

فصل اول

کلیات تحقیق

فصل اول- کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

نیروی انسانی در توسعه و پیشرفت هر سازمان نقش اساسی دارد. با ایجاد تغییرات شدید در محیط بیرونی و داخلی سازمانها و همچنین با بزرگ شدن سازمان ها، مشکلات نیروی انسانی تغییر یافته و به آن اضافه می شود. در ادبیات نظری روش های گوناگونی برای بهبود نیروی انسانی مطرح شده است که مدیران منابع انسانی از طریق انگیزش نیروی انسانی به اهداف سازمانی نائل می گردند. امروزه یکی از مهمترین مسائل انگیزشی کاربرد تعهد سازمانی^۱ است که با حجم گسترده ای در مطالعات روان شناسی صنعتی و سازمانی گسترش یافته است. تعهد سازمانی نگرشهای مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان است که در آن مشغول به کار هستند.

تعهد سازمانی یکی از مهمترین عوامل برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش بینی کننده رفتار شغلی است. تعهد و پایبندی مانند رضایت شغلی بر رفتارهای مهمی مانند جابجایی، غیبت و پیامدهای مثبت اثر می گذارند. کارکنانی که دارای تعهد سازمانی هستند، در کار خود نظم بیشتری داشته و بیشتر کار می کنند. تعهد سازمانی متاثر از عوامل گوناگونی است که از جمله آنها می توان عدالت سازمانی، امنیت شغلی و اعتماد به مدیران را نام برد. تعهد سازمانی با تاثیر پذیری که از عوامل گوناگون دارد، یکی از ارزشهای اساسی است که سازماندهی نیروی انسانی بر آن متکی است و کارکنان براساس ملاک تعهد سازمانی، مورد ارزشیابی واقع می شوند و مفاهیمی است که برای اثربخشی و بهره وری سازمان سازمان ضرورت دارد. با توجه به نقش کلیدی که تعهد سازمانی بر نتایج سازمان دارد، مطالعه عوامل موثر بر تعهد سازمانی می تواند در برنامه ریزی های خرد و کلان استفاده کاربردی داشته باشد. در این تحقیق تاثیر عوامل تعیین کننده بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی شامل عدالت سازمانی، امنیت شغلی و اعتماد به مدیران مورد بررسی قرار گرفته است، تا روابط بین این متغیرها و اثرات مستقیم و غیر مستقیم آنها شناسائی گردد.

1 - Organizational Commitment

۱-۲- بیان مساله

امروزه تعهد سازمانی عمومیت بیشتری پیدا کرده و برای درک و پیش بینی رفتار سازمانی اهمیت پیدا کرده است. تعهد سازمانی اغلب با مواردی چون: تمایل قوی برای بقاء عضو در یک سازمان خاص، تمایل برای تلاش بسیار زیاد برای سازمان و باور قاطع در قبول ارزشها و اهداف سازمان تعریف شده است. بعبارت دیگر تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند مستمر است که بواسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را می رساند. میر و آلن یک مدل سه بعدی شامل تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد تکلیفی ارائه داده است. تعهد عاطفی شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیتهای سازمانی است. تعهد مستمر: شامل تعهدی که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و کارمند در زندگی سازمان سهم می شود. تعهد تکلیفی شامل احساسات افراد مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان است. بطور کلی تعهد سازمانی منجر به نتایج مطلوب سازمانی، همچون عملکرد بالاتر، ترک خدمت کمتر و غیبت کمتر خواهد شد که تحقیقات متعددی نیز صحت آن را تأیید نموده است. همچنین موضوع عدالت سازمانی، یکی از پرارجاع ترین موضوعات مطالعه سازمانی، در دهه های اخیر بوده است. گرین برگ معتقد است که ادراک عدالت سازمانی، برای اثربخشی عملکرد سازمانها و رضایت افراد در سازمان ضرورتی اساسی است و سازمان باید در جهت تحقق این مهم، همه تلاش و کوشش خود را به کار گیرد (گرینبرگ، ۱۹۸۷: ۱۴)^۱. رعایت عدالت سازمانی توسط مدیران، موجب افزایش تعهد کارکنان به سازمان، ابداع و نوآوری و ماندگاری آنان در سازمان و در نهایت موجب موفقیت و پیروزی سازمان می شود و جامعه را از منفعت سازمان و تلاش کارکنان بهره مند می نماید.

در مفهوم امنیت شغلی موضوعاتی چون تغییرات شغلی، از دست دادن شغل، عدم دستیابی به شغل مناسب گنجانده شده است. بنابراین اعتقاد روان شناسان صنعتی و سازمانی امنیت شغلی یکی از عوامل بوجودآورنده رضایت شغلی است. (شاگری نیا، ۱۳۷۶: ۳۲) امنیت شغلی یکی از دغدغه های مهم

^۱ Greenberg, 1987: 14

کارکنان سازمان است که قسمت زیادی از انرژی روانی کارکنان صرف آن می شود و گاهی اوقات برای سازمانها مشکل آفرین است. در گذشته وقتی بحث امنیت شغلی می شد استخدام رسمی و دائم تداعی می گردید ولی در دنیای امروز که امنیت شغلی با امنیت اجتماعی گره خورده است، امنیت شغلی از دیدگاه نوینی مورد توجه است و آن توجه به امنیت شغلی از طریق تواناسازی و پرورش انسانها است. در مفهوم جدید امنیت شغلی سازمانها بایستی به افراد وابسته شوند، یعنی سازمانها بایستی بستر لازم برای تواناسازی کارکنان خود را در ابعاد تخصصی، جسارت عملی، تجربه آموزی، رضایت شغلی، رفتاری، ارتباطی، تفکر و وجدان کار فراهم کنند تا کارکنان بتوانند انتظارات تخصصی و اجتماعی سازمان را برآورده سازند و از این بابت از ثبات شغلی برخوردار باشند. توانا شدن کارکنان یک سازمان بدین صورت تضمین کننده امنیت شغلی است که کارکنان سازمان در بازار کار خارج از سازمان نیز به لحاظ توانمندیهای کسب شده می توانند جذب شوند. در سازمانهای عصر حاضر دیگر رسمی شدن و استخدام ثابت تضمین کننده امنیت شغلی نیست، بلکه کارایی، تخصص و بالندگی، تفکر خلاق، نوآوری و مولفه هایی از این قبیل هستند که امنیت شغلی کارکنان را تضمین می کنند. منظور از امنیت شغلی این است که سازمان موجبات تواناسازی فرد را فراهم کند، بطوری که از نظر تخصصی و توان مندی، سازمان وابسته به فرد شود و در بیرون نیز به تخصص و توانمندی فرد نیاز باشد. رضایت شغلی باعث می شود بهره وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارتهای جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند. عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می شود که روحیه پائین در کار بسیار نامطلوب است. مدیران وظیفه دارند که علائم روحیه پائین و عدم رضایت شغلی را بطور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت اقدامات لازم را انجام دهند.

با توجه به اینکه مهمترین و ارزشمندترین سرمایه سازمان، سرمایه انسانی آن است و توجه به این سرمایه گرانها بر روند شکست یا کامیابی سازمانها تأثیر دارد، تلاش برای توسعه تعهد در کارکنان و امنیت شغلی آنان امر مهمی است که مدیران باید به آن توجه داشته باشند. افراد متعهدتر، به ارزشها و اهداف

سازمان پایبندترند و فعالانه تر در سازمان نقش آفرینی خواهند کرد و کمتر به ترک سازمان و یافتن فرصتهای شغلی جدید اقدام می کنند. پورتر و همکارانش تعهد سازمانی را موجب پذیرش ارزشهای سازمان و تمایل افراد به درگیری در سازمان تعریف می کنند و آن را با معیارهای انگیزه، تمایل به ادامه فعالیت و پذیرش ارزشهای سازمان اندازه گیری می کنند (استرز و پورتر، ۱۹۸۴)^۱.

بنابراین عادلانه بودن رفتار، گفتار و منش مدیران و شیوه های توزیع منابع و پاداشهای سازمان، در پایبندی و تعهد کارکنان به اهداف متعالی سازمان مؤثر خواهد بود. همچنین ابعاد امنیت شغلی که از طریق پرورش منابع انسانی حاصل می شود موجب افزایش تعهد سازمانی می گردد. اعتماد به مدیران یکی از ابعاد رضایت شغلی است. نقش مدیران می تواند موجب افزایش یا کاهش رضایت شغلی کارکنان گردد و با کاهش رضایت شغلی تعهد سازمانی نیز کاهش می یابد. بنابراین اعتماد به مدیران می تواند نقشی در تعهد سازمانی ایفا نماید. بنابراین با دانش و آگاهی مدیران می توانند به سرمایه گرانبهای نیروی انسانی توجه نمایند که در موفقیت سازمان تأثیر گذار هستند. تلاش مدیران در جهت برقراری عدالت سازمانی، ایجاد اعتماد به مدیران و تامین امنیت شغلی کارکنان می تواند منجر به ایجاد تعهد در کارکنان گردد. بنابراین مسأله تحقیق این است: "چه روابطی بین عدالت سازمانی، امنیت شغلی و اعتماد به مدیران با تعهد سازمانی وجود دارد؟" آیا عدالت سازمانی و امنیت شغلی محرک موثری بر افزایش اعتماد کارکنان تامین اجتماعی به مدیران و افزایش تعهد سازمانی کارکنان است؟ آیا اعتماد کارکنان تامین اجتماعی به مدیران محرک موثری بر افزایش تعهد سازمانی کارکنان تامین اجتماعی است؟ به بیان دیگر سوال اصلی تحقیق این است که الگوی تعهد سازمانی کارکنان تامین اجتماعی با توجه به عدالت سازمانی، امنیت شغلی و اعتماد به مدیران چگونه است؟

۱-۳- سابقه موضوع تحقیق (پیشینه تحقیق)

¹ Sters & porter 1984

تعهد سازمانی علاوه بر آنکه یک نگرش است، یک نگرش سازمانی نیز می باشد. تعهد سازمانی در طول سالهای گذشته موردعلاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روانشناسی اجتماعی قرار گرفته است. براساس نتایج تحقیقات صورت گرفته رفتار کارکنان در سازمان می تواند متأثر از نگرشهای آنان باشد. به همین دلیل تحقیقات گوناگونی در زمینه های مختلف که مرتبط با نگرش کارکنان است صورت گرفته است. در یک تحقیق که در سال ۲۰۰۹ توسط جیون هو جون در دانشگاه مینه سوتا انجام گرفته است، روابط بین عدالت سازمانی، امنیت شغلی، اعتماد به مدیران و تعهد سازمانی با یک نمونه ۳۳۷ نفر کارمند کره ای انتخاب شده از شش شرکت کره ای بررسی شده است. این تحقیق با معادلات ساختاری روابط بین متغیرهای تحقیق را مدل سازی کرده است. داده های گردآوری شده از نمونه مورد مطالعه، مطابق با پایه تئوریک پڑوهش، از تاثیر عدالت سازمانی و امنیت شغلی بر اعتماد به مدیران و تعهد سازمانی به صورت مستقیم و معنادار حمایت نموده است. همچنین مدل از تاثیر مستقیم و معنادار اعتماد به مدیران بر تعهد سازمانی پشتیبانی کرده است.

۱-۴- اهمیت و ضرورت موضوع

امروزه سازمان ها در محیط بسیار رقابتی عمل می کنند و مدیران برای ارتقاء بهره وری سازمان هایشان، ساز و کارهای مختلفی را به کار می گیرند. یکی از مهمترین مفاهیمی که در طی چند سال اخیر به عنوان عاملی موثر بر عملکرد سازمانها مورد توجه قرار گرفته، تعهد سازمانی است. اهمیت دادن به منابع انسانی به عنوان اساس و محور کار مدیریت سازمانها می باشد. توسعه و ارتقای منابع انسانی موجب موفقیت سازمان می شود. توسعه منابع انسانی و افزایش بهره وری به عنوان یک ضرورت، جهت ارتقای سطح زندگی بشر و پی ریزی جوامع مرفه تر، آرامش و آسایش انسانها همواره هدفی والا برای همه دولت ها و سازمانها تلقی می شود. تلاش برای رشد و هماهنگی سازمان با تغییرات روز بستگی به استعداد و انرژی و عملکرد کارکنان دارد و منابع و نیروی انسانی به عنوان یک مزیت رقابتی منحصر به فرد و سرمایه عمده سازمان مطرح و تاکید شود.

به دلیل اهمیت رفتارهای متعهدانه سازمانی در ارتقاء بهره‌وری سازمان‌ها، در طی سالهای اخیر تحقیقات نسبتاً چشمگیری بر روی شناسایی عوامل تاثیرگذار بر تعهد سازمانی متمرکز شده است. نگرش کلی تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش‌بینی‌کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل بوده که به رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می‌گذارد. همچنین تعهد و پایبندی می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد، کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. بنابراین شناسایی عوامل موثر بر مفاهیم مدیریتی که بتوانند بستر و زمینه ساز کارآیی بیشتر و تمایل قوی برای ماندن در شغل کارکنان را داشته باشند و موجب افزایش دلبستگی شغلی کارکنان و احساس تعهد بالای آنها گردند، می‌توانند مدیریت را در انتخاب خط و مشی‌های مناسب و تدوین برنامه‌های موثر و کاربردی یاری نمایند. فهم و درک و داشتن دانش و اطلاعات بروز در مورد روابط بین عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، امنیت شغلی و اعتماد به مدیران موجب کسب دانش و اطلاعات در زمینه مساله مورد بررسی می‌شود و با داشتن اطلاعات کافی در زمینه موضوع، می‌توان خط مشی‌های مناسب را در جهت ارتقاء و توسعه منابع نیروی انسانی طراحی و اجرا نمود.

به طور کلی اهمیت موضوع تحقیق حاضر از آن جهت است که تحقیق حاضر در حیطه منابع انسانی دارای کاربردهای نظری و عملی است. این تحقیق دانش جدیدی را به ادبیات منابع انسانی افزوده و می‌تواند در ارتقای سطح روابط بین کارمند و کارفرما موثر باشد. بنابراین اهمیت نظری و عملی تحقیق به دو صورت نظری و عملی قابل بحث است.

از جمله اهمیت نظری تحقیق می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: (۱) با توجه به هرم سلسله نیازهای مزلو (۱۹۴۳)، امنیت شغلی جزو نیازهای فیزیولوژیک و سطح پایین قرار می‌گیرد. درحالی که عدالت سازمانی جزو نیازهای ماورای مادی بوده و در سطح بالاتری قرار می‌گیرد. در این جا اعتماد به عنوان رابط بین عدالت سازمانی - تعهد سازمانی و امنیت شغلی - تعهد سازمانی قرار دارد؛ (۲) تحقیق حاضر به درک اهمیت امنیت شغلی و یا مسائل مرتبط با آن کمک می‌کند. امنیت شغلی تعهد سازمانی را به

واسطه اعتماد به مدیران بالا می برد. روابط بین عدالت سازمانی و امنیت شغلی نیز مورد بررسی قرار گرفته است؛ ۳) در این تحقیق ادبیات مربوط به عدالت سازمانی و تعهد سازمانی و بررسی رابطه آنها امنیت شغلی بررسی گردیده است. چنین فرض شده است که درک کارکنان از عدالت سازمانی، تعهد سازمانی را افزایش می دهد. بیشتر کارکنان اعتقاد دارند که سازمان با آن ها عادلانه رفتار می کند و احتمالاً اغلب کارکنان متقابلاً به سازمان متعهدند.

از جمله اهمیت عملی تحقیق می توان به موارد زیر اشاره کرد: ۱) اگر امنیت شغلی به طور معناداری با اعتماد به مدیران رابطه داشته باشد، امنیت شغلی می تواند به عنوان یک پیش شرط مهم برای اعتمادسازی به کار رود؛ ۲) تحقیق حاضر می تواند کاربرد متفاوتی از تعهد سازمانی کارکنان را با تاکید بر مزایای اعتماد، امنیت شغلی و عدالت سازمانی ارائه نماید. تا کنون کاربردهایی با رویکرد مادی، نظیر پرداخت بر اساس عملکرد نسبت به کاربردهایی با رویکرد فرهنگی و اخلاقی، نظیر اعتمادسازی، تعهد و امنیت شغلی ارجحیت داشته است.

۱-۵- اهداف تحقیق

با توجه به اینکه نظریه با آزمون فرضیه ها شکل می گیرد و منجر به تولید دانش و آگاهی جدیدی می گردد، بنابراین هدف آرمانی تحقیق کمک به شکل گیری نظریه و تئوری با فرضیه آزمائی در زمینه مدل سازی تعهد سازمانی کارکنان در داخل کشور است.

هدف کلی تحقیق بررسی تاثیر عدالت سازمانی و امنیت شغلی بر تعهد سازمانی به واسطه اعتماد به مدیران می باشد. این که چگونه اعتقاد کارکنان به عدالت سازمانی و امنیت شغلی بر آنها تاثیر می گذارد بررسی می گردد. علاوه بر آن رابطه بین اعتماد به مدیران با تعهد سازمانی، عدالت سازمانی با تعهد سازمانی، امنیت شغلی با تعهد سازمانی و نقش واسط اعتماد کارکنان به مدیران بررسی گردیده است.

با توجه به اینکه هدف تحقیق کاربردی است، بنابراین نتایج تحقیق می تواند در تدوین خط و مشی و استراتژی های منابع انسانی استفاده کاربردی داشته باشد و علاوه بر استفاده کاربردی جامعه آماری مورد

مطالعه سازمانهایی که دارایی ویژگی های مشابه باشند، می توانند از نتایج تحقیق بهره گیرند. همچنین نتایج تحقیق می تواند موجب پرورش و ارتقاء دانش در مورد منابع نیروی انسانی در مراکز علمی قرار گرفته و با ارائه اطلاعات در زمینه محدودیت ها و پیشنهادها به تحقیقات آتی کمک نماید.

۶-۱- چارچوب و پایه های نظری

تحقیقات بیشماری به منظور تعیین زمینه های اعتماد به عوامل انسانی صورت گرفته است (مایر، ۱۹۹۵ و مک آلیستر، ۱۹۹۵)^۱. استعداد بالقوه انسان در اطمینان و خیرخواهی، به عنوان عوامل نشان دهنده زمینه های اعتماد انسانی هستند (دایتز و هارتوگ، ۲۰۰۶، مایر، ۱۹۹۵)^۲. با توجه به پیامدهای اعتماد، ریسک پذیری در روابط، به عنوان عامل بسیار مهمی مورد توجه قرار گرفته است، زیرا رفتارهای ریسک پذیر اعتماد را از سایر رفتارهای مشابه نظیر همکاری و اطمینان متمایز می سازد (دایتز و هارتوگ، ۲۰۰۶، مایر، ۱۹۹۵، روشه، ۱۹۹۸)^۳. اعتماد باید در شرایط آسیب پذیر که اعتماد کننده به ریسک پذیری نیاز دارد آزموده شود (براور، ۲۰۰۰)^۴. در بازخورد حاصله ممکن است اعتماد افزایش یا کاهش یافته و یا آسیب ببیند. قسمت دیگری از تحقیق در باره اعتماد، به رابطه اعتماد با عوامل سازمانی مربوط است (آریه، ۲۰۰۲، دایتز و هارتوگ، ۲۰۰۶؛ هاپکینز و ویتینگتون، ۲۰۰۶)^۵. عدالت سازمانی به عنوان مقدمه ای برای اعتماد در نظر گرفته شده است (لویکی؛ ویتاف و تام لیسون، ۲۰۰۵)^۶. در حالی که تعهد سازمانی عمدتاً به عنوان پیامد اعتماد مورد مطالعه قرار گرفته است (آریه، ۲۰۰۲؛ درکس و فرین، ۲۰۰۲)^۷. مطالعاتی نیز در باره اعتماد مردم به دیگران انجام گرفته که نتایج آن در سازمانها تحت عنوان برخورد عادلانه بسط داده شده است (لویکی، ۲۰۰۵)^۸. اعتماد را به عنوان رابط بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی می دانند، ولی هیچ

¹ Mayer, 1995; McAllister, 1995

² Dietz & Hartog, 2006; Mayer, 1995

³ Dietz & Hartog, 2006; Mayer, 1995; Rousseau, 1998).

⁴ Brower et al., 2000

⁵ Aryee et al., 2002; Dietz & Hartog, 2006; Hopkins & Weathington, 2006

⁶ Lewicki, Wiethoff, & Tomlinson, 2005

⁷ Aryee., 2002; Dirks & Ferrin, 2002).

⁸ Lewicki et al., 2005

تحقیقی این موضوع را که اعتماد، پیامد عدالت سازمانی و امنیت شغلی باشد تأیید نمی کند. البته این رویکرد متعادلتر شده است، زیرا امنیت شغلی یک عامل فردی است که مرتبط با نیازهای ابتدائی فرد می باشد، در حالی که عدالت سازمانی یک عامل سازمانی بوه که بیشتر به سایرین مرتبط است تا خود فرد. کارکنان در صورت نبود هر کدام از دو عامل یاد شده احساس نارضایتی خواهند کرد.

در عوامل سازمانی، اعتماد، از شرایطی نظیر فرهنگ و ویژگیهای اجتماعی هر جامعه متأثر می گردد که این موضوع، خود، یکی از دلایلی است که لازم است تا روابط در بسترهای فرهنگی گوناگون آزموده شود، هرچند اگر چه بارها در کشورهای غربی آزموده شده باشد. فرض بر این است که روابط دارای ویژگی های گوناگونی است به همین دلیل اعتماد در جوامع جمع گرا ممکن است تغییرات اساسی پیدا کند (یاماگاشی، ۱۹۹۴).^۱ هاف و کلی (۲۰۰۳)^۲ با تمرکز خاص بر این موضوع که چگونه اعتماد در جوامع جمع گرا و فردگرا متفاوت است، چگونگی تاثیر فرهنگ جامعه بر عدالت سازمانی را مورد آزمون قرار دادند. آن ها دریافتند که فرهنگ های غربی همان طور که تمایل بیشتری به اعتماد به دیگران دارند، تمایل بیشتری به اعتماد به سایر سازمانها نیز دارند. این نتایج نشان می دهد که روابط بین عدالت سازمانی و اعتماد، در آسیا نسبت به کشورهای غربی متفاوت است. دایتز و هارتوگ (۲۰۰۶)^۳ نشان دادند که فشارهای وارده در شرایط و وضعیت های گوناگون، می تواند فرایند اعتماد را تحت تاثیر قرار دهد.

اگر چه انتظار می رود رابطه مثبتی بین امنیت شغلی و سایر ساختارها وجود داشته باشد، ولی تمرکز مطالعه حاضر روی پدیده امنیت شغلی است که توجه محققان را به خود جلب نموده است. تا کنون به موضوع عدم امنیت شغلی به عنوان زمینه ای برای اعتماد کمتر توجه شده است. در حالی که توجه بیشتری به عدالت سازمانی معطوف بوده است. با این حال اهمیت امنیت شغلی زمانی چشمگیر خواهد بود که آن را در مقابل عدم امنیت شغلی قرار دهیم. امروزه عدم امنیت شغلی به عنوان یک عامل کاهش دهنده اعتماد به مدیران و تعهد سازمانی مورد بحث است. در واقع چنین به نظر می رسد که شایعترین

¹ Yamagishi, 1994

² Huff and Kelley (2003)

³ Dietz and Hartog (2006)

علت عدم اعتماد در روابط کارمند با کارفرما، عدم امنیت شغلی است. در چنین حالتی مفهوم امنیت شغلی به طور مشخص می تواند تحت تاثیر درک کارمند از روابط اجتماعی، نظیر اعتماد بین کارمند و کارفرما و برخورد عادلانه در سازمان باشد (اشفورد، ۱۹۸۹؛ کونسکی، ۱۹۸۹؛ روسکی و لوئیس گرین، ۱۹۹۰)^۱. تعهد سازمانی به عنوان پیامد اعتماد به مدیران و سازمان مورد مطالعه قرار گرفته است (آریه، ۲۰۰۲)^۲. یاماگاشی (۱۹۹۸)^۳ بیان کرد که محیطی با عدم اطمینان اجتماعی ایجاد تعهد در بین شرکا را بالا می برد تا بتواند با عدم اطمینان مقابله نماید. در طرح مطالعاتی وی تعهد به دنبال شکل گیری اعتماد به وجود می آید. با شکل گیری تعهد، رابط بین اعتماد و امنیت شغلی می گردد. به عبارت دیگر کارکنان در مقابل تعهد سازمانی در یک جامعه با عدم اطمینان اجتماعی و اقتصادی به امنیت شغلی دست می یابند. در این مطالعه زمینه ها و پیامدهای اعتماد به مدیران و پیامد روابط بین عدالت سازمانی و امنیت شغلی مورد بررسی قرار گرفته است.

¹ Ashford et al., 1989; Folger & Konovsky, 1989; Roskies & Louis-Guerin, 1990

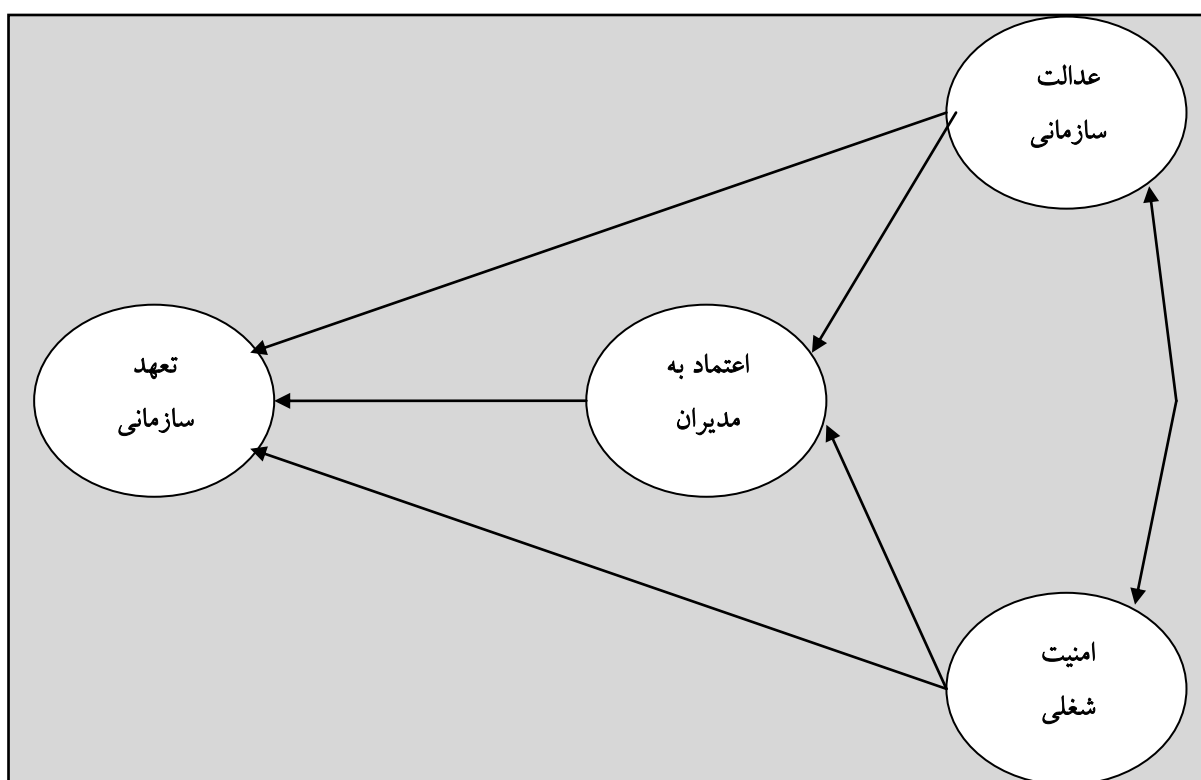
² Aryee et al., 2002

³ Yamagishi et al. (1998)

۷-۱- مدل مفهومی تحقیق (مدل جیون هو جون)^۱

با توجه به ادبیات و پیشینه تحقیق، چارچوب نظری تدوین شده است و براساس چارچوب نظری تحقیق، روابط بین متغیرهای تحقیق به صورت مدل تحلیلی زیر رسم شده است.

شکل شماره ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق با توجه مساله، اهداف، فرضیه ها و متغیرهای مورد مطالعه



در این تحقیق دو متغیر عدالت سازمانی و امنیت شغلی به عنوان متغیرهای برونزا و متغیرهای اعتماد به مدیران و تعهد سازمانی به عنوان متغیرهای درونزا مطرح هستند که تحت تاثیر متغیرهای برونزا واقع می شوند. اعتماد به مدیران به عنوان متغیر میانجی همزمان نقش متغیرهای وابسته و مستقل را دارد که در رابطه با متغیرهای امنیت شغلی و عدالت سازمانی نقش متغیر وابسته را دارد و در رابطه با متغیر تعهد سازمانی نقش متغیر مستقل را ایفا می نماید.

¹ Jeong-Ho Jeon

۸-۱- فرضیه های تحقیق

برای پاسخ به سوالات و نیل به اهداف تحقیق، فرضیه های زیر طرح شده است.

فرضیه اول: عدالت سازمانی بر اعتماد به مدیران تاثیر می گذارد.

فرضیه دوم: امنیت شغلی بر اعتماد به مدیران تاثیر می گذارد.

فرضیه سوم: با افزایش عدالت سازمانی، تعهد سازمانی نیز افزایش می باید.

فرضیه چهارم: با افزایش امنیت شغلی، تعهد سازمانی نیز افزایش می باید.

فرضیه پنجم: با افزایش اعتماد به مدیران، تعهد سازمانی نیز افزایش می باید.

فرضیه ششم: بین عدالت سازمانی و امنیت شغلی رابطه وجود دارد.

۹-۱- روش تحقیق

معمولا روش های تحقیق براساس دو ملاک: (۱) روش تحقیق با توجه به هدف و (۲) روش تحقیق برحسب روش اجرا، طبقه بندی می شود. روش تحقیق حاضر بر حسب هدف کاربردی و بر حسب روش اجرا توصیفی، همبستگی و پیمایشی است. در این تحقیق روابط بین متغیرها با استفاده از روش همبستگی که داده های آن با استفاده از مقیاس نگرش سنج از نمونه آماری گردآوری شده است، با بکارگیری روش معادلات ساختاری^۱ بررسی و مسیر تاثیر متغیرها بر یکدیگر با مدل یابی علی^۲ مشخص می شود. اطلاعات مربوط به پیشینه و ادبیات تحقیق با روش کتابخانه ای گردآوری می گردد.

۱۰-۱- قلمرو مکانی تحقیق (جامعه آماری)

تحقیق از نظر مکانی در شهر تهران انجام می گیرد و جامعه آماری تحقیق را کارکنان ستاد مرکزی سازمان تامین اجتماعی تشکیل می دهند. جامعه آماری را تعداد ۶۸۰ نفر تشکیل داده است.

1- Structural Equation Modelling
2- Correlation (Causal Modelling)

۱۱-۱- قلمرو زمانی تحقیق

از نظر زمانی تحقیق در سال ۱۳۸۹ انجام گرفته و گردآوری اطلاعات از گروه نمونه در آبان و آذر ماه صورت گرفته است. به بیان دیگر با توجه به اینکه روش تحقیق پیمایشی مقطعی است، و با توجه به حجم نمونه، پرسشنامه در طول دو ماه در بین اعضای نمونه توزیع و پاسخ های آنان گردآوری شده است. در نتیجه قلمرو زمانی با توجه به طول انجام پژوهش یکسال و با توجه به زمان گردآوری داده های تحقیق پائیز سال ۱۳۸۹ انجام گرفته است.

۱۲-۱- روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه

جامعه آماری تحقیق را کارکنان ستاد مرکزی سازمان تامین اجتماعی در سطح تهران تشکیل می دهند. برای آنکه گروه نمونه معرف جامعه آماری باشد، به تعداد حجم نمونه و روش نمونه گیری توجه شده است. نمونه آماری به صورت تصادفی از میان جامعه انتخاب شده است. تعداد نمونه براساس فرمول برآورد حجم نمونه و با لحاظ کفایت حجم نمونه در بررسی های مدل یابی ساختاری انتخاب می گردد. با توجه به مشخص بودن تعداد جامعه آماری، از برآورد نمونه با فرمول کوکران با خطای حدی ۰/۰۵ و نسبت بود و نبود ویژگی با مقدار ۰/۵۰ استفاده می شود. با توجه به شاخص های اشاره شده، حجم نمونه به تعداد ۲۴۶ نفر برآورد می شود. فرمول انتخاب حجم نمونه و شاخص های پذیرفته شده آن به صورت زیر است:

$$n \geq (t_{\alpha}^2 \times pq / e^2) / (1 + / N) \times (t_{\alpha}^2 \times pq / \varepsilon^2) = (1.96^2 \times .25 / .05^2) / (1 + / 680) \times (1.96^2 \times .25 / .05^2) \approx 246$$

۱۳-۱- ابزار گردآوری داده ها

برای گردآوری داده ها و اطلاعات در زمینه تحقیق دو منبع اطلاعاتی شامل منابع اطلاعاتی اولیه و ثانویه وجود دارد. در تحقیق حاضر برای گردآوری اطلاعات و داده های تحقیق از هر دو منبع اطلاعات اولیه و ثانویه استفاده می شود. برای گردآوری اطلاعات در مورد ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق از مطالعه

کتابخانه ای و برای گردآوری داده های تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده خواهد شد. مطالعه کتابخانه ای شامل کتابها، مجلات، مقالات، کتابخانه دیجیتالی و سایت های اینترنتی و ابزار فیش برداری استفاده می شود. پرسشنامه تحقیق براساس روایی محتوایی (براساس پایه های نظری و تحقیقات پیشین، بخصوص با توجه به پرسشنامه مطالعه جیون هو جون^۱ در سال ۲۰۰۹ در دانشگاه مینه سوتا^۲ و قضاوتی (نظر اساتید) انتخاب شده است. مقیاس اندازه گیری را پیوستار ۵ گزینه ای لیکرت به روش خودسنجی یا خود ایفا تشکیل می دهد. در نتیجه در فرایند انجام پژوهش از هر دو روش میدانی و کتابخانه ای استفاده شده است.

۱-۱۴- روش تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات از روشهای آمار توصیفی و استنباطی استفاده می شود. پس از گردآوری اطلاعات، ابتدا اطلاعات خام کدگذاری و طبقه بندی و به متغیرهای تحقیق تبدیل می شود. سپس با استفاده از آمار توصیفی شاخص های گرایش به مرکز و پراکندگی محاسبه می گردد و با استفاده از فنون آمار استنباطی فرضیه های تحقیق مورد آزمون قرار می گیرد و در مورد فرضیه ها بر پایه تئوری احتمالات قضاوت می شود. با توجه به ماهیت موضوع و متغیرهای تحقیق، روابط بین متغیرها با استفاده از روش معادلات ساختاری (SEM) بررسی شده و مدل علی مورد نظر مورد مطالعه و آزمون قرار می گیرد. به بیان دیگر مقادیر متغیرها براساس پاسخ های مشاهده شده سوالات مربوط به هر یک از متغیرها، بصورت اندازه های مکنون محاسبه شده و روابط بین متغیرهای مکنون با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و مدل یابی معادلات ساختاری مورد آزمون قرار می گیرد. در فرایند تجزیه و تحلیل آماری از بسته نرم افزارهای آماری SPSS و lisrel استفاده خواهد شد.

۱-۱۵- تعاریف متغیرهای تحقیق

1 - Jeong-Ho Jeon

2 - The University Of Minnesota

هر یک از متغیرهای تحقیق به دو صورت مفهومی و عملیاتی تعریف و معرفی شده است. تعاریف عملیاتی متغیرهای تحقیق به صورت سنجشی ارائه شده است.

(۱) امنیت شغلی^۱

تعریف مفهومی: باور یک فرد نسبت به امکان تداوم کارش در موقعیت شغلی موجود است (داوی، ۱۹۹۷: ۳۲۵)^۲. امنیت شغلی شامل ویژگیهای کار، نظیر ارتقا، شرایط کاری فعلی و موقعیتهای شغلی در بلند مدت است (بورگ و الیزور، ۱۹۹۲: ۱۵)^۳. یکی از روشهای مشاهده امنیت شغلی روش مشاهده مقابله ای است. امنیت شغلی به واکنشهای منفی کارکنان به تغییرات شرایط کاری آنان است (شواریک و هلگرن، ۲۰۰۳: ۲۶)^۴. با توجه به ابعاد تئوری مقابله ای در خصوص میزان عدم امنیت شغلی، کمیت عدم امنیت شغلی به تداوم کار فرد در آینده مرتبط است، در حالی که کیفیت آن به تخریب کیفیت رابطه کاری فرد مربوط است. (شواریک و هلگرن، ۲۰۰۳: ۲۶)^۵.

تعریف عملیاتی: به مقدار امتیازی اطلاق می شود که کارکنان به ۷ شاخص مطرح شده در زمینه امنیت شغلی اختصاص می دهند.

(۲) عدالت سازمانی^۶

تعریف مفهومی: عدالت در سازمان به برخورد عادلانه با کارکنان در سازمان اشاره دارد و شامل دو زیر شاخه عدالت توزیعی و عدالت رویه ای است. عدالت توزیعی به عنوان احساس رعایت عدالت در خصوص آنچه که کارمند به سازمان می دهد و آنچه که از سازمان دریافت می نماید، تعریف می شود. عدالت رویه ای به عنوان عدالت ناشی از روشها، مکانیسم ها و فرایندهای به کار رفته در تعیین برودادهاست (فولگر و کروپانزانو، ۱۹۹۸: ۲۶)^۷.

¹ Jub security

² Davy and et al., 1997: 325

³ Borg & Elizur, 1992: 15

⁴ Sverke & Hellgren, 2003: 26

⁵ Sverke & Hellgren, 2003: 26

⁶ Organizational Justice

⁷ Folger & Cropanzano, 1998: 26

تعریف عملیاتی: به مقدار امتیازی اطلاق می شود که کارکنان به ۱۱ شاخص مطرح شده در زمینه عدالت سازمانی اختصاص می دهند.

۳) اعتماد به مدیران^۱

تعریف مفهومی: اعتماد به عنوان رضایت یک گروه به پذیرش فعالیتهای مورد انتظار گروه دیگر است، صرفنظر از توانائی پیگیری آن (مایر، ۱۹۹۵: ۷۱۲)^۲. همچنین اعتماد به مدیران به عنوان یک حالت روانی مبتنی بر پذیرش ارادی آنها بر مبنای انتظارات و رفتارهای مثبت است (روشه، ۱۹۹۵: ۳۹۵)^۳.

تعریف عملیاتی: به مقدار امتیازی اطلاق می شود که کارکنان به ۲۱ شاخص مطرح شده در زمینه اعتماد به مدیران اختصاص می دهند.

۴) تعهد سازمانی^۴

تعریف مفهومی: تعهد سازمانی به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان است که بر اساس آن فرد هویت خود را با سازمان معین، در سازمان مشارکت، درگیر و از عضویت در سازمان لذت می برد (نودی، پورتر و استرز، ۱۹۸۲: ۲۰)^۵. از نظر می یو و آلن تعهد سازمانی حداقل به یکی از ابعاد سه گانه تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر اشاره می نماید (مایر و آلن، ۱۹۹۱: ۶۱)^۶.

تعریف عملیاتی: به مقدار امتیازی اطلاق می شود که کارکنان به ۱۲ شاخص مطرح شده در زمینه تعهد سازمانی اختصاص می دهند.

¹ Trust in management

² Meyer, 1995: 712

³ Rousseau, 1995: 395

⁴ Organizational Commitment

⁵ Mowday, Porter & Steers, 1982: 20

⁶ Meyer & Allen, 1991: 61

فصل دوم

ادبیات و پیشینه تحقیق

فصل دوم- ادبیات و پیشینه تحقیق

۱-۲- مقدمه

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سالهای گذشته موردعلاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. با استناد به پیشینه تحقیق، رفتار کارکنان در سازمان می تواند متأثر از نگرش آنان باشد، از این رو، آگاهی از آنها برای مدیران سازمانها بخصوص نگرشهایی که با کار و سازمان مرتبط هستند، ضروری به نظر می رسد. تعهد سازمانی در تمایل به ماندن، عملکرد شغلی، سنجش بازدهی، حضور، حفظ کارمندان، عملکرد شغلی و نیت باقی ماندن نقش دارد. بنابراین دلایل زیادی برای افزایش سطح تعهدسازمانی اعضای سازمان وجود دارد. گردش کار بالای محیط های کسب و کار، سازمان ها را مجبور نموده است تا بر بهبود عملکردشان توجه نمایند. نیروی انسانی در سازمان نقش انکار ناپذیری در عملکرد سازمانها دارد. عملکرد سازمانها تابعی از عوامل گوناگون است که تعهد سازمانی سازمانی نیز یکی از عوامل نقش آفرین است. در همین راستا، رفتار عادلانه و امنیت شغلی موضوع بسیار مهمی برای کارمندان در انتخاب شغلشان بوده است. با توجه به هرم نیازهای مزلو، امنیت شغلی به عنوان نیازهای اولیه هم سطح نیاز به امنیت است، در حالی که عدالت سازمانی در نیازهای سطوح بالاتر طبقه بندی می شود. اعتماد نیز از دو زمینه فیزیکی و متافیزیکی متأثر می شود، با این حال سازمانها نیازمند اعتماد کارکنان و تعهد سازمانی آنها هستند تا در دنیای پیچیده تجاری امروز موفق باشند. به جهت نیاز به اعتماد، هر دو گروه باید یکدیگر را بپذیرند. به ادعای میسرا (۱۹۹۶)^۱ امروزه اعتماد و تعهد سازمانی نسبت به گذشته ضروری تر به نظر می رسد و به عنوان یک الگو، هم اعتماد و هم تعهد، به شدت مورد نیازند. با توجه به دیدگاه تبادل اجتماعی، کارمندان انتظار دارند که تعهد و اعتماد آنها به کارفرمایانشان، متقابلاً با برخورد عادلانه و ایجاد امنیت شغلی برای آنها تضمین شود. با توجه به اینکه در تحقیق حاضر رابطه بین عدالت سازمانی،

^۱ Mishra, 1996

امنیت شغلی و اعتماد به مدیران مورد بررسی قرار گرفته است، بنابراین در این فصل به ادبیات و پیشینه تحقیق در مورد متغیرهای یاد شده پرداخته شده و مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

بخش اول- ادبیات تحقیق

۲-۲- تعهد سازمانی

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است و حالتی است که کارکنان سازمان، هدفهایشان را معرف خود می‌داند و آرزو می‌کند که در عضویت آن سازمان بمانند. در نتیجه سطح بالایی از وابستگی شغلی به معنی این است که فرد، شغل خاصی را به خود نسبت می‌دهد و آن را معرف خود می‌داند؛ ولی تعهد سازمانی، بدان معنا است که فرد، سازمانی را معرف خود می‌داند. در واقع، نتیجه تحقیقات نشان می‌دهد که برای پیش‌بینی و توجیه رفتار فرد (به مراتب، بیش از رضایت شغلی) تعهد سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد و با استفاده از تعهد سازمانی، بهتر می‌توان میزان غیبت و جابه‌جایی کارکنان را پیش‌بینی کرد. (رابینز، ۱۳۷۸: ۲۸۳)^۱

تعهد سازمانی درجه‌نسی تعیین هویت فرد با یک سازمان خاص و درگیری و مشارکت او با آن سازمان می‌باشد. یکی از معمول‌ترین شیوه‌های برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر می‌گیرند. بر اساس این روش، فردی که به شدت به سازمان خود متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت فعال دارد، با آن در می‌آمیزد و از عضویت در سازمان خود لذت می‌برد. به طور خلاصه وفاداری به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس تعلق و وابستگی به ماندن در سازمان را تعهد سازمانی می‌نامند. در تحقیقی که توسط می‌یر و آلن انجام گرفته است مشخص گردید که هر یک از تعاریف تعهد سازمانی حداقل به یکی از ابعاد سه گانه تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر اشاره می‌نمایند. (مایر و آلن، ۱۹۹۱: ۶۱)^۲

^۱ Robbins

^۲ Meyer & Allen, 1991: 61