



پردیس آموزش های نیمه حضوری دانشگاه

پایان نامه:

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد مشاوره مدرسه

عنوان پایان نامه:

اثر بخشی آموزش هوش معنوی بر تعهد سازمانی کارکنان فاتب در سال

1390

استاد راهنما: دکتر فرامرز سهرابی

استاد مشاور: دکتر عباس عباس پور

اسناد داور: دکتر اسماعیلی

دانشجو: آسیه عافی

زمستان ۱۳۹۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به مادری مهربان که حضورش را همواره در کنارم احساس و نبودش را با ذره ذره وجودم لمس می کنم.

روحش شاد

تقدیر و تشکر فراوان از استادان گرانقدر:

جناب آقای دکتر فرامرز سهرابی که راهنمایی این پایان نامه را تقبل نمودند،

جناب آقای دکتر عباس عباس پور مشاورت پایان نامه و سرکار خانم دکتر اسماعیلی که
داوری آن را بر عهده داشتند.

و همچنین از فرماندهی انتظامی تهران بزرگ که در انجام این پژوهش مرا یاری نمودند
کمال تشکر و قدردانی را دارم.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی آموزش هوش معنوی بر تعهد سازمانی کارکنان فاتب ر سال ۱۳۹۰ صورت گرفته است. این پژوهش از نوع اثربخشی بوده و جامعه مورد پژوهش عبارت است از کلیه کارکنان فاتب که در سال ۱۳۹۰ مشغول به کار بوده اند. روش پژوهش از نوع نیمه آزمایشی بوده و از بین کلیه کارکنان ۴۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب و ۲۰ نفر در گروه آزمایش و ۲۰ نفر در گروه کنترل جایگزین شدند. گروه آزمایش به مدت ۱۲ جلسه تحت آموزش هوش معنوی قرار گرفتند و به منظور سنجش تعهد سازمانی کارکنان از پرسش نامه آلن و می یر استفاده شد.

برای تحلیل آماری داده های پژوهش، از روش های آمار توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد) و آمار استنباطی (تحلیل کواریانس) استفاده شد. نتایج تحلیل داده های پژوهش به شرح زیر می باشد:

نتایج این پژوهش نشان داد آموزش هوش معنوی کارکنان، میزان تعهد سازمانی آن ها را افزایش می دهد و فرضیه اصلی پژوهش تأیید شد و همچنین آموزش هوش معنوی ابعاد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) را نیز افزایش می دهد و فرضیه های فرعی پژوهش نیز تأیید شدند.

واژگان کلیدی: هوش معنوی، تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری

فهرست مطالب

فصل	اول	کلیات
پژوهش	()
۱۳	
مقدمه		
۱۴	
بیان		
مسئله		

انواع
هوش

.....
..... ۲۷

مفهوم
گاردنر

هوش

های

چندگانه

.....
..... ۲۷

انواع
مارشال

هوش

بر

اساس

دیدگاه

زوهر

و

.....
..... ۲۸

معنویت

.....
..... ۳۲

رویکردهای
معنویت

مختلف

در

رابطه

با

.....
..... ۳۶

معنویت
جدید

در

تمدن

.....
..... ۳۸

معنویت
اسلامی

و

آموزه

های

.....
..... ۳۹

معنویت
مغز

و

.....
..... ۴۲

معنویت
خودشکوفایی

و

.....
..... ۴۴

هوش
معنوی

.....
..... ۴۶

هوش نظری چارچوب
معنوی

.....۴۸

هوش های مؤلفه
معنوی

.....۵۵

نظر از معنوی هوش های مؤلفه
اسلام

.....۶۷

های آموزه بر مبتنی معنوی هوش های مؤلفه
اسلام

...۷۲

معنویت بنیادی اصول
فطری

.....۷۳

و کلی هوش با معنوی هوش افتراقی تشخیص
هیجانی۷۷

هوش رشد
معنوی

.....۷۸

هوش گیری اندازه
معنوی

.....۸۱

هوش توسعه
معنوی

.....۸۲

هوش جستجوی بالقوه خطرات
معنوی

.....۸۳
هوش روان	معنوی و سلامت
.....۸۵
مقایسه دیگر	هوش معنوی با هوش های
.....	...۸۷
رابطه دیگر	هوش معنوی و هوش های
.....۸۷
هوش شخصیت	معنوی و
.....۸۹
آیا هوش معنوی تنها راه حل مناسب برای مسائل معنوی و وجودی است؟۸۹
گفتار دوم	:تعهد سازمانی
.....۹۰
تعاریف تعهد	
.....۹۰
معنا سازمانی	و مفهوم تعهد
.....۹۰
انواع تعهد	
.....۹۷
اهمیت سازمانی	تعهد

					 ۹۸
تعهد		نظری			میانی سازمانی	
					 ۱۰۱
تعهد		بر		مؤثر	عوامل سازمانی	
					 ۱۰۴
سازمان	در	کارکنان	تعهد	تقویت	های	شیوه ۱۱۱
سازمانی	تعهد	بر	اثربخش	نکته	چند	یادآوری کارکنان ۱۱۲
داخل	در		گرفته	انجام		تحقیقات کشور ۱۱۴
خارج	در		گرفته	انجام		تحقیقات کشور ۱۱۷
اجرای		روش		(سوم)	فصل پژوهش ۱۲۰
						مقدمه ۱۲۱
						طرح پژوهش ۱۲۱
						جامعه آماري ۱۲۲

تعداد	و	گیری	نمونه	روش نمونه ۱۲۲
اندازه				ابزار گیری ۱۲۲
تعهد		نامه		پرسش سازمانی ۱۲۳
				روایی ۱۲۳
				پایایی ۱۲۳
نمره				شیوه گذاری ۱۲۳
اجرای				فرایند پژوهش ۱۲۴
داده	تحلیل	و	تجزیه	روش ها ۱۲۵
های	داده	تحلیل	چهارم)	فصل پژوهش ۱۲۶
				توصیف آماري ۱۲۸

استنباط
آماري

..... ۱۳۸

فصل
گيري

پنجم)

بحث

و

نتيجه

..... ۱۴۹

خلاصه
پژوهش

يافته

هاي

..... ۱۵۰

بحث
پژوهش

و

بررسي

يافته

هاي

..... ۱۵۱

محدوديت
پژوهش

هاي

..... ۱۵۳

پيشنهاد
كاربردي

هاي

..... ۱۵۳

پيشنهاد
پژوهشي

هاي

..... ۱۵۴

منابع
فارسي

..... ۱۵۵

منابع
انگليسي

..... ۱۵۱

پيوست
ها

.....
..... ١٦

فهرست جداول:

جدول-١
٢.....
..... ٨٧

جدول-٢
٢.....
..... ٨٨

جدول ٢-٣
.....
..... ٨٨

جدول-١
٤.....
..... ١٢٩

جدول-٢
٤.....
..... ١٣١

جدول-٣
٤.....
..... ١٣٣

جدول-٤
٤.....
..... ١٣٥

جدول-٥
٤.....
..... ١٣٨

جدول-٦
٤.....
..... ١٣٩

جدول-٧
٤.....
..... ١٤٠

جدول-٨
٤.....
..... ١٤١

جدول-۹

.....
..... ۱۴۳

جدول-۱۰

.....
..... ۱۴۵

جدول-۱۱

.....
..... ۱۴۷

فهرست نمودارها:

نمودار-۱

.....
..... ۱۳۰

نمودار-۲

.....
..... ۱۳۲

نمودار-۳

.....
..... ۱۳۴

نمودار-۴

.....
..... ۱۳۶

نمودار-۵

.....
..... ۱۳۷

نمودار-۶

.....
..... ۱۴۰

نمودار-۷

.....
..... ۱۴۲

نمودار-۸

.....
..... ۱۴۴

نمودار-۹

.....
..... ۱۴۶

نمودار-۱۰

.....
..... ۱۴۹

فصل اول:

کلیات پژوهش

مقدمه

انسان به دنیا می آید، مراحل مختلف رشد را طی می کند و سپس از این جهان می رود. آیا روند و مسیر تکاملی انسان همین است؟ آیا این چرخه همیشگی است و با هدف خاصی صورت می گیرد و تداوم می یابد؟ اصولاً منظور از رشد و تکامل چیست؟ سوال هایی از این دست روزگاری اساس علم روانشناسی را تشکیل می داد. متأسفانه به نظر می رسد که با پیشرفت روز افزون علم در دنیای فرا مدرن امروز، پاسخی جامع به سوال های بالا ارائه نشده است (وست، ۱۹۵۰، ترجمه شیر افکن و شهیدی، ۱۳۸۷).

هوش مفهومی است که از دیرباز، آدمی به پژوهش و تفحص در مورد ابعاد، تظاهرات، ویژگی ها و انواع آن علاقه مند بوده است (غباری بناب و همکاران، ۱۳۸۶ و معنویت به مثابه آگاهی از هستی یا نیرویی فراتر از جنبه های مادی زندگی و احساس عمیقی از وحدت و پیوند با کائنات را به وجود می آورد) اکستین و کرن، ۲۰۰۲، ترجمه شهیدی و شیرافکن، ۱۳۸۳).

و همچنین در نوشته های مذهبی بیان شده است که افراد در جریان رشد و بلوغ معنوی که به اهداف خود دست پیدا می کنند، به خدا نزدیکتر می شوند. بنابراین، موضوع اصلی، هدایت افراد برای رسیدن به اهدافشان می باشد. این گونه ارتباطات به پیوند معنویت و هوش منتهی می شود (میرزایی، ۱۳۸۷). پس هوش معنوی سازه های معنویت و هوش را درون یک سازه جدید ترکیب می کند (ایمونز، ۱۹۹۹ به نقل از معلمی، ۱۳۸۹).

در سال های واپسین قرن بیستم مفهوم جدید و کاربردی از معنویت با نام " هوش معنوی " سر برآورد که این هوش در برگیرنده مجموعه ای از توانایی ها و ظرفیت هایی می باشد که از منابع معنوی و در جهت افزایش بهزیستی و انطباق پذیری فرد استفاده می کند (سیسک، ۲۰۰۱ به نقل از عابدینی، ۱۳۸۸). ریشه هوش معنوی را در نوشته های باستان و عرفان شرق می دانند. آنها به تأثیر صوفی ها، اسلام و تائویسم نیز اشاره کرده اند (ساغروانی، ۱۳۸۹ در واقع چهارچوب سازنده این سازه جدید، دارای قابلیت است که، هم نارسایی های تحقیقات روانشناسی مذهبی را کامل می کند و هم دیدگاه جدیدی را در مورد بنیان معنوی برای تحقیقات آتی فراهم می کند.

اخلاق کاری نیز دارای وجوه و جلوه های متعددی است که یکی از ابعاد عملی آن " تعهد " نام دارد (خاکی، ۱۳۷۶). نگرش های مثبت و منفی افراد نسبت به کل سازمان و " نه شغل " که در آن مشغول کارند، تعهد سازمانی تعریف می شود (اسماعیلی، ۱۳۸۰ و تا نیازهای روحی و روانی کارکنان برآورده نشود هرگز به طور کامل نسبت به سازمان احساس تعهد نخواهد کرد) نعیم آبادی، ۱۳۸۸). در تحقیقات بسیاری نشان داده اند که نگرش کلی تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش بینی کننده خوبی برای تمایل، به باقی ماندن در شغل آورده شده است.

بیان مسئله

اهمیت معنویت و رشد معنوی در انسان در چند دهه گذشته، به صورتی روزافزون توجه روانشناسان و متخصصان بهداشتی و روانی را به خود جلب کرده است. چنین به نظر می رسد که مردم جهان، امروزه بیشتر از گذشته، به معنویت و مسائل معنوی گرایش دارند و روانشناسان و روانپزشکان نیز بیش از پیش در می یابند که استفاده از روش های سنتی و ساده برای درمان اختلالات روانی کافی نیست) وست، ۱۹۵۰، ترجمه شهیدی و شیر افکن، (۱۳۸۷)

زمانی که معنویت به عنوان یک عامل شخصیتی توسط پیدمنت (۱۹۹۹) مطرح شد، میر و سالوی (۲۰۰۰) مطرح کردند که در این مفهوم سازی باید تأمل کرد. همان گونه که پیدمنت اشاره کرد، معنوی بودن نوعی ظرفیت است و در اینجا بحث معنویت به عنوان یک هوش یا توانایی شناختی مطرح می شود و این که یک سازه روانشناختی به عنوان هوش در نظر گرفته شود، باید یک توانایی باشد، نه یک گرایش و بر همین اساس در سنجش آن باید مقیاس هایی مطرح شود که پاسخ درست و غلط را در بر داشته باشد، این توانایی باید همراه با سن، افزایش یافته و از مجموعه ای از توانایی های به هم مرتبط تشکیل شده باشد) میر و همکاران، ۲۰۰۰ به نقل از بهرامی، (۱۳۸۵)

در همین راستا و بر اساس نظر زوهر و مارشال (۲۰۰۰) به واسطه هوش معنوی است که به مشکلات، معنا و ارزش می بخشیم و به حل آن می پردازیم و با استفاده از آن می توانیم اعمال و زندگیمان را در بافتی که از لحاظ معنادهی غنی تر و وسیع تر می باشد، را بسنجیم که یک روش یا یک راه زندگی از دیگر راه ها و روش ها از معنا داری بیشتری برخوردار است) میرزایی، (۱۳۸۷)

و نیز با توجه به اینکه مفهوم معنویت از تعاریف متفاوتی برخوردار می باشد و از طرف دیگر نیز این مفهوم در تعریف هوش معنوی نقش اصلی را ایفا می کند، می توان نتیجه گرفت که تفاوت های فرهنگی تأثیر بسزایی در رفتار، اعمال معنوی و مذهبی افراد و مهارت های وابسته به هوش معنوی دارد. یعنی می توان مفهوم هوش معنوی را یک ویژگی جهان شمول مطرح کرد ولی معنا و نحوه بروز آن در افراد و فرهنگ ها، مختلف است) آmond، ۱۹۹۹ به نقل از عابدینی، (۱۳۸۸)

اثرات معنویت می تواند در کار برای سازمان ها انسانیت، برای اجتماع فعالیت و برای محیط مسئولیت به ارمغان آورد. سازمان ها محل تبدیل شدن انسان ها به یک انسان بزرگتر و کار نقطه مرکزی و اصلی زندگی اکثر افراد است. در بسیاری از سازمان های امروزی افراد تنها بازوان و مغزهایشان را به کار می آورند و نه روحشان را. و با توجه به اینکه، سازمان ها هزینه های سنگینی را به علت عدم تعهد کارکنان شان نسبت به سازمان به طور ناخواسته متقبل می شوند، به نظر می رسد که اثرات معنویت در سازمان و محیط کار با توجه به فراهم آوردن احساس کار با معنا، احساس لذت بردن از کار، احساس پیوند با ارزش های سازمان، پیدا کردن فرصتی مناسب برای توجه به زندگی روحی و درونی و احساس همبستگی تیمی در کارکنان رابطه مستقیم و پایدار داشته باشد (رگو، ۲۰۰۸)

و نیز از سوی دیگر بسیاری از اقدامات سازمان ها برای تغییر و بهبود در دو دهه اخیر از قبیل کوچک سازی، مهندسی معکوس، تعلیق، اخراج از کار و ... موجب تضعیف روحیه و نوعی سردرگمی معنوی کارکنان شده است. در واقع این اقدامات که مبتنی بر پارادایم مکانیستی و علاقه

مدرن بوده اند، نتوانسته اند خواسته های کارکنان را برآورده سازند و این امر موجب افزایش غیبت، ترک خدمت و در نتیجه کاهش تعهد کارکنان شده است. در حقیقت به نظر می رسد کارکنان در مشاغل خود به دنبال چیزی بیش از پاداش های اقتصادی هستند (گرشاسبی، ۱۳۸۷).

زیرا مفهوم معنویت در دهه های اخیر از چنان رشدی برخوردار بوده است که شمار روزافزونی از روانشناسان، رهایی از بیماری عاطفی و جسمی را برای داشتن شخصیت سالم کافی ندانسته و بر روی کمال و دگرگونی شخصیت آدمی به واسطه معنویت تاکید دارند. آنها معتقدند که انسان باید برای رسیدن به کمال و خودشکوفایی تلاش کند و این نیاز فطری در همه انسان ها است و اگر انسان از لحاظ معنوی سالم باشد، در محدوده سلامت روانی اش احساس زنده بودن، هدفمندی و رضایت خواهد کرد (حسینی و اجاری، ۱۳۸۲).

پس تعهد سازمانی کارکنان به ویژه از نظر مدیران سازمان در جهت دستیابی به یک موفقیت سازمانی یک مسئله بسیار مهم می باشد. امروزه مدیران به دنبال راههایی برای افزایش تعهد سازمانی کارکنان می باشند تا از این طریق به مزیت رقابتی دست یابند. تعهد سازمانی یک نگرش است. یک حالت روانی که نشان دهنده نوعی تمایل نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می باشد (آلن و میر، ۱۹۹۰، به نقل از ضایی منش، ۱۳۸۸).

بنابراین به همان اندازه که جذب نیروی انسانی کارآمد برای یک سازمان حائز اهمیت است، سعی در حفظ و نگهداری نیروی کارآمد و ایجاد حس وفاداری و تعهد در او به همان اندازه شایان توجه و مهم می باشد. تعهد و پایبندی مانند رضایت، دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که بر رفتارهای مهمی مانند جابه جایی و غیبت اثر می گذارند، همچنین تعهد سازمانی می تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد، کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند و مدت بیشتری در سازمان می مانند و نیز بیشتر کار می کنند (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۷).

چنانچه هوش معنوی را به کار گیری منابع معنوی در حل مسائل و مشکلات در نظر بگیریم، آیا آموزش مولفه های هوش معنوی می تواند باعث ارتقاء سطح عملکرد افراد در حل مسائل و مشکلات روزمره زندگی شود؟ بنا بر آنچه مطرح شد پژوهش حاضر تلاشی برای پاسخ به این سوال است که آیا آموزش هوش معنوی، می تواند سطح تعهد سازمانی در کارکنان فرماندهی تهران بزرگ را افزایش و ارتقاء دهد یا خیر؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

تمام تلاش های بشر همواره به کسب حداکثر سود از حداقل منابع بوده است. صاحب نظران مهمترین عامل افزایش بهره وری را نیروی انسانی قلمداد کرده اند، که برای رسیدن به حداکثر بهره وری، نیروی انسانی باید پرورش یافته و در آن ها انگیزه ایجاد شود (میرسپاسی، ۱۳۸۲).

سازمان ها باید در صدد یافتن راهی برای بالا بردن تعهد سازمانی و در نتیجه کاهش ترک اختیاری سازمان توسط افراد و نیز افزایش میزان بهره وری و بهبود عملکرد افراد باشند (باک و واتسون، ۲۰۰۲).

دلایل زیادی وجود دارد که، چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد، اولاً تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به طور کامل از وابستگی شغلی و رضایت شغلی متفاوت است، ثانیاً تحقیقات نشان داده اند که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی، رفتار سازمانی فرا اجتماعی و عملکرد شغلی، رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل ارتباط منفی دارد (شاین و یوویلی، ۲۰۰۳ به نقل از نعیم آبادی، ۱۳۸۸)

می توان گفت نیروی انسانی هر سازمان، کمیاب ترین و گران بهاترین سرمایه هر نوع سازمان است و سلامتی جسمی و روانی کارکنان آن، در رأس امور قرار دارد و عدم تعهد کارکنان اثرات مخربی را در پی دارد و اثربخشی عملکرد آنان را کاهش می دهد و هزینه و خسارت قابل توجهی را بر فرد و سازمان وارد می کند .

همچنین لازم به ذکر است که ضرورت طرح موضوع هوش معنوی از جهات مختلف در عصر جدید احساس می شود. یکی از این ضرورت ها در عرصه روانشناسی، ظهور دوباره کشش و ایمان معنوی و نیز جستجوی درک روشنگری از ایمان و کاربرد آن در زندگی روزانه است (وست، ۱۹۵۰ به نقل از عابدینی، ۱۳۸۸)

با توجه به مطالب ارائه شده و تا آنجایی که محقق اطلاع دارد تاکنون پژوهشی در رابطه با آموزش مولفه های هوش معنوی بر تعهد سازمانی کارکنان در ایران انجام نشده است و تحقیقات انجام شده به بررسی رابطه هوش معنوی با سایر متغیرها پرداخته، در نتیجه می توان به میزان ضرورت و اهمیت این تحقیق دست یافت .

اهداف تحقیق

هدف اصلی

تعیین میزان اثربخشی آموزش هوش معنوی بر تعهد سازمانی کارکنان فانتب.

اهداف فرعی

- تعیین میزان اثربخشی آموزش هوش معنوی بر تعهد عاطفی.
- تعیین میزان اثربخشی آموزش هوش معنوی بر تعهد مستمر.
- تعیین میزان اثربخشی آموزش هوش معنوی بر تعهد هنجاری .

فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی

آموزش هوش معنوی کارکنان ، میزان تعهد سازمانی آن ها را افزایش می دهد .

فرضیه های فرعی

- آموزش هوش معنوی تعهد عاطفی کارکنان را افزایش می دهد.

- آموزش هوش معنوی تعهد مستمرکارکنان را افزایش می دهد.
- آموزش هوش معنوی تعهد هنجاری کارکنان را افزایش می دهد.

تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی پژوهش

۱- هوش معنوی :

الف (تعریف نظری

هوش معنوی بیانگری از توانایی ها، ظرفیت ها و منابع معنوی می باشد که کاربست آنها در زندگی روزانه می تواند موجب افزایش انطباق پذیری فرد شود. در تعاریف موجود از هوش معنوی به ویژه نقش آن در حل مسائل وجودی و یافتن معنا و هدف در اعمال و رویدادهای زندگی روزمره تاکید شده است) کینگ ، ۲۰۰۷ ، سیسک، (۲۰۰۸)

ب (تعریف عملیاتی

در این پژوهش هوش معنوی عبارت است از مجموعه مواد و مفاهیم آموزشی است که طی ۱۲ جلسه ۶۰ دقیقه ای طبق برنامه ضمیمه آموزش داده شده است.

۲- تعهد سازمانی

الف (تعریف نظری

تعهد سازمانی عبارت است از قبول ارزش های سازمان، تمایل به تلاش زیاد در راه سازمان و تمایل به ماندن در سازمان) آلن و می یر، (۱۹۹۷) و دارای سه بعد تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری است.

تعاریف نظری مولفه های تعهد سازمانی

تعهد عاطفی: بیانگر پیوستگی عاطفی و تعیین هویت کارمند با ارزش ها و اهداف سازمان می باشد (آلن و می یر، ۱۹۹۷). تعهد عاطفی عموماً اشاره به درگیری و مشارکت موثر شخصی و تعیین هویت یا اهداف و ارزش های ویژه سازمان دارد) کانشیرو، (۲۰۰۱)

تعهد مستمر: تعهد مستمر یا عقلانی، بیانگر هزینه های ناشی از ترک سازمان و لذا اجبار به باقی ماندن در سازمان می باشد) آلن و می یر، (۱۹۹۷)

تعهد هنجاری: تعهد هنجاری، بیانگر احساس تکلیف و دین و الزام به باقی ماندن در سازمان می باشد (آلن و می یر، ۱۹۹۷)

ب (تعریف عملیاتی

در این پژوهش تعهد سازمانی عبارت است از نمره ای که آزمودنی ها با توجه به ابعاد سه گانه تعهد سازمانی (عاطفی، مستمر و هنجاری) (از طریق پرسش نامه تعهد سازمانی آلن و می یر به دست می آورند. حداقل نمره ۱ و حداکثر نمره ۹۶ می باشد.

تعریف عملیاتی مولفه های تعهد سازمانی

تعهد عاطفی: در این پژوهش منظور از تعهد عاطفی، نمره ای است که آزمودنی ها از مجموع سوالات ۸-۱ به دست می آورند.

تعهد مستمر: در این پژوهش منظور از تعهد مستمر، نمره ای است که آزمودنی ها از مجموع سوالات ۱۶-۹ به دست می آورند.

تعهد هنجاری: در این پژوهش منظور از تعهد هنجاری، نمره ای است که آزمودنی ها از مجموع سوالات ۲۴-۱۷ به دست می آورند.

فصل دوم:

مبانی نظری و پیشینه پژوهش