



دانشکده علوم انسانی و اجتماعی

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد در رشته علوم تربیتی (برنامه ریزی آموزشی)

موضوع:

بررسی رابطه جو سازمانی با فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی

مطالعه موردی: دانشگاه مازندران

استاد راهنما:

دکتر: صمد ایزدی

استاد مشاور:

دکتر: سهیلا هاشمی

نام دانشجو:

معصومه علمی چگنی

شهریور ۱۳۸۸

چکیده

تحقیق حاضر با هدف « بررسی رابطه جو سازمانی با میزان فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه مازندران (پردیس) انجام شده است.

این پژوهش به شیوه کمی (از نوع توصیفی) انجام شده است. جامعه آماری تحقیق کلیه اعضای هیات علمی دانشگاه مازندران (پردیس) بوده است و نمونه آماری به حجم ۱۰۰ نفر با استفاده از فرمول کوکران و به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده اند و با استفاده از دو پرسشنامه استاندارد داده ها جمع آوری شده است. برای تجزیه و تحلیل داده های پرسشنامه ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که رابطه معنی داری بین جو سازمانی و فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی وجود ندارد و همچنین نتایج تحقیق نشان دهنده آن است که فرسودگی شغلی در میان اساتید این دانشگاه وجود ندارد.

واژه های کلیدی: جو سازمانی، فرسودگی شغلی، اعضای هیات علمی

چکیده.....

فصل اول : کلیات

۲	بیان مسئله
۶	اهداف تحقیق
۷	سوالهای تحقیق.....
۸	تعریف مفاهیم

فصل دوم : ادبیات و پیشینه پژوهش

۱۰	مقدمه
۱۱	۱-۲- مبانی نظری
۱۱	۱-۱-۲- جو سازمانی
۱۱	۲-۲- تعریف جو سازمانی.....
۱۵	۳-۲- فرهنگ.....
۱۶	۱-۳-۲- تعریف فرهنگ سازمان
۱۷	۴-۲- تفاوت فرهنگ و جو سازمانی
۱۹	۵-۲- نظریه های جو سازمانی
۱۹	۱-۵-۲- جو سازمانی از نظر تاجی یوری.....
۱۹	۲-۵-۲- جو سازمانی از نظر هاجتس
۲۰	۳-۵-۲- جو سازمانی از نظر استرن
۲۱	۴-۵-۲- جو سازمانی از نظر هریسون
۲۲	۵-۵-۲- جو سازمانی از نظر هالپین و کرافت
۲۲	۶-۵-۲- جو سازمانی از نظر هوی و سیبو
۲۳	۶-۲- ویژگیهای جو سازمانی
۲۵	۷-۲- عوامل موثر در جو سازمانی
۳۰	۸-۲- انواع جو سازمانی

۳۳	۹-۲- بهبود جو سازمانی.....
۳۷	۱۰-۲- فرسودگی شغلی.....
۴۰	۱۱-۲- رویکردهای موجود درباره فرسودگی شغلی.....
۴۰	۱-۱۱-۲- رویکرد روان شناختی - اجتماعی.....
۴۱	۲-۱۱-۲- رویکرد بالینی.....
۴۲	۳-۱۱-۲- رویکرد تبادلی چرنیس.....
۴۳	۴-۱۱-۲- رویکرد روان تحلیلی - وجودی.....
۴۶	۱۲-۲- تفاوت فشار روانی شغل، افسردگی و فرسودگی.....
۴۷	۱۳-۲- روند فرسودگی شغلی.....
۵۰	۱۴-۲- مراحل فرسودگی شغلی.....
۵۲	۱۵-۲- اهمیت توجه به مساله فرسودگی شغلی.....
۵۳	۱۶-۲- نشانه شناسی فرسودگی شغلی.....
۵۷	۱۷-۲- فرسودگی شغلی در میان اساتید.....
۶۰	۱۸-۲- زنان و فرسودگی.....
۶۰	۱۹-۲- علل فرسودگی شغلی.....
۶۶	۲۰-۲- پیشگیری و درمان فرسودگی.....
۷۱	۲۱-۲- پیشینه موضوع.....
۷۱	۱-۲۱-۲- تحقیقات خارجی.....
۷۳	۲-۲۱-۲- تحقیقات داخلی.....

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۸۲	مقدمه.....
۸۲	۳-۱- روش پژوهش.....
۸۲	۳-۲- جامعه آماری.....
۸۳	۳-۳- نمونه و روش نمونه گیری.....
۸۵	۳-۴- ابزار گردآوری داده ها.....
۸۵	۳-۴-۱- پرسشنامه فرسودگی شغلی.....
۸۵	۳-۴-۲- پرسشنامه جو سازمانی.....
۸۷	۳-۵- روایی و پایایی.....

۳-۶- شیوه اجرا..... ۸۸

۳-۷- شیوه تجزیه و تحلیل داده ها..... ۸۸

فصل چهارم: توصیف و تجزیه و تحلیل داده ها

مقدمه ۹۰

۴-۱- توصیف و تجزیه تحلیل داده ها..... ۹۱

۴-۲- توصیف متغیرهای زمینه ای..... ۹۱

۴-۳- آزمون فرضیات..... ۹۹

۴-۴- آزمون فریدمن..... ۱۰۳

فصل پنجم: بحث و نتیجه

مقدمه ۹۱

۵-۱- بحث و نتیجه گیری..... ۹۲

۵-۲- پیشنهادات..... ۹۸

۵-۳- مشکلات و تنگناهای تحقیق..... ۹۹

فهرست منابع و مآخذ

الف: منابع فارسی..... ۹۱

ب: منابع لاتین..... ۹۷

ضمایم..... ۱۰۰

فصل اول کلیات تحقیق

تعریف مساله

در تمام جوامع نظام آموزش عالی به عنوان تامین کننده نیازهای جامعه از نظر منابع انسانی و تولید دانش و فناوری نوین مطرح است.

آموزش عالی در ایران هم نه تنها رسالت تجهیز نیروی انسانی کشور به علوم و فنون و معارف و تربیت محققان را برعهده دارد بلکه به دلیل توجه خاص به مسائل ارزشی و معنوی، تدارک نیروهای متخصص واجد صلاحیت فکری و اخلاقی و جذب انسانهای شایسته نیز برای آن، اهمیت حیاتی دارد. آموزش عالی در بیست سال گذشته - به لحاظ رشد کمی، توزیع منطقه ای، افزایش رشته های تحصیلی در مقاطع مختلف - پیشرفتهای شایان توجهی داشته است اما در مقابل این دستاوردها، بخش آموزش عالی همواره با مسائلی از قبیل شاخصهای کیفی، نسبت مراتب دانشگاهی اعضای هیات علمی و فقدان انگیزه های لازم برای ارتقای کیفیت کار و اشتغال بیش از حد به تدریس، مواجهه بوده است که از دیدگاه قارون، (۱۳۷۳) تاثیر مستقیمی بر وضعیت کادر آموزشی این بخش به لحاظ کمی و کیفی دارد.

در این خصوص هیات علمی از ارکان عمده آموزش عالی است که هم در زمینه انتقال و هم در زمینه تولید دانش نقش بخصوص و برجسته ای ایفا می کند. شرط اصولی ارتقای کمی و کیفی آموزش عالی در این است که قشر تحصیلکرده در خدمت آموزش عالی انگیزه کافی برای خدمت در این بخش را داشته باشند. آنان به عنوان بزرگترین سرمایه های هر جامعه، نقشی بس حساس و سرنوشت ساز در تربیت

نیروهای متخصص ایفا می کنند و افت کمی و کیفی آنان تاثیر مستقیم بر عملکرد آموزش عالی دارد و ثمره تلاش آنها در نهایت رشد و توسعه جامعه رابه دنبال خواهد داشت.

از طرفی بنابر مطالعات انجام شده، تحقق اهداف دانشگاه مستلزم صمیمیت میان همکاران، رفتار حمایتی مدیر، وجود محیطی آرام و... است که در مجموع جوّ سازمانی حاکم بر دانشگاه را تشکیل می دهد (اصلانخانی، ۱۳۷۵).

جوّ سازمانی^۱ به ویژه به کیفیت درونی یک سازمان اشاره می کند، به گونه ای که اعضای آن، این کیفیت را «ادراک و تجربه» می کنند؛ به عبارت دیگر، مجموعه ویژگیهای درونی ای که موسسه ای را از موسسه دیگر متمایز می سازد و رفتار کارکنان آن را تحت تاثیر قرار می دهد، جوّ سازمانی آن موسسه نامیده می شود (علاقه بند، ۱۳۷۸).

گوهری بهبهانی (به نقل از زارعی، ۱۳۸۴) معتقد است آموزش عالی نقش تعیین کننده ای در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور داشته و وظیفه خطیر پرورش نیروهای متخصص، متعهد، کارآمد و خلاق را برای سایر بخش های توسعه ملی بردوش دارد بنابراین توجه به مسائل شغلی اعضای هیات علمی که پایه و اساس آموزش عالی بر آن استوار است، به منظور انجام تعهد ملی و کتبی که برعهده دارند از ضروریات محسوب می شود.

جوّ سازمانی مناسب می تواند در ایجاد انگیزش برای کارکنان، بهبود روحیه کارکنان، مشارکت افراد در تصمیم گیریها موثر باشد و به عنوان یک منبع مهم در تامین سلامت روانی کارکنان به حساب آید و بالعکس. همچنین مطالعات نشان داده که تفاوت میان میزان های استرس کلی بر حسب جوّ سازمانی معنی دار بوده و سازمانهای دارای جوّ بسته (میزان مشارکت پائین اعضاء در تصمیم گیریهای سازمان)

¹-Organizational climate

نسبت به جو باز (میزان مشارکت بالای اعضاء در تصمیم گیریهای سازمان) استرس زیادتری را گزارش کرده اند. تجربه کشورهای پیشرفته حاکی از آن است که رفاه نسبی اعضای هیات علمی نقش بسزایی در شکوفایی دانشگاه ایفا می کند. فرسودگی شغلی^۱ اعضای هیات علمی مانعی برای انگیزه مند شدن آنها در حرکت به سوی خودشکوفایی است. فرسودگی شغلی عوارض زیادی به دنبال دارد که به گفته ساعتچی هرچه فرسودگی شغلی بیشتر باشد میل یا تلاش فرد برای تغییر شغل یا حرفه خود بیشتر است یعنی افرادی که گرفتار این عارضه هستند ترجیح می دهند مشاغل اجرایی و مدیریتی داشته باشند (ساعتچی، ۱۳۸۴).

از آنجاییکه نیروی انسانی دارای تحصیلات عالی معمولاً از نظر تواناییهای علمی، سازگاری با محیط شغلی، آگاهی از حقوق و موقعیت اجتماعی مشاغل مختلف، شرایط لازم برای تغییر شغل را دارند احتمال جابه جایی آنها بیشتر است (قارون، ۱۳۷۳). از این رو مطلوب است شرایطی فراهم گردد که اعضای هیات علمی از سلامت روانی کافی برخوردار باشند، فشارهای روانی ناشی از محیط کار بر آنان در کمترین حد ممکن باشد تا فرسودگی شغلی باعث افت میزان بهره وری و جابه جایی آنان نگردد. چرا که دستیابی به بالاترین میزان بهره وری در شرایطی امکان پذیر است که کارکنان هر سازمان از سلامت روانی کامل برخوردار باشند، فشار روانی و تنیدگی ناشی از کار بر آنان در کمترین حد ممکن باشد و فرسودگی شغلی باعث از کار افتادن منابع انسانی سازمان نگردد. فرسودگی به طور کلی موجب بروز رفتارهایی چون غیبتهای مکرر، سستی، کاهش دقت در انجام وظایف شغلی و انتقال فشارهای محل کار به منزل می گردد.

¹- Job burnout

فاربر (۱۹۹۸)^۱ در این زمینه می گوید: اگر فرسودگی شغلی افراد مورد توجه مسئولین قرار نگیرد، یقیناً موقعیتهای غیر شغلی را نیز متاثر می کند. «تحقیقات وی نشان می دهد افرادی که دچار فرسودگی شغلی می شوند اغلب فشار ناشی از آن را روی زندگی خانوادگی خود اعمال می کنند» .

رسولی (۱۳۸۳) می گوید فرسودگی شغلی یک روی آورد جدید از پدیده جهانی استرس است که هزینه سنگینی را بر فرد و خانواده اش تحمیل می کند. فرسودگی شغلی موجب ناامیدی، بدبینی نسبت به آینده شغلی، از بین رفتن انگیزه مثبت، کاهش تمام کوششهای سازنده شغلی، عدم احساس همدردی، منفی گرایی، گرایش به توجیه شکست ها، مقاومت در برابر تغییر و نیز موجب فقدان احساس خلاقیت حرفه ای می گردد. عوامل زیادی در بروز فرسودگی شغلی دخالت دارند که عبارتند از وضعیت تاهل، سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت خانوادگی فرد، نگرشها، انگیزه های شغلی، وضعیت اجتماعی و اقتصادی.

با توجه به این موارد و با نظر به اینکه اشتغال به امر تدریس و پژوهش یکی از مشاغل پر استرس و طاقت فرساست و از آنجا که فرسودگی شغلی برای افراد یک تجربه دردآور است و برای سازمانها یک پدیده پر هزینه است که پیامدهای آن بر درآمد کلی جامعه اثر می گذارد و از آنجا که تا کنون در کشور تحقیقات فرسودگی شغلی فقط در مورد معلمان، مشاوران و سایر شغلها (پرستاران، کارکنان بیمه، کارکنان گمرک)، صورت گرفته و به دلیل آنکه مطالعه ای (تحقیق) در زمینه فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی انجام نشده است، همچنین مطالعات انجام شده در باره جو سازمانی در سطح جامعه علمی داخل کشور، به ویژه در موسسات آموزش عالی ایران بسیار محدود و انگشت شمار است، انجام این تحقیق ضروری به نظر می رسد.

¹- Farber

مطالعه فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی می تواند دستاورد های ارزشمندی داشته باشد از جمله اینکه پژوهش حاضر ابعاد مختلف فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی را مشخص می کند. بنابراین می توان از نتایج بدست آمده در این پژوهش در حوزه های تصمیم گیری درباره سرنوشت شغلی اساتید از قبیل استخدام، تعیین یا تغییر سمت و پست سازمانی و ارتقا سلامت روانی استفاده کرد. در ضمن با به کار بردن نتایج این پژوهش این امکان فراهم خواهد شد تا کسانی که در آینده به عنوان هیات علمی مشغول به کار خواهند شد نسبت به استرسهای شغلی این کار و فرسودگی شغلی آگاهی یابند.

اهداف تحقیق

۱-۲-۱- اهداف اصلی:

۱- بررسی جو سازمانی دانشگاه مازندران

۲- بررسی رابطه جو سازمانی دانشگاه با فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی

۱-۲-۲- اهداف فرعی:

۱- بررسی میزان فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی و ارتباط آن با ویژگیهای فردی اعضای هیات علمی (جنس، سن، وضعیت تاهل، مدرک تحصیلی).

۲- بررسی میزان فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی و ارتباط آن با ویژگیهای سازمانی اعضای هیات علمی (وضعیت استخدامی، مرتبه علمی، سابقه خدمت، گروه آموزشی، سابقه فعالیت اجرایی).

۳- بررسی میزان فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی و ارتباط آن با ویژگیهای اقتصادی اعضای هیات علمی (میزان حقوق، اشتغال به شغل جنبی).

سوالات تحقیق:

۱- آیا بین ویژگیهای فردی اعضای هیات علمی (جنس، سن، وضعیت تاهل، مدرک تحصیلی) و

میزان فرسودگی شغلی آنها ارتباط وجود دارد؟

۲- آیا بین ویژگیهای سازمانی اعضای هیات علمی (وضعیت استخدامی، مرتبه علمی، سابقه

خدمت، گروه آموزشی، سابقه فعالیت اجرایی، و میزان فرسودگی شغلی آنها ارتباط وجود

دارد؟

۳- آیا بین ویژگیهای اقتصادی اعضای هیات علمی (میزان حقوق و اشتغال به شغل جنبی) و

میزان فرسودگی شغلی آنها ارتباط وجود دارد؟

۴- آیا بین جو سازمانی و فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی رابطه وجود دارد؟

تعاریف نظری و عملی مفاهیم

تعریف جوّ سازمانی: طبق تعریف هوی و میسکل^۱، جو سازمانی به ادارک کارکنان از محیط عمومی

کار در سازمان اطلاق شده و متاثر از سازمان رسمی، غیر رسمی، شخصیت افراد و رهبری سازمانی

است (سید عباس زاده، ۱۳۷۱).

تعریف عملیاتی جو سازمانی: در پژوهش حاضر منظور از جو سازمانی، نمره ای است که اعضای

هیات علمی در پرسشنامه استاندارد جو سازمانی کسب می کنند. این نمره به عنوان شاخص

عددی جو سازمانی محسوب می شود.

¹- Havy & Miscle

تعریف فرسودگی شغلی: فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل تنش زا است و سندرومی است متشکل از سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی که منجر به تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و احساس عدم ارتباط با کارمندان و همکاران به هنگام انجام وظیفه می گردد. این سندروم ممکن است فرد را به سوی انواع بیماریهای جسمی و روحی سوق می دهد و فرد را به بالاترین مرحله خستگی روانی و عاطفی برساند.

تعریف عملیاتی فرسودگی شغلی: در پژوهش حاضر منظور از فرسودگی شغلی بوجود آمدن تحلیل عاطفی در برخورد با دیگران، از خودبیگانگی در محیط کار و پایین آمدن احساس موفقیت فردی اعضای هیات علمی است که به وسیله پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک و جکسون اندازه گیری می شود.

تعریف خستگی عاطفی^۱: منظور از خستگی عاطفی وجود احساساتی است که در آن شخص نیروهای هیجان خود را از دست داده و قادر به برقراری ارتباط نیست.

تعریف عملیاتی خستگی عاطفی: منظور از خستگی عاطفی در پژوهش حاضر تحلیل عاطفی می باشد که توسط سوالهای ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۸، ۱۳، ۱۴، ۱۶، ۲۰ پرسشنامه فرسودگی شغلی سنجیده می شود.

تعریف مسخ شخصیت^۲: این مولفه فرسودگی شغلی به پاسخهای غیر احساسی و خشن نسبت به همکاران و زیردستان مربوط است.

۱- Emotional exhaustion

۲- Depersonalization

تعریف عملیاتی مسخ شخصیت: در پژوهش حاضر منظور از مسخ شخصیت پاسخهای خشن، خشک و غیر احساسی نسبت به همکاران و زیردستان می باشد که توسط سوالهای شماره ۵، ۱۰، ۱۱، ۱۵، ۲۲ پرسشنامه فرسودگی شغلی اندازه گیری می شود.

تعریف فقدان موفقیت فردی^۱: این افراد از تلاشهای حرفه ای خود برداشتهای منفی دارند و احساس می کنند در شغل خودشان پیشرفتی ندارند و کار، تلاش و حرفه نتایج مثبت به همراه ندارد.

تعریف عملیاتی فقدان موفقیت فردی: در پژوهش حاضر منظور برداشتهای منفی افراد از پیشرفت شغلی خود می باشد که توسط سوالهای شماره ۴، ۷، ۹، ۱۲، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۱ پرسشنامه فرسودگی شغلی اندازه گیری می شود.

¹- Reduced Personal accomplishment

فصل دوم الیات و بیانیہ تحقیق

مقدمه

امروزه جهان در آستانه ورود به قرن بیست و یکم، با تحولات عظیم و پی در پی روبه روست، تحولاتی که دانشها و نیازمندی های جدیدی می آفریند با نیازهایی که از یک طرف به رفاه بیشتر جوامع کمک می کند و از طرف دیگر بر مشکلات آنها می افزاید. این تحولات روز به روز بار مسئولیت و وظایف نهادها و سازمان های اجتماعی را سنگین تر می کند. آموزش عالی از جمله نهادهایی که ارتباط مستقیم با این تحولات دارد و لزوماً باید با این تحولات هماهنگ شود و تاثیر آن در پیشرفت جامعه، امری کاملاً محسوس است. جو حاکم بر هر سازمان، به طور مسلم بر روحیه افراد آن سازمان تاثیر می گذارد و به تبع آن باعث رضایتمندی یا نارضایتی شغلی افراد شاغل در آن سازمان می شود. در صورتی که افراد شاغل از شغل خود رضایت نداشته باشند این امر باعث کاهش اثربخشی و کارایی سازمان خواهد شد و سازمان به هدفها و خواسته های خویش نخواهد رسید (نوربخش و میرنادری ۱۳۸۴).

در این میان کارکنان سازمان به سبب تلاش گسترده و تحمل فشارهای متفاوت عمدتاً با فشارهای روانی مواجه اند. فشار عصبی عارضه اجتناب ناپذیر در محیط کار و سازمان می باشد که افراد را از آن گریزی نیست. مسئله مهم، مدیریت صحیح استرس می باشد که با به کار گیری روش ها و فنون مربوطه می توان در شناسایی و کاهش آن اقدام نمود.

از آنجا که تاکید بر سازمان غیر رسمی با آزمایشات هاثورن^۱ شروع گردید. محققین را متوجه احساس اعضای سازمان نسبت به عوامل موجود در محیط کار نمود. آنها همبستگی و انسجام گروهی، احساسات شخصی اعضای گروه نسبت به یکدیگر و

1-Hasorn

سازمان، انگیزش، روحیه و وضعیت شغلی افراد را مورد بررسی و تحلیل قرار دادند. از این مطالعات به تدریج مفهوم جو سازمانی متولد شد. شیوه عمل و رفتار فرد در یک محیط آموزشی تابع کنشهای متقابل میان شخصیت فرد و شرایط محیط آموزشی است. شرایط محیطی همان چیزی است که با مفهوم جو توصیف می شود. این اصطلاح به کیفیت درونی یک سازمان اشاره می کند جو سازمانی به ویژه اشاره می کند به کیفیت درونی سازمان آن گونه که اعضای سازمان این کیفیت را تجربه و ادراک می کنند (رضایی، ۱۳۷۸).

۲-۱- مبانی نظری:

۲-۱-۱- جو سازمانی

شغل و حرفه برای افراد احساس هویت و جایگاه و شرایط خاصی را فراهم می نماید تا مهارت جدیدی را کسب و چالشی تازه ایجاد گردد و نیز موجبات پاداش اجتماعی و نیاز به تعلق به گروه خاصی برآورده شود (هسلو، گرونهاک، کویتستین، ۲۰۰۰).^۱ پرداختن به نیازهای انسان اعم از احساس هویت شغلی و تعلق به گروه خاص در گرو جو سازمانی است. در طول چند دهه اخیر، تعاریف زیادی از جو سازمانی شده که هر کدام بر یکی از ویژگی های جوتاکید می کند .

۲-۲- تعریف جو سازمانی

اندیشمندان علوم انسانی جو سازمانی را از ابعاد متفاوتی بررسی و تعریف کرده اند.

۲ - Hellesoy, Gronhaug, Kuitastein

میرکمالی(۱۳۸۰) جو سازمانی را مجموعه ای از ویژگیهای حاکم بر یک سازمان می داند. سوسمان و دیپ^۱ (۱۹۸۹) مولفه های هدف، نقش، رویه ها، و ارتباطات را به عنوان ابعاد جو سازمانی معرفی کرده اند.

جو سازمانی پدیده فرهنگی برجسته ای است که می توان آن را نمایش ظاهری فرهنگ سازمانی دانست (عسگریان،۱۳۷۸).

از نظر سرجیوانی^۲، جو سازمان یک موضوع احساسی است و غالباً تعریف صریح آن مشکل است، جو کیفیت نسبتاً پایداری است که ویژگی روانشناختی یک سازمان را توضیح می دهد و آن را از سازمان دیگر متمایز می کند و بر رفتار کارکنان و مدیر تاثیر می گذارد و احساس روانشناختی است که کارکنان و مدیران سازمان دارند. مفهوم جو مجموعه ای برگرفته از ادراکات کارکنان از زندگی بین فردی سازمان به عنوان کار و زندگی واقعی است و توجه جو به زندگی کاری بین فردی سازمان متمرکز است به گونه ای که جو بر کارکنان و مدیران نیز تاثیرگذار است(پورسیف،۱۳۸۵).

جزنی،(۱۳۷۸)، معتقد است جو سازمانی پیرامون انسانی است که در آن کارکنان یک سازمان به کار خود می پردازند، جو سازمانی مانند هوای درون اتاق همه چیز را فرا می گیرد و بر هر چیزی که در سازمان روی می دهد اثر می گذارد. در عوض جو سازمانی نیز از هر چیزی که در سازمان رخ می دهد اثر می پذیرد. هر سازمانی فرهنگ ، سنتها و روشهای کار خود را دارد که در مجموع جو آن را پدید می آورند. جو سازمانی برداشتهای جمعی و قابل اندازه گیری اعضای سازمان در باره جنبه هایی از زندگی کاری شان است که انگیزش و رفتار آنان، بخصوص فرهنگ سازمانی، شیوه رهبری رایج، نوع ساختار و

¹- Susman & Deeep

²-Sergivani

سیاستها و عملیات پرسنلی را تحت تاثیر قرار می دهد. مک لری و هنسلی، جو سازمانی را جنبه کیفی روابط بین افراد در یک سازمان تعریف می کنند که بستگی به درک فرد از کار و مقام او و دیگر اعضا در سازمان دارد. این ادراکات عمدتاً بوسیله مشارکت افراد در سازمان تعیین می شود و مجموعه رفتار آنها روابط کاری افراد را به وجود می آورد (شیرازی، ۱۳۷۳).

به زعم میرکمالی، (۱۳۷۸)، جو سازمانی عبارت است از حالات، خصوصیات یا ویژگی های حاکم بر یک مدرسه یا محیط آموزشی که آن را گرم یا سرد، قابل اعتماد، ترس آور یا اطمینان بخش، تسهیل کننده یا بازدارنده می سازد و سبب تمایز دو مدرسه مشابه از یکدیگر می شود.

اما تعریف جامع دیگری پیرامون جو سازمانی توسط موران و لکوین^۱ (۱۹۹۲) بیان شده است؛ آنها جو سازمانی را ویژگی نسبتاً با دوامی از سازمان می دانند که موجب تمایز آن سازمان از سایر سازمانها می شود و متضمن ادراک جمعی متجلی شده در عواملی چون استقلال، اعتماد و پیوستگی، حمایت، هویت، شناسایی، ابداع و بی طرفی است و از طریق تعامل های بین اعضا ایجاد می شود، به عنوان مبنایی جهت تفسیر واقعیت مورد استفاده قرار می گیرد و منعکس کننده هنجارها، ارزشها، طرز تلقی ها و نگرشها از فرهنگ سازمانی است. همچنین به عنوان منبعی موثر و با نفوذ جهت شکل دهی رفتار عمل می کند (پورسیف، ۱۳۸۵).

1- Moran&Lecvin

فورهند و گیلمر^۱ (۲۰۰۳) جو سازمانی را مجموعه ای از ویژگیهایی می دانند که سازمان را توصیف می کند و ۱- باعث تفاوت و تمایز سازمان از دیگر سازمانها می شود، ۲- در طول زمان پایاست و ۳- بر رفتار افراد در سازمان تاثیر می گذارد.

هالپین و کرافت که پیشتر سنجش عینی جو سازمانی بوده اند، اظهار می دارند:

طرز رفتار واقعی رهبر نسبت به طرز رفتاری که گروه کارکنان او ادراک کرده اند از اهمیت کمتری برخوردار است زیرا که ادراک رفتار مدیر است که رفتار اعضا گروه را شکل داده و بر اساس آن جو سازمانی را تعریف می کنند: ویژگیهای درونی که یک سازمان را از سازمان دیگر متمایز ساخته و بر روی رفتار افراد آن تاثیر می گذارد، جو سازمانی نامیده شده است که این جو سازمانی بوسیله ادراکات کارکنان و توصیفهای آنها از ویژگیهای درونی سازمان سنجیده می شود.

هوی و میسکل (۱۹۸۷)، نیز علاوه بر اینکه منابع جو را ادراک کارکنان از محیط عمومی کار در سازمان می دانند، آنرا متأثر از سازمان رسمی، غیر رسمی، شخصیت افراد و رهبری سازمان است (عباس زاده ۱۳۷۱).

شاید تعریف هوی و میسکل از جو را بتوان مکمل تعاریف دیگر، بخصوص تعریف هالپین و کرافت دانست، چرا که آنها علاوه بر این که منبع جو را ادراک کارکنان از محیط عمومی کار در سازمان می دانند، آنرا نیز متأثر از عواملی چون سازمان رسمی، غیر رسمی، شخصیت افراد و رهبری سازمان بیان می کنند.

¹- Forehand & Gilmer