



رابطه بین جو روانشناختی با نگرش‌های شغلی کارکنان شعب بانک مسکن شهر اصفهان

محمد رضا غفوری ورنوسفادرانی^{۳۳} - دکتر محسن گل‌پرور^{۳۴} - دکتر عبدالزهرا نعیمی^{۳۵} - مهدی کمالی^{۳۶}

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه جو روانشناختی با نگرش‌های شغلی (شامل خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی) کارکنان شعب بانک مسکن شهر اصفهان به مرحله اجرا درآمد. در این پژوهش شش فرضیه مطرح شده است: (1) بین مؤلفه‌های جو روانشناختی با خشنودی شغلی رابطه وجود دارد. (2) بین مؤلفه‌های جو روانشناختی با تعهد سازمانی رابطه وجود دارد. (3) بین مؤلفه‌های جو روانشناختی با دلبستگی شغلی رابطه وجود دارد. (4) بین هشت مؤلفه جو روانشناختی با خشنودی شغلی رابطه چندگانه وجود دارد. (5) بین هشت مؤلفه جو روانشناختی با تعهد سازمانی رابطه چندگانه وجود دارد. و (6) بین هشت مؤلفه جو روانشناختی با دلبستگی شغلی رابطه چندگانه وجود دارد. به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش از کل کارکنان شعب بانک مسکن شهر اصفهان تعداد 240 نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه جو روانشناختی (PCQ)، پرسشنامه خشنودی شغلی (JSQ)، پرسشنامه تعهد سازمانی (OCQ) و پرسشنامه دلبستگی شغلی (JIQ) بودند، هر چهار پرسشنامه از نظر شاخص‌های روایی و پایایی بررسی شدند که در سطح مطلوبی قرار داشتند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده و بررسی فرضیه‌های پژوهش از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد. شواهد به دست آمده حاکی از آن است که بین مؤلفه‌های جو روانشناختی (شامل استقلال، انسجام، اعتماد،

¹⁻³⁹ - کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز

¹⁻⁴⁰ - استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

¹⁻⁴¹ - استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

¹⁻⁴² - کارشناس روانشناسی صنعتی و سازمانی از دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان



فشار، حمایت، قدردانی، انصاف و نوآوری) با خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی رابطه معنی-داری ($P < 0/01$) وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نیز نشان داد که مؤلفه‌های استقلال، اعتماد، انصاف حمایت، انسجام و فشار مهم‌ترین مؤلفه‌های پیش‌بینی‌کننده خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی کارکنان بودند.

واژگان کلیدی: جو روانشناختی، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، دلبستگی شغلی

مقدمه

در این پژوهش رابطه جو روانشناختی^{۳۷} با نگرش‌های شغلی^{۳۸} مورد بررسی قرار گرفته است. جو روانشناختی در قالبی گسترده به عنوان ادراک کارکنان از اقدامات، سیاست‌ها و رویه‌های سازمانی رسمی و غیررسمی تعریف می‌شود [1]. بیسواز و وارما [2] جو روانشناختی را به عنوان برداشت ذهنی فرد از تجربیات روزمره‌اش در محیط کار تعریف نموده‌اند که نتیجه ادراک وی از متغیرهای موجود در محیط کار است. جو در یک نگاه اجمالی عصاره‌ای از محیط است، گشتالتی که بر مبنای الگوهای ادراکی از تجربه و رفتارهایی که افراد در موقعیت شاهد آن هستند شکل می‌گیرد. در جو روانشناختی تمرکز بر فضایی است که به وسیله کارکنان ادراک می‌شود. این فضا می‌تواند به صورتی جدا از افراد، مطالعه و اندازه‌گیری شود و بر آن‌ها تأثیر بگذارد [3]. به عبارتی جو روانشناختی اشاره‌ای است به این حقیقت که محیط سازمانی چگونه توسط کارکنان درک، تعبیر و تفسیر می‌شود [4 و 5]. بنابراین می‌توان گفت که جو روانشناختی بیانگر قضاوت فردی در این مورد است که محیط شغلی تا چه اندازه مناسب، مفید و تأمین‌کننده بهزیستی کارکنان می‌باشد [6]. جو روانشناختی یکی از اجزاء ضمنی مهم برای شکل‌دهی اعمال، رفتار و نگرش‌های کارکنان است [7]. بنابراین جو روانشناختی قادر به تعدیل یا تغییر نگرش‌های شغلی نیز می‌باشد [8].

در پژوهش حاضر جو روانشناختی بر اساس دیدگاه کویز و دکوتیز [9] مورد توجه قرار گرفته است در این دیدگاه

جو روانشناختی دارای هشت مؤلفه می‌باشد که عبارتند از:

37. psychological climate
38. job attitude



1) استقلال^{۳۹}: به میزان ادراک کارکنان از داشتن اختیار لازم در تعیین شیوه‌های انجام کار، تعیین اهداف و اولویت‌بندی کارها استقلال گفته می‌شود. 2) انسجام^{۴۰}: یعنی میزان ادراک کارکنان از با هم بودن و وجود مشارکت در محیط سازمان و نیز تمایل افراد به مساعدت به هم دیگر. 3) اعتماد^{۴۱}: به میزان ادراک کارکنان از وجود آزادی لازم برای تعامل و ارتباط باز با اعضای سطوح بالای سازمان درباره مسائل شخصی و یا مسائل حساس اعتماد گفته می‌شود. 4) فشار^{۴۲}: به میزان ادراک کارکنان از وجود الزامات و محدودیت‌های زمانی در خصوص انجام وظایف محوله فشار گفته می‌شود. 5) حمایت^{۴۳}: به میزان ادراک کارکنان از وجود تحمل رفتار آنها توسط سرپرستان (از جمله کمک و مساعدت به اعضاء برای این که بدون ترس از مجازات، از خطاها و اشتباهاتشان درس‌هایی را بیاموزند) حمایت گویند. 6) قدردانی^{۴۴}: به میزان ادراک کارکنان از این که مشارکت و کمک‌های آنها به سازمان، شناسایی و مورد قدردانی قرار می‌گیرد، گفته می‌شود. 7) انصاف^{۴۵}: به میزان ادراک کارکنان از وجود رویه‌های منصفانه و غیر سوگیرانه در سازمان انصاف گفته می‌شود. 8) نوآوری^{۴۶}: ادراک کارکنان از این که تغییر و خلاقیت و مخاطره پذیری برای ورود به حیطه‌های جدید یا حیطه‌هایی که فرد در مورد آن تجربه قبلی اندکی دارد و یا هیچ تجربه قبلی ندارد در سازمان مورد تشویق قرار می‌گیرد[9].

در متون پژوهشی علوم سازمانی، ادراکات جو روانشناختی برای پیش بینی انواع متغیرهای سازمانی و فردی مورد استفاده قرار گرفته‌اند. در سطح تحلیل فردی، پژوهشگران روابطی را بین ادراکات کارکنان از محیط کار و پیامدهایی از قبیل خشنودی شغلی^{۴۷}، فرسودگی، دل‌بستگی شغلی^{۴۸}، تعهد سازمانی^{۴۹} و عملکرد شغلی گزارش داده‌اند[10]. بر مبنای این فرض که ادراکات کارکنان هم بر پیامدهای سازمانی و هم بر پیامدهای فردی تأثیرات مهمی داشته‌اند، بررسی جو به عنوان ابزاری تشخیصی برای بهبود و تغییر سازمان در موقعیت‌های کاربردی در سطحی گسترده مورد استفاده قرار گرفته است[11، 12، 13 و 14]. مطالعات تجربی روابط بین جو روانشناختی را با خشنودی[15]، تعهد سازمانی[16]،

39. autonomy
40. cohesion
41. trust
42. pressure
43. support
44. recognition
45. fairness
46. innovation
47. job satisfaction
48. job involvement
49. organizational commitment



دلبستگی شغلی [17]، رفتارهای ضد تولید [18] و فشار روانی [19 و 20] اثبات نموده‌اند. وارما و همکاران [8] خاطرنشان ساختند که کارکنان به جو روانشناختی حاکم بر محیط کار، توجه زیادی دارند و بنابراین ادراکات آن‌ها از محیط کار یا جو روانشناختی اثر معنی‌داری بر سطوح خشنودی آن‌ها دارد. لذا ادراک جو روانشناختی به صورت منفی و نامطلوب ممکن است منجر به نگرش‌های شغلی منفی و نامطلوب گردد. مطالعات مقطعی بسیاری نشان داده‌اند که جو روانشناختی واحد یا سازمان با خشنودی، تعهد، نیت جابجایی^{۵۰}، غیبت^{۵۱} و دلبستگی شغلی در ارتباط است [21، 22 و 23]. مارتین و همکاران [24] خاطرنشان نمودند کارکنانی که ادراکات بهتر و مطلوب‌تری از سازمان و محیط دارند، به احتمال زیاد خشنودی شغلی بالاتر، سلامت و رفاه روانی بهتر، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی بیشتر و غیبت و قصد ترک شغل کمتری را گزارش خواهند نمود. پارکر و همکاران [10] به این نتیجه رسیدند که بین جو روانشناختی و نگرش‌های شغلی هم‌چون خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج مطالعه بران و لای [17] حاکی از این بود که بین جو روانشناختی و خشنودی شغلی، دلبستگی شغلی، تعهد سازمانی و تلاش شغلی رابطه مثبتی وجود دارد. این پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که جو روانشناختی به صورت مثبت دلبستگی شغلی و تلاش‌های شغلی کارکنان را پیش‌بینی می‌نماید.

بررسی نگرش‌های شغلی در محیط کار از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. نگرش‌های شغلی بسیار مهمند زیرا بر رفتارهای شغلی در محیط کار تأثیر گذارند. نگرش‌های شغلی شامل خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی می‌باشند. خشنودی شغلی پاسخ‌های چندبعدی^{۵۲} فرد به شغلش را منعکس می‌کند. این پاسخ‌ها دارای سه مؤلفه شناختی^{۵۳}، عاطفی^{۵۴} و رفتاری^{۵۵} می‌باشند. خشنودی شغلی به حالات درونی شناختی و عاطفی که توسط پاسخ‌های کلامی، رفتاری یا هیجانی منعکس می‌گردند، اشاره دارد. این پاسخ‌های چندگانه می‌توانند در پیوستاری از خوب تا بد یا از مثبت تا منفی ارائه گردند [25]. به عبارتی خشنودی شغلی حالت هیجانی مثبت و لذت‌بخشی است که در نتیجه ارزیابی شغل یا تجربیات شغلی فرد حاصل می‌گردد [26]. تعهد سازمانی نیز سازه‌ای چندبعدی است که هر یک از ابعاد

50. Turnover intentions
51. absenteeism
52. multidimensional
53. cognitive
54. affective
55. behavioral



آن توجه زیادی را از سوی متخصصان سازمانی به خود جلب نموده‌اند [27]. تعهد سازمانی بیانگر وابستگی روانشناختی به سازمان محل استخدام است و طبق نظر بعضی از پژوهشگران [27، 28، 29 و 30] دارای سه مؤلفه عاطفی، هنجاری و مستمر می‌باشد. تعهد عاطفی به عنوان احساس هیجانی کارکنان برای وابستگی به سازمان، همانند سازی با آن و درگیری در سازمان مفهوم‌سازی شده است [28]. تعهد هنجاری مجموعه فشارهای هنجاری درونی شده برای عمل نمودن به روشی است که فرد اعتقاد دارد از نظر اخلاقی صحیح است [29]. تعهد مستمر نیز به فواید حاصل از مشغول شدن به انجام کار و هزینه‌های ناشی از ترک شغل اشاره دارد [30]. سوّمین سازه روانشناختی مرتبط با رفتار شغلی که در سال‌های اخیر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته، دلبستگی شغلی است. تلاش‌های زیادی برای تعریف این واژه و متمایز ساختن آن از سازه‌های وابسته دیگر مانند خشنودی شغلی و تعهد سازمانی انجام گرفته است [31 و 32]. دلبستگی شغلی، به عنوان مفهومی که رابطه نیرومندی بین شغل فرد و خودپنداره⁵⁶ وی برقرار می‌کند، تعریف شده است. به عبارتی، دلبستگی شغلی به درجه‌ای گفته می‌شود که فرد شغلش را معرف خود، و کار یا عملکردش را موجب سربلندی و کسب حیثیت و اعتبارش می‌داند [33].

مروری بر منابع و متون تحقیقی در ایران نشان از آن دارد که تا به حال درباب تعیین رابطه جو روانشناختی با نگرش‌های شغلی پژوهشی انجام نگرفته است. بنابراین بر اساس چنین محدودیتی به طور کلی مطلوب است که هر یک از متغیرهای جو روانشناختی و نگرش‌های شغلی سه‌گانه شامل خشنودی شغلی، دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی مورد مطالعه قرار گیرند. در این پژوهش به‌طور اخص بررسی فرضیه‌های زیر مدنظر بوده است:

فرضیه اول: بین مؤلفه‌های جو روانشناختی با خشنودی شغلی رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: بین مؤلفه‌های جو روانشناختی با تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

فرضیه سوم: بین مؤلفه‌های جو روانشناختی با دلبستگی شغلی رابطه وجود دارد.

فرضیه چهارم: ترکیبی از مؤلفه‌های جو روانشناختی قادر به پیش‌بینی خشنودی شغلی هستند.

فرضیه پنجم: ترکیبی از مؤلفه‌های جو روانشناختی قادر به پیش‌بینی تعهد سازمانی هستند.



فرضیه ششم: ترکیبی از مؤلفه‌های جو روانشناختی قادر به پیش‌بینی دلبستگی شغلی هستند.

روش پژوهش

از آن‌جا که هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین جو روانشناختی (شامل مؤلفه‌های استقلال، انسجام، اعتماد، فشار، حمایت، قدردانی، انصاف و نوآوری) با نگرش‌های شغلی (شامل خشنودی شغلی، دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی) بوده از روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و تحلیل رگرسیون استفاده شده است.

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان شعب بانک مسکن شهر اصفهان تشکیل داده‌اند. تعداد افراد این جامعه در مجموع در حدود 2125 نفر بود. برای انتخاب نمونه آماری متناسب با اهداف پژوهش بر اساس جدول کوهن و همکاران [34] متشکل از 250 نفر بود. آزمودنی‌ها به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. پس از توزیع پرسشنامه‌ها بین کارکنان تنها 240 پرسشنامه بازگشت داده شد، بنابراین، 240 نفر به عنوان گروه نمونه نهایی برای پژوهش حاضر در نظر گرفته شد.

ابزارهای پژوهش

در این پژوهش بر اساس اهداف مورد نظر، از چهار پرسشنامه جو روانشناختی، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی استفاده شده است. در زیر پرسشنامه‌های مورد استفاده معرفی شده‌اند.

1- پرسشنامه جو روانشناختی: پرسشنامه مربوط به جو روانشناختی مورد استفاده در این پژوهش توسط کویز و

دیکوتیز [9] تدوین شده است. این پرسشنامه قبلاً در پژوهش‌های دیگری [7] مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه دارای هشت خرده مقیاس می‌باشد. این پرسشنامه در پژوهش‌های مختلفی به کار گرفته شده است و ابزار مناسبی جهت سنجش جو روانشناختی می‌باشد. بر اساس گزارش کویز و دیکوتیز [9] پایایی این پرسشنامه به ترتیب برای استقلال، انسجام، اعتماد، فشار، حمایت، قدردانی، انصاف و نوآوری، 0/82، 0/89، 0/85، 0/83، 0/83، 0/89، 0/84 و 0/87 بوده است. در پژوهش حاضر نیز، ضرایب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ محاسبه

شده‌اند که آلفای کرونباخ 0/82 برای استقلال، 0/91 برای انسجام، 0/88 برای اعتماد، 0/75 برای فشار، 0/92 برای حمایت، 0/83 برای قدردانی، 0/78 برای انصاف و 0/88 برای نوآوری به دست آمد.

2- پرسشنامه‌ی خشنودی شغلی: برای سنجش خشنودی شغلی در این پژوهش از پرسشنامه‌ی کینگ و کینگ [35]

استفاده شده است. این پرسشنامه خشنودی شغلی را به صورت تک‌بعدی اندازه‌گیری می‌نماید و شامل چهار سؤال می‌باشد که قضاوت کلی کارکنان را نسبت به جنبه‌های مختلف شغل ارزیابی می‌نماید. سازندگان ضریب آلفای 0/74 را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. این پرسشنامه در چند پژوهش دیگر نیز استفاده شده است [36 و 37] که ضرایب آلفای کرونباخ 0/82 و 0/86 را برای آن گزارش نموده‌اند. در این پژوهش نیز ضریب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید که برابر با 0/83 بود.

3- پرسشنامه‌ی تعهد سازمانی: این پرسشنامه توسط می‌یر و همکاران [38] ساخته شده است. پرسشنامه مذکور سه

نوع تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر را با 18 ماده می‌سنجد. حاصل جمع این سه حیطة تعهد سازمانی نمره تعهد سازمانی کلی را نشان می‌دهد. سازندگان پایایی این پرسشنامه را با روش آلفای کرونباخ محاسبه نمودند که برای تعهد عاطفی 0/88، برای تعهد هنجاری 0/81 و برای تعهد مستمر 0/84 گزارش گردید. در پژوهش حاضر نیز ضرایب آلفای کرونباخ 0/84 برای تعهد عاطفی، 0/83 برای تعهد هنجاری و 0/81 برای تعهد مستمر و 0/87 برای تعهد سازمانی کلی حاصل گردید.

4- پرسشنامه‌ی دلبستگی شغلی: برای اندازه‌گیری میزان دلبستگی شغلی در این پژوهش از مقیاس دلبستگی شغلی

ادواردز و کیلیاتریک [39] استفاده شده است. این پرسشنامه دارای 20 ماده می‌باشد. سازندگان ضریب پایایی آلفای کرونباخ این آزمون را 0/83 محاسبه نمودند. در پژوهش حاضر نیز پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید که ضریب آلفای 0/87 حاصل گردید.

یافته‌های پژوهش

ضرایب همبستگی بین مؤلفه‌های جو روانشناختی با خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و حیطه‌های آن و دل‌بستگی

شغلی در جدول 1 ارائه شده‌اند.

جدول 1: ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	خشنودی شغلی	تعهد عاطفی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد سازمانی کلی	دل‌بستگی شغلی
استقلال	0/382**	0/585**	0/456**	0/230**	0/537**	0/544**
انسجام	0/174**	0/360**	0/294**	0/217**	0/332**	0/633**
اعتماد	0/342**	0/308**	0/497**	0/225**	0/428**	0/591**
فشار	-0/153*	-0/186**	-0/171**	-0/285**	-0/256**	-0/415**
حمایت	0/360**	0/316**	0/493	0/347**	0/472**	0/562**
قدردانی	0/232**	0/280**	0/264**	0/158*	0/293**	0/475**
انصاف	0/358**	0/351**	0/307**	0/199**	0/357**	0/521**
نوآوری	0/249**	0/408**	0/488**	0/229**	0/470**	0/608**

چنانچه در جدول 1 مشاهده می‌شود، بین مؤلفه‌های استقلال، انسجام، اعتماد، حمایت، قدردانی، انصاف و نوآوری با خشنودی شغلی، تعهد عاطفی، هنجاری، مستمر، تعهد سازمانی کلی و دل‌بستگی شغلی همبستگی مثبت و معنی‌دار ($P < 0/01$) وجود دارد. در عین حال، بین مؤلفه فشار با خشنودی شغلی، تعهد عاطفی، هنجاری، مستمر، تعهد سازمانی کلی و دل‌بستگی شغلی همبستگی منفی و معنی‌دار ($P < 0/01$) وجود دارد. طیف ضرایب همبستگی بین 0/633 (بزرگ‌ترین همبستگی) تا -0/153 (کوچک‌ترین همبستگی) می‌باشند.

جدول 2: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه هشت مؤلفه جو روانشناختی با خشنودی شغلی

معناداری	t	ضرایب استاندارد β	ضرایب غیر استاندارد		معناداری	F	خطای استاندارد برآورد	R ²	R	شاخص‌های آماری مقدار ثابت و متغیرها	متغیر ملاک
			خطای استاندارد	β							
0/000	9/667	-	0/882	8/526	-	-	-	-	-	مقدار ثابت	خشنودی شغلی
0/000	4/639	0/258	0/047	0/219	0/000	1/44	2/723	0/148	0/358	انصاف	
0/000	4/582	0/282	0/043	0/199	0/000	2/96	2/615	0/218	0/466	استقلال	

چنانچه در جدول 2 مشاهده می‌شود، از بین مؤلفه‌های جو روانشناختی فقط دو مؤلفه انصاف و استقلال در تبیین خشنودی شغلی نقش معنی‌داری برعهده دارند. بر اساس ترتیب اهمیت متغیرهای پیش‌بین در تحلیل رگرسیون گام به گام، در گام اول مؤلفه انصاف وارد معادله رگرسیون شده است و ضریب همبستگی چندگانه 0/358 بوده است. مؤلفه انصاف 14/8 درصد واریانس خشنودی شغلی را تبیین می‌نماید. در گام دوم یعنی آخرین مرحله با افزوده شدن استقلال به معادله رگرسیون ضریب همبستگی چندگانه به 0/466 رسیده است. این دو مؤلفه در کل 21/8 درصد واریانس خشنودی شغلی را تبیین می‌کنند. نتایج تحلیل واریانس انجام شده ($P < 0/01$ و $F = 32/96$) اعتبار تحلیل رگرسیون گام به گام را برای پیش‌بینی خشنودی شغلی مورد تأیید قرار می‌دهد. در جدول 2 ضرایب بتا (β) نیز ارائه شده‌اند، ضرایب انصاف و استقلال برای پیش‌بینی خشنودی شغلی معنی‌دار ($P < 0/01$) است. در مجموع معادله رگرسیون برای پیش‌بینی خشنودی شغلی در آخرین گام به شرح زیر است:

$$\text{خشنودی شغلی} = 8/526 + 0/219(\text{انصاف}) + 0/199(\text{استقلال})$$

جدول 3: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه هشت مؤلفه جو روانشناختی با تعهد سازمانی کلی

معناداری	t	ضرایب استاندارد β	ضرایب غیر استاندارد		معناداری	F	خطای استاندارد برآورد	R ²	R	شاخص‌های آماری مقدار ثابت و متغیرها	متغیر ملاک
			خطای استاندارد	β							
0/000	6/178	-	3/167	19/568	-	-	-	-	-	مقدار ثابت	تعهد سازمانی کلی
0/000	7/544	0/402	0/147	1/112	0/000	96/32	9/795	0/288	0/537	استقلال	
0/000	5/681	0/305	0/152	0/863	0/000	77/41	9/015	0/396	0/629	حمایت	
0/000	2/902	0/155	0/146	0/425	0/000	56/03	8/877	0/416	0/645	اعتماد	



چنانچه در جدول 3 مشاهده می‌شود، از بین مؤلفه‌های جو روانشناختی فقط سه مؤلفه استقلال، حمایت و اعتماد در تبیین تعهد سازمانی نقش معنی‌داری برعهده دارند. بر اساس ترتیب اهمیت متغیرهای پیش‌بین در تحلیل رگرسیون گام به گام، در گام اول مؤلفه استقلال وارد معادله رگرسیون شده است و ضریب همبستگی چندگانه 0/537 بوده است. مؤلفه استقلال 28/8 درصد واریانس تعهد سازمانی را تبیین می‌نماید. در گام دوم با افزوده شدن حمایت به معادله رگرسیون ضریب همبستگی چندگانه به 0/629 رسیده است. در نهایت طی گام سوم مؤلفه اعتماد به معادله رگرسیون افزوده شده و ضریب همبستگی چندگانه را به 0/645 رسانیده است. این سه مؤلفه در کل 41/6 درصد واریانس تعهد سازمانی را تبیین می‌نمایند. نتایج تحلیل واریانس انجام شده ($P < 0/01$ و $F = 56/03$) اعتبار تحلیل رگرسیون گام به گام را برای پیش‌بینی تعهد سازمانی مورد تأیید قرار می‌دهد. در جدول 3 ضرایب بتا (β) نیز ارائه شده‌اند، ضرایب استقلال، حمایت و اعتماد برای پیش‌بینی تعهد سازمانی کلی معنی‌دار ($P < 0/01$) است. در مجموع معادله رگرسیون برای پیش‌بینی تعهد سازمانی کلی در آخرین گام به شرح زیر است:

$$\text{اعتماد} (0/425) + \text{حمایت} (0/866) + \text{استقلال} (1/112) + 19/568 = \text{تعهد سازمانی کلی}$$

جدول 4: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه هشت مؤلفه جو روانشناختی با دل‌بستگی شغلی

معناداری	t	ضرایب استاندارد β	ضرایب غیر استاندارد		معناداری	F	خطای استاندارد برآورد	R ²	R	شاخص‌های آماری مقدار ثابت و متغیرها	متغیر ملاک دل‌بستگی شغلی
			خطای استاندارد	β							
0/000	3/468	-	2/750	19/538	-	-	-	-	-	مقدار ثابت	
0/000	8/358	0/348	0/113	0/948	0/000	159/20	8/907	0/401	0/633	اعتماد	
0/000	4/197	0/200	0/144	0/598	0/000	154/42	7/598	0/566	0/752	انصاف	
0/000	7/059	0/279	0/109	0/767	0/000	141/60	6/905	0/643	0/802	استقلال	
0/000	5/162	0/239	0/134	0/692	0/000	123/07	6/582	0/677	0/823	انسجام	
0/000	-3/595	-0/142	0/146	-0/526	0/000	106/04	6/421	0/694	0/833	فشار	



چنانچه در جدول 4 مشاهده می‌شود، از بین مؤلفه‌های جو روانشناختی پنج مؤلفه اعتماد، انصاف، استقلال، انسجام و فشار در تبیین دلبستگی شغلی نقش معنی‌داری برعهده دارند. بر اساس ترتیب اهمیت متغیرهای پیش‌بین در تحلیل رگرسیون گام به گام، در گام اول مؤلفه اعتماد وارد معادله رگرسیون شده است و ضریب همبستگی چندگانه 0/633 بوده است. مؤلفه اعتماد 40/1 درصد واریانس دلبستگی شغلی را تبیین می‌نماید. در گام دوم با افزوده شدن انصاف به معادله رگرسیون ضریب همبستگی چندگانه به 0/752 رسیده است. در گام سوم مؤلفه استقلال به معادله رگرسیون افزوده شده و ضریب همبستگی چندگانه را به 0/802 رسیده است. در گام چهارم انسجام به معادله رگرسیون افزوده شده و ضریب همبستگی چندگانه به 0/823 رسیده است. در آخرین مرحله نیز فشار به معادله رگرسیون افزوده شده و ضریب همبستگی چندگانه به 0/833 رسیده است. این پنج مؤلفه در کل 69/4 درصد واریانس دلبستگی شغلی را تبیین می‌نمایند. نتایج تحلیل واریانس انجام شده ($P < 0/01$ و $F=106/04$) اعتبار تحلیل رگرسیون گام به گام را برای پیش‌بینی دلبستگی شغلی مورد تأیید قرار می‌دهد. در جدول 4 ضرایب بتا (β) نیز ارائه شده‌اند، ضرایب اعتماد، انصاف، استقلال، انسجام و فشار برای پیش‌بینی دلبستگی شغلی معنی‌دار ($P < 0/01$) است. در مجموع معادله رگرسیون برای پیش‌بینی دلبستگی شغلی در آخرین گام به شرح زیر است:

$$\text{فشار} (-0/526) - \text{انسجام} (0/692) + \text{استقلال} (0/767) + \text{انصاف} (0/598) + \text{اعتماد} (0/948) + 9/538 = \text{دلبستگی شغلی}$$

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین مؤلفه‌های استقلال، انسجام، اعتماد، حمایت، قدردانی، انصاف و نوآوری با خشنودی شغلی، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، تعهد مستمر، تعهد سازمانی کلی و دلبستگی شغلی رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد. مؤلفه فشار با خشنودی شغلی، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، تعهد مستمر، تعهد سازمانی کلی و دلبستگی شغلی رابطه منفی و معنی‌داری نشان داد. نتایج تحلیل‌های رگرسیون گام به گام در پیش‌بینی خشنودی شغلی، تعهد سازمانی کلی و دلبستگی شغلی از طریق مؤلفه‌های جو روانشناختی نشان دادند که مؤلفه‌های انصاف و استقلال با خشنودی شغلی، مؤلفه‌های استقلال، حمایت و اعتماد با تعهد سازمانی کلی و مؤلفه‌های اعتماد، انصاف، استقلال و انسجام با دلبستگی شغلی رابطه مثبت معنی‌دار داشتند. مؤلفه فشار نیز با دلبستگی شغلی رابطه منفی معنی‌دار نشان داد.



یافته‌های حاصل از این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های دیگر [7، 8، 10، 15، 16، 17، 21، 22، 23 و 24] که در پیشینه پژوهش به آن‌ها اشاره شد همسو می‌باشند. چنانچه از نتایج پژوهش بر می‌آید، حضور جو روانشناختی مطلوب در محیط کار باعث افزایش نگرش‌های شغلی در محیط کار می‌گردد. جو روانشناختی در شکل‌دهی اعمال، رفتارها و نگرش‌های کارکنان نقش مهمی بر عهده دارد و تأثیر عمده‌ای بر نگرش‌های شغلی اعمال می‌نماید، لذا چنانچه بعضی از پژوهشگران [10، 12 و 16] نیز خاطر نشان ساختند ادراکات مثبت و مطلوب جو روانشناختی در محیط کار باعث افزایش پیامدهای سازمانی مطلوب هم‌چون دلبستگی شغلی، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی می‌گردد. پژوهشگران دیگر [5] نیز پیشنهاد نمودند که ارزیابی روانشناختی محیط کار یا جو روانشناختی تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر نگرش‌های شغلی دارد، زیرا جو روانشناختی الزامات و نیازهای روانشناختی کارکنان را در محیط کار مدنظر قرار می‌دهد. بیسواز [40] نتایج پژوهش جیمز و همکاران [5] را مورد تأیید قرار می‌دهد و خاطر نشان می‌سازد از آنجا که جو روانشناختی به الزامات و نیازهای روانشناختی کارکنان توجه دارد، سبب افزایش میزان تعلق و دلبستگی و تعهد کارکنان به سازمان می‌گردد. کارلس [6] نیز خاطر نشان ساخته است، هنگامی که کارکنان ادراکات مثبت و مطلوبی از محیط کار داشته باشند و به عبارتی جو روانشناختی مطلوبی بر محیط کار حاکم باشد، نگرش‌های شغلی به صورت معناداری افزایش خواهند یافت. در چنین جوی به واسطه این‌که کارکنان احساس استقلال و آزادی عمل و ادراکات مطلوبی از انصاف، حمایت، اعتماد، انسجام و قدردانی دارند، شغل خود را به صورت مثبتی ارزیابی می‌نمایند و حالت هیجانی مثبت و لذت بخشی را کسب می‌نمایند. هم‌چنین به سازمان محل استخدام خود احساس وابستگی بیشتری خواهند داشت، هنگامی که چنین ادراک مثبت و مطلوبی بر محیط کار حاکم است کارکنان احساس تعلق بیشتری به شغل خود خواهند داشت و ممکن است تمایل بیشتری داشته باشند که آن‌را معرف خود و مایه سربلندی و سرافرازی خود تلقی نمایند. بنابراین در چنین جوی هر سه نگرش خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی به صورت معنی‌داری افزایش خواهند یافت.

در مورد رابطه منفی فشار با نگرش‌های شغلی نیز می‌توان بیان نمود هنگامی که کارکنان برای رسیدن به اهداف و مقاصد شغلی خود پیوسته در معرض فشار باشند، احساس شایستگی کمتری خواهند داشت [7]. با افزایش این فشار



ادراک شده کارکنان احساس فقدان توانایی برای تصمیم‌گیری شخصی خواهند داشت و بنابراین به علت فشار و تنشی که تجربه می‌نمایند، شغل خود را به صورت منفی ارزیابی می‌نمایند، بنابراین خشنودی شغلی و تعهد آنان و به ویژه تعهد عاطفی به میزان زیادی کاهش خواهند یافت. چنین شغلی به علت فشارها و تنش‌هایی که به کارکنان وارد می‌سازد کمتر مورد علاقه آنان می‌باشد، لذا کارکنان به میزان اندکی به شغل‌شان احساس تعلق می‌نمایند، و دلبستگی شغلی آن‌ها نیز به میزان زیادی کاهش خواهد یافت.

نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در پیش‌بینی خشنودی شغلی نشان دادند که فقط دو مؤلفه انصاف و استقلال وارد معادله رگرسیون شدند. این نتیجه اشاره به این دارد که دو مؤلفه انصاف و استقلال مهم‌ترین مؤلفه‌ها در پیش‌بینی خشنودی شغلی هستند. به عبارتی در صورتی که هدف افزایش خشنودی شغلی کارکنان باشد باید بر ادراکات انصاف و استقلال بیش از سایر مؤلفه‌های جو روانشناختی تأکید نمود. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در پیش‌بینی تعهد سازمانی نشان دادند که سه مؤلفه استقلال، حمایت و اعتماد وارد معادله رگرسیون شدند. این نتیجه بیانگر این است که مؤلفه‌های استقلال، حمایت و اعتماد مهم‌ترین مؤلفه‌ها در پیش‌بینی تعهد سازمانی هستند. به عبارتی هرگاه هدف محقق افزایش تعهد سازمانی کارکنان باشد باید بر ادراک استقلال، حمایت و اعتماد بیش از سایر مؤلفه‌های جو روانشناختی تأکید نماید. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در پیش‌بینی دلبستگی شغلی نیز پنج مؤلفه اعتماد، انصاف، استقلال، انسجام و فشار را به عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های جو روانشناختی معرفی نمودند. بنابراین، در صورتی که هدف افزایش دلبستگی شغلی کارکنان باشد باید بر ادراک اعتماد، انصاف، استقلال، انسجام و فشار بیش از سایر مؤلفه‌های جو روانشناختی تأکید نمود.

در پایان این نکته را نیز باید در نظر داشت که گروه نمونه پژوهش حاضر شامل تعدادی از کارکنان شعب بانک مسکن شهر اصفهان بوده‌اند، بنابراین در تعمیم نتایج باید احتیاط شود. هم‌چنین پژوهش حاضر از نوع پژوهش مقطعی می‌باشد، لذا ماهیت پژوهش نتیجه‌گیری علی و تعمیم نتایج را با محدودیت مواجه می‌سازد. امید است در آینده با انجام پژوهش‌های طولی و به کارگیری سایر طرح‌های پژوهشی به نتایجی با قابلیت تعمیم بالاتر دست یافت.



References

- [1] Reichers, A.E., & Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. In B. Schneider (Ed.), *organization climate and culture* (pp.5-39). Sanfrancisco: Jossey-Bass.
- [2] Biswas, S., & Varma, A. (2007). Psychological climate and individual performance in India: Test of a mediated model. *Journal of Employee Relations*, 29(6), 664-676.
- [3] Schneider, B., Bowen, D.E., Ehrhart, M.G., & Holcombe, K.M. (2000). *The climate for service: Evolution of a construct*. In N.M. Ashkanasy, C.P.M. Wilderom, & M.F. Peterson (Eds), Handbook of organizational culture & climate (PP.21-36). Thousand oaks, CA:Sage.
- [4] James, L.A., & James, L.R. (1989). Integrating work environment perceptions: Explorations in the measurement of meaning. *Journal of Applied Psychology*, 79, 739-751.
- [5] James, L.R., James, L.A., & Ashe, D.K. (1990). The meaning of organization: The role of cognition and values. *Organizational climate and culture* (PP.40-84). Sanfrancisco: Jossey-Bass.
- [6] Carless, S.A. (2004). Does psychological empowerment mediate the relationship between Psychological climate and job satisfaction? *Journal of Business and psychology*, 18, 405-425.
- [7] Martin, C.A., & Bush. A.J. (2006). Psychological climate, empowerment, leadership style, and customer-oriented selling: An analysis of the



- sales manager-salesperson dyad. *Journal of Academy of Marketing Science*, **34**(3), 419-438.
- [8] Varma, A., Budhwar, P.K., Biswas, S., Toh, S.M. (2006). A quasi-experimental field study of Chinese HCNS, willingness to help expatriates. *Paper Presented at Academy of Management Annual Conference, Atlanta, GA.*
- [9] Koyes, D.J., & Decotiis, T.A. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Human Relations*, **44**(3), 265-285.
- [10] Parker, C.P. Baltez, B.B., Young. S.A., Huff, J.W. Altmann, R.A.& Lacost, H.A. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, **24**, 389-416.
- [11] Burke, W.W., & Litwin, G.H. (1992). A causal model of organizational performance and change. *Journal of Management*. **18**, 523-545.
- [12] Church, A.H., Waclawski, J. (1998). *Designing and using organizational surveys*. SanFrancisco: Jossey-Bass.
- [13] Kraut, A. (1996). *Organizational surveys: Tools for assessment and change*. SanFrancisco: Jossey-Bass.
- [14] Ricci, A.J., Kim, S.P., & Quinn, R.T. (1998). The employee-customer-profit chain at SEARS. *Harvard Business Review*, **95**(January/February), 82-97.
- [15] Johnson, J.J., & McIntyer, C.L. (1998). Organizational culture and climate correlates of job satisfactions. *Psychological Report*, **82**, 843-850.



- [16] Naumann, S.E., & Bennett, N. (2000). A case for procedural justice climate: Development and test of multi-level model. *Academy of Management Journal*, **43**, 881-889.
- [17] Brown, S.P., & Leigh, T.W. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*, **81**(4), 358-368.
- [18] Hulin, C.L., Fitzgerald, L.F., & Drasgow, F. (1996). Organizational influences on sexual harassment. In M.S. Stockdale (Ed.), *Sexual harassment in the workplace* (pp.127-150). Thousand oaks, CA: Sage.
- [19] Feldt, T., Kinnunen, U., & Mauno, S. (2000). A mediational model of sense of coherence in the work context: A one - year follow up study. *Journal of Organizational Behavior*, **21**, 461-476.
- [20] Hemingway, M.A, & Smith, C.S. (1999). Organizational climate and occupational stressors as predictors of withdrawal behaviors and injuries in nurses. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, **72**, 285-299.
- [21] Jackofsky, E.F., Slocum, J.W. Jr. (1988). A longitudinal study of climates. *Journal of Organizational Behavior*, **8**, 319-334.
- [22] Joyce, W.F., & Slocum, J.W. (1984). Collective climate: Agreement as a basis for defining aggregate climate in organization. *Academy of Management Journal*, **27**, 721-742.
- [23] Ostroff, C. (1993). The effects of climate and personal influences on individual behavior and attitudes in organizations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, **56**, 56-90.



-
- [24] Martin, A., Jones, E., & Callan, V.J. (2005). The role of psychological climate in facilitating employee adjustment during organizational change. *European Journal of Work Organization Psychology, 14* (3), 263-289.
 - [25] Ostroff, C., Kinicki, A.J., & Tamkins, M.M. (2003). Organizational culture and climate. In W.C. Borman, D.R. Ilgen, & R.J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology*, 12, New York: Wiley.
 - [26] Nelson, D., & Quick, J.C. (2006). *Organizational behavior: Foundations, realities and challenges, 5TH Edition*. South- Western, Thomson corporation.
 - [27] Morrow, P.C. (1993). *The theory and measurement of work commitment*. Greenwich, CT: JAI Press.
 - [28] Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology, 63*, 1-18.
 - [29] Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review, 1*, 61-89.
 - [30] Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace*. Thousand Oaks. CA: Sage.
 - [31] Lawler, E.E., & Hall, D.T. (1970). Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology, 54*, 305-312.
 - [32] Saleh, S.D., & Hosek, J. (1976). Job involvement: Concepts and measures. *Academy of Management Journal, 19*(2), 213-224.



-
- [33] Robbins, S.P. (1996). *Organizational behavior: Concepts-Controversies- Applications*. New Jersey: Prentice-Hall International.
- [34] Cohen, H., Maninon, L.M., & Morrison, J. (2002). *Research and sampling*. New York: Jossey-Bass.
- [35] Beehr, T.A., King, L.A., & King, D.W. (1990). Social support and occupational stress: talking to supervisors. *Journal of Vocational Behavior* 36, 61-81.
- [36] Nagy, M.S. (2002). Using a single-item approach to measure facet job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 75, 77-86.
- [37] Piko, B.F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* 43, 311-318.
- [38] Meyer, J.P., Allen, N.J., & Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupations. *Journal of Applied Psychology*, 78, 438-551.
- [39] Edwards, A.L., & Kilpatrick, F.O. (1984). A technique for the construction of attitude scales, *Journal of Applied Psychology*, 33, 374-384.
- [40] Biswas, S. (2006). Organizational culture and psychological climate as predictors of employee performance and job satisfaction. *PhD thesis, Institute of Technology, Kharagpur, submitted.*