

بررسی رابطه بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای کارکنان

ایرج سلطانی^۱، محمد حیدری گوجانی^۲

^۱ استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)

^۲ دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)

چکیده

این پژوهش به دنبال آن است تا رابطه بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای کارکنان را تبیین کند. روش تحقیق این پژوهش از نوع همبستگی از شاخه میدانی به شیوه پیمایشی و از لحاظ ماهیت کاربردی می باشد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان اداری - مالی اداره کل دادگستری استان چهارمحال و بختیاری می باشند که جمعاً ۶۵ نفر می باشند. برای مشخص کردن حجم نمونه به دلیل در دست نداشتن واریانس جامعه و اطلاع نداشتن از موفقیت یا عدم موفقیت متغیرها از جدول مورگان استفاده شده که برابر ۵۶ نفر است، در این پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شده است. داده های مورد نیاز از طریق پرسش نامه استاندارد نگرش کارکنان نسبت به سازمان (کنتور و وایسبرگ) و آوای کارکنان (زهیر و اردوغان) جمع اوری گردید. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان داد رابطه معناداری بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای کارکنان وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: نگرش کارکنان، آوای کارکنان.

مقدمه

شرایط سیاسی، آموزشی، اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و ... در جوامع مختلف باعث میشود که افراد به منظور غلبه بر مسایل و مشکلات خود به یکدیگر وابسته بوده و به مساعدت و همکاری با یکدیگر نیاز داشته باشند. انجام کارها در قالب گروه ها یا درون سازمان ها، می تواند علاوه بر رفع نیاز های شخصی، مشکلات گروه، سازمان یا جامعه را برطرف سازد، عوامل مهمی بر عملکرد افراد تاثیر می گذارد و موجب انگیزه یا عدم انگیزه کارکنان می شود. اگر کارکنان حس کنند که هر چه تلاش بیشتری نمایند، نتیجه ی آن را خواهند دید، انگیزه ی آنها بیشتر شده، نیرو و توان بیشتری را برای سازمان صرف خواهند کرد، بالعکس اگر آنها احساس بی عدالتی داشته باشند، انگیزه ی ادامه کار را از دست داده و ممکن است عواقب دیگری را برای سازمان به بار آورد.

کارکنان، سرمایه های هر سازمان هستند و دستیابی به اهداف سازمانی در گروهی مدیریت صحیح این منابع با ارزش است. کارکنان، در رفتار های فردی و اجتماعی خود تفاوت زیادی دارند و آنچه اغلب برای مدیران سازمان ها اهمیت بسیار بیشتری دارد، نحوه تنظیم رفتار با کارکنان از طریق علم به متغیر های مختلف تاثیر گذار در نوع نگرش آنها نسبت به شغل و سازمان است. نگرش شغلی و سازمانی، نوعی احساس فرد نسبت به سازمان و شغلی است که زاینده عواملی نظیر ماهیت شغل و سازمان، نیروی انسانی پیرامون، عوامل سازمانی و محیطی و عوامل فردی است. به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران، از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روانشناسان سازمانی در موقعیت های مختلف، مطالعه کرده اند، نگرش شغلی و سازمانی از مهم ترین زمینه های پژوهش در سازمان ها بوده است.

آوای کارکنان به عنوان راهبرد های ارتباطات مورد توجه قرار گرفته است. امروزه سازمان ها به منظور دستیابی به مزیت رقابتی و توسعه مستمر خود این فرصت را برای کارکنان فراهم می کنند تا آنها ایده ها، نظرها و اطلاعات خود را در فرایندهای مرتبط با کار خود بیان نمایند. رفتار آوا به اظهار نظر، اطلاعات و ایده های کارکنان درباره تغییر در سازمان اشاره می کند. آوای کارکنان در زمینه رفتار شهروندی دیدگاهی منحصر به فرد به خود اختصاص داده و علاوه بر آن اظهار نظرهای مستقیم از بالا، پائین و افقی که به طور صریح هدفشان سود رساندن به سازمان و گروه است، تاکید می کند. آوای کارکنان به دو صورت مستقیم بین مدیریت و کارکنان از طریق مشارکت کارکنان یا بصورت غیر مستقیم توسط نمایندگان کارکنان اتفاق می افتد (کیم و همکاران^۱، ۲۰۱۰). هدف اصلی از این پژوهش بررسی رابطه بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای کارکنان اداری - مالی اداره کل دادگستری استان چهارمحال و بختیاری می باشد.

تعریف و مفهوم نگرش

نگرش یک گرایش ذهنی برای عمل در جهت موافق یا مخالف با یک موضوع خاص است. بعبارت دیگر نگرش یک حالت کم و بیش با دوام در سازمان ذهنی فرد است که او را آماده می کند تا به شکلی مشخص نسبت به یک شی یا موقعیتی که به او ربط دارد، واکنش نشان دهد. پس نگرش، باورها، احساسات و علایق رفتاری یک فرد نسبت به وقایع، مسائل و موضوعات، اشیا و افراد می باشد. وقتی نگرش به صورت یک ساختار سلسله مراتبی سازماندهی می شود، یک سیستم ارزشی را شامل می شود، از این رو نگرش، احساسات، ارزش ها و باورها را در بر دارد. معادل واژه Attitude در فارسی، نگرش، ایستار، طرز رفتار، طرز تلقی، پنداشت، طرز تفکر بر اساس مفروضات پیشین و مانند آنها ترجمه شده است (آذربایجانی، ۱۳۸۲)، در اصطلاح، تعاریف بسیاری در مدیریت و روانشناسی از نگرش شده است که در ذیل به برخی از آنها اشاره می شود: نگرش یا طرز تلقی عبارت از آمادگی برای واکنش ویژه نسبت به یک فرد، شیء، فکر یا وضعیت است. (رضاییان، ۱۳۸۹) نگرش مجموعه ای از اعتقادات، عواطف و نیت رفتاری نسبت به یک شیء، شخص یا واقعه است. به عبارتی تمایل نسبتاً پایدار به شخصی، چیزی یا رویدادی

^۱ Kim et al.

است که در احساس و رفتار نمایان می‌شود (قلی پور، ۱۳۸۷). در تعریفی دیگر: نگرش ارزیابی یا برآوردی است که به صورت مطلوب یا نامطلوب درباره شی یا فرد یا رویدادی صورت می‌گیرد. نگرش بازتابی از شیوه احساس فرد نسبت به یک چیز یا یک فرد است؛ مثلاً هنگامی که می‌گوییم «کارم را دوست دارم» نگرش خود را درباره کار ابراز می‌نماییم (رابینز، ۱۳۸۶). نگرش نشان‌دهنده‌ی اثر شناختی و عاطفی به جای تجربه‌ی شخصی از شیء یا موضوع اجتماعی مورد نگرش و یک تمایل به پاسخ در برابر آن شیء است. نگرش در این معنی یک «مکانیسم پنهانی» است که رفتار را هدایت می‌کند، نگرش، نظری است که درباره افراد، چیزها یا رویدادها ابراز می‌گردد و منعکس‌کننده نوع احساس فرد درباره آن است، نگرش‌ها، با توجه به تعاریف مزبور، در زمینه‌سازی و شکل‌دهی به رفتارها، ایجاد انگیزش‌ها، ارضای نیازها و جهت‌دهی به گرایش‌ها تأثیری جدی دارند. به همین دلیل، مطالعه آن‌ها بخش عمده‌ای از روانشناسی اجتماعی را به خود اختصاص داده است.

نگرش کارکنان در فعالیت‌های شغلی سازمان

نگرش فرد نسبت به کارش نشان‌دهنده تصورات منفی یا مثبتی است که وی درباره جنبه‌های محیط کاری اش دارد. برخی نگرش‌های کاری خاص اند (مانند نگرش نسبت به یک فرآیند یا فناوری خاص) و برخی عام اند، مانند رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتارهای شهروند سازمانی.

نگرش‌های متعددی در ارتباط با فعالیت‌های شغلی وجود دارد که از مهم‌ترین آنها میتوان به خشنودی شغلی، متعهد سازمانی و دل‌بستگی شغلی اشاره کرد. برای درک رفتار فرد در سازمان و پیش‌بینی رفتار آن «شناخت نگرش کارکنان» بسیار مهم است. مدیران از آن جهت به نوع نگرش کارکنان توجه میکنند که نگرش بر رفتار فرد اثر می‌گذارد؛ برای مثال کارگر یا کارمندی که از شغل یا حرفه خود راضی است. کمتر غیبت می‌کند و میزان و تعداد جابه‌جایی او کمتر گزارش میشود. اگر فرض کنیم که مدیر بخواهد میزان غیبت را پایین بیاورد به ویژه آن که نمیخواهد کارگران کلیدی و پربازده و مولد سازمان را ترک کنند، باید به گونه‌ای عمل کند که فرد نگرش مثبت به شغل خود پیدا کند. مساله مهم این است که «نگرش قابل کنترل» است؛ و مدیران میتوانند کارکنان را به اموری مشغول کنند که به صورت ظاهر با نوع نگرش آنها سازگار است. عوامل متعددی بر روی نگرش‌ها در سازمانها متفاوت هستند؛ از جمله رضایت شغلی، انگیزش، تعهد سازمانی، امنیت شغلی، مشارکت و همکاری و هماهنگی کارکنان که این عوامل بر نحوه عملکرد کارکنان نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کند.

اهمیت بررسی نگرش‌های کارکنان در سازمان

بررسی نگرش‌های کارکنان به عنوان یکی از شاخص‌های اجتماعی، به دلیل نتایج قابل ملاحظه‌ای که می‌تواند بر بهبود رفتار سازمانی، عملکرد، اثربخشی و پیشرفت سازمان و کاهش هزینه‌ها داشته باشد از اهمیت به خصوصی برخوردار است. از طرفی هر سازمانی در صدد آگاهی از نگرش‌هایی است که کارمندان در آن باره تجربه‌ای دارند تا این نگرش‌ها به نحوی در خدمت اهداف سازمانی قرار گیرد و نتایج چشمگیری بر بهبود رفتار سازمانی داشته باشد (طالب پور و امامی، ۱۳۸۶). از روزهای اولیه دانش سازمانی محققان زمان قابل توجهی را به پژوهش در مورد ماهیت و علل و ارتباط نگرش‌های متنوع مربوط به کارپرداختند (اسمیت و همکاران^۱، ۱۹۶۹). نگرش‌های کاری از اهمیت برخوردار هستند، زیرا مستقیم یا غیر مستقیم بر روی رفتار کاری تأثیر دارند. این تناظر برای رفتارشناسان سازمانی و روانشناسان اجتماعی اهمیت شایانی دارد. فرض بر اینست که نگرش‌های مرتبط به کار باید به طریقی به رفتارهای کاری مربوط باشند. اشکال و فرم‌های اولیه این فرض بر این باور بودند که سطوح بالاتر خشنودی شغلی و سطوح بالاتر عملکرد شغلی مرتبط هستند "یک کارمند با خشنودی بیشتر، کارمندی با بهره‌وری بالاتری است" ولی سالها پژوهش نشان داد که رابطه به این سادگی نیست (برگ، ۱۳۷۸).

¹ Smith et al.

شناخت نگرش و کاربرد آن در مدیریت

برای درک رفتار فرد در سازمان و پیش‌بینی رفتار آن شناخت نگرش کارکنان بسیار مهم است. مدیران از آن جهت به نوع نگرش کارکنان توجه می‌کنند که نگرش بر رفتار فرد اثر می‌گذارد؛ برای مثال کارگر یا کارمندی که از شغل خود راضی است کمتر غیبت می‌کند و میزان جابجایی او با کارمند ناراضی کمتر است؛ اگر فرض کنیم که مدیر بخواهد میزان غیبت را پایین بیاورد، به ویژه نمی‌خواهد کارگران پربازده و مولد، سازمان را ترک کنند، باید به گونه‌ای عمل کند که فرد نگرشی مثبت به شغل خود پیدا کند. مساله مهم این است که نگرش قابل کنترل است و مدیران می‌توانند کارکنان را به اموری مشغول کنند که به صورت ظاهر با نوع نگرش آن‌ها سازگار است.

مدیریت برای طرز تلقی‌های کارکنان اهمیت قابل ملاحظه‌ای قائل است. طرز تلقی‌های کارکنان با رفتارهایی که برای سازمان از حساسیت برخوردار هستند، در ارتباط است. به‌طور کلی کارکنان دارای مجموعه‌ای از طرز تلقی‌های باثبات و قابل شناسایی نسبت به محیط کار خود هستند که بعضی از آن‌ها عبارت‌اند از: پرداخت‌ها، شرایط محیط کار، شرح وظایف شغل و... (گریفتن، ۱۳۸۵) یک شخص می‌تواند هزاران نگرش داشته باشد، ولی در رفتار سازمانی بر تعداد محدودی از نگرش‌ها درباره شغل توجه می‌شود که عبارتند از: رضایت شغلی: نگرش کلی فرد درباره شغلش را رضایت شغلی گویند. کسی که سطح بالایی از رضایت شغلی را داشته باشد دارای نگرش مثبت است. (و برعکس) وابستگی شغلی: وابستگی شغلی هر فرد، به درجه یا میزانی اطلاق می‌شود که شخص شغلش را معرف خود و کار یا عملکردش را موجب سربلندی و کسب حیثیت و اعتبارش می‌داند. تعهد سازمانی: تعهد سازمانی حالتی است که فرد هدف‌های سازمان را معرف و هویت خود می‌داند و آرزو می‌کند که در عضویت آن سازمان بماند.

نگرش‌ها چهار وظیفه انجام می‌دهند: الف - وظیفه تطبیق: این وظیفه به افراد کمک می‌کند که مسائل کار خود را تعدیل کنند، محیط خود را با شرایط کاری خود تطبیق دهند و اساس رفتارهای آینده است. نگرش با انجام وظیفه تطبیقی برای دستیابی به اهداف مطلوب کوشش می‌کند و از نتایج نا مطلوب اجتناب می‌ورزد. افراد با این وظیفه نگرش کوشش می‌کند پاداش‌ها را به حداکثر و رنج‌ها را به حداقل برسانند. ب - وظیفه خود دفاعی: نگرش به صورت یک مکانیزم دفاعی عمل می‌کند و این نوع نگرش به افراد کمک می‌کند که از خود یا خود انگاره در مقابل موقعیت‌های تهدید آمیز دفاع کند و به افراد برای زندگی با خودشان کمک می‌کند. ج - وظیفه بیان ارزش‌ها: نگرش، اساس و مبنایی برای بیان ارزش‌ها فراهم می‌کند و به افراد در بیان ارزش‌های خود کمک می‌کند که در نتیجه افراد احساس رضایت می‌کنند. د - وظیفه دانش: نگرش به ارائه استاندارد و چهارچوب‌های مرجع کمک می‌کند و به افراد امکان می‌دهد که دنیای آشفته پیرامون خود را سازماندهی کنند. نگرشی که وظیفه دانشی انجام می‌دهد، اهمیت سیستم و سازماندهی افکار را مشخص و مبنایی برای واقعیت‌های مناسب فراهم می‌کند. از این رو وقتی واقعیت‌ها با احساسات، عقاید و باورهای ما متناسب می‌شوند، اهمیت آن واقعیت‌ها برای فرد برجسته تر می‌شود. نگرش‌ها می‌توانند تغییر کنند و معمولاً تغییر آنها مورد علاقه مدیریت در هر سازمانی می‌باشد. گاهی اوقات تغییر نگرش‌ها به دلیل وجود موانعی دشوار است. دو مانع اساسی برای تغییر نگرش‌ها وجود دارد: ۱- تعهدات پیشین: وقتی افراد نسبت به یک سلسله اقدامات خاصی احساس تعهد کنند و تمایل به تغییر نداشته باشند، این مانع نمایان می‌شود. ۲- دومین منابع نتیجه اطلاعات ناکافی است، گاهی اوقات افراد دلیلی برای تغییر نگرش خود می‌بینند (لوتانس^۱، ۱۹۹۲).

¹ Luthans

آوای کارمند

آوای (صدای) کارمند^۱ واژه ای است که در چند سال اخیر در متون منابع انسانی به ویژه در روابط کار و صنعت رواج یافته است و محققان توجه فراوان به آن داشته اند. صدای کارمند یعنی مطرح کردن انتقادات و نظریات سازنده از جانب کارکنان در جهت بهبود شرایط کاری و سازمانی (ون دین و همکاران^۲، ۲۰۰۳). این امر هم می تواند به صورت اختیاری و به صلاحدید کارمند انجام گیرد و هم در قالب ساز و کارهای رسمی مانند سیستم های پیشنهادها و انتقادات، مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیری های سازمانی و غیره.

ظهور سیستم های کاری عملکرد بالا که امکان انعطاف پذیری، تولید محصولات با کیفیت و بهبود عملکرد سازمانی را فراهم کرده اند موجب به کارگیری شیوه ها و سازو کارهای مختلف جهت به کارگیری خرد جمعی، تسهیم دانش، مشورت با کارکنان، دریافت بازخور و مشارکت کارکنان در تصمیم گیری های کاری شده است (باکسال^۳، ۲۰۰۸).

برایسون (۲۰۰۴) واژه صدا را ارتباط بین مدیریت و کارکنان تعریف می کند، با این نگاه که کارکنان این فرصت را دارند که نگرانی و علائق خود را بیان کنند. بوکسل و پورسل صدای کارکنان را بعنوان طیف کاملی از فرایندها و ساختارها تعریف کردند که توانایی آن را دارد که کارکنان را توانمند سازند که بصورت مستقیم و غیر مستقیم در تصمیم گیری های مدیریتی در سازمان آموزشی مشارکت کنند.

در گذشته صدای کارمند صرفاً شامل ابزار ناخشنودی در زمان ترک سازمان بود، اما تعریف جدید آن مفهومی گسترده تر و عمیق تر دارد (بود و همکاران^۴، ۲۰۱۰). امروزه صدای کارمند شامل همه ی رویه های سازمانی اعم از رسمی یا غیر رسمی، شفاهی یا کتبی، رو در رو یا غیر حضوری است که به کارکنان اجازه می دهد نظرها، انتقادات، پیشنهادها و خواسته های خود را مطرح کنند و در تصمیم گیری ها تأثیر گذار باشند.

ویلکنسون و همکاران (۲۰۰۴) پنج مقوله ی مربوط به صدای کارمند را مطرح کردند که عبارتند از:

- ۱- ارتباط یا تبادل نظر بین کارکنان و مدیران
- ۲- حل مسئله از پائین به بالا یعنی ارائه ی بازخور درباره ی یک موضوع خاص از جانب کارکنان به مدیران
- ۳- مذاکره دسته جمعی یعنی بیان نظرها و پیشنهادها ی نیروی کار به مدیران به طور گروهی
- ۴- مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها در یک محیط حمایتی و آزاد
- ۵- ادراک کارکنان از این که بیان نظرها و انتقادات به تعبیر منجر شود.

استفان کاوی (۲۰۰۴) براین باور است که وقتی صدای خود را یافتید، انتخاب کردید که نفوذ خود را بسط دهید و بر اهتمام خود بسط دهید، در واقع انتخاب کرده اید که به دیگران الهام بدهید که صدای خود را پیدا کنند. الهام به معنای دمیدن حیات در شخصی دیگر است. وقتی انتخاب می کنیم که به دیگران احترام بگذاریم و راه هایی برای دیگران بجوییم تا به چهار بخش طبیعی خود صدایی بدهند، نبوغ پنهان انسانی، خلاقیت، شور و اشتیاق، استعداد و انگیزه آنها را از قید آزاد می کنیم. این افراد با کوشش های مستمر توانسته اند چهار هوش ذاتی خود را افزایش دهند. بزرگ ترین مظاهر این چهار هوش عبارت است از: برای ذهن، پندار؛ برای جسم، انضباط؛ برای عاطفه، اشتیاق؛ و برای معنویت، وجدان.

¹ Employee voice

² Van Dyne et al.

³ Boxall

⁴ Budd et al.

پنداره، دیدن آینده با چشم ذهن است که بیانگر میل، رویاها، امیدواری ها، هدف ها و برنامه هاست. آلبرت انیشتین می گفت " تصور و تخیل مهم تر از دانش است " خاطره و حافظه، موضوعی مربوط به گذشته است و محدود است. پنداره مربوط به آینده است و بی انتها و نامحدود است. انضباط برنامه ریزی برای رسیدن به اهداف است. تنها آنهایی که انضباط دارند به واقع آزاد هستند. آنهایی که انضباط ندارند، بردگان روحیه، اشتها و اشتیاق خود هستند. بطور کلی کسانی که وقت خود را صرف بهانه و توجیه می کنند، کسانی هستند که فاقد توجه و انضباط هستند. دلیل، همیشه وجود دارد، اما بهانه را باید کنار گذاشت. اشتیاق برخاسته از دل است و خود را به شکل خوشبینی، هیجان، پیوند عاطفی و تصمیم، نشان می دهد. افراد مشتاق معتقدند که بهترین راه پیش بینی آینده، خلق کردن آن است. راه رسیدن به اشتیاق در زندگی، پیدا کردن استعداد های منحصر به فرد و یافتن نقش خود و مقصود خود در زندگی است. وجدان، قانون اخلاقی درون است؛ به باور من این صدای خداوند خطاب به مخلوقات بشری خود است، وجدان صدای آرام و نحیف درون انسان است، اما نقش مستبد، شقی و دیکتاتور است (زارعی و همکاران، ۱۳۹۰).

سه نوع صدا (آوا) شامل صدای (آوای) جامعه پسند بر اساس انگیزه دیگر خواهی، آوای تدافعی بر اساس انگیزه خود حمایتی و آوای مطیع بر اساس تسلیم و رضایت دادن به شرایط موجود وجود دارد (ژوو و جرج^۱، ۲۰۰۱).

آوای تدافعی

آوای تدافعی^۲ مبتنی بر خود حفاظتی می باشد. بروز این نوع رفتار مستلزم مسئولیت پذیری شخصی کمتر و اخذ تصمیمات بدون هرگونه ریسک می باشد؛ بنابراین چنانچه افراد از پیامد های تنبیهی به دلیل بحث در مورد مشکلات سازمان بترسند، عموماً رفتار های دفاعی به منظور حفاظت از خود نشان می دهند. این رفتار ها شامل تغییر مسیر توجه، سرزنش و ملامت به سوی دیگران، معذرت خواهی، توجیه و انکار کردن بعنوان استراتژی های خود حفاظتی است که در آنها صدای کارکنان بعنوان واکنشی به احساس ترس و تهدید بروز می کند. با توجه به این ویژگی ها، صدای تدافعی بعنوان اظهار ایده ها، اطلاعات یا نظرات مرتبط با کار بر اساس ترس، با هدف حفاظت از خود است (موریسون و میریکل^۳، ۲۰۰۰).

آوای با رضایت

آوای مطیع^۴ با توجه به وجود آورنده ی آن، بیان ایده ها، اطلاعات و نظرات بر اساس احساس تسلیم است. این نوع آوا، رفتاری غیر مشارکتی مبتنی بر این احساس در فرد است که او قادر به ایجاد تغییر در شرایط نیست؛ بنابراین این نوع صدا (آوا)، منجر به بروز اظهارات موافقت گونه و حمایت از وضع موجود با توجه به انگیزه ی مطرح شده می گردد. همچون دو آوای قبلی، این نوع آوا نیز بر اساس اظهارات تعمدی ایده ها، اطلاعات و نظرات مرتبط با کار است؛ اما تفاوت آن با دو آوای قبلی این است که نسبت به آنها کمتر غیر انفعالی است.

آوای جامعه پسند

اکثریت قریب به اتفاق نظرات پژوهشگران در مورد این آوا (صدا) آنرا بعنوان رفتاری با نیت و قصد مثبت در نظر می گیرند. ون داین و همکارش با در نظر گرفتن آوای (صدای) جامعه پسند^۵ بعنوان شکلی از OCB آنرا رفتاری توصیف می کند که تاکید بر بیان نظرات تحول محور با انگیزه رشد و بهبود و بر اساس انگیزه های مبتنی بر تشریک مساعی، بجای انتقاد صرف از موقعیت

¹ Zhou and George

² Defensive Voice

³ Morrison and Milliken

⁴ Acquiescent Voice

⁵ Pro social Voice

دارد؛ بنابراین این نوع خاص از آوا، رفتاری تعمدی غیر انفعالی و دیگر خواهانه است. این رفتار اساساً به منفعت رسانی به دیگران و سازمان تاکید دارد. این نوع آوا شبیه سکوت جامعه پسند نیازمند آگاهی و بصیرت است و ممکن است هیچگاه از طرف سازمان نسبت به آن اعلام نیاز نشود. در حقیقت با صراحت صحبت کردن و ارائه پیشنهادات برای تغییر، ممکن است یکی از انواع رفتارهای شهروندی سازمانی باشد؛ زیرا این نوع رفتار مستلزم ریسک شخصی است.

پیشینه تحقیق

بزرگ نیا حسینی و همکارش (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی تأثیر صدای کارمند بر خلاقیت و عملکرد کارکنان با میانجی‌گری درگیری شغلی پرداختند. جامعه آماری این تحقیق کارکنان دانشی شرکت کاله بودند. از پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها تحلیل عاملی اکتشافی، تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده گردید. طبق نتایج پژوهش، صدای کارمند بر درگیری شغلی تأثیر مثبت و معناداری داشت. همچنین نتایج نشان داد درگیری شغلی هم به طور مستقیم و هم غیر مستقیم از طریق خلاقیت بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد.

زارعی متین و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی به بررسی تأثیر رهبری اخلاقی بر آوای کارکنان دانشگاه فردوسی پرداختند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها دو پرسشنامه استاندارد رفتار رهبری اخلاقی سازمان کالشون و همکاران (۲۰۱۱) و آوای کارکنان زهیر و اردوغان (۲۰۱۱) بود. نتایج تحقیق حاکی از تأثیر رهبری اخلاقی بر آوای کارکنان بود.

دانایی فرد و همکارش (۱۳۸۹) در پژوهشی به تحلیل نگرش‌های شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی و تبیین جو سکوت سازمانی و رفتار سکوت سازمانی پرداختند. جامعه آماری این پژوهش ۲۸۰ نفر از کارکنان سازمان‌های دولتی بودند. نتایج نشان داد بین ابعاد جو سکوت (گرایش مدیریت عالی به سکوت، نگرش سرپرستان به سکوت، فرصت‌های ارتباطاتی) و نگرش‌های شغلی کارکنان با رفتار سکوت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. به طوری که بین نگرش مدیریت عالی و نگرش سرپرستان با رفتار سکوت کارکنان یک همبستگی نسبتاً شدیدی وجود دارد و بین فرصت‌های ارتباطاتی و نگرش‌های شغلی کارکنان با رفتار سکوت کارکنان، همبستگی منفی نسبتاً شدیدی است.

زرین جوی الوار (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی رابطه بین نگرش کارکنان با عملکرد آنان در سازمان پرداختند. جامعه آماری این پژوهش ۱۰۰ نفر از کارکنان دانشگاه‌های آبادان و خرمشهر بودند. ابزار گردآوری تحقیق پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی و نگرش کارکنان به سازمان بودند. نتایج تحقیق حاکی از آن بود که بین نگرش کارکنان و عملکرد آنان رابطه معناداری وجود دارد، گرچه این رابطه قوی نبود و بر آن تاکید داشت که در صورت توجه به کیفیت زندگی کاری، عملکرد کارکنان نیز ارتقا خواهد یافت.

فرضیه اصلی

بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیات فرعی

بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای تدافعی رابطه معناداری وجود دارد.

بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای با رضایت رابطه معناداری وجود دارد.

بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای جامعه پسند رابطه معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

این تحقیق، از منظر ماهیت، روش توصیفی- همبستگی از نوع پیمایشی است. از منظر هدف نیز، کاربردی است، زیرا یافته‌های حاصل از تحلیل آماری آن، به نوعی می‌تواند جهت دیگر پژوهش‌ها، با جامعه آماری متفاوت، الگوی جدید و سازمان دیگری کاربرد داشته باشد. از منظر زمان، مقطعی است؛ زیرا در یک بازه زمانی خاص به جمع آوری داده‌ها و سپس تحلیل آن‌ها می‌پردازد. جامعه آماری این تحقیق، کارکنان اداری - مالی اداره کل دادگستری استان چهارمحال و بختیاری با تعداد ۶۵ نفر و نمونه‌ای برابر با ۵۶ نفر مطابق با جدول مورگان بود. ضمناً، جهت نمونه‌گیری نیز، از روش نمونه‌گیری تصادفی که شانس مساوی را برای تمامی شرکت‌کنندگان قائل است، استفاده شده است که تعداد ۵۶ پرسشنامه بین کارکنان توزیع گردید و ۵۰ پرسشنامه بصورت کامل بازگشت داده شد.

ابزار گردآوری اطلاعات

ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش، از سه پرسشنامه اطلاعات فردی، نگرش کارکنان به سازمان و صدای کارکنان استفاده شده است. پرسشنامه اطلاعات فردی شامل متغیر سن، جنس، میزان تحصیلات و سابقه کار می‌باشد. پرسشنامه نگرش کارکنان به سازمان برگرفته از پرسشنامه استاندارد کنتور و وایسبرگ^۱ (۲۰۰۲) می‌باشد که از ۲۰ گویه تشکیل شده است. پرسشنامه صدای کارکنان از پرسشنامه استاندارد زهیر و اردوغان^۲ (۲۰۱۱) که شامل ۳ بعد و ۱۲ گویه می‌باشد و با کمی اصلاح و حذف برخی از گویه‌ها در این پژوهش استفاده گردیده است.

روایی و پایایی پژوهش

روایی پرسشنامه‌های استاندارد این پژوهش، به روش محتوایی یعنی به بهره‌گرفتن از نظر استاد محترم راهنما، خبرگان، کارشناسان و اندیشمندان، همچنین مجریان دارای شناخت متغیرهای موضوعی این تحقیق، در محل مطالعه موردی این پژوهش انجام شد.

با وجود استاندارد بودن پژوهشنامه‌ها میزان آلفای کرونباخ آن‌ها در مطالعه موردی این تحقیق مشخص شده است. برای انجام پیش‌آزمون هر چه تعداد بیشتر باشد، جواب نمونه جهت محاسبه پایایی پژوهشنامه‌های ارائه شده دقیق‌تر خواهد بود. از این رو تعداد ۳۰ پرسشنامه در پیش‌آزمون توزیع شد و پس از اطمینان از پایایی آن به توزیع پرسشنامه اقدام شد. مقدار آلفای محاسبه شده برای متغیرهای تحقیق در جدول زیر آمده است.

جدول شماره ۱. آلفای کرونباخ

متغیرهای پژوهش	ابعاد	الفای کرونباخ
نگرش کارکنان	نگرش کارکنان	۰ / ۸۸
آوای کارکنان	آوای تدافعی	۰ / ۷۰
	آوای با رضایت	۰ / ۸۵
	آوای جامعه‌پسند	۰ / ۷۸

^۱ Kantor and Weisberg

^۲ Zehir and Erdogan

روش های آماری و تجزیه و تحلیل داده ها

جهت وارد کردن کلیه داده های حاصل از توزیع پرسشنامه ها و کد گذاری و پردازش داده های این پژوهش از نسخه ۲۱ نرم افزار SPSS استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفته است.

جدول شماره ۲. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

متغیر پژوهش	کولموگروف - اسمیرنوف	سطح معنی داری
نگرش کارکنان به سازمان	۰/۲۴۲	۲/۱۱
آوای با رضایت	۰/۱۹۹	۱/۰۷
آوای تدافعی	۰/۹۰۸	۰/۵۶
آوای جامعه پسند	۰/۲۳۱	۱/۴۹
آوای کارکنان	۰/۱۲۳	۱/۰۹

نتایج جدول ۲ نشان می دهد که مقدار Sig برای پنج متغیر، بالاتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع را برای هر کدام از متغیرهای اصلی پژوهش را نمی توان رد کرد و با اطمینان ۰/۹۵ هر پنج متغیر دارای توزیع نرمال می باشند.

جدول شماره ۳. نتایج آزمون پیرسون

ابعاد	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
آوای تدافعی	۰/۱۱	۰/۲۱
آوای با رضایت	۰/۲۳	۰/۰۱
آوای جامعه پسند	۰/۵۴	۰/۰۱
آوای کارکنان	۰/۲۸	۰/۰۵

نتایج توصیفی داده ها

بر اساس نتایج جدول فراوانی سن بیشترین افراد مورد مطالعه در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال (۶۶ درصد) و کم ترین فراوانی در گروه سنی بالای ۴۱ سال (۶ درصد) یافت شد. بر اساس نتایج جدول فراوانی جنسیت بیشترین افراد شرکت کننده در تحقیق

را مردان تشکیل می دادند با تعداد ۷۶ درصد و خانم ها ۲۴ درصد. بر اساس نتایج جدول فراوانی میزان تحصیلات، بیشترین فراوانی مربوط به افراد با مدرک کارشناسی (۷۲ درصد) و کمترین فراوانی مربوط به افراد با مدرک دیپلم (۴ درصد) می باشد. بر اساس نتایج جدول فراوانی سنوات خدمت، از بین افراد مورد مطالعه بیشترین سنوات خدمت در گروه زیر ۵ سال خدمت (۳۸ درصد) و کمترین فراوانی مربوط به افراد بالای ۱۶ سال خدمت (۱۰ درصد) می باشد.

نتایج استنباطی داده ها

بر اساس نتایج جدول شماره ۳ نتایج زیر به دست آمد:

نتایج آزمون فرضیه اول نشان می دهد با مقدار $r = 0/11$ و سطح معنا داری $P = 0/21$ بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای تدافعی رابطه معنی داری وجود ندارد و فرضیه اول رد می گردد. نتایج آزمون فرضیه دوم نشان می دهد با مقدار $r = 0/23$ و سطح معنا داری $P = 0/01$ بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای با رضایت رابطه معنی داری وجود دارد و فرضیه دوم تایید می گردد. نتایج آزمون فرضیه سوم نشان می دهد با مقدار $r = 0/54$ و سطح معنا داری $P = 0/01$ بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای جامعه پسند رابطه معنی داری وجود دارد و فرضیه سوم تایید می گردد. نتایج آزمون فرضیه اصلی نشان می دهد با مقدار $r = 0/28$ و سطح معنا داری $P = 0/05$ بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد و فرضیه اصلی تایید می گردد. همچنین با توجه به نتیجه پرسشنامه نگرش کارکنان به سازمان مقدار $3/87$ اندازه گیری شد و بالاتر از اندازه متوسط: ۳ می باشد.

نتیجه گیری و پیشنهادات

با مروری بر مجلات و سایت های علمی هیچ گونه تحقیق مشابه این پژوهش یافت نشد که به بررسی و مقایسه نتایج پرداخته شود. نتایج این تحقیق حاکی از اینست که نگرش کارکنان به سازمان مثبت و بالاتر از میانگین است و رابطه معنی داری بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای کارکنان وجود دارد و به این معنی است که موقعی که کارکنان نگرش مثبتی به سازمان داشته باشند آوای جامعه پسند (که نگرشی مثبت و بر پایه رفتارهای شهروندی سازمانی است) شکل می گیرد و کارکنان پیشنهادات سازنده ای در جهت پیشبرد مقاصد سازمان ارائه می کنند و از انتقاد صرف خودداری می کنند. همچنین در این پژوهش رابطه معناداری بین نگرش کارکنان به سازمان و آوای تدافعی یافت نشد، زیرا این نوع آوا بیشتر بر پایه خود حفاظتی و ترس از بیان اظهارات میباشد و این آوا موقعی شکل می گیرد که کارکنان نگرشی منفی به سازمان داشته باشند و در مواقع اظهار نظر تصمیمات را بر اساس پذیرش هر گونه مسئولیت و کمترین ریسک شخصی ارائه می دهند. بعد دیگر آوای سازمانی که آوای با رضایت میباشد و بر اساس اظهارات تعمدی ایده ها، اطلاعات و نظرات مرتبط با کار است و کمتر حالت غیر انفعالی دارد هم با نگرش کارکنان رابطه معنادار و مثبتی داشت ولی سطح این آوا با آوای جامعه پسند کمتر بود و دلیل این امر آنست که آوای با رضایت حالت بینابین دارد.

با توجه به نتایج حاصل از تحقیق پیشنهاد های زیر ارائه می گردد:

- مدیران باید کارکنان را به ابراز نظر در مورد مسائل و مشکلات کاری ترغیب کنند.
- مدیران باید از کارکنان در مورد برنامه های جدید سازمان نظر خواهی کنند و از این نظرات در ارائه برنامه های جدید استفاده کنند.
- در ازای ارائه نظرات مفید و موثر کارکنان به آنها پاداش دهند و از این طریق آنها را تشویق به اظهار نظر کنند.
- سازمانها و مدیران باید برنامه های منظمی و دوره های آموزشی جهت بهبود نگرش کارکنان برگزار کنند و از نظرات متخصصان در حوزه رفتار سازمانی و روانشناسی سازمانی بهره جویند.

منابع

۱. آذربایجانی، م؛ و دیگران. (۱۳۸۲). روانشناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، تهران، انتشارات سمت.
۲. برگ، ا. (۱۳۷۸). روان شناسی اجتماعی، ج ۲. ترجمه علی محمد کاردان، تهران، نشر اندیشه، چاپ نهم،
۳. بزرگ نیا حسینی، ف، عنایتی، ک (۱۳۹۳) رابطه سکوت سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال نهم، شماره ۴، ۱۳۹۳، ص ۱ تا ۱۰.
۴. دانایی فرد، ح، پناهی، ب (۱۳۸۹) تحلیل نگرش های شغلی کارکنان سازمان های دولتی تبیین جو سکوت سازمانی و رفتار سکوت سازمانی، پژوهش های مدیریت تحول، جلد ۱، شماره ۳، ص ۱۹ - ۱
۵. رابینز، ا. (۱۳۸۶). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی
۶. رضاییان، ع. (۱۳۸۹). مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات سمت.
۷. زارعی متین، ح، احمدی زهرانی، م، امینی، ع، نیک مرام، س (۱۳۹۴) بررسی تأثیر رفتار رهبری اخلاقی بر آوای کارکنان، فصلنامه، پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال هفتم، شماره ۴ (شماره پیاپی ۲۲)، زمستان ۱۳۹۴ ریال ص ۱۶۷-۱۹۰
۸. زارعی متین، ح، طاهری، ف، سیار، ا (۱۳۹۰) سکوت سازمانی: مفاهیم، علل و پیامد ها، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال ششم، شماره ۲۱، بهار ۱۳۹۰، ص ۱۰۴ - ۷۷
۹. زرین جوی الوار، س، خلیل زاده، م، رضایی ارجمند، ح (۱۳۹۳) بررسی رابطه بین نگرش کارکنان با عملکرد آنان در سازمان، اولین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و فرهنگ اسلامی
۱۰. طالب پور، م؛ امامی، ف (۱۳۸۶) بررسی ارتباط تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی و مقایسه آن بین دبیران تربیت بدنی مرد آموزشگاه های نواحی هفتگانه مشهد، مجله پژوهش در علوم ورزشی، پژوهشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری، شماره دوازدهم.
۱۱. قلی پور، آرین. (۱۳۸۷) مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی) انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت)، تهران، چاپ اول.
۱۲. گریفتن، مورهد. (۱۳۸۵) رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران، انتشارات مروارید، چاپ دوم.
13. Boxall, p, parcel, j (2008). Strategy and human resource management. 2nd Ed. New York. play rave Macmillan.
14. Budd, j. Gollan, p. Wilkinson, A (2010)New Approaches to Employee Voice and participation. Human Relation s, 63(3), 1-8
15. kantor, j. Weisberg, J(2002) Ethical attitudes and ethical behaviors, International journal of Manpower, Vol 23, No. 8, pp 687- 703.
16. Kim, J, MacDuffie, J, P. Pil, F,K (2010) Employee voice and organizational performance: Team versus representative influence. Human Relations: 63(3). 371-394
17. Luthans, F(1992) Organizational behavior, Sixth Edition New York: Mc Grow – Hill
18. Morrison, E W, Milliken, F j (2000) Organizational Silence:A barrier to change and development in a pluralistic World. Academy of Management Review: 25(u):706-725
19. Smith, P.C., Kendal, L.M., & Hullin,C.L. (1969).The measurement of satisfaction in work or retirement. Chicago:Rand-McNally
20. Van Dyne, I. Ang, S. Botero, I.C. (2003). Conceptualizing employee Silence And employee voice as multidimensional Constructs. Journal of management Studies, No (6), 1359-1362

21. Zehir, C. Erdogan, E (2011) The association Between organizational silence and ethical Leadership trough employee performance procedia: Social and Behavioral sciences, 24: 1389-1404
22. Zhou, J. George, J, M (2001) When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. Journal of Applied Psychology, 44, 682-96

The Relationship between Attitude of Staff and the Employee Voice

Iraj Soltani, Mohammad Heidari Goujani

1-Assistant Professor, Department of Public Administration, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan) Branch2

2-PhD Student in Public Administration, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan) Branch

Abstract

This study seeks to explain the relationship between Attitude of staff and employees voice. The research method to survey and correlation of field branch is functional in nature. The population of the research administrative and financial staff of the Department of Justice Chaharmahal and Bakhtiari Province are a total of 65 persons and also random sampling method was used in this study. To determine the sample size because of the lack of population variance and inform the lack of success or failure of variables Morgan table was used the same 56 people. The required data through the standard questionnaire of Attitude of staff (Kantor & Weisberg) and employee voice and (Zehir & Erdogan) be collected. To analyze the data, SPSS software was used. The results showed a significant relationship between Attitude of staff and employee voice.

Keywords: Attitude of staff, Employee voice.
