

بررسی تأثیرگذاری وظایف مدیریت منابع انسانی بر تعهد سازمانی کارکنان با تأکید بر نقش قراردادهای روان‌شناختی

حبيب اله دعایی^{۱*}، سعيد مرتضوی^۲، مصطفی رضایی راد^۳

۱- دانشیار گروه مدیریت دانشگاه سیستان و بلوچستان،

۲- دانشیار گروه مدیریت دانشگاه فردوسی مشهد

۳- دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد

پذیرش: ۹۱/۳/۳۰

دریافت: ۹۰/۹/۱۲

چکیده

منابع انسانی مؤسسات درمانی و بهداشتی، مهم‌ترین سرمایه آن‌ها می‌باشد، زیرا عملکرد آن‌ها به‌طور مستقیم بر جان بیماران و سلامتی جامعه تأثیرگذار است. مطالعه حاضر به بررسی تأثیر وظایف مدیریت منابع انسانی بر منابع انسانی شاغل در حوزه درمان پرداخته است.

در این راستا قراردادهای روان‌شناختی نیز به‌عنوان متغیر واسط و تعهد سازمانی کارکنان به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند. از استراتژی تحقیق پیمایشی- تحلیلی برای اجرای تحقیق استفاده شده است. جامعه آماری، کارکنان درمانی بیمارستان قائم (عج) شهرستان مشهد تعیین شده است. روش جمع‌آوری داده‌ها نیز از راه پرسشنامه استاندارد بوده است.

در این پژوهش از معادلات ساختاری و روش حداقل‌مربع‌های جزئی به کمک نرم‌افزار اسمارت. پی. ال. اس به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. نتایج حاصل از پژوهش، حکایت از این مطالب دارد که نخست مدل به کار گرفته شده، مدل نظری قوی برای پیش‌بینی



تعهد سازمانی کارکنان بوده است، دوم این‌که همه روابط مستقیم بین متغیرهای مدل، معنادار بوده‌اند. سوم، یافته تحقیق بر این نکته تأکید می‌کند که اعمال مدیریت منابع انسانی و توجه به اجرای قراردادهای روان‌شناختی، تأثیر تعیین‌کننده‌ای بر تعهد سازمانی کارکنان دارد. بنابراین توفیق در اجرای صحیح آن‌ها قرین با ارتقای تعهد سازمانی خواهد بود.

واژگان کلیدی: وظایف مدیریت منابع انسانی، قراردادهای روان‌شناختی، تئوری تبادلات اجتماعی، تعهد سازمانی.

۱- مقدمه و بیان مسئله

منابع انسانی کارآمد، به‌عنوان ثروت و دارایی ارزشمند هر سازمان به شمار می‌آیند. بسیاری از سازمان‌ها علی‌رغم داشتن منابع طبیعی سرشار، به دلیل نداشتن نیروی انسانی توانمند و لایق، توانایی بهره‌گیری از این منابع را ندارند. بیمارستان‌ها و مؤسسات درمانی از این موضوع مستثنا نیستند و منابع انسانی آن‌ها پایه و اساس نظام‌های بهداشتی و درمانی را تشکیل می‌دهند [۱]. از این رو مدیریت منابع انسانی بیمارستان‌ها، به دنبال یافتن روش‌های علمی و کاربردی، با هدف افزایش کارآمدی کارکنان درمانی هستند تا منابع انسانی در راستای اهداف سازمان و سلامتی بیماران قدم بردارند.

یکی از کارکردهای مهم وظایف مدیریت منابع انسانی، بهبود نگرش سازمانی کارکنان و برطرف ساختن نیازهای آنان در محیط کار است [۲]. از این رو وظایف مدیریت منابع انسانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین نوع اثرگذار بر گرایش‌های رفتاری کارکنان مطرح شده است [۳]. صص ۵۳۸-۵۵۱؛ ۴، صص ۵۲۸-۵۳۷]. در سال‌های گذشته، تعهد سازمانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین گرایش‌های کاری کارکنان بخش مهمی از مطالعات سازمانی بوده است [۵]. از بنیان‌های نظری مرتبط با تعهد سازمانی، تئوری تبادل اجتماعی^۱ است که به همکاری بخش‌های مختلف

1. Social Exchange Theory



سازمان با هدف کسب منافع متقابل اشاره می‌کند [۶، صص ۱۵۶۵-۱۵۶۹]. به منظور مطالعه منافع متقابل کارکنان و مدیران مفهوم قراردادهای روان‌شناختی^۱ به دلیل تأثیر معنادار بر نگرش کارکنان مورد توجه قرار گرفته است [۷، صص ۹۰۳-۹۳۰؛ ۸، صص ۲۹۴-۳۰۱].

قراردادهای روان‌شناختی به باورهای افراد در مورد تعهدات دو طرفه اشاره دارند؛ متفاوت از قراردادهای رسمی می‌باشند و به تلقی افراد از ضوابط و شرایط دو طرف تعامل مربوط می‌شوند [۹، صص ۲۸۳-۲۸۹]. این قراردادها مبتنی بر تبادلات متقابل بین کارکنان و مدیران شکل می‌گیرند [۱۰، صص ۷۴۴-۷۸۱]. وظایف مدیریت منابع انسانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر قراردادهای روان‌شناختی مطرح شده‌اند [۱۱، صص ۲۰۹-۲۱۹]. در این صورت، وظایف مدیریت منابع انسانی پیام‌هایی را به کارکنان در مورد آنچه که یک سازمان از آن‌ها و آنچه آن‌ها از سازمان انتظار دارند، ارسال می‌کنند، هم‌چنین از این راه در ایجاد پیام‌های ذهنی و قراردادهای روان‌شناختی نقشی کلیدی را بر عهده دارند [۱۱، صص ۲۰۹-۲۱۹].

به باور محققان، از آن جایی که کارکنان در معرض وظایف متنوع هستند و تنها در معرض یک وظیفه مجزا نمی‌باشند، برداشت کلی کارکنان سهمی مهم در ادراک کارکنان نسبت به وظایف گوناگون را نشان می‌دهد، از این رو ضروری است که به مجموعه وظایف مدیریت منابع انسانی به صورت یکپارچه - که یک متغیر را تشکیل داده‌اند - توجه شود. هم‌چنین باید برای بررسی بیش‌تر، تأثیرگذاری وظایف مدیریت منابع انسانی را به صورت جداگانه و مستقل مورد بررسی قرار داد.

با توجه به مطالب مطرح شده، در این پژوهش با ارائه مدلی مفهومی تأثیر پنج وظیفه کارمندیابی، آموزش و بالندگی، ارزیابی عملکرد و شرایط کاری به‌عنوان وظایف مدیریت منابع انسانی به‌طور یکپارچه و جداگانه بر تعهد سازمانی کارکنان درمانی بیمارستان قائم (عج) شهر مشهد با تأکید بر نقش قراردادهای روان‌شناختی بررسی می‌شود.

1. Psychological Contracts



۲- ادبیات تحقیق

مدیریت منابع انسانی معطوف به سیاست‌ها، اقدامات و سیستم‌هایی است که رفتار، طرز فکر و عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهند [۱۲]. این سیاست‌ها و اقدامات دربرگیرنده تجزیه و تحلیل شغل، برنامه‌ریزی منابع انسانی و کارمندیابی، آموزش دادن به کارکنان، ارزیابی عملکرد، اعطای پاداش، ایجاد محیطی سالم و منصفانه، مدیریت حقوق و دستمزد، ایجاد انگیزه و مزایا، برقراری ارتباط با کارکنان و متعهد کردن کارکنان به سازمان می‌شوند [۱۲].

در این مطالعه پنج وظیفه کارمندیابی، آموزش و بالندگی، ارزیابی عملکرد و شرایط کاری به‌عنوان وظایف مدیریت منابع انسانی در نظر گرفته شده‌اند که در جدول ۱ تعاریف نظری این وظایف آمده است (جدول ۱).

جدول ۱ وظایف مدیریت منابع انسانی

| وظایف منابع انسانی | مهم‌ترین تعاریف مربوط به آن |
|--------------------|--|
| آموزش و بالندگی | به‌عنوان فرایند نظام‌مند توسعه و بهبود مهارت کارکنان با هدف بهبود عملکرد و کارایی مطرح می‌شود [۱۳، صص ۱۴-۱۷]. |
| ارزیابی عملکرد | به‌عنوان فرایند بررسی چگونگی انجام وظایف و عملکرد کارکنان در قیاس با مجموعه‌ای از استانداردها و معیارها و ارائه بازخور نتایج مقایسه‌ها به کارکنان مطرح می‌شود [۱۴، صص ۵۹۲-۵۹۷]. |
| کارمندیابی | شامل برنامه‌ریزی، جذب و انتخاب منابع انسانی است. برنامه‌ریزی فرایندی است به‌منظور اطمینان پیدا کردن از برخورداری مطلوب از پتانسیل افراد به منظور ارائه سطح مطلوبی از خدمات. هم‌چنین جذب فرایندی است به منظور بررسی مجموعه‌ای از داوطلبان برای پذیرفته‌شدن در شغل مورد نظر و انتخاب فرایندی است به‌منظور تصمیم‌گیری در مورد به‌کارگیری یا عدم به‌کارگیری داوطلبان در شغل مورد نظر [۱۵، صص ۳۲-۴۲]. |
| حقوق و مزایا | به‌عنوان فرایند تدوین اهداف، راهبرد و خط‌مشی طرح‌های پرداخت و رفاه، مشارکت کارکنان و مدیران در هدف‌گذاری و وظایف مطرح می‌شود [۸، صص ۲۹۴-۳۰۱]. |
| شرایط کاری | به‌عنوان فراهم کردن شرایط و وضعیت کاری ایمن، سالم و اطمینان‌بخش از طرف کارفرما برای کارکنان مطرح می‌شود [۱۵، صص ۳۲-۴۲]. |



تعهد سازمانی را درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده‌اند [۱۶]. تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی، رفتار سازمانی و عملکرد شغلی رابطه‌ای مثبت داشته است و با تمایل به ترک شغل رابطه‌ای منفی دارد که می‌تواند از روابط تعاملی تأثیر پذیرد [۱۷، صص ۶۳۷-۶۴۳].

روابط تعاملی در پرتو تئوری تبادل اجتماعی بحث و بررسی می‌شوند [۱۴، صص ۵۹۲-۵۹۷]. بنیان تئوری تبادل اجتماعی بر این فرض است که وقتی فردی کار مورد علاقه طرف مقابل را انجام می‌دهد، انتظار دارد تا فرد مقابل نسبت به جبران و تلافی این رفتار واکنش نشان دهد [۱۴، صص ۵۹۲-۵۹۷]. از این رو می‌توان با استناد به این تئوری نتیجه گرفت زمانی که مدیران تلاش کارکنان را با فراهم کردن مزایایی برای آن‌ها ارج می‌نهند، در مقابل کارکنان در تلافی و جبران این حمایت‌ها و مزایا با تعهد بیش‌تر به سازمان، به وظایف تکلیف شده عمل می‌کنند و عملکرد خود را بهبود می‌بخشند [۷، صص ۹۰۳-۹۳۰].

بنابراین با توجه به تئوری تبادل اجتماعی، درک کارکنان از چگونگی اجرای وظایف مدیریت منابع انسانی زمانی تعهد سازمانی آن‌ها را بهبود می‌بخشد که احساس کنند سازمان به رفاه، بهزیستی، سلامتی و تلاش آن‌ها توجه می‌کند [۱۸، صص ۷-۲۴]. البته وظایف مدیریت منابع انسانی زمانی بر عملکرد سازمان تأثیرگذاری بیش‌تری دارند که به‌طور هماهنگ و یکپارچه اجرا شوند [۱۹، صص ۱۵۴-۱۶۶]. بنابراین فرضیه اول تحقیق را می‌توان به این صورت بیان کرد:

فرضیه ۱: وظایف مدیریت منابع انسانی تأثیر معناداری بر تعهد سازمانی دارند:

- ۱- آموزش و بالندگی؛
- ۲- کارمندیابی؛
- ۳- ارزیابی عملکرد؛
- ۴- حقوق و مزایا؛
- ۵- شرایط کاری، تأثیر معناداری بر تعهد سازمانی دارد.



قراردادهای روان‌شناختی به‌عنوان مفهومی حیاتی در مبانی رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی مطرح شده است [۲۰، صص ۸۱۸-۸۲۵]. این قراردادها به باور افراد در مورد ضوابط و شرایط روابط تعاملی کارکنان و سازمان اشاره دارند [۲۱، صص ۳۸۵-۴۰۱؛ ۲۲، صص ۲۴۳-۲۶۳]. قرارداد، تعهدی رسمی بین مدیران و کارکنان است در حالی که قرارداد روان‌شناختی قراردادی غیر رسمی است و بر ارتباط غیر رسمی بین کارکنان و مدیران استناد می‌کند [۲۳، صص ۲۵۳-۲۸۱]. با استناد بر تئوری تبادل اجتماعی، بررسی پیامدهای اجرا یا نقض قراردادهای روان‌شناختی بر تمایلات و رفتارهای کارکنان صورت می‌پذیرد [۷]. تحقیقات پیشین حکایت از تأثیر مثبت اجرای قراردادهای روان‌شناختی بر تعهد سازمانی کارکنان دارند [۲۱؛ صص ۳۸۵-۴۰۱]. بنابراین فرضیه دوم مطالعه را می‌توان به این صورت مطرح کرد:

فرضیه ۲: قراردادهای روان‌شناختی تأثیر معناداری بر تعهد سازمانی دارند.

هم‌چنین وظایف مدیریت منابع انسانی در بهبود قراردادهای روان‌شناختی تأثیرگذارند [۱۶]. این وظایف به‌عنوان کانال ارتباطی و واسط بین کارکنان و مدیران در نظر گرفته می‌شوند و از آن جایی که روابط تعاملی به‌طور متفاوت به‌وسیله کارکنان تفسیر می‌شوند، این وظایف می‌توانند نقش کلیدی و مهمی را در تفسیر روابط تعاملی و ضوابط و شرایط قراردادهای روان‌شناختی ایفا کنند [۲۴، صص ۵۲۳-۵۴۴]. در این صورت از وظایف اصلی مدیریت منابع انسانی ایجاد باور اجرای قراردادهای روان‌شناختی می‌باشد [۱۸، صص ۷-۲۴]. با تفسیر کارکنان از چگونگی اجرای وظایف مدیریت منابع انسانی و پیام‌های ارسالی از سوی این وظایف، باور به اجرا یا نقض قراردادهای روان‌شناختی شکل می‌گیرد و ایجاد این باور تعهد سازمانی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۱۹، صص ۱۵۴-۱۶۶]. بنابراین فرضیه سوم و چهارم تحقیق به این شکل بیان می‌شود:

فرضیه ۳: وظایف مدیریت منابع انسانی تأثیر معناداری بر قراردادهای روان‌شناختی دارند: ۱-

آموزش و بالندگی؛

۲- کارمندیابی؛

۳- ارزیابی عملکرد؛

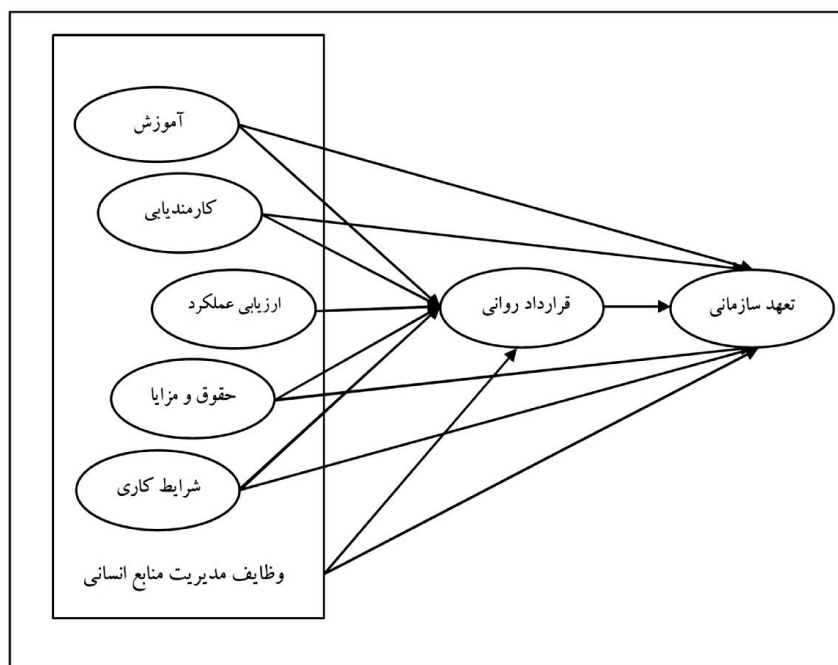


۴- حقوق و مزایا؛

۵- شرایط کاری تأثیر معناداری بر قراردادهای روان‌شناختی دارد.

فرضیه ۴: قراردادهای روان‌شناختی نقش واسطه در تأثیرگذاری وظایف مدیریت منابع انسانی بر تعهد سازمانی دارند.

در نهایت مدل مفهومی تحقیق مبتنی بر مرور مفهومی ادبیات تحقیق و استدلال برای هر یک از روابط مطرح شده در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق



۳- روش تحقیق

این تحقیق برحسب هدف از جمله تحقیقات کاربردی و از نظر جمع‌آوری داده از نوع پیمایشی است. کارکنان درمانی بیمارستان قائم (عج) شهر مشهد به دلیل تأثیرگذاری پیامدهای رفتاری آن‌ها بر سلامت بیماران به‌عنوان جامعه آماری تحقیق در نظر گرفته شدند. در مجموعه کارکنان درمانی بیمارستان قائم (عج)، سرپرستاران، پرستاران، بهیاران و کمک بهیاران قرار گرفتند. هم‌چنین به‌علت پوشش ۴ نوع کادر درمانی از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است که با جایگذاری در فرمول کوکران با اطمینان ۹۵ درصد، ۱۹۶ نفر به‌عنوان حداقل نمونه پژوهش محاسبه شدند. به‌طور کلی ۳۱۸ پرسشنامه توزیع شد که ۲۸۴ پرسشنامه برگشت داده شد و در نهایت ۲۶۸ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت.

۳-۱- روش گردآوری اطلاعات، روایی و پایایی

در پژوهش حاضر از پرسشنامه معتبر و پایا برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است. به‌منظور بررسی اعتبار ابزارها، از اعتبار صوری و سازه (تحلیل عاملی) استفاده شد. در بررسی اعتبار صوری، پرسشنامه به ۱۵ صاحب‌نظر مربوط به آن از جمله مدرسان گروه مدیریت دانشگاه فردوسی و سرپرستاران بیمارستان قائم (عج) داده شد. در اعتبار سازه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. براساس پیشنهاد فرنل و لاکر مقدار بارهای عاملی برای متغیرهای مشاهده شده جهت معتبر بودن باید بزرگ‌تر از ۰/۵ باشد [۲۵، صص ۳۹-۵۰].

نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی تمامی بارهای عاملی برای متغیرهای مشاهده شده مطالعه از ۰/۵ بزرگ‌تر بودند. این یافته بیانگر این مطلب است که سؤال‌های پرسشنامه بیان‌کننده عامل‌های (متغیرهای) مورد نظر هستند. هم‌چنین با توجه به این‌که برای پژوهش‌های علوم انسانی ضریب آلفای بالاتر از ۰/۶ قابل قبول است [۲۶]، می‌توان پایایی پرسشنامه مذکور را با توجه به جدول ۲ به‌طور مناسب ارزیابی کرد.



جدول ۲ ضرایب آلفای کرونباخ اجزای پرسشنامه

| پایایی | تعداد گویه | مؤلف پرسشنامه | نام متغیر |
|--------|------------|--|------------------------|
| ۰/۸۴۴ | ۴ | ادگار و گی (۲۰۰۵) [صص ۵۳۴-۵۴۹]. | آموزش و بالندگی |
| ۰/۷۵۰ | ۳ | ادگار و گی (۲۰۰۵) | کارمندیابی |
| ۰/۹۰۴ | ۳ | کی نیکی و همکاران (۱۹۹۲) [صص ۱۳۵-۱۵۲]. | ارزیابی عملکرد |
| ۰/۸۷۵ | ۵ | چنگ (۲۰۰۵) | حقوق و مزایا |
| ۰/۸۶۱ | ۵ | [صص ۴۲۵-۴۴۶]. لاکرو و آلن (۱۹۹۴) | شرایط کاری |
| ۰/۹۳۲ | ۱۳ | آلن و می (۱۹۹۰) | تعهد سازمانی |
| ۰/۷۱۴ | ۷ | کوبلو و شاپیرو (۲۰۰۵) | قراردادهای روان‌شناختی |

در این پژوهش از مدل‌یابی معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی برای تحلیل داده‌ها، آزمون فرضی‌ها و برازش مدل استفاده شده است. مدل‌یابی اسمارت. پی. ال. اس در علوم متنوع از جمله منابع انسانی کاربرد دارد [صص ۱۳۴-۱۳۹؛ ۳۱، صص ۱۵۹-۲۰۵]. اسمارت. پی. ال. اس نگرشی مبتنی بر وارینانس است که در مقایسه با روش‌های مشابه معادلات ساختاری هم‌چون لیزرل و آموس نیاز به شرط‌های کم‌تری دارد [صص ۲۸۱-۲۹۰]. مزیت اصلی آن در این است که به‌عنوان روشی قدرتمند در شرایط تعداد نمونه‌ها و گویه‌های اندازه‌گیری کم مطرح می‌شود [صص ۱۷-۴۱]. این مدل‌یابی در دو مرحله انجام می‌شود. در اولین مرحله مدل اندازه‌گیری از راه تحلیل‌های اعتبار و پایایی سنجش می‌شود و در دومین مرحله، مدل ساختاری به‌وسیله برآورد مسیر بین متغیرها و تعیین شاخص‌های برازش تعیین می‌شود [صص ۱۹۵-۲۰۴].



۴- یافته‌های تحقیق

۴-۱- مرحله اول (تعیین مدل اندازه‌گیری)

براساس آنچه گفته شد در مرحله اول، تعیین مدل اندازه‌گیری از راه نتایج تحلیل عاملی تأییدی انجام می‌گیرد. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی برای متغیرهای مشاهده شده مطالعه از ۰/۵ بزرگ‌تر هستند و از آن جایی که براساس پیشنهاد فورنل و لاکر مقدار بارهای عاملی برای متغیرهای تحقیق برای معتبر بودن باید بزرگ‌تر از ۰/۵ باشند، می‌توان اذعان کرد که سؤال‌های پرسشنامه بیانگر عامل‌های مورد نظر هستند. از این رو مدل اندازه‌گیری پژوهش مورد تأیید قرار گرفت.

۴-۲- مرحله دوم (تعیین مدل ساختاری)

تعیین مدل ساختاری شامل تحلیل مسیر و شاخص‌های برازندگی مدل است. روش برآورد در اسمارت. پی. ال. اس ناپارامتریک است [۳۵، صص ۳۴۷-۳۶۶]. شاخص‌های نیکویی برازش این مدل‌یابی کیفیت برازش را نشان می‌دهند؛ به این معنا که این شاخص‌ها، عددی بین ۰ تا ۱ می‌باشند و هرچه مقدار آن‌ها به یک نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده برازش بهتر مدل می‌باشد. براساس جدول ۳ شاخص‌های نیکویی، نمایانگر کیفیت مطلوب مدل می‌باشند.

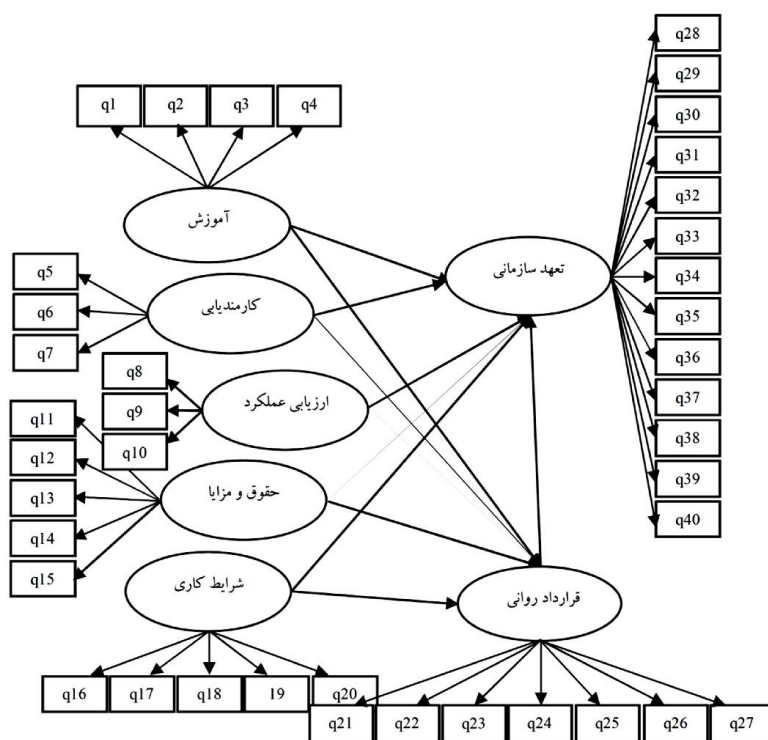
جدول ۳ شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری مدل

| مقدار شاخص | نوع شاخص |
|------------|-----------------|
| ۰/۷۰۴ | شاخص مطلق |
| ۰/۹۱۹ | شاخص نسبی |
| ۰/۹۹۹ | شاخص مدل بیرونی |
| ۰/۹۲۰ | شاخص مدل درونی |

در تحلیل مدل مفهومی و بیان فرضیه‌ها، از دو نوع مدل بهره گرفته شده است. به باور محققان، از آن جایی که کارکنان در معرض وظایف متنوع هستند و تنها در معرض یک وظیفه



مجزا نمی‌باشند، برداشت کلی کارکنان سهمی مهم در ادراک کارکنان نسبت به وظایف گوناگون را نشان می‌دهد، از این رو مدل کلی مطرح شد که در آن مجموعه وظایف مدیریت منابع انسانی به صورت یکپارچه یک متغیر را تشکیل داده‌اند. هم‌چنین مدل دیگر مطالعه، مدل جزئی است که در آن مجموعه وظایف مدیریت منابع انسانی به صورت جداگانه و مستقل در نظر گرفته شده‌اند. در این مدل تأثیرگذاری پنج وظیفه به طور مستقل بر قراردادهای روان‌شناختی و تعهد سازمانی بررسی شده است.



شکل ۲ مدل ساختاری (وظایف مدیریت منابع انسانی به طور مستقل)