

تجهیز سازمانی در سیستم‌های

بهداشتی - درمانی

تالیف:

فریدون جهانگیر

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

محمدرفع بذرافشان

دانشجوی دکترای تخصصی پرستاری

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

دانشکده پرستاری حضرت زینب (س) لرستان

انتشارات خسروی

۱۳۹۱

سرشناسه	: جهانگیر، فریدون،
عنوان و نام پدیدآور	: تعهد سازمانی در سیستم‌های بهداشتی-درمانی/تالیف فریدون جهانگیر، محمدرفعی بذرافشان.
مشخصات نشر	: نوراب: خسروی، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	: ۷۰ص: نمودار.
شابک	: 978-600-209-110-9
وضعیت فهرست نویسی	: فبا
پادداشت	: واژه‌نامه.
پادداشت	: کتابنامه.
پادداشت	: نمایه.
موضوع	: تعهد سازمانی
شماره افزوده	: بذرافشان، محمدرفعی. ۱۳۶۰ -
ردیف بک‌شناسی	: ۱۳۹۱ ت ۷/۹۷ ح/۷۷۵۵۸۷
ردیف بک‌شناسی	: ۶۵۸/۳۱۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۲۰۶۲۶۱۹



عنوان کتاب:	تعهد سازمانی در سیستم‌های بهداشتی - درمانی
مؤلفین:	فریدون جهانگیر - محمدرفعی بذرافشان
ناشر:	انتشارات خسروی
قطع:	رقعی
نوبت چاپ:	اول - ۱۳۹۱
تیراژ:	۱۰۰۰ نسخه
شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۲۰۹-۱۰-۹
قیمت:	۴۵۰۰ تومان

مرکز پخش: انتشارات خسروی، خیابان انقلاب، بین وصال و قدس، کوچه

اسکو ساختمان شماره ۲۳، واحد ۵، تلفن: ۶۶۴۹۰۷۱۹-۲۰

فهرست مطالب

۵	پیشگفتار
۷	سازمان
۱۱	تعهد سازمانی
۱۵	ابعاد تعهد سازمانی
۱۷	نمودهای مختلف تعهد
۲۰	مدل تعهد سازمانی می یو و آلن
۲۴	الف) پیش شرطهای تعهد سازمانی
۳۰	ب) پیامدهای تعهد سازمانی
۳۳	ج) همبسته های تعهد سازمانی
۴۰	رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی
۴۱	عوامل مرتبط با تعهد سازمانی
۴۶	مدیریت منابع انسانی و افزایش تعهد سازمانی کارکنان
۵۸	انگیزش و تعهد سازمانی
۶۰	جو سازمانی، فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی
۶۳	تعهد سازمانی و تحولات اقتصادی جدید
۶۴	تعهد سازمانی و عوامل مرتبط
۶۶	منابع فارسی
۶۷	منابع انگلیسی

پیشگفتار

امروزه سازمانها در یک محیط رقابت جهانی فعالیت می کنند. کشورها، دیگر به بازارهای بومی و محدود شده متکی نخواهند بود (سیلورتورن، ۲۰۰۴)، کشور ما نیز از این قانون مستثنی نبوده و با توجه به پذیرش ایران به عنوان عضو ناظر سازمان تجارت جهانی، تغییرات در سیاست ها برای هماهنگی با قوانین لازم برای پیوستن به سازمان تجارت جهانی در حال شکل گیری است، با وجود این تغییرات، لازم است سازمانها تمامی تلاش خود را برای رقابتی شدن مورد توجه قرار دهند. با توجه به اینکه هزینه عمده اکثر سازمانها هزینه کارکنان می باشد، لذا، هر گامی در جهت کاهش این هزینه ها مفید خواهد بود. علیرغم آنکه کوچک سازی و خودگردانی سازمانها، استراتژی های مفیدی جهت کاهش این هزینه ها می باشند، این رویکرد ها نیز، هزینه های خاص خود را دارند. بنابراین زمانی که هزینه این رویکرد ها بالا است افزایش بهره وری و کاهش ترک خدمت کارکنان استراتژی بهتری می باشد (سیلورتورن، ۲۰۰۴). تخمین زده می شود که حدود ۱۲ درصد از تولید ناخالص ملی آمریکا و حدود ۱۰ درصد تولید ناخالص ملی انگلستان به دلیل غیبت و ترک خدمت

از بین می‌رود. هزینه‌های مرتبط با ترک خدمت شامل هزینه‌های مستقیم مرتبط با جایگزین کردن یک کارمند و مخارج غیر مستقیم مرتبط با از دست دادن تجربه و افت بهره‌وری سازمانی در نتیجه تغییرات ایجاد شده می‌باشد. هر عاملی که باعث افزایش تعهد سازمانی کارکنان و در نتیجه موجب کاهش ترک خدمت شود منافع زیادی برای سازمان خواهد داشت (سو^۱، ۲۰۰۲). از طرفی تعهد سازمانی عاملی حائز اهمیت در حفظ اعضای سازمان بوده و اثربخشی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (اکورن و همکاران، ۱۹۹۷). زیرا کارکنانی که تعهد بالایی دارند نسبت به سایر اعضای سازمان بهتر کار می‌کنند. کارکنانی که به سازمان تعهد بیشتری احساس می‌کنند رفتار قابل اطمینان‌تری داشته و در عمل تلاش بیشتری می‌کنند. فردی که از تعهد سازمانی بالایی برخوردار است خود را به عنوان عضو حقیقی سازمان دانسته و به عوامل نارضایتی موجود در سازمان غلبه کرده و خویشتن را به عنوان یک عضو ماندنی در سازمان می‌نگرد. افرادی که از تعهد سازمانی کمتری برخوردارند، معمولاً خود را به عنوان یک عضو خارج از سازمان پنداشته و در نتیجه عدم رضایت بیشتری نشان می‌دهند (گریفین^۲، ۱۹۹۹).

همچنین مشخص شده که رفتارهای خلاق و توانایی حل مشکل

۱-Sui

۲-Griffin

با تعهد بالای کارکنان در ارتباط است. از طرفی کارکنانی که احساس تعلق به سازمان ندارند معمولاً رفتارهای مشکل‌زا با همکاران و سرپرستان دارند. (دالک، ۱۹۹۶)

بطور کلی وجود تعهد سازمانی به دلایل زیر برای یک سازمان مفید خواهد بود:

۱- موجب افزایش حفظ و نگهداری کارکنان می‌شود. (اومالی و همکاران، ۲۰۰۰)

۲- رفتارهای تابعیت را ارتقاء می‌دهد. (آپلبام^۱ و همکاران، ۲۰۰۴)

۳- عملکرد سازمانی را بهبود می‌بخشد. (اومالی و همکاران، ۲۰۰۰)

بنابراین توجه به تعهد سازمانی و عوامل موثر بر آن برای کلیه دست‌اندرکاران ضروری بوده و می‌تواند به مدیران منابع انسانی در کلیه مراحل فرایند مدیریت اعم از برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و رهبری و نظارت و کنترل یاری‌رساند.

◀ سازمان

امروزه سازمانها بشدت زندگی ما را تحت تاثیر قرار می‌دهند. اغلب مردم بهترین قسمت زندگیشان را در سازمان سپری می‌کنند، در

سازمان متولد شده، در سازمان آموزش می بینند و دارایی‌هایشان را از سازمان بدست می آورند و در نهایت به عنوان عضوی از سازمان می میرند. بنابر این ما نیازمند آنیم که بدانیم سازمانها چگونه عمل می کنند.

سازمان عبارت است از گروهی از افراد که برای دسترسی به اهداف مشترکی با هم کار می کنند (مورهد گریفین^۱، ۱۹۹۸). اجزای اصلی سازمان شامل سازمان رسمی، سازمان غیر رسمی، نقشها و موقعیتها، عوامل فیزیکی و افراد می باشند.

- سازمان رسمی: شامل ساخت رسمی، سلسله مراتب، اختیارات، مجاری ارتباطی، روابط رسمی، اهداف، خط مشی ها، روشها و سایر عوامل هستند که به پیشبرد عملیات سازمان کمک می کنند.

- سازمان غیر رسمی: شامل شبکه ارتباطی است که در نتیجه رفتار، همبستگی، تمایل، عواطف و احساسات افراد در گروهها بوجود می آید.

- نقشها و موقعیت ها: از ترکیب سازمان رسمی و غیر رسمی ایجاد می شوند. این نقشها تحت تاثیر تصورات و انتظارات کارکنان صورتهای مختلف به خود می گیرد و در شیوه سلوک و رفتار سازمانی و کارایی آنان تاثیر می گذارد.

- عوامل فیزیکی: منظور از عوامل فیزیکی، ابزار و وسایل،

تجهیزات، برنامه کار، ملزومات فنی و کلیه عوامل مادی محیط داخل و خارج سازمان را شامل می گردد.

- افراد: افراد اساسی ترین عامل می باشند و در واقع روح سازمان افراد آن سازمان است که دارای نگرشها، انگیزه ها، شخصیت، صفات و ویژگیهای متفاوت می باشند (میرسپاسی، ۱۳۷۶).

نگرشهای افراد رفتار آنها در سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد. نگرشها ترکیبی از عقاید و احساسات می باشند که افراد در مورد موقعیت ها، ایده ها یا افراد خاصی دارند. نگرشها در واقع مکانیسم هایی می باشند که با آن افراد احساساتشان را بیان می کنند. نگرشها توسط نیروهای گوناگونی شامل ارزشهای شخصی ما، شخصیت ما و تجربیات ما ایجاد می شوند. برای مثال اگر ما به صداقت و ثبات شخصیت احترام می گذاریم ممکن است نسبت به مدیری که معتقد به صداقت و اخلاق است نگرش مطلوبی داشته باشیم. در صورتی که ما تجربه بدی نسبت به یک همکار داشته باشیم ممکن است نگرش نامطلوبی در مورد او در خود ایجاد نماییم. نگرش از سه جزء شامل عاطفه، شناخت و نیت (قصد) تشکیل می شود.

الف) **عاطفه:** احساسات فرد را نسبت به چیزی بیان می کند. گاهی اوقات عاطفه شبیه هیجان است و کنترل آگاهانه ما بر آن کم بوده و یا گاهی اصلا کنترلی بر آن نداریم.

ب) شناخت: دانشی است که فرد فکر می‌کند در مورد چیزی داراست. این دانش ممکن است درست، تاحدودی درست، یا کاملاً غلط باشد. شناخت بر اساس درک واقعیت و حقیقت است.

ج) قصد و نیت: قصد و نیت رفتار فرد را هدایت می‌کند. نیت‌ها همیشه منجر به رفتار واقعی نمی‌شوند. بعضی نگرش‌ها و نیت‌های همراه آن نسبت به بعضی دیگر، برای فرد مهمتر می‌باشند. فرد ممکن است نیت کند تا عملی را انجام بدهد ولی به دلیل یک نگرش اصلی دیگر آن عمل را انجام ندهد (مورهد و گریفین، ۱۹۹۸).

تعهد سازمانی و رضایت شغلی از مهمترین نگرش‌های کاری محسوب می‌شوند. (مورهد و گریفین، ۱۹۹۸)

امکان دارد یک فرد هزاران نگرش متفاوت داشته باشد ولی در مبحث رفتار سازمانی به تعداد اندکی از نگرش‌ها که به شغل یا کار افراد مربوط می‌گردد توجه می‌شود. نگرش فرد نسبت به کارش نشان دهنده تصورات منفی یا مثبت است که وی درباره جنبه‌های متفاوت محیط کار خویش دارد. بخش عمده تحقیقات مرتبط با تعهد سازمانی که در رفتار سازمانی انجام شده است در رابطه با سه نوع نگرش می‌باشد که عبارتند از تعهد سازمانی، رضایت شغلی و وابستگی شغلی. (رابینز و دستزو^۱، ۲۰۰۱)