

نقش رویکردهای مذاکره و اعتماد سازمانی در میزان درگیری شغلی کارکنان صنایع متوسط استان همدان

سیدمحمد میرکمالی*

مهدی نامداری پژمان**

تاریخ دریافت: ۹۳/۱۱/۳۰

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۳/۱۰

چکیده

درگیری شغلی یا مشارکت کاری از سازه‌های مهم در ادبیات و پژوهش‌های سازمانی است. هدف مقاله حاضر بررسی نقش رویکردهای مذاکره و اعتماد سازمانی در میزان درگیری شغلی بود. روش تحقیق مورد استفاده، توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان صنایع متوسط در بخش فلزات اساسی شهر همدان بود. به‌شيوه تصادفی خوشه‌ای، تعداد ۲۹۳ نفر از کارکنان این بخش از صنایع انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده شامل پرسشنامه رویکردهای مذاکره مینتو- ویسمات و کالانتان (۲۰۰۰) با پایایی ۰/۷۸، پرسشنامه درگیری شغلی مگینسون و کلاترباک (۲۰۰۶) با پایایی ۰/۸۴ و پرسشنامه اعتماد سازمانی شاکلی- زالابک، الیس و وینوگراد (۲۰۰۰) با آلفای ۰/۸۷ بودند. برای تحلیل داده‌ها، از روش تحلیل رگرسیون چند متغیری استفاده شد. نتایج نشان داد از بین رویکردهای مذاکره، اعتماد، دلجویی و تصمیم‌گیری گروهی در کار و از بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی، قابلیت اعتماد، نگرانی و دلوایسی و گشودگی با درگیری شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری داشتند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد سازمانی؛ رویکردهای مذاکره؛ درگیری شغلی.

*. استاد دانشگاه تهران. mkamali@ut.ac.ir

** عضو هیئت علمی دانشگاه فرهنگیان و دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه تهران (نویسنده مسئول).

مقدمه

ظهور سازمان‌های اجتماعی و گسترش روزافزون آنها، از ویژگی‌های بارز تمدن بشری است. در دو دهه اخیر، سازمان‌ها به‌طور معنی‌داری تغییر یافته و به سازمان‌هایی با ویژگی‌های چون غیرمتمرکزگرا و جهانی شده تبدیل شده‌اند (امانی و همکاران، ۱۳۹۱). در این‌گونه سازمان‌ها، نیروی انسانی، سرمایه اصلی محسوب شده و سازمان در پی بهره‌گیری از قابلیت‌ها و مهارت‌های آنان در جهت پیشینه‌سازی کارآیی و بهره‌وری است (شریفی، سلیمی و احمدی، ۱۳۸۹).

از راه‌های افزایش کارایی و بهره‌وری، ارائه بازخورد به کارکنان است. سازه درگیری شغلی^۱ یکی از بازخوردهای مرتبط با کار است و به‌عنوان یک نگرش، متغیر مهمی است که به افزایش اثربخشی سازمان کمک می‌کند (میرهاشمی، ۱۳۸۷). هرچه سطح درگیری شغلی کارکنان یک سازمان بالاتر باشد، اثربخشی آنها نیز افزایش خواهد یافت. در بین دیدگاه‌های مختلف، واقع‌گرایانه‌ترین دیدگاه درباره درگیری شغلی این است که آن را تابعی از شخصیت و فضای سازمانی بدانیم (الانکوماران^۲، ۲۰۰۴). درگیری شغلی بالا یک ویژگی مطلوب است. افراد دارای درگیری شغلی بالا، از شغل خود رضایت دارند، روحیه مثبتی در کار نشان می‌دهند و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد بالایی دارند. چنین افرادی بندرت به انصراف از شغل می‌اندیشند و انتظار می‌رود سال‌ها برای سازمان متبوع خود کار کنند (براون^۳، ۱۹۹۶).

از جمله عوامل اثرگذار بر درگیری شغلی، مذاکرات سازنده‌ای است که در محل کار اتفاق می‌افتد. بیشتر مدیران حرفه‌ای به اهمیت مذاکره در زندگی واقف‌اند، زیرا زمان قابل توجهی از زندگی حرفه‌ای خود را صرف مذاکره می‌کنند. به علاوه، زندگی شخصی‌شان هم با مذاکره همراه است. موفقیت و اثربخشی حرفه‌ای آنان به شدت متأثر از توانایی آنها در هنر و فن مذاکره است (بندرسکی و هیز^۴، ۲۰۱۰).

از دیگر متغیرهای مرتبط با درگیری شغلی، میزان اعتمادی است که کارکنان نسبت به سازمان و اعضای آن دارند. این عقیده که اعتماد در محیط‌های کاری به عنوان عامل اصلی بالقوه‌ای است

1. Job involvement
2. Elankumaran
3. Brown
4. Bendersky & Hays

که منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود و می‌تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلندمدت باشد، نیز به سرعت مورد توجه قرار گرفته است. ایجاد محیطی که دارای اعتماد سازمانی است، تأثیرات مثبت زیادی برای سازمان‌ها دارد؛ برعکس، هزینه‌های بی‌اعتمادی به علت عدم تمایل کارکنان به همکاری و مشارکت، خطرپذیری به خاطر رفتارهای نامناسب، کیفیت پایین کار و نیاز به کنترل، می‌تواند سنگین باشد (پاستیت و لاسما^۱، ۲۰۰۸).

در این مقاله هدف آن است که به نقش رویکردهای مذاکره و اعتماد سازمانی در میزان درگیری شغلی کارکنان صنایع متوسط استان همدان پرداخته شود.

تعاریف

پژوهش‌ها درباره مفهوم درگیری شغلی بر شناسایی تعیین‌کننده‌های آن متمرکز بوده است. در خصوص این تعیین‌کننده‌ها سه طبقه ویژگی‌های شخصی، ویژگی‌های موقعیتی و بازده‌های کار مشخص شده است. در یک مطالعه چندمتغیری درباره تعیین‌کننده‌های درگیری شغلی معلوم شد ویژگی‌های شخصی را به دو دسته شخصی جمعیت‌شناختی و شخصی روان‌شناختی می‌توان تقسیم کرد (اری^۲، ۱۹۹۴). درگیری کاری با منابع شغلی از جمله حمایت اجتماعی از همکاران و ناظران، بازخورد عملکرد، رهبری، کنترل شغلی، تنوع وظیفه، فرصت یادگیری و رشد و تسهیلات آموزشی مرتبط است. علاوه بر این کارکنان با درگیری شغلی بالا برای شغل اهمیت بیشتری قایل هستند (هافر و مارتین^۳، ۲۰۰۶). به سخن دیگر درگیری شغلی شامل نحوه ادراک کارکنان از محیط کاری و شغل خود و در هم آمیختن کار و زندگی شخصی است. درگیری شغلی پایین به بیگانگی با کار و سازمان، بی‌هدفی یا جدایی بین زندگی و کار کارکنان منجر می‌شود (هرشفلد^۴، ۲۰۰۶).

مذاکره را عمل یا فرایند گفتگو با دیگری برای دستیابی به توافق بر سر مسئله‌ای تعریف کرده‌اند. تعریف‌های دیگر نیز در باب مذاکره شده است. دو عنصر گفتگو و توافق در بیشتر

1. Pucetaite & Lamsa
2. Aryee
3. Hafer & Martin
4. Hirschfeld

تعریف‌ها وجود دارد. از دیدگاه دیگر می‌توان گفت، مذاکره فراگرد تصمیم‌گیری توافقی بین افراد به هم وابسته و با ترجیحات متفاوت است (نیل و بازرمن^۱، ۱۹۹۱). با تعریفی خاص، هرلیگل^۲ (۱۹۹۸) بیان می‌دارد مذاکره فراگردی است که دو یا چند نفر یا گروه دارای هدف‌های مشترک و متضاد، طرح‌های پیشنهادی خود را بیان می‌کنند و شرایط خاص خود را مورد بحث قرار می‌دهند تا احتمالاً به توافق برسند.

مذاکره نه یک جریان ایستا بلکه یک فرایند بسیار پویاست. یعنی از زمان شروع تا پایان مذاکره، فرایند مذاکره در معرض ارزیابی و تغییر است. حتی پیش از هر کنش و واکنشی، دو طرف، جداگانه به برآورد نیازها، علاقه‌ها و هدف‌ها می‌پردازند تا موقعیت خود و طرف مقابل را بسنجند. معمولاً طی تعاملاتی که در مذاکره پیش می‌آید، این ارزیابی‌ها و برآوردها در معرض تغییر و تحول‌اند. اطلاعات جدیدی که می‌رسند، باید ارزیابی و طبقه‌بندی شوند. این پویایی و ماهیت تغییرپذیر گفت‌وگو است که سبب پیچیدگی و دشواری می‌شود. توجه به مذاکره و دیدن آن به صورت فرایندی پویا از تبادل کنترل‌شده اطلاعات، بر تأثیرهای مثبت مذاکره‌کننده می‌افزاید و مخاطره‌های ناشی از نقص و خلل در گردآوری، پنهان‌سازی، افشا یا توجه کامل به اطلاعات را به حداقل می‌رساند (شوئنفلد، ترجمه مستأجران و راجی، ۱۳۸۴: ۷۸).

در مطالعه و بررسی پیشینه نظری موضوع مذاکره، آن را راه حلی برای تعارض و دلبستگی به کار می‌دانند. تعارض جزء طبیعی و عادی زندگی روزمره سازمانی است. منابع ایجاد تعارض در سازمان بسیار گسترده‌اند (فیاضی، ۱۳۸۲). مطالعات انجام شده درباره مدیران سطح بالا نشان می‌دهد که یک مدیر به طور متوسط ۲۰ درصد از وقت خود را صرف مدیریت تعارض‌ها می‌کند (رابینز، دیسنزو و کالتر^۳، ۲۰۱۲: ۲۳۹). مدیریت تعارض دارای سه راهبرد اساسی عدم مقابله‌جویی، کنترلی و راه حل‌گرایی است. در این میان روش‌هایی چون مذاکره، میانجی‌گری و داوری نیز برای حل تعارض به مدیران کمک می‌کند. مذاکره حداقل روش برای پذیرش وجود دیگران است.

1. Neal & Bazerman
2. Hellriegel
3. Robbins & Coulter

بسیاری از محققان معتقدند اعتماد به طور کلی اطمینان و خوش بینی نسبت به وقوع حوادث، یا اطمینان داشتن به دیگران بدون وجود دلایل اجباری است. در حقیقت اعتماد، باور ما به این امر است که دیگران همان کاری را انجام می دهند که ما از آن ها انتظار داریم، بدون این که آنها تحت نظارت باشند (لويس^۱، ۲۰۰۷). به طور خلاصه، اعتماد به معنی اعتقاداتی است که افراد در مورد رفتار آینده گروه مقابل دارند. هر چه گروه الف، اعتقاد بیشتری داشته باشد که گروه ب در روابط به تعهداتش عمل می کند (که این امر نشان دهنده حسن نیت و صلاحیت گروه ب است)، گروه الف به گروه ب، اعتماد بیشتری خواهد کرد (لی^۲، ۲۰۰۴). سه جریان گسترده در ادبیات اعتماد وجود دارد: نخست اعتماد درون سازمانی - یعنی به عنوان یک پدیده درون سازمان، مثل اعتماد بین کارکنان و سرپرستان یا مدیران، یا میان همکاران - که تأکید ما در این مطالعه بر این نوع اعتماد است. دوم، اعتماد میان سازمان ها؛ یعنی یک پدیده میان سازمانی و سوم، اعتماد میان سازمان ها و مشتریان شان که به عنوان یک مفهوم بازاریابی مطرح می شود (دیتز و هارتوگ^۳، ۲۰۰۶).

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مبانی نظری درگیری شغلی

درگیری شغلی به عنوان یکی از متغیرهای مهم در تحقیقات سازمانی ظهور پیدا کرده است و توجه دانشمندان علم مدیریت و نیز روان شناسان سازمانی را به خود جلب کرده است. این متغیر اهمیت زیادی در مطالعات بهسازی سازمانی دارد. پژوهش های زیادی برای مطالعه درگیری شغلی در بین کارکنان سازمانی انجام گرفته است. لودال و کجنر^۴ (۱۹۶۵)، درگیری شغلی را به عنوان "میزانی که فرد از نظر روانی با کارش یا اهمیت کار در تصویر کلی از خودش شناخته می شود، تعریف می کند". شناسایی روانی فرد با کار، ممکن است حاصل فرایند جامعه پذیری اولیه طی زمانی باشد که در آن فرد ارزش هایی را درباره خوب بودن کار، درونی کرده باشد. کانونگو^۵

1. Lewis
2. Lee
3. Dietz & Hartog
4. Lodhal & Kejner
5. Kanungo

(۱۹۸۲) درگیری شغلی را به عنوان یک حالت شناختی تک بعدی از یک رویکرد انگیزشی تعریف کرده است. وی در تعریفی گسترده تر، درگیری شغلی را به عنوان ادراک یا باور فرد بیان می کند که او با کارش شناخته می شود. او همچنین تفاوت بین شغل و کار را توضیح می دهد. کانونگو (۱۹۸۲) می گوید "شغل به معنای کار فعلی فرد است، در حالی که کار به معنای کار در حالت عمومی و کلی است". صالح و هوسک^۱ (۱۹۷۶) چهار تعریف برای درگیری شغلی بیان کرده اند که عبارت است از "شغل، اهمیت حیاتی در زندگی فردی دارد"، "فرد به طور فعالی در کار خود درگیر خواهد بود"، "فرد تأثیر عملکرد فردی را بر عزت نفس درک خواهد کرد"، "تطابق بین عملکرد کاری و خودپنداره". آنها همچنین پیشنهاد کردند که وقتی این چهار تعریف درباره یک فرد صدق پیدا کرد، او درگیری شغلی دارد.

مدل های مربوط برای درک رابطه بین درگیری شغلی، پیشایندهای آن و متغیرهای وابسته شامل نظریه انتظار (وروم، ۱۹۶۴)، نظریه یکپارچگی (رابینوویتز و هال، ۱۹۷۷)، رویکرد انگیزشی (کانونگو، ۱۹۸۲)، نظریه علیت (براون، ۱۹۹۶)، مدل چندبعدی یوشیمورا (۱۹۶۶) است.

رابطه رویکردهای مذاکره و درگیری شغلی

در زمینه رویکردهای مذاکره پژوهش های داخلی، بیشتر روی تعارض و در جامعه بیمارستان ها متمرکز بوده اند. ترابی پور، ابراهیمی دستگردی و حقیقی زاده (۱۳۸۹) به بررسی رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض و سبک های مذاکره در مدیران پرستاری بیمارستان های منتخب شهر اهواز پرداختند. نتایج نشان داد بین راهبردهای مدیریت تعارض و سبک مذاکره افراد ارتباط معنی داری وجود ندارد. در پژوهشی دیگر، تورانی، حسینی، ازمل و کلهر (۱۳۹۰) به بررسی میزان همبستگی سطح تعارض پرستاران بیمارستان های عمومی استان بوشهر با کاربرد سبک های مذاکره توسط سرپرستاران پرداختند. نتایج نشان داد بین سطح تعارض پرستاران و میزان استفاده سرپرستاران از سبک های مذاکره همبستگی معکوسی وجود داشت، هر چند رابطه آماری معنی داری بین این متغیرها مشاهده نشد.

در کشور تایوان و در جامعه کارگران بخش پلاستیک، لیاو و لی^۱ (۲۰۰۹) بین دلجویی و گشودگی مدیران و درگیری شغلی کارگران به رابطه معنی داری دست یافتند. در زمینه وجود رابطه بین گشودگی مدیران و دلجویی از کارکنان، استوارت و ناندکولیار^۲ (۲۰۰۶) و مونت و ایلز^۳ (۲۰۰۶) به نتایج مثبت و معنی داری دست یافتند. بوسینگ^۴ (۲۰۰۲) در پژوهشی به بررسی رابطه بین اعتماد و درگیری در کار در چهار گروه کارکنان اداری، مدیران فناوری اطلاعات، پرستاران و کارکنان مراقبت‌های بهداشتی پرداخت. نتایج حاکی از آن بود که بین این دو ارتباط مثبت و معنی داری در کارکنان اداری، پرستاران و پرسنل مراقبت‌های بهداشتی وجود دارد. البروا^۵ و همکاران (۲۰۱۳) در بین ۳۵۰ کارمند و مدیر آموزش و پرورش شهرستان‌های مید و اردکان به بررسی رابطه بین اعتماد، عدالت سازمانی و درگیری شغلی پرداختند. در این تحقیق رابطه اعتماد (از مؤلفه‌های مذاکره) و درگیری شغلی مثبت و معنی دار به دست آمد.

در زمینه ارتباط بین تصمیم‌گیری گروهی و درگیری شغلی، شادور، کینزل و رادول^۶ (۱۹۹۹) پژوهشی را در یک شرکت فناوری اطلاعات انجام دادند. نتایج حاکی از آن بود که بین جو مشارکتی و تصمیم‌گیری گروهی با درگیری شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. کارکنانی که از فرایند تصمیم‌گیری و مشارکت در سرنوشت شرکت رضایت داشتند، دل‌بستگی بیشتری نسبت به شغل خود نشان دادند. در پژوهشی دیگر مٹ و اسلویچ^۷ (۲۰۱۳) در بین کارکنان رستوران‌های زنجیره‌ای نشان دادند جو متشنج و عدم حمایت مدیر روی درگیری شغلی و پاسخگویی به مشتریان اثر معنی داری دارد. جو حمایتی و تصمیم‌گیری گروهی دل‌بستگی به کار و در نهایت عملکرد شغلی را بالا می‌برد.

ارتباط بین انعطاف‌پذیری مدیر و درگیری شغلی کارکنان در پژوهش استیون و توماس^۸ (۱۹۹۶) مورد مطالعه قرار گرفت. نتایج حاکی از آن بود که انعطاف‌پذیری در مشاغلی که با

1. Liao & Lee
2. Stewart & Nandkeolyar
3. Mout & Ilies
4. Bussing
5. Al-Abrowa
6. Shadur, Kienzle & Rodwell
7. Mathe & Slevitch
8. Steven & Thomas

مشتریان و انسان‌ها سر و کار دارد ارتباط مثبت و معنی‌داری با درگیری شغلی دارد اما در مشاغل صنعتی این رابطه مثبت و غیر معنی‌دار به دست آمد. در پژوهشی دیگر، کوزک، لاتش و ایتون^۱ (۲۰۰۶) در شرکت‌های مخابراتی نشان دادند جو روان‌شناسانه‌ای که مدیر ایجاد می‌کند، اثر مثبتی بر عملکرد و درگیری شغلی کارکنان دارد. بر عکس جو محدود و غیر حمایتی اثر منفی بر درگیری و دل‌بستگی به شغل دارد. در پژوهش ایتون (۲۰۰۳) که در شرکت‌های داروسازی انجام گرفت، نشان داده شد، سیاست‌های رفتاری انعطافی اثر معنی‌داری بر بهره‌وری کارکنان دارد.

رابطه اعتماد سازمانی و درگیری شغلی

در پژوهشی کلاتری، قورچیان، شریفی و جعفری (۱۳۹۰) به ارائه مدلی برای ارتقای سطح درگیری شغلی مدیران واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس سبک‌های شناختی، منبع کنترل و الگوهای رهبری پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که سبک‌های رهبری (دیوان‌سالاری، سیاسی و مشارکتی) پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای درگیری شغلی نبودند. میرهاشمی (۱۳۸۷) در مقاله‌ای به بررسی پیش‌بینی‌کننده‌های درگیری شغلی در استادان دانشگاه آزاد اسلامی پرداخت و نشان داد جنسیت (مردان بیش از زنان)، افزایش سابقه کار و بالا رفتن سطح سواد (مرتبه علمی) به طور معنی‌داری درگیری شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. فیض‌آبادی فراهانی و میرهاشمی (۱۳۹۰) به پیش‌بینی درگیری شغلی بر اساس ویژگی‌های شخصیتی در کارکنان بانک‌های خصوصی و دولتی شهر تهران پرداختند. نتایج نشان داد از بین متغیرهای شخصیتی، تنها گشودگی پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری برای درگیری شغلی است. نادری و مشفق (۱۳۸۸) در پژوهشی دریافتند که اعتماد سازمانی با تعهد نسبت به سازمان و کار و به‌دنبال آن دل‌بستگی به شغل و درگیری در فرایند کار ارتباط مثبت و معنی‌داری دارد. کیانی و خدابخش (۱۳۹۲) نیز در پژوهشی نشان دادند حمایت ادراک‌شده از سرپرست و همکار شامل دلجویی، اعتماد، شرکت در تصمیم‌گیری با دل‌بستگی نسبت به شغل و درگیری در کار ارتباط مثبت و معنی‌دار دارد. یارمحمدیان، شفیع‌پور مطلق و فولادوند (۱۳۹۲) در پژوهشی دیگر به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی، اعتماد

1. Kossek, Lautsch & Eaton

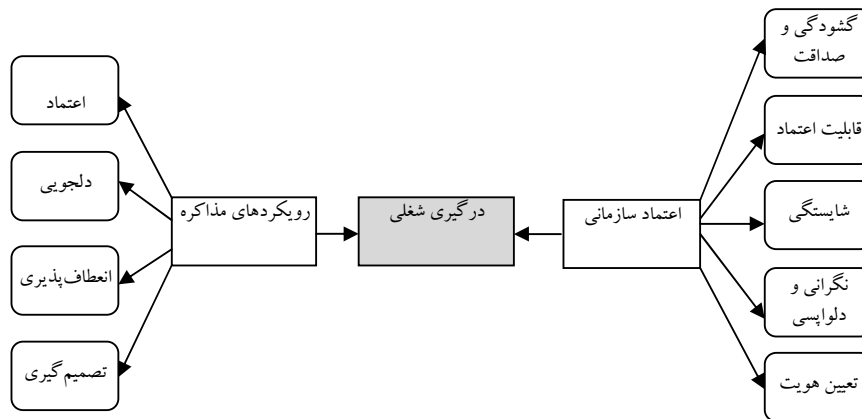
سازمانی و تعهد سازمانی با خود ارزیابی از تعالی سازمانی در بین مدارس اصفهان دریافتند، مؤلفه‌های اعتماد سازمانی با تعهد نسبت به کار و سازمان رابطه مثبت و معنی‌دار دارد. خالصی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در پژوهشی نشان دادند مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار (خدمت‌رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و دلجویی) با درگیری شغلی ارتباط مثبت و معنی‌دار دارند. نتیجه پژوهش گل‌پرور، نصری و ملک‌پور (۱۳۸۶) نشان داد مشارکت در تصمیم‌گیری و دل‌بستگی شغلی با داشتن رابطه مثبت و معنی‌دار، عدالت سازمانی را به‌طور معنی‌داری پیش‌بینی می‌کنند.

اکمچکی^۱ (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی رابطه بین دو متغیر اعتماد سازمانی و درگیری شغلی در بین کارکنان دو شرکت بین‌المللی در ترکیه پرداخت و رابطه مثبت و معنی‌داری را بین دو متغیر مذکور به دست آورد. در پژوهشی مشابه با اکمچکی (۲۰۱۱)، اقبال خان^۲ و همکاران (۲۰۱۱) رابطه مذکور را در بین کارکنان شرکت‌های مختلف بررسی و نتیجه مشابهی به دست آوردند. ون در برگ^۳ (۲۰۱۱) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود دریافت بین گشودگی، مشارکت در تصمیم‌گیری و اعتماد با علاقه به کار و عملکرد سازمانی در نمایندگان بخش فروش رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. شفیع‌پور مطلق^۴ (۲۰۱۲) رابطه بین جو سازمانی، اعتماد و درگیری سازمانی با عدالت سازمانی در بین سیستم‌های پرستاری شهر اصفهان را مورد تحقیق قرار داد. نتایج حاکی از آن بود که جو مشارکتی، اعتماد و صداقت با درگیری شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. در پژوهش دیگر در بین کارکنان صنعت بانکداری هند، شیخ محمد، عبدالقادر و انیس^۵ (۲۰۱۲) به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی، اعتماد سازمانی و رضایت شغلی پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که اعتماد سازمانی بر رضایت از کار و دل‌بستگی به آن اثر مثبت و معنی‌داری دارد.

نتایج بررسی پیشینه نظری و پژوهشی حاکی از آن است که رویکردهای مذاکره در سازمان‌هایی مانند بیمارستان‌ها و مدارس تا حدودی توانسته درگیری شغلی را افزایش دهد. همچنین اعتماد سازمانی به عنوان نگرش و اعتقاد به سازمان نیز در افزایش درگیری شغلی سهم

1. Ekmekçi
2. Iqbal Khan
3. Van Der Berg
4. Shafiepour Motlagh
5. Sheik Mohammad, Abdul Kader & Anisa

دارد. نقش مذاکره به عنوان عامل مشارکت‌دادن فرد در فرایندهای سازمانی و نقش تصمیم ساز در داخل کشور در ادبیات پژوهشی مورد غفلت قرار گرفته است و این غفلت در زمینه صنایع پررنگ‌تر است. بر اساس پژوهش‌های انجام گرفته، مدل زیر (نمودار ۱) تدوین شد و مورد ارزیابی قرار گرفت.



نمودار ۱- مدل پیشنهادی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر، همبستگی است زیرا هدفش دستیابی به میزان ارتباط رویکردهای مذاکره و اعتماد سازمانی درگیری شغلی بود. جامعه آماری شامل کلیه افراد شاغل در صنایع متوسط شهر همدان در بخش فلزات اساسی در سال ۱۳۹۲ بود. تعداد شرکت‌های با تعریف صنایع متوسط در سال مذکور، ۱۵ مورد با تعداد ۱۹۹۰ نفر بود. با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای ۵ شرکت انتخاب شدند. کل کارکنان این شرکت‌ها ۲۹۳ نفر بودند که همگی در فرایند تحقیق شرکت نمودند.

برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز از سه ابزار استفاده شد:

الف) بررسی رویکردهای مذاکره مینتو-ویسمات و کالاتان (مقیم و رمضان، ۱۳۹۰: ۲۲۰):

این ابزار سبک‌های مذاکره را در ۴ حالت مشخص می‌کند: اعتماد (۵ گویه)، دلجویی (۵ گویه)، انعطاف‌پذیری در کار (۵ گویه) و تصمیم‌گیری گروهی در کار (۵ گویه). پرسشنامه مذکور دارای ۲۰ گویه پنج‌گزینه‌ای است. روایی ابزار از نظر ۳ نفر از متخصصان تحقیق ارزشیابی در مدیریت مورد تأیید قرار گرفت. پایایی ابزار توسط مینتو ویسمات و گراهام (۲۰۰۴) با رویه آلفای کرونباخ، ۰/۷۰ گزارش شده است. در پژوهش حاضر، با رویه آلفای کرونباخ، پایایی کلی ۰/۷۸ به دست آمد (جدول ۱).

ب) پرسشنامه درگیری شغلی (مشارکت کاری) مگینسون و کلاترباک^۱ (۲۰۰۶): این ابزار دارای ۲۰ گویه ۴ گزینه‌ای است که میزان درگیری شغلی را می‌سنجد. اگر امتیاز فرد بالای ۴۰ باشد، درگیری شغلی وی زیاد است. روایی پرسشنامه توسط صاحب‌نظران مدیریت مورد تأیید قرار گرفت. پایایی ابزار توسط سازندگان آن، ۰/۸۱ گزارش شده است. در پژوهش حاضر، پایایی با روش آلفای کرونباخ، ۰/۸۴ به دست آمد (جدول ۱).

ج) پرسشنامه اعتماد سازمانی: برای اندازه‌گیری این سازه از مقیاس اعتماد سازمانی شاکلی-زالابک، الیس و وینوگراد^۲ (۲۰۰۰) استفاده شد. با این پرسشنامه، پنج بعد گشودگی و صداقت (۸ گویه)، قابلیت اعتماد (۸ گویه)، شایستگی (۸ گویه)، نگرانی و دلواپسی (۱۲ گویه) و تعیین هویت (۵ گویه) سنجیده می‌شود. مقیاس اعتماد سازمانی بر اساس طیف لیکرت چهارگزینه‌ای تنظیم شده است. پایایی این ابزار توسط بودلایی، کوشکی جهرمی و ستاری‌نسب (۱۳۹۰)، ۰/۷۲ گزارش شده است. در پژوهش حاضر، پایایی با رویه آلفای کرونباخ، ۰/۸۷ به دست آمد (جدول ۱).

یافته‌های پژوهش

نتایج آمار توصیفی

میانگین، انحراف معیار و سایر اطلاعات توصیفی متغیرها در جدول (۲) ارائه شده است.

1. Megginson & Clutterbuck
2. Shockley-Zalabak, Ellis & Winograd

جدول ۱- فراوانی و درصد افراد شرکت کننده به تفکیک جنسیت

پایایی	تعداد گویه‌ها	خرده مقیاس	مقیاس
۰/۴۷	۵	اعتماد	رویکردهای مذاکره
۰/۶۷	۵	دلجویی	
۰/۴۵	۵	انعطاف‌پذیری در کار	
۰/۶۱	۵	تصمیم‌گیری گروهی در کار	
۰/۷۸	۲۰	کل	
۰/۸۱	۸	گشودگی و صداقت	اعتماد سازمانی
۰/۸۲	۸	قابلیت اعتماد	
۰/۸۷	۸	شایستگی	
۰/۶۷	۱۲	نگرانی و دلواپسی	
۰/۸۲	۵	تعیین هویت	
۰/۸۷	۴۱	کل	
۰/۸۴	۲۰	درگیری سازمانی	

جدول ۲- آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	زیر مقیاس	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
درگیری شغلی	-	۵۰/۹	۷/۴۶	۲۹	۶۵
رویکردهای مذاکره	اعتماد	۱۲/۱۹	۲/۶۹	۵	۱۸
	دلجویی	۱۲/۵۶	۲/۸۹	۶	۱۹
	انعطاف‌پذیری	۱۲/۲۵	۲/۱۶	۷	۱۹
	تصمیم‌گیری	۱۳/۵	۱/۸۶	۹	۱۸
اعتماد سازمانی	گشودگی	۲۶	۳/۶۲	۱۷	۳۲
	قابلیت اعتماد	۲۲/۵۳	۴/۳۷	۱۰	۳۲
	شایستگی	۲۵/۴۶	۴/۴۴	۱۲	۳۲
	نگرانی	۲۵/۰۱	۴/۸۷	۱۲	۳۶
	تعیین هویت	۱۵/۴۲	۲/۹۷	۷	۲۰

اطلاعات توصیفی جدول (۲) نشان می‌دهد میانگین درگیری شغلی $۷/۴۶ \pm ۵۰/۹$ است. این میزان درگیری شغلی حاکی از آن است که دل بستگی و مشارکت در کار در افراد نمونه مورد مطالعه تقریباً بالاست (میانگین نظری برابر است با ۲۵). میانگین و انحراف معیار رویکردهای مذاکره به ترتیب عبارتند از: اعتماد $۳/۶۲ \pm ۲۶$ ، دلجویی $۲/۸۹ \pm ۱۲/۵۶$ ، انعطاف‌پذیری $۲/۱۶ \pm ۱۲/۲۵$ ، تصمیم‌گیری در کار $۱/۸۶ \pm ۱۳/۵$. در مؤلفه اعتماد میانگین به دست آمده بالاتر از میانگین نظری (۱۵) است اما در مؤلفه‌های دلجویی، انعطاف‌پذیری و تصمیم‌گیری در کار، میانگین به دست آمده، پایین‌تر از میانگین نظری (۱۵) است. در سازه اعتماد سازمانی، مؤلفه‌های گشودگی با میانگین $۳/۶۲ \pm ۲۶$ ، شایستگی با میانگین $۴/۴۴ \pm ۲۵/۴۶$ و قابلیت اعتماد با میانگین $۴/۳۷ \pm ۲۲/۵۳$ گشودگی بالاتر از میانگین نظری (۲۰) بودند. در مؤلفه نگرانی، میانگین به دست آمده $۴/۸۷ \pm ۲۵/۰۱$ پایین‌تر از میانگین نظری (۳۰) قرار داشت. همچنین مؤلفه تعیین هویت با میانگین $۲/۹۷ \pm ۱۵/۴۲$ بالاتر از میانگین نظری (۱۲/۵) قرار داشت.

نتایج آمار استنباطی

در بررسی فرضیه‌ها از روش تحلیل رگرسیون با رویه کلی استفاده شد. فرضیه یک مبنی بر وجود ارتباط بین رویکردهای مذاکره و درگیری شغلی بود که نتایج حاصل از اجرای تحلیل رگرسیون در جدول‌های (۳)، (۴) و (۵) ارائه شده است.

جدول ۳- خلاصه مدل رگرسیون درگیری شغلی با استفاده از رویکردهای مذاکره

مقدار R	R ^۲	R ^۲ تعدیل شده	آماره‌های تغییر			
			تغییرات F	df _۱	df _۲	معنی‌داری F
۰/۷۷	۰/۵۹	۰/۵۹	۱۰۵/۷۶	۴	۲۸۸	۰/۰۰۱
						دوربین واتسون
						۱/۶۷

بر اساس داده‌های جدول (۳)، تغییرات F پس از ورود هر متغیر در سطح $p < ۰/۰۱$ معنی‌دار به دست آمده است. به عبارتی رویکردهای مذاکره اثر معنی‌داری بر درگیری شغلی دارند و در مجموع ۵۹ درصد از واریانس آن را تبیین می‌کنند.

جدول ۴- جدول تحلیل واریانس درگیری شغلی با استفاده از رویکردهای مذاکره

مدل	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	معنی داری
رگرسیون	۹۶۷۱/۸۴	۴	۲۴۱۷/۹۶	۱۰۵/۷۶	۰/۰۰۱
باقیمانده	۶۵۸۴/۲۹	۲۸۸	۲۲/۸۶		
کل	۱۶۲۵۶/۱۳	۲۹۲			

نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد میزان F مشاهده شده (۱۰۵/۷۶) در سطح $p < 0/01$ معنی دار است. به عبارتی ضرایب رگرسیون متغیرهای پیش‌بین رویکردهای مذاکره، واریانس درگیری شغلی را به صورت معنی‌دار تبیین می‌کنند.

جدول ۵- ضرایب رگرسیون درگیری شغلی با استفاده از رویکردهای مذاکره

مدل	ضرایب غیر استاندارد		معنی- داری	t	β	همبستگی‌ها		
	B	خطای استاندارد				مرتبه صفر	تفکیکی	نیمه‌تفکیکی
مقدار ثابت	۱۹/۸۱	۲/۲۹	۰/۰۰۱	۸/۶۶	-	-	-	-
اعتماد	۱/۵۱	۰/۱۶	۰/۰۰۱	۹/۲۶	۰/۵۴	۰/۴۸	۰/۷۵	۰/۳۵
دلجویی	۰/۵۴	۰/۱۶	۰/۰۰۱	۳/۳۴	۰/۲۱	۰/۱۹	۰/۶۸	۰/۱۲
تصمیم‌گیری	۰/۳۸	۰/۱۸	۰/۰۳	۲/۱۴	۰/۰۹	۰/۱۳	۰/۴۳	۰/۰۸
انعطاف‌پذیری	۰/۰۷	۰/۱۴	۰/۶۴	۰/۴۶	۰/۰۲	۰/۰۳	۰/۳۰	۰/۰۲

در جدول (۵) ضرایب تأثیر رویکردهای مذاکره با توجه به آماره t، نشان داده شده است. بر اساس اطلاعات موجود رویکرد اعتماد در مذاکره با مقدار $t=9/26$ و در سطح $p < 0/01$ در درگیری شغلی کارکنان اثر معنی‌دار و مثبتی دارد. رویکرد دلجویی در مذاکره نیز با مقدار $t=3/34$ و در سطح $p < 0/05$ و رویکرد تصمیم‌گیری گروهی در کار با مقدار $t=2/14$ و در سطح $p < 0/05$ در درگیری شغلی اثر مثبت و معنی‌داری داشتند. اما رویکرد انعطاف‌پذیری در کار اثر معنی‌داری بر درگیری شغلی نداشت ($t=0/46$ و در سطح $p=0/64$). همبستگی تفکیکی به دست آمده

بیانگر آن است که در بین متغیرهای پیش‌بین، اعتماد بیشترین همبستگی را با درگیری شغلی دارد (۰/۴۸) و پس از آن رویکردهای دلجویی (۰/۱۹) و تصمیم‌گیری گروهی در کار (۰/۱۳) قرار دارند و این همبستگی‌ها معنی‌دارند. بر این اساس می‌توان معادله ۱ را در بررسی فرضیه ۱ نوشت.

$$\text{معادله (۱)} \quad (\text{تصمیم‌گیری گروهی در کار}) \ 0/13 + (\text{دلجویی}) \ 0/19 + (\text{اعتماد}) \ 0/48 = \text{درگیری شغلی}$$

فرضیه دو مبنی بر وجود ارتباط بین اعتماد سازمانی و درگیری شغلی بود که نتایج حاصل از اجرای تحلیل رگرسیون در جدول‌های ۶، ۷ و ۸ ارائه شده است.

جدول ۶- خلاصه مدل رگرسیون درگیری شغلی با استفاده از اعتماد سازمانی

مقدار R	R ^۲	R ^۲ تعدیل شده	آماره‌های تغییر			
			تغییرات F	df ^۱	df ^۲	معناداری F
۰/۷۰	۰/۴۹	۰/۴۸	۵۶/۱	۵	۲۸۷	۰/۰۰۱
						دوربین واتسون
						۱/۵

بر اساس داده‌های جدول (۶)، تغییرات F پس از ورود هر متغیر در سطح $p < 0/01$ معنی‌دار به دست آمده است. به عبارتی اعتماد سازمانی اثر معنی‌داری بر درگیری شغلی دارند و در مجموع ۴۸ درصد از واریانس آن را تبیین می‌کنند.

جدول ۷- جدول تحلیل واریانس درگیری شغلی با استفاده از اعتماد سازمانی

مدل	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	معناداری
رگرسیون	۸۰۳۴/۸۴	۵	۱۶۰۶/۹۷	۵۶/۱	۰/۰۰۱
باقیمانده	۸۲۲۱/۲۹	۲۸۷	۲۸/۶۵		
کل	۱۶۲۵۶/۱۳	۲۹۲			

نتایج جدول (۷) حاکی از آن است که میزان F مشاهده شده (۵۶/۱) در سطح $p < 0/01$ معنی‌دار است. به عبارتی ضرایب رگرسیون متغیر پیش‌بین اعتماد سازمانی، واریانس درگیری شغلی را به صورت معنی‌دار تبیین می‌کنند.

جدول ۸- ضرایب رگرسیون درگیری شغلی با استفاده از اعتماد سازمانی

همبستگی‌ها			معنی‌داری	t	β	ضرایب غیر استاندارد		مدل
نیمه تفکیکی	تفکیکی	مرتبه صفر				خطای استاندارد	B	
-	-	-	۰/۰۰۱	۳/۶۳	-	۴/۰۸	۱۴/۸۲	مقدار ثابت
۰/۰۲	۰/۰۳	۰/۵۱	۰/۶۳	۰/۴۸	۰/۰۶	۰/۲۸	۰/۱۳	تعیین هویت
۰/۳۲	۰/۴۱	۰/۶۴	۰/۰۰۱	۷/۶۱	۰/۴۵	۰/۱	۰/۷۷	قابلیت اعتماد
۰/۰۱	۰/۰۱۵	۰/۵۸	۰/۸	۰/۲۵	۰/۰۴	۰/۲۹	۰/۰۷	شایستگی
-۰/۱۵	-۰/۲	-۰/۰۳	۰/۰۰۱	-۳/۴۷	-۰/۱۷	۰/۰۷	-۰/۲۶	نگرانی
۰/۱۴	۰/۱۹	۰/۶	۰/۰۰۱	۳/۲۴	۰/۳۶	۰/۲۸	۰/۹	گشودگی

در جدول ۸ ضرایب تأثیر اعتماد سازمانی با توجه به آماره t، نشان داده شده است. بر اساس اطلاعات موجود، مؤلفه قابلیت اعتماد با مقدار $t=7/61$ و در سطح $p<0/01$ ، مؤلفه نگرانی و دلواپسی با مقدار $t=-3/47$ و در سطح $p<0/01$ ، گشودگی با مقدار $t=3/24$ و در سطح $p<0/01$ در درگیری شغلی اثر معنی‌داری داشتند. اما مؤلفه‌های تعیین هویت ($t=0/48$ ؛ $p=0/63$) و شایستگی ($t=0/25$ ؛ $p=0/8$) اثر معنی‌داری بر درگیری شغلی نداشتند. همبستگی تفکیکی به دست آمده بیانگر آن بود که در بین متغیرهای پیش‌بین، قابلیت اعتماد بیشترین همبستگی را با درگیری شغلی دارد (۰/۴۱) و پس از آن نگرانی (۰/۲-) و گشودگی (۰/۱۹) قرار دارند و این همبستگی‌ها معنادارند. بر این اساس می‌توان معادله ۲ را در بررسی فرضیه ۲ نوشت.

$$\text{معادله (۲)} \quad \text{گشودگی (۰/۱۹)} + \text{نگرانی و دلواپسی (۰/۲-)} - \text{قابلیت اعتماد (۰/۴۱)} = \text{درگیری شغلی}$$

نتیجه گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش رویکردهای مذاکره و اعتماد سازمانی در میزان درگیری شغلی کارکنان صنایع متوسط فلزی همدان انجام گرفت. در بررسی نقش رویکردهای مذاکره درگیری شغلی نتایج نشان داد، رویکردهای اعتماد، دلجویی و تصمیم گیری گروهی در کار نقش مهمی در میزان درگیری و مشارکت در شغل دارند. نتیجه به دست آمده در رویکرد اعتماد با نتایج تحقیقات دریکس و فرین (۲۰۰۱) و لاشینگر، فینگان و شامیان (۲۰۰۱)، بوسینگ (۲۰۰۲)، شفیع پور مطلق (۲۰۱۲) و البروا و همکاران (۲۰۱۳) همسو است. در رویکرد دلجویی، نتیجه پژوهش حاضر با نتایج تحقیقات خالصی و همکاران (۱۳۹۱)، کیانی و خدابخش (۱۳۹۲)، لیاثو و لی (۲۰۰۹)، استوارت و ناندکولیار (۲۰۰۶) و مونت و ایلز (۲۰۰۶) همسو است. در رویکرد تصمیم گیری گروهی در کار، نتیجه به دست آمده مؤید نتایج پژوهش های کینزل و رادول (۱۹۹۹)، گل پرور، نصری و ملک پور (۱۳۸۶)، کیانی و خدابخش (۱۳۹۲)، ون دربرگ (۲۰۱۱) و مٹ و اسلوچ (۲۰۱۳) است. در رویکرد انعطاف پذیری، نتایج نشان داد ارتباط معنی داری بین این متغیر و درگیری شغلی وجود ندارد. این نتیجه، مؤید نتیجه تحقیق استیون و توماس (۱۹۹۶) و مغایر با نتیجه تحقیق ایتون (۲۰۰۳) است. مذاکره یک فعالیت همگانی و روزمره ای است که افراد برای نفوذ در دیگران استفاده می کنند. در حقیقت مذاکره نه تنها یک فعالیت همگانی است بلکه زیربنای زندگی اثربخش و رضایت بخش شغلی نیز می باشد. ایجاد حس اعتماد در مذاکره و دلجویی از افراد، محملی برای آرامش فردی و تعارض ها فراهم می آورد و فرد احساس می کند آرام و مشکلات شخصی و شغلی او برای کارفرما یا فرادست مهم است. همین امر میزان دلبستگی به شغل و مشارکت در کار را افزایش می دهد. همچنین زمانی که فرد در تصمیم های شغلی مشارکت می کند، حس تعلق و دوست داشتن در او تقویت شده و به نتایج تصمیم وفادار خواهد بود. لذا برای عملیاتی کردن تصمیم تلاش بیشتری خواهد کرد و مشارکت و درگیری اش در شغل افزایش خواهد یافت. در رویکرد انعطاف پذیری، استیون و توماس (۱۹۹۶) بر این باورند که انعطاف پذیری در مشاغلی که با مشتریان و انسان ها سر و کار دارد ارتباط مثبت و معنی داری با درگیری شغلی دارد اما در مشاغل صنعتی این رابطه مثبت و غیر معنی دار است. شاید از دلایل این امر ماهیت مشاغل صنعتی باشد که در آن ارتباطات انسانی کم تر است.

فرضیه دیگر پژوهش، بررسی نقش اعتماد سازمانی در درگیری شغلی بود. نتایج در بررسی این فرضیه حاکی از آن بود که مؤلفه‌های قابلیت اعتماد، نگرانی و دلواپسی و گشودگی و صداقت در درگیری شغلی افراد نقش مهمی دارند. نتیجه به دست آمده در قابلیت اعتماد با نتایج ناد و مشفق (۱۳۸۸)، خالصی و همکاران (۱۳۹۱)، یارمحمدیان، شفیع‌پور و فولادوند (۱۳۹۲)، اکمچکی (۲۰۱۱) و اقبال خان، احمد جام، اکبر، بشیرخان و حجازی (۲۰۱۱) همسو است. در رابطه بین نگرانی و دلواپسی با درگیری شغلی، نتیجه به دست آمده مؤید نتایج کوزک، لاتش و ایتون (۲۰۰۶) و مٹ و اسلویچ (۲۰۱۳) است. در رابطه بین گشودگی و صداقت با درگیری شغلی، نتیجه به دست آمده مؤید نتایج پژوهش‌های فیض‌آبادی فراهانی و میرهاشمی (۱۳۹۰)، لیائو و لی (۲۰۰۹)، ون در برگ (۲۰۱۱) و شفیع‌پور مطلق (۲۰۱۲) است. در ارتباط بین شایستگی و تعیین هویت با درگیری شغلی، نتیجه به دست آمده مغایر با نتیجه پژوهش شیخ محمد، عبدالقادر و انیسا (۲۰۱۲) است. اعتماد سازمانی یک سازه چندبعدی است که در پژوهش حاضر، مدل پنج بعدی آن مورد بررسی قرار گرفت. قابلیت اعتماد یکی از ابعاد اعتماد سازمانی است. این بعد در واقع نمایانگر ظرفیت و میزان اتکای افراد به فرد مقابل می‌باشد و هرچه این مقدار بالاتر باشد، فرد راحت‌تر با او صحبت و مذاکره می‌کند و از این طریق میزان درگیری و مشارکت در کار افزایش می‌یابد. از دیگر ابعاد اعتماد سازمانی، میزان نگرانی و دلواپسی نسبت به شغل و سازمان است و یک سازه روان‌شناختی بوده که بر عملکرد فرد اثر منفی دارد. گشودگی و صداقت نیز یکی از ابعاد اعتماد سازمانی است و صفتی اخلاقی به شمار می‌رود. گشودگی به میزان پذیرش افراد در بیان احساسات و رفتارها اشاره دارد. افرادی که با کارفرمایان و فرادستان گشاده‌رو و صادق در ارتباط هستند با شغل خود احساس یگانگی بیشتری دارند و سعی در مشارکت بیشتر در کار دارند.

بر اساس یافته‌های این پژوهش، پیشنهاد می‌شود در فرایندهای کاری، از رویکردهای مذاکره به شیوه علمی و فنی بهره گیرند. روان‌شناسی بهره‌وری در بخش عوامل درون‌سازمانی بر روابط انسانی تأکید می‌کند و در این زمینه پیشنهاد می‌کند با به کارگیری رویکردها و سبک‌های مذاکره، مشارکت کاری افراد را ارتقا دهید (ساعتچی، ۱۳۹۱: ۵۱). رویکردهای مذاکره در سطوح مختلف سازمانی از مطالبات جدی مدیران صنایع کوچک قرار گیرد و در شاخص‌های ارزیابی کارکنان مد نظر قرار گیرد. از دیگر پیشنهادها بر گرفته از این پژوهش، آن است که سازمان اعتمادسازی

را در دستور کار خود قرار دهد. رازداری و تلاش در جهت رفع مشکلات، از بین بردن جو رعب و تردید، ترویج صداقت و راستگویی، در اختیارنهادن ارزش‌های سازمانی به افراد در افزایش روحیه مشارکت کاری تأثیر بسزایی دارد. در این زمینه در بیانیه مأموریت سازمان و در جلسات کاری، مدیران ارشد باید بر موارد مذکور تأکید نمایند و خود نمونه عملی آن باشند. پیشنهاد دیگر آن است که در پژوهش‌های آتی روش‌های پیشرفته آماری نظیر تحلیل مسیر پدیده مذاکره سازمانی به صورت الگو مورد بررسی قرار گیرد.

فهرست منابع

- امانی، احمد؛ جهانبخشی، زهرا؛ نامداری پژمان، مهدی؛ اسفندیاری، حجت و قنبری، سیروس (۱۳۹۱)، نقش رگه‌های شخصیت در تکوین تضاد شغلی کارمندان اداری اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان، **فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی**، دوره چهارم، شماره ۱۳، صص ۹-۲۶.
- ترابی پور، امین؛ ابراهیمی دستگردی، بتول و حقیقی زاده، محمدحسین (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض و سبک‌های مذاکره در مدیران پرستاری بیمارستان‌های منتخب شهر اهواز، **فصلنامه علوم بهداشتی جندی شاپور**، سال دوم، شماره ۳، صص ۴-۵۳.
- تورانی، سوگند؛ حسینی، فاطمه؛ ازمل، محمد و کلهر، روح‌الله (۱۳۹۰)، همبستگی سطح تعارض پرستاران بیمارستانهای عمومی استان بوشهر با کاربرد سبک‌های مذاکره توسط سرپرستاران، **مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی قزوین**، دوره ۱۵، شماره ۲، صص ۶۳-۶۹.
- خالصی، نادر؛ صالحی، مسعود؛ مرادی، فردین؛ احدی نژاد، بهمن؛ محمدی، رامین و روحانی، بهزاد (۱۳۹۱)، رابطه رهبری خدمتگزار و درگیری شغلی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی و درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کردستان، **فصلنامه مدیریت سلامت**، دوره ۱۵، شماره ۴۷، صص ۲۳-۳۲.
- ساعتچی، محمود (۱۳۹۱)، **روان‌شناسی بهره‌وری**، تهران، ویرایش.
- شریفی، سمانه؛ سلیمی، قربانعلی و احمدی، سیداحمد (۱۳۸۹)، بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با تعهد سازمانی در مدیران و معلمان مدارس ابتدایی، راهنمایی و متوسطه شهرستان خوانسار، **فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، سال اول، شماره ۴، صص ۸۱-۱۰۶.
- شوئنفیلد، مارک؛ شوئنفیلد، ریک (۱۳۸۴)، **هنر و دانش مذاکره**، ترجمه علی مستاجران و مسعود راجی، تهران: نشر نی.
- فیاضی، مرجان (۱۳۸۲)، مدیریت تعارض. **ماهنامه تدبیر**، شماره ۱۴۱، صص ۱۰۸-۱۰۹.
- فیض آبادی فراهانی، زهرا و میرهاشمی، مالک (۱۳۹۰)، پیش‌بینی درگیری شغلی براساس ویژگی‌های شخصیتی در کارکنان بانک‌های خصوصی و دولتی شهر تهران، **دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی**، دوره ۱۲، شماره ۴۶، صص ۵۱-۶۰.
- کریمی، فرزاد و ثاقب، حسن (۱۳۸۸)، بررسی وضعیت و جایگاه صنایع کوچک اصفهان در کشور، **مجله پژوهش‌های بازرگانی**، شماره ۳۷، صص ۶۴-۸۲.

کیانی، فریبا و خدابخش، محمدرضا (۱۳۹۲)، بررسی قدرت پیش‌بینی‌کنندگی دلبستگی شغلی توسط حمایت ادراک شده از سرپرست و همکار، **فصلنامه بهداشت و ایمنی کار**، دوره ۳، شماره ۳، صص ۶۷-۷۸.

کلانتری، مهدی؛ قورچیان، نادر قلی؛ شریفی، حسن پاشا و جعفری، پریش (۱۳۹۰)، ارائه مدلی برای ارتقای سطح درگیری شغلی مدیران واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس سبک‌های شناختی، منبع کنترل و الگوهای رهبری، **فصلنامه نوآوری‌های مدیریت آموزشی**، دوره ۶، شماره ۲، صص ۱۲۳-۱۴۱.

گل‌پرور، محسن؛ نصری، مرجان و ملک‌پور، مختار (۱۳۸۶)، نقش مشارکت در تصمیم‌گیری، دلبستگی شغلی و جایگزین‌های شغلی در عدالت سازمانی ادراک شده مربیان آموزشگاه‌های استثنایی شهر اصفهان، **پژوهش در برنامه‌ریزی درسی**، دوره ۲۱، شماره ۱۵، صص ۲۵-۴۶.

مقیمی، سید محمد و رمضان، مجید (۱۳۹۰)، **مدیریت رفتار سازمانی**. تهران، راه‌دان.
میرهاشمی، مالک (۱۳۸۷)، پیش‌بینی‌کننده‌های درگیری شغلی در استادان دانشگاه آزاد اسلامی، **فصلنامه روان‌شناسان ایرانی**، سال چهارم، شماره ۱۵، صص ۲۳۵-۲۴۴.

نادی، محمدعلی و مشفق، زهت‌الزمان (۱۳۸۸)، شناخت ادراک معلمان از روابط ابعاد اعتماد سازمانی با تعهد مستمر و عاطفی به منظور ارائه یک مدل معادلات ساختاری مناسب در آموزش و پرورش اصفهان، **فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، سال سوم، شماره ۴، صص ۱۵۵-۱۷۴.

یارمحمدیان، محمدحسین؛ شفیع‌پور، فرهاد و فولادوند، مریم (۱۳۹۲)، رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خود ارزیابی از تعالی سازمانی به منظور ارائه یک مدل پیش‌بین (مطالعه موردی استادان دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه چهار کشور)، **فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، سال چهارم، شماره ۱، صص ۱-۱۸.

Al-Abrowa, A., Ardakani, M. S., harooni, A., & Moghaddampour, H. (2013). The relationship between organizational trust and organizational justice components and their role in job involvement in education, *International Journal of Management Academy*, 1 (1): 25-41.

Aryee, S. (1994). Job involvement: An analysis of its determinants among male and female teachers. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 11 (4): 320-330.

Bendersky, C., & Hays, N. A. (2010). Status conflict in groups. *Organization Science*, 23 (2): 323-340.

Blau, G. J. (1985). A multiple study investigation of the dimensionality of job involvement. *Journal of Vocational Behavior*, 27: 19-36

Boudlaie, H., Koshkijahromi, A., Satarinasab, R. (2012). Organizational learning and trust, moderating rings between psychological empowerment and organizational Commitment. *Journal of Management and Developing Process*, 24 (1):67-93. (in Persian)

- Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120: 235-255.
- Bussing, A. (2002). Trust and its relations to commitment and involvement in work and organizations. *Journal of Industrial Psychology*, 28 (4): 36-42.
- Dietz, G., & Hartog, D. N. (2006). Measuring trust inside organizations. *Personnel Review*, 35(5): 557-588.
- Dirks, K. T. & Ferrin, D. L. (2001). The role of trust in organizational settings. *Organization Science*, 12: 450-467.
- Dubin, R. (1956). Industrial workers' world: A study of central life interest of industrial workers'. *Social Problems*, 3: 131-142.
- Eaton, S. C. (2003). If you can use team: Flexibility policies, organizational commitment, and perceived performance. *Industrial Relations*, 42 (2): 145-167.
- Ekmeççi, A. K. (2011). A study on involvement and commitment of employees in Turkey. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 3 (3): 68-73.
- Elankumaran, S. (2004). Personality, organizational climate and job involvement: An empirical study. *Journal of Human Values*, 10 (2): 117-130.
- Guion, R. (1958). Industrial morale: The problem of terminology. *Personnel Psychology*, 11: 60-77.
- Hafer, J. C., & Martin, T. N. (2006). Job involvement or affective commitment: A sensitivity analysis study of apathetic employee mobility. *Journal of Behavioral and Applied Management*. 1: 1-12.
- Hellriegel, D. W. (1998). *Organizational Behavior*. New York: West Publishing.
- Hirschfeld, R. (2006). Achievement orientation and psychological Involvement in job tasks: The interactive effects of work alienation and intrinsic job satisfaction. *Journal of Applied Social Psychology*, 32 (8): 1663-1681.
- Iqbal Khan, T., Ahmed Jam, F., Akbar, A., Bashir Khan, M., Hijazi, S. T. (2011). Job involvement as predictor of employee commitment: evidence from Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 6 (4): 252-262.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67: 341-349.
- Kossek, E. E., Lautsch, B. A., Eaton, S. C. (2006). Telecommuting, control, and boundary management: Correlates of policy use and practice, job control, and work-family effectiveness. *Journal of Vocational Behavior*, 68 (2): 347-367.
- Laschinger, H. S., Finegan, J. & Shamian, J. (2001). The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment. *Health Care Management Review*, 26: 7-23.
- 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.
- Lee, H. J. (2004). The role of competence-based trust and organizational identification in continuous improvement. *Journal of Management Psychology*, 19 (6): 623-639.
- Lewis, D. E. (2007). *An investigation into the relationship between product innovation, trust, and diversity*. Thesis submitted for PhD dissertation, Capella University.
- Liao, C., Lee, C. (2009). An empirical study of employee job involvement and personality traits: The case of Taiwan. *International Journal of Economics and Management*, 3(1): 22-36.
- Lodhal, T. M., & Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49 (1): 24-33.

- Mathe, K., Slevitch, L. (2013). An exploratory examination of supervisor undermining, employee involvement climate, and the effects on customer perceptions of service quality in quick-service restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 37 (1): 29-50.
- Megginson, D. & Clutterbuck, D. (2006). Creating a coaching culture, *Industrial and Commercial Training*, 38 (5): 232-237.
- Mintu-Wimsatt, A., Graham, J. L. (2004). Testing a negotiation model on Canadian Anglophone and Mexican exporters. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32 (3): 345-356.
- Mintu-Wismatt, A., Calantone, R. J. (2000). Crossing the border: testing a negotiation model among Canadian experts. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 15 (5): 340-353.
- Mount, M., & Ilies, R. (2006). Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors: the mediating effects of job satisfaction, *Personnel Psychology*, 59: 591- 622.
- Neal, M. A. & Bazerman, M. H. (1991). *Cognition and Rationality in Cognition*. New York: Free Press.
- Pucetaite, R., & Lamsa, A. M. (2008). Developing organizational trust through advancement of employees' work ethic in a post-socialist context. *Journal of Business Ethics*, 82: 325-337.
- Robbins, S. P., Coulter, M. (2012). *Management* (11th Ed). New Jersey: Pearson Press.
- Saleh, S. D., Hosek, J. (1976). Job involvement: concepts and measurements. *Academy of Management Journal*, 19: 213-224.
- Shadur, M. A., Kienzle, R., & Rodwell, J. J. (1999). The relationship between organizational climate and employee perceptions of involvement. *Group & Organization Management*, 24 (4): 479-503.
- Shafiepour Motlagh, F. (2012). The relationship between organizational climate, job involvement and organizational trust with organizational justice: A case study of hospital systems of Isfahan city. *African Journal of Business Management*, 6 (9): 3262-3266.
- Sheik Mohammad, M., Abdul Kader, M. M., Anisa, H. (2012). Relationship among organizational commitment, trust and job satisfaction: An empirical study in banking industry. *Research Journal of Management Sciences*, 1(2): 1-7.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K., Winograd, G. (2000). Organizational trust: What it means, why it matters. *Organization Development Journal*, 18 (4): 35-48.
- Siegel, A. E. (1969). Current issues in research on early development. *Human Development*, 12 (2): 86-92.
- Smith, P. A., & Birney, L. L. (2005). The organizational trust of elementary schools and dimensions of student bullying. *International Journal of Educational Management*, 19 (6): 469-485.
- Steven, B. P. & Thomas, L. 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.
- Stewart, G. L. & Nandkeolyar, A. K. (2006). Adaptation and intra individual variation in sales outcomes: Exploring the interactive effects of personality and environmental opportunity. *Personnel Psychology*, 59: 307- 332.
- Stoner, J., Freeman, R. E., Gilbert D. R. (1995). *Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Van Der Berg, Y. (2011). *The relationship between organizational trust and quality of work life*. Thesis submitted for the degree of Master of Arts in the subject Industrial and Organizational Psychology at the University of South Africa.