

Research Article

Industrial and Organizational Psychology Studies

Ind Organ Psychol Stud
Spring & Summer 2021, 8(1), 97-132
DOI: 10.22055/JIOPS.2021.38976.1251

Received: 21.03.2021
Accepted: 18.09.2021

Investigating the Employees' Job Attitudes in Bidboland Gas Refining Company and Providing Improvement Strategies: A Qualitative Study

Mahdi Nadaf¹
Mahta Joodzadeh^{2*} 

1. Associate Professor, Department of Business Management, Shahid Chamran University of Ahvaz, Iran
2. Assistant Professor, Department of Management, Khuzestan University Jihad Higher Education Institute, Ahvaz, Iran

Citation: Nadaf, M., & Joodzadeh, M. (2021).. & Investigating the employees' job attitudes in bidboland gas refining company and providing improvement strategies: a qualitative study. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 8(1), 97-132.

Abstract

Introduction

Managers need to know the principles of organizational behavior. One of the basics of management in organizations is having information about employees' attitudes. Employees' attitudes can affect their performance. Considering employees' job attitudes can be of great benefit for organization, because attitudes are one of the basic predictors of behavior. Job attitude is a kind of feeling towards one's job that is result of factors such as the nature of the job, organizational, environmental, and also individual factors. The purpose of this study was to investigate qualitatively the employees' job attitudes in

* **Corresponding Author:** Mahta Joodzadeh
Email: mahta_joodzadeh@yahoo.com



© 2021 The Author(s). Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Bidboland Gas Refining Company. The main and important attitudes that are addressed in the present study include job satisfaction, job involvement, organizational commitment, and perceived organizational support. Among the proposed attitudes, job involvement can act as a key attitude for the organization, because job involvement leads to job satisfaction, organizational commitment, especially emotional and normative commitment, and desire to stay in job. Job involvement also reduces absenteeism and turnover and increases positive and voluntary behaviors such as humanitarian actions.

Method

The statistical population of the study was all managers and employees of Bidboland Gas Refining Company. 50 employees were selected by snowball method as research sample. The instrument was semi-structured interviews, and qualitative content analysis was used for data analysis.

Results

The results showed that a total of 4 variables, 20 dimensions and 27 components were obtained for the four job attitudes. 8 dimensions and 15 components for the job satisfaction; 3 dimensions and 3 components for the organizational commitment; 5 dimensions and 5 components for the perceived organizational support, and 4 dimensions and 4 components were obtained for the job involvement variable.

Discussion

Given that job attitudes affect the behaviors of employees in organizations, by recognizing job attitudes, many job events such as job burnout, apathy, various misconduct, and finally leaving the job can be prevented. And this is very useful for managers of organizations.

Keywords: Job attitude, job satisfaction, organizational commitment, perceived organizational support, job involvement

مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۱/۳۰

بهار و تابستان ۱۴۰۰، ۸(۱)، ۹۷-۱۳۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۰۶/۲۷

DOI: 10.22055/JIOPS.2021.38976.1251

بررسی نگرش‌های شغلی کارکنان شرکت پالایش گاز بیدبلند و ارایه
راهکارهایی برای بهبود آن‌ها: یک مطالعه کیفی

مهدی نداف^۱

مهتا جودزاده^{۲*}

۱. دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

۲. استادیار گروه آموزشی مدیریت، مؤسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان، اهواز، ایران

چکیده

دانستن اصول رفتار سازمانی برای مدیران اهمیت دارد. یکی از مبانی مدیریت در سازمان‌ها داشتن اطلاعات درباره نگرش‌های کارکنان می‌باشد. نگرش کارکنان بر عملکرد آن‌ها تأثیر می‌گذارد. نگرش‌های شغلی کارکنان و مدیریت آن‌ها می‌تواند منافع زیادی برای سازمان داشته باشد، زیرا نگرش‌ها معمولاً یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های اساسی رفتار هستند. نگرش شغلی، نوعی احساس فرد نسبت به شغلش است که ناشی از عواملی مانند ماهیت شغل، عوامل سازمانی، عوامل محیطی و نیز عوامل فردی است. نگرش‌های اصلی و مهمی که در تحقیق حاضر به آن‌ها پرداخته می‌شود شامل: خشنودی شغلی، دلبستگی شغلی، تعهد سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده هستند. از این رو، هدف تحقیق حاضر بررسی کیفی وضعیت موجود نگرش‌های شغلی در بین کارکنان شرکت پالایش گاز بیدبلند است. جامعه آماری تحقیق کلیه مدیران و کارکنان رسمی، قراردادی و پیمانی شرکت پالایش گاز بیدبلند بود که تعداد ۵۰ نفر از آن‌ها با روش گلوله برفی مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته بود. به

* نویسنده مسئول: مهتا جودزاده

رایانامه: mahta_joodzadeh@yahoo.com

منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل محتوای کیفی استفاده شد. نتایج تجزیه و تحلیل نشان داد که در مجموع ۴ متغیر، ۲۰ بُعد و ۲۷ مؤلفه برای چهار نگرش شغلی مورد بررسی حاصل شد. تعداد ۸ بُعد و ۱۵ مؤلفه برای متغیر خشنودی شغلی؛ تعداد ۳ بُعد و ۳ مؤلفه برای متغیر تعهد سازمانی؛ تعداد ۵ بُعد و ۵ مؤلفه برای متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعداد ۴ بُعد و ۴ مؤلفه برای متغیر دلبستگی شغلی به دست آمد. با توجه به اینکه نگرش‌های شغلی بر رفتارهای کارکنان در سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد، با شناخت نگرش‌های شغلی می‌توان از بسیاری از رویدادهای شغلی مانند فرسودگی شغلی، بی‌علاقگی، سوء رفتارهای مختلف و درنهایت جابجایی و ترک شغل جلوگیری کرد و این برای مدیران سازمان‌ها بسیار مفید است.

کلید واژگان: نگرش شغلی، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده، دلبستگی شغلی

مقدمه

امروزه مدیریت در سازمان‌ها با تکیه بر نظریه‌ها و تجارب شکل نوینی به خود گرفته است. دانستن اصول رفتار سازمانی برای مدیران اهمیت دارد. یکی از مبانی مدیریت در سازمان‌ها داشتن اطلاعات درباره نگرش (Attitude) کارکنان می‌باشد. نگرش کارکنان بر عملکرد آنها تأثیر می‌گذارد (Robbins & Jaj, 2010).

با توجه به تغییر و تحولات پیش‌آمده در محیط خارجی سازمان‌ها و وضعیت درونی آنها، به نظر می‌رسد رویکردهای سنتی مدیریت مبنی بر دستور و کنترل به سر آمده‌اند (Schermerhorn & Chappell, 2010). آدمی برای سازگاری با محیط خود نیازمند ابزار، اسباب و فعالیت‌های بسیار است و داشتن نگرش‌های مثبت در این زمینه به او کمک می‌کند. نگرش‌ها همان اعتقاد و باورهایی است که یک فرد نسبت به یک فرد، شی یا یک پدیده دارد و ممکن است این اعتقاد و باورها از دیدگاه تجربی، واقعی یا غیرواقعی باشند. مثلاً، ممکن است یک مدیر بر این اعتقاد باشد که تنبیه کارکنان برای تغییر یا اصلاح رفتار آنها مناسب است در حالی که می‌دانیم نقش آموزش در اصلاح رفتار، شناخت مشکلات کارکنان و راهنمایی چنین افرادی بر تنبیه آنها اولویت دارد (Agham Mohammadi et al., 2007).

نگرش شغلی، نوعی احساس فرد نسبت به شغلش است که زائیده عواملی نظیر ماهیت شغل، نیروی انسانی پیرامون، عوامل سازمانی (حقوق و دستمزد، خط‌مشی، ترفیعات و محیط‌های کاری و ...)، محیطی (سبک سرپرستی، گروه‌ها و شرایط کاری و ...) و فردی (سن، ارشدیت، و سابقه و ...) است (Yamaguchi, 2013; Blanch & Aluja, 2010; Yucel & Bektas, 2012; Zopiatis et al., 2014; Robbins, 2011).

بررسی نگرش‌های شغلی کارمندان و مدیریت آن‌ها می‌تواند منافع زیادی برای سازمان ایجاد نماید، زیرا نگرش‌ها یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های اساسی رفتار هستند (Robbins & Jaj, 2010; Gharabaghi, 2005). نگرش‌های مثبت شغلی علاوه بر این که می‌توانند موجب افزایش انگیزش و عملکرد کارکنان شوند، می‌توانند در سودآوری سازمان نیز مؤثر باشند. از این‌رو مبحث نگرش‌های شغلی توانسته است ارزش و جایگاه ویژه‌ای را در میان ادبیات نظری مدیریت پیدا کند. نگرش‌های اصلی و مهمی که در تحقیق حاضر به آن‌ها پرداخته می‌شود شامل: رضایت شغلی، وابستگی شغلی، تعهد سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده هستند. (Job Satisfaction) از میان نگرش‌های مطرح شده، وابستگی شغلی می‌تواند به‌عنوان یک نقطه کلیدی برای سازمان و درک آن عمل کند، چرا که وابستگی به شغل می‌تواند موجب رضایت از شغل، تعهد به سازمان مخصوصاً تعهد عاطفی و هنجاری شود و کارمند را به ماندن در سازمان و انجام خدمت در آن تشویق نماید. همچنین وابستگی شغلی موجب کاهش غیبت و جابجایی شغلی و افزایش رفتارهای مثبت و اختیاری مانند اعمال انسان دوستانه می‌شود (Mitchell et al., 2012; Blanch & Aluja, 2010; Yucel & Bektas, 2012).

از سوی دیگر، اگر کارمندان احساس کنند که سازمان از آن‌ها حمایت می‌کند و برای تلاش‌های آن‌ها ارزش قایل است، احساس می‌کنند که برای سازمان خود ارزش دارند و این امر موجب افزایش عزت نفس و توانمندی آن‌ها می‌شود و بنابراین، چنین کارکنانی به سازمان خود علاقه بیشتری دارند، در آن می‌مانند، از شغل خود راضی هستند و برای رسیدن سازمان به اهدافش تلاش بیشتری می‌کنند (Sluss et al., 2008; Cheng, 2011). بنابراین مدیرانی که به دنبال حفظ سرمایه‌های سازمانی خود- که هزینه زیادی را برای آموزش آن‌ها صرف کرده‌اند، هستند، بایستی نگرش‌های شغلی و سازمانی را به خوبی بشناسند، آن‌ها را تحلیل کرده و سعی

کنند بر آن‌ها تأثیر مثبت بگذارند و به گونه‌ای آن‌ها را مدیریت کنند. در این صورت خواهند توانست سازمانی موفق، پویا و بالنده داشته باشند. در همین راستا، تحقیق حاضر بر آن است تا به این سؤال اساسی پاسخ دهد که وضعیت موجود نگرش‌های شغلی کارکنان شرکت پالایش گاز بیدبلند چگونه است و چه راهکارهایی برای بهبود آن‌ها وجود دارد؟

نگرش: در علوم رفتاری برای توصیف و تبیین بخشی از رفتارهای افراد از اصطلاح نگرش استفاده می‌شود. نگرش را می‌توان تمایل نسبتاً دائمی هر فرد برای احساس و رفتار به شیوه‌های خاصی نسبت به یک موضوع یا پدیده معینی دانست. نگرش‌های افراد یک سازمان در واقع فرایندهای شناختی و عاطفی پیچیده‌ای هستند که دارای سه مشخصه زیر می‌باشند: اول این که نگرش‌های شخصی نسبتاً دائمی هستند، مگر این که اقدامی برای تغییر آن انجام گیرد. دیگر این که، نگرش‌های شخصی می‌توانند روی یک طیف قرار گیرند و از بسیار مطلوب تا بسیار نامطلوب در تغییر باشند. سومین مشخصه نگرش‌ها آن است که متوجه شی یا پدیده‌ای است که شخص نسبت به آن دارای احساسات و عقاید خاصی می‌باشد (Agham Mohammadi et al., 2007).

تحقیقات اخیر نشان داده اند که نگرش‌ها می‌توانند رفتارهای افراد را پیش‌بینی کنند و البته اعتقاد اصلی فستینگر مبنی بر این که متغیرهای تعدیل‌کننده می‌توانند این رابطه را تقویت کنند، به تأیید رسیده است. در این راستا، متغیرهای تعدیل‌کننده‌ای مانند اهمیت نگرش، مطابقت آن با رفتار، در دسترس بودن آن، وجود یا عدم وجود فشارهای اجتماعی و تجربه خود فرد درباره آن نگرش می‌تواند رابطه بین نگرش و رفتار را متاثر نماید (Robbins & Jaj, 2010).

خشنودی شغلی: تحقیقات نشان داده اند یکی از مقوله‌های مهم در بقا و کارآمدی سازمان‌ها، تأمین خشنودی شغلی و نگرش مثبت کارکنان است. رضایت شغلی احساس مثبت فرد در خصوص کارش است که از ارزیابی ویژگی‌های آن نشان می‌گیرد. کسی که خشنودی شغلی او در سطح بالایی است، نسبت به شغل یا کار خود نگرش مطلوب و مثبتی دارد. کسی که از کار خود راضی نیست (رضایت شغلی ندارد) نگرش منفی نسبت به شغل و کار خود دارد (Robbins, 2011, Kamali et al., 2020). جدول ۱ برخی تعاریف خشنودی شغلی را نشان می‌دهد.

Table 1. Definitions of job satisfaction (Khorshid & Mohsenif, 2010)

Related theory	Definitions
	Individual fit of personal needs with the perceived ability of the job to meet those needs
Maslow's theory of human needs (Maslow, 1954)	Fulfillment of needs means whether the job meets the physical and mental needs of employees within the job position. A fit between what people perceive. They need job rewards and they get them from their jobs
motivation-hygiene theory (Herzberg and Mussner, 1999)	Satisfaction with various elements of the job and the effects that satisfaction can have on a person's job performance
Focus on the cognitive process (Spector, 1997)	All the feelings that a person has about her job An emotional tendency that an employee has towards his or her job or occupation

عوامل مؤثر بر نگرش و خشنودی شغلی

متغیرهای زیادی با نگرش و خشنودی شغلی در ارتباط است. این متغیرها در چهار گروه قابل طبقه‌بندی است: الف) عوامل سازمانی (۱- حقوق و دستمزد: حقوق و دستمزد عامل تعیین‌کننده رضایت شغلی و تا حدودی تامین نگرش مثبت است به ویژه زمانی که از دیدگاه کارمند این پرداخت منصفانه و عادلانه باشد؛ ۲- ترفیحات: افزایش حقوق، کمتر مورد سرپرستی قرار گرفتن، چالش کاری بیشتر، مسئولیت بیشتر و آزادی در تصمیم‌گیری است؛ ۳- ساختار و خطی‌مشی سازمانی: ساختار دیوان‌سالارانه برای فردی که دارای سبک رهبری دموکراسی است، مناسب نیست. داشتن یک خطی‌مشی سازمانی مناسب بر روی رضایت شغلی و نگرش‌های سازمانی تأثیر می‌گذارد؛ ب) عوامل محیطی (۱- سبک سرپرستی: هر جا که سرپرستان با کارکنان رفتاری حمایتی و دوستانه داشته‌اند، رضایت شغلی نیز بالا بوده است و احتمالاً نگرش‌های شغلی کارکنان در این مواقع به طور مثبتی تحت تأثیر قرار می‌گیرد؛ ۲- گروه کاری: گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه، نقش مهمی در رضایت کارکنان و تامین نگرش مثبت در آن‌ها دارد ۳- شرایط کاری: در شرایط کاری مطلوب، آرامش فیزیکی و روانی بیشتری برای افراد فراهم می‌گردد؛ ج) ماهیت کار (محتوای شغل دارای دو جنبه است: یکی محدوده شغل است که شامل: مسئولیت اقدامات کاری و بازخور می‌باشد. هر چه این عوامل وسیع‌تر باشند باعث افزایش حیطه شغلی می‌شوند که آن نیز به نوبه خود موجب رضایت شغلی شده و زمینه‌ساز ایجاد نگرش‌های مثبت را در سازمان را فراهم می‌کند. دومین جنبه عبارت است از تنوع کاری. تنوع بسیار وسیع باعث ابهام و استرس می‌شود و از طرف دیگر تنوع بسیار کم باعث

یکنواختی و خستگی می‌شود و در نهایت منجر به عدم رضایت شغلی و نگرش شغلی منفی می‌گردد) و (د عوامل فردی (افرادی که دارای دیدگاه‌های بدبینانه و ناامیدانه هستند، همیشه از هر چیزی در رابطه با شغل شاکی هستند. مهم نیست که شغل چگونه است، آن‌ها همواره به دنبال بهانه‌ای می‌گردند که به گله و شکایت پردازند که این امر می‌تواند ریشه‌های عمیق اجتماعی و فرهنگی داشته باشد. از دیگر عوامل فردی سن، ارشدیت و سابقه هستند که تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر رضایت شغلی دارند. از کارکنانی که سن بالاتر و سابقه بیشتری در سازمان دارند، انتظار می‌رود که از شغل خود رضایت بیشتری داشته باشند (Robbins, 2011). به علاوه فراتحلیل بیش از ۸۰۰ مطالعه، نشان داد حداقل تا ۶۰ سالگی وابستگی مثبتی میان سن و رضایت شغلی دیده شده است (Ng & Feldman, 2010). در برخی مطالعات دیگر رابطه میان سن و رضایت به صورت یو شکل درآمده است (Hochwarter et al., 2001; Kacmar & Ferris, 1989).

مطالعه‌ای که در ایالات متحده آمریکا بر روی کارکنان بانک شهر لابلان در سال ۲۰۰۴ صورت گرفت متغیرهای: سن، جنس، داشتن منزل شخصی و تحصیلات، بر روی رضایت شغلی کارکنان تأثیر داشت. این تحقیق بر روی ۲۰۲ کارمند در مناطق مختلف جغرافیایی (شمال، جنوب، مرکز) شهر صورت گرفت و جمعیت هدف کارمندانی بودند که سمت مدیریتی نداشتند. نتایج این تحقیق نشان داد که کارکنان زن با پرداخت دستمزد بیشتر از کار احساس رضایت می‌کنند. این مطلب استدلال‌های اسپکتور را اثبات نمود که زنان انتظار کمتری از کار دارند بنابراین با کمترین دستمزد راضی می‌شوند، اما کارکنان مرد به وسیله ارتقا به پست‌های سرپرستی از کار راضی می‌شوند. شاید این مطلب به این خاطر باشد که مردان فرصت بیشتری برای ابراز وجود و تأثیر گذاری بر اتخاذ تصمیمات مهم در سازمان‌ها دارند. کارکنانی که دارای تحصیلات پایین تری هستند اغلب کمتر از کار رضایت دارند. همچنین، کارمندانی که مستاجر بودند رضایت شغلی خیلی کمتری نسبت به سایر کارکنانی که دارای منزل شخصی بودند، داشتند. ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد موضوع بسیار بحث برانگیزی است، غیر عاقلانه است اگر بپنداریم که رضایت شغلی بالا به عملکردهای بالا منجر می‌شود یا کسانی که عملکردهای بالایی دارند از شغلشان رضایت دارند؛ به این دلیل که متغیرهای زیادی وجود دارند که بر روی عملکرد تأثیر دارند و اثر آن‌ها باید مورد بررسی قرار گیرد. در بررسی ۳۰۰ مطالعه مشخص گردید همبستگی میان رضایت و عملکرد بسیار شدید است (Robbins & Jaj, 2010).

وابستگی شغلی: وابستگی شغلی با رضایت شغلی در ارتباط است. این مفهوم به بررسی ارتباط روانی که فرد با شغل خود برقرار می‌کند و نیز سطح عملکردی که تصور می‌کند برای عزت نفس او لازم است را مورد سنجش قرار می‌دهد. افرادی که دارای وابستگی شغلی بالایی هستند، به شدت به کار خود وابسته بوده و کارشان برایشان واقعاً اهمیت دارد. مفهومی دیگری که با وابستگی شغلی ارتباط نزدیکی دارد، توانمندی روانشناختی (Psychological Empowerment) است. این مفهوم بیانگر باوری است که کارمند به میزان تأثیری که بر محیط کاری، شایستگی‌ها و ارزشمندی بودن شغل خود دارد و نیز اختیاری که تصور می‌کند در محیط کار دارد، برمی‌گردد. رهبران خوب با مشارکت دادن کارمندان در تصمیم‌گیری‌ها، آن‌ها را توانمند کرده و باعث می‌شوند که آن‌ها احساس کنند کارشان مهم است. سطوح بالای وابستگی شغلی و توانمندی روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی (به مجموعه رفتارهایی گفته می‌شود که فراتر از نقش رسمی فرد در سازمان می‌باشند ولی خود کارمند آن‌ها را برای نشان دادن وجدان کاری و نیز تعهد سازمانی) و کارایی شغلی، همبستگی مثبت دارد. همچنین، تحقیقات نشان داده‌اند که بالا بودن سطح وابستگی شغلی با کاهش دفعات غیبت شغلی (Absence of job) و نرخ پایین تر جابجایی رابطه دارد (Robbins & Jaj, 2010).

تعهد سازمانی: مفهوم تعهد را محققان مختلف به گونه‌های متفاوتی تعریف کرده‌اند که به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود: کانتر تعهد را تمایل افراد به در اختیار گذاشتن انرژی و وفاداری خویش به نظام اجتماعی می‌داند (Bagheri & Tulayi, 2010). Somers and Brinbaum انواع تعهد مرتبط با کار را به پنج دسته تقسیم کردند: ۱- تعهد به شغل ۲- تعهد به سازمان ۳- تعهد به گروه کاری ۴- تعهد به حرفه ۵- تعهد به ارزش‌های کار که هر یک از این پنج نوع تعهد متغیرهای نگرشی مجزایی هستند و به یک کانون خاص مرتبط می‌باشند، اما در کل یک مجموعه را تشکیل می‌دهند (Hassanpour et al., 2013).

Reade & Lee (2012) نشان داده‌اند که بین تعهد سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد، به عبارتی دقیق‌تر می‌تواند بیان نمود که حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر معناداری دارند (Reade & Lee, 2012).

حمایت سازمانی ادراک‌شده: نظریه حمایت (پشتیبانی) سازمانی توسط Rhoades and Eisenberger (2002) بیان شد. این تئوری بیان می‌کند که به منظور رفع نیازهای

عاطفی و اجتماعی در سازمان و نیز دسترسی به منافع افزایش تلاش کارکنان، سازمان می‌بایست به ارزش‌های کارکنان و رفاه آن‌ها توجه نشان بدهد. هنگامی که سازمان به رفاه کارمندان اهمیت داده و برای آن ارزش قائل باشد، کارمندان نیز در مقابل سازمان احساس مسئولیت نموده و به آن توجه نشان می‌دهند، این امر می‌تواند برای سازمان به عنوان یک مزیت رقابتی عمل کند و سازمان را در عرصه رقابت و تولیدات موفق و پیروز گرداند (Cheng, 2011).

تجزیه و تحلیل نگرش‌ها و متغیرهای تاثیرگذار: همبستگی میان پشتیبانی سازمانی ادراکی و تعهد عاطفی بسیار شدید است (Rhoades & Eisen, 2002). به علاوه متغیرهای متعددی و در سطوح مختلف بر نگرش‌های سازمانی تاثیرگذار هستند. در ادامه به برخی از این روابط میان نگرش‌ها و متغیرهای مرتبط پرداخته می‌شود. Eisen (1956) بیان کرد که وابستگی شغلی ادراکی است که ما آن را مهم‌تر از هر چیز وابسته به آن تلقی می‌کنیم که بر روی تصویر از خودمان تاثیر می‌گذارد. بنابراین، براساس درجه‌ای که افراد به شغل خود وابسته شده‌اند، به آن متعهد می‌شوند و در این حالت، نرخ غیبت شغلی و جابجایی آن‌ها نیز پایین می‌آید.

نتایج فراتحلیل نشان داد که رابطه مثبت و معنی‌داری بین سن و تعهد سازمانی وجود دارد. شواهد تجربی نشان می‌دهد که سن روی تعهد عاطفی در شرایط مختلف کاری به طور متفاوتی تاثیر می‌گذارد. (Finogold and et.al. (2002 دریافتند که در کارکنان مسن‌تر یک ارتباط خطی و قوی بین رضایت شغلی همراه با امنیت شغلی با تعهد سازمانی وجود دارد. در حالی که رضایت شغلی فرصتی را برای توسعه مهارت‌ها فراهم می‌آورد و می‌تواند بر عملکرد و حقوق دریافتی آن‌ها تاثیر داشته باشد، یک رابطه منفی و قوی با تمایل به ترک شغل افراد زیر ۳۰ سال دارد. نارضایتی شغلی ممکن است زمانی مهم‌تر شود که توسط وابستگی‌های شدیدی چون تشکیل خانواده و ازدواج تحت تاثیر قرار بگیرد و در این حالت می‌تواند تعهد فرد را به یک شغل خاص تقویت کند، در حالی که وی فرصت برای تغییر شغل یا جابجایی به شغل بهتر را دارد. اگر در این موقعیت برای کارکنان- با شرایط فوق- نارضایتی شغلی ایجاد شد می‌توان تمهیداتی را فراهم نمود که آن‌ها در خانواده‌های خود کمتر با تضاد و تعارض مواجه شوند و آن‌ها را آموزش داد تا کارکنان بتوانند علاوه بر توجه به محیط کار، از آسایش خانواده خود نیز آسوده خیال باشند؛ بنابراین وظایف شغلی خود را بهتر انجام داده و با رضایت

بیشتری در محیط کار خود حاضر شوند و از شغل و شرایط شغلی خود راضی‌تر باشند (Yucel & Bektas, 2012). شکل ۱ مدل مفهومی پژوهشی حاضر را نشان می‌دهد.

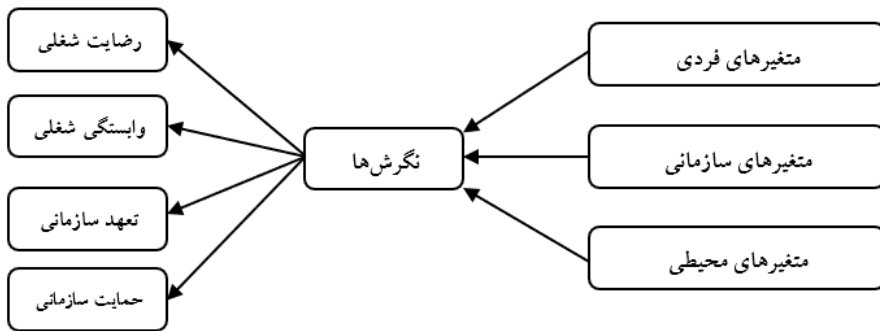


Figure 1. Conceptual model of research

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

تحقیق حاضر از لحاظ هدف، از نوع تحقیقات کاربردی بوده و با توجه به نحوه گردآوری داده، در زمره پژوهش‌های توصیفی (غیرآزمایشی) از نوع پیمایشی طبقه‌بندی می‌شود. هم‌چنین به علت استفاده از ابزار مصاحبه و روش تحلیل محتوا، تحقیق حاضر در زمره تحقیقات کیفی نیز قرار می‌گیرد. جامعه آماری تحقیق، کلیه مدیران و کارکنان شرکت پالایش گاز بیدبلند بوده که با روش قضاوتی و گلوله برفی تعداد ۵۰ نفر (تا مرحله اشباع نظری) از کارکنان رده‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفتند.

در تحقیق حاضر به دلیل ماهیت موضوع و برای صرفه‌جویی در زمان از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته (مدت هر مصاحبه حدود ۲۰ تا ۳۰ دقیقه) بهره‌گیری شد تا ضمن دریافت پاسخ، مشارکت‌کنندگان در یک زمینه موضوعی خاص (دیدگاه‌ها و نگرش‌های شغلی) هدایت شوند. به منظور طراحی سؤالات مصاحبه از اطلاعات و سؤال‌هایی که در قالب یک پرسش‌نامه محقق ساخته آماده شده بود، در فرایند مصاحبه استفاده گردید. گویه‌های مرتبط با نگرش‌های شغلی در قالب جدول ۲ ارائه شده است. جدول ۲ گویه‌های پرسش‌نامه نگرش‌های شغلی را نشان می‌دهد.

Table 2. Job Attitudes Questionnaire's items

Structure: Satisfaction		
Source	Item	Factor
Macintosh et al. (2014); Zopiatis et al. (2014); Limpanitgul et al. (2014); Karatepe (2011); Rong-Chang Jou et al. (2013);	What I do has a variety of skills	The job itself
	I can create certain results and achievements in my work	
	My work is very important in the company	
	I have relative freedom of action in my work	partners
	I receive regular and continuous feedback on the process of doing things and tasks	
	My co-workers in the workplace are supportive and helpful	
	We have a friendly and respectful relationship with colleagues	Salary
	If something goes wrong, co-workers rush to help	
	I trust my colleagues	
	The salary I receive is decent	Supervisors
	The benefits and greatness of my job are at a decent level	
	Salary increases have been proportionate	
	The amount of receipts is consistent with the volume of work and tasks	Upgrade and progress
	The superior manager helps me with tasks and duties	
Managers treat staff with respect		
Supervisors are friendly to staff	Supervisors	
There is a mutual trust between me and the manager		
The process of upgrading and development in this company is clear		
Eligible people can be promoted	Upgrade and progress	
There are opportunities for fair growth and development		
I have earned the organizational position I deserved		
Overall, I'm satisfied with my job		
Structure: Organizational commitment		
Source	Item	Factor
Limpanitgul et al. (2014); ChuanYi Tang et al. (2014); Moon et al. (2012);	I will be happy to continue the rest of my career in this company	Emotional commitment
	I believe that the issues and problems of the company are my own issues and problems I feel I belong to the company	
	I have established an emotional connection with the company	Continuous commitment
	I consider myself a member of the big family of the company	
	Staying in this company is a necessity	
	Even if I wanted to, it would be difficult for me to leave this company	Normative commitment
	If I resign right now and leave, I will lose a lot of achievements	
	If I want to leave the company, I do not have many alternatives	
	I am morally committed to the company	Normative commitment
	Even if it is in my interest, it is not right for me to leave the company	
If I leave the company, I will feel guilty		
I believe this company is worth loyalty		
Source	Item	Factor
Cheng (2011); Chiang et al. (2012); Limpanitgul et al. (2014)	The company pays attention to my ideas and opinions	
	Company managers really strive for the welfare and comfort of employees	
	If I honestly state my work mistakes, the company will give me a chance to make up	
	My expertise and skills are well used	
	There is a complete insurance and retirement system in the company for the employees	
The organization provides the necessary resources to perform my duties		
Structure: Involvement		
Source	Item	Factor
Kong (2013); Zopiatis et al. (2014);	I love my job	
	I have acquired enough professional abilities and skills to develop my career	
	I will soon compensate for my fatigue and burnout and regain my energy.	
	I am constantly succeeding in my work	
Most of my personal life goals are the same as my work goals		

تحلیل محتوای کیفی

تحلیل محتوای کیفی، یکی از روش‌های پژوهش است که برای تحلیل داده‌های متنی، کاربرد دارد. هم‌چنین از تحلیل محتوا به‌نوعی در مردم‌نگاری، نظریه بنیادی، پدیدارشناسی و تحقیقات تاریخی استفاده می‌شود. تحلیل محتوای کیفی بر مشخصات زبان به‌عنوان یک وسیله ارتباطی جهت به‌دست آوردن معنا و محتوای متن متمرکز می‌باشد. داده‌های متنی ممکن است به‌صورت شفاهی یا کتبی، پرسش‌های باز یا بسته، مصاحبه‌ها، گروه‌های متمرکز، مشاهده‌ها یا کتب و مقاله‌ها باشند (Kondracki et al., 2002). تحلیل محتوای کیفی روش تحقیقی برای تفسیر ذهنی محتوایی داده‌های شفاهی یا کتبی به کمک فرایندهای طبقه بندی نظام مند، کدبندی، و تم‌سازی یا طراحی الگوهای شناخته شده است (Hsieh & Shanon, 2005). تحلیل کیفی را می‌توان یک رویکرد روش شناسانه و کنترل شده مرحله به مرحله با رعایت عناصر مورد مطالعه تعریف کرد (Mayring, 2002). تحلیل محتوای کیفی به محققان اجازه می‌دهد حقیقت داده‌ها را به گونه ذهنی، ولی با روش علمی تعبیر و تفسیر کنند. عینیت نتایج به‌وسیله وجود یک فرایند کدبندی نظام‌مند تأمین می‌شود. بنابراین تحلیل محتوای کیفی به عمق کلمات یا محتوای عینی متون می‌رود و تم‌ها یا الگوهایی را که آشکار یا پنهان هستند به‌صورت محتوای آشکار می‌آزماید.

سه رویکرد سنتی (Conventional): هدایت‌شده (Directed) و جامع (Summative) برای کاربرد تحلیل محتوا در تحقیقات ارائه شده است. کلیه رویکردها برای تفسیر مفهوم و محتوای متن به کار گرفته می‌شوند و با دیدگاه طبیعت‌گرایی و تفسیرگرایی تطابق دارند. تفاوت عمده این رویکردها در نحوه کدگذاری، اساس کدها و تهدیدات مربوط به صحت داده‌ها می‌باشد. در تحلیل محتوا به روش سنتی، طبقات مستقیماً از متن داده‌ها استخراج می‌گردند. در رویکرد هدایت‌شده، اساس تحلیل را نظریه‌های موجود و یا نتایج پژوهش‌های قبلی به‌عنوان کدهای اولیه و راهنما تشکیل خواهند داد و نیز تحلیل محتوا با رویکرد جامع با شمردن واژگان شروع شده و سپس بافت و زمینه مربوط به متن مورد تفسیر قرار خواهد گرفت (Graneheim & Lundman, 2004). با توجه به دسته‌بندی مطرح‌شده در بالا، در تحقیق حاضر به لحاظ اکتشافی بودن تحقیق و نیز نوع موضوع مورد بررسی، از تحلیل محتوای کیفی با رویکرد هدایت‌شده استفاده شد. یعنی با بررسی ادبیات نظری و پیشینه تحقیق از اساس مفاهیم اصلی مرتبط با نگرش شغلی (رضایت شغلی، تعهدسازمانی، وابستگی شغلی و حمایت سازمانی

ادراک شده) استفاده شد و سپس با انجام مصاحبه‌های اکتشافی در میدان تحقیق- شرکت پالایش گاز بیدبلند- به جمع‌آوری عوامل و متغیرهای بیشتری که با موضوع تحقیق ارتباط داشتند اقدام شد؛ سپس نتایج مصاحبه‌ها به‌طور کیفی تحلیل و مفاهیم درون آن‌ها استنباط شده و در قالب کدها، مفاهیم و مقوله‌های جامع و مانع طبقه‌بندی شدند.

یافته‌ها

خشنودی شغلی

۱- **عنوان، توصیف شغل، شرایط احراز:** در ابتدا از افراد خواسته می‌شد عنوان دقیق شغلی (در صورت وجود)، توصیف شغل و وظایف، و شرایط احتمالی احراز شغل را بیان کنند. هدف از طرح این سؤال کسب اطلاع و آگاهی در مورد شغل فرد و هم‌چنین آمادگی برای ورود به مصاحبه بود.

۲- **ماهیت شغل:** در این سؤال از افراد خواسته شد تا ماهیت شغل خود را بر اساس مواردی نظیر فنی و مهندسی، اداری، هنری، تکنسین، پژوهشی، مدیریتی و سایر موارد طبقه‌بندی کنند. هر چند که بیشتر افراد تمایل داشتند که شغل خود را در چند دسته جای دهند.

۳- **اهمیت شغل:** دیدگاه افراد در مورد اهمیت شغل تأثیر به‌سزایی در نگرش‌های شغلی آن‌ها دارد. بر اساس مدل‌های طراحی شغل افراد زمانی از شغل، احساس رضایت دارند که شغلشان اهمیت زیادی داشته باشد.

۴- **تنوع وظایف:** در این سؤال از افراد خواسته شد راجع به تنوع وظایف شغلی، شامل مهارت‌های مورد نیاز، چالشی بودن و خلاقیت و نوآوری صحبت کنند. بیشتر افراد معتقدند که شغل آن‌ها متنوع بوده و مابقی هم بر این باورند که بخشی از وظایف شغلی متنوع و بخشی دیگر روتین و روزمره است.

۵- **هویت شغل:** هویت یا استقلال شغل بدین معنی است که تا چه اندازه می‌توان نتایج و دستاوردهای حاصل از فعالیت کاری را به یک فرد نسبت داد. برای مثال شخصی که در خط مونتاژ کار می‌کند، هویت شغلی پایین دارد. زیرا مشخص نیست محصول تولیدی تا چه اندازه به او مرتبط می‌شود. بالعکس کسی که مسول تعمیر و نگهداری یک دستگاه پمپاژ است هویت

شغلی بالایی دارد. به نظر می‌رسد هویت شغلی در فرهنگ‌های فرد گرایی مانند ایران اهمیت زیادی دارد. زیرا افراد موفقیت‌گرا، سخت کوش و تلاشگر ترجیح می‌دهد، نتایج کارشان کاملاً مشخص باشد. بیشتر مشارکت‌کنندگان بر این باور هستند که شغلشان دارای هویت بالایی است.

۶- مسائل و مشکلات شغل: برخی مشاغل دارای مشکلات خاص آن شغل هستند. برای مثال اغلب ماشین‌نویسان و تایپیست‌ها پس از مدتی دچار بیماری سندرم میچ دست می‌شود. بر اساس یافته‌های این تحقیق حدود بیشتر مشارکت‌کنندگان معتقدند که شغلشان دارای نوعی مسأله و مشکل است. که می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

سر و صدا، خطرناک بودن، آلودگی‌های شیمیایی، اختلالات خواب، کم تحرکی، کمبود و قدیمی بودن منابع، خستگی مفرط و فرسودگی، مسایل اقلیمی مانند گرمای شدید و ریزگردها (گرد و خاک و غبار).

۷- بازخورد در شغل و ارزیابی عملکرد: از جمله مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر دیدگاه‌ها افراد در مورد شغلی که انجام می‌دهد نحوه ارزیابی عملکرد شغلی است. زیرا ارزیابی‌های دقیق و مبتنی بر اصول علمی می‌تواند زمینه‌ساز رشد و شکوفایی فرد شده و در او احساس انصاف را ایجاد نماید. در این سؤال از افراد خواسته شد تا مشخص نمایند که ارزیابی‌ها تا چه اندازه دقیق و عینی بوده و تا چه اندازه کلی، مبهم و سلیقه‌ای هستند. بر اساس یافته‌ها بیشتر افراد معتقدند که ارزیابی‌ها کلی و سلیقه‌ای هستند و به طور صحیح عملکرد آن‌ها را سنجش نمی‌کنند.

سایر یافته‌های قابل ذکر عبارتند از: محدودیت در دادن درجه‌ها (گریدها) به زیردستان؛ فرم‌ها دقیق هستند اما اعمال سلیقه هم می‌شود؛ سیستم بیشتر بر ضعف‌ها و میچ‌گیری تأکید دارد؛ نقش اوقات و روزهای منتهی به ارزیابی بیشتر می‌شود (مثلاً اگر در روزهای پایانی سال کسی ضعف عملکرد داشته باشد ولی در طول سال عملکرد خوبی انجام داده باشد، تأثیر روزهای منتهی به ارزیابی بیشتر است)؛ ملاک‌ها و شاخص‌ها خوب تعریف نشده‌اند (مثلاً به خلاقیت افراد بهایی داده نمی‌شود).

۸- **امکان رشد و پیشرفت:** شواهد نشان می‌دهند اکثر افراد ترجیح می‌دهند در محیط‌هایی کار کنند که امکان رشد و توسعه فردی و سازمانی برای آن‌ها فراهم باشد. بر اساس نتایج تحقیق بیشتر افراد تصور می‌کنند که هیچ‌گونه امکان رشد و پیشرفتی برای آن‌ها وجود ندارد. در توضیح این یافته می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

محدودیت‌های قانونی و مقررات در سازمان؛ زمان بر بودن و طولانی شدن فرایند ارتقا؛ تأثیر پارتی بازی و اعمال نفوذ، چاپلوسی و تملق برخی افراد جهت جلب نظر مدیران؛

۹- **وضعیت همکاران در انجام شغل:** کار در سازمان یک فعالیت دسته جمعی است که همکاری و مساعدت گروهی را می‌طلبد. در این سؤال از افراد خواسته شد وضعیت همکاری دوستان و هم‌قطاران خود را بر اساس مساعدت و پشتیبانی که فراهم می‌کنند، ارزیابی نمایند. به طرز بسیار جالبی بیشتر افراد وضعیت همکاری و پشتیبانی گروهی را خوب و عالی توصیف کردند. برخی مصادیق ذکر شده: همکاری فکری، ایجاد جو دوستانه و صمیمی؛ همکاری در وظایف غیر مرتبط؛ نکته‌ای که چند نفر نیز بدان اشاره کردند این است که اگر چه افراد جو همکاری و مساعدت را در گروه خوب توصیف کردند، اما به نظر این افراد، همین بحث مساعدت و همکاری هنگامی که در سطح شرکت مطرح می‌شود افت زیادی پیدا می‌کند. به نظر می‌رسد میزان همکاری و مساعدت در سطح کل شرکت، نسب به سطح گروه کمتر است.

۱۰- **پرداخت‌ها، بیمه و بازنشستگی:** در مبحث حقوق و دستمزد و بیمه و بازنشستگی (امنیت شغلی) به طور کلی می‌توان گفت تفاوت فاحشی میان دیدگاه‌های افرادی که استخدام رسمی هستند با افرادی که استخدام‌های قراردادی یا پیمانکاری دارند، به چشم می‌خورد. در حالی که تقریباً اکثر رسمی‌ها از وضعیت پرداخت‌ها، بیمه و بازنشستگی رضایت دارند، اکثر نیروهای قراردادی و پیمانکاری ناراضی بوده و همین عامل موجب سرخوردگی و شکاف میان افراد شده است.

۱۱- **رفاهیات:** مشابه با بحث حقوق و دستمزد، برخی از انواع رفاهیات مانند مسافرت، مسکن و مرخصی‌ها از دیدگاه افراد با استخدام رسمی نسبتاً مطلوب ارزیابی شده است. حال آن‌که چنین مواردی برای افراد قراردادی و پیمانکاری یا اساساً وجود ندارد یا نامطلوب دانسته شده است.

در مورد تغذیه و رستوران، سرویس‌های رفت و آمد، ورزش و فعالیت‌های فرهنگی و هنری نیز بیشتر افراد از سرویس‌های رفت و آمد رضایت دارند و از تغذیه و رستوران ناراضی هستند. به‌طور کلی اکثر افراد فعالیت‌های فرهنگی و هنری، تغذیه و رستوران و ورزش را نامطلوب دانسته و در این میان وضعیت فعالیت‌های فرهنگی و هنری از همه نامناسب‌تر دیده شده است. به نظر می‌رسد علت اصلی این امر، فضا و جو کلی حاکم بر جامعه است که به شدت این نوع فعالیت‌ها را محدود نموده است.

۱۲- مدیریت و نظارت: نحوه و چگونگی سرپرستی مستقیم، نقش به‌سزایی در شکل‌گیری نگرش افراد درباره مشاغلشان دارد. در این سؤال از افراد خواسته شد در باب سرپرست مستقیم خود صحبت کنند. این سؤال از جمله مواردی بود که بسیاری از افراد یا تمایل به نظر دهی نداشتند یا عمدتاً به صورت محافظه‌کارانه و کلیشه‌ای پاسخ می‌دادند. علت آن هم به فرهنگ عمومی جامعه بر می‌گردد که افراد رغبتی ندارند تا درباره یک فرد و مخصوصاً کسی که نظارت مستقیم بر آنها دارد به ابراز عقیده مستقیم بپردازند.

به هر حال نتایج تحقیق نشان می‌دهد بیشتر افراد از نحوه سرپرستی و نظارت رضایت دارند. در برخی موارد، رابطه به صورت «پدر فرزندی» یا «استاد شاگردی» بیان شده است.

۱۳- استرس و فشار روانی: استرس یکی از پیامدهای زندگی مدرن و در حال توسعه است. در تحقیق حاضر بسیاری از افراد از استرس بالای شغلی شکایت داشتند و حتی در مواقعی که سؤال‌های دیگری مطرح می‌شد به‌طور مستقیم یا غیر مستقیم به آن اشاره می‌کردند. بر پایه یافته‌ها تقریباً نیمی از افراد شغل خود را دارای استرس شدید توصیف کردند. از جمله علل بروز استرس در کار مواردی نظیر شیفتی بودن شغل، حجم بسیار بالای وظایف در کنار کمبود منابع انسانی و تجهیزات، محیط خطرناک و آلوده و اقلیم خشن، دوری از محل زندگی و بعد مسافت و خطر جاده.

۱۴- کیفیت زندگی کاری: برای افراد توضیح داده شد که امروزه بسیاری از کارکنان مجبورند ساعات طولانی در محیط کار بمانند. بعضاً این ساعات با زمان در منزل و کنار خانواده بودن برابری نموده و حتی در مواردی بیشتر نیز می‌شود. بنابراین همان‌طور که کیفیت زندگی شخصی مطرح است، کیفیت زندگی کاری نظر پیش می‌آید که برای پنداری از مجموع عوامل شغلی و سازمانی است. مطابق یافته‌های تحقیق بیشتر افراد کیفیت زندگی کاری را خوب ارزیابی کرده‌اند. جدول ۳ ابعاد و مولفه‌های خشنودی شغلی کارکنان را نشان می‌دهد.

Table 3: Dimensions and components of employees' job satisfaction

Variable	Dimension (category)	Component (concept)	Password	
Job Satisfaction	The nature of work	Job classification in specific formats such as management, technical and engineering, technician, office and art	My job is in the management category, my job is in the field of administrative affairs, I work in the technical and engineering unit and ...	
		The importance of the job	In my opinion, my job is important, my job has a great impact on the success or failure of the organization and ...	
		Variety of tasks	My job requires creativity and innovation, my job is routine and monotonous	
		Job identity (independence)	The success or failure of my work is attributed to me, I am responsible for my work, I do not know how much the production of the product depended on my work and ...	
		Job issues and problems	I have little activity in my job, I can not rest properly in this job, there is a lot of pollution in my work, my wrist constantly hurts from working in this job and ...	
		Job feedback	I do not receive good feedback in Kark, I am not informed about the result of my work in time and ...	
		performance evaluation	The evaluations of my work are more a matter of taste, there is no specific criterion for evaluating my performance, I am dissatisfied with this evaluation of my performance, restrictions on giving degrees, forms are not accurate and ...	
		Colleagues at work	Assistance and teamwork	Intellectual cooperation, creating a friendly and intimate atmosphere; Collaborate on unrelated tasks;
		Salary	Payments and service compensation	Officials are satisfied with payments, informal staff (contractors and contractors) are dissatisfied with payments,
			Insurance and pension	Officials are satisfied with insurance and pensions, informal employees (contractors and contractors) are dissatisfied with insurance and pensions.
Job Satisfaction	Welfare	Surplus organization services	Travel services, catering and restaurant, cultural affairs and ...	
	Supervision	Monitoring and management	Most people avoid commenting on their direct boss, but the content of their speech indicates their satisfaction with the way the management is headed.	
	Growth and progress	Upgrade status	Legal and regulatory constraints in the organization; Time-consuming and lengthy upgrade process; The effect of partying and influencing, flattering and flattering some people to attract the attention of managers;	
	Stress	Psychological stresses of work	Things like job quality, very high volume of tasks along with lack of human resources and equipment, dangerous and polluted environment and harsh climate, distance from home and then distance and danger of the road	
	Quality of working life	Comfort and safety at work	Having security from work accidents, fit for work and life, good supervision, good colleagues and ...	

تعهد سازمانی

۱- **تعهد:** سنجش تعهد سازمانی از طریق مصاحبه به صورت سؤالی درباره تصمیم به ماندن در شرکت یا ترک آن و جابجایی صورت گرفت. بنا بر نتایج به دست آمده بیشتر افراد عنوان کردند در صورت امکان تمایل دارند که جابجا شوند و تعداد کمی دوست دارند در سازمان باقی بمانند.

علت‌هایی که افراد خواهان جابجایی مطرح می‌کردند بیشتر به ساختار وزارت نفت باز می‌گردد. برخی معتقدند اگر چه در آینده صنعت گاز اهمیت بیشتر خواهد یافت، لیکن به دلیل نروپایی این صنعت و قدمت طولانی صنعت نفت، شرایط کلی شرکت نفت بهتر است. نکته دیگر این است تمایل به جابجایی در واحد پالایشگاه مسجد سلیمان بسیار بیشتر از واحد بید بلند است به گونه‌ای که تقریباً همه افراد تمایل به جابجایی داشتند. به نظر می‌رسد دور افتادگی از شرکت اصلی، غیربومی بودن، مسیر دسترسی نامناسب از جمله علل این تمایل باشد. جدول ۴ ابعاد و مؤلفه‌های تعهد سازمانی کارکنان را نشان می‌دهد.

Table 4. Dimensions and components of employees' organizational commitment

Variable	Dimension (category)	Component (concept)	Password
Organizational commitment	Emotional commitment	Interest in the organization	I am interested in working in the Ministry of Oil, the elite of this organization is far from the main company, the forces are mostly non-native, the access route is inappropriate
	Normative commitment	Adhere to work in the organization	If the opportunity arises, I will be transferred from the gas company to another unit, the desire to transfer to the Masjed Soleiman refinery unit,
	Continuous commitment	Tendency to stay in the organization	If the opportunity arises, I will be transferred from the gas company to another unit, this is a fledgling organization

حمایت سازمانی ادراک شده

۱- **عدالت سازمانی:** ادراک و احساس عدالت و انصاف در محیط سازمان همواره یکی از مهم ترین تئوری‌های انگیزشی را شکل داده است. بسیاری از صاحب‌نظران بر این باورند که افراد مدام خود و شرایطشان را با دیگران مقایسه و شبیه‌سازی می‌کنند و آن چه از این مقایسات حاصل می‌شود بر انگیزش آن‌ها تأثیر دارد. از جمله موارد حاد و نامناسبی که در

پژوهش حاضر بدان رسیده شد، احساس ناعدالتی گسترده و بی‌انصافی بود که در قالب اشکال متعدد تبعیض به آن‌ها اشاره می‌شد. بیشتر مشارکت کنندگان در تحقیق بر این باورند که مبانی عدالت در سازمان رعایت نمی‌شود و انواع تبعیض‌ها به چشم می‌خورند: تبعیض‌های قومی و قبیله‌ای، جنسیتی، استخدامی، اداری و عملیاتی و مانند این موارد.

۲- شایسته‌سالاری: از افراد پرسیده شد که مدیران شرکت تا چه اندازه بر اساس شایستگی انتخاب می‌شوند و تا چه اندازه عوامل متفرقه در این زمینه مؤثر اند. این سؤال در راستای تکمیل بخش‌های قبلی مصاحبه در مورد امکان رشد و پیشرفت مطرح گردید. بر اساس داده‌های تحقیق حدود نیمی از افراد معتقدند عواملی غیر از لیاقت و شایستگی مانند قومیت، رفاقت و دوستی، توصیه و سفارش قدرتمندان، سیاسی و جناحی و مانند این‌ها موجب ارتقا افراد می‌شود.

در مورد پالایشگاه مسجد سلیمان این عامل زیاد مطرح نیست. به دلیل این که واحد کوچک و تازه تأسیس است و بسیاری از مدیران با همین عنوان استخدام شده‌اند.

۳- ساختار سازمان: در این گویه درباره ساختار و فرایندهای کاری از باب دوباره‌کاری‌ها، تداخل‌ها، مشابهت‌ها و ناهماهنگی‌ها پرسش به عمل آمد. بیشتر پاسخ‌گویان ساختار و فرایندهای کاری را مطلوب و دارای وضوح و مشخص توصیف کردند که دوباره کاری‌ها، موازی کاری‌ها و تداخل را به حداقل رسانده است. به نظر می‌رسد علت اصلی این امر قدمت و جاافتادگی ساختار سازمانی است.

۴- اعتماد: اعتماد اساس و پایه مدیریت است. به میزانی که اعتماد در سازمان پایین می‌آید فرایندهای کاری دشوار، طولانی و هزینه بر شده و کارایی و اثربخشی پایین می‌آید. در این تحقیق مشخص گردید بیشتر افراد معتقدند که نباید به کسی اعتماد نمود. برخی افراد با تجربه معتقدند در گذشته وضعیت اعتماد کارکنان به یکدیگر بهتر بوده است. نکته دیگر که دریافته شد این است که میزان اعتماد در سطح گروه، اندکی بالاتر از سطح سازمان است.

۵- احترام: در این گویه از افراد درباره میزان رعایت ادب و احترام و آداب معاشرت اجتماعی در سازمان سؤال شد. جالب آن که بیشتر افراد معتقدند که همکاران و کارکنان شرکت آداب معاشرت و احترام را رعایت می‌کنند و از بی‌ادبی و بی‌نزاکتی به دور هستند.

جدول ۵ ابعاد و مؤلفه‌های حمایت سازمانی ادراک‌شده کارکنان را نشان می‌دهد.

Table 5. Dimensions and components of employees' perceived organizational support

Variable	Dimension (category)	Component (concept)	Password
Perceived organizational support	Perceptual justice of the organization	Existence of fair behavior and conditions	Ethnic and tribal discrimination, gender, employment, administrative and operational discrimination and the like.
	Meritocracy	A system based on competence and merit	Ethnicity, camaraderie and friendship, advice and order from the powerful, political and factional, and the like promote people.
	Organizational structure	Rule of law and order	Regular work structure and processes, rework as little as possible,
	The trust	An atmosphere of honesty and straightforwardness	Lack of trust in colleagues, more trust in friendship groups
	Respected	Proper reciprocity and behavior	Colleagues and employees of the company observe etiquette and respect and are far from rude and rude

وابستگی شغلی

۱- رفتار انحرافی: رفتارهای انحرافی به رفتارهای عمدی گفته می‌شود که هنجارهای مهم سازمان را نقض نموده و سلامت و منافع سازمان و اعضا آن را مورد تهدید قرار دهد. در این تحقیق از چهار دسته رفتار انحرافی عمده شامل کم کاری (عمداً کند کار کردن)، دزدی (سرقت اموال سازمان)، سیاسی (شایعه پراکنی، باندبازی، زیرآب‌زنی) و خشونت (دعوا و درگیری، مزاحمت جنسیتی) وجود دارد.

از نظر مصاحبه شونده‌گان، به ترتیب رفتارهای انحرافی خشونت، دزدی و کم کاری بسیار اندک بوده و به ندرت رخ می‌دهند. اما نتایج در مورد رفتارهای سیاسی کمی مبهم است. در حالی که تعدادی از افراد معتقدند که این رفتارها به ندرت رخ می‌دهند و تقریباً نصف مصاحبه شونده‌گان اعتقاد دارند که این رفتارها وجود دارند. به نظر می‌رسد علت اصلی این امر تنوع و پیچیدگی‌های رفتارهای سیاسی و تعدد برداشت‌ها از این نوع رفتارها باشد. به هر حال جالب است که از نظر پاسخ‌گویان رفتارهای انحرافی به‌طور کلی کم و نامتداول هستند.

۲- ایمنی و امنیت: آن‌چه در این گویه مطرح شده نظر افراد درباره خطرات بسیار مهم

پیش‌آمده در محیط کار مانند انفجار، تیراندازی، خرابکاری، فعالیت‌های تروریستی و نظایر این‌ها است. مطابق شواهد تقریباً همه افراد بر این باورند که محیط کار بسیار امن محسوب می‌شود.

۳- پشتیبانی حرفه‌ای (آموزش): از جمله فعالیت‌هایی که سازمان‌های می‌توانند جهت رشد و توسعه منابع انسانی از آن بهره‌گیری نمایند، ارایه آموزش‌ها مناسب برای پشتیبانی حرفه‌ای کارکنان است. بر اساس داده‌های به‌دست‌آمده از مشارکت‌کنندگان در تحقیق بیشتر آن‌ها آموزش‌های ارایه شده را مطلوب و متناسب با نیازها دانسته‌اند.

۴- محیط عمومی: در این گویه نگرش و دیدگاه کلی افراد درباره محیط و فضای عمومی پالایشگاه مورد سؤال قرار گرفت و مواردی نظیر شادی (تا چه اندازه محیط کار شادی آفرین یا غمبار و اندوه آور است)، تمیزی (تا چه اندازه محیط عمومی سازمان تمیز است و نظافت رعایت می‌شود)، ترس (تا چه اندازه ترس از بیان آزاد آرا و نظرات وجود دارد) و زیبایی (تا چه اندازه از مصادیق زیبایی مانند فضای سبز، هنر، موسیقی و مانند این‌ها در محیط عمومی بهره‌گیری می‌شود) از مشارکت‌کنندگان پرسش به عمل آمد.

مطابق انتظار، به استثنای تمیزی، برداشت عمومی کارکنان مشارکت‌کننده در تحقیق به آن چه که به طور کلی در جامعه می‌گذرد شباهت دارد. در بعد شادی، اکثریت بر این باورند که محیط کاری غمبار است و شادی و نشاط اندکی وجود دارد که آن هم به صورت تصنعی در برخی جشنهای مناسبی دیده می‌شود.

از لحاظ تمیزی و نظافت اغلب پاسخ دهندگان محیط عمومی کار و فعالیت خود را تمیز توصیف کرده‌اند که این امر با مشاهدات محقق کاملاً سازگار است.

به طرز جالبی اکثر مشارکت‌کنندگان در تحقیق بر این باورند که ترس از بیان آزاد آرا و نظرات وجود دارد. حتی برخی کسانی که ادعا می‌کردند ترس وجود ندارد و می‌توانند حرف خود را بیان کنند، اذعان داشتند که بعدها تبعاتی منفی گریبان آن‌ها را گرفته است.

در مورد زیبایی نیز بیشتر مصاحبه‌شوندگان بر این باورند که جز فضای سبز ایجاد شده، محیط کاری فاقد جذابیت‌های زیبایی‌شناسی مانند بهره‌گیری از آثار هنری، موسیقی و مانند این‌هاست. در این مورد برخی افراد اشاره به دوره‌های گذشته داشتند که در آن‌ها به صورت هفته‌ای از افراد خانواده‌ها برای شرکت در کنسرت‌های موسیقی محلی و بومی دعوت به عمل می‌آمد و این فعالیت‌ها تأثیر زیادی در روحیه و انرژی افراد شرکت‌کننده باقی می‌گذاشت.

جدول ۶ ابعاد و مؤلفه‌های وابستگی شغلی کارکنان را نشان می‌دهد.

Table 6. Dimensions and components of employees' job dependence

Variable	Dimension (category)	Component (concept)	Password
Job dependence	Deviant behavior	Breaking the norm in the organization	Major cases include underemployment (deliberately slow work), theft (theft of organizational property), political (gossip, gangsterism, underwater) and violence (fights and conflicts, sexual harassment)
	Safety and security	Terrorist Behaviors	There are no explosions, shootings, sabotage, terrorist activities and the like
	Education	Professional support	The trainings are appropriate and timely
	Public environment	Visible location and environment of the organization	The work environment is clean, the work environment is sad and not happy, the work environment lacks aesthetic charms such as the use of works of art, music and the like.

بحث و نتیجه‌گیری

قبل از تشریح تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات به‌دست‌آمده از مصاحبه با پرسنل محترم شرکت پالایشگاه بید بلند و مسجد سلیمان، لازم است مواردی از کلیات مشاهده شده و برداشت‌های کلی از مصاحبه‌ها و مشاهده فضای عمومی سازمان مطرح گردد. اما انگیزش از منظر دیگری نیز قابل بررسی است. از آن جایی که انگیزش کارکنان یک متغیر بنیادین در مدیریت منابع انسانی محسوب می‌شود، لذا واجد اهمیت بسیاری است. به نظر می‌رسد در کنار عوامل سازمانی تأثیرگذار بر انگیزش کارکنان، عوامل محیطی نیز بسیار مؤثر باشند. در بازدیدهایی که از فضای عمومی شهرهای مرتبط با پالایشگاه و مسیرهای عبور و مرور (شامل بهبهان، امیدیه، آغاچاری، میانکوه و مسجد سلیمان) صورت گرفت، آن‌چه مشاهده شد فضایی بی‌نشاط، افسرده و فاقد هر گونه امکانات حداقلی برای تفریحات و سرگرمی‌های لازم برای اوقات فراغت پس از کار، بود که این شرایط در کنار چهره عریان فقر و محرومیت گسترده مردم منطقه و اقلیم جغرافیایی خشن و سخت، شرایط فرسوده‌کننده‌ای برای افراد ایجاد نموده و انرژی و توان لازم برای انگیزش بخشی جهت شروع یک روز کاری موفق را تا حدود زیادی از بین برده است؛

- به‌طور کلی احساس ناعدالتی و وجود انواع تبعیض‌های گوناگون میان پرسنل گزارش

گردید. برای توضیح بیشتر لازم است موارد تفکیک شوند:

۱- در واحد بیدبلند کارکنان بخش‌های عملیاتی بر این باورند با توجه به این که کار اصلی پالایشگاه را بر عهده دارند و می‌باید در بخش‌های عملیاتی با ویژگی‌های خاص این بخش‌ها حضور فیزیکی داشته باشند، لذا لازم است توجه خاصی به این بخش‌ها شده و این نوع سختیها نسبت به کارکنان ستادی یا به قول ایشان «آن سوی فنس‌ها» در ارزیابی‌ها مدنظر قرار گیرد. برخی حتی معتقدند که کارکنانی از واحد اداری وجود دارند که حتی یک مرتبه هم به واحد عملیات نیامده و اساساً اطلاعی از نحوه کار عملیات و دشواری‌های آن ندارند. در این راستا پیشنهاد می‌شود نسبت به بازنگری ملاک‌های ارزیابی اقدام شده و شرایط کاری واحدهای عملیاتی در نظر گرفته شود یا این افراد نسبت به شرایط موجود توجیه منطقی (عدالت رویه‌ای) شوند.

۲- در واحد مسجد سلیمان، گفته می‌شود به دلیل دوری و بعد مسافت از شرکت بید بلند، برخی محرومیت‌ها و اعمال نظرها صورت می‌گیرد. برای مثال آموزش‌های شرکت عمدتاً در محل بید بلند انجام می‌شود و برای واحد مسجد سلیمان امکان بهره‌گیری از همه دوره‌های آموزشی فراهم نیست. یا این که به دلیل کمبود شدید پرسنل در مسجد سلیمان یک فرد محبور است تعداد زیادی از مشاغل را به طور همزمان بر عهده گیرد که این امر ضمن افزایش بار کاری، توان خلاقیت و رشد او را از بین می‌برد.

۳- بعد بسیار حاد و شدید احساس بی‌عدالتی و تبعیض به نحوه استخدام پرسنل باز می‌گردد. در این راستا بسیاری از کارکنان قراردادی و پیمانکاری نسبت به کارکنان به اصطلاح رسمی، احساس تبعیض و اجحاف مفرط داشتند. ایشان بر این باورند که درکنار حجم کاری مشابه با پرسنل رسمی، عایدی‌ها و پاداش‌ها به مراتب کمتر است و از دیدگاه آن‌ها این امر اصلاً منصفانه نیست. هر چند که این مساله اساساً ناشی از مقررات شرکت و وزارت نفت است، لیکن در روحیه و انگیزش افراد تأثیر مخربی ایجاد نموده است و به نظر می‌رسد شرکت پالایشگاه بیدبلند برای ایجاد حس انصاف و عدالت در چارچوب موجود (مثلاً از طریق اضافه کاری، امکانات جانبی و مانند اینها) اقداماتی انجام دهد.

۴- مواردی از احساس نا عدالتی با اهمیت کمتر نیز مانند تبعیض‌های جنسیتی یا قومی و قبیله‌ای ملاحظه شدند. در مورد اخیر (تبعیض‌های قومی) وضعیت بید بلند نامناسب‌تر ارزیابی می‌شود؛ به گونه‌ای که اغلب افراد معتقدند که تعلق به یک قومیت خاص امکان دریافت

پادش‌ها و امتیازات ویژه را فراهم نموده یا سلب می‌نماید که این امر بسته به مدیری دارد که به آن قوم منتسب است.

- محیط پالایشگاه‌ها در هر دو منطقه بید بلند و مسجد سلیمان تمیز و به دور از آشفتگی‌های موجود و متداول دیده می‌شود. به نظر می‌رسد مدیریت شرکت بر نظافت و تمیزی تأکید ویژه‌ای دارد و این امر با توجه به ویژگی‌های کاری شرکت در عملکرد سازمان مؤثر است؛

- در مورد پالایشگاه مسجد سلیمان به‌طور کلی نوعی دوگانگی به چشم می‌خورد. برای مثال گفته می‌شود یکی از اهداف طرح، اشتغال‌زایی برای ساکنان بومی شهرستان مسجد سلیمان است. در حالی که مطابق ضوابط شرکت نفت، کلیه استخدام‌ها باید بر اساس آزمون ورودی باشد. این امر سبب شده آن چه که در عمل اتفاق بیافتد، جذب نیروهای غیربومی باشد که توانسته اند ضوابط آزمون‌های ورودی را کسب نموده و به استخدام شرکت درآیند. مطابق شواهد، معدودی از پرسنل رسمی از اهالی شهرستان هستند و عمده پست‌های مهم در اختیار افراد رسمی و غیر بومی است و این امر موجب ناخشنودی افراد منطقه شده است. در برخی مصاحبه‌ها عنوان می‌شد که مدیران پالایشگاه بید بلند نیز بر استخدام‌ها نفوذ داشته و عمدتاً افراد غیر بومی و خویشاوندان خود را به استخدام در می‌آورند.

پیشنهادها در راستای افزایش خشنودی شغلی

به دلیل نامشخص بودن نتایج و دستاوردهای تحقیقات پیشین، برخی افراد انگیزه‌ای برای مشارکت هرچه بیشتر در تحقیقات ندارند. بنابراین توصیه می‌شود سازوکارهایی برای مشخص نمودن نحوه تأثیر گذاری پژوهشها بر واحدهای ذیربط توسعه یابد؛

- در مورد مطالب تحلیل شده درباره پاسخ‌های ارایه شده به سؤالهای محقق در مصاحبه‌های صورت گرفته می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

۱- از آنجایی که اهمیت قایل شدن برای کار نقش به‌سزایی در روحیه افراد دارد و مطابق شواهد اکثر افراد اهمیت بالایی به کار خود می‌دهند لذا پیشنهاد می‌شود روند موجود حفظ و تقویت شده و ارزش‌های حرفه‌ای کاری و سازمانی ترویج گردد. به عبارت دیگر افراد باید اطمینان حاصل کنند آن چه در سازمان محور اصلی فعالیت‌ها قرار دارد میزان ارزش آفرینی حرفه‌ای فرد در کاری است که بر عهده دارد؛

۲- اگر چه مطابق شواهد به دست آمده اکثر افراد معتقدند کارشنان دارای تنوع است و چون تنوع کاری نقش مهمی در بهبود عملکرد و رشد فردی کارکنان دارد لذا توصیه می‌شود ابعاد تنوع کاری مانند توسعه مهارت‌ها و به‌روزرسانی مداوم آن‌ها، طراحی مشاغل به صورت چالشی و گروهی، غنی‌سازی و اهمیت دادن به خلاقیت و نوآوری در سازمان در دستور کار قرار بگیرد. به ویژه مبحث بسیار مهم خلاقیت و نوآوری که به نظر می‌رسد سازوکار مشخصی برای حمایت از خلاقیت‌ها و ابتکارات افراد در سازمان پیش‌بینی نشده است.

۳- هویت شغلی یا استقلال شغلی در سازمان تقویت گردد. زیرا در فرهنگ به شدت تک رو و فرد گرای ایرانی بسیار مهم است که افراد احساس کنند می‌توانند دستاوردهای مشخص در کار ایجاد نمایند. این امر به ویژه برای کارکنان نخبه و پیشرو که انگیزه‌های موفقیت‌گرایی دارند بسیار حایز اهمیت است.

۴- به‌طور کلی مسایل و مشکلات شغلی بیان‌شده توسط کارکنان همان‌هایی هستند که در اکثر محیط‌های صنعتی منطقه بدان‌ها اشاره شده است: سر و صدا، خطرناک بودن، آلودگی‌های شیمیایی، اختلالات خواب، کم تحرکی، کمبود و قدیمی بودن منابع، خستگی مفرط و فرسودگی، مسایل اقلیمی مانند گرمای شدید و ریزگردها (گرد و خاک و غبار). در این حیطه پیشنهاد می‌شود با توسعه فعالیت‌های واحدهای بهداشت و ایمنی نسبت به تقلیل دادن اثرات مخرب این موارد اقدام شود.

۵- بازخورد در شغل و ارزیابی عملکرد از مهم‌ترین و بنیادی‌ترین وظایف مدیریت است. از آن جایی که اکثریت افراد از سازوکار ارزیابی موجود رضایت ندارند موارد زیر پیشنهاد می‌شوند: تدوین ملاک‌های علمی و عینی (بی‌طرفانه) و باز تعریف معیارهای موجود، کم کردن نقش افراد متفرقه در ارزیابی، شفافیت و مشخص بودن معیارها، دقیق تر نمودن فرم‌های ارزیابی و مهندسی مجدد فرایند، پرهیز از مچ‌گیری و تخریب افراد و تقویت بار اصلاحی و آموزشی بازخوردها، توجه همزمان به نقاط قوت و ضعف افراد، استمرار ارزیابی‌ها در طول دوره و واگذار نکردن آن به روزهای انتهای سال.

۶- از آن جایی که امکان رشد و پیشرفت در شغل برای رضایت افراد بسیار مهم است و با توجه به این که مطابق یافته‌ها اکثر افراد فرایند رشد و پیشرفت در سازمان را نامناسب می‌دانند موارد زیر پیشنهاد می‌شوند: تدوین سازوکار مدیریت کارراهه برای افراد، ارایه مشاوره‌های

شغلی و حرفه‌ای به کارکنان، شفاف‌سازی فرایند رشد و ارتقا، کاستن از عوامل حاشیه‌ای برای ترفیع (مانند قوم‌گرایی، پارتی‌بازی)، ارتقا افراد اقلیت در شرایط مشابه و برابر، بررسی ملاحظات قانونی و مقررات و صدور مجوز برای ارایه رتبه (گرید) به همه افرادی که شایستگی دارند (برداشتن محدودیتها).

۷- از جمله مواردی که در دیدگاه کارکنان مطلوب ارزیابی می‌شود، وضعیت همکاری و محیط دوستانه در گروه‌های کاری است که لازم است ضمن حفظ وضعیت موجود نسبت به تشویق و ترغیب افراد به همکاری بیشتر اقدام شود. در این زمینه موارد زیر به نظر می‌رسند: تقویت ارزشهای کار گروهی و دسته جمعی، حرکت به سوی تیم‌های کاری، تعریف سازوکارهای ارزیابی هم بر مبنای عملکرد فردی و هم گروهی. نکته مهم دیگر این است، علی‌رغم این که اکثر افراد در گروه احساس محیط دوستانه و همکاری دارند، اما در سطح سازمان حس همکاری افت پیدا می‌کند. به عبارت دیگر افراد در سطح گروه بیشتر احساس همکاری و پشتیبانی دارند تا در سطح کل سازمان. پیشنهاد می‌شود جلسات همفکری و ملاقات عمومی و برنامه‌های جامعه‌پذیری سازمانی توسعه یابند.

۸- در بحث پرداخت‌ها، بیمه و بازنشستگی شکاف بسیار جدی میان نیروهای با استخدام رسمی و نیروهایی با استخدام قراردادی و پیمانکاری وجود دارد. چنین تفاوتی به دلیل آن که در ساختار شرکت نفت وجود دارند و قاعدتاً از اختیارات مدیران محلی خارج شده‌اند، بسان گره کوری در مدیریت این نیروها درآمده است. به نظر می‌رسد با توجه به محدودیت منابع و نیاز به این نوع استخدام‌ها، می‌توان با افزایش اختیارات مدیران محلی (برای مثال در مورد اضافه کاری یا رستوران) تا حدودی از این مساله جلوگیری نمود.

۹- مشابه موضوع حقوق و مزایا، تفاوت اساسی میان دیدگاه‌های کارکنان با استخدام رسمی و «غیر رسمی» ملاحظه می‌شود. این تفاوت به ویژه در مورد رفاهیاتی مانند مسافرت، مسکن و مرخصی بیشتر است. پیشنهاد می‌شود با در نظر گرفتن ملاحظات این نوع مزایا برای افراد با استخدام غیر رسمی هم در نظر گرفته شود.

در مورد سایر عوامل مانند تغذیه و رستوران، ورزش و فعالیتهای فرهنگی و هنری در هر دو دسته از کارکنان اتفاق نظری در جهت نامطلوب بودن و ناکافی بودن این موارد به چشم می‌خورد. پیشنهاد می‌شود وضعیت تغذیه و رستوران بازنگاری اساسی شده و پیمانکاران با کیفیت‌تری بکار

گرفته شوند. تنوع غذایی، بهداشت و رعایت نکات تغذیه سالم می‌تواند به بهبود دیدگاه افراد کمک نماید.

سرویس‌های رفت و آمد بیشترین عامل جلب رضایت افراد بوده‌اند که لازم است ضمن تشویق و تجلیل از مدیران و کارکنان این بخش نسبت به حفظ وضع موجود و بهبود آن با توجه به تجارب موجود اقدام شود.

۱۰- چگونگی نظارت و سرپرستی مستقیم برای افراد نقش مهمی در شکل‌گیری نگرش‌های شغلی آن‌ها دارد. خوشبختانه مطابق شواهد اکثر افراد شرکت‌کننده در تحقیق از نحوه نظارت و سرپرستی رضایت داشته‌اند و رابطه موجود را مناسب ارزیابی نموده‌اند. در این زمینه پیشنهاد می‌شود علاوه بر تقویت وضع موجود، دوره‌های آموزشی نظارت و سرپرستی برای افراد ایجاد شود تا آن‌ها بیش از پیش برای سرپرستی آماده شوند و مهارت‌های لازم را بیاموزند.

۱۱- استرس و فشار روانی تأثیر مخربی بر عملکرد افراد باقی می‌گذارد. استرس پدیده دنیای در حال توسعه و توسعه یافته است و بنابراین نیازمند توجه و مدیریت است، در غیر این صورت آثار ناخوشایند آن شامل عارضه‌های رفتاری، روانی، پزشکی و جسمی در طول زمان فرد را تندیه و فرسوده نموده و عملکرد شغلی را به طرز چشم‌گیری کاهش می‌دهد. در این راستا توصیه می‌شود با برگزاری کلاس‌های مدیریت استرس، مدیریت خشم، مدیریت خود و زمان نسبت به افزایش خودآگاهی افراد در این زمینه اقدام شود. همچنین پیشنهاد می‌شود واحدهای تخصصی در این زمینه در شرکت راه‌اندازی و تقویت شوند تا بتوانند به کارکنان در معرض خطر مشاوره‌های علمی و تخصصی بدهند.

۱۲- از آن جایی که بخش مهمی از ساعات شبانه روز در محل کار می‌گذرد، افراد دارای زندگی کاری در کنار زندگی شخصی می‌شوند. بهبود کیفیت زندگی کاری می‌تواند در ارتقا نگرش‌های مثبت به کار و سازمان مؤثر باشد. پیشنهاد می‌شود عوامل مهم کیفیت زندگی کاری مانند نقش همکاران، محیط، ارگونومی، بهداشت و ایمنی مورد نظر مدیران قرار گیرد و به‌طور دوره‌ای ارزیابی شود.

پیشنهاد در راستای افزایش تعهد سازمانی

نظر به تمایل بسیاری از مشارکت‌کنندگان در تحقیق برای جابجایی (به علل مختلف) به نظر می‌رسد تعهد سازمانی کارکنان نیازمند توجه جدی است. هر چند که مطالعات نشان داده

اند که سازه تعهد سازمانی دیگر اهمیت گذشته را ندارد و بر اساس شرایط پیش آمده افراد بیش از پیش اقدام به جابجایی برای دستیابی به اهداف فردی و حرفه‌ای خود می‌کنند. به هر حال نیاز است با توجه به پیامدهای زیاد جابجایی علل این امر بررسی شده و اقداماتی نظیر بهبود عوامل رضایت شغلی، بهبود و ارتقا محیط عمومی سازمان، ایجاد جذابیت‌های فردی و خانوادگی انجام شود. به نظر می‌رسد در این راستا توجه به افراد بومی و بکارگیری این افراد در مشاغل و سمت‌ها میزان جابجایی را کاهش دهد.

پیشنهادها در راستای افزایش حمایت سازمانی ادراک شده

۱- از جمله مهم‌ترین نگرش‌های منفی که در تحقیق حاضر بدان رسیده شد، احساس ناعدالتی و بی‌انصافی است که در نظر اکثر مشارکت‌کنندگان دیده می‌شود. افراد بر این باورند انواع تبعیض‌های قومی و قبیله‌ای، جنسیتی، استخدامی، اداری و عملیاتی و مانند این موارد وجود دارند و بر ارزیابی‌ها و شرایط کاری مؤثر اند. البته به نظر می‌رسد چنین نگرش‌هایی عمدتاً ناشی از شرایط محیط بزرگتری است که در جامعه وجود دارد و تبعات سوء آن به صورت خرده فرهنگ وارد سازمان می‌شود. برای مثال قوم‌گرایی و تأثیر تعلقات قومی در کارهای حرفه‌ای معلول پدیده کلان‌تری است که در جامعه شکل گرفته است و به ناچار به درون سازمان تزریق می‌شود. البته این امکان وجود دارد که فرهنگ سازمانی را به نوعی از فرهنگ ملی و بومی متمایز نمود و این دستاوردی است که بسیاری از سازمان‌های پیشرو در جوامع توسعه‌یافته بدان رسیده‌اند. اما با توجه به ماهیت شرکت پالایشگاه بید بلند لاقفل در کوتاه‌مدت، چنین افقی محتمل نیست. در مورد برخی دیگر از تبعیض‌ها مانند تبعیض میان عملیات و ستاد اداری، پیشنهاد می‌شود ملاک‌های ارزیابی بر اساس سختی کار بازرنگری شده و به نوعی افرادی که در عملیات میدانی حضور دارند در نظر گرفته شوند. به علاوه توصیه می‌شود افراد در مشاغل مشابه به صورت دوره‌ای جابجا شوند.

۲- همان‌طور که قبلاً هم درباره رشد و پیشرفت افراد مطرح شد، این اعتقاد وجود دارد که شایسته سالاری در سازمان ضعیف است و افراد بر اساس ملاک‌هایی غیر از لیاقت و صلاحیت ارتقا می‌یابند. در این زمینه لازم است آیین‌نامه‌ها و شیوه‌نامه‌ها مورد بازرنگری قرار گیرند و تا جایی که ممکن ملاک‌های ذهنی و سلیقه‌ای حذف شوند.

۳- یکی دیگر از مواردی که از دیدگاه کارکنان وضعیت مطلوبی دارد، بحث ساختار و فرایندهای کاری است. مشارکت کنندگان در تحقیق بر این باوراند میزان دوباره‌کاری‌ها، تداخل‌ها و مسایلی از این دست بسیار اندک بوده و به‌طورکلی روند انجام امور مناسب است.

۴- وجود اعتماد در سازمان با مشکل جدی مواجه است. هر چند که میزان بی‌اعتمادی در سطح گروه از سطح سازمان کمتر است، همچنان میزان بی‌اعتمادی در سازمان بالاست. اعتماد سازمانی نقش بسیار راهبردی در پویایی‌های درون سازمانی به لحاظ اثربخشی ارتباطات و رهبری ایفا می‌کند و لازم است مدیران به شدت نسبت به میزان اعتمادی که افراد به آن‌ها و به یکدیگر دارند، حساسیت نشان دهند. رعایت مواردی نظیر اخلاق (راستی و درستی در گفتار و عملکرد)، نشان دادن شایستگی، خبرگی و صلاحیت، ثبات رفتاری، حفاظت از حریم شخصی افراد و فاداری، و گشودگی می‌تواند در توان اعتماد زایی مدیران کمک شایانی نماید. هر چند همان طور که اشاره شد مانند بسیاری از عوامل فرهنگی و اجتماعی دیگر، بحران بی‌اعتمادی از جامعه به سازمان نیز سرایت می‌کند.

پیشنهادها در راستای افزایش وابستگی شغلی

بر اساس یافته‌های تحقیق، بسیاری از افراد معتقدند که آداب معاشرت و ادب و احترام در فضای کلی سازمان مراعات می‌شود و اغلب افراد به ادب و نزاکت پایبند هستند و از بی‌ادبی و بی‌احترامی پرهیز می‌نمایند. بنابراین پیشنهاد می‌شود با توجه به اهمیت رعایت این موارد، وضعیت موجود فرهنگ‌سازی شده و ترویج گردد.

اگر چه بدیهی است، نحوه مدیریت فضاها و محیط‌های شهری و روستایی پیرامون شرکت در حیطه مسئولیت‌های مدیران محترم شرکت نیست، اما از آن جایی که این موارد تأثیر مستقیمی بر فرهنگ سازمانی و جو کاری در شرکت دارند، توصیه می‌شود مدیران محترم در جلسات با مسئولان استانی، حکومتی و دولتی تلاش نمایند اندکی فضای فرهنگی و عمومی شهرهای پیرامونی را بهبود داده و با اشاعه فعالیت‌ها فرهنگی، هنری و موسیقی از شدت نابهنجاری محیط بکاهند. تقریباً هیچ نوع امکان تفریح و سرگرمی مناسب و شادی‌بخش در سطح شهرهای پیرامون وجود ندارد که افراد بتوانند پس از یک روز کاری، در کنار خانواده از آن استفاده نمایند. این امر

سبب شده است پس از مدت کوتاهی، افراد از فشار کار در یک محیط صنعتی و خشن احساس خستگی مفرط و فرسودگی نمایند و نتوانند مجددا انرژی لازم را بازیابند؛

فضای اداری و عملیاتی پالایشگاه بید بلند به دلیل قدمت و تأثیرات مخرب تحریم‌ها، به‌طور کلی نیاز به بازسازی و بهسازی دارد. پیشنهاد می‌شود با توجه به فرصت به وجود آمده در دوران پساتحریم نسبت به نوسازی و بازسازی ابنیه اقدام شود؛

در بحث ورزش جای کار زیادی وجود دارد. توسعه امکانات و تجهیزات ورزشی، در نظر گرفتن مشوق‌ها برای افراد ورزشکار، توسعه ورزشهای همگانی، ورزش بانوان، راه اندازی مسابقات ادواری، تشویق خانواده‌های کارکنان به ورزش، تنوع رشته‌های ورزشی، ایجاد مشاوره‌های ورزشی، توسعه تیم‌های ورزشی کارکنان و شرکت در مسابقات و مانند این موارد. بدترین وضعیت در میان این گروه از متغیرها به فعالتهای فرهنگی و هنری اختصاص دارد. در کنار انواع و اقسام محدودیت‌هایی که از سوی جامعه و دولت بر سازمانها اعمال می‌شود، می‌توان در حیطه سازمانی برنامه‌هایی برای توسعه فرهنگی در شرکت ایجاد نمود: انواع مسابقات فرهنگی، استفاده از مناسبتهای شاد برای اجرای کنسرت‌های موسیقی و رقصهای محلی و بومی و تشویق مدیران ارشد به شرکت در این نوع مراسم، احیا آداب و سنن قدیمی ملی و محلی در قالب جشنواره‌های فرهنگی، توسعه و تشویق افراد به پرداختن به امور هنری مانند موسیقی، تئاتر، صنایع دستی.

مطابق شواهد، میزان رفتارهای انحرافی مانند کم کاری، سرقت و خشونت در سازمان بسیار اندک گزارش شده است که این امر واقعا جای خشنودی دارد. لذا پیشنهاد می‌شود فرهنگ درستکاری و پرهیز از درگیری و خشونت در سازمان حفظ‌شده و به‌طور مداوم ترغیب شود.

در مورد رفتارهای سیاسی مانند شایعه پراکنی، باند بازی، زیرآب زنی و مانند این‌ها نتایج ظاهرا متناقض هستند. در حالی که نیمی از افراد متعقدند که این نوع رفتارها زیادند نیم دیگر بر این باورند این رفتارها شایع نیستند. به نظر می‌رسد علت این تناقض ظاهری منفعت طلبی ذاتی انسانهاست. به‌طوری‌که افرادی از این رفتارها سود می‌برند میزان آن را خفیف گزارش می‌کنند. به هر حال از آن جایی که رفتارهای سیاسی همبستگی و تفاهم گروهی را متخل می‌کنند توصیه می‌شود نسبت به شناسایی علل و عوامل این نوع رفتار اقدام شده و تأثیر آن‌ها بر ارزیابی‌ها و عملکردها کاهش یابد.

در مورد ایمنی و به ویژه امنیت (خراب‌کاری، تیراندازی، تروریسم) نتایج بسیار مثبت و عالی هستند. پیشنهاد میشود ضمن حفظ وضع موجود از مدیران و دست اندرکاران تقدیر به عمل آید. آموزش‌ها و به‌طورکلی پشتیبانی‌های حرفه‌ای خوب ارزیابی شده‌اند لیکن هنوز نیازمند توسعه هستند. پیشنهاد می‌شود مدیریت آموزش نیازسنجی آموزشی را بهبود داده و از مربیان و اساتید مناسب استفاده نمایند. همچنین عدالت آموزشی نیز به ویژه برای کارکنان واحد مسجد سلیمان رعایت گردد. به گونه‌ای که پرسنل این واحد به علت دوری مسافت از آموزش‌های لازم محروم نشوند.

محیط عمومی شرکت به‌طورکل نیازمند بهبود و بهسازی است. به جز تمیزی و نظافت که از دیدگاه مشارکت‌کنندگان بسیار خوب ارزیابی شده و جای تقدیر و تشکر از واحدهای مربوطه دارد، در سایر موارد ضرورت تغییر وضع موجود به چشم می‌خورد.

همان‌طور که قبلاً گفته شده محیط و فضای عمومی کار از دیدگاه اکثر افراد غمبار و اندوه‌آور است. استفاده از مناسبت‌های ملی شاد، برگزاری جشن‌ها و مراسم ملی و محلی، نمایش‌های کمدی و طنز، استفاده از ظرفیت‌های بومی و محلی برای مشارکت داوطلبانه در شادیهای خانوادگی افراد مانند ازدواج افراد و تولد فرزندان و تخصیص هدایا به این مناسبت‌ها، پخش موسیقی در فضاهای عمومی مانند رستوران و مانند این موارد.

افراد زیادی اذعان داشتند که نوعی ترس در سازمان حاکم است. به ویژه افراد معتقدند که می‌ترسند آزادانه نظر و عقیده خود را بیان کنند و اگر هم کسی نظر خود را آزادانه و بدون واژه بیان کند نمی‌تواند از آثار منفی و مخرب آن در امان باشد. مشابه مواردی که در قبل بیان شد، این عامل هم ریشه در جامعه داشته و به نوعی درون سازمان نیز رخنه کرده است. در محیط سازمانی ترس و خفقان به شدت به قدرت خلاقیت و نوآوری افراد لطمه وارد می‌کند و جو سازمانی را در یک سکون کاذب و آرامش قبرستانی فرو می‌برد. هر نوع ایده با فکر جدیدی در فرد سرکوب شده و او دچار خودسانسوری می‌شود. پیشنهاد می‌شود مدیران با برگزاری جلسات هم‌اندیشی فضای تبادل ایده و فکر را باز نموده و قدرت تحمل و انتقاد پذیری را بالا ببرند و از افرادی که انتقادهای سازنده مطرح می‌کنند حمایت نمایند.

زیبایی محیط کار از جمله عوامل تأثیرگذار بر نگرش‌ها و رفتار کارکنان سازمان است. مطابق یافته‌ها اکثر افراد معتقدند به استثنای فضای سبز ایجاد شده که در زیباسازی محیط مؤثر است،

اقدام شایان دیگری شکل نگرفته است. در این زمینه موارد زیر پیشنهاد می‌شوند: استفاده از آثار هنری مانند تابلوهای نقاشی در محیط اداری و عملیاتی، بهره‌گیری از روان‌شناسی رنگ‌ها در تزئین و رنگ‌آمیزی محیط‌های عمومی و استفاده از رنگ‌های جذاب، نورپردازی مناسب، تعمیر و بازسازی ابنیه قدیمی، توسعه هر چه بیشتر فضای سبز و گل‌کاری.

تضاد منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

- Agham Mohammadian, H. R., Ahsani, H., & Besharat, M. A. (2007). Relationship between managers' attitudes toward their jobs and their psychological-occupational stressors at Ferdowsi University of Mashhad. *Journal of Psychology and Educational Sciences*, 37(2), 169-147. (Persian)
- Bagheri, M., & Tulayi, R. (2010). Investigating the effect of organizational commitment on the performance of organizations. *Bimonthly Police Human Development Quarterly*, 7(30), 78-74. (Persian).
- Blanch, A., & Aluja, A. (2010). Job involvement in a career transition from university to employment. *Learning and Individual Differences*, 20(3), 237-241.
- Cheng, C. H. (2011). A study of critical factors of the job involvement for hotel employees-Taking hotels in Taiwan as an example. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 990-996.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180-190.
- Finegold, D., Mohrman, S., & Spreitzer, G. M. (2002). Age effects on the predictors of technical workers' commitment and willingness to turnover. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(5), 655-674.
- Gharabaghi, A. R. (2005). The effect of attitudes and behaviors on productivity, quality of work life and co-worker in work management. *Journal of Management Development*, 67, 32-17. (Persian).

- Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105-112.
- Hassanpour, A., Memarzadeh, Gh., & Anbarlui, M. (2013). Research on the relationship between the impact of job attitudes and its relationship with employee performance. *Quarterly Journal of Development and Transformation Management*, 12, 28-21. (Persian).
- Hochwarter, W. A., Ferris, G. R., Perrewé, P. L., Witt, L. A., & Kiewitz, C. (2001). A note on the nonlinearity of the age-job-satisfaction relationship. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(6), 1223-1237.
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative health research*, 15(9), 1277-1288.
- Jou, R. C., Kuo, C. W., & Tang, M. L. (2013). A study of job stress and turnover tendency among air traffic controllers: The mediating effects of job satisfaction. *Transportation research part E: logistics and Transportation Review*, 57, 95-104.
- Kacmar, K. M., & Ferris, G. R. (1989). Theoretical and methodological considerations in the age-job satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 201-207.
- Kamali, S., Rafezi, Z., & Vaziri, R. (2020). Predicting job satisfaction based on the activity of three brain-behavioral systems: an interdisciplinary approach. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 7(2), 207-224. (Persian)
- Karatepe, O. M. (2011). Job resourcefulness as a moderator of the work-family conflict-job satisfaction relationship: A study of hotel employees in Nigeria. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 18(1), 10-17.
- Khorshid, S., & Mohsenif, Z. (2010). *Study of the effect of organizational ethics on job satisfaction of employees of public and private banks in Kerman*. Management Research, 3(7), Sistan and Baluchestan University, pp. 85-83. (Persian)
- Kondracki, N. L., Wellman, N. S., & Amundson, D. R. (2002). Content analysis: Review of methods and their applications in nutrition education. *Journal of nutrition education and behavior*, 34(4), 224-230.
- Kong, H. (2013). Relationships among work-family supportive supervisors, career competencies, and job involvement. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 304-309.
- Limpanitgul, T., Boonchoo, P., & Photiyarach, S. (2014). Coworker support and organisational commitment: A comparative study of Thai employees working in

- Thai and American airlines. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 100-107.
- Macintosh, G., & Krush, M. (2014). Examining the link between salesperson networking behaviors, job satisfaction, and organizational commitment: Does gender matter?. *Journal of Business Research*, 67(12), 2628-2635.
- Mayring, P. (2000). Qualitative content analysis. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(2). <https://doi.org/10.17169/fqs-1.2.1089>.
- Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012). The role of perceived organizational support, distributive justice and motivation in reactions to new information technology. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 729-738.
- Moon, M. M., & Jonson, C. L. (2012). The influence of occupational strain on organizational commitment among police: A general strain theory approach. *Journal of Criminal justice*, 40(3), 249-258.
- Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2010). The relationships of age with job attitudes: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 63(3), 677-718.
- Reade, C., & Lee, H. J. (2012). Organizational commitment in time of war: Assessing the impact and attenuation of employee sensitivity to ethnopolitical conflict. *Journal of International Management*, 18(1), 85-101.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Robbins S., & Jaj, T. (2010). *Organizational behavior*. Translated by M. Zare. Tehran: Nas Publications. (Persian).
- Robbins, S. P. (2011). *Organizational Behavior, Concepts, Theories and Applications*, translated by Ali Parsaiyan and Seyed Mohammad Aarabi, Tehran: Office of Cultural Research. (Persian).
- Schermerhorn, J. R., & Chappell, D. S. (2010). *Introduction to management*. John Wiley.
- Sluss, D. M., Klimchak, M., & Holmes, J. J. (2008). Perceived organizational support as a mediator between relational exchange and organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 457-464.
- Tang, C., Liu, Y., Oh, H., & Weitz, B. (2014). Socialization tactics of new retail employees: A pathway to organizational commitment. *Journal of Retailing*, 90(1), 62-73.
- Toosi, K., Bakhtiary, M., & Salehi, F. (2020). The relationship of job security with

organizational commitment and counterproductive behaviors. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 7(1), 47-60.

Yamaguchi, I. (2013). A Japan–US cross-cultural study of relationships among team autonomy, organizational social capital, job satisfaction, and organizational commitment. *International Journal of Intercultural Relations*, 37(1), 58-71.

Yucel, I., & Bektas, C. (2012). Job satisfaction, organizational commitment and demographic characteristics among teachers in Turkey: Younger is better?. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 1598-1608.

Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140.