

بررسی رابطه آوای ادراک شده سازمانی با تعهد شغلی و تمایل به ترک کار در میان پرسنل صفی و ستادی آموزش و پرورش کرج

فائزه پایکاری

آموزگار ابتدایی، ناحیه ۴ کرج، البرز، ایران.

چکیده

هدف اصلی پژوهش پیش رو بررسی رابطه آوای سازمانی با تعهد شغلی و تمایل به ترک خدمت در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج می باشد. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه هدف تحقیق پیش رو پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج به تعداد ۱۳۹۵۰ نفر اعم از نیروهای صفی و ستادی می باشند. بنابراین طبق جدول مورگان تعداد نمونه ۳۷۳ نفر می باشد. روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای می باشد. برای اندازه گیری آوای سازمانی از پرسشنامه استاندارد زهیر و اردوغان (۲۰۱۱)، برای تعهد شغلی از پرسشنامه بلاو (۱۹۸۹) و برای اندازه گیری تمایل به ترک خدمت از پرسشنامه کیم و همکاران (۲۰۰۷) استفاده شده است. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه های فوق توسط اساتید و خبرگان مورد تأیید قرار گرفته است. در نهایت برای در قسمت بعدی تحقیق برای آزمون نرمال بودن توزیع داده ها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد که داده ها در سطح خطای ۰.۰۵ درصد نرمال بودند. برای آزمون فرضیه های تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین رابطه آوای سازمانی با تعهد شغلی و تمایل به ترک خدمت در میان پرسنل صفی و ستادی آموزش و پرورش شهرستان کرج در سطح خطای ۰.۰۵ و سطح اطمینان ۰.۹۵ درصد رابطه معنادار وجود دارد.

کلمات کلیدی: آوای سازمانی، تعهد شغلی، تمایل به ترک خدمت.

مقدمه

آموزش و پرورش را می توان یکی از ارکان اساسی هر جامعه دانست. بقا، دوام و پیشرفت هر جامعه به کیفیت تعلیم و تربیت آن بستگی دارد. آموزش و پرورش به واسطه داشتن رسالت فردی و جمعی هدایتگر توسعه و پیشرفت است. رسیدن به این هدف در پرتو مدیریت موثر این سازمان امکان پذیر است. امروزه مدیریت به عنوان حرفه و تخصصی مطرح می شود که اجرای آن مستلزم دانش و تجربه است (احمدی و نوری، ۱۳۹۵). از سوی دیگر دنیا از هر زمان دیگری رقابتی تر است، رقابت در همه ی لایه های زندگی انسان ها به چشم می خورد، از افراد گرفته تا سازمان های بزرگ همه باید بر سر منابع محدود در راه دستیابی به موفقیت و کسب اهداف خود به رقابت بپردازند. چیزی که یک سازمان را به این فرصت ها رهنمون می سازد، پدیده ای جز نوآوری و تعهد شغلی در تمام سطوح آن نیست (حسینی و اردکانی، ۱۳۹۹). مطالعه دانش مدیریت نشان می دهد که اندیشه تعهد یکی از موضوعات مهم در مباحث مربوط به مدیریت و رهبری سازمان ها است. نیروی انسانی متعهد، وفادار و سازگار با اهداف و ارزش های سازمانی که فراتر از وظایف و مسؤولیت های شغلی فعالیت نماید، می تواند عامل مهمی در کارآیی سازمانی باشد (رستگار و فتوت، ۱۳۹۹). از سوی دیگر بسیاری از سازمان ها دریافتند که ترک خدمت کارکنان یکی از مضرات حیات سازمان است. سازمان برای کارکنان هزینه های بسیاری می کند تا آنان به مهارت لازم دست پیدا کنند و زمانی که کارکنان خوب، سازمان را ترک کنند، به ناچار سازمان باید به دنبال فردی مناسب باشد که در این صورت هزینه سازمان افزایش خواهد یافت. علاوه بر آن سازمان باید فرد تازه استخدام شده را با آموزش های لازم به فردی تبدیل کند که نیازش را برطرف سازد که در این صورت به قطع رابطه با مشتریان و فرصت های جدید مواجه می شود (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۴). با توجه به هزینه های مستقیم و غیرمستقیم ترک خدمت کارکنان سازمان ها نظیر انتقال قابلیت ها به سایر شرکت ها و از دست دادن مزیت رقابتی، ترک خدمت به دغدغه اصلی مدیران منابع انسانی این سازمان ها تبدیل شده است، به نحوی که توجه را به افزایش تعهد و وفاداری کارکنان معطوف داشته است. تعهد سازمانی طی دو دهه گذشته جایگاه مهمی را در پژوهش های سازمانی به خود اختصاص داده است و عبارتست از درجه همانندسازی روانشناختی و یا چسبیدگی به سازمانی که فرد برای آن کار می کند. بر این اساس ضروری است سازمان ها به علت تاثیرگذاری مستقیم کارکنان خود در سرنوشت سازمان با پرورش کارکنان متعهد و اعتماد به آنان، زمینه را برای کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان فراهم آورند (Barry et al, 2018). از سوی دیگر آوای سازمانی یکی از مفاهیم مهم مورد توجه بسیاری از محققان رفتار سازمانی، منابع انسانی و ارتباطات سازمانی قرار گرفته است، به عنوان یک نوع رابطه غیررسمی به این مفهوم است که کارکنان ایده ها، پیشنهادها، نگرانی ها، عقاید، مسائل و مشکلات سازمان را بیان می کنند (یادگاری و همکاران، ۱۳۹۸). آوای سازمانی به ارتباطات سازنده تغییر محور یک کارمند اشاره دارد که برای، بهبود وضعیت فعلی تلاش دارد. به طور کلی، آوای کارکنان نوعی رفتار کار پیشرو است که هدف آن بهبود وضعیت موجود است و می تواند باعث بهبود سازمانی و جلوگیری از آسیب سازمانی شود. با توجه به مزایای بی شمار آوای سازمانی، روش های ایجاد انگیزه در کارکنان برای ابراز افکار خود در محل کار، به یک موضوع مهم در پژوهش های رفتار سازمانی تبدیل شده است (Erbas&Bas, 2015). هیرشمن آوای کارکنان را به عنوان هرگونه تلاش برای تغییر و نه فرار از یک وضعیت قابل اعتراض تعریف کرده است (Gross, 2017). از پژوهشگران آوا را به صورت فرصتی برای بیان دیدگاه ها به مدیران تعریف نموده اند. برخی نیز آن را صرفاً واکنشی به نارضایتی شغلی دانسته اند. آوای سازمانی وظیفه ای اختیاری و آگاهانه بوده و خارج از انتظارات شغلی فرد می باشد. رفتاری ترویجی به جای نکوهش صرف که بر بیان دیدگاه های سازنده با هدف بهبود شرایط تاکید دارد. آوا به تصمیم کارکنان برای اعتراض به وضع موجود به جای ساکت ماندن، تسلیم شدن یا ترک سازمانی اشاره دارد. آوای کارکنان شامل گفتگو در مورد مشکلات با سرپرستان، ارائه راهکارها و پیشنهادهای کاربردی به واحدهای منابع انسانی است. یعنی به زبان آوردن ایده ها برای تغییر یک سیاست

کاری یا رایزنی با اتحادیه‌ها یا متخصصان سازمانی می‌باشد (یاسی و همکاران، ۱۴۰۰). آوای سازمانی به سه نوع آوای مطیع، آوای دفاعی و آوای خیرخواهانه تقسیم می‌شود. در آوای مطیع کارکنان عقاید خود را ابراز می‌کنند اما این آوا بیان‌کننده عقاید، نظرها و دانش شخصی آن‌ها نیست. در آوای دفاعی، کارکنان به دلیل ترس از عواقب، نظرها، عقاید و دانش خود را ابراز نمی‌کنند کمتر مسئولیت نظارت شخصی را بر عهده می‌گیرند و نتایج را عموماً با عوامل بیرونی پیوند می‌دهند. هدف آوای خیرخواهانه برعکس آوای دفاعی، محافظت از دیگران است (براتی و عربی، ۱۳۹۵). پیشایندهای آوای سازمانی به دو نوع پیشایندهای فردی و سازمانی تقسیم می‌شود. از مهم‌ترین پیشایندهای فردی می‌توان به نگرش شغلی، شخصیت، خصوصیات دموگرافیک، سوابق و تجارب و نوع قرارداد کارکنان و از مهم‌ترین پیشایندهای سازمانی می‌توان به ساختار سازمانی، سبک رهبری، فرهنگ سازمانی، انداز گروه‌های کاری و میزان گشودگی سرپرستان و مدیران اشاره کرد (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۶). با توجه مطالب پیش گفته، تحقیق پیش رو در پی پاسخ به این سوال است که آیا بین آوای سازمانی با تعهد شغلی و تمایل به ترک خدمت در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد؟

فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی: بین آوای سازمانی با تعهد شغلی و تمایل به ترک خدمت در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

فرضیه های فرعی براساس خرده مقیاس های متغیر آوای سازمانی (مطیع، نوع دوستانه، تدافعی) به شرح ذیل نگارش شد:

- بین آوای سازمانی مطیع با تعهد شغلی در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.
- بین آوای سازمانی نوع دوستانه با تعهد شغلی در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.
- بین آوای سازمانی تدافعی با تعهد شغلی در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.
- بین آوای سازمانی مطیع با تمایل به ترک خدمت در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.
- بین آوای نوع دوستانه با تمایل به ترک خدمت در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.
- بین آوای سازمانی تدافعی با تمایل به ترک خدمت در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.
- بین تعهد شغلی با تمایل به ترک خدمت در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

روش پژوهش

پژوهش پیش رو از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ زمانی در دسته تحقیقات مقطعی قرار دارد. همچنین روش پژوهش نیز توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه هدف این تحقیق جامعه آماری پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج به تعداد ۱۳۹۵۰ نفر اعم از نیروهای صفی و ستادی می باشند. برای تعیین حجم نمونه از روش های مختلفی استفاده می شود که از آن جمله می توان به جدول کرجسی و مورگان اشاره نمود. تعداد نمونه براساس این جدول ۳۷۳ نفر می باشد. اساس علم آمار تصادفی (احتمالی) بودن است. در این روش هر نفر شانس مساوی برای انتخاب شدن دارند. در این تحقیق از روش تصادفی طبقه ای استفاده شد. برای اندازه گیری آوای سازمانی از پرسشنامه استاندارد زهیر و اردوغان (۲۰۱۱)، برای تعهد شغلی از پرسشنامه بلاو (۱۹۸۹) و برای اندازه گیری تمایل به ترک خدمت از پرسشنامه کیم و همکاران (۲۰۰۷) استفاده شده است. تحلیل توصیفی و استنباطی داده ها به کمک نرم افزار Spss نسخه ۲۶ استفاده شد.

یافته های پژوهش

جدول ۱- تحلیل توصیفی جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
آقا	۱۷۹	۴۸.۰	۴۸.۰
خانم	۱۹۴	۵۲.۰	۱۰۰.۰
کل	۳۷۳	۱۰۰.۰	-

باتوجه به جدول ۱ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت، آقایان با ۱۷۹ نفر (۴۸ درصد) و خانم ها با ۱۹۴ نفر (۵۲ درصد) می باشند.

جدول ۲- تحلیل توصیفی وضعیت تاهل

وضعیت تاهل	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
مجرد	۷۶	۲۰.۴	۲۰.۴
متاهل	۲۹۷	۷۹.۶	۱۰۰.۰
کل	۳۷۳	۱۰۰.۰	-

باتوجه به جدول ۲ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل، افراد مجرد با ۷۶ نفر (۲۰ درصد) و افراد متاهل با ۲۹۷ نفر (۸۰ درصد) می باشند.

جدول ۳- تحلیل توصیفی میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
کارشناسی	۱۵۹	۴۲.۶	۴۲.۶
کارشناسی ارشد	۲۰۱	۵۳.۹	۵۳.۹
دکتر (دانشجو دکترا)	۱۳	۳.۵	۱۰۰
کل	۳۷۳	۱۰۰	-

باتوجه به جدول ۳ توزیع فراوانی سطح تحصیلات را نشان داده شده است که سطح تحصیلات کارشناسی با ۱۵۹ مورد معادل ۴۲.۶ درصد، کارشناسی ارشد با ۲۰۱ مورد معادل ۵۳.۹ درصد و در نهایت سطح تحصیلات دکترا با ۱۳ مورد معادل ۳.۵ درصد از نمونه پاسخ دهندگان را به خود اختصاص داده است.

جدول ۴- تحلیل توصیفی سابقه خدمت

سابقه خدمت	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
یک تا هفت سال	۱۵۰	۴۰.۲	۴۰.۲
هشت تا پانزده سال	۱۶۵	۴۴.۲	۸۴.۵
شانزده تا بیست و سه	۳۹	۱۰.۵	۹۴.۹
بیست و چهار تا سی سال	۱۹	۵.۱	۱۰۰.۰
کل	۳۷۳	۱۰۰.۰	-

باتوجه به جدول ۴ توزیع فراوانی سابقه خدمت را نشان داده شده است که بیشترین فراوانی مربوط به توزیع ۸ تا ۱۵ سال با ۱۶۵ مورد و کمترین مربوط به توزیع ۲۴ تا ۳۰ سال با فراوانی ۱۹ نفر می باشد.

جدول ۵- تحلیل توصیفی سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
زیر ۲۵ سال	۱۱	۲.۹	۲.۹
۲۵ تا ۳۰ سال	۱۰۱	۲۷.۱	۳۰.۰
۳۱ تا ۳۵ سال	۱۲۵	۳۳.۵	۶۳.۵
۳۶ تا ۴۰ سال	۸۲	۲۲.۰	۸۵.۵
۴۱ سال و به بالاتر	۵۴	۱۴.۵	۱۰۰.۰
کل	۳۷۳	۱۰۰.۰	-

باتوجه به جدول ۵ توزیع فراوانی سن آزمودنی ها را نشان داده شده است که بیشترین فراوانی مربوط به توزیع ۳۱ تا ۳۵ سال با ۱۲۵ مورد و کمترین مربوط به توزیع زیر ۲۵ سال با فراوانی ۱۱ نفر می باشد.

جدول ۶- تحلیل توصیفی متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیر	ابعاد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
۱	آوای سازمانی	مطیع	۳.۳۸	۰.۷۷۸	۰.۶۰۶
۲	آوای سازمانی	نوع دوستانه	۳.۱۲	۰.۸۷۹	۰.۷۷۴
۳	آوای سازمانی	تدافعی	۳.۱۵	۰.۸۵۵	۰.۷۳۲

۰.۵۳۴	۰.۷۳۰	۳.۴۰	تعهد حرفه ای	تعهد شغلی	۴
۰.۷۰۲	۰.۸۳۸	۳.۳۸	تعهد سازمانی	تعهد شغلی	۵
۰.۶۹۲	۰.۸۳۲	۳.۱۹	پایبندی به کار	تعهد شغلی	۶
۰.۶۶۴	۰.۸۱۴	۳.۲۸	مشارکت حرفه ای	تعهد شغلی	۷
۰.۶۵۰	۰.۸۰۶	۳.۳۳	عوامل اجتماعی	تمایل به ترک کار	۸
۰.۷۷۴	۰.۸۷۹	۳.۱۲	عوامل فردی	تمایل به ترک کار	۹
۰.۷۰۳	۰.۸۳۸	۳.۲۰	عوامل محیطی	تمایل به ترک کار	۱۰

در جدول ۶ توزیع متغیرهای پژوهش با سه ملاک میانگین، انحراف معیار و واریانس درج شده است. آنچه برای تجزیه و تحلیل اهمیت بیشتری دارد مربوط به ستون میانگین است. این ستون باید از عدد میانگین نظری یعنی ۳ بیشتر باشد. خوشبختانه این قاعده برقرار است.

جدول ۷- آزمون کولموگروف اسمیرنف

ردیف	متغیر	ابعاد	کولموگروف اسمیرنف	ضریب معناداری
۱	آوای سازمانی	مطیع	۰.۱۶۹	۰.۰۵۵
۲	آوای سازمانی	نوع دوستانه	۰.۱۳۳	۰.۰۹۱
۳	آوای سازمانی	تدافعی	۰.۱۲۷	۰.۰۷۸
۴	تعهد شغلی	تعهد حرفه ای	۰.۱۸۸	۰.۰۹۳
۵	تعهد شغلی	تعهد سازمانی	۰.۱۷۱	۰.۰۷۱
۶	تعهد شغلی	پایبندی به کار	۰.۱۸۸	۰.۰۸۴
۷	تعهد شغلی	مشارکت حرفه ای	۰.۱۷۶	۰.۰۶۱
۸	تمایل به ترک کار	عوامل اجتماعی	۰.۱۷۷	۰.۰۵۳
۹	تمایل به ترک کار	عوامل فردی	۰.۱۳۳	۰.۰۹۳
۱۰	تمایل به ترک کار	عوامل محیطی	۰.۱۲۵	۰.۰۸۹

با توجه به مقادیر ضریب معناداری به دست آمده در جدول ۷ که همه موارد بزرگتر از ۰/۰۵ است یعنی فرض نرمال بودن توزیع نمونه ها در سطح خطای ۵ درصد تأیید می شود و توزیع نرمال است. نرمال بودن داده ها به محقق اجازه می دهد از روش های پارامتریک در آزمون فرضیات تحقیق استفاده کند.

جدول ۸- آزمون پایایی

ردیف	نام متغیر	میزان آلفای کرونباخ	نتیجه
۱	آوای سازمانی	۰.۷۵۲	پایایی دارد
۲	تعهد شغلی	۰.۷۷۵	پایایی دارد
۳	تمایل به ترک کار	۰.۷۴۲	پایایی دارد
۴	کل	۰.۸۵۰	پایایی دارد

قابل ذکر است که ضریب آلفای کمتر از ۶۰ درصد، معمولاً ضعیف تلقی می شود، دامنه ۷۰ درصد قابل قبول و بیش از ۸۰ درصد خوب تلقی می گردد، البته هر چند ضریب اعتماد به عدد یک نزدیک تر باشد، بهتر است (اومسکاران، ۱۳۹۱).

فرضیه اصلی: بین آوای سازمانی با تعهد شغلی و تمایل به ترک خدمت در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

با توجه به رعایت پیش شرط نرمال بودن می توان از آزمون های پارامتریک برای فرضیه فوق استفاده کرد. کاملترین آزمون برای فرضیات رابطه ای در شرایط توزیع داده های نرمال مربوط به آزمون همبستگی پیرسون است. شایان ذکر است که این آزمون نیاز به آزمون تعقیبی یا مکمل ندارد.

جدول ۹- آزمون همبستگی پیرسون فرضیه اول

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	sig
آوای سازمانی	تعهد شغلی	۰.۷۶۰	۰.۰۰۱
آوای سازمانی	تمایل به ترک کار	- ۰.۵۸۳	۰.۰۰۱

با توجه به جدول ۹ فرضیه اصلی محقق مبنی بر رابطه معنادار بین آوای سازمانی و تعهد شغلی و همچنین آوای سازمانی و تمایل به ترک کار در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار می گیرد ($sig < 0.05$). بدین معنا که رابطه بین آوای سازمانی و تعهد شغلی با ضریب ۰.۷۶۰ و همچنین رابطه آوای سازمانی و تمایل به ترک کار دارای ضریب همبستگی ۰.۵۸۳ می باشند. تفسیر ضریب همبستگی براساس نظر چین (۲۰۱۰) در چهار بازه قرار می گیرد. تا ۰.۱۹ درصد همبستگی ضعیف، از ۰.۱۹ تا ۰.۴۹ همبستگی متوسط، از ۰.۵ تا ۰.۷۹ درصد همبستگی خوب و از ۰.۷۹ درصد به بالاتر همبستگی قوی بین متغیر مستقل و وابسته برقرار است. با توجه به این چهار ضریب، هر دو ضریب همبستگی به دست آمده خوب تلقی می شوند. منفی بودن رابطه بین آوای سازمانی و تمایل به ترک کار نشان می دهد که با افزایش آوای سازمانی می توان امیدوار بود تمایل به ترک سازمان کاهش پیدا کند.

فرضیه فرعی اول: بین آوای سازمانی مطیع با تعهد شغلی در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

جدول ۱۰- آزمون همبستگی پیرسون فرضیه فرعی اول

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	sig
آوای سازمانی مطیع	تعهد حرفه ای	۰.۸۱۸	۰.۰۰۱
آوای سازمانی مطیع	تعهد سازمانی	۰.۸۷۴	۰.۰۰۱
آوای سازمانی مطیع	پایبندی به کار	۰.۸۰۴	۰.۰۰۱
آوای سازمانی مطیع	مشارکت حرفه ای	۰.۷۳۷	۰.۰۰۱

با توجه به جدول ۱۰ فرضیه فرعی اول محقق مبنی بر رابطه معنادار بین آوای سازمانی مطیع و ابعاد چهارگانه تعهد شغلی در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار می گیرد ($\text{sig} < 0.05$). بدین معنا که رابطه بین آوای سازمانی مطیع و ابعاد چهارگانه تعهد شغلی مثبت و معنادار می باشد.

فرضیه فرعی دوم: بین آوای سازمانی نوع دوستانه با تعهد شغلی در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد. این فرضیه در جدول ۱۱ آزمون شده است.

جدول ۱۱ - آزمون همبستگی پیرسون فرضیه فرعی دوم

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	sig
آوای سازمانی نوع دوستانه	تعهد حرفه ای	۰.۷۸۶	۰.۰۰۱
آوای سازمانی نوع دوستانه	تعهد سازمانی	۰.۸۰۱	۰.۰۰۱
آوای سازمانی نوع دوستانه	پایبندی به کار	۰.۸۸۷	۰.۰۰۱
آوای سازمانی نوع دوستانه	مشارکت حرفه ای	۰.۸۴۵	۰.۰۰۱

با توجه به جدول ۱۱ فرضیه فرعی دوم محقق مبنی بر رابطه معنادار بین آوای سازمانی نوع دوستانه و ابعاد چهارگانه تعهد شغلی در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار می گیرد ($\text{sig} < 0.05$). بدین معنا که رابطه بین آوای سازمانی نوع دوستانه و ابعاد چهارگانه تعهد شغلی مثبت و معنادار می باشد. فقط عدد مربوط به تعهد حرفه ای در بازه خوب قرار دارد و مابقی ضرایب در بازه قوی قرار دارند.

فرضیه فرعی سوم: بین آوای سازمانی تدافعی با تعهد شغلی در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

جدول ۱۲- آزمون همبستگی پیرسون فرضیه فرعی سوم

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	sig
آوای سازمانی تدافعی	تعهد حرفه ای	۰.۷۹۹	۰.۰۰۱
آوای سازمانی تدافعی	تعهد سازمانی	۰.۸۱۳	۰.۰۰۱
آوای سازمانی تدافعی	پایبندی به کار	۰.۸۷۲	۰.۰۰۱
آوای سازمانی تدافعی	مشارکت حرفه ای	۰.۸۲۷	۰.۰۰۱

با توجه به جدول ۱۲ فرضیه فرعی سوم محقق مبنی بر رابطه معنادار بین آوای سازمانی تدافعی و ابعاد چهارگانه تعهد شغلی در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار می گیرد ($\text{sig} < 0.05$). بدین معنا که رابطه بین آوای سازمانی تدافعی و ابعاد چهارگانه تعهد شغلی مثبت و معنادار می باشد. تفسیر ضریب همبستگی براساس نظر چین (۲۰۱۰) در چهار بازه قرار می گیرد. تا ۰.۱۹ درصد همبستگی ضعیف، از ۰.۱۹ تا ۰.۴۹ همبستگی متوسط، از ۰.۵ تا ۰.۷۹ درصد همبستگی خوب و از ۰.۷۹ درصد به بالاتر همبستگی قوی بین متغیر مستقل و وابسته برقرار است. هر چهار ضریب فوق در بازه قوی قرار دارند.

فرضیه فرعی چهارم: بین آوای سازمانی مطیع با تمایل به ترک کار در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

جدول ۱۳- آزمون همبستگی پیرسون فرضیه فرعی چهارم

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	sig
آوای سازمانی مطیع	عوامل اجتماعی	- ۰.۸۸۶	۰.۰۰۱
آوای سازمانی مطیع	عوامل فردی	- ۰.۷۲۲	۰.۰۰۱
آوای سازمانی مطیع	عوامل محیطی	- ۰.۶۴۴	۰.۰۰۱

با توجه به جدول ۱۳ فرضیه فرعی چهارم محقق مبنی بر رابطه معنادار بین آوای سازمانی مطیع و ابعاد سه گانه تمایل به ترک کار در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار می گیرد ($\text{sig} < 0.05$). بدین معنا که رابطه بین آوای سازمانی مطیع و ابعاد سه گانه تمایل به ترک کار منفی و معنادار می باشد.

فرضیه فرعی پنجم: بین آوای سازمانی نوع دوستانه با تمایل به ترک کار در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

جدول ۱۴- آزمون همبستگی پیرسون فرضیه فرعی پنجم

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	sig
آوای سازمانی نوع دوستانه	عوامل اجتماعی	- ۰.۷۹۳	۰.۰۰۱
آوای سازمانی نوع دوستانه	عوامل فردی	- ۰.۶۶۳	۰.۰۰۱
آوای سازمانی نوع دوستانه	عوامل محیطی	- ۰.۹۰۷	۰.۰۰۱

با توجه به جدول ۱۴ فرضیه فرعی پنجم محقق مبنی بر رابطه معنادار بین آوای سازمانی نوع دوستانه و ابعاد سه گانه تمایل به ترک کار در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار می گیرد ($\text{sig} < 0.05$).

فرضیه فرعی ششم: بین آوای سازمانی تدافعی با تمایل به ترک کار در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

جدول ۱۵- آزمون همبستگی پیرسون فرضیه فرعی ششم

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	sig
آوای سازمانی تدافعی	عوامل اجتماعی	- ۰.۸۱۷	۰.۰۰۱
آوای سازمانی تدافعی	عوامل فردی	- ۰.۹۸۳	۰.۰۰۱
آوای سازمانی تدافعی	عوامل محیطی	- ۰.۹۱۸	۰.۰۰۱

با توجه به جدول ۱۵ فرضیه فرعی ششم محقق مبنی بر رابطه معنادار بین آوای سازمانی تدافعی و ابعاد سه گانه تمایل به ترک کار در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار می گیرد ($\text{sig} < 0.05$). رابطه منفی فوق بدین معنا است که وقتی متغیر آوای سازمانی با ابعاد متناظر آن بهبود یابد.

فرضیه فرعی هفتم: بین تعهد شغلی با تمایل به ترک کار در میان پرسنل آموزش و پرورش شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

جدول ۱۶- ماتریس همبستگی پیرسون فرضیه فرعی هفتم

تمایل به ترک کار	عوامل محیطی	عوامل فردی	عوامل اجتماعی
-	- ۰.۷۱۳	- ۰.۷۸۶	- ۰.۹۰۷
			وابستگی حرفه ای

تمایل به ترک کار	عوامل محیطی	عوامل فردی	عوامل اجتماعی
-	- ۰.۷۲۲	- ۰.۸۰۱	- ۰.۹۵۲
-	- ۰.۷۹۶	- ۰.۸۸۷	- ۰.۸۸۴
-	- ۰.۷۹۰	- ۰.۸۴۵	- ۰.۸۱۸
- ۰.۶۱۹	-	-	-

با توجه به جدول ۱۶ فرضیه فرعی هفتم محقق مبنی بر رابطه معنادار بین ابعاد چهارگانه تعهد شغلی و ابعاد سه گانه تمایل به ترک کار در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار می گیرد ($\text{sig} < 0.05$). بدین معنا که رابطه بین ابعاد چهارگانه تعهد شغلی و ابعاد سه گانه تمایل به ترک کار منفی و معنادار می باشد. با افزایش تعهد شغلی می توان انتظار داشت تمایل به ترک کار کاهش یابد و بالعکس.

نتیجه گیری

این پژوهش با هدف بررسی رابطه آوای سازمانی با تعهد شغلی و تمایل به ترک کار در میان پرسنل آموزش و پرورش کرج انجام شد. داده ها با استفاده از آزمون ضریب همبستگی تجزیه و تحلیل شد و فرضیه های پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. در بحث کلی می توان بیان کرد در شرایط آشفته و رقابت شدید عصر حاضر، خلاقیت و نوآوری عاملی برای دستیابی به مزیت رقابتی است. به همین جهت کارکنان نوآور از اهمیت زیادی برای سازمان های پیشگام برخوردارند. استقرار و کاربرد جو خلاق و نوآورانه و تلاش برای بیان ایده ها بین افراد سازمان با توجه به پیچیدگی و کیفی بودن نوآوری، نیازمند پیش زمینه و بسترهای سازمانی لازم است. به همین منظور بررسی و شناخت وضعیت و آمادگی عناصر سازمانی برای کاربرد آن در هر سازمانی ضرورتی اساسی و انکارناپذیر است. محیط های سازمانی در عصر حاضر، بسیار پیچیده و پویا هستند. از آنجا که شناخت و کنترل این چالش ها برای مدیران به تنهایی کار دشواری است لذا کارکنان منابع ارزشمندی از نظرات و پیشنهادهای برای حل این مسائل و مشکلات در نظر گرفته می شوند. برای دستیابی به اهداف سازمانی در محیط رقابتی امروز، باید روابط بین مدیران و کارکنان به گونه ای باشد که طی آن زیردستان بتوانند به راحتی و بی دغدغه، ایده ها و نظرات سازنده خود را در راستای ارتقای برون داد سازمان بیان کنند. سازمان هایی که درگیر باز مهندسی ساختار خود می باشند، نیازمند نظرات کارکنان خود می باشند تا بتوانند تغییرات سازمانی موفقیت آمیزی را رقم بزنند.

آوای کارکنان دارای مزایای متعددی برای مدیریت و کارکنان در سازمان است. کارمندان اظهار داشته اند که آن ها سرمایه گذاری و مشارکت بیشتری را در درون سازمان به عنوان یک نتیجه از مکانیسم آوای کارکنان، ارائه کرده اند. پژوهش اسکات لادو مارشال (۲۰۰۴)، اذعان داشت که درگیری کارمندان در تصمیم گیری های شرکت منجر به افزایش علاقمندی آن ها به شغل می گردد. کارمندان نیز ارتباط بهتری را با مدیریت به عنوان یک نتیجه از درگیر شدن در فرآیند ها برقرار می کنند. سالامون (۱۹۹۸) اظهار داشت که آوای کارکنان و مشارکت وی سبب بهبود کیفیت فنی تصمیم گیری، افزایش مقبولیت تصمیمات، تشویق شناسایی کارمند با موفقیت سازمان و بهبود رضایت شغلی خواهند شد. در موارد زیر به برخی از اثرات آوای کارکنان در سازمان اشاره شده است:

مطالعات نشان داده اند که آوای کارکنان می تواند به خلاقیت و تعهد منجر شود. همچنین بنا به گفته بت و همکاران (۲۰۰۲) جابجایی کارکنان را کاهش داده و عملکرد سازمانی را بهبود بخشد. افزایش سطح رضایت شغلی و تعهد کارمند به عنوان یک نتیجه از سطح مشارکت کارمندان در تصمیمات درون سازمانی است (کارول، ۲۰۱۱). آوای کارکنان به مدیران کمک می کند تا مسائل و مشکلات محیط کار را شناسایی و نوآوری را در سازمان تسهیل کنند. بسیاری از مدیران اظهار داشته اند که آوا به بهبود عملکرد کمک می کند، چرا که یک محیط کاری بهتر را به وجود می آورد. آوای کارکنان در محل کار دارای تأثیر سودمندی بر کیفیت و بهره وری است آوای کارکنان می تواند نتایج رفتاری مثبت بر عملکرد کارکنان بر جای بگذارد. از طرف دیگر نبود آن نیز نتایج و آثاری منفی در پی خواهد داشت. بنا به گفته گامبر اتو و کاموزو (۲۰۱۰) رفتار آوا در کارکنان در رشد، شکوفایی، خلاقیت و نوآوری کارکنان مؤثر است. طبق تحقیقات دترت و بوریس (۲۰۰۷) کارکنانی که عملکرد بهتری دارند، سخن گویی با ابراز عقیده و نظرات خود را یکی از مسئولیت های شغلی خود می دانند و سطح عملکرد کارکنان رابطه مثبتی با تداوم ابراز عقاید از سوی آن ها دارد.

آوای کارکنان به مدیران کمک می کند تا مسائل و مشکلات مرتبط با کار را شناسایی و نوآوری سازمانی را تسهیل کنند. آوای سازمانی شامل گفت وگو درباره ی مشکلات با سرپرستان، ارائه ی راهکارها و پیشنهادهای منابع انسانی، به زبان آوردن ایده ها برای تغییر سیاست کاری یا رایزنی با اتحادیه ها یا متخصصان سازمانی است. از دیدگاه کولکارتی (۲۰۱۰) دو سطح از مفهوم از آوا در ادبیات وجود دارد: اولین سطح کارمندان است که اشاره به رفتارهای سخن گفتن دارد مانند ارائه پیشنهادهای سازنده برای تغییرات. سطح دوم سطح سازمانی است که اشاره به فرایندهایی دارد که موجب ارتقای عدالت می شود و مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها را تسهیل می نماید. دوندان و همکاران (۲۰۰۴) چهار تأثیر مختلف از آوای کارکنان را معرفی نموده اند. نخست این که، آوا می تواند به عنوان مخالفتی فردی قلمداد شود که در آن موضوع یا مشکل خاص مدیریتی مورد توجه قرار می گیرد و درصدد جلوگیری از وخامت روابط بین مدیریت و کارکنان است. دوم این که، آوا می تواند بیان جمعی سازمان باشد که منبع مخالفت در ارایه قدرت به مدیریت است، مانند اتحادیه های کارگری. سوم این که، وجود چیدمان های آوایی باعث مشارکت در تصمیم گیری های مدیریتی می شود که به بهبود بهره وری و کارایی منجر می شود که با تعهد بالا و مشارکت بالا همراه است. چهارم، آوا می تواند از طریق روابط متقابل مورد علاقه در قالب مشارکت بین کارکنان و مدیر با هدف بقا و پایداری طولانی مدت برای سازمان و کارکنانش بیان شود. در این پژوهش سه نوع آوای سازمانی مطرح و در سازمان بررسی شد.

آوای مطیع: این نوع آوا با انگیزه بی طرفی ایجاد شده و کارکنان با این عقیده که نمی توانند تغییری در وضعیت موجود ایجاد نمایند تنها ایده ها و نظراتی در تأیید شرایط فعلی ابراز خواهند نمود. آوای دفاعی: این نوع رفتار فرد با ترس از اینکه بیان ایده ها و نظراتش یا ارائه اطلاعاتی خاص در مورد یک موضوع می تواند برای او نتایج بدی از قبیل تنبیه و مجازات و توهین به همراه داشته باشد، در مورد آن موضوع به اظهار نظر می پردازد. انگیزه این نوع آواء حفاظت از خود می باشد. آوای نوع دوستانه: انگیزه این نوع آوا، نوع دوستی و حسن نیت است که در مقابل منفعت طلبی شخصی قرار دارد. در این نوع رفتار آوا، فرد با این فرض که بیان ایده ها و نظراتش می تواند به نفع سازمان یا همکارانش باشد به اظهار نظر می پردازد. با توجه به تعاریف ارائه شده در بالا، نتایج به دست آمده حاکی از گسترش آوای مطیع و تدافعی در سازمان است که موجب اثرگذاری بر خلاقیت و رفتار نوآورانه دبیران می شود در حالی که در خصوص آوای نوع دوستانه این مسئله معکوس بود و اثر اندکی بر آن دارد. در این خصوص پژوهش ها نشان داده است که یکی از عوامل مهم در شکل گیری این روند سبک رهبری در سازمان هاست لذا مدیران سازمان آموزش و پرورش باید برای توسعه آوای نوع دوستانه در این سازمان همت گماشته و متعاقب آن موجبات توسعه خلاقیت و رفتار نوآورانه در این سازمان شوند. از آن جا که

آوای مطیع، رفتاری غیر مشارکتی مبتنی بر این احساس در فرد است که او قادر به ایجاد تغییر در شرایط نیست؛ بنابراین این نوع آوا، منجر به بروز اظهارات موافقت گونه و حمایت از وضع موجود با توجه به انگیزه های مطرح شده می گردد و آوای تدافعی مبتنی بر خود حفاظتی است که بروز این نوع رفتار مستلزم مسئولیت پذیری شخصی کمتر و اخذ تصمیمات بدون هرگونه ریسک است. با توجه به مطالب پیش گفته چندین پیشنهاد به شرح ذیل ارائه می گردد.

پیشنهاد می گردد در سازمان آموزش و پرورش یک نظام پاداش دهی جامع و مناسبی ایجاد گردد که در آن برای معلمان که به شناخت مسائل و معضلات سازمان کمک می کنند، یا ایده های جدید و خلاق برای رفع مشکلات و یا بهبود شرایط ارائه می دهند، پاداش متناسب در نظر گرفته شود تا میزان تعهد شغلی معلمان از این طریق افزایش یابد.

توجه مدیران آموزش و پرورش به برگزاری جلسات هفتگی به منظور ایده پردازی اهکار مناسبی برای توسعه آوای کارکنان و همینطور توسعه رفتار نوآورانه و خلاقیت در معلمان است.

برگزاری همایش های سالیانه و گردهمایی های مختلف به منظور افزایش میزان آوای سازمانی کارکنان صفی و ستادی آموزش و پرورش شهر کرج. بالا بردن پیوستگی عاطفی در کارکنان و درگیر کردن هر چه بیشتر آنها با اهداف سازمان از طریق بهبود شبکه های ارتباط اجتماعی در کار.

حذف تبعیض ها و روابط نامناسب افراد در محیط کار که باعث ارتقای بی مورد یا رتبه بندی ناعادلانه در محیط کار شود. این بی عدالتی مثل سم بر جوهره آوای سازمانی خواهد بود.

مراجع

- احمدی، ح؛ نوری، الف؛ (۱۳۹۵). ارائه مدل تاثیر فرهنگ کار بر رفتار نوآورانه و عملکرد سازمانی معلمان ابتدایی شهر اردبیل با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری. تحقیقات مدیریت آموزشی، ۷(۲۸)، ۱۳۱-۱۴۶.
- براتی، ه، و عریضی، ح. (۱۳۹۵). رابطه سازه های تعهد مربوط به کار با بازنشستگی داوطلبانه و تمایل به ترک شغل. مشاوره شغلی و سازمانی، ۸(۲۷)، ۱۷-۲۶.
- حسینی، الف، سعیدا اردکانی، س. (۱۳۹۹). ارائه الگوی آوای کارکنان دانشی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت گاز شیراز). فصلنامه علمی مدیریت سازمان های دولتی، ۸(شماره ۴ (پیاپی ۳۲)، ۵۷-۷۲.
- رستگار، ع، فتوت، ب. (۱۳۹۹). تاثیر سبک رهبری رابطه مدار بر آوای سازمانی کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی جو سازمانی. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۹(۹۶)، ۱۴۹-۱۶۸.
- زارعی متین، ح؛ احمدی زهرائی، م؛ امینی، ع و نیک مرام، س. (۱۳۹۴). بررسی تاثیر رفتار رهبری اخلاقی بر آوای کارکنان. فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۷(۴)، ۱۶۷-۱۹۰.
- هاشمی، س، قطب، س، مهرابی زاده هنرمند، م، و بشلیده، ک. (۱۳۹۶). مدل ارتباط منابع معنوی با تمایل به ترک شغل و بهزیستی در محل کار: نقش میانجی فرسودگی هیجانی و اشتیاق شغلی. پژوهشنامه روانشناسی مثبت، ۳(۱۱ (پیاپی ۹)، ۲۹-۴۷.
- یادگاری، ر، عباسی، الف، اشرفی، م، آزما، ف. (۱۳۹۸). تاثیر ویژگی های کارآفرینانه مدیران بر تعهد شغلی از طریق بررسی تفکر انتقادی در شرکت های دانش بنیان (مورد مطالعه: مراکز رشد واحدهای فناور دانشگاه آزاد اسلامی). ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، ۹(۲)، ۵۳-۷۶.
- یاسی، ه؛ جمشیدی، ع؛ مرادی، م. (۱۴۰۰). ارتباط بین تمایل به ترک خدمت و تعهد شغلی کارشناسان اداره کل ورزش و جوانان استان کرمانشاه، دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های کاربردی در تربیت بدنی، علوم ورزشی و قهرمانی، دانشگاه تهران

Barry, M., Dundon, T., & Wilkinson, A. (2018). Employee voice: Conceptualizations, meanings, limitations and possible integration. In *The Routledge Companion to Employment Relations* (pp. 251-265).

Erbaş, A. K., & Baş, S. (2015). The contribution of personality traits, motivation, academic risk-taking and metacognition to the creative ability in mathematics. *Creativity Research Journal*, 27(4), 299-307.

Gross, R. (2017). Exploring the Moderating Impact of Absorptive Capacity on Strategic Thinking, Innovative Behavior, and Entrepreneurial Orientation at the Organizational Level of Analysis, *Journal of Management Policy and Practice*, Vol. 18, ISSP. 3, 60-73.



Investigating the relationship between perceived organizational voice and job commitment and willingness to leave work among the staff of Saffi and Karaj education staff.

Faeze Paykari

Primary teacher, District 4 Karaj, Alborz, Iran.

Abstract:

The main goal of the upcoming research is to investigate the relationship between organizational voice and job commitment and the desire to leave the service among the education personnel of Karaj city. The descriptive research method is correlation type. The target population of the upcoming research is the education personnel of Karaj city, numbering 13,950 people, including line and staff forces. Therefore, according to Morgan's table, the number of samples is 373 people. Stratified random sampling method. To measure organizational voice, the standard questionnaire of Zuhir and Erdoğan (2011), for job commitment, the questionnaire of Blau (1989) and to measure the tendency to leave the service, the questionnaire of Kim et al. (2007) was used. The formal and content validity of the above questionnaires has been confirmed by professors and experts. Finally, in the next part of the research, the Kolmogorov Smirnov test was used to test the normality of the data distribution, and the data were normal at the error level of 0.05%. Pearson's correlation coefficient was used to test the research hypotheses. The results of the research indicate that there is a significant relationship between organizational voice and job commitment and the desire to leave the service among the personnel of the education and training staff of Karaj city at the error level of 0.05 and the confidence level of 0.95%.

Keywords: organizational voice, job commitment, willingness to leave service.