

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



نقش منبع کنترل و رضایت شغلی در واکنش کارکنان به تغییرات سازمانی

فرزین امامی فر

کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه اصفهان

Farzinemami08@gmail.com

چکیده

این مطالعه به بررسی اثر تعدیل کننده رضایت شغلی بر رابطه بین منبع کنترل و مقاومت کارکنان در برابر برنامه های تحول سازمانی می پردازد. مسئله پژوهشی که به آن پرداخته شد این موضوع بود که درک درونی یا بیرونی یک کارمند از کنترل (منبع کنترل) و سطح رضایت شغلی آن به طور مشترک چگونه می توانند بر مقاومت آن در برابر ابتکارات تغییر در سازمان تأثیر بگذارد. یک روش تحقیق کمی، شامل جمع آوری داده های پیمایشی با استفاده از مقیاس منبع کنترل راتر (۱۹۶۶)، نظرسنجی رضایت شغلی اسپکتور (۱۹۸۵) و مقیاس مقاومت در برابر تغییر اورگ (۲۰۰۳) مورد استفاده قرار گرفت. داده ها از نمونه ای متشکل از ۱۲۴ کارمند سکو ۱۲ آلفا و سی پارس جنوبی که تحت تغییر برنامه شیفت های کاری بودند جمع آوری شد. یافته ها نشان می دهد که کارکنان با منبع کنترل درونی (با این باور که بر زندگی خود کنترل دارند) سطوح پایین تری از مقاومت در برابر برنامه تحول سازمانی نشان می دهند و این رابطه با رضایت شغلی تعدیل می شود، به طوری که رضایت شغلی بالا باعث کاهش بیشتر مقاومت کارمندان با منبع کنترل درونی می شود، در حالی که رضایت شغلی پایین تر مقاومت آن ها را تقویت می کند. برعکس، برای کارکنانی که منبع کنترل بیرونی دارند (با این باور که زندگی آن ها توسط عوامل بیرونی کنترل می شود)، رضایت شغلی تأثیر قابل توجهی بر مقاومت آن ها در برابر تغییر ندارد. این نتایج بینش های ارزشمندی را برای سازمان هایی که به دنبال اجرای ابتکارات تحول سازمانی موفق با در نظر گرفتن تعامل پیچیده بین منبع کنترل کارکنان و رضایت شغلی هستند، ارائه می دهد.

واژگان کلیدی: منبع کنترل، رضایت شغلی، مقاومت در برابر تغییر

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



مقدمه

برنامه‌های تحول سازمانی^۱ ابتکارات مهمی هستند که با هدف بهبود عملکرد و اثربخشی کلی سازمان انجام می‌شوند (کامینگز و وارلی^۲، ۲۰۱۶). با این حال، موفقیت چنین برنامه‌هایی اغلب به تمایل و مشارکت کارکنان برای پذیرش تغییرات پیشنهادی بستگی دارد (اورگ^۳ و همکاران، ۲۰۱۱). منبع کنترل^۴ فرد که به میزانی اشاره دارد که افراد بر این باورند که بر رویدادهای زندگی خود کنترل دارند، یکی از عوامل کلیدی است که می‌تواند بر مقاومت کارکنان در برابر برنامه‌های تحول سازمانی تأثیر بگذارد (راتر^۵، ۱۹۹۰).

کارکنان با منبع کنترل درونی، تمایل بیشتری به تغییرات سازمانی دارند (جاج^۶ و همکاران، ۲۰۱۶). در مقابل، کسانی که دارای منبع کنترل بیرونی هستند، که نتایج را به عوامل بیرونی و خارج از کنترل خود نسبت می‌دهند، به احتمال زیاد در برابر برنامه‌های تحول سازمانی مقاومت می‌کنند (واکولا و نیکولاو^۷، ۲۰۰۵). با این حال، رابطه بین منبع کنترل و مقاومت در برابر تغییر^۸ ممکن است تحت تأثیر سایر عوامل فردی مانند رضایت شغلی^۹ قرار گیرد.

رضایت شغلی، که به عنوان وضعیت عاطفی مثبت ناشی از ارزیابی تجربیات شغلی فرد تعریف می‌شود (لاک^{۱۰}، ۱۹۷۶)، نشان داده شده است که بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان، از جمله پذیرش آن‌ها نسبت به تغییرات سازمانی، تأثیر می‌گذارد (آوی^{۱۱} و همکاران، ۲۰۰۸). کارکنانی که از شغل خود راضی هستند ممکن است تمایل بیشتری به پذیرش برنامه‌های تحول سازمانی داشته باشند، زیرا آن‌ها این تغییرات را به عنوان فرصت‌هایی برای رشد و توسعه درک می‌کنند (چوی^{۱۲}، ۲۰۱۱). در مقابل، کارکنان ناراضی ممکن است تمایل بیشتری به مقاومت در برابر تغییرات داشته باشند، زیرا ممکن است برنامه‌های تحول سازمانی را به عنوان اختلالات اضافی در محیط کار از قبل نامطلوب خود ببینند (فوقات^{۱۳} و همکاران، ۲۰۱۲).

در حالی که مطالعات قبلی رابطه مستقیم بین منبع کنترل و مقاومت در برابر تغییر را بررسی کرده‌اند، تحقیقاتی در مورد بررسی عوامل تعدیل‌کننده بالقوه که ممکن است این ارتباط را تحت تأثیر قرار دهد، وجود ندارد. با بررسی نقش تعدیل‌کننده رضایت شغلی در رابطه بین منبع کنترل و مقاومت در برابر برنامه‌های تحول سازمانی، این مطالعه با هدف ارائه درک دقیق‌تری از تعامل پیچیده بین تفاوت‌های فردی، نگرش‌های کاری و نتایج مرتبط با تغییر است. بررسی این روابط می‌تواند استراتژی‌های مدیریت تغییر هدفمندتر و مؤثرتری را که ویژگی‌ها و تجربیات منحصربه‌فرد کارکنان را در نظر می‌گیرد، ارائه دهد.

¹ Organizational development

² Cummings & Worley

³ Oreg

⁴ Locus of control

⁵ Rotter

⁶ Judge

⁷ Vakola & Nikolaou

⁸ Resistance to change

⁹ Job satisfaction

¹⁰ Locke

¹¹ Avey

¹² Choi

¹³ Fugate

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



روش تحقیق

این پژوهش با استفاده از یک طرح پژوهشی کمی به بررسی اثر تعدیل کننده رضایت شغلی بر رابطه بین منبع کنترل و مقاومت کارکنان در برابر برنامه‌های تحول سازمانی پرداخت. این مطالعه از یک رویکرد پیمایشی مقطعی استفاده کرد که در آن داده‌ها از شرکت‌کنندگان در یک مقطع زمانی واحد جمع‌آوری شد.

جامعه هدف این مطالعه کارکنان شاغل در سکوی ۱۲ آلفا و سی پارس جنوبی بود که به تازگی برنامه تغییر شیفت‌های کاری را اجرا کرده است. برای جذب شرکت‌کنندگان از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. از کل جامعه کارکنان سازمان، نمونه‌ای به تعداد ۱۲۴ نفر برای شرکت در پژوهش انتخاب شد. این حجم نمونه بر اساس تجزیه و تحلیل توان تعیین شد که نشان داد برای تشخیص اندازه اثر متوسط با توان ۸۰ درصد و سطح معناداری ۰/۰۵ حداقل به ۱۲۰ شرکت‌کننده نیاز است. پرسشنامه‌ها از طریق فضای مجازی به صورت الکترونیکی در اختیار کارکنان قرار گرفت.

۱. مقیاس منبع کنترل (راتر^۱، ۱۹۶۶): این مقیاس ۲۹ ماده‌ای میزانی را که افراد بر این باورند که بر وقایع زندگی خود کنترل دارند را اندازه‌گیری می‌کند. هر ماده دارای دو جمله به صورت الف و ب است. آزمودنی باید از بین دو جمله که یکی عقیده بیرونی و دیگری درونی است، یکی از آن‌ها را انتخاب کند. ۶ ماده به صورت خنثی است که هدف ارزیابی را برای پاسخ‌دهنده پوشیده نگه می‌دارند. در این مقیاس یک عقیده و باور درونی در برابر یک عقیده و باور بیرونی قرار دارد. این مقیاس با ضرایب آلفای کرونباخ ۰.۶۹ تا ۰.۸۶ در مطالعات قبلی، سازگاری درونی بالایی را نشان داده است.

۲. نظرسنجی رضایت شغلی (اسپکتور^۲، ۱۹۸۵): این مقیاس ۳۶ ماده‌ای جنبه‌های مختلف رضایت شغلی را ارزیابی می‌کند. در این پرسشنامه ۹ زیرمقیاس محاسبه می‌شود که عبارت‌اند از: رضایت از حقوق؛ ارتقای شغلی؛ نظارت؛ مزایای جانبی؛ پاداش‌ها؛ روندهای اجرایی کار؛ همکاران؛ ماهیت کار؛ و اطلاع رسانی. این ابزار دارای ویژگی‌های روان‌سنجی قوی است به طوری که مقادیر آلفای کرونباخ معمولاً بیش از ۰.۷۰ داشته است.

۳. مقیاس مقاومت در برابر تغییر (اورگ، ۲۰۰۳): این مقیاس ۱۷ ماده‌ای تمایل فرد را برای مقاومت در برابر تغییرات در زندگی شخصی و کاری خود می‌سنجد که دارای ۳ بعد مقاومت شناختی، مقاومت عاطفی و مقاومت رفتاری می‌باشد. مقیاس سازگاری درونی خوبی را با ضرایب آلفای کرونباخ از ۰.۷۵ تا ۰.۸۶ در تحقیقات گذشته نشان داده است.

همه ابزارها با یک نمونه آزمایشی متشکل از ۱۵ کارمند از سازمان هدف برای اطمینان از تناسب فرهنگی و زمینه‌ای، پیش‌آزمون شدند. روایی و پایایی مقیاس‌های ترجمه شده مورد ارزیابی قرار گرفت و تغییرات جزئی بر اساس بازخورد دریافتی انجام شد.

تحلیل داده‌ها

داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی برای آزمون اثر تعدیل کننده فرضی رضایت شغلی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۶ استفاده شد. مفروضات رگرسیون چندگانه، مانند نرمال بودن، خطی بودن و چند خطی بودن، قبل از انجام تحلیل‌های اصلی بررسی و برآورده شدند.

¹ Rotter

² Spector

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



یافته‌ها

تحلیل رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی چندین یافته کلیدی را نشان داد. اول، منبع کنترل به طور معنی داری و منفی با مقاومت کارکنان در برابر برنامه‌های تحول سازمانی ($\beta = -0.31, p < 0.001$) مرتبط بود، که نشان می‌دهد کارکنان با منبع کنترل درونی نسبت به ابتکارات تغییر مقاومت کمتری دارند.

دوم، رضایت شغلی اثر تعدیل‌کننده معنی‌داری بر رابطه بین منبع کنترل و مقاومت در برابر تغییر داشت ($\beta = -0.19, p < 0.001$). به طور خاص، رابطه منفی بین منبع کنترل درونی و مقاومت در برابر تغییر برای کارکنان با رضایت شغلی بالا ($R^2 = 0.37$) در مقایسه با کارکنان با رضایت شغلی پایین ($R^2 = 0.22$) قوی‌تر بود.

برای کارکنان با منبع کنترل بیرونی، رضایت شغلی به طور قابل توجهی بر مقاومت آن‌ها در برابر برنامه تحول سازمانی تأثیر (این یافته‌ها نشان می‌دهد که رضایت شغلی نقش مهمی در تعیین نحوه واکنش کارکنان با جهت‌گیری‌های $R^2 = 0.14$ نمی‌گذارد). کنترل‌های مختلف به تلاش‌های تغییر سازمانی دارد.

جدول ۱. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه

متغیرها	مدل ۱	مدل ۲	
	β	β	R^2
منبع کنترل	$-0.31***$	$-0.27***$	0.22
رضایت شغلی		$-0.24**$	
منبع کنترل $\times$ رضایت شغلی		$-0.19**$	0.37

توجه: β نشان دهنده ضرایب رگرسیون استاندارد شده است. R^2 نشان دهنده نسبت واریانس مقاومت

به تغییر است که توسط مدل توضیح داده شده است. $***p < 0.001$, $**p < 0.01$

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاکی از آن است که کارکنان دارای منبع کنترل درونی، که معتقدند بر رویدادهای زندگی خود کنترل دارند، تمایل دارند مقاومت کمتری در برابر برنامه‌های تحول سازمانی از خود نشان دهند. این با تحقیقات قبلی مطابقت دارد، که نشان داده است افراد با منبع کنترل درونی بیشتر پذیرای تغییر هستند، زیرا احتمال بیشتری دارد که آن را به عنوان فرصتی برای رشد و توسعه درک کنند (اسپکتور، ۱۹۸۵؛ وانبرگ و باناس^۱، ۲۰۰۰). با این حال، مطالعه حاضر این درک را با آشکار کردن نقش تعدیل‌کننده رضایت شغلی گسترش می‌دهد.

به طور خاص، یافته‌ها نشان می‌دهد که رابطه منفی بین منبع کنترل درونی و مقاومت در برابر تغییر با رضایت شغلی بالا بیشتر تقویت می‌شود. به نظر می‌رسد کارکنانی که منبع کنترل درونی و رضایت شغلی بالایی دارند پذیرای تغییرات سازمانی هستند، زیرا آن‌ها احتمالاً برنامه تحول سازمانی را با تمایل آن‌ها برای کنترل شخصی و تحقق حرفه‌ای همسو می‌بینند. برعکس، کارمندان با منبع کنترل درونی با رضایت شغلی پایین، بالاترین سطوح مقاومت را نشان می‌دهند.

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



جالب توجه است، برای کارکنان با منبع کنترل بیرونی، که نتایج را به عواملی فراتر از تأثیر آن‌ها نسبت می‌دهند، رضایت شغلی تأثیر قابل توجهی بر مقاومت آن‌ها در برابر برنامه تحول سازمانی ندارد. این نشان می‌دهد که این افراد ممکن است در هنگام تغییر کمتر به تأثیر تعدیل کننده رضایت شغلی واکنش نشان دهند، زیرا مقاومت آن‌ها ممکن است به شدت ریشه در باورهای اساسی آن‌ها در مورد کنترل داشته باشد.

این یافته‌ها پیامدهای عملی مهمی برای سازمان‌هایی دارد که به دنبال اجرای برنامه‌های تحول سازمانی موفق هستند. مدیران باید تفاوت‌های فردی در منبع کنترل و رضایت شغلی در بین کارکنان خود را در نظر بگیرند و استراتژی‌های مدیریت تغییر خود را بر این اساس تنظیم کنند. به عنوان مثال، آن‌ها می‌توانند بر افزایش رضایت شغلی، به ویژه برای کارکنان با منبع کنترل درونی، تمرکز کنند تا میزان پذیرش و مشارکت آن‌ها با طرح تحول سازمانی افزایش یابد.

به علاوه، سازمان‌ها می‌توانند ارائه آموزش و پشتیبانی هدفمند را برای کمک به کارکنان با منبع کنترل بیرونی در جهت ایجاد حس کنترل و عاملیت بیشتر در نظر بگیرند، که به نوبه خود ممکن است گشودگی آن‌ها را برای تغییر افزایش دهد. با درک و پرداختن به این عوامل در سطح فردی، سازمان‌ها می‌توانند شانس پذیرش و اجرای موثر برنامه‌های تحول سازمانی خود را افزایش دهند.

تحقیقات آتی می‌تواند تعمیم‌پذیری این یافته‌ها را در زمینه‌های مختلف فرهنگی و سازمانی، و همچنین عوامل دیگری را که ممکن است بر رابطه بین منبع کنترل، رضایت شغلی و مقاومت در برابر تغییر تأثیر بگذارد، بررسی کند. مطالعات طولی همچنین می‌تواند بینش‌هایی را در مورد چگونگی تکامل این پویایی‌ها در طول یک برنامه تحول سازمانی ارائه دهد.

در نتیجه، این مطالعه به حجم رو به رشد پژوهش‌ها در مورد عوامل تعیین کننده در سطح فردی پاسخ‌های کارکنان به تغییرات سازمانی کمک می‌کند. با برجسته کردن نقش تعدیل کننده رضایت شغلی، یافته‌ها درک دقیق تری از چگونگی شکل دهی منبع کنترل به مقاومت کارکنان در برابر ابتکارات تحول سازمانی، با پیامدهای عملی مهم برای شیوه‌های مدیریت تغییر ارائه می‌دهند.

منابع

Avey, J. B., Wernsing, T. S., & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The journal of applied behavioral science*, 44(1), 48-70.

Choi, M. (2011). Employees' attitudes toward organizational change: A literature review. *Human resource management*, 50(4), 479-500.

Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2016). *Organization development & change*.

Fugate, M., Prussia, G. E., & Kinicki, A. J. (2012). Managing employee withdrawal during organizational change: The role of threat appraisal. *Journal of Management*, 38(3), 890-914.

Judge, T. A., Bono, J. E., Erez, A., & Locke, E. A. (2016). Core self-evaluations and job and life satisfaction: The role of self-concordance and goal attainment.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*.

Oreg, S. (2003). Resistance to change: Developing an individual differences measure. *Journal of applied psychology*, 88(4), 680.

Oreg, S., Vakola, M., & Armenakis, A. (2011). Change recipients' reactions to organizational change: A 60-year review of quantitative studies. *The Journal of applied behavioral science*, 47(4), 461-524.

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological monographs: General and applied*, 80(1), 1.

Rotter, J. B. (1990). Internal versus external control of reinforcement: A case history of a variable. *American psychologist*, 45(4), 489.

Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693.

Vakola, M., & Nikolaou, I. (2005). Attitudes towards organizational change: what is the role of employees' stress and commitment?. *Employee relations*, 27(2), 160-174.

Wanberg, C. R., & Banas, J. T. (2000). Predictors and outcomes of openness to changes in a reorganizing workplace. *Journal of applied psychology*, 85(1), 132.