

رابطه عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در کارکنان شاغل شهر تهران

محمد تقی حاجی عمو عصار - استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران

راشن عبداللهی* - دانشجوی دکتری روانشناسی دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.

داریوش رحمتی - استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.

وحیده سادات فرخجسته - کارشناس ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

The Organizational Self-Esteem and Commitment Relationship with Job Satisfaction among Employers Working in the City of Tehran

Abstract

This article aims at investigating the organizational self-esteem and commitment relationship with job satisfaction among employers of an urban service-giving institute working in the City of Tehran among whom 181 persons are selected randomly. For data collection, 3 methods of organizational self-esteem questionnaire by Pierce and Gardenier and Caminker, organizational commitment questionnaire by Alen and Mayer (1990), and job satisfaction questionnaire by Candal and Hulin (1974) are applied. For data analysis, some statistical indices are applied such as frequency, percentage, average, deviation, correlation, and regression analysis. The results show that there is a positive correlation between organizational self-esteem and job satisfaction and a meaningful and positive relationship between organizational commitment and job satisfaction, hence organizational self-esteem and organizational commitment can preserve job satisfaction.

Key Words: Organizational Self-Esteem, Organizational Commitment, Job Satisfaction.

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی بر رضایت شغل کارکنان شاغل یکی از موسسات خدماتی شهر تهران می باشد که از بین افراد شاغل این ارگان تعداد ۱۸۱ نفر با روش تصادفی انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه عزت نفس سازمانی پیرس و گاردنر، کامینکر پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۰) و پرسشنامه رضایت شغلی JDI کندال و هیولین (۱۹۴۷) استفاده شد. برای تحلیل داده های پژوهشی از شاخص ها و روش های آماری شامل فراوانی و درصد و میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین عزت نفس سازمانی و رضایت شغلی همبستگی مثبت وجود دارد و بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی می تواند پیش بینی کننده رضایت شغلی باشد.

واژگان کلیدی: عزت نفس سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی.

مقدمه

رشد و توسعه اقتصادی هر کشور به تولید و بهره‌وری عوامل تولید آن بستگی دارد که از این میان، بهره‌وری عوامل انسانی بسیار با اهمیت است. در قرن اخیر دانشمندان و صاحب نظران امور اقتصادی به این نتیجه رسیده‌اند که کارآیی و پویایی کار در سازمان‌های اقتصادی و صنعتی، بدون استفاده از عامل انسانی میسر نیست (خسروی، ۱۳۸۱). امروزه همه بر این حقیقت واقفند که باید جنبه‌های جسمانی، روانی و اجتماعی انسان را شناخت (سلطانی و همکاران، ۱۳۸۷)؛ زیرا موفقیت سازمان‌ها وابسته به نیروی انسانی آن‌ها می‌باشد (رتمن، ۲۰۰۲). و مستلزم این است که افراد با توجه به توانایی‌ها، خصوصیات شخصیتی و استعدادهای مرتبط به آن شغل، مشغول به فعالیت در سازمان شوند (حجازی، ۱۳۸۱). از آن جایی که بسیاری از تحقیقات نشان داده‌اند که شخصیت می‌تواند عملکرد شغلی را تحت شرایط خاصی پیش‌بینی کند (تت و بارنت، ۲۰۰۳) برخی محققان به دنبال کشف ویژگی‌هایی که مرتبط با عملکرد شغلی است، می‌باشند (تت و بارنت، ۲۰۰۳). یکی از متغیرهای شخصیتی که با عملکرد شغلی و محیط سازمانی رابطه دارد، عزت‌نفس می‌باشد. مطابق با برخی از پژوهش‌ها، عزت‌نفس به عنوان یک نیاز روانی اساسی در خدمت‌سازگاری فرد است (شلدن، ۲۰۰۴) به نقل از بنتی و کامبوروپولاس، ۲۰۰۶). بر اساس نظریه مازلو، کسی به خودشکوفایی می‌رسد که سلسله مراتب نیازهای اساسی و از آن جمله عزت‌نفس را که جزئی از سلسله مراتب نیازهای اساسی است را تا حدی ارضا کرده باشد (بنتی و کامبوروپولاس، ۲۰۰۶). این بدین معنی است که عملکرد فرد تحت تأثیر عزت‌نفس نیز می‌باشد. عزت‌نفس بیانگر نگرش فرد درباره خودش است (کوپراسمیت، ۱۹۷۶ اورزنبورگ، ۱۹۶۵) به نقل از بامیستر، ۱۹۹۹؛ رنبرگ ۱۹۶۵، به نقل از ویتن ۱۹۹۷) که ممکن است از مقایسه خود با دیگران و یا مستقل از آنها شکل بگیرد. مطابق

با پژوهش گاردنر و همکاران (۲۰۰۴) که تأثیر نوع شغل و سطح پرداخت حقوق آن بر عزت‌نفس وابسته به سازمان و عملکرد را مورد مطالعه قرار دادند. شرکت‌کنندگان پژوهش آن‌ها شامل ۹۱ نفر از کارکنان یک شرکت ساختمانی واقع در منطقه غرب میانه ایالت متحده آمریکا بودند و همه سطوح شغلی از جمله مدیریت، نظارت و هیئت‌حمایتی و حرفه‌ای را شامل می‌شدند. یک سوم از نمونه زن بودند. نتایج این تحقیق از یک مدل میانجی حمایت می‌کرد که براساس آن سطح پرداخت حقوق بر عزت‌نفس کارکنان تأثیر می‌گذارد که آن‌هم به نوبه خود عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. ساختار عزت‌نفس سازمانی به وسیله پیرس، گاردنر، کامینگز دان‌هام (۱۹۸۹) رشدیافت. عزت‌نفس سازمانی به عنوان درجه‌ای از ادراک کارکنان در مورد خودشان به عنوان فردی مهم، با معنا، موثر و ارزشمند در سازمان استخدام شده‌شان می‌باشد (پیرس و همکاران، ۱۹۸۹). به عبارت دیگر عزت‌نفس سازمانی در محیط اجتماعی سازمان رشد می‌یابد و نتیجه پیام‌هایی است که فرد از دیگران در خصوص صلاحیت‌های خود دریافت می‌دارد. عزت‌نفس سازمانی در موقعیت‌هایی که سرپرستان چالش‌ها و موقعیت‌های تشویقی را ایجاد می‌نمایند، افزایش یافته و همچنین وقتی خود شغل پیچیده و چالش‌انگیز باشد، نیز ارتقاء می‌یابد (فیلیپس، ۲۰۰۰). عزت‌نفس سازمانی تصویری است که افراد از ارزش خود به عنوان عضو سازمان دارند. افرادی که دارای عزت‌نفس سازمانی بالا و قوی هستند نوعاً خود را مهم، معنی‌دار و ارزشمند می‌دانند و عمیقاً اعتقاد دارند که عضو مهمی از سازمان خود به شمار می‌روند. تحقیقات نشان می‌دهد که این سیستم اعتقاد شخصی دارای تبعات مهم سازمانی است. کارکنان که دارای عزت‌نفس سازمانی بالا هستند، به‌طور متوسط، اثربخش‌تر از کارکنانی است که عزت‌نفس سازمانی کمتری دارند. آن‌ها بهتر کار می‌کنند به‌طور داوطلبانه رفتارهای سازنده

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۹ تابستان ۹۴
No.39 Summer 2015

۱۹۰

نشان می دهند.

تعهد سازمانی یکی از مفاهیم مهم در بررسی های رفتار سازمانی بحساب می آید که وجود آن در بین افراد هر سازمان موجب تعالی فرد و سازمان می گردد. «رابینز» (۲۰۰۱) تعهد سازمانی را حالتی می داند که در آن کارکنان خود را با یک سازمان خاص و اهدافش شناسایی و تعیین هویت نموده و آرزوی باقی ماندن و عضویت در آن را دارند (کلرک و رایس، ۲۰۰۷). تعهد سازمانی کارکنان آثار بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان داشته، می تواند پیش گویی کننده مهمی برای اثربخشی سازمان باشد؛ لذا نادیده گرفتن آن برای سازمان زیان بار است و هزینه های زیادی را به دنبال خواهد داشت (بنکهوف، ۱۹۹۷) تعهد سازمانی یک مفهوم پیچیده است و تعریف واحدی از آن ارائه نشده است. اما از همه تعاریف چنین برمی آید که تعهد سازمانی شامل ویژگی های شخصیتی فرد به صورت کلی است. در واقع تعهد سازمانی، بخشی از سازمان شخصیتی یک فرد است و به نظر می رسد که با سایر عوامل مؤثر در زندگی در ارتباط باشد. از جمله این عوامل می توان به میزان عزت نفس، ابعاد شخصیتی و کیفیت زندگی اشاره کرد.

از آنجا که تعهد کاری، عکس العمل عاطفی و ذهنی فرد نسبت به کار است، در صورت بالا بودن تعهد سازمانی، مقدار تولید و قابلیت عملکرد افراد بالا می رود و در صورت فقدان این عامل، عدم رضایت شغلی، پایین آمدن وجدان کاری، کندکاری و غیبت های مکرر در سازمان و اختلال در سلامت روانی فرد را به دنبال دارد (جاهن، ۱۹۹۱، نقل از کلرک و رایس، ۲۰۰۷)؛ بطور کلی تعهد سازمانی در سه ویژگی خلاصه می شود:

۱. اعتقاد قوی فرد نسبت به سازمان و پذیرش اهداف سازمان؛
۲. تلاش فراوان و مشتاقانه در جهت دسترسی به اهداف سازمان؛
۳. تمایل کامل به باقی ماندن در سازمان (اندرسون؛

بیشتری دارند (مثلاً حتی اگر این رفتارها در شرح وظایفشان قید نشده و برای آن ها پاداش فوری نیز وجود نداشته باشد، برای موفقیت سازمان تلاش می کنند). کارمند دارای عزت نفس سازمانی بالا احتمالاً در مقایسه با کارمند دارای عزت نفس کم تر، فعالیت های شغلی بیشتری را انجام می دهد و برای ارتقاء عملکرد خود بیشتر تلاش می کند (نکوئیان، ۱۳۸۰، ص ۷۲). افزایش عزت نفس سازمانی روابط مثبتی با سنجش انگیزه، رفتار شهروند سازمانی، رضایت شغلی و حرفه ای، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی دارد (تانگ و گیلبرت، ۱۹۹۴، به نقل از صادقیان، ۱۳۸۸ ص ۵۰). کوپر اسمیت عزت نفس را عامل بسیار مهمی در ایجاد رفتار می داند و عقیده دارد افرادی که عزت نفس مثبت دارند، رفتارهایشان اجتماع پسندتر از افرادی است که عزت نفس منفی دارند (گنجی، ۱۳۸۶، ص ۳۴۹). کارکنان دارای عزت نفس سازمانی کم، توانایی خود را کم می دانند. بنابراین، برای خود موفقیت کمتری پیش بینی می کنند و فعالیت های خود را محدود می کنند. در نتیجه، سطح عزت نفس کاری فرد نقش مهمی را در کار و سازمان هایشان ایفا می کند (نکوئیان، ۱۳۸۰، ص ۷۱). در صورت کاهش عزت نفس سازمانی کارکنان میزان فشارهای روانی، بیماری و غیبت از کار افزایش یافته و در نهایت انگیزه، بهره روری، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان کاهش می یابد (صادقیان، ۱۳۸۹، ص ۱۲۷). سطح عزت نفس بر چگونگی رابطه با دیگران و سلامت روانی فرد تأثیر زیادی دارد. عدم پذیرش خود و دیگران، ترس از طرد شدن، استفاده از شیوه های دفاعی، اعتیاد، مشکلات مربوط به مدیریت زندگی، تصمیم گیری و برقراری ارتباط با دیگران، از پیامدهای عزت نفس پایین به شمار می رود (شیهان، ۱۳۸۳، به نقل از صادقیان، ۱۳۸۸، ص ۶۱). پیرس و همکاران (۱۹۸۹) بیان داشته اند که کار با انگیزه، نگرش و رفتارهای کارکنان در سازمان رابطه دارد و افراد دارای عزت نفس سازمانی بالا رضایت شغلی و تعهد سازمانی بالاتری از خود

به نقل از کلرک و رایس، ۲۰۰۷).

دو دیدگاه که امروزه در خصوص تعهد سازمانی مطرح است، عبارتند از:

۱. دیدگاه نگرشی که تعهد را به عنوان امری عاطفی یا نگرشی می‌داند و معتقد است تداوم کار افراد در جهت تعقیب اهداف سازمان از آن روست که آن‌ها از طریق سازمان هویت می‌یابند؛

۲. دیدگاه رفتاری که از دریچه کاملاً متفاوتی به تعهد سازمانی می‌نگرد و تعهد را بیشتر امری رفتاری در نظر می‌گیرد تا نگرش و بر طبق این دیدگاه که ناشی از نظرات «بکر» (۱۹۶۰) است افراد به خاطر جلب منفعتی چون برخورداری از مزایا و ارتقاء شغلی به سازمان وابسته می‌شوند، نه به علت داشتن احساسات و عواطف مطلوب نسبت به آن (مایر و آلن، ۱۹۹۱؛ به نقل از کلرک و رایس، ۲۰۰۷)

با توجه به اینکه اولین و مهم‌ترین جزء سیستم سازمان، افراد انسانی با شخصیت‌های مختلف خود هستند لذا انگیزه‌ها، توانایی‌ها، تمایلات، عقاید و افکار که در واقع از اجزاء مهم تشکیل‌دهنده شخصیت انسان است. حدود انتظارات و توقعات افراد را نسبت به یکدیگر و همچنین نسبت به سازمان تعیین می‌کنند (سیادت، بختیار نصر آبادی و سلیمی، ۱۳۸۴). «رضایت شغلی» متغیر دیگری است که در این پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد؛ رضایت شغلی معیاری برای سلامت روان در سازمان است و خدمات موثر و بزرگی به منابع انسانی می‌کند (فیتز جرالند و همکاران، ۱۹۹۴). «گلان و پاتمور» معتقدند کار برای حوزه‌ی مهمی در زندگی است و احساس رضایت از کار نقش بسیار اساسی در داشتن یک زندگی شاد و سرشار از امید دارد. برای مدیران سازمان‌ها نیز توجه به رضایت شغلی کارکنان از این لحاظ مهم است. کارکنانی که رضایت شغلی بالایی دارند، در محیط کاری شادتر هستند و کمتر به خاطر بیماری مرخصی می‌گیرند و غالباً غیبت نمی‌کنند، اخراج کارکنان از سازمان کمتر و تعهد سازمانی بیشتر است (پرتوی، ۱۳۸۳).

به طور خلاصه می‌توان گفت که نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمانها است و هر چه این سرمایه از کیفیت مطلوب و بالاتری برخوردار گردد، احتمال موفقیت، بقاء و ارتقاء سازمان بیشتر خواهد شد، لذا باید در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان نمود. این بهبود کیفی تنها از طریق آموزش‌های تخصصی فراهم نمی‌شود، بلکه بهبود نگرش‌ها و تعدیل ارزش‌های افراد را نیز شامل می‌گردد. یکی از مهم‌ترین این نگرش‌ها تعهد سازمانی است (شیخ و همکاران، ۱۳۸۴).

تعهد سازمانی تحت تأثیر عوامل مختلف از جمله میزان عزت نفس و رضایت شغلی قرار دارد. هنوز کیفیت این ارتباط به طور واضح مشخص نیست و نیازمند بررسی‌های علمی در سازمان‌های مختلف است و بنظر می‌رسد عزت نفس، تنها کلید انگیزش بشری است و در سازمان موجب انگیزش کاری و پیشرفت خواهد شد، بنابراین این تحقیق بر آن است تا تعیین نماید که آیا بین عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد؟

پیشینه پژوهش

در زمینه عزت نفس سازمانی پژوهش‌های زیادی در خارج و داخل انجام شده که:

در پژوهشی «لی و فیسی» (۲۰۰۷) به بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی موثر و نقش واسطه‌ای عزت نفس سازمانی پرداختند. نتایج بر نقش واسطه‌ای عزت نفس سازمانی تأکید کرده و عملی بودن رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی را تایید کردند. در پژوهشی «گاردنر دین و پیرس» (۲۰۰۴) دریافتند که عزت نفس سازمانی در عملکرد کارکنان واسطه قرار گرفته و همچنین سطح پرداخت در عزت نفس سازمانی افراد تأثیر مثبتی دارد. در مجموع این تحقیق نشان داد افرادی که حقوق بالاتری می‌گیرند، عزت نفس سازمانی بالاتری نیز دارند و همچنین عزت نفس سازمانی بر قضاوت‌های عادلانه تأثیر داشته است. در پژوهشی «جن» (۲۰۰۷) به بررسی رابطه بین

شغلی صورت گرفته، نتیجه گرفته شد که جابجایی کارمندان جامعه آماری باعث افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنها شده و بین دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. در سال ۲۰۰۰ میلادی «مک کورمیک» تحقیقی با عنوان مطالعه نگرشهای شغلی (رضایت شغلی و تعهد سازمانی) رابطه معنی داری وجود دارد (وحیدیان رضا زاده، ۱۳۸۱). «تایهوف» در سال ۱۹۷۷ در تحقیقی تحت عنوان رضایت شغلی و تعهد سازمانی و همخوانی ارزشهای فردی با رسالت های سازمان به این نتیجه رسید که همبستگی معنی داری بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با تحقق همخوانی ارزشهای فردی و رسالت های سازمانی وجود دارد (شجاعی فر، ۱۳۷۹؛ به نقل از امیری). «میلیمان و همکاران» (۲۰۰۳) به بررسی ابعاد معنوی محیط کار و نگرش های کارکنان در کار پرداختند و نتایج این تحلیل ارتباط بین ابعاد معنوی را با تعهد سازمانی، قصدهای فردی، رضایت شغلی و شغلی و عزت نفس سازمانی را نشان داد. با توجه به پژوهش های ذکر شده، پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان یکی از موسسات خدماتی شهر تهران شکل گرفت، بنابراین فرضیه های پژوهش عبارت بودند از:

۱. بین عزت نفس سازمانی و رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد؛
 ۲. بین تعهد سازمانی و مولفه های آن با میزان رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد؛ و
 ۳. عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی می تواند رضایت شغلی را پیش بینی کند.
- روش پژوهش: این پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان یکی از موسسات خدماتی می باشند. حجم جامعه آماری ۵۶۰ نفر بودند که از این میان ۱۸۱ نفر به طور تصادفی انتخاب و پرسشنامه های عزت نفس سازمانی پیرس و پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر و رضایت شغلی را تکمیل کردند.

جهت گیری خدماتی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرداخت. نتایج رابطه مثبتی بین جهت گیری خدماتی با رضایت شغلی را نشان داد و همچنین همبستگی مثبتی را بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی نشان داد. «مایر، فراکاستار و مک ناری» (۲۰۰۷) به بررسی رابطه بین عزت نفس سازمانی و عوامل مختلف انگیزش پرداختند و نتایج نشان داد که عزت نفس سازمانی بر اراده و انگیزش های پیشرفت افراد تاثیر دارد (مک موری و همکاران، ۲۰۰۴). ایشان در تحقیقی رابطه بین تعهد سازمانی و جو سازمانی در صنایع تولیدی را بررسی کردند. نتایج نشان داد که یک همبستگی معنا دار و مثبت بین تعهد سازمانی و جو سازمانی مشاهده می شود (مایر، فراکاستار و مک ناری، ۲۰۰۷). «گاردنر، داین و پیرس» (۲۰۰۴) به این نتیجه رسیدند که سطح پرداخت بر عزت نفس سازمانی کارمندان تاثیر دارد و آن نیز بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد. «صادقیان» (۱۳۸۸) دریافت که عزت نفس سازمانی، عاملی سازنده و افزایش دهنده احساس ارزشمندی و توانمندی در افراد به شمار می آید و همچنین بین عزت نفس سازمانی و بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی رابطه وجود دارد. «صادقیان» (۱۳۸۹) به این نتیجه رسید که داستان درمانی شغلی بر عزت نفس سازمانی تاثیر نداشته است. بین عزت نفس سازمانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. «الوی و پاتیل» (۲۰۱۲) به نقل از شجری، به این نتیجه رسیدند که «خستگی مفرط» تاثیر منفی بر سطح عزت نفس سازمانی افراد دارد. «اشرفی» در سال (۱۳۷۴) در تحقیقی سعی نمود تا مهمترین عوامل موثر بر ایجاد و حفظ تعهد سازمانی مدیران و کارمندان را شناسایی و مورد آزمون قرار دهد که نتایج حاصله حکایت دارد بین میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی مدیران و کارمندان جامعه آماری رابطه خطی مستقیم وجود دارد. در تحقیق دیگری که توسط «مجیدی» در سال (۱۳۷۷) با عنوان تاثیرهای جابجایی بر تعهد سازمانی و رضایت

جدول ۳. نحوه امتیازبندی

سطح عزت نفس سازمانی

امتیازبندی	تفسیر نتایج
پایین	۲۸-۱۴
متوسط	۵۶-۲۹
بالا	۷۰-۵۷

می باشد. اعتبار این پرسشنامه بر اساس آلفای کرونباخ ۸۹٪ گزارش شده است که با ضریب آلفای ۸۵٪ بدست آمده توسط رضائی (۱۳۷۹) همسو می باشد (رضائی، ۱۳۷۹).

پرسشنامه رضایت شغلی: برای اندازه گیری توصیف شغل JDI نخستین بار توسط اسمیت کندال و هیولین (۱۹۴۷) در دانشگاه کرنل آمریکا تدوین شده است و از آن پس در کشورهای مختلف مورد استفاده قرار گرفته است. شاخص رضایت از شغل در قالب ۶ مقوله شامل: ماهیت کار، سرپرستی، همکاران، ترفیعات، حقوق و مزایا و شرایط محیط کار، فرد را مورد ارزیابی قرار می دهد که به هر عبارت در قالب طیف لیکرت پاسخ داده شده می شود. هر کدام از این شاخص ها بسته به ماهیت شان بوسیله ۶ الی ۱۳ پرسش ارزیابی شده است. پرسشنامه دارای ۵۵ سوال بوده و ضریب الفای آن ۰/۹۵ محاسبه شده است. مقیاس بکار رفته در این پرسشنامه نیز مقیاس لیکرت است و با توجه به این طیف حداقل نمره ۵۵ و حداکثر نمره آن ۲۷۵ می باشد (پرتوی، ۱۳۸۵).

یافته های پژوهش

در جدول ۱ اطلاعات توصیفی متغیرهای پژوهش شامل میانگین و انحراف معیار آورده شده است. جدول مذکور بیانگر ویژگی های توصیفی متغیرهای عزت نفس سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان می باشد.

نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش در جدول ۲ نشان داده شده است. بر اساس داده های این جدول، مولفه های رضایت شغلی (ماهیت کار، سرپرستی، همکاران، ترفیعات، حقوق و شرایط کار) با رضایت شغلی کارکنان در سطح $(P < 0/01)$ به صورت مثبت با یکدیگر رابطه معنی داری دارد. همچنین عزت نفس سازمانی نیز در سطح $(P < 0/01)$ به صورت مثبت با رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه معنی داری دارد. مولفه های تعهد سازمانی (اعتقاد به سازمان و پذیرش اهداف

ابزارهای اندازه گیری: پرسشنامه اول مرتبط با عزت نفس برگرفته از پرسشنامه استاندارد عزت نفس سازمانی (پیرس، گاردنر، کامینگز و دونهام، ۱۹۸۹)، می باشد. این پرسشنامه دارای ده عبارت است که اعتقاد و باورهای کارکنان و ارزشمندی آنها را در محیط سازمان در «مقیاس لیکرت» از نمره ۱ (کاملاً مخالف) تا نمره ۷ (کاملاً موافق) ارزیابی می کند. نحوه محاسبه میزان عزت نفس بر حسب ۱۰ سوال و هر سوال حداقل ۱ و حداکثر ۷ امتیاز در سه سطح عزت نفس سازمانی (پایین، متوسط و زیاد) به صورت جدول ۳ است.

پایایی این پرسشنامه بوسیله پیرس و همکاران با آلفای کرونباخ ۹۱٪ درصد بدست آمده و در بازآزمایی نیز ۷۵٪ گزارش شده است که با آلفای کرونباخ ۹۰٪ تان و پنگ (۱۹۹۷) قابل مقایسه است (پیرسو گاردنر، ۲۰۰۴). برای بررسی پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر، پرسشنامه روی ۵۰ نفر از کارکنان آموزش و پرورش اجرا شد و ضریب اعتبار آن با آلفای کرونباخ ۸۹٪ به دست آمد.

پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مییر (۱۹۹۰): برای اندازه گیری تعهد سازمانی از پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مییر (۱۹۹۰) استفاده شد. فرم اولیه این پرسشنامه در سال ۱۹۸۷ ساخته شد. این پرسشنامه سه بعد اصلی تعهد سازمانی یعنی تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری را می سنجد. هر بعد شامل ۸ عبارت می باشد که روی هم رفته ۲۴ عبارت می شوند. این پرسشنامه دارای مقیاس لیکرت از نمره (۱)، کاملاً مخالف تا (۷) کاملاً موافق

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۹ تابستان ۹۴
No.39 Summer 2015

۱۹۴

جدول ۱. شاخص های توصیفی در متغیرهای عزت نفس سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی

متغیر	تعداد	تعداد	میانگین	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار
رضایت شغلی	ماهیت کار	۱۸۱	۳,۳۸	۱,۳۷	۱	۵
	سرپرستی	۱۸۱	۳,۴۳	۱,۱۷	۱	۵
	همکاران	۱۸۱	۳,۲۶	۱,۲۶	۱	۵
	ترفیعات	۱۸۱	۳,۱۴	۱,۳۹	۱	۵
	حقوق و مزایا	۱۸۱	۲,۹۰	۱,۴۲	۱	۵
	شرایط محیط کار	۱۸۱	۳,۴۵	۱,۳۹	۱	۵
	رضایت شغلی (نمره کل)	۱۸۱	۱۹,۵۵	۳,۲۷	۱۴	۲۴
تعهد سازمانی	اعتقاد به سازمان و پذیرش اهداف و ارزش ها	۱۸۱	۲۲,۶۳	۴,۵۲	۱۵	۳۱
	تمایل به عضویت در سازمان	۱۸۱	۱۷,۵۲	۲,۷۹	۱۰	۲۲
	تمایل به تلاش بیشتر در راه سازمان	۱۸۱	۹,۷۶	۲,۷۲	۴	۱۵
	تعهد سازمانی (نمره کل)	۱۸۱	۴۹,۹۱	۸,۱۶	۳۴	۶۱
عزت نفس سازمانی	۱۸۱	۳۴,۵۶	۷,۶۷	۲۰	۴۶	

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۹ تابستان ۹۴
No.39 Summer 2015

۱۹۵

متغیرهای مستقل، با استفاده از شاخص عامل تورم واریانس (VIF) وجود ندارد. به عبارت دیگر می توان گفت که پیش بین ها از همدیگر مستقل هستند و با یکدیگر همپوشی ندارند و از تمامی متغیرهای مستقل می توان در تحلیل رگرسیون استفاده کرد. نتایج تحلیل رگرسیون برای پیش بینی رضایت شغلی در جدول ۳ ارائه شده است. داده های جدول حاکی از آن است که در متغیر وابسته رضایت شغلی، با چهار پیش بین «اعتقاد به سازمان و پذیرش اهداف، تمایل به عضویت در سازمان، تمایل به تلاش بیشتر در راه سازمان و عزت نفس سازمانی»، می توان رضایت شغلی کارکنان را پیش بینی کرد. همچنین لازم به ذکر است که سطح معناداری متغیرها کمتر از ۰/۰۱ بوده است و با این حال معناداری نمو واریانس با F محاسبه شده و نشان می دهد که در هر گام، اثر پیش بین ها در سطح (P<۰/۰۱) معنادار هستند.

و ارزش ها، تمایل به عضویت در سازمان و تمایل به تلاش بیشتر در راه سازمان) و تعهد سازمانی (نمره کل) نیز در سطح (P<۰/۰۱) به صورت مثبت با نمره کل رضایت شغلی رابطه معنی داری دارد. برای تعیین میزان سهم تغییرات مربوط به هر یک از مولفه های تعهد سازمانی و همچنین عزت نفس سازمانی به عنوان متغیرهای پیش بین و رضایت شغلی کارکنان به عنوان متغیر ملاک در معادله رگرسیون گام به گام تحلیل شدند. قبل از انجام تحلیل رگرسیون چند متغیره، مفروضه های مستقل بودن نمرات افراد، نرمال بودن توزیع متغیرها با استفاده از آزمون (کولموگراف-اسمیرنوف K-S)، خطی بودن با استفاده از آزمون بررسی رابطه خطی در سطح (P<۰/۰۵)، رعایت شدند. همچنین رعایت مفروضه عدم هم خطی متغیرهای مستقل با استفاده از نرم افزار spss نیز مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان داد که هم خطی بین

جدول ۲. نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	ماهیت کار	سرپرستی	همکاران	ترقیات	حقوق	شرایط محیط کار	رضایت شغلی (نمره کل)	اعتقاد به سازمان	تمایل به عضویت	تمایل به تلاش بیشتر	تعهد سازمانی (نمره کل)	عزت نفس سازمانی
ماهیت کار	۱	۰/۲۶**	۰/۱۹**	۰/۳۱**	-۰/۰۲	-۰/۰۸	۰/۴۸**	۰/۴۹**	۰/۵۵**	۰/۳۹**	۰/۵۶**	۰/۲۲**
سرپرستی	۱	۰/۱۹**	-۰/۱۹**	۰/۱۴	۰/۰۲	۰/۳۱**	۰/۱۶*	۰/۲۳**	۰/۱۶*	۰/۳۲**	۰/۱۷*	
همکاران	۱	۰/۱۷*	-۰/۰۲	-۰/۱۷*	۰/۰۸	۰/۳۸**	۰/۲۸**	۰/۴۵**	-۰/۳۷**	۰/۴۰**	۰/۱۲	
ترقیات	۱	-۰/۱۷*	۰/۰۸	۰/۳۷**	۰/۲۹**	۰/۳۱**	۰/۲۰**	۰/۳۱**	۰/۲۸**	۰/۱۲		
حقوق	۱	۰/۱۴	۰/۴۴**	۰/۲۵**	۰/۱۱	۰/۳۹**	۰/۳۱**	۰/۴۶**				
شرایط محیط کار	۱	۰/۴۲**	۰/۳۴**	۰/۰۲	۰/۰۵	۰/۲۱**	۰/۰۹					
رضایت شغلی (نمره کل)	۱	۰/۷۴**	۰/۶۶**	۰/۵۷**	۰/۱۲**	۰/۴۶**						
اعتقاد به سازمان	۱	۰/۶۴**	۰/۲۶**	۰/۸۶**	۰/۳۶**							
تمایل به عضویت	۱	۰/۵۲**	۰/۸۷**	۰/۴۱**								
تمایل به تلاش بیشتر	۱	۰/۶۶**	۰/۸۸**									
تعهد سازمانی (نمره کل)	۱	۰/۶۳**										
عزت نفس	۱											

* همبستگی معنی دار در سطح ۰/۰۵

** همبستگی معنی دار در سطح ۰/۰۱



جدول ۳. خلاصه تحلیل رگرسیون گام به گام رضایت شغلی

متغیر وابسته	گام های ورود	نام متغیرها	R	R ²	SE	F	P
رضایت شغلی	اول	اعتقاد به سازمان	۰/۷۴	۰/۵۵	۲/۱۸	۲۲۲/۴۳	۰/۰۰۰۱
	دوم	اعتقاد به سازمان و تمایل به تلاش بیشتر	۰/۸۴	۰/۷۰	۱/۷۸	۲۱۳/۱۰	۰/۰۰۰۱
	سوم	اعتقاد به سازمان و تمایل به تلاش بیشتر و عزت نفس سازمانی	۰/۸۸	۰/۷۸	۱/۵۳	۲۱۳/۰۳	۰/۰۰۰۱
	چهارم	اعتقاد به سازمان و تمایل به تلاش بیشتر و عزت نفس سازمانی و تمایل به عضویت	۰/۸۹	۰/۷۹	۱/۵۰	۱۶۹/۲۰	۰/۰۰۰۱

جدول ۴. ضرایب رگرسیون گام به گام رضایت شغلی بر حسب متغیرهای پیش بین

متغیر وابسته	گام ها	متغیرهای وارد شده	B	SE _b	β	t	سطح معناداری	عدد ثابت
رضایت شغلی	اول	اعتقاد به سازمان	۰,۵۳۷	۰,۰۳۶	۰,۷۴۴	۱۴,۹۱۴	۰,۰۰۰۱	۷/۳۸
		اعتقاد به سازمان	۰,۴۶	۰,۰۳	۰,۶۳۷	۱۵,۰۸۶	۰,۰۰۰۱	۴/۴۲
	دوم	تمایل به تلاش	۰,۴۸۴	۰,۰۵۱	۰,۴۰۴	۹,۵۶۱	۰,۰۰۰۱	۶/۰۳
		اعتقاد به سازمان	۰,۵۲	۰,۰۲۷	۰,۷۲	۱۹,۰۵۲	۰,۰۰۰۱	
		تمایل به تلاش	۱,۱۱۴	۰,۰۹	۰,۹۲۸	۱۲,۳۳۸	۰,۰۰۰۱	
	سوم	عزت نفس سازمانی	۰,۲۶۴	۰,۰۳۳	۰,۶۱۹	۷,۹۶۴	۰,۰۰۰۱	۷/۴۸
		اعتقاد به سازمان	۰,۵۹۶	۰,۰۳۷	۰,۸۲۵	۱۶,۱۷۹	۰,۰۰۰۱	
		تمایل به تلاش	۱,۲۹۱	۰,۱۰۶	۱,۰۷۶	۱۲,۱۴۵	۰,۰۰۰۱	
		عزت نفس سازمانی	۰,۳۰۶	۰,۰۳۵	۰,۷۱۸	۸,۶۶	۰,۰۰۰۱	
	چهارم	تمایل به عضویت	۰,۱۹۷	۰,۰۶۶	۰,۱۶۸	۲,۹۹۴	۰/۰۰۳	

در جدول ۴ ضرایب رگرسیونی پیش بین ها برای رضایت شغلی گزارش شده است. جدول ضرایب رگرسیون نشان می دهد که در هر گام تحلیل ضرایب مولفه های تعهد سازمانی و عزت نفس سازمانی در سطح ($P < ۰/۰۱$) معنادار هستند. به عبارت دیگر نتایج نشان می دهد که متغیرهای اعتقاد به سازمان و پذیرش اهداف و ارزش ها، تمایل به عضویت در سازمان و تمایل به تلاش بیشتر در راه

سازمان به عنوان فاکتورهای تعهد سازمانی و عزت نفس سازمانی می توانند رضایت شغلی کارکنان را پیش بینی کنند.

نتیجه گیری و جمع بندی

در پژوهش حاضر رابطه بین عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان یکی از موسسات خدماتی شهر تهران مورد مطالعه قرار گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که بین عزت

نفس سازمانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد و همچنین بین تعهد سازمانی و مولفه هایش با رضایت شغلی رابطه وجود دارد و عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی می تواند پیش بینی کننده رضایت شغلی باشد.

فرضیه اول: بین عزت نفس سازمانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد؛ نتایج آزمون این فرضیه نشان داد که بین عزت نفس سازمانی و رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد، نتایج این فرضیه همسو با تحقیقات پیرس و گاردنر (۲۰۰۴) و صادقیان و همکاران (۱۳۸۹) و مایر و فراکاستار و مک ناری (۲۰۰۷) می باشد. فرضیه دوم: بین تعهد سازمانی و مولفه هایس با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. نتایج و نسبت های بدست آمده در فرضیه شماره دو مشخص کرد که بین تعهد سازمانی و مولفه های آن با میزان رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد که یافته های حاضر با یافته های تایهوف (۱۹۷۷) و میلیمان و همکاران (۲۰۰۳) و مک کورمیک (۲۰۰۰)، به نقل از وحیدیان و رضازاده (۱۳۸۱) و مجیدی (۱۳۷۷) و اشرفی (۱۳۷۴) و جن (۲۰۰۷) و مک موری و همکاران (۲۰۰۴)، به نقل از شجری (۱۳۹۲) همسو می باشد.

از نتایج و یافته های بدست آمده در فرضیه سوم مشخص شد که عزت نفس سازمانی تعهد سازمانی می تواند رضایت شغلی را پیش بینی کند که با برخی از یافته های فیلیپس (۲۰۰۰) و تانگ و همکاران (۲۰۰۰) و پیرس و گاردنر (۲۰۰۴) و صادقیان (۱۳۸۹) همسو می باشد. در تبیین نتایج این تحقیق می توان گفت که تمامی تحقیقات ذکر شده به وجود رابطه بین عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی اشاره دارند. بنابراین می توان نتیجه گرفت عزت نفس و تعهد از مسایلی است که به دلیل اهمیت آن توجه دانشمندان علوم انسانی را به خود معطوف نموده است در صورتی که افراد احساس ارزشمندی بالا و رضایت از شغل و موقعیت اجتماعی خود داشته باشند، آنها با میزان رضایت بالایی انجام

وظیفه نموده و معتقدند در صورتی که تلاش نمایند به اهداف خود می رسند. لذا تامین و تربیت و حفظ و نگهداری نیروی کار اثربخش مستلزم توجه هم زمان به ابعاد جسمی و روانی، عواطف و احساسات کارکنان می باشد و با ایجاد روابط اجتماعی گسترده در محیط کار با عزت سازمانی بالا نسبت به تحقق اهداف سازمانی خوش بین بوده و با سطح بالاتری از وظیفه شناسی و تعهد در سازمان روبرو می گردیم که هرچه عزت نفس سازمانی در کارکنان افزایش یابد به موجب آن تعهد سازمانی هم ارتقا می یابد و هر چه میزان عزت نفس سازمانی کاهش یابد تعهد سازمانی نیز کاهش می یابد و پایین بودن تعهد و یا کاهش آن نیز وضع بسیار دشواری را ایجاد می نماید که هم تاثیر بدی روی کارکنان داشته و هم منجر به عدم رضایت شغلی و در نهایت ترک شغل می شود کارکنان دارای تعهد کمتر ممکن است باعث ایجاد مشکلاتی شده و در راستای اهداف و مقاصد سازمان گام برندارند. بنابراین می بینیم که وجود عزت نفس سازمانی در کارکنان می تواند احساس ارزشمندی را در کارکنان ایجاد کرده و موجب تعهد بیشتر در کارکنان می گردد. از یافته های پژوهش حاضر چنین استنباط می شود که به منظور افزایش بیش تر سطح تعهد سازمانی و جلوگیری از پیامدهای نامطلوب آن لازم است سیاست گذاران و متولیان امر تدابیر و تمهیدات مناسب تری را اتخاذ کنند. عدم توجه به مسأله رضایت شغلی کارکنان منجر به مشکلات عدیده ای برای سازمان می شود که یکی از مهم ترین این مشکلات ترک خدمت کارکنان، به ویژه کارکنان متخصص می باشد. به نظر می رسد وفاداری به سازمان تا حد زیادی به فرصت پیشرفت حرفه ای ها و معیارهای توزیع پاداشها بستگی دارد. اما پویایی نظام اداری وابسته به عوامل مختلفی از جمله داشتن کارمندان خشنود، برخوردار از تعهد و وفاداری بالا نسبت به سازمان و دلبسته به کار خود است تا در محیطی پویا و سالم با به کار بستن تمام توان خویش برای کارایی

رضائی، م (۱۳۷۹) بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان ستاد سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه اصفهان.

سلطانی، ایرج؛ پدران، حسن؛ پالاهنگ، حسن (۱۳۸۷) بررسی و شناسایی تأثیر عوامل ضد انگیزه مؤثر در کاهش رضایت شغلی کارکنان شرکت فولاد مبارکه، مجموعه مقالات چهارمین کنفرانس توسعه منابع انسانی، ۱۳۲-۱۲۲.

سیادت، علی؛ بختیار نصرآبادی، حسنعلی و سلیمی، قربانعلی (۱۳۸۴) بررسی رابطه بین جو سازمانی با ویژگی‌های شخصی مدیران مدارس متوسطه شهر اصفهان در سال تحصیلی ۸۰-۷۹، مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۲(۴)، ۱۲۰-۱۰۱-۱.

شیخ، محمود؛ باقرزاده، فضل اله؛ زیویار، فرزاد؛ غلامعلی زاده، رضا؛ اسماعیلی، حسن و فاضل کلخوران، جمال (۱۳۸۴) بررسی میزان تعهد سازمانی کارکنان معاونت تربیت بدنی و تندرستی آموزش و پرورش، مجله حرکت، ۲۶، ۲۱-۵.

صادقیان، فاطمه (۱۳۸۸) تاثیر داستان درمانی شغلی به روش مشاوره گروهی بر رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش منطقه جرقویه سفلی استان اصفهان، اندیشه‌های نوین تربیتی، دوره شش، شماره سه، ص ۱۱۵-۱۳۸.

صادقیان، فاطمه (۱۳۸۹) بررسی رابطه بین عزت نفس سازمانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش منطقه جرقویه سفلی استان اصفهان، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره دوم، شماره چهارم.

صادقیان، فاطمه (۱۳۸۸) بررسی رابطه بین عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی و انواع تیپ‌های شخصیتی کارکنان آموزش و پرورش منطقه جرقویه سفلی استان اصفهان، مجله پژوهش‌های تربیتی و روان‌شناختی، سال چهارم، شماره دوم.

بیشتر و بهتر این سازمان گام بردارند و در نهایت امروزه سازمان‌ها به کارکنان اثر بخش و کارآمد نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود در جهت رشد و توسعه همه جانبه دست یابند؛ از این رو حرکت به سمت افزایش عزت نفس سازمانی و تعهد و رضایت در بین نیروی انسانی از وظایف اصلی سازمانها بوده و ضروری می باشد.

محدودیت ها و پیشنهادات پژوهش

با در نظر گرفتن این حقیقت که عملکرد و رضایت شغلی تحت تأثیر متغیرهای فردی، اجتماعی، سیاست ها و قوانین سازمانی و مدیریتی و غیره است؛ اگرچه متغیرهایی چون عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی پیش بینی کننده عملکرد شغلی هستند، بهتر است میانجی های بین آن ها به منظور درک منسجم تر از رابطه آن ها مورد بررسی قرار گیرند. هم چنین مطالعات اندکی در زمینه رضایت شغلی و متغیرهای مرتبط با آن انجام شده است، بنابراین پیشنهاد می شود متغیرهایی که به نوعی مرتبط با بهبود عملکرد شغلی هستند مورد بررسی قرار گیرند. از طرف دیگر پژوهش حاضر محدود به جامعه خاصی است و برای تعمیم نتایج بهتر است پژوهش های مشابهی با جامعه آماری متفاوت و مقایسه این نتایج در سلسله مراتب سازمانی انجام گیرد، تا بتوان نتایج را با اطمینان بیشتری تعمیم داد.

منابع و مآخذ

اشرفی، بزرگ (۱۳۷۴) «تبیین عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت ذغال سنگ البرز شرقی» پایان نامه کارشناسی ارشد (رشته مدیریت دولتی)، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

پرتوی، م. (۱۳۸۵) بررسی رابطه بین ماهیت شغلی و رضایت شغلی پرسنل شرکت ذوب آهن اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان.

خسروی، مریم (۱۳۸۱) تناسب شخصیت و شغل اطلاع رسانی. فصل نامه اطلاع رسانی، ۳(۴)، ۵-۱.

the mediating role of organizational-based self-esteem in the context of job in security, *Journal of Organizational Behavior*, 661 ,28.

Rothmann, S., Scholtz, P. E., Rothmann, J. C., Fourie, M. (2002). The Relationship Between Individual Variables and Work-Related Outcomes. International Council for Small Business, 47th World Conference, San Juan, Puerto Rico.

Tett, R.P., Brunett, D.D. (2003). A Personality Trait-Based Interactionist Model of Job Performance. *Journal of Applied Psychology*. 517-500 ,(3)88.

Tang, T.L.; Kim, J.K., & O'Donald, D.A. (2000). Perceptions of japans organizational culture: Employees in non-unionized Japanese-owned and unionized US-owned automobile plants. *Journal of Managerial Psychology*, 559-535 ,15

Voyten, K. (1997). Construct Validity of four Self-Concept Constructs: Self-Esteem, Self-Efficacy, Hardiness and instrumentality. For The Degree Doctor of Philostry in the Graduate School of the Ohio State university.

Mayer, B.W.; Fraccastoro, K. & Mcnary, L.D. (2007). The relationship among organizational-based self-esteem and various factors motivating volunteers, *Nonprofit and Voluntary Sector*, 36, 327.

Milliman, J. Czapiewski, A.J. & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes, an exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 447-426 ,16.

Hillips, G.M. (2000) Perceived organizational support :An extended model of the mediating and moderating effects of self-structures, Ph.D. dissertation, University of Akron.

Pierce, J.L.; Gardner, D.G.; Cummings, L.L. & Dunham, R.B. (1989). Organization-based self-esteem: construct definition, measurement and validation. *Academy of Management Journal*, 648-32, 622.

Fitzgerald, L.; Johnston, R.; Brignall, S.; Silvestro, R. & Voss, C. (1994). Performance measurement in service business. The chartered institute of management accountants, Cambridge

حجازی، یوسف. (۱۳۸۱) رابطه میان ویژگیهای شخصیتی و عملکرد شغلی، *مجله روان شناسی و علوم تربیتی* (۲)، ۱۷۱، ۳۲-۱۸۹.

نکوئیان، نوذر (۱۳۸۰) ایجاد عزت نفس در محیط کار، تهران: تدبیر، شماره ۱۱۷.

مجیدی، عبدالله (۱۳۷۶) «تاثیر جابجایی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی» پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

معمارباشی اول، مژگان؛ صبری نظرزاده، راشین؛ عبدخدائی، سعید (۱۳۹۰) رابطه احساس انسجام و عزت نفس با عملکرد شغلی فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، شماره ۷۸/۱۲-۶۶

وحیدیان رضا زاده، مجید (۱۳۸۱) «ارتباط بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی معلمان مرد تربیت بدنی» پایان نامه کارشناسی، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی.

Benkhoff, B. (1997). Ignoring commitment is costly: New approaches establish the missing link between commitment and performance. *Human Relations*, 726-701 ,(6)50.

Baumeister, R.F. (1999). The self in social psychology. Philadelphia: Psychology Press

Benetti, C., Kambouropoulos, N. (2006). Affect-regulated indirect effects of trait anxiety and trait resilience on self-esteem. *Personality and Individual Differences*. 352-341 ,41.

Clercq, D.D. & Rius, I.B. (2007). Organizational commitment in mexican small and medium-sized firms: The role of climate and entrepreneurial orientation. *Journal of Small Business Management*. 490-467, (4)45

Chen, y.j. (2007). Relationship among service orientation, job satisfaction and organizational commitment in the international tourist hotel industry. *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, //, 71.

Gardner, D.G., Van Dyne, L., Pierce, J.L. (2004). The effects of pay level on organization-based self-esteem and performance: A field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 322-307 ,77

Lee, J. & Feccei, R. (2007). Perceived organizational support and effective commitment:

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۹ تابستان ۹۴
No.39 Summer 2015

■ ۲۰۰ ■