

بررسی اثربخشی آموزش گروهی مبتنی بر شیوه تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن (TA) بر

سازگاری شغلی و تعهد سازمانی کارکنان پتروشیمی بیستون

Effectiveness of Transactional Analysis (TA) group Training on Job Adjustment and Organizational Commitment in Staff of Bistoon Petrochemical Company

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۴/۷، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۵/۶/۲۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۱۰/۲۰

A. Morad., (M.A) A. Shafiabadi., (Ph.D) H. Salimi., (Ph.D)

ایوب مرادی^۱، عبدالله شفیع آبادی^۲ و حسین سلیمی^۳

Abstract: This research has been done with the aim of effectiveness Transactional analyses group Training on job adjustment and Organizational commitment among in staff of Bistoon Petrochemical Company. Research method is experimental of pre-test, post-test and follow up with control group. Statistical social consist all the staff of Bistoon Petrochemical Company. The targeted sampling consisted of 30 staff. The randomly 15 staff selected to experimental group and 15 staff selected to control group. Measurement tools included Meyer & Allen questionnaire (1997) and Purkabirian's Job adjustment questionnaire (1386s.c.). Data were analyzed with spss20. Results showed that Transactional analyses group Training has the effect on job adjustment, affective Commitment and normative commitment ($p < 0.01$), ($p < 0.05$) but it has no significant effect on continuance Commitment ($p > 0.05$). In accordance with desirable group Training based on Transactional analysis in Organizational commitment improvement and job adjustment, implementing plans based on Transactional analysis approach is suggested for industrial offices and organizations.

Keywords: Transactional analyses, Job adjustment, Organizational commitment.

چکیده: هدف پژوهش حاضر بررسی اثربخشی آموزش گروهی مبتنی بر شیوه تحلیل ارتباط محاوره‌ای بر سازگاری شغلی و تعهد سازمانی انجام شد. روش تحقیق به صورت نیمه تجربی میدانی دارای پیش‌آزمون، پس‌آزمون و آزمون پیگیری با گروه کنترل است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت پتروشیمی بیستون می‌باشد که در سال ۱۳۹۲ به کار اشتغال داشتند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند ۳۰ نفر انتخاب و به‌طور تصادفی در دو گروه آزمایش (۱۵ نفر) و گواه (۱۵ نفر) گمارده شدند. ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش پرسشنامه سازگاری شغلی پورکبیریان (۱۳۸۶) و پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۹۹۷) است. اطلاعات تحقیق با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با روش تحلیل کواریانس یک متغیره و چندمتغیره داده‌ها تجزیه و تحلیل شدند. یافته‌ها نشان داد که آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط محاوره‌ای (TA) بر سازگاری شغلی و تعهد سازمانی عاطفی و هنجاری تأثیرگذار بود ($P < 0/05$) و ($P < 0/01$) اما تأثیر معنی‌داری در تعهد مستمر نداشته است ($P < 0/05$). نتایج نشان داد که با توجه به اثرگذاری مطلوب آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط محاوره‌ای در بهبود سازگاری و تعهد شغلی، اجرای برنامه‌های مبتنی بر این رویکرد برای ادارات و سازمان‌های صنعتی توصیه می‌شود.

کلید واژه‌ها: تحلیل ارتباط محاوره‌ای، تعهد سازمانی، سازگاری شغلی.

۱. نویسنده مسئول: کارشناس ارشد مشاوره شغلی دانشگاه علامه طباطبایی moradi.cou@gmail.com

۲. استاد مشاوره و عضو هیات علمی دانشگاه علامه طباطبایی

۳. استادیار مشاوره دانشگاه علامه طباطبایی

مقدمه

امروزه اهمیت و نقش سرنوشت‌ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسان آشکار است (ابولقاسمی و مقتدر، ۱۳۸۸). هم‌چنین کارآیی و توسعه هر سازمان به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد (فرانسیسکاتو^۱ و آبر^۲، ۲۰۱۵). نتایج تحقیقات علوم رفتاری به‌طور اعم و رفتار سازمانی به‌طور اخص نشان می‌دهد که استفاده مطلوب از منابع انسانی، متکی به اقداماتی است که در پرتو آن‌ها جو و فضایی در سازمان ایجاد شود تا هریک از کارکنان با رضایت کامل و احساس امنیت‌خاطر، حداکثر تلاش را در جهت مطلوب وظایف شغلی به‌کار برند (جزنی، ۱۳۹۲). در واقع در یک سازمان سالم، سلامت جسمی و روانی کارکنان به همان اندازه مهم و موردتوجه مدیریت سازمان است که تولید و بهره‌وری مورد تأکید قرار می‌گیرد (عرب، رحیمی، والی، روانگرد و اکبری ساری، ۱۳۹۱). از جمله عوامل مربوط به ایجاد هماهنگی در کار، سازگاری شغلی^۳ است. سازش شغلی از زمانی که به ضرورت تناسب بین شغل و فرد اهمیت داده شد مطرح گردید و اولین فردی که در سال ۱۹۰۷ میلادی به سازش شغلی توجه کرد فرانک پارسونز بود (شفیعی‌آبادی، ۱۳۹۴). سازگاری شغلی از جمله مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر بهره‌وری شغلی (سینگ^۴، ۲۰۱۵)، رضایت شغلی (فرویز^۵ و پلتوکورپی^۶، ۲۰۱۳) و کارایی شغلی و عزت‌نفس کارکنان می‌باشد (لو^۷، لی^۸، یو^۹ و چن^{۱۰}، ۲۰۱۱). به‌زعم دیویس و لافکوئیست^{۱۱} افراد نیازهایشان را به محیط کار می‌آورند و محیط کار نیز نیازهایی برای آن‌ها فراهم می‌کند و برای تداوم کار فرد و محیط کار می‌باید به میزانی از تطابق برسند (زونکر^{۱۲}، ۲۰۰۶، ترجمه یوسفی و عابدی، ۱۳۹۴). هم‌چنین سازگاری شغلی برای ادامه اشتغال موفقیت‌آمیز عامل مهمی به‌شمار می‌رود (زوبری^{۱۳}، ۲۰۱۵). هر فردی انتظار دارد که اشتغال به‌کار موردنظر، خشنودی و سلامت و اعتبار برای فرد تأمین نماید و نیازهای اولیه‌اش را برطرف سازد (بویگس^{۱۴}، داویدسون^۱، آپوارد^۲ و

1. Francescato, D.
2. Aber, M. S.
3. Job adjustment
4. Singh, A.
5. Froese, F. J.
6. Peltokorpi, V.
7. Lou, J. H.
8. Li, R. H.
9. Yu, H. Y.
10. Chen, S. H.
11. Lofquist & Dawis
12. Zunker
13. Zuberi, I. A.
14. Bougheas, S.

بررسی اثربخشی آموزش گروهی مبتنی بر شیوه تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن...

رایت^۳، ۲۰۱۵). در زمینه سازش شغلی تعاریف زیادی ارائه شده است؛ می‌توان گفت سازش شغلی ترکیب و مجموعه‌ای از عوامل روانی و غیرروانی است (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۴). کیل و نیوکا^۴ (۱۹۹۷) بیان می‌دارند که سازگاری تحت‌تاثیر ارتباط فرد با جامعه است. آن‌ها خاطر نشان می‌کنند که سازگاری فرایندی در حال رشد و تحول و پویاست، شامل توازن بین آنچه افراد می‌خواهند و آنچه جامعه‌شان می‌پذیرد. به عبارت دیگر سازگاری یک فرایند دوسویه است. از یک طرف فرد به‌صورت موثر با اجتماع ارتباط برقرار می‌کند و از طرف دیگر اجتماع نیز ابزارهایی را تدارک می‌بیند که فرد از طریق آن‌ها توانایی‌های بالقوه خویش را واقعیت می‌بخشد. در این تعامل فرد و جامعه دستخوش تغییر و دگرگونی شده و سازشی نسبتاً پایدار به‌وجود می‌آید. هم‌چنین فرضیه اساسی نظریه سازگاری شغلی دیویس و لافکوایست این است که افراد در جستجوی پیشرفت و نگهداری یک رابطه مثبت با محیط‌کاری خود هستند (زونکر، ۲۰۰۶، ترجمه یوسفی و عابدی، ۱۳۹۴). از سوی دیگر درمان تحلیل تبدالی^۵ که توسط اریک برن^۶ (۱۹۶۴) ارائه شد به بررسی این موضوع می‌پردازد که افراد چگونه در تعاملات بین‌فردی خود از حالات من استفاده می‌کنند و تعاملاتی که منجر به تعارض می‌شوند، چگونه صورت می‌گیرند و چگونه می‌توان برای اصلاح این تعاملات و ارتباطات اقدام کرد (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۳). دیدگاه برن درباره شخصیت یک دیدگاه اجزانه و چندگانه است. او به سه نوع حالت نفسانی اعتقاد دارد که عبارتند از: «حالت من کودک^۷»، «حالت من بالغ^۸» و «حالت من والد^۹» (هارگادن^{۱۰} و سیلز^{۱۱}، ۲۰۱۴). اریک برن یک حالت نفسانی را چنین تعریف کرده است: «یک الگوی همسان از احساس‌ها و تجربیاتی که مستقیماً با یک الگوی همسان و هماهنگ رفتاری ارتباط داشته باشد» (استوارت، ۱۹۸۷، ترجمه دادگستر، ۱۳۹۰). به عبارت دیگر «حالت من» انعکاسی از وقایع ثبت شده گذشته است که انسان‌های واقعی، لحظات واقعی، مکان‌های واقعی، تصمیم‌های واقعی و احساسات واقعی را شامل می‌شود. به نظر برن، حالت‌های من نقش نیستند، بلکه واقعیت‌های روانی هستند (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۳).

1. Davidson, C.
2. Upward, R.
3. Wright, P.
4. Kapel & Newka
5. Transactional analyses
6. Eric Berne
7. child ego state
8. adult ego state
9. parent' ego state
10. Hargaden, H.
11. Sills, C.

یکی دیگر از متغیرهای نگرشی مهم در قلمرو کار و فعالیت آدمی تعهد سازمانی^۱ است (وود^۲ و ویلبرگر^۳، ۲۰۱۵). تعهد سازمانی را می‌توان به‌طور ساده اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف کرد (کرد تمینی و کوهی، ۱۳۹۰). تعهد کارکنان به سازمان، مولد دارایی نامشهود است (بهزادی، موسوی و سنجدی، ۱۳۹۱). می‌یر، آلن و اسمیت^۴ (۱۹۹۳) یک مفهوم سه مولفه‌ای از تعهد سازمانی را ارائه کرده‌اند که شامل تعهد عاطفی^۵، تعهد هنجاری^۶ و تعهد مستمر^۷ است. تعهد عاطفی به‌عنوان دلبستگی عاطفی و تعلق خاطر برای انجام کار و تمایل به ماندن و ادامه اشتغال در سازمان است، تعهد مستمر مبتنی بر آگاهی از هزینه‌های ناشی از ترک سازمان است که در این رابطه هرچه سرمایه‌گذاری (وقت، عمر، تلاش) کارکنان بیشتر باشد، احتمال ترک خدمت آنان کمتر خواهد بود و تعهد هنجاری تعهدی است که افراد ادامه خدمت و انجام کار در سازمان را وظیفه، تکلیف و مسؤولیت خود می‌دانند تا به این وسیله دین خود را نسبت به سازمان ادا کنند (آلن و می‌یر، ۱۹۹۰). پژوهش‌ها نشان داده است که تعهد کارکنان نیروی قوی و موثر در موفقیت سازمان‌هاست (کلورسون^۸، ۲۰۰۲). سازمانی که از محیط کار سالمی برخوردار است، انرژی خود را برای تحقق اهداف سوق می‌دهد و سبب اعتماد بیشتر و روحیه بالای افراد و در نتیجه باعث افزایش کارایی و تعهد کارکنان می‌شود (لندی و کنت^۹، ۲۰۱۰). وجود کارکنان متخصص، وفادار، سازگار، دارای انگیزه بالا، متمایل و متعهد به حفظ عضویت سازمان، باعث کاهش غیبت، تأخیر و جابجایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان، تجلی بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد (چون^{۱۰}، شین^{۱۱}، چوی^{۱۲} و کیم^{۱۳}، ۲۰۱۳؛ وود و ولبرگر، ۲۰۱۵). در عین حال عدم احساس تعهد و یا تعهد سطح پایین نتایج منفی را برای فرد و سازمان به دنبال دارد؛ ترک خدمت، غیبت زیاد، بی‌میلی در

1. Organizational Commitment

2. Wood, V. R.

3. Wilberger, J. S.

4. Meyer, Allen & Smith

5. Affective Commitment

6. Normative Commitment

7. Continuance Commitment

8. Culverson

9. Landy & Conte

10. Chun, J. S.

11. Shin, Y.

12. Choi, J. N.

13. Kim, M. S.

بررسی اثربخشی آموزش گروهی مبتنی بر شیوه تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن...

سازمان، کاهش اعتماد مشتریان و کاهش درآمد از جمله این نتایج است (بهزادی، موسوی و سنجی، ۱۳۹۱). یکی از مولفه‌های موثر در افزایش تعهد سازمانی داشتن روابط موثرتر در سازمان است (فرهنگی، ۱۳۹۰). می‌یر و آلن (۱۹۹۰) نیز تعهد سازمانی را حالت روانشناختی تعریف می‌کنند که رابطه فرد را با سازمان مشخص می‌کند. عیسی خانی، فانی و دانایی فرد (۱۳۹۱) نیز بیان می‌دارند زمانی که کارکنان در محیط کار حالات روحی مثبت و رضایت بخش را تجربه می‌کنند و محیط کار حمایت عاطفی و روانی لازم را از آنها به عمل می‌آورد (که تمامی این موارد تحت تاثیر نحوه ارتباط فرد با همکاران و سازمان است)، از نظر هنجاری و عاطفی احساس وابستگی بیشتری به سازمان می‌کنند و تلاش می‌کنند منابع دریافتی از سازمان را با تعهد خویش به سازمان جبران کنند. آن‌ها همچنین بیان می‌دارند کارکنانی که تعاملات مثبتی را با همکاران خویش ایجاد می‌کنند، حس وابستگی عاطفی در آنها ایجاد می‌شود که این مسئله ماندن آن‌ها را در سازمان تقویت می‌کند. همانگونه که مشاهده می‌شود، یکی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر سازگاری شغلی و تعهد سازمانی، مراودات و تعاملات کارکنان با یکدیگر، مدیران و اعضای خانواده‌شان است (می‌یر و آلن، ۱۹۹۰؛ عیسی خانی و همکاران، ۱۳۹۱؛ فرهنگی، ۱۳۹۰؛ زوبری، ۲۰۱۵) و در سمت مقابل نظریه تحلیل ارتباط محاوره‌ای، از طریق اصلاح و بهبود تعاملات ناکارآمد کارکنان (هارگادان و سیلز، ۲۰۱۴؛ متئوس^۱، ۲۰۱۵) از یک سو با همسر و دیگر اعضای خانواده خویش و از سوی دیگر با همکاران در محیط کار که ممکن است به علت فشارکاری بالا به وجود آید، می‌تواند منجر به کاهش تنش در محیط کار و خانواده آن‌ها شود و از انتقال مشکلات خانوادگی به محیط شغلی و نیز عدم سازش شغلی به علت روابط نامتناسب با همکاران جلوگیری کند و یا آن را کاهش دهد. با این اوصاف و با توجه به پیامدهایی که ممکن است عدم سازگاری و تعهد سازمانی پایین برای کارکنان به‌همراه داشته باشد و نیز این‌که پژوهش مشابهی در این زمینه در داخل کشور صورت نگرفته است؛ ضرورت انجام پژوهشی که بتواند اثربخشی تحلیل ارتباط محاوره‌ای را بر سازش شغلی و تعهد سازمانی نشان دهد، می‌توان احساس کرد. لذا پژوهش حاضر درصدد است تا از طریق روش آموزش گروهی مبتنی بر نظریه تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن به اصلاح تعاملات ناسازگار در محیط کار بر روی یک گروه از کارکنان پتروشیمی بیستون مبادرت ورزیده و اثر این مسئله را بر متغیرهای سازش شغلی و تعهد سازمانی مورد بررسی قرار دهد.

1. Mathews, J.

روش پژوهش

در این پژوهش از روش تحقیق نیمه تجربی و از نوع طرح پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل استفاده شد. گروه‌های آزمایش و گواه به روش تصادفی معادل شدند. از ملاک‌های ورود به پژوهش حداقل یک سال سابقه کار، متأهل بودن و عضویت در مشاغل تمام وقت بود. قبل از اعمال مداخله‌های تجربی در مورد گروه‌های آزمایش و گواه، پیش‌آزمونی درباره آن‌ها اجرا شد و پس‌آزمون نیز در پایان مداخله اجرا گردید. تفاوت بین پیش‌آزمون و پس‌آزمون هر گروه از نظر معنی‌دار بودن آماری مورد بررسی قرار گرفت. یک ماه بعد از پس‌آزمون نیز آزمون پیگیری انجام گرفت.

مراحل اجرای پژوهش نیز به این صورت بود که پس از کسب مجوزهای لازم و مشخص نمودن اعضای نمونه (از طریق اطلاع‌رسانی، ثبت‌نام و سرند اعضا) و هماهنگی با مسئولین کارخانه طبق برنامه‌ریزی قبلی، محقق به کارخانه مراجعه کرد و پس از حضور اعضای نمونه در محل مناسب و پس از برقراری ارتباط و کاهش حساسیت آزمودنی‌ها راجع به پرسشنامه و دلایل انتخاب آن‌ها در نمونه توضیحات لازم از سوی محقق راجع به نحوه تکمیل پرسشنامه ارایه گردید و آزمودنی‌ها پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند. به آزمودنی‌ها اطمینان خاطر داده شد که پاسخ‌های آنان محرمانه باقی خواهد ماند لذا از آن‌ها خواسته شد صادقانه پرسشنامه را تکمیل نمایند. از آزمودنی‌ها خواسته شد اگر در تکمیل پرسشنامه با ابهامی مواجه شدند از پژوهشگر بخواهند توضیح بیشتری بدهد. با توجه به این‌که تفاوت معناداری بین دو گروه مشاهده نشد لذا دوره آموزش تحلیل ارتباط محاوره‌ای برای گروه آزمایش آغاز شد و به مدت ۸ جلسه (هر هفته یک جلسه یک ساعت و نیم به مدت ۸ هفته) انجام شد. بعد از اتمام دوره آموزشی از هر دو گروه پس‌آزمون و سپس به مدت یک‌ماه بعد از آزمون پیگیری بعمل آمد.

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل در کارخانه پتروشیمی بیستون بود که در سال ۱۳۹۲ به کار مشغول بودند که تعداد آن‌ها ۵۰۳ نفر بود. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد. در این روش نمونه‌گیری ابتدا لیستی از اسامی کارکنان پتروشیمی بیستون که متقاضی شرکت در جلسات بودند مورد بررسی قرار گرفت که از بین آنها اسامی ۳۰ نفر با توجه به ملاک‌های ورود (حداقل یک سال سابقه کار، متأهل بودن و اشتغال تمام وقت در کارخانه)، انتخاب شده و به‌طور تصادفی به دو گروه آزمایش و گواه تقسیم شدند، به نحوی که در هر گروه ۱۵ نفر عضویت داشتند.

ابزار اندازه‌گیری

در این پژوهش به منظور اندازه‌گیری متغیرهای موردنظر از ابزارهای زیر استفاده شد:

- پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می‌یر:

در این پرسشنامه تعهد سازمانی با توجه به سه بعد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری ارزیابی می‌شود. این پرسشنامه دارای ۲۴ سوال بوده و در طیف لیکرت و به صورت مقیاس پنج درجه‌ای طراحی شده است که خیلی زیاد نمره ۵ و خیلی کم نمره یک می‌گیرد، البته لازم به ذکر است که نمره‌گذاری سوالات ۴، ۹، ۱۲، ۱۴، ۱۵، ۱۷ و ۱۸ به صورت معکوس می‌باشد. هر کدام از ابعاد ۸ سوال را شامل می‌شود. تعهد عاطفی شامل سوالات ۱ تا ۸، تعهد مستمر سوالات ۹ تا ۱۶ و تعهد هنجاری سوالات ۱۷ تا ۲۴ می‌باشد. هرچه میزان نمره فرد بالاتر باشد تعهد سازمانی او بیشتر است و هر اندازه نمره فرد پایین‌تر باشد تعهد سازمانی او کمتر است (می‌یر و آلن، ۱۹۹۷؛ به نقل از جعفری، قورچیان، بهبودیان و شهیدی، ۱۳۹۱).

روایی: روایی این پرسشنامه در تحقیقات اشرفی (۱۳۷۴) و ساروقی (۱۳۷۵) به تأیید رسیده است. هردو پژوهشگر مذکور اظهار داشته‌اند که روایی آزمون را به تأیید اساتید و متخصصان فن رسانده‌اند و لذا آزمون مذکور از روایی سوری برخوردار است (کثیری، ۱۳۸۸).

پایایی: ضریب پایایی کل بر اساس محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۹۷ و ضرایب مربوط به مؤلفه‌های تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری به ترتیب، ۰/۸۶، ۰/۸۵ و ۰/۹۲ است (می‌یر و آلن، ۱۹۹۷؛ به نقل از جعفری و همکاران، ۱۳۹۱). ابراهیمی (۱۳۸۷) پرسشنامه تعهد سازمانی را در ایران ترجمه و هنجاریابی نموده است. وی پایایی کل آزمون را با استفاده از شیوه همسانی درونی (آلفای کرونباخ) محاسبه نموده و آن را ۰/۸۱ گزارش کرده است. ضریب آلفای بدست آمده برای این پرسشنامه در پژوهش حاضر نیز ۰/۸۱ بدست آمد که نشان دهنده پایایی مطلوب این پرسشنامه می‌باشد.

- پرسشنامه سازگاری شغلی پورکبیریان:

این پرسشنامه در سال ۱۳۸۶ توسط نسرين پورکبیریان و با کمک و تصحیح گام‌به‌گام محمد رضا عابدی ساخته شده است و برای ساخت آن به دیدگاه‌های مختلف در خصوص سازگاری شغلی مخصوصاً نظریه سازگاری شغلی دیویس مراجعه شده است. این پرسشنامه قادر است در یک مجموعه سوال محدود ارزیابی سریعی از سازگاری شغلی فرد در اختیار مشاور شغلی قرار دهد. پرسشنامه اولیه شامل ۴۴ سوال در حیطه‌های انعطاف‌پذیری، فعال بودن، واکنش‌گری یا تکانش‌گری و پشتکار بود که پس از اجرای اولیه بر روی ۴۰ نفر، ۱۰ سوال که همبستگی ضعیفی با نمره کل داشتند حذف گردید. برای نمره‌گذاری این پرسشنامه از طیف لیکرت ۵ تایی

(خیلی کم=۰، کم=۱، متوسط=۲، زیاد=۳، خیلی زیاد=۴) استفاده می‌شود و روند نمره‌گذاری سوال‌های (۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۲۸، ۲۷، ۲۶، ۲۵، ۲۴، ۲۳، ۲۲، ۱۶) به صورت معکوس می‌باشد. روایی محتوایی این پرسشنامه توسط سه نفر از متخصصین مشاوره تأیید شده است. ضریب اعتبار این پرسشنامه بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۹۴ محاسبه شده است (پورکبیریان، ۱۳۸۶). ضریب آلفای بدست آمده برای این پرسشنامه در پژوهش حاضر نیز ۰/۷۱ بدست آمد که نشان دهنده پایایی قابل قبول این پرسشنامه می‌باشد.

خلاصه‌ای از آموزش تحلیل ارتباط محاوره‌ای

در این قسمت خلاصه‌ای از جلسات آموزشی به طور اختصار بیان می‌شود:

جلسه اول: معرفی رهبر، معرفی اعضاء و شرح قوانین و مقررات گروه، اهداف تشکیل آن، شرح وظایف اعضاء و اجرای پیش‌آزمون.

جلسه دوم: در مورد ساختار شخصیتی من والد، بالغ و کودک و مفهوم تحلیل ارتباط محاوره‌ای صحبت شد و از فواید این روش بحث به عمل آمد. هدف این جلسه شناخت افراد از ساختار شخصیتی خود و تا حدودی آشنایی با ساختار شخصیتی نزدیکان بود.

جلسه سوم: در این جلسه در مورد حالات فرعی ساختار شخصیتی که شامل والد حمایتگر، والد سرزنشگر، بالغ، کودک مطیع و غیره توضیح داده شد. مهمترین هدف این جلسه آشنایی افراد با حالات بدنی و تغییراتی که به دنبال هر ساختار شخصیتی در چهره و حالات بدنی فرد به وجود می‌آید، بود.

جلسه چهارم: در این جلسه در مورد بررسی طرز تفکر، وضعیت‌های زندگی، بررسی وضعیت‌های زندگی در موقعیت‌های کاری و پیش‌نویس زندگی صحبت شد و وضعیت‌های زندگی به اختصار بیان شد و در خصوص نحوه ارزیابی شرایط استرس‌آور در محیط کار با توجه پیش‌نویس زندگی صحبت شد.

جلسه پنجم: در این جلسه در مورد روابط متقابل، روابط مکمل یا موازی، روابط متقاطع، و اینکه روابط متقابل چه تاثیری در کاهش استرس شغلی دارد، صحبت شد. مهم‌ترین هدف این جلسه آشنایی بیشتر افراد با نحوه تعاملات فردی بود و این‌که افراد بتوانند با تغییر نوع روابط به رضایت بیشتری در ارتباطات فردی برسند.

جلسه ششم: در این جلسه در خصوص روابط متقاطع، روابط دوپهلوی و روش‌های حل درگیری و اختلاف صحبت شد. مهم‌ترین هدف این جلسه که افراد شرکت‌کننده در گروه بتوانند بر رفتار و قضاوت‌های خود کنترل بیشتری داشته باشند و بتوانند از درگیری‌های بی‌فایده جلوگیری کنند.

بررسی اثربخشی آموزش گروهی مبتنی بر شیوه تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن...

جلسه هفتم: مهم‌ترین هدف این جلسه شناساندن تفاوت‌های فردی بود. اعضا با آموختن نوع شخصیت‌های گوناگون در محیط‌های کاری تعارض‌های کمتری را تجربه می‌کنند.

جلسه هشتم: در این جلسه در مورد تعریف نوازش، انواع نوازش و ... صحبت شد. در این خصوص هم‌چنین در خصوص فواید نوازش در سازمان با توجه به فرهنگ ایرانی و اعتقادی و تاثیرات مثبت آن را در رابطه با بهبود روابط سازمانی صحبت شد و سپس پس‌آزمون نیز گرفته شد.

روش تحلیل یافته‌ها

در انجام اعمال آماری، ابتدا برای توصیف داده‌ها از میانگین، انحراف‌معیار و واریانس و نمودارهای مربوطه استفاده شد و جهت رعایت پیش فرض نرمال بودن توزیع نمرات در جامعه، ابتدا نرمال بودن توزیع نمرات از طریق آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بررسی شده و به‌منظور بررسی رعایت پیش‌فرض تساوی واریانس متغیرها از آزمون لوین استفاده شد. سپس به‌منظور مقایسه میانگین نمرات پس‌آزمون و پیگیری سازگاری شغلی بعد از کنترل اثر پیش‌آزمون در دو گروه از آزمون تجزیه و تحلیل کواریانس تک‌متغیری (ANCOVA) و به‌منظور مقایسه میانگین نمرات پس‌آزمون و پیگیری مولفه‌های تعهد سازمانی بعد از کنترل اثر پیش‌آزمون در دو گروه از آزمون تجزیه و تحلیل کواریانس چندمتغیری (MANCOVA) استفاده شد. و در نهایت از روش آلفای کرونباخ جهت محاسبه ضرایب پایایی پرسشنامه‌هایی که در پژوهش حاضر اجرا گردید، استفاده شد. برای انجام تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه بیستم استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

میانگین سنی افراد گروه آزمایش ۳۱,۵ سال و گروه گواه ۳۴ سال می‌باشد. میانگین سابقه کارگروه آزمایش ۷/۲ سال و در گروه گواه ۸/۴ سال می‌باشد. از ۱۵ نفر نمونه گروه آزمایش ۱ نفر دیپلم، ۳ نفر فوق دیپلم و ۱۱ نفر لیسانس و بالاتر می‌باشند. از تعداد ۱۵ نفر گروه گواه نیز، ۲ نفر دیپلم، ۱ نفر فوق دیپلم و ۱۲ نفر لیسانس و بالاتر می‌باشند. پایایی پرسشنامه‌ها و بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. پایایی پرسشنامه‌ها و بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای مورد پژوهش

سازگاری شغلی		تعهد سازمانی		گروه
گواه	آزمایش	گواه	آزمایش	
۰/۷۳	۰/۶۹	۰/۹۰	۰/۷۲	آلفای کرونباخ- به تفکیک گروه
۰/۷۱		۰/۸۱		آلفای کرونباخ (مجموع)
Z= ۰/۱۴۲ و Sig= ۰/۳۵**		Z= ۰/۱۰۶ و Sig= ۰/۲**		کولموگروف- اسمیرنوف

**Sig.p<0/01 & *p<0/05

همان‌گونه که نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد، مقدار آلفای کرونباخ برای پرسشنامه تعهد سازمانی ۰/۸۱ و سازگاری شغلی ۰/۸۱ می‌باشد که حاکی از پایایی مطلوبی این پرسشنامه می‌باشد. هم‌چنین مقادیر احتمال آزمون کلموگروف- اسمیرنوف برای متغیر سازگاری شغلی (۰/۳۵) و تعهد سازمانی (۰/۲) می‌باشد که این مقادیر نشان می‌دهد توزیع متغیرها در نمونه مورد مطالعه برای هر دو متغیر نرمال می‌باشد، بنابراین برای تحلیل نتایج در مورد متغیرهای مذکور می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده نمود. میانگین و انحراف معیار سازگاری شغلی به تفکیک گروه آزمایش و گواه و با در نظر گرفتن موقعیت پیش‌آزمون و پس‌آزمون در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار سازگاری شغلی و تعهد سازمانی به تفکیک

گروه آزمایش و گواه و با در نظر گرفتن موقعیت پیش‌آزمون و پس‌آزمون

گروه	موقعیت	میانگین			انحراف استاندارد			
		تعهد سازمانی			سازگاری شغلی	تعهد سازمانی		
		مستمر	هنجاری	عاطفی		مستمر	هنجاری	عاطفی
آزمایش	پیش‌آزمون	۱۸	۱۸/۲	۱۷/۲	۷/۱۵	۳/۷۷	۲/۳۹	۳/۴۷
	پس‌آزمون	۱۸/۲	۲۵	۲۶/۶	۱۰/۴۵	۳/۵۸	۳/۴۸	۴/۴۲
	پیگیری	۱۸	۲۳/۹	۲۵/۸	۷/۵۹	۳/۷۷	۴/۱۸	۴/۴۱
گواه	پیش‌آزمون	۱۶/۸	۱۶/۶	۱۷/۶	۱۰/۳۴	۳/۴۸	۳/۱	۳/۶۲
	پس‌آزمون	۱۷/۲	۱۶/۷	۱۸/۲	۱۴/۹۷	۳/۳۲	۳/۰۲	۴/۵۵
	پیگیری	۱۷	۱۶/۸	۱۸/۲	۱۳/۰۲	۳/۴	۲/۷۵	۳/۵۹
مجموع	پیش‌آزمون	۱۷/۴	۱۷/۵	۱۷/۳	۸/۷۳	۳/۶۲	۲/۸۳	۳/۴۷
	پس‌آزمون	۱۷/۷	۲۰/۸	۲۲/۴	۱۶/۶۹	۳/۴۳	۵/۳۳	۶/۵۳
	پیگیری	۱۷/۵	۲۰/۳	۲۲	۱۲/۶۲	۳/۵۶	۵/۰۲	۵/۵

بررسی اثربخشی آموزش گروهی مبتنی بر شیوه تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن...

همان‌گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود میانگین سازگاری شغلی افراد گروه آزمایش در موقعیت پیش‌آزمون ۶۵/۳ و در موقعیت پس‌آزمون ۸۷/۳ و در موقعیت پیگیری ۸۶/۶ می‌باشد. میانگین سازگاری شغلی افراد گروه گواه در موقعیت پیش‌آزمون ۶۵/۳ و در موقعیت پس‌آزمون ۶۶ و در موقعیت پیگیری ۷۲/۸ می‌باشد. همچنین میانگین مؤلفه‌های متغیر تعهد سازمانی (مستمر، هنجاری و عاطفی) در موقعیت‌های پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری و به تفکیک گروه‌های آزمایش، گواه و مجموع افراد هر دو گروه در جدول فوق مشاهده می‌شود. قبل از بررسی فرضیه‌ها و اجرای آزمون تحلیل کواریانس یک و چندمتغیری، برای رعایت پیش‌فرض تساوی واریانس‌های متغیرهای تحقیق از آزمون لوین استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون لوین در مورد پیش فرض تساوی واریانس‌های

نمره‌ها متغیرهای تحقیق دو گروه در جامعه

متغیر	F	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	سطح معنی داری
سازگاری شغلی	۲/۴۹۳	۱	۲۸	۰/۱۲۶
تعهد سازمانی - تعهد مستمر	۱/۳۸۶	۱	۲۸	۰/۲۴۹
تعهد سازمانی - تعهد هنجاری	۰/۰۳۳	۱	۲۸	۰/۸۵۷
تعهد سازمانی - تعهد عاطفی	۰/۲۰۷	۱	۲۸	۰/۶۵۳

همان‌گونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، فرض صفر برای تساوی واریانس‌های نمره‌های دو گروه در متغیرهای تحقیق تأیید می‌گردد. یعنی پیش فرض تساوی واریانس‌های نمره‌ها در دو گروه آزمایش و گواه تأیید گردید. پس از توصیف و بررسی نرمال بودن و شرط تساوی واریانس متغیرهای پژوهش به استنباط از داده‌های مربوط به این متغیرها می‌پردازیم. فرضیه اول: آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن بر سازگاری شغلی کارکنان پتروشیمی بیستون مؤثر است.

به‌منظور مقایسه میانگین نمرات پس‌آزمون و آزمون پیگیری سازگاری شغلی در دو گروه آزمایش و گواه بعد از کنترل اثر پیش‌آزمون از آزمون تجزیه و تحلیل کواریانس (ANCOVA) استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج تجزیه و تحلیل کوواریانس جهت مقایسه میانگین نمرات
پس آزمون و آزمون پیگیری سازگاری شغلی در دو گروه آزمایش و گواه

مرحله	منابع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری	مجذور اتا
پس آزمون	پیش آزمون	۱۶۳۴/۰۴	۱	۱۶۳۴/۰۴	۱۴/۵۳	**۰/۰۰۱	۰/۳۵
گروه	گروه	۳۴۱۳/۳۳	۱	۳۴۱۳/۳۳	۳۰/۳۶	**۰/۰۰۱	۰/۵۳
	خطا	۳۰۳۵/۲۸	۲۷	۱۱۲/۴۱			
	کل	۱۸۴۴۱۶	۳۰				
آزمون پیگیری	پیش آزمون	۸۹۸/۵۴	۱	۸۹۸/۵۴	۱۰/۶۱	**۰/۰۰۳	۰/۲۸۲
گروه	گروه	۱۴۴۲/۱۳	۱	۱۴۴۲/۱۳	۱۷/۰۳	**۰/۰۰۱	۰/۳۸۷
	خطا	۲۲۸۵/۱۸	۲۷	۸۴/۶۳			
	کل	۱۹۵۳۴۸	۳۰				

**Sig. p<0/01 & *p<0/05

همان طور که نتایج جدول ۴ نشان می دهد بین میانگین نمرات پس آزمون سازگاری شغلی بعد از حذف اثر پیش آزمون تفاوت معنی داری وجود دارد ($F(۱,۲۷)=۳۰/۳, P<۰/۰۱, P<=۰/۵۳$). به این صورت که میانگین نمرات پس آزمون گروه آزمایش به طور معنی داری بیش از گروه گواه است. به عبارتی می توان گفت که آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط محاوره ای برن (TA) به طور معنی داری موجب افزایش سازگاری شغلی در گروه آزمایش در مرحله پس آزمون، در مقایسه با گروه کنترل شده است؛ بنابراین فرضیه اول تأیید می شود. به منظور مقایسه میانگین نمرات آزمون پیگیری مقیاس سازگاری شغلی در دو گروه آزمایش و گواه بعد از کنترل اثر پیش آزمون از آزمون تجزیه و تحلیل کوواریانس (ANCOVA) استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ ارائه شده است. همچنین براساس نتایج جدول ۴، تأثیر آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط محاوره ای برن (TA) بر سازگاری شغلی در گروه آزمایش، در مرحله پیگیری نیز ادامه داشته است ($F(۱,۲۷)=۱۷/۳, P<۰/۰۱, P<=۰/۳۸$).

فرضیه دوم: آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط محاوره ای برن بر تعهد سازمانی (مستمر، هنجاری و عاطفی) کارکنان پتروشیمی بیستون مؤثر است.

به منظور مقایسه میانگین نمرات پس آزمون و پیگیری سه مؤلفه تعهد سازمانی (مستمر، هنجاری و عاطفی) در دو گروه آزمایش و گواه با حذف تأثیر پیش آزمون، از آزمون تجزیه و

بررسی اثربخشی آموزش گروهی مبتنی بر شیوه تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن...

تحلیل کوواریانس چندمتغیری (MANCOVA) استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج تجزیه و تحلیل کوواریانس چندمتغیری مقایسه میانگین نمرات پس‌آزمون و پیگیری تعهد مستمر، هنجاری و عاطفی در دو گروه آزمایش و گواه

مرحله	متغیرها	نام آزمون	مقدار	F	فرضیه df	خطای df	سطح معنی‌داری	مجذور اتا
پس آزمون	گروه‌ها	اثر پیلایس	۰/۷۰۶	۲۰/۰۰۴	۳	۲۵	***۰/۰۰۱	۰/۷۰۶
		لامبدای ویکلز	۰/۲۹۴	۲۰/۰۰۴	۳	۲۵	***۰/۰۰۱	۰/۷۰۶
		اثر هتلینگ	۲/۴۰۱	۲۰/۰۰۴	۳	۲۵	***۰/۰۰۱	۰/۷۰۶
		بزرگ‌ترین ریشه خطا	۲/۴۰۱	۲۰/۰۰۴	۳	۲۵	***۰/۰۰۱	۰/۷۰۶
پیگیری	گروه‌ها	اثر پیلایس	۰/۶۵	۱۴/۲۲۱	۳	۲۳	***۰/۰۰۱	۰/۶۵
		لامبدای ویکلز	۰/۳۵	۱۴/۲۲۱	۳	۲۳	***۰/۰۰۱	۰/۶۵
		اثر هتلینگ	۱/۸۵۵	۱۴/۲۲۱	۳	۲۳	***۰/۰۰۱	۰/۶۵
		بزرگ‌ترین ریشه خطا	۱/۸۵۵	۱۴/۲۲۱	۳	۲۳	***۰/۰۰۱	۰/۶۵

**Sig. p<0/01 & *p<0/05

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، سطوح معناداری همه آزمون‌ها بیانگر آن هستند که بین کارکنان گروه‌های آزمایش و گواه حداقل از لحاظ یکی از متغیرهای وابسته (مؤلفه‌های تعهد سازمانی) هم در مرحله پس‌آزمون و هم پیگیری تفاوت معنی‌داری وجود دارد، برای پی- بردن به تفاوت، نتایج حاصل از آزمون تأثیرات بین آزمودنی‌ها در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. نتایج تأثیرات بین آزمودنی‌ها از لحاظ نمرات پس‌آزمون
تعهد سازمانی در دو گروه آزمایش و گواه

مرحله	متغیر وابسته	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی‌داری	مجذور اتا
پس‌آزمون	تعهد	پیش‌آزمون	۲۶/۷۸	۱	۲۶/۷۸	۱/۰۷	۰/۳۱	۰/۰۳۸
	مستمر	گروه	۰/۱۰۴	۱	۰/۱۰۴	۰/۲۲۸	۰/۶۳۷	۰/۰۰۸
		خطا		۱۲/۳۴	۲۷	۰/۴۵۷		
هنجاری	تعهد	پیش‌آزمون	۱۳۴۴/۷	۱	۱۳۴۴/۷	۱۳/۳۹	***۰/۰۰۱	۰/۳۳۲
	هنجاری	گروه	۴۱۳/۹۴	۱	۴۱۳/۹۴	۴۱/۱۵	***۰/۰۰۱	۰/۶۰۴
		خطا		۲۷/۵۸	۲۷	۱۰/۰۵		
عاطفی	تعهد	پیش‌آزمون	۱۱۷/۹۷	۱	۱۱۷/۹۷	۵/۴۵	*۰/۰۲۷	۰/۱۶۸
	عاطفی	گروه	۵۶۵/۵۹	۱	۵۶۵/۵۹	۲۶/۱۶	***۰/۰۰۱	۰/۴۹۲
		خطا		۵۸۳/۷۶	۲۷	۲۱/۶۲		
	کل		۹۷۴۱	۳۰				
پیگیری	تعهد	پیش‌آزمون	۴۴/۹۰۱	۱	۴۴/۹۰۱	۳/۸۶	۰/۰۶۱	۰/۱۳۴
	مستمر	گروه	۰/۲۶۵	۱	۰/۲۶۵	۱/۲۶	۰/۲۷۱	۰/۰۴۸
		خطا		۵/۲۲۱	۲۷	۰/۲۰۹		
هنجاری	تعهد	پیش‌آزمون	۲۰۰/۵۴	۱	۲۰۰/۵۴	۹۶/۲۵	***۰/۰۰۱	۰/۹۷۵
	هنجاری	گروه	۲۷۰/۱۷	۱	۲۷۰/۱۷	۲۳/۲۲	***۰/۰۰۱	۰/۴۸۲
		خطا		۲۹۰/۷۹	۲۷	۱۱/۶۳		
عاطفی	تعهد	پیش‌آزمون	۵۳/۴۲	۱	۵۳/۴۲	۴/۵۹	*۰/۰۴۲	۰/۱۵۵
	عاطفی	گروه	۳۹۴/۸۸	۱	۳۹۴/۸۸	۲۵/۹۴	***۰/۰۰۱	۰/۵۰۹
		خطا		۳۸۰/۵۴	۲۷	۱۵/۲۲		
	کل		۹۵۵۷	۳۰				

**Sig. $p < 0/01$ & * $p < 0/05$

همان‌طور که نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد بین میانگین نمرات پس‌آزمون تعهد مستمر در گروه آزمایش و گواه بعد از حذف اثر پیش‌آزمون تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. به عبارتی می‌توان گفت که آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن (TA) تأثیر معنی‌داری در تعهد مستمر گروه آزمایش در مرحله پس‌آزمون نداشته است؛ بنابراین این فرضیه رد می‌شود. همچنین این فرضیه در مرحله پیگیری نیز رد می‌شود ($P < 0/05$, $P < 0/048$). مطابق نتایج جدول ۶ بین میانگین نمرات پس‌آزمون تعهد هنجاری در گروه

بررسی اثربخشی آموزش گروهی مبتنی بر شیوه تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن...

آزمایش و گواه بعد از حذف اثر پیش‌آزمون تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($P < 0/01$, $P < 0/04$). $F(27,15) = 41/15$ و این اثر در مرحله پیگیری نیز تداوم داشته است ($P < 0/01$, $P < 0/482$). $F(27,22) = 23/22$. به عبارتی می‌توان گفت که آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن (TA) به‌طور معنی‌داری موجب افزایش تعهد هنجاری در گروه آزمایش در مرحله پس‌آزمون، در مقایسه با گروه کنترل شده است؛ بنابراین این فرضیه تأیید می‌شود. مطابق نتایج جدول ۶ بین میانگین نمرات پس‌آزمون تعهد عاطفی در گروه آزمایش و گواه بعد از حذف اثر پیش‌آزمون تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($P < 0/01$, $P < 0/492$). $F(27,16) = 26/16$ که این اثر در مرحله پیگیری نیز تداوم داشته است ($P < 0/01$, $P < 0/509$). $F(27,94) = 25/94$. به عبارتی می‌توان گفت که آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن (TA) به‌طور معنی‌داری موجب افزایش تعهد عاطفی در گروه آزمایش در مرحله پس‌آزمون، در مقایسه با گروه کنترل شده است؛ بنابراین این فرضیه نیز تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که نتایج نشان می‌دهد آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط متقابل برن (TA) به‌طور معنی‌داری موجب افزایش سازگاری شغلی در گروه آزمایش شده است. این یافته همسو با نتایج پژوهش‌های ماتئوس (۲۰۱۵)؛ پارت^۱ و امبالیگونتسی^۲ (۲۰۱۴)؛ آکیاما و همکاران^۳ (۲۰۰۵)؛ چنگ^۴، مینگ‌شین^۵ و هسیانگ مینگ^۶ (۲۰۰۶)؛ میراندا و هیتی^۷ (۲۰۰۷)، نید^۸ (۲۰۰۲)، رضایی (۱۳۸۳)؛ خدابخشی، کرمی و نورانی‌پور (۱۳۸۹) می‌باشد که نشان داده‌اند روش‌های مبتنی بر تحلیل ارتباط محاوره‌ای و روابط بین فردی، از جمله عوامل افزایش حمایت اجتماعی، بهبود روابط گروهی، افزایش کنترل درونی و نیز کاهش استرس شغلی است. در تبیین این یافته می‌توان اشاره کرد که سازگاری شغلی مبتنی بر ارتباط بین فرد و محیط است و نظریه سازگاری شغلی معتقد است که کار تعاملات انسانی را دربر می‌گیرد (زوبری، ۲۰۱۵). در واقع فرض اصلی در این نظریه این است که فرد خواهان دستیابی و حفظ روابط مثبت با محیط کاری است و آنچه بسیار مهم به نظر می‌رسد این است که تلاش کارمندان برای بهبود هماهنگی‌شان با

1. Pratt, K.
2. Mbaligontsi, M.
3. Akiyama, T. & et al
4. Cheng, I. C.
5. Ming-shinn, L.
6. Hsiang-Ming, H
7. Miranda & Hitti
8. Neath

محیط کاری می‌تواند به‌عنوان اقدامی جهت دستیابی به سازگاری کاری در نظر گرفته شود (دیویس و لافکوئیست، ۱۹۸۴). هم‌چنین کپل و نیوکا (۱۹۹۷) بیان می‌دارند که یک بعد مهم از سازگاری این است که فرد به‌طور مؤثری بتواند با اجتماع رابطه برقرار کند، آن‌ها تأکید می‌کنند که سازگاری تحت‌تأثیر ارتباط فرد با جامعه است و از سوی دیگر تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن، همواره به‌طور موفقیت‌آمیزی به‌عنوان یک مدل ارتباطی در کمپانی‌های بزرگ مورد استفاده قرار گرفته است (فرهنگی، ۱۳۹۰). در حقیقت تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن از طریق بررسی این موضوع که افراد چگونه در تعاملات بین فردی خود از حالات من استفاده می‌کنند و چگونگی شکل‌گیری تعاملاتی که منجر به تعارض می‌شوند، برای اصلاح این تعاملات و ارتباطات اقدام می‌کند (شفیعی‌آبادی، ۱۳۹۴) لذا آگاهی افراد نمونه از منشأ تعارضات بین فردی و اصلاح این تعارضات و تعاملات بین‌فردی، که از جمله اهداف جلسات آموزش گروهی مبتنی بر TA بوده است، منجر به افزایش سازگاری شغلی در افراد نمونه شده است.

همان‌طور که نتایج نشان می‌دهد آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط متقابل برن (TA) تأثیر معنی‌داری در تعهد مستمر گروه آزمایش نداشته است؛ بنابراین این فرضیه رد می‌شود. این یافته همسو با نتایج پژوهش‌های عیسی‌خانی و همکاران (۱۳۹۱)، بهزادی و همکاران (۱۳۹۱)، مالهورترا و موخرجی^۱ (۲۰۰۴)، دی‌زای^۲ (۲۰۰۵)، پورسلطانی، اندام و فرجی (۱۳۸۹)، سیدنقوی و رفعتی‌آلاشتی (۱۳۹۱) و فراتحلیل انجام‌گرفته توسط می‌یر و همکاران (۲۰۰۲) است که نشان داده‌اند تعهد مستمر ارتباط معنی‌داری با تعلق خاطر کاری و ارتباطات درون‌سازمانی ندارد و هم-چنین به‌طور منفی با خشنودی شغلی همبسته است و تعهد مستمر با عملکرد شغلی پایین‌تر رابطه دارد و یافته‌های مربوط با تعهد مستمر پیشنهاد می‌کنند افرادی که بر این باورند باید شغل خود را حفظ کنند متمایل به عملکرد بسیار ضعیف‌تری هستند تا افرادی که احساس آزادی در رها کردن شغل خود دارند. عیسی‌خانی و همکاران (۱۳۹۱) در این رابطه بیان می‌دارند که هرچند ممکن است ترک سازمان برای کارکنان دارای ارتباط مناسب با اداره مستلزم قربانی کردن برخی از چیزها باشد ولی این اثر آن‌قدر زیاد نیست که بتواند برافزایش تعهد مستمر آن‌ها به سازمان تأثیرگذار باشد. از طرفی دیگر افراد برای پرهیز از تجربه کردن عدم تجانس شناختی که ناشی از ناهمسانی بین نگرش و رفتار است (فستینگر، ۱۹۵۷)، می‌خواهند با تغییر نگرش خود از اجبار به باقی ماندن در سازمان (تعهد مستمر) به تمایل احساسی و اخلاقی به باقی ماندن در سازمان (تعهد عاطفی و هنجاری)، این ناهمسانی را از بین ببرند (عیسی‌خانی، ۱۳۹۱). در مجموع با توجه به این‌که تعهد مستمر نوعی حسابگری و منطق اقتصادی را دنبال می‌کند

1. Malhotra, N., Mukherjee, A

2. Di Xie

بررسی اثربخشی آموزش گروهی مبتنی بر شیوه تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن...

(سیدنقوی و رفعتی آلاشتی، ۱۳۹۱)، لذا با ماهیت روابط درون‌سازمانی مبتنی بر گذشت و یا رفتارهای داوطلبانه مثبت همخوانی ندارد؛ بنابراین از کارکنانی که به دلایل منطقی و عقلایی در سازمان می‌مانند، نه از روی احساس و خواست قلبی، نمی‌توان انتظار کارهایی فراتر از نقششان داشت و متقابلاً رفتارهای درون‌سازمانی مثبت و سازنده که عمده‌تاً مبتنی بر احساسات و تمایلات درونی هستند هم نمی‌توانند توجیهات عقلایی و اقتصادی افراد برای ماندن در سازمان (تعهد مستمر) را بهبود بخشند زیرا تعهد مستمر مبین ارزیابی هزینه‌ها و منافع مرتبط با ترک سازمان است و افراد با تعهد مستمر بالا در سازمان باقی می‌مانند چون که مجبور هستند.

مطابق نتایج حاصله، آموزش گروهی مبتنی بر تحلیل ارتباط متقابل برن (TA) به‌طور معنی‌داری موجب افزایش تعهد هنجاری و تعهد عاطفی در گروه آزمایش شده است، لذا این دو فرضیه تأیید می‌شوند. این یافته‌ها همسو با نتایج پژوهش‌های سید نقوی و رفعتی آلاشتی (۱۳۸۹)، اسکندری (۱۳۸۷)، عابدزاده (۱۳۸۷)، خسروی (۱۳۸۷)، اکپرا و وین^۱ (۲۰۰۸)؛ نقل از بهزادی و همکاران، (۱۳۹۱)، ساکز، مودراک و اشفورث^۲ (۱۹۹۶)، لوک و کراوفورد^۳ (۱۹۹۹)، درویش یوسف^۴ (۲۰۰۰)، فینگان^۵ (۲۰۰۰)، عیسی‌خانی و همکاران (۱۳۹۱) و بهزادی و همکاران (۱۳۹۱) است که نتیجه گرفته‌اند که مؤلفه‌های تعهد عاطفی و تعهد هنجاری با جو و ارتباطات درون‌سازمانی دارای ارتباط مثبت معنی‌دار است. بهزادی و همکاران (۱۳۹۱) بیان می‌دارند که ایجاد جو مثبت و محیطی مطلوب برای کارکنان، می‌تواند باعث افزایش احساس تکلیف برای ماندن در سازمان، تلاش برای رسیدن به اهداف سازمان (تعهد هنجاری) و دلبستگی احساسی و عاطفی و لذت بردن از ماندن در سازمان (تعهد عاطفی) را برای کارکنان به ارمغان آورد. عیسی‌خانی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در این رابطه بیان می‌دارند که بعد عاطفی و هنجاری تعهد به‌نوعی مبین وجه عاطفی و اخلاقی تعهد است و زمانی که کارکنان در محیط کار حالات روحی مثبت و رضایت‌بخشی را تجربه می‌کنند و محیط کار حمایت عاطفی و روانی لازم را برای آن‌ها به‌عمل می‌آورد، از نظر هنجاری و عاطفی احساس وابستگی بیشتری به سازمان می‌کنند و لذا با تداوم عضویت در سازمان تلاش می‌کنند به‌نوعی منابع حمایتی دریافتی از سازمان را با تعهد خویش به سازمان جبران نمایند. آن‌ها هم‌چنین بیان می‌دارند کارکنانی که تعاملات مثبتی را با همکاران خویش ایجاد می‌کنند، حس وابستگی عاطفی در آن‌ها ایجاد می‌شود که این مسئله ماندن آن‌ها را در سازمان تقویت می‌کند. در واقع در تبیین این یافته‌های پژوهشی می‌توان گفت

1. Okpara & Wynn
2. Saks, Mudrack & Ashforth
3. Lok & Crawford
4. Yousef
5. Fingan

که یکی از مؤلفه‌های مؤثر در افزایش تعهد سازمانی داشتن روابط مؤثرتر در سازمان است (می‌یر و آلن، ۱۹۹۳؛ فرهنگی، ۱۳۹۰) و در مقابل رویکرد تحلیل ارتباط محاوره‌ای برن نیز به‌عنوان یک وسیله انگیزشی در کارمندان و توسعه‌دهنده بازدهی و بهره‌وری و رشددهنده مهارت‌های ارتباطی بر کارکنان، به‌طور موفقیت‌آمیزی توسط شرکت‌های بزرگی چون جنرال موتورز، بانک مرکزی نیویورک و اداره فرودگاه‌های آمریکا اجرا شده است (هانتر و برنر، ۱۹۸۳؛ به‌نقل بهمنی، ۱۳۸۹). هم‌چنین با توجه به نتایج تحقیقات متعدد، آموزش‌های مبتنی بر روش تحلیل ارتباط محاوره‌ای موجب کاهش استرس شغلی، درک درست نگرش و احساسات دیگران، اصلاح واکنش‌های کلامی افراد نسبت به یکدیگر، بهبود روابط چندگانه و چندنفری افراد با هم، احیای روابط اجتماعی و تعاملات گروهی و ... شده است (گارلند، ۱۹۸۷ و جانسون و همکاران، ۱۹۸۶، نقل از خدابخشی و همکاران، ۱۳۸۹؛ لورنس^۱، ۲۰۰۷؛ نیت، ۲۰۰۲). در این‌جا می‌توان از این نکته سخن به میان آورد که مشاوره‌گروهی مبتنی بر روش تحلیل ارتباط محاوره‌ای از طریق تأثیرگذاری بر عوامل مذکور، به‌عنوان متغیرهای میانجی، بر دو مؤلفه تعهد عاطفی و هنجاری، اثر گذاشته است. یادآوری این نکته لازم است که این دو مؤلفه به ترتیب دارای بیشترین ارتباط با محیط و جو شغلی، روابط با همکاران، استرس شغلی، خشنودی شغلی و ... هستند. در حقیقت بهبود روابط و کاهش تعارض‌ها، افزایش حمایت اجتماعی، افزایش درک متقابل کارکنان از یکدیگر و مسائلی از این قبیل سبب کاهش استرس شغلی، بهره‌وری بیشتر، ارتقاء کیفیت کاری، خشنودی بیشتر در سازمان، صرفه‌جویی بیشتر در هزینه‌ها و در مجموع ایجاد شرایط و جو سازمانی بهتر می‌گردد که این شرایط به‌وجود آمده از نظر عاطفی و هنجاری می‌تواند تسهیل‌کننده افزایش تعهد عاطفی و هنجاری فرد به سازمان باشد. هم‌چنین، در تکمیل آن‌چه گفته شد، گاهی افراد ریشه‌ برخی از مشکلات را به سازمان یا محیط سازمانی نسبت می‌دهند و این مسئله شاید چندان درست نباشد. در جلسات آموزش گروهی به حل مسائلی از این دست نیز پرداخته شد؛ بنابراین می‌توان این انتظار را داشت که افراد از تعمیم افراطی مشکلات به محیط شغلی خود کاسته و از این طریق تعهد خود را به سازمان «باز یافته» اند (یعنی به سطح قبلی تعهد خود، پیش از افت آن به- سبب تعمیم مشکلات به محیط شغلی، رسیده‌اند) و یا اینکه سطح تعهد کنونی خود را افزایش داده‌اند.

1. Lawrence, L.

منابع

- ابراهیمی، احمد. (۱۳۸۷). *تعهد سازمانی و رابطه آن با رضایت شغلی مدیران و معلمان مدارس دولتی مقطع راهنمایی شهرستان آمل*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- ابوالقاسمی، شهنام؛ مقتدر، لیلا. (۱۳۸۸). *مقایسه اثربخشی درمان شناختی- رفتاری و آموزش ابراز وجود بر میزان رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان مراکز بهداشت رشت*. فصلنامه روانشناسی تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن. سال اول، شماره ۱، ص ۸۵-۷۷.
- استوارت، یان. (۱۹۸۷). *روش نوین در روان شناسی تحلیل رفتار متقابل*. ترجمه بهمن دادگستر (۱۳۹۰). تهران: انتشارات دایره.
- اسکندری، نازیلا (۱۳۸۷). *بررسی رابطه ادراک برابری با تعهد سازمانی و دلچسپی شغلی در بین دبیران آموزش و پرورش شهرستان ارسنجان*. بازیابی شده در ۲۰ شهریور ۱۳۸۹، از: www.farsedu.ir/attachment/Eskandari.pdf
- اشرفی، بزرگ. (۱۳۷۴). *تبیین عوامل موثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت ذغال سنگ البرز شرقی*. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس.
- بهزادی، حسن؛ موسوی، مریم؛ سنجی، مجیده. (۱۳۹۱). *بررسی رابطه جو سازمانی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر مشهد*. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، ۱۸ (۳)، ص ۴۲۶-۴۰۷.
- بهمنی، ناهید. (۱۳۸۹). *اثربخشی مشاوره شغلی به سبک تحلیل رفتار متقابل بر سازگاری شغلی کارکنان شرکت نفت اهواز*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- پورسلطانی، حسین؛ اندام، رضا؛ فرجی، رسول. (۱۳۸۹). *رابطه تعالی سازمانی و تعهد سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی استان های منتخب ایران*. دوفصلنامه پژوهش در مورد مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی. سال دوم (دهم پیاپی)، ش ۳ (۱۹ پیاپی).
- پورکبیریان، نسرين. (۱۳۸۶). *مقایسه کیفیت زندگی کاری و سازگاری شغلی بیماران وسواس با توجه به همخوانی یا ناهمخوانی رغبت هایشان با محیط کار*. پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره شغلی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه اصفهان.
- جزنی، نسرين. (۱۳۹۲). *مدیریت منابع انسانی*. تهران: نشر نی.
- جعفری، پریش؛ قورچیان، نادرعلی؛ بهبودیان، جواد؛ شهیدی، نیما. (۱۳۹۱). *ارائه الگویی ساختاری برای رابطه خودکارآمدی، شایستگی ها و تهد سازمانی اعضای هیئت علمی با کیفیت تدریس آنان*. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۶۴، ص ۸۲-۶۱.
- خدابخشی، مریم؛ کرمی، ابوالفضل؛ نورانی پور، رحمت ... (۱۳۸۹). *اثربخشی آموزش تحلیل ارتباط محاوره ای بر استرس شغلی*. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره دوم، شماره ۳.
- خسروی، زهرا. (۱۳۸۷). *بررسی رابطه بین اخلاق کار با تعهد سازمانی در دبیران شهرستان ارسنجان*. بازیابی شده در ۲۵ مهر ماه ۱۳۸۹ از www.farsedu.ir/attachment/Khosravi.pdf

رضایی، شادی. (۱۳۸۳). بررسی تاثیر مشاوره گروهی با رویکرد تحلیل رفتار متقابل بر میزان دسترس شغلی پرستاران شاغل در مراکز توان بخشی شهر ری، تهران. شمیرانات و پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی تهران.

زونکر، ورنون جی. (۲۰۰۶). مشاوره مسیر شغلی با رویکرد کل نگر. ترجمه زهرا یوسفی و محمدرضا عابدی (۱۳۹۴). چاپ اول. اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی.

ساروقی، احمد. (۱۳۷۵). تعهد سازمانی و رابطه آن با ترک خدمت. فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۳۵. سیدنقوی، میرعلی؛ رفعتی آلاشتی، کبری. (۱۳۹۱). رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و نقش فرهنگ سازمانی در تعدیل این رابطه (مطالعه موردی: شرکت نفت و گاز پارس). سال سوم، ش ۱۱. ص ۹-۲۳.

شفیع آبادی، عبدالله؛ ناصری، غلامرضا. (۱۳۹۳). نظریه های مشاوره و روان درمانی. چاپ هجدهم. تهران: مرکز نشر دانشگاهی.

شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۹۴). راهنمایی و مشاوره شغلی و نظریه های انتخاب شغل با تجدید نظر کلی و اضافات. چاپ اول. تهران: انتشارات رشد.

عابدزاده، حمید. (۱۳۸۷). بررسی رابطه جو سازمانی مدرسه با روحیه کارآفرینی در دانش آموزان دوره متوسطه شهر کرمان. رشد آموزش فنی و حرفه ای (ویژه کارآفرینی). ۴(۱)، ۵۸-۵۱.

عرب، محمد؛ رحیمی، عباس؛ والی، لیلا؛ روانگرد، رامین؛ اکبری ساری، علی. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین شاخص های محیط کاری پرستاران و ابعاد فرسودگی شغلی در آنان در بیمارستان های عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران. فصلنامه سلامت کار ایران. دوره ۹، شماره ۳، ص ۵۱-۳۹.

عیسی خانی، احمد؛ فانی، علی اصغر؛ دانایی فرد، حسن. (۱۳۹۱). تبیین رابطه بین تعلق خاطر کاری و تعهد سازمانی کارکنان. پژوهش های مدیریت عمومی. سال پنجم، شماره شانزدهم. ص ۳۸-۲۳.

فرهنگی، علی اکبر. (۱۳۹۰). نظریه های ارتباط سازمانی. تهران: انتشارات موسسه خدمات فرهنگی رسا.

کشیری، الهه. (۱۳۸۸). بررسی رابطه ابعاد سه گانه تعهد سازمانی با عملکرد شغلی مدیران شعب بانک مرکزی، تهران: پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

کرد تمینی، بهمن؛ کوهی، ملیحه. (۱۳۹۰). بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و معنویت سازمانی در بین کارمندان اداره پست شهرستان زاهدان و گرگان. پژوهش های مدیریت عمومی. شال چهارم، شماره ۱۴، ص ۱۴۴-۱۲۹.

Akiyama, T., Miaked, Y., Kawamurae, Y., Tsudac, H., Kurabayashif, L., Tominagag, M., Nodab, T., Akiskalh, K., Akiskalh, H. (2005). Temperament and job stress in Japanese company employees, *Journal of affective disorders*, 101-112.

Allen, N. J., Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment. *Journal of occupational psychology*. 63:1-18.

Bougheas, S., Davidson, C., Upward, R., & Wright, P. (2015). *Structural adjustment, job turnover and career progression* (No. 14). Action IS1104" The EU in the

- new complex geography of economic systems: models, tools and policy evaluation".
- Cheng, I. C., Ming-Shin, N. L., Hsiang, Ming, H. (2006). Populations at Risk Across the Lifespan: Empirical studies the impact of social support and job stress on public health nurses organizational citizenship behaviors in rural Taiwan.
- Chun, J. S., Shin, Y., Choi, J. N., & Kim, M. S. (2013). How does corporate ethics contribute to firm financial performance? The mediating role of collective organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Journal of Management*, 39(4), 853-877.
- Culverson, D. E. (2002). Exploring Organizational Commitment Following Radical Change: A Case Study within the Parks Canada Agency. Master Dissertation, University of Waterloo, Ontario, Canada.
- Dawis, R. V., Lofguist, L. H. (1984). A psychological theory of work adjustment: An individual difference model and its application. Minneapolis: university of Minnesota press.
- Di, Xie. (2005). Exploring organizational learning culture, job satisfaction, motivation to learn, organizational commitment, and internal service quality in a sport organization, Doctoral Dissertation, School of the Ohio State University.
- Festinger, L., (1957). A theory of cognitive dissonance. Vol:2. Stanford university press, USA.
- Fingan, J. (2000). The Impact of Person and Organizational Values on Organizational Commitment. *Journal of Occupational an Organizational Psychology*, 73 (2), 149- 169.
- Francescato, D., & Aber, M. S. (2015). Learning from Organizational theory to Build Organizational Empowerment. *Journal of Community Psychology*, 43(6), 717-738.
- Froese, F. J., & Peltokorpi, V. (2013). Organizational expatriates and self-initiated expatriates: Differences in cross-cultural adjustment and job satisfaction. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(10), 1953-1967.
- Hargaden, H., & Sills, C. (2014). *Transactional analysis: A relational perspective*. Routledge.
- Kapel, D. E., Newka, E. (1997). American Educator's Encyclopedia, New York. Greewood Press.
- Landy, F. J., Conte, J. M. (2010). Work in 21st century (Third Edition). John Wiley & Sons, INC.
- Lawrence, L. (2007). Applying Transactional analysis and personality assessment to improve patient ion selling and communication skill. *Journal of pharmaceutical Education*.
- Lok, P., Crawford, J. (1999). The Relationship between Commitment and Organizational Culture, Subculture, Leadership Style and Job Satisfaction in Organizational Change and Development. *Leadership & Organization Development Journal*, 20 (7), 365-373.
- Malhotra, N., Mukherjee, A. (2004). The relative influence of organizational commitment and job satisfaction on service quality of service customer-contact employees in banking call centers. *journal of service marketing*, 18, 162-174.

- Mathews, J. (2015). Transactional Analysis Derivatives an Approach to Organizational Change and Development. *Available at SSRN 2685531*.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1993). Commitment to organization and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology, 78*, 538-551.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., Smith, C. A. (1993), Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component model. *Journal of Applied Psychology, 78*, 538-551.
- Meyer, J. P., Stanely, D. J., Hrscoivitch, L., Topolnytsky, L. (2002). Affective continuance, normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior, 61*, 20-52.
- Miranda, H., Louise, C. (2007). Job stress may be depressing stressful jobs may make for depressed workers, study shows; web MD medical news. New Yorks university of Rochester.
- Neath, M. (2002). Leadership and organization Development journal, 13-16.
- Pratt, K., & Mbaligontsi, M. (2014). Transactional analysis transforms community care workers in South Africa. *Transactional Analysis Journal, 44*(1), 53-67.
- Saks, A. M., Mudrack, P. E., Ashforth, B. E. (1996). The Relationship between the Work Ethic, Job Attitudes, Intentions to Quit, and Turnover for Temporary Service Employees. *Canadian Journal of Administrative Sciences, 13* (3), 226-236.
- Singh, A. (2015). A Study of Job Adjustment of Physical Education Teachers Working in Senior Secondary Schools. *International Scientific Journal of Sport Sciences, 1*(1).
- Wood, V. R., & Wilberger, J. S. (2015). Globalization, Cultural Diversity and Organizational Commitment: Theoretical Underpinnings. *World, 6*(2).
- Yousef, D. A. (2000). Organizational Commitment and Job Satisfaction as Predictors Attitudes toward Organizational Change in a non-western setting. *Personnel Review, 5* (29), 56-70.
- Zuberi, I. A. (2015). A study of relationship between personal values, needs, job adjustment, temperament and academic career of secondary school teachers with their teaching behaviour.