

فصلنامه مدیریت سرمایه انسانی دفاعی

سال اول، شماره ۱، بهار ۱۴۰۰

صفحات: ۱۸۱-۲۱۱

دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۱۱/۱۶

پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۳/۲۶

مقاله مروری

طراحی مدل پویای پیش‌بینی میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان

مجید ملکی^۱

محسن حبیبی^۲

چکیده

با توجه به اهمیت پذیرش دستورات صادره توسط کارکنان برای سازمان‌های آینده، تحقیق حاضر با هدف طراحی مدل پویای پیش‌بینی میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان انجام شده است. در این پژوهش به منظور شناسایی روابط بین متغیرها از مصاحبه عمیق با ۱۸ نفر از خبرگان استفاده شده است. تحقیق حاضر از نوع آمیخته، تبیینی و کاربردی- توسعه‌ای است. جهت ارائه مدل تحقیق از روش سیستم پویا و نرم افزار ونسیم استفاده گردیده است. نتیجه تحقیق ارائه مدل پویای پیش-بینی میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان است که به مدیران و فرماندهان کمک می‌کند تا پس از شناسایی سطح پذیرش مورد نیاز کارکنان خود، از سیستم پویای ارائه شده برای تنظیم ابعاد سیستم و بدست آوردن سطح مطلوب پذیرش کارکنان بهره‌برداری نمایند. مقایسه‌ی سناریوهای مختلف تحقیق نشان دهنده آن است که مهمترین عامل موثر بر پذیرش دستور توسط کارکنان، مقبولیت دستوردهنده است و سایر مولفه‌ها شامل: ارتقاء سطح اقدامات مدیریت منابع انسانی، قابلیت دستور گیرنده، ویژگی‌های دستور و عوامل زمینه‌ای به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

کلیدواژه‌ها: سیستم پویا، پذیرش دستورات، مقبولیت دستور دهنده، قابلیت دستور گیرنده

۱. دکترای تخصصی مدیریت دولتی-مدیریت منابع انسانی و مدرس دانشگاه افسری امام علی^(ع)، تهران، ایران(نویسنده مسئول)

Email:maleki58m@gmail.com

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی و مدرس دانشگاه افسری امام علی^(ع)، تهران، ایران

بیان مسئله

بخش مکمل اختیار در سازمان، پذیرش آن از سوی زیردستان است. به طوری که اگر فرمان صادر شود، ولی به اجرا در نیاید یا علیرغم عدم پذیرش زیردستان به اجرا درآید اولاً اختیار خدشه دار می شود؛ ثانیاً، در صورت اجرای بدون مقبولیت کارایی سازمانی از دست خواهد رفت (مسگریان، ۱۳۷۷: ۵۹). بسیاری از دانشمندان معتقدند اختیار یا قدرت اعمال نفوذ مافوق به پذیرش و قبول زیردست بستگی دارد (پیندور و همکاران^۱، ۱۹۹۵: ۶۳) و میزان پذیرش تصمیم توسط مجریان آن که اندازه همکاری و رضایت افراد درگیر در اجرای تصمیم برای حل مسئله را نشان می دهد از اهمیت زیادی برخوردار است (دانش فرد، ۱۳۹۵: ۷۹).

در همین راستا یکی از مطالبات مهم رهبر کبیر انقلاب اسلامی حضرت امام خمینی (ره) و همچنین مقام معظم رهبری حضرت امام خامنه ای به عنوان فرماندهی کل قوا از نیروهای تحت امر، انضباط و اطاعت از دستورات است (احمدی، ۱۳۸۸: ۳۸۹؛ زرنگ، ۱۳۹۴: ۵۳-۴۷). از طرفی در اسناد بالادستی بند شش، اصل دوم قانون اساسی یکی از پایه های نظام جمهوری اسلامی را ایمان به کرامت و ارزش های والای انسان و آزادی توأم با مسئولیت او در برابر خدا می داند و در این بند بر نفی هر گونه ستمگری و ستم کشی و سلطه گری و سلطه پذیری تأکید شده و بند ۴ اصل چهل و سوم قانون اساسی بر عدم اجبار افراد به کاری معین و جلوگیری از بهره کشی از کار دیگری تأکید دارد (شمس، ۱۳۹۰: ۱۸). با توجه به این مطالب تجمیع دو موضوع اطاعت از دستورات و عدم اجبار افراد به انجام کار فقط در صورت پذیرش اختیاری دستورات توسط کارکنان امکان پذیر خواهد بود.

با توجه به اهمیت پذیرش دستورات مافوق این سوال مطرح می شود که آیا همه ی دستورات صادره مورد پذیرش دستورگیرندگان قرار می گیرد؟ هر چند به دلیل مباحث امنیتی دسترسی به آمار دقیقی از عدم پذیرش و سرپیچی از دستورات ارائه نگردیده است ولی برخی از تحقیقات موید وجود این رفتار است. به عنوان مثال آکرلف^۲ (۲۰۱۲) عنوان می کند رهبران معمولاً به امکان نافرمانی در اجرای دستورات، مقید هستند. فرهی بوزنجانی،

۱- Pindur et al.

۲- Akerlof

حسن‌بینی و هوشنگی (۱۳۸۸) سرپیچی از دستورات مافوق را یکی از رفتارهای مخرب سربازان در محیط کار می‌دانند. از طرفی تاکید قانون‌گذار و تعیین مجازات برای مرتکبین سرپیچی و لغو دستور نیز نشانه‌ای بر عدم پذیرش کلیه دستورات می‌باشد.

پذیرش دستور کارکنان می‌تواند به کاهش اهمال کاری در کارکنان منجر گردد که به عنوان یکی از بزرگ‌ترین آفت‌ها در کارآیی نیروی انسانی محسوب می‌گردد و یکی از مقوله‌هایی است که نقش مهمی در میزان بهره‌وری و سلامت جسمی و روانی کارکنان دارد (رضائی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۸). علیرغم اهمیت پذیرش دستور توسط کارکنان، در بررسی به‌عمل‌آمده مشاهده گردید که در خصوص چگونگی پذیرش دستور توسط کارکنان در کشور جمهوری اسلامی ایران مدل خاصی ارائه نگردیده است، لذا انجام پژوهشی در این خصوص ضرورت دارد. از طرفی پذیرش دستورات یک فرآیند پیچیده است و سیستم پویا می‌تواند درک صحیحی از سیستم‌های پیچیده و متغیرهای تعامل‌پذیر ارائه نماید و فرصتی برای تغییر و مدیریت سیستم‌های پیچیده فراهم نماید (جیم^۱، ۲۰۱۶: ۱).

با عنایت به موارد بالا تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به این مساله است که چگونه می‌توان احتمال پذیرش دستورات توسط کارکنان را ارتقاء داد و میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان را پیش‌بینی نمود.

پیشینه تحقیق

برترام اچ. راون^۲ و جان آر. پی. فرنچ^۳ انواع پایگاه‌های قدرت در سازمان عبارت‌اند از: قدرت پاداش^۴ (کنترل نسبت به منابع ارزشمند)، قدرت اجبار^۵ (کنترل نسبت به تنبیهات)، قدرت قانونی^۶ (این قدرت مبتنی بر موقعیت یا اختیار رسمی است)، قدرت مرجعیت^۷ (کنترل مبتنی بر جذب که قدرت کاریزما نیز نامیده شده است)، قدرت تخصص (کنترل مبتنی بر

۱- Jim

۲- Bertram H. Raven

۳- John R.P. french

۴- Reward Power

۵- Coercive Power

۶- legitimate Power

۷- Referent Power

دانش). و این پایگاه‌های قدرت باعث می‌شود که بعضی از افراد حتی با وجود مقاومت شدید از سوی دیگران، قادر به تغییر رفتار آن‌ها باشند (فرهنگی و همکاران، ۱۳۹۵: ۴۱۵).

وبر^۱ در نظریه ساختارهای قدرت به دنبال جواب این سؤالات است که چرا افراد از دستورات تبعیت می‌کنند؟ او برای یافتن پاسخ این سؤال میان زور (به معنای توانایی وادار ساختن انسان‌ها به تبعیت، علی‌رغم میل) و اقتدار یا اختیار (به معنای پذیرش دستورات با طیب خاطر) تفکیک قائل می‌شود (مشبکی و روحانی، ۱۳۸۵: ۳۸-۳۹). وبر در سنخ‌شناسی معروف خود سه نوع اختیار را مطرح می‌کند (بکایی و همکاران، ۱۳۹۴: ۵). اختیار کاریزماتیک^۲، اختیار سنتی^۳، و اختیار عقلایی یا قانونی^۴ (بدری، ۱۳۹۰: ۱۵۱-۱۵۲). از دیدگاه وبر فقط روابط مبتنی بر قدرت عقلایی-قانونی دارای ثبات کافی است، مبنایی جهت شکل بخشیدن به ساختارهای اداری دائمی ارائه می‌دهد و باعث می‌شوند که افراد از دستورات تبعیت کنند (معتد وزیر، ۱۳۷۲: ۲۰).

تافلر^۵ سه منبع قدرت را عبارت از زور، ثروت و دانش می‌داند. به نظر وی ضعف اساسی زور و خشونت، انعطاف‌ناپذیری محض آن است. به سخنی کوتاه خشونت بدترین نوع قدرت را بوجود می‌آورد بالعکس، ثروت به مراتب ابزار بهتری برای قدرت است. کیف پر پول به جای تهدید صرف یا تنبیه انعطاف بیشتری دارد، با آن می‌توان پاداش‌هایی داد که با ضرافت تعیین شده است، اعم از پرداخت‌های جنسی یا نقدی. از ثروت می‌توان به شیوه‌ای مثبت یا منفی استفاده کرد. بنابراین از زور خیلی انعطاف‌پذیرتر است (تافلر، ۱۳۷۷: ۳۱). ثروت قدرتی از نوع متوسط به دست می‌دهد. بهترین نوع قدرت از کاربرد دانایی حاصل می‌شود. شون کانری، هنر پیشه‌ی معروف در فیلمی که داستان آن در کوبا در دوران حکومت دیکتاتوری باتیستا اتفاق می‌افتد، در نقش مزدوری انگلیسی ظاهر می‌شود در یک صحنه به یا ماندنی، فرمانده ارتش حاکم مستبد به وی چنین می‌گوید: (سرگرد، به من بگو اسلحه مورد علاقه‌ات چیست تا برایت تهیه کنم.) شون کانری پاسخ می‌دهد: (مغزها). بهترین نوع

۱- Weber

۲- Charismatic Domination

۳- Traditional Domination

۴- Rational or Legal Domination

۵- Alvin Toffler

قدرت بسادگی از بین نمی‌رود. با این قدرت نه تنها می‌توان راه خود را در پیش گرفت بلکه می‌توان دیگران را واداشت آنچه را می‌خواهیم انجام دهند هر چند که بر خلاف میلشان باشد (تافلر، ۱۳۷۷: ۳۰-۳۱).

به اعتقاد گولدنر^۱ اگر اهداف سازمان نهادی نشده باشد و به صورت جزئی از عملکرد رفتاری کارکنان در نیامده باشد، تحمیل قوانین و مقررات برای تحقق آن‌ها، بی‌علاقگی را در کارکنان به وجود می‌آورد (رابینز، ۱۳۷۹: ۲۶۷). گولدنر عنوان می‌کند اگر اختیار به‌جای تحمیل با موافقت زیردستان همراه باشد، کارایی اختیار بالاتر می‌رود (ووگل^۲، ۱۹۹۵: ۳۶۴). وی نتیجه می‌گیرد که در بروکراسی نمایندگی^۳، چون که هم مدیریت و هم کارکنان در ارزش‌ها باهم اتفاق نظر دارند قوانین در عمل پیروی می‌شوند (فرهنگی و همکاران، ۱۳۹۵: ۳۲۹). ولی اگر مقررات از طرف مدیر بر زیردستان تحمیل گردند، کارمندان در اجرای آن به شیوه‌ای غیر از قانون عمل می‌نمایند، به عبارت دیگر، به ظاهر پایبند مقررات هستند، ولی برخلاف مقررات تعیین‌شده عمل می‌کنند (بکایی و همکاران، ۱۳۹۴: ۵).

چستر بارنارد یکی از نویسندگان مطرح و مهمی است که سعی کرد مدیریت علمی را با روابط انسانی پیوند دهد. وی سازمان را به عنوان سیستم همکاری نیروها و فعالیت‌های افراد تعریف کرده است. بارنارد تئوری پذیرش قدرت را بر مبنای اراده آزاد و بدون اجبار معرفی می‌نماید (پیندور و همکاران، ۱۹۹۵: ۶۳) و با ارائه نگرش تازه‌ای، اختیار را ناشی از پذیرش زیردستان می‌داند بنابراین، اختیار یا قدرت اعمال نفوذ مافوق به پذیرش و قبول زیردست بستگی دارد (هاشمی‌فر، ۱۳۷۷، ۳۶). تئوری پذیرش بارنارد ادعا می‌کند که کسانی که دستورات را انجام می‌دهند بر اساس باورشان از درستی و مشروعیت دستورات این کار را انجام می‌دهند (ماهونی و گودفرنی^۴، ۲۰۱۴: ۸). یعنی کارکنان اعتبار (صحت) دستورات مدیرانشان را در نظر می‌گیرند و سپس آگاهانه تصمیم می‌گیرند که آیا آن دستورات را

۱- Gouldner

۲- Vogel

۳- representative bureaucracy

۴- Mahoney and Godfrey

بپذیرند یا نه (پیندور و همکاران، ۱۹۹۵: ۶۳). بارنارد برخلاف کسانی چون تیلور معتقد است قدرت مدیر در متقاعد کردن است نه در دستور دادن (گابور و ماهونی^۱، ۲۰۱۰: ۱۳).

بنابراین برخلاف کلاسیک‌ها که به اختیار به‌عنوان یک جریان از بالا به پایین نگاه می‌کنند چستر بارنارد عقیده دارد که جریان اختیار در سازمان از پایین به بالاست (مشبکی و روحانی، ۱۳۸۵: ۵۲). به نظر چستر بارنارد برای اینکه دستوری مشروعیت پیدا کند و از طرف زیردستان مورد پذیرش قرار گیرد لازم است چهار شرط زیر را به‌طور هم‌زمان داشته باشد (هاشمی فر، ۱۳۷۷، ۴۰؛ مسگریان، ۱۳۷۷: ۶۲).

۱- ابلاغ یا دستور برای او قابل فهم و درک باشد.

۲- اعتقاد داشته باشد که ابلاغ یا دستور با هدف‌های سازمان مغایرت ندارد.

۳- اعتقاد داشته باشد که ابلاغ یا دستور سازگار با علائق شخصی اوست.

۴- از لحاظ جسمی و روانی قادر به اجرای آن دستور یا ابلاغ باشد.

در مبانی دین اسلام اساساً، امور قلبی، الزام بردار و قهرپذیر نیستند؛ بلکه هر معنایی را می‌بایست با میل و رغبت به کسی قبولاند. پیامبر اسلام (ص) نیز، به‌عنوان مبلغ و مجری احکام الهی، موظف است با توجه به میل و رغبت انسان‌ها، دین را به آن‌ها عرضه کند؛ و حق اجبار و الزام و تحمیل دین بر مردم را ندارد (نقی‌پورفر، ۱۳۸۵: ۱۵۶). در این زمینه بیاناتی در قرآن کریم آمده است: «اللَّهُ حَفِیْظٌ عَلَیْهِمْ وَ مَا أَنْتَ عَلَیْهِمْ بِوَكِیْلٍ: این خداست که مراقب و مسلط بر خلائق است، و شما وکالت بر جان مردم نداری، تا از جانب مردم، کارگزار امور آنان باشید» (سوره شوری/ آیه ۶).

تحمیل، انسانیت انسان را از او سلب می‌کند و لو در جهت حق باشد؛ زیرا، انسانیت انسان به اعمال اراده‌اش بستگی دارد. اگر از انسانی سلب اراده شود و تحت اختیار دیگری درآید، باز هم مسئول اعمال خویش است؛ اگرچه به او تحمیل شده باشد، زیرا تحمیل را پذیرفته است و پذیرفتن تحمیل، به معنی این است که با اختیار، به آن وادی، قدم گذاشته است.

۱- Gabor and Mahoney

خلاصه، با توجه به آیات فراوانی که در این زمینه هست، معلوم می‌شود که انسان نسبت به اعمالی که از او صادر می‌شود مسئولیت دارد و این مسئولیت، اقتضا می‌کند که انسان در عملکردش، آزادی عمل داشته باشد. از طرفی، اجبار بر عمل نیک، چون جبری است، مایه رشد روحی انسان نخواهد شد، بلکه به جهت ساختار خاص خلقت انسانی، موجب گریز از اعمال خیر و فرو غلتیدن در ورطه گناه و آلودگی نیز خواهد بود. لذا در نظام مدیریت ولایی و الهی، شوق و رغبت، محور اعمال مدیریت و تحقق تبعیت، از نیروهای تحت فرمان است (نقی پورفر، ۱۳۸۵: ۱۵۸-۱۶۰).

فالت^۱ معتقد است از طریق اعمال زور و توسل به اجبار، نمی‌توان بین اجزا و عناصر مختلف، هماهنگی به وجود آورد. لذا، اولین وظیفه مدیران را فراهم آوردن وضعیتی می‌داند که افراد به دلخواه خود برای همکاری آماده باشند. فالت قدرت را به دو دسته تقسیم می‌کند: قدرت بر دیگران و قدرت با دیگران. مدیری که تصور می‌کند حق کنترل کارکنانش را به طور مطلق دارد و حاضر نیست پیشنهادهای آن‌ها را بشنود و معتقد است که از دستوراتش اعم از صحیح یا غلط باید اطاعت گردد، دارای تفکر قدرت بر دیگران است و به عبارتی، اعمال قدرت می‌کند. این نوع اعمال موجب مقاومت می‌شود و گرایش به سرپیچی از دستورات را در کارکنان فراهم می‌سازد (مسگریان، ۱۳۷۷: ۶۲-۶۳).

مدیری که کار روزانه را به‌طور سیستماتیک برنامه‌ریزی می‌کند، کار را به زیردستان یاد می‌دهد و پیشنهادهای خوب آن‌ها را می‌پذیرد در واقع یک قدرت مشترک به وجود می‌آورد که قدرت با دیگران نام دارد (مشبکی و روحانی، ۱۳۸۵: ۵۱). به نظر فالت راه رسیدن به چنین تفکری استفاده از «قانون موقعیت^۲» است و دستور دادن بیشتر مبتنی بر قانون موقعیت است تا این که وابسته به موقعیت یا مقام صاحب‌اختیار باشد. به نظر وی رهبر واقعی کسی است که قانون موقعیت را بداند و از آن بیشترین استفاده را کند. با توجه به قانون موقعیت دستورات دیگر جنبه شخصی و انفرادی ندارند؛ زیرا آنچه موجب صدور یا اخذ تصمیم می‌گردد موقعیت است که در اثر عوامل متعددی از قبیل بررسی‌های فنی، نظریات

۱- follet

۲- the law of situation

اهل خبره، شرایط زمانی و مکانی و مانند آن ایجاد می شود در این حالت، دستورات، مشتاقانه اجرا می شوند (مسگریان، ۱۳۷۷: ۶۳).

در نظریه اختیار فالت، قدرت جمعی باید جانشین قدرت انفرادی گردد و به جای اعمال قدرت شخصی در سازمان، مسائل باید از طریق بررسی مشترک موقعیت خاص و همکاری جمعی حل و فصل گردد. بدین ترتیب، حل مسائل سازمان منتهی به اخذ تصمیم بر پایه تلفیق نظریات تمامی اشخاص می گردد که با مسئله معینی سروکار دارند. در این صورت، تصمیمات بر مبنای نتایج تحقیقات و بررسی علمی گرفته می شود و مجال مخالفت برای هیچ کس باقی نمی ماند (مسگریان، ۱۳۷۷: ۶۲).

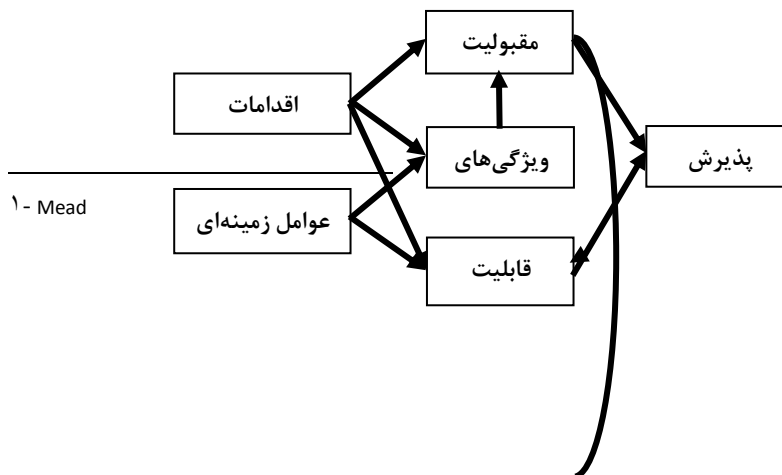
چارچوب نظری تحقیق

اصولاً اعمالی که از موجود انسانی سر می زند می توان به دو نوع تقسیم کرد یک نوع آن اعمال است که عمل کننده به آن معنای ذهنی می دهد یعنی قبل از انجام آن تصور انجام آن را در ذهن خود دارد؛ نوع دوم اعمالی است بدون معنای ذهنی. نوع اول را می توان کنش و نوع دوم را رفتار نامید. کنش خود به دو نوع تقسیم می شود قسمت معنای ذهنی کنش برخاسته از حالات کاملاً شخصی و درونی فرد عمل کننده است، مثلاً هنگامی که فرد به تنهایی در حال قدم زدن است و تحت تاثیر فرد حاضر یا غایبی نیست. مطالعه این نوع کنش نیز بر عهده روانشناسی است. اما مفهوم مورد نظر ما کنش یا اقدام اجتماعی است این کنش اولاً رفتاری است همراه با معنای ذهنی و ثانیاً معنای ذهنی به رفتار یا تصور رفتار دیگری بر می گردد. به عنوان مثال یک دوچرخه سوار تا زمانی که در حالات شخصی خود و به تنهایی در حال حرکت است در حال کنش فردی است اما به محض این که یک وسیله نقلیه جلوی او ظاهر شد از این لحظه به بعد دوچرخه سوار مجبور است به حرکت خود بر اساس حرکت آن وسیله نقلیه یا برداشتی که از حرکت آن وسیله نقلیه و آثار مترتب بر آن دارد به حرکت خود شکل دهد. لذا از این به بعد کنش اجتماعی مطرح است (شاهنوشی و جعفری نیا، ۱۳۸۵: ۶۹).

از آنجا که در پژوهش حاضر پذیرش به عنوان یک کنش در نظر گرفته شده لذا چارچوب نظری تعامل گرایی نمادین می باشد. در تعامل نمادین اعتقاد بر این است که انسان ها بیشتر کنشی هستند تا اینکه صرفاً واکنشی باشند. اعمال و فعالیتهای انسان هدفمند و مبتنی بر معنایی هستند که افراد برای آنها دارند (حیدری و همکاران، ۱۳۹۱: ۳۰۵). در تعامل نمادین افراد ایماها و اشاره های یکدیگر را تفسیر کرده و بر مبنای معنایی که از این تفسیر به بار می آید عمل می کنند (بوریل و مورگان، ۱۳۹۰: ۱۱۵).

با توجه به چارچوب انتخاب شده دو عنصر دستور دهنده و دستور گیرنده به عنوان طرفین تعامل در کنش دستور گیرنده (پذیرش یا عدم پذیرش) تاثیرگذار هستند. اما از آنجا که در تعامل گرایی اعمال انسان مبتنی بر معنایی است که به رفتار، حرکات، ایماها و... داده می شود لذا تفسیر دستور گیرنده از مقبولیت دستور دهنده مهم تر از خود مقبولیت دستور دهنده است. از طرفی برابر این دیدگاه ویژگی های دستور به عنوان یک نماد بر مقبولیت دستور دهنده تاثیر گذار می باشد. در نهایت مید^۱ معتقد به وجود جهانی خارجی است که بر تفکر و کنش انسان ها تاثیرگذار است (بوریل و مورگان، ۱۳۹۰: ۱۱۵) و لذا عوامل زمینه ای نیز در پژوهش حاضر به عنوان عواملی که خارج از فرد قرار دارند و بر کنش دستور گیرندگان تاثیر گذارند در نظر گرفته شده اند.

با در نظر گرفتن مباحث بالا به نظر می رسد سه بعد درک دستور گیرنده از قابلیت خود و درک مقبولیت دستور دهنده توسط دستور گیرنده بر توسعه منطقه پذیرش تاثیر گذار می باشد. از طرفی ویژگی های دستور از طریق تاثیرگذاری بر مقبولیت دستور دهنده و عوامل زمینه ای نیز از طریق تاثیرگذاری بر قابلیت دستور دهنده و مقبولیت دستور گیرندگان می توانند بر میزان پذیرش دستورات اثرگذار باشند. در ادامه مدل مفهومی پژوهش و تعاریف ابعاد مدل ارائه می گردد.



شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق

پذیرش دستور: چیسمار و وایلی پتون^۱ پذیرش را به عنوان قصد قبول یک درخواست تعریف نموده‌اند (عادل^۲، ۲۰۰۷: ۲)، دی وال و باشمن^۳ (۲۰۱۱)، پذیرش اجتماعی را به این معنی می‌دانند که دیگران نشان دهند که دوست دارند با شما رابطه داشته باشند و شما را به عنوان عضوی از گروه خود داشته باشند. در تحقیق حاضر پذیرش دستور عبارتست از کنش دستور گیرنده در مواجهه با دستورات صادره توسط دستور دهنده مبنی بر موافقت با دستورات صادره.

مقبولیت دستور دهنده: مقبولیت یعنی مورد پسند بسیاری از افراد بودن (کراولی^۴، ۱۳۸۳: ۲) مقبولیت رهبری به عنوان شناخت و پذیرش قدرت یک رهبر توسط کسانی که از طریق او رهبری می‌شوند، تعریف شده است. رهبرانی که برای انجام کاری خاص به رسمیت شناخته شده‌اند کارکنانشان به صورت داوطلبانه دستورات آنها را اجرا می‌کنند (حسن و همکاران^۵، ۲۰۱۱: ۱۷۱). در تحقیق حاضر مقبولیت دستور دهنده عبارت است از: ادراک قابل قبول بودن اخلاق، دانش، سبک رهبری، اقتدار، انضباط و شایستگی دستور دهنده از نظر دستور گیرنده.

قابلیت دستور گیرنده: بویاتزیس^۶ اظهار می‌دارد که قابلیت یا شایستگی به طور کلی بر روی صفات و ویژگی‌های اساسی یک شخص تاکید دارد. این صفات می‌تواند انگیزش، رفتار، نگرش، مهارت و تصور فرد از نقش اجتماعی و یا مجموعه‌ای از دانشی باشد که فرد در انجام کارها و فعالیت‌ها مورد استفاده قرار می‌دهد (یگانگی، ۱۳۸۹: ۵۸). قابلیت عبارت است از ویژگی‌ها، توانایی‌ها و منابعی که ارائه پاسخی خاص و قابل پیش‌بینی را تسهیل می‌کند (Lindbom et al, ۲۰۱۵: ۴۷). در تحقیق حاضر قابلیت دستور گیرنده عبارت است از:

۱- Chismar and Wiley-Patton

۲- Adell

۳- C. Nathan DeWall and Brad J. Bushman

۴- Crawley

۵- Mat Hassan et al.

۶- Boyatzis

مجموعه توانایی‌ها، انگیزش، شخصیت و ارزش‌های دستور گیرنده که بر پذیرش دستورات صادره تاثیرگذار می‌باشند.

ویژگی‌های دستور: ویژگی‌های مربوط به نحوه تدوین و ابلاغ دستور که بر مقبولیت دستور دهنده و قابلیت دستور گیرنده تاثیر گذاشته و منطقه پذیرش کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهند.

اقدامات مدیریت منابع انسانی: اقدامات مدیریت منابع انسانی منعکس کننده سرمایه‌گذاری‌های مختلفی است که سازمان‌ها برای منابع انسانی انجام می‌دهند با این انتظار که رفتارهای خاصی از کارکنان مشاهده کنند (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۰۲). شولز و جکسون^۱ اقدامات مدیریت منابع انسانی را به عنوان سیستمی که کارکنان را به منظور اطمینان از عملکرد موثر و بقای سازمان و اعضای آن جذب، توسعه، برانگیخته و حفظ می‌نماید، تعریف کرده‌اند. لایکویز و مینیوا^۲ (۲۰۰۵) اقدامات مدیریت منابع انسانی را به عنوان مجموعه‌ای از اقدامات که به منظور مدیریت منابع انسانی از طریق تسهیل توسعه قابلیت‌های ایجاد روابط پیچیده اجتماعی و خلق دانش سازمانی به منظور حفظ مزیت رقابتی توسط سازمان‌ها انجام می‌شود (تان و نصوردین^۳، ۲۰۱۱: ۱۵۷). در این پژوهش منظور از اقدامات مدیریت منابع انسانی مجموعه‌ای از اقدامات مدیریت منابع انسانی که بر مقبولیت دستور دهنده، قابلیت دستور گیرنده و نحوه تدوین و ابلاغ دستور تاثیر گذاشته و منتج به پذیرش دستورات توسط کارکنان می‌گردد.

عوامل زمینه‌ای: دی^۴ اظهار می‌دارد که زمینه عبارت است از: هرگونه اطلاعاتی که برای توصیف موقعیت چیزی می‌تواند مورد استفاده قرار می‌گیرد. روزمان و همکاران^۵ زمینه را به عنوان ترکیبی از تمام شرایط آشکار و پنهانی که بر وضعیت یک فرآیند تاثیر می‌گذارند، تعریف می‌کنند (کرونسبین و همکاران^۶، ۲۰۱۴: ۲). همه علل و عواملی که امکان برقراری،

۱- Schuler and Jackson

۲- Likewise, Minbaeva

۳- Tan and Nasurdin

۴- Dey

۵- Rosemann et al.

۶- Kronsbein et al.

تنظیم و واکنش بموقع و مناسب سازمان نسبت به سایر نظام‌ها را فراهم می‌آورند، زمینه یا محیط نامیده می‌شوند (مبینی‌دهکردی، کشتکارهرانکی، ۱۳۹۴: ۶۵). در تحقیق حاضر عوامل زمینه‌ای عبارت اند از: ویژگی‌های سازمانی و ملی که بر مقبولیت دستور دهنده، قابلیت دستور گیرنده و نحوه تدوین و ابلاغ دستور تاثیر گذاشته و پذیرش دستور توسط کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهند.

روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق از لحاظ هدف، از نوع تبیینی و در دسته‌ی تحقیقات کاربردی- توسعه‌ای بوده و از روش آمیخته استفاده نموده است. در این تحقیق با بررسی و مطالعه دقیق ادبیات نظری تحقیق و انجام مصاحبه با خبرگان، یک مدل پویایی سیستم جهت پیش‌بینی میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان طراحی شده است. روش‌شناسی این پژوهش در قالب تحلیل سیستمی است. این روش بر پایه ساختار مدار کنترلی بنا شده است و امکان مطالعه ساختار و رفتار سیستم‌های پیچیده اقتصادی، اجتماعی، زیستی و فنی را فراهم می‌کند (البرزی، دادرس و قراخانی، ۱۳۹۴: ۵۶). در رویکرد سیستمی، روش پویایی‌شناسی سیستم مد نظر قرار گرفته است و می‌تواند در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها ابزاری قدرتمند در اختیار مدیران و تصمیم‌گیران قرار دهد. به این صورت که در محیط آزمایشی نرم افزار و با حداقل هزینه ممکن، سیاست‌های مختلف بر روی مدل امتحان شده و رفتار بازخوردی آن مشاهده می‌گردد و براساس آن بهترین تصمیم اتخاذ می‌گردد (موسوی و پیشوایی، ۱۳۹۸، ۱۳۴-۱۳۵). برای گردآوری اطلاعات مربوط به متغیرهای تحقیق و روابط بین آنها از نظر ۱۸ نفر از خبرگان استفاده گردیده است خبرگان واجد شرایط زیر می‌باشند:

- ۱) دارای مدرک دکتری در رشته‌های (مدیریت) (۱۱ نفر)، جامعه‌شناسی (۳ نفر)، روانشناسی (۲ نفر) و علوم قرآنی (۲ نفر).
- ۲) دارای حداقل یک مقاله یا کتاب در حوزه‌های ارتباط و رهبری یا حوزه‌های مرتبط.
- ۳) حداقل پنج سال سابقه خدمت در مشاغل مدیریتی یا فرماندهی.

به منظور طراحی مدل پویای پیش‌بینی میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان در پژوهش حاضر از نرم افزار ونسیم^۱ استفاده گردیده است. گام‌های روش پویایی سیستم‌ها به طور خلاصه عبارت اند از: ساختاردهی به مساله (شناسایی و تعریف مساله)؛ توسعه یا خلق فرضیه‌های پویا؛ مدل‌سازی و فرموله کردن؛ آزمون مدل و اعتبارسنجی آن؛ سناریو سازی و ارزیابی سیاست‌ها (حاجی‌غلام سریزدی، رجب‌زاده قطری، مشایخی و حسن‌زاده، ۱۳۹۹: ۵۵).

تجزیه و تحلیل داده‌ها

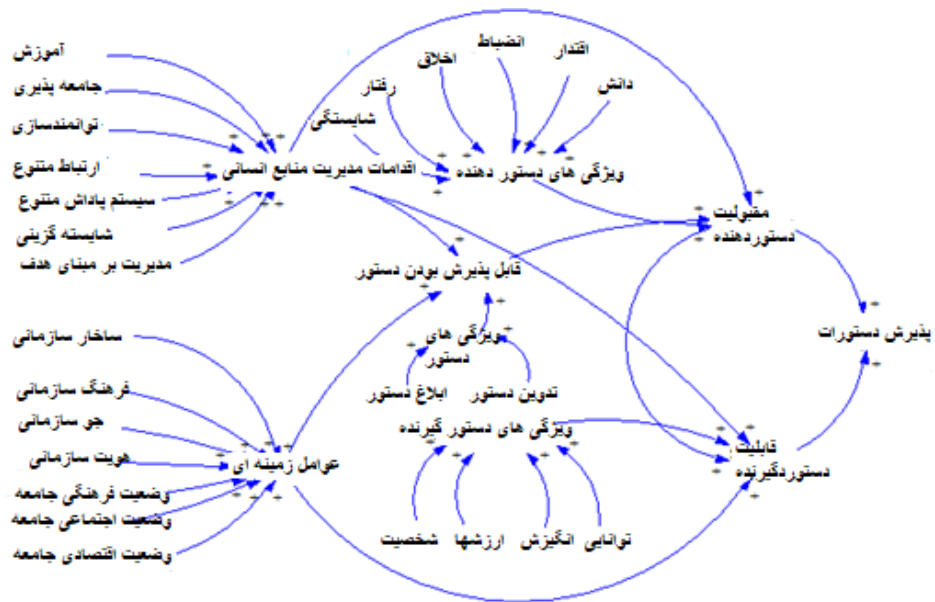
تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در شش مرحله انجام شده است که در ادامه هر یک از مراحل به تفکیک تشریح می‌گردد.

۱. شناسایی و تعریف مساله

در این پژوهش مساله مورد بررسی پیش‌بینی میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان می‌باشد و چون در اکثر سازمان‌ها بین وضعیت مطلوب و وضعیت موجود پذیرش دستور توسط کارکنان اختلاف وجود دارد لذا محقق می‌خواهد به کمک پویایی سیستم‌ها عوامل مؤثر در ایجاد این فاصله را شناسایی و میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان را پیش‌بینی نماید.

۲. خلق فرضیه‌های پویا

بر اساس مطالعات انجام گرفته می‌توان فاصله بین سطح مطلوب و سطح فعلی منطقه پذیرش کارکنان را از طریق کم کردن فاصله سطح مطلوب و فعلی متغیرهای موثر بر آن (مقبولیت دستور دهنده، قابلیت دستور گیرنده، ویژگی‌های دستور، اقدامات مدیریت منابع انسانی و عوامل زمینه‌ای) کاهش داد. این کار را در قالب حلقه‌های علی و معلولی می‌توان انجام داد. نتیجه این قسمت ارائه نمودار علت - معلولی روابط بین متغیرهاست که این نمودار در نمودار (۱) ارائه گردیده است. در نمودار ارائه شده فلش‌ها نشان دهنده‌ی ارتباط بین متغیرها هستند، علامت (+) نشان دهنده‌ی تاثیر مثبت و علامت (-) نشان دهنده‌ی تاثیر منفی متغیر مبدأ بر متغیر مقصد است.



نمودار (۱) نمودار علت- معلولی

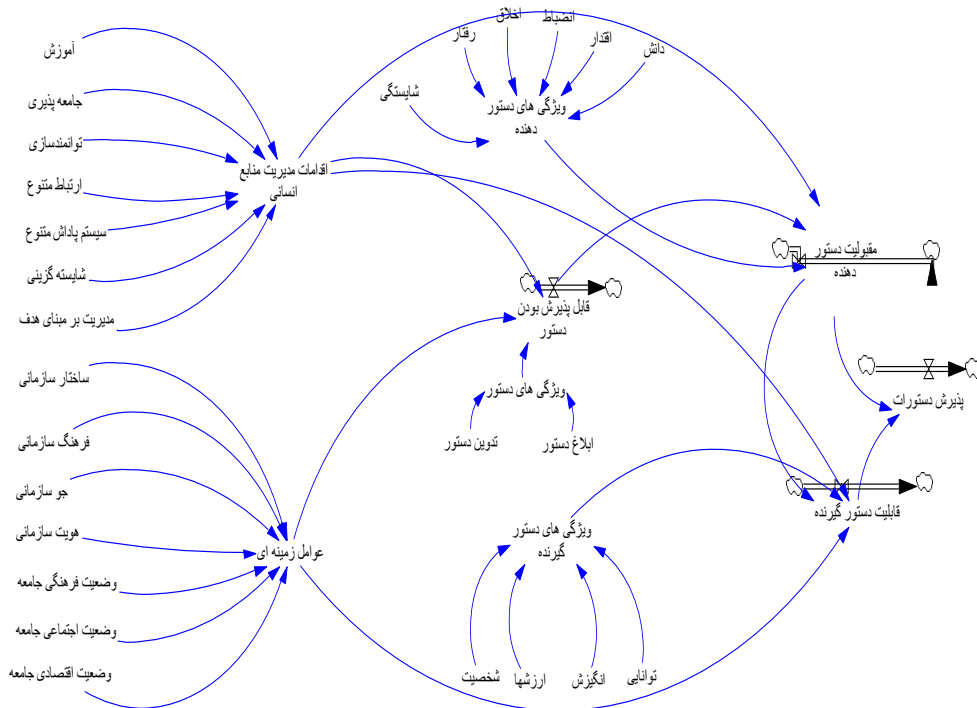
۳. مدل سازی و فرموله کردن

در مرحله بعد برای درک بهتر از رفتار سیستم باید روابط بین متغیرهای سیستم تدوین شود و با استفاده از رایانه، مقدار متغیرها در طول زمان شبیه سازی شود. برای این منظور، از نرم افزار شبیه سازی «ونسیم» که یکی از پرکاربردترین نرم افزارهای حوزه پویایی سیستم است، استفاده شده است. با این نرم افزار می توان نمودارهای علی - معلولی و نمودارهای سطح جریان را ترسیم و شبیه سازی نمود. نمودار سطح - جریان مربوط به مدل پویای پیش بینی میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان در نمودار (۲) ارائه گردیده است. در نمودار ارائه شده علامت‌ها به مفهوم زیر می باشند:

➔ نشان دهنده ی متغیر جریان :

☁ نشان دهنده سرچشمه :

⊗ نشان دهنده ی شیر یا کنترل کننده ی جریان :



نمودار (۲) نمودار حالت جریان

برای فرمول بندی نحوه‌ی ارتباط متغیرهای مختلف از ضرایب بارهای عاملی پژوهش آقایان ملکی، دانش‌فرد، معمارزاده طهران و آقاسینعلی شیرازی (۱۳۹۸) استفاده شده است که این ضرایب، خروجی نرم افزار PLS پس از اعمال پرسشنامه‌ی توسعه‌ی منطقه پذیرش کارکنان می‌باشد.

جدول (۱) ضرایب مورد استفاده در فرموله کردن مدل

مؤلفه	مقبولیت دستور دهنده	قابلیت دستور گیرنده	ویژگی‌های دستور	عوامل زمینه‌ای	اقدامات مدیریت منابع انسانی
اخلاق	۰/۷۳۸				
دانش	۰/۸۴۲				
انضباط	۰/۷۳۶				
اقتدار	۰/۷۷۴				

رفتار	۰/۷۱۱				
شایستگی	۰/۷۳۵				
شخصیت		۰/۷۶۸			
توانایی		۰/۸۶۹			
انگیزش		۰/۸۳۹			
ارزشها		۰/۷۶۹			
ابلاغ			۰/۹۵۲		
تدوین			۰/۹۲۱		
ساختار سازمان				۰/۷۶۱	
فرهنگ سازمان				۰/۸۰۹	
جو سازمان				۰/۹۰۹	
هویت سازمان				۰/۷۸۶	
وضعیت اجتماعی جامعه				۰/۷۶۳	
مولفه	مقبولیت دستور دهنده	قابلیت دستور گیرنده	ویژگی های دستور	عوامل زمینه ای	اقدامات مدیریت منابع انسانی
وضعیت اقتصادی جامعه				۰/۶۵۸	
وضعیت فرهنگی جامعه				۰/۸۶۷	
شایسته گزینی					۰/۸۹۱
جامعه پذیری					۰/۸۲۴
آموزش					۰/۷۸۰
توانمندسازی					۰/۷۵۲
ارتباطات متنوع					۰/۷۲۷
تنوع شغلی					۰/۱۸۳
پاداش متنوع					۰/۸۸۳
مدیریت بر مبنای هدف					۰/۷۴۴

۴- آزمون مدل و اعتبارسنجی آن

در این تحقیق برای آزمون کارایی مدل از آزمون‌های سازگاری واحدها و شرایط حدی استفاده شده است که در ادامه توضیحات هر کدام از این آزمون‌ها ارائه گردیده است.

الف) آزمون سازگاری واحدها: این آزمون برای ارزیابی سازگاری ابعاد معادلات استفاده می‌گردد. در نرم افزار ونسیم اگر از قسمت مدل^۱ گزینه چک واحدها^۲ را کلیک کنیم در صورت درست بودن واحدها پیغام واحدها صحیح می‌باشند^۳ ظاهر می‌شود که برابر تست انجام شده واحدهای مدل درست انتخاب گردیده‌اند.

ب) آزمون شرایط حدی: این آزمون بر مقاوم بودن مدل در شرایط حدی تأکید دارد؛ به این معنا که تحت هر شرایطی با تغییر یافتن سیاست‌ها و یا مقادیر ورودی‌ها، مدل باید رفتار مورد انتظار را از خود نشان دهد. به عنوان مثال وقتی که مقادیر اولیه متغیرهای پیش‌بینی کننده میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان افزایش یا کاهش داده شود میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان نیز بایستی به تناسب افزایش یا کاهش یابد. همان طور که در ادامه در قسمت سناریوسازی تشریح می‌گردد به ازای هر تغییری در متغیرهای شناسایی شده، میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان نیز تغییر می‌یابد.

۵- سناریو سازی و ارزیابی سیاست‌ها

قبل از بررسی سناریوهای مختلف لازم به توضیح است که دو فرض در بررسی سناریوها در نظر گرفته شده‌اند؛ الف) فرض اول اینکه میزان تغییر هر یک از متغیرها ۲۰ درصد در نظر گرفته شده است؛ فرض دوم اینکه بازه زمانی تغییرات ۱۰ ماه در نظر گرفته شده است.

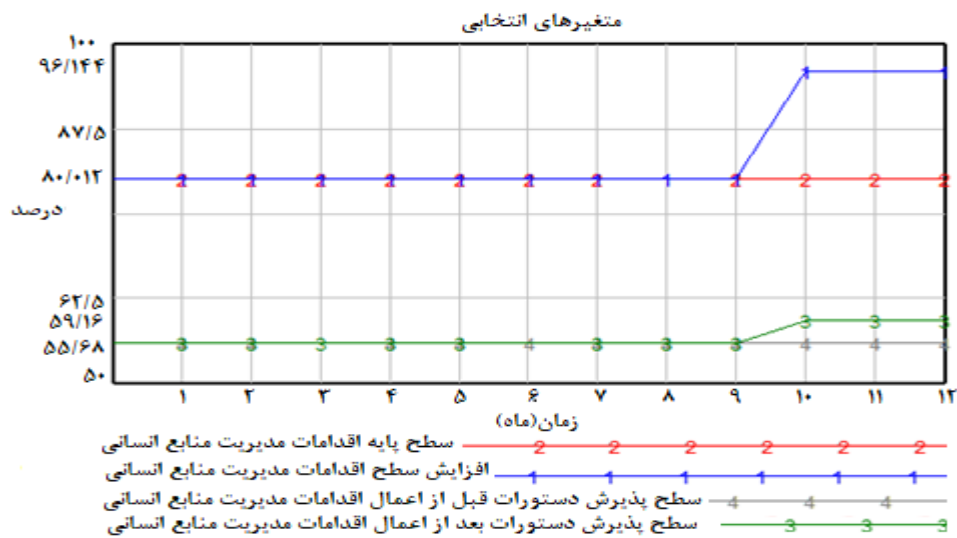
در مدل پویای ایجاد شده، پس از ارزیابی کارایی مدل، به ارائه سناریوهای مختلف پرداخته می‌شود. با توجه به متغیرهای شناسایی شده‌ی موثر بر توسعه منطقه پذیرش پنج سناریو به منظور پیش‌بینی پذیرش دستور توسط کارکنان به شرح زیر ارائه گردیده است:

۱-Model

۲-unit check

۳-units are ok

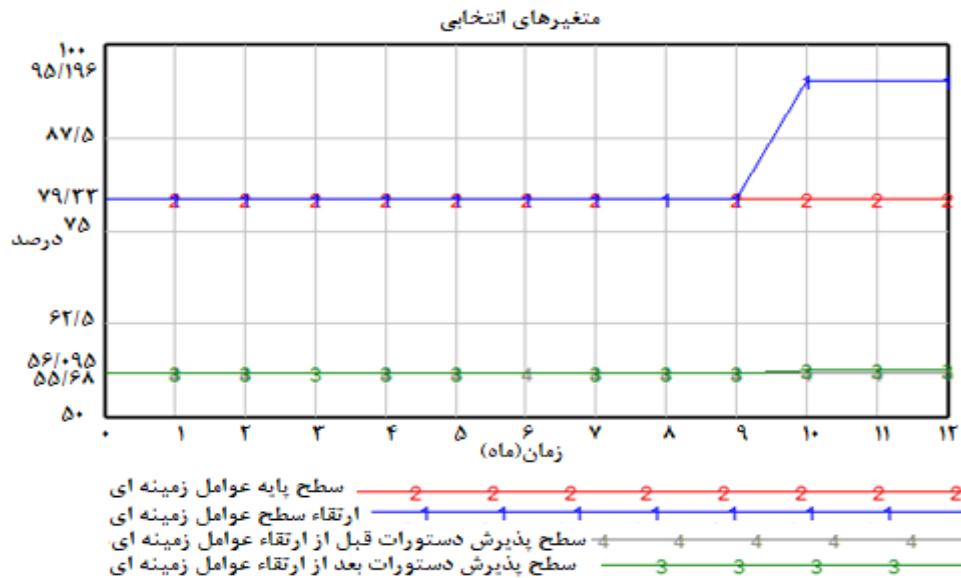
سناریو اول، ارتقاء سطح اقدامات مدیریت منابع انسانی: در این سناریو میزان پذیرش کارکنان از طریق ارتقاء سطح اقدامات مدیریت منابع انسانی مد نظر می باشد. لذا فرض می شود که در ماه دهم سطح اقدامات مدیریت منابع انسانی به میزان ۲۰ درصد ارتقاء یابد، یعنی از ۸۰/۰۱۲ به ۹۶/۰۱۴۴ ارتقاء یابد. نتایج در نمودار (۳) ارائه گردیده است.



نمودار (۳) تاثیر ارتقاء سطح اقدامات مدیریت منابع انسانی بر میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان

با توجه به نمودار (۳)، نتیجه ارتقاء سطح اقدامات مدیریت منابع انسانی به میزان ۲۰ درصد (یعنی از ۸۰/۰۱۲ به ۹۶/۰۱۴۴)، تغییر میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان از ۵۵/۶۸ درصد به ۵۹/۱۶ درصد می باشد. یعنی به ازای ۲۰ درصد تغییر در فعالیت های مدیریت منابع انسانی، پذیرش دستورات توسط کارکنان ۶/۲۵ درصد ارتقاء خواهد یافت.

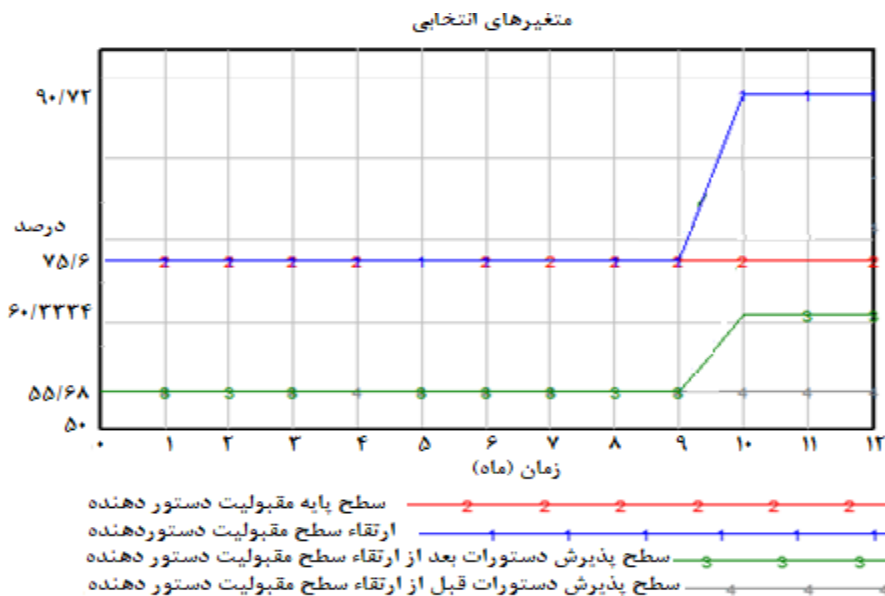
سناریو دوم، ارتقاء سطح عوامل زمینه ای: در این سناریو ارتقاء سطح پذیرش دستور توسط کارکنان از طریق ارتقاء سطح عوامل زمینه ای مد نظر می باشد. لذا در این سناریو فرض شده است که در ماه دهم سطح عوامل زمینه ای به میزان ۲۰ درصد یعنی از ۷۹/۳۳ به ۹۵/۱۹۶ تغییر یابد. نتایج این تغییر در نمودار (۴) ارائه گردیده است.



نمودار (۴) تاثیر ارتقاء سطح عوامل زمینه‌ای بر میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان

همان گونه که در نمودار (۴) مشاهده می‌گردد، نتیجه ارتقاء سطح عوامل زمینه‌ای به میزان ۲۰ درصد، تغییر سطح پذیرش دستورات توسط کارکنان از ۵۵/۶۸ درصد به ۵۶/۰۹۵ درصد می‌باشد. یعنی به ازای ۲۰ درصد تغییر در عوامل زمینه‌ای میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان ۰/۷۵ درصد ارتقاء خواهد یافت.

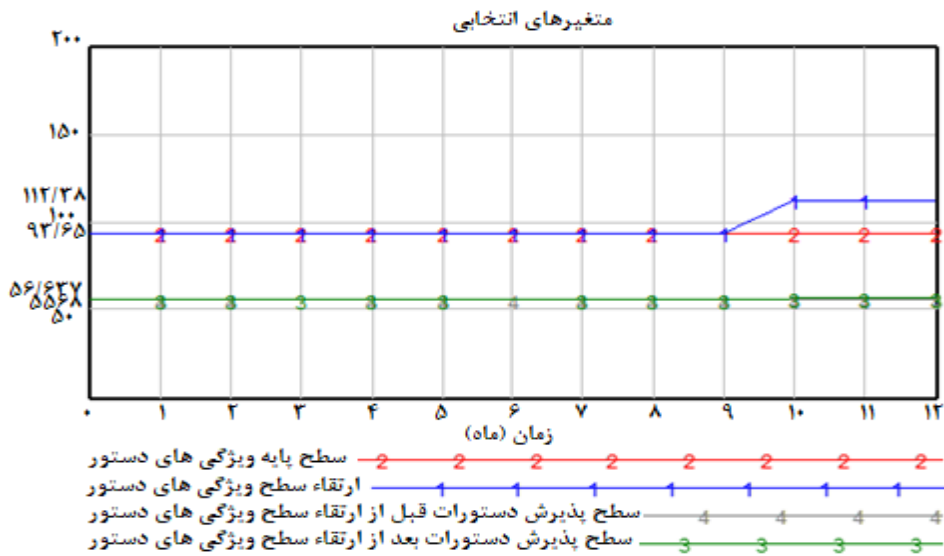
سناریو سوم، ارتقاء سطح مقبولیت دستور دهنده: در این سناریو ارتقاء سطح پذیرش کارکنان از طریق ارتقاء سطح مقبولیت دستور دهنده مد نظر می‌باشد. لذا در این سناریو فرض شده است که در ماه دهم سطح مقبولیت دستور دهنده به میزان ۲۰ درصد ارتقاء و از ۷۵/۶ به ۹۰/۷۲ تغییر یابد. نتایج تاثیر ارتقاء ۲۰ درصدی در سطح مقبولیت دستور دهنده در نمودار (۸) ارائه گردیده است.



نمودار (۵) تاثیر ارتقاء سطح مقبولیت دستور دهنده بر میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان

برابر نمودار بالا نتیجه ارتقاء سطح مقبولیت دستور دهنده به میزان ۲۰ درصد، تغییر میزان پذیرش دستور توسط کارکنان از ۵۵/۶۸ به ۶۰/۳۳۳۴ می باشد یعنی به ازای ۲۰ درصد تغییر در مقبولیت دستور دهنده میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان ۸/۳۶۶ درصد ارتقاء خواهد یافت.

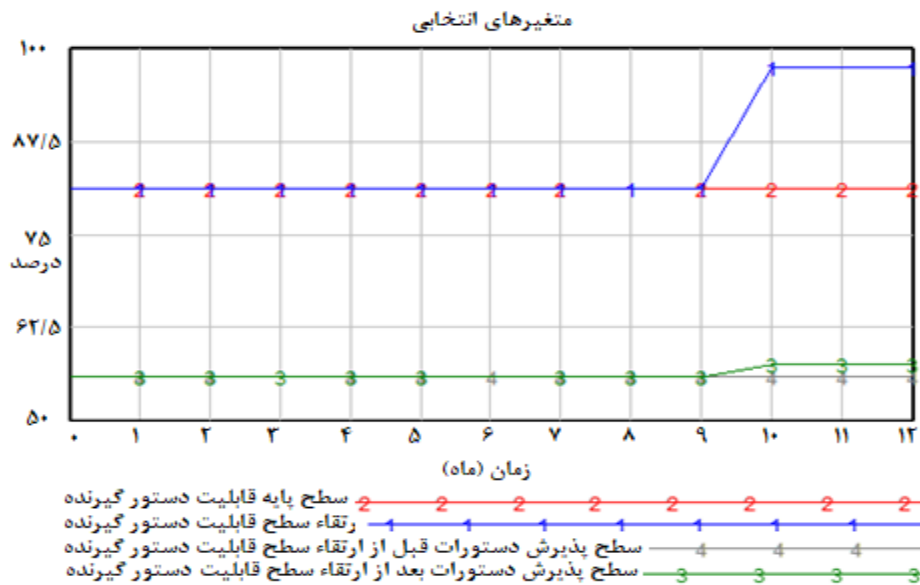
سناریو چهارم، ارتقاء سطح ویژگی های دستور: در این سناریو ارتقاء میزان پذیرش دستور توسط کارکنان از طریق ارتقاء سطح ویژگی های دستور مد نظر می باشد. لذا در این سناریو فرض شده است که در ماه دهم سطح ویژگی های دستور به میزان ۲۰ درصد ارتقاء و از ۹۳/۶۵ به ۱۱۲/۳۸ تغییر یابد. نتایج تاثیر ارتقاء ۲۰ درصدی در ویژگی های دستور در نمودار (۶) ارائه گردیده است.



نمودار (۶) تاثیر ارتقاء سطح ویژگی های دستور بر میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان

نتیجه ارتقاء سطح ویژگی های دستور به میزان ۲۰ درصد، تغییر در میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان از ۵۵/۶۸ به ۵۶/۶۳ می باشد یعنی به ازای ۲۰ درصد تغییر در ویژگی های دستور، میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان ۱/۷۲ درصد ارتقاء خواهد یافت.

سناریو پنجم، ارتقاء سطح قابلیت دستور گیرنده: در این سناریو ارتقاء میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان از طریق ارتقاء سطح قابلیت دستور گیرنده مد نظر می باشد. لذا در این سناریو فرض می شود که در ماه دهم سطح قابلیت دستور گیرنده به میزان ۲۰ درصد ارتقاء و از ۸۱/۱۲۵ به ۹۷/۳۵ تغییر می یابد. نتایج تاثیر ارتقاء ۲۰ درصدی در قابلیت دستور گیرنده در نمودار (۷) ارائه گردیده است.

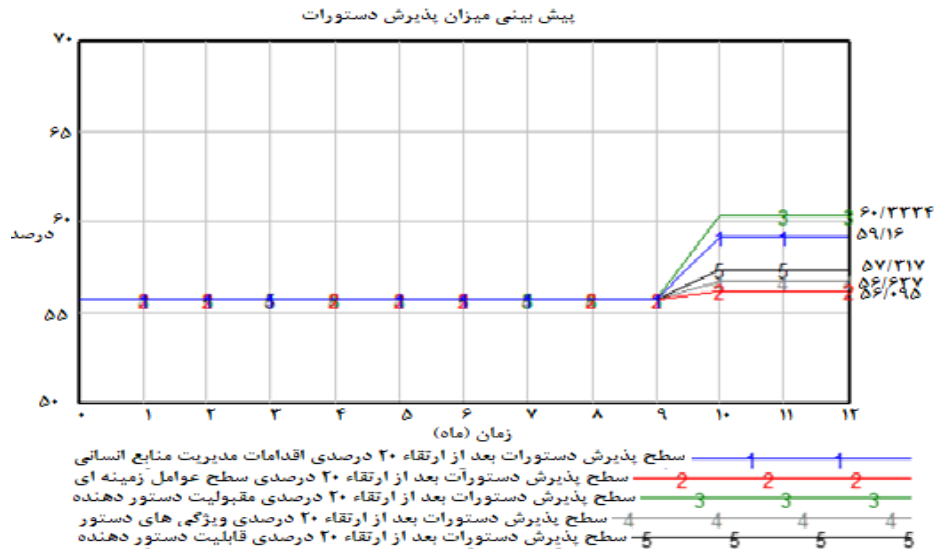


نمودار (۷) تاثیر ارتقاء سطح قابلیت دستور گیرنده بر میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان

همان گونه که در نمودار (۷) نمایش داده شده است، نتیجه ارتقاء سطح قابلیت دستور گیرنده به میزان ۲۰ درصد، ارتقاء میزان پذیرش دستور توسط کارکنان از ۵۵/۶۸ به ۵۷/۳۱۷ می باشد یعنی به ازای ۲۰ درصد تغییر در قابلیت دستور گیرنده، میزان پذیرش دستور توسط کارکنان ۲/۹۴ درصد ارتقاء خواهد یافت.

۶- مقایسه سناریوهای مختلف

در سناریوهای پنج گانه میزان تاثیر تغییر ۲۰ درصدی در هر یک از متغیرها بر میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان ارائه گردید. در ادامه به منظور مقایسه سناریوهای مختلف، تاثیر هر یک از این سناریوها بر میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان در قالب نمودار (۸) ارائه گردیده است.



نمودار (۸) ارتقاء میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان تحت سناریوهای مختلف

همان‌گونه که در نمودار (۸) مشاهده می‌گردد، ارتقاء سطح مقبولیت دستور دهنده بیشترین تاثیر را بر پذیرش دستورات دارد و سناریوهای بعدی شامل ارتقاء سطح اقدامات مدیریت منابع انسانی، قابلیت دستور گیرنده، ویژگی‌های دستور و عوامل زمینه‌ای به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

برابر یافته‌های تحقیق در مقایسه سناریوهای مختلف مشاهده می‌گردد که از بین سناریوهای مختلف ارتقاء سطح مقبولیت دستور دهنده بیشترین تاثیر را بر ارتقاء میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان دارد و سایر عوامل شامل ارتقاء سطح اقدامات مدیریت منابع انسانی، ویژگی‌های دستور گیرنده، ویژگی‌های دستور و عوامل زمینه‌ای به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار دارند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که نتایج تحقیق حاضر با موضوع مورد اشاره فالت مبنی بر قانون موقعیت و همچنین با مبانی دین اسلام مبنی بر عدم استفاده از زور و تحمیل در رهبری عده‌ها همخوانی دارد. اما یافته‌های تحقیق با آن دسته از نظریاتی که بر استفاده از زور و اجبار و تحمیل دستور به کارکنان تاکید دارند موافق نمی‌باشد. در نتیجه بر خلاف نظر برخی محققین که پذیرش دستورات را منوط به تغییر در ابعاد

مختلف دستور گیرنده می دانند و سعی در توسعه منطقه بی تفاوتی کارکنان جهت اجرای دستورات را دارند، یافته های تحقیق حاضر نشان می دهد که برای ارتقاء احتمال پذیرش دستورات توسط کارکنان این رهبران هستند که بایستی تغییر یابند یعنی از طرفی بایستی در خود تغییراتی ایجاد کنند که مقبول زبردستان گردند و از طرفی دیگر بایستی اقدامات هوشمندانه ای در بحث سرمایه های انسانی و مدیریت این سرمایه ها انجام دهند که نتیجه این اقدامات مقبولیت رهبران یا دستوردهندگان و در نتیجه پذیرش دستور توسط کارکنان باشد. مبتنی بر یافته های تحقیق پیشنهاد می گردد:

۱. فرماندهان و مدیران از مدل ارائه شده جهت ارتقاء میزان پذیرش دستورات توسط کارکنان تحت امر بهره برداری نمایند.

۲. با توجه به تاثیر زیاد مقبولیت دستور دهنده بر پذیرش دستورات، قبل از انتخاب و انتصاب فرماندهان و مدیران میزان مقبولیت آنان برای کارکنان تحت امر، مورد بررسی ویژه قرار گیرد و کارکنان دارای مقبولیت بالا در مشاغل مختلف فرماندهی و مدیریت انتصاب یابند.

۳. در دوره های مختلف تربیت افسری، آموزش فرماندهان و مدیران در خصوص چگونگی کسب مقبولیت زبردستان و نحوه ی تدوین و صدور دستورات مورد توجه قرار گیرد.

۴. از اقدامات مدیریت منابع انسانی به منظور ارتقاء مقبولیت فرماندهان و مدیران، ارتقاء سطح قابلیت زبردستان و ارتقاء ویژگی های دستور استفاده شود.

۵. قبل از صدور هر دستور قابلیت های دستور گیرندگان مورد توجه قرار گیرد.

۶. به منظور پذیرش بهتر دستورات ضمن تدوین صحیح دستور از ابزار و اشخاص مناسب جهت ابلاغ دستور استفاده گردد.

۷. زمینه صدور دستورات و آمادگی بستر جهت پذیرش دستورات مورد توجه قرار گیرد.

منابع

- احمدی، محمد حسین (۱۳۸۸)، تأثیر فرهنگ سازمانی پلیسی بر نهادینه کردن انضباط دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۴(۳)، ۴۱۲-۳۸۴.
- بدری، سید علی (۱۳۹۰)، چالش‌های مدیریت روستایی در ایران و آرایه سیاست‌های راهبردی، فصلنامه رهنامه سیاستگذاری، ۲(۳)، ۱۷۹-۱۴۷.
- البرزی، محمود؛ دادرسی، کیوان؛ قراخانی، داود (۱۳۹۴)، طراحی یک مدل سیستم دینامیک برای مدیریت وجوه نقد شرکتهای بازرگانی، مجله مدیریت توسعه و تحول، ۲۳، ۶۲-۵۳.
- بکایی، مرجان، پورکیانی، مسعود؛ زین‌الدینی میمند، زهرا (۱۳۹۴)، بوروکراسی در عصر حاضر، دومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، کوالالامپور، موسسه سرآمد کارین.
- بوریل، گیبسون و مورگان، گارت (۱۳۹۰)، نظریه‌های کلان جامعه‌شناختی و تجزیه و تحلیل سازمان عناصر جامعه‌شناختی حیات سازمانی، ترجمه: محمدتقی نوروزی، چاپ سوم، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها(سمت).
- تافلر، آلون (۱۳۷۷)، جابجایی در قدرت: دانایی و ثروت و خشونت در آستانه قرن بیست‌ویکم، ترجمه شهین‌دخت خوارزمی، چاپ دوم، تهران، نشر سیمرغ.
- حاجی غلام سریزدی، علی؛ رجب‌زاده قطری، علی؛ مشایخی، علینقی؛ حسن‌زاده، علیرضا (۱۳۹۹)، طراحی مدل پویایی‌شناسی سیستم تامین مالی جمعی در ایران، پژوهش‌های نوین در تصمیم‌گیری، ۵(۲)، ۴۹-۱۰.
- حیدری، عباس؛ یعقوبی‌نیا، فریبا؛ لطیف‌نژاد رودسری، رباب (۱۳۹۱)، تعامل‌گرایی نمادین در گراند تئوری: دیدگاهی برای تبیین ارتباط استاد و دانشجو در آموزش بالینی پرستاری، ۱(۱۵)، ۳۰۹-۲۹۸.
- دانش فرد، کرم‌اله (۱۳۹۵)، روش بررسی و تحلیل مسائل مدیریت، چاپ دوم، تهران، نشر صفار.
- رابینز، استیفن (۱۳۷۹)، تئوری سازمان (ساختار، طراحی و کاربردها)، ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد، چاپ سوم، تهران، نشر صفار.

- رحیمی فرج‌الله؛ محمدی، جیران؛ پورزاع، هدی (۱۳۹۵)، تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی تعهد محور بر انعطاف‌پذیری منابع انسانی و مزیت رقابتی، *فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت*، ۸۲، ۱۲۲-۹۹.
- رضائی، بهروز؛ یارمحمدیان، محمدحسین؛ محمودزاده‌اردکانی، حسین (۱۳۹۵)، بررسی شیوع اهمال کاری سازمانی و عوامل فردی و شغلی مرتبط با آن، در کارکنان پرستاری و مامایی، *فصلنامه مدیریت پرستاری*، ۵ (۱)، ۲۸-۱۷.
- زرنگ، محمد (۱۳۹۴)، *بررسی جایگاه حقوقی فرماندهی کل قوا از دیدگاه امام خمینی (ره)*، تهران، انتشارات دانشگاه افسری امام علی (ع).
- شاهنوشی، مجتبی، جعفری‌نیا، غلامرضا (۱۳۸۵)، پیرامون تعریف وبر از جامعه‌شناسی، *فصلنامه تخصصی جامعه شناسی*، ۷، ۷۲-۶۳.
- شمس، محمد (۱۳۹۰)، *قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران + پرسش و پاسخ*. چاپ هفتم، تهران، امید انقلاب.
- فرهنگی علی‌اکبر؛ شاه‌میرزایی، علی؛ حسین‌زاده، علی (۱۳۹۵)، *نظریه پردازان و مشاهیر مدیریت*، چاپ چهارم، تهران، موسسه کتاب مهربان.
- فرهی بوزنجانی، برزو؛ بیگی، حسن؛ هوشنگی، مهدی (۱۳۸۸)، مطالعه‌ی مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه یک یگان سازمان نظامی. *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۳، ۱۲۶-۱۰۱.
- کراولی، آنجلا (۱۳۸۸)، *فرهنگ زبان آموز مقدماتی آکسفورد*. ترجمه علی‌اصغر ذوالفقاری، امیرعلی راسترو، چاپ هفتم، تهران، رهنما.
- مبینی دهکردی؛ کشتکار هرانکی، مهران (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر مدل سه شاخگی بر نوآوری اجتماعی (مطالعه موردی یک شرکت وابسته به صنایع خودروسازی)، *نشریه علمی- پژوهشی مدیریت نوآوری*، ۳ (۴)، ۷۵-۵۷.
- مسگریان، غلامرضا (۱۳۷۷)، *نظریه‌های اختیار در سازمان*. *فصلنامه معرفت*، ۲۷، ۶۵-۵۷.
- مشبکی، اصغر و روحانی، محمد حسین (۱۳۸۵)، *مبانی سازمان مدیریت با تاکید بر رویش‌های تحلیلی و کاربردی در مدیریت*، تهران، نشر اقبال.

- معتمد وزیری، فریدون (۱۳۷۲)، تفویض اختیار، نشریه تعاون، ۲۳، ۲۴-۱۹.
- ملکی، مجید؛ دانش فرد، کرم‌اله؛ معمارزاده طهران، غلامرضا، آقاحسینعلی شیرازی، محمود (۱۳۹۸)، طراحی مدل توسعه منطقه پذیرش کارکنان، فصلنامه علمی مطالعات مدیریت راهبردی دفاع ملی، ۱۱، ۲۳۶-۲۰۷.
- موسوی، سیده‌سارا؛ پیشوایی، میرسامان (۱۳۹۸)، پیش‌بینی پویای جمعیت دانش‌آموزان و برنامه‌ریزی فضای مدارس کشور. فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، ۴۰، ۱۲۹-۱۴۹.
- نقی‌پورفر، ولی‌الله (۱۳۸۵)، اصول مدیریت اسلامی و الگوهای آن، چاپ بیست و پنجم، تهران، نشر مولف.
- هاشمی فر، اسماعیل (۱۳۷۷)، تفویض اختیار چرا و چگونه. نشریه اصلاح و تربیت، ۵۰، ۴۲-۳۵.
- یگانگی، سیده عاطفه (۱۳۸۹)، نقش شایستگی مدیران در اثربخشی مدیریت (مطالعه موردی در شرکت مخابرات استان قزوین)، مجله مدیریت توسعه و تحول، ۵، ۶۸-۵۷.
- Adell, E. ۲۰۰۷. The concept of acceptance *Proceedings of the ۲۰th ICTCT workshop*, Valencia, Spain, ۲۵ October, pp. ۱-۷.
- Akerlof, R. ۲۰۱۲. *A theory of authority*. Warwick : University of Warwick - Department of Economics.
- DeWall, C. N., Bushman, B. J. ۲۰۱۱. Social acceptance and rejection: The sweet and the bitter. *Current Directions in Psychological Science*, ۲۰(۴): pp. ۲۵۶-۲۶۰.
- Duggan, J. ۲۰۱۶. An Introduction to System Dynamics System Dynamics Modeling with R (pp. ۱-۲۴). Cham: Springer International Publishing. DOI ۱۰.۱۰۰۷/۹۷۸-۳-۳۱۹-۳۴۰۴۳-۲_۱
- Gabor, A. , Mahoney, J. T. ۲۰۱۰. http://www.business.illinois.edu/Working_Papers/papers/۱۰۰۱۰۲.

- Hoy, W. K., Brown, B. L. ۱۹۸۸. Leadership behavior of principals and the zone of acceptance of elementary teachers. *Journal of Educational Administration*, ۲۶(۱): pp. ۲۳ – ۳۸.
- Kronsbein, D., Meiser, D., Leyer, M. ۲۰۱۴. Conceptualisation of contextual factors for business process performance. *proceedings of the International Multi Conference of Engineers and Computer Scientists*, ۲: PP. ۱-۶.
- Lindbom, H., Tehler, H., Eriksson, K., & Aven, T. ۲۰۱۵. The capability concept – on how to define and describe capability in relation to risk, vulnerability and resilience. *Reliability Engineering & System Safety*, ۱۳۵: pp. ۴۵-۵۴.
- Mahoney, J. T., Godfrey, P. ۲۰۱۴. *The Functions of the Executive at ۷۵: An Invitation to Reconsider a Timeless Classic*. University of Illinois at Urbana-Champaign, College of Business. File URL: <https://www.business.illinois.edu/WorkingPapers/Abstract.asp?PaperID=۱۴۰۱۰۰>
- Mat Hassan, M. E., Muhamad, N., Abdullah, N. A. , Adhamd, K. A. ۲۰۱۱. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, ۱۹ (۲): pp. ۱۶۹-۱۸۶.
- Pindur, W., Rogers, S. E., Kim, P. S. ۱۹۹۵. The history of management: a global perspective. *History of Management*, ۱(۱): PP. ۵۹-۷۷.
- Tan, C, L and Nasurdin, A, M. ۲۰۱۱. Human Resource Management Practices and Organizational Innovation: Assessing the Mediating Role of Knowledge Management Effectiveness, *The Electronic Journal of Knowledge Management*, Volume ۹, Issue ۲, ۱۵۵-۱۶۷ .
- Vogel, A. ۱۹۹۵. Bureaucracy and democracy. A critical reading of Alvin W. Gouldner's book *Patterns of Industrial Bureaucracy*. *European Journal of Sociology*, ۳۶: pp. ۳۵۸-۳۷۳.