

# الگوی مسیر روابط حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای شغلی، حرفه‌ای و سازمانی

حمیدرضا عریضی<sup>۱\*</sup>، محسن گل‌پرور<sup>۲</sup>

۱- دانشیار دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران  
۲- دانشیار دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران

پذیرش: ۸۹/۲/۱

دریافت: ۸۸/۶/۱۰

## چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با مشارکت در تصمیم‌گیری، خدمت به عموم، چشم‌انداز شغلی، اعتماد به سرپرست، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع، انگیزش درونی، کیفیت سرپرستی، میل به ماندن، ترک خدمت، جایگزین‌های شغلی، رفتارهای فرانقشی، اعتماد سازمانی، دلبستگی شغلی، دلبستگی به کار، رضایت از سرپرست و رضایت از همکاران و استخراج الگوی روابط مستقیم و غیرمستقیم بین حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای مذکور به مرحله اجرا درآمد.

به منظور دستیابی به اهداف پژوهش ۲۹۵ نفر از کارکنان یکی از سازمان‌های دولتی در تهران برای پاسخ‌گویی به ابزارهای پژوهش به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در پژوهش شامل پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) به همراه پرسشنامه‌های مربوط به متغیرهای مذکور (در بخش روش به تفصیل معرفی شده‌اند) بودند. داده‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان از آن بود که بین حمایت سازمانی ادراک شده با ترک خدمت و جایگزین‌های شغلی رابطه منفی و معنادار (به ترتیب ۰/۵۹۶- برای ترک خدمت و ۰/۳۷۴- برای جایگزین‌های شغلی و سطح معناداری  $P < ۰/۰۰۱$ ) و با دیگر متغیرهای پژوهش رابطه مثبت و معنادار (در بالاترین حد با مشارکت در تصمیم‌گیری و برابر با ۰/۷۰۹ و در پایین‌ترین حد با انگیزش درونی ۰/۱۴۹ و  $P < ۰/۰۰۱$  و  $P < ۰/۰۵$ ) وجود دارد. نتایج تحلیل مسیر نیز نشان داد که از بین کلیه متغیرهای استفاده شده در پژوهش فقط مشارکت در



تصمیم‌گیری، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع، انگیزش درونی، کیفیت سرپرستی و اعتماد سازمانی با حمایت سازمانی ادراک شده دارای رابطه مستقیم معنادار ( $P < 0/0001$  و  $P < 0/05$ ) می‌باشند. در مجموع براساس تحلیل مسیر نیز الگوی مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم برای حمایت سازمانی ادراک شده ترسیم شده است.

**کلیدواژه‌ها:** حمایت سازمانی ادراک شده، نگرش‌های شغلی، نگرش‌های حرفه‌ای، نگرش‌های سازمانی.

## ۱- مقدمه

نگرش‌های شغلی - حرفه‌ای برای تمامی سازمان‌ها و صناعی که خواهان کسب فهم دقیق راجع به پیامدها و نتایج کاری کارکنان خود هستند، اهمیت روزافزونی پیدا کرده است. این نوع نگرش‌ها، گستره وسیعی از نگرش‌های کارکنان را شامل می‌شود که بر تمامی ابعاد یک سازمان تأثیر می‌گذارند [۱، صص ۱۱۶-۱۲۸]. متغیرهای گوناگونی در سطح هر سازمانی می‌توانند پیامدها و نتایج کاری کارکنان هر سازمانی را از خود متأثر سازند که از این میان می‌توان به حمایت سازمانی ادراک شده<sup>۱</sup> اشاره کرد [۲، صص ۳۷۴-۳۸۱؛ ۳، صص ۳۵۷-۳۶۷]. براساس تعریف آیزنبرگر، هانتینگتون، هات‌چینسون و سوا<sup>۲</sup> [۴، صص ۵۰۰-۵۰۷] حمایت سازمانی ادراک شده باور کلی کارکنان یک سازمان درباره گستره کلی ارزشی است که سازمان برای نقش، سهم و مراقبت از بهزیستی آن‌ها قائل است. بنابراین حمایت سازمانی ادراک شده نشان‌دهنده ادراک کارکنان از میزان تعهد سازمان به آن‌ها تلقی می‌شود. در واقع مفهوم حمایت سازمانی ادراک شده بر مبنای نوعی تفسیر مبادله اجتماعی از تعهد سازمانی قرار دارد. به این صورت که کارکنان تلاش‌ها و کوشش‌های خود را در سازمان گسترش می‌بخشند تا از آن طریق پاداش‌های اجتماعی و پاداش‌های فیزیکی و مالی را نصیب خود کنند.

## ۲- نظریه و پژوهش

آیزنبرگر و همکاران [۴، صص ۵۰۰-۵۰۷] پیشنهاد کردند که حمایت سازمانی ادراک شده تحت تأثیر جنبه‌های مختلف نحوه رفتار سازمان با کارکنان خود قرار می‌گیرد. این جنبه‌ها شامل فراوانی، شدت و ارزیابی‌های معطوف به پاداش و تأیید، پرداخت، رتبه و جایگاه،

غنی‌سازی شغلی و مشارکت در تصمیم‌گیری می‌باشند. همچنین خود حمایت سازمانی ادراک شده، کلیه سیاست‌های سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۱، صص ۱۱۶-۱۲۸]. آیزنبرگر و همکاران [۴، صص ۵۰۰-۵۰۷] همچنین پیشنهاد دادند که اقدامات انجام شده به وسیله مدیران و سرپرستان نیز ممکن است در رشد و توسعه ادراک کارکنان از حمایت سازمانی مؤثر باشند. از طرف دیگر حمایت سازمانی ادراک شده برای مدیران و سازمان‌ها جذاب و مورد توجه است، به این دلیل که این پدیده ارتباط نزدیکی با سطح بالاتر تعهد سازمانی کارکنان در قالب افزایش تلاش، حضور و همانندسازی با اهداف سازمان دارد و حتی به این دلیل که افزایش حمایت سازمانی ادراک شده شاید تکلیفی ساده برای مدیران باشد. تحقیقات نیز به خوبی ماهیت مستقل و متمایز حمایت سازمانی ادراک شده را از تعهد سازمانی مورد تأیید قرار داده‌اند [۵، صص ۲۲۴-۲۲۶؛ ۶، صص ۸۲-۱۱۱].

عنصر پایه حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد مبادله‌ای<sup>۲</sup> است که براساس آن وابستگی، تلاش و وفاداری به سازمان با پاداش اجتماعی و مادی روبه‌رو می‌گردد؛ به عبارت ساده‌تر همان‌طور که بیان شد، فرد در چنین شرایطی به این دلیل به سازمان خود تعهد دارد که به صورت مبادله‌ای سازمان از او حمایت می‌کند [۷، صص ۵۵۶-۵۶۳، ۸، صص ۴۹۱-۵۰۹]. برای مثال کارکنان ممکن است باور داشته باشند که مهارت‌های تخصصی در شغل آن‌ها در جای دیگر کمتر قابل کاربرد است و برای سازمان‌های دیگر ارزش کم‌تری قائل باشند. یا ممکن است فکر کنند که تغییرات شغلی مداوم سبب خواهد شد که دیگران آن‌ها را افرادی ناپایدار، بی‌ثبات و فاقد وفاداری در نظر بگیرند. از دیدگاه تعهد مبادله‌ای، میزان دل بستگی به فعالیت‌های سازمانی را نیز می‌توان مانند هزینه‌ها، برحسب پاداش‌های اقتصادی مانند ارتقای مورد انتظار یا افزایش پرداخت تعریف کرد [۵، صص ۲۲۴-۲۲۶]. البته دیدگاه دیگری در مورد تعهد سازمانی وجود دارد که به جای دیدگاه‌های اقتصادی فوق بر پیوندهای هیجانی به سازمان تأکید می‌کنند. در همین راستا مودی، استیرز و پورتر<sup>۳</sup> [۹، صص ۱۴۵]، پورتر، استیرز، مودی و بولیان<sup>۴</sup> [۱۰، صص ۶۰۳-۶۰۹]. همانندسازی و دل بستگی به سازمان را مبنای تعریف تعهد سازمانی قرار داده‌اند. در این تعریف، همانندسازی عبارت است از احساس یکپارچگی و وحدت با سازمان که باعث افزایش بهره‌وری و کاهش تمایل به ترک خدمت و غیبت می‌شود



[۱۱، صص ۶۸-۴۱؛ ۱۲، صص ۳۰۲-۳۲۲]. بر این اساس می‌توان دو نوع تفسیر هیجانی و اقتصادی تعهد سازمانی را با یکدیگر ادغام ساخت و به این ترتیب به رویکرد مبادله اجتماعی تعهد سازمانی آیزنبرگ و همکاران [۴، صص ۵۰۰-۵۰۷] رسید که در آن باور به حمایت سازمانی و یا خیرخواهی سازمانی را متغیر حمایت سازمانی ادراک شده نامیده‌اند. در چنین رویکردی، سازمان مانند یک شخصیت دارای صفات انسانی مانند حمایت از دیگران تلقی می‌شود. ویژگی شخصی‌سازی سازمانی به عوامل چندی بستگی دارد که مهم‌ترین آن‌ها به شرح زیر است:

الف. مشروعیت و اخلاقی بودن سازمان و پذیرش مسئولیت مالی برای افعال و اعمال کارگزاران خود؛

ب. سنت‌ها، خط‌مشی‌ها و هنجارهای سازمانی که نقش‌های رفتاری را در آن پایدار و پیوسته می‌سازد؛

ج. میزان قدرتی که سازمان از طریق کارگزاران خود بر کارکنان اعمال می‌کند.

به این ترتیب همسو با تعهدی که در روابط بین دو انسان پدید می‌آید، رابطه بین فرد و سازمان در ذهن فرد (به صورت شخصی‌سازی شده) را می‌توان بر همین مبنا ترسیم نمود. به این ترتیب آمادگی سازمان برای پاداش به کارکنان خود برای تلاش مضاعف را می‌توان حمایت سازمانی تلقی کرد که در واقع پاسخی است به نیاز کارکنان به تحسین و تأیید. این حمایت سازمانی ادراک شده به فرایندهای اسنادی مشابهی بستگی دارد که مردم برای ارجاع مفهوم تعهد در روابط اجتماعی خود به کار می‌برند. به این ترتیب می‌توان گفت که حمایت سازمانی ادراک شده از طریق فراوانی و صمیمیت قضاوت‌ها منعکس می‌شود [۱۳، ص ۸۵]. پاداش‌های دیگر نیز از قبیل ارتقا، غنی‌سازی شغلی، افزایش پرداخت و تأثیر بر خط‌مشی‌های سازمانی ممکن است بر حمایت سازمانی ادراک شده به میزانی تأثیر بگذارند که ارزشیابی مثبت کارکنان از سازمان را به همراه آورد [۱۴، صص ۲۶۰-۲۶۹].

## ۲-۱- متغیرهای هم‌بسته با حمایت سازمانی ادراک شده

پژوهش‌های متنوع و متعددی تاکنون به بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با

متغیرهای فردی، حرفه‌ای و سازمانی متعدد پرداخته‌اند. علی‌رغم این‌که بحث در باب تمامی هم‌بسته‌های حمایت سازمانی ادراک شده مجال بحث کنونی نیست، در این قسمت به مهم‌ترین متغیرها اشاره می‌شود.

### ۲-۱-۱- متغیرهای معطوف به نحوه عمل و رفتار سازمان با کارکنان

براساس شواهد پژوهشی کنونی، متغیرهای انصاف<sup>۶</sup>، عدالت<sup>۷</sup>، حمایت سرپرست<sup>۸</sup> و پاداش‌های سازمانی<sup>۹</sup> از گروه متغیرهایی محسوب می‌شوند که به‌عنوان چگونگی رفتار و عمل سازمان با کارکنان با حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان مرتبط هستند. در حوزه عدالت و انصاف در محیط‌های کار، ابعاد چندگانه‌ای نظیر عدالت توزیعی<sup>۱۰</sup>، رویه‌ای<sup>۱۱</sup> و تعاملی<sup>۱۲</sup> مطرح هستند [۱۵، صص ۱۱-۳۱]. علی‌رغم این‌که هر یک از این ابعاد عدالت به اشکال مختلفی با یکی از ابعاد رفتاری در محیط‌های کار مربوط می‌شوند، با این حال رویه‌های تصمیم‌گیری و اجرای منصفانه و عادلانه تصمیم‌ها در محیط‌های کار قادر است تا با انتقال این پیام که سازمان مراقب حضور، بهزیستی و تلاش کارکنان در سازمان است، باعث تقویت حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان شود [۱۶، صص ۱۴۹-۱۶۴]. در کنار عدالت و انصاف، حمایت همه‌جانبه سرپرست از کارکنان قرار می‌گیرد که از طریق ایجاد جو و بستر اعتماد و اطمینان در فضای سازمان می‌تواند باعث تقویت حمایت سازمانی ادراک شده شود [۱۷، صص ۸۲۵-۸۳۶]. دلیل نظری این‌که حمایت و رفتار سرپرست می‌تواند باعث تقویت حمایت سازمانی ادراک شده شود، این است که سرپرستان و مدیران اغلب به‌عنوان شاخص و نماینده کل سازمان مشاهده می‌شوند. بنابراین در صورتی‌که سرپرستان از کارکنان خود حمایت لازم را در زمان مقتضی به‌عمل آورند و در آن‌ها اعتماد به خود را پدید آورند، در این صورت از طریق همانندسازی، کارکنان نیز احساس مورد حمایت بودن از طرف سازمان را تجربه می‌کنند [۱۸، صص ۶۹۸-۷۱۴؛ ۱۹، صص ۴۵۷-۴۶۴]. درنهایت براساس نظریه حمایت سازمانی ادراک شده، فرصت‌های مطلوب و مناسب برای دریافت پاداش و ترفیع، برای کارکنان حامل پیام ارزشمندی حضور و تلاش آن‌ها خواهد بود. این ارزشمندی از نظر ادراکی خود را در عرصه



حمایت سازمانی ادراک شده نزد کارکنان نشان می‌دهد [۱۸، صص ۶۹۸-۷۱۴].

### ۲-۱-۲- شرایط و ویژگی‌های شغل

در کنار عوامل مربوط به نحوه عمل و رفتار سازمان با کارکنان، ویژگی‌ها و شرایط شغل نظیر امنیت شغلی<sup>۳</sup>، خودمختاری<sup>۴</sup>، فشارآورهای نقش<sup>۵</sup> و آموزش شغلی<sup>۶</sup> هم از همبسته‌های سطح شغل و حرفه با حمایت سازمانی ادراک شده معرفی شده‌اند. در درجه اول اطمینان از این موضوع که سازمان خواهان حفظ کارکنان خود برای آینده است (چیزی که در امنیت شغلی نکته محوری و اصلی است)، برای کارکنان چیزی جز حمایت سازمانی ادراک شده نخواهد بود [۲۰، صص ۹۹-۱۱۸]. وقتی کارکنان احساس کنند که بر شرایط کار و شغل خود کنترل لازم و کافی را دارند؛ یعنی وقتی کارکنان اختیار و آزادی این امر را دارند که برای کارها و امور شغلی خود برنامه‌ریزی کنند، رویه‌های انجام کارها و امور شغلی‌شان را خودشان انتخاب کنند و در صورت لزوم تنوع در امور و کارها را به‌وجود آورند، سطح اعتماد سازمان به کارکنان در آنها بالا می‌رود. این اعتماد فزاینده سازمان به کارکنان در یک فرایند زنجیره‌ای رو به جلو باعث تقویت حمایت سازمانی ادراک شده نزد کارکنان می‌شود [۲۱، صص ۱۰۲۶-۱۰۴۰]. اما با رجوع به تعریف عوامل فشارآور<sup>۷</sup>، یعنی تقاضاهای محیطی که فرد احساس می‌کند قادر به برآوردن یا مقابله با آنها نیست [۱۸، صص ۶۹۸-۷۱۴]، نیز از لحاظ نظری به‌خوبی قابل تشخیص است که در یک محیط کاری و شغلی پرفشار، افراد دچار احساس بی‌پناهی و عدم حمایت می‌شوند. بالاخره با آموزش شغلی، کارکنان با توجه به این امر که سازمان برای حال و آینده آنها در سازمان برنامه‌ریزی‌های معطوف به رشد و ترقی را در نظر گرفته است، باعث تقویت حمایت سازمانی می‌شود [۲۲، صص ۷۳-۸۵].

### ۲-۱-۳- ویژگی‌های کارکنان

در حوزه تحقیقات صورت گرفته درباره نقش ویژگی‌های شخصی کارکنان در حمایت سازمانی ادراک شده، پژوهش‌های به نسبت محدودی صورت گرفته است. شواهد ارائه شده

در فراتحلیل<sup>۱۸</sup> روادز<sup>۱۹</sup> و آیزنبرگر [صص ۶۹۸-۷۱۴] نشان می‌دهد که از ویژگی‌های فردی کارکنان، بیش‌ترین مطالعات بر ویژگی‌های شخصیتی<sup>۲۰</sup> و جمعیت‌شناختی<sup>۲۱</sup> متمرکز شده است. باور آکینو و گریفث<sup>۲۲</sup> [ص ۲۳، ۵] بر این است که ویژگی‌ها و تمایلات شخصیتی افراد به اشکال مختلف می‌توانند حالات عاطفی مثبت و منفی<sup>۲۳</sup> افراد و تجربه این حالات را در محیط‌های مختلف، به‌ویژه در محیط‌های کار تحت تأثیر قرار دهند. این تأثیر بدون تردید می‌تواند باعث تغییر سطح احساس حمایت سازمانی ادراک شده افراد شود. اما متغیرهای جمعیت‌شناختی نظیر سن، سابقه شغلی، تحصیلات و جنسیت در اغلب پژوهش‌های گزارش شده در حوزه حمایت سازمانی ادراک شده به طور مستقیم با این متغیر مرتبط گزارش نشده‌اند. بلکه نوع ارتباطات گزارش شده به‌صورت غیرمستقیم بوده است. به این ترتیب که اغلب پژوهش‌های مورد اشاره به‌نوعی یک یا چند نمونه از متغیرهای جمعیت‌شناختی را به‌عنوان متغیرهای کنترل در مطالعه خود به‌کار گرفته‌اند [صص ۳۷۴-۳۸۱؛ صص ۲۲۴-۲۳۶؛ صص ۵۵۶-۵۶۳؛ صص ۱۹، ۴۵۷-۴۶۴]. در فراتحلیل گزارش شده به‌وسیله روادز و آیزنبرگر [صص ۶۹۸-۷۱۴] ویژگی‌های شخصیتی نظیر با وجدان بودن<sup>۲۴</sup> (وظیفه‌شناسی) و عاطفه مثبت به ترتیب دارای همبستگی تصحیح شده ۰/۱۱ و ۰/۳۴ و عاطفه منفی نیز دارای همبستگی تصحیح شده ۰/۳۹- با حمایت سازمانی ادراک شده گزارش شده‌اند. همبستگی‌های بین سن، تحصیلات، جنسیت و سابقه خدمت با حمایت سازمانی ادراک شده علی‌رغم معناداری در فراتحلیل یاد شده، در حد بسیار ضعیفی (۰/۰۲ تا ۰/۰۹) بوده‌اند.

#### ۲-۱-۴- متغیرهای رفتاری و نگرشی

از مهم‌ترین متغیرهای رفتاری و نگرشی که با حمایت سازمانی ادراک شده در پژوهش‌های گذشته مرتبط گزارش شده‌اند، تعهد سازمانی، عواطف وابسته به شغل و سازمان<sup>۲۵</sup>، دلبستگی شغلی<sup>۲۶</sup>، عملکرد در نقش<sup>۲۷</sup> و فراتر از نقش<sup>۲۸</sup>، میل به ماندن<sup>۲۹</sup> و رفتارهای کناره‌گیرانه<sup>۳۰</sup> هستند. براساس هنجار مقابله به مثل<sup>۳۱</sup>، تعهد سازمانی به اشکال مختلف با حمایت سازمانی ادراک شده ارتباط پیدا می‌کند. اما در حوزه عواطف به وابسته شغل که رضایت شغلی در ابعاد مختلف آن مطرح است، حمایت سازمانی ادراک شده با روش‌های مختلف زمینه را برای



رفع نیازهای روانی - شغلی افراد فراهم می‌سازد و با این شیوه زمینه را برای افزایش سطح رضایت افراد از کار، سرپرست و همکاران فراهم می‌کند. دلبستگی شغلی به‌عنوان متغیر بعدی اشاره‌ای است به همانندسازی و علاقه به جنبه‌های خاص شغل که فرد در کار روزانه خود آن‌ها را انجام می‌دهد [۲۴، صص ۱۹۷-۲۰۹]. از این منظر زمانی که فرد به وظایف و امور شغلی خود علاقه و دلبستگی داشته باشد، به‌طور طبیعی چنین احساسی با حمایت سازمانی ادراک شده پیوند پیدا می‌کند [۱۸، صص ۶۹۸-۷۱۴]. حمایت سازمانی ادراک شده همچنین از طریق سازوکارهای متعدد روانشناسی و فرایندهای اجتماعی با عملکرد در نقش و فراتر از نقش پیوند می‌یابد. به باور گنورگی و بریف<sup>۳۲</sup> [صص ۳۱۰-۳۲۹] رفتارهای فراتر از نقش به اشکال مختلف باعث مشارکت در اثربخشی و کارایی سازمان می‌شوند. این ایفای نقش زمانی که از طریق سازمان مورد توجه و قدردانی قرار می‌گیرد، باعث می‌شود تا سطح حمایت سازمانی ادراک شده نزد کارکنان بالا برود. میل به ماندن و رفتارهای کناره‌گیرانه (نظیر غیبت، ترک خدمت و امثال آن) در پیشینه پژوهش‌های مطرح برای حمایت سازمانی ادراک شده از زمره متغیرهای دارای ارتباط قابل توجه با این متغیر معرفی شده‌اند. آکینو و گریفث [ص ۲۳، ۵] در پی بررسی‌های به‌عمل آورده بین حمایت سازمانی ادراک شده با ترک خدمت رابطه منفی گزارش نموده‌اند. روادن و آیزنبرگر [صص ۶۹۸-۷۱۴] نیز در فراتحلیلی خود به ترتیب بین تعهد عاطفی<sup>۳۳</sup>، تعهد مستمر<sup>۳۴</sup>، رضایت شغلی، دلبستگی شغلی، عملکرد در نقش، رفتارهای فراتر از نقش، میل به ماندن و تمایل به ترک خدمت<sup>۳۵</sup> به ترتیب همبستگی‌های تصحیح شده ۰/۶۵، ۰/۱۳، ۰/۵۹، ۰/۳۳، ۰/۱۶، ۰/۲، ۰/۵۹ و ۰/۴۹- را گزارش کرده‌اند.

## ۲-۲- جمع‌بندی پایانی مبانی نظری و پژوهشی

سازمان‌ها می‌توانند از طریق مداخله‌هایی بر حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان خویش تأثیر بگذارند و از این طریق تفسیر کارکنان را از انگیزش سازمانی که زیربنای این مداخله‌ها می‌باشند، نیز تغییر دهند؛ به عبارت دیگر توافق در میزان حمایت سازمانی که کارکنان از سازمان انتظار دارند، در مجموعه‌ای متنوع از موقعیت‌ها ایجاد می‌شود. برای مثال واکنش سازمان به بیماری احتمالی کارکنان در آینده و یا خطاهای انجام شده در کار آن‌ها و نیز



عملکرد فوق‌العاده آن‌ها می‌تواند بر کارکنان تأثیر گذاشته و در آن‌ها احساسی از حمایت و یا عدم حمایت سازمانی را ایجاد کند. به همین دلیل کارکنانی که حمایت سازمانی ادراک شده بالایی دارند، ممکن است دارای این انتظار باشند که در برابر تلاش بیش‌تر آن‌ها برای نیل به اهداف سازمان با پاداش‌های بیش‌تری روبه‌رو شوند. بنابراین حمایت سازمانی ادراک شده را می‌توان مانند پاسخی به نیازهای تصویب، تأیید و تحسین دیگران دید که به تبع رفع این نیاز، ایجاد حس عضویت سازمانی در کارکنان و پیوند مثبت هیجانی بین آن‌ها و سازمان قطعی خواهد بود. به این ترتیب کارکنان تلاش می‌کنند تا دستیابی به اهداف سازمان را با حضور بیش‌تر در محل کار و عملکرد بهتر میسر کنند و در مقابل انتظار کسب نتایج مساعدتری را در خود به‌وجود آورند [۷، صص ۵۵۶-۵۶۳].

در پایان باید گفت پژوهش‌های زیادی نشان داده است کارکنانی که بر این باورند که سازمان به آن‌ها ارج می‌نهد و به سلامتی و بهزیستی روانی آن‌ها توجه دارد، سطح عملکرد مطلوب‌تر و انضباط بیش‌تری در کارها دارند. این کارکنان به نوبه خود در نیل به اهداف سازمان کوشا بوده و تلاش بیش‌تری انجام می‌دهند. در پایان باید تأکید شود که حمایت سازمانی ادراک شده با ایدئولوژی مبادله‌ای در تحقیقات روانشناسی ارتباط دارد. افرادی که در سطح بالایی از ایدئولوژی مبادله‌ای هستند باید در برابر تلاشی که به خرج می‌دهند چیزی به‌دست آورند. حمایت سازمانی ادراک شده در افرادی با این ایدئولوژی بسیار مهم است، در صورتی که حمایت سازمانی ادراک شده در افرادی که ایدئولوژی مبادله‌ای در آن‌ها ضعیف است، تأثیر اندکی دارد. بر این اساس از آنجایی که در ایران در حوزه حمایت سازمانی ادراک شده و رابطه آن با متغیرهای شغلی - حرفه‌ای مطالعات اندکی صورت گرفته بود، در این پژوهش هدف اصلی را بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با مشارکت تصمیم‌گیری، خدمت به عموم، چشم‌انداز شغلی، اعتماد به سرپرست، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع، انگیزش درونی، کیفیت سرپرست، میل به ماندن، ترک خدمت، جایگزین‌های شغلی، رفتارهای فرانقشی، اعتماد سازمانی، دلبستگی شغلی، دلبستگی به کار، رضایت از سرپرست و رضایت از همکاران قرار دادیم تا پیکره دانش موجود در ایران بسط و گسترش پیدا کند. در عین حال استخراج الگوی مسیر از روابط مستقیم و غیرمستقیم بین حمایت سازمانی ادراک شده و متغیرهای مذکور نیز دیگر هدف پژوهش حاضر بوده است.



### ۳- روش تحقیق

#### ۳-۱- روش پژوهش همبستگی

از آنجایی که هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با مشارکت در تصمیم‌گیری، خدمت به عموم، چشم‌انداز شغلی، اعتماد به سرپرست، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع، انگیزش درونی، کیفیت سرپرستی، میل به ماندن، ترک خدمت، جایگزین‌های شغلی، رفتارهای فرانقشی، اعتماد سازمانی، دلبستگی شغلی، دلبستگی به کار، رضایت از سرپرست و رضایت از همکاران بود، از روش پژوهش همبستگی استفاده به عمل آمده است.

#### ۳-۲- جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه زنان و مردان شاغل در یکی از سازمان‌های دولتی تشکیل داده‌اند. دامنه سنی افراد شرکت‌کننده از ۲۰ تا ۵۲ سال در نوسان بوده و سطح تحصیلات آن‌ها از دیپلم تا دکتری بوده است. هم‌چنین مردان اکثریت جامعه آماری فوق را به خود اختصاص داده بودند. سازمان مورد اشاره یکی از سازمان‌های وابسته به شرکت ملی پالایش و پخش فراورده‌های نفتی ایران در تهران بوده است.

#### ۳-۳- نمونه و روش نمونه‌گیری

نمونه پژوهش حاضر به تعداد ۲۹۵ نفر از بین کلیه زنان و مردان شاغل در سازمان مذکور به شیوه تصادفی ساده (از روی فهرست اسامی کارکنان) از تمامی گروه‌های سنی (بیست سال به بالا)، تحصیلی، شغلی، رتبه شخصی و رتبه سمت متفاوت انتخاب شدند. از ۲۹۵ نفر اعضای نمونه، ۲۳ نفر (معادل ۷/۸ درصد) در گروه سنی تا ۳۰ سال، ۱۰۷ نفر (معادل ۳۶/۳ درصد) در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال، ۱۰۵ نفر (معادل ۳۵/۶ درصد) در گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال و ۶۰ نفر (معادل ۲۰/۳ درصد) در گروه سنی بیش از ۵۰ سال بوده‌اند. ۲۱۸ نفر از اعضای نمونه (معادل ۷۳/۹ درصد) را مردان دارای سابقه شغلی ۱۱ تا ۳۰ سال (معادل ۲۱۵ نفر و ۷۲/۹ درصد) تشکیل داده‌اند. رتبه‌های شغلی اعضای نمونه در تمامی سطوح بالا تا پایین پراکنده بوده است. از نظر تحصیلات، ۱۰ نفر دارای تحصیلات زیر دیپلم (معادل ۳/۴ درصد)، ۹۱ نفر (معادل ۳۰/۸ درصد) دارای تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم و ۱۹۴ نفر (معادل ۶۵/۸ درصد) دارای تحصیلات لیسانس و

بالاتر بوده‌اند. ۲۶۳ نفر (معادل ۸۹/۲ درصد) دارای همسر (متأهل) و بقیه (معادل ۳۲ نفر و ۱۰/۸ درصد) مجرد بوده‌اند. همچنین ۲۸۹ نفر دارای محل کار ستادی (معادل ۹۸ درصد) و در شرایط شغلی کارمندی (۲۹۰ نفر برابر با ۹۸/۳ درصد) بوده‌اند. شیوه کار بیش‌تر اعضای نمونه (۲۸۶ نفر برابر با ۹۶/۹ درصد) ثابت (در برابر نوبت کار) بوده است.

### ۳-۴- ابزارهای پژوهش

از چندین ابزار به شرح زیر در این پژوهش استفاده شده است.

#### ۳-۴-۱- پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده

این پرسشنامه از آیزنبرگر و همکاران گرفته شده است [۴، صص ۵۰۰-۵۰۷]، ۲۹ سؤال دارد و بر مبنای طیف پنج درجه‌ای لیکرت [کاملاً موافقم = ۵ تا کاملاً مخالفم = ۱] برای سؤالات مثبت و عکس آن برای سؤالات منفی] پاسخ داده می‌شود. برای جلوگیری از سوءگیری زمان پاسخ‌دهی، تعدادی از سؤالات آن منفی و تعدادی دیگر به صورت مثبت مطرح شده‌اند. در واقع فرد پاسخگو میزان موافقت خود را با هر یک از سؤالات اعلام می‌کند. این پرسشنامه برای اولین بار برای این پژوهش ترجمه و آماده اجرا شده است. روند ترجمه آن به این شرح بوده است که نخست ۲۹ سؤال آن به دقت ترجمه شده، سپس متن ترجمه شده سؤالات با متن اصلی انگلیسی تطبیق داده شده است. در نهایت تغییرات جزئی برای روان‌تر شدن سؤالات در آن‌ها صورت پذیرفته است. لازم به ذکر است که بر اساس مطالعات صورت گرفته بر روی این پرسشنامه، این ابزار از گروه ابزارهای معتبر و پایا در حوزه سنجش حمایت سازمانی ادراک شده است که در مطالعات چندی [۱، صص ۱۱۶-۱۲۸] تعداد سؤالات آن به تعداد کم‌تری تقلیل داده شده است. بر اساس گزارش‌های آیزنبرگر و همکاران [۴، صص ۵۰۰-۵۰۷] پایایی این پرسشنامه برحسب آلفای کرونباخ در حد ۰/۸۶ می‌باشد. پایایی این پرسشنامه برحسب آلفای کرونباخ، ضریب اسپیرمن - براون، ضریب گاتمن و بازآزمایی (با تعداد ۳۰ نفر و به فاصله ۲ هفته) در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است که نتایج آن در جدول ۱ ملاحظه می‌شود.

#### ۳-۴-۲- ابزارهای دیگر پژوهش

از هفده مقیاس دیگر در این پژوهش استفاده شده است. این ابزارها به شرح زیر است:



مقیاس مشارکت در تصمیم‌گیری با دو سؤال، خدمت به عموم با دو سؤال و چشم‌انداز شغلی با دو سؤال از بالفور و وکسلر<sup>۳۶</sup> [صص ۲۵۶-۲۷۷]، اعتماد به سرپرست با سه سؤال از هارتوگ و کوپمن<sup>۳۷</sup> [صص ۱۶۶-۱۸۷]، رضایت از پرداخت با سه سؤال، فرصت ترفیع با دو سؤال، انگیزش درونی با دو سؤال، کیفیت سرپرستی با سه سؤال و میل به ماندن با سه سؤال از بالفور و وکسلر [صص ۲۵۶-۲۷۷]، ترک خدمت با دو سؤال از پورتر، کرامپون و اسمیت<sup>۳۸</sup> [۲۸]، جایگزین‌های شغلی با دو سؤال از بالفور و وکسلر [صص ۲۵۶-۲۷۷]، رفتارهای فرانقشی با سه سؤال از اورایلی و چاتمن<sup>۳۹</sup> [صص ۴۲۲-۴۹۹]، اعتماد سازمانی با هشت سؤال از مورمن، بلاکلی و نیهوف<sup>۴۰</sup> [صص ۳۵۱-۳۵۷]، دلبستگی شغلی با ده سؤال و دلبستگی به کار با شش سؤال از کانونگو<sup>۴۱</sup> [صص ۳۴۱-۳۴۹] و رضایت از همکاران و سرپرست از اسمیت، کندال و هالین<sup>۴۲</sup> [صص ۳۲-۵۶] گرفته شده است. کلیه مقیاس‌های فوق بجز مقیاس رضایت از سرپرست و رضایت از همکاران برحسب طیف لیکرت پنج درجه‌ای (کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱ برای سؤالات مثبت و برعکس آن برای سؤالات منفی) پاسخ داده می‌شوند. پایایی و روایی ابزارهای مذکور در مطالعات قبلی به وسیله گل‌پرور و عریضی [صص ۴۱-۶۸] و عریضی، علی‌محمدی و گل‌پرور [صص ۳۰۲-۳۲۲] مورد مطالعه قرار گرفته و در حد قابل قبولی بوده است. با این حال در این مطالعه نیز پایایی این ابزارها برحسب آلفای کرونباخ، ضریب اسپیرمن - براون، ضریب گاتمن و ضریب بازآزمایی (با تعداد ۳۰ نفر و به فاصله ۲ هفته) مورد مطالعه قرار گرفته است که نتایج آن در جدول ۱ ملاحظه می‌شود.

جدول ۱ ضرایب پایایی ابزارهای مورد استفاده در پژوهش

ردیف	مقیاس‌های پژوهش	آلفای کرونباخ	ضریب اسپیرمن - براون	ضریب گاتمن	ضریب بازآزمایی
	حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۸۷	۰/۸۴	۰/۸۴	۰/۷۹**
	مشارکت در تصمیم‌گیری	۰/۷۶	۰/۷۷	۰/۷۶	۰/۷۵**
	خدمت به عموم	۰/۶۸	۰/۶۷	۰/۶۷	۰/۷۳**
	چشم‌انداز شغلی	۰/۷۲	۰/۷۴	۰/۷۳	۰/۷۶**

ادامه جدول ۱

ردیف	مقیاس‌های پژوهش	آلفای کرونباخ	ضریب اسپیرمن - براون	ضریب گاتمن	ضریب بازآزمایی
	اعتماد به سرپرست	۰/۸۸	۰/۸۵	۰/۸۴۵	۰/۷۷**
	رضایت از پرداخت	۰/۵۲	۰/۴۶	۰/۴۶۵	۰/۷۸**
	فرصت ترفیع	۰/۴۸	۰/۴۵	۰/۴۵۵	۰/۷۱**
	انگیزش درونی	۰/۸۶	۰/۸۷	۰/۸۷۵	۰/۶۹**
	کیفیت سرپرستی	۰/۸۸	۰/۸۷	۰/۸۷	۰/۷۹**
	میل به ماندن	۰/۴۲	۰/۴۱	۰/۴۱	۰/۷۱**
	ترک خدمت	۰/۷۶	۰/۷۶۵	۰/۷۶۴	۰/۷۴**
	جایگزین‌های شغلی	۰/۵۹	۰/۵۲	۰/۵۰	۰/۷۰**
	رفتارهای فرانقشی	۰/۵۸	۰/۵۴	۰/۵۳	۰/۷۳**
	اعتماد سازمانی	۰/۸۱	۰/۸۲	۰/۸۲	۰/۸۵**
	دلبستگی شغلی	۰/۸۴	۰/۸۳	۰/۸۲۵	۰/۸۹**
	دلبستگی به کار	۰/۷۳	۰/۷۳۵	۰/۷۳۵	۰/۷۴**
	رضایت از سرپرست	۰/۸۲	۰/۸۱	۰/۸۱	۰/۷۸**
	رضایت از همکاران	۰/۸۶	۰/۸۵	۰/۸۵	۰/۸۱**

\*\*  $p < 0.01$

کلیه پرسشنامه‌های پژوهش به صورت خودگزارش‌دهی پاسخ داده شده‌اند. به این ترتیب که از هر یک از افراد گروه نمونه خواسته شد تا به دقت سؤالات خوانده شده و گزینه‌ای را که با نظر آن‌ها تطابق بیشتری دارد، انتخاب کنند.

### ۳-۵- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی ساده پیرسون<sup>۴۳</sup> برای بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و متغیرهای هدفه‌گانه مشارکت در تصمیم‌گیری، خدمت به عموم، چشم‌انداز شغلی، اعتماد به سرپرست، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع، انگیزش درونی، کیفیت سرپرستی، میل به ماندن، ترک خدمت، جایگزین‌های شغلی، رفتارهای فرانقشی، اعتماد سازمانی، دلبستگی شغلی، دلبستگی به کار، رضایت از سرپرست و رضایت از همکاران استفاده به عمل آمده است. همچنین برای بررسی روابط یک سویه حمایت سازمانی ادراک شده (به عنوان متغیر ملاک) و متغیرهای هدفه‌گانه مذکور (به عنوان متغیر پیش‌بین) جهت استخراج الگوی مسیر از تحلیل مسیر<sup>۴۴</sup> و نرم‌افزار آماری SPSS<sup>۴۵</sup> استفاده



شده است. استفاده از تحلیل مسیر در این پژوهش به این دلیل بوده است تا از طریق تحلیل‌های چند مرحله‌ای مشخص شود که کدام یک از متغیرهای هفده‌گانه ذکر شده در بالا با حمایت سازمانی ادراک شده دارای رابطه مستقیم و کدام یک دارای رابطه غیرمستقیم هستند. از لحاظ آماری نیز یکی از اهداف بسط و گسترش شیوه‌های مطرح در تحلیل مسیر، همین بررسی روابط غیرمستقیم و مستقیم متغیرها در چند سطح و مرحله می‌باشد [۳۳، ص ۴۴۲].

#### ۴- نتایج

در جدول ۲ همبستگی بین حمایت سازمانی ادراک شده و متغیرهای پیش‌بین پژوهش ارائه شده است.

جدول ۲ همبستگی بین حمایت سازمانی ادراک شده و متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	حمایت سازمانی ادراک شده	
		ضریب همبستگی	معناداری
۱	مشارکت در تصمیم‌گیری	۰/۷۰۹	۰/۰۰۰
۲	خدمت به عموم	۰/۳۵۸	۰/۰۰۰
۳	چشم‌انداز شغلی	۰/۳۸۵	۰/۰۰۰
۴	اعتماد به سرپرست	۰/۵۴۲	۰/۰۰۰
۵	رضایت از پرداخت	۰/۵۶۳	۰/۰۰۰
۶	فرصت ترفیع	۰/۶۲۲	۰/۰۰۰
۷	انگیزش درونی	۰/۱۴۹	۰/۰۱۱
۸	کیفیت سرپرستی	۰/۶۹۵	۰/۰۰۰
۹	میل به ماندن	۰/۶۰۱	۰/۰۰۰
۱۰	ترک خدمت	-۰/۵۹۶	۰/۰۰۰
۱۱	جایگزین‌های شغلی	-۰/۳۷۴	۰/۰۰۰
۱۲	رفتارهای فرانتقشی	۰/۲۷۱	۰/۰۰۰
۱۳	اعتماد سازمانی	۰/۵۶۱	۰/۰۰۰
۱۴	دلبستگی شغلی	۰/۴۸۶	۰/۰۰۰
۱۵	دلبستگی به کار	۰/۲۳۸	۰/۰۰۰
۱۶	رضایت از سرپرست	۰/۲۸۷	۰/۰۰۰
۱۷	رضایت از همکاران	۰/۴	۰/۰۰۰

چنان‌که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، حمایت سازمانی ادراک شده، به‌ترتیب دارای بالاترین تا پایین‌ترین ضریب همبستگی با مشارکت در تصمیم‌گیری ( $t=۰/۷۰۹$  و  $P<۰/۰۱$ )،

کیفیت سرپرستی ( $t=0/659$  و  $P<0/01$ )، فرصت ترفیع ( $t=0/622$  و  $P<0/01$ )، میل به ماندن ( $t=0/601$  و  $P<0/01$ )، ترک خدمت ( $t=-0/596$  و  $P<0/01$ )، رضایت از پرداخت ( $t=0/563$  و  $P<0/01$ )، اعتماد سازمانی ( $t=0/561$  و  $P<0/01$ )، اعتماد به سرپرست ( $t=0/542$  و  $P<0/01$ )، دل‌بستگی شغلی ( $t=0/486$  و  $P<0/01$ )، رضایت از همکاران ( $t=0/4$  و  $P<0/01$ )، چشم‌انداز شغلی ( $t=0/385$  و  $P<0/01$ )، جایگزین‌های شغلی ( $t=-0/374$  و  $P<0/01$ )، خدمت به عموم ( $t=0/358$  و  $P<0/01$ )، رضایت از سرپرست ( $t=0/287$  و  $P<0/01$ )، رفتارهای فرائقشی ( $t=0/271$  و  $P<0/01$ )، دل‌بستگی به کار ( $t=0/238$  و  $P<0/01$ ) و انگیزش درونی ( $t=0/149$  و  $P<0/01$ ) بوده است. لازم به ذکر است که حمایت سازمانی ادراک شده براساس ضرایب بالا، با متغیرهای ترک خدمت و جایگزین‌های شغلی دارای رابطه منفی (معکوس) و با دیگر متغیرها دارای رابطه مثبت بوده است. در جدول ۳ ضرایب مسیر مستقیم و غیرمستقیم برای حمایت سازمانی ادراک شده ارائه شده است.

چنانچه در جدول ۳ دیده می‌شود، فقط متغیرهای مشارکت در تصمیم‌گیری ( $\beta=0/215$ )، رضایت از پرداخت ( $\beta=0/201$ )، فرصت ترفیع ( $\beta=0/152$ )، انگیزش درونی ( $\beta=0/071$ )، کیفیت سرپرستی ( $\beta=0/228$ ) و اعتماد سازمانی ( $\beta=0/146$ ) دارای ضریب مسیر مستقیم با حمایت سازمانی ادراک شده بوده‌اند. در عین حال بین متغیرهای هفده‌گانه پژوهش نیز ضریب مسیر وجود داشته است که برای حمایت سازمانی ادراک شده، این ضرایب غیرمستقیم محسوب می‌شوند. مجموعه این ضرایب نیز در جدول ۳ ارائه شده است. نمودار مسیر مربوط به مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم بر حمایت سازمانی ادراک شده در نمودار شکل ۱ ارائه شده است.

جدول ۳ ضرایب مسیر حاصل از تحلیل مسیر متغیرهای دارای رابطه مستقیم و غیرمستقیم با حمایت سازمانی ادراک شده

ردیف	متغیرهای پژوهش	حمایت سازمانی ادراک شده	مشارکت تصمیم‌گیری	خدمت به عموم	چشم‌انداز شغلی	اعتماد به سرپرست	رضایت از پرداخت	فرصت ترفیع	انگیزش درونی	کیفیت سرپرستی
		$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
۱	مشارکت در تصمیم‌گیری	-	۰/۲۱۵ <sup>۰۰</sup>	-	-	-	-	-	-	-
۲	خدمت به عموم	-	-	۰/۱۱۴ <sup>۰</sup>	-	-	-	-	-	-



ادامه جدول ۳ ضرایب مسیر حاصل از تحلیل مسیر متغیرهای دارای رابطه مستقیم و غیرمستقیم با حمایت سازمانی ادراک شده

ردیف	متغیرهای پژوهش	میل به ماندن	ترک خدمت	جایگزین‌های شغلی	رفتارهای فرانقشی	اعتماد سازمانی	دلبستگی شغلی	دلبستگی به کار	رضایت از سرپرست	رضایت از همکاران
		$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
۳	چشم‌انداز شغلی	-	-	۰/۲۸۴**	-	-	-	-	۰/۱۵۸*	-
۴	اعتماد به سرپرست	-	-	-	۰/۳۲۵**	-	-	-	-	۰/۴۷۶
۵	رضایت از پرداخت	۰/۲۰۱**	۰/۱۴۵**	-	-	-	-	-	-	-
۶	فرصت ترفیع	۰/۱۵۲**	۰/۲۴۹**	-	-	-	۰/۱۹۹**	-	-	-
۷	انگیزش درونی	۰/۰۷۱*	۰/۰۹*	-	-	-	-	-	-	-
۸	کیفیت سرپرستی	۰/۲۲۸**	۰/۲۱۴**	-	-	-	-	۰/۳۱۳**	۰/۲۶۳**	-
۹	میل به ماندن	-	-	-	-	-	۰/۳۷۶**	-	-	-
۱۰	ترک خدمت	-	-	-	-	-	۰/۱۶۹**	-	-	-
۱۱	جایگزین‌های شغلی	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۱۲	رفتارهای فرانقشی	-	-	-	-	-	۰/۱۳۴**	-	۰/۱۹۸**	-
۱۳	اعتماد سازمانی	۰/۱۴۶**	-	-	-	-	-	۰/۱۷۴**	-	۰/۱۶**
۱۴	دلبستگی شغلی	-	-	-	۰/۲۱۳**	۰/۱۷**	-	-	-	۰/۱۶۳**
۱۵	دلبستگی به کار	-	-	-	-	-	-	-	۰/۱۶۴**	-
۱۶	رضایت از سرپرست	-	-	-	-	۰/۵۷۳**	-	-	-	۰/۱۰۴*
۱۷	رضایت از همکاران	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*  $P < 0.05$

\*\*  $P < 0.01$



ادامه جدول ۳ ضرایب مسیر حاصل از تحلیل مسیر متغیرهای دارای رابطه مستقیم و غیرمستقیم با حمایت سازمانی ادراک شده

ردیف	متغیرهای پژوهش	میل به ماندن	ترک خدمت	جایگزین‌های شغلی	رفتارهای فراتر شغلی	اعتماد سازمانی	دلبستگی شغلی	دلبستگی به کار	رضایت از سرپرست	رضایت از همکاران
		$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
۱	مشارکت در تصمیم‌گیری	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۲	خدمت به عموم	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۳	چشم‌انداز شغلی	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۴	اعتماد به سرپرست	۰/۱۲۲*	-	-	-	۰/۲۵۹**	-	-	-	-
۵	رضایت از پرداخت	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۶	فرصت ترفیع	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۷	انگیزش درونی	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۸	کیفیت سرپرستی	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۹	میل به ماندن	-	-	-	-	۰/۱۷۶*	-	-	-	-
۱۰	ترک خدمت	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۱۱	جایگزین‌های شغلی	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۱۲	رفتارهای فراتر شغلی	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۱۳	اعتماد سازمانی	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۱۴	دلبستگی شغلی	۰/۱۴۲*	-	-	-	-	-	-	-	-
۱۵	دلبستگی به کار	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۱۶	رضایت از سرپرست	۰/۱۰۴*	-	-	-	-	-	-	-	-
۱۷	رضایت از همکاران	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*  $P < .05$

\*\*  $P < .01$



## ۵- نتیجه‌گیری

چنانچه در بررسی روابط میان حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای هفده‌گانه مشخص شد (جدول ۲)، این سازه با مشارکت در تصمیم‌گیری، کیفیت سرپرستی، فرصت ترفیع، میل به ماندن، رضایت از پرداخت، اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست به‌ترتیب دارای بالاترین همبستگی بود. اما با متغیرهای دیگر نیز نظیر خدمت به عموم، چشم‌انداز شغلی، انگیزش درونی، رفتارهای فرانقشی، دلبستگی شغلی، دلبستگی به کار، رضایت از سرپرست و رضایت از همکاران نیز دارای رابطه مثبت پایین‌تر و در عوض با ترک خدمت و جایگزین‌های شغلی دارای رابطه منفی و معنادار بود. الگوی همبستگی‌های به‌دست آمده در این پژوهش به‌طور ضمنی (از بالاترین همبستگی تا پایین‌ترین آن‌ها) مؤید تحقیقات و نظریاتی است که در مقدمه راجع به آن‌ها بحث شد [۱، صص ۱۱۶-۱۲۸؛ ۲، صص ۳۷۴-۳۸۱؛ ۳، صص ۳۵۷-۳۶۷؛ ۴، صص ۵۰۰-۵۰۷؛ ۵، صص ۲۲۴-۲۳۶؛ ۶، صص ۸۲-۱۱۱؛ ۷، صص ۵۵۶-۵۶۳؛ ۸، صص ۴۹۱-۵۰۹]. در واقع براساس اولین تعاریف ارائه شده از حمایت سازمانی ادراک شده [۱، صص ۱۱۶-۱۲۸؛ ۴، صص ۵۰۰-۵۰۷] این متغیر گستره کلی ارزشی است که سازمان برای نقش، سهم و مراقبت از بهزیستی کارکنان قائل است. فلسفه زیربنایی چنین ارزشی نیز در مبادله اجتماعی قرار دارد، به این معنا که تا اندازه‌ای (تا اندازه‌ای حذف شود بهتر است) کارکنان با گسترش تلاش‌ها و کوشش‌های معطوف به اهداف سازمان سعی می‌کنند تا پاداش‌های اجتماعی، فیزیکی و مالی را نصیب خود کنند [۱۷، ص ۶۹۸]. براساس گزارش آیزنبرگر و همکاران [۴، صص ۵۰۰-۵۰۷] حمایت سازمانی ادراک شده تحت تأثیر جنبه‌های مختلف نحوه رفتار سازمان با کارکنان قرار می‌گیرد. این نحوه رفتار مشتمل بر ارزیابی‌های معطوف به پاداش و تأیید، پرداخت، رتبه و جایگاه و حتی مشارکت در تصمیم‌گیری می‌باشد. در این صورت یافته‌های پژوهش حاضر با نظریات و یافته‌های آیزنبرگر و همکاران [۴، صص ۵۰۰-۵۰۷] و با همبستگی‌های گزارش شده در فراتحلیل روادز و آیزنبرگر [۱۸، ص ۷۰۸ و ۷۰۹] هم‌سویی قابل ملاحظه‌ای را نشان می‌دهد. در واقع همبستگی‌های بالایی که بین مشارکت در تصمیم‌گیری، فرصت ترفیع، رضایت از پرداخت و کیفیت سرپرستی با حمایت سازمانی ادراک شده به‌دست آمد، نشان از آن است که در واقع کارکنان برای جنبه‌های مبادله‌ای تلاش و عملکرد بهینه در برابر پرداخت پاداش و یا دریافت دستمزد مکفی و امکان

ارتقا و ترفیع بین خود و سازمان ارزش ویژه‌ای قائل هستند. در این صورت حال(حذف شود) سرپرستان به‌عنوان نمادی از اقتدار و موجودیت سازمان می‌توانند با ایجاد فضای کاری مناسب و افزایش حس اعتماد کارکنان به اهداف سازمان، زمینه لازم را برای افزایش حمایت سازمانی ادراک شده فراهم آورند. این امر در ارتباط به نسبت بالایی که بین کیفیت سرپرستی و اعتماد سازمانی با حمایت سازمانی ادراک شده به دست آمد، به نحوی منعکس شده است. در عین حال همبستگی بالای مشارکت در تصمیم‌گیری با حمایت سازمانی ادراک شده نیز حکایت از آن دارد که شیوه‌های مدیریت مشارکتی - که طی آن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های کاری و شغلی مشارکت داده می‌شوند - باعث می‌شود تا کارکنان احساس کنند که سازمان برای موجودیت آن‌ها ارزش قائل است. همین امر نیز به خوبی می‌تواند شرایط افزایش حمایت سازمانی ادراک شده را فراهم کند. در عین حال حمایت سازمانی ادراک شده که با ترک خدمت و جایگزین‌های شغلی رابطه منفی داشت، خود مؤید این باور و عقیده است که در فضاهای سازمانی غیر حمایتی کارکنان ممکن است به سادگی حاضر به ادامه کار نباشند و یا حتی اگر حاضر به ادامه کار هم باشند، چندان تلاشی برای عملکرد بهینه و بهره‌وری بالا ننمایند.

بر این اساس یافته‌های این تحقیق با یافته‌های محققانی مانند چو و همکاران [۲، صص ۳۷۴-۳۸۱]، آیزنبرگر و همکاران [۴، صص ۵۰۰-۵۰۷]، آلن و همکاران [۷، صص ۵۵۶-۵۶۳] و اسلال و همکاران [۱۹، صص ۴۵۷-۴۶۴] هم‌سوئی قابل توجهی را نشان می‌دهد. یک نکته دیگر این‌که حمایت سازمانی ادراک شده با انگیزش درونی دارای کم‌ترین همبستگی بود. این همبستگی ضعیف به‌طور تلویحی تأییدی بر زیربنای مبادله‌ای حمایت سازمانی ادراک شده است. همان‌طور که محققان چندی تاکنون به خوبی این مهم را مستند ساخته‌اند [۱۸، صص ۶۹۸-۷۱۴؛ ۱۹، صص ۴۵۷-۴۶۴؛ ۲۰، صص ۹۹-۱۱۸؛ ۲۱، صص ۱۰۲۶-۱۰۴۰] عنصر پایه‌ای حمایت سازمانی ادراک شده تعهد مبادله‌ای است که براساس آن باید وابستگی، تلاش و وفاداری به سازمان با پاداش اجتماعی و مادی روبه‌رو گردد. این امر خود نشان از آن دارد که احتمالاً حمایت سازمانی ادراک شده بیش‌تر به جای آن‌که تحت تأثیر انگیزش درونی باشد، تحت تأثیر انگیزش بیرونی است. اما در عین حال روابط همبستگی ساده خود نمی‌تواند مسیرهای دقیقاً اثرگذار بر حمایت سازمانی ادراک شده

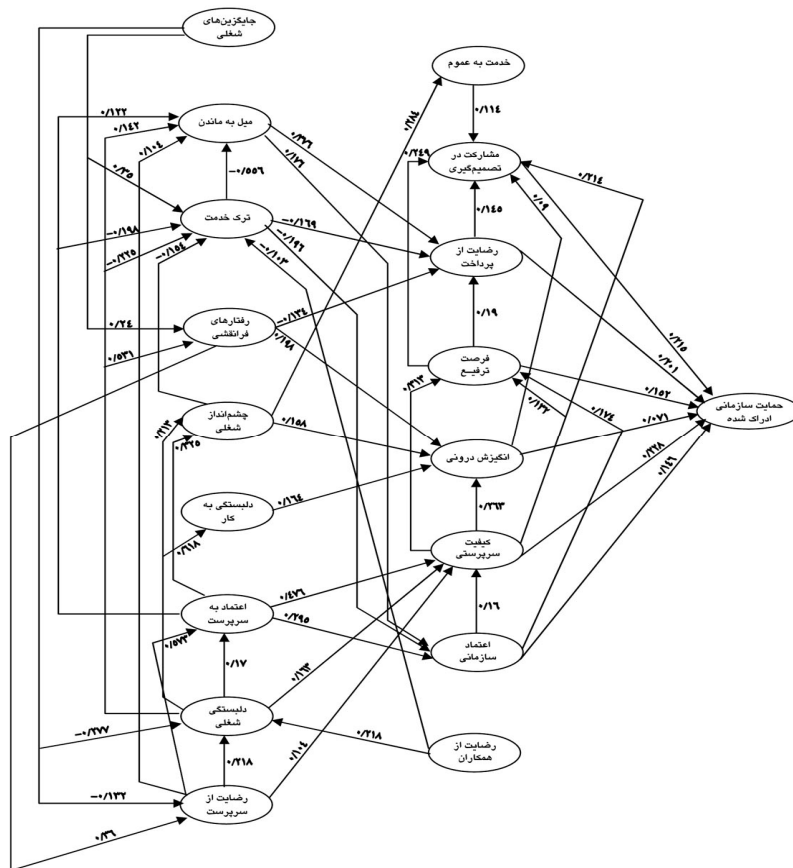


را مشخص کند. این مسأله مهم با انجام تحلیل مسیر و ترسیم نمودار مسیر برای مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم بر حمایت سازمانی ادراک شده میسر شد. چنان‌که در نمودار شکل ۱ قابل مشاهده است، مشارکت در تصمیم‌گیری، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع، انگیزش درونی، کیفیت سرپرستی و اعتماد سازمانی متغیرهایی هستند که بر حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان دارای ضریب مسیر مستقیم هستند. در واقع این مسیرها براساس ضرایب مسیر مثبت مندرج بر روی پیکان‌های یک سویه از شش متغیر فوق بر حمایت سازمانی ادراک شده، به این معنا هستند که برای افزایش حمایت سازمانی ادراک شده باید بر تقویت مشارکت در تصمیم‌گیری، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع، کیفیت سرپرستی و اعتماد سازمانی و در حد کمتری بر انگیزش درونی کار شود. این الگوی ارتباطات یک سویه نیز تا اندازه قابل توجهی با نظریات معطوف به حمایت سازمانی ادراک شده به‌عنوان یک سازه مبتنی بر مبادله به‌خوبی هم‌سوئی دارد [۱، صص ۱۱۶-۱۲۸؛ ۲، صص ۳۷۴-۳۸۱؛ ۳، صص ۳۵۷-۳۶۷؛ ۴، صص ۵۰۰-۵۰۷؛ ۵، صص ۲۲۴-۲۳۶؛ ۶، صص ۸۲-۱۱۱؛ ۷، صص ۵۵۶-۵۶۳؛ ۸، صص ۴۹۱-۵۰۹؛ ۱۷، صص ۸۲۵-۸۳۶؛ ۱۸، صص ۶۹۸-۷۱۴؛ ۱۹، صص ۴۵۷-۴۶۴؛ ۲۰، صص ۹۹-۱۱۸؛ ۲۱، صص ۱۰۲۶-۱۰۴۰؛ ۲۲، صص ۷۳-۸۵]. در عین حال متغیرهای دیگر نیز به‌طور واسطه‌ای از طریق شش متغیر مذکور بر حمایت سازمانی ادراک شده اثر می‌گذارند. برای مثال با افزایش خدمت به عموم، میل به ماندن و رفتارهای فرانقشی و کاهش تمایل به ترک خدمت، میزان مشارکت در تصمیم‌گیری بالا می‌رود و به این ترتیب حمایت سازمانی ادراک شده افزایش پیدا می‌کند و یا با افزایش اعتماد به سرپرست، دلبستگی شغلی، رضایت از سرپرست و کیفیت سرپرستی بالا می‌رود که در نهایت این امر به افزایش حمایت سازمانی ادراک شده منتهی می‌شود. بخشی از مسیرهایی که راجع به آن‌ها بحث شد، مسیرهایی بالقوه‌ای هستند که از آن طریق می‌توان اقدام به تغییر حمایت سازمانی ادراک شده کرد. با چنین تغییری، عملکرد، میل به ماندن، تعهد سازمانی، رفتار مدنی - سازمانی و حتی رشد و توسعه یادگیری سازمانی افزایش پیدا می‌کند. هر یک از این مؤلفه‌ها به‌خوبی بر میزان بهره‌وری و کارایی هر سازمانی اثر می‌گذارند. بر اساس شواهد پژوهشی موجود شاید دست‌کاری حمایت سازمانی علی‌رغم تبعات بسیار مطلوب و مثبتی که به همراه دارد، چندان کار دشواری نباشد [۲۲، صص ۷۳-۸۵]. این امر حتی می‌تواند از طریق آزمایش‌های میدانی در

صنایع و سازمان‌ها به خوبی بررسی شود. در مجموع یافته‌های این تحقیق اهمیت بررسی الگوهای ارتباطی یک سویه (که می‌توان از آن تغییر(طریق) ، بنظر می‌رسد صحیح باشد) یک متغیر بااهمیت را افزایش یا کاهش داد) را در روانشناسی صنعتی و سازمانی و مدیریت رفتار سازمانی به خوبی نشان می‌دهد. در واقع تحلیل‌های مسیر از نوعی که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است، مسیرهای بالقوه مؤثری را برای تعدیل برخی متغیرها نظیر حمایت سازمانی ادراک شده نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری بر روی آن‌ها، بهترین و یا حداقل به طور نسبی تبعات مثبتی را به همراه می‌آورد. بنابراین به‌عنوان پیشنهاد مبتنی بر یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت که تقویت حمایت سازمانی ادراک شده به‌عنوان متغیری که برای اثربخشی و عملکرد مطلوب هر سازمانی ضروری است، به افزایش میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های شغلی و سازمانی، ایجاد فرصت‌های ترفیع مبتنی بر نظام ارزیابی عملکرد دقیق و عادلانه، تقویت کیفیت سرپرستی مدیران در رده‌های مختلف، به‌ویژه رده‌های میانی، بسترسازی اعتماد و اطمینان کارکنان به سازمان از طریق برقراری ارتباط و تعامل بدون جانبداری و سوءگیری و اهمیت دادن به انگیزش درونی و رضایت آن‌ها از پرداخت (در حوزه‌های حقوق و دستمزد، مزایا و امکانات) وابستگی قابل توجهی دارد. اما در حوزه پیشنهادات پژوهشی به پژوهشگران علاقه‌مند می‌توان گفت که حمایت سازمانی ادراک شده در الگوهای چندسطحی می‌تواند نقش یک متغیر پیش‌بین (مستقل)، واسطه‌ای (میانجی) و یا پیامد (وابسته یا ملاک) را بسته به متغیرهای مورد استفاده ایفا کند. علی‌رغم این‌که در الگوی نهایی مسیر این پژوهش، حمایت سازمانی ادراک شده یک متغیر پیامد در نظر گرفته شده است، ولی می‌توان در پژوهش‌های آینده به بررسی نقش‌های پیش‌بین و واسطه‌ای این متغیر همت گماشت.

در پایان باید اذعان داشت که این پژوهش نیز مانند دیگر پژوهش‌ها نیز محدودیت‌هایی داشته است که باید در تفسیر و تعمیم نتایج به آن‌ها توجه شود. محدودیت اول این‌که، نتایج حاصل از این پژوهش از مجموعه کارکنان یک سازمان دولتی اداری به‌دست آمده است. این احتمال مطرح است که در نظام‌های خصوصی و نظام‌های خدماتی و تولیدی، متغیرهای دارای رابطه مستقیم و غیرمستقیم با حمایت سازمانی ادراک شده تغییراتی کند. محدودیت بعدی این‌که الگوی مسیر به‌دست آمده در این پژوهش، یک الگوی مبتنی بر تغییرات همزمان،

بدون کنترل متغیرهای دیگر است؛ به این معنا که منطقی نیست تا روابط حاصل از این پژوهش به صورت علت و معلولی تفسیر شود. بالاخره به عنوان آخرین محدودیت می توان به این نکته اشاره کرد که کلیه پرسشنامه های پژوهش، علی رغم اینکه سوالات به صورت منفی و مثبت به پاسخ گویان در قالب پرسشنامه ارائه شده تا سوءگیری و اریانس مشترک<sup>۴۶</sup> تضعیف شود، در یک زمان به وسیله اعضای نمونه پاسخ داده شده اند.



شکل ۱ نمودار مسیر مربوط به مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم بر حمایت سازمانی ادراک شده

## ۶- پی‌نوشت‌ها

1. Perceived organizational support
2. Eisenberger, Huntington, Hutchinson & Sowa
3. Exchange commitment
4. Mowday, Steers & Porter
5. Boulian
6. Fairness
7. Justice
8. Supervisor support
9. Organizational rewards
10. Distributive
11. Procedural
12. Interactional
13. Job security
14. Autonomy
15. Role stressors
16. Job training
17. Stressors
18. Meta analysis
19. Rhoades
20. Personality characteristics
21. Demographic characteristics
22. Aquino & Griffeth
23. Positive and negative affect
24. Conscientiousness
25. Organization and job related affect
26. Job involvement
27. In role performance
28. Extra role performance
29. Desire remain
30. Withdrawal behaviors
31. Reciprocity norm
32. George & Brief
33. Affective
34. Continuance
35. Turnover intentions
36. Balfour & Wechsler
37. Hartog & Kupeman
38. Porter, Crampon & Smith
39. O'Reilly & Chatman
40. Moorman, Blakely & Niehoff



41. Kanungo
42. Smith , Kendal & Hulin
43. Pearson simple correlation coefficient
44. Path analysis
45. Statistical Package for Social Science
46. Common variance bias

## ۷- منابع

- [1] Johlke MC., Stamper CL., Shoemaker ME. ; "Antecedent to boundary-spanner perceived organizational support"; *Journal of Managerial Psychology*, 17(2): pp. 116-128, 2002.
- [2] Cho S., Johanson MM., Guchait P.; "Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay"; *International Journal of Hospitality Management*, 28: pp. 374-381, 2009.
- [3] Allen MW.; " Communication and organizational commitment: Perceived organizational support as a mediating factor"; *Communication Quarterly*, 40: pp. 357-367, 1992.
- [4] Eisenberger R., Huntington R., Hutchinson S., Sowa D.; "Perceived organizational support"; *Journal of Applied Psychology*, 71(3): pp. 500-507, 1986.
- [5] Panaccio A., Vandenberghe C.; Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well being: A longitudinal study; *Journal of Vocational Behavior*, 72: pp. 224-226, 2009.
- [6] Wayne SJ., Shore L., Liden RC.; "Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective"; *Academy of Management Journal*, 40(1): pp. 82-111, 1997.
- [7] Allen MW., Armstrang DJ., Reid MF., Riemenschneider CK.; "Factor impacting the perceived organizational support of IT employees"; *Information & Management*, 45: pp. 556-563, 2008.
- [8] Aselage, R., Eisenberger R. ;"Perceived organizational support and



psychological contracts: A theoretical integration"; *Journal of Organizational Behavior*, 24(5): pp. 491-509, 2003.

[9] Mowday RT., Porter LW., Steers RM.; Employee-organization linkage; New York Academic Press, 1982.

[10] Porter LW., Steers RM., Mowday RT., Boulian PV.; "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians"; *Journal of Applied Psychology*, 59: pp. 603-609, 1974.

[۱۱] گل‌پرور م.، عریضی ح.؛ پیش‌بینی تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن براساس متغیرهای هفده گانه فردی و سازمانی؛ دانش و پژوهش در روانشناسی، ۲۹، صص ۴۱-۶۸، ۱۳۸۵.

[۱۲] عریضی ح.، علی‌محمدی س.، گل‌پرور م.؛ "رابطه میان تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن با متغیرهای سازمانی پیشایند و پسایند مبتنی بر تحلیل مسیر در اصفهان"؛ *مجله روانشناسی*، ۴۳، صص ۳۰۲-۳۲۲، ۱۳۸۶.

[13] Blau PM.; Exchange and power in social life; New York, Willey, P. 85, 1964.

[14] Brinberg D., Castell P.;"A resource of exchange approach to interpersonal attractions: A test of Foe's theory"; *Journal of Personality and Social Psychology*, 43: pp. 260-269, 1982.

[۱۵] گل‌پرور م.؛ "فرانگیزه‌های عدالت سازمانی در کارکنان و مدیران صنایع و سازمانها: بررسی برخی ادارات و سازمانهای شهر اصفهان"؛ *مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)*، ۶۵(۵)، صص ۱۱-۳۱، ۱۳۸۵.

[16] Shore LM., Shore TH.; Perceived organizational support and organizational justice; In RS Cropanzano., KM Kacmar (Eds.), *Organizational Politics, Justice and support: Managing the social climate of the workplace*; Westport, CT: Quorum, pp. 149-164, 1995.

[17] Rhoades L., Eisenberger R., Armeli S.; "Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support"; *Journal*



- of Applied Psychology, 86, pp. 825-836, 2001.
- [18] Rhoades L., Eisenberger R.; "Perceived organizational support: A review of the literature"; *Journal of Applied Psychology*, 87(4): pp. 698-714, 2002.
- [19] Sluss DM., Klimchack M., Holmes JJ.; "Perceived organizational support as a mediator between relational exchange and organizational identification" ; *Journal of Vocational Behavior*, 73: pp. 457-464, 2008.
- [20] Allen DG., Shore LM., Griffeth RW.; "The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process"; *Journal of Management* , 29(1): pp. 99-118, 2003 .
- [21] Eisenberger R., Rhodes L., Cameron J.;"Does for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation?" *Journal of Personality and Social Psychology*, 77: pp. 1026-1040, 1999.
- [22] Witt LA.;" Exchange ideology as a moderator of the relationships between importance of participation in decision-making and job attitudes"; *Human Relations*, 45: pp. 73-85, 1992.
- [23] Aquino K., Griffeth, RW.; An exploration of the antecedents and consequences of perceived organizational support: A longitudinal study; Mnpublished Manuscript, University of Delaware and Georgia State University, p. 5, 1999.
- [24] O'Driscoll MP., Randall DM.; Perceived organizational support, satisfaction with rewards, and employee job involvement and organizational commitment; *Psychology: An International Review*, 48: pp. 197-209, 1999.
- [25] George JM., Brief AP.; Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship; *Psychological Bulletin*, 112, pp. 310-329, 1992.
- [26] Balfour DL., Wechsler B.; Organizational commitment: Antecedents and outcomes in public organizations ; *Public Productivity & Management Review*, 19(3): pp. 256-277, 1996.

- [27] Hartog DN., Kupeman PL.; Leadership in organizations ; In N Anderson., BS Ones., HK Sinangil (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology , Sage Publishing Company: Beverly Hills, 2003.
- [28] Porter LW., Crampon WJ., Smith LJ. ;"Organizational commitment and managerial turnover: A longitudinal study"; *Organizational Behavior and Human Performance*, 15, 1976.
- [29] O'Reilly CA., Chatman JG.;" Organizational commitment and psychological attachment: The effect of compliance, identification and internalization on prosocial behavior"; *Journal of Applied Psychology*, 71: pp. 422-499, 1986.
- [30] Moorman RH., Blakely GL., Niehoff BP.; "Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior"; *Academy of Management Journal*, 41(3): pp. 351-357, 1998.
- [31] Kanungo R.;" Measurement of job and work involvement"; *Journal of Applied Psychology*, 67: pp. 341-349, 1982.
- [32] Smith PC., Kendal LM., Hulin CL.; Measurement of satisfaction in work and retirement, Chicago; Rand McNally, p.56,1969.
- [33] Meyers LS., Gamst G., Guarino AJ.; Applied multivariate research: Design and interpretation ,Thousand Oaks; Sage Publications, Inc, p.442, 2006.