

## ارائه مدل معادلات ساختاری رابطه بین حمایت سازمانی با عزت نفس و رضایت شغلی کارکنان

حسن شهریاری\*

عالمه کیخا\*\*

سید حسن خلیلی حسین آبادی\*\*\*

ابراهیم حدادی\*\*\*\*

### چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه بین حمایت سازمانی با عزت نفس و رضایت شغلی در کارکنان دانشگاه زابل در سال ۹۸-۱۳۹۷ بود. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر اجرا توصیفی - همبستگی، مبتنی بر رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشگاه زابل به تعداد ۵۰۰ نفر بودند، برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد و تعداد ۲۱۷ نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد حمایت سازمانی آلن و همکاران (۲۰۰۸)، عزت نفس کوپر اسمیت (۱۹۹۰) و رضایت شغلی مینه سوتا (۲۰۰۹) استفاده شده که روایی محتوایی به تأیید متخصصان و روایی سازه از طریق تحلیل عاملی تأیید گردید و پایایی نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ترکیبی به ترتیب برابر با ۰/۷۷ و ۰/۹۵ محاسبه شد. یافته‌های پژوهش نشان داد بین حمایت سازمانی با عزت نفس کارکنان و رضایت مندی شغلی رابطه معناداری ( $P < 0/05$ ) وجود دارد و ویژگی‌های شغلی و فعالیت سازمانی دارای رابطه مثبت و معنادار و تنش‌های شغلی دارای رابطه منفی و معناداری با عزت نفس کارکنان و رضایت شغلی آنان است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مدیران دانشگاه می‌توانند با ایجاد جو حمایتی و ادراک حمایت در کارکنان، عزت نفس و رضایت شغلی آنها را بهبود و افزایش دهند.

**واژه‌های کلیدی:** حمایت سازمانی، رضایت مندی شغلی، عزت نفس، کارکنان دانشگاه زابل

\* کارشناس ارشد مدیریت، زاهدان، ایران.

\*\* استادیار گروه مدیریت کارآفرینی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران. (نویسنده مسئول)

aleme.keikha@yahoo.com

\*\*\* دانشجوی دکتری برنامه ریزی درسی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

\*\*\*\* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان، زاهدان، ایران.

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۸/۱۲

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۴/۱۱

## مقدمه

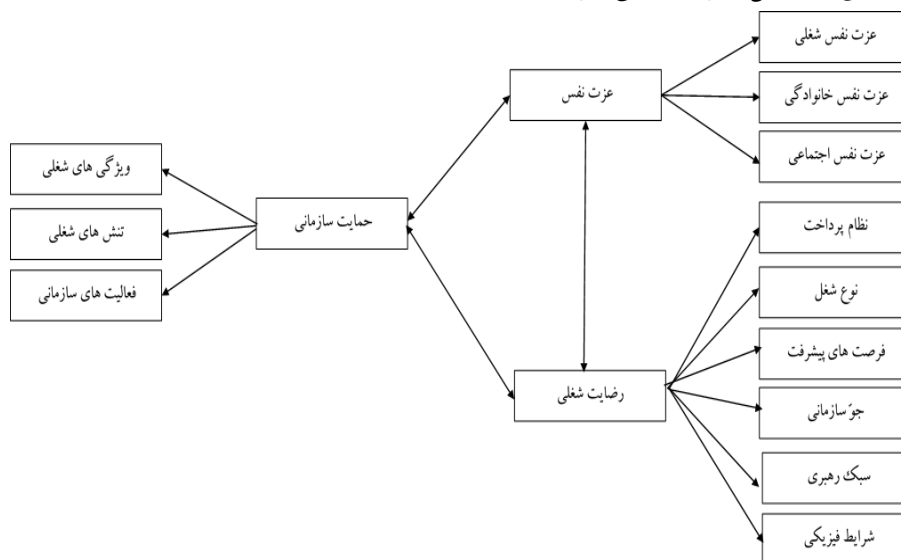
در محیط‌های سازمانی جدید با ویژگی‌هایی همچون پیچیدگی، آشفتگی، تغییرات و سرعت شتابان؛ کارکنان باید انعطاف پذیر، خود فرمان، کارآفرین، مسئولیت پذیر و طالب ابتکار و آزادی عمل باشند (مجیدی و همکاران، ۱۳۸۸). در ساختارهای سازمانی و سبک‌های مدیریت باید تغییرات اساسی رخ دهد به طوری که همه کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری مشارکت داده شده، گروه‌های کاری تشکیل شوند، قدرت و اختیار بیشتری به زیر دستان تفویض گردد (محبی امین، ۱۳۸۸). تحت چنین شرایطی سازمان‌ها باید زنده‌تر، پویاتر و منعطف‌تر باشند و حمایت لازم از کارکنان خود به عمل آورد، بگونه‌ای که کارکنان خود را متعلق به سازمان و مالک آن بدانند و حمایت انجام شده از طرف سازمان را درک کنند (عبداللهی، ۱۳۹۴). حمایت سازمانی<sup>۱</sup>، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قائل است و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آن‌ها است (علوی متین و مهران پور، ۱۳۹۵). ایزنبرگر و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۸۶) حمایت سازمانی را به عنوان باور کارکنان درباره اینکه چه قدر سازمان برای تلاش‌ها و مشارکت‌های شغلی آنان ارزش قائل است و دغدغه رفاه و آسایش آنها را دارد، تعریف کرده‌اند (ورلی و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). حمایت سازمانی تحت تأثیر جنبه‌های مختلف نحوه رفتار سازمان با کارکنان خود از جمله رفتار شهروندی سازمانی (کفاش پور و همکاران، ۱۳۹۶)؛ رضایت شغلی (صحت و محمدعلی خانی، ۱۳۹۵)؛ (پاکروش و شاکری نیا، ۱۳۹۴)؛ تعهد سازمانی (کیم<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷) و عزت نفس کارکنان (سنگ و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷) 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 و کلیه سیاست‌های سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (نادی، الزمان مشفق و اکبری کوشکچه، ۱۳۹۵). افزایش حمایت سازمانی موجب می‌شود که افراد به سازمان تعلق بیشتری داشته باشند و رضایت آن‌ها از شغل‌شان بیشتر شود (شاکری نیا و نبوی، ۱۳۸۹). همچنین یکی از مهم‌ترین متغیرهایی که اغلب بر انگیزش، تلاش و بصیرت فرد تأثیر می‌گذارد، عزت نفس<sup>۶</sup> است. عزت نفس، یک ارزیابی از خود است که میزان اعتقاد فرد به توانایی‌ها، داشته‌ها، موفقیت و ارزش فرد را منعکس

1. organizational support  
2. Eisenberger & et al  
3. Worley & et al

4. Kim  
5. Sang & et al.  
6. self - esteem

می‌کند؛ بنابراین، عزت نفس یک قضاوت شخصی در مورد ارزشمند بودن خویش است. و بر اساس پژوهش سنگ و همکاران (۲۰۱۷) رفتارهای حمایتی مدیران نقش بسزایی در بهبود عزت نفس کارکنان دارد. از طرفی، یک خود آگاهی مهم و عامل قوی در ترغیب شخص به کار، تعیین ظرفیت خود هدایت‌گری، خود کنترلی و تمایل به رفتارهای کاری سودمند است، کارکنانی که دارای عزت نفس شغلی بالایی هستند، در مقایسه با افرادی که عزت نفس کمتری دارند، معمولاً بهتر کار می‌کنند و از شغل خود راضی‌ترند (ابراهیم‌زاده، ۱۳۸۹). و. بنابراین، سطح عزت نفس مرتبط با شغل فرد، نقش مهمی را در کار، عملکرد و نگرش‌های کاری مانند تعهد سازمانی و رضایت شغلی و ماندگاری کارکنان ایفا می‌کند (پورجیلی، ۱۳۸۸). در بسیاری از سازمان‌های پیشرو رابطه بلند مدت بین کارکنان و سازمان یکی از ارکان موفقیت تلقی می‌شود، چرا که چنین رابطه‌ای سازمان را از یک سو مطمئن می‌سازد که در صورت سرمایه‌گذاری آموزشی و ارتقای دانش و مهارت افراد می‌تواند از بازده این سرمایه‌گذاری در سال‌های آتی بهره‌مند شود و از سوی دیگر کارکنان در مورد رضایت شغلی و تأمین نیازهای خود و خانواده‌شان در سال‌های آتی اطمینان حاصل می‌کنند. لذا سازمان‌ها در تلاشند رضایت شغلی کارکنان را از طریق توانمندسازی آنها در ابعاد مختلف تأمین نمایند و به دنبال آن زمینه‌های بروز خلاقیت و نوآوری و استفاده از امکانات برای رسیدن به حداکثر بازده و اثر بخشی را فراهم سازند (ریگل و همکاران، ۲۰۱۰). با توجه به اینکه نیروی انسانی مهم‌ترین عامل رشد و توسعه هر سازمان محسوب می‌گردد و بی‌شک موفقیت و پیشرفت هر سازمان به نیروی انسانی متخصص آن بستگی دارد، دانشگاه‌ها نیز از جمله سازمان‌هایی است که نیروی انسانی آن را اغلب افرادی پر تلاش و متعهد تشکیل داده است که در صورت مساعد بودن شرایط کاری و انگیزشی، استعداد و مهارت خود را در خدمت آن سازمان به کار خواهند گرفت. ولی با توجه به اینکه شاهد مشکلات متعددی در سازمان‌ها به ویژه عدم رضایت شغلی و کم‌کاری کارکنان هستیم و اغلب در برخورد با کارکنان باسابقه در جلسات و محیط کاری، همواره از تحلیل رفتگی شغلی و عدم رضایت شغلی صحبت به میان می‌آید. لذا با توجه به مباحث مطرح شده محققان به دنبال پاسخ به این سؤال می‌باشند که آیا بین ابعاد حمایت سازمانی با عزت نفس و رضایت

مندی شغلی کارکنان دانشگاه زابل ارتباط معناداری وجود دارد؟ و در نهایت مدل مفهومی پژوهش به شکل زیر ارائه می‌گردد:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

منبع: (آلن و همکاران، ۲۰۰۸؛ کوپر اسمیت، ۱۹۹۰؛ مینه سوتا، ۲۰۰۹)

## روش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر اجرا توصیفی - همبستگی و مبتنی بر مدل یابی معادلات ساختاری است. قلمرو زمانی پژوهش سال ۹۸-۱۳۹۷ است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان اعم از رسمی و قراردادی دانشگاه دولتی زابل به تعداد ۵۰۰ نفر است که تعداد ۲۱۷ نفر بر اساس جدول کرجسی و مورگان که یکی از روش های برآورد حجم نمونه با استفاده از تکنیک ها و روش های آماری است (حافظ نیا، ۱۳۸۹) و به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. در ارتباط با حجم نمونه، اوهلین<sup>۱</sup> (۲۰۰۴)، ضمن تأکید بر اینکه نمی توان عدد دقیقی را به عنوان حداقل نمونه اعلام کرد میپذیرد که حجم نمونه کمتر از ۱۰۰ نامناسب و حجم های بالاتر از ۲۰۰ مطلوب است (هاشمی چلیچه، هاشمی و نقش، ۱۳۹۷). همچنین لازم به ذکر است در روش مدل سازی معادلات ساختاری تعداد نمونه به ازای هر متغیر و مولفه های آن باید بین ۵ تا ۱۵ مورد باشد و حجم نمونه متناسب با این قاعده انتخاب گردد (حافظ نیا،

1. Ohlin

۱۳۸۹). در خصوص جنسیت اعضای نمونه لازم به ذکر است تعداد ۷۰ نفر (۶۳/۶ درصد) کارکنان مرد و ۴۰ نفر (۳۶/۴ درصد) کارکنان زن می باشند، از تعداد اعضای کل نمونه تعداد ۱۳ نفر (۱۲/۱ درصد) دارای بازه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، تعداد ۶۰ نفر (۵۴/۳ درصد) ۳۱ تا ۴۰ سال و تعداد ۳۷ نفر (۳۳/۶ درصد) ۴۱ تا ۵۰ سال سن داشته اند، در خصوص میزان تحصیلات تعداد ۲۵ نفر (۲۲/۹ درصد) دارای مدرک دیپلم، تعداد ۱۸ نفر (۱۶/۴ درصد) کاردانی، تعداد ۵۲ نفر (۴۷/۱ درصد) کارشناسی، تعداد ۱۳ نفر (۱۲/۱ درصد) کارشناسی ارشد و تعداد ۲ نفر (۱/۴ درصد) دکترا داشته اند و تعداد ۸ نفر (۷/۱ درصد) دارای سابقه کاری ۲ تا ۵ سال، تعداد ۱۷ نفر (۱۵/۷ درصد) ۶ تا ۱۰ سال، تعداد ۵۳ نفر (۴۷/۹ درصد) ۱۱ تا ۱۵ سال، تعداد ۲۳ نفر (۲۰/۷ درصد) ۱۶ تا ۲۰ سال و تعداد ۹ نفر (۸/۶ درصد) دارای سابقه کاری بالاتر از ۲۰ سال هستند.

ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه های حمایت سازمانی آلن و همکاران (۲۰۰۸) با سه بعد (ویژگی های شغلی، تنش های شغلی و فعالیت سازمانی)، عزت نفس کوپر اسمیت (۱۹۹۰) نسخه بزرگسالان با سه بعد (عزت نفس اجتماعی، عزت نفس خانوادگی و عزت نفس شغلی) و رضایت شغلی مینه سوتا (۲۰۰۹) با شش بعد (نظام پرداخت، نوع شغل، فرصت های پیشرفت، جو سازمانی، سبک رهبری و شرایط فیزیکی) با مقیاس پنج درجه ای لیکرت (کاملاً موافق - کاملاً مخالف) است. برای بررسی روایی ابزارها با توجه به تعداد ابعاد و حجم نمونه، علاوه بر روایی محتوایی، از تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از نرم افزار spss23 و PLS استفاده شد و پس از حذف خطاهای کوارینانس، بررسی شاخص های برازندگی، تحلیل عاملی تایید شد که نتایج شاخص AVE و آلفای کرونباخ (پایایی ابزارها) در جداول (۱) گزارش شده است.

جدول ۱. پایایی ابزارهای پژوهش

متغیر	AVE (>0.4)	آلفای کرونباخ
حمایت سازمانی	۰/۸۹۶	۰/۹۸
عزت نفس	۰/۴۲۰	۰/۸۹
رضایت شغلی	۰/۷۸۴	۰/۹۶

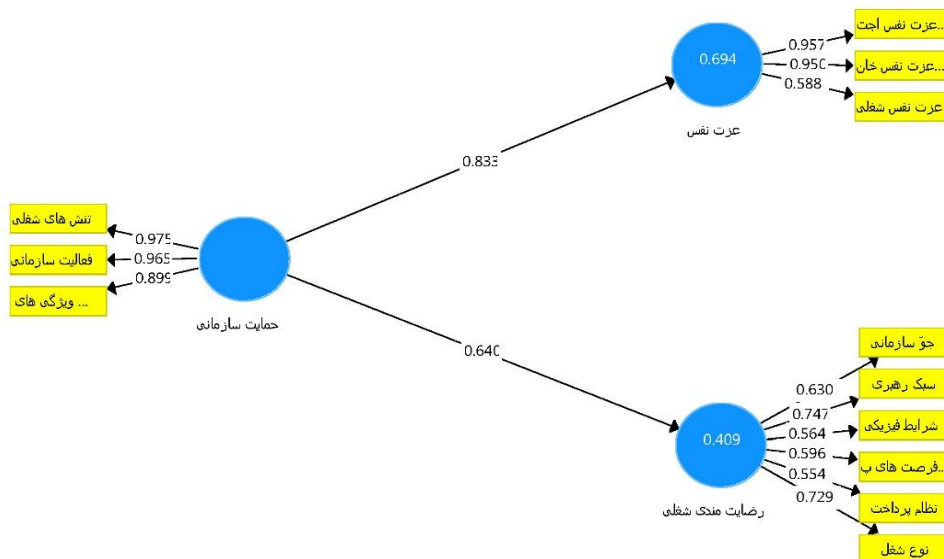
مگینس و همکاران (۱۹۹۶) استفاده از متوسط واریانس استخراج شده (AVE) را به عنوان معیاری برای اعتبار همگرا پیشنهاد کرده اند که در صورت بیش تر شدن این معیار

از ۰,۴ روایی همگرایی ابزار اندازه‌گیری تأیید می‌شود. لذا AVE هر ۳ متغیر دارای مقادیر بزرگتر از ۰,۴ هستند و شاخص الفای کرونباخ مربوط به هر ۳ متغیر بزرگتر از ۰,۷ می‌باشد که حاکی از پایایی مناسب پرسشنامه‌ها می‌باشد. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح آمار استنباطی از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است.

### یافته‌ها

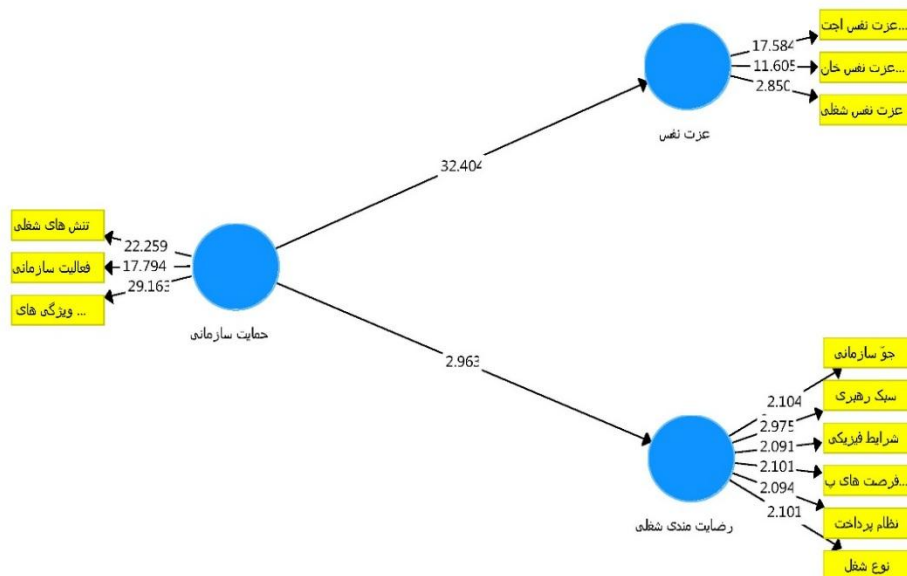
جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش از رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری استفاده گردید. متغیرهای مستقل حمایت سازمانی و مولفه‌های آن (برون‌زا) و وابسته عزت نفس و رضایت شغلی (درون‌زا) پژوهش از نوع کمی پیوسته و به صورت متغیر مکنون و در قالب مدل‌های عاملی وارد مدل معادلات ساختاری گردیدند. برآوردهای مربوط به شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل و پارامترهای اصلی نشان دادند که مدل به صورت کلی معنادار و قابل قبول است در ادامه به آزمون فرضیات تحقیق می‌پردازیم که در اشکال و جداول زیر گزارش شده است.

فرضیه اصلی: بین حمایت سازمانی با عزت نفس و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه زابل رابطه معناداری وجود دارد.



شکل ۲. مدل فرضیه اصلی در حالت تخمین استاندارد

(با سلام و تشکر از دقت نظر شما ، لازم به ذکر است نام ها در نرم افزار به طور کامل وارد شده است اما زمان خروجی گرفتن و چون تعداد کلمات زیاد هست در همین حد نمایش داده می شود ، خواهشمند است در همین حد از ما قبول بفرمایید )



شکل ۳. مدل فرضیه اصلی در حالت معناداری

جدول ۲. شاخص های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری

NFI <sup>۱</sup>	SRMR <sup>۲</sup>	GOF <sup>۱</sup>	شاخص تناسب
۰/۹۴۴	۰/۰۸۲	۰/۴۷	مقدار بدست آمده

شاخص های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری در مجموع بیانگر این است که داده ها مدل نظری پژوهش را حمایت می کنند، به عبارت دیگر برازش داده ها به مدل برقرار است و شاخص ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.

1. goodness of fit  
2. standardized root mean square residual

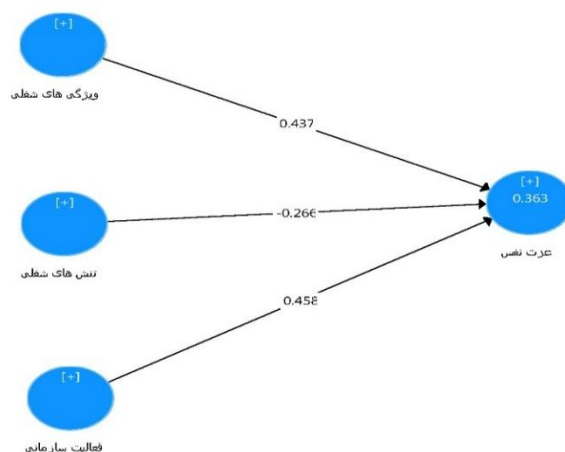
3. normed fit index

جدول ۳. نتایج معادلات ساختاری فرضیه اصلی تحقیق

اثرات	فرضیه اصلی	ضریب مسیر	آماره t	ضریب تعیین	سطح معناداری	وضعیت فرضیه
مستقیم	حمایت سازمانی - عزت نفس	۰/۸۳۳	۳۲/۴۰۴	۰/۶۹۴	۰/۰۰۰	تایید
مستقیم	حمایت سازمانی - رضایت شغلی	۰/۶۴۰	۲/۹۶۳	۰/۴۰۹	۰/۰۰۳	تایید

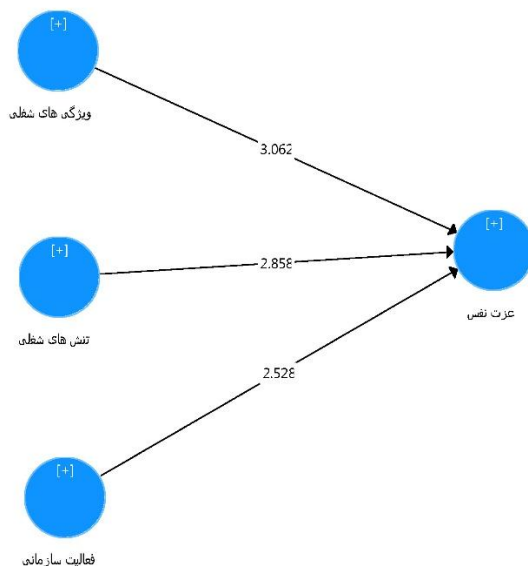
همانطور که جدول (۳) نشان می‌دهد ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیر حمایت سازمانی با عزت نفس (۰/۸۳۳) و حمایت سازمانی و رضایت شغلی (۰/۶۴۰) است با توجه به اینکه ضرایب مسیر مثبت است و مقدار آماره تی بیشتر از مقدار بحرانی است (بیشتر از ۱/۹۶ شده است) و سطح معناداری کمتر از ۵٪ است بنابراین رابطه مثبت و معنادار است، همچنین ضریب تعیین برابر ۰/۶۹۴ و ۰/۴۰۹ شده است، بدین معنی که حمایت سازمانی به میزان ۶۹.۴ درصد از تغییرات متغیر عزت نفس و ۴۰.۹ درصد از تغییرات رضایت شغلی را به طور مستقیم تبیین می‌کند. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می‌شود، در نتیجه بین حمایت سازمانی با عزت نفس کارکنان و رضایت شغلی آنها رابطه معناداری ( $P < 0/05$ ) وجود دارد. همچنین لازم به ذکر است حمایت سازمانی بر عزت نفس تاثیر بیشتری دارد.

فرضیه فرعی ۱: بین ابعاد حمایت سازمانی با عزت نفس کارکنان دانشگاه زابل رابطه معناداری وجود دارد.



شکل ۴. مدل فرضیه فرعی ۱ در حالت تخمین استاندارد





شکل ۵. مدل فرضیه فرعی ۱ در حالت معناداری

جدول ۴. شاخص های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری

شاخص تناسب	GOF	SRMR	NFI
مقدار بدست آمده	۰/۴۲	۰/۰۸۴	۰/۹۱

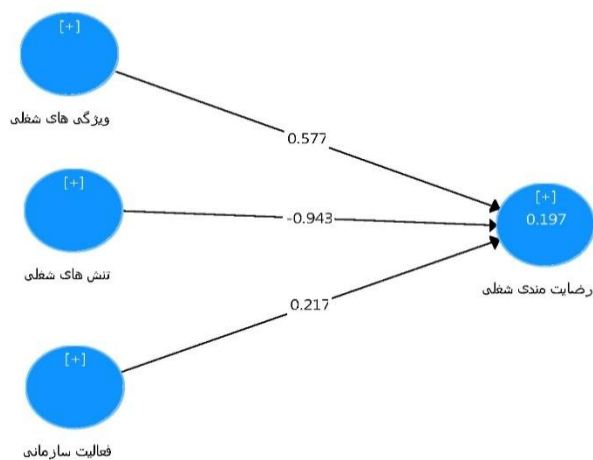
شاخص های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری بیانگر این است که داده ها مدل نظری پژوهش را حمایت می کنند، به عبارت دیگر برازش داده ها به مدل برقرار است و شاخص ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.

جدول ۵. نتایج معادلات ساختاری فرضیه فرعی ۱

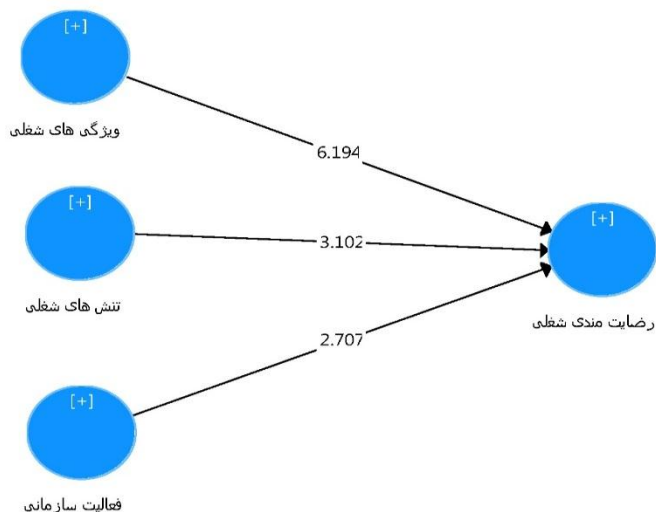
اثرات	فرضیه فرعی اول	ضریب مسیر	آماره t	ضریب تعیین	سطح معناداری	وضعیت فرضیه
مستقیم	ویژگی های شغلی -> عزت نفس	۰/۴۳۷	۳/۰۶۲		۰/۰۱۲	تایید
مستقیم	تنش های شغلی -> عزت نفس	-۰/۲۶۶	۲/۸۵۸	۰/۳۶۳	۰/۰۰۸	تایید
مستقیم	فعالیت سازمانی -> عزت نفس	۰/۴۵۸	۲/۵۲۸		۰/۰۰۲	تایید

همانطور که جدول (۵) نشان می‌دهد ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیرهای ویژگی‌های شغلی با عزت نفس (۰/۴۳۷)؛ تنش‌های شغلی با عزت نفس (۰/۲۶۶-) و فعالیت‌سازمانی و عزت نفس (۰/۴۵۸) است، با توجه به اینکه ضرایب مسیر دو مولفه ویژگی‌های شغلی و فعالیت‌سازمانی مثبت است و ضریب مسیر تنش‌های شغلی با عزت نفس منفی است و مقدار آماره تی بیشتر از بازه بحرانی است (بیشتر از ۱/۹۶ شده است) و سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین رابطه معنادار است، همچنین ضریب تعیین برابر ۰/۳۶۳ شده است، بدین معنی که ابعاد حمایت‌سازمانی به میزان ۳۶/۳ درصد از تغییرات متغیر عزت نفس را تبیین می‌کنند. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می‌شود، در نتیجه بین ویژگی‌های شغلی و فعالیت‌سازمانی رابطه مثبت و تنش‌های شغلی رابطه منفی با عزت نفس کارکنان دانشگاه زابل دارد. همچنین فعالیت‌سازمانی بیشترین تاثیر و تنش‌های شغلی کمترین تاثیر را بر عزت نفس دارد.

فرضیه فرعی ۲: بین ابعاد حمایت‌سازمانی با رضایت‌مندی شغلی کارکنان دانشگاه زابل رابطه معناداری وجود دارد.



شکل ۶. مدل فرضیه فرعی ۲ در حالت تخمین استاندارد



شکل ۷. مدل فرضیه فرعی ۲ در حالت معناداری

جدول ۶. شاخص های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری

شاخص تناسب	GOF	SRMR	NFI
مقدار بدست آمده	۰/۲۶۳	۰/۰۹۷	۰/۹۲۸

شاخص های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری در مجموع بیانگر این است که داده ها مدل نظری پژوهش را حمایت می کنند، به عبارت دیگر برازش داده ها به مدل برقرار است و شاخص ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.

جدول ۷. نتایج معادلات ساختاری فرضیه فرعی ۲

اثرات	فرضیه فرعی دوم	ضریب مسیر	آماره t	ضریب تعیین	سطح معناداری	وضعیت فرضیه
مستقیم	ویژگی های شغلی -> رضایت مندی شغلی	۰/۵۷۷	۶/۱۹۴		۰/۰۰۰	تایید
مستقیم	تنش های شغلی -> رضایت مندی شغلی	-۰/۹۴۳	۳/۱۰۲	۰/۱۹۷	۰/۰۰۰	تایید
مستقیم	فعالیت سازمانی -> رضایت مندی شغلی	۰/۲۱۷	۲/۷۰۷		۰/۰۰۰	تایید

همانطور که جدول (۷) نشان می‌دهد ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیرهای ویژگی‌های شغلی با رضایت شغلی (۰/۵۷۷)؛ تنش‌های شغلی با رضایت شغلی (۰/۹۴۳-) و فعالیت سازمانی و رضایت شغلی (۰/۲۱۷) است، با توجه به اینکه ضرایب مسیر دو مولفه ویژگی‌های شغلی و فعالیت سازمانی مثبت است تاثیر مستقیم و تنش‌های شغلی تاثیر منفی بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه زابل دارد و مقدار آماره تی بیشتر از بازه بحرانی است (بیشتر از ۱/۹۶ شده است) و سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است لذا رابطه معنادار است، همچنین ضریب تعیین برابر ۰/۱۹۷ شده است، بدین معنی که ابعاد حمایت سازمانی به میزان ۱۹/۷ درصد از تغییرات متغیر رضایت شغلی را تبیین می‌کنند. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می‌شود، در نتیجه بین دو بعد ویژگی‌های شغلی و فعالیت سازمانی با رضایت شغلی رابطه مثبت و با تنش‌های شغلی رابطه منفی و معنادار است.  $(P < 0/05)$  همچنین تنش‌های شغلی بیشترین تاثیر و فعالیت سازمانی کمترین تاثیر را بر رضایت شغلی کارکنان دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر مدل اندازه‌گیری حمایت سازمانی با عزت نفس و رضایت شغلی کارکنان تایید گردید. با برآزش الگوی مفهومی پژوهش فرض بر آن شد که حمایت سازمانی به عنوان متغیر مکنون ارتباط معنادار و مستقیمی با عزت نفس کارکنان و رضایت شغلی آنان دارد. بر اساس نتایج پژوهش ضریب تاثیر حمایت سازمانی با عزت نفس (۰/۸۳۳) و ضریب تاثیر حمایت سازمانی با رضایت شغلی (۰/۶۴۰) برآورد شد. نتایج پژوهش حاضر تا حد زیادی با نتایج پژوهش کفاش پور و همکاران (۱۳۹۶) که نشان دادند حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر معنی داری بر رضایت شغلی دارد؛ همچنین پژوهش صحت و محمدعلی خانی (۱۳۹۵) که نشان دادند حمایت سازمانی تأثیر مثبت و معنی داری بر رضایت شغلی دارد؛ همچنین پاکروش و شاکری نیا (۱۳۹۴) که نشان دادند همبستگی بین عزت نفس سازمانی و حمایت سازمانی با رضایت شغلی از نظر آماری معنی دار است؛ کیم (۲۰۱۷) که نشان داد عدالت توزیعی می‌تواند تأثیر غیرمستقیمی بر رضایت و تعهد شغلی داوران از طریق حمایت سازمانی داشته باشد؛ و سنگ و همکاران (۲۰۱۷) که نشان دادند حمایت سازمانی درک شده، عزت نفس و فکر خودکشی ارتباط چشمگیری با یکدیگر داشتند همسو و همراستا است.

در تبیین نتایج پژوهش می توان بیان نمود که با افزایش حمایت سازمانی، عزت نفس و رضایت شغلی کارکنان افزایش می یابد و وجود حمایت از کارکنان در محیط کار بیان کننده اهمیت نیروی انسانی برای سازمان است. با توجه به اینکه می توان عزت نفس را درجه تصویب، تأیید، پذیرش و ارزشمندی که فرد نسبت به خود احساس می کند، دانست. لذا هر چه خود ایده آل به خویشتن فرد نزدیکتر باشد، احساس ارزشمندی فرد بیشتر و متعادل تر است (مال ویرانی، ۱۳۹۶). لذا افزایش حمایت سازمانی باعث تغییرات مثبت در نگرش کارکنان به شغل و سازمان خود خواهد شد که مستقیماً بر نگرش مثبت از خود فرد نیز موثر است و هر چه نگرش فرد نسبت به خود مثبت تر باشد احتمال اینکه فرد از حداکثر توانایی های خود برای انجام وظایف محوله استفاده کند بالاتر می رود و سبب شکل گیری هویت سازمانی و تعهد سازمانی در کارکنان می گردد (محمدی، ۱۳۹۵) که باعث ارتقاء رضایت شغلی (صادقیان و همکاران، ۱۳۸۹) و اتکا فرد به خود و در نهایت ارتقاء عزت نفس می گردد. همچنین کارکنان زمانی که احساس کنند در سازمان به آنها بها داده می شود و از نظر شرایط محیطی و شغلی به آنان توجه می گردد احساس ارزشمندی بیشتری (عزت نفس بالاتر) دارند، ادراک بیشتری هم از توانایی خود در مواجهه با موقعیتهای کاری و وظایف محوله و قبول مسئولیت در سازمان خواهند داشت (سوری و همکاران، ۱۳۹۴). بنابراین هر چه مسئولیت محوله به کارکنان با شرایط کاری آنان تناسب بیشتری داشته باشد کارکنان احساس اعتماد به نفس بیشتری خواهند داشت و رضایت شغلی بیشتری را تجربه خواهند نمود (حسینی آذر و علمی، ۱۳۹۵). در نتیجه حمایت از نوع مسئولیت محوله متناسب با توانایی های کارکنان می تواند باعث افزایش عزت نفس کارکنان گردد، افزایش عزت نفس سبب ارتقای سطح تعهد کارکنان نسبت به سازمان می گردد و سلامت سازمانی نیز تضمین خواهد شد (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۳)؛ بنابراین بهتر است مدیران دانشگاه برای افزایش میزان حمایت سازمانی و جلب رضایت شغلی کارکنان، شفافیت بیشتری در امور داشته باشند (بهرامی و صریحی اسفستانی، ۱۳۹۴) و از نظرات و مشارکت کارکنان جهت سیاست گذاری ها، تصمیم گیری ها، رفع مشکلات و بهبود امور استفاده کنند. این امر در بهبود ادراک کارکنان نسبت به سازمان و همچنین بهبود رضایت شغلی آنها موثر خواهد بود. در نهایت مدیران بهتر است از بسته های تشویقی مادی و معنوی (بخت شاهی و همکاران، ۱۳۹۴) جهت کارکنان سرآمد و با تجربه و تلاشگر استفاده نمایند که این امر می تواند منجر به افزایش عزت

نفس آنان گردد. بنابراین جهت بهبود وضعیت متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود:

- مدیران بخش‌ها و واحدهای مختلف دانشگاه از نقش ناظر و کنترل‌کننده به نقش‌های حمایتی از جمله مربی و مشاور روی آورند و در نقش تسهیل‌گر مشکلات عملکردی کارکنان را حل و فصل کنند. کارکنان باید احساس کنند که مدیران و سرپرستان حامی آن‌ها هستند تا بتوانند به راحتی مسائل و مشکلات خود را با آن‌ها در میان گذارند.
  - توانمندسازی کارکنان و تقویت کانال‌های ارتباطی از عوامل مهم ارتقای حمایت سازمانی است و لازم است برنامه‌ریزی مناسب در این خصوص صورت گیرد.
  - جهت افزایش عزت نفس کارکنان اقداماتی چون، فراهم نمودن بازخوردهای لازم از عملکرد، آموزش مهارت‌های اجتماعی، انطباق شغل، مداخلات لازم در جهت کاهش استرس از طریق اجرای برنامه‌های پیشگیرانه و یاورانه و بسیاری از برنامه‌های مداخله‌ای پیشنهاد می‌گردد.
  - پیشنهاد می‌شود با توجه به اینکه حمایت سرپرستان و پاداش‌های سازمانی و زمینه‌های مطلوب شغلی مهمترین عوامل ادراک حمایت سازمانی در کارکنان هستند لذا مدیران نسبت به رعایت عدالت در توزیع منابع بین کارکنان و رعایت انصاف در رویه‌های سازمانی اهتمام ورزند.
  - حمایت مدیران و سرپرستان از کارکنان از طریق مشارکت دادن آنها در تصمیم‌گیری‌ها، ارائه بازخورد شغلی مناسب و رفتارهای محترمانه در افزایش عزت نفس و رضایت شغلی و در نهایت ادراک حمایت سازمانی کارکنان دانشگاه نقش بسزایی دارد.
  - سیاست‌های مناسب مدیریت منابع انسانی مانند پاداش، ارتقا امنیت شغلی، خودمختاری شغلی و آموزش می‌تواند در ایجاد ادراک حمایت سازمانی موثر باشد چرا که این سیاست‌ها از سوی کارکنان به عنوان سرمایه‌گذاری سازمان به منظور توسعه ظرفیت‌های آنها در نظر گرفته می‌شود.
  - پیشنهاد می‌شود رفتارهای مبتنی بر مساوات و عدالت در دانشگاه زابل با اهمیت و مبنای عمل قرار گیرد.
- در خصوص محدودیت‌های پژوهش حاضر لازم به ذکر است که از آنجا که افق زمانی تحقیق، از نوع مقطعی است، تکیه بر یافته‌ها مستلزم تأمل بیشتر و مقایسه با تحقیقات تداومی است. محدودیت در زمان پاسخگویی کارکنان به دلیل مشغله‌های کاری و استفاده از پرسشنامه و روش‌های تحلیل کمی نیز از محدودیت‌های پژوهش حاضر است.

## منابع

- ابراهیم‌زاده، م. ت. (۱۳۸۹). بررسی اثر مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده. تهران، سومین همایش بین‌المللی مدیریت.
- بخت شاهی، ر؛ شیخی، ع؛ علیزاده، س. (۱۳۹۴). تبیین نقش معنویت محیط کاری بر عزت نفس سازمانی در سازمان هلال احمر استان گیلان، تبریز، کنفرانس بین‌المللی جهت‌گیری‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، سازمان مدیریت صنعتی، نمایندگی آذربایجان شرقی.
- بهرامی، ح؛ صریحی اسفستانی، ر. (۱۳۹۴). ارتباط بین اعتماد سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۴(۷۸)، ۱-۱۶.
- پاکروش، س ز؛ شاکری نیا، ا. (۱۳۹۴). رابطه بین عزت نفس سازمانی و حمایت سازمانی با رضایت شغلی در کارکنان بیمه سلامت، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.
- پورجبللی، م. (۱۳۸۸). رابطه بین رضایت شغلی و عزت نفس در کادر پرستاری بیمارستان امام خمینی و روانپزشکی ارومیه. پایان‌نامه دکترا، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه.
- حافظ نیا، م. ر. (۱۳۸۹). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: انتشارات سمت.
- حسنی آذر، ث؛ علمی، م. (۱۳۹۵). بررسی عوامل اجتماعی، اقتصادی مرتبط با رضایت شغلی دبیران، مطالعات جامعه‌شناسی، ۸(۳۱)، ۸۵-۶۹.
- رحیمی، ر؛ بحرالعلوم، ح؛ یونسیان، ع. (۱۳۹۳). ارتباط سلامت سازمانی با تعهد سازمانی و درک حمایت سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی، مطالعات مدیریت ورزشی، ۶۲، ۱۶۴-۱۴۷.
- سوری، ا؛ یوسفی، ب؛ شعبانی مقدم، ک. (۱۳۹۴). تعیین رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی کارکنان ادارات ورزش و جوانان غرب کشور، مجله مدیریت منابع انسانی در ورزش، ۲(۲)، ۸۰-۷۱.
- شاکری نیا، ا؛ نبوی، س. ص. (۱۳۸۹). رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی در کارکنان، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۵(۴)، ۲۵-۴۳.
- صادقیان، ف؛ عابدی، م ر؛ و باغبان، ا. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین عزت نفس سازمانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان آموزش و پرورش، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۲(۴): ۱۱۵-۱۳۲.

- صحت، س؛ محمدعلی خانی، ز. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر حمایت سازمانی بر رضایت شغلی در شرکت های بیمه، همایش بین المللی افق های نوین در علوم مدیریت و حسابداری، اقتصاد و کارآفرینی، تهران، انجمن افق نوین علم و فناوری.
- عبداللهی، ب. (۱۳۹۴). توانمندسازی کارکنان، تهران: نشر ویرایش.
- علوی متین، ی؛ مهران پور، س. (۱۳۹۵). تأثیر حمایت سازمانی بر مشتری مداری کارکنان و بازده کاری سازمان، اولین همایش بین المللی انسجام مدیریت و اقتصاد در توسعه شهری، تبریز، دانشگاه اسوه.
- کفاش پور، آ؛ شجاعیان، ا؛ علاقه بند حسینی طوسی، م. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتارهای شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی رضایت شغلی. پژوهش پرستاری، ۱۲ (۱)، ۴۲-۴۸.
- مال ویرانی، م. (۱۳۹۶). رابطه سبک های هویت و عزت نفس با عملکرد تحصیلی دانش آموزان، مجله پیشرفت های نوین در علوم رفتاری، ۲ (۹)، ۳۶-۲۸.
- مجیدی، ع؛ قهرمانی، ا؛ محمودآبادی، ع. ا. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ابعاد توانمندسازی و امنیت شغلی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۳ (۴)، ۴۳۷-۴۵۱.
- محمدی، ص. ا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین هویت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان دبیران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- نادی، م ع؛ الزمان مشفق، ن؛ اکبری کوشکچه، ف. (۱۳۹۵). تأثیر پاداش و رفتار ارادی بر حمایت سازمانی ادراک شده، تبادل رهبر عضو، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد عاطفی و عملکرد وظیفه کارکنان ستادی آموزش و پرورش، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۷ (۳)، ۹۵-۱۰۱.
- هاشمی چلیچه، س؛ هاشمی، ز؛ نقش، ز. (۱۳۹۷). نقش واسطه ای هیجان های پیشرفت در رابطه میان جو روانی - اجتماعی کلاس و فرسودگی تحصیلی. فصلنامه پژوهش در نظام های آموزشی، ۱۲ (۴۳)، ۱۲۱-۱۳۶.

## References

- Allen, D. G., Shore, L. M. & Griffeth, R. W. (2008) The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process, *Journal of Management*, 29(1): 99-118
- Copper, R.G., Smith, E.K. (1990) *The Antecedents of self-esteem*. Freeman and Company, Sanfransisco.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71: 500-507.



- Kim, S. (2017) Perceived organizational support as a mediator between distributive justice and sports referees' job satisfaction and career commitment, *Annals of Leisure Research*, 20 (2): 169-187.
- McGuinness, N. W. and Little, B. (1996). The Influence of Product Characteristics on the Export Performance of New Industrial Products, *Journal of Marketing*, 45(2):110-122.
- Riggle, R.J., Edmondson, D.R., & Hansen, J.D. (2010). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62: 1027-1030.
- Sang, J., Ji, Y., Li, P., & Zhao, H. (2017). Effect of perceived organizational support on suicidal ideation of young employees: The mediator role of self-esteem. *Journal of Health Psychology*, 22(11): 1357-1364.
- Worley J. A., Fuqua D. R., Hellman C. M. (2010) The survey of perceived organizational support: Which measure should we use"?, *SA Journal of Industrial Psychology*, 35(1): 2-5.