

نقش واسطه‌ای عزت‌نفس سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی و خشنودی شغلی پرستاران

پریسا حسینی کوکمری^۱، علیرضا ماشالاهی^۲، رحیم بقایی^{۳*}

تاریخ دریافت 1393/09/01 تاریخ پذیرش 1393/11/03

چکیده

پیش‌زمینه و هدف: هدف پژوهش حاضر بررسی نقش واسطه‌ای عزت‌نفس سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با خشنودی شغلی و تعهد سازمانی پرستاران بود.

مواد و روش کار: نمونه این پژوهش شامل ۲۴۰ نفر از پرستاران بیمارستان‌های اهواز بود که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. از پرسشنامه‌های حمایت سازمانی ادراک‌شده، عزت‌نفس سازمانی، تعهد عاطفی و خشنودی شغلی جهت اندازه‌گیری متغیرها استفاده شد. بررسی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS ویراست ۱۸ و AMOS ویراست ۱۸ انجام گرفت. جهت تعیین معنی‌داری اثرهای واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی از روش بوت استراپ در برنامه ماکروی، پریچر و همیز استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌ها حاکی از برازش خوب الگوی پیشنهادی با داده‌ها بودند.

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج نشان دادند که حمایت سازمانی ادراک‌شده موجب افزایش عزت‌نفس سازمانی در محیط کار می‌شود که این خود افزایش خشنودی شغلی و تعهد عاطفی پرستاران را در محیط کار به دنبال دارد.

کلیدواژه‌ها: حمایت سازمانی ادراک‌شده، عزت‌نفس سازمانی، خشنودی شغلی، تعهد عاطفی، پرستار

مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره سیزدهم، شماره اول، پی‌درپی 66، فروردین 1394، ص 55-63

آدرس مکاتبه: دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی، ارومیه، ایران، تلفن: ۰۴۴-۳۲۷۵۴۹۶۱
Email: rbaghaei2001@yahoo.com

مقدمه

کل سازمان می‌شود که منجر به تسهیل دسترسی به هدف سازمان یعنی ارتقاء سطح سلامت جامعه می‌گردد. بنابراین تنها مزیت رقابتی پایدار هر سازمان (از جمله مراکز درمانی)، افراد آن و نقش تمامی آنان در موفقیت سازمان می‌باشد (۲).

سازمان‌های امروزی در عصر تغییرات سریع و رقابت‌های تنگاتنگ و فشرده به سر می‌برند و برای حفظ بقای خود نیازمند سرمایه انسانی متعهد، بهره‌ور، خشنود و بالنده و وفادار هستند. دست یافتن به این دو، جزء در سایه تعاملات مطلوب و بهینه بین سازمان و کارکنان امکان‌پذیر نیست. پژوهش‌های بسیاری در مورد حمایت سازمانی ادراک‌شده در متون و ادبیات سازمانی انجام شده است. باین‌وجود حیطه‌هایی در این زمینه وجود دارد که نیازمند توجه بیشتری می‌باشد، از جمله این که حمایت سازمانی

نظام‌های نوین مدیریت، منابع انسانی را مهم‌ترین دارایی سازمان به‌شمار می‌آورند و ارج نهادن به ارزش‌ها و نیازهای کارکنان را مؤثرترین گام در راه تحقق اهداف سازمان می‌دانند (۱). به‌طوری‌که وجود نیروهای انسانی توانمند و متعهد به سازمان در هر سازمان ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابجایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان، تجلی بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد. در سازمان‌های بهداشتی توجه به نیروی انسانی اهمیت دوچندانی می‌یابد. در واقع با تلاش سازمان‌های بهداشتی است که سلامت نیروی فعال و کارآمد سایر سازمان‌ها نیز تضمین می‌شود، لذا ایجاد رضایت در نیروی درون‌سازمانی سبب ایجاد رضایت در

^۱ دانشجوی دکتری آموزش بهداشت و ارتقا سلامت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران-ایران

^۲ کارشناس ارشد پرستاری

^۳ استادیار، عضو هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه (نویسنده مسئول)

احساس پابندی و وفاداری می‌کنند (تعهد سازمانی). روی هم‌رفته کارکنانی که سطوح بالایی از حمایت سازمانی را ادراک می‌کنند، نسبت به کارکنانی که احساس می‌کنند سازمانشان برای آن‌ها اهمیت چندانی قائل نیست، به احتمال بیش‌تر تعهد بالاتری خواهند داشت (۱۲).

لاماسترو (۲۰۱۱) نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده موجبات افزایش بهره‌وری، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهد سازمانی عاطفی و رفتار مدنی سازمانی می‌شود (۱۳). بنابر تحقیقات روآدس و آیزنبرگر (۲۰۰۲) افزایش حمایت سازمانی موجب می‌شود که افراد به سازمان تعلق بیشتری داشته باشند و رضایت آن‌ها از شغلشان بیشتر شود و در نتیجه بیشتر مایل باشند در سازمان بمانند (۷).

یکی از موضوعات مهم سازمانی، وجود تعهد در بین کارکنان است. مدیران لایق همیشه تلاش دارند تا تعهد کارکنان خود را افزایش دهند زیرا آن را لازمه توسعه و پیشرفت سازمان می‌دانند. تعهد سازمانی را می‌توان به‌عنوان حالتی تعریف نمود که در آن فرد شاغل با سازمانی خاص و اهداف آن همانندسازی می‌کند و آرزو دارد عضویت در آن سازمان را حفظ نماید (۱۴).

میر، آلن و اسمیت (۱۹۹۳) تعهد حرفه‌ای را به سه حیطه تعهد حرفه‌ای مستمر، هنجاری و عاطفی تقسیم‌بندی نموده است. مطالعات و پژوهش‌های انجام شده نشان دادند که تعهد حرفه‌ای عاطفی از نقش بیشتری در پیش‌بینی پیامدهای سازمانی مختلف برخوردار است (۱۵). تعهد عاطفی به‌عنوان یک وابستگی احساسی یا عاطفی نسبت به سازمان اشاره دارد. چنان‌چه افراد با تعهد عاطفی با سازمان همانندسازی و به آن وابسته و از عضویت در آن لذت می‌برند، فرد با احساس تعهد عاطفی معمولاً سطح عملکرد بالایی را ارائه می‌دهد، برخورد کاری مثبتی خواهد داشت و تمایل دارد که در سازمان مانده و ادامه همکاری دهد. (۱۵).

مفهوم مهم دیگر در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی خشنودی شغلی کارکنان می‌باشد. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی و عامل افزایش کارایی فرد در سازمان است. بین رضایت شغلی کارکنان یک سازمان و ثمربخشی و بازدهی بیشتر آن سازمان ارتباط و همبستگی وجود دارد (۱۶).

رضایت شغلی بالا نشان‌دهنده سازمانی است که به خوبی اداره می‌شود (۱۷). رضایت شغلی عبارت است از یک پاسخ عاطفی یا احساسی که به جنبه‌های متعدد شغل یک فرد داده می‌شود، به عبارت دیگر رضایت شغلی یک مفهوم واحد و به‌پیوسته‌ای نیست،

ادراک شده از طریق چه مکانیسم‌هایی منجر به نگرش‌های شغلی چون تعهد سازمانی و خشنودی شغلی می‌گردد (۳).

با توجه به نقش پراهمیت حمایت سازمانی ادراک‌شده، سازمان‌ها می‌بایست از رابطه آن با نگرش‌ها و رفتارهای شغلی مطلوب و مکانیسم‌هایی که در این رابطه نقش بسزایی دارند آگاه باشند و در بتوانند راه‌کارهایی برای پرورش این سازه مهم در بافت خود و در تعامل با کارکنان بیابند.

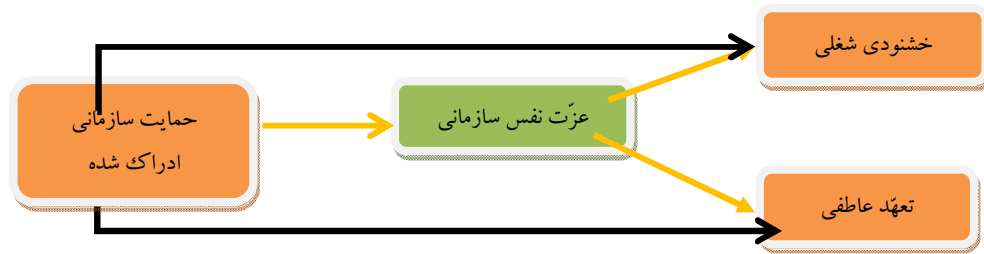
از دیرباز اثر متغیرهای سازمانی مؤثر بر پیامدهای کارکنان برای سازمان‌ها، مدیران و روان‌شناسان صنعتی و سازمانی مهم بوده، هست و خواهد بود. در همین راستا، متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده وجود دارد که در پژوهش‌های بسیاری موردتوجه بوده است (۴). حمایت سازمانی ادراک‌شده باورهای کلی کارمندان را درباره سازمان منعکس می‌کند، این اعتقادات و باورها که عمدتاً از تجربیات کاری ناشی می‌شود، برای کارمندان آشکار می‌کند که سازمان تا چه حد به کار و تلاش آن‌ها اهمیت می‌دهد و به چه میزان مراقب سلامتی و بهزیستی آن‌هاست (۵).

حمایت سازمانی ادراک‌شده حالتی در فرد است که بر اساس آن شاغل احساس می‌کند که سازمان وی را فردی مهم، برجسته و مفید می‌داند و به خدماتش نیاز فوری دارد. بر اساس نظریه حمایت سازمانی، کارکنان به سازمان شخصیت داده و با آن رابطه تبادل‌ی ایجاد می‌کنند که قدرت و تأثیر آن بر واکنش‌های رفتاری و نظری آنان متفاوت است. حمایت سازمانی ادراک‌شده از سوی کارکنان به‌عنوان شاخصی از نیت خیرخواهانه سازمان به کار گرفته می‌شود که در مقابل تلاش کارکنان برای پاداش و قدردانی ارائه می‌شود (۶). هم‌چنین حمایت سازمانی ادراک‌شده از طریق کاهش فشارزها به‌عنوان یک منبع قوی بر عملکرد اثر گذاشته (۷) و تعهد عاطفی نسبت به سازمان را افزایش می‌دهد (۸). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که سطوح بالای حمایت سازمانی ادراک‌شده با مجموعه‌ای از پیامدهای کاری مثبت شامل افزایش تعهد عاطفی (۹) کاهش غیبت؛ ترک شغل ارادی (۶) و فشار روانی (۱۰) همراه است. کارکنانی که میزان زیادی از حمایت سازمانی ادراک‌شده را تجربه می‌کنند، این احساس را دارند که می‌باید با توجه به رفتارها و نگرش‌های مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آن‌ها در راستای منافع سازمان متبوعشان باشد و بدین‌وسیله حمایت سازمان را جبران نمایند (۱۱). زمانی که کارکنان این‌طور ادراک کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آن‌هاست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد (حمایت سازمانی) خود را جزئی از سازمان متبوعشان دانسته، سازمان را معرف خودشان می‌دانند و نسبت به سازمان

تشویقی را ایجاد می‌نمایند، افزایش یافته و هم‌چنین وقتی خود شغل پیچیده و چالش‌انگیز باشد، نیز ارتقاء می‌یابد (۱۹).

پژوهش حاضر بر آن است تا با طراحی و آزمودن الگویی به این پرسش پاسخ دهد که آیا عزت‌نفس سازمانی می‌تواند نقش میانجی را در رابطه میان حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی و خشنودی شغلی در بین پرستاران ایفا کند. فرضیه پژوهش حاضر به ترتیب به اثر مثبت مستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر عزت‌نفس سازمانی، اثر مثبت مستقیم عزت‌نفس سازمانی بر تعهد سازمانی، اثر مثبت مستقیم عزت‌نفس سازمانی بر خشنودی شغلی و اثرهای غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر خشنودی شغلی و تعهد سازمانی از طریق عزت‌نفس سازمانی اشاره دارند.

مدل و چارچوب مفهومی این تحقیق در شکل ۱ نشان داده شده است



شکل (۱): الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر

معیار ورود به مطالعه سابقه کاری یک سال به بالا برای پرستاران در نظر گرفته شد. در پژوهش حاضر برای سنجش متغیرهای موردنظر از ابزارهای مختلفی استفاده شده است. برای سنجش حمایت سازمانی ادراک‌شده از نسخه ۸ سؤالی پرسشنامه حمایت ادراک‌شده از سوی سازمان (۲۰) استفاده شد. شرکت‌کنندگان در پژوهش حاضر، به هر یک از ماده‌های پرسشنامه بر روی یک مقیاس ۷ درجه‌ای از (۱) کاملاً مخالفم تا (۷) کاملاً موافقم پاسخ دادند. وین و دیگران (۲۰۰۲) در تحقیق خود برای پایایی پرسشنامه حاضر به آلفای کرونباخ ۰/۹۲ دست یافته‌اند (۲۱). در این پژوهش به منظور بررسی اعتبار سازه، ضریب همبستگی این مقیاس با یک سؤال کلی ۰/۷۹ به دست آمد.

برای سنجش عزت‌نفس سازمانی از پرسشنامه عزت‌نفس سازمانی که توسط پیرس، گاردنر، کامینگز و دان هام (۱۹۸۹) ساخته شده، استفاده گردید (۲۰). این پرسشنامه دارای ۱۰ عبارت است که اعتقاد و باورهای کارکنان و ارزشمندی آن‌ها را در محیط سازمان در مقیاس لیکرت از نمره ۱ (کاملاً مخالف) تا نمره ۵ (کاملاً موافق) ارزیابی می‌کند. پایایی این پرسشنامه به وسیله پیرس و گاردنر (۲۰۰۴) با آلفای کرونباخ ۰/۹۱ به دست آمده و در بازآزمایی

زیرا یک فرد به همان نسبت که در قبال یک جنبه از شغلش می‌تواند راضی باشد از یک یا چند جنبه دیگر آن می‌تواند ناراضی باشد (۱۷). در این راستا عزت‌نفس سازمانی، عامل مهمی است که پیامدهای سازمانی مهمی از جمله تعهد سازمانی و خشنودی شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (۱۸). ساختار عزت‌نفس سازمانی به وسیله پیرس (۱۹۸۹) رشد یافت. عزت‌نفس سازمانی به‌عنوان درجه‌ای از ادراک کارکنان در مورد خودشان به‌عنوان فردی مهم، بامعنا، مؤثر و ارزشمند در سازمان استخدام شده‌شان می‌باشد (۱۸). به عبارت دیگر عزت‌نفس سازمانی ارزش را به‌عنوان عامل مرتبطی با سازمان می‌داند. به زعم پیرس و همکاران (۱۹۸۹) عزت‌نفس سازمانی در محیط اجتماعی سازمان رشد می‌یابد و نتیجه پیام‌هایی است که فرد از دیگران در خصوص صلاحیت‌های خود دریافت می‌دارد. عزت‌نفس سازمانی در موقعیت‌هایی که سرپرستان چالش‌ها و موقعیت‌های

فرضیات تحقیق: حمایت سازمانی ادراک‌شده به طور مثبتی بر عزت‌نفس سازمانی تأثیر دارد. حمایت سازمانی ادراک‌شده به طور مثبتی بر تعهد عاطفی تأثیر دارد. حمایت سازمانی ادراک‌شده به طور مثبتی بر خشنودی شغلی تأثیر دارد. عزت‌نفس سازمانی به طور مثبتی بر خشنودی شغلی تأثیر دارد. عزت‌نفس سازمانی به طور مثبتی بر تعهد عاطفی تأثیر دارد. اثرات غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر خشنودی شغلی و تعهد عاطفی از طریق عزت‌نفس سازمانی.

مواد و روش‌ها

این مطالعه توصیفی-تحلیلی از نوع مقطعی بود که جامعه آماری آن پرستاران بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اهواز است. از این جامعه تعداد ۲۵۰ نفر از پرستاران بیمارستان‌های دولتی به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند که در نهایت، داده‌های به‌دست آمده از ۲۴۰ نفر در تحلیل‌ها مورد استفاده قرار گرفت. به منظور برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران با $d=0/05$ و $t=1/96$ استفاده شد. هدف پژوهش برای گروه نمونه توضیح داده شد و پرسشنامه‌ها در اختیارشان قرار گرفت.

(IFI)، شاخص توکر- لویس^۶ (TLI) و جذر میانگین مجذورات خطای تقریب^۷ (RMSEA). هم‌چنین جهت بررسی روابط واسطه‌ای از روش بوت استرپ استفاده شد.

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین و انحراف معیار نمره‌های اعضای نمونه و ضرایب همبستگی متغیرها در جدول ۱ نشان داده شده است. میانگین سنی نمونه تحقیق ۳۳ سال است که ۸۹/۵ درصد آن‌ها را زنان و ۱۰/۵ درصد آن‌ها را مردان تشکیل می‌دهند. هم‌چنین میانگین سنوات خدمت ۲/۲۴ و انحراف معیار آن ۱/۲۹ به‌دست آمد.

پیش از بررسی ضرایب ساختاری، برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت. مقادیر اکثر شاخص‌های برازندگی نشان دهنده برازش قابل قبول الگوی پیشنهادی با داده‌ها بودند. شاخص‌های برازندگی الگوی نهایی در جدول ۲ نشان داده شده است.

ضرایب مسیر در شکل ۲ حاکی از تأیید فرضیه‌های مستقیم این پژوهش، یعنی فرضیه‌های ۱ تا ۵ می‌باشند ($p < 0.01$).

نتایج حاصل از روابط واسطه‌ای با استفاده از روش بوت استرپ در جدول ۳ نشان داده شده‌اند.

فاصله‌های اطمینان برای مسیرهای مندرج در جدول ۳ حاکی از قرار نگرفتن صفر در این فاصله‌ها در ارتباط با دو مسیر غیرمستقیم و در نتیجه تأیید فرضیه ۶ است. سطح اطمینان برای این فاصله ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد بوت استرپ ۱۰۰۰ است.

نیز ۰/۷۵ گزارش شده است (۲۲) پایایی پرسشنامه مذکور در پژوهش حاضر ۰/۸۰ به‌دست آمده است. به منظور بررسی اعتبار سازه، ضریب همبستگی این مقیاس با یک سؤال کلی ۰/۸۸ به‌دست آمد.

برای اندازه‌گیری تعهد عاطفی از مقیاس تعهد عاطفی میر و آلن (۱۵) استفاده شد. امتیازبندی ماده‌ها بر اساس مقیاس هفت درجه‌ای ۱ «کاملاً مخالفم» تا ۷ «کاملاً موافقم» می‌باشد. میر و آلن ضریب پایایی این آزمون را ۰/۸۴ و ۰/۸۸ گزارش دادند. در این پژوهش برای تعیین اعتبار سازه این مقیاس؛ ضریب همبستگی این مقیاس با یک سؤال کلی ۰/۷۵ به‌دست آمد. در پژوهش حاضر برای سنجش خشنودی شغلی از مقیاس خشنودی شغلی بریفیلد و روث (۱۹۵۱) استفاده شد (۲۳). جاج و همکاران (۲۰۰۳) پایایی این مقیاس ۵ ماده‌ای را با روش آلفای کرونباخ روی چهار نمونه ۰/۸۱، ۰/۸۳، ۰/۸۵ و ۰/۸۵ گزارش کردند (۲۴). پایایی مقیاس خشنودی شغلی در پژوهش حاضر ۰/۸۰ و اعتبار سازه آن ۰/۷۸ به‌دست آمد.

به منظور ارزیابی الگوی پیشنهادی از الگویی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شد. تمامی تحلیل‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای spss و ویراست ۱۸ و AMOS و ویراست ۱۸ انجام شدند. جهت تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها، ترکیبی از شاخص‌های برازندگی مورد استفاده قرار گرفتند. مقدار مجذور کای (X^2)، شاخص هنجار شده مجذور کای^۱ (df/X^2)، شاخص نیکویی برازش^۲ (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده^۳ (AGFI)، شاخص برازندگی هنجار شده^۴ (NFI)، شاخص برازندگی افزایشی^۵

جدول (۱): میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
۱	خشنودی شغلی	۲۰/۷۳	۲/۷۹	۱			
۲	تعهد عاطفی	۲۲/۲۹	۷/۱۶	۰/۵۹	۱		
۳	عزت‌نفس سازمانی	۳۲/۵۳	۷/۴۰	۰/۵۴	۰/۵۷	۱	
۴	حمایت سازمانی ادراک‌شده	۳۳/۲۰	۹/۴۰	۰/۴۴	۰/۵۳	۰/۵۵	۱

^۱ normed χ^2 measure

^۲ goodness- of- fit index

^۳ adjusted goodness- of- fit index

^۴ normed fit index

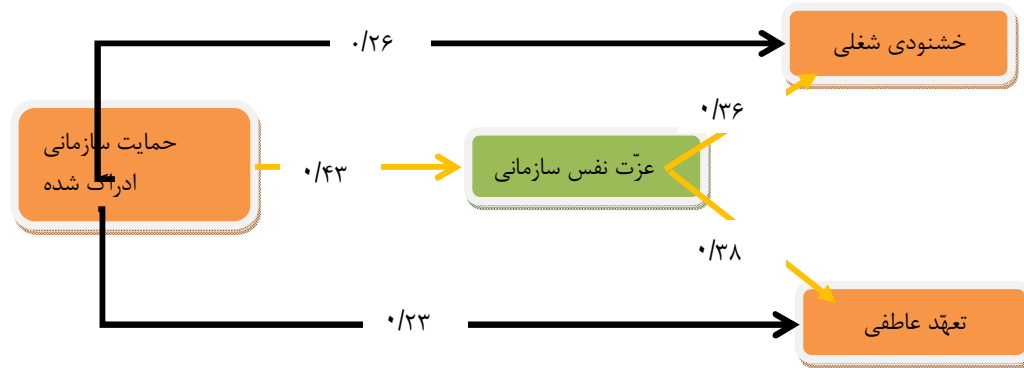
^۵ incremental fit index

^۶ Tucker- lewis index

^۷ root- mean- square error of approximation

جدول (2): شاخص‌های برازندگی الگوی نهایی

شاخص	X2	Df	df/X2	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
برازندگی الگو	۴۴	۱	۴۴/۰۵	۰/۹۰	۰/۸۶	۰/۹۵	۰/۹۵	۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۰۶
الگوی نهایی										



شکل (2): الگوی ساختاری روابط بین متغیرهای پژوهش

جدول (3): نتایج بوت استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای پژوهش

مسیر	داده‌ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	حد بالا	حد پایین
حمایت سازمانی ادراک‌شده عزت‌نفس سازمانی خشنودی شغلی	۲/۰۳۸	۲/۰۴۶	۰/۰۰۸	۰/۱۷	۲/۳۴	۱/۶۸
حمایت سازمانی ادراک‌شده عزت‌نفس سازمانی تعهد عاطفی	۴/۸۲	۴/۸۰	۰/۰۱	۰/۴۰	۵/۵۷	۳/۹۷

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش واسطه‌ای عزت‌نفس سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی و خشنودی شغلی صورت گرفت. نتایج حاصل از پژوهش حاضر، ۶ فرضیه، پژوهش را مورد تأیید قرار دادند.

از نتایج به‌دست آمده از فرضیه ۱ مشخص شد که حمایت سازمانی ادراک‌شده اثر مثبت مستقیمی بر عزت‌نفس سازمانی دارد. این یافته با مطالعات پیرس و گاردنر (۲۰۰۴) همسو می‌باشد (۲۲) هم‌چنین لی در مطالعه خود بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و عزت‌نفس سازمانی رابطه مثبت معناداری را گزارش کرده است (۲۵). در تبیین این فرضیه می‌توان گفت که یکی از ویژگی‌های محیط کاری که عزت‌نفس سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد شیوه عمل و

طرز برخورد سازمان با کارکنانشان می‌باشد. ادراک مورد حمایت بودن از سوی سازمان باعث می‌شود کارکنان دریابند که قطعاً از نظر سازمان مورد ارزش و احترام هستند و به‌عنوان عضو مؤثری از سازمان هستند.

از نتایج فرضیات ۲ و ۳ مشخص شد که حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد و خشنودی شغلی رابطه مستقیم معناداری دارند. این یافته‌ها با یافته‌های دعایی و برجلی‌لو (۲۶) که به بررسی حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی و قصد ترک شغل پرداخته‌اند همسو می‌باشد؛ آن‌ها رابطه مثبت و معناداری را بین تعهد عاطفی و حمایت سازمانی به‌دست آورده‌اند. هم‌چنین رودرز و ایزنبرگر (۲۰۰۲)؛ ریگل و همکاران (۲۰۰۹) در مطالعه خود دریافتند

که افزایش حمایت سازمانی موجب افزایش تعلق افراد به سازمان و رضایت آنان از شغلشان می‌شود (۲۷-۴).

این فرضیات را می‌توان توسط نظریه‌ی مبادله‌ی اجتماعی تبیین نمود. حمایت سازمانی ادراک‌شده یکی از انواع مبادلات اجتماعی بین کارکنان و سازمان است، بر اساس هنجار مبادله‌ی متقابل کارکنان ملزم به پاسخ‌گویی به حمایتی می‌شوند که سازمان از آنان به عمل می‌آورد. زمانی که کارکنان درمی‌یابند که سازمان به الزامات خود به کارکنان در رابطه‌ای پایبند و متعهد است آن‌ها نیز به الزامات خود نسبت به سازمان در این رابطه متعهد می‌شوند. هم‌چنین مطابق با نظریه‌ی مبادله اجتماعی زمانی که کارکنان دریابند که از نظر سازمان با ارزش هستند و از لحاظ عاطفی و هم‌چنین دستیابی به منابع مورد نیازشان مورد حمایت‌اند، احتمال بیشتری دارد که نسبت به شغلشان احساس خوشنودی کنند.

از نتایج فرضیه‌ی شماره ۵ و ۴ مشخص شد که بین عزت‌نفس سازمانی به تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرستاران رابطه‌ی معناداری وجود دارد. پیرس و همکاران (۱۹۸۹) در مطالعه‌ی خود که بر روی چهار نمونه‌ی متفاوت به انجام رسیده است گزارش کرده‌اند که عزت‌نفس سازمانی با خوشنودی شغلی مرتبط است (۱۸). بررسی استارک و دیگران (۲۰۰۰) نشان داد که افرادی که از عزت‌نفس سازمانی بالاتری برخوردارند خوشنودی شغلی بیشتری را نیز گزارش می‌کنند (۲۸). هم‌چنین بررسی‌های بودن (۲۰۰۲)؛ وان دین و پیرس (۲۰۰۴) نیز نشان‌دهنده‌ی رابطه‌ی مثبت بین این‌دومی‌باشد (۳۱،۳۰،۱۶). مطالعات متعددی لسی (۲۰۰۳)؛ فیلیپس و هال (۲۰۰۱)؛ ون دین و پیرس (۲۰۰۴) نیز به وجود رابطه‌ی مثبت بین عزت‌نفس سازمانی و تعهدسازمانی در مطالعات خود دست یافته‌اند (۳۰،۱۶،۲۹). طبق یافته‌های به‌دست آمده از این مطالعات کارکنان با سطوح بالای عزت‌نفس سازمانی، نسبت به سازمانشان متعهدتر هستند. کارکنانی که عزت‌نفس سازمان محور بالایی دارند، از آن‌جایی که احساس شایستگی و خودارزشمندی بیشتری به‌عنوان یک عضو توانای سازمانی دارند، ارزش بیشتری برای عضویت سازمانی خود قائل‌اند، در نتیجه حس تعلق و تعهد آنان نسبت به سازمان بیشتر می‌شود، از طرف دیگر تجربه‌ی عزت‌نفس سازمانی، تجربه‌ی احساس کمال فردی و شایستگی در نقش شغلی می‌باشد در نتیجه خوشنودی شغلی افزایش می‌یابد.

از نتایج فرضیه ۶ مشخص شد که عزت‌نفس سازمانی به طور غیرمستقیم رابطه بین حمایت سازمانی، خوشنودی شغلی و تعهد را میانجگری می‌کند. این یافته با یافته‌های کاستوا و همکاران (۱۹۹۷) هم‌خوان است که آن‌ها در طی پژوهشی دریافتند که عزت‌نفس سازمانی واسطه‌ی ارتباط بین ادراک‌های اعضا از تأثیر سطح سازمانی و تعهد سازمانی اعضا می‌باشد (۳۱). هم‌چنین با پژوهش فیلیپس (۲۰۰۰) که عزت‌نفس سازمانی را به‌عنوان میانجی‌گر در رابطه بین حمایت ادراک‌شده سازمانی و تعهد عاطفی و مستمر یافته (۱۹) و هم‌چنین نتایج سینگر و تانگ (۱۹۹۶) که ارتباط مثبتی را بین عزت‌نفس سازمانی و هویت شغلی و تعهد شغلی یافته‌اند (۲۲) این یافته با یافته‌های فیلیپس که عزت‌نفس سازمانی را به‌عنوان میانجی‌گر در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و عملکرد شغلی و تعهد عاطفی را یافت نیز همسو می‌باشد (۱۸). هم‌چنین گاردنر و پیرس (۲۰۰۴) در مطالعه‌ی خود به میانجی‌گر بودن عزت‌نفس سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و نگرش‌های کارکنان (خوشنودی، تعهد) اشاره کرده‌اند (۲۲).

از آن‌جایی که حمایت سازمانی ادراک‌شده، شاخصی از شایستگی و ارزشمندی کارکنان نزد سازمان می‌باشد، این ادراک منجر به خودارزشی‌های مثبت فرد به‌عنوان عضو سازمانی توانا، با ارزش یا به‌عبارتی شکل‌گیری عزت‌نفس سازمانی می‌گردد. در این شرایط طبق نظریه‌ی ثبات شناختی، فرد ارزش بیشتری برای حفظ عضویت سازمانی قائل است. از طرفی فرد بر اساس میزان ارزیابی‌های مثبتی که از خود دارد که حاصل توجه و ارزش سازمان نسبت به او می‌باشد، سعی در به انجام رساندن وظایف به نحوی دارد که تأییدی باشد بر شایستگی که در خود احساس می‌کند.

با توجه به این‌که طرح مطالعه حاضر و نیز استفاده از الگویابی معادلات ساختاری علیت را به اثبات نمی‌رساند، در این خصوص بهتر است جانب احتیاط رعایت شود. پژوهش‌های آتی می‌توانند طرحی طولی یا آزمایشی را جهت مشخص نمودن روابط علی مفروض در الگوی پیشنهادی استفاده نمایند. نتایج حاصل از این مطالعه لزوماً تعمیم‌پذیر به تمامی سازمان‌ها با ویژگی‌های متفاوت نیستند. تکرار چنین پژوهشی در سازمان‌های دیگر و موقعیت‌های کاری متفاوت توصیه می‌شود. بالاخره این‌که در پژوهش حاضر جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های خودگزارشی استفاده شده است و این ابزار محدودیت‌های خاص خود را دارد.

References:

1. Cho YJ, Lewis GB. Turnover intention and turnover behavior implications for retaining federal employees. *Rev Public Pers Adm* 2012;32(1):4–23.
2. Haug EB, Laaschinger HKS. Power and opportunity in public health nursing work environment. *Public health Nurs* 1996;12(1):42-9.
3. Houghton J.D, Yoho SK. Toward a contingency model of leadership and psychological empowerment: when should self-leadership encouraged. *J leadership Organ Stud* 2005;11(4):65-83.
4. Riggle R J, Edmondson D R, & Hansen J D. A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *J Business Res* 2009;62(10), 1027-30.
5. Makanjee CR, Hartzler YF, Uys IL. The effect of perceived organizational support on organizational commitment of diagnostic imaging radiographers. *Radiography* 2006;12(2):118–26.
6. Sluss D M, Klimchak M, Holmes JJ. Perceived organizational support as a mediator between relational exchange and organizational identification. *J Vocational Behav* 2008; 73 (3): 457-64.
7. Rhoades L, Eisenberger, R. Perceived organizational support: A review of the literature. *J Appl Psychol* 2002; 87(4): 698–714.
8. Meyer P, Stanley D, Herscovitch & Topolnytsky L. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *J Vocat Behav* 2002; 61: 20-52.
9. Panacea A, Vandenberg C. Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study. *J Vocat Behav*, 2009;75(2), 224-236.
10. Johlke Mark C, Stamper Christina. L. Antecedents to boundary-spanner perceived organizational support. *J Manag Psychol* 2002; 17(2, 116-28.
11. Zaki M. Review and assessment of organizational support. *J Admin Sci Econom Univ* 2006; 18(3): 103-13.(Persian)
12. Piercy N F, Cravens D W, Lane N, Vorhies D W. Driving organizational citizenship behaviors and salesperson in role behavior performance: The role of management control and perceived organizational support. *J Academy Market Sci* 2006; 34: 244-62.
13. LaMastro V. Commitment and perceived organizational support. *National Forum of applied educational res J* 2000. p. 1–13.
14. Eskandari F, Pazargadi M, Zagheri Tafreshi M, Rabie Siahkali S, Shoghli AR. Relationship between Psychological Empowerment with Affective Commitment among Nurses in Zanjan, 2010. *Preventive Care Nurs Midwifery J* 2014;3(2):47–60.
15. Becker TE, Klein HJ, Meyer JP. Commitment in organizations: Accumulated wisdom and new directions. *Commitment in organizations: Accumulated wisdom and new directions. . New York: 2009. P.419–52.*
16. Sadeghian F, Abedi M. A study of the Correlation of Organization-based Self-stem and organizational Commitment and Job satisfaction among Education employees in Isfahan. *Quart J Career Organiz Counsel* 2010; 2(4): 115-31.
17. Robbins SP. *Organizational behavior*. Mohammad Ali Parsayyan and Arabs, Publications Office of Cultural Research; 1999.
18. Pierce JL, Gardne DG, Cummings LL, Dunham R. Organization-based self- esteem: construct definition, measurement and validation. *Academy Manag J* 1989; 32: 622-48.

19. Phillips GM. Perceived organizational support: An extended model of the mediating and moderating effects Of self- structures. (Dissertation). University of Akron; 2000.
20. Eisenberger R, Huntington R, Hutchison, S. Perceived organizational support: Further evidence of construct validity. *Educ Psychol Meas* 1997; 57(6): 1025-34.
21. Wayne SJ, Shore LM, Boomer W, Tetrick L E. The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader member exchange. *J Appl Psychol* 2002; 87(3): 590-8.
22. Pierce J, Gardner DG. Self-esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature. *J Manag* 2004; 30: 591.
23. Brayfield AH, Roth HE. An index of job satisfaction. *J ApplPsychol* 1951; 35:307-11.
24. Judge TA, Erez A, Bono JE, Thoresen CJ. The core self-evaluations scale: development of a measure. *Person Psychol* 2003 56: 303-31.
25. Lee J. An analysis of the antecedents of organization-based self-esteem in two Korean banks. *International J Hum Resource Manag* 2003 14:1046-66.
26. Dooayi H, Borjalilo SH. Examine the relationship between perceived organizational support, organizational commitment and intention to leave. *State Management Outlook* 2010;3: 63-77. (Persian)
27. Rhoades L, Eisenberger R. Perceived organizational support: A review of the literature. *J Appl Psychol* 2002;87(4): 698-714.
28. Stark E, Thomas LT, Poppler P. Psychological disposition and job satisfaction under varying conditions of organizational change: Relevance and meaning from survivors and walking wounded. Paper presented at the annual meeting of the Western Academy of Management. Kona, Hawaii: 2000.
29. Bowden T. An investigation into psychological predictors of work family conflict and turnover in an organizational context. Working Paper. Canterbury, UK: University of Kent; 2002.
30. Van Dyne L, Pierce J L. Psychological ownership and feelings of possession: three field studies predicting employee attitudes and organizational citizenship behavior. *J Organiz Behav* 2004; 25: 439-59.
31. Kostova T, Latham ME, Cummings L, Hollingworth D. Organization-based self-esteem:Theoretical and empirical analyses of mediated and moderated effects on organizational commitment. Working paper, Carlson School of Management. Minneapolis: University of Minnesota; 1997.

MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL-BASED SELF-ESTEEM ON THE RELATIONSHIP OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT WITH JOB SATISFACTION AND AFFECTIVE COMMITMENT

Hosseini Kokamari P¹, Mashalahi AR², Bagaei R^{3}*

Received: 22 Nov , 2014; Accepted: 23 Jan , 2015

Abstract:

Background & Aim: The purpose of this study was to investigate the mediating role of organizational-based self-esteem on the relationship of perceived organizational support with job satisfaction and affective commitment.

Materials & Methods: The sample consisted of 240 nurses of Ahvaz Hospitals, who were selected by random sampling method. They were assessed by perceived organizational support, organizational-based self-esteem, affective commitment, and job satisfaction scales. Fitness of the proposed model was examined through structural equation modeling (SEM), and applying SPSS-18 and Amos-18 software packages. The indirect effects were tested using bootstrap procedure in Spss Macro program for mediation effect.

Results: The findings indicated that the proposed model fit the data properly.

Conclusion: The results also supported the mediating role of organizational-based self-esteem in the relationship of perceived organizational support with job satisfaction and affective commitment.

Keywords: perceived organizational support, organizational self-esteem, job satisfaction, affective commitment, nurse

Address: Faculty of Nursing and Midwifery, Urmia University of Medical Sciences, Urmia, Iran
Tel:(+98)4432754961

Email: rbaghaei2001@yahoo.com

¹ PhD student in health education and health promotion, Shahid Beheshti University of Medical Science, Tehran, Iran

² Msc in Nursing

³ Assistant Professor of Nursing, Faculty of Nursing, Urmia University of Medical Sciences