

نقش واسطه‌ای عزت نفس در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی  
**Mediating role of Self – Esteem on the relationship of Perceived Organizational Support and Self – Efficacy**

Ali Mehdad

Zahra Adibi

Manzar Ezati Abarghani

علی مهداد\*

زهرا ادیبی\*\*

منظر عزتی\*\*\*

**Abstract**

This research carried out with the aim of studying the mediating role of self – esteem on the relationship between perceived organizational support and self – efficacy. Research method was correlational and statistical population was all employees of Isfahan province Gas Company. Using convenience sampling, 248 subjects were selected. They were assessed by perceived organizational support questionnaire (Eisenberger et al.), self - esteem questionnaire (Rosenberg) and self - efficacy questionnaire (Sheerer & Maddux). Data were analyzed by use of Pearson correlation coefficient and Structural Equation Modeling. Results showed that there was significant relationship between Perceived organizational support and self - efficacy ( $p < 0.01$ ), Perceived organizational support and self - esteem ( $p < 0.01$ ) self - esteem and self - efficacy ( $p < 0.01$ ). Moreover results of Structural Equation Modeling showed that self – esteem played a mediating role between perceived organizational support and self – efficacy ( $p < 0.01$ ). According to these findings, for increasing of employees' self – efficacy in organizations, should pay more attention to employees' self – esteem through organizational support.

**Keyword:** Perceived organizational support, self - efficacy, self- esteem, Gas Company

**چکیده**

این پژوهش با هدف بررسی نقش واسطه‌ای عزت نفس در رابطه بین ادراک حمایت سازمانی و خودکارآمدی در میان کارکنان شرکت گاز استان اصفهان به انجام رسید. روش پژوهش همبستگی و جامعه‌ی آماری شامل کلیه کارکنان شرکت مذکور بود که از میان آنان ۲۴۸ نفر با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌ی ۱۶ سؤالی حمایت سازمانی آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶)، پرسشنامه‌ی ۱۰ سؤالی عزت نفس روزنبرگ (۱۹۶۵) و پرسشنامه‌ی ۱۷ سؤالی خودکارآمدی عمومی شرر و مادوکس (۱۹۸۲) بود. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون گام به گام و تحلیل مسیر مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای، عزت نفس رابطه میان حمایت سازمانی ادراک شده با خودکارآمدی را میانجی‌گری می‌کند ( $p < 0.01$ ). بنابراین، چنین نتیجه‌گیری می‌شود که برای افزایش خودکارآمدی کارکنان می‌توان با افزایش عزت نفس کارکنان از طریق بهبود در ادراک حمایت سازمانی اقدام نمود. **واژه‌های کلیدی:** خودکارآمدی، حمایت سازمانی ادراک شده، عزت نفس، شرکت گاز

\* استادیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)

email: amahdad@khuisf.ac.ir

\*\* کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)

\*\*\* کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، مدرس دانشگاه پیام نور تهران

## مقدمه

خودکارآمدی<sup>۱</sup> از طریق تأثیری که بر واکنش‌های عاطفی و الگوهای فکری افراد دارد، عملکرد و بهره‌وری کارکنان را تحت تأثیر قرار داده، و به همین جهت مورد توجه عالمان مدیریت و روانشناسی سازمانی قرار گرفته است (چریان و جاکوب، ۲۰۱۳). همچنین می‌تواند ناشی از باورهای فرد تعریف شود که در نتیجه آن افراد می‌توانند وظایف شغلی خود را به خوبی انجام دهند (باندورا، ۱۹۸۶). وود، بندورا و بایلی (۱۹۹۰) به این نتیجه رسیدند که سطح بهره‌وری سازمانی تابعی از ادراک خودکارآمدی مدیریتی است. بنابراین، می‌توان چنین بیان نمود که پشتکار و ثبات قدم بالا که با خودکارآمدی مرتبط است، به افزایش عملکرد و بهره‌وری منجر خواهد شد. باندورا<sup>۲</sup> در سال ۱۹۸۶ خودکارآمدی را قضاوت‌های افراد در مورد توانایی‌های خود عنوان نموده است. او (۱۹۹۷) مطرح می‌کند که خودکارآمدی، توان سازنده‌ای است که بدان وسیله مهارت‌های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف، به گونه‌ای اثربخش سامان‌دهی می‌شود. به نظر وی داشتن دانش، مهارت‌ها و دستاوردهای قبلی افراد پیش‌بینی‌کننده‌های مناسبی برای عملکرد آینده افراد نیستند، بلکه باور انسان درباره توانایی‌های خود در انجام آنها، بر چگونگی عملکرد خویش موثر است. خودکارآمدی عاملی مهم در نظام سازنده‌ی شایستگی انسان است. انجام وظایف از سوی افراد مختلف با مهارت‌های مشابه در موقعیت‌های متفاوت به صورت ضعیف، متوسط و یا قوی و یا توسط یک فرد در شرایط متفاوت به تغییرات باورهای خودکارآمدی آنان وابسته است. مهارت‌ها می‌توانند به آسانی تحت تأثیر خود شکلی<sup>۳</sup> یا خود تردیدی قرار بگیرند، در نتیجه حتی افراد خیلی مستعد در شرایطی که باور ضعیفی نسبت به خود داشته باشند، از توانایی‌های خود استفاده کمتری می‌کنند (باندورا و لاک، ۲۰۰۳). افراد خودکارآمد، افرادی هستند که چنین باور دارند که توانایی انجام وظایف را دارند و برای تلاش به انجام آن برانگیخته هستند (مه‌داد، ۱۳۹۴). به نظر باندورا (۱۹۹۷) سطح انگیزش، شرایط عاطفی و عملکردهای اشخاص بر اساس آنچه که آنان باور دارند، شکل می‌گیرد تا بر اساس آنچه واقعاً درست است. سازه خودکارآمدی بر باورهای افراد در مورد قابلیت‌های خودشان برای اعمال کنترل به سطح عملکردشان و به رویدادهایی که زندگی آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، مربوط است. خودکارآمدی یا خوداثربخشی از نظر روانشناسی عبارت است از انتظارات متصور یک فرد در موفقیت در یک کار یا رسیدن به یک نتیجه خوب از طریق فعالیت‌های فردی. بنابراین،

<sup>۱</sup> Self-Efficacy

<sup>۲</sup> - Bandura

<sup>۳</sup> - Self Doubt

نقش واسطه‌ای عزت‌نفس در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

خودکارآمدی یک فرایند ذهنی است که شامل شناسایی هدف، برآورد تلاش و توانایی لازم برای رسیدن به آن اهداف و پیش‌بینی نتایج آن می‌باشد. افراد دارای خودکارآمدی بالا به توانایی‌های خود باور دارند و برای رسیدن به هدف خود پافشاری می‌کنند و تسلیم نمی‌شوند، از این رو در متقاعد کردن دیگران موفق عمل می‌کنند (اوانس و کلارک، ۲۰۱۱). کسانی که خودکارآمدی بالایی دارند، هدف‌های چالش برانگیزتر و بالاتری را برمی‌گزینند، خود را بیشتر باور دارند و کوشش و پافشاری بیشتری نشان می‌دهند (لوتانس و پترسون، ۲۰۰۲). مطابق نظر باندورا (۲۰۰۰)، خودکارآمدی یک فرد مبتنی بر چهار منبع اطلاعاتی مهم است: تجربیات ماهرانه یا موفقیت‌آمیز<sup>۱</sup> (تجربه‌های قبلی، موفقیت و شکست)، تجربیات الگوبرداری<sup>۲</sup> در مورد مشاهده‌ی عملکردها، موفقیت‌ها و شکست‌های دیگران، ترغیب اجتماعی<sup>۳</sup> (ترغیب کلامی از هم‌معان، همکاران و خویشاوندان) و حالت‌های عاطفی و فیزیولوژیکی<sup>۴</sup>؛ که افراد بر اساس آنها توانایی، نیرو و آسیب‌پذیری خود نسبت به عملکرد نادرست خود را مورد قضاوت قرار می‌دهند (به نقل از کوربانگلو و همکاران، ۲۰۰۶). موثرترین و با نفوذترین منبع خودکارآمدی، دستاوردهای عملکرد است. افراد در کارها و فعالیت‌هایی که مشغول می‌شوند، نتیجه اعمالشان را تفسیر می‌کنند و از این تفسیرها برای گسترش باورها و عقاید درباره توانایی‌شان برای درگیر شدن در کارها و فعالیت‌های بعدی استفاده می‌کنند. معمولاً نتایجی که به عنوان نتایج موفق تفسیر می‌شوند، خودکارآمدی را افزایش می‌دهند و آن دسته که به عنوان نتایج ناموفق تفسیر می‌شوند، آن را کاهش می‌دهند (پاجاریز، ۲۰۰۲).

پژوهش‌های انجام گرفته توسط آیزنبرگر و استینگهامبر (۲۰۱۱)، نظری و همکاران (۱۳۹۲)، جاجرمی‌زاده و همکاران (۱۳۹۳) و کائسنس و استینگهامبر (۲۰۱۴)، تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده را بر خودکارآمدی تایید نموده است. منظور از حمایت سازمانی ادراک شده، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری، مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قائل و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنهاست (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶). حمایت سازمانی ادراک شده بوسیله تاثیرگذاری بر منابع اطلاعاتی خودکارآمدی منجر به افزایش خودکارآمدی کارکنان می‌شود. ارزش دادن به مشارکت کارکنان از طریق دادن بازخورد ارزیابی مثبت عملکردشان، می‌تواند خودکارآمدی آنها را افزایش دهد (آیزنبرگر و استینگهامبر، ۲۰۱۱). حمایت سازمانی ادراک شده، کارکنان را به درگیری بیشتر

<sup>۱</sup> - mastery experiences

<sup>۲</sup> - vicarious experiences

<sup>۳</sup> - social persuasion

<sup>۴</sup> - physiological states

در تجربیات موفق‌شان تشویق می‌کند و علاوه بر این، حمایت سازمانی ادراک شده می‌تواند بر حالت‌های عاطفی و فیزیولوژیکی کارکنان نیز تاثیرگذار باشد. به عنوان مثال، از طریق کاهش استرس ناشی از کار (روآدس و آیزنبرگر، ۲۰۰۲). مطابق با تئوری حمایت سازمانی<sup>۱</sup>، آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) معتقدند که حمایت سازمانی ادراک شده، تمایل کارکنان برای تعیین خصوصیات انسان دوستانه سازمان را تسهیل می‌نماید (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶). لوینسون<sup>۲</sup> (۱۹۶۵) برای نخستین بار این نظریه را پیشنهاد نموده است (اسلیج و آیزنبرگر، ۲۰۰۳) که اعمال عوامل سازمانی (ناظران) توسط کارکنان، به عنوان نیت سازمان تلقی و تصور می‌شوند و نه به عنوان انگیزه‌های شخصی این عوامل سازمانی (لوینسون، ۱۹۶۵). همانطور که قبلاً ذکر شد، تئوری حمایت سازمانی معتقد است که حمایت سازمانی ادراک شده توسط عقاید کلی کارکنان در رابطه با اینکه چقدر یک سازمان برای نقش آنها اهمیت قائل است و به رفاهشان توجه دارد، شکل می‌گیرد. بنابراین، حمایت سازمانی ادراک شده میزانی که کارکنان این حمایت را متقابلاً پاسخ خواهند داد، تعیین می‌نماید. اشکال عمومی واکنش متقابل شامل تعهد به سازمان، رضایت‌مندی از شغل، افزایش تلاش کاری و انجام رفتارهای فرا نقشی می‌باشند. به علاوه، حمایت سازمانی ادراک شده زمانی افزایش می‌یابد که کارکنان تعریف و تمجیدی را دریافت نمایند. به هر حال، کارکنان حس تشخیص قوی در رابطه با خلوص واقعی تعریف و تمجیدهای سازمانی دارند (پک، ۲۰۰۸). همچنین در تحقیق‌هایی که تاکنون انجام شده، تاثیر متقابل عزت نفس و خودکارآمدی توسط سپاه منصور و همکاران (۱۳۹۱)، کردتیمینی و دولتی مقدم (۱۳۹۲)، دیست و همکاران (۲۰۱۳) و حاجلو (۲۰۱۴) اثبات شده است. عزت نفس ارزشی است که ما به خودمان نسبت می‌دهیم و ارزیابی بنیادینی است که ما از ارزش خودمان به عنوان انسان داریم (کانت، ۲۰۰۳). بر اساس تعریف جاج و همکاران<sup>۳</sup> (۱۹۹۷)، به نقل از لاتام، (۲۰۰۷)، عزت نفس<sup>۴</sup> ادراکات فرد از اهمیت خود تعریف می‌شود. عزت نفس منعکس کننده درجه‌ای است که فرد خود را به عنوان فردی شایسته و ارزشمند می‌بیند (استوارت و ساندینگ، ۱۹۹۸). می‌توان نحوه شکل‌گیری عزت نفس را از طریق تفکر در مورد «خود ادراک شده» و «خود ایده‌آل» مورد آزمایش قرار داد. خود ادراک شده همان خود پنداره است، یعنی یک دیدگاه عینی درباره‌ی مهارت‌ها، صفات و ویژگی‌هایی که در یک فرد وجود دارد یا فرد فاقد آنها است. خود ایده‌آل عبارت از تصویری است که هر فرد دوست دارد از خود

<sup>۱</sup> - Organizational Support Theory

<sup>۲</sup> - Levinson

<sup>۳</sup> - Judge et al

<sup>۴</sup> self- esteem

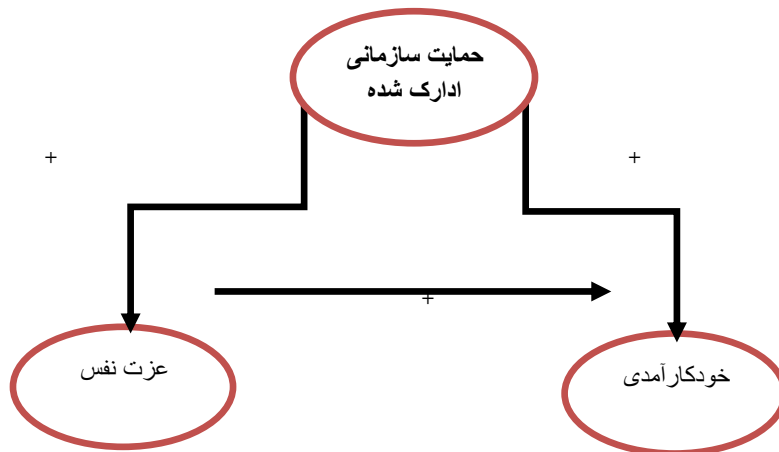
نقش واسطه‌ای عزت‌نفس در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

داشته باشد که لزوماً پنداری پوچ و بی‌معنی نیست، بلکه یک تمایل صادقانه برای داشتن نگرش‌ها و اسنادهای خاصی است. زمانی که خود ادراک شده و خود ایده‌آل با هم همتراز باشند، فرد از عزت نفس بالایی برخوردار خواهد بود (بیابانگرد، ۱۳۸۲). وجود شکاف و فاصله بین خود ادراک شده و خود ایده‌آل عاملی است که مشکلات مربوط به عزت نفس را به وجود می‌آورد (پپ و همکاران، ۱۹۸۹). پژوهشگرانی نظیر اعتباریان، مهداد و پاکی (۱۳۹۰)، لی و فسی (۲۰۰۷) و پنهالیگون و همکاران (۲۰۰۹) نشان دادند که بین حمایت سازمانی ادراک شده با عزت نفس رابطه وجود دارد.

مارتین و براولی (۲۰۰۲) در پژوهش خود دریافتند که خودکارآمدی مقدار قابل توجهی از عزت نفس عمومی و جسمی را تبیین می‌کند. عزت نفس نوعی نگاه است که به فرد این فرصت را می‌دهد تا دیدگاه واقعی و مثبتی نسبت به خود داشته باشد و سبب می‌شود فرد به توانایی‌های خود اعتماد پیدا کرده، احساس کنترل بر زندگی خود داشته باشد. به عبارت دیگر، داشتن نگرش مثبت و منفی راجع به خود و اساس آن ارزیابی شخص شامل احساس خوشایندی با خودش است (خادمی و سجادی هزاوه، ۱۳۸۸). ارتباط خودکارآمدی و عزت نفس به شکلی است که بر اساس نظریه خودارزشیابی محوری<sup>۱</sup> جاج و همکاران (۱۹۹۷)، دو مولفه اصلی این نظریه بوده و بررسی فرا تحلیلی انجام گرفته توسط جاج و همکاران (۲۰۰۴)، نشان داده است که این دو مولفه در کنار دیگر مولفه‌ها (جایگاه مهار و ثبات عاطفی) با یکدیگر همبسته هستند و سازه مشترک خودارزشیابی محوری را تشکیل می‌دهند. سطوح مثبت ارزشیابی‌های خود، افراد را مطمئن می‌سازد که آنها می‌توانند به طور موفقیت‌آمیزی به موقعیت‌های چالش‌انگیز پاسخ دهند. بنابراین، بر اساس مرور مبانی نظری پژوهش چنین انتظار می‌رود که حمایت سازمانی ادراک شده، سبب افزایش عزت نفس کارکنان گردیده و سپس افزایش خودکارآمدی کارکنان را سبب می‌گردد. بنابراین، پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به این سوالات است که آیا بین حمایت سازمانی ادراک شده، عزت نفس و خودکارآمدی کارکنان رابطه‌ای وجود دارد؟، و آیا عزت نفس می‌تواند رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی را میانجی‌گری کند؟. بر این اساس مدل مفهومی پژوهش به شرح شکل ۱ طراحی شد:

---

<sup>۱</sup>-Core self- evaluations



شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش

با توجه به شواهد پژوهشی و نظری ارائه شده، مشخص می‌شود که در حوزه‌های یادشده در ایران اطلاعات اندکی در دست می‌باشد. بنابراین، ضرورت و اهمیت پژوهش حاضر در این واقعیت نهفته است که با فراهم شدن اطلاعات حاصل از این پژوهش، مسیر برای تحقیقات بیشتر در مورد نقش حمایت سازمانی ادراک شده بر عزت نفس و خودکارآمدی در سازمان‌ها تسهیل و روان تر شود. همچنین مستند شدن نقش میانجی-گری عزت نفس در میان ادراک حمایت سازمانی و خودکارآمدی، می‌تواند در راستای افزایش خودکارآمدی کارکنان سازمان‌ها گام موثری برداشت. بنابراین، پی بردن به روابط بین حمایت سازمانی ادراک شده، عزت نفس و خودکارآمدی می‌تواند زمینه لازم را برای برنامه‌ریزی‌هایی برای ارتقاء خودکارآمدی توسط متخصصین و مشاوران این حیطه فراهم نموده تا بدینوسیله بتوان عملکرد کارکنان را بهبود بخشیده و به افزایش بهره‌وری سازمان‌ها کمک شایانی کرد. در شرکت گاز استان اصفهان نیز با توجه به تلاش‌های بسیاری که برای ایجاد باور حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان انجام شده است، بررسی این موضوع برای مدیران این شرکت از ارزش بالایی برخوردار است.

نقش واسطه‌ای عزت‌نفس در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

## روش

این پژوهش توصیفی و از نوع پژوهش‌های تحلیل مسیر محسوب می‌شود. جامعه‌ی آماری این پژوهش را کارکنان شرکت گاز استان اصفهان به تعداد ۷۳۳ نفر در پاییز ۱۳۹۳ تشکیل دادند. حجم نمونه پژوهش حاضر بر اساس جدول حجم نمونه به حجم جامعه آماری میچل و جولی (۲۰۰۷) به تعداد ۲۵۰ نفر تعیین که برای کنترل نرخ پاسخدهی تعداد ۲۷۰ پرسشنامه به صورت روش نمونه‌گیری در دسترس (سهل الوصول)، در اختیار پاسخگویان قرار داده شد که پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها تعداد ۲۲ پرسشنامه مخدوش و غیر قابل استفاده بود که در نهایت تعداد ۲۴۸ پرسشنامه برای تحلیل مورد استفاده قرار گرفت.

## ابزار

**پرسشنامه خودکارآمدی:** این پرسشنامه توسط شرر و همکارانش در سال ۱۹۸۲ ساخته شد و دارای ۲۳ ماده است که ۱۷ ماده آن مربوط به خودکارآمدی عمومی و ۶ ماده دیگر مربوط به تجارب خودکارآمدی در موقعیت‌های اجتماعی است. در پژوهش حاضر از مقیاس ۱۷ ماده‌ای مربوط به خودکارآمدی عمومی استفاده شد. پرسشنامه خودکارآمدی عقاید فرد مربوط به توانایی‌اش برای غلبه بر موقعیت‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند. این پرسشنامه بر پایه مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت تنظیم شده است، بدین صورت که پاسخ کاملاً مخالف نمره ۱ و پاسخ کاملاً موافق نمره ۵ می‌گیرد. نمرات بالا نشان دهنده احساس خودکارآمدی بالا در فرد است. شرر و همکارانش (۱۹۸۲) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۸۶ بدست آوردند. بختیاری براتی (۱۳۷۶) برای سنجش روایی سازه‌ای مقیاس خودکارآمدی عمومی، نمرات به دست آمده از این مقیاس را با اندازه‌های چندین ویژگی شخصیتی (مقیاس کنترل درونی و بیرونی راتر، خرده مقیاس کنترل شخصی، مقیاس درجه‌ی اجتماعی مارلو و کران و مقیاس شایستگی بین فردی روزنبرگ) همبسته کرد که همبستگی پیش‌بینی شده بین مقیاس خودکارآمدی و اندازه‌های خصوصیات شخصیتی ۰/۶۱ و در سطح ۰/۰۱ معنادار بدست آورد که در جهت تأیید سازه مورد نظر بود. همچنین نشان داد که بین نمرات این پرسشنامه و موفقیت در شغل و تحصیل همبستگی مثبت وجود دارد. وی پایایی آزمون خودکارآمدی را در دانش آموزان سال سوم دبیرستان با روش اسپیرمن-براون با

طول برابر ۷۶/ و با طول نابرابر ۷۶/ و از روش دونیمه کردن گاتمن نیز ۷۶/ به دست آورده است و برای اطمینان از پایایی، آلفای کرونباخ را در نمونه برابر با ۸۰/ به دست آورد. نجفی و فولادچنگ (۱۳۸۶) و وقری (۱۳۷۹)، پایایی این پرسشنامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۸۰/ و ۸۵/ گزارش کردند. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۷۵/ بدست آمد.

**پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده:** برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) مشتمل بر ۱۶ آیتم استفاده شده است. طیف پرسش‌ها از نوع ۷ درجه‌ای لیکرت. امتیازدهی برای حمایت سازمانی به صورت کلی است. این پرسشنامه در پژوهش‌های متعدد استفاده شده که نشان از اعتبار و پایایی بالای این پرسشنامه می‌باشد. روایی این پرسشنامه توسط عریضی و گل‌پرور (۱۳۹۰) با دو روش تحلیل عامل (اکتشافی و تأییدی) و روایی همگرا و واگرا، بالا گزارش شده است. برای سنجش پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که در پژوهش الهیاری و همکاران (۱۳۹۰)، عریضی و گل‌پرور (۱۳۹۰) و مهداد و قایللی (۱۳۹۳) به ترتیب ۸۵۹/۰، ۸۶/۰ و ۸۷۶/۰ گزارش شده است. در پژوهش حاضر نیز آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۶۸/۰ بدست آمد.

**پرسشنامه عزت نفس:** این پرسشنامه شامل ۱۰ سوال ۵ درجه‌ای (کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱) است. مقیاس عزت نفس روزنبرگ پایایی و اعتبار خوبی را با گروه‌های نمونه مختلف نشان داده است و برای استفاده در مورد نوجوانان و بزرگسالان اعتباریابی شده است (روزنبرگ، ۱۹۶۵). پایایی این پرسشنامه در پژوهش آتش‌پور و آقایی (۱۳۸۳)، ۸۱/۰ و در پژوهش انجام گرفته توسط اعتباریان، مهداد و پاکی (۱۳۹۰)، ۷۱/۰ بوده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۸۵/۰ بدست آمد.

## یافته‌ها

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرها	M	SD	۱	۲	۳
۱	حمایت سازمانی ادراک شده	۶۲/۷۲	۹/۶۲	۱		
۲	عزت نفس	۲۶/۶۶	۴/۲۹	**۰/۱۹	۱	
۳	خودکارآمدی	۴۹/۱۲	۶/۸۸	**۰/۲۸	**۰/۵۱	۱

\*\*P≤0. 01

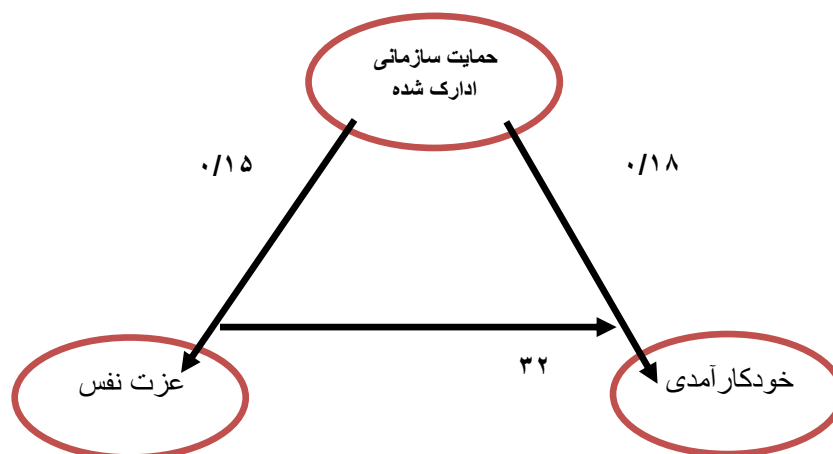


نقش واسطه‌ای عزت‌نفس در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بین حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی، بین حمایت سازمانی ادراک شده و عزت‌نفس و بین عزت‌نفس و خودکارآمدی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ( $p < 0/01$ ). همچنین طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای، عزت‌نفس رابطه میان حمایت سازمانی ادراک شده با خودکارآمدی را میانجی‌گری می‌کند. ضرایب و معناداری اثرات حمایت سازمانی ادراک شده به طور مستقیم و غیرمستقیم بر خودکارآمدی در جدول ۲ آورده شده و به منظور درک بهتر از اثرات میان متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده، عزت‌نفس و خودکارآمدی، ضرایب رگرسیون میان متغیرهای مورد بررسی در این تحقیق، در قالب مدل تحلیل مسیر شکل ۲ نمایش داده شده است. شایان توجه است که تمامی ضرایب مسیر اشاره شده در شکل ۲، در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشد.

**جدول ۲- ضرایب و معناداری اثرات حمایت سازمانی ادراک شده به طور مستقیم و غیر مستقیم بر خودکارآمدی**

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	نوع اثر	ارزش واقعی $\beta$	خطای استاندارد (S.E.)	نسبت بحرانی (C.R.)	سطح خطا (P)
حمایت سازمانی ادراک شده	خودکارآمدی	مستقیم	۰/۱۸	۰/۰۵۰	۳/۵۷۱	*۰/۰۰۱
حمایت سازمانی ادراک شده	عزت‌نفس	مستقیم	۰/۱۵	۰/۱۶۷	۰/۸۶۹	*۰/۰۴۵
عزت‌نفس	خودکارآمدی	مستقیم	۰/۳۲	۰/۰۳۵	۹/۰۲۱	*۰/۰۰۱
حمایت سازمانی ادراک شده	خودکارآمدی به واسطه عزت‌نفس	غیرمستقیم	۰/۱۹	۰/۰۰۱	۲/۷۲۴	*۰/۰۱



شکل ۲- مدل تحلیلی مسیر

با توجه به مدل‌های رگرسیونی و مدل تحلیل مسیر فوق، مشاهده می‌شود که عزت نفس خود از یک سو متاثر از اثر معنادار حمایت سازمانی ادراک شده بوده و از سوی دیگر، خود بر روی خودکارآمدی اثری معنادار دارد ( $P < 0.05$ ) و ( $T > 1.96$ ). از این رو، می‌توان عنوان نمود که عزت نفس اثر میانجی‌گری بر رابطه‌ی حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی دارد. بنابراین، فرضیه پژوهش مبنی بر میانجی‌گری عزت نفس در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی مورد تایید قرار می‌گیرد.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی، بین حمایت سازمانی ادراک شده و عزت نفس و بین عزت نفس و خودکارآمدی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای، عزت نفس میان حمایت سازمانی ادراک شده با خودکارآمدی را میانجی‌گری می‌کند. تأیید رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با خودکارآمدی همسو با یافته‌های

نقش واسطه‌ای عزت‌نفس در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

پژوهشگرانی همچون آیزنبرگر و استینگهامبر (۲۰۱۱)، جاجرمی‌زاده و همکاران (۱۳۹۲)، کائسنس و استینگهامبر (۲۰۱۴) و نظری و همکاران (۱۳۹۳) است. در تبیین رابطه بین می‌توان چنین بیان نمود که حمایت سازمانی ادراک شده منابع خودکارآمدی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. طبق نظر باندورا (۲۰۰۰) خودکارآمدی که اعتقاد به داشتن توانایی انجام کار و وظایف است، دارای چهار منبع، تجربه‌های موفق، تجربه‌های جانشینی و الگوبرداری، ترغیب‌های کلامی یا اجتماعی و حالات عاطفی و فیزیولوژیک است (به نقل از کوربانگلو و همکاران، ۲۰۰۶). طبق تعریف آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) باور کارکنان به اینکه سازمان برای همکاری و مشارکت آنها و متعاقب آن برای رفاه آنها ارزش قائل است، حمایت سازمانی ادراک شده است، بنابراین خود این باور می‌تواند تجربه‌ای موفق برای کارکنان تلقی شده و منجر به افزایش خودکارآمدی آنها شود. زمانی که انجام عملکرد مثبت از سوی کارکنان با تشویق و پاداش مناسب پاسخ داده شود، ضمن اینکه ادراک از حمایت سازمانی افزایش می‌یابد، برای کارمند یک تجربه موفق محسوب می‌شود و تمایل به تکرار آن در موقعیت‌های دیگر کاری افزایش می‌یابد. این کارکنان باور دارند که توانایی انجام وظایف را داشته و برای تلاش به انجام آن برانگیخته هستند (مهداد، ۱۳۹۴). همچنین می‌توان بیان نمود که تشویق‌ها، پاداش‌ها، حمایت‌های معنوی، گرفتن تایید و بازخورد مثبت، پذیرفته شدن و احساس اطمینان و امنیت یافتن از سوی مدیران، همکاران، زبردستان، گروه‌های کاری رسمی و غیررسمی، شبکه‌های اجتماعی در سازمان، همان منبع ترغیب‌های کلامی یا اجتماعی است که خود منجر به افزایش خودکارآمدی می‌گردد. در صورتی که، ادراک حمایت سازمانی که در واقع باور به یک تعامل دوسویه بین کارکنان و سازمان مبنی بر نیاز سازمان به ایفای نقش کارکنان از یک سو و اهمیت شرایط زندگی کارکنان برای سازمان از سوی دیگر است، جزئی از فرهنگ سازمان باشد، آنگاه می‌توان گفت که الگوبرداری‌های دوطرفه نیز بین مدیران و کارکنان به یک فرهنگ سازمانی بدل شده که خودکارآمدی مدیران و کارکنان سازمان را به صورت فزاینده‌ای افزایش خواهد داد. به نظر می‌رسد که همه اینها به نوعی بر حالات عاطفی و فیزیولوژیک مدیران و کارکنان نیز اثرگذار بوده و می‌تواند باور خودکارآمدی آنها را تحت تاثیر قرار دهد. همچنین تأیید رابطه معنادار بین حمایت سازمانی ادراک شده با عزت‌نفس همسو با یافته‌های پژوهشگرانی نظیر اعتباریان، مهداد و پاکی (۱۳۹۰)، لی و فسی (۲۰۰۷) و پنهالیگون و همکاران (۲۰۰۹) می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان چنین گفت که با توجه به اینکه عزت‌نفس قضاوت درباره خود است، ادراک از حمایت سازمانی می‌تواند احساس مفید بودن و ارزشمند بودن را در فرد افزایش داده، تا فرد در خود ارزیابی که انجام می‌دهد نگرش مطلوب‌تری نسبت به خود پیدا کرده و صاحب عزت‌نفس بیشتری شود. به عبارتی هرچه میزان ادراک حمایت سازمانی بیشتر شود، عزت‌نفس بالاتر رفته و خود ارزشمندی فرد افزایش خواهد یافت. ادراک از حمایت سازمانی به معنی باور

کارکنان به اینکه سازمان برای همکاری و مشارکت آنها و متعاقب آنها رفاه آنها ارزش قائل است و به معنی اینکه کارکنان در محیط سازمان و در ارتباط خود با مدیران و سایر همکاران، بازخورد مثبت گرفته و احساس امنیت و اطمینان می‌کنند، باعث می‌شود تا احساس ارزشمندی کارکنان درباره خود افزایش یافته و منجر به عزت نفس بالاتر آنها شود.

با توجه به تأیید رابطه معنادار بین عزت نفس با خودکارآمدی، این یافته با یافته‌های پژوهشگرانی همچون سپاه منصور و همکاران (۱۳۹۱)، دولتی مقدم و کردتمینی (۱۳۹۲) و دیست و همکاران (۲۰۱۳)، فرج پور و همکاران (۲۰۱۴) و حاجلو (۲۰۱۴) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان چنین بیان نمود که افزایش عزت نفس که افزایش نگرش مثبت فرد درباره خود است، می‌تواند نگرش مثبت فرد درباره توانایی‌های خود را نیز منجر شود. همچنین می‌توان گفت که هرچه نگرش فرد نسبت به خود مثبت‌تر باشد، احتمال اینکه فرد از حداکثر توانایی‌های خود برای انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله استفاده کند، بیشتر خواهد بود. طبق تعریف باندورا (۱۹۹۷)، خودکارآمدی به معنای توانایی ادراک شده فرد در انطباق با موقعیت‌های مشخص است و به قضاوت افراد درباره‌ی توانایی آنها در انجام دادن یک کار یا انطباق با موقعیتی خاص مربوط است، لذا بدیهی است کارکنان در زمانی که 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 دارند که به این ترتیب مطابق تعریف فوق خودکارآمدی بیشتری هم دارند. همچنین این پژوهش نشان داد که عزت نفس به عنوان میانجی در رابطه میان ادراک حمایت سازمانی و خودکارآمدی عمل می‌کند و به عبارت دیگر، ادراک حمایت سازمانی نه تنها به صورت مستقیم بلکه به واسطه عزت نفس هم می‌تواند خودکارآمدی را تحت تاثیر قرار دهد. در تبیین این فرضیه می‌توان بیان کرد که با توجه به اینکه عزت نفس قضاوت درباره خود است و ادراک حمایت سازمانی می‌تواند احساس مفید بودن و ارزشمند بودن را در فرد افزایش داده تا فرد در خود ارزیابی که انجام می‌دهد، نگرش مطلوب‌تری نسبت به خود پیدا کرده و همین امر سبب افزایش عزت نفس می‌شود. لذا با توجه به اینکه با افزایش عزت نفس، نگرش فرد نسبت به خود مثبت‌تر می‌شود، این نگرش فرد درباره توانایی‌هایش نیز مثبت‌تر شده و باعث افزایش خودکارآمدی فرد می‌گردد. بر این اساس، به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد می‌گردد تا در جهت افزایش خودکارآمدی کارکنان که رابطه مستقیمی با بهبود عملکرد کارکنان و افزایش بهره‌وری سازمان‌ها دارد، اقداماتی را در جهت افزایش ادراک حمایت سازمانی از طرف کارکنان به عمل آورند که در این ارتباط اقداماتی مثل، مشارکت کارکنان در هدف‌گذاری و تصمیم‌گیری‌ها با انجام برنامه مدیریت مشارکتی مبتنی بر هدف، ایجاد کمیته‌های توانمند طبق فرایندهای اصلی سازمان با حضور مسئولین و کارشناسان و کارکنان برجسته، برقراری نظام پیشنهادها و

نقش واسطه‌ای عزت‌نفس در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

مدیریت دانش کارکنان، توانمندسازی کارکنان با برنامه‌های جامع آموزشی و تفویض اختیار، اجرای برنامه‌های جامع برای افزایش سلامت جسمانی و روانشناختی کارکنان و سایر برنامه‌ها می‌تواند مورد اجرا قرار گیرد. همچنین در جهت افزایش عزت نفس کارکنان اقداماتی چون، فراهم نمودن بازخوردهای لازم از عملکرد، آموزش مهارت‌های اجتماعی، انطباق شغل - شاغل، مداخلات لازم در جهت کاهش ادراک استرس از طریق اجرای برنامه‌های پیشگیرانه و یاورانه و بسیاری از برنامه‌های مداخله‌ای می‌تواند به مورد اجرا گذاشته شود. همچون سایر پژوهش‌ها، مطالعه حاضر نیز دارای محدودیت‌هایی بود که از آن جمله می‌توان به محدودیت انجام در سازمانی خاص اشاره نمود که محتاط بودن در تعمیم پذیری یافته‌ها را به دنبال دارد و همچنین عدم استنباط علت و معلولی از نتایج به دلیل روش مورد استفاده در تحقیق اشاره کرد.

## منابع

- آتش‌پور ح، آقایی ا (۱۳۸۳). اعتماد به نفس و خودباوری، معاونت دانشجویی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- اعتباریان ا، پاکي س، مهرداد ع (۱۳۹۰). بررسی اثر تعدیلی عزت نفس بر رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی هیجانی کارکنان شرکت شیر پگاه اصفهان مجموعه مقالات اولین گنفرانس بین المللی مدیریت، نوآوری و تولید ملی، ۴۵۰-۴۴۰.
- الهیاری م، همتی‌نژاد طولی م، حمیدی م (۱۳۹۰). رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران. نشریه مدیریت ورزشی دانشگاه تهران، ۱۳: ۴۳-۲۷.
- بیابانگرد ا (۱۳۸۲). روش‌های افزایش عزت نفس در کودکان و نوجوانان. تهران: انتشارات سازمان انجمن اولیا و مربیان جمهوری اسلامی ایران.
- جاجرمی‌زاده م، فیضی ط، عباسی ن، مشتاقیان ابرقویی ح. (۱۳۹۳). طراحی و تبیین مدل عوامل ادراکی مؤثر بر موفقیت شغلی. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۳: ۱۶۶-۱۳۷.
- خادمی م، سجادی هزاوه م. (۱۳۸۸). سرطان پستان: یک مطالعه پدیدار شناسی. مجله دانشگاه علوم پزشکی اراک (رهاورد دانش)، ۱۲: ۳۹-۳۹.
- سپاه منصور م، معمار ا، آزموده م. (۱۳۹۱). رابطه عزت نفس و خودکارآمدی با متقاعدسازی در مدیران آموزشی. دوفصلنامه علمی-پژوهشی شناخت اجتماعی، ۲: ۱۰۰-۹۲.
- شعاری‌نژاد ع. (۱۳۷۱). نقش فعالیت‌های فوق برنامه در تربیت نوجوانان. تهران: موسسه اطلاعات.
- عریضی ح. گل‌پرور م. (۱۳۹۰). الگوی مسیر روابط حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای شغلی حرفه‌ای و سازمانی. پژوهش‌های مدیریت در ایران (مدرس علوم انسانی)، ۴: ۱۷۳-۱۴۷.
- کرد تمینی ب، نیک‌منش ز، دولتی مقدم م. (۱۳۹۲). رابطه عزت نفس با اهمال کاری و خودکارآمدی در کارمندان سازمان جهاد کشاورزی شهر زاهدان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان - دانشکده ادبیات و علوم.
- لاتام، گ. (۲۰۰۷). انگیزش شغلی. ترجمه نسرين ارشدی. چاپ اول، تهران: انتشارات جاودانه، جنگل، ۱۳۸۹.

مهداد ع. (۱۳۹۴). روانشناسی صنعتی و سازمانی. چاپ دهم، تهران: نشر جاودانه، ۴۰۶ صفحه.  
مهداد ع، قائلی ف. (۱۳۹۳). پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق حمایت سازمانی، هویت سازمانی و سرمایه روانشناختی در میان زمان. فصلنامه علمی پژوهشی زن و فرهنگ، ۲۲: ۹-۲۵.  
نجفی م، فولاد چنگ م. (۱۳۸۶). رابطه خودکارآمدی و سلامت روان در دانش‌آموزان دبیرستانی. دو فصل‌نامه علمی- پژوهشی دانشگاه شاهد، ۲۲: ۸۳-۶۹.  
نظری ف، فرهادپور م، پورشیخی م. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با خودکارآمدی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان.  
وقری ع. (۱۳۷۹). بررسی رابطه بین خودکارآمدی و سبک‌های مقابله با بحران در زوج‌های جوان دانشجوی دانشگاه‌های تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه روان‌شناسی، دانشگاه الزهراء.

- Aselage J, Eisenberger R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24:491-509.
- Bandura A. 1986. *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura A. 1997. *Self-Efficacy: the Exercise of Control*. New York: W. H Freeman.
- Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 87-99. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.87>
- Caesens G, Stinglhamber F. 2014. The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *European Review of Applied Psychology*, 64: 259-267.
- Cherian, J. & Jacob, J. (2013). Impact of Self Efficacy on Motivation and Performance of Employees. *International Journal of Business and Management*; Vol. 8, No. 14: 80-88.
- Diseth A, Melandb E, Breidablihc H.J. (2003). Self-beliefs among students: Grade level and gender differences in self-esteem, self-efficacy and implicit theories of intelligence. *Learning and Individual Differences*, 35: 1-8.
- Eisenberger R, Huntington R, Hutchinson S, Sowa D. 1986. Perceived rganizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71: 500-507.
- Eisenberger R, Stinglhamber F. 2011. *Perceived Organizational Support: Fostering Enthusiastic and Productive Employees*. Washington, DC: APA Books.
- Evans A, Clark J. 2011. Source characteristic and Persuasion. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19:15-31.
- Korman A.K. 1970. Toward a hypothesis of work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 55: 224-230.
- Kurbanoglu S.S, Akkoyunlu B, Umay A. 2006. Developing the information literacy selfefficacy scale. *Journal of Documentation*, 62: 730-743.

نقش واسطه‌ای عزت‌نفس در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و ...

- Levinson H. 1965. Reciprocation: the relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*,9: 370-390.
- Locke E.A, Latham G.P. 1990. *A Theory of Goal Setting and Task performance*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
- Luthans F, Peterson S.J. 2002. Employee engagement and manager self-efficacy , Implications for managerial effectiveness and Development. *Journal of Management Development*,21: 376-387.
- Lee J, Feccei R. 2007. Perceived organizational support and effective commitment: the mediating role of organizational-based self esteem in the context of job in security. *Journal of Organizational Behavior*, 28: 661.
- Martin K.A, Brawley L.R. 2002. Self- handicapping in physical achievement settings: the contributions of self- esteem and self- efficacy. *Self and Identity*,1:337-351.
- Mitchell M.L, Jolly J.M. 2007. *Research Design Explain*. 6 th edn, USA: Thomson Wads Worth.
- Pack M.A. S.M. 2005. Antecedents and consequence of perceived organizational support for NCAA athletic administrators. The Ohio State University, PhD Dissertation.
- Pajares F. 2002. Overview of social cognitive theory and of self-efficacy.
- Penhaligone N.L, Louise W.R, Restubog S.D. 2009. Emotional anguish at work: mediating role of perceived rejection on workgroup mistreatment and affective outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 141:34-45.
- Pope A.W, Mchale S.M, Craighed E.W. 1989. *Self-Esteem Enhancement Wiyh Children and Adolescents*. New York: pergamon press.
- Rhoades L, Eisenberger R. 2002. Perceived organizational support a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*,87:698-714.
- Rosenberg M. 1965. *Society and the Asokscent Self-Image*. University Press. Princeton, NJ: Princeton.
- Sherer M, Maddux J.E. 1982. The Self-Efficacy Scale: Construction and Validation. *Psychology Report*, 51, 663- 671.
- Stuart m, Saunding L, 1998. *Psychiatric Nursing (Principle and Practice)*. 6th edn, London: A Time Mirror Company.
- Wood, R. E., Bandura, A., & Bailey, T. (1990). Mechanisms governing organizational performance in complex decision-making environments. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 46 (2), 181-201.