

رابطه ساده و چندگانه بین ابعاد رفتارهای حمایتی مدیران با میل به ماندن در سازمان
*The Simple and Multiple relationships between Supportive Managerial Behaviors
Dimensions with Intention to Stay in Organization.*

Reihane Hassanzadeh

M.A, Dept. of Psychology, College of Education science,
Islamic Azad University, Khorasgan branch, Esfahan,
Iran. hassanzadehrehane@yahoo.com

Hossein Samavatyan

Assistant professor, Dept. of Psychology, College of
Education science and Psychology, Esfahan University,
Esfahan, Iran.

Aboulghasem Nouri

Professor, Dept. of Psychology, College of Education
science and Psychology, Esfahan University and Islamic
Azad University, Khorasgan branch, Esfahan, Iran.

Mehrdad Hosseini

M.A, Dept. of Psychology, College of Education science,
Islamic Azad University, Khorasgan branch, Esfahan,
Iran.

Abstract

Introduction & Aim: The issue of employee turnover is one of the organizational problems that affect organization development. For organization managers who want to save, protect and improve human resources, it is a problem and also requires special attention. Applying proper methods of management increases their motivation to continuous communicate with organization. The objective of this research was to study the relationship between supportive managerial behaviors dimensions with intention to stay in the organization. **Method:** This research was done in Health Care Organization of Oil Industry of Isfahan during the autumn of year 1390 (2011). Among the employees of organization (in total 354 people), 187 employees were selected in a convenience sampling way as the statistical sample of this research. The research tools included Supportive Managerial Behaviors Questionnaire (Rooney & Gottlieb, 2007) and Intention to Stay Questionnaire (Hunt, Osborn & Martin, 1981). The data was analyzed using Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis (stepwise method) and SPSS (version 18). **Results:** The results showed that there is significant relationship between supportive managerial behaviors dimensions (except micromanaging) with intention to stay ($p < 0/01$). Also, the results of stepwise regression showed that among the factors of supportive behaviors, enabling job support to predicted percent intention to stay. **Conclusion:** Managerial methods especially supportive behaviors of managers are complement component to create a proper environment to educate employees and increasing their motivation. Also, employees' realization of supervisors' support, increases motivation and their organizational commitment.

Keywords: Managers' Supportive Behaviors, Intention to Stay in Organization.

ویحانه حسن زاده

کارشناس ارشد، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی،
واحد خوراسگان، اصفهان، ایران. (نویسنده مسئول).

hassanzadehrehane@yahoo.com

حسین سماواتیان

استادیار، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه
اصفهان، اصفهان، ایران.

ابوالقاسم نوری

استاد، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان و
دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان، اصفهان، ایران

مهرداد حسینی

کارشناس ارشد، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی،
واحد خوراسگان، اصفهان، ایران.

چکیده

مقدمه و هدف: مسأله ترک خدمت کارکنان و نیروهای متخصص یکی از معضلات سازمانی است که ضربه‌ای بر روند حرکت سازمان بوده و برای مدیر سازمان که در پی حفظ، نگهداری، بهبود و بهره‌وری نیروی انسانی خود می‌باشند، به صورت یک مشکل مطرح بوده و توجه خاصی را نیز می‌طلبد. بکارگیری روش‌های صحیح مدیریتی، انگیزه آنان را برای ارتباط پایدار و طولانی با سازمان افزایش می‌دهد. هدف این پژوهش مطالعه رابطه بین ابعاد رفتارهای حمایتی مدیران با میل به ماندن در سازمان بود. **روش:** این پژوهش در سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت اصفهان در پاییز سال ۱۳۹۰ انجام شد. از بین کلیه کارکنان سازمان مذکور (۳۵۴ نفر)، ۱۸۷ نفر به شیوه نمونه‌گیری در دسترس برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های رفتارهای حمایتی مدیران (رونی و گوتلیب، ۲۰۰۷) و میل به ماندن در سازمان (هانت، اسبورن و مارتین، ۱۹۸۱) بودند. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه (به شیوه گام به گام) و از نرم افزار spss18 استفاده شد. **یافته‌ها:** نتایج نشان داد که از بین ابعاد رفتارهای حمایتی مدیران، حمایت شغلی در دسترس، حمایت شخصی و احترام و رفتارهای حمایتی رهبران کلی با میل به ماندن در سازمان رابطه همبستگی معنادار حاصل گردید ($P < 0/01$) و براساس رگرسیون گام به گام نیز از بین ابعاد رفتارهای حمایتی مدیران، حمایت شغلی در دسترس پیش‌بینی کننده میل به ماندن بوده است. **نتیجه گیری:** روش‌های مدیریتی بویژه رفتارهای حمایتی مدیران جزء مکمل ایجاد یک محیط مناسب برای پرورش کارکنان و افزایش انگیزه آنان است، همچنین برداشت کارکنان از حمایت سرپرستان، انگیزه و احساس تعهدشان به سازمان را افزایش می‌دهد.

واژه‌های کلیدی: رفتارهای حمایتی مدیران، میل به ماندن در سازمان.

مقدمه

اکثر سازمان‌ها نرخ ترک خدمت و جابجایی سالانه را به عنوان درجه اثربخشی سازمان به حساب می‌آورند. نرخ جابجایی و ترک خدمت بالا معمولاً معرف مشکلات داخلی سازمانی است. کارکنان موقعیت کنونی خود را به این دلیل ترک می‌کنند که نیازهای آنان در شرایط فعلی کار برآورده نمی‌شود. اکثر موارد جابجایی و ترک خدمت بیش از اندازه برای سازمان‌ها هزینه‌زا است (شهبازی، علی اکبری، اسعدی و جواهری کامل، ۱۳۸۷). ترک خدمت کارکنان، ثبات و تداوم کارهای سازمان را به هم می‌زند. از دست دادن کارکنان خوب تأثیر مخربی بر بقیه دارد و آنها را دچار بی‌انگیزگی و دلسردی می‌کند و در نتیجه بهره‌وری و رضایت شغلی در سازمان کاهش می‌یابد. اغلب سازمان‌ها هزینه‌های ترک خدمت را خیلی کم تخمین می‌زنند، چرا که تنها هزینه‌های ملموس را در نظر می‌گیرند (وینترتون^۲، ۲۰۰۴).

به بیانی ساده، میل به ماندن در سازمان به تمایل هوشیارانه و آگاهانه کارکنان برای ماندن با یک سازمان اشاره دارد (چو، جوهانسن و گوچیت^۳، ۲۰۰۹). در این راستا تدریس حسنی (۱۳۷۲) در پژوهش خود بیان می‌کند که میل به ماندن در شغل نوعی حالت انگیزشی و درونی بالقوه در فرد برای باقی ماندن در شغلی است که فرد بدان اشتغال دارد. این تمایل ممکن است در شرایط خاص و تحت تأثیر عوامل مختلف به میل به ترک بیانجامد. میل به ترک، به برآورد ذهنی فرد راجع به احتمال ترک سازمان در آینده‌ای نزدیک اشاره می‌نماید.

تمایل کارکنان به ماندن یا ترک سازمان، به جهت شرایط مالی که برای سازمان ایجاد می‌کند (شاو، گوپتا و دیلری^۴، ۲۰۰۵) و تأثیری که بر کیفیت کالا و خدمات می‌گذارد (جانسون^۵، ۱۹۸۱) کانون تمرکز اصلی در مدیریت منابع انسانی بوده است. رفتارهای حمایتی مدیران عبارت است از حمایت کلی برای تلاش‌های کارکنان و رفتار در بخش رهبری که نشان می‌دهد رهبر به پیروانش احترام می‌گذارد و به نیازها و احساسات آنان توجه دارد (رفرتی و گریفین^۶، ۲۰۰۴). سه اقدام سازمان باعث می‌شود کارکنان احساس کنند از آنها حمایت می‌شود یا حمایتی که از سوی سازمان احساس می‌کنند افزایش یابد. این اقدامات عبارتند از عدالت سازمانی (شور و شور^۷، ۱۹۹۵)، حمایت مافوق و رویه‌های سازمانی (پاداش‌های سازمانی و شرایط شغلی) (استینگل همبر و وندنبرگ^۸، ۲۰۰۳). آیزنبرگر رابطه علی حمایت سازمانی ادراک شده و حمایت سرپرست ادراک شده را مورد بررسی قرار داد و بصورت تجربی نشان داد که حمایت سرپرست ادراک شده یک پیش‌بین، اما نه یک پیامد حمایت سازمانی ادراک شده است. عبارت دیگر رفتارهای حمایت‌کننده مدیران می‌تواند موجبات فراهم آوردن ادراک حمایت از سوی سازمان شود (روهادر و آیزنبرگر، ۲۰۰۲).

حمایت ادراک شده سرپرست، به دیدگاه کارکنان در خصوص ارزش کمک و توجهی که سرپرستان به سلامتی آنان دارد اشاره می‌نماید. سرپرستان به عنوان نماینده‌های سازمان عمل می‌کنند و آنها برای راهنمایی و ارزیابی عملکرد زیردستان شان مسئول هستند. بنابراین کارکنان تمایل دارند نگرش و رفتارهای سرپرستان شان نسبت به خودشان مانند خبرهای مربوط به حمایت‌های سازمان از کارکنان را مشاهده نمایند (چو، جوهانسن و گوچیت، ۲۰۰۹). کارکنانی که احساس حمایت کنند، متعهد و راضی‌اند، کمتر غیبت

² - Winterton

³ - Cho, Johanson & Guchait

⁴ - Shaw, Gupta & Delery

⁵ - Johnson

⁶ - Rafferty & Griffin

⁷ - Shore & Shore

⁸ - Stinglhamber & Vandenberghe

می‌کنند و سازمان را به سادگی ترک نمی‌کنند بلکه تعهد بالایی به سازمان نشان می‌دهند که همگی این عوامل عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد و آن را به اهدافش می‌رساند (ریگل، ادمونسون و هانسن^۹، ۲۰۰۹).

حمایت ادراک شده سازمانی، اشاره به ادراک کارکنان از تعهد سازمان شان نسبت به آنها دارد. آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) اظهار کردند، اعتقادات کلی کارکنان درباره میزانی که سازمان به نگرانی‌ها و علائق کارمندان درباره بهزیستی شان، بهاء می‌دهد، نشان دهنده ادراک حمایت سازمانی است. تئوری حمایت سازمانی، دیدگاه مبادله اجتماعی را برای فهم روابط مبادله ای کارفرما-کارکن ارائه کرد (کیل- شاپیرو و کانوی^{۱۰}، ۲۰۰۵). این تئوری توسط تیبات و کلی^{۱۱} (۱۹۵۹) توسعه یافت و دلایل اینکه چرا افراد ارتباطات شخصی با دیگران دارند را توضیح داده است. مبادله اجتماعی بعنوان همکاری بین دو یا بیشتر از دو بخش برای منافع دو جانبه تعریف شده است (راینسون^{۱۲}، ۱۹۹۶). کارکنان تمایل دارند نگرش و رفتارهای سرپرستان شان نسبت به کارکنان را نشانه ی حمایت سازمان از کارکنان در نظر بگیرند (چو و همکاران، ۲۰۰۹).

مطالعات تجربی نشان می‌دهد که ادراک یک مدیر حمایتی به سطوح برترخشنودی شغلی، توانایی تولید، تعهد سازمانی و همچنین به محدودیت‌های جابجایی و تغییر کمتر، تعارض کمتر کار-خانواده و افسردگی کمتر می‌انجامد که در سطح کلان تر موجب اثربخشی سازمانی می‌شود (مانسل، برو و کول^{۱۳}، ۲۰۰۶، بارچ-فلدمن، براندلو، دندایان و اسکوارتر^{۱۴}، ۲۰۰۲ و تامپسون، بویاز و لاینس^{۱۵}، ۱۹۹۹).

در حوزه رابطه رفتارهای حمایتی رهبران با میل به ماندن پژوهش‌هایی انجام گرفته که اغلب این تحقیقات در حوزه تعهد عاطفی که میل به ماندن را شامل می‌شود، بوده است. شانوک و آیزنبرگر^{۱۶} (۲۰۰۶) در بررسی رابطه حمایت سرپرست ادراک شده، حمایت سازمانی ادراک شده توسط کارکنان و عملکرد دریافتند که بین حمایت سرپرست ادراک شده توسط کارکنان و عملکرد آنان رابطه مثبت وجود دارد. رونی و گوتلیب^{۱۷} (۲۰۰۷) تحقیقی را با یک نمونه ۱۲۲ نفری از کارمندان یک شرکت انجام دادند. هدف آنها بررسی رابطه بین سبک رهبری حمایتی مدیران، خشنودی و عملکرد شغلی زیردستان بود. نتایج نشان داد زیردستانی که دارای استقلال شغلی بالا یا پایین (نه متوسط) هستند رهبری از نوع حمایتی را ترجیح می‌دهند به طوری که این شیوه رهبری باعث بالارفتن سطح عملکرد و خشنودی آنها می‌شود از طرفی آنهایی که خود مختاری کمی دارند نیز مایل به داشتن رهبری حمایتی و دوستانه می‌باشند. پرتو (۱۳۸۶) در پژوهش خود تحت عنوان رابطه رفتارهای حمایتی و غیر حمایتی مدیر با رضایت شغلی و هویت سازمانی دریافت بین رفتارهای حمایتی و مشارکتی مدیران، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

یکی از مهمترین مباحث مطرح در مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها بویژه سازمان‌های صنعتی، مقوله حفظ و نگهداری نیروی انسانی توانمند می‌باشد. با توجه به این موضع که نیروی انسانی توانمند و ماهر برای سازمان هزینه ی هنگفتی را به بار می‌آورد و یک سازمان برای دست یابی به کارکنان توانمند و شایسته متحمل هزینه‌های زیادی می‌شود، شاید بتوان گفت که از اصلی ترین دغدغه‌های فکری مدیران سازمان‌ها، نرخ ترک خدمت کارکنان سازمان است، به گونه ای که اگر بتواند این نرخ را به میزان قابل توجهی کاهش داده یا آن را در سطح پائین و قابل قبولی حفظ نمود، خود یک موفقیت برای سازمان قلمداد می‌شود (حسینی، ۱۳۸۸). بر اساس آنچه مطرح

⁹ - Riggle, Edmondson & Hansen

¹⁰ - Coyle- Shapiro & conway

¹¹ - thibaut & kelley

¹² - Robinson

¹³ - Mansell, Brough & Cole

¹⁴ - Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayana & Schwartz

¹⁵ - Thompson, Beauvais & Lyness

¹⁶ Shanok & Eisenberger

¹⁷ Rooney & Gottlieb

گردید، رفتار مدیریت و بخصوص رفتارهای حمایتی مدیران در میل به ماندن افراد در سازمان تأثیر گذار است. این موضوع که آیا رفتارهای حمایتی مدیران با میل به ماندن در سازمان می‌تواند ارتباط داشته باشد یا خیر و اگر ارتباطی وجود دارد میزان این ارتباط چقدر است، پژوهشگر را بر آن داشت تا تحقیقی در این زمینه را به انجام برساند. براین اساس اهداف تحقیق بدین شرح است که رابطه ساده و چندگانه بین ابعاد رفتارهای حمایتی مدیران و میل به ماندن مورد بررسی قرار گیرد.

روش

روش پژوهش حاضر از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت اصفهان در پائیز ۱۳۹۰ تشکیل دادند، که بنا بر اطلاعات بدست آمده، تعداد کارکنان این سازمان در دوره زمانی تحقیق ۳۵۴ نفر بود که در مراکز مختلف درمانی مشغول به کار بودند. نمونه پژوهش با توجه به نظر استیونز (۱۹۹۶)، به نقل از فراهانی و عریضی، ۱۳۸۸ و گال، بورک و گال، (۱۳۸۴) که برای هر متغیر و زیر متغیر، حداقل ۱۵ نفر گروه نمونه در نظر می‌گیرد، انتخاب شد. در این پژوهش دو متغیر و سه زیر گروه شامل رفتارهای حمایتی مدیران (حمایت شغلی در دسترس، حمایت شخصی و احترام و مدیریت خرد) و میل به ماندن در سازمان مورد بررسی قرار گرفت که طبق روش تعیین حجم نمونه فوق‌الذکر تعداد افراد نمونه مورد نیاز حداقل ۷۵ نفر بود. برای دستیابی به نمونه مکفی، ۲۰۰ پرسشنامه تهیه و پس از نمونه‌گیری به شیوه نمونه‌گیری در دسترس^{۱۸}، در میان کارکنان توزیع گردید. پس از بازگشت از ۲۰۰ پرسشنامه، ۱۸۷ پرسشنامه برای تحلیل در نظر گرفته شد، لذا گروه نمونه پژوهش ۱۸۷ نفر می‌باشد. شیوه‌ی نمونه‌گیری در دسترس به این شکل بود که براساس توافق به عمل آمده با سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت، در بخش‌های مختلف سازمان با توجه به فراوانی نسبی هر بخش درمانی، از افراد در دسترس و علاقه مند به شرکت در پژوهش خواسته شد که به پرسشنامه‌ها پاسخ دهند. همچنین در پژوهش حاضر، ۳۰ نفر نمونه به منظور بررسی پایایی و صحت پرسشنامه‌ها و پیش از انتخاب نمونه فرضیه آزمایی، در نظر گرفته شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه بود که به شرح زیر است:

پرسشنامه رفتارهای حمایتی مدیران^{۱۹}: برای سنجش رفتارهای حمایتی مدیران از پرسشنامه ۲۷ سؤالی رفتارهای حمایتی مدیران که توسط رونی و گوتلیب (۲۰۰۷) ساخته شده و بر مبنای مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (تقریباً هرگز = ۱ تا همیشه = ۵) پاسخ داده می‌شود، استفاده شد. این سؤال شامل ۳ بُعد حمایت شغلی در دسترس (۱۲ سؤال)، حمایت شخصی و احترام (۹ سؤال) و مدیریت خرد (۶ سؤال) می‌باشد. رونی و گوتلیب (۲۰۰۷) مقدار پایایی را از طریق آلفای کرونباخ برای بُعد حمایت شغلی در دسترس ۰/۹۳، برای بُعد حمایت شخصی و احترام ۰/۹۳ و برای بُعد مدیریت خرد ۰/۸۷ ذکر کرده‌اند، همچنین آنها روایی این پرسشنامه را از طریق تحلیل عاملی در حد مطلوبی گزارش کرده‌اند. پرسشنامه برای اجرا در این پژوهش از زبان انگلیسی ترجمه شد. تعیین روایی صوری و محتوا با استفاده از نظرات و اصلاحات چند نفر از صاحب نظران انجام گردید. روایی سازه بر مبنای تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش واریماکس، سوالات این پرسشنامه از شرایط بسیار مطلوبی برخوردار است. پایایی ابعاد پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ بین ۰/۷۴ تا ۰/۸۶ بدست آمد و پایایی کل نیز ۰/۸۸ حاصل گردید.

پرسشنامه میل به ماندن^{۲۰}: برای سنجش میل به ماندن از پرسشنامه ۴ سؤالی میل به ماندن که توسط هانت، اسبورن و مارتین^{۲۱} (۱۹۸۱) ساخته شده و هر سؤال شامل ۵ گزینه می‌باشد و گزینه‌ها به صورت الف (۱)، ب (۲)، ج (۳)، دال (۴)، ه (۵) نمره گذاری می‌شود.

¹⁸ - Convenience Sampling

¹⁹ - Supportive managerial behaviors Questionnaire

²⁰ - Intention to Stay Questionnaire

²¹ - Hunt, Osborn & Martin

شوند، استفاده شد. رزمجو (۱۳۸۴) پایایی این ابزار را از طریق آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب برابر ۰/۷۰ و ۰/۵۴ گزارش نموده است. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی از طریق آلفای کرونباخ ۰/۷۲ برآورد گردید. پرسشنامه‌های پژوهش در محل کار اعضای نمونه به صورت خودگزارش دهی پاسخ داده شده اند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها، از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفتند. تحلیل‌های آماری با استفاده از نرم افزار آماری SPSS18 انجام گرفته است.

یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است

جدول ۱- میانگین و انحراف استاندارد متغیرها و ضریب همبستگی بین آنها

ابعاد	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵
حمایت شغلی در دسترس	۴۳/۰۶	۱۰/۱۷	۱	-	-	-	-
حمایت شخصی و احترام	۳۰/۸۲	۷/۶۱	۰/۸۵۲**	۱	-	-	-
مدیریت خُرد	۱۷/۱۹	۳/۵۵	-۰/۱۴۷*	-۰/۰۹۳	-	-	-
رفتارهای حمایتی مدیران	۹۱/۰۸	۱۷/۰۴	۰/۹۴۷**	۰/۹۳۶**	۰/۰۸	۱	-
میل به ماندن در سازمان	۱۴/۱۷	۴/۲۲	۰/۲۹۲**	۰/۲۸**	-۰/۱۳۱	۰/۲۷۲**	۱

همانگونه که در جدول ۱ نشان داده شده است، از بین ابعاد رفتارهای حمایتی مدیران، حمایت شغلی در دسترس ($r = 0/29$) و حمایت شخصی و احترام ($r = 0/28$ و $V = 7/8$) و رفتارهای حمایتی رهبران کلی ($r = 0/28$ و $V = 7/3$) با میل به ماندن همبستگی مثبت و معنادار داشته اند ($P < 0/01$). بین مدیریت خُرد با میل به ماندن رابطه معنادار حاصل نشده است ($P > 0/05$).

نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام ابعاد رفتارهای حمایتی مدیران و میل به ماندن در جدول ۲ و ۳ ارائه شده است.

جدول ۲: همبستگی چندگانه نمرات کلی رفتارهای حمایتی مدیران با میل به ماندن در سازمان در مدل گام به گام

متغیرهای پیش بین	R	R ²	خطای استاندارد برآورد	F	معناداری
حمایت شغلی در دسترس	۰/۲۹۲	۰/۰۸۵	۴/۰۳	۱۷/۲۶	۰/۰۰۰۱

همانگونه که نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد، از بین ابعاد رفتارهای حمایتی مدیران، در یک گام حمایت شغلی در دسترس پیش بینی کننده میل به ماندن بوده است و ابعاد حمایت شخصی و احترام و مدیریت خُرد توان پیش بینی کنندگی میل به ماندن را نداشته اند. نتایج نشان داده که ابعاد رفتارهای حمایتی توانسته اند ۸/۵ درصد از تغییرات میل به ماندن را تبیین کنند. در جدول ۳ ضرایب استاندارد و غیراستاندارد پیش بینی به ماندن از طریق متغیرهای پیش بین ارائه شده است.

جدول ۳: ضرایب استاندارد و غیر استاندارد پیش بینی میل به ماندن در سازمان از طریق متغیرهای پیش بین در رگرسیون گام به گام

مقادیر ثابت و متغیرهای پیش بین در گام دوم	B	خطای استاندارد	Beta	t	معناداری
مقدار ثابت	۸/۹	۱/۲۸	-	۶/۹۹	۰/۰۰۱
حمایت شغلی در دسترس	۰/۱۲۱	۰/۰۲۹	۰/۲۹۲	۴/۱۵	۰/۰۰۱

چنانچه در جدول ۳ مشاهده می‌شود، حمایت شغلی در دسترس پیش بینی کننده میل به ماندن بوده است ($P < 0/01$). نتایج بتای استاندارد بیانگر این بوده که با اضافه شدن یک انحراف استاندارد به حمایت شغلی در دسترس به میزان ۰/۲۹۲ برحسب انحراف استاندارد به میل به ماندن افزوده شده است. فرمول رگرسیون به شرح زیر است.

(حمایت شغلی در دسترس) $0/121 + 8/9 =$ میل به ماندن در سازمان براین فرضیه پژوهش بدین ترتیب مورد تأیید قرار می‌گیرد که کلیه ابعاد رفتارهای حمایتی مدیران با میل به ماندن در سازمان دارای رابطه همبستگی ساده و حمایت شغلی در دسترس با میل به ماندن دارای رابطه چندگانه معنادار ($P < 0/01$) می‌باشد.

بحث و نتیجه گیری

مطابق با یافته‌های پژوهش، بین ابعاد رفتارهای حمایتی مدیران به جز مدیریت خرد و میل به ماندن در سازمان رابطه همبستگی ساده معناداری وجود دارد ($P < 0/001$). علاوه بر این نتایج تحلیل رگرسیون همزمان نشان می‌دهد که، مؤلفه‌های رفتارهای حمایتی توانسته‌اند به طور مجموع ۸/۵ درصد، از واریانس متغیر میل به ماندن در سازمان را بطور معناداری ($P < 0/001$) تبیین کنند. بنابراین ترکیب خطی از مؤلفه‌های رفتار حمایتی مدیران می‌تواند تا حدودی میل به ماندن را پیش بینی کند ($P < 0/001$). نتایج این پژوهش مطابق با یافته‌های مائرتز، گریفث، کمپیل و آلن^{۲۲}، (۲۰۰۷)، هایسا و همکاران (۲۰۰۶) و روهادز و آیزنبرگر (۲۰۰۲) است.

نتایج این پژوهش نشان داد که دو بُعد حمایت شغلی در دسترس و حمایت شخصی و احترام در رفتارهای مدیریت رابطه مثبتی با میل به ماندن در سازمان داشته است. از طرفی ترکیب خطی این متغیرها که مجموعاً رفتار حمایتی مدیر را سبب می‌گردد، توانسته است تا حدودی میل به ماندن را پیش بینی کند، گرچه از لحاظ آماری این روابط ضعیف است، اما حاکی از وجود رابطه ای معنادار و مؤثر در میان این متغیرها بوده اند. بنابراین در تبیین یافته‌های بدست آمده می‌توان این گونه بیان کرد که به طور کلی حمایت مدیران از کارکنان به عنوان بخشی از حمایت ادراک شده از سوی سازمان توسط کارکنان، در سطح فردی و سازمانی پیامدهایی به همراه خواهد داشت. حمایت ادراک شده از سوی سازمان در سطح فردی منجر به افزایش رضایت شغلی و ایجاد نگرش و احساس مثبت (مائرتز و همکاران، ۲۰۰۷) در کارکنان می‌گردد. در سطح سازمانی نیز حمایت ادراک شده از سوی سازمان باعث افزایش تعهد عاطفی و بهبود عملکرد کارکنان (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶) می‌شود و از سوی دیگر رفتار ترک خدمت آنها را کاهش می‌دهد. مطابق با پژوهش‌های دیگری نیز، سبک مدیریت و میزان رضایت از شیوه مدیریت بر تمایلات ترک شغل کارکنان بسیار مؤثر است (هایسا و همکاران، ۲۰۰۶). همچنین هاتون و امرسون (۱۹۹۸)؛ به نقل از هیلمان و همکاران، (۲۰۰۸) بر این باورند که سرپرستان، نقش بسیار مهمی در تمایل به ماندن در شغل ایفا می‌کنند و در حقیقت نوع رفتار آنها تعیین می‌کند که کارکنان در سازمان بمانند و یا آن را ترک کنند. حمایت شغلی ابعاد وسیعی دارد، در این پژوهش از سه مؤلفه حمایت شغلی در دسترس، حمایت شخصی و احترام و مدیریت خرد استفاده شده است. حمایت شغلی در دسترس شامل؛ تشویق خودمختاری و راهنمایی و همکاری در وظایف است (رونی و گوتلیب، ۲۰۰۷). این موارد رفتارهایی را شامل می‌گردد که به اثربخش تر شدن کارکنان در وظایف شغلی شان کمک می‌کنند. به طور مثال؛ تشویق خودمختاری، شامل رفتارهایی است که کارکنان را تشویق می‌کند تا استقلال داشته باشند و اظهار نظر کنند و راهنمایی و همکاری در وظایف، شامل رفتارهایی است که هدف از آنها مشخص کردن وظایف شغلی کارکنان و مهارت مدیریت جهت مساعدت کارکنان به روش‌های عملی است. این طبقه در واقع نمایانگر حمایت ابزاری (هاوس، ۱۹۸۱) و بُعد هدایت و راهنمایی (باررا و انلای، ۱۹۸۱) در ادبیات حمایت اجتماعی است. به طور کلی حمایت شغلی در دسترس به معنای شفاف سازی کار و ایجاد حس حمایت در کارکنان است. در واقع ایجاد شرایطی است که کارکنان احساس کنند از آنها حمایت می‌شود. این حمایت‌ها می‌توانند از طریق اقداماتی مانند افزایش عدالت سازمانی (شور و شور، ۱۹۹۵)، حمایت مافوق و بهبود رویه‌های سازمانی (پاداش‌های سازمانی و شرایط شغلی) (استینگل همبر و وندنبرگ^{۲۳}، ۲۰۰۴)، نیز ایجاد گردند. حمایت سرپرست ادراک شده بصورت ادراک کارکنان از اینکه سرپرست برای آنها ارزش قائل است و برای رفاه آنها نگران است، تعریف شده است (شانوک و آیزنبرگر، ۲۰۰۶). از طرفی، همان گونه که پیشتر نیز بیان گردید، حمایت ادراک شده از سوی سازمان منجر به افزایش رضایت شغلی، افزایش تعهد و کاهش رفتار ترک خدمت (مائرتز و همکاران، ۲۰۰۷) می‌گردد. یکی دیگر از ابعاد رفتارهای حمایتی

²² - Maertz , Griffeth, Campbell & Allen

²³ - Stinglhamber & Vandenbergh

مدیران، حمایت شخصی و احترام افراد سازمان است. در سازمان‌های امروز، به دلیل تغییراتی که در اولویت بندی نیازهای کارکنان به وجود آمده است باید چنان محیطی فراهم ساخت که برانگیزنده و ارضاء کننده نیازهایی فراتر از فقط نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی باشد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۲). حمایت شخصی و احترام شامل رفتارهایی هستند که موجب بالا بردن عزت و توجه به بهزیستی فردی کارکنان می‌شوند و از دو زیر بُعد دیگر، نگرانی واقعی و بازشناسی (رونی و گوتلیب، ۲۰۰۷) تشکیل شده است. نگرانی واقعی، در واقع توجه مدیر را نسبت به زندگی خانوادگی و شخصی پرسنل منعکس می‌کند (مثلاً صحبت با کارکن درباره مسائل غیر کاری؛ اعطای زمان استراحت در صورت نیاز). جنبه کلیدی این بُعد آنست که رفتار مدیر به پیشی گرفتن از وظایف متعارف نقش سرپرست به حمایت کارکنان بطور حرفه ای ادراک می‌شود. این موضوع شامل ارتباطات فردی و صمیمی تر، از سوی مدیر می‌باشد. کولینز (۲۰۱۰) در پژوهش خود نشان داد که روابط بین فردی و ارتباطات غیر وظیفه ای مانند قراردادهای روانشناختی میان رهبر و اعضا و تعامل میان آنها در تمایل به ترک شغل افراد تاثیر گذار بوده است. بازشناسی، به حمایت ابزاری یا بُعد هدایت در ادبیات حمایت اجتماعی شباهت دارد. شناخت، شامل انواع مختلفی از جمله جبران پولی، بازخورد لفظی و کلامی، و ارائه عمومی بازخورد مثبت می‌شود. حمایت یک کمک دوجانبه است که موجب خلق تصور مثبت از خود، پذیرش خود، امیدواری، احساس عشق و رضایتمندی می‌گردد و اضطراب را کاهش می‌دهد و تمام اینها به فرد فرصت خودشکوفایی و رشد را می‌دهد (عسگری و شرف الدین، ۱۳۸۹). هنگامی که مدیران سازمان به فردیت کارکنان خود احترام می‌گذارند و هنگام دشواری‌ها با تشویق و حمایت آنان، احساس شایستگی و مؤثر بودن را پرورش می‌دهند، در حقیقت از امنیت و عزت نفس کارکنان شان دفاع کرده اند. بدیهی است که همه انسان‌ها در هنگام گرفتاری‌ها به حمایت اطرافیان و دوستان خود نیاز دارند تا احساس امنیت کنند. لذا هر چه حمایت اجتماعی دیگران بیشتر باشد امیدواری شان نیز بیشتر است (وان لیون و همکاران، ۲۰۱۰). همانطور که در نظریه تبادل اجتماعی گفته شد، ریشه‌ی این تئوری در مفهوم معامله‌ی متقابل قرار دارد (کیم و آندرو، ۲۰۰۷). انسان‌ها دوست دارند همان طور که آنها با سایرین رفتار می‌کنند، دیگران نیز در قبال آنان همان گونه رفتار کنند. اگر رفتار سرپرستی با کارمندش حمایتی و منصفانه باشد، کارمند نیز برای جبران این رفتار، سعی در ارتقای عملکرد خود دارد. باید توجه داشت که مفهوم معامله‌ی متقابل قادر به بهبود طرز تفکر کارکنان، رفتار آنان و عملکرد شغلی آنها است و بدین ترتیب بر روی اثربخشی سازمانی نیز اثرگذار می‌باشد. این امر، اهمیت مفهوم معامله متقابل را که باعث شکل‌گیری پدیده‌ی تبادل اجتماعی شده است، می‌رساند (دکاپ و همکاران، ۲۰۰۳). مدیریت خُرد به عنوان سومین مؤلفه رفتار حمایتی در پژوهش حاضر استفاده شده است. اما این متغیر با متغیر میل به ماندن رابطه همبستگی معناداری نداشته است. پژوهشی که مشابه با این نتیجه باشد، در ادبیات پژوهش یافت نشد. رونی و گوتلیب (۲۰۰۷) اظهار داشتند رسمی کردن کارها، زیر نظر داشتن کارکنان و محدودیت قدرت تصمیم‌گیری مجموعاً ویژگی‌های یک روش مدیریتی را تشکیل می‌دهند که بطور معمول آنرا مدیریت خُرد می‌نامند. به نظر می‌رسد این گونه رفتارهای حمایتی که شامل، رفتارهایی که شیوه‌های رسمی را تشویق یا اجرا می‌کند و یا رفتارهایی که درگیر بررسی موقعیت فیزیکی کارکنان در سازمان می‌باشند و رفتارهایی که قدرت خلاقانه تصمیم‌گیری کارکنان را کاهش می‌دهد، عواملی بوده اند که در تمایل کارکنان برای باقی ماندن در شغل، تأثیر گذار نیستند. از طرفی چنین اقداماتی بیشتر با کلیت سازمان در ارتباط است تا رفتار مدیر؛ در واقع چنین متغیرهایی ادراکی از جو حمایتی یک سازمان و یا شیوه مدیریت کلان یک سازمان یا واحد اداری است و احتمالاً کمتر به طور مستقیم به عنوان رفتارهای حمایتی مدیریت، در نظر گرفته می‌شود.

به عنوان محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان اشاره کرد که رفتارهای حمایتی مدیران در این پژوهش بر پایه ادراک کارکنان از این متغیر مورد سنجش قرار گرفته است، بنابراین در تعمیم نتایج این پژوهش باید احتیاط شود، همچنین برای نمونه‌گیری در این

پژوهش از شیوه در دسترس استفاده شده است. در این شیوه برخی از متغیرها کنترل نمی‌گردند، با این حال امکان اجرای نمونه‌گیری تصادفی در سازمان‌های دولتی با دشواری‌هایی همراه است و در موارد بسیاری از جمله سازمان مورد بررسی این پژوهش امکان پذیر نمی‌باشد.

به عنوان پیشنهادات تحقیق می‌توان گفت که مدیران با راهبردها و اقداماتی مانند فراهم نمودن اطلاعات، تفویض اختیار، مدیریت مشارکتی، تشکیل تیم و استقلال دادن به کارکنان، باید بسترها و شرایط برای انجام وظایف سازمانی را طوری فراهم نمایند تا کارکنان آنچه را که می‌خواهند با رغبت و انگیزه درونی انجام دهند. مدیران باید کنترل‌ها و محدودیت‌ها را کاهش دهند و از راهبردهای جذب کردن استفاده کنند و لازم است در سازمان‌ها تا حد امکان در برخورد‌ها و تعاملات درون سازمانی و حتی تصمیم‌گیری‌ها به شرایط کارکنان در حوزه‌های خانوادگی، اجتماعی و شغلی توجه شود تا بدین وسیله تعهد مبادله‌ای و پیوستگی کارکنان تقویت شود. تقویت این ابعاد، در کارکنان با افزایش میل به ماندن و کاهش جستجوی جایگزین‌های شغلی و تمایل به ترک خدمت همراه خواهد بود و همچنین به منظور ایجاد و توسعه تمایل کارکنان به ماندن در سازمان، توصیه می‌شود که سازمان‌ها؛ حمایت مدیریتی و حمایت سازمانی را نسبت کارکنان توسعه دهند.

فهرست منابع

- پرتوم. (۱۳۸۶). رابطه رفتار حمایتی و غیر حمایتی مدیر با رضایت شغلی و هویت سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی رشته روان‌شناسی، دانشگاه بهبهان.
- تدریس حسنی د. (۱۳۷۲). بررسی رابطه بین خشنودی شغلی و دل‌بستگی و تعهد سازمانی با میل به ماندن در شغل و عملکرد شغلی در بین معلمان ضمن خدمت گیلان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی، دانشگاه چمران اهواز.
- حسینی ن. (۱۳۸۸). مبانی سازمان و مدیریت. چاپ اول، تهران: انتشارات مبنای خرد، ۲۸۳ صفحه.
- رزمجو م. (۱۳۸۴). رابطه فشار ناشی از عوامل سازمانی با میل ماندن در شغل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی و مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی شوشتر.
- شهبازی م، علی اکبری ا، اسعدی ع، جواهری کامل م. (۱۳۸۷). تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر قصد ترک خدمت کارکنان. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۱۹.
- عسگری پ، شرف الدین ه. (۱۳۸۹). رابطه اضطراب اجتماعی، امیدواری و حمایت اجتماعی با احساس ذهنی بهزیستی در دانشجویان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- فراهانی ح، عریضی ح. (۱۳۸۸). روش‌های پیشرفته پژوهش در علوم انسانی (رویکردی-کاربردی). انتشارات جهاد دانشگاهی.
- گال م، بورک و، گال ج. (۱۳۸۴). روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روانشناسی. ترجمه نصر و همکاران، تهران: انتشارات دانشگاه شهید بهشتی.
- هرسی پ، بلانچارد ک. (۱۳۷۲). مدیریت رفتار سازمانی و کاربرد منابع انسانی. ترجمه ع علاقه‌بند. تهران: انتشارات امیرکبیر.
- Baruch-Feldman F., Brondolo E., Ben-Dayan D., Schwartz J. 2002. Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology* 7, pp. 84-93.
- Barrera J.M, Ainlay S.L. 1983. The structure of social support: A conceptual and empirical analysis. *Journal of Community Psychology* 11, pp. 133-143.
- Cho S., Woods R., Jang S., Erdem M. 2006. Measuring the impact of human resource management practices on hospitality firms' performances. *International Journal of Hospitality Management* 25, 262-277.

- Cho S, Johanson M., Guchait P. 2009. Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *Interernational Journal of Hospitality Management*, 28(3): 374-381.
- Collins M.D. 2010. The effect of psychological contract fulfillment on manager turnover intentions and its role as a mediator in a casual, limited-service restaurant environment. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 736-742.
- Coyle-Shapiro J.A.M., Conway N. 2005. Exchange relationships: examining psychological contracts and perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology* 90 (4), 774-781.
- Deckop J.R, Cirka C.C., Andersson L.M. 2003. Doing unto others: The reciprocity of Helping Behavior in Organizations. *Journal of Business Ethics*, 47(2), 101-113.
- Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, Sowa D. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology* 71, 500-507.
- Hayesa LJ, O'Brien-Pallasa L, Duffieldb C, Shamianc J, Buchand J, Hughese F, Laschingerg HKS, Northf N, Stone PW. 2006. Nurse turnover: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 237-263.
- House J.S. 1981. *Work Stress and Social Support*. Reading , Ma: Addison – Wesley.
- Hunt JG, Osborn RN & Martin HJ. 1981. A multiple influence model of leadership (Technical report no. 520). Alexandria, Virginia: U.S. Army *Research Institute for the Behavioral and Social Sciences*
- Hilmann S.G., Holt, D.T, Rilovick, C.Y. 2008. Effects of career plateauing on turnover: a test of model. *Journal of leadership and Organizational Studies*.
- Johnson K. 1981. Towards an understanding of labour turnover. *Service Industries Review*. 1(1): 4-17.
- Kim S., Andrew D.P.S. 2007. Outcomes of distributive justice in intercollegiate athletics : The perspective of college athletes. NASSM .
- Krejcie, R. V.,& Morgan, D. W.(1970). Determining Sample Size for Research Activities . *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Maertz JrCP, Griffeth RW, Campbell NS, Allen DG. 2007. The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 1059-1075.
- Mansell A., Brough P., Cole K. 2006. Stable predictors of job satisfaction, psychological strain, and employee retention: An evaluation of organizational change within the New Zealand Customs Service. *International Journal of Stress Management* 13 , pp. 84-107.
- Rafferty A.I, Griffin MA. 2004. Dimensions of transformational leadership: Conceptual and empirical extensions. *The Leadership Quarterly*, 15, 329-354.
- Randall ML, Cropanzano R, Bormann CA, Birjulin A. 1999. Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 20,159-174.
- Rhoades L., Eisenberger R., Armeli S. 2001. Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology* 86, 825-836.
- Rhoades L., Eisenberger R. 2002. Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Riggle R.J, Edmondson D.R, Hansen J.D. 2009. A metaanalysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027-1030.
- Robinson S.L. 1996. Trust and breach of psychological contract. *Administrative Science Quarterly* 41, 574-599.
- Rooney J.A., Gottlieb B.H. 2007. Development and initial validation of a measure of supportive and unsupportive managerial behaviors. *Journal of Vocational Behavior* Volume 71, Issue 2, October 2007, Pages 186-203.

- Shanok S., Eisenberger R. 2006. When supervisors feel supported: Relationships with subordinates perceived supervisor support ,perceived organizational support and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91, page 689-695.
- Shaw J., Gupta N., Delery J. 2005. Alternative conceptualizations of the relationship between voluntary turnover and organizational performance. *Academy of Management Journal*, 48(1): 50-69.
- Shore L.M., Shore T.H. 1995. Perceived organizational support and organizational justice. In R. S. Cropanzano, & K. M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace* (pp. 149-164). Westport, CT: Quorum.
- Stinglhamber F., Vandenberghe C. 2004. Favorable job conditions and perceived support: The role of organizations and supervisors. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(7), 1470-1493.
- Thibaut JW, Kelley HH. 1959. *The social Psychology of Groups*, New York: Wiley.
- Thompson C., Beauvais L.L, Lyness K.S. 1999. When work-family benefits are not enough: The influence of work-family culture on benefit utilization, organizational attachment, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior* 54 , pp. 392-415.
- VanLeeuwen MC., Post W.M., Van Asbeck W.F, Vander Woude H.V., Groot S., Lindeman E. 2010. Social support and Life satisfaction in spinal cord injury during and up to one year after inpatient rehabilitation. *Journal of psychology*, pp. 265-271. Vol 3.
- Winterton J. 2004. A conceptual model of labour turnover and retention, Human Resource. *Development International*, Vol. 7 No. 3, pp. 371-390.

