

The Role of Perceived Organizational Support in Organizational Commitment with the Mediation Role of Mental health

***N. Mehdibeigi**

PhD Student of Human Resources Management, Faculty of Management and Economics, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran

Received: 21/04/2016 ; Accepted: 01/03/2017

Extended Abstract

According to social exchange theory, when people benefit from the other's activities and actions, they committed themselves to compensate and show the interaction. According to the reciprocal give and take norm in social exchanges, when employees perceive a high level of organizational support, were more likely to compensate the organizational support with positive attitudes and favorite work behaviors (Doaei and Borjalipour, 2010). Research results have shown that the most important consequence of organizational support is an increase of employee commitment; and at the same regard, Riegel (2009) also suggests that organizations are investing considerable resources in the area of perceived organizational support. Organizational commitment is considered as emotional and psychological dependence to the organization (Mousavi, 2013). In general, organizational commitment has led to the desired results, such as higher performance, lower turnover and absenteeism. On the other hand, mental health of staff is a decisive factor in increasing the productivity of workforce and provides better and more effective service by any organization. High mental health in people increases their life expectancy and to perform the functions delegated, it creates a positive incentive in them. Municipalities are considered as the most important and prolific public organizations which formed with the main objective of providing urban facilities and welfare of citizens. Municipal employees who are main organizational capital and have direct communication with clients and citizens have a vital role in determining the quality of organization's performance. Loyalty and

organizational commitment, perceived organizational support and mental health are among the components that play a role in organizational performance evaluation. So, this research aimed to answer this question “Does mental health have the mediator role in relationship between perceived organizational support and employees’ organizational commitment?”

Case Study

The statistical population of this research included employees of Zahedan municipality, three regions and affiliated organizations. The sample size was estimated 324 people and cluster - stratified sampling method was used.

Materials and Methods

In terms of purpose, this is an “applied” research and due to the nature and the method of the research, is “descriptive - correlation survey”. Data collection tool was perceived organizational support questionnaire derived from the research of Alan et al. (2008) - Consists of three components: job characteristics, job stresses and organizational activities - and organizational commitment standard questionnaire of Allen & Meyer (1991) - Consists of three dimensions: affective commitment, normative commitment and continuance commitment. Mental health was measured using GM-HRM 34000 Standard (Gholipour & Esmaeily, 2014). Cronbach's alpha was used to determine the reliability that the coefficient for perceived organizational support questionnaire was 0.9, for mental health questionnaire was 0.94 and for organizational commitment questionnaire was 0.93. Also, Content validity was used to determine the validity. Structural equation modeling using SmartPLS 3 software was used to analyze data and confirm or reject hypotheses.

Discussion and Results

The main Hypothesis

-Perceived organizational support has the role in organizational commitment through mental health among employees of Zahedan municipality.

Sub-hypotheses

-Perceived organizational support has the role in organizational commitment among employees of Zahedan municipality.

-Perceived organizational support has the role in mental health among employees of Zahedan municipality.

-Mental health has the role in organizational commitment among employees of Zahedan municipality.

- Mental health has the role in affective commitment among employees of Zahedan municipality.
- Mental health has the role in normative commitment among employees of Zahedan municipality.
- Mental health has the role in continuance commitment among employees of Zahedan municipality.

Table, The Results of the Structural Equation Modelling Implementation of Research Hypotheses

Relationship between variables of Research (Hypotheses)	t	Direct effect (R)	Indirect effect	Total effect	Result
Perceived organizational support → Organizational commitment	.851	.047	-	-	Rejected
Perceived organizational support → Mental health	9.164	.555	-	.555	Confirmed
Mental health → Organizational commitment	25.199	.864	-	.864	Confirmed
Perceived organizational support → Mental health → Organizational commitment			.555 * .864 = .479	.479	Confirmed
Mental health → Affective Commitment	10.110	.606	-	.606	Confirmed
Mental health → Normative Commitment	4.531	.355	-	.355	Confirmed
Mental health → Continuances Commitment	4.634	.332	-	.332	Confirmed

According to Table and Rejection of the direct role of perceived organizational support in Organizational commitment ($t = 0.851 < 1.96$) and the acceptance of its indirect role in organizational commitment, so the mediator role of mental health variable is approved. In addition, perceived organizational support is the most important role in affective commitment; normative commitment and continuance commitment are located respectively in the next rank.

Conclusion

The test results of the research hypotheses suggest that perceived organizational support has no direct role in organizational commitment, but the mediator role of mental health variable was approved. It means that perceived organizational support plays an important role through the mental health in organizational commitment of Municipal employees in Zahedan. This result was achieved in the other research hypotheses test that perceived organizational support in every aspect of organizational commitment has a direct role such as affective commitment, normative commitment and continuance commitment. At the completion of this conclusion, it was found that perceived organizational support has the most important role in affective commitment and then, normative commitment and continuance commitment are located respectively in the next rank. In general, this conclusion can be stated that the main hypothesis and all sub-hypotheses were approved except the first sub hypothesis.

Organizations in order to create an understanding in the staff who support them, can provide career advancement and promotion opportunities for them, assign organizational rewards fair to them and guarantee their job security. In addition, it is proposed that employees' mental health promote by organizing special training courses and familiarizing them with more and better ways of managing stress. Organizations can also identify the type of employee commitment to the organization with separation of organizational commitment to its three aspects and apply the necessary solutions to strengthen them.

Keywords: Mental health, Organizational commitment, Perceived organizational support

نقش حمایت سازمانی ادراک شده در تعهد سازمانی کارکنان با میانجی‌گری بهداشت روانی

نجمه مهدی بیگی *

چکیده

در دنیای پر از تحول امروزی و با توجه به رقابت فزاینده و نیازهای متغیر سازمان‌ها، ضمن اینکه مبحث متعهد بودن کارکنان بیشتر از گذشته ضرورت پیدا کرده است، حمایت سازمانی و قدردانی‌هایی که کارکنان از سوی سازمان احساس می‌کنند و همچنین اقداماتی که سازمان در اعتلای بهداشت روانی کارکنان به عمل می‌آورد، مورد توجه قرار گرفته است. از این رو پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش حمایت سازمانی ادراک شده در تعهد سازمانی کارکنان شهرداری زاهدان با میانجی‌گری بهداشت روانی شکل گرفت. این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی - همبستگی بوده و با در نظر گرفتن تمامی افراد شاغل در شهرداری مرکزی زاهدان، مناطق سه‌گانه و سازمان‌های وابسته به‌عنوان جامعه آماری، انجام شد. به منظور تعیین حجم نمونه از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای - طبقه‌ای استفاده شد و ۳۲۴ نفر به‌عنوان اعضای نمونه آماری انتخاب شدند. داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده برگرفته شده از پژوهش آلن و همکاران (۲۰۰۸) و پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۱) جمع‌آوری گردید؛ بهداشت روانی نیز با استفاده از استاندارد ۳۴۰۰۰ تعالی منابع انسانی (قلی پور و اسماعیلی، ۱۳۹۳) مورد سنجش قرار گرفت. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روایی محتوا، مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن‌ها نیز به کمک آلفای کرونباخ به دست آمد که برای پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده ۰/۹۰، برای پرسشنامه بهداشت روانی ۰/۹۴ و برای پرسشنامه تعهد سازمانی ۰/۹۳ بود. تحلیل داده‌ها در محیط نرم‌افزاری SmartPLS 3 و با استفاده از روش الگوبایی معادلات ساختاری انجام شد. نتایج نشان داد حمایت سازمانی ادراک شده از طریق بهداشت روانی در تعهد سازمانی کارکنان نقش دارد؛ همچنین حمایت سازمانی ادراک شده بیشترین نقش را در تعهد عاطفی و بعد از آن در تعهد هنجاری و تعهد مستمر کارکنان دارد.

واژه‌های کلیدی: حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد سازمانی، بهداشت روانی

مقدمه

طبق تئوری تبادل اجتماعی، زمانی که افراد از فعالیت‌ها و اقدامات دیگران منتفع شوند، خود را ملزم و متعهد می‌دانند که جبران نموده و واکنش متقابل نشان دهند. بنابراین در صورتی که کارکنان یک سازمان حمایت‌های دریافتی از سازمان خود را مطلوب تشخیص دهند، احتمال جبران وجود دارد. بر مبنای هنجار بده بستان متقابل در مبادلات اجتماعی، در بین کارکنانی که سطح بالایی از حمایت سازمانی را درک می‌کنند، احتمال بیشتری است که حمایت سازمان را با نگرش‌های مثبت و رفتارهای کاری دلخواه جبران کنند (دعایی و برجعلی‌پور، ۱۳۸۹). نتایج پژوهش‌های انجام‌شده در این زمینه نشان داده است که مهم‌ترین پیامد حمایت سازمانی، افزایش تعهد سازمانی کارکنان است و در همین راستا ریگل^۱ (۲۰۰۹) نیز بیان می‌کند که سازمان‌ها منابع قابل توجهی را در حوزه حمایت سازمانی ادراک‌شده، سرمایه‌گذاری می‌کنند.

تعهد سازمانی به‌عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می‌شود که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است هویت خود را با سازمان معین کرده، در سازمان مشارکت می‌کند، در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد. نیروی انسانی متعهد یکی از شاخص‌های برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است؛ وجود چنین نیروی متعهدی علاوه بر این که سرمایه اجتماعی سازمان محسوب می‌شود، وجهه سازمان را در اجتماع مهم جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌نماید (موسوی، ۱۳۹۲). به‌طور کلی تعهد سازمانی منجر به نتایج مطلوب سازمانی همچون عملکرد بالاتر، ترک خدمت کمتر و غیبت کمتر خواهد شد که پژوهش‌های متعددی نیز صحت آن‌ها تأیید نموده است.

از طرفی بهداشت روانی کارکنان عامل تعیین‌کننده‌ای در افزایش بهره‌وری نیروی کار و ارائه خدمات بهتر و مؤثرتر توسط هر سازمان است. بهداشت روانی بالا در افراد سبب افزایش امید به زندگی در ایشان شده و به منظور انجام وظایف تفویض شده، انگیزه‌های مثبت در ایشان ایجاد می‌نماید. چنین افرادی کمتر با استرس و خصوصاً استرس شغلی برخورد خواهند داشت و در مواقع مواجهه با آن، به دلیل برخورداری از عوامل مثبتی که ناشی از بهداشت روانی بالا در ایشان است، به‌خوبی وضع موجود را مدیریت نموده و سعی در کسب عالی‌ترین و کاربردی‌ترین نتایج دارند. افرادی که دارای سلامت روانی بالایی

هستند، نقش مفید و مؤثری را در دستیابی به اهداف سازمان ایفا می‌کنند. در یک سازمان به همان میزان که تولید و بهره‌وری مورد تأکید قرار گرفته است، سلامت جسمی و روانی کارکنان نیز مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار می‌گیرد؛ چراکه بهداشت روانی کارکنان عامل تعیین‌کننده‌ای در افزایش بهره‌برداری نیروی کار و ارائه خدمات بهتر و مؤثرتر توسط هر سازمانی است.

از طرفی سازمان شهرداری که مهم‌ترین عنصر مدیریت شهری است، در نظام سازمان‌های اداری کشور از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. شهرداری نهادی عمومی و غیردولتی است که رسمیت و اقتدار خود را از رأی مردم و یا نمایندگان ایشان به دست می‌آورد و در قلمرو وظایف خود، بایستی دارای آزادی عمل باشد (ملکی و منفرد، ۱۳۹۵). شهرداری‌ها از پرکارترین سازمان‌های عمومی هستند که با هدف اصلی تأمین تسهیلات شهری و رفاهی شهروندان شکل گرفته‌اند و به همین منظور بخش اعظمی از شهروندان بنا به دلایل گوناگون به این سازمان مراجعه می‌کنند. بنابراین رضایتمندی و یا نارضایتی مراجعه‌کنندگان به شهرداری‌ها، در گرو عملکرد این سازمان‌ها است. کارکنان شهرداری‌ها که سرمایه اصلی این سازمان‌ها بوده و در ارتباط مستقیم با ارباب‌رجوع و شهروندان قرار دارند، در تعیین کیفیت عملکرد این سازمان‌ها نقشی اساسی دارند. وفاداری و تعهد به سازمان، حمایت سازمانی ادراک‌شده و بهداشت روانی از جمله مؤلفه‌هایی هستند که در ارزیابی عملکرد سازمان‌ها نقش اساسی دارند. لذا در این پژوهش با توجه به نقش کارکنان در ارتقای عملکرد سازمان و همچنین با توجه به اهمیت فعالیت شهرداری‌ها در نظام دولتی، تلاش بر این است تا به این سؤال پاسخ داده شود که " آیا حمایت سازمانی ادراک‌شده از طریق متغیر میانجی بهداشت روانی در تعهد سازمانی کارکنان نقش دارد؟ "

ادبیات نظری و پیشینه پژوهش

الف) حمایت سازمانی ادراک‌شده

ایده حمایت سازمانی ادراک‌شده برای نخستین بار توسط آزلج و آیزنبرگر^۱ (۲۰۰۳) به‌طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح‌شده است که ادراک کارکنان از رفاهی را که سازمان برای آن‌ها فراهم نموده است، تشریح می‌نماید. ادراک از حمایت سازمانی، ادراک این نکته از سوی افراد است که رفاه و آسایش و میزان مشارکت آن‌ها در موفقیت سازمان، برای

1- Aselage & Eisenberger

سازمان مهم است (Bell & Menguc, 2002). چنین باورهایی در بیشتر مواقع مبنای نتیجه‌گیری کارکنان قرار گرفته و ادراک آن‌ها را درباره میزان پایبندی سازمان به تعهدات و مسئولیت‌هایشان شکل می‌دهد؛ چنان‌که مکن‌جی و همکاران^۱ (۲۰۰۶) بیان می‌کنند که حمایت سازمانی ادراک‌شده، می‌تواند به‌عنوان سنج‌تعهد سازمانی در برابر کارکنان در نظر گرفته شود (امیرکافی و هاشمی‌نسب، ۱۳۹۱). درک سطح بالای حمایت سازمانی توسط کارکنان، بیان‌کننده این مطلب است که کارکنان حمایت سازمان از خود را در موقعیت‌های مختلف باور دارند و در نتیجه باعث می‌شود کارکنان درصدد جبران برآیند؛ چنین عمل دوجانبه‌ای می‌تواند باعث افزایش تعهد سازمانی کارکنان و درگیری آن‌ها در رفتارهایی که برای سازمان سودبخش است، شود. به‌زعم اویاجی^۲ و همکاران (۲۰۰۸) سطح بالای ادراک از حمایت سازمانی، سبب ایجاد تعهد در کارکنان به منظور جبران این امتیازات و منافع خواهد شد. افول ادراک حمایت سازمانی در سازمان‌ها، از جمله مسائلی است که باعث ایجاد کارکنانی بی‌انگیزه و بی‌تفاوت شده و اجرای‌گند برنامه‌ها را رقم می‌زند. از انتظارات کارکنان آن است که سازمان با مشارکت آنان در اهداف و فعالیت‌های سازمان، زمینه لازم برای شکوفایی استعدادهای آنان را فراهم سازد. وقتی سازمان به چنین انتظاری پاسخ مثبت دهد و برای حمایت از کارکنان تلاش کند، آن‌ها احساس خشنودی شغلی بیشتری خواهند داشت (کوشازاده و عزیزآبادی، ۱۳۹۳). فیلیپووا^۳ (۲۰۱۱) کارکنان یک سازمان را افراد و منابع ارزشمند در نظر می‌گیرد که احساس تعلق خود به سازمان‌شان را در دستیابی به اهداف سازمان با درک این واقعیت که سازمان از آن‌ها حمایت می‌کند، آشکار می‌سازند.

به عقیده چیانگ و شنگ^۴ (۲۰۱۲) ضریب همبستگی بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و عملکرد شغلی مثبت و معنادار است و با افزایش درک کارکنان از حمایت سازمان، عملکرد شغلی ایشان افزایش می‌یابد؛ ایشان در پژوهش خود نشان دادند که حمایت سازمانی ادراک‌شده می‌تواند پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی باشد. دعایی و برجعلی‌پور (۱۳۸۹) بیان کرده‌اند که حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی کارکنان رابطه‌ای مثبت و معنادار و با ترک خدمت کارکنان رابطه‌ای منفی دارد؛ بعلاوه

1- Makanjee et al.

2 -Aoyagi

3 -Filipova

4 -Chiang & Sheng

این که هرکدام از ابعاد تعهد سازمانی (تعهد مستمر، عاطفی و هنجاری) نیز با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه‌ای مثبت و معنادار دارند. پورقاز و صالحی راد (۱۳۹۵) نیز ضمن اشاره به این مطلب که حمایت سازمانی انعکاس باورهای کلی کارکنان درباره سازمان و عمدتاً ناشی از تجربیات کاری می‌باشد و برای کارکنان مشخص می‌سازد که سازمان تا چه حد به کار آن‌ها اهمیت می‌دهد، بیان کرده‌اند که بین حمایت سازمانی و کیفیت زندگی کاری رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد؛ به نحوی که با افزایش میزان درک حمایت سازمانی در بین کارکنان، کیفیت زندگی کاری در ایشان بهبود می‌یابد.

ب) بهداشت روانی

بهداشت روانی از جمله پرکاربردترین واژه‌ها در متون علمی و دارای تعاریف متنوعی است. بهداشت روانی از دو کلمه بهداشت و روان ترکیب شده است. کلمه بهداشت یعنی از به بودن و بهتر زندگی کردن، و بر به کاربردن وسایلی که بهبود و بهتر بودن را محرز و مسلم سازد، دلالت می‌کند. روان یعنی خو و خصلت، عواطف، احساسات و اندیشه و گفتار و کردار که از انسان سر می‌زند. بهداشت روانی به معنی سلامت فکر، که نشان‌دهنده وضع مثبت و سلامت روان است «حالی است که آدمی در آن عقده‌های باطنی خود را حل و فصل می‌کند و قادر است با تغییرات و مقتضیات محیط طبیعی و اجتماعی خویش سازش داشته و مفید باشد و کوشش کند تا تندرستی و نشاط برای خود و دیگران فراهم سازد» (محمدی و غلامی، ۱۳۹۴). فوادجی (۱۳۸۶) بهداشت روانی را مجموعه عواملی می‌داند که در پیشگیری از ایجاد و یا پیشرفت روند وخامت اختلالات شناختی احساسی و رفتاری در انسان نقش مؤثر دارند. بهداشت روان در مفهوم کلی یعنی سلامت فکر و تعادل روانی و دارا بودن خصوصیات مثبت روانی، توانایی سازگاری با ویژگی‌های خود به دیگران و رویارویی با مشکلات روزمره زندگی و داشتن احساس خود توانمندی و کفایت. فرنچ^۱ (۱۹۷۶) نیز در مدل سلامت روانی خود به چهار جنبه سلامت روانی یعنی انطباق عینی فرد با محیط، انطباق ذهنی فرد با محیط، انطباق واقعی و قابلیت شناخت و دسترسی به خود، در یک سیستم پویا اشاره می‌کند (محمدپور و همکاران، ۱۳۹۴). البته معانی تاریخی بهداشت روانی با اصطلاح اخلاق در تاریخ و فلسفه مطرح بوده است که ارتباط و پیوند جدایی‌ناپذیری با بهداشت روانی دارد. چراکه انسان سالم به مسائل اخلاقی محیطی که در آن زندگی می‌کند توجه کامل دارد. انسان نمی‌تواند بدون اینکه خوب باشد، شادکام زندگی

کند. کارن هونای معتقد است که «سرچشمه ناراحتی‌های روانی سازش نادرست با محیط و داشتن فلسفه غلط برای زندگی است» (گنجی، ۱۳۸۹).

بهداشت روانی کارکنان عامل تعیین‌کننده‌ای در افزایش بهره‌وری نیروی کار و ارائه خدمات بهتر و مؤثرتر توسط هر سازمان است. آبانگاه (۱۳۹۰) در پژوهش خود به رابطه بین ضریب سرسختی و استرس شغلی با عملکرد شغلی کارکنان هیئت علمی دانشگاه گچساران پرداخته است. نتیجه به‌دست‌آمده از پژوهش مذکور گویای آن است که بین استرس و عملکرد شغلی رابطه‌ای منفی و معنی‌دار وجود دارد. طباطبائی نسب و محمودی (۱۳۹۴) به بررسی ارتباط بین سلامت روان و فرسودگی شغلی کارکنان ستادی و معاونت‌های دانشگاه علوم پزشکی یاسوج پرداخته و به این نتیجه دست‌یافته‌اند زمانی که کارکنان از سلامت روانی کامل برخوردار باشند و از شغل خود احساس رضایت کنند، حداکثر کارایی را در سازمان خواهند داشت. لاماسترو^۱ (۲۰۰۰) عقیده دارد که افزایش حمایت سازمانی ادراک‌شده، مقدمات افزایش بهره‌وری، پیشرفت سازمان، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد عاطفی را فراهم می‌کند. کاترین^۲ (۲۰۱۱) نیز در پژوهش خود بیان می‌کند که با افزایش حمایت سازمانی، احساس تعلق و تعهد کارکنان نسبت به سازمان و دستیابی به اهداف آن بیشتر خواهد شد.

ج) تعهد سازمانی

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته موردعلاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روان‌شناسی خصوصاً روان‌شناسی اجتماعی بوده است. این نگرش در طول سه دهه گذشته دستخوش تغییراتی شده است که شاید عمده‌ترین این تغییر در قلمرو مربوط به نگرش چندبعدی به این مفهوم تا نگرش یک‌بعدی به آن بوده است. رابینز تعهد سازمانی را نوعی نگرش شغلی عنوان می‌کند که فرد سازمان را معرف خود می‌داند و آرزو می‌کند که در عضویت آن سازمان بماند؛ لذا در راستای تحقق اهداف سازمان تمام تلاش و سعی خود را می‌کند (ساعتچی و همکاران، ۱۳۸۷). در همین راستا یعقوبی و احمدنیا (۱۳۹۳) دو رویکرد کلی در مورد تعهد را معرفی کرده‌اند: ۱) رویکرد یکطرفه که از افراد می‌خواهد نسبت به سازمان متعهد و وفادار

1 -Lamastro

2-Katherine

باشند که تا حدودی با حمایت سازمانی ادراک شده جبران می‌گردد و ۲) رویکردی که تعهد و وفاداری را یک قرارداد روان‌شناختی و دوطرفه می‌داند.

بر طبق یافته‌های آلن و مایر^۱ (۱۹۹۱) نیز تعهد سازمانی بیان حالت روانی است که هر کارمند را به سازمان پیوند می‌دهد (حسنی و همکاران، ۱۳۹۱). تعهد سازمانی یک سازه چندبعدی است که تأثیرات ویژه‌ای بر مسائل کاری و شغلی نظیر کاهش غیبت و ترک خدمت (Riketta, 2001)، تلاش و کوشش کاری (Bycio, Hackett & Allen, 1995) بر جای می‌گذارد (مورهد و گریفین^۲، ۱۳۸۷). تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان و برون داده‌های سازمانی از قبیل تمایل به ترک خدمت، فروش و سودآوری مؤسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بدین ترتیب وجود تعهد سازمانی باعث افزایش سودآوری و کاهش ترک خدمت در سازمان می‌شود و با تأثیر بر عملکرد کارکنان باعث افزایش بهره‌وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات می‌شود (جهانگیر و همکاران، ۱۳۸۶). ایجاد تعهد سازمانی در کارکنان به دلیل اثرات مثبت در رفتار آنان، برای سازمان و مدیران امری حیاتی و مهم و در اولویت محسوب می‌شود (کشتی‌دار، ۱۳۸۱). کارکنانی که دارای تعهد بیشتری هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید این تعهد کارکنان به سازمان را حفظ کنند و پرورش دهند (مورهد و گریفین، ۱۳۸۷).

به‌زعم آلن و مایر (۱۹۹۱) تعهد سازمانی نوعی نگرش است که میزان علاقه، دلبستگی و وفاداری کارکنان نسبت به سازمان و تمایل آنان به ماندگاری در سازمان را نشان می‌دهد. این نگرش می‌تواند ناشی از تمایل، الزام یا نیاز فرد باشد. بر اساس مدل سه‌بعدی این دو محقق، تعهد سازمانی شامل سه مؤلفه است:

- تعهد عاطفی: احساس تعلق و وابستگی به سازمان و احساس هویت با آن (خواستن و میل باطنی).

- تعهد هنجاری: احساس وفاداری به سازمان و الزام اخلاقی به ماندن در سازمان و ادای دین به آن (باید یا نوعی الزام اخلاقی).

- تعهد مستمر: محاسبه سود و زیان و هزینه‌های ناشی از ترک سازمان (نیاز به ماندن در سازمان).

1- Allen & Mayer

2 -Moorhead & Griffin

دلایل زیادی وجود دارد از این‌که چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد (Mowday, porter & steers, 1982). اولاً تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به‌طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. برای مثال، پرستاران ممکن است کاری را که انجام می‌دهند دوست داشته باشند، ولی از بیمارستانی که در آن کار می‌کنند، ناراضی باشند که در آن صورت آن‌ها شغل‌های مشابهی را در محیط‌های مشابه دیگر جستجو خواهند کرد؛ یا بالعکس پیشخدمت‌های رستوران‌ها ممکن است، احساس مثبتی از محیط کار خود داشته باشند، اما از انتظار کشیدن سر میزها یا به‌طور کلی همان شغل‌شان متنفر باشند (Greenberg & Baron, 2000). ثانیاً پژوهش‌ها نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی (Stasser, 1984 & Bateman), حضور (Matieu & Dennis, 1990), رفتار سازمانی فرا اجتماعی (Oreilly & Chatman, 1986) و عملکرد شغلی (Meyer, Allen & Smiths, 1993) رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل (Mowday, porter & steers, 1982) رابطه منفی دارد (Cheng, Jiang & Riley, 2003).

رجبی فرجاد و همکاران (۱۳۸۰) گزارش کرده است که بین تعهد سازمانی با تمایل به ماندن در شغل رابطه معناداری وجود دارد. سلاجقه (۱۳۸۰) مهم‌ترین عوامل مؤثر بر ایجاد و حفظ تعهد سازمانی مدیران سطوح مختلف را در قالب سه متغیر رضایت شغلی، عوامل بهداشتی و وجود عوامل محیطی دسته‌بندی و سپس ارتباط آن‌ها را با تعهد سازمانی مورد آزمون قرارداد. یافته‌های پژوهش وی نشان داد که بین میزان رضایت شغلی، عوامل نگهدارنده بهداشتی و وجود عوامل محیطی از یک‌طرف و میزان تعهد سازمانی مدیران از طرف دیگر رابطه خطی مثبت وجود دارد. بین میزان رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. مدنی و زاهدی (۱۳۸۴) نشان داده‌اند که متغیر درک حمایت سازمانی قوی‌ترین رابطه مستقیم و مثبت را با تعهد سازمانی کلی (شامل تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر) دارد و متغیر احساس عدالت سازمانی همبستگی نسبتاً قوی مستقیم با تعهد سازمانی دارد و متغیر احساس امنیت شغلی همبستگی مستقیم نسبتاً ضعیف با تعهد سازمانی داشته است. عریض سامانی (۱۳۸۶) نشان داده است که بین تعهد سازمانی و کیفیت سرپرستی با میل به ماندن رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در پژوهش‌های متعددی رابطه مثبت بین ابعاد مختلف رضایت شغلی (نظیر رضایت از سرپرست و رضایت از همکاران) با تعهد سازمانی به‌دست‌آمده است.

در تکمیل مطالب فوق، شایان ذکر است که مطالعات دیگری نیز در زمینه متغیرهای پژوهش حاضر صورت گرفته است. از جمله پژوهش بی‌شاپ و همکاران^۱ (۲۰۰۰)، وایتنر^۲ (۲۰۰۱)، وندنبرگ^۳ (۲۰۰۴) و اوب و همکاران^۴ (۲۰۰۷)، که در آن‌ها رابطه مثبت و معناداری بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی مورد تأیید قرار گرفته است؛ بعلاوه در بیشتر مطالعات فوق، تمرکز بر بُعد تعهد عاطفی است (Hutchison & Garstka, 1996) (Eisenberger & Rhoades, 2002)، زیرا که در نزد اغلب پژوهشگران، جنبه عاطفی تعهد سازمانی با "احساس کارکنان در داشتن ارزش‌های مشترک با سازمان"، شناخته می‌شود. در پژوهش اسماعیلی ریاحی و همکاران (۱۳۸۹) به این نکته اشاره شده است که حمایت اجتماعی ادراک‌شده بر سلامت و بهداشت روان تأثیری مستقیم دارد. مهداد و همکاران (۱۳۹۱) بیان کرده‌اند که از طریق بهبود مؤلفه‌های سلامت روان‌شناختی محیط کار، می‌توان تعهد سازمانی را افزایش داد. همچنین نصیری ولیک بنی (۱۳۹۳)، نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافته که در شهرداری کل همدان، حمایت سازمانی پیش‌بینی کننده مناسبی برای عملکرد شغلی و مسئولیت اجتماعی است. قدم پور (۱۳۹۴) نیز به بررسی رابطه بین عوامل سازمانی با سلامت روانی کارکنان پرداخته و در نهایت به اهمیت برخی متغیرهای سازمانی (از جمله شرایط کاری، ابهام نقش، جو سازمانی و ...) در پیش‌بینی سلامت روانی کارکنان اشاره کرده است.

همانطور که مشاهده می‌شود در اکثر مطالعات، رابطه مستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی (و در موارد خاص، تعهد عاطفی) مورد توجه قرار گرفته است، بعلاوه اینکه مطالعات قابل توجهی در حوزه بهداشت روانی با هر کدام از متغیرهای مذکور، صورت نگرفته است. لذا با بهره‌گیری از پژوهش‌های انجام‌شده، در پژوهش حاضر متغیر بهداشت روانی به‌عنوان متغیری میانجی، در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی در نظر گرفته شده و مدل مفهومی تحقیق شکل گرفته است.

1- Bishop et al.

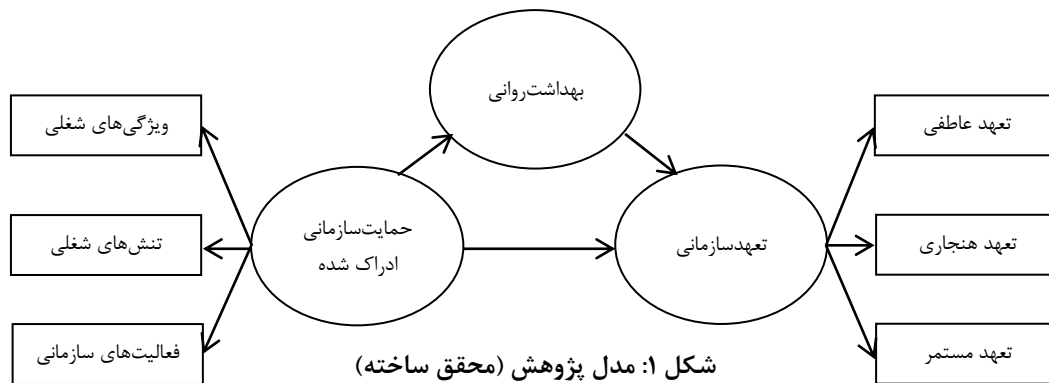
2 -Whitener

3 -Vandenbergh

4 -Aubé et al.

مدل و فرضیه‌های پژوهش

با توجه به توضیحات فوق، در پژوهش حاضر متغیر بهداشت روانی به‌عنوان متغیری میانجی، در نظر گرفته شد و مدل پژوهش حاضر تدوین گردید که در شکل شماره (۱) قابل مشاهده است. در این مدل، متغیر حمایت سازمانی ادراک شده که شامل سه مؤلفه ویژگی‌های شغلی، تنش‌های شغلی و فعالیت‌های سازمانی است، از پژوهش آلن و همکاران (۲۰۰۸) گرفته شده است. تعهد سازمانی نیز که شامل سه مؤلفه تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر است، از مدل آلن و مایر (۱۹۹۱) گرفته شده است.



با توجه به مدل پژوهش، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر طراحی شد:

فرضیه اصلی

- حمایت سازمانی ادراک شده از طریق بهداشت روانی در تعهد سازمانی کارکنان شهرداری زاهدان نقش دارد.

فرضیه‌های فرعی

- حمایت سازمانی ادراک شده در تعهد سازمانی کارکنان شهرداری زاهدان نقش دارد.
- حمایت سازمانی ادراک شده در بهداشت روانی کارکنان شهرداری زاهدان نقش دارد.
- بهداشت روانی کارکنان شهرداری زاهدان در تعهد سازمانی ایشان نقش دارد.
- حمایت سازمانی ادراک شده در تعهد عاطفی کارکنان شهرداری زاهدان نقش دارد.
- حمایت سازمانی ادراک شده در تعهد هنجاری کارکنان شهرداری زاهدان نقش دارد.
- حمایت سازمانی ادراک شده در تعهد مستمر کارکنان شهرداری زاهدان نقش دارد.

روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی از نوع همبستگی است. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه‌هایی استاندارد است. به‌منظور سنجش حمایت سازمانی از پرسشنامه برگرفته‌شده از پژوهش آلن و همکاران (۲۰۰۸) استفاده شد. این پرسشنامه شامل سه مؤلفه ویژگی‌های شغلی، تنش‌های شغلی و فعالیت‌های سازمانی و ۵۹ سؤال است؛ به‌منظور سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه آلن و مایر (۱۹۹۱) که شامل سه بعد تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر و ۲۴ سؤال است، استفاده شد. بهداشت روانی نیز با استفاده از ۱۷ سؤال برگرفته از استاندارد ۳۴۰۰۰ تعالی منابع انسانی (قلی پور و اسماعیلی، ۱۳۹۳)، موردسنجش قرار گرفت. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت که این مقدار برای پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک‌شده ۰/۹۰، پرسشنامه بهداشت روانی ۰/۹۴ و پرسشنامه تعهد سازمانی ۰/۹۳ به دست آمد و به‌منظور سنجش روایی پرسشنامه‌ها نیز از روایی محتوا استفاده شد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه افراد شاغل در شهرداری مرکزی زاهدان، مناطق سه‌گانه و سازمان‌های وابسته تشکیل داده‌اند. به‌منظور تعیین حجم نمونه از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای - طبقه‌ای استفاده شده است؛ به این صورت که کل شهرداری و مناطق و سازمان‌های تابعه به‌عنوان خوشه کل و هرکدام از سازمان‌ها به‌عنوان واحدی از خوشه در نظر گرفته شده‌اند. هر سازمان از گروه‌های نامتجانس (اداری/غیر اداری) تشکیل شده که طبقات همگون (اداری/غیر اداری) درون هر سازمان (واحد خوشه) با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای، مشخص شده و در نهایت تعداد ۳۲۴ پرسشنامه بین آن‌ها توزیع و پس از تکمیل شدن، مرجوع شده است. به‌منظور تأیید یا رد فرضیات از روش الگویابی معادلات ساختاری^۱ با کمک نرم‌افزار SmartPLS^۲ استفاده شده است که از روش حداقل مربعات جزئی^۳ استفاده می‌کند. حداقل مربعات جزئی برای مقابله با مشکلات داده‌های خاص مانند حجم اندک داده‌ها، وجود داده‌های گم‌شده^۳، نرمال نبودن داده‌ها و هم خطی بین متغیرها طراحی شده است (آذر و همکاران، ۱۳۹۳). لذا از آنجا که در تحقیق حاضر، با توجه به وجود متغیر میانجی، احتمال خطای

1- Structural Equation Modeling (SEM)

2 -Partial Least Squares(PLS)

3 -Missing Data

هم‌خطی (تورش واریانس) بین متغیر مستقل و میانجی بالا بود، لذا این روش مورد استفاده قرار گرفته است.

یافته‌های پژوهش

– نتایج مربوط به آمار توصیفی

توصیف داده‌ها فرایندی است که بهتر است قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری و با هدف شناخت بهتر ماهیت جامعه مورد مطالعه و آشنایی بیشتر با متغیرهای پژوهش صورت گیرد. بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده، بیشتر پاسخ‌دهندگان (۶۰/۴۹ درصد) مردان بوده‌اند که اکثر آن‌ها (۴۵/۴ درصد) در سن ۳۰ تا ۳۹ سال قرار دارند. از لحاظ تحصیلات نیز ۴۹/۶۹ درصد ایشان دارای تحصیلات لیسانس بوده‌اند.

– نتایج مربوط به آمار استنباطی

از آنجاکه یکی از مفروضات استفاده از روابط علی، عدم وجود رابطه هم‌خطی چندگانه بین متغیرها است، ضرایب همبستگی بین متغیرهای به‌کاررفته در پژوهش، به‌منظور بررسی عدم وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین متغیرها (قبل از انجام تحلیل‌های علی) محاسبه شد. همان‌طور که در جدول شماره (۱) مشخص است، در بین مقادیر همبستگی، اعداد بیشتر از ۰/۸ وجود دارد که نشان‌دهنده وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین متغیرها است؛ در نتیجه به‌منظور جلوگیری از خطای هم‌خطی (تورش واریانس) از نرم‌افزار SmartPLS 3 استفاده شد که از مقادیر استاندارد متغیرها برای انجام تحلیل استفاده می‌کند.

جدول ۱: سنجش همبستگی متغیرهای تحقیق

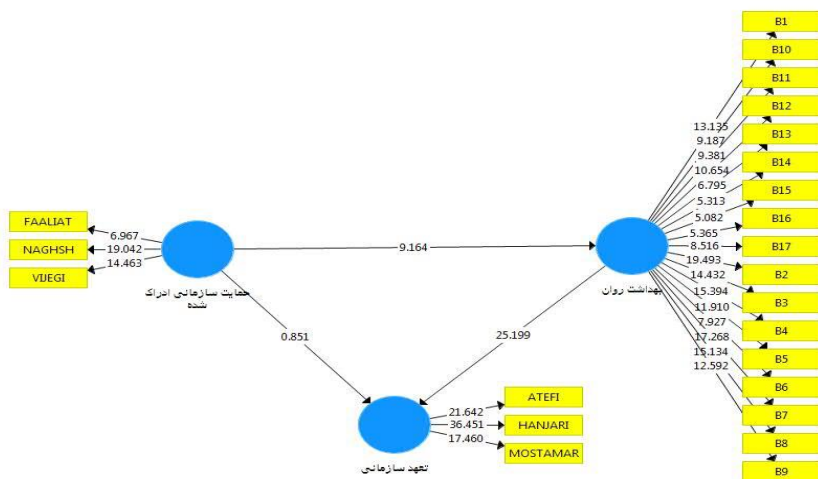
متغیر	۱	۲	۳
حمایت سازمانی ادراک شده	۱/۰۰۰		
بهداشت روانی	۰/۸۲۱	۱/۰۰۰	
تعهد سازمانی	۰/۳۱۹	۰/۸۸۵	۱/۰۰۰

تمام همبستگی‌ها در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار

آزمون فرضیه‌های تحقیق

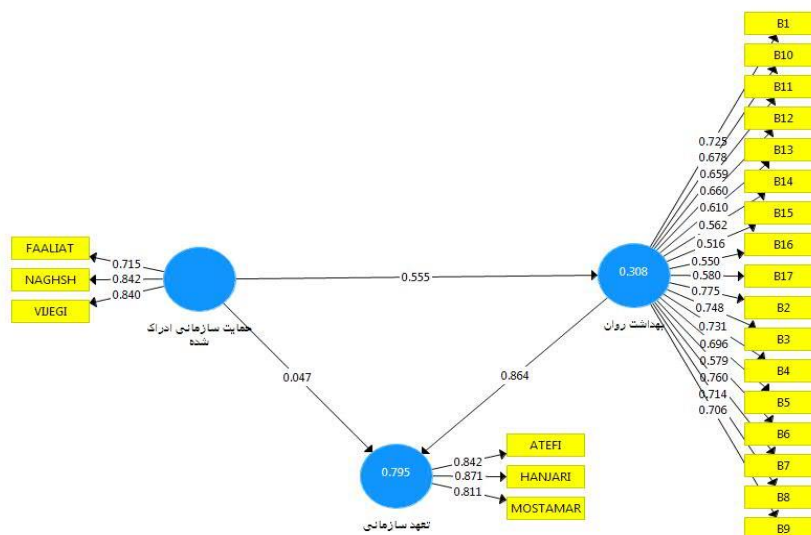
ملاک آزمون فرضیه‌ها مقدار t است؛ در صورتی که ارزش t ، بین $+۱/۹۶$ و $-۱/۹۶$ باشد، روابط بین متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار نخواهد بود، و در صورتی که این

مقدار، بزرگ‌تر از $1/96$ و یا کوچک‌تر از $-1/96$ باشد، روابط بین متغیرها در این سطح معنی‌دار خواهد بود. با توجه به شکل شماره (۲) و با استدلال فوق، تمام روابط غیر از رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی معنادار نیست.



شکل ۲: مقادیر معناداری حاصل از الگویابی معادلات ساختاری فرضیه‌ها

در شکل شماره (۳) خروجی آزمون رابطه بین متغیرها در حالت تخمین استاندارد ارائه شده است، عدد داخل متغیر میانجی ($30/8$ درصد) و متغیر وابسته ($79/5$ درصد) مقدار ضریب تعیین را نشان می‌دهد که در این صورت بر اساس مدل مفهومی، متغیرهای تحقیق، $79/5$ درصد از تغییرات متغیر وابسته (تعهد سازمانی) را تبیین می‌کنند.



شکل ۳: مقادیر ضرایب استاندارد شده حاصل از الگویابی معادلات ساختاری فرضیه‌های تحقیق

خلاصه نتایج الگویابی معادلات ساختاری در جدول شماره (۲) ارائه شده است:

جدول ۲: نتایج اجرای الگویابی معادلات ساختاری فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	روابط متغیرهای تحقیق	ارزش t	اثر مستقیم (R)	اثر غیر مستقیم	اثر کل	نتیجه
فرعی ۱	حمایت سازمانی ادراک شده ← تعهد سازمانی	۰/۸۵۱	۰/۰۴۷	-	-	رد
فرعی ۲	حمایت سازمانی ادراک شده ← بهداشت روانی	۹/۱۶۴	۰/۵۵۵	-	۰/۵۵۵	تأیید
فرعی ۳	بهداشت روانی ← تعهد سازمانی	۲۵/۱۹۹	۰/۸۶۴	-	۰/۸۶۴	تأیید
اصلی	حمایت سازمانی ادراک شده ← بهداشت روانی ← تعهد سازمانی		۰/۴۷۹ = ۰/۸۶۴ * ۰/۵۵۵	۰/۵۵۵	۰/۴۷۹	تأیید

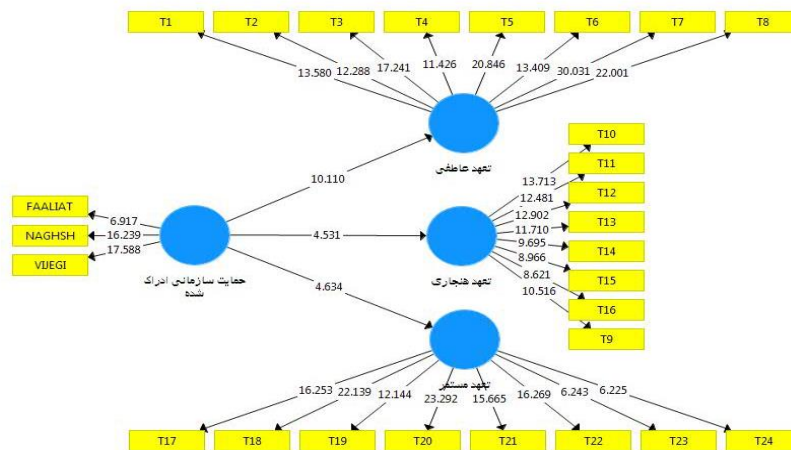
با توجه به این که نقش مستقیم حمایت سازمانی ادراک شده در تعهد سازمانی رد ($t=0.851 < 1.96$) و نقش غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک شده در تعهد سازمانی پذیرفته شده است، بنابراین نقش میانجی متغیر بهداشت روانی مورد تأیید قرار می‌گیرد.

در جدول شماره (۳) نیز شاخص‌های کیفیت مدل در روش حداقل مربعات جزئی ارائه شده که نشان‌دهنده کیفیت مناسب مدل تحقیق است، چراکه ساخت روایی مشترک متقاطع^۱ متغیرها مثبت، میزان پایایی مرکب^۲ متغیرها بیشتر از ۰/۷ و میانگین واریانس‌های استخراج‌شده^۳ متغیرها بیشتر از ۰/۵ است.

جدول ۳: شاخص‌های کیفیت مدل و سطح پذیرش آن‌ها در روش حداقل مربعات جزئی

شاخص کیفیت مدل	سطح پذیرش	حمایت سازمانی ادراک‌شده	بهداشت روانی	تعهد سازمانی
ساخت روایی مشترک متقاطع	≥ 0	۰/۱۱۲	۰/۰۹۳	۰/۱۴۸
پایایی مرکب	$> 0/7$	۰/۸۸۷	۰/۸۴۳	۰/۹۰۱
میانگین واریانس‌های استخراج‌شده	$> 0/5$	۰/۷۷۵	۰/۷۳۳	۰/۸۰۴

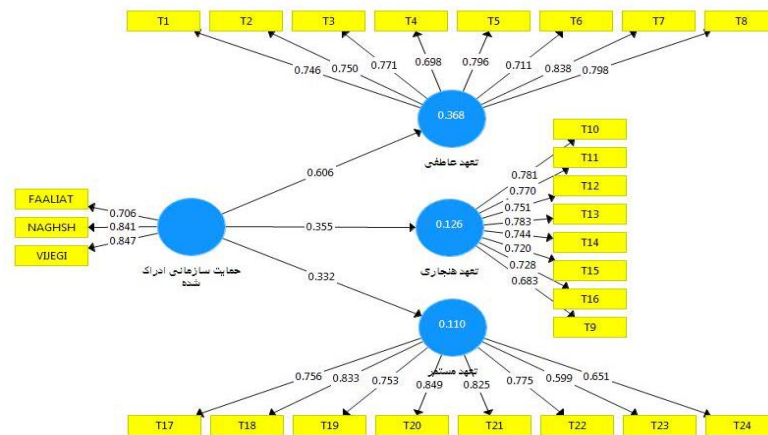
در شکل شماره (۴) ارزش t تمامی متغیرها بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است، در نتیجه روابط بین متغیرهای مدل در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است.



شکل ۴: مقادیر معناداری حاصل از الگویابی معادلات ساختاری فرضیه‌های تحقیق

- 1 -Construct Cross Validated Community
- 2 -Composite Reliability
- 3 -Average Variances Extracted

شکل شماره (۵) خروجی آزمون رابطه بین متغیرها در حالت تخمین استاندارد را نشان می‌دهد، عدد داخل متغیرهای وابسته مقدار ضریب تعیین را نشان می‌دهد که در این صورت بر اساس مدل مفهومی، حمایت سازمانی ادراک شده به ترتیب، ۳۶/۸، ۱۲/۶ و ۱۱ درصد از تغییرات تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر را تبیین می‌کند.



شکل ۵: مقادیر ضرایب استاندارد شده حاصل از الگویابی معادلات ساختاری فرضیه‌های تحقیق خلاصه نتایج الگویابی معادلات ساختاری فرضیه‌های تحقیق در جدول شماره (۴) ارائه شده است:

جدول ۴: نتایج اجرای الگویابی معادلات ساختاری فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	روابط متغیرهای تحقیق	ارزش t	اثر مستقیم (R)	اثر غیر مستقیم	اثر کل	نتیجه
فرعی ۴	حمایت سازمانی ادراک شده ← تعهد عاطفی	۱۰/۱۱۰	۰/۶۰۶	-	۰/۶۰۶	تأیید
فرعی ۵	حمایت سازمانی ادراک شده ← تعهد هنجاری	۴/۵۳۱	۰/۳۵۵	-	۰/۳۵۵	تأیید
فرعی ۶	حمایت سازمانی ادراک شده ← تعهد مستمر	۴/۶۳۴	۰/۳۳۲	-	۰/۳۳۲	تأیید

همان‌طور که در جدول شماره (۴) نشان داده شده است، حمایت سازمانی ادراک شده بیشترین نقش را در تعهد عاطفی دارد و تعهد هنجاری و تعهد مستمر به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

در جدول شماره (۵) شاخص‌های کیفیت مدل در روش حداقل مربعات جزئی ارائه شده است.

جدول ۵: شاخص‌های کیفیت مدل و سطح پذیرش آن‌ها در روش حداقل مربعات جزئی

شاخص کیفیت مدل	سطح پذیرش	حمایت سازمانی ادراک شده	تعهد عاطفی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر
ساخت رویایی مشترک متقاطع	≥ 0	۰/۱۰۹	۰/۰۸۲	۰/۰۷۹	۰/۰۷۴
پایایی مرکب	$> 0/7$	۰/۸۹۳	۰/۷۷۲	۰/۷۴۹	۰/۷۰۷
میانگین واریانس‌های استخراج شده	$> 0/5$	۰/۶۹۲	۰/۶۵۱	۰/۶۲۸	۰/۶۱۱

همان‌طور که در جدول شماره (۵) ملاحظه می‌شود، ساخت رویایی مشترک متقاطع متغیرهای تحقیق مثبت بوده، میزان پایایی مرکب آن‌ها بیشتر از ۰/۷ و میانگین واریانس‌های استخراج شده آن‌ها بیشتر از ۰/۵ است؛ بنابراین مدل تحقیق از کیفیتی مناسب برخوردار است.

نتیجه‌گیری و بحث

سازمان شهرداری در نظام سازمان‌های اداری کشور از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است و رضایت‌مندی و یا نارضایتی مراجعه‌کنندگان به شهرداری‌ها، در گرو عملکرد این سازمان‌ها است. بنابراین کارکنان شهرداری‌ها یعنی سرمایه‌های اصلی این سازمان‌ها که در ارتباط مستقیم با ارباب‌رجوع و شهروندان قرار دارند، در تعیین کیفیت عملکرد آن‌ها نقشی اساسی دارند. تعهد سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و بهداشت روانی از جمله مؤلفه‌هایی هستند که در ارزیابی عملکرد سازمان‌ها نقش اساسی دارند. بنابراین پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش حمایت سازمانی ادراک شده در تعهد سازمانی کارکنان شهرداری زاهدان با میانجی‌گری بهداشت روانی شکل گرفت. بدین منظور فرضیه‌هایی تدوین گردید و با استفاده از روش الگویابی معادلات ساختاری به آزمون آن‌ها پرداخته شد. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش گویای این بود که حمایت سازمانی ادراک شده در تعهد سازمانی نقش مستقیمی ندارد، اما نقش میانجی متغیر بهداشت روانی مورد تأیید قرار گرفت، بدین معنی که حمایت سازمانی ادراک شده از طریق بهداشت روانی در تعهد سازمانی کارکنان شهرداری زاهدان نقش دارد. نتیجه آزمون سایر فرضیه‌های پژوهش نشان داد که حمایت سازمانی

ادراک‌شده در بهداشت روانی کارکنان شهرداری زاهدان و همچنین بهداشت روانی در تعهد سازمانی ایشان نقش دارد. در آزمون سایر فرضیه‌های تحقیق نیز این نتیجه به دست آمد که حمایت سازمانی ادراک‌شده در تک‌تک ابعاد تعهد سازمانی یعنی تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر دارای نقشی مستقیم است. در تکمیل این نتیجه‌گیری مشخص شد که حمایت سازمانی ادراک‌شده بیشترین نقش را در تعهد عاطفی دارد و بعد از آن تعهد هنجاری و تعهد مستمر به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار دارند. پس به‌طور کلی می‌توان این نتیجه‌گیری را بیان کرد که فرضیه اصلی و تمام فرضیه‌های فرعی پژوهش غیر از فرضیه فرعی اول، مورد تأیید قرار گرفتند. نتایج به‌دست‌آمده با یافته‌های حاصل از پژوهش سلاجقه (۱۳۸۰) مبنی بر وجود رابطه‌ای مثبت و معنادار بین عوامل بهداشتی و تعهد سازمانی؛ یافته‌های حاصل از پژوهش مدنی و زاهدی (۱۳۸۴) و دعایی و برجعلی‌پور (۱۳۸۹) مبنی بر وجود رابطه‌ای مستقیم و معنادار بین هرکدام از ابعاد تعهد سازمانی (تعهد مستمر، عاطفی و هنجاری) با حمایت سازمانی ادراک‌شده؛ یافته‌های حاصل از پژوهش مهداد و همکاران (۱۳۹۱) مبنی بر این‌که از طریق بهبود مؤلفه‌های سلامت روان‌شناختی محیط کار، می‌توان تعهد سازمانی را افزایش داد؛ یافته‌های حاصل از پژوهش هاتچیسون و گارستکا (۱۹۹۶) و آیزنبرگ و رودز (۲۰۰۲) که رابطه‌ای مستقیم و معنادار را بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد عاطفی گزارش کرده‌اند، در یک راستا و جهت است. نتایج پژوهش‌های بی‌شاپ و همکاران (۲۰۰۰)، وایتتر (۲۰۰۱)، وندنبرگ (۲۰۰۴) و اوب و همکاران (۲۰۰۷)، فیلیپووا (۲۰۱۱)، کاترین (۲۰۱۱)، چیانگ و شنگ (۲۰۱۲) و دعایی و برجعلی‌پور (۱۳۸۹) گویای رابطه‌ای مستقیم و معنادار بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تعهد سازمانی بوده است که در پژوهش حاضر این رابطه با در نظر گرفتن نقش میانجی بهداشت روانی معنادار شد. در محیط شغلی پرفشار، افراد به دنبال نشانه‌هایی در سازمان هستند که گویای این باشد که از حمایت سازمان برخوردارند و سلامت و بهداشت روانی ایشان، دارای اهمیت است؛ با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش می‌توان استنتاج نمود درکی که افراد از حمایت سازمانی دارند و همچنین واقف بودن به این موضوع که بهداشت و سلامت روانی ایشان برای سازمان مهم است، می‌تواند رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد و منجر به رفتارهایی با نتایج مثبت شود که یکی از این واکنش‌ها و رفتارها تعهد و وفاداری فزاینده‌ای است که کارکنان نسبت به سازمان پیدا می‌کنند. رفتاری که نشان‌دهنده تعهد باشد، می‌تواند عملکرد درخور و شایسته‌ای را برای سازمان رقم زند.

سازمان به منظور ایجاد این درک در کارکنان که از آن‌ها حمایت می‌کند، می‌تواند ضمن فراهم کردن شرایط شغلی مناسب، فرصت‌های پیشرفت شغلی و ارتقا را برای ایشان فراهم آورده؛ پاداش‌های سازمانی عادلانه به هریک اختصاص دهد؛ و امنیت شغلی ایشان را نیز تضمین نماید. به‌علاوه پیشنهاد می‌گردد با برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه و آشناسازی بیشتر و بهتر کارکنان با شیوه‌های کنترل استرس، بهداشت روانی ایشان ارتقا داده شود. شایان‌ذکر است که مدیران در اجرای برنامه‌های پشتیبان حمایت سازمانی، باید ویژگی‌های خاص سازمان و کارکنان را در نظر بگیرند؛ زیرا که نحوه ادراک کارکنان، وضعیت بهداشت و سلامت روانی ایشان را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ و تعهد سازمانی کارکنان و همچنین هریک از ابعاد آن (تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر) نیز به نوبه خود تحت‌الشعاع بهداشت روانی قرار می‌گیرد. درنهایت اینکه هر سازمانی می‌تواند با برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی مناسب، درک کارکنان از حمایت‌های سازمانی را بهبود بخشد و ایشان را به تعهد و وفاداری فزاینده به سازمان تشویق نماید. همچنین سازمان‌ها می‌توانند با تفکیک تعهد سازمانی به ابعاد سه‌گانه آن، نوع تعهدی که کارکنان به سازمان دارند را شناسایی کرده و در جهت تقویت آن، راهکارهای لازم را اعمال نمایند.

References

- 1-Abangah, A. (2011). The relationship of Toughness coefficient and occupational stress with job performance of staff and faculty members of Azad University of Gachsaran. MA thesis, Marvdasht Branch – Islamic Azad University, Marvdasht, Iran, Not published (In persian).
- 2-Allen, N. J.; Meyer, J. P. (1991). The Measurement and Antecedence of Affective, continuance and Normative Commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63: 1-18.
- 3-Amirkafi, M., Hashemi Nasab, F. (2012). The impact of organizational justice, perceived organizational support and organizational trust33-62. On organizational commitment. *Journal of Social Problems in Iran*, 4(1), 33-62. (In Persian)
- 4-Aoyagi, W.M.; Cox, H.R.; McGuire, T.R. (2008). Organizational citizenship behavior in sport: Relationship with leadership, team cohesion, and athletic satisfaction, *Journal of Applied Sport Psychology*. 20(1): 25-41.
- 5-Ariz Samani, S.H., Alimohammadi, S., Golparvar, M. (2007). The relationship between organizational commitment and it's Component with antecedents and aftermath organizational variables based on path analysis. *Journal of Psychology*, 11(3): 302-322. (In persian)
- 6-Aselage, Justin; Eisenberger, Robert (2003). Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5): 491-509.
- 7-Aubé, C.; Rousseau;V.; Morin, E. M. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus control and work autonomy. *Journal of Managerial Psychology*, 22(5): 479-495.
- 8-Azar, A., Momeni, M. (2014). *Statistics and Its Application in Management*. Tehran: Organization of Research and Compilation of Humanities Books of universities (samt). (In persian)
- 9-Bell, S.J.; Menguc, B. (2002). The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, & superior service quality. *Journal of Relating*, 78(2): 131-146.
- 10-Bishop, J. W.; Scott, K. D.; Burroughs, S. M. (2000). Support, commitment, and employee outcomes in a team environment. *Journal of Management*, 26(6): 1113-1132.
- 11-Cheng, Bor-Shiuan; Jiang, Ding-Yu; Riley, Jean H. (2003). Organizational commitment, supervisory commitment, and employee

- outcomes in the Chinese context: proximal hypothesis or global hypothesis?. *Journal of Organizational Behavior*, *24*(3): 313–334.
- 12-Chiang, Chun – Fang, Sheng, Tsung (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: the mediating effects of organizational citizenship behavior. *International journal of hospitality management*, *31*(1): 180 - 190.
- 13-Doayi, H; Borjalipour, Sh (2010). An investigation of the Relationship between perceived organizational support and organizational commitment and turnover intention. *Journal of Public Administration Perspective*, *3*: 63-77. (In persian)
- 14-Eisenberger, R., Huntington, R. and Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. *71*(3): 500-507.
- 15-Eisenberger, R.; Rhoades, L. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Organizational Psychology*, *87*(4): 698-714.
- 16-Filipova, Anna A. (2011). Relationships among Ethical Climates, Perceived Organizational Support, and Intent -to-Leave for Licensed Nurses in Skilled Nursing Facilities. *Journal of Applied Gerontology*, originally published online 19 January: 30 - 44.
- 17-Foadjee, M. (2007). *Courses of Psychology and mental health in Hajj. Mashhad: umrah pilgrimage Agencies*
- 18-French JRP. (1976). *Job demands and worker health*, Washington D.C: American Psychological Association.
- 19-Ganji, H. (2000). *Mental health*, 3th Edition. Tehran: Arasbaran publication. (In persian)
- 20-Ghadampour, E. (2015). An Investigation of the relationship between organizational factors and mental health of the staff in state organizations of Lorestan province. *yafte*. *17* (3): 95-105. (In persian)
- 21-Gholipour, A., Mohamm Esmaily, N. (2014). *GM-HRM 34000 Standard*. Tehran: Mehrban publivation. (In persian)
- 22-Greenberg, J.; Baron, R. A. (2000). *Behavior in organizations*. Prentice-Hall, Inc.
- 23-Hasani, M., Haidarizadeh, Z., Ghasemzadeh Alishahi, A. (2012). An Investigation of the role and influence of Islamic ethics and organizational culture on job satisfaction and organizational commitment of staff of Shahid Chamran University Ahvaz. *Islamic management quarterly*, *20*(2): 9-32. (In persian)

- 24-Hutchison, S.; Garstka, M. (1996). Sources of perceived organizational support: goal setting and feedback. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(15): 1351-1366.
- 25-Jahangir, F., Pazargadi, M., Mahfoozpoor, S., Akbarzadeh, Baghban AR. (2007). An Investigation of the relationship between organizational commitment, job satisfaction and personal factors of nurses in surgical wards in hospitals related to Shahid Beheshti University of Medical Sciences. *Pajoohandeh Journal*, 12 (5) :407-416. (In persian)
- 26-Katherine, H. (2011). The Influence of Vision on Perceived Organizational Support, *Kravis Leadership Institute. Leadership Review*. 11: 157-170.
- 27-Keshtidar, M. (2002). An Investigation of the relationship between burnout and locus of control and it's comparison between managers of Colleges and Departments of Physical Education and nonPhysical Education in Universities. PhD Thesis, Faculty of Physical Education and Sport Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran, Not published.
- 28-koushazade A, azizabadi A. (2016). The Effect of Perceived Organizational Justice on Turnover Intention by Mediating Perceived Organizational Identification, Organizational Support, and Job Satisfaction. *Knowledge & Research Applied Psychology*, 15 (56) :25-36. (In persian)
- 29-Lamastro, V. (2000). Commitment and perceived organizational support. *National Forum*, 13(3): 112-119.
- 30-Madani, H., Zahedi, M.J (2005). Prioritizing the affecting factors on organizational commitment (Case Study: Fajr & Bidboland gas processing companies). *Journal of Iran Sociology*, 6(1): 3-33. (In persian)
- 31-Mahmoodi A, TabatabaeiNasab S. (2015). An Investigation of the Relationship between Mental Health and Organizational Employees' work Fatigue and Deputyships of Yasouj Medical Science University. *Armaghan-e-danesh*. 20 (5) :444-452. (In persian)
- 32-Maleki, S., Monfared, S. (2016). Analyzing and prioritizing the importance of the tasks of municipalities by using TOPSIS model. *Studies in Urban Management Quarterly*, 7(21): 93-106. (In persian)
- 33-Mehdad, A., Dehghan, E., Golparvar, M., Shojae, A (2011). The relationship between mental health component of workplace and organizational commitment and organizational trust of Gas Refinery Employees in Sorkhoon and Qeshm. *Journal of Knowledge & Research in Applied Psychology*, 13(2): 71-80. (In persian)

- 34-Mehri Muhhamadpoor, M., Shakernia, I. (2015). Sense of Security, Religion Commitment and Psychological Hygiene, with Women's Job Satisfaction, *Journal of security-Sociality research of women and family*, 3(1): 23-38. (In persian)
- 35-Mohammadi, A., Gholami, F. (2016). An Investigation of the relationship between philosophical thought of school administrators and mental health of teachers in elementary schools in Tehran. *Quarterly Journal of Educational Leadership & Administration*, 9(1): 135-148. (In persian)
- 36-Mousavi, M., Esmaeily, A.R. (2013). Organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behaviors. *Development of human resources management and support quarterly*, 8(29): 123-156. (In persian)
- 37-Mowday, R. T.; porter, L. W.; & steers, R. M. (1982). *Employee organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic press.
- 38-Myria W. Allen; Deborah J. Armstrong, Margaret F. Reid, Cynthia K. Riemenschneider (2008). Factors impacting the perceived organizational support of IT employees. *Information & Management*, 45(8): 556-563.
- 39-Nasiri Valik bani F. (2014). The Relationship between Perceived Organizational Protection of Urban Management with Social Responsibility and Municipal Employees' Job Performance of Hamadan. *Journal Urban Economics and Management*, 8: 97-108. (In persian)
- 40-Pourghaz, A.W., Salehi Rad, S. (2016). Organizational Support and its Relationship with Quality of Working Life of Power Department Staff in Zabol City. *Journal of Public Management Researches*, 9(32): 97-116. (In persian).
- 41-Rajabi Farjad, H., Rashidpour, A., Ahmadi, S.J. (2001). An Investigation of the relationship between quality of work life and organizational commitment of Staff. *Journal of Human Resource Studies*, 2(6): 119-139. (In persian)
- 42-Riggle, J.; Robert, Diane; R., Edmondson; John, D., Hansen (2009). A met analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62: 1027-1030.
- 43-Saatchi, M., Ghasemi, N., Namazi, S. (2008). An investigation of the relationship among managers' job motivation, job satisfaction and organizational commitment of staff in MARVDASHT high school.

Journal of New Approaches in Management of Islamic Azad University, Marvdasht Branch, 1(2): 147-168. (In persian)

44-Salajeghe, P. (2001). An investigation of the effective factors on organizational commitment of mangement in different levels in Kerman industry (Nonferrous metals). MA Thesis in Public Administration, Islamic Azad University-Kerman Branch, Kerman, Iran, Not published. (In persian)

45-Shamloo, S. (2001).mental health, 14th Edition. Tehran: Roshd publication. (In persian)

46-Smaeily Riyahi, M., Verdinia, A., Pourhossein, S.Z. (2010). An Investigation of the relationship between social support and mental health. Social Welfare Quarterly, 10(39): 85-121. (In persian)

47-Vandenberghe, C.; Bentein, K.; Stinglhamber, F. (2004). Affective commitment to the organization, supervisor, and work group: Antecedents and outcomes. Journal of Vocational Behavior, 64(1): 47-71.

48-Whitener, E. M. (2001). Do “high commitment” human resource practices affect employee commitment? A cross-level analysis using hierarchical linear modeling. Journal of Management, 27: 515-535.

49-Yaghoubi, N.M., Ahmadnia Chenijani, A. (2014). An Investigation of the Relationship between Strategic Approach of HRM and Organizational Commitment of Employees. Journal of Public Organizations Management, 2(3): 49-64. (In persian)