

## مدل یابی علی میان مبادله رهبر-عضو، حمایت سازمانی ادراک شده و عاطفه نسبت به شغل با مؤلفه های نگاه سلامت سازمانی و بهزیستی روان‌شناختی کارکنان بیمه خدمات درمانی

### Casual modeling between exchange leader - member , perceived organizational support and positive affect to job with nine components of organizational health and well-being Medical Service Insurance Organization

ریحانه دژبان<sup>۱</sup>، آذین تقی پور<sup>۲</sup>

#### Abstract

The purpose of this study was to propose the model of causal modeling between leader-member exchange, perceived organizational support on the organizational health, by investigation to mediating role of positive affect to job. In this study 130 participants were selected from Medical Service Insurance Organization employees of Khuzestan. They were selected by random sampling. The study design was a descriptive survey and data were collected by questionnaires: leader-member exchange (Graen, Novak & Sommerkamp, 1982), perceived organizational support (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa), organizational health (Sarrafard, 1387), psychological well-being (Ryff, 1989) and positive affect to job (Fox, 1999). In this study direct and indirect effects quality of leader-member exchange, organizational perceived support and positive affect to job was investigated on factors of organizational health and psychological well-being by AMOSE 16TH edition. The results showed that LMX effected on all of organizational health's factors and four dimensions of psychological well-being. these were significant and positive ( $p < 0.01$ ). perceived organizational support also effected on organizational health's factors. Finally positive affect to job mediated relation among predictive variables and criterions.

**Key words:** leader-member exchange, perceived organizational support, organizational health, psychological well-being, positive affect to job.

#### چکیده

این پژوهش با هدف مدل‌یابی علی میان مبادله رهبر-عضو و حمایت سازمانی ادراک شده با مؤلفه های سلامت سازمانی و بهزیستی روان‌شناختی با بررسی نقش میانجی‌گری عاطفه نسبت به شغل، طراحي، اجرا و تحليل گرديد. بدین منظور، ۱۳۰ نفر از کارکنان سازمان بیمه‌ای خدمات درمانی استان خوزستان به عنوان نمونه براساس نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. روش پژوهش در این مطالعه از نوع توصیفی (همبستگی) بوده و داده‌ها با استفاده از پرسشنامه مبادله رهبر-عضو (گراین، نوواک و سومرکمپ، ۱۹۸۲)، پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده (آیزنبرگر، هانتینگتون، هاتچیسون و ساوا، ۱۹۸۶) و پرسشنامه سلامت سازمانی (صراف فرد، ۱۳۸۷)، پرسشنامه بهزیستی روان‌شناختی (ریف، ۱۹۸۹) و عاطفه نسبت به شغل (فاکس، ۱۹۹۹)، بدست آمد. با استفاده از نرم افزار AMOS18، اثرات مستقیم و غیرمستقیم کیفیت تبادل رهبر-عضو و حمایت سازمانی ادراک شده، بر عوامل سلامت سازمانی و بهزیستی روان‌شناختی، مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های به دست آمده از این پژوهش حاکی از آن است که مبادله رهبر-عضو بر هر نه بعد سلامت سازمانی و چهار بعد بهزیستی روان‌شناختی اثر مثبت و معنادار داشت  $p < 0.01$  و حمایت سازمانی ادراک شده نیز بر نه مؤلفه سلامت سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. سرانجام عاطفه نسبت به شغل رابطه میان متغیرهای پیش‌بین و ملاک را میانجی‌گری کرد.

**واژه های کلیدی:** مبادله رهبر-عضو، حمایت سازمانی ادراک شده، سلامت سازمانی، بهزیستی روان‌شناختی، عاطفه نسبت به شغل

۱- کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی - دانشگاه اصفهان

۲- دانشجوی دکتری روانشناسی عمومی - دانشگاه شهید چمران اهواز

## مقدمه

یک سازمان همواره باید برای بقای خود با مشکلات موجود، چه در درون سازمان و چه در بیرون سازمان، مبارزه کند. سازمان سالم، سازمانی است که برای ادامه‌ی حیات خود قادر است به اهداف و مقاصد انسانی خود دست یابد، موانعی را که در دستیابی به هدف‌هایش با آن مواجه می‌شود، بشناسد و این موانع را از پیش پای خود بردارد. سازمان سالم، سازمانی است که درباره‌ی خود و موقعیتی که در آن قرار گرفته است، واقع بین باشد، قابلیت انعطاف داشته و قادر باشد برای مقابله با هر مشکلی، بهترین منابع خود را به کار گیرد (ساعتچی، ۱۳۸۵، ص ۷۸).

سلامت سازمانی، یکی از گویاترین و بدیهی‌ترین شاخص‌های اثربخشی سازمانی است. «هرزبرگ» عواملی چون طرز تلقی و برداشت کارکنان، شیوه اداره امور، خط‌مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی، امنیت کاری، شرایط کاری، مقام و منزلت، سطح حقوق و دستمزد، استقرار روابط متقابل دو جانبه سرپرستان، همگان و مرئوسان و زندگی شخصی کارکنان را برای تأمین و حفظ سلامت سازمان لازم دانسته است و معتقد است نبود این عوامل ممکن است چنان کارمندان را دچار عدم رضایت سازد که سازمان را ترک کرده و موجودیت آن را به مخاطره اندازند.

مفهوم سلامت سازمانی را اولین بار مایلز در سال ۱۹۶۹ تعریف کرد. به نظر وی سلامت سازمانی عبارت است از دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی خود برای سازگاری بیشتر. یک سازمان سالم جایی است که افراد می‌خواهند در آنجا بمانند و کار کنند و افرادی سودمند و مؤثر باشند (جاهد، ۱۳۸۴، ص ۱۷). برای اینکه سازمان از اثر بخشی برخوردار باشد باید در طول زمان سه دسته فعالیت اصلی را به انجام برساند. (۱) نیل به اهداف، (۲) حفظ بقا خود، (۳) تطبیق با محیط. بنابراین، سازمان باید ضمن اثر بخش بودن و حفظ بقا خود استعداد و آمادگی تغییر را نیز داشته باشد. بنابراین سازمان‌های سالم امروز اگر ثابت بمانند در آینده به طور حتم از سلامت کافی برخوردار نخواهند بود (صراف فرد، ۱۳۸۷).

در گذشته توجه تحقیقات سلامت سازمانی به محیط فیزیکی کار معطوف بود، اما تحقیقات جدید مؤلفه‌های روانی محیط کار را بیشتر مورد تأکید قرار دادند. بر اساس نتایج تحقیقات اخیر که در ارتباط با کار و سلامتی انجام شده‌اند، ۱۰ مشخصه برای محیط‌های کاری سالم عنوان گردیده است که عبارتند از

(یولانی، ۱۳۸۶): وضوح نقش و قابلیت دسترسی به آن، الزامات کاری معقول، کنترل شغل و حدود اختیارات در تصمیم‌گیری، حمایت اجتماعی محیط کار، پاداش‌های عادلانه و رفتار منصفانه، دستمزد کافی، ساعات کاری رضایت‌بخش، امنیت شغلی، جو سازمانی ایمن و ترتیبات استخدامی سالم. مایلز برای تعریف و توضیح سلامت سازمانی، از ده ویژگی مدد گرفته است. این ویژگی‌ها با هم در تضاد نیستند و با یکدیگر تعامل دارند. در سنجش سلامت سازمانی نیز این ده ویژگی معیارهای اندازه‌گیری این مفهوم قرار می‌گیرند. این ده ویژگی مشتمل است بر: تمرکز بر هدف؛ شایستگی ارتباطات؛ توزیع بهینه‌ی قدرت؛ کاربرد منابع؛ اتحاد و همبستگی؛ روحیه؛ نوآور بودن؛ خودخودمختاری؛ سازگاری با محیط و کفایت حل مشکلات (صراف فرد، ۱۳۸۷).

بیشتر مطالعاتی که درباره سلامت سازمانی انجام شده‌اند، بیانگر این مطلب بوده‌اند که دو منبع برای ایجاد سلامت سازمانی و کامیابی در محل کار وجود دارد. مهمترین منبع سلامت سازمان عبارت از سبک رهبری و رفتار مدیران مستقیم افراد است. منبع دوم عبارت است از سرمشق‌های سازمانی. از آنجا که سرپرستان ارتباط مستقیمی با افراد دارند کیفیت روابط آنان با زیردستان می‌تواند در بروز نشانه‌های سلامت سازمانی نقش بسزایی داشته باشد. بنابراین نیاز به بررسی ارتباط میان کیفیت رابطه سرپرست و زیردست با مشخصه‌های سلامت سازمانی می‌تواند برای هر چه مطلوب‌تر کردن محیط کار راه گشا باشد.

ایده‌های اصلی نظریه مبادله اجتماعی در دهه ۱۹۶۰ میلادی از سوی جامعه‌شناسان متعددی همچون بلائو (۱۹۶۵)، گلدنر (۱۹۶۵)، لوینسون (۱۹۶۵) مطرح گردید. بخشی از نظریات جامعه‌شناختی سازمان‌ها، سعی در تبیین سه حوزه کاربردی نظریه مبادله اجتماعی دارند: تحلیل مبادله بین رهبران و اعضای<sup>۱</sup> (LMX) سازمان، تعهدسازمانی و حمایت سازمانی. نظریه تبادل اجتماعی ارتباط زیادی با تحقیقات LMX دارد. از ابتدای دهه‌ی ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ تاکنون به فرایندهای تبادل، توجه قابل ملاحظه‌ای شده است (بلا، ۱۹۶۴؛ گلدنر، ۱۹۶۰؛ هومنز، ۱۹۵۸؛ سالیس، ۱۹۷۲؛ تیپوت و کلی<sup>۲</sup>، ۱۹۵۹ به نقل از لیدن و ماسلین، ۱۹۹۸). اخیراً LMX به عنوان یک رابطه-ی منحصر به فرد، بر پایه‌ی تبادل اجتماعی میان رهبران و

<sup>۱</sup> leader-member exchange

<sup>۲</sup> Blau, Gouldner, Homans, Sahlins, Thibaut and Kelley

خوشبختی کارکنان اهمیت می‌دهد ( بهارلویی، ۱۳۸۸). پژوهش‌های اولیه نشان داد که حمایت سازمانی بالا، نشانگر محیط‌های امن در سازمان است. از این رو حمایت سازمانی ادراک شده از سوی اعضا نیز می‌تواند از عوامل افزایش دهنده سلامت سازمانی در نظر گرفته شود.

از سوی دیگر سلامت روان فردی اشخاص نیز مورد مهمی است که می‌بایست به آن توجه لازم را داشت. در مورد سلامت روان نظریه‌ها و در نتیجه تعاریف متعددی وجود دارد. یکی از نظریه‌هایی که غالباً مورد بررسی قرار گرفته است دیدگاه ریف<sup>۳</sup> در مورد بهزیستی روان‌شناختی است. با تأکید بر اینکه سلامت مثبت چیزی بیش از فقدان بیماری است ( ریف و سینگراف ۱۹۹۶). ریف (۱۹۸۶) پیشنهاد کرد که بهزیستی روان‌شناختی به آنچه فرد برای بهزیستی و رفاه به آن نیاز دارد اشاره می‌کند. ریف ۶ بعد را برای بهزیستی روان‌شناختی منظور کرده است. این ابعاد عبارتند از استقلال، تسلط محیطی، رشد شخصی، ارتباط مناسب با دیگران، هدف در زندگی و پذیرش خود.

مفهوم دیگری که با بهزیستی روان‌شناختی ارتباط تنگاتنگی دارد عاطفه‌ی مثبت است. عاطفه‌ی مثبت به عنوان گرایش به داشتن احساس کلی بهزیستی است تا هیجانات مثبتی تجربه شود و تا شخص خود را در درگیری در روابط بین فردی و پیشرفت به طور مطلوبی ببیند (بارون، ۱۹۹۶). عاطفه‌ی مثبت همراه با مهارت‌های ارتباط بین فردی است که موجب تعاملات اجتماعی راضی کننده و مؤثری می‌شود ( جرج، ۱۹۹۸). بنابراین به طور منطقی روابط بین فردی سرپرست و زیردست می‌تواند یکی از عوامل بوجود آورنده‌ی آن شود و از سوی دیگر ادراک فرد از حمایت‌های سازمانی می‌تواند بر تعاملات کارا تر شخص اثرگذار باشد. همچنین یکی از شاخص‌های بارز بهزیستی روان‌شناختی داشتن روابط بین فردی مطلوب و رشد شخصی فرد است که می‌تواند ناشی از عاطفه‌ی بوجود آمده از روابط مثبت با سرپرست و سازمان باشد که به شغل نیز سرایت می‌کند. رهودز و آیزنبرگر (۲۰۰۲)، بیان می‌کنند که امکان دارد حمایت سازمانی ادراک شده بر واکنش‌های عاطفی عمومی نسبت به شغل تأثیر بگذارد. آنها این واکنش را به دو دسته خشنودی شغلی و خلق مثبت تقسیم کردند. خشنودی شغلی به نگرش عاطفی کلی به شغل اشاره دارد. خلق مثبت از لحاظ مفهومی با خشنودی شغلی متفاوت بوده و به عنوان

اعضا تعریف می‌شود. نیرومندی روابط کاری در یک مبادله که میان یک کارمند با سرپرستش رخ می‌دهد، تبادل رهبر- عضو نام گذاری شده است (کت، مارکز و رانی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). تبادل رهبر- عضو تلاش می‌کند تا کیفیت رابطه زوجی میان رهبر و اعضای گروه کاری‌اش را توضیح دهد. آن اعضایی که روابط کیفی بالایی را با رهبر درک می‌کنند اغلب برخورد ممتازی را دریافت می‌کنند، از جمله سطوح بالاتر آزادی عمل برای تصمیم‌گیری، فرصت‌های رشد بیشتر و سطوح بالاتر حمایت (کیم، لی و کارلسون، ۲۰۱۰). هنگامی که روابط تبدالی کیفیت پایینی دارند تعاملات بین فردی میان رهبر و زیردست به طور عمده محدود به برآوردن الزامات و وظایف مقرر می‌گردد و زمانی که این تعاملات از کیفیت بالایی برخوردار است دربرگیرنده الگوهای تبادل اجتماعی است که فراتر از الزامات قرارداد شده می‌رود. در این تبادلات رهبران ممکن است پایش، ضمانت و تکفل زیردستان در شبکه‌های اجتماعی را بر عهده گیرند (اسپارو و لیدن، ۲۰۰۵).

کارکنان علاوه بر یک مبادله‌ی خوب با سرپرست، به احترام و توجه‌ای که از سوی سازمان دریافت می‌کنند نیز اهمیت می‌دهند. آنها در مورد تعهدی که سازمان به آنها دارد، نگرانی‌هایی دارند. وقتی که سازمان از طریق تأیید و احترام، پرداخت و ارتقا و دسترسی به اطلاعات برای کارکنان ارزش قائل می‌شود آنان نیز به نحو مطلوب‌تری شغل‌شان را به عهده می‌گیرند و بنابر هنجار تقابل، جهت‌گیری‌های کارکنان و کارفرما همسو می‌شوند (رودز و آیزنبرگر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). برای نخستین بار آیزنبرگر، آیزنبرگر، هانتینگتون، هاتچیسون و ساوا (۱۹۸۶)، ایده حمایت سازمانی ادراک شده را به طور رسمی در ادبیات جامعه‌شناسی سازمان‌ها وارد نمودند. در طی دو دهه تلاش‌های بیشماری توجه خاص به تحلیل ماهیت و چگونگی شکل‌گیری حمایت سازمانی صورت گرفته است. یکی از اهداف مقاله حاضر بررسی رابطه‌ی حمایت سازمانی ادراک شده با سلامت سازمانی است که به عنوان یکی از کاربردهای سه گانه نظریه مبادله اجتماعی تلقی می‌شود. حمایت سازمانی ادراک شده توصیف کننده‌ی کیفیت رابطه‌ی کارکن- سازمان است، که به شکل ادراک کارکنان است از این که سازمان مراقب رفاه آنان است و به کمک های آنها ارج می‌نهد ( آری، بودهاور و چن، ۲۰۰۲). همچنین بازتاب باور عمومی کارکنان است در مورد اینکه سازمان محل کارشان برای آنها ارزش قائل بوده و به

<sup>1</sup> -Kath, Marks & Ranney

<sup>2</sup> -Rhoades & Eisenberger

<sup>3</sup> -Ryff

پژوهش آلفای کرونباخ  $0/80$  بدست آمد که نشان دهنده‌ی پایایی مطلوب است.

- پرسشنامه تبادل رهبر- عضو: این پرسشنامه توسط گراین، نوواک و سومرکمپ<sup>۴</sup> در سال ۱۹۸۲ طراحی شده است. ضریب پایایی آن بر اساس آلفای کرونباخ  $0/91$  گزارش شده است (حقیقت جو، ۱۳۸۴). پرسشنامه LMX دارای ۷ سؤال بوده و پاسخ‌ها روی یک مقیاس پنج نقطه‌ای ثبت می‌شوند. میانگین ۷ آیتم به عنوان نمره LMX محاسبه می‌شود (گوپتا و کریشنان<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴). در این پژوهش نیز ضریب پایایی آن به روش آلفای کرونباخ  $0/93$  محاسبه شد.

- پرسشنامه عاطفه نسبت به شغل: این پرسشنامه توسط فاکس و همکاران (۱۹۹۹)، طراحی شد. فرم کوتاه آن ۲۰ سؤالی است که ۱۰ سوال عاطفه‌ی مثبت نسبت به شغل و ۱۰ سؤال دیگر عاطفه‌ی منفی نسبت به شغل را می‌سنجد. در پژوهش صباحی پایایی کل آن را  $0/74$  گزارش کردند. در این پژوهش نیز پایایی مطلوب بدست آمد.

- پرسشنامه سلامت سازمانی: این پرسشنامه که بر اساس نظریه‌ی سلامت سازمانی مایلز توسط صراف فرد (۱۳۸۷) ساخته شد و در پژوهش خود به کار گرفت شامل ۳۰ ماده است که به منظور پاسخ‌گویی از طیف پنج درجه‌ای لیکرتی استفاده شد. ضریب پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر بوسیله‌ی آلفای کرونباخ  $0/97$  بدست آمد.

- پرسشنامه بهزیستی روانشناختی: در این پژوهش از فرم کوتاه (۱۸ سؤالی)، مقیاس بهزیستی روان‌شناختی ریف و کیز<sup>۶</sup> (۱۹۹۵)، استفاده گردید. این مقیاس دارای شش بعد استقلال، تسلط محیطی، رشد شخصی، ارتباط مناسب با دیگران، هدف در زندگی و پذیرش خود است. در این پژوهش پایایی ابعاد به ترتیب  $0/48$ ،  $0/56$ ،  $0/79$ ،  $0/32$ ،  $0/38$  و  $0/56$  بدست آمد. پایایی کل مقیاس نیز  $0/73$  بود.

وضعیت هیجانی و عاطفی عمومی، بدون هدف ویژه‌ای، مورد نظر است. چنین فرض شده است که خلق به عنوان عنصر وضعیت‌ی کارآمدی، تحت تأثیر محیط است (جرج و بریف، ۱۹۹۲). حمایت سازمانی ادراک شده ممکن است احساس شایستگی و ارزشمندی را افزایش داده و بنابراین موجب ارتقا خلق مثبت شود. نتایج رهودز و آیزنبرگر<sup>۱</sup> (۲۰۰۲)، نشان داد که رابطه‌ی میان عاطفه نسبت به شغل با حمایت سازمانی ادراک شده قوی است. همچنین پژوهش نشان داده است که عاطفه نسبت به شغل رابطه میان تعارضات کاری بین فردی با سلامت را میانجی‌گری می‌کند (لوپرز، لوگهلین و زویگ، ۲۰۰۵).

با توجه به مطالب یاد شده یکی از اهداف عمده پژوهش حاضر بررسی این موضوع است که آیا تبادل رهبر- عضو با مؤلفه‌های سلامت سازمانی و بهزیستی روان‌شناختی رابطه دارد و آیا عاطفه نسبت به شغل این رابطه را میانجی‌گری می‌کند؟ همچنین این پژوهش در ادامه به دنبال بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده از سوی اعضای سازمان با سلامت سازمانی و بهزیستی روان‌شناختی کارکنان آن است و اینکه آیا عاطفه نسبت به شغل این رابطه را میانجی‌گری می‌کند؟

## روش

کلیه‌ی کارکنان ادراه‌ی خدمات درمانی استان خوزستان که در تابستان ۱۳۸۹ در ادارات سطح استان مشغول به کار بودند، جامعه آماری در پژوهش حاضر را تشکیل دادند. از این جامعه نمونه‌ی ای به حجم ۱۳۰ نفر بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. از این تعداد ۱۰۰ نفر پرسشنامه‌ها را تکمیل کردند. در این پژوهش تبادل عضو- رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده به عنوان متغیر پیش‌بین و سلامت سازمانی و بهزیستی روان‌شناختی به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شد. برای پاسخ به سوالات این پژوهش از همبستگی ساده، رگرسیون چندگانه و تحلیل مسیر استفاده شد. ابزارهای به کار گرفته شده در این پژوهش عبارتند از:

- پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده: این پرسشنامه توسط آیزنبرگر<sup>۱</sup>، هانتینگتون<sup>۲</sup>، هاتچیسون<sup>۳</sup> و ساوا<sup>۳</sup> (۱۹۸۶) ساخته شد. در این پژوهش از فرم کوتاه آن که شامل ۸ سؤال است، استفاده گردید. پایایی این ابزار در پژوهش زکی (۱۳۸۵)،  $0/89$  گزارش شده است. در این

<sup>4</sup> Graen, Novak & Sommerkamp

<sup>5</sup> Gupta & Krishnan

<sup>6</sup> Ryff & Keyes

<sup>1</sup> Eisenberger

<sup>2</sup> Huntington

<sup>3</sup> Hutchison & Sowa

## یافته‌ها

اطلاعات توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش در جدول ۱ آمده است.

## جدول ۱.

میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
مبادله رهبر - عضو	۲۴/۰۶	۶/۴۹
حمایت سازمانی ادراک شده	۲۳/۷۶	۵/۹۶
عاطفه مثبت	۳۰/۵۱	۹/۶۶
عاطفه منفی	۳۸/۳۸	۹/۱۸
بهبودی روانشناختی	۱۴/۷۴	۴/۷۱
سلامت سازمانی	۸۰/۶۲	۲۰/۳۵

پیش از ارزیابی الگوی ساختاری به منظور نشان دادن رابطه بین متغیرهای آشکار با متغیرهای نهان، الگوی تحلیل عاملی تأییدی اجرا گردید. الگوی پیشنهادی در این پژوهش شامل سه متغیر نهان ابعاد بهبودی روانشناختی، سلامت سازمانی و عواطف است که هر یک از آنان توسط چندین متغیر آشکار، اندازه‌گیری شده‌اند که در تحلیل نهایی، همه متغیرهای آشکار (خرده مقیاس‌ها یا

ابعاد) سلامت سازمانی و عواطف بر روی سازه زیربنایی خود، دارای بار عاملی مثبت معنی‌داری بودند، اما دو بعد از بهبودی روانشناختی (استقلال و هدف در زندگی) روابط کمی با سازه زیربنایی خود داشتند، در نتیجه از تحلیل حذف شدند. شکل ۱، الگوی تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای نهان را در پژوهش حاضر نشان می‌دهد.

## جدول ۲.

شاخص‌های نیکویی برازش تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای نهان

شاخص پراکندگی	$2\chi$	df	$2/df\chi$	RMSEA	GFI	CFI	IFI	NFI	TLI
الگوی پیشنهادی	۱۵۶/۸	۸۵	۱/۸۴	۰/۰۹	۰/۸۳	۰/۹	۰/۹۳	۰/۸۷	۰/۹۱

همانطور که جدول ۲ نشان می‌دهد نتایج الگوی تحلیل عاملی تأییدی، بیانگر برازشی قابل قبول است و نشان می‌دهد که الگوی اندازه‌گیری متغیرهای نهفته، از برازندگی و روایی سازه‌ای نسبتاً خوبی برخوردار است. پس از ارزیابی الگوی اندازه‌گیری متغیرهای نهان، جهت ارزیابی الگوی پیشنهادی، از روش الگویابی معادلات ساختاری بر اساس

نرم افزار AMOS18 با برآورد حداکثر درست نمایی (ML) استفاده گردید. به منظور بررسی برازندگی مدل پیشنهادی از شاخص‌های نیکویی برازش، استفاده شده است. از میان شاخص‌های نیکویی برازش متنوع موجود، در پژوهش حاضر از شاخص‌های برازندگی ذکر شده در جدول ۳ استفاده شده است.

جدول ۳.

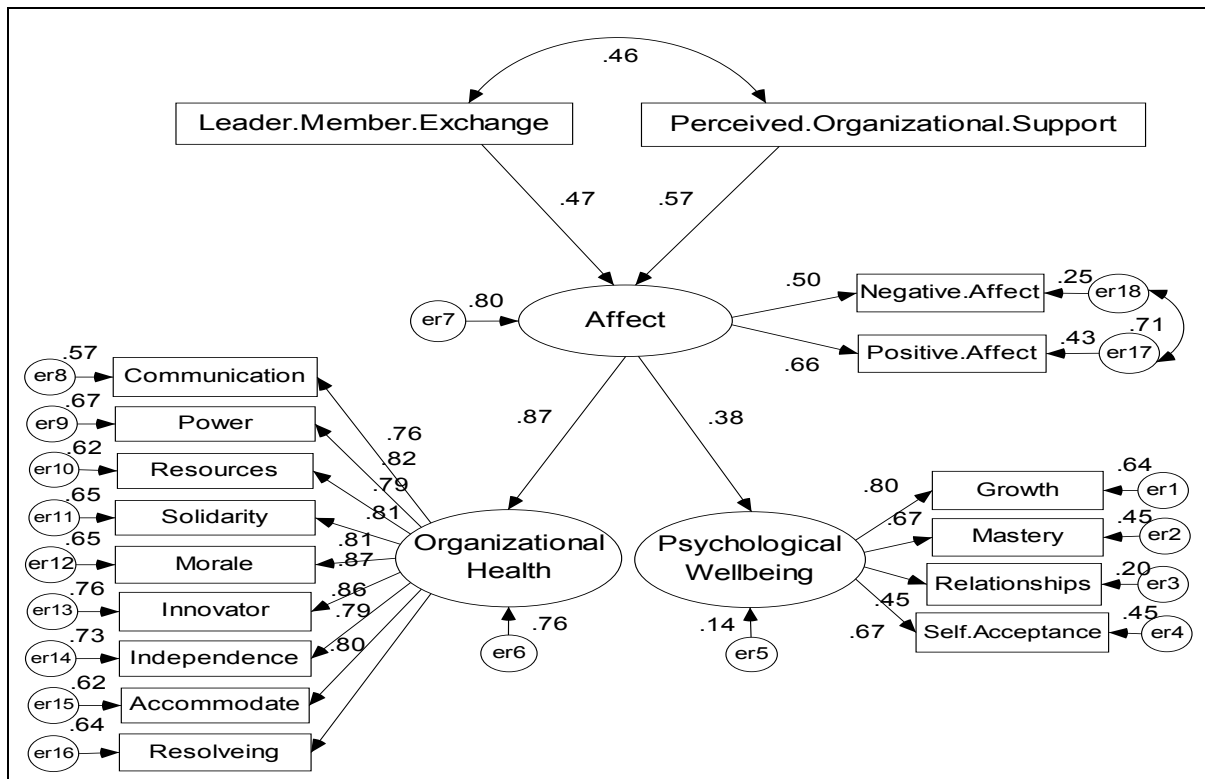
برازش الگوی پیشنهادی براساس شاخص های پراکندگی

شاخص پراکندگی	$2\chi$	df	$2/df\chi$	RMSEA	GFI	CFI	IFI	NFI	TLI
الگوی پیشنهادی	۲۴۰/۸	۱۲۹	۱/۸۶	۰/۰۹	۰/۸	۰/۹	۰/۹	۰/۸۷	۰/۹

از یافته‌های جدول ۳ می‌توان نتیجه گرفت که الگوی پیشنهادی با در بر گرفتن موارد اصلاحی، از نیکویی برازش قابل قبولی برخوردار است. شکل ۲ تحلیل مسیر الگوی پیشنهادی همراه با ضرائب مسیر را نشان می‌دهد. ضریب مسیر تبادل عضو- رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده با عاطفه نسبت به شغل به ترتیب ۰/۴۷ و ۰/۵۷ می‌باشد. ضریب مسیر عاطفه نسبت به شغل با سلامت سازمانی و بهزیستی روانشناختی به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۳۸ می‌باشد که همگی در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است. از طرف دیگر، یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل آماری نشان می‌دهند که اندازه اثر غیرمستقیم تبادل عضو - رهبر بر روی سلامت سازمانی و بهزیستی روانشناختی با میانجی‌گری عاطفه نسبت به شغل به ترتیب ۰/۴۱ و ۰/۱۸

می‌باشد. همچنین اندازه اثر غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک شده بر روی سلامت سازمانی و بهزیستی روانشناختی با میانجی‌گری عاطفه نسبت به شغل به ترتیب ۰/۵ و ۰/۲۲ است. به منظور آزمون معنی‌داری این اثر غیرمستقیم، از آزمون خود راه انداز نرم افزار AMOS18 استفاده شد. نتایج آزمون مذکور نشان می‌دهد که اثر غیرمستقیم تبادل عضو-رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده بر روی سلامت سازمانی از طریق عاطفه نسبت به شغل در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است و اثر غیرمستقیم تبادل عضو-رهبر و حمایت سازمانی ادراک شده بر روی بهزیستی روانشناختی از طریق عاطفه در سطح ۰/۰۵ معنادار بود.

شکل ۲. تحلیل مسیر و ضرائب مسیر مدل تأیید شده



## بحث

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهند که عاطفه نسبت به شغل رابطه‌ی میان تبادل رهبر - عضو و سلامت سازمانی و بهزیستی روان‌شناختی را میانجی‌گری می‌کند و این بیانگر تأیید فرضیه اول و دوم است. این بدان معناست هنگامی که کیفیت تعاملات و تبادلات بین سرپرست و زیردست بلافصل‌اش، از نقطه نظر زیردست بالا است، عاطفه نسبت به شغل در جهت مثبت ارتقاء می‌یابد (مشابه نتایج جوهنسون، ۲۰۰۸) و عاطفه مثبت نیز باعث سلامت سازمانی ادراک شده‌ی بالاتر می‌گردد. از سوی دیگر تعاملات خوب با سرپرست عاطفه‌ی مثبت را تحت تأثیر قرار داده و آن نیز به نوبه‌ی خود تعیین‌کننده‌ی بهزیستی روان‌شناختی کارکنان است.

در تبیین این یافته می‌توان گفت تبادلات سازنده بین سرپرست و زیردست بلافصل‌اش عاطفه‌ی مثبتی ایجاد می‌کند که به شغل نیز سرایت می‌کند و ادراک کارکنان را نسبت به کارش مثبت می‌سازد. کارکنان در سازمان همواره در حال تعامل با سازمان و نمایندگان آن هستند. یکی از این نمایندگان سرپرست بلافصل است که می‌تواند اثر مهمی در این مبادلات داشته باشد. هنگامی که کیفیت تعاملات مطلوب باشد محیط سازمان نیز به مکانی پویا و سالم تبدیل خواهد شد و سلامت فرد را نیز به دنبال خواهد داشت و این ناشی از حالت عاطفی مثبتی است که بر اثر این گونه تعاملات مثبت ایجاد شده است. تعاملات مطلوب معمولاً دربرگیرنده‌ی سطوح بالاتر اعتماد دو جانبه و وفاداری، ارتباط راحت و نفوذ دو طرفه است. افرادی که روابط کیفی بالایی را با سرپرست درک می‌کنند اغلب برخورد ممتازی را دریافت می‌کنند، از جمله سطوح بالاتر آزادی عمل برای تصمیم‌گیری، فرصت‌های رشد بیشتر و سطوح بالاتر حمایت. نوع رابطه میزان مبادله‌ی منابع مرتبط با کار از قبیل اطلاعات، تقسیم وظیفه‌ی چالش برانگیز و خودمختاری ارائه شده توسط سرپرست را تعیین می‌کند. با این وصف ارتباطات در چنین سازمانی نسبتاً عاری از تحریف و در همه‌ی سطوح به طور مؤثری برقرار است. همچنین دادن فرصت تصمیم‌گیری و خودمختاری به زیردستان که از نتایج رابطه با کیفیت بالا میان سرپرست و زیردست است توزیع قدرت را عادلانه می‌سازد. از سوی دیگر جز لازم سلامت سازمانی، یعنی روحیه نیز

تأمین می‌شود و کارکنان احساس رضایت خواهند کرد. هنگامی که کارکنان تعاملات مطلوبی داشته و در نتیجه خودمختاری افزایش می‌یابد کل سازمان نیز این ویژگی را پرورش داده و به صورت منفعلی در مقابل محیط عمل نمی‌کند. اما چنانچه کیفیت رابطه میان سرپرست و زیردست مطلوب نباشد ارتباطات رسمی و در چهارچوب قرارداد رسمی خواهد بود و اختیار چندانی به زیردست داده نخواهد شد و ارتباطات تنها در سطح عمودی در جریان خواهد بود. بنابراین کارکنان احساس مطلوبی نسبت به شغل خود نداشته و در حالت عاطفی منفی قرار می‌گیرند و در نتیجه روحیه در کل سازمان ضعیف خواهد شد و ارتباطات نیز از شایستگی لازم برخوردار نبوده، اتحاد و پیوستگی کاهش می‌یابد.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهند که عاطفه نسبت به شغل، رابطه‌ی میان حمایت سازمانی ادراک شده و سلامت سازمانی و بهزیستی روان‌شناختی را میانجی‌گری می‌کند و این بیانگر تأیید فرضیه سوم و چهارم است. سلامت سازمانی بر توانا بودن سازمان در بهینه‌سازی اثربخشی و بهزیستی کارکنان و سازگار شدن به صورتی مؤثر، با تغییرات درونی و بیرونی تأکید دارد (لیندستوم، شری، آهونن و کالوا، ۲۰۰۰). سلامت سازمانی یکی از نتایج حاصل از روابط افراد و سازمان است. بر اساس رویکرد مبادله‌ی اجتماعی وقتی سازمان به عنوان یک حامی ادراک شود می‌تواند در انتظار عکس‌العمل‌های مثبت از سوی کارکنان باشد. این عکس‌العمل‌ها یا به صورت رفتار و یا نگرش‌های مثبت خواهد بود. حمایت سازمان از اعضای خود، هنجار مقابله به مثل کردن را در میان اعضای مورد حمایت تشکیل می‌دهد و افراد را به نوعی موظف به جبران می‌سازد. هنگامی که چرخه‌ای از این تبادلات میان کارکنان و سازمان به طور عام، و میان هر یک از اعضا سرپرستان به طور خاص، شکل می‌گیرد به تدریج میزان اختیار و قدرتی که به کارکنان داده می‌شود رو به افزایش می‌گذارد. حمایت سازمان از اعضا در شرایط گوناگون، بویژه زمانی که افراد مشکلات کاری یا خانوادگی داشته باشند می‌تواند به رفاه و احساس رضایت کلی منجر گردد و روحیه مثبتی را در کارکنان ایجاد کند. همچنین برخورداری از احساس مثبت نسبت به شغل مبنی بر رضایت و آسوده بودن با انجام وظایف محوله است و



حیاتی است. نهایتاً اینکه بهتر است که سرپرستان اختیاراتی را، به ویژه در مورد نحوه انجام و زمان بندی وظایف، به زیردستان خود واگذار نمایند تا احساس استقلال و در نتیجه مؤثر بودن به کارکنان القا شود. به این ترتیب کارکنان با انگیزه‌ی بیشتری وظایف محوله را به اتمام خواهند رساند.

### منابع فارسی

- براتی نریمانی، احمد، حمید حقانی، رامین محمدی، فردین مرادی، بهزاد روحانی، مهدی طرسکی و رحیم خدایاری، (۱۳۹۰). رابطه‌ی سلامت سازمانی و شاخص‌های عملکردی در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران. مدیریت سلامت، ۴۶، ۳۱.
- بهارلویی بردشاهی، فرنگیس، (۱۳۸۸). رابطه بین عدالت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان ستادی شرکت ملی نفت ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی. دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- حقیقت‌جو، فاطمه، (۱۳۸۴). مقایسه آموزش نظریه LMX با و بدون خدمات مشاوره به مدیران و تاثیر آن بر نگرش‌های شغلی و رفتار مدنی سازمان کارکنان حوزه ستادی سازمان امور مالیاتی کشور. پایان نامه دکتری، دانشگاه تربیت معلم، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
- جاهد، حسینعلی، (۱۳۸۴). سلامت سازمانی. تدبیر، ۱۵۹.
- حقیقت‌جو، زهرا و فتاح ناظم، علی. (۱۳۸۶). خلاقیت مدیران، سلامت سازمانی و بهره‌وری کارکنان دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۴، ۱۴۳-۱۵۱.
- صراف فرد، الهام. (۱۳۸۷). بررسی رابطه‌ی بین مؤلفه‌های سلامت سازمانی و اعتماد سازمانی در میان دبیران دبیرستان‌های دخترانه‌ی شهر اصفهان. دانشگاه اصفهان. دانشکده‌ی علوم تربیتی و روانشناسی. پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد، مدیریت آموزشی.
- عباس زاده، میرمحمد، (۱۳۶۹). حرفه معلمی و رضایت شغلی، فصلنامه تعلیم و تربیت، ۱، ۷۴-۵۸.
- پولانی، مایکل. (۱۳۸۶). اقداماتی در جهت سلامت سازمانی. ترجمه محمد رضا علی پور. موسسه پژوهش و آموزش همکاران سیستم.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۵). روانشناسی کار ( کاربرد روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت). تهران: مؤسسه نشر ویرایش.
- گل‌پرور، محسن و کرمی، مهرانگیز. (۱۳۹۰). رابطه عاطفه مثبت و منفی صفت با بی‌عدالتی و رفتارهای مخرب کارکنان. مطالعات روان‌شناختی، ۳(۷). ۹۷-۱۳۰.
- یاریاری، فریدون، علیرضا مرادی و سلیمان یحیی‌زاده، (۱۳۸۶). رابطه هوش هیجانی و منبع کنترل با سلامت روان شناختی در بین دانشجویان دانشگاه مازندران. مطالعات روانشناختی، ۱، ۴۰-۲۱.

می‌تواند سبب احساس رضایتی کلی گردد. هنگامی‌که کارکنان احساس کنند سازمان، آنان را افرادی مهم و مفید می‌داند و از همکاری آنها سپاس‌گذاری به عمل می‌آورد احتمال بروز نوآوری در سازمان افزایش خواهد یافت و کارکنان به روش‌های قدیمی بسنده نخواهند کرد.

سازمان سالم در مواقعی که با شرایطی برخورد می‌کند که منابع سازمانی پاسخگوی آن نخواهد بود به بازسازی خود می‌پردازد. این بازسازی نیاز به اعضای متعهد و انعطاف پذیر دارد تا بتوانند همراه با تغییرات به پیش روند. اگر کارکنان با شغل خود ارتباط مؤثری برقرار کرده باشند و با انجام وظایف محوله احساس تحرک و سرزندگی داشته باشند احتمالاً تغییرات محیط پیرامون را پذیرفته و با اشتیاق با آنها هم جهت خواهند شد. عاطفه‌ی مثبت نسبت به شغل که با احساس آرامش، خرسندی و تحرک شناخته می‌شود باعث ایجاد تمایل به تلاش مؤثر در کارکنان می‌گردد و آنها را منعطف‌تر و مشتاق تغییرات مناسب، می‌سازد. علاوه بر اشتیاق به تغییرات، مطلوب است جو سازمان نیز حامی کارکنان باشد و به تلاش‌های کارکنان توجه کرده و آنها را مفید بداند. اگر کارکنان احساس کنند کوشش‌هایی که در انجام وظایف دارند مورد قدردانی قرار خواهد گرفت، با انگیزه‌ی بیشتری با تغییرات هماهنگ خواهند شد. بنابراین برخورداری از عاطفه‌ی مثبت نسبت به شغل و حمایت سازمانی ادراک شده تا حدی زمینه‌ای فراهم می‌گردد تا سازمان با محیط پیرامون خود، که بی شک متغیر خواهد بود، سازگار گردد.

به طور خلاصه می‌توان گفت حمایت سازمانی ادراک شده و کیفیت مطلوب رابطه میان سرپرست و زیردست منجر به ایجاد عواطف مثبت گردیده و حالت عاطفی مثبت نیز سلامت سازمانی و بهزیستی روانشناختی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و موجب ارتقا آن می‌شود. لذا پیشنهاد می‌شود مسئولان و مدیران از مسائل و مشکلات کاری و غیرکاری کارکنان خود مطلع شوند و تا حد امکان برای مرتفع ساختن آنها اقدامات لازم را انجام دهند زیرا مشکلات کارکنان می‌تواند مانعی برای دستیابی آنان به اهداف تعیین شده باشد. همچنین توصیه می‌شود جلسات گروهی جهت بهبود تعاملات درون گروهی برای سرپرستان و زیردستان تشکیل گردد. زیرا نتایج نشان می‌دهد تعاملات با کیفیت بالا میان سرپرست و زیردست برای برقراری ارتباطات سالم و مطلوب در کل سازمان امری مهم و



scale development. *Journal of Management*, 24, 43-72.

- Liden, R. C., Wayne, S. J & Sparrowe, R. T. ( 2000 ). An examination of the mediating role of psychological empowerment on the relations between the job, interpersonal relationships, and work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 85, 407-416.
- Lindstrom, K., Schrey, K., Ahonen, X. & Kaleva, S. (2000), "The Effects of Promoting Organizational Health on Worker Well-being and Organizational Effectiveness in Small and Medium-sized Enterprises", in L. Murphy & C. Cooper (Eds.), *Healthy and Productive Work*, London: Taylor & Francis.
- Patel, M. K. (1998). A Study of Organizational Health and Organizational Commitment among Industrial Employees. *Journal of Indian Association of Applied Psychology*, 24, 63-7.
- Lubbers, R., Loughlin, C & Zweig, D. (2005). Young workers' job self-efficacy and affect: Pathways to health and performance.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. ( 2002 ). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.
- Ryff, C. D & Keyes, C. L. M , (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Ryff, C. D & Singer, B. (1996). Psychological wellbeing meaning measurement and implications for psychotherapy research. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 65, 14-23.
- Sparrowe, R. T & Liden, R. C. (2005). Two routes to influence: Integrating leader-member exchange and social network perspectives. *Administrative Science Quarterly*, 50, 505-535.
- Wright, T.A. Cropanzano, R & Bonnet, D.G. ( 2007). The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 93-104.

## منابع انگلیسی

- Aryee, S., Budhwar, P. S. & Chen, X. C. (2002). "Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: test of a social exchange model". *Journal of Organizational Behavior*, 23, 267-285.
- Baron, R. (1996). Interpersonal relations in organizations. In K. Murphy (Ed.), *Individual differences and behavior in organizations* (pp. 334-370). San Francisco: Jossey-Bass.
- Blau, P. M, (1964). Exchange and power in social life. New York: Wiley.
- Castro, S. L., Douglas, C., Hochwarter, W. A., Ferris, G & Frink, D. D. (2003). The Effects- of Positive Affect and Gender on the Influence Tactics - Job Performance Relationship. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 38, 270-286.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- George, J. M. (1998). Salesperson mood at work: Implications for helping customer. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 18, 23-30.
- Gupta, V & Krishnan, V. R. (2004). Impact of Socialization on Transformational Leadership: Role of Leader member exchange. *South Asian Journal of Management*, 11, 7-20.
- Graen, G., Novak, M. A. & Sommerkamp, P. (1982). The effects of leader-member exchange and job design on productivity and job satisfaction: Testing a dual attachment model. *Organizational Behavior and Human Performance*, 30, 109-131.
- Johnson, S. K, ( 2008). I second that emotion: Effects of emotional contagion and affect at work on leader and follower outcomes. *The Leadership Quarterly*, 19, 1-19.
- Kath, L. M, Marks, K. M & Ranney, J. (2010). Safety climate dimensions, leader-member exchange, and organizational support as predictors of upward safety communication in a sample of rail industry workers. *Safety Science* 48, 643-650
- Kim, B. C, Lee, G & Carlson, K. D, (2010). An examination of the nature of the relationship between Leader-Member-Exchange (LMX) and turnover intent at different organizational levels. *International Journal of Hospitality Management*. 29, 591-597.
- Lively, J & Levey, M. ( 2000). Corporate culture and organizational health. The Institute for Health and Productivity Management.
- Liden, R. C & Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through