تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۲/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۴/۲۶

پیش‌بینی خودکارآمدی از طریق عزت نفس و حمایت سازمانی ادراک شده (مورد مطالعه: شرکت گاز استان اصفهان)

علی مهداد[۱]- زهرا ادیبی[۲]- سروش صفاری[۳]

چکیده

به دلیل نقش و تاثیر خودکارآمدی بر بسیاری از متغیرهای رفتاری در محیط کار، پژوهش در مورد آن و شناسایی عوامل تاثیر گذار بر آن مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. به همین جهت، این پژوهش با هدف بررسی امکان پیش بینی خودکارآمدی از طریق عزت نفس و حمایت سازمانی ادراک شده به اجرا در آمد. روش پژوهش از نوع توصیفی - همبستگی بوده و جامعه‌ی آماری پژوهش را کارکنان شرکت گاز استان اصفهان به تعداد ۷۳۳ نفر تشکیل داده است. نمونه‌ی پژوهش بر اساس جدول حجم نمونه به حجم جامعه آماری میچل و جولی (۲۰۰۷)، شامل ۲۴۸ نفر از کارکنان این سازمان بود که با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های حمایت سازمانی (آیزنبرگر و همکاران،۱۹۸۶)، عزت نفس روزنبرگ (۱۹۶۵) و خودکارآمدی عمومی (شرر و مادوکس،۱۹۸۲) بود. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون گام به گام مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی، بین حمایت سازمانی ادراک شده و عزت نفس و بین عزت نفس و خودکارآمدی رابطه معناداری وجود دارد (p<۰/۰۱). همچنین بین حمایت سازمانی ادراک شده، عزت نفس و خودکارآمدی رابطه چندگانه ترکیبی وجود دارد (p<۰/۰۱). حمایت سازمانی ادراک شده و عزت نفس توانستند تا ۳۰ درصد از واریانس خودکارآمدی را تبیین کنند. بنابراین، میتوان چنین نتیجه گیری نمود که برای افزایش خودکارآمدی، می‌توان عزت نفس کارکنان و حمایت سازمانی را افزایش داد.

واژگان کلیدی: خودکارآمدی، حمایت سازمانی ادراک شده، عزت نفس، شرکت گاز.

۱. استادیارگروه روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان(خوراسگان)، ایران، نویسنده مسئول: (amahdad@khuisf.ac.ir)

۲. کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، ایران.

۳. کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، ایران.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

مقدمه

باندورا[1] در سال ۱۹۸۶ خودکارآمدی[2] را قضاوت‌های افراد در مورد توانایی‌های خود عنوان نموده است. باندورا (۱۹۹۷) مطرح می‌کند که خودکارآمدی، توان سازنده‌ای است که بدان وسیله مهارت‌های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف، به گونه‌ای اثربخش ساماندهی می‌شود. به نظر وی داشتن دانش، مهارتها و دستاوردهای قبلی افراد پیش‌بینی کننده‌های مناسبی برای عملکرد آینده افراد نیستند، بلکه باور انسان درباره توانایی‌های خود در انجام آنها بر چگونگی عملکرد خویش موثر است. عملکرد مؤثر، هم به داشتن مهارتها و هم به باور در توانایی انجام آن مهارتها نیازمند است. اداره کردن موقعیت‌های دائم‌التغییر، مبهم، غیرقابل پیش‌بینی و استرس‌زا، مستلزم داشتن مهارت‌های چندگانه است. مبادلات با محیط تا حدودی تحت تأثیر قضاوت‌های فرد در مورد توانایی‌های خویش است. بدین معنی که افراد باور داشته باشند که در شرایط خاص، می‌توانند وظایف را انجام دهند. خودکارآمدی درک شده معیار داشتن مهارت‌های شخصی نیست، بلکه بدین معنی است که فرد به این باور رسیده باشد که می‌تواند در شرایط مختلف با هر نوع مهارتی که داشته باشد، وظایف را به نحو احسن انجام دهد. بنابراین، نقش خودکارآمدی در رفتار و انجام وظایف و عملکرد کارکنان و متعاقب آن در بهره‌وری سازمانها بسیار پر اهمیت است. خودکارامدی اغلب یکی از مهمترین منابع شخصی در محیط کار است (Loeb, Stempel, & Isaksson, 2016). در پژوهش‌هایی که قبلا انجام گرفته آیزنبرگر و ستینگهامبر[3] (۲۰۱۱)، نظری و همکاران (۱۳۹۲)، جاجرمی‌زاده و همکاران (۱۳۹۳)، و کائسنس[4] و استینگهامبر (۲۰۱۴)، تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده[5] بر خودکارآمدی را تایید نموده اند و تاثیر عزت نفس[6] بر خودکارآمدی نیز در تحقیق‌های سپاه منصور و همکاران (۱۳۹۱)، کردتمینی و دولتی مقدم (۱۳۹۲)، دیست و همکاران[7] (۲۰۱۳)، فرج‌پور و همکاران (۲۰۱۴) و حاجلو (۲۰۱۴) اثبات شده است. آیزنبرگر و همکارانش (۱۹۸۶) حمایت سازمانی ادراک شده را برای اولین بار وارد ادبیات سازمانی کرده‌اند.

1. Bandura
2. Self-Efficacy
3. Eisenberger & Stinglhamber
4. Caesens
5. Perceived Organizational Support
6. Self-Esteem
7. Diseth et al

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

آنها حمایت سازمانی ادراک شده را احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنهاست، تعریف کردند و روزنبرگ[1] نیز در سال ۱۹۶۵ نگرش مطلوب و نامطلوب نسبت به خود را به عنوان عزت نفس مطرح کرد.

جاجرمی‌زاده و همکاران (۱۳۹۳) و کائسنس و استینگهامبر (۲۰۱۴)، تاثیرحمایت سازمانی ادراک شده را بر خودکارآمدی تایید نموده اند. منظور از حمایت سازمانی ادراک شده، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنهاست (Eisenberger, Huntington, Hutchinson, & Sowa, 1986). ادراک حمایت سازمانی بوسیله تاثیرگذاری بر منابع اطلاعاتی خودکارآمدی، منجر به افزایش خودکارآمدی کارکنان می‌شود. ارزش دادن به مشارکت کارکنان از طریق دادن بازخورد ارزیابی مثبت عملکردشان می‌تواند خودکارآمدی کارکنان را افزایش دهد (Eisenberger & Stingihamber, 2011). ادراک حمایت سازمانی، کارکنان را به درگیری بیشتر در تجربیات موفقشان تشویق می‌کند و علاوه بر این، حمایت سازمانی ادراک شده می‌تواند بر حالت‌های عاطفی و فیزیولوژیکی کارکنان (به عنوان مثال از طریق کاهش استرس ناشی از کار) نیز تاثیرگذار باشد (Rhoades, & Eisenberger, 2002).

در تئوری حمایت سازمانی[2] (OST)،که توسط آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) مطرح شده است، چنین بیان میشود که حمایت سازمانی ادراک شده، تمایل کارکنان برای تعیین خصوصیات انسان دوستانه سازمان را تسهیل می‌نماید (Eisenberger et al. 1986). لوینسون[3] (۱۹۶۵)، برای نخستین بار این نظریه را پیشنهاد نموده است که اعمال عوامل سازمانی (ناظران) توسط کارکنان، به عنوان نیت سازمان تلقی و تصور می‌شوند و نه به عنوان انگیزه‌های شخصی این عوامل سازمانی (Aselage, & Eisenberger, 2003). حمایت سازمانی ادراک شده میزانی که کارکنان این حمایت را متقابلاً پاسخ خواهند داد، تعیین می‌نماید. اشکال عمومی واکنش متقابل شامل تعهد به سازمان، رضایت‌مندی از شغل، افزایش تلاش کاری و انجام رفتارهای فرا نقشی می‌باشند. به علاوه، حمایت سازمانی ادراک شده زمانی افزایش می‌یابد که کارکنان

1. Rosenberg
2. Organizational Support Theory
3. Levinson

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

تعریف و تمجیدی را دریافت نمایند. به هرحال کارکنان حس تشخیص قوی در رابطه با خلوص واقعی تعریف و تمجیدهای سازمانی دارند (Pack, 2005). بلاو (۱۹۶۴)، اهمیت زیادی برای برداشت و استنباط کارکنان از ماهیت این تعریف و تمجید قائل است و معتقد است در این زمینه، تعریف و تمجیدهای ظاهری و ساختگی ممکن است عملا حمایت سازمانی ادراک شده را کاهش دهد (Bitner, Booms, & Tetreault, 1990). هر چه سطح ادراک حمایت از طرف کارکنان بالاتر باشد، کارکنان بیشتر از اثرات منفی شرایط تنش‌زا و کاهش عزت نفس محفوظ می‌مانند (Pack, 2005).

همچنین در تحقیق‌هایی که تاکنون انجام شده، تاثیر متقابل عزت نفس و خودکارآمدی توسط سپاه منصور و همکاران (۱۳۹۱)، کردتمینی و دولتی مقدم (۱۳۹۲)، دیست، میلاند و بریندابلیک[1] (۲۰۱۳)، فرج‌پور و همکاران (۲۰۱۴) و حاجلو (۲۰۱۴) اثبات شده است. به طورمثال دیست و همکاران (۲۰۱۳) در نتایج تحقیقشان با عنوان خودباوری در میان دانش آموزان نشان دادند که بین خودکارآمدی و عزت نفس رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

مارتین و براولی[2] (۲۰۰۲) هم در پژوهش خود دریافتند که خودکارآمدی مقدار قابل توجهی از عزت نفس عمومی و جسمی را تبیین می‌کند. عزت نفس نوعی نگاه است که به فرد این فرصت را می‌دهد تا دیدگاه واقعی و مثبتی نسبت به خود داشته باشد و سبب می‌شود فرد به توانایی‌های خود اعتماد پیدا کرده، احساس کنترل بر زندگی خود داشته باشد. بطور کلی، از یافته‌های کوپر اسمیت چنین نتیجه‌گیری می‌شود که افراد با عزت نفس بالا به خود اعتماد و اطمینان لازم را دارند و در این قضاوتها، ابراز عقاید شان مشهود است. از طرفی این گروه می‌توانند برای حل مشکلات راه حل مناسبی بیابند. آنان نگرش مثبتی نسبت به خود دارند، احساس ارزش می‌نمایند، در بحثها و فعالیت‌های گروهی بیشتر شرکت می‌جویند. بر عکس اشخاصی که عزت نفس پایین دارند، به خود اطمینان کمتری دارند و دریافت و درک از خودشان غنا یافته نیست. آنان در سایر گروه‌های اجتماعی زندگی می‌کنند و پیش از آنکه در بحثها شرکت نمایند یا فعالیت کنند ترجیح می‌دهند گوش کنند و تماشاگر باشند (Coppersmith, 1967). بر این اساس چنین انتظار می‌رود که عزت نفس سبب افزایش خودکارآمدی کارکنان می‌گردد.

1. Diseth, Melandb, & Breidablikc
2. Martin & Brawley

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

مرور شواهد پژوهشی و نظری ارائه شده در بیان مسئله حکایت از آن دارد که در حوزه‌های یاد شده در ایران اطلاعات اندکی در دست می‌باشد. این اطلاعات محدود و اندک به نوبه خود باعث می‌شود تا روندهای پژوهشی نوین با کندی پیشرفت مواجه شود. بر این اساس اولین ضرورت و اهمیت پژوهش حاضر در این واقعیت نهفته است که با فراهم شدن اطلاعات حاصل از این پژوهش، مسیر برای تحقیقات بیشتر در مورد نقش حمایت سازمانی ادراک شده و عزت نفس بر خودکارآمدی کارکنان در سازمان تسهیل و روان‌تر شود. از طرف دیگر، دومین ضرورت و اهمیت این پژوهش به این نکته بازمی‌گردد که با مستند شدن رابطه چندگانه عزت نفس و حمایت سازمانی ادراک شده با خودکارآمدی، می‌توان در راستای افزایش خودکارآمدی کارکنان سازمانها گام موثری برداشت. بنابراین، پی بردن به روابط بین حمایت سازمانی ادراک شده، عزت نفس و خودکارآمدی می‌تواند زمینه لازم را برای برنامه‌ریزی‌هایی برای ارتقاء خودکارآمدی توسط متخصصین و مشاوران این حیطه فراهم نموده تا بدینوسیله بتوان عملکرد کارکنان را بهبود بخشیده و به افزایش بهره‌وری سازمانها کمک شایانی کرد. با توجه به اینکه شرکت گاز با توجه به نقش و اهمیتی که در توسعه اقتصادی کشور ایفا میکند و بالطبع شرکت گاز استان اصفهان نیز از این امر مستثنی نیست و تلاش‌های بسیاری برای پیاده سازی نظام‌های نوین مدیریتی، سیستم‌های کیفیت و مدیریت تعالی سازمانی در این شرکت انجام شده است. از این رو، به دلیل نقش و اهمیتی که خودکارآمدی کارکنان میتواند نقش اساسی در تحقق اهداف کلان این سازمان داشته باشد، پژوهش حاضر با هدف شناسایی بخشی از عوامل اثر گذار بر خودکارآمدی کارکنان این سازمان انجام گرفت.

مبانی نظری

خود کارآمدی: خودکارآمدی تخمین کلی فرد از توانایی خود برای تاثیر گذاشتن به عملکردهای ضروری در دستیابی به شرایط است (Eden, & Zuk, 1995). بسیاری از رفتارهای انسان با ساز و کارهای نفوذ بر خـود، برانگیخته[1] و کنترل می‌شوند. در میان مکانیسم‌های نفوذ بر خود، هیچ کدام مهمتر و فراگیرتر از باور به خودکارآمدی شخصی نیست. اگرچه عوامل دیگری وجود دارند که به عنوان برانگیزنده‌های رفتار انسان عمل می‌کنند، اما همه آنها تابع باور فرد هستند (Bandura, 1997). خودکارآمدی درک شده،

1. Self-influnce

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

نقش تعیین کننده‌ای بر خودانگیزشی[1] افراد دارد. زیرا باور خودکارآمدی بر گزینش اهداف چالش‌آور، میزان تلاش و کوشش در انجام وظایف، میزان استقامت و پشتکار در رویارویی با مشکلات و میزان تحمل فشارها اثر می‌گذارد (Locke & Latham, 1990). خودکارآمدی یا خوداثربخشی از نظر روانشناسی عبارت است از انتظارات متصور یک فرد در موفقیت در یک کار یا رسیدن به یک نتیجه خوب از طریق فعالیت‌های فردی. بنابراین، خودکارآمدی یک فرایند ذهنی است که شامل شناسایی هدف، برآورد تلاش و توانایی لازم برای رسیدن به آن اهداف و پیش‌بینی نتایج آن می‌باشد. افراد دارای خودکارآمدی بالا به توانایی‌های خود باور دارند و برای رسیدن به هدف خود پافشاری می‌کنند و تسلیم نمی‌شوند، از این رو، در متقاعد کردن دیگران موفق عمل می‌کنند (Evans, & Clark, 2011).کسانی که خودکارآمدی بالایی دارند، هدف‌های چالش برانگیزتر و بالاتری را برمی‌گزینند، خود را بیشتر باور دارند، کوشش و پافشاری بیشتری نشان می‌دهند (Luthans, & Peterson, 2002). خودکارآمدی عاملی مهم در نظام سازنده‌ی شایستگی انسان است. انجام وظایف از سوی افراد مختلف با مهارت‌های مشابه در موقعیت‌های متفاوت به صورت ضعیف، متوسط و یا قوی و یا توسط یک فرد در شرایط متفاوت به تغییرات باورهای خودکارآمدی آنان وابسته است. مهارتها می‌توانند به آسانی تحت تاثیر خودشکی[2] یا خود تردیدی قرار بگیرند، در نتیجه حتی افراد خیلی مستعد در شرایطی که باور ضعیفی نسبت به خود داشته باشند، از توانایی‌های خود استفاده کمتری می‌کنند (Bandura, 1997). به نظر باندورا (۱۹۹۷) سطح انگیزش، شرایط عاطفی و عملکردهای اشخاص براساس آنچه که آنان باور دارند، شکل می‌گیرد تا براساس آنچه واقعاً درست است. سازه خودکارآمدی بر باورهای افراد در مورد قابلیت‌های خودشان برای اعمال کنترل به سطح عملکردشان و به رویدادهایی که زندگی آنها را تحت تاثیر قرار می‌دهد، مربوط است. مطابق نظر باندورا (۲۰۰۰)، خودکارآمدی یک فرد مبتنی بر چهار منبع اطلاعاتی مهم است:- تجربیات ماهرانه یا مؤفقیت‌آمیز[3] (تجربه‌های قبلی، موفقیت و شکست).- تجربیات الگوبرداری[4] در مورد مشاهده‌ی عملکردها، موفقیت‌ها و شکست‌های دیگران.- ترغیب اجتماعی[5] (ترغیب کلامی ازهمنوعان،

1. Self Motivation
2. Self Doubt
3. mastery experiences
4. vicarious experiences
5. social persuasion

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

همکاران و خویشاوندان).- حالت‌های عاطفی و فیزیولوژیکی[1]؛ که افراد براساس آنها توانایی، نیرو و آسیب پذیری خود نسبت به عملکرد نادرست خود را مورد قضاوت قرار می‌دهند (Kurbanoglu, Akkoyunlu, & Umay, 2006). ادراک حمایت سازمانی، خودکارآمدی کارکنان را به وسیله تاثیری که تعدادی از این منابع اطلاعاتی بر آن دارد، افزایش خواهد داد (Caesens, & Stinglhamber, 2014).

حمایت سازمانی ادراک شده: ایده حمایت سازمانی ادارک شده برای نخستین بار توسط آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) به طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شده است. در پی آن، صاحب نظران به تحلیل چگونگی شکل‌گیری حمایت سازمانی در حوزه‌های فردی و سازمانی پرداخته اند. حمایت سازمانی ادارک شده، یک متغیر ادارکی نظام مرجع است که موضوع ارجاع آن کل سازمان است. براساس نظریه حمایت سازمانی، رشد حمایت ادارک شده نزد کارکنان، از طریق تمایل کارکنان به نسبت دادن ویژگی‌های شبه انسانی به سازمان، مورد تقویت قرار می‌گیرد. از این منظر، حمایت سازمانی ادارک شده مشتمل بر ادارک کارکنان درباره ارزش قائل شدن سازمان برای سهم، مشارکت و بهزیستی آن هاست. به معنای دیگر وقتی کارکنان احساس نمایند که سازمان به حضور و تلاش آنها توجه دارد و به اشکال مختلف مراقب بهزیستی و حضور فعال آن‌ها است، حمایت سازمانی ادارک شده در آنها تقویت می‌شود. براساس یک گزارش فرا تحلیل حمایت سرپرست یکی از عوامل مطرح برای حمایت سازمانی ادارک شده است. به ترتیبی که رفتارها و برخوردهای مناسب از طریق سرپرست، اغلب به عنوان شاخصی برای تقویت یا تضعیف حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان محسوب می‌شود (Rhoades, & Eisenberger, 2002). بر اساس مرور مبانی نظری پژوهشی، اساس رابطه ادراک حمایت سازمانی و خودکارآمدی به نظریه‌های مقابله به مثل (گلدنر[2]، ۱۹۶۰) و تبادل اجتماعی (بلاو[3]، ۱۹۶۴)، مربوط است. به عبارتی، ادراک حمایت سازمانی سبب تحریک به مشارکت در توسعه و اثر بخشی کلی سازمان از طرف کارکنان خواهد شد (ایزنبرگر و همکاران ۱۹۸۶) و کارکنانی که ادراک حمایت از طرف سازمانشان میکنند، خود را متعهد و ملتزم به جبران از طریق بروز رفتارها و نگرش‌های مثبت نسبت به سازمان میدانند (Rhoades, & Eisenberger, 2002). براین اساس،

1. physiological states
2. Gouldner
3. Blau

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

بسیاری از پژوهش ها، پیآمدهای مثبت سطوح بالای ادراک حمایت سازمانی را هم به سازمان (برای مثال، افزایش تعهد عاطفی، اعتماد و عملکرد شغلی) و هم کارکنان (برای مثال، افزایش خشنودی شغلی کارکنان و کاهش ادراک استرس) اثبات نموده اند (Eisenberger, & Stingihamber, 2011). همچنین، براساس الگوی منبع-تقاضای شغل باکر و دمروتی[1] (۲۰۰۸)، منابع شغل و به طور خاص حمایت اجتماعی، خود کارآمدی کارکنان را از طریق افزایش انگیزه درونی (یعنی، به وسیله ایجاد رشد و توسعه) و افزایش انگیزه بیرونی (یعنی، به وسیله یاری رسانی به کارکنان در جهت کمک به آنها برای نیل به اهداف حرفه ای)، افزایش خواهد داد.

عزت نفس: عزت نفس ارزشی است که ما به خودمان نسبت می‌دهیم و ارزیابی بنیادینی است که ما از ارزش خودمان به عنوان انسان داریم (Caunt, 2003). براساس تعریف کورمن[2] (۱۹۷۰) عزت نفس منعکس کننده درجه‌ای است که فرد خود را به عنوان فردی شایسته و ارزشمند می‌بیند (Stuart, & Saunding, 1998). عزت نفس شامل ایده‌ها، تصورات و احساسات هر فرد است. عزت نفس احساس ارزشمندی فرد نسبت به خود است، این احساس در ذهن افراد مختلف متفاوت است (Gray, & Hafdahl, 2000). می‌توان نحوه شکل‌گیری عزت نفس را از طریق تفکر در مورد «خود ادراک شده» و «خود ایده‌آل» مورد آزمایش قرار داد. خود ادراک شده همان خود پنداره است، یعنی یک دیدگاه عینی درباره‌ی مهارتها، صفات و ویژگی‌هایی که در یک فرد وجود دارد یا فرد فاقد آنها است.خود ایده‌آل عبارت از تصویری است که هر فرد دوست دارد از خود داشته باشد که لزوماً پنداری پوچ و بی‌معنی نیست، بلکه یک تمایل صادقانه برای داشتن نگرشها و اسنادهای خاصی است. وجود شکاف و فاصله بین خود ادراک شده و خود ایده‌آل عاملی است که مشکلات مربوط به عزت نفس را به وجود می‌آورد (Pope, Mchale, & Craighed, 1989). گلاسر[3](۲۰۰۸) بیان می‌دارد: افراد برای برخورداری از احساسات بهتری نسبت به خود و زندگی پذیرای مسئولیت باشند. براساس نظریه انتخاب، هر موجود آدمی از ۵ نیاز اساسی برخوردار است که عبارتند از: تعلق خاطر و رغبت اجتماعی، پیشرفت و قدرت، آزادی، تفریح و نیاز به بقا. براساس همین نظریه، هر فردی زمانی می‌تواند احساس توانمندی، اعتماد، احترام به خویشتن و

1. Bakker & Demerout
2. Korman
3. Glasser

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

در نهایت احساس شادمانی کند که بتواند نیازهای اساسی خود را بطور مؤثر برآورده سازد و باور کند که سررشته امور زندگی‌اش در دست خودش است و خود می‌تواند شرایط بهتری برای خود فراهم سازد.

پیشینه پژوهش

افزایش و تقویت خود کارآمدی کارکنان به دلیل تاثیری که بر عملکردشغلی و در نهایت بهره وری کارکنان و بهره‌وری سازمانی دارد، مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و سیاستگزاران سازمانی قرار گرفته است تا عوامل تاثیرگذار بر آن را مورد شناسائی قرار دهند. با توجه به هدف پژوهش حاضر و مرور پیشینه‌های پژوهشی، شواهدی را مبنی بر تاثیر ادراک حمایت سازمانی به عنوان متغیر سازمانی و عزت نفس به عنوان متغیر فردی ارائه می‌نماید که در ادامه به یافته‌های پژوهش‌های مرتبط اشاره می‌شود.

پیشینه تحقیقات داخلی

غیاثی (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان رابطهء عزت نفس و سبک‌های حل مساله با باورهای خودکارآمدی دانشجویان کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه زابل با این نتیجه رسید که بین عزت نفس و باورهای خودکارمدی رابطه معنا دار وجود دارد.

پژوهش طهماسبی، صالحی و قلتاش (۱۳۹۴)، تحت عنوان رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان نشان داد که بین ادراک حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی رابطه معنادار وجود دارد.

فرج پور و همکاران (۱۳۹۳)، در تحقیقی که با عنوان بررسی مقایسه‌ای احساس خودکارآمدی و عزت نفس در بین دانشجویان علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی مشهد انجام شد، یافتند که خودکارآمدی و عزت نفس ارتباط معناداری با هم دارند.

نظری و همکاران (۱۳۹۲)، طی تحقیقی که با عنوان رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی کتابداران بین کتابداران استان خوزستان انجام شد، تعیین کردند که رابطه مثبت و معناداری بین حمایت سازمانی ادراک شده با خودکارآمدی کتابداران وجود دارد.

جاجرمی‌زاده و همکاران (۱۳۹۲)، در تحقیقی که با عنوان طراحی و تبیین مدل عوامل ادراکی مؤثر بر موفقیت شغلی انجام دادند، عوامل ادراکی مؤثر بر موفقیت درونی در شغل را شناسایی و مدلی از این عوامل را طراحی و تبیین کردند. در این تحقیق که در کارکنان

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

شرکت‌های خدماتی استان فارس انجام شد، آنها یافتند که حمایت سازمانی ادارک شده بیشترین تأثیر کل را بر موفقیت درونی شغل دارد. همچنین، آنها بیان کردند که حمایت سازمانی ادارک شده بر خودکارآمدی شغلی و عزت نفس مبتنی بر سازمان تأثیر مثبت دارد.

کرد تمینی و دولتی مقدم (۱۳۹۲)، در تحقیقی که با عنوان رابطه عزت نفس با اهمال‌کاری و خودکارآمدی در بین کارمندان سازمان جهاد کشاورزی شهرستان زاهدان انجام داده‌اند به این نتیجه رسیدند که بین عزت نفس و خودکارآمدی همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

سپاه منصور و همکاران (۱۳۹۱)، در تحقیقی که با عنوان تعیین رابطه عزت نفس و خودکارآمدی با متقاعدسازی در مدیران آموزشی در بین ۱۲۰ نفر از مدیران آموزشی دانشگاه‌های آزاد شهر تهران انجام دادند یافتند که بین متقاعدسازی با عزت نفس و خودکارآمدی رابطه مثبت معنادار وجود دارد. همچنین، این نتایج نشان داد که بین عزت نفس و خودکارآمدی همبستگی مثبت معناداری وجود دارد.

اعتباریان، مهداد وپاکی (۱۳۹۰)، در تحقیقی که با عنوان اثر تعدیلی عزت نفس بر رابطه بین حمایت سازمانی ادارک شده و فرسودگی هیجانی دربین کارکنان شرکت شیر پگاه اصفهان انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که بین حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی هیجانی رابطه معکوس وجود دارد. همچنین، بین حمایت سازمانی ادراک شده و عزت نفس و فرسودگی هیجانی به طور کلی رابطه معناداری وجود دارد و عزت نفس و حمایت سازمانی ادراک شده می‌توانند پیش‌بینی کننده فر سودگی هیجانی باشند.

زمانی نسب، آزاد مرزآبادی، فتحی آشتیانی، احمدی زاده، انیسی، ضیاعی (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان رابطه خودکارآمدی و حمایت اجتماعی در بین کارکنان یکی از سازمان‌های نظامی به این نتیجه رسیدند که بین تمام متغیرهای حمایت اجتماعی با خودکارآمدی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

پیشینه تحقیقات خارجی

بیوک شاهین[1] (۲۰۱۷)، در پژوهش خود تحت عنوان نقش خشنودی از زندگی، خود کار آمدی و عزت نفس در پیش بینی خشنودی شغلی معلمان نشان داد که بین ادراک خودکار آمدی و عزت نفس رابطه معناداری وجود دارد.

1. Büyüksahin

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

توزون، چتین و باشیم[1] (۲۰۱۷)، در پژوهش خود تحت عنوان نقش ادراک حمایت سازمانی و ادراک خودکار آمدی در رفتارهای انحرافی نشان دادند که بین ادراک حمایت سازمانی و ادراک خودکار آمدی رابطه معناداری وجود دارد.

پژوهش انجام گرفته توسط راکوف، کوالسکی، چن و اسموترز[2] (۲۰۱۶)، تحت عنوان خودکار آمدی و ادراک حمایت سازمانی در میان کارکنان یک مجموعه آموزشی نشان داده است که ادراک حمایت سازمانی، ادراک خودکار آمدی کارکنان را تحت تاثیر قرار میدهد.

آتیل گان، اگور و آرکا[3] (۲۰۱۶)، در پژوهش خود تحت عنوان خود کار آمدی، عزت نفس و شادکامی معلمان نشان دادند که بین عزت نفس و ادراک خودکار آمدی رابطه معناداری وجود دارد.

کائسنس و استینگهامبر[4] (۲۰۱۴) در پژوهشی که با عنوان نقش میانجیگری خودکارآمدی در رابطه میان حمایت سازمانی ادارک شده و اشتیاق شغلی بر روی سرپرستان و کارکنان دو شرکت خصوصی بلژیکی (یکی ارائه دهنده خدمات کامپیوتر و فناوری و دیگری ارائه دهنده خدمات مشاوره بانکی) انجام شد، نشان دادند که بین حمایت سازمانی ادارک شده و خودکارآمدی رابطه معنادار وجوددارد و نقش میانجیگری خودکارآمدی را در رابطه میان حمایت سازمانی ادارک شده و اشتیاق شغلی اثبات گردید.

پژوهش انجام گرفته توسط دلیو و مانوئل[5] (۲۰۱۳)، نشان داده است که بین ادراک حمایت سازمانی و ادراک خودکار آمدی رابطه قوی وجود دارد.

دیست و همکاران (۲۰۱۳) در نتایج تحقیقشان با عنوان خودباوری در میان دانش آموزان: تفاوت سطح کلاس و جنس در اعتماد به نفس، خودکارآمدی و نظریه ضمنی هوش، نشان دادند که بین خودکارآمدی و عزت نفس رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

پژوهش انجام گرفته توسط آفاری، وارد و خینه[6] (۲۰۱۲)، نشان دهنده رابطه قوی میان عزت نفس و خودکارآمدی تحصیلی دانشجویان دانشگاه‌های امارات متحده عربی بود. به عبارتی، افزایش عزت نفس سبب افزایش خودکارآمدی تحصیلی دانشجویان میگردد.

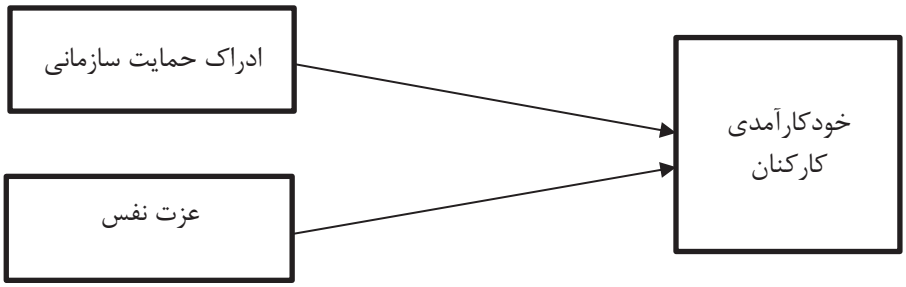
1. Tuzun, Çetin, & Basım,
2. Rockow, Kowalski, Chen, Smothers
3. Atilgan, Ugur, & Arca
4. Caesens, & Stinglhamber
5. Delio, & Manuel
6. Afari, E. Ward, G. & Khine

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

پنگهالیگون[1] و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهش خود با عنوان نقش میانجی گری عدم پذیرش درک شده بر بدرفتاری گروه کاری و نتایج عاطفی، سازمانی و رفتاری به این نتیجه رسیدند که افزایش حمایت سازمانی ادارک شده باعث افزایش عزت نفس و از طرفی کاهش فرسودگی هیجانی می‌شود. به عبارتی عدم حمایت سازمانی از سوی سرپرست و همکاران منجر به بازده‌های عاطفی منفی، عزت نفس پایین و افسردگی در کارکنان می‌شود.

لی و فسی [2] (۲۰۰۷) در پژوهشی به بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی موثر و نقش واسطه‌ای عزت نفس پرداختند. نتایج بر نقش واسطه‌ای عزت نفس و عملی بودن رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد تاکید کردند.

بنابراین، بر اساس مرور مبانی نظری و پژوهشی می‌توان چنین نتیجه گیری نمود که ادراک حمایت سازمانی و عزت نفس کارکنان، به دلیل تاثیری که بر خودارزشیابی فردی دارد، به دلیل ایجاد باور مثبت افراد نسبت به خود، سبب ادراک خودکارآمدی کارکنان می‌گردد. براین اساس، پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به این سوالات است که آیا بین حمایت سازمانی ادراک شده و عزت نفس با خودکارآمدی کارکنان رابطه‌ای وجود دارد؟ و کدامیک از متغیرهای پیش بین (عزت نفس و حمایت سازمانی ادراک شده) در تبیین خودکارآمدی سهم بیشتری دارند. براین مبنا مدل مفهومی پژوهش بر اساس شکل ۱ طراحی گردید.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

[1]. Penhaligone
[2]. lee, feccei

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

بر مبنای مدل مفهومی ارائه شده فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر تدوین شدند:

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین حمایت سازمانی ادارک شده و خودکارآمدی کارکنان رابطه (معناداری) وجود دارد.
۲. بین عزت نفس کارکنان و خودکارآمدی کارکنان رابطه (معناداری) وجود دارد.
۳. بین حمایت سازمانی ادراک شده و عزت نفس با خودکارآمدی کارکنان رابطه چندگانه (معناداری) وجود دارد.

روش شناسی پژوهش

این پژوهش توصیفی و از نوع پژوهش‌های همبستگی محسوب می‌شود. جامعه‌ی آماری این پژوهش را کارکنان شرکت گاز استان اصفهان به تعداد ۷۳۳ نفر در بهار و تابستان ۱۳۹۴ تشکیل دادند. حجم نمونه پژوهش حاضر بر اساس جدول حجم نمونه به حجم جامعه آماری میچل وجولی[1] (۲۰۰۷) به تعداد ۲۵۰ نفر تعیین که به صورت نمونه در دسترس، پرسشنامه‌های پژوهش در اختیار پاسخگویان قرار داده شد . پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها تعداد ۲ پرسشنامه مخدوش و غیر قابل استفاده بود که در نهایت تعداد ۲۴۸ پرسشنامه برای تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش رگرسیون گام به گام استفاده شده است.

ابزارهای پژوهش

پرسشنامه خودکارآمدی: این پرسشنامه توسط شرر و همکاران[2] در سال ۱۹۸۲ ساخته شد و دارای ۲۳ ماده است که ۱۷ ماده آن مربوط به خودکارآمدی عمومی و ۶ ماده دیگر مربوط به تجارب خودکارآمدی در موقعیت‌های اجتماعی است. در پژوهش حاضر از مقیاس ۱۷ ماده‌ای استفاده شد. پرسشنامه خودکارآمدی عقاید فرد مربوط به توانایی‌اش برای غلبه بر موقعیت‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند. این پرسشنامه بر پایه مقیاس پنج رتبه‌ای لیکرت تنظیم شده است، بدین صورت که پاسخ کاملاً مخالف نمره ۱ و پاسخ کاملاً موافق نمره ۵ می‌گیرد. نمرات

1. Mitchel & Jolly
2. Sheerer et al.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

بالا نشان دهنده احساس خودکارآمدی بالا در فرد است. شرر و همکاران (۱۹۸۲) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۸۶ بدست آوردند. بختیاری براتی (۱۳۷۶) برای سنجش روایی سازه‌ای مقیاس خودکارآمدی عمومی، نمرات به دست آمده از این مقیاس را با اندازه‌های چندین ویژگی شخصیتی (مقیاس کنترل درونی و بیرونی راتر[1]، خرده مقیاس کنترل شخصی، مقیاس درجه‌ی اجتماعی مارلو و کران و مقیاس شایستگی بین فردی روزنبرگ) همبسته کرد که همبستگی پیش‌بینی شده بین مقیاس خودکارآمدی و اندازه‌های خصوصیات شخصیتی متوسط (۰/۶۱ و در سطح ۰/۰۵ معنادار) و در جهت تأیید سازه مورد نظر بود. همچنین مطالعات آنها نشان داد که بین نمرات این پرسشنامه و موفقیت در شغل و تحصیل همبستگی مثبت وجود دارد. وی پایایی آزمون خودکارآمدی را در دانش آموزان سال سوم دبیرستان با روش اسپیرمن-براون باطول برابر ۰/۷۶ و باطول نابرابر ۰/۷۶ و از روش دونیمه کردن گاتمن نیز ۷۶/ ۰به دست آورده است. وی برای اطمینان از پایایی، آلفای کرونباخ را در نمونه برابر با ۸۰/ به دست آورد. نجفی و فولادچنگ(۱۳۸۶) و وقری (۱۳۷۹)، پایایی این پرسشنامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۰ و ۰/۸۵ گزارش کردند. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۷۵/ بدست آمد.

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

1. Rotter

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

پرسشنامه عزت نفس روزنبرگ : این پرسشنامه شامل ۱۰ سوال ۵ درجه‌ای (کاملا موافقم=۵ تا کاملا مخالفم=۱) است. مقیاس عزت نفس روزنبرگ پایایی و اعتبار خوبی را با گروه‌های نمونه مختلف نشان داده است و برای استفاده در مورد نوجوانان و بزرگسالان اعتباریابی شده است (روزنبرگ۱۹۶۵). پایایی این پرسشنامه در پژوهش آتش‌پور و آقایی (۱۳۸۳)، ۰/۸۱ و در پژوهش انجام گرفته توسط اعتباریان، مهداد و پاکی (۱۳۹۰)، ۰/۷۱ بوده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۸۵ بدست آمد.

یافته‌های پژوهش

پیش از ارائه نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌های پژوهش، ابتدا اطلاعات جمعیت شناختی نمونه آماری و پاسخ‌دهندگان ارائه می‌شود. پاسخ دهندگان از نظر جنسیتی، ۷۶/۶ درصد را مردان و ۲۳/۴ درصد را زنان، از نظر سابقه ۳۳/۵ درصد تا ۱۰ سال، ۳۶/۷ درصد بین ۱۰ تا ۲۰ سال و بقیه ۲۰ سال به بالا، از نظر تحصیلات ۴۷/۲ درصد دیپلم و فوق دیپلم، ۲۲/۳ درصد لیسانس و بقیه فوق لیسانس و بالاتر و از نظر سمت، ۶۰/۷ درصد کارمند، ۱۸/۷ درصد کارشناس، ۱۴/۱ درصد مسئول و ۶/۵ درصد را رئیس تشکیل داده اند. در ادامه میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول۱- میانگین، انحراف معیار و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

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

**P≤0. 01

چنانکه در جدول ۱ مشاهده میشود، میانگین متغیرهای پژوهش، حمایت سازمانی ادراک شده، عزت نفس و خودکارآمدی به ترتیب ۶۲/۷۲، ۲۶/۶۶ و ۴۹/۱۲ می‌باشد که با توجه به برش نمرات و نمره متوسط در هر پرسشنامه، نمرات پاسخگویان در هر سه متغیر در حد متوسط می‌باشد. همچنین، ضرایب همبستگی بین متغیرها نشان دهنده

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

وجود رابطه مثبت ومعنادار بین متغیرهای پژوهش است. براین اساس، فرضیه‌های اول و دوم پژوهش مبنی بر اینکه بین حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی و بین عزت نفس و خودکارآمدی رابطه معنادار وجود دارد، ازطریق ضریب همبستگی پیرسون مورد تایید قرار گرفت (p<۰/۰۱).

جدول ۲- ضریب همبستگی چندگانه بین حمایت سازمانی ادراک شده، عزت نفس و خودکارآمدی

گام‌ها	R	R^2	SE	F	P
گام ۱	۰/۵۱[a]	۰/۲۶	۵/۹۰	۸۹/۶۰	۰/۰۰
گام ۲	۰/۵۴[b]	۰/۳۰	۵/۷۷	۵۲/۹۶	۰/۰۰

a. عزت نفس

b. عزت نفس، حمایت سازمانی

همانگونه که درجدول (۲) مشاهده می‌شود، بین حمایت سازمانی ادراک شده، عزت‌نفس و خودکارآمدی رابطه ترکیبی (چندگانه) وجود دارد(p<۰/۰۱). مجذور ضریب همبستگی چندگانه که نشان دهنده مقدار واریانس تبیین شده‌ی خودکارآمدی از طریق حمایت سازمانی ادراک شده، عزت نفس است نشان می‌دهد که در گام اول ۲۶ درصد از واریانس خودکارامدی از طریق عزت‌نفس تبیین می‌شود و با ورود ادراک حمایت سازمانی این مقدار به ۳۰ درصد افزایش یافته که از این مقدار۴ درصد سهم انحصاری افزوده شده ادراک حمایت سازمانی است.

جدول ۳- ضرایب رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی خودکارامدی از طریق عزت نفس و حمایت سازمانی

گام‌ها	مقادیر ثابت ومتغیرهای پیش‌بین	B	SE	β	t	p
گام ۱	مقدارثابت	۲۷/۰۵	۲/۳۶		۱۱/۴۵	۰/۰۰
	عزت نفس	۰/۸۲	۰/۰۸	۰/۵۱	۹/۴۶	۰/۰۰
گام ۲	مقدارثابت	۳۷/۱۳	۳/۶۹		۱۰/۰۶	۰/۰۰
	عزت نفس	۰/۷۷	۰/۰۸	۰/۴۸	۸/۸۳	۰/۰۰
	حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۱۳	۰/۰۳	۰/۱۹	۳/۴۹	۰/۰۰

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، طی دو گام به ترتیب عزت‌نفس و حمایت سازمانی پیش‌بینی کننده خودکارآمدی بوده‌اند. ضریب بتا نشان داده است که با افزایش یک واحد نمره برحسب انحراف معیار به عزت نفس درگام اول، به میزان ۰/۵۱ واحد نمره برحسب انحراف معیار به خودکارآمدی اضافه می‌شود. در گام دوم با اضافه شدن یک واحد نمره بر حسب انحراف معیار به عزت نفس و حمایت سازمانی ادراک شده به ترتیب به میزان ۰/۴۸ و ۰/۱۹ واحد نمره بر حسب انحراف معیار به خودکارآمدی اضافه می‌شود. بنابراین فرضیه سوم پژوهش مبنی براینکه بین حمایت سازمانی ادراک شده، عزت نفس و خودکارآمدی رابطه چندگانه(ترکیبی) وجود دارد، به این ترتیب مورد تأیید قرارمیگیرد که عزت نفس وحمایت سازمانی باخودکارامدی طی۲ گام رابطه ترکیبی (چندگانه) برقرارمی سازند. همانطور که مشاهده میشود این فرضیه از طریق رگرسیون چند گانه مورد بررسی قرار گرفته است.

بحث ونتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه چندگانه حمایت سازمانی ادراک شده و عزت نفس با خودکارآمدی به اجرادرآمد. نتایج پژوهش نشان دادکه بین حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی و بین عزت نفس و خودکارآمدی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ($p<۰/۰۱$). همچنین بین حمایت سازمانی ادراک شده و عزت نفس با خودکارآمدی رابطه چندگانه معنادار، وجود دارد ($p<۰/۰۱$).

تأیید رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با خودکارآمدی همسو با یافته‌های پژوهشگرانی همچون توزون و همکاران (۲۰۱۷)؛ راکوف و همکاران (۲۰۱۶)؛ دلیو و همکاران (۲۰۱۳)؛ آیزنبرگر و همکاران (۲۰۱۱)؛ جاجرمی‌زاده و همکاران (۱۳۹۲)؛ کائسنس و همکاران (۲۰۱۴)؛ طهماسبی، صالحی و قلتاش (۱۳۹۴)؛ و نظری و همکاران (۱۳۹۳) است. در تبیین این یافته می‌توان چنین بیان نمود که حمایت سازمانی ادراک شده منابع خودکارآمدی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. طبق نظر باندورا (۲۰۰۰) خودکارآمدی که اعتقاد به داشتن توانایی انجام کار و وظایف است دارای چهار منبع، تجربه‌های موفق، تجربه‌های جانشینی و الگوبرداری، ترغیب‌های کلامی یا اجتماعی و حالات عاطفی و فیزیولوژیک است (به نقل از کوربانگلو و همکاران، ۲۰۰۶). همانگونه که از تعریف آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) داریم، باور کارکنان به اینکه سازمان برای همکاری و مشارکت آنها و متعاقب آن برای رفاه آنها ارزش قائل است حمایت

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

سازمانی ادراک شده است، بنابراین خود این باور می‌تواند تجربه‌ای موفق برای کارکنان تلقی شده و منجر به افزایش خودکارآمدی آنها گردد. زمانی که انجام عملکرد مثبت از سوی کارکنان با تشویق و پاداش مناسب، پاسخ داده شود ضمن اینکه ادراک از حمایت سازمانی افزایش می‌یابد برای کارمند یک تجربه موفق محسوب می‌شود و تمایل به تکرار آن در موقعیت‌های دیگر کاری افزایش می‌یابد. این کارکنان باور دارند که توانایی انجام وظایف را داشته و برای تلاش به انجام آن برانگیخته هستند (مهداد،۱۳۹۴). همچنین می‌توان بیان نمود که تشویقها، پاداشها، حمایت‌های معنوی، گرفتن تایید و بازخور مثبت، پذیرفته شدن و احساس اطمینان و امنیت یافتن از سوی مدیران، همکاران، زیردستان، گروه‌های کاری رسمی و غیررسمی، شبکه‌های اجتماعی در سازمان، همان منبع ترغیب‌های کلامی یا اجتماعی است که خود منجر به افزایش خودکارآمدی می‌گردد. در صورتیکه ادراک حمایت سازمانی که در واقع باور به یک تعامل دو سویه بین کارکنان و سازمان مبنی‌بر نیاز سازمان به ایفای نقش کارکنان از یک سو و اهمیت شرایط زندگی کارکنان برای سازمان از سوی دیگر است جزئی از فرهنگ سازمان باشد، آنگاه می‌توان گفت که الگوبرداری‌های دوطرفه نیز بین مدیران و کارکنان به یک فرهنگ سازمانی بدل شده که خودکارآمدی مدیران و کارکنان سازمان را به صورت فزاینده‌ای افزایش خواهد داد. به نظر می‌رسد که همه اینها به نوعی بر حالات عاطفی و فیزیولوژیک مدیران و کارکنان نیز اثر گذار بوده و می‌تواند باور خودکارآمدی آنها را تحت تاثیر قرار دهد.

همچنین، تأیید رابطه معنادار بین حمایت سازمانی ادراک شده با عزت نفس همسو با یافته‌های پژوهشگرانی نظیر اعتباریان، مهداد و پاکی(۱۳۹۰)، لی و فسی(۲۰۰۷) و پنهالیگون و همکاران (۲۰۰۹) می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان چنین گفت که با توجه به اینکه عزت نفس قضاوت درباره خود است، ادراک از حمایت سازمانی می‌تواند احساس مفید بودن و ارزشمند بودن را در فرد افزایش داده تا فرد در خود ارزیابی که انجام می‌دهد نگرش مطلوب‌تری نسبت به خود پیدا کرده و صاحب عزت نفس بیشتری شود. به عبارتی هرچه میزان ادراک حمایت سازمانی بیشتر گردد، عزت نفس بالاتر رفته و خود ارزشمندی فرد افزایش خواهد یافت. ادارک از حمایت سازمانی به معنی باور کارکنان به اینکه سازمان برای همکاری و مشارکت آنها و متعاقب آنها برای رفاه آنها ارزش قائل است و به معنی اینکه کارکنان در محیط سازمان و در ارتباط خود با مدیران و سایر همکاران، بازخور مثبت گرفته و احساس امنیت و اطمینان می‌کنند باعث

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

می‌شود تا احساس ارزشمندی کارکنان درباره خود افزایش یافته و منجر به عزت نفس بالاتر آنها شود.

باتوجه به تأیید رابطه معنادار بین عزت نفس با خودکارآمدی، این یافته با یافته‌های پژوهشگرانی همچون بیوک شاهین (۲۰۱۷)؛ آتیل گان و همکاران (۲۰۱۶)؛ غیاثی (۱۳۹۴)، سپاه منصور و همکاران (۱۳۹۱)، دولتی مقدم و کردتمینی (۱۳۹۲) و دیست و همکاران (۲۰۱۳)، فرج پور و همکاران (۲۰۱۴) و حاجلو (۲۰۱۴) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان چنین بیان نمود که افزایش عزت نفس که افزایش نگرش مثبت فرد درباره خود است می‌تواند نگرش مثبت فرد درباره توانایی‌های خود را نیز منجر شود. همچنین می‌توان گفت که هرچه نگرش فرد نسبت به خود مثبت‌تر باشد، احتمال اینکه فرد از حداکثر توانایی‌های محوله استفاده کند بیشتر خواهد بود. طبق تعریف باندورا (۱۹۹۷)، خودکارآمدی به معنای توانایی ادراک شده‌ی فرد در انطباق با موقعیت‌های مشخص است و به قضاوت افراد درباره‌ی توانایی آنها در انجام دادن یک کار یا انطباق با موقعیتی خاص مربوط است، لذا، بدیهی است کارکنان در زمانیکه احساس ارزشمندی بیشتری (عزت نفس بالاتر) دارند، ادارک بیشتری هم از توانایی خود در مواجهه با موقعیت‌های کاری و وظایف محوله و قبول مسئولیت در سازمان دارند که به این ترتیب مطابق تعریف فوق خودکارآمدی بیشتری هم دارند.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده، عزت نفس و خودکارآمدی رابطه چندگانه (ترکیبی) وجود دارد. تبیین این یافته همانطور که بیان شد افزایش عزت نفس که افزایش نگرش مثبت فرد درباره خود است می‌تواند نگرش مثبت فرد درباره توانایی‌های خود را نیز منجر شود. همچنین می‌توان گفت که هرچه نگرش فرد نسبت به خود مثبت‌تر باشد، احتمال اینکه فرد از حداکثر توانایی‌های خود برای انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله استفاده کند بیشتر خواهد بود. همچنین از آنجا که باور کارکنان به اینکه سازمان برای همکاری و مشارکت آنها و متعاقب آن برای رفاه آنها ارزش قائل است حمایت سازمانی ادراک شده است، بنابراین خود این باور می‌تواند تجربه‌ای موفق برای کارکنان تلقی شده و منجر به افزایش خودکارآمدی آنها گردد.

بر این اساس به مدیران شرکت گاز اصفهان پیشنهاد می‌گردد تا در جهت افزایش خودکارمدی کارکنان که رابطه مستقیمی با بهبود عملکرد کارکنان و افزایش بهره وری

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

سازمان دارد، اقداماتی را در جهت افزایش ادراک حمایت سازمانی از طرف کارکنان به عمل آورند که در این ارتباط اقداماتی مثل، ارتقای ادراک از امنیت شغلی، طراحی نظام جامع ارزیابی عملکرد، مشارکت کارکنان در هدف‌گذاری و تصمیم‌گیریها با انجام برنامه مدیریت مشارکتی مبتنی‌بر هدف، ایجاد کمیته‌های توانمند طبق فرایندهای اصلی سازمان با حضور مسئولین و کارشناسان و کارکنان برجسته، برقراری نظام پیشنهادها و مدیریت دانش کارکنان، توانمندسازی کارکنان با برنامه‌های جامع آموزشی و تفویض اختیار، اجرای برنامه‌های جامع برای افزایش سلامت جسمانی و روانشناختی کارکنان و سایر برنامه‌ها می‌تواند مورد اجرا قرار گیرد. علاوه بر این، ادراک عدالت از نظام ارزیابی عملکرد و ادراک عدالت سازمانی در اشکال توزیعی، رویه‌ای و تعاملی یکی از دلایل اصلی ادارک از حمایت سازمانی است، لذا پیشنهاد می‌شود کلیه پرداختها، برنامه‌های جبران خدمات از جمله حقوق و دستمزد و پاداشها و همچنین سیستم ارتقاء و جابجایی کارکنان براساس نتایج ارزیابی عملکرد دقیق کارکنان باشد و همه این برنامه‌ها و اطلاعات سازمان نیز به صورت شفاف در دسترس کارکنان قرار گیرد. همچنین در جهت افزایش عزت نفس کارکنان اقداماتی چون فراهم نمودن بازخوردهای لازم از عملکرد، آموزش مهارت‌های اجتماعی، انطباق شغل- شاغل، مداخلات لازم در جهت کاهش ادراک استرس از طریق اجرای برنامه‌های پیشگیرانه و یاورانه و بسیاری از برنامه‌های مداخله‌ای می‌تواند به مورد اجرا گذاشته شود. همچون سایر پژوهش‌ها، مطالعه حاضر نیز دارای محدودیت هایی بود که ازآن جمله می‌توان به محدودیت انجام در سازمانی خاص اشاره نمود که محتاط بودن درتعمیم پذیری یافته‌ها را به دنبال دارد و همچنین عدم استنباط علت و معلولی ازنتایج به دلیل روش مورد استفاده در تحقیق اشاره کرد. محدودیت‌های مربوط پرسشنامه‌های خودسنجی[1] شامل این تحقیق نیز بوده است.

[1] –self report

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

منابع:

۱. اعتباریان، اکبر؛ پاکی، سمانه؛، مهداد، علی. (۱۳۹۰). بررسی اثر تعدیلی عزت نفس بر رابطه بین حمایت سازمانی ادارک شده و فرسودگی هیجانی کارکنان شرکت شیر پگاه اصفهان مجموعه مقالات اولین گنفرانس بین المللی مدیریت، نوآوری و تولید ملی،۴۵۰-۴۴۰.

۲. جاجرمی‌زاده، محسن؛ فیضی، طاهره؛ عباسی، نرگس؛ مشتاقیان ابرقویی، حجت. (۱۳۹۳). طراحی و تبیین مدل عوامل ادراکی مؤثر بر موفقیت شغلی. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۳: ۱۶۶-۱۳۷.

۳. سپاه منصور، مژگان؛ معمار، المیرا؛ آزموده، معصومه. (۱۳۹۱). رابطه عزت نفس و خودکارآمدی با متقاعدسازی در مدیران آموزشی. دوفصلنامه علمی-پژوهشی شناخت اجتماعی، ۲: ۱۰۰-۹۲.

۴. زمانی نسب، روح اله؛ آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ فتحی آشتیانی، علی؛ احمدی زاده، محمد جواد؛ انیسی، جعفر؛ ضیاعی، مهدی (۱۳۹۴). بررسی رابطه خودکارآمدی و حمایت اجتماعی در بین کارکنان یکی از سازمان‌های نظامی. فصلنامه طب انتظامی، ۱ (۴) :.۶۴-۵۷

۵. عریضی، حمیدرضا؛ گل‌پرور، محسن (۱۳۹۰). الگوی مسیر روابط حمایت سازمانی ادارک شده با متغیرهای شغلی حرفه‌ای و سازمانی. پژوهش‌های مدیریت در ایران(مدرس علوم انسانی)، ۴: ۱۷۳-۱۴۷.

۶. غیاثی، عبدالرحیم (۱۳۹۴). رابطه‌ی عزت نفس و سبک‌های حل مساله با باورهای خودکارآمدی دانشجویان کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه زابل. فصل نامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، شماره،۳۴، ۵۲-۶۴.

۷. طهماسبی، مرضیه؛ صالحی، مسلم و قلتاش، عباس (۱۳۹۴). رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۶ (۴)، ۸۱-۹۱.

۸. کرد تمینی، بهمن؛ نیک‌منش، زهرا؛ دولتی مقدم، معصومه (۱۳۹۲). رابطه عزت نفس با اهمال‌کاری و خودکارآمدی در کارمندان سازمان جهاد کشاورزی شهر زاهدان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان - دانشکده ادبیات و علوم.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

۹. مهداد، علی (۱۳۹۴). روانشناسی صنعتی و سازمانی، چاپ دهم، تهران: نشر جنگل جاودانه.
۱۰.مهداد، علی؛ قائلی، فرناز (۱۳۹۳). پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق حمایت سازمانی، هویت سازمانی و سرمایه روانشناختی در میان زمان. فصلنامه علمی پژوهشی زن و فرهنگ، ۲۲: ۹-۲۵.
۱۱.نظری، فرهاد؛ فرهادپور، مهدی؛ پورشیخی، محمد (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با خودکارآمدی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان.
۱۲.هاشمیان، فرزانه (۱۳۸۹). بررسی رابطه خودکارآمدی و استرس کارکنان در سازمان جهاد کشاورزی استان قم. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پردیس قم.
۱۳.همتی‌نژاد طولی، مهرعلی؛ حمیدی، مهرزاد؛ الهیاری، محبوبه (۱۳۹۰). رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پاراالمپیک ایران. نشریه مدیریت ورزشی دانشگاه تهران، ۱۳: ۴۳-۲۷.
14. Atilgan, E., Ugur, D., & Arca, A. (2016). Self-Efficacy, Self-Esteem, and Subjective Happiness of Teacher Candidates at the Pedagogical Formation Certificate Program. Journal of Education and Training Studies, 4 (8), 72-82.
15. Aselage, J. & Eisenberger, R. (2003). "Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration", Journal of Organizational Behavior, 24:491-509.
16. Afari, E.; Ward, G.; Khine, M. S. (2012). "Global Self-Esteem and Self-Efficacy Correlates: Relation of Academic Achievement and Self-Esteem among Emirati Students", International Education Studies, 5 (2): 49-57.
17. Bakker, A. B.; Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. Career Development International, Vol. 13 No. 3, pp. 209-223
18. Bandura, A. (1986). "Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory", Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
19. Bandura, A. (1997). "Self-Efficacy: the Exercise of Control", New York: W. H .Freeman.
20. Bitner, M.J; Booms, B.H; Tetreault, M.H. (1990). "The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents", Journal of Marketing, 54: 71-84.
21. Blau, P. M. (1964). "Exchange and power in social life", New York, NY: Wiley.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

22. Büyüksahin, C.G. (2017). The Roles of Life Satisfaction, Teaching Efficacy, and Self-Esteem in Predicting Teachers' Job Satisfaction. Universal Journal of Educational Research, v5 n3 p338-346
23. Caesens, G.; Stinglhamber, F (2014). "The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes", European Review of Applied Psychology, 64: 259-267.
24. Caunt, J. (2003). Boost Your Self-Esteem. Published by Kogan Page.
25. Coppersmith, S (1967). "The Antecedents of Self – Steem", Sanfrancisco: W.H: freeman.
26. Delio, I.C. & Manuel, F.R. (2013). Relationship between Perceived Organizational Support, Self-Efficacy, Subjective Norms and Knowledge Sharing. Proceedings of the European Conference on Knowledge Management, Vol. 1, p140-147.
27. Diseth, A.; Melandb, E.; Breidablikc, H.J. (2013). "Self-beliefs among students: Grade level and gender differences in self-esteem, self-efficacy and implicit theories of intelligence", Learning and Individual Differences, 35: 1–8.
28. Eden, D.; Zuk, Y (1995). "Seasickness as a self-fulfilling prophecy: Raising self-efficacy to boost performance at sea", Journal of Applied Psychology, 80: 628-635.
29. Eisenberger, R; Huntington, R, Hutchinson, S; Sowa, D (1986). "Perceived organizational support", Journal of Applied Psychology, 71: 500-507.
30. Eisenberger, R.; Stingihamber, F (2011). "Perceived Organizational Support: Fosterihg Enthusiastic and Prodvictive Employees", Whashington, DC: APA Books.
31. Evans, A.; Clark, J. (2011). "Source characteristic and Persuasion", Journal of Experimental Social Psychology, l9:15-31.
32. Glasser W, Glasser C. (2008). Eight Lessons for a Happier Marriage. New York.
33. Gouldner, A. W. (1960). "The norm of reciprocity: a preliminary statement". American Sociological Review, 25, 161–178.
34. Gray, L.B.; Hafdahl, A.R. (2000). "Factors influencing racial comparisons of self-esteem: A quantitative review", Psychological Bulletin, 126, 26 – 54.
35. Korman, A.K. (1970). "Toward a hypothesis of work behavior", Journal of Applied Psychology, 54:31-41.
36. Kurbanoglu, S.S.; Akkoyunlu, B.; Umay, A. (2006). "Developing the information literacy self-efficacy scale", Journal of Documentation, 62: 730-743.
37. Levinson, H. (1965). "Reciprocation: the relationship between man and organization", Administrative Science Quarterly, 9: 370-390.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]

38. Lockc, E.A.; Latham, G.P (1990). "A Theory of Goal Setting and Task performance", Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
39. Loeb, C; Stempel, C; Isaksson, K. (2016). Social and emotional self-efficacy at work. Scandinavian Journal of psychology, 57, 2, 152–161
40. Luthans, F.; Peterson, S.J. (2002). "Employee engagement and manager self-efficacy, Implications for managerial effectiveness and Development", Journal of Management Development, 21: 376-387.
41. Lee, J.; Feccei, R. (2007). "Perceived organizational support and effective commitment: the mediating role of organizational-based self-esteem in the context of job in security", Journal of Organizational Behavior, 28: 661.
42. Martin, K.A; Brawley, L.R. (2002). "Self- handicapping in physical achievement settings: the contributions of self- esteem and self-efficacy", Self and Identity, 1:337-351.
43. Mitchell, M.L.; Jolly, J.M. (2007). "Research Design Explain", 6th edh, USA: Thomson Wads Worth.
44. Pack, S.M. (2005). "Antecedents and consequence of perceived organizational support for NCAA athletic administrators", The Ohio State University, PhD Dissertation.
45. Pajares, F (2002). "Overview of social cognitive theory and of self-efficacy. Retrieved April 29, 2017 from http://www.emory.edu/EDUCATION/mfp/eff.html
46. Penhaligone, N.L.; Louise, W.R.; Restubog, S.D. (2009). "Emotional anguish at work: mediating role of perceived rejection on workgroup mistreatment and affective outcomes", Journal of Occupational Health Psychology, 141:34-45.
47. Pope, A.W.; Mchale, S.M.; Craighed, E.W. (1989). "Self–Esteem Enhancement Wiyh Children and Adolescents", New York: pergamon press.
48. Rhoades, L.; Eisenberger, R. (2002). "Perceived organizational support a review of the literature", Journal of Applied Psycology, 87:698-714.
49. Rockow, S., Kowalski, C.L., Chen, K. & Smothers, A. (2016). Self-efficacy and Perceived Organizational Support by Workers in a Youth Development Setting. *Journal of Youth Development Bridging Research and Practice*, Vol 11, No 1.
50. Rosenberg, M. (1965). "Society and the Asokscent Self-Image. University Press", Princeton, NJ: Princeton.
51. Sherer, M.; Maddux, J.E. (1982). "The Self-Efficacy Scale: Construction and Validation", Psychology Report, 51, 663- 671.
52. Stuart, M.; Saunding, L. (1998). "Psychiatric Nursing (Principle and Practice)", 6th edition, London: A Time Mirror Company.
53. Tuzun, I.K., Çetin, F., Basım, H.N. (2017). Deviant employee behavior in the eyes of colleagues: the role of organizational support and self-efficacy. Eurasian Business Review 7(3), pp. 389-405.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-21]