

## مدل پس آینده‌ها و پیش آینده‌های حمایت سازمانی در آموزش و پرورش

راضیه زارعی \* فاطمه جوانشیر، سید علیرضا موسوی<sup>۲</sup>

تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۳/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۲/۲۸

### چکیده

**مقدمه و هدف:** هدف پژوهش حاضر بررسی پیش‌آیندها و پیامدهای ادراک از حمایت سازمانی در نهاد آموزش و پرورش است. این پژوهش در پی تبیین مدل پس آینده‌ها و پیش آینده‌های حمایت سازمانی در آموزش و پرورش می‌باشد. **روش‌شناسی پژوهش:** روش این مطالعه، توصیفی-تحلیلی است که با استفاده از مطالعه میانی نظری، مرور پیشینه پژوهش‌ها و تحلیل محتوای منابع معتبر انجام شده است. در این راستا، چارچوب مفهومی پژوهش از طریق تحلیل ساختاری و تلفیق نظریه‌ها و یافته‌های تجربی تدوین گردیده است.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان می‌دهد پیش‌آیندهای ادراک از حمایت سازمانی شامل رهبری حمایتی، انصاف سازمانی، رویه‌های منابع انسانی، و شرایط کاری به‌ویژه منابع شغلی مانند استقلال و پاداش‌ها هستند که کارکنان آن‌ها را تحت کنترل و قصد سازمان می‌دانند. این عوامل منجر به ادراک بالاتر از حمایت سازمان می‌شوند. در نتیجه (پس‌آیندها)، این ادراک با افزایش اعتماد، تعهد عاطفی، شناسایی با سازمان، رضایت شغلی، خودکارآمدی، و تعادل کار-زندگی همراه است و باعث تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد و کاهش استرس، فرسودگی و رفتارهای منفی در کار می‌شود.

**نتیجه‌گیری:** ادراک از حمایت سازمانی نقشی کلیدی در ارتقای تعهد، رضایت شغلی، بهزیستی روانی و بهبود عملکرد معلمان ایفا می‌کند. ایجاد محیطی حاوی احترام، قدردانی، پشتیبانی مادی و معنوی و روابط مبتنی بر اعتماد، می‌تواند سطح حمایت سازمانی ادراک‌شده را افزایش داده و در نهایت موجب موفقیت سازمانی شود.

**کلید واژه‌ها:** حمایت سازمانی، آموزش و پرورش، معلمان.

\* کارشناسی ارشد تحقیقات آموزشی، آموزگار پایه دوم سرگروه آموزشی، آموزش و پرورش شهرستان کازرون. رایانامه:

Razieh.zare57@gmail.com

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد تحقیقات آموزشی، مدیر، دبستان شهید بهبود، کازرون

<sup>۳</sup> کارشناسی آموزش ابتدایی مدیر، مدرسه شهید رضوی، کازرون

## مقدمه

ایده حمایت سازمانی، که برای نخستین بار توسط آیزنبرگ و همکاران در سال ۱۹۸۶ مطرح شد، به معنای حمایت و مساعدت سازمان به کارکنان است تا آنها احساس کنند سازمان به خوشبختی و موفقیت آنها اهمیت می‌دهد. حمایت سازمانی به معنای ایجاد یک محیط کاری است که در آن کارکنان دارای احساس پذیرش، حمایت، تشویق و ارزش‌گذاری از سوی سازمان هستند. وقتی کارکنان احساس حمایت سازمانی می‌کنند، این مسئله نه تنها به نیروهای انسانی ارزشمند سازمان کمک می‌کند بلکه باعث ایجاد ارتباط مثبتی بین کارکنان و سازمان می‌شود. حمایت سازمانی شامل احساس و باورهای تعمیم یافته کارکنان درباره نگرانی‌ها و ارزش‌های سازمان در رابطه با همکاری، مساعدت و حمایت از اعضای سازمان است. کارکنانی که حمایت سازمانی را به طور واضح درک می‌کنند، درک دارند که توجه و ارزش‌گذاری سازمان به خوشبختی و آینده آنها مهم است. این احساس حمایت سازمانی می‌تواند به کارکنان اطمینان دهد که باید با رفتارها و نگرش‌های مناسبی در سازمان عمل کنند تا عملکرد آنها با منافع سازمان همخوانی داشته باشد. به عبارت دیگر، کارکنان با این احساس که سازمان به آنها اهمیت می‌دهد و از آنها حمایت می‌کند، می‌فهمند که باید با رفتارها، اقدامات و تصمیماتی که به منافع سازمان متبوعشان می‌انجامند، هماهنگ باشند. این تعامل میان کارکنان و سازمان می‌تواند به منظور حمایت سازمانی بهبود یابد و به نتیجه مطلوبی برسد. از سوی دیگر، این احساس حمایت سازمانی همچنین می‌تواند تعهد و پایداری کارکنان نسبت به سازمان را تقویت کند و باعث شود که آنها بیشتر در تلاش برای دستیابی به اهداف سازمانی شوند. حمایت سازمانی به مجموعه اقدامات و سیاست‌هایی اشاره دارد که سازمان به منظور حمایت از کارکنان خود در راستای بهبود عملکرد و رضایت شغلی آنها انجام می‌دهد. این حمایت ممکن است شامل مواردی مانند ارائه منابع و تجهیزات لازم، فراهم کردن فرصت‌های آموزش و رشد شغلی، ارزیابی عادلانه عملکرد، فراهم کردن محیط کاری سالم و حمایت از تعادل کار-زندگی باشد (Fan و همکاران، ۲۰۲۲).

بر اساس نظریه حمایت سازمانی ادراک از حمایت سازمانی به شدت به اسنادهای کارکنان در مورد قصد سازمان در پس دریافت رفتار مطلوب یا نامطلوب بستگی دارد. در مقابل، ادراک از حمایت سازمانی یک فرآیند تبادل اجتماعی را آغاز می‌کند که در آن کارکنان احساس می‌کنند موظف به کمک به سازمان برای دستیابی به اهداف و مقاصدش هستند و انتظار دارند که تلاش‌های بیشتر از جانب سازمان

<sup>1</sup>.Fan et al

منجر به پاداش‌های بزرگ‌تر شود. همچنین، ادراک از حمایت سازمانی نیازهای عاطفی-اجتماعی را برآورده می‌کند و در نتیجه، شناسایی و تعهد بیشتر به سازمان، تمایل فزاینده برای کمک به موفقیت سازمان و بهزیستی روانی بیشتر را به همراه دارد (کرتسیس و همکاران، ۲۰۱۷).

بسیاری از معلمان فاقد درک دقیق و جامعی از مفهوم «حمایت سازمانی» هستند. برداشت اغلب آن‌ها از این مفهوم، محدود به حمایت‌های مالی مانند افزایش حقوق، پرداخت به موقع، یا ارائه تسهیلات رفاهی است. در تحلیل نگرش معلمان، مشخص شد که معلمان مرد بیشتر به عوامل مالی و رفاهی به عنوان نشانه‌های حمایت سازمانی توجه دارند، در حالی که معلمان زن علاوه بر مسائل مالی، بر جنبه‌های عاطفی و انسانی حمایت نیز تأکید می‌کنند؛ مانند احترام، قدردانی، و احساس تعلق به سازمان. برر سی داده‌های پژوهش‌ها نشان می‌دهد که در گذشته، جایگاه اجتماعی معلمان در جامعه بسیار بالاتر از وضعیت کنونی بوده است. در آن دوران، معلمان از احترام، حمایت و همکاری بیشتری از سوی والدین، دانش‌آموزان و عموم جامعه برخوردار بودند. اما با گذشت زمان، این جایگاه تضعیف شده و انتظارات و مسئولیت‌های معلمان افزایش یافته، بدون آن که حمایت‌های متناسب با این تغییرات فراهم شود (متقی، ۱۴۰۴). لذا سوال اصلی این است که پیشایندها و پسایندهای حمایت سازمانی در آموزش و پرورش کدامند؟

### روش شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی است. در این پژوهش، ابتدا با استفاده از مطالعه مبانی نظری، پیشینه پژوهش‌ها و منابع معتبر، مفاهیم و مؤلفه‌های کلیدی شناسایی شده‌اند. سپس با تحلیل و تلفیق یافته‌های نظری و تجربی، چارچوب مفهومی پژوهش تدوین گردیده است. این روش به پژوهشگر امکان می‌دهد تا ضمن توصیف وضعیت موجود، به تحلیل ساختاری و مفهومی موضوع پژوهش نیز بپردازد.

<sup>1</sup> Kurtessis et al

## یافته‌ها

### پیشایندهای ادراک از حمایت سازمانی

#### الف- رفتار اعضای سازمان

رفتار مطلوب از سوی اعضای سازمان باید این دیدگاه کارکنان را تقویت کند که سازمان نگرش مثبتی نسبت به آن‌ها دارد. از آنجایی که کارکنان ویژگی‌های انسانی را به سازمان نسبت می‌دهند و اعضای سازمان را به عنوان نمایندگان آن تلقی می‌کنند، تمایل خواهند داشت که اقدامات مرتبط با نقش که توسط اعضای سازمان انجام می‌شود را به خود سازمان نسبت دهند (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶). بنابراین، رفتارهایی از سوی اعضای سازمان که نیازهای عاطفی-اجتماعی را برآورده می‌کنند، باید تأثیر ویژه‌ای قوی بر ادراک از حمایت سازمانی داشته باشند.

#### ب- حمایت‌گری سرپرست و همکار

ادراک از حمایت سرپرست به دیدگاه کارکنان مبنی بر اینکه سرپرستشان برای مشارکت‌های آن‌ها ارزش قائل است و به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد، اشاره دارد (آیزنبرگر، اشتیگلهمبر، واندنبرگه، سوچارسکی و رودز، ۲۰۰۲). اگرچه حمایت‌گری همه اعضای سازمان باید با ادراک از حمایت سازمانی مرتبط باشد، اما برخی از اعضا سازمان را نزدیک‌تر تجسم می‌کنند و به عنوان کسانی که از طرف آن عمل می‌کنند، دیده می‌شوند (آیزنبرگر و همکاران، ۲۰۱۰<sup>۱</sup>). سرپرستان و دیگر افراد در نقش‌های رهبری نقش کلیدی در ارائه پاداش‌ها و منابع سازمانی به کارکنان ایفا می‌کنند و بنابراین باید به عنوان منبع بزرگ‌تری از حمایت سازمانی نسبت به همکاران در نظر گرفته شوند. بنابراین، رفتار حمایتی از سوی سرپرستان باید ارتباط نزدیک‌تری با ادراک از حمایت سازمانی داشته باشد تا رفتار حمایتی از سوی همکاران و اعضای تیم، که به عنوان نمایندگان کمتری از سازمان دیده می‌شوند.

<sup>1</sup> Eisenberger, Rhoades & Cameron

<sup>2</sup> Eisenberger, Stinglhamber et al

<sup>3</sup> Eisenberger, Karagonlar et al

## پیامدهای ادراک از حمایت سازمانی

پیامدهای ادراک از حمایت سازمانی را در سه دسته گروه‌بندی می‌توان کرد: نگرش مثبت نسبت به سازمان و کار، بهزیستی ذهنی و پیامدهای رفتاری. پس از بررسی ارتباطات دو متغیره، شواهدی را برای میانجی‌های بالقوه روابط ادراک از حمایت سازمانی - تعهد عاطفی و ادراک از حمایت سازمانی - عملکرد بررسی می‌شود (کرتسیس و همکاران، ۲۰۱۲).

## نگرش نسبت به سازمان و کار

بر اساس نظریه حمایت سازمانی، ادراک از حمایت سازمانی از طریق تبادل اجتماعی، با برانگیختن احساس وظیفه بیشتر، اعتماد و انتظار اینکه تلاش به نفع سازمان پاداش داده خواهد شد، نگرش مثبت کارکنان نسبت به سازمان را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، کارکنان نگرش مطلوب سازمان نسبت به خود را با تعهد عاطفی متعادل می‌کنند. علاوه بر تبادل اجتماعی، برآورده شدن نیازهای عاطفی-اجتماعی باید منجر به شنا سایی و تعهد عاطفی بیشتر به سازمان شود. این نگرش مطلوب نسبت به کار و سازمان همچنین باید منجر به تجربه کاری دلپذیرتر شده و علاقه کارکنان به خود کار را افزایش دهد.

## تبادل اقتصادی و اجتماعی

روابط تبادل اجتماعی از روابط اقتصادی در تأکیدشان بر دستاوردهای بلندمدت مرتبط با اعتماد به شریک متفاوت هستند. شور، تتریک، لینچ و بارکس‌دیل<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) استدلال کردند که اعتماد، سرمایه‌گذاری منابع بیشتر از زمان و تلاش و یک چشم‌انداز بلندمدت، رابطه تبادل اجتماعی کارکنان با سازمان را مشخص می‌کند، در مقابل یک رابطه اقتصادی که در آن کارکنان تلاش کاری مشخص را با پاداش‌های کوتاه‌مدت مشخص مبادله می‌کنند. سرمایه‌گذاری‌های ادراک‌شده بیشتر از جانب

<sup>1</sup> Kurtessis et al

<sup>2</sup> Shore et al

سازمان که از طریق تبادل اجتماعی ارائه می‌شود، در مقابل تبادل اقتصادی، باید منجر به ادراک از حمایت سازمانی بالاتر شود.

### پیامدهای رفتاری

ادراک از حمایت سازمانی برآورده کردن نیازهای عاطفی-اجتماعی، باید شنا سایی با سازمان را افزایش دهد و منجر به تعهد سازمانی عاطفی بیشتر شود. ادراک از حمایت سازمانی همچنین باید هنجار مقابله به مثل را برانگیزد و منجر به احساس وظیفه برای کمک به سازمان و همچنین انتظار اینکه افزایش عملکرد به نفع سازمان پاداش داده خواهد شد، شود. این عوامل باید تلاش در فعالیت‌های شغلی استاندارد را افزایش داده و در نتیجه عملکرد شغلی درون‌نقشی و عملکرد فرآینقی را بهبود بخشیده و رفتارهای کناره‌گیری را کاهش دهند. در مقابل، ادراک از حمایت سازمانی پایین باید هنجار مقابله به مثل منفی را برانگیزد (آیزنبرگر، لینچ، آسلیچ و رودیک، ۲۰۰۴) و منجر به رفتارهایی شود که هدفشان آسیب رساندن به سازمان و نمایندگان آن است.

### عملکرد درون‌نقشی، رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای کاری مخرب

ادراک از حمایت سازمانی باید با تلاش به نفع سازمان رابطه مثبت داشته باشد و کارکنان را به فراتر رفتن از رفتارهای درون‌نقشی و انجام رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و سایر کارکنان سوق دهد. دیدگاه چندکانونی در مورد تبادل اجتماعی معتقد است که کارکنان گرایش‌های متمایزی نسبت به نهاد‌های سازمانی، مانند گروه کاری و سازمان کلی، ایجاد می‌کنند (لاول، راب و براکتر، ۲۰۰۷).

<sup>1</sup> Eisenberger, Lynch et al

<sup>2</sup> Lavelle et al

## بحث و نتیجه گیری

یافته‌ها نشان می‌دهد که نظریه حمایت سازمانی برای یکپارچه‌سازی ادبیات تجربی رو به رشد در مورد ادراک از حمایت سازمانی مفید است. نظریه حمایت سازمانی پیش‌بینی‌های موفقی در مورد نقاط قوت نسبی تعداد قابل توجهی از روابط دو متغیره شامل ادراک از حمایت سازمانی ارائه کرد. علاوه بر این، فرآیندهای کلیدی پیشنهادی توسط نظریه حمایت سازمانی شامل احساس وظیفه، شناسایی سازمانی، تعهد عاطفی و انتظارات پاداش-عملکرد مورد حمایت قرار گرفتند. نتایج نشان می‌دهد که ادراک از حمایت سازمانی یک پیوند مهم بین انواع مختلف رفتار مطلوب سازمان و نگرش مثبت کارکنان نسبت به سازمان، بهزیستی روان‌شناختی و عملکرد به نفع سازمان است.

### پیشایندهای ادراک از حمایت سازمانی

نتایج ما نشان می‌دهد که روش‌های مختلفی برای انتقال این مفهوم به کارکنان وجود دارد که سازمان به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد و برای مشارکت‌هایشان ارزش قائل است. جنبه‌های حمایتی رهبری، انصاف، رویه‌های منابع انسانی و شرایط کاری همگی با ادراک از حمایت سازمانی مرتبط بودند. این نشان می‌دهد که بسیاری، اگر نگوئیم بیشتر، عناصر مزمن یا مکرر رابطه کارکنان با سازمان بر ادراک کارکنان از نگرش مطلوب یا نامطلوب سازمان نسبت به آن‌ها تأثیر می‌گذارد. کروپانزانو، بیرن، بوبوسل و راپ<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) معتقد بودند که رویه‌های منصفانه به کارکنان اجازه می‌دهد تا اقدامات منجر به پاداش و تنبیه را بهتر پیش‌بینی کنند و نشان می‌دهد که سازمان به جای خودمحموری فردی که در سیاست‌های سازمانی نهفته است، به رفاه کارکنان اهمیت می‌دهد. بر این اساس، ما دریافتیم که انصاف سهم منحصربه‌فرد و قوی در ادراک از حمایت سازمانی داشته است. مطابق با دیدگاه نظریه حمایت سازمانی مبنی بر اینکه کارکنان سطوح بالاتر بیشتر از کارکنان سطوح پایین‌تر با سازمان هم‌هویت می‌شوند، حمایت سرپرست رابطه قوی‌تری با ادراک از حمایت سازمانی نسبت به حمایت همکار داشت. با این حال، رابطه متوسط بین حمایت سرپرست و ادراک از حمایت سازمانی زمانی که انصاف در نظر گرفته شد، به طور قابل توجهی کاهش یافت. مطابق با نظریه حمایت سازمانی، ما دریافتیم که انواع مختلف رهبری الهام‌بخش و حمایتی سهم قابل توجهی

<sup>1</sup> Cropanzano et al

در ادراک از حمایت سازمانی دا شتند. در مقابل، ساختاردهی وظایف و رهبری معاملاتی ارتباط بسیار کمتری با ادراک از حمایت سازمانی دا شتند. یافته‌های اخیر همچنین نشان می‌دهد که سرپرستان ممکن است در میزان هم‌هویتی خود با سازمان متفاوت با شند و رهبری مطلوب توسط سرپرستان هم‌هویت‌شده به شدت با ادراک از حمایت سازمانی مرتبط است (آیزنبرگر و همکاران؛ ۲۰۱۴).

شرایط کاری نیز از عوامل اصلی مؤثر بر ادراک از حمایت سازمانی بودند، اگرچه این روابط همانطور که توسط نظریه حمایت سازمانی پیش‌بینی شده بود، از نظر قدرت متفاوت بودند. با مرتبط ساختن نظریه حمایت سازمانی با مدل خواسته‌ها-منابع شغلی دمراتی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱)، شرایط کاری که به عنوان منابع در نظر گرفته می‌شوند، مانند استقلال، پاداش‌ها و سایر عناصر غنی‌سازی شغلی، پیش‌بینی‌کننده‌های قوی‌تری برای ادراک از حمایت سازمانی نسبت به خواسته‌های مربوط به ماهیت شغل، مانند اضافه بار نقش، تعارض و ابهام بودند. این نشان می‌دهد که اگرچه خواسته‌ها بر قضاوت‌های ادراک از حمایت سازمانی تأثیر می‌گذارند، اما منابع تأثیر بیشتری دارند به طوری که کارکنان وزن بیشتری به آنچه شغل برایشان فراهم می‌کند می‌دهند تا جنبه‌های استرس‌زای شغل. ممکن است کارکنان تمایل داشته باشند منابع شغلی را به اختیار سازمان نسبت دهند، در حالی که احتمال کمتری دارد که سازمان را برای خواسته‌هایی که بر آن‌ها تحمیل می‌شود مقصر بدانند، شاید بسیاری از این خواسته‌ها را به ماهیت مشاغل و صنایع خود نسبت دهند. مطابق با این دیدگاه، آیزنبرگر و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) در بررسی تنوعی از سازمان‌ها دریافتند که "استرس و فشارها" در بین ۱۸ شرط شغلی از نظر کنترل اعمال شده توسط سازمان در رتبه آخر قرار گرفته است، در حالی که شرایط غنی‌سازی شغلی بیشتر تحت کنترل سازمانی تلقی می‌شدند. بنابراین، این صرفاً تأثیر رفتار نیست که بر ادراک از حمایت سازمانی تأثیر می‌گذارد، بلکه کنترل و قصد سازمان در پس رفتار مطلوب یا نامطلوب نیز مهم است.

<sup>1</sup> Eisenberger, Shoss et al

<sup>2</sup> Demerouti, Bakker et al

<sup>3</sup> Eisenberger, Cummings et al

## پیامدهای ادراک از حمایت سازمانی

بر اساس نظریه حمایت سازمانی، ادراک از حمایت سازمانی کارکنان را تشویق می‌کند تا رابطه تبادل اجتماعی با سازمان را بر تبادل اقتصادی ترجیح دهند (شور و همکاران، ۲۰۰۶). ما دریافتیم که ادراک از حمایت سازمانی با تبادل اجتماعی رابطه مثبت و با تبادل اقتصادی رابطه منفی دارد. کارکنانی که ادراک از حمایت سازمانی بالایی دارند، اعتماد بیشتری به سازمان نشان دادند و معتقد بودند که می‌توان بدون ترس از مورد سوء استفاده قرار گرفتن، به نفع سازمان ریسک کرد (رو سو، سینکین، برت و کامرر، ۱۹۹۸).

مطابق با فرآیندهای تبادل اجتماعی پیشنهادی توسط نظریه حمایت سازمانی، کارکنانی که ادراک از حمایت سازمانی بالایی داشتند، احساس وظیفه بیشتر (و تعهد هنجاری مشابه تعریف شده) نسبت به اهداف و مقاصد سازمانی، تعهد عاطفی بالاتر و انتظار بیشتری مبنی بر اینکه عملکرد بالا پاداش داده خواهد شد، گزارش کردند. مطابق با فرآیندهای خود-ارتقایی پیشنهادی توسط نظریه حمایت سازمانی، ادراک از حمایت سازمانی با شناسایی سازمانی رابطه مثبت داشت و شناسایی سازمانی تا حدی رابطه بین ادراک از حمایت سازمانی و تعهد عاطفی را میانجی‌گری کرد. همچنین مطابق با اهمیت فرآیندهای خود-ارتقایی، ادراک از حمایت سازمانی با رضایت شغلی، خودکارآمدی شغلی، عزت نفس مبتنی بر سازمان و تعادل کار-خانواده رابطه مثبت و با استرس شغلی، فرسودگی شغلی و تعارض کار-خانواده رابطه منفی داشت. هنگامی که یک الگوی ثابت از تجربیات حمایتی با رهبران و شرایط کاری مطلوب منجر به ادراک از حمایت سازمانی می‌شود، به طوری که کارکنان سازمان را ذاتاً حامی می‌بینند، ممکن است در شغل خود شادتر باشند. انتظارات مثبت آن‌ها در مورد آینده نیز ممکن است ارزیابی‌های تهدید را که در فرآیندهای استرس نقش اساسی دارند، کاهش دهد (کرتسیس و همکاران، ۲۰۱۷).

ادراک از حمایت سازمانی با پیامدهای رفتاری مفید برای سازمان، از جمله افزایش عملکرد درون‌نقشی و رفتارهای شهروندی سازمانی و کاهش رفتارهای کناره‌گیری مرتبط بود. نتایج ما پیش‌بینی را تأیید کرد که از آنجایی که نمایندگان سازمان فقط تا حدی با سازمان هم‌هویت می‌شوند

<sup>1</sup> Rousseau et al

(شوس و همکاران، ۲۰۱۳)، رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان باید ارتباط نزدیک‌تری با ادراک از حمایت سازمانی نسبت به رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به فرد داشته باشد. در مقابل، یک تحلیل موازی نشان نداد که ادراک از حمایت سازمانی رابطه منفی‌تری با رفتارهای کاری مخرب معطوف به سازمان نسبت به رفتارهای کاری مخرب معطوف به فرد دارد. شاید کارکنانی که ادراک از حمایت سازمانی پایینی دارند، به دلیل خطر بالای شنا سایی و مجازات، در انجام رفتارهای کاری مخرب معطوف به سازمان تردید داشته باشند.

روابط میانجی‌گری که شناسایی سازمانی و تعهد سازمانی عاطفی را به رفتارهای شهروندی سازمانی مرتبط می‌ساختند، قوی‌تر از روابطی بودند که تعهد هنجاری (احساس وظیفه) را به رفتارهای شهروندی سازمانی مرتبط می‌کردند. نتایج نشان می‌دهد که ادراک از حمایت سازمانی کارکنان را بیشتر به دلیل احساس نگرش مثبت نسبت به سازمان به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی سوق می‌دهد تا به دلیل احساس وظیفه برای جبران حمایت سازمان. به عبارت دیگر، کارکنانی که ادراک از حمایت سازمانی بالایی دارند، بیشتر به این دلیل خارج از نقش خود برای کمک به سازمان تلاش می‌کنند که می‌خواهند این کار را انجام دهند تا اینکه احساس کنند باید این کار را انجام دهند. با این حال، از آنجایی که مقیاس تعهد هنجاری شامل تعداد قابل توجهی از موارد مرتبط با ترک خدمت است، شواهد بیشتری با موارد خاص مرتبط با تعهد ابراز شده برای کمک به سازمان در انجام تعهداتش مورد نیاز است. همچنین قابل توجه است که میانجی‌گری رابطه ادراک از حمایت سازمانی - عملکرد توسط خودکارآمدی شغلی از مقدار کمی برخوردار بود. این احتمال وجود دارد که ادراک از حمایت سازمانی تنها زمانی به عنوان شاخص قوی‌تری برای خودکارآمدی شغلی عمل کند که بازخورد عملکرد از منابع دیگر وجود نداشته باشد؛ زمانی که بازخورد عملکرد از سرپرستان، همکاران و/یا مشتریان در دسترس باشد، این بازخورد خاص ممکن است تعیین‌کننده اصلی خودکارآمدی شغلی باشد و اهمیت ادراک از حمایت سازمانی را کاهش دهد.

<sup>1</sup> Shoss et al

## مدل مفهومی ادراک از حمایت سازمانی در آموزش

مدل مفهومی حمایت سازمانی ادراک شده

۱. پیشایندها

عوامل مؤثر بر افزایش یا کاهش حمایت سازمانی ادراک شده:

عدالت سازمانی

حمایت سرپرست

رویه‌های منابع انسانی

شرایط کاری و محیط سازمانی

نوع رهبری

۲. متغیر میانجی

متغیرهایی که اثر پیشایندها بر پسایندها را تسهیل یا توضیح می‌دهند:

تعهد عاطفی به سازمان

اعتماد به سازمان

انگیزش درونی و خودپنداره مثبت

۳. پسایندها

پیامدهای حمایت سازمانی ادراک شده:

عملکرد شغلی

رفتارهای شهروندی سازمانی

رضایت شغلی

سلامت روانی و رفاه روان‌شناختی

کاهش ترک خدمت یا نیت ترک خدمت

نظریه‌های زیربنایی حمایت‌کننده مدل:

نظریه تبادل اجتماعی (هنجار مقابله به مثل)

نظریه خود-ارتقای (برآورده شدن نیازهای عاطفی-اجتماعی)

نظریه اسناد (ادراکات از قصد سازمانی)

## ملاحظات اخلاقی

### حامی مالی

این پژوهش هیچ‌گونه حمایت مالی از سازمان‌ها یا نهادهای تأمین مالی دریافت نکرده است و تمامی هزینه‌های مربوط به انجام مطالعه توسط پژوهشگر تأمین گردیده است.

### تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان مقاله حاضر فاقد هرگونه تعارض منافع بوده است. نویسنده اظهار می‌دارد که در ارتباط با انجام این پژوهش و نگارش مقاله هیچ‌گونه تعارض منافی وجود ندارد.

### منابع فارسی

متقی، مرضیه. (۱۴۰۴). نگاهی ژرف به مدارس: واکاوی حمایت سازمانی از منظر کارکنان. پژوهش‌های تربیتی، ۱۶(۵۰).

### منابع انگلیسی

- Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R., & Rupp, D. E. (2001). Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. *Journal of vocational behavior*, 58(2), 164-209.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- Eisenberger, R., Rhoades, L., & Cameron, J. (1999). Does pay for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation?. *Journal of personality and social psychology*, 77(5), 1026.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of applied psychology*, 87(3), 565.
- Eisenberger, R., Karagonlar, G., Stinglhamber, F., Neves, P., Becker, T. E., Gonzalez-Morales, M. G., & Steiger-Mueller, M. (2010). Leader-member exchange and affective organizational commitment: The contribution of supervisor's organizational embodiment. *Journal of Applied psychology*, 95(6), 1085.
- Eisenberger, R., Shoss, M. K., Karagonlar, G., Gonzalez-Morales, M. G., Wickham, R. E., & Buffardi, L. C. (2014). The supervisor POS-LMX-subordinate POS chain: Moderation by reciprocation wariness and supervisor's organizational embodiment. *Journal of Organizational Behavior*, 35(5), 635-656.
- Eisenberger, R., Lynch, P., Aselage, J., & Rohdieck, S. (2004). Who takes the most revenge? Individual differences in negative reciprocity norm endorsement. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(6), 787-799.

- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 82(5), 812.
- Fan, C., Tang, S., Chen, L., & Sun, T. (2022). Perceived organizational support and proactive innovation behavior: the mediating role of basic psychological needs. *Frontiers in Psychology*, 13, 804363.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of management*, 43(6), 1854-1884.
- Lavelle, J. J., Rupp, D. E., & Brockner, J. (2007). Taking a multifoci approach to the study of justice, social exchange, and citizenship behavior: The target similarity model. *Journal of management*, 33(6), 841-866.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of management review*, 23(3), 393-404.
- Shoss, M. K., Eisenberger, R., Restubog, S. L. D., & Zagenczyk, T. J. (2013). Blaming the organization for abusive supervision: the roles of perceived organizational support and supervisor's organizational embodiment. *Journal of applied psychology*, 98(1), 158.
- Shore, L. M., Tetrick, L. E., Lynch, P., & Barksdale, K. (2006). Social and economic exchange: Construct development and validation. *Journal of applied social psychology*, 36(4), 837-867.

## The Post-future and Antecedent Model of Organizational Support in Education

\*Raziyeh zareei, Fateme Javanshir, Seyed Alireza Mosavi

### Abstract

**Introduction and goal:** The aim of the present study is to investigate the antecedents and consequences of the perception of organizational support in the educational institution. This study seeks to explain the antecedents and consequences of organizational support in education.

**Research methodology:** The method of this study is descriptive-analytical, which was carried out using the study of theoretical foundations, review of research history, and content analysis of reliable sources. In this regard, the conceptual framework of the study was developed through structural analysis and integration of theories and empirical findings.

**Findings:** The findings show that the antecedents of the perception of organizational support include supportive leadership, organizational fairness, human resource practices, and working conditions, especially job resources such as autonomy and rewards, which employees consider to be under the control and intention of the organization. These factors lead to a higher perception of organizational support. As a result (consequences), this perception is associated with increased trust, emotional commitment, identification with the organization, job satisfaction, self-efficacy, and work-life balance, and enhances organizational citizenship behaviors and performance, and reduces stress, burnout, and negative behaviors at work.

**Conclusion:** Perception of organizational support plays a key role in promoting commitment, job satisfaction, psychological well-being, and improving teachers' performance. Creating an environment that includes respect, appreciation, material and spiritual support, and relationships based on trust can increase the level of perceived organizational support and ultimately lead to organizational success.

**Keywords:** Organizational Support, Education, Teachers.

---

<sup>1</sup>\* M.A in Educational Research, Second Grade Teacher, Head of Educational Department, Education and Training, Kazerun City. Email: Razieh.zare57@gmail.com

<sup>2</sup> M.A in Educational Research, Principal, Shahid Behbood Elementary School, Kazerun

<sup>3</sup> Bachelor in Elementary Education, Principal, Shahid Razavi School, Kazerun