

تأثیر حمایت سازمانی در کشده هنرآموزان بر رضایت شغلی آنان

حیدر تورانی، دانشیار پژوهشگاه مطالعات آموزش و پرورش، تهران، ایران

امین صارمی، دانشآموخته کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

*زینب صادقی، دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

چکیده

هدف از این تحقیق بررسی تأثیر حمایت سازمانی در کشده هنرآموزان هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کارداشش بر رضایت شغلی آنان بوده است. جامعه آماری این تحقیق کلیه هنرآموزان هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کارداشش منطقه ۱۱ تهران را تشکیل می‌داد. حجم جامعه آماری این تحقیق ۵۲۱ نفر بودند که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ۲۲۳ نفر انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌های این تحقیق، پرسشنامه حمایت سازمانی آیزنبرگ و پرسشنامه رضایت شغلی ویس است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی و استباطی استفاده شده است. داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها به وسیله آزمون رگرسیون خطی دو متغیره تحلیل شد و نتایج نشان داد که حمایت سازمانی در کشده تأثیر معنی‌داری ($P<0.01$) بر روی رضایت شغلی و ابعاد آن اعم از عوامل درونی، عوامل بیرونی و عوامل عمومی دارد.

کلیدواژه‌ها: حمایت سازمانی در کشده، رضایت شغلی، هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کارداشش.

* نویسنده مسئول: Zeinab_sadeghi1291@yahoo.com

دریافت مقاله: ۹۳/۵/۱۸ پذیرش مقاله: ۹۳/۷/۲۳

مقدمه

در دهه ۱۹۸۰ میلادی نظریه مبادله اجتماعی مورد توجه صاحب نظران سازمانی قرار گرفت که نتیجه این توجه، طرح موضوع حمایت سازمانی است [۳۱]. از شاخص‌های سنجش میزان برتری سازمان‌ها نسبت به هم، کارکنان شاغل در آن سازمان‌ها هستند که میزان وفاداری، رضایت شغلی و تعهدشان باعث می‌شود و ظایف محول شده را با کیفیت بالاتری به انجام برسانند. این امر موجب افزایش عملکرد، بهره‌وری و اثربخشی سازمان می‌شود. بر عکس، افراد بی‌تفاوت یا بی‌مسئولیت در برابر اعمال محول شده سازمان، این رفتار را به دیگران متقل می‌کنند و باعث کاهش عملکرد افراد و تنزل سازمان از نظر کمی و کیفی می‌شوند [۱]. رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ساخته‌های مرتبط اما متمایز استوار است، اما به منظور فراهم آوردن مبنایی برای تصمیمات مدیران نیروی انسانی، در زمینه‌های برنامه‌ریزی، جذب و نگهداری نیروی انسانی و کاهش هزینه‌های ناشی از ترک خدمت کارکنان از سازمان، این مؤلفه‌ها به صورت مشترک سنجیده می‌شوند که اهمیت ویژه‌ای دارند [۱۵]؛ چراکه کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت بهتری قرار دارند و از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس‌کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و ماندگاری کارکنان می‌شود [۲۴].

همچنین تحقیقات نشان داده است که حمایت سازمانی ادراک شده با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی، حضور، رفتار سازمانی فرآجتماعی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل رابطه منفی دارد [۱۲]. حمایت سازمانی ادراک شده، اعتقاد و ادراکی است که یک فرد دارد، مبنی بر اینکه رفاه و آسایش او و میزان مشارکت او در موفقیت سازمان، برای سازمان حائز اهمیت است [۵]. باید گفت که سطح بالای این پدیده (درک حمایت سازمانی) باعث ایجاد تعهد در کارکنان به منظور جبران این

امتیازات و منافع خواهد شد که ممکن است در قالب رفتارهای مشارکتی و رفتارهای شهروندی سازمانی^۱ بروز پیدا کند [۲، ۳].

صاحب نظران رفتار سازمانی علت تأثیر درک حمایت‌های سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب نظریه تبادل اجتماعی مطرح کردند. به اعتقاد صاحب نظران، رفتار شهروندی سازمانی مظہری است از تئوری تبادل اجتماعی که برای اولین بار بلاؤ^۲ آن را در سال ۱۹۶۴ ارائه کرد، سپس کونووسکی و پاگ^۳ در سال ۱۹۹۴ تکمیل کردند [۸]. مبنای نظری حمایت سازمانی، نظریه تبادل اجتماعی^۴ است. طبق این نظریه، در روابط اجتماعی وقتی کسی در حق دیگری لطفی می‌کند او خود را موظف احساس کند که لطف او را جبران کند. هر چه این لطف و کمک بزرگ‌تر باشد، فرد بیشتر تمايل دارد آن را جبران کند. به بیان دیگر، این نظریه به این موضوع می‌پردازد که افراد وقتی از فعالیت‌ها و اقدامات هر شخصی سود کسب می‌کنند، خود را متعهد و ملزم به ادای دین دانسته، سعی در جبران و واکنش متقابل خواهند کرد. بدین ترتیب، اگر کارکنان سازمانی حمایت‌های دریافتی از طرف سازمان خود را در سطحی مطلوب و مناسب احساس کنند، این احتمال وجود دارد که برای ادای دین خود به سازمان رفتارهای مفیدی مانند رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای مشتری محور، رفتارهای خدمات محور و غیره ارائه کنند که این موضوع باعث خواهد شد عملکرد سازمان بهبود یابد. این تئوری بیان می‌کند، افراد هنگامی که از فعالیت‌ها و اقدامات هر موجودیتی سود و منفعتی کسب می‌کنند، خود را متعهد به ادای دین می‌دانند و سعی در جبران و واکنش متقابل دارند [۱۴]. به عبارتی، انسان به دلیل ماهیت اجتماعی خود،

-
1. organizational citizenship behavior
 2. Blau
 3. Konovsky & paugh
 - 4.Social echange Theory

تمایل دارد که رفتارهای شهروندی سازمانی را در قبال حمایت‌های به عمل آمده از سوی سازمان، از خود نشان دهد.

این تبادل اجتماعی یک تبادل و تعامل بین دو گروه تعریف شده است که در آن به طور صریح و مشخص معلوم نیست که چه چیزی مبادله خواهد شد. یک طرف مبادله با ارائه چیزی بالرزش به طرف مقابل که از روی تمایل و طیب خاطر است، مانند ارائه یک خدمت، ارائه یک کالای بالرزش، ادای احترام و تحسین طرف مقابل و...، شروع به اجرای فرایند تبادل اجتماعی می‌کند. در ادامه، طرف مقابل نیز برای جبران این خدمات، شروع به عکس‌العمل نشان دادن می‌کند که این عکس‌العمل‌ها می‌توانند در قالب رفتارهای شهروندی سازمانی بروز پیدا کند [۲۱]. اما ریشهٔ تئوری تبادل اجتماعی نیز در مفهوم معاملهٔ متقابل^۱ قرار دارد [۷، ۱۶].

محققان معتقدند بین کارکنان و کارفرمایان نیز تبادل اجتماعی از این دست در جریان است؛ زیرا سازمان منبعی است که نیازهای کارکنان را برآورده می‌کند و بنابراین رابطهٔ بدهبستان در مورد روابط بین کارکنان و کارفرمایان صادق است. نظریهٔ حمایت سازمانی بیان می‌کند که کارکنان دیدگاهی کلی از میزان حمایت سازمان نسبت به خود شکل می‌دهند و در ازای این حمایت به اهداف سازمان و تحقق آنها توجه می‌کنند. به عبارت دیگر، وقتی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند، کارکنان این توجه را با تعهد بیشتر و عمکلردد بهتر جبران می‌کنند. نظریهٔ پردازان تبادل اجتماعی معتقدند ارزش رابطهٔ بدهبستان زمانی بیشتر می‌شود که به صورت اختیاری انجام شود. زمانی که کارکنان احساس کنند سازمان خود به رفاه آنها توجه می‌کند و نه به خاطر الزامات قانونی یا فشار اتحادیه پاسخ بهتری به آن می‌دهند و در جهت تحقق اهداف سازمان بهتر عمل می‌کنند. افزون بر این، سازمان منبع ارضای برخی از نیازهای اجتماعی

1. Reciprocity

کارکنان مانند نیاز به احراز هویت، نیاز به تعلق و عزت نفس به شمار می‌آید. بنابراین، کارکنان برای حفظ منع ارضای این نیازها و بر اساس هنجار تبادل به سازمان در رسیدن به اهدافش کمک می‌کنند [۳۰].

در بیشتر مطالعات مذکور، بعد تعهد عاطفی از میان ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی برای سنجش تعهد سازمانی استفاده شده است؛ چراکه بیشتر پژوهشگران جنبه عاطفی تعهد سازمانی را با احساس کارکنان در داشتن ارزش‌های مشترک با سازمان، شناسایی می‌کنند [۹، ۲۰].

بیشاب و همکاران (۲۰۰۰) همبستگی منفی بین حمایت سازمانی ادراک شده و قصد ترک خدمت کارکنان را نتیجه گرفتند [۶]. در مدل آنها تعهد سازمانی، تعدلیل‌گر این رابطه بود. نتایج فراتحلیل آیزنبرگر و رودز^۱ (۲۰۰۲)، در فراتحلیل خود ۷۳ تحقیق در زمینه حمایت سازمانی را بررسی کردند که همبستگی منفی بین حمایت سازمانی ادراک شده و قصد ترک خدمت را نشان داد [۱۱]. زکی (۱۳۸۵) حمایت سازمانی ادراک شده و معلمان بررسی کرد. نتیجه تحقیق وی نشان داد که مدیران از میزان حمایت سازمانی بالاتری نسبت به معلمان برخوردارند. هرچند از طرح مفهوم حمایت سازمانی در پیشینه تحقیقاتی، بیش از ۲۰ سال می‌گذرد و به دلیل اهمیت و تأثیرگذاری آن در مباحث مربوط به کار، روان‌شناسی صنعتی و سازمانی و مدیریت رفتارهای سازمانی در سطح وسیع مورد پذیرش و مطالعه بوده است [۳۱]. و ریگل، ادمونسون و هنسن^۲ (۲۰۰۹) در یک فراتحلیل، برای بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده پیامدهای شغلی نتیجه ۲۰ سال تحقیق علمی، ۱۶۷ تحقیق را بررسی کردند [۲۳]. در ایران مؤلفه‌های سازمانی دیگر کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است؛

1. Eisenberger & Rhoades

2. Riggle , Edmondson & Hansen

مثلاً در اولین کنگره دو سالانه روان شناسی صنعتی و سازمانی که در سال ۱۳۸۷ در دانشگاه اصفهان برگزار شد، تنها ۱۰.۵٪ از مقاله‌ها به حمایت سازمانی ادراک شده اختصاص یافته بود، در حالی که ۱۶٪ مقالات مربوط به رضایت شغلی، ۱۶٪ به تعهد سازمانی، ۱۳٪ به سبک رهبری و ۱۳٪ به عملکرد کارکنان اختصاص یافته بود و این خود نشان می‌دهد که باید بیش از این در مورد نقش حمایت سازمانی ادراک شده به کنکاش و بررسی اقدام کرد.

رضایت شغلی یکی دیگر از مفاهیم پرکاربرد در روان شناسی صنعتی و سازمانی بوده، که به طور گسترده بررسی شده است. در همین باره، شکرکن، نعامی، نیسی و مهرابی‌زاده هنرمند (۱۳۸۰) اظهار داشتند که هیچ موضوعی در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی به اندازه رضایت شغلی سابقه پژوهشی ندارد [۲۸]. رضایت شغلی به نگرش کلی فرد به شغلش اطلاق می‌شود، کسی که رضایت شغلی‌اش در سطح بالایی باشد، به کارش نگرش مثبتی دارد، اما کسی که از کارش ناخشنود باشد، نگرش وی به کارش منفی است [۲۹]. مطالعه بیش از ۵۰۰ پژوهش نشان داد که بین رضایت شغلی و سلامت روانی و جسمانی کارکنان رابطه وجود دارد و این موضوع به گونه‌ای معنادار با مشکلات روان‌شناختی، خستگی مفرط، اعتماد به نفس، افسردگی و اضطراب رابطه داشته است [۱۸]. محققان مختلف تعاریف گوناگونی از رضایت شغلی ارائه کرده‌اند، که به چند مورد از این تعاریف اشاره می‌شود:

"هایلین"^۱ می‌گوید که رضایتمندی شغلی یک پدیده احساسی است که یک کارمند درباره شغل خود می‌تواند به دست آورد. بنابراین، رضایت شغلی زمانی حاصل می‌شود که کارکنان از طبیعت کار خود رضایت داشته باشند، از حقوق و مزایای خود راضی

1. Hylin

باشند، فرصت‌های مناسبی برای ارتقا و ترفع داشته باشند و از همکاران و سرپرستان خود نیز راضی باشند.

موسسه تحقیقات اجتماعی میشیگان رضایت شغلی را رضایت از سازمان، رضایت از سرپرست، رضایت از شغل، رضایت از حقوق و مزايا و رضایت از گروه کاري يا همکاران می داند [۴].

«فیشر و هانا»^۱ (۱۹۳۹) رضایت شغلی را احساسی روانی دانسته آن را به صورت نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل تعریف می کنند. به این معنا که اگر شغل شرایطی مطلوب را برای فرد فراهم کند، فرد از شغلش رضایت خواهد داشت. اما اگر شغلی برای فرد رضایت و لذت مطلوب او را فراهم نکند، فرد شروع به مذمت آن و در صورت امکان آن را ترک خواهد کرد [۲۵]. بنابراین، رضایت شغلی عبارت است از احساسات و نگرش‌های مثبت که فرد نسبت به شغل خود دارد. وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان معنوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قایل است [۱۹]. همچنین مجموعه‌ای از احساسات سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساسات به کار خود می‌نگرند [۱۰].

به طور کلی، رضایت شغلی مجموعه احساسات و عواطفی است که افراد درباره شغلشان دارند و این رضایت شغلی دارای پتانسیلی است که بر طیف وسیعی از رفتارها در سازمان تأثیرمی گذارد و به تندرستی و سلامت کارکنان کمک می کند [۲۲]. دیوی سونی و سترن (۱۹۸۵)، ویژگی‌های زیر را برای رضایت شغلی مطرح می‌کنند:

1. Fisher & Hanna

۱. رضایت شغلی یک احساس لذت یا درد است و با واقعیات و نیات رفتاری تفاوت دارد و به مدیریت کمک می‌کند تا با درک واکنش‌های کارمندان نسبت به شغل‌شان، تأثیر این واکنش‌ها را بر رفتارهای آینده کارکنان پیش‌بینی کنند.
۲. هنگامی که یک کارمند به سازمان می‌پیوندد، با خود مجموعه‌ای از خواسته‌ها، نیازها، تجربه‌ها و تخصص‌ها را به همراه دارد که روی هم رفته، انتظارات او را شکل می‌دهند. رضایت شغلی، بیان می‌کند که بین این انتظارات و واقعیات شغلی چه میزان توافق وجود دارد.
۳. رضایت شغلی هم به نگرش شغلی یک فرد و هم به نگرش یک گروه اشاره می‌کند.
۴. رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات پویاست و به همان سرعتی که تحت شرایط خاصی افزایش می‌یابد، ممکن است تحت شرایط دیگر کاهش پیدا کند. لذا لازم است در هر زمان موردندازه‌گیری و توجه قرار گیرد.
۵. رضایت شغلی از مجموع نگرش‌های فرد به ابعاد یک شغل حاصل می‌شود. لذا ممکن است رضایت شغلی یک کارمند بالا باشد ولی مثلاً از ترتفیع خود ناراضی باشد.
۶. رضایت شغلی قسمتی از رضایت یک شخص از زندگی است، ماهیت بیرونی شغل بر احساسات شغلی تأثیر می‌گذارد و از آنجایی که شغل یک قسمت مهم زندگی است، رضایت شغلی بر رضایت کلی فرد از زندگی اثر می‌گذارد. لذا یک تأثیر متقابل بین رضایت شغلی و رضایت کلی از زندگی وجود دارد. پس مدیران علاوه بر محیط شغلی، باید بر زندگی بیرون از سازمان کارکنان (مانند خانواده، اوقات فراغت، سیاست و مذهب) نظارت داشته باشند [۱۷].

زمانی که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلوپس خوشبختی آنهاست و نیروهای خود را مساعدت و حمایت می‌کند (حمایت سازمانی)، خود را جزئی از سازمان متبعشان دانسته، سازمان را معرف خودشان می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پاییندی و وفاداری می‌کنند. از دیگر سو، همه افراد به مسائلی برخورد می‌کنند که باعث ایجاد احساس رضایت یا نارضایتی در آنها می‌شود. محیط کار و شغل انسان، احساسات متفاوتی در انسان به وجود می‌آورند که یکی از مهمترین آنها رضایت است. با توجه به موارد گفته شده محقق تأثیر حمایت سازمانی درکشده هنرآموزان بر رضایت شغلی آنان در هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش منطقه ۱۱ شهر تهران را بررسی کرده است که در این باره سؤالات زیر مطرح می‌شود:

سؤال اصلی

آیا حمایت سازمانی درکشده هنرآموزان بر رضایت شغلی آنان در هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش تأثیردارد؟

سؤالات فرعی

۱. آیا حمایت سازمانی درکشده هنرآموزان بر عوامل درونی رضایت شغلی آنان در هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش تأثیر دارد؟
۲. آیا حمایت سازمانی درکشده هنرآموزان بر عوامل بیرونی رضایت شغلی آنان در هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش تأثیر دارد؟
۳. آیا حمایت سازمانی درکشده هنرآموزان بر عوامل عمومی رضایت شغلی آنان در هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش تأثیر دارد؟

روش شناسی پژوهش

از میان روش‌های تحقیق گوناگون، تحقیق توصیفی شامل جمع‌آوری اطلاعات برای آزمون فرضیه یا پاسخ به سوالات مربوط به وضعیت فعلی موضوع مورد مطالعه است. تحقیقات توصیفی خود شامل انواع تحقیقات از جمله تحقیق پیمایشی و همبستگی می‌شود. مشخصه تحقیق پیمایشی مجموعه ساختمند از داده‌های است که در این مجموعه صفت یا ویژگی هر نمونه بر حسب متغیر، گردآوری شده است و پرسشنامه، ساده‌ترین راه تهیه این مجموعه از داده‌های است. در تحقیقات همبستگی هم مشخص می‌شود آیا رابطه‌ای بین دو یا چند متغیر کمی وجود دارد و اگر این رابطه هست، اندازه و حد آن چقدر است. با عنایت به این تعاریف، این تحقیق از نظر روش کار توصیفی و از نوع پیمایشی(پهنانگر) و همبستگی است.

جامعه و نمونه آماری تحقیق: جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه هنرآموزان هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش منطقه ۱۱ شهر تهران به تعداد ۵۲۱ نفر بوده است و نمونه مورد نظر برای گردآوری داده‌های پژوهش نیز به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند که حجم این نمونه بر اساس جدول مورگان، ۲۲۳ نفر برآورد شد. روش گردآوری اطلاعات: برای جمع‌آوری اطلاعات از روش‌های زیر استفاده شد: مطالعات کتابخانه‌ای: جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات تحقیق موضوع، از منابع کتابخانه‌ای، مقالات، کتاب‌های مورد نیاز و تحقیقات مرتبط با موضوع پژوهش استفاده شده است.

تحقیقات میدانی: به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات کمی برای تجزیه و تحلیل، از پرسشنامه استفاده شده است.

ابزار گردآوری داده‌ها: برای گردآوری داده‌های مورد نیاز، از «پرسشنامه حمایت سازمانی آیزنبرگ^۱» و «پرسشنامه رضایت شغلی ویس^۲» استفاده شده است. بدین صورت که بعد از مطالعات کتابخانه‌ای، مناسب با مبانی نظری جهت سنجش حمایت سازمانی ادراک شده هنرآموزان از پرسشنامه استاندارد آیزنبرگ و همکاران شامل ۳۶ سؤال، و برای سنجش رضایت شغلی هنرآموزان از پرسشنامه استاندارد ویس و همکاران استفاده شد که این پرسشنامه نیز دارای ابعاد سه‌گانه عوامل درونی، عوامل بیرونی و عوامل عمومی رضایت شغلی مشتمل بر ۲۰ سؤال بوده است.

پرسشنامه‌ها، شامل سه بخش بودند؛ بخش اول پرسشنامه شامل توضیح مختصری از برخی مفاهیم و تعاریف تئوریک و تخصصی جهت ایجاد وضوح بیشتر برای پاسخ‌دهندگان بود. بخش دوم پرسشنامه شامل اطلاعات زمینه‌ای که دارای چهار مؤلفه سن، سطح تحصیلات، جنسیت و وضعیت تأهل پاسخ‌دهندگان بوده است. بخش سوم شامل سؤالات اصلی مرتبط با متغیر حمایت سازمانی و نهایتاً بخش چهارم شامل سؤالات مرتبط با متغیر رضایت شغلی هنرآموزان بود. شایان ذکر است طراحی پرسشنامه در بخش سوم و بخش چهارم به صورت سؤال بسته‌پاسخ بوده و برای پاسخ به سؤالات از مقیاس لیکرت استفاده شده است، بدین صورت که برای هر سؤال ۵ گزینه منظور شده است.

روایی و پایایی: برای رواسازی و سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه‌های پژوهش سعی شد تا گوییه‌ها و پرسش‌های تدوین شده بدون ابهام و به روشنی بیان شوند. پرسشنامه‌های تهیه شده در اختیار متخصصان، خبرگان و استادان راهنمای و مشاور (۳۰ نفر)، قرار داده شد تا درباره آن اظهار نظر کنند. پس از اظهار نظر افراد در مورد کلیه

1. Eisenberg
2. Veys

پرسشنامه‌ها و دریافت نظرها، در مجموع گویه‌ها و سؤالاتی که ضریب توافق به دست آمده آنها کمتر از ۵۰ درصد بود، سؤال نامناسب تلقی و حذف شدند، گویه‌ها و سؤالاتی که ضریب توافق به دست آمده برای آنها بین ۵۰ تا ۷۵ درصد بوده، اصلاح شدند و گویه‌ها و سؤالاتی که ضریب توافق به دست آمده برای آنها از ۷۵ درصد بالاتر بود به همراه سؤالات اصلاح شده برای اجرای نهایی ارسال شدند.

همچنین برای محاسبه و تعیین ضریب پایایی پرسشنامه‌ها از فرمول ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که پس از انجام محاسبات مورد نظر، ضریب پایایی به دست آمده برای «پرسشنامه حمایت سازمانی آیزنبرگ» ۸۳.۱٪ بوده و ضریب پایایی به دست آمده برای «پرسشنامه رضایت شغلی ویس»، ۹۱.۳٪ بوده که هر دو از نظر آماری قابل اطمینان بودند.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات: برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی و آمار استنباطی و نرم‌افزار "SPSS" استفاده شده است.

یافته: نتایج نشان می‌دهد که میانگین متغیرهای رضایت شغلی برابر با ۳/۴۱ و مؤلفه‌های آن اعم از عوامل درونی، ۳/۴۴؛ عوامل بیرونی، ۳/۴۱؛ عوامل عمومی، ۳/۲۳؛ و میانگین متغیر حمایت سازمانی درک شده نیز برابر با ۳/۴۲ بوده است. این نتایج گویای این امر است که وضعیت این متغیرها در بین افراد نمونه تحقیق در سطح مطلوبی است که این نتایج می‌تواند نویدبخش موافقیت وزارت آموزش و پرورش در این حوزه باشد.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی مؤلفه‌های تحقیق

مؤلفه	میانگین	میانه	انحراف استاندارد
عوامل درونی	۳/۴۴	۳/۵۰	۰/۶۰۷
عوامل بیرونی	۳/۴۱	۳/۵۰	۰/۶۵۱
عوامل عمومی	۳/۲۳	۳/۵۰	۰/۷۹۸
رضایت شغلی	۳/۴۱	۳/۴۵	۰/۶۰۰
حمایت سازمانی	۳/۴۲	۳/۴۷	۰/۵۶۷

به منظور شناسایی تأثیر حمایت سازمانی درک شده هنرآموزان بر رضایت شغلی آنان در هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش منطقه ۱۱ شهر تهران از آزمون رگرسیون خطی دو متغیره استفاده شده است که در این قسمت نتایج استنباطی آن را در یک جدول ارائه می‌کنیم و بعد از آن نتایج هر سؤال به صورت تفکیکی گزارش می‌شود.

جدول ۲: نتایج مربوط به میزان تأثیر حمایت سازمانی درک شده بر رضایت شغلی

P	F	Beta	R ² adj.	متغیر
۰/۰۰	۱۹۶۴/۳۹۲	۰/۹۵	۰/۹۰	رضایت شغلی
۰/۰۰	۱۳۷۱/۶۶۸	۰/۹۳	۰/۸۶	عوامل درونی رضایت شغلی
۰/۰۰	۷۲۶/۰۲۶	۰/۸۸	۰/۷۷	عوامل بیرونی رضایت شغلی
۰/۰۰	۲۸۹/۰۴۴	۰/۷۵	۰/۵۷	عوامل عمومی رضایت شغلی

- سؤال اصلی

آیا حمایت سازمانی درک شده هنرآموزان بر رضایت شغلی آنان در هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش تأثیر می‌گذارد؟

جزئیات برآذش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ رضایت شغلی و متغیر پیش‌بینی‌کننده حمایت سازمانی، در جدول ۷-۴ نشان داده شده است.

مدیریت بر آموزش سازمانها

جدول شماره ۳: نتایج برآذش مدل رگرسیونی بین حمایت سازمانی و رضایت شغلی

سطح معناداری	آماره آزمون ^a	ضریب استاندارد شده	خطای برآورد	ضریب رگرسیونی	پارامتر
۰/۷۸۳	-۰/۲۷۵		۰/۰۷۹	-۰/۰۲۲	عرض از مبدأ
۰/۰۰۰	۴۴/۳۲۱	۰/۹۴۸	۰/۰۲۳	۱/۰۰۳	حمایت سازمانی

آماره آزمون تحلیل واریانس: ۱۹۶۴/۳۹۲ سطح معناداری مدل: ۰/۰۰ ضریب همبستگی: ۰/۹۴۸
ضریب تعیین مدل رگرسیونی: ۰/۸۹۹ آماره دوربین واتسون: ۲/۰۲۲

از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون به دست آمده از جدول ۳، بین ۱/۵ تا ۲/۵ است، می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه، مدل مذکور از نیکویی برآذش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطای برخوردار است. با توجه به ضریب تعیین به دست آمده از جدول، با استفاده از متغیر پیش بینی کننده حمایت سازمانی می توان تا ۸۹/۹ درصد از تغییرات موجود در متغیر رضایت شغلی را توجیه کرد. همچنین نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول نشان می دهد که میزان تغییرات توجیه شده متغیر پاسخ در این مدل در سطح ۰/۰۵ معنا دارد و این مدل برای توجیه تغییرات موجود در رضایت شغلی مناسب است.

سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر حمایت سازمانی در جدول ۳، کوچک تر از خطای نوع اول ۰/۰۵ به دست آمده است، در نتیجه فرض صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ رد می شود. بنابراین، حمایت سازمانی درک شده هنرآموزان بر رضایت شغلی آنان در هنرستان های فنی و حرفه ای و کار دانش منطقه ۱۱ شهر تهران تأثیر معنادار دارد و این فرضیه پژوهش پذیرفته می شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی متغیر حمایت سازمانی، نشان دهنده مثبت بودن رابطه اش با متغیر پاسخ رضایت شغلی است. بدین معنی که هر چه حمایت سازمانی در سطح

بالاتری باشد، متغیر رضایت شغلی نیز مقادیر بزرگ‌تری را اختیار خواهد کرد. باید توجه داشت که حضور عرض از مبدأ، با توجه به سطح معناداری $0/783$ ، در مدل رگرسیونی معنادار نبوده است. مدل رگرسیونی در نظر گرفته شده برای این رابطه را می‌توان به طور خلاصه به صورت زیر نشان داد:

$$\text{خطا} + (\text{حمایت سازمانی})^{1/003} = \text{رضایت شغلی}$$

- سؤالات فرعی پژوهش

۱. آیا حمایت سازمانی درک شده هنرآموزان بر عوامل درونی رضایت شغلی آنان در هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش تأثیر می‌گذارد؟

جزئیات برآش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ عوامل درونی رضایت شغلی و متغیر پیش‌بینی‌کننده حمایت سازمانی، در جدول ۸-۴ نشان داده شده است.

جدول ۴: نتایج برآش مدل رگرسیونی بین حمایت سازمانی و عوامل درونی

پارامتر	ضریب رگرسیونی	خطای برآورد	ضریب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح معناداری
عرض از مبدأ	۰/۰۴۴	۰/۰۹۳	۰/۴۶۹	۰/۶۴۰	
حمایت سازمانی	۰/۹۹۴	۰/۰۲۷	۰/۹۲۸	۳۷/۰۳۶	۰/۰۰۰

آماره آزمون تحلیل واریانس: $1371/668$ سطح معناداری مدل: $0/000$ ضریب همبستگی: $0/928$

ضریب تعیین مدل رگرسیونی: $0/861$ آماره دوربین واتسون: $2/027$

با توجه به میزان آماره دوربین واتسون موجود در جدول ۴، از لحاظ استقلال جملات خطای مدل مذکور از نیکویی برآش مناسب برخوردار است. ضریب تعیین به دست آمده از این مدل برابر $86/1$ درصد است و نشان می‌دهد که این مدل رگرسیونی تا $86/1$ درصد از تغییرات موجود در متغیر عوامل درونی را توجیه می‌کند. همانگونه که از

مقدار ضریب تعیین به دست آمده از مدل برمی آید، نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول نیز میزان تغییرات توجیه شده متغیر پاسخ در این مدل را در سطح خطای نوع اول $0/05$ معنادار برآورد می کند. بنابراین مدل در نظر گرفته شده برای توجیه تغییرات متغیر عوامل درونی به موجب تعییر در متغیر توضیحی حمایت سازمانی مناسب است.

همچنین سطح معناداری به دست آمده برای آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی مؤلفه حمایت سازمانی در جدول 4 ، تقریباً برابر $0/00$ بوده و در نتیجه فرضیه صفر بودن این ضریب در سطح خطای $0/05$ رد می شود. در نتیجه، حمایت سازمانی درک شده هنرآموزان بر عوامل درونی رضایت شغلی آنان در هنرستان های فنی و حرفه ای و کاردانش تأثیر معنادار دارد و این فرضیه پژوهش تأیید می شود. شب خطر به دست آمده در این مدل رگرسیونی بیانگر آن است که اگر متغیر حمایت سازمانی یک واحد افزایش یابد، مقدار متغیر عوامل درونی تقریباً $0/994$ واحد افزایش (به دلیل مثبت بودن شب) می یابد. در این مدل نیز حضور عرض از مبدأ معنادار نبوده است و می توان آن را به طور خلاصه به صورت زیر نشان داد:

$$\text{خطا} + (\text{حمایت سازمانی}) = 0/994 \cdot \text{عوامل درونی رضایت شغلی}$$

۲. آیا حمایت سازمانی درک شده هنرآموزان بر عوامل بیرونی رضایت شغلی آنان در هنرستان های فنی و حرفه ای و کاردانش تأثیر می گذارد؟

جزئیات برآش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ عوامل بیرونی رضایت شغلی و متغیر پیش بینی کننده حمایت سازمانی، در جدول 5 نشان داده شده است.

جدول ۵ : نتایج برآش مدل رگرسیونی بین حمایت سازمانی و عوامل بیرونی

پارامتر	ضریب رگرسیونی	خطای برآورد	ضریب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح معناداری
عرض از میدا	-۰/۰۲۸	۰/۱۲۹	-۰/۲۱۷	۰/۸۲۹	
حمایت سازمانی	۱/۰۰۴	۰/۰۳۷	۰/۸۷۶	۲۶/۹۴۵	۰/۰۰۰

آماره آزمون تحلیل واریانس: ۷۲۷/۰۲۶ سطح معناداری مدل: ۰/۰۰۰ ضریب همبستگی: ۰/۸۷۶
ضریب تعیین مدل رگرسیونی: ۰/۷۶۷ آماره دوربین واتسون: ۱/۹۴۱

نتایج آزمون تحلیل واریانس موجود در جدول ۵ نشان می‌دهد که مدل رگرسیونی برآش شده برای توجیه تغییرات متغیر پاسخ عوامل بیرونی، در سطح خطای نوع اول ۰/۰۰۵ مناسب بوده است. ضریب تعیین مدل نیز بیانگر آن است که ۷۶/۷ درصد از تغییرات موجود در متغیر عوامل بیرونی در این مدل در نظر گرفته شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون بین ۱/۵ تا ۲/۵ است، از لحاظ استقلال جملات خطای مدل مذکور از نیکویی برآش مناسب برخوردار است.

با توجه به سطح معناداری به دست آمده برای آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی مؤلفه حمایت سازمانی، فرضیه صفر بودن این ضریب، در سطح خطای ۰/۰۵ رد می‌شود. بنابراین، حمایت سازمانی درک شده هنرآموزان بر عوامل بیرونی رضایت شغلی آنان در جامعه مورد پژوهش تأثیر معنادار می‌گذارد و ضریب رگرسیونی به دست آمده برای متغیر حمایت سازمانی بیان کننده میزان تأثیرگذاری اش بر متغیر رضایت شغلی است. حضور عرض از مبدأ در این مدل نیز معنادار نبوده است، در نتیجه مدل رگرسیونی برآش شده

مدیریت بر آموزش سازمانها

به صورت زیر در می‌آید:

$$\text{خطا} + (\text{حمایت سازمانی}) = \text{عوامل بیرونی رضایت شغلی}$$

۳. آیا حمایت سازمانی درک شده هنرآموزان بر عوامل عمومی رضایت شغلی آنان در هنرستانهای فنی و حرفه‌ای و کاردانش تأثیر می‌گذارد؟

جزئیات برآزش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ عوامل عمومی رضایت شغلی و متغیر پیش‌بینی‌کننده حمایت سازمانی، در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۶: نتایج برآزش مدل رگرسیونی بین حمایت سازمانی و عوامل عمومی

سطح معناداری	آماره آزمون t	ضریب استاندارد شده	خطای برآورد	ضریب رگرسیونی	پارامتر
۰/۰۷۰	-۱/۸۲۴		۰/۲۱۶	-۰/۳۹۴	عرض از مبدأ
۰/۰۰۰	۱۷/۰۰۱	۰/۷۵۳	۰/۰۶۲	۱/۰۵۹	حمایت سازمانی

آماره آزمون تحلیل واریانس: ۰/۰۴۴ سطح معناداری مدل: ۰/۰۰۰ ضریب همبستگی: ۰/۷۵۳

ضریب تعیین مدل رگرسیونی: ۰/۵۶۷ آماره دوربین واتسون: ۲/۰۴۸

آماره دوربین واتسون به دست آمده از جدول ۶ نشان می‌دهد که مدل درنظر گرفته شده از نیکویی برآزش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطاب برخوردار است. ضریب تعیین به دست آمده در جدول ۶ بیانگر آن است که با استفاده از متغیر توضیحی حمایت سازمانی می‌توان تا ۵/۷ درصد از تغییرات موجود در متغیر پاسخ عوامل عمومی را توجیه کرد. نتایج آزمون تحلیل واریانس با سطح معناداری تقریباً ۰/۰۰ نشان می‌دهد که مدل درنظر گرفته شده برای توجیه تغییرات متغیر پاسخ عوامل عمومی، مناسب بوده است.

با توجه به اینکه فرضیه صفربودن ضریب رگرسیونی مؤلفه حمایت سازمانی در سطح خطای نوع اول 0.05 رد شده و مقدار این ضریب مثبت است، در نتیجه حمایت سازمانی درکشده هنرآموزان بر عوامل عمومی رضایت شغلی آنان در هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش تأثیر معنادار و مثبتی دارد. مدل رگرسیونی درنظر گرفته شده برای این رابطه را می‌توان به طور خلاصه به صورت زیر نشان داد:

$$\text{خطا} + (\text{حمایت سازمانی}) = 1.059 \times \text{عوامل عمومی رضایت شغلی}$$

بحث و نتیجه‌گیری

نیروی انسانی و اهمیت آن در سازمان، واقعیتی است که امروزه از نظر هیچ کس پوشیده نیست. به راستی پیشرفت و استمرار حیات سازمان‌ها در گرو توجه همه جانبه مدیران به نقش و جایگاه سرمایه انسانی است. شکوفا شدن نیروی انسانی در سازمان‌ها، اقدام‌های گوناگونی را می‌طلبد که یکی از این اقدام‌ها، تأمین رضایت شغلی کارکنان است. تحقیقات نشان داده‌اند که رضایت شغلی در بسیاری از عوامل بهره‌وری سازمانی نقش تعیین‌کننده دارد. بهبود عملکرد در رفتار مدنی سازمانی، تعهد سازمانی، دلستگی شغلی و سلامت روانی کارکنان و کاهش رفتارهایی همچون غیبت از شغل، ترک خدمت و بسیاری از رفتارهای دیگر، از جمله پیامدهای ایجاد رضایت شغلی در کارکنان سازمان‌هاست. این پیامدهای ارزشمند باید انگیزه‌ای قوی برای توجه جدی مدیران سازمان‌ها به موضوع رضایت شغلی کارکنان و انجام اقدام‌هایی در زمینه ایجاد آن باشد [۱۵]. رضایت شغلی، بسیاری از متغیرهای سازمانی را تعیین می‌کند. تحقیقات متعدد نشان داده‌اند که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلستگی آنان به محیط کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بهبود روحیه و علاقه کاری است [۱۳].

اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از سوی دیگر، به سبب آن است که مفهوم رضایت شغلی، علاوه بر تعاریف و مفهوم‌های متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و فصل مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند روان‌شناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی و حتی اقتصاد و سیاست است. از این رو، دیدگاه‌ها و مفهوم‌های متعدد و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است. رضایت شغلی، از جمله عوامل مهمی است که باید در توسعه اقتصادی مورد توجه دقیق قرار گیرد، چرا که یکی از عوامل بسیار مهم در موافقیت شغلی است و سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌شود [۲۶].

نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که حمایت سازمان از کارکنان به شدت تعهد را افزایش و ترک خدمت را کاهش می‌دهد و رضایت شغلی و عملکرد را در حد متوسط بالا می‌برد. مفهوم «حمایت ادراک شده از سوی سازمان» از رشته روان‌شناسی وارد ادبیات مدیریت شد و از همان آغاز با استقبال پژوهشگران سازمانی و مدیران اجرایی روبرو شد. حمایت ادراک شده از سوی سازمان به باور کارکنان از اینکه سازمان تا چه حد برای همکاری‌هایشان ارزش قائل می‌شود و به رفاه آنها اهمیت می‌دهد اشاره می‌کند [۲۷]. اکنون که دو دهه از آغاز پژوهش‌ها در این زمینه می‌گذرد و روزبه‌روز اهمیت آن پررنگ‌تر می‌شود پرداختن به این موضوع ضرورت است.

افراد با حمایت ادراک شده از سوی سازمان در سازمان به عنوان عضو فعال به ایفای نقش می‌پردازنند و احساس خشنودی و رضایت‌مندی خواهند کرد. برخی دیگر، به دنبال این احساس می‌کوشند در پی فرصت‌های مناسبی باشند تا با کسب آموزش‌های لازم و مورد علاقه خود، بتوانند نقش‌های خود را در سازمان به خوبی ایفا کنند. کارکنانی که میزان زیادی از حمایت سازمانی ادراک شده را تجربه می‌کنند، این احساس را دارند که

باید با توجه به رفتارها و نگرش‌های مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آنها همسو با منافع سازمان متبوعشان باشد و بدین وسیله حمایت سازمان را جبران کنند [۱۱].

هدف از این تحقیق بررسی تأثیر حمایت سازمانی درک شده هنرآموزان هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش منطقه ۱۱ شهر تهران بر رضایت شغلی آنان بوده است که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از افراد نمونه تحقیق نشان داد که حمایت سازمانی درک شده تأثیر معنی‌داری ($P<0/01$) بر روی رضایت شغلی و ابعاد آن اعم از عوامل درونی، عوامل بیرونی و عوامل عمومی دارد که این نتایج لزوم برنامه‌ریزی‌های منظم در این زمینه را بیشتر می‌کند.

منابع

- 1- Abbaszadegan, Mohammad (2004). *Complicated office*. Tehran: Cultural Research Office.
- 2- Aoyagi, W. M., Cox, H. R., McGuire, T. R. (2008). Organizational citizenship behavior in sport: Relationship with leadership, team cohesion, and athletic satisfaction, *Journal of Applied Sport Psychology*, 20, 25-41.
- 3- Asgari, A., Silong, A. D., Ahmad, A., & Samah, B. A. (2008). The relationship between leader-member exchange, organizational inflexibility, perceived organizational support, interactional justice and organizational citizenship behavior. *African Journal of Business Management*, 2, 138-145.
- 4- Bazargan, Abbas (1387). *Introduction to qualitative and mixed methods research: Common approaches in behavioral science*. Tehran: Didar.

- 5- Bell, S. J., & Menguc, B. (2002). The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality, *Journal of Retailing*, 78, 131-146.
- 6- Bishop, J. W., Scott, K. D., & Burroughs, S. M. (2000). Support, Commitment, and Employee outcomes in a Team Environment, *Journal of Management*, 26: 1113-1132.
- 7- Cohen, A. (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 105–118.
- 8- Deckop, J., Cirka, C. & Andersson, L. (2003). Doing unto Others: The reciprocity of helping behaviour in organizations. *Journal of Business Ethics*, 47: 101–13.
- 9- Durkin, M. & Bennett, H. (1999). Employee commitment in retail banking: Identifying and exploring hidden dangers, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, No. 3, pp. 124–134.
- 10- Dyubs, Kyt. Nivastrom. Jan (1991). *Human behavior at work (organizational behavior)*, Mohammad Ali Tousi (trans.). Tehran: State Management Training Center.
- 11- Eisenberger, R., & Rhoades, L. (2002, August). Perceived organizational support:A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. doi:10.1037/0021-9010.87.4.698
- 12- Farhangi, Ali Akbar; Hossein Zade, Ali (2005). New views of organizational commitment, *Academic Journal of Management*, 16th year, No. 157, p14.
- 13- Houman , Heydar Ali (2002). *Product and standard measure of job satisfaction*. Tehran: Center for public management education.
- 14- Huang, J. H., Jin, B. H., & Yang, C. (2004). Satisfaction with business-to-employee benefit systems and organizational

- citizenship behavior. *International Journal of Manpower*, 25(2).
- 15- Khodayary Fard, Mohammad (2009). Measure employee satisfaction and customer satisfaction and Saderat bank model of psychological intervention to promote. Research projects Iranian Saderat bank.
- 16- Kim, S. & Andrew D. P. S. (2007). Outcomes of distributive justice in intercollegiate athletics: The perspective of college athletes. NASSM.
- 17- Majidy, Abdollah (1998). Research of relocation impact on job satisfaction and organizational commitment. *Master thesis of Management*. Tehran: Tarbiat Modares University.
- 18- McQueen, M. K. (2007). *Motivators of job satisfaction for elementary school principals in central Virginia (Unpublished doctoral dissertation)*. Virginia Commonwealth University, Richmond, Virginia.
- 19- Mogimi, Seyed Mohammad (2006). Department and Management , Prospective Research. Tehran: Terme.
- 20- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. M. (1979) The measurement of organizational commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 14, pp. 224–247
- 21- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). *Organizational Citizenship Behaviors: Its Nature, antecedents, and consequences*, thousand Oaks. CA: Sage Publications.
- 22- Pour Afshar, Yasan allah; Toulaby, Zynat (2009). Perspective qualitative factors affecting the desire remain motivated factors.*Education*. No 98. pp 153-167.
- 23- Riggle R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027-1030. doi: 10.1016/j.jbusres. 2008.05.003

- 24- Robbins, Stephen (1995). *Management of organizational behavior*. Vol. 1, Parsaeeyan, Ali and Arabi. Seyed Mohammad (trans.). Tehran :Tehran institute of Business Studies and Research.
- 25- Seif, Mohammad Hossein; Sarmadi, Mohammad Reza (2012). *Management of Training Process*. Tehran: Publication of Payam Nour university.
- 26- Shafi Abadi, Abdollah (2002). *Guidance and vocational counseling and selection theories occupation*. Tehran: Roshd.
- 27- Shanock, S. & Eisenberger, R. (2006). When Supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91, 689-695.
- 28- Shekarkan, Hossein; Naami, Abdozahra; Nisy, Abdolkazem; Mehrabizade Honarmand, Mahnaz (2001). Research job satisfaction and organizational citizenship behavior and job performance of employees of factories in Ahvaz, *Jornal of Eductional Science and Psychology*. Chamran University.(3.4),1-22.
- 29- Simoens, S., Scott, A., & Sibbald, B. (2002). Job satisfaction, work-related stress and intention to quit of Scottish GPS. *Scottish Medical Journal*, 47(4), 80-86. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov>.
- 30- Yousefi, Amir (2013). Organizational support by the office. *Management Strategy*. (available from: <http://iiiii.ir/press>)
- 31- Zaki, Mohammad Ali (2006). Research and support Department.*Jornal of Administrative Science Economics*, University of Isfahan, 18(3) 103-123.