

رابطه بین عوامل مؤثر بر انسجام کاری

افسانه خلیج^۱، احمد راه‌چمنی^{۲*}

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت بازرگانی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران
^۲ استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)
 تاریخ دریافت: آبان ۱۳۹۶، اصلاحیه: آذر ۱۳۹۶، پذیرش: دی ۱۳۹۶

چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه بین عوامل مؤثر بر انسجام کاری است. این پژوهش کاربردی به روش توصیفی از نوع همبستگی انجام شده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت‌های بیمه ایران، آسیا، پارسیان و کارآفرین در استان البرز بود که ۵۲۰ نفر به روش نمونه‌گیری احتمالی به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه گریس و همکاران (۲۰۱۷) استفاده شد که روایی محتوایی آن طبق نظر اساتید و متخصصان و پایایی آن به روش ضریب آلفای کرونباخ تأیید شده است. فرضیه‌ها با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری در نرم‌افزار LISREL^{8.54} مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته‌ها نشان داد که پشتیبانی داخلی بر کیفیت ارتباط سازمانی و ارتباط روانی تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ اما بر ارتباط سازمانی بر ارتباط روانی تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ اجتماعی کردن داخلی بر کیفیت روابط بین فردی تأثیر مثبت و معناداری دارد، اما بر ارتباط روانی تأثیر معناداری ندارد؛ کیفیت روابط بین فردی بر ارتباط روانی تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ همچنین، ۱۷/۲ درصد اثر کل پشتیبانی داخلی بر ارتباط روانی توسط متغیر میانجی کیفیت ارتباط سازمانی تبیین می‌شود؛ و ۴۱/۳ درصد اثر کل اجتماعی کردن داخلی بر ارتباط روانی توسط متغیر میانجی کیفیت روابط بین فردی تبیین می‌شود.

کلمات کلیدی: انسجام کاری، پشتیبانی داخلی، کیفیت ارتباط سازمانی، ارتباط روانی، اجتماعی کردن داخلی، کیفیت روابط بین فردی، کارکنان شرکت‌های بیمه

۱- مقدمه

انسجام و هماهنگی در امور سازمان می‌شود [۱۹]. انسجام سازمانی کارکنان موجب توانمندسازی آنان در برابر تغییرات سازمانی می‌شود و با ایجاد احساس مسئولیت مشترک بین اعضای سازمان منجر به تحقق اهداف و دستیابی به مقاصد فردی و سازمانی می‌گردد. بنابراین، انسجام اجتماعی - عاطفی و ابزاری بین کارکنان در سازمان از نقاط قوت سازمان تلقی شده و سبب افزایش بهره‌وری و تحقق مطلوبیت‌های سازمان و در نتیجه موفقیت و استمرار حیات سازمان خواهد شد [۳].

مبادله خدمات و ایجاد همکاری در قالب یک نظام اجتماعی صورت می‌گیرد. از این‌رو، برای درک بهتر مبادله‌های بازاریابی باید از دیدگاه غالب اجتماعی به آن نگاه کرد؛ چرا که نقش‌های اجتماعی و بازیگران مختلف انسانی (مانند ذی‌نفعان داخلی و خارجی) در درون ساختار اجتماعی شرکت، به تعریف ارائه خدمات می‌پردازند [۳۳]. هر سازمان یا شرکت، محیط اجتماعی منحصر به فردی دارد که به وسیله انواع مختلف مبادله‌های اجتماعی شناخته می‌شود. این مبادله‌ها به صورت مبادله‌های مذاکره‌ای (یعنی رسمی و قراردادی) و مبادله‌های متقابل (یعنی دوستانه) قابل درک هستند. بنابراین، دو نوع بسیار متفاوت از روابط اجتماعی در محیط اجتماعی شرکت‌ها وجود دارند که دانش و اطلاعات در زمینه تأثیرات متفاوت این انواع روابط مبادله اجتماعی بر موفقیت سازمان‌ها ناچیز است. این انواع مختلف و تأثیرات متفاوت روابط مبادله

یکی از مواردی که علی‌رغم تصور بی‌اهمیت بودن آن، در جذب افراد به سازمان و استفاده از خدمات مؤثر است، نظم و انسجام روابط محیط کار است [۱۱]. انسجام به صورت احساس نزدیکی عاطفی با دیگران تعریف شده است [۲]. براساس الگوی کیفیت زندگی کاری والتون^۱، انسجام اجتماعی در سازمان یکی از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری محسوب می‌شود [۱۳]. انسجام سازمانی از جمله مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمانی است که بر عملکرد سازمانی تأثیر چشمگیری دارد [۳]. انسجام سازمانی یک سازه چندوجهی است که به شیوه‌های متفاوتی تعریف و ارزیابی شده است. انسجام سازمانی به حس وحدت کارکنان با یکدیگر در سازمان اطلاق می‌شود [۵۰]. انسجام سازمانی به معنای وحدت و پیوستگی افراد، گروه‌ها و واحدها در سازمان برای پیوستن به یکدیگر در راستای تحقق اهداف مشترک است. انسجام پایین در محیط کار به معنای آن است که کارکنان بخش‌های مختلف دیدگاه مشترکی ندارند و رویکرد کارکنان در انجام کسب و کار غیرقابل پیش‌بینی و بی‌ثبات است [۹]. ارتباط بین کارکنان و ارتباط آنها با لایه‌های مدیریتی موجب

* ahmad.rahchamani@gmail.com
 1 - Walton

مؤثر بر انسجام کاری از دیدگاه کارکنان شرکت‌های بیمه استان البرز بوده است.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- انسجام روابط کاری^۳

منابع انسانی مهم‌ترین سرمایه و دارایی هر سازمان است که حفظ و توسعه این سرمایه ارزشمند، اولین اولویت سازمان‌های موفق محسوب می‌شود. آنچه که موجب حفظ و تداوم موفقیت در یک سازمان می‌گردد، حفظ انسجام روابط کارکنان در محیط کاری است، زیرا حفظ انسجام موجب وحدت و یکپارچگی سازمان شده و در راستای رسیدن سازمان به اهدافش نقش مهمی را ایفا می‌کند. انسجام سازمانی به معنی وابستگی افراد به سازمان و وجود ارتباطات گسترده بین افراد سازمان و همچنین، بین افراد و سازمان است؛ به گونه‌ای که آنان فراتر از مسئولیت خود فعالیت نموده، برای تحقق اهداف سازمان تلاش می‌کنند. با این حال، ایجاد انسجام در اغلب سازمان‌ها دشوار و یک چالش اصلی به شمار می‌آید. اگر سازمانی بتواند بر این چالش فایز آید، نه تنها به رشد و پیشرفت پایدار دست خواهد یافت، بلکه می‌تواند عملکرد خود را به طور مستمر بهبود بخشد و برای پاسخ‌گویی به محیط گام بردارد. همان‌گونه که بیان گردید، انسجام می‌تواند باعث افزایش تلاش‌های افراد برای بهبود عملکرد و تحقق اهداف سازمانی شود [۸].

انسجام سازمانی دارای دو بعد انسجام اجتماعی - عاطفی و انسجام ابزاری است [۳]. انسجام اجتماعی - عاطفی به میزان جذابیت بین فردی در بین اعضای گروه یا میزانی که گروه اجازه می‌دهد شخص به هدف دلخواه خود برسد، اطلاق می‌شود. این نوع انسجام حکایت از احساس با هم بودن و رضایت روانی افراد از کار گروهی دارد. به بیان دیگر، یکپارچگی و هم‌نویی افراد و گروه‌های کاری و توانایی مقابله آنها در برابر تأثیرات منفی و تهدیدات بیرونی را انسجام اجتماعی - عاطفی گویند. از طرفی، انسجام ابزاری منجر به مشارکت همگانی می‌شود و به واسطه آن حس ما بودن، در سازمان تحقق می‌یابد. می‌توان گفت که مشارکت افراد و اتحاد آنان برای رسیدن به یک هدف مشترک و انجام وظایف کاری محوله را انسجام ابزاری گویند. در این نوع انسجام، افراد از طریق انجام کار گروهی زمینه دستیابی به اهداف شخصی را نیز فراهم می‌نمایند [۴].

۲-۲- پشتیبانی داخلی^۴ و کیفیت ارتباط سازمانی^۵ - ارتباط روانی^۶

امروزه سازمان‌ها با درک اهمیت حمایت سازمانی، به دنبال ارضای هر چه بیشتر نیازهای کارکنان خود هستند. وقتی که کارکنان حمایت سازمانی را احساس می‌کنند، بیشتر مطمئن می‌شوند که منابع، مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز برای انجام وظایف خود را دارند. با توجه به این احساس، افراد در سازمان‌ها به عنوان عضو فعال سازمان به ایفای نقش

اجتماعی را که محیط اجتماعی داخلی شرکت‌ها را دربردارد، می‌توان براساس نظریه انسجام روابط^۱ بررسی نمود [۳۸]. براساس نظریه تبادل اجتماعی^۲ که یکی از مؤثرترین نظریه‌ها در قلمرو مدیریت است [۳۰]، افراد منابع را با یکدیگر به دلیل انتظار دریافت چیزی در مقابل آن مبادله می‌کنند [۴۰]. مبتنی بر نظریه تبادل اجتماعی، نظریه انسجام روابط، چارچوب مناسبی را برای درک پویایی‌های اجتماعی داخلی شرکت فراهم می‌آورد. مطابق با نظریه انسجام روابط، عواطف یک مکانیسم نزدیکی، در فرایند مبادله است که تأثیرات تنظیمات ساختاری بر پیامدهای رفتاری را میانجی‌گری می‌کند [۳۸]. انسجام رابطه نشان‌دهنده واکنش عاطفی به مبادله است [۴۶]. این نظریه شکل‌دهنده بخش مهمی از جامعه‌شناسی و روان‌شناسی اجتماعی است و از الگوهای درک رفتار کارکنان محسوب می‌شود [۳۱].

ارتباطات سازمانی شکلی از ارتباطات میان فردی است که از طریق آن فعالیت‌های فردی و گروهی و تعاملات برای افزایش اثربخشی هماهنگ می‌شود. وقتی روابط بین کارکنان برقرار نشود، فعالیت سازمان متوقف می‌شود. ارتباطات ضعیف و نارسا نیز عامل اساسی ایجاد تعارض در سازمان‌ها است. این در حالی است که برقراری روابط مؤثر در یک سازمان موجب بالا رفتن تراز بهره‌وری، رضایت‌مندی کارکنان و ارتقای انگیزه کار مفید خواهد شد [۱۰]. اجتماعی شدن در سازمان موجب تسهیل تطابق افراد با سازمان و بروز پیامدهای کاری همچون تعهد سازمانی، کاهش قصد ترک سازمان [۵۴] و پرورش خلاقیت و نوآوری در کارکنان [۳۴] می‌شود. ضرورت وجودی و توجه به انسجام روابط در محیط کار، به دلیل محدودیت منابع، کارکنان، امکانات و ویژگی‌های خاص برخی مسایل مانند چند بعدی بودن آنها ایجاب می‌کند تا کارکنان با هم کار کنند و بین خود هماهنگی ایجاد نمایند، زیرا کارکنان به تنهایی نمی‌توانند مسایل به وجود آمده در سازمان را حل نمایند [۱]. درک صحیح انسجام روابط در محیط کار به عنوان یک حوزه معتبر و مؤثر برای پژوهش و مطالعه، فواید چشمگیری برای صاحب‌نظران مدیریت و رفتار سازمانی خواهد داشت، زیرا نتایج حاصل از پژوهش‌های آنها می‌تواند تأثیر بسزایی بر ایجاد ارتباطات اثربخش در سازمان‌ها داشته باشد. مسلم است که ارتباط جزئی از زندگی اجتماعی انسان به حساب می‌آید و بدون آن، زندگی اجتماعی دوام نمی‌آورد. از این‌رو، انسجام روابط کاری موجب توفیق سازمان است. برای مثال، فقدان انسجام روابط کاری در شرکت‌های بیمه باعث می‌گردد که مشتریان نتوانند به راحتی خدمات مورد نیاز خود را خریداری نمایند و این امر در بسیاری از موارد موجب از دست دادن بازار بالقوه یک محصول بیمه‌ای توسط شعبه فروش می‌شود. در همین راستا، در پژوهش حاضر به بررسی تأثیر انسجام روابط بر وابستگی‌های روان‌شناختی کارکنان با سازمان پرداخته شده است. به عبارت دیگر، هدف این پژوهش تعیین رابطه بین عوامل

3 - Workplace Relationship Cohesion

4 - Internal Support

5 - Organizational Relationship Quality

6 - Psychological Connectedness

1 - Relationship Cohesion Theory (RCT)

2 - Social Exchange Theory (SET)

روابط فردی دارد و این بهبود روابط فردی موجب افزایش ارتباط مثبت روانی بین کارکنان می‌گردد [۲۵، ۳۶]. بر این اساس، فرهنگ حمایتی سازمان موجب بهبود روابط بین کارکنان می‌شود. از این رو، می‌توان اذعان داشت که فرهنگ حمایتی سازمان از عوامل مهمی است که در انسجام سازمانی مؤثر است.

۲-۳- کیفیت ارتباطات سازمانی و ارتباط روانی

ارتباطات یک مهارت بسیار مهم مدیریت است و مبنای لازم برای مدیریت کارآمد است. از طریق ارتباطات است که مدیران روابط بین اشخاص را که برای انجام وظایف روزانه‌شان به نحو مطلوب ضرورت دارد، برقرار می‌سازند و حفظ می‌کنند. به وسیله ارتباطات، مدیران به حرف دیگران گوش می‌دهند و در درک اطلاعات لازم برای ایجاد انگیزش در محیط کاری، سهیم می‌شوند. هیچ مدیری نمی‌تواند بدون ارتباطات خوب و مهارت‌های ارتباطی، کار خود را به خوبی انجام دهد. این مهارت‌ها، توانایی برقرار ساختن ارتباطات خوب در وضعیت‌های رو در رو، به وسیله تلفن، در شکل‌های مختلف صحبت با عموم، در نوشتن و در وسایل الکترونیکی رایانه‌ای نیز توانایی انجام وظایف به نحو مطلوب در محیط‌های کاری متنوع را در برمی‌گیرد [۱۷]. ارتباطات سازمانی همواره مسیر درونی کارکنان را به سوی مثبت‌اندیشی و عزت‌نفس تقویت می‌کند و یک ارتباط روانی را در کارکنان زنده می‌سازد؛ چرا که ارتباط سازمانی بر روان کارکنان مؤثر واقع می‌شود و نمی‌توان به این مهم بی‌توجه ماند. کیفیت ارتباط با مبادله متقابل، به طور کامل ارتباط بین اجتماعی شدن درونی و وابستگی روان‌شناختی را متمایز می‌کند و کیفیت ارتباط مبادلات مذاکره بخشی از رابطه بین پشتیبانی داخلی و روابط مرتبط با مشتریان داخلی است [۴۴، ۵۱، ۴۸].

۲-۴- اجتماعی کردن داخلی^۱ و کیفیت روابط بین فردی^۲ - ارتباط روانی

اجتماعی کردن فراگردی است که از طریق آن به کارکنان راه‌های زندگی کردن در سازمان آموخته می‌شود. کارکنان باید رفتاری را که از نظر سازمان صحیح و مطلوب است، یاد بگیرند و به آن عمل کنند و مسئولان سازمان باید تدابیری در این زمینه اتخاذ کنند که به موجب آن افراد تازه‌وارد را با محیط، آداب و اصول حاکم بر سازمان و خوگرفتن به آن آشنا سازند. اجتماعی کردن افراد تازه‌وارد قدم بزرگی در این راستا است. بنا به تعریف، اجتماعی کردن فرد، فرایندی است که به وسیله آن فرد جدید اطلاعات لازم و کافی را درباره سازمانی که وارد آن شده است کسب می‌کند و با قبول ارزش‌ها، هنجارها و الگوهای رفتاری آن، خود را با اوضاع مطابقت داده، می‌آموزد که چه باید بکند و چه انتظاراتی از او می‌رود [۱۸]. این مهم فرصت برقراری ارتباط بین فردی را در سازمان فراهم می‌آورد، زیرا در ارتباط بین افراد که ارتباط مدیر و کارکنان نوعی از آن است، هر چه ناحیه عمومی بیشتر و وسیع‌تر باشد، تعارضات و سوء

می‌پردازند و احساس خشنودی و رضایتمندی خواهند کرد [۱۲]. در واقع، منظور از پشتیبانی داخلی، حمایت یا کمکی است که کارکنان برای انجام موفقیت‌آمیز کار به آن نیاز دارند. بعضی از عوامل کمکی عبارتند از: بودجه کافی، تجهیزات و تسهیلاتی که برای انجام دادن کار مناسب است، حمایت لازم از سایر واحدهای سازمانی، در دسترس قرار دادن محصول با کیفیت و سرانجام وجود ذخیره کافی نیروی انسانی [۲۰]. مبنای نظری حمایت سازمانی، نظریه تبادل اجتماعی است. طبق این نظریه، در روابط اجتماعی وقتی کسی در حق دیگری لطفی می‌کند، او خود را موظف احساس می‌کند که لطف او را جبران کند. هر چه این لطف و کمک بزرگ‌تر باشد، فرد بیشتر تمایل دارد آن را جبران کند. نظریه 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. نظریه پردازان تبادل اجتماعی معتقدند ارزش رابطه بده - بستان زمانی بیشتر می‌شود که به صورت اختیاری انجام شود. در یک دسته‌بندی کلی، سه اقدام سازمان باعث می‌شود که کارکنان احساس کنند از آنها حمایت می‌شود یا حمایتی که از سوی سازمان احساس می‌کنند، افزایش یابد. این اقدامات عبارتند از: عدالت سازمانی [۲۳، ۳۷، ۳۲]، حمایت مافوق و پاداش‌های سازمانی و شرایط شغلی [۵۲، ۵۳].

حمایت ادراک شده از سوی سازمان در سطح فردی منجر به افزایش رضایت شغلی و ایجاد نگرش و احساس مثبت در کارکنان می‌گردد [۲۷، ۵۷]. در سطح سازمانی نیز حمایت ادراک شده از سوی سازمان باعث کاهش رفتار ترک خدمت کارکنان می‌شود [۴۵، ۴۶، ۴۱، ۴۲] که این خود محرکی برای برقراری روابط سازمانی است، زیرا در ارتباط سازمانی که یکی از انواع ارتباطات انسانی است، چهار ویژگی هدفمندی، ساختارمندی، وظیفه‌مداری و محاط بودن در یک سازمان، در مقایسه با انواع دیگر ارتباط بیشتر مورد توجه است [۵]. ادراک از ارتباطات مؤثر بر ادراک از حمایت سازمانی تأثیر مثبت و ادراک از حمایت سازمانی بر روابط فردی تأثیرگذار است [۷]. نتایج پژوهشی که در مورد انسجام روابط در محیط کار انجام شده، حاکی از آن است که کیفیت ارتباط متقابل مبادله‌ای به طور کامل رابطه بین اجتماعی شدن داخلی و وابستگی روان‌شناختی را میانجی‌گری می‌کند. همچنین، ارتباط متقابل مبادله‌ای، رابطه بین پشتیبانی داخلی و وابستگی روان‌شناختی کارکنان درون سازمان را به طور نسبی میانجی‌گری می‌نماید [۳۸].

درک حمایت سازمانی، ارتباط روانی کارکنان را که مبتنی بر اعتماد به نفس، کنترل تمرکز، کنترل انگیزش، هدف‌گزینی و گفت‌وگوی درونی است، تحت تأثیر قرار می‌دهد و می‌تواند بر عملکرد فردی و سازمانی کارکنان مؤثر واقع شود. مطالعات نشان داده‌اند که بین احساس آرامش روانی و روابط فردی رابطه معناداری وجود دارد و جو سازمانی نیز در این زمینه بسیار مؤثر است. در واقع، جو سازمانی نقش مؤثری در بهبود

1 - Internal Socialization

2 - Interpersonal Relationship Quality

می‌دهد. به هنگام ایجاد تشکیلات، موضوع ارتباطات مدنظر طراحان ساختار سازمانی است. از این‌رو، الگوی ارتباطی ساختار رسمی همان است که در نمودار تشکیلاتی هر سازمان مشخص می‌گردد. این الگو نشان‌دهنده مجاری ارتباط رسمی است که از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ ممکن است در یک سازمان این کانال‌ها طوری طراحی شده باشند که کارکنان موظف باشند فقط با مدیران خود ارتباط داشته باشند (ارتباط عمودی) یا آن‌که طراحی کانال‌های مذکور به گونه‌ای باشد که ارتباط افقی را در سازمان امکان‌پذیر سازد [۶]. آنچه که مسلم است، کیفیت ارتباط سازمانی تحت تأثیر پشتیبانی داخلی از کارکنان قرار دارد و هر چه حمایت و پشتیبانی داخلی در مسیر مناسب‌تر و به صورت هدفمندتر هدایت شود، ارتباط روانی کارکنان نیز تقویت خواهد شد. بر این اساس، کیفیت ارتباط سازمانی می‌تواند رابطه بین پشتیبانی داخلی و ارتباط روانی را در کارکنان سازمان میانجی‌گری نماید [۳۸].

۲-۷- کیفیت ارتباطی کردن داخلی و ارتباط روانی با توجه به نقش میانجی کیفیت روابط بین فردی

در یک نظام سازمانی، هر چه تکیه مدیریت بر برنامه‌های اجتماعی کردن رسمی، جمعی و دوره‌ای بیشتر باشد و بر رهاسازی تأکید کند، احتمال این‌که تفاوت‌ها و نگرش‌های اختصاصی کارکنان جدید به کنار گذاشته شود و با رفتارهای استاندارد و قابل پیش‌بینی جایگزین شود، بیشتر است. بر عکس، استفاده از روش‌های غیررسمی، انفرادی، تصادفی و واگذاری موجب آفرینش نیروی کاری متشکل از افراد فردگرا خواهد شد. بنابراین، مدیران می‌توانند از اجتماعی‌سازی به عنوان ابزاری برای پرورش افرادی منعطف و حافظ قواعد سازمان، استفاده کنند [۱۸]. این امر موجب بهبود مهارت‌های ارتباط روانی کارکنان مانند کنترل استرس‌های فردی و سازمانی می‌شود. ارتباطات میان‌فردی زمانی اثربخش است که معنی و مفهوم مورد نظر فرستنده پیام با آنچه در ذهن گیرنده پیام به عنوان مفهوم و معنی پیام تبلور پیدا می‌کند، تفاوتی نداشته باشد. این نوع ارتباط با توجه به هدف‌های عمل‌گرایانه و خشنودی از کنش ارتباطی دارای پنج ویژگی عمده و قابل تکیه است: گشودگی، همدلی، حمایت‌گری، مثبت‌گرایی و تساوی. از آن‌جایی که بهبود روابط سازمانی کوششی است برنامه‌ریزی شده، تحت حمایت مدیران عالی سازمان، در سراسر سازمان، جهت افزایش کارایی و اثربخشی و با بهره‌جویی از علوم رفتاری؛ ضمن آن‌که مهم‌ترین فنون بهسازی سازمان عبارتند از: فنون فردی و روابط افراد، فنون تیمی، فنون روابط گروهی و فنون جامع و فراگیر؛ بنابراین، بیشتر اقداماتی که در فرآیند بهبود سازمانی صورت می‌گیرد، برای تغییر دادن نگرش‌ها و رفتارهای اعضای سازمان است [۱۶]. در همین راستا، نتایج مطالعه‌ای نشان‌دهنده آن است که کیفیت روابط بین فردی از توانایی میانجی‌گری رابطه بین اجتماعی کردن داخلی و ارتباط روانی برخوردار است [۳۸].

تفاهم‌ها کاهش می‌یابد. توسعه منطقه عمومی از طریق دو مکانیسم بازخورد و افشا صورت می‌پذیرد. در افشا، مدیران خود مایل به در میان گذاشتن اطلاعات مربوط به خود با دیگران هستند. به این ترتیب، منطقه خصوصی کاهش می‌یابد و بازخورد باعث می‌شود تا مدیر آن قسمت از رفتار و ویژگی‌های خود را که نمی‌شناسد، شناسایی کند و منطقه عمومی او افزایش یافته و در نتیجه تنش‌های ارتباطی او با کارکنان کاهش یابد. در ارتباط بین کارکنان نیز با اجرای این دو شیوه، تنش‌ها و تعارضات کاهش می‌یابد. در این فرایند ارتباطی، آنچه که قابل توجه است، خودانگیختگی، تمرکز و اعتماد به نفس کارکنان است که با توجه به اجتماعی شدن آنها در سازمان شکل می‌گیرد. شناخت اصول حاکم بر سازمان‌ها باعث می‌گردد که کارکنان در روابط بین فردی و سازمانی خود اصول سازمان را رعایت نموده و این اصول در فرایند اجتماعی کردن کارکنان آموخته می‌شود. پس می‌توان گفت که بین فرایند اجتماعی کردن کارکنان و کیفیت روابط فردی رابطه معناداری وجود دارد [۳۹].

مهم‌ترین عاملی که باعث بهبود روابط میان کارکنان می‌گردد، شناخت ارزش‌ها و هنجارهای یک سازمان است که کارکنان تازه‌وارد باید آنها را به درستی بشناسند و رعایت نمایند. بنابراین، بین فرایند اجتماعی کردن و بهبود عملکرد کاری و ارتباطی رابطه معناداری وجود دارد. این ارتباط در صورتی تقویت خواهد شد که اجتماعی شدن کارکنان به نحو احسن انجام گیرد [۴۷، ۵۵]. مدیران می‌توانند از اجتماعی‌سازی به عنوان ابزاری برای خلق افرادی سازگار و حافظ رسوم و آداب یا در حد افراطی دیگر، انسان‌هایی متکبر و آفریننده که هیچ روش و عرف سازمانی را مقدس نمی‌پندارند، استفاده کنند [۱۸].

۲-۵- کیفیت روابط بین فردی و ارتباط روانی

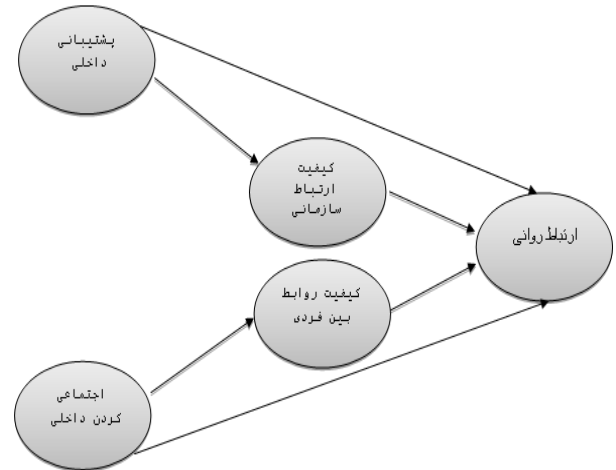
ریشه بسیاری از مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات مؤثر، نقش نظام ارتباطی یا به طور کلی سوء تعبیر و تفسیرهای ارتباطی جست‌وجو کرد. ارتباطات بین فردی مؤثر در دستیابی به تطابق سریع با شرایط و افزایش خودآگاهی نقش مهمی دارند [۲۲]. بر این اساس، ارتباط بین فردی می‌تواند یک پیش‌بین قوی برای ارتباط روانی کارکنان به صورت کیفی باشد، زیرا کارکنان در روابط بین فردی خود در درون سازمان تلاش می‌کنند یاد بگیرند تا آن‌طوری که شایسته است، برخورد نمایند. این مهم، موفقیت کارکنان را ممکن می‌سازد یا احتمال آن‌را افزایش می‌دهد و آنان را از لحاظ روانی برای انجام عملکرد بهتر آماده می‌کند. در همین راستا، بین احساس انسجام و سلامت روانی افراد رابطه وجود دارد [۴۹]. همچنین، نتایج پژوهشی نشان می‌دهد که احساس انسجام و حمایت اجتماعی با عملکرد بهتر افراد رابطه دارند [۲۹].

۲-۶- پشتیبانی داخلی و ارتباط روانی با توجه به نقش میانجی کیفیت ارتباط سازمانی

اصولاً نمودار رسمی سازمان، کانال‌ها و مجاری ارتباطات رسمی را نشان

۳- مدل تحقیق

با توجه به مطالعه مبانی نظری و پیشینه تحقیق و مبتنی بر مدل ارائه شده توسط گریس^۱ و همکاران [۳۸]، می‌توان مدل مفهومی تحقیق را به صورت شکل (۱) ترسیم کرد.



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق [۳۸]

۳-۱- فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مدل مفهومی پژوهش در شکل (۱)، فرضیه‌های این پژوهش عبارتند از:

۱. پشتیبانی داخلی تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت ارتباط سازمانی از دیدگاه کارکنان دارد.
۲. پشتیبانی داخلی تأثیر مثبت و معناداری بر ارتباط روانی از دیدگاه کارکنان دارد.
۳. کیفیت ارتباطات سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت ارتباط روانی از دیدگاه کارکنان دارد.
۴. اجتماعی کردن داخلی تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت روابط بین فردی از دیدگاه کارکنان دارد.
۵. اجتماعی کردن داخلی تأثیر مثبت و معناداری بر ارتباط روانی از دیدگاه کارکنان دارد.
۶. کیفیت روابط بین فردی تأثیر مثبت و معناداری بر ارتباط روانی از دیدگاه کارکنان دارد.
۷. کیفیت ارتباط سازمانی در تأثیرگذاری پشتیبانی داخلی بر ارتباط روانی از دیدگاه کارکنان نقش میانجی‌گری دارد.
۸. کیفیت روابط بین فردی در تأثیرگذاری اجتماعی کردن داخلی بر ارتباط روانی از دیدگاه کارکنان نقش میانجی‌گری دارد.

۳-۲- روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف در زمره تحقیقات کاربردی و به لحاظ روش، توصیفی - پیمایشی است. همچنین، از نظر زمانی از نوع مقطعی و از نظر موضوعی، در ردیف تحول، توسعه و بهبود رفتار سازمانی قرار دارد. روش گردآوری اطلاعات برای تدوین مبانی نظری و پیشینه پژوهش از نوع کتابخانه‌ای (فیش‌برداری) و روش گردآوری داده‌ها میدانی (پیمایشی) بوده است.

۳-۳- جامعه آماری، حجم نمونه و نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان چهار شرکت بیمه (ایران، آسیا، پارسیان و کارآفرین) در استان البرز به تعداد ۹۴۹ نفر تا پایان خرداد ماه ۱۳۹۶ بود. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول تعیین حجم نمونه در مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. در این روش، حجم نمونه عددی بین ۵ و ۱۵ برابر تعداد گویه‌های پرسشنامه برآورد می‌شود [۲۱]. در نتیجه، با توجه به این‌که پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش ۲۲ گویه دارد، حجم نمونه بین ۱۱۰ تا ۳۳۰ نفر برآورد شده است که با توجه به احتمال افت نمونه، ۵۵۰ پرسشنامه توزیع شد و پس از بازگشت و بازبینی پرسشنامه‌ها، مشخص شد که ۵۲۰ پرسشنامه به طور کامل پاسخ داده شده‌اند و همین تعداد پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفتند. روش نمونه‌گیری در پژوهش حاضر به صورت نمونه‌گیری احتمالی بود. در جدول (۱) حجم جامعه آماری و نمونه آماری به تفکیک چهار شرکت بیمه مورد مطالعه در این پژوهش نشان داده شده است.

جدول (۱): حجم جامعه آماری و نمونه آماری به تفکیک چهار شرکت بیمه

ردیف	نام بیمه	حجم جامعه	حجم نمونه
۱	بیمه ایران	۴۹۹	۱۵۰
۲	بیمه آسیا	۱۷۰	۱۵۰
۳	بیمه پارسیان	۱۷۵	۱۵۰
۴	بیمه کارآفرین	۱۰۵	۷۰
۴	جمع کل	۹۴۹	۵۲۰

۳-۴- ابزار پژوهش

ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه‌ای است که توسط گریس و همکاران [۳۸] تهیه شده است. این پرسشنامه شامل ۲۲ گویه در طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق (نمره ۱ تا ۵) است که پنج مؤلفه (اجتماعی کردن داخلی، کیفیت روابط بین فردی، ارتباط روانی، کیفیت ارتباط سازمانی و پشتیبانی داخلی) را می‌سنجد. بررسی روایی به شیوه روایی صوری و محتوایی انجام شده است. بنابراین، برای بررسی روایی پرسشنامه در این پژوهش از نظرات استاد راهنما و سایر اساتید دانشگاهی و متخصصان مدیریت بازرگانی استفاده شده است و پس از انجام اصلاحات لازم، پرسشنامه در بین اعضای نمونه توزیع شده است. برای بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. بدین صورت که این پرسشنامه در اجرای مقدماتی در نمونه‌ای

همان‌طور که در جدول (۳) مشاهده می‌شود، سطح معنی‌داری برای کلیه متغیرهای پژوهش بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است که نمایانگر نرمال بودن توزیع داده‌ها است.

۴-۲- آمار استنباطی

در جدول (۴) نتایج آزمون KMO و بارتلت جهت بررسی مناسب بودن تعداد داده‌های موجود برای اجرای تحلیل عاملی ارائه شده است.

جدول (۴): آزمون KMO و بارتلت برای گویه‌های پرسشنامه

آزمون KMO		آزمون بارتلت
۰/۸۹۸		
۳۴۴۷/۰۰۲	χ^2	
۲۳۱	درجه آزادی	
۰/۰۰۱	Sig	

با توجه به جدول (۴)، شاخص KMO در تحقیق حاضر، بالاتر از مقدار ۰/۶ است که رقم قابل قبولی است و حاکی از آن است که حجم نمونه انتخابی برای اجرای تحلیل عاملی کافی است. همچنین، شاخص بارتلت در بررسی کفایت ماتریس در سطح $P \leq ۰/۰۱$ معنادار است. به این معنا که ماتریس به دست آمده کفایت لازم را دارد و داده‌های این تحقیق توانایی عملی شدن را دارند.

قبل از برازش مدل معادلات ساختاری پژوهش، مدل اندازه‌گیری با اجرای تحلیل عاملی تأییدی در نرم‌افزار لیزرل، مورد ارزیابی قرار گرفته است. این ارزیابی با استفاده از شاخص‌های برازش خروجی نرم‌افزار و معناداری بارهای عاملی گویه‌های سازه‌های مختلف پرسشنامه صورت گرفته است که نتایج آن در جدول (۵) ملاحظه می‌شود.

جدول (۵): شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری پرسشنامه

نتیجه	مقدار مطلوب	نام شاخص	شاخص برازش
۲/۷۱۲	< ۳/۰۰	شاخص مجذورکای	Chi-square/df
۰/۹۵	> ۰/۹۰	شاخص نیکویی برازش	GFI
۰/۰۶۹	< ۰/۰۸	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA
۰/۰۴۳	< ۰/۰۵	شاخص میانگین مجذور باقی‌مانده‌ها	RMR
۰/۹۲	> ۰/۹۰	شاخص نرم شده برازندگی	NFI
۰/۹۱	> ۰/۹۰	شاخص برازندگی فزاینده	IFI
۰/۹۱	> ۰/۹۰	شاخص برازش تطبیقی	CFI

یکی از بهترین شاخص‌های برازندگی مدل‌های معادلات ساختاری شاخص برازندگی ریشه میانگین مجذورات تقریب خطا است. این مقدار، برای مدل‌هایی که برازندگی خوبی داشته باشند، باید مقداری کم‌تر از ۰/۰۸ باشد. از این‌رو، مدل‌هایی که عدد میانگین خطای مجذورات آنها

کوچک شامل ۳۰ نفر توزیع شد و سپس به محاسبه پایایی آن پرداخته شد. پایایی مؤلفه‌های پرسشنامه در جدول (۲) نشان داده شده است.

جدول (۲): پایایی پرسشنامه به روش ضریب آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر

مؤلفه‌ها	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
اجتماعی کردن داخلی	۴	۰/۷۳۲
کیفیت روابط بین فردی	۴	۰/۷۴۹
ارتباط روانی	۵	۰/۷۷۱
کیفیت ارتباط سازمانی	۵	۰/۷۴۹
پشتیبانی داخلی	۴	۰/۸۴۴
کل پرسشنامه	۲۲	۰/۸۸۴

همان‌طور که در جدول (۲) ملاحظه می‌شود، همه ضرایب پایایی بیشتر از ۰/۷ هستند که نشان‌دهنده مطلوب بودن پایایی پرسشنامه است.

۳-۵- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکندگی (میانگین و انحراف معیار) برای توصیف متغیرهای پژوهش در نرم‌افزار آماری اس.پی.اس.اس^۱ نسخه ۲۲ استفاده شده است. پس از بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها به وسیله آزمون کولموگروف-اسمیرنوف^۲، با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری^۳ و تکنیک تحلیل عاملی تأییدی^۴ در نرم‌افزار آماری لیزرل^۵ به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته شد.

۴- تحلیل آماری

۴-۱- آمار توصیفی

در جدول (۳) میانگین و انحراف معیار و نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

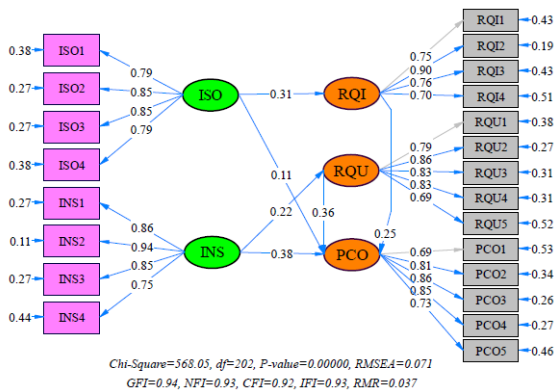
جدول (۳): میانگین و انحراف معیار و نتایج آزمون کولموگروف-

اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون K-S	سطح معناداری	نتیجه آزمون
اجتماعی کردن داخلی	۳/۹۱	۰/۷۶۸	۱/۰۰۹	۰/۰۵۶	نرمال
کیفیت روابط بین فردی	۳/۷۱	۰/۹۳۲	۱/۰۱۲	۰/۰۷۵	نرمال
ارتباط روانی	۳/۵۸	۰/۷۶۵	۱/۰۷۴	۰/۰۸۵	نرمال
کیفیت ارتباط سازمانی	۳/۸۰	۰/۷۹۲	۰/۹۸۵	۰/۱۲۵	نرمال
پشتیبانی داخلی	۳/۶۴	۰/۸۲۱	۱/۰۰۳	۰/۰۵۹	نرمال

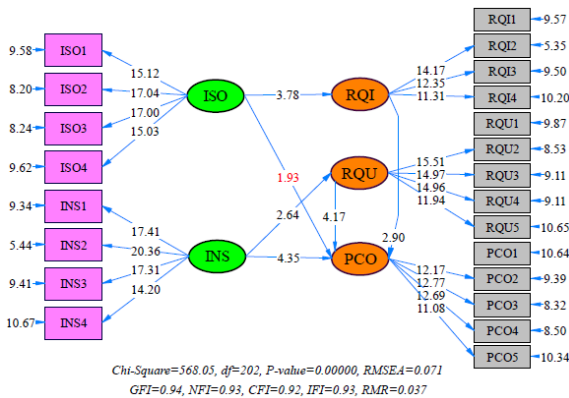
- 1 - SPSS₂₂
- 2 - Kolmogorov Smirnov Test
- 3 - Structural Equation Model
- 4 - Confirmatory Factor Analysis
- 5 - LISREL_{8.54}

چنانچه جذر میانگین واریانس استخراج شده (\sqrt{AVE}) برای یک متغیر بزرگتر از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها باشد، روایی تشخیصی برای آن متغیر وجود دارد. در جدول (۷) اعداد روی قطر اصلی، جذر میانگین واریانس استخراج شده هستند. همانطور که مشاهده می‌شود، جذر میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بیشتر از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها است. بنابراین، روایی تشخیصی متغیرهای پرسشنامه تحقیق مورد تأیید است. در این قسمت، الگوی مفهومی پژوهش در قالب دیاگرام مسیر ترسیم و با استفاده از روش‌های مختلف برازش آن سنجیده شده است. یک مدل کامل معادلات ساختاری بیانگر آمیزه‌ای از نمودار مسیر و تحلیل عاملی تأییدی است.



Chi-Square=568.05, df=202, P-value=0.00000, RMSEA=0.071
GFI=0.94, NFI=0.93, CFI=0.92, IFI=0.93, RMR=0.037

شکل (۲): ضرایب مسیر استاندارد مدل ساختاری پژوهش



Chi-Square=568.05, df=202, P-value=0.00000, RMSEA=0.071
GFI=0.94, NFI=0.93, CFI=0.92, IFI=0.93, RMR=0.037

شکل (۳): اعداد معنی‌داری (T-value) مدل ساختاری پژوهش

برای برازش مدل ساختاری فرضیه‌های تحقیق نیز از تعدادی از شاخص‌های نیکوئی برازش استفاده شده است. جدول (۸) بیانگر مهم‌ترین شاخص‌های برازش است.

بیشتر از مقدار ۰/۰۸ باشد، برازش ضعیفی دارند. شاخص دیگر برازندگی حاصل تقسیم مقدار کای دو بر درجه آزادی^۱ است که این مقدار باید کم‌تر از ۳ باشد [۲۱]. همان‌طور که در جدول (۶) ملاحظه می‌شود، با توجه به خروجی لیزرل، مقدار χ^2 دو ۵۳۹/۷۱ و درجه آزادی ۱۹۹ محاسبه شده است. بنابراین، مقدار حاصل تقسیم کای دو بر درجه آزادی برای مدل مفهومی پژوهش برابر با ۲/۷۱۲ است که قابل قبول است. همچنین، خروجی مدل، مقدار شاخص برازندگی ریشه میانگین مجذورات تقریب خطا را برابر با ۰/۰۶۹ نشان می‌دهد که مقدار قابل قبولی است. دو شاخص مطرح شده در بالا و همچنین باقی شاخص‌های برازندگی، مقدار قابل قبولی دارند. در جدول (۶) نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای هر سازه پرسشنامه به صورت خلاصه ارائه شده است.

جدول (۶): نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای هر سازه پرسشنامه

سازه	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE
اجتماعی کردن داخلی (ISO)	۰/۹۰۱	۰/۸۹۴	۰/۶۷۸
پشتیبانی داخلی (INS)	۰/۸۹۴	۰/۹۱۴	۰/۷۲۷
کیفیت روابط بین فردی (RQI)	۰/۸۶۵	۰/۸۶۱	۰/۶۱۰
کیفیت ارتباط سازمانی (RQU)	۰/۹۰۵	۰/۹۰۰	۰/۶۴۴
ارتباط روانی (PCO)	۰/۹۱۰	۰/۸۹۹	۰/۶۴۱

با توجه به جدول (۶)، آلفای کرونباخ برای همه سازه‌ها بالای ۰/۷ است که اعتبار همگرایی بالایی را نشان می‌دهد و بیان می‌کند که سازه‌ها (متغیرهای پنهان) از اعتبار بالایی جهت برازش مدل برخوردارند. همچنین، مقادیر پایایی ترکیبی (CR) برای تمامی سازه‌ها بالاتر از مقدار ۰/۷ گزارش شده است که نشان می‌دهد سازه‌ها از پایایی ترکیبی مناسبی برخوردار هستند. برای بررسی روایی همگرا، شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE) محاسبه شده است. روایی همگرا زمانی وجود دارد که پایایی ترکیبی از ۰/۷ و AVE از ۰/۵ بزرگ‌تر باشند. همچنین، پایایی ترکیبی باید از AVE بزرگ‌تر باشد. در این صورت شرط روایی همگرا وجود خواهد داشت. با توجه به جدول (۷)، هر سه شرط فوق برقرار است. بنابراین، پرسشنامه از روایی همگرا برخوردار است.

در جدول (۷)، روایی تشخیصی پرسشنامه نشان داده شده است.

جدول (۷): جذر AVE و همبستگی بین شاخص‌های پرسشنامه

شاخص‌ها	ISO	INS	RQI	RQU	PCO
ISO	۰/۸۲۳				
INS	۰/۴۸	۰/۸۵۳			
RQI	۰/۴۸	۰/۴۶	۰/۷۸۱		
RQU	۰/۵۱	۰/۶۱	۰/۴۱	۰/۸۰۲	
PCO	۰/۵۹	۰/۴۶	۰/۴۰	۰/۵۹	۰/۸۰۱

1 - Chi-square/df

جدول (۸): شاخص‌های برازش مدل ساختاری تحقیق

نتیجه	مقدار مطلوب	نام شاخص	شاخص برازش
۲/۸۱۲	<۳/۰۰	شاخص مجذورکای	Chi-square/df
۰/۹۴	>۰/۹۰	شاخص نیکویی برازش	GFI
۰/۰۷۱	<۰/۰۸	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA
۰/۰۳۷	<۰/۰۵	شاخص میانگین مجذور باقی مانده‌ها	RMR
۰/۹۳	>۰/۹۰	شاخص نرم شده برازندگی	NFI
۰/۹۳	>۰/۹۰	شاخص برازندگی فزاینده	IFI
۰/۹۲	>۰/۹۰	شاخص برازش تطبیقی	CFI

جدول (۸) نشان می‌دهد که الگوی مفهومی پژوهش برای تبیین و برازش از وضعیت مناسبی برخوردار است. برای آزمون معنی‌داری ضرایب مسیر بین متغیرها از خروجی نرم‌افزار استفاده شده است. ضرایب مسیر و نتایج مربوط به معناداری آنها در جدول (۹) نشان داده شده است.

جدول (۹): نتایج حاصل از ارزیابی مدل ساختاری

شماره فرضیه	مسیر		عدد معنی‌داری (t-value)	نتیجه فرضیه
	از متغیر	به متغیر		
۱	پشتیبانی داخلی	کیفیت ارتباط سازمانی	۲/۶۴	تأیید
۲	پشتیبانی داخلی	ارتباط روانی	۴/۳۵	تأیید
۳	کیفیت ارتباط سازمانی	ارتباط روانی	۴/۱۷	تأیید
۴	اجتماعی کردن داخلی	کیفیت روابط بین فردی	۳/۷۸	تأیید
۵	اجتماعی کردن داخلی	ارتباط روانی	۱/۹۳	رد
۶	کیفیت روابط بین فردی	ارتباط روانی	۲/۹۰	تأیید

همان‌طور که در جدول (۹) ملاحظه می‌شود، آماره معنی‌داری بین پشتیبانی داخلی و کیفیت ارتباط سازمانی برابر (۲/۶۴) و بزرگ‌تر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان‌دهنده این است که ارتباط میان پشتیبانی داخلی و کیفیت ارتباط سازمانی در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی‌دار است. همچنین، ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۲) است و میزان اثرگذاری مثبت متغیر پشتیبانی داخلی بر کیفیت ارتباط سازمانی را نشان می‌دهد (تأیید فرضیه اول)؛ آماره معنی‌داری بین پشتیبانی داخلی و ارتباط روانی برابر (۴/۳۵) و بزرگ‌تر از مقدار (۱/۹۶) است که نشان‌دهنده این است که ارتباط میان پشتیبانی داخلی و ارتباط روانی در

سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی‌دار است. همچنین، ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۳۸) است و میزان اثرگذاری مثبت متغیر پشتیبانی داخلی بر ارتباط روانی را نشان می‌دهد (تأیید فرضیه دوم)؛ آماره معنی‌داری بین کیفیت ارتباط سازمانی و ارتباط روانی برابر (۴/۱۷) و بزرگ‌تر از مقدار (۱/۹۶) است که نشان‌دهنده این است که ارتباط میان کیفیت ارتباط سازمانی و ارتباط روانی در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی‌دار است. همچنین، ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۳۶) است و میزان اثرگذاری مثبت متغیر کیفیت ارتباط سازمانی بر ارتباط روانی را نشان می‌دهد (تأیید فرضیه سوم)؛ آماره معنی‌داری بین اجتماعی کردن داخلی و کیفیت روابط بین فردی برابر (۳/۷۸) و بزرگ‌تر از مقدار (۱/۹۶) است که نشان‌دهنده این است که ارتباط میان اجتماعی کردن داخلی و کیفیت روابط بین فردی در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی‌دار است. همچنین، ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۳۱) است و میزان اثرگذاری مثبت متغیر اجتماعی کردن داخلی بر کیفیت روابط بین فردی را نشان می‌دهد (تأیید فرضیه چهارم)؛ آماره معنی‌داری بین اجتماعی کردن داخلی و ارتباط روانی برابر (۱/۹۳) و کوچک‌تر از مقدار (۱/۹۶) است که نشان‌دهنده این است که ارتباط میان اجتماعی کردن داخلی و ارتباط روانی در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی‌دار نیست (رد فرضیه پنجم)؛ آماره معنی‌داری بین کیفیت روابط بین فردی و ارتباط روانی برابر (۲/۹۰) و بزرگ‌تر از مقدار (۱/۹۶) است که نشان‌دهنده این است که ارتباط میان کیفیت روابط بین فردی و ارتباط روانی در سطح اطمینان (۰/۹۵) معنی‌دار است. همچنین، ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۵) است و میزان اثرگذاری مثبت متغیر کیفیت روابط بین فردی بر ارتباط روانی را نشان می‌دهد (تأیید فرضیه ششم). برای بررسی نقش میانجی‌گری متغیرهای کیفیت ارتباط سازمانی و کیفیت روابط بین فردی از خروجی معادلات ساختاری استفاده شد. در جدول (۱۰) اثر مستقیم، غیرمستقیم و اثر کل بین پشتیبانی داخلی و ارتباط روانی؛ و بین اجتماعی کردن داخلی و ارتباط روانی محاسبه شده است.

جدول (۱۰): اثرات مستقیم، غیرمستقیم و اثرات کل بین پشتیبانی داخلی و ارتباط روانی؛ و بین اجتماعی کردن داخلی و ارتباط روانی

شماره فرضیه	۷	۸
مسیر		
از متغیر	پشتیبانی داخلی	اجتماعی کردن داخلی
به متغیر	ارتباط روانی	ارتباط روانی
اثر مستقیم	۰/۳۸	۰/۱۱
اثر غیرمستقیم	۰/۰۷۹	۰/۰۷۷
اثر کل	۰/۴۵۹	۰/۱۸۷
آزمون سوبل (Z-value)	۲/۷۲۶	۲/۹۴۸
VAF	۰/۱۷۲	۰/۴۱۳

پشتیبانی داخلی بر رفتار سازمانی کارکنان و بهبود روابط سازمانی و روانی بین افراد تأکید کرده‌اند، هم‌خوانی دارد، [۲۵، ۳۶، ۷، ۳۸]. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت، در صورتی که مدیریت سازمان از کارکنان خود حمایت نماید، به آنها اختیار و آزادی عمل در محدوده وظایف و مسئولیت‌های شغلی‌شان را بدهد، از تصمیم‌گیری‌های آنان پشتیبانی کند، انگیزش شغلی به آنها بدهد، آنها را در دستیابی به اهداف سازمان تشویق نماید و آنها را در هنگام پیشامد مشکلات شغلی یا حتی شخصی تنها نگذارد، مهارت‌های روانی کارکنان از جمله توانایی خطرپذیری، تحمل فشارهای شغلی، انگیزه و اعتماد به نفس‌شان رشد کرده و شخصیت آنها تکامل می‌یابد و این کارکنان می‌توانند از توانایی‌هایی که در بعد روان‌شناختی کسب کرده‌اند، برای برقراری روابط مناسب بین فردی و سازمانی بهره‌مند شوند.

دیگر یافته این پژوهش حاکی از آن بود که کیفیت ارتباط سازمانی بر ارتباط روانی تأثیر مثبت و معناداری دارد (تأیید فرضیه سوم). این یافته با نتایج پژوهش‌هایی که تأثیر کیفیت روابط سازمانی بر روابط روان‌شناختی افراد را گزارش نموده‌اند، هم‌سو است [۴۴، ۵۱، ۳۸، ۴۸]. مسلم است که بهبود کیفیت روابط سازمانی می‌تواند موجب بهبود جنبه شخصیتی و روانی افراد شود، زیرا این امکان را برای کارکنان به وجود می‌آورد که بتوانند در حل مسایل سازمانی از همکاری و همفکری همکاران خود برخوردار شوند که این امر، تحمل فشارهای شغلی را برایشان آسان‌تر می‌کند و از بروز اختلالات روان‌شناختی در آنها می‌کاهد.

یافته‌های این پژوهش بیانگر آن بود که اجتماعی کردن داخلی بر کیفیت روابط بین فردی تأثیر مثبت و معناداری دارد (تأیید فرضیه چهارم)، اما بر ارتباط روانی تأثیر معناداری نداشته است (رد فرضیه پنجم). تأثیر مثبت اجتماعی کردن داخلی بر کیفیت روابط بین فردی با نتایج پژوهش‌هایی که در این زمینه انجام شده‌اند، مطابقت دارد [۴۷، ۳۸]. این یافته‌ها را می‌توان چنین تبیین نمود که کارکنان سازمان به‌ویژه کارکنان جدیدی که جذب سازمان شده و در سازمان مشغول به کار می‌شوند، باید هنجارها و ارزش‌های سازمان را شناخته و رفتار خود را مطابق با آن هنجارها تنظیم نماید. بر این اساس، رفته رفته کارکنان در سازمان جا افتاده و اجتماعی می‌شوند و قادر خواهند بود با سایر کارکنان، مدیران و سرپرستان سازمان ارتباط مناسب برقرار نمایند. عدم تأثیر اجتماعی کردن داخلی بر ارتباط روانی کارکنان شرکت‌های بیمه استان البرز را می‌توان چنین توجیه نمود که نقش و کارکرد اجتماعی کردن داخلی در بهبود ارتباط روانی برای مدیران و برنامه‌ریزان شرکت‌های بیمه مورد مطالعه در این پژوهش، آن‌چنان که باید، شناخته شده نیست یا این‌که برای تأثیرگذاری مستقیم اجتماعی کردن داخلی بر ارتباط روانی کارکنان برنامه مناسبی تدارک دیده نشده است.

با توجه به جدول (۱۰) و شکل (۲) مشخص است که اثر مستقیم پشتیبانی داخلی و ارتباط روانی برابر با ۰/۳۸ و اثر غیرمستقیم متغیر پشتیبانی داخلی و ارتباط روانی با تأثیر متغیر میانجی کیفیت ارتباط سازمانی برابر با ۰/۰۷۹ است. همچنین، مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر ۲/۷۲۶ شد که به دلیل بیشتر بودن از ۱/۹۶ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵٪ تأثیر متغیر میانجی کیفیت ارتباط سازمانی در اثرگذاری پشتیبانی داخلی بر ارتباط روانی معنادار است (تأیید فرضیه هفتم). علاوه بر این، برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره VAF^1 استفاده شد که نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را می‌سنجد. با توجه به مقدار VAF که برابر با ۰/۱۷۲ به دست آمده است، ۱۷/۲ درصد اثر کل پشتیبانی داخلی بر ارتباط روانی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی کیفیت ارتباط سازمانی تبیین می‌شود. همچنین، با توجه به این‌که در مدل، با وجود متغیر میانجی کیفیت ارتباط سازمانی، مسیر مستقیم پشتیبانی داخلی بر ارتباط روانی معنادار است، نتیجه گرفته می‌شود که کیفیت ارتباط سازمانی در رابطه پشتیبانی داخلی بر ارتباط روانی، نقش میانجی‌گری جزئی دارد.

علاوه بر این، چنان‌که در جدول (۱۰) و شکل (۲) مشاهده می‌شود، اثر مستقیم اجتماعی کردن داخلی و ارتباط روانی برابر با ۰/۱۱ و اثر غیرمستقیم متغیر اجتماعی کردن داخلی و ارتباط روانی با تأثیر متغیر میانجی کیفیت روابط بین فردی برابر با ۰/۰۷۷ است. همچنین، مقدار z-value حاصل از آزمون سوبل برابر ۲/۹۴۸ شد که به دلیل بیشتر بودن از ۱/۹۶ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵٪ تأثیر متغیر میانجی کیفیت روابط بین فردی در اثرگذاری اجتماعی کردن داخلی بر ارتباط روانی معنادار است (تأیید فرضیه هشتم). همچنین، با توجه به مقدار VAF که برابر با ۰/۴۱۳ به دست آمده است، ۴۱/۳ درصد اثر کل اجتماعی کردن داخلی بر ارتباط روانی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی کیفیت روابط بین فردی تبیین می‌شود. با توجه به این‌که در مدل، با وجود متغیر میانجی کیفیت روابط بین فردی، مسیر مستقیم اجتماعی کردن داخلی بر ارتباط روانی معنادار نیست، نتیجه گرفته می‌شود که کیفیت روابط بین فردی در رابطه اجتماعی کردن داخلی بر ارتباط روانی نقش میانجی‌گری کامل دارد.

۵- نتیجه‌گیری

انسجام کاری با تمرکز بر وابستگی افراد به سازمان و ایجاد ارتباطات گسترده بین افراد و بین افراد و سازمان، موجب دستیابی به رشد و پیشرفت پایدار و بهبود عملکرد سازمان می‌شود [۱۵]. یافته‌های این پژوهش نشان داد که پشتیبانی داخلی بر کیفیت ارتباط سازمانی و ارتباط روانی تأثیر مثبت و معناداری دارد (تأیید فرضیه‌های اول و دوم). این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌هایی که بر تأثیر ادراک حمایت سازمانی و

- یافته دیگری که در این پژوهش به دست آمد، تأثیر مثبت و معنادار کیفیت روابط بین فردی بر ارتباط روانی است (تأیید فرضیه ششم). این یافته با نتایج پژوهش‌هایی که بهبود روابط بین فردی را موجب بهبود اعتماد به نفس کارکنان و ارتباط روانی آنها می‌داند، مطابقت دارد [۲۹،۲۲،۳۸،۴۹]. در تبیین این یافته می‌توان گفت کارکنانی که قادرند تا با همکاران و سرپرستان خود روابط مطلوبی برقرار نمایند، می‌توانند با انگیزه بیشتری به انجام وظایف شغلی خویش بپردازند و چون از کمک و حمایت همکاران و سرپرستان خود در فرایندهای کاری برخوردارند، فشارهای شغلی را راحت‌تر تحمل می‌کنند که این امر به بهبود مهارت‌های ارتباط روانی در آنها کمک می‌کند.
- سایر یافته‌های پژوهش نشان داد که کیفیت ارتباط سازمانی در تأثیرگذاری پشتیبانی داخلی بر ارتباط روانی نقش میانجی‌گری دارد (تأیید فرضیه هفتم). همچنین، کیفیت روابط بین فردی در تأثیرگذاری اجتماعی کردن داخلی بر ارتباط روانی نقش میانجی‌گری دارد (تأیید فرضیه هشتم). این یافته‌ها با نتایج پژوهشی که در همین خصوص انجام شده است، هم‌خوانی دارد [۳۸]. در توجیه و تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت، در صورتی که سازمان از اهداف، ارزش‌ها و توانایی‌های کارکنانش به خوبی حمایت نماید و کارکنان بتوانند بدون طی سلسله مراتب اداری با یکدیگر و نیز با سرپرست خود ارتباط برقرار کنند، خود را عضوی کلیدی در سازمان تلقی خواهند کرد و تمام تلاش‌ها، دانش و مهارت‌های خود را برای تحقق اهداف سازمان به کار خواهند گرفت.
- با توجه به نتایج به دست آمده از روابط بین متغیرها در این پژوهش، به مدیران شرکت‌های بیمه ایران، آسیا، پارسیان و کارآفرین در استان البرز که به عنوان جامعه آماری پژوهش حاضر در نظر گرفته شده‌اند، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:
 - با توجه به این‌که پشتیبانی داخلی بر کیفیت ارتباط سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ حمایت مدیران هر چهار شرکت بیمه از کارکنان خود ضرورت دارد. پیشنهاد می‌شود که مدیران برای کار مدیریت و نظارت بر زیردستان خود اهمیت بیشتری قایل شوند و در اداره امور شرکت، نظرخواهی و نیازسنجی از کارکنان را مورد توجه قرار دهند.
 - با مد نظر قرار دادن این‌که پشتیبانی داخلی بر ارتباط روانی تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ پیشنهاد می‌شود که مدیران هر چهار شرکت بیمه مورد مطالعه در این پژوهش به منظور بهبود ارتباط روانی کارکنان خود با سازمان، سایر عواملی را که بر ارتباط روانی مؤثر هستند، مورد توجه قرار دهند. همچنین، پیشنهاد می‌شود که در مورد علل عدم تأثیرگذاری اجتماعی کردن داخلی بر ارتباط روانی به بررسی‌های بیشتری بپردازند تا در صورت لزوم موانع موجود را برطرف نمایند.
 - با مد نظر قرار دادن این‌که کیفیت روابط بین فردی بر ارتباط روانی تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ پیشنهاد می‌شود که مدیران شرکت‌های بیمه مورد مطالعه در این پژوهش به بهبود کیفیت روابط بین فردی خود با کارکنان و روابط کارکنان با یکدیگر بپردازند، زیرا روابط بین فردی متعادل در شرکت‌ها موجب شکل‌گیری عواطف مثبت بین افراد و همچنین بین افراد و شرکت شده و وابستگی روانی افراد را به شرکت بیشتر می‌کند [۴۳].
 - نتایج نشان داد که کیفیت ارتباط سازمانی در تأثیرگذاری پشتیبانی داخلی بر ارتباط روانی نقش میانجی‌گری دارد؛ بدین معنا که مکانیسم پشتیبانی سازمانی (مانند بازخورد دادن به کارکنان، ایجاد تنوع شغلی، پشتیبانی از توانایی‌های کارکنان و غیره) به تنهایی موجب ایجاد کارایی مطلوب در کارکنان نمی‌شود. ساختار پشتیبانی سازمانی باید از طرق مبادلات اجتماعی مثبت شکل گیرد [۲۸] که به وسیله صداقت و عدالت برای دستیابی به مزایایی مانند اعتماد، رضایت و اعتماد به نفس که برای کارکنان

- دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه صنعتی شریف.
- [۲] بهزادی، بهناز، سروقد، سیروس، (۱۳۹۴). رابطه انسجام و انعطاف‌پذیری خانواده و سبک‌های هویت با نقش واسطه‌گری حالت فراشناختی در دانش‌آموزان دختر، فصلنامه پژوهش‌های نوین روان‌شناختی، سال دهم، شماره ۳۸، ص ۷۴-۴۹.
- [۳] ترک‌زاده، جعفر، عبدشریفی، فاطمه، (۱۳۹۴). پیش‌بینی آمادگی برای تغییر سازمانی براساس ادراک کارکنان بانک از نوع ساختار سازمانی با نقش واسطه‌گری انسجام سازمانی، فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال ۲۴، شماره ۷۸، ص ۶۴-۳۳.
- [۴] ترک‌زاده، جعفر، عبدشریفی، فاطمه، (۱۳۹۵). تأثیر انسجام سازمانی بر آمادگی برای تغییر سازمانی، جامعه‌شناسی کاربردی، سال ۲۷، شماره ۴، شماره پیاپی ۶۴، ص ۷۸-۶۱.
- [۵] حسینی، ابوالحسن، (۱۳۹۰). نقش مدیریت استعداد در تأمین و حفظ منابع انسانی مستعد، دوره ششم، شماره ۲۴-۲۳، ص ۲۰۵-۱۸۱.
- [۶] خورشیدی، عباس، اکرامی، محمود، (۱۳۹۰). شایستگی مدیران: شناسایی عوامل سازنده شایستگی مدیران، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، دوره ششم، شماره ۴، ص ۵۹۲-۵۸۰.
- [۷] رضاییان، علی، رامین‌مهر، حمید، (۱۳۹۰). نقش درک حمایت سازمانی در رابطه بین ارتباطات مؤثر و کارکردهای رفتار سازمانی، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال ششم، شماره ۲۲، ص ۹۷-۷۹.
- [۸] رضاییان، علی، (۱۳۹۵). مبانی سازمان و مدیریت، تهران: سمت.
- [۹] سعادت، اقدس، بیدگلی، مریم، سعادت، سیده معصومه، قدسی، علیرضا، سلحشور، فریبا، کاوسی، علی، (۱۳۹۳). بررسی فرهنگ بیمارستان (سازمانی) براساس الگوی دنیسون، فصلنامه مدیریت پرستاری، سال سوم، دوره ۳، شماره ۴، ص ۵۹-۵۱.
- [۱۰] شادپور، پژمان، برزگر، مهدی، افضل، الهام، (۱۳۸۹). تأثیر ارتباطات بر تعارض بین فردی مدیران و کارکنان در یک مرکز آموزشی درمانی، نظام سلامت، دوره دوم، شماره ۱ و ۲، ص ۲۶-۱۷.
- [۱۱] شکوری، منصور، معافی، محمدعلی، متین، آرزو، معاذلهی، نجمه، (۱۳۹۵). بررسی رابطه انسجام محیط کار و ابعاد مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان با سلامت روانی کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی کرمان، سومین همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری، گرگان، گروه آموزش و پژوهش شرکت مهندسی باروگستر پارس، دانشگاه فرهنگیان استان گلستان.
- [۱۲] فقیهی‌پور، جواد، متقی، پیمان، حسینی، سمیه، (۱۳۹۵). حمایت سازمانی؛ تعهد سازمان به کارکنان، چاپ اول، تهران: دارالفنون.
- [۱۳] گودرزوند چگینی، مهرداد، میردوزنده، سیدغزاله، (۱۳۹۱). رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت، مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان، دوره ۱۴، شماره ۲، ص ۱۱۱-۱۰۸.
- [۱۴] محرر کوچک‌باغی، محمدرضا، میرزایی دریانی، شهرام، (۱۳۹۶). ارزیابی کارآفرینی سازمانی در صنعت فرش ماشینی، مجله مدیریت توسعه و تحول، ۲۹، ص ۹۰-۹۰.
- [۱۵] مرزوقی، رحمت‌اله، حیدری، الهام، (۱۳۹۵). نقش انسجام سازمانی در تبیین رابطه بین تعدی نظارتی و بروز رفتار نواورانه در کارکنان دانشگاه علوم قابل درک هستند، پی‌ریزی می‌شود و در اصل، متضمن انسانیت در محل کار است [۳۸]. در این راستا، پیشنهاد می‌شود که مدیران شرکت‌های بیمه مورد مطالعه با کارکنان خود به صورت صادقانه و عادلانه برخورد کرده و تلاش‌های آنان را قدر شناخته و نگران و دلواپس زندگی شغلی و شخصی کارکنانشان باشند که این مهم موجب افزایش رضایت شغلی، تعهد عاطفی و وابستگی شغلی آنها به شرکت می‌شود تا جایی که هویت خود را از شرکت گرفته و به آن احساس تعلق خاطر می‌کنند.
- نتایج نشان داد که کیفیت روابط بین فردی در تأثیرگذاری اجتماعی کردن داخلی بر ارتباط روانی نقش میانجی‌گری دارد. در صورتی که مکانیسم‌های سازمانی بتوانند احترام، اعتماد به نفس و اعتماد به سازمان را در کارکنان به وجود آورند (یعنی ارتباطات سازمانی با کیفیت بالا) و خشنودی اجتماعی از طریق روابط غیررسمی با همکاران حاصل شود (یعنی روابط بین فردی با کیفیت بالا)، پیامدهای مثبت و پایدار به دست می‌آیند [۳۸]. بنابراین، پیشنهاد می‌شود که مدیران چهار شرکت بیمه مورد مطالعه، ضمن اتخاذ راهکارهای مناسب جهت اجتماعی‌سازی کارکنانشان، از طریق برگزاری برنامه‌های تفریحی و سرگرمی غیررسمی برای کارکنان و خانواده‌های آنان، کیفیت روابط بین فردی را بهبود بخشند و وابستگی عاطفی کارکنان به سازمان را تقویت نمایند.
 - در نهایت، محدودیت‌ها و موارد زیر جهت پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌گردد:
 - ابزار گردآوری داده‌ها محدود به پرسشنامه بوده است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در پژوهشی با عنوان حاضر، از سایر ابزارهای گردآوری داده‌ها مانند مصاحبه و مشاهده استفاده گردد.
 - جامعه آماری پژوهش فقط به کارکنان چهار شرکت بیمه در استان البرز (شرکت‌های بیمه ایران، آسیا، پارسیان و کارآفرین) محدود شده است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود به منظور تعمیم‌پذیری نتایج، پژوهش‌های دیگری با عنوان حاضر، در استان‌ها و سایر شرکت‌های بیمه صورت گیرد و نتایج مورد مقایسه قرار گیرند.
 - پیشنهاد می‌شود پژوهشی با این عنوان در سایر بخش‌های خدماتی مانند بانک‌ها، هتل‌ها و بیمارستان‌ها و غیره انجام شود.
- منابع و مأخذ**
- [۱] آقاجانی، حسنی، (۱۳۸۳). ارائه مدل ایجاد هماهنگی بین سازمان‌ها (دو یا چند سازمان)، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران، گروه پژوهشی آریانا،

- business research, 63(12), 1349-1355.
- [32] Demir, K., (2015), **The effect of organizational justice and perceived organizational support on organizational citizenship behaviors: The mediating role of organizational identification**, Eurasian Journal of Educational Research, 60, 131-148.
- [33] Edvardsson, B., Tronvoll, B., Gruber, T., (2011), **Expanding understanding of service exchange and value co-creation: a social construction approach**, Journal of the Academy of Marketing Science, 39(2), 327-339.
- [34] Egan, T.M., (2005), **Factors influencing individual creativity in the workplace: An examination of quantitative empirical research**, Advances in Developing Human Resources, 7(2), 160-181.
- [35] Elias, S.M., Mittal, R., (2011), **The importance of supervisor support for a change initiative: An analysis of job satisfaction and involvement**, International Journal of Organizational Analysis, 19(4), 305-316.
- [36] Franco, K.S., Neiva, E.R., de Fátima Nery, V., Demo, G., (2016), **The relationship between context, attitudes and well-being in organizational change**, Psicologia: Teoria e Pesquisa, 32, 1-10.
- [37] Fu, Y., Lihua, Zh., (2012), **Organizational justice and perceived organizational support: The moderating role of conscientiousness in China**, Nankai Business Review International, 3(2), 145-166.
- [38] Grace, D., King, C., Iacono, J.L., (2017), **Workplace relationship cohesion: an internal customers' perspective**, Journal of Service Theory and Practice, 27(1), 129 – 150.
- [39] Gumus, R., Sahin, A., (2015), **A research about job satisfaction of medical secretaries working in a public hospital in the city center of Diyarbakir, Turkey**, Journal of Hospital Administration, 4(5), 90-94.
- [40] Huang, H-Ch., Cheng, T.C.E., Huang, W.F., Teng, Ch-I., (2018), **Impact of online gamers' personality traits on interdependence, network convergence, and continuance intention: Perspective of social exchange theory**, International Journal of Information Management, 38(1), 232-242.
- [41] Jawahar, I.M., Hemmasi, P., (2006), **Perceived organizational support for women's advancement and turnover intentions: The mediating role of job and employer satisfaction**, Women in Management Review, 21(8), 643-661.
- [42] Khan, S.I., Mahmood, A., Kanwal, S., Latif, Y., (2015), **How perceived supervisor support effects workplace deviance? Mediating role of perceived organizational support**, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, 9 (3), 940-967.
- [43] Kovalev, V.V., (2014), **Effect of interpersonal relationships on the quality of joint activities in a collective**, Retrieved November 24, 2017 from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2532000
- [44] Li, X., (2016), **The influence of organizational socialization tactics on newcomer adjustment: A study on university graduates of China**, Department of Economics, Osaka University.
- [45] Maertz Jr, C.P., Griffeth, R.W., Campbell, N.S., Allen, D.G., (2007), **The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover**, Journal of Organizational Behavior, 28(8), 1059–1075.
- [46] Molm, L.D., Melamed, D., Whitham, M.M., (2013), **Behavioral consequences of embeddedness effects of the underlying forms of exchange**, Social Psychology Quarterly, 76(1), 73-97.
- [47] Özdemir, Y., Ergun, S., (2015), **The relationship between organizational socialization and organizational citizenship behavior: the mediating role of person- environment fit**, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 207, 432-443.
- [48] Perrot, S., Bauer, T.N., Abonneau, D., Campoy, E., Erdogan, B., Liden, R.C., (2014), **Organizational socialization tactics and newcomer adjustment: The moderating role of perceived organizational support**, Group & Organization Management, 39(3), 1-27.
- [49] Rai, A., Sindhu, M.A., Dudeja, P., Sirohi, C.Y.S., Mukherji, S., (2017), **Sense of coherence and self reported health amongst medical students: A cross sectional study**, Medical Journal Armed Forces India, In Press, Retrieved November 23, 2017, from
- پزشکی شیراز، مدیریت اطلاعات سلامت، دوره ۱۳، شماره ۴، ص ۲۸۶-۲۹۱.
- [۱۶] مظفری، سوما، ایران‌دوست، منصور، (۱۳۹۵)، **رابطه اثربخشی ارتباطات سازمانی با اشتیاق شغلی در ادارة بهزیستی شهرستان سنندج**، سومین کنفرانس بین‌المللی علوم و مهندسی، استانبول، ترکیه، مؤسسه ایده‌پرداز پایتخت ویرا.
- [۱۷] مقدسی، خسرو، (۱۳۹۲)، **بررسی رابطه بین مهارت مدیریت دانش شخصی اعضای هیأت علمی و کیفیت عملکرد آموزشی از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشکده علوم دانشگاه شیراز**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شیراز.
- [۱۸] میرسپاسی، ناصر، (۱۳۹۴)، **مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار «با نگرشی به روند جهانی سازی»**، تهران: کتابسرا.
- [۱۹] نکویی‌مقدم، محمود، بهزادی‌گودری، فرانک، کشاورز، حسن، (۱۳۹۱)، **بررسی رابطه بین انواع فرهنگ‌های سازمانی با مؤلفه‌های موفقیت سازمانی شامل انعطاف‌پذیری، انسجام، سرعت و نوآوری در بیمارستان‌های منتخب دولتی استان کرمان**، ۱۳۸۸، فصلنامه بیمارستان، سال ۱۱، شماره ۱، شماره مسلسل ۴۰، ص ۸۲-۷۳.
- [۲۰] هرسی، پال، بلانچارد، کنت، (۱۳۹۶)، **مدیریت رفتار سازمانی: کاربرد منابع انسانی**، ترجمه علی علاقه‌بند، تهران: امیرکبیر.
- [۲۱] هومن، حیدرعلی، (۱۳۹۳)، **مدل‌یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل**، تهران: سمت.
- [22] Adigwe, P., Okoro, E., (2016), **Human communication and effective interpersonal relationships: An analysis of client counseling and emotional stability**, International Journal of Economics & Management Sciences, 5(3), 336-339.
- [23] Babic, A., Stinglhamber, F., Hansez, I., (2015), **Organizational justice and perceived organizational support: Impact on negative work-home interference and well-being outcomes**, Psychologica Belgica, 55(3), 134–158.
- [24] Bello, S.M., Che-Ahmad, A., Mohamad Yusof, N.Z., (2017) **Relationship between internal audit quality and organizational performance of Nigerian universities**, Research Journal of Finance and Accounting, 8(12), 133-148.
- [25] Biggio, G., Cortese, C.G., (2013), **Well-being in the workplace through interaction between individual characteristics and organizational context**, Int J Qualitative Stud Health Well-being, 18, 8-21.
- [26] Bigliardi, B., Petroni, A., Dormio, A.I., (2005), **Organizational socialization, career aspirations and turnover intentions among design engineers**, Leadership & Organization Development Journal, 26(6), 424-441.
- [27] Buenger, C.M., Forte, M., Boozer, R.W., Maddox, E.N., (2007), **A study of the applicability of the perceptions of organizational politics scale (POPS) for use in the university classroom**, Developments in Business Simulation and Experiential Learning, 34, 294-301.
- [28] Chou, S.Y., & Lopez-Rodriguez, E., (2013), **An empirical examination of service-oriented organizational citizenship behavior: the roles of justice perceptions and manifest needs**, Managing Service Quality: An International Journal, 23(6), 474-494.
- [29] Chu, J.J., Khan, M.H., Jahn, H.J., Kraemer, A., (2016), **Sense of coherence and associated factors among university students in China: cross-sectional evidence**, BMC Public Health, 16, 336-346.
- [30] Cropanzano, R., Mitchell, M. S., (2005), **Social exchange theory: An interdisciplinary review**, Journal of Management, 31(6), 874–900.
- [31] DeConinck, B.J., (2010), **The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust**, Journal of

<https://doi.org/10.1016/j.mjafi.2017.08.001>

- [50] Ruga, K., (2014), **Construct validity analysis of the organizational cohesion scale**, A Thesis of Psychology, Western Kentucky University, Bowling Green, Kentucky.
- [51] Saks, A. M., Uggerslev, K. L., Fassina, N. E., (2007), **Socialization tactics and newcomer adjustment: A meta-analytic review and test of a model**, Journal of Vocational Behavior, 70(3), 413-446.
- [52] Stinglhamber, F., Vandenberghe, Ch., (2003), **Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: a longitudinal study**, Journal of Organizational Behavior, 24, 251-270.
- [53] Stinglhamber, F., Vandenberghe, Ch., (2004), **Favorable job conditions and perceived support: The role of organizations and supervisors**, Journal of Applied Social Psychology, 34(7), 1470-1493.
- [54] Walker, W.J., (2009), **predicting two types of proactive socialization tactics: The roles of context, experience, and age**, A Dissertation Doctor of Philosophy, College of Management, Georgia Institute of Technology.
- [55] Wang, Y., Lin, G., Yang, Y., (2011), **Organizational socialization and employee job performance: An examination on the role of the job satisfaction and organizational commitment**, DOI: 10.1109/ICSSSM.2011.5959413.
- [56] Wang, G., Liu, D., Wang, X., (2011), **Effects of perceived organizational support and Gianni on salesperson performance: The mediation of customer needs knowledge**, Frontiers of Business Research in China, 5(3), 422-435.
- [57] Yılmaz, E., Özer, G., Günlük, M., (2014), **Do organizational politics and organizational commitment affect budgetary slack creation in public organizations?**, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 150, 241 - 250.

