

بررسی تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر تعلق سازمانی کارکنان

حمیدرضا جلیلیان*

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۰/۲۶

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۴/۲۰

چکیده

باتوجه به ناآرامی محیط و رقابت در سازمان، مدیران، فرصت‌چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیشتر زمان و توان خود را صرف شناسایی محیط سازمان کنند و سایر وظایف عادی را به کارکنان واگذار کنند؛ بنابراین، مهم‌ترین مزیت رقابتی در سازمان‌ها، کارکنان برانگیخته، وظیفه‌شناس، متعهد و متعلق به سازمان است. عوامل متعددی از جمله: عوامل فردی و سازمانی به‌عنوان پیش‌نیاز تعلق سازمانی در منابع مختلف ذکر شده است؛ بنابراین پژوهش حاضر، به‌دنبال بررسی تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر تعلق سازمانی است. پژوهش، از بُعد راهبردی، پیمایشی - توصیفی، از بُعد هدف؛ کاربردی و از نظر روش و ابزار جمع‌آوری داده‌ها؛ پرسشنامه‌ای است که روایی آن از نظر خبرگان و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. جامعه آماری شامل ۴۸۰ نفر از کارکنان شرکت گاز استان کرمانشاه است که ۲۸۸ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شد. به‌منظور تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مسیر (معادلات ساختاری) استفاده شده است. نتایج آزمون نشان داد عوامل سازمانی ($t=7.03$, $\beta=0.58$) و عوامل فردی ($t=4.05$, $\beta=0.31$) بر تعلق سازمانی تأثیرگذار است. همچنین مشخص شد که عوامل سازمانی، بیشترین تأثیر را بر بعد فداکاری سازمانی ($t=6.49$, $\beta=0.95$) دارد.

کلیدواژه: تعلق سازمانی؛ عوامل فردی و سازمانی؛ شرکت گاز کرمانشاه

مقدمه

در عصر نوین که دنیای تحول و رقابت سازمانی است، اکثر مدیران به دنبال کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی تعیین شده در شرح شغل خود فعالیت کنند، آنها خواهان کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند و به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلی آنان نیست (خورشید و یزدانی، ۱۳۹۱؛ زارع، ۱۳۸۴). مدیران باتوجه به وجود ناآرامی محیط و نیاز به تلاش بیشتر برای بقا و قابلیت رقابت، فرصت چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیشتر وقت و نیروی خود را صرف شناسایی محیط داخلی و خارجی سازمان کنند و سایر وظایف عادی و روزمره را به کارکنان واگذار کنند، از این رو، یکی از مهم‌ترین مزیت رقابتی در سازمان‌ها، کارکنان برانگیخته، وظیفه‌شناس و متعهد به سازمان است. سازمان‌ها در جستجوی اعضای هستند که نه فقط باور دارند، سازمانشان یک مکان خوب برای کارکردن است و باید وفاداری خود را نسبت به آن نشان بدهند و نیت ترک آن را نداشته باشند، بلکه در جستجوی اعضای هستند که از این حد فراتر رفته و هویت سازمانی را دقیقاً در ارتباط و پیوند با هویت شخصی خود ببینند و اعتقاد داشته باشند که سرنوشتشان به میزان زیادی وسیله‌ای برای ایجاد انسجام به‌شمار می‌رود (خورشید و یزدانی، ۱۳۹۱؛ میل و تتریک^۱، ۱۹۹۲؛ ریده^۲، ۲۰۰۱؛ اسمیدت^۳ و همکاران، ۲۰۰۱). براساس دیدگاه پژوهشگران، وجود تعلق سازمانی^۴ عاملی است که نتایج مطلوبی برای سازمان رقم می‌زند و می‌تواند باعث موفقیت و توسعه عملکرد سازمان شود (فانی و همکاران، ۱۳۹۰). تعلق سازمانی در کارکنان موجب می‌شود که شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری و اطاعت قوی داشته باشد و در سازمان گرایش به مشارکت سازمانی و پذیرش اهداف و ارزش‌های بنیادی سازمان بین اعضای سازمان تقویت شود (ماهرویی، ۱۳۸۵). به‌زعم زاکی^۵ (۲۰۰۱) تعلق سازمانی موجب می‌شود که کارکنان برای نیل به اهداف فردی و سازمانی از

1. Mael&Tetrick
2. Reade
3. Smidst
4. Organizational Belonging
5. Zaki

هیچ کوششی دریغ نکنند و در جهت تأمین نیازهای مشتری و ارباب رجوع بکوشند تا سازمان به یک مزیت رقابتی دست یابد (فشی و روح الامینی، ۱۳۸۸). تعهد و تعلق سازمانی نتایج مهم رفتاری از قبیل بهبود عملکرد و تمایل به عضویت اثربخش کارکنان در سازمان را در پی خواهد داشت. هسلم^۱ و همکاران (۲۰۰۳) بر این باورند که بدون احساس تعلق سازمانی، هیچ ارتباط سازمانی عاطفی، هیچ ارتباط توجه آور، هیچ برنامه ریزی معنی دار و هیچ نوع رهبری نمی تواند وجود داشته باشد (خورشید و همکاران، ۱۳۹۱). در متون رفتار سازمانی تعهد و تعلق سازمانی که معنای نزدیکی هم با یکدیگر دارند، به عنوان تعلق خاطر روان شناختی افراد نسبت به سازمان بررسی شده اند (اورولی و چاتمن^۲، ۱۹۸۶؛ والاس^۳، ۱۹۹۵). این مطالعات، اصطلاح تعهد سازمانی را برای بررسی رابطه کارکنان با کارفرما به کار برده اند، اما احساس تعلق سازمانی را به عنوان یکی از اشکال مهم تعلق خاطر کارکنان به سازمانها شناخته اند که استنباطهای مهمی برای اثربخشی سازمان دارد (خورشید و همکاران، ۱۳۹۱؛ براون، ۱۹۶۹؛ روتوندی، ۱۹۷۵). در تحلیل عوامل مؤثر بر تعلق سازمانی و همچنین اثرات و پیامدهای حاصل از آن در تحقیقات مختلف که در حوزه تعلق سازمانی و تعهد سازمانی صورت گرفته است، به موارد و عوامل گوناگونی اشاره شده است، اما هر کدام به صورت جزئی و بخشی به متغیرهای تأثیرگذار بر میزان تعلق سازمانی و نتایج حاصل از آن اشاره کرده اند و روایت آن به "حکایت معروف فیل در تاریکی" تبدیل شده است. بیشتر پژوهش های گذشته با رویکرد روان شناسانه فردی به بررسی تعلق در مراکز آموزشی برای اصلاح عملکرد علمی، حل مسائل رفتاری و افزایش انگیزه دانش آموزان از طریق ایجاد حس تعلق تأکید داشته است؛ اما بررسی و مطالعه احساس تعلق در حوزه سازمانی نسبتاً جدید است. بنابراین هدف اصلی، ارائه الگویی برای سنجش میزان تعلق سازمانی، بررسی تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر تعلق سازمانی کارکنان و پیامدهای حاصل از آن در شرکت گاز استان کرمانشاه است.

1. Heslem
2. Orville and Chattaman
3. Vallas

مروری بر مبانی نظری، ادبیات و پیشینه تحقیق

تعلق سازمانی

کار، بیش از هر فعالیت دیگری، بخش عمده‌ای از زمان فرد را در برمی‌گیرد و موجب احساس هویت و معنی‌بخشی به افراد می‌شود؛ زیرا کار (محل اشتغال)، جایی است که بیشتر وقت و زمان فرد در آن صرف می‌شود (باروز و اِبی^۱، ۱۹۹۸). اشتغال، وابستگی به کار و همچنین منبع اصلی کار یعنی سازمان را برای افراد رقم می‌زند که به اعتقاد نینبرگ و دیک^۲ (۲۰۰۷) این وابستگی موجب تقویت تمایل به سازمان، توسعه ارتباطات فردی-سازمانی، تغییر نگرش شغلی و درنهایت شکل‌گیری رفتارهای سازمانی افراد می‌شود و به دنبال آن فرد نه تنها خود را وابسته به کار می‌داند، بلکه به شدت خود را بخشی از سازمان احساس می‌کند (بله و همکاران، ۲۰۱۵). علاوه بر وابستگی کاری، احساس عضویت در سازمان، چگونگی ادراک فرد به عنوان بخشی از یک گروه یا طبقه اجتماعی را نشان می‌دهد که فرد از طریق آن به دنبال معرفی خود به همکاران، سازمان و محیط است (اشفورت و همکاران، ۲۰۰۸). براساس دیدگاه بله و همکاران (۲۰۱۵)، احساس تعلق و عضویت، یکی از مهم‌ترین ابعاد وابستگی به سازمان است؛ زیرا هر موجودیتی^۳ نیاز دارد "کیستی و چرایی خود"، "کیستی و چرایی دیگران" و درنهایت ارتباط بین خود و سایر موجودیت‌ها را درک کند. احساس تعلق موجب رشد فرایند همبستگی و احساس یگانگی بین افراد (فیلو و اوکانر^۴، ۲۰۰۵) شکل‌گیری هویت سازمانی و به دنبال آن بروز پیامدهایی از جمله افزایش همکاری و رفتار شهروندی در سازمان می‌شود (کوپر و تاتچر^۵، ۲۰۱۰). مک‌کلور و براون^۶ (۲۰۰۸) اظهار کرده‌اند که تعلق سازمانی، پدیده‌ای پیچیده و پویاست و ابعاد آن براساس زمان متغیر است (بله^۷ و همکاران، ۲۰۱۵). تعلق سازمانی به عنوان یکی از مقوله‌های مرتبط با نیروی انسانی است که از علایق فرد و تمایل او به انجام وظایف و ماندگاری در سازمان ناشی می‌شود. تعلق و هویت

1. Burroughs & Eby
2. Knippenberg & Dick
3. Entity
4. Filo & O'Connor
5. Cooper & Tatcher
6. McClure & Brown
7. Belle

سازمانی^۱ دو مفهوم هستند که گرایش روانی کارکنان به سازمان را نشان می‌دهند و همپوشانی مفهومی دارند (هریس و کامرون^۲، ۲۰۰۵). تعلق سازمانی یکی از بُعدهای اصلی هویت سازمانی است. براساس دیدگاه اشفورث و میل (۱۹۸۹) هویت سازمانی، شکل خاصی از هویت اجتماعی^۳ است که نشان‌دهنده ادراک و احساس یگانگی و تعلق کارکنان به سازمانی است که موجودیت خود را به عضویت در آن تعریف می‌کنند (داویلا و گارسیا^۴، ۲۰۱۲). زمانی که تعلق سازمانی بخشی از هویت سازمانی را شکل می‌دهد، ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی باعث شکل‌گیری ادراک امتیاز برتر^۵ در کارکنان می‌شود و در سایه این ادراک، بخش عمده‌ای از تفکر و اقدام کارکنان ناشی از حس تعلق به سازمانی است که در آن کار می‌کنند (ون دیک و همکاران^۶، ۲۰۰۴). وقتی افراد خود را به‌عنوان عضوی از یک گروه یا طبقه اجتماعی تعریف می‌کنند، نوعی حس تعلق به وجود می‌آید (اشفورث و همکاران، ۱۹۸۹، ۱۹۹۴؛ به نقل از خورشید و صدیقی، ۱۳۹۱). احساس تعلق از طریق فرایند تمایل به ارتقای فردی، خوداثباتی و خودسازگاری در فرد شکل می‌گیرد. تعلق نوعی احساس نیاز و انگیزه قوی است که فرد را به مشارکت فعال و پذیرفتن رفتارهای گروهی ترغیب می‌کند و موجب می‌شود فرصت همکاری و مشارکت خودجوش در فرایندهای برنامه‌ریزی، سازماندهی و مدیریت جلسات برای افراد فراهم شود (تسمان^۷ و همکاران، ۲۰۰۹). مازلو (۱۹۵۴) تعلق را به‌عنوان یک نیاز اساسی انسان تعریف می‌کند. براساس نظر آنانت^۸ (۱۹۶۶)، تعلق، احساس وابستگی در یک نظام اجتماعی است که در این حالت فرد خود را بخش اساسی و درونی نظام می‌پندارد (داویلا و گارسیا، ۲۰۱۲). اشفورث و میل (۱۹۸۹)، احساس تعلق سازمانی را ادراک یکی‌بودن یا تعلق داشتن به سازمان تعریف می‌کند. دات‌تون (۱۹۹۴)، احساس تعلق را پیوند شناختی بین تعریف یک سازمان و تعریفی که یک شخص برای خودش به کار می‌برد، می‌داند. تجربه باارزش‌بودن و نیاز به پذیرفته‌شدن از سوی سایر افراد، گروه‌ها و یا محیط عامل

1. Organizational Identification
2. Harris & Cameron
3. Social Identification
4. Davila & Garcia
5. Self-Concept
6. Van Dick
7. Tessiman
8. Anant

تقویت و جهت‌گیری به سمت تعلق‌پذیری در گروه‌های اجتماعی، نهادها و سازمان‌ها است. از طرفی ادراک افراد از وجود ویژگی‌های مشترک و یا مکمل با سیستم مورد پذیرش و سنخیت تجربه‌شده در این راستا تعلق به سیستم را برای افراد را در پی خواهد داشت (جانسون^۱ و همکاران، ۲۰۰۷). به‌زعم زاکی (۲۰۰۱) تعلق سازمانی حالتی است که فرد آرزو می‌کند در سازمان باقی بماند. تعلق سازمانی موجب می‌شود که کارکنان برای نیل به اهداف فردی و سازمانی از هیچ کوششی دریغ نکنند و در جهت تأمین نیازهای مشتری و ارباب رجوع بکوشد تا سازمان به یک مزیت رقابتی دست یابد (فشی و روح‌الامینی، ۱۳۸۸). احساس تعلق، فرایندی است که به‌موجب آن افراد خود را با شخص دیگری یا گروهی از افراد همسان و همانند می‌بینند و مانند یک منبع تأثیرگذار بر انگیزش افراد برای اقدام و فعالیت مشترک عمل می‌کند (خورشید و یزدانی، ۱۳۹۱). تعلق سازمانی، ارتباط و وابستگی کارکنان به سازمان است که احساس وابستگی شغلی، وفاداری و پذیرش ارزش‌ها و اعتقادات بنیادی سازمانی از سوی فرد را در برمی‌گیرد. باوجود تعلق سازمانی در افراد، شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری و اطاعت سازمانی قوی دارد. مشارکت سازمانی، شیفتگی سازمانی، پذیرش اهداف و ارزش‌های بنیادی سازمان، تلاش و جدیت بالا برای تحقق اهداف سازمانی و تمایل زیاد به همکاری با سازمان از مشخصه‌های تعلق سازمانی کارکنان است (ماهرویی، ۱۳۸۵). فرایند تعلق سازمانی طی سه مرحله پذیرش^۲، انطباق^۳ و درونی‌سازی^۴ شکل می‌گیرد. در مرحله اول، افراد از طریق پذیرش نفوذ دیگران روابط مناسبی را برقرار می‌سازند و با این کار حضور خود را در گروه برجسته می‌سازند و احساس تعلق به سازمان شکل می‌گیرد. طی مرحله دوم؛ اعضای سازمان، ارزش‌های سازمان را حیاتی می‌دانند و ارزش‌های درونی خود را با آن یکسان می‌سازند. درنهایت، با تحقق تعلق سازمانی در کارکنان، افراد کاملاً قابل‌اعتماد خواهند بود و حمایت آنها از سازمان تثبیت می‌شود (طباطبائی و همکاران، ۲۰۱۶). احساس تعلق یا همانندینی، تصور فرد از خود برحسب ویژگی‌های مشخص یک طبقه اجتماعی خودشمولی، ادراک یکی‌بودن با مجموعه‌ها و دسته‌های انسانی، یا تعلق داشتن به برخی دسته‌های

1. Johnson
2. Acceptance
3. Conformity
4. Internalization

انسانی (اشفورت و میل، ۱۹۸۹) و تبیین ضمنی احساس عضویت در گروه است. احساس تعلق به یک سیستم و یا گروهی از افراد، باعث همسویی اهداف و منافع فردی و گروهی می‌شود که نتیجه آن افزایش احتمال گرایش به فعالیت‌های جمعی براساس خرد جمعی خواهد بود (برور و هانا^۱، ۱۹۹۶). همچنان که احساس تعلق اجتماعی بر احساس یکی‌بودن با یک طبقه اجتماعی دلالت دارد، احساس تعلق سازمانی، احساس یکی‌بودن یا همانندی اعضا با سازمان است که درنهایت، سازمان از ویژگی‌های محوری، متمایز و پایدار آن متأثر و بهره‌مند می‌شود (خورشید و یزدانی، ۱۳۹۱)

ابعاد تعلق سازمانی

باتوجه به نزدیکی مفهوم تعلق سازمانی^۲ با بسیاری دیگر از اصطلاحات مدیریت و بالأخص حوزه رفتار سازمانی، دیدگاه و توافق جهان‌شمولی در خصوص تعریف و ابعاد آن وجود ندارد و نظریه‌پردازان اندکی در خصوص آن بحث کرده و ابعاد متفاوتی را برای آن براساس کاربرد و بستر مورد استفاده ذکر کرده‌اند. از طرفی تعلق سازمانی به‌عنوان یک مفهوم و ابزاری که پیامدهای مناسبی برای سازمان خواهد داشت، به‌صورت محدود به آن پرداخته شده است. در ادامه دیدگاه صاحب‌نظران و همچنین تشریح ابعاد احصاشده شامل اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی (طبرسا و رامین‌مهر، ۱۳۸۹) و شیفتگی سازمانی و فداکاری سازمانی (هاشمی، ۲۰۱۱) به‌عنوان شاخص تعلق سازمانی به‌اختصار آمده است.

وفاداری سازمانی^۳ پیروی از موازین سازمان و عمل کردن به وظایف ماورای علایق کوتاه‌بینانه فردی، گروه‌های کاری و یا بخش‌هاست. این دسته از رفتارها شامل دفاع از سازمان در مقابل تهدیدات، مشارکت در به‌دست‌آوردن حسن شهرت سازمان و مشارکت با دیگران برای دستیابی به منافع است (حسنی کاخکی و قلی‌پور، ۱۳۸۶: ۱۲۱). وفاداری سازمانی، انجام فعالیت‌های غیرموظفی کارکنان که به بهبود تصویر بیرونی سازمان کمک می‌کند و حمایت از هویت سازمان

1. Brewer & Hanna
2. Organizational Belonging
3. Organizational Loyalty

در شرایط، زمان و مکان‌های مختلف و احساس وفاداری به رهبران و سازمان به‌عنوان یک کل و فداکاری در راه منافع سازمانی است (طبرسا و رامین‌مهر، ۱۳۸۹). وفاداری، دربرگیرنده مفهوم طرف‌داری گراهام (۱۹۸۹) و مفهوم حمایت و دفاع از اهداف سازمانی بورمن و موتوویلدو^۱ (۱۹۹۳) است (حسینی کاخکی و قلی‌پور، ۱۳۸۶).

فداکاری سازمانی^۲ نشان‌دهنده این است که شغل و فعالیتی که کارکنان انجام می‌دهند، موجب برانگیختگی آنان می‌شود، طوری که افراد هرگونه سختی و یا صرف وقت اضافی برای اتمام آن را با اختیار و اشتیاق کامل می‌پذیرند. درگیری روانی در یک فعالیت خاص، احساس اهمیت شدید کاری، احساس افتخار نسب به کار و اشتیاق در انجام کار فراتر از توانایی عادی نمود عینی فداکاری سازمانی کارکنان است (هاشمی، ۲۰۱۱).

مشارکت سازمانی^۳ موجب ایجاد ظرفیت‌های انسانی و تقویت احساس همکاری و مسئولیت‌پذیری در کارکنان می‌شود. حضور در جلسات غیراجباری و محترم‌شمردن مسائل سازمانی، تقبل داوطلبانه فعالیت‌های بیشتر، کارکردن تا دیروقت برای اتمام کارهای مهم، میل به بحث چالشی برای بهبود سازمان به‌وسیله پیشنهادها و تشویق دیگران به بیان آزادانه عقایدشان، نشان‌دهنده مشارکت سازمانی کارکنان است (طبرسا و رامین‌مهر، ۱۳۸۹). مشارکت سازمانی از طریق توسعه ظرفیت‌های بالقوه، کار گروهی و توانمندسازی کارکنان باعث رضایت‌مندی و افزایش عملکرد سازمانی می‌شود.

اطاعت سازمانی^۴ بیشتر در تحقیقات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده قرار گرفته است. مفاهیمی مانند فرمان‌برداری سازمانی و توجه ویژه به اصول و قوانین سازمان، نشان‌دهنده میزان اطاعت‌پذیری افراد در سازمان است. اطاعت سازمانی، رعایت قوانین و مقررات سازمانی، انجام مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی حمایت و طرف‌داری از قوانین رسمی توصیه شده به‌منظور حفظ نظم و پذیرش الزام ساختار سازمانی، شرح شغل‌ها و سیاست‌های پرسنلی است

1. Borman & Motowildo
2. Organizational Dedication
3. Organizational Participation
4. Organizational Obey

(طیرسا و رامین مهر، ۱۳۸۹). کارکنانی که براساس توجه به وجدان خود از تمام مقررات و دستورالعمل‌ها حتی در شرایط عدم نظارت اطاعت می‌کنند، به‌عنوان شهروندان خوب به حساب می‌آیند (مایل افشار و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۴۷). **شیفتگی سازمانی**^۱ عبارت است از غوطه‌ور شدن در فعالیت‌های کاری سازمانی و پیدا کردن راه‌حل‌های مناسب برای کارهای پیچیده و سخت است. شیفتگی سازمانی، حالتی پایدار است که افراد در سازمان به‌شدت درگیر کار می‌شوند طوری که ممکن است هیچ‌چیز دیگری برای آنها مهم نباشد. کارکنان با ویژگی به‌دنبال توسعه مستمر خود و انجام رفتارهای داوطلبانه در راستای بهبود دانش و توانایی‌های خود هستند (حسینی کاخکی و قلی‌پور، ۱۳۸۶؛ هاشمی، ۲۰۱۱).

پیش‌نیازهای تعلق سازمانی - عوامل فردی

در سایه وجود راه‌های متفاوت برای تکمیل فرایندهای کاری، چگونگی روابط کارکنان - سازمان، عامل مهمی برای انجام خودمحموری و داوطلبانه کارها، رفع موانع بالقوه انگیزشی و جایگزینی انسجام اجتماعی - سازمانی در عوض بخشی‌گرایی در سازمان محسوب می‌شود (بله و همکاران، ۲۰۱۵). در نظریه سیستم‌های اجتماعی کنترل و گیوبا^۲ رفتار مشاهده‌شده فرد در سازمان تابع دو عامل فردی و سازمانی است. بُعد سازمانی مربوط به نقشی است که فرد در سازمان دارد و انتظاراتی که نقش ایجاد می‌کند، بُعد سازمانی رفتار را شکل می‌دهد. بعد فردی، ویژگی‌هایی است که نیازهای فرد تحت تأثیر آنها، رفتار فرد را شکل می‌دهد (احدی و همکاران، ۱۳۹۳: ۶۶). براساس دیدگاه کنترل و گیوبا، رفتار مشاهده‌شده در سازمان، تابعی از نقش سازمانی و شخصیت متصدی نقش است (اونز^۳، ۲۰۰۱: ۴۵).

براساس ادبیات نظری، عوامل مختلفی بر تعلق سازمانی تأثیرگذار هستند که در این مطالعه تحت عنوان عواملی فردی (تعارض کار - خانواده و خودکارآمدی) و عوامل سازمانی (سرپرستی مربی‌گرا، عدالت سازمانی، اعتماد به نفس سازمانی، اعتماد سازمانی) طبقه‌بندی شده است. در ادامه

1. Organizational Infatuation
2. Getzel & Guba
3. Owens

هر یک از این عوامل به اختصار تبیین می‌شود.

تعارض کار - خانواده: امروزه اکثر متخصصان رفتار سازمانی اعتقاد دارند که اثرات کار زیاد و عدم تعادل مناسب بین کار و زندگی خانوادگی و اثر نامطلوب آن بر کیفیت زندگی، مجموعه عواملی را به وجود می‌آورد که به صورت متقابل و یا چندگانه یکدیگر را تشدید می‌کنند و در نتیجه شرایط زندگی و سلامت انسان‌ها، خانواده‌ها و جوامع را در معرض خطر جدی قرار می‌دهند، به گونه‌ای که عدم تعادل بین کار و زندگی، یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های قرن بیست و یکم شناخته شده است (نصیری‌پور و پورمطهری، ۱۳۹۲: ۱۴۶). براساس نگرش‌های سنتی، انتظار انجام نقش‌های متعدد در زمان محدود موجب شکل‌گیری تعارض می‌شود. سه عامل فشار زمانی برای پذیرش نقش‌هایی با انتظارات متفاوت، بروز رفتارهای غیرهمسو برای یک نقش و ایجاد استرسی که موجب تنش جسمی - روانی می‌شود، به عنوان زمینه‌های شکل‌گیری تعارض کار - خانواده شناخته شده است (وین^۱ و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۱۰). تعارض کار - خانواده این گونه تعریف شده است "زمانی که فرد در اثر ایفای (مشارکت) یک نقش، انجام درست نقش دیگر برای آن تاندازه‌ای با مشکل مواجه شود" (گرین‌هاوس و بوتل^۲، ۱۹۸۵). براساس دیدگاه کاپلان و گرین‌هاوس، عوامل ساختاری درون خود قلمرو کار و خانواده مهم‌ترین عوامل تجربه تعارض کار - خانواده برای کارکنان در سازمان شناخته شده است (وین و همکاران، ۲۰۰۴). تعارض کار - خانواده هنگامی اتفاق می‌افتد که فعالیت‌های مرتبط با کار و فعالیت‌های خانوادگی با یکدیگر تداخل پیدا می‌کنند. این نوع تعارض، ممکن است به علت فقدان حمایت همکاران، مدیران، استقلال شغلی محدود شده، جدول زمان‌بندی کاری غیرمنعطف و افزایش تعداد ساعات کاری ایجاد شود. از طرفی، تعارض خانواده - کار بیشتر از عدم حمایت و پوشش کاری بین اعضای خانواده نشئت می‌گیرد (سبک‌رو و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱۳). فشار زمانی و کمبود انرژی و توان افراد برای انجام چند نقش متفاوت، توسعه تعارض کار و خانواده در سازمان را انکارناپذیر و حتمی ساخته است (گرین‌هاوس و بیوتل، ۲۰۰۰). هم‌زمان با شکل‌گیری تعارض کار - خانواده در

1. Wayne

2. Greenhaus & Beutell

سازمان، نوع رفتار و عملکرد کارکنان دچار نوسان و شوک کاری می‌شود و موجب توسعه عملکرد در یک بخش و کاهش بازدهی در بخش دیگری از فعالیت‌ها می‌شود (هامر و تامپسون، ۲۰۰۲). عدم تعادل بین کار و خانواده باعث بروز پیامدهای منفی فردی مانند اضطراب و افسردگی و پیامد سازمانی مانند افزایش غیبت و ترک کار، کاهش تعهد سازمانی و در نهایت رکود بهره‌وری سازمانی می‌شود (عریضی‌سامانی و ذاکر فرد، ۱۳۸۹، ۲۶).

خودکارآمدی: خودکارآمدی^۱ یکی از عوامل اصلی تأثیرگذار بر حس تعلق سازمانی است (ردموند^۲، ۲۰۱۰: ۲۰). بندورا، مفهوم خودکارآمدی را به‌عنوان بخشی از نظریه یادگیری شناختی، به‌عنوان باور افراد به توانایی‌های خود برای انجام وظایف به‌گونه‌ای که نتیجه موردنظر را کسب کنند، تعریف کرده است. خودکارآمدی، توانایی مقابله فرد در موقعیت‌های خاص است و الگوهای فکری، رفتاری و هیجانی را در سطوح مختلف تجربه انسانی تحت تأثیر قرار می‌دهد (اثرزاده و همکاران، ۱۳۹۰: ۹۷). باور خودکارآمدی پایه و اساس فعالیت انسان است (گلچین و سنجر، ۱۳۹۱: ۵۸). افرادی که خودکارآمدی بالایی دارند، انتظار کسب نتایج مناسب نیز در آنها بالاتر است و بر این باورند که قادرند به‌صورت اثربخش با رویدادهای خاص و شرایط بحرانی در سازمان کار کنند. همچنین این افراد مسائل محیط کاری را چالش می‌پندارند نه تهدید و فعالانه به دنبال ایجاد فرصت و یا خلق موقعیت‌های جدید هستند (لیاو^۳، ۲۰۰۹: ۳). خودکارآمدی، رفتاری کاملاً داوطلبانه است، اگر این نگرش از خود، مثبت و بالا باشد، می‌تواند بهترین پیش‌بینی‌کننده عملکرد و به‌عنوان پیامد روان‌شناختی اهداف پیشرفت برای افراد محسوب شود. خودکارآمدی عامل انگیزشی فعال‌کننده، نیرودهنده، نگه‌دارنده و هدایت‌کننده رفتار در راستای اهداف تعیین‌شده در سازمان شناخته شده است (پینتریچ و گروت^۴، ۱۹۹۰). خودکارآمدی از طریق افزایش انگیزش، تمرکز بر وظیفه، تلاش برای کاهش نگرانی و تفکر منفی به عملکرد شغلی کارکنان کمک می‌کند (اثرزاده و همکاران، ۱۳۹۰: ۹۹).

1. Self Efficacy
2. Redmond
3. Liaw
4. Pintrich & Groot

پیش‌نیازهای تعلق سازمانی - عوامل سازمانی

همچنان که پیش‌تر اشاره شد، تعلق سازمانی کارکنان تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرد. در ادامه عوامل سازمانی تأثیرگذار تبیین می‌شود.

سرپرستی مربی‌گرا: سازمان‌هایی که دنبال ایجاد و توسعه فرهنگ مربی‌گرا هستند، از طریق احساس ارزشمندبودن در کارکنان موجب برانگیختگی آنان می‌شوند. هدف رویکرد مربی‌گرایی، ایجاد بستر مشارکت فعالانه تمامی اعضا به‌منظور بهبود روابط کاری و ارتقای عملکرد فردی و گروهی در سازمان است. بسیاری از پژوهشگران، مربی‌گرایی را پارادیم جدیدی در مدیریت می‌دانند که در این پارادیم، اثربخشی مدیران با توان آنها در کسب ایده‌ها و نتایج به‌صورت مشارکتی در ارتباط است، نه با کنترل هرچه بیشتر کارکنان (داگلاس^۱، ۱۹۹۵). مربی‌گرایی، فرایند تجهیز افراد به ابزار و دانش (پترسون و هیکز^۲، ۱۹۹۶)، فرایند یادگیری (پارسلو و ری^۳، ۲۰۰۰)، توسعه قابلیت رهبری (لینز و گلداسمیت^۴، ۲۰۰۵)، برنامه‌ریزی و ارائه بازخورد (راش، ۲۰۰۶)، تعیین اهداف چالشی (بایرن^۵، ۲۰۰۷) و مشارکت در فرایند خلاقیت و برانگیختگی فکری است که موجب بهبود عملکرد سازمان می‌شود. براساس این ویژگی‌ها، مربی‌گرایی دنبال ایجاد محیطی پویا برای رشد اشخاص، اعمال هدف‌مند و پیشرفت مداوم و پایدار است. هانت (۲۰۰۶) معتقد است، اساس مربی‌گرایی، توسعه قابلیت یادگیری است و تصمیم درباره نحوه ایجاد ارتباط بین یادگیری فردی و یادگیری سازمانی با حضور فرد مربی گرفته می‌شود؛ بنابراین در سازمان مربی‌گرا، مدیر مانند مربی، کارمند همچون بازیکن و سازمان به‌مثابه محیط بازی ایفای نقش می‌کنند (سرلک و جلالیان، ۱۳۹۰). دستیابی به نتایج مناسب مالی، تجاری، راهبردی و همچنین انسانی ترشدن فضای سازمانی، ایجاد محیط کاری پویا، بهبود رابطه فرادست- فرودست (موغلی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۹)، افزایش حس شادمانی، تعهد، تعلق و بهبود مستمر سازمان پیامد مهم تفکر مربی‌گرایی در

1. Douglas
2. Peterson & Hicks
3. Parslow & Wray
4. Lynos & Goldsmith
5. Byrne

سازمان است (اشلوسر^۱ و همکاران، ۲۰۰۶).

عدالت سازمانی: در ادبیات پیشین پژوهشگران، تأثیر مثبت عدالت سازمانی بر تعلق سازمانی به روشنی بیان شده است (لمونز و جونز^۲، ۲۰۰۱؛ گایپو و بدوک^۳، ۲۰۰۱۴). واژه عدالت سازمانی اولین بار توسط گرینبرگ (۱۹۸۷) مطرح شد که آن را عامل مرتبط با ادراک کارکنان از انصاف کاری در سازمان معرفی کرده است. عدالت سازمانی یک جستار روان‌شناختی است که بر ادراک از انصاف در محیط کاری تأکید دارد (دهقانیان و همکاران، ۱۳۹۳، ۱۵۶) که رفتار منصفانه و اخلاقی افراد درون یک سازمان را شکل می‌دهد و سه عامل برابری، بی‌طرفی و عدم تبعیض در روابط سازمانی را در برمی‌گیرد. اتفاق نظر بیشتر اندیشمندان بر این است که عدالت در سازمان، بروز حالتی روان‌شناختی ادراکی در کارکنان است که براساس آن برابری و انصاف در سازمان را در قالب سه بعد عدالت توزیعی^۴، عدالت رویه‌ای^۵ و عدالت مراوده‌ای^۶ محک می‌زنند (لامبرت^۷، ۲۰۰۳). عدالت توزیعی به انصاف ادراک‌شده از ستاده‌ها و پیامدهایی که افراد دریافت می‌کنند، مربوط می‌شود (دووال و فلتچر، ۲۰۰۴). اساس عدالت توزیعی در پرداخت‌ها و یا پاداش‌های مربوط به کار، از نظریه برابری نشئت می‌گیرد. عدالت مراوده‌ای، جنبه‌هایی از فرایند ارتباطات از قبیل؛ ادب، صداقت و احترام بین منبع و دریافت‌کننده را در برمی‌گیرد (عبدالکریم، ۲۰۰۸). براساس دیدگاه لیند و تیلور، ارزیابی میزان عدالت رویه‌ای براساس دو منبع صورت می‌گیرد: اول، رویه‌ها و دستورالعمل‌های رسمی سازمان که از آنها با عنوان مبناهای رسمی عدالت رویه‌ای نام برده می‌شود و دوم، براساس تجارب افراد یا اشخاص خاص، اختیار در گروه را بر عهده دارند که این جنبه را مبناهای غیررسمی عدالت رویه‌ای می‌نامند (فانی و همکاران، ۱۳۹۲). مدیران در سازمان‌های امروزی نمی‌توانند نسبت به موضوع عدالت بی‌تفاوت باشند؛ زیرا عدالت به‌عنوان یکی از نیازهای اساسی شناخته شده است. چنانچه مدیران دنبال پیشرفت و بهبود سازمان‌ها

1. Schlosser
2. Lemons and Jones
3. Gayipov & Beduk
4. Distributive Justice
5. Procedural Justice
6. Interactional Justice
7. Lambert

هستند، باید قادر باشند درک وجود عدالت را در کارکنان خود به وجود آورند، در غیر این صورت فرایند انگیزش و هدایت کارکنان با مشکل مواجه خواهد شد. گرین برگ معتقد است که ادراک عدالت سازمانی، یک الزام اساسی برای کارکرد مؤثر سازمان‌ها و رضایت شخصی کارکنان است. همچنین ادراک عدالت در شکل‌دادن نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان، نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کند. بی‌عدالتی در سازمان، سلامت روانی کارکنان و کرامت انسانی را خدشه‌دار کرده و باعث کاهش وفاداری و در نهایت تهدیدی برای کل سازمان می‌شود.

اعتماد سازمانی: اعتماد، حالتی روان‌شناختی است که مشتمل بر نیت پذیرش آسیب‌پذیری مبتنی بر انتظارات مثبت درباره رفتار شریک دیگری است (رسیو و همکاران، ۱۹۹۸ به نقل از خورشید و یزدانی، ۱۳۹۱). به عبارتی دیگر، در یک رابطه دوطرفه، یک شریک به نفع طرف دیگر به بهترین شیوه و با ملاحظه بیشترین منفعت نسبت به اهداف مشترک عمل خواهد کرد که متعاقباً منافع متقابل هر دو طرف تحقق می‌یابد. اعتماد سازمانی، اطمینان و خوش‌بینی نسبت به وقوع حوادث و یا اطمینان به دیگران بدون وجود جوّ قهری و استدلال اجبار در سازمان است (اسمیت^۱، ۲۰۰۵). دایتز و هارتوگ (۲۰۰۶) عوامل خیرخواهی، صلاحیت، صداقت و قابلیت پیش‌بینی را به‌عنوان مهم‌ترین عناصر تشکیل‌دهنده اعتماد معرفی کرده‌اند. اعتماد سازمانی در سه سطح فردی، سطح گروهی و سطح سیستم، بروز می‌کند. اعتماد در سطح فردی بر تعاملات بین‌شخصی مبتنی است. اعتماد در سطح گروهی، یک پدیده جمعی است که گروه‌ها، ارزش‌ها و همیت جمعی را به نمایش می‌گذارند (شامیر و لاپیدو، ۲۰۰۳). اعتماد در سطح سیستم، نهادی است مبتنی بر نقش‌ها، سیستم‌ها یا شهرت که از طریق آن استنباط درباره قابلیت اعتماد یک فرد انجام می‌شود (اتکینسون و بوتچر^۲، ۲۰۰۳: ۲۹۱). هنگامی که کارکنان به سازمان اعتماد می‌کنند، آنها نگران نیستند که سازمان با آنها غیرمنصفانه رفتار کند و یا آنها را از حمایت‌های لازم محروم سازد. این شرایط مشکلات سازمانی را کاهش می‌دهد و کارکنان را برای تمرکز بر عملکرد کاری تشویق می‌کند (تان و لیم^۳، ۲۰۰۹: ۵۲). اعتماد سازمانی، توسعه‌گرایش‌های مطلوب از جمله؛ اشتراک دانش،

1. Smith
2. Atkinson & Butcher
3. Tan & Lim

رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی و افزایش تعهد سازمانی را به دنبال خواهد داشت (سیما و استانوش^۱، ۲۰۱۴: ۲۶).

اعتماد به نفس سازمانی: این مفهوم ابتدا توسط کامینگز و دونهام^۲ در سال ۱۹۸۹ وارد ادبیات سازمان شده است. اعتماد به نفس سازمانی به عنوان میزان خودادراکی کارکنان از توان، اهمیت و ارزشمندی در سازمان متبوع شناخته شده است. میزان اعتماد به نفس ناشی از محیط سازمان، بیشتر از دریافت پیام‌های مثبتی است که کارکنان از تمامی عوامل سازمانی در طول روز کاری دریافت می‌کنند و یا اینکه در خارج محیط کار و در قالب هویت سازمانی احساس و ادراک می‌شود. اعتماد به نفس سازمانی پدیده اصلی در فرایند خودرهبی سازمانی است. بر اساس این پدیده، اعضای سازمان یکدیگر را باور داشته و به توانایی، شایستگی و کارآمدی هم اعتماد دارند. روابط و جو دوستانه حاکم بر محیط کاری و اشتراک دانش بین کارکنان، حس مهم بودن را القا می‌کند و با پررنگ شدن نقش سازمان در محیط و همکاری با سازمان، اعتماد به نفس سازمانی افزایش می‌یابد (اصلائی و حضوری، ۱۳۹۴). اعتماد به نفس سازمانی با ایجاد زمینه تشویق و یا موقعیت‌های چالشی توسط مدیران مافوق و پیچیدگی و تنوع خود شغل در افراد افزایش می‌یابد، بنابراین کارکنان، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بالاتری در خود احساس می‌کنند و آن را با افزایش سطح عملکرد سازمان به نمایش می‌گذارند (فیلیس، ۲۰۰۰). عزت نفس سازمانی بالا، پیشرفت و انگیزش شغلی بالا و تمایل به ماندگاری، افزایش وابستگی و تعلق کاری کارکنان را موجب می‌شود (صادقیان و همکاران، ۱۳۸۹).

ارتباط پیش‌نیازها و تعلق سازمانی (مدل مفهومی تحقیق)

عیسی‌خانی و همکاران (۱۳۹۱)، به "تبیین رابطه تعلق خاطر کاری و تعهد سازمانی کارکنان" پرداخته‌اند که نتایج حاصل از پژوهش نشان داد، تعلق خاطر کاری به‌طور مثبت و معنی‌داری بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیرگذار است و بخش زیادی از تغییرات در تعهد سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. هاشمی (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان "بررسی الزامات اجرای فرهنگ تعلق شغلی" نشان

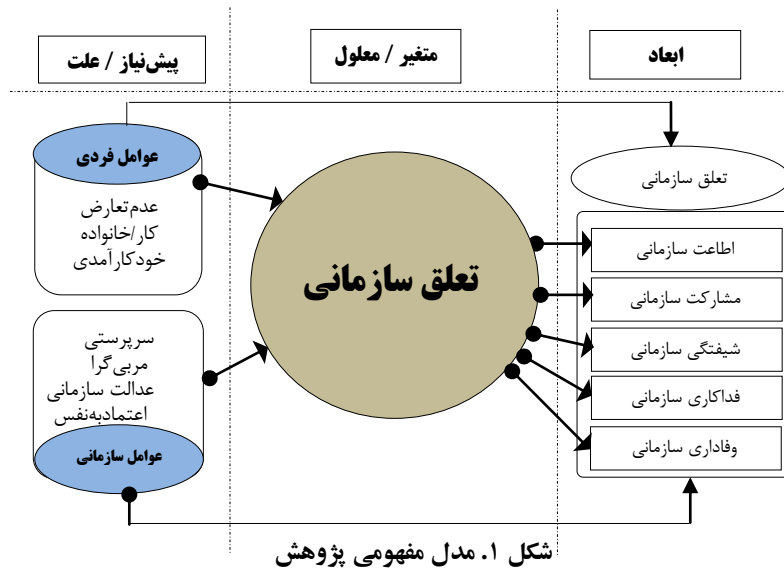
1. Simha & Stanusch
2. Cammings & Dunham

داد تعلق سازمانی (تعلق شغلی) بر کیفیت زندگی کاری کارکنان، تعهد سازمانی و میزان نرخ جابه‌جایی کارکنان تأثیرگذار است. طبرسا و رامین‌مهر (۱۳۸۹)، در مطالعه‌ای تحت عنوان طراحی مدل شهروندی سازمانی، سه بعد اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت را عوامل تعلق سازمانی معرفی کرده‌اند که بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار هستند. جوساماس^۱ (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان "بودن، شدن و تعلق داشتن"؛ مدلی برای شادابی کاری^۲ به بررسی وجود سه بُعد احترام، توانمندی و ارتباط کاری در محیط فعالیت کارکنان پرداخته است که نتایج تحقیق، نشان‌دهنده تأثیر مثبت و مضاعف وجود این عوامل بر شادابی کاری، عملکرد سازمانی و بهبود رفاه خانوادگی کارکنان است. شافلی و بیکر (۲۰۰۶) در پژوهشی به بررسی تعلق سازمانی و فرسودگی شغلی بین معلمان پرداخته‌اند. در این پژوهش نقش سه شاخص سرزندگی، فدایی‌شدن و مجذوب‌شدن را ایجاد محیط کاری مناسب و دستیابی به عملکرد سازمانی مناسب مشخص شده است. با توجه به بررسی ادبیات نظری و پیشینه پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که در پژوهش‌های گذشته بیشتر مقوله تعهد سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است، اما پژوهش حاضر سازه تعلق سازمانی را به‌عنوان یکی از عوامل حوزه رفتار سازمانی و با پنج بُعد برگرفته از مبانی نظری با رویکردی جامع مورد مطالعه قرار می‌دهد. براساس شکل ۱ که مدل مفهومی را نشان می‌دهد، فرضیه‌های پژوهش نیز به‌صورت زیر تعریف شده است.

فرضیه‌های پژوهش

۱. **عوامل فردی** بر تعلق سازمانی (اطاعت سازمانی، مشارکت سازمانی، شیفتگی سازمانی، فداکاری سازمانی، وفاداری سازمانی) کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد (فرضیه ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵).
۲. **عوامل سازمانی** بر تعلق سازمانی (اطاعت سازمانی، مشارکت سازمانی، شیفتگی سازمانی، فداکاری سازمانی، وفاداری سازمانی) کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد (فرضیه ۶، ۷، ۸، ۹ و ۱۰).

1. Juthamas
2. Being, Becoming, Belonging



روش‌شناسی پژوهش

جامعه آماری، روش جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها: روش‌شناسی پژوهش حاضر، از بُعد راهبردی؛ پیمایشی - توصیفی، از بُعد هدف، کاربردی و از نظر روش و ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، شامل کارکنان شرکت ملی گاز استان کرمانشاه در ۱۱ ناحیه (شهرستان) است. با توجه به اینکه جامعه آماری ۱۱ ناحیه است، هر ناحیه به عنوان یک طبقه در نظر گرفته شد، از این رو، روش نمونه‌گیری طبقه‌ای (اختصاص متناسب) استفاده شده است. طبق جدول مورگان برای ۴۸۰ نفر جامعه آماری پژوهش، تعداد نمونه مناسب ۲۱۶ نفر است اما در پژوهش حاضر ۲۸۸ نفر به عنوان نمونه آماری مشخص شد^۱. به منظور جمع‌آوری داده‌ها، تعداد ۳۲۰ پرسشنامه توزیع شد که در نهایت، ۲۸۸ پرسشنامه به منظور انجام تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفت (نرخ بازگشت ۹۰ درصد است). برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Spss نسخه ۱۵ و Lisrel نسخه ۸٫۵۰ استفاده شد. به منظور بررسی مشخصات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان از آمار توصیفی و برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از روش

۱. بالا بودن نسبت حجم نمونه به جامعه آماری، به علت پیشنهاد و خواسته واحد پژوهش شرکت ملی گاز استان مبنی بر بررسی تمامی کارکنان شرکت ملی گاز در شهرستانها (بغیر از مرکز استان) می‌باشد.

معادلات ساختاری استفاده شده است. براساس تحلیل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشخص شد که ۸۵٫۱ درصد مرد و ۱۴٫۹ درصد را جنسیت زن، از نظر سابقه خدمت ۶۱٫۱ درصد بین ۱ تا ۱۰ سال، ۲۹٫۹ درصد بین ۱۱ تا ۲۰ سال، ۹ درصد بالای ۲۰ سال سابقه خدمت داشته‌اند. از نظر پست سازمانی، ۵۳٫۳ درصد در پست (بخش) اداری و مالی، تعمیرات و نگهداری، ۱۱٫۸ درصد، امور مشترکین ۷٫۶ درصد، پست مدیریت ۷٫۶ درصد و سایر پست‌ها ۱۰٫۴ درصد فعالیت داشتند.

ابزار سنجش، روایی و پایایی: ابزار اصلی گردآوری داده‌ها، پرسشنامه است. با توجه به اینکه پرسشنامه استاندارد از قبل برای برخی از متغیرهای این پژوهش شامل: تعلق سازمانی، تعارض کار-خانواده، سرپرستی مربی‌گرا، اعتماد سازمانی، اعتماد به نفس سازمانی و تمایل به ترک شغل، موجود نبود، با بررسی کامل ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش، پس از استخراج متغیرها برای تأیید آنها و سنجش‌ها از فن دلفی استفاده شد. تعداد ۲۱ نفر از صاحب‌نظران و اعضای هیئت‌علمی گروه مدیریت و روان‌شناسی و ۵ نفر از مدیران شرکت گاز به‌عنوان اعضای پنل دلفی انتخاب شدند که بعد از انجام سه مرحله دلفی، اجماع نظر درخصوص پرسشنامه مربوط به این متغیرها حاصل شد و فرایند دلفی با تأیید متغیرها و پرسشنامه خاتمه یافت. برای سنجش متغیرهای عدالت سازمانی، کیفیت زندگی کاری، توسعه عملکرد و تعهد سازمانی از پرسشنامه استاندارد استفاده شد، بنابراین روایی این بخش از پرسشنامه توسط سایر پژوهشگران در پژوهش‌های صورت گرفته، تعیین شده است؛ اما به‌خاطر اطمینان بیشتر و همچنین بررسی تناسب گویه‌ها با شرایط جامعه آماری، این بخش نیز مجدداً به تأیید مدیران واحد پژوهش شرکت گاز رسیده است. از طرفی، روایی مربوط به پرسشنامه محقق‌ساخته (متغیرهای تعلق سازمانی، تعارض کار-خانواده، سرپرستی مربی‌گرا، اعتماد سازمانی، اعتماد به نفس سازمانی، تمایل به ترک شغل) در فرایند فن دلفی، تعیین شد. برای سنجش پایایی ابزار پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج حاصل از آزمون نشان داد، مقدار ضریب محاسبه‌شده برای پرسشنامه عوامل فردی ۰/۸۳، پرسشنامه عوامل سازمانی ۰/۸۸ و پرسشنامه تعلق سازمانی ۰/۸۹ می‌باشد؛ بنابراین پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها و فرضیه‌های پژوهش

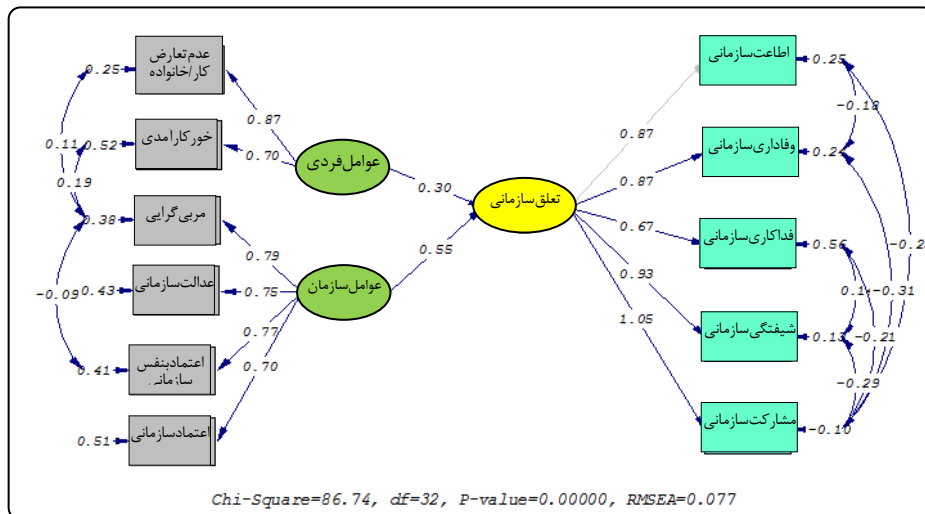
به‌منظور بررسی نحوه ارتباط بین متغیرهای مربوط به پیش‌نیازها و ابعاد تعلق سازمانی مربوط به مدل مفهومی پژوهش، تحلیل همبستگی صورت گرفت که نتایج آن در جدول ۱ آمده است.

بر اساس جدول (۱) مشخص است که بین تمامی متغیرهای مدل، همبستگی وجود دارد و در این بین بیشترین همبستگی بین پیش‌نیازها و پیامدهای مربوط به تعلق سازمانی وجود دارد.

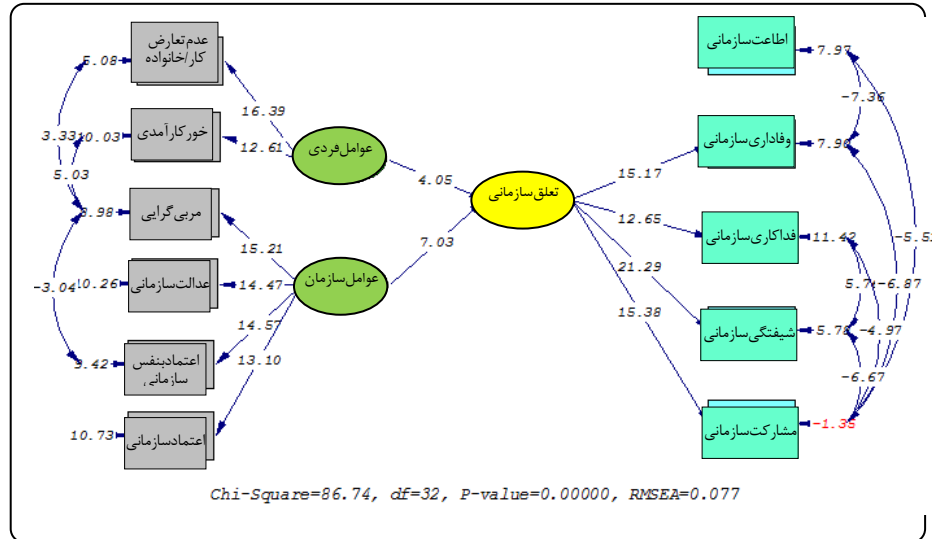
جدول ۱. خلاصه همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	۱	۲	۳
۱. تعلق سازمانی	۱	-	-
۲. عوامل فردی	۰/۴۰ (sig=۰/۰۰۷)	۱	-
۳. عوامل سازمانی	۰/۴۶ (sig=۰/۰۰۰)	۰/۵۹ (sig=۰/۰۰۲)	۱
$P < ۰/۰۱$			

بعد از تعیین میزان اطمینان از وجود روایی و پایایی در سنج‌ها و همچنین تعیین میزان همبستگی بین متغیرها، مدل و فرضیه‌های پژوهش مورد آزمون قرار گرفت. به منظور آزمون مدل و فرضیه‌ها از روش معادلات ساختاری استفاده شده است. خروجی نرم‌افزار آزمون مدل در دو حالت استاندارد (شکل ۲) و در حالت ضریب معنی‌داری (شکل ۳) آمده است، همچنین جدول شماره ۲ وضعیت شاخص‌های مربوط به برازش مدل را نشان می‌دهد.



شکل ۲. مدل پژوهش در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳. مدل پژوهش در حالت عدد معنی داری تی (t)

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی مدل پژوهش

شاخص	اختصار	نام شاخص	دامنه قابل قبول	مقدار به دست آمده	وضعیت
تطبیقی (نسبی)	NFI	شاخص نرم شده برازندگی	$NFI \geq 0.80$	0.98	مناسب
	CFI	شاخص برازش تطبیقی	$CFI \geq 0.90$	0.99	مناسب
	IFI	شاخص برازندگی فزاینده	$IFI \geq 0.90$	0.99	مناسب
مقتصد	RMSEA	ریشه میانگین مربعات تقریب	$RMSEA \leq 0.08$	0.077	مناسب
	PNFI	شاخص برازش هنجار شده مقتصد	$0.50 \leq PNFI \leq 1$	0.57	مناسب
	GFI	شاخص نیکویی برازش	$0.90 \leq GFI \leq 1$	0.95	مناسب
	AGFI	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	$0.90 \leq AGFI \leq 1$	0.89	مناسب
	RMR	ریشه میانگین پس ماند	$RMR < 0.05$	0.027	مناسب
مطلق	Chi-Square	کای دو	وابسته به حجم نمونه	86.74	مناسب
	P-value	سطح معناداری	وابسته به حجم نمونه	0.0000	مناسب

بررسی تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر تعلق سازمانی کارکنان

براساس شاخص‌های برازش که در خروجی جدول (۲)، شکل (۲) و شکل (۳) آمده است، می‌توان نتیجه گرفت که مدل آزمون‌شده از برازش مناسب برخوردار است؛ بنابراین قدرت تبیین روابط تعریف‌شده در قالب فرضیه‌های پژوهش را دارد. در ادامه با توجه به مدل ساختاری خروجی نرم‌افزار، فرضیه‌ها بررسی می‌شود. براساس خروجی مدل برازش یافته، مقادیر تأثیر مستقیم، غیرمستقیم و تأثیر کل مربوط به روابط بین متغیرها در جدول (۳) ارائه شده است. براساس داده‌های جدول، مشخص است که عوامل سازمانی، بیشترین تأثیر (۰/۵۵) را بر میزان تعلق سازمانی در جامعه آماری مورد بررسی دارد.

جدول ۳. اثر مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای پژوهش

متغیر مستقل (از)	متغیر وابسته (به)	تأثیر مستقیم	تأثیر غیرمستقیم	تأثیر کل
عوامل فردی	تعلق سازمانی	۰/۳۰	-	۰/۳۰
	اطاعت سازمانی	-	۰/۲۶	۰/۲۶
	وفاداری سازمانی	-	۰/۲۶	۰/۲۶
	فداکاری سازمانی	-	۰/۲۰	۰/۲۰
	شیفتگی سازمانی	-	۰/۲۸	۰/۲۸
	مشارکت سازمانی	-	۰/۳۱	۰/۳۱
عوامل سازمانی	تعلق سازمانی	۰/۵۵	-	۰/۵۵
	اطاعت سازمانی	-	۰/۴۸	۰/۴۸
	وفاداری سازمانی	-	۰/۴۸	۰/۴۸
	فداکاری سازمانی	-	۰/۳۷	۰/۳۷
	شیفتگی سازمانی	-	۰/۵۲	۰/۵۲
	مشارکت سازمانی	-	۰/۵۸	۰/۵۸

جدول (۴) خلاصه نتایج بررسی فرضیه‌ها را براساس آماره مستخرج از مدل برازش‌شده نهایی پژوهش نشان می‌دهد. برای آزمون فرضیه‌ها از معنی‌داری ضرایب مسیر استفاده شده است. یکی از معیارها سنجش رابطه بین سازه‌ها در مدل عدد معنی‌داری تی است، در صورتی که مقدار این عدد بیشتر ۱,۹۶ و کمتر از ۱/۹۶- شود، نشان از صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش است.

جدول ۴. خلاصه بررسی فرضیه‌های پژوهش

نتیجه آزمون	مقدار (t)	مقدار بتا (β)	فرضیه
تأیید	۴/۰۵	۰/۳۱	فرضیه اصلی (۱): عوامل فردی بر تعلق سازمانی کارکنان تأثیرگذار است.
تأیید	۴/۰۵	۰/۴۱	فرضیه ۱: عوامل فردی بر اطاعت سازمانی تأثیرگذار است.
تأیید	۴/۰۵	۰/۸۰	فرضیه ۲: عوامل فردی بر وفاداری سازمانی تأثیرگذار است.
تأیید	۳/۹۳	۰/۵۱	فرضیه ۳: عوامل فردی بر فداکاری سازمانی تأثیرگذار است.
تأیید	۴/۰۶	۰/۲۳	فرضیه ۴: عوامل فردی بر شیفتگی سازمانی تأثیرگذار است.
تأیید	۴/۱۱	۰/۲۳	فرضیه ۵: عوامل فردی بر مشارکت سازمانی تأثیرگذار است.
تأیید	۷/۰۳	۰/۵۸	فرضیه اصلی (۲): عوامل سازمانی بر تعلق سازمانی کارکنان تأثیرگذار است.
تأیید	۷/۰۳	۰/۷۵	فرضیه ۶: عوامل سازمانی بر اطاعت سازمانی تأثیرگذار است.
تأیید	۷/۰۴	۰/۴۹	فرضیه ۷: عوامل سازمانی بر وفاداری سازمانی تأثیرگذار است.
تأیید	۶/۴۹	۰/۹۵	فرضیه ۸: عوامل سازمانی بر فداکاری سازمانی تأثیرگذار است.
تأیید	۷/۱۲	۰/۴۲	فرضیه ۹: عوامل سازمانی بر شیفتگی سازمانی تأثیرگذار است.
تأیید	۷/۳۹	۰/۴۳	فرضیه ۱۰: عوامل سازمانی بر مشارکت سازمانی تأثیرگذار است.

بر اساس اطلاعات ارائه شده در شکل (۲) و (۳) و همچنین جدول (۴)، باتوجه به اینکه مقدار آماره (t) در فرضیه اصلی (۱) یعنی تأثیر عوامل فردی بر تعلق سازمانی با مقدار $\beta=0.31$ و $t=4.05$ و فرضیه اصلی (۲) یعنی تأثیر عوامل سازمانی بر تعلق سازمانی با مقدار $\beta=0.58$ و $t=7.03$ بیشتر از $1/96$ است، این فرضیه‌ها تأیید می‌شوند. همچنین مقدار آماره (t) در تمامی فرضیه‌های فرعی بیشتر از مقدار $1/96$ است؛ بنابراین فرضیه‌های مذکور نیز تأیید می‌شوند. باتوجه به خروجی نرم‌افزار و نتایج تحلیل فرضیه‌ها، معادلات ساختاری که نشان‌دهنده روابط بین متغیرها در مدل نهایی می‌باشد به صورت زیر است.

جدول ۵. معادلات ساختاری مربوط به مدل پژوهش

ابعاد معادله ساختاری نهایی
$Org.Belo=0.097*Person+0.83*Organ.Fa, Errorvar.=0.33, R^2=0.67$
عوامل سازمانی $+0.83$ + عوامل فردی $=0.097$ = تعلق سازمانی

نتیجه گیری و پیشنهادها

شرایط کاری و رقابت شدید در سازمان‌های قرن بیست و یکم، جهانی پر آشوب و بی ثبات را برای کارکنان در محیط کاری مجسم ساخته است؛ بنابراین آنان به دنبال شناخت عواملی در سازمان هستند که بتوانند با تکیه بر آن یک نوع حس آرامش، تمایل و تعلق به سازمان را در خود توسعه دهند. تعلق سازمانی، چیزی فراتر از شرکت محض در جلسات سازمانی است. کارکنان از مشارکت در فرایندهای برنامه‌ریزی، سازماندهی و حتی توسعه فعالیت‌های گروهی دنبال تقویت احساس ارزشمندی در خود هستند. پژوهش حاضر به علت اهمیت و نقش تعلق سازمانی، به شناسایی عوامل تأثیرگذار بر تعلق سازمانی کارکنان پرداخته است. در این راستا فرضیه‌هایی مطرح و مشخص شد که؛

عوامل سازمانی، به‌طور مستقیم بر احساس تعلق سازمانی (اطاعت سازمانی، فداکاری سازمانی، وفاداری سازمانی، شیفتگی سازمانی و مشارکت سازمانی) تأثیرگذار است. نتایج حاصل با دیدگاه و یافته‌های بیکر (۲۰۰۴)، ساکس (۲۰۰۶)، جوساماس (۲۰۰۸)، هاشمی (۲۰۱۱)، طبرسا و رامین مهر (۱۳۸۹)، فانی و همکاران (۱۳۹۰)، عیسی‌خانی و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد. به‌طور خلاصه براساس دیدگاه و یافته‌های این پژوهشگران، میزان تمایل و قصد ماندگاری کارکنان تحت تأثیر توجه سازمان به‌عنوان یک کل، به کارکنان یا اعضای آن است؛ بنابراین، توجه به اجرای عدالت سازمانی، پرورش جسارت و اعتماد به نفس، ارتباط نزدیک و توسعه جو همکاری و ارتباط مستمر کارکنان با مافوق، به‌عنوان عوامل سازمانی افزایش احساس تعلق خاطر سازمانی، افزایش عملکرد و احساس شادابی کارکنان در سازمان آمده است. همچنین براساس مبانی نظری، یکی از راه‌های تقویت تعهد سازمانی کارکنان، توجه به تعلق خاطر کاری در آنان است.

از طرفی، فرضیه تأثیر عوامل فردی بر تعلق سازمانی نیز مورد تأیید قرار گرفت^۱. براساس نتایج آزمون آماری، میزان تأثیرگذاری در جامعه آماری مورد بررسی بالاست که با نتایج سایر

۱- قابل ذکر است که در پژوهش دیگر که توسط نگارنده انجام شده است براساس تحلیل مسیر همین مدل با وجود پیامدهای مربوط به وجود تعلق سازمانی، تأثیر عوامل فردی بر تعلق سازمانی تأیید نگردید. مدل مربوطه در نشریه دیگری به چاپ رسیده است.

پژوهش‌های گذشته (هاشمی، ۲۰۱۱؛ جوساماس، ۲۰۰۸؛ فانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ نصیری‌پور و مطهری، ۱۳۹۲) کاملاً همسوست. به‌عنوان مثال، در مدل عملیاتی پژوهش فانی و همکاران (۱۳۹۰) آمده است که تعلق خاطر کاری کارکنان به‌طور مستقیم بر میزان تعهد کاری تأثیرگذار است. همچنین احساس تعلق سازمانی، باعث رضایت‌مندی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، کاهش نیت ترک کار و میل به ماندگاری (فانی و همکاران، ۱۳۹۰)، تقویت همگرایی اعضای سازمان در راستای اهداف و افزایش بهره‌وری (اشفورت و میل، ۱۹۸۹) و گرایش به فعالیت‌های جمعی (هانا، ۱۹۹۶) می‌شود.

به‌طور کلی، نتایج این پژوهش نشان داد که عوامل سازمانی (۵۸ درصد) و عوامل فردی (۳۱ درصد) به‌طور مثبت بر میزان تعلق سازمانی تأثیرگذار است و درصد بالایی از تغییرات را تبیین می‌کنند، بنابراین در این راستا به مدیران مربوطه پیشنهاد می‌شود:

- توسعه ارتباطات سازمانی برای انتقال اطلاعات مربوط به تغییر در خط‌مشی‌ها، کارکردها و موفقیت‌های کارکنان در راستای ارتقای سطح اعتمادسازی، مدنظر قرار گیرد.
- بازنگری و بهبود فرایند مدیریت منابع انسانی، طوری که از طریق این سیستم پس از ارزیابی و احراز شرایط رسمی و غیررسمی (سیاست‌های مدیر) پست‌های سازمانی به کارکنان اختصاص یابد و فرایند توسعه و بهسازی نیز بر این اساس صورت گیرد.
- ایجاد سیستم مدیریت عملکرد (به‌جای ارزیابی عملکرد)، برگزاری نشست‌های دوره‌ای با کارکنان برای تبیین ارزش‌های سازمان، ایجاد برنامه‌ها و فعالیت‌هایی (فرهنگی، تفریحی و غیره) که باعث تقویت حس جمع‌گرایی در کارکنان شود.
- بازنگری مسئولیت‌ها و شرح وظایف کارکنان و فراهم کردن منابع سازمانی لازم برای انجام صحیح مسئولیت (تناسب مسئولیت و منابع سازمان) در سیاست‌های کاری لحاظ شود.
- توسعه سبک مدیریت مری‌گرا بین مدیران و ترویج فرایند رفتار شهروندی سازمانی در کل سازمان برای تقویت وحدت هدف و افزایش تعلق سازمانی لازم و حیاتی است.

- - چندمهارته‌سازی کارکنان از طریق گردش شغلی و جانشین‌پروری (بجای کوتوله‌پروری) بین کارکنان تا در مواقع بحرانی و اضطراری تمایل درونی به قبول مسئولیت و مشارکت سازمانی (خارج از شرح وظایف) داشته باشند. همچنین حمایت از ایده‌های خلاق، حمایت‌های سازمانی و اجتماعی،
- افزایش استقلال کاری در انجام وظایف شغلی برای توسعه درونی و نهادینه‌شدن شیفتگی و وفاداری بین کارکنان در اولویت قرار گیرد.

منابع

- اثرزاده، رضا؛ بجانی، حسین و ملکی‌نیا، عماد (۱۳۹۰). بررسی خودکارآمدی نیروی انسانی در سازمان‌ها و ارائه الگوی مفهومی برای سنجش آن. **توسعه منابع انسانی پلیس**، شماره ۳۷، ۹۵-۱۱۷.
- احدی، بهمن و فتحی، آیت‌الله (۱۳۹۳). بررسی عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان. **فصلنامه دانش انتظامی آذربایجان شرقی**، سال چهارم، شماره ۴، ۶۳-۷۸.
- اصلانی، فرشید و حضوری، محمدجواد (۱۳۹۴). ارائه مدلی برای تبیین پیشایندها و پیامدهای خودرهبری سازمانی. **فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، سال چهارم، شماره ۵: ۷۳-۹۴.
- حسینی کاخکی، احمد و قلی‌پور، آرین (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری. **فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی**، شماره ۴۵، ۱۱۵-۱۴۵.
- خورشید، صدیقه و یزدانی، حمیدرضا (۱۳۹۱). مطالعه روابط میان اعتماد و احساس تعلق سازمانی با ملاحظه اثر تعدیل‌گری تعهد سازمانی. **پژوهشنامه مدیریت تحول**، شماره ۷، ۶۳.
- زارع، محسن (۱۳۸۴). **بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی با حفظ و نگهداشت نیروی انسانی متخصص از دیدگاه کارکنان بیمارستان‌های عمومی آموزشی تابعه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی ایران.
- سرلک، محمدعلی و جلالیان، نجمه (۱۳۹۰). **چهره‌های نوظهور سازمان در قرن بیست و یکم**. انتشارات دانشگاه پیام نور، جلد اول، ۳۸.
- صادقیان، فاطمه؛ عابدی، محمدرضا و باغبان، ایران (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین عزت‌نفس سازمانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان آموزش و پرورش منطقه جرقویه سفلی. **فصلنامه مشاوره**

شغلی و سازمانی، دوره دوم، شماره ۴، ۱۱۵-۱۳۱.

- فانی، علی اصغر؛ عیسی خانی، احمد و دانایی فرد، حسن (۱۳۹۰). تبیین پیشایندهای تعلق خاطر کاری و تأثیر آن بر تعهد سازمانی. **پژوهش‌های مدیریت در ایران**، دوره ۱۶، شماره ۲، ۱۵۰-۱۵۶.
- گلچین، مجتبی و سنجری، احمد رضا (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش معنوی و خودکارآمدی کارکنان آموزش و پرورش گلستان. **فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، سال اول، شماره ۳، ۵۴-۶۶.
- مایل افشار، مهناز؛ رجب‌زاده، علی؛ معمارپور، مهدی و کندی، محمدجعفر (۱۳۹۱). رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری منابع انسانی میان کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران و شهید بهشتی. **پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی**، دوره ۲، شماره ۳، ۱۴۶-۱۶۳.
- موغلی، علیرضا؛ احمدی علی‌اکبر؛ آذر، عادل و خدای، عبدالصمد (۱۳۹۲). مدل سازمان مری‌گرا در صنعت بیمه ایران براساس عوامل منابع انسانی و نقش واسطه‌ای فرهنگ مری‌گری. **پژوهش‌های مدیریت عمومی**، سال ششم، شماره ۲۱، ۲۵-۴۸.
- نصیری‌پور، امیراشکان و پورمطهری، مهرک (۱۳۹۲). رابطه کیفیت زندگی کاری با میزان تعارض کار-خانواده پرستاران بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران. **فصلنامه بیمارستان**، دوره ۱۳، شماره ۴، ۱۴۵-۱۵۱.

- Abdul-Karim, K. (2008). **Perceived organizational justice**. 17th EDAMBA Summer Academy Sorèze, France.
- Atkinson, S. & Butcher, D. (2003). Trust in managerial relationships. **Journal of Managerial Psychology**, 18 (4), 282-304.
- Belle, S. M., Burley, D. L. & Long, S. D. (2015). Where do I belong? High-intensity teleworkers' experience of organizational belonging. **Human Resource Development** 18 (1), 76-96.
- Burroughs, S. M. & Eby, L. T. (1998). Psychological Sense of Community at Work. **Journal of Community Psychology**, Vol 6, 509-532.
- Cooper, D. & Thatcher, S. (2010). "Identification in Organizations: The Role of Self-Concept and Identification Motives". **Academy of Management Review**, 35 (4), 516-538.
- Davila, M. C. & Garcia, G. J. (2012). Organizational Identification and Commitment: Correlates of Belonging and Affective Commitment. **the Spanish Journal of Psychology**, 15 (1), 244-255.
- Douglas, G. (1995). Performance measurement management, and appraisal sourcebook. **Human Resource Development**, 528-529.
- Fiol, C. M. & Connor, E. (2005). Identification in Face-to-Face, Hybrid, and Pure Virtual Teams: Untangling the Contradictions. **Journal of Organization Science**, 16 (1), 19-

32.

- Gautam, T., Vandick, R. & Wagner, U. (2004). Organizational identification and organizational commitment: Distinct aspects of two related Concepts. **Journal of Social Psychology**, 7, 301-315.
- Gaylpov, Y. & Debuk, A. (2014). The Relationship of Organizational Justice with Organizational Commitment. **International Journal of Business and Social Science**, 11 (1), 18-28.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. **Management Review**, 10, 76-88.
- Hammer, I. & Thampson, C. (2002). **Work-Family Role Conflict**. Zicklin school of Business. Baruch College, CUNY.
- Harris, G. E. & Cameron, J. E. (2005). Multiple dimensions of organizational identification and commitment as predictors of turnover intentions and psychological well-being. **Journal of Behavioral Science**, 37, 159-169.
- Johnson, D. R., Alvarez, P., Longerbeam, S. & Soldner, M. (2007). Examining sense of belonging among first-year undergraduates from different racial/ethnic groups. **Journal of College Student Development**, 48, 525-542.
- Kramer, R. M., Hanna, B. A. & Wei, J. (2001). Collective identity, collective trust, and social capital: linking group identification and group cooperation. **Managerial Psychology**, 8 (5), 145-186.
- Lambert, E. (2007). the Impact of Distributive and Procedural Justice on Staff Job, Job Satisfaction and Organizational Commitment. **Journal of Criminal Justice**, 33, 644-656.
- Lemons, M. A. & Jones C. A. (2001). Procedural Justice in Promotion Decisions: Using Perceptions of Employee Commitment. **Journal of Managerial Psychology**, 16 (4), 268-281.
- Liaw, E. (2009). Teacher efficacy of pre-service teachers in Taiwan. **Journal of Organization Science**, 16 (1), 19-32.
- Mael, F. & Tetrick, L. (1992). Identifying organization identification, and Psychological Measurement. **Management Science**, 52, 813-824.
- Owens, G. R. (2001). **organizational behavior in education: instructional leadership and school reform**. seventh edition. Ellyn and Bacon, New jersey.
- Read, C. (2001). Antecedents of organizational identification in multinational corporations. **Journal of Human Resource Management**, 12, 1269-1291.
- Schlosser, R. & Sigafos, J. (2006). Augmentative and alternative communication interventions for persons with developmental disabilities. **Research in Development**, 27 (1), 1-29.
- Simha, A. & Stanush, A. S. (2014). The effects of ethical climates on trust in supervisor and trust in organization in a Polish context. **Management Decision**, 53 (1), 24-39.
- Smith, G. (2005). "How to achieve organizational trust within an accounting department". **Managerial Auditing Journal**, 20 (5), 520-523.
- Smidts, A., Pruyn, A. & Riel, C. B. M. (2001). The impact of employee communication and

- perceived external prestige on organizational identification. **Academy of Management Journal**, 49, 1051-1062.
- Tabatbaee, S. M., Koohi, A., Ghandali, A. & Tajik, T. (2016). The Study of Relationship between Organizational Culture and Organizational Belonging in Employees of Varamin County Office of Education. **International Education Studies**, 9 (5),148-152.
- Tan, H. & Lim A. K. (2009). Trust in coworkers and Trust in Organizations. **Journal of Psychology**, 143 (1), 45-66.
- Tessman, D., Gressley, K., Parrott, A. & Hall, L. (2009). **essential elements of the experience “Belonging”**. Arizona Co-operative.