



مرکز ملی باوردهای علمی و فناوری

سازمان بنادر و دریانوردی به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتی‌رانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

تأثیر فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با تأکید بر

مدل فن جیو و جینک تسای :

پژوهشی در اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان

سعید باقر سلیمی ؛ استادیار تمام وقت گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

سعید آزاده ؛ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، مدرس دانشگاه جامع علمی-کاربردی

چکیده :

در مقاله حاضر تأثیر فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان مورد مطالعه قرار گرفت. این پژوهش از نوع تحقیقات توصیفی است که به شیوه رگرسیون انجام شده است. در این تحقیق از تعداد ۴۰۲ نفر، ۱۹۸ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند و از پرسشنامه به عنوان ابزار جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. در این راستا جهت سنجش متغیر فرسودگی شغلی، از پرسشنامه ۲۲ سوالی مزلاج (۱۹۸۱) و برای سنجش متغیر رفتار شهروندی سازمانی، تلفیقی از پرسشنامه های پودساکف و همکاران (۱۹۹۰)، بینزتاک و همکاران (۲۰۰۳) و کرنودل (۲۰۰۷)، مورد استفاده قرار گرفت که مجموعاً دارای ۳۷ سوال بوده و به وسیله مقیاس هفت گزینه ای لیکرت اندازه گیری شده است. در نهایت، نتایج حاصل نشان داد که کلیه فرضیه های تحقیق (اعم از اصلی و فرعی) تایید شده است. بنابراین می توان ادعان نمود که فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، تأثیر منفی و معنی داری دارد.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت،

کاهش احساس موفقیت فردی

مقدمه

عظمت و سرعت پیشرفت‌های علمی و فنون متأثر از آن، دگرگونی‌های اجتماعی و تحولات اقتصادی فراوان را به همراه داشته است. بر این مبناء در چنین شرایطی تغییر و تحولات عمیقی در زندگی و اشتغال انسان به وجود آمده است. توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده، سازگاری وی با محیطش، تلاش در برآورد نیازهایش، تجهیزات و تغییراتش در محیط شغلی و در سازمان، متفاوت از گذشته گردیده است زیرا انسان عصر حاضر ناچار است در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی، محدودیت‌ها و فشارها را متحمل شود. لذا یک شغل رضایت‌آمیز و سازگاری شغلی، در طی زمان ممکن است منبع نارضایتی و عدم سازگاری شده و همین امر سبب شود که فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج گردیده و دستخوش فرسودگی شود. در سال‌های اخیر، روانشناسان نسبت به تحقیق در باب پدیده ای به نام فرسودگی شغلی، علاقه نشان داده و پژوهش‌های متعددی را در این زمینه انجام داده اند (مهاجر، مهدی، ۱۳۸۲: ۱). در واقع فرسودگی شغلی را می‌توان به عنوان یک واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی تعریف نمود (ساعتچی، محمود، ۱۳۸۹: ۳۰). چنین سندرومی می‌تواند به صورت ساری و واگیردار عمل کرده و با ایجاد ارتباط غیرطبیعی با کار به صورت مستمر و ثابت باقی بماند (ده بزرگی، غلامرضا، ۱۳۸۵: ۱۶). تحقیقات ۲۵ سال گذشته، پیچیدگی ساختار این نشانگان را نشان داده است. اخیراً فعالیت در زمینه فرسودگی شغلی به صورت بین‌المللی گسترش یافته است و منجر به آرایه الگوهای مفهومی جدیدی در این باره گشته است. همچنین تمرکز بر مسأله شغل و اثبات موارد ضد و نقیض درباره فرسودگی شغلی، این اجازه را داده است که دیدگاه‌های جدیدی در مورد مداخلاتی که منجر به کاهش فرسودگی شغلی می‌شوند بیان شود. تمرکز اجتماعی بر مسأله فرسودگی شغلی، در بر دارنده تحقیقات منسجمی است که بر اساس آن به بررسی ارتباط این نشانگان و روابط خاص آن با حیطة کار پرداخته می‌شود و در نتیجه، تحقیق در مورد این موضوع، سهم ارزشمندی در سلامت و بهزیستی افراد جامعه دارد (مهاجر، مهدی، ۱۳۸۲: ۱).

بنابراین شناخت و تبیین پدیده فرسودگی شغلی و آگاهی در مورد عوامل زمینه ساز و مرتبط با آن و راهکارهای پیشگیری از بروز آن و فائق آمدن بر عوارض آن، از اهمیت بسزایی برخوردار است.

بیان مسأله

بررسی رفتار فردی در محیط کار توجه محققان را در یک دهه گذشته به میزان زیادی به خود معطوف داشته است (مقیم، محمد، ۱۳۸۴: ۲۱). رفتارهای متفاوتی از افراد در سازمان مشاهده می‌شود، از نگاه سازمانی برخی مطلوب و برخی نامطلوب انگاشته می‌شوند. مدیران سازمان‌ها در تلاش‌اند تا با ادراک نیروی انسانی و پیش بینی واکنش هایشان، ضمن نفوذ بر رفتار اعضا از این قابلیت برای نیل به اهداف سازمان استفاده نمایند (رحمانی، زین العابدین، ۱۳۸۸: ۲). برخی از این رفتارهای نامطلوب، رفتارهایی هستند که هدف آن‌ها صدمه زدن به اعضای سازمان و یا سازمان است. این اعمال مضر شامل اجتناب از کار، انجام کارها به صورت ناقص، پرخاشگری فیزیکی، مخالفت‌های شفاهی، خرابکاری و دزدی هستند. شناسایی این رفتارها کمک بسیاری به مدیران در برطرف نمودن موانع پیش روی بهبود عملکرد می‌نماید (شائمی، علی، ۱۳۸۸: ۶-۷). از طرف دیگر رفتارهای مطلوب، رفتارهایی از قبیل وجدان کاری، حس نوع دوستی، جوانمردی و گذشت و وقت شناسی هستند که باعث بهبود اثربخشی، کارایی و بهره‌وری کلی سازمان می‌شود. با توجه به اهمیت اساسی رفتار شهروندی برای سازمان‌ها در افزایش اثربخشی سازمان و دستیابی به منافع سازمان و همچنین منافع افراد سازمان که جدا از منافع سازمان نیست و با توجه به اهمیت ذاتی سازمان‌های دولتی و عمومی و تاثیر روز افزون آن‌ها بر جامعه، بی‌تردید ارتقای اثربخشی این سازمان‌ها می‌تواند منجر به بهبود جامعه شود (دانایی فرد، حسن، ۱۳۸۸: ۲). رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهای سودمندی است که در شرح وظایف شغلی قید نشده، اما کارکنان برای کمک به سایرین طی انجام وظایف سازمانی به نحو مشهود این دسته از رفتارها را از خود بروز می‌دهند. فضای مشوق رفتار شهروندی سازمانی در سازمان، موجب جذب و نگهداری نیروهای شایسته را فراهم نموده، بنابراین از طریق مهیاسازی شرایط تحقق رفتار

شهروندی سازمانی در محیط کار، می توان مطمئن بود که رضایت شغلی کارکنان افزایش یافته و عملکرد بهتری از کارکنان مشاهده خواهد شد (Podsakoff, P.M , 2000: 518)

یکی از عوامل کلیدی و بسیار مهم در تحقق نیافتن رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها، فرسودگی‌های شغلی افراد در محیط کار می باشد. فرسودگی کاری در حقیقت آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس‌های مربوط به شغل و محیط کار توأم شده است. و یا با محرک‌های تنش‌زایی مانند داشتن مراجعان پیش از حد در یک زمان، نداشتن وقت کافی و فقدان حمایت یا قدردانی مرتبط است (مستبصری، محمد، ۱۳۸۸: ۲).

کارکنان فرسوده آنقدر خسته اند که نمی توانند به غیر از کار معمول خود بر روی فعالیت‌های دیگری سرمایه‌گذاری کرده و کارهای دیگری را انجام دهند (Vanemmerik, Hetty , 2005: 95). به همین دلیل از آنجایی که رسیدن به رفتار شهروندی سازمانی ایده‌آل، وابستگی تنگاتنگی با مولفه‌های روانشناختی از این دست دارد، پس می توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی زمانی به کیفیت مطلوب خود خواهد رسید که مجموع عوامل و شرایط مورد نیاز جهت بستر اجرایی این نوع رفتار محقق شده باشد (مستبصری، محمد، ۱۳۸۸: ۲).

تنها مطالعه تجربی در این زمینه نیز نشان داد که خستگی عاطفی به عنوان یکی از مولفه‌های فرسودگی شغلی، عامل مهمی در عدم دستیابی به رفتار شهروندی سازمانی است. کراپانزانو و کولیجز^{۱۰۱} تاثیر خستگی عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی نسبت به سازمان و سرپرست را مورد بررسی قرار دادند. آنها دریافتند که خستگی عاطفی تنها تاثیر منفی بر رفتار شهروندی سازمانی نسبت به سازمان داشته و تاثیر کمی بر رفتار شهروندی سازمانی نسبت به سرپرست داشت (Fen chiu ,Su, 2006: 519). شاید رفتار شهروندی سازمانی نسبت به سازمان اشاره به آن دسته رفتارهایی دارد که می تواند برای یک سازمان بزرگ‌تر و شاید غیرشخصی‌تر، سودمند باشد. در مقابل رفتار شهروندی سازمانی جهت گیری شده به سوی

101. Cropanzano and colleagues

سرپرست، اشاره به رفتارهایی دارد که برای مدیر سودمند است. از همین رو ممکن است برای فردی که به لحاظ عاطفی خسته شده است، کناره گیری از رفتار شهروندی سازمانی نسبت به سازمان، آسان تر و سودمندتر از عدم انجام رفتارهای شهروندی سازمانی نسبت به فردی باشد که دایما با وی در تماس است

(Vanemmerik, Hetty, 2005: 519).

همچنین شواهدی وجود دارد مبنی بر اینکه فرسودگی شغلی به ویژه خستگی عاطفی ارتباط منفی با عملکرد شغلی دارد (Ahmadi, AliAkbar, 2011: 147). به طوری که ماسلاچ و جکسون^{۱۰۲} (۱۹۸۱) معتقدند فرسودگی شغلی مجموعه نشانگان روانشناختی سه متغیره است و هنگامی اصطلاح فرسودگی شغلی را به کار می گیریم که نشان دهیم فرد دچار خستگی عاطفی^{۱۰۳}، مسخ شخصیت^{۱۰۴} و کاهش احساس موفقیت فردی^{۱۰۵} شده است (فرح بخش، سعید، ۱۳۸۷: ۳). هرچند این نشانه ها با یکدیگر مرتبط هستند، اما در واکنش نسبت به فشارهای روانی شغلی، کم تر به صورت همزمان می آیند. این سه مؤلفه در مفهوم از یکدیگر جدا و از دیدگاه تجربی، با یکدیگر مرتبط می باشند (ساعتچی، محمود، ۱۳۸۹: ۳۴).

با این تفاسیر، می توان گفت که امروزه سازمان ها هزینه های هنگفتی را صرف پیامدهای حاصل از فرسودگی شغلی مانند پیامدهای فیزیکی و جسمی، پیامدهای عاطفی یا هیجانی، پیامدهای میان فردی و پیامدهای رفتاری همچون ترک خدمت، غیبت و کاهش مقدار و کیفیت عملکرد شغلی می کنند (Ahmadi, AliAkbar, 2011: 150).

اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان به عنوان جامعه آماری این پژوهش، یکی از ادارات بسیار مهم دولتی است که محل ارتباط چندین زنجیره حمل و نقل دریایی و زمینی بوده و نقش بسیار مهمی را در توسعه تجارت و اقتصاد استان ایفا می نماید. مطالعات انجام شده در زمینه رفتار

¹⁰². Masslach and Jackson

¹⁰³. Emotional exhaustion

¹⁰⁴. Depersonalization

¹⁰⁵. Reduced personal accomplishment

شهروندی سازمانی، گویای این واقعیت است که وجود این نوع رفتارها در سازمان های دولتی، اثرات مثبت و قابل توجهی به همراه دارد. چنین رفتاری، دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل می نماید و همچنین می توان اذعان داشت که عملکرد کارکنان در اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان را بهبود می بخشد. اما مواردی از قبیل نوع شغل (مشاغلی که افراد به لحاظ حساسیت شغلی در معرض استرس قرار دارند به عنوان نمونه می توان به راهنمایان کشتی، افسران VTS، پرسنل گارد، آتش نشان و ... اشاره نمود)، شرایط نامناسب کاری (مشاغلی که افراد زمان زیادی از ساعات کاری را در ارتباط نزدیک با مراجعین می گذرانند به طوریکه تحلیل قوای جسمی و روانی را به دنبال خواهد داشت)، تغییرات سازمانی و ساعات کاری، تعارض و سردرگمی در نقش، فرصت های کم برای ارتقاء و وجود قوانین ومقررات خشک و دست و پا گیر در نظام سازمانی، واگذاری حجم بیش از اندازه و نامتوازن وظایف شغلی تفویض شده به کارکنان و دریافت پاسخ های نامناسب از جانب مدیریت در قبال تلاش های صورت گرفته این افراد، نه تنها زمینه را برای بروز پدیده فرسودگی شغلی در جامعه مورد پژوهش فراهم می سازد، بلکه می تواند مانعی در جهت تحقق رفتارهای فرا نقش گردد که مطمئنا بر میزان اثربخشی در دستیابی به اهداف تعیین شده سازمانی تأثیر بسزایی خواهد گذاشت.

بنابراین با توجه به مطالعات تجربی انجام شده در این خصوص، در سال های اخیر و لزوم توجه اساسی به فرسودگی شغلی، به عنوان عاملی که مانع از تحقق رفتار شهروندی سازمانی در سازمان ها است، در این پژوهش به تأثیر فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان پرداخته خواهد شد و این سوال مطرح می گردد که آیا فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر معنی داری دارد؟

ضرورت و اهمیت پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی، به عنوان الگوی نوین رفتار کارکنان در سازمان ها امروزه به عنوان رویکردی مدرن در مدیریت نوین نیروی سازمانی در بسیاری از سازمان های داخلی و خارجی مورد استفاده قرار گرفته است (مستبصری، محمد، ۱۳۸۸: ۹).

سازمان ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خودجوش با اجباری، اهمیتی فوق العاده داشته زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را در راستای مقررات، قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی و صرفاً در حد رعایت الزامات قانونی انجام می دهد در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی های شخصی و حتی به نفع سازمان به کار می گیرند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می گذرند و مسوولیت پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می دهند. به این ترتیب است که مسیر نیل به هدف های سازمان تسهیل می شود، در این حالت اعتماد و تعهد، اهمیت والایی دارد و در صورت عدم وجود رفتارهای همکاری داوطلبانه به ندرت حاصل می شود (زارعی متین، حسن، ۱۳۸۵: ۳۵).

آن چه امروزه در ادبیات مدیریت، بدیهی می نماید آن است که سازمان ها به کارکنانی با تمایل به حرکت در فراسوی الزامات رسمی شغل، نیاز دارند. رفتارهای مثبت فراتر از نقش، تحت عنوان ((رفتار شهروندی سازمانی)) مورد توجه قرار گرفته و غفلت از آنها در ارزیابی عملکرد کارکنان پذیرفتنی نیست چرا که سازمان ها به لزوم مشارکت داوطلبانه، خودآگاهانه و بلند مدت در جهت دستیابی به اهداف سازمانی واقف شده اند (حسنی کاخکی، احمد، ۱۳۸۶: ۱۲۳).

اما بررسی ها حاکی از آن است که یکی از عوامل بازدارنده دستیابی به موقعیت رفتار شهروندی سازمانی و توسعه این مدل رفتاری در سازمان ها فرسودگی شغلی کارکنان است (مستبصری، محمد، ۱۳۸۸: ۹).

این سندروم روانشناختی که یکی از مهم‌ترین اثرات فشار محیط کار است به نوبه خود می‌تواند سلامت عمومی فرد را در معرض خطر قرار داده و نه تنها عملکرد فردی بلکه عملکرد سازمانی را تحت تأثیر خود قرار دهد (ناستی زایی، ناصر، ۱۳۸۷: ۵۰).

با این حال اگر نمی‌توانیم فرسودگی شغلی را در محیط کار از بین ببریم، حداقل می‌توانیم آن را بهتر بشناسیم و در نتیجه از اثرات آن برای یادگیری و رشد استفاده کنیم تا هم فردی که قربانی آن شده است و هم سازمان جهت حفظ ثبات خود از آن بهره‌مند گردند (Zopiatis, Allen, 2010: 314).

مروری بر پیشینه و ادبیات تحقیق

یکی از پژوهش‌های انجام شده در رابطه با این تحقیق، پژوهش فن چيو و چینگ تسای ۱۰۶ (۲۰۰۶) بوده که در آن به بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی، درگیری شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که دو بعد خستگی عاطفی و احساس عدم موفقیت فردی، ارتباط مستقل، منفی و معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی دارد اما بعد مسخ شخصیت هیچ رابطه مستقل معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی ندارد. نتایج نهایی نیز نشان‌دهنده آن است که درگیری شغلی، روابطی که میان ابعاد خستگی عاطفی و احساس عدم موفقیت فردی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد را تعدیل می‌کند (Fen chiu , Su, 2005: 527).

در پژوهش دیگری که توسط سید علی اکبر احمدی، فریدون احمدی و ناصر تاوره صورت گرفته است. روابط میان رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که مابین رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان، همبستگی منفی و معنی‌داری وجود دارد (Ahmadi , AliAkbar, 2011: 154).

¹⁰⁶. Fen chiu and ching Tsai

مطالعه دیگری نیز توسط ون امریک، جواهر و استون^{۱۰۷} (۲۰۰۵) انجام شده است. که هدف آن بررسی روابط میان نوع دوستی، ابعاد فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سه سازمان حرفه ای بود. نتایج این تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی با دو بعد از سه بعد فرسودگی شغلی، یعنی خستگی عاطفی و احساس عدم موفقیت فردی ارتباط منفی و معنی داری دارد. همچنین مشخص گردید که نوع دوستی ارتباط مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارد (Vanemmerik , Hetty, 2005: 99).

اسچپمن و زراته^{۱۰۸} در سال ۲۰۰۸ در یک پژوهش به بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، هیجان پذیری منفی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان خدمات انسانی در ایالات واشنگتن پرداخته اند. نتایج حاکی از آن بود که همبستگی معنی داری بین متغیرهای اصلی و هر یک از ابعاد وجود داشت. به طوریکه مشاهده گردید همبستگی معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد فرسودگی شغلی وجود دارد (Schepman, Stephen, 2008: 219).

¹⁰⁷. Van Emmerik, Jawahar and Stone

¹⁰⁸. Schepman&Zarate

جدول ۱: خلاصه نتایج برخی از مطالعات انجام شده در مورد متغیرهای پژوهش

ابعاد فرسودگی	محققان	سال	نتیجه تحقیق
خستگی عاطفی	Fenchiu & ching Tsal	۲۰۰۶	نتایج تحقیق حاکی از آن است که خستگی عاطفی ارتباط منفی و معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی داشت.
	Ahmadi & etal.	۲۰۱۱	یافته ها مشخص نمود که این مولفه ارتباط و همبستگی منفی و معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی داشت.
	Vanemmer ik & etal	۲۰۰۵	نتایج نشان داد که خستگی عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط منفی دارد.
	Schepman & Zarate	۲۰۰۸	یافته ها نشان می دهد که خستگی عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط منفی دارد.
مسخ شخصیت	Fenchiu & ching Tsal	۲۰۰۶	در این تحقیق مسخ شخصیت هیچ رابطه مستقل معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی نداشت.
	Ahmadi & etal.	۲۰۱۱	یافته ها از ارتباط و همبستگی منفی و معنی دار مسخ شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی حکایت دارد.

نتایج این پژوهش نشان داد که مسخ شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط منفی داشت.	۲۰۰۵	Vanemmerik & etal	
در این پژوهش مسخ شخصیت ارتباط منفی با رفتار شهروندی سازمانی داشت.	۲۰۰۸	Schepman & Zarate	
نتایج نشان داد احساس عدم موفقیت فردی ارتباط منفی و معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.	۲۰۰۶	Fenchiu & ching Tsal	
در این تحقیق مؤلفه احساس عدم موفقیت فردی جایگزین بعد احساس عدم موفقیت فردی شده و ارتباط آن با رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معنی دار بود.	۲۰۱۱	Ahmadi & etal.	احساس عدم موفقیت فردی
ارتباط احساس عدم موفقیت فردی با رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش منفی بوده است.	۲۰۰۵	Vanemmerik & etal	
نتایج مشخص نمود که این مولفه ارتباط منفی با رفتار شهروندی سازمانی دارد.	۲۰۰۸	Schepman & Zarate	

چهارچوب نظری تحقیق

چهارچوب نظری، بنیانی است که تمامی پژوهش بر آن استوار می شود. این چهارچوب شبکه‌ای منطقی، توصیفی و پرورده مشتمل بر روابط موجود میان متغیرهایی که در پی اجرای فرآیندهایی چون مصاحبه، مشاهده و بررسی پیشینه، شناسایی شده اند. این متغیرها ناگزیر با

مساله پژوهش مرتبط اند. پس از شناسایی متغیرهای مناسب باید شبکه‌ای از روابط میان متغیرها تدوین شود تا بتوان فرضیه‌های مرتبط با آنها را پدید آورد و سپس آزمود. بر پایه نتایج آزمون فرضیه‌ها (که متضمن تأیید یا عدم تأیید است)، درجه حل شدن مشکل به یاری یافته‌های پژوهش آشکار می‌شود. بدین ترتیب، چهارچوب نظری گام مهمی در فرآیند پژوهش به‌شمار می‌آید (سکاران، اوما، ۱۳۸۵: ۹۴).

با توجه به مبانی نظری پژوهش، و به منظور سنجش فرسودگی شغلی از مدل ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱) که شامل ابعادی چون خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی می‌باشد، استفاده شده است که به طور مفصل هر یک از این ابعاد شرح داده می‌شود. در این پژوهش، متغیر مستقل فرسودگی شغلی و متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی است.

متغیر مستقل: فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی عدم توانایی در انجام اثربخش وظیفه است که به دلیل استرس و تنش‌های گسترده و طولانی مدت شغلی به وجود می‌آید (Ahmadi , AliAkbar, 2011: 147). پدیده فوق بیشتر در کارکنانی دیده می‌شود که کار آن‌ها مستلزم تماس نزدیک با افراد دیگر است (Fenchiu , Su, 2006: 517). این اختلال همچنین در میان انواع مشاغل مددکاری نظیر مشاوران، معلم‌ها، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس و مواردی از این قبیل مشاهده شده است (Schepman , Stephen, 2008: 216).

ابعاد فرسودگی شغلی

• خستگی عاطفی

این بعد جنبه مهمی از سندروم فرسودگی شغلی محسوب می‌شود و به از بین رفتن منابع

هیجانی یا تخلیه توان روحی اطلاق می شود. خستگی عاطفی زمانی رخ می دهد که کارکنان، به طور مداوم و هر روز با افراد مضطرب و نگران سروکار دارند. چنین موقعیت های بحرانی آن هم به طور دائم، باعث بی بنیه شدن و در نتیجه خستگی عاطفی می گردد (Schepman, 2008: 216).

• مسخ شخصیت

مسخ شخصیت، تمایلات بدبینانه و پاسخ منفی به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد محسوب می شوند. کارکنانی که دچار مسخ شخصیت گردیده اند، افراد مراجع را به صورت یک شی پنداشته و با سنگدلی و بی رحمی با آنها رفتار می کنند. مسخ شخصیت با احساس بدبینی که کارکنان نسبت به مراجعین دارند شناخته می شود (Maslach, 2001: 401).

• کاهش احساس موفقیت فردی

کاهش موفقیت فردی به کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی و ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار تلقی می شود. افرادی که دچار کاهش موفقیت فردی می شوند با نوعی خودارزیابی منفی سروکار دارند (Fenchiu, Su, 2006:518). بدین معنی که از تلاش های حرفه ای خود برداشت های منفی داشته و احساس می کنند که در شغل خودشان پیشرفتی نداشته و در کار و تلاش و حرفه خویش نتایج مثبت به همراه ندارند (پرداختچی، محمدحسن، ۱۳۸۸: ۲۸).

متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی

«مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش های سازمان می شوند.» با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند (اسلامی، حسن، ۱۳۸۶: ۱).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

• نوع دوستی^{۱۰۹}

اولین بُعد رفتار شهروندی یعنی نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند. البته برخی از صاحب نظران رفتار شهروندی مانند پودساکف^{۱۱۰}، ابعاد نوع دوستی و وظیفه شناسی را در یک طبقه قرار می دهند و از آنها به عنوان «رفتارهای کمکی» نام می برند. نوع دوستی از طریق کمک به دیگران در انجام کارها و کمک به افراد تازه وارد جهت تطبیق با محیط کار موردسنجش قرار می گیرد (Namm, Stacey, 2003: 85).

• وجدان کاری^{۱۱۱}

بُعد وجدان کاری نمونه های مختلفی را در بر می گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه ای مورد نیاز برای انجام آن کار است. ارگان^{۱۱۲} هم چنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی متریقی هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند، که این نشان دهنده وجدان کاری بالای آنها است. وجدان کاری از طریق نداشتن وقفه اضافی در کار و وقت شناس بودن موردسنجش قرار می گیرد (Ahmadi, AliAkbar, 2011: 149).

¹⁰⁹. Altruism

¹¹⁰. Podsakoff

¹¹¹. Conscientiousness

¹¹². Organ

- جوانمردی^{۱۱۳}

جوانمردی سومین بُعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیت های نامطلوب و نامساعد بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی اشاره می کند. جوانمردی و گذشت از طریق توجه به کشف نقائص و کمبودها در سازمان و تلاش برای حل آن ها و عدم شکایت در خصوص موارد جزئی مورد سنجش قرار می گیرد (اسلامی، حسن، ۱۳۸۶: ۳).

- آداب اجتماعی^{۱۱۴}

آداب اجتماعی نوعی رفتار سازمانی است که مبین میزان مشارکت فرد در زندگی اجتماعی سازمان است (Ahmadi, AliAkbar, 2011: 149). و شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می شود. بر این اساس گراهام معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آن ها اظهار نظر کند و در حل آن ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد. آداب اجتماعی از طریق ارائه تصویر مطلوب از سازمان، شرکت در جلسات رسمی و غیر رسمی و توجه به مداومت تغییرات در سازمان مورد سنجش قرار می گیرد (اسلامی، حسن، ۱۳۸۶: ۳).

- ابتکار فردی^{۱۱۵}

این نوع از رفتار شهروندی سازمانی، مبین رفتار فرانتشی است که ماورا حداقل نیازمندی های کلی مورد انتظار، قرار دارد. بورمن و موتوویلدو (۱۹۹۳) انجام دادن مشتاقانه و داوطلبانه و فعالیت های وظیفه ای را از جمله مولفه های این سازه دانسته اند. ابتکار فردی از طریق انجام

¹¹³ . Sportsmanship

¹¹⁴ . Civic virtue

¹¹⁵ Self initiative

فعالیت‌های خلاقانه، داوطلبانه، طراحی‌های نوآورانه برای بهبود وظیفه شخصی و همچنین بهبود عملکرد سازمانی مورد سنجش قرار می‌گیرد (Podsakoff, P.M, 2000): (528).

- وفاداری سازمانی^{۱۱۶}

این بعد از رفتار شهروندی سازمانی شامل مفاهیمی چون؛ طرفداری صادقانه، حسن نیت در حال گسترش، حمایت و طرفداری سازمانی به همراه حمایت و دفاع از اهداف سازمانی است. وفاداری سازمانی به خاطر ارتقاء جایگاه سازمان نزد بیرونی‌ها، ضروری است. محققان نیز نشان داده‌اند این گونه از رفتار، متمایز از سایر گونه‌های رفتار شهروندی سازمانی است. وفاداری سازمانی از طریق حمایت و دفاع در مقابل تهدیدات بیرونی و حفظ تعهد حتی در شرایط نامطلوب مورد سنجش قرار می‌گیرد (سبحانی نژاد، مهدی، ۱۳۸۹: ۳۷).

- توسعه خود

توسعه شخصی در مطالعات کاتز (۱۹۶۴) و جورج و بریف (۱۹۹۲) مورد شناسایی قرار گرفته و به عنوان بعد کلیدی رفتار شهروندی سازمانی معرفی شده بود. این بعد شامل؛ رفتارهای داوطلبانه کارکنان به منظور بهبود دانش، مهارت و توانایی‌ها است. توسعه خود از طریق یادگیری مجموعه جدیدی از مهارت‌ها به منظور توسعه مشارکت‌های فردی در سازمان مورد سنجش قرار می‌گیرد (سبحانی نژاد، مهدی، ۱۳۸۹: ۳۸).

- نزاکت^{۱۱۷}

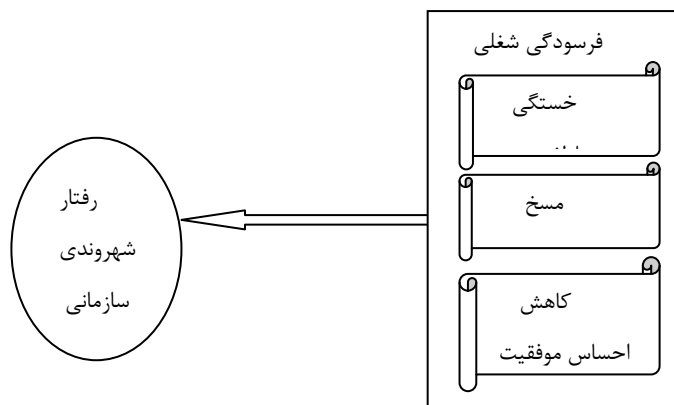
آخرین بعد رفتار شهروندی سازمانی، نزاکت است که شامل رفتارهای مودبانه‌ای است که از ایجاد مشکل در محیط کار جلوگیری می‌کند. ادب و نزاکت از طریق عدم تجاوز به حقوق دیگران، تشریک مساعی با همکاران، جلوگیری از ایجاد مشکلات با دیگران و اطاعت از قوانین

¹¹⁶ Organizational Loyalty

¹¹⁷ . Cocourtesy

و مقررات حتی وقتی کسی نظارت نمی کند مورد سنجش قرار می گیرد (اسلامی ، حسن، ۱۳۸۶:۳).

لذا محقق با بهره گیری از مطالب فوق و سایر مطالعات اکتشافی مدل مفهومی پژوهش را که برگرفته از پژوهش فن چیو و چینگ تسای (۲۰۰۶) بوده است به شکل ذیل بیان می نماید:



نمودار ۱- مدل مفهومی تحقیق

فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی :

فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر معنی داری دارد.

فرضیه های فرعی :

خستگی عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر معنی داری دارد.

مسخ شخصیت بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر معنی داری دارد.

کاهش احساس موفقیت فردی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر معنی داری دارد.

روش شناسی پژوهش

روش تحقیق

پژوهش حاضر، به دلیل این که به آزمودن کارایی نظریه های علمی در حوزه فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی می پردازد و دانش کاربردی را در مورد کیفیت رابطه و تأثیر پذیری میان این دو متغیر، توسعه می دهد، از نظر هدف تحقیق کاربردی است و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، تحقیق توصیفی و از نوع رگرسیون است.

روش ها و ابزار گردآوری داده ها

روش گردآوری داده ها و اطلاعات، میدانی است و ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه می باشد. در این پژوهش به دلیل افزایش دقت و اطمینان بیش تر و نزدیک نمودن حجم نمونه به جامعه آماری مورد نظر، پس از اجرای آزمایشی، تعداد (۲۱۲) عدد پرسشنامه بین کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان - بندر انزلی توزیع گردید و با توجه به پیگیری های مکرر تعداد (۱۹۸) عدد پرسشنامه (مطابق با نمونه به دست آمده از جدول مورگان) جمع آوری گردید.

برای سنجش متغیر رفتار شهروندی سازمانی، تلفیقی از پرسشنامه های پودساکف و همکاران (۱۹۹۰)، بینزتاک و همکاران (۲۰۰۳) و کرنودل (۲۰۰۷)، مورد استفاده قرار گرفت که مجموعاً دارای ۳۷ سوال بوده و به وسیله مقیاس هفت گزینه ای لیکرت (شامل ۷: خیلی زیاد تا ۱: خیلی کم) اندازه گیری شده است. همچنین برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلاچ^{۱۱۸} (۱۹۸۱) استفاده گردید که مشتمل بر ۲۲ سوال بوده و سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم کفایت شخصی را با طیف هفت گزینه ای لیکرت (شامل ۶:

¹¹⁸. Maslach's burnout inventory (MBI)

خیلی زیاد تا ۰ : هرگز) اندازه گیری نموده است.

روایی (اعتبار) و پایایی (اعتماد) ابزار سنجش

برای سنجش روایی پرسشنامه از روش روایی محتوی استفاده شده است. روایی محتوی^{۱۱۹} نشان می دهد که ابعاد و عناصر یک مفهوم تا چه حد تحت پوشش دقیق قرار گرفته است (سکاران ۱۳۸۵؛ ۲۲۳). در ابزار اندازه گیری مورد استفاده یعنی پرسشنامه سعی گردیده با شرح ساده و روشنی از اهداف پژوهش و نیز نحوه پاسخگویی به سوال ها و ارتباط سوال ها با عامل مورد اندازه گیری یعنی متغیر فرسودگی شغلی و متغیر رفتار شهروندی سازمانی، با توجه به سلیس و روان بودن و توانایی مجموعه عبارات در اندازه گیری متغیرهای مربوط، پاسخگویان به راحتی بتوانند به آن ها پاسخ دهند. برای سنجش روایی پرسشنامه، از نظریات اساتید محترم راهنما و مشاور استفاده شده که پس از بررسی و تأیید نهایی ایشان، پرسشنامه نهایی آماده توزیع گردید برای برآورد ضریب پایایی در این پژوهش از ضریب آلفای کراباخ^{۱۲۰} که به محاسبه همبستگی درونی ابزار اندازه گیری (پرسشنامه ها) می پردازد استفاده شده است. به منظور تعیین سازگاری درونی در این مطالعه، تعداد (۳۰) عدد از پرسشنامه ها در اختیار کارکنان قرار گرفت و پس از جمع آوری پرسشنامه های تکمیل شده، ضریب آلفای کراباخ با استفاده از نرم افزار SPSS محاسبه گردید که شرح آن در جدول شماره ۳-۲ آورده شده است. به این ترتیب مشخص گردید که پرسشنامه از اعتبار لازم برخوردار است.

119 . Content Validity

120 . Chronbach s Coefficient Alpha

جدول ۲: محاسبه آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

مقدار آلفای	تعداد	متغیرهای تحقیق
۰/۹۲۰	۹	ابعاد متغیر خستگی عاطفی
۰/۷۸۴	۵	مستقل مسخ شخصیت
۰/۹۴۷	۸	فرسودگی شغلی احساس عدم
۰/۸۵۵	۲۲	متغیر مستقل فرسودگی شغلی
۰/۸۹۸	۳۷	متغیر وابسته رفتار شهروندی

بر این اساس پس از اطمینان از روایی و پایایی ابزار تحقیق و تناسب سوالات با فرضیه‌ها، پرسشنامه نهایی مشتمل بر ۲ بخش و ۵۹ سوال، تدوین و در بین اعضای جامعه آماری توزیع شد.

تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات در این پژوهش از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. تجزیه و تحلیل توصیفی اطلاعات مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان (اعم از جنسیت، سن، سابقه خدمت و میزان تحصیلات) به طور کامل مورد بررسی قرار گرفت، خلاصه نتایج این بررسی در جداول شماره ۳، ۴، ۵ ارایه گردیده است. در مرحله دوم که تجزیه و تحلیل استنباطی می باشد با استفاده از آزمون رگرسیون فرضیه ها مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن در جداول شماره ۶ الی ۹ نشان داده شده است.

جدول (۳) مشخصات فردی جامعه پژوهش

جمع	مقادیر گم شده	زن		مرد		کمیت	نسبت
		۱۹۹	۱	۲۲	۱۷۶	فراوانی	
%۱۰۰	۰/۵	۱۱/۱	۸۸/۴	درصد			
جمع	مقادیر گم شده	لیسانس		دیپلم و زیر دیپلم		کمیت	تحصیلات
		فوق لیسانس	لیسانس	فوق دیپلم	دیپلم	فراوانی	
		۱۹۹	۴	۲۸	۱۳۴	۲۰	
%۱۰۰	۲/۰	۱۴/۱	۶۷/۳	۱۰/۱	۶/۵	درصد	
جمع	مقادیر گم شده	مجرد		متاهل		کمیت	سابقه کار (سال)
		۱۹۹	۳	۲۷	۱۶۹	فراوانی	
		%۱۰۰	۱/۵	۱۳/۶	۸۴/۹	درصد	

جدول (۴) توصیف سابقه خدمت پاسخ دهندگان

تعداد	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	میانگین	انحراف معیار	واریانس
۱۹۸	۱/۰۰	۳۳/۰۰	۱۵/۴۰	۶/۶۰	۴۳/۶۳
سابقه خدمت					

جدول ۵) توصیف متغیرهای تحقیق

واریانس	انحراف معیار	میانگین	بیشترین مقدار	کمترین مقدار	
۰/۸۲	۰/۹۰	۲/۴۳	۶/۸۶	۱/۰۰	فرسودگی شغلی
۱/۶۱	۱/۲۶	۲/۴۲	۷/۰۰	۱/۰۰	خستگی عاطفی
۱/۶۴	۱/۲۸	۱/۸۸	۷/۰۰	۱/۰۰	مسخ شخصیت
۱/۲۹	۱/۱۳	۲/۷۹	۷/۰۰	۱/۰۰	کاهش احساس موفقیت فردی
۰/۳۱	۰/۵۶	۵/۳۷	۶/۵۹	۳/۴۹	رفتار شهروندی سازمانی

بررسی آزمون فرضیه اصلی

بر اساس خروجی آزمون رگرسیون فرضیه مورد بررسی تایید گردید که مشتمل بر اطلاعات

جدول زیر می باشد.

جدول ۶) ضرایب مدل رگرسیون بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.106	.100		61.323	.000
	فرسودگی شغلی	-.302	.038	-.489	-7.866	.000

با استفاده از روش Enter ، مدل معنی داری به دست آمد که با توجه به ستون sig مشاهده می شود که تاثیر متغیر فرسودگی شغلی معنی دار می باشد از طرفی با توجه به ستون بتا مشاهده می شود که تاثیر منفی بر رفتار شهروندی سازمانی داشته است.

$$Y = - 0.302X + 6.106$$

مدل رگرسیون آن بدین شکل میباشد:

بررسی آزمون فرضیه فرعی اول

خروجی آزمون نشان دهنده تایید این فرضیه به شرح جدول شماره ۵ بوده است.

جدول ۷) ضرایب مدل رگرسیون بین متغیرهای خستگی عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.766	.080		72.077	.000
	خستگی عاطفی	-.163	.029	-.368	-5.554	.000

با استفاده از روش Enter ، مدل معنی داری به دست آمد که با توجه به علامت بتا این تاثیر معکوس می باشد، مدل رگرسیون آن به شکل زیر میباشد:

$$Y = - 0.163X + 5.766$$

بررسی آزمون فرضیه فرعی دوم

بر طبق خروجی آزمون رگرسیون فرضیه فرعی دوم نیز مورد تایید قرار گرفت.

جدول ۸) ضرایب مدل رگرسیون بین متغیرهای مسخ شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.579	.069		81.250	.000
	مسخ شخصیت	-.110	.030	-.252	-3.652	.000

مشاهده می شود که تاثیر متغیر مسخ شخصیت رفتار شهروندی سازمانی منفی می باشد، مدل رگرسیون آن به شکل زیر می باشد:

$$Y = - 0.110X + 5.579$$

بررسی آزمون فرضیه فرعی سوم

خروجی آزمون رگرسیون حاکی از تایید فرضیه مورد نظر می باشد.

جدول ۹) ضرایب مدل رگرسیون بین متغیرهای کاهش احساس موفقیت فردی و رفتار شهروندی سازمانی

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.978	.095		62.878	.000
	کاهش احساس موفقیت فردی	-.217	.032	-.440	-6.882	.000

مشاهده می شود که این تاثیر متغیر کاهش احساس موفقیت فردی بر رفتار شهروندی سازمانی منفی می باشد، مدل رگرسیون به شکل زیر می باشد.

$$Y = - 0.217X + 5.978$$

بحث و نتیجه گیری

پس از آزمون فرضیه اصلی با استفاده از آزمون رگرسیون، این گونه استنباط شد که فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر منفی و معنی داری دارد. به طوری که شدت رابطه بین دو متغیر برابر ۴۸/۹ درصد بوده، که فرسودگی شغلی در حدود ۲۳/۹ درصد رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می نماید. و فرضیه فوق تأیید شد؛ بدین معنا که با افزایش فرسودگی شغلی در کارکنان، سطح رفتار شهروندی سازمانی در این افراد کاهش می یابد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی با یافته های پژوهش انجام شده توسط اسچپمن و زراته در سال ۲۰۰۸، احمدی و همکاران در سال ۲۰۱۱ و ون امریک و دیگران در سال ۲۰۰۵، که دریافتند بودند خستگی عاطفی ارتباط منفی با رفتار شهروندی سازمانی دارد، مطابقت دارد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه فرعی اول نشان داد که خستگی عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر منفی و معنی داری دارد و فرضیه مورد نظر تأیید گردید. یعنی کارکنانی که دچار خستگی عاطفی شده اند تمایلی برای نمایش رفتار شهروندی سازمانی ندارند. از اینرو مشارکت آنان در بروز چنین رفتاری کاهش می یابد. این نتیجه با یافته های حاصل از پژوهش فن چپو و چینگ تسای در سال ۲۰۰۶ همخوانی دارد.

نتایج حاصل از آزمون فرعی دوم نشان داد که مسخ شخصیت بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر منفی و معنی داری دارد و فرضیه مورد نظر تأیید گردید. به این معنی که با افزایش بدبینی و مسخ شخصیت در کارکنان، مشارکت آنان در بروز رفتار شهروندی سازمانی کاهش می یابد. به این ترتیب می توان ادعان نمود؛ واکنش عاری از احساس و توأم با بی اعتنایی با افرادی که کارمند با آن ها در تعامل است، می تواند با

کناره‌گیری از بروز رفتار شهروندی سازمانی نسبت به این افراد در ارتباط باشد. این نتیجه با یافته‌های پژوهش‌های انجام شده توسط احمدی و همکاران در سال ۲۰۱۱ و ون امریک و همکاران در سال ۲۰۰۵ مطابقت دارد.

نتایج حاصل از آزمون فرعی سوم نشان داد که کاهش احساس موفقیت فردی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر منفی و معنی داری دارد و فرضیه مورد نظر تأیید گردید. یعنی افرادی که میزان موفقیت فردی در آن‌ها کاهش یافته است و یا خودشان را باور ندارند، قادر نیستند در فعالیت‌های رفتار شهروندی سازمانی شرکت نمایند. این نتیجه با یافته‌های پژوهش‌های انجام شده توسط احمدی و همکاران در سال ۲۰۱۱ و فن چپو و چینگ تسای در سال ۲۰۰۶ مطابقت دارد.

پیشنهاد‌های تحقیق

با توجه به نتایج حاصل از پژوهش و اهمیت موضوع می‌توان پیشنهادهایی را در راستای دستیابی به اهداف پژوهش به شرح زیر ارائه داد:

۱- آزمون فرضیه فرعی اول نشان داد که خستگی عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر منفی دارد. از طرفی پس از اندازه‌گیری مولفه خستگی عاطفی توسط آزمون مقایسه میانگین^{۱۲۱}، مشخص گردید در میان پرسش‌های مربوط به این بعد، گزینه شماره (۳۹) "احساس می‌کنم کارم به لحاظ روحی مرا فرسوده کرده است." و گزینه شماره (۵۳)، "از این نگرانم که این شغل از نظر روانی مرا تحت فشار قرار دهد." میانگین بالاتری را به خود اختصاص داده‌اند که با توجه به نوع پرسش‌های این بخش، داشتن میانگین بالاتر به منزله نامناسب بودن وضعیت پرسش‌های فوق است. بنابراین هرچه میانگین کمتری را به

121. Case Summaries

دست آورند، وضعیت مناسب تری دارند. بدین ترتیب در خصوص این دو پرسش پیشنهاد می‌شود سازمان مربوطه، در جهت ارتقاء شرایط روحی و روانی کارکنان کوشش نموده و با اتخاذ مکانیسم‌های ممانعت از استرس، عدم واگذاری حجم بیش از اندازه و نامتوازن وظایف شغلی به افراد و ارایه پاسخ‌های مناسب از جانب مدیریت در قبال تلاش‌های صورت گرفته کارکنان، آنان را از ابتلا به این عارضه مصون دارند.

۲- آزمون فرضیه فرعی دوم نشان داد که مسخ شخصیت بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر منفی دارد. از طرفی پس از اندازه‌گیری شاخص مسخ شخصیت، مشخص گردید که میانگین نمرات پاسخگویان به پرسش‌های این بعد نسبت به پرسش‌های سایر ابعاد فرسودگی شغلی، از وضعیت مناسب‌تری برخوردار بوده است. بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران با ایجاد نگرش‌های مثبت در کارکنان، کوشش در برقراری انصاف و عدالت در بین افراد و توجه مضاعف به توانایی‌های آنان در ارایه خدمات، در جهت حفظ این موقعیت تلاش نمایند.

۳- آزمون فرضیه فرعی سوم نشان داد که کاهش احساس موفقیت فردی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تأثیر منفی دارد. به طوری که پس از اندازه‌گیری شاخص کاهش احساس موفقیت فردی، مشخص گردید که میانگین نمرات پاسخگویان به پرسش‌های این بعد از امتیاز کم‌تری نسبت به میانگین مبنا برخوردار بوده است. به این ترتیب با توجه به نوع پرسش‌ها، که میزان موفقیت فردی کارکنان را مورد سنجش قرار می‌دهد داشتن میانگین بالاتر به منزله مناسب‌تر بودن وضعیت پرسش‌های فوق است. بنابراین با توجه به امتیاز پایین کسب شده، پیشنهاد می‌شود سازمان مربوطه با اتخاذ مکانیسم‌های غیررسمی مناسب، شرایطی را فراهم نماید تا کارکنان بتوانند با افزایش موفقیت‌های فردی، عملکرد خویش را ارتقاء بخشند. از سوی دیگر ارایه بازخوردهای مکرر در زمینه عملکرد شغلی و ارزش‌های کاری کارکنان به مشتریان و همکاران، موجب می‌شود تا درک ما نسبت

به عملکرد کاری آنان مثبت تر شود، به طوری که مدیران با ایجاد چنین تغییراتی می‌توانند زمینه را برای مشارکت بیش‌تر در بروز رفتار شهروندی سازمانی فراهم نمایند.

همچنین پیشنهاد می‌گردد موارد زیر در سازمان هرچه بیشتر رعایت گردند:

- سازمان مربوطه با مدیریت موثر و تقسیم کار مناسب که ویژگی‌های فردی و شخصیتی افراد را در نظر گرفته باشد، شرایطی را فراهم نماید تا افراد نقش خود را با کیفیت و کمیتی فراتر از آنچه که تعریف شده و انتظار می‌رفته ایفا نموده و به عنوان شهروند سازمانی متخصص و متعهد، به تمامی ارزش‌ها و آرمان‌های سازمان پایبند بوده و در راستای تأمین انتظارات ذی‌نفعان گام بردارد.
- از آنجا که فرد (کارکنان) مهمترین عنصر هر سازمان است، مادامی که فرد اطمینان حاصل ننماید رفاه عمومی وی به گونه‌ای موثر و کافی از سوی سازمان پیگیری و تضمین می‌گردد، امکان ندارد به کارگر یا کارمندی موثر و کارا تبدیل شود. بنابراین باید اذعان داشت؛ افرادی که از شغل خود رضایت بیشتری دارند، کمتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند.
- رفتارهای ملاحظه‌کارانه، گرم و عاطفی از جانب مدیران و سرپرستان، عاملی است که موجب می‌گردد، کارکنان کم‌تر در معرض ابتلا به پدیده فرسودگی شغلی قرار گیرند
- با برگزاری آموزش‌های ضمن خدمت در خصوص شرح وظایف کارکنان و چگونگی انجام صحیح کار می‌توان عملکرد فردی کارکنان را افزایش و خستگی عاطفی را کاهش داد.
- به منظور کاهش فرسودگی شغلی در بین کارکنان و شناسایی مشکلات و تنگناها در فضاهای کاری، پیشنهاد می‌گردد بخش مددکاری و مشاوره در بخش اداری تأسیس گردد، همچنین مددکاران و مشاوران با بررسی و ارزیابی وضعیت موجود و با شرکت در

جلسات شورای مدیران، کاستی ها را انعکاس و راهکارهای عملی را جهت کاهش تنش ها و مشکلات کارکنان ارایه نمایند.

منابع و مأخذ

۱. اسلامی، حسن؛ سیار، ابوالقاسم (۱۳۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی - مجله تدبیر، شماره ۱۸۷، ص ۷-۱.
۲. پرداختچی، محمدحسن؛ احمدی، غلامعلی؛ آرزومندی، فریده (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال سوم، شماره ۳، ص ۵۰-۲۵.
۳. حسنی کاخکی، احمد؛ قلی پور، آریین (۱۳۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی : گامی در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴۵، ص ۱۴۵-۱۱۵.
۴. دانایی فرد، حسن؛ ابراهیمی بلوطبازه، عباس (۱۳۸۸)، رفتار شهروندی در سازمانهای دولتی : تأملی بر مبانی و رویکردهای تئوریک ، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی دانشگاه تهران، ص ۱۶-۱.
۵. ده بزرگی، غلامرضا؛ حدائق، رفیعه (۱۳۸۵)، گرداب پنهان فرسودگی شغلی (عوامل، پیشگیری، درمان)، شیراز؛ انتشارات نوید، چاپ اول.
۶. رحمانی، زین العابدین؛ یزدانی، امیرعباس؛ قلی زاده، مصطفی (۱۳۸۸)، بررسی موضوعی پول چایی در سازمان ها، معضل یاراهکار؟ ، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، ص ۱۵-۱.

۷. زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم، ص ۳۱-۶۳.
۸. ساعتچی، محمود (۱۳۸۹)، بهداشت روانی در محیط کار (با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی)، تهران؛ موسسه نشر ویرایش، چاپ سوم.
۹. سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹)، رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته ها و ابزارهای سنجش)، تهران؛ موسسه نشر یسطرون، چاپ اول.
۱۰. سیکاران، اوما (۱۳۸۵)، روش تحقیق در مدیریت، ترجمه: محمد صائبی، محمود شیرازی، تهران، انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
۱۱. شائمی، علی؛ محمودی، سمیه (۱۳۸۸)، بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمان ها، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، ص ۱-۱۹.
۱۲. فرح بخش، سعید (۱۳۸۷)، میزان فرسودگی شغلی، منابع و راههای مقابله با آن در مدیران سازمانهای دولتی، ششمین کنفرانس بین المللی مدیریت، ص ۱۴-۱.
۱۳. مستبصری، محمد؛ نجابی، علیرضا (۱۳۸۸)، فرسودگی شغلی عامل تعدیل کننده OCB در سازمان ها، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، ص ۱-۱۹.
۱۴. مقیمی، محمد (۱۳۸۴)، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم، ص ۱۹-۴۸.
۱۵. مهاجر، مهدی (۱۳۸۲)، بررسی ارتباط بین ویژگی های شخصیتی، سابقه شغلی و میزان حقوق ماهیانه با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش شهر تبریز، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه تبریز.

۱۶. ناستی زایی، ناصر؛ واعظی، مظفر الدین؛ ملازهی، اسماء؛ هزاره مقدم، مهدیه (۱۳۸۷)، بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت عمومی در کارکنان اداره کل مخابرات شهر زاهدان، فصلنامه پژوهش طلوع بهداشت دانشکده بهداشت یزد، سال هفتم، شماره سوم وچهارم، ص ۴۹-۵۷.

17. Ahmadi,A.A., Ahmadi,F., & Tavreh,N. (2011). "The relationship between organizational citizenship behavior and Burnout in public organization in west Azarbayejan province", *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, Vol.2, No11. pp 147-156.
18. Fenchiu, S. & ChingTsai, M. (2006). "Relationships among burnout, jobinlvment and organizational citizenship behavior". *The Journal of Psychology*, Vol. 140 No. 6,pp. 517-530.
19. Maslach, C., Schaufeli, B., & Leiter, M.P. (2001). "Job burnout". *Annual Review of Psychology*, 52, pp. 397-422.
20. Namm, S. (2003). The job characteristics. Organizational citizenship behavior relationship: A test of competing models, Phd. Dissertation, Temple University.
21. Podsakoff, p. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, Vol. 6 No. 3,pp. 513-563
22. Schepman, S.B. & Zarate, M.A. (2008). "The relationship between burnout, negative affectivity and organizational citizenship behavior for human services employees", *International journal of human and social sciences*, Vol .2 No. 4,pp. 216-221.
23. Van emmerik, IJ. H., Jawahar, I.M. & Stone, T.H. (2005). "Associations among altruism , burnout dimensions and organizational citizenship behavior", *Taylor & Francis group*, Vol. 19 No.1 ,pp. 93-100.

24. Zopiatis, A., & Constanti, P. (2010), "Leadership styles and burnout: is there an association?" , International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 22 No. 3, pp. 300-320.

Archive of SID