

# بررسی تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران؛ تحلیل نقش حمایت سازمانی

سید مرتضی غیور باغبانی<sup>■</sup>، علی پورنگ، وجیهه هوشیار، سیده مریم سرور

## چکیده

**مقدمه:** یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌ها می‌گردد کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. بنابراین بایستی بسترهای لازم برای بروز این‌گونه رفتارها فراهم گردد.

**هدف:** پژوهش حاضر بررسی تأثیر استرس شغلی بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران با نقش تعدیلگر حمایت سازمانی در بین پرستاران بیمارستان امام علی (ع) بجنورد است.

**مواد و روش‌ها:** پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نوع پیمایشی و همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل پرستاران بیمارستان امام علی (ع) بجنورد به تعداد ۲۰۰ نفر است که بر اساس فرمول کوکران تعداد ۱۳۲ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده گردید. برای متغیر استرس شغلی از مدل اشیپلبرگر (۱۹۹۱) استفاده شده است و برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی نیز از مدل اورگان و کونوفسکی (۱۹۹۶) استفاده گردید. همچنین متغیر حمایت سازمانی به‌عنوان متغیر تعدیلگر، مدل ایزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) مدنظر قرار گرفته است. روایی پرسشنامه‌ها به روش تحلیل عاملی تاییدی و روایی محتوا و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ سنجیده و تایید شد (برای تمام متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۷۰). فرضیه‌های پژوهش با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار SMART-PLS مورد آزمون قرار گرفت. **یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان داد استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب (۰/۴۴۱) تأثیر دارد و همچنین حمایت سازمانی نقش تعدیلگری را در تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند. همچنین حمایت سازمانی تأثیر عوامل فیزیکی و روانی را بر رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب با ضرایب ۰/۲۳۳ و ۰/۲۵۱ تعدیل می‌کند.

**نتیجه‌گیری:** مدیریت بیمارستان امام علی (ع) بجنورد می‌تواند با حمایت از کارکنان و پرستاران خود در مقابل استرس‌های شغلی، زمینه بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را در بین کارکنان و پرستاران خود افزایش داده و همچنین از سوی دیگر، پیامدهای نامطلوب استرس شغلی را کاهش دهد.

**کلمات کلیدی:** استرس شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، حمایت سازمانی، پرستار

سید مرتضی غیور باغبانی  
استادیار، گروه مدیریت دانشکده مدیریت و  
حسابداری دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)،  
مشهد، ایران

## ■ مؤلف مسؤو: علی پورنگ

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی،  
گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری  
دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)، مشهد، ایران  
آدرس: a.pourang@imamreza.ac.ir

## وجیهه هوشیار

استادیار گروه مدیریت مؤسسه آموزش عالی عطار،  
مشهد، ایران

## سیده مریم سرور

کارشناس ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی،  
مؤسسه آموزش عالی سناباد، مشهد، ایران

فصلنامه  
مدیریت پرستاری

سال هفتم، دوره هفتم، شماره اول

بهار ۱۳۹۷

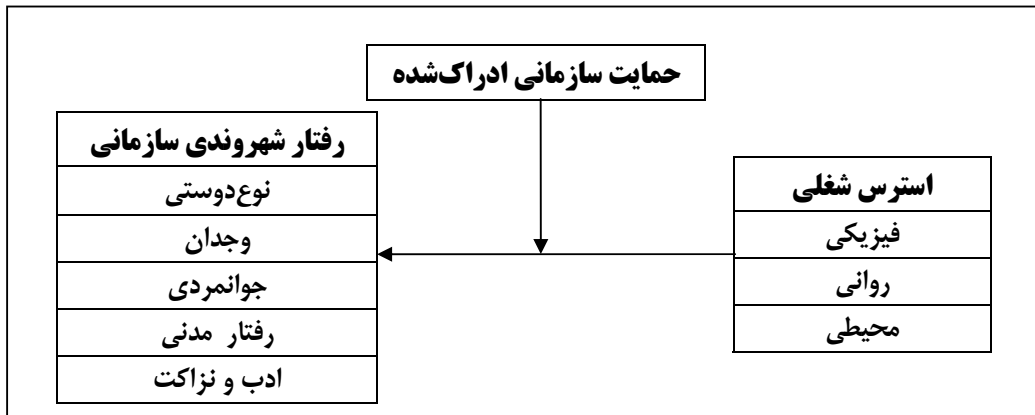
## ■ مقدمه

در سازمان‌های خدماتی، کارکنان مرتبط با مشتری (در تماس با مشتری) که ارائه‌دهنده خدمات سازمان هستند، به‌طور مستقیم بر رضایت مشتریان تأثیر می‌گذارند. این افراد می‌توانند اقداماتی را که به سود سازمان است را به گونه‌ای دنبال نمایند تا مزیت پایدار برای سازمان ایجاد گردد و یا در نقطه مقابل می‌توانند ارائه‌دهنده حالت ضعیفی از این کارکردها باشند که نتیجه آن به سود سازمان نیست [۱]. بر خلاف محصولات، خدمات همزمان تولید و مصرف می‌شوند و کارکنان خط تماس در سازمان‌های خدماتی، تولیدکننده خدمات نیز هستند. از اینرو با ارزش‌ترین منبع یک سازمان خدماتی، کارکنان آن، به‌ویژه کارکنان در تماس با مشتری هستند که به‌طور مستقیم با مشتری در ارتباط هستند [۲]. سازمان‌های امروزی بدون تمایل افراد به همکاری، قادر به توسعه و اثربخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خودجوش و اجباری از اهمیت خاصی برخوردار است. در حالت اجباری، فرد وظایف خود را براساس مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین‌شده سازمان و تنها در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد، در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد، کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان به کار می‌گیرند [۳]. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهایی که از طریق الگوهای شغلی تعریف نشده‌اند، اما دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل می‌کنند، تعریف شده است [۴]. معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده درباره مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان مطرح گردیده و شامل پنج بعد رفتار مدنی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و نزاکت است [۵]. اهمیت رفتار شهروندی سازمانی، افزایش روابط مثبت بین کارکنان و درگیر کردن آنها در فعالیت‌های سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل می‌نماید و عملکرد سازمان را ارتقا می‌دهد [۶].

از سویی دیگر هر عاملی که منجر به آسیب در منابع انسانی سازمان شود، سطح بهره‌وری و بازده آن سازمان را پائین می‌آورد و چه بسا در مدت اندکی سازمان از هم می‌پاشد و منابع مالی و انسانی از بین می‌روند. یکی از مسائلی که در سازمان‌ها وجود دارد پیامدهای استرس شغلی در حیطة کار و مشاغل است [۷]. استرس یکی از عمده‌ترین مسائل پزشکی و اجتماعی روز است. استرس در مفهوم عام آن عاملی است که همواره تعادل فیزیکی و روانی فرد را به‌هم زده و با ایجاد مشکلات روان‌تنی و مشکلات روانی کارآیی فرد را در ابعاد مختلف زندگی - شغلی،

خانوادگی و اجتماعی کاهش می‌دهد [۸]. در روانشناسی استرس به معنی تحت فشار روحی و روانی قرار گرفتن تلقی شده است [۹]. استرس شغلی به عنوان عدم تعادل بین نیازهای محیط کار و توانایی فردی برای سازگاری در نظر گرفته می‌شود [۱۰]. استرس شغلی همواره بر میزان سلامت افراد و کیفیت زندگی شخصی آنان اثرگذار بوده و آثار زیانباری با خود به همراه دارد. استرس شغلی در محیط کار نیز نتایج منفی از خود نشان می‌دهد (مانند: غیبت، ترک شغل، فرسودگی و ...). علاوه بر این موارد، از بیشترین اثرات تخریبی استرس شغلی، تأثیرگذاری منفی بر رفتار و عملکرد افراد در محیط کار است [۱۱]. بخش عمده‌ای از استرس فرد می‌تواند ناشی از سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها و استراتژی سازمان باشد [۱۲ و ۱۳]. راهکارهای مختلفی جهت کاهش استرس شغلی پرستاران پیشنهاد شده است از جمله حمایت اجتماعی و مدیریتی، آموزش مهارت‌های مقابله‌ای، بکارگیری مشاوران مجرب جهت تامین بهداشت روانی پرسنل [۱۴]. کارمندانی که سازمان را حامی خود می‌دانند، نوعی ارتباط احساسی با سازمان برقرار می‌کنند؛ زیرا حمایت و اهمیت سازمان به درک نیازهای کارکنان منجر می‌شود و احساس تعلق به سازمان را در فرد ایجاد می‌کند [۱۵]. حمایت سازمانی، احساس افراد نسبت به سازمان است، اینکه سازمان نسبت به همکاری کارکنانش ارزش قائل است، افراد برای سازمان با ارزش هستند و سازمان نگران آنها است [۱۴]. حمایت سازمانی، تقویت‌کننده اعتقاد کارکنان به سازمانی که آنان را به رسمیت می‌شناسد و به افزایش عملکردشان پاداش می‌دهد، تعریف می‌شود، مانند پیش‌بینی عملکرد - پاداش [۱۶]. زمانی که سازمان برای همکاری کارکنان ارزش قائل شود و به رفاه آنان اهمیت دهد، کارکنان احساس حمایت می‌کنند و تعهد بیشتری نسبت به سازمان خواهند داشت و علاوه بر آنکه تمام تلاششان را برای ایفای مسئولیتی که دارند به کار می‌گیرند، در راستای اهداف سازمان، فراتر از مسئولیت‌ها و وظایفشان رفتار می‌کنند [۱۷].

بخش بهداشت و درمان به‌عنوان یکی از بخش‌های اجتماعی مهم هر کشور، نقش تعیین‌کننده‌ای در سلامت و تندرستی افراد جامعه دارد [۱۸]؛ از این رو مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتار کارکنان بخش‌های درمانی همواره مورد تأکید قرار گرفته است. در بین پرسنل بهداشتی، پرستاران یکی از مهمترین ارکان بیمارستان‌ها محسوب می‌شوند. پرستاران سرپنجه‌های تیم مراقبت بهداشتی درمانی بوده و می‌توانند باعث ارتقای کیفیت مراقبت بهداشتی و درمانی گردند. هر گونه عاملی که بر روند



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

همکاران (۱۹۸۶) مدنظر قرار گرفته است. فرضیه‌های پژوهش حاضر به صورت زیر بیان گردید:

**فرضیه اصلی ۱:** استرس شغلی بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

**فرضیه اصلی ۲:** حمایت سازمانی رابطه بین استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

**فرضیه فرعی ۱:** عوامل فیزیکی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

**فرضیه فرعی ۲:** عوامل روانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

**فرضیه فرعی ۳:** عوامل محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

**فرضیه فرعی ۴:** حمایت سازمانی تأثیر عوامل محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

**فرضیه فرعی ۵:** حمایت سازمانی تأثیر عوامل روانی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

**فرضیه فرعی ۶:** حمایت سازمانی رابطه بین عوامل فیزیکی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

#### ■ مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش انجام کار از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری در این پژوهش پرستاران بیمارستان امام علی (ع) شهرستان بجنورد است که طبق بررسی انجام شده، تعداد آنها ۲۰۰ نفر است. جهت تعیین نمونه آماری از روش تصادفی استفاده شد و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۳۲ نفر محاسبه گردید. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش عبارتند از پرسشنامه استاندارد استرس شغلی اسپیلبرگر (۱۹۹۱) که دارای ۵۵ سوال است که شامل سوالات مربوط به عوامل فیزیکی و

کاری آنها تأثیرگذار باشد می‌تواند تأثیرات زیادی بر کارایی و کیفیت عملکرد بیمارستان بگذارد [۶]. اکثریت جامعه حرفه‌ای پرستاران به علت انجام وظایف حرفه‌ای خود دچار استرس شغلی می‌شوند و همین امر، کاهش سطح خدماتی را که به بیماران ارائه می‌دهند، در پی دارد. ارتباط با بیماران و شرایط خاص محیط کار پرستاران از جمله علل استرس شغلی در پرستاران محسوب می‌شوند [۱۹]. از مخرب‌ترین اثرات استرس شغلی تأثیر منفی آن بر رفتار کارکنان است که از آن جمله می‌توان به رفتار شهروندی سازمانی اشاره کرد. لذا در این پژوهش به بررسی تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیلگری حمایت سازمانی در میان پرستاران بیمارستان امام علی (ع) شهرستان بجنورد، پرداخته شده است تا بتوان از طریق آن به سازمان‌های فعال در حیطه سلامت که در تماس دائمی با مردم، به عنوان مشتری یا ارباب رجوع هستند، کمک نمود که بتوانند ضمن پرورش کارکنان داخلی خود، موجبات بروز هر چه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان خود و رضایت مردم را فراهم آورند و در نهایت اثربخشی سازمان را ارتقاء دهند.

#### مدل مفهومی پژوهش

در مدل مفهومی پژوهش حاضر که در شکل ۱ آمده و تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی را با نقش تعدیلگر حمایت سازمانی بررسی می‌کند، برای متغیر استرس شغلی به‌عنوان متغیر مستقل از مدل اسپیلبرگر (۱۹۹۱) استفاده شده که دارای سه مولفه فیزیکی، روانی و محیطی است و متغیر رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر وابسته از مدل اورگان و کونوفسکی (۱۹۹۶) استفاده گردید که دارای پنج مولفه نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه می‌باشد. همچنین متغیر حمایت سازمانی به‌عنوان متغیر تعدیلگر، از مدل ایزنبرگر و

SPSS و نرم افزار معادلات ساختاری PLS تجزیه و تحلیل گردید.

**یافته‌ها**

**تحلیل‌های توصیفی**

یافته‌های مربوط به متغیرهای جمعیت‌شناختی پژوهش در جدول (۲) نشان داده شده است:

جدول (۲): متغیرهای جمعیت‌شناختی پژوهش

متغیر	دامنه	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۵۳	۴۰/۲
	زن	۷۹	۵۹/۸
سن	کمتر از ۳۰ سال	۵۸	۴۳/۹
	۳۱ تا ۴۰ سال	۲۸	۲۱/۲
	۴۱ تا ۵۰ سال	۳۶	۲۷/۳
	۵۱ به بالا	۱۰	۷/۶
تحصیلات	کارشناسی	۱۲۶	۹۵/۵
	کارشناسی ارشد	۶	۴/۵
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۴۹	۳۷/۱
	۶ تا ۱۰ سال	۲۳	۱۷/۴
	۱۱ تا ۱۵ سال	۱۱	۸/۳
	۱۶ تا ۲۰ سال	۲۲	۱۶/۷
	۲۱ تا ۲۵ سال	۱۹	۱۴/۴
	بیشتر از ۲۶ سال	۸	۶/۱

**تحلیل‌های استنباطی**

روش آماری به کارگرفته شده در این پژوهش، روش «مدل‌سازی معادلات ساختاری» است. در این روش، با استفاده از نرم‌افزار Smart-PLS، به بررسی اثرگذاری عوامل یاد شده پرداخته می‌شود. در نمودار (۱ و ۲) نتایج آماره t برای فرضیه‌های اصلی و فرعی ارائه شده است تا با استفاده از آن بتوان در رابطه با تأیید و یا رد فرضیه‌ها اظهار نظر کرد.

**آزمون فرضیه‌ها**

ضرایب مسیر برآورد شده برای فرضیه‌های اصلی و فرعی زمانی معنادار هستند که قدر مطلق آماره t در هر یک از آنها عدد (۲) بیشتر باشد. با توجه به یافته‌های تحقیق و خلاصه آماری آزمون فرضیه‌ها که در جدول (۳) آمده است، می‌توان نسبت به تأیید و یا رد فرضیه‌ها اظهار نظر کرد. بنابراین از بین فرضیه‌های تحقیق، تنها فرضیه فرعی چهارم رد می‌شود که تبیین آزمون هر فرضیه نیز در جدول (۴) ارائه شده است.

روانی و محیطی است و در یک طیف ۵ درجه‌ای لیکرت نمره‌گذاری شده است و در این پژوهش به عنوان (متغیر مستقل) در نظر گرفته شده است و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶) که مشتمل بر ۱۵ سوال است. این پرسشنامه در یک طیف لیکرت ۵ درجه‌ای نمره‌گذاری شده است و شامل پنج بعد است که عبارتند از: نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه و پرسشنامه حمایت سازمانی ایزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶)، به عنوان متغیر تعدیلگر تنظیم گردید.

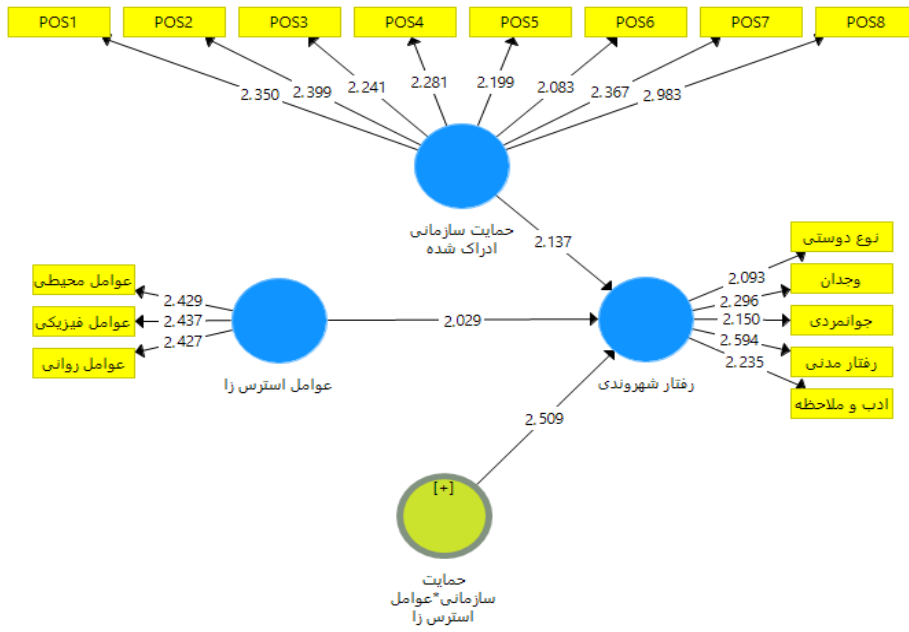
به منظور برآورد روایی پرسشنامه‌ها دو مرحله طی گردید. در مرحله اول، پرسشنامه‌ها در اختیار چند تن از متخصصان رشته مدیریت قرار گرفت و ایشان روایی صوری و محتوایی آن را تایید نمودند. سپس پرسشنامه‌ها در جامعه تحقیق اجرا و داده‌های حاصل از آنها به روش تحلیل عاملی تأییدی پردازش شدند. داده‌های حاصل از تحلیل عاملی تأییدی مدل پژوهش نشان داده شده است که مقدار بار عاملی همه گویه‌ها بیشتر از ۰/۴ و آماره t در محدوده مجاز است. بنابراین نتیجه می‌شود که گویه‌ها، متغیرهای مورد نظر را تبیین می‌کنند. به منظور برآورد پایایی ابزارها نیز از روش همسانی درونی آلفای کرونباخ استفاده شده است. خلاصه محاسبات انجام‌شده برای شاخص پایایی در جدول زیر گزارش شده است.

جدول (۱): نتایج پایایی پرسشنامه با استفاده از روش همسانی درونی

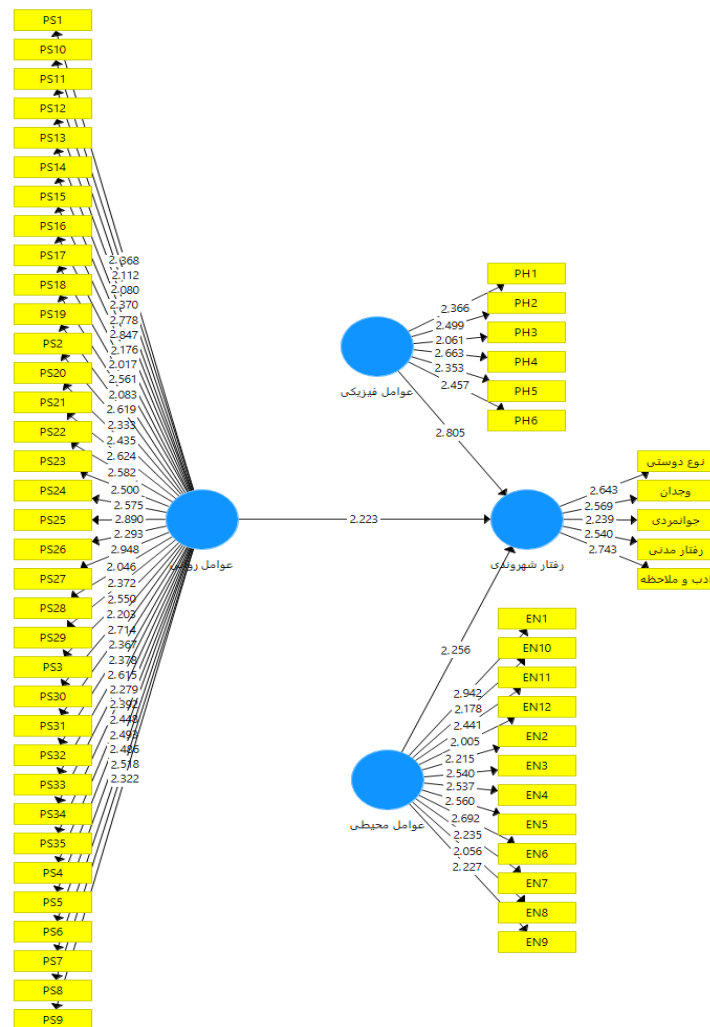
**آلفای کرونباخ**

عوامل فیزیکی	۰/۷۲۱
عوامل روانی	۰/۷۹۳
عوامل محیطی	۰/۷۱۸
نوع دوستی	۰/۷۶۴
وجدان	۰/۷۴۸
جوانمردی	۰/۷۵۴
رفتار مدنی	۰/۷۳۶
ادب و ملاحظه	۰/۷۸۵
استرس شغلی	۰/۸۵۴
حمایت سازمانی	۰/۷۳۱
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۴۱

با توجه به این که آلفای کرونباخ در تمامی متغیرهای پرسشنامه بیشتر از ۰/۷ است، بنابراین می‌توان گفت پرسشنامه از پایایی خوبی برخوردار است. داده‌های حاصل از این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار



شکل (۲): مدل تحقیق فرضیه‌ها در حالت معناداری ضریب فرضیه اصلی (t-value)



شکل (۳): مدل تحقیق در حالت معناداری ضرایب فرضیه‌های فرعی (t-value)

جدول (۳): خلاصه آماری آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	ضریب مسیر	انحراف استاندارد	آماره t	نتیجه
فرضیه اصلی ۱	۰/۴۴۱	۰/۲۱۷	۲/۰۲۹	تایید
فرضیه اصلی ۲	۰/۵۵۵	۰/۲۲۱	۲/۵۰۹	تایید
فرضیه فرعی ۱	۰/۲۱۳	۰/۰۷۵	۲/۸۰۵	تایید
فرضیه فرعی ۲	۰/۳۸۷	۰/۱۷۴	۲/۲۲۳	تایید
فرضیه فرعی ۳	۰/۲۴۵	۰/۱۰۸	۲/۲۵۶	تایید
فرضیه فرعی ۴	۰/۰۰۲	۰/۱۰۵	۰/۰۱۹	رد
فرضیه فرعی ۵	۰/۲۵۱	۰/۰۹۵	۲/۶۱۹	تایید
فرضیه فرعی ۶	۰/۲۳۳	۰/۱۱۱	۲/۰۹۴	تایید

### ■ بحث

هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌گر حمایت سازمانی بوده است. تحلیل نتایج حاصل از فرضیه‌های پژوهش در مقایسه با سایر مطالعات به صورت زیر است:

**فرضیه اصلی پژوهش:** استرس شغلی بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. برای بررسی فرضیه اصلی از یک مدل معادلات ساختاری مشترک استفاده شد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات انصاری (۱۳۸۹) [۸]، هوی سین سو و حسن علی (۲۰۱۶) [۲۰]، جین و کوپر (۲۰۱۲) [۲۱] همسو است. بنابراین مطابق یافته‌های پژوهش عوامل استرس‌زای سازمانی بر روی رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان امام علی (ع) بجنورد تأثیر دارد.

**فرضیه فرعی اول:** عوامل فیزیکی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. یعنی با بهبود عوامل فیزیکی، رفتارهای شهروندی سازمانی بهبود می‌یابد. همچنین این تحقیق به نتایج مطالعات انصاری (۱۳۸۹) [۸]، موسوی و همکاران (۱۳۹۲) [۲۲]، دانیس و همکاران (۲۰۱۵) [۲۳] همسو است. بنابراین می‌توان گفت عوامل فیزیکی در حوزه کاری پرستاران بیمارستان امام علی (ع) بجنورد بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران تأثیر دارد.

**فرضیه فرعی دوم:** عوامل روانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. همچنین این تحقیق با نتایج مطالعات طبرسا (۱۳۸۹) [۲۴]، دانیس و همکاران (۲۰۱۵) [۲۳] همسو است. می‌توان نتیجه گرفت که عوامل روانی حوزه کاری پرستاران بیمارستان امام علی (ع) بجنورد بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران تأثیر دارد.

**فرضیه فرعی سوم:** عوامل محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. نتایج این تحقیق با نتایج مطالعات طبرسا (۱۳۸۹) [۲۴]،

جمالی و همکاران (۱۳۹۲) [۲۵]، دانیس و همکاران (۲۰۱۵) [۲۳] همسو است و تأثیر عوامل محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان امام علی (ع) بجنورد را تایید می‌کند.

**فرضیه فرعی چهارم:** حمایت سازمانی تأثیر عوامل محیطی بر رفتارهای شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند. نتایج تحقیق با مطالعات تحقیق حسنی کاخکی و قلی‌پور (۱۳۸۶) [۲۶]، چونگ (۲۰۱۳) [۲۷] همسو نیست چرا که در این تحقیق مشخص شد حمایت سازمانی تأثیر عوامل محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل نمی‌کند.

**فرضیه فرعی پنجم:** حمایت سازمانی تأثیر عوامل روانی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند. این بخش از نتایج با مطالعه حسینی و همکاران (۱۳۹۲) [۲۸] همسو است به گونه‌ای که در این تحقیق حمایت سازمانی تأثیر عوامل روانی پرستاران بیمارستان امام علی (ع) بجنورد بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران را تعدیل می‌کند.

**فرضیه فرعی ششم:** حمایت سازمانی تأثیر عوامل روانی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند. نتایج تحقیق حاضر با نتایج مطالعات حریری و همکاران (۱۳۹۲) [۲۹] همسو است به بیان دیگر حمایت سازمانی می‌تواند بین عوامل فیزیکی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل کند.

### ■ نتیجه‌گیری

در کل می‌توان به نتایج زیر دست یافت و پیشنهادات زیر را برای مدیران بیمارستانی ارائه نمود:

۱- استرس شغلی بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. استرس شغلی که به پرستاران وارد می‌شود در رفتار شهروندی سازمانی آنان تأثیرگذار است و با توجه به استرس شغلی که به آنها وارد می‌شود رفتارهای آنان تغییر می‌کند این رفتارها می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی باشد، بنابراین مدیران بیمارستانی بایستی به شرایط شغلی پرستاران بیمارستان توجه کنند.

۲- عوامل فیزیکی نیز در حوزه کاری پرستاران بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران تأثیر دارد. به بیان دیگر می‌توان گفت عوامل فیزیکی مانند زمان استراحت قابل انعطاف، کارهای تکراری ساده، قدرت بدنی، تجهیزات کاری سنگین، می‌تواند در رفتار شهروندی سازمانی پرستاران تأثیرگذار باشد.

۳- عوامل روانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد، بنابراین عوامل روانی مانند ایجاد تعادل، اشتیاق همکاران به کمک به یکدیگر، رویارویی با همکاران دیگر، پاسخگو بودن به درخواست کمک از طرف دیگران در سلسله مراتب بی‌روح اداری، فرصت‌های



سازمانی ادراک شده در مقطع کارشناسی ارشد می‌باشد که با حمایت مؤسسه آموزش عالی سناباد اجرا شده است. پژوهشگران از کلیه پرسنل بیمارستان امام علی (ع) شهرستان بجنورد که ما را در انجام این پژوهش یاری رساندند کمال تشکر را دارند.

نابرابر برای کارمندان زن و مرد می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی آنها تأثیر بگذارد. بنابراین با بهبود عوامل روانی، رفتارهای شهروندی سازمانی بهبود می‌یابد.

۴- عوامل محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. عواملی مانند تهویه مناسب، سطح رطوبت، سطح دمای تابستان و زمستان، تمیزی و ایمنی محیط کار و... همه باهم در رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار هستند. یعنی با بهبود عوامل محیطی، رفتارهای شهروندی سازمانی در میان پرستاران بهبود می‌یابد.

به عنوان برخی از محدودیت‌های پژوهش، باید توجه داشت که نمونه این پژوهش تنها پرستاران بیمارستان امام علی (ع) بجنورد را شامل می‌شود، بنابراین در رابطه با جوامع دیگر اطلاعی در دسترس نیست. بر همین اساس، بایستی در تعمیم نتایج این پژوهش به دیگر جوامع محتاط بود. پیشنهاد می‌شود پژوهشگران آینده به بررسی این موضوع در جوامع دیگر؛ از جمله بیمارستانها و مراکز درمانی دولتی و خصوصی دیگر بپردازند و نتایج خود را با نتایج حاصل از این پژوهش مقایسه کنند. این مطالعه سایر عوامل ناشناخته دیگر که می‌توانند بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران را تحت تأثیر قرار دهد، شامل نمی‌شود، از این رو به پژوهشگران آینده و علاقمند در این حوزه پیشنهاد می‌گردد، در پژوهش خود به نقش عوامل تعدیلگری همچون تعهد سازمانی و دلبستگی کاری و ... در بررسی روابط توجه کنند. همچنین نقش سایر متغیرها، از جمله مسئولیت اجتماعی سازمان، سبک‌های رهبری، مدیریت برند داخلی و بازاریابی داخلی بر رفتار شهروندی سازمانی بررسی شود.

#### ■ تشکر و قدرانی

این مقاله حاصل پایان‌نامه تحت عنوان بررسی تأثیر استرس شغلی شغلی بر رفتارهای شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌گر حمایت

#### ■ References

- 1- Kim S. Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior in Korea. *International Journal of Manpower*. 2006; 27(8): 722-740.
- 2- Naderi R, Miraki F. The effect of institutionalized organizational support on organizational citizenship behavior (Case Study: Kurdistan Provincial Police), *Towsee, Human Resources Management and Logistic*. 2014; 31(9): 1-22.
- 3- Zareie Matin H, Jandaghi Gh, Toreh N. Identification of Organizational Citizenship Behavior Factors Investigating its relationship with organizational performance, *Management Culture*. 2006; 12(4): 31-63.
- 4- Katz D, Kahn R. *The social psychology of organizations*. New York: Wiley 1966.
- 5- Castro M, Armario R, Ruiz J. The Influence Of Employee Organizational Citizenship Behavior Customer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*. 2004; 15(1): 27.
- 6- deghani M, hayavi haghghi M H, kian pory S, sheibani B. Relationships between social capitals, organizational

- citizenship behavior and job satisfaction among nursing staff. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2014; (1)3: 35-44.
- 7- Sheykhi A, Tanabandeh M, Reyhani A. Explaining the Relationship between Organizational Justice and Mediating Job Stress on Work Ethics Nurses (a case study), *Journal of North Khorasan University of Medical sciences*. 2016; 8(4): 693-699.
- 8- Ansari M.E, Mirahmadi S.M.R, Zabihzadeh K. Investigating the Relationship between job stress, job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behavior, *Management and human resources in the oil industry*. 2010; 13(4): 153-166.
- 9- Azad marzabadi A. Job stress assessment of a group of Sepah personnel, *Journal of Military Medicine*. 2007; 9(1): 15-22.
- 10- Smeltzer SC, Bara BG, Hinkle JL, Cheever kh, Brunner & Suddarths Textbook of Medical – Surgical Nursing. 11<sup>th</sup> ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 2007.
- 11- Samadi Miarkolaei H, Samadi Miarkolaei H. The Effects of Job Stress on the Emersion of Employees' Organizational Citizenship Behavior in a Finance and Credit Institute in Mazandaran Province. *J Ergo*. 2016;4(2):52-59.
- 12- Victor P. A. Occupational stress in (inter)action: the interplay between job demands and job resources. *Journal of Organizational Behavior*. 2007; 26: 535–560.
- 13- Timrey A R, Bergman G. E. Stresses on women physicians: Consequences and coping techniques. *Depression & Anxiety*. 2003; 17: 180–189.
- 14- Mahmoudirad G, bagherian F. Effects of spiritual intelligence training on nurses' job stress. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2015; (1)4: 69-79.
- 15- Casimir, G, Keith Ng Y. N, Wang Y.K. & Ooi G. The relationships amongst leader- member exchange, perceived organizational support, affective commitment, and in-role performance. *Leadership & Organization development Journal*. 2014; 35(5): 366- 385.
- 16- Arshadi, N. The relationships of perceived organizational support (POS) whit organizational commitment, in-role performance, and turnover intention: Mediating role of felt obligation. *Journal of Procedia- social and behavioral sciences*. 2011; 30: 1103- 1108.
- 17- Jacobs G, Belschak FD, Hartog DNN. Ethical Behavior and Performance Appraisal: The Role of Affect, Support, and Organizational Justice. *Journal of Business*. 2014;121(1): 7-63.
- 18- Zare N, Razmjoo M, Ghaemina M, Zeighami B, Aghamaleki Z. Effectiveness of the feedback and recalling education on quality of prescription by general practitioners in Shiraz. *Zahedan Journal of Research in Medical Sciences* 2008;9(4):255-261.
- 19- Jafari A, Amiri Majd M, Esfandiary Z. Relationship between personality characteristics and coping strategies with job stress in nurses. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2013; (4)1: 36-44.
- 20- Hooi, Sin Soo & Ali, Hassan. The linkage between stress and organizational citizenship behavior. *International Business Management*. 2016; 10 (14): 2713-2718. ISSN 1993-5250.
- 21- Jain AK, Cooper CL. Stress and organisational citizenship behaviours in Indian business process outsourcing organisations. *IIMB Management Review*. 2012; 24(3):155-163.
- 22- Mousavi A, Hoseyni Y, Amiri L. Factors Affecting Citizenship Behavior of Banking Services Customers. *Management Studies (Improvement and Transformation)*. 2014; 76: 59-80.
- 23- Danish R, Humayon A, Usman Shahid A, Waqas Ahmad H, Murtaza G. Relationship Between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior; a Study of Employees in National Highway Authority of Pakistan. *American Journal of Economics, Finance and Management*. 2015; 1: 195-199.
- 24- Tabarsa G, Esmaceli M, Esmaceli H. Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior in a Military Hospital. *Military Medicine*. 2010; 44: 93-99.
- 25- Jamali A, Alitaghipour z, salehi M. Relationship between Occupational and Organizational Factors and Organizational Citizenship Behavior of Faculty Members of the Units of the Islamic Azad University in order to provide a suitable model. *Leadership and Educational Management Islamic Azad University*. 2009; 2: 87-106.



- 26- Hasani kakhki A, gholipour A. Organizational Citizenship Behavior: Another step to improve the organization's performance towards the customer. *Commercial Journal of Research*. 2007; 45: 115-145.
- 27- Cheung M.F.Y. The mediating role of perceived organizational support in the effects of interpersonal and informational justice on organizational citizenship behaviors. *Leadership and Organization Development Journal*. 2015; 34(6) :551-572.
- 28- Hoseini M, Mehdad A, Golparvar M. Analysis of the relationship between perceived organizational support with perceived occupational stress and deviant behavior based on structural equation model. *Social Psychology*. 2013; 28: 17-29.
- 29- Hariri N, Rootan S.Z, Janmohammadi M. Measure the perceived organizational support and organizational apathy Librarians. *Academic Library and Information Research*. 2013; 47: 397-414.

# The effect of occupational stress on organizational citizenship nurses' behaviors: analyzing the role of organizational support

Seyed Morteza Ghayour Baghbani, Ali Pourang<sup>■</sup>, Vajihe Hoshyar, Seyedeh Maryam Sarvar

**Introduction:** One of the factors affecting organizational success is human resource who works beyond their official duties. Therefore, it is necessary to provide the necessary context for implementation of such behaviors.

**Aim:** The purpose of this study was to investigate the effect of occupational stress on organizational citizenship behavior with moderating role of organizational support of nurses of Imam Ali Hospital in Bojnourd.

**Material & Methods:** This study was a correlational descriptive study. The sample of this study was 200 nurses of Imam Ali Hospital in Bojnourd that According to Cochran's formula, 132 people were selected by random sampling method Standard questionnaires were used to collect data. For Occupational stress variable, as independent variable, the Spealburger model, 1991, has three physical, psychological and environmental components and organizational citizenship behavior variable as an associated variable was used by Organ and Konovsky model, 1996, which has five types of self-esteem, conscience, chivalry, civic, and literate behavior. Also, organizational support variable as a moderator variable is considered from Eisenberger et al., 1986 model. Validity of the questionnaires were verified by confirmatory factor analysis and content validity and its reliability was measured using Cronbach's alpha (for all variables more than 0.7). The research hypotheses were tested using structural equation modeling and using Smart-pls software.

**Results:** The results showed that occupational stress with t-value of 2.99 affects organizational citizenship behavior with coefficient (0.441), and organizational support has moderating role in the relationship between occupational stress and organizational citizenship behavior. Also, physical, environmental and psychological factors affect organizational citizenship behavior and organizational support modifies the impact of physical and psychological factors on organizational citizenship behavior (with coefficient 0.233 & 0.251).

**Conclusion:** The results of this study indicate that organizational support modifies the relationship between occupational stress factors and organizational citizenship behavior. Therefore, management of Imam Ali hospital in Bojnourd can increase the status of organizational citizenship behavior among its staff and nurses by supporting its employees and nurses in the face of occupational stress and can decrease undesirable consequence of stress.

**Key words:** occupational stress, organizational citizenship behavior, organizational support, nurse

**Ghayour Baghbani S M.**

PhD. Assistant Professor, Faculty of Accounting and Management, Imam Reza International University, Mashhad, Iran

**■ Corresponding author:**

**Pourang A**

M.A Student of Business-Strategic Management, Faculty of Accounting and Management, Imam Reza International University, Mashhad, Iran

Address: somaye.zaeri@gmail.com

**Hoshyar V.**

Assistant professor, Faculty of Management, Attar Institute of Higher Education, Mashhad, Iran.

**Sarvar S M.**

Master of human resource training and development, Sanabad Institute of Higher Education, Mashhad, Iran

**Nursing  
Management**

Quarterly Journal of Nursing Management

Vol 7, No 1, 2018