

## نقش سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در پیش بینی فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی مدارس استثنایی

محسن گل محمدیان<sup>۱</sup>، سیده نسیم سجادی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۱/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۰/۱۵

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی مدارس استثنایی انجام شد. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه‌ی پژوهشی شامل کلیه‌ی معلمان مقطع ابتدایی مدارس استثنایی شهر کرمانشاه در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ بودند. حجم جامعه‌ی پژوهشی ۱۰۸ نفر بودند و به علت کوچک بودن جامعه، کل آن‌ها انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های سرمایه روانشناختی، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی استفاده شد. داده‌های پژوهش از طریق شاخص‌های آمار توصیفی، همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره به روش گام به گام تحلیل شدند. نتایج نشان داد بین ابعاد سرمایه روانشناختی با ابعاد فرسودگی شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. همچنین در ابعاد شهروندی سازمانی به جز مؤلفه‌ی جوانمردی با مسخ شخصیت و کفایت شخصی رابطه مثبت معناداری به دست آمد. بین مؤلفه‌ی جوانمردی با ابعاد فرسودگی شغلی رابطه منفی معناداری وجود داشت. نتایج نشان داد جوانمردی و تاب‌آوری توان پیش‌بینی خستگی هیجانی را دارد و سرمایه روانشناختی کل، تواضع و جوانمردی، مسخ شخصیت و کفایت شخصی در معلمان را پیش‌بینی می‌کنند. نتایج پژوهش، نقش و اهمیت سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی را در پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان نشان داد.

۱. استادیار گروه مشاوره، دانشگاه رازی (نویسنده مسئول) mgolmohammadian@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد مشاوره مدرسه، دانشگاه رازی کرمانشاه

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه روانشناختی، فرسودگی شغلی، معلمان مدارس استثنایی

### مقدمه

محور و عامل مهم آموزشی در سازمان‌های آموزشی که مستقیماً در راه دستیابی به هدف کوشش می‌کنند، معلمان هستند. رفتار معلم تعیین می‌کند که آیا مدارس وظایف خود را به‌خوبی انجام می‌دهند یا در این امر با شکست مواجه می‌شوند. کیفیت و پیشرفت آموزش و پرورش به طور جدایی‌ناپذیر به کارایی معلمان بستگی دارد (کریشنا میشر و یاداو<sup>۱</sup>)، از جمله مشکلات معلمان در مدارس استثنایی با توجه به ماهیت شغلی آنان فرسودگی شغلی<sup>۲</sup> است. لوئین استین<sup>۳</sup> (۱۹۹۱) معتقد است که حرفه معلمان بیش از سایر مشاغل آن‌ها را مستعد فرسودگی شغلی می‌کند (به نقل از ابراهیمی قوام، ۱۳۹۰). فرسودگی شغلی یک فرآیند روان‌شناختی است که تحت شرایط استرس شغلی شدید به وجود می‌آید و خود را به صورت خستگی هیجانی<sup>۴</sup>، مسخ شخصیت<sup>۵</sup>، کاهش احساس کفایت شخصی<sup>۶</sup> نشان می‌دهد (صابری، مروجی و ناصح، ۱۳۹۰). ماسلاچ<sup>۷</sup> معتقد است که فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل تنش‌زاست و در برگیرنده نشانگانی از خستگی جسمی و عاطفی است که منجر به تصویر منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس در رابطه با مراجعان به هنگام وظیفه می‌گردد. از دید ماسلاچ و جکسون<sup>۸</sup> فرسودگی شغلی دارای سه مؤلفه است: مؤلفه‌ی اول خستگی هیجانی است که کاملاً همانند متغیر فشار روانی عمل می‌کند و به مثابه احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد قلمداد می‌شود. در این حالت ممکن است فرد بی‌رغبت و بی-

1. Krishna mishra & yadav
2. Job burnout
3. Luena Stein
4. Emotional exhaustion
5. Depersonalization
6. Personal Accomplishment
7. Maslach
8. Jackson

تفاوت شود و دیگر شغل، هیچ شور و احساس مثبتی را در او بر نمی‌انگیزد. مؤلفه‌ی دوم، مسخ شخصیت فرد شاغل است و به پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی می‌انجامد که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. در این وضعیت، نگرش فرد نسبت به ارباب رجوع منفی است و به ارباب رجوع به دیده طلبکار می‌نگرد. چنین نگرشی می‌تواند به پرخاشگری‌های فعال (کلامی و غیر کلامی) و نافع‌ال (کارشکنی و تاخیرهای عمدی) منجر شود. مؤلفه‌ی سوم، کاهش احساس کفایت شخصی است که به کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی و ارزیابی منفی از خود در خصوص انجام کار منتهی می‌شود (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۱ به نقل از مهرابی‌زاده هنرمند، آتش‌افروز، شهنی ییلاق و رضایی، ۱۳۹۲). فرسودگی شغلی نشانگانی در پاسخ به فشارهای حاد بین فرد و شغل است.

مهم‌ترین عواملی که شخص را در یک سازمان دچار فرسودگی شغلی می‌کند شامل ویژگی سازمانی، ادراک اجتماعی، ویژگی فردی و ادراک نقش است (فرهد، گودرزوند چگینی، ارام‌سادتی و محتشم امیری<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵). نکته‌ی قابل توجه این است که افرادی که به‌طور افراطی کار می‌کنند و اضافه‌کاری‌های متعددی دارند و یا روزهای تعطیل نیز کار می‌کنند غالباً بیشتر مستعد فرسودگی شغلی هستند. فرسودگی شغلی عوارض بسیاری در خانواده، زندگی اجتماعی، فردی و سازمانی بر جای می‌گذارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان غیبت و ترک خدمت، تأخیرهای متوالی و تغییر شغل را نام برد. معلمان به‌واسطه‌ی ماهیت شغلی خود با مشکلات عدیده‌ای مواجه هستند. مشکلاتی مانند پرحجمی کار، افت تحصیلی دانش‌آموزان و حقوق و مزایای ناکافی. این مشکلات همگی می‌توانند بر سلامت روانی آن‌ها تأثیرگذار باشد و استمرار این مشکلات آسیب‌پذیری آنان را بالا می‌برد و در نهایت به فرسودگی شغلی در میان آنان منجر خواهد شد (طاهری، رشیدی اوندی، شاعری کریمی و سیعی، ۱۳۹۲). نظامی و گیوریان (۲۰۱۶) در پژوهشی نشان دادند خودکارآمدی<sup>۲</sup>، امیدواری<sup>۱</sup> و انعطاف‌پذیری عوامل موثر بر فرسودگی شغلی بودند و

1. Farahbod, Goudarzvand Chegini, Eramsadati, & Mohtasham-Amiri

2. Efficacy

امیدواری و خودکارآمدی بالاترین و پایین‌ترین اثر در تغییر فرسودگی شغلی را دارند. یوسف‌وند و یوسف‌وند (۱۳۹۴) در پژوهشی نشان دادند با افزایش خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری<sup>۲</sup> کارکنان در سازمان، فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد و در نهایت با افزایش سرمایه روانشناختی<sup>۳</sup> کارکنان در سازمان فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. در نهایت با افزایش سرمایه روانشناختی کارکنان در سازمان، فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد.

یکی از عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی افراد، سرمایه روانشناختی است. سرمایه روانشناختی افراد به عنوان جزئی از روانشناسی مثبت‌گرایی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. این رویکرد معتقد است که روانشناسی مثبت با تکیه بر نقاط قوت افراد به بهبود عملکرد فردی و سازمانی آن‌ها کمک می‌کند (لوتانز و یوسف<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷). ریشه مفهوم سرمایه روانشناختی را باید در کارهای سلیگمن (۱۹۹۸) که او را به عنوان پدر روانشناسی مثبت‌گرا می‌شناسند، جستجو کرد. پس از آن، این رویکرد به تدریج وارد حوزه رفتار سازمانی شد و عنوان رفتار سازمانی مثبت‌گرا به خود گرفت. رفتار سازمانی مثبت‌گرا در ابتدا به عنوان مطالعه و کاربرد مثبت‌گرایی در توانمندی‌های منابع انسانی و ظرفیت‌های روانشناسی که می‌توانند برای بهبود عملکرد در محیط کار امروز، اندازه‌گیری شده، توسعه یافته و مدیریت شوند، تعریف شده است. در این میان عناصر متعددی در سرمایه روانشناختی مدنظر قرار گرفته‌اند؛ اما بیشتر از همه امیدواری، خودکارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری مورد بررسی و اجماع بوده است (لوتانز، جنسن و هاپ<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲ به نقل از حیرانی، عیدی، صالح‌الریبعوی و خانمرادی، ۱۳۹۵).

سرمایه روانشناختی سازه‌ای مثبت از آمادگی و ظرفیت نهفته برای تحول فردی است که چهار سازه خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری را تحت پوشش خود

1. Hope
2. Optimism & Resiliency
3. psychological capital
4. Luthans & Youssef
5. Jensen & Hope

دارد (لوتانز، یوسف، سوییت من و هارمس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). هر کدام از این سازه‌ها یک ظرفیت روانشناختی مثبت هستند که مقیاس اندازه‌گیری معتبر دارند، مبتنی بر نظریه و پژوهش و وابسته به حالت می‌باشند، قابلیت رشد دارند و به‌طور چشم‌گیری با پیامدهای عملکردی مرتبطند (لوتانز، یوسف و آوولیو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷ به نقل از رحمتی، ۱۳۹۵). خودکارآمدی به عنوان اولین مؤلفه سرمایه روانشناختی شامل اطمینان داشتن به توانایی‌های خود برای فائق آمدن بر تکالیف و چالش‌هایی است که فرد با آن روبرو می‌شود. امیدواری به‌عنوان دومین مؤلفه سرمایه روانشناختی ثابت قدم بودن در مسیر اهداف و در زمان ضرورت جهت‌گیری به سوی اهداف برای دستیابی به موفقیت را بازتاب می‌دهد. سومین مؤلفه سرمایه روانشناختی یعنی خوش‌بینی شامل به‌کارگیری اسناد مثبت و انتظارات مثبت نسبت به رخدادهایی است که در آینده اتفاق می‌افتند. سرانجام، چهارمین مؤلفه سرمایه روانشناختی، یعنی تاب‌آوری نیز به مقابله مثبت و توانایی عقب‌نشینی یا خیز برداشتن به سمت جلو در مواقعی که سختی‌ها و مشکلات فرد را احاطه کرده‌اند، مربوط می‌شود (گروگنز و هربرت<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). چهار مؤلفه سرمایه روانشناختی، یعنی خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری قابلیت تغییر بالایی داشته و هر کسی در صورت برخورداری از شرایط روانی و موقعیتی مناسب می‌تواند به روش‌های مختلف زمینه تقویت آن‌ها را فراهم سازد (لوتانز، نورمن و آوولیو، ۲۰۰۸).

یکی دیگر از عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی<sup>۴</sup> است. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای آگاهانه است که تحت نظام رسمی پاداش‌دهی قرار نمی‌گیرد، اما بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت بسیاری دارد (دوآرته<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵). رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای سودمند و فرانقشی هستند که گویای این واقعیت است که وجود چنین رفتارهایی در سازمان‌های دولتی و خصوصی آثار مثبت قابل توجهی دارد.

- 
1. Sweetman & Harms
  2. AVolio
  3. Görgens-Ekermans & Herbert
  4. Organizational Citizenship Behavior
  5. Duarte

رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری بوده و به-طور مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش، سازماندهی شده و در نهایت کارآیی و اثربخشی سازمان را ارتقاء می‌دهد (ارگان<sup>۱</sup>، ۱۹۸۳) به نقل از خلقی فرد، صالحی و فانی، ۱۳۹۳). می‌توان گفت معتبرترین تقسیم‌بندی درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان (۱۹۹۸) ارائه شده که در پژوهش‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد و عبارتند از: نوع دوستی<sup>۲</sup> (رفتاری داوطلبانه است که هدف اصلی آن کمک به افراد دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظایف یا روابط سازمانی است مثل کمک داوطلبانه به کارکنان جدید یا کم تجربه و کمک به کارکنانی که احیانا مشغولیت زیاد یا غیبت داشته‌اند).<sup>۳</sup> وظیفه‌شناسی (رفتاری داوطلبانه در جهت کمک به سازمان است که در آن کارکنان از حداقل الزامات مورد نیاز وظایفشان فراتر می‌روند مثل انجام رفتارهای داوطلبانه در کنار وظایف اصلی، حفظ قوانین سازمانی و عدم اتلاف زمان کاری). جوانمردی<sup>۴</sup> (تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که دارای کمترین ویژگی‌های ایده‌آل مورد نظر آن‌ها می‌باشد بدون آن که شکایتی انجام دهند). تواضع<sup>۵</sup> (شامل فعالیت‌هایی است که به جلوگیری از ایجاد مشکلات مرتبط کاری که ممکن است با دیگران صورت بگیرد، کمک می‌کند). فضیلت شهروندی<sup>۶</sup> (انعکاس‌دهنده رفتارهایی است که نشانگر مشارکت مسئولانه فرد در امور شرکت و ارزش قائل بودن او برای سازمان است). مطالعات میدانی نشان می‌دهند که رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی مدارس را افزایش می‌دهد؛ زیرا منابع را برای دستیابی به اهداف مولد آزاد می‌سازد، به هماهنگی فعالیت‌ها در سازمان کمک می‌کند و معلمان را به سازگاری بیشتر با تغییرات محیطی قادر می‌سازد (سامچ و رون، ۲۰۰۷). از آنجایی که رفتار شهروندی سازمانی به صورت دلخواه و

- 
1. Organ
  2. Altruism
  3. Loyalty
  4. Sportsmanship
  5. Humility
  6. Virtuous citizenship
  7. Somech & Ron

داوطلبانه رخ می‌دهد و بر کارایی افراد در سازمان نقش دارد بنابراین مطالعه و بررسی این گونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است، بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد (هویدا، شول و عارف نژاد، ۱۳۹۳). رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری مدیریتی و روحیه‌ی کارکنان را بهبود می‌بخشد و نیاز به گسترش منابع کمیاب را کاهش می‌دهد و تأثیر خاصی بر روی اثربخشی سازمان دارد (بلبلی، بهرامی، منتظرالفرج و دهقانی تفتی، ۱۳۹۳). از منظر کاتز و کان<sup>۱</sup> (۱۹۶۶) هر سازمانی که مشارکت در آن محدود است و کارکنان آن در همه حال صرفاً به انجام رفتارهای درون‌نقشی و از پیش تدوین شده خود مشغول‌اند، محکوم به شکست است. اگر چه وجود این رفتارها در تمام سازمان‌ها مطلوب است؟؛ اما اهمیت آن در مدارس و برای معلمان بیشتر احساس می‌شود (زین‌آبادی، ۱۳۹۰). در سال‌های اخیر سازه‌ی رفتار شهروندی سازمانی در ادبیات مدیریت و آموزش و پرورش توجه بسیاری را به خود جلب کرده است. توجه به این مبحث در آموزش و پرورش و علاقه به آن موضوع ریشه در این واقعیت دارد که رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی مدارس را به‌ویژه در زمینه‌ی پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان بهبود می‌بخشد. در محیط‌های آموزشی اثربخش، مدرسه معمولاً برحسب عملکرد دانش‌آموزان در آزمون‌های پیشرفت تحصیلی ارزیابی می‌شود (کریمی، ۱۳۹۲).

در راستای پیشینه‌ی پژوهشی رابطه‌ی بین فرسودگی شغلی و سرمایه روانشناختی به پژوهش‌های (لئون پرز، آنتینو و لئون رویو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶؛ هانسن، بویتندهچ و کاننگنی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵؛ لی، کان و لیو<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵؛ ناظم و ارشد، ۲۰۱۴؛ پنگ و همکاران، ۲۰۱۳؛ رحیم‌نیا و امانی، ۱۳۹۳؛ علیپور، صفاری‌نیا، صرامی‌فروشان، آقا علیخانی و آخوندی، ۱۳۹۲) می‌توان اشاره کرد. همچنین نتایج پژوهش (شکیل اسلم، احمد و انور، ۲۰۱۲؛ صالحی و قلتاش، ۲۰۱۱؛ لامبرت<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰؛ صادقی، حسین‌زاده و محمدداودی، ۱۳۹۴؛ آقایی، آقایی و آقایی، ۱۳۹۲؛

- 
1. Katz & Kahn
  2. Leon-Perez I, Antino & Leon-Rubio
  3. Hansen, Buitendach & Kanengoni
  4. Li, Kan & Liu
  5. Lambert

عموزاد خلیلی و آب‌برین، ۱۳۹۱) نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد. نتایج پژوهش (پاردهان، کساری ینا و باتاچاریا، ۲۰۱۶؛ لادر و کورا، ۲۰۱۵؛ قدیر و جفری، ۲۰۱۴؛ اصفهانی و نجف‌آبادی، ۱۳۹۳؛ گلستانه، ۱۳۹۲) حاکی از آن بود که بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. نتایج پژوهش حدادیان و محمدزاده (۱۳۹۳) نشان داد بین سرمایه روانشناختی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت معنی‌داری وجود دارد.

در آموزش و پرورش استثنایی، معلمی شغلی تخصصی و با مسئولیت‌های دشوار به شمار می‌آید. عواملی مانند نیازهای متعدد دانش‌آموزان، تفاوت‌های فردی و محدودیت‌های روانشناختی و فیزیولوژیکی آنان، لزوم پاسخگویی به والدین و مریدان و تغییرهای سریع عقاید و انتظارات در مورد نقش معلمی آموزش را بسیار پیچیده و مشکل ساخته است. لذا معلمان آموزش و پرورش استثنایی دارای شرایط کاری پرفشاری هستند و فرسودگی بیشتری را تجربه می‌کنند (بیلنگسلی، ۲۰۰۵). در همین راستا مایلز، اورمزی و سیمپسون<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش خود گزارش دادند معلمان معلمان مدارس آموزش ویژه درگیر مشکلات بسیاری هستند. همچنین پژوهش‌ها نشان داده معلمان مدارس نسبت به بقیه مشاغل سطوح بالای استرس بیشتری را تجربه می‌کنند (فاینلی جونز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷ و کاوس، ریوس سیدل و سویلا دیدو<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). بنابراین از آنجا که فرسودگی شغلی اثرات مخربی روی سلامت جسمی و روانی معلمان دارد و از طرفی می‌تواند باعث افت کیفیت کار آنان شود و با توجه به اهمیت و نقش معلمان مدارس استثنایی در پرورش نیروی جسمانی و روانی و تقویت روحیه‌ی سالم در دانش‌آموزان با نیازهای ویژه، موضوع این پژوهش از این جهت مورد توجه قرار می‌گیرد که با سنجش میزان سرمایه‌ی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی شغلی و بررسی آن در بین معلمان در پی یافتن نتایج مفید

1. Pradhan, Kesari jena & Bhattacharya
2. Lather & Kaur
3. Myles Ormsbee & Simpson
4. Finaly-Jones
5. Covess, Rios-Seidel & Sevilla- Dedieu,



و ارزشمند بوده تا از آن طریق کیفیت کار و سطح آموزش معلمان این مدارس را ارتقاء بخشیده و با ارائه‌ی راهکارهای صحیح در مورد نحوه برخورد مناسب با معلمان باعث افزایش بهره‌وری و کارایی آن‌ها شود و برای پیشگیری از فرسودگی شغلی معلمان اقدامات عملی صورت گیرد. اگر چه پژوهش‌های بسیاری در خصوص موضوع فرسودگی شغلی انجام شده است، از طرفی پژوهش درباره مشکلات شغلی از جمله فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی مدارس استثنایی کمتر مورد توجه پژوهشگران بوده است. با توجه به موارد فوق پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه‌ی سرمایه‌ی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی مدارس استثنایی انجام شد.

## روش

پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه‌ی آماری شامل کلیه معلمان مدارس استثنایی مقطع ابتدایی شهر کرمانشاه در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ بودند. طبق آمار به دست آمده از آموزش و پرورش استثنایی شهر کرمانشاه تعداد کل این معلمان ۱۰۸ نفر بود. به علت کوچک بودن جامعه و رفع خطای نمونه‌گیری، تمامی این افراد به عنوان شرکت‌کنندگان پژوهش انتخاب شدند. ملاک‌های ورود به پژوهش معلم دانش‌آموزان استثنایی، حضور در مدارس استثنایی و معلم مقطع ابتدایی. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌ی سرمایه روانشناختی، رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی استفاده شد که توضیح هر کدام در ادامه آورده می‌شود.

**پرسشنامه‌ی سرمایه‌ی روانشناختی:** پرسشنامه سرمایه روانشناختی توسط لوتانز در سال (۲۰۰۷) طراحی شده و شامل ۲۴ سؤال و ۴ خرده‌مقیاس خودکارآمدی، امیدواری، خوش-بینی و تاب‌آوری است. هر خرده‌مقیاس شامل ۶ گویه است و آزمودنی به هر گویه در مقیاس ۶ درجه‌ای پاسخ می‌دهد. برای به دست آوردن نمره سرمایه روانشناختی، ابتدا نمره هر خرده‌مقیاس به صورت جداگانه به دست آمده، سپس مجموع آن‌ها به عنوان نمره کل سرمایه روانشناختی محسوب می‌شود. نساج (۱۳۹۳) در پژوهشی پس از اجرای تحلیل عاملی اکتشافی به شیوه واریماکس که به منظور مستند کردن روایی سازه این پرسشنامه

انجام داده، آلفای کرونباخ خودکارآمدی، خوشبینی، امیدواری و تاب‌آوری را به ترتیب برابر با ۰/۷۴، ۰/۶، ۰/۷۴ و ۰/۶ گزارش کرده است. ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه معادل ۰/۸۲ محاسبه شد که ضریب پایایی خودکارآمدی، امید، تاب‌آوری و خوشبینی به ترتیب برابر ۰/۷۵، ۰/۷۲، ۰/۷۹ و ۰/۸۰ است که پایایی آن‌ها را تایید می‌کند. پایایی این پرسشنامه در پژوهش نصرت‌آباد، خیرالدین و خسرو شاهی (۱۳۹۰) براساس آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آمد. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ برای خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری و خوشبینی به ترتیب ۰/۷۷، ۰/۸۲، ۰/۵۱، ۰/۴۶ به دست آمد.

**پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی:** پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی به وسیله پودساکف (۱۹۹۰) تهیه شد و برای اولین بار به وسیله نعیمی و شکرکن (۲۰۰۰) ترجمه و مورد استفاده قرار گرفته است. این ابزار شامل ۲۴ ماده است و پنج حیطه نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، تواضع و فضیلت شهروندی مربوط به رفتار شهروندی کارکنان را می‌سنجد. مقیاس این پرسشنامه از نوع لیکرت است که نمره‌گذاری از ۱ تا ۵ در نظر گرفته شده است. نظر به این که پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی توسط پودساکف (۱۹۹۰) بر مبنای چارچوب نظری متقن از جمله اورگان (۱۹۸۸) تنظیم شده و از روایی محتوایی لازم برخوردار است. پایایی این آزمون در پژوهش موسی‌خانی، الوانی، میرزایی و محمدی (۱۳۹۱) ۰/۸۵ به دست آمده است. در پژوهش موسوی، طالب‌زاده نوبریان و شمس مورکانی (۱۳۹۰) ضریب آلفای کرونباخ برای نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، بردباری، احترام، آداب اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کل به ترتیب ۰/۸۶، ۰/۷۷، ۰/۴۶، ۰/۸۵، ۰/۹۱، ۰/۸۷ بدست آمد. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ برای نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، تواضع، فضیلت شهروندی و رفتار شهروندی سازمانی کل به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۴۵، ۰/۶۱، ۰/۵۳، ۰/۵۷، ۰/۶۶ بدست آمد.

**فرسودگی شغلی:** جهت ارزیابی فرسودگی شغلی از پرسشنامه‌ی استاندارد فرسودگی شغلی ماسلاچ (۱۹۸۵) استفاده شد. این پرسشنامه از رایج‌ترین ابزارهای اندازه‌گیری فرسودگی

شغلی است. این ابزار از ۲۲ گزاره تشکیل شده است که سه جنبه خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس فقدان کارآمدی را می‌سنجد. نمره گذاری به روش لیکرت است در بعد خستگی هیجانی نمره‌های ۲۱ تا ۳۰ و بالاتر شدید، ۱۱ تا ۲۰ متوسط و کمتر از ۱۰ خفیف؛ در مسخ شخصیت نمره‌های ۲۰ تا ۲۵ شدید، ۱۶ تا ۱۹ متوسط و کمتر از ۱۵ خفیف و در بعد کارآمدی شخصی کمتر از ۱۳ پایین، ۱۴ تا ۲۶ متوسط و بیشتر از ۲۷ سطح کارآمدی بالا را نشان می‌دهد در مجموع نمره ۲۵ و بالاتر نشان‌دهنده وجود فرسودگی شغلی است. در این پرسشنامه مجموع نمره‌های مربوط به هر زیر مقیاس جداگانه محاسبه می‌شود. عابدی، شفیق آبادی، احمدی و سلیمی‌زاده (۱۳۸۲) روایی این پرسشنامه را به شیوه روایی همگرا و از طریق همبستگی نمرات این پرسشنامه با پرسشنامه فرسودگی شغلی گلدارد محاسبه نمودند که ضریب همبستگی بین این دو پرسشنامه ۰/۵۹ در سطح ۰/۰۰۱ <math>P</math> معنی‌دار بود. در پژوهش مهرابی‌زاده هنرمند، آتش‌افروز، شهنی ییلاق و رضایی (۱۳۹۲) ضریب روایی (روایی ملاکی) پرسشنامه فرسودگی شغلی از طریق همبسته کردن مجموع نمرات این آزمون با نمره مربوط به یک سؤال کلی در مورد میزان فرسودگی شغلی (سؤال ملاک) محاسبه شده است که مقدار آن ۰/۶۵ در سطح آلفای کرونباخ ۰/۰۰۱ <math>P</math> معنی‌دار بود. پایایی کل پرسشنامه نیز بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۹۱ بوده است. اعتبار و پایایی علمی پرسشنامه فرسودگی شغلی برای اولین بار در ایران توسط فیلیان (۱۳۸۱) تایید شد و ضریب بازآزمایی آن را ۰/۷۸ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ برای خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کفایت شخصی به ترتیب ۰/۸۵، ۰/۸۰، ۰/۸۵ به دست آمد.

برای جمع‌آوری داده‌ها پس از گرفتن مجوز از سازمان آموزش و پرورش شهر کرمانشاه، پژوهشگر به مرکز آموزش و پرورش کودکان استثنایی معرفی شد و سپس هماهنگی‌های لازم برای حضور پژوهشگر در مدارس استثنایی انجام گرفت. در نهایت با مراجعه به مدارس استثنایی و به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی قبل از اجرای پرسشنامه‌ها توضیحاتی در مورد آن‌ها داده شد و به آن‌ها در خصوص این که نتایج هر چه باشد بر وضعیت شما تاثیری نخواهد داشت و به کلیه شرکت‌کنندگان اطمینان خاطر داده شد.

اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد) و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره به روش گام به گام) با استفاده از نرم افزار SPSS ویرایش ۲۰ تحلیل شدند.

## نتایج

اطلاعات جمعیت‌شناختی و توصیفی نمونه بدین صورت بود که ۸۱ درصد نمونه را معلمان زن و بقیه را معلمان مرد تشکیل می‌داد. تحصیلات آن‌ها به ترتیب درصد کاردانی (۱۵/۸)؛ کارشناسی (۷۱/۶)؛ کارشناسی ارشد (۱۰/۵) و دکترا (۲/۱) بود. وضعیت سنی نمونه‌ی زن در پژوهش با میانگین سنی ۳۸/۲۱ و انحراف استاندارد ۴/۹۹ است و نمونه‌ی مرد با میانگین سنی ۳۵ و انحراف استاندارد ۷/۳۵ بودند. همچنین میانگین سابقه‌ی کاری آن‌ها ۱۶/۲ سال بود.

برای استفاده از شاخص‌های آماری پارامتریک، باید داده‌ها دارای توزیع طبیعی باشند. برای تعیین توزیع جامعه از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد. در آزمون انجام شده سطح  $p > ۰/۰۵$  بود که نتایج حاکی از طبیعی بودن توزیع بود. علاوه بر طبیعی بودن توزیع داده‌ها جهت استفاده از تحلیل رگرسیون باید بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک رابطه خطی وجود داشته باشد. متغیر ملاک براساس مقیاس فاصله‌ای و متغیرهای پیش‌بین براساس مقیاس فاصله‌ای اندازه‌گیری شده باشد که این پیش شرط نیز برقرار بود. با توجه به فراهم بودن این پیش شرط‌ها از تحلیل رگرسیون استفاده شد.

در جدول ۱، آماره‌های توصیفی متغیرهای مورد پژوهش آورده شده است.

جدول ۱. میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد
سرمایه روانشناختی		
خودکارآمدی	۲۷/۰۴	۵/۱۹
امیدواری	۲۷/۷۴	۴/۹۹
تاب آوری	۲۶/۳۳	۴/۰۸
خوش بینی	۲۵/۰۰	۲/۹۷
رفتار شهروندی سازمانی		
نوع دوستی	۱۸/۹۳	۳/۰۳
وظیفه شناسی	۱۶/۳۴	۲/۳۸
جوانمردی	۱۰/۳۶	۲/۸۵
تواضع	۱۹/۵۵	۳/۰۷
فضیلت شهروندی	۱۲/۳۲	۲/۵۶
فروودگی شغلی		
خستگی هیجانی (۱)	۳۷/۹۰	۱۰/۱۸
مسخ شخصیت (۲)	۲۶/۲۱	۴/۷۶
کفایت شخصی (۳)	۳۳/۷۵	۷/۸۹

جدول ۱ نشان می‌دهد که میانگین نمره‌های خرده مقیاس‌های خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری به ترتیب ۲۷/۰۴، ۲۷/۷۴، ۲۶/۳۳، ۲۵ است. میانگین نمره‌های خرده مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی (نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، تواضع و فضیلت شهروندی) به ترتیب ۱۸/۹۳، ۱۶/۳۴، ۱۰/۳۶، ۱۹/۵۵، ۱۲/۳۲ و میانگین نمره‌های خرده‌مقیاس‌های فروودگی شغلی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کفایت شخصی) ۳۷/۹۰، ۲۶/۲۱، ۳۳/۷۵ است.

در جدول ۲ ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش آمده است.

جدول ۲. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
خودکارآمدی	-	۰/۶۰***	۰/۵۰***	۰/۳۴***	۰/۱۹	۰/۳۱***	-۰/۱۲*	۰/۲۰*	۰/۳۴***	۰/۲۱*	۰/۳۶***	۰/۳۸**
امیدواری	۰/۵۹***	-	۰/۶۳***	۰/۵۰***	۰/۴۴***	۰/۵۶***	-۰/۰۳***	۰/۴۴***	۰/۴۳***	۰/۳۳***	۰/۴۹***	۰/۵۷***
تاب آوری	۰/۵۰***	۰/۶۳***	-	۰/۵۴***	۰/۴۵***	۰/۳۶***	-۰/۱۴*	۰/۴۰**	۰/۳۳***	۰/۳۳***	۰/۴۹***	۰/۵۷***
خوش بینی	۰/۳۴***	۰/۵۰***	۰/۵۴***	-	۰/۱۵	۰/۲۴**	-۰/۱۲*	۰/۱۹	۰/۲۹**	۰/۲۱*	۰/۳۶***	۰/۳۶***
نوع دوستی	۰/۱۹	۰/۴۴***	۰/۴۵***	۰/۱۴	-	۰/۲۸**	-۰/۲۰*	۰/۴۹**	۰/۳۵***	۰/۱۳	۰/۳۱**	۰/۴۷***
وظیفه شناسی	۰/۳۱**	۰/۵۶***	۰/۳۶**	۰/۲۴*	۰/۲۸**	-	۰/۱۲	۰/۲۵*	۰/۳۱**	۰/۱۳	۰/۳۱**	۰/۳۳**
جوانمردی	-۰/۱۲*	-۰/۰۳***	-۰/۲۴**	-۰/۲۰*	-۰/۲۰*	۰/۰۲	-	-۰/۲۴**	-۰/۱۹	-۰/۴۵**	-۰/۳۹**	-۰/۴۷**
تواضع	۰/۲۰*	۰/۴۴***	۰/۴۰**	۰/۱۹	۰/۴۹**	۰/۲۵*	-۰/۲۴**	-	۰/۲۶*	۰/۲۱*	۰/۴۴***	۰/۵۷***
فصلیت شهروندی	۰/۲۰*	۰/۴۴***	۰/۴۰**	۰/۱۹	۰/۳۴***	۰/۳۱**	-۰/۱۹	۰/۲۶*	-	۰/۱۸	۰/۳۳**	۰/۲۷**
خستگی هیجانی	۰/۲۱*	۰/۳۳***	۰/۳۴***	۰/۲۱*	۰/۱۳	۰/۰۳	-۰/۴۵**	۰/۲۱*	۰/۱۸	-	۰/۴۸**	۰/۴۵**
شخصیت مسخ	۰/۳۶***	۰/۴۹**	۰/۴۹**	۰/۳۶***	۰/۳۱**	۰/۳۱**	-۰/۳۹**	۰/۴۴***	۰/۲۳*	۰/۴۸**	-	۰/۵۳**
شخصی کفایت	۰/۳۸**	۰/۵۷***	۰/۵۷***	۰/۵۷***	۰/۳۶***	۰/۴۷**	-۰/۴۷**	۰/۵۷***	۰/۲۷**	۰/۴۵**	۰/۲۷**	-

\*\*P<0/01 \* p<0/05

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود بین ابعاد سرمایه روانشناختی (خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی) با مسخ شخصیت و کفایت شخصی در سطح ( $P < 0/01$ ) و خودکارآمدی و خوش‌بینی با خستگی هیجانی در سطح ( $P < 0/01$ ) و امیدواری و تاب‌آوری با خستگی هیجانی در سطح ( $P < 0/05$ ) رابطه‌ی مثبت معناداری وجود دارد. بین خرده‌مقیاس‌های (نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی و فضیلت شهروندی) با خستگی هیجانی رابطه معناداری مشاهده نشد؛ اما بین تواضع با خستگی هیجانی رابطه‌ی مثبت معناداری به دست آمد ( $P < 0/05$ ). بین خرده‌مقیاس‌های (نوع-دوستی، وظیفه‌شناسی، تواضع و فضیلت شهروندی سازمانی) با مسخ شخصیت و کفایت شخصی رابطه مثبت معناداری وجود دارد ( $P < 0/01$ ). همچنین بین جوانمردی با خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کفایت شخصی رابطه منفی معناداری به دست آمد ( $P < 0/01$ ). به منظور پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی از تحلیل رگرسیون چندمتغیره با روش گام به گام استفاده شد.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام خستگی هیجانی بر اساس

سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی

مدل	SS	MS	F	sig	R	R <sup>2</sup>
رگرسیون	۲۰۵۱/۵۸	۲۰۵۱/۵۸	۲۴/۷۸	۰/۰۰۱	۰/۴۶	۰/۲۱
باقیمانده	۷۶۹۷/۵۸	۸۲/۷۷				
کل	۹۷۴۹/۱۶					
رگرسیون	۲۶۳۲/۳۸۷	۱۳۱۶/۱۹۴	۱۷/۰۱۵	۰/۰۰۱	۰/۵۲	۰/۲۷
باقیمانده	۷۱۱۶/۷۷۵	۷۷/۳۵۶				
کل	۹۷۴۹/۱۶۲					

مدل ۱ مشخص می‌کند که ۲۱ درصد از واریانس مشاهده شده خستگی هیجانی از طریق مؤلفه‌ی جوانمردی تبیین می‌شود ( $R = 0/46$  و  $R^2 = 0/21$ ). در مدل ۲ با اضافه شدن مؤلفه‌ی تاب‌آوری به‌عنوان متغیر پیش‌بینی دوم موجب افزایش ۶ درصد به تبیین واریانس

خستگی هیجانی می شود که مقدار این افزایش از لحاظ آماری معنی دار است ( $R = 0/52$ ) و ( $R^2 = 0/27$ ). متغیرهای دیگر وارد معادله نشدند.

جدول ۴: ضرایب رگرسیون متغیرهای پیش‌بینی کننده در تحلیل رگرسیون خستگی هیجانی

مدل	B	خطای معیار	ضریب استاندارد	T	Sig
		SE	Beta		
مقدار ثابت	۵۴/۸۵	۳/۵۳	-	۱۵/۵۴	۰/۰۰۱
۱ جوانمردی	-۱/۶۳	۰/۳۳	-۰/۴۶	-۴/۹۷	۰/۰۰۱
مقدار ثابت	۳۶/۰۴	۷/۶۶	-	۴/۷۰	۰/۰۰۱
۲ جوانمردی	-۱/۴۱	۰/۳۳	-۰/۳۹	-۴/۳۲	
تاب‌آوری	۰/۶۲	۰/۲۲	۰/۲۵	۲/۷۴	۰/۰۰۷

وزن‌های بتا در ستون ضرایب بتای استاندارد شده برای ارزیابی سهم هر یک از متغیرها در معادله رگرسیون بکار می‌رود. این ضرایب به ما می‌گوید که با تغییر یک واحد در متغیر پیش‌بین چند واحد تغییر در متغیر ملاک رخ می‌دهد. بر این اساس با تغییر یک واحد در مؤلفه‌ی جوانمردی، ۳۹ درصد تغییر در خستگی هیجانی اتفاق می‌افتد و با یک واحد تغییر در مؤلفه‌ی تاب‌آوری، ۲۵ درصد تغییر در خستگی هیجانی رخ می‌دهد. بنابراین معادله پیش‌بین خستگی هیجانی براساس متغیرهای پیش‌بینی کننده براساس ضرایب ستون B به صورت زیر است.

$$0/62 - (تاب‌آوری) - (جوانمردی) - 1/41 - 36/04 = \text{خستگی هیجانی}$$

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام مسخ شخصیت بر اساس

سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی

مدل	SS	MS	F	sig	R	R <sup>2</sup>
رگرسیون	۶۱۵/۶۹	۶۱۵/۶۹	۳۷/۶۷	۰/۰۰۱	۰/۵۳	۰/۲۸
۱ باقیمانده	۱۵۱۹/۹۴	۱۶/۳۴				
کل	۲۱۳۵/۶۳					
رگرسیون	۷۴۸/۵۲	۳۷۴/۲۶	۲۴/۸۲	۰/۰۰۱	۰/۵۹	۰/۳۵
۲ باقیمانده	۱۳۸۷/۱۱	۱۵/۰۷				



					۲۱۳۵/۶۳	کل
۰/۳۹	۰/۶۳	۰/۰۰۱	۲۰/۰۱	۲۸۳/۰۲	۸۴۹/۰۶	رگرسیون
				۱۴/۱۳	۱۲۸۶/۵۷	باقیمانده
					۲۱۳۵/۶۳	کل

مدل ۱ مشخص می‌کند که ۲۸ درصد از واریانس مشاهده شده مسخ شخصیت از طریق سرمایه روانشناختی کل تبیین می‌شود ( $R = 0/53$  و  $R^2 = 0/28$ ). در مدل ۲ با اضافه شدن مؤلفه‌ی تواضع به‌عنوان متغیر پیش‌بینی دوم موجب افزایش ۷ درصد به تبیین واریانس مسخ شخصیت می‌شود که مقدار این افزایش از لحاظ آماری معنی‌دار است ( $R = 0/59$  و  $R^2 = 0/35$ ). همچنین در مدل ۳ با اضافه شدن مؤلفه‌ی جوانمردی به‌عنوان متغیر پیش‌بینی سوم موجب افزایش ۴ درصد به تبیین واریانس مسخ شخصیت می‌شود که مقدار این افزایش از لحاظ آماری معنی‌دار است ( $R = 0/63$  و  $R^2 = 0/39$ ). متغیرهای دیگر وارد معادله نشدند.

جدول ۶. ضرایب رگرسیون متغیرهای پیش‌بینی کننده در تحلیل رگرسیون مسخ شخصیت

مدل	B	خطای معیار SE	ضریب استاندارد Beta	T	Sig
	۶/۷۳	۳/۲۰	-	۲/۱۰	۰/۰۳
۱	۰/۱۸	۰/۰۳	۰/۵۳	۶/۱۳	۰/۰۰۱
	۲/۳۹	۳/۴۰	-	۰/۷۰	۰/۴۸
۲	۰/۱۴	۰/۰۳	۰/۴۳	۴/۷۰	۰/۰۰۱
	۰/۴۲	۰/۱۴	۰/۲۷	۲/۹۶	۰/۰۰۴
	۹/۳۸	۴/۲۱	-	۲/۲۲	۰/۰۲
	۰/۱۲	۰/۰۳	۰/۳۷	۴/۱۰	۰/۰۰۱
	۰/۳۷	۰/۱۳	۰/۲۴	۲/۶۷	۰/۰۰۹
	-۰/۳۸	۰/۱۴	-۰/۲۳	-۲/۶۶	۰/۰۰۹

وزن‌های بتا در ستون ضرایب بتای استاندارد شده برای ارزیابی سهم هر یک از متغیرها در معادله رگرسیون بکار می‌رود. این ضرایب به ما می‌گوید که با تغییر یک واحد در متغیر پیش‌بین چند واحد تغییر در متغیر ملاک رخ می‌دهد. بر این اساس با تغییر یک واحد در

متغیر سرمایه روانشناختی کل، ۳۷ درصد تغییر در مسخ شخصیت اتفاق می‌افتد و با یک واحد تغییر در مؤلفه‌ی تواضع، ۲۴ درصد تغییر در مسخ شخصیت رخ می‌دهد. همچنین با یک واحد تغییر در مؤلفه‌ی جوانمردی، ۲۳ درصد تغییر در مسخ شخصیت رخ می‌دهد. بنابراین معادله پیش‌بین مسخ شخصیت براساس متغیرهای پیش‌بینی کننده براساس ضرایب ستون B به صورت زیر است.

۰/۳۸ - (جوانمردی) ۰/۳۷ (تواضع) (سرمایه روانشناختی کل) ۰/۱۲ = ۹/۳۸ مسخ

شخصیت

جدول ۷. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام کفایت شخصی براساس

سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی

مدل	SS	MS	F	sig	R	R <sup>2</sup>
رگرسیون	۲۰۵۵/۷۶	۲۰۵۵/۷۶	۵۰/۳۶	۰/۰۰۱	۰/۵۹	۰/۳۵
باقیمانده	۳۷۹۶/۲۳	۴۰/۸۲				
کل	۵۸۵۱/۹۹					
رگرسیون	۲۸۷۰/۷۳	۱۴۳۵/۳۶	۴۴/۲۹	۰/۰۰۱	۰/۷۰	۰/۴۹
باقیمانده	۲۹۸۱/۲۶					
کل	۵۸۵۱/۹۹					
رگرسیون	۳۲۶۲/۱۰	۱۰۸۷/۳۶	۳۸/۲۰	۰/۰۰۱	۰/۷۴	۰/۵۵
باقیمانده	۲۵۸۹/۸۸	۲۸/۴۶				
کل	۵۸۵۱/۹۹					

مدل ۱ مشخص می‌کند که ۳۵ درصد از واریانس مشاهده شده کفایت شخصی از طریق سرمایه روانشناختی کل تبیین می‌شود ( $R = ۰/۵۹$  و  $R^2 = ۰/۳۵$ ). در مدل ۲ با اضافه شدن مؤلفه‌ی تواضع به‌عنوان متغیر پیش‌بینی دوم موجب افزایش ۱۴ درصد به تبیین واریانس کفایت شخصی می‌شود که مقدار این افزایش از لحاظ آماری معنی‌دار است ( $R = ۰/۷۰$  و  $R^2 = ۰/۴۹$ ). همچنین اضافه شدن مؤلفه‌ی جوانمردی به‌عنوان متغیر پیش‌بینی سوم موجب افزایش ۶ درصد به تبیین واریانس کفایت شخصی می‌شود که مقدار این

افزایش از لحاظ آماری معنی دار است ( $R = 0/74$  و  $R^2 = 0/55$ ). متغیرهای دیگر وارد معادله نشدند.

جدول ۸. ضرایب رگرسیون متغیرهای پیش‌بینی کننده در تحلیل رگرسیون کفایت شخصی

مدل	B	خطای معیار SE	ضریب استاندارد Beta	T	Sig
مقدار ثابت	-۱/۸۳	۵/۰۵	-	-۰/۳۶	۰/۷۱
۱ سرمایه روانشناختی کل	۰/۳۳	۰/۰۴	۰/۵۹	۷/۰۹	۰/۰۰۱
مقدار ثابت	-۱۲/۵۹	۴/۹۹	-	-۲/۵۲	۰/۰۱
۲ سرمایه روانشناختی کل	۰/۲۴	۰/۰۴	۰/۴۳	۵/۳۴	۰/۰۰۱
تواضع	۱/۰۴	۰/۲۰	۰/۴۰	۵/۰۱	۰/۰۰۱
مقدار ثابت	۱/۲۰	۵/۹۷	-	۰/۲۰	۰/۸۴
۳ سرمایه روانشناختی کل	۰/۲۰	۰/۰۴	۰/۳۶	۴/۶۸	۰/۰۰۱
تواضع	۰/۹۴	۰/۱۹	۰/۳۶	۴/۷۹	۰/۰۰۱
جوانمردی	-۰/۷۵	۰/۲۰	-۰/۲۷	-۳/۷۰	۰/۰۰۱

وزن‌های بتا در ستون ضرایب بتای استاندارد شده برای ارزیابی سهم هر یک از متغیرها در معادله رگرسیون به کار می‌رود. این ضرایب به ما می‌گوید که با تغییر یک واحد در متغیر پیش‌بین چند واحد تغییر در متغیر ملاک رخ می‌دهد. بر این اساس با تغییر یک واحد در متغیر سرمایه روانشناختی کل، ۳۶ درصد تغییر در کفایت شخصی اتفاق می‌افتد و با یک واحد تغییر در مؤلفه‌ی تواضع، ۳۶ درصد تغییر در کفایت شخصی رخ می‌دهد. همچنین با یک واحد تغییر در مؤلفه‌ی جوانمردی، ۲۷ درصد تغییر در کفایت شخصی رخ می‌دهد. بنابراین معادله پیش‌بین کفایت شخصی براساس متغیرهای پیش‌بینی کننده براساس ضرایب ستون B به صورت زیر است.

$0/75 - (0/94 \text{ (تواضع)}) (0/74 \text{ (سرمایه روانشناختی کل)}) + 0/20 =$  کفایت

شخصی

## بحث

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش سرمایه‌ی روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی انجام شد. نتایج نشان داد بین سرمایه روان شناختی، مولفه‌های تواضع و جوانمردی با مسخ شخصیت رابطه معنادار وجود دارد. بدین معنی که هر چه قدر رفتار شهروندی سازمانی معلمان افزایش یابد فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد. این یافته با نتیجه پژوهش عموزاده خلیلی و آب برین (۱۳۹۱) همسو است. در تبیین این یافته می‌توان عنوان کرد که معلمان مدارس استثنایی با توجه سرو کار داشتن با دانش آموزان با نیازهای ویژه خود را موظف در کمک به آنان می‌دانند و از طریق کمک و نوع‌دوستی به زندگی خود غنا و معنی تازه می‌بخشند. در همین راستا خوشدل (۱۳۹۰) بر اساس نظریه فرانکل عنوان می‌دارد افرادی که فراروندگی دارند به زندگی‌شان معنی و مفهوم می‌دهد و تحمل هر رنج و شرایطی برایشان آسان می‌شود. به عبارت دیگر آنان به رنج هایشان معنی می‌بخشند و از رهگذر این معنا احساس کارآمدی و مسولیت پذیری خود را در جهت هدف والای انسانی ارتقا می‌دهند.

بین سرمایه روانشناختی، تواضع و جوانمردی با کفایت شخصی نیز رابطه مثبت معنی‌دار به دست آمد. این یافته با نتایج پژوهش حدادیان و محمودزاده (۱۳۹۳) همسو و با پژوهش‌های دیگر از جمله (لئون پرز و همکاران، ۲۰۱۶؛ هانسن و همکاران، ۲۰۱۵؛ لی، کان و لیو، ۲۰۱۵؛ ناظم و ارشد، ۲۰۱۴؛ پنگ و همکاران، ۲۰۱۳؛ رحیم‌نیا و امانی، ۱۳۹۳؛ علیپور و همکاران، ۱۳۹۲) ناهمسو است. در خصوص تبیین این ناهمسویی و نتایج متناقض پیشینه می‌توان گفت که سرمایه روان شناختی لازمه کار معلمان مدارس استثنایی است و ماهیت کار معلمان استثنایی با مشاغل دیگر متفاوت است. در کل مشاغلی که در حوزه حرفه‌های یاورانه قرار می‌گیرند در معرض فرسودگی شغلی بیشتری هستند. یافته‌های پژوهشی‌های قبلی همچون مهرابی زاده و همکاران (۱۳۹۲) نشان می‌دهد معلمان مدارس استثنایی در مقایسه با معلمان مدارس عادی از لحاظ سلامت عمومی و فرسودگی شغلی در تمام ابعاد در وضعیت نامطلوب‌تری قرار دارند. این افراد به دلیل شرایط کار خاص نیازمند

ارتقا خصایصی همچون جوانمردی و تواضع هستند تا با کفایت بالاتری به انجام وظایف و حل مشکلات پردازند. در تایید این مدعا گروگنز و هربرت (۲۰۱۳) سرمایه روانشناختی را شامل توانایی خود در فایق آمدن مشکلات می‌دانند.

یافته دیگر پژوهش آن بود که بین خرده مقیاس‌های نوع دوستی، وظیفه‌شناسی و فضیلت شهروندی با خستگی هیجانی رابطه معنادار نبود. در تبیین این یافته قابل ذکر است که خستگی هیجانی بیانگر احساس زیر فشار بودن، از بین رفتن منابع هیجانی و نداشتن شور و احساس مثبت نسبت به شغل است (مهرابی زاده و همکاران، ۱۳۹۲). در پژوهشی مایلز و همکاران (۲۰۰۶) به این نتیجه رسیدند که معلمان مدارس استثنایی بدلیل مشکلاتی که در برقراری ارتباط با این نوع کودکان دارند درگیر مشکلات بسیاری هستند. چنین به نظر می‌رسد که احتمالاً معلمان مدارس استثنایی با توجه به خصوصیات دانش‌آموزان و همچنین مطالبات و استرس‌های خانواده‌های آنان بیشتر درگیر وظایف و تکالیف شغلی خود هستند و پیوسته خود را متعهد به خدمت‌رسانی به آنان می‌دانند؛ لذا ویژگی‌هایی همچون نوع دوستی و فضیلت شهروندی پیش‌بینی‌کننده خستگی هیجانی نیستند. دیگر نتایج بیانگر آن بود که بین تواضع با خستگی هیجانی رابطه مثبت معنادار به دست آمد. در همین راستا و همسو با این یافته نتایج پژوهش عموزاد خلیلی و آب‌برین (۱۳۹۱) نشان داد بین رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنادار وجود دارد. بدین معنی که به هر میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان افزایش یابد، فرسودگی شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد و بالعکس. در نتیجه اهمیت فرسودگی شغلی برای افراد و محیط کار به پیامدهای مهم آن برمی‌گردد. اغلب پیامدهای فرسودگی شغلی به عملکرد و اثربخشی شغلی افراد مربوط می‌شود. به طوری که فرسودگی شغلی با میزان عملکرد افراد رابطه مستقیم دارد. افرادی که در محیط کار دچار فرسودگی شغلی می‌شوند اثربخشی و بهره‌وری آنان کاهش می‌یابد (مهرابی زاده و همکاران، ۱۳۹۲). بنابراین می‌توان گفت فرسودگی شغلی باعث کاهش عملکرد فردی معلمان می‌شود.

بین نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، تواضع و فضیلت شهروندی با مسخ شخصیت و کفایت شخصی رابطه معنی دار به دست آمد. این یافته با یافته‌های پژوهش‌های (شکیل اسلم،

احمد و انور ۲۰۱۲؛ صالحی و قلتاش، ۲۰۱۱؛ آقایی و همکاران، ۱۳۹۲؛ عمو زاد خلیلی و آب برین، ۱۳۹۱) همسو است. در راستای تبیین نتیجه فوق می توان بیان کرد که رفتار شهروندی سازمانی با توجه به مؤلفه های اخلاقی خود از جمله نوع دوستی و وظیفه شناسی نقش بسیار مهم در توجه و اهمیت به کودکان استثنایی و والدین آنها دارد. در حقیقت زمانی که معلمان از رفتار شهروندی سازمانی بیشتری برخوردارند با حس مسئولیت پذیری بیشتری به انجام وظایف شغلی خود پرداخته و درگیری شغلی بیشتری دارند، همکاران خود را در جهت انجام کارها بیشتر حمایت می کنند، در جهت بهبود شرایط کاری تلاش کرده و تا حد امکان در انجام کارهای خود شرایط دیگر همکاران را نیز مورد توجه قرار می دهند. این وضعیت سبب می شود آنان همیشه خود را در وضعیت خدمت به این افراد و خانواده های آنان متعهد بدانند و حس فضیلت شهروندی و تواضع آنان در کل رفتار شغلی آنان نمود پیدا کند. در تایید این مدعا در کل معلمان نسبت به بقیه مشاغل سطوح بالای استرس بیشتری را تجربه می کنند (فاینلی جونز، ۲۰۰۷ و کاوس و همکاران، ۲۰۰۶) و با عوامل استرس زای گوناگونی از قبیل تعارض نقش و شرایط کاری نامطلوب روبرو می شوند که این منابع می تواند به هیجان های نامطلوب از جمله استرس، اضطراب، تنش و ناراحتی منجر شود و در نهایت این هیجان ها زمینه و تداوم فرسودگی شغلی در این دسته از معلمان را فراهم سازد.

بین سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار به دست آمد. این یافته با نتایج پژوهش های پاردهان و همکاران (۲۰۱۶)، لادر و کور (۲۰۱۵)، قدیر و جفری (۲۰۱۴)، اصفهانی و نجف آبادی (۱۳۹۳) و گلستانه (۱۳۹۲) همسو است. در تبیین نتیجه فوق گروگنز و هربرت (۲۰۱۳) سرمایه روان شناختی را شامل به کارگیری اسنادهای مثبت در کار و زندگی می دانند. چنین به نظر می رسد وقتی افراد در درجه بالایی سرمایه روان شناختی دارند بالطبع رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز بالا می رود و در موقعیت های مختلف زندگی با کارآمدی بهتری عمل می کنند.

با وجود فرسایش بیشتر معلمان مدارس استثنایی (بیلنگسلی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵) یکنواخت بودن بیش از حد کار معلمان، سرمایه روانشناختی بالا را نیز می‌طلبد؛ زیرا آن‌ها نسبت به وضعیت کاری خود و دانش‌آموزان با نیازهای ویژه در شرایط سخت اسناد مثبت و سازگارتری می‌دهند. بدلیل انجام کارها بصورت مداوم، خودکارآمدی آنان در انجام وظایف بالا رفته و بر این باورند که با استفاده از دانش و مهارت می‌توانند کار خود را به درستی انجام دهند. از طرفی به دلیل تکراری بودن فعالیت، آنان باید تاب‌آور باشند تا بتوانند در حین کار توانایی ادامه وظایف شغلی را حفظ کنند. معلمان به دلیل سرو کار داشتن با کودکان با نیازهای ویژه و شغل پرمشقت سعی بر آن دارند تا از کفایت شخصی در عملکرد آنان کاسته نشود. همچنین سازمان آموزش و پرورش استثنایی برنامه‌ها و فعالیت‌هایی تعریف در جهت توسعه سرمایه روانشناختی ندارند. بدیهی سرمایه روانشناختی با توجه به مؤلفه‌های ارزشمندی از جمله تاب‌آوری، امید، خودکارآمدی و خوش‌بینی معلمان را در جهت انجام هر چه بهتر وظایف شغلی خود ترغیب می‌کند.

در پایان قابل ذکر است تداوم فرسودگی شغلی اکثریت معلمان یا قشر قابل توجهی از آن‌ها برای هر نظم اجتماعی و عملکرد سازمانی نامطلوب است و گسترش آن باعث کم‌رنج شدن تعهد فرد بر ارزش‌ها و اهداف سازمانی می‌شود و منشأ بسیاری از نابهنجاری‌های اجتماعی دیگر است. با توجه به نقش حساس معلمان و در معرض بودن این افراد به خطر فرسودگی شغلی و عوارض ناخوشایند فردی و سازمانی آن پیشنهاد می‌شود ارزیابی میزان فرسودگی شغلی معلمان مدارس استثنایی در اولویت قرار گیرد تا شیوع و عوامل تاثیرگذار، عوارض جسمی و روانی آن به‌طور علمی مشخص و از طریق راهکارهای علمی پیشگیرانه و درمانی، اقدامات لازم صورت گیرد. در ارتباط با محدودیت‌های پژوهش می‌توان گفت پژوهش حاضر صرفاً بر روی معلمان مقطع ابتدایی مدارس استثنایی اجرا شده که قابل تعمیم به سایر مدارس نیست. پیشنهاد می‌شود در سایر مقاطع تحصیلی و به مقایسه‌ی فرسودگی شغلی زنان و مردان در این مدارس و مدارس

---

1. Billingsley

عادی نیز پرداخته شود. نقش متغیرهای جمعیت‌شناختی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی از جمله سابقه کاری و تأهل می‌تواند در پژوهش‌های دیگر موردتوجه قرار گیرد. همچنین با توجه به تأثیر فرسودگی شغلی بر کارایی شغلی و همچنین رضایت زناشویی و رضایت زندگی معلمان استثنایی از طریق گسترش خدمات مشاوره‌ای برای آنان، برنامه‌های پیشگیرانه و آموزشی در این خصوص گسترش یابد. در نهایت با شناسایی معلمان که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند از طریق خدمات مشاوره شغلی و سازمانی در جهت بهبود کیفیت زندگی کاری این افراد اقدامات لازم انجام شود.

### سپاسگزاری

در پایان از تمامی معلمان مدارس استثنایی که در این پژوهش شرکت کردند و یاریگر بودند تشکر و قدردانی می‌کنیم.



## منابع

- آقای، ا؛ آقای، م. و آقای، ر. (۱۳۹۲). «بررسی رابطه‌ی میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جوسازمانی و فرهنگ سازمانی»، مدیریت دولتی، ۵(۴)، ۱۸-۱.
- ابراهیمی قوام، ص. (۱۳۹۰). «رابطه‌ی بین تاب‌آوری و رضایت‌مندی شغلی در میان معلمان مدارس عادی و استثنایی شهر تهران»، روان‌شناسی افراد/استثنایی، ۱، ۸۰-۶۸.
- اصفهانی، ع. و نجف‌آبادی، ن. م. (۱۳۹۳). «تحلیل تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن در قالب الگوسازی معادلات ساختاری»، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۲، ۱۲۴-۱۱۶.
- بلبلی، م؛ بهرامی، م؛ منتظرالفرج، ر. و دهقانی تفتی، ع. (۱۳۹۳). «بررسی ارتباط بین درجه تحقق سازمان یادگیرنده و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد»، مجله دانشگاه علوم پزشکی جیرفت، ۲(۱)، ۷-۲۰.
- حدادیان، ع. و محمدزاده، ز. (۱۳۹۳). «بررسی اثر تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی با اثر واسط سرمایه روانشناختی در بین کارکنان بانکهای دولتی شهرستان گناباد»، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۱۲، ۱۵۸-۱۳۶.
- حیرانی، ع؛ عیدی، ح؛ صالح‌الرییعاوی، ا. م. و خانمرادی، س. (۱۳۹۵). «تحلیل مسیر سرمایه روانشناختی و رضایت شغلی معلمان تربیت‌بدنی و غیر تربیت‌بدنی شهر اماره عراق»، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۳(۱۱)، ۹۷-۱۰۷.
- خلقی فرد، ص؛ صالحی، م. و فانی، ح. (۱۳۹۳). «ارتباط بین انگیزش شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستادی و معاونت‌های دانشگاه علوم پزشکی یاسوج»، مجله‌ی علمی-پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی یاسوج، ۱۹(۶)، ۵۵۳-۵۶۱.
- شولتس، د. (۱۳۳۰). روان‌شناسی کمال، ترجمه‌ی گیتی خوشدل، تهران، ناشر پیکان.

- رحمتی، ص. (۱۳۹۵). «ارتباط سرمایه روان‌شناختی و معنویت با اعتیاد به اینترنت در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز»، *مجله اخلاق پزشکی*، ۱۰(۳۸)، ۸-۱۷.
- رحیم‌نیا، ف. و امانی، م. (۱۳۹۳). «بررسی تأثیر سبک زندگی بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دولتی استان خراسان شمالی با تأکید بر نقش واسط سرمایه روان‌شناختی»، *دوماهنامه علمی- پژوهشی دانشگاه شاهد*، ۱۱۲، ۱-۹.
- زین‌آبادی، ح. (۱۳۹۰). «آزمون و مقایسه الگوهای ساختاری علل رفتار شهروندی سازمانی معلمان از منظر روانشناسی اجتماعی»، *مجله روانشناسی*، ۵۳، ۱۷۹-۱۹۷.
- صابری، ح؛ مروجی، ع. و ناصح، ج. (۱۳۹۰). «بررسی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی معلمان مدارس شهر کاشان در سال ۱۳۸۶»، *طب جنوب*، ۱، ۴۱-۵۰.
- صادقی، ع؛ حسین‌زاده، د. و محمد داودی، ا. ح. (۱۳۹۴). «مطالعه رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران»، *کنفرانس جهانی افق‌های نوین در علوم انسانی، آینده پژوهی و توانمندسازی، شیراز*.
- طاهری، ن؛ رشیدی اوندی، م؛ شاعری کریمی، ز. و سبیدی، م. (۱۳۹۲). «بررسی رابطه‌ی فرسودگی شغلی و سلامت عمومی در معلمان دبیرستان‌های شهر آبادان در سال ۱۳۹۰»، *دوماهنامه علمی- پژوهشی جنتاشاپور*، ۴(۲)، ۱۶۰-۱۶۹.
- عابدی، م؛ شفیق‌آبادی، ع؛ احمدی، س. ا. و سلیمی‌زاده، ک. (۱۳۸۲). «بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان و عوامل مؤثر بر آن»، *دانش و پژوهش در روانشناسی*، ۱۵، ۲۳-۳۸.
- علیپور، ا؛ صفاری‌نیا، م؛ صرامی‌فروشانی، غ؛ آقا علیخانی، ع. م. و آخوندی، ن. (۱۳۹۲). «بررسی اثربخشی مداخله سرمایه روان‌شناختی لوتانز بر فرسودگی شغلی کارشناسان شاغل در شرکت ایران‌خودرو دیزل»، *فصلنامه علمی تخصصی طب کار*، ۵(۳)، ۳۰-۴۱.

- عموزاد خلیلی، م. و آب برین، س. م. (۱۳۹۱). «ارزیابی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان (مطالعه موردی: کارخانه بهباک بهشهر)»، کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه‌گذاری، ۱۴.
- فیلیان، ع. (۱۳۸۱). «بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش‌های مقابله‌ای به کار گرفته‌شده توسط پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران»، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد پرستاری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- کریمی، م؛ صالحی، م. و قلناش، ع. (۱۳۹۲). «رابطه‌ی اخلاق حرفه‌ای و هوش اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران زن دوره‌ی متوسطه آموزش و پرورش ناحیه ۲ شهر شیراز»، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت، گلستانه، س. م. (۱۳۹۲). «رابطه‌ی بین سرمایه روان‌شناختی با رفتار شهروندی سازمانی»، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی، ۸.
- موسوی، س. ح؛ طالب‌زاده نوبریان، م. و شمس مورکانی، غ. (۱۳۹۰). «بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان‌های شهرستان زنجان»، فصلنامه روان‌شناسی تربیتی، ۲۲، ۶۶-۹۴.
- موسی خانی، م؛ الوانی، س. م؛ میرزایی، م. و محمدی، س. (۱۳۹۱). «بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان»، پژوهشگر (مدیریت)، ۹(۲۵)، ۷۵-۹۰.
- مهرابی‌زاده هنرمند، م؛ آتش‌افروز، ع؛ شهنی بیلاق، م. و رضایی، ش. (۱۳۹۲). «مقایسه سلامت عمومی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان مدارس استثنایی و عادی»، روانشناسی بالینی و شخصیت، ۹، ۵۳-۶۴.
- نساج، ف. (۱۳۹۳). «پیش‌بینی رضایت شغلی، تعهد سازمانی و اشتیاق شغلی از طریق سرمایه روان‌شناختی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان).

- نصرت آباد، ه؛ باباپورخیرالدین، ت؛ بهادری، ج. و خسروشاهی، ج. (۱۳۹۰). «نقش سرمایه روان‌شناختی در بهزیستی روانی با توجه به اثرات تعدیلی سرمایه اجتماعی»، *پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی*، ۱(۴)، ۱۲۳-۱۴۴.
- هویدا، ر؛ شول، س. و عارف‌نژاد، م. (۱۳۹۳). «رابطه‌ی سیرت نیکو و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی»، *علوم شناختی و رفتاری*، ۴(۱)، ۳۹-۵۴.
- یوسفوند، س. و یوسفوند، ح. (۱۳۹۴). «سرمایه روان‌شناختی و فرسودگی شغلی»، *دومین کنفرانس بین‌المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی*.

- Billingsley, B. S. (2005). «Teacher retention and attrition in special and general education: A critical review of the literature», *Journal of Special Education*, 27, 137-174.
- Covess, V., Rios-Seidel, C., & Sevilla-Dedieu, C. (2006). «Teacher's mental health and teaching levels», *Journal of Teaching and Teacher Education*, 52, 1-16.
- Duarte, M. B. (2015). «Organizational and professional commitments: The influence in nurses' organizational citizenship behaviors», *Tekhne*, 13(1), 2-11.
- Farahbod, F., Goudarzvand Chegini, M., Kouchakinejad Eramsadati, L., & Mohtasham-Amiri, Z. (2015). «The association between social capital and burnout in nurses of a trauma referral teaching hospital», *Acta Medica Iranica*, 53(4), 214- 219.
- Finaly-Jones, R. (2007). «Factors in the teaching environment associated with severe psychological distress among school teachers», *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 20, 304- 313.
- Görgens-Ekermans, G., & Herbert, M. (2013). «Psychological capital: Internal and external validity of the Psychological Capital Questionnaire (PCQ-24) on a South African sample», *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 39(2), 1-12.
- Hansen, A., Buitendach, J. H., & Kanengoni, H. (2015). «Psychological capital, subjective well-being, burnout and job satisfaction amongst educators in the Umlazi region in South Africa», *SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur*, 13(1), 1-9.
- Krishna Mishra, SH., yadav, B. (2013). «Job anxiety and personality adjustment of secondary school teachers in relation of gender and types of teacher», *Educational Research International*, 1, 126-105.

- Lather, A. S. & Kaur, S. (2015). «Psychological Capital as Predictor of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior», *The International Journal of Indian Psychology*, 102-112.
- Lambert, E. G. (2010). «the relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, life satisfaction, and burnout among correctional staff», *Criminal Justice Studies: A Critical Journal of Crime, Law and Society*, 23(4), 361-380.
- Leon-Perez1, J. M., Antino, M., & Leon-Rubio, J. M. (2016). «The Role of Psychological Capital and Intragroup Confliction Employees' Burnout and Quality of Service: A Multilevel Approach», *originalresearch published*, 14, 1-11.
- Li, X., Kan, D., Liu, L. et al. (2015). «The Mediating Role of Psychological Capital on the Association between Occupational Stress and Job Burnout among Bank Employees in China», *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12, 2984-3001.
- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). «Psychological capital: measurement and relationship with performance and job satisfaction», *Personnel psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Norman, S., Avolio, B., & Avey, J. (2008). «Supportive climate and organizational success: The mediating role of psychological capital», *Journal of organizational behavior*, 29(2), 219-238.
- Luthans, F. & Youssef, CM. (2007). «Emerging positive organizational behavior», *Journal Manage*, 3(3), 21-39.
- Luthans, F., Youssef, C. M., Sweetman, D. S., & Harms, P. D. (2013). «Meeting the leadership challenge of employee well-being through relationship PsyCap and Health PsyCap», *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(1), 118-133.
- Myles, B. S., Ormsbee, C. K., & Simpson, R.L. (2006). «Autism and stress: An individualized intervention plan for teachers», *focus on autistic behavior*, 6, 8-16.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). «The measurement of experienced burnout», *Journal of Occupational Behavior*, 2, 85- 86.
- Naami A, SHokrkon H. (2000). «Study of the simple and multiple relations of organizational justice and job satisfaction of the staff of an industrial organization in Ahvaz», *Journal of Education sciences and psychology Shahid Chamran University Ahvaz*, 13(1), 79-92.
- Nazim, A. & Arshad, A. (2014). «The Mediating Effect of Job Satisfaction between Psychological Capital and Job Burnout of Pakistani Nurses», *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(2), 399-412.

- Nezami, A. & Givarian, H. (2016). «An investigation of the effect of Psychological Capital on the burnout of nurses in a military hospital in Tehran», *Journal Ebnesina spring*, 1(54), 44-51.
- Organ, D. W. (1998). «Organizational Citizenship Behavior: the good soldier syndrome», Lexington, ma, Lexington books.
- Pradhan, R. K., Kesari Jena, L. & Bhattacharya, P. (2016). «Impact of psychological capital on organizational citizenship behavior: Moderating role of emotional intelligence», *Cogent Business & Management*.
- Peng, J., Jiang, X., Zhang, J., Xiao, R., Song, Y., Feng, X., Zhang, Y., & Miao, D. (2013). «The Impact of Psychological Capital on Job Burnout of Chinese Nurses: The Mediator Role of Organizational Commitment», *Department of Psychology*, 1-7.
- Podsakoff PM, MacKenzie Farh J, Organ DW. (1990). «Accounting for organizational citizenship behavior», *Journal of Management*, 6, 21-705.
- Qadeer, F., Jaffery, H. (2014). «Mediation of Psychological Capital between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior», *Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(2), 453-470.
- Salehi, M., & gholtash, A. (2011). «The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University –first district branches, in order to provide the appropriate model», *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 15, 306–310.
- Shakeel Aslam, M., Ahmad, F., & Anwar, SH. (2012). «Job Burnout and Organizational Citizenship Behaviors: Mediating Role of Affective Commitment», *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(8), 8120-8129.
- Somech, A. & Ron, I. (2007). «Promoting Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristics», *Educational Administration Quarterly*, 43(1), 38-46.