

بررسی نقش واسطه‌گری فرسودگی شغلی در ارتباط

بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۰/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۲/۱۲

حمیدرضا حیدری^۱، یوسف محمدی مقدم^۲

از صفحه ۱۵۳ تا ۱۸۶

چکیده

زمینه و هدف: سازمان‌ها نمی‌توانند بدون اینکه اعضای آن‌ها در نقش شهروندان خوب در بروز تمام رفتارهای مثبت حضور نداشته باشند؛ به مسیر حرکت خود ادامه دهند. به همین دلیل، رفتار شهروندی سازمانی، یک هدف مطلوب برای هر سازمانی محسوب می‌شود که بخواهد از عملکرد بهینه برخوردار باشد؛ بنابراین هدف از پژوهش حاضر، بررسی نقش واسطه‌گری فرسودگی شغلی در ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی است.

روش‌شناسی: روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان پلیس راهور تهران است. بدین منظور، ۱۷۲ نفر از این افراد، به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و به پرسشنامه پژوهش پاسخ دادند. نتایج روایی و پایایی، بیانگر احراز خصوصیات روان‌سنجی پرسشنامه است. داده‌های به دست آمده، با استفاده از ضریب همبستگی و رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها و نتایج: نتایج نشان داد که بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه وجود دارد و ارزش‌های کاری، قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند. همچنین بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه وجود دارد و فرسودگی شغلی، قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی است و سرانجام اینکه فرسودگی شغلی، نقش واسطه‌ای معناداری در ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتیجه پژوهش، نشان داد که فرسودگی شغلی، در ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند.

کلیدواژه‌ها

ارزش‌های کاری، ارزش‌های کاری درونی و بیرونی، فرسودگی شغلی، ابعاد فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی.

۱. دانش‌آموخته کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت (نویسنده مسئول)، H.heidari1406@gmail.com

۲. دانشیار گروه مدیریت راهبردی دانشگاه علوم انتظامی امین

مقدمه

ارزش‌ها، می‌توانند به عنوان اعتقادات اساسی افراد و گروه‌ها نگریسته شوند و مجموعه بایدها و نبایدهایی هستند که اعمال ما را هدایت می‌کنند و مرجع قضاوت‌هایی که ما درباره خود و دیگران می‌کنیم، هستند. ارزش‌ها مبنای نگرش‌ها، انگیزش و رفتار هستند و مبنای فرضیات اساسی یک جامعه می‌باشند. درک آن‌ها می‌تواند به بررسی ماهیت نگرش‌ها، فعالیت‌ها و کدهای تشکیل‌دهنده رفتار کمک کند (کاکس^۱ و همکاران، ۱۹۹۹). اگرچه ادبیات ارزش‌های کاری در حال رشد است؛ اما توافقی بین محققان در تعریف ارزش‌های کاری صورت نگرفته است. لی^۲ (۲۰۰۸)، ارزش‌های کاری را به عنوان هدفی می‌داند که یک فرد دنبال می‌کند تا نیازهای مطلوب خود را در آن جستجو کند (اوزر^۳، ۲۰۰۹). نکته بسیار مهم این است که ارزش‌ها در فرهنگ‌های مختلف، متفاوت است. ارزش‌ها، از باورهای اساسی نشئت می‌گیرند و بر نگرش و رفتار فردی و عملکرد سازمانی تأثیرگذار هستند (زارعی متین، ۱۳۸۸)؛ بنابراین می‌توان تأثیر ارزش‌ها را بر رفتار به‌طور کلی و رفتارهای شهروندی سازمانی به‌طور خاص، پیگیری کرد (مارک و تورنلی^۴، ۲۰۰۵). پژوهشگران سازمانی به تلاش‌هایی که فراتر از وظایف تعریف شده کارکنان باشد؛ رفتار شهروندی سازمانی می‌گویند. پودساکوف^۵ (۱۹۹۶)، بر این باور است که شهروندی خوب، تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برخی از مصداق‌های آن عبارت‌اند از: انجام وظایف جانبی، کمک‌رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه کاری خود، اطاعت از مقررات سازمان حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقا و کمک به سازمان و حفظ نگرش مثبت و تحمل ناملایمات در کار (روستی و کیاروچی^۶، ۲۰۰۵). از سویی رابطه بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، یک رابطه خطی نیست. به نظر می‌رسد؛

1. Cox

2. Li

3. Ozer

4. Mark & Turnley

5. Podsakoff

6. Rosete & Ciarrochi

ارزش‌های کاری می‌توانند بر فرسودگی شغلی تأثیر گذاشته و فرسودگی شغلی نیز احتمال رفتارهای شهروندی سازمانی را کاهش می‌دهد. در صورت عدم تناسب میان خصوصیات فردی و شرایط ویژگی‌های شغلی؛ کار می‌تواند موجب نارضایتی، تحلیل قوای جسمانی و روانی و در نهایت بیماری شود (پاکی، ۱۳۸۰). از سال ۱۹۷۴ و از زمانی که اصطلاح فرسودگی شغلی توسط فرویدن برگر^۱ (۱۹۷۴) مطرح شد؛ فرسودگی شغلی، به عنوان موضوع بسیاری از تحقیقات مورد توجه بوده است (زارع، ۱۳۸۳).

در سال‌های اخیر، پدیده «فرسودگی شغلی» توجه بسیاری از محققان و دست‌اندرکاران بهره‌وری نیروی انسانی را به خود جلب کرده است. این نشانه‌ها، پیامد فشار روانی مزمن شغلی است که امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، این عامل به شکل فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگون وجود دارد و این عوامل استرس‌زا، می‌توانند در طولانی‌مدت باعث فرسودگی شغلی شوند (مارک و تورنلی^۲، ۲۰۰۵) که عمده‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: بار اضافی کمی و کیفی، تعارض و ابهام در نقش، فقدان مشارکت و فقدان حمایت اجتماعی (قائدی، ۱۳۸۵). سازمان‌ها به دلیل بروز فرسودگی شغلی در بین کارکنان، ناچار به پذیرش خسارت‌هایی در اثر کاهش عملکرد فردی کارکنان می‌شوند. علاوه بر آن، باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی- روانی، تغییر شغل و در نهایت ترک خدمت می‌شوند (پیامی، ۱۳۷۹). با توجه به موارد مطرح شده، می‌توان دغدغه محقق را این‌گونه بیان کرد که چون برای پیشرفت و رشد کشور در همه زمینه‌ها ابتدا باید از نیروی انسانی سالم، متفکر، توانمند و خلاق و به دور از هرگونه فرسودگی استفاده کرد و از آنجایی که استفاده از نیروی‌های سالم جسمی و فکری در مؤسسات اقتصادی، خدماتی، آموزشی و صنعتی در بالا بردن سطح بهره‌وری تأثیر بسزایی دارد؛ بنابراین با در نظر گرفتن موارد ذکر شده و نیز اهمیت حیاتی سطح فرسودگی کارکنان پلیس راهور و رفتار شهروندی سازمانی توسط آنان؛

1. Freuden berger
2. Mark & Turnley

بررسی تأثیر ارزش‌های کاری و فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی پلیس راهور، ضروری به نظر می‌رسد و به دلیل کمبود چنین مطالعه‌ای؛ این مطالعه به بررسی نقش واسطه‌گری فرسودگی شغلی در ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است.

مبانی نظری پژوهش: ارزش‌های جامعه، آن دسته از عوامل و عناصری است که نزد اکثریت یک جامعه مطلوبیت دارد و مورد خواست و آرزوی همگان است. ارزش‌ها، انگیزه‌های گرایش‌ها می‌شوند و گرایش‌ها، تمایلاتی کلی هستند که در فرد به وجود می‌آیند و ادراکات، عواطف و افعال او را در جهت معین به جریان می‌اندازند. ارزش‌ها در طول زمان تغییر می‌کنند؛ اهمیت و اعتبار آن‌ها کم می‌شود و ممکن است به تدریج جای خود را به ارزش دیگری بدهند یا برعکس، اهمیت بیشتری کسب کنند و به صورت ارزش‌های والایی تجلی نمایند (تری، ۱۳۷۸). روان‌شناسان در حوزه روان‌شناسی اجتماعی و بین فرهنگی برای ارزش، جایگاه بلندی قائل هستند و به گفته «تری یاندریس»؛ روان‌شناسی، مشتمل است بر سه ضلع اصلی یعنی افکار، احساسات و اعمال و ما شاهد اثرگذاری و اثرپذیری این سه رکن روان‌شناسی در رابطه با ارزش‌ها در برخی از نظریات روان‌شناسی هستیم (شولتس، ۱۳۷۹). در میان مکاتب عمده روان‌شناسی، مکتب انسان‌گرایی، توجه بیشتری به بحث ارزش‌ها کرده است و این احتمالاً به دلیل نوع نگرشی است که به انسان داشته است. در روان‌شناسی کمال یا انسان‌گرایی، بر حسب تصور خوش‌بینانه‌ای که از طبیعت انسان دارند؛ به قابلیت گسترش، پرورش، شکوفایی، کمال انسانی و تبدیل شدن به آنچه در توان آدمی است، اعتقاد دارند. بر همین اساس، «انسان بالغ» آلپورت، «انسان با کنش کامل» راجرز، «انسان بارور» فروم، «انسان خواستار تحقق خود» مزلو، «انسان فردیت یافته» یونگ، همگی در پی تکوین شخصیت سالم از طریق دستیابی به والاترین ارزش‌های انسانی هستند (رضایی، ۱۳۷۳).

«ارزش»، یک باور پایدار است که بیان‌کننده این امر است که یک نحوه رفتار خاص از لحاظ شخصی یا اجتماعی، بر یک نحوه رفتار دیگر و مخالف آن، برتری و

ارجحیت دارد (کلمنت و شنگ، ۲۰۱۰).^۱

ارزش‌ها، به طور نسبی پایدار بوده و احتمال تغییر آن‌ها- مگر تحت شرایط اجبار شدید- وجود ندارد (الن و همکاران، ۲۰۰۹). ارزش‌ها، به عنوان مبانی و اصولی تعریف می‌شوند که در زندگی یک فرد مهم بوده و او را در مسیر زندگی وی راهنمایی می‌کنند (روکیچ، ۱۹۷۳؛ شوارتز، ۱۹۹۲).^۲ به ارزش‌های مشابه، به عنوان انواع ارزش اشاره می‌شود. جهت‌گیری‌های ارزش، به عنوان دسته و مجموعه‌ای از ارزش‌های منطبق و سازگار با انواع ارزش‌ها تعریف می‌شوند. برخی از جهت‌گیری‌های ارزشی، مشاهده شده است که رابطه مثبتی با طرز نگرش و دیدگاه‌های محیط-محوری و رفتارهای آن دارند. این دسته از جهت‌گیری‌های ارزشی، شامل انواع ارزش‌های از خود برتری شوارتز (۱۹۹۲)؛ یعنی خیرخواهی و رستگار باوری همه افراد بشر می‌شود. انواع ارزش‌های خودترقی‌دهی؛ یعنی دستاورد و قدرت، دارای رابطه‌ای منفی با طرز نگرش و رفتار محیط-محوری دارد.

رستگارگرایی در مقابل خیرخواهی: رستگارگرایی، شکلی گسترده‌تر از جهت‌گیری ارزشی نوع- دوستی محوری^۳ است که تمامی بشر را دربرمی‌گیرد (نمونه‌هایی از ارزش‌های رستگارگرایی شامل عدالت اجتماعی، برابری و صلح بر روی زمین می‌شود)؛ در مقابل، ارزش خیرخواهی، به عنوان جهت‌گیری ارزش نوع- دوستی محوری مربوط به ارزش‌های داخلی یک گروه خاص تعریف می‌شود. نمونه‌هایی از این نوع ارزش؛ یعنی ارزش خیرخواهی شامل وفاداری، بخشش و مسئولیت‌پذیری در محدوده‌ی یک گروه خاص می‌شود. گارلینگ (۱۹۹۹)^۴ بر این باور است که تفاوت‌های مهمی میان انواع مختلف ارزش وجود دارد. وی به این یافته رسیده است که رستگارگرایی، ارتباط نزدیک‌تری با جهت‌گیری ارزشی اجتماع‌محوری^۵ دارد تا نسبت به خیرخواهی. خیرخواهی، به میزان برابر و مساوی به هر دو جهت‌گیری‌های ارزشی اجتماع‌محوری و خودمحوری ارتباط دارد؛ از این رو، رستگارگرایی و خیرخواهی

1. Clement & Cheng
2. Rokeach, Schwartz
3. Altruism
4. Garling
5. Prosocial

را نباید به عنوان یک معیار کلی ارزش‌های از خود برتر بینی در نظر گرفت؛ همانند کاری که پژوهش‌های قبلی درباره طرز نگرش و رفتارهای محیط محوری انجام داده‌اند (نورلوند و گارویل، ۲۰۰۲، ۲۰۰۳؛ شولتز، ۲۰۰۱).^۱

تشخیص و تمایز جهت‌گیری ارزش‌های زیست‌محیط محوری از جهت‌گیری ارزش نوع‌دوستی محوری و اجتماع-محوری، کاری دشوار و سخت است. جهت‌گیری ارزش‌های زیست‌محیطی محوری، بیان‌کننده این است که کره زمین و موجودات موجود در آن، دارای یک ارزش درونی و ذاتی هستند و از این رو، طبیعت، ارزش حفظ کردن را تنها به دلیل موجودیت خودش دارد و نه به دلیل فوایدی که برای بشر دارد (مراجعه شود به آتفیلد، ۱۹۸۱؛ مرچنت، ۱۹۹۲؛ نس، ۱۹۸۴).^۲ با وجود این، پژوهش‌های تجربی کمی وجود دارند که از نقش جهت‌گیری ارزشی زیست‌محیط محوری حمایت کرده و یا آن را نشان داده باشند. در پژوهش‌های تحلیل‌عاملی، ارزش‌های زیست‌محیط محوری و نوع‌دوستی و اجتماع‌محوری، بر روی عامل مشترکی بنا شده‌اند (شوارتز، ۱۹۹۲؛ استرن و همکاران، ۱۹۹۵، ۱۹۹۹)^۳ که از آن به عنوان جهت‌گیری ارزشی نوع‌دوستی، اجتماع‌محوری و زیست‌محیط محوری نام می‌برند. پژوهش استگ و همکاران در سال ۲۰۰۵، به نظر تنها پژوهشی می‌آید که به طور متمایزی به جهت‌گیری ارزشی زیست‌محیط محوری اشاره کرده است. با این حال، در دیدگاه و نگرش‌های محیط محوری، جهت‌گیری‌های محیط محوری و جهت‌گیری‌های ارزشی نوع‌دوستی و اجتماعی محوری، از زیست‌محیط محوری متمایز شده است؛ مانند ملاحظات زیست‌محیطی یا باورهای آگاهی از پیامدها و عواقب (شولتز، ۲۰۰۱؛ استرن و همکاران، ۱۹۹۳؛ تامسون و بارتون، ۱۹۹۴).^۴

در پژوهش‌های قبلی (مانند شولتز و زلنی، ۱۹۹۹)^۵، بین جهت‌گیری‌های ارزشی و ارزش‌های مختلف ارزش‌های مطرح شده توسط شوارتز در سال ۱۹۹۲ رابطه‌ای برقرار شده است. از لحاظ نظری؛ یک جهت‌گیری ارزشی زیست‌محیطی، می‌تواند با

1. Nordlund & Garvill, Schultz

2. Attfield, Merchant, Naess

3. Schwartz, Stern

4. Schultz; Stern; Thompson & Barton

5. Schultz & Zelezny

ارزش نوع رستگارگرایی ارتباط داشته باشد. این مسئله، با تفسیر مطرح شده توسط شولتز در سال ۲۰۰۱، در خصوص جهت‌گیری ارزشی «از خود برتر بینی» سازگاری و انطباق دارد و می‌توان چنین فرض کرد که «از خود برتری بینی یا رستگار گرایی» ... بازتاب دهنده درجه‌ای است که یک فرد، دیگر افراد و دیگر موجودات زنده را در ذهن و ایده «منیت» خویش شامل می‌کند (همان: ۳۳۶)؛ از این‌رو، ارزش رستگارگرایی تا حدی هماهنگ با تفسیر پارادایم جدید محیطی^۱ مطرح شده توسط دانلاپ ون لیر^۲ (۱۹۷۸) است و می‌توان آن را به عنوان نمودی از وابستگی به دانش و آگاهی مربوط به «خود» فرد درک کرد که بازتاب دهنده میزان و حدی است که افراد خودشان را به عنوان بخشی از طبیعت تعریف می‌کنند؛ یعنی به عنوان گونه‌ای در میان سایر گونه‌ها. شماری از پژوهش‌ها، همبستگی‌های مثبتی را میان ارزش رستگارگرایی و ملاحظات جهت‌گیری ارزشی زیست-محیط محوری که بر روی ارزش ذاتی و درونی طبیعت تأکید می‌کند، نشان داده‌اند (نوردلوند و گارویل، ۲۰۰۲، ۲۰۰۳؛ شولتز، ۲۰۰۱).^۳ با این وجود، دلیل این امر می‌تواند این باشد که سه مورد از ارزش‌های زیست‌محیطی (مانند حفاظت از محیط‌زیست، اتحاد و یکی شدن با طبیعت، دنیای زیبایی) در معیارهای رستگارگرایی نیز وجود دارند (مراجعه شود به شولتز، ۲۰۰۱؛ شولتز و زلنزی، ۱۹۹۹؛ شوارتز، ۱۹۹۲) و نیز چهار مورد ارزش (حفاظت از محیط‌زیست، یکی شدن با طبیعت، احترام به کره زمین و جلوگیری از آلودگی محیط) در مقیاس اصلاح شده به عنوان جهت‌گیری ارزشی نوع‌دوستی، اجتماعی و زیست‌محیطی مورد اشاره قرار گرفته است (استرن و همکاران، ۱۹۹۹).^۴ از آنجائی که این موارد و انواع ارزش‌های زیست‌محیطی^۵، تکیه زیادی بر روی ارزش‌های رستگارگرایی دارند و بالاترین بار عاملی آن‌ها، بر روی مقیاس نوع‌دوستی، اجتماعی و زیست‌محیطی است؛ معیار آلودگی محیط، می‌تواند باعث ایجاد همبستگی کاذبی میان طرز نگرش‌های ارزش زیست‌محیطی و ارزش از خود برتری بینی یا

1. New Environmental Pradigm

2. Dunlap & Van Liere

3. Nordlund and Garvill; Schultz; Schultz and Zelezny; Stern

4. Stern, Stern, dietz and Guagnano

5. Biospheric

رستگارگرایی شود.

نظریه شوارتز: نظریه شوارتز^۱ (۲۰۰۵)، دربرگیرنده ارزش‌های پایه‌ای است که مردم در تمامی فرهنگ‌ها آن را می‌شناسند. این نظریه، ۱۰ جهت‌گیری ارزشی متمایز انگیزه‌های را شناسایی کرده و حوزه‌های تشابه و اختلاف آن‌ها را مشخص می‌کند. برخی از ارزش‌ها، یکدیگر را نقض می‌کنند (مانند خیرخواهی و قدرت)؛ درحالی‌که برخی دیگر با هم سازگار و منطبق هستند (مانند امنیت و توافق). «ساختار» ارزش‌ها، اشاره به این روابط اختلاف یا تشابه میان ارزش‌ها دارد و اشاره به اهمیت نسبی آن‌ها ندارد. اگر ساختارهای ارزشی در میان گروه‌ها، با فرهنگ‌های متفاوت یکسان و مشابه باشند؛ این نشان می‌دهد که یک سازمان عمومی از انگیزه‌های انسانی وجود دارد. البته، حتی اگر انواع انگیزه‌های انسانی که ارزش‌ها بیان‌کننده آن‌ها هستند و ساختار روابط میان آن‌ها عمومی است؛ افراد و گروه‌ها دارای اولویت‌ها یا سلسله‌مراتب متفاوتی در ارزش‌های مختلف خویش خواهند بود (شوارتز، ۲۰۰۶).

نظریه کلاخون و استرادبک: طرز نگرش‌های افراد، بر اساس تعداد نسبتاً کم و ثابتی از ارزش‌هایی بنا شده است که این افراد به آن‌ها باور دارند. نظریه جهت‌گیری ارزشی کلاخون و استرادبک (۱۹۶۱)، بیان می‌کند که راه‌حل‌های تدوین شده بر اساس ارزش، دارای تعداد کمی بوده و به طور جهانی شناخته شده هستند؛ ولی فرهنگ‌های مختلف ارجحیت‌های متفاوتی در خصوص آن‌ها دارند. سؤال‌های پیشنهادی، شامل روابط انسان با زمان، طبیعت و یکدیگر می‌شود و نیز انگیزه‌های بشر و ماهیت خصیصه بشر. کلاخون و استرادبک پاسخ‌هایی برای هر ۵ مورد سؤال‌های فوق‌الذکر ارائه کرده‌اند و یک معیار فرهنگی خاصی از هر کدام از آن‌ها طراحی کرده و مشخصه‌های جهت‌گیری ارزشی ۵ گروه فرهنگی در ایالات متحده را تشریح کردند. این نظریه آن‌ها، از آن زمان تا به حال در فرهنگ‌های متفاوت بسیاری نیز مورد آزمون و آزمایش قرار گرفته است و برای کمک به گروه‌های اقلیت در مذاکره‌هایشان و همچنین برای بررسی تغییرات جهت‌گیری ارزشی بین نسلی ایجاد شده توسط

1.Schwartz

مهاجرت افراد از یک کشور به کشور دیگر نیز مورد استفاده قرار گرفته است (واتکینز، جوئرگن ناث^۱، ۲۰۱۱).

فرسودگی شغلی: امروزه اهمیت و نقش سرنوشت‌ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسان آشکار است؛ زیرا شغل، علاوه بر تأمین هزینه‌های زندگی، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی و روانی فرد دارد و زمینه‌ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیرمادی او نیز است (نیری، ۱۳۷۹). اگرچه حرفه خود به سلامت روانی و جسمی کمک می‌کند و به کاهش ۴ تا ۱۰ درصدی شیوع افسردگی، اضطراب و بیماری‌های جسمی در شاغلان نسبت به بیکاران منجر می‌شود؛ اما خود می‌تواند منبع تنیدگی به حساب آید؛ به‌گونه‌ای که از اعصار قدیم کلمه حرفه با مسئولیت سنگین، اضطراب، درد، کوشش، بردگی و تنبیه مرتبط بوده است (کلوسن^۲ و همکاران، ۱۹۹۳). بدیهی است نقش سازنده شغل، منوط به تناسب ویژگی‌های شغل و شاغل و احساس ارزشمندی، کارآمدی و توانمندی شاغل است. در واقع موفقیت شغلی، عبارت از احساس فرد از میزان کارایی و توانایی‌اش در انجام امور محوله است (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۱). منابع مختلف تنیدگی حرفه‌ای و سازمانی از قبیل شغل فرد، نقش سازمانی فرد، جریان پیشرفت حرفه‌ای، روابط حرفه‌ای، ساختار و جو سازمانی، رویارویی خانواده - کار؛ ممکن است به واکنش‌های روانی مختلفی منجر شوند که فرسودگی شغلی^۳ یکی از این واکنش‌ها محسوب می‌شود (استورا^۴، ۱۳۷۷).

فرسودگی شغلی، ابتدا به عنوان مشکل اجتماعی مطرح شد، نه به عنوان ساختار علمی؛ بنابراین مفهوم اولیه فرسودگی شغلی، به وسیله واقع‌گرائی شکل گرفت، نه مفاهیم علمی. در این مرحله مقدماتی شکل‌گیری مفهوم، تمرکز بر روی توصیف‌های بالینی فرسودگی بود. بعداً مرحله دیگری شکل گرفت؛ به نام «مرحله تجربی» که در آن تأکید به تحقیقات سامانمند بر روی فرسودگی شغلی و به‌خصوص ارزیابی این پدیده بود. از طریق این دو مرحله بود که نظریه‌های رشد یافته و مفهوم گسترده

1. Watkins
2. Claussen
3. Job burnout
4. Stora

شغلی و چارچوب‌های فرضی دیگر یکپارچه شدند (مازلاک، شافلی، ۱۹۹۴).

۱. **مرحله اولیه یا پیشگام:** اولین مقاله‌ها درباره فرسودگی شغلی، در نیمه دهه ۱۹۷۰ در آمریکا نوشته شد. مشخصه عمده این مقاله‌ها، فراهم ساختن توصیف ابتدائی درباره پدیده فرسودگی شغلی بود و نام آن را برای اولین بار عنوان کردند و مقاله‌های نوشته شده بر پایه تجربیات افرادی که در حرفه‌های خدمات اجتماعی و مراقبت‌های بهداشتی کار می‌کردند، بود. فرویدنبرگر (۱۹۷۵) - به عنوان یک روان‌پزشک - مشاهده کرد؛ بسیاری از داوطلبانی که با او در یک مرکز بهداشت روانی کار می‌کنند؛ یک حالت تحلیل هیجانی و از دست دادن تعهد و انگیزه را تجربه می‌کنند. عموماً این فرایند، در مدت یک سال ایجاد می‌شود و همراه با نشانه‌های مختلف جسمی و روانی است (مازلاک و شافلی، ۱۹۹۴). برای مطرح ساختن این حالت - به خصوص تحلیل روانی - فرویدنبرگر واژه‌ای را که در اصطلاح محاوره‌ای عوام، به تأثیرات سوء مصرف مواد اشاره داشت، به کار برد و آن واژه «فرسودگی» است. مازلاک (۱۹۷۶) - به عنوان یک روان‌شناس اجتماعی - طی مصاحبه‌هایی که با تعداد زیادی از کارکنان خدمات انسانی در مورد استرس‌های عاطفی مربوط به شغلشان انجام داد؛ کشف کرد که راهبردهای سازگاری، کاربرد مهمی برای هویت شغلی افراد و رفتار مربوط به شغل دارد (مازلاک، ۲۰۰۴).

۲. **مرحله تجربی:** در سال ۱۹۸۰، کار بر روی فرسودگی شغلی وارد دوره متمرکزتر، ساختار یافته‌تر و سامانمند شده؛ استفاده از پرسشنامه و متدولوژی تحقیق و مطالعه جمعیت‌های بزرگ‌تر در مورد این موضوع متداول شد؛ به خصوص پذیرش گسترده و توسعه یافته پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک^۱ (MBI) و معیار خستگی^۲ (پانیز، ارونسون و کافری ۱۹۸۱) که زمینه مطالعه سامانمند فرسودگی شد. تا ۱۹۸۰، فرسودگی شغلی منحصراً در آمریکا مطالعه می‌شد. به تدریج، توجه کشورهای دیگر به خصوص کشورهای انگلیسی زبان مثل کانادا و انگلیس به این پدیده جلب شد؛ سپس مقاله‌ها و کتاب‌ها به زبان‌های دیگر و همچنین در نیمه دوم ۱۹۸۰، ابزارهای

1. Maslach Burnout Inventory

2. Tedium

تحقیق (به‌خصوص پرسشنامه مازلاک) به فرانسوی، آلمانی، هلندی، ایتالیایی، سوئدی، اسپانیایی و عربی ترجمه شد و مطالعات بین فرهنگی آغاز شد (مازلاک و شافلی ۱۹۹۴). تحقیقات تجربی بر روی فرسودگی شغلی، بر عوامل شغلی تمرکز دارد. متغیرهایی مثل رضایت شغلی (بارکار، تضاد نقش، ابهام نقش)، کناره‌گیری از کار (انتقال، غیبت)، انتظارات شغلی، ارتباط با همکاران و مسئولان (حمایت اجتماعی شغلی)، ارتباطات با مراجعان، مراجعه بیش از حد، نوع قسمت و زمان کار، سیاست‌های سازمانی و امثال آن تاکنون مورد توجه محققان واقع شده‌اند. عوامل فردی اغلب متغیرهای دموگرافیکی بوده‌اند (سن، جنس، وضعیت تأهل، ...؛ به‌علاوه بعضی مطالعات به متغیرهای شخصیتی (منبع کنترل، سخت رویی) مانند سلامت فردی، ارتباط با دوستان، فامیل (حمایت اجتماعی غیر شغلی) و ارزش‌های فردی و تعهد توجه داشته‌اند.

۳. تعریف فرسودگی شغلی: واژه فرسودگی شغلی، اصطلاحی است که از بین معادل‌های فارسی مختلفی که برای این واژه پیشنهاد شده مقبولیت بیشتری یافته است؛ از دیگر معادل‌های پیشنهادی، می‌توان بی‌رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، کارزدگی، تحلیل رفتگی، سقوط شغلی، خستگی مفرط کاری، وازدگی، تهی شدگی و فرسایش روانی را نام برد (عابدی، ۱۳۸۱). گرچه اتفاق نظر کاملی در مورد تعریف فرسودگی شغلی وجود ندارد (کوکس^۱، ۲۰۰۵)؛ اما هر یک از محققان بر اساس ادراک خود از فرسودگی، تعریف‌های زیر را ارائه داده‌اند:

(۱) فرسودگی در کل به عنوان یک پیامد مزمن مرتبط با استرس در کار عنوان شده است (مزلاج و همکاران، ۲۰۰۱؛ به نقل از آهولا^۲ و هاکنن^۳، ۲۰۰۷).

(۲) فرسودگی یک سندرمی از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است که به عنوان خطری شغلی برای انواع مشاغلی که با مردم سروکار دارند، تشخیص داده شده است و خلاصه این که فرسودگی، نوعی پاسخ طولانی‌مدت به

1. Cox
2. Ahola
3. Hakannen

استرس‌زاهای مزمن مرتبط با شغل است (پیکو^۱، ۲۰۰۶).

۳) مزلاچ و جکسون (۱۹۸۱)، فرسودگی شغلی را به عنوان خستگی عاطفی و بدبینی که از شغل فرد نشئت می‌گیرد؛ تعریف کرده‌اند (مزلاچ و جکسون، ۱۹۸۱؛ به نقل از هایز^۲ و ویتین جتن^۳، ۲۰۰۷).

۴) مسلس و همکاران (۲۰۰۱)، فرسودگی را به عنوان یک پاسخ طولانی‌مدت نسبت به استرس‌زاهای میان فردی و عاطفی مزمن در شغل تعریف کرده‌اند (مسلس و همکاران، ۲۰۰۱؛ به نقل از آهولا و هاکنن، ۲۰۰۷).

۵) فرسودگی شغلی، عبارت از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی‌زا و سندرمی مرکب از فرسودگی عاطفی^۴، مسخ شخصیت^۵ و کاهش موفقیت فردی^۶ است که می‌تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند، اتفاق افتد. بر اساس پژوهش‌های «ماسلاچ»؛ افرادی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند، نشانه‌هایی را بروز می‌دهند که هرکدام مربوط به یکی از ابعاد فرسودگی شغلی است؛ بنابراین افرادی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند؛ ممکن است یک مورد یا ترکیبی از احساسات زیر را تجربه کنند (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۹۸).

در پایان نباید از این نکته غافل شد که طبق شواهد و مدارک فراوان، فرسودگی همیشه نتیجه استرس بالا نیست. در بعضی مواقع، استرس در کار به مهم بودن کار فرد دلالت دارد؛ بنابراین آن با فرسودگی پایین، رابطه دارد؛ به‌طور مثال، یک پرستار بیمارستان اظهار می‌کند: «روزهایی بیشترین لذت از کار می‌برم که سخت کار کنم»؛ باز وی می‌گوید: «هر زمانی که نتوانم به بیمارانم کمک کنم، فرسودگی در من ایجاد و توسعه پیدا می‌کند» (پینس^۷، ۲۰۰۰). خلاصه در زمینه تعاریف ارائه شده در مورد فرسودگی، فاربر (۱۹۸۳) نتیجه می‌گیرد که کلیه محققان در تعریف این پدیده، روی چند نکته اتفاق نظر دارند: اولاً، فرسودگی به نحوی با زندگی مدرن و ثانیاً به محیط

-
1. Piko
 2. Hayees
 3. Weathington
 4. Emotional exhaustion
 5. Depersonalization
 6. Reduce personal accomplishment
 7. Pines

کاری مربوط می‌شود؛ اما نکته اساسی در این تعریف این است که تقریباً کلیه محققان به طریقی فرسودگی را در ارتباط با فشار روانی شغل می‌دانند. حال با توجه به نتیجه‌گیری فاربر و دیگر محققان که فرسودگی شغلی را مرتبط با فشار روانی شغل می‌دانند؛ لازم است که به تفاوت این دو توجه شود.

رفتار شهروندی سازمانی: انسان معاصر در فراخنای زندگی خود، در تعامل مستمر با سازمان‌هاست. خانواده، مدرسه، دانشگاه، محل کار و در یک کلمه سازمان؛ همه اوقات زندگی انسان را شامل می‌شود (کازمی و چوکده، ۱۳۸۴: ۱). رویکردهای معاصر سازمان و مدیریت-به‌ویژه مدیریت منابع انسانی- با درک چنین واقعیتی، درصدد آن هستند تا با ایجاد تغییرات مثبت بر زندگی سازمانی انسان معاصر، شرایط بهبود این زندگی و به دنبال آن، بهبود عملکرد فردی و سازمانی را فراهم آورند (پژوهشگر). در نظام بوروکراتیک، تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین جهت، مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد؛ اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک، مناسبات درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی، به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۵۵). همان‌طور که پیش‌تر به مفهوم شهروندی اشاره شد؛ با ورود نظام دموکراتیک به عنوان نظام سیاسی و ضرورت حضور مردم در فعل و انفعالات حکومتی؛ علوم سیاسی برای کسب پارادایم‌های مناسب علمی، مفهوم «شهروندی» را از علوم اجتماعی وام گرفت (کازمی و چوکده، ۱۳۸۴: ۲). ظهور مفهوم شهروندی در علم سازمان و مدیریت- تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی»- به عنوان نظامی تلفیقی برگرفته شده از علوم اجتماعی، سیاسی و تربیتی مبتنی بر مفروضه‌های زیر است:

- ۱- سازمان‌ها اصلی‌ترین عناصر متشکله اجتماع بوده و نقش عمده‌ای در زندگی انسان‌ها بازی می‌کنند.
- ۲- انسان‌ها و سرمایه‌های ذهنی ایشان، اصلی‌ترین عناصر سازمان‌ها به شمار می‌روند.
- ۳- بخش اعظمی از زندگی انسان‌ها در سازمان‌ها و در تعامل با آن‌ها سپری می‌شود.
- ۴- رویکردهای نوین سازمان و مدیریت؛ انسان مسئول و متعهد، شجاع، دانا محور و...

را اصلی‌ترین عامل موفقیت سازمان‌ها تلقی می‌کند (همان منبع). بر این اساس، توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۵۵). سازمان‌ها نمی‌توانند بدون حضور اعضای آن‌ها در نقش شهروندان خوب، در بروز تمام رفتارهای مثبت، به مسیر حرکت خود ادامه دهند (جهانگیر و همکاران^۱، ۲۰۰۴: ۷۵). اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است؛ رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۵۶).

تبیین رفتار شهروندی سازمانی: رفتار فردی کارکنان در محیط کار، توجه بسیاری از محققان را در دهه‌های اخیر به خود جلب کرده و رفتارهای گوناگونی در این مطالعات مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته‌اند. این رفتارها عبارت‌اند از «رفتار اجتماعی کارکنان»، «رفتار فرا وظیفه‌ای» و «رفتار شهروندی کارکنان» (سیدجوادین و جاویدان نژاد، ۱۳۸۶: ۲). رفتار شهروندی سازمانی، همچون دیگر مفاهیم و رویکردهای حوزه علوم انسانی؛ از دیدگاه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. «ارگان» رفتار شهروندی سازمانی را مجموعه رفتارهای آگاهانه و از روی بصیرت افراد می‌داند که اگرچه دارای الزام اجرایی نیست و تحت تأثیر نظام رسمی پاداش دهی سازمان قرار ندارد؛ اما بر کم و کیف عملکرد سازمان تأثیر به‌سزایی دارد؛ به عبارت دیگر، «ارگان» رفتار شهروندی سازمانی را به آن دسته از رفتارها نسبت می‌دهد که شهروندان سازمانی نه به خاطر انجام وظیفه و یا به خاطر کسب پاداش و یا دستمزد بیشتر؛ بلکه به لحاظ شهروند سازمان بودن نسبت به انجام آن اقدام می‌کنند. این تعریف، بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد؛ یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است؛ دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۵۸). در جایی دیگر، رفتار شهروندی

1. Nadim Jahangir

سازمانی چنین تعریف شده است که رفتار شهروندی سازمانی، یک حالت غیررسمی رفتاری است که در آن افراد فراتر از چیزی که از آن‌ها انتظار می‌رود، فعالیت کرده و به رفاه و سلامت سازمانشان و کسانی که در آن هستند، کمک می‌کنند (کازمی و چوکده، ۱۳۸۴: ۴). ون داین^۱ در سال ۱۹۹۵ بیان کرد که رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای پیش برنده‌ای هستند که موجب می‌شوند ارتباط کارکنان با اهداف سازمان تثبیت شود و موجبات تحقق اهداف سازمان فراهم شود (جهانگیر و همکاران، ۲۰۰۴: ۷۶). والز و نیهف در سال ۱۹۹۶ چنین بیان داشتند که رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای سازمانی پسندیده و مثبتی است که یک ارتباط چندبعدی را میان بخش‌های مثبت سازمانی فراهم می‌آورد. اپل بام و همکاران^۲ نیز تعریف دیگری را برای رفتار شهروندی سازمانی ارائه کرده‌اند. رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند؛ اما با این وجود، توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۷۷)؛ به عنوان مثال، یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیروقت در محل کار ماندن نداشته باشد؛ اما با وجود این، برای بهبود امور جاری و تسهیل شدن جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند (همان منبع).

با توجه به مطالب مطرح شده، می‌توان تعریف دیگری را از رفتار شهروندی سازمانی ارائه داد. رفتار شهروندی سازمانی، به مجموعه‌ای از اعمال و رفتارهای فردی و جمعی در زندگی سازمانی اطلاق می‌شود که شهروندان سازمانی جدا از هرگونه چشم‌داشت و درخواست مادی و غیرمادی از طریق مبادی رسمی و یا غیررسمی، برای ایجاد فضای کاری مساعد انجام می‌دهند (همان منبع) با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود؛ بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۷۸). همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد؛ شهروندان سازمانی که اصلی‌ترین عناصر متشکله رفتار شهروندی

1. Van Dyne
2. Appelbaum

سازمانی هستند؛ در انجام وظایف درون نقشی که از ابتدا برای ایشان تعیین شده است، عملکرد بسیار مطلوبی دارند و مهم است که این امر در تعاریف موجود برای رفتار شهروندی سازمانی لحاظ شود (کاظمی و چوکده، ۱۳۸۴: ۴). نتایج پژوهشی که اخیراً در ایالات متحده آمریکا صورت گرفته، چنین بیان می‌کند که توجه بیش از حد به رفتارهای فرانقشی در مقوله رفتار شهروندی سازمانی؛ موجبات کاهش عملکرد کارکنان را در حوزه رفتار درون نقشی فراهم می‌آورد که این امر باید حتماً در فرایند ایجاد و استقرار رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها مورد توجه قرار گیرد.

پیشینه پژوهش: سلیمی و همکاران (۱۳۹۲)، در مطالعه خود تحت عنوان «همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با مشارکت شغلی در کارکنان دو بیمارستان خصوصی و دولتی شهر تهران»، به این نتیجه رسیده‌اند که بین رفتار شهروندی سازمانی و مشارکت شغلی در بین کارکنان دو بیمارستان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین در بیمارستان خصوصی، بین تمامی ابعاد رفتار شهروندی- به غیر از بُعد ادب- با مشارکت شغلی همبستگی معنادار وجود داشته و در بیمارستان دولتی، تنها بین بُعد نوع دوستی با مشارکت شغلی همبستگی معنادار دیده نشده است.

موغلی و همکاران (۱۳۹۲)، در مطالعه خود تحت عنوان «تبیین الگوی اخلاق کار اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی با واسطه ارزش های شغلی (مورد مطالعه دانشگاه علوم پزشکی اصفهان)» به این نتیجه رسیده‌اند که بالاترین ضریب همبستگی در میان متغیرهای این پژوهش، مربوط به رابطه بین ارزش های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی (۵۴ درصد) بوده است. از میان متغیرهای پژوهش، فقط دو متغیر پشتکار و جدیت در کار (۱۸ درصد) و روابط سالم و انسانی (۱۵ درصد) بر رفتار شهروندی دارای اثر مستقیم بوده و اثر غیرمستقیم و اثر کلی آن‌ها از اثرات مستقیم و غیرمستقیم بیشتر بوده و همچنین ارزش های شغلی، تأثیر مستقیمی بر رفتار شهروندی داشته‌اند.

مهدی زاده و همکاران (۱۳۹۲)، در مطالعه خود تحت عنوان «فرسودگی شغلی و شاخص های تأثیرگذار محیط کار بر آن در بین پزشک های خانواده خراسان رضوی»

به این نتیجه رسیده‌اند که فرسودگی شغلی در ابعاد کفایت شخصی و مسخ شخصیت، متوسط و در بُعد خستگی هیجانی، بالا بوده است. شاخص‌های محیط کار با خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، همبستگی معکوس و با کفایت شخصی، همبستگی مثبت معنادار داشته‌اند.

مظلومی و همکاران (۱۳۹۲)، در مطالعه خود تحت عنوان «تأثیر فرسودگی شغلی بر حمایت اجتماعی و عزت‌نفس کارکنان بهداشتی درمانی شهرستان یزد» به این نتیجه رسیده‌اند که رابطه منفی و معناداری بین حمایت اجتماعی و خستگی هیجانی وجود دارد و افرادی که از فرسودگی شغلی کمتری برخوردار هستند؛ می‌توانند رفتارهای مناسبی از خود بروز دهند که باعث موفقیت آن‌ها در سازمان می‌شود.

صدرخانلو رنجی (۱۳۹۲)، در مطالعه خود تحت عنوان «بررسی فرسودگی شغلی در ماما‌های شاغل در مراکز بهداشتی و درمانی شهر ارومیه و ارتباط آن با وضعیت شغلی افراد در سال ۱۳۸۸» به این نتیجه رسیده‌اند که ۵۶ درصد ماماها، دچار خستگی عاطفی متوسط به بالا؛ ۵۳.۵ درصد، دچار مسخ شخصیت و ۶۰.۵ درصد، دارای موفقیت فردی پایین بودند. محل کار، رابطه آماری قوی با هر سه بُعد فرسودگی داشته؛ به نحوی که ماما‌های شاغل در بیمارستان‌ها، بیش از ماما‌های شاغل در مراکز بهداشتی دچار فرسودگی هستند. با افزایش سابقه کار و تعداد ساعات کاری، بر میزان فرسودگی نیز افزوده می‌شود. ماما‌هایی که به صورت گردشی کار می‌کردند؛ بیش از ماما‌های صبح کار و ماما‌های رسمی و پیمانی، بیش از ماما‌های قراردادی دچار فرسودگی بوده‌اند.

جمالی مقدم و سلیمانی (۱۳۹۲)، در مطالعه خود تحت عنوان «بررسی سندرم فرسودگی شغلی و ارتباط آن با حمایت اجتماعی در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شیراز» به این نتیجه رسیده‌اند که ۶۹ درصد پرستاران، حمایت اجتماعی متوسط را از سوی همکاران، سرپرستار و سوپروایزر خود دریافت می‌کنند. ۶۷ درصد از افراد، فرسودگی شغلی داشته و ۳۴ درصد از افراد، میزان فرسودگی شغلی در بُعد واماندگی عاطفی را در سطح متوسط بیان کردند و بیش از نیمی از پرستاران مسخ شخصیت و عدم کفایت را در سطح کم

گزارش کرده‌اند. بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی از نظر آماری، ارتباط معنادار وجود داشته است.

خائف الهی و همکاران (۱۳۹۱)، در مطالعه خود تحت عنوان «مطالعه رابطه بین اعتیاد به کار و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: پرستاران شهر تهران)» به این نتیجه رسیده‌اند که بین اعتیاد به کار پرستاران با بروز رفتار شهروندی سازمانی در میان آن‌ها، رابطه علی (تأثیر) معناداری وجود دارد. هم‌چنین بین ابعاد اعتیاد به کار (عجین شدن با کار، تمایل درونی در کار و لذت از کار) و رفتارهای شهروندی سازمانی، رابطه علی مثبت و معناداری مشاهده شده است.

ملکی آوارسین و همکاران (۱۳۹۱)، در مطالعه خود تحت عنوان «بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه و راهنمایی شهرستان مشکین شهر» به این نتیجه رسیده‌اند که بین کیفیت زندگی کاری معلمان با میزان فرسودگی شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به ضریب همبستگی منفی (۰.۲۴-)؛ این ارتباط، ارتباطی غیرمستقیم و معکوس است. از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، مؤلفه‌های زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر، طراحی شغل و فضای کاری در سطح آلفای ۰.۰۱ ارتباطی غیرمستقیم و معنادار با فرسودگی شغلی داشته‌اند. هم‌چنین مؤلفه طراحی شغل به تنهایی ۱۵ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کرده است.

چن^۱ (۲۰۰۵)، در پژوهش خود تحت عنوان رابطه‌ی بین ویژگی‌های شغل و رفتار شهروندی و نقش میانجی رضایت شغلی در این رابطه؛ نشان می‌دهد که رضایت شغلی، نقش مهمی را در زمینه ارتباط بین ویژگی‌های شغل و رفتار شهروندی ایفا می‌کند.

پین و بر^۲ (۲۰۰۶)، پژوهش انجام گرفته بر روی ۲۴۹ آرایشگر و مشتریان آن‌ها، در زمینه رابطه‌ی بین رضایت شغلی، تعهدات عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی بر پایه امور خدماتی، رضایت مشتری وفاداری مشتری؛ نشان داد که افزایش سطوح رضایت

1.Chen

2.Payne and Webber

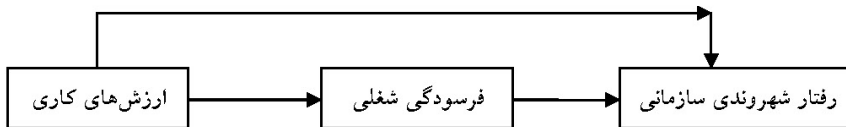
شغلی یا تعهدات عاطفی، منجر به افزایش رفتار شهروندی سازمانی در کارفرمایان و کارگران می‌شود.

اسکلکتر و انگلبرکت^۱ (۲۰۰۶)، تحقیقی با عنوان «رابطه بین رهبری تحوّل آفرین^۲، بامعنا^۳ بودن و رفتار شهروندی سازمانی» انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که رهبری تحوّل آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی و بامعنا بودن تأثیر مثبت دارد. همچنین با معنا بودن و رفتار شهروندی سازمانی بر یکدیگر تأثیر دوجانبه مثبتی دارند.

چپمن و زارات (۲۰۰۸)، در تحقیقی تحت عنوان «رابطه بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بر روی ۴۰ نفر از کارکنان تأمین اجتماعی در سال ۲۰۰۸» دریافتند که بین فرسودگی شغلی و هر سه ابعاد آن، با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معکوس وجود دارد؛ بدین معنا که با افزایش سطح فرسودگی شغلی، میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد.

الگوی مفهومی پژوهش

نگاهی به پیشینه پژوهش، نشان می‌دهد که مطالعات، بر ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین ارتباط بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تأکید داشته‌اند؛ بنابراین به نظر می‌رسد؛ پیشینه‌های پژوهش به‌طور کلی از الگوی مفهومی پژوهش پشتیبانی می‌کنند. الگوی مفهومی پژوهش به شکل زیر است:



الگوی مفهومی پژوهش (آذر، ۲۰۰۹)

1. Schlechter and Engelbrecht
 2. Transformational leadership
 3. Meaning
 4. Ozer

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش جاری از نظر هدف، در گروه پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد و از نظر نوع، در دسته پژوهش‌های توصیفی- همبستگی قرار دارد. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کلیه کارکنان پلیس راهور تهران است. نمونه آماری بر اساس جدول مورگان، ۱۷۲ نفر از این افراد بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. **سنجش ارزش‌های کاری:** این تحقیق، ارزش‌های کاری را از دیدگاه کارکنان پلیس راهور تهران مورد سنجش قرار می‌دهد. این بخش بر اساس مقاله یینگ- وین لیانگ (۲۰۱۲) است. مشخصه‌های این بخش از پرسش‌نامه به همراه متغیرها و تعداد سؤال‌ها برای سنجش ارزش‌های کاری در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول ۱: بخش ارزش‌های کاری

| عنوان | شاخص‌ها | تعداد سؤال‌ها | تعداد سؤال‌ها | مقیاس | شکل پاسخ |
|---------------|----------------------|---------------|---------------|--------|--------------------|
| ارزش‌های کاری | ارزش‌های کاری درونی | ۵ | ۱۰ سؤال | ترتیبی | طیف پنج سطحی لیکرت |
| | ارزش‌های کاری بیرونی | ۵ | | | |

بخش سنجش فرسودگی شغلی: این بخش از پرسش‌نامه فرسودگی شغلی را از دیدگاه کارکنان پلیس راهور تهران مورد سنجش قرار می‌گیرد و بر اساس مقاله یینگ- وین لیانگ (۲۰۱۲) است. مشخصه‌های این بخش از پرسش‌نامه به همراه متغیرها و تعداد سؤال‌ها برای فرسودگی شغلی در جدول (۲) ارائه شده است.

جدول ۲: بخش سنجش فرسودگی شغلی

| عنوان | شاخص‌ها | تعداد سؤال‌ها | مجموع | مقیاس | شکل پاسخ |
|--------------|------------------|---------------|---------|--------|--------------------|
| فرسودگی شغلی | خستگی عاطفی | ۵ | ۱۵ سؤال | ترتیبی | طیف پنج سطحی لیکرت |
| | مسخ شخصیت | ۴ | | | |
| | کاهش موفقیت فردی | ۶ | | | |

بخش سنجش رفتارهای شهروندی سازمانی: این بخش از پرسش‌نامه رفتارهای شهروندی سازمانی را از دیدگاه کارکنان پلیس راهور تهران مورد سنجش قرار می‌دهد که بر اساس مقاله یینگ- وین لیانگ (۲۰۱۲) است. مشخصه‌های این بخش از پرسش‌نامه به همراه متغیرها و تعداد سؤال‌ها برای رفتارهای شهروندی سازمانی در جدول (۳) ارائه شده است.

جدول ۳: بخش سنجش رفتارهای شهروندی سازمانی

| عنوان | شاخص‌ها | تعداد سؤال‌ها | مجموع مقیاس | شکل پاسخ |
|--------------------------|------------------------------------|---------------|-------------|--------------------|
| رفتارهای شهروندی سازمانی | رفتارهای شهروندی سازمانی - فردی | ۷ | ۱۳ سؤال | طیف پنج سطحی لیکرت |
| | رفتارهای شهروندی سازمانی - سازمانی | ۶ | | |

در این پژوهش، با توجه به استاندارد بودن پرسش‌نامه؛ به نوعی روایی آن به طور ضمنی مورد تأیید بود؛ اما به منظور اطمینان بیشتر، از روش روایی صوری استفاده شد. به این منظور، پرسش‌نامه در اختیار اساتید محترم راهنما و استاد مشاور قرار گرفت و از آنان در مورد هر سؤال و در خصوص ارزیابی هدف مربوط، نظرخواهی شد و با اصلاحات جزئی پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت. در این پژوهش، با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با روش آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه برآورد شد.

جدول ۴: آلفای کرونباخ پرسش‌نامه‌ها

| | |
|--------------------------|---------------|
| معیارهای مورد پرسش | آلفای کرونباخ |
| ارزش‌های کاری | ۰/۸۶۵ |
| فرسودگی شغلی | ۰/۸۷۳ |
| رفتارهای شهروندی سازمانی | ۰/۷۴۲ |
| کل پرسشنامه | ۰/۷۳۴ |

این برآورد با توجه به اینکه بالاتر از حداقل مقدار ۰/۷ است؛ بیانگر این است که پرسشنامه‌های مورد استفاده از پایایی بالایی برخوردار است. تجزیه و تحلیل اطلاعات در دو سطح توصیفی؛ شامل ویژگی‌های جمعیت شناختی گروه نمونه، میانگین و انحراف معیار و استنباطی شامل ضریب همبستگی و رگرسیون انجام شد.

یافته‌های پژوهش

الف) یافته‌های توصیفی

تحصیلات: یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که ۷۳/۸ درصد از افراد نمونه پژوهش، دارای مدرک تحصیلی فوق‌دیپلم و پایین‌تر، ۲۴/۴ درصد، کارشناسی و ۱/۷ درصد، کارشناسی ارشد بودند.

تأهل: یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که ۱۲/۸ درصد از افراد نمونه پژوهش، مجرد و ۸۷/۲ درصد متأهل هستند.

سن: یافته‌های پژوهش، حاکی از آن است که ۱۴ درصد از افراد نمونه پژوهش، دارای سن ۲۵ تا ۳۰ سال؛ ۳۸/۴ درصد، ۳۱ تا ۳۵ سال؛ ۲۹/۱ درصد، ۳۶ تا ۴۰ سال و ۱۸/۶ درصد، دارای بیش از ۴۰ سال سن هستند.

سابقه خدمت: یافته‌های پژوهش، حاکی از آن است که ۱/۷ درصد از افراد نمونه پژوهش، دارای سابقه خدمت ۱ تا ۵ سال؛ ۲۴/۴ درصد، ۶ تا ۱۰ سال؛ ۳۲ درصد، ۱۱ تا ۱۵ سال؛ ۲۳/۳ درصد، ۱۶ تا ۲۰ سال و ۱۸/۶ درصد دارای سابقه خدمت ۲۰ سال و بیشتر هستند.

ب) یافته‌های استنباطی

فرضیه اول: بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه وجود دارد و قادر به پیش‌بینی آن است.

برای بررسی رابطه بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، از ضریب همبستگی پیرسون و برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی- بر اساس ارزش‌های کاری- از ضریب رگرسیون چندگانه به شیوه هم‌زمان استفاده شد. نتایج در جدول زیر آمده است:

جدول ۱: ضریب همبستگی پیرسون بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی

| متغیرها | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ |
|-----------------------|---------|---------|---------|---|
| ارزش‌های کاری | ۱ | | | |
| ارزش‌های کاری درونی | ۰/۴۰** | ۱ | | |
| ارزش‌های کاری بیرونی | -۰/۴۳** | -۰/۲۷** | ۱ | |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۳۲** | ۰/۳۸** | -۰/۴۱** | ۱ |

همان‌طور که در جدول (۱) مشاهده می‌شود؛ همبستگی مثبت و معناداری بین ارزش‌های کاری (۱) $(r = ۰/۳۲; p < ۰/۰۱)$ ، ارزش‌های کاری درونی (۲) $(r = ۰/۳۸; p < ۰/۰۱)$ و ارزش‌های کاری بیرونی (۳) $(r = -۰/۴۱; p < ۰/۰۱)$ با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. در ادامه به بررسی سهم هر کدام از ارزش‌های کاری درونی و بیرونی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است. نتایج در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول ۲: نتایج رگرسیون چندگانه به منظور پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس ارزش‌های کاری

| متغیر پیش‌بین | R | R ² | F | P< | Beta | t | p < |
|---------------------|------|----------------|------|-------|-------|------|-------|
| ارزش‌های کاری درونی | ۰/۳۶ | ۰/۱۳ | ۹/۸۷ | ۰/۰۰۱ | ۰/۳۰ | ۳/۸۷ | ۰/۰۰۱ |
| ارزش‌های کاری درونی | | | | | -۰/۲۱ | ۲/۱۱ | ۰/۰۵ |

همان‌طور که جدول (۲) نشان می‌دهد؛ رگرسیون چندگانه به شیوه هم‌زمان به منظور پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس ارزش‌های کاری معنادار است و مقدار F برابر با ۹/۸۷ است. ارزش‌های کاری درونی با ضریب بتای ۰/۳۰ و ارزش‌های کاری بیرونی با ضریب بتای -۰/۲۱، می‌تواند به طور معناداری رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند. همچنین، مقدار R² نشان می‌دهد که ۰/۱۳ از واریانس رفتار شهروندی سازمانی توسط ارزش‌های کاری پیش‌بینی می‌شود. فرضیه دوم: بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه وجود دارد و قادر به پیش‌بینی آن است.

برای بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، از ضریب همبستگی پیرسون و برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس فرسودگی شغلی، از ضریب رگرسیون چندگانه به شیوه هم‌زمان استفاده شد. نتایج در جدول زیر آمده است:

جدول ۳: ضریب همبستگی پیرسون بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

| متغیرها | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ |
|-----------------------|---------|---------|---------|---------|
| فرسودگی شغلی | ۱ | | | |
| خستگی عاطفی | ۰/۴۸** | ۱ | | |
| مسخ شخصیت | ۰/۵۱** | ۰/۳۱** | ۱ | |
| کاهش موفقیت فردی | ۰/۵۳** | ۰/۴۱** | ۰/۲۹** | ۱ |
| رفتار شهروندی سازمانی | -۰/۲۷** | -۰/۳۲** | -۰/۲۷** | -۰/۴۸** |

همان‌طور که در جدول (۳) مشاهده می‌شود؛ همبستگی منفی و معناداری بین فرسودگی شغلی ($r = -0/27$; $p < 0/01$)، خستگی عاطفی ($r = -0/32$; $p < 0/01$)، مسخ شخصیت ($r = -0/37$; $p < 0/01$) و کاهش موفقیت فردی ($r = -0/48$; $p < 0/01$)؛

با $t = -0/48$ رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. در ادامه به بررسی سهم هر کدام از ابعاد فرسودگی شغلی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است. نتایج در جدول زیر قابل مشاهده است:

جدول ۴: نتایج رگرسیون چندگانه به منظور پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس فرسودگی شغلی

| متغیر پیش‌بین | R | R ² | F | P< | Beta | t | p< |
|------------------|------|----------------|-------|-------|-------|-------|------|
| خستگی عاطفی | 0/53 | 0/28 | 15/02 | 0/001 | -0/18 | -2/28 | 0/02 |
| مسخ شخصیت | | | | | | | |
| کاهش موفقیت فردی | | | | | -0/20 | 2/28 | 0/02 |

همان‌طور که جدول (۴) نشان می‌دهد؛ رگرسیون چندگانه به شیوه هم‌زمان به منظور پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس فرسودگی شغلی معنادار است و مقدار F برابر با ۱۵/۰۲ است. خستگی عاطفی با ضریب بتای ۰/۲۰-، مسخ شخصیت با ضریب بتای ۰/۱۸- و کاهش موفقیت فردی با ضریب بتای ۰/۲۰- می‌تواند به طور معناداری رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند. همچنین، مقدار R² نشان می‌دهد که ۰/۲۸ از واریانس رفتار شهروندی سازمانی توسط فرسودگی شغلی پیش‌بینی می‌شود.

فرضیه اصلی: فرسودگی شغلی، نقش واسطه‌گری در ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی دارد.

در این فرضیه جهت بررسی نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی، در رابطه ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی؛ از روش تحلیل رگرسیون به شیوه سلسله‌مراتبی و با استفاده از روش بارون و کنی استفاده شد. نتایج در جدول زیر آمده است:

جدول ۵: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی

| بلوک‌ها | متغیرهای وارد شده به معادله | R | R ² | F | Beta | p |
|---------|-----------------------------|------|----------------|-------|------|-------|
| اول | ارزش‌های کاری | 0/32 | 0/10 | 8/12 | 0/32 | 0/001 |
| دوم | ارزش‌های کاری | 0/45 | 0/20 | 14/46 | 0/17 | 0/001 |
| | فرسودگی شغلی | | | | 0/41 | 0/001 |

همان‌گونه که مشاهده می‌شود؛ در بلوک اول، مقدار مجذور R برابر با ۰۰/۱۰ و در بلوک دوم، برابر با ۰/۲۰ است که مقدار مجذور R تغییرات، برابر با ۰/۱۰ است که مقدار معناداری است. پس فرسودگی شغلی، نقش واسطه‌ای معناداری جهت متغیرهای ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند.

نتیجه‌گیری

فرضیه اول: بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد و قادر به پیش‌بینی آن است.

برای بررسی رابطه بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، از ضریب همبستگی پیرسون و برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس ارزش‌های کاری، از ضریب رگرسیون چندگانه به شیوه هم‌زمان استفاده شد. نتایج نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین ارزش‌های کاری درونی و همبستگی منفی و معناداری بین ارزش‌های کاری بیرونی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که ارزش‌های کاری درونی و ارزش‌های کاری بیرونی، می‌توانند به طور معناداری رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کنند. این یافته با نتایج مطالعات سلیمی و همکاران (۱۳۹۲)، موغلی و همکاران (۱۳۹۲)، فیضی و عمادی (۱۳۸۹)، یزدی و حسینیان (۱۳۸۴) و چن (۲۰۰۵) همسو است. با توجه به یافته‌ها، می‌توان گفت که ارزش‌های کاری می‌توانند از طریق تأثیر بر رفتار (به‌طور کلی) و رفتار سازمانی (به‌طور خاص) خود را نشان دهند (سلیمی و همکاران، ۱۳۹۲)؛ از این رو وقتی ارزش‌های کاری با ارزش‌های سازمانی همخوان باشد؛ احتمالاً رفتار شهروندی سازمانی به‌گونه‌ای قابل توجه افزایش می‌یابد (یزدی و حسینیان، ۱۳۸۴). نگاهی به ارزش‌های کاری، نشان می‌دهد که این ارزش‌ها چگونه بر زندگی فردی و سازمانی افراد اثر می‌گذارند. ارزش‌ها به عنوان مبانی و اصولی تعریف می‌شوند که در زندگی یک فرد مهم بوده و او را در مسیر زندگی وی راهنمایی می‌کنند (شوارتز، ۱۹۹۲). جهت‌گیری‌های ارزشی، به عنوان دسته و مجموعه‌ای از ارزش‌های منطبق و سازگار با انواع ارزش‌ها تعریف می‌شوند. برخی از جهت‌گیری‌های

ارزشی، مشاهده شده است که رابطه مثبتی با طرز نگرش و دیدگاه‌های محیط-محوری و رفتارهای آن دارند. این دسته از جهت‌گیری‌های ارزشی، شامل انواع ارزش‌های از خود برتری، خیرخواهی و رستگار باوری همه افراد بشر می‌شود. انواع ارزش‌های خودترقی‌دهی؛ یعنی دستاورد و قدرت، دارای رابطه‌ای منفی با طرز نگرش و رفتار محیط-محوری دارد (شواتز، ۱۹۹۲)؛ بنابراین این احتمال وجود دارد که ارزش‌های نوع اول، رفتار شهروندی سازمانی را افزایش و ارزش‌های نوع دوم، این رفتارها را کاهش دهند؛ بنابراین به نظر می‌رسد ارزش‌های کاری درونی، فرد را برای عمل داوطلبانه در سازمان برانگیخته می‌کند و ارزش‌های کاری بیرونی، مانع این عمل می‌شود.

فرضیه دوم: بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد و قادر به پیش‌بینی آن است.

برای بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، از ضریب همبستگی پیرسون و برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس فرسودگی شغلی، از ضریب رگرسیون چندگانه به شیوه هم‌زمان استفاده شد. نتایج نشان داد که همبستگی منفی و معناداری بین فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی می‌تواند به طور معناداری رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند. نتایج به دست آمده از این پژوهش، با نتایج مطالعات مهدی‌زاده و همکاران (۱۳۹۲)، صدرخانلو رنجی (۱۳۹۲)، پین وبر (۲۰۰۶) و چپمن و زارات (۲۰۰۸) همسو است. فرسودگی شغلی، عارضه‌ای است که باعث تحلیل قوای روانی که گاهی با افسردگی نیز همراه است، می‌باشد. فرسودگی شغلی، نشان‌دهنده خستگی مفرط عاطفی به دنبال سال‌ها درگیری و تعهد نسبت به کار و مردم است (پین ویر، ۲۰۰۶). این احتمال که فرسودگی شغلی به رفتارهایی دامن‌بزند که در جهت رفتارهای شهروندی سازمانی نباشد، قابل پیش‌بینی است؛ به عبارت دیگر، فرسودگی شغلی، خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی به دنبال قرار گرفتن طولانی‌مدت در موقعیت کار سخت است که این

نشان‌دهنده‌ی حالتی است که در آن، قدرت و توانایی افراد کم و رغبت و تمایل آن‌ها برای انجام کار و فعالیت کاهش پیدا می‌کند. در این شرایط، فرد تمایلی برای انجام رفتارهای داوطلبانه که در جهت منافع شرکت باشد، ندارد (مهدی‌زاده و همکاران ۱۳۹۲). در مجموع فرسودگی شغلی، در جهت عکس رفتار شهروندی سازمانی حرکت می‌کند.

فرضیه اصلی: فرسودگی شغلی نقش واسطه‌گری در ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی دارد. در این فرضیه، جهت بررسی نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی در رابطه ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی از روش تحلیل رگرسیون به شیوه سلسله‌مراتبی و با استفاده از روش بارون و کنی استفاده شد. نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی، نقش واسطه‌ای معناداری جهت متغیرهای ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند. فرسودگی شغلی، سازه‌ای است که زندگی افراد را در ابعاد مختلف تحت تأثیر خود قرار می‌دهد که نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد که فرسودگی شغلی، بر ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت بیمه آسیا، تأثیر معناداری دارد. نتایج به دست آمده با نتایج مطالعات مظلومی و همکاران (۱۳۹۲)، جمالی مقدم و سلیمانی (۱۳۹۲) و بریان (۲۰۰۶) همسو است. همان‌گونه که گفته شد؛ ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، یک ارتباط خطی ساده نیست. در این میان، می‌توان متغیرهای رابطی را مورد مطالعه قرار داد که از ارزش‌های کاری تأثیر می‌پذیرند و بر رفتار شهروندی سازمانی اثر می‌گذارند. ارزش‌های کاری، جهت‌گیری فرد را نسبت به شرایط کار و سازمانی خود و دیگران مشخص می‌کند (مقدم و سلیمانی، ۱۳۹۲). این ارزش‌ها اگر در راستای ارزش‌های سازمانی باشد؛ فرسودگی شغلی، کاهش و رفتار شهروندی سازمانی، افزایش می‌یابد؛ اما چنانچه ارزش در جهت سازمان نباشد؛ به عبارت دیگر، بین ارزش‌های کاری فرد و ارزش‌های سازمان تضاد باشد؛ فرسودگی شغلی افزایش و رفتارهای شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد.

منابع

- اسلامی، حسن و ابوالقاسم سیار (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۸۷. صص ۸۵-۵۰.
- پاکی، فاطمه (۱۳۸۰). ساخت و هنجاریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش‌بینی عوامل فرسودگی شغلی در معلمان شهرستان اسلامشهر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- پیامی، میترا (۱۳۷۹). بررسی وضعیت حمایت‌های اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت‌های ویژه، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان زنجان، شماره ۳۳، صص ۵۷-۵۲.
- رایبیز، استیفن. پی (۱۳۸۸). رفتار سازمانی مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، ج اول، چاپ ۱۲، تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضائیان، علی (۱۳۷۹). مبانی سازمان و مدیریت، تهران: انتشارات سمت.
- زارع، حمید (۱۳۸۳). نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان، فرهنگ مدیریت، شماره ششم، صص ۱۶۹-۱۵۱.
- زارع، حمید (۱۳۸۳). نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان، فرهنگ مدیریت، شماره ششم، صص ۱۶۹-۱۵۱.
- زارعی متین، حسن (۱۳۸۸). رفتار سازمانی پیشرفته، تهران: انتشارات آگاه.
- ساکی، رضا (۱۳۷۸). اثربخشی اجرای برنامه‌های کوتاه‌مدت آموزشی بر دانش و عملکرد مدیران آموزشی، فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره‌های ۵۵ و ۵۶.
- سلطانی، ایرج و عباس روحانی (۱۳۷۹). فرسودگی شغلی در مؤسسات صنعتی و تولیدی. مجله تدبیر، شماره ۹ ویژه دی‌ماه.
- سید جوادین، سید رضا و هومن جاویدان نژاد (۱۳۸۶). بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر میزان وفاداری مشتریان، کنفرانس بین‌المللی مدیریت بازاریابی.

- عزیزی مقدم، ابوبکر (۱۳۸۵). بررسی رابطه مدیریت زمان و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهرستان مهاباد در سال تحصیلی ۸۶-۱۳۸۵. مقاله منتشر نشده.

- فولاد بند، فرزانه (۱۳۸۵). خستگی شغلی، علل و راه‌حل، هفته‌نامه سلامت، شماره صد و شش، سال سوم.

- قائدی، یحیی (۱۳۸۵). تربیت شهروند آینده، فصل‌نامه نوآوری‌های آموزشی، صص ۲۱۰-۱۸۳.

- کاظمی، محمد و سکینه چوکده (۱۳۸۴). رفتار مدنی سازمانی، تبیین بعد رشد یافته‌ای از رفتار و عملکرد انسان‌ها در زندگی سازمانی، سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.

- کشتی دار، محمد (۱۳۸۱). بررسی رابطه تحلیل رفتگی با منبع کنترل و مقایسه آن در بین مدیران دانشکده‌ها و گروه‌های تربیت‌بدنی دانشگاه‌های آموزش عالی کشور، پایان‌نامه دکتری، تهران: دانشگاه تهران، دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی.

- گلمن، دانیل (۱۳۸۲). هوش هیجانی، ترجمه نسرین پارسا، تهران: انتشارات دانش.

- مقیمی، سید محمد (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت.

-Ackfeldt,A., & Coote,L.V. (2005).A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting.Journal of Personality,No.73,pp.585-607.

-Bienstock.C., Demoranville.C.W. & Smith.R.K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality.Journal of Service Marketing, Vol.17,No.4, pp.357-378.

-Bolino,Mark.C.,Turnley,William.H. (2003). going the extra mile:cultivating and managing employee citizenship behavior.academy of management executive.Vol.17,pp.60-71

-Bormanc,Walter,Penner, Louis.A., Allen, Tammyd. & Motowidlo, Stephan(2001).personality predictors of citizenship performance.

- international of selection add assement ,black will publisher.
- Brightman,Bairdk.,Robert,Moran.&John.W. (1999).Building organizational citizenship. Journal management decision London ,vol.37, p.78.
- Castro,Armanio&ruiz(2004).The influence of employee organizational Citizenship Behaviour on customer Loyalty.International Journal of Services Industry Management,vol.15,No.1,pp.27-53.
- Charbonneu,D.,& Nicol,A.M. (2002).Emotional intelligence and prosocial behaviors in adolescents.Psychological Reports,No.90,pp.361-370.
- Chen,X.,Hui,C.,&Sego,D.J. (1998).The role og organizational citizenship behavior in turnover:Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses.Journal of Applied Psychology,Vol.6,No.83,pp.922-931.
- Cherniss,C. (2000). Emotional Intelligence:What it is And Why It Matters. Annual Meeting Of The Society For Industrial And Organizational Psychology,New Orland.LA, April.
- Chu Kay Hei-Lin(2008), A factorial validation of work values structure: secondorder confirmatory factor analysis and its implications,Tourism Management,Vol 29,pp: 320-330.
- Cox, philip,Parlinson, Ann(1999), values and their impact of the changing employment relationship in"Nicholas and Tailby,Employee relations,england.
- Cropanzano, Russell., Byrne ,Zintas., Bobocel , D.Ramona., &Rupp ,Deborehe. (2003). Organizational contribution moral virtues, fairness heuristics, social entities.and other denizens of organizational justice.journal of vocational behavior, Vol.58,No.164,pp. 201-209.
- Duckett,H. & Macfarlane,E. (2003).Emotional intelligence and transformational leadership in retailing.Leadership & Organization Development Journal,No.24.
- Farh,J.L.,Podsakoff,P.M., & Organ,D.W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior:Leader fairness and task scope versus satisfaction. Journal of Management,No.16,pp.705-721.
- Frieze, Iren, Oslon Josephine, Murrell Audrey, Selvan Mano, (2006), work values and their effect on work behavior and work outcomes in femal and male managers, Sex Roles,Vol 54,No 1/2, pp: 83-93.
- Gardner,L. & Stough,C. (2002).Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers.Leadership &

- Organization Development Journal, No. 23, pp. 68-78.
- Goleman, D. (1998). What makes a leader?. Harvard Business, Vol. 76, No. 6, pp. 93-102.
- Hastie, Shane (2004). Chief Knowledge Engineer Software Education Associates Ltd. Presented at the Agile Development Conference, Wellington & Sydney, The Chaordic Organisation, September.
- Hein, S. (2004). Short Definition Of Emotional Intelligence. Emotional Intelligence HomePage.
- Higgs, M. (2003). How Can We Make Sense Of Leadership In The 21st Century?. Leadership and Organization Development Journal, Vol. 24, No. 5, pp. 273-284.
- Isen, A. M., & Levin, A. F. (1972). Effects of feeling good on helping. Journal of Personality and Social Psychology, No. 21, pp. 384-388.
- Khalid, S. A. & Ali, Hassan (2005). The Effects of Organizational Citizenship Behavior on Withdrawal behavior: A Malaysian Study. International journal of management and Entrepreneurship. Vol. 1, No. 1, pp. 30-40.
- Kilfedder CJ, Power KG, Wells TJ. (2001), Burnout in psychiatric nursing. J Adv Nurs; 34: 383-96.
- Koopman, Richard. (2001) The relationship perceived organizational justice and organizational citizenship behaviors: a review literature. applied psychology, ms advised by dr, Richard tafall.
- Li, wanxian (2008), Demographic effect of work values and their management implication, journal of business ethics, 81, pp: 875-885.
- Lin, N. (2001). Social Capital. New York: Cambridge University press.
- Mark, Bolino, C., Turnley, William. H. (2003). going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior. academy of management executive. Vol. 17, pp. 60-71
- Mark, Bolino, C., Turnley, William. H. (2003). going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior. academy of management executive. Vol. 17, pp. 60-71
- Mayer, John. D., Salovey, P. & Caruso, D. (2002). The Positive Psychology of Emotional Intelligence. Handbook of Positive Psychology, New York.
- Moore, joellen, sue love, mary, 2003, (it professionals as organizational

- citizenship)) communications of the acm ,vol.48.no.6.
- Moorman,.H. (1991).Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?.*Journal of Management*,No.6,Vol.76,pp.845-855.
- Muhammad Shakeel Aslam, 2012 «Job Burnout and Organizational Citizenship Behaviors: Mediating Role of Affective Commitment», *J. Basic. Appl. Sci. Res.*, 2(8)8120-8129, 2012.
- Organ,D.W.,& Ryan,K. (1995). A meta-analytic of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior.*Personnel Psychology*,No.48,pp.775-802.
- Oswald,P.A. (1996).The effects of cognitive and effective perspective taking on empathic concern and altruistic helping.*Journal of social psychology*,Vol.5,No.136,pp.613-623.
- Ozer ozgur(2009), Investigation the intrinsic and extrinsic work values of 10th grade students in science –oriented charter schools,A dissertation presented to the faculty of the college of education ,university of hoston.
- Patra,S.W. (2004).Polo Of EI In Educational Management. *Journal of Indian Education.*,Vol.3,No.132,pp.277-290.
- Podsakoff, Phillip. &Mackenzie, Scottb. (1997).impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: a review and suggestion for future research. *Lawrence erlbum associate*, Vol.10, No.2, pp.133-153.
- Rosete,D.&Ciarrochi,J.V. (2005).Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness.*leadership and organization development journal*,Vol.26,No.5,pp.388-399.
- Rosete,D.&Ciarrochi,J.V. (2005).Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness.*leadership and organization development journal*,Vol.26,No.5,pp.388-399.
- Sloat,Kimc & Rridge,Park (1999).organizational citizenship professional safety.Vol. 44,1ss,pg 20.
- Ying-Wen Liang, 2012» The relationships among work values, burnout, and organizational citizenship behaviors A study from hotel front-line service employees in Taiwan«, *International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol. 24 No. 2, 2012 pp. 251-268.

-Ying-Wen Liang, 2012» The relationships among work values, burnout, and organizational citizenship behaviors A study from hotel front-line service employees in Taiwan«, International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol. 24 No. 2, 2012 pp. 251-268.

-Zellars,K.L., Tepper,B.J., & Duffy,M. (2002).Abusive Supervision and subordinates organizational citizenship behavior. Journal of Applied Psychology,No.6,Vol.87,pp.1068-1076.