

بررسی اثر ویژگی‌های آزمودنی‌های پژوهش بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی

جیران محمدی^۱، علی اصغر فانی^۲، عادل آذر^۳، سعید فتحی^۴

چکیده: یکی از مسائل مهم در همه سازمان‌ها، ارتقای عملکرد نیروی انسانی برای دستیابی به اهداف آن سازمان است. در همین راستا، تدوین راه‌کارهایی برای کاهش تنیدگی و در ادامه آن افزایش رضایت‌مندی کارکنان، از مهم‌ترین اقدامات برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیران سازمانی است. شناخت رفتارهای شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آنها برای حفظ، افزایش و تقویت این رفتارها، امروزه مورد توجه مدیران قرار گرفته است. این پژوهش فراتحلیلی، ضمن تأیید رابطه منفی معنادار تنیدگی و رفتار شهروندی، اثر عوامل تعدیل‌گر مربوط به ویژگی‌های آزمودنی‌های پژوهش (جنسیت، سن، سابقه خدمت، تحصیلات، درآمد، مذهب و...) را بر این رابطه مورد بررسی قرار داده است. جامعه آماری پژوهش، کلیه مطالعات منتشر شده در نشریه‌های معتبر داخلی و بین‌المللی است که رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را بررسی کرده‌اند. در مجموع، ۱۶۹ مطالعه با ۸۴۵ اندازه اثر مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد که بین تنیدگی و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معکوس معنادار وجود دارد ($\rho = -0.21$) و این رابطه، به وسیله متغیرهای جنسیت، سابقه خدمت، میزان درآمد و نوع مذهب آزمودنی‌ها، تعدیل شده است.

واژه‌های کلیدی: آزمودنی‌های پژوهش، تنیدگی، رفتار شهروندی، فراتحلیل، متغیرهای تعدیل‌گر.

۱. استادیار مدیریت، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران

۲. استادیار مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۳. استاد مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۴. استادیار مدیریت، دانشگاه اصفهان، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۰۹/۰۷

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۱/۱۲/۲۰

نویسنده مسئول مقاله: جیران محمدی

E-mail: j.mohammadi@scu.ac.ir

مقدمه

امروزه پدیده تنیدگی از یک سو و رفتارهای شهروندی سازمانی از سوی دیگر که هر دو از دسته عوامل مهم مؤثر بر اثربخشی سازمان هستند، توجه بسیاری از مدیران و برنامه‌ریزان را به خود جلب کرده است. محققان بررسی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را یک ضرورت مهم برای تقویت عملکرد و اثربخشی می‌دانند (جکس، ۱۹۹۸؛ کوپیک، ۱۹۹۹؛ بیر، جکس، استیسی و مورای، ۲۰۰۰). بنابراین، تدوین برنامه‌ها و تصمیم‌هایی برای افزایش رفتارهای شهروندی در کارکنان، تا حد زیادی توانسته در کاهش تنیدگی مؤثر باشد و برعکس. البته، مدیران تا زمانی که شواهد محکمی مبنی بر اثر منفی تنیدگی بر اثربخشی مشاهده نکنند با سرمایه‌گذاری در برنامه‌های مربوط به مدیریت تنیدگی مخالفت می‌کنند (چانگ، جانسون و یانگ، ۲۰۰۷)؛ اما شواهد حاکی از هزینه‌ها و خسارت‌های سنگین این پدیده تلخ و ناخوشایند، هم برای کارکنان و هم برای سازمان‌هاست. هزینه‌ای که حدود ۳ درصد از بودجه کلی کشورها را به خود اختصاص می‌دهد (مارتینو، ۲۰۰۳).

این پژوهش با رویکرد فراتحلیل، مطالعات انجام‌شده در مورد رابطه بین تنیدگی و رفتارهای شهروندی را مورد بررسی قرار داده و عوامل تعدیل‌کننده این رابطه را شناسایی می‌کند. اگرچه نتایج مطالعات مختلف، نشان‌دهنده وجود رابطه معکوس بین تنیدگی و رفتارهای شهروندی است، اما به نظر می‌رسد تفاوت معناداری در نتایج مطالعات وجود دارد که باید توجیه شود. به بیان دیگر، در بررسی رابطه تنیدگی و رفتارهای شهروندی سازمانی، نتایج مطالعات متفاوت و گاه متناقض بوده که دلیل یا دلایل آن توجیه و تبیین نشده است. در این پژوهش عوامل مربوط به ویژگی‌های آزمودنی‌ها، به‌منزله مجموعه‌ای از عوامل مؤثر بر این رابطه که باعث تفاوت در نتایج مطالعات گذشته شده‌اند، مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد.

صاحب‌نظران، مطالعه مروری و فراتحلیل پژوهش‌های گذشته را تنها رویکرد تبیین دلایل تفاوت نتایج مطالعات گذشته دانسته‌اند (روزنتال و دیماتئو، ۲۰۰۱؛ شاون، فیتزجرالد و رومریل، ۲۰۰۳). در واقع، فراتحلیل باید در زمینه‌ای اجرا شود که نتایج پژوهش‌های انجام شده در آن زمینه متفاوت، دویپهلو یا مبهم باشد (دلاور، ۱۳۸۵: ۲۸۷). فراتحلیل نتایج مطالعات مختلف را با هم ترکیب کرده تا الگویی از روابط علی بین متغیرها و عوامل مؤثر بر آنها را شناسایی و آشکار کند. فراتحلیل یافته‌ها و نتایج مختلف کمی را ادغام کرده و درعمل روش‌های آماری را به‌طور قدرتمندتری به کار می‌گیرد (یانگ، ۲۰۰۷).

جامعیت نتایج حاصل از این پژوهش که به شرایط یک جامعه آماری خاص وابستگی ندارد، آن را از پژوهش‌های دیگر متمایز کرده است. برخلاف بسیاری از پژوهش‌ها که به مطالعه میدانی

در شرایط خاص می‌پردازند، این پژوهش در شرایط متفاوت و جوامع آماری متنوع، می‌تواند نتایج فراگیرتر و الگوی جامعی از دلایل تضاد و تفاوت در نتایج پژوهش‌های مختلف ارائه کند.

مبانی نظری

رفتار شهروندی سازمانی

اگرچه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB)^۱ نخستین بار به‌طور رسمی از سوی بیت‌من و ارگان در سال ۱۹۸۳ به‌کار برده شد (هادوی‌نژاد و مقبل باعرض، ۱۳۹۰: ۱۸۳)؛ اما بارنارد (۱۹۳۸) در نظریه تمایل به همکاری، این مفهوم را با عنوان رفتارهای فراتر از نقش بررسی کرد. بعدها کتر و کان (۱۹۶۴، ۱۹۶۶) در مطالعات خود، رفتارهای خودجوش و عملکرد فراتر از نقش - که موجب بهبود اثربخشی سازمان می‌شود - را تشریح کردند. رفتارهایی که به روان‌سازی ماشین اجتماعی سازمان کمک می‌کند (اسمیت، ارگان و نیر، ۱۹۸۳: ۶۵۴). این رفتارها با عناوین مختلفی همچون سندروم سرباز خوب^۲، رفتارهای فرااجتماعی^۳، رفتارهای افزون‌بر نقش^۴، عملکرد زمینه‌ای^۵، رفتارهای خودجوش^۶ یا رفتار شهروندی سازمانی مطرح است (فانی، محمدی و فتحی، ۱۳۹۲).

رفتار شهروندی رفتاری آگاهانه و داوطلبانه است که نظام پاداش‌دهی، قابلیت سازمان‌دهی و شناسایی آن را به‌طور مستقیم یا ضمنی ندارد و با اینکه انجام آنها از سوی سازمان اجباری نیست؛ اما در مجموع، عملکرد مؤثر سازمان را افزایش می‌دهد (فقه و یان، ۲۰۰۹؛ پنگ و چیو، ۲۰۱۰). البته این رفتارها به‌طور غیررسمی مورد تشویق و پاداش قرار می‌گیرند و انجام ندادن آنها تنبیه خاصی را به دنبال ندارد (بولینو، ترنلی، گیل‌ستراپ و سوزو، ۲۰۱۰).

مطالعات مختلف، شاخص‌های متعددی برای رفتار شهروندی مطرح کرده‌اند. یکی از معروف‌ترین گروه‌بندی‌ها، این رفتارها را به دو گروه رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به افراد^۷ (OCB-I) و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان^۸ (OCB-O) تقسیم می‌کند (ویلیامز و آندرسون، ۱۹۹۱؛ لی و آلن، ۲۰۰۲). شاخص‌های رفتار شهروندی در جدول ۱ آمده‌اند.

1. Organizational Citizenship Behavior
2. Good soldier syndrome
3. Pro-social behaviors
4. Extra role behavior
5. Contextual performance
6. Spontaneous behaviors
7. OCB towards Individuals
8. OCB towards Organization

جدول ۱. ابعاد و شاخص‌های رفتار شهروندی

ابعاد رفتار شهروندی	شاخص‌ها
رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان (OCB-O)	وظیفه‌شناسی، حضور فعال و وقت‌شناسی، فرمان‌برداری یا اطاعت سازمانی، مشارکت، تعهد، حمایت و وفاداری سازمانی، فداکاری شغلی، کمک به همکاران، همکاری و هماهنگی و...
رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد (OCB-I)	نوع‌دوستی، وجدان، ادب و احترام، مهربانی و محبت، رفتار مدنی، رشد و توسعه شخصی، همدلی، ایثار، گذشت و فداکاری و...

منبع: فانی، محمدی، آذر و فتحی، ۱۳۹۰: ۳۷

تنبیدگی

منظور از تنبیدگی^۱، واکنش‌ها، عواقب و پیامدهای منفی ناشی از استرس است که در انواع مختلف دسته‌بندی و تعریف شده‌اند. بسیاری از مطالعات این پیامدها را با عنوان دیسترس^۲ یا تنبیدگی نام‌گذاری کرده‌اند. تنبیدگی حالتی است ناشی از مجموعه‌ای از تقاضاها که دست‌یابی به آنها فراتر از امکانات و منابع موجود است. در واقع، تنبیدگی نشان‌دهنده واکنش‌ها و پاسخ‌های منفی و ناسازگار به تقاضاهای محیطی یا عوامل تنش‌زا است. تنبیدگی پاسخ فیزیولوژیکی، روانی و رفتاری شخص برای مطابقت و تعدیل فشارهای داخلی و خارجی است. واکنش بدن، به تقاضاهای محیطی که بر آن تحمیل می‌شود، این واکنش می‌تواند شغلی، عاطفی یا فیزیکی باشد (لو، سو و کوپر، ۲۰۰۵؛ چانگ، جانسون و یانگ، ۲۰۰۷؛ گایتر، کاهاله، دوکته، مت، پدرسون و شومر، ۲۰۰۸؛ لوسیر، ۲۰۰۸). در این پژوهش، دو نوع تنبیدگی شغلی و هیجانی مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است. منظور از تنبیدگی شغلی^۳، واکنش‌های کاری منفی به عوامل تنش‌زا (مانند نارضایتی، کاهش تعهد، انگیزش و عملکرد، افزایش ترک شغل، غیبت و...) است و منظور از تنبیدگی هیجانی^۴، احساسات منفی و واکنش‌های عاطفی و هیجانی است که به‌وسیله عوامل تنش‌زا ایجاد می‌شوند (مانند عصبانیت یا خشم^۵، ناکامی^۶، اضطراب^۷، فرسودگی یا خستگی عاطفی^۸، افسردگی^۹ و...).

1. Strain
2. Distress
3. Job-related strain
4. Emotional Strain
5. Anger
6. Frustration
7. Anxiety
8. Emotional exhaustion
9. Depression

رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی

لپین، پودساکف و لپین (۲۰۰۵) تأثیر تنیدگی شغلی بر رفتارهای شهروندی را بررسی و وجود رابطه منفی بین این دو را تأیید کرده‌اند. در این پژوهش فقط بُعد تنیدگی شغلی و تعداد محدودی از رفتارهای شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. بنابراین ضمن کاربرد و تعمیم محدود نتایج آن، عوامل مؤثر بر این رابطه نیز بررسی و ارزیابی نشده‌اند.

چانگ، جانسون و یانگ (۲۰۰۷) نیز به بررسی تأثیر تنیدگی عاطفی و هیجانی بر رفتارهای شهروندی پرداخته و در بررسی عوامل مؤثر بر این رابطه، تنها به چند عامل محدود اشاره کرده‌اند. نتایج این پژوهش حاکی از اثر منفی تنیدگی عاطفی بر رفتار شهروندی است. در این مطالعه، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهایی چون، نوع سازمان (خصوصی یا دولتی)، منبع ارزیابی رفتار شهروندی (خود ارزیابی یا ارزیابی دیگران)، تعداد و نوع کارکنان (تمام وقت یا پاره وقت) تعدیل شده است (چانگ، جانسون و یانگ، ۲۰۰۷).

نقش تعدیل‌گر ویژگی‌های محیط و آزمودنی‌های پژوهش

در این مطالعه، متغیرهای برون سازمانی و محیطی و ویژگی‌های آزمودنی‌های پژوهش که رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تحت تأثیر قرار داده یا تعدیل کرده‌اند، مورد بررسی قرار می‌گیرند. این ویژگی‌ها عبارتند از: جنسیت آزمودنی، سن، سابقه خدمت، میزان درآمد، سطح تحصیلات، وضعیت تأهل و وجود فرزند، نژاد و نوع مذهب آزمودنی‌ها.

در پژوهش پیرسی، لین و کروانس (۲۰۰۲)؛ گارج و راستوگی (۲۰۰۶)؛ وگ، ون‌دیک، فیشر، وکینگ و مولزن (۲۰۰۶)؛ وانکسیان و ویوو (۲۰۰۷) و قلی‌پور، بلاغی اینالو، قاسمی و روحی خلیلی (۱۳۸۶)، مشاهده شد کارکنان زن نسبت به کارکنان مرد و کارکنان مسن‌تر نسبت به کارکنان جوان، رفتار شهروندی بیشتری دارند. نتایج یک پژوهش در چین نشان داد، کارکنان با سابقه بالاتر، رفتار شهروندی بیشتری دارند و هرچه منصب کاری بالاتر باشد، رفتار شهروندی بیشتر است. این پژوهش‌ها نشان دادند که زنان در رفتارهایی چون ادب و احترام، مهربانی، روابط بین فردی، وجدان و تواضع، رتبه بالاتری از مردان داشتند؛ ولی بین زن و مرد در میزان تعهد و رفتارهای کمک‌کننده، تفاوت معناداری مشاهده نشد، بلکه در گروه‌های تخصصی و در سطوح مدیریتی، تعهد زنان نسبت به مردان کمتر گزارش شده است (مرسدن و کالبرگ، ۱۹۹۳). مطالعه بولینو و ترنلی (۲۰۰۵) نشان داد که رابطه معناداری بین ابتکار و نوآوری فردی با سن و جنس وجود دارد.

هرچند در بسیاری از پژوهش‌ها، رابطه معناداری بین تحصیلات و OCB گزارش نشده است؛ با این حال، امریک، جواهر و استون (۲۰۰۵) در پژوهش خود رابطه منفی معنادار بین تحصیلات و OCB را تأیید کردند.

البته برخی مطالعات انجام شده در گروه‌های تخصصی آموزشی نشان داد که هیچ رابطه‌ای بین جنسیت و تعهد وجود ندارد و زنان و مردان از سطح تعهد یکسان برخوردارند (پاول، ۱۹۹۹)؛ اما مطالعات دیگری نشان داد که زنان در مقایسه با مردان، تعهد بیشتری به شغل‌شان دارند (متکاف و دیک، ۲۰۰۲).

از سوی دیگر، مطالعات وجود رابطه منفی بین تنیدگی و سطح تحصیلات را نشان می‌دهند (کاراتپ و الشین لوی، ۲۰۰۹). محققان در مطالعات خود دریافتند که بین تنیدگی و سن، جنس و سابقه خدمت کارکنان رابطه منفی معنادار وجود دارد (بولینو و ترنلی، ۲۰۰۵). وگ، ون دیک، فیشر، و کینگ و مولزن (۲۰۰۶) در پژوهش خود، بین ابعاد تنیدگی و سن و جنس رابطه معناداری یافتند؛ به طوری که کارکنان مسن‌تر، استرس و تنیدگی کمتری را تجربه می‌کنند.

متغیرهای برون‌سازمانی و محیطی مانند قومیت، مذهب و عضویت در گروه‌های خاص، می‌تواند در بروز یا عدم بروز و شدت وضع رفتار شهروندی کارکنان مؤثر باشد (کوهن، ۲۰۰۶). بنابراین، باتوجه به چارچوب نظری فوق، مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان داده می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

براساس الگوی مفهومی (شکل ۱)، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر بررسی و آزمون شده است:
فرضیه‌های اصلی:

۱. بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معکوس معنادار وجود دارد.
۲. بین نتایج مطالعات گذشته درباره اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی، تفاوت معنادار وجود دارد.
۳. متغیرهای مربوط به ویژگی‌های آزمودنی‌های پژوهش، رابطه معکوس تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل کرده و باعث تفاوت معنادار در نتایج مطالعات گذشته شده‌اند.

فرضیه‌های فرعی:

۱. رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی در دو جنس زن و مرد متفاوت است.
۲. میزان سن آزمودنی‌های پژوهش، اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی را تعدیل کرده است.
۳. سطح تحصیلات آزمودنی‌ها، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل کرده است.
۴. میزان سابقه خدمت آزمودنی‌ها، اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی را تعدیل کرده است.
۵. میزان درآمد آزمودنی‌های پژوهش، اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی را تعدیل کرده است.
۶. وضعیت تأهل آزمودنی‌ها، اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی را تعدیل کرده است.
۷. وجود یا عدم وجود فرزند آزمودنی‌ها، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تعدیل کرده است.
۸. نژاد آزمودنی‌ها، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تحت تأثیر قرار داده و تعدیل کرده است.
۹. نوع مذهب آزمودنی‌های پژوهش، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تعدیل کرده است.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر نوع، توسعه‌ای و از نظر روش پژوهش، تحلیلی - همبستگی شمرده می‌شود. رویکرد این پژوهش برای ارزیابی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی و عوامل مؤثر بر این رابطه، رویکرد فراتحلیل یا مرور کمی ادبیات است. بنابراین در این رویکرد، جامعه آماری را کلیه مطالعات گذشته در مورد رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی تشکیل می‌دهد. برای این منظور، تمام مطالعات منتشر شده تا پایان سال ۲۰۱۰ میلادی جمع‌آوری شده است، به‌همین دلیل هیچ نمونه‌گیری صورت نمی‌گیرد.

گردآوری مطالعات با کمک از مراجع و پایگاه‌های علمی (Ebsco, Proquest, Science Direct, Emerald, ...) و مطالعات مورد ارجاع در فهرست منابع مقاله‌ها و نیز، تماس با نویسندگان و درخواست ارسال مقاله از آنها انجام گرفت که در مجموع، بیش از ۶۵۰ مقاله شناسایی و تحلیل شد.

همان‌طور که پیش از این گفته شد، فراتحلیل نتایج کمی مطالعات گذشته را ترکیب کرده، تناقض‌ها را توضیح داده و متغیرهای تعدیل‌کننده را شناسایی می‌کند. فراتحلیل، تحلیل آماری مجموعه بزرگی از نتایج مطالعات گذشته است که برای تفسیر بهتر و معتبرتر یافته‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد (دلاور، ۱۳۸۵). براساس مطالعات متعدد، فرایند اجرای فراتحلیل به‌ترتیب زیر است (هانتر و اشمیت، ۲۰۰۴؛ روزنتال و دیماتیو، ۲۰۰۱؛ یانگ، ۲۰۰۷):

الف) تعریف متغیرهای مستقل و وابسته مورد پژوهش: در این پژوهش، تنیدگی به‌منزله متغیر مستقل و رفتار شهروندی متغیر وابسته، مورد بررسی قرار گرفته است. رفتار شهروندی و ابعاد آن در دو گروه OCB-I و OCB-O در جدول ۱ اشاره شد. در این مطالعه منظور از تنیدگی، دو نوع تنیدگی شغلی و عاطفی یا هیجانی است. در جدول ۲ انواع تنیدگی و شاخص‌های آن بیان شده است.

جدول ۲. انواع تنیدگی و شاخص‌های اندازه‌گیری آن

ابعاد تنیدگی	شاخص‌ها
تنیدگی شغلی	نارضایتی، رضایت پایین، کاهش تعهد و انگیزه، ترک شغل، افزایش غیبت و تأخیر، جابه‌جایی و ناتوانی شغلی، کیفیت پایین کار و خدمات، تمایل به ترک سازمان، تحلیل رفتگی یا واماندگی شغلی و....
تنیدگی هیجانی	افسردگی، اضطراب، ناکامی و عجز، خشم و پرخاشگری، اندوه روانی و خستگی روحی، بدبینی و سایر مشکلات روحی و احساسات منفی.

منبع: فانی، محمدی، آذر و فتحی، ۱۳۹۰: ۳۵

ب) جمع‌آوری و جست‌وجوی ادبیات یا گزارش مطالعات گذشته: با توجه به رویکرد فراتحلیل، باید مقاله‌هایی گردآوری شوند که به بررسی رابطه این دو متغیر یا شاخص‌های آنها پرداخته باشند. مطالعات باید متغیر مستقل و وابسته این پژوهش را بررسی کرده باشند و اطلاعات لازم برای استخراج یا محاسبه اندازه اثر در آنها ارائه شده باشد.

ج) گزینش مطالعات مفید، استخراج و کدگذاری اطلاعات آنها: پس از گردآوری مطالعات گذشته از منابع و پایگاه‌های مذکور و با پالایش مقاله‌ها و حذف موارد نامناسب، در نهایت ۱۶۹ مقاله با ۸۴۵ اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی، مورد استفاده قرار گرفت.

د) محاسبه اندازه اثر مطالعات گذشته و اندازه اثر مشترک: اندازه اثر یا قوت رابطه، همان ضریب همبستگی (r) است. در مقاله‌هایی که از سایر روش‌های تحلیل داده‌ها استفاده کرده‌اند، اندازه اثر از روابط مورد اشاره در جدول ۳ محاسبه شده است.

جدول ۳. روابط محاسبه اندازه اثر در رویکردهای مختلف تحلیل داده‌ها

رابطه محاسبه r	آماره	ابزار تحلیل	رویکرد تحلیل	ردیف
$r = \frac{t}{\sqrt{t^2 + df}}$	t مرتبط با بتا T	رگرسیون $\mu_1 - \mu_2 \leq \geq 0$	رگرسیون تفاوت میانگین‌ها	۱
$r = \frac{Z}{\sqrt{N}}$	Z	$\mu_1 - \mu_2 \leq \geq 0$	تفاوت میانگین‌ها	۲
	F	واریانس	تحلیل واریانس	۳
$\sqrt{r^2}$	R ²	رگرسیون	رگرسیون	۴

منبع: فانی، محمدی، آذر و فتحی، ۱۳۹۰: ۴۰

پس از محاسبه اندازه اثر، به ارزیابی همگنی یا ناهمگنی اندازه‌های اثر پرداخته و اندازه اثر مشترک حاصل از مطالعات محاسبه خواهد شد. اندازه اثر مشترک با روش میانگین ساده یا غیر وزنی حاصل از کلیه مطالعات، یا میانگین وزنی براساس تعداد نمونه در هر مطالعه محاسبه می‌شود.

ه) تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از مطالعات گذشته (آزمون فرضیه‌های پژوهش): برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها، از روش‌های مختلفی چون آزمون کای دو، تحلیل واریانس، ضریب همبستگی و مقایسه میانگین دو جامعه، استفاده شده است.

و) تفسیر نتایج و ترسیم مدل نهایی پژوهش: پس از آزمون کلیه فرضیه‌های اصلی و فرعی و نتایج حاصل از آنها، درباره پذیرش یا عدم پذیرش فرضیه‌های اصلی بحث خواهد شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها

توصیف آماری داده‌ها

توصیف آماری اندازه اثر: اندازه اثر میزانی است که حضور پدیده مورد نظر در جامعه را نشان می‌دهد، اندازه‌ای است که مبین نادرست بودن فرض صفر است. فرض صفر همواره به معنای اندازه اثر صفر است. بنابراین هرچه اندازه اثر بزرگتر باشد، درجه حضور پدیده هم بیشتر است. به بیان ساده‌تر، اندازه اثر معیار استاندارد است که از طریق آن، میزان و شدت ارتباط بین دو متغیر در هر پژوهش اندازه‌گیری و مشخص می‌شود (روزنتال و دیماثو، ۲۰۰۱). در این پژوهش نیز تعداد ۱۶۹ مطالعه، در مجموع ۸۴۵ اندازه اثر استخراج، محاسبه و شناسایی شده است. میانگین غیر وزنی اندازه اثر محاسبه شده برای مطالعات مختلف در این پژوهش برابر با $0/2069$ - و انحراف معیار آن برابر $0/2348$ است. کوچک‌ترین اندازه اثر محاسبه شده در مطالعات برابر $0/80$ - و بزرگ‌ترین اندازه اثر، $0/80$ است. میانگین وزنی اندازه اثر برای تمامی مطالعاتی که براساس تعداد نمونه هر مطالعه وزن می‌گیرد، برابر $0/2515$ - است. جدول ۴ تعداد اندازه اثرهای منفی و مثبت و جدول ۵ مقدار و توزیع فراوانی اندازه اثرها را نشان می‌دهد.

جدول ۴. فراوانی اندازه اثرهای مثبت و منفی و درجه معناداری

اندازه اثر	تعداد	اندازه اثر	تعداد	اندازه اثر	تعداد
منفی	۷۲۵	کاملاً معنادار (۰/۰۰۱)	۱۰۳	غیر معنادار	۲۴۲
مثبت	۱۱۵	معنادار (۰/۰۱)	۲۹۷	مثبت معنادار (کلی)	۵۵ (۶/۵ درصد کل)
صفر	۵	تاحدی معنادار (۰/۰۵)	۲۴۸	منفی معنادار (کلی)	۵۴۳ (۶۴ درصد کل)

جدول ۵. توزیع فراوانی اندازه اثرهای محاسبه شده

ردیف	طبقه اندازه اثر (مقدار)	تعداد	درصد	ردیف	طبقه اندازه اثر (مقدار)	تعداد	درصد
۱	۱- تا قبل از ۰/۷۵ -	۲	۰/۲۴٪	۵	۰ تا قبل از ۰/۲۵ -	۸۱	۹/۶٪
۲	۰/۷۵ - تا قبل از ۰/۵ -	۷۸	۹/۲٪	۶	۰/۲۵ تا قبل از ۰/۵ -	۲۷	۴/۲٪
۳	۰/۵ - تا قبل از ۰/۲۵ -	۲۷۳	۳۲/۳٪	۷	۰/۵ تا قبل از ۰/۷۵ -	۱۰	۱/۲٪
۴	۰ تا قبل از ۰/۲۵ -	۳۷۲	۴۴٪	۸	۰/۷۵ تا قبل از ۱ -	۲	۰/۲۴٪
	جمع کل				از ۱- تا ۱	۸۴۵	۱۰۰٪

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، مقادیر اندازه اثرها متفاوت و متناقض به نظر می‌رسد. بنابراین، شناسایی دلایل این تفاوت‌ها ضروری است. عوامل تفاوت در نتایج مطالعات، همان متغیرهای تعدیل‌گر ارائه‌شده در الگوی مفهومی پژوهش هستند.

توصیف آماری متغیرهای مستقل و وابسته: در مطالعات مورد بررسی، از کل ۸۴۵ اندازه اثر، ۳۴۲ مورد تنیدگی شغلی، ۴۲۹ مورد تنیدگی عاطفی یا هیجانی و بقیه موارد، تنیدگی را به صورت کلی گزارش کرده‌اند. همچنین در ۳۵۶ مورد رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O)، ۳۴۰ مورد رفتار شهروندی فردی (OCB-I) و بقیه، رفتار شهروندی کلی گزارش شده است.

تحلیل و آزمون فرضیه‌ها

الف) آزمون فرضیه اصلی اول

این فرضیه بیان‌کننده وجود رابطه منفی معنادار بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی است. براساس رویکرد فراتحلیل، برای آزمون این فرضیه باید اندازه اثر مشترک همه مطالعات محاسبه شود. اندازه اثر تلفیقی یا مشترک از طریق میانگین وزنی و میانگین غیر وزنی مطالعات محاسبه شده است. میانگین ساده اندازه اثرها برابر با $-0/2069$ و میانگین وزنی برابر با $-0/2515$ - به دست آمد. برای جلوگیری از انحراف اندازه اثر با حذف گزارش‌هایی که نمونه بالاتر از ۱۰۰۰ داشتند، مقدار میانگین غیر وزنی به $-0/205$ و میانگین وزنی تعدیل‌شده به $-0/2123$ - تغییر یافت.

حال سؤالی که فراتحلیل مطرح می‌کند این است که آیا این اندازه اثر تعدیل‌شده معنادار است؟ در پاسخ باید گفت فرضیه اصلی اول پژوهش به دلایل زیر، به‌طور معنادار تأیید می‌شود:

۱. تعداد اندازه اثرهای منفی معنادار، تاحدی معنادار و کاملاً معنادار در مطالعات این پژوهش، برابر با ۵۴۳ مورد (۶۴ درصد کل اندازه اثرها) است که این تعداد بیش از نیم و حدود دوسوم کل جامعه آماری را پوشش می‌دهد؛ درحالی‌که تعداد اندازه اثرهای مثبت فقط ۵۵ مورد (۶/۵ درصد کل اندازه اثرها) است.

۲. براساس طبقه‌بندی کوهن (۱۹۸۸) و هانتز و اشمیت (۲۰۰۴)، این مقدار اندازه اثر در طبقه متوسط قرار گرفته است. این پژوهشگران، ضرایب همبستگی کمتر از ۰/۱ را ضرایب کوچک، ضرایب همبستگی بین ۰/۱ تا ۰/۳ را ضرایب متوسط و ضرایب همبستگی بالاتر از ۰/۳ را ضرایب بزرگ دانسته‌اند (فتیحی، ۱۳۸۶). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت، بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معکوس معناداری وجود دارد ($p = -0/21$).

ب) آزمون فرضیه اصلی دوم

فرضیه دوم پژوهش بیان می‌کند که بین نتایج مطالعات گذشته درباره رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی، تفاوت معنادار وجود دارد.

برای آزمون معنادار بودن تفاوت نتایج مطالعات، باید به تشخیص همگنی یا ناهمگنی اندازه اثرها در مطالعات پرداخت. در این راستا رویکرد فراتحلیل راه کارهای زیر را توصیه کرده است:

۱. بررسی نموداری اندازه اثرها و مشاهده عینی همگنی یا ناهمگنی اندازه اثرهای مطالعات؛

۲. مقایسه مقادیر حداقل و حداکثر اندازه اثرهای محاسبه شده؛

۳. استفاده از آزمون همگنی کای دو.

$$H_0: r_1 = r_2 = r_3 = \dots = r_{845}$$

حداقل یک جفت از اندازه اثرها با هم متفاوتند: H_1

اول؛ در بررسی نموداری اندازه اثرها مشاهده شد که اندازه اثر مطالعات با یکدیگر متفاوت بوده و این پراکندگی، اجتماع اندازه اثرها را حول یک میزان مشخص دشوار کرده است.

دوم؛ در ارزیابی مقادیر حداقل و حداکثر اندازه اثر، از آنجاکه کوچک‌ترین و بزرگ‌ترین اندازه اثر برابر با $-0/8$ و $+0/8$ است، دامنه تغییرات $1/6$ برای این مطالعات بسیار بالا بوده و این امر نشان‌دهنده ناهمگنی اندازه اثرهای محاسبه شده است.

سوم؛ در آزمون همگنی، مقدار آماره کای دو برابر با $734/438$ و درجه معناداری آن صفر است. این اطلاعات، تأیید فرض ناهمگنی و تفاوت معنادار اندازه اثرها را نشان می‌دهد؛ یعنی بین نتایج مطالعات گذشته درباره اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی، تفاوت معنادار وجود دارد. بنابراین باید عواملی که موجب این تفاوت و ناهمگنی شده‌اند، مورد شناسایی و بررسی قرار گیرند.

ج) آزمون فرضیه اصلی سوم

در این فرضیه اثر ویژگی‌های آزمودنی‌های پژوهش بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی در قالب نه فرضیه فرعی آزمون می‌شود. تأیید یا عدم تأیید فرضیه اصلی و قضاوت درباره آن، بر مبنای آزمون فرضیه‌های فرعی و تأیید یا رد آنها و تعداد فرضیه‌های تأیید شده انجام می‌گیرد:

فرضیه فرعی اول: این فرضیه نقش جنسیت آزمودنی‌ها بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را بررسی می‌کند که به دو روش می‌توان آن را مورد آزمون قرار داد. ابتدا به‌منزله متغیری اسمی و دومقداری، رابطه جنسیت (زن و مرد) و میانگین اندازه اثرها با روش مقایسه میانگین دو جامعه بررسی خواهد شد که در این صورت، شکل آماری فرضیه عبارت است از:

بین میانگین اندازه اثر مطالعات انجام شده روی زنان با مطالعات انجام شده روی مردان، تفاوت معناداری وجود دارد.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 \quad , \quad H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

بر اساس آزمون لوز، مقدار F برابر ۱/۳۶۱ و درجه معناداری آن ۰/۲۴۶ بوده است، بنابراین فرض برابری واریانس‌های دو گروه پذیرفته می‌شود. نتایج حاصل از آزمون فرضیه در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه جنسیت آزمودنی‌ها

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها							
برابری واریانس‌ها	مقدار آماره t	درجه آزادی	درجه معناداری (دودنباله)	تفاوت میانگین‌ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪	
						حداقل	حداکثر
مفروض است.	-۲/۹۷۹	۹۸	-۰/۰۰۴	-۰/۱۷۷۴	۰/۰۵۹۶	-۰/۲۹۵۷	-۰/۰۵۹۲

با توجه به درجه معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۱ و فاصله اطمینان که دربرگیرنده صفر نیست، می‌توان گفت فرض صفر رد و فرض مقابل تأیید می‌شود؛ یعنی بین میانگین اندازه اثر مطالعات انجام شده روی زنان با مطالعاتی که روی مردان صورت گرفته، تفاوت معناداری وجود دارد. به بیان دیگر، اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی در زنان بسیار بیشتر و قوی‌تر از مردان است. در حالت دوم، به دلیل بیان درصد زنان شرکت کننده در پژوهش، جنسیت به منزله متغیری کمی مورد بررسی قرار گرفت و اثر آن بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی با آزمون ضریب همبستگی تعیین شد. نتایج آزمون فرضیه نشان داد که بین میانگین اندازه اثر مطالعات و درصد زنان مشارکت کننده، ارتباط مستقیم معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی اول پذیرفته می‌شود؛ یعنی، اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی در دو جنس زن و مرد به طور معناداری متفاوت است.

فرضیه فرعی دوم: این فرضیه بیانگر تأثیر سن آزمودنی‌ها بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی است. متغیر سن آزمودنی‌ها، ماهیتی کمی و پیوسته دارد. بنابراین برای آزمون فرضیه از ضریب همبستگی استفاده می‌شود. شکل آماری این فرضیه به شرح زیر است.

بین میانگین اندازه اثر مطالعات و میزان سن آزمودنی‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

$$H_0: \rho = 0 \quad , \quad H_1: \rho \neq 0$$

نتایج آزمون این فرضیه با استفاده از نرم افزار اس.پی.اس.اس. شرح جدول ۷ به دست آمد.

جدول ۷. نتایج آزمون فرضیه میزان سن آزمودنی‌ها

میزان سن	اندازه اثر		
-۰/۳۲	۱	ضریب همبستگی پیرسون	اندازه اثر
		درجه معناداری دودنباله	
		تعداد	
۶۸۵	-۰/۳۸	ضریب همبستگی پیرسون	میزان سن
		درجه معناداری دودنباله	
		تعداد	

درجه معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ نشان‌دهنده تأیید فرض صفر و رد فرض مقابل است؛ به این معنا که بین میانگین اندازه اثر مطالعات و سن آزمودنی‌ها رابطه معنادار نیست. بنابراین فرضیه تأیید نمی‌شود؛ یعنی، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی، تحت تأثیر سن آزمودنی‌های پژوهش، قرار نگرفته است.

همچنین، این متغیر در شش گروه سنی و به‌منزله متغیر اسمی و چندمقداری با روش تحلیل واریانس آزمون شد. نتایج حاکی از عدم تفاوت معنادار اندازه اثرها در گروه‌های سنی مختلف بود.

فرضیه فرعی سوم: این فرضیه به بررسی اثر تحصیلات بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی می‌پردازد. در این پژوهش درصد کارکنان دارای تحصیلات کارشناسی و بالاتر، مبنای تحلیل آماری قرار گرفته‌اند. بنابراین فرضیه از طریق ضریب همبستگی آزمون می‌شود. شکل آماری فرضیه به‌صورت زیر است:

بین میانگین اندازه اثر مطالعات و درصد کارکنان با تحصیلات کارشناسی و بالاتر، ارتباط معناداری وجود دارد.

$$H_0: \rho = 0, \quad H_1: \rho \neq 0$$

نتایج آزمون این فرضیه با استفاده از نرم‌افزار اس.پی.اس.اس. در جدول ۸ آمده است.

جدول ۸. نتایج آزمون فرضیه سطح تحصیلات آزمودنی‌ها

درصد تحصیل کرده	اندازه اثر		
۰/۲۹	۱	ضریب همبستگی پیرسون	اندازه اثر
		درجه معناداری دودنباله	
		تعداد	
۲۸۵	۰/۲۹	ضریب همبستگی پیرسون	درصد تحصیل کرده
		درجه معناداری دودنباله	
		تعداد	

با مشاهده درجه معناداری بیش از ۰/۰۵، می‌توان گفت فرض صفر تأیید و فرض مقابل آن رد می‌شود؛ یعنی بین مقادیر اندازه اثر مطالعات و سطح تحصیلات آزمودنی‌ها ارتباط معنادار وجود ندارد. بر این اساس این فرضیه فرعی تأیید نمی‌شود؛ یعنی، سطح تحصیلات آزمودنی‌ها رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تحت تأثیر قرار نداده است.

فرضیه فرعی چهارم

این فرضیه، اثر سابقه خدمت آزمودنی‌ها بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را بررسی می‌کند. در این مطالعه متغیر سابقه خدمت در پنج گروه، براساس سنوات خدمت پنج‌ساله تقسیم‌بندی و به‌منزله متغیر اسمی چندمقداری با روش تحلیل واریانس آزمون می‌شود. شکل آماری فرضیه به‌صورت زیر است:

بین میانگین اندازه اثر مطالعات و سنوات خدمت آزمودنی‌ها تفاوت معنادار وجود دارد.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$$

حداقل یک جفت از میانگین‌ها با هم تفاوت دارند: H_1

نتایج آزمون این فرضیه در جدول ۹ مشاهده می‌شود.

جدول ۹. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه سابقه خدمت

درجه معناداری	F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	
۰/۰۱۹	۲/۹۶۵	۰/۱۶۰	۴	۰/۶۳۸	بین گروهی
		۰/۰۵۴	۵۸۴	۳۱/۴۲۷	درون گروهی
			۵۸۸	۳۲/۰۶۵	کل

با توجه به درجه معناداری کمتر از ۰/۰۵، می‌توان ادعا کرد که H_0 رد و H_1 تأیید می‌شود؛ یعنی بین میانگین اندازه اثر در حداقل دو گروه از دوره‌های سنوات خدمت کارکنان، تفاوت معنادار وجود دارد. بیشترین اندازه اثر مربوط به سنوات ده تا پانزده سال خدمت است؛ یعنی در این گروه، اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی بیشتر و قوی‌تر است. کمترین اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی نیز در سابقه بیست سال و بالاتر رخ داده است. بنابراین، فرضیه فرعی تأیید می‌شود. به‌گفته‌ای دیگر، متغیر سابقه خدمت، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین نتایج مقایسه زوجی گروه‌ها با استفاده از روش LSD نشان‌دهنده تفاوت سنوات مختلف خدمت با هم، از نظر میزان اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی بود که فرضیه فوق را تأیید می‌کند.

فرضیه فرعی پنجم: در این فرضیه تأثیر میزان درآمد آزمودنی‌ها، بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی مورد تحلیل قرار می‌گیرد. متغیر کمی درآمد با ضریب همبستگی آزمون می‌شود. شکل آماری فرضیه عبارتست از: بین میانگین اندازه اثر مطالعات و میزان درآمد آزمودنی‌ها رابطه معنادار وجود دارد.

$$H_0: \rho = 0 \quad , \quad H_1: \rho \neq 0$$

جدول ۱۰. نتایج آزمون فرضیه میزان درآمد آزمودنی‌ها

میزان درآمد	اندازه اثر		
۰/۴۵۱	۱	ضریب همبستگی پیرسون	اندازه اثر
۰/۰۱۴		درجه معناداری دودنباله	
۲۹	۸۴۵	تعداد	
۱	۰/۴۵۱	ضریب همبستگی پیرسون	میزان درآمد
	۰/۰۱۴	درجه معناداری دودنباله	
۲۹	۲۹	تعداد	

درجه معناداری کمتر از ۰/۰۵ در جدول ۱۰، نشان‌دهنده رد فرض صفر و تأیید فرض مقابل است؛ یعنی بین اندازه اثر مطالعات و درآمد آزمودنی‌ها رابطه مستقیم معنادار وجود دارد. با افزایش درآمد، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی نیز قوی‌تر خواهد شد. به این معنا که درآمد بالاتر، موجب کاهش تنیدگی و در نتیجه، افزایش رفتار شهروندی خواهد شد و برعکس. بنابراین فرضیه پنجم تأیید می‌شود. به بیان دیگر، متغیر درآمد آزمودنی‌ها موجب تعدیل رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی شده است.

فرضیه فرعی ششم: این فرضیه بیانگر تأثیر وضعیت تأهل آزمودنی‌ها، بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی است. از آنجاکه این متغیر در مطالعات به صورت درصد بیان شده، متغیری کمی در نظر گرفته شده و با ضریب همبستگی آزمون می‌شود. شکل آماری فرضیه عبارت است از: بین میانگین اندازه اثر مطالعات و درصد کارکنان متأهل، رابطه معناداری وجود دارد.

$$H_0: \rho = 0 \quad , \quad H_1: \rho \neq 0$$

نتایج آزمون این فرضیه را می‌توان در جدول ۱۱ مشاهده کرد.

جدول ۱۱. نتایج آزمون فرضیه وضعیت تأهل آزمودنی‌ها

درصد متأهل	اندازه اثر		
-۰/۰۴۲	۱	ضریب همبستگی پیرسون	اندازه اثر
۰/۵۳		درجه معناداری دودنباله	
۲۲۴	۸۴۵	تعداد	
۱	-۰/۰۴۲	ضریب همبستگی پیرسون	درصد متأهل
	۰/۵۳	درجه معناداری دودنباله	
۲۲۴	۲۲۴	تعداد	

درجه معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ در جدول ۱۱ بیانگر تأیید فرض صفر و رد فرض مقابل آن است. بدین معنا که بین میانگین اندازه اثر مطالعات و درصد کارکنان متأهل پژوهش، ارتباط معناداری وجود ندارد. بنابراین فرضیه ششم به طور کلی پذیرفته نمی‌شود؛ یعنی وضعیت تأهل، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار نداده است. اما در ارزیابی شاخص‌های جزئی فرضیه، مشخص شد بین میانگین اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی فردی (OCB-I) و درصد کارکنان متأهل رابطه معنادار وجود دارد (جدول ۱۲).

جدول ۱۲. نتایج آزمون فرضیه وضعیت تأهل

درصد کارکنان متأهل	اندازه اثر		
-۰/۲۵۴	۱	ضریب همبستگی پیرسون	اندازه اثر
۰/۰۱۲		درجه معناداری دودنباله	
۹۷	۲۴۷	تعداد	
۱	-۰/۲۵۴	ضریب همبستگی پیرسون	درصد کارکنان متأهل
	۰/۰۱۲	درجه معناداری دودنباله	
۳۵۶	۹۷	تعداد	

درجه معناداری کمتر از ۰/۰۵ نشان‌دهنده رد فرض صفر و تأیید فرض مقابل آن است و بیان می‌کند، بین اندازه اثر تنیدگی و رفتار شهروندی فردی (OCB-I) و درصد کارکنان متأهل رابطه منفی معناداری وجود دارد. به بیان ساده‌تر، اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی فردی در کارکنان متأهل ضعیف‌تر و کمتر است. بنابراین در این حالت فرضیه فرعی ششم تأیید می‌شود؛ یعنی وضعیت تأهل، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی فردی (OCB-I) را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

فرضیه فرعی هفتم: وجود فرزند، باعث تفاوت در نتایج مطالعات مربوط به اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی می‌شود.

این فرضیه به دو روش آزمون می‌شود؛ ابتدا به‌منزله متغیری اسمی و دومقداری با روش مقایسه میانگین دو جامعه بررسی می‌شود که در این صورت، شکل آماری فرضیه عبارت است از: رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دارای فرزند با کارکنان بدون فرزند، به‌طور معناداری متفاوت است.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 \quad , \quad H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

جدول ۱۳. نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه فرزند

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها							
برای برابری واریانس‌ها مفروض نیست	مقدار آماره t	درجه آزادی	درجه معناداری (دودنباله)	تفاوت میانگین‌ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪	
						حداقل	حداکثر
	-۰/۸۸۶	۱۵۵/۵۳۴	۰/۳۷	-۰/۰۳۷۲	۰/۰۴۲۰	-۰/۱۲۰۳	۰/۰۴۵۸

با مشاهده درجه معناداری ۰/۳۷ در جدول ۱۳ و فاصله اطمینان که دربرگیرنده صفر است، H_0 تأیید می‌شود. به بیان دیگر، بین میانگین اندازه اثر مطالعات انجام‌شده روی کارکنان دارای فرزند و کارکنان بدون فرزند، تفاوت معنادار وجود ندارد. در روش دوم نیز، این متغیر با ماهیت کمی (درصد کارکنان دارای فرزند) و از طریق ضریب همبستگی مورد ارزیابی قرار گرفت که نتایج آزمون تأیید کننده فرض صفر بود. بنابراین فرضیه هفتم به‌طور کلی رد می‌شود؛ یعنی، دارا بودن یا نبودن فرزند، اثری بر رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی نداشته است. اما با بررسی شاخص‌های جزئی‌تر فرضیه، مشخص شد این متغیر در رابطه تنیدگی عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی مؤثر بوده و آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد (جدول ۱۴).

جدول ۱۴. نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه فرزند

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها							
برای برابری واریانس‌ها مفروض نیست	مقدار آماره t	درجه آزادی	درجه معناداری (دودنباله)	تفاوت میانگین‌ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪	
						حداقل	حداکثر
	-۲/۲۱۳	۵۲	۰/۰۳۱	-۰/۱۸۹۸	۰/۰۸۵۹	-۰/۳۶۱۹	-۰/۰۱۷۷

درجه معناداری کمتر از ۰/۰۵ و فاصله اطمینان که دربرگیرنده صفر نیست، نشان‌دهنده تأیید H_1 است؛ یعنی در کارکنان دارای فرزند، اثر منفی تنیدگی عاطفی بر رفتار شهروندی بیشتر است. بنابراین وجود فرزند رابطه تنیدگی عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

فرضیه فرعی هشتم: این فرضیه اثر نژاد آزمودنی‌ها (سفید و غیر سفید) را بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی بررسی می‌کند. در این پژوهش درصد سفیدپوستان مبنای آزمون همبستگی قرار گرفته است: اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی در افراد سفیدپوست و غیر سفیدپوست تفاوت معنادار دارد.

$$H_0: \rho = 0 \quad , \quad H_1: \rho \neq 0$$

جدول ۱۵. نتایج آزمون فرضیه نژاد آزمودنی‌ها

درصد سفیدپوستان	اندازه اثر		
۰/۰۷۷	۱	ضریب همبستگی پیرسون	اندازه اثر
۰/۱۹۹		درجه معناداری دودنباله	
۲۸۰	۸۴۵	تعداد	
۱	۰/۰۷۷	ضریب همبستگی پیرسون	درصد سفیدپوستان
	۰/۱۹۹	درجه معناداری دودنباله	
۲۸۰	۲۸۰	تعداد	

با توجه به درجه معناداری ۰/۱۹۹ در جدول ۱۵، فرض صفر تأیید می‌شود؛ یعنی بین میانگین اندازه اثر مطالعات و نژاد مشارکت‌کنندگان در پژوهش ارتباط معنادار وجود ندارد: رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی، تحت تأثیر نژاد آزمودنی‌ها قرار نگرفته است.

فرضیه فرعی نهم: هدف این فرضیه بررسی تأثیر نوع مذهب بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی است. در این پژوهش انواع مذاهب (مسیحیت، یهود، اسلام، و...) به‌منزله متغیر اسمی چندمقداری مورد آزمون قرار گرفت. فرضیه آماری این‌گونه بیان می‌شود: اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی در افراد با مذاهب مختلف، به‌طور معنادار متفاوت است.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

H_1 : حداقل یک جفت از میانگین‌ها با هم تفاوت دارند:

جدول ۱۶. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه نوع مذهب

درجه معناداری	F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	
۰/۰۲۹	۲/۵۱۴	۰/۱۲۴	۵	۰/۶۱۹	بین گروهی
		۰/۰۴۹	۷۱۲	۳۵/۰۵۸	درون گروهی
			۷۱۷	۳۵/۶۷۶	کل

درجه معناداری ۰/۰۲ بیانگر تأیید H_1 است؛ یعنی بین میانگین اندازه اثر حداقل دو گروه از مطالعات، تفاوت معنادار وجود دارد. کمترین اندازه اثرها متعلق به مذاهب اسلام و مسیحیت است. بدین معنا که در این مذاهب، اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی ضعیف تر است. بیشترین اثرها نیز مربوط به مذهب یهود و ترکیب مسیحی - یهودی است که نشان می دهد در این مذاهب اثر معکوس تنیدگی بر OCB قوی تر است. بنابراین فرضیه فرعی نهم تأیید می شود؛ یعنی نوع مذهب، موجب تفاوت معنادار در نتایج پژوهش های مربوط به اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی شده است.

همچنین مقایسه زوجی گروه ها با روش LSD، مؤید تفاوت اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی در بین مذاهب مختلف است.

فرضیه های فرعی فوق، زیرمجموعه فرضیه اصلی سوم هستند. به دلیل آنکه از میان آنها فرضیه های اول، چهارم، پنجم و نهم تأیید شدند، می توان چنین بیان کرد که فرضیه اصلی به گونه ای تأیید می شود که متغیرهای فرعی آن، جنسیت، سابقه خدمت، درآمد و نوع مذهب باشد. بنابراین ویژگی های آزمودنی های پژوهش (جنسیت، سابقه، میزان درآمد و نوع مذهب) رابطه معکوس تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل کرده است.

البته در فرضیه های فرعی فوق، فرضیه های جزئی تر مانند، اثر تأهل بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی فردی (OCB-I) و همچنین اثر وجود فرزند بر رابطه تنیدگی روحی یا عاطفی با رفتار شهروندی مورد تأیید قرار گرفتند.

نتیجه گیری

در این مطالعه دو فرضیه اصلی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی و تفاوت در نتایج مطالعات انجام شده در این زمینه، مورد آزمون و تأیید قرار گرفت. در فرضیه سوم ویژگی های مربوط به آزمودنی ها که این رابطه را متأثر کرده و موجب تفاوت در نتایج مطالعات گذشته شده بودند، ارزیابی شدند. این متغیرها شامل جنسیت، سن، سابقه خدمت، تحصیلات، میزان درآمد،

وضعیت تأهل و وجود فرزند، نژاد و نوع مذهب آزمودنی‌ها هستند که پس از آزمون مشخص شد جنسیت، سابقه خدمت، میزان درآمد و نوع مذهب، در رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی تأثیر گذاشته است. از بین فرضیه‌های رد شده نیز، برخی ابعاد جزئی‌تر از جمله تأثیر تأهل بر رابطه تنیدگی و OCB-I و اثر وجود فرزند بر رابطه تنیدگی عاطفی و رفتار شهروندی، پذیرفته شدند. جدول ۱۷ خلاصه فرضیه‌های تأیید یا رد شده و درجه معناداری آنها را نشان می‌دهد.

جدول ۱۷. خلاصه فرضیه‌های اصلی و فرعی تأیید یا رد شده

ردیف	فرضیه اصلی	فرضیه فرعی - جزئی	تأیید	رد	درجه معناداری
۱	رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی		*		
۲	ناهمگنی اندازه اثرهای مطالعات		*		۰۰/۰۰
۳	تأثیر ویژگی‌های آزمودنی‌ها و فضای پژوهش بر اندازه اثرهای مطالعات	جنسیت	*		۰/۰۰۴
		سن	*	*	۰/۳۲
		سطح تحصیلات	*	*	۰/۶۲
		میزان سابقه کاری	*		۰/۰۱۹
		میزان درآمد	*		۰/۰۱۴
		وضعیت تأهل	*	*	۰/۵۳
		* اثر وضعیت تأهل بر رابطه تنیدگی و OCB-I	*		۰/۰۱۲
		داشتن فرزند	*	*	۰/۳۷
		* اثر داشتن فرزند بر رابطه تنیدگی روحی و OCB	*		۰/۰۳۱
		نژاد	*	*	۰/۱۹۹
		مذهب	*		۰/۰۲۹

در این قسمت به طور مختصر نتایج پژوهش تشریح می‌شود:

• **نوع جنسیت**

جنسیت آزمودنی‌ها یکی از عوامل تأثیرگذار بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی است. در این پژوهش نتایج آزمون فرضیه نشان داد، بین اندازه اثر مطالعات انجام‌شده روی زنان با مردان

تفاوت معنادار وجود دارد؛ یعنی اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی در زنان بسیار بیشتر و قوی‌تر از مردان است. این نتیجه مورد تأیید مطالعات متعدد است: (مرسدن و کالبرگ، ۱۹۹۳؛ گارج و راستوگی، ۲۰۰۶؛ وگ، ون‌دیک، فیشر، وکینگ و مولزن، ۲۰۰۶). زنان از نظر روحی و عاطفی حساس‌تر بوده و چنانچه در محیط اجتماعی کسب‌وکار به‌طور مستقیم با عوامل تنش‌زا مواجه شوند، میزان رفتارهای شهروندی آنها تحت تأثیر قرار گرفته و کاهش می‌یابد؛ اما مردان به‌دلیل روحیهٔ سخت و خشن، در مقابل تنیدگی مقاوم‌تر بوده و کمتر تحت تأثیر قرار می‌گیرند.

• میزان سابقهٔ خدمت

نتایج آزمون این فرضیه نشان داد که بین میانگین اندازه اثر در حداقل دو گروه از دوره‌های سنوات خدمت کارکنان، تفاوت معناداری وجود دارد. کمترین اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی در کارکنان دارای سنوات خدمت بیست سال و بالاتر رخ داده است. سابقهٔ خدمت بالا، سبب افزایش تجربه، مهارت و خبرگی کارکنان شده و این‌گونه افراد در محیط کاری کمتر دچار تنیدگی می‌شوند. به همین دلیل انتظار می‌رود، علاوه‌بر انجام وظایف خود، بستر مناسب برای بروز رفتارهای شهروندی بیشتر در آنها فراهم باشد. برعکس در کارکنان تازه‌وارد، معمولاً تنیدگی و اضطراب دیده می‌شود که به کاهش رفتارهای شهروندی می‌انجامد. البته رفتارهای شهروندی بیشتر نیز از آنها دور از انتظار نیست و این امر ممکن است به عاملی برای حفظ موقعیت کاری فرد تبدیل شود.

• میزان درآمد

نتایج آزمون این فرضیه نشان داد که بین میانگین مقادیر اندازه اثر مطالعات و میزان درآمد آزمودنی‌ها، ارتباط مستقیم معناداری برابر با ۰/۴۵ وجود دارد؛ یعنی با افزایش درآمد، رابطهٔ معکوس تنیدگی و رفتار شهروندی نیز قوی‌تر خواهد شد. این حالت به دو‌گونه تعبیر و تفسیر می‌شود: اول) درآمد بالاتر منجر به تنیدگی کمتر و در نتیجه رفتار شهروندی بیشتر خواهد بود و دوم) با درآمد بالاتر، تنیدگی بیشتر و در نتیجه رفتارهای شهروندی کاهش می‌یابد.

• نوع مذهب

نتایج آزمون این فرضیه نشان داد که بین میانگین اندازه اثر حداقل دو گروه از مشارکت‌کنندگان که دارای مذهب متفاوت بوده‌اند، تفاوت معناداری وجود دارد. در این مطالعه، اثر معکوس تنیدگی بر OCB در مذاهب اسلام و مسیحیت کمتر و ضعیف‌تر و در مذاهب یهود و ترکیب مسیحی - یهودی، قوی‌تر و شدیدتر مشاهده شد.

• وضعیت تأهل و وجود فرزند

نتیجه کلی آزمون این فرضیه اثر وضعیت تأهل بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تأیید نکرد؛ اما در ارزیابی جزئی‌تر فرضیه، مشخص شد ارتباط منفی معناداری بین اندازه اثر مطالعات مربوط به تنیدگی و رفتار شهروندی فردی (OCB-I) و کارکنان متأهل وجود دارد؛ یعنی اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی فردی در کارکنان متأهل ضعیف‌تر و کمتر است. با توجه به اینکه متأهل شدن افراد، حس مسئولیت‌پذیری آنها را نسبت به خانواده و جامعه بیشتر می‌کند، بنابراین به نظر می‌رسد بروز رفتارهای شهروندی فردی در آنها منطقی باشد.

در بررسی تأثیر وجود فرزند نیز در رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی، نتایج کلی حاکی از عدم وجود تفاوت معنادار بین کارکنان دارای فرزند با کارکنان بدون فرزند است که با بررسی جزئی‌تر فرضیه مشخص شد، این متغیر در رابطه بین تنیدگی عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی مؤثر بوده و آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ یعنی اثر منفی تنیدگی عاطفی بر رفتار شهروندی در کارکنان دارای فرزند، بیشتر از کارکنان بدون فرزند است.

پیشنهادها

الف) پیشنهادهای کاربردی منتج از پژوهش

با توجه به مقدار کلی اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی که در حد متوسط و معنادار بوده و از سوی دیگر ناهمگنی اندازه اثرهای مختلف، مشاهده می‌شود که در برخی شرایط اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی، به‌طور قابل توجهی منفی و کاملاً معنادار و در برخی دیگر بسیار ضعیف و حتی مثبت یا غیرمعنادار بوده است. اما میانگین کلی نشان‌دهنده اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی است ($\rho = -0/20$). بنابراین باید دلیل این تفاوت‌ها آشکار و مشخص شود. البته اندازه اثر به هر میزان (کم یا زیاد)، کاربرد خاص خود را دارد. برای مثال از پایین بودن اندازه اثر، می‌توان برای بهبود عملکرد و ایجاد شرایط انگیزشی و رقابتی برای تحقق اهداف بهره جست. چه بسا شناسایی شرایطی که منجر به تأثیر کم تنیدگی بر رفتار شهروندی شده است، از این طریق به اقدام برای برنامه‌های توسعه و پیشرفت کمک کند.

با توجه به ادبیات موضوع و همان‌طور که در آزمون فرضیه‌ها نشان داده شد، برخی از دلایل تفاوت در نتایج مطالعات، مربوط به ویژگی‌های آزمودنی‌ها است. بنابراین توصیه می‌شود ضمن توجه به شرایط اختصاصی موجود در هر مطالعه، در پژوهش‌های آتی این تفاوت‌ها به حداقل ممکن کاهش یابد، تا تفاوت در برنامه‌های توسعه و نیز تناقض در اقدامات تصمیم‌گیرندگان و برنامه‌ریزان کمتر شده و برنامه‌ها و تصمیمات اتخاذ شده نتیجه‌بخش‌تر باشد.

به محققان توصیه می‌شود در مطالعات خود، به تفاوت نتایج در نوع جنسیت توجه کرده و تا حد امکان با روش‌های مختلف از این تفاوت و واگرایی نتایج دوری کنند تا نتایج برای کارکنان از هر جنسیتی کاربردی بوده و راه‌گشای مشکلات باشد. در این راستا کنترل متغیر یا انجام پژوهش فقط روی یک جنسیت خاص، یکی از راه‌کارهاست.

توصیه می‌شود پژوهشگران به سابقه خدمت و میزان درآمد کارکنان توجه کنند؛ زیرا پژوهش‌ها نشان داده که درآمد و سنوات مختلف خدمت، به‌ویژه میزان بسیار کم یا بسیار بالای این متغیرها، نتایج متفاوتی دارند. چه بسا طراحی سیستم عادلانه و تشویقی پرداخت حقوق و مزایا بتواند از طریق کاهش تنیدگی، کمک شایانی به بهبود رفتارهای شهروندی و افزایش اثربخشی سازمان کند.

توصیه دیگر در پژوهش‌ها، توجه به مذهب کارکنان، وضعیت تأهل و داشتن فرزند است. توصیه می‌شود مطالعات با حفظ ابعاد ارزشی و عقیدتی در انواع مذاهب و با رعایت نظام دینی مربوطه در این زمینه ممکن انجام شود. چون نتایج مطالعات حاکی از تأثیر این متغیرها بر عملکرد فرآیندی کارکنان است. در اکثر پژوهش‌ها، انتخاب گروه خاصی از کارکنان یا کنترل این متغیرها، به‌منزله یک راه‌کار مورد توجه قرار گرفته است.

ب) پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

به پژوهشگران توصیه می‌شود در پژوهش‌های آتی خود، دلایل تأثیر متفاوت برخی شاخص‌های اندازه‌گیری تنیدگی بر رفتار شهروندی را بررسی کنند. یا اینکه به چه دلایلی اثرپذیری برخی شاخص‌های رفتار شهروندی از تنیدگی متفاوت است.

به محققان توصیه می‌شود در پژوهش‌های آتی خود دلایل تفاوت نتایج مطالعات را در نوع جنسیت و براساس سنوات خدمت یا میزان درآمد کارکنان مورد بررسی قرار داده و همچنین نتایج مطالعات علوم رفتاری را بر انواع مذاهب، وضعیت تأهل کارکنان و نیز، وجود فرزند مورد مقایسه قرار داده و دلایل واقعی تفاوت آنها را بررسی و کاوش کنند.

این پژوهش هم مانند پژوهش‌های دیگر محدودیت‌هایی داشت. یکی از محدودیت‌های اصلی که در ماهیت روش فراتحلیل وجود دارد، میزان دسترسی به پژوهش‌های انجام شده در گذشته است که درباره رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی انجام شده‌اند.

محدودیت دیگر مربوط به اختلاف‌های چشمگیری است که از نظر کیفیت در میان مطالعات منتشر شده وجود دارد و دیگری، عدم توجه به ضریب اهمیت سوابق پژوهشگر مطالعات گذشته و یا ضریب اهمیت نشریه‌ای است که مطالعه در آن منتشر شده است. در نتیجه، برخی در مورد عملی بودن فراتحلیل برای ادغام و ترکیب مناسب نتایج مطالعات انتقاد کرده‌اند (یانگ، ۲۰۰۷).

تقدیر و تشکر

این مطالعه از محل اعتبارات پژوهشی دانشگاه شهید چمران اهواز انجام شده است. بدین وسیله مراتب تقدیر و تشکر خود را اعلام می‌دارد.

منابع

- دلاور، ع. (۱۳۸۵). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. تهران: انتشارات رشد.
- فانی، ع. ا.؛ محمدی، ج.؛ آذر، ع.؛ فتحی، س. (۱۳۹۰). تبیین الگوی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فراتحلیل. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۴ (۱۲): ۲۹-۵۲.
- فانی، ع. ا.؛ محمدی، ج.؛ فتحی، س. (۱۳۹۲). طراحی الگوی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی. *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، ۱۷ (۲): ۱۷۶-۱۴۵.
- فتحی، س. (۱۳۸۶). *ارائه الگوی رابطه فناوری اطلاعات و عملکرد شرکت‌های تجاری: فراتحلیلی بر عوامل اندازه‌گیری در معمای بهره‌وری*. پایان‌نامه دکترا. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- قلی‌پور، آ.؛ بلاغی اینالو، ا.؛ قاسمی، م.؛ روحی خلیلی، م. (۱۳۸۶). بررسی صحت و سقم کلیشه‌های منفی زنان در سازمان‌ها. *پژوهش زنان*، ۵ (۳): ۱۶۸-۱۴۱.
- هادوی‌نژاد، م.؛ مقبل باعرض، ع. (۱۳۹۰). رابطه ادراک سیاست سازمانی و رفتار شهروندی. *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، ۱۵ (۲): ۲۰۳-۱۸۱.
- Beehr, T.A., Jex, S.M., Stacy, B.A., Murray, M.A. (2000). Work stressors and coworker support as predictors of individual strain & job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4): 391-405.
- Bolino, M.C., Turnley, W.H. (2005). The personal costs of CB: the relationship between individual initiative & role overload, job stress, & work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4): 740-748.
- Bolino, M.C., Turnley, H., Gilstrap, B., Suazo, M. (2010). Citizenship under pressure: What's a 'good soldier' to do? *Journal of Organizational Behavior*. 31(6): 835-855.
- Chang, C.H., Johnson, E., Yang, L.Q. (2007). Emotional strain and organizational citizenship behaviors: A meta-analysis and review, *Work & Stress*. 21(4): 312-332.

- Cohen, A. (2006). The relationship between multiple commitments & OCB in Arab & Jewish culture. *Journal of Vocational Behavior*, 69(1): 105-118.
- Emmerik, V., Jawahar, M., Stone, H. (2005). Associations among altruism, burnout dimensions, & OCB, *Work & Stress*. 19 (1): 93-100.
- Felfe, J., Yan, H. (2009). The impact of workgroup commitment on organizational citizenship behaviour, absenteeism and turnover intention: the case of Germany and China. *Asia Pacific Business Review*, 15(3): 433-450.
- Gaither, C., Cahaleh, A., Doucette, W., Mott, D., Pederson, C., Schommer, J. (2008). A modified model of pharmacists' job stress: The role of organizational, extra-role, and individual factors on work-related outcomes. *Research in Social & Administrative Pharmacy*. 4(3): 231-243.
- Garg, P., Rastogi, R. (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India. *International Journal of Educational Management*, 20(7): 529-541.
- Hunter, J., Schmidt, F. (2004). *Method of meta-analysis: correcting error & bias in research findings* (2nd Ed). Thousand Oaks. CA: Sage.
- Jex, S.M. (1998). *Stress and job performance: theory, research, and implications for managerial practice*. Thousand Oaks. CA: Sage.
- Karatepe, O.M., Aleshinloye, K.D. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*. 28(3): 349-358.
- Lee, K., Allen, J. (2002). OCB & workplace deviance: The role of affect & cognitions. *Journal of Applied Psychology*. 87(1): 131-142.
- LePine, J., Podsakoff, P., LePine, M. (2005). Meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: an explanation for inconsistent relationships among stressors & performance. *Academy of Management Journal*, 48(5): 764-775.
- Lu, C., Siu, O., Cooper, C.L. (2005). Managers' occupational stress in China: the role of self-efficacy. *Personality and Individual Differences*, 38(3): 569-578.

- Lussier, R. (2008). *Management Fundamental: Concepts, Applications, skill Development*. Fourth edition. South-Western Collage Publishing.
- Martino, V.D. (2003). Relationship between work stress and workplace violence in the health sector. ILO/ICN/WHO/PSI. *Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector*.
- Marsden, P.V., Kalleberg, A.L. (1993). Gender Differences in Organizational Commitment. *Work and Occupation*. 20 (3): 368-390.
- Metcalfe, B., Dick, G. (2002). Is the Force Still with Her? *Gender and Commitment in the Police*. 17(8): 392-403.
- Peng, J., Chiu, S. (2010). An Integrative Model Linking Feedback Environment & OCB. *Journal of Social Psychology*. 150(6): 582-607.
- Piercy, F., Lane, N., Cravans, W. (2002). A Gender Perspective on Salesperson OCB, Sales Manager Control Strategy and Sales Unit Effectiveness. *Women in Management Review*. 17(8): 373-391.
- Powell G. (Ed.). (1999). *Handbook of Gender & Work*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Quick, J.C. (1999). Occupational health psychology: historical roots and future directions. *Health Psychology*. 18(1): 82-88.
- Rosenthal R., Dimatteo, M.R. (2001). Meta-Analysis: Recent Developments in Quantitative Methods for Literature Review. *Annual Review Psychology*, 52: 59-82.
- Shawn, M., Fitzgerald, D., Rumrill, R. (2003). Meta-Analysis as a Tool for Understanding Existing research literature. *Work*. 21(1): 97-103.
- Smith, C.A., Organ, D.W., Near, J.P. (1983). OCB: Its nature & antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68: 653-663.
- Wanxian, L., Weiwu, W. (2007). Demographic Study on Citizenship Behavior as in Role Orientation. *Personality and Individual Differences*, 42(2): 225-234.
- Wegge, J., Van Dick, R., Fisher, G.K., Wecking, C., Moltzen, K. (2006). Work motivation, organizational identification, and well-being in call centre work. *Work & Stress*, 20(1): 60-83.

Williams, L.J., Anderson, S.E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3): 601-617.

Yang, B. (2007). *Quantitative Research Methods. Meta-analysis Methods*, (Chapter 12): 202-216.

Archive of SID