

## تعیین نقش پیش‌بینی تاب‌آوری سازمانی و تعهد شغلی در رفتار شهروندی پرسنل پرستاری بیمارستان‌های شهر سمنان

محمد شاه حسینی<sup>۱</sup>، نرگس عرب<sup>۲</sup>، عبدالقادر تکه‌ای<sup>۳</sup>

۱- استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، ایران

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت تحول، دانشگاه پیام نور، ایران

۳- استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد، ایران

### چکیده

توسعه منابع انسانی به عنوان یکی از دل‌مشغولی‌های مدیریت منابع انسانی در صنعت نوین محسوب می‌گردد؛ با توجه به تغییر و تحولات گسترده در حوزه شغلی، جنبه‌های مختلفی از یک شغل می‌تواند نقش مهمی را در حوزه ارتقای ایفا نماید که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به رفتار و عوامل روانی کارکنان اشاره کرد، بنابراین هدف از پژوهش حاضر تعیین نقش پیش‌بینی تاب‌آوری سازمانی و تعهد شغلی در رفتار شهروندی پرسنل پرستاری بیمارستان‌های شهر سمنان بود. جامعه آماری پژوهش شامل ۳۵۰ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهر سمنان در سال ۱۳۹۷ بود که از طریق فرمول کوکران ۱۸۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسشنامه‌های رفتار شهروندی، تاب‌آوری و تعهد سازمانی استفاده گردید. برای تحلیل آماری داده‌ها از همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که میان رفتار شهروندی با تاب‌آوری و تعهد شغلی سازمانی کارکنان پرستاری بیمارستان‌های شهر سمنان ارتباط وجود دارد. همچنین، یافته‌ها بیانگر نقش پیش‌بینی‌کننده تاب‌آوری و تعهد سازمانی در پیش‌بینی رفتار شهروندی کارکنان پرستاری بیمارستان‌های شهر سمنان می‌باشد. در نهایت می‌توان ادعان داشت که با افزایش تاب‌آوری و تعهد سازمانی در بین کارکنان رفتار شهروندی آنان نیز بیشتر می‌شود که این مسئله نقش آموزش روان‌شناختی در بهبود عملکرد و کارکرد کارکنان را نشان می‌دهد.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی، تاب‌آوری، تعهد شغلی

## ۱- مقدمه

امروزه، توسعه منابع انسانی به عنوان یکی از دل‌مشغولی‌های مدیریت منابع انسانی در صنعت نوین محسوب می‌گردد؛ با توجه به تغییر و تحولات گسترده در حوزه شغلی، جنبه‌های مختلفی از یک شغل می‌تواند نقش مهمی را در حوزه ارتقای عملکرد، ارائه خدمات سازمان و رضایت کارکنان ایفا نماید که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به رفتار و عوامل روانی کارکنان (آیوناً و همکاران، ۲۰۱۵؛ جانتون، هالبساین، بوکلی، ۲۰۰۴) اشاره کرد. بسیاری از متخصصان از قبیل عریضی و همکاران (۱۳۹۱) بر این باورند برای رسیدن به ارتقای کارایی یک سازمان گام نخست شناسایی ویژگی‌های ذهنی، روانی و عملکردی کارکنان آن سازمان است (کوییک و کورنکا، ۲۰۱۵) و در همین راستا کارکنانی که به مانند یک شهروند متعهد برای اعتلای سازمان خود تلاش می‌کنند در اولویت فعالیت در یک سازمان قرار دارند که این فرایند را به اصطلاح رفتار شهروندی لقب می‌دهند (لاوری، بدیس و گریلویچ، ۲۰۰۲). محبوب و عشرت آبادی (۱۳۹۰) بر این عقیده‌اند که رفتار شهروندی شامل رفتارهایی است که به بهبود اثربخشی، کارایی و بهره‌وری در کارکنان یک مجموعه می‌شود. باتمان و ارگان (۱۹۸۳) اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی استفاده کردند و آن را به عنوان رفتارهایی سودمند که در شرح شغل نیامده است اما کارکنان برای کمک به دیگران در انجام وظایفشان به نحوی قابل توجه آن را بروز می‌دهند. به‌طور کلی تعریف جامعی در مورد رفتار شهروندی در میان صاحب‌نظران وجود ندارد اما ابعاد متفاوتی از قبیل رفتارهای هم یارانه، جوانمردی، وفاداری و اعتماد به سازمان، نوآوری و ابتکارات فردی، روابط بین فردی و... را در برمی‌گیرد (به نقل از بورمن، ۲۰۰۴). پودسکوف و همکاران (۱۹۹۷) رفتار شهروندی را در هفت حوزه اصلی تقسیم می‌نمایند که شامل جوانمردی (به معنای تحمل عوارض و مشکلات کاری بدون ناامیدی و اعتراض)، رفتارهای هم یارانه (به معنای کمک‌های داوطلبانه به دیگران است)، شرافت- فضیلت مدنی (مشارکت مسئولانه و علاقه‌مند به هدفمند بودن حیات سازمان)، وجدان (رفتارهای فراتر از نیازهای شغلی به حضور و فعالیت کاری) اطاعت سازمانی (پذیرش و درونی سازی قوانین و مصوبات بدون نظارت)، وفاداری سازمانی (احساس هویت و پیروی از سیستم مدیریت، حمایت از سازمان در مقابل تهدیدات بیرونی)، رشد خود (شامل فعالیت‌های داوطلبانه کارمندان برای افزایش معلومات، مهارت‌ها و توانایی‌های شغلی) است. در همین راستا ارگان (۱۹۹۰) در مدلی علی رفتارهای شهروندی را در سه طبقه اطاعت، وفاداری و مشارکت سازمانی تعریف می‌نماید. پژوهش‌ها حاکی از آن دارد که رفتار شهروندی در کارکنان موجب بهبود سرمایه‌های روان‌شناختی، سرسختی، تعهد، روابط بین فردی و توان مقابله با حوادث و چالش‌های شغلی می‌شود. تستا و همکاران (۲۰۱۸) در بررسی پیش‌بینی کننده‌های رفتار شهروندی به ارتباط محیط و رضایت و سلامت شغلی با رفتار شهروندی اشاره کرد و بر این عقیده بودند که رفتار شهروندی با رضایت و سلامت از محیط شغلی در ارتباط است. بهاری فر، جواهری و احمدی (۱۳۹۰) نشان دادند که رفتار شهروندی با توان مقابله‌ای و رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان ارتباط دارد. صفری، امیدی، سجادی و خبیری (۱۳۹۴) در پژوهشی نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه‌های روان‌شناختی مرتبط می‌باشد.

تاب آوری سازمانی یکی از سرمایه‌های مثبت روان‌شناختی کارکنان در شغل است که به نظر می‌رسد با رفتار شهروندی ارتباط می‌باشد. تاب آوری به معنای انعطاف‌پذیری، بهبود و بازگشت به حالت اولین پس از رویارویی با شرایط ناگوار است (کانر و دیودسون، ۲۰۰۳). شرایط ناگوار فقط محدود به بلایای ساخته دست بشر، یا بلایای طبیعی مانند خشک‌سالی و سیل نمی‌شود، بلکه شرایط ناگوار در زندگی روزمره نیز به هنگام بروز حوادثی مانند طلاق، بیماری، مرگ، سوء‌مصرف مواد یا تغییر در موقعیت شغلی و آموزشی اتفاق می‌افتد. این مفهوم چند سالی است که وارد عرصه شغلی شده است. جرمی (۲۰۰۴) مفهوم تاب آوری را به معنای کنترل یا اقدام در مواقع فشار قبل از اینکه فرد آسیب ببیند تعریف کرد. ماستن (۲۰۰۱) عقیده دارد سه ویژگی اصلی افراد با تاب آوری از قبیل توانایی رشد و پیشرفت با وجود شرایط نامناسب، توانایی مقابله با

فشارهای روحی و تنش‌های روزمره و توانایی بازیابی خود بعد از یک حادثه، آن‌ها را به نسبت سایرین در عملکردهای روزانه موفق‌تر کرده است.

ورود اصطلاح تاب‌آوری در سیستم‌های سازمانی زمانی مطرح شد که کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) بیان کردند که تاب‌آوری تنها پایداری در شرایط آسیب‌زا نیست بلکه شرکت فعال و سازنده فرد در محیط نیز می‌باشد؛ بنابراین به‌طور کلی دو دیدگاه برای تاب‌آوری سازمانی مطرح شده است که یکی تاب‌آوری را به عنوان توانایی برگشت به حالت عادی در مقابله با مصیبت، شکست (حیدری و همکاران، ۱۳۹۲) و دیگری شامل توسعه قابلیت‌های جدید و توانایی گسترش همگام و یا حتی ایجاد فرصت‌های جدید را مدنظر دارد (لنگ هیل و همکاران، ۲۰۱۱). وگست (۲۰۱۰) ادعان می‌کند که سازمانی تاب‌آور محسوب می‌شود که کارکنان آن قادر به حفظ تنظیمات مثبت تحت شرایط چالش‌انگیز در حین کار باشند (به نقل از هال، ۲۰۱۱). در پژوهشی نریمانی و عباسی (۱۳۸۸) در بررسی تاب‌آوری و سرسختی با فرسودگی شغلی بر روی کارکنان زندان‌های اردبیل نشان دادند که تاب‌آوری سهم معنی‌داری در پیش‌بینی فرسودگی شغلی دارد. سامانی، صحراگر و جوکار (۱۳۸۶) بین تاب‌آوری و رضایتمندی از زندگی ارتباط مستقیم و معنی‌دار گزارش نمودند (سامانی، صحراگر و جوکار، ۱۳۸۶). ویسی، عاطف وحید و رضایی (۱۳۷۹) نشان دادند که در شرایط پر استرس کسانی که از سرسختی و تاب‌آوری بالاتری برخوردارند، سلامت روان بیشتری دارند تا کسانی که از سرسختی و تاب‌آوری پایین‌تری برخوردارند (ویسی، عاطف وحید و رضایی، ۱۳۷۹). زمانی سرسختی و تاب‌آوری کارکنان بالا رود، انگیزه کارکنان نیز برای رسیدن به اهداف سازمان بالا می‌رود و بدین وسیله به اهداف سازمان نیز متعهد می‌شوند.

یکی دیگر از مؤلفه‌هایی که می‌تواند در ارتباط با رفتار شهروندی در محیط کاری نقش به‌سزایی داشته باشد تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی نوعی وابستگی عاطفی و هیجانی به سازمانی که فرد در آن مشغول به فعالیت است می‌باشد که متعاقب آن فرد به شدت که متعهد به شغل و وظایف آن می‌باشد به طوری که هویت خود را از شغل گرفته و از عضویت در آن لذت می‌برد (مایر و آلن، ۱۹۹۱). چن (۲۰۰۶) معتقد است که تعهد سازمانی یک پاسخ مثبت و اثربخش کارمند به تمامی ابعاد سازمان است به طوری که سازمان را با خود یکی می‌داند. ادیهم وانگ و زیگر (۲۰۰۶) تعهد سازمانی را یک حالت روان‌شناختی معرفی می‌کنند که نوع رفتار کارمند را با سازمان نشان می‌دهد، بنابراین زمانی که کارمند سازمان را از خود و سهام بیند میزان تعهد بیشتری برای سازمان به خرج می‌دهد. به طوری که در پژوهش‌های مختلف نشان داده شده است که تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و نارضایتی ارتباط منفی دارد (سو، ۲۰۱۵). لوتانز (۲۰۱۵) تعهد سازمانی را تمایل قوی به ماندن در سازمان، تمایل به تلاش بیش از حد و اعتقاد به پذیرش ارزش‌های سازمان به عنوان یک خط‌مشی راهبردی اشاره می‌کنند. به‌طور کلی تعهد فرد را به سازمان پیوند می‌دهد بنابراین این پیوند موجب می‌شود که فرد دغدغه پیشرفت سازمان و یا انجام وظایف خود به نحو احسن داشته باشد. این پیوند در شغل‌هایی با حساسیت بیشتر از که با انسان‌ها سروکار دارند نمود بیشتری پیدا می‌کند. تعهد خود به سه دسته تقسیم می‌شود. تعهد عاطفی که وابستگی احساسی فرد را به سازمان نشان می‌دهد، تعهد مستمر که به تمایل به باقی ماندن در سازمان اشاره دارد و تعهد هنجاری نیز به احساس عضو سازمان بودن اشاره دارد (سو، ۲۰۱۵) دلایل متنوعی وجود دارد که چرا یک سازمان و کارکنان آن نیاز به داشتن تعهد دارند که از جمله می‌توان به این موضوع اشاره کرد که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی، حضور، رفتار فرا اجتماعی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و با تمایل ترک محل کار رابطه منفی دارد (کانگ، گلتنین و کیم، ۲۰۱۵).

از آنجایی که مدرن سازی فضای کاری و استفاده از حداکثر توان نیروی انسانی روندی فراگیر در سطح جهان و به خصوص ایران به خود گرفته است، شناخت توانمندی‌های کارکنان، روش جدیدی در مدیریت منابع انسانی در راستای اصلاح عملکرد و دستیابی به اهداف محسوب می‌شود؛ به طوری که متناسب با آن می‌توان مداخلات کارآمدی را برنامه‌ریزی کرد (عریضی و همکاران، ۱۳۹۱). یکی از مشاغلی که ارتقای توانمندی‌های روان‌شناختی در آن می‌تواند به بهبود کارایی کارکنان

کمک نماید، شاغلین حرفه پرستاری است. پرستاری از جمله مشاغل سخت هر جامعه‌ای محسوب شده که در عین کمک به هم‌نوع، منابع روحی و روانی زیادی را از فرد گرفته و موجب فرسایش روزبه‌روز فرد در شغل خود می‌گردد؛ بنابراین هرچه فرد از منابع روان‌شناختی بالاتری برخوردار باشد علاوه بر تعهد و قدرت مقابله با هر چالشی در محیط کار از توانایی ارائه خدمات باکیفیت‌تری به مراجع برخوردار خواهد بود. به همین منظور مشکل اصلی در هر سازمانی می‌تواند تحت تاثیر عوامل روانی کارکنان دستخوش تغییرات و ضعف‌هایی شود بنابراین نیاز است مدیریت منابع انسانی به منظور شناخت و پایش دقیق توانمندی‌های پرسنل پرستاری، تحقیقات جامع و کامل‌تری را در این حوزه به انجام رسانند. از آنجاییکه پژوهش‌های اندکی به نقش متغیرهای روان‌شناختی در ارتقای کیفیت رفتار سازمانی پرستاران پرداخته شده است بنابراین هدف از پژوهش حاضر تعیین نقش پیش‌بینی‌کننده تاب آوری سازمانی و تعهد شغلی در رفتار شهروندی پرسنل پرستاری بیمارستان‌های شهر سمنان بود.

### روش‌شناسی

پژوهش حاضر بنا بر هدف کاربردی و بر اساس ماهیت همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهر سمنان (بیمارستان‌های شفا، کوثر، امیر) در سال ۱۳۹۷ بود که شامل ۳۵۰ نفر شاغل بنابر اطلاعات معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی بودند. نمونه پژوهش حاضر شامل پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهر سمنان (بیمارستان‌های شفا، کوثر، امیر) بود که به روش غیر احتمالی از نوع در دسترس تعداد ۱۸۴ نفر با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شدند. برای انتخاب میزان نمونه مورد نیاز پژوهش از فرمول کوکران استفاده شد. شیوه انتخاب نمونه بدین صورت بود که با استفاده از فرمول کوکران

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

و از جامعه آماری ۳۵۰ و با سطح ۰/۰۵ تعداد ۱۸۴ نفر از کارکنان پرستاری بیمارستان‌های شهرستان سمنان به ترتیب بیمارستان‌های شفا تعداد ۴۷ نمونه، بیمارستان کوثر تعداد ۸۹ و بیمارستان امیر تعداد ۴۸ نمونه برگزیده شدند و پرسشنامه‌ها به صورت در دسترس در محل بیمارستان توزیع و جمع‌آوری شد. ملاک‌های ورود پژوهش شامل: ۱. فعالیت به عنوان پرستار ۲. میانگین سنی ۲۵ الی ۵۰. ۳. حداقل یک سال سابقه شغلی ۳. حداقل سطح تحصیلات لیسانس ۴. تمایل داوطلبانه به شرکت در پژوهش و ملاک خروج این پژوهش شامل: ۱. نداشتن سابقه بیماری روانی ۲. نداشتن معلولیت جسمانی ۳. پر کردن ناقص پرسشنامه

### ابزارهای اندازه‌گیری

الف) پرسشنامه رفتار شهروندی

این پرسشنامه شامل ۲۰ سؤال است که توسط پادساکف و همکاران (۱۹۹۶) طراحی شده است. به ترتیب سؤالات یکتا شش پرسشنامه بعد نوع‌دوستی، سؤالات هفت تا ۱۲ بعد وجدان، سؤالات ۱۳ الی ۱۶ جوانمردی، سؤالات ۱۷ تا ۲۰ بعد رفتار مدنی را ارزیابی می‌کند. روایی و پایایی این پرسشنامه در ایران توسط سعیدی نژاد (۱۳۸۶) صورت گرفت و نشان داده شد

که این پرسشنامه از روایی مناسبی در جمعیت ایرانی برخوردار است و پایایی آن نیز با روش همسانی درونی ۰/۷۸ گزارش شد.

## ب) پرسشنامه تاب آوری

پرسشنامه تاب آوری توسط کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) طراحی گردید، این پرسشنامه دارای ۲۵ عبارت می‌باشد. روش نمره‌گذاری مقیاس لیکرت از صفر (کاملاً نادرست) تا چهار (همیشه درست) است؛ بنابراین طیف نمرات آزمون بین ۰ تا ۱۰۰ قرار دارد. نمرات بالاتر بیانگر تاب آوری بیشتر آزمودنی است. نتایج تحلیل عاملی حاکی از این است که این آزمون ۵ عامل تصور شایستگی فردی، اعتماد به غرایز فردی، تحمل عاطفه منفی، پذیرش مثبت تغییر و روابط ایمن، کنترل و تأثیرات معنوی را نشان می‌دهد. کانر و دیویدسون ضریب آلفای کرونباخ مقیاس تاب آوری را ۰/۸۹ گزارش کرده‌اند؛ همچنین ضریب پایایی حاصل از روش بازآزمایی در یک فاصله ۴ هفته‌ای ۰/۸۷ بوده است. نمرات مقیاس تاب آوری کانر و دیویدسون با نمرات مقیاس سرسختی کوباسا همبستگی مثبت معنادار و با نمرات مقیاس استرس ادراک‌شده و مقیاس آسیب‌پذیری نسبت به استرس شیپان همبستگی منفی معناداری داشتند که این نتایج حاکی از اعتبار همزمان این مقیاس است (آهنگرزاده و رسولی، ۱۳۹۴).

## ج) پرسشنامه تعهد سازمانی

این مقیاس توسط خان و میشرا (۲۰۰۲) جهت بررسی میزان تعهد سازمانی کارکنان طراحی شد. این مقیاس دارای ۱۸ سؤال است که هر سؤال بر اساس طیف لیکرت از خیلی موافقم (۵) تا خیلی مخالفم (۱) نمره‌گذاری شده است. این مقیاس دارای سه زیر مقیاس تعهد عاطفی، تعهد مداوم و تعهد هنجاری می‌باشد. بررسی روایی پایایی این پرسشنامه از همسانی درونی مناسب آن خبر داده است که بنا بر پژوهش‌های متعدد همسانی آن ۰/۸۲ الی ۰/۷۲ گزارش شده است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها پس از اجرای مطالعات مقدماتی، ابتدا پس از اخذ مجوز و هماهنگی‌های لازم با مدیریت بیمارستان‌های شهرستان سمنان، پژوهشگر در محل بیمارستان حضور یافت و ضمن ارائه توضیحاتی در خصوص موضوع، اهمیت و ضرورت پژوهش، گمنامی کارکنان و محرمانه بودن اطلاعات از پرسنل پرستاری واجد شرایط ورود دعوت به عمل آورده شد تا پرسش‌نامه‌ها را تکمیل نمایند. در فرایند جمع‌آوری داده‌ها، پس از جلب نظر کارکنان به همکاری در پژوهش از آن‌ها خواسته شد که با ثبت اطلاعات فردی به تمامی گویه‌های هر پرسش‌نامه پاسخ دهند. به منظور جلوگیری از سوگیری در بین پاسخ‌دهندگان، به آن‌ها این اطمینان داده شد که این پرسش‌نامه‌ها کاربردی جزء در امر پژوهشی نداشته و هیچ پاسخ درست یا غلطی برای سؤالات پرسش‌نامه وجود ندارد. همچنین به منظور دقت در پیش‌بینی هیچ اجبار و محدودیت زمانی برای پاسخ به سؤالات مطرح نیست و حدالزمان سعی می‌شود پرسشنامه‌ها در زمانی مناسب و به دور از تنش‌های کاری توزیع شود.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو بخش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در بخش آمار توصیفی از میانگین و انحراف استاندارد و در بخش آمار استنباطی از آزمون همبستگی پیرسون، آزمون رگرسیون چند متغیره به روش همزمان و پیش‌فرض‌های آن از قبیل آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، دوربین-واتسون و تحمل واریانس در نرم‌افزار Spss ۱۹ بود.

## یافته‌ها

در این پژوهش برای توصیف، جمع‌آوری و طبقه‌بندی اطلاعات به‌دست‌آمده از آمار توصیفی، استفاده شد. میانگین سنی و سابقه شغلی تمامی پرستاران شرکت‌کننده در این پژوهش به ترتیب  $33/98 \pm 10/86$  و  $8/16 \pm 8/76$  بود. همچنین از این تعداد ۱۲۴ نفر (۶۵/۳٪) مؤنث و ۶۲ نفر (۳۴/۷٪) مذکر بودند.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش (n=۱۹۰)

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد
تاب آوری	۸۳/۶۵	۱۵/۹۱
تعهد شغلی	۶۵/۹۱	۱۳/۴۶
رفتار شهروندی	۵۹/۰۳	۹/۱۲

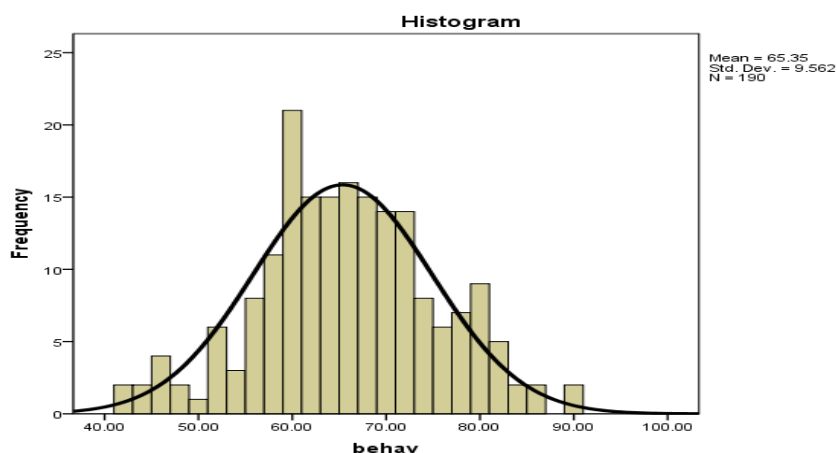
میانگین و انحراف استاندارد کلیه متغیرهای پژوهش در جدول فوق ارائه شده است. به منظور بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی متغیر تاب آوری و تعهد شغلی در رفتار شهروندی از آزمون رگرسیون چند متغیره استفاده شد. پس از بررسی آماره‌های توصیفی متغیرهای پژوهش، تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آماره‌های استنباطی صورت گرفت، لذا قبل از انجام تحلیل‌های مربوطه، وضعیت کلی داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت. ابتدا وجود داده‌های خارج از محدوده بررسی و با مراجعه به اصل پرسشنامه‌ها اصلاحات لازم انجام شد. پس از آن داده‌های گزارش نشده مورد بررسی قرار گرفت و مشخص شد هیچ داده گزارش نشده‌ای وجود ندارد. به منظور بررسی داده‌های پژوهش از روش‌های همبستگی، پیرسون، رگرسیون چند متغیری و پیش‌فرض‌های آزمون رگرسیون چند متغیره از قبیل استقلال باقی‌مانده‌ها، نرمالیتی داده‌های متغیر ملاک و عدم هم خطی متغیرهای پیش‌بین استفاده شد؛ که در ادامه یافته‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرند.

جدول ۲. ماتریس ضرایب همبستگی پیرسون متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	رفتار شهروندی	تاب آوری	تعهد شغلی
۱. رفتار شهروندی	۱	۰/۵۱۹*	۰/۴۱۷*
۲. تاب آوری	۰/۵۱۹*	۱	۰/۳۵۱
۳. تعهد شغلی	۰/۴۱۷*	۰/۳۵۱	۱

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، همبستگی رفتار شهروندی با تاب‌آوری ( $r = 0/519$ ) و با تعهد شغلی ( $r = 0/417$ ) بدست آمده است که نشان‌دهنده همبستگی مثبت و معنادار این دو متغیر می‌باشد. بنابراین می‌توان عنوان داشت که رفتار شهروندی با تاب‌آوری و تعهد شغلی ارتباط معناداری دارد. به منظور بررسی پیش‌بینی رفتار شهروندی براساس تاب‌آوری و تعهد سازمانی از رگرسیون چندمتغیری استفاده شد. در گام اول به منظور بررسی پیش‌فرض‌های آزمون رگرسیون، ابتدا از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای بررسی نرمالیتی توزیع داده‌های متغیر ملاک استفاده شد که نتایج آزمون کولموگراف-اسمیرنوف برابر ( $Sig=0/775, K-S=0/66$ ) بود که عدم معناداری نشان از نرمال بودن داده‌های متغیر ملاک دارد. هم‌چنین نتایج آن به صورت نمودار هیستوگرام در شکل ۱ نمایش داده شده است.





شکل ۱. نمودار توزیع نرمال متغیر ملاک

به منظور بررسی استقلال باقی مانده‌ها از آزمون دوربین واتسون استفاده شد. تاباچنیک و فیدل (۲۰۰۱) مقدار مناسب این آزمون را میان صفر و دو در نظر گرفته‌اند که این مقدار برای داده‌های پژوهش حاضر ۱/۵۰ به دست آمد که حاکی از برقراری این مفروضه دارد. همچنین به منظور بررسی عدم هم خطی متغیرهای پیش بین با یکدیگر از شاخص تحمل و تورم واریانس استفاده شد. تاباچنیک و فیدل (۲۰۰۱) عنوان کردند که میزان بیشتر از ۰/۴ برای شاخص تحمل و میزان کمتر از ۲/۵ برای شاخص تورم واریانس مطلوب است. یافته‌های نتایج پژوهش حاضر نشان داد که میزان شاخص تحمل برای تمامی متغیرهای پیش بین ۱/۱ و میزان شاخص تورم واریانس نیز ۱/۱ بود. این یافته‌ها نشان می‌دهد که فرض برقراری عدم هم خطی متغیرهای پیش بین رعایت شده است.

به منظور تبیین متغیر تاب آوری و تعهد شغلی در پیش‌بینی رفتار شهروندی از رگرسیون چندمتغیره با روش Enter استفاده شد. در ادامه خلاصه نتایج تحلیل واریانس مدل گزارش شده است.

جدول ۳. خلاصه تحلیل واریانس پیش‌بینی رفتار شهروندی پرستاران بر اساس تاب آوری و تعهد شغلی

مدل	مجموع مجذورات	در	میانگین مجذورات	F	معنادار
رگرسیون	۴۷۴۵/۲۹	۲	۲۳۷۲/۶۴	۳۹	۰/۰۰۱*
باقی مانده	۱۲۵۳۴/۰۸	۱۸	۶۷/۰۲	۳۵	
جمع	۱۷۲۷۹/۳۷	۱۸			

همان‌طور که در جدول ۳ مشخص شده است، نتیجه تحلیل واریانس، حاکی از معناداری کل مدل دارد. از آنجایی که سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است، مدل معنادار بوده و نشان می‌دهد که متغیرهای پیش بین از قدرت تبیین بالایی

برخوردار بوده و می‌تواند درصد بالایی از واریانس متغیر وابسته را تبیین نماید؛ به عبارت دیگر مدل رگرسیونی پژوهش، از برآزش خوبی برخوردار است و به کمک آن می‌توان تغییرات متغیر وابسته را تبیین کرد.

**جدول ۴. خلاصه مدل رگرسیونی پیش‌بینی رفتار شهروندی پرستاران بر اساس تاب‌آوری و تعهد شغلی**

م	همبسته	ضریب تعیین	مجذور تعیین	دوربین - واتسون
دل	گی	تعدیل شده		
۱	۰/۵۲۴	۰/۲۷	۰/۲۶	۱/۵۰

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که با ورود هم‌زمان متغیرهای پیش بین ضریب تعیین تعدیل شده ۰/۲۷ درصد از تغییرات متغیر ملاک را در نمونه پیش‌بینی می‌کند که در صورت تعمیم آن به جامعه ضریب تعیین تعدیل شده نشان می‌دهد که متغیرهای پیش‌بین ۰/۲۶ درصد از تغییرات متغیر ملاک را پیش‌بینی می‌کنند. در ادامه در جدول ۵ سطوح معناداری، مقدار وزن رگرسیون بر اساس آزمون تی نشان داده شده است.

**جدول ۵. آماره‌های متغیرهای وارد شده در مدل رگرسیونی پیش‌بینی رفتار شهروندی پرستاران**

مدل	ضریب بتا	غیراستاندار	ضریب	بتای	مقدار	معنادا
		د	استاندارد	تی	ری	
	B	SE	B			
ثابت	۳۵/۲۰	۴/۱۶۴			۸/۴۵	۰/۰۰۱*
تاب‌آوری	۰/۳۰	۰/۰۴	۰/۴۸		۷/۰۳	۰/۰۰۱*
تعهد شغلی	۰/۱۷	۰/۰۶	۰/۱۷		۲/۱۴	۰/۰۴*

نتایج ضرایب بتای استاندارد در جدول ۵ نشان می‌دهد که میان رفتار شهروندی و تاب‌آوری پرستاران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به نحوی که با افزایش این متغیر میزان رفتار شهروندی پرستاران بهبود می‌یابد؛ بنابراین می‌توان بیان نمود که تاب‌آوری در پیش‌بینی رفتار شهروندی با ضریب بتای ۰/۳۰ بیش‌ترین سهم پیش‌بینی را دربرمی‌گیرد. همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان داد میان رفتار شهروندی و تعهد شغلی پرستاران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به نحوی که با افزایش این متغیر با ضریب بتای ۰/۱۷ میزان رفتار شهروندی نیز بهبود می‌یابد.

**بحث و بررسی**

در تبیین این یافته تحقیق می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین امتیازهای تاب‌آوری، شکل‌دهی کنش‌های آدمی را به‌وسیله فرآیندهای شناختی، انگیزشی، عاطفی و تصمیم‌گیری تنظیم می‌نماید. در این راستا می‌توان استدلال کرد که تاب‌آوری یک وضعیت توسعه‌ای مثبت روان‌شناختی که باعث ایجاد تعهد، اشتیاق، رفتارهای سالم و انعطاف‌پذیری می‌گردد. به نظر می‌رسد تاب‌آوری نقش بسزایی در عملکردهای فردی و سازمانی کارکنان دارند، به‌طوری‌که افراد با خود کارآمدی بالا بسیار



خودانگیزخته هستند و برای دستیابی به اهداف از هیچ تلاشی فروگذار نیستند و رفتارهای نابهنجار و ناسالم کاهش می‌دهند (هودسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). امیدواری باعث می‌شود که افراد تمایل به مشارکت بالا داشته باشند، امید، انسان را به تلاش و کوشش واداشته و او را به سطح بالایی از عملکردهای روانی و رفتاری نزدیک می‌کند و باعث می‌شود که انسان نسبت به شغل خود رفتار شهروندی بیشتری داشته باشد. خوش‌بین‌ها انتظارات مثبتی را در خود ایجاد می‌کنند که آن‌ها را در جهت دستیابی به اهداف ترغیب می‌کند و به اتخاذ رفتارهای انعطاف‌پذیر در برخورد با مشکلات کمک می‌کنند، افراد خوش‌بین انعطاف‌پذیر و مسئولیت‌پذیر هستند. افراد تاب آور قادرند احساس خودکارآمدی شان را حفظ کرده و شرایط را ارزیابی کنند، تعهد به اهدافشان را تقویت نمایند و رفتار انگیزشی را افزایش دهند (قشقائی زاده، ۱۳۹۵).

از آنجاکه هر دو رفتار موردبررسی قرارگرفته جزء رفتارهای فرانقشی، رابطه بین آن‌ها منطقی است. تاب‌آوری در سازمان باعث بهبود روابط و کارآمدی کانال‌های ارتباطی در سازمان می‌گردد که این‌ها باعث افزایش اطمینان بین کارکنان و هماهنگی بیشتر می‌شود (دهقانی و همکاران، ۱۳۹۴). لذا می‌توان نتیجه گرفت که تاب‌آوری باعث می‌شود افراد رفتار شهروندی سازمانی بیشتری داشته باشند و کارهای داوطلبانه بیشتری انجام دهند. رفتارهای داوطلبانه بیشتر و کمک به همکاران که نوعی رفتار شهروندی سازمانی محسوب می‌شود، باعث ایجاد اطمینان در کارکنان می‌گردد که این اطمینان باعث بهبود روابط و همدلی در سازمان می‌گردد؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین تاب‌آوری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد که یافته‌های این پژوهش نیز این فرضیه را ثابت می‌کند.

یکی دیگر از دلایل ارتباط نیرومند بین تاب‌آوری و رفتار شهروندی در کارکنان بیمارستان‌ها مربوط به بعد ساختاری و شناختی تاب‌آوری است. بعد ساختاری تاب‌آوری اشاره به نقش تاب‌آوری در الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد یعنی افراد یک سازمان به چه کسانی و چگونه ارتباط دارند. بعد شناختی تاب‌آوری مربوط به منابعی می‌شود که فراهم‌کننده مظاهر، تغییرها و تفسیرهای معانی مشترک میان انسان‌ها و گروه‌ها است (یوکی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). درواقع تاب‌آوری با بهره بردن از این دو مؤلفه باعث شکل‌گیری روابط سازگاران بین افراد می‌شود که خود این عامل منجر به شکل‌گیری اقدامات و همکاری تسهیل‌گرانه می‌گردد.

در مجموع می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری کرد که از دلایل ارتباط معنی‌دار بین تاب‌آوری کارکنان پرستاری بیمارستان‌های شهرستان سمنان مربوط به ابعاد شناختی، عاطفی و ساختاری تاب‌آوری می‌باشد که منجر به شکل‌گیری رفتار شهروندی می‌گردد. در بعد شناختی، تاب‌آوری با اثرگذاری بر تعهدات، امیدواری و اشتیاق کارکنان پرستاری بیمارستان‌های شهرستان سمنان باعث ایجاد رفتار شهروندی سازمانی بین افراد می‌گردد. در بعد ساختاری تاب‌آوری با تأثیر بر روابط افراد و کانال‌های ارتباطی منجر به افزایش روابط همدلانه و همیاران در ارتباطات کارکنان پرستاری بیمارستان‌های شهرستان سمنان می‌باشد که این نکته با توجه به حساسیت‌ها و چالش‌های موجود در مشاغل بیمارستانی تبیین‌پذیر است.

در تبیین یافته‌ها می‌توان اظهار داشت که میزان تعهد کارکنان به سازمان می‌تواند در بروز و یا نوع رفتار شهروندی سازمانی مؤثر باشد. تعهد سازمانی نگرشی است که بیانگر این نکته می‌باشد که اعضای سازمان، به چه میزان خودشان را با سازمانی که در آن کار می‌کنند، تعیین هویت می‌نمایند و چنان درگیر هستند. فردی که تعهد سازمانی بالایی دارد، در سازمان باقی می‌ماند، اهداف آن را می‌پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف از خود تلاش بیشتر از حد و یا حتی ایثار نشان می‌دهند. به‌این‌ترتیب انتظار می‌رود که افزایش تعهد سازمانی موجب افزایش بروز رفتار شهروندی سازمانی گردد. لذا تعهد سازمانی کارکنان به ایجاد و توسعه مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی (نوع‌دوستی، جوانمردی، وجدان کاری، نزاکت و آداب

<sup>۱</sup>.Hodsun

<sup>۲</sup>.Yuki

اجتماعی) کمک نموده و انتظار می‌رود که افزایش تعهد سازمانی موجب افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی گردد (لمبرت، هوگان و گریفین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸).

کارکنان متعهد به سازمان که تعهد سازمانی بالایی داشته، اهداف آن را پذیرفته و برای رسیدن به آن اهداف از خود تلاش بیش از حد نشان می‌دهند، نوع دوست بوده و بیشتر به همکاران و افراد غایب و افرادی که حجم کاری سنگینی دارند در شرایط غیرمعمول کمک می‌کنند. بر این اساس می‌توان اذعان داشت که کارکنان متعهد به سازمان دارای روحیه جوانمردی بوده به طوری که از ابراز شکوه‌ها و گلایه‌مندهای جزئی، عیب‌جویی و ایراد گرفتن از آنچه سازمان در حال انجام آن است خودداری می‌نمایند و تنها به مشکلات کاری خود نمی‌اندیشند و دیگران را نیز مدنظر دارند. بر این اساس می‌توان بیان کرد که تعهد سازمانی با مؤلفه وجدان کاری نیز ارتباط مثبت و معنی‌داری دارد (پفاه، ۲۰۰۶). در حقیقت کارکنان متعهد به سازمان از وجدان کاری بالاتری برخوردار بوده به طوری که به موقع سرکار حاضر می‌شوند، حضورشان در محل کار بالاتر از نرم و هنجار بوده، به طوری که از زمان استفاده بهینه را می‌برند و از قوانین و مقررات سازمانی، حتی در مواقعی که کسی نظاره‌گر آنها نیست، پیروی می‌کنند (ابیلی، حیات، چوپانی و اسمی، ۱۳۸۹).

کارکنانی که احساس تعلق و علاقه زیادی به سازمان خود دارند و از کار کردن در سازمان خود خوشحال بوده و لذت می‌برند و مشکلات سازمان را مشکلات خود می‌دانند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می‌دهند. زیرا تعهد عاطفی نوعی دل‌بستگی عاطفی کارمند نسبت به سازمانش می‌باشد (ملکی نیا، صادقی، ۱۳۸۸). کارکنان علاقه‌مند به سازمان که دارای تعهد عاطفی بالایی به سازمان هستند از رفتار شهروندی سازمانی مناسب برخوردار بوده و به مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات، وفق دادن خود با سختی‌ها و ناسازگاری‌های محل کار بدون اعتراض بپردازند. همچنین افرادی که از تعهد عاطفی بالایی برخوردارند در محل کاری فراتر از الزامات تعیین‌شده به وسیله سازمان عمل می‌کنند و به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان کمک کرده و در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های کاری بدون هیچ گلایه و شکایتی، شکیبیا و صبورند (کیم، ۲۰۰۶).

در تبیین یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان به این نکته اشاره کرد که آن دسته از کارکنان پرستاری بیمارستان‌ها که تعهد سازمانی بالاتری دارند در واقع قادرند بیشتر هویت و اهداف سازمانی را درک کنند. لذا همین نکته منجر به بالا رفتن نوع دوستی و کمک به سایر کارکنان بیمارستان می‌گردد و در نتیجه روحیه همکاری و رفتار شهروندی سازمانی را بالاتر ببرد. پس بی‌دلیل نیست که هم‌زمان با بالاتر رفتن تعهد سازمانی کارکنان پرستاری بیمارستان‌های سمنان میزان رفتار شهروندی آنان هم بالاتر برود.

یکی از تبیین‌های ممکن برای نتایج به دست آمده آن است که تعهد سازمانی کارکنان، منافع زیادی را برای سازمان دربر دارد. از منافع که ممکن است در پرتو تعهد سازمانی مضاعف کارکنان حاصل شود، می‌توان به رفتارهای فراتر از تعهد (هفلینگر، گاتمن و سالرز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). همان‌گونه که در تعریف تعهد سازمانی ذکر شد، وقتی فرد دارای تعهد سازمانی، اهداف سازمانی را پذیرفته و برای رسیدن به آن اهداف از خود تلاش و ایثار فوق‌العاده‌ای نشان می‌دهد، این نوع از تلاش مضاعف به منظور به دست آوردن اهداف سازمانی را، می‌توان در زمره رفتارهای شهروندی سازمانی دسته‌بندی کرد (سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹).

پژوهش آوریلی و گاتم<sup>۳</sup> (۱۹۸۶) از اولین مطالعاتی است که به صورت تجربی بر روی تأثیر ابعاد تعهد سازمانی بر رفتارهای فراتر از تعهد تأکید کرده است. آن‌ها در مطالعات خود سه بعد تعهد سازمانی شامل؛ فرمان‌برداری، هویت‌یابی و درونی سازی را با رفتارهای فراتر از تعهد مرتبط دانسته و معتقدند که هر چه میزان تعهد سازمانی کارکنان بالاتر باشد، می‌توان انتظار

<sup>۱</sup>. Lambert, Hogan & Griffin

<sup>۲</sup>. Heflinger, Chatman & Saunders

<sup>۳</sup>. O'Reilly & Chatman

رفتارهای شهروندی بیشتری را از آنها داشت. در سازمان‌های بخش عمومی میزان تعهد کارکنان به فعالیت‌های سازمانی، نقش بسیار اساسی در اثربخشی کل سازمان دارد.

هفلینگر، گاتمن و سالرز (۲۰۰۶) معتقدند؛ رابطه بین انواع تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی یکسان نیست؛ به طوری که تحقیقات نشان داده، میزان بالاتری از تعهد عاطفی و نیز تعهد هنجاری منجر به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بالاتر خواهد شد و این در حالی است که تعهد استمراری با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط قابل توجهی نداشته است. علت در آن است که برخی کارمندان صرفاً به واسطه نداشتن جایگزینی مناسب برای کار، در سازمان می‌مانند. این دسته از افراد احساس آن‌چنان مثبتی نسبت به کار در سازمان ندارند که منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی مطلوب در آنان شود.

همچنین در تبیین نقش پیش‌بینی‌کننده تاب‌آوری در رفتار شهروندی می‌توان این‌گونه گفت که کارکنان تاب‌آور به دلیل داشتن این خصیصه شخصیتی بیشتر در رفتارهای خیرخواهانه و داوطلبانه شرکت می‌کنند. افراد تاب‌آور زندگی خود را پر از معنی در نظر می‌گیرند. آن‌ها قادرند تا زندگی خود را پر از هدف بدانند که مین موضوع به آنان احساس مسئولیت و اراده و اختیار در فعالیت‌هایشان می‌دهد. آن‌ها بر کار خود احاطه داشته لذا در محیط سازمانی رفتار شهروندی بیشتری از خود نشان می‌دهند (پاول، بامل و گرگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶).

به همان نسبت که تاب‌آوری افراد بیشتر می‌شود، افراد هم پشتکار بیشتری از خود نشان می‌دهند که همین موضوع که باعث می‌شود تا فرد بتواند در شرایط دشوار شغلی بدون هیچ‌گونه اضطرابی با دشواری‌ها روبه‌رو شود. تاب‌آوری به‌عنوان یک منبع باعث می‌شود تا فرد دست به رفتارهای تکانشگرانه و ناگهانی نزند. افراد تاب‌آور قادرند تحت هر حالتی در سازمان شغلی خود به ادامه فعالیت بپردازند (پاول، بامل و گرگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶). این یافته‌ها مطابق با پژوهش بروانی و جوهری (۲۰۱۳) است که نشان دادند ویژگی‌هایی همچون تاب‌آوری هیجانی به فرد کمک می‌کند تا اعتماد به نفس مناسبی در خودش بسازد که خود این موضوع عامل مهمی برای محافظت از فرد در شرایط دشوار است. تاب‌آوری باعث افزایش دل‌بستگی فرد به سازمان و افراد آن می‌شود. یافته‌های پژوهش حاضر نیز در همین راستا قرار دارند.

در مورد تأثیر هم‌زمان تعهد سازمانی و تاب‌آوری در رفتار شهروندی می‌توان این‌گونه توضیح داد که تاب‌آوری به افراد کمک می‌کند تا بتوانند به تعهد سازمانی دست یابند که این شرایط باعث ترغیب افراد به دستیابی به رفتار شهروندی می‌گردد. حتی امیدوارترین و خوش‌بین‌ترین کارکنان یک سازمان نیز قاعداً با استرس‌ورها، مسئولیت‌پذیری بالا نیز روبه‌رو خواهند شد. در این شرایط، تاب‌آوری باعث دستیابی افراد به زمان، انرژی لازم جهت ریکاوری خواهد شد (یوسف و لوسان<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). در تبیین این نتایج می‌توان گفت که در واقع تاب‌آوری با ایجاد تعهد سازمانی در واقع تمایل و گرایش افراد به ایجاد رفتار شهروندی را تسهیل می‌کند. کارکنان دارای تعهد بالا توانایی مقابله با شرایط دشوار را خواهند داشت و ادراک آنان از وظایفشان در رفتار و عملکرد آنان در سازمان خود مشاهده می‌شود.

در مجموع، می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری کرد تاب‌آوری با تأثیر گذاشتن بر ابعاد شناختی و عاطفی کارکنان پرستاری بیمارستان و تعهد سازمانی با افزایش هویت و اهداف سازمانی منجر به بهبود رفتار شهروندی گردند، چراکه رفتار افراد علی‌الخصوص کارکنان بیمارستان‌ها تابعی از توانایی آنان در محافظت از خود در شرایط استرس‌زا و میزان پایبندی افراد به اصول سازمان می‌باشد.

از آنجاییکه هیچ پژوهشی خالی از محدودیت نمی‌باشد از جمله محدودیت‌های این پژوهش را می‌توان بررسی متغیرها بر روی جمعیت پرستاران شهر سمنان نام برد که در تعمیم یافته‌ها به سایر جمعیت‌ها رعایت احتیاط لازم می‌باشد. همچنین از دیگر محدودیت این پژوهش می‌توان استفاده از ابزارهای قلم کاغذی را اشاره کرد که می‌تواند تحت تأثیر شرایط شرکت-

<sup>۱</sup>. Paul, Bamel & Garg

<sup>۲</sup>. Youssef & Lutahans

کنندگان قرار گیرد. بر همین اساس پیشنهاد می‌شود که پژوهشگران بعدی پژوهش حاضر را در جوامع دیگر و بر روی مشاغل دیگر نیز انجام دهند تا صحت این اطلاعات در ابعاد وسیع‌تری مورد تأیید قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های سایر پیش‌بین‌های رفتار شهروندی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد تا بتواند با استفاده از آن برنامه‌های آموزشی و مهارتی را در سطح کلان برنامه‌ریزی کرد.

## نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر در مورد ارتباط معنی‌دار رفتار شهروندی با تاب‌آوری کارکنان پرستاری بیمارستان‌های شهرستان سمنان، نشان داد که این دو متغیر با یکدیگر رابطه معنی‌داری دارند که این یافته‌ها با یافته‌های جوینده، سروقند (۱۳۹۲)، دهقانی و همکاران (۱۳۹۴)، قشقائی زاده (۱۳۹۵)، دی بوراح و برین داف (۲۰۰۷)، ماد درسانا (۲۰۱۳) و قادری و جافری (۲۰۱۴) همخوانی دارد. همچنین در ادامه ارتباط معنی‌دار رفتار شهروندی با تعهد شغلی سازمانی کارکنان پرستاری بیمارستان‌های شهرستان سمنان، نتایج نشان داد که این دو متغیر با یکدیگر رابطه معنی‌داری دارند. نتایج این پژوهش با یافته‌های توکلی و همکاران (۱۳۸۸)، ایلی، حیات، چوپانی و اسمی (۱۳۸۹)، هفت تنی و جفره (۱۳۹۳)، قاسمی و کشاورزی (۱۳۹۳)، پورانو و همکاران (۲۰۰۶)، یانگ و آرون (۲۰۱۰) سابجو و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی دارد. و در نهایت یافته‌ها در نقش پیش‌بینی کننده تاب‌آوری و تعهد سازمانی در پیش‌بینی رفتار شهروندی کارکنان پرستاری بیمارستان‌های شهرستان سمنان نشان دادند که هر دو متغیر نامبرده شده یعنی تاب‌آوری و تعهد سازمانی به‌صورت معنی‌داری رفتار شهروندی کارکنان پرستاری بیمارستان‌های شهرستان سمنان را پیش‌بینی می‌کنند. نتایج این پژوهش با یافته‌های نجات و همکارانش (۱۳۸۸)، احمدی زاده و همکاران (۱۳۹۱)، قاسمی و کشاورزی (۱۳۹۳)، پورانو و همکاران (۲۰۰۶)، سابجو و همکاران (۲۰۱۳)، دی بوراح و برین داف (۲۰۰۷)، اسیفن چپمن و مایکل زارات (۲۰۰۸)، یانگ و آرون (۲۰۱۰)، ماد درسانا (۲۰۱۳) و قادری و جافری (۲۰۱۴) همخوانی دارد.

در مجموع، می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری کرد تاب‌آوری با تأثیر گذاشتن بر ابعاد شناختی و عاطفی کارکنان پرستاری بیمارستان و تعهد سازمانی با افزایش هویت و اهداف سازمانی منجر به بهبود رفتار شهروندی گردند، چراکه رفتار افراد علی‌الخصوص کارکنان بیمارستان‌ها تابعی از توانایی آنان در محافظت از خود در شرایط استرس‌زا و میزان پایبندی افراد به اصول سازمان می‌باشد.

## منابع

- ایلی، خدیار؛ حیات، علی اصغر؛ چوپانی، حیدر و اسمی، کرامت (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران. *مجله دانشور رفتار تربیت و اجتماع*، ۱۷ (۴۲): ۶۷-۸۲.
- بهاری فر، علی، جواهری کامل، مهدی، اکبری احمدی، سید علی اکبر (۱۳۹۰). رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تاثیر ارزش‌های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی. *پژوهش مدیریت منابع سازمانی*، ۱۱ (۱): ۲۴-۳۶.
- جوینده، محبوبه، سروقد، سیروس (۱۳۹۲). رابطه تاب آوری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد پرستاران بیمارستان های شهید فقیهی و شهید بهشتی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- حیدری، علی، بیگی، مینا، حیدری، محسن (۱۳۹۲). اثربخشی خلق مزیت رقابتی پایدار آموزش و توسعه مهارت‌های فروشندگان بیمه. *مجله مدیریت راهبردی*، شماره ۱۶، صص ۲۰۰.
- دهقانی، محمد؛ مصطفائی، داود؛ حیوی حقیقی، محمد حسین؛ استبصاری، فاطمه؛ رفعتی، شیده و خرمی، فرید (۱۳۹۴). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستانهای آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان. *مجله اطلاع رسانی پزشکی نوین*، ۱۱ (۱): ۲۴-۳۲.
- سامانی، سیامک، جوکار، بهرام، صحراگرد، نرگس. (۱۳۸۶). *تاب آوری، سلامت روانی و رضایت مندی از زندگی*، مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران، سال سیزدهم، شماره ۳.
- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علی رضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته ها و ابزارهای سنجش). تهران: انتشارات یسطرون.
- صفری، سمیه، امیدی، علیرضا، سجادی، نصرالله، خبیری (۱۳۹۵). ارتباط توانمندسازی روانشناختی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی مدارس متوسطه ایران. *نشریه مدیریت ورزشی*، ۸ (۱): ۲۳-۱.
- عریضی، حمیدرضا؛ نوری، ابولقاسم؛ زارع، راضیه؛ امیری، مولود (۱۳۹۱). *فرا تحلیل تحقیقات پیرامون رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان*. *مجله رفاه اجتماعی*، ۱۳ (۴۸): ۹۱-۱۱۰.
- قشقائی زاده، نصراله (۱۳۹۵). اثربخشی آموزش سرمایه روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان زن مدارس ابتدایی شهر بهبهان. *مجله زن و مطالعات خانواده*، ۸ (۳۱): ۱۳۳-۱۵۰.
- محبوب عشرت آبادی، حسن، قرونه، داوود و شاطری، کاظم (۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی تاملی بر مبانی، ویژگی ها، ابعاد، عوامل تاثیر گذار و پیامدها، علوم و فنون هوایی، سال سیزدهم شماره اول، صص ۴۵.
- ملکی نیا، عماد؛ صادقی، مهدی (۱۳۸۸). بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه. اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- هفت تنی، حسین، جفره، منوچهر (۱۳۹۳). بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت منطقه یک تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
- ویسی، مختار، عاطف وحید، محمد کاظمی، منصور (۱۳۸۹). تاثیر استرس شغلی بر خشنودی و سلامت روان: اثر تعدیل کننده سرسختی و حمایت اجتماعی. *اندیشه و رفتار*. سال ۶، شماره ۳، ۷۸-۷۰.

Borman, W. C. (۲۰۰۴). The concept of organizational citizenship. *Current directions in psychological science*, ۱۳(۶), ۲۳۸-۲۴۱.

Chen, C. F. (۲۰۰۶). Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants' turnover intentions: A note. *Journal of Air Transport Management*, ۱۲(۵), ۲۷۴-۲۷۶.

Connor, K. M., & Davidson, J. R. (۲۰۰۳). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, ۱۸(۲), ۷۶-۸۲.



Erdheim, J., Wang, M., & Zickar, M. J. (۲۰۰۶). Linking the Big Five personality constructs to organizational commitment. *Personality and individual differences*, ۴۱(۵), ۹۵۹-۹۷۰.

Garnezy, N. (۱۹۹۱). Resiliency and vulnerability to adverse developmental outcomes associated with poverty. *American behavioral scientist*, ۳۴(۴), ۴۱۶-۴۳۰.

Heflinger, C. A., Chatman, J., & Saunders, R. C. (۲۰۰۶). Racial and gender differences in utilization of Medicaid substance abuse services among adolescents. *Psychiatric Services*, ۵۷(۴), ۵۰۴-۵۱۱.

Ioannou, P., Katsikavali, V., Galanis, P., Velonakis, E., Papadatou, D., & Sourtzi, P. (۲۰۱۵). *Impact of Job Satisfaction on Greek Nurses' Health-Related Quality of Life*. *Safety and Health at Work*, ۶(۴), ۳۲۴-۳۲۸.

Jonathon R.B. Halbesleben, M. Ronald Buckley (۲۰۰۴). *Burnout in Organizational life*. *Journal of Management*, ۳۰: ۸۵۹-۸۷۹.

Kang, H. J., Gatling, A., & Kim, J. (۲۰۱۵). The impact of supervisory support on organizational commitment, career satisfaction, and turnover intention for hospitality frontline employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, ۱۴(۱), ۶۸-۸۹.

Kubicek, B., & Korunka, C. (۲۰۱۵). *Does job complexity mitigate the negative effect of emotion-rule dissonance on employee burnout?*. *Work & Stress*, ۲۹(۴), ۳۷۹-۴۰۰.

Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, M. L. (۲۰۰۸). Being the good soldier: Organizational citizenship behavior and commitment among correctional staff. *Criminal justice and behavior*, ۳۵(۱), ۵۶-۶۸.

Lengnick-Hall, C. A., Beck, T. E., & Lengnick-Hall, M. L. (۲۰۱۱). Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management. *Human Resource Management Review*, ۲۱(۳), ۲۴۳-۲۵۵.

Lowery, C. M., Beadles, N. A., & Krilowicz, T. J. (۲۰۰۲). Note on the relationships among job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. *Psychological reports*, ۹۱(۲), ۶۰۷-۶۱۷.

Luthans, F., Luthans, B. C., & Luthans, K. W. (۲۰۱۵). *Organizational Behavior: An evidencebased approach*. IAP.

Masten, A. S. (۲۰۰۱). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American psychologist*, ۵۶(۳), ۲۲۷.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (۱۹۹۱). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, ۱(۱), ۶۱-۸۹.

Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (۲۰۰۱). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human resource management review*, ۱۱(۳), ۲۹۹-۳۲۶.

Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (۱۹۹۷). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of applied psychology*, ۸۲(۲), ۲۶۲.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (۲۰۰۰). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, ۲۶(۳), ۵۱۳-۵۶۳.

Sow, M. T. (۲۰۱۵). *Relationship between organizational commitment and turnover intentions among healthcare internal auditors* (Doctoral dissertation, Walden University).



Testa, F., Corsini, F., Gusmerotti, N. M., & Iraldo, F. (۲۰۱۸). Predictors of organizational citizenship behavior in relation to environmental and health & safety issues. *The International Journal of Human Resource Management*, ۱-۳۴.

Youssef, C. M., & Luthans, F. (۲۰۱۲). Positive global leadership. *Journal of World Business*, ۴۷(۴), ۵۳۹-۵۴۷.

Archive of SID