

نقش واسطه‌ای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی

Mediating Role of Job Stress and Emotional Exhaustion on the Relationship between Compulsory Citizenship and Job Satisfaction

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۸/۲۱، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۴/۱۲/۲۱، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۲/۲۳

M. Golparvar., (Ph.D) F. Khalaj., (M.A)., محسن گل‌پرور^{۱*}، فرزانه خلیج^۲، افسانه تاجیک^۳ و محسن طالب^۴
A. Tajik., (M.A) & M. Taleb (M.A)

Abstract: This research was done with aim of investigation mediating role of job stress and emotional exhaustion in relationship between compulsory citizenship behaviors and job satisfaction. Research method was correlation and research's statistical population was all of employees of governmental organization in Zanjan city that 212 persons were selected by using convenience sampling among them. Research's instruments included compulsory citizenship behaviors questionnaire (Vigoda-Gadot, 2007), job stress questionnaire (Golparvar et al, 2012), emotional exhaustion questionnaire (Mulki et al, 2006) and job satisfaction questionnaire (Macdonald & MacIntyre, 1997). Data were analyzed by using structural equation modeling (SEM). Results indicated that there is positive and significant relationship between compulsory citizenship behaviors with job stress and emotional exhaustion but there is negative and significant relationship between compulsory citizenship behaviors and job satisfaction. Results of structural equation modeling (SEM) revealed that job stress is complete mediator variable in relationship between compulsory citizenship behaviors and emotional exhaustion and job stress and emotional exhaustion simultaneously are partial mediator in relationship between compulsory citizenship behaviors and job satisfaction.

Keywords: compulsory citizenship behaviors, job stress, emotional exhaustion, job satisfaction

چکیده: هدف پژوهش حاضر بررسی نقش واسطه‌ای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی اجرا شد. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری پژوهش، کارکنان یک سازمان دولتی در شهر زنجان بودند که از بین آن‌ها ۲۱۲ نفر به شیوه نمونه‌گیری سهل‌الوصول انتخاب شدند. ابزارها شامل پرسش‌نامه رفتارهای مدنی اجباری (وی‌گودا-گودت، ۲۰۰۷)، پرسش‌نامه استرس شغلی (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲)، پرسش‌نامه فرسودگی هیجانی (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶) و پرسش‌نامه رضایت شغلی (مک‌دونالد و مک‌این‌تایر، ۱۹۹۷) بودند. داده‌ها با استفاده از الگوسازی معادله ساختاری (SEM) تحلیل شد. نتایج نشان داد که بین رفتارهای مدنی اجباری با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معنادار و در مقابل بین رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری (SEM) نیز نشان داد که استرس شغلی متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با فرسودگی هیجانی و رضایت شغلی و استرس شغلی و فرسودگی هیجانی به‌طور هم‌زمان متغیر واسطه‌ای پاره‌ای برای رابطه رفتار مدنی اجباری با رضایت شغلی هستند.

کلید واژه‌ها: رفتارهای مدنی اجباری، استرس شغلی، فرسودگی هیجانی، رضایت شغلی

۱. دانشیار دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

drmgolparvar@gmail.com

۲. کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

۳. کارشناسی ارشد مشاوره و راهنمایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران.

۴. کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

مقدمه

در بررسی مطالعاتی که تاکنون درباره رفتارهای مدنی-سازمانی^۱ انجام شده دو جریان فکری متمایز از یکدیگر قابل شناسایی هستند. جریان اول که می‌توانیم آن را جریان فکری پیامدگرایی مثبت^۲ تلقی کنیم، همسو با تعریف رفتارهای مدنی-سازمانی (رفتارهایی ارادی و اختیاری که در شرح وظایف رسمی افراد در محیط‌های کار وجود ندارند، و بابت انجام آن پاداشی به کارکنان پرداخت نمی‌شود، اما بافت و ساختار اجتماعی محیط کار زمینه بروز این رفتارها را فراهم می‌سازد و انجام آن‌ها موجب ارتقاء سطح عملکرد و اثربخشی می‌شود) (فاسینا، جونز و اوگرسل^۳، ۲۰۰۸؛ دلال، لام، ویس، ولج و هولین^۴، ۲۰۰۹؛ نیلسون، هریوناک و شاو^۵، ۲۰۰۹؛ گل‌پرور و جوادیان، ۲۰۱۲). در پژوهش‌های متعددی نشان داده‌اند که این رفتارها تحت‌تاثیر عوامل نگرشی، شخصیتی و روانی زمینه بهبود عملکرد^۶ و اثربخشی را در سطوح مختلف فراهم می‌سازند (گرت و مایر^۷، ۲۰۰۹؛ هالبلس‌لبن، بولر، بولینو و ترنلی^۸، ۲۰۱۰؛ کارلسون، کاکمار، گریزی‌واچ، تپر و وایتن^۹، ۲۰۱۲؛ گل‌پرور و جوادیان، ۲۰۱۲؛ باور^{۱۰}، ۲۰۱۳).

به‌تدریج در کنار جریان فکری پیامدگرایی مثبت درباره رفتارهای مدنی-سازمانی، گروهی دیگر از اندیشمندان با هدف بسط دانش موجود درباره این رفتارها و پالایش نظرات و دیدگاه‌های مطرح، با طرح این سوال که آیا رفتارهای مدنی-سازمانی فقط دارای پیامد مثبت هستند و هیچ پیامد منفی در پی ندارند؟، جریان فکری دوم یعنی پیامدگرایی منفی^{۱۱} را پدید آوردند. مهم‌ترین مشخصه این رویکرد و مسیر پژوهشی این است که به جای این‌که مانند پژوهشگران موج اول به دنبال نقش‌ها و تاثیرات مثبت رفتارهای مدنی-سازمانی باشند، به نقش‌ها و تاثیرات منفی (عمدتاً در سطح فردی) رفتارهای مدنی-سازمانی توجه نشان دادند. این جریان فکری نیز در مطالعات چندی نشان داده‌اند تاکید بیش از اندازه بر رفتارهای مدنی-سازمانی می‌تواند منجر به تعارض کار-خانواده، فشار زمانی، استرس و تنش شغلی، بیگانگی، فرسودگی، تمایل به ترک خدمت،

-
1. Organizational citizenship behaviors
 2. Positive outcome-oriented trend
 3. Fassina, Jones & Uggerslev
 4. Dalal, Lam, Weiss, Welch & Hulin
 5. Nielsen, Hrivnak & Shaw
 6. Performance
 7. Grant & Mayer
 8. Halbesleben, Bowler, Bolino & Turnley
 9. Carlson, Kacmar, Grzywacz, Tepper & Whitten
 10. Bauer
 11. Negative outcome-oriented

نقش واسطه‌ای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی

تعارض کار-اوقات فراغت و اتلاف اجتماعی شوند (بولینو، ترنلی و نیهوف^۱، ۲۰۰۴؛ بولینو و ترنلی، ۲۰۰۵؛ هون و تان^۲، ۲۰۰۸؛ بانکی^۳، ۲۰۱۰؛ پزیا^۴، ۲۰۱۰؛ بولینو، ترنلی، گیلسترپ و سوازو^۵، ۲۰۱۲؛ فاکس، اسپکتور، برورسما و کسلر^۶، ۲۰۱۲). در متن گرایش به پیامدگرایی منفی، تمرکز و تاکید اندیشمندان هریک بر متغیری خاص بوده است. یکی از متغیرهایی که به لحاظ نظری با پارادیم پیامدگرایی منفی همسویی قابل توجهی نشان می‌دهد، رفتارهای مدنی اجباری^۷ است.

ویگوداگادت^۸ (۲۰۰۶) از زمره اندیشمندانی است که صورت‌بندی نظری و تاریخی این نوع رفتارهای مدنی را مطرح نموده است. رفتارهای مدنی اجباری، همان رفتارهای به ظاهر ارادی و اختیاری مدنی- سازمانی هستند که بر پایه فشارهای پیرامونی، بالاخص فشار مدیران و سرپرستان و احیانا همکاران، انجام می‌شوند (ویگوداگادت، ۲۰۰۶). تاکید بر واژه اجباری در این نوع رفتارها به این دلیل بوده تا لزوم توجه به احتمال فاصله گرفتن این رفتارها از ماهیت ارادی و اختیاری خود گوشزد شود. در رفتارهای مدنی اجباری نوعی فشار و تحمیل وجود دارد که سرمنشاء آن عمدتاً مراجع قدرت هستند. بنابراین اگرچه از نظر صوری و محتوایی این رفتارها تفاوتی با رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف ندارند، ولی به دلیل زیربناهای انگیزشی آن، می‌توان آن‌ها را رفتارهایی متفاوت تلقی کرد. در بیانی ساده می‌توان گفت که مبنای انگیزشی رفتارهای مدنی اجباری در مقایسه با رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف، راهبردهای قهری، زورمدارانه آشکار و فشارهای پنهان مدیریتی و فشارهای اجتماعی همکاران است (ویگوداگادت، ۲۰۰۷). چنان‌که در معرفی مهم‌ترین مشخصه پارادیم پیامدگرایی منفی تاکید شد، ویگوداگادت (۲۰۰۶) نیز با انتخاب واژه اجباری به دنبال رفتارهای مدنی، تلاش نموده تا نشان دهد پدیده‌های مثبتی نظیر رفتارهای مدنی- سازمانی به دلیل پیامدهای مثبتی که می‌توانند برای افراد و سازمان‌ها در پی داشته باشند، اگر مورد تاکید و توجه افراطی، آن هم از جانب مراجع رسمی قدرت در محیط- های کار قرار گیرند، تغییر ماهیت داده و به پدیده‌ای آسیب‌زا تبدیل می‌شوند.

در حمایت از این دیدگاه نیز شواهد پژوهشی چندی به دست آمده است. ویگوداگادت (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای نشان داد که رفتارهای مدنی اجباری با استرس شغلی، با سیاست‌های سازمانی، با تمایل به ترک خدمت، با غفلت رفتاری، با فرسودگی و تحصیلات دارای رابطه مثبت

-
1. Bolino, Turnley & Niehoff
 2. Hoon & Tan
 3. Banki
 4. Pezij
 5. Bolino, Turnley, Gilstrap & Suazo
 6. Fox, Spector, Goh, Bruursema & Kessler
 7. Compulsory citizenship behaviors
 8. Vigoda-Gadot

و در مقابل با رفتارهای نوآورانه، با رضایت شغلی، با رفتارهای مدنی-سازمانی گروهی، با عملکرد در نقش (رابطه بسیار ضعیف) و با پایگاه شغلی (رابطه بسیار ضعیف) دارای رابطه منفی معناداری است. در مطالعه ویگوداگات (۲۰۰۷) بین رفتارهای مدنی اجباری با خودمختاری شغلی، با مشارکت در تصمیم‌گیری، با رفتارهای مدنی-سازمانی کلی و سابقه شغلی رابطه معناداری به-دست نیامده است. در مطالعاتی بعدی نیز شواهد جدیدتری به‌دست آمده که نشان می‌دهد رفتارهای مدنی اجباری با عملکرد زمینه‌ای، تعهد سازمانی و با نقض قرارداد روانی (پنگ و زائو^۱، ۲۰۱۲)، با سرپرستی و رهبری سوءاستفاده‌گرانه و با امنیت روان‌شناختی (زائو، پنگ، یانگ، شیرد و هادسون^۲، ۲۰۱۳) و با رفتارهای مدنی-سازمانی و همانندسازی سازمانی (زائو، پنگ و چن^۳، ۲۰۱۴) دارای رابطه است. شواهد ارائه شده همراه با برخی شواهد دیگر (دکاس^۴، ۲۰۱۰؛ ماکیشی^۵، ۲۰۱۲) نشان از آن دارد که رفتارهای مدنی اجباری در هر شکل و به هر دلیل، می-توانند زیانبار باشند. در این پژوهش مبتنی بر پارادیم پیامدگرایی منفی، بین رفتارهای مدنی اجباری با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رضایت شغلی رابطه‌ای نظریه‌مدار مطرح و به محک آزمون گذاشته شده است.

رویکرد نظری پژوهش حاضر، برگرفته شده از همان پارادیم پیامدگرایی منفی به رفتارهای مدنی اجباری است. این رویکرد دارای چند مفروضه صریح و روشن است: (۱) پدیده‌های مثبتی که مورد تاکید افراطی و نامتناسب با ماهیت خود قرار گیرند، از حالت طبیعی خود خارج و از طریق فرایند دگردیسی به پدیده‌ای منفی تبدیل می‌شوند، (۲) با تبدیل شدن پدیده‌های مثبت به پدیده‌های منفی، به‌صورت با واسطه و بی‌واسطه این شکل جدید رفتار، تاثیراتی منفی بر نگرش‌ها و رفتارهای مثبت مختلف ایجاد می‌کند و (۳) با تضعیف نگرش‌ها و رفتارهای مثبت، در صورتی که نظام ایجادکننده پدیده، بر راهبردها و رویه‌های خود اصرار ورزد، چرخه‌های بازخوردی منفی شکل می‌گیرد. به این مفهوم که نظام‌های موجود در محیط پیرامون به‌دلیل بی‌توجهی به تبعات راهبردها و رویه‌های نامناسب خود، بر این رویه‌ها اصرار ورزیده و به این ترتیب حلقه معیوب تشکیل شده خود را به صورت درونی مورد تقویت قرار می‌دهد. در این پژوهش مفروضه دوم پارادیم پیامدگرایی منفی، با این فرض که دگردیسی رفتارهای مدنی-سازمانی متعارف به رفتارهای مدنی اجباری قبلاً اتفاق افتاده است، مورد بررسی قرار گرفته است. حمایت‌های نظری و پژوهشی مربوط به متغیرهای مورد استفاده در این پژوهش به ترتیب در زیر مطرح می‌شوند. در

1. Peng & Zhao
2. Zhao, Peng, Han, Sheard & Hudson
3. Zhao, Peng & Chen
4. Dekas
5. Makishi

نقش واسطه‌ای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی

درجه اول، مطابق با مفروضه اول رویکرد پیامدگرایی منفی، رفتارهای مدنی اجباری، شکل غیرمترعارف رفتارهای مدنی-سازمانی مترعارف هستند، که به دلیل بی‌توجهی به ماهیت ارادی و اختیاری بودن این رفتارها در اثر فشارهای رسمی و غیررسمی به وجود می‌آیند (ویگوداگادت، ۲۰۰۶ و ۲۰۰۷).

مطابق با مفروضه دوم رویکرد پیامدگرایی منفی، رفتارهای مدنی اجباری، چون عامل فشار بیرونی در آن نقشی اساسی و محوری بازی می‌کند (ماکیشی، ۲۰۱۲؛ پنگ و همکاران، ۲۰۱۲؛ زائو و همکاران، ۲۰۱۳ و ۲۰۱۴)، منجر به استرس شغلی^۱ می‌شوند. استرس شغلی را می‌توان هر عاملی در محیط کار در نظر گرفت که به فرد تحمیل گشته (فشار وارد نموده) و وی را به واکنش سازگارانه وادار می‌کند. گرانباری از متداول‌ترین اشکال استرس شغلی است (جین و کوپر^۲، ۲۰۱۲؛ گل‌پرور، کامکار و جوادیان، ۲۰۱۲). رفتارهای مدنی اجباری چون بر اثر فشار بیرونی بدون توجه به منابع شغلی فرد (اعم از زمان، توانایی‌ها، مهارت‌ها و ...) از افراد درخواست می‌شوند، می‌توانند منبع جدی برای استرس شغلی باشند (ویگوداگادت، ۲۰۰۶ و ۲۰۰۷). حمایت از این ارتباط در پژوهش ویگوداگادت (۲۰۰۷) و به‌طور غیرمستقیم در پژوهش‌های ماکیشی (۲۰۱۲)، پنگ و همکاران (۲۰۱۲)، زائو و همکاران (۲۰۱۳ و ۲۰۱۴) ارائه شده است. در مرحله بعدی چنین فرض شده که استرس شغلی پدید آمده در اثر رفتارهای مدنی اجباری، به فرسودگی هیجانی^۳ منتهی می‌شود. فرسودگی هیجانی یکی از سه مولفه فرسودگی شغلی در دیدگاه مسلش و جکسون است که طی آن فرد احساس می‌کند که برای انجام وظایف و تکالیف شغلی خود انگیزه نداشته و به اصطلاح نسبت به شغلش دچار تخلیه هیجانی شده است (برور و شاپارد^۴، ۲۰۰۴؛ آلارکون، اشلمان و باولینگ^۵، ۲۰۰۹؛ پترسون و آدامز^۶، ۲۰۱۱). شواهد گسترده‌ای در دست است که استرس شغلی یکی از پیشایندهای فرسودگی هیجانی است (رو، تایسن، هوفارد، سکستون، آسلاند و همکار^۷، ۲۰۱۰؛ تو، آنگ و دوی^۸، ۲۰۱۲؛ گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲؛ ستین و توران^۹، ۲۰۱۳؛ گومز، فاریا و گونسالوز^{۱۰}، ۲۰۱۳؛ کاشیما، پلتزر و

-
1. Job stress
 2. Jain & Cooper
 3. Emotional exhaustion
 4. Brewer & Shapard
 5. Alarcon, Eschleman & Bowling
 6. Paterson & Adams
 7. Ro, Tyssen, Hoffart, Sexton, Aasland et al
 8. Toh, Ang & Devi
 9. Çetin & Turan
 10. Gomes, Faria & Gonçalves

اولدن‌برگ^۱، ۲۰۱۳). انتخاب فرسودگی هیجانی از میان سه مولفه فرسودگی شغلی نیز به این دلیل بوده که نشان داده شود که رفتارهای مدنی اجباری قادرند تا به صورت با واسطه از طریق استرس شغلی، افراد را از لحاظ هیجانی نسبت به شغل خود (رضایت شغلی) تضعیف نمایند. این همان تضعیف با واسطه مطرح شده در مفروضه دوم پارادیم پیامدگرایی منفی است. هم‌چنین بر اساس مفروضه دوم پارادیم پیامدگرایی منفی، چنین فرض شده که پس از ایجاد استرس شغلی و فرسودگی هیجانی بر اثر رفتارهای مدنی اجباری، رضایت شغلی^۲ تضعیف خواهد شد.

رضایت شغلی یکی از نگرش‌های شغلی و حرفه‌ای است که تاکنون مطالعات گسترده و فراوانی در مورد آن صورت گرفته است. در تعریفی ساده می‌توان گفت رضایت شغلی احساساتی مثبتی است که فرد از تعامل با امور و ظایف شغلی خود و پیامدهای مختلف روانی و اجتماعی حاصل از آن‌ها تجربه می‌نماید (نصاب^۳، ۲۰۰۸؛ دالال^۴، ۲۰۱۳؛ گل‌پرور عابدینی، ۲۰۱۴). این احساسات مثبت می‌تواند ابعاد مختلف نظیر رضایت از حقوق، رضایت از همکاران، رضایت از سرپرست، رضایت از ماهیت کار و رضایت از مزایا و ارتقاء را پوشش دهد (باولینگ، اسپالمن و وانگ^۵، ۲۰۱۰). مطالعات قابل توجهی در میان نمونه‌های متنوع در کشورهای مختلف حاکی از آن است که عوامل مختلف شخصی (ویژگی‌های روانی، شخصیتی و فردی) و موقعیتی (مربوط به شغل و سازمان هر دو) با رضایت شغلی دارای رابطه هستند (باولینگ و همکاران، ۲۰۱۰؛ نورالله^۶، ۲۰۱۰؛ ینسن، ویکلاو و مونچ-هانسن^۷، ۲۰۱۰؛ کلیری^۸، ۲۰۱۳؛ کلر و سمر^۹، ۲۰۱۳؛ گیاکوپلی، سیمپسون، دالال، راندولد و هالند^{۱۰}، ۲۰۱۳). چنان که از توضیحات ارائه شده مشخص است، رضایت شغلی در این مطالعه به‌عنوان متغیر پیامد پایانی در نظر گرفته شده است. شواهد پژوهش گذشته به تکرار از رابطه منفی بین استرس شغلی با رضایت شغلی (راثمن^{۱۱}، ۲۰۰۸؛ پترسون^{۱۲}، ۲۰۰۹؛ اقبال و وسیم^{۱۳}، ۲۰۱۲؛ پتل، رایدرکار و نیک^{۱۴}، ۲۰۱۲؛ نهار، حسین، رحمان و بیرقی^۱،

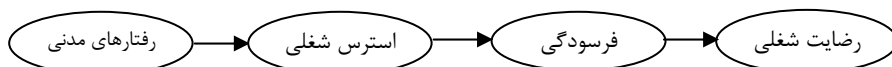
1. Khamisa, Peltzer & Oldenburg
2. Job satisfaction
3. Nassab
4. Dalal
5. Bowling, Eschleman & Wang
6. Nurullah
7. Jenson, Wieclaw & Munch-Hansen
8. Cleare
9. Keller & Semmer
10. Giacopelli, Simpson, Dalal, Randolph & Holland
11. Rothmann
12. Peterson
13. Iqbal & Waseem
14. Patel, Rajderkar & Naik

نقش واسطه‌ای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی

۲۰۱۳) و رابطه منفی فرسودگی شغلی و فرسودگی هیجانی با رضایت شغلی (اوگرستا، روساک و لی‌زورک^۲، ۲۰۰۸؛ کیم، مورمن و لی^۳، ۲۰۰۹؛ کلیچ، پللیت و سلوی^۴، ۲۰۱۱؛ اونازی، زانی‌بونی، بالدوچی و فراکارولی^۵، ۲۰۱۳؛ لین، لین و چنگ^۶، ۲۰۱۳) خبر می‌دهند.

الگوی نظری و مفهومی پژوهش

مجموعه ایده‌های مطرح شده را می‌توان در الگوی ارائه شده در شکل ۱ مشاهده کرد. تلویحات علمی و پژوهشی (ضرورت و اهمیت) پژوهش حاضر در چند نکته نهفته است. اول، چنان‌که در مروری بر پژوهش‌های ارائه شده مشخص گردید، تاکنون از نقطه‌نظر پارادیم پیامدگرایی منفی به رفتارهای مدنی با هدف تعدیل دیدگاه‌های مثبت‌گرای افراطی (نه با هدف بی‌اعتبار کردن ارزش و اهمیت رفتارهای مدنی - سازمانی) به این رفتارها، الگوی زنجیره‌ای، مطابق با آنچه که در این پژوهش مطرح و به محک آزمون گذاشته شده، بررسی و ارائه نشده است.



شکل ۱. الگوهای مفهومی و نظری پژوهش

ارائه شواهد برای پیامدهای بی‌واسطه و باواسطه رفتاری مدنی اجباری یکی از ضرورت‌های کنونی برای دانش علمی بشر است. امروز در سطح مجامع آکادمیک و حتی در سطح مجامع سازمانی و کاری، هیچ نهاد کاری و علمی، بدون ارائه شواهد و مستندات علمی حاضر به پذیرش ایده‌های انتقادی یا تعدیل دیدگاه‌های قبلی (برای مجامع علمی) و حتی تغییر رویه و سیاست‌های کاری (برای مجامع سازمانی) نیست. به همین دلیل یکی دیگر از ضرورت‌های پژوهش حاضر ارائه شواهد و مستندات به سازمان‌ها و نهادهای کاری در مورد نقش‌های زیانبار خارج ساختن رفتارهای مدنی-سازمانی از حالت متعارف آن است. این امر زمینه را برای امکان تغییر رویه‌ها و سیاست‌های غلط معطوف به رفتارهای مدنی-سازمانی فراهم خواهد نمود.

1. Nahar, Hossain, Rahman & Bairagi
2. Ogresta, Rusac & Lea Zorec
3. Kim, Murrmann & Lee
4. Kılıç, Pelit & Selvi
5. Avanzi, Zaniboni, Balducci & Fraccaroli
6. Lin, Lin & Cheng

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: رفتارهای مدنی- سازمانی اجباری با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی دارای رابطه مثبت است.

فرضیه دوم: رفتارهای مدنی- سازمانی اجباری با رضایت شغلی دارای رابطه مثبت است.

فرضیه سوم: استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رضایت شغلی دارای رابطه منفی است.

فرضیه چهارم: استرس شغلی و فرسودگی هیجانی متغیر واسطه‌ای در رابطه رفتارهای مدنی- سازمانی اجباری با رضایت شغلی هستند.

روش

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان مرد و زن یک سازمان دولتی در شهر زنجان در بهار ۱۳۹۲ به تعداد چهارصد نفر تشکیل داده است. از جامعه آماری مورد اشاره، براساس جدول تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری، دویست و بیست نفر به‌عنوان نمونه برای شرکت در این پژوهش انتخاب شدند. دویست و بیست نفر نمونه پژوهش از طریق نمونه‌گیری سهل‌الوصول انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، هشت پرسش‌نامه (معادل ۳/۶ درصد) به‌دلیل نقص در پاسخ‌گویی از پژوهش کنار گذاشته شدند، لذا گروه نمونه پژوهش به دویست و دوازده نفر تقلیل یافت. میانگین سنی شرکت‌کنندگان در پژوهش ۴۰/۶۳ سال و میانگین سابقه شغلی آن‌ها ۱۲/۶۱ سال بود.

ابزارهای پژوهش

الف) پرسش‌نامه رفتارهای مدنی اجباری: برای سنجش رفتارهای مدنی اجباری از پرسش-نامه ده سوالی معرفی شده توسط وی‌گوداگودت (۲۰۰۶) که دارای مقیاس پاسخ‌گویی پنج درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۵) است، استفاده شد. وی‌گوداگودت (۲۰۰۶) روایی سازه این پرسش‌نامه را براساس تحلیل عاملی تاییدی مستندساخته است. شواهد ارائه شده هم‌چنین حکایت از روایی همگرا و واگرایی مطلوب این پرسش‌نامه دارد و آلفای کرونباخ آن برابر با ۰/۸۳ گزارش شده است (وی‌گوداگودت، ۲۰۰۶). تحلیل عاملی اکتشافی انجام شده در پژوهش حاضر نشان داد که با KMO برابر با ۰/۸۹ و آزمون کرویت بارنتل برابر با ۳۳۹۱/۳۷ ($p < ۰/۰۱$) ده سوال این پرسش‌نامه با بارهای عاملی بالای ۰/۴ بر یک عامل قرار می‌گیرند. آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه در پژوهش حاضر برابر با ۰/۹۳ به‌دست آمد.

نقش واسطه‌ای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی

ب) پرسش‌نامه استرس شغلی: برای سنجش استرس شغلی از پرسش‌نامه پنج سوالی که توسط گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) معرفی شده و با مقیاس پاسخ‌گویی هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) استفاده شد. این پرسش‌نامه سطح کلی فشارهای کاری که بر افراد در حین انجام کارشان در سازمان به آن‌ها وارد می‌شود را سنجش می‌کند. گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) روایی سازه این پرسش‌نامه را براساس تحلیل عاملی اکتشافی مستند ساخته و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷ را گزارش نموده‌اند. این پرسش‌نامه در این پژوهش تحت سرپرستی استاد راهنما و مشاور مورد بررسی قرار گرفت و از نظر روایی صوری و محتوایی تایید گردید. همچنین تحلیل عاملی اکتشافی مجدد انجام گرفت و تک عاملی بودن آن دوباره تایید شد. آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه در پژوهش حاضر برابر با ۰/۸۶ به‌دست آمد.

ج) پرسش‌نامه فرسودگی هیجانی: برای سنجش فرسودگی هیجانی از پرسش‌نامه نه سوالی معرفی شده مولکی، جارامیلو و لوکندر^۱، (۲۰۰۶) که در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) پایایی سنجی و روایی‌یابی شده استفاده شد. این پرسش‌نامه نیز در این پژوهش بر مقیاس پنج درجه‌ای (کمتر اوقات=۱ تا همیشه=۵) پاسخ داده شد و سطح کلی تخلیه هیجانی نسبت به کار و امور شغلی فرد پاسخ‌گو را اندازه‌گیری می‌کند. یک نمونه سؤال این پرسش‌نامه به این شرح است: وقتی صبح‌ها از خواب بیدار می‌شوم و می‌بینم با یک روز کاری دیگر مواجه هستم، احساس فرسودگی می‌کنم. مولکی و همکاران (۲۰۰۶) و گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) روایی و پایایی این نه سؤال را مستند ساخته و گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) آلفای کرونباخ ۰/۹۱ را برای آن گزارش نموده‌اند. در این پژوهش آلفای کرونباخ برای این پرسش‌نامه برابر با ۰/۸۸ به‌دست آمد.

د) پرسش‌نامه رضایت شغلی: برای سنجش رضایت شغلی، از پرسش‌نامه ده سوالی معرفی شده توسط مک‌دونالد و مک‌این‌تایر^۲ (۱۹۹۷) استفاده شد. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسش‌نامه به‌صورت شش‌درجه‌ای است (خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۶). مک‌دونالد و مک‌این‌تایر (۱۹۹۷) شواهد گسترده‌ای از روایی سازه، همگرا و تمیزی این پرسش‌نامه ارائه نموده‌اند. برای نمونه بین رضایت شغلی عمومی و استرس شغلی، ملال، انزوا و خطر بیماری و اختلال در محیط کار رابطه معناداری گزارش شده است. همچنین بین زنان و مردان در امتیازات این مقیاس تفاوت معناداری به‌دست نیامده و تحلیل عامل اکتشافی روایی سازه عاملی آن را تایید نموده است (مک‌دونالد و مک‌این‌تایر، ۱۹۹۷). همچنین براساس گزارش مک‌دونالد و مک‌این‌تایر (۱۹۹۷) آلفای

1. Mulki, Jaramillo & Locander
2. Macdonald & MacIntyre

کرونباخ این پرسش‌نامه برابر با ۰/۷۷ است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه برابر با ۰/۸۴ به‌دست آمد.

تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و الگوسازی معادله ساختاری^۱ (SEM) انجام گرفت. تحلیل‌های انجام شده با استفاده از بسته آماری برای علوم اجتماعی (SPSS^۲) و نرم‌افزار تحلیل ساختارهای گشتاوری (AMOS^۳) انجام شد.

یافته‌ها

از دویست و دوازده نفر نمونه پژوهش، اکثریت دارای تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس (۱۳۵ نفر، معادل با ۶۳/۷ درصد) و اقلیت دارای تحصیلات تا دیپلم (۲۳ نفر، معادل ۱۰/۹ درصد) بودند. هم‌چنین اکثریت اعضای نمونه متاهل (۱۶۶ نفر معادل با ۷۸/۳ درصد) و در موقعیت شغلی غیرمدیریتی (۱۹۵ نفر معادل ۹۱/۲ درصد) قرار داشتند. از نظر جنسی، ۱۷۱ نفر از اعضای نمونه (معادل ۸۰/۶۶ درصد) مرد و ۴۱ نفر (معادل با ۱۹/۳۳ درصد) زن بودند. از نظر گروه‌بندی سنی اکثریت اعضای نمونه در دو گروه سنی ۳۶ تا ۴۵ سال (۱۲۳ نفر معادل با ۵۸ درصد) و تا ۳۵ سال (۴۴ نفر معادل با ۲۰/۸ درصد) قرار داشتند. هم‌چنین از نظر سابقه شغلی نیز اکثریت اعضای نمونه در گروه سابقه شغلی تا ۱۰ سال و ۲۱ سال و بالاتر (گروه اول ۸۵ نفر معادل با ۴۰/۱ درصد و گروه دوم ۴۷ نفر معادل با ۲۲/۲ درصد) قرار داشتند. در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳
۱	استرس شغلی	۴/۳۳	۱/۰۸	-		
۲	فرسودگی هیجانی	۳/۹۱	۰/۷۶	۰/۶۱**	-	
۳	رضایت شغلی	۴/۳۶	۱/۰۹	-۰/۵۵**	-۰/۴۹**	-
۴	رفتارهای مدنی اجباری	۲/۱۸	۰/۹۲	۰/۳۶**	۰/۳۴**	-۰/۴**

** $p < 0.01$

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و رفتارهای مدنی اجباری دارای رابطه مثبت و معنادار ($p < 0.01$) اما با رضایت شغلی دارای رابطه منفی و

1. Structural Equation Modeling
2. Statistical Package for Social Science
3. Analysis of Moment Structures

نقش واسطه‌ای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی

معنادار است ($p < 0/01$). فرسودگی هیجانی نیز با رضایت شغلی دارای رابطه منفی و معنادار ولی با رفتارهای مدنی اجباری دارای رابطه مثبت و معناداری است ($p < 0/01$). بالاخره این که رفتارهای مدنی اجباری نیز با رضایت شغلی دارای رابطه منفی و معناداری است ($p < 0/01$). در ادامه تحلیل‌ها، الگوی پیشنهادی اولیه (شکل ۱ را نگاه کنید) با استفاده از الگوسازی معادله ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. یک الگوی مناسب از لحاظ شاخص‌های برازش باید دارای χ^2 دو غیرمعنادار، نسبت χ^2 دو به درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص نیکویی برازش^۱ (GFI) و شاخص برازش تطبیقی^۲ (CFI) بیشتر از ۰/۹۵، شاخص برازش افزایشی^۳ (IFI) بزرگ‌تر از ۰/۹، ریشه میانگین مجذورات باقیمانده^۴ (RMSR) کوچک‌تر از ۰/۰۵ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا^۵ (RMSEA) کوچک‌تر از ۰/۰۸ باشد (اوکه، اوگون‌سامی و اوگون‌لانا، ۲۰۱۲) باشد. با توجه به آن چه بیان شد، χ^2 دو مدل پیشنهادی اولیه معنادار ($p < 0/01$)، نسبت χ^2 دو به درجه آزادی برابر بزرگ‌تر از ۳، GFI، CFI و IFI هر سه کمتر از ۰/۹۵، RMR بزرگ‌تر از ۰/۰۸ و RMSEA نیز از ۰/۰۸ بزرگ‌تر بود. معناداری χ^2 دو، نسبت بالای χ^2 دو به درجه آزادی و RMSEA بزرگ‌تر از نقطه برش مطلوب، حاکی از آن است که الگوی پیشنهادی نیاز به اصلاح و بازنگری دارد (هووانگ، مالوترا، کیم، تومیوک و هانگ^۷، ۲۰۱۰). بررسی ضرایب مسیر الگوی اولیه همراه با شاخص‌های اصلاح نشان داد که لازم است بازنگری‌هایی به این شکل در الگو انجام شود: یک مسیر از رفتارهای مدنی اجباری به رضایت شغلی و یک مسیر نیز از استرس شغلی به رضایت شغلی اضافه گردید. این تغییرات در الگوی نهایی و بازنگری شده مبتنی بر پیشینه‌ی پژوهش (ویگوداگودت، ۲۰۰۷؛ راثمن، ۲۰۰۸؛ پترسون، ۲۰۰۹؛ اقبال و وسیم، ۲۰۱۲؛ پتل و همکاران، ۲۰۱۲؛ ناهار و همکاران، ۲۰۱۳) و شاخص‌های اصلاح انجام شدند. در جدول ۲ نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی نهایی و بازنگری شده پژوهش آمده است.

-
1. Goodness of Fit Index (GFI)
 2. Comparative Fit Index (CFI)
 3. Incremental Fit Index (IFI)
 4. Root Mean Square of Residual (RMSR)
 5. Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)
 6. Oke, Ogunsami & Ogunlana
 7. Hwang, Malhotra, Kim, Tomiuk & Hong

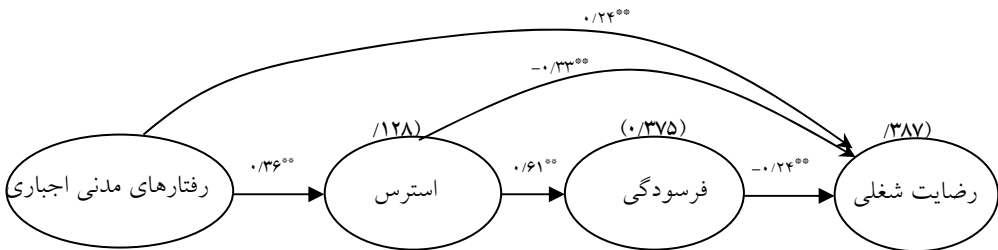
جدول ۲. نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی نهایی پژوهش

رابطه متغیرها در الگوی نهایی	b	SE	β	R ^۲	χ^2 (df)	$\frac{\chi^2}{df}$	GFI	CFI	IFI	RMR	RMSEA
رفتارهای مدنی اجباری ← استرس شغلی	۰/۴۲**	۰/۰۷	۰/۳۶**	۰/۱۲۸	۰/۱۹ (۱)	۰/۱۹	۱	۱	۱	۰/۰۰۵	۰/۰۰۱
استرس شغلی ← فرسودگی هیجانی	۰/۴۳**	۰/۰۴	۰/۶۱**	۰/۳۷۵							
فرسودگی هیجانی ← رضایت شغلی	-۰/۳۴**	۰/۱	-۰/۲۴**								
رفتارهای مدنی اجباری ← رضایت شغلی	-۰/۲۷**	۰/۰۷	-۰/۲۳**	۰/۳۸۷							
استرس شغلی ← رضایت شغلی	-۰/۳۳**	۰/۰۷	-۰/۳۳**								

* $p < ۰/۰۵$

** $p < ۰/۰۱$

چنان‌که در جدول ۲ مشاهده می‌شود رفتارهای مدنی اجباری، با ضریب بتای استاندارد ۰/۳۶، ۱۲/۸ درصد از واریانس استرس شغلی را تبیین نموده است. در مرحله بعدی، استرس شغلی با ضریب بتای استاندارد برابر با ۰/۶۱، ۳۷/۵ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی را تبیین نموده و بالاخره فرسودگی هیجانی، رفتارهای مدنی اجباری و استرس شغلی به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد برابر با ۰/۲۴، -۰/۳۳ و ۳۸/۷ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین نموده‌اند. همچنین چنان‌که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، خدو مدل نهایی برابر با ۰/۱۹ و غیرمعنادار ($p > ۰/۰۰۵$)، نسبت خدو به درجه آزادی برابر با ۰/۱۹، GFI برابر با ۱، CFI برابر با ۱، IFI برابر با ۱، RMR برابر با ۰/۰۰۵ و RMSEA برابر با ۰/۰۰۱ است. در شکل ۲ الگوی نهایی و بازنگری شده ارائه شده است.



شکل ۲. الگوی ساختاری اصلاح‌شده نهایی پژوهش

نقش واسطه‌ای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی

چنان‌که در شکل ۲ دیده می‌شود، رفتارهای مدنی اجباری با استرس شغلی دارای رابطه مستقیم، ولی با فرسودگی هیجانی از طریق استرس شغلی و با رضایت شغلی از طریق استرس شغلی و فرسودگی هیجانی به‌طور غیرمستقیم دارای رابطه است. در جدول ۳، اثرات غیرمستقیم رفتارهای مدنی اجباری بر فرسودگی هیجانی و بر رضایت شغلی ارائه شده است.

جدول ۳. اثرات غیرمستقیم مدل نهایی پژوهش در حالت استاندارد و غیراستاندارد

ردیف	اثرات غیرمستقیم	
	فرسودگی هیجانی	رضایت شغلی
۱	اثر غیرمستقیم رفتار مدنی اجباری بر فرسودگی هیجانی از طریق استرس شغلی	۰/۱۸**
۲	اثر غیرمستقیم رفتار مدنی اجباری بر رضایت شغلی از طریق استرس شغلی	-۰/۱۴**
۳	اثر غیرمستقیم رفتار مدنی اجباری بر رضایت شغلی از طریق استرس شغلی و فرسودگی هیجانی	-۰/۰۶*

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

چنان‌که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، اثر غیرمستقیم رفتار مدنی اجباری بر فرسودگی هیجانی از طریق استرس شغلی به‌صورت غیراستاندارد برابر با ۰/۱۸ و به‌صورت استاندارد برابر با ۰/۲۲ است. همچنین اثر غیرمستقیم رفتار مدنی اجباری بر رضایت شغلی از طریق استرس شغلی به‌صورت غیراستاندارد برابر با -۰/۱۴ و به‌صورت استاندارد برابر با -۰/۱۲ و از طریق استرس شغلی و فرسودگی هیجانی به‌طور هم‌زمان به‌صورت غیراستاندارد برابر با -۰/۰۶ و به‌صورت استاندارد برابر با -۰/۰۵ است. بررسی اثرات واسطه‌ای نیز حاکی از آن بود که استرس شغلی برای رابطه رفتارهای مدنی اجباری با فرسودگی هیجانی و رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای کامل^۱ است. هم‌چنین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی به‌طور هم‌زمان می‌توانند متغیر واسطه‌ای پاره‌ای برای رابطه رفتار مدنی اجباری با رضایت شغلی باشند.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش بر مبنای پارادیم پیام‌گرایی منفی به رفتارهای مدنی اجباری و با هدف بررسی الگوی ساختاری رفتارهای مدنی اجباری با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رضایت شغلی

اجرا گردید. نتایج حاصل از این پژوهش از این رویکرد که رفتارهای مدنی اجباری در یک سلسله روابط واسطه‌ای باعث افت رضایت شغلی می‌شوند حمایت نمود. در سطح همبستگی‌های ساده بین رفتارهای مدنی اجباری با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه مثبت معناداری به‌دست آمد. این روابط با نتایج گزارش شده توسط ویگوداگادت (۲۰۰۷) و با ایده‌های مطرح در مورد رفتارهای مدنی اجباری (ماکیشی، ۲۰۱۲؛ پنگ و همکاران، ۲۰۱۲؛ زائو و همکاران، ۲۰۱۳ و ۲۰۱۴) همسویی نشان می‌دهد. رابطه میان رفتارهای مدنی اجباری با استرس شغلی در درجه اول و سپس با فرسودگی هیجانی، دلایل نظری و عملی روشنی دارد. اولین دلیل این‌که وقتی مدیران و سرپرستان (و همکاران فرد) به اجبار از افراد می‌خواهند تا رفتارهای مدنی را برای سازمان و یا دیگران انجام دهند، فراتر از وظایف و مسئولیت‌های رسمی افراد اموری را به آن‌ها واگذار می‌کنند. این واگذاری وظایف با احتمال زیاد بدون توجه به منابع شغلی در دسترس فرد صورت می‌گیرد. از آنجایی که واگذاری وظایف فراتر از مسئولیت‌های رسمی افراد بدون توجه به منابع شغلی موردنیاز آن‌ها یکی از منابع اصلی استرس شغلی است (جین و کوپر، ۲۰۱۲؛ گل-پرور، کامکار و جوادیان، ۲۰۱۲)، در این پژوهش نیز بین رفتارهای مدنی اجباری با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه معناداری به‌دست آمد.

یافته بعدی در این پژوهش وجود رابطه منفی معنادار بین رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی بود. در پژوهش ویگوداگادت (۲۰۰۷) نیز بین رفتارهای مدنی اجباری و رضایت شغلی رابطه منفی و معناداری به‌دست آمده است. رابطه بین رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی از دیدگاه‌های مختلفی قابل تبیین است. در درجه اول، رضایت شغلی یک نگرش شغلی و حرفه‌ای با بار شناختی و عاطفی مثبت است (نصاب، ۲۰۰۸؛ بولینگ و همکاران، ۲۰۱۰؛ نورالله، ۲۰۱۰؛ یسنس، ویکلاو و مونچ-هانسن، ۲۰۱۰؛ کلیری، ۲۰۱۳؛ کلز و سمر، ۲۰۱۳؛ گیاکوپلی، سیمپسون، دالال، راندولف و هالند، ۲۰۱۳؛ دالال، ۲۰۱۳؛ گل‌پرور عابدینی، ۲۰۱۴). این متغیر در شرایطی که فرد احساس کند بر وظایف و امور شغلی خود تسلط و کنترل دارد، تقویت می‌شود. از دیدگاه کنترل شغلی، رفتارهای مدنی اجباری می‌توانند احساس کنترل بر وظایف و امور شغلی را در افراد مورد تهدید قرار دهد. چنین تهدیدی عاملی جهت تضعیف رضایت شغلی فرد خواهد بود. از طرف دیگر زمانی که فرد احساس کند، از جانب سرپرست یا همکاران تحت فشار برای انجام رفتارهای مدنی (رفتارهای مدنی اجباری) است، با احساس تحت فشار بودن، عواطف و احساسات منفی بر فرد مسلط می‌شوند. این تجربه عواطف و احساسات منفی در تقابل جدی با عواطف و احساسات مثبتی که فرد برای تجربه رضایت شغلی نیاز دارد قرار دارد. به همین دلیل نیز از مسیر ایجاد فشار و احساسات و عواطف منفی نیز رفتارهای مدنی اجباری موجب تضعیف رضایت شغلی می‌شوند. هم‌چنین این تبیین دوم به صراحت نشان می‌دهد که رابطه میان رفتارهای

نقش واسطه‌ای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی مدنی اجباری با رضایت شغلی نیازمند متغیرهای واسطه‌ای عاطفی، شناختی و هیجانی، از جمله استرس شغلی و فرسودگی هیجانی است.

الگویی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت، فرضیه نقش باواسطه رفتارهای مدنی اجباری بر رضایت شغلی (و مفروضه دوم رویکرد پیامدگرایی منفی به پدیده‌هایی که از حالت طبیعی خود خارج می‌شوند) را مورد حمایت قرار داد. نتایج مدل‌سازی معادله ساختاری و سپس نتایج تحلیل واسطه‌ای چندسطحی نشان داد که فرضیه رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی از طریق استرس شغلی و فرسودگی هیجانی به‌طور نسبی مورد حمایت است. در واقع مدل آزمون شده در این پژوهش، نشان داد که طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای، رفتارهای مدنی اجباری ابتدا موجب استرس، سپس استرس موجب احساس فرسودگی هیجانی و در آخر رفتارهای مدنی اجباری، استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با هم موجب کاهش سطح رضایت شغلی می‌شوند. این یافته شواهد لازم برای نقش با واسطه رفتارهای مدنی اجباری بر رضایت شغلی را فراهم می‌سازد. به‌طور منطقی اگر فرد در اثر رفتارهای مدنی اجباری دچار استرس و به تدریج به‌دنبال آن دچار فرسودگی هیجانی شود، دلایل کافی و لازم را برای کاهش رضایت شغلی خواهد داشت. به‌معنایی ساده‌تر، فردی که از شغل خود رضایت دارد، برای این که رضایت شغلی‌اش تضعیف شود، در سطح روانی و شناختی نیازمند دلیل است. احساس تحت فشار بودن و احساس فرسودگی و ناتوانی می‌توانند یکی از بهترین دلایل در این حوزه باشد. از نقطه مقابل نیز اگر به موضوع بنگریم مسئله اندکی روشن‌تر می‌شود. فرض کنید که فردی در محیط کار نه تحت استرس آسیب‌زا قرار دارد و نه نسبت به شغل خود دچار تخلیه هیجانی شده است. هرگونه تغییر وضعیتی در رضایت شغلی چنین فردی، به لحاظ شناختی و روانی نمی‌تواند بدون دلیل اتفاق بیفتد. در واقع فردی که دارای رضایت شغلی است، شغل و شرایط شغلی‌اش برای وی منبع عاطفی و هیجانی مثبتی است که تغییر بی‌دلیل آن می‌تواند برای وی مشکلات انگیزشی جدی به‌وجود آورد. به‌همین دلیل افراد عموماً به‌طور ناگهانی و بی‌دلیل با افت رضایت شغلی مواجه نمی‌شوند. یکی از زمینه‌هایی که می‌تواند دلیل کافی برای افت رضایت شغلی در اختیار فرد قرار دهد، رفتارهای مدنی اجباری و به‌دنبال آن استرس شغلی و فرسودگی هیجانی است. از طرف دیگر الگوی نهایی و بازنگری شده این پژوهش، نسبت به الگوی مفهومی اولیه دو تغییر را داشت. تغییر اول رابطه مستقیم رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی و تغییر دوم نیز رابطه مستقیم استرس شغلی با رضایت شغلی بود. این یافته حاکی از آن است که تاثیرات منفی رفتارهای مدنی و سپس استرس شغلی برای رضایت شغلی، تاثیری گسترده (مستقیم و غیرمستقیم) است.

تاثیر مستقیم استرس شغلی بر رضایت شغلی فراتر از تاثیر غیرمستقیم این متغیر از طریق فرسودگی هیجانی، دور از انتظار نیست. در بسیاری از مطالعات انجام شده رابطه استرس شغلی

با رضایت شغلی در هر دو شکل مستقیم و غیرمستقیم کنار هم گزارش شده است (رائمن، ۲۰۰۸؛ پترسون، ۲۰۰۹؛ اقبال و وسیم، ۲۰۱۲؛ پتل و همکاران، ۲۰۱۲؛ ناهار و همکاران، ۲۰۱۳). اما رابطه همزمان مستقیم و غیرمستقیم رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی خود جای تامل فراوان دارد. شاید دلیل نظری این امر آن است که انسان‌ها در برابر تغییر در رضایت شغلی خود مقاومت زیادی نشان می‌دهند. باید در نظر داشته باشیم که کار و شغل انسان‌ها بخشی از ساختار هویتی آن‌ها را شکل می‌دهد. به همین دلیل هم برای اغلب افراد، رضایت شغلی عنصری با اهمیت برای کار و زندگی هر دو محسوب می‌شود. با توجه به همین نکته، حتی در شرایط تجربه استرس و فرسودگی هیجانی نیز به ندرت افراد رضایت شغلی خود را کامل از دست می‌دهند. هم‌چنین از لحاظ نظری، مقاوم بودن رضایت شغلی در برابر تغییر، به این مفهوم است که برای تضعیف آن لازم است حداکثر عوامل ممکن وجود داشته باشد. این حداکثر عوامل ممکن در این پژوهش در رابطه مستقیم هر سه متغیر رفتارهای مدنی اجباری، استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با این متغیر نگرشی و حرفه‌ای با اهمیت به چشم می‌خورد.

در پایان باید گفت که این پژوهش از چند جهت در بسط و گسترش دانش موجود نقش ایفاء می‌کند. اول این که در این پژوهش مشخص گردید که نقش رفتارهای مدنی اجباری بر رضایت شغلی از طریق استرس شغلی و فرسودگی هیجانی به خوبی قابل تبیین است. دوم این که نتایج این پژوهش، این مفروضه پارادایم پیامدگرایی منفی که رفتارها و پدیده‌هایی که از ماهیت و شکل اصلی خود فاصله می‌گیرند می‌توانند در یک فرایند روبه جلو در نهایت رفتارها و نگرش‌های مثبت افراد را تضعیف نموده و به آن آسیب وارد کنند را مورد تایید قرار داد. سوم این که یافته‌های این پژوهش شواهدی از اثرات بسط‌یافته رفتارهای مدنی اجباری بر رضایت شغلی را نشان داد. ما باور داریم که این اثر بسط یافته رفتارهای مدنی اجباری بر رضایت شغلی فراتر از استرس شغلی و فرسودگی هیجانی، در کنار دلایل احتمالی دیگر، یکی به دلیل ماهیت آسیب‌رسان رفتارهای مدنی اجباری و دیگری به دلیل ماهیت مقاوم رضایت شغلی به عنوان یک نگرش حرفه‌ای مهم در هویت انسان‌ها مربوط می‌شود. از نظر پژوهشی به نظر می‌رسد که لازم است در مطالعات آینده، اشکال خاص رضایت شغلی (رضایت از سرپرست و همکاران) با رفتارهای مدنی اجباری، استرس شغلی و فرسودگی هیجانی مورد مطالعه قرار گیرد. پیش‌بینی می‌شود که چون رفتارهای مدنی اجباری عموماً از طریق همکاران و سرپرستان به افراد تحمیل می‌شود، رضایت از سرپرست و همکاران به‌طور جدی‌تری از این پدیده تاثیر بپذیرند.

در پایان لازم است به محدودیت‌هایی که در این پژوهش وجود داشته توجه شود. اول این که این مطالعه در یک سازمان در ایران انجام شده و لذا در تعمیم آن به دیگر کشورها لازم است احتیاط شود. دومین محدودیت به سنجش متغیرهای پژوهش به صورت خودگزارش‌دهی مربوط

نقش واسطه‌ای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی

می‌شود. این امر می‌تواند موجب واریانس مشترک شود. بالاخره این‌که نتایج این مطالعه را به-دلیل طرح همبستگی مورد استفاده، نمی‌توان در قالب علت و معلولی کامل تفسیر نمود.

- Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organizations*, 23(3), 244-263.
- Avanzi, L., Zaniboni, S., Balducci, C., & Fraccaroli, F. (2013). The relation between overcommitment and burnout: does it depend on employee job satisfaction? *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 27(4), 455-65.
- Banki, S. (2010). Is a good deed constructive regardless of intent? Organizational citizenship behavior, motive, and group outcomes. *Small Group Research*, 41(3), 354-375.
- Bauer, J. A. (2013). An investigation of OCB demands and workplace behaviors. *Unpublished Doctoral Dissertation, University of South Florida*.
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2005). The personal costs of citizenship behavior: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740-748.
- Bolino, M.C., Turnley, W.H., Gilstrap, J.B., & Suazo, M.M. (2010). Citizenship under pressure: What's a "good soldier" to do? *Journal of Organizational Behavior*, 31(6), 835-855.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Niehoff, B. P. (2004). The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 14(2), 229-246.
- Bowling, N. A., Eschleman, K. J., & Wang, Q. (2010). A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 915-934.
- Brewer, E. W., & Shapard, L. (2004). Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age and years of experience. *Human Resource Development Review*, 3(2), 102-123.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., Grzywacz, J. G., Tepper, B., & Whitten, D. (2012). Work-family balance and supervisor appraised citizenship behavior: The link of positive affect. *Journal of Behavioral & Applied Management*, 14(2), 87-106.
- Çetin, C., & Turan, N. (2013). The relationship between qualitative job insecurity and burnout. *European Journal of Research on Education, Special Issue* (2013), 21-28.
- Cleare, L. (2013). Personality as a predictor of job satisfaction: Study of the relationship between personality and job satisfaction amongst workers in the Bahamas. *Journal of Management Research*, 5(3), 200-229.
- Dalal, R. S. (2013). Job attitudes: Cognition and affect. In I. B. Weiner (Series Ed.) and N. Schmitt & S. Highhouse (Vol. Eds.), *Handbook of psychology: Vol. 12. Industrial and organizational psychology* (2nd edn., pp. 341-366). New York, NY, USA: John Wiley & Sons.
- Dalal, R., Lam, H., Weiss, H. M., Welch, E. R., & Hulin, C. L. (2009). A within-person approach to work behavior and performance: Concurrent and lagged citizenship

- counter-productivity associations, and dynamic relationships with affect and overall job performance. *Academy of Management Journal*, 52(5), 1051-1066.
- Dekas, K. H. (2010). Citizenship in context: Investigating the effects of work group climate on organizational citizenship perceptions and behavior. *Unpublished Doctoral Dissertation in Business Administration, University of Michigan*.
- Fassina, N.E., Jones, D.A., & Uggerslev, K.L. (2008). Relationship clean-up time: Using meta- analysis and path analysis to clarify relationships among job satisfaction, perceived fairness, and citizenship behaviors. *Journal of Management*, 34(2), 161-188.
- Fox, S., Spector, P. E., Goh, A., Bruursema, K., & Kessler, S. R. (2012). The deviant citizen: Measuring potential positive relations between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85(1), 199-220.
- Giacopelli, N. M., Simpson, S., Dalal, R. S., Randolph, K. L., & Holland, S. (2013). Maximizing as a predictor of job satisfaction and performance: A tale of three scales. *Judgment and Decision Making*, 8(4), 448-469.
- Golparvar, M., & Abedini, H. (2014). A comprehensive study on the relationship between meaning and spirituality at work with job happiness, positive affect and job satisfaction. *Management Science Letter*, 4(2014), 255-268.
- Golparvar, M., & Javadian, Z. (2012). The relationship between perceived organizational justice and OCBs with consider moderating role of equity sensitivity: Some cultural implications. *International Journal of Psychological Studies*, 4(2), 28-41.
- Golparvar, M., Kamkar, M., & Javadian, Z. (2012). Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behavioral outcomes: Introducing the job stress multiple functions approach. *International Journal of Psychological Studies*, 4(4), 99-112.
- Gomes, A. R., Faria, S., & Gonçalves, A. M. (2013). Cognitive appraisal as a mediator in the relationship between stress and burnout. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organizations*, 27(4), 351-367.
- Grant, A.M., & Mayer, D.M. (2009). Good soldiers and good actors: Pro-social and impression management motives as interactive predictors of affiliative citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 900-912.
- Halbesleben, J.R.B., Bowler, W.M., Bolino, M.C., & Turnley, W.H. (2010). Organizational concern, pro-social values, or impression management? How supervisors attribute motives to organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(6), 1450-1489.
- Hoon, H., & Tan, T. M. L. (2008). Organizational citizenship behavior and social loafing: The role of personality, motives, and contextual factors. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 142(1), 89-108.
- Hwang, H., Malhotra, N. K., Kim, Y., Tomiuk, M. A., & Hong, S. (2010). A comparative study on parameter recovery of three approaches to structural equation modeling. *American Marketing Association*, 47(4), 699-712.

- Iqbal, M., & Waseem, M. A. (2012). Impact of job stress on job satisfaction among air - traffic controllers of civil aviation authority: An empirical study from Pakistan. *International Journal of Human Resource Studies*, 2(2), 53-70.
- Jain, A. K., & Cooper, C. L. (2012). Stress and organizational citizenship behaviors in Indian business process outsourcing organizations. *IIMB Management Review*, 24(3), 155-163.
- Jenson, H. K., Wieclaw, J., & Munch-Hansen, T. (2010). Does dissatisfaction with psychosocial work climate predict depressive, anxiety and substance abuse disorders? A prospective study of Danish public service employees. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 64(9), 796-801.
- Keller, A. C., & Semmer, N. K. (2013). Changes in situational and dispositional factors as predictors of job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 83(1), 88-98.
- Khamisa, N., Peltzer, K., & Oldenburg, B. (2013). Burnout in relation to specific contributing factors and health outcomes among nurses: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10(6), 2214-2240.
- Kýlýç, G., Pelit, E., & Selvi, M. S. (2011). The relationship between professional burnout and job satisfaction levels of employee: A study into employees in hotel enterprises. *International Journal of Human Sciences*, 8(1), 439- 463.
- Kim, B.P., Murrmann, S.K., & Lee, G. (2009). Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 612-619.
- Lee, K., & Allen, N.J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognition. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 131-142.
- Lin, J. Y., Lin, C. J., & Cheng, C. J. (2013). A study of the relationship between job stress, job burnout, job satisfaction and organizational commitment among medical radiologists in Taiwan. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 34(2/03), 149-167.
- Macdonald, S., & MacIntyre, P. (1997). The Generic Job Satisfaction Scale: scale development and its correlates. *Employee Assistance Quarterly*, 13(2), 1-16.
- Makishi, N. (2012). Same behavior, different consequences: Reactions to men's and women's compulsory citizenship behaviors. *Unpublished Master Thesis in Psychology. Cleveland State University.*
- Mulki, J.P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leaders' style make a difference? *Journal of Business Research*, 59(12), 1222-1230.
- Nahar, L., Hossain, A., Rahman, A., & Bairagi, A. (2013). The relationship of job satisfaction, job stress, mental health of government and non-government employees of Bangladesh. *Psychology*, 4(6), 520-525.
- Nassab, R. (2008). Factors influencing job satisfaction amongst plastic surgical trainees: experience from a regional unit in the United Kingdom. *European Journal of Plastic Surgery*, 31(2), 55-58.
- Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., & Shaw, M. (2009). Organizational citizenship behavior and performance: A meta-analysis of group-level research. *Small Group Research*, 40(5), 555-577.

- Nurullah, A. S. (2010). Predictors of job satisfaction among emerging adults in Alberta, Canada. *International Journal of Business and Management*, 5(3), 4-15.
- Ogresta, J., Rusac, S., & Lea Zorec, L. (2008). Relation between burnout syndrome and job satisfaction among mental health workers. *Croatian Medical Journal*, 49(3), 364-374.
- Oke, A. E., Ogunsami, D. R., & Ogunlana, S. (2012). Establishing a common ground for the use of structural equation modeling for construction related research studies. *Australasian Journal of Construction Economics and Building*, 12(3), 89-94.
- Patel, K. A., Rajderkar, S. S., & Naik J. (2012). Occupational stress and burnouts as predictors of job satisfaction amongst lawyers in district Sangli. *National Journal of Medical Research*, 2(2), 141-144.
- Paterson, R., & Adams, J. (2011). Professional burnout: A regulatory perspective. *The New Zealand Medical Journal*, 124(1333), 40-79.
- Peng, Z. L., & Zhao, H. (2012). Does organization citizenship behavior really benefit the organization? Study on the compulsory citizenship behavior in China. *Nankai Business Review International*, 3(1), 75- 92.
- Peterson, J. Z. (2009). Job stress, job satisfaction and intention to leave among new nurses. *Unpublished Doctoral Dissertation, Graduate Department of Nursing Science, University of Toronto*.
- Pezij, A. M. (2010). When helping others is harmful for yourself: Moderating effects of motives on the relationship between organizational citizenship behavior and negative outcomes. *Unpublished Master Thesis in Work and Organizational Psychology, University of Twente*.
- Rothmann, S. (2008). Job satisfaction, occupational stress, burnout and work engagement as components of work-related well being. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(3), 11-16.
- Ro, K. E. I., Tyssen, R., Hoffart, A., Sexton, H., Aasland, O. G., & Gude, T. (2010). A three-year cohort study of the relationships between coping, job stress and burnout after a counselling intervention for help-seeking physicians. *BMC Public Health*, 10(213), 1-13.
- Toh, S. G., Ang, E., & Devi, M. K. (2012). Systematic review on the relationship between the nursing shortage and job satisfaction, stress and burnout levels among nurses in oncology/haematology settings. *International Journal of Evidence -Based Healthcare*, 10(2), 126-141.
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 36(1), 77-93.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of Business and Psychology*, 21(3), 377-405.
- Zhao, H., Peng, Z., & Chen, H. K. (2014). Compulsory citizenship behavior and organizational citizenship behavior: The role of organizational identification and perceived interactional justice. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 148(2), 177-196.

نقش واسطه‌ای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی

Zhao, H., Peng, Z., Han, Y., Sheard, G., & Hudson, A. (201۳). Psychological mechanism linking abusive supervision and compulsory citizenship behavior: a moderated mediation study. *The Journal of Psychology*, 147(2), 177-195.