

## بررسی رابطه هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان بناب

ناصر توره<sup>۱</sup>، مهسا فارسی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت و گردشگری، دانشگاه پیام نور، واحد مهاباد (نویسنده مسئول)  
<sup>۲</sup> دانش آموخته کارشناسی ارشد، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، واحد بوکان

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان بناب انجام شد. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه معلمان دوره ی ابتدایی مدارس دخترانه شهرستان بوکان که حدوداً ۴۲۰ نفر هستند، می باشد. روش مورد استفاده برای نمونه گیری روش تصادفی ساده است. برای تعیین حجم نمونه نیز از فرمول کوکران استفاده شده است که طبق این فرمول تعداد نمونه آماری برابر ۲۳۰ بدست آمده است و پس از توزیع پرسشنامه تعداد ۲۲۵ پرسشنامه تکمیل شده جمع آوری گردید. به منظور گردآوری داده ها، پرسشنامه های هویت بخشی سازمانی چنی (۱۹۸۳)، تحلیل رفتگی شغلی مسلش (۱۹۸۶) و رفتار شهروندی سازمانی ارگان و کانوسکی (۱۹۹۶) استفاده شده که روایی و پایایی پرسشنامه ها بررسی و تایید شد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها و بررسی فرضیات تحقیق، از روش های آمار توصیفی نظیر میانگین و انحراف استاندارد و روش های آمار استنباطی نظیر نرمال بودن جامعه و ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون تک متغیره و چند متغیره و معادلات ساختاری استفاده گردیده که تمامی این محاسبات با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گرفته است. نتایج به دست آمده از این تحقیق نشان می دهد که بین هویت بخشی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین رفتار شهروندی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد، بین هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و همچنین بین هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی از طریق رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

**واژه های کلیدی:** هویت بخشی سازمانی، تحلیل رفتگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی.

## مقدمه

در حوزه علم رهبری، نحوه مدیریت و هدایت رفتار کارکنان همواره مورد توجه بوده است. با مطالعه عمیق رفتار سازمانی، به طور فزاینده ای دریافته می شود که علاوه بر بسیاری از رفتارهای شهروندی داوطلبانه سنتی در سازمان ها، تعداد زیادی از رفتارهای شهروندی سازمانی غیرارادی یا حتی اجباری نیز وجود دارد. بسیاری از سازمان ها رویکرد مدیریت پدرا نه را اتخاذ می کنند، یعنی با منابع و قدرت زیاد، بسیاری از رهبران اغلب به طور اجباری اموری غیر از مسئولیت های شغلی کارکنان را در فرآیند مدیریت به آن ها تحمیل می کنند، بنابراین «اضافه کاری اجباری»، «اهدای اجباری» زیادی ایجاد می کنند. "تمام وقت اجباری"، و حتی بسیاری از کارمندان مجبورند در کار خود به منافع شخصی مرتبط با رهبران خدمت کنند، به طوری که کارکنان فشار روانی بیشتری را احساس کنند. اما به دلیل ترس از تلافی یا فشار رقابت کاری، اغلب کارمندان در حالت عصبانیت خاموش هستند. در چنین حالتی برای مدت طولانی، کارکنان اغلب با احساسات منفی سرکوب می شوند و به راحتی در محل کار احساس کار عاطفی و فرسودگی می کنند و در نهایت منجر به کاهش راندمان کاری، عقب نشینی شغلی و حتی استعفا و غیره می شود. برای اثر سازمانی بسیار نامطلوب است. با این حال، اکثر تحقیقات فعلی در مورد فرسودگی شغلی بر روی عوامل استرس زای عمومی مانند حجم کار، تعارض نقش ها و فشار زمانی متمرکز شده اند و عوامل استرس زا عاطفی و مستقیم ترین منابع رهبری در کار کارکنان را نادیده می گیرند. به خصوص برای کارکنان دانش بنیان، وضعیت عاطفی و فشار به راحتی قابل تشخیص نیست، که چالش های جدیدی را برای مدیران به همراه دارد. بنابراین، این مطالعه کار عاطفی را معرفی کرده و مشکل فرسودگی شغلی کارکنان را از منظر استرس های هیجانی فردی مورد بحث قرار می دهد. نگرش و رفتار معلمان جایگاه مهمی در رسیدن مدارس به اهداف خود و موفقیت دارد. از جمله متغیرهای مؤثر بر نگرش و رفتار معلمان، رفتارهای مدیریتی مدیران مدارس است. رفتارهای مدیریتی مثبت و منفی مدیران مدارس می تواند بر نحوه رفتار معلمان در زندگی کاری تأثیر بگذارد. حمایت مدیران مدرسه ممکن است در ایجاد نگرش ها و رفتارهای مثبت یا منفی معلمان مرتبط با شغلشان مؤثر باشد (براکت، و همکاران، ۲۰۱۰؛ کان و همکاران، ۲۰۰۶؛ تیکل، چانگ و کیم، ۲۰۱۱؛ اوزدمیر، ۲۰۱۰). تحقیقات نشان می دهد که کارکنانی که از مدیران حمایت می شوند، اهداف مؤسسه را اتخاذ می کنند، نگرش ها و رفتارهایی را به نفع مؤسسه خود نشان می دهند و از مواردی که به آن آسیب می زند اجتناب می کنند (آوانزی و همکاران، ۲۰۱۵؛ بالوی، ویورن و چان، ۲۰۱۴؛ وانگ، ۲۰۱۴؛ شانوک و آیزنبرگر، ۲۰۰۶؛ ون نیپنبرگ، ون دیک و تاوارس، ۲۰۰۷).

فرسودگی شغلی معلم نه تنها برای معلمان، بلکه برای مدارس و به طور کلی برای سیستم آموزشی نیز مشکلی ایجاد می کند (آلوتنه، شیسلر، نوریس، نیکرسون و رینکر ۲۰۱۴؛ گوگلیلمی و تاترو، ۱۹۹۸). از یک سو، هزینه های انسانی و اقتصادی مرتبط با فرسودگی شغلی وجود دارد، برای مثال از نظر افزایش غیبت معلمان، ترک خدمت، مشکلات سلامتی و ناراضی شغلی (کارسون، باومگارتنر، متیوز، و تسولوپاس، ۲۰۱۰؛ هاکنن، باکر، و شاوفلی)، ۲۰۰۶، نویسنده و نویسنده، ۲۰۰۱، ۲۰۰۲)، و از سوی دیگر، فرسودگی شغلی معلم به عملکرد پایین تر دانش آموزان و خودکارآمدی کمتر معلم مربوط می شود (شوارزر و هالوم، ۲۰۰۸؛ شوچی و همکاران، ۲۰۱۶؛ اسکالویک و اسکالویک، ۲۰۱۰). فرسودگی شغلی معلم در واقع ممکن است پیامدهای منفی بر یادگیری و پیشرفت دانش آموز داشته باشد زیرا معلمان خسته تمایل دارند خود را از کار و دانش آموزانشان جدا کنند و باورهای خودکارآمدی خود را کاهش دهند (نویسنده و نویسنده، ۲۰۱۳a؛ بروورز و تومیک، ۲۰۰۰). فرسودگی شغلی یک واکنش روان شناختی به قرار گرفتن در یک محل کار مزمن است که با خستگی و خستگی فیزیکی، عاطفی و ذهنی مشخص می شود (کریستنسن، بوریتز، ویلادسن، و کریستنسن، ۲۰۰۵؛ شاوفلی و گرینگلاس، ۲۰۰۱). هنگامی که تقاضاها به عنوان منابع بیش از حد تلقی می شود، معلمان احساس خستگی می کنند و حجم کاری یکی از مهم ترین پیش زمینه های فرسودگی شغلی است (آلارکون، ۲۰۱۱). حجم کار نشان دهنده یک عامل استرس زا است، یعنی به طور بالقوه با سود و زیان برای کارگران همراه است. با این حال، قرار گرفتن طولانی مدت در معرض حجم کاری زیاد، به شدت با تحلیل فیزیکی و

عاطفی مرتبط است. در مقابل، حمایت اجتماعی منبع مهمی برای مقابله با اضافه بار کاری و فرسودگی شغلی است (مسلخ، شاولی و لیتز، ۲۰۰۱).

بر اساس نظریه تغییر اجتماعی و هویت اجتماعی، زمانی که کارکنان بر این باورند که فعالیت های سازمانی برای آنها مفید است، می توانند تعهد خود را نسبت به سازمان ها، رفتارهای نقش اضافی، رضایت شغلی و عملکرد نشان دهند (آلن، شور و گریفث، ۲۰۰۳؛ بلاو، ۱۹۶۴، لوینسون، ۱۹۶۵). رودز و آیزنبرگر، ۲۰۰۲). از سوی دیگر، بر اساس نظریه هویت اجتماعی، فرد خود را بر حسب عضویت در گروه خاصی تعریف می کند. هویت عبارت است از ادراک یک فرد مرتبط با اتحاد با یک گروه یا تعلق به یک گروه. بر اساس این نظریه، همذات پنداری از وحدت، وابستگی، تعامل و یکپارچگی بین اعضا شکل می گیرد. هویت تضمین می کند که فرد عضو سازمان می شود و به آن احساس دلبستگی می کند و به درونی شدن ارزش ها و باورها کمک می کند (اشفورت و مایل، ۱۹۸۹؛ مایل و اشفورت، ۱۹۹۲).

معلمان دارای **OCB** به معلمانی که اخیراً شروع به کار کرده اند کمک می کنند، به طور داوطلبانه زمان بیشتری را بدون انتظار بازگشت برای دانش آموزان صرف می کنند، حمایت تحصیلی را ارائه می دهند و برای بهبود دانش آموزان تلاش می کنند، اگرچه آنها چنین مسئولیتی ندارند (بالچی و همکاران، ۲۰۱۲). رفتار شهروندی سازمانی نسبت به سازمان باعث تسهیل و کمک به همکاران، آسان تر و ساده تر شدن کار می شود. این رابطه به معلمان کمک می کند تا روابط بین فردی با همکاران خود داشته باشند که به پیشرفت مدرسه کمک زیادی می کند.

اوگونلی و همکاران (۲۰۱۴) در مطالعه ای بر روی معلمان مدارس در نیجریه، گزارش دادند که معلمان زن از نظر رفتار شهروندی سازمانی بهتر از همکاران مرد خود عمل می کنند. این مطالعه نشان داد که معلمان زن مدارس عملکرد بهتری دارند و رفتار شهروندی بالایی دارند و خود را درگیر تدریس و توجه بیشتر به دانش آموزان و همکاران می کنند. فرسودگی شغلی نشان دهنده «وضعیت فرسودگی فیزیکی، عاطفی و ذهنی است که ناشی از درگیری طولانی مدت در موقعیت های کاری است که از نظر عاطفی نیاز دارند» (شاولی و گرین گلاس، ۲۰۰۱). فرسودگی شغلی: فرسودگی شغلی به معنای کاهش احساس موفقیت شخصی، مسخ شخصیت و سندرم خستگی عاطفی است که می تواند در بین افراد در ارتباط با ظرفیت های کاری افراد رخ دهد (مسلخ، جکسون و لیتز، ۱۹۹۶). کارمندان می توانند با تجربه فرسودگی شغلی در طول زمان عملکرد خود را از دست بدهند (شاولی، لیتز و ماسلاخ، ۲۰۰۸).

فرسودگی شغلی دارای سه جنبه است که عبارتند از خستگی، عدم موفقیت شخصی و مسخ شخصیت (مسلخ، شاولی و لیتز، ۲۰۰۱). فرسودگی شغلی بعد استرس خستگی را منعکس می کند و برجسته ترین ویژگی در مرکز آن است. این بعد بیانگر تمایل فرد به انحراف عاطفی و شناختی از کارش به دلیل حجم کاری زیاد است. عدم موفقیت شخصی، ارزیابی منفی افراد از خودشان است. مسخ شخصیت تلاش افراد برای حفظ فاصله بین خود و دریافت کنندگان خدمات، با نادیده گرفتن ویژگی های فعال منحصر به فرد و جالب افراد است (مسلخ و همکاران، ۲۰۰۱). از نظر دورمن (۲۰۰۳) فرسودگی شغلی معلم برای بهره وری معلم و سپس یادگیری دانش آموزان بسیار مهم است. معلمی که دچار فرسودگی شغلی می شود نسبت به دانش آموزان همدردی و تحمل کمتری نشان می دهد، آمادگی کافی برای درس را ندارد و احساس دخالت در حرفه خود نمی کند. یکی از مخرب ترین عواملی که به طور قابل توجهی عملکرد کارکنان را کاهش می دهد و موفقیت سازمانی را در اکثر سازمان ها به چالش می کشد، فرسودگی شغلی است. این یک فرآیند درونی است که به عنوان واکنشی به استرس شغلی و سازمانی طولانی ظاهر می شود و به تدریج خود را به صورت فرسودگی عاطفی در مرحله اول و سپس مسخ شخصیت و به دنبال آن موفقیت شخصی کمتر نشان می دهد. بنابراین، اولین بیان فرسودگی شغلی، فرسودگی عاطفی است که با احساس افسرده ناکارآمدی و درماندگی همراه است و فرد را بدبین، شاکو و بی اعتماد می کند. مسخ شخصیت به واکنش تند و مغرضانه فرد نسبت به کارکنان و مشتریان اشاره دارد. منجر به کاهش انگیزه برای کار می شود و منجر به کاهش موفقیت

شخصی می شود. در این مرحله سوم فرسودگی شغلی، فرد خود را در انجام وظایف شخصی یا سازمانی ناکارآمد و ناتوان ارزیابی می کند.

عواقب آن برای سلامت معلمان بسیار زیاد است. برای مثال، لودولو دوریا و همکارانش (۲۰۰۴) با تجزیه و تحلیل ۳۴۴۷ معاینه پزشکی انجام شده برای گواهی ناتوانی در کار از سال ۱۹۹۲ تا ۲۰۰۳ در یک منطقه بهداشتی در شمال ایتالیا، دریافتند که احتمال ابتلای معلمان به یک اختلال روانی بین دو تا سه برابر بیشتر از سایر متخصصان مانند کارمندان، متخصصان مراقبت های بهداشتی یا کارگران یقه آبی است. شین و همکاران (۲۰۱۳) تحلیل های طولی افسردگی و فرسودگی شغلی را در معلمان کره ای انجام دادند و دریافتند که سطوح اولیه فرسودگی شغلی معلمان ماه ها بعد به علائم افسردگی بعدی منجر شد. معلمانی که از فرسودگی شغلی رنج می برند تمایل کمتری دارند و از شغل خود رضایت کمتری دارند و شواهدی وجود دارد که نشان می دهد فرسودگی شغلی با خودکارآمدی، به ویژه در شغل تدریس (شوجی و همکاران، ۲۰۱۶). معلمان عموماً حرفه خود را با اشتیاق شروع می کنند و انرژی و تعهد خود را وقف موفقیت دانش آموزان می کنند، اما در نقطه ای معین، بسیاری از معلمان "علاقه خود را از دست می دهند، بدبین می شوند و از همکاران فاصله می گیرند (تومیک و تومیک، ۲۰۰۸). در این مرحله معلمان دچار خستگی، عصبی بودن و تحلیل رفتن عاطفی می شوند و دچار شک و تردید می شوند (کیریاکو، ۲۰۰۱). مشکلات با انتظارات والدین و جامعه گسترده تر تشدید می شود که به طور قابل توجهی تقاضاهای حرفه ای و عاطفی را افزایش می دهد (شوفلی، لیتز و ماسلاخ، ۲۰۰۹). همانطور که توسط بسیاری از معلمان مصاحبه شده در یک مطالعه کیفی اخیر گزارش شده است، رفتار نادرست دانش آموزان یا مشکلات انضباطی نشان دهنده "جدی ترین مشکل در مدرسه" است، زیرا آنها "تدریس را دشوار می کنند" و همچنین به این دلیل که مدیریت نظم و انضباط کلاس "بسیار انرژی بر است (اسکالویک و اسکالویک، ۲۰۱۵). در حالی که نقش بد رفتاری دانش آموزان و مدیریت ناکارآمد کلاس درس به طور کلی در فرسودگی شغلی معلمان در تئوری به رسمیت شناخته شده است، این ارتباط در مطالعات تجربی تا به امروز کمتر واضح بوده است (بیتورت، ۲۰۰۹؛ مورتو-آبریل و همکاران، ۲۰۰۷). معلمانی که مجبورند دانش آموزانی را که انگیزه ضعیف و رفتارهای مخرب نشان می دهند مدیریت کنند، می توانند به طور مداوم احساس خشم، ناامیدی و اضطراب را تجربه کنند و این به نوبه خود منجر به یا تشدید خستگی عاطفی شود (آلوه و همکاران، ۲۰۱۴). علاوه بر این، همانطور که در یک مطالعه کیفی بر روی معلمانی که تنها پس از یک سال حرفه خود را ترک کردند، همراه با مشکلات دانش آموزان و حقوق پایین نشان داده شد، "معلمان کمبود آشکار حمایت را تجربه کردند (گونزالس، براون و سلات، ۲۰۰۸). در نتیجه، معلمان ممکن است درگیری شغلی را کاهش دهند و در برابر رفتارهای نادرست دانش آموزان صبر کمتری نشان دهند یا در نهایت تصمیم به ترک حرفه خود بگیرند (گونزالس، براون و سلات، ۲۰۰۸؛ کیریاکو، ۲۰۰۱). به همین خاطر سوال اصلی پژوهش این است که تا چه اندازه ای می توانیم تحلیل رفتگی شغلی معلمان را با تاکید بر نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی از روی هویت بخشی سازمانی پیش بینی کنیم؟

### پیشینه تحقیق

پس از مطالعه منابع و سوابق پژوهشی این موضوع تحت عنوان «بررسی رابطه هویت بخشی سازمانی با تحلیل رفتگی شغلی با تأکید بر نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی معلمان» به تحقیقات انجام گرفته اشاره می شود. ریکتا و ون دیک (۲۰۰۵) در مطالعه فراتحلیلی که توسط آنها انجام شد اظهار داشتند که هویت کارکنان با تیم ها و سازمان ها با درگیری شغلی، رضایت شغلی، رفتار درون نقشی و برون نقشی و قصد استعفا مرتبط است. هویت، انگیزه شغلی (ون نیپنبرگ، ۲۰۰۰) و عملکرد شغلی (شن و همکاران، ۲۰۱۴؛ ون نیپنبرگ، ۲۰۰۰) کارمند را افزایش می دهد. هویت با حمایت سازمانی (شن و همکاران، ۲۰۱۴؛ اسلاس، کلیمچاک و هولمز، ۲۰۰۸؛ ون نیپنبرگ و اسلیبوس، ۲۰۰۶)، مشارکت (ون نیپنبرگ و اسلیبوس، ۲۰۰۶؛ ژانگ، همکاران، ۲۰۱۷)، احترام در سازمان و افتخار به سازمان (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۷).

رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با درجه مشخصی از همذات پنداری با سازمانشان به طور مثبت در حال افزایش است (شن و همکاران، ۲۰۱۴؛ ون دیک، گروژان، کریست، و ویسک، ۲۰۰۶؛ ژانگ و همکاران، ۲۰۱۷). به گفته آوانزی و همکاران (۲۰۱۵)، سطح هویت معلمان با فرسودگی شغلی آنها همبستگی منفی دارد و بر فرسودگی شغلی آنها تأثیر منفی می گذارد. علاوه بر این، همبستگی بین هویت سازمانی معلمان و فرسودگی شغلی نقش واسطه ای در درک آنها از حمایت اجتماعی دارد.

لامرز، آتوبا و کارلسون (۲۰۱۳) همبستگی منفی معناداری بین هویت سازمانی و فرسودگی عاطفی و ابعاد مسخ شخصیت فرسودگی شغلی یافتند. حمایت سرپرست به طور مثبت با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت دارد (یاداو و رانگ نکار، ۲۰۱۵؛ چن، وانگ، چانگ و هو، ۲۰۰۸؛ ازدمیر، ۲۰۱۰؛ وانگ، ۲۰۱۴) و با فرسودگی شغلی (آوانزی و همکاران، ۲۰۱۵؛ براکت، ۲۰۱۰؛ گوارانا، ۲۰۱۰؛ کان و همکاران، ۲۰۰۶) همبستگی منفی دارد. بین رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی همبستگی منفی وجود دارد (کروپانزانو و همکاران، ۲۰۰۳؛ چیو و تسای، ۲۰۰۶). مطالعات متعددی رابطه بین هویت یک کارگر با سازمان یا تیم کاری خود و کاهش آن در حضور فرسودگی شغلی را گزارش کرده اند (دیک و همکاران، ۲۰۱۲؛ جتین و همکاران، ۲۰۱۴). ماسلاخ و جکسون (۱۹۸۱) تأثیر خرده مقیاس فرسودگی شغلی یعنی فرسودگی عاطفی را بر سه خرده مقیاس هویت سازمانی مطالعه کردند و دریافتند که فقدان هویت سازمانی یکی از عوامل مهم در افزایش رفتار فرسودگی شغلی کارکنان بوده است. به همین ترتیب، ابعاد هویت سازمانی اثرات منفی قابل توجهی بر ابعاد رفتارهای فرسودگی شغلی معلمان مدارس دارد. (هاسلم، ۲۰۰۴؛ هاکمن و اولدهام، ۱۹۸۰). شواهد کافی وجود دارد مبنی بر اینکه هویت سازمانی ارتباط مثبتی با رفاه کارکنان دارد (ون دیک و هاسلم، ۲۰۱۲؛ ون نیپنبرگ و شی، ۲۰۰۰؛ ریکتا، ۲۰۰۵). این در رضایت، عاطفه مثبت، مشارکت، انگیزه و رفتار شهروندی سازمانی در سطح کار آشکار می شود. حمایت از این گزاره یافت شده است که هویت سازمانی سطوح استرس را کاهش می دهد (ون دیک و هاسلم، ۲۰۱۲؛ وگ و همکاران، ۲۰۰۶). در مطالعه ای که توسط وگ و همکاران در یک مرکز تماس انجام شد. مشخص شد که هویت سازمانی کاهش علائم خستگی عاطفی را پیش بینی می کند. مطالعات نشان داده اند که هویت سازمانی پایین با کاهش سطح حمایت اجتماعی ادراک شده (هاسلم و همکاران، ۲۰۰۵) و افزایش استرس و فرسودگی شغلی مرتبط است (هاسلم و ریچر، ۲۰۰۶؛ شیپرز و المرز، ۲۰۰۵). در یک مطالعه از کارکنان مرکز تماس، یافته ها نشان داد که هویت سازمانی با استرس ادراک شده محیط کار همبستگی منفی دارد (وگ، و همکاران، ۲۰۰۶). به طور مشابه، معلمان در آلمان با هویت سازمانی پایین تمایل به گزارش علائم فیزیکی بیشتری از استرس داشتند (ون دیک و واگنر، ۲۰۰۲). هویت سازمانی همچنین می تواند بر ارزیابی ثانویه (ادراک توانایی مقابله) تأثیر بگذارد. این به این دلیل است که هویت اجتماعی مشترک مبنایی برای کمک و حمایت است و بنابراین به طور بالقوه تأثیر عوامل استرس زا را مهار می کند. شواهدی برای حمایت از این فرضیه ها در مطالعات استرس مرتبط با کار در میان گروه های قومی اقلیت (جیمز، ۱۹۹۷) و مطالعات پاسخ به تبعیض و تعصب نسبت به سیاه پوستان آمریکایی یافت شد (برانسکام، و همکاران، ۱۹۹۹؛ لوین، و همکاران، ۲۰۰۵). هارون، فاتح و نجات (۲۰۱۱)، فرسودگی شغلی را عامل تعیین کننده اثربخشی سازمانی دانستند و اشاره کردند که پژوهشگرانی که تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی شغلی را بررسی کرده اند، کمیاب هستند. آنها اظهار می کنند که مطالعات اثرات نامطلوب رفتار شهروندی سازمانی را بر فرسودگی شغلی نشان داده اند. آنها همچنین به این واقعیت نسبت دادند که کارمندانی که رفتار شهروندی از خود نشان می دهند، خود را در معرض فرسودگی شغلی قرار نمی دهند، بلکه برای بهبود سازمان، مهارت های ورزشی از خود نشان می دهند. طبق نظر شاولفی و گرینگلاس (۲۰۰۱) کارکنانی که تحت تأثیر سطوح بالای فرسودگی شغلی قرار دارند، رفتار شهروندی سازمانی کمتری از خود نشان خواهند داد. علاوه بر این، فقدان رفتار شهروندی سازمانی باعث ایجاد فضای کاری پیچیده تر، کارکنان ناراضی، شغل ناراضی و بی انگیزگی می شود. برخی از مطالعات تجربی تأثیراتی را در میان فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی شناسایی کرده اند. کروپانزانو، روپ و برن (۲۰۰۳) در مطالعه خود تأثیر خستگی عاطفی را بر رفتار شهروندی سازمانی نشان دادند. آنها ثابت کردند که فرسودگی عاطفی فقط بر رفتار شهروندی نسبت به سازمان تأثیر منفی می گذارد و تأثیری بر رفتارهای شهروندی سازمانی افراد ندارد. با این

حال، کارکنانی که از نظر عاطفی خسته هستند، ممکن است از رفتارهای شهروندی سازمانی ضروری برای سازمان خودداری کنند تا فردی که اغلب با او ارتباط و تعامل دارند. این نشان داد که کارمندانی که از نظر عاطفی احساس خستگی می کنند ممکن است شجاعت کمک به سازمان خود را نداشته باشند، اما ممکن است انرژی لازم برای انجام یک کار شخصی برای سازمان را داشته باشند. هالسلین و بولر (۲۰۰۵) ۱۹۰ کارگر بزرگسال را از حرفه های مختلف مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که کارکنان دارای فرسودگی عاطفی آنقدر درگیر رفتار شهروندی سازمانی نیستند که نشان دهنده تمایل به انجام وظیفه است. این مطالعه همچنین نشان داد که فرسودگی عاطفی تأثیری بر رفتار شهروندی سازمانی افراد ندارد. اینها نشان می دهد که کارکنانی که از نظر عاطفی خسته هستند، بر رفتار شهروندی سازمان تأثیر منفی می گذارند، اما بر رفتار شهروندی سازمانی افراد تأثیر مثبت خواهند داشت. در مطالعه ون امریک، جواهر و استون (۲۰۰۵)، با تفکیک مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به عنوان تنها نگرش رفتاری کمک کننده، فرسودگی شغلی تعامل کمی با رفتار شهروندی سازمانی دارد. در همین مطالعه، متغیرهای فرسودگی شغلی در برابر نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی مورد آزمون قرار گرفتند. این مطالعه گزارش داد که نوع دوستی هیچ تأثیری بر ناکارآمدی، بدبینی و همچنین فرسودگی عاطفی و فرسودگی شغلی ندارد. بررسی نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی هیچ ارتباطی با فرسودگی عاطفی و دو شاخص دیگر فرسودگی شغلی ندارد. آهارون و گیل (۲۰۱۴)، همچنین تأکید کردند که وقتی سایر شاخص های فرسودگی شغلی کنترل می شوند، نتیجه ارتباط بین رفتار شهروندی و ناکارآمدی فرسودگی شغلی را نشان می دهد. مطالعه چپو و تسای (۲۰۰۶) روی ۱۲ کارگر هتل ها و رستوران ها، ارتباطی با فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی و درگیری شغلی را گزارش کردند. این به وضوح نشان می دهد که شخصیت زدایی از ابعاد فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی تأثیر نمی گذارد در حالی که فرسودگی و ناکارآمدی تأثیر نامطلوبی بر رفتار شهروندی نشان می دهد.

دانش<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی» را مورد مطالعه قرار داده اند. نمونه مورد مطالعه شامل ۲۰۰ نفر از کارکنان بزرگراه ملی پاکستان بوده است و داده ها از طریق نرم افزار SPSS 16 مورد مطالعه قرار گرفت و نتایج نشان داده است که بین حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

محمد<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی» را مورد مطالعه قرار داده اند. جامعه آماری این پژوهش شامل ۳۵۰ نفر از کارکنان ۹ سازمان کسب و کار کویت می باشد که از میان آن ۲۶۱ نفر به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شده است. نتایج پژوهش نشان داده است که بین حمایت سازمانی با تعهد عاطفی رابطه مثبت وجود دارد و تعهد عاطفی نقش میانجی را در ارتباط با رابطه حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

هارون سسن و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۱)، مطالعه ای با عنوان «تأثیر فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن نقش واسطه ای رضایت شغلی» توسط انجام دادند. هدف این مطالعه، بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در یک مدل واسطه ای است که در آن رضایت شغلی نقش متغیر واسطه را دارد. داده ها و اطلاعات تحقیق از ۲۵۷ نفر از پرستاران در سه دانشگاه پرستاری جمع آوری شدند. داده های مربوط به فرسودگی شغلی و رضایت شغلی از پرستاران کسب شد در حالی که داده های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی از سوپر وایزرها اتخاذ گردید. یافته های حاصل از تحلیل رگرسیون نشان می دهد که از بین ابعاد فرسودگی شغلی، فقط کاهش کفایت شخصی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد در

<sup>۱</sup> Danish

<sup>۲</sup> 1. Muhammad

<sup>۳</sup> Harun Sesen et al

حالی که خستگی عاطفی و مسخ شخصیت هیچ تاثیری بر رفتار شهروندی ندارد و همچنین نتایج حاصل از تحلیل مدل بیانگر آن است که رضایت شغلی به عنوان یک متغیر واسطه در رابطه بین رفتار شهروندی و فضیلت شهروندی ایفای نقش می کند.

اریک لامبرت<sup>۴</sup> (۲۰۱۰)، تحقیقی با عنوان «ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی، تمایل به ترک شغل، رضایت از زندگی و فرسودگی شغلی در بین کارکنان تأدییی» انجام دادند. این مطالعه به بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی، تمایل به ترک شغل، رضایت از زندگی و فرسودگی شغلی، پرداخته است. داده ها از ۱۶۰ پرسنل تأدییی از زندان های آمریکا جمع آوری شده است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می دهد که رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنا دار با رضایت شغلی و رضایت از زندگی دارد، در حالیکه رابطه منفی و معنا دار بین رفتارهای شهروندی سازمانی با تمایل به ترک شغل و ابعاد فرسودگی شغلی مشاهده شد.

استفن، چپمن و زارات<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه بین تحلیل رفتگی شغلی و رفتار شهروند سازمانی»، ۳۲ مؤسسه خدماتی را با هدف بررسی رابطه بین تحلیل رفتگی و کارایی منفی با رفتار شهروندی سازمانی در ایالت واشنگتن بررسی کردند. نتایج این مطالعه نشان داد، تحلیل رفتگی شغلی، ناکارایی و رفتار شهروندی سازمانی، همگی ارتباط معنا داری با یکدیگر دارند، به طوری که بین ناکارایی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط منفی وجود دارد؛ به این معنی که ناکارایی بالا معادل پایین بودن سطح رفتار شهروندی سازمانی است. البته، هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی همبستگی های منفی متفاوتی با ناکارایی دارند، به طوری که فداکاری، بیشترین ارتباط منفی را با ناکارایی دارد. نتایج این مطالعه بیانگر رابطه منفی رفتار شهروندی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی است.

## نوع و روش تحقیق

این تحقیق برحسب دستاوردها و نتایج از نوع کاربردی و بر اساس شیوهی گردآوری داده ها توصیفی است. به این دلیل کاربردی است که استفاده از نتایج طرح برای بهبود هویت بخشی سازمانی و کاهش تحلیل رفتگی شغلی می باشد. همچنین به دلیل اینکه رابطه بین متغیر مستقل (هویت بخشی سازمانی) و متغیر وابسته (تحلیل رفتگی شغلی) و متغیر میانجی (رفتار شهروندی سازمانی) مورد مطالعه قرار گرفته اند، از نوع همبستگی است. در جمع آوری داده های پژوهش از دو روش کتابخانه ای (اینترنت، کتب، مقالات، پایان نامه ها و گزارشات) و روش میدانی (ابزار پرسشنامه) استفاده شد. جمع نتایج به دست آمده از مطالعه ی اسناد و مدارک و شناسایی برخی از عواملی بود که در تهیه پرسشنامه و ادبیات موضوع پژوهش نقش داشتند. درواقع جهت گردآوری اطلاعات، از روش کتابخانه ای (به منظور تدوین مبانی نظری و پیشینه ی تحقیق) و جهت گردآوری داده ها از جامعه ی آماری، از روش میدانی و ابزار پرسشنامه استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در طرح حاضر، استفاده از پرسشنامه بوده که با توجه به متغیرهای هویت بخشی سازمانی، تحلیل رفتگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، اقدام به جمع آوری داده های مورد نیاز در تحقیق شده است. بزرگ بودن گروه یا جامعه ی مورد مطالعه یکی از دلایل مهم برای استفاده از پرسشنامه است که امکان مطالعه ی نمونه های بزرگ را فراهم می آورد. در این پژوهش برای طراحی پرسشنامه از مقیاس پنج گزینه ای لیکرت استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش شامل معلمان مقطع ابتدایی شهرستان بناب می باشند که در سال ۱۴۰۳ مشغول به خدمت هستند. تعداد آن ها ۴۲۰ نفر می باشد.

۴Lambert

۵Stephen, Schepman & Zarate

با توجه به حجم جامعه آماری از طریق جدول کرجسی و مورگان تعداد نمونه آماری مشخص می گردد. به جهت تعداد اعضای جامعه آماری و جهت حصول نتیجه مطمئن تر بدون مدنظر قرار دادن ویژگی های شغلی و شخصیتی، جهت نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. با توجه به جدول کرجسی و مورگان از کل جامعه آماری، ۲۲۵ نفر از معلمان مقطع ابتدایی شهرستان بناب با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. پرسشنامه هویت بخشی سازمانی چنی (۱۹۸۳) شامل ۱۸ سؤال می باشد که از آن به منظور شناخت هویت بخشی سازمانی در جامعه آماری، مورد استفاده قرار می گیرد. نمره این پرسشنامه از طریق طیف لیکرت از (خیلی مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و خیلی موافقم) که به ترتیب از (۵-۱) لحاظ گردیده است، به دست می آید. در این تحقیق از روش های موجود در آمار توصیفی و استنباطی (تحلیل عاملی) جهت بررسی و تجزیه و تحلیل داده های تحقیق استفاده گردید. نرم افزارهای آماری مورد استفاده در این تحقیق نیز نرم افزار LISREL<sup>۶</sup> می باشد.

### تحلیل عاملی<sup>۷</sup> و مفهوم آن

#### : تحلیل عاملی

در انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید از این مسأله اطمینان حاصل شود که آیا می توان داده های موجود را برای تحلیل مورد استفاده قرار داد یا خیر؟ بنابراین در ابتدا به بررسی مناسب بودن داده ها (کفایت داده ها) برای تحلیل عاملی می پردازیم. روش های مختلفی برای این کار وجود دارد که از جمله آنها می توان به محاسبه مقدار KMO اشاره کرد که مقدار آن همواره بین ۰ تا ۱ در نوسان است. در صورتی که مقدار KMO کمتر از ۰/۵۰ باشد، داده ها برای تحلیل عاملی مناسب نخواهد بود و اگر مقدار آن بین ۰/۵۰ تا ۰/۶۹ باشد، میتوان با احتیاط بیشتر به تحلیل عاملی پرداخت، ولی در صورتی که مقدار آن بزرگتر از ۰/۷ باشد، همبستگی های موجود در بین داده ها برای تحلیل عاملی مناسب خواهد بود.

از سوی دیگر برای اطمینان از مناسب بودن داده ها مبنی بر اینکه ماتریس همبستگی هایی که پایه تحلیل قرار می گیرد، در جامعه برابر با صفر نیست، از آزمون بارتلت استفاده شده است. به عبارت دیگر با استفاده از آزمون بارتلت می توان از کفایت نمونه گیری اطمینان حاصل کرد. نتایج حاصل که در جدول شماره ۴-۶ نشان داده شده است، نشانگر مناسب بودن همبستگی های موجود بین داده ها برای تحلیل عاملی و کفایت نمونه گیری است، از این رو می توان به تحلیل عاملی، اقدام کرد.

جدول ۱: آزمون KMO و بارتلت

<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</b>		<b>.۷۵۷</b>
<b>Approx. Chi-Square</b>		<b>۲۰۷۳.۶۹۰</b>
<b>Bartlett's Test of Sphericity</b>	<b>df</b>	<b>۵۵</b>
	<b>Sig.</b>	<b>.۰۰۰</b>

با توجه به عدد KMO (بزرگتر از ۰/۷) و عدد معناداری آزمون بارتلت ( $\text{sig} < ۰/۰۵$ ) می توان گفت که داده ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب است و از شرایط مورد نیاز برخوردار است.

<sup>۶</sup>Linear Structural Relations

<sup>۷</sup>Factor Analysis



جدول ۲: اشتراکات اولیه

	Initial	Extraction
ME	۱.۰۰۰	.۸۲۰
LO	۱.۰۰۰	.۷۴۷
LI	۱.۰۰۰	.۷۰۶
AI	۱.۰۰۰	.۷۶۷
WE	۱.۰۰۰	.۶۹۳
CH	۱.۰۰۰	.۷۲۷
SE	۱.۰۰۰	.۶۷۶
CO	۱.۰۰۰	.۷۳۱
EE	۱.۰۰۰	.۹۰۳
AS	۱.۰۰۰	.۹۳۹
DE	۱.۰۰۰	.۷۸۲

**Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.**

این جدول دارای دو ستون Initial و Extraction می باشد که نشان دهنده اشتراک یک متغیر (گویه) برابر با مربع همبستگی چندگانه ( $R^2$ ) با عامل ها است. ستون اول اشتراکات اولیه، اشتراک ها را قبل از استخراج عامل (یا عامل ها) بیان می کند و تمامی اشتراک های اولیه برابر یک است و هر چه مقادیر اشتراک استخراجی بزرگتر باشد (یعنی بزرگتر از ۰/۵) عامل های مورد نظر را بهتر توصیف (نمایش) می دهند. بنابراین جدول بالا نشان دهنده مناسب بودن تمامی سؤالات در فرآیند تحلیل عاملی می باشد به علت اینکه عدد اشتراکات سؤالات از ۰/۵ بیشتر است.

جدول ۲: واریانس تبیین شده

عامل ها	مقدار ویژه			مجموع مجذور بارهای عاملی (قبل از چرخش)			مجموع مجذور بارهای عاملی (بعد از چرخش)		
	جمع	نسبت از واریانس (به درصد)	درصد تجمعی	جمع	نسبت از واریانس (به درصد)	درصد تجمعی	جمع	نسبت از واریانس (به درصد)	درصد تجمعی
۱	۵.۷۴۰	۵۲.۱۷۷	۵۲.۱۷۷	۵.۷۴۰	۵۲.۱۷۷	۵۲.۱۷۷	۳.۲۷۳	۲۹.۷۵۰	۲۹.۷۵۰
۲	۱.۶۲۰	۱۴.۷۲۶	۶۶.۹۰۳	۱.۶۲۰	۱۴.۷۲۶	۶۶.۹۰۳	۲.۸۷۳	۲۶.۱۱۹	۵۵.۸۷۰
۳	۱.۱۳۲	۱۰.۲۸۸	۷۷.۱۹۱	۱.۱۳۲	۱۰.۲۸۸	۷۷.۱۹۱	۲.۳۴۵	۲۱.۳۲۱	۷۷.۱۹۱
۴	۰.۶۹۷	۶.۳۳۳	۸۳.۵۲۴						
۵	۰.۴۹۳	۴.۴۸۱	۸۸.۰۰۶						
۶	۰.۴۵۳	۴.۱۲۲	۹۲.۱۲۸						
۷	۰.۲۶۷	۲.۴۲۸	۹۴.۵۵۶						
۸	۰.۲۴۸	۲.۲۵۹	۹۶.۸۱۴						
۹	۰.۲۳۳	۲.۱۱۸	۹۸.۹۳۲						
۱۰	۰.۰۷۷	۰.۷۰۰	۹۹.۶۳۲						
۱۱	۰.۰۴۰	۰.۳۶۸	۱۰۰.۰۰۰						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول کل واریانس تبیین شده نشان می‌دهد که این سؤالات ۷ عامل را تشکیل می‌دهند و این عامل‌ها در حدود ۷۷/۷۴۱ درصد واریانس را تبیین و پوشش می‌نماید که در واقع نشان دهنده روایی مناسب سؤالات می‌باشد. در ادامه ماتریس چرخش یافته عاملی آورده می‌شود. این ماتریس همبستگی گویه (سؤالات یا متغیرها) و عامل را مشخص می‌کند که براساس میزان همبستگی این ارتباط روشن خواهد شد. در این ماتریس بارهای عاملی (نمرات عاملی) هر یک از متغیرها بزرگتر از ۰/۵ می‌باشند و زیر چتر عامل مورد نظر قرار می‌گیرند که هر چقدر مقدار این ضریب بیشتر باشد عامل مربوطه نقش بیشتری در کل تغییرات (واریانس) متغیر مورد نظر دارد. جدول زیر نشان می‌دهد که چه سؤالاتی و با چه بارهای عاملی به این عامل‌ها مرتبط هستند.

جدول ۴ ماتریس چرخش یافته عاملی

	Component		
	۱	۲	۳
ME	.۰۹۸	.۰۴۴	<u>.۸۹۹</u>
LO	.۱۷۲	.۴۶۲	<u>.۷۱۰</u>
LI	.۱۶۳	.۱۳۸	<u>.۸۱۳</u>
AI	<u>.۸۰۴</u>	.۲۴۴	.۲۴۷
WE	<u>.۶۹۳</u>	.۴۰۱	.۲۲۸
CH	<u>.۷۸۵</u>	.۲۷۲	.۱۸۹
SE	<u>.۷۱۰</u>	.۲۳۹	.۳۳۷
CO	<u>.۸۲۱</u>	.۱۷۸	-.۱۵۷
EE	.۳۲۱	<u>.۸۸۴</u>	.۱۳۷
AS	.۲۹۵	<u>.۹۱۴</u>	.۱۲۹
DE	.۳۰۶	<u>.۸۰۰</u>	.۲۲۰

Extraction Method: Principal Component Analysis.

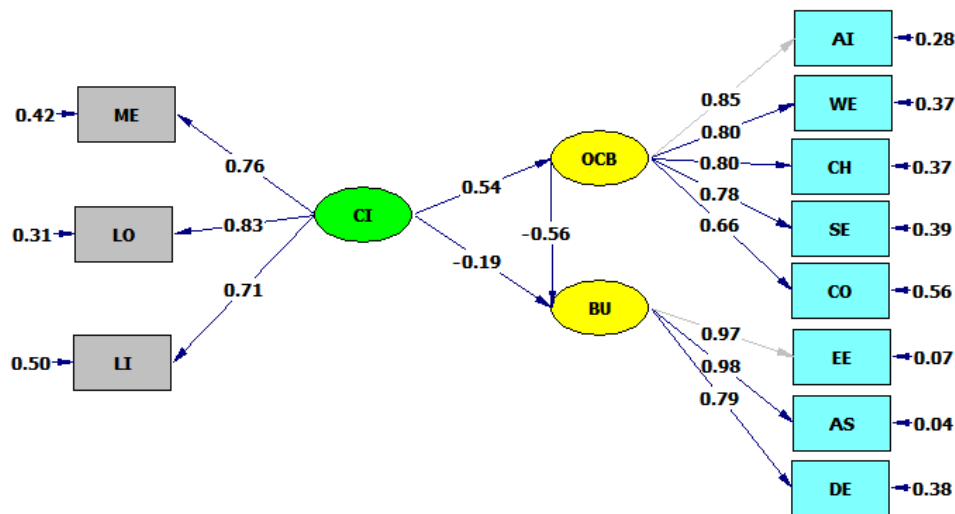
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

### آزمون فرضیات تحقیق

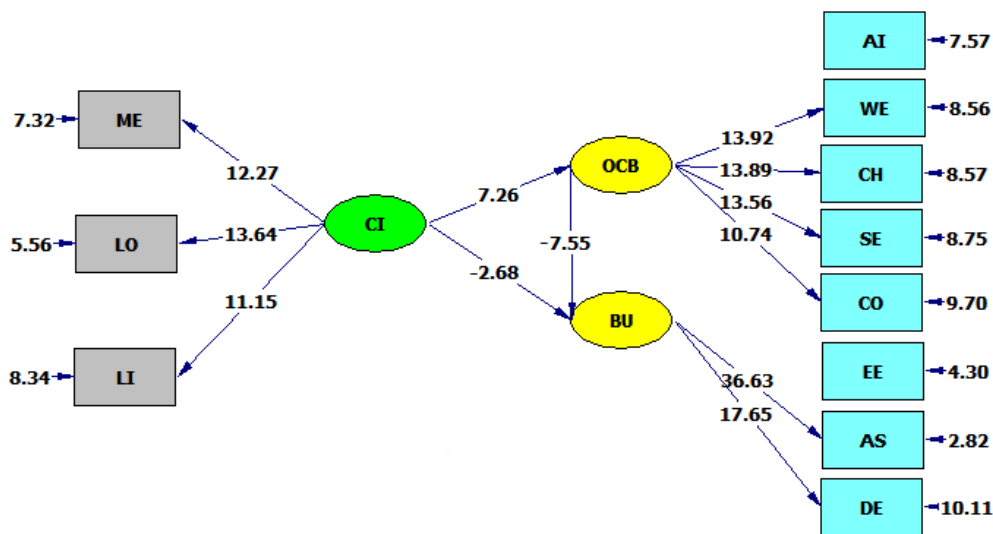
در این قسمت به بررسی آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از نرم افزار Lisrel می پردازیم.

شکل ۴-۱: مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد



Chi-Square=124.75, df=45, P-value=0.00000, RMSEA=0.072

شکل ۱: مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری



Chi-Square=124.75, df=45, P-value=0.00000, RMSEA=0.072

برای برآورد مدل از روش حداکثر احتمال و به منظور بررسی برازش مدل از شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی  $\left(\frac{\chi^2}{df}\right)$ ، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص برازندگی (GFI)، شاخص تعدیل برازندگی (AGFI)، شاخص نرم شده برازندگی (NFI)، شاخص نرم نشده برازندگی (NNFI)، خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) استفاده شد.

جدول ۵ نتایج حاصل از بررسی نیکویی برازش مدل ساختاری تحقیق

شاخص برازش	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
$\frac{x^2}{df}$ (شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی)	$< 3$	۲.۷۷	مناسب
CFI (شاخص برازش تطبیقی)	$> 0.9$	۰.۹۵	مناسب
GFI (شاخص برازندگی)	$> 0.9$	۰.۹۶	مناسب
AGFI (شاخص تعدیل برازندگی)	$> 0.9$	۰.۹۵	مناسب
NFI (شاخص نرم شده برازندگی)	$> 0.9$	۰.۹۷	مناسب
NNFI (شاخص نرم نشده برازندگی)	$> 0.9$	۰.۹۶	مناسب
RMSEA (خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب)	$< 0.08$	۰.۰۷۲	مناسب

نتایج بررسی شاخص های نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش که در جدول شماره ۴-۷ آمده است، نشان دهنده برازش مدل است، چرا که میزان کمتر از ۰.۰۸ RMSEA نشانگر برازش قابل قبول مدل ساختاری است. همچنین مقادیر GFI، AGFI، NFI، NNFI همگی بالاتر از ۰/۹ هستند.

در جدول زیر ضرایب مسیر و معناداری بین متغیرهای پژوهش آمده است. همانطور که مشاهده می شود، ضرایب مسیر برای هر ۳ رابطه، در سطح ۰/۰۵ ( $t$  بزرگتر از ۱/۹۶ و  $t$  کوچکتر از -۱/۹۶) معنادار بدست آمده است.

جدول ۶: نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل

فرضیه	مسیر ساختاری	علامت اختصاری	ضریب مسیر ( $\beta$ )	معناداری (T-Value)	نتیجه آزمون
اول	هویت بخشی سازمانی --- رفتار شهروندی سازمانی	CI---OCB	۰.۵۴	۷.۲۶	قبول
دوم	رفتار شهروندی سازمانی --- تحلیل رفتگی شغلی	OCB---BU	-۰.۵۶	-۷.۵۵	قبول
سوم	هویت بخشی سازمانی --- تحلیل رفتگی شغلی	CI---BU	-۰.۱۹	-۲.۶۸	قبول

## نتایج آزمون فرضیه های تحقیق

### فرضیه ۱.

H۰: بین هویت بخشی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

H1: بین هویت بخشی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

با توجه به شکل ۴-۱ و ۴-۲، می توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (هویت بخشی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی)  $\beta=0.54$  می باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز  $t=7.26$  بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱,۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H۰ رد و فرضیه H1 تأیید می شود و می توان نتیجه گرفت بین هویت بخشی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و لذا فرضیه اول تأیید خواهد شد.

### فرضیه ۲.

H۰: بین رفتار شهروندی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در بین معلمان رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

H1: بین رفتار شهروندی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در بین معلمان رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

با توجه به شکل ۴-۱ و ۴-۲، می توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (رفتار شهروندی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی)  $\beta=-0.56$  می باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز  $t=-7.55$  بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱,۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H۰ رد و فرضیه H1 تأیید می شود و می توان نتیجه گرفت بین رفتار شهروندی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی رابطه منفی و معنی داری وجود دارد و لذا فرضیه دوم تأیید خواهد شد.

### فرضیه ۳.

H۰: بین هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در بین معلمان رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

H1: بین هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در بین معلمان رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

می توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی)  $\beta=-0.19$  می باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز  $t=-2.68$  بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱,۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H۰ رد و فرضیه H1 تأیید می شود و می توان نتیجه گرفت بین هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی رابطه منفی و معنی داری وجود دارد و لذا فرضیه سوم تأیید خواهد شد.

### فرضیه ۴.

H۰: بین هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی با توجه به نقش میانجی گری رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود ندارد.

H1: بین هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی با توجه به نقش میانجی گری رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

مدل برازش شده نشان می دهد مقدار ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (هویت بخشی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی)  $\beta=0.54$  و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز  $t=7.26$  بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱,۹۶) که

نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. از طرفی مقدار ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (رفتار شهروندی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی)  $\beta = -0.56$  و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز  $t = -7.55$  بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱,۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه منفی و معنادار است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی از طریق رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معناداری دارد.

### نتیجه گیری

در این پژوهش بررسی رابطه هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان مورد بررسی قرار گرفت. بر این اساس سعی شد تا در ابتدا عوامل مرتبط با هویت بخشی سازمانی، تحلیل رفتگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی شناسایی گردد. سپس بر اساس چهار فرضیه رابطه میان هر یک از متغیرهای هویت بخشی سازمانی، تحلیل رفتگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. هدف دیگر پژوهش شناسایی عوامل مرتبط با هویت بخشی سازمانی، تحلیل رفتگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و مشخص نمودن رابطه بین این متغیرها در میان معلمان مدارس ابتدایی شهرستان بناب بود، که با استفاده از مباحث نظری و ادبیات موضوع شاخص‌ها استخراج و سپس با اجرای پرسش‌نامه‌ها و جمع‌آوری اطلاعات، رابطه بین آنها در این قلمرو مورد بررسی قرار گرفت. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی بوده و جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های هویت بخشی سازمانی چنی (۱۹۸۳)، تحلیل رفتگی شغلی مسلسل (۱۹۸۶) و رفتار شهروندی سازمانی ارگان و کانوسکی (۱۹۹۶) استفاده شد. روایی محتوای این پرسشنامه‌ها با استفاده از نظرات متخصصان این رشته و نظرات اساتید محترم، تأیید شد، پایایی ابزار نیز علاوه بر سطح قابل قبولی که در تحقیق اولیه گزارش شده بود پس از اجرای اولیه روی نمونه ۳۰ نفری با استفاده از آلفای کرونباخ به دست آمد. جامعه آماری تحقیق کلیه معلمان مدارس ابتدایی شهرستان بناب می‌باشند تعداد آن‌ها ۳۸۰ نفر در نظر گرفته شده است، که از این میان ۲۲۵ نفر از آنها به عنوان نمونه انتخاب شدند.

هدف اصلی این پژوهش همانطور که در فصل اول بدان بصورت کامل پرداخته شد، بررسی رابطه هویت بخشی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در میان معلمان مدارس ابتدایی شهرستان بناب می‌باشد. بدین منظور این تحقیق با پیروی از یک چارچوب منظم و در قالب پنج فصل به بررسی موضوع پرداخته است. به طور خلاصه در این فصل نتایج حاصل از پژوهش، با توجه به داده‌های جمع‌آوری شده و آزمون‌های آماری، ارائه می‌گردد و سپس پیشنهاداتی بر مبنای یافته‌های تحقیق ارائه گردیده و در نهایت پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی مطرح خواهد گردید.

### منابع:

اسلامی، حسن؛ سیار، ابوالقاسم (۱۳۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه تدبیر دوره ۱۸ شماره ۱۸۷، صص ۳۲-۲۳ خورشید صدیقه (۱۳۸۸)، مطالعه بین هویت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان بانکهای دولتی شهر کرمان"، فصلنامه پژوهشهای مدیریت سال دوم شماره ششم، صص ۱۵۸-۱۲۸

زارع، حمید (۱۳۸۳) نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان فصلنامه فرهنگ مدیریت سال دوم شماره ۶، صص ۱۵۱-۱۶۹

سلیمانی، الهام، آهنگیان محمدرضا اصغریور احمدرضا، (۱۳۹۲) نقش هویت سازمانی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم اسلامی رضوی و دانشگاه خیام مشهد مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد شماره دوم، صص ۱۴۷-۱۲۷

صادقیان، مهدی؛ هویدا، رضا؛ سیادت، سیدعلی و نجفی محمد (۱۳۹۱) بررسی رابطه "نگرش دینی با هویت سازمانی در بین معلمان مدارس شهرکرد فصلنامه مدیریت سال، دوم، شماره ۲، صص ۱۸-۲۹

عسکریان سعید، دلاورنژاد، احمد (۱۳۹۳) بررسی رابطه هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در دبیران مدارس ابتدایی فصلنامه مدیریت آموزشی سال دوم، شماره ۲، صص ۱۸-۲۹

فیضی طاهره و عمادی زهرا (۱۳۸۹)، ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی در وزارت علوم تحقیقات و فناوری"، دوفصلنامه مدیریت و برنامه ریزی در نظامهای آموزشی دوره ۳، شماره ۴، صص ۹۸-۱۱۵

قاسم زاده، ابوالفضل؛ ملکی، شیوا، بروکی، شعبان (۱۳۹۳) نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه بین اخلاق حرفه ای با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی کار، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ، پزشکی دوره هفتم، شماره ۴، صص ۶۶-۷۹

محمدزاده زهرا رحمان سرشت حسین کو شازاده سید علی (۱۳۹۰)، اثر اعتماد" شناختی و عاطفی به رهبر بر هویت سازمانی"، فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد واحد مرودشت، سال چهارم، شماره ۳. صص ۲۰-۱

نیلی پور، اکبر؛ بیگلری، مسعود (۱۳۹۳) بررسی ارتباط بین هویت سازمانی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران، فصلنامه مدیریت پرستاری سال سوم، دوره سوم، صص ۶۷-۶۱

Cheney, G. (1982). Organizational identification as process and product: A field study. Unpublished master's thesis, Purdue University

Chiu, S.F. & Chen, H.L. (2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior. Journal of Social behavior and personality. Vol, 33. No6, PP523-540 18. Cornelissen Joep P, S Alexander Haslam, John MT.

Balmer (2007). Social Identity, Organizational Identity and Corporate Identity: Towards an Integrated Understanding of Processes, Patternings and Products. British journal of management, 18: 1-16. 19.

DeConinck J. The effects of ethical climate on organizational identification, supervisory trust, and turnover among salespeople. J Bus Res 2011;64(6): 617-24. 20.

Fehsenfeld, C. (2010). Founders' sensemaking and sensegiving behaviors effect on the organizational identities of new charter schools. Boston in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of education. University of Massachusetts.

Finkelstein, Marcia A. & Penner, Louis A. (2004) "Predicting Organizational Citizenship Behavior: Integrating The Functional and Role Identity Approach", Social Behavior and Personality, Vol 32, No 4, PP383-398

Foreman, P. and Whetten, D. A. (2002). Members identification with multiple-identity organizations, Organization Science, No. 13, pp. 618-635.

Gautam, T. Van Dich, R. and Wanger, U. (2004) "Organizational Identification and Organizational Commitment; Distinct aspects of two Related Concepts". Asian Journal of Social Psychology. Vol. 7, No. 3, Pp. 301- 315.



- Gholipour A, Pourezzat AA, Mohammadi F. Explanation of intra organizational and extraorganizational construction of organizational identity in public organizations. *J Public Administr* 2010; 3(7): 149-66. [in Persian] 25
- Hatch, M. J. (2010) "Organisasjonsteori, Moderne, symbolske or postmoderne perspektiver" Abstract forlag, Oslo. 26. Hatch MJ, Schultz M (2011). The dynamics of organizational identity. *Human Relations*, 55 (8): 989 – 1018
- Hodson Randy, (2002). "Management Citizenship Behaviour and its Consequences", *Work and Occupations*, vol.29, No.1, 64-96. 28.
- Hossam M & Abu Elanain. (2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior. *Journal of American Academy of Business* 13(1) 72–78
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (2008). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103- 123.
- Markoczy, Livia & Xin, Katherine, (2004). "The Virtues of Omission in Organizational Citizenship Behaviour", [www.goldmanrk.org/livia/papers/ocb.pdf](http://www.goldmanrk.org/livia/papers/ocb.pdf).
- Minner, G. B. (2006) "Organizational Behaviors, Historical Origins", United States of America: M. E. Sharpe.
- Mohammadzadeh Z, Rahmanseresht H, Kivshazadh A. The effect of trust in leader on organizational identity: the role of organizational trust as a mediator. *Quarterly J New Approach Educ Adminstr* 2013; 4(3): 1-20. [in Persian]
- . Moshref Javadi, M. H; Yavarian, J. (2011). Effect of organizational identity and commitment on organizational citizenship behavior (Case study: Educational department of Isfahan province; *Journal of contemporary Research In Business*, 3: 2.
- Organ, D. W. (1988) *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P; MacKenzie, S.B; Paine, J. & Bacharach, D. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, Vol.26, 513-563.
- Puusa A. (2006). Conducting Research on Organizational Identity. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*; 11(2): 123-35.
- Rahimnia F, Nikkhah Farkhani Z. The impact of ethical climate of organization on organizational identity and turnover intentions among salespeople. *Ethics Sci Technol* 2012; 6(4): 1-11. [in Persian]
- Ravasi, D.; Van Rekom, J., (2003). Key issues in organizational identity and identification theory, *Corporate Reputation Review*, Vol. 6, No. 2, pp. 118-132.
- Rickett M. Organizational identification: a meta-analysis. *J Vocational Behav* 2005; 66(2): 358– 84. 23- Cornelissen

SkinnerL. R.AutryC. W.& LambC. W. (2010). Some measures of inter organizational citizenship behaviors. *TheInternational Journal of Logistics Management*20(2)228-242

Tornow, W.W., and Wiley, J.W. (2010). Service quality and managementpractices: A look at employee attitudes, customer satisfaction, and bottom-lineconsequences. *Human Resource Planning*, 14, 105–115

Vigoda-Gadot, E. Beerli, I. Birman-Shemesh, T. Somech, A. (2011). Group-Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System: A Scale Reconstruction and Validation. *Educational Administration Quarterly*. Vol. 43, No.4, pp. 462-493.