

تأثیر عوامل استرس‌زا شغلی با رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده

بهروز رضائی منش^۱ - عقیل قربانی پاچی^۲

(تاریخ دریافت: ۹۵/۸/۸ - تاریخ بازنگری: ۹۶/۲/۳ - تاریخ پذیرش: ۹۶/۴/۱۰)

چکیده

این پژوهش درصدد است تا به بررسی تأثیر میانجی حمایت سازمانی ادراک شده در ارتباط بین عوامل استرس‌زا شغلی با رفتار شهروندی سازمانی بپردازد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش پژوهش پیمایشی - توصیفی و مقطعی است. داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه‌های استرس کوپر و همکاران (۱۹۸۸) و اسمیت (۱۹۸۱)، رفتار شهروندی سازمانی اورگان (۲۰۰۶) و حمایت سازمانی ادراک شده شومیلا (۲۰۱۲) جمع‌آوری شد. پایایی و روایی ابزار پژوهش با استفاده از ضریب بارهای عاملی، آلفا کرونباخ، پایایی ترکیبی، روایی صوری، روایی همگرا و روایی واگرا بررسی شد سپس اطلاعات حاصل با استفاده از نرم‌افزار SPSS و Smart-PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. هم‌چنین از آزمون‌های سوبل و واف (VAF) برای اندازه‌گیری شدت اثر و آماره تی نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده استفاده شده است. تحلیل داده‌ها نشان داد که عوامل استرس‌زای شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده مؤثر بوده است. از سوی دیگر، تجزیه و تحلیل‌های انجام شده با استفاده از آزمون سوبل نشان داد که تقریباً ۳۳ درصد از تغییرات عوامل استرس‌زای شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق متغیر میانجی حمایت سازمانی ادراک شده تبیین می‌شود.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده، سازمان محیط زیست

۱. دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی،
۲. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول)
Aghil.ghorbani92@gmail.com

مقدمه

اگرچه اشتغال، یک چالش هیجان‌آور برای افراد است، ولی همین شغل می‌تواند به عنوان یک منبع عمده استرس‌زا در زندگی افراد مطرح باشد. استرس، یکی از فعال‌ترین حوزه‌های پژوهشی (۴۰۰۰۰ تحقیق در همین دهه) در سال‌های اخیر بوده است به طوری که قرن اخیر را عصر استرس نامیده‌اند. در عصر حاضر، زمان قابل توجهی از زندگی افراد در محیط کار صرف می‌شود که این امر، گاه تنش‌ها و حساسیت‌های مثبت و منفی را می‌تواند به همراه داشته باشد (حضرتی و حق پرست، ۱۳۹۴). افراد به دنبال استخدام و جذب در سازمان‌هایی هستند که از متوسط حقوق، درآمد بالاتری داشته باشند (چین و ساینی^۱، ۲۰۰۹). با این حال کار ۲۴ ساعته در هفت روز هفته در بخش‌های مختلف منجر به عوامل استرس‌زای سازمانی از جمله خواسته‌های کاری زیاد، ساعات کاری طولانی و شیفت شب به صورت دائمی که بر بیماری‌های مرتبط به کار و غیبت اثر گذار می‌باشد (Dataquest, 2004). مجری سلامت و ایمنی انگلستان استرس را واکنش نامطلوب افراد به فشار بیش از حد یا دیگر انواع از خواسته‌هایی که بر آن‌ها تحمیل شده تعریف کرده‌اند (HSE, 2001). طبق نظر جردن و همکاران^۲ (۲۰۰۳) فشار می‌تواند منجر به عامل انگیزش و تحریک فعالیت‌ها شود ولی فشار بیش از حد می‌تواند به نتایج زیان‌بار و استرس منجر شود. لازاروس و فولکمن^۳ (۱۹۸۴) پیشنهاد می‌دهند که استرس می‌تواند ناشی از "عدم تعادل بین خواسته‌ها و منابع" و یا به عنوان فشار بیش از حد بر روی شخص، خارج از توانایی وی برای درک آن باشد (چین و همکاران^۴، ۲۰۱۲). بسیاری از تحقیقات تأثیر منفی استرس شغلی بر رضایت، تعهد و عملکرد را به اثبات رسانده است. علاوه بر این لی و آشفورد^۵ پیشنهاد می‌دهند که تعداد بیشتری از عوامل استرس‌زا سازمانی، به طور مثال مانند شغلی با تعارض نقش، حجم کار و داشتن شغلی با استرس بالا منجر به سطوح بالاتری از استرس و خستگی عاطفی می‌شود. مطالعات به طور خاص ساعات کار طولانی، تندرستی ذهنی و روانی، رضایت شغلی، حوادث محل کار، تحرک‌پذیری، خستگی، افسردگی و روابط میان‌فردی رابرجسته کرده‌اند (گرین و سیتسانیس^۶، ۲۰۰۵ & گیگا و همکاران^۷، ۲۰۰۸). با این حال بسیاری از پژوهش‌ها به بررسی تاثیر

1. Jain and Saini
2. Jordon et al.
3. Lazarus and Folkman
4. Jain et al
5. Lee and Ashford
6. Green and Tsitsianis
7. Giga et al

مستقیم عوامل استرس‌زا سازمانی بر سلامت کارکنان، رضایت و عملکرد آنان متمرکز شده است. در این پژوهش حمایت سازمانی ادراک شده به عنوان متغیر میانجی بین عوامل استرس‌زا سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته شده است (آرهودز و ایزنبرگ^۱، ۲۰۰۲). در حمایت سازمانی فرض بر این است که کارکنان تا چه حد به یک ادراک عمومی نسبت به ارزش‌های سازمان رسیده‌اند و این که سازمان تا چه حد از سلامتی و رفاه کارکنان خود مراقبت می‌کند. حمایت سازمانی ادراک شده به وسیله عواملی از جمله وضوح نقش، مشارکت در تصمیم‌گیری و حمایت از همکاران را که به عنوان ضربه‌گیر در مقابل خواسته‌های سازمان عمل می‌کند و عواقب آن بر رفتار شهروندی سازمانی تعریف شده است (جین و همکاران، ۲۰۱۲).

با مروری بر پژوهش‌های صورت گرفته مشخص می‌گردد که تحقیقاتی زیادی در زمینه‌هایی همچون، استرس شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی به صورت دو بعدی مد نظر بوده‌اند. ولی کمتر پژوهشی به بررسی چند بعدی متغیرها پرداخته است. با توجه به این که سازمان‌ها به شکل سیستمی بوده و متغیرهای مختلف به صورت چندجانبه بر سازمان تاثیرگذار هستند. همچنین با خاطر نشان‌سازی این موضوع که اکثر تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های خارجی با فرهنگ خاص خود بوده، لزوم انجام این تحقیق در سازمان‌های داخلی با فرهنگ ملی خود دلیلی دیگر بر ضرورت انجام این تحقیق است. بر این اساس، هدف این پژوهش بررسی و واکاوی رابطه‌ی بین استرس شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، حمایت سازمانی ادراک است. این پژوهش از این نظر می‌تواند برای سازمان مورد مطالعه مفید باشد که به عنوان برداشتن گامی در جهت کمبود پژوهش در خصوص نقش استرس شغلی در ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده در سازمان حفاظت محیط زیست باشد و نتایج آن می‌تواند به عنوان ایجاد یک پایه تحقیقاتی مدیریتی برای سایر سازمان‌ها باشد و ضمن کنترل استرس شغلی، زمینه ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی، و حمایت سازمانی ادراک شده را با ارائه نظریه‌های جدید برای سازمان‌ها فراهم می‌آورد. با این که نمی‌توان به استرس به عنوان یک پدیده منفی همیشگی نگریست و استرس‌های مثبت نیز وجود دارد اما به هر حال استرس اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد.

بیان مساله

سازمان حفاظت محیط زیست به عنوان بالاترین مرکز حفاظت از منابع طبیعی و زیستی کشور محسوب شده و با فعالیت کارکنانی اندیشمند و متفکر و دلسوز در اعتلای منابع طبیعی کشور و جهت بخشیدن به حرکت‌های جامعه در حفظ و نگهداشت محیط زیستی کشور نقش اساسی دارد. یکی از مهمترین منابع هر سازمانی نیروی انسانی آن است و عوامل تشکیل دهنده این نیرو، افرادی هستند که با نیازهای بی‌شمار که در صورت رفع نیازهایشان و داشتن انگیزه کافی، استعداد و مهارت خود را در خدمت به سازمان مذکور به کار می‌گیرند و مانند هر سازمانی موفقیت و پیشرفت هر سازمانی نیز به نیروی انسانی آن بستگی دارد. کارکنان سازمان حفاظت محیط زیست از مهره‌های اصلی در حفظ و نگهداشت محیط زیست هستند. لذا لزوم توجه به سلامت روانی آن‌ها یکی از وظایف مسئولان سازمان مذکور می‌باشد. یکی از جنبه‌های مهم سلامت روانی، توجه به استرس شغلی می‌باشد. استرس بخش تفکیک‌ناپذیر زندگی است و بسته به سطح فشار روانی و کیفیت انطباق فرد با آن، ممکن است منجر به بیماری یا برعکس، به تجربه‌ای مثبت تبدیل شود. عوامل روانی یکی از خطرات اصلی در محیط کار محسوب می‌شود و در بین آن‌ها، استرس و تنش شغلی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. امروزه دیگر مسلم شده است که در دنیای عصر تغییر و دگرگونی استرس از مسائل بسیار حاد در سازمان‌های امروزی است که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را برای سازمان‌ها وارد ساخته است (اسفندیاری، ۱۳۹۴). استرس شغلی به عنوان یکی از مهمترین ویژگی‌های محیط کار، فرسودگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسائل و مشکلات واقعی یا ذهنی پدید می‌آید. استرس می‌تواند بر سلامتی فرد و پیامدهای مهم سازمانی از قبیل جابه‌جایی شغل و بهره‌وری و رفتارهای داوطلبانه و فراتر از نقش آن‌ها تأثیرگذار باشد. اگر چه استرس شغلی می‌تواند به گستره‌ای از استرس عمومی اشاره داشته باشد. طبیعت استرس شغلی متفاوت از استرس عمومی است. طبیعت استرس شغلی متفاوت از استرس عمومی است. استرس شغلی به طور خاص پیامد یا نتیجه شرایط کاری در سازمان حفاظت محیط زیست است (جو و همکاران، ۲۰۱۳). نتایج یک بررسی در بریتانیا نشان داد که در طی سال‌های ۲۰۰۱ تا ۲۰۰۲ میلادی شرایط استرس‌زا نسبت به دهه‌ی ۹۰ میلادی دو برابر شده است (HSE, 2003). یکی از عواملی که نقش تعیین‌کننده‌ای در بروز رفتار شهروندی سازمانی توسط کارکنان در سازمان دارد، میزان سطح استرس شغلی

افراد می‌باشد. در واقع باید اذعان داشت که در این حالت، رفتار شهروندی سازمانی زمانی بروز میکند که فرد در کار خود بیشتر از سطح معمول و ضروری استرس نداشته باشد (حمدی و مرادی، ۲۰۱۱).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از جمله موضوع‌های اساسی در حوزه رفتار سازمانی می‌باشد و به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمانی پذیرفتن این امر که رفتار شهروندی سازمانی تابع فرد است، موجب می‌شود تا این گونه نتیجه بگیریم که رفتار شهروندی سازمانی یک ویژگی شخصیتی است و بنابراین با وجود ارزشی که برای سازمان دارد، مدیریت و کنترل آن کار آسانی نیست. بنابراین اگر حالت‌های روحی و روانی تعیین‌کننده رفتار شهروندی سازمانی باشند، ممکن است مدیر قادر به مدیریت رفتار شهروندی سازمانی نباشد، اما بر عکس اگر رفتار شهروندی سازمانی را یکی از عوامل ارزیابی شناختی از شغل و محیط کار بدانیم، مدیریت قادر خواهد بود که این رفتار مطلوب را خلق نماید و تداوم بخشد (کاظمی و همکاران، ۱۳۹۴).

امروزه سازمان‌ها به اهمیت منبع انسانی به عنوان مهم‌ترین منبع کسب مزیت رقابتی پی برده‌اند. از این رو و در پاسخ به موج رقابت بر سر منابع انسانی، سازمان‌ها بر اجرا و بهبود برنامه‌های رفاهی و حمایت از کارکنان سرمایه‌گذاری کرده و سعی دارند تا حد ممکن تسهیلات و امکانات رفاهی مناسبی را برای کارکنان‌شان فراهم کنند. حمایتی که کارکنان از سوی سازمان احساس می‌کنند، باوری است مثبتی بر این که سازمان تا چه حد از همکاری‌های شان قدردانی می‌کند و به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد. سازمان‌ها دریافته‌اند که از این سرمایه‌گذاری منتفع خواهند شد زیرا کارکنانی که احساس حمایت کنند، متعهد و راضی‌اند، کم‌تر غیبت می‌کنند و سازمان را به سادگی ترک نمی‌کنند. نتایج پژوهش‌های تجربی نیز پیامدهای بهینه حمایت از کارکنان را تأیید کرده‌اند (قاسم‌پور و کفاش‌پور، ۱۳۹۵).

مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تأثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می‌شوند و دست به اعمالی می‌زنند که مستقیماً در فعالیت‌ها و بازدهی سازمان منعکس می‌گردد. بررسی تأثیر عوامل استرس‌زا شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده اهمیت فراوانی برای سازمان‌ها دارد و سازمان حفاظت محیط زیست هم از این امر مستثنی نیست. سازمان‌ها جهت نیل به اهداف و رسالت خود، نیازمند کارکنانی هستند که در محیطی کم‌تنش و آرام به فعالیت‌های کاری خود پردازند. جهت دستیابی به این مهم شایسته است که مدیران با کاهش

عوامل استرس‌زای شغلی در سازمان حفاظت محیط زیست و با حمایت و توجه کافی به کارکنان خود زمینه ساز بروز رفتار شهروندی سازمانی و انجام دادن وظایفی فراتر از نقش سازمانی را فراهم آورد. بنابراین تحقیق بنابراین پژوهش خود را با این عنوان انتخاب کردیم تا در یابیم عوامل استرس‌زا شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده چه تأثیری دارد؟

مبانی نظری

استرس شغلی

ارتقای بهداشت روانی محیط کار به عنوان یکی از مهمترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی بوده و در چند دهه اخیر توجه سازمان‌ها به نیروی سالم جسمی و فکری در موسسات اقتصادی، خدماتی، آموزشی و صنعتی در بالا بردن سطح بهره‌وری تأثیر بسزایی دارد پژوهش‌هایی که در چند دهه اخیر انجام شده نشان می‌دهد که عامل فشار روانی همواره در سازمان‌ها رو به رشد بوده است. از سوی دیگر محققان دریافته‌اند که این عامل اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد. مدیران، کارمندان و ارباب رجوع سازمان تحت تأثیر این فشار دچار حالات روانی خاصی شده و دست به رفتار و اعمالی می‌زنند که نتایج آن مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌شود پژوهش‌هایی که در چند دهه اخیر انجام شده است نشان می‌دهد که عامل فشار روانی همواره در سازمان‌ها رو به رشد بوده است. از سوی دیگر محققان دریافته‌اند که این عامل اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد (خلیلی، عطایی و سجادی، ۱۳۸۹). در ایالت متحده آمریکا تقریباً ۱۵٪ از شکایت‌های مربوط به سلامت محیط کار به استرس شغلی اختصاص داشته است. هم‌چنین در ایالت متحده آمریکا تخمین زده می‌شود بیش از ۲ میلیون نفر از بیماری‌های مرتبط با استرس و شغل رنج می‌برند. هم‌چنین اسپورگن و همکاران^۱ (۲۰۱۲) نشان دادند که ۶۰٪ از غیبت‌های کارکنان در محل کار ناشی از اختلالات مرتبط با کار و استرس می‌باشد (اسپورگن و همکاران، ۲۰۱۲). افزایش استرس شغلی ممکن است باعث بیماری‌های مرتبط با استرس مانند بیماری عروق کرونر قلب، فشار خون بالا، افسردگی، بی‌خوابی و اختلال می‌شود. به منظور جلوگیری از افزایش بروز بیماری‌های مرتبط با استرس شغلی لازم است سطوح استرس شغلی اندازه‌گیری شود (کاتسویاما و همکاران^۲، ۲۰۰۹).

1. Spurgeon et al
2. Katsuyama et al

شرایط، حوادث و یا هر چیزی به عنوان عوامل استرس‌زا توصیف می‌شوند (پانچانتهام و سیراجونسیا^۱، ۲۰۱۰). یک توافق کلی برای ادبیات استرس شغلی وجود دارد و آن این است که یک عامل استرس‌زا نقش پیش‌بینی‌کنندگی در ایجاد استرس دارد و همیشه این رابطه یک سویه است و نتیجه آن استرس برای فرد می‌شود که ریشه در مشکلات روانی، اجتماعی یا فیزیکی فرد دارد (مانی و همکاران^۲، ۲۰۱۴). سیراجونسیا و پانتچام^۳ (۲۰۱۲) اشاره می‌کنند که عدم قطعیت مسئولیت‌ها، حجم کار زیاد، تعارض نقش، روابط شخصی تیره و تار، ارتباطات غیرمؤثر، مسائل کار و خانواده همه جزء عوامل استرس‌زا می‌باشد. ولی نوع عوامل استرس‌زا رابطه مستقیمی با تجربه دارد. در این بین روابط بین همکاران و سرپرست نیز می‌تواند در ایجاد استرس در افراد نقش مهمی را ایفا کند (ویکراماسینگ^۴، ۲۰۱۰). اسلون^۵ (۲۰۱۱) اشاره می‌کند که رفتار ناعادلانه توسط دیگران در محل کار رضایت شغلی را پایین می‌آورد و این باعث پریشانی روانی بالا در افراد می‌شود (اسلون، ۲۰۱۱). در ادبیات استرس شغلی، از استرس شغلی تعاریف متعددی ارائه شده است (مانی و همکاران، ۲۰۱۴). استرس شغلی قابل معاوضه با استرس کاری و استرس حرفه‌ای می‌باشد (اسریتهاران و گایاتری^۴، ۲۰۱۴). استرس شغلی معمولاً به عنوان بخشی از دانش که متمرکز بر جنبه‌های روان‌شناسی کار که بر سلامتی افراد تأثیر می‌گذارد تعریف شده است. موسسه ملی ایمنی و بهداشت حرفه‌ای استرس شغلی را به عنوان پاسخ جسمی و روحی که در فرد در پی الزامات و یا خواسته‌های شغلی ناسازگار با منابع و یا نیازمندی‌های کارمند تعریف کرده است (راکر، ۲۰۱۶). باباتونده^۵ (۲۰۱۳) اثبات کرد که استرس شغلی به طور معمول به عنوان واکنش‌های فیزیولوژیکی و روانی در فرد که باعث شرایط نامطلوب در سلامتی زمانی که الزامات نقش بیش از توانایی‌های یک کارمند است. و هنگامی که استرس به این حد می‌رسد باعث فرسودگی شغلی و عملکرد منفی در کار فرد می‌شود. استرس شغلی به عنوان پدیده‌ای که منجر به عدم تعادل بین خواسته‌های فیزیولوژیکی یک کار و ناتوانی یک کارمند برای مقابله با چنین خواسته‌های شغلی رخ می‌دهد تعریف شده است (باباتونده، ۲۰۱۳).

استرس شغلی در عدم توانایی کارکنان در مدیریت فشارهای شغلی به دلیل وجود

1. Panchanatham & Sirajunisa
2. Mani et al
3. Wickramasinghe
4. Sriharan & Gayatri
5. Babatunde

شکاف‌های بین مقتضیات شغلی و توانایی‌های کارکنان برای برآورده کردن نیازهای شغلی به وجود می‌آید. به عبارت دیگر هنگامی که خواسته‌های یک کار با توانایی‌های کارگران، منابع، و یا نیازهای آنان مطابقت ندارد، استرس افزایش می‌یابد. استرس منفی منجر به مشکلات مختلف جسمی، روانی و رفتاری می‌شود و بر سلامت کارکنان اثر می‌گذارد. استرس باعث مشکلات مختلف روانی مانند خشم، افسردگی، اضطراب، تحریک پذیری و تنش می‌شود. استرس شغلی حاصل تنش‌های مختلف سازمانی و فردی است. تحقیقات شواهدی ارائه می‌کنند مبنی بر این که تنش‌های مختلف سازمانی مانند، تعارض نقش، ابهام نقش، حجم زیاد کار، خواسته‌های نابجای همکاران و غیره باعث افزایش سطح استرس می‌شود. استرس شغلی می‌تواند به نارضایتی شغلی منجر شده و از این رو ممکن است باعث انگیزه کمتر کارمندان شود. هنگامی که کارکنان تحت فشار کاری زیاد قرار می‌گیرند از نظر فیزیکی و روانی دچار فرسودگی می‌شوند (پنگ و همکاران، ۲۰۱۴).

ابعاد استرس شغلی: منظور از استرس شغلی، سه نوع استرس موجود در محیط کار به نام‌های استرس محیط فیزیکی، استرس ابهام نقش و استرس تضاد نقش مطرح شده توسط کوپر و همکاران (۱۹۸۸) و اسمیت (۱۹۸۱) می‌باشد که سر جمع آن‌ها، معیاری درباره استرس کلی محیط کار ارائه می‌دهد.

محیط فیزیکی: سروصدای محیط کار، زندگی و روابط اجتماعی کارکنان را به طور ریشه‌ای مختل می‌کند. صدای بلند عملکرد روزانه شخصی کارکنان را مختل می‌کند، فراموشی و خطاهای ادراکی به وجود می‌آورد و حتی موجب می‌شود کارکنان اشیاء خود را فراموش کنند و به مرتب کردن میز کار خود و امورات اطراف نپردازند. کارکنانی که در معرض سروصدای محیط کار قرار می‌گیرند، نسبت به هم جبهه می‌گیرند و در واقع عصبانی می‌شوند، از کوچک‌ترین اختلاف رنجیده خاطر می‌شوند و از کاه کوه می‌سازند و رفتار پرخاشگرانه از خود به صورت کلامی و عملی نشان می‌دهند (خلیلی، اعطایی، سجادی، ۱۳۸۹).

ابهام نقش: یکی از عوامل محیط کار که ممکن است منجر به استرس شغلی شود ابهام نقش است. ابهام نقش را به عنوان یکی از ویژگی‌های نقش چنین تعریف کرده‌اند: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره‌ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور نامطلوب، نارسا یا گمراه

کننده است. در نتیجه فرد نمی‌داند در انجام شغل محول شده چه انتظاری از وی دارند. در واقع زمانی که ابهام نقش فرد را از بهره‌وری و پیشرفت باز می‌دارد منجر به ایجاد استرس خواهد شد (مراقی، استوار، ۱۳۹۳).

حجم کار: وقتی فرد برای انجام کارهای خود با محدودیت‌های زیادی مثل محدودیت زمانی روبرو شود و از طرفی حجم کار او نسبت به زمان تعیین شده بسیار زیاد باشد آن‌ها از نظر کمی باید نقش بالایی را ایفا کنند که اگر در توان فرد نباشد دچار فشار روانی می‌شود (کاستیلو و هیل^۱، ۲۰۰۵).

روابط انسانی: همان‌طور که می‌دانیم انسان موجودی است اجتماعی که مایل است با دیگران باشد، ارتباط برقرار کند و مورد حمایت قرار گیرد و بتواند غم‌ها و شادی‌های خود را با دیگران در میان بگذارد. چنانچه فرد از این خواسته محروم شود موجبات نوعی فشار و استرس برای وی فراهم می‌گردد. عمده‌ترین عوامل فشارزای را می‌توان در فقدان همبستگی گروهی، فقدان حمایت اجتماعی و تضاد و تعارض افراد و گروه‌ها با یکدیگر دانست (شورینی، عطایی، سجادی، ۱۳۸۹).

عوامل خانوادگی: یک عامل شایع استرس، عدم توافق یا تیرگی روابط اعضای خانواده است. معضلات خانوادگی، وظایف خانوادگی، توقعات اطرافیان، خستگی، بیماریها، نابسامانیهای رفتاری در میان اعضای خانواده و یا در میان افراد جامعه، از دست دادن عزیزان و یا شرکت در محیط‌های مختلف اجتماعی.

رفتار شهروند سازمانی

در دنیای پر رقابت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان هستند. با وجود افزایش استفاده از تکنولوژی اطلاعات، باز هم در کارایی سازمان شکاف وجود دارد. اکنون قویاً این اعتقاد وجود دارد که عملکرد کارایی سازمان تا حدود زیادی به تلاش کارکنان که فراتر از الزامات تعریف شده در نقش می‌باشد بستگی دارد. در سال‌های اخیر توسعه تکنولوژی‌های جدید و رشد فزاینده جهانی اقتصاد منجر به رقابت و تغییرات سریع در ماهیت کار سازمان‌ها و کارکنانشان شده است. سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با

ماهیت در حال تغییر شغل، تمایل دارند و در تلاشند تا کارکنانی انتخاب کنند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند (علی عسگری، ۱۳۹۵). در سازمان‌ها انسان‌ها مهمترین عناصر مرکزی آن هستند (چارلز^۱، ۲۰۱۶). بنابراین در رفتار سازمانی، مطالعه تأثیر افراد، گروه‌ها و ساختارها بر رفتار در یک سازمان است که هدف آن، به کار بردن این دانش برای بهبود کارایی سازمان است (رایینز و جاج، ۲۰۱۰). در واقع مطالعه افراد و گروه‌ها در سازمان‌هاست (شرمورهون و همکاران، ۲۰۱۰: ۲). رفتار شهروندی سازمانی به یکی از پربحث‌ترین موضوعات حوزه رفتار سازمانی تبدیل شده است که ذهن بسیاری از محققان و مدیران را به خود جلب کرده است (صالح‌زاده و همکاران، ۲۰۱۵). در مفهوم رفتار شهروندی سازمانی دو رویکرد اصلی وجود دارد؛ اولین رویکرد این که ارگان و سایر محققان این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرا نقش مورد ملاحظه قرار داده‌اند. به گونه‌ای که کمک‌های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن‌ها تعیین شده است و به طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمس مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد (کاسترو، ۲۰۰۴). هم‌چنین ارگان رفتار شهروندی سازمانی را این چنین تعریف می‌کند «رفتار فردی آگاهانه و داوطلبانه که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم پاداش دهی رسمی سازمان تقویت نشده، اما در مجموع اثربخشی سازمانی را ارتقاء می‌دهد» (به نقل از صالح‌زاده و همکاران، ۲۰۱۵). در رویکرد دوم، گروه دیگری از محققان مانند گراهام بیان می‌دارند که رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد. بنابراین، دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانش وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمام رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است مورد توجه قرار داد (کاسترو، ۲۰۰۴: ۲۹). کاتز^۲ (۱۹۶۴) سه شرط اصلی را برای اثربخشی سازمان لازم می‌داند: اول باقی ماندن در سازمان؛ دوم عمل کردن طبق اصول اخلاقی تنظیم شده توسط سازمان؛ سوم و مهمترین شرط، از خودگذشتگی داوطلبانه نسبت به سازمان که این شرط را به عنوان رفتار شهروندی سازمان تعریف کرده‌اند (یونگ و همکاران، ۲۰۱۳). سازمان‌ها برای ارائه یک محیط لذت بخش، نیاز به وجود رفتار شهروندی سازمانی دارند (تریخ، ۲۰۱۶). در طی سال‌های اخیر، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در بسیاری از نوشته‌ها مورد تحلیل اندیشمندان زیادی قرار گرفت (بولینو و همکاران، ۲۰۰۳). پژوهشی علمی که در

1. charlse

2. katz

آن به بررسی رفتار سازمانی در بین کارگران یقه سفید و یقه آبی در ترکیه پرداخته شده است، تعبیر جالبی از رفتار شهروندی سازمانی به دست می‌دهد. نویسندگان پژوهش مذکور بیان می‌دارند که هر چند در طبخ یک غذا، روغن و نمک ضروری به نظر می‌رسد، اما ادویه می‌تواند طعم غذا را بسیار مطبوع‌تر کند. بدین ترتیب رفتار شهروندی سازمانی تعبیری هم‌چون ادویه در رفتار سازمانی پیدا می‌کند (ارسوی و همکاران^۱، ۲۰۱۱: ۳۵۶). رفتارهای شهروندی سازمانی کمک‌های داوطلبانه در محل کار هستند که شامل نوع رفتار نوع‌دوستانه مطابق با هنجارهای کاری و نیازها، حسن نیت داشتن با دیگران برای اطمینان از روابط کاری مسالمت‌آمیز، مردانگی جهت حفظ عملکرد در زمان مشقت و سختی و فضیلت مدنی هستند تا کمک‌سازنده‌ای به حل مسائلی که در محل کار به وجود می‌آید بکند (اوور، ۲۰۱۶: ۳). هم‌چنین ارگان رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان عملکردی که از محیط اجتماعی و روانی حمایت می‌کند تعریف کرده است. رفتار شهروندی سازمانی از مشاوره و حمایت عاطفی تا کمک به دیگر همکاران در انجام وظایف متغیر است (اندرو، ۲۰۱۶: ۷۵). رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهایی هستند که کارکنان در کمک به دیگران انجام می‌دهند بدون این که الزامی از جانب سرپرستان وجود داشته باشد (دکاس^۲، ۲۰۱۳: ۲۱۹).

رفتار شهروندی سازمانی به فعالیت‌هایی داوطلبانه اطلاق می‌شود که از فرد خواسته نشده‌اند، ولی در کل به سازمان سود می‌رسانند هر چند که ممکن است به شخص سودی نرسانند، اما با این وجود توسط فرد انجام و سبب بهبود بهره‌وری، انسجام در محیط کار، پیوند و همبستگی میان اعضای سازمان می‌گردند و در مجموع، اثر بسیار چشمگیری بر اثربخشی سازمانی دارند (هودسن^۳، ۲۰۰۲: هوسام^۴، ۲۰۰۸: جانگک و هونگ^۵، ۲۰۰۸).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی: ابعاد مختلفی را برای تعریف و کاربردی کردن مفهوم رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد شده است (یون، ۲۰۰۹). اسمیت و همکاران (۱۹۸۳) نوع دوستی و مقبولیت همگانی را به عنوان اجزای رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد کرده‌اند. ارگان (۱۹۸۸) نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، ادب، حسن شهروندی و جوانمردی را به عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد کرد (آپلبام و همکاران^۶، ۲۰۰۴: ۱۹). گراهام (۱۹۹۱) اطاعت سازمانی، همیاری

1. Ersoy et al
2. Dekas
3. Hodson
4. Hossam
5. Jung & Hong
6. Appelbaum et al.

بین شخصی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی را پیشنهاد کرد (گراهام^۱، ۱۹۹۱: ۲۵۵). پادساکف و مکنزی (۱۹۹۴) رفتارهای همیاری، جوانمردی و حسن شهروندی را مطرح کردند. گراهام معتقد است رفتار شهروندی در سازمان در سه نوع اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی خلاصه می‌شود (بین استوک و همکاران^۲، ۲۰۰۳: ۳۶۱). هم‌چنین با توجه به نظر لمبرت و هوگان (۲۰۱۳) رفتار شهروندی سازمانی به ۳ دسته تقسیم می‌شود نخست: جزو وظایف نقش تلقی نمی‌شود دوم: این که سودی برای شخص انجام دهنده رفتار شهروندی سازمانی ندارد سوم: هیچ پاداشی تخصیص نمی‌یابد (لامبرت و همکاران^۳، ۲۰۱۳). یکی از دسته بندی‌های پرکاربرد رفتار شهروند سازمانی متعلق به ارگان (۲۰۰۶) می‌باشد که در نوشتار خود به تفصیل به مفهوم‌سازی پدیده رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است او این رفتارها را به طور کلی در پنج بعد طبقه‌بندی کرده است که عبارتند از:

(۱) نوع دوستی: به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد. کمک به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک به افرادی که غریب بوده‌اند، کمک به تطبیق دادن افراد تازه وارد با محیط کار، اگر چه الزامی نباشد، می‌توانند نشان‌دهنده نوع دوستی باشند (ارگان^۴، ۲۰۰۶).

(۲) نزاکت: نزاکت عبارت است از: تمام دوراندیشی‌های که داوطلبانه از طرف کارکنان به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر همکاران، صورت می‌گیرند. احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند، مطلع ساختن دیگران قبل از انجام هر اقدام مهمی و اجتناب از به وجود آوردن مشکل برای همکاران، می‌توانند نشان‌دهنده نزاکت به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باشند (کندال^۵، ۲۰۰۷).

(۳) وجدان کاری: شامل رفتارهایی است که شیوه‌ای فراتر از الزامات تعیین شده نقش سازمانی، یا آنچه انتظار می‌رود، از طرف کارمند در انجام وظایف روی می‌دهد (همانند کار در بعد از ساعت کاری برای سود رساندن به سازمان (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۵).

(۴) جوانمردی: جوانمردی عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های

-
1. Graham
 2. Bienstock et al
 3. Lambert et al
 4. Organ
 5. Kernodle

اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های کاری دیگران بدون این که گله یا شکایتی صورت گیرد (پودسکاف، ۲۰۰۹).

۵) آداب اجتماعی: بخشی از رفتارهای شخصی افراد که نشان می‌دهد او نسبت به شریک مسئولیت دارد یا نسبت به حیات شرکت نگرانی دارد. کارکنان تلاش می‌کنند از استرس‌ها و مشکلاتی که از کار با یکدیگر در سازمان یا شرکت ایجاد می‌شود جلوگیری کنند (حاجعلی و سلیمی، ۲۰۱۲).

حمایت سازمانی ادراک شده

در سه دهه گذشته حجم زیادی از مطالعات رفتار سازمانی و منابع انسانی بر ارتباطات دو طرفه تبادل‌ی بین کارکنان و سازمان‌ها متمرکز شده است. یکی از این عوامل حمایت سازمانی ادراک شده است که به عنوان عامل حیاتی تأثیرگذار بر نگرش‌های فردی و رفتاری پذیرفته شده است. حمایت سازمانی ادراک شده میزان اهمیتی است که سازمان برای تلاش‌های فرد و سلامت جسمانی و روانی وی قائل می‌شود و در شرایط استرس‌زا و سخت به وی کمک می‌کند و در واقع میزان تعهدی است که سازمان در برابر کارکنان خود دارد (حریری، روتن و جان محمدی، ۱۳۹۲). نظام‌های نوین مدیریت، منابع انسانی را مهمترین دارایی سازمان به‌شمار می‌آورند و ارج نهادن به ارزش‌ها و نیازهای کارکنان را مؤثرترین گام در راه تحقق اهداف سازمان می‌دانند (چو و لوئیس^۱، ۲۰۱۲).

سطح بالای حمایت سازمانی ادراک شده موجب ایجاد تعهد در کارکنان به منظور جبران این امتیازها و منافع خواهد شد که ممکن است در قالب رفتارهای مشارکتی بروز کند (مفاخری، ۱۳۹۳). نخستین بار آیزنبرگر و همکارانش^۲ در سال ۱۹۸۶ در پژوهشی مفهوم حمایت ادراک شده از سوی سازمان را معرفی کردند (آیزنبرگ، ۲۰۰۸). از ابتدا توسط پژوهشگران سازمان و مدیران اجرایی مورد ستایش قرار گرفته است. به اعتقاد کارکنان، حمایت سازمانی ادراک شده عبارت است از ارزشی که سازمان برای کارکنان و رفاه آنان قائل است. با توجه به سپری شدن بیش از دو دهه از آغاز این پژوهش‌ها در این خصوص، پیش از پیش بر اهمیت آن افزوده شده و پژوهش‌های بیشتری نیز انجام شده است. اولین تعریف حمایت سازمانی ادراک شده توسط آیزنبرگر و همکاران در مقاله‌ای در مجله روان‌شناسی کاربردی در سال ۱۹۸۶ ارائه شد. بنا بر

1. Cho & Lewis

2. Eisenberger et al

تعریف آنان، کارکنان زمانی از سوس سازمان احساس امنیت می کنند که سازمان به همکاری و رفاه آنان ارزش قائل شود (حکاک و همکاران، ۲۰۱۴). مبانی نظری حمایت سازمانی ادراک شده، فرضیه مبادله اجتماعی است که به موجب آن کارکنان خود را در برابر سازمان متعهد می دانند و سازمان خود را در دستیابی به اهداف و آرمانها یاری می رسانند و انتظار دارند تلاش مضاعف از طرف سازمان منجر به پاداش بیشتری شود (کورتسیس و همکاران، ۲۰۱۵). طبق این نظریه، در مقابل مشارکت کارکنان در تعیین و تحقق اهداف سازمان و ادراک حمایت سازمانی، آن‌ها سعی می کنند تلاش و حضور بیشتری در سازمان داشته باشند چرا که شغل خود را فرصتی برای بالندگی خود و جبران تلاش سازمان و تعالی آن می دانند (کوشازاده و عزیزآبادی، ۱۳۹۳). هم چنین این نظریه بر این باور است که چنین حمایتی نتایج مثبت کارکنان (نگرش، رفتار و عملکرد) را تسریع می نماید (احمد و همکاران، ۲۰۱۴). حمایت سازمانی ادراک شده به کارکنان پیام می دهد سازمان و سرپرستان به توانایی آنان اعتماد دارند و مایلند به تلاششان پاداش دهند زمانی که سازمان برای همکاری کارکنان ارزش قائل شود. کارکنان احساس حمایت می کنند و تعهد بیشتری نسبت به سازمان خواهند داشت و علاوه بر آن که تمام تلاششان را برای ایفای مسئولیتی که دارند به کار می گیرند، در راستای اهداف سازمان، فراتر از وظایف خود رفتار می کنند (چیانگ و هسیچ^۱، ۲۰۱۲). نظریه حمایت سازمانی به دلیل ارزش بالقوه از منظر رابطه کارمند - سازمان، از نظر کارکنان، شفافیت سازه حمایت سازمانی ادراک شده و روابط قوی حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد در سازمان، رضایت شغلی و سایر پیامدهای نگرشی به شدت مورد توجه قرار گرفته است. حمایت سازمانی ادراک شده نیازهای عاطفی و اجتماعی را برآورده می سازد و منتج به شناخت و تعهد بیشتر به سازمان، افزایش تمایل به یاری رساندن به سازمان برای کسب موفقیت و سلامت روانی بیشتر (کورتسیس و همکاران، ۲۰۱۵). آیزنبرگر و همکاران بر این باور هستند حمایت سازمانی ادراک شده تحت تأثیر جنبه‌های مختلف نحوه رفتار سازمان با کارکنان خود قرار می گیرد. این جنبه‌ها شامل وضعیت پاداش و تأیید، پرداخت، رتبه و جایگاه، غنی سازی شغلی و مشارکت در تصمیم گیری می باشند (پورشیحی، ۱۳۹۲: ۱۲). آن‌ها به این نتیجه رسیدند که هر چقدر کارکنان احساس کنند سازمان نسبت به آن‌ها متعهد است به همان اندازه کارکنان به سازمان متعهد خواهند بود (محمد، ۲۰۱۴). کارکنانی که میزان بالایی از حمایت سازمانی را درک می کنند، تعهد بیشتری به سازمان خواهند

داشت (چانگ، ۲۰۰۵).

ادراک از حمایت سازمانی، درک این نکته از سوی فرد است که رفاه و آسایش و میزان موفقیت سازمان برای فرد مهم است (بل و منگو^۱، ۲۰۰۲). کارکنان یک سازمان همیشه براساس میزان ارزشی که سازمان برای ایجاد رفاه، آسایش و امنیت آنها قائل است، اعتقاد و علاقه‌ی خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد، حمایت سازمانی ادراک شده نام دارد. سطح بالای حمایت‌های سازمانی ادراک شده موجب ایجاد تعهد در کارکنان به منظور جبران این امتیازها و منافع خواهد شد که ممکن است در قالب رفتارهای مشارکتی بروز کند. یکی از متداول‌ترین مفهوم سازی‌ها و عملیاتی سازی‌های صورت گرفته درباره‌ی رفتارهای مشارکتی و فرانقشی، رفتار شهروندی سازمانی است (رضایی و همکاران، ۱۳۹۴). آیزنبرگ حمایت سازمانی درک شده را متأثر از سیاست‌هایی می‌داند که سلامتی و شادابی، احساس موفقیت، حس مشارکت مثبت و دستیابی به اهداف سازمان را ترویج می‌دهد. در دنیای امروز شرکت‌ها منابع قابل توجهی بر روی حمایت سازمانی ادراک شده سرمایه‌گذاری می‌کنند. شواهد زیادی بر این نکته تاکید می‌کنند که برنامه‌های حمایت کارکنان رایج کنونی در یک دهه گذشته غیرمعمول بوده اند (ریگل و همکاران^۲، ۲۰۰۹). به عبارت دیگر باور افراد درباره میزان تلاش سازمان در مشارکت دادن آن‌ها در ارزش‌ها و اهداف سازمان و توجه به رفاه و آسایش آنان است (کوشازاده و عزیزآبادی، ۱۳۹۳).

ابعاد حمایت سازمانی ادراک شده: نظریه حمایت سازمانی که نظریه حمایت سازمانی ادراک شده مبتنی بر آن است تصریح می‌نماید برای آن که محیط سازمانی اثربخش باشد و تاثیر مثبتی بر کارکنان و روابط آن‌ها با کارفرمایان خود داشته باشد، می‌بایست سه گونه رفتار تشویق کننده در آن وجود داشته باشد. هم‌چنین نظریه حمایت سازمانی پیشنهاد می‌کند برای آن که محیط سازمان تأثیر مثبتی بر نگرش کارکنان داشته باشد می‌بایست عوامل زیر را داشته باشد. این عوامل عبارت است از (۱) انصاف و مساوات (۲) حمایت سرپرست (۳) پاداش‌های سازمانی و زمینه‌های شغلی (ماتومبا و نیکول^۳، ۲۰۱۳).

انصاف و مساوات: منظور از انصاف، احساس مساوات نسبت به استفاده و اجرای روش‌های توزیع منابع میان کارکنان می‌شود که بدان عدالت رویه‌ای هم اطلاق می‌شود. رعایت انصاف و

-
1. Bell and Mengu
 2. Riggle et al
 3. Mathumbu & Nicole

مساوات به منظور تصمیم‌گیری برای توزیع منابع، تأثیرات فزاینده‌ای بر حمایت سازمانی ادراک شده دارد (پورشیخی، ۱۳۹۲: ۱۶). و می‌بایست دایر بر نگرانی سازمان در خصوص رفاه کارکنان باشد (شومیلا و همکاران، ۲۰۱۲) در غیر این صورت کارکنان گمان می‌کنند که حمایت‌های سازمانی دارای سوگیری است و مبنای آن میزان فعالیت کارکنان نیست. این طرز تفکر در حقیقت می‌تواند مانند یک آفت ریشه‌های رشد و بالندگی یک سازمان را بخشکاند (پورشیخی، ۱۳۹۲: ۱۶).

حمایت سرپرست: حمایت سرپرست از آن جهت اهمیت دارد که رفتار و کنش سرپرست به عنوان یکی از کارگزاران و عاملان هر سازمانی مهم تلقی می‌شود. جهت‌گیری مناسب یا نامناسب، تأثیر قابل ملاحظه‌ای در حمایت سازمانی دارد (پورشیخی، ۱۳۹۲: ۱۶). به طور کلی واژه سرپرست از آن جهت برای سازمان استفاده می‌شود که کارکنان به خوبی اطلاع دارند که ارزیابی آن‌ها اغلب به مدیریت عالی سازمان منعکس می‌شود و تعامل بیشتر کارکنان با حمایت سرپرست موجب حمایت سازمانی ادراک شده می‌شود. رفتار دوستانه باعث ایجاد روابط مثبت با همکاران و سرپرستان می‌شود، در حالی که احساس منفی منجر به رفتار غیردوستانه و پرخاشگرانه می‌شود که مانع توسعه روابط کاری مطلوب و کاهش حمایت سازمانی ادراک شده می‌شود. در نتیجه رفتار سازمانی با کارکنان، رفتار آن‌ها تحت تأثیر قرار می‌گیرد که ممکن است حمایت سازمانی ادراک شده را نیز تحت تأثیر قرار دهد (شومیلا و همکاران، ۲۰۱۲).

پاداش‌های سازمانی و زمینه‌های شغلی: توجه به منابع انسانی (پاداش‌های سازمانی و زمینه‌های شغلی) اهمیت نمایانی در واکنش مثبت کارکنان (حمایت سازمانی ادراک شده) دارد. فرصت‌های مناسب و مساعد برای ارائه پاداش‌ها موجب ارزیابی مثبت کارکنان نسبت به حمایت سازمانی ادراک شده می‌شود. اما در یک سازمان همه چیز به پاداش ختم نمی‌شود یک فرد در سازمان بالاخره بعد از مدتی تمایل به گسترش زمینه‌های شغلی دارد. خیلی از افراد در جامعه به سمت و نقشی که در یک سازمان دارند افتخار می‌نمایند. هرم سلسله مراتب نیازهای مازلو نیز بیانگر این موضوع می‌باشد که پس از رفع نیازهای اولیه یک شخص، آن‌چه برای وی اهمیت می‌یابد نیاز به احترام و ارتقاء جایگاه اجتماعی است (پورشیخی، ۱۳۹۲: ۱۷).

پیشینه پژوهش

تأثیر معنادار استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی حمایت سازمانی

ادراک شده در پژوهش‌های مختلف نیز به اثبات رسیده که ما به تعدادی از این پژوهش‌های مرتبط با این تحقیق خواهیم پرداخت.

مطابق با پژوهش محمد^۱ (۲۰۱۴) با عنوان "حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی" که مطالعه موردی در کویت انجام گرفت نشان داد که رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نمونه آماری این پژوهش ۲۶۱ نفر از کارکنان سازمان‌های تجاری کویت بودند. نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده رابطه مثبت و معناداری با تعهد سازمانی دارد و هم‌چنین تعهد سازمانی نقش تعدیل‌گر را بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند (محمد، ۲۰۱۴).

مطابق با پژوهش تیزنر و شارون^۲ (۲۰۱۴) با عنوان "رفتار شهروندی سازمانی، استرس شغلی و تعارض کار - خانواده" نشان داد که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد هم‌چنین نشان دادند که عدالت سازمانی و رفتار شهروندی با استرس رابطه معکوس دارند و هم‌چنین تعارض کار - خانواده با استرس شغلی رابطه مثبتی دارد (شارون و تیزنر، ۲۰۱۴).

سینگ و همکاران^۳ (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان "نقش حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین نقش‌های مازد و رفتار شهروندی سازمانی" پرداختند. جامعه آماری این پژوهش ۲۰۰ نفر از کارکنان سازمان‌های خصوصی و دولتی کشور هند بودند. هدف از این پژوهش این بوده است که حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی و نقش‌های مازاد چه رابطه‌ای با یکدیگر دارند. یافته‌ها نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده نقشی تعدیل‌گر در رابطه بین نقش‌های مازاد و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند. هم‌چنین حمایت سازمانی ادراک شده رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد (سینگ و همکاران، ۲۰۱۵).

مطابق با پژوهش عریضی و همکاران (۱۳۹۰) که با عنوان "بررسی رابطه ابعاد روان‌شناختی سازمان با تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و استرس شغلی" انجام شد. نتایج حاصل از بررسی رابطه متغیرها نشان داد که رابطه معناداری بین ابعاد روان‌شناختی سازمان با مقیاس‌های تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، زیرمقیاس آن‌ها و استرس شغلی وجود دارد.

مطابق با پژوهش احمدی و سالاری (۱۳۹۴) با عنوان "پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی

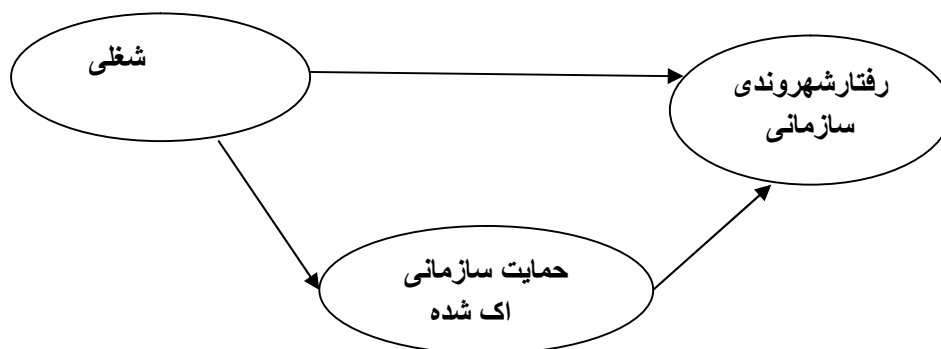
1. Muhammad
2. Tziner & Sharoni
3. Singh et al.,

با حمایت سازمانی ادراک شده "انجم گرفت یافته‌ها نشان می‌دهد که بین حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (نوع دوستی، وجدان کاری، ادب و نزاکت، فضیلت شهروندی و جوانمردی) رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. همچنین یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بعد ادب و نزاکت دارای بالاترین ضریب همبستگی و بعد وجدان کاری کمترین ضریب همبستگی را داشته‌اند.

پژوهش زراعت و همکاران (۱۳۹۳) با عنوان "بررسی نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه" انجام گرفت. یافته‌ها نشان می‌دهد که رابطه بین استرس شغلی و خودکارآمدی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی منفی و معنی‌دار و رابطه بین خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی و رضایت شغلی مثبت و معنی‌دار است. همچنین خودکارآمدی شغلی در رابطه بین استرس و رفتار شهروندی، رضایت شغلی نقش تعدیل‌کنندگی دارد.

مدل مفهومی پژوهش

تمام مطالعات تحقیقی بر یک چهارچوب مفهومی استوار هستند. مدل‌ها یک چارچوب مفهومی یا نظری فراهم می‌آورند و می‌توانند نمایانگر مکانیسم یا ساختار تبیینی فرضیه وار باشند و همچنین می‌توانند روشی برای سازماندهی نتایج پژوهش و ارائه آن باشند (پرهیزگار و آقاجانی افروزی، ۱۳۹۲). بر اساس مبانی نظری مطرح شده در قسمت قبل، مدل مفهومی و فرضیات پژوهش به صورت زیر شکل گرفته است.



شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش (منبع: Ajay et al., (2012)

فرضیه‌های تحقیق

- (۱) استرس شغلی تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
- (۲) حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر معنی داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
- (۳) استرس شغلی تاثیر معنی داری بر حمایت سازمانی ادراک شده دارد.
- (۴) استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی به طور غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر دارد.

روش‌شناسی تحقیق

از آنجایی که هدف پژوهش، حاضر تعیین روابط علی میان عوامل استرس‌زا سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده است، پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه کارکنان سازمان حفاظت محیط زیست استان مازندران می‌باشد که مجموعاً ۱۲۰ نفر می‌باشند. از ۱۲۰ نفر کارکنان سازمان مورد نظر ۹۰ نفر به عنوان کارکنان ستادی در سازمان مورد نظر مشغول به کار هستند و ۳۰ نفر به عنوان محیط‌بان مشغول فعالیت هستند که به دلیل عدم دسترسی به این محیط‌بان‌ها این افراد از جامعه پژوهش حذف گردیدند و پرسشنامه به روش سرشماری بین همه کارکنان ستادی اداره کل سازمان مورد نظر در ساری توزیع گردید. تعداد پرسشنامه‌های تحلیل شده ۸۷ عدد می‌باشد. در مدل تحلیلی پژوهش، عوامل استرس‌زا سازمانی متغیر مستقل، رفتار شهروندی سازمانی متغیر وابسته و حمایت سازمانی ادراک شده متغیر میانجی است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. برای سنجش عوامل استرس‌زا سازمانی از پرسشنامه کوپر و همکاران^۱ (۱۹۸۸) و اسمیت^۲ (۱۹۸۱) با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. که در ۵ بعد حجم کار، تضاد نقش، روابط انسانی، عوامل خانوادگی و محیط شغلی در ۱۵ گویه سنجیده شده است. برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه اورگان (۲۰۰۶) که شامل ۵ بعد نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و گذشت، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه در ۱۵ گویه سنجیده شده است. همچنین برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه شومایلا^۳ (۲۰۱۲) در سه بعد انصاف، حمایت سرپرست و شرایط شغلی در ۹ گویه سنجیده شده است.

1. Cooper et al.
2. Smith
3. Shumaila

آزمون نرمال بودن

جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده گردیده است. در صورتی که سطح معناداری از ۵ درصد بیشتر باشد متغیر نرمال می باشد. و اگر سطح معناداری کمتر از ۵ درصد باشد متغیرها نرمال نیستند.

جدول ۱) آزمون نرمال بودن

متغیرها	عوامل استرسزا شغلی	رفتار شهروندی سازمانی	حمایت سازمانی ادراک شده
Test - statistic	.۱۰۷	.۱۰۴	.۱۳۹
سطح معناداری	۰,۰۱۵	۰,۰۲۱	۰,۰۰۱

با توجه به این که سطح معناداری متغیرها در سازمان کمتر از ۵ درصد (غیر نرمال) است پس باید از نرم افزار اسمارت پی ال اس برای تحلیل استفاده نمود چرا که این نرم افزار به نرمال و غیر نرمال بودن داده‌ها حساس است زیرا که نرم افزار اسمارت پی ال اس برای تحلیل آماری داده‌های غیر نرمال می باشد. مهمترین دلیل برتری این روش، برای نمونه‌های کوچک ذکر شده است. دلیل بعدی داده‌های غیر نرمال است که محققین در پژوهش‌ها با آن روبرو می شوند در حالی که نسل اول مدل سازی معادلات ساختاری که با نرم افزارهایی مثل لیزرل^۱، ای کی اس^۲ و آموس^۳ اجرا می شدند نیاز به تعداد نمونه زیاد داشتند. به طور نمونه بومسا و هوگلاند^۴ (۲۰۰۱) تعداد ۲۰۰ به بالا را برای اجرای مدل‌های معادلات ساختاری توسط این نرم افزارها مناسب می دانستند (هنسلر، ۲۰۰۹: ۲۹۱).

روش‌های تجزیه و تحلیل

در این پژوهش در بخش استنباطی برای آزمون فرضیات و مدل از معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی با استفاده از نرم افزارهای SPSS و SMART-PLS استفاده گردید. مدل یابی به کمک اسمارت پی ال اس در حوزه های متنوع از جمله حوزه‌ی منابع انسانی کاربرد دارد. البته مزیت اصلی آن در این است که این نوع مدل یابی

1. Lisrel
2. EQS
3. Amos
4. Boomsma & Hoogland

نسبت به لیزرل به تعداد کمتری از نمونه نیاز دارد. از طریق مدل‌یابی اسمارت پی‌ال‌اس می‌توان ضرایب رگرسیون استاندارد را برای مسیرها، ضرایب تعیین را برای متغیرهای درونی و اندازه‌ی شاخص‌ها را برای مدل مفهومی بدست آورد (ون وو^۱، ۲۰۱۰). در واقع، روش اسمارت پی‌ال‌اس یکی از تکنیک‌های چندمتغیره آماری است که برخلاف وجود محدودیت‌هایی مانند ناشناخته بودن نوع توزیع متغیرها، کم بودن حجم نمونه و وجود همبستگی میان متغیرهای مستقل که در روش‌های رگرسیونی و معادلات ساختاری لازم به رعایت بودند، می‌تواند مدل‌هایی را با چند متغیر مستقل و وابسته برازش کند (جعفری و محمدی، ۲۰۱۱). لذا، در این پژوهش از روش حداقل مربعات جزئی^۲ توسط نرم افزار اسمارت پی‌ال‌اس و رویه هالاند^۳ به منظور بررسی مدل‌های اندازه‌گیری، ساختاری و آزمون فرضیات استفاده شده است.

پایایی و روایی در روش حداقل مربعات جزئی

پایایی و روایی در روش حداقل مربعات جزئی در دو بخش بررسی می‌شود: الف) بخش مربوط به مدل اندازه‌گیری. ب) بخش مربوط به مدل ساختاری (داوری و رضازاده، ۲۹: ۱۳۹۲). برای بررسی برازش بخش اول یعنی برازش مدل‌های اندازه‌گیری دو مورد استفاده می‌شود: پایایی شاخص، روایی همگرا (هالاند، ۱۹۹۹، ص. ۲۰۱) پایایی شاخص نیز خود توسط سه معیار مورد سنجش واقع می‌گردد: ۱) آلفای کرونباخ (۲) پایایی ترکیبی (۳) ضرایب بارعاملی.

۱) آلفای کرونباخ: معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنجش مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷. بیان‌گر پایایی قابل قبول است. بر این اساس، برابر با جدول ۲ مقادیر آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها از مقدار ۰/۷. بیشتر بوده و بیانگر پایایی قابل قبول است.

۲) پایایی ترکیبی: از آنجایی که معیار آلفای کرونباخ یک معیار سنتی برای تعیین پایایی سازه‌ها می‌باشد، روش حداقل مربعات جزئی معیار مدرن‌تری نسبت به آلفای کرونباخ به‌نام پایایی ترکیبی به کار می‌برد. این معیار توسط ورتس و همکاران^۴ (۱۹۷۴) معرفی شد. در صورتی که مقدار آن برای هر سازه بالای ۰/۷. (نونالی، ۱۹۷۸، ۲۴۴). شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد. شایان ذکر است که معیار پایایی ترکیبی در

1. Wen wu
2. PLS (Partial Least Square)
3. Hulland
4. Werts et al.

مدل‌سازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به‌شمار می‌رود (وینزی و همکاران^۱، ۲۰۱۰). با عنایت به موارد فوق و با توجه به جدول ۲ مقدار تمامی متغیرها بیش از ۰/۷ هستند، برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری تایید می‌شود.

جدول ۲) آلفای کرونباخ، ضریب پایایی

ردیف	متغیر	پایایی ترکیبی	آلفا کرونباخ
		/	/
۱	استرس شغلی	/۹۳۸	/۹۲۹
۲	رفتار شهروندی سازمانی	/۹۴۱	/۹۳۴
۳	حمایت سازمانی ادراک شده	/۹۳۳	/۹۱۹

سنجش بارهای عاملی: بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود (هالند، ۱۹۹۹). مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل قابل قبول است. هر چند برخی نویسندگان مثل ریوارد و هاف (۱۹۸۸) عدد ۰/۵ را به عنوان مقدار ملاک بارهای عاملی ذکر نموده‌اند. با توجه به جدول مقادیر بارهای عاملی تمامی گویه‌ها بیش از ۰/۵ است. در نتیجه پایایی مدل از هر نظر مورد تایید قرار گرفته است.

جدول ۳) ضریب بار عاملی گویه‌ها

متغیر	سوالات	بار عاملی	متغیر	سوالات	بار عاملی
استرس شغلی	q1	۰,۶۹	رفتار شهروندی سازمانی	q 25	۰,۸۲
	q2	۰,۷۳		q 26	۰,۸۰
	q3	۰,۶۵		q 27	۰,۷۲
	q4	۰,۷۳		q 28	۰,۷۴
	q5	۰,۷۱		q 29	۰,۷۸

۰,۶۴	q 30		۰,۵۹	q6	
۰,۶۴	q 31		۰,۶۶	q 7	
۰,۷۱	q 32		۰,۷۸	q 8	
۰,۷۴	q 33		۰,۷۳	q 9	
۰,۷۰	q34		۰,۷۸	q 10	
۰,۷۴	q35		۰,۷۷	q 11	
۰,۷۳	q36		۰,۷۳	q 12	
۰,۶۲	q37		۰,۷۳	q 13	
۰,۶۰	q 38		۰,۷۱	q 14	
۰,۷۲	q 39		۰,۶۰	q 15	
			۰,۸۰	q 16	حمایت سازمانی ادراک شده
			۰,۸۲	q 17	
			۰,۷۵	q18	
			۰,۷۱	q19	
			۰,۷۹	q20	
			۰,۷۷	q 21	
			۰,۷۴	q 22	
			۰,۷۷	q 23	
			۰,۸۲	q 24	

روایی همگرا: روایی همگرا دومین معیاری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش حداقل مربعات جزئی به کار برده می‌شود. معیار میانگین واریانس استخراج شده نشان‌دهنده‌ی میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. به بیان ساده‌تر میانگین استخراج شده میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است (بارکلی و همکاران^۱، ۱۹۹۵). فورنل و لارکر (۱۹۸۱) معیار میانگین واریانس استخراج شده را برای سنجش روایی همگرا معرفی و مقدار بحرانی را عدد ۰/۵ بیان داشتند؛ بدین معنی که مقدار میانگین واریانس

1. Barclay et al.

استخراج شده بالای ۰/۵. روایی همگرایی قابل قبول را نشان می‌دهند. با توجه به موارد گفته شده و جدول (۴) مقادیر تمامی میانگین واریانس استخراج شده از ۰/۵. بیشتر بوده و در نتیجه مدل آورده شده در این پژوهش از روایی همگرایی مناسبی برخوردار است.

جدول ۴) میانگین واریانس استخراج شده

متغیر	میانگین واریانس استخراج شده
بالاتر از ۰/۵	
استرس شغلی	۰,۵۰۶
رفتار شهروندی سازمانی	۰,۵۲۱
حمایت سازمانی ادراک شده	۰,۶۰۷

برازش کلی مدل

برازش کلی مدل شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی تنها از یک معیار به نام GOF استفاده می‌شود. این معیار از طریق فرمول زیر به دست می‌آید:

$$\times \sqrt{R^2} \sqrt{.54} \times \sqrt{.64} = .59$$

$$GOF = \sqrt{\text{communality}}$$

به طوری که $\overline{Communality}$ نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه می‌باشد و R^2

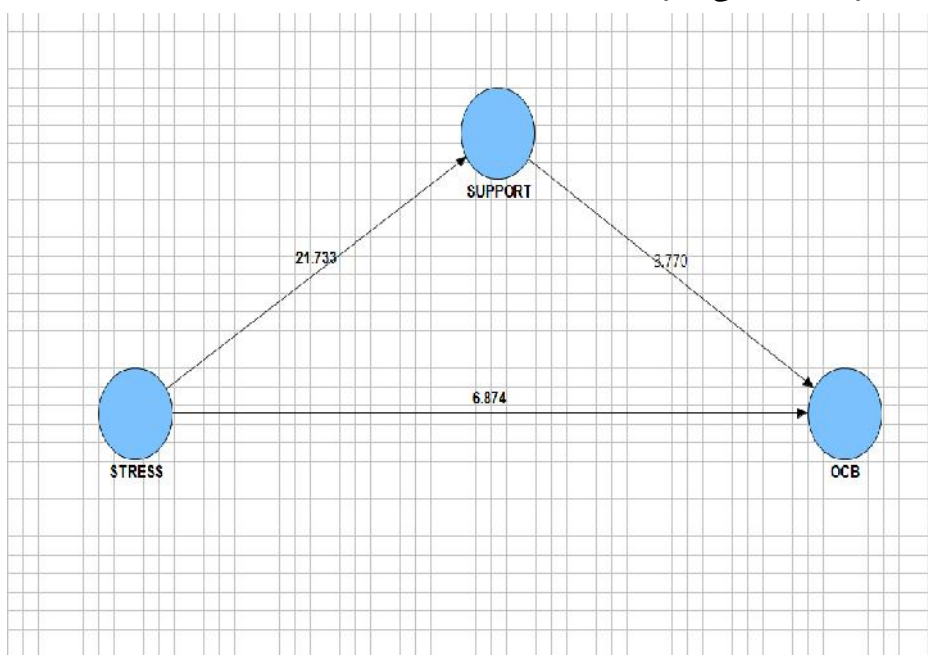
نیز مقدار میانگین مقادیر R Squares سازه‌های درون‌زای مدل است.

وتزلس و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۱، ۰/۲۵، ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده‌اند (وتزلس، ۲۰۰۹). بنابراین حاصل شدن ۰/۵۹ برای GOF نشان از برازش کلی قوی مدل دارد.

یافته‌های استنباطی: برای آزمودن فرضیه‌های اصلی اول تا سوم از آزمون معناداری تی

استفاده می‌شود. در صورتی که مقدار این اعداد از قدر مطلق ۱,۹۶ بیشتر شوند، نشان از صحت رابطه‌ی بین سازه‌ها و در نتیجه، تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد است. همان‌طور که در شکل شماره دو مشخص است، ضریب مربوط به مسیر مقدار قدر مطلق از

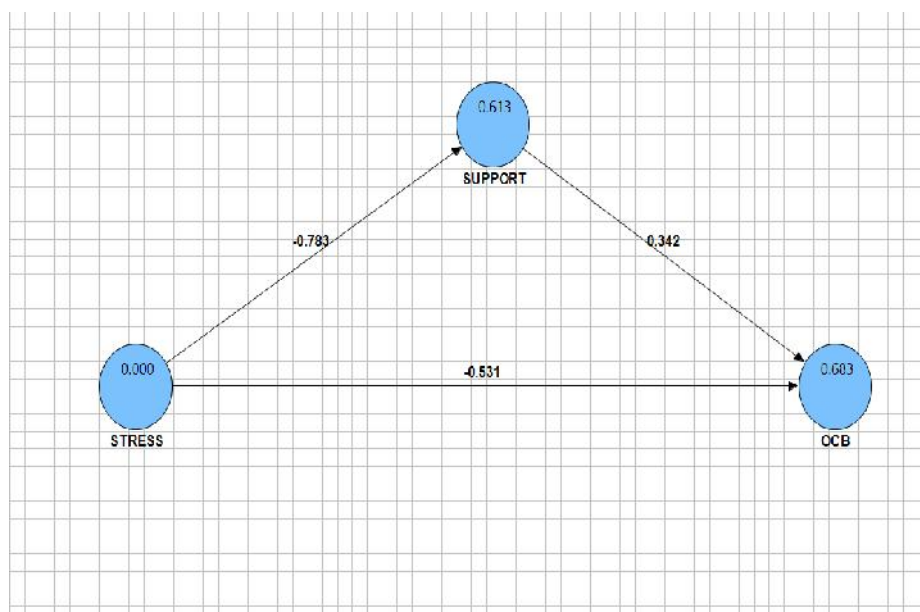
۱,۹۶ بیشتر است که معنادار بودن این مسیر و مناسب بودن مدل ساختاری را نشان می‌دهد. تحلیل داده‌ها نشان داد که استرس شغلی با ضریب مسیر (-۰,۵۳۱) و ضریب معناداری (۶,۸۴۷) بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است. همچنین، استرس شغلی با ضریب مسیر (-۰,۷۸۳) و ضریب معناداری (۲۱,۷۳۳) بر حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر دارد. در نهایت حمایت سازمانی ادراک شده با ضریب مسیر (۰,۳۴۲) و ضریب معناداری (۳,۷۷۰) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.



شکل ۲ ضریب معناداری

جدول ۵) نتایج آزمون فرضیه‌ها

نتیجه	ضریب مسیر	ضرایب t	فرضیه
تایید	۶,۸۴۷	-۰,۵۳۱	استرس شغلی تأثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
تایید	۳,۷۷۰	۰,۳۴۲	حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر معنی داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
تایید	۲۱,۷۳۳	-۰,۷۸۳	استرس شغلی تأثیر معنی داری بر حمایت سازمانی ادراک شده دارد.



شکل ۳ ضریب مسیر

آزمون فرضیه‌ی چهارم (آزمون سوئل): استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی به

طور غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر دارد. یکی از آزمون‌های پر کاربرد برای سنجش معناداری تأثیر میانجی‌گری یک متغیر در رابطه‌ی میان دو متغیر دیگر، آزمون سوئل است. در آزمون سوئل، یک مقدار Z-Value از طریق فرمول زیر به دست می‌آید که در صورت بیشتر شدن این مقدار از ۱,۹۶ می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار بودن تأثیر میانجی یک متغیر را تأیید کرد. در این فرمول (a برابر با مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و میانجی)؛ (b برابر با مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته) و (c برابر با مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و وابسته) هستند (Sb=0.09)؛ (Sa=0.04) (c=-0.531)؛ (b=0.342)؛ (a=-0.783)

$$Z\text{-Value} = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times S^2 a) + (a^2 \times S^2 b) + (S^2 a \times S^2 b)}} = \frac{-0.267}{0.0346} = -7.71$$

با جای‌گذاری در فرمول فوق، مقدار -۷,۷۱ به دست می‌آید. همانطور که مشاهده شد، مقدار Z-Value حاصل از آزمون سوئل برابر با -۷,۷۱ شد، به دلیل بیشتر بودن از ۱,۹۶ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، تأثیر متغیر میانجی حمایت سازمانی ادراک شده

در رابطه‌ی بین استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی معنادار است.

تعیین شدت تأثیر میانجی: برای تعیین شدت اثر غیر مستقیم متغیر میانجی از آماره‌ای به نام VAF استفاده می‌شود که مقداری بین صفر و یک را اختیار می‌کند و هر چه این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد، نشان از قوی‌تر بودن تأثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت اثر غیر مستقیم بر اثر کل را می‌سنجد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). مقدار VAF از فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

مفروضات فرمول:

a: مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و میانجی

b: مقدار ضریب مسیر بین متغیر میانجی و وابسته

c: مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و وابسته

$$VAF = \frac{-0.783 \times 0.342}{(0.783 \times 0.342) - 0.531} = 0.33$$

این بدان معنی است که تقریباً بیش از ۳۳ درصد از اثر کل استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق غیر مستقیم توسط متغیر میانجی حمایت سازمانی ادراک شده تبیین می‌شود.

جدول ۶) نتایج آزمون فرضیه میانجی

نتیجه	شدت تأثیر گذتری	ضریب T	فرضیه چهارم
تأیید فرضیه	۰,۳۳	-۷,۷۱	استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی به طور غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی رابطه استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن

1. Variance Accounted For

نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده پرداخته است. به منظور نیل به این هدف ادبیات موضوع مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت چهارچوب نظری تحقیق بررسی شد. در ادامه فرضیات تحقیق بر اساس روابط فرض شده در نمونه مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج تحلیل همبستگی مشخص کرد که ارتباط منفی و معناداری میان استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد که با یافته‌های محققانی هم چون کاظمی و همکاران (۱۳۹۴)، سامانی و همکاران (۱۳۹۰)، آجای و همکاران (۲۰۱۲)، براگر و همکاران (۲۰۰۵)، بولینو و تورنلی (۲۰۰۵) و جین و کری (۲۰۱۲)، همخوانی دارد. حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارد که با سینگ و همکاران (۲۰۱۵)، ارینگ و همکاران (۲۰۱۱)، نوروزی (۱۳۹۱)، همتی نژاد طولی و همکاران (۱۳۹۱)، چن و همکاران (۲۰۰۹)، کوگان (۲۰۰۴) و کاپلن و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی دارد. هم چنین یافته‌های تحقیق نشان داده شد که استرس شغلی با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه‌ای منفی و معناداری دارد. از این رو، یافته‌های تحقیق مباحث نظری تحقیق را مورد تأیید قرار داده است و با یافته‌های محققانی هم چون، آجای و همکاران (۲۰۱۲)، کروپانزو و همکاران (۲۰۰۳)، کارترایت و کوپر (۲۰۰۲)، جانسون و کوپر (۲۰۰۳)، فراقر (۲۰۰۴)، پرسون (۲۰۱۲) و ضیال‌الدینی و فراست (۲۰۱۳) همخوانی دارد. استرس ناشی از وضعیتی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دتخوش آن می‌شود؛ این امر بیان می‌کند که شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است، میزان ضعف و قدرت او در مقابله با شرایط موجود چقدر است و چه نوع شخصیتی از خود در محیط کارش نشان می‌دهد. هم چنین محیط شغلی نیز در میزان استرس نقش اساسی دارد که در راستای نتایج به دست آمده فضای حاکم بر سازمان حفاظت محیط زیست به گونه‌ای است که کارکنان این سازمان از سازمان بودن خود گلایه دارند و از بی توجهی‌هایی که به این سازمان در سطح کلان کشور می‌شود و خواستار ایجاد وزارت‌خانه‌ای محیط زیست هستند و همین امر باعث می‌شود تمام افراد با شور و شوق و به دور از هر گونه فشار و استرس مشغول به کار شون از طرفی دیگر بین نیازهای شغلی و توانایی‌ها و قابلیت‌ها و خواسته‌های کارکنان هماهنگی وجود ندارد چرا که بعضی از کارکنان به دلیل کمبود نیرو در سازمان در پست‌های غیر تخصصی قرار گرفتند که این امر خود یکی از علل استرس شغلی می‌باشد که همه این عوامل می‌تواند بیان‌کننده استرس بیشتر در کارکنان سازمان حفاظت محیط زیست شود. از طرفی رفتار شهروندی سازمانی موضوعی است که در دوهه اخیر در مباحث رفتار سازمانی به طور ویژه مورد توجه قرار گرفته است. مجموعه‌ای از رفتارهای

اختیاری و خارج از نقش کارکنان است که فراتر از نقش‌های رسمی مشخص شده بوده و به عنوان عامل کمکی برای عملکرد سازمانی شناخته شده‌اند و دلیل این که رفتار شهروندی سازمانی به طور آشکار در مباحث مدیریتی جا باز کرده تأثیرات مثبتی است که بر سازمان دارد. نتایج پژوهش نشان داد که سه اقدام سازمان باعث می‌شود کارکنان احساس کنند که از آن‌ها حمایت می‌شود یا حمایتی که از سوی سازمان احساس می‌کنند افزایش یابد. عدالت در توزیع منابعی که متوجه جنبه‌های رفاهی کارکنان است. هم‌چنین پژوهش داده‌های پیشین نشان داده‌اند که پاداش‌های متنوع و شرایط شغلی مانند حقوق و مزایا، ارتقاء، امنیت شغلی، اختیار کاری، عوامل استرس‌زا در افزایش و کاهش حمایت ادراک شده کارکنان مؤثرند. شایسته است مدیریت سازمان، با ایجاد شرایطی سازمانی مناسب برای مدیران و کارشناسان، موجبات ارائه تمایل و علاقه به رفتارهای مشارکتی به منظور تحقق اهداف سازمانی از خود، را فراهم آورند. اگر افراد در شرایط فشارزا، سازمان را حامی خود ببینند احتمالاً ارزیابی متفاوتی از شرایط دارند. بنابراین اگر در شرایط تنش‌زا خود را بدون حامی و تنها ببینند، ممکن است دچار ترس و نگرانی شوند و بر ادراک استرس‌شان افزوده شود. که می‌تواند افزایش رفتارهای انحرافی را نیز به دنبال داشته باشد. نکته حائز اهمیتی که باید در این معادله به آن توجه داشت این است که، نوع ارزیابی منبع حمایت (سازمان یا سرپرست) بر منبع ادراک استرس شغلی (سازمان یا افراد سازمان) را اثر می‌گذارد. سازمان حفاظت محیط زیست از حساس‌ترین و پیچیده‌ترین سازمان‌ها به حساب می‌آید و استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و در عین حال حمایت از کارکنان خود نیز از مهمترین دغدغه‌های این سازمان محسوب می‌شود و بدون رفتار شهروندی سازمانی نمی‌تواند رابطه ای مطلوب با جامعه برقرار کند و وظیفه خطیر سازمان حفاظت محیط زیست را تحقق بخشد. لذا آشنایی با عوامل استرس‌زا سازمانی شرایط را برای تعلیم و تربیت بهینه کارکنان فراهم می‌سازد. چون عوامل استرس‌زا سازمانی در سازمان عامل عدم انجام رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌شود. افزایش میزان حمایت سازمانی در کارکنان سازمان حفاظت محیط زیست منجر به بهبود رفتار شهروندی سازمانی و کاهش استرس آنان می‌گردد. با توجه به اینکه عوامل استرس‌زا سازمانی به عنوان یکی از کلیدی‌ترین عامل‌ها در انجام رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌باشد مدیران باید تا حد امکان عوامل استرس‌زای شغلی و سازمانی را تا حد امکان از بین ببرند. بنابراین در یک محیط شغلی پر فشار، افراد به رفتارهای سازمان در قبال خود حساس‌تر شده و به دنبال نشانه‌هایی در سازمان می‌گردند که نشان دهد سازمان در موقعیت‌های سخت

حامی و پشتیبان ایشان بوده و به سلامت فردی آنها اهمیت می دهد.

پیشنهاد‌های پژوهش

- تحلیل داده‌ها نشان داد که متغیرهای استرس شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده نقش مهمی در رفتار شهروندی سازمانی دارند. بر این اساس پیشنهاد‌های زیر ارائه می شود.
- ✓ مدیران نیز همواره باید در پیاده‌سازی برنامه‌های بهبود سازه حمایت سازمانی ادراک شده توجه ویژه‌ای به بستر خاص هر سازمان داشته باشند. در این راستا در تخصیص بسته‌های مشوق سازمانی، امکانات رفاهی و هر نوع دیگری از حمایت‌های مادی و معنوی، باید نحوه ادراک کارکنان مد نظر قرار گیرد تا بر کاهش استرس شغلی مستمر آنان نقش اساسی ایفا نماید.
 - ✓ مدیران محیطی دوستانه و گرم ایجاد کنند تا کارکنان در آن محیط با تعهد کامل و امنیت خاطر بیشتر به انجام وظایف سازمانی خود بپردازند، به خود و دیگران احترام بگذارند و به یکدیگر اعتماد کنند.
 - ✓ از آنجایی که اثر معناداری استرس بر روی رفتار شهروندی سازمانی مورد تایید قرار گرفته پیشنهاد می شود مدیران با کارکنان خود در حل معضلات خانوادگی، کم کردن حجم کار در صورت نیاز برای کارمندان با استرس بالا، حل اختلافات بین کارکنان که در روابط آنها تاثیر گذار می باشد تا با اشتیاق کافی به انجام رفتارهای داوطلبانه روی بیاورند.
 - ✓ مدیران سازمان حفاظت محیط زیست باید کارکنان مربوط به خود را بهتر بشناسند و نسبت به شناسایی نیازهای آنان کوشا باشند تا بتوانند با برطرف کردن نیاز آنها استرس را کاهش دهند تا رفتارهای داوطلبانه کارکنان افزایش یابد.
 - ✓ وقتی کارکنان احساس کنند سازمان به نظرات آنها اهمیت می دهد و برای رفاه آنان ارزش قائل است و از روی عدالت و انصاف با آنها رفتار می شود و در مواقع مورد نیاز از حمایت سازمان و سرپرست خود برخوردار خواهد بود به همان میزان در کاهش استرس شغلی کارکنان مؤثر است.
 - ✓ مدیران سازمان به سلامت و رفاه کارکنان خود بیشتر توجه کرده و فعالیت‌های آنان را ارزش نهاده و تشویق نمایند تا ضمن افزایش بهزیستی و سلامت کارکنان، افراد هم خود را نسبت به سازمان مسئول بدانند و عملکرد بهتری از خود نشان دهند.

منابع

- اسفندیاری، محمد (۱۳۹۴). رابطه استرس شغلی و تمایل به جابجایی شغل و ترک خدمت کارکنان شرکت بیمه البرز با اثر میانجی رضایت شغلی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- پرهیزگار، علی اکبر؛ آقاجانی افروزی، محمدمهدی؛ ربیعی، علی (۱۳۹۲). روش شناسی تحقیق پیشرفته در مدیریت با رویکرد کاربردپذیری. دانشگاه پیام نور. تهران.
- پورشیخی، منا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با خودکارآمدی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان.
- حریری، تجلا؛ روتن، سیده زهرا؛ جان‌محمدی، مریم (۱۳۹۲). سنجش رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران، تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی. ۴۷. ۳۹۷-۴۱۴.
- حضرتی، مرتضی و عذرا حق پرست، (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی، استرس شغلی و تعارضات کار خانواده با توجه به نقش میانجیگری رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان جمعیت هلال احمر)، اولین کنفرانس بین‌المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار، گیلان، موسسه پویندگان اندیشه‌های نو و شهرداری صومعه سرا، مجتمع فرهنگی و هنری فارابی اداره فرهنگ و ارشاد..
- رضایی، امیر؛ جعفر خوشبختی و علی عسگری، (۱۳۹۴). پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی از طریق عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده در ادارات ورزش و جوانان استان خراسان جنوبی، اولین همایش ملی دستاوردهای نوین تربیت بدنی و ورزش، چابهار، دانشگاه بین‌المللی چابهار.
- شورینی، سیاوش، خلیلی. عطایی، محمد. سجادی، الناز. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای سازمانی بر عملکرد کارکنان. مجله مدیریت توسعه و تحول (۵). ۳۵-۴۸
- علی عسگری، فرخنده (۱۳۹۵). تأثیر هویت‌یابی سازمانی بر رابطه میان جامعه‌پذیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی.

قاسم پور گنجی، سیده فاطمه؛ کفاش پور، آذر (۱۳۹۵). بررسی تاثیر ادراک از بافت اخلاقی سازمان بر واکنش های شغلی کارکنان خانم دانشگاه فردوسی مشهد: تاکید بر نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده. فصلنامه زن و جامعه. دوره ۷، شماره ۲۷، صص ۱-۱۸

کاظمی، مهدی؛ زهرا محمدی؛ الهام سالاری زاده و مهري سعید، (۱۳۹۴). بررسی رابطه استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران، چهارمین کنفرانس ملی مدیریت و حسابداری، تهران، موسسه اطلاع رسانی نارکیش.

کوشازاده، سید علی؛ عزیزآبادی، ابوالفضل (۱۳۹۳). تأثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر تمایل به ترک خدمت با میانجی گری هویت سازمانی، حمایت سازمانی، و خشنودی شغلی. دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، ۲۵-۳۶

مراقی، مجید، استوار، رحیم (۱۳۹۳). بررسی رابطه ی ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی؛ مطالعه ی موردی در شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب. ماهنامه علمی-ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز. (۱۱۶): ۱۶-۸

مفاخری، فهیمه (۱۳۹۳). تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان شعبات بیمه البرز شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.

Ahmed, I., Nawaz, M. M., Ali, G., & Islam, T. (2015). Perceived organizational support and its outcomes: A meta-analysis of latest available literature. *Management Research Review*, 38(6), 627-639.

Andrew, S. A., & León-Cázares, F. (2016). Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: Empirical Analysis of Public Employees in *Guadalajara, Mexico*. *EconoQuantum*, 12(2), 71.

Appelbaum, Steven; Bartolomucci, Nicolas; Beaumier, Erika; Boulanger, Jonathan; Corrigan, Rodney; Dore, Isabelle; Girard, Chrystine; Serroni, Carlo (2004). "Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust". *Management decision*, 1(42), 13-40.

Babatunde, A. (2013). Occupational stress: A review on conceptualizations, causes and cure. *Economic Insights –Trends and Challenges*, 2(3), 73-80.

Barclay, D., Thompson, R., and Higgins, C. (1995). "The Partial Least Squares (PLS) Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use an Illustration," *Technology Studies* (2:2), pp. 285-309.

Bell, S.J., and Menguc, B. (2002). The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, & superior service quality. *Journal of Relating*. 78(2), 131-146.

Bienstock, Carol C.; DeMoranville, Carol W.; Smith, Rachel (2003).

قاسم پور گنجی، سیده فاطمه؛ کفاش پور، آذر (۱۳۹۵). بررسی تاثیر ادراک از بافت اخلاقی سازمان بر واکنش های شغلی کارکنان خانم دانشگاه فردوسی مشهد: تاکید بر نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده. فصلنامه زن و جامعه. دوره ۷، شماره ۲۷، صص ۱-۱۸

کاظمی، مهدی؛ زهرا محمدی؛ الهام سالاری زاده و مهري سعید، (۱۳۹۴). بررسی رابطه استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران، چهارمین کنفرانس ملی مدیریت و حسابداری، تهران، موسسه اطلاع رسانی نارکیش.

کوشازاده، سید علی؛ عزیزآبادی، ابوالفضل (۱۳۹۳). تأثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر تمایل به ترک خدمت با میانجی‌گری هویت سازمانی، حمایت سازمانی، و خشنودی شغلی. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۲۵-۳۶

مراقی، مجید، استوار، رحیم (۱۳۹۳). بررسی رابطه‌ی ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی؛ مطالعه‌ی موردی در شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب. ماهنامه علمی-ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز. (۱۱۶): ۱۶-۸

مفاخری، فهیمه (۱۳۹۳). تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان شعبات بیمه البرز شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.

Ahmed, I., Nawaz, M. M., Ali, G., & Islam, T. (2015). Perceived organizational support and its outcomes: A meta-analysis of latest available literature. *Management Research Review*, 38(6), 627-639.

Andrew, S. A., & León-Cázares, F. (2016). Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: Empirical Analysis of Public Employees in *Guadalajara, Mexico*. *EconoQuantum*, 12(2), 71.

Appelbaum, Steven; Bartolomucci, Nicolas; Beaumier, Erika; Boulanger, Jonathan; Corrigan, Rodney; Dore, Isabelle; Girard, Chrystine; Serroni, Carlo (2004). "Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust". *Management decision*, 1(42), 13-40.

Babatunde, A. (2013). Occupational stress: A review on conceptualizations, causes and cure. *Economic Insights –Trends and Challenges*, 2(3), 73-80.

Barclay, D., Thompson, R., and Higgins, C. (1995). "The Partial Least Squares (PLS) Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use an Illustration," *Technology Studies* (2:2), pp. 285-309.

Bell, S.J., and Menguc, B. (2002). The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, & superior service quality. *Journal of Relating*. 78(2), 131-146.

Bienstock, Carol C.; DeMoranville, Carol W.; Smith, Rachel (2003).

“Organizational citizenship behavior & service quality”. *Service Marketing*, 357-387.

Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *The Academy of Management Executive*, 17(3), 60-71.

Castro c, Armario e, Ruiz M (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty . *International journal of service industry management* vol 15 n 1 pp 27 - 53.

Cem Ersoy N. Marise Ph. B. Derous, E., and Van der Molen, H. T. (2011). Antecedents of organizational citizenship behavior among blue and white-collar workers in Turkey. *International Journal of Intercultural Relations*, 35, 356–367.

Chang E (2005). Employee’s overall perception of HRM effectiveness. *Human Relations*.; 523-544.

Charles, enyia. Daniel, E. C (2016). The Impact of Procedural Justice on Organizational Citizenship Behaviour. *international Journal of Computer Applications* (0975 – 8887) V 133 – No.3

Chiang, Ch. F. & Hsieh, T. SH. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, (31): 180-190.

Cho YJ, Lewis GB. (2012). *Turnover intention and turnover behavior implications for retaining federal employees*. *Rev Public Pers Adm* 2012;32(1):4–23.

Cohen, A. & Kol, Y. (2004). Professionalism and Organizational Citizenship Behavior. An Empirical Examination among Israeli Nurses. *Journal of Managerial Psychology*, 19(4).

Dataquest (2004), Stress: BPO Industry Stress Factors, Dataquest, available at: <http://dqindia.ciol.com/content/dqtop202k4/empSurvey2004/2004/204110816.asp>

Dekas, Kathryn H.; Bauer, Talya N.; Welle, Brian; Kurkoski, Jennifer; Sullivan, Stacy (2013). “Organizational Citizenship Behavior“. Version 2.0: A review and Qualitative Investigation of OCBs for Knowledge Workers at Google and beyond, *CAD MANAGE PERSPECT*, 27(3), 219-237.

Giga, S.I., Jain, A.K. and Cooper, C.L. (2008), “*State-of-science review – working longer: hours of work and health*”, A Science Review for the Foresight Project on Mental Capital and Mental Wellbeing. Report for the UK Government Office for Science,

Graham, J. W. (1991). “An essay on organizational citizenship behavior”. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4(4), 249–270

Green, F. and Tsitsianis, N. (2005), “An investigation of national trends in job satisfaction in Britain and Germany”, *British Journal of Industrial Relations*, Vol. 43 No. 3, pp. 401-429.

Hakkak, M., Gashti, M. A. H., & Nawaser, K. (2014). The Relationship between Perceived Organizational Support & Job Satisfaction with Organizational Commitment. *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*, 2(3), 194-202.

- Hamdi K, Moradi S (2011). Job satisfaction and job stress among staff of health centers (Persian). *Beyond Manage J.*;4:33-50.
- Hamid Reza Hadjali, Meysam SalimiAn (2012). investigation on the effect of organizational citizenship behaviors (OCB) toward customer-orientation: A case of Nursing home *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 57 (2012) 524 – 532.
- Hironobu Katsuyama , Masafumi Tomita , Toshiko Okuyama , Kazuo Hidaka , Yoko Watanabe ,YoshieTamechik,Shigeko Fushimi, Kiyofumi ,Saijoh.(2009). 5HTT polymorphisms are associated with job stress in the Japanese workers.*Legal Medicine.*11 . 473–476
- Hodson, R. (2002). Management Citizenship Behavior and Its Consequences. *journals of Work and Occupations*, 29(1), 64-96.
- Hossam, M. A. & bu 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.
- HSE (2001), *Tackling Work-Related Stress: A Managers' Guide to Improving and Maintaining Employee Health and Well-being*, HSG218, Health and Safety Executive, HSE Books, Sudbury.
- Hulland, J. S. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic Management Journal* , 20 (4), 195–204.
- Jafari S. A., Mohammadi R. (2011). »Measuring Customer Satisfaction Index (CSI) in Iranian Tile Industry Using Pls Path Modeling Technique Middle-East *Journal of Scientific Research*; 8(1), pp. 141-149.
- Jain Ajay K. Sabir I. Giga, Cary L. Cooper. Perceived organizational support as a moderator in the relationship between organizational stressors and organizational citizenship behaviors. (2012). *International Journal of Organizational Analysis* Vol. 21 No. 3, 2013 pp. 313-334.
- Jain, A.K. and Saini, D. (2009), “Human resource outsourcing and shared services: an Asian-Pacific perspective”, in Connell, J. and Teo, S. (Eds), *Strategic HRM: Contemporary Issues in the Asia Pacific Region*, Tilde University Press, Melbourne.
- Jou, R. C., Kuo, C. W., & Tang, M. L. (2013). A study of job stress and turnover tendency among air traffic controllers: The mediating effects of job satisfaction. *Transportation research part E: logistics and transportation review*, 57, 95-104.
- Jung, Joo, Y. & Hong, S. (2008). Organizational Citizenship Behavior (OCB), TQM and Performance at the Maquiladora. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 793- 808.
- Kernodle, & Thomas, A. (2007). Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior: A Hierarchical Linear Modeling Study. *A Testis To The Faculty of The College of Business Administration of Tours University International in Partial Fulfillment of The Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy In Business Administration*.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A.,

& Adis, C. S. (2015). Perceived organizational support a meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*,

Lambert, E. G., Hogan, N. L., Cheeseman, K., & Barton-Bellessa, S. M. (2013). The relationship between job stressors and job involvement among correctional staff: A test of the job strain model. *The Howard Journal of Criminal Justice*, 52(1), 19-38.

Mani, K., & Sritharan, R., & Gayatri, R. (2014). Effect of Job Stress on the Employees Performance. *Annamalai International Journal of Business Studies & Research*, 6(1), 47-55.

Mathumbu Dumisani & Dodd Nicole. (2013). Perceived organizational support, work engagement and organizational citizenship behavior of nurses at Victoria Hospital. *Journal of Psychology*, 4(2), 87-93.

Muhammad, Ali H. (2014). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: The Case of Kuwait. *International Journal of Business Administration* Vol. 5, No. 3;

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks: SAG.

Owor, J. J. (2016). Human resource management practices, employee engagement and organizational citizenship behaviours (ocb) in selected firms in Uganda. *African Journal of Business Management*, 10(1), 1-12.

Peng, J., Li, D., Zhang, Z., Tian, Y., Miao, D., Xiao, W., & Zhang, J. (2014). How can core selfevaluations influence job burnout? The key roles of organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Health Psychology*.

Podsakoff, N. P., Blume, B. D., Whiting, S. W., & Podsakoff, P. M. (2009). Individual and organizational - level consequences of organizational citizenship behaviors: a meta- analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94 (1), pp 122 - 141.

Podsakoff, P. M.; MacKenzie, S. B.; Paine, J. B.; Bacharach, D. G. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". *Journal of Management*, (3)26, 513-563. *Development Journal*, 2(17), 42 – 47.

Reza Salehzadeh Arash Shahin Ali Kazemi Ali Shaemi Barzoki , (2015)," Is organizational citizenship behavior an attractive behavior for managers? A Kano model approach ", *Journal of Management Development*, Vol. 34 Iss 5 pp. 601 – 620

Rhoades, L. and Eisenberger, R. (2002), "Perceived organizational support: a review of literature", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87 No. 4, pp. 698-714.

Riggle, R.J., Edmondson, D.R., & Hansen, J.D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62: 1027-1030.

Robbins, S.P. & T.A. Judge (2010). *Organizational behavior*, New Jersey prentice Hall, 14th Edition.

Rocker, K. (2016). *Job Stress: Supervisor and Coworker Support in the United States Virtual Workplace (Doctoral dissertation, NORTHCENTRAL*