



اثرات استرس (تنیدگی) شغلی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در یک موسسه مالی اعتباری در استان مازندران

حسین صمدی میار کلائی^{۱*}، حمزه صمدی میار کلائی^۲

^۱ حسین صمدی میار کلائی، دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران

^۲ حمزه صمدی میار کلائی، دکتری مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران

نویسنده مسئول: حسین صمدی میار کلائی، دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران. ایمیل: hossein_samadi_m@yahoo.com

DOI: 10.21859/joe-0402430

چکیده

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۱۲/۲۳

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۰۵/۰۵

واژگان کلیدی:

استرس شغلی
رفتار شهروندی سازمانی
محیط کاری
کارکنان

مقدمه: استرس شغلی به صورت عدم هماهنگی بین نیازهای شغلی و توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد تعریف می‌شود و دارای عوارض و پیامدهای مختلف جسمی، روانی و رفتاری است. با این نگاه، هدف از این مطالعه نیز بررسی اثرات استرس شغلی کارکنان بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان موسسه مالی اعتباری مازندران بود.

روش کار: در این مطالعه توصیفی به روش همبستگی، ۱۴۷ نفر از کارکنان موسسه مالی اعتباری مازندران در استان مازندران به روش سرشماری انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی جمع‌آوری و با استفاده از نرم افزار SPSS و LISREL و روش‌های آماری توصیفی، ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شدند. **یافته‌ها:** در این مطالعه نتایج نشان داد که میان رفتار شهروندی سازمانی و استرس شغلی رابطه‌ای معکوس و معنی داری ($P = 0/001$ و $R = -0/590$) وجود داشت. نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر نیز نشان داد که استرس شغلی و بیشتر متغیرهای آن پیش‌بینی کننده خوبی برای رفتار شهروندی سازمانی بوده‌اند.

نتیجه گیری: تحقیقات اخیر نشان داده است که استرس شغلی در محل کار ممکن است مشکلات مرتبط با عملکرد کارکنان را افزایش دهد. نتایج نشان داد که میان رفتار شهروندی سازمانی و استرس شغلی ارتباط وجود دارد و توجه به سطح استرس به عنوان یک عامل پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی در کارکنان ضروری می‌باشد.

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی همدان محفوظ است.

مقدمه

محیط کار نقش اساسی و محوری ایفاء می‌کند. این رفتارها حداقل طی ۳۰ سال گذشته به حوزه‌ای گسترده و وسیع در تحقیقات سازمان و مدیریت بدل شده است [۵]. از طرفی رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارها را شامل می‌شود که به اشکال مختلف، رفتارهای به نفع اجتماع، شهروندی سازمانی، کمک کردن یا عملکرد ترکیبی نامیده شده‌اند [۶].

رفتار شهروندی سازمانی که به یک نوع رفتار بصیرتی (دلبخواهی) اشاره می‌کند، به طور مستقیم شناخته و پاداش داده نمی‌شود. اما، می‌تواند کارکرد کلی سازمان را ارتقاء بخشد [۷]. چندین دلیل جهت توجیه این که چرا رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد وجود دارد از جمله، افزایش بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به گسترش منابع کمیاب، ایجاد محیطی که

امروزه برای سازمان‌ها عملکرد و رفتارهایی فراتر از آنچه که رسماً در شرح شغل بیان شده، بیشتر مورد انتظار است. رفتارهای فراتر از رفتار شهروندی سازمانی اخیراً جزء جدایی ناپذیر مدیریت عملکرد محسوب شده، و موج نوینی را در دانش موجود از رفتارهای مزیت بخش سازمانی ایجاد کرده‌اند [۱، ۲]. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتاری که از طریق الگوهای شغلی تعریف نشده‌اند، اما دست‌یابی به اهداف سازمانی را تسهیل می‌کنند، تعریف شده است [۳]. این مجموعه رفتارها از طریق ترغیب عملکرد سازمانی مؤثر و کارآمد باعث ارتقای سطح عملکرد سازمانی می‌شوند [۴]. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتاری است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می‌شود. اما در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در

(مانند: غیبت، ترک شغل، فرسودگی و ...). علاوه بر این موارد، از بیشترین اثرات تخریبی استرس شغلی، تاثیرگذاری منفی بر رفتار و عملکرد افراد در محیط کار است.

در واقع رفتار شهروندی سازمانی، به عنوان رفتارهای فرانقشی، که کارکنان در محیط کار بروز می‌دهند، تابع عوامل متعددی است؛ و بخصوص به شدت تحت تأثیر استرس در محیط کار است. اغلب مشاهده شده که کارکنان دارای استرس شغلی بالا، توان و انگیزه کمتری برای ارائه رفتارهای شهروندی از خود دارند.

موضوع «تبیین اثرات سطح استرس شغلی کارکنان بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در محیط‌های کاری سازمانی»، در تحقیقات کمتر مورد توجه بوده است. در این راستا، سعی بر آن است تا در این تحقیق از این منظر به مقوله استرس شغلی و نقش آن بر رفتار شهروندی سازمانی در سازمان نگرسته شود، و از طرفی این موضوع حاکی از نو بودن، تازگی موضوع و در نهایت جذابیت آن می‌باشد. در این زمینه پله در مطالعات خود با هدف بررسی ارتباط میان استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، دریافت که هیچ ارتباط معنی داری میان کار استرس زا و رفتار شهروندی سازمانی وجود ندارد. در واقع کار استرس زا میل به ترک سازمان را در کارکنان افزایش می‌دهد [۱۳]. مطالعات آیاسته و ایکیانئون با عنوان «ارتباطات سازمانی، استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان IT در دانشگاه‌های نیجریه» حاکی از آن است که استرس شغلی و مؤلفه‌های آن پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند [۱۴]. در دیگر مطالعه‌ای یافته‌های دیکسون نشان داد که استرس در خانه و استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط و همبستگی ندارند [۱۵]. سهراب زاده و همکاران و همکاران در تحقیقات خود پس از بررسی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی، میان استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معکوس و معنی دار را گزارش کردند [۱۶].

با توجه به تحقیقات سال‌های اخیر در دنیا و با نگاه به اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان ایده برتر در جهت بهبود عملکرد سازمان‌های امروز و نیز اهمیت استرس شغلی به عنوان یکی عوامل مهم بر رفتار و بازده کارکنان و اثربخشی سازمان‌ها، هدف از انجام این تحقیق تبیین اثرات سطح استرس شغلی کارکنان بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در محیط‌های کاری سازمانی بوده است. براین، اساس مدل مفهومی پژوهش به شرح ذیل ارائه می‌گردد. بر اساس الگوی مفهومی و هدف تحقیق، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر آزمون می‌شوند:

روحیه کارکنان را افزایش می‌دهد [۸]. یکی از عواملی که نقش تعیین کننده‌ای 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.

کلمه استرس برای اولین بار به طور اختصاصی توسط سیل در سال ۱۹۳۶ به کار برده شد. او استرس را این چنین تعریف کرد: «مجموعه‌ای از واکنش‌های دفاعی بدن در قبال محرک‌های مضر که در کل، سندروم سازگاری عمومی نامیده می‌شود» [۹]. یکی از مهم‌ترین منابع ایجادکننده استرس در زندگی هر فردی، شغل وی می‌باشد و امروزه استرس شغلی به مسئله‌ای شایع و پر هزینه در محیط کاری تبدیل شده است، به طوری که سازمان ملل متحد آن را بیماری قرن بیستم نامید و در طی سال‌های اخیر هم سازمان بهداشت جهانی آن را مشکلی همه گیر اعلام کرد [۱۰]. از طرفی با توسعه جهانی سازی، ارتقاء سطح رقابت‌ها، حرکت بیشتر بین‌ملتها و تغییر روابط استخدامی، استرس به طور قابل توجهی در بهداشت شغلی اهمیت یافته و یکی از علل مهم زبان‌های اقتصادی در سرتاسر جهان دانسته می‌شود. هم چنین شواهدی موجود می‌باشد که نشان می‌دهد استرس می‌تواند بر سلامتی فرد و پیامدهای مهم سازمانی از قبیل میزان تغییر شغل و بهره‌وری نیز تاثیرگذار باشد [۱۱].

استرس شغلی، استرسی است که فرد معینی در شغل معینی دچار آن می‌شود، یعنی هم خصوصیات فرد و هم عوامل مربوط به شغل در ایجاد آن دخالت دارند و چون فرد و محیط تأثیر متقابل بر یکدیگر دارند، بنابراین استرس شغلی در چنین بافتی به وجود می‌آید. بنابر تعریفی، استرس شغلی پاسخ‌های مضر فیزیکی و ذهنی است که وقتی نیازمندی‌های شغلی با توانایی‌ها و منابع مورد نیاز فرد هماهنگ نباشد به وجود می‌آید [۱۲]. به طور کلی می‌توان استرس شغلی را پاسخ به فشارهای ناشی از محیط کار دانست و وقتی روی می‌دهد که انتظارات فرد بیش از اختیارات و توانایی‌های او باشد. استرس شغلی دومین مشکل شایع مرتبط با کار محسوب می‌شود. طبق گزارش سازمان جهانی بهداشت، بیش از نیمی از کارکنان کشورهای صنعتی از استرس شغلی شاکی هستند و تنها در آمریکا حدود یازده میلیون نفر از استرس شغلی رنج می‌برند [۱۱]. استرس شغلی همواره بر میزان سلامت افراد و کیفیت زندگی شخصی آنان اثرگذار بوده و آثار زیانباری با خود به همراه دارد. از طرفی، در محیط کار نیز نتایج منفی از خود نشان می‌دهد

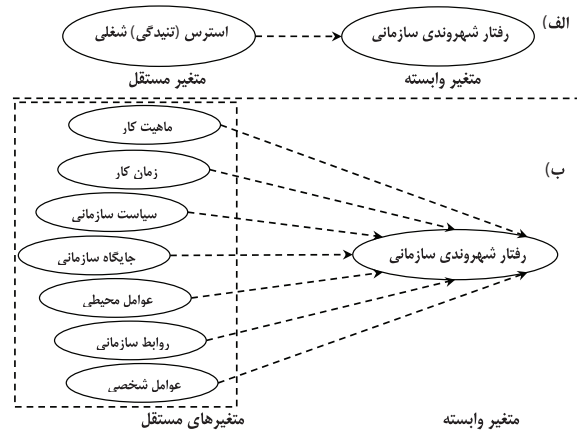
شناسی، تواضع و ادب اجتماعی) استفاده گردید. مقیاس پاسخ گویی به این پرسشنامه پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) بوده است. نمونه‌ای از سؤالات پرسشنامه موردنظر برای هر مؤلفه به ترتیب زیر است:

۱. تا چه اندازه به افرادی که بارکاری (وظایف) سنگینی را بر عهده‌دارند، کمک می‌کنید؟ ۲. «از کاه کوه نمی‌سازید» (مسائل را بزرگ‌تر از آنچه هست نشان نمی‌دهید)؛ ۳. تا چه اندازه از ایجاد وقفه‌های اضافی در زمان کار پرهیز می‌کنید؛ ۴. قبل از انجام اقدامات، به دیگران آگاهی می‌دهید. و ۵. تا چه اندازه از تغییرات سازمانی حمایت می‌کنید.

سیاهه استرس (تنیدگی) شغلی: این پرسشنامه به وسیله ی ان جی و همکاران (۲۰۰۵) [۱۸]، تهیه و تدوین گردیده است، (در مجموع ۳۳ گویه برای هفت مؤلفه: ماهیت کار، زمان کار، سیاست سازمانی، جایگاه سازمانی، عوامل محیطی، روابط سازمانی، عوامل شخصی) استفاده گردید. مقیاس پاسخ گویی به این پرسشنامه پنج گزینه‌ای (کاملاً موافقم = ۱ تا کاملاً مخالفم = ۵) بوده است. نمونه‌ای از سؤالات پرسشنامه موردنظر به ترتیب زیر است:

۱. در شغل شما، تضاد میان تقاضاهای مختلف وجود دارد؛ ۲. در شغل شما، تخصیص‌های ناعادلانه (توزیع ناعادلانه) حجم کاری وجود دارد؛ ۳. در شغل شما، دشواری و مشکلات برای بکارگیری توانمندی‌ها وجود دارد؛ ۴. در شغل شما، شناخت و قدردانی کمی برای کارهای انجام شده وجود دارد. در این پژوهش از نظرات اساتید دانشگاهی و خبرگان امر، برای سنجش روایی ظاهری و روایی محتوایی پرسشنامه‌های بکارگرفته شده استفاده شد. علاوه بر آن این تحقیق، تحلیل عاملی اکتشافی بر روی پرسشنامه‌ها انجام شد، تا روایی سازه ابزار تحقیق با حصول میزان قابل قبول اعتبار عاملی تأیید گردد. در مورد پایایی ابزار پژوهش نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد، براین اساس، آستانه قابل قبول عمومی برای آن بیش ۰/۷۰ است، اما باید اشاره کرد که حتی قابلیت اطمینان بالای ۰/۵۰ نیز مورد تأیید می‌باشد [۱۹]، ۲۰]. در این تحقیق میزان گزارش شده آماره آلفای کرونباخ، در جدول شماره ۱ آمده است.

علاوه براین؛ در این تحقیق از روش مدل معادلات ساختاری جهت توانایی تبیین و برازش کلیت مدل، که کمک شایانی به فهم بهتر پدیده‌های پیچیده ی اجتماعی می‌نماید، استفاده شده است. بمنظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های مختلف توصیفی و استنباطی استفاده شد و نرم افزار SPSS_{win16} و خصوصاً نرم افزار LISREL_{۸.۵۴} برای برقراری روابط علی متغیرها مورد استفاده قرار گرفت.



تصویر ۱. ترسیم چارچوب مفهومی تحقیق

میان ادراک از استرس (تنیدگی) شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ارتباط معکوس و معنی داری وجود دارد. میان ادراک از ابعاد هفت گانه استرس (تنیدگی) شغلی (ماهیت کار، زمان کار، سیاست سازمانی، جایگاه سازمانی، عوامل محیطی، روابط و عوامل شخصی) و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ارتباط معکوس و معنی داری وجود دارد.

روش کار

پژوهش حاضر از لحاظ طبقه بندی تحقیقات بر اساس هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، روش این تحقیق توصیفی است. از نظر دسته بندی تحقیقات توصیفی بر اساس نحوه جمع آوری اطلاعات نیز این پژوهش از نوع پیمایشی یا پهنای نگر، و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری بشمار می‌رود. جامعه آماری تحقیق، کلیه کارکنان مؤسسه مالی اعتبار شعب ثامن استان مازندران می‌باشند. تعداد افراد جامعه مورد تحقیق ۱۴۸ نفر بوده‌اند، حجم نمونه تحقیق نیز با استفاده از فرمول نمونه گیری کوکران محاسبه شده است. باید اشاره کرد، مقدار بدست آمده از این رابطه تقریباً ۱۰۷ می‌باشد. با این حال حجم نمونه مورد استفاده، شامل ۱۱۴ نفر از کارکنان سازمان مذکور می‌باشد که به صورت سرشماری انتخاب شده‌اند. یعنی جهت اطمینان میان تمامی کارکنان پرسشنامه توزیع و در نهایت ۱۱۴ پرسشنامه تکمیل شده در تحلیل گنجانده شد. درواقع ابزار اصلی مورد استفاده در این تحقیق، پرسشنامه‌های (استاندارد) بسته، به شرح ذیل بوده است:

سیاهه رفتار شهروندی سازمانی: این پرسشنامه به وسیله ی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) [۱۷]، تهیه و تدوین گردیده است، (۴ سؤال برای هر مؤلفه: نوع دوستی، جوانمردی، وظیفه

یافته‌ها

با توجه به داده‌های مشاهده شده از پرسشنامه‌های توزیع شده در نمونه مورد مطالعه؛ از نظر سن ۳۲٪ بین (۳۰-۲۵)، ۳۷٪ بین (۳۵-۳۱)، ۲۳٪ بین (۴۰-۳۶) و ۸٪ بین (۴۵-۴۱) سال، از این میان ۱۶٪ مجرد و ۸۴٪ متأهل، از لحاظ سابقه ۳۱٪ بین (۴-۱)، ۳۲٪ بین (۸-۵)، ۲۷٪ بین (۱۲-۹) و ۱۰٪ بین (۱۶-۱۳) سال، از نظر تحصیلات ۹٪ دیپلم، ۲۹٪ کاردانی و ۵۲٪ لیسانس و ۱۰٪ کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند.

در این تحقیق برای تحلیل معنی داری روابط میان متغیرها از آزمون همبستگی و جهت ارزیابی رابطه علی بین متغیر مستقل یعنی استرس شغلی و متغیر وابسته (رفتار شهروندی سازمانی) از روش معادلات ساختاری به کمک نرم افزار لیزرل، استفاده شده است. جدول ۱ نتایج آزمون همبستگی میان رفتار شهروندی سازمانی، استرس شغلی و متغیرهای آن‌ها را نشان می‌دهد.

یافته‌های جدول فوق نشان می‌دهد که میان رفتار شهروندی سازمانی و استرس شغلی ارتباط معکوس و معنی داری ($P = 0/001$ و $R = -0/590$)، وجود دارد. این ارتباط معکوس و معنی دار نیز در ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد استرس شغلی قابل مشاهده است. از طرفی نیز میان استرس شغلی و ابعاد آن همبستگی و ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. در این قسمت ذیل با توجه به مدل مفهومی، مدل اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی و استرس شغلی بر اساس خروجی لیزرل ارائه خواهد شد.

همان گونه که در جدول فوق مشخص است تمام روابط این مدل در تحقیق معنی دار بوده است و دارای ضریب استاندارد بالایی هستند، یعنی بیشتر ابعاد یا نشانگرهای رفتار سازمانی و استرس شغلی بر متغیرهای مکنون تأثیر گذار و تبیین کننده آن هستند. هم چنین اعداد بدست آمده از مدل معادلات ساختاری برای برازش مدل، حاکی از آن است که با توجه به این که میانگین مجذور خطاهای مدل کمتر از ۰/۱۰ است و هم چنین کای دو به درجه آزادی نیز کوچک‌تر از ۳ است، در نتیجه مدل‌ها دارای برازش و تناسب بالایی می‌باشند.

مدل نهایی پژوهش: شاخص‌های برازندگی مدل نهایی تحلیل مسیر با استفاده از نرم افزار لیزرل استخراج و تحلیل شده است.

نتایج خروجی لیزرل و تحلیل قسمت تخمین استاندارد و غیراستاندارد مدل نشان می‌دهد که مدل اندازه گیری در پژوهش، مدل نسبتاً مناسبی است؛ زیرا میزان df/χ^2 برابر با ۱/۴۶، جذر برآورد واریانس خطای تقریب برابر با ۰/۰۶۴ و سطح معنی داری یا میزان پی برابر با ۰/۰۰۰ می‌باشد، که این میزان کمتر از حد دامنه مجاز، یعنی (P value) $(0/0 >)$ می‌باشد [۲۱، ۲۲]. از طرفی علاوه بر آن، شاخص نیکویی برازش مدل کوواریانس و شاخص برازش نرمال شده مدل کوواریانس برابر با ۰/۹۱ و ۰/۹۵ است، هم چنین مقدار CFI برابر با ۰/۹۷ می‌باشد، که این امر حاکی از برازش مناسب مدل تحلیل مسیر تحقیق و بنابراین تأیید اعتبار مدل تحلیل مسیر است [۲۳].

| جدول ۱: پایایی و ماتریس همبستگی برای متغیرهای پژوهش | | | | | | | | | |
|---|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| متغیرها | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ | ۷ | ۸ | ۹ |
| رفتار شهروندی | (۰/۹۲) | | | | | | | | |
| ماهیت کار | -۰/۴۵۱** | ۱ | | | | | | | |
| زمان کار | -۰/۳۸۶** | ۰/۶۶۷** | ۱ | | | | | | |
| سیاست سازمان | -۰/۱۸۷* | ۰/۲۳۷** | ۰/۱۳۳ | ۱ | | | | | |
| جایگاه سازمانی | -۰/۲۹۳** | ۰/۷۶۶** | ۰/۷۲۱** | ۰/۳۴۱** | ۱ | | | | |
| عوامل محیطی | -۰/۲۱۸** | ۰/۷۱۵** | ۰/۶۰۳** | ۰/۳۸۲** | ۰/۷۵۰** | ۱ | | | |
| روابط | -۰/۳۶۹** | ۰/۵۵۹** | ۰/۵۲۴** | ۰/۱۴۳ | ۰/۵۴۱** | ۰/۴۸۲** | ۱ | | |
| عوامل شخصی | -۰/۱۶۶* | ۰/۴۲۵** | ۰/۴۲۱** | ۰/۱۵۵ | ۰/۴۶۰** | ۰/۴۲۳** | ۰/۷۷۶** | ۱ | |
| استرس شغلی | -۰/۵۹۰** | ۰/۷۱۸** | ۰/۶۱۱** | ۰/۷۵۲** | ۰/۸۴۲** | ۰/۶۴۶** | ۰/۵۳۷** | ۰/۵۷۸** | (۰/۸۴) |

*Correlation is significant at the 0.05 level (-2tailed)

**Correlation is significant at the 0.01 level (-2tailed).

| جدول ۲: ضرائب استاندارد و معناداری مرتبط با مدل‌های اندازه‌گیری | | |
|--|----------------|-----------------|
| ضریب استاندارد | اعداد معناداری | تأیید/رد ارتباط |
| فرایند استرس شغلی | | |
| ماهیت کار ← استرس شغلی | ۰/۴۴ | تأیید |
| زمان کار ← استرس شغلی | ۰/۶۰ | تأیید |
| سیاست سازمان ← استرس شغلی | ۰/۳۳ | تأیید |
| جایگاه سازمانی ← استرس شغلی | ۰/۷۴ | تأیید |
| عوامل محیطی ← استرس شغلی | ۰/۷۴ | تأیید |
| روابط ← استرس شغلی | ۰/۵۹ | تأیید |
| عوامل شخصی ← استرس شغلی | ۰/۵۳ | تأیید |
| RMSEA = 0.085 , GFI = 0.93 , AGFI = 0.90 , NFI = 0.90 و NNFI = 0.92 | | |
| مجذور خطاهای مدل (۰/۰۸۵) کوچک تر از ۰/۱۰ است و هم چنین (۱/۹۴) χ^2/df نیز کوچک تر از ۳ است | | |
| رفتار شهروندی سازمانی | | |
| نوع دوستی ← رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۷۲ | تأیید |
| وظیفه شناسی ← رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۴۳ | تأیید |
| جوانمردی ← رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۶۵ | تأیید |
| تواضع ← رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۲۶ | تأیید |
| عفت ← رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۱۹ | عدم تأیید |
| RMSEA = 0.077 , GFI = 0.97 , AGFI = 0.90 , NFI = 0.92 و NNFI = 0.91 | | |
| مجذور خطاهای مدل (۰/۰۷۷) کوچک تر از ۰/۱۰ است و هم چنین (۱/۹۴) χ^2/df نیز کوچک تر از ۳ است | | |

| جدول ۳: شاخص‌های برازش مدل ساختاری | | |
|---|----------------|-----------------|
| ضریب استاندارد | اعداد معناداری | تأیید/رد ارتباط |
| استرس ← رفتار شهروندی سازمانی | | |
| ماهیت کار ← رفتار شهروندی سازمانی | -۰/۹۶ | تأیید |
| زمان کار ← رفتار شهروندی سازمانی | -۰/۲۵ | تأیید |
| سیاست سازمان ← رفتار شهروندی سازمانی | -۰/۰۷ | عدم تأیید |
| جایگاه سازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی | -۰/۰۸ | تأیید |
| عوامل محیطی ← رفتار شهروندی سازمانی | -۰/۰۵ | عدم تأیید |
| روابط سازمانی ← رفتار شهروندی سازمانی | -۰/۶۵ | تأیید |
| عوامل شخصی ← رفتار شهروندی سازمانی | -۰/۲۲ | عدم تأیید |
| RMSEA = 0.064, GFI = 0.94, AGFI = 0.91, NFI = 0.95 و NNFI = 0.97 | | |
| مجذور خطاهای مدل (۰/۰۶۴) کوچک تر از ۰/۱۰ است و هم چنین (۱/۴۶) χ^2/df نیز کوچک تر از ۳ است. | | |

با نظر به خروجی نرم افزار LISREL، در جدول ۳ خلاصه‌ای از آزمون فرضیات را نشان می‌دهد. بررسی معنی دار بودن تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، ارزیابی چگونگی و میزان این تأثیر از مدل استاندارد و عدد معنی داری استفاده می‌شود. در مورد معنی دار بودن اعداد بدست آمده مدل می‌توان گفت که از آنجا که آزمون فرضیات در سطح ۰/۹۵ انجام می‌شود، اعداد معنی دار خواهند بود که بین ۱/۹۶ و -۱/۹۶ نباشند [۲۳، ۲۴] به این معنی که اگر عددی بین ۱/۹۶ و -۱/۹۶ قرار بگیرد، رابطه علی بی معنی خواهد بود، بر اساس این جدول (جدول ۳)، و با توجه به نتایج آزمون تحلیل مسیر، فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر اثر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی معنی دار است و

با نظر به خروجی نرم افزار LISREL، در جدول ۳ خلاصه‌ای از آزمون فرضیات را نشان می‌دهد. بررسی معنی دار بودن تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، ارزیابی چگونگی و میزان این تأثیر از مدل استاندارد و عدد معنی داری استفاده می‌شود. در مورد معنی دار بودن اعداد بدست آمده مدل می‌توان گفت که از آنجا که آزمون فرضیات در

نتیجه گیری

بطور کلی از یافته‌های پژوهش می‌توان دریافت که استرس شغلی از عوامل مؤثر بر سطح رفتار شهروندی سازمانی است و کارکنان نسبت به استرس شغلی در خود آسیب پذیرند. بنابراین جهت پیگیری یا برطرف نمودن مشکل موجود، توجه جدی مسئولین و مدیران به این امر ضروری است. هم چنین دیگر نتایج این مطالعه نشان داد که برخی از ابعاد استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذارند. با توجه به نتایج بدست آمده و اهمیت استرس شغلی بر سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در این پژوهش، موارد ذیل به عنوان پیشنهادات مدیریتی، برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی و استرس شغلی کارکنان در جامعه مورد نظر، ارائه می‌شود:

حجم کیفی و کمی کار: حجم زیاد کار، هم به لحاظ کیفی و هم کمی یکی از عواملی است که کارکنان را دچار استرس می‌کند، از این رو، باید حجم کمی و کیفی کار متناسب با روحیات و ویژگی‌های جسمی و روانی فرد باشد؛ تخصصی بودن کار. آن جایی که میزان تخصصی شدن کارها در کوتاه مدت موجب ارتقای کارایی می‌شود، اما در بلندمدت کارایی را کاهش می‌دهد، و از طرفی، کمتر چالشی بوده کارها، نیز موجبات افزایش استرس را فراهم می‌آورد. بنابراین، باید از تخصصی کردن مفرط کار جلوگیری کرد.

تعامل با افراد: به دلیل این که افراد برای انجام کارشان باید با دیگران ارتباط برقرار نمایند، و این که همیشه برقراری این ارتباط با دیگران به آسانی صورت نمی‌گیرد، و این که پیچیدگی و عدم اطمینان موجود در نتایج حاصل از این ارتباطات بر میزان استرس می‌افزاید، باید تا حد امکان از وابستگی‌های متقابل و پیوسته میان کارها و افراد کاست؛ آگاه نمودن افراد از هدف‌ها و سیاست‌های سازمانی. عدم آگاهی افراد از هدف‌ها و سیاست‌های سازمانی نیز از عوامل استرس زا است، که باید به سمع و نظر افراد رسانده شود و آن‌ها را آگاه نمود. این کار از طریق برنامه‌های اجتماعی سازی بدو ورود و در آموزش‌های ضمن خدمت صورت می‌پذیرد؛ کاهش تضاد میان تقاضاهای مختلف شغلی: تقاضاهای مختلف شغلی که در تضاد و تعارض با یکدیگر باشند، بر میزان استرس شغلی اثری فزاینده خواهد داشت، چراکه افراد را دچار سردرگمی، آشفتگی و بی‌ثباتی می‌کنند؛ کاهش بوروکراسی و افزایش فضای نوآوری. سلسله مراتب خشک، قوانین و مقررات دست و پاگیر، و سایر ویژگی‌های سازمان‌های بروکراتیک، و عدم انطباق مسائل با تغییر ماهیت شغل، فضای کافی را برای خلاقیت و نوآوری فراهم نمی‌آورند

ارتباط علی آن تأیید می‌شود. مقادیر t برای فرضیات فرعی پژوهش هم مبنی بر تأثیر ابعاد استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در جدول ۳ قابل مشاهده است.

بحث

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی اثرات استرس شغلی کارکنان بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در محیط‌های کاری سازمانی (موسسه مالی اعتباری ثامن استان مازندران) بوده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق طبق مدل تحلیل مسیر نشان داد، که استرس شغلی و چهار بُعد آن (ماهیت کار، زمان کار، جایگاه سازمانی و روابط کار)، بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اثر معکوس و معنی داری دارند، در ادامه فرضیه‌های تحقیق به تفصیل مورد بحث و آزمون فرضیه ی اصلی تحقیق مبنی بر وجود رابطه ی معکوس و معنی دار بین استرس شغلی کارکنان و بروز رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسات ثامن شعب استان مازندران، مورد تأیید قرار گرفت. در مورد فرضیه اصلی تحقیق، مقدار ضرائب استاندارد برای ارتباط و تأثیر علی استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۹۶ بدست آمده است، قابل مشاهده است که این ارتباط بسیار قوی، معکوس و معنی دار می‌باشد. در تفسیر این ارتباط باید این گونه بیان داشت که با افزایش سطح استرس شغلی، کارکنان میزان رفتار شهروندی سازمانی کمتری از خود بروز می‌دهند و بلعکس با کاهش سطح استرس شغلی، به مراتب کارکنان سطح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی را تجربه می‌کنند. این یافته تحقیق با یافته‌های تحقیقات تحقیقات جین و گوپر [۲۴]، پله [۱۳] و دیکنسون [۱۵] ناهم خوان و با نتایج سهراب‌زاده و همکاران [۱۴]، آیاسته و ایکیانئون [۱۶] مطابقت دارد.

با توجه به آزمون فرضیات فرعی انجام شده، مقدار ضرائب استاندارد برای ارتباط و تأثیر علی میان ابعاد استرس شغلی کارکنان (ماهیت کار، زمان کار، سیاست سازمانی، جایگاه سازمانی، عوامل محیطی، روابط و عوامل شخصی)، فقط چهار عامل بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر علی دارد (ماهیت کار، زمان کار، جایگاه سازمانی و روابط کار). بطور کلی، چنان‌چه سطح ابعاد استرس شغلی کارکنان مؤسسات ثامن شعب استان مازندران افزایش یابد، سطح رفتار شهروندی سازمانی افراد نیز به‌طور متوسطی کاهش خواهد یافت. نتایج بدست آمده از این فرضیه با برخی از یافته‌های تحقیقات زراعت و همکاران (۲۰۱۴)، سهراب زاده و همکاران [۱۴]، آیاسته و ایکیانئون [۱۶]، هم خوانی و هم چنین با مطالعات پله [۱۳] و دیکنسون [۱۵] ناهم خوان است.

مازندران صورت پذیرفته است. در این مجال از کلیه مدیران، کارکنان موسسه مالی اعتباری ثامن شعب استان مازندران که در انجام این تحقیق، صمیمانه ما را یاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

که این موضوع موجب افزایش فشار روانی در کارکنان می‌شود، چرا که افراد تحت فشار برای انجام اقدامات خاص و از پیش تعیین شده‌اند. پژوهش حاضر در موسسه مالی اعتباری ثامن شعب استان

REFERENCES

- DiPaola MF, Hoy WK. Organizational citizenship of faculty and achievement of high school students. *High Sch J*. 2005;88(3):35-44. DOI: [10.1353/hsj.2005.0002](https://doi.org/10.1353/hsj.2005.0002)
- Markóczy L, Xin K. University of California [Internet]. California: university of California. 2004.
- Katz D, Kahn R. The social psychology of organizations. New York: Wiley 1966.
- Blakely GL, Andrews MC, Moorman RH. The moderating effects of equity sensitivity on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *J Bus Psychol*. 2005;20(2):259-73. DOI: [10.1007/s10869-005-8263-3](https://doi.org/10.1007/s10869-005-8263-3)
- Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *J Manage*. 2000;26(3):513-63. DOI: [10.1177/014920630002600307](https://doi.org/10.1177/014920630002600307)
- Levine EL. Emotion and power (as social influence): Their impact on organizational citizenship and counterproductive individual and organizational behavior. *Hum Resour Manage Rev*. 2010;20(1):4-17.
- Wang J, Wong C. Understanding organizational citizenship behavior from a cultural perspective: An empirical study within the context of hotels in Mainland China. *Int J Hosp Manag*. 2011;30(4):845-54.
- Hamdi K, Moradi S. [The relationship between organizational citizenship behavior and organizational commitment] Persian. *Beyond Manage J*. 2009;4:33-50.
- Hamdi K, Moradi S. [Job satisfaction and job stress among staff of health centers] Persian. *Beyond Manage J*. 2011;4:33-50.
- Daniali SS, Amidimazaheri M, Mostafavi F, Hassanzadeh A, Tavasoli E. [Job satisfaction and job stress among staff of health center] Persian. *J Health Sys Res* 2014;10(1):1-10.
- Barzideh M, Choobineh A, Tabatabaei SH. [Job stress dimensions and their relationship to job change intention among nurses] Persian. *Journal of Ergon*. 2013;1(1):33-42.
- Safari S, Habibi E, H. D, Mahaki B, Hassanzade A. [Job stress, employee education and ability to work in a refinery] Persian. *J Occup Med Specialist*. 2013;5(3):1-10.
- Pallie P. Stressful work, citizenship behaviour and intention to leave the organization in a high turnover environment: examining the mediating role of job satisfaction. *J Manage Res*. 2011;3(1):1-14.
- Ayatse FA, Ikyanyon DN. Organizational communication, job stress and citizenship behaviour of IT employees in Nigerian Universities. *J Bus Adm Res*. 2012;1(1):99. DOI: [10.5430/jbar.v1n1p99](https://doi.org/10.5430/jbar.v1n1p99)
- Dickinson L. An examination of the factors affecting organizational citizenship behavior. The University of Tennessee at Chattanooga: Departmental Honors Thesis; 2009.
- Sohrabzade S, Bastani P, Ravangard R. [Factors influencing organizational citizenship behavior of employees ministerial university of medical sciences Shiraz] Persian. *J hospital* 2010;1(2):82-75.
- Niehoff B, Moorman R. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Acad Manage J*. 1993;36(3):527-56. DOI: [10.2307/256591](https://doi.org/10.2307/256591)
- NG S, Skitmore M, Leung R. Manageability of stress among construction project participants. *Engin Constr Archit Manag*. 2005;12(9):264-82. DOI: [10.1108/09699980510600125](https://doi.org/10.1108/09699980510600125)
- Bollen KA. Structural equations with latent variables. New York: Wiley; 1981.
- Gerbing DW, Anderson JC. An updated paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessment. *J Mark Res*. 1988;18:186-92. DOI: [10.2307/3150980](https://doi.org/10.2307/3150980)
- Gerbing DW, Anderson JC. An updated paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessment. *J Mark Res*. 1988;25(2):186-92. DOI: [10.2307/3172650](https://doi.org/10.2307/3172650)
- Steenkamp J, Van Trijp H. The use of LISREL in validating marketing constructs. *Int J Res Mark* 1991;8(4):283-99. DOI: [10.1016/0167-8116\(91\)90027-5](https://doi.org/10.1016/0167-8116(91)90027-5)
- Hu L, Bentler PM. Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Struct Equ Model Multidiscip J*. 1999;6(1):1-55. DOI: [10.1080/10705519909540118](https://doi.org/10.1080/10705519909540118)
- Jain AK, Cooper CL. Stress and organisational citizenship behaviours in Indian business process outsourcing organisations. *IIMB Manage Rev*. 2012;24(3):155-63. DOI: [10.1016/j.iimb.2012.06.004](https://doi.org/10.1016/j.iimb.2012.06.004)

The Effects of Job Stress on the Emergence of Employees' Organizational Citizenship Behavior in a Finance and Credit Institute in Mazandaran Province

Hossein Samadi Miarkolaei ^{1,*}, Hamzeh Samadi Miarkolaei ²

¹ PhD Student of Public Administration, Young Researchers and Elite Club, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Qaemshahr, Iran

² PhD of Public Administration, Young Researchers and Elite Club, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Qaemshahr, Iran

* Corresponding author: Hossein Samadi Miarkolaei, PhD Student of Public Administration, Young Researchers and Elite Club, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Qaemshahr, Iran. E-mail: hossein_samadi_m@yahoo.com

DOI: 10.21859/joe-040430

Received: 13.03.2016

Accepted: 26.07.2016

Keywords:

Job Stress

Organizational Citizenship Behavior

Work Environment

Employees

How to Cite this Article:

Samadi Miarkolaei H, Samadi Miarkolaei H. The Effects of Job Stress on the Emergence of Employees' Organizational Citizenship Behavior in a Finance and Credit Institute in Mazandaran Province. *J Ergo.* 2016;4(2):52-59. DOI: 10.21859/joe-040430

© 2016 Hamedan University of Medical Sciences.

Abstract

Introduction: Job stress is identified as imbalance between job needs and individual's abilities and demands. Job stress has somatic, psychological and behavioral traumas, The main purpose of the present research was to investigate the effects of employees' job stress level on the emergence of organizational behavior amongst Mazandaran's SAMEN Finance and Credit Institute's subdivision employees.

Methods: In this correlation-descriptive study, 147 employees from SAMEN subdivisions of Mazandaran province were selected based on the census sampling method. Data were collected by using the job stress and organizational citizenship behavior standard questionnaire. Data were analyzed by the SPSS and LISREL software, and using descriptive statistics, Pearson's correlation and Standard Error of the Mean (SEM).

Results: In the current study, there was a significant and inverse relationship between job stress and organizational citizenship behavior ($R = -0.590$, and $P = 0.001$). The results of structural equation modeling and path analysis showed that job stress and most of its components were good predictors of organizational citizenship behavior.

Conclusions: Recent research has demonstrated that job stress may increase employees-related problems. There is a relationship between job stress and organizational citizenship behavior, and attention to job stress level as a predictor of organizational citizenship behavior in employees is an essential issue.