

پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی

شغلی و ادراک استرس شغلی

The prediction of Compulsory and Voluntary Organizational  
Citizenship Behaviors through Job Insecurity and job Stress Perception

نوع مقاله: علمی - پژوهشی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۰۲/۱۹، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۸/۰۷/۲۰، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۱۲/۰۵

A.Mehdad., (PhD)., M.S.Sajadi., (MA)., &  
F.Abshahi., (MA)

علی مهداد، مریم‌السادات سجادی<sup>۱</sup> و فریناز آبشاهی<sup>۲</sup>

Abstract

The purpose of the present research was to study the prediction of compulsory and voluntary organizational citizenship behaviors through perceived job insecurity and perceived job stress among employees of a food factory in Isfahan. The research population consisted of all the mentioned factory employees, among which 163 were selected through the convenience sampling method. The research instruments consisted of perceived job insecurity (Frances and Barling, 2005), perceived job stress (Babakas, Yavas, and Achille, 2009), organizational citizenship behaviors (Lee and Allen, 2002), and compulsory organizational-citizenship behaviors) Vigoda-Gadot, 2007). Data were analyzed using Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis (stepwise). The results showed that there was a significant positive relationship ( $P < 0.01$ ) between job insecurity perception and compulsory citizenship behavior, and there is a significant negative one between job insecurity perception with voluntary citizenship behavior towards individuals and organizations ( $P < 0.01$ ). Also, there was a significant positive relationship ( $P < 0.01$ ) between job stress perception with compulsory citizenship behavior, and there was a significant negative relationship with voluntary citizenship behavior towards individuals and organizations ( $P < 0.01$ ). Moreover, multiple regression analysis results showed that job stress perception could predict significantly compulsory citizenship behavior and citizenship behavior (toward individuals). job insecurity and job stress were predictive variables of citizenship behavior (toward organization). According to the findings, it can be concluded that the employees have voluntary organizational citizenship behaviors under high job security and low job stress perception and have compulsory citizenship behaviors under high job insecurity perception and high job stress.

**Keywords:** Compulsory Organizational  
Citizenship Behavior, Voluntary Organizational  
Citizenship Behavior, Job Insecurity, Job Stress,  
Food Industry

هدف از پژوهش حاضر پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی در میان کارکنان یک کارخانه تولید مواد غذایی در اصفهان بود. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان کارخانه مذکور بودند که از میان آن‌ها ۱۶۳ نفر به شیوه‌ی در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه‌ی ادراک عدم امنیت شغلی فرانسس و بارلینگ (۲۰۰۵)، پرسشنامه ادراک استرس شغلی باباکاس، یواواس و آشیل (۲۰۰۹)، پرسشنامه رفتارهای شهروندی-سازمانی لی و آلن (۲۰۰۲) و پرسشنامه رفتارهای شهروندی-سازمانی و اجباری ویگودا-گادوت (۲۰۰۷) بود. یافته‌ها با استفاده از روش ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه (به شیوه‌ی گام به گام) تحلیل گردید و نتایج نشان داد که بین ادراک ناامنی شغلی با رفتارهای شهروندی اجباری، رابطه مثبت و با رفتار شهروندی ارادی (معطوف به افراد و سازمان) رابطه منفی و معنادار ( $P < 0.01$ ) وجود دارد. همچنین بین ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی اجباری، رابطه مثبت و با رفتار شهروندی ارادی (معطوف به افراد و سازمان) رابطه منفی و معنادار ( $P < 0.01$ ) وجود دارد. علاوه بر این، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که ادراک استرس شغلی، پیش‌بینی کننده‌ی معنادار رفتار شهروندی اجباری و رفتار شهروندی ارادی معطوف به افراد و ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی پیش‌بین معنادار رفتار شهروندی ارادی معطوف به سازمان بودند. بنابراین، بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که کارکنان در شرایط ادراک امنیت شغلی بالا و ادراک استرس شغلی پایین اقدام به رفتار شهروندی سازمانی ارادی و در شرایط ادراک امنیت شغلی پایین و ادراک استرس شغلی بالا اقدام به رفتارهای شهروندی اجباری می‌کنند.

**کلیدواژه‌ها:** رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری، رفتارهای شهروندی سازمانی ارادی، ادراک ناامنی شغلی، ادراک استرس شغلی، صنعت‌غذایی

۱. نویسنده مسئول: استادیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان).

alimahdad.am@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان).

۳. کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان).

## مقدمه

طی سالیان اخیر، به دلیل اهمیت و ضرورتی که عملکرد کارکنان برای موفقیت سازمان‌ها دارند، مورد توجه پژوهشگران روانشناسی سازمانی قرار گرفته است و در این ارتباط و براساس نظریه پردازای های انجام گرفته، اشکال جدیدی از عملکرد (برای مثال، عملکرد شهروندی و عملکرد انطباقی) ارائه شده است که از میان آنان عملکرد فرانش (شهروندی سازمانی) بیشترین توجه را چه در حوزه نظری و چه در حوزه کاربردی به خود جلب نموده است (مهداد، ۱۳۹۷). به عبارتی، پژوهشگران پیشین در مطالعات خود جهت بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی، فقط به رفتارهای وظیفه‌ای و درون نقش<sup>۱</sup>، که در شرح وظایف رسمی سازمان بیان و توسط سیستم رسمی سازمان، ارزیابی و پاداش داده می‌شود، توجه می‌نمودند (مهداد، ۱۳۹۷)، این در حالی است که یکی از متغیرهایی که می‌تواند در افزایش عملکرد بهینه‌ی سازمان‌ها نقش پر رنگ تری داشته باشد، رفتار های شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> (فرانش) است که به دلیل ماهیت ارادی و داوطلبانه بودن آن، در پژوهش حاضر از آن به عنوان رفتار های شهروندی ارادی استفاده شده است. این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد که به صورت داوطلبانه و ارادی صورت می‌پذیرند و کارایی و اثر بخشی سازمان را افزایش می‌دهند؛ و به طور مستقیم و صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمی‌شوند (ارگان<sup>۳</sup>، ۱۹۸۸). ارتورک<sup>۴</sup> (۲۰۰۸)، چنین بیان می‌کند که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان الگوی نوین رفتار کارکنان در سازمان، امروزه به عنوان رویکرد مدرن مدیریت نوین نیروی انسانی در بسیاری از سازمان‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. رفتار شهروندی سازمانی ارادی، رفتاری ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند (ارگان، ۱۹۸۸). باین وجود، بر خلاف نگرش متداول در این خصوص که به جنبه‌های مثبت رفتار شهروندی ارادی پرداخته شده است، این احتمال نیز وجود دارد که این گونه رفتارها از انگیزه‌ی دیگری به وجود آید، به طوری که برخی از آن‌ها کمتر داوطلبانه و یا کمتر خود آغازگر باشند. در میان این انگیزه‌ها، می‌توان به رفتارهای استثماری سرپرستان و فشار مدیریت اشاره نمود که باعث می‌شود کارکنان در کارهایی غیر از وظایف شغلی شان (به اجبار) مشارکت نمایند (ویگودا-گادوت<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷).

بنابراین، در حالی که در رفتارهای شهروندی سازمانی ارادی فرض بر این است که تمام رفتارهای فرانش کارکنان ریشه در «میل» آن‌ها دارد، اما مواردی هم یافت می‌شود که براساس دیدگاه‌های مختلف به صورت دیگری تعریف شده باشد و نشانگر این امر باشد که عوامل اجباری برای انجام نقش

- 
1. In-Role
  2. Organizational Citizenship Behavior
  3. Organ
  4. Erturk
  5. Vigoda-Gadot

پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی

اضافی یا رفتارهای فرانش در محل کار وجود دارد که به این رفتارها، رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری گفته می‌شود (ویگودا-گادوت، ۲۰۰۷). بر این اساس و در ادبیات اخیر مدیریت، این رفتارها با عنوان «رفتار شهروندی اجباری»<sup>۱</sup> مفهوم سازی شده‌اند که نخستین بار توسط ویگودا-گادوت (۲۰۰۶)، به نقل از شاطری، یوزباشی و نورعلیزاده، (۱۳۸۸)، بیان شده است. ویگودا-گادوت (۲۰۰۷)، بیان می‌کند که اگر چه وادار کردن برخی افراد برای انجام عملی، برای حمایت از دیگران، به نظر نوع دوستانه می‌رسد؛ اما ممکن است در این شرایط، تناقضی از نظر اعمال فشار بر یک فرد برای کمک و حمایت از دیگران وجود داشته باشد، مخصوصاً اگر برخلاف اراده و خواست فرد باشد و یا کارمند تمایلی به دخیل شدن در چنین رفتاری در وهله اول نداشته باشد. برخی از کارکنان ممکن است تسلیم چنین فشارهایی شوند، اما ساین، آن را غیرقانونی و یا به عنوان سوء استفاده تلقی خواهند کرد. از برخی از کارکنانی هم که این فشارها را به شیوه‌ای منفی تفسیر می‌کنند، انتظار می‌رود که واکنشی منفی هم از جنبه‌ی عملکردی و هم از لحاظ روانی نشان دهند. بنابراین، در حالت عادی، رفتار شهروندی سازمانی شامل آن بخش از رفتارهای ارادی است که به منظور کمک به همکاران یا سرپرستان انجام می‌گیرد (بدون هیچ گونه فشار خارجی) و شامل مواردی همچون (۱) نوع دوستی؛<sup>۲</sup> رفتارهای یاری دهنده به منظور کمک به همکاران در رابطه با وظایف سازمانی، (۲) وظیفه شناسی؛<sup>۳</sup> انجام دادن و وظایف خود در بالاتر از سطوح مورد انتظار، (۳) تواضع؛<sup>۴</sup> شامل احترام به حقوق کارکنان و افراد، (۴) مردانگی؛<sup>۵</sup> شامل رفتارهای جوانمردانه، (۵) فضیلت شهروندی؛<sup>۶</sup> مشارکت فرد در فعالیت‌های مربوط به سازمان، می‌باشد (پودساکوف و همکاران،<sup>۷</sup> ۱۹۹۰)، اما در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری، چنین تعیین کننده‌هایی وجود ندارد.

یکی از عواملی که نقش تعیین کننده‌ای در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ارادی توسط کارکنان در سازمان دارد، میزان و درجه ادراک امنیت/ناامنی توسط کارکنان است. پژوهش‌های انجام شده توسط محرایی و گلناری (۱۳۹۴)، بهرامی (۱۳۹۵)، رضایی منش و قربانی پاجی (۱۳۹۶)، اله و یردی زاده و خدایی محمودی (۱۳۹۷)، محمد<sup>۸</sup> (۲۰۱۴)، کاراورد<sup>۹</sup> (۲۰۱۴)، دانیش و همکاران<sup>۱۰</sup>

1. Compulsory Citizenship Behavior (CCB).
2. Altruism
3. Consciousness
4. Courtesy
5. Aportsmanship
6. Civic Virtue
7. Podsakoffo , Mackenzie, Pain & Bachrach
8. Muhammad
9. Karavardar
10. Danish, Humayon, Usmanshahid, Waqas

(۲۰۱۵)، اوان و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۵)، هوانگ و چوی<sup>۲</sup> (۲۰۱۷)، لین و پینگ<sup>۳</sup> (۲۰۱۰)، نشان دهنده‌ی تاثیر ادراک عدم امنیت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی ارادی است. به دلیل تغییرات بنیادین در بازار کار و سرعت زیاد تغییرات سازمانی در اغلب کشورها و نرخ پایین اشتغال در کشورمان، ادراک عدم امنیت شغلی تبدیل به یک عامل مهم استرس‌زای شغلی برای کارکنان گشته است. طبق تعریف، ادراک عدم امنیت شغلی را تحت عنوان ناتوانی درک شده برای حفظ تداوم مطلوب موقعیت کاری که در معرض تهدید است، می‌توان درک کرد (گرینه‌الحق و روزنبلات، ۱۹۸۴، به نقل از فروهان و مهداد، ۱۳۹۶). به عبارتی، اگر فردی احساس کند که دارای شغل مناسبی است و اطمینان داشته باشد که تا پایان دوران خدمت یا به مدت زمان زیادی، در آن شغل به کار ادامه خواهد داد و از طرف شخص یا عواملی به منظور ایفای مناسب نقش‌ها و وظایف شغلی خود، مورد تهدید واقع نمی‌شود، دارای ادراک امنیت شغلی است و در غیر این صورت، وضعیت ادراک عدم امنیت شغلی برقرار است. در واقع ادراک عدم امنیت شغلی، تهدید ادراک شده از دست دادن شغل است (مانو، جایپر، تولوانن،<sup>۴</sup> کینونن و ماکیکنگاس<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴). در مقابل، ادراک امنیت شغلی به انتظارات شخص از آینده‌ی شغلی مطلوب همچون فرصت‌های ارتقا در کارراهه در طولانی مدت، نیز اشاره دارد (دیوی، کینیکی و شک<sup>۶</sup>، ۱۹۹۷). از این رو، ادراک عدم امنیت شغلی به عنوان یک احساس ذهنی امکان وجود خطر بالقوه در مورد از دست دادن شغل فعلی تعریف می‌شود (دویت<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵؛ گرینه‌الحق و روزنبلات<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰).

همچنین، هلگرن، اسورک و ایساکن (۱۹۹۹، به نقل از فروهان و مهداد، ۱۳۹۶)، تعریفی دو بعدی از ادراک ناامنی شغلی ارائه نموده و آن را به صورت ادراک ناامنی شغلی کمی (یعنی، اضطراب از دست دادن خود شغل) و ادراک ناامنی کیفی (یعنی، اضطراب از دست دادن وجوه مهم شغلی که شامل فرصت‌های شغلی، محتوای شغلی برانگیزاننده، تلاش رقابتی و افزایش حقوق و دستمزد) تعریف نموده‌اند. پژوهش‌ها بر روی پیامدهای ادراک عدم امنیت شغلی، به طور مداوم بر تأثیرات منفی این عامل استرس‌زای کاری بر سلامت روانی کارکنان اشاره دارد (چنگ و چن<sup>۹</sup>، ۲۰۰۸؛ اسورک و همکاران، ۲۰۰۲) که می‌تواند پیامدهای سازمانی چون ناخشنودی از شغل، احساس منفی نسبت به کارفرما (لیسون، سوکرو، کورویسانوس و شائو<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۵)، عملکرد وظیفه پایین، عدم بروز رفتار

1. Awan, Tahir
2. Hwang, Choi
3. Lin, Peng
4. Mauno, Decuyper, Tolvanen
5. Kinnunen & Makikangas
6. Davy, Kinicki & Naswall
7. De Witte
8. Hellgren & Sverde & Isaksson
9. Cheng & Chan
10. Lysson, Sokro, Courvisonos & Shoo.

پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی

شهروندی سازمانی، تمایل به ترک کار و غیبت از کار (استافنیبل و کونینگ، ۲۰۱۰) را به دنبال داشته باشد. بر این اساس، در پژوهش‌های روان شناسی کار و سازمانی، ادراک امنیت شغلی به عنوان یکی از نیازهای اساسی کارکنان معرفی شده است که بدون تامین آن، امکان رسیدن به سطوح بالاتر نیازهای انسانی امکان پذیر نخواهد بود (مهرداد، ۱۳۹۷).

بنابراین، به نظر می‌رسد ادراک امنیت شغلی که از طریق سازمان و مدیریت آن به کارکنان منتقل می‌شود، منجر به این می‌گردد تا کارکنان در برابر آن، نه تنها عملکرد خود را بهبود بخشند، بلکه به رفتارهای کاری فرانتش نیز دست بزنند و از سوی دیگر و در هنگام ادراک ناامنی شغلی، با نشان دادن رفتارهای شهروندی اجباری سعی در حفظ امنیت از دست رفته نمایند. در این راستا، ویگودا- گادوت (۲۰۰۷)، نشان داد که برخی از سرپرستان، رفتاری در پیش می‌گیرند که می‌تواند به عنوان رفتاری استبدادی (آشفورث<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴)، قلدر مآبانه (هول، رینر و کوپر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹)، تضعیف کننده (دافی، گانستر، و پاگون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲) تلقی شود، که این رفتارهای توهین آمیز ممکن است شامل استفاده از کارکنان در زمان‌ها و مکان‌هایی که او نمی‌تواند برای کمک و یا برای انجام و ظایفی که به و ضوح خارج از حیطه‌ی شغلی رسمی او و سیستم پاداش رسمی سازمان است، درخواست سرپرست را به دلیل ادراک عدم امنیت رد نماید. همچنین، ممکن است از اینکه در صورت امتناع از انجام درخواست سرپرست، در آینده دچار عواقب سوء آن (مانند اخراج از کار) شود، احساس ترس کند و در نتیجه، رفتار توهین آمیز سرپرستان، همراه با فشار اجتماعی، کارکنان را وادار به شرکت در رفتارهای غیر ارادی و بدون دریافت هیچ گونه پاداش رسمی می‌کند که همین امر سبب می‌شود که انگیزه‌ی کارکنان برای ارتقاء سطح عملکردی شان کاهش یابد (ویگودا- گادوت، ۲۰۰۷).

افزون بر این، براساس پژوهش بولینو و ترنلی<sup>۴</sup> (۲۰۰۲)، بین ادراک استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی ارادی رابطه‌ی منفی وجود دارد. به عبارتی می‌توان چنین بیان نمود که میزان و سطح ادراک استرس شغلی، نقش تعیین کننده‌ای در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ارادی و اجباری دارد. در واقع، باید اذعان داشت که رفتار شهروندی سازمانی ارادی زمانی بروز می‌کند که فرد در کار خود بیشتر از سطح معمول و ضروری ادراک استرس نداشته باشد (شیاکی و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۶).

ادراک استرس شغلی (فشار روانی شغلی)، شامل کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل است، به گونه‌ای که درخواست‌های محیط کار و فشارهای مرتبط، بیشتر از آن است که فرد بتواند از عهده‌ی آن‌ها برآید (راس و التمایر، ۱۳۸۹). در مشاغلی که با تقاضای شغلی بالا و کنترل و

- 
1. Ashforth
  2. Hoel, Rayner & Cooper
  3. Duffy, Ganster & Pagon
  4. Bolino & Turnley
  5. Sheykhi, Tanabandeh, Reyhani

استقلال پایین همراه هستند، فشارهای روانی شغلی موجب پدیدار شدن پریشانی روانی و جسمی می‌شوند (ناکائو،<sup>۱</sup> ۲۰۱۰). به عبارت دیگر، فشار روانی شغلی نتیجه<sup>۲</sup> نبودن تناسب بین تقاضای کاری موجود و منابعی است که آن‌ها را برآورده می‌کند، می‌باشد. محیط‌های کاری پراسترس، سرانجام منابع عاطفی روانی کارکنان را تخلیه می‌کند و در طولانی مدت ممکن است شروعی برای نشانگان فرسودگی شغلی باشد (مهداد، ۱۳۹۷). ادراک استرس شغلی معمولاً ناشی از ابهام در نقش، تعارض در نقش و گران باری نقش می‌باشد، به طوری که تعارض نقش و ابهام نقش و گران باری نقش به صورت منفی و معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی ارادی در ارتباط هستند، به علاوه، وضوح نقش و آسان سازی نقش به طور مثبت و معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی ارادی در ارتباط هستند (پودساکف، مکنزی، پین و باچرچ، ۲۰۰۰).

بنابراین، براساس مرورمبانی نظری پژوهشی، می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که کارکنان در شرایط ادراک امنیت شغلی بالا و ادراک استرس شغلی پایین اقدام به رفتار شهروندی ارادی و در شرایط ادراک امنیت شغلی پایین و ادراک استرس شغلی بالا اقدام به رفتارهای شهروندی اجباری می‌کنند. از آن جا که در بررسی‌های صورت گرفته در منابع معتبر علمی همچون SID, Magiran, Google Saholar, Irandoc و..... پژوهشی که به طور همزمان رابطه‌ی میان متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش را مورد بررسی قرار داده باشد، یافت نشد و به دلیل اهمیت پرداختن به رفتارهای شهروندی اجباری به عنوان یک سازه‌ی تقریباً جدید در مطالعه‌ی رفتار کارکنان، ضرورت انجام این پژوهش احساس گردید. براین اساس، هدف پژوهش حاضر، پاسخگویی به این سوالات است که آیا بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی با رفتارهای شهروندی اجباری و ارادی رابطه وجود دارد؟ و توان پیش بینی کنندگی ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی در رفتارهای شهروندی اجباری و ارادی چه قدر است؟

بر این اساس، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر تدوین شدند:

فرضیه اول: بین ادراک ناامنی شغلی با رفتار شهروندی اجباری رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: بین ادراک ناامنی شغلی با رفتار شهروندی ارادی (معطوف به افراد و سازمان) رابطه وجود دارد.

فرضیه سوم: بین ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی اجباری رابطه وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی ارادی (معطوف به افراد و سازمان) رابطه وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی اجباری رابطه‌ی چندگانه وجود دارد.

پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی

فرضیه ششم: بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی ارادی (معطوف به افراد و سازمان) رابطه‌ی چندگانه وجود دارد.

## روش پژوهش

روش پژوهش مورد استفاده از نوع پژوهش‌های کمی غیرآزمایشی و از نوع همبستگی می‌باشد. همچنین، روش‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه (به شیوه‌ی گام به گام) است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر شامل کلیه‌ی کارکنان یک کارخانه‌ی تولید مواد غذایی در اصفهان به تعداد ۲۸۵ نفر می‌باشد که از جامعه‌ی آماری مورد اشاره، با توجه به جدول حجم نمونه به حجم جامعه‌ی آماری میچل و جولی<sup>۱</sup> (۲۰۰۷)، و در سطح اطمینان آماری ۹۵ درصد، تعداد ۱۶۳ نفر به عنوان نمونه تعیین و از طریق نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند.

## ابزار پژوهش

**پرسشنامه ادراک عدم امنیت شغلی:** برای سنجش ادراک عدم امنیت شغلی از پرسشنامه‌ی پنج سئوالی فرانسیس و بارلینگ<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) که دارای مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) استفاده گردید. براساس گزارش نامبردگان، این پرسشنامه دارای اعتبار بالا و آلفای کرونباخ ۰/۸۱ می‌باشد. در پژوهش نیک‌اندیش (۱۳۹۱)، این پرسشنامه برای اولین بار در ایران و پس از تایید روایی محتوایی آن توسط صاحب نظران، به طریق روش ترجمه و باز ترجمه و از انگلیسی به فارسی ترجمه و سپس به زبان انگلیسی برگردانده شد و اندک تفاوت‌ها اصلاح و مورد استفاده قرار گرفت. بر اساس گزارش نامبرده پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ به دست آمد. همچنین، پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ در پژوهش فروهان و مهداد (۱۳۹۶)، ۰/۸۴ گزارش و در پژوهش حاضر با استفاده از آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۴ بدست آمد.

**پرسشنامه ادراک استرس شغلی:** برای سنجش ادراک استرس شغلی، از پرسشنامه‌ی نه سئوالی معرفی شده توسط باباکاس، یواوس و آشیل<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) که سه حوزه‌ی ابهام، تعارض و گران باری نقش را می‌سنجد، استفاده گردید. هر بعد دارای ۳ پرسش است و به طور کلی دارای ۹ پرسش می‌باشد که به وسیله‌ی مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (هرگز = ۱ تا همیشه = ۵) سنجیده می‌شود. باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) روایی سازه و پایایی همسانی درونی (آلفای کرونباخ) این پرسشنامه را مستند ساخته‌اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ ۰/۶۱ تا ۰/۶۵ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. گل

---

1. Mitchell , Jolly

2. Francis , Barling

3. Babakus, Yavas & Ashil

پرور، ادیبی و مصاحبی (۱۳۸۹)، این پرسشنامه را در ایران ترجمه و ارائه نمودند و روایی سازه‌ی آن را از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع و اریماکس مورد بررسی قرار دادند. براساس نتایج تحلیل عاملی گزارش شده توسط گل پرور و همکاران (۱۳۸۹)، آلفای کرونباخ استرس کلی، ۰/۷ به دست آمده است. آلفای کرونباخ به دست آمده در پژوهش حاضر برابر با ۰/۷۳ می‌باشد.

**پرسشنامه رفتارهای شهروندی- سازمانی ارادی:** برای سنجش رفتارهای شهروندی- سازمانی ارادی، از پرسشنامه‌ی شانزده سؤالی معرفی شده توسط لی و آلن<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) که دو حوزه‌ی رفتارهای شهروندی-سازمانی معطوف به افراد و معطوف به سازمان را مورد سنجش قرار می‌دهد، استفاده گردید. از شانزده سوال، هریک از رفتارهای شهروندی- سازمانی معطوف به سازمان و معطوف به افراد هشت سوال را شامل می‌شوند. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه هفت گزینه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) است. لی و آلن (۲۰۰۲) پایایی این پرسشنامه را برای رفتارهای شهروندی- سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران را به ترتیب، برابر با (۰/۸۸ و ۰/۸۳) گزارش نموده‌اند. پرسش نامه‌ی مذکور برای اولین بار در ایران توسط مهداد (۲۰۰۹) به فارسی ترجمه و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ ۰/۹۳ گزارش در پژوهش‌های متعدد داخلی مورد استفاده قرار گرفته است که همگی موید پایایی بالای این پرسشنامه هستند. آلفای کرونباخ به دست آمده در پژوهش حاضر برای رفتار شهروندی معطوف به افراد برابر با ۰/۸۶ و برای رفتار شهروندی معطوف به سازمان برابر ۰/۷۱ می‌باشد.

**پرسشنامه رفتارهای شهروندی- سازمانی اجباری:** برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی اجباری از پرسشنامه ۵ سؤالی معرفی شده توسط ویگودا- گادوت (۲۰۰۷) که بر مقیاس پنج گزینه‌ای (کاملاً موافقم= ۵ تا کاملاً مخالفم=۱) پاسخ داده می‌شود، استفاده شد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه توسط ویگودا- گادوت (۲۰۰۷) برابر ۰/۸۷ محاسبه شده است. همچنین وی با استناد به چند پژوهش قبلی خود، روایی سازه این مقیاس را بر اساس تحلیل تأییدی مطلوب گزارش نموده است. در این پژوهش نیز آلفای کرونباخ ۰/۸۸ محاسبه شد. این پرسش نامه در پژوهش‌های متعدد داخلی و خارجی مورد استفاده قرار گرفته است که همگی موید اعتبار و پایایی بالای این ابزار می‌باشد. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ به دست آمده برای این پرسشنامه برابر با ۰/۸۵ می‌باشد.

## روش اجرا و تحلیل داده‌ها

پرسشنامه‌های پژوهش توسط اعضای گروه نمونه، در محل کار خود و در فاصله زمانی ۲۵ تا ۳۰ دقیقه، به صورت خود گزارش‌دهی پاسخ دادند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌ها با استفاده از روش همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه به روش گام به گام و با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ مورد تحلیل قرار گرفت. در جهت رعایت اصول اخلاقی در پژوهش‌های همبستگی، توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌های پژوهش به صورت بی نام، موافقت و تمایل شخصی تک تک اعضای نمونه برای شرکت



پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی

در پژوهش مد نظر قرار گرفت و داده های حاصل از پرسشنامه های پژوهش با رازداری کامل فقط در راستای اهداف و فرضیه های پژوهش مورد استفاده قرار گرفت.

### یافته های پژوهش

از کل اعضای نمونه، ۷۴ نفر (معادل ۴۵/۳ درصد) در گروه تحصیلی تا دیپلم، ۷۰ نفر در گروه تحصیلی فوق دیپلم و لیسانس (معادل ۴۳ درصد)، ۱۱ نفر در گروه تحصیلی فوق لیسانس (معادل ۶/۷ درصد) و ۸ نفر (معادل ۴/۹ درصد) بدون اعلام مدرک تحصیلی، ۱۳۷ نفر (معادل ۸۴ درصد) دارای سمت شغلی فنی و تولیدی و ۲۶ نفر (معادل ۱۵/۹ درصد) بدون اعلام سمت شغلی، ۶۰ نفر (معادل ۳۶/۸ درصد) دارای سابقه شغلی تا ۵ سال، ۵۰ نفر (معادل ۳۰/۷ درصد) دارای سابقه شغلی ۶ تا ۱۰ سال، ۴۴ نفر (۲۷ درصد) در گروه سابقه شغلی ۱۱ تا ۱۵ سال و ۹ نفر (معادل ۵/۵ درصد) بدون اعلام سابقه شغلی و ۷ نفر (معادل ۴/۳ درصد) در گروه استخدام رسمی، ۱ نفر در گروه استخدام پیمانی (معادل ۰/۶ درصد)، ۱۲۸ نفر (معادل ۷۸/۵ درصد) در گروه استخدام قراردادی و ۲۷ نفر (معادل ۱۶/۶ درصد) بدون اعلام نوع استخدام قرارداد داشتند. میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی میان کلیه متغیرهای تحقیق در جدول ۱ نشان داده شده اند و همچنین، به منظور بررسی مدل پیش فرض پژوهش از شیوه رگرسیون چندگانه استفاده گردید که نتایج آن به شرح جدول ۲، ۳ و ۴ بدست آمده است.

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار و ماتریکس ضرایب همبستگی نمرات متغیرهای پژوهش

میانگین	انحراف معیار	رفتار شهروندی اجباری	ادراک ناامنی شغلی	ادراک استرس شغلی	سازمان	رفتار شهروندی ارادی معطوف به افراد	رفتار شهروندی ارادی معطوف به سازمان
۹/۱۸	۳/۰۴						
۱۸/۸۹	۳/۱۱	-۰/۲۵**	۱				
۱۵/۸۶	۴/۱۹	۰/۵**	-۰/۲۶**	۱			
۵۱/۱۸	۶/۵۹	-۰/۳۵**	-۰/۴۸**	-۰/۵۳**	۱		
۷۷/۸۳	۱۰/۸۹	-۰/۳۲**	-۰/۲**	-۰/۲**	۰/۷۷**	۱	

\*\*P≤0/01

چنان که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ادراک ناامنی شغلی با رفتار شهروندی اجباری دارای همبستگی مثبت و معنادار ( $p < 0/01$ )، ادراک ناامنی شغلی با رفتارهای شهروندی دارای همبستگی منفی و معنادار ( $p < 0/01$ )، ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی اجباری دارای همبستگی مثبت و معنادار ( $p < 0/01$ )، ادراک استرس شغلی با رفتارهای شهروندی دارای همبستگی منفی و معنادار ( $p < 0/01$ ) و ادراک استرس شغلی با رفتارهای شهروندی دارای همبستگی منفی و معنادار ( $p < 0/01$ ) وجود دارد. بنابراین، فرضیه های اول تا چهارم پژوهش مورد تایید قرار گرفت.

جدول ۲: پیش‌بینی رفتار شهروندی اجباری از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی

ردیف	مقدار ثابت و متغیرهای پیش‌بین	B	SE	$\beta$	t	p	R	R <sup>2</sup>	F
۱	مقدار ثابت	۶/۲۸	۱/۷۲	-	۳/۶۶	۰/۰۰۱	۰/۵۱۶	۰/۲۶۶	۲۹/۰۴***
۲	ادراک ناامنی شغلی	۰/۱۳	۰/۰۷	۰/۱۳	۱/۸۸	۰/۰۶			
۳	ادراک استرس شغلی	۰/۳۴	۰/۰۵	۰/۴۶	۶/۶۱	۰/۰۰۹			

\*\*\*  $p < 0/01$

چنان که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، از میان ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی، فقط ادراک استرس شغلی ( $\beta = 0/46, p < 0/01$ )، پیش‌بینی‌کننده‌ی رفتار شهروندی اجباری بوده و توانسته است، ۲۶/۶ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نماید. بنابراین، فرضیه‌ی پنجم پژوهش مبنی بر این که بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی اجباری رابطه‌ی چندگانه‌ی (معنادار) وجود دارد، بدین صورت تایید می‌شود که فقط ادراک استرس شغلی پیش‌بینی‌کننده‌ی رفتار شهروندی اجباری است.

فرضیه‌ی ششم پژوهش نیز به دو فرضیه جزئی تبدیل شده است.

فرضیه ۶-۱: بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی ارادی معطوف به افراد رابطه‌ی چندگانه (معنادار) وجود دارد.

پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی

جدول ۳: پیش بینی رفتار شهروندی ارادی معطوف به افراد از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک

استرس شغلی

ردیف	مقدار ثابت و متغیرهای پیش-بین	B	SE	$\beta$	t	p	R	R <sup>2</sup>	F
۱	مقدار ثابت	۳۴/۰۸	۶/۹۵	-	۴/۹	۰/۰۰۱	۰/۲۵۱	۰/۰۶۳	۵/۳۷**
۲	ادراک ناامنی شغلی	-۰/۵۴	۰/۲۸	-۰/۱۶	-۱/۹۵۹	۰/۰۵۲			
۳	ادراک استرس شغلی	-۰/۴۱	۰/۲۱	-۰/۱۶	-۲	۰/۰۴۷			

\*\* $p < 0.01$

چنان که در جدول ۳ مشاهده می شود، از بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی، فقط ادراک استرس شغلی ( $\beta = -0.16, p < 0.05$ ) پیش بینی کننده رفتار شهروندی ارادی معطوف به افراد بوده و توانسته است، ۶/۳ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نمایند. بنابراین، فرضیه ۶-۱ پژوهش مبنی بر این که بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی معطوف به افراد رابطه‌ی چندگانه (معنادار) وجود دارد، بدین صورت تایید می شود که فقط ادراک استرس شغلی پیش بینی کننده رفتار شهروندی معطوف به افراد است.

فرضیه ۶-۲: بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی ارادی معطوف به سازمان رابطه‌ی چندگانه (معنادار) وجود دارد.

جدول ۴: پیش بینی رفتار شهروندی ارادی معطوف به سازمان از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک

استرس شغلی

ردیف	مقدار ثابت و متغیرهای پیش-بین	B	SE	$\beta$	t	p	R	R <sup>2</sup>	F
۱	مقدار ثابت	۴۷/۵۵	۳/۳۵	-	۱۴/۲	۰/۰۰۱	۰/۶۳۸	۰/۴۰۶	۵۴/۷۹**
۲	ادراک ناامنی شغلی	-۰/۷۷	۰/۱۳	-۰/۳۶	-۵/۷۳	۰/۰۰۱			
۳	ادراک استرس شغلی	-۰/۶۹	۰/۱	-۰/۴۴	-۶/۹	۰/۰۰۱			

\*\* $p < 0.01$

چنان‌که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، ادراک ناامنی شغلی ( $\beta = -0/36, p < 0/01$ ) و ادراک استرس شغلی ( $\beta = -0/44, p < 0/01$ ) پیش‌بینی‌کننده‌ی رفتار شهروندی ارادی معطوف به سازمان بوده و توانسته‌اند ۴۰/۶ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نمایند. بنابراین، فرضیه ۶-۲ پژوهش مبنی بر این‌که بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی معطوف به سازمان رابطه‌ی چندگانه (معنادار) وجود دارد، تایید می‌شود.

## بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی انجام شد. نتایج نشان داد که بین ادراک ناامنی شغلی با رفتارهای شهروندی اجباری، رابطه مثبت و با رفتار شهروندی ارادی (معطوف به افراد و سازمان) رابطه منفی و معنادار ( $p < 0/01$ ) وجود دارد. همچنین بین ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی اجباری، رابطه مثبت و با رفتار شهروندی ارادی (معطوف به افراد و سازمان) رابطه منفی و معنادار ( $p < 0/01$ ) وجود دارد. علاوه بر این، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که ادراک استرس شغلی، پیش‌بینی‌کننده‌ی معنادار رفتار شهروندی اجباری و رفتار شهروندی ارادی معطوف به افراد و ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی پیش‌بین معنادار رفتار شهروندی ارادی معطوف به سازمان بودند. یافته‌های این پژوهش که برای اولین بار در ایران نقش پیش‌بینی‌کنندگی همزمان ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی را مورد مطالعه قرار داد، نشان دهنده نقش و تاثیر متغیرهای پیش‌بین در پیش‌بینی متغیرهای ملاک در یک نمونه از سازمان‌های ایرانی بود که تاثیر متغیرهای روانشناختی بر متغیرهای رفتاری خارج از مرزهای جغرافیایی و فرهنگی را نشان داد. در ادامه، ضمن ارائه نتایج پژوهش در قالب تک تک فرضیه‌ها، به همسویی نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های سایر پژوهش‌های انجام گرفته پرداخته خواهد شد.

نتیجه‌ی بررسی فرضیه‌ی اول پژوهش مبنی بر رابطه بین ادراک ناامنی شغلی با رفتار شهروندی اجباری با نتایج پژوهش‌های ویگودا-گادوت (۲۰۰۷)، ژاو و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۴)، بامبا<sup>۲</sup> (۲۰۱۶)، هوانگ و چوی (۲۰۱۷)، همسویی دارد. در شرایط نبود ثبات و ادراک امنیت شغلی، مدیران و کارفرمایان سعی می‌کنند فشار بیشتری بر کارکنان اعمال نمایند و رفتارهایی سو استفاده‌گرانه داشته باشند. این رفتارها ممکن است شامل گرفتن امتیاز از کارمند در زمان‌ها و

1. Zhao, Peng & Chen

2. Bamba

پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی

موقعیت‌هایی باشد که وی در جایگاهی نیست که از خواسته‌های سرپرستان (کمک یا انجام و ظایفی که به طور روشنی فراتر از شرح شغل رسمی کارمند یا سیستم رسمی پاداش سازمان هستند) سرپیچی نماید. حتی، مواقعی که این فشار خصمانه نیست و برخورد فیزیکی را در بر نمی‌گیرد؛ کارکنان ممکن است واقعا بخواهند که به این خواسته‌های سرپرستان اعتراض کنند، اما به خاطر ترس از اینکه مبادا در این اقدام شکست بخورند و این خود منجر به بروز رفتار خصمانه در آینده از سوی همان مدیر شود (احتمال اخراج از کار)، از این کار امتناع می‌کنند. بنابراین، افراد به منظور جلب نظر کارفرما و سرپرستان سعی می‌کنند هر کاری انجام دهند؛ حتی اگر در شرح و وظایف رسمی‌شان نباشد تا از این طریق بتوانند در شرایط تهدید و عدم اطمینان، رضایت کارفرما را جلب نمایند، خود را متعهد به کار نشان دهند و احتمال باقی ماندن در شغل را افزایش دهند.

نتیجه‌ی بررسی فرضیه‌ی دوم این پژوهش مبنی بر رابطه بین ادراک ناامنی شغلی با رفتار شهروندی ارادی (معطوف به افراد و سازمان) با نتایج پژوهش‌های محرابی و گلناری (۱۳۹۴)، بهرامی و همکاران (۱۳۹۵)<sup>۱</sup>، لم و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۵)، پروبست و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۷)، همسویی دارد. بنابراین، در تبیین این یافته می‌توان چنین گفت که اگر فردی احساس کند که دارای شغل مناسبی است و اطمینان داشته باشد که تا پایان دوران خدمت در آن شغل به کار ادامه خواهد داد و از طرف شخص یا عواملی به جهت ایفای نقش‌ها و وظایف شغلی خود مورد تهدید واقع نمی‌شود، دارای ادراک امنیت شغلی است. در چنین شرایطی فرد، با اطمینان خاطر متناسب با شرح وظایف خود رفتار می‌کند و سعی می‌نماید با انجام رفتارهایی فراتر از وظایف اصلی، تعهد و وفاداری خود را نیز متقابلاً به سازمان نشان دهد.

نتیجه‌ی بررسی فرضیه‌ی سوم این پژوهش مبنی بر رابطه بین ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی اجباری با نتایج پژوهش‌های ویگودا-گادوت (۲۰۰۷)، ژاو و همکاران (۲۰۱۴)، دانیش و همکاران (۲۰۱۵)<sup>۳</sup>، جانیک و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۸)، همسویی دارد. ادراک استرس شغلی می‌تواند به عنوان پاسخ‌های فیزیکی و احساسی مضر تعریف شود و زمانی رخ می‌دهد که الزامات شغلی با توانایی‌ها، منابع یا نیازهای کارمندان مطابقت نداشته باشد. بنابراین، با توجه به ماهیت و علل فشارزای رفتارهای شهروندی اجباری، پیامد روانی آن، ایجاد فشار و استرس، برای افرادی است که این رفتارها را به طور اجباری انجام می‌دهند.

---

1-Lam, Schuck, Smith, Farmer, Checkley

2. Probst, Gailey, Sergio Oopez

3. Janiak, Freeman, Berkman, Goldberg

نتیجه‌ی بررسی فرضیه‌ی چهارم این پژوهش مبنی بر رابطه بین ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی ارادی (معطوف به افراد و سازمان) با نتایج پژوهش‌های رحمانی خلیلی و کولوبندی (۱۳۹۳)، نورانی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۶)، رضایی منش و قربانی پاچی (۱۳۹۶)، غیورباغبانی و همکاران (۱۳۹۷)، کوپر و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۲)، تامبا و شانکر<sup>۳</sup> (۲۰۱۵)، همسو می‌باشد.

در تبیین این یافته می‌توان چنین بیان نمود که رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتاری ارادی و اختیاری است که هرچه افراد در محیط کار استرس‌های بیرونی و درونی (ناشی از فشار الزامات شغلی کمتر و شفافیت بیشتر) کمتری را تجربه نمایند، آرامش خاطر بیشتری در محیط کار خواهند داشت و احتمال اینکه رفتارهایی فراوظیفه‌ای، مشارکتی و یاری رسان به دیگر همکاران و به سازمان، از خود نشان دهند، فزونی می‌یابد.

نتیجه‌ی بررسی فرضیه‌ی پنجم این پژوهش مبنی بر رابطه چندگانه بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی اجباری با نتایج پژوهش‌های الهیاری و همکاران (۱۳۹۶)، ویگودا-گادوت (۲۰۰۷)، ژاو و همکاران (۲۰۱۴)، وربری و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۵)، لین و پینگ (۲۰۱۰)، بوکتی و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۹)، پارک و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۷)، همسوئی دارد. نتیجه بررسی این فرضیه، نشان داد که ادراک استرس شغلی پیش بین قویتری از ادراک عدم امنیت می‌باشد. دلیل این ارتباط را می‌توان به این عامل بسیار مهم نسبت داد که ادراک ناامنی شغلی از منظر ساختاری، عاملی فشارزا می‌باشد و یکی از مهمترین منابع ادراک استرس شغلی محسوب می‌شود (مهداد، ۱۳۹۷). بنابراین، پژوهش حاضر نشان داد که ادراک استرس شغلی پیش بین قویتری است که از طریق رفتارهای منفعت طلبانه و سوءاستفاده گرایانه سرپرستان مستقیم و فشار مدیریت و همکاران برای اشتغال کارکنان در فعالیت‌هایی که آنان تمایلی به انجام آن ندارند؛ اعمال می‌شود که عامل بسیار مهم فشارزا می‌باشد و در نتیجه، کارکنان بر مبنای ادراک بالای ادراک ناامنی شغلی، به ناچار به چنین خواسته‌هایی تن در می‌دهند.

- 
1. Nourani Sadodin, Kohansal Daghian, Esmaily Hooshmand
  2. Cooper, Sloan, Williams
  3. Tambe, Shanker
  4. Verbree, Horlings, Groen, Wegen
  5. Bokti, Talib
  6. Park, Lwaasa, Mizuno

پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی

نتیجه‌ی بررسی فرضیه‌ی ۶-۱ این پژوهش مبنی بر رابطه چندگانه بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی ارادی معطوف به افراد با نتایج پژوهش‌های رحمانی خلیلی و کولوندی (۱۳۹۳)، نورانی و همکاران (۲۰۱۶)، کوپر و همکاران (۲۰۱۲)، یه و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۸)، همسو می‌باشد. از این رو می‌توان چنین بیان نمود که به دلیل تغییرات اساسی در بازار کار و سرعت زیاد تغییرات سازمانی در اغلب کشورها، ادراک عدم امنیت شغلی تبدیل به عامل استرس زای شغلی هم برای کارکنان و هم سازمان‌ها گشته است. نتایج تحلیل آماری این فرضیه نشان می‌دهد زمانی که ادراک استرس شغلی در سطوح پایین باشد، افراد رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری را به ویژه نسبت به همکاران و افراد بروز می‌دهند. بنابراین، کارکنان هرچه در محیط کار، استرس‌های بیرونی و درونی کمتری را (ناشی از فشار الزامات شغلی کمتر و شفافیت بیشتر) تجربه نمایند؛ آرامش خاطر بیشتری در محیط کار خواهند داشت و احتمال اینکه رفتارهایی فرا وظیفه‌ای، مشارکتی و یاری رسان به دیگر همکاران، از خود نشان دهند؛ فزونی می‌یابد.

نتیجه‌ی بررسی فرضیه‌ی ۶-۲ این پژوهش مبنی بر رابطه چندگانه بین ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی با رفتار شهروندی ارادی معطوف به سازمان، با نتایج پژوهش‌های محرابی و گلناری (۱۳۹۴)، لم و همکاران (۲۰۱۵)، نورانی و همکاران (۲۰۱۶)، پیکولی و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۷)، همسو می‌باشد. نتایج این فرضیه نشان داد که هر دو متغیر ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی پیش‌بینی کننده معنادار رفتار شهروندی ارادی معطوف به سازمان هستند. به عبارتی، هنگامی که کارکنان ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی بالایی را ادراک می‌کنند، رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان پایین تری از خود بروز می‌دهند.

در تبیین این یافته می‌توان چنین بیان نمود که اگر سازمان‌ها بتوانند شرایطی را ایجاد نمایند که کارکنان با آرامش خاطر و به دور از تهدیدها و استرس‌های شغلی فعالیت نمایند، این احتمال وجود دارد که کارکنان خود را نسبت به سازمان، متعهدتر و وفادارتر ببینند و در پاسخ به چنین شرایطی، رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان را از خود نشان دهند.

---

1. Ye, Hu, Ni, Jiang, Jiang

2. Graham

3. Organ

4. Piccoli, Setti, Filippi, Argentero, Bellotto

بنابراین، در چنین شرایطی، فرد سعی می‌نماید با انجام رفتارهایی فراتر از وظایف اصلی، تعهد و وفاداری خود را نیز متقابلاً به سازمان نشان دهد.

همچون سایر پژوهش‌ها، تحقیق حاضر دارای محدودیت‌هایی است که می‌توان به انجام آن در بین کارکنان یک کارخانه‌ی تولید مواد غذایی در اصفهان اشاره نمود که باید در تعمیم‌پذیری یافته‌ها به دیگر سازمان‌ها محتاط بود و روش پژوهش از نوع همبستگی بوده که نمی‌توان استنباط علی از نتایج نمود. محدودیت استفاده از ابزارهای خودسنجی، روش نمونه‌گیری در دسترس (سهل‌الوصول) و مرد بودن تمام اعضای نمونه از دیگر محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌باشند. بر این اساس، به دیگر پژوهشگران توصیه می‌گردد تا با انجام پژوهش‌هایی مشابه پژوهش حاضر در دیگر صنایع و سازمان‌ها، علی‌الخصوص صنایع بزرگ همچون خودرو سازی، فولاد و ... سازمان‌های خدماتی، درمانی و با به کارگیری روش نمونه‌گیری تصادفی و با حضور زنان به عنوان نمونه اقدام و به مقایسه نتایج بپردازند. با توجه به نتایج پژوهش حاضر مبنی بر تاثیر ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی بر رفتارهای شهروندی ارادی و اجباری به مدیران سازمان‌مورد مطالعه به طور خاص و سایر سازمان‌ها به طور عام پیشنهاد می‌گردد که با فراهم سازی شرایط محیط کاری عاری از استرس از طریق شناسایی فشارزاهای شغلی و سازمانی و اقدامات مداخله‌ای لازم در جهت کاهش چنین عوامل فشارزا و همچنین فراهم سازی محیطی که کارکنان ادراک امنیت شغلی داشته باشند، زمینه لازم را برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ارادی و کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری فراهم نمایند. بدیهی است استفاده از خدمات روانشناسان سازمانی در این ارتباط، می‌تواند کمک شایانی به مدیران سازمان‌ها بنماید.

## منابع

بهرامی ح، داستانی م، پورامینی ز. (۱۳۹۵). *رابطه‌ی امنیت شغلی با رفتارسیاسی با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی، کارکنان و زارت علوم، تحقیقات و فناوری)*، فصلنامه. راس ر، التمایر ا. (۱۳۸۹). استرس شغلی، ترجمه‌ی غلامرضا خواجه پور، چاپ دوم، تهران، انتشارات بازتاب.

رحمانی خلیلی م، کولوبندی ع. (۱۳۹۳). *بررسی ارتباط بین حمایت سازمانی ادراک شده، عوامل استرس‌زا و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت فرآورده‌های نسوز ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت.*



- پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی اجباری و ارادی از طریق ادراک ناامنی شغلی و ادراک استرس شغلی
- رضایی منش ب، قربانی پاچی ع. (۱۳۹۶). *تاثیر عوامل استرس زای شغلی با رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده، فصلنامه علمی، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، دوره ۲۶، شماره ۸۶، صص ۲۵-۶۰.
- شاطری ک، یوزباشی ع، نورعلیزاده ر. (۱۳۸۸). *رفتار شهروندی اجباری در سازمان*، مجله تدبیر، شماره ۲۱۲، صص ۵۸-۶۱.
- فروهان ن، مهداد ع. (۱۳۹۶). *تاثیر سبک رهبری مشارکتی بر ادراک امنیت شغلی کارکنان کارخانه پایدار فولاد آیریک اصفهان: نقش میانجی گرانه‌ی سلامت روان شناختی محیط کار*، دانش پژوهش در روان شناسی کاربردی، سال هجدهم، شماره ۳، (پیاپی ۶۹)، صص ۲۵-۳۴.
- غیورباغبانی م، پورنگ ع، هوشیارو، سرور م. (۱۳۹۷). *بررسی تاثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران، تحلیل نقش حمایت سازمانی، فصلنامه مدیریت پرستاری*، سال هفتم، دوره هفتم، شماره اول.
- گل پرور م، ادیبی ز، مصاحبی م.ر. (۱۳۸۹)، *پیوند میان تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی: نگاهی بر نقش منابع شغلی از دیدگاه یک مدل تعامل گرا*. دومین کنگره‌ی ملی روان شناسی صنعتی و سازمانی ایران، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان، ایران، ۹ و ۱۰ اسفندماه ۱۳۸۹.
- محرابی ج، گلناری م. (۱۳۹۴). *بررسی ارتباط بین امنیت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دائمی و موقت در دانشگاه علوم پزشکی قزوین*، مجله مدیریت توسعه و تحول، ۲۱، ۴۹-۶۰.
- مهداد ع. (۱۳۹۷). *روان شناسی صنعتی و سازمانی*، چاپ سیزدهم، تهران، انتشارات جنگل.
- نیک اندیش ش. (۱۳۹۱). *اعتباریابی ابزار سنجش رفتارهای ضد تولید از طریق داده های آرشیبوی و رابطه‌ی آن با عدم امنیت شغلی و سلامت روان شناختی محیط کار در میان کارکنان کارخانجات سنگبری شهرستان محلات*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان).
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human relations*, 47(7), 755-778.
- Awan, A. G., & Tahir, M. T. (2015). Impact of working environment on employee's productivity: A case study of Banks and Insurance Companies in Pakistan. *European Journal of Business and Management*, 7(1), 329-345.
- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand–burnout–performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(4), 480-492.
- Bamba, M. (2016). Stress management and job performance in the industries sector of Mali. *Journal of Service Science and Management*, 9(03), 189.
- Bokti, N. L. M., & Talib, M. A. (2009). A preliminary study on occupational stress and job satisfaction among male navy personnel at a naval base in Lumut, Malaysia. *The Journal of International Social Research*, 2(9), 299-307.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of management review*, 27(4), 505-522.

- Cheng, G. H. L., & Chan, D. K. S. (2008). Who suffers more from job insecurity? A meta-analytic review. *Applied Psychology, 57*(2), 272-303.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (2012). *Occupational stress indicator*. Windsor: Nfer-Nelson.
- Danish, R., Humayon, A., Usman Shahid, A., Waqas Ahmad, H., & Murtaza, G. (2015). Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior; a Study of Employees in National Highway Authority of Pakistan. *American Journal of Economics, Finance and Management, 1*(3), 195-199.
- Davy, J. A., Kinicki, A. J., & Scheck, C. L. (1997). A test of job security's direct and mediated effects on withdrawal cognitions. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 18*(4), 323-349.
- De Witte, H. (2005). Job insecurity: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences. *SA Journal of Industrial Psychology, 31*(4), 1-6.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of management Journal, 45*(2), 331-351.
- Erturk, E. (2008). Numerical solutions of 2-D steady incompressible flow over a backward-facing step, Part I: High Reynolds number solutions. *Computers & Fluids, 37*(6), 633-655.
- Francis, L., & Barling, J. (2005). Organizational injustice and psychological strain. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement, 37*(4), 250.
- Graham, J. W. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of management Journal, 37*(4), 765-802.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management review, 9*(3), 438-448.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (2010). Evolution of research on job insecurity. *International Studies of Management & Organization, 40*(1), 6-19.
- Hellgren, J., Sverke, M., & Isaksson, K. (1999). A two-dimensional approach to job insecurity: Consequences for employee attitudes and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 8*(2), 179-195.
- Hoel, H., Rayner, C., & Cooper, C. L. (1999). *Workplace bullying*. John Wiley & Sons Ltd.
- Hwang, K., & Choi, M. (2017). Effects of innovation-supportive culture and organizational citizenship behavior on e-government information system security stemming from mimetic isomorphism. *Government Information Quarterly, 34*(2), 183-198.
- Janiak, E., Freeman, S., Maurer, R., Berkman, L. F., Goldberg, A. B., & Bartz, D. (2018). Relationship of job role and clinic type to perceived stigma and occupational stress among abortion workers. *Contraception, 98*(6), 517-521.
- Karavardar, G. (2014). Perceived organizational support, psychological empowerment, organizational citizenship behavior, job performance and job

- embeddedness: A research on the fast food industry in Istanbul, Turkey. *International Journal of Business and Management*, 9(4), 131.
- Lam, D., Schuck, N., Smith, N., Farmer, A., & Checkley, S. (2015). Response style, interpersonal difficulties and social functioning in major depressive disorder. *Journal of Affective Disorders*, 75(3), 279-283.
- Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of applied psychology*, 87(1), 131.
- Lin, C. C. T., & Peng, T. K. T. (2010). From organizational citizenship behaviour to team performance: The mediation of group cohesion and collective efficacy. *Management and Organization Review*, 6(1), 55-75.
- Lysson, J., Sokro, E., Courvisanos, J., & Shao, S. (2015). Employees' Perception on Job Security in the Botswana Construction Industry.
- Mauno, S., De Cuyper, N., Tolvanen, A., Kinnunen, U., & Mäkikangas, A. (2014). Occupational well-being as a mediator between job insecurity and turnover intention: Findings at the individual and work department levels. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(3), 381-393.
- Mehdad, A. (2009), Moderating effect of Nationality, Gender, position and tenure on the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behaviors among Iranian and Malaysian automotive workers, *Iranian international journal of psychology*, 3, pp:120-145
- Mitchell, M. L., & Jolly, J. M. (2007). *Research designs explain*. USA: Thomson Wads Worth.
- Muhammad, D.H. (2014). Perceived organisational support, work engagement and organisational citizenship behaviour of nurses at Victoria Hospital. *Journal of Psychology*, 4(2), 87-93.
- Nakao, M. (2010). Work-related stress and psychosomatic medicine. *BioPsychoSocial medicine*, 4(1), 4.
- Nourani Saadoldin, S., Kohansal Daghighan, Z., Esmaily, H., & Hooshmand, E. (2016). The relationship between organizational citizenship behavior, job satisfaction, and occupational stress among midwives working in healthcare centers of Mashhad, Iran, 2014. *Journal of Midwifery and Reproductive Health*, 4(2), 622-630.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Park, M., Iwaasa, T., & Mizuno, M. (2017). Association between Job Insecurity and Perceived Job Satisfaction and Life Satisfaction: A Comparison of Japanese and Korean Regular Office Workers. In *International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics* (pp. 528-538). Springer, Cham.
- Piccoli, B., Callea, A., Urbini, F., Chirumbolo, A., Ingusci, E., & De Witte, H. (2017). Job insecurity and performance: the mediating role of organizational identification. *Personnel Review*, 46(8), 1508-1522.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader,

- satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The leadership quarterly*, 1(2), 107-142.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563.
- Probst, T. M., Gailey, N. J., Jiang, L., & Bohle, S. L. (2017). Psychological capital: Buffering the longitudinal curvilinear effects of job insecurity on performance. *Safety science*, 100, 74-82.
- Sheykhi, A., & Tanabandeh, M. (2016). The Explaining of the relationship between organizational justice and the mediating of job stress on the job ethic of nurses (acase study). 693-699.
- Staufenbiel, T., & König, C. J. (2010). A model for the effects of job insecurity on performance, turnover intention, and absenteeism. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 101-117.
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: a meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of occupational health psychology*, 7(3), 242.
- Tambe, S., & Shanker, M. (2015). A study of organizational citizenship behaviour and job stress in a manufacturing company in Mumbai. *Ge-International Journal of Management Research*, 3(4), 138-148.
- Verbree, M., Horlings, E., Groenewegen, P., Van der Weijden, I., & Van den Besselaar, P. (2015). Organizational factors influencing scholarly performance: a multivariate study of biomedical research groups. *Scientometrics*, 102(1), 25-49.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of Business and Psychology*, 21(3), 377-405.
- Vigoda-Gadot, E. R. A. N. (2006). Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 36(1), 77-93.
- Ye, Y., Hu, R., Ni, Z., Jiang, N., & Jiang, X. (2018). Effects of perceived stress and professional values on clinical performance in practice nursing students: A structural equation modeling approach. *Nurse education today*, 71, 157-162.
- Zhao, H., Peng, Z., & Chen, H. K. (2014). Compulsory citizenship behavior and organizational citizenship behavior: The role of organizational identification and perceived interactional justice. *The Journal of psychology*, 148(2), 177-196.