

## نقش میانجی مسرت کارکنان در رابطه میان فرح بخشی در کار و رفتار شهروندی سازمانی

فریبرز رحیم نیا<sup>۱</sup> - سیده نرگس راهنما<sup>۲</sup>

(تاریخ دریافت: ۹۵/۱۱/۲۳ - تاریخ بازنگری: ۹۶/۱/۲۳ - تاریخ پذیرش: ۹۶/۲/۲)

### چکیده

امروزه با توجه به تلاطم های محیطی، سازمان ها، تلاش های گسترده ای را برای افزایش عملکرد بهینه کارکنان معطوف ساخته اند. رفتار شهروندی سازمانی از سوی سازمان ها به عنوان عاملی تاثیر گذار بر بهبود عملکرد فرد و سازمان شناخته شده که می تواند با افزایش فرح بخشی در کار و احساس مسرت کارکنان نیز افزایش یابد. در پژوهش حاضر به بررسی نقش دو عامل فرح بخشی در کار و مسرت کارکنان در رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است. هدف از این پژوهش، بررسی تاثیر فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی مسرت بوده است. نمونه مورد مطالعه در این پژوهش ۱۸۷ نفر از کارشناسان شهرداری مناطق برخوردار شهر مشهد بوده که به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده اند. ماهیت این تحقیق کاربردی و روش تحقیق پیمایشی- تحلیلی می باشد. تحلیل آماری داده ها با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم افزار SPSS18 و Amos انجام شد. تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده نشان داد فرح بخشی در کار بر مسرت تاثیر مثبت و معناداری دارد، همچنین تاثیر نقش میانجی مسرت کارکنان در رابطه میان فرح بخشی در کار و رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت و در ضمن، قوی ترین ارتباط بین متغیرهای فرح بخشی در کار و مسرت مشاهده شده است.

**واژگان کلیدی:** فرح بخشی در کار، رفتار شهروندی سازمانی، مسرت، شهرداری مشهد

### مقدمه

سازمان های امروزی محصور محیطی متلاطم و نامطمئن هستند و ناگزیر از رقابت با سایر سازمان ها برای بقا خود متکی به منابع انسانی کارآمد می باشند. برخورداری از نیروی متخصص و ماهری که علاوه بر آشنایی کامل با وظایف خود، فراتر از وظایف تکلیفی خود عمل نماید، از اصلی ترین عوامل موفقیت سازمان ها به شمار می رود، چراکه یکی از مهمترین خصیصه های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر، داشتن افرادی است که تمایل دارند در تغییرات موفقیت آمیز سازمان بدون وجود الزامات رسمی شغل شرکت کنند؛ رفتارهایی که از انتظارات رسمی نقش فرارفته و در عین حال برای بقای سازمان بسیار مهم و حتی ضروری هستند. رفتار شهروندی سازمانی به رفتاری آگاهانه و با بصیرت اشاره دارد که اگرچه مستقیا و صراحتا از سوی سیستم پاداش رسمی باز شناخته نمی شود، اما به طور کلی به ویژه در شرایط بحرانی باعث بهبود عملکرد سازمان می گردد. اینگونه رفتارها بر اساس انتخاب آزادانه افراد رخ می دهد که عدم انجام آن تنبیهی به دنبال ندارد و در واقع عملکردی فراتر از وظایف در کتاب خود با عنوان " روانشناسی اجتماعی سازمان ها " اظهار داشته اند که موسسات به منظور انجام اثربخش وظایف خود نیازمند کارکنانی هستند که ماورای الزامات و نیازمندی های نقش های اصلی خود در سازمان عمل کنند. نتایج مطالعات کتز و کان<sup>۱</sup> (۱۹۶۶) حاکی از آن است که یک سازمان برای اثربخش بودن فعالیت های خود نیازمند تعهد کارکنانش به نوآوری، انجام رفتار های خود جوش و فراتر از انتظارات نقش از سوی آنها است. با توجه به پیامدهای مثبت رفتار شهروندی سازمانی از جمله اثربخشی سازمانی، کارایی و بهره وری سازمانی، وجود این رفتار برای همه سازمان ها مطلوب و حائز اهمیت است لذا سازمان ها به منظور افزایش بهره وری و عملکرد فردی کارکنان خود که بالطبع بهره وری سازمان را در پی دارد، در پی فراهم نمودن بستر مناسب و به کار گیری عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی هستند. در این راستا پژوهش های انجام گرفته در زمینه بررسی عواملی که منجر به ایجاد و افزایش رفتار شهروندی سازمانی می گردد، متغیرهای گوناگونی را مورد بررسی قرار داده است به طور مثال، ویژگی های شخصیتی، مبنای انگیزشی و حمایت سازمانی در پژوهش های بورمن و همکاران (۲۰۰۱) و ارگان<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) مورد بررسی قرار گرفت و کونوسکی و پاک<sup>۳</sup> (۱۹۹۴) به بررسی تاثیر تبادلات اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته اند. بتمن و ارگان<sup>۴</sup> (۱۹۸۳)، پادساکوف و همکاران

1. Katzs & Kahn
2. organ
3. Konovsky & Pugh
4. Batman & organ

(۲۰۰۰) به تاثیر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی اشاره کرده اند. در تحقیقات کلگویت و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱)، مورمن<sup>۲</sup> (۱۹۹۱)، ارگان (۱۹۸۸)، بولینو و تورنلی<sup>۳</sup> (۲۰۰۳)، عدالت سازمانی مورد توجه قرار گرفته است.

علیرغم تحقیقات داخلی و خارجی فراوانی که در زمینه عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است، به نظر می رسد بررسی عاملی تحت عنوان فرح بخشی<sup>۴</sup> در کار نادیده گرفته شده است و به طور خاص در پژوهش های داخلی این عامل تا کنون ناشناخته بوده است. پیش از این فلونگ<sup>۵</sup> (۲۰۱۴) در پژوهش خود تاثیر مستقیم و غیر مستقیم فرح بخشی در کار را بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار داده است. بر اساس مدل مطالبات-منابع، فرح بخشی در کار به دلیل ماهیت اجتماعی و تعاملی که دارا است به عنوان منبع شغلی مثبت تلقی می شود و رفاه و سلامت هیجانی کارکنان را در پی دارد، از سویی دیگر، با توجه به تئوری تبادل اجتماعی، هنگامی که کارکنان از اقدامات و فعالیت سازمان منتفع می گردند، خود را متعهد و ملزم به ادای دین می دانند و در صدد جبران و واکنش متقابل بر می آیند و به انجام رفتارهای مفید از جمله رفتار شهروندی سازمانی، رفتار های مشتری محور و ... مبادرت می ورزند که بهبود عملکرد سازمان را در پی دارد (هوآنگ و همکاران، ۲۰۰۴).<sup>۶</sup> یکی دیگر از پیامدهای پیامدهای مثبت فرح بخشی در کار احساس مسرت<sup>۷</sup> است. در پژوهش های گوناگون به پیامدهای مختلف فرح بخشی در کار اشاره شده است اما به طور خاص به تاثیر فرح بخشی در کار بر احساس مسرت کارکنان پرداخته نشده است. به اعتقاد فلونگ (۲۰۱۴) فرح بخشی در کار بر عواطف مثبت تاثیر گذار است. با توجه به اینکه مسرت به لحاظ مفهومی به عواطف مثبت بسیار نزدیک است لذا بررسی تاثیر فرح بخشی در کار بر احساس مسرت دور از ذهن به نظر نمی رسد. با توجه به اینکه امروزه افراد بخش گسترده ای از زندگی روزانه خود را در سازمان یا محل کار سپری می کنند. فشار محیط کاری باعث می شود که کارکنان بیش از تجدید انرژی، انرژی صرف کنند. لذا ایجاد محیط کاری فرح بخش که به وجود آورنده هیجانات مثبت از جمله احساس مسرت در کارکنان می گردد و پیامدهای مثبتی نظیر رفتار شهروندی سازمانی را در پی دارد، از جمله ضرورت های سازمان هایی است که به دنبال افزایش بهره وری و بهبود عملکرد خود هستند. در سازمان هایی که در بخش های خدماتی فعالیت دارند به ویژه شهرداری

1. Colquitt et al.
2. Morman
3. Bolino, M. & Turnley
4. Fun at work
5. Fluegge
6. Huang et al.
7. joy

ها و سازمان های متبوع آن که عمده فعالیت توسط نیروی انسانی صورت می گیرد و نیز وظایف گسترده ای در جهت خدمات رسانی به شهروندان بر عهده دارد، عملکرد سازمان تا حد زیادی تحت تاثیر عملکرد شغلی آنها قرار دارد بنابراین فراهم آوردن شرایطی که باعث بهبود عملکرد کارکنان گردد اهمیت بیشتری پیدا می کند. لذا این پژوهش به دنبال پاسخ به این سوال است که آیا فرح بخشی در کار با میانجی گری مسرت باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می گردد یا خیر و به عبارت دیگر سعی بر آن است به بررسی تاثیر فرح بخشی در کار بر احساس مسرت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پرداخته شود و تاثیر مسرت کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز مورد بررسی قرار گیرد.

## مبانی نظری و مروری بر مطالعات گذشته

### فرح بخشی در کار

در طی دهه گذشته، تحقیقات مدیریتی بر فرح بخشی در کار متمرکز شده اند و این سازه بیش از پیش در کانون توجه و مورد بررسی دقیق قرار گرفته است. علاوه بر این، با انجام این پژوهش ها بیش از پیش آشکار گردید که فرح بخشی در کار یکی از ابعاد مهم محل کار است و در نتایج محل کار تفاوت ایجاد می کند. در گذشته فرح بخشی در کار از سوی سازمان ها کمتر مورد توجه قرار می گرفت بسیاری از سازمان ها بر این عقیده بودند فرح بخشی به محل کار تعلق ندارد غالباً افراد سرگرمی و کار را دو سر متضاد یک طیف قلمداد می کردند. بر اساس گزارشات حاصل از نظر سنجی انجام گرفته از سوی ایندستری ویک لی ۶۳ درصد از پاسخ گویان معتقد بودند محیط کاری فرح بخش نیست. پرواضح است که بسیاری از افراد فرح بخشی در کار تجربه نمی کنند (مک کلناهن، ۱۹۹۶)<sup>۱</sup>. برخی از شرکت ها اجرای فرح بخشی در کار را آغاز کردند و از مزایای سازمانی چشمگیر بهره مند شدند. در تحقیقی که از سوی انجمن مدیریت منابع انسانی<sup>۲</sup> انجام گرفته است (۲۰۰۲)، سه چهارم متخصصان منابع انسانی در این مورد اتفاق نظر دارند که شرکت هایی که فرح بخشی در کار را ترویج می دهند اثربخش تر از شرکت هایی هستند که این کار را انجام نمی دهند. با این وجود تنها ۲ درصد از پاسخ گویان سازمان خود را به عنوان بهترین سازمان در زمینه اجرای فرح بخشی در کار معرفی کردند. در سال های اخیر موضوع فرح بخشی در کار در تحقیقات وسیعی بسیار مورد توجه قرار گرفته است (پلستر و هاتچی سون<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶؛

1. McClenahan
2. SHRM
3. Plester and Hutchison

بکر و تیوز<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶) و محققان گوناگون در پژوهش های خود به به ارائه تعاریف مربوط به فرح بخشی در کار و نیز پیامدهای مثبت آن پرداخته اند. فرح بخشی در کار به هرگونه فعالیت کاری، بین فردی و اجتماعی در محل کار اشاره دارد که از ماهیت شادی بخش برخوردار باشد و سرگرمی و لذت افراد را در پی داشته باشد (فلوئنگ، ۲۰۱۴).<sup>۲</sup> چنین فعالیت هایی نشان دهنده محیط کاری فرح بخش هستند که بر اساس فورد، مک لاهلین و نیو استورم<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) طیف گوناگونی از فعالیتهای لذت بخش و مفرح را که تاثیر مثبت بر نگرش و بهره وری افراد و گروه ها دارد به صورت هدفمند ایجاد می کند و آنها را مورد حمایت قرار می دهد. در تعریف عملیاتی این متغیر می توان گفت کارمندی فرح بخشی در کار را تجربه می کند که در فعالیت هایی که به طور خاص مرتبط با شغل نیست و لذت بخش، مفرح و سرگرم کننده است، مشارکت داشته باشد. به دلیل ماهیت نسبتا گسترده و همه جانبه فرح بخشی در کار، محققان گوناگون ابعاد فرح بخشی در کار را به طور خاص شناسایی کرده اند. به طور مثال، فورد و همکاران (۲۰۰۳)

سه دسته از فعالیت هایی را که در محیط کاری فرح بخش دخیل هستند بر مبنای اهمیت اینگونه در نظر گرفته اند: به رسمیت شناختن نقاط عطف فردی (مانند تولد، ساگرد ازدواج)، رویدادهای اجتماعی (مانند پیک نیک ها و میهمانی ها، گروه های اجتماعی) و جشن های عمومی موفقیت های حرفه ای (مانند ضیافت پاداش) سایر محققان (نظیر مک دوئل، ۲۰۰۴ و کارل<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷) مدل جامع تری از فرح بخشی در کار ارائه داده اند. بر اساس مدل پیشنهادی کارل<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) ابعاد نگرش نسبت به فرح بخشی و فرح بخشی تجربه شده به عنوان ابعاد فرح بخشی در نظر گرفته شدند. فرح بخشی تجربه شده به میزان درک وجود فرح بخشی در محیط کاری از سوی کارکنان اشاره دارد و نگرش نسبت به فرح بخشی، عناصر مربوط به اهمیت و مناسب بودن فرح بخشی در کار و نیز پیامدهای درک شده مربوط به فرح بخشی را شامل می شود. در این میان مک دوئل (۲۰۰۴) ابعاد متمایزی برای فرح بخشی در نظر گرفته است که فلوئنگ (۲۰۱۴) نیز در پژوهش خود این چهار بعد را مورد بررسی قرار داده است. این ابعاد عبارتند از: بعد تعاملات اجتماعی<sup>۶</sup>، آئین و اعیاد<sup>۷</sup>، آزادی فردی<sup>۸</sup>، جو کلی<sup>۹</sup>. بعد تعاملات

1. Becker and Tews
2. Fluegge
3. Ford, McLaughlin & Newstrom
4. Karl
5. Karl
6. Socializing
7. Celebrating
8. Personal freedom
9. Global fun

اجتماعی به روابط متقابل دوستانه با همکاران اشاره دارد. بعد آئین و اعیاد در محل کار به برگزاری آئین و اعیاد و میهمانی ها به مناسبت های گوناگون در محل کار اشاره دارد، بعد آزادی های فردی به استقلال و انعطاف پذیری در پوشش، گوش دادن به موسیقی و سایر ابعاد کار مربوط می شود. بعد جو کلی به حمایت و پشتیبانی مدیران از فرح بخشی و نیز احساس کلی نسبت به فرح بخشی در کار اشاره دارد. علاوه بر این، در پژوهش های گوناگون به پیامدهای مثبت فرح بخشی در کار اشاره شده است. افرادی که فرح بخشی در کار را تجربه می کنند، استرس کمتری را متحمل می شوند (میلر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶). ترک کار و غیبت کمتری دارند (زی بار<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹)، از انگیزه و انرژی بیشتری برخوردار هستند، کار خود را همراه با دیگران بهتر به انجام می رسانند، ارائه خدمات به مشتریان از سوی آنان بهتر صورت می گیرد و نسبت به شغل خود از رضایتمندی بالایی برخوردار هستند (کارل و دیگران، ۲۰۰۵)<sup>۳</sup> هنگامی که کار افراد مفرح نباشد، نباشد، آنها حداقل کار مورد نیاز برای بقاء را انجام می دهند تا زمانی که بتوانند کار را ترک کنند و فرح بخشی را بیرون از کار تجربه کنند (برگ، ۱۹۹۵). فرح بخشی در کار باعث افزایش خلاقیت می شود (آبرامیس، ۱۹۸۹).<sup>۴</sup> فلونگ (۲۰۱۴) نیز، در مطالعات خود با استفاده از نظریه وقایع عاطفی<sup>۵</sup> (ویس و کروپانزانو، ۱۹۹۶)<sup>۶</sup> مبنی بر اینکه ویژگی های خاص محیط کار، واکنش های عاطفی از جمله عواطف مثبت را در پی دارد، به تشریح ارتباط میان فرح بخشی در کار و عواطف مثبت پرداخت. بر اساس یافته های حاصل از پژوهش پلستر و هاتچی سون (۲۰۱۶)، فرح بخشی در کار تجدید قوا و طراوت کارکنان را در پی دارد که به نوبه خود موجب افزایش تعلق خاطر کاری آنان می گردد. بنابراین با توجه به پیامدهای مثبت فرح بخشی در کار که در تحقیقات گوناگون مورد تأیید قرار گرفته است و نیز ماهیت نشاط آفرین آن دور از ذهن به نظر نمی رسد که فراهم نمودن شرایط کاری مفرح موجب بهبود عملکرد کارکنان و افزایش بهره وری سازمان می گردد.

### مسرت

بسیاری از محققان غالباً به طور کلی هنگام سنجش هیجانات مثبت، مسرت را به کار می برند (اک من، ۱۹۹۴؛ شاور و دیگران، ۱۹۸۷ و ریچین، ۱۹۹۷).<sup>۷</sup> علاوه بر این، در تحقیقات

1. Miller
2. Zbar
3. Karl et al
4. Abramis
5. Affective events theory
6. Weiss, and Cropanzano
7. Ekman; Richin and Shaver et al.

مربوط به هیجانان، مسرت زیر مجموعه عنوان کلی "عواطف مثبت"<sup>۱</sup> برشمرده می شود. با این وجود، بسیاری از نظریه پردازان در زمینه هیجانان، مسرت را به عنوان هیجانان متمایز توصیف می کنند (جانستون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹؛ راسل<sup>۳</sup>، ۱۹۸۰). علاوه بر این محققانی نظیر مک دال کندی و اندرسون<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) و رایت و دیگران<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) مسرت را به عنوان سطح بالایی از هیجانان مثبت رتبه بندی کرده اند. به طور مثال در برخی تحقیقات، مسرت برای عملیاتی سازی نشاط کارکنان و سنجش آن در نظر گرفته شده است. در پژوهش دینر و دیگران (۱۹۹۵)، مسرت و عشق هر دو به عنوان فاکتور عواطف مثبت در یک مجموعه طبقه بندی می شوند که یک بار دیگر به عنوان بخشی از سلامت روان در یک مجموعه قرار گرفتند. مطالعات در زمینه سلامت روان افراد به مفهوم شادمانی<sup>۷</sup> پرداخته اند که به مفهوم مسرت بسیار نزدیک است و توصیف لذت گرایی و سرخوشی برای آن ارائه شده است (رایت و دیگران، ۲۰۰۷).<sup>۸</sup> احساس مسرت فرد با سلامت روانی وی مرتبط است و تعدادی از دانشمندان بیشتر و کمتر سلامت روان را با نشاط برابر می دانند (دینر<sup>۹</sup>، ۱۹۹۴؛ سلینگمن<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۲).

بنابراین می توان به این نتیجه دست یافت که مسرت با این دو نوع هیجانان ارتباط نزدیک دارد و می توان شاخصه آنها را سطح بالای هیجانان مثبت در نظر گرفت (کندی و آندرسون، ۲۰۰۲).<sup>۱۱</sup> در نوع شناسی هیجانان، مسرت در دسته انواع هیجانان انگیزشی بالا قرار می گیرد (راسل<sup>۱۲</sup>، ۱۹۸۰؛ شاور و دیگران<sup>۱۳</sup>، ۱۹۸۷). بر این اساس این فرض منطقی به نظر می رسد که مسرت یک تجربه ذهنی و مثبتی است که مشتمل است بر فقدان نسبی هیجانان منفی مانند خشم و ناامیدی (اسلینتن، ۲۰۱۱). بررسی ادبیات حاکی از آن است که به طور شفاف تعریفی از مسرت به عنوان سازه ای منحصر به فرد و متمایز ارائه نشده است. با این وجود به نظر می رسد تعاریف ارائه شده مسرت را به عنوان حالت هیجانی مثبت به تصویر می کشد (کوئزل و یاسیم<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۷). نمونه گویای آن تعریفی است که شلتون و همکاران (۲۰۰۲) از مسرت ارائه داده اند مبنی بر اینکه مسرت جان مایه خوشحالی است و آن را تحت عنوان حالت هیجانی فرد

1. Positive affect
2. Johnston
3. Russell
4. McDoll and Anderson
5. Wright et al.
6. Diener et al
7. joyous
8. Wright et al
9. Diener
10. Seligman
11. Kennedy and Anderson
12. Russell
13. Shaver et al
14. Kuenzel and Yassim

توصیف کرده اند. در این پژوهش این تعریف از محتوای مسرت در نظر گرفته شده است. به طور دقیق تر، مطالعاتی که بر احساس مسرت فرد متمرکز است در حوزه دیدگاه شناختی روانشناسی قرار می گیرد که تاکید آن بر نقش تفکر در شکل گیری هیجانات است (آرنولد، ۱۹۶۰).<sup>۱</sup> بر اساس فاین من<sup>۲</sup> (۲۰۰۳)، با توجه به دیدگاه شناختی، هیجانات تا زمانی که ما آنچه را که دیده ایم یا شنیده ایم ارزیابی نکنیم، در حس روانشناختی معنادار، جایی ندارد. احساسات و هیجانات در پی فرایند ارزیابی ایجاد می شود. ارزیابی محیط تبیین و استدلال علی برای فرایند های هیجانی است (کورنلیوس<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶). بر این اساس احساس مسرت کارکنان از معنای مرتبط با با افکار یا تجارب مثبت در مورد محیط سازمانی که فرد در آن مشغول کار است، نشأت می گیرد. اقدامات مدیریتی از جمله توانمندسازی بر هیجانات کارکنان اثر گذار است. مدیرانی که نقش هیجانات را درک می کنند به نظر می رسد قادر به انگیزش کارکنان خود برای انجام اثربخش تر و کارآمدتر کار هستند (گراس من<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰). علاوه بر این داس بوروف و اشکانسی<sup>۵</sup> (۲۰۰۲) نیز بر این عقیده هستند که مدیریت به طور ذاتی فرایندی هیجانی است که طی آن مدیر تلاش می کند هیجانات را در کارکنان خود بیدار نماید. در همین راستا، گلن و دیگران<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) با بیان اینکه هیجانات قلب اقدامات مدیریتی اثربخش هستند، بر این رابطه تاکید تاکید می ورزند. هیجانات بر هر آنچه افراد در محل کار انجام می دهند، تاثیر عمیقی دارد (مک شین، ۱۳۹۵). با این وجود، علیرغم اهمیت نقش هیجانات تحقیقات در این زمینه محدود است (براینر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۲). گلاسو و اینارسن<sup>۸</sup> (۲۰۰۶) نیز اظهار دارند تحقیقات در زمینه تجربه هیجانات در محل کار از رشد کافی برخوردار نبوده است. سینگ<sup>۹</sup> (۲۰۰۰) اذعان دارد که نیاز به تحقیقات تحقیقات و مطالعات سیستماتیک در مورد پیش آیند ها و پیامدهای هیجانات، وجود دارد.

با مطالعه پژوهش های گذشته در زمینه پیش آیند ها و پیامدهای مسرت، به نظر می رسد به ندرت تحقیقاتی در این زمینه صورت گرفته است. با توجه به بررسی های انجام گرفته، اینطور به نظر می رسد که اسلیتن<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۱) برای اولین بار این موضوع پرداخته است. در پژوهش انجام گرفته از سوی وی تاثیر توانمندسازی بر مسرت مورد تأیید قرار گرفت. در پژوهش دیگری

1. Arnold
2. Fineman
3. Cornelius
4. Grossman
5. Dasborough and Ashkanasy
6. Goleman et al.
7. Briner
8. Glasø and Einarsen
9. Singh
10. Slåtten



(۲۰۱۵) که از سوی وی انجام گرفت، تاثیر مثبت مزایای نقش کاری و کیفیت روابط مدیریتی بر مسرت مورد تأیید واقع شد. اسلیتن (۲۰۱۵) مسرت را به عنوان هیجان‌ات بسیار مثبتی تعریف می‌کند که در اثر ارزیابی فرد از محیط کاری خود، ایجاد می‌گردد، در پژوهش حاضر نیز مسرت با همین مفهوم مورد بررسی قرار گرفته است.

### رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نیز برای اولین بار توسط محققان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد (عباس زاده، محمودی، نوری، ۱۳۹۳). رفتار شهروندی سازمانی یکی از مهمترین موضوعات در حوزه علوم سازمانی است که طی چهار دهه اخیر توجه گسترده محققان را به خود جلب کرده است. این توجه و اهمیت نشأت گرفته از سهم قابل توجه رفتار شهروندی سازمانی در موفقیت، پیشرفت و شکوفایی سازمان است (پادساکوف و دیگران<sup>۱</sup>، دیگران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). با این وجود، مفاهیم و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی گوناگون و متنوع است و بنابراین همچنان نیاز به استحکام نظری این مفهوم احساس می‌شود. محمد و دیگران<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) این تعریف را از رفتار شهروندی سازمانی ارائه نموده‌اند "کمک به سازمان برای حفظ کارا، اثربخش و رقابتی آن در آینده از طریق اتخاذ رفتارهای مثبت، اخلاقی و سازنده که فراتر از الزامات شغل رسمی کارکنان است." ارگان و اسمیت اولین پژوهشگرانی بودند که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی مطالعات گسترده‌ای را انجام دادند. در دهه ۱۹۸۰ مفهوم رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار در ادبیات پژوهش سازمانی مشاهده شد (کارک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴) البته پس از ابداع این مفهوم از سوی اورکان و همکاران، صاحب نظران مختلف با به کار بردن مفاهیمی چون رفتار فرانقشی (ون داین، کامینگز و پارک، ۱۹۹۵)<sup>۴</sup>، رفتار سازمانی مددکارانه (بریف و موتووایدلو، ۱۹۸۶)<sup>۵</sup> و عملکرد زمینه‌ای در طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداختند. پرداختند. در پژوهش‌های گوناگون به تاثیر عوامل مختلف بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است. اما با توجه به ادبیات موجود بررسی اثر فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی سازمانی تنها از سوی کارل و دیگران (۲۰۰۵) و فلونگک (۲۰۱۴) صورت گرفته است. فلونگک (۲۰۱۴) در ادامه با گسترش یافته‌های کارل و دیگران (۲۰۰۵) ارتباط پیشنهادی بین فرح بخشی در کار و عملکرد را از طریق تئوری تبادل اجتماعی و هنجارهای عمل متقابل شرح می‌دهد. به

1. Podaskoaf et al
2. Mohammad
3. Kark
4. Van Dyne, Cummings and Parks
5. Brief and Motowidlo

طور خاص فرح بخشی در کار می تواند به وجود آورنده اعتماد فرد نسبت به همکاران خود باشد که باعث می گردد آنان در یک اقدام متقابل با رفتار شهروندی سازمانی در صدد جبران برآیند کار در پژوهش خود به تاثیر فرح بخشی در کار و اعتماد پرداخته بود. با ترکیب نتایج حاصل از پژوهش وی و در نظر گرفتن تئوری تبادل اجتماعی و هنجارهای عمل متقابل می توان پی برد که رابطه ای میان فرح بخشی در کار و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. علاوه بر فرح بخشی در کار، در تحقیقات متعدد هیجانانگیز مثبت به عنوان پیش آیندهای رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته شده است (به طور مثال بورمن و دیگران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱)، اورگان و راین<sup>۲</sup> (۱۹۹۵)، پادساکوف و دیگران (۲۰۰۰)). عواطف مثبت نیز در پژوهش های گوناگون (به طور مثال جورج<sup>۳</sup>، ۱۹۹۱؛ آيسن و همکاران<sup>۴</sup>، ۱۹۷۲) به عنوان تسهیل کننده اشکال مختلف رفتار شهروندی سازمانی از جمله رفتارهای ممدکارانه، همکاری های بین فردی تشخیص داده شده اند. شواهد بسیار حاکی از آن است که هنگامی که افراد خلق و خوی مثبت و حال روحی مناسبی دارند بیشتر در انجام رفتار های شهروندی سازمانی مشارکت می کنند. با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش ها و نیز پژوهش انجام گرفته از سوی فلونگ مینی بر تاثیر هیجانانگیز مثبت و عواطف مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی از سویی و ماهیت مشابه مسرت با عواطف مثبت از سویی دیگر ارتباط موجود بین مسرت و رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش پیشنهاد می گردد.

### مطالعات پیشین

در مطالعات پیشین به طور گسترده ای به تاثیر عوامل مختلف بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است؛ اما در این بین پژوهش های اندکی به تاثیر فرح بخشی در کار بر این متغیر اشاره داشته اند، به ویژه در پژوهش های داخلی تاثیر دو عامل فرح بخشی در کار و مسرت بر رفتار شهروندی سازمانی صورت نگرفته است. در ادامه بحث به طور کلی پژوهش های انجام گرفته مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده است.

### پیشینه داخلی

طبرسا و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود به تبیین عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه های سیستان و بلوچستان پرداخته اند. نتایج حاصل از تحقیق آنان حاکی از آن است که عوامل زمینه ای می تواند بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد این دانشگاهها

1. Borman et al.
2. Organ, & Ryan
3. George
4. Isen

تأثیر گذار باشد، علاوه بر آن مشخص گردید از بین عوامل زمینه ای، عوامل فردی بیشتر از سایر عوامل قدرت تبیین کنندگی رفتار شهروندی سازمانی را دارد. علی نژاد و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود به بررسی ارتباط میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین پرداخته اند. نتایج حاصل از پژوهش آنها نشان می دهد میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه ای معنی دار وجود دارد. در پژوهش انصاری و دیگران (۱۳۸۹)، که با هدف شناسایی عوامل موثر بر افزایش رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفت و در آن از منابع کتابخانه ای و روش میدانی استفاده شده، به بررسی تأثیر چهار عامل رضایت شغلی، ویژگی های شخصیتی کارکنان، ویژگی های رهبری و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان می دهد رضایت شغلی، ویژگی های شخصیتی کارکنان و ویژگی های رهبری رابطه ای معنادار با رفتار شهروندی سازمانی دارد اما در مورد عدالت سازمانی این رابطه معنادار مشاهده نشد. دعایی و دیگران (۱۳۸۹) در پژوهش خود به بررسی تأثیر مستقیم حمایت سازمانی درک شده بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان هتل پنج ستاره پارس مشهد پرداخته اند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می دهد درک حمایت سازمانی کارکنان این هتل بر نوع دوستی، فضیلت مدنی، وجدان کاری، روحیه ی جوانمردی و تواضع و فروتنی آنان تأثیر مستقیمی دارد. هادیزاده مقدم، امیر خانی و عبدالملکی (۱۳۹۵) در پژوهش خود، تأثیر شهرت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را در میان کارکنان ستاد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تهران بررسی نمودند. نتایج حاصل از پژوهش آنها حاکی از آن است که شهرت سازمانی و ابعاد آن بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری دارد. سالاروند و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود، رابطه میان جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بین کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه دست یافتند که بین جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و تمامی ابعاد آن رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

#### پیشینه خارجی

هان و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی تأثیر فرح بخشی در کار بر عملکرد تیمی پرداختند، این تحقیق که در میان کارکنان هتلی در آمریکا صورت گرفت نشان داد که فرح بخشی در کار موجب افزایش عملکرد تیمی می گردد. فلونگ (۲۰۱۴) در پژوهش خود به بررسی رابطه میان فرح بخشی در کار و سه عنصر عملکرد شغلی که رفتار شهروندی سازمانی از

آن جمله است، پرداخت. علاوه بر آن وی در پژوهش خود نقش میانجی عواطف مثبت و تعلق خاطر کاری را نیز بررسی نمود. براساس یافته های حاصل از پژوهش وی، فرح بخشی در کار ارتباط مثبت و مستقیم با رفتار شهروندی سازمانی دارد. قادر خان و دیگران (۲۰۱۵) در پژوهش خود به بررسی روابط میان خودپنداره، تعهد تیم و سیاست های منابع انسانی در میان کارکنان فعال در صنعت بدنسازی پرداختند و بر اساس مطالعات آنان بین تعد تیم و سیاست های منابع انسانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و خودپنداره کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه منفی دارد. محمد و دیگران (۲۰۱۵) به بررسی رابطه میان عدالت و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اصول اخلاقی در میان کارکنان بانک های اسلامی در مالزی پرداخته اند. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که عدالت توزیعی و عدالت رویه ای پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی است و اصول اخلاقی کار اسلامی نیز بر این رفتار اثر مثبت دارد.

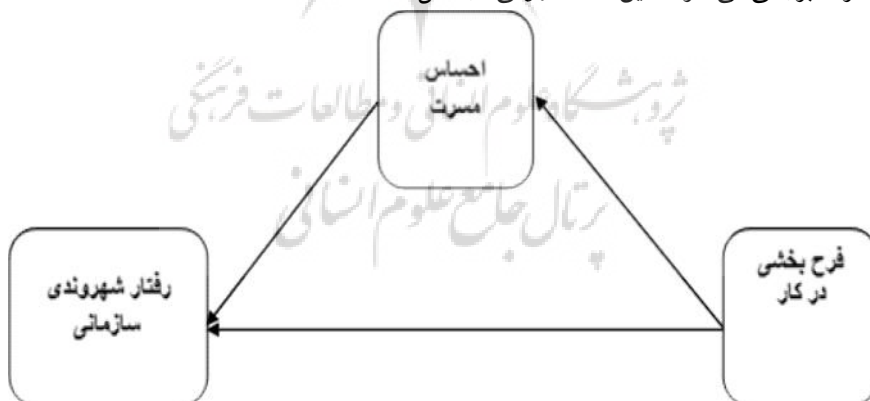
علاوه بر این یافته‌ها نشان داد اصول اخلاقی اسلامی کار در رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و عدالت میانجی‌گری نمی‌کند. باب کوک و دیگران<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی، به بررسی نقش میانجی تعلق خاطر کاری در رابطه بین رهبری کاریزمایی و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد رابطه مثبت و معنی داری میان تعلق خاطر کاری و رفتار شهروندی سازمانی و نیز میان رهبری کاریزمایی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. علاوه بر این نقش میانجی‌گری کامل تعلق خاطر کاری در رابطه میان رهبری کاریزمایی و رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید واقع شد. اسلیتن (۲۰۱۱) در تحقیق خود به بررسی رابطه میان مسرت و توانمندسازی و نیز کیفیت درک شده خدمت کارکنان پرداخته است. یافته‌های پژوهش وی نشان می‌دهد توانمندسازی موجب افزایش مسرت کارکنان می‌گردد و بر کیفیت درک شده خدمت کارکنان تأثیر مثبت دارد. علاوه بر آن تأثیر مسرت بر کیفیت خدمت درک شده نیز تأثیر مثبت قابل توجهی دارد. در پژوهش انجام گرفته از سوی چوی و وون<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) چگونگی تأثیر نگرش کارکنان نسبت به فرح‌بخشی در کار بر تجربه آنها از فرح‌بخشی، رضایت شغلی، عملکرد وظیفه و رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. یافته‌های این تحقیق، حاکی از آن است که نگرش کارکنان نسبت به محیط کاری فرح بخش اثر مثبت بر تجربه آنها از فرح بخشی دارد و فرح بخشی تجربه شده تأثیر مستقیم مثبت بر رضایت شغلی، عملکرد و رفتار شهروندی سازمانی دارد. چینگ و یینگ<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) در تحقیق خود رابطه میان

1. Babco et al.
2. Choi and Ching
3. Ching & Ying

فرح بخشی در کار و رضایت شغلی با نقش تعدیل گری نگرش نسبت به فرح بخشی در بین کارکنان شرکت راه آهن حمل و نقل عمومی مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد کارکنانی که فرح بخشی در کار را تجربه می کنند رضایت بیشتری نسبت به کار خود دارند. علاوه بر آن نگرش کارکنان نسبت به فرح بخشی رابطه میان فرح بخشی در کار و رضایت شغلی را تعدیل می کند. در تحقیق انجام گرفته از سوی مک دونل (۲۰۰۴)، معنا و سنجش فرح بخشی در کار و تاثیرات ممکن آن بر پیامدهای خاص سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری را این تحقیق کارکنان شرکت خصوصی بزرگ نفتی در آمریکا تشکیل می دادند. نتایج این پژوهش نشان می دهد فرح بخشی در کار تاثیر منفی قابل ملاحظه ای بر قصد ترک کار و تاثیر مثبت قابل ملاحظه ای بر تعهد عاطفی نسبت به سازمان دارد. همچنین همبستگی قوی بین فرح بخشی در کار و رضایت شغلی نشان داده شد.

### مدل مفهومی پژوهش

همانطور که پیش از این اشاره شد، بر اساس پژوهش انجام گرفته از سوی فلونگ (۲۰۱۴) فرح بخشی در کار و نیز عواطف مثبت باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می گردد، از سویی دیگر بر اساس پژوهش انجام گرفته از سوی اسلین (۲۰۱۱) مسرت ماهیتی مشابه عواطف مثبت دارد. بر این اساس مدل مفهومی تحقیق، که ترکیبی از این دو مدل است در این پژوهش مورد بررسی قرار می گیرد. بر اساس این مدل تاثیر فرح بخشی در کار به عنوان متغیر مستقل بر رفتار شهروندی سازمانی که متغیر وابسته به شمار می رود با نقش میانجی احساس مسرت بررسی می گردد. این مدل مفهومی در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

بر این اساس فرضیه های پژوهش به شکل زیر ارائه می گردد:

فرضیه ۱: فرح بخشی در کار تاثیر مثبت و معناداری بر احساس مسرت کارکنان دارد.

فرضیه ۲: فرح بخشی در کار تاثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

فرضیه ۳: احساس مسرت تاثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

فرضیه ۴: احساس مسرت در رابطه میان فرح بخشی در کار و رفتار شهروندی سازمانی میانجی گری می کند.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی می باشد. با توجه به اینکه این تحقیق زمینه موجود و نحوه ارتباط بین متغیرهای مورد مطالعه را تبیین می کند، لذا پژوهش از نوع پیمایشی - تحلیلی و مبتنی بر تحلیل ماتریس کوواریانس با استفاده از الگوی مدل پابی معادلات ساختاری (SEM)<sup>۱</sup> است. نظر به اینکه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان موجب خدمات رسانی بهتر شهرداری به شهروندان می گردد و این مسئله در شهرداری مناطق برخوردار به دلیل سطح بالای انتظارات شهروندان در این مناطق پر رنگ تر به نظر می رسد لذا جامعه مورد مطالعه این تحقیق کارکنان شهرداری مناطق برخوردار<sup>۲</sup> است که کارشناسان، مسئولان نواحی و روسای ادارات را شامل شده و تعداد آنها در حدود ۳۴۰ نفر می باشد. تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۸۱ نفر تعیین شد که با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و با در نظر گرفتن احتمال عدم بازگشت تعدادی از پرسش نامه ها، تعداد ۲۰۰ پرسش نامه توزیع شد که از این تعداد، ۱۸۷ پرسش نامه مورد تحلیل قرار گرفت. پرسش نامه این پژوهش شامل ۲۵ سنجح در سه بخش فرح بخشی در کار، مسرت و رفتار شهروندی سازمانی می باشد که پاسخ های آن در یک طیف لیکرت ۵ تایی قسمت بندی شده است. در این پژوهش برای سنجش ابعاد فرح بخشی در کار، چهار بعد تعاملات اجتماعی، آئین و اعیاد، آزادی فردی و بعد جو کلی در نظر گرفته شده است. این ابعاد شامل ۱۸ گویه و برگرفته از پژوهش مک دوئل (۲۰۰۴) می باشد. بعد تعاملات اجتماعی شامل شش گویه، بعد آئین و اعیاد شامل ۴ گویه، بعد آزادی فردی شامل ۴ گویه و بعد کلی متشکل از ۵ گویه است. برای سه بعد اول از پاسخگو درخواست شده است با استفاده از مقیاس لیکرت که از یک تا پنج درجه بندی شده (از ۱=هرگز تا ۵= تقریباً همیشه) مشخص کند

#### 1. Structural Equation Modeling-SEM

۲. تقسیم بندی مناطق به سه منطقه برخوردار، نیمه برخوردار و غیر برخوردار بر مبنای میزان درآمد و سطح زندگی شهروندان در این مناطق از سوی شهرداری صورت گرفته است که مناطق برخوردار شامل مناطق ۱، ۱۱، ۱۰، ۹ می باشد.

هر یک از موارد تا چه حد در محل کار رخ می دهد. به طور مثال " معاشرت با همکاران در محل کار"، " برگزاری جشن در محل کار" و " آزادی عمل و استقلال در محل کار" به ترتیب انعکاس دهنده ابعاد تعاملات اجتماعی، آئین و اعیاد و آزادی فردی می باشند. در مورد بعد جو کلی فرح بخشی در کار از پاسخگو درخواست شده است میزان موافقت خود را در مقیاس لیکرت مشخص نماید، به طور مثال "محل کار من یک مکان مفرح برای کار است". مسرت با استفاده از ۳ گویه برگرفته از اسلینت (۲۰۱۱) مورد ارزیابی قرار گرفته است. برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از ۴ گویه برگرفته از فلوئنگ (۲۰۱۴) استفاده شده است. برای مثال: " من به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند کمک می کنم." جهت کسب اطمینان از روایی پرسش ها، از روش روایی محتوا، از نظرات اساتید و کارشناسان استفاده شد. همچنین پس از جمع آوری اطلاعات، روایی ساختاری یا سازه به همراه تحلیل عاملی تأییدی به کمک نرم افزار AMOS محاسبه گردید. و معناداری بار شدن گویه های مربوطه به سازه های مورد نظر، مورد تأیید قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول ۱ آورده شده است. انسجام درونی ابزارهای مورد استفاده نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد که در جدول ۱ گزارش شده است. همانطور که مشاهده می گردد تمامی مقادیر بالای ۰/۷ می باشد که می توان نتیجه گرفت ابزار از پایایی لازم برخوردار است. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها روش های مختلف تحلیل آماری، نظیر تحلیل همبستگی پیرسون برای محاسبه ضرایب همبستگی مرتبه ی صفر، مدل یابی معادلات ساختاری برای بررسی برازش الگوی معادلات ساختاری با داده های جمع آوری شده مورد استفاده قرار گرفته است. تحلیل های مورد نظر با استفاده از نرم افزارهای تحلیل ساختارهای گشتاوری<sup>۱</sup> (AMOS v.18) و بسته ی آماری برای علوم اجتماعی<sup>۲</sup> (SPSS v.19) صورت گرفت.

### تجزیه و تحلیل داده ها و یافته های پژوهش

از آنجا که یکی از پیش شرط های به کارگیری رویکرد متغیرهای مکنون در الگوی مدل یابی معادلات ساختاری وجود همبستگی میان متغیرهای پژوهش است، بدین منظور تحلیل همبستگی پیرسون انجام شد. در جدول ۱، میزان همبستگی هر متغیر با سایر متغیرها، آلفای کرونباخ هر متغیر و نیز آماره های توصیفی آن ها شامل میانگین و انحراف معیار، ارائه شده است.

1. Analysis of Moment Structures-AMOS  
2. Statistical Package for Social Sciences-SPSS

جدول ۲: میانگین، انحراف معیار، پایایی و همبستگی متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳
۱. فرحی بخشی در کار	۳/۰۱	۰/۵۱	(۰/۷۱۶)		
۲. احساس مسرت	۳/۶۱	۰/۷۵	۰/۵۳۸**	(۰/۷۱۷)	
۳. رفتار شهروندی	۳/۶۹	۰/۵۹	۰/۳۲۷**	۰/۳۸۳**	(۰/۷۲۰)

توضیح: \* همبستگی [یک دنباله] در سطح معناداری  $p < 0/05$ ؛ \*\* همبستگی در سطح معناداری  $p < 0/01$ ، مقادیر درون پرانتز نشانگر ضریب آلفای کرونباخ می باشند.

ضرایب این جدول نشان از آن دارد که بزرگترین ضریب همبستگی، مربوط به رابطه‌ی بین متغیرهای احساس مسرت و فرح بخشی در کار و به میزان ۰/۵۳۸ است. کوچکترین ضریب نیز مربوط به رابطه‌ی بین رفتار شهروندی و فرح بخشی در کار به میزان ۰/۳۲۷ است که البته معنادار است. میانگین پاسخ‌ها برای همه متغیرها بالاتر از حد متوسط (یعنی عدد ۳) است. بزرگترین مقدار نیز به متغیر رفتار شهروندی تعلق دارد.

همچنین پیش از ارزیابی مدل ساختاری ارائه شده، لازم است معناداری وزن رگرسیونی [بار عاملی] سازه‌های مختلف پرسش‌نامه در پیش‌بینی گویه‌های مربوطه بررسی شده تا از برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری و قابل قبول بودن نشانگرهای آن‌ها در اندازه‌گیری سازه‌ها اطمینان حاصل شود. این مهم، با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی (CFA)<sup>۱</sup> و نرم‌افزار AMOS انجام شد. با توجه به اینکه در مدل CFA برازش یافته، وزن رگرسیونی تمامی متغیرها، در پیش‌بینی گویه‌های پرسش‌نامه، در سطح اطمینان ۰/۹۹، دارای تفاوت معنادار با صفر بود هیچ یک از گویه‌ها از فرآیند تجزیه و تحلیل کنار گذاشته نشدند. مبنای معناداری گویه‌ها این است که سطح معناداری برای آن‌ها زیر ۰/۰۵ باشد. لذا در نهایت، ۱۶ گویه از پرسش‌نامه، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های معنادار به همراه شاخص‌های برازش مدل CFA در جدول ۲، ارائه شده است. این شاخص‌ها نشان از برازش مطلوب مدل‌های اندازه‌گیری داشته و معناداری بار شدن هر متغیر مشاهده شده به متغیر مکنون مربوطه مورد تأیید قرار گرفت.

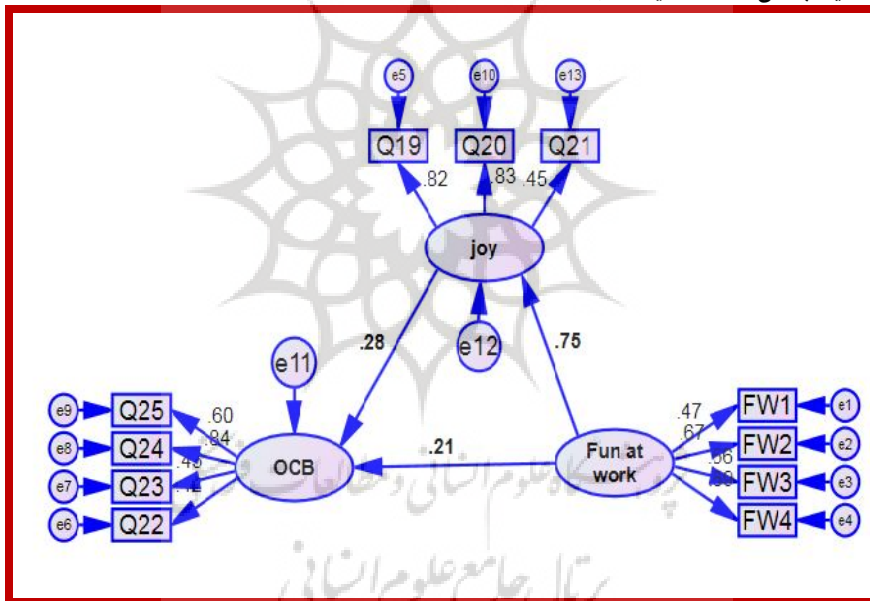


جدول ۲- نتایج تحلیل عاملی تأییدی (CFA) برای گویه‌های پرسش‌نامه

نام متغیر	ابعاد	گویه	بار عاملی	معناداری	نتیجه
فرح بخشی در کار	تعاملات اجتماعی	Q1	۰/۶۷۸	۰/۰۰۱	معنادار
		Q2	۰/۷۸۶	۰/۰۰۱	معنادار
		Q3	۰/۷۹۵	۰/۰۰۱	معنادار
		Q4	۰/۷۹۷	۰/۰۰۱	معنادار
		Q5	۰/۶۷۷	۰/۰۰۱	معنادار
	آیین و اعیاد	Q6	۰/۷۴۰	۰/۰۰۱	معنادار
		Q7	۰/۷۶۰	۰/۰۰۱	معنادار
		Q8	۰/۸۴۲	۰/۰۰۱	معنادار
		Q9	۰/۸۳۱	۰/۰۰۱	معنادار
		Q10	۰/۷۹۷	۰/۰۰۱	معنادار
	آزادی فردی	Q11	۰/۹۲۹	۰/۰۰۱	معنادار
		Q12	۰/۸۹۲	۰/۰۰۱	معنادار
		Q13	۰/۷۹۵	۰/۰۰۱	معنادار
		Q14	۰/۶۵۷	۰/۰۰۱	معنادار
		Q15	۰/۸۵۱	۰/۰۰۱	معنادار
بعد جو کلی	Q16	۰/۸۶۷	۰/۰۰۱	معنادار	
	Q17	۰/۵۶۲	۰/۰۰۱	معنادار	
	Q18	۰/۹۰۱	۰/۰۰۱	معنادار	
	Q19	۰/۸۲۳	۰/۰۰۱	معنادار	
احساس مسرت	Q20	۰/۸۳۰	۰/۰۰۱	معنادار	
	Q21	۰/۴۵۳	۰/۰۰۱	معنادار	
رفتار شهروندی	Q22	۰/۴۱۷	۰/۰۰۱	معنادار	
	Q23	۰/۴۴۶	۰/۰۰۱	معنادار	
	Q24	۰/۸۳۸	۰/۰۰۱	معنادار	
	Q25	۰/۵۹۸	۰/۰۰۱	معنادار	

$\chi^2 = 258.078$ ;  $df = 101$ ;  $\chi^2/df = 2.555$ , CFI= 0.927; TLI= 0.911; IFI= 0.948; RMR= 0.057; GFA=0.932 , RMSEA= .065

شکل ۲، نشان‌دهنده‌ی مدل معادلات ساختاری برآزش‌یافته است و شدت روابط بین متغیرها را روشن می‌سازد. در یک الگوی معادله‌ی ساختاری مطلوب، لازم است کای اسکوئر غیرمعنادار، نسبت کای اسکوئر به درجه‌ی آزادی کمتر از ۳، شاخص‌های برآزش‌هنجارشده و نیکویی برآزش<sup>۱</sup> بزرگتر از ۰/۸۰، شاخص برآزش تطبیقی<sup>۲</sup> بزرگتر از ۰/۹، ریشه‌ی میانگین مربعات باقی‌مانده<sup>۳</sup> کوچکتر از ۰/۰۹ و ریشه‌ی میانگین مربعات خطای برآورد کوچکتر از ۰/۰۸ باشد (قاسمی، ۱۳۸۹). برای الگوی معادله‌ی ساختاری برآزش‌یافته، کای اسکوئر برابر با ۱۰۳/۸۸۵، نسبت کای اسکوئر به درجه‌ی آزادی برابر با ۱/۷۳۱، شاخص‌های برآزش‌هنجارشده، تطبیقی و نیکویی برآزش به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۹۵ و ۰/۹۳، ریشه‌ی میانگین مربعات باقی‌مانده ۰/۰۵۵ و ریشه‌ی میانگین مربعات خطای برآورد ۰/۰۶۴ به دست آمده است. کلیه‌ی شاخص‌های برآزش الگوی نهایی، از نقاط برش پیش‌گفته مطلوب‌ترند که از برآزش کاملاً رضایت‌بخش مدل حکایت دارد.



شکل ۲- الگوی معادله‌ی ساختاری [مدل ساختاری و مدل‌های اندازه‌گیری]

در مدل برآزش‌یافته تمامی اثرات مستقیم بین متغیرها یعنی اثر فرح بخشی در کار بر احساس مسرت، فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی و احساس مسرت بر رفتار شهروندی

- 1.. Normed Fit Index-NFI, Goodness-of-Fit Index-GFI
- 2.. Comparative Fit Index-CFI
- 3.. Root Mean Squared Residual-RMR

همگی از لحاظ آماری معنادار بوده ( $p < .05, t > 1.96$ ) و فرضیه‌های یک تا سه تأیید می‌شوند. برای آزمون فرضیه از شاخص جزئی (p-value) و عدد معناداری استفاده شده است و شرط معنادار بودن یک رابطه این است که مقدار شاخص اول (p-value) برای رابطه مورد نظر کم‌تر از  $0/05$  و یا مقدار شاخص دوم (t-value) خارج از بازه  $\pm 1/96$  باشد همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود همه فرضیه‌ها این شرایط را دارا می‌باشند. همچنین در این مدل قوی‌ترین ضریب اثر، مربوط به ضریب اثر فرح بخشی در کار بر احساس مسرت و به میزان  $0/75 =$  است و ضعیف‌ترین ضریب نیز به ضریب اثر فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی مربوط می‌شود ( $0/34 =$ ). همچنین، ضرایب مدل حاکی از آن است که حدود ۵۶ درصد از واریانس احساس مسرت تحت تأثیر فرح بخشی در کار و حدود ۲۱ درصد واریانس رفتار شهروندی نیز به وسیله‌ی مجموع متغیرهای مستقل و میانجی قابل پیش‌بینی است. نتیجه‌ی آزمون فرضیه‌های ۱ تا ۳ پژوهش، به‌طور خلاصه در جدول ۳، نشان داده شده است.

جدول ۳- خلاصه‌ی نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

روابط	نتایج	ضریب استاندارد	عدد معناداری	سطح معناداری	نتیجه‌ی آزمون
فرح بخشی در کار و رفتار شهروندی	۰/۲۴	۲/۱۰۴	۰/۴۱	تأیید	
فرح بخشی در کار و احساس مسرت	۰/۷۵	۶/۱۳۱	۰/۰۰۰	تأیید	
احساس مسرت و رفتار شهروندی	۰/۲۸	۲/۵۴۸	۰/۰۳۱	تأیید	

همچنین با توجه به تأیید هر سه فرضیه تحقیق می‌توان میزان اثر غیر مستقیم فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی و همچنین معناداری آن را محاسبه نمود. اثر غیرمستقیم با فرمول زیر محاسبه می‌شود که در این فرمول a اثر متغیر مستقل بر میانجی و b اثر متغیر میانجی بر وابسته است.

$$B_{indirect} = a \times b$$

علاوه بر محاسبه میزان اثر غیر مستقیم می‌توان با استفاده از آزمون سوبل<sup>۱</sup> معناداری اثر غیر مستقیم را نیز محاسبه کرد. شایان ذکر است که همه نرم افزارها معناداری اثرات مستقیم بین متغیرها را محاسبه کرده و در خروجی‌های خود ارائه می‌دهند اما معناداری اثر غیر

مستقیم را ارائه نمی کنند و بعضاً میزان اثر غیر مستقیم را بر اساس فرمولی که در بالا گفته شد ارائه می دهند بنابراین معناداری اثر غیر مستقیم باید دستی حساب شده که در ادامه فرمول محاسبه آن بر اساس روش سوپل آورده شده است.

$$t - value = \frac{a * b}{\sqrt{b^2 * sa^2 + a^2 * sb^2}}$$

در این فرمول

a: میزان اثر متغیر مستقل بر میانجی

sa: میزان خطای استاندارد اثر مستقل بر میانجی

b: میزان اثر میانجی بر وابسته

sb: میزان خطای استاندارد اثر میانجی بر وابسته

همانگونه که در شکل ۴-۲ (مدل معادلات ساختاری برازش شده) ملاحظه گردید مقدار ضریب مسیر برای رابطه بین دو متغیر فرح بخشی در کار و احساس مسرت برابر ۰/۷۵ (میزان خطای استاندارد بر اساس خروجی های نرم افزار = ۰/۱۲۴) و برای رابطه بین دو متغیر احساس مسرت و رفتار شهروندی برابر ۰/۲۸ (میزان خطای استاندارد بر اساس خروجی های نرم افزار = ۰/۰۶۶) محاسبه گردید. بنابراین، آن گونه که در زیر محاسبه شده است، میزان اثر غیرمستقیم فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی برابر است با ۰/۲۱ می باشد.

$$B_{indirect} = a \times b \rightarrow 0.75 * 0.28 = 0.21$$

حال با توجه به نتایج بدست آمده در ادامه معناداری اثر غیر مستقیم مورد بررسی قرار گرفته است که با توجه به اینکه مقدار t-value از ۱/۹۶ بیشتر می باشد می توان گفت اثر غیر مستقیم فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی معنادار می باشد و فرضیه چهار این مطالعه نیز تأیید می گردد.

$$t - value = \frac{0.75 * 0.28}{\sqrt{0.75^2 * 0.066^2 + 0.28^2 * 0.124^2}} \rightarrow t - value = 3.473$$

## نتیجه گیری

در سازمان های خدماتی به ویژه شهرداری ها، بهبود خدمات رسانی و ارائه سریع و بهینه خدمات در گروی عملکرد مطلوب کارکنان آن می باشد. چنانچه کارکنان شهرداری، تمام تلاش خود را در راستای ارائه خدمات به نحوی مطلوب به کار گیرند و درصدد جلب رضایت شهروندان برآیند، می توانند موجبات بقاء و نیز رشد و موفقیت سازمان را فراهم آورند چراکه شهروندان از اصلی ترین ذی نفعان شهرداری به شمار می روند و در صورت بروز نارسایی در خدمت رسانی به موقع و مطلوب آنها، سازمان مورد آماج شکایات و احتمالاً ضرر و زیان‌هایی جبران ناپذیر می شود. علاوه بر این، شهرداری از جمله نهادهایی است که تعامل گسترده ای با مردم و جامعه دارد و بنابراین عملکرد مناسب و فراتر از انتظار کارکنان موجب ارتقاء رضایت جامعه از خدمات این نهاد می گردد. تحقیقات گوناگون حاکی از آن است که درگیر شدن کارکنان در کارهایی فراتر از نقش آنها که به صورت خودجوش صورت می گیرد، موجب افزایش بهره وری آنان و تشویق کار تیمی و افزایش تعهد سازمانی می گردد و افزایش عملکرد شغلی و موفقیت سازمانی را در پی دارد (فتاحی، ۱۳۸۴). بدین منظور بهتر است شهرداری ها شرایطی را فراهم آورند تا کارکنان از تمام ظرفیت خود در راستای پیشرفت سازمان بهره مند گردند و فراتر از چارچوب وظایف و نقش های تعیین شده خود، در جهت ارائه خدمات هر چه مطلوب تر گام بردارند. شهرداری مشهد نیز از این قاعده مستثنی نیست. این پژوهش با هدف بررسی نقش میانجی مسرت در رابطه بین فرح بخشی در کار و رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است. همانطور که پیش از این اشاره شد نتایج حاصل از پژوهش نشان می دهد تمامی اثرات مستقیم بین متغیرها یعنی اثر فرح بخشی در کار بر احساس مسرت، فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی و احساس مسرت بر رفتار شهروندی همگی از لحاظ آماری معنادار بوده ( $p < 0.05$ ) و فرضیه های یک تا سه تأیید می شوند. حدود ۵۶ درصد از واریانس احساس مسرت تحت تأثیر فرح بخشی در کار و حدود ۲۱ درصد واریانس رفتار شهروندی نیز به وسیله ی مجموع متغیرهای مستقل و میانجی قابل پیش بینی است. بنابراین تأثیر مستقیم و غیر مستقیم فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید واقع شد، نتایج پژوهش همچنین حاکی از آن است که احساس مسرت تأثیر مثبت و معنادار بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری مشهد دارد. لازم به ذکر است قوی ترین ضریب اثر، مربوط به ضریب اثر فرح بخشی در کار بر احساس مسرت است و ضعیف ترین ضریب نیز به ضریب اثر فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی مربوط می شود. در ادامه به بررسی دقیق تر هر یک از فرضیه ها می پردازیم و در

راستای این فرضیات در پایان پیشنهادات کاربردی ارائه می گردد.

بر اساس فرضیه ۱ فرح بخشی در کار موجب افزایش احساس مسرت کارکنان شهرداری مشهد می گردد. در پژوهش های پیشین انجام گرفته در زمینه فرح بخشی در کار، با توجه به بررسی های صورت گرفته در توان محقق، اینطور به نظر می رسد که تا کنون به بررسی تاثیر این عامل بر احساس مسرت کارکنان پرداخته نشده است تا امکان مقایسه با نتایج آن وجود داشته باشد، گرچه هر یک از این دو متغیر به طور جداگانه مورد بررسی قرار گرفته اند. لذا به بیان تعدادی از پژوهش های انجام گرفته در زمینه هر یک از متغیرهای فرح بخشی در کار و احساس مسرت که به موضوع پژوهش حاضر نزدیک باشد می پردازیم که نشان می دهد اثر مثبت و معنادار فرح بخشی در کار بر احساس مسرت دور از ذهن به نظر نمی رسد. فلوئنگ (۲۰۱۴) در نتایج حاصل از پژوهش خود، به تاثیر مثبت و معنادار فرح بخشی در کار بر عواطف مثبت اشاره نموده است. احساس مسرت، با توجه به تعریف مورد نظر آن در این پژوهش مبنی بر حالات روحی مطلوب برآمده از ارزیابی شناختی تجارب و افکار فرد و نیز با توجه به ماهیت این متغیر که آن را در زمره هیجانات مثبت قرار می دهد، به لحاظ مفهومی به عواطف مثبت بسیار نزدیک است تا جایی که در برخی پژوهش ها مترادف با آن در نظر گرفته شده است (کوئنزل و یاسیم، ۲۰۰۷).<sup>۱</sup> از این منظر، نتیجه حاصل از بررسی این فرضیه که بر تاثیر فرح بخشی در کار بر احساس مسرت اشاره دارد، با نتیجه حاصل از پژوهش فلوئنگ (۲۰۱۴)، که در آن تاثیر فرح بخشی در کار بر عواطف مثبت مورد تائید قرار گرفت، هم راستا می باشد. در توضیح رابطه فرح بخشی در کار و احساس مسرت می توان به تئوری رویدادهای عاطفی<sup>۲</sup> نیز اشاره کرد که دلالت دارد بر اینکه ویژگی های خاص محیط کار، زمینه ساز واکنش های عاطفی از جمله عواطف مثبت می گردد که با توجه به آنچه که گفته شد مفهوم احساس مسرت را نیز در بر می گیرد (ویس و کروپانزانو، ۱۹۹۶).<sup>۳</sup> بنابراین رویدادهای مفرح و فرح بخشی در محل کار، افزایش احساس مسرت که نوعی از هیجانات مثبت است را در پی دارد. علاوه بر این شواهد حاکی از آن است که مشارکت در فعالیت ها و رویدادهای فرح بخش به ویژه آن دسته از فعالیت هایی که از ماهیت اجتماعی برخوردار هستند، حالت مطلوب و احساس خوشایندی در افراد به وجود می آورد (کلارک و واتسون، ۱۹۸۸).<sup>۴</sup> پیش از نیز اشاره شد که یکی از ابعاد فرح بخشی در کار بعد اجتماعی تعامل با همکاران است، بنابراین می

1. Kuenzel and Yassim
2. affective events theory
3. Weissand Cropanzano
4. Clark and Watson

توان به این نتیجه دست یافت که با وجود فرح بخشی در کار که مشتمل است بر تعاملات اجتماعی، احساس مسرت در کارکنان افزایش یابد. بنابراین همانگونه که انتظار می رفت تجربه فرح بخشی در کار، به سطح بالای هیجانات مثبتی نظیر مسرت منتج می گردد. این یافته ها به نظر منطقی می رسد چراکه فعالیت هایی نظیر تعاملات اجتماعی و برگزاری جشن به همراه همکاران منجر به ایجاد حالتی مطلوب در افراد می گردد. علاوه بر این، یافته ها با نتایج حاصل از پژوهش گابل و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) هم راستا است. بر اساس پژوهش آنها ارتباطات و همراهی و سهم شدن در رویدادهای مثبت، عواطف مثبت فردی را در پی دارد.

نتیجه حاصل از بررسی فرضیه دوم که به تاثیر فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی سازمانی دلالت دارد، منطبق با نتیجه حاصل از پژوهش فلونگک (۲۰۱۴) می باشد. براساس فلونگک، تاثیر مستقیم و غیر مستقیم فرح بخشی در کار بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تائید قرار گرفت. تائید این فرضیه را می توان چنین استدلال نمود که تعاملات اجتماعی و مشارکت در جشن ها و مناسبت ها با همراهی همکاران، شانس آشنایی بیشتر و بهتر کارکنان با یگدیگر را دو چندان می کند، بر این اساس احتمال اینکه این افراد در تبادلات اجتماعی نظیر کمک به همکاران بیشتر مشارکت کنند، بیشتر است. علاوه بر این، با توجه به نتایج حاصل از پژوهش مک دوئل (۲۰۰۴)، فرح بخشی در کار افزایش تعهد عاطفی و دلبستگی هیجانی<sup>۲</sup> به سازمان را در پی دارد (آلن و می یو، ۱۹۹۰)<sup>۳</sup> در مورد افراد دارای تعهد عاطفی نسبت به سازمان این احتمال بیشتر وجود دارد که در راستای نفع رسانی به سازمان خود اقدام نمایند و رفتارهای شهروندی سازمانی از خود بروز دهند (جانسون و چنج، ۲۰۰۶)<sup>۴</sup>. بنابراین در راستای این نتایج، با توسعه ابعاد مختلف فرح بخشی در کار به ویژه بعد تعاملات اجتماعی و آیین و اعیاد، می توان موجبات افزایش رفتار شهروندی سازمانی را فراهم آورد. نتایج پژوهش حاضر در رابطه با تائید فرضیه سوم که به تاثیر مثبت و معنادار احساس مسرت بر رفتار شهروندی سازمانی اشاره دارد، با در نظر گرفتن ماهیت مشابه مسرت و عواطف مثبت، با نتایج حاصل از پژوهش فلونگک (۲۰۱۴) مبنی بر تاثیر عواطف مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی مطابقت دارد. علاوه بر آن در مطالعات گوناگون، عواطف مثبت به عنوان یکی از پیش آیندهای رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته شده است (بورمن و دیگران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱؛ پادساکوف و دیگران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰؛

1. Gable et al.
2. Emotional attachment
3. Allen and Meyer
4. Johnson and Chang
5. Borman et al.
6. Podsakoff et al.

اورگان و راین<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵). سایر یافته ها نیز حاکی از آن است که عواطف مثبت اشکال مختلف رفتار شهروندی سازمانی از جمله کمک، رفتارهای اجتماعی و همکاری بین فردی را تسهیل می سازد ( جورج<sup>۲</sup>، ۱۹۹۱؛ جورج و بریف<sup>۳</sup>، ۱۹۹۲؛ آيسن و لوین<sup>۴</sup>، ۱۹۷۲) که همه این موارد شکلی از رفتارهای شهروندی سازمانی به شمار می روند ( اورگان<sup>۵</sup>، ۱۹۸۸). شواهد فراوان حاکی از آن است که هنگامی که افراد حالت روحی مساعد و مطلوبی را تجربه می کنند، احتمال مشارکت در رفتارهای شهروندی سازمانی از سوی آنان بیشتر است (فلوئگ، ۲۰۱۴). بر اساس آی سن و همکاران (۱۹۹۹)، هنگامی که افراد حال روحی مطلوبی دارند، اجتماعی تر، صمیمی تر خواهند بود و همکاری و همراهی بیشتری با همکاران خود خواهند داشت. جورج و بریف (۱۹۹۲)، نیز به پیامدهای رفتاری گوناگون عواطف مثبت از جمله پیشنهادات سازنده، گسترش مصلحت اندیشی و حسن نیت و حفاظت از سازمان اشاره کرده اند که در قالب رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته می شوند. با در نظر گرفتن توضیحات ارائه شده در این راستا و با توجه به ماهیت مشابه مسرت و عواطف مثبت، تاثیر مثبت و معنادار مسرت بر رفتار شهروندی سازمانی منطقی به نظر می رسد. بر اساس فرضیه چهارم نتایج پژوهش حاضر همچنین حاکی از آن است که احساس مسرت در رابطه میان فرح بخشی در کار و رفتار شهروندی سازمانی میانجی گری می کند. با توضیحات ارائه شده در رابطه با استدلال تاثیر فرح بخشی در کار بر احساس مسرت از سویی و نیز تاثیر احساس مسرت بر رفتار شهروندی سازمانی از سویی دیگر، که در فرضیه های ۱ و ۳ به آن اشاره شد، می توان نقش میانجی مسرت در رابطه میان فرح بخشی در کار و رفتار شهروندی سازمانی را این چنین توضیح داد، فرح بخشی در کار باعث می گردد افراد درگیر رویدادهای مثبت و مفرحی گردند که منجر به ایجاد هیجانات مثبت از جمله احساس مسرت در آنان گردد و افزایش این حالات روحی مثبت در افراد به نوبه خود بر عملکرد آنان و بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی آنها تاثیر گذار خواهد بود (آيسن و دیگران، ۱۹۹۲؛ جورج، ۱۹۹۱؛ اسپین وال و تیلور<sup>۶</sup>، ۱۹۹۲)

بر اساس آنچه گفته شد، توسعه فرح بخشی در کار در سازمان مورد بررسی می تواند به طور مستقیم و غیر مستقیم موجب افزایش رفتار شهروندی کارکنان گردد، لذا پیشنهاد می گردد مدیران شهرداری مشهد در راستای دست یابی به کارکنانی با توانایی ارائه خدمات هر

1. Organ.& Ryan
2. George
3. George & Brief
4. Isen & Levin
5. Organ
6. Aspinwall & Taylor



چه بهتر، به توسعه ابعاد فرح بخشی در کار در شهرداری پردازند با این توضیح که یکی از روش های رسیدن به این مهم، ایجاد فضایی است که برانگیزاننده مشارکت کارکنان در فعالیت ها و اقدامات فراتر از نقش باشد. به طور مثال، به وجود آوردن محیطی دوستانه و فضای کاری جذاب و آرامش بخش (چه از نظر فیزیکی و چه از نظر روانی) و توجه ویژه مدیران شهرداری به ایجاد محیط کاری فرح بخش که به بعد جو کلی فرح بخشی در کار اشاره دارد می تواند موجب ایجاد هیجانات مثبتی از جمله مسرت در آنان گردد که علاوه بر پیامدهای مثبت گوناگون نظیر کاهش استرس کارکنان و افزایش تعادل کار-زندگی و بهبود کیفیت زندگی کاری آنان می گردد، میزان مشارکت در رفتار شهروندی سازمانی از سوی آنان را نیز افزایش می دهد. علاوه بر این، پیشنهاد می گردد یک فضای مشترک برای کارکنان در همه بخش های سازمان جهت استراحت یا صرف غذا در نظر گرفته شود، در چنین فضایی امکان معاشرت و میزان تعاملات کارکنان با یکدیگر فزونی می یابد. این آشنایی و تعاملات موجب افزایش رفتار شهروندی سازمانی می گردد که در بهبود روابط و کمک های نوع دوستانه آنها به یکدیگر و انجام فعالیت هایی فراتر از چارچوب وظایف آنها نمود پیدا می کند. برگزاری جلسات کاری نیز با هدف حل مسأله یا ارائه ایده در راستای بهبود عملکرد، در خارج از فضای اداری و در فضایی مفرح و دوستانه و با حضور مدیران موجب افزایش مسرت کارکنان می گردد و در نتیجه افزایش رفتار شهروندی سازمانی آنان می گردد.

با توجه به اینکه یکی دیگر از ابعاد فرح بخشی در کار، بعد آیین و اعیاد است، لذا توجه مدیران شهرداری مشهد به مناسبت هایی نظیر سالروز تولد، جشن ارتقاء و یا مناسبت ها و اعیاد، نیز باعث افزایش فرح بخشی در محیط کار می گردد، از این رو پیشنهاد می شود مدیران سازمان به اینگونه مناسبت ها و برگزاری مراسم هایی در این راستا که موجب ایجاد مسرت در کارکنان می گردد، توجه ویژه ای معطوف سازند و به طور رسمی برنامه هایی برای اینگونه مناسبت ها در نظر بگیرند چراکه کارکنان با مشاهده اینگونه اقدامات انجام گرفته سوی سازمان، بر اساس تئوری مطالبات-منابع درصدد جبران بر می آیند و احتمال انجام کارهایی که در مجموعه وظایف آنها تعریف نشده است و صرفاً برای نفع رسانی به سازمان صورت می گیرد، افزایش می یابد.

علاوه بر این، پیشنهاد می گردد مدیران شهرداری مشهد برای اثر بخشی بهتر فرح بخشی در کار و همسو سازی فعالیت های فرح بخش با اهداف سازمان و بهبود جو کلی فرح بخشی که یکی دیگر از ابعاد فرح بخشی در کار است، با مجموعه اقدامات و رفتارهای خود

به روشنی به کارکنان نشان دهند که فعالیت های فرح بخش و احساس مسرت کارکنان و نیز به اشتراک گذاری اقدامات مفرح با همکاران که هم راستا با اهداف سازمانی می باشند از سوی سازمان ارزشمند تلقی شده و ارج نهاده می شود. بنابراین با ایجاد جو حامی فرح بخشی در کار و تاثیر آن بر مسرت کارکنان و نیز رفتار شهروندی سازمانی، موجبات افزایش مسرت و رفتار شهروندی کارکنان شهرداری را فراهم آورند.

پیش از این نیز اشاره شد که خلاء توجه و بررسی موضوع فرح بخشی در کار به ویژه در مطالعات داخلی به چشم می خورد، با در نظر داشتن این موضوع و پیامدهای مثبت فرح بخشی در کار که در این پژوهش به برخی از آنها پرداخته شد، پیشنهاداتی برای پژوهش های آتی ارائه می گردد. با توجه به چهار بعد فرح بخشی در کار پیشنهاد می گردد تاثیر هر یک از این ابعاد بر رفتار شهروندی سازمانی به طور جداگانه مورد بررسی قرار گیرد و به مقایسه میزان تاثیر هر بعد پرداخته شود. علاوه بر آن در تحقیقات آتی می توان به این موضوع پرداخت که فرح بخشی در کار بر کدام شکل رفتار شهروندی سازمانی (فردی، سازمانی) اثر گذار است. به پژوهش گران آینده این پیشنهاد نیز ارائه می گردد که عوامل تاثیر گذار دیگری که موجب افزایش مسرت کارکنان می گردد را نیز مورد بررسی قرار دهند.

## منابع

- دعایی، ح؛ مرتضوی، س و نوری، ع. (۱۳۸۸). ارتقاء سطح کیفیت خدمات: بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: هتل پارس مشهد). چشم انداز مدیریت. شماره ۳۰.
- سالاروند، ع؛ درگاهی، ح؛ اله دادی، س؛ گلستا، ش. (۱۳۹۵). بررسی رابطه میان جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران). مدیریت بهداشت و درمان. شماره ۴، ۴۶-۵۷.
- فتاحی، مهدی، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم، صص ۴۸-۱۹، (۱۳۸۴)
- عباس زاده، ح؛ محمودی، آ و نوری، الف. (۱۳۹۳). رفتار سازمانی مثبت گرا و تاثیر آن بر رابطه رفتار شهروندی و کیفیت زندگی کاری، فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و سوم، شماره ۷۴، صفحات ۱۳۷-۱۵۹.
- علی نژاد، ع؛ کاظمی، ا و پیشاهنگ بناب، م. (۱۳۹۳)، بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان، فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، شماره ۷۴، ۷۳-۹۸.
- طبرسا، غ؛ اسماعیلی گیوی، م و اسماعیلی گیوی، ح. (۱۳۸۹)، بررسی عوامل موثر بر رفتارهای شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی، مجله طب نظامی، سال دوازدهم، شماره دوم، صفحات ۹۳-۹۹.
- مک شین، استیو و وون گلابینو، مری آن (۲۰۱۰)، «رفتار سازمانی: رفتار و فرایندهای فردی»، ترجمه ع. خوراکیان، م. جهانگیر و ن. راهنما، (۱۳۹۵). جلد اول، چاپ اول، مشهد، انتشارات آبان برتر..
- مقیم، سید مهدی (۱۳۸۴)، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم.
- هادیزاده، الف؛ امیرخانی، ط و عبدالملکی، م. (۱۳۹۵)، بررسی تاثیر شهرت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و پنجم، شماره ۸۱ صفحات ۱-۲۴.
- Abramis, D. J. (1990). Play in work. *Journal of American Behavioral scientist*, 33(3), 353-373.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990), "The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63 No. 1, pp. 1-18.

Arnold, M.B. (1960), "Emotion and personality", Psychological Aspects, Vol. 1, *Columbia University Press*, New York, NY. Aspinwall, L. G., & Taylor, S. E. (1992). Modeling cognitive adaptation: A longitudinal investigation of the impact of individual differences and coping on college adjustment and performance. *Journal of Personality & Social Psychology*, 63 (6), 989–1003.

Babcock-Roberson, M. & Strickland, O. (2010) Relationship Between Charismatic Leadership, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors. *The Journal of Psychology*, 3 (144), pp. 313–326

Bateman, T. S., and Organ, D.W. (1983), "Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship", *Academy of Management Journal*, 26, 587–595.

Becker, F.W., and Tews, M.J. (2016), "Fun activities at work: Do they matter to hospitality employees?" *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, Vol. 15 No. 3, pp. 279-296.

Berg, D.H. (1995). The power of a playful spirit at work. *Journal for Quality and participation*, 18, 32-38.

Bolino, M. & Turnley, W. (2003). Going the Extra Mile: Cultivating and Managing Employee Citizenship Behavior. *Academy Of Management Executive*, Vol. 17, N.3, PP: 60 – 71.

Borman, W. C., Penner, L. A, Allen, T. D., & Motowidlo, S. J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 52-69.

Brief, A. P. and Motowidlo, S. J. (1986), "Prosocial Organizational Behaviors", *Academy of Management Review*, 11, 710–725.

Briner, R.B. (2002), "The experience, expression and management of emotion at work", in Warr, P. (Ed.), *Psychology at Work*, Penguin Books, London, pp. 229-52.

Choi, Y.G. and Kwon, J. (2013), "Effects of attitudes vs experience of workplace fun on employee behaviors", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(3), 410 – 427.

Ching, Y.H., & Ying In, C. (2010). *Workplace Fun and Job Satisfaction: the Moderating Effects of Attitudes toward Fun* (Doctoral dissertation, Hong Kong Baptist University Hong Kong).

Clark, L.A. and Watson, D. (1988), "Mood and the mundane: relations between daily life events and self-reported mood", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 54 No. 2, pp. 296-308.

Cohen, A. (2006) « The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture», *Journal of Vocational Behavior*, 69, 105–118.

Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C.O.L.H. and Ng, K.Y.

(2001), "Justice at the millennium ", a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86 No. 3, pp424-45.

Cornelius, R.R. (1996), *The Science of Emotion – Research and Tradition in the Psychology of Emotions*, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.

Cummings, L.L. (Eds), *Research in Organizational Behavior: An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, JAI Press, Greenwich, CT, pp. 1-74.

Dasborough, M.T. and Ashkanasy, N.M. (2002), "Emotion and attribution of intentionality in leader-member relationships", *The Leadership Quarterly*, Vol. 13, pp. 615-34.

Diener, E. (1994), "Assessing subjective well-being: progress and opportunities", *Social Indicators Research*, Vol. 31, pp. 103-57.

Diener, E., Smith, H. and Fujita, F. (1995), "The personality structure of affect", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 69, pp. 130-41.

diner, R.B. (2002), "*The experience, expression and management of emotion at work*", in Warr, P. (Ed.), *Psychology at Work*, Penguin Books, London, pp. 229-52.

Ekman, P. (1994), "Moods, emotions and traits", in Ekman, P. and Davidson, R.J. (Eds), *The Nature of Emotion: Fundamental Questions*, Oxford University Press, Oxford, pp. 55-8.

Fineman, S. (2003), *Understanding Emotion at Work*, Sage, London.

Fluegge, W. (2014), "Play hard, work hard", *Management Research Review*, 37, 682-705.

Ford, R.C. McLaughlin, F.S. & Newstrom, J.W. (2003). Questions and answers about fun at work. *Human Resource Planning*, 26, 18-33.

Gable, S.L., Impett, E.A., Reis, H.T. and Asher, E.R. (2004), "What do you do when things go right? The intrapersonal and interpersonal benefits of sharing positive events", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 87 No. 2, pp. 228-245.

George, J.M. (1991), "State or trait: effects of positive mood on prosocial behaviors at work", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76 No. 2, pp. 299-307.

Goleman, D., Boyatzis, R. and McKee, A. (2003), *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*, Harvard Business School Press, Boston, MA.

Glasø, L. and Einarsen, S. (2006), "Experienced affects in leader-subordinate relationships", *Scandinavian Journal of Management*, Vol. 22, pp. 49-73.

Grossman, R.J. (2000), "Emotions at work", *Health Forum Journal*, Vol. 43 No. 5, pp. 18-22.

Han, H., Kim, W. and Jeong, CH. (2016), "Workplace fun for better team performance: focus on frontline hotel employees", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 28 Iss7 pp. 1391 – 1416.

Huang, J.-H., Jin, B.-H., & Yang, C. (2004), « Satisfaction with business-to-employee benefit systems and organizational citizenship behavior», *International Journal of Manpower*, 25(2).

Isen, A.M., Niedenthal, P.M. and Cantor, N. (1992), "An influence of positive affect on social categorization", *Motivation and Emotion*, Vol. 16 No. 1, pp. 65-78.

Johnston, V.S. (1999), *Why We Feel. The Science of Emotion*, Perseus Books, Cambridge, MA.

Johnson, R.E. and Chang, C. (2006), "I is to continuance as "We" is to affective: the relevance of the self-concept for organizational commitment", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 27 No. 5, pp. 549-570.

Kadar Khan, s., Feng, C.F., Zhen, C.W., Leong, L..H., Yee. T.Y., and Zhi, Y.W. (2015). «The Factors affecting Organization Citizenship Behavior: A Study in the Fitness Industry» *International Journal of Recent Advances in Organizational Behaviour and Decision Sciences (IJRAOB)*, 2(1).

Karl, K.A., Peluchette, J. Hall, L., & Harland, L. (2005). Attitudes toward workplace fun: A three sector comparison. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12(1), 1-17.

Karl, K.A., Peluchette, J.V., & Harland, L. (2007). Is fun for everyone? Personality differences in healthcare providers attitudes toward fun. *Journal of Health & Human Services Administration*, 29, 409-447.

Kark, R. (2004), "The Transformational Leader, Who is (s)he? A Feminist Perspective", *Journal of Organizational Change Management*, 17, (2), 160 – 176.

Katz, D., and Kahn, R. L. (1966); *The Social Psychology of Organizations*, New York: John Wiley

Konovsky, M. A. & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669.

Kuenzel, S. and Yassim, M. (2007), "The effect of joy on the behaviour of cricket spectators: the mediating role of satisfaction", *Managing Leisure*, Vol. 12, pp. 43-57.

Lambert, N., Hogan, I and Griffin, I. (2008) *Criminal Justice and Behavior*; 35; 56.

Mcclenahan, J. S. (1992). ON THE JOB: LEAN AND MEAN. *Industry week*, 241, 30-34.

McDowell, T. (2004). *Fun at work: Scale development ,confirmatory factor analysis ,and links to organizational outcomes* unpublished Ph.D, Alliant International University, united states, San Diego..

McDoll-Kennedy-, J.R. and Anderson, R.D. (2002), "Impact of leadership style and emotions on subordinate performance", *The Leadership Quarterly*, Vol. 13, pp. 545-59.

Miller, A. M. (2005). *Fun in the workplace: Toward an environment-behavior framework relating office design, employee creativity, and job satisfaction* (Doctoral dissertation, University of Florida).

Mohammad, J., Quoquab, F., & Omar, R (2016). " Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior among Malaysian Bank Employees: The Moderating Role of Islamic Work Ethic" *Social and Behavioral Sciences*, 224, 562-570.

Moorman, R. H. (1999). *Perceived organizational support and the meaning of just procedures: Sorting the relative contribution of POS and procedural justice in predicting organizational citizenship behavior*. Presented at the 14th Annual Conference of the Society of Industrial and Organizational Psychology in Atlanta, G. A.

Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.

Organ, D.W. (1988), *Organizational Citizenship Behaviour: The Good Soldier Syndrome*, Lexington Books, Lexington, MA.

Plester, B., and Hutchison, A. (2016), "Fun times: the relationship between fun and workplace engagement," *Employee Relations*, Vol. 38 No. 3, pp. 332-350.

Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. (2000), "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, Vol. 26, pp.513-63.

Podsakoff, N. P., Podsakoff, P. M., Mackenzie, S.B., Maynes, T. D., Trevor M. & Spoelma, T. (2014) . Consequences Of unit-level organizational citizenship behaviors: a review and recommendations for future research. *Journal of Organizational Behaviour*, 35, 87- 119.

Richin, M.L. (1997), "Measuring emotions in the consumption experience", *Journal of Consumer Research*, Vol. 24, September, pp. 127-46.

Russell, J.A. (1980), "A circumflex model of affect", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 39 No. 6, pp. 1161-78.

Seligman, M.E.P. (2002), *Authentic Happiness*, *The Free Press*, New York, NY.

Shaver, P., Schwartz, J., Kirson, D. and O'Connor, C. (1987), "Emotion knowledge: further exploration of a prototype approach", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 52 No. 6, pp. 1061-8.

Shelton, C.K., Darling, J.R. and Walker, W.E. (2002), "Foundations of organizational excellence: leadership values, strategies, and skills", *The*

*Finnish Journal of Business Economics*, No. 1, pp. 46-63.

Singh, J. (2000), "Performance productivity and quality of frontline employees in service organizations", *Journal of Marketing*, Vol. 64, pp. 15-34.

Slåtten, T. (2008), "Antecedents and effects of emotional satisfaction on employee perceived service quality", *Managing Service Quality*, Vol. 18 No. 4.

Slåtten, T. (2010), "Do employees' feelings really matter in service-quality management?", *European Business Review*, Vol. 22 Iss 3 pp. 318 – 338.

Slåtten, T. (2011), "Antecedents and effects of employees' feelings of joy on employees' innovative behaviour", *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 3 Iss 1 pp. 93 – 109 Society for Human Resource Management, (2002). SHRM Fun work Environment survey.

Van Dyne, L., Cummings, L. L. and Parks, J. M. (1995), "Extra-role Behaviors: In Pursuit of Construct and Definitional Clarity (A Bridge over Muddied Waters)", In L. L. Cummings and B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 17, 215–285.

Weiss, H.M. and Cropanzano, R. (1996), "Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work"

Wright, T.A., Bonett, D.G. and Cropanzano, R. (2007), "The moderating role of employee positive well-being on the relation between job satisfaction and job performance", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 12 No. 2, pp. 93-104.

Zbar, J. (1999). Are we having fun yet? *Computerworld*, 33(38), 70.