

# طراحی الگوی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی: فرا تحلیلی بر نقش تعدیل کننده ویژگی های نمونه پژوهش

علی اصغر فانی<sup>۱\*</sup>، جیران محمدی<sup>۲</sup>، سعید فتاحی<sup>۳</sup>

۱. استادیار گروه مدیریت دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۲. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه شهید چمران اهواز، خوزستان، اهواز، ایران

۳. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

دریافت: ۹۰/۹/۳

پذیرش: ۹۱/۷/۲۴

## چکیده

از همان روزهای اولیه شکل گیری مدیریت، تلاش برای بهبود عملکرد به عنوان یک اصل اساسی مورد توجه بوده است و این مسئله هر روز ابعاد گسترده تر و جدیدتری پیدا می کند. امروزه رفتارهایی فراتر از وظایف متعارف کارکنان مورد انتظار است. رفتارهایی با عناوین مختلف همچون رفتارهای فرانتشی، عملکرد زمینه ای، رفتارهای نوآورانه یا خودجوش و یا رفتار شهروندی سازمانی. از طرف دیگر مطالعات نشان داده تنیدگی مانع بروز این گونه رفتارهاست. در همین راستا، ارائه راهکارهایی برای کاهش تنیدگی و به تبع آن افزایش رضایت مندی کارکنان و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، شناسایی عوامل مؤثر بر این رفتارها جهت حفظ، افزایش و تقویت آنها از مهم ترین اقدامات برنامه ریزان و تصمیم گیران سازمانی است.

رویکرد فرا تحلیلی این پژوهش سعی دارد عوامل تعدیلگر مؤثر بر رابطه تنیدگی و رفتارهای شهروندی را مورد شناسایی و بررسی قرار دهد. جامعه آماری این پژوهش تمام مطالعات منتشر شده در مجلات معتبر داخلی و بین المللی است که رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را بررسی کرده اند. مجموعاً ۱۶۹ پژوهش با تعداد ۸۹۳ اندازه اثر مورد شناسایی و تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان می دهد که پنج مورد از عوامل تعدیلگر مربوط به ویژگی های نمونه (نوع شغل، نوع سازمان، نقش و جایگاه سازمانی، نوع کارکنان و تعداد جامعه آماری) رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تحت تأثیر قرار داده اند.

**کلیدواژه ها:** رفتار شهروندی سازمانی، تنیدگی، عملکرد، عوامل تعدیلگر، فرا تحلیلی.

## ۱- مقدمه

تنیدگی به‌عنوان یکی از عوامل مهم کاهنده اثربخشی سازمان همواره بسیار مورد توجه بوده است. از طرف دیگر رفتارهای شهروندی سازمانی، امروزه به‌عنوان یکی از موضوعات نسبتاً جدید رفتار سازمانی اهمیت فزاینده‌ای یافته است. از دیدگاه محققان بررسی رابطه تنیدگی و رفتارهای شهروندی یک ضرورت مهم برای افزایش اثربخشی و عملکرد است [۱، صص ۸۲-۸۸]. هر چند مدیران تا زمانی که شواهد محکمی مبنی بر وجود تنیدگی و تأثیر آن بر کاهش اثربخشی تأیید نشود، با سرمایه‌گذاری در برنامه‌های مربوط به مدیریت تنیدگی مخالفت می‌کنند [۳، صص ۲۳-۳۰]. اما شواهد نشان می‌دهد این پدیده تلخ و ناخوشایند همواره برای کارکنان و سازمان‌های آنان هزینه‌های گزاف و سنگینی را به بار آورده است. بررسی‌ها و مطالعات حکایت از بار سنگین هزینه تنیدگی در جوامع صنعتی است [۴، ص ۱۶]. هدف از این پژوهش، فراتحلیلی بر مطالعات تجربی انجام شده در مورد رابطه تنیدگی و رفتارهای شهروندی و بررسی عوامل تعدیل‌گر این رابطه می‌باشد. البته نتایج تحقیقات مختلف نشان می‌دهد که بین این دو متغیر رابطه منفی وجود دارد اما به نظر می‌رسد تفاوت معناداری در نتایج تحقیقات وجود دارد که باید توجیه و تبیین شود؛ به عبارت دیگر، نتایج تحقیقات به‌اندازه کافی واضح و قانع‌کننده نیست، زیرا گاهی تفاوت‌های نسبتاً فاحش در آنها مشاهده می‌شود که دلیل یا دلایل آن توجیه و تبیین نشده است.

تلاش برای حل این مسئله باعث استفاده از رویکرد نسبتاً جدید فراتحلیل شد. صاحب‌نظران، مطالعه مروری و تحلیلی پژوهش‌های گذشته را تنها روش موجود برای تبیین دلایل تفاوت نتایج مطالعات گذشته دانسته‌اند [۵؛ ۶، صص ۹۷-۱۰۳]. در واقع برای اجرای فراتحلیل باید حوزه‌ای انتخاب شود که نتایج پژوهش‌های انجام شده در آن متفاوت، دوپهلوی یا مشتبه‌کننده باشد [۷، ص ۲۸۷]. فراتحلیل نتایج مطالعات را با هم ترکیب کرده تا الگوهایی از روابط بین متغیرها و عوامل مؤثر بر آنها را شناسایی و آشکار کند [۸، صص ۲۰۲-۲۱۶].



## ۲- پیشینه نظری و فرضیه‌های پژوهش

### ۲-۱- رفتارهای شهروندی سازمانی

هرچند مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB) اولین بار توسط ارگان (۱۹۷۷) و سپس رسماً به همین نام، به وسیله بیتمن و ارگان<sup>۱</sup> در سال ۱۹۸۳ به کار برده شد [ص ۱۸۳]، اما بارنارد (۱۹۳۸) در تئوری تمایل به همکاری خود، این مفهوم را با عنوان رفتارهای فراتر از نقش بررسی کرد. بعدها کتز و کان (۱۹۶۶، ۱۹۶۴) در مطالعات خود، رفتارهای خودجوش و عملکرد فراتر از نقش را تشریح کردند که موجب بهبود اثربخشی سازمان می‌شود. رفتارهایی که به روان‌سازی ماشین اجتماعی سازمان کمک می‌کند [صص ۶۵۳-۶۶۳]. این رفتارها با عناوین مختلفی همچون سندروم سرباز خوب<sup>۲</sup> [صص ۱۰-۱، صص ۱-۱۵؛ ۱۱، صص ۷۷-۹۳]، خودانگیزی سازمانی، رفتارهای فرااجتماعی<sup>۳</sup> [صص ۷۱۰-۷۲۵]، رفتارهای افزون بر نقش<sup>۴</sup> [صص ۱۳]، عملکرد زمینه‌ای<sup>۵</sup> [صص ۳-۱۳]، رفتارهای خودجوش<sup>۶</sup> [صص ۵۲۹-۵۴۱] و یا رفتار شهروندی سازمانی<sup>۷</sup> مطرح می‌باشد.

در تعریف اولیه ارگان از رفتارهای شهروندی، علی‌رغم اینکه اجباری از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد اما در صورت انجام، منافی برای سازمان ایجاد می‌شود [صص ۶۰-۷۱؛ ۱۷، صص ۴۳۳-۴۵۰]. ارگان رفتار شهروندی را رفتاری آگاهانه و کاملاً داوطلبانه می‌داند که نظام پاداش‌دهی، قابلیت سازمان‌دهی و شناسایی آن را به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد ولی در مجموع عملکرد مؤثر سازمان را افزایش می‌دهد [صص ۸۳۵-۸۵۵؛ ۲۰، صص ۵۸۲-۶۰۷]. مفهوم اختیاری بودن یعنی این رفتارها جزء شرح شغل و وظایف رسمی فرد نبوده و در قرارداد شغلی به آنها اشاره نشده است. بروز آنها به نظر و انتخاب فرد بستگی دارد و به‌طور غیررسمی مورد تشویق و پاداش قرار می‌گیرند و انجام ندادن آنها تنبیه خاصی را به دنبال ندارد [صص ۴۳۳-۴۵۰؛ ۱۹، صص ۸۳۵-۸۵۵]. این رفتارها سازمان را به منابع بیشتر مجهز کرده و نیاز به مکانیزم‌های رسمی پرخارج را کاهش می‌دهد [صص ۲۰۲-۲۲۱].

مطالعات بسیاری در مورد ابعاد و شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی انجام شده و

دسته‌بندی‌های مختلفی برای آن وجود دارد. به طوری که دیپائولا و همکاران (۲۰۰۵) رفتار شهروندی را متغیری تک‌بعدی و اسمیت و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۸۳) آن را با ساختاری مرکب از دو بعد «نوع‌دوستی» و «پذیرش عمومی»<sup>۲</sup> معرفی کردند. پس از آنها، اندرسون و گریبینگ<sup>۳</sup> (۱۹۸۸)، ویلیامز و اندرسون<sup>۴</sup> (۱۹۹۱) و لی و آلن<sup>۵</sup> (۲۰۰۲) نیز رفتار شهروندی را در دو بعد، بعد، «رفتار شهروندی سازمانی معطوف به افراد»<sup>۶</sup> (OCB-I) و «رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان»<sup>۷</sup> (OCB-O) مطرح کردند. ارگان نیز (۱۹۸۸) برای تشریح و مفهوم‌سازی مفهوم‌سازی دقیق‌تر، پنج شاخص برای عملیاتی کردن این رفتارها مطرح کرد؛ نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، ادب و احترام، جوانمردی و گذشت و فضیلت مدنی. به همین ترتیب، لمبرت (۲۰۰۰) ساختار سه‌بعدی و پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) ساختار هفت بعدی و بسیاری دیگر ابعاد متنوع و متفاوتی برای این متغیر معرفی کرده‌اند. دسته‌بندی رفتارهای شهروندی بر این اساس اختلافات معناداری را مطرح می‌کند [۲۲] و از این رو حایز اهمیت است که چه بسا متغیرهای پیش‌بینی کننده این شاخص‌ها با یکدیگر متفاوت باشد [۱۲].

در این پژوهش ضمن شناسایی شاخص‌های متعدد رفتار شهروندی به عنوان متغیر وابسته، دو دسته کلی، رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان (OCB-O) و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد (OCB-I) مورد بررسی قرار گرفته است. در جدول ۱ نیز انواع شاخص‌های رفتار شهروندی که در مطالعات مختلف شناسایی شده، نشان داده می‌شود.

جدول ۱ ابعاد رفتار شهروندی و شاخص‌های اندازه‌گیری آن [۲۲، ص ۳۷]

ابعاد رفتار شهروندی	شاخص‌ها
رفتار شهروندی سازمانی در جهت سازمان (OCB-O)	وظیفه‌شناسی، حضور فعال و وقت‌شناسی، فرمان‌برداری یا اطاعت سازمانی، مشارکت سازمانی، تعهد سازمانی، حمایت و وفاداری سازمانی، فداکاری شغلی، کمک به همکاران و سازمان، همکاری و هماهنگی و ...
رفتار شهروندی سازمانی در جهت فرد (OCB-I)	نوع‌دوستی، وجدان، ادب و احترام، مهربانی و محبت، رفتار مدنی، رشد و توسعه شخصی، همدلی، گذشت و فداکاری و ...



## ۲-۲- رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی

تاکنون اغلب محققان به جای توجه به پیامدها و عواقب استرس (تنیدگی)، بیشتر تمایل به تأکید روی پیش‌زمینه‌ها و منابع آن، یعنی عوامل تنش‌زا داشته‌اند [۲۲، ص ۳۱]. محققان بسیاری آثار عوامل تنش‌زا مانند ابهام و تعارض نقش بر روی کارکنان را نشان داده‌اند [۲۳]. تنیدگی شغلی باعث بیگانگی شغلی شده و در نتیجه افراد هنگام انجام وظیفه کارهای دیگری انجام داده و وقت خود را به بطالت می‌گذرانند. در مقابل رضایت شغلی باعث عملکرد بهتر و تقویت رفتارهای شهروندی می‌شود [۲۴، صص ۹۰-۱۰۱؛ ۲۵، صص ۲۰۳-۲۱۵].

در مطالعات مختلف رابطه معکوس رفتارهای شهروندی با تمایل به ترک خدمت کارکنان نشان داده شده است [۲۶، صص ۹۲۲-۹۳۱؛ ۲۷، صص ۶۶۲-۴۹۳]. مطالعات دیگری رابطه منفی رفتار شهروندی با تنیدگی شغلی و عاطفی را تأیید کرده است [۳؛ ۲۸، صص ۵۱۷-۵۳۰]. در بسیاری موارد، تنیدگی شغلی و عاطفی در سازمان بهره‌وری و اثربخشی را در سطح فردی و سازمانی تحت تأثیر قرار می‌دهد. پژوهش‌های دیگری نشان دادند که سطح بالای تنیدگی شغلی با کاهش انگیزش و خشنودی شغلی و افزایش اضطراب، تنش و ترک شغل همراه است. این مطالعات همچنین رابطه منفی OCB با افزایش ترک خدمت و غیبت کارکنان را تأیید نموده است [۲۹، صص ۱۶-۷۸].

در پژوهش دیگری نشان داده شد که تأخیر و غیبت به عنوان مهم‌ترین رفتارهای انحرافی بیش‌ترین ارتباط منفی را با تحمل‌پذیری و مشارکت مدنی دارند. همچنین رابطه معکوس وظیفه‌شناسی با غیبت در این مطالعه تأیید شد [۳۰، صص ۳۰-۴۰]. در این پژوهش‌ها صرفاً بعد خاصی از تنیدگی یا رفتار شهروندی مورد توجه بوده و بنابراین، نگرشی جزئی و محدود به موضوع شده است. به همین دلیل نتایج آنها دارای قابلیت تعمیم‌پذیری گسترده نخواهد بود.

## ۲-۳- نقش تعدیل‌گر ویژگی‌های نمونه پژوهش

در این پژوهش منظور از ویژگی‌های نمونه، نوع شغل، نوع سازمان، نوع بخش اقتصادی، نوع کارکنان، موقعیت سازمانی، تعداد نمونه و جامعه آماری، درجه توسعه یافتگی کشور مورد پژوهش، وضعیت استخدامی و اندازه سازمان می‌باشد. این متغیرها رابطه تنیدگی و رفتار

شهروندی را تحت تأثیر قرار داده و یا تعدیل کرده‌اند.

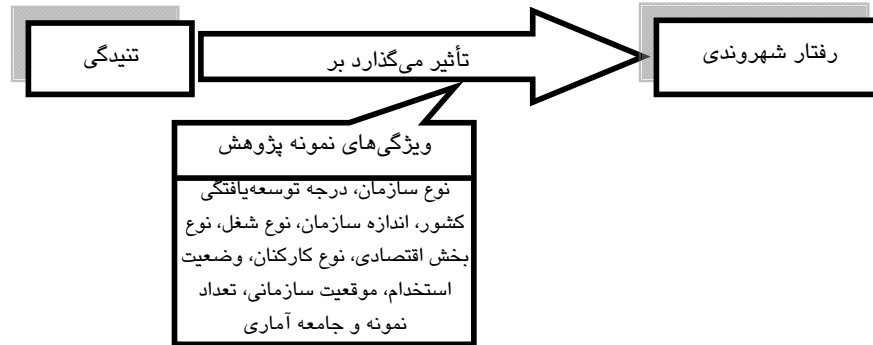
تحقیقات نشان می‌دهد نوع سازمان (دولتی یا غیردولتی) با میزان بروز رفتار شهروندی رابطه دارد. علاوه بر آن نوع شغل و بخش اقتصادی نیز بر میزان OCB و تنیدگی تأثیر می‌گذارد. مطالعه دیگری نشان داد سطح OCB کارکنان در سیستم‌های کامپیوتری و تکنولوژی اطلاعات پایین‌تر از سایر مشاغل سازمان است؛ به‌عنوان مثال، کارکنان تکنولوژی نسبت به کارکنان خدماتی، تمایل کمتری به بروز رفتارهای شهروندی دارند [۱۵؛ ۳۱، صص ۸۸-۹۳].

اندازه سازمان و نیز تعداد جامعه و نمونه آماری پژوهش از دیگر مواردی است که به نظر می‌رسد بر نتایج پژوهش‌ها مؤثر باشد. برخی پژوهش‌ها در سازمان‌هایی با صفت بزرگ یا کوچک انجام گرفته‌اند. بنابراین تعداد نمونه و جامعه آماری آنها نیز متفاوت می‌باشد [۳۲، صص ۲۷۳-۲۸۷].

وضعیت استخدام (غیررسمی، رسمی)، نوع کارکنان (پاره‌وقت، تمام‌وقت)، موقعیت سازمانی (مدیر یا کارمند) دیگر ویژگی‌های نمونه پژوهش هستند که رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تعدیل می‌کنند. مطالعات نشان داده کارکنان رسمی نسبت به کارکنان غیررسمی رفتار شهروندی کمتری دارند [۳۳، صص ۸۱-۹۴؛ ۳۴، صص ۱۴۱-۱۶۸]. همچنین پژوهش‌ها وجود رابطه معنادار بین کارکنان پاره‌وقت یا تمام‌وقت و میزان بروز رفتارهای شهروندی را تأیید کرده است [۳۵، صص ۶۰-۸۳].

از آن جایی که کشورهای مورد پژوهش از نظر شاخص‌های توسعه سیاسی، اقتصادی و فرهنگی متفاوت هستند، بنابراین تأثیر این عامل (درجه توسعه‌یافتگی) نیز بر میزان رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی دور از انتظار نیست [۳۶].

بنابراین براساس چارچوب نظری فوق، مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان داده می‌شود.



شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش

### ۳- فرضیه‌های پژوهش

براساس الگوی مفهومی فوق، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر بررسی و آزمون شده است:  
**فرضیه اصلی:** متغیرهای تعدیل‌گر مربوط به ویژگی‌های نمونه پژوهش، باعث تفاوت معنادار در نتایج مطالعات مربوط به تأثیر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌شوند.

#### ۳-۱- فرضیه‌های فرعی

- ۱) نوع شغل رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
- ۲) نوع بخش اقتصادی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
- ۳) اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی در اندازه‌های مختلف سازمان متفاوت است.
- ۴) اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی تحت تأثیر درجه توسعه‌یافتگی کشور قرار دارد.
- ۵) نوع سازمان باعث تفاوت اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود.
- ۶) وضعیت استخدامی باعث تفاوت اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی می‌شود.
- ۷) جایگاه سازمانی متفاوت باعث تفاوت اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی می‌شود.
- ۸) نوع کارکنان باعث تفاوت اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود.
- ۹، ۱۰) تعداد نمونه و جامعه آماری باعث تفاوت اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود.

#### ۴- روش پژوهش

این پژوهش از نظر نوع پژوهش توسعه‌ای و از نظر روش پژوهش تحلیلی-همبستگی محسوب می‌شود. رویکرد این پژوهش برای ارزیابی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی و عوامل مؤثر بر این رابطه رویکرد فراتحلیل است. فراتحلیل رویکردی پژوهشی است که به پژوهش‌گر کمک می‌کند تا نتایج کمی مطالعات گذشته را ترکیب کرده، تناقض‌ها را توضیح داده و متغیرهای تعدیل‌کننده در نتایج مطالعات را شناسایی کند. فراتحلیل، هم تضادها را شناسایی کرده و هم دلایل آنرا توضیح می‌دهد و از این طریق به نحو مؤثری خطای نوع اول و دوم را کاهش می‌دهد. فراتحلیل، تحلیل آماری مجموعه بزرگی از نتایج مطالعات گذشته است که برای تفسیر بهتر و معتبرتر یافته‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد [۳۶، ص ۲۸۱]. بنابراین در این رویکرد، جامعه آماری تمام مطالعات گذشته در مورد رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی می‌باشند. برای این منظور تمام مطالعات منتشر شده تا پایان سال ۲۰۱۰ میلادی و ۱۳۸۹ شمسی جمع‌آوری شده است، از این رو هیچ نمونه‌گیری انجام نمی‌شود. برای گردآوری مطالعات از مراجع مختلف و پایگاه‌های علمی اینترنت، Ebsco, Proquest, Science Direct, Emerald, و مقالات ذکر شده در بخش منابع مطالعات فوق و نیز تماس با نویسندگان مقالات و درخواست ارسال مقاله از آنها استفاده شد که در مجموع بیش از ۶۵۰ مقاله شناسایی و تحلیل شد.

براساس مطالعات متعدد فرایند اجرای فراتحلیل به ترتیب زیر است [۵؛ ۷؛ ۸؛ ۳۷].

۱- تعریف متغیرهای مورد نظر (مستقل و وابسته)

۲- جمع‌آوری و جستجوی ادبیات یا گزارش مطالعات گذشته

۳- استخراج اطلاعات و محاسبه اندازه اثر مطالعات گذشته

۴- تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از مطالعات گذشته

در این پژوهش، تنیدگی به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته مطرح است. با توجه به رویکرد فراتحلیل، باید مقالاتی گردآوری شوند که به بررسی رابطه این دو متغیر یا شاخص‌های آنها پرداخته باشند. مطالعات حتماً باید متغیر مستقل و وابسته این پژوهش را بررسی کرده باشند و اطلاعات لازم برای استخراج یا محاسبه اندازه اثر در آنها ارائه شده باشد. پس از گردآوری مطالعات گذشته از منابع و



پایگاه‌های مذکور و با پالایش مقالات و حذف موارد نامناسب، در نهایت ۱۶۹ مقاله که در آنها ۸۴۵ اندازه اثر دربارهٔ اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی گزارش شده بود. اندازه اثر یا قوت رابطه همان ضریب همبستگی  $r$  است که در مقالاتی که از سایر روش‌های تحلیل داده‌ها استفاده کرده بودند،  $r$  یا اندازه اثر با فرمول‌های خاص محاسبه شد. پس از محاسبهٔ اندازه اثر، به ارزیابی همگنی یا ناهمگنی اندازه‌های اثر پرداخته و اندازه اثر مشترک حاصل از مطالعات محاسبه خواهد شد. اندازه اثر مشترک با روش میانگین ساده یا غیروزی حاصل از تمام مطالعات در این پژوهش،  $0/2069$  و میانگین وزنی که براساس تعداد نمونه در هر مطالعه محاسبه می‌شود، برابر با  $0/2015$  است. روش تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها شامل تحلیل واریانس، ضریب همبستگی و مقایسه میانگین دو جامعه است.

## ۵- تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها

همان طور که اشاره شد، فرضیه اصلی اثر متغیرهای مربوط به ویژگی‌های نمونه پژوهش بر رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی است که در قالب ده فرضیهٔ فرعی مورد آزمون و ارزیابی قرار می‌گیرد. قضاوت دربارهٔ تأیید یا عدم تأیید فرضیه اصلی، بر مبنای آزمون فرضیه‌های فرعی و تعداد فرضیه‌های فرعی تأیید شده انجام می‌گیرد.

### ۵-۱- فرضیهٔ فرعی اول

نوع شغل، رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. انواع شغل مورد مطالعه در این پژوهش شامل ۱۴ شغل است. از آن جایی که این متغیر اسمی و چند مقداری است، مناسب‌ترین آزمون برای آن تحلیل واریانس می‌باشد. صورت آماری فرضیهٔ فوق به این شرح است:

*بین میانگین اندازه اثر مطالعاتی که در مشاغل مختلف انجام شده‌اند، تفاوت معنادار وجود دارد.*

$$\mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_{14} \neq \mu_0$$

و به عبارت ریاضی یعنی:

H<sub>1</sub>: حداقل یک جفت از میانگین‌ها با هم تفاوت دارند  
این فرضیه با نرم‌افزار SPSS مورد آزمون قرار گرفت. نتایج آزمون در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲ نتایج آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه نوع شغل

درجه معناداری	F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	بین گروهی
۰/۰۳۸	۱/۸۵۲	۰/۱۰۸	۱۲	۱/۲۹۰	بین گروهی
		۰/۰۵۸	۵۵۰	۲۱/۹۳۹	درون گروهی
			۵۶۲	۲۳/۲۲۹	کل

مشاهده درجه معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ در جدول ۲ نشان می‌دهد فرض H<sub>0</sub> رد و فرض مقابل آن H<sub>1</sub> تأیید می‌شود؛ یعنی بین میانگین اندازه اثر حداقل دو گروه از مطالعات انجام شده در مشاغل مختلف، تفاوت معنادار وجود دارد. بالاترین اندازه اثر در مشاغل نظامی و تولیدی بوده است؛ یعنی اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی در آنها بیش از سایر مشاغل است. کمترین اندازه اثر نیز متعلق به مشاغل بانکی و حمل و نقل است، به این معنا که تنیدگی بر رفتار شهروندی در این مشاغل اثر منفی کمتری دارد. بنابراین فرضیه فرعی اول پذیرفته می‌شود؛ یعنی:

نوع شغل باعث تفاوت معنادار در اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود.

همچنین با استفاده از روش LSD مقایسه زوجی گروه‌ها برای آزمون این فرضیه انجام شد که نشان‌دهنده تفاوت اندازه اثر در انواع مشاغل با یکدیگر بود.

#### ۵-۲- فرضیه فرعی دوم

نوع بخش اقتصادی باعث تفاوت در اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی می‌شود.  
منظور از بخش اقتصادی؛ بخش خدمات، صنعت، خدمات و صنعت و سایر بخش‌ها می‌باشد.

از آن جایی که این متغیر نیز اسمی چند مقداری است، مناسب‌ترین آزمون برای آن تحلیل واریانس می‌باشد. شکل آماری فرضیه به شرح زیر است:

**بین میانگین اندازه اثر مطالعات انجام شده در بخش‌های مختلف اقتصادی، تفاوت معناداری وجود دارد**

و به عبارت ریاضی؛ یعنی  $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$

$H_1$ : حداقل یک جفت از میانگین‌ها با هم تفاوت دارند

این فرضیه با نرم‌افزار SPSS آزمون شد که نتایج آن در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳ نتایج آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه نوع بخش اقتصادی

درجه معناداری	F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	بین گروهی
۰/۴۸۶	۰/۸۱۴	۰/۰۴۵	۳	۰/۱۳۵	بین گروهی
		۰/۰۵۵	۸۴۱	۴۶/۴۱۴	درون گروهی
			۸۴۴	۴۶/۵۴۸	کل

با توجه به درجه معناداری بیش از ۰/۰۵ می‌توان ادعا کرد که فرض  $H_0$  پذیرفته و فرض مقابل  $H_1$  رد می‌شود؛ یعنی بین اندازه اثر مطالعات بخش‌های مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد. بنابراین فرضیه فرعی دوم تأیید نمی‌شود؛ یعنی:

**نوع بخش اقتصادی باعث تفاوت اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی نشده است.**

البته در بررسی جزئی‌تر فرضیه با روش مقایسه میانگین دو جامعه، مشخص شد که میانگین اندازه اثر دو بخش خدمات و صنعت در مطالعات مربوط به رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی معطوف به سازمان (OCB-O) تفاوت معنادار دارند؛ یعنی اثر منفی تنیدگی بر OCB-O در بخش خدمات کمتر از بخش صنعت است. نتایج در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴ نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه نوع بخش سازمانی

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها							
برابری واریانس‌ها مفروض است.	مقدار آماره t	درجه آزادی	درجه معناداری (دو دنباله)	تفاوت میانگین‌ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
						حداقل	حداکثر
						۲/۱۹۲	۲۹۹

با توجه به درجه معناداری کمتر از ۰/۰۵ و فاصله اطمینان که در برگیرنده صفر نیست، می‌توان ادعا کرد که فرض صفر رد و فرض مقابل آن پذیرفته می‌شود؛ یعنی اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) در بخش صنعت بیشتر از بخش خدمات است. بنابراین در این حالت فرضیه فرعی دوم تأیید می‌شود؛ یعنی اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی معطوف به سازمان (OCB-O) در دو بخش خدمات و صنعت، متفاوت است.

### ۵-۳- فرضیه فرعی سوم

اندازه سازمان باعث تفاوت در اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود.

در این پژوهش اندازه سازمان در دو گروه سازمان‌های بزرگ و سازمان‌های کوچک یا متوسط تعریف شده است. در نتیجه این متغیر اسمی دومقداری بوده و به روش مقایسه میانگین دو جامعه، آزمون می‌شود. صورت آماری فرضیه به شکل زیر است:

بین میانگین اندازه اثر مطالعات انجام شده در سازمان‌های بزرگ و کوچک یا متوسط،

تفاوت معناداری وجود دارد.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

و به عبارت ریاضی؛ یعنی:

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

نتایج حاصل از آزمون این فرضیه با نرم‌افزار SPSS در جدول ۵ آمده است. براساس آزمون لوز و مقدار F، ۱/۸۵۶ و درجه معناداری، ۰/۱۷۴، فرض برابری واریانس‌ها پذیرفته است.

جدول ۵ نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه اندازه سازمان

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها							
برابری واریانس‌ها مفروض است.	مقدار آماره t	درجه آزادی	درجه معناداری (دو دنباله)	تفاوت میانگین‌ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
						حداکثر	حداقل
						۰/۲۷۷	۴۸۸

با توجه به درجه معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ در جدول ۵ و فاصله اطمینان که دربرگیرنده صفر است، فرض صفر پذیرفته و فرض مقابل آن  $H_1$  رد می‌شود؛ به عبارت دیگر بین میانگین اندازه اثر مطالعات در سازمان‌های بزرگ و کوچک یا متوسط تفاوت معنادار وجود ندارد. بنابراین فرضیه فرعی سوم پژوهش پذیرفته نمی‌شود؛ یعنی:

**اندازه سازمان بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی اثر تعدیل‌کننده ندارد.**

اما با بررسی جزئیات فرضیه، مشخص شد اندازه سازمان در رابطه بین تنیدگی عاطفی و رفتار شهروندی مؤثر بوده و این رابطه را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ به این معنا که اثر منفی تنیدگی عاطفی بر رفتار شهروندی در سازمان‌های کوچک و متوسط به مراتب بیشتر از سازمان‌های بزرگ است. نتایج این آزمون در جدول ۶ مشاهده می‌شود.

جدول ۶ نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه اندازه سازمان

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها							
برابری واریانس‌ها مفروض است.	مقدار آماره t	درجه آزادی	درجه معناداری (دو دنباله)	تفاوت میانگین‌ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
						حداکثر	حداقل
						۲/۴۱۱	۲۱۶

با توجه به درجه معناداری کمتر از ۰/۰۵ و فاصله اطمینان که در برگیرنده صفر نیست، می‌توان ادعا کرد که فرض صفر رد و فرض مقابل آن پذیرفته می‌شود؛ یعنی اثر منفی تنیدگی عاطفی بر رفتار شهروندی در مطالعات انجام شده در سازمان‌های بزرگ، کمتر از سازمان‌های کوچک یا متوسط است. از این رو فرضیه فرعی سوم در این حالت پذیرفته می‌شود؛ یعنی:

**اندازه سازمان، رابطه تنیدگی عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.**

#### ۴-۵- فرضیه فرعی چهارم

درجه توسعه‌یافتگی کشور تأثیر تنیدگی بر رفتار شهروندی را تعدیل می‌کند.

در این پژوهش درجه توسعه‌یافتگی کشورها به دو حالت گزارش شده است؛ کشورهای توسعه یافته و درحال توسعه. بنابراین، متغیر فوق نیز اسمی دومقداری است و برای آزمون آن روش مقایسه میانگین‌ها به کار می‌رود. صورت آماری فرضیه به شکل زیر است:

**بین میانگین اندازه اثر مطالعات انجام شده در کشورهای توسعه یافته با کشورهای در حال توسعه، تفاوت معناداری وجود دارد.**

و به عبارت ریاضی؛ یعنی:  $H_0: \mu_1 = \mu_2$

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

نتایج آزمون این فرضیه در جدول ۷ آمده است.

جدول ۷ نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه درجه توسعه‌یافتگی

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها							
برابری واریانس‌ها مفروض است.	مقدار آماره t	درجه آزادی	درجه معناداری (دو دنباله)	تفاوت میانگین‌ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
						حداقل	حداکثر
	۱/۲۳۰	۸۳۷	۰/۲۶۹	۰/۰۳۹۱	۰/۰۳۱۸	-۰/۰۲۳۲	۰/۱۰۱۴

با توجه به درجه معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ و فاصله اطمینان ۹۵ درصد که دربرگیرنده صفر است، می‌توان گفت فرض صفر تأیید و فرض  $H_1$  رد می‌شود؛ یعنی اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی در کشورهای مختلف تفاوت معنادار ندارد. بنابراین این فرضیه پذیرفته نمی‌شود؛ یعنی:

درجه توسعه‌یافتگی کشور، اثر تعدیل‌کننده بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی ندارد.

#### ۵-۵- فرضیه فرعی پنجم

نوع سازمان باعث تفاوت اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. منظور از نوع سازمان؛ سازمان‌های دولتی و غیردولتی می‌باشد. این متغیر اسمی دو مقداری بوده و با آزمون مقایسه میانگین‌ها تحلیل می‌شود. شکل آماری فرضیه به شرح زیر است:

بین میانگین اندازه اثر مطالعات انجام شده در سازمان‌های دولتی و سازمان‌های غیردولتی، تفاوت معناداری وجود دارد.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 \quad \text{و به عبارت ریاضی؛ یعنی:}$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول ۸ آمده است.

جدول ۸ نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه نوع سازمان

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها							
برابری واریانس‌ها مفروض است.	مقدار آماره t	درجه آزادی	درجه معناداری (دو دنباله)	تفاوت میانگین‌ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
						حداقل	حداکثر
	۳/۱۲۷	۵۶۸	۰/۰۰۲	۰/۰۶۴۴	۰/۰۲۰۶	۰/۰۲۳۹	۱/۰۴۸

با توجه به درجه معناداری کوچکتر از ۰/۰۱ و فاصله اطمینان که دربرگیرنده فرض

صفر نیست، می‌توان نتیجه گرفت فرض صفر رد و فرض مقابل  $H_1$  تأیید می‌شود؛ به عبارت دیگر بین میانگین اندازه اثر مطالعات انجام شده در سازمان‌های دولتی و غیردولتی، تفاوت معنادار وجود دارد. به بیان بهتر، اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی در سازمان‌های غیردولتی بیشتر از سازمان‌های دولتی است. بنابراین فرضیه فرعی پنجم پذیرفته می‌شود؛ یعنی:

نوع سازمان، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

#### ۵-۶- فرضیه فرعی ششم

تعداد نمونه آماری، باعث تفاوت در اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. از آن جایی که تعداد نمونه آماری پژوهش، ماهیتی کمی و پیوسته دارد، برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. شکل آماری این فرضیه به شرح زیر است. بین میانگین اندازه اثر مطالعات و تعداد نمونه مورد استفاده در آنها رابطه معناداری

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_0: \rho = 0$$

و به عبارت ریاضی؛ یعنی:

$$H_1: \rho \neq 0$$

نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول ۹ آمده است.

جدول ۹ نتایج آزمون فرضیه تعداد نمونه مورد استفاده

		اندازه اثر	تعداد نمونه
اندازه اثر	ضریب همبستگی پیرسون	۱	-۰/۰۵۸
	درجه معناداری دو دنباله		۰/۰۹۳
	تعداد	۸۴۵	۸۴۵
تعداد نمونه	ضریب همبستگی پیرسون	-۰/۰۵۸	۱
	درجه معناداری دو دنباله	۰/۰۹۳	
	تعداد	۸۴۵	۸۴۵



درجه معناداری بیش از ۰/۰۵ مؤید فرض صفر و رد فرض مقابل می باشد؛ یعنی تعداد نمونه اثری بر رابطه تنیدگی و OCB ندارد. براین اساس فرضیه فرعی ششم تأیید نمی شود؛ یعنی:

**تعداد نمونه آماری پژوهش رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تحت تأثیر قرار نمی دهد.**

البته در بررسی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی معطوف به سازمان (OCB-O) مشخص شد که بین رابطه این دو و تعداد نمونه ارتباط معنادار وجود دارد. نتایج در جدول ۱۰ آمده است.

جدول ۱۰ نتایج آزمون فرضیه تعداد نمونه مورد استفاده

		اندازه اثر	تعداد نمونه
اندازه اثر	ضریب همبستگی پیرسون	۱	-۰/۱۰۷
	درجه معناداری دو دنباله		۰/۰۵۰
	تعداد	۸۴۵	۳۴۰
تعداد نمونه	ضریب همبستگی پیرسون	-۰/۱۰۷	۱
	درجه معناداری دو دنباله	۰/۰۵۰	
	تعداد	۳۴۰	۳۴۰

درجه معناداری ۰/۰۵ نشان دهنده عدم تأیید فرض صفر و تأیید فرض مقابل است؛ یعنی بین اندازه اثر مطالعات رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) و تعداد نمونه ارتباط منفی معنادار وجود دارد؛ به این معنا که با تعداد نمونه بالاتر، اثر تنیدگی بر OCB-O ضعیف تر خواهد شد. در این صورت فرضیه تأیید می شود؛ یعنی:

**تعداد نمونه اثر تعیل کننده بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) دارد.**

### ۷-۵- فرضیه فرعی هفتم

وضعیت استخدامی باعث تفاوت اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. منظور از وضعیت استخدام، رسمی یا غیررسمی بودن کارکنان است. از آن جایی که در مطالعات، درصد کارکنان رسمی بیان شده، بنابراین این متغیر کمی و پیوسته محسوب شده و برای آزمون آن از ضریب همبستگی استفاده می‌شود. صورت آماری فرضیه به شکل زیر است:

تفاوت معناداری بین میانگین اندازه اثر مطالعات و درصد کارکنان رسمی وجود دارد.

و به عبارت ریاضی؛ یعنی:  $H_0: \rho = 0$

$H_1: \rho \neq 0$

نتایج آزمون این فرضیه با استفاده از نرم‌افزار SPSS در جدول ۱۱ گزارش شده است.

جدول ۱۱ نتایج آزمون فرضیه درصد کارکنان رسمی

		اندازه اثر	درصد کارکنان رسمی
اندازه اثر	ضریب همبستگی پیرسون	۱	-۰/۱۴۹
	درجه معناداری دو دنباله		۰/۰۷۷
	تعداد	۸۴۵	۱۴۲
درصد کارکنان رسمی	ضریب همبستگی پیرسون	-۰/۱۴۹	۱
	درجه معناداری دو دنباله	۰/۰۷۷	
	تعداد	۱۴۲	۱۴۲

درجه معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ مؤید  $H_0$  و رد  $H_1$  می‌باشد؛ به عبارت دیگر نوع استخدام کارکنان اثری بر رابطه تنیدگی و OCB ندارد. بنابراین فرضیه هفتم تأیید نمی‌شود؛ یعنی:

وضعیت استخدام کارکنان، اثر تعدیل‌کننده بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی ندارد.

البته با بررسی اثر وضعیت استخدام کارکنان بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان (OCB-O) مشخص شد که بین میانگین اندازه اثرهای کارکنان رسمی با کارکنان غیررسمی تفاوت معنادار وجود دارد. نتایج این آزمون در جدول ۱۲ آمده است.

جدول ۱۲ نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه وضعیت استخدامی

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها							
برابری واریانس‌ها مفروض است.	مقدار آماره t	درجه آزادی	درجه معناداری (دو دنباله)	تفاوت میانگین‌ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
						حداقل	حداکثر
	۳/۳۱۷	۳۷	۰/۰۰۲	۰/۲۷۵۹	۰/۰۸۳۲	۰/۱۰۷۴	۰/۴۴۴۴

با توجه به درجه معناداری کوچکتر از ۰/۰۱ و فاصله اطمینان که دربرگیرنده صفر نیست، می‌توان ادعا کرد  $H_0$  رد و  $H_1$  تأیید می‌شود؛ یعنی اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) در کارکنان رسمی بسیار کمتر از کارکنان غیررسمی است، بنابراین

اثر وضعیت استخدام بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) پذیرفته می‌شود.

#### ۵-۸- فرضیه فرعی هشتم

موقعیت سازمانی افراد باعث تفاوت اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. منظور از موقعیت سازمانی، مدیر یا کارمند بودن افراد است. این متغیر اسمی دو مقداری بوده و آزمون آن از روش مقایسه میانگین‌ها است. صورت آماری فرضیه به شکل زیر است: بین اندازه اثر مطالعات انجام شده بر روی مدیران و کارکنان، تفاوت معناداری وجود دارد.

و به عبارت ریاضی؛ یعنی:  
 $H_0: \mu_1 = \mu_2$   
 $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول ۱۳ آمده است.

جدول ۱۳ نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه موقعیت سازمانی

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها							
برابری واریانس‌ها مفروض است.	مقدار آماره t	درجه آزادی	درجه معناداری (دو دنباله)	تفاوت میانگین‌ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
						حداقل	حداکثر
	-۳/۴۰۰	۲۱۴	۰/۰۰۱	-۰/۱۲۳۶	۰/۰۳۶۳	-۰/۱۹۵۲	-۰/۰۵۱۹

با مشاهده درجه معناداری کوچکتر از ۰/۰۱ و فاصله اطمینان ۹۵ درصد که دربرگیرنده صفر نیست، می‌توان گفت فرض صفر رد و فرض مقابل تأیید می‌شود؛ به عبارت دیگر اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان غیر مدیر بسیار قوی‌تر از مدیران است. بنابراین فرضیه فرعی هشتم پژوهش پذیرفته می‌شود؛ یعنی:

موقعیت سازمانی، اثر تعدیل‌کننده بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی دارد.

#### ۹-۵- فرضیه فرعی نهم

نوع کارکنان باعث تفاوت در اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود.

منظور از نوع کارکنان تمام‌وقت و پاره‌وقت بودن آنهاست. به دلیل گزارش درصد کارکنان تمام‌وقت در مطالعات، این متغیر کمی و پیوسته محسوب شده و آزمون آن از روش ضریب همبستگی است. صورت آماری فرضیه به شکل زیر است:

بین میانگین اندازه اثر مطالعات و درصد کارکنان تمام‌وقت، تفاوت معناداری وجود دارد.

$H_0: \rho = 0$  و به عبارت ریاضی؛ یعنی:

$H_1: \rho \neq 0$

نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول ۱۴ نشان داده شده است.

جدول ۱۴ نتایج آزمون فرضیه درصد کارکنان تمام وقت

		اندازه اثر	درصد کارکنان ت.و
اندازه اثر	ضریب همبستگی پیرسون	۱	۰/۱۶۴
	درجه معناداری دو دنباله		۰/۰۲۸
	تعداد	۸۴۵	۱۸۰
درصد کارکنان تمام وقت	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۱۶۴	۱
	درجه معناداری دو دنباله	۰/۰۲۸	
	تعداد	۱۸۰	۲۱۱

با توجه به درجه معناداری کمتر از ۰/۰۵ فرض صفر رد و فرض مقابل آن تأیید می‌شود؛ به عبارت دیگر بین میانگین اندازه اثر مطالعات و درصد کارکنان تمام وقت، ارتباط مستقیم معنادار وجود دارد؛ یعنی با افزایش تعداد کارکنان تمام وقت، اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی بیشتر خواهد بود. بنابراین فرضیه فرعی نهم پژوهش پذیرفته می‌شود؛ یعنی:

**نوع کارکنان، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.**

#### ۱۰-۵- فرضیه فرعی دهم

**تعداد و نوع جامعه آماری پژوهش، اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.** این متغیر که تعداد جوامع آماری نمونه‌گیری شده را نشان می‌دهد، ماهیت کمی و پیوسته داشته و آزمون آن از روش ضریب همبستگی است. شکل آماری فرضیه به شرح زیر است. بین میانگین اندازه اثر مطالعات و تعداد جوامع آماری رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0: \rho = 0$  و به عبارت ریاضی:

$H_1: \rho \neq 0$

نتایج آزمون این فرضیه در جدول ۱۵ نشان داده شده است.

جدول ۱۵ نتایج آزمون فرضیه تعداد جوامع مورد استفاده

		اندازه اثر	تعداد جوامع
اندازه اثر	ضریب همبستگی پیرسون	۱	-۰/۰۷۴
	درجه معناداری دودنباله		۰/۰۴
	تعداد	۸۴۵	۷۲۱
تعداد جوامع	ضریب همبستگی پیرسون	-۰/۰۷۴	۱
	درجه معناداری دو دنباله	۰/۰۴	
	تعداد	۷۲۱	۷۲۱

درجه معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ نشانگر رد فرض صفر و تأیید فرض مقابل است؛ یعنی بین میانگین اندازه اثر مطالعات و تعداد جوامع ارتباط منفی معناداری وجود دارد. هر چه تعداد جوامعی که از آنها نمونه‌گیری شده بیشتر باشد، اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی ضعیف‌تر خواهد بود. براین اساس فرضیه فرعی دهم تأیید می‌شود؛ یعنی:

**تعداد جامعه آماری، رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.**

از آن جایی که فرضیه‌های دهگانه فوق، زیرمجموعه‌های فرضیه اصلی پژوهش بوده و با توجه به تأیید فرضیه‌های فرعی اول، پنجم، هشتم، نهم و دهم می‌توان چنین نتیجه گرفت که فرضیه اصلی پژوهش به‌گونه‌ای قابل تأیید می‌باشد که متغیرهای فرعی آن شامل نوع شغل، نوع سازمان، موقعیت سازمانی، نوع کارکنان و تعداد جوامع آماری پژوهش باشد؛ یعنی:

**ویژگی‌های نمونه پژوهش (نوع شغل، نوع سازمان، موقعیت سازمانی، نوع کارکنان و تعداد جامعه آماری) رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.**

البته فرضیه‌های فوق به‌صورت جزئی نیز مورد بررسی قرار گرفت و مشخص شد:

- ۱- رابطه تنیدگی و OCB-O در دو بخش خدمات و صنعت به طور معنادار متفاوت است.
- ۲- اندازه سازمان با رابطه تنیدگی عاطفی با رفتار شهروندی، ارتباط معنادار دارد.
- ۳- تعداد نمونه بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) تأثیر می‌گذارد.
- ۴- اثر تنیدگی بر OCB-O بین کارکنان رسمی و غیررسمی به طور معنادار تفاوت دارد.

### ۶- نتیجه‌گیری

در این پژوهش، متغیرهای مربوط به ویژگی‌های نمونه که رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را متأثر ساخته‌اند، بررسی می‌شوند. این متغیرها شامل نوع شغل و بخش اقتصادی، اندازه و نوع سازمان و کارکنان، درجه توسعه یافتگی کشور، وضعیت استخدام، موقعیت سازمانی، تعداد نمونه و جامعه آماری می‌باشند. به تعداد این متغیرها فرضیه طراحی و آزمون انجام گرفت و در نهایت مشخص شد؛ نوع شغل، نوع سازمان، موقعیت سازمانی، نوع کارکنان و تعداد جامعه آماری رابطه تنیدگی و OCB را تعدیل نموده‌اند. البته از بین فرضیه‌های تأیید نشده نیز فرضیه‌های جزئی‌تر پذیرفته شدند که از جمله تفاوت اندازه اثر تنیدگی بر OCB-O، در دو بخش صنعت و خدمات، اثر اندازه سازمان بر رابطه تنیدگی عاطفی و OCB، اثر تعداد نمونه بر رابطه تنیدگی و OCB-O و اثر وضعیت استخدام بر رابطه تنیدگی و OCB-O می‌باشد. بنابراین با توجه به نتایج آزمون فرضیه‌ها مدل مفهومی پژوهش به شکل زیر نهایی می‌شود:



شکل ۲ مدل نهایی تحقیق

در ادامه نتایج هر فرضیه و پیشنهادهای مربوط به آن تشریح می‌شود.

#### ۶-۱- نوع شغل

هدف از طرح این فرضیه پاسخ به این سؤال است که آیا انواع مختلف مشاغل تأثیر متفاوتی در رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی دارند یا خیر؟ پس از آزمون آماری فرضیه مورد نظر تأیید شد؛ یعنی تفاوت معنادار بین میانگین اندازه اثر حداقل دو گروه از مطالعات انجام شده در مشاغل متفاوت وجود دارد، به طوری که بیش‌ترین اندازه اثر در مشاغل نظامی و تولیدی و کمترین اندازه اثر نیز متعلق به مشاغل بانکی و حمل‌ونقل بوده است.

در این راستا توصیه می‌شود که علاوه بر نگاه تخصصی به انواع مشاغل و شرایط آنها، اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی در مشاغل مختلف مورد توجه قرار گیرد و در مطالعات ملی بررسی اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی، از انواع مشاغل (اندازه اثر کم و زیاد) استفاده شود.

#### ۶-۲- نوع بخش اقتصادی

بر اساس ادبیات پژوهش، یکی از دلایل تفاوت در نتایج مطالعات گذشته نوع بخش اقتصادی است. پس از آزمون این فرضیه مشخص شد که بین اندازه اثر مطالعات در بخش‌های مختلف اقتصادی، تفاوت معناداری وجود ندارد. اما در بررسی جزئیات فرضیه مشخص شد که اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) در بخش خدمات کمتر از بخش صنعت است. بنابراین توصیه می‌شود:

اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی در بخش صنعت بیشتر مورد توجه و تحلیل قرار گیرد تا با کاهش تنیدگی، رفتار شهروندی بهبود یافته و به ارتقای اثربخشی سازمان کمک شود. محققان نیز در تحقیقات آینده، علت تفاوت نتایج به‌ویژه در بخش‌های خدمات و صنعت را ارزیابی و تحلیل نموده و در مطالعات میدانی از انواع بخش‌های اقتصادی نمونه‌گیری کنند.

#### ۶-۳- اندازه سازمان

برای پاسخ به این سؤال که آیا اندازه سازمان تأثیری بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی دارد یا خیر؟ فرضیه‌ای تدوین گردید و پس از آزمون مشخص شد تا به‌طور کلی اندازه سازمان تأثیری



بر این رابطه نداشته است، اما بررسی جزئی فرضیه نشان داد که اثر منفی تنیدگی عاطفی بر رفتار شهروندی در سازمان‌های کوچک به مراتب بیشتر از سازمان‌های بزرگ است. به نظر می‌رسد در محیط بسته و محدودتر سازمان‌های کوچک و در نتیجه سرعت جریان ارتباطات، کارکنان بیشتر درگیر مسائل روحی و عاطفی یکدیگر می‌شوند. به این خاطر تنیدگی عاطفی در این سازمان‌ها بیشتر از سازمان‌های بزرگ است. بنابراین لازم است پژوهشگران دلایل این تفاوت را به‌ویژه در سازمان‌های کوچک ارزیابی کرده و نتایج را در اختیار تصمیم‌گیرندگان قرار داده تا اقدامات لازم برای کاهش تنیدگی و بهبود عملکرد صورت گیرد.

#### ۴-۶- نوع سازمان

بنابر ادبیات موضوع، نوع سازمان یکی از دلایل تفاوت نتایج مطالعات گذشته می‌باشد. برای بررسی صحت این موضوع فرضیه‌ای تدوین، طراحی و آزمون شد که نشان داد اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی در سازمان‌های غیردولتی بیشتر از سازمان‌های دولتی است. با توجه به اینکه سازمان‌های غیردولتی یا خصوصی اغلب به منظور سودآوری بیشتر تشکیل شده‌اند، بنابراین کارکنان باید بتوانند در تحقق این هدف مؤثر بوده و به آنها یاری رسانند. در این راستا به پژوهشگران توصیه می‌شود تا به بررسی دلایل شدت اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی در این نوع سازمان پرداخته و سپس متناسب با شرایط سازمان، اقدامات لازم برای کاهش تنیدگی و افزایش اثربخشی به عمل آید.

#### ۵-۶- تعداد نمونه و تعداد جامعه آماری

برای بررسی این مسئله که آیا تعداد نمونه در اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی تأثیر دارد یا خیر؟ فرضیه‌ای طراحی و آزمون شد. نتیجه نشان داد که بین میانگین اندازه اثر مطالعات مربوط به رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی معطوف به سازمان (OCB-O) و تعداد نمونه ارتباط منفی معناداری برابر با  $0/107$  وجود دارد؛ یعنی در نمونه‌های بزرگتر، اثر منفی تنیدگی بر OCB-O ضعیف‌تر و کمتر خواهد بود و بالعکس. علاوه بر تعداد نمونه، اثر تعداد جامعه بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی، نیز مورد آزمون و تحلیل قرار گرفت. نتایج آزمون بیانگر تأیید فرضیه بود؛ یعنی هرچه تعداد جامعه آماری مورد

پژوهش بیشتر باشد، اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی ضعیف‌تر خواهد بود. از آنجا که اغلب نمونه‌های بزرگ از جامعه آماری بزرگ و نمونه کوچک از جامعه کوچک گرفته می‌شوند و با توجه به تأیید اثر منفی تنیدگی عاطفی بر رفتار شهروندی در سازمان‌های کوچک در فرضیه قبل، به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود تا در مطالعات میدانی بررسی اثر تنیدگی بر OCB، تعداد نمونه و جامعه مورد توجه قرار گیرد. علاوه بر این در تحقیقات آینده علت کاهش اندازه اثر تنیدگی بر OCB-O با افزایش تعداد جامعه و نمونه بررسی شود.

#### ۶-۶- وضعیت استخدامی

هدف از طرح این فرضیه پاسخ به این سؤال بود که آیا استخدام رسمی یا غیررسمی کارکنان بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی اثر دارد یا خیر؟ پس از آزمون فرضیه تأیید شد که اثر منفی تنیدگی بر OCB-O در کارکنان غیر رسمی بیشتر است. شاید یک دلیل آن این باشد که کارکنان رسمی به خاطر ایمنی شغلی بیشتر، کمتر دچار تنیدگی می‌شوند. اما کارکنان غیررسمی به دلیل ترس و نگرانی از دست دادن شغل خود، بیشتر در معرض تنش قرار دارند، در نتیجه رفتار شهروندی آنها تحت تأثیر قرار می‌گیرد. البته بهتر است محققان، پژوهش‌های مجزا و کاملی انجام دهند تا دلیل تنیدگی بیشتر یا کمتر و میزان متفاوت بروز رفتارهای شهروندی در کارکنان رسمی و غیررسمی مشخص شود.

#### ۶-۷- موقعیت سازمانی

برای پاسخ به این سؤال که آیا کارمند و مدیر بودن بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی تأثیر می‌گذارد یا خیر؟ فرضیه‌ای طراحی و آزمون شد. نتایج نشان داد که اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی در کارکنان غیر مدیر بسیار قوی‌تر از مدیران است. دلیل این تفاوت خود می‌تواند موضوع مناسبی برای پژوهش‌های بعدی محققان باشد. همچنین توصیه می‌شود پژوهشگران ضمن بررسی دلایل تفاوت اندازه اثر در این دو موقعیت، برای جلوگیری از انحراف و سوگیری اندازه اثرها از ترکیب مناسبی از مدیران و کارکنان استفاده کنند.

#### ۶-۸- نوع کارکنان

برای بررسی تأثیر این متغیر، فرضیه‌ای طراحی و مورد آزمون قرار گرفت. نتایج نشان داد بین میانگین اندازه اثر مطالعات و درصد کارکنان تمام‌وقت، ارتباط مستقیم معنادار برابر ۰/۱۶۴ وجود دارد؛ یعنی در کارکنان تمام‌وقت، اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی بیشتر است. ادبیات پژوهش نیز بروز کمتر رفتارهای شهروندی در کارکنان تمام‌وقت را تأیید می‌کند [۳۵]. تأیید فرضیه فوق اگر به معنای افزایش رفتار شهروندی در کارکنان پاره‌وقت باشد، شاید یک دلیل آن، حفظ موقعیت کاری و نمایش صلاحیت و شایستگی خود به مافوق باشد تا از این طریق شرایط استخدام رسمی و تمام‌وقت خود را فراهم کنند. بنابراین توصیه می‌شود پژوهشگران در انجام تحقیقات، ترکیب مناسبی از کارکنان تمام‌وقت و پاره‌وقت را در نظر گرفته و یا با توجه به شرایط پژوهش و برای دستیابی به نتیجه معتبر، صرفاً یک نوع از کارکنان را مبنای پژوهش خود قرار دهند. در غیر این صورت محققان تفاوت اندازه اثر در انواع کارکنان را به تفکیک مورد پژوهش قرار داده و دلایل آن را آشکار سازند.

#### ۶-۹- محدودیت‌های پژوهش

میزان دسترسی به تحقیقات و پژوهش‌های انجام شده در گذشته یکی از محدودیت‌های اصلی است که در ماهیت روش فراتحلیل وجود دارد. محدودیت دیگر مربوط به اختلافات چشمگیری است که از نظر کیفیت مطالعات منتشر شده وجود دارد. در نتیجه برخی در مورد عملی بودن فراتحلیل برای ادغام و ترکیب مناسب نتایج مطالعات انتقاد کرده‌اند [۸]. محدودیت دیگر، عدم توجه به ضریب اهمیت سوابق پژوهشگر مطالعات گذشته و یا ضریب اهمیت نشریه‌ای است که مطالعه در آن منتشر شده است [۳۶].

#### ۷- پی‌نوشت‌ها

1. Bateman & Organ
2. Good soldier syndrome
3. Pro-social behaviors
4. Extra role behavior
5. Contextual performance

6. Spontaneous behaviors
7. Organizational Citizenship Behavior
8. Smith, Organ & Near
9. Generalized Compliance
10. Gerbing
11. Williams & Anderson
12. Lee & Allen
13. OCB towards Individuals
14. OCB towards Organization

#### ۸- منابع

- [1] Quick J. C.; "Occupational health psychology: historical roots and future directions"; *Health Psychology*; Vol.18, 1999.
- [2] Beehr T.A., Jex S.M., "Stacy B.A., Murray M.A.; Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance"; *Journal of Organizational Behavior*; Vol. 21, 2000.
- [3] Chang C.H., Johnson R.E., Yang, L.Q.; "Emotional strain and organizational citizenship behaviours: A meta-analysis and review"; *Work & Stress*, Vol. 21(4), 2007.
- [4] Martino V.D.; "Relationship between work stress and workplace violence in the health sector"; *ILO/ICN/WHO/PSI*. 2003.
- [5] Rosenthal R., Dimatteo M.R.; "Meta-analysis: Recent developments in quantitative methods for literature review"; *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, 2001.
- [6] Shawn M., Fitzgerald P.D., Rumrill J.R.; "Meta-analysis as a tool for understanding existing research literature", *Work*, Vol. 21, 2003.
- [7] دلاور ع؛ مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی؛ تهران: انتشارات رشد، ۱۳۸۵.
- [8] Yang B.; "Quantitative research methods: Meta-analysis methods, (Chapter 12), 2007.



- [9] Smith C.A., Organ D.W., Near J.P.; "Organizational citizenship behavior: Its nature & antecedents". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, 1983.
- [10] Turnipseed D.L.; "Are good soldiers good? Exploring the line between OCB & personal ethics", *Journal of Business Research*, Vol. 55, 2002.
- [11] Vigoda-Gadot E.; "Compulsory citizenship behavior in organizations: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome", *Journal for the Theory of Social Behavior*, Vol. 36(1), 2006.
- [12] Brief A.P., Motowidlo S.J., "Prosocial organizational behaviors", *Academy of Management Review*, Vol. 11, 1986.
- [13] DiPaola M.F., Tarter C., Hoy W.K.; Measuring organizational citizenship in schools: The OCB Scale; In Wayne K. Hoy & Miskel, C., (Eds.) *Leadership and Reform in American Public Schools*. Greenwich, CT: Information Age, 2005.
- [14] Conway J.M.; "Distinguishes contextual performance from task performance for managerial jobs"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 84, 1999.
- [15] Garg P., Rastogi R.; Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India; *International Journal of Educational Management*, Vol. 20 (7), 2006.
- [16] Bolino M.C., Turnley W.H.; "Going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior", *Academy of Management Executive*, Vol. 17(3), 2003.
- [17] Felfe J., Yan W.H.; The impact of workgroup commitment on OCB, absenteeism ..., *Asia Pacific Business Review*, Vol. 15(3), 2009.
- [۱۸] هادوی نژاد م، مقبل باعرض ع.؛ «رابطه ادراک سیاست سازمانی و رفتار شهروندی»؛ *فصلنامه علمی- پژوهشی، پژوهش‌های مدیریت در ایران*، دوره ۱۵، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۰.
- [19] Bolino M.C., Turnley H., Gilstrap B., Suazo M.; Citizenship under pressure: What's a 'good soldier' to do?; *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 31, 2010.
- [20] Peng J.C., Chiu S.F.; "An integrative model linking feedback environment and

- OCB"; *Journal of Social Psychology*, Vol.150 (6), 2010.
- [21] Jeweett M., Scholar M., Miller J.; Human resource management Influence on OCBs; *Human Resource Management Journal*, Vol. 58, 2006.
- [۲۲] فانی، ع.ا.، محمدی ج.، آذر ع.، فتحی س.؛ «تبیین الگوی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فراتحلیل»؛ پژوهش‌های مدیریت عمومی، شماره ۱۲، تابستان ۱۳۹۰.
- [23] Podsakoff N. P., LePine J. A., LePine M.A.;"Differential challenge stressor-hindrane stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 92, 2007.
- [24] Emery C., Barker K.;"Effect of commitment, job involvement and teams on customer satisfaction and profit"; *Team Performance Management, Learning and Pedagogy*, Vol. 13(3-4), 2007.
- [25] Rotenberry P.F., Moberg P.J.;"Assessing the impact of job involvement on performance", *Management Research News*, Vol. 30(3), 2007.
- [26] Chen X.P., Hui C., Sego D.J.;"The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses"; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83, 1998.
- [27] Vigoda-Gadot E., Beeri I., Birman-Shemesh T., Somech A., "Group- level OCB in the education system: A scale reconstruction and validation", *Educational Administration Quarterly*, Vol. 43, 2007.
- [28] Chiu S., Tsai M.C.;"Relationships among burnout, job involvement, and organizational citizenship"; *The Journal of Psychology*, Vol. 140, 2006.
- [29] Jackson S.E., Schuler R.S.;"Conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings: A Meta-Analysis"; *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 36, 2004.
- [30] Khalid S.A., Ali H.;"The effects of organizational citizenship behavior on withdrawal behavior", *International Journal of Management and Entrepreneurship*, Vol. 1(1), 2005.
- [31] Moore J., Suelove M.;"It professionals as organizational citizenship";

- communications of the ACM*, Vol. 48(6), 2005.
- [32] Chattopadhyay P., "Beyond direct and symmetrical effects: The influence of demographic dissimilarity on organizational citizenship behavior"; *Academy of Management Journal*, Vol. 42(3), 1999.
- [33] Feather T., Rauter K.; OCBs in relation to job status, job insecurity, organizational commitment, & identification, job satisfaction & work values"; *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol. 77, 2004.
- [۳۴] قلی پور آ.، بلاغی اینالو ا.، قاسمی م.، روحی خلیلی م.؛ «بررسی صحت و سقم کلیشه‌های منفی زنان در سازمان‌ها»؛ پژوهش زنان، دوره ۵، شماره ۳، ۱۳۸۶.
- [35] Wegge J., Van Dick R., Fisher G.K., Wecking C., Moltzen K.; "Work motivation, organizational identification, and well-being in call centre work"; *Work & Stress*, Vol. 20, 2006.
- [۳۶] فتحی س.؛ ارائه الگوی رابطه فناوری اطلاعات و عملکرد شرکتهای تجاری: فراتحلیلی بر عوامل اندازه گیری درمعمای بهره‌وری؛ پایان‌نامه دکتری، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۸۶.
- [37] Hunter J. E., Schmidt F.L.; *Method of meta-analysis: correcting error and bias in research findings*, (2nd Ed), Thousand Oaks, CA: Sage, 2004.

