

رابطه‌ی توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی: با نقش میانجی فرسودگی شغلی

## The Relationship between Structural Empowerment and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Occupational Burnout

سیما پریزاده\*

دکتر کیومرث بشلیده\*\*

Sima Parizadeh, MA  
Kiomars Beshlideh, PhD

### چکیده

### Abstract

Current study aims to review mediating role of occupational burnout in relationship between structural empowerment, & organizational citizenship behavior. For this purpose, 221 employees of the nursing office subset related to the clinical section were selected by stratified random sampling method, & they responded to standard questionnaires such as Conditions of Work Effectiveness Questionnaire –II, organizational citizenship behavior, & occupational burnout. Structural equation modeling was used, & the results of analyzing data indicated that there was a meaningful, & negative relationship between structural empowerment, & occupational burnout, & between occupational burnout, & organizational citizenship behavior, there was a meaningful, & positive relationship between structural empowerment, & organizational citizenship behavior. Also, meaningful relationship between structural empowerment, & organizational citizenship behavior mediated by occupational burnout was obtained. The results of structural equation modeling suggests that the model fitted the data, with regard to these findings. It can be said that occupational burnout has a mediating role in the relationship between structural empowerment, & organizational citizenship behavior. Accordingly, with regard to such variables as structural empowerment, & decrease of occupational burnout, the rate of employees' organizational citizenship behavior could be increased.

**Keywords:** Structural Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Occupational Burnout.

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی در رابطه‌ی بین توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی است. به این منظور ۲۲۱ نفر از کارکنان زیرمجموعه دفتر پرستاری مربوط به بخش بالینی به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های استاندارد هم‌چون شرایط اثربخش کار-۲، رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی پاسخ دادند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از الگوی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که بین توانمندسازی ساختاری و فرسودگی شغلی و بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی منفی و معناداری وجود دارد و بین توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. هم‌چنین، رابطه‌ی معناداری بین توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی به دست آمد. نتایج الگوی معادلات ساختاری بیان‌گر برازندگی الگوی مفروض پژوهش داشت. با توجه به یافته‌ها می‌توان بیان داشت که فرسودگی شغلی نقش واسطه‌ای در رابطه‌ی بین توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی دارد. بر این اساس با در نظر گرفتن متغیرهایی چون نقش توانمندسازی ساختاری و کاهش فرسودگی شغلی می‌توان میزان رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان را ارتقاء داد.

**کلید واژه‌ها:** توانمندسازی ساختاری، رفتار شهروندی

سازمانی، فرسودگی شغلی

□ MA, Department of Psychology, Faculty of Educational Science and Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran.

Assistant professor, Department of Psychology, Faculty of Educational Science and Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran  
Email: simaparizade91@gmail.com

\* کارشناس ارشد، گروه روان‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان-

شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

\*\* استادیار، گروه روان‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی،

دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

برانگیختن کارکنان به کار و فعالیت بیش‌تر یکی از موضوعات بسیار مهم در حیطه‌ی روان‌شناسی صنعتی و سازمانی و رشته‌های وابسته به آن است. برای بررسی انگیزش، دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد که رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> یکی از این دیدگاه‌ها می‌باشد. این مفهوم برای نخستین‌بار توسط باتمان و اورگان<sup>۲</sup> در سال ۱۹۸۳ بیان شد (باتمان و اوگان، ۱۹۸۳). رفتار شهروندی سازمانی عبارت‌است از رفتاری که به‌طور مستقیم در سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمان ذکر نشده و عمدتاً نیز به فراموشی سپرده می‌شوند و به‌طور معمول نیز داوطلبانه تلقی می‌گردند اما با این وجود در انجام فعالیت‌های سازمان نقش مؤثری دارند (اورگان، ۱۹۸۸). در دو دهه‌ی گذشته، این اصطلاح توسط پژوهشگران رفتار سازمانی بیش‌تر مورد توجه قرار گرفت و چون این رفتارها با هدف کمک به افراد یا سازمان‌ها انجام می‌شوند و جزو الزامات به‌حساب نمی‌آیند و معمولاً در پاداش‌ها و تنبیهات در نظر گرفته نمی‌شوند، به آن‌ها رفتارهای بشردوستانه نیز می‌گویند (فرهام، ارلی و لین<sup>۳</sup>، ۱۹۷۷). ارگان در این زمینه یکی از مهم‌ترین الگوها را ارائه داده است که شامل ابعاد نوع‌دوستی، وجدان، ادب و نزاکت، جوان‌مردی و فضیلت مدنی می‌باشد. نوع دوستی به‌معنای کمک به سایر اعضای سازمان در ارتباط با مشکلات و وظایف است. برای مثال، کارکنانی که به افراد تازه‌وارد و یا کم‌مهارت کمک می‌کنند؛ درواقع نوعی رفتار نوع‌دوستانه از خود نشان می‌دهند. وجدان یعنی رفتارهای اختیاری که از حداقل الزامات نقش فراتر رود؛ مانند شخصی که بیش از زمان معمول سر کار می‌ماند و یا کارمندی که زمان زیادی صرف استراحت نمی‌کند. ادب و نزاکت، یعنی؛ تلاش کارکنان برای جلوگیری از بروز مسائل و مشکلات کاری در رابطه با سایرین. جوان‌مردی یعنی، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده‌آل سازمان بدون ابراز شکایت. فضیلت مدنی نیز به معنای تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و ارائه‌ی تصویری مناسب از سازمان می‌باشد (اورگان، ۱۹۸۸).

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که عوامل بسیاری وجود دارند که می‌توانند تأثیرات مثبت و یا منفی روی رفتار شهروندی سازمانی بگذارند. توانمندسازی ساختاری<sup>۴</sup> یکی از این عوامل می‌باشد. وات و شفر<sup>۵</sup> در پژوهش خود دریافتند که توانمندسازی کارکنان، آنان را قادر می‌سازد و تشویق می‌کند تا به ابتکار عمل و انجام رفتارهای شهروندی سازمانی بپردازند و معتقدند که توانمندسازی ساختاری هم به‌طور مستقیم و هم غیر مستقیم می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد (وات و شفر، ۲۰۰۳). در پژوهشی دیگر نشان داده شد که توانمندسازی ساختاری می‌تواند ۱۱/۹ درصد از واریانس رفتارهای شهروندی سازمانی را پیش‌بینی نماید (جنیون و ساسمیتا<sup>۶</sup>، ۲۰۱۵). در پژوهشی نشان داده شد که ابعاد اطلاعات و فرصت مهم‌ترین پیش‌بین‌های رفتارهای شهروندی سازمانی هستند (آلتینکورد، تورکاس اناسیس و ارگین اکیسی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۶). کانتر<sup>۸</sup> بیان می‌دارد که وقتی محیط کاری کارکنان محیطی توانمندساز باشد و قدرت و آزادی بیش‌تری در اختیار کارکنان قرار دهد، احتمال بیش‌تری وجود دارد که انگیزه‌ی درونی کارکنان برای بهبود محیط کاریشان افزایش یابد و احتمالاً به سمت انجام رفتارهای اختیاری هم‌چون رفتار شهروندی سازمانی گرایش پیدا کنند (کانتر، ۱۹۷۷). توانمندسازی ساختاری یکی از عوامل مهمی است که منجر به جذب پرستاران به بیمارستان‌ها می‌شود، با توجه به این‌که رفتار کارکنان، واکنش به شرایط ساختاری است که در محیط کار با آن مواجه هستند (مانوژاویچ<sup>۹</sup>، ۲۰۰۳) از این‌رو اهمیت توانمندسازی ساختاری در شکل دادن به رفتار گروه‌های کاری مشخص می‌شود. توانمندسازی ساختاری به‌عنوان دسترسی به ساختارهای سازمانی در

محیط کار تعریف می‌شود که به واسطه‌ی خطوط ارتباطات، حمایت، از اطلاعات و منابع انجام می‌گردد و به کارکنان فرصت‌هایی می‌دهد تا در فرآیندهای تصمیم‌گیری مشارکت داشته باشند، در شغل خود رشد کنند و در کنترل منابع حضور داشته باشند (اوبرین<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). توانمندسازی ساختاری توسط کانتر تعریف شد؛ براساس الگوی او رفتار کارکنان زمانی اثربخش‌تر خواهد شد که سازمان به‌قدری ساختار پیدا کند که دو عامل فرصت و قدرت را برای تمام کارکنان در تمام سطوح مهیا کند، در این صورت است که خروجی سازمان نیز افزایش پیدا می‌کند. توانمندسازی ساختاری دارای چهار عامل محیطی می‌باشد که عبارت‌اند از دسترسی به فرصت، اطلاعات، حمایت و منابع. توانمندسازی ساختاری روی یک پیوستار قرار دارد و هر سازمان می‌تواند به میزان بیش‌تر یا کم‌تر از این خصیصه برخوردار باشد. برطبق این‌که چه میزان از هر کدام از چهار ساختار دسترسی فرصت، اطلاعات، حمایت و منابع در یک سازمان وجود دارد و بسته به چگونگی ادراک قدرت به‌وسیله‌ی کارکنان آن سازمان، میزان توانمندسازی ساختاری آن سازمان نیز متفاوت خواهد بود (مانوژاویچ، ۲۰۰۳).

در ارتباط با نقش توانمندسازی ساختاری بر رفتار شهروندی سازمانی، جایگاه میانجی‌گرهای مختلفی هم‌چون فرسودگی شغلی<sup>۱۱</sup> بسیار با اهمیت است. این متغیر به‌جز تأثیری که خود به‌طور مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی می‌گذارد، به‌شکل یک میانجی یا واسطه برای کاهش یا افزایش تأثیر متغیر توانمندسازی ساختاری عمل می‌کند. فرسودگی شغلی یکی از پیامدهای منفی کار می‌باشد. این مفهوم برای نخستین‌بار توسط فرویدنبرگر<sup>۱۲</sup> در سال ۱۹۷۴ ارائه شد. او فرسودگی شغلی را حالتی از ناکامی و خستگی می‌داند که حاصل ارتباطات شغلی است که منجر به نتیجه‌ی دلخواه نمی‌شود (اسلامی، ۱۳۸۶). فرسودگی شغلی یک نشانه‌ی روان‌شناختی است که حاصل عوامل استرس‌زای بین فردی و مزمن می‌باشد و به‌صورت خستگی عاطفی، بدبینی به کار و کاهش کارایی شغلی نمایان می‌گردد (مورمان و بلکلی<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۵). عوامل متنوعی در ایجاد فرسودگی شغلی نقش دارند که عبارت‌اند از عوامل محیطی، سازمانی و فردی. نمونه‌هایی از عوامل سازمانی که باعث فرسودگی شغلی می‌شوند عبارت‌اند از سبک رهبری<sup>۱۵</sup>، قوانین خشک کاری، عدم امنیت شغلی و فرصت‌های بسیار کم برای ارتقا (یون و سو<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۳). پژوهش‌ها نشان می‌دهند که فرسودگی شغلی منجر به کاهش کارایی، غیبت‌های مکرر، بازنشستگی زودرس، عملکرد ضعیف، کاهش کیفیت تدریس، کاهش اعتماد به نفس می‌شود. هم‌چنین پژوهش‌های دیگر نیز نشان می‌دهند که فرسودگی شغلی با نشانه‌های روان‌شناختی هم‌چون اضطراب، افسردگی و مشکلات جسمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری دارند (بولینو و ترنلی<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۳). نخستین آسیب حاصل از فرسودگی شغلی، رنج بردن از فرسودگی بدن می‌باشد. کسانی که از این آسیب در عذاب هستند غالباً دارای انرژی کم و احساس خستگی فراتر از حد می‌باشند؛ آنان گرفتار افسردگی، احساس درماندگی، احساس عدم کارایی در شغل، دارای نگرش‌های منفی نسبت به خود، شغل و سازمان و به‌طور کلی نسبت به زندگی می‌شوند و درنهایت اکثر افراد مبتلا، احساس پایین بودن پیشرفت و ترقی شخصیت را گزارش می‌دهند (پودساکوف، مک‌کنزی، پاین و باچراچ<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۰). عوامل مختلفی وجود دارند که می‌توانند منجر به کاهش فرسودگی شغلی شوند؛ توانمندسازی ساختاری یکی از این متغیرهایی است که می‌تواند منجر به کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رفتار شهروندی سازمانی و بهبود عملکرد گردد.

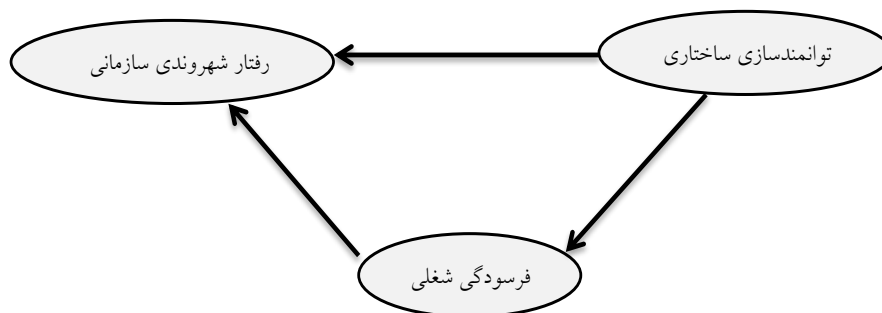
نتایج پژوهشی نشان داد که توانمندسازی ساختاری با فرسودگی شغلی رابطه‌ی معنادار دارد و بعد دسترسی به فرصت و حمایت به‌طور مستقیم بر فرسودگی شغلی تأثیر می‌گذارد؛ درحالی‌که دسترسی به منابع هم به‌طور مستقیم

و هم به‌طور غیر مستقیم بر فرسودگی شغلی تأثیر می‌گذارد (اورگامبیدز- راموس، بورگو- آلس، وازکیوز- آگادو و مارچ- آمگیوآل<sup>۹</sup>، ۲۰۱۷). در پژوهشی دیگر که در سال ۲۰۱۶ انجام شد نتایج نشان داد که ارتباط معناداری بین توانمندسازی ساختاری با فشارزاهای شغلی و سطوح فرسودگی شغلی وجود دارد و نتایج رگرسیون سلسله مراتبی نیز نشان داد که توانمندسازی ساختاری تأثیر معناداری بر هر یک از استرس‌زاهای شغلی و فرسودگی شغلی می‌گذارد و استرس‌زاهای شغلی تأثیر معناداری بر هر یک از عوامل فرسودگی شغلی دارند (گو، چن، فو، گه، چن و لیو<sup>۲۰</sup>، ۲۰۱۶).

در پژوهش‌ها نشان داده شد که فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد (سیسن، سه‌تین و باسیم<sup>۲۱</sup>، ۲۰۱۱؛ سلیمی و آزاده، ۱۳۹۳؛ پوریزدانی کجور، ۱۳۹۵). در پژوهش دیگر نیز نشان داده شد که فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی‌دار معکوس دارد و هم‌چنین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی نیز با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی معنادار و معکوس دارند (معمار مسجد و عابدی، ۱۳۹۵).

در خصوص نقش میانجی فرسودگی شغلی بین رابطه‌ی توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی پژوهش‌های کمی انجام شده است؛ برای مثال، در پژوهشی نشان داده شد که توانمندسازی ساختاری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی مثبت و قوی دارند و هم‌چنین فرسودگی شغلی به‌طور قوی رابطه‌ی بین توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی را میانجی می‌کند (هینا و حسن<sup>۲۲</sup>، ۲۰۱۵). در پژوهش دیگر نیز نشان داده شد که توانمندسازی ساختاری به‌طور معناداری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد و خستگی عاطفی بین رابطه‌ی توانمندسازی ساختاری با رفتار شهروندی سازمانی، نقش میانجی را بازی می‌کند اما به‌طور معناداری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ندارد (گیلبرت، لسچینگر و لیتز<sup>۲۳</sup>، ۲۰۱۰).

از آن‌جا که بخش مراقبت‌های بهداشتی، محیطی پویا است که می‌بایست به‌طور مداوم به تغییر دانش و سیاست دولت پاسخ دهد؛ کمبود مداوم منابع سازمانی و بودجه موجود در بخش مراقبت‌های بهداشتی موجب کاهش، بازسازی و افزایش پیچیدگی شغلی می‌گردد. این محیط بی‌نظم و آشفته ممکن است منجر به کاهش کیفیت زندگی شغلی، فرسودگی شغلی، کاهش رضایت شغلی و هم‌چنین کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی شود. بنابراین با توجه به پژوهش‌ها و موارد ذکر شده، می‌توان نتیجه گرفت که توجه به موضوع توانمندسازی ساختاری بسیار حائز اهمیت است. هم‌چنین بررسی پیشینه‌ی پژوهشی در این زمینه نشان داد که در ایران تاکنون پژوهشی که هم‌زمان نقش توانمندسازی ساختاری و فرسودگی شغلی را روی رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار دهد انجام نشده است. لازم به ذکر است که در خارج و خصوصاً ایران، پژوهش‌های کمی درمورد موضوع توانمندسازی ساختاری انجام شده است. از این رو مسئله‌ی پژوهش حاضر این است که آیا الگوی پیشنهادی رابطه‌ی بین توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری فرسودگی شغلی با داده‌های جمع‌آوری شده از کارکنان یکی از بیمارستان‌های شهر اهواز برآزش دارد یا خیر. با استناد به آنچه که ذکر شد توانمندسازی ساختاری روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد و هم‌چنین فرسودگی شغلی نیز به‌تنهایی روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد؛ از این رو می‌توان الگوی مفهومی زیر را به‌عنوان یک الگوی احتمالی از رابطه‌ی این متغیرها پیشنهاد نمود:



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش

## روش

روش پژوهش حاضر، به لحاظ هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی و از نظر شیوهی جمع‌آوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی همبستگی از نوع الگوی معادلات ساختاری بود که در آن روابط بین متغیرها در قالب یک الگوی مفهومی مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان زیرمجموعه دفتر پرستاری مربوط به بخش بالینی یکی از بیمارستان‌های دولتی در اهواز در سال ۱۳۹۷ بود. تعداد کل این جامعه آماری ۲۷۵ نفر بود که ۱۱۲ نفر پرستار، ۴۷ نفر بهیار، ۳۷ نفر ماما و ۷۹ نفر کمک بهیار بودند. در این مرحله، حجم دقیق نمونه از طریق فرمول کوکران، برابر با ۱۶۱ نفر به دست آمد. نخست، هماهنگی‌های لازم در خصوص اجرای پژوهش با مسئولین مربوطه صورت گرفت و سپس با توجه به واحدهای مختلف کاری با نسبت‌های متفاوت، به منظور اطمینان از این‌که زیرمجموعه‌ها به‌عنوان نماینده‌ی جامعه با همان نسبتی که در جامعه هستند در نمونه نیز حضور دارند از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به منظور انتخاب نمونه‌ی معرف استفاده گردید؛ بدین ترتیب حجم نمونه نهایی برابر با ۲۲۱ نفر به دست آمد. سپس ابزارهای استاندارد جمع‌آوری اطلاعات تهیه و تدوین گردید. روش اجرای پژوهش بدین گونه بود که پژوهش‌گر به محل کار کارکنان بیمارستان مراجعه و به جمع‌آوری اطلاعات می‌پرداخت و اگر شرکت‌کنندگان با ابهامی روبه‌رو می‌شدند، پژوهش‌گر به سؤالات آنان پاسخ می‌داد. از آنجایی که اخلاق در پژوهش بر اصل امانت‌داری تأکید می‌کند؛ محقق این اطمینان خاطر را به شرکت‌کنندگان داد که پاسخ‌های آنان محرمانه خواهد ماند، در مجموع ۲۳۵ پرسشنامه در بین شرکت‌کنندگان توزیع شد، از این تعداد ۲۲۴ پرسشنامه عودت داده شد که تنها ۲۲۱ پرسشنامه قابل استفاده بود. پژوهش‌گر پس از اجرای پژوهش، تعهد کرد که گزارش - دهی حاصل از داده‌ها را به اطلاع شرکت‌کنندگان خواهد رساند. برای سنجش پایایی و میزان همبستگی بین متغیرها از نرم افزار SPSS و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار AMOS استفاده شد.

## ابزار

**الف: فرم کوتاه پرسشنامه‌ی شرایط اثربخش کار-<sup>۲۴</sup>:** برای اندازه‌گیری میزان توانمندسازی ساختاری از پرسشنامه‌ی شرایط اثربخشی کار استفاده شد. این پرسشنامه توسط لسچینگر و همکارانش طراحی شد و دارای ۱۲ سؤال می‌باشد و ادراک پرستاران را از نظر دسترسی به چهار ساختار توانمندسازی کار یعنی دسترسی به فرصت، اطلاعات، حمایت و منابع مورد بررسی قرار می‌دهد. این پرسشنامه با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از اصلاً (۱) تا خیلی زیاد (۵) تنظیم شده است. دامنه‌ی امتیاز هر بعد از یک تا پنج می‌باشد و مجموع امتیاز توانمندسازی ساختاری نیز از طریق جمع کردن میانگین چهار بعد از ۴ تا ۲۰ به دست می‌آید (لسچینگر، فینگان، شامپان و ویلک<sup>۲۵</sup>، ۲۰۰۱). این پرسشنامه برای نخستین بار در ایران توسط ملکی و همکاران مورد استفاده قرار گرفت و روایی محتوایی پرسشنامه تأیید شد. علاوه بر این، آنان پایایی این پرسشنامه را با استفاده از آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۹ به دست آوردند (ملکی، گوهری و قربانیان، ۱۳۹۱). در پژوهشی پایایی خرده‌مقیاس‌های این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ بین ۰/۷۶ تا ۰/۷۹ به دست آمد (پاتریک<sup>۲۶</sup> و لسچینگر، ۲۰۰۶). در پژوهشی دیگر نیز پایایی کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۰ و خرده‌مقیاس‌های آن بین ۰/۷۱ تا ۰/۸۵ به دست آمد (فالکنر<sup>۲۷</sup> و لسچینگر، ۲۰۰۸). در پژوهشی دیگر پایایی کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۶ و خرده‌مقیاس‌های آن بین ۰/۶۶ تا ۰/۸۸ به دست آمد (بنیادکاریزمه، رحیمی پردنجانی و محمدزاده ابراهیمی، ۲۰۱۶). در پژوهش حاضر نیز پایایی این پرسشنامه برای کل مقیاس برابر با ۰/۸۹ و برای خرده‌مقیاس‌های آن بین ۰/۶۷ تا ۰/۸۴ به دست آمد.

**ب: پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲۸</sup>:** برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۴ سؤال است که پنج مؤلفه‌ی نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوان‌مردی، نزاکت و آداب اجتماعی را مورد بررسی قرار می‌دهد. شیوه‌ی نمره‌گذاری براساس طیف هفت درجه‌ای لیکرت به صورت خیلی زیاد (۷)، زیاد (۶)، نسبتاً زیاد (۵)، متوسط (۴)، نسبتاً کم (۳)، کم (۲) و خیلی کم (۱) می‌باشد. شیوه‌ی نمره‌گذاری بعضی از سؤالات به صورت معکوس است. از آن‌جا که پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی توسط پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) براساس چارچوب نظری استوار از جمله اورگان (۱۹۸۸) تنظیم شده است و در پژوهش‌های پیشین مورد استفاده قرار گرفته از روایی محتوایی لازم برخوردار است. ضرایب این پرسشنامه پودساکف و همکاران برای مؤلفه‌های پنج‌گانه‌ی نوع‌دوستی به میزان ۰/۸۵، وجدان کاری ۰/۸۲، جوان‌مردی ۰/۸۵، نزاکت ۰/۸۵ و آداب اجتماعی ۰/۷۰ گزارش شده است. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برای کل مقیاس برابر با ۰/۸۷ و برای بعد نوع دوستی ۰/۸۲، وجدان کاری ۰/۸۵، جوان‌مردی ۰/۸۰، نزاکت ۰/۷۳ و آداب اجتماعی ۰/۷۸ به دست آمد.

**ج: پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی<sup>۲۹</sup>:** این مقیاس برای اولین بار توسط ماسلاچ و جکسون<sup>۳۰</sup> در سال ۱۹۸۱ به کار برده شد. ماسلاچ و همکارش شکل فعلی این ابزار با مقیاس لیکرت را برای ارزیابی فراوانی و شدت ابعاد سه‌گانه‌ی فرسودگی شغلی طراحی کردند. این پرسشنامه رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی است و از ۲۲ بخش جداگانه ساخته شده و هر سه جنبه فرسودگی شغلی را شامل می‌شود. ۹ بخش مربوط به خستگی هیجانی، ۵ بخش مربوط به مسخ شخصیت و ۸ بخش مربوط به احساس کفایت شخصی است. رنبه‌بندی دفعات این احساسات از صفر تا شش (هرگز، چندبار در سال، یکبار در ماه، چندبار در ماه، یکبار در هفته، چند بار در هفته و هر روز) و

رتبه‌بندی شدت این احساسات از صفر تا هفت (هرگز، خیلی کم، کم، گاهی، متوسط، اغلب، زیاد و خیلی زیاد) است. زیر نمره به‌دست آمده در هر یک از سه جنبه بر پایه‌ی نمره‌ی مرجع در دسته‌های پایین، متوسط یا بالا قرار می‌گیرد. در رابطه با تقسیم‌بندی فرسودگی به شدید، متوسط و ضعیف، ماسلاچ و جکسون این آزمون را روی گروه‌های زیادی از مشاغل گوناگون اجرا کردند که طبقه‌بندی و نقطه‌ی برش به‌دست آمده برای خرده‌مقیاس‌های آزمون به‌شکل زیر به‌دست آمد:

خستگی عاطفی:

بالا: نمره بالاتر از ۳۰ درمورد فراوانی و بالاتر از ۴۰ برای شدت.

متوسط: نمره ۲۹-۱۸ درمورد فراوانی و ۳۰-۲۶ برای شدت.

ضعیف: نمره زیر ۱۷ برای فراوانی و زیر ۲۵ برای شدت.

مسخ شخصیت:

بالا: نمره بالاتر از ۱۲ برای فراوانی و بالاتر از ۱۵ برای شدت.

متوسط: نمره ۱۱-۶ یزای فراوانی و ۱۴-۷ برای شدت.

ضعیف: نمره زیر ۵ برای فراوانی و زیر ۶ برای شدت.

احساس کفایت شخصی:

بالا: نمره زیر ۳۳ برای فراوانی و زیر ۳۶ برای شدت.

متوسط: نمره ۳۹-۳۴ برای فراوانی و نمره ۴۳-۳۷ برای شدت.

ضعیف: نمره بالاتر از ۴۰ برای فراوانی و نمره بالاتر از ۴۴ برای شدت (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۹۳).

پایایی درونی فرسودگی شغلی برای هر یک از خرده‌تست‌ها از طریق آلفای کرونباخ بین ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ و ضریب بازآزمایی نیز بین ۰/۶۰ تا ۰/۸۰ به‌دست آمدند. هم‌چنین اعتبار این آزمون طی بررسی‌های مختلف، بالا ارزیابی گردید. ضمناً این پرسشنامه توسط محققان ایرانی بسیار مورد استفاده قرار گرفته و با اعتبار علمی بیش از ۰/۹۰ مورد تأیید قرار گرفته است (رسولیان، الهی و افخم ابراهیمی، ۱۳۸۳). در پژوهش حاضر، پایایی این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برای کل مقیاس برابر با ۰/۹۰ و برای خرده مقیاس‌های خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی به‌ترتیب برابر با ۰/۸۶، ۰/۷۸ و ۰/۸۱ به‌دست آمد.

## یافته‌ها

در جدول ۱، توزیع فراوانی افراد موردبررسی بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی هم‌چون جنسیت، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سن و سابقه‌ی خدمت ارائه شده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی افراد موردبررسی

۶۹ / ۷	زن	جنسیت
۳۰ / ۳	مرد	
۱۸ / ۶	مجرد	وضعیت تأهل
۸۱ / ۴	متاهل	

۶ / ۵	دیپلم	میزان تحصیلات
۱۳ / ۲	فوق دیپلم	
۴۹ / ۸	لیسانس	
۳۰ / ۵	فوق لیسانس	
۲۰ / ۴	۲۵-۲۰	سن
۳۵ / ۵	۳۱-۲۶	
۱۷ / ۹	۳۷-۳۲	
۱۲ / ۹	۴۳-۳۸	
۸ / ۶	۴۹-۴۴	
۲ / ۱	۵۵-۵۰	
۲ / ۶	بیش تر از ۵۶ سال	
۴۰ / ۲	۱-۵	سابقه‌ی خدمت
۱۵ / ۶	۱۰-۶	
۲۶ / ۴	۱۵-۱۱	
۱۳ / ۵	۲۰-۱۶	
۱ / ۲	۲۵-۲۱	
۳ / ۱	بالاتر از ۲۶ سال	

در جدول ۲، میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

#### جدول ۲. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

انحراف معیار	میانگین	متغیرها
۱ / ۲۴	۳ / ۶۱	توانمندسازی ساختاری
۱ / ۱۶	۳ / ۴۱	فرصت
۰ / ۹۶	۳ / ۴۴	اطلاعات
۰ / ۸۱	۳ / ۱۱	حمایت
۰ / ۷۶	۳ / ۲۴	منابع
۰ / ۸۹	۳ / ۴۵	رفتار شهروندی سازمانی
۰ / ۴۷	۱ / ۳۱	نوع دوستی
۰ / ۸۶	۳ / ۲۹	وجدان کاری
۰ / ۶۴	۱ / ۱۶	جوان مردی
۰ / ۶۸	۱ / ۲۲	نزاکت
۰ / ۸۰	۳ / ۴۱	آداب اجتماعی
۰ / ۳۹	۲ / ۷۶	فروودگی شغلی
۰ / ۳۵	۲ / ۷۰	خستگی عاطفی
۰ / ۱۲	۲ / ۲۷	مسخ شخصیت
۰ / ۳۱	۲ / ۵۴	احساس کفایت شخصی



برای بررسی رابطه‌ی بین متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. بررسی رابطه‌ی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	توانمندسازی ساختاری	رفتار شهروندی سازمانی	فرسودگی شغلی	سطح معناداری
توانمندسازی ساختاری	۱			۰/۰۰۱
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۹	۱		۰/۰۰۱
فرسودگی شغلی	-۰/۳۱	-۰/۲۴	۱	۰/۰۰۱

اطلاعات مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد که بین توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود دارد ( $p < 0.001$ ) که میزان این رابطه برابر است با ۰/۶۹. بین توانمندسازی ساختاری و فرسودگی شغلی رابطه‌ی منفی و معناداری وجود دارد ( $p < 0.001$ ) و میزان این رابطه برابر با ۰/۳۱. هم‌چنین نتایج نشان می‌دهد که بین رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی منفی و معنادار وجود دارد ( $p < 0.001$ ) و میزان این رابطه برابر است با ۰/۲۴.

در جدول ۴ شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی و الگوی اصلاح شده ارائه شده است. در الگوی پیشنهادی مسیر خطاها به یک‌دیگر در نظر گرفته نشده بود اما در الگوی اصلاح شده جهت کاهش شاخص‌های خطا و افزایش برازش الگو، مسیرهای خطا مطابق با منطق نظری به هم وصل شدند. از این‌رو شاخص‌های الگوی اصلاح-شده شامل مجذور خی دو ( $X^2 = 14/46$ )، نسبت مجذور خی دو به درجه‌ی آزادی ( $X^2/df = 1/37$ )، شاخص نیکویی برازش ( $GFI = 0/86$ )، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته ( $AGFI = 0/90$ )، شاخص برازندگی هنجار شده ( $NEI = 0/93$ )، شاخص برازندگی تطبیقی ( $CFI = 0/91$ )، شاخص برازندگی افزایشی ( $IFI = 0/95$ )، شاخص تاکر-لویس ( $TLI = 0/94$ ) و جذر میانگین مجذور خطای تقریب ( $RAMSEA = 0/052$ ) که نشان دهنده‌ی این است که الگوی اصلاحی دارای برازش خوبی است.

جدول ۴. شاخص‌های برازش الگو

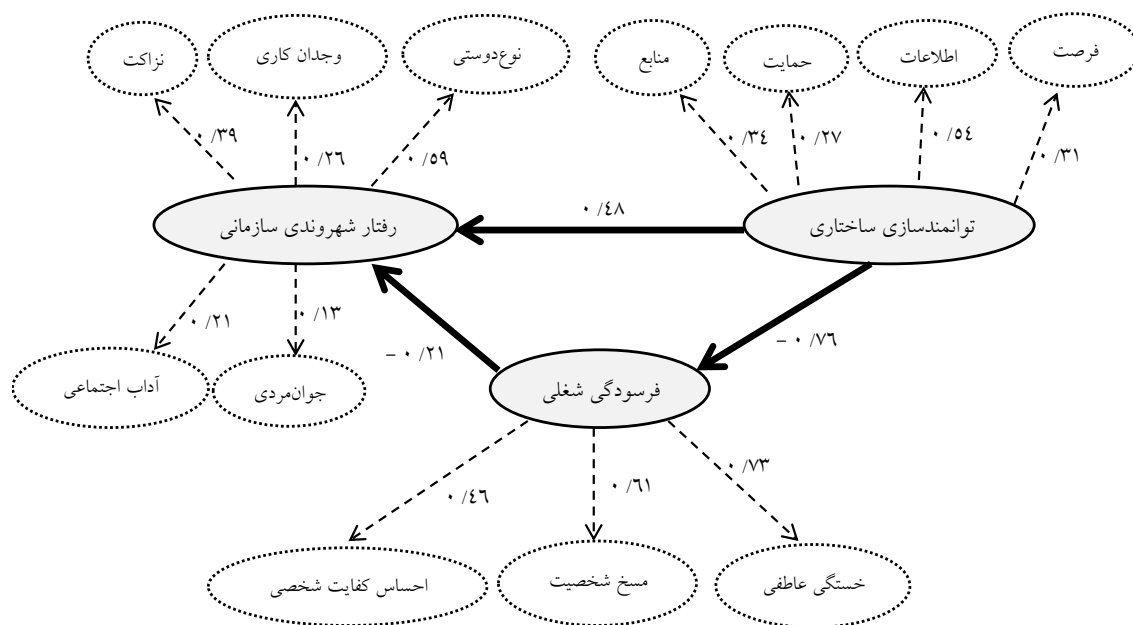
شاخص الگو	$X^2$	$X^2/df$	GFI	AGFI	NEI	CFI	IFI	TLI	RAMSEA
الگوی پیشنهادی	۱۲۱/۳۲	۶/۱۴	۰/۸۵	۰/۸۹	۰/۸۷	۰/۸۹	۰/۸۳	۰/۸۷	۰/۱۶
الگوی اصلاح شده	۱۴/۴۶	۱/۳۷	۰/۸۶	۰/۹۰	۰/۹۳	۰/۹۱	۰/۹۵	۰/۹۴	۰/۰۵۲

در جدول ۵ ضریب مسیر مستقیم و روابط مستقیم در الگو ارائه شده است.

جدول ۵. بررسی مسیرهای مستقیم

$p$	نسبت بحرانی	خطای معیار	برآورد استاندارد	مسیر
۰/۰۰۱	۶/۲۱۲	۰/۰۴۵	۰/۴۸	توانمندسازی ساختاری به رفتار شهروندی سازمانی
۰/۰۰۱	۳/۵۴	۰/۱۶	-۰/۷۶	توانمندسازی ساختاری به فرسودگی شغلی
۰/۰۳	۲/۴۶	۰/۱	-۰/۲۱	فرسودگی شغلی به رفتار شهروندی سازمانی

نتایج مندرج در جدول ۵ نشان می‌دهد که مسیر اول (توانمندسازی ساختاری به رفتار شهروندی سازمانی) و مسیر دوم (توانمندسازی ساختاری به فرسودگی شغلی) در سطح ۰/۰۱ و مسیر سوم (فرسودگی شغلی به رفتار شهروندی سازمانی) در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشند.



شکل ۲. نمودار مسیرهای الگوی برازش یافته با ضرایب استاندارد

در جدول ۶ نتایج آزمون روابط غیرمستقیم از طریق میانجی‌گری فرسودگی شغلی با استفاده از روش بوت استراپ گزارش داده شده است.

جدول ۶. آزمون میانجی‌گری روابط غیر مستقیم به روش بوت استراپ

مسیر	داده	بوت	سوگیری	خطا	حد پایین	حد بالا
توانمندسازی ساختاری به رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۴۸۵	۰/۰۴۸۳	- ۰/۰۰۰۳	۰/۰۱۴۰	۰/۰۰۲۱	۰/۰۵۳۴
سازمانی از طریق فرسودگی شغلی						

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۶، حدود بالا و پایین رابطه‌ی غیرمستقیم توانمندسازی ساختاری به رفتار شهروندی سازمانی از طریق فرسودگی شغلی، صفر را شامل نمی‌شود؛ از این رو این رابطه معنی دار است.

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر، آزمون الگوی پیشنهادی رابطه‌ی بین توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری فرسودگی شغلی در کارکنان زیر مجموعه دفتر پرستاری مربوط به بخش بالینی یکی از بیمارستان‌های دولتی در اهواز بود. یکی از یافته‌های پژوهش این بود که بین توانمندسازی ساختاری و فرسودگی شغلی رابطه‌ی منفی و معناداری وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های اورگامبیدز- راموس و همکاران (۲۰۱۷) و گو و همکاران (۲۰۱۶) همسو بود، در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که مؤلفه‌های توانمندسازی ساختاری یعنی؛ فرصت، اطلاعات، حمایت و منابع عوامل بسیار مهمی هستند که باعث می‌شوند تا کارکنان به کمک آن‌ها با محیط کارشان سازگار شوند و توانایی‌های خود را رشد و توسعه دهند. ارائه‌ی فرصت به کارکنان منجر به رشد، ارتقا، موفقیت و افزایش اثربخشی سازمان می‌گردد، قرار دادن اطلاعات در اختیار کارکنان منجر می‌گردد تا آنان شانس یادگیری تصمیمات مهم سازمانی، اطلاعات و سیاست‌ها را داشته باشند؛ همچنین ارائه‌ی اطلاعات به کارکنان باعث کاهش و یا از بین رفتن ابهام نقش می‌شود که این امر منجر به افزایش عملکرد شغلی کارکنان می‌شود. هنگامی که کارکنان به مواد، پول، زمان و تجهیزات ضروری جهت رسیدن به اهداف سازمانی دسترسی داشته باشند و از سوی مدیر و سایر همکاران مورد حمایت عاطفی نیز قرار گیرند و از سوی آنان بازخورد و راهنمایی و پیشنهادات سازنده‌ای دریافت کنند در این صورت کارکنان احساس می‌کنند که برای انجام کارهایشان و برای رسیدن به اهداف شغلی و سازمانی به هر آنچه که لازم است دسترسی کافی دارند و برای استفاده از آن‌ها آزادند و در این مسیر نیز حمایت‌ها و راهنمایی‌های لازم را دریافت می‌کنند و نتیجه‌ی این نوع شرایط باعث می‌شود تا عملکرد آنان بسیار بالا رود. تمام موارد ذکر شده باعث می‌شوند تا محیطی پویا و عاری از استرس به وجود آید. زیرا اگر کارکنان خود را در یک محیط حمایت‌کننده تصور کنند؛ استرس شغلی آنان بسیار کم‌تر می‌شود در این صورت فرسودگی شغلی در میان کارکنان کاهش می‌یابد و انگیزه‌ی آنان برای انجام بهتر کارها بیشتر می‌شود که در این صورت تأخیر، قصد ترک شغل، بی‌تمایلی نسبت به انجام کارها و احساس خستگی و کسالت که از نشانه‌های بارز فرسودگی شغلی هستند به واسطه‌ی این محیط حمایت‌کننده، پویا، به‌روز و تعاملی، بسیار کاهش پیدا می‌کنند.

بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی منفی و معناداری وجود دارد که این یافته با نتایج پژوهش‌های سیسن و همکاران (۲۰۱۱)، سلیمی و آزاده (۱۳۹۳)، پوریزدانی کجور (۱۳۹۵) و معمار مسجد و عابدی (۱۳۹۵) همسو بود. فرسودگی شغلی موجب تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. وقتی در محیط کاری استرس زیادی وجود داشته باشد، احتمال بیشتری وجود دارد که کارکنان دچار فرسودگی شغلی شوند؛ برخی از نشانه‌های فرسودگی شغلی عبارت‌اند از احساس خستگی و بیماری، از دست دادن انگیزه، احساس شکست و ناکامی، بدبینی نسبت به اطرافیان، کاهش رضایت شغلی، فرار از مسئولیت، کناره‌گیری از جمع، تمایل به انتقال فرسودگی خود به دیگران، فرار از کار، تأخیر، ترک شغل و عدم تمایل به انجام وظایف شغلی. تمام نشانه‌های ذکر شده از جمله عواملی هستند که منجر می‌شوند تا فرد برای رسیدن به اهداف سازمانی تلاش زیادی نکند، برای بهبود شرایط کاری تلاش نکند، به همکاران خود در انجام وظایف‌شان کمک و راهنمایی نکند و در قبال انجام وظایف خود احساس بی‌مسئولیتی کند. بنابراین می‌توان بیان داشت که در فرسودگی شغلی چون فرد تمایل دارد تا از زیر کار در برود و نسبت به وظایفش احساس بی‌مسئولیتی می‌کند پس بسیار واضح است که این افراد تمایلی به

انجام رفتارهای شهروندی سازمانی ندارند و برعکس کارکنانی که فرسودگی شغلی ندارند معمولاً تمایل دارند تا به همکاران خود در انجام وظایفشان کمک و راهنمایی کنند و غالباً فراتر از وظایف شغلی خود عمل می‌کنند، از سیاست‌های تأیید شده‌ی سازمان پیروی می‌کنند، به بهبود و رشد محیط کار کمک می‌کنند و به‌طور کلی می‌تواند بر کل سازمان تأثیر مثبتی بگذارد. زیرا فردی که فرسودگی شغلی ندارد بر عکس کسی فرسودگی شغلی دارد شغل و محیط شغلی‌اش را اثربخش و مفید ارزیابی می‌کند و برای بهبود آن به انجام هر کاری خصوصاً به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی می‌پردازد.

یافته‌ی دیگر این پژوهش این است که توانمندسازی ساختاری به‌طور مستقیم و غیرمستقیم، از طریق فرسودگی شغلی، با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد که این یافته با پژوهش‌های هینا و حسن (۲۰۱۵) و گیلبرت و همکاران (۲۰۱۰) همسو می‌باشد. نمودار ۲ نشان می‌دهد که الگوی پیشنهادی برازش مطلوبی با داده‌ها دارد. در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که توانمندسازی ساختاری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد زیرا در توانمندسازی ساختاری، سازمان تلاش دارد تا شرایط کاری مطلوبی را برای کارکنان خود فراهم کند از طرف دیگر کارکنان نیز به‌منظور پاسخ متقابل به این شرایط به سمت انجام رفتارهای شهروندی سازمانی گرایش پیدا می‌کنند. در واقع رفتار شهروندی سازمانی نوعی باز پرداخت است از جانب کارمند به سازمان به دلیل توانمندسازی و بهبود شرایط کاری. بنابراین با اجرای توانمندسازی ساختاری مدیران می‌تواند رفتارهای شهروندی سازمانی را در سازمان خود افزایش دهند و از این طریق به یک محیط کاری مولدتر دست یابند. هم‌چنین توانمندسازی ساختاری به‌طور غیرمستقیم از طریق کاهش فرسودگی شغلی منجر به افزایش رفتار شهروندی سازمانی نیز می‌شود؛ توانمندسازی محیط کاری باعث می‌شود تا کارکنان محیط کاریشان را محیطی حمایت‌کننده و پرچنب و جوش ادراک کنند از این‌رو استرس شغلی و به دنبال آن فرسودگی شغلی آنان کاهش می‌یابد و از این طریق انگیزه‌ی آنان برای بهبود محیط کاریشان افزایش می‌یابد و در نتیجه آنان به سمت انجام رفتارهای نامحدود و داوطلبانه‌ای هم‌چون رفتارهای شهروندی سازمانی تشویق می‌شوند.

از جمله محدودیت‌های پژوهش این بود که چون داده‌ها از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شدند امکان سوگیری در پاسخ‌گویی به سؤالات وجود داشت. هم‌چنین این پژوهش در بین کارکنان زیرمجموعه دفتر پرستاری مربوط به بخش بالینی در یکی از بیمارستان‌های دولتی در اهواز انجام شد؛ بدین دلیل تعمیم نتایج آن به دیگر بیمارستان‌های دولتی و خصوصی سایر شهرها باید با احتیاط صورت گیرد.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، به پژوهشگران آینده پیشنهاد می‌شود که پژوهش حاضر در سایر استان‌ها و بیمارستان‌های دولتی و خصوصی و سایر مراکز درمانی نیز انجام شود و برای جمع‌آوری اطلاعات از مصاحبه استفاده کنند.

هم‌چنین به مدیران و مسئولین بیمارستان‌ها توصیه می‌شود که برای افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و کاهش فرسودگی شغلی کارکنان خود به موضوع توانمندسازی ساختاری اهمیت بدهند و به آموزش‌های مورد نیاز در زمینه‌ی ارتقای توانمندسازی ساختاری کارکنان خود به‌خصوص پرستاران توجه ویژه‌ای داشته باشند و جهت

کاهش فرسودگی شغلی پرستاران، کسانی را که دچار فرسودگی شغلی شده‌اند را شناسایی نمایند و برای آنان کارگاه‌های آموزشی برگزار کنند و به اجرای یک برنامه مدیریت کنترل استرس نیز بپردازند.

## یادداشت‌ها

- |   |  |
|---|--|
| 1. organizational citizenship behavior                              | 2. Bateman, & Organ                                    |
| 3. Farham, Earley, & Lin  | 4. structural empowerment                              |
| 5. Wat, & Shaffer   | 6. Genuine, & Sasmita                                  |
| 7. Altinkurt, Türkkaş Anasız, & Ergin Ekinci                        | 8. Kanter  |
| 9. Manojlovich  | 10. O'Brien  |
| 11. occupational burnout  | 12. Freudenberg  |
| 13. emotional exhaustion  | 14. Moorman  |
| 15. leadership style  | 16. Yoon, & Suh  |
| 17. Bolino, & Turnley   | 18. Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach            |
| 19. Orgambidez-Ramos, Borrego-Alés, Vázquez-Aguado, & March-Amegual | 20. Guo, Chen, Fu, Ge, Chen, & Liu                     |
| 21. Sesen, Cetin, & Basim   | 22. Hina, Hassan                                       |
| 23. Gilbert, Laschinger, & Leiter                                   | 24. Conditions of Work Effectiveness Questionnaire –II |
| 25. Laschinger, Finegan, Shamian, & Wilk                            | 26. Patrick  |
| 27. Faulkner  | 28. organizational citizenship behavior questionnaire  |
| 29. occupational burnout questionnaire                              | 30. Maslach, & Jackson                                 |

## منابع

- اسلامی، ح. (۱۳۸۶). رابطه‌ی بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی. *ماهنامه‌ی تدبیر*، ۳ (۱۷)، ۳۵-۱۵.
- پوریزدانی کجور، ع. ا. (۱۳۹۵). تأثیر فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با تأکید بر مدل فن جیو و جینک تسای: پژوهشی در اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران بندر نوشهر. *اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری، علوم تربیتی و اقتصاد مقاومتی؛ اقدام و عمل، ساری، شرکت علمی پژوهشی باران اندیشه*.
- رسولیان، م. الهی، ف. افخم ابراهیمی، ع. (۱۳۸۳). ارتباط فرسودگی شغلی با ویژگی‌های شخصیتی در پرستاران. *مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)*، ۹ (۴)، ۲۴-۱۸.
- سلیمی، س. ب. آزاده، س. (۱۳۹۳). تأثیر فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با تأکید بر مدل فن جیو و جینک تسای. *ماهنامه مدیریت دانش جامعه بندری و دریایی ایران*.
- معمارمسجد، ا. عابدی، ر. (۱۳۹۵). تأثیر فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری منطقه ۸ مشهد). *همایش بین‌المللی مدیریت نوین در افق ۱۴۰۴، تهران، پژوهش‌کده دولت اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق*.

ملکی، م. ر. گوهری، م. ر. قربانیان، ا. (۱۳۹۱). رابطه‌ی بین توانمندسازی ساختاری و آمادگی پرستاران برای تغییر. *نشریه پرستاری ایران*، ۲۵ (۷۶)، ۱۰-۱۸.

- Altinkurt, Y. Türkkaş Anasız, B. Ergin Ekinci, C. (2016). The Relationships between Structural and Psychological Empowerment of Teachers and Their Organizational Citizenship Behaviors. *Education and Science*, Early Release, 1-18.
- Bateman, T S. Organ, D. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Bolino, M. Turnley, W. (2003). Going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17(3), 60- 71.
- Bonyad Karizme, T. Rahimi Pordanjani, T. Mohamadzadeh Ebrahimi, A. (2016). The relationships between structural and psychological empowerment and job satisfaction among nurses. *Journal of School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences*, 22(3): 201-215.
- Farham, J L. Earley, P C. Lin, S C. (1977). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*, 42, 421-444.
- Faulkner, J. Laschinger, H. (2008). The effects of structural and psychological empowerment on perceived respect in acute care nurses. *J Nurs Manag*, 16(2): 214-21.
- Genuine, N. Sasmita, P. (2015). Structural Empowerment as Antecedent of Organisational Citizenship Behaviour: An Empirical Analysis of Auxiliary Nurses and Midwives. *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 4(4), 16- 22.
- Gilbert, S. Laschinger, HK.S. Leiter, M. (2010). The mediating effect of burnout on the relationship between structural empowerment and organizational citizenship behaviours. *Journal of Nursing Management*, 18, 339- 348.
- Guo, J. Chen, J. Fu, J. Ge, X. Chen, M. Liu, Y. (2016). Structural empowerment, job stress and burnout of nurses in China. *Applied Nursing Research*, 31, 41- 45.
- Hina, J. Hassan, F. (2015). The Impact of Structural Empowerment on Organizational Citizenship Behavior- Organization and Job Performance: A Mediating Role of Burnout. *Journal of Management Sciences*, 2(2), 273-288.
- Kanter, R.M. (1977). *Men and Women of the Corporation*. Basic Books Inc., New York.
- Laschinger, HK. Finegan, J. Shamian, J. Wilk, P. (2001). Impact of structural and psychological empowerment on job strain in nursing work settings: expanding Kanter's model. *J Nurs Adm*, 31(5): 260-72.
- Manojlovich, M. (2003). *Environmental and personal predictors of professional nursing practice behaviors in hospital settings*. United States -- Michigan: University of Michigan.
- Maslach, C. Jackson, S.E. (1993). "manual of the Maslach Burnout Inventory" 2nd edition. Consulting psychologists press Ind. Palo Alto, CA, 126-227.
- Moorman, R.H. (1995). Blakely, G.L. Individualism-Collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 127-142.
- O'Brien, J. (2010). *Structural empowerment, psychological empowerment and burnout in registered staff nurses working in outpatient dialysis centers*. United States -- New Jersey: Rutgers The State University of New Jersey - Newark.
- Orgambidez-Ramos, A. Borrego-Alés, Y. Vázquez-Aguado, O. March-Amegual, J. (2017). Structural empowerment and burnout among Portuguese nursing staff: An explicative model. *J Nurs Manag*, 25(8), 616-623.
- Organ, D W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Patrick, A. Laschinger, HK. (2006). The effect of structural empowerment and perceived organizational support on middle level nurse managers' role satisfaction. *J Nurs Manag*, 14(1): 13-22.
- Podsakoff, P. M. MacKenzie, S. B. Paine, J. B. Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for futureresearch, *Journal of Management*, 26(3), 513- 563.
- Sesen, H. Cetin, F. Basim, NH. (2011). The Effect of Burnout on Organizational Citizenship Behaviour: The Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences*, 1(1).
- Wat, D. Shaffer, M.A. (2003) Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviours: the mediating role of trust in the supervisor and empowerment. *Personnel Review*, 34(4), 406-422.
- Yoon, M. Suh, J. (2003). Organizational citizenship behaviorsand service quality as external effectiveness of contact employees. *Journal of Business Research*, 56(3), 597-611.