

نقش میانجی فرسودگی شغلی در رابطه بین ارزش کاری و رفتار شهروندی سازمانی

تورج حسن زاده ثمرین^۱، صدیقه قائدی چوبری^۲، فاطمه لیلی دوست^۳

۱ استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور مرکز تهران، تهران، ایران

۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور مرکز رشت، رشت، ایران

۳ کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

تورج حسن زاده ثمرین

tooraj.hassanzadeh@yahoo.com

چکیده

گسترش خدمات بانکی، توسعه بانکها و مؤسسات مالی و حضور نظام بانکداری خصوصی در کشور، رقابت بالایی را در صنعت بانکداری به وجود آورده است. با توجه به مشارکتها و کمک های مهم رفتارهای شهروندی سازمانی به موفقیت سازمان، برای سازمان ها مهم است که بدانند چه عواملی بر این رفتارها تأثیر دارد. ارزشهای کار و فرسودگی شغلی از جمله عوامل شناسایی شده در این راستا می باشند. پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش میانجی فرسودگی شغلی در رابطه بین ارزش کاری و رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک صادرات گیلان صورت پذیرفته است. جامعه آماری تحقیق، مدیران و کارشناسان شعب در استان گیلان (۱۵۰۰ نفر) می باشند که ۳۰۵ از آنان بر مبنای فرمول کوکران انتخاب و به عنوان نمونه آماری و به روش خوشه ای تصادفی مورد مطالعه قرار گرفته اند. در راستای جمع آوری اطلاعات از ۳ پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمان ریبو و رگو (۲۰۰۹)، تحلیل رفتگی شغلی مسلش (۱۹۸۱) و ارزش های کار، مک آلیستر و دی ونوس ۱۹۹۱ استفاده گردیده است. نتایج تحلیل عاملی تاییدی نشان داده است که تأثیر ارزش های کار بر فرسودگی شغلی (۰/۶۱-) معنی دار است و تأثیر فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی (۰/۶۹-) نیز معنی دار می باشد، بنابراین واسطه بودن فرسودگی شغلی قابل تایید است.

واژگان کلیدی: ارزش کاری، رفتار شهروندی سازمانی، فرسودگی شغلی، بانک صادرات گیلان.

۱- مقدمه

یکی از مهم ترین موضوعاتی که سازمان ها با آن مواجه هستند، چگونگی انگیزش کارکنان به این است که نقش ها و وظایف خود را به خوبی انجام دهند تا این اطمینان حاصل شود که سازمان اثربخشی خود را حفظ خواهد کرد. در واقع، مجموعه ای ویژه از رفتارهای کارکنان تاثیر قابل توجهی بر موفقیت سازمان دارد؛ به ویژه رفتارهای داوطلبانه اختیاری که کارکنان برای سازمان انجام می دهند [۱]. این رفتارها، رفتار شهروندی سازمانی نامیده می شود که رفتارهای کاری داوطلبانه هستند که به طور مستقیم و آشکار توسط شرح شغل و سیستم رسمی پاداش سازماندهی نشده اند و در مجموع عملکرد سازمان را بهبود می دهند [۲]. شواهد قوی از تاثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر اثربخش سازمانی حکایت می کنند. شهروندان سازمانی خوب، سازمان را قادر می کنند تا منابع کمیاب را به طور موثری به کار ببرند. آن ها توانایی همکاران و مدیران را برای انجام شغل هایشان بهبود و افزایش می دهند، سازمان هایی که رفتار شهروندی را گسترش می دهند مکان های جذاب برای کار هستند و قادر خواهند بود بهترین افراد را استخدام و حفظ کنند [۳]. با توجه به مشارکت ها و کمک های مهم رفتارهای شهروندی سازمانی به موفقیت سازمان، برای سازمان ها مهم است که بدانند کارکنان چرا و چگونه در رفتارهای شهروندی مشارکت می کنند و چه عواملی بر این رفتارها تاثیر دارد [۱].

امروزه، در عصری به سر می بریم که شاید به سبب شتاب روزافزون رقابت در محیط صنایع، به کارگیری و استفاده مناسب از ابزارهای نوین و سرمایه های انسانی سازمان و تأکید بر نیروی انسانی و دانش آن سرمایه معنوی سازمان محسوب می شود و نقش مؤثری در بقا در این محیط فراهم می کند؛ اما متأسفانه با توجه به گسترش روزافزون سازمان ها از نظر شاخص های مالی و عدم توجه به مؤلفه های انسانی خود موجب بروز متغیرهای جدیدی از جمله فرسودگی نیروی انسانی نیز شده است. به عبارت دیگر، امروزه فراهم نکردن فضای مناسب سازمانی برای نیروی انسانی زمینه های بروز فرسودگی در نیروی انسانی را هر روز هر چه بیشتر فراهم می کند [۴]. از این رو، لزوم توجه به نیروی انسانی عنصری است که در سازمان به عنوان شهروند سازمانی مشغول به فعالیت محسوب می شود و متغیرهای بسیار زیادی بر بروز رفتار مناسب شهروندی وی تأثیر گذارند و از جمله عواملی است که شاید تاکنون تحقیقات زیادی در رابطه با آن انجام نپذیرفته باشد. از جمله عوامل شناسایی شده در این راستا، فرسودگی شغلی می باشد [۵].

فرسودگی شغلی عبارت از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی را است که می تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می دهند اتفاق افتد. احساس خستگی، ویژگی اصلی فرسودگی شغلی، و عمده ترین مشخصه این سندرم پیچیده است. هنگامی که افراد تجربه فرسودگی شغلی خود یا دیگران را توصیف می کنند اغلب اشاره به تجربه خستگی دارند. خستگی نشانگر میزان استرس موجود در پدیده فرسودگی شغلی است اما این بعد در مشخص ساختن رابطه ای که افراد با کار خود دارند ناتوان بوده است. خستگی چیزی نیست که به سادگی تجربه شود، بلکه فعالیت هایی را به منظور دور ساختن خستگی هیجانی و شناختی فرد از شغلش برمی انگیزد که احتمالاً به عنوان شیوه ای برای فائق آمدن بر فشار کار عمل می نماید [۶].

ارزشهای کار به دیدگاه های پایدار که افراد را هدایت می کند تا آنچه را در محیط کار اساساً درست یا غلط ارزیابی کنند، اشاره دارد [۳، ص ۲۵۲]. از دیدگاه چن و چو (۲۰۰۸) مطالعات بسیاری در این رابطه که ارزش های کار چگونه ساخته می شوند و چگونه بر رفتارهای شغلی اثر می گذارند صورت گرفته است. در محیط کاری پویا، ارزش های کاری، به دلیل داشتن پتانسیل ارتباط با مسائل و موضوعات کاری برای موثر بودن کسب و کار اهمیت دارد [۳، ص ۲۵۲]. اگر چه اندک مطالعاتی در این زمینه صورت گرفته است، هیچ طبقه بندی برای ارزش های کار وجود ندارد و ادبیات پژوهش تنها ارزش های کار را به دو شاخص درونی و بیرونی تقسیم نموده اند [۷]. بانک ها، نهادهای مالی هستند که دارایی ها را از منابع گوناگون جمع آوری می کنند و آن ها را در اختیار بخش هایی قرار می دهند که به نقدینگی نیاز دارند. از این رو بانک ها، جریان حیاتی هر کشور محسوب می شوند. گسترش خدمات بانکی، توسعه بانک ها و مؤسسات مالی مجازی، نیمه مجازی و حضور نظام بانکداری خصوصی در کشور، رقابت بالایی را در صنعت بانکداری به وجود آورده است. از این رو پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ارزش کاری و رفتار شهروندی سازمانی با نقش واسطه ای فرسودگی شغلی و به صورت مطالعه موردی در شعب بانک صادرات استان گیلان صورت پذیرفته است.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فرا وظیفه ای است که در افزایش عملکرد اثربخشی سازمان موثر است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان، سازماندهی نمی شود [۸]. ارگان، در مطالعه ای رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام در محیط کار می داند که وراي الزامات سازمانی است. ارگان هم چنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله

سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارآیی عملکرد سازمان می شود. این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: اول این که رفتار باید داوطلبانه باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد. دوم این که مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند وجهی دارد [۹].

۲-۱-۱- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان در سال ۱۹۸۸ ارائه شده است که در پژوهش های مختلف مورد استفاده قرار می گیرد. این ابعاد به شرح زیر است [۱].

۱. **نوع دوستی:** نوع دوستی، رفتاری داوطلبانه می باشد که هدف اصلی آن کمک به افراد دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظایف یا روابط سازمانی می باشد (مثل کمک داوطلبانه به کارکنان جدید یا کم تجربه و کمک به کارکنانی که پر مشغوله بوده یا غیبت نموده اند).

۲. **وجدان کاری:** وجدان کاری یا وظیفه شناسی، رفتاری داوطلبانه در جهت کمک به سازمان می باشد که در آن، کارکنان از حداقل الزامات مورد نیاز وظیفه خود، فراتر می روند (مثل انجام رفتارهای داوطلبانه در کنار وظایف اصلی، حفظ قوانین سازمانی و عدم اتلاف زمان کاری). ارگان هم چنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی متری هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار خود ادامه می دهند، که این نشان دهنده وجدان کاری بالای آن ها است.

۳. **جوانمردی:** جوانمردی، تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که دارای کمترین شرایط ایده آل مورد نظر آن ها می باشد بدون آن که شکایتی داشته باشند. ارگان (۱۹۸۸)، جوانمردی را به عنوان شکیبایی در برابر موقعیت های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی اشاره می کند. در واقع جوانمردی، تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که دارای کمترین شرایط ایده آل مورد نظر آن هاست، بدون آنکه شکایتی انجام دهند [۹، ص ۱۵۲].

۴. **ادب/نزاکت:** اجتناب از وارد نمودن خسارت به سازمان و اندیشیدن به اینکه چطور اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می گذارد [۱۰].

۵. **آداب اجتماعی / فضیلت مدنی:** فضیلت مدنی رفتاری است که یک کارمند در مورد حیات سازمان حساسیت دارد و مسئولانه مشارکت می کند. فضیلت مدنی شامل پیشنهادات سازنده ای است درباره اینکه چگونه گروه کاری می تواند کارایی خود را ارتقا دهد. این مساله مبتنی بر ماهیت پیشنهاد منابع را آزاد می کند یا کارکنان را کارآمدتر می سازد و عملکرد گروه را با مشارکت فعالانه و توجه آمیز افزایش می دهد [۱۱].

۲-۲- ارزشهای کار

ارزشهای کار به دیدگاه های پایدار که افراد را هدایت می کند تا آنچه را در محیط کار اساساً درست یا غلط ارزیابی کنند، اشاره دارد [۳، ص ۲۵۲]. از دیدگاه کانچانا (۲۰۱۳) ارزش ها به سازمان در به دست آوردن توجه و ذهن کارکنان کمک می کند. مدیریت سازمان از کارکنانش انتظار دارد به عنوان نماینده خود، به سازمان خدمت کند. در صورت نبود فرهنگی قوی و سیستم ارزشی سازمانی برای هدایت کارکنان، این عمل میسر نخواهد بود و ممکن است کارکنان از تمام توان خود برای سازمان استفاده نکنند.

۲-۲-۱- ابعاد ارزشهای کار

۱. **ارزش های کاری درونی:** ارزش های کاری درونی، ارزش ها و مطلوب هایی اند که مستقیماً با انجام یک کار و شغل مرتبط، منبع رضایت درونی برای فرد هستند.

۲. **ارزش های کاری بیرونی:** ارزش های کاری بیرونی، منبع رضایت بیرونی، انگیزه های بیرونی و مطلوب های فرد (کارکنان) هستند که در کیفیت ارزش های کاری درونی تأثیرگذارند [۱۲].

۲-۳- فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی حالتی روانی است که شامل مجموعه ای از علائم نظیر خستگی جسمی، خستگی عاطفی و نداشتن انگیزه است که همین نیز منجر به غیبت های کاری، کاهش انگیزه کاری، اختلالات روانی، اختلالات قلبی-عروقی می شود (جاری، ۲۰۱۲).

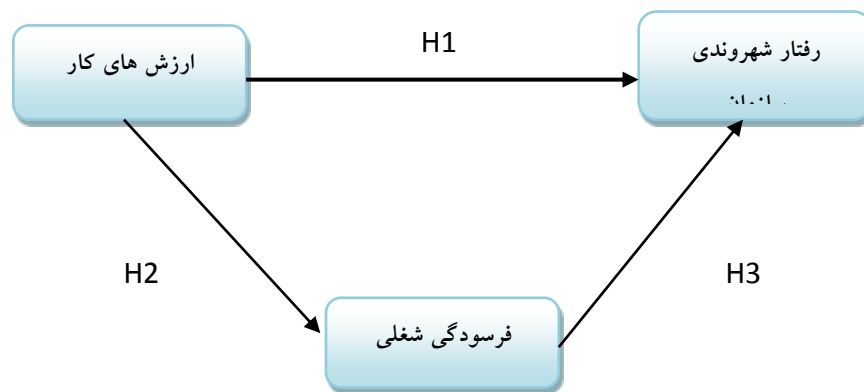
۲-۳-۱- ابعاد فرسودگی شغلی

به اعتقاد مسلش و همکارانش، نشانگان روانشناختی فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی است

۱. **خستگی عاطفی:** خستگی عاطفی، به از دست رفتن انرژیهای عاطفی فرد مرتبط است. کارکنان موقعی نشانه خستگی عاطفی را نشان میدهند که در ارائه خود به مراجعان ناتوان هستند.
۲. **مسخ شخصیت:** به پاسخهای غیر احساسی و خشن به مراجعان و همکاران مربوط است. کارکنان با فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت نگرشهای منفی نسبت به مراجعان و همکاران خود دارند [۱۳]. مسخ شخصیت پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از همان فرد هستند.
۳. **کاهش احساس موفقیت شخصی:** احساس عدم کفایت شخصی کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه و ارزیابی منفی از خود در زمینه کار است [۱۴]. اشاره به این دارد که کارکنان از تلاشهای حرفهای خود برداشت منفی دارند و احساس می کنند در شغل خود پیشرفتی ندارند و کار و تلاششان، نتایج مثبتی به دنبال ندارد.

۴-۲- مدل مفهومی

مدل مفهومی پژوهش برگرفته از مدل لیانگ (۲۰۱۲) به شرح زیر می باشد که در آن ارزش های کار متغیر مستقل ، رفتار شهروندی سازمان متغیرهای وابسته و فرسودگی شغلی متغیر واسطه می باشند.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۳- فرضیه های پژوهش

- فرضیه ۱:** ارزش های کار بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- فرضیه ۲:** فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر منفی و معناداری دارد.
- فرضیه ۳:** فرسودگی شغلی در رابطه ارزش های کار بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر واسطه ای دارد.

۴- روش پژوهش

پژوهش حاضر بر حسب هدف یک پژوهش کاربردی محسوب می شود و همچنین براساس طرح پژوهش و از حیث نحوه گردآوری داده ها، تحقیقی توصیفی (غیر آزمایشی) است و برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است، لذا آن را می توان در زمره پژوهش های میدانی نیز قرار داد.

۴-۱- جامعه آماری و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش مدیران، کارشناسان شعب بانک صادرات در سطح استان گیلان می باشد (۱۵۰۰ نفر) که با استفاده از روش

کوکران ۳۰۵ از آنان به عنوان نمونه آماری انتخاب و به روش خوشه ای تصادفی مورد مطالعه قرار می گیرد.

جدول ۱ توزیع جامعه و نمونه آماری

منطقه جغرافیایی	نام واحد	تعداد جامعه	نام واحد منتخب	تعداد نمونه
مرکز	رشت	۸۰۹	منتخب رشت	۱۶۴
شمال، شمال غرب	انزلی، ماسال، رضوانشهر، آستارا، تالش	۳۱۱	انزلی-آستارا	۶۳
شرق	آستانه، لاهیجان، رودسر، لنگرود، املش، سیاهکل	۲۲۰	لنگرود- لاهیجان	۴۵
غرب	شفت، صومعه سرا، فومن	۱۳۰	فومن	۲۷
جنوب	رودبار	۳۰	رودبار	۶
جمع		۱۵۰۰	جمع	۳۰۵

۴-۲- ابزار سنجش و فنون آماری

داده ها از طریق توزیع سه پرسشنامه استاندارد، رفتار شهروندی سازمان ریبو و رگو (۲۰۰۹)، تحلیل رفتگی شغلی مسلش (۱۹۸۱) و ارزش های کار، مک آلیستر و دی ونوس (۱۹۹۱) استفاده گردیده است.

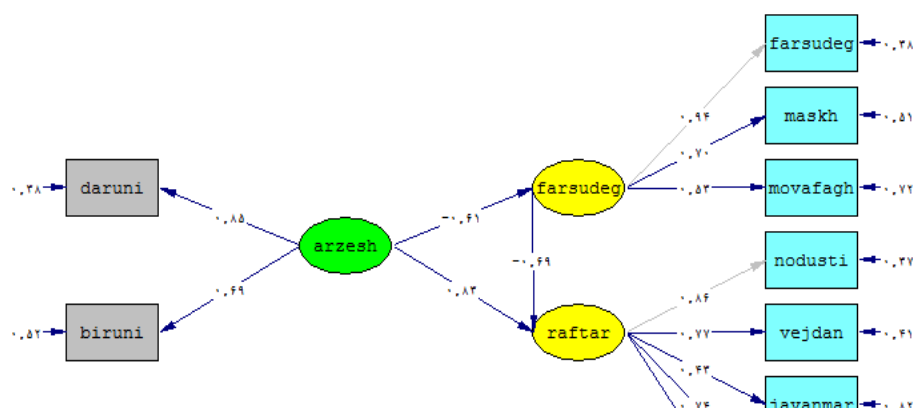
۵- یافته های پژوهش

اطلاعات توصیفی پژوهش حاضر به شرح زیر می باشد.

جدول ۲ اطلاعات توصیفی جامعه آماری

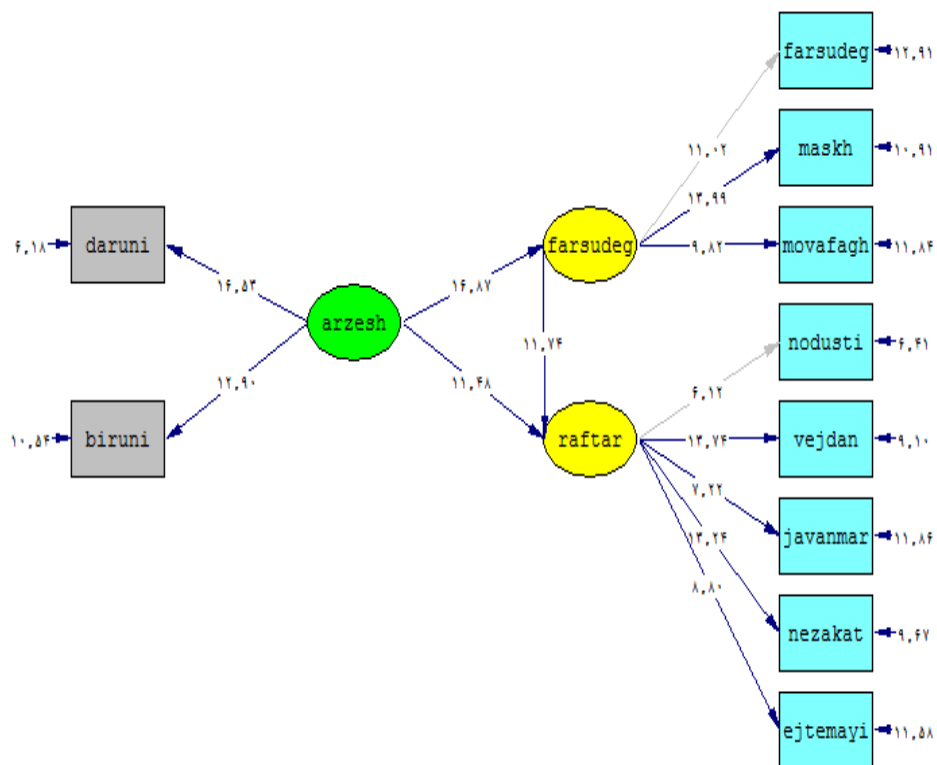
میزان تحصیلات	میزان تحصیلات
۱۳/۸ درصد کاردانی، ۵۲/۱ درصد کارشناسی، ۳۳/۱ درصد کارشناسی ارشد و ۱ درصد دکتری	
سابقه کار	سابقه کار
۴/۳ درصد زیر ۵ سال، ۲۰ درصد ۵ تا ۱۰ سال، ۴۸/۲ درصد ۱۰ تا ۲۰ سال، ۲۷/۵ درصد ۲۰ سال به بالا	

به جهت بررسی برازش مدل اندازه گیری و همچنین بررسی مدل پژوهش به منظور آزمون فرضیه های پژوهش، مدل به روش معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفته است.



شکل ۲. محاسبات بارهای عاملی و ضرائب خطا

با توجه به اطلاعات به دست آمده از آنجا که $0/049 = \text{ریشه میانگین مربعات خطاهای تخمین یا همان RMSEA}$ بدست آمده است بنابراین برازندگی مدل خوب است.



Chi-Square=114.88, df=22, P-value=0.00000, RMSEA=0.049

شکل ۳. محاسبات آماره تی

همانطور که مشاهده می گردد تمامی مقادیر آماره تی دارای مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ می باشند که نشان می دهد تمامی مقادیر ضرایب مسیر در سطح اطمینان حداقل ۹۵ درصد معنی دار می باشند.

جدول ۳ بررسی فرضیه های پژوهش

قبول یا رد فرضیه	معنی داری	آماره تی	ضریب مسیر استاندارد شده بتا	فرضیه
قبول	$0/05 < \text{سطح}$	۱۱/۴۸	۰/۸۳	اول

			معناداری	
دوم	-۰/۶۹	۱۱/۷۴	۰/۰۵ < سطح معناداری	قبول
سوم	-۰/۶۱	ارزش های کار بر فرسودگی شغلی	۰/۰۵ < سطح معناداری	قبول
	-۰/۶۹	فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۵ < سطح معناداری	قبول
	۰/۸۳	ارزش های کار بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۵ < سطح معناداری	قبول

۶- نتیجه گیری و پیشنهادات

ارزش های کاری بر روی ادراکاتی که در محیط کار اتفاق می افتند، تاثیر می گذارند. ارزش های کاری به عنوان عناصر انگیزاننده عمل می کنند که نشان می دهند که چه رفتارهایی مطلوب تر هستند و آیا این رفتارهای انجام شده در محیط کاری قابل ارزش هستند یا خیر. کارکنانی که دارای ارزش کار درونی و بالاتری هستند به سمت کمک به دیگران کشیده می شوند، دیگری که از کار غیبت دارند یا اینکه حجم کار زیادی دارند، و برای اینکه از سرمایه سازمانی حفاظت شده و از قوانین غیررسمی تبعیت شود که برای حفظ دستورات ارائه و مدون شده اند. بنابراین، ارزش درونی کار تاثیر مثبت و عمده ای بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. از سوی دیگر شرایط نامناسب کاری، تغییرات سازمانی و ساعات کاری، تعارض و سردرگمی در نقش، فرصت های کم برای ارتقاء و وجود قوانین و مقررات خشک و دست و پا گیر در نظام سازمانی، واگذاری حجم بیش از اندازه و نامتوازن وظایف شغلی تفویض شده به کارکنان و دریافت پاسخ های نامناسب از جانب مدیریت در قبال تلاش های صورت گرفته این افراد، نه تنها زمینه را برای بروز پدیده فرسودگی شغلی در جامعه مورد پژوهش فراهم می سازد، بلکه می تواند مانعی در جهت تحقق رفتارهای فرا نقش گردد که مطمئناً بر میزان اثربخشی در دستیابی به اهداف تعیین شده سازمانی تأثیر بسزایی خواهد گذاشت. در این راستا به مدیران پیشنهاد می گردد تا با اعطای دوره های تعطیلات به عنوان پاداش به کارکنانی که مستعد رفتارهای فرائقش می باشند و فراهم آوردن فضای بانشاط در محیط کار با استفاده از استانداردهای بالای ارگونومی و برنامه ریزی در راستای ارتقای فرهنگ سازمانی پیروی از قوانین و مقررات سازمانی از طریق پاداش دهی به افرادی که ارزش های سازمان را بدون نظارت نیز رعایت می کنند، از فرسودگی فیزیکی و روحی کارکنان بکاهند و ارزش های کاری درونی و بیرونی آنان را تقویت نمایند.

۷- منابع

- [۱] بهاری فر ع.، جواهری کامل م.، احمدی س ع ا؛ «رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تاثیر ارزش های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی»؛ پژوهش های مدیریت منابع انسانی، دوره ۱، شماره ۱، ۴۲-۲۳، ۱۳۹۰.
- [۲] Foote, D.A. & Tang(2008), T.L.P2.; "Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB)"; Does team commitment make a difference in self-directed teams? Management Decision, Vol. 46, pp. 933-947.
- [۳] Liang, Ying-Wen(2012); "The relationships among work values, burnout and organizational citizenship behaviors"; A study from hotel front-line service employees in Taiwan; International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 24 Iss: 2, pp.251 – 268.

[۴] Zheng, W., Yang, B. & McLean, G. N(2010).;” Linking organizational culture, structure, strategy, and organizational effectiveness: Mediating role of knowledge management”; Journal of Business Research, 63 (7): 763-771.

[۵] آقای ر.، آقای م.، آقای ا.؛ «بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی. جو سازمانی و فرهنگ سازمانی»؛ دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، دوره ۵، شماره ۴، ۱۸-۱۳۹۲.

[۶] Maslach, C., Leiter, M.P(2008).; “Early predictors of job burnout and engagement”, Journal of Applied Psychology, Vol. 93 No. 3, pp. 498-512.

[۷] Hirschi, A(2010).;“Positive adolescent career development: the role of intrinsic and extrinsic work values”; The Career Development Quarterly, Vol. 58 No. 3, pp. 276-87.

[۸] طبرساغ م.، هادیزاده ا.، کشته گر ع.؛ «ارائه مدلی برای تبیین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی»؛ چشم انداز مدیریت دولت، شماره ۱، ۱۱۴-۱۳۸۹، ۱۰۱.

[۹] Korkmaz, T ., Arpaci(2009).; “ERelationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence”; Procedia Social and Behavioral Sciences, Vol. 1,pp. 2432-2435.

[۱۰] Polat,Soner(2009); “Organizational citizenship behavior display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school” ; journal of procedia social and behavioral sciences, No.1, pp.1591-1596.

[۱۱] فانی ع ا.، دانایی فرد حسن.، زکیانی ش.؛ «بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین نقش شخصیت سالم سازمانی»؛ پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۷، شماره ۱، ۱۷-۱۳۹۰.

[۱۲] زارعی م.، حسن زاده ح.، حسن زاده م.؛ «نقش میانجی ارزش‌های کاری درونی در ارتباط بین ارزش‌های کاری بیرونی و رفتارهای ضد شهروند سازمانی با تأکید بر نگرش اسلامی»؛ دوره ۸، شماره ۲، ۲۴۳-۲۶۲.

[۱۳] شیخه پور ز.، ابراهیمی ا.، شیخه پور م.، زینالی ش.؛ «بررسی رابطه اخلاق کاری اسلامی و فرسودگی شغلی مدرسان دانشگاه آزاد اسلامی و پیام نور»؛ مدیریت اسلامی، شماره ۹، ۲۴۱-۲۲۵، ۱۳۹۴.

[۱۴] حنانی م.، مطلبی کاشانی م.، گیلانی ح ر.؛ «بررسی ارتباط ابعاد فرسودگی شغلی با ویژگی‌های فردی تحویل‌داران بانک‌های دولتی شهر کاشان. فصلنامه علمی - پژوهشی فیض. دوره ۱۵، شماره ۱، ۷۶-۶۹، ۱۳۹۰.