

## بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه

مهدی گودرزی<sup>۱\*</sup>، سیده شهرزاد محسنی اردهالی<sup>۲</sup>، ایمان رحیمی<sup>۳</sup>

۱. دکتری مدیریت ورزشی و عضو علمی دانشگاه پیام نور ۲ و ۳. کارشناس ارشد دانشگاه پیام نور

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۳/۰۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۶/۰۳

## The relationship between organizational Citizenship behaviors and burnout in Staff of Islamic Republic of Iran Triathlon Federation

Mahdi Goudarzi<sup>1\*</sup>, Seyedeh Shahrzad Mohseni Ardehali<sup>2</sup>, Iman Rahimi<sup>3</sup>

1- Ph. D. of Sport Management and Faculty member of Payame Noor University 2,3. M.A in Sport Management, Payame Noor University

Received: (2016/05/22) Accepted: (2017/08/25)

### Abstract

The purpose of this study is to examine the Relationship between organizational citizenship behaviors and burnout In Staff of Islamic Republic of Iran Triathlon Federation. The research is correlation one and is performed in a field research method. The Statistical population includes 250 managers and staffs at of Islamic Republic of Iran Triathlon Federation and 151 members of this population are selected as sample for this research. The data were collected by organizational citizenship behavior questionnaire (pudaskoph, 1990) ( $\alpha = 0.78$ ) and as well as burnout Inventory Mzlech and Jackson (2001) ( $\alpha=0.87$ ) questionnaire. To analyze the data, descriptive and inferential statistics including Klmvgraf - Smirnov, t student and a single regression using spss software. Therefore the result shows that there is a negative and meaningful relationship between organizational Citizenship behaviors and burnout In Staff of Islamic Republic of Iran Triathlon Federation. Finally, the results can be used to enhance the performance of employees in the Islamic Republic of Iran Triathlon Federation.

### Keywords

Organizational citizenship behaviors, Burnout, Islamic Republic of Iran Triathlon Federation.

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر تعیین رابطه رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان ستادی و عملیاتی فدراسیون ورزش سه گانه بود. این پژوهش کاربردی، از نوع توصیفی و همبستگی که به صورت میدانی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل ۲۵۰ نفر کارکنان فدراسیون و هیئت های استانی ورزش سه گانه بود که با استفاده از فرمول کوکران تعداد نفرات، نمونه برابر با ۱۵۱ نفر و به صورت تصادفی طبقه ای انتخاب گردید برای گردآوری داده ها، از بررسی اسناد، مدارک، مطالعه ادبیات پیشینه و مصاحبه با ابزارهایی چون: پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی استاندارد پودسکاف (۱۹۹۰) ( $\alpha = 0.78$ ) و پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلیچ و جکسون (۲۰۰۱) ( $\alpha = 0.87$ ) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و استنباطی از جمله کلموگراف-اسمیرنف، t استیودنت تک گروهی و رگرسیون با کمک نرم افزار spss استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. در مجموع تجزیه و تحلیل یافته ها نشان دهنده آن است که از طریق رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن می توان به تبیین و پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه پرداخت.

### واژه های کلیدی

رفتار شهروندی سازمانی، فرسودگی شغلی، فدراسیون ورزش سه گانه.

## مقدمه

همواره آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تاثیر آنها بر اثربخشی عملیات سازمان زیاد است، مورد توجه بسیاری مدیران و محققان می باشد، ولی اغلب آنان فقط به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه کردند. تقریباً از دو دهه پیش محققان میان عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانشی تفاوت قائل شده اند (۱۳). منظور از عملکرد فراتر از نقش، رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان است که معمولاً از سوی سیستم های رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی شوند (۱۷).

رفتار شهروندی سازمانی، شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزئی از وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً از سوی سیستم رسمی برای آنها پاداش سازمانی در نظر گرفته نمی شود، ولی میزان اثربخشی سازمان را افزایش می دهد. این تعریف بر سه ویژگی اصلی استوار است: اول آنکه این رفتار باید داوطلبانه باشد؛ یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است؛ دوم اینکه این رفتار، جنبه سازمانی دارد؛ و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند وجهی دارد (۱).

همچنین تمایل کارکنان به انجام رفتارهایی که فراتر از الزامات رسمی نقش و جایگاه شان می باشد نیز به عنوان یکی از عناصر اصلی تشکیل دهنده رفتار شهروندی سازمانی شناخته می شود. از نظر ارگان رفتار شهروندی سازمانی عبارت از اقدامات مفید و خیرخواهانه سازمانی نظیر کمک به کسانی که غیبت کرده اند، ایجاد علاقه و رغبت شخصی در کارکنان به منظور حضور منظم در سر کار، وظیفه شناسی ماورای هنجارهای پذیرفته شده، حمایت از خدمات مشاوره و مقررات غیر رسمی به منظور حفظ نظم می باشد (۳۰). ارگان همچنین رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می داند که ورای الزامات سازمانی است (۱۹). در رفتار شهروندی سازمانی به طور کلی آن دسته از رفتارهایی مورد توجه قرار می گیرد که به رغم این که اجباری از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد در سایه انجام آنها از جانب کارکنان برای سازمان منفعت هایی ایجاد می شود (۱۲).

رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص هایی است که موجب بهبود عملکرد و کیفیت ارائه خدمات کارکنان می شود و

سازمان را به سوی تحقق اهدافش سوق می دهد (۱۴).

تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند و اغلب نادیده گرفته می شدند. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با وجود این برای بهبود امور جاری و تسهیل شدن جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می ماند و به دیگران کمک می کند (۳۹).

رفتار شهروندی سازمانی برای بقای سازمان حیاتی است. بر طبق دیدگاه نظریه پردازانی همچون ارگان رفتار شهروندی سازمانی می تواند کارایی را حدکثر ساخته و عملکرد مؤثر سازمانی را ارتقا بخشد (۳۲).

از سوی دیگر از پیامدهای کار در سازمان می توان به فرسودگی شغلی اشاره کرد که جنبه های منفی زندگی شغلی و سازمانی قلمداد می شود. مفهوم فرسودگی شغلی برای اولین بار از سوی فرویدنبرگر در سال ۱۹۷۴ معرفی شد وی فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی و ناکامی می داند که ناشی از ارتباطات و روابط شغلی است که به حصول نتیجه دلخواه منجر نمی شود (۱۶). فرسودگی شغلی نشانه روان شناختی است که در نتیجه عوامل فشار زای بین فردی و مزمن به وجود می آید و به صورت خستگی عاطفی، بدبینی به کار و کاهش کارایی شغلی آشکار می شود (۲۸). عوامل متعددی در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر شناخته شده است که عبارتند از عوامل محیطی، فردی و سازمان. از جمله عوامل سازمانی که منجر به فرسودگی شغلی می شود، سبک مدیریت، مقررات کاری خشک و غیر قابل انعطاف، عدم امنیت شغلی و فرصتهای اندک برای ارتقا نام برده شده است (۲۸). از دیگر سو، شواهد تحقیقاتی نشان می دهد که فرسودگی شغلی با غیبت های مکرر، بازنشستگی زودرس، عملکرد نامناسب و کاهش کیفیت تدریس، عزت نفس پایین و از لحاظ روان شناختی با علائم افسردگی رابطه دارد. علاوه بر آن تحقیقات متعدد دیگری نیز نشان می دهند که فرسودگی شغلی با علائم روان شناختی از قبیل افسردگی، اضطراب و مشکلات جسمانی از همبستگی مثبت و بالایی

(خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت ارتباطات) و رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان تربت جام رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۲). سلاسل و همکاران (۱۳۸۸) تحقیقی با عنوان رابطه هوش سازمانی و مؤلفه های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاء گستران اسپادان انجام دادند که نتایجش نشان داد که بین هوش سازمانی (به طور کلی) با رفتارهای شهروندی رابطه ی معناداری وجود دارد. از بین مؤلفه های هوش سازمانی، مؤلفه های سرنوشت مشترک و روحیه با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار و مؤلفه میل به تغییر با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه ای منفی و معنادار نشان دادند. مؤلفه های دانش کاربردی، فشار عملکرد، اتحاد و توافق و چشم انداز استراتژیک نیز رابطه ی معنا دار نشان ندادند (۷).

رامین مهر و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی» نتیجه گرفت که رابطه ی بین ادراک از عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معنادار است (۶). پژوهش هویدا و نادری (۱۳۸۷) با عنوان «بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان» به بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان پرداخته است. نتایج پژوهش نشان می دهد که همه ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وظیفه شناسی، احترام و تکریم، جوانمردی و فضیلت مدنی) در میان کارکنان به جزء نوع دوستی متوسط است. میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معنادار برخوردار بوده و همچنین بین مولفه های رفتار شهروندی به جزء مؤلفه ی جوانمردی رابطه ی مستقیم وجود دارد (۱۴).

اعتمادی (۱۳۸۷) تحقیقی با عنوان بررسی علل فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی اصفهان انجام داد نتایج تحقیق نشان داد که علل فردی، اقتصادی اجتماعی و سازمانی در فرسودگی شغلی معلمان موثر است. بین نظرات معلمان مرد و زن در علل سازمانی تفاوت معنا دار وجود داشت ولی در علل فردی و اقتصادی-اجتماعی تفاوت نظرات آنان معنا دار نبود. بین علل فرسودگی شغلی و مدت اشتغال رابطه معنا دار وجود داشت. بین علل فرسودگی شغلی و میزان تحصیلات رابطه معنا دار وجود نداشت (۳).

توکلی (۱۳۸۶) در تحقیق خود تحت عنوان «بررسی آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان

برخوردار است (۷). مرور یافته ها و پژوهش ها بیانگر تاثیر فرسودگی شغلی در کاهش کارایی نیروی انسانی می باشد (۲۸).

فرسودگی شغلی زیان های زیادی برای فرد و سازمان دارد. اولین آسیب فرسودگی شغلی رنج بردن از فرسودگی بدن است، افرادی که از این عارضه رنج می برند اصولاً دارای انرژی کم واحساس خستگی بیش از حد هستند. آنها دچار افسردگی، احساس درماندگی، احساس عدم کارایی در شغل، وجود نگرشهای منفی به خود، شغل وسازمان و بطور کلی نسبت به زندگی می شوند و نهایتاً این که اغلب مبتلایان احساس پابین بودن پیشرفت و ترقی شخصیت را گزارش می کنند (۳۱).

عبدی و همکاران (۱۳۹۲) تحقیقی با عنوان ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون های ورزشی جمهوری اسلامی ایران انجام دادند. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون های ورزشی رابطه معناداری وجود داشت همچنین بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری مشاهده شد. نتایج رگرسیون چندگانه نشان داد که سابقه شغلی، سن، تعهد سازمانی و هوش هیجانی در مجموع ۲۸ درصد واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین کردند (۹).

معرفیان (۱۳۹۲) پژوهشی را با عنوان رابطه بین سلامت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه خلیج فارس انجام داد. نتایج این پژوهش نشان داد میزان فرسودگی شغلی کارکنان در بعد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت پایین تر از میانگین بوده اما در بعد کاهش موفقیت فردی بالاتر از حد نرمال و در سطح متوسط به بالا بوده است. تنها بین سلامت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان با تحصیلات کارشناسی و کارشناسی ارشد رابطه معنا داری وجود داشته است اما با سایر عوامل جمعیت شناختی دیگر رابطه معنا داری مشاهده نشد (۱۱).

طبرسان (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی انجام داد و نتایج حاصل از آن نشان داد که بین تمام عوامل ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی، همبستگی مثبت و معنا داری وجود دارد (۸).

اسلامی (۱۳۹۰) تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی انجام دادند. نتایج به دست آمده گویای آن است که بین هوش عاطفی با چهار مؤلفه

مارتینروز (۲۰۰۸) در پژوهشی تحت عنوان پیش بینی اثر بخش تحقیق و توسعه ی مدیران بر اساس شایستگی ها و گسترش کارهای تیمی به این نتیجه دست یافت که هوش سازمانی، اخلاق حرفه ای، رفتارهای شهروندی سازمانی و روابط بین فردی و مدیریت عواطف شایستگی های مهم و اساسی در موفقیت تحقیق و توسعه ی مدیران بوده است (۲۷).

فرناندز (۲۰۰۸) در تحقیق خود تحت عنوان رابطه هوش هیجانی، رهبری بصری و رفتار شهروندی سازمانی در مراکز آموزش عالی، به بررسی اثرات و روابط موجود بین متغیرها پرداخت. نتایج رگرسیون خطی و ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که رابطه ناچیزی بین هوش هیجانی و رهبری بصری وجود دارد. رابطه بین رهبری بصری و رفتار شهروندی سازمانی بصورت معتدل پذیرفته شد و رابطه میان هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی پذیرفته اما دارای میزان اندکی بود (۲۲).

کاستیلوز (۲۰۰۵) در پژوهشی نشان داد که همبستگی منفی (۲=۰/۶۱) بین رضایت و تحلیل رفتگی شغلی وجود دارد (۲۶). رفلر (۲۰۰۴) در پژوهشی تأثیر هوش عاطفی مدیران بر اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی زیر دستان را مورد بررسی قرار داد که نتایج تحقیق حاکی از این بود مدیرانی که هوش عاطفی بالایی داشتند دارای کارکنانی بودند که رفتار شهروندی سازمانی بالای را از خود نشان می دادند و همچنین زیر دستان نسبت به سبک مدیریت آنها اعتماد بیشتری داشتند (۳۷).

. پودساکف (۲۰۰۰) در بررسی رابطه بین سبک های رهبری در رفتار شهروندی سازمانی سازمانی نشان داد رفتارهای رهبری تحول آفرین با هر پنج مولفه رفتار شهروندی سازمانی مدل ارگان ارتباط معنادار مثبتی دارد؛ و از میان رفتارهای رهبری تعامل گرا، دو نوع این رفتارها دارای رابطه معنادار با عناصر پنج گانه رفتار شهروندی سازمانی می باشند که عبارتند از: رفتار پاداش دهی اقتضایی که دارای ارتباط مثبت است، رفتار تنبیهی غیر اقتضایی که دارای ارتباط منفی می باشد (۳۶).

لذا با توجه به موارد بیان شده در صورتی که بخواهیم در سازمان افزایش عملکرد را در منابع انسانی توسعه دهیم می بایست مولفه های رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان افزایش و مولفه های فرسودگی شغلی را در آنان کاهش دهیم البته نکته قابل توجه انجام و اجرای فعالیت ها و برنامه های هم افزا در هر سازمان است که با تخصیص منابع به برخی پروژه ها و فعالیت ها سهم بسزایی از دستاورد در حوزه های مختلف عملکردی بیش از دستاورد مجزای هر یک از واحدهای کاری را به دنبال داشته باشد که این مهم در تعیین و تشخیص رابطه

فرهنگی تفریحی شهرداری» نشان داد که آموزش رفتار شهروندی سازمانی در گروه دوم تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری، به جزء تعهد مداوم را افزایش داده است. اما در گروه اول به جزء تعهد مداوم اثر بخش شده است (۴).

قدیمی مقدم (۱۳۸۴) تحقیقی با عنوان بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی معلمان انجام داد. نتایج وجود درجاتی از فرسودگی شغلی را در اکثر آزمودنیها و رابطه معنادار بین فرسودگی شغلی با متغیرهای جنس، موقعیت جغرافیایی و رضایت شغلی را نشان دادند بالاترین همبستگی منفی بین میزان حقوق دریافتی و فرسودگی شغلی به دست آمد (۱۰). یافته های چوآن لی (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر سلامت سازمانی مدارس بر فرسودگی شغلی و سلامت خود ادراک معلمان ابتدایی نشان می دهد سلامت سازمانی، فرسودگی شغلی معلمان در مدارس ابتدایی را تحت تأثیر قرار می دهد (۲۱).

اوزیر و همکاران (۲۰۱۳) در رابطه فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی (یک نظرسنجی در زمینه کسب و کار در ترکیه) به این نتیجه رسیدند که بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد (۳۵).

کوپمان (۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان رابطه بین ساختار سازمانی و احساس فرسودگی دریافتند فرسودگی شغلی، پاسخی منفی است که به وسیله محیط کاری به وجود می آید (۲۵).

نتایج پژوهش گاروسا و همکاران (۲۰۱۰) در بررسی رابطه عوامل استرس زای شغلی با فرسودگی شغلی در یک نمونه از پرستاران نشان می دهد که با افزایش میزان استرس شغلی کارکنان، فرسودگی شغلی آن ها نیز افزایش می یابد (۲۳).

کورکماز و آریاسی (۲۰۰۹) در پژوهش با عنوان «رابطه رفتار شهروندی سازمانی با هوش هیجانی رهبران مطالعات خود نشان دادند دو بعد وجدان کاری و نوع دوستی رفتار شهروندی با میزان هوش هیجانی رهبران رابطه دارد (۲۴).

بنیس توک (۲۰۰۸) در پژوهش خود با عنوان رفتار شهروندی سازمانی در ورزش و ارتباط آن با رهبری، انسجام و رضایتمندی ورزشکاران پرداختند. بر اساس یافته های آنها، سبک رهبری مربیان، رضایتمندی بازیکنان و انسجام گروهی به عنوان سه متغیر پیش بین می تواند رفتارهای شهروندی سازمانی بازیکنان را پیش بینی کنند. در بین سه متغیر پیش بین انسجام گروهی ارتباط قویتری با رفتارهای شهروندی بازیکنان داشت. (۱۸).

بدنی و علوم ورزشی دانشگاه های دولتی قرار گرفته و نظرات آنها در مورد اینکه آیا پرسشنامه ها ابزار خوبی برای سنجش متغیرها هستند خواسته شد که مورد تایید ایشان بود. برای سنجش ضریب پایایی پرسشنامه ها نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۸ و فرسودگی شغلی ۰/۸۷ بدست آمد که نشان از ضریب پایایی بالا می باشد پس از جمع آوری اطلاعات و ثبت آنها با استفاده از نرم افزار ۲۰. SPSS، اطلاعات مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در استفاده از روش های آماری، ابتدا از روش های آماری توصیفی شامل جداول فراوانی، نمودارها، میانگین و انحراف معیار استفاده شد و در بخش آمار استنباطی پس از آزمون نرمال بودن داده ها با روش آماری کولموگروف-اسمیرنوف، با توجه به طبیعی بودن توزیع داده ها تحلیل برای تحلیل فرضیات از ضریب رگرسیون و تی تک گروهی استفاده شد.

جامعه آماری تحقیق مورد نظر کل کارکنان شاغل در فدراسیون و هیئت های استانی ورزش سه گانه می باشد که تعداد آنها در سال ۱۳۹۴، ۲۵۰ نفر بود.

روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای بود و برای تعیین حجم نمونه از فرمول تعیین حجم کوکران استفاده شد که با استفاده از این فرمول حجم نمونه ۱۵۱ نفر بدست آمد، لذا ۱۵۱ نفر از کارکنان انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. شایان ذکر است برای انجام تحقیق ۱۵۱ پرسشنامه بین نمونه ها توزیع شد که پس از جمع آوری ۱۴۸ پرسشنامه عودت داده شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته های تحقیق

-بررسی نرمال بودن داده های پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی  
با توجه به نتایج جدول (۱) از آزمون K-S چنین نتیجه گرفته می شود که چون مقادیر سطح معنی داری برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی بزرگ تر از سطح آزمون یعنی  $\alpha=0/05$  می باشد؛ بنابراین پرسشنامه دارای توزیع نرمال می باشد. به همین دلیل جهت انجام آزمون فرضیه ها از آزمون های پارامتریک استفاده می شود.

رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی در سازمان اتفاق می افتد یعنی در صورت تحقق فرضیه پژوهش مبنی بر اینکه رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنی دار دارد با ارتقاء مولفه های رفتار شهروندی سازمانی ضمن افزایش عملکرد حاصل از اثرات آن در کارکنان، نقش کاهندگی عملکرد کارکنان حاصل از فرسودگی شغلی را نیز کاهش می دهد که این امر هم افزایش قابل قبولی در سازمان را منجر می شود، موضوعی که تا کنون مورد تحقیق واقع نشده است و فدراسیون ورزش سه گانه که با کمبود شدید منابع سازمانی خصوصاً منابع انسانی جهت دستیابی به اهداف خود دارد، افزایش عملکرد کارکنانش می تواند از این موضوع نفع به سزایی ببرد لذا این تحقیق در تلاش است تا با استفاده از فرایندهای علمی و اصولی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان ستادی و عملیاتی فدراسیون ورزش سه گانه را بررسی نماید.

### روش تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ هدف تحقیق از نوع کاربردی، از لحاظ نوع روش، توصیفی و همبستگی بود و از لحاظ روش گردآوری اطلاعات روش تحقیق مورد نظر میدانی بود. در این تحقیق روش مورد استفاده برای گردآوری اطلاعات در مرحله اول کتابخانه ای با استفاده از فیش های مخصوص است و در مرحله بعد برای جمع آوری داده ها از روش میدانی با استفاده از ابزار پرسشنامه و همچنین از روش مصاحبه استفاده شد.

برای بررسی رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد پودساکف (۱۹۹۰) که شامل ۲۴ سوال است که ابعاد پنج گانه رفتار شهروندی را مورد سنجش قرار می دهد و برای اندازه گیری فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (۱۹۹۸) استفاده شده است، این پرسشنامه ۲۲ سوالی از نوع لیکرت می باشد که در دو بعد فراوانی از هرگز تا هر روز و شدت از خیلی کم تا خیلی زیاد تدوین گردیده است. روایی آن توسط متخصصین تأیید شده است و پایایی آن نیز با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد.

جهت سنجش روایی پرسشنامه از روایی محتوایی استفاده شد، به این نحو که پرسشنامه ها در اختیار ۱۵ نفر از اساتید تربیت

## جدول ۱. کلموگراف - اسمیرنف سلامت سازمانی

پرسشنامه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	آماره K-S	سطح معنی داری
رفتار شهروندی سازمانی	۱۴۸	۳/۳۶	۰/۹۳۴۹۶	۰/۹۳۹	۰/۳۴۱

بررسی نرمال بودن داده های پرسشنامه فرسودگی شغلی - بررسی نرمال بودن داده های پرسشنامه فرسودگی شغلی با توجه به نتایج جدول (۲) از آزمون K-S چنین نتیجه گرفته می شود که چون مقادیر سطح معنی داری برای پرسشنامه فرسودگی شغلی بزرگ تر از سطح آزمون یعنی  $\alpha=0/05$  می باشد؛ بنابراین پرسشنامه دارای توزیع نرمال می باشد. به همین دلیل جهت انجام آزمون فرضیه ها از آزمون های پارامتریک استفاده می شود.

## جدول ۲. کلموگراف - اسمیرنف فرسودگی شغلی

پرسشنامه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	آماره k-s	سطح معنی داری
فرسودگی شغلی	۱۴۸	۲/۰۲	۰/۶۳۹۵۵	۱/۰۴	۰/۲۲۷

## رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه در چه سطحی قرار دارد؟

## جدول ۳. نتایج آزمون t تک گروهی برای بررسی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	T	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین تفاوت
رفتار شهروندی سازمانی	۱۴۸	۳/۳۵	۰/۹۳۴	۰/۰۷۶	۴/۶۳۹	۱۴۷	۰/۰۰۱	۰/۳۵۶

نتایج جدول (۳) نشان می دهد با توجه به این که  $p \leq 0/05$  و مقدار t محاسبه شده مثبت است، بین میانگین امتیاز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه و مقدار آزمون از نظر آماری تفاوت معناداری وجود دارد. لذا با اطمینان ۹۵٪ می توان نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه در چه سطحی قرار دارد.

## جدول ۴. نتایج آزمون تی تک گروهی برای بررسی فرسودگی شغلی کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	T	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین تفاوت
فرسودگی شغلی	۱۴۸	۲/۰۲	۰/۶۳۹	۰/۰۵۲	-۱۸/۴۷۱	۱۴۷	۰/۰۰۱	-۰/۹۷

نتایج جدول (۴) نشان می دهد با توجه به این که  $p \leq 0/05$  و مقدار t محاسبه شده منفی است، بین میانگین امتیاز فرسودگی شغلی و مقدار آزمون از نظر آماری تفاوت معناداری وجود دارد. لذا با اطمینان ۹۵٪ می توان نتیجه گرفت که میانگین فرسودگی شغلی کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه کمتر از حد متوسط و در سطح مطلوب قرار دارد.

## جدول ۵. مدل رگرسیونی

R	مجدور R	R	مجدور R
۰/۴۰۳	۰/۱۶۲	۰/۱۵۷	۰/۱۵۷
		خطای استاندارد برآورد	خطای استاندارد برآورد
		۰/۸۵۷	۰/۸۵۷

## فرضیه تحقیق

H0: رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه ارتباط ندارد.

**جدول ۶.** رگرسیون تک متغیری جهت پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی از طریق فرسودگی شغلی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی داری
رگرسیون	۲۰/۸۲	۱	۲۰/۸۲	۲۸/۲۸	۰/۰۰۱
باقیمانده	۱۰۷/۴۶۵	۱۴۶	۰/۷۳۶		
مجموع	۱۲۸/۲۸۵	۱۴۷			

فرض صفر رد می شود. به عبارتی دیگر توان پیش بینی فرسودگی شغلی از طریق رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. از این رو، جهت شناسایی و تبیین ضرایب رگرسیون، ضروری است تا جدول ضرایب رگرسیون عنوان شود.

با توجه به نتایج جداول ۵ و ۶ و با تأکید بر میزان F بدست آمده، می توان مطرح نمود که ارتباط معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه در سطح  $\alpha=0/05$  مشاهده می شود بنابراین

**جدول ۷.** ضرایب رگرسیون مرتبط با پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی از طریق فرسودگی شغلی

متغیر ملاک	متغیر پیش بینی کننده	مجدور r	میزان B	ضریب $\beta$	T	سطح معنی داری
رفتار شهروندی سازمانی	فرسودگی شغلی	۰/۱۶	۰/۵۸۸	-۰/۲۰۳	-۵/۳۱۸	۰/۰۰۱

ورزش سه گانه با نتایج تحقیقات طبرسان (۱۳۹۰)، اعتمادی (۱۳۸۷)، قدیمی مقدم (۱۳۸۴) و چوان لی (۲۰۱۴) و گاروسا و همکاران (۲۰۱۰) همسو بوده است و نشان از مزایای جلوگیری از این عامل کاهنده عملکرد در سازمان دارد همانطور که ماسلاچ و همکاران (۲۰۰۱) و نیز رستمی و همکاران (۱۳۸۷). برآن تأکید داشته اند، ولی با نتایج تحقیق معرفیان (۱۳۹۲) از حیث سطح فرسودگی شغلی کارکنان مغایر می باشد (۳،۱۰،۱۱۶،۲۱،۲۸).

در مورد فرضیه تحقیق همانطور که قبلاً ذکر گردید ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان در پژوهشی به صورت مستقل یافت نگردید که از نتایج آن تحقیقات بحث و جمع بندی صورت پذیرد ولی با این حال نکته قابل بحث و جمع بندی از نتایج تحقیق حاضر و سایر پژوهش ها این می باشد که آثار مثبت و ارزنده حاصل از افزایش رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ضمن افزایش عملکرد و ارتقاء اثربخشی سازمانی با توجه به ارتباط منفی معنادار با فرسودگی شغلی، آثار مخرب و کاهنده عملکرد کارکنان را از حیث فرسودگی شغلی کاهش می دهد و همین امر شرایط سرمایه گذاری مدیران سازمانی را برای یک فرصت طلایی در مدیریت رفتار سازمانی مهیا می سازد که با تمرکز و توسعه مولفه های رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان به دستاورد هم افزا و مضاعف در عملکرد کارکنان و اثربخشی

نتایج جدول ۷ نشان می دهد با توجه به ضرایب رگرسیونی تک متغیری می توان مطرح نمود که فرضیه صفر رد می شود بنابراین ارتباط منفی معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه مشاهده می شود. بدین ترتیب که با افزایش میزان رفتار شهروندی سازمانی، فرسودگی شغلی کاهش می یابد. همچنین میزان فرسودگی شغلی قابلیت پیش بینی ۱۶٪ رفتار شهروندی سازمانی را دارد.

### بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با توجه به اینکه به بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان ستادی و عملیاتی فدراسیون ورزش سه گانه پرداخته است به همین منظور با تأیید سطح بیشتر از حد متوسط و بالای رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون ورزش سه گانه ضمن تأکید بر نتایج حاصل از وجود رفتار شهروندی سازمانی در فدراسیون سه گانه با نتایج تحقیق هویدا و نادری (۱۳۸۷) همسو بوده است و بر مزایای وجود رفتار سازمانی شهروندی در سازمان های مربوطه همچون مقیمی (۱۳۹۴)، احمدی (۱۳۸۸)، کروپانزانو (۲۰۰۷)، محمد (۲۰۰۴) و بولینو (۲۰۰۳) تأکید نموده است (۱،۱۲،۱۴،۱۹،۳۰)

در خصوص فرسودگی شغلی، سطح کمتر از حد متوسط و در حد مطلوب میانگین فرسودگی شغلی کارکنان فدراسیون

بین کارکنان خود از نتایج چشم گیر بهبود عملکردی کارکنان سازمان های خود بهره ببرند.

سازمانی داشته باشند، به همین منظور به هیئت ریسه فدراسیون ورزش سه گانه و سایر سازمان های ورزشی پیشنهاد می گردد با ارتقاء زمینه سازهای رفتار شهروندی سازمانی در

#### منابع

1. Abdi, A; Soleimani, H. And Rezaei, B. The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Commitment with Organizational Citizenship Behavior in Staff of Sports Federations of the Islamic Republic of Iran, *Journal of Educational Psychology*, 2013. 27 (6), pp. 19-25.
2. Ackfeldt, A. & Coote, L.V. A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting, *Journal of Business Research*, 2005. 58(4), 151- 159.
3. Ahmadi, M. Political Behavior, Why and How? *Journal of Organizational Knowledge Management*, 2006. 19(3), 71- 80.
4. Aiken, L. P. & S. P. P. Factor structure of the Maslach Burnout Inventory: An analysis of data from large scale cross-sectional survey of nurses from eight countries, *International journal of nursing studies*, 2009. 46:894-902.
5. Arlene, Niles. & Jolly, Kathryn. organizational citizenship behavior and Customer service quality, A Group- Level Study, Dissertation submitted to the Faculty of the Graduate School of the University of Maryland, College Park in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, 2003.
6. Bienstock, C.C., DeMoranville, C.W. & Smith, R.K. Organizational citizenship behavior and service quality, *Journal of Services Marketing*, 2008. 17 (5), 357-377.
7. Bolino, Mark. & Turnley, William. Going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior, *Academy of Management Executive*, 2003. 17(3), 60 – 71.
8. Castro, C.B., Armario, E.M. & Ruiz, D.M. The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty, *International Journal of Service Industry Management*, 2004. 15(1), 27-53.
9. Chuan lee, Jin & Liang, Chen. The influence of school organization health and occupational bournout on self – perceived health status of primary school teachers, *procedia- social and behavioral sciences*, 2014. volum 116, 21 february 2014, pages 985-989.
10. Etemadi, A, Faqih, M. Investigating the Causes of Burnout among Elementary School Teachers in Isfahan, *Quarterly Journal of Occupational and Organizational Counseling*, Volume 2, Issue 2, Spring 2008.
11. Fernández-Sabiote, E. & Román, S. Organisational citizenship behavior from the service customer's perspective A scale development and validation, *International Journal of Market Research*, 2008. 47 (3), 317-336.
12. Garrosa, E, Rainho, C, Moreno-Jiménez, B, João Monteiro, M. The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points *International Journal of Nursing Studies*, 2010. 47 (2), 205-215
13. Ghadimi Moghadam, M, M. Hosseini Tabatabaee, F. The Prevalence of Burnout among Teachers and Employees of the Education Organization and its Relation to Gender, Degree, Occupational Gratitude and Geographical Situation, *Psychological Research*, No. 9, Summer (2006), Pp. 73-56.
14. Hoveyda, R. Naderi, N. Investigating the Level of Organizational Citizenship Behavior. *Executive Management Research Journal*, 2009. No. 7 (1), pp. 103-118.



15. Hui, Wayne K. and Miksel, H, Sexil. Educational Management, Theory of Research and Practice, Translation by Mir Mohammad Abbaszadeh, Fourth Edition, Urmia, Urmia University. 2008.
16. Islami, H. The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior, Tadbir Monthly, 2007. No. 17, Volume (3), Pages15-35.
17. Korkmaz Gonzalez J.V. & Arpaci Garazo, T.G. Structural relationships between organizational service orientation, contact employee jobsatisfaction and citizenship behavior, International Journal ofService Industry Management, 2010. 17 (1), 23-50.
18. Koopman, Richard. The Relationship perceivd organizationalJustice and organizational citizenship behaviors: a revievwliterature, applied psychology ,ms advised dr, Richard tafall, 2001. 4-21.
19. Kousterlios, A. Tsigilis, N. .((The relationship between burnout and job satisfaction among physical education teachers: Amultivariate approach )) European physical education review, 2005. 11(2): pp:189-203.
20. Martin Ruiz, D. The influence of employee organizasionalcitizenship behavior on customer loyalty, International Journal ofService Industry Management, 2008. 15(1), 27-53.
21. Maslach, C.W, Schoufeli. M,Leiter. “jub burnout”, annual rev of psychology. 2001. 52:397-422.
22. Min-Huei, Chien. A Study to Improve OrganizationalCitizenship Behaviors, Research in organizational behavior, 2003. 12(2), 43-46.
23. Moarefiyan, A. The Relationship between Organizational Health and Burnout among Employees of the Persian Gulf University Bushehr, Master's Thesis, Shiraz University, Faculty of Psychology and Educational Sciences, 2013.
24. Moghimi, M. Organizational Citizenship Behavior from Theory to Practice, Journal of Management Culture, 2015 No. 11 (3), pp. 19-48.
25. Mohammad, Ali. Procedural Jastice as mediator betweenparticipation in decision making and organizational citizenshipbehaviors, international journal of commerce and management, 2004. 14(3), 4.
26. Morgan.s.r.oo krehbiel,r. the psychological conditional burnout teachers with a nonhumanistic orientation. Gournal of humanistic education and development, 1985 24, (2), 56-76.
27. Morrison, E. W. Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective, Academy of Management Journal, 1994 37(4), 1543-1567.
28. Moorman, R.H. & Blakely, G.L. Individualism-Collectivism as an individual difference predictor of organizationalcitizenship behavior, Journal of Organizational Behavior, 1995. 16(3), 127-142.
29. Oliverira, O.D.J. Adaptation And Application of theSERVEQUAL Scale in Higher Education, POMS 20th AnnualConference Orlando,Florida U.S.A - Organ, D. W. (1988), Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome, Lexington, MA: Lexington Books, 2009.
30. Ozyer,Kabily& Eryigit, Mehmet& Erbaharil, Aytunc. The relationship between burnout and organizationalcommitment : A survery in Turkish business context, The 2013 IBEA, INTERNATIONAL Conference on on business, economics, and accounting 20-23 march 2013, Bankok-Thailand.
31. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. & Bachrach, D.G. Organizational citizenship behaviors: A critical review ofthe theoretical and empirical literature and suggestions for futureresearch, Journal of Management, 2000. 26(3), 513-563.

32. Ramin Mehr, V . Investigating the Relationship between Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: (National Iranian Oil Company of Oil Products Distribution Company), Transformation Management Research, 2009. 1 (2), pp. 46-51.
33. Refler, Victoria. Graham, J.W. & Dienesch, R.M. Organizational Citizenship behavior: Construct redefinition, measurement and validation. Rostami, A, R. (2008) the Relationship between Job Burnout and Mental Health with the Role of Gender Control and Resilience among Elementary Teachers, Health Quarterly Journal, 2004. Nos. 4 & 3.
34. Salasal, Z; Abedi, M. And Saleh Nia, M. The Relationship between Organizational Intelligence and Its Components with Citizenship Behaviors of Organizational Organizations of Ahayas Gostaran Eshadan Co., Management Outlook, 2009. 33 (5), 105-124.
35. Tabarsan, Gh, A. Investigating the relationship between organizational structure and job degradation among employees of Shahid Beheshti University, Quarterly Journal of Occupational and Consultative Counseling, 2011. Vol. 3, No. 9, Winter 2011, p. 103-88.
36. Tavakoli, Z. An Investigation of Organizational Citizenship Education on Organizational Commitment of the Employees of the Cultural / Recreational Center of the Municipality. Master's Degree in Educational Management, Isfahan University. 2007.
37. WHO, Guide lines for the primary prevention of mental neurological and psychological disorders: staff burnout division of mental health geneva: Who, 1998,91-108.
38. Yoon, M. & Suh, J. Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees, Journal of Business Research, 2003. 56(3), 597-611.