



The Impact of Structural Empowerment on Job Burnout in Iranian State Universities: The Ring Role of Individual Citizenship Behavior and Organizational Citizenship Behavior

Javad Soltaninejad 

*Corresponding Author, PhD Candidate, Department of Public Administration, Azad University, Kerman, Iran. E-mail: j.soltani@iauk.ac.ir

Sanjar Salajeghe 

Assistant Prof., Department of Public Administration, Azad University, Kerman, Iran. E-mail: s.salajeghe@iauk.ac.ir

Abstract

Objective: For the Impact of Structural Empowerment on Job Burnout in Iranian State Universities: The Ring Role of Individual Citizenship Behavior and Organizational Citizenship Behavior, This study intends to study the effect of structural empowerment on Job burnout and reveal the cyclical role of individual and organizational citizenship behavior that acts as a mediator in the relationship between these two variables.

Methods: This is a descriptive study of the statistical population consisting of faculty members throughout Iran. Thorough the previous study and according to the sample size of 515 people from Iranian people who work or have a job in a public university in Iran, a total of 580 questionnaires were distributed and 520 questionnaires were collected among the respondents who were selected by cluster sampling method of two random stocks. The research instruments were three standard questionnaires, the validity and reliability of which were confirmed in the tests.

Results: The results of structural equation modeling showed that structural empowerment on job burnout is not significant. However, individual citizenship behavior and organizational citizenship behavior were confirmed as mediators in the relationship between structural empowerment and burnout.

Conclusion: In addition to some structural empowerment for the development of The Impact of Structural Empowerment on Job Burnout in Iranian State Universities: The Ring Role of Individual Citizenship Behavior and Organizational Citizenship Behavior, this research has some practical achievements for Iranian public universities. From an applied point of view, this research provides an understanding of the status of research variables and the relationships

between them; This recognition could be the basis for planning the managers of public universities to increase the level of structural empowerment of faculty members in Iranian public universities. Based on the results, the individual and organizational citizenship behavior of faculty members and reduction of the level of implementation of components of job burnout by managers should be considered.

Keywords: Empowerment construction, Individual citizenship behavior, Organizational citizenship behavior, Job burnout

Citation: Soltaninejad, Javad; Salajeghe, Sanjar (2020). The Impact of Structural Empowerment on Job Burnout in Iranian State Universities: The Ring Role of Individual Citizenship Behavior and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Public Administration*, 12(2), 238-262. (in Persian)

Journal of Public Administration, 2020, Vol. 12, No.2, pp. 238-262

DOI: 10.22059/jipa.2020.303234.2742

Received: December 08, 2019; Accepted: March 05, 2020

© Faculty of Management, University of Tehran



تأثیر توانمندسازی ساختاری بر فرسودگی شغلی در دانشگاه‌های دولتی ایران: نقش حلقوی رفتار شهروندی فردی و رفتار شهروندی سازمانی

جواد سلطانی نژاد

* نویسنده مسئول، دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران. رایانامه: j.soltani@iauk.ac.ir

سنجر سلاجقه

استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران. رایانامه: s.salajeghe@lauk.ac.ir

چکیده

هدف: در این پژوهش قصد بر این است تا تأثیر توانمندسازی ساختاری بر فرسودگی شغلی بررسی شده و نقش حلقوی رفتار شهروندی فردی و سازمانی که به‌عنوان میانجی در رابطه بین این دو متغیر ایفا می‌شود، آشکار شود.

روش: این پژوهش توصیفی از جامعه آماری متشکل از اعضای هیئت علمی در سراسر ایران است. با توجه به حجم نمونه که برابر با ۵۱۵ نفر است، در مجموع ۵۸۰ پرسش‌نامه بین پاسخ‌گویانی که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای دومرحله‌ای تصادفی انتخاب شدند، توزیع و ۵۲۰ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد. ابزار سنجش این پژوهش سه پرسش‌نامه استاندارد بود که روایی و پایایی آنها در آزمون‌های انجام‌شده تأیید شد.

یافته‌ها: نتایج مدل‌یابی معادلات ساختاری نشان داد که توانمندسازی ساختاری بر فرسودگی شغلی تأثیر معناداری ندارد؛ اما، رفتار شهروندی فردی و رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان میانجی در رابطه بین توانمندسازی ساختاری و فرسودگی شغلی، تأیید شد.

نتیجه‌گیری: این پژوهش، علاوه بر برخی توانمندسازی‌های ساختاری در راستای توسعه تئوری، چند دستاورد کاربردی برای دانشگاه‌های دولتی ایران را نیز به همراه دارد. از جنبه کاربردی، شناختی از وضعیت متغیرهای پژوهش و روابط بین آنها ارائه کرده است که این شناخت می‌تواند مبنای برنامه‌ریزی مدیران دانشگاه‌های دولتی برای افزایش سطح توانمندسازی ساختاری اعضای هیئت علمی در این دانشگاه‌ها باشد. مبتنی بر یافته‌های این پژوهش، در این برنامه‌ریزی باید رفتار شهروندی فردی و سازمانی اعضای هیئت علمی و کاهش سطح اجرای مؤلفه‌های فرسودگی شغلی توسط مدیران مدنظر قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: توانمندسازی ساختاری، رفتار شهروندی فردی، رفتار شهروندی سازمانی، فرسودگی شغلی.

استناد: سلطانی نژاد، جواد؛ سلاجقه، سنجر (۱۳۹۹). تأثیر توانمندسازی ساختاری بر فرسودگی شغلی در دانشگاه‌های دولتی ایران: نقش حلقوی رفتار شهروندی فردی و رفتار شهروندی سازمانی. مدیریت دولتی، ۱۲(۲)، ۲۳۸-۲۶۲.

مدیریت دولتی، ۱۳۹۹، دوره ۱۲، شماره ۲، صص. ۲۳۸-۲۶۲

DOI: 10.22059/jipa.2020.303234.2742

دریافت: ۱۳۹۸/۰۹/۱۷، پذیرش: ۱۳۹۸/۱۲/۱۵

© دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

مقدمه

از زمره راهبردهای سازگاری و مداخله‌های مدیریتی مقابله با فرسودگی شغلی که می‌تواند در راستای سلامت روحی - روانی اعضای هیئت علمی، مشارکت دانشجویان در فرایند یادگیری و هدایت آنها به فراتر از توانایی‌هایشان مؤثر واقع شود، «توانمندسازی» آنان است. احدی و سوئندی^۱ (۲۰۱۴) معتقدند که امروزه بیش از ۷۰ درصد از سازمان‌ها، برای حداقل قسمتی از نیروی انسانی خود، در راستای حصول نتایج مطلوب سازمانی نوعی از توانمندسازی سازمانی را اعمال کرده‌اند. آنها ادامه می‌دهند که توانمندسازی نیروی انسانی یکی از مداخله‌های نوین مدیریت برای توسعه سازمانی محسوب می‌شود که علی‌رغم شروع به کارگیری آن از سازمان‌های صنعتی و کسب‌وکار، در محیط‌های آموزشی نیز به کار گرفته شده و توانمندسازی اعضای هیئت علمی به منتفع کردن خود آنها و دانشگاه محل خدمت و حتی سایر همکاران آنها نیز منجر شده است. توانمندسازی، پدیده‌ای در اختیار و کنترل مدیریت است که در سطح عملیاتی نیروی انسانی به کار گرفته می‌شود و در سطح راهبردی در سازمان کاربرد ندارد (هولدن^۲، ۲۰۰۱). توانمندسازی، مشخصه ارزشمندی است که ضرورت عملکرد مؤثر سازمانی است (لارکین، سیرپیل، ستاک، موریسون و گریفیت^۳، ۲۰۰۸) و عبارت است از توانایی انجام اموری که به فرد محول شده و دربرگیرنده مواردی از قبیل ظرفیت تجهیز منابع، مهیا کردن حمایت، فرصت و اطلاعات است (ریگان و رادریگز^۴، ۲۰۱۱). بنابراین توانمندسازی، کنترل کار توسط نیروی کار، استقلال در انجام کار، تنوع در کارهای گروهی و نظام پرداختی که پرداخت و عملکرد را به هم مرتبط می‌کند را شامل می‌شود (هونولد^۵، ۱۹۹۷) و برای کاهش فرسودگی شغلی و بررسی سازوکارهایی که به سلامت و شکوفایی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و مشارکت آنها در عملکرد دانشگاه‌ها و کیفیت آموزش، علی‌رغم مشکلات پیش رو بینجامد، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است.

از آنجا که منابع انسانی یکی از ارکان مهم سازمان‌هاست و تک‌تک کارکنان در روند توسعه و پیشرفت سازمان‌ها دخیل هستند، مدیریت منابع انسانی اصطلاحی برای توصیف گستره‌ای از فعالیت‌های متنوع است و بر مسئولیت مدیران برای تجهیز سازمان با کارکنان توانمند و حصول اطمینان از مطلوبیت به کارگیری استعدادهای آنان دلالت دارد. سازمان‌ها زمانی از نیروی انسانی بانگیزه و پرتلاش و رضایتمند برخوردار می‌شوند که شرایطی را فراهم کنند تا کارکنان بتوانند توانایی و قابلیت‌های خود را در سازمان در راستای اهداف سازمانی به درستی به کار گیرند و شغل خود را بااهمیت بدانند (وطن‌خواه، جوادی و رئوفی^۶، ۲۰۱۷). فرسودگی شغلی^۷، سندرمی متشکل از خستگی عاطفی (احساس تخلیه توان روحی)، مسخ شخصیت (واکنش منفی، عاری از احساس و توأم با بی‌اعتنایی مفرط به دریافت‌کنندگان خدمات) و احساس نداشتن موفقیت فردی (کاهش احساس شایستگی و موفقیت در حرفه) است (پترسون و همکاران^۸، ۲۰۰۸). در حقیقت، فرسودگی شغلی آسیب‌های روانی مرتبط با کار است که باعث مشکلات هیجانی، کاهش موفقیت فردی و

1. Ahadi & Suandi

3. Larkin, Cierpial, Stack, Morrison & Griffith

5. Honold

7. Job burnout

2. Holden

4. Regan & Rodriguez

6. Vatankehah, Javid & Raoofi

8. Peterson et. al

شخصیت‌زدایی می‌شود (آوا، پلاومن و والتر^۱، ۲۰۱۰). می‌توان گفت که فرسودگی شغلی حالتی روان‌شناختی است که از راهبردهای ناکارآمد مقابله‌ای در برابر استرس ناشی می‌شود، این سندرم بعد از دوره‌ای تجربه فشارزاهای شغلی - هیجانی و به‌مرور ایجاد می‌شود و بر زمینه‌های گوناگون شغلی و کیفیت کاری فرد تأثیر می‌گذارد (پژسکوویچ، لیسلی - توسیوسکی، پریبی و توسکوویس^۲، ۲۰۱۱). بنابراین، انجام پژوهش‌های بیشتر برای شناخت عوامل مؤثر بر کاهش فرسودگی شغلی و توانمندسازی و شکوفایی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و مشارکت آنها در عملکرد دانشگاه‌ها و کیفیت آموزش، یک ضرورت است.

از سوی دیگر، پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهند که برای کاهش یا جلوگیری از علائم فرسودگی احساسی، مسخ شخصیت و احساس شکست شخصی معلمان، به بهبود سرمایه روان‌شناختی معلمان به کمک توانمندسازی روان‌شناختی و ساختاری نیاز است (کایا و آلتین‌کورت^۳، ۲۰۱۸) و از طرفی توانمندسازی باعث کاهش استرس شغلی و استرس شغلی باعث فرسودگی شغلی می‌شود. اما بین توانمندسازی و فرسودگی شغلی، وابستگی وجود ندارد (مهرابیان، باقی‌زاده و علی‌زاده^۴، ۲۰۱۸). در واقع، نتایج منفی عده‌ای مرتبط با فرسودگی شغلی از قبیل غیبت از کار، عملکرد ضعیف، بیماری‌های جسمانی، اضطراب، افسردگی، حوادث ناشی از کار، روابط ضعیف خانوادگی و کناره‌گیری و استعفا از کار، گزارش شده است (گلاسرگ، اریکسون و نوربرگ^۵، ۲۰۰۷؛ لاس‌چینگر و فینگان^۶، ۲۰۰۳؛ ماسلچ و همکاران^۷، ۲۰۰۱ و ماسلچ^۸، ۲۰۰۳). گذشته از این، پژوهش‌های انجام‌شده (به‌طور مثال: باگت، آلی و فورد^۹، ۱۹۹۵ و رایت و کورپانزو^{۱۰}، ۱۹۹۸) در خصوص فرسودگی شغلی و عملکرد کارکنان، بیانگر رابطه منفی این دو متغیر است.

از طرفی، پژوهش‌های سلطانی‌نژاد، رشید و خنیفر (۱۳۹۷)، سلیمی و عبدی (۱۳۹۶)، علم، رفیعی و علم (۱۳۹۴)، آقاجانی، صمدی‌میارکلاهی و صمدی‌میارکلاهی (۱۳۹۲)، محمدخانی، محمد داودی و رزاق‌پرست (۱۳۹۲)، بوگلر و سومخ^{۱۱} (۲۰۰۴)، ماسلچ و همکاران (۲۰۰۱) و اورگان^{۱۲} (۱۹۸۸)، بیانگر رابطه مثبت و معناداری بین توانمندسازی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی و پژوهش‌های خشوعی و بهرامی (۱۳۹۳) و آقایی، آقایی و آقایی (۱۳۹۲) نشانگر رابطه منفی و معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و فرسودگی شغلی آنان است. از طرف دیگر، پژوهش طبرسا و رامین‌مهر (۱۳۸۹) نشان داد که عوامل فردی بر شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی اثر بسیار زیادی دارند و با توجه به اینکه در کشور ما، به‌ویژه با وضعیت اخیر آموزش عالی و مشکلات پیش‌روی آن، به‌دلیل توسعه کمی غیرمعمول و بی‌ضابطه دانشگاه‌ها، مسئله کیفیت زندگی اعضای هیئت علمی و رضایت شغلی آنها از موضوعاتی است که باید به آن به‌طور جدی توجه شود، پژوهشگر تصمیم گرفت تا برای نخستین بار در سطح جهان، نقش حلقوی رفتار شهروندی فردی و سازمانی را به‌عنوان میانجی در رابطه بین توانمندسازی ساختاری و فرسودگی شغلی در دانشگاه‌های دولتی ایران بررسی

1. Awa, Plaumann, & Walter

3. Kaya & Altinkurt

5. Glasburg, Erickson & Norberg

7. Maslach, Schaufeli & Leiter

9. Bhagat, Allie & Ford

11. Bogler & Somech

2. Pejuskevic, Lecic-Tosevski, Priebe, & Toskovic

4. Mehrabian, Baghizadeh & Alizadeh

6. Laschinger & Finnegan

8. Maslach

10. Wright & Cropanzano

12. Organ

کند. این پژوهش، ضمن اینکه دارای برخی نوآوری‌ها در راستای افزایش گستره دانش بشری در خصوص متغیرهای بررسی شده است، شناخت مدیران و سیاست‌گذاران نظام آموزش عالی ایران را در رابطه با وضعیت متغیرهای بررسی شده و روابط بین آنها را در جامعه بررسی شده افزایش می‌دهد و از آنجا که، از زمره استراتژی‌های سازگاری و مداخله‌های مدیریتی مقابله با فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی، «توانمندسازی» آنان است، می‌تواند مبنای برنامه‌ریزی برای ارتقای توانمندسازی به‌منظور کاهش فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران باشد.

پیشینه نظری پژوهش

فرسودگی شغلی نشانگان خستگی عاطفی، تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی و کاهش کفایت شخصی است و می‌تواند در افرادی رخ دهد که در انجام کار خود به‌نوعی با مردم سروکار دارند. همان‌گونه که در تعریف ماسلج (۱۹۸۲) مشاهده می‌شود، فرسودگی دارای سه مشخصه است:

۱. به‌طور مشخص، خستگی عاطفی به خالی شدن از منابع عاطفی و هیجانی اشاره دارد. کارکنانی که از نظر عاطفی خسته شده‌اند، احساس می‌کنند که فاقد منابع سازواری بوده و قادر به به‌کارگیری انرژی برای کار خود نیستند. انرژی‌ای که زمانی برای کار صرف می‌شد، دیگر وجود ندارد، بنابراین نیروی کار قادر به انجام کار نیست.

۲. تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی یا مسخ شخصیت (که در مقالات به‌عنوان بی‌تفاوتی و درگیر نشدن نیز از آن یاد شده)، اغلب در پاسخ به خستگی عاطفی رخ می‌دهد و وضعیتی را توصیف می‌کند که کارکنان از کار خود، احساس جدایی کرده و به شغل، عملکرد خود و کسانی که با کار آنها ارتباط دارند، (مثل ارباب رجوع، همکاران و ...) بی‌تفاوت شده‌اند.

۳. کاهش کفایت شخصی (در مقالات به‌عنوان کاهش کارآمدی شخصی نیز از آن یاد شده است)، به کاهش ادراک توانایی در شغل اشاره دارد. کارکنان احساس می‌کنند نمی‌توانند کار خود را به‌خوبی گذشته انجام دهند. بر این اساس، فرسودگی شغلی نشانگان روان‌شناختی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی است (شوفلی، ماسلج و مارک، ۱۹۹۴).

می‌توان گفت که رضایت شغلی حاصل نگرش افراد است و نگرش افراد در رابطه با شغل خویش، زائده هنجارهای موجود در جامعه، تجربیات گذشته آنها، آموزش و پرورش، عوامل درونی مانند ویژگی‌های شخصیتی فرد و عوامل بیرونی مانند ماهیت شغل، محیط کار، حقوق دستمزد، مزایا و... است (طبرسا، شکوهیار و الفت، ۱۳۹۷).

میتنر^۱ (۲۰۰۹)، معتقد است که در پیشینه کاوی مرتبط با فشار عصبی شغلی که به فرسودگی در بین اعضای هیئت علمی می‌انجامد، به‌خصوص در کشورهای مختلف و در عرصه بین‌المللی، اطلاعات بسیار کمی پیدا شد. وی ادامه می‌دهد که در این مرحله از زمان، اطلاعات کافی و یافته‌های پژوهشی «علت‌یابی» که فرسودگی را تبیین کند، وجود

ندارد. بنابراین، بنا به نظر وی، مشخص کردن این موضوع که فرسودگی شغلی یک نشانه رفتاری است که به‌خودی‌خود در یک بازه زمانی از میان خواهد رفت یا DNA خاصی وجود دارد که باعث پیدایش آن می‌شود که باید با آن کنار آمده و فقط آن را مدیریت کرد، کار دشواری است. علی‌رغم این واقعیت که پژوهش‌های عدیده‌ای به فرسودگی شغلی در حرفه مددکاری اجتماعی توجه کرده‌اند، بیشتر پژوهش‌ها در این خصوص فرسودگی را به‌عنوان مفهومی انتزاعی آموزشی بررسی کرده و به فرایند روان‌شناسی اجتماعی آن توجه کمی داشته‌اند. از طرفی، رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتاری که اختیاری بوده و به‌وسیله سیستم پاداش رسمی سازمانی تشخیص داده نمی‌شود، به‌طور کلی باعث عملکرد مؤثر سازمان می‌شود (اورگان، ۱۹۸۸) و به اعتقاد اسمیت و همکاران^۱ (۱۹۸۳)، این رفتار، ماشین اجتماعی سازمان را روغن کاری کرده، برای مقابله با موارد پیش‌بینی نشده انعطاف‌پذیری لازم را به وجود می‌آورد و می‌تواند بر فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها تأثیر داشته باشد. نگاهی به پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی به‌واسطه تأثیر منفی بر نگرش شغلی کارکنان و همچنین رفتارهای نامطلوب کاری از قبیل پایبندی شغلی اندک، کاهش عملکرد و تمایل ترک خدمت به افراد و سازمان‌ها، باعث تحمیل هزینه‌های زیادی می‌شود (سوفن چيو و میو چینگ سای^۲، ۲۰۰۶). فرسودگی شغلی، نتیجه فشار عصبی طولانی‌مدت و مزمن است (فریدنبرگر، ۱۹۸۰). با بروز این پدیده، نیروی کار متعهد، جدی و پرانرژی، در خود تغییرات روانی و جسمانی احساس کرده و تمایلی به انجام کار ندارد (ماسلچ و لیتر^۳، ۱۹۹۹). فرسودگی شغلی نشانگان خستگی مفرط عاطفی^۴، به‌دنبال سال‌ها درگیری و تعهد به کار و ارباب رجوع است (ساراسون و بنیوری^۵، ۲۰۰۴). به اعتقاد ماسلچ و جکسون^۶ (۱۹۸۱)، فرایند فرسودگی شغلی، با خستگی مفرط عاطفی آغاز می‌شود. نیروی فرسوده احساس می‌کند که برای انجام هیچ کاری انرژی نداشته و نمی‌تواند با درخواست‌هایی که شغل از او دارد، کنار بیاید و حتی برای پاسخ‌گویی به ارباب رجوع نیز انرژی ندارد (ماسلچ، ۲۰۰۳). در مرحله دوم، این فرد از ویژگی‌های شخصیتی تهی شده (مسخ شخصیت) و به انجام کار ارباب رجوع تمایلی نداشته و به ارباب رجوع بی‌تفاوت می‌شود و در نهایت، سومین مرحله، «نداشتن کارایی فردی» است که در نتیجه آن، تمایل به انجام کار در فرد کاهش پیدا می‌کند (ماسلچ و جکسون، ۱۹۸۱).

توانمندسازی ساختاری

توانمندسازی ساختاری، به دسترسی کارکنان به ساختارهای اجتماعی در محیط کار اشاره دارد که آنها را برای انجام وظایف خود به‌طور معناداری قادر می‌سازد و بر پایه پژوهش‌های مرتبط با طراحی و مشخصات شغل و تمرکز بر انتقال اختیار و مسئولیت از مدیریت به کارکنان پایه‌گذاری شده است (کامپیون، مدسکر و هیگز^۷، ۱۹۹۳). توانمندسازی ساختاری عمده، با شرایط سازمانی مرتبط است که قدرت، تصمیم‌گیری و کنترل رسمی منابع به مشارکت گذاشته می‌شود (کانتر^۸، ۱۹۷۷). توانمندسازی ساختاری پیش‌نیاز مهمی برای تجربیات مثبت نیروی کار محسوب می‌شود. به

1. Smith, Organ & Near

3. Maslach & Leiter

5. Sarason & Banbury

7. Campion, Medsker & Higgs

2. Su-Fen Chiu & Miao-Ching Tsai

4. Syndrome of emotional exhaustion

6. Maslach & Jackson

8. Kanter

گفته لاسچینگر و همکاران (۲۰۱۲)، از نظر تئوری توانمندسازی ساختاری، مدیران می‌توانند کارهای مشخصی انجام دهند تا برای اثربخشی سازمانی، محیط کاری با کیفیت بالا ایجاد کنند.

به اعتقاد هونولد (۱۹۹۷)، توانمندسازی ساختاری زیربنای فرایند توانمندسازی به حساب می‌آید. کانتر (۱۹۹۳)، توانمندسازی ساختاری را توان سازمان در قرار دادن اطلاعات، منابع، حمایت سازمانی و فرصت‌های شغلی در دسترس نیروی انسانی می‌داند. دالی، سپیدی و جاکسون^۱ (۲۰۱۵) معتقدند کارکنانی که به این عوامل دسترسی دارند، وظایف خود را بهتر انجام می‌دهند، به این معنا که در یک محیط و جو توانمندسازی شده ساختاری فعالیت دارند که با مجموعه‌ای از نتایج مثبت سازمانی مرتبط است. حصول این نتایج مثبت از نظر دافیلد، روچه، بلیسی، و ستاسا^۲ (۲۰۱۱) کاملاً منطقی است، زیرا کارکنان و مدیران در موقعیتی قرار می‌گیرند که شرایط محیط کاری خود را خودشان شکل می‌دهند که بر چگونگی انجام کار روزانه آنها تأثیر دارد. گذشته از این، به اعتقاد آقاجانی و همکاران (۱۳۹۲)، توانمندسازی نیروی انسانی، در شکل‌گیری رفتارهای فرانش از جمله «رفتار شهروندی سازمانی» حائز اهمیت بوده و ایفای نقش می‌کند. بر اساس بررسی بوگلر و سومخ (۲۰۰۴)، شناخت مدرسان از سطح توانمندسازی خود به‌طور معناداری با احساس آنها از رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد.

در حقیقت، با طی شدن فرایند توانمندسازی، شایستگی‌های لازم برای منابع انسانی به وجود می‌آید (کارت^۳، ۲۰۰۱) به نقل از فیاضی و حق‌شناس گرگابی، ۱۳۹۶) و توانمندسازی منابع انسانی به راهکاری برای موفقیت و رشد سازمان‌ها تبدیل شده است. امروزه سازمان‌ها سعی می‌کنند، با توانمندسازی منابع انسانی خود به بهترین شیوه از منابعی که در اختیار دارند، استفاده کنند، رضایت مخاطب را فراهم آورده و از گرایش وی به سمت رقیب جلوگیری کنند. در سازمان‌های امروزی بدون داشتن چشم‌انداز مشخص، مأموریت مدون و برنامه‌ریزی جامع و بلندمدت در تمام ابعاد، امکان رشد و ادامه حیات سازمان میسر نیست. بنابراین هرگونه جهت‌گیری در سازمان باید در راستای اهداف استراتژیک آن تعریف شود (کنث و ورتوز^۴، ۱۹۹۰ به نقل از روشندل اربطانی، فرهنگی، ربیعی و رادفر، ۱۳۹۶).

رفتار شهروندی فردی

به گفته نیولند^۵ (۲۰۱۲)، رفتار شهروندی فردی شامل نوع‌دوستی، تواضع، صلح‌جویی و شادی‌آفرینی است که بدین ترتیب، رفتار مساعدتی و تواضع را در بر می‌گیرد. سطح سازمانی رفتار شهروندی در واقع منافع سازمان را مد نظر دارد که به این ترتیب، وجدان کاری و فضیلت مدنی در این گروه قرار می‌گیرند (نیولند، ۲۰۱۲؛ اورگان، ۱۹۹۰ و اسمیت و همکاران، ۱۹۸۳). آن‌گونه که اسمیت و همکاران (۱۹۸۳) مطرح کردند، نخستین نوع‌شناسی، این پدیده را شامل نوع‌دوستی (رفتاری که با هدف کمک به فردی خاص انجام می‌پذیرد، مثل آشنا کردن کارمندی که جدید استخدام شده با وظایف خود یا کمک به کارمندی که بار کاری سنگینی دارد) و پیروی از مقررات می‌داند. به اعتقاد ارترک^۶ (۲۰۰۷)، از

1. Daly, Speedy & Jackson
3. Carter
5. Newland

2. Duffield, Roche, Blay & Stasa
4. Kenneth & Velthouse
6. Artruck

«رفتارهای شهروندی متمرکز بر فرد» نیروی انسانی در سازمان منتفع می‌شود، مثل کمک به همکارانی که بار کاری سنگین تری دارند.

رفتار شهروندی سازمانی

پژوهشگران، برای مشخص کردن رفتارهای شهروندی سازمانی، تعاریف گوناگونی ارائه داده‌اند (بیتمن و اورگان^۱، ۱۹۸۳ و اسمیت و همکاران، ۱۹۸۳). به عقیده محققان در ابتدا تأکید روی رفتارهای داوطلبانه‌ای بود که برای آنها پاداشی در نظر گرفته نشده و نیروی کار برای انجام آنها آموزش ندیده بود. این رفتارها که خارج از چارچوب وظایف رسمی شغل محسوب می‌شوند، اما در راستای بهتر کردن محیط کار بوده و در عملکرد واحد سازمانی مشارکت دارند، در مجموع رفتارهای شهروندی سازمانی محسوب می‌شوند. رفتار شهروندی سازمانی آن‌گونه که بیتمن و اورگان (ذکرشده در پژوهش جوتو و بواناوان^۲، ۲۰۱۵) تعریف کرده‌اند، رفتاری است که از رفتار تکلیفی و شرح وظیفه جدا بوده و در ارزیابی رسمی نحوه انجام فعالیت دیده نمی‌شود، به‌علاوه نه تنها نمی‌توان تمایل به انجام رفتار شهروندی را به نیروی کار تحمیل کرد، بلکه برای تمایل نداشتن به انجام آن نیز نمی‌توان تنبیهی در نظر گرفت. برخی از پژوهشگران (به‌طور مثال: بوگلر و سومخ، ۲۰۰۴ و پودساکوف، ماکنزی، ماینز^۳، ۲۰۰۰)، بر این باورند که این تعریف بر سه ویژگی تأکید دارد که عبارت‌اند از: اولاً، رفتار باید داوطلبانه باشد، به این مفهوم که نه در شرح شغل گنجانده شده باشد و نه جزئی از وظایف رسمی باشد، ثانیاً، رفتار به منتفع شدن سازمان منجر شود. البته نکته اساسی این است که رفتار نباید تصادفی باشد، بلکه باید به‌طور مستقیم به منتفع شدن سازمان منجر شود و ثالثاً، این رفتار ماهیت چندبعدی دارد. کیدول و همکاران^۴ (۱۹۹۷)، مثال‌های رفتار شهروندی سازمانی را شامل موارد زیر می‌دانند: کمک به سایر کارکنان، داوطلب شدن برای انجام اموری که جزء شرح وظیفه نیستند، پیشنهادهای نوآورانه برای بهبود وضعیت کارایی در سازمان، سوءاستفاده نکردن از حق و حقوق همکاران، خودداری از استراحت‌های طولانی و شرکت در جلسات غیراجباری سازمان. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فراتر از چارچوب محسوب می‌شود که خارج از چارچوب شرح وظیفه قرار گرفته (بورمن و موتوویدللو^۵، ۱۹۹۷) و عامل آن انتظار پاداش یا تشویق ندارد.

مبانی نظری روابط بین متغیرهای پژوهش

اعضای هیئت علمی دانشگاه به‌دلیل شرایط خاص کاری خود فشار عصبی خاصی را تجربه می‌کنند که تداوم آن به فرسودگی شغلی در آنان منجر می‌شود. این نشانگان روان‌شناختی از سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت‌های فردی تشکیل شده است (ماسلج و جکسون، ۱۹۸۲). آنها، خستگی عاطفی را تخلیه منابع هیجانی فرد دانسته‌اند که در واقع احساس نبرد انرژی برای انجام هر کاری است. آنها مسخ شخصیت را نگرش‌های منفی و بی‌تفاوتی در رابطه با دیگران قلمداد کرده و کاهش احساس کفایت‌های فردی را تمایل به بی‌کفایت دانستن خود در

1. Bateman & Organ

3. Podosakov, Mekenzii, Majes

5. Borman & Motowidlo

2. Jetau & bwanavan

4. Kidwell et al

انجام امور تعریف کرده‌اند. زمانی که نیروی کار، دست‌یافته‌های خود را بی‌ارزش پنداشته و احساس بی‌کفایتی می‌کند، سرخوشی وی کاهش می‌یابد، از شغل و حرفه خود ناراضی شده و به آن بی‌تفاوت خواهد شد (سسن، ستین و باسیم^۱، ۲۰۱۱). صادقی‌بروجردی و علی‌آبادی (۱۳۹۰)، در بررسی وضعیت فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی منطقه غرب کشور، میزانی از فرسودگی شغلی را در میان این گروه از اعضای هیئت علمی گزارش کردند. آنها اظهار داشتند که تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی عاطفی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های غرب کشور مشاهده‌شده بود و تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی را عامل اصلی بروز فرسودگی شغلی بیان کردند. یافته‌های پژوهش احمدی علون‌آبادی و عابدی (۱۳۸۶) نیز نشان‌دهنده آن است که در اعضای هیئت علمی دانشگاه اصفهان نیز فرسودگی شغلی وجود دارد. یافته‌های پژوهش عارفی، قهرمانی و طاهری (۱۳۸۹) نشان داد که تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی عاطفی در اعضای هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی در سطح پایینی قرار دارد، در حالی که نبود کارایی فردی آنها بالا محسوب می‌شود. به اعتقاد آقاجانی و همکاران (۱۳۹۲)، توانمندسازی نیروی انسانی در شکل‌گیری رفتارهای فرانش از جمله «رفتار شهروندی سازمانی» حائز اهمیت بوده و ایفای نقش می‌کند. بر اساس بررسی بوگلر و سومخ (۲۰۰۴)، شناخت مدرسان از سطح توانمندسازی خود به‌طور معناداری با احساس آنها از رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد. ادواردز و همکاران^۲ اذعان کردند که خودارزشی، کارایی و توانمندسازی، اساس اثربخشی مؤسسه‌های آموزشی هستند. بررسی پژوهش‌ها نشان داده که بین رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی محیط‌های غیردانشگاهی، ارتباطات مثبت و معناداری وجود دارد. هالبرس لین و بولر (۲۰۰۷)، با استفاده از مدل «صرفه‌جویی در منابع»، رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد به‌خصوص «رفتارهای فرانش»^۳ را بررسی کرده و دریافته‌اند، کارکنانی که «خسته»^۴ محسوب می‌شوند، عملکرد شغلی ضعیف‌تری دارند، اما احتمال بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در آنها بیشتر است. این مطلب به این مفهوم است که کارکنان فرسوده در انجام وظایف مرتبط با شرح وظیفه خود، از منابع کمتری استفاده کرده و از درخواست‌هایی که به فرسودگی منجر می‌شوند، فاصله می‌گیرند (فردی، شاول، جزل و ماسترز^۵، ۱۹۹۲)، اما در عوض از منابع خود برای کمک رساندن به دیگران استفاده می‌کنند. به گفته هالبرس لین و بولر (۲۰۰۷)، این استراتژی می‌تواند به‌عنوان تلاشی منطقی برای افزایش حمایت اجتماعی برای کاهش فرسودگی محسوب شود. با توجه به مطالب بیان‌شده و پیشینه کاوی مرتبط با فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی مشخص می‌شود که در این زمینه پژوهش‌های زیادی انجام شده است (به‌طور مثال پژوهش‌های ویلیامز و اندرسون، ۱۹۹۱؛ ون‌امریک و همکاران^۶، ۲۰۰۵ و چيو و تسای^۷، ۲۰۰۶)، بر این اساس، رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند با فرسودگی شغلی مرتبط باشد که به نظر می‌رسد پژوهشگران از آن غفلت کرده‌اند و در این مورد به‌طور کلی و به‌خصوص در محیط‌های آموزشی، اطلاعات تجربی اندکی وجود دارد. بنابراین، با توجه به استدلال‌های ارائه‌شده در خصوص احتمال تأثیر توانمندسازی بر رفتار شهروندی سازمانی و همچنین

1. Sesen, Cetin & Basim

3. Extra-role behavior

5. Freedy, Shaw, Jarrell & Masters

7. Chiu & Tsai

2. Edvardz & et al

4. Exhausted

6. Van Emmerik et al

دلایل مطرح شده در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی شغلی، از لحاظ منطقی این احتمال وجود دارد که توانمندسازی از طریق متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر داشته باشد.

پیشینه تجربی پژوهش

بر اساس پیشینه کاوی انجام شده در پژوهش‌های داخل و خارج از کشور، فقط تعداد محدودی از پژوهش‌ها به صورت تجربی سازوکارهای میانجی مؤثر بر رابطه بین توانمندسازی ساختاری و فرسودگی شغلی را بررسی کرده‌اند. باربر^۱ (۱۹۸۶) در بررسی یک سازمان بیمه اجتماعی دولتی دریافت که کارکنان از شغل خود رضایت ندارند (صادقیان قراقیه، شکری، شاکری و پورمجرّب، ۱۳۹۷). صادقی بروجردی و علی آبادی (۱۳۹۰)، در پژوهشی که در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی منطقه غرب کشور انجام شد، تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی را عامل اصلی بروز فرسودگی شغلی بیان کردند. یافته‌های پژوهش احمدی علون آبادی و عابدی (۱۳۸۶) نیز نشان‌دهنده آن است که در اعضای هیئت علمی دانشگاه اصفهان، فرسودگی شغلی وجود دارد. یافته‌های پژوهش عارفی، قهرمانی و طاهری (۱۳۸۹) نشان داد که تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی عاطفی در اعضای هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی در سطح پایینی قرار دارد، در حالی که نبود کارایی فردی آنها بالا محسوب می‌شود. هاریسون^۲ (۱۹۹۹)، بسیاری از مشکلاتی را که اعضای هیئت علمی با آنها مواجه هستند، مطرح کرد که از جمله آنها می‌توان مواردی مثل فشارهای کاری، تضادهای موجود در محیط کار، درخواست‌های بی‌حد و حصر و پاداش‌های بسیار اندک عاطفی، اهداف حاصل نشده و موفقیت‌های اندک را نام برد. وی از اهداف غیرواقعی و انتظاراتی که بدون نظرخواهی از اعضای هیئت علمی برای آنها در نظر گرفته شده یا از ناامیدی‌هایی که در مسیر پیشرفت حرفه‌ای به سراغ آنها آمده است، یاد می‌کند. به اعتقاد پیشقدم، آدامسوب، صدقیان و کند^۳ (۲۰۱۴)، مدرسانی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند، علائم مزمنی از قبیل خستگی عاطفی و از دست دادن احساس کارآمدی را بروز می‌دهند که خواسته یا ناخواسته عملکرد آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در نتیجه آنها در می‌یابند که احساس آنها به کار، دانشجویان خود یا حتی به خودشان منفی‌تر از گذشته می‌شود و این گروه از مدرسان با دانشجویان خود کمتر ارتباط برقرار می‌کنند، تمایلی به انتقال اطلاعات به آنها نداشته و ایده‌های آنها را بی‌ارزش می‌پندارند. جنیون و ساسمیتا^۴ (۲۰۱۵)، آلتینکورت، تورکاس اناسیس و ارگین اکینسی^۵ (۲۰۱۶) و پری‌زاده و بشلیده (۱۳۹۸)، در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که با در نظر گرفتن متغیرهای چون نقش توانمندسازی ساختاری و کاهش فرسودگی شغلی، می‌توان میزان رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان را ارتقا داد. به علاوه، در بررسی موتورهای جست‌وجو پژوهش‌های زیادی که رابطه رفتارهای شهروندی را با فرسودگی شغلی بررسی کرده باشند، مشاهده نشد. هرچند، پژوهش‌های تجربی گسترده‌ای رابطه منفی فرسودگی شغلی را با رفتارهای مساعدتی حرفه‌ای^۶ توضیح می‌دهند (ماسلج و همکاران، ۲۰۰۱). بیشتر پژوهش‌ها در رابطه با فرسودگی بر فقدان منابع، رواج فرسودگی و

1. Babeer

3. Pishghadam, Adamsob, Sadafian & Kand

5. Altinkurt, Türkkaş Anasız & Ergin Ekinci

2. Harrison

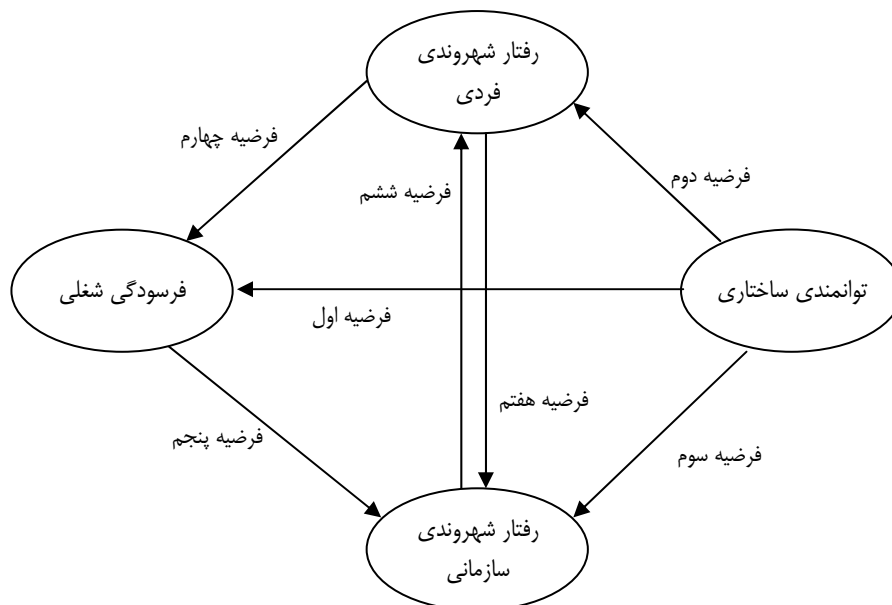
4. Genuine & Sasmita

6. Professional helping behavior

نتایج منفی آن متمرکز بوده‌اند. پژوهش‌های اخیر، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارزشیابی‌های مدیریتی، قضاوت در خصوص افزایش دستمزد، ارتقای شغلی و عملکرد شغلی و اثربخشی را بررسی کرده‌اند. رفتار شهروندی سازمانی بر جنبه درونی سازمان تأثیر می‌گذارد که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم موجب بهبود عملکرد شغلی و اثربخشی سازمان می‌شود (چی‌ابارو و همکاران^۱، ۲۰۱۷). پژوهش‌های امیرکبیری، تقوی‌نژاد و خادمی (۱۳۹۶)، سلیمی و عبدی (۱۳۹۶)، بنیاد کاریزمه، رحیمی پردنجان، محمدزاده ابراهیمی (۱۳۹۵)، اورگامبی‌دزو راموس و بورگوالس^۲ (۲۰۱۴)، بیانگر رابطه مثبت و معناداری بین توانمندسازی کارکنان و رضایت شغلی آنان هستند. همچنین پژوهش‌های کایا و آلتین‌کورت (۲۰۱۸)، رحیمی‌دادکان و ناستی‌زایی (۱۳۹۵)، اورگامبی‌دز و همکاران (۲۰۱۷)، گو و همکاران^۳ (۲۰۱۶) و خشوعی و بهرامی (۱۳۹۳)، بیانگر رابطه منفی و معناداری بین توانمندسازی کارکنان و فرسودگی شغلی آنان هستند. پژوهش مهربابیان و همکاران (۲۰۱۸) نشان داد که بین توانمندسازی و فرسودگی شغلی هیچ وابستگی معناداری وجود ندارد. اما شواهدی مبنی بر بررسی نقش حلقوی رفتار شهروندی فردی و سازمانی به‌عنوان میانجی در رابطه بین توانمندسازی ساختاری و فرسودگی شغلی وجود ندارد.

مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مباحث مطرح‌شده در پیشینه نظری و تجربی پژوهش و بر اساس امکان وجود روابط بین متغیرهای پژوهش حاضر، مدل مفهومی مفروضی ارائه شد (شکل ۱).



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

در این مدل، توانمندسازی ساختاری به‌عنوان متغیر پیش‌بین و فرسودگی به‌عنوان متغیر ملاک و رفتار شهروندی فردی و رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان دو متغیر میانجی هستند. به‌علاوه، هشت فرضیه پژوهش به‌شرح ذیل هستند:

فرضیه ۱. توانمندسازی ساختاری بر فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران، تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرضیه ۲. توانمندسازی ساختاری بر رفتار شهروندی فردی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران، تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرضیه ۳. توانمندسازی ساختاری بر رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران، تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرضیه ۴. رفتار شهروندی فردی بر فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران، تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرضیه ۵. رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران، تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرضیه ۶. رفتار شهروندی فردی بر رفتار شهروندی سازمانی، تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرضیه ۷. رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار شهروندی فردی، تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرضیه ۸. توانمندسازی ساختاری از طریق رفتار شهروندی فردی و رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان میانجی، بر فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران، تأثیر غیرمستقیم و معنادار دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با توجه به فلسفه پژوهش، پژوهشی کمی، با توجه به هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی و از لحاظ شیوه جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل آنها، روش استفاده‌شده روش توصیفی و از نوع پژوهش‌های هم‌بستگی و مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه پژوهش حاضر کلیه اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران (۱۸۲۸۲ نفر) هستند، در راستای برآورد حجم نمونه پژوهش از فرمول کوکران استفاده شد و حجم نمونه آماری ۵۱۵ نفر برآورد شد. از این رو، با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای دومرحله‌ای تصادفی ۵۱۵ عضو هیئت علمی از میان اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب و بررسی شدند.

در پژوهش حاضر، برای گردآوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه استاندارد توانمندسازی ساختاری «شرایط اثر بخشی کیفیت کار»، رفتار شهروندی لی و آلن^۱ (۲۰۰۲) و فرسودگی شغلی ماسلج (۱۹۹۳)، استفاده شد. برای تعیین پایایی و روایی ابزار پژوهش نیز از روش آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. نتایج، بیانگر پایایی و روایی مطلوب ابزار بودند. تحلیل داده‌های پژوهش در سطح آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار SPSS 23 و برای آزمودن اثرهای واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی و معناداری آنها از روش بارون و کنی^۲ (۱۹۸۶) و آزمون سوبل^۳ (۱۹۸۲) با نرم‌افزار AMOS23 و تکنیک بوت استرپ^۴ استفاده شد. از آنجا که ضرایب پایایی ابزار پژوهش در دامنه حداقل ۰/۸۸ تا ۰/۹۰ قرار دارد، می‌توان گفت که ابزار از ویژگی پایایی مناسبی برخوردار هستند. با توجه به نتایج حاصل از شاخص‌های برازندگی در مدل‌های اندازه‌گیری تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای پژوهش می‌توان گفت که مقدار خی‌دوی به‌دست‌آمده در تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها در سطح ۰/۰۵ معنادار نیست و حاکی از آن است که مدل مفهومی با مدل تجربی ابزار مد نظر برازش دارد. علاوه بر شاخص‌های خی‌دو و مقدار بحرانی حجم نمونه، (CMIN, P, CMIN/DF) از شاخص‌های برازندگی نیز استفاده شد. همان‌طور که در جدول ۱ مشخص است، شاخص خوبی‌برازندگی (GFI)^۵، شاخص تعدیل‌برازندگی (AGFI)^۶، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)^۷ و شاخص نرم‌شده برازندگی (NFI)^۸ است که نشان‌دهنده برازندگی مناسب مدل با داده‌هاست، به‌خصوص مقدار CFI که از دیدگاه مولر^۹ (۱۹۹۶) باید بالای ۰/۹۰ و از دیدگاه وستون و گور جر^{۱۰} (۲۰۰۶) باید بالای ۰/۹۵ باشد تا مدل، برازندگی مناسبی با داده‌ها داشته باشد. همچنین، جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)^{۱۱} باید کوچک‌تر - مساوی ۰/۰۸ باشد که در این پژوهش کوچک‌تر از ۰/۰۸ به دست آمد. بنابراین، با توجه به نتایج مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها، می‌توان گفت که تمامی ابزارهای پژوهش دارای برازشی مناسب و پذیرفتنی (روایی) هستند.

یافته‌ها و نتایج پژوهش

در تحلیل داده‌ها و استخراج نتایج، ابتدا داده‌ها به‌صورت توصیفی تحلیل شدند. مبتنی بر نتایج این تحلیل فراوانی و درصد فراوانی پاسخ‌گویان در هر یک از متغیرهای جمعیت‌شناختی در جدول ۱، ارائه شده است. در جدول ۲، آماره‌های توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار، برای هر یک از متغیرهای پژوهش و ابعاد آنها تک‌نمونه‌ای برای بررسی مطلوب بودن سطح t ارائه شده است. به‌علاوه، در این جدول نتایج حاصل از اجرای آزمون متغیرهای پژوهش در سازمان‌های دولتی ایران ارائه شده است.

1. Lee & Allen

3. Sobel

5. Goodness- of-Fit Index

7. Comparative Fit Index

9. Muller

10. Root- Mean- Square Error Of Approximation

2. Baron & Kenny

4. Bootstrap

6. Adjusted Goodness -of-Fit Index

8. Normed Fit Index

10. Weston & Gore Jr

جدول ۱. فراوانی و درصد فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب متغیرهای جمعیت‌شناختی

متغیر	گزینه	فراوانی	درصد فراوانی
استان	تهران	۱۰۵	۲۰/۴
	اصفهان	۱۰۰	۱۹/۴
	شیراز	۱۰۸	۲۱/۰
	گیلان	۱۰۰	۱۹/۴
	کرمان	۱۰۲	۱۱۹/۸
جنسیت	مرد	۲۹۵	۵۷/۳
	زن	۲۲۰	۴۲/۷
سن	زیر ۳۰ سال	۱۵	۲/۹
	۳۱ تا ۴۰ سال	۱۴۷	۲۸/۵
	۴۱ تا ۵۰ سال	۲۳۹	۴۶/۵
	۵۱ سال و بیشتر	۱۱۴	۲۲/۱
سابقه کار	کمتر از ۵ سال	۷۱	۱۳/۸
	۵ تا ۱۰ سال	۱۱۰	۲۱/۳
	۱۱ تا ۲۰ سال	۲۳۱	۴۴/۹
	بیشتر از ۲۰ سال	۱۰۳	۲۰/۰
مرتبۀ علمی	مربی	۲۹	۵/۶
	استادیار	۳۴۳	۴۷/۲
	دانشیار	۱۶۹	۳۲/۸
	استاد	۷۴	۱۴/۴

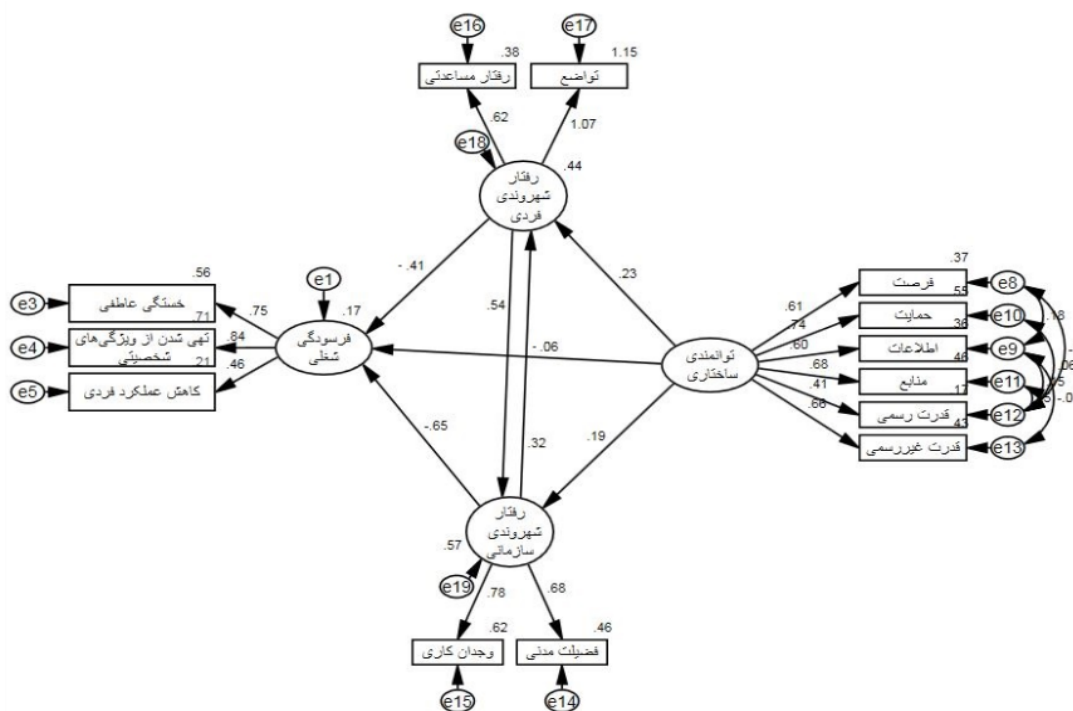
در آزمون تی تک‌نمونه‌ای میانگین به‌دست‌آمده برای هر متغیر (بعد) با میانگین نظری (۳) مقایسه شد. با توجه به نتایج جدول سطح کلی چهار متغیر (توانمندسازی ساختاری، رفتار شهروندی فردی، رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی) و تمام ابعاد آنها در جامعه بررسی شده، در سطح مطلوب قرار دارند. با توجه به اینکه در این پژوهش برای آزمون مدل پیشنهادی و فرضیه‌های پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است، ابتدا پیش‌فرض‌های استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری برای هر یک از متغیرهای پژوهش بررسی شدند. پیش‌فرض نخست، در استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری فاصله‌ای بودن مقیاس اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش است که با توجه به مقیاس (طیف لیکرت) استفاده‌شده، پیش‌فرض برقرار است. پیش‌فرض دوم، تعدیل داده‌های گم‌شده و حذف داده‌های پرت است که در آنالیز داده‌های پژوهش، برای این موارد مصداقی وجود نداشت. در رابطه با پیش‌فرض سوم، برای استقلال خطاها آزمون دوربین - واتسون اجرا شد. با توجه به اینکه آماره دوربین - واتسون محاسبه‌شده برای متغیرهای توانمندسازی ساختاری (۱/۷۵)، رفتار شهروندی فردی (۱/۷۶)، رفتار شهروندی سازمانی (۱/۸۴) و فرسودگی شغلی (۱/۹۲)، در محدوده قابل قبول (بین ۱/۵ و ۲/۵) قرار دارد، این پیش‌فرض نیز برقرار است. پیش‌فرض چهارم، مربوط به نرمال بودن داده‌ها است.

یکی از راه‌های بررسی توزیع داده‌ها استفاده از ضرایب چولگی کجی و کشیدگی متغیرهای پژوهش است. نسبت بحرانی کجی و کشیدگی برای متغیر توانمندسازی ساختاری، به ترتیب $(-۰/۰۹)$ و $(-۰/۴۲)$ ، برای متغیر رفتار شهروندی فردی، به ترتیب $(-۰/۶۸)$ ، $(-۰/۳۰)$ ، برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب $(-۰/۸۸)$ و $(۰/۹۰)$ و برای متغیر فرسودگی شغلی به ترتیب $(۰/۲۰)$ و $(-۰/۷۳)$ محاسبه شد که همه آنها در فاصله قابل قبول بین ± ۲ قرار دارند. بنابراین، توزیع داده‌ها برای هر چهار متغیر نرمال است.

جدول ۲. آماره‌های توصیفی متغیرهای پژوهش و نتایج بررسی مطلوب بودن سطح آنها

میانگین نظری = $۳/۰۰$		انحراف معیار	میانگین	متغیر (بُعد)
مقدار p	آماره t			
۰/۰۰۱	۳۰/۷۷	۰/۵۰	۳/۶۸	توانمندسازی ساختاری
۰/۰۰۱	۲۷/۱۰	۰/۷۴	۳/۸۹	فرصت
۰/۰۰۱	۱۹/۱۱	۰/۷۸	۳/۶۵	حمایت
۰/۰۰۱	۲۲/۵۴	۰/۷۳	۳/۷۲	اطلاعات
۰/۰۰۱	۲۶/۱۳	۰/۶۴	۳/۷۴	منابع
۰/۰۰۱	۱۲/۴۳	۰/۶۷	۳/۶۷	قدرت رسمی
۰/۰۰۱	۲۳/۱۰	۰/۷۳	۳/۴۰	قدرت غیررسمی
۰/۰۰۱	-۹/۵۹	۰/۹۲	۴/۵۵	رفتار شهروندی فردی
۰/۰۰۱	-۵/۴۷	۱/۲۶	۴/۲۷	تواضع
۰/۰۰۱	-۷/۳۰	۰/۷۶	۴/۹۰	رفتار مساعدتی
۰/۰۰۱	-۱۱/۰۱	۰/۶۲	۴/۹۹	رفتار شهروندی سازمانی
۰/۰۰۱	۳۷/۹۹	۰/۷۰	۴/۹۶	فضیلت مدنی
۰/۰۰۱	۲۲/۸۴	۰/۶۳	۴/۱۵	وجدان کاری
۰/۰۰۱	۵۶/۴۶	۰/۸۱	۲/۶۵	فرسودگی شغلی
۰/۰۰۱	۲۷/۷۰	۱/۰۴	۲/۷۵	خستگی عاطفی
۰/۰۰۱	۶۳/۵۵	۱/۱۷	۲/۶۲	تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی
۰/۰۰۱	۷۶/۹۸	۰/۸۴	۲/۵۹	کاهش عملکرد فردی

با توجه به برقرار بودن این پیش فرض‌ها و مناسب بودن روایی ابزارهای سنجش، مدل مفهومی پژوهش به شیوه مدل سازی معادلات ساختاری آزمون شد که مدل آماری اجرا شده در شکل ۲ نشان داده شده است. شاخص‌های برازش ارائه شده در جدول ۳ نشان می‌دهند که مدل پیش‌بینی شده روابط بین متغیرهای پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است.



شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش

جدول ۳. شاخص‌های نیکویی برازش مدل ساختاری متغیرهای پژوهش

شاخص‌های برازندگی الگو	CMIN	DF	CMIN/DF	NPAR	P	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	NEI	RMSEA
الگوی برازش شده	۴۱/۲۲	۲۸	۱/۴۷	۶۳	۰/۰۵۱	۰/۹۹	۰/۹۶	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۳۰
مقادیر مطلوب	= df	-	< ۳	-	> ۰/۰۵	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	< ۰/۰۸

نتایج به‌دست‌آمده از آزمون مدل بالا نشان می‌دهد (جدول ۴) که اثر مستقیم توانمندی‌سازی ساختاری بر فرسودگی شغلی ($\beta = -0.06, t = 0.85, P > 0.05$) معنادار نیست که بیانگر رد فرضیه نخست پژوهش است. اثر مستقیم توانمندی‌سازی ساختاری بر رفتار شهروندی فردی ($\beta = 0.23, t = 2.81, P < 0.05$) مثبت و معنادار است که بیانگر تأیید فرضیه دوم پژوهش است. همچنین اثر مستقیم توانمندی‌سازی ساختاری بر رفتار شهروندی سازمانی ($P < 0.05$)، $\beta = 0.19, t = 3.27$ مثبت و معنادار است که نشان‌دهنده تأیید فرضیه سوم پژوهش است. اثر مستقیم رفتار شهروندی فردی بر فرسودگی شغلی ($\beta = -0.41, t = 3.33, P < 0.05$) منفی و معنادار است که بیانگر تأیید فرضیه چهارم پژوهش است. همچنین اثر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی شغلی ($\beta = -0.64, t = -3.99, P < 0.05$)

منفی و معنادار است که نشان‌دهنده تأیید فرضیه پنجم پژوهش است. اثر مستقیم رفتار شهروندی فردی بر رفتار شهروندی سازمانی ($\beta = 0/54, t = 4/35, P < 0/05$) مثبت و معنادار است که بیانگر تأیید فرضیه ششم پژوهش است. همچنین اثر مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار شهروندی فردی ($\beta = 0/32, t = 1/89, P = 0/05$) به‌سختی معنادار است که بیانگر تأیید فرضیه هفتم پژوهش است. اثر غیرمستقیم توانمندی‌سازی ساختاری بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی رفتار شهروندی فردی و سازمانی ($\beta = -0/10, P < 0/05$) منفی و معنادار است. اثر کلی توانمندی‌سازی ساختاری بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی رفتار شهروندی فردی و سازمانی ($\beta = -0/16, P > 0/05$) منفی و معنادار است که نشان‌دهنده تأیید فرضیه هشتم پژوهش است.

جدول ۴. ضریب مسیر و معناداری فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	روابط	ضریب مسیر	آماره t	مقدار p
اول	توانمندی‌سازی ساختاری ← فرسودگی شغلی	-0/06	-0/85	0/396
دوم	توانمندی‌سازی ساختاری ← رفتار شهروندی فردی	0/23	2/81	0/005
سوم	توانمندی‌سازی ساختاری ← رفتار شهروندی سازمانی	0/19	3/27	0/001
چهارم	رفتار شهروندی فردی ← فرسودگی شغلی	-0/42	-3/33	0/001
پنجم	رفتار شهروندی سازمانی ← فرسودگی شغلی	-0/65	-3/99	0/001
ششم	رفتار شهروندی فردی ← رفتار شهروندی سازمانی	0/54	4/35	0/001
هفتم	رفتار شهروندی سازمانی ← رفتار شهروندی فردی	0/32	1/89	0/051

نتایج حاصل از محاسبه اثر مستقیم، غیرمستقیم و کل بین متغیرهای پژوهش در جدول ۵ آمده است. این نتایج نشان می‌دهد که به‌طور کلی روابط بین کدام متغیرها معنادار و روابط بین کدام متغیرها غیرمعنادار است.

جدول ۵. اثرهای مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای پژوهش

فرضیه	روابط	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل	نتیجه
اول و هشتم	توانمندی‌سازی ساختاری ← فرسودگی شغلی	-0/06	-0/10	-0/16	پذیرش
دوم	توانمندی‌سازی ساختاری ← رفتار شهروندی فردی	0/23	0/12	0/35	پذیرش
سوم	توانمندی‌سازی ساختاری ← رفتار شهروندی سازمانی	0/19	0/19	0/38	پذیرش
چهارم	رفتار شهروندی فردی ← فرسودگی شغلی	-0/42	0/21	-0/21	پذیرش
پنجم	رفتار شهروندی سازمانی ← فرسودگی شغلی	-0/65	0/33	-0/32	پذیرش
ششم	رفتار شهروندی فردی ← رفتار شهروندی سازمانی	0/54	0/11	0/65	پذیرش
هفتم	رفتار شهروندی سازمانی ← رفتار شهروندی فردی	0/32	0/07	0/39	پذیرش

نتیجه‌گیری، بحث و پیشنهادها

از آنجا که در این پژوهش هشت فرضیه تدوین و بررسی شده است و با توجه به پیشینه پژوهش برای فرضیه‌های اول تا پنجم، برخی سوابق معدود پژوهشی مربوط به پژوهش‌های انجام‌شده وجود دارد، اما برای فرضیه‌های ششم تا هشتم در داخل و خارج کشور هیچ‌گونه سابقه پژوهشی یافت نشد و بررسی این موضوعات به‌عنوان نوآوری‌های تئوریک برای نخستین بار در سطح جهان در این پژوهش انجام شده است. نتیجه حاصل از بررسی فرضیه اول پژوهش و نداشتن تأثیر مستقیم توانمندسازی ساختاری بر فرسودگی شغلی با نتایج پژوهش‌های آقاجانی و همکاران (۱۳۹۲)، محمدخانی و همکاران (۱۳۹۲)، علم و همکاران (۱۳۹۴)، بوگلر و سومخ (۲۰۰۴)، ماسلج و همکاران (۲۰۰۱)، اورگان (۱۹۸۸)، اورگامبیز و همکاران (۲۰۱۷) و گو و همکاران (۲۰۱۶)، هم‌سو بوده است. نتیجه حاصل از بررسی فرضیه دوم و تأیید تأثیر مستقیم و مثبت توانمندسازی ساختاری بر رفتار شهروندی فردی با نتایج پژوهش‌های جنیون و ساسمیتا، (۲۰۱۵)، آلتینکورت و همکاران (۲۰۱۶) و پری‌زاده و بشلیده (۱۳۹۸) هم‌سو بوده است. نتیجه حاصل از بررسی فرضیه سوم و تأیید تأثیر مستقیم و مثبت توانمندسازی ساختاری بر رفتار شهروندی سازمانی با نتایج پژوهش‌های جنیون و ساسمیتا، (۲۰۱۵)، آلتینکورت و همکاران، (۲۰۱۶) و پری‌زاده و بشلیده، (۱۳۹۸) هم‌سو بوده است. نتیجه حاصل از بررسی فرضیه چهارم و تأیید تأثیر مستقیم رفتار شهروندی فردی بر فرسودگی شغلی با نتایج پژوهش‌های آقایی و همکاران (۱۳۹۲) و جمالی، تقی پور ظهیر و صالحی (۱۳۸۸) ناهم‌سو بوده است. نتیجه حاصل از بررسی فرضیه پنجم و تأیید تأثیر مستقیم و منفی رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی شغلی با نتایج پژوهش‌های آقایی و همکاران (۱۳۹۲) و جمالی و همکاران (۱۳۸۸) هم‌سو بوده است. نتیجه حاصل از بررسی فرضیه ششم و تأیید تأثیر مستقیم و مثبت رفتار شهروندی فردی بر رفتار شهروندی سازمانی و نتیجه حاصل از بررسی فرضیه هفتم و تأیید تأثیر مستقیم و مثبت رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار شهروندی فردی است. بنابراین، یافته‌های حاصل از بررسی فرضیه ششم و هفتم که نشان‌دهنده تأثیر دوسویه این دو متغیر است، تأییدکننده لزوم توجه به تقویت رفتار شهروندی فردی و سازمانی در دانشگاه‌های دولتی ایران است. نتیجه حاصل از بررسی فرضیه هشتم پژوهش و تأیید تأثیر منفی و غیرمستقیم توانمندسازی ساختاری از طریق رفتار شهروندی فردی و رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان میانجی بر فرسودگی شغلی است. با توجه به بررسی‌های انجام‌شده پژوهشگر، پژوهشی که میزان رابطه بین توانمندسازی ساختاری از طریق متغیر میانجی رفتار شهروندی فردی و سازمانی با فرسودگی شغلی را بررسی کرده باشد، یافت نشد، از این رو، امکان مقایسه برای پژوهشگر حاصل نشد. این نتیجه نشان می‌دهد که با افزایش توانمندسازی ساختاری، میزان فرسودگی شغلی کارکنان کاهش می‌یابد. در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که مؤلفه‌های توانمندسازی ساختاری یعنی فرصت، اطلاعات، حمایت و منابع، عوامل بسیار مهمی هستند که باعث می‌شوند کارکنان به‌کمک آنها با محیط کار خود سازگار شوند و توانایی‌های خود را رشد و توسعه دهند. ارائه فرصت به کارکنان به رشد، ارتقا، موفقیت و افزایش اثربخشی سازمان منجر می‌شود، قرار دادن اطلاعات در اختیار کارکنان سبب می‌شود تا آنان شانس یادگیری تصمیم‌های مهم سازمانی، اطلاعات و سیاست‌ها را داشته باشند. ارائه اطلاعات به کارکنان نیز باعث کاهش یا از بین رفتن ابهام نقش می‌شود که به افزایش عملکرد شغلی کارکنان منجر می‌شود. هنگامی

که کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمانی، به مواد، پول، زمان و تجهیزات ضروری دسترسی داشته باشند و از سوی مدیر و سایر همکاران حمایت عاطفی شوند و از آنان بازخورد و راهنمایی و پیشنهادهای سازنده‌ای دریافت کنند، احساس می‌کنند که برای انجام کارهای خود و رسیدن به اهداف شغلی و سازمانی به هر آنچه لازم است، دسترسی کافی دارند و برای استفاده از آنها آزادند و در این مسیر نیز حمایت‌ها و راهنمایی‌های لازم را دریافت می‌کنند. نتیجه این نوع شرایط باعث می‌شود تا عملکرد آنان بسیار بالا رود. تمام موارد ذکرشده باعث می‌شوند تا محیطی پویا و عاری از تنیدگی به وجود آید. زیرا اگر کارکنان خود را در محیطی حمایت‌کننده تصور کنند، تنیدگی شغلی آنان بسیار کمتر می‌شود. در این صورت فرسودگی شغلی در میان کارکنان کاهش می‌یابد و انگیزه آنان برای انجام بهتر کارها بیشتر می‌شود که تأخیر، قصد ترک شغل، بی‌تعمیلی به انجام کارها و احساس خستگی و کسالت که از نشانه‌های بارز فرسودگی شغلی هستند، به واسطه این محیط حمایت‌کننده، پویا، بهروز و تعاملی، بسیار کاهش پیدا می‌کنند. بنابراین به مدیران و رؤسای دانشگاه‌ها پیشنهاد می‌شود، به منظور پایش مستمر رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه خود، به سفارش پژوهش سالانه در این باره اقدام کنند. این اقدام ضمن کمک به گسترش فرهنگ «دانشگاه پژوهی»، به ارتقای کیفیت علمی دانشگاه از طریق برنامه‌ریزی به منظور افزایش رضایت شغلی اعضای هیئت علمی کمک خواهد کرد. همچنین از سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان نیز انتظار می‌رود، به منظور تقویت پایه‌های اصلی در رضایت شغلی، با ایجاد دفتر «آموزش مداوم» در وزارت علوم برای فراهم کردن امکان شرکت اعضای هیئت علمی در دوره‌های دانش‌افزایی علمی و آشنایی با دستاوردهای جدید علمی در دنیا، اجرایی شدن حمایت حقوقی کامل وزارت علوم از اعضای هیئت علمی در سراسر کشور و توجه جدی به «رفاه و سلامت اعضای هیئت علمی» در ایران اقدام کنند.

منابع

- آقاجانی، حسنعلی؛ صمدی میارکلائی، حسین؛ صمدی میارکلائی، حمزه (۱۳۹۲). ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان. *مدیریت دولتی*، ۵(۲)، ۱-۱۸.
- آقایی، رضا؛ آقایی، میلاد؛ آقایی، اصغر (۱۳۹۲). بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی. *مدیریت دولتی*، ۵(۴)، ۱-۱۸.
- امیرکبیری، علیرضا؛ تقوی نژاد، سیدکامل؛ خادمی، علی اکبر (۱۳۹۶). بررسی تأثیر توانمندسازی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان با متغیر میانجی رضایت شغلی مورد مطالعه: اداره کل امور مالیاتی جنوب شهر تهران. *پژوهش‌نامه مالیات*، ۲۵(۳۵)، ۸۷-۱۰۶.
- بنیاد کاریزمه، طاهره؛ رحیمی پردنجانی، طیبه؛ محمدزاده ابراهیمی، علی (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین توانمندسازی ساختاری و روان‌شناختی با رضایت شغلی پرستاران. *مجله حیات* ۲۲ (۳)، ۲۰۱-۲۱۵.
- پری زاده، سیما؛ بشلیده، کیومرث (۱۳۸۹). رابطه توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی: با نقش میانجی فرسودگی شغلی. *مجله روان‌شناسی*، ۲۳(۴)، ۱-۱۶.

- خسویی، مهدیه سادات؛ بهرامی، مریم (۱۳۹۳). نقش توانمندسازی روان‌شناختی و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی معلمان. *روان‌شناسی مدرسه*، ۳(۱)، ۳۷-۵۴.
- رحیمی دادکان، نعمت‌الله؛ ناستی زایی ناصر (۱۳۹۵). رابطه سازگاری شغلی با توانمندسازی روان‌شناختی و فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی. *پژوهش در آموزش علوم پزشکی*، ۸(۴)، ۱۹-۲۸.
- روشندل اربطانی، طاهر؛ فرهنگی، علی اکبر؛ ربیعی، علی؛ رادفرد، سودابه (۱۳۹۶). شناسایی عوامل مؤثر بر توانمندسازی منابع انسانی در سازمان‌های ارتباطاتی و رسانه‌ای دولتی. *مدیریت دولتی*، ۹(۳)، ۵۱۷-۵۳۸.
- سلطانی نژاد، نیما؛ رشید، علی اصغر؛ خنیفر، حسین (۱۳۹۷). اثر توانمندسازی روان‌شناختی و حمایت سازمانی بر ارتقای عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان کرمان. *فصلنامه علمی پژوهشی تعاون و کشاورزی*، ۷(۲۶)، ۱۵۷-۱۸۴.
- سلیمی، جمال؛ عبدی، آرش (۱۳۹۶). مطالعه رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رضایت شغلی معلمان؛ بررسی نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی. *روان‌شناسی مدرسه*، ۶(۴)، ۷۰-۹۸.
- صادقی بروجدی، سعید؛ علی آبادی، سمیرا (۱۳۹۰). بررسی وضعیت تحلیل رفتگی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی منطقه غرب کشور. *اولین همایش بین‌المللی مدیریت، آینده‌نگری، کارآفرینی و صنعت در آموزش عالی*. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، دانشگاه کردستان.
- صادقیان قزاقیه، سعید؛ شکری، صابر؛ شاکری، زهره؛ پورمغرب، گل‌آرا (۱۳۹۵). بررسی تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه تهران). *مدیریت دولتی*، ۸(۱)، ۱۶۷-۱۸۰.
- طبرسا، غلامعلی؛ رامین مهر، حمید (۱۳۸۹). ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی. *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، ۱(۳)، ۱۰۳-۱۱۷.
- طبرسا، غلامعلی؛ شکوهیار، سجاد؛ الفت، محمد (۱۳۹۷). تأثیر متناقض رضایت شغلی بر آوای مخرب کارکنان با توجه به نقش میانجیگری شبکه‌های اجتماعی و تعهد سازمانی. *مدیریت دولتی*، ۱۰(۲)، ۳۱۱-۳۲۲.
- عابدی، محمدرضا؛ شفیق آبادی، عبدالله؛ احمدی، سیدکاظم؛ سلیمی زاده، محمد کاظم (۱۳۸۶). بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان و عوامل مؤثر بر آن. *دانش و پژوهش در روان‌شناختی*، ۵(۱۵)، ۲۲-۲۸.
- عارفی، محبوبه؛ قهرمانی، محمد؛ طاهری، مرتضی (۱۳۸۹). میزان فرسودگی شغلی و رابطه آن با متغیرهای جمعیت‌شناختی در اعضای هیأت علمی دانشگاه شهیدبهبشتی. *فصلنامه روان‌شناسی کاربردی*، ۴(۱۴)، ۷۲-۸۶.
- علم، زهرا؛ رفیعی، صالح؛ علم، شهرام (۱۳۹۴). ارتباط عدالت سازمانی و توانمندسازی با رفتار شهروندی اعضای هیئت علمی تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی. *پژوهش در ورزش تربیتی*، ۴(۹)، ۱۵-۳۰.
- فیاضی، بی بی مرجان؛ حق‌شناس گرگابی، محمد (۱۳۹۶). شناسایی راهبردهای توانمندسازی نمایندگان مجلس شورای اسلامی ایران. *مدیریت دولتی*، ۹(۱)، ۱-۳۴.

محمدخانی، کامران؛ محمد داودی، امیرحسین؛ رزاق پرست، آزیتا (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی، شادکامی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران. *فصلنامه مطالعات مدیریت شهری*، ۵(۱)، ۷۰-۸۱.

References

- Abedi, M.R., Abadi, A.S., Ahmadi, S.K., & Salimizadeh, M.K. (2007). Investigating the rate of burnout in Isfahan education counselors and the factors affecting it. *Knowledge and Research in Psychology*, 5(15), 22-28. (in Persian)
- Aghaei, R., Aghaei, M., & Aghaei, A. (2013). Investigation of relationship between Job fatigue, Organizational citizenship Behavior and Organizational Atmosphere. *Journal of Public Management Research*, 5(4), 1-18. (in Persian)
- Aghajani, H.A., Samadi Mirkalayi, H., & Samadi Mirkalayi, H. (2013). Organizational Citizenship Behavior's Relationship and Staffs' Psychological Empowerment. *Public Management*, 5(2), 1-18. (in Persian)
- Ahadi, S., & Suandi, T. (2014). Structural empowerment and organizational commitment: The mediating role of Psychological Empowerment in Malaysian Research Universities. *Journal of Asian Development Studies*, 3(1), 44-65.
- Alam, Z., Rafiei, S., & Alam, Sh. (2015). Relationship between organizational justice and empowerment with citizenship behavior of faculty members of Islamic Azad University. *Research in Educational Sports*, 4(9), 15-30. (in Persian)
- 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*, 8(2), 1-18.
- Amir Kabiri, A., Taghvinejad, S.K., Khademi, A.A. (2016). Investigating the effect of empowerment on the tendency of employees to leave the service with the intermediate variable of job satisfaction studied: General Directorate of Tax Affairs in the south of Tehran. *Journal: Autumn Tax Inquiry*, 25(25), 87-106. (in Persian)
- Amiri, M., Asadi, M.R., Delbari Ragheb, F. (2011). Identification and Ranking Effective Factors on the Internet Shopping use of Fuzzy ANP. *Journal: Commercial Management*, 3(7), 37- 56. (in Persian)
- Arefi, M., Ghahremani, M. & Taheri, M. (2010). Levels of burn out and its relationship with certain demographic factors among faculty members of Shahid Beheshti University. *Journal of Applied Psychology*, 4(14), 72-86. (in Persian)
- Awa, W. L., Plaumann, M., & Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78, 184-190.
- Babeer, B.R. (1986). Louis Hartz. *Political theory*, 14(3), 355-358.

- Baron, R.M. & Kenny, D.A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, (51), 1173-1182.
- Bateman, T.S. and Organ, D.W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee "Citizenship". *The Academy of Management Journal*, 26 (4), 587-595.
- Bhagat, R. S., Allie, S. M., & Ford, D. L. (1995). Coping with stressful events: An empirical analysis. In R. Crandall & P. L. Perrewé (Eds.), *Occupational stress: A handbook. Series in health psychology and behavioral medicine* (pp. 93–112). Philadelphia, PA: Taylor and Francis.
- Bogler, R. & Somech, A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education*, 20, 277–289.
- Boniadkarizmeh, T., Rahimi Pardanjani, T., Mohammadzadeh Ebrahimi, A. (2012). The relationships between structural and psychological empowerment and job satisfaction among nurses. *Journal of hayat*, 22 (3), 201-215. (in Persian)
- Borman, W.C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Psychology Faculty Publications*, 10(2), 99–109.
- Campion, M. A., Medsker, G. J., & Higgs, A. C. (1993). Relations between work group characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work groups. *Personnel Psychology*, 46, 823-850.
- Chiaburu, D. S., Oh, I. S., Wang, J., & Stoverink, A. C. (2017). A bigger piece of the pie: the relative importance of affiliative and change-oriented citizenship and task performance in predicting overall job performance. *Human Resource Management Review*, 27(1), 97-107.
- Chiu, S.-F., & Tsai, M.C. (2006). Relationships among burnout, job involvement and organizational citizenship behavior. *The Journal of Psychology*, 140(6), 517-530.
- Chiu, S.F., & Tsai, M.Ch. (2006). Relationships among Burnout, Job Involvement, and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Psychology*, 140(6), 517–530.
- Cho, J., Laschinger, H.K.S., & Wong, C. (2006). Workplace Empowerment, Work Engagement and Organizational Commitment of New Graduate Nurses. *Nursing Leadership*, 19(3), 43-60.
- Daly, J., Speedy, S. and Jackson, D. (2015). *Leadership and Nursing: Contemporary Perspective*. Second Edition, Churchill Livingstone, Australia.
- Duffield, C., Roche, M., Blay, N., Stasa, H. (2011). Nursing Unit Managers, Staff Retention and the Work Environment. *Journal of Clinical Nursing*, 20(1), 23-33.

- Edwards, J.D., Wadley, V.G., Vance, D.E., Wood, K., Roenker, D.L., Ball, K.K. (2005). The impact of speed of processing training on cognitive and everyday performance. *Aging and Mental Health*, 9(3), 262-271.
- Fayyazi, B.M., & Haghshenas Gorgabi, M. (2017). Identify Strategies of the Empowerment for Iran Parliament Members. *Public Management Quarterly*, 9(1), 1-34. (in Persian)
- Freedly, J. R., Shaw, D. L., Jarrell, M. P., & Masters, C. R. (1992). Toward an understanding of the psychological impact of natural disasters: An application of the conservation of resources stress model. *Journal of Traumatic Stress*, 5, 441-454.
- Friedenberg, W.R., & Marx Jr. J.J. (1980). The effect of lithium carbonate on lymphocyte, granulocyte, and platelet function. *The journal of cancer*, 45(1), 91-97.
- 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.
- Glasberg, A. L., Eriksson, S. & Norberg, A. (2007). Burnout and 'stress of conscience' among healthcare personnel. *Journal of advance nursing*, 57(4), 392-403.
- 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.
- Halbesleben, J. R. B., & Bowler, W. M. (2007). Emotional exhaustion and job performance: the mediating role of motivation. *Journal of applied psychology*, 92 (1), 93-106.
- Harrison, B. J. (1999). Are you destined to burn out? *Fund Raising Management*, 30(3), 25-27.
- Holden, L. (2001). Employee involvement and empowerment. In *Human resource management: a contemporary approach*. Editors Beardswell, Ian and Holden, Len, Pearson Education Limited, Harlow, pp.559-597.
- Honold, L. (1997). A review of the literature on employee empowerment. *Empowerment in Organizations*, 5(4), 202-212.
- Kanter, R. M. (1993). *Men and Women of the Corporation*, 2nd ed. Basic Books, New York, NY.
- Kaya, C., & Altinkurt, Y. (2018). Role of Psychological and Structural Empowerment in the Relationship between Teachers' Psychological Capital and Their Levels of Burnout. *Journal Education and Science*, 43 (193), 63-78.
- Khashovi, M.S., & Bahrami, M. (2014). The role of psychological empowerment and organizational commitment in teachers. *Job burnout*, 3(1), 37- 54. (in Persian)
- Kidwell, R.E., Mossholder, K.W., & Bennett, N. (1997). Cohesiveness and organizational citizenship behavior: a multilevel analysis using work groups and individuals. *Journal of Management*, 23(6), 775-793.
- Larkin, M., Cierpial, C., Stack, J., Morrison, V., Griffith, C., (March 31, 2008). Empowerment Theory in Action: The Wisdom of Collaborative Governance "OJIN". *The Online Journal of Issues in Nursing*, 13(2), 1-24.

- Laschinger, H., Gilbert, S., Smith, L., & Leslie, K. (2010). Towards a comprehensive theory of nurse/patient empowerment: Applying Kanter's empowerment theory to patient care. *Journal of Nursing Management*, 18, 4-13.
- Lee, K., & Allen, N.J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognition. *Journal of Applied Psychology*, 87, 131-142.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (1999). Take this job and love it! *Psychology Today*, 32(5), 50-53.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- Mehrabian, F., Baghizadeh, K., & Alizadeh, I. (2018). The relationship between empowerment, occupational burnout, and job stress among nurses in Rasht Medical Education Centers: A dataset. *Journal homepage*, Available in: www.elsevier.com/locate/dib
- Minter, L. R. (2009). Faculty Burnout. *Contemporary issues in educational Research*, 2(2), 1-8.
- Mohammadkhani, K., Mohammad Davoodi, A.H., & Razzaqparast, A. (2013). Relationship between Psychological Empowerment, Happiness with Organizational Citizenship Behavior among Islamic Azad University Staff (Tehran Science & Research Branch. *Quarterly Journal of Urban Management Studies*, 5(1), 70-81. (in Persian)
- Muller, M. (1996). Author Response. *Journal of obstetric gynecologic and neonatal nursing*, 25(16), 464.
- Orgambidez-Ramos, A., Borrego-Alés, Y., Vázquez-Aguado, O. & March-Amegual, J. (2017). Structural empowerment and burnout among Portuguese nursing staff: An explicative model. *Journal of Nursing Management*, 25(8), 616-623.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. (pp. 1-43). Lexington: Lexington Books.
- Parizadeh, S., & Bashlideh, K. (2010). The Relationship between Structural Empowerment and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Occupational Burnout. *Journal of Psychology*, 23(4), 1-16. (in Persian)
- Pejuskevic, B., Lecic-Tosevski, D., Priebe, S. & Toskovic, O. (2011). Burnout syndrome among Physician: The role of personality dimension and coping styles. *Psychiatric Daubing*, 23 (4), 383- 389.
- Peterson, U., Demerouti, E., Bergstrom, G., Samuelsson, M., Asberg, M., & Nygren, A. (2008). Burnout and physical and mental health among Swedish healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 62 (1), 84-95.
- Pishghadam, R., Adamsob, B., Sadafian, S. S. & Kand, F. L. (2014). Conceptions of assessment and teacher burnout. *Assessment in Education: Principles, Policy & Practice*, 21(1), 34-51.

- 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 Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
- Rahimi Dadkan, N., Nastasizaei, N. (2016). The relationship between job compatibility and psychological empowerment and burnout of faculty members. *Research in Medical Education*, 8 (4), 19-28. (in Persian)
- Regan, L. C., Rodriguez, L. (2011). Nurse Empowerment from a Middle-Management Perspective: Nurse Managers' and Assistant Nurse Managers' Workplace Empowerment Views. *The Permanent Journal*, 15(1), 101-107.
- Roshandel Arbatani, T., Farhangi, A.A., Rabiee, A. & Radfard, S. (2017). Identifying the Factors of Affecting the Empowerment of Human Resources in Governmental Media Organizations. *Public Management Quarterly*, 9(3), 517-538. (in Persian)
- Sadeghi Boroujerdi, S. & Aliabadi, S. (2011). Investigating the situation of disengagement of faculty members of public universities in the western region of the country. *First International Conference on Management, Foresight, Entrepreneurship and Industry in Higher Education. Government - Ministry of Science, Research, and Technology - University of Kurdistan*. (in Persian)
- Sadeghian Gharaghieh, S., Shokri, S., Shakeri, Z. & Pourmojrab, G. (2016). Investigating the Impact of HRMP on Job Satisfaction (A Case in University of Tehran). *Public Management Quarterly*, 8(1), 167-180. (in Persian)
- Salimi, J., Abdi, A. (2017). On the relationship between psychological empowerment and job satisfaction of teachers: Investigating the mediator role of organizational citizenship behavior. *Journal: School Psychology Article*, 6(4), 70-98. (in Persian)
- Sarason, Y. & Banbury, C. (2004). Active Learning Facilitated by Using a Game-Show Format or Who Doesn't Want to be a Millionaire? *Journal of Management Education*, 28(4), 509-518.
- Schaufeli, W. B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion for research and practice. A critical analysis of theory, assessment, research, and interventions*. Taylor & Francis.
- Sesen, H., Cetin, F., & Basim, N. (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), 40-64.
- Smith, C. A., Organ, D., & Near, J. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Soleimani, K., Sharifi, V., Tehranidoust, M. (2006). Occupational Burnout in Psychiatric Staff at Roozbeh Hospital. *Advances in Cognitive Sciences*, 7 (4), 36-42. (in Persian)
- Soltaninejad, N., Rashid, A.A., Khanifar, H. (2017). The effect of psychological empowerment and organizational support on improving the job performance of employees of the General Department of Cooperatives, Labor and Social Welfare of Kerman Province. *Journal of Cooperation and Agriculture*, 7(26), 157-184. (in Persian)

- Tabarsa, Gh. A., & Ramin Mehr, H. (2011). Provide a model of organizational citizenship behavior. *Public Management Perspective*, (3), 103-117. (in Persian)
- Tabarsa, Gh. A., Shokoohyar, S. & Ulfat, M. (2018). The Paradoxical Influence of Job Satisfaction on Destructive Employees' Voice, Considering the Mediating Role of Social Network Sites and Organizational Commitment. *Public Management Quarterly*, 10(2), 311-322. (in Persian)
- Van Emmerik, I.J. H., Jawahar, I. M. & Stone, T. H. (2005). Associations among altruism, burnout dimensions, and organizational citizenship behavior. *Work and Stress*, 19(1), 93-100.
- Vatankhah, S., Javid, E., & Raoofi, A. (2017). Perceived organizational support as the mediator of the relationships between high-performance work practices and counter-productive work behavior: Evidence from airline industry *Article in Journal of Air Transport Management*, 59, 107-115.
- Weston, R., & Gore, P.A. (2006). A Brief Guide to Structural Equation Modeling. *Counseling Psychology*, 34 (5), 719-751.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.