

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۰۸/۲۶  
تاریخ بررسی مقاله: ۹۲/۰۸/۲۹  
تاریخ پذیرش مقاله: ۹۲/۰۹/۳۰

مجله دست آوردهای روان‌شناختی  
(علوم تربیتی و روان‌شناسی)  
دانشگاه شهید چمران اهواز، پاییز و زمستان ۱۳۹۲  
دوره‌ی چهارم، سال ۲۰-۳، شماره‌ی ۲  
صص: ۱۴۰-۱۱۷

## بررسی رابطه برخی متغیرهای شغلی و سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان با توجه به نقش میانجی‌گری استرس شغلی

طیبه کوچی\*

سیداسماعیل هاشمی\*\*

کیومرث بشلیده\*\*\*

### چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه برخی متغیرهای شغلی و سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان با توجه به نقش میانجی‌گری استرس شغلی بود. از اینرو ۲۰۰ معلم زن مدارس دخترانه دولتی ایلام به روش نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای انتخاب شدند. ابزارهای این پژوهش شامل پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی معلمان سامچ و دراج- زهاوی، اعتماد سازمانی چائو، مک، جاوهاری و ماناکتولا، عدالت سازمانی کالکولیت، اخلاق کاری اسلامی علی و استرس شغلی پارکر و دکوئیتز بودند. طرح پژوهشی همبستگی (از نوع تحلیل ساختاری) بود. داده‌ها از روش الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و استفاده از نرم افزارهای Spss ویراست ۱۶ و AMOS ویراست ۲۰ تحلیل شدند. تحلیل داده‌های پژوهش، برازندگی مدل فرضی پژوهش را تأیید کردند و نشان دادند که عدالت سازمانی و اخلاق کاری اسلامی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان اثر مستقیم دارند؛ اما اثر مستقیم اعتماد سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان تأیید نشد. تحلیل روابط میانجی با روش بوت استرپ نیز نشان داد که استرس شغلی در رابطه اعتماد سازمانی و اخلاق کاری اسلامی با رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان، نقش میانجی دارد؛ اما در رابطه عدالت سازمانی

\* کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)

T\_ravan2010@yahoo.com

\*\* دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز Esmail2140@yahoo.com

\*\*\* دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز K.beshlideh@scu.ac.ir

و رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان، این نقش را ایفا نمی‌کند. با توجه به نقشی که رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان در پیامدهای مدرسه دارد، بایستی به عوامل تأثیرگذار بر آن از جمله متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش توجه نمود.

**کلید واژگان:** رفتار شهروندی سازمانی معلمان، اعتماد سازمانی، عدالت سازمانی، اخلاق کاری اسلامی، استرس شغلی.

### مقدمه

امروزه سازمان‌ها و مدیران با کاربری راهکارها و شیوه‌های مختلف، سعی در جذب نیروی انسانی کارآمد دارند (بلکورت، بوهلندر و اسنل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). یکی از ویژگی‌های ارزشمند نیروی انسانی که امروزه توجه بسیاری را به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> (OCB) می‌باشد. این ویژگی با الهام از یک شهروند خوب، کارمندی را توصیف می‌کند که برای انجام وظایف خود و به طور کلی برای کمک به عملکرد بهتر سازمان، از هیچ تلاشی حتی افزونتر از وظایف از پیش تدوین شده خود فروگذار نیست؛ به بیان دیگر، کارکنان برخوردار از رفتار شهروندی سازمانی همانند یک شهروند متعهد در جهت اعتلای سازمان حاضرند که بدون هیچ چشم‌داشتی تلاش کنند (ارگان<sup>۳</sup>، ۱۹۸۸؛ به نقل از زرین‌آبادی و بهرنگی، ۲۰۰۹).

اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان‌های مختلف غیرقابل انکار است، اما نقش آنها در سازمان‌های آموزشی حائز اهمیت بیشتر است. نقش مدارس در تربیت نیروی انسانی آینده و توسعه همه‌جانبه کشورها، دلیلی بر لزوم بهره‌مندی از معلمان با رفتار شهروندی سازمانی بالاست. وظیفه معلمان ارتقاء هر چه بیشتر یادگیری در دانش‌آموزان از طریق تدریس اثربخش است و نظر به ماهیت پیچیده یادگیری بدون شک نمی‌توان با انجام وظایفی خاص و از پیش تعیین شده، آن را تحقق بخشید (اپلاتکا<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹). پژوهش‌های انجام شده در سازمان‌های آموزشی عوامل مختلفی را بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان<sup>۵</sup> مؤثر دانسته‌اند

- 1- Belcourt, Bohlander, & Snell
- 2- organizational citizenship behavior (OCB)
- 3- Organ
- 4- Oplatka
- 5- teachers, organizational citizenship behavior

(گارج و راستوگی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶؛ اپلاتکا، ۲۰۰۶؛ دیپائولا و هوی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵، سامچ و دراچ- زهاوی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴؛ کوهن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). متأسفانه علی‌رغم درک اهمیت و روند روبه رشد پژوهش‌ها و نیاز آشکار مدارس به معلمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی بالا، هنوز به این متغیر در ایران و در سطح مدارس، توجه کافی مبذول نشده است (زرین آبادی و بهرنگی، ۲۰۰۹). با توجه به اهمیت و ضرورت رفتارهای شهروندی سازمانی جهت بهبود اثربخشی مدارس، این سؤال مطرح می‌گردد که متغیرهای شغلی و سازمانی اثرگذار بر روی آن چه عواملی هستند؟

اعتماد سازمانی یکی از موضوعات مهم در رفتار و روابط انسانی است و منافع زیادی را در زندگی سازمانی به وجود می‌آورد که می‌تواند به اثربخشی بیشتر سازمان کمک نماید (شانن موران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱). منظور از اعتمادسازمانی، انتظارات افراد کارکن از رفتارها و شبکه‌ای از ارتباطات است (شوکلای و زالابک<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰، به نقل از چاثوث، مک، جاوهاری و ماناکتولا<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷). اعتماد سازمانی عاملی است که اثربخشی و سودمندی در سازمان‌های آموزشی را نیز افزایش می‌دهد (کوچانک<sup>۸</sup>، ۲۰۰۵). در مدارس، اعتماد، کلیه مبادلات اجتماعی معلمان با دانش‌آموزان، معلمان با والدین، معلمان با معلمان دیگر و با همه گروه‌های دیگر درون مدرسه را تحت تأثیر قرار می‌دهد و بر اثربخشی مدارس تأثیر مثبتی بر جای می‌گذارد (وان ملی و وان هوت<sup>۹</sup>، ۲۰۰۹). بنابراین از آنجایی که اعتماد سازمانی تقویت‌کننده اثربخشی سازمانی است، می‌توان اذعان داشت که این عنصر، تقویت‌کننده ویژگی‌های کلیدی مربوط به اثربخشی مدارس نیز هست (سامونس<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۹؛ به نقل از وان ملی و وان هوت، ۲۰۰۹). یکی از اینگونه ویژگی‌های کلیدی می‌تواند رفتارهای شهروندی سازمانی باشد، همانگونه که در پژوهشهای قبلی رابطه مثبت بین اعتماد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی تأیید شده است (مانند

- 
- 1- Garg & Rastogi
  - 2- Hoy
  - 3- Somech & Drach- Zahavy
  - 4- Cohen
  - 5- Tschannen- Moran
  - 6- Shockley & Zalabak
  - 7- Chathoth, Mak, Jauhari, & Manaktola
  - 8- Kochanek
  - 9- Van Maele & Van Houtte
  - 10- Sammons

هانگ- یونگو و چی- سامونگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴؛ دولان و زفریر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵؛ چیه- پنگ لین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). از طرف دیگر عدم وجود اعتماد سازمانی، ممکن است ابهام و عدم قطعیت را در فضای سازمانی به وجود آورد؛ و احساس ابهام و عدم قطعیت در فضای کاری، عواملی هستند که می‌توانند احساس تنش و استرس را در فرد ایجاد نمایند (جاج و کالکویت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). در واقع زمانی که کارکنان به سازمان خود اعتماد نداشته باشند، ممکن است احکام و خط‌مشی‌های سازمانی و همچنین تصمیماتی که توسط مدیران اتخاذ می‌شود را منفی و تهدیدآمیز تلقی کنند که این عوامل منجر به ایجاد استرس و نگرانی در آن‌ها می‌شود و رفتارهای آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (آشفورث وی هامفری، ۱۹۹۵ به نقل از ریفلد<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱).

با توجه به نقش همه جانبه مدارس و سازمان‌های آموزشی در زندگی اجتماعی انسان‌ها، عدالت سازمانی<sup>۶</sup> نقش مهمی در عملکرد این سازمان‌ها ایفا می‌کند. بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستاده‌های سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت آنان می‌شود (الوانی و پورعزت، ۱۳۸۲). با توجه به اینکه عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی از مهمترین عوامل تأثیرگذار در نیروی انسانی می‌باشند، سازمان‌ها به منظور ایجاد انگیزه فعالیت و کار اثربخش در کارکنان خود، دست به اقدامات و تدابیر مدیریتی برای برقراری عدالت می‌زنند. علاوه بر این، ادراک عدم انصاف و بی‌عدالتی در رویه‌ها، روابط و تصمیمات سازمانی به عنوان یک فشارزای محیطی شناخته شده است که به دلیل افزایش ابهام و کاهش احساس کنترل ناشی از ادراک بی‌عدالتی، انگیزه فرد را برای انجام اقداماتی که منجر به کاهش اثرات ناشی از ادراک بی‌عدالتی در سازمان می‌شود، تحت تأثیر قرار می‌دهد و این عامل نیز بر بهزیستی و روان افراد اثر گذاشته و آن‌ها را دچار تنش و استرس می‌نماید (ارکوتلو و چفرا<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶).

عامل اثرگذار دیگر بر رفتارهای کارکنان، اخلاق کاری<sup>۸</sup> است. اخلاق کاری یک هنجار

- 1- Hang- Yue Ngo & Chi- Sum Wong
- 2- Dolan & Tzafirir
- 3- Chieh-Peng Lin
- 4- Judge & Colquitt
- 5- Rehfeld
- 6- organizational justic
- 7- Erkutlu, & Chafra
- 8- work ethic

فرهنگی است که به انجام کار مناسب و خوب در جامعه یک ارزش معنوی مثبت می‌دهد و بر این باور است که کار فی نفسه دارای یک ارزش ذاتی است (چرینگ<sup>۱</sup>، ۱۹۸۰؛ به نقل از طاهری دمنه، زنجیرچی و نجاتیان قاسمیه، ۱۳۹۰). در واقع داشتن اخلاق کاری مثبت که نوعی تعهد به ارزش‌ها و دشواری کار می‌باشد، برای موفقیت کارکنان و سازمان ضروری است (رایت جرها، هالنبک و نو<sup>۲</sup>؛ ۱۹۹۹ به نقل از یانوس، عبدالرحیم، شابدین و مزلان<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱). زیربنای همه ارزش‌ها در سازمان، ارزش‌های اخلاقی است؛ این ارزش‌ها به استقرار و حفظ استانداردهایی کمک می‌کنند که بر هدایت افراد به سوی اقداماتی که برای سازمان مطلوب هستند از جمله رفتارهای شهروندی سازمانی، تأثیر می‌گذارند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که کاهش اخلاق کاری منجر به افزایش رفتارهای ضد تولید همچون کم‌کاری، اتلاف وقت، عدم توجه به مقررات و استانداردها، بی‌تفاوتی نسبت به مسائل، غیبت ناگهانی و غیره در محیط کار می‌شود و می‌تواند سطح عملکرد شغلی را پایین آورد (یاندل<sup>۴</sup>، ۱۹۹۲ به نقل از یانوس و همکاران، ۲۰۱۱). تحقیقات قبلی در زمینه اخلاق کاری، عمدتاً بر اخلاق کار پروتستانی متمرکز بوده‌اند. از آنجا که اخلاق کاری عاملی است متأثر از فرهنگ، در پژوهش حاضر متناسب با فرهنگ کشور ایران، اخلاق کاری اسلامی به عنوان عاملی که بر رفتارهای کارکنان تأثیرگذار خواهد بود توجه شده است.

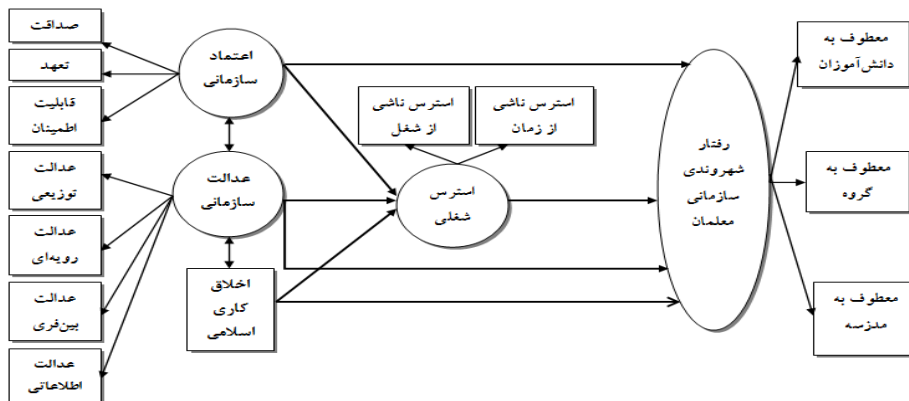
اخلاق کاری اسلامی نیز عاملی است که با معنایی که به کار می‌دهد می‌تواند منجر به کاهش اثرات منفی ناشی از عوامل اثرگذار بر نگرش شود و از این طریق تنش و استرس را کاهش دهد (سلیمانی و نیازآذری<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱). در واقع افراد در بررسی و ارزیابی شرایط محیط کار، زمانی که با عوامل فشارزا مواجه می‌شوند، واکنش‌های هیجانی منفی مختلفی نظیر اضطراب، افسردگی، ناکامی و ناتوانی هیجانی را تجربه می‌کنند (اسپکتور<sup>۶</sup>، ۱۹۹۸؛ به نقل از فاکس، اسپکتور و میلز<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱). این اختلال در میان انواع مشاغل خدمات اجتماعی نظیر معلمان مشاهده شده است؛ در واقع استرس معلمان که به عنوان تجربه احساسات ناخوشایند

- 1- Cherring
- 2- Wright, Gerhar, Hollenbech, & Noe
- 3- Yanus, Abdul Rahim, Shabuddin, & Mazlan
- 4- Yandle
- 5- Soleimani & NiazAzari
- 6- Spector
- 7- Fox, Spector, & Miles

از قبیل افسردگی، عصبانیت، نگرانی، عدم ثبات و تنش تعریف شده است (کریاکو<sup>۱</sup>، ۱۹۸۷ به نقل از ارس و اتاناسوسکا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱)، بر فرد فشارهایی را تحمیل می‌کند که با گذشت زمان منجر به کاهش توان و انرژی اولیه این نیروی مهم می‌شود (عزیزی مقدم، ۱۳۸۸). پژوهش‌های انجام شده در کشورهای اروپایی نشان داده‌اند که ۷۰-۶۰ درصد از معلمان، تحت استرس مداوم هستند (رادو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲؛ به نقل از پولوسکی و بوگدانیک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷) که ممکن است قدرت تحمل فرد را کاهش دهد چنین معلمانی نسبت به دانش‌آموزان کج خلق‌تر و بی تفاوت‌تر هستند که نتیجه آن عدم مشارکت و انگیزه پایین در کلاس درس و دیگر محیط‌های آموزشی است (سیمپسون، لاکاوا و گرانر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴). در این حالت ممکن است تمایل کمتری به بهبود مشکلات دانش‌آموزان وجود داشته باشد؛ علاوه بر این به دلیل ایجاد حالات روحی منفی و کاهش تعهد در معلمان، ممکن است توانایی آن‌ها در ایجاد انگیزه در دانش‌آموزان نیز تحت تأثیر قرار گیرد (نیکو، وانی پرین، برام و بانک<sup>۶</sup>، ۲۰۰۱).

شکل ۱ مدل فرضی پژوهش حاضر را که بر اساس استدلال‌های نظری و حمایت‌های

پژوهشی ارائه شده در قسمت‌های پیشین، تدوین شده است، نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل فرضی پژوهش

- 1- Kyriacou
- 2- Eres & Atanasoska
- 3- Rudow
- 4- Poloski, & Bogdanic
- 5- Simpson, Lacava, & Graner
- 6- Nico, Vanyperen, Bram, & Buunk

همانطور که شکل ۱ نشان می‌دهد، انتظار می‌رود اعتماد سازمانی، عدالت سازمانی و اخلاق کاری اسلامی هم به طور مستقیم و هم از طریق استرس شغلی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان اثر بگذارند.

## روش

**شرکت کنندگان:** جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه معلمان زن مقطع راهنمایی مدارس دخترانه دولتی شهر ایلام و نمونه آماری شامل ۲۰۰ نفر بود که به صورت تصادفی چند مرحله‌ای انتخاب شدند. شهر ایلام دارای ۲ منطقه می‌باشد؛ منطقه ۱ شامل ۱۳ و منطقه ۲ شامل ۱۵ مدرسه راهنمایی دخترانه است؛ که به صورت تصادفی از منطقه ۱ شش و از منطقه ۲ هشت مدرسه و متناسب با تعداد معلمان مدرسه بین ۱۰ تا ۱۴ معلم زن به شکل تصادفی انتخاب شدند. طرح پژوهشی همبستگی (از نوع تحلیل ساختاری) بود. میانگین سنی شرکت کنندگان ۳۸/۷۰ و انحراف معیار آن ۵/۵۴ بوده است. علاوه بر این میانگین سابقه خدمت آنها ۱۸/۶۸ و انحراف معیار آن ۵/۸۹ بوده است.

**ابزار.** در پژوهش حاضر، از ابزارهای زیر برای اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش استفاده شد.

**پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی معلمان:** این پرسشنامه توسط سامچ و دراچ- زهاوی (۲۰۰۰) ساخته شده است و دارای ۲۴ ماده می‌باشد. این مقیاس شامل سه خرده مقیاس است که به ترتیب عبارتند از: OCB معطوف به دانش‌آموزان<sup>۱</sup>، OCB معطوف به گروه<sup>۲</sup> و OCB معطوف به مدرسه<sup>۳</sup>. در پژوهش سامچ و دراچ- زهاوی (۲۰۰۰) میزان پایایی این سه خرده مقیاس با روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۷، ۰/۸۰ و ۰/۸۷ به دست آمد. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ برای ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان معطوف به دانش‌آموزان، گروه و مدرسه به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۸۸، ۰/۸۴ و رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان به طور کلی ۰/۹۴ به دست آمد. برای تعیین روایی پرسشنامه، همبستگی میان سه بعد رفتارهای شهروندی سازمانی و نمره کل محاسبه شد، ضرایب همبستگی در دامنه ۰/۹۲ تا

- 
- 1- OCB towards students
  - 2- OCB towards team members
  - 3- OCB towards the school

۰/۹۵ بود که همگی در سطح  $P < ۰/۰۱$  معنی‌دار بودند. افزون بر آن، نمره پرسشنامه با نمره یک سؤال کلی همبسته شد که این ضرایب برای ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان معطوف به دانش‌آموزان، گروه و مدرسه، به ترتیب ۰/۹۲، ۰/۹۳، ۰/۹۵ و برای کل پرسشنامه ۰/۸۴ به دست آمد که همگی در سطح  $P < ۰/۰۱$  معنی‌دار بودند.

**پرسشنامه اعتماد سازمانی:** این پرسشنامه ۱۹ ماده‌ای توسط چائو، مک، جاوهاری و ماناکتولا (۲۰۰۷) به منظور بررسی ادراک کارکنان از اعتماد سازمانی، ساخته شده است. این مقیاس سه بعد اعتماد شامل صداقت<sup>۱</sup> (به ویژگی‌هایی از قبیل انصاف و عدالت در تبادلات درون سازمانی و برون سازمانی اشاره می‌کند)، تعهد<sup>۲</sup> (فرد کارکن بخشی از خواسته‌ها و انرژی خود را صرف حفظ و ارتقاء عواملی از قبیل ارتباطات بین بخش‌های سازمانی کند) و قابلیت اطمینان<sup>۳</sup> (به ویژگی‌هایی از قبیل وفاداری و اعتماد در ارتباطات بین فردی و سازمانی اشاره دارد) را می‌سنجد. آزمودنی‌ها پاسخ‌های خود را روی یک مقیاس ۱۰ درجه‌ای لیکرت که از ۱ (کاملاً مخالفم)، ۵ (نظری ندارم) و ۱۰ (کاملاً موافقم)، تنظیم شده است، درجه‌بندی می‌کنند. چائو و همکاران (۲۰۰۷) آلفای کرونباخ برای بعد صداقت را ۰/۹۰، تعهد ۰/۸۷ و قابلیت اطمینان ۰/۷۶ گزارش کردند. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ برای ابعاد صداقت ۰/۹۴، تعهد ۰/۹۳ و قابلیت اطمینان ۰/۹۳ و اعتماد سازمانی به طور کلی ۰/۹۶ به دست آمد. برای تعیین روایی پرسشنامه، نمره پرسشنامه با نمره یک سؤال کلی همبسته شد که این ضرایب برای ابعاد صداقت، تعهد و قابلیت اطمینان به ترتیب ۰/۹۴، ۰/۹۲، ۰/۸۸ و برای کل پرسشنامه ۰/۸۷ به دست آمد که همگی در سطح  $P < ۰/۰۱$  معنی‌دار بودند.

**مقیاس عدالت سازمانی:** این مقیاس توسط کالکولیت<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) ساخته شده است و چهار خرده مقیاس عدالت توزیعی<sup>۵</sup>، عدالت رویه‌ای<sup>۶</sup>، عدالت بین‌فردی<sup>۷</sup> و عدالت اطلاعاتی<sup>۸</sup> را مورد

- 
- 1- integrity
  - 2- commitment
  - 3- dependability
  - 4- Colquitt
  - 5- distributive justice
  - 6- procedural justice
  - 7- interpersonal justice
  - 8- informational justice



بررسی قرار می‌دهد. در پژوهش هاشمی شیخ شبانی و رجبی (۱۳۹۰)، میزان پایایی با روش آلفای کرونباخ برای مقیاس عدالت توزیعی، ۰/۹۱، مقیاس عدالت رویه‌ای ۰/۷۹، مقیاس عدالت بین‌فردی ۰/۹۰ و مقیاس عدالت اطلاعاتی ۰/۹۱ به دست آمد. در پژوهش آن‌ها (۱۳۹۰) برای بررسی اعتبار همگرایی پرسشنامه ضرایب همبستگی بین نمره کل عدالت سازمانی با نمره‌ی هریک از مؤلفه‌های آن (۰/۷۱ تا ۰/۸۴) به دست آمد که نشان‌دهنده اعتبار همگرایی پرسشنامه و ضرایب همبستگی میان نمره مؤلفه‌های عدالت سازمانی (۰/۳۱ تا ۰/۶۵)، متوسط و پایین‌تر از متوسط است که حاکی از اعتبار و اگرایی این پرسشنامه بود. همچنین نتایج ضرایب همبستگی بین مقیاس‌های عدالت سازمانی و مقیاس متغیرهای ملاک، بیانگر روایی ملاکی همزمان مقیاس بود. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ برای مقیاس عدالت توزیعی ۰/۹۴، مقیاس عدالت رویه‌ای ۰/۹۰، مقیاس عدالت بین‌فردی ۰/۹۵، مقیاس عدالت اطلاعاتی ۰/۹۴ و عدالت سازمانی به طور کلی ۰/۸۱ به دست آمد.

**مقیاس اخلاق کاری اسلامی:** این مقیاس دارای دو فرم است. فرم بلند آن توسط علی<sup>۱</sup> (۱۹۸۸)، به نقل از علی و الویان<sup>۲</sup>، (۲۰۰۸) ساخته شده است و ۴۶ ماده دارد. فرم کوتاه آن که در این پژوهش از آن استفاده شده، توسط علی (۱۹۹۲)؛ به نقل از روخمان<sup>۳</sup>، (۲۰۱۰) ساخته شده است و ۱۷ ماده دارد که در چندین کشور مسلمان از جمله عربستان سعودی و کویت به کار برده شده و نتایج از اعتبار بالایی برخوردار بوده است. در پژوهش روخمان (۲۰۱۰) ضریب آلفای کرونباخ برای این مقیاس ۰/۸۵ گزارش شده است. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۶ و روایی آن از طریق همبسته کردن نمره کلی پرسشنامه با نمره یک سؤال کلی ۰/۸۰ به دست آمد.

**مقیاس استرس شغلی:** این مقیاس توسط پارکر و دکوئیتز<sup>۴</sup> (۱۹۸۳) ساخته شده است و ۱۳ ماده دارد که ۸ ماده آن مربوط به استرس ناشی از زمان<sup>۵</sup> و ۵ ماده آن مربوط به استرس ناشی از شغل<sup>۶</sup> می‌باشد. پارکر و دکوئیتز (۱۹۸۳) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را برای دو مؤلفه

- 
- 1- Ali
  - 2- Al- Owaihan
  - 3- Rokhman
  - 4- Parker & Decoitis
  - 5- time- related feeling of anxiety
  - 6- job- related feeling of anxiety

استرس ناشی از زمان و استرس ناشی از شغل به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۷۴ گزارش کردند. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ برای احساس تحت فشار بودن ناشی از شغل ۰/۹۳، برای احساس تحت فشار بودن ناشی از زمان ۰/۹۴ و استرس شغلی به طور کلی ۰/۹۶ به دست آمد. بین دو بعد استرس شغلی ضریب همبستگی ۰/۹۱ به دست آمد و در سطح  $P < ۰/۰۱$  معنی‌دار بود که حاکی از روایی همگرایی این پرسشنامه است.

### یافته‌ها

میانگین و انحراف معیار بین متغیرها و خرده مقیاس‌های پژوهش در جدول ۱ درج شده‌اند.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار بین متغیرها و خرده مقیاس‌های پژوهش

انحراف معیار	میانگین	شاخص‌های آماری متغیرها	
۱۷/۸۳	۸۰/۴۹	رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان	
۶/۱۴	۲۵/۲۳	معطوف به دانش‌آموزان	خرده مقیاس‌های رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان
۵/۶۴	۲۴/۲۱	معطوف به گروه	
۷/۳۲	۳۱/۰۵	معطوف به مدرسه بطور کلی	
۳۳/۲۲	۱۱۰/۸۰	اعتماد سازمانی	
۹/۶۸	۲۷/۱۸	صداقت	خرده مقیاس‌های اعتماد سازمانی
۱۲/۷۰	۴۳/۹۶	تعهد	
۱/۳۶	۳۹/۶۶	قابلیت اطمینان	
۱/۰۱	۶۳/۵۸	عدالت سازمانی	
۳/۸۶	۱۱/۸۳	عدالت توزیعی	خرده مقیاس‌های عدالت سازمانی
۵/۶۶	۱۹/۰۷	عدالت رویه‌ای	
۳/۳۵	۱۶/۲۹	عدالت تعاملی	
۴/۶۷	۱۶/۳۷	عدالت اطلاعاتی	
۱۵/۶۱	۶۷/۰۴	اخلاق کاری اسلامی	
۱۴/۱۲	۳۰/۸۴	استرس شغلی	
۹/۱۱	۱۹/۵۹	فشار ناشی از زمان	خرده مقیاس‌های استرس شغلی
۵/۳۱	۱۱/۲۵	فشار ناشی از شغل	

ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۲ درج شده‌اند.

جدول ۲. ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیر	۱	۲	۳	۴	۵
۱	رفتار شهروندی سازمانی	-	۰/۳۷*	۰/۷۸*	۰/۶۷*	-۰/۶۵*
۲	اعتماد سازمانی		-	۰/۷۳*	۰/۶۷*	-۰/۵۲*
۳	عدالت سازمانی			-	۰/۷۵*	-۰/۲۸*
۴	اخلاق کاری اسلامی				-	-۰/۷۲*
۵	استرس شغلی					-

\* $P < 0.01$

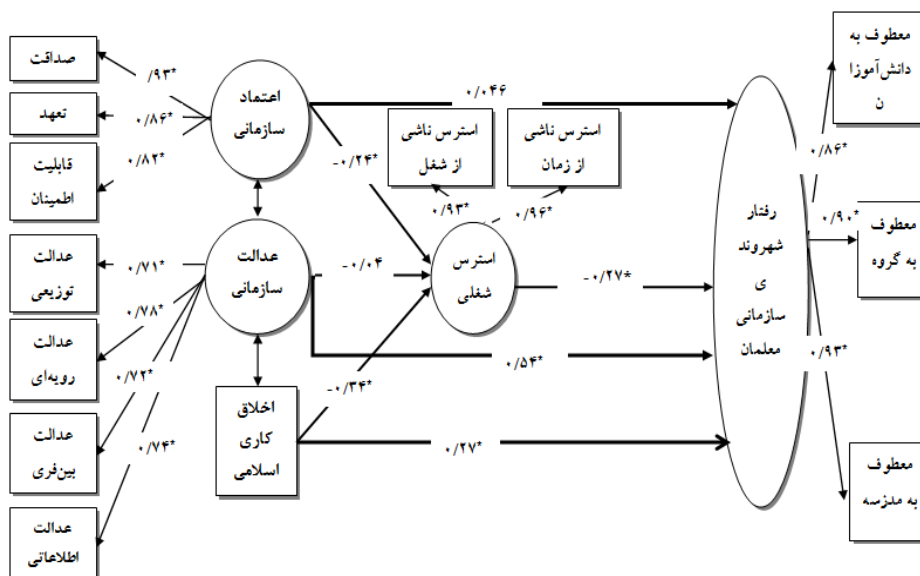
همان‌گونه که مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهد، ضرایب همبستگی ساده میان متغیرهای پژوهش در سطح  $P < 0.01$  معنی‌دار هستند. نتایج برازندگی مدل پیشنهادی یا فرضی پژوهش در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج برازندگی مدل فرضی پژوهش حاضر

شاخص برازندگی	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	GFI	AGFI	RMSEA	NFI	CFI	IFI	TLI
مدل فرضی	۱۰۱/۳۶	۵۶	۱/۸۱۰	۰/۹۲۷	۰/۹	۰/۰۶۴	۰/۹۵۷	۰/۹۸۰	۰/۹۸۰	۰/۹۷۲

در توضیح این شاخص‌ها باید بیان داشت که اگر مقدار مجذور کای ( $\chi^2$ ) از لحاظ آماری معنی‌دار نباشد، بر برازندگی مناسب مدل دلالت دارد. اما این شاخص برای مدل‌های با  $n$  بزرگ، تقریباً همیشه از لحاظ آماری معنی‌دار است. لذا از نسبت  $\chi^2/df$  که مجذور کای نسبی نیز نامیده می‌شود به جای مجذور کای استفاده می‌شود، و از تقسیم شاخص برازندگی مجذور کای بر درجه‌ی آزادی متناظر به دست می‌آید. مقدار این نسبت هر چه به صفر میل کند و کوچکتر باشد، مدل برازنده‌تر است. مقدار مورد قبول آن کوچکتر یا مساوی ۳ می‌باشد. مقدار قابل قبول GFI، AGFI، IFI، TLI و CFI برابر یا بزرگتر از ۰/۹ است. همچنین در شاخص جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)، مقدار بین ۰/۰۸ تا ۰/۱۰ مدلی با برازندگی قابل قبول را منعکس می‌نماید. مقدار بین ۰/۰۶ تا ۰/۰۸ نمایانگر مدلی با برازندگی خوب است. مقدار بین ۰/۰۱ تا ۰/۰۵ حاکی از برازندگی عالی مدل است و مقدار ۰/۰۰ (صفر) نشان دهنده‌ی مدلی با برازندگی کامل است. مقادیر شاخص بتلر- بونت یا شاخص برازش

هنجار شده (NFI) نیز باید برابر یا بزرگتر از ۰/۹ باشد (بشلیده، ۱۳۹۱). همانطور که در جدول ۳ نشان داده شده است، شاخص‌های برازندگی حاکی از برازش مطلوب مدل فرضی پژوهش حاضر است. ضرایب مسیر استاندارد مدل فرضی پژوهش در رابطه با عوامل مؤثر بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان در شکل ۲ ارائه شده است.



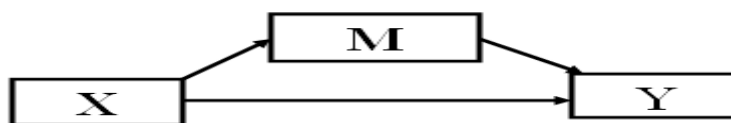
شکل ۲. ضرایب مسیر استاندارد مدل فرضی پژوهش در رابطه با عوامل مؤثر بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان

بر اساس ضرایب مسیر استاندارد ارائه شده در شکل ۲ اثرات مستقیم اعتماد سازمانی بر استرس (P= 0.033,  $\beta = -0.24$ )، اخلاق کاری اسلامی بر استرس (P= 0.000,  $\beta = -0.34$ )، اخلاق کاری اسلامی بر رفتار شهروندی معلمان (P= 0.009,  $\beta = 0.27$ )، عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی معلمان (P= 0.03,  $\beta = 0.54$ ) معنادار و اثر مستقیم اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی معلمان (P= 0.692,  $\beta = 0.046$ ) و عدالت بر استرس (P= 0.39,  $\beta = -0.27$ )، غیر معنادار شده است.

به منظور آزمون فرضیه‌های مربوط به روابط میانجی از روش بوت‌استرپ<sup>۱</sup> استفاده شد؛

1- bootstrap

چرا که از توان آزمون بالایی برخوردار بوده و خطای نوع اول را کاهش می‌دهد (بشلیده، ۱۳۹۱). در شکل ۳ نمودار کلی مدل‌های میانجی با دو مسیر (یک متغیر میانجی) نمایش داده شده است.



شکل ۳. نمودار مدل میانجی با دو مسیر (یک متغیر میانجی)، اقتباس از بشلیده (۱۳۹۱)

در شکل ۳،  $X$  متغیر پیش‌بین،  $Y$  متغیر ملاک و  $M$  متغیر میانجی است. در این مدل علاوه بر بررسی رابطه مستقیم  $X$  با  $Y$ ، اثر غیرمستقیم  $X$  به واسطه میانجی  $M$  بر متغیر  $Y$  بررسی می‌شود (بشلیده، ۱۳۹۱). در جدول ۴ نتایج آزمون فرضیه‌های مربوط به روابط میانجی از روش بوت استرپ گزارش شده است.

جدول ۴. نتایج تحلیل آزمون فرضیه‌های مربوط به روابط میانجی از روش بوت استرپ

معنی‌داری	حد بالا	حد پایین	$\beta$	مسیر
۰/۰۰۱	۰/۴۲۵	۰/۳۱۷	۰/۲۸۷	اعتماد سازمانی ← استرس شغلی ← رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان
۰/۵۷	۰/۳۶۵	-۰/۱۶۵	۰/۰۹۷	عدالت سازمانی ← استرس شغلی ← رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان
۰/۰۰۱	۰/۲۹۰	۰/۲۲۱	۰/۲۲۶	اخلاق کاری اسلامی ← استرس شغلی ← رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان

مندرجات جدول ۴ نشان می‌دهند که ضریب استاندارد اثر غیرمستقیم ( $\beta$ ) اعتماد سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان از طریق استرس شغلی ۰/۲۸۷ است که در سطح  $P=۰/۰۰۱$  معنی‌دار است. همچنین مشاهده می‌شود که حد بالا و پایین اثر غیرمستقیم، صفر را در بر نمی‌گیرند. بنابراین معنی‌داری این رابطه غیرمستقیم با استفاده از روش بوت استرپ مورد تأیید قرار می‌گیرد. از طرف دیگر ضریب استاندارد اثر غیرمستقیم ( $\beta$ ) اخلاق کاری اسلامی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان از طریق استرس شغلی ۰/۲۲۶ است که

در سطح در سطح  $P=0/001$  معنی‌دار است. همچنین مشاهده می‌شود که حد بالا و پایین اثر غیرمستقیم، صفر را در بر نمی‌گیرند. بنابراین معنی‌داری این رابطه غیرمستقیم نیز با استفاده از روش بوت استراپ مورد تأیید قرار می‌گیرد. اما نتایج نشان می‌دهند که ضریب استاندارد اثر غیرمستقیم ( $\beta$ ) عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان از طریق استرس شغلی  $0/097$  است که در سطح  $P=0/057$  با روش بوت استراپ معنی‌دار نیست. همچنین مشاهده می‌شود که حد بالا و پایین اثر غیرمستقیم، صفر را در بر نمی‌گیرند. بنابراین معنی‌داری این رابطه غیرمستقیم مورد تأیید قرار نمی‌گیرد.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه برخی متغیرهای شغلی و سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان با توجه به نقش میانجی‌گری استرس شغلی بود. یافته‌های مربوط به روابط مستقیم نشان داد که ضریب مسیر استاندارد عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان مثبت و معنادار است. این یافته با پژوهش‌های اسلام و صدقات<sup>۱</sup> (۲۰۱۱)، لین درگ یانگ<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) و کاریکر و ویلیامز<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) همخوان است. طبق نظریه برابری، ادراک بی‌عدالتی و نابرابری در فرد ایجاد تنش کرده و فرد برای کاهش این نابرابری تحریک می‌گردد؛ اگر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک فراورده فرد در نظر گرفته شود، فرد با کاهش یا افزایش در رفتار فرانش خود درصد تعدیل این نابرابری برخواهد آمد (ارگان، ۱۹۸۸؛ به نقل از زرین آبادی و بهرنگی، ۲۰۰۹). همچنین در یک فرایند مبادله اجتماعی، زمانی که کارکنان رفتارهای مدیریتی را منصفانه ادراک می‌کنند، تمایل بیشتری به انجام اقدامات و رفتارهای عمدی دارند که جزء وظایف و نقش‌های اصلی آن‌ها نمی‌باشد، اما در پیشرفت و ارتقاء اهداف سازمانی نقش مهمی دارند (دلوگا، ۱۹۹۴؛ به نقل از اسلام و صدقات، ۲۰۱۱).

نظریه مبادله‌ی اجتماعی نیز بیان می‌دارد که سازمان عرصه مبادلات میان رهبران و کارکنان می‌باشد. مبادله میان طرفین دارای دو جنبه می‌باشد؛ یکی جنبه اقتصادی و دیگری جنبه

1- Aslam & Sadagat  
2- Linn Derg Young  
3- karriker & Williams

اجتماعی است. جنبه اقتصادی آن مربوط به وجود توافق و قراردادی مشخص و روشن بین طرفین می‌باشد که بر اساس آن دو طرف متعهد می‌گردند در مقابل انجام کاری خاص، مزایایی را از طرف مقابل دریافت نمایند؛ جنبه اجتماعی آن معمولاً نانوشته و غیر شفاف بوده و بیشتر بر ادراکات افراد متکی است و ماهیت روانشناختی دارد. بر اساس قرارداد اجتماعی زمانی که افراد احساس کنند طرف مقابل در برابر آنان منصفانه و اخلاقی رفتار می‌کند، به نحوی درصدد جبران بخواهند آمد و این درباره کارکنان با افزایش رفتار شهروندی و عملکرد فراتر از وظایف و نقش رسمی صورت می‌گیرد (نیچف و مورمن<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳؛ به نقل از لاول، راپ و بروکنر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷).

یافته‌های حاصل از این پژوهش، معناداری اثر مستقیم اخلاق کاری اسلامی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان را نیز تأیید نمود. این یافته با نتایج پژوهش فرهنگی، فتاحی و واثق (۱۳۸۵)، همخوان است. اصول مربوط به اخلاق کاری اسلامی و درک ارزش‌های واقعی کار، منجر به ایجاد معنویت در محیط کاری می‌شود که به معنای دانستن و زیستن بر اساس این آگاهی است که زندگی بیش از آن چیزی است که ما می‌بینیم؛ معنوی بودن، فراتر از دانستن و زیستن، مبنایی برای تحول شخصی، بین شخصی، اجتماعی، و حتی جهانی براساس این معرفت است که خدا همواره در وجود ما حاضر است (بروس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰). این دیدگاه مسلمانان را به همکاری، مشارکت، مشورت، بخشش و گذشت تشویق می‌کند (یوسف<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱). مرکزیت کار و عمل در تفکر اسلامی به صورت مختصر در قرآن و گفته‌های پیامبر اسلام حضرت محمد (ص) مورد توجه قرار گرفته است؛ «اینکه برای آدمی جز سعی و کوشش او نخواهد بود» (سوره نجم، آیه ۳۹). «بهترین کار، کاری است که نتایج سودمندی به دنبال داشته باشد»، «بهترین مردم کسانی هستند که به دیگران منفعت برسانند»، «خداوند کسی را که وظایفش (اشاره به وظایف شغلی دارد) را درست و بی‌عیب به انجام می‌رساند مورد تقدیس و برکت خود قرار می‌دهد» و «خداوند کسی را که به دقت می‌آموزد چگونه وظایف کاری خود را به صورتی شایسته به انجام برساند دوست می‌دارد» (حضرت محمد (ص)؛ به نقل از علی و

- 
- 1- Niehoff & Moorman
  - 2- Lavelle, Rupp, & Brockner
  - 3- Bruce
  - 4- Yousef

الوویان، ۲۰۰۸). مطالعات نشان می‌دهند که تشویق معنویت ناشی از اصول مربوط به اخلاق کاری اسلامی در محیط کار می‌تواند به مزایای زیادی منتج گردد؛ در واقع افرادی که زندگی معنوی را تجربه می‌کنند، می‌توانند با روش‌های سازگار با اهداف سازمانی موجب رشد و توسعه خود و سازمان شوند؛ یکی از این روش‌ها انجام بیشتر رفتارهای شهروندی سازمانی از سوی کارکنان است که منجر به رشد سازمان و ارتقاء اهداف سازمانی می‌گردد (هیتن، اشمیت - ویلک و تراویس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴؛ به نقل از فرهنگی و همکاران، ۱۳۸۵).

یافته‌های حاصل از این پژوهش، اثر مستقیم اعتماد سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان را تأیید نکرد. در واقع عدم وجود اثر مستقیم و معنادار اعتماد سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان نشان می‌دهد که استرس شغلی به عنوان میانجی‌گر کامل در رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان ایفای نقش می‌کند. علاوه بر این نتایج آزمون بوت استراپ نیز نشان داد که اثر غیرمستقیم معنادار است و اثر اعتماد سازمانی بر روی رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان تماماً ناشی از استرس شغلی می‌باشد. در واقع احساس ترس و تهدید ناشی از عدم اعتماد فرد به اقدامات و فعالیت‌های سازمانی، می‌تواند برای فرد نوعی فشار بیرونی یا محیطی تلقی گردد و وی را دچار استرس کند (کریاکو، ۱۹۸۷ به نقل از ارس و اتاناسوسکا، ۲۰۱۱). بنابراین منطقی به نظر می‌رسد که احساس تهدید و عدم قطعیت ناشی از بی‌اعتمادی نسبت به سازمان فرد را دچار تنش و استرس نماید و حالات و احساسات منفی ناشی از استرس، فرد را با کاهش منابع هیجانی مواجه سازد که به دنبال آن عملکرد او را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

نتایج پژوهش، اثر غیرمستقیم اخلاق کاری اسلامی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان از طریق استرس شغلی را نیز تأیید کرد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که اصول مربوط به اخلاق کاری اسلامی، ایجاد‌کننده نگرش‌های شغلی مثبت هستند (چرینگتون<sup>۲</sup>، ۱۹۸۰) و منجر به افزایش حس تکامل شخصی (بوراک<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹)، درک معنا و مفهوم دقیق کار و تقویت ایمان (علی و الوویان، ۲۰۰۸) می‌شوند و این عوامل استرس را در فرد کاهش می‌دهند. که به تبع آن

1- Heaton, Heaton, Schmidt-Wilk, & Travis

2- Cherrington

3- Burack



خلاقیت (فرشمن<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹)، مشارکت شغلی (میلیمن، زاپلسکی و فرگاسون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳)، وجدان کاری و انگیزش شغلی (مارکویز، هیمن و کینگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵) که می‌توانند در اثربخشی عملکرد و نیز بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر باشند نیز افزایش می‌یابد (به نقل از فرهنگي و همکاران، ۱۳۸۵).

نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان داد که استرس شغلی، در رابطه میان عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان، دارای نقش میانجی نیست. در واقع بررسی ضرایب مسیر استاندارد، نشان می‌دهد که اثر مستقیم عدالت سازمانی بر استرس شغلی معنادار نمی‌باشد. این یافته با نتایج پژوهش‌های لیند و وان دن بوس<sup>۴</sup> (۲۰۰۲)، ماودی و کولول<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) و ارکوتلو و چفرا<sup>۶</sup> (۲۰۰۶)، مطابقت نمی‌کند و علی‌رغم انتظار ما منجر به بی‌معنا شدن اثر غیرمستقیم عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان از طریق استرس شغلی شده است. بازنگری‌های بعمل آمده از ادبیات عدالت سازمانی و استرس شغلی، نشان می‌دهد که در بسیاری از موارد، ادراک از بی‌عدالتی در سازمان منجر به احساس تنش و استرس شده است (تیموتی<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۴) که منجر به کاهش سطح توانایی‌های هیجانی و عاطفی فرد می‌گردد؛ و اثربخشی عملکرد وی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (نیکو و همکاران، ۲۰۰۱). یکی از دلایل بی‌معنا شدن این رابطه ممکن است تنوع عوامل استرس‌زا در محیط‌های کاری مختلف باشد. در واقع عوامل استرس‌زا از شغلی به شغل دیگر متفاوت هستند (انصاری، میراحمدی و ذبیح زاده، ۱۳۸۹) و در شغل معلمی به دلیل ماهیت متفاوت آن با بسیاری از مشاغل احتمالاً استرس‌ورهای متفاوت از استرس‌ورهای موجود در بسیاری دیگر از مشاغل وجود دارد که ممکن است به طور کامل در پژوهش حاضر گنجانده نشده باشند. یکی دیگر از عواملی که ممکن است در بی‌معنا شدن این رابطه نقش داشته باشد، وجود متغیرهای دیگری است که شاید این رابطه را میانجی‌گری کرده اند. اما با این وجود بی‌معنا شدن این رابطه نیاز

- 
- 1- Freshman
  - 2- Milliman, Czaplewski, & Ferguson
  - 3- Marques, Dhiman, & King
  - 4- Lind & Van den Bos
  - 5- Mowday & Colwell
  - 6- Timothy

به بررسی‌های بیشتری دارد.

بطور کلی تمامی سازمان‌ها به کارکنان با OCB بالا نیاز مبرم دارند. در این میان سازمان‌های آموزشی بویژه مدارس نیز مستثنی نیستند؛ چراکه آنها همواره در معرض چالش‌های مداومی هستند که اصلاحات متنوع، گسترده و همواره را در آنها الزامی کرده است (سامچ و دراج- زهاوی، ۲۰۰۰). در این شرایط موفقیت اصلاحات و تغییر در مدارس و نهایتاً اثربخشی مداوم، بدون بهره‌مندی از معلمانی که اولاً پذیرای تغییر و اصلاحاتند و ثانیاً اشتیاق فراوانی برای تلاش مضاعف و افزون بر نقش دارند، امکان‌پذیر نخواهد بود (سامچ و دراج- زهاوی، ۲۰۰۰). از طرف دیگر، مدیران مدارس اولین و مهم‌ترین عامل اثرگذار بر OCB معلمان معرفی شده‌اند (دیپائولا و هوی، ۲۰۰۵a). آنان می‌توانند با فراهم آوردن زمینه‌های لازم، احتمال بروز این رفتارها را در معلمان افزایش دهند. یکی از زمینه‌های بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، اعتماد است. به عبارت دیگر، پابندی و جامه عمل پوشاندن مدیران و رهبران به تعهدات و وعده‌های خود، باعث می‌گردد که آنها از این طریق، از اعتبار لازم در سازمان برخوردار شوند و اعتماد کارکنان را نسبت به خود و سازمان جلب کنند و از این طریق منجر به بروز بیشتر رفتارهای فراتر از نقش از جانب آنان گردند. گاهی اعتماد تنها یک شعار در سازمان است اما در واقع اعتماد سنگ بنای عدالت سازمانی است (واین، هوی و تارتر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴)؛ در واقع، مدیران امروزی اگر به دنبال پیشرفت هستند، نمی‌توانند نسبت به وجود عدالت در سازمانشان بی‌تفاوت باشند. بنابراین در صورت نارضایتی کارکنان از عدالت در سازمان باید یک بازنگری دقیق در رابطه با توزیع نتایج سازمانی و رویه‌های توزیع نتایج و نحوه ارتباط مدیران با کارکنان صورت گیرد. با توجه به تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش و پژوهش‌هایی که به نتایج مشابه دست پیدا کردند (به عنوان مثال یانگ، ۲۰۱۰؛ کاریکر و ویلیامز، ۲۰۰۹؛ پیر و رمبلا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷؛ لاول، راپ و بروکنر، ۲۰۰۷)، باید در مدارس، عدالت سازمانی به عنوان یک ارزش تلقی شده و مقرراتی به منظور رعایت این اصل مهم در سطوح مختلف سازمانی تدوین گردد و همچنین به منظور ترویج مصادیق رفتار شهروندی و ارزش‌گذاری آن تدابیر لازم اتخاذ گردد که در نهایت باعث

1- Wayne, Hoy, & Tarter

2- pare & Tremblay

عملکرد شغلی بیشتر و اثربخشی مدارس خواهد شد. همچنین مدیران و کارکنان سازمانها در تصمیمات و اقدامات خود به غیر از چارچوبهای قانونی باید تحت تاثیر اصول اخلاقی نیز باشند. زیرا چارچوبهای قانونی به طور کامل پوشش دهنده تصمیمات درست و مطلوب نیستند. لذا مدیریت به علت موقعیت و مقام سازمانی نقش بسیار مهمی در شکل گیری و بهبود جو و اخلاق کاری در سازمان دارد، ارزشها، اعتقادات و رفتارهای مدیران بر رفتار دیگران تاثیر می گذارد و مدیران می توانند با رعایت اصول اخلاق کاری بر طبق موازین اسلام در ترویج آن در میان کارکنان نقش مهم و سازنده ای ایفا نمایند.

**تقدیر و تشکر:** بدینوسیله از همکاری کارکنان، مسئولان و معلمان آموزش و پرورش شهر

ایلام که در انجام این پژوهش ما را یاری دادند صمیمانه سپاسگزاری می نمایم.

## منابع

### فارسی

- الوانی، مهدی و پورعزت، عزت‌الله. (۱۳۸۲). *عدالت اجتماعی، شالوده‌ی توسعه‌ی پایدار*. کمال مدیریت، دانشکده‌ی مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی، شماره ۳-۲.
- انصاری، محمد اسماعیل؛ میراحمدی، سید محمد رضا؛ ذبیح زاده، کاظم (۱۳۸۹). *بررسی روابط بین استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی*. فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت. سال چهارم، شماره ۱۳.
- بشلیده، کیومرث (۱۳۹۱). *روش‌های پژوهشی و تحلیل آماری مثال‌های پژوهش با Spss و Amose*. انتشارات دانشگاه شهید چمران ۵۷۷، ویراست ۱۶.
- زرین آبادی، حسن رضا و بهرنگی، محمد رضا (۲۰۰۹). *نگاهی به ضرورت‌ها، ریشه‌ها، دیدگاه‌های نوین و نشانگان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) معلمان*. دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی.
- طاهری دمنه، محسن؛ نجاتیان قاسمیه، سید محمود؛ نجاتیان قاسمیه، مجید (۱۳۹۰). *نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی*. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ششم، شماره ۲.
- عزیزی مقدم، ابوبکر. (۱۳۸۸). *بررسی رابطه‌ی سلامت سازمانی مدارس و فرسودگی شغلی دبیران (مورد مطالعه: مدارس راهنمایی شهرستان مهاباد در سال تحصیلی ۱۳۸۶-۸۷)*. دو ماهنامه علمی- پژوهشی دانشور رفتار/ دانشگاه شاهد/ سال شانزدهم، شماره ۳۶.
- فرهنگی، علی اکبر؛ فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره. (۱۳۸۵). *معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی*. فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۳، صص ۳۶-۵۰.
- قرآن کریم. مرکز چاپ و نشر قرآن کریم، زیر نظر حضرت آیت الله مشکینی «دامت برکاته»
- هاشمی شیخ شبانی، سید اسماعیل و رجبی، غلام رضا (۱۳۹۰). *بررسی اعتبار و پایایی مقیاس چهار عاملی عدالت سازمانی*. پژوهش‌های شغلی و سازمانی، شماره ۷.

### لاتین

Ali, A., & Al- Owaihan. (2008). Islamic work ethic: a critical Review. Cross

Cultural Management. *An International Journal*, 15(1), 5-19.

- Aslam, R., Sadaqat, S. (2011). Investigating the Relationship of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior among Teaching Staff of University of the Punjab. *European Journal of Scientific Research*, 57(1), 53-67.
- Belcourt, M., Bohlander, G., & Snell, S. (2008). Managing Human Resources. *5th Canadian Edition. Thomson-Nelson*.
- Bruce, W.M. (2000). *Public administrator attitudes about spirituality: An exploratory study. American Review of Public Administration*, 30 (4), 460-472.
- Chathoth ,P. K., Mak, B., Jauhari, V ., Manaktola, K. (2007). Employees' Perceptions of Organizational Trust and Service Climate: a Structural Model Combining Their Effects On Employee Satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*.
- Chieh-Peng, L. (2009). Modeling Corporate Citizenship, Organizational Trust, and Work Engagement Based on Attachment Theory. *Journal of Business Ethics* , 94, 517–531.
- Cohen. A. (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 105–118.
- DiPaola, M. F., & Hoy, W. K. (2005a). School characteristics that foster organizational citizenship behavior. *Journal of School Leadership*, 15, 308-326.
- Dolan S. L., Tzafirir, S.S., Baruch, Y. (2005). Testing The Causal Relationships Between Procedural Justice, Trust and Organizational Citizenship Behavior. *Revue De Gestion Des Ressources Humanies* 57, 79-89.
- Eres, F., Atanasoska , T .(2011). Occupational Stress of Teachers: A Comparative Study Between Turkey and Macedonia: *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7).
- Erkutlu H. V., Chafra, J. (2006). Relationship between leadership power base and job stress of subordinates: example from boutique hotels. *Management Research News*, 29(5), 285-297.
- Fox, S., Specter, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in responses to job stressors and organizational justice: some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Garg, P., & Rastogi, R. (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India. *International Journal of Educational Management*, 20(7), 529-541.

- Hang-Yue, N., & Chi- Sum W. (2004). Perceived Organizational Justice, Trust, and OCB: A Study of Chinese Workers in Joint Ventures and State owned Enterprises. The Chinese University of Hong Kong..
- Judge, T. A., & Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89, 395-404.
- Karriker, G. H., Williams, M. L., (2009). Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model ?. *Journal of Management*, 35 (1), 112-135.
- Kochanek, J. R. (2005). Building trust for better schools: Research-based practices. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Lavelle, J. J., Rupp, D. E., Brockner, J. (2007). Taking a Multifocal Approach to the Study of Justice, Social Exchange, and Citizenship Behavior: The Target Similarity Model?. *Journal of Management*, 33 (6), 841-866.
- Lind, E. A., & Van den Bos, K. (2002). When fairness works: Toward a general theory of uncertainty management. In B. M. Staw & R. M. Kramer (Eds.), *Research in organizational behavior*, 24, 181–222, Boston: JAI Press.
- Mowday, R. T., & Colwell, K. A. (2003). Employee reactions to unfair outcomes in the workplace: The contributions of Adams' equity theory to understanding work motivation. In L. Porter, G. Bigley, & R. M. Steers (Eds.), *Motivation and work behavior*, 222–254, Burr Ridge, IL: McGraw Hill.
- Nico, W., Vanyperen, B., & Bram, p., Buunk, R. (2001). I am not a better teacher, but others are doing worse: burnout and perceptions of superiority among teachers. *Social Psychology of Education*, 4, 259–274.
- Oplatka, I. (2009). Organizational citizenship behavior in teaching: The consequences for teachers, pupils, and the school. *International Journal of Educational Management*, 23 (5), 379-389.
- Oplatka, I. (2006). Going beyond role expectations: toward an understanding of the determinants and components of teacher organizational citizenship behavior. *Educational Administration Quarterly*, 42, 385-423.
- Pare, G., Tremblay, M. (2007). Intentions Behaviors on Information Technology Professionals' Turnover Procedural Justice, Organizational Commitment, and Citizenship The Influence of High-Involvement Human Resources Practices. *Group & Organization Management*, 32 (3), 326-357.
- Parker, D., & Decoitii T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organization behavior and human performance*, 32, 160- 177.

- Poloski, N., Bogdanic, A. (2007). Individual differences and occupational stress perceived: a Croatian survey. *Working Paper Series*. Paper 5-7.
- Rehfeld E. R. (2001). Organizational Trust & Emotional Intelligence: An Appreciative Inquiry into the Language of the Twenty-First Century Leader: Capella University, Doctor of Philosophy, USA.
- Rokhman, W. (2010). The Effect of Islamic Work Ethics on Work Outcomes. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*. 15(1).
- Simpson, R. L., Lacava, P. G., & Graner, P. S. (2004). The No Child Left Behind Act: Challenges and implications for educators. *Intervention in School and Clinic*, 40 (2), 67-75.
- Soleimani, N., NiazAzari, B. (2011). A study on the relationship between job ethics with job satisfaction and job stress among the staff of vocational education organization in Tehran. *International Conference on Social Science and Humanity*, 5 (6), 503-506.
- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2000). Understanding extra role behavior in schools: The relationships between job satisfaction, sense of efficacy, and teachers' extra-role behavior. *Teaching and Teacher Education*, 16, 649-659.
- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2004). Exploring organizational citizenship behavior from an organizational perspective: The relationship between organizational learning and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 281-298.
- Timothy, A., Judge, Jason, Colquitt, A. (2004). Organizational Justice and Stress: The Mediating Role of Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology by the American Psychological Association* 89 (3), 395-404.
- Tschannen- Moran, M. (2001). Fostering organizational citizenship. *Transformational leadership and trust*, 157-179, Information Age Publishing: Greenwich: CT.
- Van Maele, D., Van Houtte, M. (2009). Faculty Trust and Organizational School Characteristics. An Exploration Across Secondary Schools in Flanders. *Educational Administration Quarterly*. 45(4), 556-589.
- Wayne, K., Hoy., C. F. Tarter, C. F. (2004). Organizational justice in schools: no justice without trust. *International Journal of Educational Management*, 18 (4), 250-259.
- Young, L. D. (2010). Is Organizational Justice Enough to Promote Citizenship Behavior at Work? A Retest in Korea. *European Journal of Scientific Research*, 45(4), 637- 648.

- Yousef, D. A. (2001). Islamic work ethic -A moderator between organizational commitment and job satisfaction in a cross-cultural context. *Personnel Review*, 30 (2), 152-165.
- Yunus, O., Abdul Rahim, A., Shabuddin, AB., Mazlan, M (2011). Work Ethic of Malaysian Civil Servants. *International Conference on Business and Economic Research*, 225-238.