



## **دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت**

دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی - گروه روان‌شناسی

پایان‌نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد MA

روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

### **رابطه‌ی ویژگی‌های سازمان‌های نوروپیک با فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کارخانه پگاه شیراز**

#### **استاد راهنما**

آقای دکتر سیروس سرو قد

#### **استاد مشاور**

آقای دکتر مجید برزگر

#### **پژوهشگر**

رضوان حمزوی زرقانی

زمستان 1391

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## **دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت**

دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی - گروه روان‌شناسی

پایان‌نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد MA

روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

### **رابطه‌ی ویژگی‌های سازمان‌های نوروپیک با فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کارخانه پگاه شیراز**

#### **استاد راهنما**

آقای دکتر سیروس سرو قد

#### **استاد مشاور**

آقای دکتر مجید برزگر

#### **پژوهشگر**

رضوان حمزوی زرقانی

زمستان 1391



## صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو :  
از پایان نامه خود با عنوان :

در تاریخ

رشته :

با درجه

ونمره

دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داورى

سمت

امضاء اعضای هیات داورى

1 - استاد راهنما

2 - استاد مشاور

3 - استاد داور

4 - استاد داور

مراتب فوق مورد تایید است .

مدیر/معاونت پژوهشی

مهر و امضاء



## معاونت پژوهش و فن آوری به نام خدا

### منشور اخلاق پژوهش

با یاری از خداوند سبحان و اعتقاد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، ما دانشجویان و اعضاء هیئت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.  
۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسن، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.

۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.  
۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.  
۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.

۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهادهای مرتبط با تحقیق.

۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب نقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.

۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.

۹- اصل برائت: التزام به برائت جویی از هرگونه رفتار غیرحرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه های غیرعلمی می آلاینند.



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب رضوان حمزوی زرقانی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته روانشناسی صنعت سازمانی که در تاریخ 1391/11/12 از پایان نامه خود تحت عنوان " **رابطه‌ی ویژگی‌های سازمان‌های نوروپیک با فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کارخانه پگاه شیراز**

دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

" با کسب نمره

- (1) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.
- (2) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- (3) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- (4) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء

سپاسگزاری :

با تقدیر و تشکر شایسته از استادان فرهیخته و فرزانه جناب آقایان :

دکتر سیروس سروقد و دکتر مجید برزگر اساتید راهنما و مشاورم

که با نکته های دلاویز و گفته های بلند ، صحیفه های سخن را علم پرور نمودند و همواره راهنما و راه گشای نگارنده در اتمام و اکمال پایان نامه بوده است.

تقدیم به :

با سپاس از دو وجود مقدس

" پدر و مادرم "

آنان که ناتوان شدند تا ما به توانایی برسیم ...

موهایشان سپید شد تا ما رو سفید شویم ...

و عاشقانه سوختند تا گرمابخش وجود ما و روشنگر راهمان باشند ...



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
3.....	فصل اول: مقدمه
5.....	بیان مسأله
8.....	ضرورت و اهمیت پژوهش
10.....	هدفهای تحقیق
10.....	هدف اصلی
10.....	هدفهای جزئی
10.....	1- بررسی رابطه ویژگی های سازمان های نورتیک با ابعاد فرسودگی شغلی
10.....	2- بررسی رابطه بین ویژگی های سازمان های نورتیک با ابعاد رفتار شهروندی
10.....	فرضیه های پژوهش:

10.....	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها:
10.....	تعریف نظری.....
12.....	تعریف عملیاتی.....
12.....	سازمان‌های نوروتیک:
12.....	فرسودگی شغلی.....
13.....	رفتار شهروندی:
16.....	<b>فصل دوم: مفهوم فرسودگی شغلی :</b>
20.....	رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی :
20.....	رویکرد تعاملی چرنیس.....
20.....	مرحله اول : به وجود آمدن فرسودگی.....
20.....	مرحله سوم : مقابله دفاعی.....
21.....	رویکرد روان شناختی – اجتماعی.....
21.....	1- مؤلفه تحلیل عاطفی:
21.....	2- مؤلفه مسخ شخصیت:
21.....	3- مؤلفه های عملکرد شخصی :
21.....	رویکرد بالینی:
23.....	ابعاد فرسودگی شغلی از دیدگاه مسلش (2001) :
24.....	مراحل فرسودگی شغلی:
25.....	مرحله ی برخورد با دیوار:
25.....	افراد مستعد فرسودگی شغلی:
26.....	هسته کنترل :
26.....	شیوه های مقابله :
26.....	نوع شخصیت :
26.....	نگرش :
27.....	1- کارکنان فداکار و متعهد به سازمان :
27.....	2- افرادی که سازمان را به عنوان جایگزینی برای زندگی اجتماعی به کار می برند:
27.....	3- افراد سلطه طلب :
28.....	4- مدیران :

28.....	نشانه های فرسودگی شغلی
28.....	شاخص های هیجانی
28.....	شاخص های نگرشی
28.....	شاخص های رفتاری
28.....	شاخص های روان - تنی
29.....	شاخص های سازمانی
29.....	علل فرسودگی شغلی
30.....	(1) فقدان کنترل بر سرنوشت خود
30.....	(2) فقدان ارتباط و باز خورد شغلی
30.....	(3) زیاد بودن حجم کار
30.....	(4) تماس زیاد
31.....	(5) تعارض نقش / ابهام نقش
31.....	(6) عوامل فردی
31.....	(7) کمبودهای آموزشی
31.....	(8) ملاحظات و عوامل دیگر
32.....	الف) راهبردهای فردی مقابله با فرسودگی شغلی
33.....	ب) راهبردهای سازمانی مقابله با فرسودگی شغلی
34.....	سازمان نورو تیک
34.....	تشخیص و تغییر سبک های مدیریتی زیان بار
36.....	سبک های نورو تیک و سازمان ها
37.....	پنج سبک نورو تیک
39.....	سازمان پارانوید
40.....	سازمان وسواسی
42.....	سازمان نمایشی
43.....	سازمان افسرده
44.....	کوهن (2003) سه مرحله برای درمان سازمان های افسرده توضیح می دهد:
44.....	سازمان اسکیزوید
47.....	رفتار شهروندی سازمانی
50.....	مفاهیم مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی

50.....	تعریف نقش و رفتار شهروندی .....
51.....	دیدگاه‌های نظری رفتار شهروندی سازمانی .....
51.....	نظریه انتظار .....
51.....	نیاز به پیشرفت .....
52.....	نظریه تبادل اجتماعی .....
53.....	حمایت سازمانی .....
53.....	انواع رفتار شهروندی سازمانی .....
54.....	(1) تسهیل بین فردی: .....
54.....	(2) از خودگذشتگی شغلی: .....
55.....	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی .....
55.....	(1) رفتارهای کمک کننده (امدادی) .....
56.....	(2) توسعه شخصی (خود بالندگی) .....
56.....	(3) وفاداری سازمانی .....
57.....	(5) اطاعت سازمانی .....
57.....	(6) رفتار مدنی (فضیلت مدنی) .....
57.....	(7) تحمل‌پذیری و جوانمردی .....
58.....	ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی .....
58.....	عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی .....
58.....	ویژگی‌های شغل و رفتار شهروندی .....
58.....	شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی .....
59.....	سن و رفتار شهروندی .....
59.....	پارامترهای کلیدی رفتار شهروندی سازمانی (OCB) .....
60.....	اهمیت رفتار شهروندی .....
60.....	رفتارهای ضد شهروندی .....
60.....	پژوهش‌های خارج از کشور .....
71.....	جمع بندی .....
73.....	<b>فصل سوم: روش تحقیق</b> .....
73.....	جامعه آماری .....

73.....	روش نمونه‌گیری و حجم نمونه
74.....	سابقه خدمت
75.....	میزان تحصیلات
77.....	ابزار گردآوری اطلاعات
77.....	ابزار جمع‌آوری داده‌ها و روایی و پایایی
77.....	الف - پرسشنامه سازمان‌های نوروپیک
78.....	ب - پرسشنامه فرسودگی شغلی
78.....	پایایی و روایی:
79.....	ج - پرسشنامه رفتار شهروندی
79.....	پایایی و روایی:
80.....	روش آماری
81.....	<b>فصل چهارم: تحلیل یافته‌ها</b>
83.....	بخش دوم: آزمون فرضیه‌های پژوهش (آمار استنباطی)
83.....	آزمون فرضیه اول
84.....	آزمون فرضیه دوم
84.....	بین ویژگیهای سازمان نوروپیک با ابعاد رفتار شهروندی رابطه معنادار وجود دارد.
85.....	آزمون فرضیه سوم
85.....	ویژگیهای سازمان نوروپیک می‌تواند فرسودگی شغلی کارکنان را پیش‌بینی کند.
85.....	جهت بررسی این فرضیه از تحلیل رگرسیون چندگانه با روش ورود همزمان استفاده گردیده است.
86.....	آزمون فرضیه چهارم
87.....	<b>فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری</b>
89.....	فرضیه اول
90.....	فرضیه دوم
91.....	فرضیه سوم
92.....	فرضیه چهارم
93.....	محدودیت‌های پژوهش:
95.....	منابع فارسی

101.....	منابع لاتین
112.....	پیوست ب) پرسشنامه فرسودگی شغلی
113.....	پیوست ج) پرسشنامه رفتار سازمان نورو تیک

## فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
23.....	جدول 1-2: فرسودگی شغلی
38.....	جدول 2-2: سبک های نورو تیک
46.....	جدول 2-3: نقاط قوت و ضعف سبک های نورو تیک سازمانی
73.....	جدول 1-3: توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان
74.....	جدول 2-3: توزیع فراوانی سابقه کار پاسخگویان
75.....	جدول 3-3: توزیع فراوانی میزان تحصیلات پاسخگویان
	جدول 1-4: میانگین و انحراف استاندارد متغیر فرسودگی شغلی و ابعاد آن و ویژگی های
82.....	سازمان نورو تیک و رفتار شهروندی و مؤلفه های آن
83.....	جدول 2-4: جدول همبستگی بین ویژگی های سازمان نورو تیک و ابعاد فرسودگی شغلی
84.....	جدول 3-4: جدول هم بستگی بین ویژگی های سازمان نورو تیک با ابعاد رفتار شهروندی

جدول 4-4 رگرسیون همزمان برای تعیین میزان تأثیر ویژگی های سازمان نورو تیک بر فرسودگی شغلی .....	85
جدول 4-5 رگرسیون همزمان برای تعیین میزان تأثیر ویژگی های سازمان نورو تیک بر رفتار شهروندی سازمانی .....	86

## فهرست نمودار ها

صفحه	عنوان
74	نمودار 3-1 وضعیت جنسیت پاسخگویان .....
75	نمودار 3-2 سابقه کار پاسخگویان .....
76	نمودار 3-3 وضعیت تحصیلات کارکنان .....

## چکیده:

به منظور بررسی رابطه سازمان‌های نوروتیک با فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی 160 نفر زن و مرد از کارکنان کارخانه پگاه شیراز به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش که شامل پرسشنامه سازمان‌های بیمار (نوروتیک) فیشر، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون، رفتار شهروندی و سازمانی پودساکف و مکنزی بود تکمیل کردند. جهت تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج نشان داد بین ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، کفایت شخصی، مسخ شخصیت) با ویژگی‌های سازمان نوروتیک (وسواس، نمایشی، افسرده، اسکیزوئید) رابطه مثبت معناداری وجود دارد. بین ویژگی‌های سازمان نوروتیک با ابعاد رفتار شهروندی (وظیفه‌شناسی، تواضع، نوع دوستی، جوانمردی، فضیلت) رابطه منفی معناداری وجود دارد. بین جوانمردی با پارانوئید، نمایشی، رابطه مثبت معنادار وجود دارد. از بین ویژگی‌های سازمان‌های نوروتیک، ویژگی‌های اسکیزوئید و افسرده به ترتیب قابلیت پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی را دارند. از بین ویژگی‌های سازمان‌های نوروتیک، ویژگی‌های وسواسی و پارانوئید به ترتیب قابلیت پیش‌بینی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را دارند.

**کلمات کلیدی:** سازمان نوروتیک، فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی



فصل اول:

طرح تحقیق

انسان از دیر باز برای تأمین معیشت و توسعه رفاه فردی و اجتماعی خویش به کار و تلاش جسمی، فکری و اجتماعی مشغول بوده است. در این راستا با گذشت زمان برپیچیدگی‌های عرصه کار و تولید افزوده شده و ضرورت تقسیم کار در همه شئون اجتماعی حس شده است.

سازمان سالم سازمانی است که برای ادامه حیات خود قادر است به هدفها و مقاصد انسانی خود دست یابد، موانعی را که در دستیابی به هدف‌هایش با آن مواجهه می‌شود، بشناسد و این موانع را از پیش پای خود بر دارد. با این حال، آدمی برای انطباق با موقعیت‌های نوین کاری و شغلی به توانمندی‌های بیشتری نیازمند بوده تا بتواند پاسخهای مناسب و سالم به درخواست صنعت و مدرنیته ارائه کرد چرا که این درخواستها، فشارهای روزافزونی در محیط‌های کاری بر کارگزاران وارد نموده و سلامت ایشان را تهدید می‌نماید

به عبارتی، با رشد و توسعه فن‌آوری‌های علمی - صنعتی و خدماتی، تغییرات بزرگی در عرصه‌های زندگی بشری رخ داده است. با بروز این تغییرات، ضرورت سازگاری و انطباق آدمی بیش از پیش احساس شده و بشر با اتکا به هوشمندی خویش به تقسیم کار در عرصه‌های مختلف روی آورده است تا با تخصصی کردن کارها، بازده‌های تولیدی و خدماتی افزایش یابد (تسای<sup>1</sup>، 2003).

سازمان سالم سازمانی است که درباره خود و موقعیتی که در آن قرار گرفته است واقع بین باشد قابلیت انعطاف داشته باشد و قادر باشد برای مقابله به هر مشکلی، بهترین منابع خود را به کار ببرد. در مقابل مفهوم سلامت سازمانی مفهوم بیماری سازمانی هم مورد توجه قرار گرفت و در نگاه روان‌شناسانه سازمان‌ها، سازمان‌های دارای آسیب روانی مورد توجه بیشتری قرار گرفته شد (کتزدوورس و میلر<sup>2</sup>، 1984).

ماتیومایلز<sup>3</sup> 1969 اشاره می‌کند سلامت سازمانی عبارتست از دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و گسترش و ارتقاء و توانایی خود برای سازش بیشتر و یا به گفته‌ی هوی و میسکل<sup>4</sup> 1987 سلامت سازمانی توانایی سازمان برای بقاء خود است و سازمانی سالم است که با نیروهای مخرب خارجی به طور موفقیت‌آمیزی برخورد کرده و نیروی آنها را به طور اثربخشی، در جهت اهداف و مقاصد اصلی سازمان هدایت می‌کند و در دراز مدت علائم یک سازمان سالم را از خود نشان می‌دهند (هوی و میسکل، 1987، ترجمه سید عباس زاده، 1382).

<sup>1</sup> -Tsai

<sup>2</sup> -Kets de vries & Miller

<sup>3</sup> -Mathew Miles

<sup>4</sup> -Hoy & Mysq

کوهن و کوهن<sup>1</sup> (2003) معتقدند سازمان‌ها می‌توانند از تمایلات سایکوتیک یا نوروتیک برخوردار باشند در سازمان‌های دچار نوزها (نه سایکوزها) بیشتر اختلالات به خاطر شک‌های درونی و اجتناب کردن ایجاد می‌گردند. الگوی سازمان‌ها شامل فقدان عزت نفس، افسردگی مزمن، اختلالات وسواس و سرمستی می‌باشد. برای بررسی این اختلالات نیاز به ابزار و راهکارهایی برای درمان وجود دارد تا مدیران و مسئولان برای تشخیص و درمان آن‌ها اقدام نمایند و با رفع آنها سود حاصل از درمان را به سازمان‌های خود برگردانند.

می‌توان اذعان نمود که در شکل‌گیری و تحقق فرآیندهای حرفه‌ای و شغلی امکان دارد عوامل متعدد فردی و شغلی، مجموعاً شرایطی ایجاد کنند که در آن، فرد به احساس بیهودگی و بیگانگی از شغل و نتایج آن مبتلا شده و در نتیجه شخص در فرآیند فعالیت‌های شغلی به مسخ شخصیت و ناسازگاری دچار گردد در نتیجه، بازده شغلی وی تقلیل یابد این وضعیت تأثیر بروز فرسودگی شغلی است (ویلکینسون<sup>2</sup>، 1999). لیکن از مهمترین اثرات فشار محیط کار، فرسودگی شغلی است که به نوبه خود می‌تواند سلامت عمومی فرد را تحت تأثیر قرار دهد فرسودگی شغلی و سلامت عمومی دو موضوع مهمی هستند که نه تنها عملکرد فردی بلکه عملکرد سازمانی را تحت تأثیر خود قرار می‌دهند فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سالهای اخیر مورد توجه قرار گرفته است (بحری بیناباج<sup>3</sup>، 2004).

شرایطی کاملاً متحول و حاکم بر سازمانها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است شکلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. این کارکنان بی تردید، سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند. امروزه از تلاش‌های فراتر از حد انتظار داوطلبانه، سودمند و مفید تحت عنوان رفتارهای افزون بر نقش یا رفتار شهروندی سازمانی یاد می‌کنند اکثر مدیران نیز خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می‌کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزء وظایف رسمی شغلیشان نیست و به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند چنین رفتارهایی (نقش و فرآیندی) بر اساس ادراک از واقعیت شکل می‌گیرد نه خود واقعیت در این راستا چنانچه ادراک افراد از واقعیت بر مبنای انصاف و عدالت باشد رفتارهای شهروندی سازمانی بروز پیدا خواهد کرد (رامین مهر و همکاران، 1388).

<sup>1</sup> -Kohen&kohen

<sup>2</sup> -Wilkinson

<sup>3</sup> -Bahribina baj

محققان بیان داشته‌اند رفتار شهروندی سازمانی<sup>1</sup> (OCB) به بهره‌وری، کارایی و موفقیت سازمان کمک می‌نماید زیرا رفتار شهروندی، باعث استفاده هر چه کارتر از منابع می‌گردد و به مدیران اجازه می‌دهد تا بیشتر وقت خود را صرف فعالیتهای بهره‌وری نمایند و همچنین توانایی کارکنان را برای انجام وظایفشان بهبود می‌بخشد (بلانس، 1992).

امروزه سازمان‌ها، مشتاق افزایش دانش و آگاهی کارکنان هستند در واقع رقابت سازمانی باعث می‌شود تا سازمانها به افزایش تغییر برای بالا بردن تعهد کارکنان اقدام کنند. رفتار شهروندی سازمانی شامل فعالیت‌هایی است که توسط مسئولیت‌ها و شرح وظایف رسمی در سازمان تعیین نمی‌شود (فارج، ژانگ و ارگان<sup>2</sup>، 2004).

عوامل نوروپیک میتواند سلامت سازمان و افراد را به خطر اندازد. اگر شخصی به مدت طولانی تحت فشارهایی روانی و عصبی شدید باشد، در چنین شرایطی احساس ضعف و پایین بودن پیشرفت فردی کرده و دچار فرسودگی شغلی می‌گردد. کارکنانی که سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند، در واقع با نشان دادن رفتار شهروندی که رفتارهای دلبخواهی و داوطلبانه هستند باعث ارتقای کارکردهای سازمانی می‌شود و بروز چنین رفتارهای بی‌شک مانع بروز فرسودگی شغلی و عوامل نوروپیک در سازمان می‌شود.

## بیان مسأله

بی‌شک دنیای امروز، دنیای انسانهاست و متولیان سازمانهای مختلف انسانها هستند. سازمانها بدون وجود انسان، نه تنها مفهومی نخواهد داشت بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود. از سوی دیگر زندگی اجتماعی انسانها مستلزم همکاری، همیاری و برآوردن نیازهای متقابل است. این امر منجر به تقسیم کار و توسعه تخصص‌ها و مهارت‌های مختلف شده و برپیشرفت کمی، کیفی و آثار و نتایج آن افزوده است و روابط اجتماعی و سازمان یافته او را در قالب نهادها، موسسات و واحدهای کم و بیش تخصصی گسترش داده است بدیهی است که بخش زیادی از زندگی بزرگسالان صرف کار می‌شود و به نظر می‌رسد که فعالیت کاری از نظر سلامت روانی شخص، فعالیت مهم به حساب می‌آید. کار صرف نظر از تأمین مالی می‌تواند برخی از نیازهای اساسی آدمی نظیر، تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساسات خود ارزشمندی، اعتماد و توانمندی را ارضاء کند (بهنیا، 1378).

<sup>1</sup> - Organizational citizenship Behavior

<sup>2</sup> -Farh.J.L.,zhang.CB.,and organ.D.W.