

## نقش تعدیل کننده دین و ویژگی های جمعیت شناختی آزمودنی ها بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی: رویکردی فراتحلیلی

### The Moderating Role of Religion and Demographic Characteristics of Subjects on the Relationship between Strain and Organizational Citizenship Behavior: A Meta-analysis Approach

سارا محمدی / استادیار مدیریت رفتار سازمانی، گروه مدیریت دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

**Sara Mohammadi** / Assistant Professor in Organizational Behavior Management, Faculty of Economic & Social Sciences, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

#### ABSTRACT

In today's highly competitive world, organizations are constantly looking for new ways to maximize the performance and endeavors of their employees. Since our society is an Islamic society based on Islam, it seems necessary to study the impact of religion on different dimensions of life and compare it with other religions. The main goal of this study is meta-analytical investigation of the relationship between strain and organizational citizenship behavior and the moderating role of religion and individual characteristics in this regard. The meta-analytical approach of this research identifies religion as an effective factor in the relationship between strain and organizational citizenship behaviors. The statistical population of this study is all studies published in reputable domestic and international journals that examine the relation between strain and citizenship behavior. Overall, more than 750 effects were identified and analyzed in 153 researches and the

#### چکیده

در دنیای پر رقابت کنونی، سازمان ها پیوسته در جست و جوی شیوه های جدیدی برای حداکثر رساندن عملکرد و تلاش کارکنان خود هستند. از آنجاکه جامعه ما یک جامعه اسلامی مبتنی بر دین مبین اسلام است، بررسی تأثیر دین بر ابعاد مختلف زندگی و نیز مقایسه با سایر ادیان، امری ضروری به نظر می رسد. هدف این پژوهش، بررسی فراتحلیلی رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی و توجه به نقش تعدیل کننده دین و مشخصات فردی در این رابطه است. رویکرد فراتحلیلی این پژوهش، دین و مشخصات فردی را به عنوان یک عامل مؤثر بر رابطه تنیدگی و رفتارهای شهروندی سازمانی را مورد شناسایی و بررسی قرار می دهد. جامعه آماری، کلیه مطالعات منتشر شده در مجلات معتبر داخلی و بین المللی است که رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را بررسی نموده اند. در مجموع، بیش از ۷۵۰ اندازه اثر در

moderating effect of the religions of Islam, Christianity, Judaism and other religions was examined and tested. The results show that there is a significant negative relationship between strain and citizenship behavior and the type of religion of the subjects has a significant moderating effect on this relationship. Thus, in the religions of Islam and Christianity, the negative impact of the stress on the citizenship behavior was weaker, while in the Judaism and other religions, this effect was more powerful. Similarly, among other moderator factors related to the characteristics of the subjects, gender and experience have also affected the relationship between strain and citizenship behavior.

**KEY WORDS:** strain, religion, organizational citizenship behavior, meta-analysis, moderating variable.

۱۵۳ پژوهش مورد شناسایی و تحلیل قرار گرفت و اثر تعدیل‌کنندگی ادیان اسلام، مسیحیت، یهود و سایر ادیان مورد بررسی و آزمون قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد که بین تنیدگی و رفتار شهروندی رابطه معکوس و معنادار وجود دارد و نوع دین آزمودنی‌ها بر این رابطه، اثر تعدیل‌کنندگی دارد. بدین ترتیب، در ادیان اسلام و مسیحیت تأثیر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی ضعیف‌تر نشان داده شده است. درحالی‌که در دین یهود و سایر ادیان این تأثیر قوی‌تر بوده است. همچنین، از سایر عوامل تعدیل‌گر مربوط به ویژگی‌های آزمودنی‌ها جنسیت و تجربه نیز رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را تحت تأثیر قرار داده‌اند.

**کلیدواژه‌ها:** تنیدگی، دین، رفتار شهروندی سازمانی، فراتحلیل، متغیر تعدیل‌گر.

### مقدمه

«تنیدگی»، به‌عنوان یکی از عوامل مهم کاهندهٔ اثربخشی سازمان، همواره مورد توجه بسیاری از مدیران و برنامه‌ریزان بوده است. از سوی دیگر، امروزه رفتارهای شهروندی سازمانی به‌عنوان یکی از مباحث نسبتاً جدید رفتار سازمانی، اهمیت فراوانی یافته است. بنابراین، تدوین برنامه‌ها و تصمیماتی برای افزایش رضایتمندی کارکنان و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی تا حد زیادی توانسته در کاهش تنیدگی مؤثر باشد (کوپمن، ۲۰۰۱). محققان، بررسی رابطهٔ تنیدگی با رفتارهای شهروندی یک امر مهم برای افزایش اثربخشی و عملکرد می‌دانند (کوییک، ۱۹۹۹؛ بیر، جکس، استیسی و مورای، ۲۰۰۰). چانگ، جانسون و یانگ (۲۰۰۷)، معتقدند مدیران سازمان‌ها تا زمانی‌که شواهد محکمی مبنی بر وجود تنیدگی و تأثیر آن بر کاهش اثربخشی تأیید نشود، با سرمایه‌گذاری در برنامه‌های مربوط به مدیریت تنیدگی مخالفت می‌کنند. درحالی‌که شواهد نشان می‌دهد، تنیدگی همواره پدیدهٔ تلخ و ناخوشایندی برای کارکنان و سازمان‌های آنان بوده و هزینه‌های سنگینی را برای آنها به بار آورده است. گزارش غیبت‌ها، مرخصی‌های استعلاجی و خسارت‌های مادی و شخصی، نشان‌دهندهٔ بار سنگین هزینهٔ آنها در جوامع صنعتی است. هزینه‌ای که حدود سه درصد از بودجهٔ کلی کشورها را به خود اختصاص داده است (مارتینو، ۲۰۰۳).

هدف این پژوهش، فراتحلیلی بر مطالعات تجربی انجام شده در مورد رابطه بین تنیدگی و رفتارهای شهروندی و بررسی عوامل مؤثر بر این رابطه می‌باشد. البته در این زمینه نتایج تحقیقات مختلف با اندازه اثرهای متفاوت، نشان دهنده رابطه منفی بین تنیدگی و رفتارهای شهروندی است، اما به نظر می‌رسد، تفاوت معناداری در نتایج تحقیقات مختلف در این رابطه وجود دارد که باید توجیه و تبیین گردد. به عبارت دیگر، در حوزه ارتباط بین تنیدگی و رفتارهای شهروندی سازمانی، نتایج تحقیقات به اندازه کافی واضح و قانع‌کننده نیست؛ زیرا تفاوت‌ها و گاه تناقض‌هایی در نتایج پژوهش‌ها مشاهده می‌شود که دلیل آن، توجیه و تبیین نشده است.

تلاش برای حل این مسئله، موجب شد از رویکرد نسبتاً جدید فراتحلیل در پژوهش‌های علوم رفتاری استفاده شود. صاحب‌نظران، مطالعه مروری و تحلیلی پژوهش‌های گذشته را تنها رویکرد موجود برای تبیین دلایل تفاوت نتایج مطالعات گذشته دانسته‌اند (برینجالفسون و یانگ<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶؛ روزنتال و دیماتئو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱؛ شاون، فیتزجرالد و رامریل<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). در واقع برای اجرای فراتحلیل باید حوزه‌ای انتخاب شود که نتایج پژوهش‌های انجام شده در آن حوزه متفاوت، دوپهلو یا مشتبه‌کننده باشد (دلاور، ۱۳۹۶).

فراتحلیل نتایج مطالعات را با هم ترکیب نموده تا الگوهایی از روابط علی بین متغیرها و عوامل مؤثر بر آنها را شناسایی و آشکار کند. فراتحلیل از پژوهشگر می‌خواهد که یافته‌ها و نتایج مختلف کمی را ادغام کند تا در عمل، متدهای آماری را به طور قدرتمندتر به کار گیرد (میلر و یانگ، ۲۰۰۷). این رویکرد کمی از اعداد و تکنیک‌های آماری برای سازماندهی و استنتاج اطلاعات ارزشمند و مفید استفاده می‌کند و تقریباً از سایر روش‌ها جامع‌تر است.

در این پژوهش سعی شده است ابتدا شدت تأثیر تنیدگی بر رفتار شهروندی، تعیین و سپس مشخص گردد چه عواملی موجب تفاوت در نتایج مطالعات گذشته در این رابطه شده‌اند. به طور کلی آنچه مورد بررسی است، نقش ویژگی‌های اعضای جامعه آماری (با تأکید بر دین) بر این رابطه است.

### مبانی نظری، پیشینه و فرضیه‌های پژوهش

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB)<sup>۴</sup> اولین بار به طور رسمی توسط بیت‌من و ارگان<sup>۵</sup> در سال ۱۹۸۳ به کار برده شد (هادوی نژاد و مقبل باعرض، ۱۳۹۰، ص ۱۸۳)، اما قبل از آن بارنارد (۱۹۳۸) در تئوری تمایل به همکاری، این مفهوم را با عنوان رفتارهای فراتر از نقش بررسی کرد. بعدها کتز و کان (۱۹۶۴، ۱۹۶۶) در مطالعات خود، رفتارهای خودجوش و عملکرد فراتر از نقش را تشریح نموده

۱. Brynjolfsson & Yang

۲. Rosenthal & Dimatteo

۳. Shawn, Fitzgerald & Rumrill

۴. Organizational Citizenship Behavior

۵. Bateman & Organ

که موجب بهبود اثربخشی سازمان می‌شود. رفتارهایی که به روان‌سازی ماشین اجتماعی سازمان کمک می‌کند (اسمیت، اورگان و نیر، ۱۹۸۳). این رفتارها با عناوین مختلفی همچون سندروم سرباز خوب، رفتارهای فرااجتماعی، رفتارهای افزون بر نقش، عملکرد زمینه‌ای، رفتارهای خودجوش و یا رفتار شهروندی سازمانی مطرح می‌باشد (محمدی، فانی، آذر و فتحی، ۱۳۹۲).

رفتار شهروندی رفتاری آگاهانه و داوطلبانه است که نظام پاداش دهی، قابلیت سازمان دهی و شناسایی آن را به طور مستقیم یا ضمنی ندارد و با اینکه انجام آنها از سوی سازمان اجباری نیست، اما در مجموع عملکرد مؤثر سازمان را افزایش می‌دهد (ففه و یان، ۲۰۰۹؛ پنگ و چپو، ۲۰۱۰). البته این رفتارها به طور غیررسمی مورد تشویق و پاداش قرار می‌گیرند و انجام ندادن آنها تنبیه خاصی را به دنبال ندارد (بولینو، ترنلی، گیلستراپ و سوازو، ۲۰۱۰).

در پژوهش‌های مختلف، شاخص‌های متعددی برای رفتار شهروندی مطرح شده که یکی از معروف‌ترین آنها، رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به افراد<sup>۲</sup> (OCB-I) و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان<sup>۳</sup> (OCB-O) است (ویلیامز و اندرسون، ۱۹۹۱؛ لی و آلن، ۲۰۰۲). براین اساس، شاخص‌های رفتار شهروندی در جدول ۱ آمده‌اند.

### جدول ۱. ابعاد و شاخص‌های رفتار شهروندی

ابعاد رفتار شهروندی	شاخص‌ها
رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان (OCB-O)	وظیفه‌شناسی، حضور فعال و وقت‌شناسی، فرمانبرداری سازمانی، مشارکت، تعهد، حمایت و وفاداری سازمانی، فداکاری شغلی، کمک به همکاران، همکاری و هماهنگی و ...
رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد (OCB-I)	نوع‌دوستی، وجدان، ادب و احترام، مهربانی و محبت، رفتار مدنی، رشد و توسعه شخصی، همدلی، ایثار، گذشت و فداکاری و ...

منبع: (محمدی و همکاران، ۱۳۹۲)

### تنیدگی

منظور از تنیدگی، واکنش‌ها، عواقب و پیامدهای منفی ناشی از استرس است که در بسیاری از مطالعات، این پیامدها را با عنوان «دیسترس»<sup>۴</sup> یا «استرس بد» نامگذاری نموده‌اند. «تنیدگی»، حالتی است ناشی از مجموعه‌ای از تقاضاها که دستیابی به آنها فراتر از امکانات و منابع موجود است. در واقع، تنیدگی نشان‌دهنده واکنش‌ها و پاسخ‌های منفی و ناسازگار به تقاضاهای محیطی یا عوامل تنش‌زا است. تنیدگی پاسخ فیزیولوژیکی، روانی و رفتاری شخص جهت مطابقت و تعدیل فشارهای داخلی و خارجی می‌باشد. واکنش بدن، به تقاضاهای محیطی که بر آن تحمیل می‌شود.

۱. Bolino, Turnley, Gilstrap & Suazo

۲. OCB towards Individuals

۳. OCB towards Organization

۴. Distress

این واکنش می‌تواند شغلی، عاطفی و یا فیزیکی باشد (لو، سو و کوپر، ۲۰۰۵؛ چانگ و همکاران، ۲۰۰۷؛ لوسیر، ۲۰۱۱؛ گایترو و همکاران، ۲۰۰۸).

در این پژوهش، دو نوع تنیدگی شغلی و هیجانی مورد بررسی قرار گرفته است. منظور از تنیدگی شغلی، واکنش‌های کاری منفی به عوامل تنش‌زا مانند نارضایتی، کاهش تعهد، انگیزش و عملکرد، افزایش ترک شغل، غیبت و... است. منظور از تنیدگی هیجانی، احساسات منفی و عکس‌العمل‌های عاطفی و هیجانی است که به وسیلهٔ عوامل تنش‌زا ایجاد می‌شوند مانند عصبانیت یا خشم، ناکامی، اضطراب، فرسودگی یا خستگی عاطفی، افسردگی، ...

### رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی

لپین، بودساکف و لپین (۲۰۰۵)، تأثیر تنیدگی بر رفتارهای شهروندی را بررسی کرده‌اند، اما این پژوهش فقط بُعد خاصی از تنیدگی (شغلی) و تعداد محدودی از رفتارهای شهروندی را مورد توجه قرار داده است. بنابراین، نتایج آن جزئی و محدود است و قابل تعمیم به انواع رفتار شهروندی یا تنیدگی نیست. عوامل مؤثر بر این رابطه نیز مورد توجه قرار نگرفته است.

چانگ و همکاران (۲۰۰۷)، تنیدگی و رفتارهای شهروندی را بررسی کردند. در این پژوهش، صرفاً تنیدگی عاطفی مورد توجه است و در بررسی عوامل مؤثر بر این رابطه تنها به چند عامل محدود اشاره نموده‌اند. در این مطالعه، عواملی همچون دولتی یا خصوصی بودن سازمان و شرایط استخدام کارکنان (تمام وقت یا پاره وقت بودن) به عنوان متغیر تعدیل‌کننده بررسی شده است. بنابراین، این پژوهش کامل و جامع نبوده و نتایج آن قابل تعمیم در هر شرایط نیست.

جامعیت و جهانی بودن نتایج حاصل از این پژوهش که به شرایط یک جامعه آماری خاص مانند ایران وابستگی ندارد، آن را از سایر پژوهش‌ها متمایز ساخته است. برخلاف بسیاری از تحقیقات که به مطالعه میدانی در شرایط خاص می‌پردازند، این پژوهش در شرایط متفاوت و جوامع آماری متنوع می‌تواند نتایج فراگیرتر و الگوی جامعی از دلایل تضاد و تفاوت در نتایج تحقیقات مختلف ارائه نماید.

### نقش تعدیل‌گر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

در این پژوهش، متغیرهای مستقل زمینه‌ای مربوط به ویژگی‌های آزمودنی‌های پژوهش به عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده که رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی را تحت تأثیر قرار داده‌اند، مورد بررسی قرار می‌گیرند. این ویژگی‌ها شامل دین، تحصیلات، جنسیت، سن و تجربه، درآمد، وضعیت تأهل و تعداد فرزند و نژاد آزمودنی‌ها می‌باشند.

به دلیل وجود حساسیت‌های خاص، مسائلی همچون دین و مذهب، قومیت و نژاد، پژوهش‌هایی که به طور مستقیم به بررسی تأثیر این عوامل بر تنیدگی و یا رفتار شهروندی بپردازند، صورت نگرفته

است و پژوهشگران ترجیحاً به این عوامل نپرداخته‌اند. اما به عقیده اندیشمندان، متغیرهای برون‌سازمانی مانند قومیت، دین و مذهب، عضویت در گروه‌های خاص می‌تواند در بروز یا عدم بروز و یا شدت و ضعف رفتار شهروندی کارکنان مؤثر باشد (کوهن، ۲۰۰۶).

اما تأثیر سایر متغیرهای جمعیت‌شناختی در مطالعات مختلف تا حدودی مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. از جمله پژوهش پیرسی، لین و کراوانس (۲۰۰۲)، متکاف و دیک (۲۰۰۲)، گارج و راستوگی<sup>۱</sup> (۲۰۰۶)، وگ، ون دیک، فیشر، وکینگ و مولزن<sup>۲</sup> (۲۰۰۶)، وانکسیان و ویوو<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) و قلی‌پور، بلاغی اینالو، قاسمی و روحی خلیلی (۱۳۸۶) نشان دادند، کارکنان زن نسبت به کارکنان مرد و کارکنان مسن‌تر نسبت به کارکنان جوان، رفتار شهروندی بیشتری دارند. نتایج یک پژوهش در چین نشان داد، کارکنان با تجربه بیشتر، رفتار شهروندی بیشتری دارند و هرچه منصب کاری بالاتر باشد، رفتار شهروندی بیشتر است. این پژوهش‌ها نشان دادند که زنان در رفتارهایی همچون ادب و احترام، مهربانی، روابط بین فردی، وجدان و تواضع رتبه بالاتری از مردان داشتند. ولی بین زن و مرد در میزان تعهد و رفتارهای کمک‌کننده تفاوت معناداری مشاهده نشد (مرسدن و کالبرگ، ۱۹۹۳).

اگرچه در مورد سطح تحصیلات و رفتار شهروندی رابطه معناداری گزارش نشده است، برخی در مطالعات خود بین این دو رابطه معکوس معنادار تأیید نمودند. به عبارت دیگر، در سطوح بالاتر تحصیلات میزان بروز رفتارهای شهروندی کمتر بوده است (امریک، جواهر و استون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵). از سوی دیگر، نتایج مطالعات کاراتپ و الشینلوی (۲۰۰۹)، بولینو و ترنلی (۲۰۰۵)، وگ و همکاران (۲۰۰۶) وجود رابطه منفی بین تنیدگی و سطح تحصیلات، سن، جنس و تجربه را نشان می‌دهند. بنابراین، با توجه به چارچوب نظری فوق، مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان داده می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۱. Garg & Rastogi

۲. Wegge, VanDICK, Fisher, Wecking & Moltzen

۳. Wanxian & Weiwu

۴. Emmerik, Jawahar & Stone

## فرضیه‌های پژوهش

بر اساس الگوی مفهومی فوق، فرضیه‌های پژوهش به شرح ذیل بررسی و آزمون شده است:

۱. بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی رابطهٔ معکوس معنادار وجود دارد.
۲. متغیرهای مربوط به ویژگی‌های آزمودنی‌های پژوهش، رابطهٔ معکوس تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

## روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، توسعه‌ای و از نظر روش گردآوری و تحلیل داده‌ها، تحلیلی-همبستگی محسوب می‌شود. رویکرد این پژوهش، برای ارزیابی رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی و عوامل مؤثر بر این رابطه رویکرد فراتحلیل یا مرور کمی ادبیات است. بنابراین، در این رویکرد، جامعهٔ آماری کلیه مطالعات گذشته در مورد رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی می‌باشند. بدین منظور، تمام مطالعات منتشر شده در دسترس از سال ۱۹۸۵ تا پایان سال ۲۰۱۶ میلادی جمع‌آوری شده و لذا هیچ نمونه‌گیری صورت نگرفته است.

برای گردآوری مطالعات، از مراجع و پایگاه‌های علمی داخلی و خارجی از قبیل سایت جهاد دانشگاهی، Elsevier, Emerald, ScienceDirect, Proquest, Sage, Ebsco (Sid.ir) با کلیدواژه‌های اصلی و یا مترادف و هم معنا با واژه‌های اصلی پژوهش (تنیدگی، استرس، تنش، تنیدگی روحی و روانی، تنیدگی شغلی، استرس کاری، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار شهروندی فردی، همکاری و مشارکت، نوع دوستی، کمک به همکار، جوانمردی و گذشت، ادب و مهربانی، فداکاری، وجدان کاری، فضیلت مدنی) جست‌وجو شد و با مطالعات مورد ارجاع در فهرست منابع مقالات و نیز تماس با نویسندگان مقالات و درخواست ارسال از آنها استفاده شد که در مجموع، بیش از ۱۵۰ مقاله شناسایی و تحلیل شد. همان‌طور که بیان شد، فراتحلیل نتایج کمی مطالعات گذشته را ترکیب نموده، تناقض‌ها را توضیح داده و متغیرهای تعدیل‌کننده را شناسایی می‌کند. فراتحلیل، تحلیل آماری مجموعه بزرگی از نتایج مطالعات گذشته است که برای تفسیر بهتر و معتبرتر یافته‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد (دلاور، ۱۳۹۶). فرایند اجرای فراتحلیل به ترتیب ذیل (هانترو و اشمیت، ۲۰۱۴؛ میلر و یانگ، ۲۰۰۷) انجام شده است:

**الف. تعریف متغیرهای مستقل و وابسته مورد پژوهش:** در این پژوهش، تنیدگی به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی به عنوان متغیر وابسته است. معیارها و شاخص‌های اندازه‌گیری تنیدگی و رفتار شهروندی در قسمت ادبیات و مبانی نظری استخراج و بیان شد. همان‌طور که اشاره شد، رفتار شهروندی در دو گروه فردی و سازمانی (OCB-I و OCB-O) و منظور از تنیدگی، تنیدگی شغلی و هیجانی می‌باشد.

**ب. جمع‌آوری و جست‌وجوی ادبیات یا گزارش مطالعات گذشته:** با توجه به رویکرد فراتحلیل، باید مقالاتی گردآوری شوند که به بررسی رابطه این دو متغیر یا شاخص‌های آنها پرداخته باشند. مطالعات حتماً باید متغیر مستقل و وابسته این پژوهش را بررسی کرده باشند و اطلاعات لازم برای استخراج یا محاسبه اندازه اثر در آنها ارائه شده باشد.

**ج. گزینش مطالعات مفید، استخراج و کدگذاری اطلاعات آنها:** پس از گردآوری مطالعات گذشته از منابع و پایگاه‌های مذکور و با پالایش مقالات و حذف موارد نامناسب، در نهایت ۱۵۳ مقاله، با ۷۸۴ اندازه اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی مورد استفاده قرار گرفت.

**د. محاسبه اندازه اثر مطالعات گذشته و اندازه اثر مشترک:** اندازه اثر یا قوت رابطه همان ضریب همبستگی  $r$  است. در مقالاتی که از سایر روش‌های تحلیل داده‌ها استفاده کرده‌اند، آماره آزمون پژوهش‌های انجام شده  $(T, Z, F, R^2)$ ، برای هر مطالعه میدانی استخراج شده و تبدیل به اندازه اثر  $(r)$  می‌گردد (فتحی، خداداد حسینی و الهی، ۱۳۸۶).

پس از محاسبه اندازه اثر، به ارزیابی همگنی یا ناهمگنی اندازه‌های اثر پرداخته و اندازه اثر مشترک حاصل از مطالعات محاسبه خواهد شد. اندازه اثر مشترک با روش میانگین ساده یا غیروزی حاصل از کلیه مطالعات و یا میانگین وزنی بر اساس تعداد نمونه در هر مطالعه محاسبه می‌شود (همان).

**ه. آزمون فرضیه‌های پژوهش:** برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از روش‌های مختلفی همچون آزمون کای دو، تحلیل واریانس، ضریب همبستگی و مقایسه میانگین دو جامعه استفاده شده است.

**و. تفسیر نتایج و ترسیم مدل نهایی پژوهش:** پس از آزمون فرضیه‌های اصلی و فرعی و نتایج حاصله درباره پذیرش یا عدم پذیرش آنها بحث خواهد شد.

## یافته‌های پژوهش

### تحلیل توصیفی داده‌ها

توصیف آماری اندازه اثر: اندازه اثر میزانی است که حضور پدیده مورد نظر در جامعه را نشان می‌دهد. از این رو، هرچه اندازه اثر بزرگتر باشد، درجه حضور پدیده هم بیشتر است. به بیان ساده‌تر، اندازه اثر معیار استاندارد است که از طریق آن میزان و شدت ارتباط بین دو متغیر در هر پژوهش اندازه‌گیری و مشخص می‌شود (روزنتال و دیماثو، ۲۰۰۱). در این پژوهش نیز از ۱۵۳ مطالعه، مجموعاً ۷۸۴ اندازه اثر استخراج، محاسبه و شناسایی شد.

میانگین غیروزی اندازه اثر محاسبه شده برای مطالعات مختلف در این پژوهش برابر با ۰/۲۲۵۸- و انحراف معیار آن برابر ۰/۲۱۷۳ می‌باشد. کوچکترین اندازه اثر محاسبه شده در مطالعات برابر ۰/۷۹- و بزرگترین اندازه اثر، ۰/۷۸ می‌باشد. میانگین وزنی اندازه اثر برای تمامی مطالعات نیز که



براساس تعداد نمونه هر مطالعه وزن می‌گیرد، برابر  $0/2491$  - می‌باشد. جدول ۲، تعداد اندازه‌اثرهای منفی و مثبت و جدول ۳ مقدار و توزیع فراوانی آنها را نشان می‌دهد.

جدول ۲. فراوانی اندازه‌اثرهای مثبت و منفی

اندازه اثر	تعداد	اندازه اثر	تعداد
منفی	۶۷۹	غیرمعنادار	۱۹۲
مثبت	۱۰۳	مثبت معنادار (کلی)	۵۴ (۶/۹٪ کل)
صفر	۲	منفی معنادار (کلی)	۵۲۲ (۶۸٪ کل)

جدول ۳. توزیع فراوانی اندازه‌اثرهای محاسبه شده

ردیف	(مقدار) طبقه اندازه اثر	تعداد	درصد	ردیف	(مقدار) طبقه اندازه اثر	تعداد	درصد
۱	۱- تا قبل از $0/75$	۱	$0/24$	۵	۰ تا قبل از $0/25$	۷۹	$9/6$
۲	$0/75$ - تا قبل از $0/5$	۹۵	$9/2$	۶	$0/25$ تا قبل از $0/5$	۱۸	$3/2$
۳	$0/5$ - تا قبل از $0/25$	۲۸۳	$32/3$	۷	$0/5$ تا قبل از $0/75$	۶	$1/2$
۴	$0/25$ - تا قبل از ۰	۳۰۲	۴۴	۸	$0/75$ تا قبل از ۱	۰	$0/24$
	جمع کل			از ۱- تا ۱	۷۸۴		۱۰۰

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، مقادیر اندازه‌اثرها متفاوت و گاه متناقض است. بنابراین، شناسایی دلایل این تفاوت‌ها ضروری است. برخی از عوامل تفاوت در نتایج مطالعات، همان متغیرهای تعدیل‌گرا ارائه شده در الگوی مفهومی پژوهش هستند.

توصیف آماری متغیر مستقل و وابسته: در مطالعات مورد بررسی، از کل ۷۸۴ اندازه‌اثر، ۳۱۱ مورد تنیدگی شغلی، ۳۹۹ مورد تنیدگی عاطفی یا هیجانی و بقیه موارد، تنیدگی را به صورت کلی گزارش نموده‌اند. همچنین در ۳۴۴ مورد، رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O)، ۳۳۷ مورد رفتار شهروندی فردی (OCB-I) و مابقی رفتار شهروندی کلی گزارش شده است.

## تحلیل و آزمون فرضیه‌ها

### الف. آزمون فرضیه اصلی اول

فرضیه اول بیان‌کنندهٔ وجود رابطهٔ منفی معنادار بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی است. بر اساس رویکرد فراتحلیل، برای آزمون این فرضیه باید اندازه‌اثر مشترک همهٔ مطالعات، محاسبه گردد. از این رو، اندازه‌اثر تلفیقی یا مشترک از طریق میانگین وزنی و غیروزنی مطالعات محاسبه گردید

که میانگین ساده اندازه اثرها برابر با  $0/2258$  - و میانگین وزنی برابر با  $0/2619$  - می باشد. برای جلوگیری از انحراف اندازه اثر، با حذف گزارش هایی که نمونه بالاتر از  $1000$  داشتند، مقدار میانگین غیروزی به  $0/2107$  - و میانگین وزنی تعدیل شده به  $0/2345$  - تغییر یافت.

برای آزمون معنادار بودن اندازه اثر تعدیل شده، به دلایل زیر توجه می شود:

۱. تعداد اندازه اثرهای منفی معنادار در مطالعات، برابر با  $532$  مورد ( $68\%$  کل اندازه اثرها) می باشد، این تعداد بیش از نصف و حدود دوسوم کل جامعه آماری را پوشش می دهد. درحالی که تعداد اندازه اثرهای مثبت فقط  $54$  مورد ( $9/6\%$  کل اندازه اثرها) است.
۲. هانترو و اشمیت ( $2014$ )، ضرایب همبستگی کمتر از  $0/1$  را به عنوان ضرایب کوچک، ضرایب بین  $0/1$  تا  $0/3$  را به عنوان ضرایب متوسط و ضرایب همبستگی بالاتر از  $0/3$  را به عنوان ضرایب بزرگ مورد توجه قرار داده اند. بنابراین، اندازه اثر به دست آمده در طبقه متوسط قرار گرفته است.

براین اساس، نتیجه گرفته می شود بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معکوس معناداری وجود دارد ( $p=0/23$ ).

### ب. آزمون فرضیه اصلی دوم

فرضیه دوم بیانگر نقش تعدیل کنندگی متغیرهای زمینه ای از جمله دین در رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی است. اما قبل از آن، وجود تفاوت معنادار نتایج مطالعات گذشته را در این باره باید آزمون کرد. برای آزمون معناداری تفاوت نتایج مطالعات، باید به تشخیص همگنی یا ناهمگنی اندازه اثرها پرداخت. رویکرد فراتحلیل در این راستا راهکارهای زیر را توصیه نموده است (محمدی،  $1390$ ، ص  $143$ )

- بررسی نموداری اندازه اثرها و مشاهده عینی همگنی یا ناهمگنی اندازه اثرهای مطالعات؛
- مقایسه مقادیر حداقل و حداکثر اندازه اثرهای محاسبه شده؛
- استفاده از آزمون همگنی کای دو.

اولاً، در بررسی عینی و نموداری اندازه اثرها مشاهده شد که اندازه اثر مطالعات با یکدیگر متفاوت بوده و این پراکندگی، اجتماع اندازه اثرها را حول یک میزان مشخص، دشوار نموده است.

ثانیاً، در ارزیابی مقادیر حداقل و حداکثر اندازه اثر، از آنجاکه دامنه تغییرات  $1/57$  ( $0/79$  - و  $0/78$  +)، برای این مطالعات بالاست، این نشان دهنده ناهمگنی اندازه اثرهای محاسبه شده می باشد.

ثالثاً، در محاسبه آزمون همگنی، مقدار آماره کای دو برابر با  $679/547$  و درجه معناداری آن صفر حاصل گردید که نشان دهنده تأیید فرض ناهمگنی و تفاوت معنادار اندازه اثرها می باشد. بدین معنا که نتایج مطالعات گذشته درباره اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی، به طور معنادار متفاوت است.

بنابراین، باید عواملی که باعث این تفاوت و ناهمگنی شده اند، شناسایی و بررسی شوند.

فرضیه دوم، در قالب نه فرضیه فرعی آزمون می شود و اثر دین به عنوان یکی از ویژگی های

آزمودنی‌های پژوهش بر رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی مورد بررسی و آزمون قرار می‌گیرد. برای تحلیل فرضیه‌های فرعی از آزمون‌های آماری مطابق جدول ۴ استفاده شده است.

جدول ۴. روش تحلیل داده‌ها در متغیرهای تعدیل‌گر

ردیف	متغیر تعدیل‌گر	مقیاس متغیر	روش تحلیل داده‌ها
۱	دین	اسمی بیش از دو مقدار	تحلیل واریانس
۲	جنسیت آزمودنی‌ها	اسمی دو مقداری	تفاوت میانگین‌ها
۳	سطح تحصیلات آزمودنی‌ها	پیوسته	ضریب همبستگی
۴	سن، آزمودنی‌ها	پیوسته	ضریب همبستگی
۶	سابقه خدمت (تجربه) آزمودنی‌ها	پیوسته	ضریب همبستگی
۷	میزان درآمد آزمودنی‌ها	پیوسته	ضریب همبستگی
۸	وضعیت تأهل، داشتن فرزند	اسمی دو مقداری	تفاوت میانگین‌ها
۹	نژاد	اسمی دو مقداری	تفاوت میانگین‌ها

### فرضیهٔ فرعی اول

در این فرضیه تأثیر ادیان مسیحیت (μ1)، یهود (μ2)، اسلام (μ3)، و سایر ادیان (μ4) به عنوان متغیر اسمی چندمقداری مورد آزمون قرار گرفت. فرضیهٔ آماری به شرح زیر تدوین شد:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

حداقل یک جفت از میانگین‌ها با هم تفاوت دارند: H1

جدول ۵. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه نوع دین

مجموع توان دوم	درجهٔ آزادی	میانگین توان دوم	F	درجهٔ معناداری
۰/۵۹۹	۳	۰/۱۴۸	۲/۹۱۶	۰/۰۱۸
۳۶/۱۰۸	۶۷۵	۰/۰۵۲		
۳۷/۴۱۳	۶۷۲			
				بین‌گروهی
				درون‌گروهی
				کل

از آنجاکه میانگین اندازه‌اثر گروه‌های چهارگانه ادیان با هم متفاوت بوده، از طریق آزمون تحلیل واریانس به بررسی معناداری این تفاوت‌ها پرداخته شد (40/20 = μ1 - 0 = 150 - μ2 = 0 = μ3 = 0 = μ4). درجهٔ معناداری ۰/۰۱۸ بیانگر تأیید H1 است؛ یعنی بین میانگین اندازه‌اثر حداقل دو گروه از آزمودنی‌ها، تفاوت معنادار وجود دارد. مقایسهٔ زوجی گروه‌ها با روش LSD و آزمون Post

Hoc نشان داد که کمترین اندازه اثرها متعلق به دین اسلام و مسیحیت است؛ یعنی در این دو، اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی ضعیف تر است. بیشترین اثرها نیز مربوط به دین یهود و سایر ادیان می باشد؛ یعنی در این مذاهب اثر معکوس تنیدگی بر OCB قوی تر است. بنابراین، تأیید فرضیه به معنای اثر تعدیل کنندگی نوع دین پذیرفته می شود.

### فرضیه فرعی دوم

در بررسی تأثیر سطح تحصیلات بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی، درصد کارکنان دارای تحصیلات کارشناسی و بالاتر مبنای تحلیل آماری قرار گرفته اند. بنابراین، فرضیه از طریق ضریب همبستگی آزمون می شود. نتایج آزمون فرضیه با استفاده از نرم افزار SPSS در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه سطح تحصیلات آزمودنی ها

درصد تحصیل کرده	اندازه اثر		
۰/۰۳۸	۱	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۵۹		درجه معناداری دو دنباله	اندازه اثر
۲۷۵	۷۸۴	تعداد	
۱	۰/۰۳۸	ضریب همبستگی پیرسون	
	۰/۵۹	درجه معناداری دو دنباله	درصد
۲۷۵	۲۷۵	تعداد	تحصیل کرده

با مشاهده درجه معناداری بیش از ۰/۰۵ می توان گفت: فرض صفر تأیید می شود؛ یعنی بین مقادیر اندازه اثر و سطح تحصیلات آزمودنی ها ارتباط معنادار وجود ندارد. بنابراین، نتایج نشان می دهد سطح تحصیلات آزمودنی ها بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی تأثیر ندارد.

### فرضیه فرعی سوم

آزمون فرضیه نقش جنسیت آزمودنی ها، بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی به دو روش قابل انجام است: ابتدا به عنوان متغیری اسمی و دومقداری رابطه جنسیت (زن و مرد) و میانگین اندازه اثرها با روش مقایسه میانگین دو جامعه بررسی خواهد شد که در این صورت، شکل آماری فرضیه عبارت است از:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

بر اساس آزمون لوز، مقدار F برابر ۱/۴۳۳ و درجهٔ معناداری آن، ۰/۳۶۲ بوده، بنابراین فرض برابری واریانس‌های دو گروه پذیرفته است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه در جدول ۷ آمده است.

جدول ۷. نتایج آزمون مقایسهٔ میانگین دو جامعه برای فرضیه جنسیت آزمودنی‌ها

فاصلهٔ اطمینان ۹۵٪		تفاوت میانگین‌ها	درجهٔ معناداری (دودنباله)	درجهٔ آزادی	مقدار آماره t	برابری واریانس‌ها مفروض است.
حداکثر	حداقل					
-۰/۰۶۰۵	-۰/۲۸۹۷	-۰/۱۸۶۱	۰/۰۰۳	۸۹	-۳/۲۸۶	

با توجه به درجهٔ معناداری کوچکتر از ۰/۰۱ و فاصلهٔ اطمینان که دربرگیرندهٔ صفر نیست، می‌توان گفت: فرض صفر رد می‌شود؛ یعنی بین میانگین اندازه‌اثر مطالعات انجام شده بر روی زنان با مردان، تفاوت معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر، اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی در زنان بیشتر و قوی‌تر از مردان است.

### فرضیهٔ فرعی چهارم

این فرضیه بیانگر تأثیر سن آزمودنی‌ها بر رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی است. این متغیر، ماهیتی کمی و پیوسته دارد و برای آزمون آن از ضریب همبستگی استفاده می‌شود. نتایج آزمون این فرضیه با توجه به درجهٔ معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ نشان‌دهندهٔ عدم تأیید فرضیه است؛ یعنی سن آزمودنی‌های پژوهش بر رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی تأثیر ندارد.

همچنین، این متغیر در شش گروه سنی و به‌عنوان متغیری اسمی و چندمقداری نیز با روش تحلیل واریانس آزمون شد. نتایج حاکی از عدم تفاوت معنادار اندازه‌اثرها در گروه‌های سنی مختلف بود.

### فرضیهٔ فرعی پنجم

در این فرضیه، اثر تجربه بر رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی بررسی می‌شود. این متغیر در پنج گروه تقسیم‌بندی و به‌عنوان متغیر اسمی چندمقداری با روش تحلیل واریانس آزمون شده است. شکل آماره فرضیه:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$$

H1 جفت از میانگین‌ها با هم تفاوت دارند:

نتایج آزمون تحلیل واریانس این فرضیه در جدول ۸ مشاهده می‌شود.

### جدول ۸. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه تجربه

درجه معناداری	F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	
۰/۰۱۷	۳/۱۷۱	-/۱۵۹	۴	-/۵۸۹	بین گروهی
		۰/۰۶	۵۶۹	۲۹/۹۸۹	درون گروهی
			۵۷۳	۳۰/۱۱۵	کل

با توجه به درجه معناداری کمتر از ۰/۰۵، می توان گفت: بین میانگین اندازه اثر در حداقل دو گروه از کارکنان، تفاوت معنادار وجود دارد. نتایج مقایسه زوجی گروه ها با استفاده از روش LSD نشان دهنده تفاوت معنادار گروه های مختلف از نظر تجربه بود. بیشترین اندازه اثر مربوط به تجربه ۱۰ تا ۱۵ سال می باشد؛ یعنی در این گروه، اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی بیشتر و قوی تر است. کمترین اثر در افراد با تجربه ۲۰ سال و بالاتر رخ داده است. بنابراین، فرضیه تأیید می شود؛ یعنی تجربه بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

### فرضیه فرعی ششم

این فرضیه، تأثیر تعدیل کنندگی میزان درآمد آزمودنی ها را بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی مورد تحلیل قرار می دهد. متغیر کمی درآمد با ضریب همبستگی آزمون می شود. نتایج آزمون در جدول ۹ مشاهده می شود:

### جدول ۹. نتایج آزمون فرضیه میزان درآمد آزمودنی ها

درآمد	اندازه اثر		
۰/۴۰۱	۱	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۱۵		درجه معناداری دو دنباله	اندازه اثر
۳۶	۷۸۴	تعداد	
۱	۰/۴۰۱	ضریب همبستگی پیرسون	
	۰/۰۱۵	درجه معناداری دو دنباله	درآمد
۳۶	۳۶	تعداد	

همان طور که در جدول ۹ آمده است، درجه معناداری کمتر از ۰/۰۵ نشان دهنده تأیید فرضیه است؛ یعنی بین اندازه اثر مطالعات و درآمد آزمودنی ها رابطه مستقیم معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر، با افزایش درآمد، تنیدگی کمتر و در نتیجه رفتار شهروندی افزایش خواهد یافت و یا بعکس. بنابراین، متغیر درآمد آزمودنی ها موجب تعدیل رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی شده است.

### فرضیهٔ فرعی هفتم

در این فرضیه، تأثیر وضعیت تأهل آزمودنی‌ها، بر رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی بررسی می‌شود. به دلیل بیان درصدی این متغیر، به عنوان متغیری کمی با ضریب همبستگی آزمون گردید که درجهٔ معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ در نتایج آزمون نشان داد، فرضیه رد می‌شود؛ یعنی وضعیت تأهل کارکنان نقش معناداری در رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی ندارد. اما در ارزیابی شاخص‌های جزئی فرضیه، مشخص شد بین درصد کارکنان متأهل و میانگین اندازه‌اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی فردی (OCB-I) رابطهٔ معنادار وجود دارد (جدول ۱۰).

جدول ۱۰. نتایج آزمون فرضیه وضعیت تأهل

درصد کارکنان متأهل	اندازه اثر		
-۰/۲۶۵	۱	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۱۶		درجهٔ معناداری دودنباله	اندازه اثر
۱۰۲	۲۲۸	تعداد	
۱	-۰/۲۶۵	ضریب همبستگی پیرسون	
	۰/۰۱۶	درجهٔ معناداری دودنباله	درصد کارکنان متأهل
۳۳۷	۱۰۲	تعداد	

همان‌طور که مشاهده می‌شود، درجهٔ معناداری کمتر از ۰/۰۵ نشان می‌دهد در کارکنان متأهل اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی فردی ضعیف‌تر و کم‌تر است؛ یعنی در کارکنان متأهل، تنیدگی کمتر موجب افزایش رفتار شهروندی فردی (OCB-I) می‌شود نه رفتار شهروندی سازمانی.

### فرضیهٔ فرعی هشتم

وجود فرزند، اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی را تعدیل می‌کند. این فرضیه به عنوان متغیری اسمی و دومقداری با روش مقایسهٔ میانگین دو جامعه بررسی شد. نتایج آزمون تأییدکنندهٔ فرض صفر بود (درجهٔ معناداری ۰/۲۵ و فاصلهٔ اطمینان که دربرگیرندهٔ صفر). بنابراین، فرضیه هفتم به طور کلی رد می‌شود؛ یعنی داشتن یا نداشتن فرزند، اثری بر رابطهٔ بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی ندارد. اما با بررسی شاخص‌های جزئی‌تر فرضیه، مشخص شد این متغیر در رابطهٔ تنیدگی عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی مؤثر بوده و آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد (جدول ۱۱).

جدول ۱۱. نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه فرزند

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها						
برابری واریانس‌ها مفروض است	مقدار	درجه	درجه معناداری	تفاوت	فاصله خطای	فاصله اطمینان %۹۵
	آماره t	آزادی	(دو دنباله)	میانگین‌ها	انحراف معیار	حداکثر حداقل
	-۲/۶۸۵	۶۱	۰/۰۲۹	-۰/۱۹۸۸	۰/۰۷۸۵	-۰/۳۷۲۰ -۰/۰۱۹۸

درجه معناداری کمتر از ۰/۰۵ و فاصله اطمینان که دربرگیرنده صفر نیست، بلکه نشان دهنده نقش تعدیل کننده وجود فرزند در رابطه تنیدگی عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی است. بدین معنا که کارکنان دارای فرزند، تنیدگی عاطفی کمتری تجربه می کنند و در نتیجه، رفتار شهروندی بالاتری خواهند داشت.

### فرضیه فرعی نهم

این فرضیه اثر نژاد آزمودنی‌ها (سفید، سیاه، زرد، سرخ و غیره) را بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی بررسی می کند. نتایج تحلیل واریانس نشان داد که بین میانگین اندازه اثر مطالعات و انواع نژاد مشارکت کنندگان در پژوهش تفاوت معنادار وجود ندارد؛ یعنی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی، تحت تأثیر نژاد آزمودنی‌ها قرار نگرفته است.

در این پژوهش، با رویکرد فراتحلیل رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی مورد آزمون و تأیید قرار گرفت. همچنین، نقش تعدیل کننده ویژگی‌های مربوط به آزمودنی‌ها که این رابطه را متأثر ساخته و موجب تفاوت در نتایج مطالعات گذشته شده بودند، ارزیابی شد. این متغیرها شامل دین، جنسیت، سن، تجربه، تحصیلات، درآمد، وضعیت تأهل و وجود فرزند و نژاد آزمودنی‌ها می باشند که پس از آزمون مشخص شد، دین، جنسیت، میزان تجربه و درآمد در رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی مؤثر است. البته برخی فرضیه‌های جزئی تر از جمله تأثیر تأهل بر رابطه تنیدگی و OCB-I، و اثر وجود فرزند بر رابطه تنیدگی عاطفی و رفتار شهروندی پذیرفته شدند. جدول ۱۲ خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها و درجه معناداری آنها را نشان می دهد.



جدول ۱۲. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های اصلی و فرعی

درجۀ معناداری	نتیجه آزمون	فرضیه فرعی	فرضیه اصلی	ردیف
-	تأیید	-	رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی	۱
۰/۰۱۸	تأیید	دین	اثر تعدیل‌کننده ویژگی‌های آزمودنی‌ها بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی	۲
۰/۵۹	عدم تأیید	تحصیلات		
۰/۰۰۳	تأیید	جنسیت		
۰/۲۸	عدم تأیید	سن		
۰/۰۱۷	تأیید	میزان تجربه		
۰/۰۱۵	تأیید	میزان درآمد		
۰/۴۹۴	عدم تأیید	وضعیت تأهل		
۰/۰۱۶	تأیید	* اثر وضعیت تأهل بر رابطه تنیدگی و OCB-I		
۰/۲۵	عدم تأیید	وجود فرزند		
۰/۰۲۹	تأیید	* اثر وجود فرزند بر رابطه تنیدگی عاطفی و OCB		
۰/۳۵۵	عدم تأیید	نژاد		

بحث و نتیجه‌گیری

تحلیل داده‌ها نشان داد که ادیان مختلف به طور معناداری دارای اندازه اثر متفاوت هستند. بدین معنا که اثر معکوس تنیدگی بر OCB در ادیان اسلام و سپس مسیحیت کمتر و ضعیف‌تر و در مذاهب یهود و سایر ادیان، قوی‌تر و شدیدتر مشاهده شد. این نتیجه نشان می‌دهد که مسلمانان و سپس مسیحیان، به دلیل وجود اعتقادات، باورها و ارزش‌های عمیق و قوی دینی مبتنی بر صلح و آرامش و دعوت به دوستی و تعاون، تنیدگی کمتری را تجربه می‌کنند و این منجر به افزایش بروز رفتارهای شهروندی در آنها می‌شود. همچنین، این نتیجه بیانگر آن است که حتی اگر مصائب و مشکلات فراوان موجب تنیدگی در مسلمانان شود، این تنیدگی موجب کاهش رفتار شهروندی در آنها نخواهد شد. اندیشه‌های عمیق ارزشی و اخلاقیات کاری که در دین اسلام توصیه شده در افراد موجب می‌شود که همچنان بدون چشمداشت به کارهای خیرخواهانه ادامه دهند. به عبارت دیگر، آنها اعمال نیک خود را مشروط به مصائب و مشکلات کاری و اجتماعی و... نمی‌کنند.

جنسیت آزمودنی‌ها یکی از عوامل تعدیل‌گر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی است. نتایج این مطالعه نشان داد اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی در زنان بسیار بیشتر و قوی‌تر از مردان است.

این نتیجه با پژوهش‌های وگ و همکاران (۲۰۰۶)، گارج و راستوگی (۲۰۰۶)، و مرسدن و کالبرگ (۱۹۹۳) سازگار است. زنان از نظر روحی و عاطفی حساس‌تر بوده و چنانچه در محیط اجتماعی کسب و کار به طور مستقیم با عوامل تنش‌زا مواجه شوند، میزان رفتارهای شهروندی آنها تحت تأثیر قرار گرفته و کاهش می‌یابد. اما مردان، به دلیل روحیهٔ سخت و خشن در مقابل تنیدگی مقاوم‌تر بوده و کمتر تحت تأثیر قرار می‌گیرند.

همچنین، نتایج این پژوهش نشان داد که تجربهٔ کاری بالا، موجب افزایش مهارت و خبرگی کارکنان شده و این‌گونه افراد در محیط کاری کمتر دچار تنیدگی می‌شوند. از این رو، انتظار می‌رود علاوه بر انجام وظایف خود، بستر مناسب برای بروز رفتارهای شهروندی بیشتر در آنها فراهم باشد. بعکس، در کارکنان تازه‌وارد معمولاً تنیدگی و اضطراب قابل مشاهده است که منجر به کاهش رفتارهای شهروندی می‌شود. البته رفتارهای شهروندی بیشتر نیز از آنها دور از انتظار نیست و این امر ممکن است به عاملی برای حفظ موقعیت کاری فرد تبدیل شود.

نتایج تحلیل داده‌ها نشان‌دهندهٔ ارتباط مستقیم معناداری بین میانگین مقادیر اندازه‌اثر مطالعات و میزان درآمد آزمودنی‌ها (برابر با ۰/۴) بود؛ یعنی با افزایش درآمد، رابطهٔ معکوس تنیدگی و رفتار شهروندی نیز قوی‌تر خواهد شد، و بعکس کاهش درآمد و ضعف مالی، ارتباط میان تنیدگی و رفتار شهروندی را نیز ضعیف‌تر خواهد کرد.

در بررسی دو فرضیهٔ وضعیت تأهل و وجود فرزند، اگر چه نتیجهٔ کلی در آزمون این دو فرضیه، اثر تعدیل‌کنندگی آنها را بر رابطهٔ تنیدگی و رفتار شهروندی تأیید نکرد، اما در بررسی جزئی‌تر و دقیق‌تر فرضیه، مشخص شد اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی فردی در کارکنان متأهل ضعیف‌تر و کمتر است. با توجه به اینکه متأهل شدن افراد، حس مسئولیت‌پذیری آنها را نسبت به خانواده و جامعه بیشتر می‌کند، بنابراین به نظر می‌رسد بروز رفتارهای شهروندی فردی (ادب و نزاکت، مهربانی، نوع‌دوستی، کمک به دیگران) در آنها منطقی باشد.

همچنین، در بررسی نقش فرزند نتایج نشان داد اثر منفی تنیدگی عاطفی بر رفتار شهروندی در کارکنان دارای فرزند، بیشتر از کارکنان بدون فرزند است. بدین معنا که افراد دارای فرزند، بیشتر تحت تأثیر تنیدگی روحی و عاطفی قرار دارند و چنانچه رفتارهای شهروندی در آنها کاهش یابد تحت تأثیر تنیدگی روحی این اتفاق رخ می‌دهد نه تنیدگی شغلی. به نظر می‌رسد این استدلال منطقی است که افراد دارای فرزند دارای حس تعلق و تعصب روحی و روانی بیشتر به خانواده و فرزندان خود هستند و به همین دلیل از این مجرا بیشتر تحت آسیب احتمالی هستند. از سوی دیگر، این افراد به خاطر وجود فرزند و تأمین رفاه حال و آیندهٔ آنها حتی کارها و مسئولیت‌های سنگین و مشاغل سخت را هم تقبل می‌کنند، بنابراین از مجرای شغلی کمتر دچار تنیدگی خواهند شد.

### پیشنهاد‌های پژوهش:

با توجه به ضریب همبستگی کلی تنیدگی و رفتار شهروندی که در حد متوسط و معنادار بوده، و از سوی دیگر ناهمگنی اندازه‌اثرهای مختلف، باید دلیل ناهمگنی آشکار و مشخص شود. البته اندازه‌اثر به هر میزان کم یا زیاد، کاربرد خاص خود را دارد. مثلاً، از پایین بودن اندازه‌اثر می‌توان برای بهبود عملکرد و ایجاد شرایط انگیزشی و رقابتی در جهت تحقق اهداف بهره‌جست. چه بسا شناسایی شرایطی که منجر به تأثیر کم تنیدگی بر رفتار شهروندی شده، از این طریق به برنامه‌های توسعه و پیشرفت کمک کند.

با توجه به پژوهش‌های گذشته و آزمون فرضیه‌ها مشخص شد، برخی ویژگی‌های آزمودنی‌ها موجب تعدیل اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی شده است. بنابراین، توصیه می‌شود ضمن توجه به شرایط اختصاصی موجود در هر مطالعه، توجه به این عوامل تعدیل‌گر در پژوهش‌های آتی منجر به تفاوت در برنامه‌های توسعه و نیز توجیه اقدامات تصمیم‌گیرندگان و برنامه‌ریزان شده و برنامه‌ها و تصمیمات اتخاذ شده نتیجه‌بخش‌تر خواهد بود.

به پژوهشگران و برنامه‌ریزان توصیه می‌شود، ضمن توجه به دین، وضعیت تأهل و داشتن فرزند در آزمودنی‌ها به عنوان عوامل مؤثر بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی، با حفظ ابعاد ارزشی و عقیدتی در انواع ادیان و حتی مذاهب و با رعایت نظام دینی مربوطه در این زمینه راهکارها و تصمیمات لازم انجام شود. چون نتایج مطالعات حاکی از تأثیر این متغیرها بر عملکرد فرآیندهای کارکنان است. در اکثر پژوهش‌ها انتخاب گروه خاصی از کارکنان یا کنترل این متغیرها به عنوان یک راهکار مورد توجه قرار گرفته است.

همچنین، توصیه می‌شود با توجه به تفاوت نتایج در نوع جنسیت، تا حد امکان از طرق مختلف از این تفاوت و واگرایی نتایج دوری شود تا نتایج برای کارکنان از هر جنسیتی کاربردی بوده و راه‌گشای مشکلات باشد. در این راستا کنترل متغیر یا انجام پژوهش تنها بر روی یک جنسیت خاص یکی از راهکارها است.

پیشنهاد دیگر، توجه پژوهشگران به میزان تجربه و درآمد کارکنان است، چه بسا ارزش قائل شدن برای تجارب کاری و طراحی سیستم عادلانه و تشویقی پرداخت حقوق و مزایا بتواند از طریق کاهش تنیدگی، کمک شایانی به بهبود رفتارهای شهروندی و افزایش اثربخشی سازمان کند.

همچنین، پیشنهاد می‌شود محققان در پژوهش‌های آتی خود به دنبال دلایل تفاوت نتایج مطالعات بر اساس نوع دین، جنسیت، تجربه کاری، میزان درآمد، وضعیت تأهل و وجود فرزند بوده و نتایج مطالعات خود را در شرایط متفاوت مقایسه نموده و دلایل واقعی تفاوت را بررسی و کنکاش کنند.

### محدودیت‌های پژوهش:

- یکی از محدودیت‌های اجتناب‌ناپذیر در رویکرد فرآیندهای تحلیل، میزان دسترسی به پژوهش‌های انجام شده در گذشته است که به طور کامل امکان‌پذیر نیست.

- محدودیت دیگر مربوط به تفاوت‌های قابل توجه بین مطالعات انجام شده از نظر کیفیت است.  
 - عدم توجه به ضریب اهمیت سوابق پژوهشگر مطالعات گذشته و یا ضریب اهمیت نشریه‌ای است که مطالعه در آن منتشر شده است. در نتیجه، برخی در مورد عملی بودن فراتحلیل جهت ادغام و ترکیب مناسب نتایج مطالعات انتقاد کرده‌اند (میلر و یانگ، ۲۰۰۷).

### منابع

- دلاور، علی (۱۳۹۶)، مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، چ هفدهم، تهران: رشد.
- فتحی، سعید؛ خداداد حسینی، سیدحمید و الهی، شعبان (۱۳۸۶)، «ارائه الگوی رابطه فناوری اطلاعات و عملکرد شرکت‌های تجاری: فراتحلیلی بر عوامل اندازه‌گیری در معمای بهره‌وری»، پژوهش‌های بازرگانی، ش ۴۲، ص ۲۶۳-۲۹۹.
- قلی‌پور، آریین؛ بلاغی اینالو، امین؛ قاسمی، میثم و روحی خلیلی، مهدی (۱۳۸۶)، «بررسی صحت و سقم کلیشه‌های منفی زنان در سازمان‌ها»، پژوهش زنان، دوره پنجم، ش ۳، ص ۱۴۱-۱۶۸.
- محمدی، جیران (۱۳۹۰)، بررسی و تبیین الگوی عوامل مؤثر بر رابطه بین تنیدگی و رفتارهای شهروندی سازمانی: رویکردی فراتحلیل، پایان‌نامه دکتری، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- محمدی، جیران؛ فانی، علی اصغر؛ آذر، عادل و فتحی، سعید (۱۳۹۲)، «بررسی اثربخشی‌های آزمودنی‌های پژوهش بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی»، مدیریت دولتی، دوره پنجم، ش ۲، ص ۹۷-۱۲۴.
- هادوی نژاد، مصطفی و مقبل باعرض، عباس (۱۳۹۰)، «رابطه ادراک سیاست سازمانی و رفتار شهروندی»، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره پانزدهم، ش ۲، ص ۱۸۱-۲۰۳.
- Beehr, T.A, Jex, S.M, Stacy, B.A, & Murray, M.A, (2000), Work stressors and coworker support as predictors of individual strain & job performance, *Journal of Organizational Behavior*, 21 (4), p. 391-405.
- Bolino, M.C, & Turnley, W.H, (2005), The personal costs of CB: the relationship between individual initiative & role overload, job stress, & work-family conflict, *Journal of Applied Psychology*, 90(4), p. 740-748.
- Bolino, M.C, turnley, H, Gilstrap, B, & Suazo, M, (2010), Citizenship under pressure: What's a 'good soldier' to do? *Journal of Organizational Behavior*, 31 (6), p. 835-855.
- Brynjolfson, E., Yang, S., (1996), Information Technology and Productivity: a Review of the Literature, *Advances in computers*, 43, p. 179-214.
- Chang, C.H, Johnson, E, & Yang, L.Q, (2007), Emotional strain and organizational citizenship behaviors: A meta-analysis and review, *Work & Stress*, 21 (4), p. 312-332.
- Cohen. A, (2006), The relationship between multiple commitments & OCB in Arab & Jewish

- culture, *Journal of Vocational Behavior*, 69(1), p. 105–118.
- Emmerik, V, Jawahar, M, & Stone, H, (2005), Associations among altruism, burnout dimensions, & OCB. *Work & Stress*, 19 (1), p. 93–100.
- Felfe, J, & Yan, Hm (2009), The impact of workgroup commitment on OCB, absenteeism Asia Pacific Business Review, 15 (3), p. 433–450.
- Gaither, C, Cahaleh, A, Doucette, W, Mott, D, Pederson, C, & Schommer, J, (2008), A modified model of pharmacists' job stress: The role of organizational, extra–role, & individual factors on, *Research in Social & Administrative Pharmacy*, 4(3), p. 231–243.
- 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), p. 529–541.
- Hunter, J, & Schmidt, F, (2014), *Method of meta–analysis: correcting error & bias in research findings* (Third Ed), Thousand Oaks. CA: Sage.
- Karatepe, O. M, & Aleshinloye, K. D, (2009), Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria, *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), p. 349–358.
- Koopman, R., (2001), the Relationship Perceived Organizational Justice and OCB: a Review Literature, *Applied Psychology*, Ms Advised by Dr, Richard Tafall, 1–10.
- Lee, K, & Allen, J, (2002), OCB & workplace deviance: The role of affect & cognitions, *Journal of Applied Psychology*, 87(1), p. 131–142.
- LePine, J, Podsakoff, P, & LePine, M, (2005), meta–analytic test of the challenge stressor–hindrance stressor framework: an explanation for inconsistent relationships among stressors & performance, *Academy of Management Journal*, 48(5), p. 764–775.
- Lu, C, Siu, O, & Cooper, C.L, (2005), Managers' occupational stress in China: the role of self–efficacy, *Personality and Individual Differences*, 38(3), p. 569–578.
- Lussier, R.N, (2011), *Management Fundamental: Concepts, Applications, skill Development*. South–Western Collage Publishing, 6th edition.
- Marsden, P. V, & Kalleberg, A. L, (1993), Gender Differences in Organizational Commitment, *Work and Occupation*, 20 (3), p. 368–390.
- Martino, V.D, (2003), Relationship between work stress and workplace violence in the health sector. ILO/ICN/WHO/PSI. International Labour Office, International Council of Nurses, World Health Organization.
- Metcalf, B, & Dick, G, (2002), Is the Force Still with Her? Gender and Commitment in the Police, 17(8), p. 392–403.

- Miller, G., & Yang, K. (2007), *Handbook of Research Methods in Public Administration*. Second Edition, Meta-analysis. (Chapter 36), 705–720. Originally published: New York: M. Dekker.
- Peng, J., & Chiu, S. (2010), An Integrative Model Linking Feedback Environment & OCB, *Journal of Social Psychology*, 150(6), p. 582–607.
- Piercy, F., Lane, N., & Cravans, W. (2002), A Gender Perspective on Salesperson OCB, Sales Manager Control Strategy and Sales Unit Effectiveness, *Women in Management Review*, 17(8), p. 373–391.
- Quick, J. C. (1999), Occupational health psychology: historical roots and future directions, *Health Psychology*, 18(1), p. 82–88.
- Rosenthal R., & Dimatteo, M.R. (2001), Meta-Analysis: Recent Developments in Quantitative Methods for Literature Review, *Annual Review Psychology*, n. 52, p. 59–82.
- Shawn, M., Fitzgerald, D., & Rumrill R. (2003), Meta-Analysis as a Tool for Understanding Existing research literature, *Work*, 21(1), p. 97–103.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983), OCB: Its nature & antecedents, *Journal of Applied Psychology*, n. 68, p. 653–663.
- Wanxian, L., & Weiwu, W. (2007), Demographic Study on Citizenship Behavior as in Role Orientation, Personality and Individual Differences, 42(2), p. 225–234.
- Wegge, J., VanDick, R., Fisher, G.K., Wecking, C., & Moltzen, K. (2006), Work motivation, organizational identification, and well-being in call centre work, *Work & Stress*, 20(1), p. 60–83.
- 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(3), p. 601–617.