

# تأثیر اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام آور با نقش میانجی عزت نفس مبتنی بر سازمان و احساس تکلیف

«مورد مطالعه: بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی علی بن

ابی طالب<sup>(ع)</sup> شهر قم»

زهرا تیموری<sup>۱</sup>

حسن امیری<sup>۲</sup>

## چکیده

تحقیقات نشان می‌دهد که احساس اعتماد ایجاد شده توسط مدیریت، می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را تسهیل کند. در این پژوهش، از تئوری تبادل اجتماعی و تئوری خودمختاری استفاده شد تا به بررسی تأثیر اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام آور با نقش میانجی عزت نفس، مبتنی بر سازمان و احساس تکلیف بپردازد. روش تحقیق بر اساس هدف از نوع کاربردی و از جهت ماهیت توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی علی بن ابیطالب<sup>(ع)</sup> شهر قم به تعداد ۲۸۵ نفر است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برای جوامع محدود ۱۶۴ نفر به دست آمد. روش نمونه‌گیری نیز به صورت تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. ابزار گردآوری داده‌ها در مورد پرسشنامه استاندارد، شامل ۲۸ سؤال بود که روایی پرسشنامه توسط استاد راهنما و متخصصان، کارشناسان مدیریت و پایایی آن‌ها از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای همه شرایط بیشتر از ۰.۷۰ تأیید شد. در این پژوهش ۵ فرضیه بر اساس مدل مفهومی بررسی شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی (از نرم افزار SPSS) و آمار استنباطی (از نرم افزار PLS) استفاده شده است. نتایج تمامی فرضیه‌ها، مدل تحقیق را تأیید می‌کند.

**کلیدواژه‌ها:** اعتماد ادراک شده، رفتار شهروندی الزام آور، عزت نفس، عزت نفس مبتنی بر سازمان، احساس تکلیف

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، ساوه، ایران. z.tymwri@gmail.com

۲. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، تهران جنوب، ایران.

## مقدمه

در صنعت خدمات درمانی، کارکنان برای ارائه خدمات خوب و ایجاد وفاداری به بیماران، بسیار مهم هستند. (چی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۹) رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> یکی از عوامل مهم مورد نیاز خدمات درمانی برای ایجاد رضایت و وفاداری مشتریان و افزایش کیفیت خدمات است. تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که در زمینه درمان، اعتماد به کارمند برای تقویت رفتار شهروندی سازمانی بسیار مهم است. اعتماد به‌طور طبیعی یک استراتژی مدیریتی است که برای ایجاد انگیزه در عملکرد کارکنان استفاده می‌شود. متفاوت از اعتماد کردن، مورد اعتماد بودن، این تصور تعریف می‌شود که مدیریت آسیب‌پذیری خود را در برابر اقدامات زیرمجموعه می‌پذیرد، (بائر<sup>۳</sup> و همکاران: ۲۰۱۵) در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه قرار گرفته است. اگرچه تحقیقات موجود رابطه شهودی نحوه تأثیرپذیری اعتماد افراد بر رفتار کارکنان را بررسی کرده است؛ اما تحقیقات موجود تاکنون جنبه تاریک احتمالی احساس اعتماد را نادیده گرفته است. بائر و همکارانش (۲۰۱۵) دریافته‌اند که احساس اعتماد در شرایط خاص نامطلوب است و می‌تواند به‌عنوان «جام مسموم» برای یکی از طرفین درگیر باشد. (اسکینر<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۴) بنابراین مشخص نیست که آیا احساس اعتماد به پیامدهای منفی مربوط می‌شود یا نه و اگر چنین است، چگونه است. احساس اعتماد به‌طور معمول از طریق درک انجام می‌شود. وابستگی و افشای سرپرستان، به‌عنوان مثال واگذاری وظایف مهم و به اشتراک‌گذاری اطلاعات حساس. (لاو<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۸) حال اگر اعتماد مدیران به کارکنان درمان با سپردن وظایف و مسئولیت‌های اضافی به آن‌ها نشان داده شود، چنین اعتمادی برای کارکنانی با چنین شغل پرتنشی نمی‌تواند خوشایند باشد. در این مورد، کارکنان هنوز هم می‌توانند اعتماد مدیریت را با رفتار شهروندی متقابل بگیرند. البته نه به این دلیل که آن‌ها

1 Chi

2. Organizational citizenship behavior (OCB)

3. Baer

4. Skinner

5. Lau



می خواهند، بلکه به این دلیل که احساس می کنند باید این کار را انجام دهند. به هر حال آن ها نمی خواهند توسط مدیریت اخراج شوند. علی رغم تصدیق روزافزون این که کارکنان می توانند از طرف نیروهای خارجی مجبور شوند برای سازمان خود فراتر بروند، ممکن است کارکنان در رفتار شهروندی سازمانی ها شرکت کنند، نه به این دلیل که آن ها می خواهند، بلکه به این دلیل که احساس می کنند موظف به انجام آن هستند. به عبارت دیگر، کارکنان ممکن است احساس کنند که به مشارکت در رفتار شهروندی توسط نیروهای خارجی مجبورند. این احساس به عواقب منفی بالقوه منجر می شود که به عنوان رفتار شهروندی الزام آور تصور می شود. (یام<sup>۱</sup> و همکاران: ۲۰۱۴) رفتار شهروندی الزام آور یکی از پدیده های نسبتاً نادیده گرفته شده است که به عنوان مشارکت کارکنان در فعالیت های غیررسمی که اغلب برخلاف میل آن ها است و جنبه منفی ساختار اجتماعی زندگی سازمانی را منعکس می کند. باین حال، تأثیر احساس اعتماد در فشار آوردن به کارکنان برای انجام رفتار شهروندی الزام آور، امروزه به خوبی درک نشده است.

ادبیات بر دو مکانیسم اصلی برای توضیح اثرات احساس اعتماد متکی است: مکانیسم مبادله اجتماعی، بر اساس هنجار متقابل و مکانیسم خودارزیابی، مبتنی بر خودپنداره که از طریق آن افراد تصمیم می گیرند که پیشگیرانه و درگیر شوند یا متناوباً منفعل و از رفتارهای خاص بیگانه باشند. (وانگ<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۹) پژوهش ما از نظریه تعیین سرنوشت<sup>۳</sup> استفاده می کند. با ادغام خودپنداره کار «عزت نفس مبتنی بر سازمان»<sup>۴</sup> و تبادل اجتماعی، توضیح در مورد اینکه چگونه کارکنان احساس اعتماد می کنند، ممکن است از طریق تعهد احساس شده منجر به رفتار شهروندی الزام آور شود. عزت نفس مبتنی بر سازمان کارکنان که «درجه ای است که فرد معتقد است خود را به عنوان یک عضو سازمانی توانا، قابل توجه و شایسته می داند، به عنوان محرک

1. Yam

2 Wang

3 self-determination theory (SDT)

4 organization based self-esteem' (OBSE)

عملکرد قابل توجه و سازگار شناخته شده است» (پیرس<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۰)

رفتار انسان‌ها با انگیزه‌های مختلفی تنظیم می‌شود. بر اساس تئوری خودتعیینی، افراد در رفتارهای با انگیزه، مانند رفتار شهروندی سازمانی، از نظر انگیزه‌های مستقل یا کنترل شده درگیر می‌شوند. انگیزه‌های خودمختار برای اهداف و ارزش‌های افراد مهم است؛ زیرا ذاتاً جالب و لذت‌بخش است. در مقابل انگیزه‌های کنترل‌شده توسط یک منبع خارجی، از انگیزه مانند برآوردن انتظارات سرپرست برانگیخته می‌شود. ما با پیروی از این چارچوب، استدلال خواهیم کرد که برای کارکنان، احساس اعتماد، عزت‌نفس مبتنی بر سازمان و احساس تکلیف می‌تواند فرآیندهای خودانگیزی در تعامل با رفتار شهروندی الزام‌آور را تسهیل کند، اگرچه برخلاف میل آن‌ها باشد. کارکنان در بیمارستان‌ها نقش مهمی در دستیابی به اهداف سازمان‌ها دارند. یکی از انواع سازمان‌هایی که در آن‌ها، انجام وظایف و رفتار شهروندی کارکنان نقش بسیار مهمی دارد، بیمارستان‌ها است که با انبوه زیادی از بیماران و بستگان آن‌ها در ارتباط هستند. پژوهش‌های پیشین نشان داده است که کیفیت خدمات سازمان‌ها، تحت تأثیر رفتارهای خاصی از کارکنان به نام رفتارهای شهروندی قرار می‌گیرد. کارکنان در بیمارستان‌ها تحت شرایط با استرس بیشتری فعالیت دارند. اگر پرسنل بیمارستان دارای اعتماد کافی نباشند، نمی‌توانند فعالیت‌های خود را به درستی انجام دهند.

نیروی انسانی، پایه و اساس نظام‌های بهداشتی درمانی را تشکیل می‌دهد و پرستاران به‌عنوان منابع انسانی این سازمان‌ها، نقش به‌سزایی در ارتقای سلامت جامعه دارند. در صورت عدم وجود نیروی کارآمد پرستاری، سازمان‌های مراقبت بهداشتی و درمانی نمی‌توانند به موفقیت دست یابند. امروزه شاهد نارضایتی پرستاران از وضعیت شغلی خود هستیم که به دلیل وجود خشونت‌هایی از طرف بیماران یا همراهان بیماران، ایجاد شده است. اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان، افزایش روابط مثبت بین کارکنان و درگیر کردن آن‌ها در فعالیت‌های سازمانی است. به‌طور خاص، در کارهای علمی قابل توجهی مشخص شده است که رفتار شهروندی

1 Pierce



می تواند رضایت شغلی، عملکرد کاری، تیم انباشته یا اثربخشی سازمانی را افزایش دهد. هم چنین می تواند به کارکنان شانس خوبی برای ترفیع بدهد و قصد جابجایی کارکنان را کاهش دهد. محققان پیشنهاد کرده اند که افزایش فشار بازار و رقابت بیشتر، سازمان های مدرن را وادار کرده است که اثربخشی و کارایی را با تمام ابزارهای موجود، مانند تشویق کارکنان به مشارکت بیشتر در رفتار شهروندی در محل کار، به حداکثر برسانند. بنابراین با مطرح شدن نقش و اهمیت رفتارهای شهروندی در بیمارستان ها، در این پژوهش سعی شده تا به این سؤال پاسخ داده شود که تأثیر اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام آور با توجه به نقش میانجی عزت نفس مبتنی بر سازمان و احساس تکلیف چگونه است؟

## ۱. مبانی نظری پژوهش

### ۱-۱. اعتماد ادراک شده

احساس اعتماد بیانگر کیفیت رابطه بین افراد و عاملی ضروری برای حفظ این رابطه در طول زمان است. اعتماد ادراک شده، دارای دو ویژگی مهم است؛ اطمینان به توانایی های طرف مقابل و آمادگی یا تمایل به تکیه بر طرف مقابل. اعتماد ادراک شده شامل انتظاراتی است که افراد در مورد شبکه های روابط و رفتارهای سازمانی دارند. به این معنا که اعتماد مبتنی بر باورهایی در مورد احتمال سازنده و سودمند بودن اقدامات آینده است. سطوح پیشرفته اعتماد ادراک شده منجر به انواع رفتارهای شهروندی مثبت کارکنان و کاهش قصد جابه جایی می شود. (فرینگتون<sup>۱</sup> و همکاران: ۲۰۱۷) اعتماد ادراک شده به عنوان یک باور کلی تعریف می شود که طرف دیگر در مبادلات اجتماعی رفتار اخلاقی و مناسب اجتماعی داشته باشد و به صورت فرصت طلبانه عمل نکند. اعتماد زمانی وجود دارد که یک طرف به توانایی، صداقت و خیرخواهی شریک مبادله اعتماد کند. اعتماد شامل درک مصرف کنندگان از صلاحیت یک طرف مبادله برای ارائه درست و تحقق انتظارات و برداشت آن ها از نیت خوب او

1 Farrington

و برداشت از سیستم است. (یحیی و همکاران: ۲۰۱۸)

### ۱-۲. عزت نفس مبتنی بر سازمان

عزت نفس مبتنی بر سازمان درجه‌ای است که فرد معتقد است خود را به‌عنوان یک عضو سازمانی توانا، قابل توجه و شایسته می‌داند. (وانگ و همکاران: ۲۰۱۹) محققان دریافته‌اند که عزت نفس مبتنی بر سازمان روابط بین متغیرهای پیشین مانند محیط کار، سیگنال‌های سازمانی ارزش شخصی و متغیرهای متعاقب را واسطه می‌کند که عملکرد فرانتشی از جمله آن است؛ زیرا کارمندان برخوردار از عزت نفس سازمانی بالا، به این بارورسیده‌اند که من اینجا کسی حساب می‌شوم. مطالعات رابطه مثبت بین عزت نفس سازمانی و رتبه‌بندی نظارتی رفتار شهروندی را نشان داده است. پیوند مثبت بین عزت نفس سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، مبنایی برای بررسی اثر میانجی عزت نفس سازمانی بر رابطه بین احساس اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی الزام آور فراهم می‌کند. (اکروت<sup>۱</sup> و همکاران: ۲۰۱۶) کارکنان با عزت نفس بالا خود را در سازمان‌هایی که برای آن‌ها کار می‌کنند معنادار، مؤثر و ارزشمند می‌بینند. با این حال آن‌هایی که سطح پایینی از عزت نفس سازمانی دارند، واکنش‌پذیری بالاتری نسبت به شرایط خارجی و انفعال در تغییر آن‌ها دارند. (کوستانتینی<sup>۲</sup> و همکاران: ۲۰۱۹)

### ۱-۳. احساس تکلیف

احساس تکلیف یک انگیزه کنترل شده تحمیل شده خارجی است که توسط موارد احتمالی خارج از فرد ایجاد و حفظ می‌شود. میزان انگیزه کنترل شده فرد نشان دهنده درجه‌ای است که فرد تحت فشار بیرونی مجبور یا فریفته می‌شود. (کاندامپولی<sup>۳</sup> و همکاران: ۲۰۱۷) هنجار عمل متقابل برای رابطه اعتماد بین سرپرست و کارمند مهم است. بلاو<sup>۴</sup> (۱۹۶۴) اظهار می‌دارد که اساسی‌ترین تمایز این است که مبادله

1 Ekrot

2 Coștăntini

3 Kandampully

4 Blau



اجتماعی مستلزم تعهدات نامشخص است. به همین ترتیب محققان مشاهده کردند که عمل متقابل در هر جامعه‌ای یک قاعده زندگی است و در برخی از جوامع حداقل قانون زندگی است. هنجار راهنمایی می‌کند که فرد چگونه باید رفتار کند و پیروی از هنجار افراد را ملزم به رفتار متقابل می‌کند. (گاتلینگ<sup>۱</sup> و همکاران: ۲۰۱۷)

احساس تکلیف به‌طور گسترده به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده نتایج مثبت سازمانی در نظر گرفته شده است و به‌عنوان یک باور تجویزی تعریف می‌شود که فرد باید به رفاه سازمان اهمیت دهد. احساس تکلیف به‌عنوان یک انگیزه کنترل شده از بیرون تحمیل شده است که توسط حوادث غیر مترقبه برای فرد آغاز و حفظ می‌شود. میزان انگیزه کنترل شده فرد نشان دهنده میزانی است که فرد احساس می‌کند تحت فشار خارجی مجبور یا اغوا شده است. به‌طور مشابه محققان پیشنهاد می‌کند که برای حفظ تصویر مورد اعتماد مثبت خود و رابطه شغلی، کارکنان تمایل دارند با احساس فشار و مجبور به درگیر شدن در اقدامات، تعهدات خود را انجام دهند. (کورسگاد<sup>۲</sup> و همکاران: ۲۰۱۵)

#### ۴-۱. رفتار شهروندی الزام آور

رفتار شهروندی سازمانی به آن رفتار کارکنان اشاره دارد که به عملکرد مؤثر سازمان کمک می‌کند؛ به نحوی که اغلب اختیاری است و نسبت به عملکرد شغلی، پاداشی دریافت نمی‌کند. با این حال در سال‌های اخیر، تحقیقات نشان داده است که کارکنان تحت فشار قرار می‌گیرند تا رفتار شهروندی را به‌عنوان یک نقش اضافی انجام دهند و این احساس که رفتاری را باید انجام دهند، نه اینکه می‌خواهند، دلیل اصلی ایجاد این نقش اضافی است که با عباراتی، رفتار شهروندی اجباری اطلاق می‌گردد. (اورگان<sup>۳</sup> و همکاران: ۲۰۱۶) گادوت<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) مفهوم رفتار شهروندی الزام آور را با زیر سؤال بردن مرز بین موفقیت سازمان و احساس تعهد به کار، به‌منظور دستیابی به

1 Gatling

2 Korsgaard

3 Organ

4 Gadot

موفقیت سازمانی برای کارکنان مورد بحث قرار می‌دهد. گادوت با استدلال در مورد رفتار شهروندی اجباری به دلیل رئیس اجباری بیان می‌کند که رفتارهای اجباری می‌تواند بر رفتارهای سازمانی به صورت منفی، مانند استرس کاری یا فرسودگی شغلی تأثیر بگذارد. گادوت با بیان اینکه رفتارهایی که به زور رخ می‌دهد را نمی‌توان به عنوان رفتار شهروندی سازمانی تعریف کرد؛ زیرا بر اساس ترجیح داوطلبانه فرد است، مفهوم رفتار شهروندی اجباری را ذکر می‌کند. (کون و عبدالله: ۲۰۱۵<sup>۱</sup>) گادوت رفتار شهروندی الزام‌آور را این گونه تعریف می‌کند؛ «انجام برخی از رفتارها بر اساس داوطلبانه بودن اجباری به دلیل اجبار در نتیجه فشار درون سازمانی»؛ به عبارت دیگر این رفتارها را زمانی می‌توان رفتار شهروندی الزام‌آور نامید که فرد باید رفتارهای اجتماعی را در محیط کسب و کار نشان دهد. (الکان: ۲۰۱۵<sup>۲</sup>)

## ۲. پیشینه پژوهش

در ارتباط با موضوع پژوهش حاضر، مطالعات بسیار محدودی صورت گرفته است. بادلو و همکاران (۱۳۹۹)، به بررسی رابطه رهبری مشارکتی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد مؤثر پرداختند و به این نتیجه رسیدند که رهبری مشارکتی، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مؤثر و رفتار شهروندی سازمانی دارد. ناد و همکاران (۱۳۹۸)، به بررسی رابطه بین ادراک از قلدری در محیط کار، حمایت سازمانی، از خودبیگانگی شغلی با نیت ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری پرداختند و دریافتند که بین متغیرهای ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی و رفتار شهروندی اجباری با متغیر نیت ترک خدمت، تأثیر مستقیم وجود دارد. رضایی لری و همکاران (۱۳۹۷)، به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و عزت نفس بر موفقیت سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی پرداختند و دریافتند که بین عزت نفس، رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. عاشوری و همکاران (۱۳۹۶)، به بررسی

1 Cohen & Abedallah

2 Alkan





امکان‌سنجی بروز رفتار شهروندی سازمانی از طریق عدالت و اعتماد سازمانی: تبیین نقش تعهد سازمانی پرداختند و دریافته‌اند که سه عامل عدالت ادراک‌شده، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی به صورت مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار است. سروی و همکاران (۱۳۹۵)، رابطه مدیریت تصویرسازی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌گری عزت نفس سازمانی بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت تصویرسازی، رابطه معناداری وجود دارد. کوئی هوانگ<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۱)، به بررسی بدرفتاری با مشتری و صدای مشتری محور کارمند: جنبه‌های روشن و تاریک اعتماد احساس شده پرداختند و نتیجه گرفتند که OBSE واسطه تأثیر منفی سوءرفتار مشتری با صدای مشتری محور است. کارکنان احساس می‌کردند اتکا بر تأثیر منفی سوءرفتار مشتری بر OBSE می‌افزاید و این اثر متقابل به نوبه خود، صدای مشتری محور را از طریق OBSE کاهش می‌دهد. کارمند احساس کرد افزایش تا حدی تأثیر سوءرفتار مشتری را بر OBSE کاهش می‌دهد. وانگ و همکاران (۲۰۱۹)، به بررسی جنبه تاریک احساس اعتماد برای کارکنان مهمان‌نوازی: تحقیق در دوزمینه خدمات پرداختند و دریافته‌اند که احساس اعتماد کارکنان بر رفتار شهروندی اجباری کارکنان تأثیر مستقیم دارد. ژئو<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۸)، به بررسی فشار شهروندی سازمانی، رفتار شهروندی اجباری و تعارض کار و خانواده پرداختند و نتیجه گرفتند که فشار شهروندی سازمانی به طور مثبت با رفتار شهروندی اجباری مرتبط است و تأثیر مثبت فشار شهروندی بر تعارض کار و خانواده با رفتار شهروندی اجباری و استقلال شغلی میانجی‌گری می‌شود. بسیت<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۷)، به بررسی اعتماد به سرپرست و مشارکت شغلی: میانجی‌گری اثرات ایمنی روانی و احساس تکلیف پرداختند و دریافته‌اند که اعتماد به سرپرست، باعث می‌شود که کارکنان از لحاظ روانی در استخدام و ابراز وجود خود در نقش‌های شغلی خود احساس امنیت کنند. این رضایتمندی از نیاز به ایمنی روانی توسط کارکنان به عنوان

1 Kuei Huang

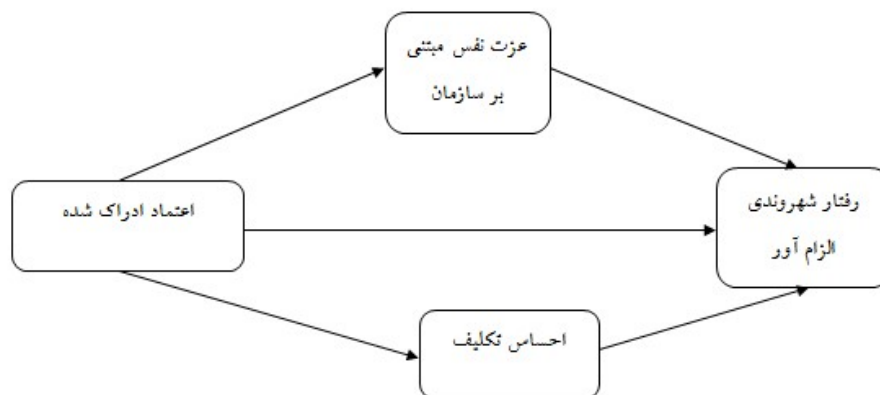
2. Zhao

3. Basit

یک مزیت مهم اجتماعی و عاطفی تفسیر می‌شود. گاتلینگ و همکاران (۲۰۱۷) به بررسی تأثیر شفافیت رابطه رهبران مهمان‌نوازی بر اعتماد و رفتارهای انحرافی پیروان: نقش میانجی یکپارچگی رفتاری پرداختند و دریافتند که یکپارچگی رفتاری رابطه بین شفافیت رابطه رهبر و اعتماد پیروان به رهبر را واسطه می‌کند.

### ۳. مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

با توجه به بررسی و مرور ادبیات مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل زیر ارائه شده است. این مدل برگرفته از پژوهش وانگ و همکاران (۲۰۱۹) است که به صورت شکل ۱ پیشنهاد شده است:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پژوهش توسینگ و همکاران (۲۰۲۱)

### ۴. فرضیه‌های پژوهش

با توجه به چارچوب نظری بیان شده، فرضیه‌های زیر را می‌توان ارائه کرد:

۱. اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام‌آور تأثیر دارد؛
۲. اعتماد ادراک شده بر عزت‌نفس مبتنی بر سازمان تأثیر دارد؛
۳. اعتماد ادراک شده بر احساس تکلیف تأثیر دارد؛
۴. عزت‌نفس مبتنی بر سازمان بر رفتار شهروندی الزام‌آور تأثیر دارد؛
۵. احساس تکلیف بر رفتار شهروندی الزام‌آور تأثیر دارد؛



۶. اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام آور با توجه به نقش میانجی عزت نفس مبتنی بر سازمان تأثیر دارد؛

۷. اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام آور با توجه به نقش میانجی احساس تکلیف تأثیر دارد.

### ۵. روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف تحقیق، کاربردی است، ولی از نظر ماهیت و جمع آوری اطلاعات در جمله تحقیقات توصیفی-پیمایشی است که از استراتژی پژوهش همبستگی از نوع ماتریس همبستگی (کوواریانس یا واریانس محور) و شیوه مدل‌یابی معادلات ساختاری (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۶) تبعیت می‌کند. جامعه آماری پژوهش حاضر، کلیه کارکنان بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی علی بن ابی طالب<sup>(ع)</sup> شهر قم هستند که تعداد آن‌ها حدود ۲۸۵ نفر است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برای جوامع محدود ۱۶۴ نفر به دست آمد. در این مطالعه از روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای و برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز و تحلیل یافته‌های پژوهش، از پرسش‌نامه استاندارد استفاده شده است. برای سنجش متغیر اعتماد ادراک شده از ۱۰ سؤال لاو<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۴)، عزت نفس مبتنی بر سازمان از ۱۰ سؤال پرسش‌نامه گاردنر و همکاران (۱۹۸۹)، احساس تکلیف ۳ سؤال آیزنبرگر<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۱) و رفتار شهروندی الزام آور نیز با ۵ سؤال ویگودا-گادوت<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) استفاده شده است. پرسشنامه هم در قالب مقیاس ۵ رتبه‌ای لیکرت تدوین شد. روایی پرسشنامه توسط دو معیار روایی همگرا و واگرا که مختص مدل‌سازی معادلات ساختاری است، بررسی شد. برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش پایایی مرکب (CR) در کنار آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار معناداری برای هر دو شاخص حداقل ۰/۷ است. هم‌چنین برای بررسی روایی، از روش روایی میانگین

1. Lau

2. Eisenberger

3. Vigoda-Gadot

واریانس استخراج شده (AVE) یا روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شده که مقدار ملاک برای سطح قبولی (AVE) مقدار  $0/40$  است.

جدول ۱. مقدار پایایی و روایی به تفکیک متغیرها

متغیر	آلفای کرونباخ	(CR) پایایی مرکب	ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE)
احساس تکلیف	0.808	0.887	0.723
اعتماد ادراک شده	0.881	0.904	0.689
رفتار شهروندی الزام‌آور	0.774	0.839	0.611
عزت نفس مثبتی بر سازمان	0.852	0.882	0.629

در پژوهش حاضر همان‌طور که در جدول ۱ بیان شده است، نتایج ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا آورده شده است که با توجه به حدود گفته شده برای هر سه معیار، نتیجه می‌گیریم که مقدار ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE) برای تمامی سازه‌های پژوهش مورد قبول است. در جدول شماره ۲ نیز نتایج روایی واگرا ارائه شده است. برای بررسی روایی واگرا ابتدا مقادیر جذر AVE را محاسبه کرده و این مقادیر باید روی قطر ماتریس همبستگی از مقادیر همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها بزرگ‌تر باشد که نشان دهنده مناسب بودن روایی واگرایی مدل است.

جدول ۲. نتایج روایی واگرا

متغیر	احساس تکلیف	اعتماد ادراک شده	رفتار شهروندی الزام‌آور	عزت نفس مثبتی بر سازمان
احساس تکلیف	0.850			
اعتماد ادراک شده	0.434	0.830		
رفتار شهروندی الزام‌آور	0.710	0.602	0.782	
عزت نفس مثبتی بر سازمان	0.467	0.530	0.615	0.794

مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر از مقدار همبستگی میان متغیرهای مکنون بیشتر است. از این رو می‌توان گفت که در مدل فوق، سازه‌ها



(متغیرهای مکنون) در مدل، تعامل بیشتری با سؤالات خود دارد تا با سازه‌های دیگر؛ به بیان دیگر روایی واگرایی مدل در حد مناسبی قرار دارد.

## ۶. یافته‌های پژوهش

### ۱-۶. یافته‌های توصیفی

در این بخش اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان در قالب جدول به تفکیک بررسی شده است.

جدول ۳. یافته‌های توصیفی

متغیر	ابعاد	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	69	42.1
	مرد	95	57.9
تحصیلات	فوق‌دیپلم	11	6.7
	لیسانس	43	26.2
	فوق‌لیسانس	98	59.8
	دکتری و بالاتر	12	7.3
رده سنی	زیر 30 سال	20	12.2
	تا 40 سال 30	38	23.2
	تا 50 سال 41	66	40.2
	بالای 50 سال	40	24.2
تاهل	متاهل	85	51.8
	مجرد	79	48.2

بر اساس جدول فوق بیشترین فراوانی مربوط به آقایان با ۵۷/۹ درصد، از نظر تحصیلات نیز بیشترین فراوانی مربوط به افرادی با مدرک تحصیلی فوق‌لیسانس با ۵۹/۸ درصد، بیشترین فراوانی مربوط رده سنی مربوط به افرادی با توزیع سنی ۴۱ تا ۵۰ سال با ۴۰/۲ درصد و افراد متأهل با ۵۱/۸ دارای بیشترین فراوانی هستند.



جدول ۴. آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
اعتماد ادراک شده	164	2543/	7580/	301/	904/
عزت نفس مبتنی بر سازمان	164	3013/	7250/	601/	804/
احساس تکلیف	164	8543/	7830/	671/	005/
رفتار شهروندی الزام‌آور	164	6403/	7500/	601/	005/

نتایج نشان می‌دهد که میانگین متغیرها در بازه ۳ تا ۴ قرار گرفته‌اند و مقادیر انحراف معیار کمتر از یک است.

## ۲-۶. یافته‌های استنباطی پژوهش

برای بررسی وضعیت فرضیات پژوهش ابتدا توزیع داده‌ها مورد بررسی شده، سپس با توجه به نوع توزیع داده‌ها، همبستگی بین متغیرها نشان داده شده است. در جدول ۳ توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنف نمایش داده شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنف

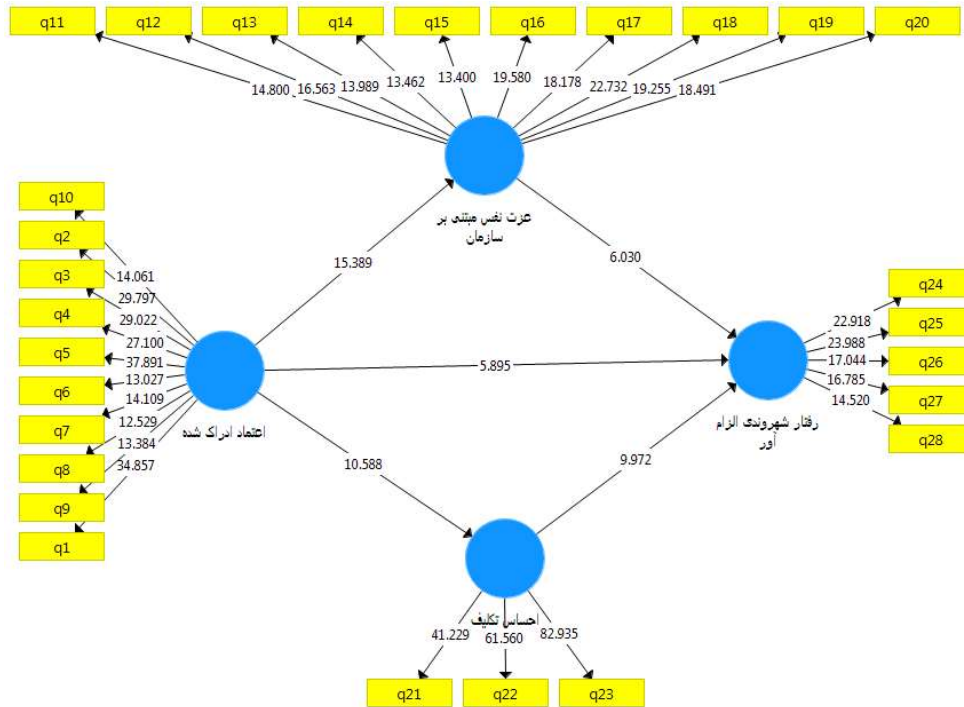
نتیجه	سطح معناداری	متغیر
غیر نرمال	۰.۰۰۰	اعتماد ادراک شده
غیر نرمال	۰.۰۰۰	عزت نفس مبتنی بر سازمان
غیر نرمال	۰.۰۰۰	احساس تکلیف
غیر نرمال	۰.۰۰۰	رفتار شهروندی الزام‌آور

مقدار سطح معناداری آزمون کولموگروف اسمیرنف برای تمامی متغیرهای پژوهش کمتر از ۰.۰۵٪ است. بنابراین فرض صفر رد می‌شود. به عبارت دیگر توزیع متغیرهای پژوهش غیر نرمال است. بنابراین داده‌های پژوهش غیر نرمال است. در نتیجه برای تأیید یا رد فرضیه از PLS و آزمون‌های ناپارامتریک استفاده خواهد شد.



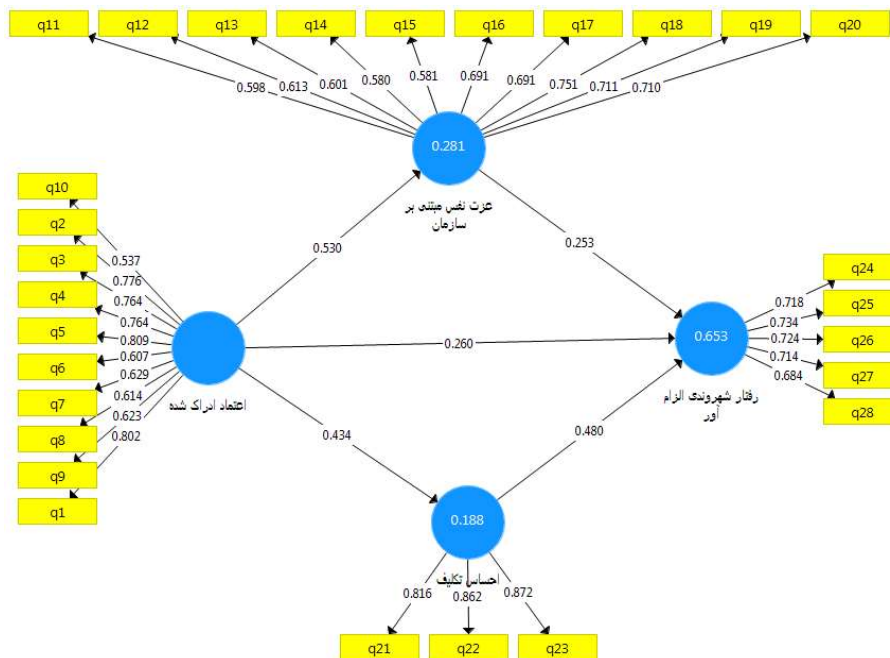
## ۷. بررسی فرضیات پژوهش

در این پژوهش برای بررسی تأثیر متغیرهای پژوهش از نرم افزار Smart-PLS و روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. به این منظور مدل در دو حالت استاندارد و معناداری مورد بررسی قرار گرفته شده است.



شکل ۲. خروجی نرم افزار در حالت معناداری

شکل ۲ نتایج معادلات ساختاری را در حالت معناداری نشان می دهد. در حالت معناداری باید ارزش  $t$  (ضریب مسیر در حالت معناداری) بیشتر از مقدار  $1/96$  باشد تا رابطه بین متغیرها یا فرضیات پژوهش معنادار باشد. در صورتی که ارزش  $t$  برای رابطه بین متغیرها بیشتر از مقدار  $1/96$  به دست آمده است. لذا رابطه بین متغیرها و متغیر مورد نظر، معنادار بوده است.



شکل ۳. خروجی نرم افزار در حالت استاندارد

شکل ۳ نتایج معادلات ساختاری را در حالت استاندارد نشان می‌دهد. در حالت استاندارد بارهای عاملی نشان داده می‌شود. ضریب مسیر، بیان کننده وجود رابطه علی خطی و شدت و جهت این رابطه بین دو متغیر است. در حقیقت همان ضریب رگرسیون در حالت استاندارد است که ما در مدل‌های ساده‌تر رگرسیون ساده و چندگانه مشاهده می‌کردیم. عددی بین -۱ تا +۱ است که اگر برابر با صفر شوند، نشان دهنده نبود رابطه علی خطی بین دو متغیر پنهان است. در جدول شماره ۶ ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری گزارش شده است. با استفاده از نتایج این جدول می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت. برای بررسی فرضیه میانجی از آزمون سوبل استفاده شده است.

جدول ۶. نتایج فرضیه‌های پژوهش

وضعیت	معناداری	استانداردی	فرضیات
تأیید	(۵/۸۹۵)	(۰/۲۶۰)	فرضیه اول: اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام‌آور تأثیر دارد
تأیید	(۱۵/۳۸۹)	(۰/۵۳۰)	فرضیه دوم: اعتماد ادراک شده بر عزت نفس مبتنی بر سازمان تأثیر دارد





تأیید	(۱۰/۵۸۸)	(۰/۴۳۴)	فرضیه سوم: اعتماد ادراک شده بر احساس تکلیف تأثیر دارد
تأیید	(۶/۰۳۰)	(۰/۲۵۳)	فرضیه چهارم: عزت نفس مبتنی بر سازمان بر رفتار شهروندی الزام آور تأثیر دارد
	(۹/۹۷۲)	(۰/۴۸۰)	فرضیه پنجم: احساس تکلیف بر رفتار شهروندی الزام آور تأثیر دارد
تأیید	۵/۶۰۰	۰/۱۳۴	فرضیه ششم اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام آور با توجه به نقش میانجی عزت نفس مبتنی بر سازمان تأثیر دارد
تأیید	۷/۷۷۵	۰/۲۰۸	فرضیه هفتم: اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام آور با توجه به نقش میانجی احساس تکلیف تأثیر دارد

### ۸. برازش یا ضریب شایستگی مدل

در این قسمت برازش ۳ مدل بیرونی، دورنی و مدل کلی انجام شده است. در ابتدا برازش مدل بیرونی با استفاده از معیار متقاطع (CvCom)، برازش مدل دورنی با به کارگیری شاخص اعتبار حشو یا افزونگی (Cv Red) و در نهایت برازش کلی مدل نیز با استفاده از شاخص GOF بررسی شده است.

#### ۸-۱. شاخص اشتراک با روایی متقاطع (CvCom)

این شاخص توانایی مدل مسیر را در پیش بینی متغیرهای مشاهده پذیر از طریق مقادیر متغیر پنهان متناظرشان می سنجد. هم چنین سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ برای شاخص CvCom به ترتیب میزان کیفیت کم، متوسط و زیاد را برای مدل اندازه گیری ارائه می دهند.

جدول ۷: نتایج کیفیت بیرونی

متغیر	CV Com
	1-SSE/SSO
احساس تکلیف	0.419
اعتماد ادراک شده	0.366
رفتار شهروندی الزام آور	0.277
عزت نفس مبتنی بر سازمان	0.310
میانگین	0.343

نتایج حاصل از این آزمون جدول (۴-۱۲) نشان می‌دهد که شاخص اشتراک با روایی متقاطع برای مدل پژوهش برابر با (۰/۳۴۳) به دست آمده است که این مقدار بیانگر کیفیت مطلوب مدل ارائه شده است.

## ۲-۸. شاخص افزونگی (CV Red)

در آزمون کیفیت مدل ساختاری یا شاخص افزونگی مقادیر بالای صفر نشان‌دهنده توانایی مطلوب مدل ساختاری در پیش‌بینی کردن است و مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به ترتیب میزان ضعیف، متوسط و قوی بودن پیش‌بینی کردن مدل ساختاری را ارائه می‌دهند. مقادیر به دست آمده از این شاخص نشان می‌دهد که برای متغیرهای این مدل، مقدار این شاخص، مطلوب و قوی بوده است.

جدول ۸: نتایج کیفیت درونی

متغیر	CV Red
1-SSE/SSO	0.128
احساس تکلیف	0.128
اعتماد ادراک شده	-
رفتار شهروندی الزام‌آور	0.293
عزت نفس مثبتی بر سازمان	0.104
میانگین	0.175

نتایج حاصل از این آزمون جدول ۸ نشان می‌دهد که شاخص افزونگی برای مدل پژوهش برابر با (۰/۱۷۵) به دست آمده است که این مقدار بیانگر کیفیت مطلوب مدل ارائه شده است.

## ۳-۸. شاخص نیکویی برازش GOF

برای بررسی مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری را کنترل می‌کند، معیار GOF محاسبه شده است. GOF نشان‌دهنده چ کیفیت مطلوب مدل اندازه‌گیری و کیفیت مطلوب مدل ساختاری است. مثبت بودن شاخص نیکویی برازش GOF برازش کلی مدل را نشان می‌دهد.

$$GOF = \sqrt{\text{communality} \times \overline{R^2}}$$

جدول ۹: نتایج برازش کلی مدل

R2	Cummunality	متغیر
0.188	0.419	احساس تکلیف
-	0.366	اعتماد ادراک شده
0.653	0.277	رفتار شهروندی الزام آور
0.281	0.310	عزت نفس مبتنی بر سازمان
0.374	0.343	میانگین

$$GOF = \sqrt{\text{communality} \times \overline{R^2}} = \sqrt{0,374 \times 0,343} = 0,357$$

مقدار GOF برای مدل پژوهش مطابق با جدول ۹، مقدار ۰/۳۷۴ محاسبه گردیده است که نشان از توان خوب مدل در پیش‌بینی متغیر درون‌زای مدل دارد.

### ۹. بررسی فرضیه‌ها و نتیجه‌گیری

تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که اعتماد به کارمند برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی بسیار مهم است. اعتماد به‌طور طبیعی یک استراتژی مدیریتی است که برای ایجاد انگیزه در اقدامات کارکنان استفاده می‌شود. متفاوت از اعتماد کردن، قابل اعتماد بودن به‌عنوان این تصور که مدیریت به میل خود آسیب‌پذیری خود را در برابر اقدامات زیردستان می‌پذیرد، مورد توجه زیادی قرار گرفته است. محققان دریافته‌اند که احساس اعتماد در شرایط خاص ناخوشایند است و می‌تواند تبدیل به یک احساس اعتماد شود. بنابراین مشخص نیست که آیا احساس اعتماد با پیامدهای منفی مرتبط است یا خیر و اگر چنین است، چگونه به این صورت است. اگر اعتماد مدیران به کارکنان خدماتی با تکالیف و مسئولیت‌های اضافی نشان داده شود، چنین

اعتمادی ممکن است به‌عنوان یک افزوده خوشایند نباشد. در این مورد کارکنان خدمات ممکن است همچنان اعتماد مدیریت را با رفتار شهروندی سازمانی جبران کنند، نه به این دلیل که آن‌ها می‌خواهند، بلکه به این دلیل که احساس می‌کنند باید این کار را انجام دهند. به‌رحال آن‌ها نمی‌خواهند توسط مدیریت اخراج شوند. علیرغم اذعان فزاینده به این موضوع که کارکنان می‌توانند توسط نیروهای خارجی خود را مجبور به انجام کارهای بیشتر برای سازمان خود کنند، این امکان وجود دارد که کارکنان در رفتار شهروندی سازمانی شرکت کنند، نه به این دلیل که می‌خواهند، بلکه به این دلیل که احساس می‌کنند، موظف هستند. به‌عبارت‌دیگر کارکنان ممکن است احساس کنند که مجبور به مشارکت در رفتار شهروندی سازمانی توسط نیروهای خارجی می‌شوند که به‌نوبه خود منجر به پیامدهای منفی بالقوه می‌شود که به‌عنوان رفتار شهروندی اجباری مفهوم‌سازی می‌شود. تحقیق حاضر با توجه به اهمیت مورد فوق و عوامل مؤثر در رفتار شهروندی الزام‌آور، به این موضوع پرداخته است.

نتایج حاصل از آزمون معادلات ساختاری برای بررسی تأثیر اعتماد ادراک‌شده بر رفتار شهروندی الزام‌آور، نشان داد که مقدار معناداری برابر با (۵/۸۹۵) به دست آمد که این مقدار بیشتر از حد بحرانی ۱/۹۶ کسب‌شده، در نتیجه فرضیه اول تأیید شده است. مقدار بار عاملی در حالت استاندارد نیز برابر با (۰/۲۶۰) به دست آمده که نشان می‌دهد تأثیر اعتماد ادراک‌شده بر رفتار شهروندی الزام‌آور مثبت و در جهت مستقیم است؛ زیرا ضریب به دست آمده مثبت است. احساس اعتماد توسط زبردستان، منعکس‌کننده درک او است که مدیریت مایل است آسیب‌پذیری را با درگیر شدن در اقدامات ریسک‌پذیر، بپذیرد. دو علامتی که می‌تواند به کارمندان کمک کند تا متوجه شوند که مورد اعتماد هستند، اتکای یک سرپرست است. اگرچه ساختار احساس اعتماد به مراتب کمتر از اعتماد مورد توجه قرار گرفته است؛ اما مطالعات به‌طور فزاینده‌ای نشان می‌دهد که زبردستان برای بهبود عملکرد و رفتار فرانت‌ششی خود بسیار قدرتمند هستند. دو دلیل برای این امر این است که اول این که احساس اعتماد می‌تواند توسط یک کارمند به‌عنوان تشخیص این موضوع که سرپرست فکر



می‌کند او شایسته، مهم و قابل اعتماد است و دوم این که احساس اعتماد ممکن است باعث شود که کارکنان نسبت به کار خود احساس مسئولیت بیشتری کنند، به آن‌ها احساس مالکیت بر مشاغل خود می‌دهد. با پیروی از این منطق احساس اعتماد باعث تعامل کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی می‌شود، حتی اگر این بدان معنا باشد که کارمند باید تلاش بیشتری را برای سازمان خود طی کند تا حس مسئولیت و مالکیت را برخلاف میل خود انجام دهد. علاوه بر این احساس اعتماد باعث ایجاد رفتار متقابل از جانب کارمند می‌شود که احساس می‌کند موظف است سرپرست را ناامید نکند. در نتیجه با توجه به مطالب گفته شده، نتیجه این می‌شود که اعتماد ادراک شده، بر رفتار شهروندی الزام آور تأثیر دارد و فرضیه فوق مورد تأیید قرار می‌گیرد. نتایج این فرضیه با مطالعات عاشوری و همکاران (۱۳۹۶)، سروی و همکاران (۱۳۹۵)، گاتلینگ و همکاران (۲۰۱۷) و ویگودا-گادوت (۲۰۰۷) مطابقت دارد.

نتایج حاصل از آزمون معادلات ساختاری برای بررسی تأثیر اعتماد ادراک شده بر عزت نفس مبتنی بر سازمان نشان داد که مقدار معناداری برابر با (۱۵/۳۸۹) به دست آمد که این مقدار بیشتر از حد بحرانی ۱/۹۶ کسب شده، در نتیجه فرضیه دوم تأیید شده است. مقدار بار عاملی در حالت استاندارد نیز برابر با (۰/۵۳۰) به دست آمده که نشان می‌دهد تأثیر اعتماد ادراک شده بر عزت نفس مبتنی بر سازمان مثبت و در جهت مستقیم است؛ زیرا ضریب به دست آمده مثبت است. احساس اعتماد به فرد می‌تواند افزایش عزت نفس مبتنی بر سازمان را پیش‌بینی کند. کارکنان با عزت نفس مبتنی بر سازمان بالا احساس می‌کنند که کنترل و نفوذ بیشتری بر رفتار کاری خود دارند. در نتیجه هنگامی که کارکنان درک کنند که در محیط کار مهم و ارزشمند هستند، تمام تلاش خود را می‌کنند که وظایف خود را به نحو احسن انجام دهند و کیفیت و کمیت کار خود را توسعه داده و حفظ می‌کنند. لذا با توجه به مطالب گفته شده، نتیجه این می‌شود که اعتماد ادراک شده بر عزت نفس مبتنی بر سازمان تأثیر دارد و فرضیه فوق مورد تأیید قرار می‌گیرد. نتایج این فرضیه با مطالعات

رضایی لری و همکاران (۱۳۹۷)، بادل و همکاران (۱۳۹۹)، کوئی هوانگ و همکاران (۲۰۲۱) و وانگ و همکاران (۲۰۱۹) مطابقت دارد.

نتایج حاصل از آزمون معادلات ساختاری برای بررسی تأثیر اعتماد ادراک شده بر احساس تکلیف نشان داد که مقدار معناداری برابر با (۱۰/۵۸۸) به دست آمد که این مقدار بیشتر از حد بحرانی ۱/۹۶ کسب شده، در نتیجه فرضیه سوم تأیید شده است. مقدار بار عاملی در حالت استاندارد نیز برابر با (۰/۴۳۴) به دست آمده که نشان می‌دهد تأثیر اعتماد ادراک شده بر احساس تکلیف مثبت و در جهت مستقیم است؛ زیرا ضریب به دست آمده مثبت است. احساس اعتماد در کارمندان باعث می‌شود که در آن‌ها این حس به وجود آید که وظایف و مسئولیت‌های خود را به درستی انجام داده و در نتیجه بتواند باعث ایجاد رضایت در سرپرست خود شوند. در واقع احساس تعهد توسط کارمند ناشی از اعتماد احساس شده منجر به انجام اقداماتی برای برآورده کردن انتظارات سرپرست، بدون توجه به تمایل یا عدم تمایل کارکنان می‌شود و در نتیجه باعث افزایش احساس تکلیف در کارکنان می‌شود. لذا با توجه به مطالب گفته شده، نتیجه این می‌شود که اعتماد ادراک شده بر احساس تکلیف تأثیر دارد و فرضیه فوق مورد تأیید قرار می‌گیرد. نتایج این فرضیه با مطالعات ناد و همکاران (۱۳۹۸)، رضایی لری و همکاران (۱۳۹۷)، ژئو و همکاران (۲۰۱۸) و بسیت و همکاران (۲۰۱۷) مطابقت دارد.

نتایج حاصل از آزمون معادلات ساختاری برای بررسی تأثیر عزت نفس مبتنی بر سازمان بر رفتار شهروندی الزام‌آور نشان داد که مقدار معناداری برابر با (۶/۰۳۰) به دست آمد که این مقدار بیشتر از حد بحرانی ۱/۹۶ کسب شده، در نتیجه فرضیه چهارم تأیید شده است. مقدار بار عاملی در حالت استاندارد نیز برابر با (۰/۲۵۳) به دست آمده که نشان می‌دهد که تأثیر عزت نفس مبتنی بر سازمان بر رفتار شهروندی الزام‌آور مثبت و در جهت مستقیم است؛ زیرا ضریب به دست آمده مثبت است. محققان رفتار شهروندی الزام‌آور را این‌گونه تعریف می‌کنند: «انجام برخی از رفتارها بر اساس داوطلبانه بودن اجباری به دلیل اجبار در نتیجه فشار درون‌سازمانی»؛



به عبارت دیگر این رفتارها را زمانی می توان رفتار شهروندی الزام آور نامید که فرد باید رفتارهای اجتماعی را در محیط کسب و کار نشان دهد. اگر کارمندی مجبور است به دلیل فشار رئیس چنین رفتارهایی را از خود بروز دهد یا در صورت موظف بودن، رفتار شهروندی اجباری را می توان نام برد. یکی از عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی الزام آور عزت نفس مبتنی بر سازمان است؛ زیرا عزت نفس مبتنی بر سازمان باعث می شود که کارکنان به اهمیت و جایگاه خود در سازمان پی ببرند و سعی می کنند کنترل و نفوذ بیشتری بر کار خود داشته باشند و خود را درگیر رفتارهای فرانقش در سازمان کنند، علیرغم تمایل نداشتن آن ها به انجام آن وظایف. لذا با توجه به مطالب گفته شده نتیجه این می شود که عزت نفس مبتنی بر سازمان بر رفتار شهروندی الزام آور تأثیر دارد و فرضیه فوق مورد تأیید قرار می گیرد. نتایج این فرضیه با مطالعات عاشوری و همکاران (۱۳۹۶)، سروی و همکاران (۱۳۹۵)، گاتلینگ و همکاران (۲۰۱۷) و ویگودا-گادوت (۲۰۰۷) مطابقت دارد.

نتایج حاصل از آزمون معادلات ساختاری برای بررسی تأثیر احساس تکلیف بر رفتار شهروندی الزام آور نشان داد که مقدار معناداری برابر با (۹/۹۷۲) به دست آمد که این مقدار بیشتر از حد بحرانی  $1/96$  کسب شده، در نتیجه فرضیه چهارم تأیید شده است. مقدار بار عاملی در حالت استاندارد نیز برابر با (۰/۴۸۰) به دست آمده که نشان می دهد تأثیر احساس تکلیف بر رفتار شهروندی الزام آور مثبت و در جهت مستقیم است؛ زیرا ضریب به دست آمده مثبت است. رفتار شهروندی الزام آور معمولاً زمانی اتفاق می افتد که کارکنان برای انجام فعالیت های فرانقشی احساس فشار یا استرس می کنند. جدای از آن از کارکنان انتظار می رود که ساعات بیشتری و فراتر از محدوده شغلی رسمی خود، بدون هیچ گونه پاداش رسمی کار کنند. به طور خاص رفتار شهروندی الزام آور زمانی اتفاق می افتد که مدیر یا سرپرستی که بیش از حد از قدرت خود سوء استفاده می کند، از کارکنانش می خواهد که فعالیت های اضافی را برخلاف میل خود انجام دهند. یکی از عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی الزام آور احساس تکلیف است. در واقع احساس تکلیف توسط کارمند ناشی از اعتماد



احساس شده منجر به فشار قوی برای انجام اقداماتی برای برآورده کردن انتظارات سرپرست، بدون توجه به تمایل یا درک بار، یعنی رفتار شهروندی الزام‌آور می‌شود. در نتیجه با توجه به مطالب گفته شده، نتیجه این می‌شود که احساس تکلیف بر رفتار شهروندی الزام‌آور تأثیر دارد و فرضیه فوق مورد تأیید قرار می‌گیرد. نتایج این فرضیه با مطالعات سروی و همکاران (۱۳۹۵)، بادلو و همکاران (۱۳۹۹)، ژنو و همکاران (۲۰۱۸) و بسیت و همکاران (۲۰۱۷) مطابقت دارد.

بررسی فرضیه ششم برای بررسی اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام‌آور با توجه به نقش میانجی عزت‌نفس مبتنی بر سازمان و نتایج تحلیل معادلات ساختاری نشان داد که مقدار معناداری برابر با  $5/600$  کسب شد و چون این مقدار بیشتر از عدد  $1/96$  کسب شده در نتیجه این فرضیه تأیید شده است، هم‌چنین ضریب استاندارد  $0/134$  به دست آمده که نشان می‌دهد نقش میانجی عزت‌نفس مبتنی بر سازمان رابطه بین اعتماد ادراک‌شده بر رفتار شهروندی الزام‌آور، مثبت و افزایشی است. خودپنداره که به‌عنوان دانشی که فرد در مورد خود دارد تعریف می‌شود، تأثیرات عمیقی بر نحوه احساس، تفکر و رفتار و چیزهایی که قصد دستیابی به آن را دارند، می‌گذارند. در محل کار، خودپنداره کاری مانند عزت‌نفس سازمانی کارکنان یک محرک عملکرد قابل توجه و ثابت است که عبارت است از درجه‌ای که فرد خود را قادر، قابل توجه و شایسته به‌عنوان یک عضو سازمانی می‌داند. مطالعات رابطه مثبت بین عزت‌نفس سازمانی و رتبه‌بندی نظارت رفتار شهروندی سازمانی را نشان داده است. پیوند مثبت بین عزت‌نفس مبتنی بر سازمان و رفتار شهروندی سازمانی مبنایی برای بررسی اثر میانجی عزت‌نفس مبتنی بر سازمان بر رابطه بین احساس اعتماد و رفتار شهروندی الزام‌آور فراهم می‌کند.

محققان دریافته‌اند که احساس اعتماد به فرد می‌تواند افزایش عزت‌نفس مبتنی بر سازمان را پیش‌بینی کند. کارکنان با عزت‌نفس مبتنی بر سازمان بالا که اهمیت و جایگاه اجتماعی در سازمان خود را همان‌طور که توسط مدیریت از نظر احساس اعتماد نشان داده شده است، ارزش می‌دهند، ممکن است احساس کنند که کنترل





و نفوذ بیشتری بر رفتار کاری خود دارند. در نتیجه وقتی کارکنان درک کنند که در محیط کار مهم و ارزشمند هستند و می‌خواهند وضعیت موجود را حفظ کنند، کیفیت و کمیت کار خود را توسعه داده و حفظ می‌کنند، حتی به قیمت فرسودگی یا افزایش استرس شغلی و فرسودگی شغلی. در نتیجه با توجه به مطالب گفته شده می‌توان گفت اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام آور با توجه به نقش میانجی عزت نفس مبتنی بر سازمان تأثیر دارد و فرضیه فوق مورد تأیید قرار می‌گیرد. نتایج این فرضیه با مطالعات بادلو و همکاران (۱۳۹۹)، نادى و همکاران (۱۳۹۸)، کوئی هوانگ و همکاران (۲۰۲۱) و وانگ و همکاران (۲۰۱۹) مطابقت دارد.

هم‌چنین نتایج بررسی فرضیه هفتم، اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام آور با توجه به نقش میانجی احساس تکلیف نشان داد که مقدار معناداری برابر با  $7/775$  کسب شد و چون این مقدار بیشتر از عدد  $1/96$  کسب شده در نتیجه این فرضیه تأیید شده است. هم‌چنین ضریب استاندارد  $0/208$  به دست آمده، نشان می‌دهد که نقش میانجی احساس تکلیف بر سازمان رابطه بین اعتماد ادراک شده بر رفتار شهروندی الزام آور مثبت و افزایشی است. تحقیقات موجود نشان می‌دهد که اعتماد احساس شده، خودکارآمدی را تقویت می‌کند و احساس تعهد اخلاقی ایجاد می‌کند. علاوه بر این در زمینه سلسله مراتبی سازمان‌ها، جایی که سرپرست قدرتمندتر در رابطه با یک کارمند اعتبار اجتماعی ایجاد می‌کند. در واقع احساس تعهد توسط کارمند ناشی از اعتماد احساس شده منجر به فشار قوی برای انجام اقداماتی برای برآورده کردن انتظارات سرپرست، بدون توجه به تمایل یا درک بار، یعنی رفتار شهروندی الزام آور می‌شود. رفتار شهروندی الزام آور، باری برای کارمند است که نشان دهنده پویایی متفاوتی نسبت به خیرخواهی داوطلبانه و اغلب برخلاف میل آن‌ها است و در پاسخ به فشارهای خارجی توسط افراد مهم و قدرتمند در محل کار، به‌ویژه مدیرانی که میل به افزایش بار کاری کارکنان هستند، ظاهر می‌شود. این یک جنبه منفی از ساختار اجتماعی زندگی سازمانی است. تحقیقات نشان می‌دهد که احساس اعتماد با خستگی کارمندان، عمدتاً به لطف حجم کار و تلاش برای حفظ شهرت

مرتبط است. در نتیجه منطقی است که تعهد احساس شده تا حدی واسطه رابطه بین احساس اعتماد و رفتار شهروندی الزام آور باشد. نتایج این فرضیه با مطالعات رضایی لری و همکاران (۱۳۹۷)، عاشوری و همکاران (۱۳۹۶)، ژئو و همکاران (۲۰۱۸) و بسیت و همکاران (۲۰۱۷) مطابقت دارد.

## فهرست منابع

### الف. منابع فارسی

۱. بادلو، مدینه، میرزایی، وحید، (۱۳۹۹)، رابطه رهبری مشارکتی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد مؤثر (مورد مطالعه: استانداری خراسان شمالی)، فصلنامه علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره ۴ شماره ۱۴، صفحه ۹۳-۱۱۴.
۲. رضایی لری، غزل و نکویی، محمدحسین (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و عزت نفس بر موفقیت سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی در بین پرستاران مراکز درمانی شهرستان سیرجان، نخستین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت، کردستان: دانشگاه کردستان.
۳. سروی، فرانک، حسن زاده، رقیه، (۱۳۹۵)، رابطه مدیریت تصویرسازی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیلگری عزت نفس سازمانی (مورد مطالعه: آموزش و پرورش تبادکان مشهد)، دوره ۵، شماره ۱۴.
۴. عاشوری، جواد، محرم زاده، مهرداد، میری، محبوبه، (۱۳۹۶)، امکان سنجی بروز رفتار شهروندی سازمانی از طریق عدالت و اعتماد سازمانی: تبیین نقش تعهد سازمانی، (مورد مطالعه: ادارات تربیت بدنی استان تهران) نشریه پژوهش های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، دوره ۹، شماره ۲، صفحه ۱۱۵-۱۳۰.
۵. نادی، محمدعلی، شجاعی، مژده، (۱۳۹۸)، رابطه بین ادراک از قلدری در محیط کار، حمایت سازمانی، از خودپییگانگی شغلی با نیت ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری، نشریه جامعه‌شناسی کاربردی، دوره ۳۰، شماره ۷۳، صفحه ۱۶۷-۱۸۸.

### ب. منابع انگلیسی

6. Alkan, S. E. (2015). A research about the relationship of psychological safety and organizational politics perception with compulsory citizenship



- behavior and the pressures behind compulsory citizenship behavior. *Pres-sacademia*, 2(2), 185–185.
7. Baer, M. Dhensa-Kahlon, R. Colquitt, J (2015). Uneasy lies the head that bears the trust: the effects of feeling trusted on emotional exhaustion. *Acad. Manage. J.* 58 (6), 1637–1657.
  8. Basit, G. & Duygulu, S. (2018). Nurses' organizational trust and intention to continue working at hospitals in Turkey. *Collegian*, 25, 163-169.
  9. Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley & Sons
  10. Chi, C.G. Gursoy, D 2019(. Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: an empirical examination. *Int. J. Hospitality Manage.* 28 (2), 245–253.
  11. Cohen, A. & Abedallah, M. (2015). The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance. *Management Research Review*, 38(1), 2–28.
  12. Costantini, A. Ceschi, A. Viragos, A. Paola, F.D. and Sartori, R. (2019), "The role of a new strengthbased intervention on organisation-based self-esteem and work engagement: a three-wave intervention study", *Journal of Workplace Learning*, Vol. 31 No. 3, pp. 194-206.
  13. Eisenberger, R. Armeli, S. et al. 2001. Reciprocation of perceived organizational support. *J. Appl. Psychol.* 86 (1), 42–51.
  14. Ekrot, B. Rank, J. and Gemünden, H.G. (2016), "Antecedents of project managers' voice behavior: the moderating effect of organization-based self-esteem and affective organizational commitment", *International Journal of Project Management*, Vol. 34 No. 6, pp. 1028-1042.
  15. Farrington, T. Curran, R. Gori, K. O'Gorman, K. D. & Queenan, C. J. (2017). Corporate social responsibility: Reviewed, rated, revised. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 30–47.



16. Gadot, E. 2006. Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 36, 1, 77-93.
17. Gatling, A. Shum, C. Book, L. Bai, B. 2017. The influence of hospitality leaders' relational transparency on followers' trust and deviance behaviors: mediating role of behavioral integrity. *Int. J. Hospitality Manage.* 62, 11–20.
18. Kandampully, J. Zhang, T. Jaakkola, E. 2017. Customer experience management in hospitality: a literature synthesis, new understanding, and research agenda. *Int. J. Contemp. Hospitality Manage.* 30 (1), 21–56. <http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0549>. (just-accepted).
19. Korsgaard, M.A. Brower, H.H. Lester, S.W. 2015. It isn't always mutual: a critical review of dyadic trust. *J. Manage.* 41 (1), 47–70
20. Kuei Huang, y, Kwok, l(2021), Customer mistreatment and employee customer-focused voice: the bright and dark sides of felt trust, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*
21. Lau, D.C. Lam, L.W)2018(. Effects of trusting and being trusted on team citizenship behaviours in chain stores. *Asian J. Soc. Psychol.* 11 (2), 141–149.
22. Lau, D.C. Lam, L.W. et al. 2014. Examining the effects of feeling trusted by supervisors in the workplace: a self-evaluative perspective. *J. Organ. Behav.* 35 (1), 112–127.
23. Organ, D.W. Podsakoff, P.M. MacKenzie, S.B )2016(. Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. *Personnel Psychology*, 59(2), 484–487.
24. Pierce, J.L. Gardner, D.G. et al )2020(. Organization-based self-esteem: construct definition, measurement, and validation. *Acad. Manage. J.* 32 (3), 622–648.
25. Skinner, D. Dietz, G. Weibel, A. 2014. The dark side of trust: when trust becomes a 'poisoned chalice'. *Organ. Sci.* 21 (2), 206–224.

26. Vigoda-Gadot, E. 2007. Leadership style, organizational politics, and employees' performance: an empirical examination of two competing models. *Personnel Rev.* 36 (5), 661–683.
27. Wang, H, Huang, Q(2019), The dark side of feeling trusted for hospitality employees: An investigation in two service contexts, *International Journal of Hospitality Management*.
28. Yahia, I. B. Al-Neama, N. & Kerbache, L. (2018). Investigating the drivers for social commerce in social media platforms: Importance of trust, social support and the platform perceived usage. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 41, 11–19
29. Yam, K.C. Klotz, A.C. He, W. Reynolds, S.J. 2014. Turning good soldiers into bad apples: examining when and why citizenship behavior leads to deviance. *Acad. Manage. J.* 2014 (1), 10439.
30. Zhao, H, Sheard, A(2018), Organizational citizenship pressure, compulsory citizenship behavior, and work–family conflict, *Social Behavior and Personality An International Journal* 45(4):695-704 DOI:10.2224/sbp.6064

