Quarterly Journal of Nursing Management (IJNV) Orginal Article
Volume 11, Issue 2, Summer 2022

Analyzing the Effect of Abusive Supervision on Nurses' Organizational Citizenship Behaviors with the Mediating Role of Emotional Exhaustion

Nazarpourii A.H[1], Arefnezhad M[2], Fathi Chegeni F[3*]

1- Assosiate Professor, Department of Management, Faculty of Management and Economics, University of Lorestan, Khorramabad, Iran.
2- Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Management and Economics, University of Lorestan, Khorramabad, Iran.
3- PhD Student in Management, Faculty of Management and Economics, University of Lorestan, Khorramabad, Iran.

Corresponding Author: Fathi Chegeni F, PhD Student in Management, Faculty of Management and Economics, University of Lorestan, Khorramabad, Iran.
Email: fathi.fa@fc.lu.ac.ir

Abstract

Introuduction: Organizational citizenship behaviors are extra-role behaviors that improve the effectiveness of the organization. The aim of this study was to determine the effect of abusive supervision on nurses' organizational citizenship behaviors with the mediating role of emotional exhaustion, in Khorramabad Shohadaye Ashayer Hospital.

Methods: The present study is a descriptive research in the field of field studies in terms of applied purpose and in terms of data collection, the method of which was survey. The statistical population of the study was 230 nurses working in Khorramabad Shohadaye Ashayer Hospital in 1401-1402, and Based on Krejcie and Morgan table, a sample size of 140 people was selected by stratified random sampling method. To measure the variables of the research, questionnaires of abusive supervision (Tepper, 2000), emotional exhaustion (Maslach and Jackson, 1981) and organizational citizenship behaviors (Podsakoff et al., 1990) have been used. The reliability of the questionnaire was confirmed using Cronbach's alpha method and its validity was confirmed using convergent validity. For data analysis, structural equation modeling and Spss 21 and PLS 3 software have been used.

Results: The results show that at the 95% confidence level, abusive supervision has a negative and significant effect on nurses' organizational citizenship behaviours and emotional exhaustion has a mediating role in relation to abusive supervision and nurses' organizational citizenship behaviours.

Conclusions: According to the findings, it can be said that abusive supervision directly disrupts the supervisor-nurse relationship, which leads to an increase in nurses' emotional exhaustion and a decrease in the level of organizational citizenship behaviors.

Keywords: Abusive supervision, Emotional exhaustion, Organizational citizenship behaviors, Nurses.

[Downloaded from ijnv.ir on 2025-06-05]

فصلنامه مدیریت پرستاری مقاله پژوهشی

دوره ۱۱، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۱

تحلیل اثر سرپرستی توهین آمیز بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران با نقش میانجی خستگی عاطفی

امیرهوشنگ نظرپوری[۱]، محسن عارف نژاد[۲]، فریبرز فتحی چگنی[۳*]

۱- .دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران.
۲- استادیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران.
۳- دانشجوی دکتری مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران.

نویسنده مسئول: فریبرز فتحی چگنی، دانشجوی دکتری مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران.
ایمیل: fathi.fa@fc.lu.ac.ir

چکیده

مقدمه: رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهای فرانقشی هستند که باعث بهبود اثربخشی سازمان می شوند. هدف پژوهش حاضر تعیین تاثیر سرپرستی توهین آمیز بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران با نقش میانجی خستگی عاطفی در بیمارستان شهدای عشایر خرم آباد بود.

روش کار: پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از حیث جمع آوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی از شاخه مطالعات میدانی به شمار می آید که روش انجام آن به صورت پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش تعداد ۲۳۰ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان شهدای عشایر خرم آباد در سال ۱۴۰۲-۱۴۰۱ بود که بر اساس جدول کرجسی و مورگان حجم نمونه‌ای به تعداد ۱۴۰ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای از میان آن‌ها انتخاب گردید. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه های سرپرستی توهین آمیز (تپر، ۲۰۰۰)، خستگی عاطفی (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۱) و رفتارهای شهروندی سازمانی (پودساکف و همکاران، ۱۹۹۰)، استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار Spss 21 و PLS3 استفاده شده است.

یافته‌ها: نتایج نشان‌دهنده این است که در سطح اطمینان ۹۵ درصد سرپرستی توهین آمیز اثر منفی و معنی داری بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران دارد و خستگی عاطفی در رابطه سرپرستی توهین آمیز و رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران نقش میانجی دارد.

نتیجه گیری: با توجه به یافته ها می توان گفت سرپرستی توهین آمیز به صورت مستقیم روابط سرپرست-پرستار را مختل کرده که به دنبال این اختلال خستگی عاطفی پرستاران افزایش یافته و سطح انجام رفتارهای شهروندی سازمانی در آنها کاهش می یابد.

کلیدواژه ها: سرپرستی توهین آمیز، خستگی عاطفی، رفتارهای شهروندی سازمانی، پرستاران.

مقدمه

امروزه نیروی انسانی گردانندگان اصلی سازمان ها هستند که با جان بخشیدن به کالبد سازمان ها تحقق اهداف آنها را میسر می سازند. در واقع بدون انسان، سازمان بی معنی است به ویژه در سازمان های خدماتی که کارکنان به صورت مستقیم با مشتریان و ارباب رجوعان در ارتباط هستند. یکی از مهارت هایی که می تواند به کارکنان در ارائه اثربخش خدمات کمک کند، رفتار شهروندی سازمانی است (۱). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نخستین بار توسط ارگان و همکاران، در سال ۱۹۸۳ مطرح شد. ارگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیما به وسیله سیستم های رسمی

[Downloaded from ijnv.ir on 2025-06-05]

پاداش و تنبیه در سازمان طراحی نشده است اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارآیی عملکرد سازمان می شود (۲). نیروی انسانی وفادار و سازگار با اهداف و ارزش های سازمانی که حاضر باشد فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت کند عامل مهمی در اثربخشی سازمان بوده تا آنجا که وجود چنین کارکنانی از آرزوها و آرمان های هر سازمانی محسوب می شوند. رفتار شهروندی سازمانی از عمده عواملی است که می تواند نگرش، رفتارها و تعاملات پرستاران را در جهت ارائه هر چه بهتر کیفیت خدمات تغییر دهد (۳). رفتارهای شهروندی سازمانی هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی دارای پیامدهای مطلوبی می باشند. در سطح فردی کارکنانی که چنین رفتارهایی انجام می دهند مستعد دریافت پاداش و ارزیابی عملکرد مطلوب تری هستند در سطح سازمانی نیز انجام این گونه رفتارها منجر به عملکرد بهتر سازمان شده و با افزایش هماهنگی و انسجام بین فردی، سرمایه اجتماعی را در سازمان افزایش می دهد (۴). برعکس سازمان هایی که کارکنانشان درگیر فعالیت های فرانقشی نمی شوند و فقط به انجام وظایف قانونی خود می پردازند، محکوم به زوال هستند (۵). در چند سال اخیر نیز پژوهش هایی در خصوص رفتارهای کاری انحرافی و ضد تولید صورت گرفته است، که اکثر این پژوهش ها بر کارکنان و جایگاه آنها تمرکز داشته اما برخی از این تحقیقات این انحرافات را به لبه تاریک جایگاه مدیریتی و سرپرستی مرتبط دانسته اند (۶). سرپرستی توهین آمیز یکی از ساختارهای منفی مدیریتی است که به رفتارهای ناکارآمد پایدار سرپرستان نسبت به زیردستان اشاره دارد و اخیرا در بسیاری از سازمان ها ظهور یافته است که بر سطح تعهد و رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر دارد (۷). سرپرستی توهین آمیز به عنوان ادراک کارکنان از میزان استفاده پایدار رهبران از رفتارهای خصمانه کلامی و غیرکلامی به استثنای اقدام و تماس فیزیکی تعریف شده است (۸). خشونت، کج خلقی، عیب جویی عمومی و اقدامات بی پروای افراد نمونه هایی از سرپرستی توهین آمیز هستند. سرپرستی توهین آمیز در محل کار یک منبع بالقوه استرس و تنش زای شغلی برای کارکنان می باشد (۹). سرپرستی توهین آمیز طیف وسیعی از پیامدهای منفی را در پی دارد که بر جنبه های مختلف حوزه کاری از جمله کاهش رضایت شغلی، کاهش رفاه کارکنان، افزایش انحراف کارکنان و کاهش عملکرد آنها تأثیرگذار است (۹). در همین راستا کاظمی و زارع (۱۳۹۸) در پژوهش خود نشان دادند که که سرپرستی توهین آمیز دارای رابطه منفی و معنادار با رفتار شهروندی سازمانی، تعهد عاطفی سازمانی و ادراک کارکنان از عدالت تعاملی است (۱۰). اسکندرپور و همکاران (۱۴۰۰) نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که سرپرستی توهین آمیز رابطه مثبت و معنی داری با نقض قرارداد روانشناختی و بدبینی سازمانی و رابطه منفی و معنی دار با رفتار شهروندی سازمانی دارد (۷). محسنی کبیری و موسوی کاشی (۱۴۰۰) نیز در پژوهشی نشان دادند که سرپرستی توهین آمیز بر رفتارهای کاری ضد تولید، رفتارهای پنهان سازی دانش و فرسودگی شغلی تأثیر مثبت دارد ولی بر اصالت و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر منفی می‌گذارد (۱۱). ژانگ و همکاران (۲۰۱۹) نیز در پژوهش خود نشان دادند که سرپرستی توهین آمیز از طریق عدالت سازمانی و استرس کاری اثر منفی و معناداری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و اثر مثبت و معنی داری بر رفتارهای کاری ضد تولید دارد (۱۲). یکی دیگر از عواملی که می تواند به صورت مستقیم یا میانجی بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیرگذار باشد، خستگی عاطفی است. احساس خستگی عاطفی در فرد می تواند بر عملکرد شغلی وی تأثیرگذار باشد و یکی از عوامل کلیدی و بسیار مهم در تحقق نیافتن رفتارهای شهروندی سازمانی باشد (۱۳). خستگی عاطفی به عنوان خستگی روانی، کمبود انرژی و احساس کاهش یافتگی منابع روانی و عاطفی فرد توصیف شده اند که به وسیله کار، گسترش بیش از حد یافته و سبب خستگی فرد می شوند (۱۴). درواقع خستگی عاطفی نوعی حالت تحلیل رفتگی و خستگی است که جزء اولیه فرسودگی شغلی است به گونه ای که ماسلاچ و همکاران (۲۰۰۱) آن را مؤلفه اصلی «فرسودگی شغلی» دانسته و معتقدند هر وقت که افراد در مورد فرسودگی شغلی خود صحبت می کنند منظورشان تجربه خستگی عاطفی‌می‌باشد (۱۵). خستگی عاطفی نوعی تنیدگی ناشی از شغل بوده که موجب نارضایتی شغلی شده و تأثیر منفی بر زندگی فردی، اجتماعی و خانوادگی افراد دارد. عبارت خستگی عاطفی، برای توصیف پاسخ هایی است که فرد در برابر فشارهای روانی از خود بروز می دهد، این پدیده، حالتی از ناکامی، دلسردی،

[Downloaded from ijnv.ir on 2025-06-05]

بی تفاوتی، کسالت، خستگی می باشد که منجر به کاهش اثربخشی در کار می شود (۱۶). در همین راستا جعفریان فرد و عریضی (۱۳۹۲) در پژوهش خود نشان دادند که خستگی عاطفی رابطه منفی و معناداری با رفتارهای شهروندی سازمانی دارد (۱۷). مالمیر و همکاران (۱۳۹۸) نیز در پژوهش خود نشان دادند که بین مؤلفه های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی) با رفتار ضدشهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۱۸). سسن و همکاران (۲۰۱۱) نیز در پژوهش خود نشان دادند که فرسودگی شغلی با کاهش رضایت شغلی موجب کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان می شود (۱۹). از طرفی با توجه به وجود ریسک و عدم اطمینان بالا در ارائه خدمات درمانی و نیاز به واکنش به موقع و مناسب پرستاران و وجود شرایطی که ممکن است در نقش رسمی پرستاران ملاحظه نشده باشد و همچنین انتظارات بالای بیماران از کیفیت ارائه خدمات به دلیل شرایط روحی و جسمی ویژه ای که دارند، اهمیت توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی در پرستاران دوچندان می شود. درواقع پرستاران نقش حیاتی در تیم درمان دارند که با اقدامات دقیق و مناسب خود می توانند باعث نجات جان بیمارن شوند به همین دلیل پرستاران علاوه بر داشتن مهارت کافی در کار گروهی، اعتماد به نفس در عملکرد و دانش و آگاهی تخصصی، بایستی از خصوصیات دیگری همچون، نوع دوستی، وجدان کاری و جوانمردی که با ویژگی های رفتاری شهروندی سازمانی همخوانی دارند، برخوردار باشند. از همینرو پژوهش حاضر به دنبال بررسی رابطه سرپرستی توهین آمیز با رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران با نقش میانجی خستگی عاطفی می باشد. درواقع سؤال اصلی پژوهش حاضر به این صورت است که آیا سرپرستی توهین آمیز با رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران با میانجی گری خستگی عاطفی رابطه دارد یا خیر؟

روش کار

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از حیث جمع آوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی و از لحاظ ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع علی است. روش انجام پژوهش به صورت پیمایشی است که مهم ترین مزایای آن قابلیت تعمیم نتایج است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه ی پرستاران شاغل در بیمارستان شهدای عشایر خرم آباد در سال ۱۴۰۲-۱۴۰۱ به تعداد ۲۳۰ نفر می باشند که با استفاد از جدول مورگان تعداد ۱۴۰ نفر از آنها به عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت، تصادفی طبقه‌ای (وضعیت استخدامی پرستاران: شرکتی، قراردادای، پیمانی و رسمی) می‌باشد، بدین صورت که از میان هر طبقه از پرستاران با توجه به وضعیت استخدامی آنها، به صورت تصادفی افرادی انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها و اطلاعات از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. از روش کتابخانه ای برای تدوین مبانی نظری پژوهش و از روش میدانی برای گردآوری داده های اولیه استفاده شده است. ابزار روش میدانی نیز پرسشنامه استاندارد بود. پرسشنامه ها شامل پرسشنامه سرپرستی توهین آمیز تپر (۲۰۰۰) (۸) که شامل ۸ گویه بود، پرسشنامه خستگی عاطفی ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱) (۲۰) که شامل ۹ گویه بود، و پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) (۲۱) که شامل ۵ بعد نوعدوستی (۶گویه)، وظیفه شناسی (۵گویه)، جوانمردی (۴گویه)، رفتار مدنی (۴گویه) و نزاکت (۳گویه) بود، استفاده شده است. پرسشنامه ها توسط خود محقق به صورت حضوری بین اعضای نمونه توزیع گردید، نمره گذاری پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت از ۱ تا ۵ درجه بندی شد. سپس پرسشنامه بین افراد نمونه آماری توزیع شد. برای سنجش روایی از روش روایی همگرا و برای آزمون پایایی پرسشنامه از شیوه آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد که ضریب پایایی برای متغیرهای پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است. در هنگام توزیع پرسشنامه ها، هدف از انجام پژوهش برای مشارکت کنندگان به طور کامل توضیح داده شد و از آنها رضایت کتبی و آگاهانه برای شرکت در پژوهش اخذ شد و محرمانگی اطلاعات شرکت کنندگان نیز حفظ شد. ضمناً این مطالعه از نظر اخلاقی در بیمارستان شهدای عشایر خرم آباد مورد تایید قرار گرفته است و تمام موارد اخلاقی در آن رعایت شده است.

یافته ها

در این پژوهش ابتدا به بررسی متغیرهای جمعیت شناختی

[Downloaded from ijnv.ir on 2025-06-05]

تحقیق پرداخته شده است که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست‌آمده از نمونه آماری پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت شناختی اعضای نمونه

متغیر		تعداد
جنسیت	مرد	۵۹
	زن	۸۱
سن	۲۵-۳۵ سال	۴۰
	۳۶-۴۵ سال	۵۵
	۴۶-۵۵ سال	۲۸
	بالای ۵۵ سال	۱۷
سابقه کاری	کمتر از ۱۰ سال	۴۵
	۱۰-۲۰ سال	۶۷
	۲۱-۳۰ سال	۲۸

همان‌طور که جدول ۱ نشان می‌دهد اکثر پاسخگویان دارای جنسیت زن بوده و دارای سن بین ۳۶-۴۵ سال و نیز بیشتر پاسخگویان دارای سابقه کاری ۱۰ تا ۲۰ سال بودند.

جدول۲. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار
سرپرستی توهین آمیز	۳/۸	۰/۳
خستگی عاطفی	۳/۶	۰/۲
رفتارهای شهروندی سازمانی	۳/۱	۰/۲

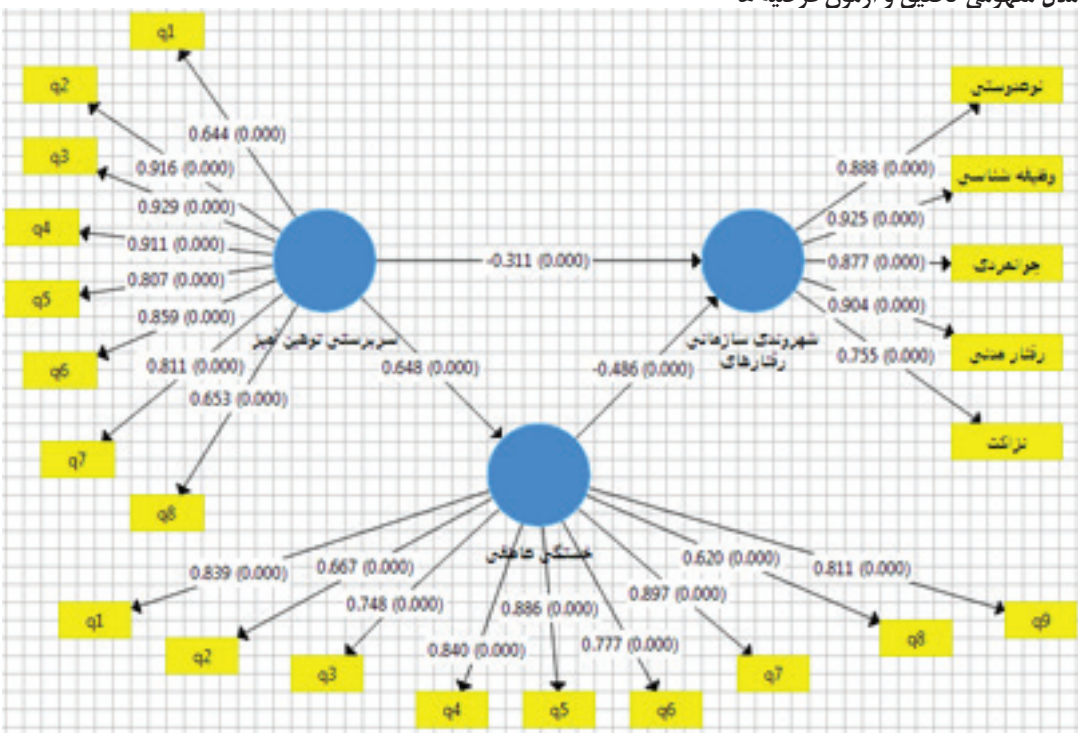
در این پژوهش برای بررسی برازش مدل مفهومی پژوهش و آزمون فرضیه‌ها از الگوریتم تحلیل مدل ها درروش PLS استفاده شده است. برای برازش مدل اندازه‌گیری؛ ابتدا به بررسی برازش مدل های اندازه گیری با استفاده از سه معیار پایایی شاخص (ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی یا CR)، پرداخته می‌شود. ابتدا بار عاملی سؤالات یا آیتم ها مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج نشان داد که بار عاملی تمامی سؤالات بیشتر از ۰/۴ است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد. سایر نتایج مربوط به ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا در جدول۳ ارائه شده است.

جدول ۳. برازش مدل های اندازه گیری

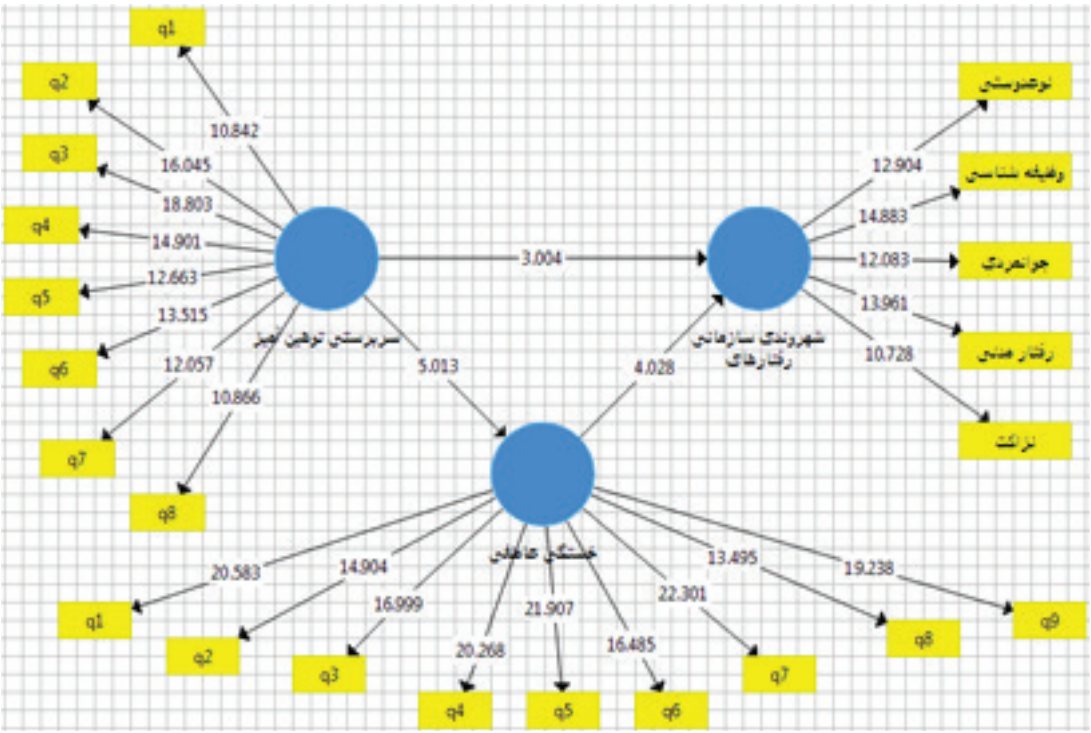
متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)
سرپرستی توهین آمیز	۰/۸۱۳	۰/۸۴۴	۰/۶۷۷
خستگی عاطفی	۰/۷۶۹	۰/۸۰۴	۰/۶۲۷
رفتارهای شهروندی سازمانی	۰/۸۵۶	۰/۸۹۳	۰/۷۶۰

[Downloaded from ijnv.ir on 2025-06-05]

بررسی مدل مفهومی تحقیق و آزمون فرضیه ها



شکل ۱. مدل ترسیم‌شده همراه با مقادیر P-value و ضرایب استاندارد



شکل ۲. مدل ترسیم شده همراه با مقادیر آماره T

برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از مقادیر T و ضرایب مسیر (بتا) یعنی اعداد روی مسیر و معنی‌داری ضریب مسیر (شکل ۱و ۲) استفاده شده است. در سطح اطمینان ۹۵٪ اگر مقدار آماره T بیشتر از ۱/۹۶ و سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ باشد فرضیه تائید می‌شود.

در فرضیه اول که به بررسی اثر سرپرستی توهین آمیز بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران می پردازد با توجه به اینکه مقدار آماره t بدست آمده (۳/۰۰۴) از ۱/۹۶ بیشتر است و همچنین سطح معنی داری بدست آمده (۰/۰۰۰) از ۰/۰۵ کمتر می باشد، لذا این فرضیه تأیید می شود.

[Downloaded from ijnv.ir on 2025-06-05]

در فرضیه دوم که به بررسی نقش میانجی خستگی عاطفی در رابطه سرپرستی توهین آمیز و رفتارهای شهروندی سازمانی می پردازد با توجه به اینکه مقدار آماره t بدست آمده (۳/۱۱۳) از ۱/۹۶ بیشتر است و همچنین سطح معنی داری بدست آمده (۰/۰۰۰) از ۰/۰۵ کمتر می باشد، لذا این فرضیه هم تأیید می شود.

بحث

هدف از پژوهش حاضر بررسی اثر سرپرستی توهین آمیز بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان شهدای عشایر خرم آباد با نقش میانجی خستگی عاطفی بود. به همین منظور دو فرضیه مطرح گردید اول اینکه آیا سرپرستی توهین آمیز بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان شهدای عشایر خرم آباد تاثیر دارد و دوم اینکه آیا خستگی عاطفی پرستاران در رابطه سرپرستی توهین آمیز و رفتارهای شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد یا خیر؟

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده های پژوهش نشان دهنده تایید فرضیه اول (سرپرستی توهین آمیز بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان شهدای عشایر خرم آباد تأثیر دارد) بود. در همین راستا گریگوری و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود نشان دادند کارکنان زمانی که مورد رفتارهای توهین آمیز برای مدت طولانی از جانب سرپرستان قرار می گیرند و همچنین زمانی که رضایت شغلی پایین دارند سطح رفتارهای شهروندی سازمانی خود را کاهش می دهند (۲۳). زلارس و همکاران (۲۰۰۲) نیز در پژوهش خودنشان دادند که رابطه منفی و معناداری بین سرپرستی توهین آمیز و رفتارهای شهروندی سازمانی وجود دارد (۲۴). عزیز و همکاران (۲۰۱۷) نیز در پژوهش خود نشان دادند که سرپرستی توهین آمیز با افزایش بدبینی سازمانی و نقض قراردادهای روانشناختی از جانب سازمان موجب کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان می شود (۲۵).

در تحلیل این فرضیه می توان گفت که رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهای اختیاری هستند که باعث بهبود اثربخشی سازمان می شوند برای مثال کمک کردن به همکاران در رمینه مشکلات کاری، داشتن رفتار مؤدبانه با همکاران و گلایه نکردن از مشکلات جزیی همگی جز رفتارهای شهروندی سازمانی محسوب می شوند ولی نکته ای که باید بدان توجه نمود این است که خودداری از انجام چنین رفتارهایی مجازاتی در پی نخواهد داشت چرا که جزء وظایف تعریف شده فرد نمی باشند در نتیجه می توان انتظار داشت کارکنانی که هدف رفتارهای توهین آمیز قرار می گیرند از انجام چنین رفتارهایی خودداری کنند. مطابق با نظریه مبادله اجتماعی گولدنر (۱۹۶۰) (۲۲) کارکنان و سازمان ها دارای یک رابطه دوجانبه هستند. درواقع کارکنان از سازمان خود انتظار ایجاد شرایط کاری مناسب همراه با جوی احترام آمیز و عادلانه دارند، زمانی که چنین شرایطی از جانب سازمان مهیا نباشد و به واسطه رفتارهای مستبدانه و آزاردهنده سرپرستان، حمایت های دریافتی و رفتارهای سرپرستان خود را مناسب و مطلوب ارزیابی نکنند، احساس تعهد آنها نسبت به سازمان کاهش پیدا می کند. درواقع کارکنان برای جبران رفتارهای ناپسند، بی احترامی ها، تمسخرها و نادیده گرفته شدن از جانب سرپرستان حداقل کاری که می توانند انجام دهند و مورد مجازات های قانونی از جانب سازمان قرار نگیرند، کاهش انجام رفتارهای شهروندی شان در سازمان می باشد.

در رابطه با فرضیه دوم (خستگی عاطفی پرستاران در رابطه سرپرستی توهین آمیز و رفتارهای شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد) نیز نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده های پژوهش نشان دهنده تایید این فرضیه بود. در همین راستا لپین و همکاران (۲۰۰۵) (۲۷) در پژوهش خود دریافتند که عوامل تنش زای مختلف اثرات ویژه ای بر انگیزه کارکنان دارد که همه ی آنها منجر به فرسودگی شغلی می شوند و عملکرد فرد را تحت تأثیر منفی قرار می دهند. لی و همکاران (۲۰۱۸) (۲۸) نیز در پژوهش خود نشان دادند که رابطه مثبتی بین سرپرستی توهین آمیز و خستگی عاطفی وجود دارد که در این رابطه عدالت سازمانی نقش میانجی را ایفا می کند. لیم و همکاران (۲۰۲۱) (۲۹) نیز در پژوهش خود نشان دادند که سرپرستی توهین آمیز با افزایش خستگی عاطفی کارکنان منجر به کاهش تعند سازمانی و افزایش طفره روی اینترنتی آنها می شود. درنهایت به مدیران و سرپرستان بیمارستان پیشنهاد می شود که با احترام و خوشرویی با پرستاران برخورد کنند، برای نظرات آنها احترام قائل باشند حتی در صورت مخالف بودن با آنها، در خصوص تصمیمات سازمانی که به پرستاران مربوط می شود با آنها مشورت کنند و اطلاعات لازم را در اختیار آنها قرار دهند. پیشنهاد می شود جهت پشتیبانی لازم از پرستاران و جلوگیری از بروز سرپرستی توهین آمیز فرایندهای گزارش دهی تسهیل و تشویق شود. همچنین

[Downloaded from ijnv.ir on 2025-06-05]

پیشنهاد می شود که با برگزاری کارگاهها و دوره های آموزشی برای سرپرستان، مهارتهای بین فردی آنها را بهبود داد. در تحلیل این فرضیه می توان گفت مطابق با تئوری «رویدادهای عاطفی» ویس و کورپانزانو (۱۹۹۶) (۲۶) وقایع و رویدادهای مختلف کاری که کارکنان هر روز در محل کار تجربه می کنند بر وضعیت عاطفی آنها تأثیر گذار است، این تجربیات عاطفی نیز به صورت مستقیم با رفتارهای فرد در ارتباط است. از آنجایی که سرپرستی توهین آمیز نیز دربرگیرنده رفتارهای منفی طولانی مدت و مداوم از جانب سرپرستان و مدیران سازمان می باشد، یک رویداد کاری منفی محسوب می شود. که می تواند منجر به افزایش استرس، اظطراب، حالت های عصبی، افسردگی و در نهایت خستگی عاطفی در میان افراد مورد توهین قرار گرفته شده، شود. درواقع کارکنانی که با استرس و اضطراب ناشی از سرپرستی توهین آمیز مواجه هستند مطابق با نظریه «حفظ منابع» ابتدا تلاش می کنند که با توجه به منابع و توانایی هایی که دارند این استرس و اضطراب را کنترل نمایند اما با توجه به اینکه این افراد در موضع ضعف هستند توانایی و منابع لازم برای پاسخگویی به سرپرستان خود را ندارند بنابراین با رفتارهای منفی همچون کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی آن هم به گونه ای که مورد مجازات و سرزنش قرار نگیرند در صدد جبران بر می آیند.

نتیجه گیری

به عنوان نتیجه کلی پژوهش می توان گفت که سرپرستی توهین آمیز با میانجیگری خستگی عاطفی نقش بارزی در کاهش انجام رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران در بیمارستان ... دارد. سرپرستی توهین آمیز به صورت مستقیم روابط سرپرست – پرستار را مختل کرده که به دنبال این اختلال سطح رضایت و عملکرد شغلی پرستاران کاهش می یابد. درواقع این سرپرستان با رفتارهای منفی خود همچون انتقاد درجمع، رفتارهای بی ملاحظه و به دور از ادب، استفاده از لحن ارباب مآبانه، پارتی بازی، خشونت، به کار گیری الفاظ نامناسب، تمسخر در جمع و استفاده از رفتارهای خصمانه کلامی و غیرکلامی باعث افزایش استرس و اضطراب در محل کار شده که با مرور زمان منجر به خستگی عاطفی پرستاران می شود، از طرفی پرستاران نیز به دلیل نداشتن منابع لازم برای دفاع از خود و ترس از دست دادن شغلشان ترجیح می دهند که برای مجازات نشدن و جبران این رفتارهای نادرست از سوی سرپرستان خود، انجام رفتارهای شهروندی سازمانی را کاهش دهند. درخصوص محدودیت های این پژوهش می توان به زمان بر بودن جمع آوری اطلاعات، عدم اطمینان برخی از پاسخ دهندگان به پژوهش های دانشگاهی و محافظه کاری برخی از پاسخ دهندگان در پاسخ دهی به سوالات اشاره نمود. همچنین جامعه آماری این پژوهش پرستاران شاغل در بیمارستان شهدای عشایر خرم آباد بودند، لذا در تعمیم نتایج آن به سایر بیمارستانها باید جانب احتیاط را رعایت کرد. بدین ترتیب بررسی مدل در محیط بیمارستان های مختلف ممکن است نتایج متفاوتی داشته باشد.

سپاسگزاری

از کلیه مدیران و پرستاران بخش های مختلف بیمارستان شهدای عشایر خرم آباد که در انجام پژوهش همکاری داشتند کمال تقدیر و تشکر به عمل می آید.

تعارض منافع

بین نویسندگان هیچ گونه تعارضی در منافع وجود ندارد.

Refrences

1. Fathiizadeh A, Zare R, Bahmani A. Getting involved with The Job among nurses and its effect on Organizational Citizenship Behavior: the Mediating Role of Job Satisfaction. IJN. 2018; 30 (110), 33-44. (Persian)
2. Organ, D.W., & Konovsky, M. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. Journal of applied psychology, (1989), 74(1), 157.
3. Navid Hamidi, M., Emamzadeh Ghasemi, H.S., Hajrajabi, A., & Esmaeili Givi, S. Relationship between ethical climate and organizational citizenship behaviors among of nurses in intensive care units. Nursing Management, (2017), 6 (2), 51-59. (Persian)
4. Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. Academy of Management Review, (2002), 27, 505-522.
5. Katz, D., & Kahn, R. L. The social psychology of organizations. New York: Wiley Publication.

[Downloaded from ijnv.ir on 2025-06-05]

(1978).
6. Tepper, B. J., Duffy, M. K., & Shaw, J. D. Personality moderators of the relationship between abusive supervision and subordinates' resistance. Journal of Applied Psychology, (2001), 86(5): 974–983.
7. Iskanderpour, B., Zare, A., & Nazari, Y. Analysis of the Relationship between Unethical Abusive Supervision Leadership & Organizational Citizenship Behavior. Ethics in science and Technology. (2021), 16 (2), 99-107. (Persian)
8. Tepper, B. J. Consequences of abusive supervision. Academy of Management Journal, (2000), 43(2), 178 –190.
9. Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E., & Whitten, D. Abusive supervision and work–family conflict: The path through emotional labor and burnout. The Leadership Quarterly, (2012), 23(5), 849-859.
10. Kazemi, F., & zare, A. Investigating the relationship of abusive supervision with organizational citizenship behavior and affective organizational commitment: explaining the mediating role of employees› perceptions of interactional justice. Journal of New Approaches in Educational Administration, (2020), 10(40), 210-233. (Persian)
11. Mohsenikabir, Z., & Mosavi kashi, Z. The influence of abusive supervision on employees counterproductive work behavior, organizational citizenship behavior and knowledge hiding. The mediating role of organizational justice. Organizational Behaviour Studies Quarterly, (2021), 10(1), 179-222. (Persian)
12. Zhang, Y., Liu, X., Xu, S., Yang, L. Q., & Bednall, T. C. Why abusive supervision impacts employee OCB and CWB: A meta-analytic review of competing mediating mechanisms. Journal of Management, (2019), 45(6), 1-24.
13. Abdul Maleki, S., Sadeghifar, M., Nasiri, F. Study of the mediating role of emotional fatigue in explaining the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. Educational Leadership & administration, (2014), 8(1), 99-114. (Persian)
14. Maslach, C. A., & Leiter, M. P. Early predictors of job burnout and engagement. Journal of Applied Psychology, (2008), 93, 498–512
15. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. Job burnout. Annual review of psychology, (2001), 52(1), 397-422.
16. Sepahvand, R., Arefnejad, M., Fathi Chegeni, F., & Sepahvand, M.The Relationship Between workplace bullying and Deviant Workplace Behaviors with the Mediating Role of emotional exhaustion. Journal of psychology, (2021), 24(4), 417-434. (Persian)
17. Jafarianfard, M., & Oreyzi, H. Emotional Exhaustion and Organizational Citizenship Behavior: Moderating Role of Organizational Citizenship Behavior Directed at Individual. Research in Psychological Health. (2012), 6 (3), 50-59. (Persian)
18. Malmir, A., Abasi, H., Honari, E., Vafaie, P. The Impizenship Behavioract of Job Burnout on Organizational Anti-Cit (Case Study: Traffic in Hamedan Province). Traffic Management Studies, (2019), (54), 31-56. (Persian)
19. Sesen, H., Cetin,F., & Basim, H. N. The Effect of Burnout on Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Job Satisfaction. International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences, (2011), 1, 40-64.
20. Maslach, C., & Jackson, S. E. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, (1981), 2, 99–113.
21. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., Fetter, R. Transformational leader behaviors and their effects on followers› trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. The leadership quarterly, 1990, 1(2), 107-42.
22. Gouldner, A.W. The norm of reciprocity: a preliminary statement. American Sociological Review, (1960), 25 (2), 616-178.
23. Gregory, B. T., Osmonbekov, T., Gregory, S. T., Albritton, M. D., & Carr, J. C. Abusive supervision and citizenship behaviors: Exploring boundary conditions. Journal of Managerial Psychology, (2013), 28(6), 628-644.
24. Zellars, K. L., Tepper, B. J., Duffy, M. K. Abusive supervision and subordinates› organizational citizenship behavior. Journal of Applied Psychology, (2002), 87(6), 1068-1076.
25. Aziz, K., Shahzadi, I., Awais, M., Hasnain, S. S. U., & Rahat, Q. Does abusive supervision influence organizational citizenship behavior? Testing the mediation effects of organizational cynicism. International Journal of Management

[Downloaded from ijnv.ir on 2025-06-05]

Excellence, (2017), 9(3), 1146- 1154.

26. Weiss, H.M., & Cropanzano, R. Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work", in Staw, B.M. and Cummings, L.L. (Eds), Research in Organizational Behavior, JAI Press, Greenwich, CT,pp. (1996), 1-74.
27. Lepine, J. A., Podsakoff, N. P., & Lepine, M. A. A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. Academy of Management Journal, (2005), 48(5), 764–775.
28. Lee, S., Kim, S. L., & Yun, S. A moderated mediation model of the relationship between abusive supervision and knowledge sharing. The Leadership Quarterly, (2018), 29(3), 403-413.
29. Lim, P.K., Koay, K.Y. and Chong, W.Y. The effects of abusive supervision, emotional exhaustion and organizational commitment on cyberloafing: a moderated-mediation examination. Internet Research, (2021), 31 (2), 497-518.

[Downloaded from ijnv.ir on 2025-06-05]