

## بررسی ارتباط رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی با وفاداری سازمانی پرستاران بیمارستان ولی عصر (عج) شهر بروجن در سال ۱۳۹۷

مصطفی روشن‌زاده<sup>۱</sup>، عاطفه بیگی<sup>۱</sup>، علی تاج‌آبادی<sup>۲</sup>، سمانه دهقان ابنوی<sup>۳</sup>، سمیه محمدی<sup>۴\*</sup>

نوع مقاله:

چکیده

مقاله اصیل

**زمینه و هدف:** وفاداری سازمانی پرستاران به نظام‌های بهداشتی نقش مهمی در گسترش عملکرد سازمان دارد. در این میان بررسی نقش عواملی همانند رفتارهای شهروندی و عملکرد انطباقی می‌تواند در این زمینه کمک‌کننده باشد. لذا در مطالعه حاضر به تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی با وفاداری سازمانی در پرستاران پرداخته شده است.

**روش بررسی:** مطالعه توصیفی-مقطعی حاضر سال ۱۳۹۸ در مورد ۲۰۰ پرستار که به روش نمونه‌گیری تصادفی از بین پرستاران شاغل در بیمارستان ولی عصر (عج) شهر بروجن دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد انتخاب شده بودند، انجام گرفت. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه اطلاعات جمعیت‌شناختی، رفتار شهروندی Lee و Allen، عملکرد انطباقی Charbonnier-Voirin و Rousset و وفاداری سازمانی Kumar و Shekhar استفاده شد. تحلیل داده‌ها در نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ و با استفاده از آمارهای توصیفی و تحلیلی انجام گرفت.

**یافته‌ها:** ضریب همبستگی پیرسون حاکی از ارتباط مثبت و معناداری بین رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی با وفاداری سازمانی بوده است ( $p < 0.05$ ). آزمون رگرسیون نشان داد رفتار شهروندی ( $R^2 = 0.199$ )،  $R^2$  تعدیل شده و عملکرد انطباقی ( $R^2 = 0.131$ ) تعدیل شده به‌طور معناداری وفاداری سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند. کلیه ابعاد رفتار شهروندی و برخی از ابعاد عملکرد انطباقی همانند خلاقیت، تلاش معطوف به یادگیری و مدیریت استرس شغلی می‌تواند وفاداری سازمانی در پرستاران را پیش‌بینی کنند. میانگین رفتار شهروندی در حد متوسط ( $18/26 \pm 6/16$ )، عملکرد انطباقی در حد متوسط ( $16/91 \pm 6/76$ ) و وفاداری سازمانی در حد متوسط ( $24/09 \pm 12/67$ ) گزارش شد.

**نتیجه‌گیری:** توجه مدیران و برنامه‌ریزان به زمینه‌سازی عواملی همانند خلاقیت، مدیریت استرس و آموزش مداوم معطوف به یادگیری در کنار بهبود روابط کاری سالم و مشارکت در پرستاران می‌تواند از طریق گسترش رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی نقش مهمی در گسترش وفاداری سازمانی داشته باشد.

نویسنده مسؤول: سمیه محمدی؛ دانشکده پرستاری بروجن، دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، شهرکرد، ایران

e-mail:  
s.mohammadi.nfc@gmail.com

واژه‌های کلیدی: رفتار، سازمانی، پرستاران

- دریافت مقاله: اردیبهشت ماه ۱۴۰۰ - پذیرش مقاله: مرداد ماه ۱۴۰۰ - انتشار الکترونیک مقاله: ۱۴۰۰/۹/۸

### مقدمه

خود برخوردار باشند. وفاداری سازمانی به‌منزله احساس تعلق و تمایل به حفظ عضویت و ارتباط با یک سازمان تعریف شده است و به انطباق کارکنان با ارزش‌ها، نگرش‌ها و عقاید سازمان و تمایل آنان به انجام تلاش مضاعف برای دستیابی به اهداف سازمان اشاره می‌کند (۱).

گسترش روزافزون سازمان‌های بهداشتی با توجه به ماهیت کاری آن نیازمند کارکنانی است که از وفاداری کافی به سازمان و حرفه

۱- گروه آموزشی اتاق عمل، دانشکده پرستاری بروجن، دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، شهرکرد، ایران  
۲- گروه آموزشی فوریت پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران  
۳- گروه آموزشی اتاق عمل، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، شهرکرد، ایران  
۴- گروه آموزشی پرستاری، دانشکده پرستاری بروجن، دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، شهرکرد، ایران

کار تعریف کرده‌اند (۸). هرچه محیط پیچیده‌تر، آشفته‌تر و ناپایدارتر باشد، میزان انطباق‌پذیری بالاتری مورد نیاز است که شامل شایستگی‌ها و توانایی افراد جهت تعیین اولویت‌ها و اداره کردن موقعیت‌های بحرانی و توانایی سازگاری با تغییرات مداوم پیشرفت فناوری است (۹).

بررسی مطالعات مختلف حاکی از آن است که سازمان‌های بهداشتی امروزه با پیچیدگی خاص خود، نیازمند کارکنانی هستند که ضمن وفاداری به اهداف سازمان در راستای اهداف آن حرکت کنند. در این راستا پرستاران به عنوان بزرگ‌ترین نیروی کاری نظام بهداشتی نقش مهمی در دستیابی سازمان‌های بهداشتی به اهداف‌شان دارند و از این طریق موفقیت سازمانی افزایش می‌یابد (۱۰). همچنین مطالعات نشان می‌دهند که قدرت تطابق پرستاران با شرایط خاص محیط‌های بهداشتی می‌تواند نقش تأثیرگذاری در رضایت پرستاران و همچنین باقی ماندن آن‌ها در سیستم پرچالش بهداشتی داشته باشد (۱۱).

آنچه که در زمینه این مطالعه به‌عنوان چالش مطرح است، این است که امروزه تغییر در ماهیت مشاغل، باعث تغییر ساختار شغل برای افراد در محیط‌های کاری شده و عملاً محیط‌های کاری الگوهای عملکرد شغلی پیچیده‌تر و پیشرفته‌تری پیدا کرده است (۱۲). به تبع آن با متحول شدن مشاغل، رفتارهای سازمانی نیز تحت تأثیر قرار گرفته است و افراد خصوصاً پرستاران در محیط رو به رشد فناوری‌های بهداشتی، نیازمند عملکرد و رفتار مناسب آن موقعیت هستند (۱۳). در این میان آنچه که اهمیت دارد، ارتباط عواملی است که می‌تواند رفتار و عملکرد سازمانی افراد را تحت تأثیر قرار داده و

مطالعات نشان می‌دهند که کارکنان وفادار به سازمان، انگیزه بیش‌تری برای حضور در سازمان داشته و برای رسیدن به اهداف سازمانی، بیش‌تر تلاش می‌کنند. کارکنان وفادار به سازمان ۵۷٪ بیش‌تر از سایر کارکنان تمایل به باقی ماندن در حرفه در شرایط پیچیده کاری دارند. همچنین نارضایتی از محیط‌های کاری در آن‌ها ۲۰٪ کم‌تر از بقیه کارکنان است. این روند باعث بهبود جو کاری سازمان‌ها به میزان ۳۴٪ شده است (۲ و ۳).

وفاداری سازمانی می‌تواند تحت تأثیر متغیرهای مختلف از جمله عملکرد و رفتار فرد قرار بگیرد (۴). یکی از اجزای مهم رفتار سازمانی، رفتار شهروندی است. رفتار شهروندی در سال ۱۹۸۸ توسط Organ به‌کار برده شده و شامل رفتار کاملاً داوطلبانه‌ای است که فرد به‌دنبال اجرای آن پاداش دریافت نکرده و با عدم انجام آن نیز مجازات نمی‌شود (۵ و ۶). رفتار شهروندی سبب می‌شود که افراد توانایی خود را در راستای اهداف سازمان یکپارچه کرده و باعث افزایش اثربخشی سازمانی در جهت ارضای منافع ذی‌نفعان شوند (۷). در این شرایط است که تعهد، اعتماد و نیل به اهداف سازمان افزایش یافته و همچنین عملکرد سازمانی و رضایت کارکنان نیز بهبود یافته و در نتیجه غیبت از کار و ترک خدمت کاهش می‌یابد (۵).

علاوه بر رفتار شهروندی یکی دیگر از اجزای رفتار سازمانی عملکرد انطباقی است. مطالعات، عملکرد انطباقی را به‌عنوان تشخیص نیاز و یا فرصت‌های افزایش فعالانه صلاحیت‌ها و رفتارهای مناسب در پاسخ به تغییرات موجود یا قابل پیش‌بینی و به‌کارگیری مؤثر صلاحیت‌ها و توانایی‌های سازگاری در محل

به‌طور کلی بایستی گفت مطالعات مرور شده ابعاد و متغیرهای مختلف تأثیرگذار بر رفتار سازمانی و همچنین ارتباطات آن‌ها را بیان کرده‌اند. اما اولاً نقش ارتباطی و پیش‌بینی‌کننده متغیرهایی مانند رفتار انطباقی و رفتار شهروندی بر وفاداری سازمان‌ها واضح بررسی نشده است و ثانیاً این متغیرها و مطالعات مرتبط با آن‌ها کم‌تر در حیطه پرستاری مورد توجه قرار گرفته‌اند. با توجه به این موضوع که تحولات نسبتاً گسترده‌ای در حوزه شرایط و محیط کاری پرستاران ایرانی صورت گرفته است، لزوم انجام پژوهش‌های جدید در مورد رفتار سازمانی و عملکردهای شغلی پرستاران احساس می‌شود. لذا در مطالعه حاضر به تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی با وفاداری سازمانی در پرستاران پرداخته شده است.

### روش بررسی

این پژوهش از نوع توصیفی-مقطعی است که در بین پرستاران دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد در سال ۱۳۹۷ انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش همه پرستاران بیمارستان ولی‌عصر (عج) شهرستان بروجن بودند که مطابق فرمول حجم نمونه

$$n = \left( \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}} + Z_{1-\beta}}{\frac{1}{2} \ln \frac{1+r}{1-r}} \right)^2 + 3$$

$$\alpha = 0.05, Z_{1-\alpha/2} = 1.96, Z_{1-\beta} = 0.84$$

$$r = 0.196, \beta = 0.20, \frac{1}{2} \ln \frac{1+r}{1-r} = 0.199$$

بین متغیر رفتار شهروندی و وفاداری سازمانی) و براساس مطالعه Ryan و Teresi و همکاران (۱۴ و ۱۵) تعداد ۲۰۰ نفر از پرستاران

با افزایش وفاداری آن‌ها به سازمان‌ها از ناراضیاتی آن‌ها و ترک حرفه توسط آن‌ها جلوگیری کند. شناسایی این عوامل مؤثر بر رفتار و وفاداری سازمانی خواهد توانست با ارتقای عملکرد سازمان به بقای سیستم‌های بهداشتی و افزایش بهره‌وری آن کمک به‌سزایی نماید (۱۴). در این میان بررسی عوامل مؤثر در رفتار سازمانی، دارای ابهامات مختلفی است و به‌تبع نوع سازمان، تحت تأثیر متغیرهای مختلفی قرار می‌گیرد. همچنین با توجه به رشد و ارتقای سطح عملکرد شغلی در سازمان‌ها و همچنین ایجاد ساختارهای جدید و الگوهای نقش مختلف در سازمان‌ها، لزوم بررسی مجدد ارتباطات و عوامل مؤثر بر رفتار و عملکرد سازمانی بیش‌تر احساس می‌شود (۱۰).

مطالعات مختلف به بررسی ابعاد مختلف رفتار و عملکرد سازمانی پرداخته‌اند. Awases و همکاران در مطالعه‌شان به بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد پرستاران حرفه‌ای پرداخته و بیان کردند که رفتار انطباقی کارکنان می‌تواند عدم امنیت شغلی را کاهش و وفاداری به سازمان را بالا ببرد (۱۳). Ryan نیز اشاره می‌کند که با وجدان بودن و اطاعت سازمانی که دو بعد رفتار شهروندی هستند به شکل معناداری با وفاداری سازمانی مرتبطند، وی همچنین به این نکته اشاره کرده است که اگر کارکنان در محیط کارشان احساس امنیت شغلی کنند، وفاداریشان افزایش خواهد یافت (۱۴). نویدحمیدی و همکاران نیز ارتباط بین جو اخلاقی و رفتار شهروندی پرستاران را مثبت ارزیابی کرده و ویژگی‌های محیط کاری را عامل مهمی در ایجاد جو اخلاقی می‌دانند (۱۵).

به‌روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب و وارد مطالعه شدند. ابتدا با مراجعه به دفتر پرستاری بیمارستان و با دسترسی به آمار کلی پرستاران شاغل، به هر یک از پرستاران یک کد اختصاص یافت و سپس با استفاده از روش قرعه‌کشی ۲۰۰ نفر از پرستاران برای ورود به مطالعه انتخاب و وارد مطالعه شدند.

معیار ورود افراد به پژوهش شامل داشتن حداقل یک سال سابقه کار بالینی و اشتغال فعلی به‌کار بالینی بود. سپس با مراجعه به بخش‌های مختلف و مطابق حجم نمونه، پرسشنامه‌ها بین پرستاران توزیع و به صورت خودگزارشی تکمیل شد. توزیع و جمع‌آوری کلیه پرسشنامه‌ها توسط یکی از اعضای تیم تحقیقاتی صورت گرفت.

ابزار اندازه‌گیری چهار پرسشنامه شامل: اطلاعات جمعیت شناختی (سن، جنس، وضعیت تأهل، سابقه کاری و نوع استخدام، نوع بخش محل خدمت و سطح تحصیلات)، پرسشنامه رفتار شهروندی (Lee و Allen) (۱۶)، پرسشنامه عملکرد انطباقی Charbonnier-Voirin و Rousset (۱۱) و پرسشنامه وفاداری سازمانی (Shekhar و Kumar) (۱۷) بود.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (Organizational citizenship behavior) به وسیله Lee و Allen، تدوین شده است. این پرسشنامه شامل ۱۶ سؤال در دو بعد رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان (۸ سؤال) و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران (۸ سؤال) است. برای پاسخ‌گویی به این پرسشنامه از مقیاس لیکرت ۷ درجه‌ای از هرگز (نمره ۱) تا همیشه (نمره ۷) استفاده شد.

نمره کل این پرسشنامه نیز در محدوده ۱۱۲-۱۶ قرار دارد. داوری در زمینه طیف نمرات پرسشنامه مطابق سطح‌بندی محقق به صورت ۱۶-۳۳/۴۷ (پایین)، ۳۳/۴۷-۶۷/۷۹ (متوسط) و ۶۷/۷۹-۱۱۲ (بالا) بیان شده است. نمره بالاتر در این زمینه به معنای رفتار شهروندی بیشتر پرستاران نسبت به اهداف سازمان است. این پرسشنامه در ایران مورد استفاده قرار گرفته ولی تحت روان‌سنجی قرار نگرفته است. لذا متن انگلیسی این پرسشنامه به روش «ترجمه باز ترجمه» به فارسی برگردانده شد و توسط ۱۰ نفر از اعضای هیأت علمی دانشگاه مورد روایی محتوا قرار گرفت (۰/۸۱): شاخص روایی محتوای (آلفای کرونباخ این پرسشنامه برای رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان ۰/۷۷ و برای رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران ۰/۸۳ گزارش شد) (۱۶). در مطالعه حاضر نیز پایایی این ابزار با توجه به حجم نمونه ۳۰ نفری از پرستاران مورد محاسبه و آلفای کرونباخ برای عملکرد شهروندی مربوط به افراد ۰/۹۱ و برای عملکرد شهروندی مربوط به سازمان ۰/۹۰ محاسبه شد. جهت بررسی وفاداری سازمانی (Organizational loyalty) از پرسشنامه ۴۰ سؤالی Shekhar و Kumar استفاده شد (۱۷). این پرسشنامه شامل دو بعد وفاداری نسبت به همکاران و وفاداری نسبت به سازمان است. برای پاسخ‌گویی به این پرسشنامه از مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای از خیلی کم (نمره ۱) تا خیلی زیاد (نمره ۵) استفاده شده است. حداقل و حداکثر امتیاز قابل کسب در این پرسشنامه به ترتیب ۴۰ و ۲۰۰ است. داوری در زمینه طیف نمرات این پرسشنامه نیز با

توجه به سطح‌بندی محقق به صورت ۳۳-۹۳/۴۰- (پایین)، ۶۷/۳۴-۱۴۶/۹۳ (متوسط) و ۶۸/۱۴۶-۲۰۰ (بالا) بیان شده است. کسب نمره بالاتر در این زمینه به معنای وفاداری بیش‌تر پرستاران مورد مطالعه است. این پرسشنامه در ایران مورد استفاده قرار گرفته ولی تحت روان‌سنجی قرار نگرفته است. لذا متن انگلیسی این پرسشنامه به روش «ترجمه، بازترجمه» به فارسی برگردانده شد و توسط ۱۰ نفر از اعضای هیأت علمی دانشگاه مورد روایی محتوا قرار گرفت (۰/۷۹):

شخص روایی محتوا (شوا). آلفای کرونباخ این پرسشنامه در مطالعه Kumar و Shekhar ۰/۹۳ گزارش شد (۱۷). در مطالعه حاضر نیز پایایی این پرسشنامه با حجم ۳۰ نفری از پرستاران این مطالعه با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ محاسبه شد. برای سنجش عملکرد انطباقی (Adaptive performance) از پرسشنامه Charbonnier-Voirin و Roussel استفاده شد (۱۱). این پرسشنامه شامل ۱۹ سؤال و ۵ بعد خلاقیت (۴ سؤال)، واکنش سریع در مواقع اضطراری (۴ سؤال)، قابلیت سازگاری بین فردی (۴ سؤال)، تلاش معطوف به یادگیری (۴ سؤال) و مدیریت استرس شغلی (۳ سؤال) است. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه از مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای از کاملاً مخالفم (نمره ۱) تا کاملاً موافقم (نمره ۵) استفاده شد. حداقل و حداکثر نمره این پرسشنامه ۹۵-۱۹ بیان شده است. داوری در زمینه طیف نمرات پرسشنامه برحسب سطح‌بندی محقق به صورت ۳۳/۴۴-۱۹ (پایین)، ۶۷/۶۹-۳۴/۴۴ (متوسط) و ۶۸/۶۹-۹۵ (بالا) بیان شده است. کسب نمره بالاتر به معنای قدرت بیش‌تر انطباق پرستاران است. این پرسشنامه در

ایران مورد استفاده قرار گرفته ولی تحت روان‌سنجی قرار نگرفته است. لذا متن انگلیسی این پرسشنامه به روش «ترجمه، بازترجمه» به زبان فارسی برگردانده شده و توسط ۱۰ نفر از اعضای هیأت علمی دانشگاه مورد روایی محتوا قرار گرفت (۰/۸۳): شاخص روایی محتوا Charbonnier-Voirin و Roussel پایایی این پرسشنامه را برحسب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۸ گزارش نموده‌اند (۱۱). در این مطالعه نیز این پرسشنامه با حجم نمونه ۳۰ نفری از پرستاران این مطالعه مورد پایایی قرار گرفته و آلفای کرونباخ آن ۰/۹۱ گزارش شد.

در روند انجام مطالعه موارد اخلاقی مدنظر پژوهشگران قرار گرفت. پس از کسب مجوزهای لازم جهت انجام مطالعه، کسب رضایت آگاهانه کتبی از پرستاران جهت شرکت در مطالعه، تأکید بر محرمانگی اطلاعات و آزاد بودن پرستاران برای ورود و خروج از مطالعه نیز مدنظر قرار گرفت.

۲۱۵ پرسشنامه بین پرستاران توزیع و به صورت خودگزارشی تکمیل شد. کل مدت زمان جمع‌آوری پرسشنامه چهار هفته بود. به‌طوری که پژوهشگر در نوبت‌های مختلف و در تمام ایام هفته به بخش‌های موردنظر مراجعه و اقدام به توزیع و همچنین جمع‌آوری پرسشنامه‌ها می‌کرد. از کل پرسشنامه‌های توزیع شده، ۲۰۹ پرسشنامه جمع‌آوری شد. از این میزان نیز ۹ پرسشنامه به دلیل نقص در پاسخ‌گویی از روند مطالعه حذف و در نهایت ۲۰۰ پرسشنامه وارد روند تجزیه و تحلیل آماری شد.

داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۶ و با استفاده از روش‌های آماری

و معناداری بین وفاداری سازمانی با رفتار شهروندی ( $t=0/46, p<0/01$ ) و عملکرد انطباقی ( $t=0/38, p<0/01$ ) بود.

جهت پیش‌بینی روابط بین متغیرهای وفاداری سازمانی از طریق رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی از آنالیز رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد. قبل از انجام این آزمون، پیش‌فرض‌های آن مورد بررسی قرار گرفت. برای بررسی همخطی در متغیرهای پیش‌بین از آماره تولرانس استفاده شد. میزان این آماره در این مطالعه ۵/۰ محاسبه شد که حاکی از همخطی پایین بین متغیرهای پیش‌بین است. برای بررسی استقلال خطاها از آزمون Durbin-Watson استفاده گردید که مقدار آن در این مطالعه ۷۷۵/۱ به دست آمد که در محدوده ۱/۵ تا ۲/۵ قرار داشته و به معنای عدم همبستگی بین خطاها است. برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیر وابسته از آزمون Kolmogorov-Smirnov استفاده شد که میزان آن در این مطالعه حاکی از نرمال بودن متغیرهای وابسته بود ( $p>0/05$ ). جهت ورود متغیرهای پیش‌بین در مدل رگرسیونی از روش (Inter) استفاده شد که در این روش کلیه متغیرهای وارد شده در یک مرحله در تعیین رگرسیون مورد استفاده قرار گرفتند.

ضریب تعیین ( $R^2=0/219$ ) نشان می‌دهد که حدود ۲۲٪ از وفاداری سازمانی توسط رفتار شهروندی قابل پیش‌بینی است. همچنین ضریب تعیین ( $R^2=0/152$ ) نشان می‌دهد که حدود ۱۵٪ از وفاداری سازمانی توسط عملکرد انطباقی قابل پیش‌بینی است. همان‌گونه که سطح معناداری هر یک از متغیرها نشان می‌دهد هر دو متغیر رفتارهای شهروندی و عملکرد انطباقی به طور

توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و تحلیلی (تی‌تست، آنالیز واریانس یک‌طرفه، ضریب همبستگی Pearson، رگرسیون خطی چندگانه) تجزیه و تحلیل شدند. جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون Kolmogorov-Smirnov استفاده شد. جهت بررسی تساوی واریانس‌ها از آزمون Levene که به صورت پیش‌فرض در آزمون‌های تی‌تست و آنالیز واریانس یک‌طرفه وجود دارد استفاده شد. سطح معناداری در آزمون‌ها  $p<0/05$  در نظر گرفته شد.

## یافته‌ها

ارزیابی توزیع فراوانی متغیرهای کمی با استفاده از آزمون Kolmogorov-Smirnov نشان داد که توزیع داده‌ها نرمال بوده است ( $p>0/05$ ). از نظر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اکثر پرستاران زن و متأهل بودند. از نظر دامنه سنی نیز بیش‌ترین فراوانی مربوط به دامنه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال بود. بیش‌ترین پرستاران از نظر نوع استخدام نیز مربوط به گروه پیمانی بودند. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پرستاران مورد مطالعه در جدول شماره ۱ گزارش شده است.

میانگین (و انحراف معیار) نمره وفاداری سازمانی در این مطالعه در حد متوسط و  $120/50 \pm 24/09$  گزارش شد. میانگین نمره رفتار شهروندی  $66/85 \pm 18/26$  و در حد متوسط بود. میانگین نمره عملکرد انطباقی نیز در این مطالعه در حد متوسط و  $68/76 \pm 16/98$  محاسبه شد. میانگین و انحراف معیار ابعاد مختلف این متغیرها در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

آزمون ضریب همبستگی Pearson در زمینه ارتباط بین متغیرها حاکی از ارتباط مثبت

انحراف استاندارد به وفاداری سازمانی اضافه خواهد شد ( $\beta=0/361$  استاندارد شده). با افزایش یک واحد در انحراف استاندارد در بعد رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران،  $0/468$  انحراف استاندارد به وفاداری سازمانی اضافه خواهد شد ( $\beta=0/468$  استاندارد شده).

تحلیل رگرسیون خطی جهت پیش‌بینی وفاداری سازمانی از طریق ابعاد عملکرد انطباقی حاکی از آن بود که  $15\%$  از تغییرات وفاداری سازمانی توسط رفتار شهروندی قابل پیش‌بینی است ( $R^2=0/152$ ). از میان ابعاد عملکرد انطباقی ابعاد خلاقیت، تلاش معطوف به یادگیری و مدیریت استرس شغلی می‌توانند به‌طور معناداری وفاداری سازمانی را پیش‌بینی کنند ( $p<0/01$ ). مقدار بتای استاندارد نشده نشان داد که سهم بعد خلاقیت در پیش‌بینی وفاداری سازمانی  $0/552$  و سهم بعد تلاش معطوف به یادگیری در پیش‌بینی وفاداری سازمانی  $6/24$  و سهم بعد مدیریت استرس شغلی در پیش‌بینی وفاداری سازمانی  $0/81$  بوده است. مقدار بتای استاندارد شده نشان داد که با افزایش یک واحد در انحراف استاندارد در بعد خلاقیت،  $0/289$  انحراف استاندارد به وفاداری سازمانی اضافه خواهد شد ( $\beta=0/289$  استاندارد شده). با افزایش یک واحد در انحراف استاندارد در بعد تلاش معطوف به یادگیری،  $0/151$  انحراف استاندارد به وفاداری سازمانی اضافه خواهد شد ( $\beta=0/151$  استاندارد شده). با افزایش یک واحد در انحراف استاندارد در بعد مدیریت استرس شغلی،  $0/221$  انحراف استاندارد به وفاداری سازمانی اضافه خواهد شد ( $\beta=0/221$  استاندارد شده).

معناداری وفاداری سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند ( $p<0/01$ ). بررسی میزان بتای استاندارد نشده نشان می‌دهد که هر متغیر چه سهمی در پیش‌بینی متغیر موردنظر دارد. سهم متغیر رفتار شهروندی در پیش‌بینی وفاداری سازمانی  $0/273$  و سهم متغیر عملکرد انطباقی در پیش‌بینی وفاداری سازمانی  $0/213$  بوده است. در این مطالعه مقدار بتای استاندارد شده نشان داد که با افزایش یک واحد در انحراف استاندارد متغیر رفتار شهروندی  $0/345$  انحراف استاندارد به وفاداری سازمانی اضافه خواهد شد ( $\beta=0/345$  استاندارد شده). با افزایش یک واحد در انحراف استاندارد عملکرد انطباقی،  $0/213$  انحراف استاندارد به وفاداری سازمانی اضافه خواهد شد ( $\beta=0/213$  استاندارد شده).

از میان ابعاد رفتار شهروندی هر دو بعد آن می‌توانند  $19\%$  از تغییرات وفاداری سازمانی را پیش‌بینی کنند ( $R^2=0/199$  تعدیل شده). همان‌گونه که سطح معناداری هر یک از متغیرها نشان می‌دهد هر دو زیرمقیاس رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران به‌طور معناداری وفاداری سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند ( $p<0/01$ ). مقدار بتای استاندارد نشده نشان داد که سهم رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان در پیش‌بینی وفاداری سازمانی  $1/467$  و سهم رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران در پیش‌بینی وفاداری سازمانی  $0/618$  است. مقدار بتای استاندارد شده نشان داد که با افزایش یک واحد در انحراف استاندارد بعد رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان،  $0/361$

**جدول ۱- مقایسه میانگین نمرات رفتار شهروندی، عملکرد انطباقی و وفاداری سازمانی برحسب ویژگی‌های**

**جمعیت شناختی در پرستاران بیمارستان ولی عصر (عج) شهرستان بروجن در سال ۱۳۹۷ (n=۲۰۰)**

متغیر	تعداد	درصد	رفتار شهروندی انحراف معیار± میانگین	عملکرد انطباقی انحراف معیار± میانگین	وفاداری سازمانی انحراف معیار± میانگین
جنس	مرد	۲۵	۶۹/۱۳±۱۴/۲۶	۷۵/۱۰±۱۴/۷۶	۱۲۲/۱۴±۱۶/۰۶
	زن	۱۶۶	۷۲/۸±۸/۰۶	۶۹/۹±۱۲/۰۶	۱۳۲/۱۸±۱۳/۶۶
	<i>p</i> -value (آماره آزمون)			<i>p</i> =۰/۰۷۱ ( <i>t</i> =۱/۲۳)	<i>p</i> =۰/۹۲۲ ( <i>t</i> =۳/۵۷)
وضعیت تأهل	متأهل	۱۶۰	۷۷/۱۵±۱۳/۶۶	۷۶/۳±۱۳/۰۶	۱۴۲/۴±۱۹/۶۶
	مجرد	۳۱	۶۸/۱۶±۲۷/۵	۶۸/۱۱±۲/۵۶	۱۳۷/۱۶±۱۳/۹۶
	<i>p</i> -value (آماره آزمون)			<i>p</i> =۰/۶۱۱ ( <i>t</i> =۱/۹۱)	<i>p</i> =۰/۰۴ ( <i>t</i> =۴/۳۶)
سن (سال)	۲۰-۳۰	۲۴	۷۱/۹±۵/۱۲	۵۱/۱۰±۱۴/۰۶	۱۰۹/۳±۱۸/۲۶
	۳۱-۴۰	۲۷	۸۲/۱۰±۴/۱۲	۶۶/۳±۲۲/۱۴	۱۳۶/۳±۲۰/۰۷
	۴۱-۵۰	۱۶	۷۱/۵±۱۱/۱۱	۵۶/۱۳±۰۷/۴	۱۲۵/۷±۱۹/۰۶
	۵۱<	۵	۶۹/۵±۱۲/۲۲	۵۲/۱۱±۲/۲۶	۱۰۴/۱۴±۲۰/۰۶
	<i>p</i> -value (آماره آزمون)			<i>p</i> =۰/۰۹۱ ( <i>F</i> =۲/۵۴)	<i>p</i> =۰/۰۸۶ ( <i>F</i> =۱/۳۸)
نوع استخدام	رسمی	۷۱	۸۷/۱۱±۲/۲۲	۸۳/۱۲±۴/۶۶	۱۰۲/۱۶±۱۷/۲۳
	قراردادی	۷	۷۰/۵±۶/۸۲	۸۶/۴±۱۲/۲۶	۱۰۶/۲۱±۱۹/۵۶
	پیمانی	۸۴	۷۵/۱۱±۴/۷۵	۷۳/۱۴±۱۰/۷۶	۹۸/۴±۱۳/۹۹
	شرکتی	۱۳	۶۹/۵±۳/۰۲	۸۱/۳±۱۰/۰۶	۹۹/۷±۱۷/۱۶
	طرحی	۱۶	۷۹/۵±۱۱/۲۱	۷۸/۱۳±۱۲/۰۹	۱۱۱/۴±۲۰/۲۰
<i>p</i> -value (آماره آزمون)			<i>p</i> =۰/۳۰۱ ( <i>F</i> =۳/۱۱)	<i>p</i> =۰/۵۱۱ ( <i>F</i> =۱/۱۴۳)	<i>p</i> =۰/۹۰۲ ( <i>F</i> =۳/۸۱)
تعداد سال‌های خدمت	۰-۵	۵۲	۸۹/۵±۱۶/۱۲	۵۳/۱۱±۴/۶۶	۹۲/۱۸±۱۴/۰۹
	۶-۱۰	۴۲	۹۹/۷±۱۱/۶۲	۵۶/۱۳±۳/۳۶	۱۰۲/۳±۱۷/۰۸
	۱۱-۱۵	۴۸	۷۹/۵±۱۵/۰۹	۶۶/۱۰±۲/۲۱	۹۹/۸±۱۹/۳۶
	۱۶-۲۰	۱۲	۷۰/۷±۱۰/۵۳	۵۶/۱۱±۲۲/۳	۹۶/۴±۱۳/۲۲
	۲۱-۲۵	۲۳	۸۷/۶±۸/۷۶	۷۵/۰۴±۱۲/۰۱	۱۰۶/۱۹±۱۴/۹۶
	۲۶-۳۰	۱۴	۹۲/۱۱±۲۲/۵	۶۶/۱۳±۴/۲۶	۱۱۶/۲۳±۱۴/۰۶
<i>p</i> -value (آماره آزمون)			<i>p</i> =۰/۶۲۱ ( <i>F</i> =۲/۰۳)	<i>p</i> =۰/۱۳۱ ( <i>F</i> =۳/۶۱)	<i>p</i> =۰/۵۳۵ ( <i>F</i> =۲/۴۱)
سطح تحصیلات	لیسانس	۱۹۴	۱۷/۶۰±۱۱/۴۲	۶۲/۱۰±۲/۲۱	۱۱۹/۱۳±۲۸/۰۶
	فوق لیسانس و دکتری	۶	۶/۶۲±۹/۱۸	۶۶/۱۰±۳/۲۱	۱۹/۱۲±۱۹/۷۶
<i>p</i> -value (آماره آزمون)			<i>p</i> =۰/۰۲۷ ( <i>F</i> =۱/۰۹)	<i>p</i> =۰/۶۵۷ ( <i>F</i> =۰/۲۶۳)	<i>p</i> =۰/۱۲۱ ( <i>F</i> =۱/۰۲)
نوع بخش محل خدمت	داخلی	۳۶	۱۰/۵۹±۱۲/۱۲	۵۳/۴±۳/۷۶	۹۲/۸±۱۶/۷۶
	جراحی	۵۳	۱۷/۶۳±۱۳/۰۲	۵۶/۴±۱۱/۲۵	۹۵/۲۰±۱۳/۰۶
	مراقبت ویژه	۴۹	۱۱/۶۸±۱۳/۴۲	۷/۶۳±۱۵/۰۶	۱۱/۱۱۰±۱۸/۰۵
	زنان	۱۵	۹/۶۷±۱۱/۲۲	۵/۱۰±۱۳/۳۵	۹۷/۱۳±۱۸/۰۷
	کودکان	۱۰	۴/۷۶±۱۶/۷۲	۵/۸±۳۷/۶	۲۵/۱۱±۱۱/۶۸
	اورژانس	۲۵	۷/۶۲±۱۱/۸۲	۵/۶۱۳±۴/۳۶	۱۵/۱۱۰±۱۸/۷۶
	روان پزشکی	۱۲	۶۲/۸±۹/۴۲	۶۲/۱۶±۰۹/۴	۹۸/۱۸±۱۴/۱۶
<i>p</i> -value (آماره آزمون)			<i>p</i> =۰/۱۲۶ ( <i>F</i> =۲/۴۹)	<i>p</i> =۰/۰۳۷ ( <i>F</i> =۲/۶۲)	<i>p</i> =۰/۱۰۷ ( <i>F</i> =۱/۴۲)



**جدول ۲- میانگین و انحراف نمره وفاداری سازمانی، رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی در پرستاران بیمارستان ولیعصر (عج) شهرستان بروجن در سال ۱۳۹۷ (n=۲۰۰)**

ردیف	متغیر	انحراف معیار ± میانگین
۱	وفاداری سازمانی	۹۹/۲۹ ± ۲۰/۰۹
	وفاداری نسبت به سازمان	۱۴۲/۵ ± ۲۰/۰۷
۲	رفتار شهروندی	۶۸/۱۴ ± ۱۱/۲۱
	رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان	۶۵/۵ ± ۲۴/۰۹
۳	عملکرد انطباقی	۶۳/۵ ± ۸/۲۳
	عکس العمل سریع در مواقع اضطراری	۷۴/۱۱ ± ۱۲/۲۷
	قابلیت سازگاری بین فردی	۷۰/۱۱ ± ۱۰/۰۶
	تلاش معطوف به یادگیری	۶۸/۴ ± ۱۱/۲۶
	مدیریت استرس شغلی	۶۶/۱۴ ± ۲۱/۲۱

**جدول ۳- پیش‌بینی وفاداری سازمانی از طریق ابعاد رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی در پرستاران بیمارستان ولیعصر (عج) شهر بروجن در سال ۱۳۹۷ (n=۲۰۰)**

متغیرهای پیش‌بین	β استاندارد نشده	خطای معیار	β استاندارد شده	مقدار t	p-value	R مقدار	R <sup>2</sup> مقدار	R <sup>2</sup> تعدیل شده
مقدار ثابت	۷۹/۱۷	۸۷/۵	-	۱۳/۴۷	<۰/۰۰۱	۰/۴۶۸	۰/۲۱۹	۰/۱۹۹
رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان	۱/۴۶۷	۲/۰۱۱	۰/۳۶۱	۴/۲۱	۰/۰۲۱	۰/۳۸۹	۰/۱۵۲	۰/۱۳۱
رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران	۰/۶۱۸	۰/۵۸	۰/۴۶۸	۷/۲۹۰	<۰/۰۰۱			
مقدار ثابت	۸۲/۵۲	۷۳/۶	-	۲۶/۱۲	<۰/۰۰۱			
خلاقیت	۰/۵۵۲	۰/۱۳	۰/۲۸۹	۵/۸۱	۰/۰۲۲	۰/۳۸۹	۰/۱۵۲	۰/۱۳۱
عکس‌العمل سریع در مواقع اضطراری	۰/۶۱۸	۰/۵۸	۰/۴۶۸	۷/۲۹۰	۰/۱۱۳			
قابلیت سازگاری بین فردی	۳/۸۱۰	۱/۰۱	۵/۸۱	۵/۷۳	۰/۰۷۶			
تلاش معطوف به یادگیری	۶/۲۴	۰/۷۷۱	۰/۱۵۱	۵/۴۳	۰/۰۴۷	۰/۳۸۹	۰/۱۵۲	۰/۱۳۱
مدیریت استرس شغلی	۰/۸۱	۱/۲۱	۰/۲۲۱	۳/۵۱	<۰/۰۰۱			

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی مطالعه بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی با وفاداری سازمانی در پرستاران بود. نتایج نشان داد که بین رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی با وفاداری سازمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین تمامی ابعاد رفتار شهروندی و برخی از ابعاد عملکرد انطباقی نقش معناداری در پیش‌بینی وفاداری سازمانی دارد. در این راستا Charbonnier-Voirin و همکاران در مطالعه‌شان بیان می‌کنند که رفتار

انطباقی کارکنان می‌تواند ادراک عدم امنیت شغلی را کاهش دهد. همچنین افرادی که در سازمان رفتار انطباقی دارند وفاداری سازمانی بالاتری نیز در آن‌ها دیده می‌شود (۱۸). به عبارت دیگر داشتن عملکرد انطباقی می‌تواند سبب شود فرد در راستای اهداف سازمان حرکت کرده و بسیاری از خطرات و سختی‌های شغلی را بپذیرد. این خود به معنای این است که فرد به سازمان وفادار است و این روند باعث کاهش احساس امنیت شغلی و ترک حرفه می‌شود.

Ryan در زمینه رابطه وفاداری سازمانی و رفتار شهروندی این طور بیان می‌کند که دو بعد با وجدان بودن و اطاعت سازمانی که جزو ابعاد رفتار شهروندی هستند می‌توانند پیش‌بینی‌کننده وفاداری سازمانی باشند. همچنین وفاداری در افراد باعث می‌شود که رفتارهای انطباقی در آن‌ها بیش‌تر بروز کند و لذا فضای سازمانی سالم‌تر شود (۱۴). Whiting و همکاران نیز این طور بیان می‌کنند که وفاداری سازمانی می‌تواند یک متغیر مرتبط با وفاداری سازمانی باشد. همچنین عملکرد افراد در ارتباط با وفاداری سازمانی می‌تواند رابطه معنادار و مستقیمی با رفتار شهروندی داشته باشد (۱۹).

نویدحمیدی و همکاران نیز بیان می‌کنند که جو سازمانی می‌تواند نقش مهمی در گسترش رفتارهای سازمانی داشته باشد. در این میان وجود جو اخلاقی می‌تواند پیش‌بینی‌کننده رفتارهای شهروندی پرستاران در بخش‌های مراقبت ویژه باشد (۱۵). بررسی نتایج مطالعات بیان شده مؤید این است که بسیاری از متغیرهای مربوط به رفتار سازمانی از جمله رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی می‌توانند به‌طور مستقیم سایر متغیرهای سازمانی را تحت تأثیر قرار دهند.

مطابق نتایج به دست آمده هر دو بعد رفتار شهروندی می‌توانند به طور معناداری وفاداری سازمانی را پیش‌بینی کنند. جهانی و همکاران بیان می‌کنند که جو مختلف سازمانی می‌تواند رفتار شهروندی را تحت تأثیر قرار دهد (۱۲). در مطالعه حاضر رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران اثر پیش‌بینی‌کننده بالاتری نسبت به رفتارهای

شهروندی معطوف به سازمان داشته است. بایستی گفت رفتارهایی که افراد بدون توقع پاداش نسبت به همکاران انجام می‌دهند و نقش ارتباطی و دوستانه دارد نقش پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری در وفاداری سازمان دارد. از میان ابعاد عملکرد انطباقی نیز خلاقیت اثر قوی‌تری نسبت به سایر ابعاد معنادار، در پیش‌بینی وفاداری سازمانی داشته است. Wan و همکاران بیان کرده است که وفاداری سازمانی در پرستاران تحت تأثیر عوامل مختلفی است. وجود جو سازمانی سالم که کارکنان در آن احساس آزادی و رشد پیدا کنند، می‌تواند نقش مهمی در گسترش احساس وفاداری نسبت به سازمان داشته باشد (۲۰).

Church و همکاران نیز ضمن تأکید بر تعهد و وفاداری سازمانی نقش آن را به‌عنوان یک عامل پیش‌بینی‌کننده قوی در ترک و خروج از حرفه در پرستاران می‌داند (۲۱). درگاهی و همکاران در ایران رفتار شهروندی پرستاران را قابل قبول دانسته و یکی از عوامل مؤثر در بهبود شرایط کاری را بهبود رفتار شهروندی معرفی کرده‌اند (۲۲). Teresi و همکاران به بررسی جو سازمانی اخلاقی از طریق ابعادی مانند تعهد سازمانی و رفتار شهروندی پرداخته‌اند. در این مطالعه رفتار شهروندی کارکنان و همچنین احساس تعهد آن‌ها در ایجاد جو اخلاقی مؤثر دانسته شده است (۲۳). شاید بتوان گفت وفاداری سازمانی نیز در جو سازمانی اخلاقی راحت‌تر بتواند نمود پیدا کند. به عبارتی دیگر شاید یکی از پیش شرط‌های وفاداری سازمانی عواملی است که در بروز جو اخلاقی سازمانی نقش دارد.

مطابق نتایج مطالعه حاضر تلاش برای مدیریت استرس شغلی نقش مؤثری در پیش‌بینی وفاداری سازمانی داشته است. در این زمینه Cleary و همکاران نیز بیان می‌کند که کار کردن در محیط‌های درمانی خصوصاً بخش‌های روان برای پرستاران دارای سختی‌های زیادی است. در این میان مدیریت استرس در آن‌ها سبب کاهش کشمکش‌های درونی شده و لذا احساس تضاد با شغل و نقش کاهش می‌یابد. لذا هرچه توانایی پرستاران در این زمینه بیشتر باشد، احساس وفاداری با سازمان بیشتر بوده و لذا درگیری‌های افراد در حرفه‌شان کم خواهد شد (۲۴). البته این توانایی تا حد زیادی به ویژگی‌های شخصیتی افراد نیز مربوط است. Miedaner و همکاران نیز به نقش واسطه‌گری برخی از ویژگی‌های افراد از جمله توانمندی روانشناختی‌شان در تعهد سازمانی در پرستاران و پزشکان اشاره می‌کند. در این مطالعه جو سازمانی به‌عنوان یک عامل مهم، تابع توانمندی تک تک افراد آن سازمان معرفی شده که می‌تواند باعث بهسازی جو سازمانی شود (۹).

یکی دیگر از ابعاد عملکرد انطباقی که به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده وفاداری سازمانی مطرح است تلاش معطوف به یادگیری است. تلاش و عملکرد شغلی در حرفه بهداشتی نیازمند یادگیری مداوم بوده که به‌عنوان جز مهمی از ارتقا و ارزیابی کارکنان مطرح است. VanFosson و همکاران یکی از عوامل مؤثر در عملکرد مداوم پرستاران در سیستم‌های بهداشتی را آموزش می‌داند. وی این عامل را به‌عنوان یک واسطه‌گر در ارتقای سازمان دانسته

است و بیان می‌کند که آموزش منتهی به یادگیری می‌تواند با افزایش توانایی پرستاران باعث افزایش رضایت کاری آن‌ها نسبت به سازمان بهداشتی شده که خود عواقبی مانند وفاداری سازمانی را به‌دنبال دارد (۸). Awases و همکاران یکی از مهارت‌های پرستاران حرفه‌ای در سیستم‌های بهداشتی را تلاش و انگیزه داشتن جهت یادگیری دانسته است. در این مطالعه یادگیری را یک عامل موفقیت فردی و سازمانی دانسته که می‌تواند نقش مهمی در نگرش افراد نسبت به سازمان داشته باشد (۱۳). مسلماً نگرش افراد خود باعث ارتقای عملکرد انطباقی آن‌ها و به‌دنبال آن افزایش وفاداری به سازمان می‌شود.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که رفتار شهروندی و عملکرد انطباقی نقش پیش‌بینی‌کننده معناداری در وفاداری سازمانی پرستاران دارند. با توجه به این‌که برخی از ابعاد عملکرد انطباقی مانند خلاقیت، مدیریت استرس و تلاش برای یادگیری نقش معناداری در پیش‌بینی وفاداری سازمانی دارند؛ توجه سازمان‌های بهداشتی به این رفتارها و گسترش آن‌ها در محیط‌های سازمانی می‌تواند نقش مؤثری در گسترش وفاداری سازمانی داشته باشد. توجه به بعد آموزش مداوم و بررسی و ارزیابی تأثیرات مثبت آن در توانمندی کارکنان می‌تواند به‌عنوان یک عامل مهم در مورد وفاداری سازمانی مطرح باشد. بررسی و تحلیل استرس‌های شغلی و عوامل آن و افزایش توان پرستاران برای مقابله و مدیریت آن نیز از عوامل مؤثر تأثیرگذار در وفاداری سازمانی کارکنان محسوب می‌شود. از همه مهم‌تر توجه به گسترش شرایط لازم برای

مطالعه حاضر در منطقه خاصی از کشور صورت گرفته و متغیرهای محدودی را مورد بررسی قرار داده است. لذا جهت روشن‌سازی سایر عوامل مؤثر بر وفاداری سازمانی به محققان توصیه می‌شود که سایر عوامل مؤثر در این زمینه نیز از طریق مطالعات در سایر نقاط کشور مورد بررسی قرار گیرد.

### تشکر و قدردانی

مقاله حاضر منتج از یک طرح تحقیقاتی با کد اخلاق IR.SKUMS.REC.1397.268 است که در دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد به تصویب رسید. بدین‌وسیله از کلیه پرستاران شرکت‌کننده در مطالعه و همچنین معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد تشکر و قدردانی می‌گردد.

رشد خلاقیت و نوآوری در پرستاران در محیط‌های بالینی عامل مؤثر و معناداری در بهبود وفاداری سازمانی است. توجه به فراهم‌سازی عوامل مؤثر در رشد خلاقیت افراد مانند حفظ استقلال حرفه‌ای و توسعه نقش می‌تواند نقش مهمی در این زمینه داشته باشد. به‌طور کلی بایستی به این نکته توجه شود که برنامه‌ریزان و مدیران سیستم‌های بهداشتی باید برای رشد وفاداری در سازمان که نوعی وابستگی و تعهد کاری را در کارکنان نسبت به سازمان ایجاد می‌کند، تلاش کرده و عوامل مؤثر بر آن را شناسایی و زمینه‌سازی کنند. رشد روابط سالم و ارتباطات کاری و همچنین حس مشارکت و تفویض اختیار نیز با تأثیر و ارتقای رفتار شهروندی می‌تواند در بهبود جو اخلاقی و وفاداری سازمانی مهم باشد.

### References

- 1 - Germeys L, Griep Y, De Gieter S. Citizenship pressure as a predictor of daily enactment of autonomous and controlled organizational citizenship behavior: differential spillover effects on the home domain. *Front Psychol.* 2019 Feb 28; 10: 395. doi: 10.3389/fpsyg.2019.00395.
- 2 - Hashish EAA. Nurses' perception of organizational justice and its relationship to their workplace deviance. *Nurs Ethics.* 2020 Feb; 27(1): 273-288. doi: 10.1177/0969733019834978.
- 3 - Berberoglu A. Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Serv Res.* 2018 Jun 1; 18(1): 399. doi: 10.1186/s12913-018-3149-z.
- 4 - Bogler R, Somech A. Psychological capital, team resources and organizational citizenship behavior. *J Psychol.* 2019; 153(8): 784-802. doi: 10.1080/00223980.2019.1614515.
- 5 - Khan MAS, Jianguo D, Ali M, Saleem S, Usman M. Interrelations between ethical leadership, green psychological climate, and organizational environmental citizenship behavior: a moderated mediation model. *Front Psychol.* 2019 Aug 28; 10: 1977. doi: 10.3389/fpsyg.2019.01977.
- 6 - Nohe C, Hertel G. Transformational leadership and organizational citizenship behavior: a meta-analytic test of underlying mechanisms. *Front Psychol.* 2017 Aug 10; 8: 1364. doi: 10.3389/fpsyg.2017.01364.
- 7 - Fernandez-Salinerro San Martin S, Topa Cantisano G. Motivational orientations and organizational citizenship behaviors: the moderator role of perceived discrimination in the brexit context. *Behav Sci (Basel).* 2019 Mar 20; 9(3): 31. doi: 10.3390/bs9030031.

- 8 - VanFosson CA, Jones TL, Yoder LH. Unfinished nursing care: an important performance measure for nursing care systems. *Nurs Outlook*. 2016 Mar-Apr; 64(2): 124-136. doi: 10.1016/j.outlook.2015.12.010.
- 9 - Miedaner F, Kuntz L, Enke C, Roth B, Nitzsche A. Exploring the differential impact of individual and organizational factors on organizational commitment of physicians and nurses. *BMC Health Serv Res*. 2018 Mar 15; 18(1): 180. doi: 10.1186/s12913-018-2977-1.
- 10 - Nikpeyma N, Abed Saedi Z, Azargashb E, Alavi Majd H. Problems of clinical nurse performance appraisal system: a qualitative study. *Asian Nurs Res (Korean Soc Nurs Sci)*. 2014 Mar; 8(1): 15-22. doi: 10.1016/j.anr.2013.11.003.
- 11 - Charbonnier-Voirin A, Roussel P. Adaptive performance: a new scale to measure individual performance in organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*. 2012; 29(3): 280-293. doi: 10.1002/cjas.232.
- 12 - Whiting SW, Podsakoff PM, Pierce JR. Effects of task performance, helping, voice, and organizational loyalty on performance appraisal ratings. *J Appl Psychol*. 2008 Jan; 93(1): 125-39. doi: 10.1037/0021-9010.93.1.125.
- 13 - Awases MH, Bezuidenhout MC, Roos JH. Factors affecting the performance of professional nurses in Namibia. *Curationis*. 2013 Apr 19; 36(1): E1-8. doi: 10.4102/curationis.v36i1.108.
- 14 - Ryan JJ. Work values and organizational citizenship behaviors: values that work for employees and organizations. *Journal of Business and Psychology*. 2002; 17(1): 123-132. doi: 10.1023/A:1016246103190.
- 15 - Navid Hamidi M, Emamzadeh Ghasemi HS, Hajrajabi A, Esmaeili Givi S. [Relationship between ethical climate and organizational citizenship behaviors among of nurses in intensive care units]. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2017; 6(2): 51-59. doi: 10.29252/ijnv.6.2.51. (Persian)
- 16 - Lee K, Allen NJ. Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions. *J Appl Psychol*. 2002 Feb; 87(1): 131-42. doi: 10.1037/0021-9010.87.1.131.
- 17 - Kumar DNS, Shekhar N. Perspectives envisaging employee loyalty: a case analysis. *Journal of Management Research*. 2012 Aug; 12(2): 100-112.
- 18 - Charbonnier-Voirin A, Akreimi AE, Vandenberghe C. A multilevel model of transformational leadership and adaptive performance and the moderating role of climate for innovation. *Group & Organization Management*. 2010; 35(6): 699-726. doi: 10.1177/1059601110390833.
- 19 - Jahani MA, Mahmoudjanloo S, Rostami FH, Nikbakht HA, Mahmoudi G. Datasets on organizational citizenship behavior in the selected hospitals with different ownership. *Data Brief*. 2018 May 19; 19: 288-292. doi: 10.1016/j.dib.2018.05.024.
- 20 - Wan Q, Zhou W, Li Z, Shang S. Associations of organizational justice and job characteristics with work engagement among nurses in hospitals in China. *Res Nurs Health*. 2018 Dec; 41(6): 555-562. doi: 10.1002/nur.21908.
- 21 - Church CD, He Z, Yarbrough S. Factors influencing organizational commitment and turnover in nurse residents. *J Contin Educ Nurs*. 2018 Oct 1; 49(10): 482-488. doi: 10.3928/00220124-20180918-09.
- 22 - Dargahi H, Alirezaie S, Shaham G. Organizational citizenship behavior among Iranian nurses. *Iran J Public Health*. 2012; 41(5): 85-90.
- 23 - Teresi M, Pietroni DD, Barattucci M, Giannella VA, Pagliaro S. Ethical climate(s), organizational identification, and employees' behavior. *Front Psychol*. 2019 Jun 19; 10: 1356. doi: 10.3389/fpsyg.2019.01356.
- 24 - Cleary M, Lees D, Sayers J. Loyalty in the workplace: some considerations for mental health nurses. *Issues Ment Health Nurs*. 2018 Apr; 39(4): 366-368. doi: 10.1080/01612840.2018.1458470.

# Relationship between citizenship behavior and adaptive performance with organizational loyalty of nurses working in Valiasr hospital in Borujen

Mostafa Roshanzadeh<sup>1</sup>, Atefeh Begie<sup>1</sup>, Ali Tajabadi<sup>2</sup>, Samaneh Dehghan Abnavi<sup>3</sup>, Somayeh Mohammadi<sup>4\*</sup>

Article type:  
Original Article

Received: May 2021  
Accepted: Aug. 2021  
e-Published: 29 Nov. 2021

## Abstract

**Background & Aim:** Nurses' organizational loyalty to health systems plays an important role in expanding organizational performance. Investigating the role of factors such as citizenship behaviors and adaptive performance can be helpful in this regard. The aim of the present study was to investigate the relationship between citizenship behavior and adaptive performance with organizational loyalty in nurses.

**Methods & Materials:** This descriptive, cross-sectional study was conducted in 2019 on 200 nurses working in Valiasr hospital affiliated to Shahrekord University of Medical Sciences in Borujen, and were selected by the random sampling method. A demographic information form, the Lee & Allen's citizenship behavior questionnaire, the Charbonnier-Voirin and Roussel's adaptive performance scale, and the Kumar and Shekhar's organizational loyalty questionnaire were used to collect the data. The data was analyzed by descriptive and inferential statistical tests using the SPSS software version 16.

**Results:** The Pearson's correlation coefficient indicated a significant positive correlation between citizenship behavior and adaptive performance with organizational loyalty ( $P < 0.05$ ). Regression tests showed that citizenship behavior ( $ADJ.R^2 = 0.199$ ) and adaptive performance ( $ADJ.R^2 = 0.131$ ) significantly predicted organizational loyalty. All dimensions of citizenship behavior and some dimensions of adaptive performance such as creativity, learning efforts and job stress management can predict organizational loyalty in nurses. The average scores for citizenship behavior ( $66.85 \pm 18.26$ ), adaptive performance ( $68.76 \pm 16.98$ ) and organizational loyalty ( $120.67 \pm 24.09$ ) were reported to be moderate.

**Conclusion:** Managers and planners should pay attention to factors such as creativity, stress management, and continuing education along with improving healthy working relationships and nurses' participation, which can play an important role in expanding organizational loyalty through the development of citizenship behavior and adaptive performance.

Corresponding author:  
Somayeh Mohammadi  
e-mail:  
s.mohammadi.nfc@gmail.  
com

**Key words:** behavior, organizational, nurses

## Please cite this article as:

Roshanzadeh M, Begie A, Tajabadi A, Dehghan Abnavi S, Mohammadi S. [Relationship between citizenship behavior and adaptive performance with organizational loyalty of nurses working in Valiasr hospital in Borujen]. *Hayat, Journal of School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences.* 2021; 27(3): 304-317. (Persian)

- 1 - Dept. of Operating Room, Borojen School of Nursing, Shahrekord University of Medical Sciences, Shahrehkord, Iran
- 2 - Dept. of Medical Emergencies, School of Paramedical Sciences, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran
- 3 - Dept. of Operating Room, School of Nursing and Midwifery, Shahrekord University of Medical Sciences, Shahrehkord, Iran
- 4 - Dept. of Nursing, Borojen School of Nursing, Shahrekord University of Medical Sciences, Shahrehkord, Iran

