

دانشگاه فرهنگیان  
دوفصلنامه علمی - ترویجی  
راهبردهای نوین تربیت معلمان  
سال هفتم، شماره یازدهم، بهار و تابستان ۱۴۰۰

## بررسی نقش تعاملی پاسخگویی و حمایت ادراک شده سازمانی بر عملکرد و استرس شغلی معلمان

ابوالفضل قاسم‌زاده علیشاهی<sup>۱</sup>  
محمد رزاقی<sup>۲</sup>

### چکیده

معلمان مهم‌ترین و مؤثرترین عامل در مدارس هستند که پاسخگو بودن آن‌ها هم بر میزان استرس ناشی از شغل و هم بر عملکرد شغلی، اثرگذار می‌باشد. در این میان، میزان حمایت ادراک شده از سوی سازمان می‌تواند میزان تأثیر پاسخگویی بر میزان استرس و عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار دهد. از این رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش پاسخگویی بر عملکرد و استرس شغلی معلمان با توجه به نقش تعدیل‌کننده حمایت ادراک شده سازمانی انجام شده است. روش تحقیق این پژوهش برحسب هدف، کاربردی و برحسب نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی و به لحاظ ماهیت از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی معلمان مدارس پسرانه ناحیه یک شهرستان مشهد با حجم ۴۰۰ نفر می‌باشد که با استفاده از روش

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۲/۱۱  
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۲/۱۲  
۱. دانشیار مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و وانشناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران. (نویسنده مسؤل)  
ghasemzadee@yahoo.com  
۲. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر اساس جدول مورگان، ۲۰۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از چهار پرسشنامه استاندارد پاسخگویی هاچوارتر و همکاران (۲۰۰۵)، استرس شغلی ریزو و هووس (۱۹۷۲)، عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۰) و حمایت سازمانی ادراک‌شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی و رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین پاسخگویی و حمایت سازمانی ادراک‌شده، عملکرد شغلی و استرس شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. درعین حال در پژوهش حاضر، رابطه معنی‌داری بین حمایت ادراک‌شده با میزان عملکرد شغلی معلمان دیده نشد. نتایج رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده نشان داد که پاسخگویی و حمایت ادراک‌شده، نقش تعاملی در پیش‌بینی استرس شغلی دارند. **کلیدواژه‌ها:** پاسخگویی، عملکرد شغلی، استرس شغلی، حمایت ادراک‌شده سازمانی.

#### ۱. مقدمه

پیشرفت يك کشور در اولین مرحله به نظام آموزشی آن وابسته است. در نظام آموزشی موفق معلمان نقش حیاتی دارند (سلامت، سمسو، مصطفی‌کمالو<sup>۱</sup>؛ ۲۰۱۳). معلمان مهم‌ترین و مؤثرترین عامل شناخته‌شده در مدرسه و در برابر عملکرد شغلی<sup>۲</sup> خود و اعمال هدفمند در سازمان مسئول می‌باشند. مهم‌ترین و اساسی‌ترین مسئله هر سازمانی، عملکرد شغلی نیروهای انسانی آن سازمان است (عسکری و همکاران، ۱۳۹۲). فلسفه وجودی هر سازمان به نیروی انسانی آن وابسته است (نعیمی، نظری و ثنایی ذاکر، ۱۳۹۱). نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین عامل در بهره‌وری سازمان، می‌تواند با به‌کارگیری استعدادها و توانایی‌های خویش، سازمان را در رسیدن به اهداف و برنامه‌های یاری‌رساند (علیرضایی، مساح و اکرمی، ۱۳۹۲). عملکرد شغلی یکی از پارامترهای مهم در هر سازمان است و بر روی کارایی و اثربخشی سازمان‌ها اثر مثبت و قابل توجهی دارد (منتظری و فردوسی پور، ۱۳۹۷). به عملکرد شغلی به‌عنوان نتیجه دو عنصر اشاره شده است که شامل توانایی‌ها و مهارت‌هایی (ذاتی و اکتسابی)

1. Selamat Samsu & Mustafa Kamalu  
2. Job Performance

است که یک کارمند دارد و انگیزه دادن به او برای استفاده از آن‌ها به منظور انجام دادن بهتر کارها می‌باشد. باور بر این است که عملکرد شغلی معلمان یکی از عوامل اساسی است که بر دیگر برون‌دادهای مدرسه نیز اثر می‌گذارد (آدژوموبی و اوجیکوتو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). همچنین عملکرد اشاره به اجرای وظایف محوله به فرد دارد و از سوی دیگر برای انجام کارها، هر سازمانی در محدوده وظایف خویش که برای آن به وجود آمده است، عمل می‌نماید و بدیهی است که وظیفه فرد جزئی از وظایف سازمانی محسوب می‌شود و شخص در انجام وظایف خود التزام اخلاقی یا قانونی در عمل دارد. آنچه یک کارمند در کار انجام می‌دهد، یا نحوه انجام وظیفه یک فرد را، عملکرد می‌نامند؛ بنابراین، عملکرد فرآیند عمل عبارت است از مجموعه رفتارهای فرد در ارتباط با شغل که افراد از خودشان بروز می‌دهند. به عبارتی می‌توان عملکرد را محاسبه یا سنجش نتیجه‌ها دانست (محرمی و همکاران، ۱۳۹۹). از عملکرد شغلی عموماً به عنوان بارزترین نتیجه برای کمک به سازمان‌ها در جهت پیش‌بینی رفتار اعضای سازمان و اعطای پاداش‌ها یاد می‌شود (ویوان چن و همکاران، ۲۰۱۶).

از سوی دیگر، امروزه بر همگان واضح است که در محل کار، وجود استرس اجتناب‌ناپذیر است. به طور مثال، تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد و کاهش یا افزایش نیروی انسانی یا ابهام نقش، گران‌باری و سبک‌باری نقش، تعارض نقش، بی‌عدالتی‌های ادراک‌شده و ... موضوع‌هایی هستند که به شکلی بر افراد فشار آورده و آن‌ها را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌نماید. تا حدی که پژوهش‌ها حاکی از آن است کارکنانی که استرس کمتری تجربه می‌کنند، عملکرد بهتر و باکیفیت‌تری دارند؛ اما زمانی که استرس شغلی<sup>۲</sup> افراد افزایش پیدا می‌کند و نیروهای اساسی کارکنان نیز نادیده گرفته می‌شود، سازمان باید شاهد افزایش غیبت، تأخیر، کارشکنی، ضررهای مالی، تولیدات بی‌کیفیت، بهره‌وری پایین و همچنین کاهش انگیزه، عدم رضایت، عدم تعهد و عدم دل‌بستگی شغلی در افراد باشد. به بیان دیگر، ادراک استرس‌های شغلی می‌تواند بروز رفتارهای انحرافی را در پی داشته باشد (آفتاب و جاوید، ۲۰۱۲).

---

1. Adejumobi & Ojikuto  
2. Occupational Stress

بر اساس تعریف موسسه ملی ایمنی و بهداشت حرفه‌ای<sup>۱</sup>، فرد زمانی با استرس شغلی مواجه می‌شود که بین نیازهای شغلی وی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های درونی‌اش هماهنگی موجود نباشد (هال و همکاران، ۲۰۰۹)؛ به عبارتی، استرس شغلی حالتی است که در آن بین درک افراد از فشار و سختی شرایط محیط و درک از توانایی‌هایشان جهت مقابله با این شرایط، رابطه مناسبی وجود ندارد (لوکر و گرگسون، ۱۳۸۵؛ به نقل از حسینی و همکاران، ۱۳۹۲). از طرفی سطوحی از استرس ممکن است به بهتر شدن عملکرد شغلی کمک کند. وقتی استرس وجود ندارد، چالش‌های کاری وجود نخواهد داشت، کسالت و ناتوانی افزایش یافته و بر روی عملکرد اثر منفی می‌گذارد. تنش در زندگی همه افرادی که در یکی از مشاغل مختلف جامعه کار می‌کنند وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آن‌ها فشار وارد می‌آورد. در واقع فشار و تنش‌های کاری علاوه بر مشکلاتی که برای شغل ایجاد می‌کنند پیامدهای نامناسبی نیز برای سازمان‌ها دارد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۵). بر این اساس، استرس شغلی پیامد ادراک عدم توازن بین عوامل فشارآور و توانایی فرد برای مقابله با این عوامل فشارآور است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۲). برخی از این منابع استرس‌زا با ماهیت شغل و وظیفه حرفه‌ای و رفتار توهین‌آمیز از سوی سرپرستان مربوط می‌شوند و برخی دیگر، مانند نارسایی امکانات (از قبیل تجهیزات معیوب یا لوازم نامناسب)، یا سیستم‌های پرداخت و پاداش غیرمنصفانه، از عوامل استرس‌زای بافت‌های سازمانی نشأت می‌گیرند (پسک، ۲۰۱۲؛ سپکتور و فوکس، ۲۰۱۲). در همین رابطه شواهد پژوهشی حاکی از این است که پاسخگویی<sup>۲</sup> به‌عنوان یک عامل استرس‌زای محیط کار با واکنش‌های همراه با فشار، تأثیر بالقوه‌ای بر فعالیت‌ها ایفا می‌کند (هال و همکاران، ۲۰۰۶).

بررسی‌ها نشان می‌دهد که از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان، پاسخگو نمودن آن‌ها می‌باشد. پاسخگویی مسئله مهم و چالش‌آور در نظام‌های اداری و سیاسی بیشتر کشورها می‌باشد (ستاری‌علیشاهی و قاسم‌زاده‌علیشاهی، ۱۳۹۶).

1. NIOSH= National Institute Occupational Safety & Health

2. Accountability

پاسخگویی یعنی پاسخگو بودن افراد در قبال تصمیمات و کارهایشان و سیستم‌های پاسخگویی، سیستم‌های کنترل و شکل‌دهی رفتار در جهات از قبل تعیین‌شده برای رسیدن به اهداف و اثربخشی سازمان هستند (های و همکاران، ۲۰۰۹). رمزک در مدلی از پاسخگویی در جهت تأمین سه هدف عمده یاد می‌کند: ۱- پاسخگویی به‌عنوان تأمین‌کننده منافع عمومی ۲- پاسخگویی به‌عنوان ابزاری جهت بهبود خدمات دولتی ۳- پاسخگویی به‌عنوان ابزار کنترل دولت (رفیع‌زاده بقرآباد و منوریان، ۱۳۸۸). وجود سیستم‌های دقیق پاسخگویی یکی از ضرورت‌ها و نیازهای اجتناب‌ناپذیر در یک نظام کارآمد و خدمت‌گزار بوده و ابزاری مؤثر جهت بهبود خدمت و خدمت‌رسانی مطلوب‌تر محسوب می‌گردد. وجود یک‌یک نظام پاسخگویی مؤثر یکی از ضرورت‌ها در جامعه مطالبه‌گر و عدالت‌خواه است. لازمه‌ی برخورداری نظام آموزشی از مطلوبیت لازم، تأکید بر نظام سازمانی پاسخگو است تا در اجرای وظایف محوله بتوانند راهگشا باشند (جهانی، حسنی و قاسم‌زاده، ۱۳۹۳). در همین راستا، بررسی بیشتر مبانی نظری و پژوهشی حاکی از تأثیرات مثبت پاسخگویی بر عملکرد شغلی نیز هست (اسچلنکر و همکاران<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴؛ یارنولد و همکاران<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸). بررسی‌ها نشان می‌دهند که از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان، پاسخگو نمودن آن‌ها می‌باشد. به‌طور ضمنی، کسانی که احساس پاسخگویی بیشتری دارند، معمولاً رفتارهای کاری سطح بالایی نسبت به کسانی که احساس پاسخگویی کمتری دارند، نشان می‌دهند. این امر منعکس‌کننده یک رابطه چشمگیر و مثبت پاسخگویی با عملکرد شغلی است (حسنی و همکاران، ۱۳۹۵).

این در حالی است که دابنیک (۲۰۰۵)، گری و نیکینز (۱۹۹۳)، برودبنت، دیتریچ و لاگین (۱۹۹۶)، آزیورن و گیبلر (۱۹۹۲)، یکی از نموده‌های پاسخگویی را «پاسخگویی به‌عنوان ابزاری برای بهبود خدمات دولتی» عنوان می‌کنند (واعظی و آزمندیان، ۱۳۹۰). چیزی که طبق نظریه عاملیت- خادمیت، مدیران سازمان‌های دولتی به‌عنوان عاملان شهروندان، باید در برابر بودجه عمومی که از دولت دریافت می‌کنند و

1. Schlenker  
2. Yarnold

نیز بنا به مأموریتشان باید در قبال عملکرد خود پاسخگو باشند (دانایی فرد، ۱۳۸۸).  
 با این حال، مبانی پژوهشی بیانگر ارتباط مثبت و معنی داری بین احساس پاسخگویی با افزایش استرس شغلی از سوی کارکنان است (هال و همکاران، ۲۰۰۶). در واقع، تحت احساس بالای پاسخگویی ممکن است کارکنان احساس کنند شدیداً تحت کنترل هستند، یا زمانی که شرایط پاسخگویی همراه با ترس از ارزشیابی باشد، ممکن است منجر به اضطراب افراد یا بروز پیامدهای منفی دیگر شود (هال، ۲۰۰۳؛ هال و همکاران، ۲۰۰۶). بروکس و همکاران (۲۰۰۹) طی مطالعه‌ای دریافتند افزایش پاسخگویی زمانی به افزایش استرس شغلی منجر خواهد شد که کارکنان سطح بالایی از نظارت نامناسب را گزارش کنند.

با این حال، پاسخگو نگه داشتن افراد به لحاظ عملکرد شغلی، یک عنصر اساسی سیستم‌های سازمانی است (ویوان چن و همکاران، ۲۰۱۶). مرور پیشینه تحقیق از پاسخگویی به عنوان عامل استرس‌زای محیط کار یاد می‌کند. لیارد و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) نیز رابطه مستقیم معنی داری را بین پاسخگویی و استرس شغلی دریافتند. هرچند برخی محققین نشان داده‌اند که بین این دو متغیر رابطه مثبت وجود دارد (هال و همکاران، ۲۰۰۶؛ هاچوارتر و همکاران، ۲۰۰۷؛ بروکس و همکاران، ۲۰۰۹)؛ اما مطالعاتی وجود دارد که رابطه معنی داری بین ادراک از پاسخگویی فردی با میزان استرس شغلی را نشان نمی‌دهد (قاسم‌زاده علیشاهی و همکاران، ۱۳۹۴). در همین راستا، طرفداران مکانیسم‌های پاسخگویی ادعا می‌کنند که فشارهای رفتاری برای کنترل سطوح عملکرد سازمان و اعضای آن ضروری است (فرینک و کلیموسکی<sup>۲</sup>، ۱۹۸۸؛ ویوان چن و همکاران، ۲۰۱۶). این در حالی است که مطالعات موردی چندی نیز، عملکرد فردی را به عنوان نتایج مورد انتظار از طریق سیستم‌های پاسخگویی بررسی کرده‌اند (فرینک و همکاران، ۲۰۰۸). در واقع، کارکنان پاسخگو نسبت به کارکنان با احساس پایین پاسخگویی، عملکرد بالاتری را نشان می‌دهند (فندت، ۱۹۹۰). اما واقعیت این است که در عین مثبت بودن پیامدهای پاسخگویی

1. Laird & et al

2. Frink & Klimoski

طبق نظر اسچلنکر و ویگلد، ابهام تقاضاها و فشارهای مربوط به انتظارات، رابطه مثبت پاسخگویی و عملکرد را گاهی تغییر می‌دهد (قاسم‌زاده‌علیشاهی و همکاران، ۱۳۹۴). بر این اساس، رابطه میان پاسخگویی و عملکرد شغلی نیز یکی از جالب‌ترین مباحثی است که بررسی دقیق و موشکافانه‌ای را ایجاب می‌کند (هال و همکاران، ۲۰۰۹). در همین راستا ستاری‌علیشاهی و قاسم‌زاده (۱۳۹۶) علیشاهی در پژوهشی نشان دادند که بین پاسخگویی با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین نشان دادند که پاسخگویی قادر به پیش‌بینی عملکرد شغلی می‌باشد.

در همین حین، وقتی کارکنان با محیط‌های فشارزا و تقاضای بالای شغلی روبرو می‌شوند، به حمایت مادی و معنوی از سوی سازمان نیاز دارند (کریشنان و ماری، ۲۰۱۲). مطالعات نشان می‌دهند حمایت سازمانی ادراک‌شده، استرس، فشارهای شغلی و پیامدهای ناشی از آن را کاهش می‌دهد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۲). در واقع، سازمان منبع مهم تأمین نیازهای مهم و اساسی کارکنان همچون نیاز به هویت، تعلق خاطر و عزت نفس است. زمانی که سازمان نسبت به کارکنان و نیازهای آنان توجه نشان می‌دهد، افراد ادراک از حمایت سازمانی را تجربه می‌کنند (ایزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶). حمایتی که کارکنان از سوی سازمان ادراک می‌کنند، باوری است مبتنی بر این‌که سازمان تا چه حد از همکاری‌هایشان قدردانی می‌کند، به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد و به چه میزان به ارزش‌های مشترک آن‌ها توجه دارد (رهودس و ایزنبرگر، ۲۰۰۲). در حقیقت، کارکنان یک سازمان همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای ایجاد رفاه، آسایش و امنیت آن‌ها قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد و باور تحت عنوان «حمایت سازمانی ادراک‌شده<sup>۱</sup>» معرفی شده است. نظریه حمایت سازمانی بیان می‌کند کارکنان دیدگاهی کلی از میزان حمایت سازمان نسبت به خود شکل می‌دهند و در ازای این حمایت به اهداف سازمان و تحقق آن‌ها توجه می‌کنند. به عبارت دیگر، وقتی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند، کارکنان این توجه را با تعهد بیشتر و عملکرد بهتر جبران می‌کنند (ایزنبرگر و همکاران، ۲۰۰۱). این ایده، برای نخستین بار توسط آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) به‌طور رسمی در

ادبیات سازمانی مطرح شده است. بر اساس این نظریه، هنگامی که ادراک فرد از حمایت سازمانی افزایش پیدا می‌کند، آن‌ها برای عملکرد بهتر نه تنها انگیزه بالاتری پیدا می‌کنند و سخت‌تر کار می‌کنند، بلکه ادراک آن‌ها از عوامل تهدیدکننده و تنش‌زا نیز کاهش پیدا می‌کند؛ چراکه آن‌ها سازمان را به‌عنوان حامی خود در رویارویی با شرایط و عوامل آسیب‌رسان می‌بینند (گائو و یوهان، ۲۰۱۲). از سوی دیگر، حمایت سازمانی به کارکنان این امکان را می‌دهد که از توانایی‌هایشان به‌طور مؤثر و بیشتر در جهت غلبه بر شرایط استرس‌زا، استفاده کنند (رهودس و ایزنبرگر، ۲۰۰۲). بنابراین، مطالعات گسترده‌تر نیز حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک شده می‌تواند ادراک استرس شغلی و بروز رفتارهای انحرافی را تحت تأثیر قرار دهد (کریشن و ماری، ۲۰۱۲؛ فندک، ۲۰۱۲). از سوی دیگر، بررسی مطالعات در مورد رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد شغلی، حاکی از وجود روابط معنی‌دار میان این دو متغیر است. پژوهش‌های شانوک و آیزنبرگر (۲۰۰۶) تأثیر معنی‌دار و قوی حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد شغلی را خاطر نشان می‌سازد (چن و همکاران، ۲۰۰۹). در حالی که چیانگ و سیه (۲۰۱۲) طی پژوهشی بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی را بر عملکرد شغلی با توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی مورد توجه قرار داده و دریافتند که حمایت سازمانی ادراک شده نمی‌تواند چندان بر عملکرد شغلی مؤثر باشد (چیانگ و سیه، ۲۰۱۲). ریگل و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) طی پژوهشی فرا تحلیلی دریافتند حمایت سازمانی از کارکنان، رضایت و عملکرد را در حد متوسط بالا می‌برد. همچنین، یافته‌های شانوک و آیزنبرگر<sup>۲</sup> (۲۰۰۶)، آرملی و همکاران<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) نیز حاکی از تأثیر مثبت حمایت ادراک شده از سوی سازمان بر عملکرد شغلی کارکنان می‌باشد. علی‌رغم این نتایج، یافته‌های طالقانی و همکاران (۱۳۸۸) حاکی از این است که بین حمایت ادراک شده از سوی سازمان و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین،

- 
1. Riggle & et al
  2. Shanock & Eisenberger
  3. Armeli & et al



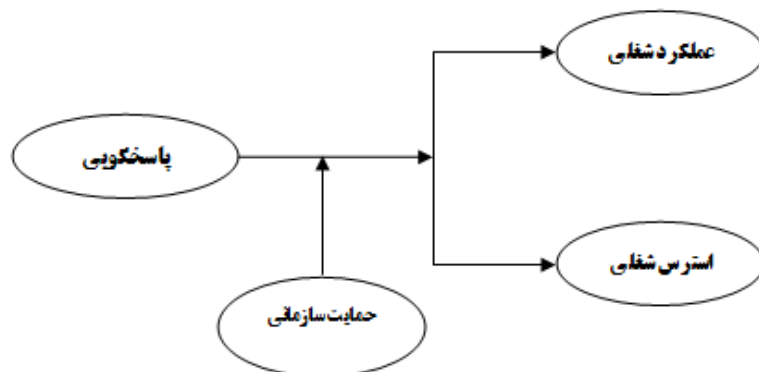
پژوهش‌های بیشتر در این زمینه نشان می‌دهد حمایت سازمانی ادراک‌شده می‌تواند ادراک استرس شغلی از سوی کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد (کریشان و ماری، ۲۰۱۲؛ کلیک و فندک، ۲۰۱۲).

با این حال، بررسی ادبیات پژوهش، نشان داد که تاکنون نقش تعاملی حمایت ادراک‌شده سازمانی با پاسخگویی و بررسی آن بر عملکرد شغلی و استرس شغلی معلمان مورد توجه قرار نگرفته است. بنابراین، با توجه به خلأ پژوهش‌های داخلی و خارجی در این زمینه، رسالت این پژوهش بررسی و تبیین نقش تعاملی پاسخگویی و حمایت ادراک‌شده سازمانی بر عملکرد و استرس شغلی معلمان می‌باشد. در واقع با توجه به اهمیت کارکردی هر یک از این متغیرها در افزایش و بهبود عملکرد شغلی و یا افزایش و کاهش استرس شغلی می‌توان با اندازه‌گیری و تعیین میزان این رابطه به اتخاذ راهبردهای کارکردی در جهت تقویت پیامدهای مثبت و نیز کاهش پیامدهای منفی پاسخگویی اقدام کرد. چراکه، از بررسی ادبیات پژوهش این طور به دست می‌آید که در اغلب مواقع پاسخگویی احساسی با سطح بالاتری از استرس شغلی همراه است (هال و همکاران، ۲۰۰۶)؛ چون حمایت سازمانی ادراک‌شده باعث کاهش استرس، فشارهای شغلی و پیامدهای ناشی از آن می‌شود (حسینی و همکاران، ۱۳۹۲)، همچنین تحت تأثیر جنبه‌های مختلف نحوه رفتار سازمان با کارکنان (جنبه‌هایی شامل فراوانی، شدت و ارزیابی‌های معطوف به پاداش و تائید، پرداخت، رتبه و جایگاه، غنی‌سازی شغلی و مشارکت در تصمیم‌گیری (آیزنبرگر، ۱۹۸۶)، می‌توان انتظار داشت که حمایت سازمانی ادراک‌شده در تعامل با پاسخگویی منجر به کاهش استرس شغلی شده و عملکرد را افزایش دهد.

تحقیقات بسیار کمی در مورد نقش تعاملی پاسخگویی و حمایت ادراک‌شده سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان به‌خصوص در بخش آموزش و پرورش صورت گرفته است. همچنین بررسی ادبیات تحقیق در ارتباط با نقش تعاملی پاسخگویی و حمایت ادراک‌شده سازمانی بر عملکرد و استرس شغلی معلمان نشان داد اگرچه تحقیقات در این زمینه صورت گرفته، اما عمدتاً این تحقیقات در بخش‌های دیگر بوده است و تحقیقاتی اندکی در بخش آموزش و پرورش انجام شده است و چنانچه تحقیقی انجام شده بسار اندک و سطحی می‌باشد و همه متغیرهای تحقیق حاضر را شامل

نمی‌شود. این اولین پژوهشی است که رابطه مجموع متغیرهای موردنظر را در یک بافت و یک پژوهش مورد مطالعه قرار می‌دهد. ضمن این‌که، تحقیقی که گویای رابطه جامع این متغیرها باهم باشد تاکنون انجام نشده است. دلیل بررسی روابط میان این متغیرها در این پژوهش باهم این است که: اولاً ملاحظات فزاینده درباره بحث کیفیت آموزشی، دلیلی است که پاسخگویی به عنوان یک ویژگی مطلوب تلقی شود که به استناد مبانی نظری و پژوهشی، مؤسسات آموزشی می‌بایست در طراحی و اجرای مکانیسم‌های پاسخگویی به پیامدهای آن توجه داشته باشند. در ثانی، بررسی نقش تعاملی حمایت سازمانی ادراک شده از سوی کارکنان که می‌تواند پیامدهای پاسخگویی را تحت تأثیر قرار دهد. همچنین، به دلیل مبانی و پیوند نظری که به صورت گسسته میان این متغیرها دیده شد و نیز خلأ مشاهده شده در این زمینه، این پژوهش بر آن است که این گسستگی و خلأ را برطرف نماید. از سوی دیگر اهمیت پژوهش حاضر در این نکته نهفته است که دو گروه می‌توانند از یافته‌های پژوهش حاضر بهره‌برداری کنند. نخست سیاست‌گذاران نظام آموزشی هستند که می‌توانند شناخت بهتری نسبت به مسئله عملکرد شغلی و عوامل مؤثر بر آن پیدا کنند. گروه دوم معلمان هستند که می‌توانند نسبت به وضعیت فعلی خود در حوزه عملکرد و استرس شغلی، پاسخگویی و حمایت ادراک شده سازمانی آگاهی بیشتری کسب نموده و به نقاط قوت و ضعف خود پی ببرند تا ضمن تقویت نقاط قوت در راستای رفع نقاط ضعف خود اقدام نمایند. به طور کلی مجموعه این اقدامات می‌تواند زمینه شکوفایی بیشتر این نهاد مهم و بهبود عملکرد معلمان را فراهم کند. بنابراین برای کسب موفقیت در هر سازمانی توجه به مفهوم عملکرد امری بدیهی است. عملکرد و استرس شغلی معلمان تحت تأثیر عوامل گوناگونی قرار می‌گیرد که از جمله آن پاسخگویی و حمایت ادراک شده سازمانی می‌باشد. در همین راستا، تحقیق حاضر به بررسی نقش پاسخگویی بر عملکرد و استرس شغلی معلمان با توجه به نقش تعدیل‌کننده حمایت ادراک شده سازمانی در بین معلمان مدارس پسرانه ناحیه یک شهرستان مشهد می‌پردازد.

در مجموع بر اساس آنچه بیان گردید، مدل مفهومی روابط بین متغیرهای پژوهش به شرح زیر در شکل (۱) تنظیم شده است:



شکل ۱: مدل مفهومی روابط بین متغیرهای پژوهش

مبتنی بر این مدل سؤال اصلی پژوهش این بود که؛ آیا پاسخگویی و حمایت ادراک‌شده سازمانی نقش تعاملی را در تبیین و پیش‌بینی عملکرد و استرس شغلی ایفا می‌کنند؟

#### ۱.۱. روش‌شناسی پژوهش

روش تحقیق پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و برحسب نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی و به لحاظ ماهیت از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را تمامی معلمان مدارس پسرانه ناحیه یک شهرستان مشهد تشکیل می‌دهند. معلمان مدارس پسرانه ناحیه یک شهرستان مشهد به تعداد ۴۰۰ نفر بودند. حجم نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر اساس جدول مورگان، ۲۰۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند.

برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های زیر استفاده شد:

۱) پرسشنامه پاسخگویی: برای اندازه‌گیری پاسخگویی از پرسشنامه هاچوارتر و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) استفاده شد. این مقیاس دارای ۸ گویه است که شرکت‌کنندگان هر گویه را در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم رتبه‌بندی می‌کنند. مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات متعدد خارجی بوکس و همکاران (۲۰۰۹)، لارید و همکاران (۲۰۰۶)، هاچوارتر و همکاران (۲۰۰۵) در

1. Hachwarter & et al

دامنه‌ای از ۰/۷۳ تا ۰/۹۱ به دست آمده است. همچنین، تحقیقات پیشین روایی سازه و تک‌بعدی بودن این متغیر را تأیید کرده‌اند (هال و همکاران، ۲۰۰۶). در این پژوهش، روایی صوری و محتوایی این پرسشنامه مورد تأیید متخصصان قرار گرفت و جهت تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و مقدار آن ۰/۸۷ محاسبه شد.

۲ پرسشنامه استرس شغلی: برای اندازه‌گیری استرس شغلی از پرسشنامه ریزو و هوس<sup>۱</sup> (۱۹۷۲) استفاده شد. این مقیاس دارای ۶ گویه است که شرکت‌کنندگان هر گویه را در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم رتبه‌بندی می‌کنند. در این پژوهش، روایی صوری و محتوایی این پرسشنامه مورد تأیید متخصصان قرار گرفت و جهت تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و مقدار آن ۰/۷۰ محاسبه شد.

۳ پرسشنامه عملکرد شغلی: برای اندازه‌گیری عملکرد شغلی از پرسشنامه پاترسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) استفاده شد. این مقیاس دارای ۱۵ گویه است که شرکت‌کنندگان هر گویه را در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم رتبه‌بندی می‌کنند. منظری و شکرکن (۱۳۷۵) ضریب پایایی این پرسشنامه را در نمونه دبیران مدارس پسرانه شهرستان اهواز با استفاده از فرمول اسپیرمن- براون و روش تصویف زوج - فرد معادل ۰/۸۴ گزارش داده‌اند. در این پژوهش، روایی صوری و محتوایی این پرسشنامه مورد تأیید متخصصان قرار گرفت و جهت تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و مقدار آن ۰/۸۸ محاسبه شد.

۴ پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک‌شده: برای اندازه‌گیری حمایت سازمانی ادراک‌شده از پرسشنامه آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) استفاده شد. این مقیاس دارای ۸ گویه است که شرکت‌کنندگان هر گویه را در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم رتبه‌بندی می‌کنند. این پرسشنامه توسط عریضی و گل‌پرور (۱۳۸۹) ترجمه و پایایی و اعتبار آن محاسبه گردید و برای تحقیقات صنعتی و سازمانی مناسب تشخیص داده شد. در این پژوهش، روایی صوری و محتوایی این پرسشنامه مورد تأیید متخصصان قرار گرفت و جهت تعیین پایایی از ضریب آلفای

1. House & Rizzo

2. Paterson

کرونباخ استفاده شد و مقدار آن ۰/۸۲ محاسبه شد.

داده‌های حاصل از پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SPSS 24 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. بدین ترتیب که ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف داده‌ها از لحاظ نرمال بودن مورد آزمون قرار گرفت و ضمن تأیید نرمال بودن داده‌های پژوهش، از آزمون همبستگی و رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده برای پاسخ به سؤالات پژوهش استفاده شد.

## ۲. یافته‌های پژوهش

مشخصات جمعیت شناختی پژوهش نشان داد، مشارکت‌کنندگان نمونه پژوهش حاضر تفاوت معنی‌داری از لحاظ متغیرهای پژوهش از نظر عوامل دموگرافیک ندارند، به این دلیل، به صورت یک گروه مورد تحلیل قرار گرفتند. در این پژوهش، ۵۳ درصد نمونه را مردان و ۴۷ درصد را زنان تشکیل دادند که از این میزان ۲۹ درصد دارای مدرک تحصیلی دیپلم و فوق دیپلم، ۶۰ درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس و ۱۱ درصد دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد به بالاتر بودند. میانگین سن در این مطالعه ۲۲/۲۶ با انحراف معیار ۷/۵ می‌باشد، همچنین میانگین سابقه خدمت برای نمونه مورد پژوهش ۱۸/۶۵ با انحراف معیار ۸/۰۵ می‌باشد.

در جدول شماره (۱) شاخص‌های توصیفی متغیرها جهت بررسی پراکندگی مناسب توزیع داده‌ها ارائه شده است. با توجه به این جدول مقادیر آماره‌های میانگین و انحراف استاندارد نشانگر پراکندگی مناسب داده‌ها می‌باشد. همچنین، همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول شماره (۱) ارائه شده است. چنانچه در جدول مشاهده می‌شود، برخی از ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش معنی‌دار و برخی غیرمعنی‌دار هستند. بیشترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه منفی بین پاسخگویی و حمایت ادراک‌شده ( $r = 0/45$ ) در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ و کمترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه مثبت بین پاسخگویی و استرس شغلی ( $r = 0/14$ ) در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ مربوط می‌شود. در عین حال در پژوهش حاضر رابطه معنی‌داری بین حمایت ادراک‌شده با میزان عملکرد شغلی معلمان دیده نشد. شدت ضرایب همبستگی دوجه دو بین متغیرهای پژوهش در جدول زیر آمده است.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

سازه	پاسخگویی	حمایت	عملکرد	استرس شغلی	میانگین	انحراف معیار
پاسخگویی	۱				۳/۵۸	۰/۷۳
حمایت	۰/۴۵**	۱			۳/۲۰	۰/۶۴
عملکرد	۰/۱۵*	۰/۱۰	۱		۴/۰۱	۰/۴۹
استرس شغلی	۰/۱۴*	-۰/۲۲**	-۰/۱۵*	۱	۲/۹۰	۰/۸۸

\* < ۰/۰۵ ، \*\* < ۰/۰۱

برای بررسی فرضیه‌های اصلی پژوهش حاضر یعنی روابط پیش بین متغیرهای تحقیق و آزمون نقش تعدیل‌کننده حمایت ادراک‌شده در رابطه بین متغیرها از آزمون رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده استفاده شد. در این آزمون پاسخگویی را به‌عنوان متغیر پیش بین، استرس و عملکرد شغلی به‌عنوان متغیرهای وابسته و حمایت ادراک‌شده به‌عنوان متغیر تعدیل‌کننده در نظر گرفته شد. این فرضیه با استفاده از رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده مورد تحلیل قرار گرفت.

جدول ۲: نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل‌کننده برای پیش‌بینی استرس

سطح معنی‌داری	$\Delta R^2$	$\beta$	گام اول: تأثیرات اصلی
۰/۰۰۰		۰/۳۱**	پاسخگویی
۰/۰۰۰	۰/۰۹	-۰/۳۷**	حمایت
			گام دوم: تعامل
۰/۰۰۳	۰/۱۳	۰/۲۱**	تعامل پاسخگویی با حمایت

\*  $p < ۰/۰۵$  ، \*\*  $p < ۰/۰۱$  و  $n = ۱۸۰$

جدول شماره (۲) نتایج رگرسیون تعدیل‌کننده را نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهند که پاسخگویی فردی ( $P < ۰/۰۵$  و  $\beta = ۰/۳۱$ ) و حمایت ادراک‌شده ( $۰/۰۵$  <  $p < -۰/۳۷$ ) استرس شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. در دومین گام تعامل پاسخگویی با حمایت ادراک‌شده وارد معادله شد که این تعامل معنی‌دار دیده می‌شود. همان‌طور که از جدول بالا مشخص است، میزان ضریب تعیین در اثر تعامل از  $۰/۰۹$  به  $۰/۱۳$  افزایش یافته است. این تعامل ۴ درصد از واریانس فزاینده را تبیین می‌کند. به

عبارتی، پاسخگویی در تعامل با حمایت ادراک‌شده سهم بالایی را در تبیین میزان استرس شغلی معلمان ایفا می‌کند. همان‌طور که از اطلاعات جدول فوق مشخص است پاسخگویی به‌تنهایی ۰/۳۱ منجر به استرس شغلی در معلمان می‌شود ولی همین متغیر در تعامل با حمایت ادراک‌شده سازمانی اثرش به ۰/۲۱ کاهش می‌یابد. به‌عبارتی دیگر، افراد با احساس پاسخگویی بالا در شرایط ادراک حمایت سازمانی بالا استرس شغلی پایینی خواهند داشت.

### ۳. بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر باهدف بررسی رابطه تعاملی میان پاسخگویی و حمایت سازمانی ادراک‌شده بر عملکرد شغلی و استرس شغلی معلمان انجام‌شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که احساس پاسخگویی بالاتر از میانگین منجر به عملکرد شغلی مطلوب‌تر نزد معلمان می‌گردد. این یافته با نتایج پژوهش‌های حسنی و همکاران (۱۳۹۵)، هال و همکاران (۲۰۰۶)، هاچوارتر و همکاران (۲۰۰۵)، دیویس و همکاران (۲۰۰۷) و هال و فریس (۲۰۱۰) می‌باشد. مبانی نظری و پژوهشی حاکی از تأثیرات مثبت پاسخگویی بر عملکرد می‌باشد (یارنولد، ۱۹۸۸). بررسی‌ها نشان می‌دهند که از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان، پاسخگو نمودن آن‌ها می‌باشد (توکلی و همکاران، ۱۳۸۸). به‌طور ضمنی، کسانی که پاسخگویی بیشتری درک می‌کنند، باید رفتارهای کاری سطح بالایی نسبت به کسانی که پاسخگویی کمتری دارند را نشان دهند. این امر منعکس‌کننده یک رابطه چشمگیر و مثبت پاسخگویی با عملکرد شغلی است (هاچوارتر، ۲۰۰۷).

همچنین، نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که پاسخگویی صرف، منجر به استرس شغلی در میان کارکنان خواهد شد. مبانی نظری نیز این امر را تا حدود زیادی تأیید کرده و خاطر نشان می‌سازند که این افزایش استرس می‌تواند به‌نوبه خود تأثیرات مثبت پاسخگویی روی عملکرد را به‌صورت منفی نشان دهد. در واقع، درک فرد از موقعیت و عوامل استرس‌زای محیطی منجر به این نتیجه‌گیری می‌شود. در این شرایط، وارد کردن متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده به معادله، نتایج را تحت تأثیر قرار می‌دهد. یافته‌ها گویای این است که تعامل پاسخگویی با حمایت سازمانی ادراک‌شده،

استرس شغلی معلمان را کاهش می‌دهد. درواقع، ادراک حمایت سازمانی از سوی معلمان منجر به کاهش استرس ایجادشده به سبب فشارهای ناشی از پاسخگویی نامناسب می‌گردد. این نتایج مؤید یافته‌های پیشین مبنی بر که حمایت سازمانی ادراک‌شده می‌تواند ادراک استرس شغلی را تحت تأثیر قرار دهد می‌باشد (کلیک و فندک، ۲۰۱۲) است. درواقع، این پژوهش‌ها بر این فرض استوارند که کارکنانی که باور دارند سازمان به آن‌ها اهمیت می‌دهد و به سلامتی و بهزیستی روانی آن‌ها توجه می‌کند، سطح عملکرد مطلوب‌تر و انضباط بیشتری در کار دارند و دقیقاً به همین دلیل طی یک مبادله اجتماعی دوسویه آنان نیز به نوبه خود در نیل به اهداف سازمان کوشا بوده و تلاش بیشتری انجام می‌دهند. نتایج پژوهش آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده تحت تأثیر جنبه‌های مختلف نحوه رفتار سازمان با کارکنان قرار می‌گیرد.

نتایج دیگر پژوهش حاکی از این بود که بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و عملکرد شغلی معلمان رابطه معنی‌داری وجود ندارد. این یافته با نتایج پژوهش طالقانی و همکاران (۱۳۸۸) و ریگل و همکاران (۲۰۰۹) همسو می‌باشد. هرچند اکثر تحقیقات انجام‌شده نشان‌دهنده این است که بین سطح حمایت ادراک‌شده سازمان و عملکرد رابطه مثبتی وجود دارد (شانوک و آیزنبرگر، ۲۰۰۶). در تبیین این یافته باید گفت که در پژوهش‌های پیشین رابطه حمایت ادراک‌شده و عملکرد به عملکرد شغلی کارکنان محدود می‌شود که شاید دشواری دسترسی به داده‌های واقعی برای این موضوع دلیل این یافته باشد؛ یعنی نمی‌توان به درستی عملکرد شغلی معلمان و میزان آن را برآورد کرد که همین امر منجر می‌شود به این که نتوان رابطه دقیق میان این دو متغیر را بررسی کرد. البته بیرن و هاچوارتر<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) عنوان می‌کنند متغیرهای مداخله‌گر زیادی هستند که می‌توانند ضرایب همبستگی بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و عملکرد به‌دست‌آمده را تحت تأثیر قرار دهند که در این پژوهش نیز عدم وجود رابطه معنی‌دار بین حمایت ادراک‌شده و عملکرد ممکن است به خاطر وجود این‌گونه متغیرهای مداخله‌گر باشد. این درحالی است که چیانگ و سیه (۲۰۱۲) طی پژوهشی دریافتند

---

1. Byrne & Hochwarter



حمایت سازمانی ادراک‌شده نمی‌تواند چندان بر عملکرد مؤثر باشد. نتایج این پژوهش باید با توجه به محدودیت‌های آن مورد توجه قرار گیرد. پژوهش حاضر با محدودیت‌هایی از جمله موارد زیر روبرو بود:

کنترل همه متغیرهای ناخواسته که ممکن بود نتایج پژوهش را تحت تأثیر قرار دهند امکان‌پذیر نبود؛ در این پژوهش، سایر عوامل مانند شاخص‌های اجتماعی، فرهنگی، امکانات مالی و... کنترل نشده است. همچنین عدم کنترل همه متغیرهای ناخواسته و عدم دسترسی به مبانی نظری گسترده، روبه‌رو بود. محدود بودن پژوهش حاضر به معلمان مدارس پسرانه ناحیه ۱ شهرستان مشهد از میزان تعمیم‌پذیری نتایج پژوهش به سازمان‌های دیگر می‌کاهد. همچنین یکی از محدودیت‌های پژوهش تعداد زیاد ابزار جمع‌آوری اطلاعات و کمبود زمان کارکنان و گسترگی کار آنان می‌باشد که می‌تواند نتایج تحقیق را تحت تأثیر قرار دهند. از طرفی از محدودیت‌های دیگر این پژوهش ارتباطی (نه علت و معلولی) بودن و مقطعی بودن (غیر طولی) است، که باید توجه لازم و کافی در تفسیر و تعمیم نتایج بشود. با وجود محدودیت‌های فوق، در این تحقیق یک حوزه مطالعاتی جدید و عالی و در حال رشد گشوده شده است.

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌گردد: سیاست‌گذاران، برنامه‌ریزان، مدیران و متولیان نظام آموزشی به عوامل و شرایط اثرگذار بر عملکرد شغلی توجه نمایند. شرایط و بستر مناسب برای پاسخگویی بیشتر معلمان فراهم نمایند که این به نوبه خود موجب عملکرد شغلی بالا در بین معلمان می‌شود. وجود استرس در زندگی روزمره و شرایط کاری اجتناب‌ناپذیر است. در همین راستا، مدیران با تعامل پاسخگویی و حمایت سازمانی ادراک‌شده، استرس شغلی معلمان را کاهش دهند. پیشنهاد می‌شود مدیران با حمایت خویش از کارکنان سعی کنند علاوه بر پاسخگو بار آوردن آنان، میزان استرس شغلی را در میان آکاهش دهند و به این طریق عملکرد شغلی را در سازمان خویش بالا ببرند.

## منابع

توکلی، زینب؛ عابدی، محمدرضا؛ و صالح‌نیا، منیژه (۱۳۸۸)، تأثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمان، چشم‌انداز مدیریت، ۹ (۳۲): ۱۰۵-۱۲۴.

ستاری‌علیشاهی، صمد؛ و قاسم‌زاده‌علیشاهی، ابوالفضل (۱۳۹۶)، بررسی نقش تعاملی پاسخگویی و کنترل ادراک شده بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری تبریز، مطالعات جامعه‌شناسی، ۹ (۳۵): ۶۴-۵۵.

جهانی، سجاد؛ حسنی، محمد؛ و قاسم‌زاده، ابوالفضل (۱۳۹۳)، نقش پاسخگویی بر رضایت و عملکرد شغلی: آزمون اثر میانجی رفتار شهروندی و شهرت، پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، ۱ (۳): ۱۶۴-۱۴۱.

حسنی، محمد؛ دهقانی، فرحناز؛ و کاظم‌زاده‌بیطالی، مهدی (۱۳۹۵)، بررسی نقش میانجی مهارت سیاسی و استرس شغلی در رابطه بین احساس پاسخگویی فردی و عملکرد شغلی، مجله ارگونومی، ۴ (۳): ۲۵-۱۷.

حسینی، مریم؛ مهداد، علی؛ و گل‌پرور، محسن (۱۳۹۲)، تحلیل رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی بر اساس مدل ساختاری، مجله روان‌شناسی اجتماعی، ۸ (۲۸): ۲۹-۱۷.

دانایی‌فرد، حسن؛ رجب‌زاده، علی؛ و درویشی، آذر (۱۳۸۹)، تبیین نقش شایستگی اخلاقی - اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری در ارتقا پاسخگویی عمومی بیمارستان‌های دولتی، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، ۳ (۴): ۵۷-۷۰.

رفیع‌زاده بقرآباد، علاء‌الدین؛ و منوریان، عباس (۱۳۸۸)، بررسی عوامل مؤثر بر پاسخگویی به ذینفعان: (مطالعه موردی)، تدبیر، ۲۱۰: ۶۸-۶۴.

طالقانی، غلامرضا؛ دیواندری، علی؛ و شیرمحمدی، ملیکا (۱۳۸۸)، تأثیر حمایت ادراک شده از سوی سازمان بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی: مطالعه‌ای در شعب بانک ملت شهر تهران، فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۴ (۱۶): ۲۵-۱.

عسگری، بهمن؛ پورسلطانی زرنندی، حسین؛ آقایی، نجف؛ و فتاحی، جمال (۱۳۹۲)، ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان استان‌های غربی ایران، نشریه مدیریت و فیزیولوژی ورزش شمال، ۱ (۲): ۱۹-۲۸.

علیرضایی، نفیسه؛ مساح، هاجر؛ و اکرمی، ناهید (۱۳۹۲)، رابطه وجدان کاری با عملکرد شغلی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۸ (۲): ۱۱-۱.

قاسم‌زاده‌علیشاهی، ابوالفضل؛ ربیعی، محسن و کاظم‌زاده‌بیطالی، مهدی (۱۳۹۴)، بررسی رابطه پاسخگویی فردی با استرس شغلی و رفتار انحرافی کار در پرستاران شاغل، مجله بالینی پرستاری، ۴(۱): ۲۸-۳۸.

قاسم‌زاده‌علیشاهی، ابوالفضل؛ سیدعباس‌زاده، میر محمد؛ حسنی، محمد؛ و هاشمی، تورج (۱۳۹۲)، مدل‌سازی ساختاری ویژگی‌های شخصیتی بر استرس و عملکرد شغلی با توجه به اثرات میانجی رفتار پاسخگویی فردی، دو ماهنامه سلامت کار ایران، ۱۰(۲): ۵۴-۶۴.

گل‌پرور، محسن؛ جوادیان، زهرا؛ ادیبی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا؛ و احمدی، اکرم (۱۳۹۲)، رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی، دو ماهنامه سلامت کار ایران، ۱۰(۱): ۳۳-۴۲.

محرمی، اعظم؛ مهدیون، روح‌اله؛ قاسم‌زاده‌علیشاهی، ابوالفضل؛ و رزاقی، محمد (۱۳۹۹)، نقش سواد دیجیتالی و ظرفیت یادگیری سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان آموزشی، نشریه علمی مدیریت اطلاعات، ۶(۱): ۲۰۱-۲۲۲.

منتظری، محمد؛ و فردوسی‌پور، لی‌لی (۱۳۹۷)، تأثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان، فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۷(۹۰): ۴۵-۶۴.  
نعیمی، گیتا؛ نظری، علی‌محمد؛ و ثنایی‌ذاکر، باقر (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار-خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۴(۱۰): ۵۷-۷۲.

واعظی، رضا؛ و آزمندیان، محمدصادق (۱۳۹۰)، مدل پاسخگویی سه‌بعدی: نگاهی متفاوت به پاسخگویی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۶(۱): ۱۳۱-۱۵۵.

Adejumobi, F., & Ojikuto, R. (2013). School Climate and teacher job performance in Lagos state Nigeria. *Discourse Journal of Educational Research*, 1 (2): 26-36.

Aftab, H., & Javed, A. (2012). The impact of job stress on the counterproductive work behavior: a case study from the financial sector of Pakistan. *Journal of Contemporary Research in Business*, 4: 590-604.

Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83 (2): 288-297.

- Byrne, Z. S., & Hochwarter, W. A. (2008). Perceived organizational support and performance relationships across levels of organizational cynicism. *Journal of Managerial Psychology*, 23 (1): 54-72.
- Breaux, D. M., Munyon, T. P., Hochwarter, W. A., & Ferris G. R. (2009). Politics as moderator of the accountability job satisfaction relationship. *Journal of Management*, 35: 320-326.
- Breaux, D. M., Perrewe, P. L., Hall, A. T., Frink, D. D., & Hochwarter, W. A. (2008). Time to try a little tenderness? The detrimental effects of accountability when coupled with abusive supervision. *Journal of Leadership & organizational studies*, 15 (2): 111-122.
- Celik, A., & Findik, M. (2012). The effect of perceived organizational support on organizational identification. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 18 (3): 139-150.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. h. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31: 180-190.
- Davis, W., Mero, N., & Goodman, J. M. (2007). The interactive effects of goal orientation and accountability on task performance. *Human performance*, 20: 1-21.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86: 42-51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 75 (1): 500-507.
- Fandt, P. M., & Ferris, G. R. (1990). The management of Information and impression: when employees behave opportunistically. *Organizational behavior & human decision processes*, 45: 140-158.
- Frink, D. D., & Ferris, G. R. (1999). The moderating effects of accountability on the conscientiousness performance relationship. *Journal of Business and Psychology*, 13: 515-524.
- Frink, D. D., Hall, A.T., Perryman, A.A., Ranft, A.L., Hochwarter, W.A., & Ferris, G.R. (2008). A meso-level theory of accountability in organizations. *Research in personnel and human resources management*, 27: 177-245.
- Frink, D, D., & Klimoski, R. J. (1998). Toward a theory of accountability in organizations and human resource management. *Research in personal and human resource management*, 16: 1-15

- Gao, Y., & Yuan, S. h. (2012). A Study on the mediating role of organizational support between job stressor and stress reaction. *International Conference on Technology and Management Lecture Notes in Information Technology*, 21: 103-107.
- Hachwarter, W. A., Perrewe, P. L., Hall, A. T., & Ferris, G. R. (2007). Negative affectivity as a moderator of the form and magnitude of the relationship between felt accountability and job tension. *Journal of Org Beh*, 26: 517-534.
- Hall, A., Zinko, R., & Perryman, A. (2009). Ferris GR. Organizational citizenship behavior and reputation mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15 (4): 381-92.
- Hall, A. T., Royle, M. T., Brymer, R. A., Perrewe, P. L., Ferris, G. R., & Hochwarter, W A. (2006). Relationship between felt accountability as a stressor and strain reactions: the neutralizing role of autonomy across two studies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1): 87-99.
- Hall, A. T. (2003). Accountability in human recourse. *Management New Directions in Human Resource Management*, 11(1): 29-63.
- Hall, A.T., & Ferris, G. R. (2012). Accountability and extra-role behavior. *Employ Response Rights Journal*. DOI 10.1007/s10672-010-948-9.
- Krishnan, J., & Mary, S. H. (2012). Perceived organizational support. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2: 134-145.
- Laird, M. D., Perryman, A. A., Hochwarter, W. A., Ferris, G. R., & Zinko, R. (2006). The moderating effects of personal reputation on accountability-strain relationship. *Journal of occupational Health Psychology*, 11: 87-99.
- Pathak, A. (2012). Role of perceived organizational support on stress-satisfaction relationship: An empirical study. *Asian Journal of Management Research*, 2: 152-177.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4): 698-714.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A metaanalysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62 (10): 1027-1030.
- Selamat, N., Samsu, N.Z., & Mustafa Kamalu, N. S. (2013). The impact of organizational climate on teachers' job performance. *Educational research*, 2 (1): 71-82.

- Sepctor, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12: 1-24.
- Shanock, S., & Eisenberger, R. (2006). When Supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91: 689-695.
- Shanock, S., & Eisenberger, R. (2006). When Supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91: 689-695.
- Vivian Chena, C. H., Yuana, M. L., Chengb, J. W., & Seifert, R. (2016). Linking transformational leadership and core self-evaluation to job performance: The mediating role of felt accountability. *North American Journal of Economics and Finance*, 35: 234-246. <http://dx.doi.org/10.1016/j.najef.2015.10.012>
- Yarnold, P. R., Mueser, K. T., & Lyons, J. S. (1998). Type A behavior, accountability, and work rate in small groups. *Journals of Research in Personality*, 22: 353-360.