

## رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروند

### سازمانی کارکنان

مرضیه طهماسبی<sup>۱</sup>، مسلم صالحی<sup>۲\*</sup>، عباس قلتاش<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۳/۶/۷ تاریخ پذیرش: ۹۴/۴/۱۲

#### چکیده

هدف از این مقاله، بررسی رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت می‌باشد. روش از نوع همبستگی است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت می‌باشند که تعداد آنها در زمان پژوهش برابر با ۱۹۰ نفر بود، نمونه مورد مطالعه شامل ۹۰ نفر از کارکنان بود که از طریق شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات سه پرسشنامه رفتار شهروند سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) پرسشنامه خودکارآمدی شغلی شرر و همکارانش (۱۹۸۲) و حمایت سازمانی آیزنبرگر (۱۹۸۶) بوده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و ضریب رگرسیون چند گانه انجام شده است. یافته‌های تحقیق نشان داد که بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروند سازمانی رابطه مستقیم معنادار وجود دارد و از ابعاد خودکارآمدی شغلی، ابعاد پافشاری بر انجام کار و میل به ادامه انجام کار با رفتار شهروند سازمانی رابطه مستقیم معنادار دارند.

**واژه‌های کلیدی:** حمایت سازمانی، رفتار شهروند سازمانی، خودکارآمدی، دانشگاه، کارکنان

۱. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

۲. استادیار گروه علوم تربیتی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

۳. استادیار گروه علوم تربیتی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران.

\*- نویسنده مسوول مقاله: mlsalehi@yahoo.com

## مقدمه

کارکنان با انگیزه فراتر از نقش و وظایف خود در سازمان عمل می‌کنند. این دسته از رفتارهای فراتر از نقش، رفتار شهروند سازمانی نامیده می‌شود (Organ, 1983) رفتار شهروند سازمانی عبارتست از مجموعه فعالیت‌هایی که برای انجام کار ضروری نیستند و جزء الزامات رسمی انجام کار نمی‌باشند اما به تسهیل انجام کار و اثربخشی آن کمک می‌کنند ارگان بیان می‌دارد که رفتار شهروندی سازمانی بطور موثری منابع مالی و انسانی را حفظ می‌کند و همچنین با کارایی سازمان کمک می‌کند. به عبارت دیگر، کارکنانی که فراتر از الزامات سازمانی عمل می‌نمایند نه تنها به تعهداتشان عمل می‌نمایند و وظایفشان را انجام می‌دهند، بلکه اقدامات داوطلبانه ای را انجام می‌دهند که فراتر از انتظارات سازمانی آنهاست، فداکاری از خود نشان می‌دهند و به دیگران کمک می‌کنند. (Organ, 1990) امروزه مؤسسات خصوصی تأکید بسیار زیادی به روی رفتار خدمت - محور می‌نمایند که لازمه آن رفتار شهروندی سازمانی است (Morrison, 1996). رفتار شهروندی سازمانی نمی‌تواند بوسیله‌ی سیستم رسمی سازمانی یا مشوق‌های رسمی سازمانی بروز یابد (Podsakoff & Mackenzie, 1997) بنابراین تشویق غیر رسمی کارکنان باعث بروز رفتار شهروندی می‌شود و درک اینکه چه چیزی بر روی رفتار شهروندی تأثیر می‌گذارد جزء موضوعات مهم پژوهشی بصورت علمی و عملی است. بطور کلی تحقیقات گذشته رابطه ویژگی‌های شخصیتی، نگرش کارکنان، درک کارکنان از عدالت سازمانی، رفتار رهبری و ویژگی‌های شغلی را بعنوان پیش بینی کننده‌های رفتار شهروندی بررسی کرده اند (Podsakoff, 2009) زمانی کارکنان احساس می‌کنند که سازمان به رفاه آنها و مشارکت آنها در تحقق اهداف سازمانی اهمیت می‌دهد، آنها نسبت به سازمان تعهد بیشتری خواهند داشت (Eisenberger, 1990). کارکنان با داشتن تعهد و انگیزه، نه تنها وظایف رسمی خود را انجام می‌دهند بلکه تمایل خواهند داشت که فراتر از الزامات رسمی سازمانی نیز عمل نمایند...

زمانی که کارکنان رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز می‌دهند، تمایل خواهند داشت که علی‌رغم فشارهای کاری به همکاران خود کمک کنند. این بدان معناست که سازمان‌ها باید به این کارکنان مسوولیت دهند و قدرت تصمیم‌گیری بیشتری به آنها دهند (Pitts, 2005). تحقیقات گذشته بیشتر به روی توزیع قدرت تصمیم‌گیری و افزایش منابع برای توانمندی و خودکارآمدی روان شناختی کارکنان توجه داشته اند، خودکارآمدی عبارتست از میزان اعتماد کارکنان به توانمندی‌های فردی خود در انجام وظایف محوله سازمانی (barron & Greenberg, 2000) هم-چنین تحریک احساسات باعث افزایش سطح فداکاری کارکنان، افزایش انگیزه جهت حل مشکلات سازمان و جستجوی راهکارهایی برای بهبود عملکرد شغلی می‌شود بنابراین پژوهشگران خودکارآمدی شغلی و توانمندی روان شناختی را بعنوان یکی از فاکتورهای ضروری در موفقیت سازمان می‌دانند.

بنابراین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی ارتباط نزدیکی با رفتار شهروندی دارند به عبارتی حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی می‌تواند بعنوان پیش بینی کننده‌های رفتار شهروندی باشند (Yen et al, 2004). بسیاری از تحقیقات رابطه مستقیم حمایت سازمانی را با رفتار شهروندی بررسی کرده اند، اما رابطه این دو متغیر را با در نظر گرفتن نقش خودکارآمدی شغلی بررسی نکرده اند. بنابراین در این مقاله سعی بر آن است که رابطه بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی را با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت بررسی نماییم.

### پیشینه

تحقیقی تحت عنوان حمایت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی با توجه به نقش واسطه ای ویژگی‌های شخصیتی صورت پذیرفت نمونه آماری پوهش ۱۸۸ نفر از کارکنان مدیریتی سطح بالای سازمان‌های هندوستان بودند نتایج نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی و حمایت سازمانی با رفتار شهروند سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و ویژگی‌های شخصیتی می‌توانند نقش واسطه ای معناداری را در رابطه بین حمایت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی ایفا کنند. (Akhilendra & Sadhana, 2013)

تحقیقی تحت عنوان نقش میانجی رفتار شهروند سازمانی در تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمند سازی روان شناختی بر عملکرد شغلی صورت پذیرفت. جامعه آماری این تحقیق، کارکنان ستادی معاونت نظارت مالی و خزانه داری کل کشور وزارت امور اقتصادی و دارایی است که مجموعاً ۱۶۷ نفر می‌باشند؛ که از روش تصادفی طبقه‌ای استفاده شده و از این جامعه، نمونه مورد نظر از طریق فرمول کوکران، ۱۱۷ نفر به‌دست آمد. به منظور گردآوری داده‌های پژوهش، از پرسشنامه استاندارد چینگ و تسونگ (۲۰۱۲) استفاده شد در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها، از طریق ماتریس همبستگی، معادلات رگرسیون، تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار آماری لیزرل انجام شده است. یافته‌ها حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک شده (۰/۱۱). و توانمندسازی (۰/۱۲) به تنهایی بر عملکرد شغلی تاثیر نمی‌گذارد. لیکن رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر میانجی موثر بین حمایت سازمانی ادراک شده (۰/۳۸) و توانمندسازی روانشناختی (۰/۵۹) با عملکرد شغلی است (Soltani, Sarihi & Abbasi, 2013).

تحقیقی تحت عنوان کمال گرایی، خودکارآمدی و رفتار شهروند سازمانی صورت پذیرفت نمونه آماری پوهش ۲۲۳ نفر از کارکنان بخش دولتی انگلیس بودند جهت تحلیل داده‌ها از رگرسیون چند گانه استفاده شد و نتایج نشان داد که خودکارآمدی شغلی می‌تواند پیش بینی کننده رفتار شهروند سازمانی باشد (Beauregard, 2012).

تحقیقی تحت عنوان ارتباط حمایت سازمانی با رفتار شهروند سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران صورت پذیرفت. حجم جامعه آماری این تحقیق ۱۰۰ نفر می‌باشد و نمونه

آماري برابر با جامعه آماری در نظر گرفته شده است، به منظور گردآوری داده‌های پژوهش، از پرسشنامه درک حمایت سازمانی آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) و رفتار شهروند سازمانی ارگان و کانوکسی (۱۹۹۶) استفاده شد در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها، از طریق ضریب همبستگی اسپیرمن، رگرسیون انجام شده است. یافته‌ها حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروند سازمانی رابطه مثبت معنادار دارد و همچنین مولفه‌های رفتار شهروند سازمانی با حمایت سازمانی رابطه معنادار دارند و حمایت سازمانی توانایی پیش بینی رفتار شهروند سازمانی را دارد (IrajiNaghandar & Hamidi, 2011).

تحقیقی تحت عنوان بررسی نقش تعاملی پاسخگویی و خودکارآمدی شغلی بر رفتار شهروند سازمانی و رفتار سیاسی در بین اعضا هیات علمی دانشگاه ارومیه صورت پذیرفت. حجم نمونه آماری برابر با ۲۰۶ نفر و به شیوه نمونه گیری طبقه ای تصادفی انتخاب شدند، روش پژوهش توصیفی همبستگی است. نتایج رگرسیون تعدیل کننده حاکی از نقش تعاملی پاسخگویی و خودکارآمدی شغلی بر رفتار شهروند سازمانی است (Hasani & Tima, 2011).

تحقیقی تحت عنوان تاثیر خودکارآمدی و حمایت سازمانی بر رفتار شهروند سازمانی صورت پذیرفت نمونه آماری پوهش ۲۳۱ نفر از پرستاران دو بیمارستان بودند جهت تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون، تی تست، تحلیل واریانس و رگرسیون چند گانه استفاده شد و نتایج نشان داد که خودکارآمدی و حمایت سازمانی شغلی با رفتار شهروند سازمانی رابطه معنادار دارند و خودکارآمدی و حمایت سازمانی شغلی می توانند ۳۳ درصد از واریانس رفتار شهروند سازمانی را پیش بینی کنند (Nurse department 2010).

تحقیقی تحت عنوان تاثیر حمایت سازمانی و جایگاه اجتماعی بروی رفتار شهروند سازمانی صورت پذیرفت نمونه آماری پوهش ۲۳۴ نفر از کارکنان و مدیران بودند جهت تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری و رگرسیون چند گانه استفاده شد و نتایج نشان داد که حمایت سازمانی تاثیر معناداری بر رفتار شهروند سازمانی دارد و تعتملات اجتماعی تاثیر مستقیم و فیر مستقیم بر رفتار شهروند سازمانی دارد (Shen Yi Mo, 2009).

تحقیقی تحت عنوان "رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروند سازمانی کارشناسان آکادمی ملی المپیک و پارالمپیک ایران" صورت پذیرفت. حجم جامعه آماری این تحقیق ۶۰ نفر بودند و نمونه آماری برابر با جامعه آماری در نظر گرفته شده است، به منظور گردآوری داده‌های پژوهش، از پرسشنامه درک حمایت سازمانی آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) و رفتار شهروند سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده شد در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها، از طریق ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی انجام شده است. یافته‌ها حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک شده با رفتار شهروند سازمانی و ابعاد آن به جز بعد جوانمردی، رابطه مثبت معنادار

دارد و حمایت سازمانی توانایی پیش بینی رفتار شهروند سازمانی و ابعاد آن به جز بعد جوانمردی را دارد (HemmatiNejad, touli, Hamidi & Allahyari, 2009).

تحقیقی تحت عنوان مدل یابی تاثیر درک حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی: مورد مطالعه: هتل پنج ستاره پارس صورت پذیرفت. در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها، از طریق مدل یابی معادلات ساختاری انجام شده است. یافته‌ها حاکی از آن است که درک حمایت سازمانی کارکنان هتل بر نوع دوستی، فضیلت مدنی، وجدان کاری، روحیه جوانمردی و تواضع و فروتنی تاثیر مستقیم داشته است (Doae, Mortazavi & Noori, 2008).

تحقیقی تحت عنوان خودکارآمدی شغلی معلمان و رفتار شهروند سازمانی صورت پذیرفت نمونه آماری پژوهش ۱۱۰۰ نفر از معلمان چینی و فرانسوی دبیرستان‌ها بودند نتایج نشان داد که بین خودکارآمدی شغلی و ابعاد رفتار شهروند سازمانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد (Marc Dussault, 2006).

### روش تحقیق

این طرح به لحاظ هدف جز تحقیقات کاربردی می‌باشد و به لحاظ شیوه جمع‌آوری اطلاعات جز تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد که در آن به توصیف رابطه بین متغیرها با یکدیگر پرداخته شد. جامعه آماری در این تحقیق کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت بودند که در زمان انجام تحقیق تعداد کارکنان ۱۹۰ نفر بوده‌اند. برای تعیین حجم نمونه آماری از جدول مورگان و کرجسی (۱۹۷۰) استفاده شده و از جامعه آماری مورمطالعه به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده ۹۰ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت انتخاب شدند جهت جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسشنامه استفاده شده است:

الف) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی

این پرسشنامه توسط پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) طراحی گردیده که توسط مقیمی و همکاران (۱۳۸۸) به فارسی ترجمه گردیده است. این پرسشنامه شامل ۵ بعد و ۲۰ گویه بوده که سوالات ۱-۴ بعد نوع دوستی سوالات ۵-۷ بعد وظیفه‌شناسی سوالات ۸-۱۰ بعد جوانمردی سوالات ۱۱-۱۳ بعد فضیلت مدنی و سوالات ۱۴-۲۰ بعد احترام و تکریم را در سازمان ارزیابی می‌نمایند.

ب) پرسشنامه خودکارآمدی شغلی

این ابزار توسط شرر و همکارانش در سال ۱۹۸۲ طراحی گردیده و دارای ۱۷ گویه می‌باشد که سه بعد میل به آغاز گری رفتار، میل به ادامه تلاش برای تکمیل رفتار و مقاومت در برابر موانع را می‌سنجد که گویه‌های شماره (۱، ۲، ۴، ۶، ۱۰، ۱۲، ۷) بعد میل به آغاز گری رفتار و گویه‌های شماره (۳، ۸، ۱۰، ۱۳، ۱۶) بعد مقاومت در برابر موانع و گویه‌های شماره (۵، ۹، ۱۱، ۱۴، ۱۷، ۱۵) بعد میل به ادامه تلاش برای تکمیل رفتار را می‌سنجد. شیوه نمره گذاری پرسشنامه بر اساس طیف پنج تایی

لیکرت و از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف می‌باشد گویه‌های شماره (۲، ۴، ۵، ۶، ۷، ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۶، ۱۷، ۱۴) منفی می‌باشند یعنی اینکه در این گویه‌ها گزینه کاملاً موافق نمره یک و کاملاً مخالف نمره پنج می‌گیرد و در بقیه سوالات گزینه کاملاً موافق نمره پنج و کاملاً مخالف نمره یک می‌گیرد. (ج): پرسشنامه حمایت سازمانی

این ابزار توسط آیزنبرگر و همکارانش در سال ۱۹۸۶ طراحی گردیده و در سال ۱۳۷۷ توسط شکرکن ترجمه و هنجاریابی گردیده، دارای ۳۶ گویه می‌باشد که چهار بعد تعهد، برنامه ریزی، اقدامات و ارزیابی را می‌سنجد.

شیوه نمره گذاری پرسشنامه بر اساس طیف پنج تایی لیکرت و از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف می‌باشد گویه‌های شماره (۲، ۳، ۱۱، ۱۲، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۹، ۲۱، ۲۲، ۲۶، ۳۱، ۳۲، ۳۳، ۳۵) منفی می‌باشند، یعنی اینکه در این گویه‌ها گزینه کاملاً موافق نمره یک و کاملاً مخالف نمره پنج می‌گیرد و در بقیه سوالات گزینه کاملاً موافق نمره پنج و کاملاً مخالف نمره یک می‌گیرد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح آمار توصیفی فراوانی درصد میانگین و انحراف معیار و سطح آمار و استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه، تحلیل واریانس و ضریب تعیین استفاده گردیده است.

#### ب) یافته های استنباطی

**فرضیه اول: بین خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.**

جهت بررسی این فرض از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول زیر آورده شده است:

جدول ۱: ضریب همبستگی بین خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروند سازمانی	۹۰	۰/۳۰	۰/۰۲

نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که بین خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی مقدار ضریب برابر با (۰/۳۰) گردیده که این مقدار در سطح کمتر از ۰/۰۵ معنی دار شده بنابراین نتیجه می‌گیریم که بین این متغیرها رابطه مستقیم معنادار وجود دارد. **فرضیه دوم: بین حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.** جهت بررسی این فرض از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول زیر آورده شده است:

### جدول ۲: ضریب همبستگی بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
حمایت سازمانی و رفتار شهروند سازمانی	۹۰	۰/۴۳	۰/۰۰۱

نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که بین حمایت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی مقدار ضریب برابر با (۰/۴۳) گردیده که این مقدار در سطح کمتر از ۰/۰۱ معنی دار شده، بنابراین نتیجه می‌گیریم که بین این متغیرها رابطه مستقیم معنادار وجود دارد. فرضیه سوم: بین ابعاد خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی این فرض از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول زیر آورده شده است:

### جدول ۳: ضریب همبستگی بین ابعاد خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

مقدار ضریب همبستگی	سطح معناداری	
۰/۰۸	۰/۹۵	میل به آغاز گری رفتار
۰/۲۷	۰/۰۴	پافشاری بر انجام کار
۰/۴۷	۰/۰۰۱	میل به ادامه انجام کار

با توجه به جدول فوق می‌توان متوجه شد که مقدار ضرایب همبستگی بین ابعاد پافشاری بر انجام کار و میل به ادامه انجام کار به ترتیب برابر با (۰/۲۷ و ۰/۴۷) شده که در سطح کمتر از ۰/۰۵ معنادار می‌باشند، بنابراین نتیجه می‌گیریم که بین این دو بعد با رفتار شهروند سازمانی رابطه مستقیم معنادار وجود دارد.

فرضیه چهارم: ابعاد خودکارآمدی شغلی قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند.

برای بررسی این سوال از رگرسیون چند گانه به روش گام به گام استفاده گردیده است.

جدول ۴: جدول تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون بین ابعاد خودکارآمدی شغلی با

### رفتار شهروندی سازمانی به روش گام به گام

گام ها	متغیرها	R	R <sup>2</sup>	F	P<	$\beta$	T	p<
اول	میل به ادامه انجام کار	۰/۴۷	۰/۲۲۱	۱۴/۷۱	۰/۰۰۱	۰/۴۷	۳/۸۳	۰/۰۰۱

با توجه به جدول فوق می‌توان متوجه شد که رگرسیون بین ابعاد خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی تا یک گام پیش رفته است و داده‌های جدول فوق نشان می‌دهد که نسبت F و سطح معناداری آن در مرحله اول بیانگر اثر معنادار متغیر میل به ادامه انجام کار در معادله

رگرسیون است. در این مرحله اثر رگرسیون ( $F=14/71$ ) به دست آمده که در سطح ( $0/001$ ) معنادار می‌باشد، و ضریب تعیین محاسبه شده بر اساس این متغیر ( $0/221$ ) است، یعنی این متغیر ۲۲ درصد واریانس متغیر رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی می‌کند.

**فرضیه پنجم: خودکارآمدی شغلی و حمایت سازمانی قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند.**

برای بررسی این سوال از رگرسیون چند گانه به روش گام به گام استفاده گردیده است.

**جدول ۵: جدول تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون بین خودکارآمدی شغلی و**

**حمایت سازمانی با رفتار شهروند سازمانی به روش همزمان**

متغیرها	R	R <sup>2</sup>	F	P<	$\beta$	T	p<
حمایت سازمانی	۰/۴۹	۰/۲۴۲	۸/۱۴	۰/۰۰۱	۰/۳۹	۳/۱۷	۰/۰۰۳
خودکارآمدی شغلی					۰/۲۳	۱/۹۶	۰/۰۵

داده‌های جدول فوق نشان می‌دهد که نسبت  $F$  و سطح معناداری آن بیانگر اثر معنادار متغیر حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی در معادله رگرسیون است. اثر رگرسیون ( $F= 8/14$ ) به دست آمده که در سطح ( $0/001$ ) معنادار می‌باشد، و ضریب تعیین محاسبه شده بر اساس این متغیرها ( $0/242$ ) است، یعنی این متغیرها (۲۴) درصد واریانس متغیر رفتار شهروند سازمانی را پیش بینی می‌کنند.

### بحث و نتیجه گیری

همان‌گونه که در جداول آماری مشاهده شد بین حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروند سازمانی رابطه مستقیم معنادار بوجود آمد بدین معنا که با افزایش حمایت سازمانی و خودکارآمدی شغلی، میزان رفتار شهروند سازمانی نیز افزایش می‌یابد این نتیجه با نتایج اخیلاندر و سادها (۲۰۱۳)، سلطانی، صریحی و عباسی (۲۰۱۳)، برگراد (۲۰۱۲)، ایرجی نقندر و حمیدی (۲۰۱۱)، حسنی و تیما (۲۰۱۱)، شن یی مو (۲۰۰۹)، همتی نژاد طولی، حمیدی و اللهیاری (۲۰۰۹)، دعایی، مرتضوی و نوری (۲۰۰۸)، مارک دوسالت (۲۰۰۶) همخوانی دارد در تبیین این نتیجه می‌توان بیان داشت که افراد وقتی از فعالیت‌ها و اقدامات هر شخصی سود کسب می‌کنند، خود را متعهد و ملزم به ادای دین دانسته، سعی در جبران و واکنش متقابل خواهند داشت. بدین ترتیب اگر کارکنان سازمانی حمایت‌های دریافتی از طرف سازمان خود را در سطحی مطلوب و مناسب احساس کنند، این احتمال وجود دارد که برای ادای دین خود به سازمان رفتارهای مفیدی مانند رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای مشتری محور، رفتارهای خدمات محور و غیره ارائه کنند که این موضوع باعث خواهد شد، عملکرد سازمان بهبود یابد.



صاحب نظران مدیریت رفتار سازمانی علت تأثیر درک حمایت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب نظریه تبادل اجتماعی بیان کرده اند. این تئوری بیانگر این مطلب است که افراد هنگامی که از فعالیتها و اقدامات هر شخصی سود و منفعتی کسب می کنند، خود را متعهد به ادای دین دانسته، سعی در جبران و واکنش متقابل خواهند داشت به عبارت دیگر، کارکنان به دلیل ماهیت اجتماعی خود تمایل دارند در قبال حمایت‌های سازمان، رفتارهای شهروندی سازمانی از خود نشان دهند.

کارکنان تمایل دارند دیگران با آنها نیز همان گونه رفتار کنند که آنها با افراد دیگر رفتار می کنند. اگر رفتار مدیری با کارمندش منصفانه و عادلانه باشد، کارمند نیز برای جبران این رفتار سعی در ارتقای عملکرد خود خواهد داشت. از طرفی، مفهوم معامله متقابل می تواند طرز تفکر کارکنان، رفتار آنان و عملکرد شغلی آنها را بهبود بخشد و بدین صورت بر اثربخشی سازمانی نیز تأثیر بگذارد. این موضوع، اهمیت مفهوم معامله متقابل را نشان می دهد که باعث شکل گیری پدیده تبادل اجتماعی شده است. پیامدهای مثبتی همچون رضایت مندی، وفاداری و غیره که متعلق به مشتریان است به وجود کارکنانی وابسته است که از اهداف سازمانی حمایت کنند و در این میان، ارائه حمایت‌های سازمانی مطلوب از کارکنان به وابستگی و تعلق خاطر افراد به سازمان‌هایشان منجر خواهد شد.

در مورد چگونگی رابطه بین خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی می توان بیان داشت که فردی که خود را توانا بر انجام وظایف و مسوول نتایج اعمال خود می داند و نیز خود را قادر به دفاع از عملکرد کاری خود می بیند روحیه مثبت تری نسبت به کار و محیط کاری پیدا کرده و نیز انگیزش لازم را برای ایفای نقش خود فراتر از حدود قانونی مصوب را دارد و روحیه کمک به همکاران و سایر افراد در وی بیشتر جلوه گر خواهد بود. به عبارتی می توان گفت، باورهای خودکارآمدی میزان اطمینانی است که هر فرد به توانایی خود در زمینه اجرای یک رشته امور یا انجام یک تکلیف خاص ابراز می کند. افرادی که در یک زمینه دارای باور خودکارآمدی بالا هستند، اهداف چالش انگیزتری را که مستلزم تلاش بیش تری است، انتخاب می کنند و استقامت و پشتکار بیشتری در انجام تکالیف دارند.

### پیشنهادات کاربردی

توجه مدیران دانشگاه به رفتار شهروندی سازمانی در طراحی سیستم‌های ارزیابی عملکرد و دادن بازخورد به کارکنان

تلاش در جهت ارتقا ادراک حمایت سازمانی با ابراز قدردانی از کارکنان و غیره

تلاش در جهت ارتقا خودکارآمدی شغلی با ایجاد دوره‌های آموزش ضمن خدمت و غیره

## References

- Akhilendra K. S. and Sadhana S. (2013). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Personality, *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. 39(1). pp 117-125
- Beauregard, T. A. (2012) Perfectionism, self-efficacy and OCB: the moderating role of gender. *Personnel Review* 41 (5). pp. 590-608
- Eisenberger, R., Fasolo, P., Davis-LaMastro, V., (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology* 75 (1), pp.51–59.
- Doae, H. Mortazavi, S. Noori. A. (2008). Modeling the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior, *journal of executive management*, Vol. 38
- Hasani, M. Tima, P. (2011). The transactional role of responsiveness and job self-efficiency on organizational citizenship behavior and political behavior among faculty member, *public administration*, 5 (1)
- Irajinaghadi, R. Hamidi, M. (2013) The relationship between organizational support and organizational citizenship behavior, *journal of sport management studies*, Vol 21. Pp. 81-96
- Marc, D.(2006). Teachers' self-efficiency and organizational citizenship behavior. *Psychological Reports*: Vol 98. pp. 427-432
- Marc, D.(2006). Teachers' self-efficiency and organizational citizenship behavior. *Psychological Reports*: Vol 98. pp. 427-432
- Morrison, E.W., (1996). Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality. *Human Resource Management*. 35 (4), 493–512
- Nurse Department (2010). The Effect of the Perception of Self-efficacy and Social Support on Organizational Citizenship Behavior among Nurses in Hospital. *Journal of Korean Acad Adult Nurse*. 22(6)
- Organ, D.W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*. Vol, 12. pp 43–72
- Pitts, D.W., (2005). Leadership, empowerment, and public organizations. *Review of Public Personnel Administration*. 25 (1), pp 5–28
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: a

review and suggestion for future research. *Human Performance* 10 (2),pp. 133–151

Podsakoff, N.P., Whiting, S.W., Podsakoff, P.M., Blume, B.D., (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 94 (1),pp. 122–141

Shen Y. Yuan D. Zhang H. Yang D. Zhang J. Zhang Q. (2009). the Impacts of Perceived Organizational Support and Perceived External Prestige on Organizational Citizenship Behavior: Organizational Identification as Mediator and Need for Self-esteem as Moderator 41(12)pp.1215-1227

Soltani, I. Sarihi, R. Abbasi, H.(2013). The mediating role of organizational citizenship behavior in relationship between organizational support and psychological empowerment on job performance. *Journal of Transformation and development management*, Vol? No?.

Toluie, M. Hamidi M. and Allahyari, M.(2009). The relationship between with organizational citizenship behavior, *sport management studies*, Vol 13. Pp. 81-96

Yen, R.H.J., Lin, Y.L., Tai, S.H., (2004).The impacts of service climate on service-oriented citizenship behavior – the mediating roles of psychological empowerment and role definition. *Management Review* 23 (1), pp.25–48

