

بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی از دیدگاه کارشناسان ترویج کشاورزی استان مازندران

غلامرضا دین پناه^۱، محمد صادق صبوری^۲

چکیده

هدف این تحقیق بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی است. این تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی می‌باشد. کارشناسان ترویج به عنوان جامعه آماری این تحقیق انتخاب شدند. ۱۱۲ کارشناس با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار تحقیق شامل پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکارانش و رضایت شغلی ویسوکی و کروم بود. برای تعیین روایی پرسشنامه از روش روایی ظاهر و روایی محتوا استفاده شد. پایایی پرسشنامه از طریق ضریب اطمینان آلفای کرونباخ ۰/۹۲ محاسبه گردید. برای تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه با کمک نرم افزار SPSS استفاده شد. نتایج نشان داد که نوع دوستی، نزاکت، جوانمردی، وظیفه شناسی و فضیلت مدنی کارشناسان با رضایت شغلی شان رابطه مثبت و معنی داری داشتند. همچنین بر اساس نتایج رگرسیون، فضیلت مدنی و جوانمردی، مشترکاً ۲۷/۳ درصد از تغییرات رضایت شغلی را تبیین نموده‌اند.

کلید واژه‌ها: رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، کارشناسان ترویج.

پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۵/۲۹

دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۱/۱۹

۱- گروه ترویج و آموزش کشاورزی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران (نویسنده مسئول)

Dinpanah@iausari.ac.ir

۲- گروه ترویج و آموزش کشاورزی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران sabouri5413@yahoo.com

مقدمه

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در ۲۰ سال اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده است و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. در حقیقت رفتار شهروندی برای یک کارمند فراتر از الزاماتی است که برای نقش تشریح شده و برای سازمان منفعت دارد و به عنوان ضرورتی اجتناب ناپذیر برای عملکرد موثر سازمان تشخیص داده شده است (حسنی کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶). اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. ارگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیم به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. در واقع سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی این است که: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد (مقیم، ۱۳۸۴).

با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (توگبا و ابرو^۱، ۲۰۰۰).

سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. علاوه بر ضرورت وجود این رفتار در دنیای متحول کنونی همکاری داوطلبانه یک عامل کلیدی در اجرای موثر تصمیم‌های راهبردی است (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶). سازمان‌ها به ویژه سازمان‌های کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی هستند باید زمینه را به گونه ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با آسودگی خاطر تمامی تجربه‌ها، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی بکار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آن که عوامل موثر بر توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده سازی این گونه رفتارها

^۱ - Tugba & Ebru

فراهم شود. در حقیقت رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته می‌شود ولی میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد (زارعی و همکاران، ۱۳۸۹). تاثیری که رفتار شهروندی سازمانی بر روی رضایت شغلی در سازمان‌ها می‌گذارد نباید نادیده گرفته شود چرا که رابطه مستقیمی بین رضایت شغلی افراد با عملکرد آنان وجود دارد و کسانی که از کار خود رضایت بیشتری داشته باشند کار خود را بهتر انجام می‌دهند. در کل رضایت شغلی باعث می‌شود که بهره‌وری افراد افزایش یابد و فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامتی فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه افراد افزایش یابد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت فرا گیرند. تا جایی که وجود رفتار شهروندی در داخل سازمان‌ها باعث اعتماد بین مدیران و کارکنان شده و نقش اساسی و کلیدی را ایفا می‌کند (کوئل- شاپیرو^۱، ۲۰۰۲).

زیرا مدیریت به اندازه‌ای اهمیت دارد چون یک روند جسمی و روانی است که رهبر با نفوذ خود بر زیردستان برای اجرای وظایف رسمی و غیر رسمی سازمان اقدام می‌کند و در واقع سرنوشت هر جامعه‌ای با کیفیت رهبری آن مشخص می‌شود (رامین مهر و طبرسا، ۱۳۸۹).

رانهار^۲ و همکارانش (۲۰۱۳) در تحقیقی که تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی معلمان: مدنظر قرار دادن نقش‌های تعهد کاری، استقلال و تبادل عضو- رهبر انجام دادند به این نتایج رسیدند که رفتار شهروندی سازمانی معلمان در حد خوب بوده و همچنین تعهد کاری، استقلال و تبادل عضو- رهبر با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری داشتند. آکسل^۳ و همکارانش (۲۰۱۳) در تحقیقی که تحت عنوان ارزیابی درک معلمان از رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روان شناختی انجام دادند به این نتایج رسیدند که توانمندسازی روان شناختی ۳۲/۵ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی معلمان را تبیین می‌نماید. زانگ و چن^۴ (۲۰۱۳) در تحقیقی که تحت عنوان توسعه رهبری و رفتار شهروندی سازمانی: میانجی گری اثرات خودمختاری، هویت سرپرستی و هویت سازمانی انجام دادند به این نتایج رسیدند که ۴۶۹ سرپرست پاسخگو رفتار شهروندی سازمانی شان در حد خوب بوده و همچنین خودمختاری،

^۱ - Coyle-Shapiro

^۲ - Runhaar

^۳ - Aksel

^۴ - Zhang and Chen

هویت سرپرستی و هویت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری داشتند. جانگ و جرج^۱ (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان تأثیر ادراک حمایت سازمانی و توانمندسازی روان شناختی روی عملکرد شغلی پرداخته که در آن رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک متغیر میانجی در نظر گرفته شده است. این مطالعه به بررسی اینکه چگونه کارمندان هتل حمایت سازمانی، توانمندسازی روان شناختی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی را درک می‌کنند می‌پردازد و به بررسی روابط علی بین این متغیرها پرداخته است. در مجموع ۵۱۳ کارمند هتل در این مطالعه شرکت کردند. نتایج نشان داد که ادراک حمایت سازمانی و توانمندسازی روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی بطور مثبتی روی عملکرد شغلی تأثیرگذار هستند. رفتار شهروندی به عنوان یک متغیر میانجی بین درک حمایت سازمانی و عملکرد شغلی و همچنین بین توانمندسازی روان شناختی و عملکرد شغلی عمل می‌کند.

زین‌آبادی و صالحی^۲ (۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان نقش عدالت رویه‌ای، اعتماد، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی معلمان پرداخته است. در این تحقیق داده‌ها با استفاده از ۵ پرسشنامه جمع‌آوری شده است. مهمترین یافته‌ای این تحقیق این است که عدالت رویه‌ای از دو طریق به ترویج رفتار شهروندی سازمانی کمک می‌کند. اول از طریق نفوذ بر اعتماد معلمان و دومین روش برای تأثیر بر رفتار شهروندی از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. مکنزی^۳ (۲۰۱۱) در تحقیقی که به بررسی رابطه بین ابعاد اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی بود به این نتیجه رسیدند که اعتماد به عنوان بهترین پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی عمل می‌کند.

نادیری و تانوا^۴ (۲۰۱۰) در تحقیق خود که با عنوان بررسی نقش عدالت بر روی تمایل به جابجایی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در صنعت هتلداری صورت گرفته است. در این تحقیق در مجموع ۲۰۸ کارمند و مدیرانشان پرسشنامه‌ها را تکمیل نموده‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهد که بی‌طرفی در مورد نتایج شخصی و زمانی که رویه‌های شرکت منصفانه و عادلانه باشند ممکن است تأثیر بیشتری بر تمایل به جابجایی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که اگر چه بهبود رضایت شغلی به نظر می‌رسد مرتبط با رفتار

^۱ - Jang and George

^۲ - Zeinabadi

^۳ - Mckenzie

^۴ - Nadiri and Tanova

شهروندی سازمانی است، ولی عدالت سازمانی عامل کلیدی است که دارا اثر قویتری بر روی رفتار شهروندی و رضایت شغلی است. جاج^۱ و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیق خودشان که با عنوان بررسی ارتباط بین پرداخت و رضایت شغلی صورت گرفته است. در این مطالعه با استفاده از متا آنالیز همبستگی بین سطوح پرداخت و رضایت شغلی را برآورد کرده‌اند. نتایج نشان داد که سطوح پرداخت تا حد کمی با رضایت مرتبط می‌باشد.

زین‌آبادی (۲۰۱۰) در تحقیقی با عنوان رضایت شغلی و تعهد سازمانی به عنوان پیش‌نیازهای رفتار شهروندی معلمان، اطلاعات با استفاده از سه پرسشنامه جمع‌آوری شده است. نتایج نشان داد که رضایت شغلی درونی یک متغیر مسلط و غالب است که بطور مستقیم و از طریق میانجیگری تعهد بطور غیرمستقیم، رفتار شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هان^۲ و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیقی که به بررسی مقایسه‌ای توانمندسازی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بین پرستاران با کار دائمی و موقت صورت گرفته است. این پژوهش از نمونه‌ای ۴۱۶ نفره از پرستاران در ۱۹ بیمارستان انجام گرفته است یافته‌ها نشان داد که بطور کلی پرستاران با کار دائمی سطوح بالاتری از رضایت شغلی، تعهد سازمانی و توانمندی نسبت به پرستاران بطور موقت برخوردارند.

هریس^۳ و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیقی که به بررسی اثرات مستقیم و تعاملی توانمندسازی و رهبری تبادل رهبر عضو روی رضایت شغلی، تمای به جابجایی عملکرد صورت گرفته است. این مطالعه اثر تعدیل‌کننده توانمندسازی روی ارتباط بین کیفیت رهبری تبادل رهبر-عضو و پیامدهای مرتبط با آن مثل رضایت شغلی و تمایل به جابجایی را بررسی می‌کند. نتایج شواهدی را ارائه می‌کند که بطور کلی، توانمندسازی تعدیل‌کننده بین تبادل رهبر-عضو و پیامدهای شغلی است.

باگلو و سومچ^۴ (۲۰۰۴) در تحقیقی که به بررسی تأثیر توانمندسازی معلمان روی تعهد سازمانی، تعهد حرفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس انجام گرفته است. نتایج نشان داد که ادراک معلمان از سطوح توانمندی‌شان بطور معنادار و قابل توجهی با احساس تعهد سازمانی و حرفه‌ای و رفتار شهروندی مرتبط است. از میان ابعاد توانمندسازی رشد حرفه‌ای و خود اثر بخشی

^۱ - Judge

^۲ - Han

^۳ - Harris

^۴ - Bogler and Somech

پیش‌بین‌های تعهد سازمانی و حرفه‌ای هستند. در حالی که تصمیم‌گیری و خود اثربخشی بطور معنی‌داری به عنوان پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی عمل می‌کنند.

جمالی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی به این نتیجه دست یافته است که جو سازمانی بعد از متغیرهای رضایت شغلی و فرسودگی شغلی بیشترین میزان تأثیر را بر روی رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی دارد. زکیانی (۱۳۸۷) در تحقیقی که با عنوان بررسی نقش عدالت سازمانی و شخصیت سالم سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسید که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. در نتیجه هر چه تصور مثبت‌تری از عدالت سازمانی در ذهن کارکنان باشد رفتار شهروندی سازمانی بیشتر خواهد شد و همچنین بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، به واسطه شخصیت سالم سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. یعنی در سازمان‌های دارای شخصیت سالم سازمانی، تأثیر تصور مثبت کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی بیشتر خواهد شد. دوانی پور (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر عوامل سرپرستی و نظارتی بر رضایت شغلی حسابرسان به این نتایج رسید که سه جنبه مهم از عوامل سرپرستی و نظارتی شامل: برقراری ارتباط صحیح سرپرستان با حسابرسان، فراهم ساختن شرایط کاری مناسب و تقسیم کار صحیح با رضایت شغلی حسابرسان و نیز با قصد و انگیزه آنان برای ادامه همکاری با مؤسسه‌های حسابرسی رابطه مثبت دارد و همچنین حسابرسان شاغل در مؤسسه‌های حسابرسی خصوصی نسبت به این سه عامل رضایت بیشتری دارند و در نتیجه رضایت شغلی آنان نیز بیشتر است.

فرضیه‌های تحقیق

- بین نوع دوستی و رضایت شغلی کارشناسان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین نزاکت و رضایت شغلی کارشناسان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین جوانمردی و رضایت شغلی کارشناسان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین وظیفه‌شناسی و رضایت شغلی کارشناسان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین فضیلت مدنی و رضایت شغلی کارشناسان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از طرفی به بررسی توزیع سیستماتیک، عینی و دقیق وقایع و ویژگی‌های جامعه مورد نظر می‌پردازد، بنابراین از نوع توصیفی و از طرف دیگر سعی دارد میزان ارتباط متغیرهای مستقل تحقیق را با متغیر وابسته تحقیق بسنجد، در نتیجه از نوع همبستگی می‌باشد. همچنین این تحقیق از جنبه هدف، کاربردی است، زیرا نتایج حاصله از آن می‌تواند برنامه ریزان و تصمیم گیرندگان امر را در زمینه امور مدیریت و برنامه ریزی رهنمون باشد. در این تحقیق، کارشناسان ترویج سازمان جهاد کشاورزی استان مازندران جامعه آماری ما را تشکیل می‌دهند. تعداد کل جامعه آماری ۱۷۷ کارشناس می‌باشند. با استفاده از نمونه گیری تصادفی طبقه ای، حجم نمونه ۱۱۲ کارشناس انتخاب شدند. اطلاعات لازم از طریق پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکارانش و رضایت شغلی ویسوکی و کروم گردآوری شد. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکارانش که شامل بیست سؤال در قالب طیف لیکرت (کاملاً" مخالفم تا کاملاً" موافقم) می‌باشد اندازه گیری می‌شود. رضایت شغلی ویسوکی و کروم با ۳۹ سؤال که دارای طیف پنج گزینه ای لیکرت می‌باشد، اندازه گیری شد.

یافته‌ها

رابطه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی

جدول ۱ میزان، شدت، جهت رابطه و سطح معنی داری بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی کارشناسان را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج، نوع دوستی و وظیفه شناسی با رضایت شغلی در سطح ۹۵ درصد رابطه مثبت و معنی داری داشتند. همچنین نزاکت، جوانمردی و فضیلت مدنی با رضایت شغلی در سطح ۹۹ درصد رابطه مثبت و معنی داری داشتند. سن و سابقه شغلی با رضایت رابطه معنی داری نداشتند.

جدول ۱. تعیین رابطه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی

| متغیرها | ضریب همبستگی | سطح معنی داری |
|-------------|--------------|---------------|
| نوع دوستی | ۰/۲۲۵* | ۰/۰۲۲ |
| نزاکت | ۰/۲۹۳** | ۰/۰۰۳ |
| جوانمردی | ۰/۲۵۹** | ۰/۰۰۸ |
| وظیفه شناسی | ۰/۲۰۳* | ۰/۰۰۳ |
| فضیلت مدنی | ۰/۴۸۶** | ۰/۰۰۰ |

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

به منظور نقش ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی کارشناسان از رگرسیون گام به گام استفاده گردید. همان گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود فضیلت مدنی و جوانمردی در دو گام وارد معادله شد. این بدان معناست که فضیلت مدنی بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشته و این متغیر به تنهایی ۲۳/۶ درصد از تغییرات رضایت شغلی را تبیین نموده است. در گام دوم، فضیلت مدنی و جوانمردی، مشترکاً ۲۷/۳ درصد از تغییرات رضایت شغلی را تبیین نموده‌اند.

جدول ۲. تحلیل رگرسیون رضایت شغلی

| گام‌ها | R | R Square | Adjusted R Square | F | sig |
|--------|-------|--------------------|-------------------|-------|-------|
| ۱ | ۰/۴۸۶ | ۰/۲۳۶ ^a | ۰/۲۲۹ | ۳۱/۲۴ | ۰/۰۰۰ |
| ۲ | ۰/۵۲۲ | ۰/۲۷۳ ^b | ۰/۲۵۸ | ۱۸/۷۵ | ۰/۰۰۰ |

a: فضیلت مدنی

b: جوانمردی

جدول ۳. ضرایب استاندارد شده و استاندارد نشده رضایت شغلی

| متغیر | B | Beta | t | Sig |
|------------|-------|------|------|-------|
| فضیلت مدنی | ۳/۵۲ | ۰/۴۶ | ۵/۳۲ | ۰/۰۰۰ |
| جوانمردی | ۱/۶۹ | ۰/۱۹ | ۲/۲۴ | ۰/۰۲۷ |
| عدد ثابت | ۵۳/۳۳ | - | ۴/۰۲ | ۰/۰۰۰ |

متغیر وابسته: رضایت شغلی

بر اساس مقدار β در جدول ۳ معادله رگرسیون را می‌توان به شرح زیر نوشت:

$$Y = 0.46X_1 + 0.19X_2$$

X₁ = فضیلت مدنیX₂ = جوانمردی

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج همبستگی، نوع دوستی و وظیفه‌شناسی با رضایت شغلی در سطح ۹۵ درصد رابطه مثبت و معنی‌داری داشتند. همچنین نزاکت، جوانمردی و فضیلت مدنی با رضایت شغلی در سطح ۹۹ درصد رابطه مثبت و معنی‌داری داشتند. بدین معنی که با افزایش ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، جوانمردی، وظیفه‌شناسی، نزاکت و فضیلت مدنی) رضایت شغلی کارشناسان نیز افزایش می‌یابد. نتایج فوق با تحقیقات جمالی و همکاران (۱۳۸۸)، داوانی پور (۱۳۸۶)، نادیری و تاناوا (۲۰۱۰)، زین آبادی و صالحی (۲۰۱۱) و زین آبادی (۲۰۱۰) مطابقت دارد. رضایت شغلی باعث می‌شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و

مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند (خراسانی، ۱۳۸۷). رضایت شغلی به عنوان یک سازه مهم در نظر گرفته می‌شود. زیرا ادراک آن، روی بهره‌وری، عملکرد شغلی و سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، تمایل به جابجایی و... تأثیرگذار است (میشایل، ۲۰۰۹). بر اساس نتایج رگرسیون گام به گام، فضیلت مدنی و جوانمردی در دو گام وارد معادله شد. این بدان معناست که فضیلت مدنی بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشته و این متغیر به تنهایی ۲۳/۶ درصد از تغییرات رضایت شغلی را تبیین نموده است. در گام دوم، فضیلت مدنی و جوانمردی، مشترکاً ۲۷/۳ درصد از تغییرات رضایت شغلی را تبیین نموده‌اند. نتایج فوق با تحقیقات جمالی و همکاران (۱۳۸۸)، داوانی پور (۱۳۸۶)، نادیری و تاناوا (۲۰۱۰)، زین آبادی و صالحی (۲۰۱۱) و زین آبادی (۲۰۱۰) مطابقت دارد. کارکنانی که توانمند شده‌اند بیشتر دارای انگیزه شده تا در رفتار شهروندی سازمانی درگیر شوند. در عین حال به خاطر توانمندسازی قادر می‌شوند تا با موفقیت بیشتری عمل کنند (خالصی و همکاران، ۱۳۸۸). براساس مطالعات اسمیت، ارگان و نیر (۱۹۸۳) ادراک کارکنان از حمایت و پشتیبانی رهبر سازمان و رضایت شغلی آنان به طور مثبتی با رفتار شهروندی آنها دارای رابطه می‌باشد. براساس تحقیق‌های این محققان ادراک کارکنان از پشتیبانی مستقیم یا غیر مستقیم رهبران سازمان در سطح رفتار نوع دوستی و وجدان کاری آنها به عنوان دو بعد از رفتار شهروندی سازمانی - تأثیر دارد. در واقع این روند تأثیر، از طریق رضایت شغلی است که بر رفتار نوع دوستی آنها تأثیر دارد، مضافاً اینکه پشتیبانی رهبران سازمانی به طور مستقیم بر وجدان کاری آنها تأثیر دارد. در خصوص متغیرهای شغلی تحقیقات عمدتاً حول بحث تئوری جانشین‌های رهبری بوده است که نتایج بیانگر ارتباط مستمر ویژگی‌های شغلی با رفتار شهروندی است. علاوه بر آن، هر سه نوع ویژگی‌های شغلی در برگزیده ادبیات تئوری جایگزین‌های رهبری (بازخور شغلی، تکراری بودن شغلی، رضایتمندی درونی شغل) بطور معناداری با مولفه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، نزاکت، وجدان کاری، جوانمردی و آداب اجتماعی) ارتباط داشته‌اند؛ به گونه ای که بازخور شغلی و رضایتمندی درونی شغل ارتباط مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی داشته که تکراری بودن شغل ارتباط منفی را با رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد. به طور کلی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی همدیگر را تقویت می‌کنند. برای مثال در یکی از اولین تحقیقات روی کارکنان دانشگاه بیتن و ارگان

(۱۹۸۳) دریافتند که بین معیارهای عمومی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (ویچ^۱، ۲۰۰۲). با توجه به رابطه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی پیشنهاد می‌شود نوع دوستی، نزاکت، جوانمردی، وظیفه شناسی و فضیلت مدنی را در بین کارشناسان افزایش دهیم تا رضایت شغلی آنها نیز افزایش یابد. همچنین با توجه با نتایج رگرسیون که نشان داد فضیلت مدنی و جوانمردی ابعادی بودند که بر رضایت شغلی کارشناسان نقش داشتند؛ بر این اساس پیشنهاد می‌شود مؤلفه‌های فضیلت مدنی و جوانمردی را در بین کارشناسان افزایش دهیم.

منابع

- اسلامی ح.؛ سیار ا. (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی، **ماهنامه تدبیر**، ۱۸(۱۸۷): ۵۹-۵۶.
- جمالی ا.؛ پورظهير ع.؛ صالحی، م. (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب. **فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی**، ۳(۲): ۱۰۶-۷۸.
- حسینی کاخکی ا.؛ قلی پور آ. (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری **فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی**، ۱۱(۴۵): ۱۴۵-۱۱۵.
- خالصی ن.؛ قادری ا.؛ خوشگام م.؛ برهانی نژاد ح.؛ طرسکی م. (۱۳۸۸). رابطه رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران، **مدیریت سلامت**، ۱۳ (۴۲): ۷۵-۸۲.
- خراسانی ا. (۱۳۸۷). نقش رضایت شغلی کارکنان در ایجاد تعهد سازمانی و توسعه منابع انسانی، **دو ماهنامه مدیریت**، ۱۹(۱۴۰): ۳۴-۳۱.
- دوانی پور ا. (۱۳۸۶). **عوامل سرپرستی و نظارتی مؤثر بر رضایت شغلی حسابرسان**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- رامین مهر ح.؛ طبرساغ. (۱۳۸۹). ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی، **فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی**، ۱(۳): ۱۱۷-۱۰۳.
- زارعی متین ح.؛ الوانی م.؛ جندقی غ.؛ احمدی ف. (۱۳۸۹). ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران، **مدیریت دولتی**، ۲(۵): ۵۶-۳۹.

^۱ - Wech

زکیانی ش. (۱۳۸۷). **بررسی تقویت رفتار شهروندی سازمانی: بررسی نقش عدالت سازمانی و شخصیت سالم سازمانی**. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس.

مقیمی م. (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، **فصلنامه فرهنگ مدیریت**، ۳(۱۱): ۴۸-۱۹.

- Aksel I.; Serinkan C.; Kiziloglu M.; Aksoy B. (2013). Assessment of Teachers' Perceptions of Organizational Citizenship Behaviors and Psychological Empowerment: An Empirical Analysis in Turkey, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 89: 69 – 73.
- Bogler R.; Somech A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. **Teaching and Teacher Education**, 20: 277–289
- Coyle-Shapiro J. (2002). A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior. **Journal of organizational behavior**, 23:927-946.
- Han S.; Moon S.; Yun E. (2009). Empowerment, job satisfaction, and organizational commitment: comparison of permanent and temporary nurses in Korea. **Applied Nursing Research**, 22 (4): e15–e20.
- Harris K.; Wheeler A.; Kacmar K. (2009). Leader–member exchange and empowerment: Direct and interactive effects on job satisfaction, turnover intentions, and performance, **The Leadership Quarterly**, 20(3): 371-382.
- Jang J.; George R. (2012). Understanding the influence of polychronicity on job satisfaction and turnover intention: A study of non-supervisory hotel employees. **International Journal of Hospitality Management**, 31(2):588– 595.
- Judge T.; Piccolo R.; Podsakoff N.; Shaw J.; Rich B. (2010). the relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. **Journal of Vocational Behavior**, 77 (2): 157–167.
- Mckenzie S. (2011). **Trust and organizational citizenship: A study of the relationship of the three referents of trust and the organizational citizenship of elementary school teachers**. The University of at San Antonio
- Michael, D. (2009). **Organizational citizenship behaviors in American and Portuguese public schools measuring the construct across**

- culture**. The College of William and Mary, Williamsburg, Virginia, USA, a Paula Maria Mendes da Costa Neves.
- Nadiri H.; Tanova C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. **International Journal of Hospitality Management**, 29 (1): 33-41
- Runhaar P.; Konermann J.; Sanders K. (2013). Teachers' organizational citizenship behavior: Considering the roles of their work engagement, autonomy and leader member exchange, **Teaching and Teacher Education**, 30: 99-108.
- Tugba K.; Ebru A. (2002). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, 1(1): 2432-2435
- Wech B. (2002). Trust context: effect on organizational citizenship behavior, supervisory fairness, and job satisfaction beyond the influence of leader-member exchange, **Business and Society**, 41(3): 349-372.
- Zeinabadi H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers. **Procedia Social and Behavioral Sciences** 5: 998-1003.
- Zeinabadi H.; Salehi K. (2011). Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (ocb) of teachers: Proposing a modified social exchange mode. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, 29: 1472 – 1481
- Zhang Y.; Chen C. (2013). Developmental leadership and organizational citizenship behavior: Mediating effects of self-determination, supervisor identification, and organizational identification, **The Leadership Quarterly**, 24(4): 534-543.