

## محیط سنتی، محیط کارآمد، تبیین مؤلفه‌های فردی با رفتار شهروندی سازمانی مدیران با تأکید بر ارزش‌های اخلاق هنر اسلامی

### چکیده

رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرانقشی کارکنان و مدیران تأکید می‌ورزد و در فرایند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیط پویا و کارآمد نقش تعیین‌کننده ای دارد. روش تحقیق در این پژوهش، رویکرد کیفی و کمی بوده است که با استفاده از تکنیک دلفی و پیمایش این مطالعه انجام یافته است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بوده و نمونه آماری را در روش دلفی صاحب‌نظران و اساتید دانشگاه تشکیل دادند و از نمونه‌گیری مبتنی بر هدف استفاده شد و در روش پیمایشی ۳۲۰ نفر از مدیران بانک کشاورزی در سطح کشور تشکیل می‌دهند و در این مرحله برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای و در دورن هر مرحله از روش تصادفی ساده استفاده شد. آزمون فرضیه‌ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار pls انجام شد. براساس نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق، مؤلفه‌های فردی (ادراک از عدالت و تعهد سازمانی)، شغلی (رضایت شغلی، تنیدگی شغلی و فسرده‌گی شغلی)، سازمانی (جو سازمانی و فرهنگ سازمانی) و رهبری (رهبری تحولی، رهبری تعاملی و رهبری معنوی) رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی مدیران دارند. مؤلفه‌های شغلی نقش تعدیل‌گر بر رابطه مثبت بین مؤلفه‌های فردی و رفتار شهروندی سازمانی مدیران دارد.

### اهداف پژوهش:

۱. طراحی و تدوین مدل رفتار شهروندی سازمانی مدیران.
۲. شناخت نقش اخلاق هنر اسلامی بر شهروندی سازمانی.

### سوالات پژوهش:

۱. چه مؤلفه‌هایی در طراحی و تدوین مدل رفتاری شهروندی سازمانی مدیران مؤثر است؟
۲. هنر اسلامی و ارزش‌های اخلاقی موردنظر آن چه نقشی می‌توانند در رفتار سازمانی داشته باشند؟

**کلیدواژه‌ها:** رفتار شهروندی سازمانی مدیران، مؤلفه‌های فردی و شغلی، مؤلفه‌های سازمانی، مؤلفه‌های رهبری.

## مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی که در محیط کار، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام شده و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند. این رفتار به‌عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرانقشی کارکنان و مدیران تأکید می‌ورزد، در فرایند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیط پویا و کارآمد نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. سازمان‌ها به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه به افزایش کارآمدی نیازمند هستند، و باید زمینه پیاده‌سازی رفتار شهروندی سازمانی به‌گونه‌ای فراهم شود که کارکنان و مدیران بتوانند توانایی‌های خود را در جهت تحقق اهداف سازمانی به‌کار گیرند. در نتیجه ما بر آن شده‌ایم تا رفتارهای شهروندی سازمانی در سطح مدیران در بین شعب بانک کشاورزی را مورد بررسی و تحلیل قرار دهیم.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB) اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شده است. پژوهش‌های اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسؤلیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند اما اغلب نادیده گرفته می‌شدند. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به‌طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). ارگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (کوهن و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). با این تعریف، از انسان انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به‌عبارتی ساختار رفتار شهروندی سازمانی به‌دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و باعث اثربخشی سازمان می‌شوند (بین استوک و همکاران، ۲۰۰۹). مطالعه‌های انجام‌شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، گویای این واقعیت است که وجود این نوع رفتارها در سازمان‌های دولتی و خصوصی آثار مثبت و قابل توجهی دارد. درواقع دو نوع آثار فردی و سازمانی در سایه وجود رفتار شهروندی سازمانی مترتب است.

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی هستند، باید زمینه را به‌گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با آسودگی خاطر تمامی تجربه‌ها، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به‌کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد، مگر آنکه ابعاد مختلف رفتارهای شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این‌گونه رفتارها فراهم شود. در این راستا مؤسسات مالی را در اقتصاد کشور می‌توان به‌عنوان نیروی محرک سایر بخش‌ها به حساب آورد که با هدایت و سازماندهی دریافت‌ها و پرداخت‌ها، مبادلات تجاری و بازرگانی را تسهیل نموده و موجب گسترش بازارها و شکوفایی اقتصادی می‌گردند و می‌توانند تأمین‌کننده نیازهای مالی سایر بخش‌های اقتصادی جامعه باشند. مؤسسات مالی، بنگاه‌های اقتصادی هستند که ریشه در ساخت‌وساز

<sup>۱</sup> Bienstock et al.

<sup>۲</sup> Cohen et al.

اقتصادی بخش خصوصی دارند و مشابه دیگر بنگاه‌های تولیدی در اقتصاد، تحت برنامه و هدف حداکثرکردن سود می‌توانند خدمات خود را به صورت بهینه عرضه کنند و برای ارائه بهینه خدمات نیاز به مدیریت صحیح روابط دارند.

نتایج مطالعه مهدوی (۱۳۹۵) در زمینه بررسی بهره‌وری در بانک کشاورزی با استفاده از شاخص ترنکوئیست - تیل نشانگر نامناسب بودن شاخص‌های بهره‌وری جزئی در بیان عملکرد این بانک می‌باشد. نتایج به دست آمده از این مطالعه نشان می‌دهد که شاخص مقداری کل نهاده‌ها طی دوره ۱۳۸۵-۱۳۹۴ رشدی معادل ۱۸/۰۷ درصد در سال داشته است ولی رشد شاخص نهاده نیروی کار در این دوره فقط ۲/۲۵ درصد در سال بوده است و مقایسه رشد شاخص بهره‌وری جزئی نیروی کار با رشد بهره‌وری کل نهاده‌ها نشان می‌دهد که این شاخص بهره‌وری را کم‌تر از حد واقعی خود نشان می‌دهند. بهره‌وری اندک سازمان‌ها و مؤسسات مالی ایجاد می‌کند، زمینه توسعه رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مکانیزمی جهت ارتقای بهره‌وری مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد. از طرف دیگر، خدمات‌گرایی سازمانی به مجموعه سیاست‌های سازمانی، فعالیت‌ها و عملیاتی که به حمایت و پاداش‌دهی به رفتارهای مبتنی بر خدمات‌دهی و ارائه خدمات برتر پرداخته، تعریف می‌شود. تحقیقات نشان می‌دهد که بین رفتار شهروندی سازمانی و خدمات‌گرایی ارتباط مستقیمی وجود دارد؛ یعنی افزایش رفتار شهروندی سازمانی منجر به ارائه خدمات بهتر به مشتری می‌شود. بررسی مطالعات صورت گرفته توسط موسوی و همکاران (۱۳۹۴) نشانگر پایین بودن تمام ابعاد خدمات‌گرایی سازمانی (رهبری خدمت‌گزار، مدیریت منابع انسانی و اقدامات نظام ارائه‌دهنده خدمت) در شعب بانک کشاورزی می‌باشد.

تاکنون تحقیقات مختلفی به بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان در سازمان‌های مختلف پرداخته‌اند، ولی تحقیق حاضر با توجه به مطالب ارائه شده به دنبال بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی در سطح مدیران در بین شعب بانک کشاورزی می‌باشد. بر این اساس، سؤال اصلی تحقیق بدین صورت می‌باشد که: مدل بهینه برای رفتار شهروندی سازمانی مدیران چیست؟ مطالعه و بررسی این گونه رفتارها در سازمان بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد و این پژوهش قصد دارد به همین امر بپردازد و ابعاد و عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران را مورد بررسی قرار دهد. پوربا و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای با عنوان «شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی در اندونزی: اثر واسطه‌ای تعهد عاطفی» نشان دادند که تعهد عاطفی واسطه‌ای بین رابطه رفتار شهروندی سازمانی و برون‌گرایی است. همچنین ثبات عاطفی واسطه‌ای در رابطه بین نگرش شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در فرهنگ جمعی است. ساکسنا و ساکسنا<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای به بررسی «تأثیر دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در ۱۵۰ نفر از کارمندان هر دو بخش خدمات و تولید در هند با کمک پرسش‌نامه پرداختند، در این مطالعه مشارکت شغلی و تعهد سازمانی به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. نتیجه نشان داد که مشارکت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر قابل توجهی بر رفتار شهروندی سازمانی دارند. دیکمه تاش و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای اثر ادراکات کارمندان عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج مطالعه نشان داد که عدالت توزیعی دارای اثر مثبت بر روی وجدان و حسن‌نیت می‌باشد؛ عدالت تعاملی دارای اثر مثبت بر روی وجدان و رفتار مدنی می‌باشد. عامل ادراک عدالت سازمانی ۳۱ درصد از تغییرات OCB را توضیح می‌دهد. با توجه به این نتایج، افزایش درک عدالت کارکنان می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را بهبود دهد.

<sup>۳</sup> Purba et al.

<sup>۴</sup> Saxena & Saxena

<sup>۵</sup> Dikmetaş et al.

رانهار و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۳) در تحقیقی تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی معلمان: مدنظر قراردادن نقش‌های تعهد کاری، استقلال و تبادل عضو- رهبر» به این نتیجه 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 معنی‌داری دارد. نصیری (۱۳۹۴) مطالعه‌ای با هدف مدل‌سازی مفهومی از رابطه علی بین فرسودگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد انجام داد. نتایج نشان داد که اجزای فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی می‌توانید رفتار شهروندی سازمانی را در جهت منفی پیش‌بینی کنند. کریمی و اکبری (۱۳۹۳) در پژوهش به بررسی الگوی روابط بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. آقای و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی با هدف بررسی ارتباط میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی انجام داده‌اند. مرادی و همکاران (۱۳۹۱) پژوهشی با هدف بررسی رابطه سبک‌های رهبری تحول‌آفرین - تبدالی و رفتار شهروندی سازمانی انجام داده‌اند. نتایج حاکی از متوسط بودن میزان رهبری تحول‌آفرین مدیران و رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان سازمان تربیت‌بدنی بود. همچنین ضریب همبستگی نشان داد که سبک‌های رهبری تحول‌آفرین - تبدالی رابطه معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی دارند.

پژوهش حاضر ابتدا اقلام مربوط به رفتار شهروندی سازمانی در پژوهش‌های پیشین مرور گشته است. سپس براساس روش دلفی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مدیران شناسایی شده و سپس مدل پژوهش طراحی شده و پرسش‌نامه‌ای ساخته شده است. پس از آن، این پرسش‌نامه در جامعه این پژوهش که شعب بانک کشاورزی است، توزیع و اطلاعات گردآوری گشته است؛ بنابراین تحقیق حاضر به دلیل آنکه به دنبال طراحی و تدوین مدل رفتار شهروندی سازمانی مدیران می‌باشد، از نظر هدف کاربردی است و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات نیز این تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی است و از نظر روش تحلیل فرضیه‌ها همبستگی است، به لحاظ زمانی نیز این تحقیق از نوع مقطعی می‌باشد. پژوهش حاضر برحسب نحوه اجرا و از بعد گردآوری اطلاعات از نوع ترکیبی<sup>۷</sup> (دلفی (کیفی) و پیمایشی (کمی)) است. باتوجه به این که اطلاعات تحقیق با استفاده از پرسش‌نامه محقق ساخته جمع‌آوری گردیده است، از بین روش‌های کمی از روش پیمایشی در این تحقیق استفاده شده است.

در مرحله اول به شکل اسنادی و کتابخانه‌ای به گردآوری شاخص‌ها، ابعاد و معیارهای در نظر گرفته شده رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است. در مرحله بعد با علم بر این موضوع که در دست‌یابی به هدف اصلی این مطالعه یعنی ایجاد یک پلت فرم بنیادی برای ارائه مدل‌هایی جهت توسعه رفتار شهروندی سازمانی مدیران با محدودیت‌های جدی مواجه هستیم، از روش دلفی استفاده شده است. می‌توان مهم‌ترین دلیل این انتخاب را به وجود آوردن اجماع و توافق بین صاحب‌نظران و گروه‌های مختلف ذی‌نفع با اعتبار بالا دانست. پس از شناسایی برخی از معیارهای رفتار شهروندی سازمانی مدیران، نسبت به طراحی پرسش‌نامه اقدام نموده و سپس آن را میان جامعه هدف توزیع نموده و نتایج را بررسی کردیم تا نهایتاً مشخص شد که قضاوت متخصصان و گروه‌های ذی‌نفعان در بانک کشاورزی از معیارها و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مدیران و اهمیت هر یک از این معیارها نزد ایشان چگونه است.

<sup>۶</sup> Runhaar

<sup>۷</sup> Mixed Method

## نتیجه‌گیری

در این تحقیق آزمون فرضیه‌ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری (SEM) انجام شده است. در ادامه نتایج آزمون فرضیه‌ها در این تحقیق در مقایسه با نتایج سایر تحقیقات ارائه می‌شود:

۱. مؤلفه‌های فردی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی مدیران دارد.

باتوجه به نتایج آزمون و آماره  $t$  می‌توان گفت: در سطح اطمینان ۹۹٪ مؤلفه‌های فردی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی مدیران دارد. در این مطالعه، مؤلفه‌های فردی شامل ادراک از عدالت و تعهد سازمانی می‌باشد. براساس نتایج تحقیقات پیشین رفتار شهروندی سازمانی توسط ادراک عدالت سازمانی قابل تبیین است. بر طبق مطالعات اسکارلیکی و لاتام (۱۹۹۶)، مارگسون (۱۹۹۹) و اورگان (۱۹۸۸، ۱۹۹۰) اگر با کارکنان با انصاف و عدالت برخورد شود، احتمال کم‌تری وجود دارد که کارگر تصور کند که رفتار شهروندی خارج از نقش محول شده به او نامناسب است. ادراک عدالت به‌وسیله برانگیختن کارکنان از طریق تشریح روابطی با سازمانی که با آن مبادله اجتماعی دارند می‌تواند روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد. چوئنگ (۲۰۱۳) به بررسی چگونه تأثیر واسطه‌ای درک پشتیبانی سازمانی (POS) بر ارتباط ما بین عدالت اطلاعاتی و بین فردی و رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB) پرداخته است و نتایج نشانگر رابطه مثبت بین این مفاهیم است. نتایج مطالعه دیکمه تاش و همکاران (۲۰۱۴) نشان داد که عدالت توزیعی دارای اثر مثبت بر روی وجدان و حسن نیت می‌باشد؛ عدالت تعاملی دارای اثر مثبت بر روی وجدان و رفتار مدنی می‌باشد. سریم و همکاران (۲۰۱۴) در مطالعه ای نشان دادند که ادراکات کارمندان درخصوص ابعاد ادراک و انصاف از مدل شایستگی دارای اثر مثبت بر روی نتایج استخدام و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد و تبادل اجتماعی به‌عنوان تعدیل‌گر در این رابطه اثر مثبت است. دیچک و همکاران (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای نشان داد که تشویق برای توسعه توانمندی کارکنان رابطه بین عدالت رویه‌ای و OCB کارمندان را تقویت می‌کند و در این رابطه وضعیت ادراک کارکنان نقش واسطه‌ای دارد. در مقابل، تشویق مستقل بودن، رابطه رویه رهبری انصاف و رفتار شهروندی سازمانی را تضعیف می‌کند. از بین مطالعات داخلی نیز نتایج مطالعات نعیمی و شکرکن (۱۳۸۵) و مردانی و حیدری (۱۳۸۷) نشانگر ارتباط بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. نتایج پژوهش گنجی‌نیا و همکاران (۱۳۸۸) نشان می‌دهد که ادراک عدالت توزیعی توانایی اندکی برای تبیین رفتار شهروندی سازمانی داشته است، و سایر ابعاد ادراک عدالت سازمانی یعنی بین فردی، اطلاعاتی و رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی همانند پژوهش‌های مشابه تأثیر دارد. همچنین بر اساس نتایج تحقیقات پیشین رفتار شهروندی سازمانی توسط تعهد سازمانی قابل تبیین است. شال و کرینر (۲۰۰۳) نیز طی پژوهشی دریافته‌اند که بین تعلق عاطفی یک فرد به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین مارگارت و همکاران (۲۰۰۵) به این نتیجه رسیدند که از میان ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی همبستگی مثبت قوی با رفتار شهروندی دارد و تعهد مستمر رابطه معناداری با رفتار شهروندی ندارد. پوربا و همکاران (۲۰۱۵) در مطالعه ای نشان دادند که تعهد عاطفی واسطه‌ای بین رابطه رفتار شهروندی سازمانی و برون‌گرایی است. ساکسنا و ساکسنا (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای نشان دادند که تعهد سازمانی تأثیر قابل‌توجهی بر رفتار شهروندی سازمانی دارند. فرن فنگ و همکاران (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای نشان دادند که بین تعهد تیمی و رفتار شهروندی سازمان روابط معناداری وجود دارد. براساس نتایج مطالعه یلدریم (۲۰۱۴) رابطه مستقیم بین ابعاد تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. رانهار و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که تعهد کاری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. نتایج مطالعه صالحی و گل‌تاش (۲۰۱۱)

نشان داد که متغیر تعهد سازمانی اثر مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتایج مطالعه شارما و همکاران (۲۰۱۱) نشانگر تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در بخش عمومی و خصوصی در هند است. از بین مطالعات داخلی نیز نتایج مطالعات رحیمی و طبری (۱۳۸۶) و حاج کریمی (۱۳۸۶) نشان داده است که رابطه مستقیم بین ابعاد تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. جمالی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی نشان دادند که متغیر تعهد سازمانی بروی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. البته از میان مؤلفه‌های سه گانه تعهد سازمانی، مؤلفه تعهد هنجاری، قدرت پیش‌بینی بیشتری برای تبیین رفتار شهروندی سازمانی در جهت مثبت دارد.

## ۲. مؤلفه‌های شغلی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی مدیران دارد.

باتوجه به نتایج آزمون و آماره  $t$  می‌توان گفت: در سطح اطمینان ۹۹٪ مؤلفه‌های شغلی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی مدیران دارد. در این مطالعه مؤلفه‌های شغلی شامل رضایت شغلی، تنیدگی شغلی و فسردهی شغلی می‌باشد. براساس نتایج تحقیقات پیشین رفتار شهروندی سازمانی توسط رضایت شغلی قابل تبیین است. شارما و همکاران (۲۰۱۱) در این مطالعه تأثیر رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان کاتالیزور برای افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان نشان داده‌اند. و بجایاتی و همکاران (۲۰۱۴) در نشان دادند که رابطه مثبتی بین رضایت شغلی با چهار بعد رفتار شهروندی سازمانی یعنی، نوع دوستی، حسن‌نیت، وجدان و فضیلت مدنی وجود دارد. داش و همکاران (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای نشان دادند رفتار شهروندی سازمانی منجر به نتایج مثبت مثل رضایت شغلی می‌شود. نتایج مطالعه صالحی و گلناتاش (۲۰۱۱) نشان داد که متغیر رضایت شغلی اثر مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. از بین مطالعات داخلی نیز نتایج مطالعات دین‌پناه (۱۳۹۳)، زین‌آبادی (۱۳۸۸) و رحیمی (۱۳۹۳) نشان داد که متغیرهای رضایت شغلی بروی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارند. نتایج مطالعه جمالی و همکاران (۱۳۸۸) نشان داد از مؤلفه‌های رضایت شغلی، مؤلفه‌های ماهیت کار، رضایت از همکاران و رضایت از میزان حقوق و مزایا قدرت پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را در جهت مثبت دارند. همنین براساس نتایج تحقیقات پیشین رفتار شهروندی سازمانی توسط تنیدگی شغلی قابل تبیین است. نتایج مطالعات چانگ و همکاران (۲۰۰۷) نشانگر تأثیر تنیدگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. اسپکتور و فکس (۲۰۰۲) در مطالعه‌ای نشان دادند که عوامل تنش‌زای شغلی منجر به کاهش احتمال بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. از بین مطالعات داخلی نیز نتایج مطالعات فانی و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای نشان دادند که بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. نتایج تحقیقات پیشین نشانگر این است که رفتار شهروندی سازمانی توسط فرسودگی شغلی قابل تبیین است. نصیری (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای نشان داد رابطه منفی و معناداری رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی وجود دارد. نتایج حاصل از یافته‌های تحقیق آقایی و همکاران (۱۳۹۲) حاکی از آن است که اجزای فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی می‌توانید رفتار شهروندی سازمانی را در جهت منفی پیش‌بینی کنند. نتایج مطالعه جمالی و همکاران (۱۳۸۸) از مؤلفه‌های سه‌گانه فرسودگی شغلی یعنی کاهش عملکرد فردی، زوال شخصیت و خستگی عاطفی هر سه قدرت پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را در جهت معکوس دارند. پوربا و همکاران (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای نشان دادند که بین رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد. همچنین نتایج مطالعه صالحی و گلناتاش (۲۰۱۱) نشان داد که فرسودگی شغلی اثر منفی بر روی رفتار شهروندی سازمانی دارد. اسپچمن و زارات (۲۰۰۸) در تحقیقی نشان دادند که بین فرسودگی شغلی و هر سه بُعد آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معکوس وجود دارد، بدین معنا که با افزایش فرسودگی شغلی، میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد.

۳. مؤلفه‌های سازمانی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی مدیران دارد.

باتوجه به نتایج آزمون و آماره  $t$  می‌توان گفت: در سطح اطمینان ۹۹٪ مؤلفه‌های سازمانی رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی مدیران دارد. در این مطالعه، مؤلفه‌های سازمانی شامل فرهنگ سازمانی و جو سازمانی می‌باشد. براساس نتایج تحقیقات پیشین، رفتار شهروندی سازمانی توسط فرهنگ سازمانی قابل تبیین است. نتایج پژوهش رستگار و همکاران (۱۳۹۴) نشان داد که فرهنگ سازمانی و تمامی ابعاد آن بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر می‌باشد. نتایج حاصل از یافته‌های تحقیق آقایی و همکاران (۱۳۹۲) و طبرسا و میرزاده (۱۳۸۹) حاکی از آن است که فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است. نتایج پژوهش زرعی متین و همکاران (۱۳۸۹) نشان می‌دهد، ابعادی از فرهنگ سازمانی به‌زعم هافستد از قبیل فرآیندگرایی، کارمندمدار، سیستم باز و کنترل سخت بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار هستند. همچنین مطالعه سیلورتونه و کولین (۲۰۰۴) و پودساوک (۲۰۰۰) نشانگر تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی است. همچنین براساس نتایج تحقیقات پیشین رفتار شهروندی سازمانی توسط جو سازمانی قابل تبیین است. نتایج حاصل از یافته‌های تحقیق آقایی و همکاران (۱۳۹۲) حاکی از آن است که جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است. نتایج مطالعه جمالی و همکاران (۱۳۸۸) نشان داد از مؤلفه‌های پنج‌گانه جو سازمانی، مؤلفه رفتار حمایتی مدیر، قدرت پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را در جهت مثبت دارد. همچنین نتایج مطالعه ضیاپور و همکاران (۲۰۱۴)، بلوچ (۲۰۰۸) و از کار (۲۰۰۲) حاکی از تأثیر جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی است.

### فهرست منابع و مآخذ:

- آذر، عادل و فرجی، حجن. (۱۳۸۱). علم مدیریت فازی، تهران: انتشارات اجتماع.
- آتش‌زاده شوریده، فروزان؛ اشک‌تراب، طاهره و یغمایی، فریده. (۱۳۹۱). «تجربه پرستاران بخش آی‌سی‌یو از تنیدگی‌های اخلاقی: یک مطالعه کیفی». دانشور پزشکی، ۱۹(۹۵)، ۲۱-۴۲.
- آقایی، رضا؛ آقایی، میلاد؛ آقایی، اصغر (۱۳۹۲). «بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی». نشریه مدیریت دولتی، ۵(۴)، ۱-۱۸.
- اصغرپور، محمدجواد. (۱۳۸۲). تصمیم‌گیری گروهی و نظریه بازی‌ها با نگرش تحقیق در عملیات، دانشگاه تهران: مؤسسه انتشارات و چاپ.
- اسلامی، حسن؛ سیار، ابوالقاسم. (۱۳۸۶). «رفتار شهروندی سازمانی». ماهنامه تدبیر، ۱۸(۱۸۷)، ۵۶-۵۹.
- امانی، جواد؛ خضری آذر، هیمن و محمودی، حجت. (۱۳۹۱). «معرفی مدل‌یابی معادلات ساختاری به روش حداقل مجذورات جزئی PLS و کاربرد آن در پژوهش‌های رفتاری». برخط دانش روان‌شناختی، ۱، ۴۱-۵۵.
- بیکر، ترز. (۱۳۷۷). نحوه انجام تحقیقات اجتماعی. ترجمه: هوشنگ نایی، تهران: نشر نی.
- تابلی، حمید؛ تیرگر، هدایت‌اله؛ مظفری، لیلا؛ مرتضوی، حمید؛ مهرابی‌فر، فاطمه. (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین سبک رهبری تحول‌آفرین و خلاقیت کارکنان در سازمان‌های دولتی شهرستان تبریز». ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، ۱(۱)، ۱-۲۵.
- تقوی‌فرد، محمدتقی؛ نعمت، مسرت و صنیعی منفرد، محمدعلی. (۱۳۹۰). «مدل پیش‌بینی رفتار خرید مجدد مشتریان (مورد مطالعه: شرکت خدمات‌دهنده اینترنت)». مدیریت بازرگانی، ۳(۱۰)، ۷۴-۵۵.

جمالی، اختر؛ تقی پورظهیر، علی و صالحی، مسلم . (۱۳۸۸). «رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروند سازمانی اعضا هیأت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب». رهبری و مدیریت آموزشی، ۳(۲)، ۸۷-۱۰۶.

حشمتی، شیما. (۱۴۰۰). «اهمیت و نقش هنر اسلامی در فضاهای اجتماعی و کالبدی شهرسازی و معماری ایرانی». هفتمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نویت در عمران، معماری، مدیریت شهری و محیط‌زیست.

عباس‌پور، عباس؛ سجادی نسب، امیر ناصر؛ کریمی، تورج؛ یزدانی، حمیدرضا. (۱۳۸۹). «مدیریت تصویرسازی در جهت منافع سازمان یا خود فرد: تأثیر تاکتیک‌های مدیریت تصویرسازی رو به بالا بر رفتار شهروندی سازمانی». مدیریت دولتی دانشگاه تهران، ۲(۵)، ۱۰۷-۱۲۴.

عثمانی، محمد. (۱۳۹۲). «تبیین نقش میانجی رفتار شهروندی سازمان در تأثیر استراتژی‌های مدیریت دانش بر کیفیت خدمات». مجموعه مقالات هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت دانش، دانشگاه شهید بهشتی. عظیم‌زاده، سید مرتضی؛ خبیری، محمد و اسدی، حسن. (۱۳۸۹). «تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت و نقش تعدیل‌کننده متغیرهای جمعیت‌شناختی». نشریه مدیریت ورزشی، ۲(۴)، ۲۷-۴۲.

غلامزاده، رسول و قنواتی، مهدی. (۱۳۹۰). «مسیر راهبردی شرکت‌های مواد غذایی و سبک ورود به بازار». تحقیقات بازاریابی نوین، ۳(۳)، ۴۷-۶۲.

فانی، علی‌اصغر؛ محمدی، جیران؛ آذر، عادل و فتحی، سعید. (۱۳۹۰). «تبیین الگوی رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فراتحلیل». پژوهش‌های مدیریت، ۴(۱۲)، ۲۹-۵۲.

فرهد، فرنیاء؛ طهوری، نیز و بختیاری، خدیجه. (۱۴۰۰). «جایگاه اخلاق اسلامی در تعالی هنر سنتی ایرانی». نهمین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی.

فرهی بوزنجانی، برزو و سنجقی، محمدابراهیم. (۱۳۸۸). «ارزیابی و تحلیل روش‌های شناخت و سنجش فرهنگ سازمانی». راهبرد فرهنگ، ۵، ۲۹-۵۴.

قلی‌پور، آرین؛ پورعزت، علی‌اصغر. (۱۳۸۷). «پیامدهای احساس بی‌عدالتی سازمانی». فصلنامه برداشت دوم، ۵(۸)، ۷۱-۱۰۲.

کریمی، فریبا و اکبری، مرضیه. (۱۳۹۳). «الگوی روابط بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه». رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۵(۲)، ۱۴۳-۱۵۸.

نخعی فوزی، فاطمه؛ نخعی فوزی، فائزه. (۱۴۰۲). «نقش هنر در بهبود عملکرد سازمانی، ارتباطی عمیق بین مدیریت و هنر در ایجاد محیط کار خلاقانه و پویا». چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران.

Aksel I.; Serinkan C.; Kiziloglu M.; Aksoy B. (۲۰۱۳). Assessment of Teachers' Perceptions of Organizational Citizenship Behaviors and Psychological Empowerment: An Empirical Analysis in Turkey, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, ۸۹: ۶۹ – ۷۳.

Ang, S. Organ, A., Dennis W. (۲۰۰۳). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, ۵(۱۲), ۴۳-۷۲

ienstock, C. C., Demoranville, W. C., Smith, K. R. (۲۰۰۳). Organizational Citizenship behavior and service quality , *journal of services marketing*, ۱۷ (۴), ۳۵۷-۳۷۸.

- Bolino, M., & Turnley, W. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17(3), 60-71.
- Boniface, B.; Gyau, A. & Stringer, R. (2012). Linking price satisfaction and business performance in Malaysia's dairy industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24(2), 288-304.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (2007). Expanding the criterion domain to include elements of Organizational Citizenship behavior, Personnel selection in organizations. San Francisco, CA: Jossey-Bass. Castro C, Armario E, Ruiz D. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty, *International Journal of Service Industry Management*, 10(1), 27-53,
- Cheng , Ching-Hsue & Lin , Yin . (2002). Evaluating the best mail battle tank using fuzzy decision theory with linguistic criteria evaluation , *European Journal of Operational Research* , 142, 147
- Chompookum, C., Derr, B. (2004). The effects of internal career orientations on organizational citizenship behavior in Thailand, *Career Development International*, 9(4), 416-423
- Cheung, M. (2013). Teachers' Organizational Citizenship Behaviors and Organizational Identification in Public and Private Preschools, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 104, 1120-1134
- Chughtai, A. A. (2008). Impact of job involvement on in-role job performance and organizational citizenship behaviour. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 9(2), 169-183
- Cohen, A., kol, S., Yardena, M. (2012). Professionalism and Organizational Citizenship behavior, an empirical examination mong Israeli nurses, *Journal of managerial psychology*, 19(4).
- Corley MC. (2000). Nurses moral distress: a proposed theory and research agenda. *Nurs Ethics*. 9(6), 636-50.
- Dash, S., & Pradhan, R. K. (2014). Determinants & Consequences of Organizational Citizenship Behavior: A Theoretical Framework for Indian Manufacturing Organisations. *International Journal of Business and Management Invention*, 3, 17-27.
- Denison, D. R. (2002). Corporate culture and organizational effectiveness. New York: Wiley.
- Dijke, M., Cremer, D. D., Mayer, M., Quaquebeke, N.V. (2012). When does procedural fairness promote organizational citizenship behavior? Integrating empowering leadership types in relational justice models, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 117(2), 230-248
- Dikmetaş, Y. et al. (2014). The Effect of Employees' Perceptions of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: An Application in Turkish Public Hospital, *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 2(2), 129-148
- Ellis JR, Hartley CL. (2008). *Nursing in Today's World*, 9th ed. Philadelphia: Lippincott Williams and Wilkins.
- Farn Feng, C., Wan Zhen, C., Hong Leong, L. (2010). The Factors affecting Organization Citizenship Behavior: A Study in the Fitness Industry , *International Journal of Recent Advances in Organizational Behaviour and Decision Sciences*, 1(2), 373-383.
- Fernandes, Cedwyn and Awamleh, Raed (2006). Impact of organizational justice in an expatriate work environment, *Management Research News*, 29(11), 701-712
- Gardner, W. L. (2004). The charismatic relationship: A dramaturgical perspective. *Academy of Management Review*, 29, 32-58.

- Glisson, S, & Green, P. (2006). Spirituality at work: Definitions, measures assumptions, and validity claims. Paper presented at the academy of management annual meetings.
- Glazer, A. (2013). The mediating role of psychological empowerment and organizational justice in the relationship of servant leadership with job satisfaction, organizational citizenship behavior and organizational commitment, *International Journal of Behavioral Sciences*, 10(2), 220-238
- Golbasi Z, Kelleci M, Dogan S. (2008). Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(12): 1800-1806.
- Goodman, C. M (1987). The Delphi technique: a critique. *Journal of Advanced Nursing*, 12, 729-734.
- Griffin M L, Hogan N L, Lambert E G. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and Organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*. 37(2), 239-250.
- Guye Pare, et Al., (2009), The Role of Organizational Commitment and Citizenship Behaviors in Understanding Relations between Human Resource Practices and Turnover Intention of Its Personnel, *cahire du gresi*, 01-07.
- Hasson, F., Keeney, S. & McKenna, H. P. (2000). A critical review of the Delphi technique as a research methodology for nursing. *Int J Nurs Stud*, 37(2), 190-200.
- Hater, J. J. & Bass, B. M. (1989). Superiors Evaluation and Subordinates Perceptions of Transformation and Transactional Leadership. *Journal of Applied Psychology*, 73, 790-792
- Hicks, S., Bahr, M., & Fujiwara, D., (2010). A qualitative analysis of ethical problems experienced by physicians and nurses in intensive care units. *Nurs Ethics*, 17(9), 1111-1120.
- Hill, K. Q. & Fowles, J. (1970). The methodological worth of the Delphi forecasting technique. *Technological Forecasting and Social Change*, 6: 193-194.
- Hodson, R. (2002). Group relations at work: Coworker solidarity, conflict, and relations with management. *Work and Occupations*, 28(4), 426-452.
- Jacqueline, A-M., Shapiro, C. (2002). A Psychological Contract Perspective on Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 23(8), 927-946
- Karambayya, R. (2008). Context for organizational citizenship behavior, working paper, York university, North York, Ontario.
- Kennedy, T. J. (2004), Making sense of grounded theory in medical education, *Med Educ*. 38(2), 111-118
- Khalid, S. A and Hasan Ali, F. (2009). The Effects of organizational Citizenship Behavior on Withdrawal Behavior, *International Journal of Management and entrepreneurship*, 1(1), 30-35.
- Kwantes, C. T., (2003), Organizational Citizenship and Withdrawal Behaviors in USA and India, *International Journal Of Cross Cultural Management*, 2, (1), 0.
- Lee JN.(2012). The impact of knowledge sharing. Organizational capability and partnership quality on is outsourcing success,. *Journal of Information and management*. 38(9), 922-930.
- Litwin, George, H. and Stringer, A, Robert. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University.
- Markóczy L, Xin K. (2004). The virtues of omission in organizational citizenship behavior. *university of California*. 2004-30.
- 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

Morrison, E. W. (2004). Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of the Employee's Perspective, *Academy of Management Journal*, 47(6), 1043-1067

Mowday R.T, porter L:W& steers R.M. (2002). Employee organization. Linking the psychology of commitment absenteeism and turnover. New York. Academic press

Murphy, G., Athanasou, J., & King, N. (2002). Job satisfaction and organizational citizenship behavior: a study of Australian human-service professionals. *Journal of Managerial Psychology*, 17, 287-297 .