

مدیریت ورزشی _ مهر و آبان ۱۳۹۴
دوره ۷، شماره ۴، ص: ۵۷۵-۵۸۸
تاریخ دریافت: ۰۸/۰۷/۹۲
تاریخ پذیرش: ۱۹/۱۱/۹۲

بررسی نقش سه گانه تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان ادارات کل ورزش جوانان کشور

محمد غلامپور^{۱*} - رسول طریقی^۲

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی، دانشگاه پردیس مازندران، بابلسر، ایران، ۲. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی واحد پردیس بین الملل کیش دانشگاه تهران، کیش، ایران

چکیده

هدف این پژوهش بررسی نقش سه گانه تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان ادارات کل ورزش جوانان کشور است. جامعه آماری این پژوهش را ۹۴ نفر از کارشناسان، معاونان و مدیران ادارات کل ورزش و جوانان ۸ استان کشور تشکیل می دهند که به صورت نمونه در دسترس انتخاب شدند. جمع آوری داده ها به صورت میدانی بود و از پرسشنامه تعهد سازمانی (آلن و مایر، ۱۹۹۰) و پرسشنامه رفتار پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده شد. ضریب پایایی به دست آمده برای پرسشنامه رفتار شهروندی ۹۱ درصد و تعهد سازمانی ۷۲ درصد بود. به منظور بررسی نرمال بودن از آزمون K. S کولموگروف استفاده شد. تجزیه و تحلیل در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. نتایج حاصل از پرسشنامه ها از طریق SPSS تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد بین تعهد سازمانی و تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد کارکنان و ایجاد رضایت شغلی تأثیر دارد و در نهایت موجب افزایش بهره وری و موفقیت در عملکرد سازمانی می شود. از نگاه دیگر موجب برآورده شدن نیازهای انسانی و اشاعه فرهنگ اجتماعی می شود. به عبارتی محتوای اصلی رفتارهای شهروندی تعاملات اجتماعی مثبت هستند و بر تعهد سازمانی تأثیر می گذارند.

واژه های کلیدی

تعهد سازمانی، جوانان، رفتار شهروندی، کارکنان، ورزش.

مقدمه

سرمایه انسانی، حیاتی‌ترین عنصر راهبردی و اساسی‌ترین راه افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را در پی خواهد داشت (۶). نیروی انسانی متعهد به اهداف و ارزش‌های سازمان نه تنها عاملی برای برتری یک سازمان به سازمان دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایداری برای بسیاری از سازمان‌ها تلقی می‌شود. با پایان یافتن دوران سلطه اندیشه‌های کلاسیک و ابزارگرایانه در مدیریت، توجه به انسان و ابعاد وجودی او در مدیریت بیشتر شد و در تحقیقات بسیاری از صاحب‌نظران «اخلاق کاری» مربوط به رفتار سازمانی عمق بیشتری یافت. اخلاق کاری، وجود و جلوه‌های متعددی دارد که یکی از ابعاد علمی آن، تعهد نام دارد (۴). درک فرایند ایجاد تعهد موجب بروز نوآوری در بین کارکنان، ماندگاری بیشتر در سازمان و قدرت رقابت زیاده‌تر سازمان می‌شود و در عین حال جامعه نیز از بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها بهره‌مند خواهد شد (۱۷). از متغیرهایی که در تحقق اهداف سازمان نقش اساسی دارد، تعهد سازمانی^۱ است. اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان از ویژگی‌های بارز تعهد سازمانی است. یکی از شاخص‌های برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر، داشتن نیروی انسانی وفادار و متعهد است و شناخت وضعیت تعهد سازمانی کارکنان مدیران را در پیشرفت و بهبود کارکنان یاری می‌رساند (۱۳). از سویی سازمان‌ها به منظور تحقق اهداف راهبردی سازمانی خویش نیازمند شناخت تأثیر متغیرهای مهم بر میزان وفاداری و سطوح بالای تعهد کارکنان هستند، چراکه نیروی انسانی با احساس وفاداری و تعلق و تعهد کم نه تنها در جهت نیل به اهداف سازمان حرکت نمی‌کند، بلکه با ایجاد فرهنگ بی‌توجهی به مسائل و مشکلات سازمان، بین دیگر همکاران روح همکاری را تضعیف می‌کند و در نهایت موفقیت سازمان را به تأخیر می‌اندازد یا مانع آن می‌شود (۵). از سوی دیگر، شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌های امروز، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها به نسل ارزشمندی از کارکنان و بروز پدیده‌ای نو در ادبیات نوین مدیریت به نام رفتار شهروندی سازمانی^۲ را در رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان آشکار کرد (۲). نگرش و ظرفیت کارکنان برای توانمندسازی و انعطاف‌پذیری بیشتر آنها در راستای اهداف سازمان در شرایط مختلف محیطی زمینه‌ساز رفتاری فراوظیفه‌ای به نام رفتار شهروندی سازمانی را فراهم آورد (۳). رفتارهای متنوع کارکنان مانند پذیرش و

1. organization commitment

2. Organizational Citizenship Behavior

به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی و پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی که به عملکرد مؤثر سازمان کمک می‌کند و موجب می‌شود سازمان به محیطی جذاب برای کار و فعالیت تبدیل شود و با نام رفتار شهروندی سازمانی، نقش کارکنان را به عنوان افرادی فرهیخته اعتلا بخشد (۹). بنابراین وفاداری و تعهدی که در کارکنان ایجاد می‌شود عاملی برای تضمین سلامت و بقای آن در محیط رقابت‌ها و تحول محسوب می‌شود (۸). بر پایه دیدگاه آلن و میر تعهد دارای سه مؤلفه تعهد عاطفی^۱، تعهد هنجاری^۲ و تعهد مستمر^۳ است. تعهد عاطفی مهم‌ترین عنصر تعهد سازمانی است که وابستگی یا دلبستگی فرد به سازمان خوانده می‌شود. تعهد هنجاری نوعی تعهد و التزام است که کارکنان را به این احساس هدایت می‌کند که با سازمان بمانند (۲۰). تعهد مستمر جزء سوم تعهد سازمانی است که به عنوان نیاز به ماندن با یک سازمان به دلیل هزینه زیاد ترک آن تعریف شده است (۱۸). واژه رفتار شهروندی سازمانی (OCB) را اولین بار اورگان و همکاران در سال ۱۹۸۳ به کار گرفتند و معتقد بودند رفتار شهروندی سازمانی باید نوعی رفتار داوطلبانه و اختیاری باشد نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد (۲۶). سازمان‌ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی و کارایی خود نیستند. تفاوت همکاری خودجوش با همکاری اجباری، اهمیت زیادی دارد، زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را در راستای قوانین، مقررات و استانداردهای تعیین شده سازمانی انجام می‌دهد، در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد، کوشش، انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی‌های شخصی و حتی به نفع سازمان به کار می‌گیرند (۱۰). در طول دهه گذشته، تحقیقات بسیار زیادی در زمینه مدیریت منابع انسانی، برای بررسی مقدمات و پیش‌نیازهای مرتبط با (OCB) و عوامل مؤثر بر آن مانند رضایت شغلی، اعتماد، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار اخلاقی انجام گرفته است (۱۵). شواهد قوی از تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمان حکایت می‌کنند. شهروندان توانایی همکاران و مدیران را برای انجام دادن شغل‌هایشان بهبود و افزایش می‌دهند، سازمان‌هایی که رفتارهای شهروندی را گسترش می‌دهند، مکان‌های جذابی برای کار هستند و قادر خواهند بود بهترین افراد را استخدام و حفظ کنند (۳۳). شاید بتوان گفت معتبرترین دسته‌بندی درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان (۱۹۸۸) ارائه شده

-
1. Affective Commitment)
 2. Normative Commitment
 3. Continuance Commitment

است. این ابعاد عبارتند از: نوع دوستی^۱، وجدان کاری^۲ یا وظیفه شناسی، جوانمردی^۳، ادب یا نزاکت^۴، آداب اجتماعی^۵ یا فضیلت. نوع دوستی، رفتاری داوطلبانه است که هدف اصلی آن کمک به افراد دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظایف یا روابط سازمانی است؛ مثل کمک داوطلبانه به کارکنان که احياناً سرشان شلوغ شده یا غیبت کرده اند. وجدان کاری یا وظیفه شناسی، رفتاری داوطلبانه به منظور کمک به سازمان است که در آن، کارکنان از حداقل الزامات مورد نیاز وظایفشان، فراتر می روند؛ مثل انجام دادن رفتارهای داوطلبانه در کنار وظایف اصلی، حفظ قوانین سازمانی و اتلاف نکردن زمان کاری. جوانمردی، تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که کمترین حالت ایده آل مورد نظر آنهاست، بدون آنکه شکایتی کنند. نزاکت، شامل فعالیت هایی است که به جلوگیری از ایجاد مشکلات مرتبط کاری که ممکن است با دیگران صورت گیرد، کمک می کند. آداب اجتماعی، منعکس کننده رفتارهایی است که بیانگر مشارکت مسئولانه فرد در امور شرکت و ارزش قائل بودن او برای سازمان است (۲۲). آداب اجتماعی، شامل رفتارهایی مانند حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی است، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد (۲۶). گاتام و همکاران (۲۰۰۵) با تحقیق روی ۴۵۰ نفر از کارمندان پنج شرکت در نپال به این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی بر دو بعد از رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. این دو بعد عبارت بودند از: رادمردی و گذشت و نوع دوستی (۱۱). چپو و تاسایی (۲۰۰۷) تأثیر برنامه های مشارکت در سود بر رفتارهای شهروندی سازمانی و نقش تعدیل کننده سازمانی را در ۳۵ شرکت مرتبط با فناوری اطلاعات در تایوان آزمودند و به این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی برنامه های مشارکت در سود و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند (۲۵). به نظر اریک (۲۰۰۸) رفتار شهروندی سازمانی شامل فعالیت هایی است که از کارکنان خواسته نشده است ولی کارکنان آنها را انجام می دهند، ولی انجام دادن آن فعالیت ها موجب حمایت از سازمان می شود و به آن سود می رسد (۲۳). تحقیقات در زمینه مدیریت ورزشی نیز نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی، مفهوم استثنایی و ارزشمندی در ورزش است که بر پیامدهای سازمانی همچون اثربخشی سازمانی، بهره وری، بهبود عملکرد و رضایت مشتری اثر می گذارد (۳۱). آلوتیبی (۲۰۰۵) ارتباط رضایت شغلی، درک عدالت و تعهد سازمانی را بر رفتارهای شهروندی سازمانی بررسی کرد و به این نتیجه رسید که فقط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی

1. Altruism
2. Conscientiousness
3. Sportsmanship
4. Propriety
5. Virtue

ارتباط دارد (۱۶). از طرفی گاتام و همکاران (۲۰۰۶) معتقدند رابطه بین انواع تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی یکسان نیست، به طوری که سطح بالاتری از تعهد عاطفی و هنجاری به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بالاتر منجر خواهد شد (۷). در تحقیق تای و کیونگ (۲۰۰۷) که با هدف ارتباط و اثر تعهد شغلی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی ۱۸۳ کارمند شاغل از هشت سازمان ورزشی انجام گرفت، مشخص شد که تعهد سازمانی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد، در حالی که تعهد شغلی اثر زیادی روی رفتار شهروندی نداشت (۳۳). کیم (۲۰۰۶) در تحقیق در سازمان‌های کشور کره گزارش داد بین تعهد سازمانی (بعد عاطفی) و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و دیگر نتیجه این پژوهش حاکی از آن بود که رابطه معناداری بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی وجود ندارد (۲۸). های و پفاو (۲۰۰۶) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی در بعد نوع دوستی و نزاکت رابطه وجود دارد و زنان احتمالاً بیشتر چنین رفتارهایی را نشان می‌دهند. همچنین بین تعهد عاطفی با بعد وجدان کاری و جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (۱۲). فوت و لی پینگ تانگ (۲۰۰۸) در تحقیق خود با عنوان "رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی آیا تعهد در تیم‌های خودگردان تعهد متفاوتی ایجاد می‌کند؟" به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی و تعهد تیمی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؛ بدین معنا که کارکنانی که رضایت شغلی و تعهد تیمی زیادی دارند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری نشان می‌دهند (۲۴). با توجه به اینکه افزایش اثربخشی کارکنان همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به‌شمار آید (۱۸). از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی از ضروریات اساسی سازمان‌های امروزی بوده و تحقیقات کنونی رفتارهای فراتر از نقش را مدنظر قرار داده است. غفلت از مقولاتی همچون عدالت سازمانی، انگیزش شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی می‌تواند در عدم تحول و تحقق توسعه پایدار و تربیت نیروهای انسانی و به‌کارگیری صحیح توانمندی‌های بالقوه آنها در سازمان‌های مختلف به‌ویژه ادارات کل ورزش و جوانان کشور نقش مؤثری داشته باشد. بدین سبب مدیران کل ادارات ورزش و جوانان با یاری متخصصان رفتاری و منابع انسانی باید توجه خاصی به پرورش کارکنان داشته باشند، چراکه داشتن نیروی انسانی توانا و کارآمد که به از خودگذشتگی و کار داوطلبانه تمایل داشته باشد، منافع بسیار زیادی را برای سازمان به‌دنبال خواهد داشت. به همین منظور فرضیه پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر ابعاد تعهد سازمانی بر ابعاد رفتار

شهروندی ادارات کل ورزش و جوانان کشور طراحی شده است و محقق در نظر دارد به بررسی نقش سه‌گانه تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان استان‌های منتخب بپردازد.

روش تحقیق

تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی است و جمع‌آوری اطلاعات به صورت میدانی و از طریق پرسشنامه انجام گرفته است.

جامعه آماری این پژوهش کلیه کارشناسان، معاونان و مدیران کل ادارات کل ورزش و جوانان کشور بودند. نمونه آماری پژوهش با توجه به دردسترس بودن، هشت استان مازندران، گلستان، ایلام، بوشهر، اردبیل، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی و هرمزگان انتخاب شد. اطلاعات فردی کارکنان مانند سن، سابقه، جنس، وضعیت تأهل و میزان تحصیلات نیز طی بخشی از پرسشنامه مذکور جمع‌آوری شده است. از بین ۱۳۵ پرسشنامه توزیع شده ۹۴ پرسشنامه استفاده شد.

ابزار این پژوهش پرسشنامه تعهد سازمانی ۱۵ سؤالی استاندارد آلن و میسر (۱۹۹۰) بود که دارای سه مؤلفه تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری است و براساس طیف لیکرت (۱= کاملاً مخالفم تا ۷= کاملاً موافقم) نمره‌گذاری شد. پرسشنامه رفتار شهروندی شامل پنج بخش براساس الگوی پنج‌گانه ارگان (۱۹۸۸) یعنی جوانمردی، نوع‌دوستی، آداب و مهربانی، وظیفه‌شناسی و خوشخوبی بود (۱۲). برای اطمینان از روایی محتوایی پرسشنامه و اندازه‌گیری دقیق مفاهیم مورد نظر، پرسشنامه‌ها بین نه نفر از استادان متخصص مدیریت ورزشی توزیع و نظرها و پیشنهادهای در ویرایش نهایی پرسشنامه لحاظ شد. برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها ابتدا ۳۵ نفر از افراد جامعه به صورت تصادفی انتخاب شدند و پرسشنامه‌ها را تکمیل کردند. سپس ضریب پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شد (رفتار شهروندی $\alpha=0/91$ و تعهد سازمانی $\alpha=0/72$). برای تجزیه و تحلیل آماری یافته‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل توصیفی یافته‌ها از میانگین، انحراف استاندارد، فراوانی و درصد، و برای تجزیه و تحلیل استنباطی یافته‌ها نیز از آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و تی تست و آنوا استفاده شد.

نتایج و یافته‌های تحقیق

همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه تحقیق حاکی از آن است که قسمت اعظم نمونه مورد بررسی در محدوده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال قرار دارد و مردان نسبت به زنان، تعداد بیشتری از نمونه را به خود اختصاص داده‌اند (۵۴/۴ درصد). علاوه بر این، بیشتر شرکت‌کنندگان دارای مدرک کارشناسی بودند (۵۸ درصد). ۴۷ درصد کارکنان دارای پست سازمانی کارشناس بدنی و ۸۰ درصد آنها متأهل بودند.

جدول ۱. توزیع فراوانی آزمودنی‌های پژوهش بر حسب سن، جنسیت و ...

متغیر	فراوانی	درصد	رفتار شهروندی		تعهد سازمانی	
			میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد
۳۰ تا ۳۱	۲۵	۲۷				
۳۱ تا ۴۰	۳۸	۴۰				
۴۱ تا ۵۰	۱۹	۲۰	۳/۷۱	۳/۲۳	۳/۹۸	۳/۶۵
۵۱ به بالا	۱۲	۱۲				
سن / سال	۹۴	۱۰۰				
جنسیت						
زن	۴۱	۴۴	۳/۶۰	۱/۲۶	۳/۹۱	۱/۸۰
مرد	۵۳	۵۶	۳/۶۸	۱/۲۰	۳/۹۶	۱/۵۸
مدرک تحصیلی						
کارشناسی	۶۱	۵۸	۳/۶۳	۱/۲۳	۳/۸۹	۱/۷۱
ارشد	۲۲	۲۱	۳/۶۷	۱/۱۷	۴/۱۰	۱/۴۳
دکتری	۱۱	۱۱	۴/۲۰	۱/۲۳	۴/۸۰	۱/۴۶
کارشناس	۴۴	۴۷	۳/۶۴	۱/۲۴	۴/۰۱	۱/۶۵
کارشناس مسئول	۲۰	۲۱	۳/۵۹	۱/۱۹	۳/۷۲	۱/۸۲
پست سازمانی						
معاون مدیر	۱۷	۱۸	۳/۸۲	۱/۱۳	۴/۱۲	۱/۴۸
مدیرکل	۱۳	۱۴	۳/۷۲	۱/۲۴	۳/۹۵	۱/۵۲
تأهل						
مجرد	۱۹	۲۰	۳/۶۳	۱/۲۴	۴/۱۶	۰/۶۷
متأهل	۷۵	۸۰	۳/۷۲	۰/۱۷	۳/۸۷	۰/۶۷

جدول ۲. ارتباط بین رفتار شهروندی و تعهد سازمانی

رفتار شهروندی	تعهد سازمانی
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۲۸
Sig. (2-tailed)	۰/۰۰۲

براساس یافته‌های این پژوهش (جدول ۳) بین تعهد مستمر و رفتار شهروندی سازمانی ($P \leq 0/000$)، بین تعهد عاطفی با رفتار شهروندی ($r = 0/612$ ، $P \leq 0/000$)، تعهد هنجاری و رفتار شهروندی ($r = 0/522$ ، $P \leq 0/000$) کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۳. بررسی ارتباط میان متغیرهای پژوهش با ضریب همبستگی پیرسون

مؤلفه‌های رفتار شهروندی					
متغیر شاخص	جوانمردی	نوع دوستی	آداب و مهربانی	وظیفه شناسی	خوشخویی
تعهد سازمانی/همبستگی	0/550	0/516	0/525	0/618	0/550
P-Value	0/000	0/000	0/000	0/000	0/000
تعهدمستمر/همبستگی	0/352	0/382	0/437	0/352	0/425
P-Value	0/001	0/000	0/000	0/000	0/000
تعهد عاطفی/همبستگی	0/612	0/578	0/526	0/485	0/704
P-Value	0/000	0/000	0/000	0/000	0/000
تعهد هنجاری/همبستگی	0/522	0/494	0/532	0/622	0/684
P-Value	0/000	0/000	0/000	0/000	0/000

بحث و نتیجه‌گیری

سازمان‌ها به‌عنوان زیرمجموعه‌ای از حیات بشری باید خود را برای رویارویی با تحولات دوره کنونی آماده کنند. در این بین اصول سنتی مدیریت در سازمان مانند دیوان‌سالاری، فرماندهی، کنترل و... به چالش کشیده شده است و راهبردهای مبتنی بر کنترل، بهره‌زیادی عاید سازمان نخواهد کرد و کارکنان به‌عنوان سرمایه‌های ارزشمند انسانی، محوری‌ترین عنصر در حوزه مدیریت، مورد توجه خاص دانشمندان مدیریت قرار گرفته‌اند (۷). در دنیای رقابتی امروز سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که از الزامات رسمی شغل خود فراتر روند، زیرا در غیر این صورت، سازمان‌ها قادر به توسعه اثربخشی و بهبود عملکرد نخواهد بود. این رفتارها فراتر از نقش بوده و جزو شرح شغل رسمی به حساب نمی‌آیند و در صورت انجام یا انجام ندادن آنها، فرد از طرف سازمان تشویق یا تنبیه نمی‌شود (۱۳). همان‌گونه که یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این به معنای آن است که اگر کارکنان در سطح بالاتری از تعهد سازمانی قرار داشته باشند، رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز بالاتر خواهد بود. این یافته‌ها با نتایج کوهن و لیو (۲۰۱۱) و موگوستی و

همکاران (۲۰۱۱)، پورسلطانی و همکاران (۱۳۹۱) و توکلی و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد. همچنین کیم (۲۰۰۶) در تحقیق در سازمان‌های کشور کره گزارش داد بین تعهد سازمانی (بعد عاطفی) و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. در سایه تعهد سازمانی بالا می‌توان به ارائه رفتارهای فرانقش سازمانی اشاره کرد. پرز (۲۰۰۹) اعتقاد داشت که افزایش در میزان تعهد با رفتار شهروندی مثبت در بین کارکنان همراه است. بهاری فر و همکاران (۱۳۹۱) اعتقاد دارند افزایش تعهد سازمانی رفتارهای اخلاقی را افزایش می‌دهد. درحالی‌که رفتارهای اخلاقی ممکن است با پیامدهای بیرونی زیادی مثل رضایت ارباب رجوع و شهرت سازمان مرتبط باشد. پیامدی که درون سازمان رخ می‌دهد، افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان است (۳). زمانی که محیط سازمان محیط اخلاقی سالمی باشد، انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی نیز بیشتر می‌شود (۲۲). تعهد سازمانی یک متغیر مهم در درک رفتار کارکنان می‌باشد که با تأثیر بر عملکرد کارکنان موجب افزایش بهره‌وری، بهبود ارائه خدمات و افزایش کیفیت آن می‌شود. محققان، تعهد سازمانی را متغیر مهمی در فهم رفتار کارکنان می‌دانند. بر این اساس، تعهد سازمانی تأثیرات بالقوه و جدی بر عملکرد فرانشی سازمان دارد و به همین دلیل نادیده گرفتن آن برای سازمان زیانبار است (۲۴). یافته‌های این پژوهش و ارتباط مثبت بین تعهد عاطفی با رفتار شهروندی، با نتایج پورسلطانی (۱۳۹۱)، ساموئل و همکاران (۲۰۰۶)، توکلی و همکاران (۱۳۸۸)، عریضی و همکاران (۱۳۹۱) و کورساد و اومای (۲۰۰۸) همخوانی دارد. این نتایج با یافته‌های پرز (۲۰۰۹) یلماز و تاسدان (۲۰۰۹)، توکلی (۱۳۸۹) و بهاری‌فر و جواهری (۱۳۹۰) همخوانی دارد. چانگ و میاوو (۲۰۰۷) اعتقاد دارند تعهد عاطفی نوعی وابستگی عاطفی و روانی به سازمان است که براساس آن فرد به‌شدت به سازمان متعهد می‌شود و میل به ماندن در شغل در او افزایش می‌یابد که باید به این مسئله توجه کرد. به عبارتی تعهد عاطفی عبارت است از همانندسازی با سازمان. در این تعریف فرد هویت خویش را در سازمان می‌یابد. به همین دلیل این تعلق عام است و با تعلقات خاص رابطه منفی نشان می‌دهد. این رویکرد با نگاه انگیزشی به رفتار شهروندی سازمانی ریسوس و پیر (۲۰۰۱) هماهنگ است. لپین، ارز و جانسون (۲۰۰۲) اذعان داشتند رفتار جوانمردی که در جهت کاهش اعتراض‌ها و شکایتهاست، با این اندیشه همراه است که سازمان پایدار بوده و بر مبنای عدالت است، بنابراین اعتراض و شکایت و عیب‌جویی را بازداری می‌کند. فرد با سازمانی که عیب دارد، همانندسازی کرده و با آن تعهد عاطفی پیدا می‌کند. وقتی فرد نسبت به سازمان رفتار جوانمردی نشان می‌دهد، ناگزیر سازمان را باید دارای عدالت بداند تا رفتار خود را توجیه کند که به همانندسازی با

سازمان منجر می‌شود. این پژوهش با اندیشه‌های وان دین و کامینگر (۱۹۹۵) منطبق است. بنابراین انتظار می‌رود که فرد نسبت به سازمان به صورت عام در بعد مردانگی، تعهد عاطفی پیدا کند. همچنین در بعد وظیفه‌شناسی به دلیل پذیرش قوانین و ساختار کلی سازمان یک گرایش عام است و در تعهد عاطفی، فرد به همانندسازی خود با یک موجودیت کلی، یعنی سازمان می‌پردازد، بنابراین کمتر دارای گرایش‌های خاص به فرد خاص که در نوع دوستی مستمر است، می‌باشد. بنابراین نوع دوستی با تعهد عاطفی در دو جهت مخالف در تعهد عاطفی مؤثرند. گاتمن (۲۰۰۶) می‌گوید کارکنان متعهد به سازمان روحیه جوانمردی دارند، به طوری که از ابراز شکوه و گلايه‌مندهای جزئی، عیب‌جویی و ایراد گرفتن از آنچه سازمان در حال انجام دادن آن است، خودداری می‌ورزند. همان‌طور که بیان شد، در این پژوهش بین تعهد مستمر و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان رابطه معناداری وجود داشت، که با یافته‌های پورسلطانی زرنندی (۱۳۹۱)، ملک اخلاق (۱۳۸۸)، سلطانی (۱۳۹۱)، عریضی و همکاران (۱۳۹۱)، کورساد و اوما (۲۰۰۸) و پرز (۲۰۰۹)، بهاری‌فر و جواهری (۱۳۹۰) همخوانی دارد. به نظر مایر و آلن تعهد مستمر تعهدی مبتنی بر اهمیت و ارزش نهادن به سازمان است و کارمند به نوعی در زندگی سازمان سهیم می‌شود. در این بعد از تعهد، کارکنان در سازمان می‌مانند، زیرا نیاز دارند که بمانند و بسیار به سازمان وفادارند. تعهد مستمر به عنوان نیاز به ماندن با یک سازمان، به دلیل هزینه بالای ترک آن تعریف شده است (۲۱). عریضی و همکاران (۱۳۹۰) بیان کردند وفاداری و مهربانی به صورت مثبت با تعهد مستمر رابطه دارد. با توجه به اینکه افراد در طول زمان خدمت با ذخیره شدن سرمایه‌هایی مانند سابقه استخدام و مهارت به دست آمده در شغل دارای روان‌شناختی مستمر نسبت به سازمان می‌شوند، با ترک سازمان آن را از دست خواهند داد (۲۵). یافته‌های این پژوهش حکایت از آن دارد که بین تعهد هنجاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان هم رابطه معناداری وجود دارد. این نتایج با یافته‌های دایک و همکاران (۲۰۰۵)، گاتام و همکاران (۲۰۰۶)، مارتینز (۲۰۰۴)، مهربابی کوشکی و همکاران (۱۳۸۸) و پورسلطانی و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد. تعهد هنجاری مفهوم و عنصری است که تعهد سازمانی را ایجاد می‌کند. تعهد هنجاری به عنوان تعهد التزام تعریف شده است که کارکنان را به این احساس هدایت می‌کند که با سازمان بمانند. محققان پی برده‌اند که تعهد هنجاری از طریق سطح تحصیلات یا سن هدایت نمی‌شود، بلکه احساس اعتماد متقابل است که التزام و تعهد برای ماندن را ایجاد می‌کند (۲۸). آلن و میر در تحقیقی اشاره کردند سازمان‌هایی که به ایجاد فرهنگی مبادرت می‌ورزند که از کارکنان انتظار می‌رود تا به سازمان وفادار

باشند. به احتمال بیشتر، کارکنانی با تعهد هنجاری بالا خواهند داشت (۲۷). همچنین محققان دریافته‌اند کارکنانی که تعهد هنجاری بالایی دارند، به این دلیل در سازمان خواهند ماند که احساس می‌کنند از لحاظ اخلاقی این کار درست است. وینر در مطالعه‌ای بیان کرد که اخلاقیات درونی فرد و فرهنگ سازمانی تعهد هنجاری کارکنان را هدایت می‌کند (۳۱). این مبین جایگاه تعهد هنجاری در بروز رفتارهای فراتر از تعهد شهروندی است (۲۵). به‌طور خلاصه با توجه به نتایج تحقیق می‌توان گفت که امروزه سازمان‌ها به کارکنان اثربخش و کارآمد نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود به‌منظور رشد و توسعه همه‌جانبه دست یابند (۲۹). از این‌رو حرکت به سمت افزایش تعهد سازمانی و رفتار شهروندی در بین نیروی انسانی از وظایف اصلی سازمان‌ها بوده و ضروری است (۳۰). به‌منظور افزایش تعهد سازمانی کارکنان، تدوین دقیق شرح وظایف کارکنان و روشن کردن ارتباط اهداف و عملکرد، تعیین دقیق نحوه محاسبه حقوق و مزایا و پاداش‌های نقدی و غیرنقدی، مطلع کردن کارکنان در مورد آنها، تعیین نحوه دستیابی کارکنان به آخرین اطلاعات مورد نیاز برای انجام وظایف محوله و تعیین حیطه اختیارات و مسئولیت‌های کارکنان و به‌منظور افزایش تعهد سازمانی کارکنان، پاداش و به رسمیت شناختن کارکنان، فراهم آوردن فرصت‌های رشد و پیشرفت، احترام و تقویت اعتماد به نفس و فراهم آوردن محیط کاری مطلوب پیشنهاد می‌شود (۳۴). سازمان‌ها و کارکنان نمی‌توانند بدون تعهد به حیات خود ادامه دهند و اعتقاد به تعهد در سازمان بخشی از مسئولیت‌های اخلاقی کارکنان و مدیران، سازمان‌ها و نهادهای مختلف است که با ارباب رجوع ارتباط دارند. در رفتارهایی مانند کمک به دیگران، همکاران و نوع‌دوستی می‌توان با ترغیب کارکنان به این مهم دست یافت. برای ارتقای سطح رفتار شهروندی می‌توان با آموزش‌های رفتاری به آنها موجب بهبود روابط بین همکاران و سرپرستان و زیردستان شد (۳۳).

منابع و مآخذ

۱. ابیلی، خدایار. حیات، علی‌اصغر. (۱۳۸۹). "بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران". دو ماهنامه علمی-پژوهشی دانشگاه شاهد، سال هفدهم، شماره ۴۲، صص: ۶۷-۸۲.
۲. ادریس، محمدرضا. اردلی، غلامعلی. (۱۳۸۹). "متغیرهای مؤثر بر کارایی کارکنان غیر هیأت علمی دانشگاه صنعتی اصفهان و مقایسه اثر پرداخت‌ها و عدالت در پرداخت‌ها بر کارایی کارکنان". مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان، ویژه‌نامه جغرافیا، جلد ۱۶، شماره ۲، صص: ۳۵-۱۰.

۳. بهار، فرعلی. جواهری کامل، مهدی. (۱۳۸۹). "بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان". دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هشتم، شماره ۲۸، صص: ۹۵-۱۱۸.
۴. پورسلطانی زرندی، حسین. امیرجی نقندر، رامین. (۱۳۹۲). "ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰"، مدیریت ورزشی، شماره ۱۶، صص: ۱۴۷-۱۲۷.
۵. خورشید، صدیقه. (۱۳۹۱). "مطالعه تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان". نشریه مدیریت فرآیند مدیریت و توسعه، دوره بیست و پنجم، شماره ۷۹ صص: ۱۴۸-۱۱۵.
۶. رضائیان، علی. کشته‌گر، عبدالعلی (۱۳۸۷) "بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی"، نشریه مدیریت چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، تابستان ۱۳۸۷، سال هشتم، شماره ۲۷، صص: ۲۷-۱۴.
۷. زارع، حمید (۱۳۸۳). "نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان". نشریه فرهنگ مدیریت، سال دوم، شماره ۶، صص: ۱۶۹-۱۵۱.
۸. شاطری، کریم. یوزباشی، علیرضا (۱۳۹۱) "ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران با استفاده از روش‌های پژوهش ترکیبی". نشریه مدیریت رهبری و مدیریت آموزشی، زمستان ۱۳۹۱، شماره ۲۲، صص: ۸۰-۶۱.
۹. صنوبری، م (۱۳۸۷). "رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن)". دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۱۶، صص: ۷۹-۹۹.
۱۰. عباس پاشا، غلامرضا (۱۳۸۹). "بررسی رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی کارکنان در سازمان مرکزی تعاون روستایی کشور". نشریه علوم اجتماعی تعاون و روستا، پاییز و زمستان ۱۳۸۹، سال دوم- شماره ۴ و ۵ صص: ۱۲۰-۹۹.
۱۱. عریضی و همکاران (۱۳۹۰). "رابطه میان رفتار شهروندی با تعهد سازمانی و میل به ماندن در شغل در میان کارکنان شرکت سایپا". پژوهش‌های روان‌شناختی اجتماعی، سال ۱۳۹۰، صص: ۴۴-۲۷.
۱۲. عمادی، زهرا (۱۳۸۸). "ارتباط بین رفتار شهروندی با جو سازمانی کارکنان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران. صص: ۲۴-۱۲.
۱۳. فانی، علی‌اصغر. دانایی، محسن (۱۳۹۲) "بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی تبیین نقش شخصیت سالم سازمانی". نشریه پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره

هفدهم؛ بهار ۱۳۹۲، شماره ۱، صص: ۱۴۸ - ۱۳۳.

۱۴. مهرابی کوشکی، علی و همکاران (۲۰۰۹). "رابطه بین تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی". ویژه‌نامه اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت تهران. صص: ۹-۱.
15. Alotaibi, G. A. (2005). "Antecedents of organizational citizenship behavior. a study of public ". BRAC University Journal, vol. I, no. 2, 2004, pp. 75-85
16. Appelbaum, S. et al. (2004). "Organizational Citizenship Behavior: a case study of culture, leadership and trust". Management decision, Vol. 42, No. 1, p. 13-40
17. Belcourt, M., Bohlander, G., and Snell, S. (2008). "Manging human resources". <http://www.saylor.org/book.pp:6-10>
18. Chang, T. and Lin, H. (2008). "A study on service employees' stomer-oriented behaviors". Journal of American Academy of Business, Vol. 13, pp. 92-98.
19. Chiu, S. Tsai, W. (2007). "The linkage between profit sharing and organizational citizenship behavior". The International Journal of Human Resource Management, Vol 18, pp. 1098-1115.
20. Cole, P. and Johnson, K. (2007). "An exploration of successful copreneurial relationships postdivorce. Family Business Review". Vol. 20, pp. 185-199.
21. Dipaola, M, Tarter, C., & Hoy, W. K. (2012). "Measuring organizational citizenship behavior in schools": The OCB Scale. In Wayne K. Hoye & Cecil Miskel. Leadership and Reform in American Public Schools. pp: 294-302
22. Elias, R.Z. (2005). "The Effect Of Corporate Ethical Values On Accountants' Perceptions Of Social Responsibility". The Journal of Applied Business Research, Vol. 21, pp. 1-10.
23. Eric, G. Lambert, Nancy, L. Hogan and Marie, L. Griffin (2008). "Being the good soldier: organizational citizenship behavior and commitment among correctional staff". Criminal justice and behavior. Vol. 35, No. 1, PP: 56-68.
24. Foote, David. A., Li-Ping Tang, Thomas (2008). "Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) Does team commitment make a difference in self-directed teams? Management Decision". Vol. 46 No. 6 . pp. 933-947.
25. Autam, T. Dick, R. V. ; Wagner, U. "Upadhyay, N. ; Davis, A. J. (2006). Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment In Nepal". Asian Journal of Social Psychology, Vol. 8, No. 3, PP. 305-320.
26. Habib, E. (2011). Adel Z. A Survey". Relation Between Organizational Culture and Organizational Citizenship Behavior. Procedia - Social and Behavioral Sciences. "Volume 30, 2011, Pages 1920-1925. 2nd World Conference on Psychology, Counselling and Guidance - 2011.

27. Hadjali, H. Salimi, M. (2012). "An Investigation on the Effect of Organizational Citizenship Behaviors (OCB) Toward Customer-orientation: A Case of Nursing Home." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Volume 57, 9 October 2012, Pages 524–532.
28. Hassan, F. Devin. Z. (2013). "Investigating the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Self-esteem among Physical Education Teachers". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Volume 46, 2012, Pages 1203–1207.
29. Mottaza, Clifford J. (1988). "Determinates of Organizational commitment". *Human relations*, Vol. 41 No. 6, 467-482.
30. Pond III, S. B., Nacoste, " the measurement of organizational citizenship behavior ." *journal of social psychology*, 27, Pages 1527-1544.
31. Popescu, A. Fistung, D. (2013). "Organizational Citizenship Behavior Activity Leverage Optimization in Virtual Enterprise". *Procedia Economics and Finance*. Volume 3, 2012, Pages 381–386.
32. Rohca, C. (2008). "Organizational effectiveness of athletic departments and Coaches Extra-Role Behavior". Vol. 1, 2008. No. 1, 124-144.
33. Salehi, M. Gholtash, A. (2011) "The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University –first district branches, in order to provide the appropriate model." *Procedia Social and Behavioral Sciences* V15 (2011) 306–310.
34. Thomas W. H. Ng, Daniel C. (2011). "Feldman. Affective organizational commitment and citizenship behavior": Linear and non-linear moderating effects of organizational tenure". *Journal of Vocational Behavior*. Volume 79, Issue 2, October 2011, Pages 528–537.