

تبیین اثر رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی کارکنان بر اساس دین/مذهب و حمایت اجتماعی همکار و سرپرست

صدیقه خورشید^۱

مریم بهرام‌زاده^۲

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف تبیین رفتارهای شهروندی سازمانی جوانمردی و وظیفه‌شناسی کارکنان بر اساس دین/مذهب و حمایت‌های اجتماعی همکار و سرپرست انجام شد. **روش:** این پژوهش به شیوه توصیفی-همبستگی انجام شده است. جامعه پژوهش را کارکنان دانشگاه قم تشکیل داده‌اند که ۱۲۱ نفر از آنان به شیوه نمونه‌برداری تصادفی ساده در پژوهش شرکت کردند. داده‌های پژوهش به وسیله پرسشنامه جمع‌آوری و با آزمونهای آماری تحلیل شد. **یافته‌ها:** دین/مذهب بر رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی کارکنان، حمایت اجتماعی همکار و سرپرست؛ حمایت اجتماعی سرپرست بر رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی کارکنان؛ و حمایت اجتماعی همکار بر رفتار شهروندی جوانمردی کارکنان تأثیر مثبت و مستقیم دارد. **نتیجه‌گیری:** نتایج این پژوهش، نقش دین/مذهب را در جایگاه‌های سازمانی برجسته ساخته است؛ بدین معنا که دین می‌تواند به توسعه اقدام‌های حمایتگرانه اجتماعی سرپرستان از زیردستان از طریق بهبود رابطه تبادلی با کیفیت بالا با همه زیردستان‌شان و نیز اقدام‌های حمایتگرانه کارکنان از همدیگر از طریق ایجاد و توسعه محیط کاری مبتنی بر رابطه دوستانه، همدلی، همبستگی و انسجام منجر شود، که در نتیجه به بروز رفتارهای جوانمردانه و وظیفه‌شناسی کارکنان نسبت به سازمان منتج می‌شود.

واژگان کلیدی: دین، رفتار شهروندی سازمانی، جوانمردی، وظیفه‌شناسی، حمایت اجتماعی همکار و سرپرست.

دریافت مقاله: ۰۰/۰۷/۱۱؛ تصویب نهایی: ۰۰/۱۱/۱۵.

۱. دکترای مدیریت سیستم از دانشگاه تهران؛ دانشیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه قم (نویسنده مسئول) / نشانی: قم؛ بلوار الغدیر، دانشگاه

قم / شماره: ۰۲۵۳۲۸۵۴۲۹۹ / Email: s.khorshid@qom.ac.ir

۲. کارشناس ارشد روان‌شناسی؛ دانشگاه اصفهان. آموزگار رتبه ۱ آموزش و پرورش قم، دبستان قمر بنی‌هاشم.

الف) مقدمه

با افزایش پیچیدگی محیط کسب و کار و دغدغه سازمانها درباره افزایش کارایی و اثربخشی‌شان، نیاز است که آنها کمتر متمرکز عمل کنند، نقشهای کاری کارکنان خود را بازتعریف کنند و روی رفتارهایی اتکا کنند که در الزامات نقشها یا عملکرد شغلی تجویز نشده‌اند (چیاپورو و بکر، ۲۰۰۶). بیش از چندین دهه است که کوششهای فوق‌العاده و انجام کارهای داوطلبانه توسط کارکنان در سازمانها (ایلماز و تسدان، ۲۰۰۹) مورد توجه پژوهشگران سازمان و مدیریت، به ویژه رفتار سازمانی قرار گرفته و با عناوین متعددی از جمله: «تمایل به همکاری و تشریک مساعی»، «رفتارهای فرانش» و «رفتار شهروندی سازمانی» (کوستر و ساندرز، ۲۰۰۶) مفهوم‌سازی شده است. برای مثال، چستر بارنارد به رفتار خودانگیخته یا نوجوی کارکنان اشاره کرده است که در برگیرنده رفتار درون نقش مقبول مدیریت، علاوه بر رفتارهای فرانشی است که اثربخشی سازمانی را ارتقا می‌بخشد. یکی از مفهوم‌سازی‌های متعدد برای توصیف این نوع رفتارها در محیط کار، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی است که توجه بسیاری از پژوهشگران را به علل وقوع این نوع رفتارها جلب کرده است.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی بر رفتارهایی دلالت دارد که صلاح‌دیدی می‌باشند، فراتر از آن چیزی‌اند که رسماً توسط سازمان تجویز می‌شود، مستقیماً یا به صراحت به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان تشخیص یا پاداش داده نمی‌شوند (دیمیتریادس، ۲۰۰۷؛ کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴). این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی سازمانی تأکید دارد: اول، این رفتار داوطلبانه است؛ دوم، این رفتار، سازمان را منتفع می‌سازد؛ سوم، این رفتار دارای ماهیت چندبعدی است. (ایلماز و تسدان، ۲۰۰۹)

برخی پژوهشگران از جمله گراهام، به رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک مفهوم جهانی نگریسته‌اند که در برگیرنده همه رفتارهای مثبت افراد در سازمان است (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴). گراهام طبق یک دیدگاه شهروندی مدنی یا سیاسی، بیان می‌کند که این رفتارها اجباری نیستند، بر اساس ابتکار عملهای مستقلانه فرد استوارند و به بهترین شکل به منافع سازمان کمک می‌کنند. (دیمیتریادس، ۲۰۰۷)

از رفتار شهروندی سازمانی، طبقه‌بندی‌های گوناگونی انجام شده است (ایلماز و تسدان، ۲۰۰۹؛ دیمیتریادس، ۲۰۰۷؛ کیم، ۲۰۰۶؛ کوستر و ساندرز، ۲۰۰۶) که طبقه‌بندی ارگان، پرکاربردترین آنهاست. طبق این طبقه‌بندی، به پنج نوع رفتار شهروندی سازمانی، شامل نوع دوستی و از خودگذشتگی،^۱ ادب و نزاکت،^۲ جوانمردی،^۳ شرافت

1. Chiaburu & Baker
2. Yilmaz & Tasdan
3. Koster & Sanders
4. Dimitriades
5. Castro, Armario & Ruiz
6. Kim
7. Altruism
8. Courtesy
9. Sportsmanship

۳۳۳ \diamond صدیقه خورشید و مریم بهرام‌زاده

شهروندی^۱ و وظیفه‌شناسی^۲ اشاره شده است (تورلاک و کوس، ۲۰۰۷). نועدوستی و از خودگذشتگی، به سایر اعضای سازمان در انجام وظایفشان اشاره می‌کند. ادب و نزاکت بر جلوگیری از بروز مسائلی دلالت دارد که ممکن است از روابط کاری پدیدار شوند. جوانمردی بر پذیرش شرایطی پایین‌تر از سطح ایدئال دلالت دارد. شرافت شهروندی بر مشارکت مسئولانه در زندگی سازمان دلالت دارد. وظیفه‌شناسی مبین احساس تعهد نسبت به شغل و میل و رغبت برای فراتر رفتن از نیازمندی‌های رسمی در وجوهی مانند حضور به موقع در کار یا حفاظت از منابع است (گونزالز و گارازو، ۲۰۰۶؛ دیمتریادس، ۲۰۰۷). به علاوه، ویلیامز و اندرسون بر اساس طبقه‌بندی ارگان، رفتارهای شهروندی سازمانی را بر حسب نوع جهت‌دهی‌شان به دو دسته تقسیم کردند: رفتار جهت‌یافته به سمت افرادی خاص در سازمان، مانند نועدوستی و از خودگذشتگی و ادب و نزاکت (OCB-I)؛ رفتار برای نفع رساندن به سازمان به عنوان یک کل، مانند وظیفه‌شناسی و جوانمردی و شرافت شهروندی (OCB-O). (کوستر و ساندرز، ۲۰۰۶؛ لیانگ، ۲۰۱۲)

دو تبیین علت درگیر شدن کارکنان در رفتار شهروندی سازمانی ذکر کرده‌اند: اولین تبیین به رفتار شهروندی سازمانی به عنوان شکلی از دوسویگی می‌نگرد؛ جایی که کارکنان در رفتار شهروندی سازمانی برای جبران رفتار منصفانه یا رفتار خوب دریافتی از سازمان (یعنی مدیر یا همکاران) درگیر می‌شوند. این تبیین بر اساس یک رابطه تبادلی اجتماعی و نیز یک هنجار جهانی دوسویگی استوار است. رابطه تبادلی اجتماعی، به عنوان درگیر شدن در تعهدات تصریح‌نشده تعریف می‌شود که برای فرد مورد حمایت، تعهداتی را در آینده به وجود می‌آورد. این تعهدات مشخص نیست، اما فرد مورد حمایت باید آنها را طبق صلاحدید خودش در آینده جبران کند. آنچه طرفین یک رابطه تبادلی مبادله می‌کنند، مبهم است. از این رو، منابع مبادله‌شده می‌تواند غیر شخصی (مانند منابع مالی) یا اجتماعی - عاطفی (مانند توجه، احترام و وفاداری) باشد. فقط منابع اجتماعی - عاطفی‌اند که معمولاً احساسات دین متقابل، حق و اعتماد را به وجود می‌آورند (ویک‌هامن و هال، ۲۰۱۲). اینزبرگر (۲۰۰۳) بیان می‌کند که این تبادل یا دوسویگی در روابط اجتماعی قوی‌تر می‌شود وقتی که شرکای یک رابطه (یعنی طرفین یک رابطه تبادلی) تمایل دارند منابع ارزشمندی برای دیگری فراهم کنند.

همچنین طبق نظریه رابطه تبادلی رهبر - عضو (مدیر - زیردست)، سرپرستان با زیردستان‌شان به گونه متفاوتی رفتار می‌کنند و روابط دو-دویی نسبتاً پایداری را توسعه می‌دهند که از تبادلات با کیفیت پایین تا

1. Civic Virtue
2. Conscientiousness
3. Torlak & Koc
4. Gonzalez & Garazo
5. Liang
6. Wikhamn & Hall

۳۳۴ ♦ تبیین اثر رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی ...

تبادلات با کیفیت بالا درجه‌بندی می‌شوند. طبق این نظریه، کارکنانی که روابط با کیفیت بالایی با سرپرستان خود دارند، احتمالاً در مقابل رفتارهای حمایتگرانه دریافتی از سوی مدیران خود در رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتر درگیر می‌شوند (وات و شافر، ۲۰۰۵). از این رو، در جایگاه سازمانی و کاری، کارکنان در قبال الطاف و حمایت‌های اجتماعی - عاطفی مدیران خود احساس دین و تعهد می‌کنند و متقابلاً الطاف و حمایت‌های اجتماعی - عاطفی مدیران خود را با رفتارهای شهروندی سازمانی، از جمله وظیفه‌شناسی و جوانمردی جبران می‌کنند. در راستای حمایت از این تبیین، کوستر و ساندروز (۲۰۰۶) استدلال کردند که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک رفتار همکارانه، دارای ماهیتی متقابل و دوسویه است. آنان بیان می‌کنند که رفتار همکارانه مستلزم وجود حداقل دو نفر است، به سمت افراد خاصی هدایت و به وسیله رفتار سایر افراد متأثر می‌شود. این بدین معناست که رفتار همکارانه نباید به عنوان مشخصه فردی کارکنان تشریح شود، بلکه باید به عنوان مشخصه روابط متقابل شخصی توصیف شود که در برگیرنده رفتار سایر افراد است. طبق دیدگاه آنان، زمینه اجتماعی و روابط متقابل شخصی در شکل‌دهی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیرگذار است. (همان)

دومین تبیین این است که کارکنان در رفتار شهروندی سازمانی درگیر می‌شوند، به علت اینکه آن را بخشی از وظیفه خود تعریف می‌کنند. طبق این تبیین، برخی پژوهشها به رفتار همکارانه و تشریح مساعی کارکنان، به عنوان مشخصه فردی کارکنان نگرستند و تلاش کردند توضیح دهند که چرا برخی کارکنان بیش از سایر کارکنان به گونه همکارانه و جمعی رفتار می‌کنند. (همان)

بر اساس این دو تبیین، کویلی شاپیرو و همکاران (۲۰۰۴) از مطالعه خود نتیجه گرفتند که ایده «دوسویگی» و استدلال «وظیفه‌ام است»، همدیگر را تکمیل می‌کنند و بنیان کامل‌تری برای فهم و درک رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است. از دیدگاه آنان، تفاوت بین این دو تبیین در فرایندی نهفته است که افراد به وسیله آن پاسخ می‌دهند؛ یعنی توسعه نقش و حفظ نقش. (ویک‌هامن و هال، ۲۰۱۲)

بالاخره اینکه، مطالعه لامبرت^۲ روی رفتار شهروندی سازمانی در جایگاه تولید، نشان داد که حمایت درک‌شده توسط زیردستان به طور معناداری رفتار شهروندی سازمانی آنان را پیش‌بینی می‌کند (چویو و پیرون، ۲۰۱۲). در این راستا، در این پژوهش فرض می‌کنیم که یکی از متغیرهای تأثیرگذار بر رفتارهای شهروندی جهت‌یابی شده به سمت سازمان (یعنی رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی کارکنان)، حمایت اجتماعی است.

1. Watt & Shaffer
2. Lambert
3. Chou & Pearson

۳۳۵ ♦ صدیقه خورشید و مریم بهرام‌زاده

سازهٔ حمایت اجتماعی به طور گسترده‌ای توسط پژوهشگران حوزه‌های علمی متعددی تعریف شده است. کپلان^۱ مطرح کرد که حمایت اجتماعی به معنای فراهم شدن انواع متفاوت حمایت‌های روان‌شناختی، اطلاعاتی، ابزاری، مادی و پول از سوی اعضای خانواده، دوستان و همسایه‌های پیرامون فردی است که با برخی مسائل و فشار ناشی از آنها مواجه است؛ تا او را راهنمایی کنند و آسایش او را فراهم کنند. کوهن و ویلز^۲ معتقدند وقتی فردی با فشارهای زندگی مواجه است، آن فشارها عزت نفس او را تهدید می‌کنند و عجز و ناتوانی در او پدید می‌آوردند. اما اگر آن فرد دارای روابط اجتماعی مثبتی باشد، از تعادل روان‌شناختی برخوردار خواهد بود و حالات منفی ذهنی‌اش کاهش پیدا می‌کند. این شبکهٔ اجتماعی، علاوه بر فراهم کردن حمایت‌های هیجانی و خودتأییدی فردی ارزشمند، شهادت رویارویی با تغییرات و چالش‌ها در زندگی را در فرد پدید می‌آورد. کوب^۳ (۱۹۷۶) بیان می‌کند که حمایت اجتماعی، حمایت اطلاعاتی تصور شده است که فرد را معتقد می‌سازد که مورد توجه است، دوستش دارند، مورد احترام و ارزشمند است و اینکه او به شبکه‌ای از ارتباطات و تعهدات/التزامهای متقابل تعلق دارد.

پژوهشگران حوزهٔ سازمان و مدیریت به موضوع حمایت اجتماعی در محل کار علاقه‌مند شدند و به تعریف آن و تشریح آثارش بر عملکرد فردی و سازمانی اهتمام ورزیدند (جونگ^۴، ۲۰۱۸؛ بروق و پیرس^۵، ۲۰۰۴؛ مارکهام^۶، ۲۰۱۰؛ هوف‌می‌یر و هرتل^۷، ۲۰۱۱؛ جلیل و مرشد^۸، ۲۰۱۸). حمایت اجتماعی محل کار، بر حل مسئله به صورت جمعی و اشتراک‌گذاری اطلاعات، ارزیابی مجدد موقعیتها و کسب مشاوره از منابع گوناگون و حمایت اجتماعی در محل کار تمرکز می‌کند (بروق و پیرس، ۲۰۰۴). کاراسک و تئوریل^۹ حمایت اجتماعی محل کار را سطوح کلی تعاملات اجتماعی مفید و مؤثر در دسترس برای کار فرد از سوی همکاران و سرپرستان تعریف کرده است. (جو، ۲۰۱۵)

متون پژوهش به چهار نوع حمایت اجتماعی و دو منبع آن در محل کار (ثاناکودی و همکاران، ۲۰۰۹؛ مویبلر و چانگ-یان، ۲۰۱۳؛ سوان و نصرالدین^{۱۱}، ۲۰۱۶؛ رودولف^{۱۲} و همکاران، ۲۰۱۴) اشاره کرده‌اند: حمایت ابزاری مستلزم انجام کمک‌های ملموس یا عینی است؛ حمایت عاطفی (هیجانی) مستلزم گوش دادن و همدردی کردن یا اعتماد

1. Caplan
2. Cohen & Wills
3. Cobb
4. Jong
5. Brough & Pears
6. Markham
7. Huffmeier & Hertel
8. Jilil & Murshed
9. Karasek & Theorell
10. Thanacoody, Bartram & Casimir
11. Moeller & Chung-Yan
12. Suan & Nasurdin
13. Rudolph

۳۳۶ ♦ تبیین اثر رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی ...

کردن است؛ حمایت اطلاعاتی مستلزم ارائه مشاوره، شامل فراهم کردن اطلاعات و جهت‌های مفید و نیز چگونگی برخورد با مسئله است؛ حمایت ارزیابی نیز مستلزم ارائه بازخورد یا پیشنهادهایی به فرد برای ارزیابی یک موقعیت خاص است، که به حمایت اطلاعاتی شبیه است. انتقال اطلاعات مرتبط با خودارزیابی فرد (نه مرتبط با مسئله) را ایجاب می‌کند. دو منبع خاص حمایت اجتماعی در محل کار و حمایت اجتماعی سازمانی و سرپرست (راملی^۱ و همکاران، ۲۰۱۶) به کمک‌های ابزاری، دغدغه‌های هیجانی، کارکردهای اطلاعاتی و ارزیابی اشاره دارند که توسط سازمان و سرپرستان بلافصل برای کارکنان فراهم می‌شوند (رودولف و همکاران، ۲۰۱۴). منبع سوم حمایت اجتماعی در محل کار، حمایت اجتماعی همکاران است که به حمایت‌های ابزاری و عاطفی (هیجانی) فراهم‌شده توسط همکاران برای یک فرد اشاره دارد. (مارکهام، ۲۰۱۰؛ چو، ۲۰۱۵)

حمایت اجتماعی یکی از مهم‌ترین متغیرهای محیط کاری به شمار می‌رود (ساکس و همکاران، ۲۰۱۴؛ آریسیدس و باتس، ۲۰۱۵)^۲ که می‌تواند بر انگیزش و عملکرد نیروی کار تأثیر بگذارد (جلیل و مرشد، ۲۰۱۸) و نقش مهمی در تبیین پدیده‌های گوناگونی مانند رفتار سازمانی ایفا کند (هیوین و همکاران، ۲۰۱۳)^۳. پژوهش‌های بسیاری درباره حمایت اجتماعی و آثار مفید آن در محل کار طی دو دهه گذشته انجام شده است (ذناکودی و همکاران، ۲۰۰۹). اخیراً انواع خاصی از حمایت اجتماعی، از جمله: حمایت اجتماعی همکاران و حمایت اجتماعی سرپرستان از زیردستان به علت اثرات متفاوتشان بر سایر متغیرها، توجه پژوهشگران سازمان و مدیریت را به خود جلب کرده است. (جلیل و مرشد، ۲۰۱۸)

در پژوهش‌های دین/مذهب و دینداری/مذهبی بودن، ذکر شده است که بعد معنوی همه مذاهب به ما آموزش می‌دهد که از قانون طلایی جهانی و بدون زمان؛ یعنی دوست داشتن همنوع خود و عشق ورزیدن به او اطاعت کنیم تا فضیلتها و خوبی‌ها گسترش پیدا کنند، خودمان را کنترل کنیم و از نفرت، عصبانیت و حرص و آز اجتناب ورزیم (فان و همکاران، ۲۰۰۴)^۴. دین/مذهب یک مفهوم انتزاعی است که پژوهشگران در تعریف آن با چالش‌های بسیاری مواجه بوده‌اند (محمد و میزسکی، ۲۰۱۰)^۵؛ با وجود این، سعی کرده‌اند تا آن را تعریف کنند و اثر آن را روی نگرشها و رفتارهای انسان در جایگاه‌های مختلف، به ویژه جایگاه کاری مطالعه کنند. کواینک^۶ (۲۰۱۲)، دین/مذهب را سیستم سازمان‌یافته‌ای از باورها، شیوه‌ها، شعائر و نمادهای طراحی شده به منظور تسهیل ارتباط نزدیک با مافوق طبیعی یا مافوق مقدسی (یعنی خدا، قدرت بالاتر یا واقعیت/حقیقت غایی) و نیز پرورش و توسعه درک و فهم افراد راجع به روابط و مسئولیت‌پذیری آنان در

-
1. Ramlee
 2. Saks, Salas & Lewis
 3. Arisides & Bates
 4. Huynh, Xanthopoulos & Winefield
 5. Fam, Waller & Erdogan
 6. Muhamad & Mizerski
 7. Koenig

۳۳۷ ♦ صدیقه خورشید و مریم بهرام‌زاده

قبال دیگران برای زندگی با همدیگر در یک جامعه تعریف می‌کند. والش (۲۰۱۴) بیان می‌کند که دین و مذهب در برگیرنده عادات و رسوم، ارزشهای اخلاقی، سنتها و سرمایه‌گذاری در یک جامعه مذهبی برای خلق اعتماد قوی تر به خدا یا یک قدرت بالاتر است. از نظر روجاس - مندز (۲۰۱۳)، دین/مذهب در برگیرنده احساسات عاطفی و رفتار عبادی ثابت، علاوه بر فراهم کردن یک قدرت اخلاقی برای جوامع است. لیوتیکاس^۳ (۲۰۱۵) بیان می‌کند که هویت مذهبی از طریق تجارب و تعاملات فردی و جامعه‌ای شکل می‌گیرد و بر آنها تأثیر می‌گذارد. در مجموع، تعاریف انجام شده از مذهب بر شیوه‌ها و اقدامهای سازمان‌یافته‌ای تأکید دارند که نماینده فرقه‌ها و سنتهای مذهبی است و در برگیرنده وفاداری و پایبندی به باورهای شخصی یا نهادی شده در ارتباط با یک موجود الهی یا یک قدرت بالاتر، شاعر یا سایر رفتارهای متمرکز شده بر این قدرت بالاتر، یا عملاً برای اشاره به مذهب به عنوان دیدگاهی فراگیر از دنیا و در نتیجه، یک شیوه کامل زندگی است. (سجریوس^۴ و همکاران، ۲۰۱۴)

با وجود پیچیده بودن فهم و درک اثر دین/مذهب بر رفتار انسان (محمد و میزرسکی، ۲۰۱۰)، پژوهشهای بسیاری درباره اثر دین/مذهب بر رفتار فردی و اجتماعی انسان انجام شده است (میلان و اورن، ۲۰۱۸؛ دلنیر، ۱۹۹۴؛ فام و همکاران، ۲۰۰۴). برخی پژوهشها با دیدگاه جامعه‌شناختی و روان‌شناختی نشان دادند که دین/مذهب در شکل‌دهی رفتار انسان نقش مهمی ایفا می‌کند (برادریدج و لی، ۲۰۰۷). طبق این مطالعات، دین/مذهب به تعریف شیوه‌های متداول انجام کارها کمک می‌کند؛ مجموعه‌ای از ابزارها و تکنیکها را برای رفتار اجتماعی انسان فراهم می‌کند؛ رفتار‌گزینشی خاصی را توسعه می‌دهد یا اینکه ناخشنودی خود را نسبت به رفتار اجتماعی خاصی نمایان می‌سازد. (دلنیر، ۱۹۹۴)

پژوهشگران مدیریت و سازمان، به مطالعه تأثیر دین/مذهب روی رفتار سازمانی، به ویژه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مبادرت ورزیدند (احمد و همکاران، ۲۰۱۶؛ کوچر^۵ و همکاران، ۲۰۱۰؛ راملی و همکاران، ۲۰۱۶؛ ویوو و دیوی، ۲۰۱۶؛ اولووکر^۱، ۲۰۱۴؛ آویونی و تانکو^{۱۱}، ۲۰۱۹؛ گی‌یکی و هیت‌اللهی^{۱۲}، ۲۰۱۲) و پی بردند که دین/مذهب روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر مثبت دارند. برای مثال، اولووکر (۲۰۱۴) بر تأکید بر پیوند میان

1. Walsh
2. Rojas-Méndez
3. Liutikas
4. Schreurs
5. Milman & Oren
6. Delener
7. Brotheridge & Lee
8. Kutcher
9. Wibowo and Dewi
10. Olowookere
11. Awuni & Tanko
12. Gyekye & Haybatollahi

۳۳۸ ♦ تبیین اثر رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی ...

دینداری/مذهبی بودن و رفتارهای مطلوب در محل کار، استدلال می‌کند که سطوح بالای دینداری/مذهبی بودن سبب بهبود و ارتقای کار تیمی، مهربانی و محبت بیشتر، انصاف، صداقت و درستکاری، اعتماد، توجه به دیگران و رفتارهای مطلوب محل کار می‌شود.

کوچر و همکاران (۲۰۱۰) نشان دادند پاسخگویان دیندارتر و مذهبی‌تر، در رفتارهای شهروندی سازمانی، از جمله: نودوستی و از خودگذشتگی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت شهروندی و ادب و نزاکت، زیاد درگیر شدند. باتسون و گرای^۱ دریافتند که کارکنان دیندار/مذهبی در مقایسه با افراد کمتر متدین و دیندار، از سطح بالای رفتار شهروندی سازمانی برخوردارند و تمایل بیشتری به کار کردن داشتند (راملی و همکاران، ۲۰۱۶). روان‌شناسان، جامعه‌شناسان، انسان‌گرایان و پژوهشگران حوزه دین/مذهب به وجود رابطه بین دینداری/مذهبی بودن و رفتار حمایتگرانه (برای مثال، بخشش با سعه صدر و گذشت، نودوستی و از خودگذشتگی، همکاری، کمک کردن، و داوطلبانه کار کردن) پی بردند. (کواینگ و همکاران، ۲۰۰۷؛ مالموترا، ۲۰۰۸)

به همین ترتیب، احمد (۲۰۱۶) در مطالعه‌اش روی نهادهای مالی پاکستان نتیجه گرفت که سطح بالای دینداری/مذهبی بودن، از رفتار حمایتگرانه، صداقت و راستگویی/درستکاری، ایمان و اعتقاد خوب و نشاط کارکنان منتج می‌شود. باتسون و گرای^۳ نشان دادند که بین دینداری مذهبی بودن و کمک کردن به دیگران، رابطه معناداری وجود دارد. (راملی و همکاران، ۲۰۱۶)

دین مبین اسلام بر سبک مدیریت انسان‌گرایانه با هدف تکریم کرامت نیروی انسانی در سازمان تأکید کرده است و برای آن رهنمودهای ارزشی مانند حفظ کرامت انسانی و رسیدگی به نیازهای کارکنان، حفظ کرامت انسانی با استفاده از سعه صدر در شنیدن صحیتهای زیردستان، تکریم زیردستان با مشارکت دادن آنان در تصمیم‌گیری‌ها و تکریم زیردستان با برقراری عدالت در سازمان ارائه داده است (حمیدیان‌پور و یاری بوزنجانی، ۱۳۹۲) و بدرفتاری با زیردستان را نکوهش کرده است. امام سجاده (ع) در توجه به حقوق زیردستان فرموده است: «پس بر تو واجب است که درباره آنان به عدالت رفتار کنی و برای آنان مانند پدری مهربان باشی و خطاهای آنان را که جاهلانه مرتکب شده‌اند، ببخشی و همچنین در مقابل کیفی بدی آنان شتاب نکنی و خدا را به واسطه قدرتی که به تو داده است، شکرگزار باشی» (جمشیدی، ۱۳۹۸)

علاوه بر این، از بارزترین اصول مورد تأکید دین اسلام، اصل مردم‌داری است که اساساً می‌توان به مواردی از جمله: حسن خلق، تواضع و فروتنی و آسان‌گیری با زیردستان، گشاده‌رویی و نرمی و مدارا با زیردستان، رسیدگی شخصی به امور زیردستان و تأمین نیازهای آنان با سرعت و بدون تأخیر، دوستی با زیردستان و خشنود کردن آنان، ساده‌زیستی، معاشرت نیکو با زیردستان و احترام گذاشتن به آرای آنان،

1. Batson & Gray
2. Malhotra
3. Batson & Gray

۳۳۹ ◊ صدیقه خورشید و مریم بهرام‌زاده

اجتناب از اجحاف به زیردستان، بخشش اشتباهات، توجه به زیردستان و خدمت به آنان، رفتار نیک با آنان، پرهیز از مشاجره و خصومت، بردباری و صبر و دور کردن وحشت از دل آنان اشاره کرد (اسماعیلی و یوسف‌زاده، ۱۳۹۱). حضرت امام (ره) در رفتار مدیران نسبت به زیردستان‌شان، بر بصیرت‌بخشی به زیردستان، ایجاد تحول روحی و معنوی در آنان، خدمتگزاری، ایجاد حس مشارکت‌جویی، ایجاد حس وحدت‌بخشی، ایجاد اعتماد به نفس در آنان و ایجاد روحیه امیدبخشی، به عنوان شیوه مدیریت حمایت‌گراانه (یا شیوه مدیریت رابطه‌مداری) تأکید کرده‌اند. (حسینی، ۱۳۸۹)

با توجه به تأیید نقش دین/مذهب در توسعه حمایت از هم‌نوعان و تأثیرگذاری بر رفتار انسان در کل و به ویژه بر رفتار سازمانی و نیز تأثیر حمایت اجتماعی بر رفتار انسان و نیز رفتار سازمانی انسان، این پژوهش قصد بررسی این مسئله را دارد که دین/مذهب به چه میزان می‌تواند بر حمایت‌های اجتماعی همکاران/سرپرستان از هم‌نوعان سازمانی خود و بر رفتارهای شهروندی سازمانی جوانمردی و وظیفه‌شناسی کارکنان نسبت به هم‌نوعان سازمانی تأثیر بگذارد (شکل ۱). یافته‌های حاصل از این پژوهش می‌تواند علاوه بر دانش‌افزایی به متون دین/مذهب و رفتار سازمانی، استنباطات ارزشمندی را برای مدیران سازمانها به منظور ترویج و توسعه دو رفتار جوانمردی و وظیفه‌شناسی کارکنان فراهم آورد.



شکل ۱: الگوی مفهومی پژوهش: اثر دین/مذهب بر حمایت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی

ب) روش‌شناسی

این پژوهش با هدف تبیین و پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی جوانمردی و وظیفه‌شناسی کارکنان بر اساس سه متغیر دین/مذهب و حمایت‌های اجتماعی همکار و سرپرست در قالب ارائه یک الگوی مفهومی انجام شده است. پژوهش به شیوه توصیفی-همبستگی انجام می‌شود. از طریق روش توصیفی، وضعیت متغیرهای پژوهش در نمونه مورد مطالعه بررسی می‌شود. برای آزمودن روابط در میان متغیرها، از تحلیل همبستگی پیرسون و برای آزمون الگوی مفهومی، از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده می‌شود. جامعه

۳۴۰ ♦ تبیین اثر رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی ...

آماری پژوهش را کارکنان دانشگاه قم تشکیل می‌دهند که با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه کرجسی و مورگان و نیز کوهن (سکاران، ۲۰۰۲: ۳۳۳)، ۱۰۸ نفر از این جامعه به عنوان نمونه انتخاب شدند. با ملاحظه پرسشنامه‌های مخدوش و داده‌های مفقودی، ۱۳۰ پرسشنامه در میان کارکنان به شیوه نمونه‌برداری تصادفی ساده توزیع شد که بعد از جمع‌آوری، پرسشنامه‌های مخدوش دور ریخته شد و ۱۲۱ پرسشنامه منبای تحلیل داده‌ها قرار گرفت.

برای اندازه‌گیری متغیر دین/مذهب، از مقیاس ۱۰ گویه‌ای توسعه‌یافته توسط پلانت و بوک کاسینی^۱ (۱۹۹۷) استفاده شده است. رفتارهای شهروندی سازمانی وظیفه‌شناسی و جوانمردی با استفاده از ۱۰ گویه از مقیاس توسعه‌یافته توسط سیلا^۲ (۲۰۱۱) اندازه‌گیری شده است. مقیاس اندازه‌گیری دو متغیر حمایت اجتماعی همکار و سرپرست، با استفاده از شش گویه از مقیاس مورد استفاده توسط مارکهام^۳ (۲۰۱۰) اندازه‌گیری می‌شود. پایایی و روایی مقیاس‌های اندازه‌گیری سازه‌های این تحقیق در پژوهش‌های پیشین تأیید شدند (پلانت و بوک کاسینی، ۱۹۹۷؛ سیلا، ۲۰۱۱؛ مارکهام، ۲۰۱۰). با تلفیق این مقیاسها، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۲۴ گویه بر اساس مقیاس پنج امتیازی لیکرت، از بسیار مخالفم (۱) تا بسیار موافقم (۵) تنظیم و آماده شد.

ج) تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

برای تحلیل داده‌ها از دو نرم‌افزار اس.پی.اس.اس-۱۹ و اسمارت پی.ال.اس-۳ استفاده شده است. ابتدا با استفاده از نرم‌افزار اس.پی.اس.اس، تکنیک همبستگی کل-گویه تصحیح شده برای همه سازه‌های پژوهش اجرا شد. طبق این تکنیک، مقدار همبستگی کل-گویه تصحیح شده، مقادیر بزرگ‌تر از ۰/۳۵ بر پایایی بالایی سازه‌ها دلالت دارد (داوید،^۲ و همکاران، ۲۰۱۸). طبق خروجی این تکنیک (جدول ۱)، یک گویه از مقیاس اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی جوانمردی و دو گویه از مقیاس اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی وظیفه‌شناسی با مقادیر کمتر از ۰/۳۵ حذف شدند.

1. Plante & Boccacini
2. Joseph Cilla
3. Daud

جدول ۱: نتایج تحلیل همبستگی گویه- کل اصلاح شده

همبستگی گویه- کل تصحیح شده سازه رفتار شهروندی سازمانی و طیفه شناسی			همبستگی گویه- کل تصحیح شده سازه رفتار شهروندی سازمانی جوانمردی		
گویه	گام اول	گام دوم	گویه	گام اول	گام دوم
۱	۰/۲۳	۰/۴۴	۱	۰/۴۸	۰/۵۱
۲	۰/۴۰	۰/۴۸	۲	۰/۶۳	۰/۶۱
۳	۰/۳۹	۰/۵۰	۳	۰/۵۹	۰/۶۵
۴	۰/۲۱	حذف گویه ۴	۴	۰/۵۹	۰/۵۸
۵	۰/۲۶	حذف گویه ۵	۵	۰/۱۱	حذف گویه ۵
همبستگی گویه- کل تصحیح شده سازه دین/مذهب			همبستگی گویه- کل تصحیح شده سازه حمایت اجتماعی		
۱	۰/۷۶	۰/۸۵	همکار	سرپرست	
۲	۰/۷۴	۰/۷۷	۱	۰/۸۰	۰/۵۹
۳	۰/۷۳	۰/۷۰	۲	۰/۷۷	۰/۷۵
۴	۰/۷۸	۰/۷۴	۳	۰/۷۳	۰/۵۲
۵	۰/۶۷	۰/۶۵			

با استفاده از نرم افزار اسمارت پی. ال. اس-۳، مدل‌های اندازه گیری سازه‌های پژوهش برای تعیین پایایی و سازگاری درونی، پایایی ترکیبی، روایی همگرایی و واگرایی و روایی سازه برآورد شدند. ضرایب بارهای عاملی و مقادیر معنادار تی (در سطح $\alpha=0/05$) سازه‌های پژوهش که به ترتیب در طیف ۰/۶۴ تا ۰/۹۲ و ۷ تا ۷۲ قرار دارند، بر روایی سازه پژوهش دلالت دارند (جدول ۲). روایی همگرایی سازه‌های پژوهش بر حسب ضریب AVE محاسبه شدند. از آنجا که مقادیر AVE محاسبه شده برای همه سازه‌های پژوهش (که در طیف ۰/۵۹ تا ۰/۸۰ قرار دارد) و بزرگتر از مقدار توصیه شده در متون (AVE=۰/۵) است؛ بنابراین، سازه‌های پژوهش از روایی همگرایی برخوردارند. (جدول ۳)

۳۴۲ ♦ تبیین اثر رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی ...

جدول ۲: ضرایب و اوزان بارهای عاملی^۱ گویه‌های تبیین‌کننده سازه‌های پژوهش برای تعیین روایی سازه

مقدار value- t	بارهای عاملی	گویه	مقدار value-t	بارهای عاملی	گویه	مقدار value- t	بارهای عاملی	گویه	سازه‌های پژوهش
۲۰/۴۲	(۰/۱۳)۰/۷۶	Q29	۲۳/۵۰	(۰/۱۴)۰/۷۴	Q26	۳۷/۵۳	(۰/۱۲)۰/۸۱	Q22	دین/مذهب
۲۲/۳۷	(۰/۱۳)۰/۷۹	Q30	۶۲/۵۵	(۰/۱۲)۰/۸۹	Q27	۲۶/۸۳	(۰/۱۰)۰/۷۹	Q23	
۱۶/۹۷	(۰/۱۰)۰/۷۱	Q31	۴۰/۶۹	(۰/۱۳)۰/۸۲	Q28	۲۵/۱۲	(۰/۱۲)۰/۷۹	Q24	
						۷۱/۳۵	۰/۱۵)۰/۸۴	Q25	
۵۷/۱۲	(۰/۳۹)۰/۸۹	Q65	۵۹/۵۸	(۰/۳۲)۰/۸۸	Q64	۳۳/۲۳	(۰/۴۰)۰/۹۲	Q63	
۷/۰۶۴۰	(۰/۱۸)۰/۶۴	Q68	۴۹/۵۷	(۰/۴۲)۰/۹۰	Q67	۵۲/۸۳	(۰/۵۶)۰/۹۱	Q66	حمایت اجتماعی همکار
۴۸/۴۵	(۰/۴۱)۰/۸۶	Q35	۱۸/۳۴	(۰/۲۲)۰/۷۴	Q33	۱۷/۴۸	(۰/۳۲)۰/۷۲	Q32	رفتار شهروندی سازمانی
						۲۶/۵۴	(۰/۳۳)۰/۷۸	Q36	جوانمردی
۲۹/۷۴	(۰/۵۱)۰/۸۳	Q39	۱۸/۴۴	(۰/۴۰)۰/۷۶	Q38	۱۶/۷۱	(۰/۳۸)۰/۷۲	Q37	رفتار شهروندی سازمانی وظیفه‌شناسی

توجه: مقادیر درون پراکنش مین اوزان outer است.

روایی و آگرایی سازه‌های پژوهش طبق شیوه فورنل و لارکر (۱۹۸۱) برآورد شدند. طبق روش فورنل و لارکر، اگر مقادیر جذر گرفته شده AVE مرتبط با یک سازه از مقدار ضریب همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها بزرگ‌تر باشد، می‌توان نتیجه گرفت که روایی و آگرایی سازه‌های پژوهش برقرار است (جدول ۴). پایایی و سازگاری درونی (ضریب آلفای کرونباخ)، و پایایی ترکیبی (CR) برای سازه‌های این پژوهش محاسبه شدند. نتایج نشان می‌دهند (جدول ۳) که مقادیر آلفای کرونباخ برای همه سازه‌های پژوهش در طیف ۰/۶۶ تا ۰/۹۴ قرار دارند، که طبق متون پژوهش، مقادیر بالاتر از ۰/۶۰ دلالت بر ثبات و سازگاری درونی مقیاسهای اندازه‌گیری یک سازه دارد (دایود و همکاران، ۲۰۱۸). CR و rho_A مبین پایایی ترکیبی اند که به ترتیب با استفاده از بارهای عاملی استاندارد شده و استاندارد نشده محاسبه می‌شوند (لاسرکس، ۲۰۱۷). سطح آستانه‌ای معقول CR، ۰/۶۰ تعریف شده است. از آنجا که مقادیر CR سازه‌های این پژوهش در طیف ۰/۸۱ تا ۰/۹۴ قرار دارند که از مقدار ذکر شده در متون به عنوان مقدار آستانه‌ای (CR > ۰/۶۰) بزرگ‌تر است؛ بنابراین، همه سازه‌های این پژوهش از پایایی ترکیبی برخوردارند. ho_A مبین پایایی ترکیبی است که در نرم‌افزار اسمارت پی.ال.اس محاسبه می‌شود و مقدار آستانه‌ای آن در متون پژوهش، rho_A > ۰/۵۰ ذکر شده است (دیانگینس، ۲۰۰۷). مقادیر این شاخص در این پژوهش، در طیف ۶۸ تا ۹۴ قرار دارد که بزرگ‌تر از ۰/۵۰ و خوب و عالی می‌باشند. در کل، می‌توان نتیجه گرفت که مقیاسهای اندازه‌گیری سازه‌های این پژوهش از پایایی ترکیبی برخوردارند. میانگین و انحراف معیار سازه‌های

1. outer loadings and weights

2 Lacroux

3 Diogenes

۳۴۳ ◊ صدیقه خورشید و مریم بهرامزاده

پژوهش (جدول ۳) و ضرایب همبستگی بین سازه‌های پژوهش (جدول ۴) محاسبه شدند. ضریب همبستگی میان سازه‌های پژوهش در طیف ۰/۲۲ تا ۰/۵۶ است که در سطح $\alpha = 0/01$ دوطرفه معنادار می‌باشند.

جدول ۳: مقادیر روایی و پایایی، میانگین و انحراف معیار سازه‌های پژوهش

S.D	mean	rho_A	α	CR	AVE	سازه‌های پژوهش
۰/۵۷	۴/۴۲	۰/۹۴	۰/۹۴	۰/۹۴	۰/۶۳	۱. مذهب
۰/۷۰	۳/۸۳	۰/۹۳	۰/۷۹	۰/۸۷	۰/۵۹	۲. حمایت اجتماعی همکار
۰/۸۳	۳/۷۶	۰/۸۹	۰/۸۸	۰/۹۲	۰/۸۰	۳. حمایت اجتماعی سرپرست
۰/۸۳	۳/۴۷	۰/۸۱	۰/۷۸	۰/۸۶	۰/۶۰	۴. رفتار شهروندی جوانمردی
۰/۶۵	۴/۰۴	۰/۶۸	۰/۶۶	۰/۸۱	۰/۵۹	۵. رفتار شهروندی وظیفه‌شناسی

توجه: AVE: میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده؛ CR: پایایی ترکیبی؛ α : آلفای کرونباخ؛ rho_A: پایایی ترکیبی؛ S.D: انحراف معیار، mean: میانگین

جدول ۴: ضرایب همبستگی و روایی واگرایی طبق شیوه فورنل - لارکر

	مذهب	رفتار شهروندی وظیفه‌شناسی	حمایت اجتماعی همکار	حمایت اجتماعی سرپرست	رفتار شهروندی سازمانی جوانمردی
مذهب	۰/۸۰	-	-	-	-
وظیفه‌شناسی	۰/۵۰	۰/۷۷	-	-	-
حمایت اجتماعی همکار	۰/۳۷	۰/۲۲	۰/۸۳	-	-
حمایت اجتماعی سرپرست	۰/۲۴	۰/۲۳	۰/۵۶	۰/۹۰	-
جوانمردی	۰/۳۱	۰/۲۵	۰/۳۶	۰/۳۳	۰/۷۸

توجه: ۱. مقادیر روی قطر مین جذر مقادیر AVE است که برای سنجش روایی واگرایی محاسبه شده است. ۲. ضرایب همبستگی بین سازه‌های تحقیق در سطح $\alpha = 0/01$ معنادار می‌باشند (دو دامنه).

برای پاسخ به سؤال و آزمودن الگوی مفهومی این پژوهش، سه مدل اجرا شد که نتایج آن در جدول ۵ ارائه شده است. در مدل ۱، شش رابطه یک‌جهته میان متغیرها آزمون شد که به جز مسیر اثرگذاری حمایت اجتماعی همکار بر رفتار شهروندی سازمانی وظیفه‌شناسی کارکنان ($\beta = 0.13, t = 1.86$)، سایر مسیرهای اثرگذاری با مقدار t-value بزرگ‌تر از $Z = 1/96$ در سطح معناداری $\alpha = 0/010$ تأیید شدند. در مدل ۲، هشت رابطه یک‌جهته میان متغیرها آزمون شد. طبق نتایج به دست آمده، به جز دو مسیر اثرگذاری حمایت اجتماعی سرپرست بر رفتار شهروندی سازمانی وظیفه‌شناسی کارکنان ($\beta = 0.13, t = 1.81$) و اثر حمایت اجتماعی همکار بر رفتار شهروندی سازمانی وظیفه‌شناسی کارکنان ($\beta = -0.022, t = 0.30$)، سایر مسیرهای اثرگذاری با مقدار t-value بزرگ‌تر از $Z = 1/96$ در سطح معناداری $\alpha = 0/010$ تأیید شدند. در مدل ۳، با حذف مسیر حمایت اجتماعی همکار - رفتار شهروندی سازمانی وظیفه‌شناسی کارکنان از مدل ۲،

۳۴۴ ♦ تبیین اثر رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی ...

هفت مسیر آزمون شدند. نتایج به دست آمده بر معنادر بودن هفت مسیر اثرگذاری با مقدار t-value بزرگ‌تر از $Z=1/96$ در سطح معناداری $\alpha = 0/01$ دلالت دارند.

جدول ۵: نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری و آزمون فرضیه‌های پژوهش در سه مدل ($\alpha = 0/01$)

مدل	مسیر روابط فرض شده در مدل	β	t-value	نتیجه آزمون
۱	دین-حمایت اجتماعی سرپرست	۰/۲۴	۵/۳۶	تایید
	دین - حمایت اجتماعی همکار	۰/۳۷	۷/۲۵	تایید
	حمایت اجتماعی سرپرست- رفتار شهروندی جوانمردی کارکنان	۰/۱۸	۲/۸۷	تایید
	حمایت اجتماعی سرپرست- رفتار شهروندی وظیفه‌شناسی کارکنان	۰/۱۹	۲/۶۵	تایید
	حمایت اجتماعی همکار- رفتار شهروندی جوانمردی کارکنان	۰/۲۶	۳/۵۷	تایید
	حمایت اجتماعی همکار- رفتار شهروندی وظیفه‌شناسی کارکنان	۰/۱۳	۱/۸۶	رد
۲	دین-حمایت اجتماعی سرپرست	۰/۲۴	۵/۰۲	تایید
	دین - حمایت اجتماعی همکار	۰/۳۷	۹/۱۰	تایید
	حمایت اجتماعی سرپرست- رفتار شهروندی جوانمردی کارکنان	۰/۱۸	۲/۸۲	تایید
	حمایت اجتماعی سرپرست- رفتار شهروندی وظیفه‌شناسی کارکنان	۰/۱۳	۱/۸۱	رد
	حمایت اجتماعی همکار- رفتار شهروندی جوانمردی کارکنان	۰/۱۹	۲/۲۹	تایید
	حمایت اجتماعی همکار- رفتار شهروندی وظیفه‌شناسی کارکنان	۰/۲۲	۰/۳۰	رد
	دین - رفتار شهروندی جوانمردی کارکنان	-	۳/۶۲	تایید
	دین - رفتار شهروندی وظیفه‌شناسی کارکنان	۰/۲۰	۱۰/۰۵	تایید
۳ مدل ساختاری نهایی تحقیق	دین-حمایت اجتماعی سرپرست	۰/۲۴	۵/۵۶	تایید
	دین - حمایت اجتماعی همکار	۰/۳۷	۷/۶۸	تایید
	حمایت اجتماعی سرپرست- رفتار شهروندی جوانمردی کارکنان	۰/۱۸	۲/۸۹	تایید
	حمایت اجتماعی سرپرست- رفتار شهروندی وظیفه‌شناسی کارکنان	۰/۱۲	۲/۱۸	تایید
	حمایت اجتماعی همکار- رفتار شهروندی جوانمردی کارکنان	۰/۱۸	۲/۳۰	تایید
	حمایت اجتماعی همکار- رفتار شهروندی وظیفه‌شناسی کارکنان دین-	حذف	حذف	حذف
	رفتار شهروندی جوانمردی کارکنان	۰/۲۰	۳/۷۷	تایید
	دین - رفتار شهروندی وظیفه‌شناسی کارکنان	۰/۴۷	۹/۳۴	تایید

شاخصهای برازش مدل (یعنی معیارهای کیفیت مدل R^2 و F^2) به دست آمده برای مدل‌های ۲ و ۳ (جدول ۶)، دلالت بر این دارد که مدل ۳ با هفت مسیر نسبت به مدل ۲، از برازندگی بهتری برخوردار است. طبق معیار R^2 ، مقادیر به دست آمده برای مدل ساختاری این پژوهش و برای متغیرهای رفتارهای شهروندی سازمانی جوانمردی و وظیفه‌شناسی، به ترتیب معادل ۰/۲۶ و ۰/۱۹ است که به نوبت بر اثر بزرگ و متوسط دلالت دارند. همچنین مقادیر F^2 به دست آمده در طیف ۰/۱۸ تا ۰/۲۸ قرار دارد که بر کوچک بودن تا متوسط بودن اندازه اثر دلالت دارد (ریگل و همکاران، ۲۰۱۴). مقادیر آستانه‌ای شاخص GOF در طیف

۳۴۵ \diamond صدیقه خورشید و مریم بهرامزاده

صفر تا ۱ قرار دارد؛ که مقادیر ۰/۱ (کوچک)، ۰/۲۵ (متوسط) و ۰/۳۶ (بزرگ)، روایی و اعتبار جهانی مدل مسیر را نشان می‌دهند (حسین^۱ و همکاران، ۲۰۱۸). نتایج برازش مدل نشان می‌دهد که مدل به دست آمده، یک مدل ممسک، موجه و مقبول است. در این پژوهش، مقدار GOF برای مدل‌های ساختاری ۲ و ۳ محاسبه شده است که معادل با ۰/۳۶ برای مدل ساختاری ۳ و ۰/۳۲ برای مدل ساختاری ۲ به دست آمده است که بر بهتر بودن مدل ۳ نسبت به مدل ۲ است. مقدار ۰/۳۶ برای GOF برای مدل ۳ بر این موضوع دلالت می‌کند که داده تجربی به اندازه ۰/۳۶ توانسته است مدل را به گونه رضایت‌بخشی برازش کند و قدرت پیش‌بینانه اساسی در مقایسه با مقادیر معیار (پایه) دارد. جدول ۷ مسیرهای مدل نهایی (مدل ۳)، میانگین، انحراف معیار، مقادیر تی و مقادیر پی آنها را نشان می‌دهد. به همین ترتیب، شکل‌های ۲ و ۳، مبنای مدل ساختاری تأیید شده نهایی این پژوهش بر حسب ضرایب استاندارد شده و مقادیر t-value است.

جدول ۶: معیارهای کیفیت مدل‌های ۲ و ۳

R^2 تعدیل شده	R^2	رفتار شهروندی سازمانی جوانمردی	حمایت اجتماعی سرپرست	حمایت اجتماعی همکار	رفتار شهروندی سازمانی وظیفه‌شناسی	مذهب	F^2
-	-	۰/۰۴۳	۰/۰۶	۰/۱۵	۰/۲۸	-	مدل ۳
-	-	۰/۰۴۳	۰/۰۶	۰/۱۶	۰/۲۷	-	مدل ۲
۰/۲۶	۰/۲۶	-	-	-	-	-	مدل ۳
۰/۲۶	۰/۲۶	-	-	-	-	-	مدل ۲
۰/۱۳	۰/۱۳	۰/۰۲۶	-	-	-	-	مدل ۳
۰/۱۳	۰/۱۳	۰/۰۲۷	-	-	۰/۰۰۰۴	-	مدل ۲
۰/۰۵۳	۰/۰۵۶	۰/۰۲۸	-	-	۰/۰۱۸	-	مدل ۳
۰/۰۵۳	۰/۰۵۶	۰/۰۲۸	-	-	۰/۰۱۵	-	مدل ۲
۰/۱۸	۰/۱۹	-	-	-	-	-	مدل ۳
۰/۱۸	۰/۱۹	-	-	-	-	-	مدل ۲

جدول ۷: مسیرهای مدل نهایی (مدل ۳)، میانگین، انحراف معیار، مقادیر تی و مقادیر پی

مسیرهای مدل نهایی		میانگین، انحراف معیار، ضریب بتای استاندارد شده، مقادیر تی و مقادیر پی			
نمونه نخستین	میانگین نمونه	انحراف معیار	β	آماره تی	مقادیر پی
۰/۴۷	۰/۴۸	۰/۰۵	۰/۴۷	۹/۵۸	۰/۰۰۰۰
۰/۳۷	۰/۳۷	۰/۰۵	۰/۳۷	۷/۵	۰/۰۰۰۰
۰/۲۴	۰/۲۴	۰/۰۴	۰/۲۴	۵/۲۲	۰/۰۰۰۰۰۰۲
۰/۲۰	۰/۲۱	۰/۰۶	۰/۲۰	۳/۶	۰/۰۰۰۴
۰/۱۸	۰/۱۸	۰/۰۸	۰/۱۸	۲/۲۴	۰/۰۲۵
۰/۱۲	۰/۱۱	۰/۰۶	۰/۱۱	۲/۰۴	۰/۰۴
۰/۱۸	۰/۱۸	۰/۰۶	۰/۱۸	۲/۹۰	۰/۰۰۴

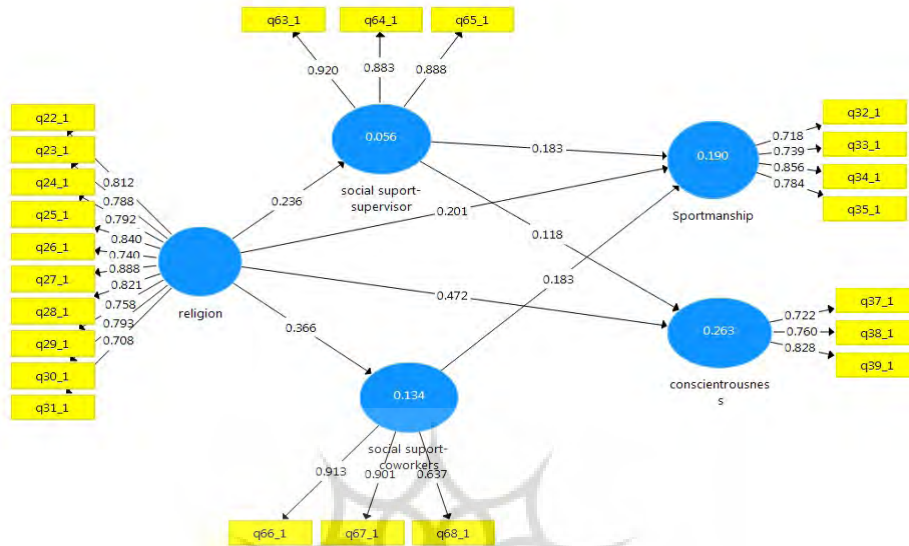
(د) نتیجه‌گیری، استنباطات مدیریتی و پیشنهادها

با ملاحظه رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رایج‌ترین رفتار همکارانه در سازمان و اثر مثبت آن بر کارکرد سازمان، این پژوهش با هدف تبیین و پیش‌بینی دو نوع رفتار شهروندی سازمانی جوانمردی و وظیفه‌شناسی کارکنان دانشگاه با ملاحظه سه متغیر دین/مذهب کارکنان و حمایت اجتماعی همکاران و سرپرستان انجام شده است که یافته‌های آن به شرح ذیل است.

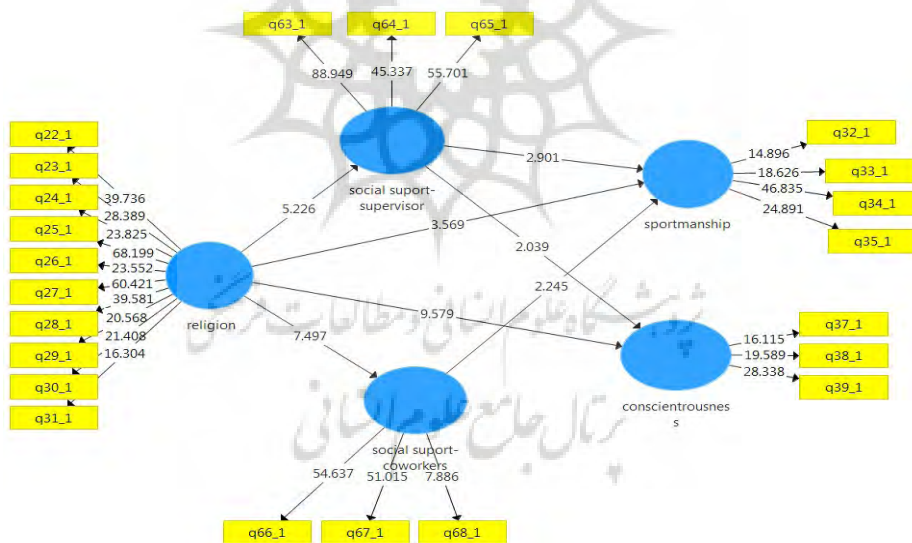
اولین یافته مهم این پژوهش، این است که دین/مذهب کارکنان بر رفتارهای شهروندی سازمانی جوانمردی و وظیفه‌شناسی تأثیر می‌گذارد. این یافته به طور غیر مستقیم از پژوهشهای مرتبط با تأثیر دین/مذهب بر رفتار انسان (محمد و میزرسکی، ۲۰۱۰؛ میلمان و اورن، ۲۰۱۸، فام و همکاران، ۲۰۰۴؛ احمد و همکاران، ۲۰۱۶؛ بیرینگ و جانسون، ۲۰۰۵؛ هنریچ^۱ و همکاران، ۲۰۱۰؛ نون زایان و شریف، ۲۰۰۸) و به طور مستقیم از پژوهشهای مرتبط با تأثیر دین/مذهب بر رفتارهای سازمانی کارکنان، به ویژه رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان (احمد و همکاران، ۲۰۱۶؛ راملی و همکاران، ۲۰۱۶؛ ویبووو و دیوی، ۲۰۱۶؛ اولوووکر، ۲۰۱۴؛ آویونی و نانکو، ۲۰۱۹؛ کوچر و همکاران، ۲۰۱۰) حمایت می‌کند. به علاوه، این یافته از نظریه اقدام معقول حمایت می‌کند. طبق این نظریه، باورهای یک فرد می‌تواند بر رفتار وی تأثیر بگذارد. بنابر این، باورهای دینی/مذهبی یک کارمند در محیط کار، او را هدایت می‌کند تا به شیوه مثبت رفتار کند که موجب درگیری متعهدانه‌اش در رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. (احمد و همکاران، ۲۰۱۶)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1. Bering & Johnson
2. Henrich
3. Norenzayan & Shariff



شکل ۲: مدل ۳ (مدل نهایی) بر حسب ضرایب استاندارد شده



شکل ۳: مدل ۳ (مدل نهایی) بر حسب مقادیر t-value

دومین یافته مهم این پژوهش نشان می‌دهد که دین/مذهب کارکنان روی حمایت‌های اجتماعی سرپرستان از زیردستان و کارکنان از همدیگر تأثیر می‌گذارد. این یافته به طور غیر مستقیم از یافته‌های پژوهشی درباره کارکردهای دین و اثراش روی افراد و زندگی‌شان (احمد، ۲۰۱۶؛ راملی و همکاران، ۲۰۱۶، فام و

۳۴۸ ♦ تبیین اثر رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی ...

همکاران، ۲۰۰۴) و به طور مستقیم از استدلال‌های نظری و مطالعات تجربی درباره رابطه دین/مذهب و دینداری با رفتار حمایت‌گرانه پشتیبانی می‌کند (فام و همکاران، ۲۰۰۴؛ کواینگ و همکاران، ۲۰۰۷؛ مالهوترا، ۲۰۰۸؛ احمد، ۲۰۱۶؛ راملی و همکاران، ۲۰۱۶). بنابر این، استنباط می‌شود که این دو یافته، از استدلال نظری اوجاقی (۱۳۸۶) درباره ارتباط دین و رفتار اخلاقی حمایت می‌کنند. اوجاقی استدلال می‌کند که انسانها کارهایی (مانند فداکاری، کمک به دیگران، دستگیری از نیازمندان، امانتداری، پاکدامنی و عدالت) غیر از کارهای طبیعی برای تأمین نیازهای طبیعی زندگی‌شان (مانند خوردن غذا برای رفع گرسنگی و نوشیدن آب برای رفع تشنگی) انجام می‌دهند. این نوع کارها با انسانیت و شرافت انسانی ارتباط دارد و از سوی سایر انسانها ستایش می‌شود. او مطرح می‌کند که دین می‌تواند به عنوان انگیزه‌ای برای رفتار اخلاقی افراد خدمت کند، ضامن اجرای اخلاق و رفتارهای اخلاقی باشد، عامل تعالی اخلاق باشد، از قدرت انجام اقدامهای اخلاقی برخوردار باشد، اقدامهای اخلاقی را آموزش دهد و عقلانیت فعل اخلاقی را تصدیق کند.

سومین یافته مهم این پژوهش نشان می‌دهد که حمایت اجتماعی سرپرستان از زیردستان‌شان می‌تواند به ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی جوانمردی و وظیفه‌شناسی منجر شود. این یافته پژوهشی مستقیماً از یافته‌های لامبرت در جایگاه تولیدی مبنی بر تأثیر حمایت سازمانی درک‌شده توسط کارکنان بر رفتارهای شهروندی سازمانی آنان حمایت می‌کند. (جو و پیرسون، ۲۰۱۲)

چهارمین نتیجه پژوهش حاضر این است که حمایت اجتماعی کارکنان از همدیگر، سبب ترویج و بهبود رفتار شهروندی سازمانی جوانمردی در میان کارکنان می‌شود؛ در حالی که بر رفتار شهروندی سازمانی وظیفه‌شناسی آنان تأثیر معناداری ندارد. این دو یافته از استدلال کوستر و ساندرز (۲۰۰۶) حمایت می‌کنند. طبق استدلال کوستر و ساندرز، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتار همکارانه، دارای ماهیت متقابل و دوسویه و نیازمند وجود حداقل دو نفر (مدیر-زیردست یا دو فرد همکار در یک محیط کاری) است که به سمت افراد خاصی هدایت و به وسیله رفتار سایر افراد متأثر می‌شود. این بدین معناست که رفتار همکارانه به عنوان مشخصه روابط متقابل شخصی توصیف می‌شود که در برگیرنده رفتار سایر افراد است. طبق دیدگاه آنان، زمینه اجتماعی و روابط متقابل شخصی در شکل‌دهی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر می‌گذارد. آنان از مفهوم همبستگی و یکپارچگی سازمانی برای تمرکز روی رفتار همکارانه و جمعی در روابط متقابل شخصی درون سازمانها استفاده کردند و استدلال کردند که رفتار کارکنان به وسیله رفتار سرپرستان و همکاران‌شان متأثر می‌شود. به علاوه، این دو یافته از نظریه هنجار دوسویگی و نظریه تبادل اجتماعی حمایت می‌کند. طبق این دو نظریه، کارکنانی که حمایت‌های اجتماعی سرپرستان را در سازمان

ادراک می‌کنند، به سازمانشان در مقیاس کلی ارزش و بها می‌دهند و معمولاً فعالانه برای حصول اهداف سازمان (اوسکا^۱ و همکاران، ۲۰۰۵) در شکل دو رفتار جوانمردانه و وظیفه‌شناسی همکاری می‌کنند.

در مجموع، یافته‌های این پژوهش به دانش‌افزایی در حوزه‌های دین/مذهب، حمایت اجتماعی و رفتار سازمانی، به ویژه رفتار شهروندی سازمانی جوانمردانه و وظیفه‌شناسی به طرق ذیل کمک می‌کند:

الف) نقش دین/مذهب را در زندگی سازمانی افراد و تأثیر آن را روی حمایت‌های اجتماعی سرپرستان از زیردستانشان، حمایت‌های اجتماعی کارکنان از همدیگر و رفتارهای کاری همکارانه و مطلوب در محیط‌های سازمانی برجسته کرده است. بر اساس این متون، دین/مذهب می‌تواند رفتارهای انسان را در حوزه‌های مختلف اجتماعی- فرهنگی، اقتصادی/مالی و سازمانی- مدیریتی شکل دهد؛ به گونه‌ای که تفاوت در تعلقات مذهبی افراد بر شیوه زندگی و معاشرت و انتخاب‌های افراد تأثیر بگذارد (فام و همکاران، ۲۰۰۴). به همین ترتیب، مطالعات روان‌شناسی اولیه به تعهد افراد به دین/مذهبشان، انگیزش، تعلق، دانش و شناخت آنان نسبت به دین/مذهبشان و آگاهی آنان از پیامدهای اجتماعی پیروی از دین/مذهبشان را به عنوان شاخصهای مهم برای تأثیر دین/مذهب در زندگی افراد اشاره کردند. (محمد و میزسکی، ۲۰۱۰)

ب) اثرگذاری حمایت اجتماعی سرپرستان و مدیران بر رفتار جوانمردانه و وظیفه‌شناسی زیردستان و نیز اثرگذاری حمایت اجتماعی کارکنان از همدیگر بر رفتار جوانمردانه همکاران، بسط دهنده نظریه‌های رابطه تبادلی رهبر- زیردست، رابطه تبادلی اجتماعی و هنجار دوسویگی در سازمان است. طبق نظریه رابطه تبادلی رهبر- عضو، سرپرستان با زیردستانشان به گونه متفاوتی رفتار می‌کنند و روابط دو-دویی نسبتاً پایداری را توسعه می‌دهند که از تبادلات با کیفیت پایین تا تبادلات با کیفیت بالا درجه‌بندی می‌شوند (وات و شافر، ۲۰۰۵). یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که کارکنان در مقابل الطاف و حمایت‌های اجتماعی دریافتی از سرپرستان خود، رفتارهای شهروندی سازمانی جوانمردی و وظیفه‌شناسی به نمایش می‌گذارند و از این طریق، الطاف و حمایت‌های اجتماعی آنان را جبران می‌کنند. به علاوه، نظریه هنجار دوسویگی، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان شکلی از دوسویگی می‌نگرد؛ جایی که کارکنان در رفتار شهروندی سازمانی برای جبران رفتار منصفانه یا رفتار خوب دریافتی از همکاران خود درگیر می‌شوند. از این رو، در جایگاه سازمانی و کاری، کارکنان در قبال الطاف و حمایت‌های اجتماعی- عاطفی همکاران خود، احساس دین و تعهد می‌کنند و متقابلاً الطاف و حمایت‌های اجتماعی- عاطفی همکاران خود را با رفتار شهروندی سازمانی مانند جوانمردی جبران می‌کنند.

۳۵۰ ♦ تبیین اثر رفتارهای شهروندی جوانمردی و وظیفه‌شناسی ...

بر حسب یافته‌های این پژوهش، با هدف ترویج و تشویق رفتارهای شهروندی سازمانی جوانمردی و وظیفه‌شناسی در محیط کارکنان در جایگاه دانشگاه دانشگاهی از طریق سه متغیر دین / مذهب و حمایت‌های اجتماعی مدیران / سرپرستان از زیردستان و حمایت اجتماعی کارکنان از همدیگر، راهکارهای کاربردی به شرح ذیل ارائه می‌شود:

- ترویج و تشویق ابراز اعتقادات و باورهای دینی / مذهبی کارکنان در محیط کار از طریق توسعه فعالیت‌های دینی / مذهبی و آموزش اصول، اعتقادات و اخلاق دینی طبق کتاب قرآن کریم و سنت رسول گرامی اسلام (ص). به عبارت دیگر؛ دین / مذهب بایستی از طریق آموزش صحیح اصول و احکام دینی در رفتار کاری مدیران با زیردستان خود و نیز رفتار کاری کارکنان با همدیگر عین شود؛ به گونه‌ای که هر فردی در سازمان انجام هر کاری را با قصد و نیت قربت الی‌الله انجام دهد.

- بهبود و ارتقای کیفیت رابطه مدیران - زیردستان با همه زیردستان‌شان از طریق ارائه حمایت‌های اجتماعی مادی و معنوی از کارکنان به هنگام روبه‌رو شدن با مشکلات در زندگی کاری و حتی زندگی خانوادگی‌شان.

- فراهم کردن بستر ارتباطات افقی همکارانه مبتنی بر احترام متقابل بین همه اعضای سازمان و در سطوح مختلف سازمان از طریق توسعه روابط انسانی مبتنی بر نص صریح دین، به ویژه دین اسلام.



منابع

- اسماعیلی، رفیع‌الدین و حسن یوسف‌زاده (۱۳۹۱). «اصل مردم‌داری در مدیریت اسلامی و معیارهای آن». *اسلام و پژوهش‌های مدیریتی*، سامانه نشریات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، سال اول، ش ۴: ۱۴۷-۱۳۱.
- اوجاقی، ناصرالدین (۱۳۸۶). «دین و تأثیر آن بر رفتار اخلاقی». معرفت، ش ۱۱۳: ۳۰-۱۷.
- جمشیدی، حبیب‌الله (۱۳۹۸). «نکوهش بدرفتاری با زیردستان از نظر اسلام». روابط عمومی اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران. <http://old.ido.ir/a.aspx?a=1391122306>
- حسنی (۱۳۸۹). «ویژگی‌ها و شاخصهای مدیران از دیدگاه امام خمینی (ره)». انجمن مدیریت اسلامی حوزه، خبرگزاری رسمی حوزه. <http://hawzahnews.com/news/216727>
- حمیدیان‌پور، فخریه و احمدالله یاری بوزنجانی (۱۳۹۲). «سبک مدیریت مبتنی بر کرامت انسانی و معرفی الگویی برای به کارگیری آن در سازمانها». معرفت، ش ۱۸۵: ۶۴-۵۷.
- Ahmad, A.; Z. Omar, F.M. Radzali & M.B. Saidu (2016). "Religiosity and emotional stability as determinants of citizenship and deviant behavior at work". *The Social sciences*, 11(22): 5520-5525.
- Aristides, R.A. & F.R. Bates (2015). "The mediating role of social support in the evaluation of training effectiveness". *European Journal of Training and Development*, 39(6): 484-503.
- Awuni, M. & M.Z. Tanko (2019). "Organizational Citizenship Behavior and Religiosity at the Workplace". *International Journal of Contemporary Research and Review*, 10(05): 21501-21514.
- Bering, J.M. & D.D.P. Johnson (2005). "Oh Lord, you hear my thoughts from afar: Recursiveness in the cognitive evolution of supernatural agency". *Journal of Cognition and Culture*. 5: 18-142.
- Brotheridge, C.M. & R. Lee (2007). "Hands to Work, Heart to God: Religiosity and O..."
- Brough, P. & J. Pears (2004). "Evaluating the influence of the type of social support on job satisfaction and work related psychological well-being". *International Journal of Organisational Behaviour*, 8(2): 472-485.
- Castro, C.B.; E.M. Armario, & D.M. Ruiz (2004). "The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty". *International Journal of Service Industry Management*, 15(1): 27-53.
- Chiaburu, D.S. & V.L. Baker (2006). "Extra-role behaviors challenging the status-quo Validity and antecedents of taking charge behaviors". *Journal of Managerial Psychology*, 21(7): 620-637.
- Chou, P. (2015). "The Effects of Workplace Social Support on Employee's Subjective Well-Being". *European Journal of Business and Management*, 7(6): 8-20.

- Chou, S.Y. & J.M. Pearson (2012). “**Organizational citizenship behaviour in IT professionals: An expectancy theory approach**”. *Management Research Review*, 35(12): 1170-1186.
- Cilla, M.J. (2011). **Exploring the relationship between organizational citizenship behavior and organizational climates for creativity**. Master's Theses. 4086. DOI: <https://doi.org/10.31979/etd.hys6-nqae>. https://scholarworks.sjsu.edu/etd_theses/4086
- Cobb S. (1976). “**Social support as a moderator of life stress**”. *Psychosom. Med.* 38: 300-314.
- Coyle-Shapiro, Jacqueline A-M.; I. Kessler & J. Purcell (2004). **Exploring organizationally directed citizenship behaviour: reciprocity or 'It's my job'?** London: LSE Research Online. <http://eprints.lse.ac.uk/archive/00000830>.
- Daud, K.A.M.; N.Z. Khidzir, A.R. Ismail & F.A. Abdullah (2018). “**Validity and reliability of instrument to measure social media skills among small and medium entrepreneurs at Pengkalan Datu River**”. *International Journal of Development and Sustainability*, 7(3): 1026-1037.
- Delener, N. (1994). “**Religious contrasts in consumer decision behaviour patterns: their dimensions and marketing implications**”. *European Journal of Marketing*, 28(5): 36-53.
- Dimitriadis, Z.S. (2007). “**The influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service organizations: a survey**”. *Employee Relations*, 29(5): 469-491.
- Diogenes, B. (2007). “**A discussion forum for the SmartPLS community composite reliability scores**”. *PLS Super-Expert*, <https://forum.smartpls.com/viewtopic.php?t=494>, Jul 19.
- Esmaili, Rafi al-Din & Hassan Yousefzadeh (2012). “**The principle of democracy in Islamic management and its criteria**”. *Islam and management research*, The system of publications Imam Khomeini Educational and Research Institution, first year, 4: 131-147.
- Fam, K.S.; D.S. Waller & B.Z. Erdogan (2004). “**The influence of religion on attitudes towards the advertising of controversial products**”. *European Journal of Marketing*, 38(5/6): 537-555.
- Gonzalez, J.V. & T.G. Garazo (2006). “**Structural relationships between organizational service orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior**”. *International Journal of Service Industry Management*, 17(1): 23-50.
- Gyekye, S.A. & M. Haybatollahi (2012). “**Workers' religious affiliations and organizational behaviour: an exploratory study**”. *International Journal of Organisational Behaviour*. 17(4): 1-18.
- Hamidianpour, Fakhria & Ahmed Allah Yari Bozanjani (2013). “**Management style based on human dignity and introduction of a model for**

- its application in organizations”. *Marafet Quarterly*, twenty-second year, 185: 57-64.
- Hasani (2010). “Characteristics and indicators of managers from the point of view of Imam Khomeini”. Hawzah Islamic Management Association, official news agency of Hawzah, <http://hawzahnews.Com/news/216727>.
 - Henrich, J.; J. Ensminger, R. McElreath, A. Barr, C. Barrett, A. Bolyanatz & J. Ziker (2010). “Markets, religion, community size, and the evolution of fairness and punishment”. *Science*, 327: 1480-1484.
 - Huffmeier, J. & G. Hertel (2011). “Many cheers make light the work: how social support triggers process gains in teams Joachim”. *Journal of Managerial Psychology*, 26(3): 185-204.
 - Hussain, S.; Z. Fangwei, A.F. Siddiqi, Z. Ali & M.S. Shabbir (2018). “Structural Equation Model for Evaluating Factors Affecting Quality of Social Infrastructure Projects”. *Sustainability*, 10: 1415. doi:10.3390/su10051415 www.mdpi.com/journal/sustainability.
 - Huynh, J.Y.; D. Xanthopoulou & A.H. Winefield (2013). “Social support moderates the impact of demands on burnout and organizational connectedness: a two-wave study of volunteer firefighters”. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1): 9-15.
 - Jalil, M.A. & S. Murshed (2018). “The interrelationship between Co-Workers’ Support, Job Satisfaction, and Work Stress Among Apparel Merchandisers”. *Human Journals*, 9(4). www.ijssrm.com.
 - Jamshidi, Habib allah (2019). **Condemnation of mistreatment with subordinates from the point of view of Islam**, public relations of the Islamic Propaganda Department of Tehran Province. <http://old.ido.ir/a.aspx?a=1391122306>.
 - Jong, J. (2018). “The role of social support in the relationship between job demands and employee attitudes in the public sector”. *International Journal of Public Sector Management*, 31(6): 672-688.
 - Kim, S. (2006). “Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea”. *International Journal of Manpower*, 27(8): 722-740.
 - Koenig, H.G. (2012). “Religion, Spirituality, and Health: The Research and Clinical Implications”. *International Scholarly Research Network ISRN Psychiatry*. 33 pages.
 - Koenig, L.B.; M. McGue, R.F. Krueger & T.J. Bouchard Jr (2007). “Religiousness, Antisocial Behavior, and Altruism: Genetic and Environmental Mediation”. *Journal of Personality*. 75(2): 265-290.
 - Koster, F. & K. Sanders (2006). “Organisational citizens or reciprocal relationships? An empirical comparison”. *Personnel Review*, 35(5): 519-537.
 - Kutcher, E.J.; J.D. Bragger, O. Rodriguez-Srednicki & J.L. Masco (2010). “The Role of Religiosity in Stress, Job Attitudes, and

- Organizational Citizenship Behavior**". *Journal of Business Ethics*. 95(2): 319-337.
- Liang, Y.W. (2012). "The relationships among work values, burnout, and organizational citizenship behaviors: A study from hotel front-line service employees in Taiwan". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2): 251-268.
 - Liutikas, D. (2015). "In search of miracles: pilgrimage to the miraculous place". *Tourism Review*. 70(3): 197-213.
 - Malhotra, D. (2008). "(When) are religious people nicer? Religious salience and the "Sunday Effect" on pro-social behavior". *Working Paper 09-066*. Electronic copy available at: <http://ssrn.com/abstract=1297275>
 - Markham, L.G. (2010). **Quality of work life as predictor of employees' mental health**. In fulfilment of the requirements for the degree Magister Artium in the Faculty of Humanities, Department of Industrial Psychology at the University of the Free State Bloemfontein.
 - Milman A. & G. Oren (2018). "In praise of hospitality: the role extended by religious hosts as drivers of satisfaction and loyalty". *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 12(3): 348-365.
 - Moeller, C. & G.A. Chung-Yan (2013). "Effects of social support on professors' work stress". *International Journal of Educational Management*. 27(33): 188-202.
 - Muhamad, N. & D. Mizerski (2010). "The constructs mediating religions' influence on buyers and consumers". *Journal of Islamic Marketing*, 1(2): 124-135.
 - Norenzayan, A. & A.F. Shariff (2008). "The origin and evolution of religious prosociality". *Science*, 322: 58-62.
 - Ojaqi, Naseruddin (2016). "Religion and its influence on moral behavior". *Marafet*, 113: 17-30.
 - Olowookere, E.I. (2014). "Influence of Religiosity and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviours: A Critical Review of Literature". *Advances in Social Sciences Research Journal*, 1(3): 48-63.
 - Osca, A.; B. Urien, G. Gonza'lez-Camino, M.D. Marti'nez-Pe'rez & N. Marti'nez-Pe'rez (2005). "Organisational support and group efficacy: A longitudinal study of main and buffer effects". *Journal of Managerial Psychology*, 20(3/4): 292-311.
 - Plante, T.G. & M.T. Boccaccini (1997). "The Santa Clara Strength of Religious Faith Questionnaire". *Pastoral Psychology*. 45(5): 375-387.
 - Ramlee, N.; A. Osman, S.N. Salahudin, S.K. Yeng, S.C. Linga & M. Safizala (2016). "The Influence of Religiosity, Stress and Job Attitude towards Organizational Behavior: Evidence from Public Universities in Malaysia". *Procedia Economics and Finance*, 35: 563-573. 7th

- International Economics & Business Management Conference, 5th & 6th October 2015.
- Ringle, C.M.; D. da Silva & D. de Souza Bido (2014). **Structural Equation Modeling with the Smart pls**. ReMark-Revista Brasileira de Marketing.
 - Rojas-Méndez, J. (2013). “**The nation brand molecule**”. *Journal of Product & Brand Management*. 22(7): 462-472.
 - Rudolph, C.W.; J.S. Michel, M.B. Harari & T.J. Stout (2014). “**Perceived social support and work-family conflict: A comparison of Hispanic immigrants and non-immigrants**”. *Cross Cultural Management*, 21(3): 306-325.
 - Saks, A.M.; E. Salas & P. Lewis (2014). “**The transfer of training**”. *International Journal of Training & Development*, 18(2): 81-83.
 - Schreurs, B.; H.V. Emmerik, N.D. Cuyper, T. Probst, M.v.d. Heuvel & E. Demerouti (2014). “**Religiousness in times of job insecurity: job demand or resource?**”. *Career Development International*, 19(7): 755-778.
 - Sekaran, U. (2002). **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, (Second Eds.). Translated by M. Saebi, M. Shirazi. Tehran: Research and Training Institute for Management and Development Planning.
 - Suan, C.L. & A.M. Nasurdin (2016). “**Supervisor support and work engagement of hotel employees in Malaysia: is it different for men and women?**”. *Gender in Management: An International Journal*, 31(1): 2-18.
 - Thanacoody, P.R.; T. Bartram & G. Casimir (2009). “**The effects of burnout and supervisory social support on the relationship between work-family conflict and intention to leave A study of Australian cancer workers**”. *Journal of Health Organization and Management*, 23(1): 53-69.
 - Torlak, O. & U. Koc (2007). “**Materialistic attitude as an antecedent of organizational citizenship behavior**”. *Management Research News*, 30(8): 581-596.
 - Walsh, C. (2014). “**Beyond religious freedom: Psychedelics and cognitive liberty**”. In: *Prohibition, Religious Freedom, and Human Rights: Regulating Traditional Drug Use* (211-233). Springer Berlin Heidelberg.
 - Wat, D. & M.A. Shaffer (2005). “**Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors The mediating role of trust in the supervisor and empowerment**”. *Personnel Review*, 34(4): 406-422.
 - Wibowo, U.D.A. & D.S.E. Dewi (2016). “**The Role of Religiosity on Organizational Citizenship Behavior of Employee of Islamic Banking**”. *Proceedings The 2nd International Multidisciplinary Conference 2016 November 15th*. Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia The Role of Religiosity On Organization Citizenship Behavior of Employee of Islamic Banking. pp.1235-1239.

- Wikhamn, W. & A.T. Hall (2012). “**Social Exchange in a Swedish Work Environment**”. *International Journal of Business and Social Science*, 3(23).
- Yilmaz, K. & M. Tasdan (2009). “**Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools**”. *Journal of Educational Administration*, 47(1): 108-126.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی