

مقایسه فراتحلیل شش مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در ۱۳ شرکت
پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی، نقش واسطه‌ای خود اثربخشی

Meta analytic Comparison of Six Model of Job Attitude Effect on
Personnel Performance of 13 of Oil and Refinery Companies, and
Mediating Role of Self Efficacy

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۷/۲۵، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۲/۵/۱۴، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۱۰/۷

H.R. Oreizi., (Ph.D)., M. Golparvar., حمیدرضا عریضی^۱، محسن گلپور^۲، سیما
(Ph.D)., S. Janatian., (Ph.D Student) جنتیان^۳

Abstract: Information of personnel attitude in organization is significant for managers. The aim of the current research was to compare six models of job attitude effect on avoidance and depositional performance of 13 oil refinery and depositional companies. 13 independent studies in these organization including 3523 persons was integrated via meta-analysis. Instruments were organizational commitment questionnaire, extra role behaviors scale, self-efficacy scale, avoidance behavior scale, propensity to turnover scale, job absenteeism and lateness and job performance scale. After investigation of six models, the model that fit better to data has characteristic self-efficacy mediate the relation between job satisfaction and extra role behaviors (performance) and predict propensity to leave from organizational commitment rout.

Keywords: individual effectiveness, lateness, organizational commitment, Job Attitudes

چکیده: آگاهی از نگرش کارکنان در سازمان برای مدیران بسیار اهمیت دارد. در این پژوهش شش مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد گرایشی و اجتنابی کارکنان در ۱۳ شرکت پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران مقایسه شده است. بدین منظور تعداد ۱۳ مطالعه که شامل ۳۵۲۳ نفر گروه نمونه بوده‌اند در این فراتحلیل مورد استفاده قرار گرفتند. ابزار به کار رفته در این فراتحلیل عبارتند از پرسشنامه تعهد سازمانی، مقیاس رفتارهای فرانقشی، مقیاس اثربخشی فردی، مقیاس رفتار اجتنابی، مقیاس تمایل به ترک خدمت، غیبت شغلی و تاخیر، و مقیاس عملکرد شغلی. پس از بررسی شش مدل، مدلی که با داده‌ها برازش بیشتری داشت دارای این ویژگی بود که خود اثربخشی فردی نقش واسطه‌ای بین خشنودی شغلی و رفتارهای فرانقشی (و عملکرد) داشت و از طریق تعهد سازمانی تمایل به ترک خدمت را پیش‌بینی می‌کرد.

کلید واژه‌ها: اثربخشی فردی، تاخیر، تعهد سازمانی، نگرش‌های شغلی

۱. دانشیار گروه روانشناسی دانشگاه اصفهان

۲. دانشیار گروه روانشناسی دانشگاه آزاد خوراسگان

۳. دانشجوی دکتری روانشناسی دانشگاه اصفهان

مقدمه

رفتار کارکنان سازمان در بعد فردی متأثر از عوامل چهارگانه نگرش، شخصیت، ادراک و یادگیری است. از این رو، آگاهی از نگرش‌های کارکنان در زمینه کار و سازمان، هم برای پژوهش-گران و هم برای مدیران اهمیت یافته است و دلیل آن حجم پژوهش‌های گزارش شده و فراتحلیل‌های مربوط به آن است (آئینی، ۱۳۸۹).

پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند که میان تعهد و رفتارهای کاری متنوع از قبیل عملکرد کارکنان (جرامیلو، مولکی و مارشال^۱، ۲۰۰۵، معماری، مهدیه و براتی مارنانی، ۲۰۱۳)، رفتار شهروندی سازمانی (ییلمز و بوکولو^۲، ۲۰۰۸)، غیبت شغلی و رضایت شغلی (یانگ و چانگ^۳، ۲۰۰۸) رابطه وجود دارد. تعهد سازمانی یک عنصر کلیدی برای سنجش تناسب میان افراد و سازمان می‌باشد. هنگامی که افراد به سازمان خود متعهد می‌شوند مایلند تلاش بیشتری به سازمان خود اختصاص دهند، ارزش‌های خود را با ارزش‌های سرپرست خود یکی کنند و به دنبال حفظ وابستگی خود با سازمانشان باشند (کریستوف-برون، زیمرمن و جانسون^۴، ۲۰۰۵). مدیران نیز به دنبال کارکنان متعهد هستند، زیرا چنین کارکنانی اغلب سطح تلاش بیشتر و عملکرد بهتر و میل به ترک شغل کمتر دارند (چیو و چان^۵، ۲۰۰۷). تعهد سازمانی تا حدی اثر ویژگی‌های ذاتی فردی و تا حدودی نتیجه چگونگی ادراک افراد از عرف و نیز تابع فوریت خود کار می‌باشد (دانشفرد و اکوانیان، ۲۰۱۲).

بالفور و وکسلر (۱۹۹۶) با بررسی‌های جامعی که به انجام رساندند به این نتیجه رسیدند که سازمان‌های دولتی با توجه به شرایط خاص خودشان نسبت به سازمان‌های خصوصی از نظر نوع تعهد کارکنان دارای شرایط متفاوتی هستند. این دو محقق و نظریه پرداز، با استفاده از شیوه‌ای موسوم به شبکه مخزنی^۶، سه شکل تعهد همانندسازی شده^۷، تعهد پیوستگی^۸ (پیوند جویانه) و تعهد مبادله‌ای^۹ را برای سازمان‌های دولتی مطرح نمودند.

تعهد همانندسازی شده در دیدگاه بالفور و وکسلر (۱۹۹۶) برحسب احساس افتخار و غروری که کارکنان یک سازمان از عضویت در آن دارند تعریف شده است. بر مبنای تعهد همانندسازی

1. Jaramillo, Mulki & Marshall
2. Yilmz & Bokeoglu
3. Yang & Chang
4. Kristof- Brown, Zimmerman & Johnson
5. Chew & Chan
6. Repertory grid
7. Identification commitment
8. Affiliation commitment
9. Exchange commitment

مقایسه فراتحلیل شش مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در ۱۳ شرکت

شده کارکنان به این دلیل به سازمان خود احساس تعهد می‌کنند که عضویت در آن برای آن‌ها ارزش و احترام، مشارکت در منافع عمومی و احساس پرتوانی را به همراه می‌آورد. به عبارت دیگر همانندسازی با سازمان و اهداف آن بر پایه احساس مثبتی است که از عضویت در سازمان محل کار به وقوع می‌پیوندد. پیش از بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)، اورایی و چاتمن (۱۹۸۶) در نگاه خود به همانندسازی مطرح در تعهد سازمانی، همسویی ارزشی بین ارزش‌های کارکنان و ارزش‌های سازمان را به‌عنوان عامل محوری معرفی کرده‌اند. تعهد پیوستگی (پیوندجویانه) شکلی از تعهد است که زیربنای آن را حس تعلق به گروه کاری و سازمان همانند یک خانواده تشکیل می‌دهد. در واقع همان‌گونه که فرد نسبت به اعضای خانواده خود نظیر پدر، مادر، خواهر، برادر، همسر و فرزند احساس پیوند، تعلق و دلبستگی می‌کند به‌طور نسبی انتظار می‌رود که به همکاران، محیط کار و سازمان خویش نیز احساس پیوند و تعلق نماید. در واقع این نوع تعهد بیشتر مبتنی بر نیاز به تعلق و پیوند است. بعد سوم مطرح در دیدگاه بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)، تعهد مبادله‌ای است. در پیشینه نظریات و تحقیقات صورت گرفته، عنصر مبادله‌ای به‌عنوان یکی از اشکال و عوامل اصلی موثر بر تعهد سازمانی مطرح شده است. در واقع در تعهد مبادله‌ای کارکنان در یک بررسی کلی، اقدام به محاسبه نسبت ورودی‌های خود (نظیر دانش، مهارت، توانایی، کوشش و تلاش) به خروجی‌های مادی و غیرمادی (نظیر توجه، مراقبت، احترام و ارزش همراه با پاداش، مزایا و حقوق دریافتی از سازمان) می‌کنند. نکته کلیدی و محوری در این شکل از تعهد عمل کردن بر اساس اصل مقابله به‌مثل است. بالفور و وکسلر (۱۹۹۶) رضایت از پرداخت، فرصت یادگیری و رشد، کیفیت سرپرستی، فرصت ترفیح، سابقه خدمت و تحصیلات را از عوامل موثر بر این نوع تعهد شناسایی کردند.

مایر و آلن (۱۹۹۰) انواع تعهد سازمانی را در قالب سه نوع تعریف اندازه‌گیری کردند تعهد عاطفی عبارت است از نوعی وابستگی عاطفی و تعصب‌آمیز به ارزش‌ها و اهداف سازمان. تعهد عقلایی نوعی تعهد ناشی از غیرممکن بودن انتخاب یک شغل دیگر و زبان‌های از دست دادن شغل در کارکنان است و در بعد سوم تعهد، تعهد هنجاری قرار دارد که نوعی احساس تکلیف شامل احساس افراد به دین و وظیفه در قبال سازمان تعریف شده است (ماکائول، ۱۹۹۵). بنابراین وجود تعهد سازمانی در بین کارکنان ممکن است نتایج سودبخشی برای سازمان داشته باشد، زیرا این متغیر تقویت‌کننده نگرش مثبت کارکنان به سازمان است (لینکولن، ۱۹۹۱).

به‌نظر می‌رسد که ابعاد مطرح شده توسط مایر و آلن تقریباً با ابعاد پیشنهادی بالفور و وکسلر رابطه نزدیکی دارند. تعهد همانندسازی و هنجاری، تعهد پیوستگی و عاطفی، تعهد مبادله‌ای و مستمر رابطه نزدیکی با یکدیگر دارند. هر چند دارای اعتبار تمیزی بوده و نمی‌توان آن‌ها را

یکسان در نظر گرفت، با این حال می‌توان در بازنگری پیشینه پژوهش‌ها آن‌ها را نزدیک با یکدیگر گرفت.

نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل خشنودی شغلی (باتمن و استراسر^۱، ۱۹۹۸)؛ حضور (متیو و زازاک، ۱۹۹۰، رفتار سازمانی حمایت اجتماعی (اریلی و چتمن^۲، ۱۹۸۶) و عملکرد شغلی (می‌یر و آلن و اسمیت، ۱۹۹۳) رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل (مودی و همکاران، ۱۹۸۲) رابطه منفی دارد (شیان^۳ و همکاران، ۲۰۰۳).

کارکنانی که در سطوح بالای تعهد قرار دارند، انگیزه بیشتری برای حضور در سازمان دارند. آن‌ها می‌توانند تحقق اهداف سازمانی را تسهیل کرده و در جهت دستیابی به اهداف بکوشند. اما اگر فرد نسبت به چیزی جز سازمان متعهد باشد برای حضور در سازمان فشار گروهی کمتری احساس خواهد کرد. بنابراین، تعهد سازمانی و غیبت شغلی رابطه معکوس دارند (ممی زاده، ۱۳۷۶).

براساس مطالعات بلا و باول (۱۹۸۷) تعهد سازمانی به‌طور تجربی به‌عنوان یک عامل پیش-بینی‌کننده ترک خدمت شناسایی شده است. در واقع تعهد سازمانی بهتر از رضایت شغلی تمایز بین ماندگاران و ترک خدمت‌کنندگان را نشان می‌دهد. تعهد نه تنها تاثیر مهمی بر ترک خدمت داشته، بلکه متغیرهای فردی و سازمانی نیز به‌طور غیرمستقیم این رابطه را تنها از طریق خشنودی شغلی تحت‌تاثیر قرار می‌دهد (رحیمی، ۱۳۸۷).

متغیر دیگری که جنبه نگرشی داشته و در پژوهش‌ها با متغیرهای برون‌داد مهم سازمانی از قبیل غیبت شغلی و میل به ماندن، و عملکرد اعم از فرانشی و رسمی رابطه نشان داده، خشنودی شغلی است. خشنودی شغلی و تعهد سازمانی از مسائل پیشرو در مدیریت منابع انسانی، روان‌شناسی و مطالعات سازمان‌گرا می‌باشد. هر دو نگرش دو به دو به هم مرتبط و وابسته‌اند و از یکدیگر تاثیر می‌گیرند (رحمان و همکاران، ۲۰۱۳). هم از حیث شرح حال و هم از لحاظ مطالعات مبتنی بر پژوهش، خشنودی شغلی کارکنان یک نگرانی عمده برای مدیریت در بسیاری از سازمان‌های مدرن می‌باشد (سرور و ابوگر، ۲۰۱۳). خشنودی شغلی به‌عنوان پاسخ فرد به جنبه‌های مختلف کار تعریف شده است. اخیراً محققین دریافته‌اند که برای به‌دست آوردن توصیفی کامل از خشنودی شغلی باید به دو بعد شناختی (اسمیت، کندال و هولین^۴، ۱۹۶۹) و عاطفی (ویس و کروپانزانو، ۱۹۱۶، عریضی و گلپور، ۱۳۸۸) این پدیده توجه داشت. بریف و

1. Bathman & Strasser
2. O' Reily & Chatman
3. Shiuan
4. Smith, Kendall & Hulin

مقایسه فراتحلیل شش مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در ۱۳ شرکت

ویس^۱ (۲۰۰۲)، پیشنهاد کرده‌اند که گزارش‌های کارکنان در رابطه با احساساتشان در شغل را می‌توان برای سنجش خشنودی شغلی به کار گرفت و این که تجارب عاطفی در شغل اغلب دلیلی برای خشنودی شغلی هستند. به عبارت دیگر، خشنودی شغلی کارکنان، حالت عاطفی کارکنان نسبت به شغلشان است که از عوامل متعددی در شغل آنان ناشی می‌شود (برون و پترسون^۲، ۱۹۹۳)، بنابراین خشنودی شغلی احساس کارکنان درباره جنبه‌های متعدد شغل را با هم مقایسه می‌کند (ارگان و نیر^۳، ۱۹۸۵). جنبه شناختی از قضاوت‌ها و عقاید در رابطه با کار ساخته می‌شود در حالی که جنبه عاطفی مولفه‌های احساسی مرتبط با کار را شامل می‌شوند.

مطالعه خشنودی شغلی به چند دلیل حائز اهمیت است: (۱) افزایش خشنودی شغلی با افزایش بهره‌وری رابطه دارد و (۲) افزایش خشنودی شغلی ارزش‌های بشر دوستانه را در محیط کار پایدار می‌کند (اسمیت و همکاران، ۱۹۸۸). به علاوه خشنودی شغلی با بازده‌های مثبتی در محیط کار هم‌چون رفتار شهروندی سازمانی (ارگان و نیر، ۱۹۹۵)، افزایش رضایت از زندگی (جاج، ۲۰۰۰) و نیز کاهش رفتار ضدتولید (دالال، ۲۰۰۵) در ارتباط است. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که بین خشنودی شغلی و تعهد سازمانی (اشرفی، ۱۳۷۴؛ شیعه، ۱۳۸۲) رابطه وجود دارد و این رابطه با بعد هنجاری تعهد (رضایی، ۱۳۷۹) بیشتر است. در واقع به دلیل هزینه‌های مربوط به استخدام، آموزش پرسنل جدید، پاداش‌های ویژه و نظایر آن سازمان‌ها در اکثر کشورها سعی می‌کنند به خشنودی شغلی کارکنان توجه نمایند (وستور و تیلور، ۲۰۱۰؛ وستور و همکاران، ۲۰۱۰).

در این بخش به مطالعه متغیرهای برون‌داد در بررسی فراتحلیل، یعنی عملکرد شغلی معطوف می‌شویم. عملکرد شغلی با دو بعد نگرش شغلی یعنی تعهد سازمانی و خشنودی شغلی رابطه دارد. شاید اولین مفهومی که از ابتدای پیدایش سازمان‌ها تا به امروز مورد توجه قرار گرفته و می‌گیرد، مفهوم عملکرد سازمانی است. عملکرد سازمان‌ها مفهومی است که به تنهایی قادر به توجیه وجود بقاء و حتی انحلال سازمان‌هاست و اصولاً فلسفه سازمان‌ها همان عملکرد آن‌ها می‌باشد (خاکپور، ۱۳۸۳). عملکرد را باید به عنوان نتایج کاری تعریف کرد "زیرا که این نتایج قوی‌ترین رابطه را با اهداف راهبردی سازمان، رضایت مشتریان و مشارکت اقتصادی برقرار می‌کنند. مدل‌های اخیر عملکرد شغلی، عملکرد را تابعی می‌دانند که تأکید بر جنبه‌های جداگانه عملکرد دارند (برمن و همکاران، ۱۹۹۷). کمپل و همکاران (۱۹۹۹) نیز مدلی چند عاملی از عملکرد شغلی را بر اساس مهارت‌های کاری تخصصی شغل، مهارت‌های کاری غیر تخصصی شغل، مهارت‌های ارتباطی

1. Brief & Weiss
2. Brown & Peterson
3. Organ & Near

شفاهی و کتبی، بروز دادن سعی و تلاش، حفظ انضباط فردی، تسهیل سنجش عملکرد همکاران، سرپرستی / رهبری، مدیریت / اداره پیشنهاد کردند.

در یک تقسیم‌بندی، عملکرد به عملکرد گرایشی و عملکرد اجتنابی تقسیم می‌شود. عملکرد گرایشی بر دستیابی به ارزیابی مطلوب شایستگی تاکید دارد. در واقع کارکنانی که جهت‌گیری عملکرد گرایشی دارند می‌خواهند که توانایی خود را نسبت به دیگران به اثبات برسانند یا ارزش شخصی خود را نزد عموم به نمایش گذارند. این نوع عملکرد شامل دو نوع عملکرد رسمی و فرانقشی است. عملکرد فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان برمی‌گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند (ارگان، ۱۹۸۸، ون داین، گراهام و دینیچ، ۱۹۹۴). در واقع رفتارهای فرانقشی در شرح شغل به صورت رسمی و مکتوب موجود نیستند اما برای رسیدن به اثربخشی سازمانی، توجه به آن‌ها ضروری به نظر می‌رسد (جرچ و بریف، ۱۹۹۲).

رفتار فرانقشی اولین بار از نوشتارهای بارنارد^۱ (۱۹۳۸) در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتز و کان^۲ در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش^۳ و رفتار فرانقشی^۴ ناشی شده است. اما با پیوند با مفاهیم فلسفی فعالیت‌های مدنی که در آثار هگل و توکویل مطرح شده بود به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی منجر شد که نخست توسط اسمیت و ارگان (۱۹۸۳) و بعداً توسط بتمن و ارگان (۱۹۸۳) معرفی شد. ابعاد «رفتار نوآورانه و خودجوش» که به وسیله کتز ارائه گردیده عبارتند از همکاری با دیگران، حفاظت سازمان، ایده‌های سازنده داوطلبانه، خودآموزشی و حفظ نگرش مطلوب به سازمان (حسینی و قلی پور، ۲۰۰۸). رفتارهای فرانقشی علاوه بر رفتارهای مثبت، رفتارهای منفی (مانند رفتارهای ضدتولید) را نیز شامل می‌شود (کاستر، ساندرز و امریک^۵، ۲۰۰۳).

رفتارهای فرانقشی مثبت، فردی و داوطلبانه است که هر چند مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (کوهن و کول، ۲۰۰۴؛ اپل باوم، بارتولوموسی، بیومیر، بولانگر، کوریگان، دور، جرال و سرون، ۲۰۰۴). به عنوان مثال یک کارمند ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد اما با وجود این برای بهبود امور جاری و تسهیل شدن

1. Barnard
2. Katz & Kahn
3. Spontaneous Behaviors
4. Extra-role Behaviors
5. Koster, Sanders & Emmerik

مقایسه فراتحلیل شش مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در ۱۳ شرکت

جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند (کرپانزانو، ۲۰۰۱).

رفتارهای فراتقشی با ترک خدمت رابطه معکوس دارد. در حالی که با عملکرد و اثربخشی سازمانی، تعهد سازمانی، توان سازمان در جذب و نگهداری نیروهای کیفی و کارآمد رابطه مثبت دارد (قلی پور، ۱۳۸۶).

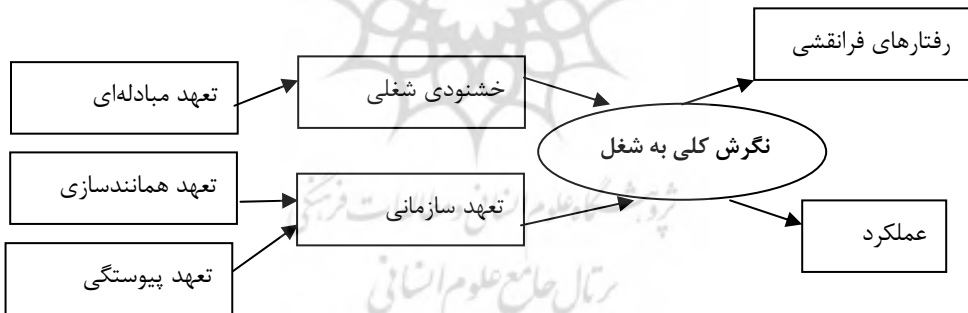
عملکرد اجتنابی بر اجتناب از ارزیابی منفی شایستگی تمرکز دارد. این نوع عملکرد کارکنانی را توصیف می‌کند که می‌خواهند از بی‌کفایت یا ناتوان به‌نظر آمدن نسبت به دیگران اجتناب کنند. در این جهت‌گیری کارکنان صرفاً برای پرهیز از شکست تلاش می‌کنند (پینتریچ و شانک، ۲۰۰۲). ترک خدمت می‌تواند یکی از مظاهر عملکرد اجتنابی باشد. پرایس (۱۹۹۷) ترک خدمت را این‌گونه تعریف می‌کند: حرکت اعضاء به بیرون از مرزهای سازمان. قصد ترک خدمت تمایل و خواسته افراد به خروج از سازمان تعریف می‌شود. قطع عضویت سازمان که به‌صورت اختیاری انجام شود را ترک خدمت می‌گویند. قصد ترک خدمت یا تمایل به ترک خدمت از اداره آگاهانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می‌شود (می‌پر و تت، ۱۹۹۳، به نقل از اسبرن، ۲۰۰۲). از دیگر انواع عملکرد اجتنابی می‌توان به غیبت شغلی اشاره کرد. غیبت شغلی مسئله‌ای مزمن در سازمان‌ها و صنایع می‌باشد و برای کاهش آن مداخله‌های آزمایشی اندیشیده شده است (گوداین و ساکس، ۲۰۰۴). غیبت شغلی را می‌توان به دو صورت طول مدت زمان و بسامد غیبت محاسبه کرد. عریضی (۱۳۸۰) نشان داد که غیبت غیرمجاز نسبت به دو نوع غیبت شغلی دیگر سنجش بهتری برای غیبت می‌باشد. بسیاری از ادبیات مربوط به غیبت شغلی نشان می‌دهد که غیبت از محل کار یک مسئله پیچیده است که تحت‌تاثیر عوامل متعدد فردی و سازمانی می‌باشد. رضایت شغلی نیز به‌عنوان یکی از عوامل موثر بر انگیزه کارکنان برای حضور بر سر کار شناسایی شده است (استاورس^۱، دراکوپولوس^۲ و گریمانی^۳، ۲۰۱۳).

کمپل بر این باور است که در عملکرد، رفتار وجود دارد و باید از نتایج متمایز باشد زیرا که برخی از عوامل سیستم‌ها می‌توانند نتایج را از بین ببرند. صاحب‌نظران سازمانی، عملکرد را به دو بعد عملکرد زمینه‌ای و عملکرد وظیفه‌ای یا فنی تقسیم کرده‌اند. عملکرد فنی فعالیت‌هایی را شامل می‌شود که مستقیماً یا به‌طور غیرمستقیم با تبدیل منابع به محصول در مبادلات اقتصادی انجام می‌گیرد. این نوع عملکرد به‌طور قابل توجهی از شغلی به شغل دیگر متفاوتند و بستگی به دانش، مهارت‌ها و توانایی‌ها دارند و شامل نقش‌های معین و مشخص می‌باشد. در حالی که عملکرد

1. Stavros
2. Drakopoulos
3. Grimani

زمینه‌ای فعالیت‌هایی را دربرمی‌گیرد که در حفظ و نگهداری محیط روانی و بین فردی که نیاز به پذیرش هسته تکنیکی برای عمل دارد نقش دارد. این نوع از فعالیت‌ها به انگیزه‌ها، تمایلات و ویژگی‌های شخصی فرد بستگی دارند و به‌ندرت به‌صورت نقش رسمی مکتوب هستند. در مدل‌های ارائه شده در این پژوهش، رفتارهای فرانقشی همان عملکرد زمینه‌ای و عملکرد در واقع عملکرد وظیفه‌ای را نشان می‌دهد.

یکی از نظریات محتوایی معروف انگیزش مربوط به هرزبرگ است اعتقاد وی بر این است که دو دسته از عوامل در انگیزش تاثیر دارند و براساس آن‌ها می‌توان انتظار داشت که کارکنان عملکرد بهتری داشته باشند: عوامل بهداشتی که شامل مناسب بودن عواملی از قبیل حقوق و دستمزد، خط مشی و مقررات اداری، روابط شخصی با هم ردیفان، سرپرستان و زیردستان، امنیت شغلی، شرایط محیط کار و سرپرستی و کیفیت سرپرستی است که از بروز نارضایتی جلوگیری می‌کند اما لزوماً موجب رضایت نمی‌شود و دسته دیگر عوامل انگیزشی که شامل عواملی از قبیل ماهیت کار، شناخت و قدردانی، موفقیت، مسئولیت، رشد و پیشرفت هستند و وجود آن‌ها موجب رضایت می‌گردد اما فقدان آن‌ها ندرتاً سبب عدم رضایت می‌شود (الوانی، ۱۳۸۵). در واقع به-وسیله نظریه هرزبرگ می‌توان متغیرهای مثبت مربوط به نگرش را مطابق با مدل ارائه شده در شکل ۱ توجیه نمود.

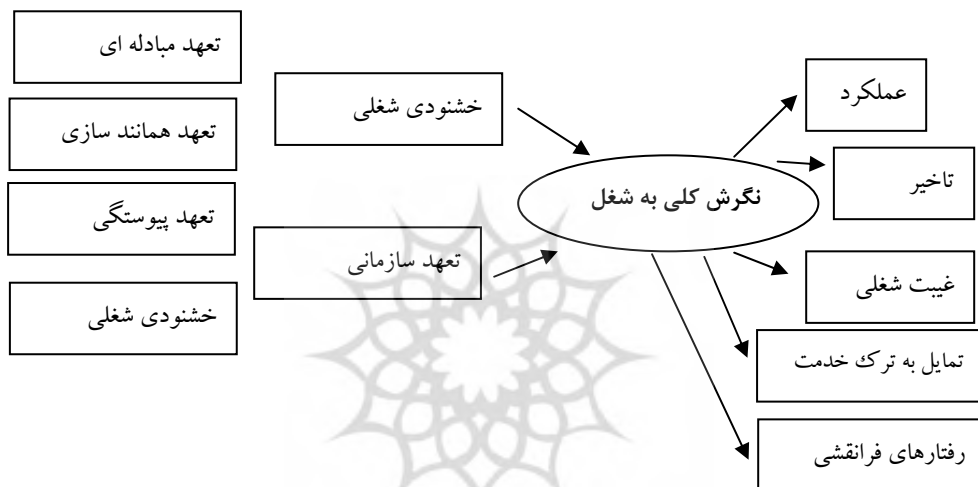


شکل ۱. مدل اول نگرش کلی به شغل

در مدل دوم (شکل ۲) خشنودی چون حاصل عوامل انگیزشی است (عناصری مانند سائق و عادت در نظریه هال) باید به عملکرد بیانجامد و عوامل بازدارنده که با ناخشنودی و عوامل بهداشتی مرتبطند (عناصری مانند بازدارنده در نظریه هال) از مدل حذف می‌شوند. خشنودی شغلی و تعهد سازمانی با یکدیگر تلفیق شده و نگرش کلی به شغل را می‌سازند که بدون تمایز هم به عملکرد و هم رفتارهای فرانقشی و هم عملکردهای اجتنابی تاثیر می‌گذارد. در این مدل

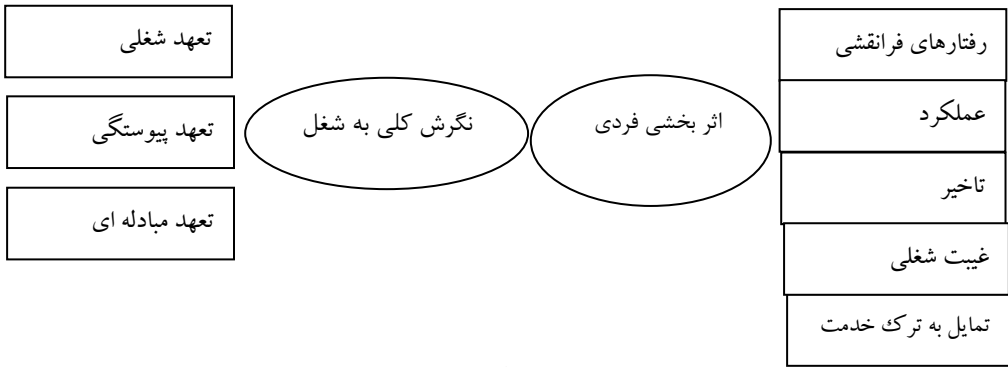
مقایسه فراتحلیل شش مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در ۱۳ شرکت

تناظری بین نوع متغیر نگرشی پیش بین «خشنودی شغلی» با «تعهد سازمانی» وجود نداشته و هر دو جنبه‌های کلی از نگرش شغلی هستند که حاصل نگرش مثبت، بروز رفتارهای مثبت و حاصل نگرش منفی، بروز رفتارهای منفی است. این مدل اعتبار تمیزی بین خشنودی و تعهد در پیش‌بینی عملکرد را مورد سوال قرار می‌دهد. هر چند در این مدل اعتبار سازه (مفهومی) به دلیل تفاوت در تعاریف برقرار است اما اعتبار تمیزی در پیش‌بینی ملاک ندارند. این مدل اهمیت انجام فراتحلیل را بیشتر تاکید می‌کند زیرا در مطالعات منفرد در واقع خشنودی و تعهد با هر پنج شکل عملکرد رابطه نشان داده‌اند اما اندازه اثرها در یک اعتبار درهم تنیده و یکپارچه می‌تواند نشان دهد که اندازه اثر آن‌ها چگونه است.



شکل ۲. مدل دوم نگرش کلی به شغل

در مدل سوم (شکل ۳)، پنج متغیر یعنی رفتارهای فرانقشی، عملکرد، تاخیر، غیبت شغلی و تمایل به ترک خدمت با میانجیگری اثربخشی فردی نگرش کلی به شغل را توجیه می‌کنند و خشنودی، تعهد کلی، تعهد پیوستگی و تعهد مبادله‌ای مستقیماً و بدون حضور متغیر میانجی نگرش کلی به شغل را توضیح می‌دهند. به عبارت دیگر فردی که نگرش مثبت به شغل دارد خود را با این نگرش هماهنگ می‌سازد و دارای ادراک خود مثبت‌تری خواهد بود و نتیجه آن اثربخشی فردی بالاتر بوده که به رفتارهای مثبت بالاتر (رفتار فرانقشی بیشتر و عملکرد موثرتر) و رفتارهای منفی کمتر می‌انجامد. همین مراحل برای فردی وجود دارد که نگرش منفی به شغل داراست. این مدل را مدل اثربخشی فردی می‌نامیم.



شکل ۳. مدل سوم نگرش کلی به شغل

اثر بخشی فردی به معنی هدایت منابع به سوی اهدافی که ارزشمندترند می‌باشد. برای مثال تمرکز روی نتایج، انجام کار صحیح در زمان صحیح، کسب اهداف کوتاه مدت و بلندمدت می‌تواند از مظاهر اثر بخشی فردی باشد. در این رابطه اثر بخشی فردی را متغیرهای خروجی می‌دانند که برای سنجش افراد استفاده می‌شوند مانند انعطاف‌پذیری و اثر بخشی سازمانی و توانایی سازمان در ارضای حداقل انتظارات ذی‌نفع‌ها برای کسب اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت (کاظم زاده، ۱۳۸۸). اثر بخشی فردی یعنی این که یک فرد در سازمان سعی کند به بهترین شکل ممکن از زمان و همه منابع شخصی خود استفاده نماید. افراد اثر بخش کسانی هستند که از مهارت‌های خود استفاده مناسبی برای رسیدن به اهداف می‌کنند و این کار را به شیوه‌های مقرون به صرفه و کارآمد انجام می‌دهند. یعنی قادرند وقت، استعداد و تلاش خود را برای بدست آوردن بهترین بازده صرف نمایند (مک کریمون، ۲۰۱۰).

در مدل سوم اثر بخشی فردی یک متغیر میانجی بین عملکرد گرایشی و اجتنابی می‌باشد. از سوی دیگر خشنودی شغلی با انواع تعهد در یک راستا قرار گرفته است و نگرش کلی فرد به شغل را توجیه می‌نماید. به نظر می‌رسد تعهد، تلاشی را که یک کارمند در شغلش اعمال می‌نماید تحت تاثیر قرار داده و این تلاش و کوشش نیز به نوبه خود عملکرد را تحت تاثیر قرار می‌دهد. بر اساس تحقیقات انجام شده تعهد با شاخص‌های فردی و گروهی عملکرد دارای همبستگی مثبت بوده است. اما در برخی مطالعات نیز همبستگی مشاهده نشده است. مطالعاتی که همبستگی مثبتی بین تعهد و عملکرد یافته‌اند عمدتاً در سنجش از تعهد عاطفی استفاده کرده‌اند. البته این امکان نیز وجود دارد که الزام به باقی ماندن در یک سازمان نیز منجر به الزام کمک به سازمان شود. در این صورت تعهد هنجاری نیز همبستگی مثبتی با عملکرد خواهد داشت. در هر صورت

مقایسه فراتحلیل شش مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در ۱۳ شرکت

احتمال ضعیفی وجود دارد که تعهد مستمر با عملکرد دارای همبستگی مثبت باشد (می‌یر و آلن، ۱۹۹۷). از آن‌جا که تعهد مستمر در مدل آلن و مایر تقریباً مشابه تعهد مبادله‌ای در مدل بالفور و وکسلر می‌باشد، در مدل سوم نگرش کلی به شغل، تعهد مبادله‌ای حذف گردیده است. در مدل چهارم (شکل ۴)، عملکرد و رفتار فرانقشی مستقیماً با نگرش کلی به شغل رابطه دارند ولی تاخیر، غیبت شغلی و تمایل به ترک خدمت در هم تنیده شده و به نگرش کلی به شغل مرتبط می‌شوند. خشنودی و تعهد همراه سه مولفه آن به‌عنوان متغیر پیش‌بین به نگرش کلی شغل متصل می‌شوند. به‌عبارت دیگر در این مدل تمایزی بین نگرش به‌شغل از نظر خشنودی و تعهد وجود ندارد. هر دو با مشارکت یکدیگر جو سازمانی مثبتی پدید می‌آورند که با رفتارهای اجتنابی رابطه منفی و با عملکرد (اعم از فرانقشی و عملکرد رسمی) رابطه مثبت دارند. فرآیند جو مثبت ایجاد همدلی در کارکنان است و بنابراین سازمان را از خود دانسته و در فعالیت‌های آن (تعریف شده و یا تعریف نشده) مشارکت کرده و رفتارهای اجتنابی نسبت به آن ندارند.

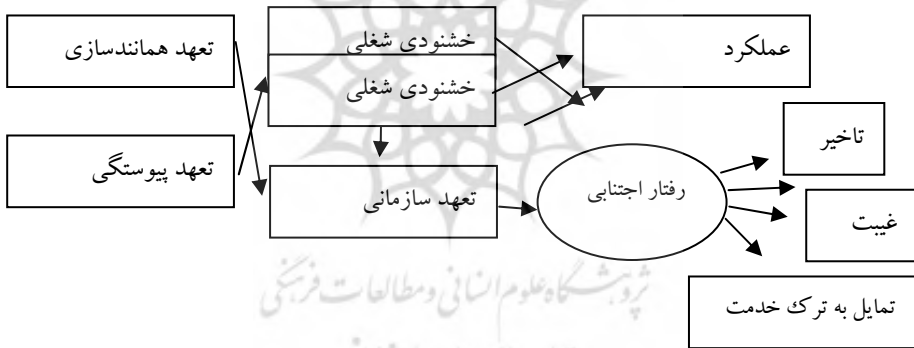
کومار و گیری^۱ (۲۰۰۷) در یک پژوهش به بررسی این نکته پرداختند که آیا می‌توان دو نوع نگرش شغلی (تعهد سازمانی و خشنودی شغلی) را با یکدیگر ترکیب کرد و یک بعد کلی نگرش شغلی ساخت و یا این که این ابعاد به هم مرتبط ولی مجزا هستند؟



شکل ۴. مدل چهارم نگرش کلی به شغل

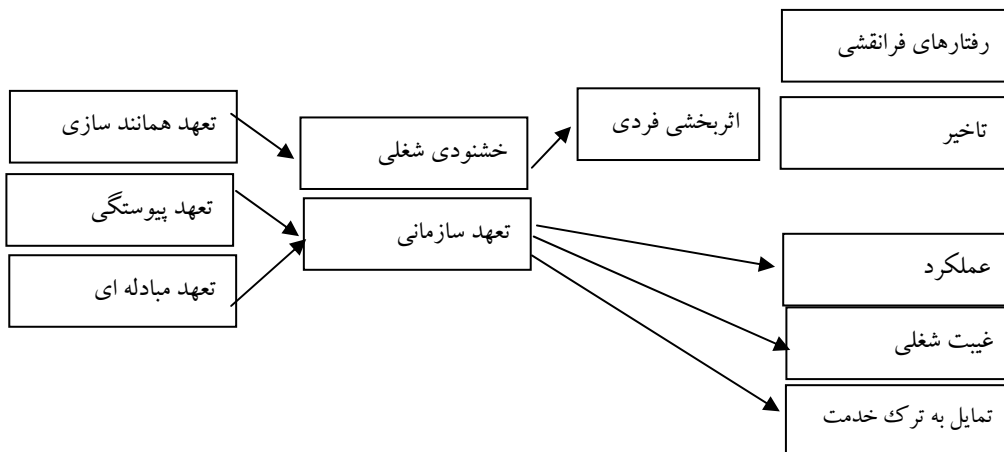
در مدل پنجم (شکل ۵) تعهد سازمانی سه متغیر تاخیر، غیبت شغلی و تمایل به ترک خدمت را پیش‌بینی می‌کند و خشنودی شغلی رفتارهای فرانقشی و عملکرد را توجیه می‌نماید. در این مدل بر خلاف چهار مدل قبلی بین خشنودی شغلی و تعهد سازمانی تمایز وجود دارد و اعتبار تمیزی بین آن‌ها حداکثر می‌باشد. خشنودی شغلی رفتارهای مثبت (مانند مدل ۱) را پیش‌بینی می‌کند اما تعهد سازمانی، رفتارهای اجتنابی را پیش‌بینی می‌کند که این وجه متمایز این مدل با مدل (۱) می‌باشد به همین دلیل این مدل را مدل تمیزی می‌نامیم.

مطالعات متعددی نشان می‌دهد که تعهد سازمانی پیش‌بینی‌کننده متغیرهای اجتنابی عملکرد هم‌چون غیبت از کار، تاخیر، تبعیت سازمانی، عملکرد و ترک خدمت کارکنان است (فیورنتو، بزمن، یانگ و موریس، ۲۰۰۷). رضایت یا خشنودی شغلی نیز یکی از مهم‌ترین سنجش‌های موجود جهت برانگیختن کارکنان برای مفید بودن در شغل به‌شمار می‌رود، چرا که تحقیقات مختلف بین خشنودی شغلی، عملکرد شغلی، غیبت و تاخیر روابط معنادار به‌دست آورده‌اند (اسکالی، تئودسیو و واسیلیو، ۲۰۰۸).



شکل ۵. مدل پنجم نگرش کلی به شغل

مدل ششم (شکل ۶) تلفیق مدل سوم و پنجم می‌باشد. در این مدل رفتارهای فرانقشی و عملکرد با میانجیگری اثربخشی فردی با خشنودی شغلی ارتباط دارند. تعهد و سه مولفه آن تاخیر، غیبت و تمایل به ترک خدمت را پیش‌بینی می‌کنند. در این مدل نیز مانند مدل پنجم بین خشنودی شغلی و تعهد سازمانی تمایز وجود دارد.



شکل ۶. مدل ششم نگرش کلی به شغل

روش پژوهش

جامعه آماری، نمونه و روش اجرای پژوهش: روش پژوهش حاضر، فراتحلیلی است که از طریق آن برای رابطه بین تعهد سازمانی با تاخیر، غیبت شغلی، عملکرد، رفتار مدنی سازمانی و تمایل به ترک خدمت با ابعاد تعهد همانندسازی شده، تعهد پیوستگی، تعهد مبادله‌ای و خشنودی شغلی در ۱۳ شرکت پالایش و پخش اندازه اثر محاسبه شده است.

نمونه مطالعه حاضر را ۱۳ مطالعه که شامل ۳۵۲۳ نفر گروه نمونه بوده‌اند تشکیل داده‌اند. مطالعات استفاده شده در این فراتحلیل همگی از ابزارهای مشابه و متغیرهای مشابه استفاده نموده‌اند و در شهرهای مختلف ایران از جمله تهران، شیراز، اصفهان، آبادان، اراک، تبریز و چند شهر دیگر به اجرا درآمده‌اند. نمونه مطالعات بین ۱۰۶ نفر (لاوان) تا ۴۴۶ نفر (پالایشگاه اصفهان) متغیر بوده است. روش نمونه‌گیری در همه شرکت‌ها به صورت تصادفی طبقه‌ای بوده است. حجم نمونه در خطوط لوله ۲۶۵، در ستاد مرکزی ۳۵۸، در پالایشگاه تهران ۲۸۴، در پالایشگاه اصفهان ۴۴۶، در پالایشگاه آبادان ۳۷۷، در پالایشگاه شیراز ۱۹۶، در پالایشگاه بندرعباس ۳۱۷، در پالایشگاه لاوان ۱۰۶، در پالایشگاه کرمانشاه ۱۷۸، در پالایشگاه اراک ۲۶۵، در پالایشگاه تبریز ۱۵۴، در مهندسی ۲۶۸ و در پخش تهران ۳۰۹ نفر بوده است. نمونه پایانی، ۵ نمونه مستقل بوده که طیف آن مربوط به ۵ شرکت با بیشترین پراکندگی، از نظر الگوی کار و تعهد و خشنودی بوده است (این ۵ نمونه، خطوط لوله، ستاد مرکزی، پالایشگاه اصفهان، پالایشگاه بندرعباس و پالایشگاه شیراز بوده است).

ابزار سنجش

پرسشنامه تعهد سازمانی: در مطالعات فراتحلیل حاضر پرسشنامه نه سوالی بالفور و وکسلر (۱۹۹۶) که دارای مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) است استفاده شد. هر سه سوال این پرسشنامه به یکی از ابعاد تعهد همانندسازی شده، تعهد مبادله‌ای و تعهد پیوستگی اختصاص دارد. در ایران این پرسشنامه از لحاظ شواهد روایی و پایایی مورد مطالعه قرار گرفته است (عریضی، علی محمدی و گل پرور، ۱۳۸۶؛ گل پرور و عریضی، ۱۳۸۵). شواهد پایایی این پرسشنامه در مطالعه حاضر به شرح جدول ۱ است. یک نمونه سوال آن عبارت است از: من از این که در شرکت پالایش نفت کار می‌کنم، احساس غرور می‌کنم.

مقیاس رفتارهای فرانقشی: این مقیاس شامل ۳ سوال است که از مقیاس اوراییلی و چاتمن (۱۹۸۶) گرفته شده است. یک نمونه سوال آن عبارت است از: برای موفقیت شرکت بیش از آن - چه معمولاً از کارکنان انتظار می‌رود تلاش می‌کنم.

مقیاس اثربخشی فردی: با سه سوال مورد سنجش قرار گرفت. این سه سوال عبارت بود از: ۱- من در عملکرد سازمان خود نقش بارزتری دارم ۲- عملکرد فردی من در سازمان دارای تاثیر قابل توجهی است ۳- در صورتی که در سازمان حضور نداشته باشم کارهای مرتبط با من در سازمان به روال خود بدون تغییر پیش می‌رود (برعکس نمره‌گذاری می‌شود). برای ضریب روایی، یک سوال که روح کلی مقیاس را می‌سنجید اضافه و رابطه آن با مقیاس به‌عنوان ضریب روایی برابر ۰/۶۲ به‌دست آمد.

مقیاس رفتار اجتنابی: با شش سوال مورد سنجش قرار گرفت که عبارت بود از: ۱- ناخشنودی را با تاخیر در کار یا غیبت شغلی نشان می‌دهم. ۲- اگر سازمان به تعهدات خود در مقابل من عمل نکند در آن صورت تمایل به ترک خدمت در صورت یافتن کار مناسب را موردنظر قرار می‌دهم ۳- اگر سازمان در مقابل تعهد من به خود از من حمایت نکند به فکر جدایی از سازمان می‌افتم ۴- به‌نظر من رفتارهایی از قبیل غیبت شغلی یا تاخیر بر سر کار هنگامی که سازمان به کارکنان خود توجه نمی‌کند می‌تواند در تغییر رفتار سازمان مفید باشد ۵- رفتار اجتنابی (غیبت شغلی، تمایل به ترک خدمت و تاخیر در محیط کار) کاملاً به رفتار سازمان بستگی دارد ۶- به نظر من عدم توجه به سازمان توجیه‌کننده رفتار متقابل کارکنان در نادیده گرفتن سازمان است. یک سوال که روح کلی مقیاس در آن مندرج بود به مقیاس افزوده شد و ضرایب روایی برابر ۰/۶۷ به‌دست آمد.

مقیاس تمایل به ترک خدمت، غیبت شغلی و تاخیر: مقیاس نخست عبارت از چهار سوالی است که در پژوهش‌های متعدد و از جمله عریضی (۱۳۸۰) به‌کار رفته است. میانگین ضریب

مقایسه فراتحلیل شش مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در ۱۳ شرکت

پایایی آن ۰/۸۲ و پایایی بازآزمایی آن بر روی نمونه مستقل ۴۰ نفری در هریک از مطالعات بین ۰/۶۹ تا ۰/۹۴ بوده است. غیبت شغلی به سه صورت غیبت بر حسب طول زمان، غیبت به صورت بسامدی و غیبت شغلی وابسته به تعطیلات در دو بعد مجاز و غیرمجاز (عریضی، ۱۳۸۰) قابل سنجش است که در پژوهش حاضر به صورت بسامدی غیرمجاز به کار رفته است. از آن جا که غیبت شغلی و تاخیر، داده‌های آرشیوی است میانگین و انحراف معیار آن (به دلیل اثرات جانبی) گزارش نشده است. زیرا در برخی از پژوهش‌ها ارائه آن مبتنی بر شیوع رفتارهای اجتنابی (از جمله حق دادن به انجام آن تا سطح میانگین جامعه) شده است.

مقیاس عملکرد شغلی: برای سنجش عملکرد شغلی از مقیاس عملکرد کارکنان بیرن، استونر، تامپسون و هوچوارتر^۱ (۲۰۰۵) استفاده شد. این مقیاس دارای ۱۰ سوال بوده که پایایی آن توسط براتی، عریضی و نوری (۱۳۸۹) برابر ۰/۸۹ گزارش شده است. در پژوهش حاضر پایایی آن برابر ۰/۷۹ به دست آمده است.

جدول ۱. شواهد پایایی مربوط به ابزارهای مورد استفاده در سنجش متغیرهای فراتحلیل حاضر

ردیف	متغیرها	میانگین	انحراف معیار	پایایی میانگین	خطای معیار اندازه‌گیری	پایایی بازآزمایی
۱	تعهد همانند سازی شده	۹/۲۸	۲/۱۸	۰/۷۲	۰/۷۴	۰/۶۵
۲	تعهد مبادله ای	۹/۴۶	۲/۲۴	۰/۷۷	۰/۷۹	۰/۶۷
۳	تعهد پیوستگی	۷/۳۲	۲/۱۹	۰/۸۱	۰/۸۳	۰/۷۱
۴	تعهد سازمانی کلی	۲۶/۰۶	۵/۳۳	۰/۸۹	۰/۸۷	۰/۶۹
۵	رفتار فرانقشی	۱۰/۸۲	۱/۹۴	۰/۷۴	۰/۸۲	۰/۶۵
۶	عملکرد	۳۴/۱۵	۷/۲۴	۰/۸۹	۰/۸۱	۰/۸۱
۷	رفتار اجتنابی	۱۶/۳۱	۳/۴۷	۰/۷۷	۰/۸۰	۰/۶۷
۸	اثربخشی فردی	۸/۶۲	۲/۲۹	۰/۷۳	۰/۷۷	۰/۶۲
۹	تمایل به ترک خدمت	۱/۶۵	۰/۹۵	۰/۸۲	-	-

اعداد در ستون اول و دوم میانگین همه شرکت‌ها بوده است ($n_1=13$). اعداد در ستون دوم نمونه میانگین در ۵ شرکتی بوده که پایایی از آن‌ها به دست آمده است ($n_1=5$).

برای انجام فراتحلیل حاضر از رویکرد هانتز و اشمیت^۲ (نقل از فراهانی و عریضی، ۱۳۸۴) استفاده شده است. در این روش برای روابط متغیرها، میانگین اندازه اثر، خطای استاندارد اندازه

¹ - Byrne, Stone, Thompson & Hochwarter

² - Hunter, & Schmitt

اثر و انحراف معیار اندازه اثر محاسبه می‌شود. پس از محاسبه میانگین اندازه اثرها، این میانگین با آماره Z از لحاظ معناداری مورد بررسی قرار می‌گیرند.

جدول ۲. نتایج فراتحلیل تاثیر تعهد بر تاخیر، غیبت شغلی، عملکرد، رفتار مدنی سازمانی و تمایل به ترک خدمت

مقدار Z	خطای استاندارد اندازه اثر	انحراف معیار اندازه اثر	قدر مطلق	تعداد نمونه کل	متغیرها	
۷/۲۴	۰/۰۶	۰/۱۲	۰/۴۱	۳۵۲۳	تاخیر	تعهد سازمانی کلی
۱۰/۳۲	۰/۰۵	۰/۲۶	۰/۵۹		غیبت شغلی	
۶/۴۸	۰/۰۳	۰/۱۲	۰/۲۰		رفتار فرانقشی	
۷/۳۱	۰/۰۷	۰/۱۴	۰/۳۸		تمایل به ترک خدمت	
۶/۳۷	۰/۰۴	۰/۱۳	۰/۲۲	۳۵۲۳	تاخیر	تعهد همانند سازی شده
۵/۶۷	۰/۰۳	۰/۲۹	۰/۳۶		غیبت شغلی	
۸/۱۴	۰/۰۳	۰/۱۱	۰/۲۱		رفتار فرانقشی	
۸/۷۶	۰/۰۹	۰/۱۷	۰/۳۳		تمایل به ترک خدمت	
۵/۶۹	۰/۰۳	۰/۱۱	۰/۱۸	۳۵۲۳	تاخیر	تعهد مبادله ای
۹/۳۲	۰/۰۶	۰/۲۳	۰/۴۱		غیبت شغلی	
۸/۴۲	۰/۰۳	۰/۱۱	۰/۲۱		رفتار فرانقشی	
۷/۱۱	۰/۰۵	۰/۱۶	۰/۲۶		تمایل به ترک خدمت	
۶/۲۵	۰/۰۴	۰/۱۲	۰/۲۱	۳۵۲۳	تاخیر	تعهد پیوستگی
۶/۳۳	۰/۰۴	۰/۳۲	۰/۴۱		غیبت شغلی	
۸/۲۶	۰/۰۷	۰/۱۸	۰/۲۴		تمایل به ترک خدمت	
۵/۳۱	۰/۱۷	۰/۰۷	۰/۰۹		رفتار فرانقشی	
۱۴/۳۲	۰/۰۹	۰/۳۱	۰/۶۳	۳۵۲۳	اثر بخشی فردی	خشنودی شغلی
۲/۲۶	۰/۰۳	۰/۱۴	۰/۱۷		تاخیر	
۱/۴۸	۰/۰۲	۰/۱۱	۰/۱۴		غیبت شغلی	
۱/۶۵	۰/۰۲	۰/۱۶	۰/۱۳		تمایل به ترک خدمت	
۱۱/۶۹	۰/۰۶	۰/۲۸	۰/۴۹		رفتار فرانقشی	
۱۳/۱۱	۰/۰۷	۰/۲۸	۰/۵۷		عملکرد	

جدول ۲ نتایج فراتحلیل تاثیر تعهد بر تاخیر، غیبت شغلی، عملکرد، رفتار مدنی سازمانی و تمایل به ترک خدمت را در ۱۵ شرکت پالایش و پخش نشان می‌دهد.

مقایسه فراتحلیل شش مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در ۱۳ شرکت

جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تأییدی در ۱۳ شرکت پالایش و پخش

(ضرایب با توجه به فرمول هانتر و اشمیت در فراتحلیل به صورت وزنی محاسبه شده است).

RMR	RMSEA	PSI	NNFI	IFI	AGFI	CFI	X ² /df	شاخص تأییدی مدل
۰/۱۱	۰/۱۲	۰/۷۷	۰/۷۵	۰/۷۹	۰/۷۸	۰/۷۶	۵/۹۴	مدل اول
۰/۰۹	۰/۱۱	۰/۸۱	۰/۷۸	۰/۷۷	۰/۸۱	۰/۷۹	۴/۹۸	مدل دوم
۰/۱۱	۰/۱۰	۰/۷۴	۰/۷۶	۰/۷۸	۰/۷۷	۰/۷۵	۵/۲۷	مدل سوم
۰/۰۸	۰/۱۱	۰/۷۹	۰/۷۷	۰/۸۱	۰/۸۲	۰/۸۱	۴/۶۷	مدل چهارم
۰/۰۷	۰/۰۹	۰/۸۴	۰/۸۳	۰/۸۶	۰/۸۷	۰/۸۵	۴/۴۵	مدل پنجم
۰/۰۴	۰/۰۶	۰/۸۸	۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۹۱	۰/۸۹	۳/۲۱	مدل ششم

با توجه به یافته‌های به دست آمده در جدول ۳، مدل ششم با داده‌ها برازش بهتری دارد. به عبارت دیگر خشنودی شغلی بیشتر با رفتارهای فرانقشی و عملکرد و تعهد سازمانی بر تاخیر، غیبت شغلی و تمایل به ترک خدمت رابطه دارد. علاوه بر آن مدل پنجم نیز پس از مدل ششم، بیشترین برازش با داده‌ها را داراست. با این حال تفاوت مدل پنجم و ششم ($X^2/df=1/24$) معنی‌دار است و مدل ششم بهترین مدل برازش یافته با داده‌هاست. برای بررسی نقش میانجی در قالب مدل ششم همه داده‌ها از نو در تحلیل میانجی گنجانیده شده و به کمک بوت استرپ از مسیر غیرمستقیم بررسی شد. نتایج در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴. نتایج تحلیل میانجی به کمک بوت استرپ

ردیف	مسیرها	مقدار	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	سطح اطمینان ۰/۹۵	
						کرائه پائین	کرائه بالا
۱	خشنودی ← اثربخشی ← رفتارهای فرانقشی	۰/۳۰	۰/۱۹	۰/۰۰۱۶	۰/۰۳	۰/۱۳	۰/۲۵
۲	خشنودی ← اثربخشی ← عملکرد	۰/۲۲	۰/۲۳	۰/۰۰۱۱	۰/۰۴	۰/۱۴	۰/۳۱
۳	خشنودی ← تعهد ← تاخیر	۰/۰۷	۰/۰۱	-۰/۰۰۰۷	۰/۰۱	۰/۰۳	-۰/۰۱
۴	خشنودی ← تعهد ← غیبت شغلی	۰/۰۳	۰/۰۴	-۰/۰۰۰۹	۰/۰۳	۰/۱۰	-۰/۰۲
۵	خشنودی ← تعهد ← تمایل به ترک خدمت	۰/۲۶	-۰/۱۱	-۰/۰۰۱۴	۰/۰۵	-۰/۲۲	-۰/۰۱

همان‌طور که در مدل دیده می‌شود اثربخشی فردی میانجی رابطه بین خشنودی و رفتارهای فرانقشی و همچنین بین خشنودی و عملکرد می‌باشد که نشان می‌دهد خشنودی شغلی از طریق

خوداثربخشی می‌تواند سبب شود کارکنان رفتارهای فرانقشی داشته و عملکرد بالاتری از خود ظاهر کنند. هم‌چنین تعهد بین‌خشنودی و تمایل به ترک خدمت میانجی است.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش فراتحلیل ۶ مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد گرایشی و اجتنابی کارکنان در ۱۳ شرکت پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران مورد مقایسه قرار گرفت. همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده است قدر مطلق اندازه اثر تعهد سازمانی کلی (۰/۵۹)، تعهد همانندسازی شده (۰/۳۶)، تعهد مبادله‌ای (۰/۴۱) و تعهد پیوستگی (۰/۴۱) با غیبت شغلی از سایر متغیرهای مورد مطالعه یعنی از تاخیر، رفتار فرانقشی و تمایل به ترک خدمت بیشتر می‌باشد. هم‌چنین قدر مطلق اندازه اثر خشنودی شغلی با اثربخشی فردی (۰/۶۳) و نیز با عملکرد (۰/۵۷) از سایر متغیرها یعنی از تاخیر (۰/۱۷)، غیبت شغلی (۰/۱۴)، تمایل به ترک خدمت (۰/۱۳) و رفتار فرانقشی (۰/۴۹) بیشتر می‌باشد. نتایج به‌دست آمده در این فراتحلیل با نتایج پژوهش گرجی، صیامی و شامانی (۱۳۸۹) همسو می‌باشد.

در واقع مشخص شد که افرادی با تعهد سازمانی بالاتر از عملکرد بهتری برخوردارند. برت و همکارانش (۱۹۹۵) و انگل و لاوسون (۱۹۹۴) در مطالعات خود درباره رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان در یک شرکت تولیدی و بازاریابی، وجود این رابطه را تأیید کردند. در مطالعه سیفاله‌پور و حسین‌زاده نیز، رابطه مستقیم بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان مورد تأیید قرار گرفت (سیفاله‌پور، ۱۳۸۵). حسین‌زاده (۱۳۸۳) هم‌چنین نشان داد که بین تعهد سازمانی و ترک خدمت و غیبت و تاخیر کارکنان رابطه معکوس وجود دارد. بدین معنا که هرچه میزان تعهد سازمانی بیشتر شود میزان ترک خدمت و غیبت و تاخیر کارکنان نیز کاهش می‌یابد. نتایج تحلیل میانجی‌داری کاربردهای بسیار مهمی برای سازمان‌هاست. خشنودی وقتی می‌تواند به رفتارهای فرانقشی و عملکرد تبدیل شود که اثربخشی کارکنان در حد بالایی باشد. به عبارت دیگر رابطه این متغیرها از طریق خود اثربخشی شکل می‌گیرد. بنابراین سازمان‌ها باید در بالا بردن حس خوداثربخشی کارکنان خود کوشا باشند. به نظر می‌رسد که احساس مشارکت کارکنان می‌تواند حس خوداثربخشی آن‌ها را اعتلا بخشد چون متوجه می‌شوند که صدای آنان شنیده شده است. در مورد رفتارهای اجتنابی، خشنودی شغلی هنگامی تمایل به ترک خدمت را کاهش می‌دهد که کارکنان تعهد سازمانی بالایی داشته باشند. بنابراین سازمان‌ها باید تعهد سازمانی کارکنان خود را افزایش دهند. از آن‌جا که تعهد سازمانی واسطه‌ای دوطرفه است و پیمان‌روان-شناختی به حساب می‌آید سازمان‌ها نیز باید حمایت از کارکنان خود داشته و سرمایه اجتماعی و

مقایسه فراتحلیل شش مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در ۱۳ شرکت

اعتماد کارکنان به سرپرست (و سازمان) را افزایش دهند.

از نظر بنیادی این پژوهش به دامنه تحلیل‌های موجود بعد مهم اثربخشی فردی را می‌افزاید. مدل‌هایی که بدون این متغیر در نظر گرفته شدند برازش کمتری داشتند. در واقع همان‌طور که سال‌ها پیش دوشارمز (۱۹۶۸) نشان داده است احساس خود تعین و علیت فردی در عملکرد فرد نقشی مهم به‌عهده دارد. افراد باید نخست از شرایط محیطی رضایت داشته و سپس احساس کنند که می‌توانند در محیط خود نقشی فعال به‌عهده داشته و بر آن تاثیر بگذارند و این با نتایج کلی فراتحلیل دسی و کاستنر و ریان (۱۹۹۹) نیز هماهنگ است. از مزیت‌های عمده پژوهش حاضر حجم نمونه گسترده و نیز مناطق جغرافیایی مختلف آن بوده است که حداقل تعمیم‌یافته-ها در سطح شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی را تضمین می‌کند. یک محدودیت این پژوهش واریانس متد مشترک است زیرا همه ابزارهای پژوهش توسط یک فرد پاسخ داده شده و اگر سه سوسازی داده‌ها از طریق پرسش از سرپرست بلافاصل یا افراد دیگر نیز صورت می‌گرفت تا حدی این نقیصه برطرف می‌شد. می‌توان از طریق اعتباریابی متقاطع (از طریق تقسیم حجم نمونه وسیع به دو نمونه و کاربرد ضرایب مسیر یکی در دیگری) نیز بر این محدودیت غلبه کرد. محدودیت دیگر پژوهش مربوط به نمونه و دیگری مربوط به سنجش عملکرد است که امکان کنترل آن‌ها وجود نداشته است و تعمیم نتایج باید با احتیاط صورت گیرد. از آن‌جا که نمونه تصادفی انتخاب شده شامل همه شهرها بود، در برخی از موارد به دلیل عدم همکاری، همه نمونه حاصل نشده است. در مورد ابزارها بخصوص ابزار عملکرد و غیبت شغلی غیرمجاز دو نکته وجود دارد: نخست سنجش عملکرد که سرپرستان همیشه نگران هستند که در صورت ارزیابی ضعیف، ادامه همکاری زبردست آن‌ها با دشواری روبرو گردد و بنابراین اثر سقف (دامنه کم بین حداکثر و حداقل دامنه نمره و نزدیک به نمره حداکثر) دیده می‌شود که در این پژوهش با استفاده نکردن از ابزار عملکرد سازمانی (که اثر سقف در آن بیشتر است) تا حدی بر این مانع غلبه شده است. دوم غیبت غیرمجاز که همواره در معرض خطر آلودگی از ناحیه غیبت شغلی مجاز است زیرا کارکنان تمایل دارند (مثلاً با ارائه گواهی‌های حاصل شده) غیبت شغلی خود را مجاز نشان دهند. با این حال این موانع تحت کنترل پژوهشگر نبوده و امکان غلبه بر آن‌ها بیش از این وجود ندارد اما در تعمیم نتایج باید احتیاط نمود و تکرار پژوهش‌هایی از این دست و حاصل شدن نتایج مشابه می‌تواند در زمینه تعمیم مساعدت کند.

از جناب آقای قربانی (مدیر محترم اداری و آموزش شرکت پالایش و پخش) و آقای حسینی نیا (مسئول محترم روابط کار شرکت پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران) در اجرای پژوهش تشکر و قدردانی می‌شود.

منابع

- آئینی، ج. (۱۳۸۹). تعیین تاثیر فرهنگ یادگیری سازمانی بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی و قصد ترک خدمت کارکنان شرکت گاز استان چهارمحال و بختیاری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه اصفهان.
- اشرفی، ب. (۱۳۷۴). تبیین عوامل موثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت ذغال سنگ البرز شرقی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- الوانی، م. (۱۳۸۵). مدیریت عمومی. تهران: نشر نی.
- براتی، ه، عریضی، ح. ر، نوری، ا. (۱۳۸۹). رابطه بین جو سازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی. فصلنامه روانشناسی کاربردی، سال ۴، شماره ۱ (۱۳)، صص ۸۱-۶۵.
- حسین زاده، ع. (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارشناسان شهرداری و واحدهای تابعه آن در مشهد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- خاکپور، ع. (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی (وظیفه‌ای، زمینه‌ای) مدیران مدارس راهنمایی شهر همدان در سال تحصیلی ۸۲-۸۳، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- رحیمی، ا. (۱۳۸۷). رابطه نظام مدیریت منابع انسانی و سطح تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان اردبیل، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم اداری و اقتصاد.
- رضایی، م. (۱۳۷۹). بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان ستاد سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، اصفهان، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم اداری و اقتصاد.
- سیفاله پور، س. (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد آموزشی اعضای هیئت علمی دانشگاه های اصفهان و کردستان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- شبیعه، ز. (۱۳۸۲). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت معلم.
- عریضی، ح. ر، گل پرور، م. (۱۳۸۸). تاثیر حالات خلقی لحظه‌ای بر رضایت شغلی لحظه‌ای و تاخیری. مجله مطالعات آموزش و یادگیری دانشگاه شیراز، ۱، صص ۱۶۶-۱۴۱.
- عریضی، ح. ر. (۱۳۸۰). اعتبارسنجی هم‌زمان مجموعه آزمون‌های فلانگان با متغیرهای ملاک غیبت شغلی و عملکرد کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اهواز. پایان‌نامه دکتری، رشته روانشناسی عمومی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- عریضی، ح. ر، علی محمدی، س و گل پرور، م. (۱۳۸۶). رابطه تعهد سازمانی و مولفه‌های آن با متغیرهای سازمانی پیشایند و پسایند مبتنی بر تحلیل مسیر. مجله روانشناسی، ۴۳، ۳۲۲-۳۰۲.
- فراهانی، ح و عریضی، ح. ر. (۱۳۸۴). روشهای پیشرفته پژوهش در علوم انسانی. اصفهان: انتشارات جهاد فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی / دوره پنجم / شماره ۱۷ / زمستان ۱۳۹۲

مقایسه فراتحلیل شش مدل تاثیر نگرش‌های شغلی بر عملکرد کارکنان در ۱۳ شرکت

دانشگاهی اصفهان.

قلی پور، آ. (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات سمت.

کاظم زاده، م. (۱۳۸۸). تعاریف و مفاهیم بهره‌وری کارایی و اثربخشی سازمانی. روزنامه کیهان، شماره ۱۹۴۷۵ به تاریخ ۸۸/۷/۸، صفحه ۶ (اقتصادی).

گرگی، م. ب، صیامی، س و شامانی، س. (۱۳۸۹). بررسی وضعیت تعهد سازمانی و رابطه آن با رضایت شغلی، غیبت و تاخیر، ترک خدمت و عملکرد کارکنان. فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی/سازمانی، سال اول، شماره ۵.

گل‌پرور، م و عریضی، ح.ر. (۱۳۸۵). پیش‌بینی تعهد سازمانی و مولفه‌های آن براساس متغیرهای هدفه گانه فردی و سازمانی. دانش و پژوهش در روانشناسی، ۲۹، ۴۱-۶۸.

ممی‌زاده، ج. (۱۳۷۶). توسعه سازمان، دانش بهسازی و نوسازی. تهران: روایت.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990), The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63T 1-18.

Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I. Girard, Ch. & Serroni, C.(2004), "organizational citizenship behavior: a case study of culture , leadership and trust " *Management decision*, Vol.42 No.1 , pp. 13-40.

Balfour, D. L., & Wechsler, B. (1996). Organizational commitment: Antecedents and outcomes in public organizations. *Public Productivity and Management Review*, 19, 256-277.

Barnard, C.L. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Printing Office.

Bateman, T.S., & Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The Relationship between Affect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.

Borman, W. C. - Hanson, M. A. - Hedge, J. W., (1997), *Personnel Selection Annual. Review of Psychology*, Vol. 48, 299-337.

Brown, S.P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: metaanalysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research*, 30, (1), 63-77.

Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279–307.

Byrne, Z, S. Stone,J., Thompson,K.R.& Hochwarter ,W. (2005). The interactive effects of conscientiousness, workeffort and psychology climate on job performance. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 2; 326-338.

Campbell, J. P. - Gasser, M. B. - Oswald, F. L, (1999), "The Substantive Nature of Job Performance Variability. In K. R. Murphy (Ed.), *Individual Differences and Behavior in Organizations*, 258-299.

Chew, J. & Chaan, C.C.A. (2007). Human Resource Practices Organizational commitment and Intention to stay. *International Journal of Manpower*, 29(6).

503-522.

- Cohen, A. & Kol, Y. (2004), "professionalism and organizational citizenship behavior "an empirical examination among Israeli nurses, *journal of managerial psychology*, Vol.19 No.4.
- Cropanzano, R., (2001). Procedural and distributive justice are more similar than you think: A monistive perspective and a research agenda In: Jerald Greenberg and Russel Cropanzano (Eds.), *Advances in Organizational Justice*, Stanford California: *Stanford University Press*.
- Dalal R S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1241–1255.
- Daneshfard, C., & Ekvaniyan, E.K. (2012). Organizational commitment and job satisfaction in Islamic Azad University, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9); 168-181.
- DeCharms, R. (1968). *Personnel causation: the internal affective determinants of behavior*. New York: Academic press.
- Deci, E. L., Koestner, R., & Ryan, R. M. (1999). A meta analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychological Bulletin*, 125, 627-668.
- Fiorito, J; Bozeman, D. P, Young, A. & Meurs, J.A. (2007). Organizational commitment, human resource practices, and organizational characteristics. *Journal of managerial*. 25 (2). 186-207.
- Gaudine, A, P. Saks, A.M. (2004). Effects of an absenteeism feedback intervention on employee absence behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 15-29.
- George, J. M. and Brief, A. P. (1992), "Feeling Good-doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. *Psychological Bulletin*, 112, 310–329.
- Hasani Kakhaki, A., Gholipour, A. (2008). Organizational citizenship behaviors: A progress to improve performance and customer orientation. *Iranian Journal of Trade Studies (IJTS)*; 12(45); 115-145.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., Marshal, G.W. (2005). A meta-analysis of the relationship between Organizational commitment and salesperson job performance: 25 years of research. *Journal of Business Research*. 58,705-714.
- Judge TA. (2000). *Promote job satisfaction through mental challenge*. In Locke EA, (Ed.) *Handbook of principles of organizational Behavior* (pp. 75–89). Malden MA: Blackwell.
- Koster, F. Sanders, K. & Emmerik, H (2003). Solidarity of temporary workers: The effects of temporal and network embeddedness on solidary behaviors of Ph.D. students. *The Netherlands' Journal of Social Sciences*, 38, 1, 65-80.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R.D. and Johnson, E.C. (2005). Consequence of Individuals fit at work: a meta- analysis of person- job, person- organization, person- group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, (58), 281-342.
- Kumar, B. P. & Giri, N.V. (2007). Organizational commitment Climate and job satisfaction: An empirical study. *Journal of organizational Behavior*, 6(3), 7-17.
- Lincoln, H. (1991). "*Teaching is decision-Making*". New York: New York Shep.

- Maccaul, R. (1995). *Quality "Assurance for University teaching: Issues and approaches"*, in Ellis, R. (Ed). *Quality Assurance for university teaching*. Bristol: Open University Press.
- Mathieu, J; & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*. 108, 2, 171-194.
- Memari, N., Mahdih, O. & Barati Marnani, A. (2013). The impact of Organizational Commitment on Employees Job Performance. "A study of Meli bank". *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(5), 164-171.
- Meyer, J. P, Allen, N.J & Smith, C. A, (1993). Commitment to organizations and occupations, *Journal of Applied Psychology*, 78, 438-551.
- Mc Crimmon, M. (2010). www.leadersdirect.com/personal-effectiveness.Cached
- Meyer, J. P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, Research and application*. Thousands Oaks, CA: sage publishing, Inc.
- Mowday R. T. Porter L. W & Steers R. M. (1982). *Employee Organization Linkage, the Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*, New York: Academic Press.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and psychological attachment: the effect of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of applied psychology*, 71, 492-499.
- Organ, D.W., Near, J.P. (1985). Cognition & affect in measures of job satisfaction. *International Journal Psychology*, 20, 241-253.
- Organ, D. W., (1988), "*Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*". Lexington, MA: Lexington Books.
- Osborn, J .S (2002). *Components of empowerment and how they differentially relate to employee job satisfaction, organizational commitment and intent to leave the job*. Unpublished master's thesis Peabody, Vanderbilt.
- Pintrich, P.R. & Schunk., D, H. (2002). *Motivation In Education: Theory, Research, & Applications*. New Jersey: Johnston.
- Price JL. (1997). Handbook of organizational measurement. *International Journal of Manpower*. V.18, No.4/5/6, pg.305-558.
- Rehman, K., Rehman, Z., Saif, N., Sattar Khan, A., Nawaz, A. & Rehman, S. (2013). Impacts of Job Satisfaction on Organizational Commitment: A Theoretical Model for Academicians in HEI of Developing Countries like Pakistan, *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, Vol. 3(1), 80-89.
- Sarwar, S., Abugre, J., (2013). The Influence of Rewards and Job Satisfaction on Employees in the Service Industry, *The Business & Management Review*, 3(2), 22-32.
- Skalli, A., Theodossiou, I. & Vasileiou, E. (2008). 'Jobs as Lancaster Goods: The Determinants of Overall Job Satisfaction and its Composition'. *Journal of Socio-Economics*, vol 37(5), 1906-1920.
- Shiuan. C. B.; Yu, J.D. & Relley, R.D. (2003). Organizational commitment supervisory commitment and employee outcomes in the Chinese context proximal hypothesis for global hypothesis. *Journal of organizational behavior*.

- 24(3). 45-67.
- Smith, P. C., Kendal, L. M., & Hulin, C. L. (1988). *Measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Stavros, A., Drakopoulos, S. & Grimani, K. (2013). Injury-related absenteeism and job satisfaction: insights from Greek and UK data, *The International Journal of Human Resource Management*, 24(18), 3496-3511.
- Van dyne, L., Graham, J. W., and Dienesch, R.M., (1994), "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation", *Academy of Management Journal*, 37, (4), 765.
- Weiss, H. M. & Corpanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 19, 1-74.
- Westover, J.H. & Taylor, J. (2010), "International differences in job satisfaction: The effects of public service motivation, rewards and work relations", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 59 Iss: 8 pp. 811 – 828.
- Westover, J. H., Westover, A.R. and Westover, A. L (2010), "Enhancing long-term worker productivity and performance: The connection of key work domains to job satisfaction and organizational commitment", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 59(4), 372 – 387.
- Yanga, F., & Chang, C.C. (2008). Emotional Labour, job satisfaction and Organizational commitment among clinic nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing studies*, 45, 879-887.
- Yilmaz, K., Bokeoglu, O. C. (2008). Organizational citizenship behaviors and Organizational commitment in Turkish primary schools. *World applied science Journal*, 3(5), 775-780.

