

مطالعه تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی میان معلمان شهر کرمان

محمدحسن شمس‌الدینی مطلق^۱

محمدرضا محمدجانی^۲

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۰/۸

تاریخ دریافت: ۹۳/۲/۲

چکیده

رفتار شهروندی سازمانی بر مبنای تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را در برمی‌گیرد مانند انجام وظایف اخلاقی، کمک‌رسانی داوطلبانه، انجام وظایف بدون نظارت رسمی و تحمل سختی‌ها. افزایش این رفتار ممکن است حرکت سازمان‌های سنتی به محیط رقابتی جدید را آسان کند و اثربخشی سازمانی را افزایش دهد. هدف این پژوهش بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی است؛ روش پژوهش پیمایشی و جامعه آماری همه معلمان شهر کرمان است که ۳۹۶ نفر برای نمونه آماری انتخاب شدند. براساس نتایج پژوهش رفتار شهروندی معلمان بیش از متوسط است. همچنین نتایج تحلیلی نشان می‌دهد بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری برابر با ۰/۳۸ وجود دارد. به علاوه، از بین ابعاد تعهد سازمانی؛ تعهد عاطفی بیشترین و تعهد مستمر کمترین ارتباط را با رفتار شهروندی سازمانی دارند. براساس نتایج تحلیل رگرسیون، ابعاد تعهد سازمانی ۲۴ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کرده است.

واژه‌های کلیدی: تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری، رفتار شهروندی سازمانی.

۱. کارشناس ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه باهنر کرمان (نویسنده مسئول) mohamad.shams63@yahoo.com

۲. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز، mohamadjaani@yahoo.com

مقدمه و بیان مسئله

کلیمنت و واندن برگ^۱ (۲۰۰۰) بیان می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی، سازمان را به منابع بیشتر مجهز می‌کند و نیاز به مکانیسم‌های رسمی پرهزینه را کاهش می‌دهد (هویدا و نادری، ۱۳۸۸: ۱۰۴). برمبنای نتایج پژوهش‌های موريسن^۲ (۱۹۹۴)، کارمندانی که رفتار نقش اضافی را بخشی از نقش خود در نظر گرفته‌اند، بیشتر احتمال دارد رفتارهایی مانند نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، مشارکت و محافظت از سازمان همراه با نوآوری و ابتکار را از خود نشان دهند (چیاپورا و بارن، ۲۰۰۹: ۲۰۲). به عقیده میرسپاسی، چه بسا افرادی که سال‌ها در سازمان می‌مانند ولی ماندن آنها اجباری است، نه تنها باری از دوش سازمان بر نمی‌دارند، بلکه در صورت امکان، بار سنگینی بر دوش سازمان نیز خواهند گذاشت (دلگشایی، ۱۳۸۷: ۶۱). از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی نقش مهمی در اثربخشی سازمانی دارد تعیین چگونگی دیدگاه کارکنان نسبت به این رفتارها ضروری است؛ این‌که رفتارها را نقش تجویز شده یا خارج از نقش‌های کار خود در نظر می‌گیرند (چیاپورا و بارن، ۲۰۰۹: ۲۰۱). امروزه سازمان‌ها خواهان و نیازمند کارکنانی هستند که کارها را بدون شرح شغلی‌شان انجام دهند (جوربنیان و همکاران، ۱۳۹۳: ۴۰).

وجود قوانین سخت دیوانسالاری در سازمان‌های سنتی سبب می‌شود افراد ملزم به انجام دادن وظایف خود در چارچوب قوانین انعطاف‌ناپذیر و ایستا باشند. برای عبور از محیط این گونه سازمان‌ها به سازمان‌های جدید باید شاخص‌های آسان‌کننده حرکت به سوی این مسیر را بررسی کنیم. از سویی عملکرد پایین سازمانی، ضرورت بهره‌وری بیشتر و مناسبات سطحی کارکنان نیاز به بررسی مفهوم رفتار شهروندی را در سازمان دوچندان کرده است. همچنین رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری ابتکاری است که در محیط انعطاف‌پذیر با ویژگی سازمان‌های جدید همراه و برمبنای تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان همچون انجام وظایف اخلاقی، کمک‌رسانی داوطلبانه، انجام وظایف بدون نظارت رسمی و تحمل سختی‌ها را در بر می‌گیرد و افزایش این رفتار ممکن است حرکت در این مسیر را آسان کند و اثربخشی سازمانی را افزایش دهد.

1. Clement & Vandenberghe

2. Morrison

وتن و کمرون بر این باورند که سازمان‌های بزرگ مانند آموزش و پرورش؛ بوروکراسی، وابستگی و اطاعت‌پذیری را تشویق و ابتکار و قدرت تصمیم‌گیری را سرکوب می‌کنند. در چنین شرایطی سازمان رسمی نیازمند توانمندسازی است (عبداللهی و نوه ابراهیم، ۱۳۸۵: ۲۵). از یک سو، حساس و بدون مرز بودن آموزش نیروی انسانی که بزرگ‌ترین سرمایه هر جامعه است و از سوی دیگر، اجبار سازمان آموزش و پرورش به فعالیت در محیط رقابتی در دوره جدید، به افزایش عملکرد معلمان نیاز دارد که به اهداف و ارزش‌های مدرسه متعهدند و تمایل دارند فراتر از اجبارهای رسمی شغل یعنی در رفتار شهروندی سازمانی درگیر شوند. افراد متعهد نگرش مثبت به سازمان دارند و نتایج مثبت و عملکرد بالا برای سازمان به ارمغان می‌آورند. بنابراین بسیار مهم است که سازمان از شاخص‌های مؤثر بر نتایج مثبت آگاه باشد. این موضوع برای سازمان‌های آموزشی بسیار مهم است، زیرا این سازمان‌ها به رفتار فرانش سازمانی بسیار نیاز دارند (یلماز و کوک لاک، ۲۰۰۸: ۷۷۸).

پیشینه پژوهش

در این بخش، به پژوهش‌هایی می‌پردازیم که ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی را بررسی می‌کند (برای نمونه مهرابی گوشکی، ۱۳۸۸؛ دعایی و دیگران، ۱۳۸۹؛ طبرسا و دیگران، ۱۳۸۹؛ مایر و دیگران، ۲۰۰۲؛ گایتام و دیگران، ۲۰۰۵؛ براگر و دیگران، ۲۰۰۵؛ یلماز، ۲۰۰۸؛ هیانگ و یو، ۲۰۱۱؛ بخشی، ۲۰۱۱؛ یاهایا و دیگران، ۲۰۱۲؛ بیگ و دیگران، ۲۰۱۲ و جوربنیان و همکاران، ۱۳۹۳).

در پژوهش مهرابی گوشکی و دیگران (۱۳۸۸)، با عنوان "رابطه بین تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی" نتایج به دست آمده با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و الگوسازی معادلات ساختاری، نشان داد بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت معنادار وجود دارد؛ همچنین تعهد عاطفی با بیشترین تأثیر برابر با ۰/۴۶۷ و تعهد مستمر کمترین تأثیر برابر با ۰/۳۲۲ را با رفتار شهروندی سازمانی دارند.

پژوهش دعایی و دیگران (۱۳۸۹)، با هدف ارائه الگوی اثرگذاری هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفته است. نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون ساده و چندمتغیری نشان داد که هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی نیز بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر بوده است. از بین ابعاد تعهد سازمانی، بُعد تعهد

مستمر بیشترین تأثیر برابر با ۰/۵۰ و تعهد عاطفی برابر با ۰/۳۳ بر رفتار شهروندی سازمانی داشتند. تعهد اعتقادی (هنجاری) ارتباط معناداری نداشت.

پژوهش طبرسا و دیگران (۱۳۸۹)، عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کرده است؛ بدین ترتیب ارتباط مستقیم و غیرمستقیم متغیر عدالت، رضایت شغلی، اعتماد و تعهد سازمانی را بر رفتار شهروندی سازمانی بررسی کردند. بر مبنای نتیجه پژوهش با تحلیل مسیر، عدالت مرادده‌ای بر اعتماد سازمانی اثر مثبت و معناداری (۰/۵۴) داشت، اما اعتماد بر تعهد اثر معناداری نداشت. همچنین تعهد سازمانی اثر مستقیم و معنادار (۰/۶۱) بر رفتار شهروندی سازمانی داشت.

مایر و دیگران (۲۰۰۲)، ارتباط بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند. نتایج نشان داد بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط وجود دارد، به ویژه تعهد عاطفی و سپس تعهد هنجاری بیشترین ارتباط را دارند؛ تعهد مستمر نیز ارتباط ندارد یا ارتباط منفی دارد.

پژوهش گایتام و دیگران (۲۰۰۵)، با عنوان "تعهد سازمانی رفتار شهروندی سازمانی" بین نمونه آماری ۴۵۰ نفری از پنج سازمان در نپال انجام شد؛ بر اساس نتایج آن، تعهد عاطفی و هنجاری ارتباط مثبت با رفتار شهروندی سازمانی نسبت به افراد سازمان و خود سازمان دارد و این ارتباط نسبت به افراد سازمان بیشتر بود ولی تعهد مستمر با نوع دوستی (بین افراد سازمان)، ارتباط نداشت و با انطباق^۱ (خود سازمان) ارتباط منفی داشت.

پژوهش براگر و دیگران (۲۰۰۵)، با هدف بررسی ارتباط تضاد کار خانواده، فرهنگ کار خانواده، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان بین نمونه آماری ۲۰۳ نفر از معلمان راهنمایی و دبیرستان در نیوجرسی و نیویورک انجام شد. نتایج نشان داد تعهد سازمانی، رضایت شغلی و فرهنگ خانواده ارتباط مثبت با رفتار شهروندی سازمانی دارد. در این میان ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۲۳ است.

پژوهش یلماز و کوک لاک (۲۰۰۸)، با عنوان "رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در مدارس ترکیه" بین نمونه آماری ۲۲۵ نفر از معلمان انجام شد. یافته‌ها حاکی از روابط مثبتی

برابر با ۰/۳۳ بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بود. بین تعهد مستمر و تعهد عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب برابر با ۰/۳۶ و ۰/۲۷ ارتباط وجود دارد. پژوهش هیانگ و یو (۲۰۱۱)، با عنوان "رابطه سه بعد تعهد سازمانی با رفتار در نقش و رفتار شهروندی سازمانی" در تایوان بین نمونه ۴۵۰ نفری از پرستاران بیمارستان انجام شد. نتایج نشان داد که تعهد عاطفی، به ترتیب با ضریب بتای ۰/۳۲ و ۰/۲۴ با رفتار شهروندی سازمانی نسبت به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی نسبت به افراد ارتباط دارد ولی تعهد عاطفی با رفتار در نقش، ارتباط خاصی ندارد. یک علت احتمالی این است که رفتار در نقش از سوی سازمان لازم است و نه داوطلبانه. تعهد هنجاری نیز به ترتیب با ضریب بتای ۰/۲۷ و ۰/۰۴ ارتباط دارد و در این میان تعهد مستمر ارتباط ندارد. حتی با وجود تعهد مستمر قوی تر بین کارکنان، آنان تمایل کمتری به انجام وظایف خود و کمک داوطلبانه به همکاران خود در سازمان دارند.

نتایج پژوهش بخشی (۲۰۱۱)، با عنوان "تعهد سازمانی به عنوان پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی" نشان داد تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد و تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری هر یک به ترتیب برابر با ۰/۲۲۰، ۰/۲۵۸ و ۰/۱۳۳ با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارند و تعهد هنجاری با ضریب بتای ۰/۲۶۹ بیشترین تأثیر را دارد.

پژوهش یاها^۱ و دیگران (۲۰۱۲)، رفتار شهروندی کارکنان سینما (پخش برنامه‌های تلویزیونی) برنامه^۲ در مالزی را بررسی کردند. روش پژوهش آنها توصیفی و تحلیلی بود و اطلاعات با پرسشنامه جمع‌آوری شد. از ۱۴۰ کارمند، ۵۳ نفر برای نمونه آماری انتخاب شدند. براساس نتایج این پژوهش از بین متغیرهای تعهد سازمانی (تعهد عاطفی)، رضایت شغلی و استرس شغلی؛ بُعد تعهد عاطفی با ۰/۱۲۹ ارتباط معنادار با رفتار شهروندی سازمانی داشت و براساس تحلیل رگرسیون تعهد عاطفی با ضریب بتای ۰/۲۱ بیشترین سهم را در قدرت پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی داشت.

نتایج پژوهش بیگ^۳ و دیگران (۲۰۱۲)، با عنوان "مطالعه رابطه تعهد سازمانی با مشارکت در تصمیم‌گیری، عدالت رویه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس لاهور پاکستان" براساس

1. Yahaya
2. Berama
3. Baig

الگوی معادلات ساختاری، مشارکت در تصمیم‌گیری و عدالت رویه‌ای با تعهد سازمانی ارتباط داشتند و در نهایت تعهد سازمانی ارتباطی برابر با ۰/۳۸۷ با رفتار شهروندی سازمانی معلمان داشت.

جوربنیان و همکاران (۱۳۹۳) پژوهشی با هدف تعیین همبستگی تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی بین کارکنان بهزیستی شهر تهران انجام دادند؛ نتایج نشان داد بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباطی برابر با ۰/۳۲ وجود دارد.

بررسی پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط وجود دارد و اغلب تعهد عاطفی و هنجاری با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط بیشتری دارد. به جز نتایج پژوهش یلماز و کوک (۲۰۰۸)، در نتایج سایر پژوهش‌های نامبرده بین تعهد مستمر با رفتار شهروندی ارتباط وجود ندارد یا در صورت وجود، میزان این ارتباط کمتر از تعهد عاطفی و هنجاری است. در ادامه به مبانی نظری و تجربی و ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی می‌پردازیم.

مبانی نظری

رفتار شهروندی سازمانی

سازمان، رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری داوطلبانه و کاملاً آگاهانه می‌داند که با روش پاداش‌دهی و سازمان‌دهی مستقیم شناسایی نشده است؛ ولی در مجموع عملکرد مؤثر سازمان را افزایش می‌دهد و تعریف می‌کند (بوگلر و سامچ، ۲۰۰۴: ۲۸۰). سامچ و براش-زهاوی^۱ (۲۰۰۱)، اعتقاد دارند رفتار شهروندی سازمانی رفتارهایی هستند که از اجبارهای مشخص شده نقش فراتر می‌روند و سازمان (به صورت واحد یا گروه) و فرد را به سوی دستیابی به توسعه و ترقی اهداف سازمانی هدایت می‌کند (بلوگالوسکی و سامچ، ۲۰۱۰: ۹۱۵). کاتز و کان این‌گونه رفتار فراتر نقش را رفتاری می‌دانند که باعث بهبود اثربخشی سازمان می‌شود؛ برخی از این‌گونه رفتارها عبارتند از: کمک به همکاران دیگر در زمینه مشکلات مربوط به کار، پذیرش دیگران بدون سروصدا در گروه کاری خود، به حداقل رساندن درگیری‌های فردی در سازمان و حفاظت و صرفه‌جویی در منابع سازمان (فهمیم و دیگران، ۲۰۱۲: ۱۲۰۴). براساس پژوهش‌ها (پودساکف و دیگران، ۲۰۰۰)، دیدگاه مشترک درباره تعریف ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در ادبیات وجود

ندارد. پودساکوف (۲۰۰۰)، ابعادی مانند رفتارهای کمک‌کننده (کمک به همکاران)، جوانمردی و گذشت (شکایت‌نکردن از شرایط کار)، وفاداری سازمانی (برای نمونه تبلیغ به نفع سازمان)، پذیرش سازمانی (احترام به قوانین و روش‌های سازمان)، ابتکار عمل فردی (خلاق بودن به نفع سازمان بیش از انتظار و نیاز سازمان)، توسعه فردی (تعهد داوطلبانه برای افزایش ابتکارها و افزایش دامنه یادگیری خود)، رفتار مدنی (توجه به منافع عمومی سازمان) و... را ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در پژوهش‌ها برمی‌شمارد (اسنارد و جیفر، ۲۰۰۸: ۲۵۶). در این پژوهش شاخص‌سازی پنج بعدی سازمان، مبنای بررسی و سنجش قرار گرفت. در ادامه مفهوم‌سازی هر یک از این شاخص‌ها آورده شده است.

نوع‌دوستی^۱: رفتارهای همیاری که از سوی یک فرد برای کارکنان مشخص در ارتباط با وظایف و مسائل سازمانی معین انجام می‌شوند (نعامی و شکر کن، ۱۳۸۵).
حسن نیت^۲: به رفتارهایی با هدف پیشگیری از مشکلات آینده در سازمان اشاره دارد (بخشی، ۲۰۱۱: ۸۰).

وجدان^۳: رفتار داوطلبانه‌ای که فراتر از وظیفه رسمی تعریف شده در قانون سازمان است. برای نمونه اغلب سطوح پایین غیبت در محل کار، فعالیت منظم در محل کار، وقت‌شناس بودن، استفاده مفید از زمان بدون هرگونه تقلب، دقتی بودن با ضرب‌الاجل‌ها و اطلاعات از قوانین (ارگان، ۱۹۸۸)، نمونه دیگر ممکن است اضافه‌کاری برای کامل کردن یک پروژه باشد بدون این‌که خواستار پرداخت اضافه‌کاری باشد (پودساکف و دیگران، ۲۰۰۰: ۵۲۲).

خوی ورزشکارانه (جوانمردی)^۴: بیانگر پیشگیری از خسارت‌زدن به سازمان است. ماردوکسی و اکسین^۵ جوانمردی را تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و دست‌اندازی‌های کاری بدون گله و شکایتی که در سازمان صورت گیرد (مقیمی، ۱۳۸۴: ۲۹).

فضیلت مدنی^۶: علاقه سطح بالا و وفاداری به سازمان را گویند که برخی از نمونه‌های آن عبارت است از: مشارکت مؤثر کارکنان در جلسه‌ها و ابراز علاقه به سیاست‌های سازمان، ارائه پیشنهاد برای استراتژی سازمان، موافقت با تغییرات در چارچوب سازمانی، رعایت محیط‌زیست

1. Altruism
2. Courtes
3. Conscientiousness
4. Sportsmanship
5. Mardoczy and Xin
6. Civic virtue

برای جلوگیری از هر گونه خطر برای سازمان، گزارش هر حادثه نامتداول در محیط کار، آماده بودن در مقابل هر گونه خطر (پولات، ۲۰۰۹: ۱۵۹۳).

در مجموع نوع دوستی، عملکرد فرد را نسبت به دیگران بهبود می بخشد، حسن نیت از رفتارهای خصمانه جلوگیری می کند و با درگیر شدن همه در مسائل سازمان، موجب استفاده مفید از زمان می شود؛ جوانمردی، زمان صرف شده برای تلاش سازنده در سازمان را افزایش می دهد؛ وجدان، به اثربخشی فرد و گروه منجر می شود و در نهایت فضیلت مدنی، در خدمت منافع سازمان است. این دسته بندی ها دربرگیرنده بسیاری از رفتارهای مثبتی است که خود را به صورت غرور و افتخار کارکنان نمایان می کند (برنز و کارپتر، ۲۰۰۸: ۵۴). دو بعد نوع دوستی و حسن نیت در ارتباط با افراد در سازمان انجام می شود. و سه بُعد وظیفه شناسی، جوانمردی و فضیلت مدنی از رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط با خود سازمان انجام می شود (براگر و دیگران، ۲۰۰۵: ۳۰۵).

تعهد سازمانی

رشید^۱ و دیگران (۲۰۰۳)، معتقدند تعهد حالتی روانی است که ارتباط فرد را با سازمان مشخص می کند و با تمایل فرد به ادامه همکاری با سازمان مربوط می شود و در شرایط مثبت و منفی در سازمان به کار خود ادامه می دهد (آپیک، ۲۰۱۰: ۳۷۴). تعهد مستقیماً دیده نمی شود بلکه کارکنان باید ویژگی های داشته باشند که تعهد آنها را نشان دهد؛ آنها می بایست توجه و تمرکز کانونی و همچنین فداکاری شخصی به سازمان داشته باشند. تمرکز بدان معناست که کارکنان باید توجه کامل به شغل و وظیفه خود برای تولید محصول و خدمات برای سود رساندن به سازمان داشته باشند. فداکاری شخصی بدان معناست که آنها به سازمان محل کار خود وفادار باشند و خود را متعلق و پایبند به آن بدانند تا سازمان به اهداف خود برسد (پاهایا و دیگران، ۲۰۱۲: ۶۳). در پژوهش های تعهد سازمانی، سه بُعد را در طبقه بندی مدنظر دارند. طبقه بندی هایی که اغلب در پژوهش ها به کار می رود برگرفته از اتزیونی^۲ (۱۹۷۵)، اریلی و چاتمن^۳ (۱۹۸۶)، و مایر و آلن^۴ (۱۹۹۱) است.

1. Rashid
2. Etzioni
3. O Reilly & Chatman
4. Meyer & Allen

اتزیونی، تعهد سازمانی را به سه بُعد تعهد مثبت^۱، تعهد حسابگرانه/ ابزاری^۲ و تعهد منفی^۳ دسته‌بندی کرد. دسته‌بندی اتزیونی در پژوهش‌های جرنیگان^۴ و دیگران (۲۰۰۰) و پنلی و گایاد^۵ (۱۹۸۸) نیز به کار رفت. بالای^۶ (۲۰۰۰)، بر این باور است؛ تعهد مثبت در شرایط مناسب و تعهد منفی در شرایط نامناسب و تعهد حسابگرانه/ ابزاری به اندازه متوسط رخ می‌دهد. در صورتی که کارکنان بین اهداف خود و سازمان تناقض احساس کنند، تعهد منفی رخ می‌دهد و اگر احساس خوب داشته باشند، تعهد تجمعی و ابزاری رخ می‌دهد؛ در تعهد مثبت، کارکنان استانداردها و ارزش‌های سازمان را درونی می‌کنند (آپیک، ۲۰۱۰: ۳۷۵). در دسته‌بندی اریلی و چاتمن (۱۹۸۶)، تعهد سازمانی را در سه بُعد انطباق، شناسایی و درونی کردن^۷ بررسی کردند. در سطح انطباق، تعهد به میزان پاداش‌ها و پرداخت‌ها وابسته است و این سطح با بُعد حسابگرانه/ ابزاری در دسته‌بندی اتزیونی همانند است (آپیک، ۲۰۱۰: ۳۷۵). در سطح شناسایی، به سازمان و ارزش‌های سازمان وفادار است و در سطح درونی کردن، فرد ارزش‌ها و هنجارهای سازمان را در نقش ارزش‌ها و هنجارهای خودش می‌پذیرد (یلماز و کوک لاک، ۲۰۰۸: ۷۷۶). در دسته‌بندی آلن و مایر (۱۹۹۱)، تعهد سازمانی به سه بُعد تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری تقسیم می‌شود.

۱. تعهد مستمر: در درجه اول برای جلوگیری از هزینه‌های ترک سازمان، کارمندان در سازمان باقی می‌مانند و ممکن است انگیزه کمی برای انجام کار در سازمان بیش از نیاز، داشته باشند (گلالتلی و دیگران، ۲۰۰۶: ۳۳۲).

۲. تعهد عاطفی: به میزان دل‌بستگی عاطفی به سازمان و اهداف آن اشاره دارد. افراد با تعهد عاطفی قوی در استخدام سازمان باقی می‌مانند زیرا دوست دارند عضو سازمان باقی بمانند (مایر و آلن، ۱۹۹۱: ۶۴).

۳. تعهد هنجاری: حالتی روانی است که در آن کارکنان احساس می‌کنند به خاطر نوعی از هنجارهای متنی، فرهنگی و اجتماعی؛ مجبور به ادامه عضویت خود در سازمان هستند (گایتام و دیگران، ۲۰۰۵: ۳۱۲).

-
1. Moral
 2. Calculative/instrumental
 3. Alienative
 4. Jernigan
 5. Penley & Gould
 6. Balay
 7. Compliance, identification & and internalization

ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی

براساس تعریف رایس (۱۹۹۰)، تعهد معلمان به سازمان را با سه ویژگی شرح می‌دهیم: ۱. پذیرش عاطفی و شناختی از شغل؛ ۲. تمایل برای اعمال تلاش به نمایندگی از سوی سازمان و شغل؛ و ۳. قصد قوی و تمایل به حفظ عضویت در شغل (چن و دیگران، ۲۰۰۸: ۶۰۲). به نظر می‌رسد کسی که تعهد عاطفی دارد، ویژگی اول (اعتقاد قوی به اهداف سازمان و پذیرش ارزش‌های سازمان) در او نمایان‌تر است و فردی با تعهد سازمانی از نوع مستمر، ویژگی دوم (تمایل به حفظ عضویت) را دارد و فردی با تعهد هنجاری، ویژگی سوم (تمایل به تلاش در سازمان) را دارد.

وقتی فردی تعهد سازمانی دارد اهداف سازمانی را می‌پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف تلاش و ایثار می‌کند و جلوه‌های تلاش برای دستیابی به اهداف سازمان، در رفتار شهروندی سازمانی دیده می‌شود (مهرابی گوشکی و دیگران، ۱۳۸۸: ۳). وقتی کارکنان خود را با اهداف و ارزش‌ها و تکلیف‌های سازمانی شناسایی می‌کنند به بهترین شیوه به تلاش در سازمان می‌پردازند. نه تنها کمک خواهند کرد و با همکاران خود ارتباط برقرار می‌کنند بلکه می‌کوشند بهترین تلاش‌هایش را به سازمان اختصاص دهد (هیانگ و یو، ۲۰۱۱: ۱۱۳۴۲). به باور مایر و آلن، ارتباط تعهد سازمانی با عملکرد شغلی و رفتارهای مبتنی بر تابعیت سازمانی مستقیم (مثبت) است ولی ارتباط آن با ترک خدمت، غیبت و تأخیر کارکنان معکوس (منفی) است. بنابراین ماهیت ارتباط فرد با سازمان در هر یک از اجزای سه‌گانه تعهد عاطفی، مستمر و تکلیفی متفاوت است. کارکنان با تعهد عاطفی قوی در سازمان می‌مانند برای این که می‌خواهند بمانند. افرادی با تعهد مستمر قوی می‌مانند زیرا نیاز به ماندن دارند و کسانی که تعهد تکلیفی قوی دارند، احساس می‌کنند که باید بمانند (بهبود و سعیدی، ۱۳۸۹: ۱۸۶). در ارتباط بین این سه بُعد تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، مایر و هرسکویچ (۲۰۰۱)، بر این باورند که دو بُعد تعهد مستمر و هنجاری درجه کنترل و نظارت خارجی دارند و ترکیب یکی یا هر دو آنها با تعهد عاطفی ممکن است تأثیر مثبت این بُعد را بر رفتار شهروندی سازمانی کاهش دهد. کارکنان با تعهد عاطفی (میل خالص تعهد) باید با قصد و نیت قوی‌تری در شرایط رفتار شهروندی سازمانی مشارکت داشته باشند تا زمانی که منشأ تعهد با هزینه‌ها همراه باشد (گلاتلی و دیگران، ۲۰۰۶: ۳۳۴).

مایر و همکاران (۲۰۰۲) و کوهن (۲۰۰۷)، بر این باورند که تعهد سازمانی با مقایسه تأثیر متقابل بین انتظارات و گرایش‌های خود براساس ویژگی‌های فردی - جمعیت‌شناختی و ویژگی‌های شغلی، گسترش می‌یابد و در نهایت به رفتار شهروندی سازمانی فرد منجر می‌شود (لاورنس و دیگران، ۲۰۱۲: ۳۲۹). با افزایش تعهد، وابستگی روانی فرد به سازمان افزایش می‌یابد که این وابستگی و اعتقاد، در رفتار فرد در سازمان بروز می‌یابد؛ هرچه این وابستگی بیشتر باشد احتمال بروز این رفتار نیز بیشتر می‌شود. کسی که دلبستگی و علاقه قوی دارد احساس مثبت قوی نیز دارد که انتظار می‌رود موجب بروز رفتار شهروندی سازمانی در فرد شود.

چارچوب نظری پژوهش

براساس دیدگاه بلاو (۱۹۶۴)، مبادله اجتماعی برخلاف مبادله اقتصادی، رابطه‌ای است که بر اجبارهای نامشخص در آینده^۱ مبتنی است. به عقیده بلاو اعتماد، تعهد و وفاداری مبنای شالوده مبادله اجتماعی است که بدون آن مبادله‌ای انجام نخواهد شد. براساس حمایت‌های سازمانی، اجبارهای نامشخصی مانند رفتارهای فراتر از نقش از سوی افراد انجام می‌شود (مام من و همکاران، ۲۰۱۲: ۲۹۲). به عقیده بلاو، دادوستد ویژگی مهم روابط اجتماعی است. افرادی که احساس می‌کنند، برای سازمان ارزشمند و محترم هستند، احتمالاً با اعتماد و درگیری احساسی^۲ در تبادل با سازمان، درصدد جبران برمی‌آیند (ان جی و فلدمن، ۲۰۱۱: ۵۳۰).

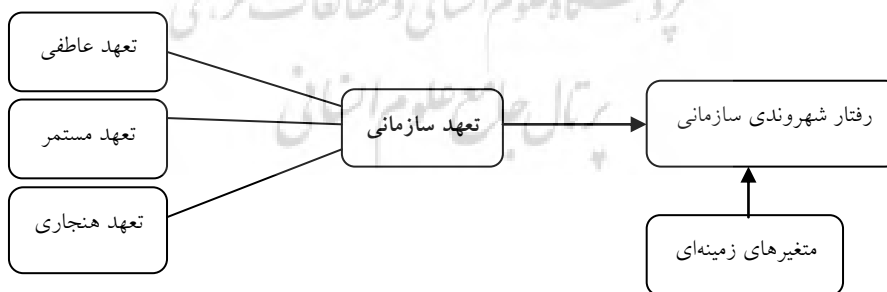
بر مبنای قضایای مبادله جورج هومنز (قضیه موفقیت و ارزش)، تناسب بین پاداش و ارزش کار بر رفتار و تعهد فرد اثر می‌گذارد؛ اگر فرد کمتر از انتظار خود پاداش بگیرد، احتمال باقی ماندن در تعهد پیشین او کاهش می‌یابد (توسلی، ۱۳۷۶: ۳۸۶-۳۹۳). در صورت ورود افراد به مبادله اجتماعی با مجموعه سازمانی و احساس مثبت از این مبادله، رفتار شهروندی سازمانی آنها افزایش می‌یابد. زمانی که آنها از روابط مبادله احساس منفی داشته باشند از رفتارهای اختیاری که جلوی عواقب منفی برای سازمان را بگیرد، بدون هیچ نگرانی خودداری می‌کنند (آنچ و دیگران، ۲۰۰۳: ۵۶۴).

پارسونز در ابعاد تعهد سازمانی میان کنشگران سازمان تا اندازه‌ای به اصول بوروکراسی وبری معتقد است. وی برای افزایش تعهد در سازمان از یک سو به عواملی مانند اختصاصی کردن، تقسیم کار، عقلانی بودن، و اختیاری بودن کنش اعضا و از سوی دیگر ارزیابی درست عملکرد اعضای سازمان براساس خدمات آنها اشاره می‌کند، پارسونز برای افزایش تعهد سازمانی در سازمان به اهمیت دو گونه رضایت اشاره می‌کند. نخست رضایت روانی که تأیید فرد از سوی دیگران، تصدیق موقعیت و تأمین شغلی را دربرمی‌گیرد و دوم رضایت ابزاری که پاداش‌های موجود در سازمان‌هاست و اساساً از گونه پاداش‌های مادی به‌شمار می‌رود (صبوری؛ ۱۳۷۴: ۱۷۲).

کلمن (۱۹۹۰)، معتقد است در صورت تضعیف همبستگی اجتماعی، به همان اندازه جایگاه، میزان و چگونگی حق، مبهم و نامشخص باقی می‌ماند و به تبع آن نقش‌های اجتماعی نیز به اصطلاح تیره می‌شوند. درحقیقت انتظارات و تعهدات برای کنشگران در بستر روابط اجتماعی، نامشخص و ناواضح می‌شوند و باعث ابهام در نقش می‌شود. سوء ارتباط و سوء تفاهم افزایش می‌یابد و در پی آن هماهنگی در روابط اجتماعی کاهش می‌یابد. این ابهام نقش، کاهش تعهدات کارکنان را در پی دارد (چلیپی، ۱۳۷۵: ۱۳۱).

الگوی مفهومی پژوهش

با توجه به چارچوب نظری، برای این پژوهش الگویی در نمودار ۱ طراحی شد که نشان می‌دهد ابعاد تعهد سازمانی بر روی رفتار شهروندی تأثیر می‌گذارد.



نمودار ۱. الگوی تحلیلی پژوهش

بر مبنای انتظارات نظری پژوهش و نظریه انتخاب عقلانی افراد رفتاری را بیشتر انجام می‌دهند که براساس حسابگری و در نظر گرفتن دو اصل " کمیابی منابع و هزینه‌های فرصتی "

در محل کار، نتیجه مناسب و متناسب با هدف را برای فرد داشته باشد. بر مبنای اصل داد و ستد در دیدگاه مبادله، در صورتی که داده‌ها و ستانده‌های خود و دیگری را با هم مقایسه می‌کند برای دستیابی به درک مثبت و عادلانه از این مقایسه، خود را یک عضو مهم سازمانی تلقی و احتمالاً با این بازخورد، به سازمان ادای دین می‌کند. همچنین بر اساس تقسیم‌بندی رضایت به دو گونه ابزاری و روانی، در صورت افزایش رضایت فرد از کار، خصوصاً رضایت روانی، علاقه و دل‌بستگی به کار را در فرد افزایش می‌دهد؛ با چنین نگرشی احتمال انجام فعالیت داوطلبانه از سوی فرد بیشتر می‌شود.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه کلی: تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد.

فرضیه‌های جزئی

- فرضیه اول: بین متغیرهای پیشینه‌ای (سن، جنس و...) با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط وجود دارد.
- فرضیه دوم: بین تعهد عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار وجود دارد.
- فرضیه سوم: بین تعهد مستمر و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار وجود دارد.
- فرضیه چهارم: بین تعهد هنجاری و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار وجود دارد.

روش‌شناسی

این پژوهش با هدف بررسی ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی به روش پیمایش انجام شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه در اختیار پاسخگویان قرار گرفت و اطلاعات پرسشنامه به شیوه خوداجرا گردآوری شد. جامعه آماری در این پژوهش معلمان (۸۳۹ نفر) شهر کرمان هستند که در آموزش و پرورش ناحیه ۱ و ۲ کرمان در سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و متوسطه و در سال‌های تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲، تدریس می‌کردند؛ از این تعداد ۷۱ درصد زن و ۲۹ درصد مرد هستند.

برای انتخاب حجم نمونه از بین افراد جامعه آماری با استفاده از فرمول کوکران، ۳۹۶ نفر مشخص شدند. برای انتخاب نمونه‌ای معرف‌تر، اعضای نمونه پژوهش بر اساس نمونه‌گیری طبقه‌بندی انتخاب شدند. نمونه آماری بر مبنای جنسیت، مقطع تدریس و تعداد مدارس انتخاب

شدند. از مجموع ۳۹۶ پاسخگو، ۱۱۳ نفر مرد و ۲۸۳ نفر زن هستند. در مرحله دوم انتخاب نمونه بر مبنای مقطع تدریس معلمان انجام شد که از این تعداد، ۱۱۹ نفر در مقطع ابتدایی، ۱۲۷ نفر در مقطع راهنمایی، ۱۲۴ نفر در مقطع متوسطه و ۲۶ نفر در مدارس فنی انتخاب شدند. در مرحله آخر، برای آن که مدرسه‌ای خارج از چارچوب نمونه‌گیری قرار نگیرد و در واقع تعدادی از معلمان از نمونه مستثنا نشوند، فهرستی از همه مدارس و مقاطع تحصیلی در شهر کرمان تهیه شد و از میان آنها (۵۴۵ مدرسه) با توجه به حجم نمونه، ۸ مدرسه ابتدایی، ۸ مدرسه راهنمایی، ۱۰ دبیرستان و پیش‌دانشگاهی، ۲ هنرستان و کاردانش و ۱ مدرسه استثنایی به شیوه تصادفی و با به‌کارگیری جدول اعداد تصادفی، برای نمونه انتخاب و بررسی شدند. با انتخاب این شیوه نمونه‌گیری، امکان مقایسه و تجزیه و تحلیل آثار متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته فراهم شد.

تعاریف مفاهیم

رفتار شهروندی سازمانی

رفتاری داوطلبانه و فراتر از وظیفه که مستقیم از سوی سازمان رسمی پاداش شناخته نمی‌شود و در مجموع عملکرد سازمان را افزایش می‌دهد. در قالب ۵ بُعد نوع‌دوستی، احترام و تکریم، جوانمردی، وظیفه‌شناسی و فضیلت مدنی سنجیده می‌شود.

تعریف عملیاتی رفتار شهروندی سازمانی: پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان و کونوسکی (۱۹۶۶)، بر اساس شاخص‌های جدول ۱ طراحی شد. برای هر یک از شاخص‌ها یکی از معیارهایی که این شاخص با آنها عملیاتی می‌شود؛ در قالب جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱. شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی و معیارهای مربوط به هر شاخص

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و معیارها

نوع‌دوستی: به همکاران تازه وارد کمک می‌کنم اگرچه ضروری نباشد.
احترام و تکریم: با جوک و متلک وارد حریم همکارم نمی‌شوم.
جوانمردی: همیشه از آنچه در محل کارم در حال انجام است، ایراد می‌گیرم.
وظیفه‌شناسی: همیشه سر وقت در محل کارم حاضر می‌شوم.
فضیلت مدنی: به اطلاعیه‌ها و بخشنامه‌های سازمان محل کارم توجه می‌کنم.

تعهد سازمانی

نگرشی است که ارتباط فرد با سازمان مربوط را مشخص می‌کند؛ و به این موضوع مربوط می‌شود که فرد در شرایط مثبت و منفی به ماندن و ادامه کار در سازمان تمایل دارد یا نه. در

قالب سه بُعد تعریف می‌شود: تعهد عاطفی؛ یعنی تمایل به انجام کار در سازمان، به‌خاطر دلبستگی و علاقه. تعهد مستمر؛ مبتنی بر هزینه‌های ناشی از ترک سازمان است و بر این اساس کار در سازمان را ادامه می‌دهد چون نیاز دارد. تعهد هنجاری؛ در این گونه تعهد، فرد به علت ادای دین در سازمان کار می‌کند.

تعریف عملیاتی تعهد سازمانی: بدین منظور شاخص‌سازی آلن و مایر (۱۹۹۷) مبنا قرار گرفت و ۱۸ معیار از این پرسشنامه انتخاب شد و یک معیار از آن در فرایند برآورد ضریب روایی حذف شد. بین سه بُعد تعهد، تفاوت وجود دارد. برای هر شاخص، دو معیار برای نمونه در قالب جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲. شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی و معیارهای مربوط به هر شاخص

ابعاد تعهد سازمانی	معیارهای مربوط به هر شاخص
تعهد عاطفی	۱. احساس تعلق زیادی به سازمان محل کارم دارم. ۲. علاقه عاطفی چندانی به این سازمان ندارم.
تعهد مستمر	۱. اکنون ترک کردن سازمان محل کارم، هزینه سنگینی برایم ندارد. ۲. یکی از عواقب جدی ترک کردن این سازمان نداشتن گزینه‌های شغلی دیگر است.
تعهد هنجاری	۱. در صورت پیشنهاد کار بهتر در خارج از سازمان محل کارم، ترک کردن آن را درست نمی‌دانم. ۲. به نظر من تغییر محل کار به هیچ‌وجه کاری غیراخلاقی نیست.

اعتبار و روایی

با توجه به کاربرد این پرسشنامه در چندین پژوهش داخلی، روایی-محتوای پرسش‌ها از پیش از سوی کارشناسان تأیید شده است. با وجود این برای اعتبار^۱ بیشتر، محقق پرسش‌ها را در اختیار کارشناسان و استادان قرار داده است که اعتبار صوری آنها را تأیید کردند و پس از اصلاح جزئی با نظر کارشناسان این زمینه، در این پژوهش به‌کار رفتند. برای تعیین پایایی^۲، در دو مرحله، آزمون مقدماتی و نهایی انجام گرفت. نتایج نهایی میزان ضریب همسانی با روش آلفای کرونباخ اندازه‌گیری شد. مقدار این ضریب برای هر شاخص در جدول ۳ آمده است. چنانکه می‌بینید نتایج ضریب آلفا پذیرفتنی است.

جدول ۳. تحلیل روایی شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی

متغیر	شاخص‌ها	تعداد پرسش‌ها	ضریب آلفا
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۵	۰/۷۷
	احترام و تکریم	۲	۰/۶۸
	جوانمردی	۳	۰/۶۷
	وظیفه‌شناسی (وجدان کاری)	۳	۰/۶۰
	فضیلت مدنی	۳	۰/۶۶
تعهد سازمانی	تعهد عاطفی	۵	۰/۷۵
	تعهد مستمر	۵	۰/۴۹
	تعهد هنجاری	۶	۰/۷۰

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی

ویژگی‌های فردی معلمان: از مجموع معلمان نمونه، ۷۱ درصد زن و ۲۹ درصد مرد و دامنه سنی پاسخگویان بین ۲۵ تا ۶۲ سال و سابقه کار پاسخگویان بین ۳ تا ۳۰ سال است. همچنین ۳ درصد دیپلم، ۲۴ درصد فوق دیپلم، ۶۲ درصد کارشناسی و ۱۱ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر مدرک دارند. براساس مقطع تدریس، ۳۰ درصد در مقطع ابتدایی، ۳۲ درصد راهنمایی، ۳۱ درصد دبیرستان و پیش‌دانشگاهی و ۷ درصد هنرستان فنی و کار دانش تدریس می‌کرده‌اند. براساس گروه درآمدی، بیشترین فراوانی، ۴۴ درصد بین ۶۰۰ تا ۷۹۹ هزار تومان است.

متغیر وابسته

توصیف متغیر وابسته در قالب جدول ۴ آمده است. در این جا می‌بایست بین نمره‌های بالقوه و بالفعل تفاوت بگذاریم؛ منظور از جمع نمره‌های بالقوه، نمره‌هایی است که از تفاوت مجموع کمترین و بیشترین نمره فرد از هر معیار یا شاخص به دست می‌آید. و منظور از جمع نمره‌های بالفعل، نمره‌هایی است که از تفاوت کمترین و بیشترین نمره فرد به دست می‌آید. پس از تقسیم بندی رفتار شهروندی سازمانی بالفعل پاسخگویان به سه مقوله (پایین، متوسط و بالا)، رفتار شهروندی سازمانی بیش از ۶۰ درصد پاسخگویان نزدیک به متوسط قرار دارد. تفاوت

کمترین و بیشترین نمره‌ها حاکی از این است که میانگین رفتار شهروندی سازمانی پاسخگویان برابر با ۷۳/۸۹ است.

جدول ۴. پراکندگی نمره‌های رفتار شهروندی سازمانی پاسخگویان

نمره‌های رفتار شهروندی سازمانی پاسخگویان	فراوانی (درصد)
بالا	۳۵/۱
متوسط	۶۲
پایین	۲/۹
جمع	۱۰۰

یافته‌های استنباطی

در این بخش ابتدا آزمون‌های دومتغیره انجام و سپس با استفاده از رگرسیون چندگانه، تأثیر هم‌زمان متغیرهای مستقل بر رفتار شهروندی سازمانی سنجیده شد.

همبستگی متغیرهای مستقل با رفتار شهروندی سازمانی

در این بخش ابتدا ارتباط متغیرهای پیشینه‌ای و سپس ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی بررسی شد.

براساس نتایج جدول ۵ بین جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار وجود دارد. براساس میانگین‌ها، رفتار شهروندی سازمانی زنان بیشتر از مردان است. ویژگی‌های رفتاری و روحیاتی مانند دلسوزی، ابراز محبت و ویژگی‌های عاطفی که بر رفتار زنان حاکم است؛ انتظار انجام رفتارهای مثبت در سازمان از سوی زنان بیشتر است.

جدول ۵. ارتباط جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی براساس آزمون تی تست

رفتار شهروندی سازمانی	میانگین	انحراف معیار	سطح معناداری
جنسیت زن	۷۵/۲۶	۸/۲۰	۰/۰۰۰
مرد	۷۰/۲۳	۹/۳۱	

نتایج تحلیل پی‌رسون در جدول ۶ نشان می‌دهد بین متغیرهای سابقه کار و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد؛ بین سن افراد و میزان درآمد با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری وجود ندارد در واقع تأثیری بر رفتار شهروندی سازمانی ندارند.

جدول ۶. ارتباط سن، سابقه کار و میزان درآمد با رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
سن	۰/۰۷	۰/۲۰
سابقه کار	۰/۱۳۸	۰/۰۱
میزان درآمد	-۰/۰۵	۰/۳۳

براساس جدول ۷، تفاوت معناداری در ارتباط با میزان رفتار شهروندی سازمانی افراد بر مبنای تحصیلات وجود دارد؛ نسبت F، پراکندگی بین گروهی و درون گروهی را نشان می‌دهد و هرچه این نسبت بیشتر باشد اختلاف میانگین بین گروه‌ها بیشتر از درون گروه‌هاست.

جدول ۷. ارتباط تحصیلات با رفتار شهروندی سازمانی براساس تحلیل واریانس

متغیر	تغییرات	مجموع مجذورها	df	میانگین مجذورها	F آماره	سطح معناداری
رفتار شهروندی سازمانی بر مبنای تحصیلات	بین گروهی	۱۳۲۱/۱۷	۳	۴۴۰/۳۹	۶/۳۶	۰/۰۰۰
	درون گروهی	۲۲۴۱۲/۴	۳۲۴	۶۹/۱۷		
	کل	۲۳۷۳۳/۵	۳۲۷			

پس از تعیین ارتباط بین تحصیلات با رفتار شهروندی سازمانی، باید راستای آن مشخص شود؛ براساس آزمون ال. اس. دی (LSD) میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی پاسخگویان بر مبنای میزان تحصیلاتشان در هر سه گروه (فوق دیپلم، کارشناسی و کارشناسی ارشد) تفاوت معناداری با یکدیگر دارند. مقایسه میانگین‌ها در جدول ۸ نشان می‌دهد که با افزایش تحصیلات افراد، نمره میانگین رفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد. در واقع ارتباط معکوس بین تحصیلات و میزان رفتار شهروندی پاسخگویان وجود دارد.

جدول ۸. میانگین رفتار شهروندی سازمانی پاسخگویان بر مبنای تحصیلات

تحصیلات	دیپلم	فوق دیپلم	کارشناسی	کارشناسی ارشد و بالاتر
میانگین	۷۳/۵۰	۷۶/۷۹	۷۳/۹۳	۶۹/۴۵

پس از بررسی ارتباط بین متغیرهای پیشینه‌ای، ارتباط تعهد سازمانی و ابعاد آن را با متغیر وابسته بررسی می‌کنیم.

براساس نتایج جدول ۹ بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنادار درخور توجهی برابر با ۰/۳۸ وجود دارد؛ چنان چه بر مبنای دیدگاه مبادله اجتماعی در مبانی نظری پژوهش آمده است، اگر کارمند از مقایسه اجتماعی خود با سایر کارمندان و همچنین مقایسه داده‌ها و ستانده‌های خود در سازمان، درک عادلانه داشته باشد، نتایج این تغییرات در ادراک و نگرش فرد را در رفتارهایی خواهیم دید مانند مشارکت در فعالیتهای سازمانی، گذشتن از حق خود به نفع دیگران، کاهش غیبت در محل کار و

جدول ۹. ارتباط بین متغیرهای مستقل با رفتار شهروندی سازمانی براساس آزمون پیرسون

متغیرها	ارتباط	سطح معناداری
تعهد عاطفی	۰/۴۵	۰/۰۰۰
تعهد مستمر	-۰/۱۲	۰/۰۲۹
تعهد هنجاری	۰/۳۴	۰/۰۰۰
تعهد سازمانی (شاخص کل)	۰/۳۸	۰/۰۰۰

بین ابعاد تعهد، تعهد عاطفی و هنجاری بیشترین ارتباط را با متغیر وابسته دارند. کسی که دلبستگی و علاقه قوی دارد احساس مثبت قوی نیز خواهد داشت که پیش‌بینی می‌شود منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی در فرد شود. براساس تقسیم‌بندی رضایت به دو گونه ابزاری و روانی در تئوری پارسونز، اگر منبع رضایت فرد از گونه روانی باشد؛ تعهد عاطفی به سازمان بیشتر است زیرا این گونه تعهد به منبع درونی مانند احترام و تأیید اجتماعی متکی است.

رگرسیون چندمتغیره برای تبیین متغیر وابسته (رفتار شهروندی سازمانی)

در مرحله پیش‌بینی و بررسی تأثیر ابعاد متغیر مستقل بر رفتار شهروندی سازمانی از تحلیل رگرسیون به روش گام‌به‌گام^۱ استفاده شد. در روش گام‌به‌گام، اولین متغیر پیش‌بینی براساس بالاترین ضریب همبستگی صفرمرتب با متغیر ملاک وارد تحلیل می‌شود. نکته مهم این است که با ورود هر متغیر جدید، همه متغیرهای موجود در معادله بررسی می‌شوند و اگر هر یک از این متغیرها سطح معناداری خود را از دست داده باشند، پیش از ورود متغیر جدید از معادله خارج می‌شود که در تحلیل نهایی متغیری که سطح معناداری کمتری از سطح تعیین شده داشته باشد از معادله حذف خواهد شد.

جدول ۱۰. خلاصه الگوی رگرسیون چندمتغیره رفتار شهروندی سازمانی

مرحله	متغیر وارد شده	R	R2	افزوده شده نسبت به مرحله قبل	Beta	F	مقدار t	سطح معناداری
اول	تعهد عاطفی	۰/۴۵	۰/۲۱	-	۰/۳۸	۷۸/۸۸	۶/۷۸	۰/۰۰
دوم	تعهد هنجاری	۰/۴۸	۰/۲۴	۰/۰۲۷	۰/۱۸	۴۶/۰۱	۳/۲۵	۰/۰۰
		F = ۴۶/۰۰۹	R2 = ۰/۲۴				R = ۰/۴۹	
		Sig F = ۰/۰۰۰						

نتایج جدول ۱۰ نشان می‌دهد ضریب همبستگی چندگانه (R) و ضریب تعیین در معادله نهایی به ترتیب برابر با ۰/۴۹ و ۰/۲۴ است. در واقع، ۰/۲۴ واریانس از متغیرهای مستقل پیش‌بینی می‌شود. مقدار افزوده شده به R2 در مرحله دوم، ۳ درصد است که در سطح بیش از ۹۹ درصد معنادار است. نسبت F برابر با ۴۶ نشان می‌دهد که مقدار R2 به لحاظ آماری معنادار است. براساس مقادیر Beta بیشترین همبستگی مربوط به تعهد عاطفی است.

بحث و نتیجه‌گیری

نتیجه پژوهش نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی پاسخگویان بیش از اندازه متوسط است. بین متغیرهای پیشینه‌ای؛ متغیر جنسیت با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار دارد. زنان رفتار شهروندی سازمانی بیشتری نسبت به مردان دارند. این نتیجه با نتایج پژوهش (براجر و همکاران، ۲۰۰۵ و یاهایا و همکاران، ۲۰۱۲) همسوست. براساس انتظارات زمینه‌ای در ارتباط با نقش‌های جنسیتی، انتظار داریم زنان نسبت به مردان، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری را در نقش درک عادلانه‌تر از خود بروز دهند. ایگلی^۱ (۱۹۸۷)، ویژگی‌های ژنتیکی که در درجه اول به مردان نسبت داده شده است عبارتند از: قاطعیت، کنترل، اعتماد به نفس، پرخاشگری، جاه‌طلبی، تسلط، استقلال و رقابت. ویژگی‌های عمومی نسبت داده‌شده به زنان عبارتند از: با محبت بودن، مفید، مهربان، دلسوز. از همه مهم‌تر نقش‌های جنسیتی، نسخه‌های رفتاری حاکم بر انتظارات از خود و دیگران را به وجود می‌آورد یعنی این که چگونه باید رفتار کنیم (Johnson et al, 2009: 411). بین تحصیلات با متغیر وابسته ارتباط معکوس وجود دارد؛ با افزایش تحصیلات، رفتار شهروندی پاسخگویان کاهش می‌یابد. براساس دیدگاه جادری (۱۳۹۱)، علت این ارتباط معکوس این است که با افزایش انتظارات فرد و برآورده نشدن آنها در قشر تحصیل‌کرده، در نهایت انگیزه و وجدان کاری در فرد کاهش می‌یابد. همچنین بین سابقه کار با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت وجود دارد. با گذراندن زمان بیشتر در سازمانی خاص، افراد دانش گسترده‌ای درباره محیط سازمان به دست می‌آورند که عملکرد مثبت افراد را آسان‌تر می‌کند (ان جی و فلدمن، ۲۰۱۱: ۵۳۰). با افزایش سابقه کار، احتمال اُنس گرفتن فرد با محل کارش افزایش می‌یابد. از سوی دیگر، بین سن و درآمد با متغیر وابسته ارتباط وجود ندارد. براساس نظریه "مازلو" و "هرزبرگ" با خرسندی فرد از نیازهای مادی، نوبت به نیازهای سطح بالاتر مانند محبوبیت و خودشکوفایی می‌رسد. اما به دلیل آن که سازمان و نظام شغلی حاکم فقط قادر است نیازهای مادی فرد را برطرف کند، بنابراین پس از آن که به تدریج وضعیت اقتصادی فرد بهبود یافت فاصله عاطفی فرد با همکارانش افزایش می‌یابد که در نهایت به کاهش روابط سالم انسانی، روح جمعی و مشارکت در کار منجر می‌شود (جادری، ۱۳۹۱: ۶۰).

همچنین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری برابر با (۰/۳۸) در سطح معناداری ۰/۰۰۱ دارد. از بین ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی بیشترین و تعهد مستمر کمترین ارتباط را با متغیر وابسته دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های خارجی (مایر و دیگران، ۲۰۰۲؛ براگر و دیگران، ۲۰۰۵؛ یلماز، ۲۰۰۸؛ بخشی، ۲۰۱۱ و بیگ، ۲۰۱۲) و با پژوهش‌های مهربابی گوشکی و دیگران، ۱۳۸۸ و دعایی و دیگران، ۱۳۸۹ در ایران همخوانی دارد. با افزایش تعهد، وابستگی روانی فرد به سازمان افزایش می‌یابد که این وابستگی و اعتقاد در رفتار فرد در سازمان بروز می‌کند؛ هرچه این وابستگی بیشتر باشد احتمال بروز این رفتار بیشتر می‌شود. کسی با دل‌بستگی و علاقه قوی، احساس مثبت قوی دارد و پیش‌بینی می‌شود موجب بروز رفتار شهروندی سازمانی در فرد شود. به دلیل این‌که تعهد عاطفی گونه‌ای دل‌بستگی و عشق به سازمان تعریف می‌شود و تا اندازه‌ای هیچ اجبار و احساس دینی مبنای این تعهد نیست و رفتار شهروندی سازمانی نیز رفتاری اختیاری است. سنخیت بیشتر و ارتباط این دو قطعی‌تر است. تعهد مستمر ارتباط ضعیفی با رفتار شهروندی سازمانی دارد و با نتیجه پژوهش‌ها یاها (۲۰۱۲) هم‌خوانی دارد و تعهد مستمر ارتباطی با رفتار شهروندی سازمانی نداشت. براساس اعتقاد مایر و دیگران (۲۰۰۶)، تعهد مستمر کمتر احتمال دارد منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی شود (لاورانس و دیگران، ۲۰۱۲: ۳۲۹). گایتام و دیگران (۲۰۰۵)، بر این باورند که تداوم تعهد مستمر کارکنان به این دلیل است که آنها از هزینه‌های ترک سازمان و نداشتن گزینه‌های جایگزین آگاهی دارند؛ با توجه به این زیربنا، هیچ دلیلی وجود ندارد که این گونه تعهد، رفتار شهروندی سازمانی را در پی داشته باشد (ص: ۱۲).

نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که ابعاد تعهد سازمانی توانسته‌اند ۲۴ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کنند. در واقع نتایج پژوهش مبنی بر ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، مهر تأییدی بر ارتباط این دو متغیر با هم است که مبنای نظری پژوهش، آن را تأیید می‌کند. براساس دیدگاه مبادله مبنی بر اصل داد و ستد؛ اگر فرد در سازمان از این ارتباط متقابل درک مثبتی داشته باشد گرایش بیشتری به ارتباط با سازمان دارد. در واقع، از یک منبع روانی برای تداوم ارتباط برخوردار است. همچنین بر مبنای رضایت روانی در دیدگاه پارسونز، فردی که از جنبه روانی شغل و رفتار خود بر مبنای علاقه و دل‌بستگی تعریف کند متکی بر یک منبع درونی کنترل است و احتمال تکرار رفتارهای مثبت و فوق‌العاده سازمانی مانند مشارکت سازمانی، کاهش غیبت در محل کار و... از طرف او بیشتر می‌شود.

منابع

- بهروان، حسین و سعیدی، رقیه (۱۳۸۹)، «عوامل مؤثر بر میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز نمونه مورد مطالعه: اداره مرکزی استان خراسان رضوی، شهر مشهد»، *مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد*، شماره ۲: ۱۸۱-۱۹۹.
- توسلی، غلامعباس (۱۳۷۶)، *نظریه‌های جامعه‌شناسی*، تهران: انتشارات سمت.
- جادری، جاسم (۱۳۹۱)، «تأثیر خصوصی‌سازی بر ابعاد معنوی اخلاق کار»، *مهندسی مدیریت*، شماره ۴۹: ۵۷-۶۱.
- جوربنیان، عبدالحکیم و دیگران (۱۳۹۳)، «همبستگی بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران»، *مدیریت ارتقای سلامت*، شماره ۴: ۱۷-۲۴.
- چلیپی، مسعود (۱۳۷۵)، *جامعه‌شناسی نظم*، تهران: نشر نی.
- حاج کریمی، عباسعلی؛ طبرسا، غلامعلی و رحیمی، فرج‌الله (۱۳۸۶)، «بررسی تأثیرگذاری اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ نمودن بخش تعهد سازمانی»، *اندیشه مدیریت*، شماره ۱: ۱۲۳-۱۲۳.
- دعایی، حبیب‌اله و دیگران (۱۳۸۹)، «طراحی و تبیین مدل تأثیرگذاری هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی»، *پژوهش‌های مدیریت*، شماره ۸: ۳۷-۶۷.
- دلگشایی، بهرام؛ توفیقی، شهرام و کرمانی، بهناز (۱۳۸۷)، «رابطه جو سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان و مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان»، *افق دانش: فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی گناباد*، شماره ۴: ۶۹-۶۰.
- ریتزر، جورج (۱۳۹۲)، *نظریه‌های جامعه‌شناختی معاصر و ریشه‌های کلاسیک آن*، ترجمه خلیل میرزایی و علی بقایی، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
- سیدمن، استیون (۱۳۸۸)، *کشاکش آرا در جامعه‌شناسی*، ترجمه هادی جلیلی، تهران: نشر نی.
- صبوری، منوچهر (۱۳۷۴)، *جامعه‌شناسی سازمان‌های*، تهران: انتشارات شب تاب.
- طبرسا، غلامعلی؛ اسمعیلی گیوی، محمدرضا؛ اسمعیلی گیوی، حمیدرضا (۱۳۸۹)، «عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی»، *مجله طب نظامی*، شماره ۲: ۹۳-۹۹.
- عبداللهی، بیژن و نوه ابراهیم، عبدالرحیم (۱۳۸۵)، *توانمندسازی کارکنان (کلید طلایی مدیریت منابع انسانی)*، تهران: نشر ویرایش.
- مقیمی، سید محمد (۱۳۸۴)، «رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل»، *فرهنگ مدیریت*، شماره ۱۱: ۱۹-۴۸.

- مهربابی گوشکی، علی؛ عزیزی، بیستون و سلمانی، داوود (۱۳۸۸)، «رابطه بین تعهد سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی»، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی: ۹-۱.
- نعیمی، عبدالزهرا؛ شکرکن، حسین (۱۳۸۵)، «بررسی ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز»، مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، شماره ۱: ۷۹-۹۲.
- هویدا، رضا و نادری، ناهید (۱۳۸۸)، «بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان»، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، شماره ۱: ۱۰۳-۱۱۸.
- Ang, Soon; Dyan, Linn Van, & Begley Thoomas (2003), The employment relationships of Foreign workers versus local employees: A field study of Organizational Justice, **Journal of organizational behavior**, Vol. 24, No. 5: 561-583.
- Bakhshi A(2011), Organizational Commitment as predictor Organizational citizenship behavior, **European Journal of Business and Management**, Vol 3, No 4: 78-87.
- Belogolovsky, Elena & Somech, Anit (2010), Teachers organizational citizenship behavior Examining the: boundarg between in role behavior form the perspective of teachers, principals and parents, **Teaching and Teacher Education**, No 26: 914-923.
- Bogler, Ronit & Somech, Anit (2004), Influence of teacher empowerment on teachers organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools, **Teaching and Teacher Education**, No 20: 277-289.
- Bragger, Jennifer Denicolis; Rodriguez-Srednicki, Ofelia; Eugen J, Kutcher; Indovino, Lisa and Rosner, Erin (2005), Work-Family conflict, Work-Family culture and organizational citizenship behaviors, **Journal of Business and Psychology**, Vol. 20, No. 2, pp. 303-324.
- Burns, Travis & Carpenter, Jamie (2008), Organizational citizenship and student achievement, **Journal of cross-disciplinary perspectives in educations**, Vol. 1, No. 1: 51-58.
- Chan, Wai-Yen; Lua, Shan; Nie, Youyan; Lim, Sandy and Hogan, David (2008), Organizational and personal predictors of teacher commitment: the mediating role of teacher efficacy and identification with school, **American educational research journal**, Vol. 45, No. 33: 597-630.
- Chiaburu, Dan S & Byrne, Zinta S (2009), Predicting OCB role definition: Exchanges with the organization and psychological attachment, **Journal of Business and Psychology**, Vol. 24, No. 2: 201-214.
- Devin, Hassan Fahim; Zohoorian, Zahra; Peymanizad, Hossien; Sane, Mohamad Alli (2012), Investigating the relationship between organizational citizenship behavior and self-esteem among physical education teachers, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, No.46: 1203-1207.
- Esnard, Catherine & Jouffre Stephane (2008), Organizational citizenship behavior: social valorization among pupils and the effect on teachers, **judgments, European journal of psychology of education**, Vol XXIII, No.3: 255-274.
- Gautam, Thaneswor; Van Dick, Rolf; Wagner, Ulrich; Upadhyay, Narottam and Davis, Ana J (2005), Organizational citizenship behaviors And organizational commitment in Nepal, **Asian journal social psychology**, No.4:305-314.
- Gellatly, Ian R; Meyer, John P and Luchak A A (2006), Combined effects of the three commitment components on focal and discretionary behaviors: A Test of Meyer and Herscovitch s propositions, **journal of vocational behavior**, No 69: 331-345.

- Huang, Chan-Chen and You, Ching- Sing (2011), The three components of organizational commitment on in- role behavior and organizational citizenship behaviors , **African journal of business management**, Vol. 5 No.28: 11335-11344.
- Johnson S. K, Holladay C. S& Quinones M. A (2009), Organizational citizenship behaviors in performance evaluations: Distributive justice orlnjustice? , **Journal of Business and Psychology**, Vol. 24, No. 4: 409-418.
- Ipek, Cemalettin (2010), Predicting organizational commitment from organizational culture in Turkish primary schools , **Asia Pacific Educ. Rev.**11, pp. 371° 385.
- Lawrence, Janet; Ott, Molly& Bell, Alli(2012), Faculty organizational Commitment and Citizenship , **Res high edue**, No.53: 325-352.
- Ng,Thomas W. H. and Daniel C.Feldman (2011), Affective organizational commitment and citizenship behavior: Linear and non Linear Moderating effects of organizational tenure , **journal of vocational behavior**, No.79: 528-537.
- Meyer, John P; Stanley, David J; Herscovitch, Lynne and Topolonytsky, Laryssa (2002), Affective, Continuance, and Normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences , **Journal of Vocational Behavior**, No. 61:20-52.
- Mamman, Aminu, Ken Kamoche and Rhoda Bakuwa(2012) Diversity, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: An Organizing Framework , **Human Resource Management Review**, No. 22:285-302.
- Meyer,John P and Allen, Natalie J (1991), A three-Component conceptualization of organization Cmmitment **Human Recource Management Review**, Volume. 1, No1: 61-89.
- Philip M. Podsakoff, Scott B. MacKenzie, Julie Beth Paine, and Daniel G. Bachrach (2000), Organizational Citizenship Behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research , **Journal of Management** , Vol. 26, No. 3, pp, 513-563.
- Polat, Soner (2009), Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of theteachers at secondary schools according to the perceptions of theschool administrators , **Procedia Social and Behavioral Sciences**, No 1: 591° 1596.
- Yahaya, Azizi; Yahaya, Noordin; Ma,alip, H, Ramli, Jamaludin&Kamal, Md Malinii (2012), The Relationship Between the Occupational Stress, Organizational Commitment, and Job Satisfaction With Organizational Citizenship Behavior . **Archives des sciences**, Vol. 65, No. 3: 55-73.
- Yilmaz, Kursad& Cokluk-Bokeoglu, Omay (2008), Organizational citizenship behaviors and Organizational Commitment in Turkish primary schools , **World applied sciences journal**, No3(5: 775-780.