

## تعیین رابطه میان مؤلفه‌های رفتار سازمانی با بازخورد سازمانی در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان لردگان

عمران کیانی<sup>۱</sup>، خدیجه فرامرزی کوشکی<sup>۲</sup>، مینو صادقی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup>مربی، مدرس دانشگاه آزاد اسلامی شهرکرد و شهرستان لردگان

<sup>۲</sup>کارشناس آموزش ابتدایی

<sup>۳</sup>کارشناس روانشناسی

### چکیده

این پژوهش به دنبال تعیین رابطه میان مؤلفه‌های رفتار سازمانی با بازخورد سازمانی و در میان کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان لردگان می‌باشد. هدف کلی، بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی در بین کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان لردگان می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان لردگان است. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده که در نهایت حجم نمونه ۱۴۱ نفر در نظر گرفته شد. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی از نوع پیمایشی است که از روایی و پایایی قابل قبولی برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده در پرسشنامه‌ها از روش‌های توصیفی (فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد) و نیز از آزمون  $t$  مستقل،  $t$  تست تک متغیره و تحلیل واریانس چندمتغیره جهت تحلیل‌های آماری اطلاعات فردی استفاده شد. بررسی فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آزمون رگرسیون و اولویت بندی متغیرها با استفاده از آزمون فریدمن صورت گرفته است.

واژه‌های کلیدی: سازمان، رفتار شهروندی، بازخورد، سازگاری، شغل، کارکنان

## مقدمه

در واقع انسان به عنوان مهم ترین عضو و منحصر به فرد ترین منبع در سازمان مطرح است و رفتار او نیز مبتنی بر هدف و شامل سلسله ای از فعالیت ها مثل کار کردن، صحبت کردن، خوردن و نظایر آن می باشد. مدیران با شناخت و فهم درست «رفتار انسان» در «سازمان»، یا «رفتار سازمانی» می توانند، نه تنها چرایی رفتار را تشخیص دهند، بلکه قادر خواهند شد تا حدودی، رفتار آینده را پیش بینی و کنترل نمایند. راجه به رفتار سازمانی مثل سایر مفاهیم، تعاریف زیادی شده است اما کاملترین تعریف به قرار زیر است: رفتار سازمانی، مطالعه علمی و کاربردی رفتار افراد، گروهها، تیم ها و سازمان، رویارویی و تعامل بین آنها، برای استفاده، تغییر و بهسازی کارآمد و اثربخش، در یک محیط پویا در جهت هدف های سازمان بر اساس نظام ارزشی و اخلاقی می باشد. توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی به این دلیل در سازمانها مهم بوده که سازمانها از طریق شرح شغل رسمی قادر نیستند طیف وسیعی از رفتارهای مورد نیاز تحقق اهداف را انتظار داشته باشند. کلیمنت و واندن برگ (۲۰۰۰) بیان می کنند که OCB رفتارهای شهروندی سازمان را به منابع بیشتر مجهز می کند و نیاز به مکانیزم های رسمی پر خرخ را کاهش می دهد

ارگان رفتار شهروندی سازمانی را در ۵ بعد یا مؤلفه خلاصه کرده است:

۱. نوع دوستی
۲. جوانمردی
۳. ادب و مهربانی
۴. خوش خویی
۵. وظیفه شناسی

ارگان معتقد است در صورت تقویت ویژگیهای مذکور در سازمانها، کارکنان به دنبال اصلاح عملکرد خود در حین انجام وظایف و فعالیت های سازمانی خواهند بود و نقش خود را به خوبی ایفا خواهند کرد.

به زعم جوت، اسکولار و میلر (۲۰۰۶)، فرض بر این است که اگر کارکنان در رفتارهای شهروندی سازمانی سهیم باشند و در بهبود آن مشارکت ورزند، موقعیت کاری اثربخش تر، کارها روان تر و سازگاری شغلی و بازخورد سازمانی مؤثرتر انجام می شود.

در این پژوهش ما برآنیم تا روابط موجود بین رفتار شهروندی سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی را با استفاده از ابزارهای موجود در بین کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان لردگان مشخص کنیم.

## بیان مسئله

بیش از یک قرن است که تفکر غالب مدیریت بر این محور چرخیده است و می چرخد که تمامی تلاش های سازمان باید در جهت بهبود مستمر باشد. تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل گیری رشته مدیریت به عنوان اصل خدشه ناپذیری بوده است که هرروز وارد مباحث جدیدتری می شود و حوزه های بیشتری را تسخیر می کند (حسنی، قلی پور، ۱۳۸۶).

رفتار شهروندی یکی از ابعاد مهم جامعه شناسی سازمانهای آموزشی از جمله دانشگاهها و ادارات است.

مفهوم رفتار شهروندی (OCB) را اولین بار ارگان (Organ) مطرح کرد. به زعم ارگان OSB شامل رفتاری کاملاً داوطلبانه است که نظام پاداش دهی، قابلیت شناسایی آن را به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد ولی در مجموع عملکرد مؤثر را در سازمان افزایش می دهد (هویدا، نادری، ۱۳۸۷).

در رفتار شهروندی سازمانی به طور کلی آن دسته از رفتارهایی مورد توجه قرار می گیرد که علی رغم این که اجباری از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد، در سایه انجام آنها از جانب کارکنان، برای سازمان، منفعت هایی ایجاد می شود (مورمان و همکاران، ۱۹۹۵).

ارگان، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای تحت اختیار فرد تعریف کرده و بیان می کند این دسته از رفتارها به طور صریح و مستقیم به وسیله ی سیستم های پاداش رسمی مورد توجه قرار نمی گیرند ولی باعث ارتقاء اثربخشی کارکرد های سازمان می گردند (کوانتس، ۲۰۰۳).

یکی از اهداف سازمان ارائه یک بازخورد دقیق برای بهبود عملکرد کارکنان در کارشان می باشد، البته این ارزیابی های ارزیابان گاه به وسیله مقاصد شخصی ارزیاب تأثیر می پذیرد (فار و نئومن؛ به نقل از آلدرز، ۲۰۰۰).

بازخورد قسمت مهمی در سیستم کنترل سازمان است و نقش مهم و کاربردی در ایجاد انگیزه، جهت دهی و ساخت دهی عملکرد کارکنان دارد (آشفورده، کامینگر، ۱۹۸۳).

بازخورد سودمند، پیشگویی کننده قوی و با اهمیتی برای کارکنان می باشد اگرچه تجارب گذشته بر خودکارآمدی تأثیر مثبت داشته و تجارب گذشته قسمت واقعی از تاریخچه تفاوت های فردی می باشد اما همگی بر دریافت صحیح و مفید بازخورد تأثیر دارند (آلدرز، ۲۰۰۰).

در مجموع بازخورد به عنوان ضرورتی برای بهبود عملکرد پذیرفته شده است (اریکسون؛ ۱۹۹۶، نقل از آلدرز، ۲۰۰۰).

فرضیه اساسی نظریه سازگاری شغلی این است که افراد برای ایجاد و نگهداری ارتباط مثبت با محیط کاریشان در تلاش اند. سازش (سازگاری) شغلی برای ادامه اشتغال موفقیت آمیز عامل مهمی به شمار می رود. هر فردی انتظار دارد که اشتغال به کار مورد نظر، خوشنودی و سلامت و اعتبار برای او به ارمغان آورد و نیازهای اولیه اش را مرتفع سازد. در زمینه سازش شغلی تعاریف گوناگونی ارائه شده است، می توان سازش شغلی را عبارت دانست از حالت سازگار و مساعد روانی فرد نسبت به شغل مورد نظر پس از اشتغال. سازش شغلی ترکیب و مجموعه ای از عوامل روانی و غیر روانی است (شفیع آبادی، ۱۳۸۱).

با توجه به مباحث بالا به طور کلی هدف پژوهش حاضر، بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی با بازخورد سازمانی و میزان سازگاری شغلی در بین کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان چهارمحال و بختیاری می باشد.

### پیشینه نظری تحقیق

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB) را اولین بار ارگان مطرح ساخت. به زعم ارگان OSB شامل رفتاری کاملاً داوطلبانه است که نظام پاداش دهی، قابلیت شناسایی آن را به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد ولی در مجموع عملکرد مؤثر را در سازمان افزایش می دهد (هویدا، نادری، ۱۳۸۷).

OCB شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی شود ولی میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می دهد (هانگ، جین و یانگ، ۲۰۰۴).

مرور ادبیات، دو رویکرد اصلی را در تعاریف مربوط به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی مشخص می کند:

(۱) رفتارهای در نقش و فرانش:

محققان اولیه رفتار شهروندی سازمانی را جدای از عملکرد داخل نقش تعریف و تاکید کردند که رفتار شهروندی سازمانی بایستی به عنوان رفتار فرانقشی مورد توجه قرار گیرد. ماریسون (۱۹۹۴) واژه «گستره شغلی درک شده را» را برای تمایز بین این دو دسته از رفتارهای «در نقش» و «فرانقش» به کار برد و بیان کرد، هرچه کارمند دامنه شغل را گسترده تر درک نماید، فعالیت های بیشتری را به عنوان فعالیت های در نقش تعریف می کند. این فرض بر این نکته تاکید دارد که یک عامل تعیین کننده مهم برای اینکه یک فعالیت رفتار شهروندی سازمانی خوانده شود این است که کارکنان به چه گستردگی مسئولیت های شغل شان را تعریف کنند. این استدلال کاربرد تئوریک مهمی در پی دارد و آن اینکه آنچه دیگران به عنوان رفتار شهروندی سازمانی تعریف می کنند، منعکس کننده درک کارکنان از گستردگی مسئولیت های کاریشان می باشد. این توصیه در مطالعات دیگر مورد تأیید قرار گرفت، چرا که نشان داده شد مرز رفتار «در نقش» و «فرانقش» به خوبی تعریف نشده است و از کارمندی به کارمند دیگر یا از کارکنان به سرپرستان تغییر می کند و به این خاطر این رویکرد با آنچه محققین نوعاً به عنوان رفتار شهروندی سازمانی مفهوم سازی می کنند در تناقض است، هرچند که گروهی از محققان با بیان تفاوت های میان رفتار «در نقش» یا «درون نقش» و رفتار «فرانقش» از یکسو و مفهوم سازی رفتار شهروندی سازمانی از سوی دیگر میان آنها ارتباط برقرار کنند. به عنوان مثال از نظر ارگان (۱۹۸۸) یک تفاوت حیاتی میان این دو نوع فعالیت این است که آیا به این رفتارها پاداش داده می شود و یا در صورت عدم مشاهده رفتار، محرومیت هایی اعمال می گردد یا خیر؛ چرا که رفتار شهروندی سازمانی و فعالیت های مرتبط با آن بایستی مستقل از پاداش های رسمی درک شود، چون رفتار شهروندی سازمانی رفتاریست که از نظر سازمانی پاداش داده نمی شود.

(۲) تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان:

رویکرد دیگر، رفتار شهروندی سازمانی را جدا از عملکرد کاری مورد توجه قرار می دهد. اتخاذ چنین رویکردی مشکل تمایز میان عملکردهای نقش و فرانقش را مرتفع می سازد. در این رویکرد، رفتار شهروندی سازمانی بایستی به عنوان یک مفهوم کلی شامل تمام رفتارهای مثبت و سازنده افراد در داخل سازمان همراه با مشارکت کامل و مسئولانه، در نظر گرفته شود.

## اهداف کلی

بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی با بازخورد سازمانی و در بین کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان لردگان

## اهداف جزئی

تعیین رابطه بین مؤلفه نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی با بازخورد سازمانی

تعیین رابطه بین مؤلفه جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی با بازخورد سازمانی

تعیین رابطه بین مؤلفه ادب و مهربانی رفتار شهروندی سازمانی با بازخورد سازمانی

تعیین رابطه بین مؤلفه خوش خویی رفتار شهروندی سازمانی با بازخورد سازمانی

تعیین رابطه بین مؤلفه وظیفه شناسی رفتار شهروندی سازمانی با بازخورد سازمانی

تعیین رابطه بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای سن، تحصیلات و جنسیت

## فرضیه های پژوهش

بین مؤلفه نوع دوستی رفتار شهروندی با بازخورد سازمانی رابطه وجود دارد.

بین مؤلفه جوانمردی رفتار شهروندی با بازخورد سازمانی رابطه وجود دارد.

بین مؤلفه ادب و مهربانی رفتار شهروندی با بازخورد سازمانی رابطه وجود دارد.

بین مؤلفه خوش خویی رفتار شهروندی با بازخورد سازمانی رابطه وجود دارد.

بین مؤلفه وظیفه شناسی رفتار شهروندی با بازخورد سازمانی رابطه وجود دارد.

در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی (سن، مدرک تحصیلی و جنسیت) تفاوت وجود دارد.

### جامعه

جامعه آماری در این پژوهش، کلیه کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان لردگان می باشد.

### روش تحقیق

در این فصل شیوه گردآوری داده ها، روش تحقیق بکار گرفته در پژوهش و چگونگی انجام آن بررسی می شود، بدین ترتیب، ابتدا جامعه آماری به کار رفته و روش نمونه گیری مورد بررسی قرار می گیرد و پس از آن روش تحقیق و ابزار اندازه گیری و روش های آماری به کار رفته توضیح داده می شود.

### جامعه آماری

جامعه آماری در این پژوهش، کلیه کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان لردگان که در حدود ۳۷۵ نفر می باشد که به تفکیک جنسیت در جدول زیر آمده است.

### روش نمونه گیری

روش نمونه گیری در این پژوهش، تصادفی از نوع طبقه ای است. از جامعه ی ۳۷۵ نفری کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان لردگان، با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۳۱ نفر برای این پژوهش در نظر گرفته شد.

### ابزار گردآوری داده ها

ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش برای تعیین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف، برای سنجش میزان بازخورد سازمانی، از پرسشنامه بازخورد محقق ساخته با روایی و پایایی مناسب و برای تعیین میزان سازگاری شغلی از پرسشنامه سازگاری شغلی پورکبیریان استفاده می شود.

### روش تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده در پرسشنامه ها از روش های توصیفی (فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد) و نیز از آزمون  $t$  مستقل، تست تک متغیره و تحلیل واریانس چندمتغیره جهت تحلیل های آماری اطلاعات فردی استفاده شد.

بررسی فرضیه های پژوهش با استفاده از آزمون رگرسیون و اولویت بندی متغیر ها با استفاده از آزمون فریدمن صورت گرفته است.

## روایی ابزار اندازه گیری

مقصود از روایی آن است که وسیله اندازه گیری در واقع بتواند خصیصه مورد نظر را اندازه بگیرد و نه خصیصه دیگری را (هومن، ۱۳۷۰). در این پژوهش، روایی ابزار اندازه گیری که پرسشنامه ای محقق ساخته است، با نظر متخصصین تأیید شد.

## پایایی ابزار اندازه گیری

قابلیت پایایی (اعتماد) یکی از ویژگیهای فنی ابزار اندازه گیری است که نشان دهندهی این است که ابزار اندازه گیری تا چه اندازه نتایج یکسانی را در شرایط مشابه به دست می دهد. یکی از روشهای محاسبه قابلیت پایایی، ضریب آلفای کرونباخ می باشد. آلفای کرونباخ برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه‌ها یا آزمون هایی که خصیصه‌هایی را اندازه گیری می کنند، به کار می رود. در این گونه ابزارها پاسخ هر سوال می تواند مقادیر عددی مختلف اختیار کند. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره‌های زیر مجموعه سوال‌های پرسشنامه (یا آزمون) و واریانس کل را محاسبه کرد و سپس با استفاده از فرمول زیر مقادیر آنها را محاسبه نمود .

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{\alpha}^2} \right)$$

$\alpha$  = ضریب آلفای کرونباخ

$k$  = تعداد سوالات پژوهش

$S_i^2$  = واریانس مربوط به سوال i ام

$S_{\alpha}^2$  = واریانس محل آزمون

ضریب آلفای کرونباخ در این پژوهش که در یک مطالعه مقدماتی با توزیع ۳۰ پرسشنامه صورت گرفت، به شرح جدول زیر است.

جدول ۳-۱- سوالات پرسشنامه و فرضیه های مرتبط

عامل/متغیر	آلفای کرونباخ
نوع دوستی	.۸۲
جوانمردی	.۷۹
ادب و مهربانی	.۸۰
خوش خویی	.۸۱
وظیفه شناسی	.۷۸
سازگاری شغلی	.۸۰

بازخورد	.۸۳
کل	.۸۱

### نتایج و یافته ها

هدف از این تحقیق، بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی (مؤلفه های نوع دوستی، جوانمردی، ادب و مهربانی، خوش خویی، وظیفه شناسی) با دو متغیر بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی است. با توجه به جدول ۵-۴، مؤلفه نوع دوستی در میان سایر مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی میانگینی بالاتر از سایر مؤلفه ها به دست آورده است که نشان می دهد افراد در این اداره (آموزش و پرورش لردگان) احساس همدلی، دلسوزی و صمیمیت بیشتر از سایر مؤلفه ها وجود دارد.

نتایج به دست آمده نشان می دهد که در بین این مؤلفه ها، (جوانمردی) دارای کمترین میانگین است. نتایج این پژوهش با پژوهش نادری و هویدا (۱۳۸۸) همسو نمی باشد. در پژوهش هویدا و نادری (۱۳۸۸) بیشترین میانگین مربوط به مؤلفه (خوش خویی) و کمترین میانگین مربوط به مؤلفه (نوع دوستی) می باشد.

### نتایج استنباطی

در پژوهش حاضر دو فرضیه اصلی و ده فرضیه فرعی مورد تحلیل قرار گرفت. در فرضیه اصلی اول که (رفتار شهروندی سازمانی بر سازگاری شغلی تأثیر دارد) با استفاده از آزمون رگرسیون نتایج نشان داد که بین این دو متغیر همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد و به این ترتیب این فرض که رفتار شهروندی سازمانی بر سازگاری شغلی تأثیر دارد، تأیید می شود. نتایج این پژوهش با یافته های هویدا و نادری تا حدودی همسو می باشد اما با یافته های کیم (۲۰۰۶) همخوانی ندارد و شاید دلیل این عدم همخوانی، تفاوت بین جامعه آماری و نوع فرهنگ سازمانی باشد.

در فرضیه اصلی دوم، نتایج بین متغیر مستقل (رفتار شهروندی) و متغیر وابسته (بازخورد سازمانی) نشان می دهد که بین این دو متغیر همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد و فرض ما مبنی بر رابطه بین این دو متغیر تأیید گردید، به این معنی که پنج مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی، هرچه بیشتر میان کارکنان این اداره وجود داشته باشد باعث افزایش میزان بازخورد سازمانی مثبت خواهد شد. نتایج این پژوهش با یافته های تانگ و ابراهیم (۱۹۹۸) همخوانی دارد.

در فرضیه فرعی اول این نتیجه به دست آمد که مؤلفه نوع دوستی به عنوان اولین مؤلفه از رفتار شهروندی سازمانی بر بازخورد سازمانی تأثیر دارد تأیید گردید. مطابق با یافته های جدول ۵-۴، مؤلفه نوع دوستی در میان سایر مؤلفه ها، میانگین بالاتری را به دست آورده است به این معنی که وجود دیگر دوستی در میان کارکنان این اداره نسبت به سایر مؤلفه ها از اهمیت بیشتری برخوردار است. نتایج این تحقیق با تحقیق آلن، فکتیو و فکتیو (۱۹۹۸) در بعد نوع دوستی همخوانی دارد.

در فرضیه فرعی دوم نتایج نشان داد، مؤلفه جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی با بازخورد سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

در فرضیه فرعی سوم رابطه بین مؤلفه ادب و مهربانی رفتار شهروندی سازمانی بر بازخورد سازمانی تأیید گردید و نتایج نشان داد که بین این دو متغیر همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد و با یافته های یان، کوکس و جی آر (۲۰۰۷) همخوانی دارد. در فرضیه فرعی چهارم که رابطه بین مؤلفه خوش خویی رفتار شهروندی سازمانی بر بازخورد سازمانی تأیید گردید، نتایج این فرض بیانگر این مطلب است که برخورد مناسب کارکنان سازمان باعث افزایش میزان بهره وری سازمان می گردد. در فرضیه فرعی پنجم تأیید شد که بین متغیر وظیفه شناسی رفتار شهروندی و متغیر بازخورد سازمانی همبستگی مثبت و معنی

دار وجود دارد. نتایج این فرض با نتایج تحقیق آلن، فکتیو و فکتیو (۱۹۹۸) در بعد وظیفه‌شناسی دارای همخوانی است. در فرضیه فرعی ششم، نتایج نشان داد که بین متغیر مستقل نوع دوستی و متغیر وابسته سازگاری شغلی همبستگی مثبت و معنی دار وجود دارد، احساس همدلی و دلسوزی میان همکاران باعث افزایش میزان سازش شغلی در بین همکاران در این سازمان می‌شود. نتایج این پژوهش در فرضیه فرعی هفتم نشان داد که بین دو متغیر جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی و سازگاری شغلی رابطه معنی دار وجود دارد، هرچه میزان گذشت در بین کارکنان اداره بیشتر باشد میزان سازگاری شغلی افراد با وظیفه‌ای که در حال انجام آن می‌باشند نیز بیشتر می‌شود، نتایج این پژوهش با یافته‌های بوگر و سومچ (۲۰۰۴) همخوانی دارد.

در فرضیه فرعی هشتم، رابطه بین مؤلفه ادب و مهربانی با سازگاری شغلی با همبستگی مثبت و سطح معنی داری مطلوب تأیید گردید. تأیید این فرض به این معنی است که افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند نسبت به شغل خود نیز سازگاری و رضایت بیشتری خواهند داشت، یافته‌های این پژوهش، نتایج پژوهش هویدا و نادری (۱۳۸۸) را تأیید می‌کند.

در فرضیه فرعی نهم، نتایج نشان داد که بین دو متغیر خوش‌خوبی رفتار شهروندی سازمانی و سازگاری شغلی همبستگی مثبت و معنی دار وجود دارد، به این معنی که حضور فرد در سازمان به شکل مشارکت فعالانه در حین انجام وظایف و دارای رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد باعث افزایش میزان سازش در شغلی که در آن ایفای نقش می‌کند می‌شود. نتایج این پژوهش با یافته‌های کیم (۲۰۰۶) همخوانی دارد.

در فرضیه فرعی دهم، نتایج این پژوهش نشان داد که مؤلفه‌ی وظیفه‌شناسی رفتار شهروندی سازمانی بر سازگاری شغلی تأثیر دارد. بدین معنی اگر کارکنان وظایف خود را فراتر از آنچه انتظار می‌رود انجام دهند باعث افزایش میزان سازگاری شغلی می‌شود. نتایج این پژوهش با یافته‌های کوهن و اسپکتور (۲۰۰۱) همخوانی دارد.

به طور کلی نتایج این پژوهش در همه‌ی مؤلفه‌های رفتار شهروندی (نوع دوستی، جوانمردی، خوش‌خوبی، ادب و مهربانی و وظیفه‌شناسی) با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی رابطه مستقیم، همبستگی مثبت و رابطه معنی دار وجود دارد که با یافته‌های هویدا و نادری (۱۳۸۸) در داخل و با یافته‌های آلن، فکتیو و فکتیو (۱۹۹۸) در خارج همسو می‌باشد.

### پیشنهادات

برگزاری کلاس‌های آموزشی کافی و مناسب در زمینه اصول رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به منظور تقویت روحیه جوانمردی در میان کارکنان سازمان با توجه به نتایج جدول ۱-۴.

استفاده از بروشورها، پوسترها و عکس‌ها در زمینه تقویت شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن در ادارات.

استفاده از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در ارزیابی عملکرد کارکنان.

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک رویکرد مهم در سازمان‌ها، می‌تواند با متغیرهای دیگر با همین جامعه آماری و همچنین با جامعه‌های آماری دیگر مورد بررسی قرار گیرد.

پیشنهاد می‌شود فرضیه‌های پژوهش در جامعه‌های سایر ادارات مورد آزمون قرار گیرد و نتایج با تحقیق حاضر مقایسه شود.



## منابع فارسی

۱. احمدنژاد، محمد؛ محسنی، محمد؛ سپهریان‌آذر، فرید؛ شجاعی، خ. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری باسازگاری شغلی در بین معلمان رسمی و حق التدریس مقطع ابتدایی شهرستان سردشت در سال تحصیلی ۹۰-۸۹، پژوهش در برنامه ریزی درسی، ۹، ۵، ۱۳۶-۱۲۳.
۲. حسنی کاخکی، احمد؛ قلی پور، آرین (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴۵، ص ۱۱۵-۱۴۵.
۳. جعفری، طیبه (۱۳۸۷). بررسی اثر بخشی مشاوره گروهی با رویکرد سازگاری شغلی و افزایش انگیزش شغلی کارکنان سازمان بازرسی کل کشور در شهر تهران. پایان نامه تحصیلی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات. تهران.
۴. ساینکتون. (۱۳۷۹). بهداشت روانی، ترجمه حمیدرضا حسین شاهی برواتی؛ تهران: انتشارات آگه.
۵. شفیق آبادی، عبدالله (۱۳۸۱). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل، تهران: انتشارات سمت.
۶. شعاری نژاد، علی اکبر (۱۳۸۰). نگاهی نو بر روان شناسی آموختن یا روانشناسی تغییر رفتار. تهران: انتشارات چاپخش.
۷. صادقیان، فاطمه؛ عابدی، محمدرضا؛ باغبان، ایران (۱۳۹۰). تأثیر مشاوره شغلی حکائی (حکایت های شغلی) بر سازگاری شغلی و تعهد سازمانی میان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان اصفهان، مجله دست آورد های شناختی، دوره چهارم، شماره ۱، ص ۲۲۳-۲۴۰.
۸. صادقیان، فاطمه؛ اعتمادی، عذرا (۱۳۹۰). تأثیر آموزش مشاوره به سبک روان نمایشگری بر بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی میان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان اصفهان، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره سوم، شماره ۱
۹. صالحی عمران، ابراهیم؛ قنواتی، لیلا (۱۳۸۹). بررسی بار آموزشی اعضای هیأت علمی دانشگاه مازندران. فصلنامه مطالعات تربیتی و روانشناسی، شماره ۱۱، ص ۵-۲۸. ۸. ص ۲۵-۴۰.
۱۰. صنوبری، محمد (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۱۶، صص ۷۹\_۹۹.
۱۱. طبرسا، غلامعلی؛ رامین مهر، حمید (۱۳۸۹). ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۳، صص ۱۰۳-۱۱۷.
۱۲. غلام حسینی، اسماعیل؛ بجانی، حسین؛ ملکی نیا، عماد (۱۳۸۹). عوامل تأثیر گذار، مؤلفه ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی، دو ماهنامه توسعه ی انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۳۱.
۱۳. فتاحی، مهدی (۱۳۸۵). بررسی اثرات معنویت محیط کاری بر رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تأمین اجتماعی، پایاننامه کارشناسی ارشد، صص ۵۵\_۲۵.

۱۴. محمد خانی، (۱۳۸۴). بررسی تاثیر مشاوره شغلی به روش سازگاری شغلی دیویس بر افزایش بهره وری و رضایت شغلی کارمندان اداره کار و امور اجتماعی استان اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد. اصفهان.
۱۵. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره ۱۱، صص ۱۹\_۴۸.
۱۶. هویدا، رضا؛ نادری، ناهید (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال نهم، شماره ۱.

## منابع انگلیسی

۱. Alders, M. L. (۲۰۰۰). The influence of goal orientation on employee response to performance feedback: making organizational feedback system more effective, Ph.D. Dissertation, University of Southern California.
۲. Ashford, S. J., & Cummings, L. L. (۱۹۸۳). Feedback as individual resource: personal strategies of creating information, *Organizational Behavior and Human Performance*, ۳۲, ۳۷۰-۳۹۸.
۳. Bergman, K., Gaitskill, T. (۱۹۹۰). Faculty and student perception of effective clinical teachers: an extension study. *Journal of professional Nursing*; ۶: ۳۳
۴. Clement, M., Vandenberghe, R. (۲۰۰۰). Teachers professional development: A solitary or collegial (ad)venture? *Teacher and Teaching*, ۱۶, ۸۱-۱۰۱.
۵. Cohen, C., Spector, P. E. (۲۰۰۱). The role of justice in Organizations, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, ۲, p ۲۷۸-۳۲۱.
۶. Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (۱۹۸۴). A psychological theory of work adjustment, Minneapolis: University of Minnesota press.
۷. Jewett, M., Ssholar, M. & Miller, J. (۲۰۰۶). Human Resource management Influence on Organizational citizenship Behaviors, *Human Resource Management Journal*, ۵۸, ۲۰۲-۲۲۱.
۸. Kim, S. (۲۰۰۶). Public Service motivation and organizational citizenship behavior in Korea, *International Journal of Manpower*, ۲۷, ۷۱۴-۷۲۲.
۹. Organ, D. W. (۱۹۸۸). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.
۱۰. Rama, Sh. (۲۰۱۱). Professor's performance for effective teaching (Kosovo case). *Procedia Social and Behavioral Sciences*, ۱۲.

۱۱. Subramony, M. (۱۹۹۹). Two studies of the impact of performance feedback on community service learning colleg students, Ph.D. Dissertation, Central Michigan University, Department of Psychology.
۱۲. Tang, T. D., Ibrahim, A. H. S. (۱۹۹۸) Antecedents of organizational citizenship ma
۱۳. Zhang, L. (۲۰۰۹). From conceptions of effective teachers to styles of teaching: Implications for higher education. *Learning and Individual Differences*; ۱۹. nagement, ۲۷. ۵۲۹-۵۴۸.
۱۴. Zunker, V. (۲۰۰۶). *Career counseling √ A Holesitic Approach*, Texas State University, Thomson.

