

Quarterly Scientific Journal of Human Resources  
& Capital Studies

Online ISSN: 2783-3984

<http://ensani.ir/fa/article/journal/1568>

<http://civilica.com/1/87979/#>

<http://magiran.com/8116>

The effectiveness of staff interaction on citizenship  
behavior in educational centers

**Lachin Abloo**

Curriculum planning student, Islamic Azad  
University, Research Sciences Unit, Tehran, Iran

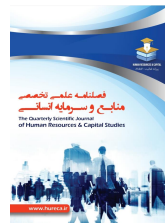
Date of receipt: 22/Nov/2022

Date of acceptance: 21/Dec/2022

In this research, the impact of employee interaction and organizational citizenship behavior in educational centers has been studied. In this study, among the dimensions of interaction and communication between employees, both horizontally and vertically, only the dimension of communication with managers is significantly discussed with self-sacrifice and civic virtue of the dimensions of organizational citizenship behavior in communication.

Satisfaction with organizational interaction causes effectiveness, efficiency and organizational productivity, and this conclusion can be more important in educational centers due to the presence of future-making human forces, and it can be said that it is a strong predictor of the results. Among them: job performance and organizational citizenship behavior are behaviors that are defined beyond job duties. The main method of data collection is also library studies

**Keywords:** Employee interaction, organizational citizenship behavior, effective communication, educational centers



فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی، دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۲  
ISSN : 2783-3984

اثربخشی تعامل کارکنان بر رفتار شهروندی در مراکز آموزشی  
کدمقاله: HRC-2205-1051

## اثربخشی تعامل کارکنان بر رفتار شهروندی در مراکز آموزشی

لاچین آبلو

دانشجوی برنامه ریزی درسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۱۰

چکیده:

در این تحقیق تاثیر تعامل کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی در مراکز آموزشی مورد مطالعه قرار گرفته است. در این مطالعه، در میان ابعاد تعامل و مرادده-کارکنان چه بصورت افقی و چه بصورت عمودی، تنها بعد مرادده با مدیران است که به طور قابل توجهی با از خود گذشتگی و فضیلت مدنی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در مرادده مورد بحث است.

رضایت از تعامل سازمانی، باعث اثربخشی، کارایی و حکما سبب بهره وری سازمانی میشود و این نتیجه گیری در مراکز آموزشی بدلیل حضور نیروهای انسانی آینده ساز می تواند از اهمیت بیش از پیش منجر گردد و میتوان گفت که یک پیش بینی کننده ی قوی از نتایج از جمله: عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانیست و رفتاریست که فراتر از وظایف شغلی تعریف شده است. روش اصلی گردآوری داده‌ها نیز مطالعات کتابخانه‌ای است

کلید واژگان: تعامل کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی، ارتباطات اثربخش، مراکز آموزشی

#### مقدمه :

رفتار کارکنان یا مجموع عملکردهایی که از کارکنان سر می زند (طبرسا، ۱۳۹۷) در محل کار پیامدهای مهمی را در اثربخشی کلی (فردی-سازمانی) سازمان به دنبال دارد زیرا که رفتار سازمانی با اثربخشی کلی سازمان مرتبط است. سرمایه انسانی که مبدأ اخلاقی و نوآوری ها است می تواند باعث افزایش کارایی و اثربخشی در سازمانها ی رقابتی شود (Mehboob & Bhutto، ۲۰۱۲) که به نظر نویسندگان مراکز آموزشی یکی از ترمینال های بسیار پذیرنده این موضوع است. رفتار شهروندی سازمانی (OCB) مسلماً به اثربخشی کلی سازمان کمک می کند. در این پژوهش، رابطه بین تعهد سازمانی<sup>۱</sup> و رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. برای این منظور، همبستگی و ارزش های معنایی و متعارف به آشکار نمودن اثرات مرادده های کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی انجام پذیرفته است. اگر چه مرادده های کارکنان و رفتارهای شهروندی سازمانی جز الزامات مدیریتی و ارتباطاتی برای دانشمندان و محققین هستند ؛ اما رابطه ی بین این دو سازه ی چند بعدی، همچنان نامشخص است. برخلاف تعامل موجود میان رهبر-اعضا که بر تبادل اطلاعات بین کارکنان و سرپرست هایشان متمرکز است و به درجه ای اشاره دارد که در آن کارکنان از روابط و کار در محیط ارتباطی<sup>۲</sup> رضایت دارند.

#### بیان مساله:

رفتار شهروندی سازمانی بایستی به عنوان یک مفهوم چندبعدی تمام رفتارهای نسبتاً مثبت افراد را در داخل سازمان را که شامل: تواضع و نودوستی (کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط)، با وجدان بودن (رفتارهای احتیاری که از حداقل الزامات نقش فراتر می رود مثل فردی که بیشتر از زمان معمول در محل کار می ماند و یا کارندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی کند)، جوانمردی (تمایل به تحمل

<sup>1</sup> Organizational Commitment

<sup>2</sup> Communication environment

شرایط اجتناب ناپذیر سخت بدون ابراز شکایت و ناراحتی) و گذشت ( نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیرایده ال سازمان بدون بروز شکایت و غرغر کردن)، رفتار مدنی( تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان) می شود را در بر می گیرد (Podsakoff, et al, 2000)

رفتار شهروندی سازمانی یک تفکر و ایده مبتنی بر متغیرهای انسانی است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و به عهده گرفتن مسئولیتهای اضافی، پیروی از قوانین و رویه های سازمانی، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در محل کار است که می بایست در صدر اندیشه های ما و در کانون توجه عملکرد ما قرار گیرد و اما چرا؟. محیط رقابتی کسب و کار امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمانها، بقا، توسعه و پیشرفت فراگیر است. در راستای این هدف، مدیران درصدد شناسایی و بهره گیری بهینه از منابع و سرمایه هایی هستند که تحصیل آنها هزینه و چالش فراوانی میطلبد؛ بنابراین، مدیرانی اثربختر هستند که این سرمایه ها را با روشهای ممکن برای بهره وری به کار گیرند. منابع عمده هر سازمان، منابع انسانی، مالی، فنی و تکنولوژیکی است و مسلماً سرمایه انسانی، تعیین کننده سمت و سوی دیگر سرمایه هاست

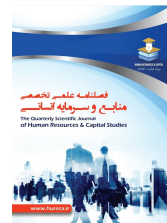
## روش پژوهش

روش شناسی<sup>۱</sup>، مدل فکری<sup>۲</sup>، اصول و چارچوبهای نظری هدایتکننده مسیر پژوهش است که سطح نظری و سطح تجربی پژوهش را به طور منطقی به هم متصل میکند. روششناسی، تداعی کننده پارادایم تحقیق، استراتژی و برنامه کار، فرایند یا طرحی است که در پشت انتخاب ما از روش مورد استفاده در تحقیق نهفته است و مواردی چون اصول(هستی شناسی و معرفت شناسی<sup>۳</sup>)، اجرا(یا تمرین) و روش (جامعه، نحوه جمع آوری، راهبرد ها و ابزار تحلیل و ...) را دربر میگیرد. با توجه به فقدان الگوی اعتماد با رویکرد رفتاری یکپارچه به منظور تبیین

<sup>1</sup> Methodology

<sup>2</sup> Mental model

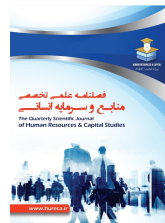
<sup>3</sup> Ontology and epistemology



اعتمادسازی در جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران، تحقق هدف پژوهش مبتنی بر ارائه و شاید توسعه الگوی اعتماد سازی بر مبنای مفروضات منابع انسانی (نظریه پردازی و نه نظریه آزمایی) مستلزم انجام تحقیق اکتشافی و استفاده از رویکرد کیفی است.

این تحقیق بر اساس اهداف تحقیقاتی و با توجه به اینکه به منظور رفع نیاز بشر و بهبود و بهینه سازی ابزارها و روشهای توسعه و رفاه و آسایش و ارتقاء سطح زندگی انسان طراحی شده است، جزو تحقیقات کاربردی محسوب می شود و بر اساس ماهیت توصیفی و اکتشافی می باشد. چرا که اکتشافی بودن، ویژگی ذاتی پژوهش های کیفی است و با توجه به اینکه محقق به دنبال چگونگی موضوع بوده و نتایج حاصل در تصمیم گیریها و سیاستگذاریها کاربرد خواهد داشت و بدون آگاهی از وضع جامعه، گرایشها، ویژگیها، متغیرها و نیز عوامل موثر در حیطه مدیریت نمی توان تصمیم گیری و سیاستگذاری نمود، توصیف می باشد و از حیث روش، جهت استخراج نتایج از تکنیک فراترکیب استفاده شد است. (Khelen & Formanchuk, 2022)

-مرور نظام مند باید مطابق با استراتژی جست و جوی از پیش تعیین شده ای انجام شود. در این روش استراتژی جست و جو مستندسازی می شود تا خوانندگان بتوانند دقت و کامل بودن آن را ارزیابی کنند، استراتژی جست و جو باید اجازه ارزیابی کامل بودن جست و جو را بدهد. به منظور جست و جوی اولیه در پایگاههای داده (موارد بالا) از عبارت «Employee interaction, Organizational citizenship behavior» در همه فیلدها (عنوان، کلیدواژه، چکیده، متن و فهرست منابع استفاده شده است. در ضمن، برای جامعیت هر چه بیشتر جست و جو در پایگاه Google Scholar بر عبارت Organizational citizenship behavior توجه بیشتری شده است.



فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی، دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۲  
ISSN : 2783-3984

اثر بخشی تعامل کارکنان بر رفتار شهروندی در مراکز آموزشی  
کدمقاله: HRC-2205-1051

فارسی	انگلیسی
تعامل کارکنان	Employee interaction
رفتار شهروندی سازمانی	Organizational citizenship behavior
مراکز آموزشی	Educational Centers

## نگاهی بر ادبیات

### رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی، یک رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت است که اگر چه مستقیماً با سیستم پاداش رسمی سازمان بازساخته نمی شود اما می تواند بر عملکرد سازمان، نقش مثبت و تاثیر گذاری داشته و کارکردهای آن را ارتقاء بخشد. در این مطالعه، به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عوامل تاثیر گذار بر آن پرداخته شده است.

رفتار شهروندی سازمانی از نظر اقدام کننده، شامل رفتارهایی است که یک موقعیت شغلی (نه صرفاً شغل) همراه با جبران خدمت) را ایجاد می نماید و بدان نیاز دارد که چنین رفتارهایی به موفقیت کلی سازمان کمک می کنند. از سال ۱۹۷۰، رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفت و آثار ادبی عظیمی را در دسترس قرار داد. محققان گونه ای از اقدامات را برای این نوع از رفتار توسعه بخشیدند. تحقیقات تجربی در مورد عواقب ناشی از OCB ها بر عملکرد سازمانی متمرکز شده بود. اسمیت، ارگان، و نیپر در سال (۱۹۸۳) مدل پژوهشی که شامل نودوستی و اطاعت/پذیرش است را مرتبط با اثر بخشی سازمانی ارائه دادند. پژوهش بیتمن و ارگان در سال (۱۹۸۳) یکی از اولین مقیاس های OCB بود. بیتمن و ارگان در سال (۱۹۸۳) مقیاس ۳۰ آیتمی را که همکاری، نودوستی، اطاعت/رضایت، وقت شناسی و توجه به جزئیات، نظافت در منزل، حفاظت از اموال شرکت،

وجداناً پیروی از قوانین شرکت، و قابلیت اعتماد و اطمینان را مورد سنجش قرار داده بود را تدوین نمود. ارگان در سال (۱۹۸۸) یک مدل پنج عاملی را که شامل نועدوستی، تکریم و احترام، وجدان، فضیلت مدنی و انصاف و جوانمردی بود را دوباره تدوین نمود. در سال ۱۹۹۰ پدساکوف<sup>۱</sup>، مکنزی<sup>۲</sup>، مورمن<sup>۳</sup>، و فتر<sup>۴</sup> مطالعه مهمی را با استفاده از پنج بعد از رفتار شهروندی سازمانی که شامل نועدوستی، وجدان، انصاف و جوانمردی، تکریم و احترام، و فضیلت مدنی بود را اجرایی نمودند. این محققان مقیاس ۲۴ آیتی را توسعه بخشیدند. ارگان و رایان در سال (۱۹۹۵) مرآوده بین عدالت دریافت شده، تعهد سازمانی و بی حمایتی رهبری با OCB را در نظر داشتند. ارگان و رایان در سال (۱۹۹۵) آنالیز فراتری از ۲۸ مطالعه را به انجام رساندند و رابطه متعادلی را بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی یافتند. پدساکوف، مکنزی، پین، و بچراچ در سال (2000) اثر ویژگی های شخصیتی، پیروی از وجدان، و سازگاری را بعنوان سوابق این رفتار خاص جستجو نمودند و رابطه مبادله اعضای رهبری و نועدوستی را نشان دادند. بنابراین می توانیم نتیجه گیری کنیم که رفتار شهروندی بسیار حائز اهمیت بوده و نقش بسزایی در مراکز آموزشی می تواند داشته باشد؛ چراکه اینگونه مراکز از عرصه های آموزشی و پرورشی، همچنین تعلیم و تربیت نیروی انسانی است و به همین دلیل هم است که نیروی انسانی در بستر آموزش تبدیل به سرمایه های انسانی شده و آموزش را یکی از ارکان مهم توسعه انسانی و سازمانی معرفی می کنند.

پس می توان نتیجه گرفت دارا بودن حس اقدام برای انجام اینگونه از رفتار در مراکز آموزشی موارد ذیل را به دنبال خواهد داشت:

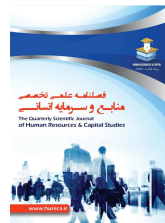
کاهش استرس شغلی، وجود عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی مشوق جمع گرایی و رفتارهای شهروندی و نیز خصوصیت فردی کارکنان از جمله شخصیت، کانون کنترل و ... بر روی میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی

1. Podsakoff

2. MacKenzie

3. Moorman

4. Fetter



توسط کارکنان مراکز آموزشی تاثیر گذار است و توجه به هر یک از این ابعاد و فاکتورهای کلیدی و تلاش در جهت تقویت و حمایت از آنها توسط مدیران می تواند موجب اشاعه هر چه بیشتر این رفتارها و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان شود.

### تعامل (مرآده) کارکنان<sup>۱</sup>

مرآده های کارکنان در جزئیات آثار ادبی با توجه به تمام جنبه ها مورد مطالعه قرار گرفته است. به طور کلی، مرآده های کارکنان به سه بعد اصلی تقسیم می گردد. (۱) مرآده با همکاران<sup>۲</sup> (۲) مرآده با مدیران<sup>۳</sup> و (۳) سیاست مرآده های کارکنان<sup>۴</sup>. محققان انواع گوناگونی از اقدامات را برای مرآده های کارکنان توسعه بخشیدند. فالک و بوید در سال (۱۹۹۱) به در دسترس بودن فن آوری های مرآده ی و استفاده موثر از این فن آوری در سازمان ها اشاره نمودند.

برخی از محققان سعی می کنند تا به تعیین عواملی بپردازند که بر مرآده های کارکنان (رایس و کیس، ۱۹۸۳؛ مچ، ۱۹۹۰؛ آلن، ۱۹۹۵) تاثیر گذار است. از سوی دیگر شناخت ظرفیت ها، استعدادها، تواناییها و ظرفیتهای مرآده ای نیز به تعیین مسائل بسیار بزرگ و البته کارساز در سازمان و خاصه مراکز آموزشی می پردازد (راینش، استیل، لوئیس، آستانو و بسویک، ۱۹۹۰؛ مونگ، ۱۹۹۰).

نگرش کارکنان یک سازمان به موضوعات مختلف، در بروز یا عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی موثر می باشد. بخشی از این نگرش ها به هنگام ورود یک فرد به سازمان می تواند در تغییر و شکل دهی بسیاری از این نگرش ها نقش داشته باشد. از این طریق بروز و یا عدم بروز رفتار شهروندی سازمانی را کنترل نماید.

<sup>1</sup>. Employee interaction

<sup>2</sup>. Relations with colleagues

<sup>3</sup>. Relations with managers

<sup>4</sup>. Employee relations policy



در یک دسته بندی کلی می توان گفت که نگرش کارکنان نسبت به موارد ذیل در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی موثر است:

رضایت شغلی<sup>۱</sup>، برابری<sup>۲</sup>، عدالت سازمانی<sup>۳</sup>، تعهد سازمانی<sup>۴</sup>، فرهنگ سازمانی<sup>۵</sup>، فضای سیاسی سازمان<sup>۶</sup>، حمایت سازمانی و شخصیت<sup>۷</sup>، استرس شغلی<sup>۸</sup>، کانون کنترل<sup>۹</sup> و سازگاری با موقعیت<sup>۱۰</sup> (Wech& Vigoda,2000)

محقق در این بخش از مطالعه خود وبا توجه به یافته های کتابخانه ای اینطور نتیجه گیری می کند که مراکز آموزشی در ترسیم مزایای رفتارزایی و خاصه رفتار شهروندی سازمانی می تواند بازیگری موثری را داشته باشد، آموزش هر یک از موارد فوق الذکر و پرورش فاعلین آنها می تواند موفقیت های یک سازمان را تضمین کند؛ لذا مراکز آموزشی در فرهنگ سازی و ارتقاء فرهنگ سازمانی همچنین کارسازی و معنابخشی به ایفای تعهد چه در ابعاد فردی و چه در ابعاد بین فردی می تواند ماتریس های نافذی را در چشم انداز رفتاری آموزش گیرنده خلق کند.

سازمانها، به ویژه در کشورهای درحال توسعه که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی هستند- باید اصول و قواعد رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی کنند و بسترهای لازم برای پیاده سازی این رفتارها را فراهم سازند (مقیم، ۱۳۸۴). وابستگی ودلبستگی را می توان مقدمه ای برای رفتار شهروندی سازمانی دانست که به پیوند و وابستگی افراد به سازمان تعریف نمود که در آن احساس درگیر بودن شغلی، وفاداری و باور به ارزشهای سازمانی

<sup>1</sup> Job Satisfaction

<sup>2</sup> equality

<sup>3</sup> Organizational Justice

<sup>4</sup> Organizational Commitment

<sup>5</sup> Organizational Culture

<sup>6</sup> The political atmosphere of the organization

<sup>7</sup> Organizational support and personality

<sup>8</sup> Job stress

<sup>9</sup> Control center

<sup>10</sup> adapt to the situation

جای دارد. در تعلق سازمانی سه مرحله وجود دارد: پذیرفتن، همانند شدن و درونی کردن. تعلق سازمانی با یک دورنمای کلی، تلاش در جهت بهبود کیفی خدمات سازمان و تسریع در کار ارباب رجوع با هدف کسب رضایت آنان و یکی از مهمترین رسالتهای سازمانی در همه حال میباشد (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۲). تعلق سازمانی نیز به عنوان یکی از مقوله های مرتبط با نیروی انسانی از اهمیت ویژه ای برخوردار است که از علایق فرد و تمایل او به انجام وظایف و ماندگاری در سازمان ناشی میشود. جاری بودن این انرژی در مجموعه و سازمان علاوه بر انرژی مضاعفی که در افراد میدمد، برای خود شخص، مجموعه شغلی، سازمانش و حتی برای کل جامعه مفید و سازنده خواهد بود. بهترین حسی که یک شخص نسبت به محل کارش میتواند داشته باشد حس تعلق سازمانی است، حسی که فرد را جزء سازمان دانسته و منافع خود را منافع سازمان دانسته و از هیچ تلاشی جهت توسعه و پیشرفت سازمانش دریغ نکند (مورهد، جی، گریفن، آر، ۲۰۰۰). تعلق خاطر کاری، باعث میشود کارکنان برای کار در سازمان ارزش قائل شوند و محیط کاری جذاب تعلق خاطر کاری را برای کارکنان فراهم میآورد.

### به اعتقاد ماکس وبر سازمان این ویژگی ها را دارا است.

- ۱- سازمان مستلزم وجود روابط اجتماعی است. یعنی فرد با سازمان روابط متقابل دارد.
- ۲- سازمان دارای مرزاست. همان گونه که از کلمه (بسته) یا مرزهای محدود برمی آید نمی توان با این افراد به صورت تصادفی تماس برقرار کرد. سازمان دربرگیرنده ی بخش هایی از جمعیت می شود و عده ای را استثنا می کند.
- ۳- سازمان دارای یک سلسله مراتب اختیارات است و برای انجام امور و وظایف نوعی تقسیم کار<sup>۱</sup> وجود دارد. افرادی که در رأس قرار می گیرند و وظایف خاصی به آنها محول می شود، دستورات را صادر و آنها را اعمال می کنند.

۳- رابطه در سازمان (اداری) است نه (خانوادگی)

<sup>1</sup> Division of labor

۵-فعالیت‌های سازمان هدف‌مدارمی باشد. سازمان فعالیتهای مستمر و هدفمدار، برای تأمین هدف خاصی انجام می‌دهد. هدف از وجود سازمان، انجام کار خاصی است.(طبرسا، ۹۶)

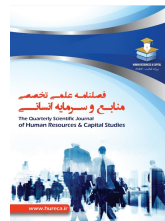
### تعریف سازمان از نظر استیفن رابینز<sup>۱</sup>

پدیده‌ی اجتماعی دال براین معنا است که سازمان از افراد یا گروههایی که با هم در تعاملند تشکیل شده است. الگوهای تعاملی که افراد داخل سازمان از آنها تبعیت می‌کنند، تصادفی به وجود نیامده‌اند. بلکه در خصوص آنها قبل‌اندیشیده شده است. ازاینرو چون سازمانها پدیده‌های اجتماعی‌اند، لذا الگوهای تعاملی اعضای آنها باید موزون و هماهنگ باشد تا ابهام و سردرگمی حداقل گشته و در نتیجه اطمینان حاصل شود که وظایف مهم سازمانی انجام می‌پذیرند.(الوانی ودانایی فر، ۱۳۹۵)

سازمانها موید باهم بودن و جمع بودن و باهم کارکردن و برای هم کارکردن می باشد. از سازمان اولین مفهوم، همگرایی و هم افزایی به ذهن متبادر می گردد لذا می توان از سازمان به عنوان محل تجمع افکار و فرهنگ زایی در مدار عملگرایی یاد برد. از تعاریف مختلف سازمان که یکی از ارکان این تحقیق میباشد میتوان به وجه مشترک آنها پی برد که جمع گرایی می تواند عامل موفقیت فردی و در سطح عالی تر، موفقیت سازمانی در پرتو موفقیت تیمی و گروهی گردد. به همین دلیل است که مراکز آموزشی در بطن خود باهم بودن، باهم شدن، باهم فکرکردن، باهم خواندن و... را سرلوحه اندیشه های تزریقی خود قرار می دهند.

### نتیجه گیری

<sup>1</sup> S. P. Robbins



فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی، دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۲  
ISSN : 2783-3984

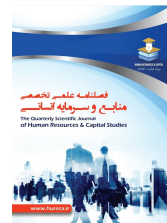
اثربخشی تعامل کارکنان بر رفتار شهروندی در مراکز آموزشی  
کدمقاله: HRC-2205-1051

این پژوهش بر آن است تا مرادده بین مرادده های کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را بیان نماید. به عبارت دیگر، مرادده موثر نه تنها برای ایجاد کانال های مناسب بین مدیران و کارکنان لازم الاجراست، بلکه بطور ضمنی برای کمک به عملکرد کلی سازمان نیز مورد استفاده قرار می گیرد. با توجه به یافته ها، مرادده های کارکنان بعنوان یک مسئله مهم برای پرورش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در نظر گرفته شده است. برای آشکار سازی مرادده بین مرادده های و OCB در جزئیات، تعدادی از شرکت کنندگان به جستجوی عاملی بسیار مهم و کلیدی پرداختند.

عدالت سازمانی، استرس شغلی، فذهنگ سازمانی و... از یک سو و خصوصیات فردی کارکنان از سوی دیگر می تواند بر نگرش آنان موثر بوده و عملکرد سازمانی را تحت تاثیر قرار دهد. (Saeedinejad, 2007) در این راستا رفتار شهروندی سازمانی بدلیل دارا بودن مفهوم چند وجهی ضمن در برداشتن تمامی ابعاد فوق از طرق مختلف با عملکرد سازمانی مرتبط بوده، تاثیر گذاشته و متاثر می باشد. لذا نقش فراگیر و فرافردی مراکز آموزشی در تدوین خط مشی گذاری ها، تمهید راهکارها و تبیین تکالیف مربوط به اینگونه از رفتارها جزء لاینفک رفتارسازی و بهینه سازی اینگونه از ارکان عملکردی است؛ چرا که مراکز آموزشی علاوه بر تعلیم که وظیفه ذاتی آنها می باشد موضوع پرورش را نیز در دستور کار دارند که این مهم، از اثرگذارترین وجه رفتارزایی با رویکرد شهروندی است.

فرهنگ سازمانی از ارکان اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی است که در این راستا تحقیقاتی که توسط سومچ و ران در سال ۲۰۰۷ بر روی فردگرایی-جمع گرایی به عنان یکی از مولفه های فرهنگ انجام شده نیز موید آن است که فردگرایی-منفی بار رفتار شهروندی سازمانی دارد در حالیکه جمع گرایی بار رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و اثرگذاری را دارد.

واگنر در مطالعه ای که در زمینه «از زیرکاردررفتن دانش آموزان آمریکایی» انجام داد، به این نتیجه رسید که بر روی متغیر فردگرایی-جمع گرایی، بیش از آنکه نفوذ فرهنگی تاثیرگذار باشد، تفاوت های فردی موثر است. اما در



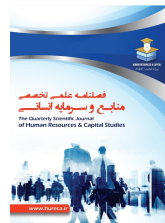
فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی، دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۱  
ISSN : 2783-3984

اثربخشی تعامل کارکنان بر رفتار شهروندی در مراکز آموزشی  
کدمقاله: HRC-2205-1051

عین حال با توجه به اینکه هدف جمع گراها ارتقاء رفاه گروه می باشد به نظر می رسد که جمع گرایی تا حد زیادی با رفتار شهروندی سازمانی که این ویژگی را دارد در ارتباط می باشد (Vigoda,E,2000)

#### منابع و ماخذ

- ۱- ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران در بیمارستان های عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران حسین درگا هی و ملیحه مرشدی ۱۳۹۶
- ۲- نظریه های ارتباطات سازمانی. علی اکبر فرهنگی، حسین صفرزاده. ناشر: رسا تاریخ نشر: شهریور، ۱۳۹۵
- ۳- فرهنگی، علی اکبر؛ ارتباطات انسانی ؛ جلد اول ، تهران : مؤسسه خدمات فرهنگی رسا، چاپ دهم، ۱۳۸۵ ص ۶
- ۴- الوانی ، سید مهدی؛ مدیریت عمومی؛ تهران : نشر نی ، ۱۳۸۵، ص ۱۶۸.
- ۵- بررسی عوامل مؤثر بر اثربخشی ارتباطات سازمانی در یک سازمان دولتی احمد غضنفری ۱، حسین مزروعی (۱۳۹۴)
- ۶- مدیریت استراتژیک رفتار سازمانی، جلد دوم، مایکل ای. هیت، چت میلر و آدرین کوللا ترجمه دکتر سیدمحمد اعرابی و دکتر مانی آرمان
- ۷- تئوریهای مدیریت، دکتر غلامعلی طبرسا ۱۳۹۶



فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی، دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۲  
ISSN : 2783-3984

اثر بخشی تعامل کارکنان بر رفتار شهروندی در مراکز آموزشی  
کدمقاله: HRC-2205-1051

۸- تئوری سازمان، ساختار و طرح سازمانی-نویسنده: استیفن رابینز-ترجمه و نگارش: مهدی الوانی و حسن دانایی فرد-  
ناشر: دفتر پژوهش های فرهنگی ۱۳۹۵

۹- پایان نامه برای دریافت درجه ی کارشناسی ارشد (M.A.)-رشته: مدیریت دولتی-گرایش: تحول

عنوان: بررسی تاثیر ارتباطات سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان آموزش و پرورش شهرستان  
پیرانشهر)-استاد راهنما: دکتر یوسف بیگ زاده-استاد داور داخلی: دکتر مسعود قهرمانی استاد داور خارجی: دکتر سلیمان  
ایران زاده-نگارش: معروف قادری-تابستان ۱۳۹۵

Wech,B.(2002)," Trust context: effect on organizational citizenship behavior, supervisory fairness, and job satisfaction beyond the influence

of leader-member exchange",Business and Society, .41,No.3,pg.353

Vigoda,E.(2000)," Internal politics in public administration systems: an empirical examination of its relationship with job congruence, organizational citizenship behavior, and in-role performance ",Public Personnel Management, .29,No.2,pg.185.

Moorman, R. H., & Blakely, G. L. 2005. Individualism-Collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. Journal of Organizational Behavior, 16: 127-142.

justice and 1-Understanding the link between communication satisfaction, perceived Sow Hup Joanne Chan a, Ho Yan Isabella Lai(2017) organizational citizenship behavior

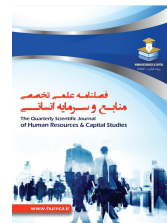
Justice and Job - Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB), Perception of Satisfaction on Employee Performance ۲۰۱۸

Mixed Teams in Human Resource Management Bogdan Cîmpăna,\*, Mihail Buua2015۴-

Workplace happiness: workengagement, career satisfaction, and subjective well-being ۵-  
Baek-Kyoo Joo School of Business Administration, Georgia Southwestern State University, Americus, Georgia, (2017)

Organizational Citizenship Behavior Across Cultures: Are ۶-  
۲۰۱۷Behavior Scales Transferable Across

. Collective leadership behaviors: Evaluating the leader, teamnetwork, and problem ۸-  
Tamara L. Friedrich a,\*, Jennifer A. Griffith situation characteristics that influenctheir use  
b, Michael D. Mumford



فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی، دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۴۰۱  
ISSN : 2783-3984

اثربخشی تعامل کارکنان بر رفتار شهروندی در مراکز آموزشی  
کدمقاله: HRC-2205-1051

---

Perceptions of organizational culture and organizational citizenship by faculty in U.S. ۹-  
Shane P. Desselle\*, Leela Raja, Brienna Andrews, Julia colleges and schools of pharmacy  
Lui

Finding Synergic Relationships in Teamwork, Organizational Commitment and Job ۱۰-  
۲۰۱۶ Satisfaction: A Case Study of a Construction Organization in a Developing Country  
Manilall Dhurupa\*, Jhalukpreya Surujlala, Danny Mutamba Kabongoa

The Impact of Organizational Communication on Organizational Citizenship Behavior: ۱۱-  
۲۰۱۴ Osman YILDIRIM Research Findings