



Research on Organizational Citizenship Behavior: A Comprehensive Review

Elahe Alipour^{1*}

1 PhD in Educational Management, Faculty of Educational Sciences, Islamic Azad University, Roudhen Branch, Roudhen, Iran

* **Corresponding author:** alipour2e2a@yahoo.com

Received: 2024-09-10

Accepted: 2024-10-16

Abstract

In recent years, organizational citizenship behavior (OCB) has become a focal point for researchers, recognized as a significant concept within organizational behavior. Many scholars worldwide are conducting empirical studies in this area. This research examines the studies related to OCB over the past two decades, identifying trends and distinctive features. We reviewed 120 articles published in the last twenty years that include the term "organizational citizenship behavior" in their abstracts, presenting a chronological summary of these reviews. The aim of this research is to outline the trajectory of studies conducted in this field over the past two decades and to convey the perspectives of researchers, along with the experimental results of their work. While this research may not be exhaustive in covering all aspects of OCB, it provides valuable insights into the current state of research in this area.

Keywords: Organizational citizenship behavior, Organizational behavior, Citizenship behavior, Individual behavior, Individual/group behavior

© 2023 Journal of Mental Health in School (JMHS)



This work is published under CC BY-NC 4.0 license.

© 2023 The Authors.

How to Cite This Article: Alipour, E. (2025). Research on Organizational Citizenship Behavior: A Comprehensive Review. *JMHS*, 3(1): 56-83.





پژوهشی در رفتار شهروندی سازمانی: یک مرور مفهومی

الهه علی پور^{۱*}

^۱ دکتری مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران
* نویسنده مسئول: alipour2e2a@yahoo.com

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۰۷/۲۵

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۰۶/۲۰

چکیده

طی سال های اخیر، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم مهم رفتار سازمانی مورد توجه پژوهشگران بوده و محققان بسیاری در سراسر جهان در حال انجام تحقیقات تجربی در این زمینه هستند. ما در این پژوهش به بررسی مطالعات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی طی دو دهه اخیر پرداخته و روندها و ویژگی های متمایز آن را شناسایی کردیم. در این پژوهش از تحقیقات منتشر شده در دو دهه اخیر که عبارت «رفتار شهروندی سازمانی» در چکیده آن ها شامل می شده است، تعداد ۱۲۰ مقاله را مورد مطالعه و بررسی قرار داده و خلاصه بررسی ها را به ترتیب از گذشته تا کنون ارائه نمودیم. هدف از این پژوهش ارائه سیر مطالعات انجام شده در دو دهه اخیر و بیان نقطه نظرات محققان این حوزه و نیز نتایج تجربی حاصل از پژوهش های ایشان بوده است. هر چند که ممکن است این پژوهش برای درک کل تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی ناکافی باشد، لیکن برای درک وضعیت فعلی این تحقیقات می تواند مفید واقع گردد.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، رفتار سازمانی، رفتار شهروندی، رفتار فردی، رفتار فردی/گروهی

تمامی حقوق نشر برای فصلنامه سلامت روان در مدرسه محفوظ است.

شیوه استناد به این مقاله: علی پور، الهه. (۱۴۰۴). پژوهشی در رفتار شهروندی سازمانی: یک مرور مفهومی. فصلنامه سلامت روان در مدرسه، ۳(۱): ۸۳-۵۶.

مقدمه

برای نخستین بار اورگان و همکارانش دو مطالعه پیشگام در مورد رفتار شهروندی سازمانی را در دانشگاه ایندیانا منتشر کردند (Bateman & Organ, 1983; Smith, Organ, & Near, 1983). رفتار شهروندی سازمانی چنین تعریف می شود: رفتار شهروندی سازمانی، یک رفتار فردی و اختیاری است که توسط سیستم پاداش رسمی، مستقیماً یا صریحاً تشخیص داده نشده و در مجموع باعث ارتقای عملکرد کارآمد و مؤثر سازمان می شود" (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006).

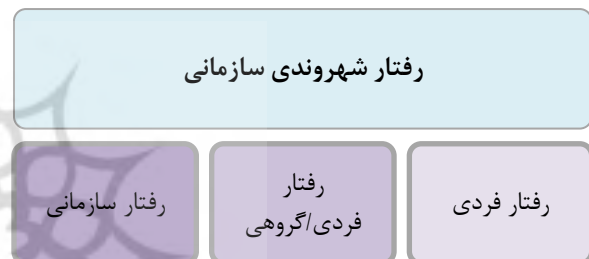
به طور کلی می توان تحقیقات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی را به دو دسته تقسیم بندی کرد: (۱) مطالعاتی که بر مفهوم رفتار شهروندی سازمانی تمرکز داشته اند، و (۲) مطالعاتی که به بررسی رابطه علی بین رفتار شهروندی سازمانی و سایر عوامل پرداخته اند. در دسته اول از این تحقیقات، ماهیت رفتار شهروندی سازمانی یا ابعاد آن مورد بررسی می گیرد. مطالعات در این حوزه از دهه ۱۹۹۰ شروع شده و تا اوایل دهه ۲۰۰۰ نسبتاً رواج داشته است اما پس از آن دیگر تمرکز چندانی در این موضوع مشاهده نمی شود. این توقف به این دلیل است که

برای بررسی تأثیر "رضایت" بر رفتار شهروندی سازمانی، عوامل مختلف رضایت مانند: سرپرست، همکار، پرداخت و ارتقاء، تمرکز کرده اند. نتیجه این تحقیق نشان می دهد که تنها «رضایت از همکار» تأثیر قابل ملاحظه ای بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. موضوع حائز اهمیت دیگر این بود که اعتبار روابط غیر همبستگی مفروض بین عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی حتی در شرایطی که مقدار کافی برای آلفای کرونباخ (بیشتر از ۰.۷) به دست آمده باشد نیز باید مورد بررسی قرار گیرد. Fatimah et al (2011) در یک مطالعه تجربی به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی می تواند به عنوان یک متغیر وابسته مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی ظاهر شود و چنین استدلال کردند که رضایت شغلی می تواند تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد. هر چند که بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی یکی از قدیمی ترین موضوعات تحقیقاتی در مورد رفتار شهروندی سازمانی است، اما ضرورت دارد که چارچوب تحلیلی پیچیده تری را برای این دو متغیر مورد ملاحظه قرار داد. برای مثال، Webster et al (2010) اثر یک عامل استرس زای چالش برانگیز و مانع را بر رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن رضایت شغلی به عنوان یک میانجی مورد بررسی قرار دادند. Staufienbiel & König (2010) نیز در تحقیقی نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی بین ناامنی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دادند.

در مورد رابطه بین شخصیت فردی و رفتار شهروندی سازمانی نیز مطالعاتی صورت گرفته که در آن ها تأثیر شخصیت و عوامل فردی مرتبط با آن بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. Guay et al (2013)، در تحقیقی تأثیر متقابل پنج ویژگی شخصیتی را بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار دادند. Arshadi & Danesh (2013) به بررسی تأثیر سه ویژگی از پنج ویژگی شخصیتی شامل گشودگی به تجربه، آگاهی، و موافق بودن بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. Ai qin et al (2012) در تحقیقی به مطالعه تأثیر یکی دیگر از پنج ویژگی یعنی وظیفه شناسی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. Bourdage, Lee, Lee, & Shin (2012) تأثیر پنج ویژگی شخصیتی (صداقت، عاطفه، برون گرایی، موافق بودن، وظیفه شناسی، و گشودگی به تجربه) را بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که بین صداقت، انسانیت و رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی معناداری وجود دارد.

در تعدادی از مطالعات، "عوامل شخصی" به جای "عوامل شخصیتی" مورد بررسی قرار گرفته است. در برخی مطالعات

مفهوم و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به خوبی تبیین و تثبیت شده و به طور گسترده در بین محققان این حوزه شناخته شده است. با این حال، دسته دوم از تحقیقات تجربی همچنان به طور فعال در سراسر جهان دنبال می شود. این تحقیقات تجربی تحقیقاتی هستند که رفتار شهروندی سازمانی را یک "متغیر وابسته" دانسته و تأثیر پیشایندها را بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار می دهند. بررسی ها نشان می دهد که تعداد مطالعات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی بسیار بیشتر از مطالعاتی است که به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی می پردازند. بنابراین، بنظر می رسد که بهتر است مطالعات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی را مطابق شکل ۱ به دسته های: (۱) رفتار فردی، (۲) رفتار فردی/گروهی و (۳) رفتار سازمانی تقسیم بندی کرد. Organ et al (2006) در کتاب خود در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی، این دسته بندی را مطرح کرده اند.



شکل ۱: دسته بندی رفتار شهروندی سازمانی

الف) رفتار فردی و رفتار شهروندی سازمانی

می توان گفت که اساساً رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار فردی است و بنابراین بررسی رابطه علی بین رفتار شهروندی سازمانی و سایر عوامل مربوط به همان فرد می تواند بسیار مفید باشد. در طول سال هایی که رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار گرفته است، مطالعات مربوط به رابطه علی بین این دو عامل فردی، رایج ترین موضوع تحقیقاتی در مورد رفتار شهروندی سازمانی بوده است. اولین موضوعی که در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفت موضوع رضایت شغلی بود (Bateman & Organ, 1983; Smith et al., 1983). این موضوع در مطالعات بسیاری مورد بررسی قرار گرفته است (Fatimah, Amiraa, & Halim, 2011; Huang, You, & Tsai, 2012; Magdalena, 2014; Miao, 2011; Staufienbiel & Konig, 2010; Webster, Beehr, & Christiansen, 2010). اگرچه تأثیر رضایتمندی بر رفتار شهروندی سازمانی به وضوح قابل درک است، با این حال در برخی از تحقیقات تجربی که در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است، محققین با مشکلات روش شناختی مواجه شده اند. به عنوان مثال، Huang et al (2012)

اساس ترس) و سکوت اجتماعی (بر اساس در نظر گرفتن دیگران). تحقیقات تجربی (Acaray & Akturan, 2015) نشان می دهد که سکوت رضایت بخش و دفاعی تأثیر منفی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد، در حالی که سکوت اجتماعی می تواند تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد.

ب) رفتار فردی/گروهی و رفتار شهروندی سازمانی

در اکثر تحقیقات مربوط به سابقه رفتار شهروندی سازمانی بین فردی/گروهی، تأثیر رهبری مورد بررسی قرار گرفته است. شاید بتوان گفت که فقط Popescu, Deaconu & Popescu (2015) موقعیت گروهی را به عنوان یک "متغیر مستقل" در نظر گرفته اند. در رابطه با ادبیات تحقیق در خصوص گروه، دو موضوع اصلی وجود دارد. اولین موضوع تأثیر یک سبک رهبری خاص بر رفتار شهروندی سازمانی است (Kwak & Kim, 2015; Kaya, 2015; Luo & Liu, 2013; Zehir, Mucheldili, Altindag, Sehitoglu & Zehir, 2013) موضوع دوم رابطه بین یک رهبر و یک پیرو است (Huang, Wang & Xie, 2014; Elstad, Christophersen, & Turmo, 2012; Little, Gooty, & Williams, 2015) اینکه چرا محققان به عنوان مقدمه رفتار شهروندی سازمانی، بر روی یک نوع رهبری خاص تمرکز می کنند، موضوع بسیار حائز اهمیت است. به عنوان مثال Kaya (2015)، در تحقیقی به بررسی تأثیر رهبری معنوی پرداخته و چنین نتیجه می گیرد که رهبری معنوی با رفتار شهروندی سازمانی مرتبط است، زیرا معنویت رهبر تا حدودی شبیه به تفسیر احتمالی از رفتار شهروندی سازمانی است که با میل و رغبت انجام می شود. در این شرایط، کارکنان سازمان برای صلاح سازمان یا افراد دیگر، مذاکره می کنند. این در حالی است که کارکنان برای انجام این ارتباط، تحت هیچ فشاری نیستند. Kwak & Kim (2015) فرآیندی را تعریف کردند که رهبری خدمتگزار از طریق آن فرایند محقق می شود. زمانی که یک رهبر خدمتگزار رفتارهای فرا نقشی مانند «کمک به رشد و موفقیت زیردستان»، «قراردادن زیردستان در اولویت» و «ایجاد ارزش برای جامعه» را از خود نشان می دهد، بر رفتار شهروندی سازمانی پیروان خود تأثیر گذاشته و پیروان ممکن است با مشاهده این رفتارها، آن رفتارها را مدل کرده و با انجام رفتارهای فرا نقشی نسبت به دیگران، از رهبر خود الگو بگیرند.

Lu (2014) در تحقیقی تأثیر رهبری اخلاقی را مورد بررسی قرار داد و Zehir et al (2014) به تأثیر رهبری کاریزماتیک که بر جو اخلاقی سازمان تأثیر مثبت می گذارد، پرداختند. هر دوی این تحقیقات به ارائه استدلال های مشابهی پرداختند. Lu

تأثیر ارزش ها، توانایی ها و رفتارهای فردی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی واقع شده است. Cohen & Liu (2011) با در نظر گرفتن ده بُعد از ارزش های فردی از قبیل انطباق، سنت و خیرخواهی، دریافتند که این ارزش ها تا حدی بر "رفتار شهروندی سازمانی نوع خواهانه" با واسطه تعهد سازمانی تأثیر گذار است. Hadjali et al (2012) در تحقیقی به بررسی رابطه بین مشتری مداری و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. Kim (2012); Finkelstein (2012); Lee & به بررسی تأثیر جمع گرایی/فردگرایی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. Winkel et al (2011), Salami (2010) به بررسی تأثیر هوش هیجانی پرداخته و Sinha et al (2011) به تحلیل رابطه بین توانایی تحصیلی دانش آموزان و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. اساساً رفتار شهروندی سازمانی را می توان مجموعه ای از رفتارهای مطلوب دانست که نسبت به سازمان و یا همکاران انجام می شود. می توان گفت که این نوع رفتارهای مطلوب با عوامل مطلوب دیگری مانند توانمندسازی روانشناختی (Aksel, Serinkan, Kiziloglu & Aksoy, 2013)، اخلاق شخصی (Azeem & Akhtar, 2014)، تعادل کار و خانواده (Carlson, Kacmar, Grzywacz, Bennett, & Dwayne, 2013)، فعالیت خلاقانه (Eschleman, Madsen, Alarcon, & Barelka, 2014)، شناسایی سازمانی (Evans & Davis, 2014)، مشتری مداری (Hadjali et al, 2012)، تعهد سازمانی (Fu, 2013; Magdalena, 2014) و هوش هیجانی (Tofighi, Tirgari, Fooladvandi, Rasouli, & Jalali, 2014) مرتبط هستند. در مقابل، تأثیر عوامل فردی نامطلوب مانند: ناهماهنگی عاطفی (Cheung & Cheung, 2013)، اعتیاد به کار (Choi, 2013)، "پرسه زدن سایبری" (Cinar & Karcioglu, 2015)، فرسودگی شغلی (iNandi, 2013) و "پرسه زدن اجتماعی" (Buyukozkan, Karadal & Saygin, 2013) بر رفتار شهروندی سازمانی نیز توسط برخی محققان بررسی شده است. Acaray & Akturan (2015) و Alioogullari و همکاران (2013) دریافتند که "سکوت سازمانی" می تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر منفی داشته باشد. Acaray & Akturan (2015) سکوت سازمانی را به این صورت تعریف می کنند: "کارکنان سکوت کرده و از بیان مسائل فنی و یا رفتاری در محیط کار، در مورد بهبود و توسعه در کار یا در مورد محل کار خود به منظور بهبود و توسعه نظرات و افکار خود، اجتناب می کنند". عوامل مختلفی باعث به وجود آمدن انواع مختلفی از سکوت سازمانی می شوند. انواع مختلف سکوت سازمانی را می توان چنین دسته بندی کرد: سکوت رضایت بخش (بر اساس استعفا)، سکوت دفاعی (بر

هیجانی که زیرمجموعه‌ای از هوش اجتماعی، شامل توانایی نظارت بر احساسات و عواطف خود و دیگران و تمایز بین آن‌ها است، قرار گیرد.

ج) رفتار سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

بیشتر تحقیقات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی با تاکید بر روی عوامل فردی و عوامل بین فردی/گروهی متمرکز بوده است، با این حال تعداد قابل توجهی از مطالعات رفتار شهروندی سازمانی نیز در مورد تأثیر عوامل سازمانی انجام شده است.

Kao, Cho & Kao (2023) بررسی کردند که آیا ویژگی‌های کار انگیزشی (دانش‌محور) و ویژگی‌های کار اجتماعی (اجتماعی و زمینه‌گرا) مدل طراحی کار بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق کارآمدی جمعی و خودکارآمدی بر روی کارهای انجام شده توسط سازمان تأثیر می‌گذارد. Gilbert, Laschinger & Leiter (2010) نشان دادند که می‌توان فرسودگی شغلی را با توانمندسازی ساختاری کاهش داد. این موضوع سبب می‌شود که رفتار شهروندی سازمانی ارتقاء یابد. Haun, Steinmetz & Dormann (2011) دریافتند که یکی از عوامل کاهش رفتار شهروندی سازمانی، تعارض کاری/غیرکاری است. با این حال، زمانی که خواسته‌های حوزه کاری و غیرکاری ناسازگار باشند، عملکرد وظیفه کاهش می‌یابد.

در مقابل، گروه زیادی از محققین نیز به بررسی تأثیر عواملی همچون عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، یا حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند (Altuntas, & Baykal, 2010; Duffy & Lilly, 2013; Lee & Peccei, 2011; Lilly & Virick, 2013; Titrek et al, 2014; van Dijke, Cremer, Mayer, & Quaquebeke, 2012; van Dijke, Wildschut, Leunissen & Sedikides, 2015).

برخی از این محققین تأثیر واسطه‌ای عدالت سازمانی را بین رفتار مقابله‌ای و رفتار شهروندی سازمانی بررسی کردند. برخی دیگر نیز عدالت سازمانی را به عنوان یک عامل میانجی مورد بررسی قرار دادند. تأثیر غیرمستقیم عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق تأثیر پیوند اجتماعی با اقتدار، نیز مورد توجه این محققین بوده است. آن‌ها عمدتاً بر "نوستالژی" به عنوان یک عامل تعدیل کننده تمرکز کرده و بر تأثیر عدالت سازمانی تأکید نکرده اند. در برخی از این تحقیقات نیز اعتماد سازمانی به دسته‌های مختلفی مانند اعتماد به مدیر، موسسه و همکار تقسیم بندی شده و رابطه بین این ابعاد و پنج بُعد استاندارد (نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، اخلاق جوانمردانه، ادب و فضیلت مدنی) را مورد بررسی قرار گرفته است. این محققان چنین نتیجه‌گیری کردند که این نوع اعتماد بر چهار بُعد رفتار شهروندی سازمانی تأثیر داشته و بر بعد اخلاق جوانمردانه

(2014) اظهار داشت که: « عملکرد رهبر اخلاقی با در نظر گرفتن بهترین منافع برای کارکنان است و رهبر همیشه از آنها مراقبت می‌کند. این موضوع موجب ایجاد احساس تعهد در کارکنانی می‌شود که در اقدامات ارزشی مورد انتظار، مانند رفتار شهروندی سازمانی شرکت می‌کنند تا به این ترتیب حلقه بازخورد متقابل تکمیل شود». یک مفهوم دیگری از رهبری محبوب در میان بسیاری از انواع رهبری، رهبری تحول‌آفرین است که توسط محققان رفتار سازمانی بررسی شده است Sani & Maharani (2012); Humphrey (2012); Yuan, Hsu Shieh, & Li (2012) تأثیر رهبری تحول‌آفرین را بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار دادند. چارچوب‌های تحلیلی هر یک از این محققان با دیگری متفاوت بود. Sani & Maharani (2012) تأثیر ساده رهبری تحول‌آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی را پذیرفته بودند، لیکن Humphrey (2012); Yuan et al (2012) عوامل میانجی بین رهبری تحول‌آفرین و رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دادند (Humphrey (2012) به بررسی این موضوع پرداخت که آیا رهبری تحول‌آفرین می‌تواند بر هویت سازمانی پیروان به گونه‌ای تأثیر گذارد که به نوبه خود باعث ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی آنها شود. Yuan et al (2012) نتیجه گرفتند که رهبری تحول‌آفرین، ابتدا بر هوش عاطفی و سپس بر رفتار شهروندی سازمانی اثر گذار خواهند بود. Ersoy, Born, Derous, & Molen (2012) به مطالعه در مورد تأثیرات سبک‌های رهبری پدران و توانمندسازی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند.

Babcock-Roberson & Stricklan (2010) به بررسی تأثیر رهبری کاریزماتیک پرداختند. در خصوص موضوع تأثیر رهبری کاریزماتیک بر رفتار شهروندی سازمانی، تأکید بر روی مناسب بودن یک رهبر برای پیروان آنها مورد توجه قرار می‌گیرد. به عنوان مثال، رهبری مناسب به آمادگی کارکنان بستگی دارد. این موضوع به عنوان "قابلیت حیاتی توانایی و تمایل" تعریف می‌شود. براساس این نظریه، رفتار شهروندی سازمانی بهتر را زمانی می‌توانیم انتظار داشته باشیم که رهبری با آمادگی کارکنان مطابقت داشته باشد. این محققین در مورد جنبه رفتاری رهبر، مدلی را پیشنهاد کردند که در آن، واسطه استرس و تعهد سازمانی تحت تأثیر محیط بازخورد سرپرست بر رفتار شهروندی سازمانی قرار می‌گیرد. براساس تحلیل این محققان، می‌توان محیط بازخورد را به عنوان جنبه‌های متنی فرایندهای بازخورد روزانه "سرپرست-زیردستان" و "همکار-همکار"، به جای جلسه بازخورد ارزیابی رسمی تعریف کرد. Titrek, Polatcan, Gunes & Sezen (2014) به بررسی این موضوع پرداختند که چگونه رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند تحت تأثیر هوش

Tsai, Chen & Chen(2012) نشان دادند که تناسب "شخص- سازمان"، تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

Shinh & Choi(2010) نیز به این نتیجه رسیدند که تناسب درک شده "گروه - سازمان" باعث افزایش انسجام می گردد که به نوبه خود رفتار شهروندی سازمانی گروه را ارتقاء می دهد. Ozcelik & Findikli (2014) اثر میانجی تناسب "شخص- سازمان" بین برندسازی داخلی و رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دادند. (Ozdemir & Ergun (2015 نیز مدلی را که تناسب "فرد-محیط" را واسطه اثر اجتماعی شدن سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی قرار می داد، بررسی کردند. هر دو مطالعه بر فرضیات مشابهی استوار بودند که عواملی مانند "نام تجاری داخلی" یا "اجتماعی شدن سازمانی" ارزش های کارکنان را با ارزش های سازمان مرتبط می ساخت. Depolo & Bruni(2015) به بررسی اثر تسهیل گری بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. آن ها تسهیل را به عنوان معیاری معرفی کردند که نشان می داد مشارکت در یک نقش، انجام الزامات نقش دیگر را آسان تر می کند. آن ها از نظر ابعاد انرژی محور، مبتنی بر زمان، رفتاری و روانی تأثیر تسهیل "کار- خانواده" را در نظر گرفته و چنین نتیجه گرفتند که تنها "تسهیل مبتنی بر زمان" بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می گذارد. مطالعات آن ها این موضوع را آشکار می کرد که: «از آنجایی که رفتار شهروندی سازمانی معمولاً با نگرش ها و احساسات مثبت در مورد شغل همراه است، احتمالاً معلمانی که برای رفتار شهروندی سازمانی نمره بالاتری می گیرند، یاد گرفته اند که زمان و اولویت ها را در محل کار مدیریت کنند، به طوری که عملکرد آنها بهتر از حد متوسط باشد». Lilly & Virick(2013) در مطالعه خود چنین فرض می کنند که «سازمان ها برای اینکه نشان دهند چگونه به رفاه کارکنان خود با آموزش آن ها برای درگیر شدن در انواع خاصی از رفتارهای مقابله ای اهمیت می دهند، ممکن است از شرایط یک "بلای طبیعی" استفاده کنند». آنها بررسی کردند که آیا رفتار شهروندی سازمانی از طریق عدالت سازمانی از مکانیسم مقابله به طور مستقیم یا غیرمستقیم تأثیر می پذیرد یا خیر. با این حال، نقطه ضعف این مطالعه این بود که هرچند بیشتر روابط علی که مورد فرض آن ها بود از طریق مدل سازی معادلات ساختاری معنی دار به دست آمده بود، لیکن برازش مدل را با در نظر گرفتن سایر مدل های احتمالی به اندازه کافی تحلیل نکرده بودند. Ho & Kong (2015) با پذیرفتن این فرض که "معاملات خاص" که چیزی شبیه به هدیه ویژه ای است که سازمان فقط به برخی از کارکنان می دهد، دریافتند که این

تأثیری ندارد. در خصوص این موضوع که آیا تأثیر عدالت رویه ای بر رفتار شهروندی سازمانی توسط عوامل رهبری مانند تشویق به خودسازی و اقدام مستقل، تعدیل می شود یا خیر نیز مورد بررسی قرار گرفته و چنین نتیجه گردیده که تأثیر عدالت رویه ای بر رفتار شهروندی سازمانی زمانی که یک رهبر قویاً سیستم خود را تشویق می کند بیشتر شده و تأثیر عدالت رویه ای بر رفتار شهروندی سازمانی نیز زمانی بیشتر می شود که یک رهبر اقدام مستقل را کمتر مورد تشویق قرار دهد.

دسته ای دیگر از محققین مانند Brenner, Lyons & Fassinger(2010) و Kazemipour, Mohamad & Pourseidi(2012) به تأثیر فرهنگ سازمانی و عوامل مرتبط با آن بر رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. Kazemipour et al (2012) نشان دادند که معنویت محیط کار می تواند تأثیر مثبتی بر رفتار اجتماعی داشته باشد. به عقیده Milliman, Czaplewski, & Ferguson (2003) معنویت محل کار شامل تلاش برای یافتن هدف نهایی خود در زندگی، ایجاد ارتباط قوی با همکاران و سایر افراد مرتبط با کار، و ایجاد ثبات (یا همسویی) بین هسته اصلی خود با باورها و ارزش های سازمان است.

Hsiung, Lin, & Lin (2012) نشان دادند که دو عامل، واسطه رابطه منفی بین "ادراک سیاست سازمانی" و "رفتار شهروندی سازمانی" است. به طور خاص، رابطه بین سیاست سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی، به صورت منفی، و با واسطه گری شغلی به صورت مثبت وجود دارد. Lee & Peccei(2011) اثر متقابل سیاست سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را بر رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار دادند. Evans, Goodman, & Davis (2011) نشان دادند که شهروندی مشارکتی درک شده به طور مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار بوده و بدینی سازمانی بر آن تأثیر منفی دارد

Buch, Kuvaas & Dysvik(2010) به جای تمام خط مشی های سازمانی در یک سازمان، فقط بر خط مشی پرسنلی سازمان تمرکز کردند. آنها سرمایه گذاری درک شده در توسعه کارکنان را مورد بررسی قرار دادند. سرمایه گذاری درک شده در توسعه کارکنان به عنوان "ارزیابی کارکنان از تعهد سازمانشان به رشد حرفه ای و شخصی خود، از طریق کمک به آن ها در دستیابی، یادگیری و شناسایی مهارت ها و شایستگی های جدید" تعریف می شود. آنها دریافتند هنگامی که سرمایه گذاری درک شده در توسعه کارکنان بالا باشد، رفتار شهروندی سازمانی ارتقاء می یابد.

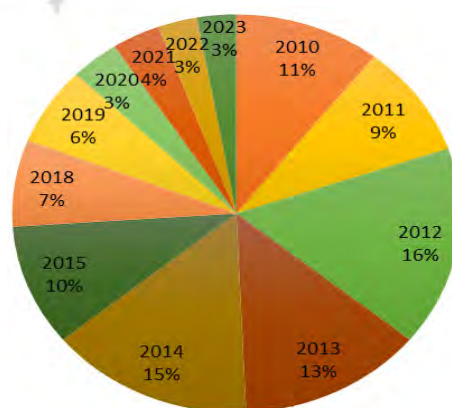
موضوع بر رضایت کارکنان تأثیر گذاشته و باعث تشویق آن ها می شود.

(Fatima, Shafique, Qadee & Ahmad (2015) در تحقیقی به بررسی این موضوع پرداختند که چگونه عملکرد منابع انسانی از طریق تعبیه شغلی، بر رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد تأثیر می گذارد. در تحقیقات (Salanova, Agut & Peiró(2005 نیز عملکرد منابع انسانی از نظر آموزش، استقلال و فناوری مورد بررسی قرار می گیرد.

با توجه به این که مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در بین محققان رفتار سازمانی در حال گسترش بوده و تحقیقات تجربی در مورد رفتار شهروندی سازمانی در حال انجام است، از این رو مهم است که تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گیرد تا روند کلی آن توسط محققین بهتر درک شود. ما در این مقاله به مرور تحقیقات اخیر در مورد مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه محققان پرداخته و روندها و ویژگی های متمایز آن را شناسایی می کنیم. در این پژوهش از تحقیقات منتشر شده در دو دهه اخیر که عبارت «رفتار شهروندی سازمانی» در چکیده آن ها شامل می شده است، استفاده کرده ایم. هر چند که ممکن است این پژوهش برای درک کل تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی ناکافی باشد، لیکن برای درک وضعیت فعلی این تحقیقات می تواند مفید واقع گردد.

۲. مروری بر مطالعات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی

در این پژوهش از تحقیقات منتشر شده در دو دهه اخیر که عبارت «رفتار شهروندی سازمانی» در چکیده آن ها شامل می شده است، تعداد ۱۴۲ مقاله انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفت. توزیع تعداد مقالات منتخب برای مطالعه در این پژوهش در بازه زمانی سال های ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۳ در نمودار شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲: نحوه توزیع تعداد مقالات منتخب طی سال ۲۰۱۰-۲۰۲۳

تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر استرس کارکنان، یکی از قابل توجه ترین پیامدهای آن است. در این خصوص دو فرض متفاوت وجود دارد. فرض اول این است که رفتار شهروندی سازمانی به زمان و انرژی کارکنان نیاز دارد، که باعث می شود آن ها از نظر روحی و جسمی بیش از حد احساس استرس کنند و این امر باعث بدتر شدن سلامت روان آن ها می شود. برخی از مطالعات قبلی نیز موید این مطلب است که رفتار شهروندی سازمانی می تواند باعث استرس شود (Eatough, Chang, Miloslavic & Johnson, 2011; Bolino, Turnley, Gilstrap, & Suazo, 2010) با این وجود، می توان این فرض را که رفتار شهروندی سازمانی سلامت روان را افزایش می دهد توجیه کرد، زیرا ممکن است رابطه خوب یک فرد با دیگران را تسهیل کرده، امکان ارتقاء آن ها را افزایش داده و قابلیت اطمینان آن ها را بهبود بخشد. بنابراین، به دلیل این پدیده پیچیده، بررسی نقش عوامل تعدیل کننده و میانجی برای درک رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و سلامت روان ضروری است. (Jimmieson, Hannam & Yeo(2010 نشان دادند که کارائی شغلی معلمان می تواند تحت تأثیر رفتار شهروندی سازمانی آن ها قرار گیرد که به نوبه خود بر کیفیت زندگی در مدرسه دانش آموزان تأثیر می گذارد. آن ها چنین استدلال کردند که درگیر شدن در رفتار شهروندی سازمانی ممکن است فرصتی برای تقویت "ادراک از خود" را فراهم کند. یکی از دلایلی که افراد در رفتار شهروندی سازمانی مشارکت می کنند، دستیابی به احساس کارآمدی و موفقیت است.

دانایی فرد، خائف الهی و حسینی(۲۰۱۱) در مطالعه ای رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانش در سازمان های دولتی را در دو وزارتخانه راه و ترابری و مسکن و شهرسازی مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (بجز جوانمردی) و تسهیم دانش همبستگی مثبت وجود دارد.

(Paille & Grima (2011 به بررسی این موضوع پرداختند که چگونه کمک کردن، فضیلت مدنی و اخلاق جوانمردی می تواند تأثیر منفی بر قصد ترک سازمان یا شغل فعلی داشته باشد. در تحقیقات قبلی به رابطه منفی بین رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک پرداخته شده بود، اما تمایزی بین رفتار شهروندی سازمانی نسبت به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی نسبت به افراد، قائل نشده بودند. این محققین به بررسی تأثیر هر یک از سه نوع رفتار شهروندی سازمانی بر قصد ترک پرداختند. آنها برخلاف فرضیه خود، یک رابطه مثبت حاشیه ای بین فضیلت مدنی و قصد ترک شغل فعلی پیدا کردند. آن ها چنین نتیجه گرفتند: از آنجایی که فضیلت مدنی نوع فعال تری از رفتار

شهروندی سازمانی حرفه ای اینگونه تعریف می شود: رفتاری است که از بیرون به سمت یک حرفه هدایت می شود. با این حال، برای اینکه بتوان نتیجه گرفت که آیا این رفتارها باید به عنوان رفتار شهروندی سازمانی طبقه بندی شوند یا نه، تحلیل های بیشتری مورد نیاز است.

Oh, Chen & Sun (2015) از محققین گروه اول هستند که به بررسی این موضوع پرداختند که آیا رتبه عملکرد کارکنان متأثر از رفتار شهروندی سازمانی است یا خیر. آنها دریافتند که سطح عملکرد گروه، نقش تعدیل کننده ای را ایفا می کند. تأثیر وظیفه شناسی بر رتبه بندی عملکرد برای یک گروه با عملکرد ضعیف، بیشتر از یک گروه با عملکرد قوی بود. در حالی که تأثیر فضیلت مدنی بر رتبه بندی عملکرد نتیجه ای معکوس داشت. آن ها چنین استدلال کردند که، از آنجایی که وظیفه شناسی، یک رفتار شهروندی سازمانی مرتبط با وظیفه بوده و فضیلت مدنی یک رفتار شهروندی سازمانی مرتبط با زندگی جمعی است، لذا «مدیران فقط گیرندگان منفعل اطلاعات نبوده، بلکه با معطوف کردن توجه به حوزه هایی که برای انجام فعالیت های گروهی از حیاتی ترین فعالیت ها هستند، نحوه استفاده از اطلاعات را شکل می دهند».

Dong & Phuong (2018) در مطالعه ای با عنوان "عدالت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مؤسسات آموزش عالی" به تأثیر این عوامل در مراکز آموزش عالی کشور ویتنام می پردازند. آن ها مؤسسات آموزش عالی را مکانی تعریف می کنند که به پیشرفت فکری کشور، منابع انسانی با کیفیت و تعداد پیشرفت های اجتماعی-اقتصادی برای جامعه و سازمان ها کمک می کند. نویسندگان بیان می دارند علیرغم اینکه تسهیل گران و کارکنان با تجربه در دانشگاه های و مراکز آموزش عالی وجود دارند، لیکن کمبود تحقیقات، چه از نوع مفهومی و چه تجربی، با تمرکز بر رفتارهای شهروندی سازمانی وجود دارد. محققان برای پر کردن این شکاف، به مطالعه در این خصوص می پردازند. آنها در این مطالعه مدل مفهومی رفتارهای شهروندی سازمانی را تحت تأثیر عدالت سازمانی و رضایت شغلی توسعه می دهند. نتایج به دست آمده از این تحقیق نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی یکی از مهمترین عوامل تأثیرگذار بر عملکرد سازمانی است. علاوه بر این، عملکرد مراکز آموزش عالی تنها بر روی منابع انسانی ملی تأثیر گذار نبوده، بلکه بر اقتصاد ملی نیز تأثیر می گذارد. در این تحقیق، یک چارچوب مفهومی برای مطالعه پیشنهاد شده است که عبارتند از عوامل تعیین کننده رفتار شهروندی سازمانی در قالب عدالت سازمانی و رضایت شغلی. علاوه بر این، مزایای نهایی رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق عدالت سازمانی ادراک شده با

شهروندی سازمانی است، بنابراین می توان پذیرفت کارکنانی که بخواهند چیزی را در شغل خود تغییر دهند، اما به دلایلی قادر به انجام این کار نباشند، ممکن است قصد خود را برای کنار گذاشتن آن، بدون اینکه به خروج از سازمان فکر کنند، بیان کنند.

Restubog, Bordia & Bordia (2011) چنین استدلال کردند: زمانی که سازمان ها در اجرای توافقات روان شناختی خود شکست می خورند، پاسخ متقابل کارکنان، عملکرد ناقص و عدم درگیر شدن در رفتارهای اختیاری خواهد بود. این موضوع می تواند بر پیشرفت شغلی کارکنان در سازمان تأثیر زیادی بگذارد.

Hadjali et al (2012) در یک تحقیق تجربی، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی را بر مشتری مداری بررسی کردند. نتیجه تحقیق به صراحت روشن نمی کند که چرا مشتری مداری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می گذارد. در واقع، فهم این استدلال که رفتاری مانند رفتار شهروندی سازمانی که معطوف به سازمان و اعضای آن است، موجب تغییر نگرش نسبت به مشتریان می شود، موضوع مشکلی است.

Sani & Maharani (2012) برای نشان دادن اینکه رفتار شهروندی سازمانی رابطه بین رهبری تحول آفرین یا تعهد سازمانی و عملکرد شغلی را واسطه می کند، مدلی را پیشنهاد کردند. نتیجه این تحقیق رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی با واسطه رفتار شهروندی سازمانی را نشان می داد. نتیجه این تحقیق همچنین نشان داد که رهبری تحول آفرین توسط رفتار شهروندی سازمانی میانجی گری نمی شود. نهایتاً توصیف محققان در مورد اینکه چرا بهتر است رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان یک عامل میانجی در نظر بگیریم، کافی نیست. با این حال، استدلال قانع کننده تری برای افزودن رفتار شهروندی سازمانی به عنوان میانجی به مدل علی مستقیم دو عامل، لازم است.

پورسلطانی و امیرجی نقندر (۲۰۱۳) در مطالعه ای به بررسی ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد می پردازند. نتایج این تحقیق نشان داد که از بین مؤلفه های تعهد سازمانی، تعهد عاطفی قدرت بیشتری برای پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی معلمان دارد.

Bergeron, Ostroff, Schroeder & Block (2014) تحقیقی به بررسی اثرات انواع مختلف رفتار شهروندی سازمانی بر روی بهره وری محققان پرداختند. آنها دریافتند که رفتار شهروندی سازمانی داخلی بر بهره وری محققان تأثیر منفی گذاشته در حالی که رفتار شهروندی سازمانی خارجی یا حرفه ای بر روی بهره وری محققان تأثیر مثبتی می گذارد. رفتار

این رویکرد، شناسایی متغیرهای مؤثر بر بروز این رفتار است که می تواند گامی در جهت افزایش عملکرد کارکنان باشد. نویسندگان به این نتیجه رسیدند که در «وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی» پنج بُعد: شخصیتی، ارزشی، حمایتی، فرهنگی و فراوظیفه ای به عنوان ابعاد مؤثر در بروز رفتار شهروندی سازمانی مؤثر می باشند که هر یک از این ابعاد مؤلفه هایی را با خود به همراه دارد. آن ها نتیجه گرفتند که عوامل شخصیتی یکی از ابعاد تعیین کننده در بروز رفتار شهروندی سازمانی در این وزارت خانه است.

Harris, Lavelle & McMahan (2020) مقاله ای با عنوان "تأثیر منابع داخلی و خارجی عدالت بر قصد جابجایی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی نسبت به کاربران و اعضای کارگروه" را منتشر کردند. نویسندگان براین موضوع تاکید داشتند که تحقیقات عدالت سازمانی بر تأثیر رفتار منصفانه سازمان ها یا سرپرستان بر نگرش و رفتار کارکنان متمرکز بوده و تحقیقات اندکی در مورد اثرات رفتار منصفانه قابل انتساب به طرف های دیگر وجود دارد. آنها بیان می دارند که کارمندان در محل کار با همکاران و مشتریان تعامل دارند. نویسندگان در این تحقیق با تاکید بر کنترل عدالت متمرکز بر سازمان و مدیریت، بیان می دارند که نتایج حاصل از مطالعات میدانی در مورد کارکنان شاغل در یک سازمان مراقبت های بهداشتی نشان می دهد که ادراکات انصاف مبتنی بر فرد به طور منحصر به فردی می تواند رتبه بندی مدیریت را پیش بینی کند. رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نسبت به افراد و اینکه ادراکات عدالت متمرکز بر کار گروهی به طور منحصر به فردی رفتار شهروندی سازمانی را نسبت به گروه های کاری پیش بینی می کند. علاوه بر این، نویسندگان اذعان دارند که ادراکات عدالت متمرکز بر فرد به طور منحصر به فردی می تواند قصد جابجایی کارکنان را پیش بینی کند.

Yuen Onn, Nordin bin Yunus, Yusof HB, Moorthy & Ai Na (2018)، در مقاله ای با عنوان "تأثیر اعتماد بر ابعاد عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی" به بررسی اثر میانجی "اعتماد" بر عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان کشور مالزی می پردازند. آن ها بیان می دارند که مطالعات موجود نشان می دهد که "اعتماد"، رابطه بین سه بعد عدالت سازمانی، یعنی "عدالت رویه ای"، "عدالت توزیعی" و "عدالت تعاملی" را با رفتار شهروندی سازمانی میانجیگری می کند. نتایج آماری این تحقیق نشان می دهد که "اعتماد" رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین ابعاد عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را با درجات مختلف اثرات میانجی به طور معناداری واسطه گری می کند.

رضایت شغلی به عنوان "میانجی" آشکار می شود. زبردست و همکاران (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان "جو سازمانی به عنوان میانجی بین رهبری خدمتگزار مدیران مدارس و رفتار شهروندی سازمانی" به بررسی رابطه میان سبک رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن متغیر میانجی جوسازمانی در دبیرستان های شهر سنجند می پردازند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که رابطه معناداری بین متغیر مستقل رهبری خدمتگزار و متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی دبیران و جوسازمانی وجود دارد. محققین در ادامه بیان می دارند که رهبری خدمتگزار پیش بینی کننده معناداری برای رفتار شهروندی سازمانی است و عامل فروتنی از مجموع عوامل رهبری خدمتگزار بیشترین تأثیر را بر جوسازمانی دارند. آن ها همچنین نتیجه می گیرند که رهبری خدمتگزار به صورت غیرمستقیم با میانجیگری جوسازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثرگذاری مثبت دارد. شریف زاده و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیقی به بررسی تأثیر فضیلت سازمانی ادراک شده بر هویت یابی سازمانی با نقش تعدیل گر شادمانی سازمانی و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهور نیروی انتظامی می پردازند. نتایج حاصل از تحلیل داده های این تحقیق نشان می دهد که فضیلت سازمانی ادراک شده بر هویت یابی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیری گذار است. همچنین شادمانی سازمانی نقش تعدیل گر را در رابطه بین فضیلت سازمانی با هویت یابی سازمانی ایفا نمی کند. ازسوی دیگر، نتایج تحقیق نشان می دهد که بیش از نیمی از تغییرات فضیلت سازمانی ادراک شده بر هویت یابی سازمانی از طریق متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی تبیین می شود. محققین در ادامه چنین نتیجه می گیرند که کارکنانی که سطح بالایی از فضیلت درک شده سازمانی را دارند، معتقدند که سازمان برای انتظارات و اولویت بندی آن ها اهمیت فوق العاده ای قائل می شود. عالم تبریز و همکاران (۱۳۹۷) در مقاله ای با عنوان "ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی" بر این عقیده اند که سازمان ها دریافته اند که برای دستیابی به بهترین نتایج، منابع انسانی سازمان نیازمند مدیریت اثربخش است. آن ها معتقدند که اقدامات مدیریت منابع انسانی عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد. این موضوع می تواند در محیط پویا برای سازمان ها مزیت رقابتی پایدار ایجاد کرده و بقا در چنین محیط هایی را به همراه داشته باشند. آن ها در ادامه چنین نتیجه می گیرند که سازمان ها از کارکنان خود انتظار بروز رفتارهایی داوطلبانه را دارند که به موجب آن، کارکنان عملکرد خود را ارتقا دهند. بنابراین از نظر نویسندگان این مقاله، رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان بر کیفیت و عملکرد ارائه شده از سوی آنان تأثیرگذار است. نتیجه

این یافته‌ها بیش از پیش جدیدی را در زمینه نظم و انضباط سازمانی ارائه کرده و نقش میانجی "اعتماد" در رابطه با عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را آشکار می‌کند.

Pan, Chen, Hao & Bi (2018) در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار سازمانی مثبت می‌پردازند. نویسندگان ادعا دارند که رفتار سازمانی مثبت کارکنان نه تنها برای ارتقای عملکرد سازمانی موثر است، بلکه موجب بهبود عملکرد فردی و سازمانی نیز می‌گردد. عدالت سازمانی به عنوان یک مفهوم مهم در تحقیقات سازمانی، یک بررسی جهانی است. نویسندگان با دو مطالعه مختلف، یک بررسی جامع و یک آزمایش موقعیتی را در این تحقیق به انجام رساندند. در این تحقیق، در مطالعه اول، در مجموع ۲۵۶۶ کارمند از ۴۵ شرکت تولیدی، پرسشنامه‌های ارزیابی عدالت سازمانی و رفتار سازمانی مثبت (کارکنان را تکمیل کردند. در مطالعه دوم، ۷۴۷ نفر از کارکنان به طور تصادفی برای شرکت در آزمایش موقعیتی انتخاب شدند. از آنها خواسته شد که یکی از چهار داستان موقعیتی را بخوانند و تصور کنند که این موقعیت برای فرد داستان یا آنها اتفاق افتاده و سپس از آنها خواسته شد تصور کنند که شخصیت داستان (یا آنها) چه احساسی داشته و بعداً چه حسی خواهد داشت. نتایج مطالعه اول نشان داد که عدالت سازمانی با رفتار سازمانی مثبت کارکنان همبستگی دارد و عدالت سازمانی پیش‌بینی کننده رفتار مثبت سازمانی است. نتایج مطالعه دوم نشان داد که عدالت سازمانی اثرات معنی داری هم بر رفتار سازمانی مثبت و هم رفتار سازمانی منفی دارد. محققین دریافتند که "عدالت رویه‌ای" به طور قابل توجهی واریانس بیشتری نسبت به "عدالت توزیعی" در رفتار مثبت سازمانی کارکنان دارد. عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای تأثیرات متفاوتی بر رفتار مثبت سازمانی مثبت و رفتار سازمانی منفی در شرایط اثربخشی دارند. اثر عدالت سازمانی بر رفتار سازمانی مثبت بیشتر از رفتار سازمانی منفی است. علاوه بر این، تحلیل مسیر نشان داد که اثر مستقیم عدالت سازمانی بر رفتار سازمانی مثبت کمتر از اثر غیرمستقیم آن است. بنابراین چنین نتیجه گرفتند که بسیاری از تأثیرات واسطه‌ای احتمالاً می‌تواند بین آنها موثر بوده باشد.

Ahmad & Zafa (2018) در تحقیقی به بررسی تأثیر تحقق "قرارداد روان‌شناختی" شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با حمایت سازمانی درک شده که نقش میانجی جزئی را بر عهده دارد، می‌پردازند. محققان در این مطالعه روش تحقیق کمی برای دستیابی به اهداف اتخاذ شده را به کار می‌گیرند. در این تحقیق کارکنان هتل‌های پنج و چهار ستاره مختلف در کشور پاکستان جمعیت مورد مطالعه قرار می‌گیرند. نتایج این تحقیق

نشان می‌دهد که تحقق قرارداد روان‌شناختی تأثیر مثبتی بر حمایت سازمانی درک شده و رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. Mahooti, Vasli & Asadi (2018) در مقاله‌ای به مطالعه تأثیر رفتار شهروندی در مراقبت از خانواده می‌پردازند. یکی از مهمترین شاخص‌های مراقبت با کیفیت، مراقبت خانواده محور است. رفتار شهروندی و تعهد سازمانی می‌تواند کیفیت مراقبت‌های سلامت را افزایش دهد. هدف محققین در این مقاله، بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر مراقبت خانواده محور با توجه به نقش میانجی تعهد چندگانه است. در بخش‌های اطفال و نوزادان بیمارستان‌های شهر تهران (کشور ایران) صورت می‌گیرد. داده‌های این تحقیق با استفاده از مقیاس رفتار شهروندی سازمانی، خانواده ادراک شده گردآوری شده‌اند. نتایج این تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی بر مراقبت خانواده محور تأثیر مستقیم دارد. این نتایج همچنین نشان داد که تعهد چندگانه، شامل تعهد به رهبری سازمان و تعهد به سازمان، به ترتیب تأثیر غیرمستقیم ضعیف و متوسطی بر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و مراقبت خانواده محور دارند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که ارتباط معکوسی بین تعهد به رهبر سازمان و مراقبت خانواده محور وجود دارد. محققین در ادامه بیان می‌دارند که تأثیر رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی تعهد چندگانه، در مراقبت خانواده محور، معادل ۷۰ درصد پیش‌بینی می‌شود. آنها نتیجه می‌گیرند که مراقبت خانواده محور به عنوان شاخص مراقبت با کیفیت می‌تواند از طریق ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در پرستاران ایرانی شاغل در بخش‌های اطفال، بهبود پیدا کند.

Priyankara, Luo, Saeed, Nubur & Jayasuriya (2018) در مطالعه‌ای با تکیه بر نظریه تبادل اجتماعی، نظریه خودتعیین‌گری و تئوری رفتار هنجاری، تأثیر حمایت رهبر از محیط، انگیزه مستقل برای محیط و جو سبز درک شده گروه را بر رفتار شهروندی سازمانی برای محیط در یک مدل یکپارچه را مورد آزمایش قرار دادند. این تحقیق بر روی تعدادی کارمند سطح اجرایی کارخانجات تولید نساجی و پوشاک سبز در سریلانکا صورت گرفت. نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری، تأثیر مثبت مستقیم حمایت رهبر از محیط را بر رفتار شهروندی سازمانی برای محیط را نشان می‌دهد. علاوه بر این، انگیزه خود مختار برای محیط و اقلیم سبز درک شده گروه، میانجی‌های جزئی بین حمایت رهبر از محیط و رفتار شهروندی سازمانی برای محیط هستند.

Grego-Planer (2019) مقاله‌ای با عنوان "رابطه بین تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بخش‌های دولتی و خصوصی" را ارائه می‌کند و در آن بیان می‌دارد که رفتارهای

علاوه بر این، این تحقیق مشخص می کند که عدالت بین افراد، قوی ترین پیش بینی کننده برای میزان تاثیر رفتار شهروندی سازمانی است. محققان در توصیه می کنند که شرکت های داروسازی اردن سرپرستانی را که از اهمیت آگاهی و درک لازم برخوردار هستند استخدام کرده و نقش آن ها در تشویق رفتار شهروندی سازمانی را تعیین کننده می دانند. همچنین نتیجه می گیرند که سرپرستان در صنعت دارو سازی اردن باید تجربه لازم برای ایفای این نقش مهم را داشته باشند.

Khan, Khan & Gu (2019) در نظر سنجی از کارکنان هتلی که به سبک استراحتگاه در ایالات متحده فعالیت می کرد به عمل آوردند به بررسی تاثیر سه بعد تناسب فرد-محیط، یعنی تناسب فرد-شغل، فرد-سازمان و تناسب فرد-فناوری بر تعامل کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی خدمت گرا پرداختند. نتایج نشان داد که سه بعد برآزش فرد-محیط به طور مثبت بر تعامل کارکنان تاثیر می گذارد. نتایج همچنین نشان داد که سه بعد برآزش فرد-محیط تاثیر غیرمستقیم معنی داری بر سه بعد رفتار شهروندی سازمانی داشتند، به جز رابطه بین تناسب فرد-فناوری و مشارکت. تناسب فرد-فناوری تنها تاثیر مستقیم معناداری بر مشارکت داشت. نهایتا محققین توصیه می کنند که شرکت های مهمان نوازی استراتژی ها و تاکتیک هایی را برای بهبود تناسب و تعامل فرد-محیط برای کارکنان خود توسعه دهند، زیرا آنها عوامل کلیدی تعیین کننده رفتار شهروندی خدمات گرا هستند.

Khan et al (2019) مطالعه ای بر روی تعدادی زوج "ناظر-زیردست" از شرکت های تور در دو دوره زمانی مختلف در جنوب چین انجام داده و برای توضیح اینکه چگونه "سیاست سازمانی درک شده" بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر می گذارد، از نظریه تبادل اجتماعی استفاده کردند. این مطالعه، این فرضیه را مطرح می کرد که اثربخشی اخلاقی، رابطه بین سیاست سازمانی درک شده و رفتار شهروندی سازمانی را واسطه ای منفی می کند. علاوه بر این، این مطالعه به بررسی این موضوع نیز می پردازد که چگونه درک وضعیت داخلی تاثیر منفی سیاست سازمانی درک شده بر کارایی اخلاقی را تعدیل می کند. نتایج حاصل از این تحقیق از فرضیه های مطالعه پشتیبانی کرده و جهت های تحقیقاتی جدیدی را برای مطالعه سیاست سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارائه می کند.

Zhao & Zhou (2019) با تکیه بر نظریه هویت اجتماعی که بیان می کند چگونه و چه زمانی رهبری مسئول می تواند با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ارتباط داشته باشد، مطالعه ای را آغاز کردند. آن ها مکانیسم تاثیر رهبری مسئولانه بر رفتار شهروندی سازمانی و همچنین نقش های شناسایی رهبر و نقش درک شده اخلاق و مسئولیت اجتماعی را مورد بحث قرار دادند.

شهروندی سازمانی، فعالیت هایی داوطلبانه اند که فراتر از تعهدات رسمی کارکنان بوده و به طور قابل توجهی بر کارایی کل سازمان تاثیر می گذارد. نویسنده مقاله معتقد است که در تحقیقات گذشته، نه تنها ماهیت رفتارهای شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار گرفته، بلکه ابعاد و سوابق آنها نیز مورد مطالعه واقع شده است. با این حال، نویسنده به وجود شکاف تحقیقاتی نسبتاً قابل توجهی در زمینه تظاهرات رفتارهای شهروندی کارکنان که بر اساس نوع سازمان (بخش خصوصی و دولتی) تفکیک شده باشند، اذعان دارد. نویسنده در این مقاله به این موضوع می پردازد. وی شناسایی و ارزیابی سطح همبستگی بین ابعاد فردی تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بخش های دولتی و خصوصی لهستان را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج این تحقیق نشان می دهد که به طور کلی، فراوانی های مشابهی از رفتارهای شهروندی سازمانی در بخش های دولتی و خصوصی وجود دارد. با این حال، در مؤسسات عمومی، رفتارهای شهروندی سازمانی در بُعد بین فردی فراوان تر است، در حالی که در مؤسسات خصوصی، بیشتر در بُعد سازمانی رخ می دهد. همچنین نتایج تحقیق نشان می دهد که بیشترین همبستگی مثبت با رفتارهای شهروندی سازمانی، مربوط به بُعد عاطفی تعهد سازمانی است.

Tran & Choi (2019) در تحقیقی به بررسی رابطه علی بین رهبری فراگیر و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در کشور ویتنام می پردازند. این مقاله همچنین به بررسی نقش میانجی عدالت سازمانی و فرهنگ یادگیری سازمانی در این رابطه علی می پردازد. داده ها از طریق پرسشنامه ای از نمونه ای از ۲۶۸ کارمند از چهار شرکت خدماتی در ویتنام جمع آوری می شوند. نتایج این تحقیق نشان می دهد که رهبری فراگیر رابطه مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارد. علاوه بر این، عدالت سازمانی و فرهنگ یادگیری سازمانی نقش میانجی جزئی در رابطه رهبری فراگیر-رفتار شهروندی سازمانی ایفا می کند. نویسندگان نتیجه می گیرند که عدالت سازمانی و فرهنگ یادگیری به عنوان میانجی در مکانیسم های روابط رهبری فراگیر کارکنان-رفتار شهروندی سازمانی گسترش می دهند.

Al-ali Hameed, Khalid Qalaja, Abu-Rumman (2019) در مطالعه ای به بررسی تاثیر عدالت بر رفتار شهروندی سازمانی می پردازند. این پژوهش با هدف بررسی تاثیر عدالت سازمانی چند بعدی بر رفتارهای شهروندی سازمانی انجام می شود. در این تحقیق معیارهای معتبری را برای عدالت سازمانی چند بعدی (توزیعی، رویه ای و بین فردی) و همچنین برای اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده قرار می گیرد. نتایج تحلیل چندگانه در این تحقیق نشان می دهد که عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذار است.

نتایج تجربی این تحقیق نشان داد که رهبری مسئول ارتباط مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارد و شناسایی رهبر، نقش واسطه‌ای بین رهبری مسئول و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند.

Han, Wang & Yan, X. (2019) با جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها از کارمندان در چین، رابطه بین رهبری مسئول و رفتار شهروندی سازمانی برای محیط زیست را با مدل معادلات ساختاری بررسی کرد. نتایج حاصل از این تحقیق به شرح زیر بود: (۱) رهبری مسئول رابطه مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی برای محیط زیست دارد، (۲) رهبری مسئول تأثیرات مثبتی بر انگیزه محیطی مستقل و خارجی دارد و (۳) انگیزه محیطی مستقل و خارجی نقش میانجی چندگانه در رابطه بین رهبری مسئول و رفتار شهروندی سازمانی برای محیط دارد. شیروانی و امید (۱۳۹۸) در مقاله‌ای با عنوان "مدل یابی تأثیر عدالت سازمانی بر فضیلت سازمانی با توجه به نقش میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان" این موضوع را در ادارات ورزش و جوانان استان چهارمحال و بختیاری مورد بررسی و پژوهش قرار دادند. نویسندگان بر این عقیده اند از آنجائی که از یک سو فعالیت‌های ادارات ورزش و جوانان به عنوان یک سازمان حیاتی در تربیت نیروی انسانی کارآمد و اثربخش در زمینه ورزش و تربیت بدنی کشور حائز اهمیت است و از سوئی دیگر با توجه به متغیرهایی مانند عدالت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌تواند در ارتقای فضیلت سازمانی مفید باشد، بنابراین مدل یابی تأثیر عدالت سازمانی بر فضیلت سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی، امری بسیاری ضروری است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بین عدالت و فضیلت سازمانی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد و تقریباً ۶۰ درصد از این ارتباط از طریق متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی تبیین می‌شود. نویسندگان در ادامه چنین نتیجه می‌گیرند که وجود عدالت سازمانی در ادارات ورزش و جوانان بیانگر اهمیت دادن این ادارات به کارکنان است. این امر سبب می‌شود که کارکنان نسبت به اداره متعهد شده و میثاق دو سویه بین کارمندان و سازمان ایجاد شود که به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از سوی کارکنان خواهد انجامید. محققین معتقدند که این موضوع به عنوان واسطه‌ای برای ایجاد فضیلت مندی سازمان عمل کرده و دستیابی به اهداف سازمانی را میسرتر خواهد نمود. جعفری و حسینی نیا (۱۳۹۸) در مقاله‌ای به بررسی تأثیر سکوت سازمانی بر رفتار شهروندی با لحاظ کردن نقش عدالت سازمانی می‌پردازند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معناداری دارد، اما سکوت سازمانی بر

رفتار شهروندی تأثیر منفی و معناداری را نشان می‌دهد. همچنین نتایج حاکی از این است که متغیر عدالت سازمانی نمی‌تواند در ارتباط بین دو متغیر سکوت سازمانی و رفتار شهروندی نقش تعدیل‌کننده‌ای را ایفاء کند. محققان براساس نتایج به دست آمده به مدیران پیشنهاد می‌کنند که جو سکوت در سازمان‌ها را شکسته و فضایی حاکم نمایند که پذیرای نظرات و ایده‌های کارکنان به عنوان یک درون‌داد سازمانی مهم باشند تا به این ترتیب کارکنان احساس ارزشمندی کرده و به مشارکت فعال و داوطلبانه در حل مسائل سازمان تشویق گردند. محققان در ادامه به مدیران توصیه می‌کنند که در برخورد با کارکنان انصاف و عدالت را رعایت کنند تا میزان بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در بین کارکنان افزایش یابد.

De Geus, Ingrams, Tummers, Pandey (2020) در یک مقاله مروری، رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی را مورد مطالعه قرار دادند. یافته‌های آنها نشان داد که اگرچه رفتار شهروندی سازمانی توجه بیشتری را در بخش عمومی به خود جلب می‌کند، ویژگی‌ها یا مفاهیم بخش عمومی بخصوصی در این تحقیقات در نظر گرفته نمی‌شود. نویسندگان در این مقاله برای پاسخ به سؤالات مربوط به تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی در بخش عمومی با توجه به ویژگی‌های اصلی و سوابق و نتایج آنها، یک مطالعه مروری سیستماتیک را انجام می‌دهند. در این مطالعه مروری، بیان می‌شود که هیچ کمبودی در تحقیقات تجربی در این زمینه وجود ندارد، اما، در حالی که محققان اغلب بیان می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی چقدر برای عملکرد سازمانی مهم است، واقعیت در تحقیقات بخش عمومی این است که پیشرفت دانش در بین پدیده‌های بخش عمومی از نظر زمینه‌های سازمانی، تجارب کارکنان، یا حوزه‌های خط‌مشی و برنامه، ناهموار است. برخی از ویژگی‌ها، مانند روابط متقابل با ساختارهای اصلی سازمانی مانند تعهد سازمانی، اغلب مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. با این حال، شکاف‌هایی در برخی زمینه‌ها به ویژه در زمینه سازی با بسیاری از حوزه‌های خط‌مشی عمومی و خدمات عمومی، و تنوع و تقویت طرح‌های تحقیقاتی، وجود دارد. در این مقاله سه حوزه برای تحقیقات آینده توصیه شده است: (۱) ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با مفاهیم بخش عمومی مانند تشریفات اداری، رهبری عمومی، و انگیزه خدمات عمومی، (۲) استفاده قوی‌تر از طرح‌های نظرسنجی، آزمایش‌ها و مطالعات موردی و توجه بیشتر به تفاوت‌های بین منطقه‌ای و بین‌کشوری، و (۳) بررسی شکاف بین دانش محققان در خصوص رفتار شهروندی سازمانی، با چگونگی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سازمان‌های عمومی.

"پشتیبانی مدیریت درک شده"، اثر نامطلوب ابتکار فردی را مهار می کند، به طوری که افرادی که سطوح پایینی از این عوامل را دارند، خستگی عاطفی را شدیدتر تجربه می کنند. این یافته، حتی پس از کنترل تأثیر عاطفه منفی نیز مشاهده می شود. به طور خلاصه یافته های محققین در این مطالعه نشان می دهد که منابع خاصی مانند انگیزه کاری و محیط های حمایت گر، در کمک به کارکنان برای مقابله با خواسته های ذاتی ساعات کار اضافی، مفید هستند.

Ingrams (2020) در تحقیقی با اذعان به اینکه دانش علمی رفتار شهروندی سازمانی به طور قابل توجهی در بخش خصوصی و دولتی توسعه یافته است، معتقد است که با این حال، مقایسه بین بخش ها پیشرفت نکرده است. او در این مطالعه به شکاف با مدل سازی خطی سلسله مراتبی پیشایندهای در سراسر بخش ها، محاسبه تفاوت های سطح فردی و بخش می پردازد. نتایج این مطالعه نشان می دهد که ارتباط معنی دار بین انگیزه خدمات عمومی و رفتار شهروندی سازمانی، و همچنین چندین همبستگی مرکزی دیگر رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی شامل وضوح هدف، رضایت شغلی، و تبادل رهبر-عضو، وجود دارد. علاوه بر این، اگرچه سطوح رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی به طور جزئی در سطح بالاتری وجود دارد، اثر متقابل بخش و انگیزه خدمات عمومی قابل توجه نیست. در این مطالعه چنین نتیجه گیری می شود که تأثیر انگیزه خدمات عمومی بر رفتار شهروندی سازمانی در بین بخش ها مهم است نه اینکه صرفاً تابعی از اشتغال بخش دولتی باشد.

Albloush, Taha, Nassoura, Vij, Bohra, Masouad & Hussien (2020) در مطالعه ای به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی در شهرداری عمان، از طریق عامل میانجی فرصت های آموزشی درک شده پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت دارد. یافته ها همچنین اثر میانجی جزئی فرصت های آموزشی درک شده را بر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی نشان می دهد. سهم عملی اصلی این مطالعه، ارائه بینش های قابل توجهی به دولت اردن و شهرداری عمان برای توضیح یک نقشه راه است که به درک مؤثرترین عوامل بر عملکرد شغلی کمک می کند. بر اساس یافته ها، این مطالعه توصیه می کند که شهرداری عمان باید رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را بهبود بخشد. در نتیجه، فرصت های آموزشی درک شده افزایش می یابد، که منجر به تأثیر مثبت و قابل توجهی بر عملکرد شغلی می گردد.

De Clercq (2022) در مطالعه ای پیشنهاد می کند که میزان عدم شناسایی کارکنان از سازمانشان ممکن است احتمال انجام رفتار شهروندی "تغییر محور" را کاهش دهد، اگرچه این ارتباط

Rice, Taylor & Forrester(2020) در مقاله ای با عنوان "تجربه ناخوشایند نظارت بد و تأثیر ویژگی های رهبر: تبدیل کارکنان به شهروندان سازمانی فقیر و ترک کار در آینده"، در قالب سه مطالعه، رابطه بین نظارت بد و ویژگی های رهبری سازمانی را بر نتایج عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار می دهند. نویسندگان در این مقاله با اتکا به نظریه ارزش عدالت سازمانی و نظریه ضرورت های عدالت سازمانی، چنین استدلال می کنند که با نظارت بد، ایجاد احساس خوش آمدگویی به کارکنان اثر معکوس دارد. نویسندگان نشان می دهند که نظارت بد، احساسات کارکنان را در خصوص تعلق سازمانی تضعیف می کند. علاوه بر این، تحقیقات نویسندگان نشان می دهد که ابراز خصومت ذاتی در نظارت بد، زمانی که از یک منبع استراتژیک در مقابل یک منبع تکانشی نشئت گرفته باشد، می تواند به صورت های متفاوتی درک شود. نویسندگان در این مقاله تأکید دارند که چگونه ویژگی های رهبر ممکن است تأثیر نظارت بد بر سازمان را تغییر دهد. آنها عقیده دارند که به طور خاص، مهارت سیاسی رهبر (یعنی منبع استراتژیک) و روان رنجورخویی رهبر (یعنی منبع تکانشی) به عنوان تعدیل کننده رابطه بین نظارت بد و شمول سازمانی عمل می کند. در این تحقیق نویسندگان تئوری های عدالت سازمانی و شمول سازمانی را در هم ادغام کرده تا نشان دهند که نظارت بد را می توان به عنوان یک تجربه ناخوشایند تفسیر نمود که موجب می شود در نهایت توانایی تبدیل کارکنان به شهروندان سازمانی فقیر (به عنوان مثال، کاهش مشارکت رفتار شهروندی سازمانی) و ترک کار در آینده (یعنی افزایش قصد جابجایی کارکنان) صورت پذیرد.

Potipiroon & Faerman(2020) در تحقیقی به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی عاطفی و نقش انگیزه و ادراک خدمات عمومی به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی عاطفی می پردازند. نویسندگان در این مقاله بیان می دارند که انتظار می رود کارمندان دولتی به طور فزاینده ای برای خدمت به مردم تلاش بیشتری به عمل آورند. در این مطالعه، شکل خاصی از رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی محققین قرار گرفته است. به عبارت دیگر نویسندگان مقاله، ابتکار فردی (به عنوان مثال، کار بعد از ساعات اداری عادی و میزان تأثیر آن بر رفاه کارکنان) را مورد بررسی قرار می دهند. آنها با تکیه بر مدل "تقاضای شغلی- منابع"، ابتکار فردی را به عنوان یک نوع تقاضای شغل، مفهوم سازی کرده و پیشنهاد می دهند که انگیزه ارائه خدمات عمومی و "حمایت مدیریت درک شده" منابع روان شناختی مهمی هستند که می توانند تأثیر مخرب ابتکار فردی را بر فرسودگی عاطفی خنثی کند. نتایج این تحقیق نشان می دهد که تجزیه و تحلیل همزمان "انگیزه خدمات عمومی" و

از چه ضرورتی برخوردار است، حائز اهمیت می باشد. علاوه بر این، این مطالعه مفاهیم سازنده ای را به دست می آورد که یک رهبر می تواند از طریق سبک های رهبری پایدار بر چالش های امروزی در محل کار خود غلبه کند. این مدل نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی به طور مستقیم و غیرمستقیم بر مراقبت های خانواده محور با نقش میانجی تعهد چندگانه تأثیر می گذارد.

(Ajlouni, Kaur & Alomari (2021 در تحقیقی با عنوان "عدالت سازمانی مؤثر و رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از منطق فازی برای به دست آوردن رابطه بهینه" به بررسی تأثیر عدالت سازمانی و رفتار شهروندی می پردازند. آن ها عدالت سازمانی را برای موفقیت سازمانی مهم می دانند و معتقدند که منعکس کننده ادراکات کارکنان از رفتار منصفانه است. عدالت سازمانی حفظ کارکنان و مشارکت کاری را به سمت عملکرد بالا ارتقا می دهد. رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار اختیاری است که توصیف می کند چگونه کارکنان به عملکرد سازمانی روان تر کمک می کنند. محققین براین عقیده اند که رضایت کارکنان، کیفیت مراقبت، رضایت بیماران از عملکرد بیمارستان و استفاده از بهترین شیوه های بیمارستانی را افزایش می دهد. علاوه بر این، عدالت سازمانی رضایت کارکنان را افزایش می دهد و به عنوان عاملی تلقی می شود که کارگران را تشویق می کند تا از مسئولیت های خود "بالا تر و فراتر" بروند، در حالی که اجتناب از رفتار شهروندی سازمانی در محل کار ممکن است آگاهی از عدالت را کاهش دهد. این مطالعه با بررسی روابط قابل توجه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان بزرگ اردن به این موضوع می پردازد. محققین با هدف درک بهتر همبستگی علی داده های مهم، از رویکرد منطق فازی به همبستگی پیرسون برای آزمون فرضیه فرمول بندی شده استفاده می کنند. نتایج این تحقیق نشان می دهد که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، همبستگی مثبت و معنی دار آماری وجود دارد. بیشترین همبستگی بین عدالت توزیعی و نوع دوستی، عدالت رویه ای، ادب و عدالت تعاملی یا بین فردی و وظیفه شناسی وجود دارد. این مطالعه نشان می دهد که عدالت رویه ای بهترین پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی است. همچنین این مطالعه نشان می دهد که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی وجود دارد که نشان دهنده تنوع این روابط همبستگی است که می تواند به تصمیم گیرندگان در شکل گیری برنامه های استراتژیک کمک کند. ملکشاهی و همکاران، (۱۴۰۰) در مطالعه ای به تبیین مدل رفتار شهروندی سازمانی استراتژیک بر اساس جنبه های تاریک آن می پردازند. پژوهشگران در این تحقیق سعی کرده اند

منفی ممکن است با دسترسی کارکنان به دو عامل شخصی (انگیزه خودافزایشی و خیرخواهی) و دو عامل زمینه ای (جو شهروندی و مشارکت شغلی) خنثی شود. در این مطالعه برای آزمایش این پیش بینی های نظری، داده های نظرسنجی از کارمندان بخش مخابرات در کانادا جمع آوری می شود. نتایج این تحقیق نشان می دهد که شناسایی قبلی سازمانی، تلاش های داوطلبانه برای بهبود شیوه های سازمانی کنونی را کاهش می دهد، اما این اثر زمانی ضعیف تر می شود که کارکنان: (۱) ایجاد تأثیر خوب بر دیگران را مهم می دانند، (۲) نسبت به دیگران خیرخواه هستند، (۳) درک می کنند که سازمان آن ها تلاش های داوطلبانه را تشویق می کند، و (۴) به شدت درگیر مشاغل خود باشند. بر این اساس، این چهار عامل، این خطر را کاهش می دهند که میزان جدایی شناختی کارکنان از کارفرما به بی میلی برای افزودن بر اثربخشی سازمانی به صورت داوطلبانه افزایش یابد.

(Choi (2021 در مقاله ای با عنوان "تأثیر سبک های رهبری پایدار مدیران اجرایی بر سلامت روانشناختی اعضای سازمان و رفتار شهروندی سازمانی"، از نظریه رهبری موقعیتی و رویکرد اقتضایی رهبری بر اساس تئوری موقعیتی برای تحقیق خود استفاده می نماید. این مطالعه بر اساس نظریه بنیادی، یعنی تئوری سرریز از پایین به بالا، نظریه های رفتار اجتماعی، به تحلیل تجربی اینکه چه چیزی بر سبک های رهبری پایدار مدیران اجرایی در سلامت روانشناختی و رفتارهای شهروندی سازمانی اعضای سازمان تأثیر می گذارد، پرداخته است. این مطالعه بر روی کارمندان بزرگسال شرکت های متوسط یا بزرگ در چهار کشور کره جنوبی، بریتانیا، ایالات متحده و آفریقای جنوبی انجام شده است. نتایج حاصل از این مطالعه به شرح زیر بودند:

- سبک های رهبری اصیل و خدمتگزار مدیران عامل از نظر آماری تأثیر مثبت معنی داری بر سلامت روانشناختی کارکنان دارد.

- رهبری اخلاقی مدیران اجرایی از نظر آماری تأثیر معنی داری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد.

- سلامت روانشناختی کارکنان تأثیر آماری معنی داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

نویسنده عقیده دارد که مدیران اجرایی موفق، بیش از هر زمان دیگری توجه شرکت های پیشروئی که با زمان به سرعت در حال تغییر امروزی هستند، به خود جلب می کنند. این امر نشان می دهد که درک اصولی از اهمیت این موضوع که رهبران سازمان ها چه زمانی، کجا و چقدر مهم بوده و سبک های رهبری پایدار که می تواند شانس موفقیت آنها را افزایش دهد،

می تواند در تخمین نسبت های رفتار شهروندی سازمانی و کارائی عملکرد کارکنان مفید باشد. نویسندگان بیان می دارند که فرهنگ و نظریه تبادل اجتماعی را می توان به عنوان نقشی در جداسازی کارائی عملکرد از رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفت.

تحقیقی به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و رهبری تحول آفرین می پردازند. نتایج تحقیق نشان می دهد که از نظر مشارکت دادن کارکنان در کار داوطلبانه منجر به بهبود عملکرد می گردد.

Andrade & Neves (2022) در پژوهشی به بررسی میزان نقش حمایت سازمانی ادراک شده و تعارض همکاران و تعارض کار-خانواده در عملکرد سه نوع رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که حمایت سازمانی درک شده با رفتارهای شهروندی سازمانی به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق تعارض کار-خانواده مرتبط است. علاوه بر این، تعارض همکاران نیز به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق تعارض کار و خانواده با رفتارهای شهروندی سازمانی مرتبط می باشد. ارتباط بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعارض همکاران از طریق تعارض کار و خانواده می تواند بینش جدیدی در مورد چگونگی تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی توسط مدیریت فعال ارائه دهد. این یافته ها می تواند به سازمان های مراقبتی از سالمندان و مدیران آنها کمک کند تا شرایط محیط کار بهتری را طراحی کنند که در آن حمایت سازمانی و تعارض همکاران می تواند بهتر مدیریت شود و به کارگران اجازه می دهد کنترل بیشتری بر تعارض کار و خانواده داشته باشند و رفتارهای شهروندی سازمانی را ارتقا دهند.

Purwanto (2022) در مطالعه ای به تحلیل نقش رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه رهبری تحول آفرین می پردازد. نمونه پژوهش، کارکنان شرکت های کوچک و متوسط بودند. نتایج نشان می دهد که رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد، رهبری تحول آفرین بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد، رفتار شهروندی سازمانی به طور جزئی و مثبت و به طور معناداری رابطه بین رهبری تحول آفرین و عملکرد کارکنان را واسطه می کند.

Sumarsi, S., & Rizal (2022) در مطالعه ای به تحلیل رابطه بین شایستگی و کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری تعهد سازمانی می پردازند. محققین بر اساس نتایج تحلیل داده ها نتیجه می گیرند که شایستگی بر تعهد سازمانی به کارکنان، کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی

با بررسی زوایای تاریک رفتار شهروندی سازمانی به کاهش شکاف نظری رفتار شهروندی سازمانی کمک کرده و با شناسایی آن ها در سطوح مختلف، مدل مفهومی اثرات زیانبار شناسایی شده همراه با راهکارهای عملی برای اجتناب از این موارد را ارائه کنند. آنها قصد داشتند که نشان دهند بخش های تاریک رفتار شهروندی سازمانی با ارائه راهبردهایی بر اساس راهکارهای ارائه شده بهبود می یابد. محققین چنین نتیجه می گیرند که یافته ها، سه دسته از استراتژی های تجویزی در کنار مدل اصلی رفتار شهروندی سازمانی را برای اجتناب از جنبه های تاریکی که مفهوم رفتار شهروندی سازمانی استراتژیک را تشکیل می دهند، ارائه می کند. Benuyenah (2021) در مقاله ای با عنوان: "تئوریزه کردن یک مدل رفتار شهروندی سازمانی برای تصمیم گیری مدیریتی" را با هدف گسترش تئوری رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهای "بیرونی" به نگارش در می آورند. نویسندگان در این تحقیق با توسعه Blake & Mouton (1964) و ترسیم مجدد ابعاد عملکرد رفتار شهروندی سازمانی، یک مدل جامع جدیدی از عملکرد سازمانی را پیشنهاد می دهند. به عنوان یک گام بیشتر، یک ابزار تصمیم گیری برای تصمیم گیری مدیریتی و در جهت کمک به پیش بینی عملکرد کارکنان نیز پیشنهاد داده می شود. این مقاله یک بررسی انتقادی و رویکرد مفهومی برای بررسی نظریه های تاریخی رفتار شهروندی سازمانی و طبقه بندی "کارائی عملکرد" را اتخاذ می کند. نویسندگان این مقاله سپس از شبکه مدیریتی بلیک و موتون برای ساخت یک ابزار مفهومی جدید برای تصمیم گیری مدیریتی استفاده می کنند. یافته های این تحقیق نشان می دهد که علیرغم اینکه تحقیقات انجام شده در مورد عملکرد، از نظر کمی اندک نیستند، اما تعداد کمی از این تحقیقات منجر به یک ابزار مدیریتی عملکردیانه شده است. این بررسی، سردرگمی های مربوط به طبقه بندی دقیق پارامترهایی که رفتار شهروندی سازمانی را تشکیل داده و نیز عاملی که "کارائی عملکرد" را شکل می دهد، را آشکار می کند. این خلاء، با معرفی مدل رفتار شهروندی سازمانی برای تصمیم گیری مدیریتی پر می شود. نویسندگان اعتقاد دارند که این مطالعه می تواند در مورد رفتار های شهروندی سازمانی که خارج از سازمان رخ می دهند، گسترش یابد. این رفتارهای بیرونی می توانند بر عملکرد سازمان تأثیر بگذارند و باید مانند سایر معیارهای عملکردی مدیریت شوند. لازم به ذکر است که محققان اذعان دارند که علیرغم اینکه این پیشنهادها بر اساس مطالعات مربوط به عملکرد صورت گرفته و می تواند قانع کننده باشد، اما پیشنهادها به صورت تجربی آزمایش نشده اند. نویسندگان چنین نتیجه می گیرند که مدل پیشنهادی آنها، مانند مدل بلیک و موتون،

نشان می‌دهد که یک سازمان کارکنان را تشویق می‌کند تا فعالانه در کارهای داوطلبانه شرکت کنند و باید همکاری بین کارکنان و مردم را از طریق تقویت احساس مسئولیت عمومی، بهبود خدمات آنها به مردم، ایجاد فضای کاری هماهنگ برای کارکنان، و ارائه فرصت‌های بیشتر برای مشارکت عمومی با کارکنان، ارتقا بخشد.

۳. بحث

مطالعات این پژوهش نشان می‌دهد که در بسیاری از مطالعات تجربی، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان عاملی متاثر از سایر عوامل در نظر گرفته شده است. در این تحقیقات، محققین به دنبال شناسایی عوامل تسهیل کننده یا مهار کننده رفتار شهروندی سازمانی هستند. با توجه به اینکه هر رفتاری که به عنوان رفتار شهروندی سازمانی طبقه بندی شده که تأثیرات آن نیز بسیار ظریف است، موجب می‌شود که درک تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سایر عوامل بسیار دشوار شده و تمرکز بر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک عامل اصلی سخت تر شود. به همین علت است که این مسیر تحقیقاتی پس از برخی مطالعات تجربی در دهه ۱۹۹۰ به تدریج محبوبیت خود را در بین محققان رفتار شهروندی سازمانی از دست می‌دهد. با این حال، ما در این بررسی، تعدادی از مطالعات را شناسایی کردیم که رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان یک "مقدمه" مورد بررسی قرار داده اند. مطالعات در این زمینه در دو گروه انجام شده است. گروه اول محققینی هستند که با رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک عامل اصلی برخورد کرده بودند مانند: Bergeron et al., 2014; Burns & DiPaola, 2013; Hadjali et al., 2012; Jimmieson et al., 2010; Oh et al., 2015; Ozer, M., Chang, & Schaubroeck, 2014; Paile & Grima, 2011; Russo, Guo & Baruch, 2014 و گروه دوم محققینی هستند که رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان میانجی بین عوامل دیگر در نظر می‌گیرند، مانند: Restubog et al; 2011; Sani & Maharani, 2012. این مقاله به مرور مطالعات انجام شده در هر دو گروه در طی دو دهه اخیر پرداختیم. خلاصه این مطالعات در جدول ۱ نشان داده شده است.

به کارکنان، شایستگی بر رفتار شهروندی سازمانی، کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.

Tran (2023) به بررسی تأثیر مهارت‌های رهبری (فنی، انسانی و مفهومی) بر رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه‌های ویتنامی و نقش فرهنگ سازمانی به عنوان میانجی می‌پردازد. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که مهارت‌های رهبری تأثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد، اما تنها مهارت‌های انسانی بر فرهنگ بوروکراسی تأثیر معناداری دارد. این مطالعه همچنین نشان داد که فرهنگ بوروکراسی نقش مهمی در تأثیرگذاری بر رفتار شهروندی سازمانی سازمان ها دارد. علاوه بر این، فرهنگ بوروکراسی به عنوان واسطه رابطه بین مهارت انسانی و رفتار شهروندی سازمانی سازمان ها یافت شد.

Pham, Jabbour, Pereira, Usman, Ali & Vo-Thanh (2023) در تحقیقی با تکیه بر نظریه تبادل اجتماعی، به بررسی مدیریت منابع انسانی خوب مشترک و تأثیرات آن بر رفتار اخلاقی کارکنان و رفتارهای شهروندی سازمانی نسبت به فرد می‌پردازند. این مطالعه در دو مرحله انجام می‌شود. یافته ها نشان می‌دهد که مدیریت منابع انسانی خوب مشترک به طور مستقیم و مثبت بر رفتارهای اخلاقی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد و به طور غیر مستقیم و مثبت بر این دو نوع رفتار از طریق تعهد ارزشی تأثیر گذار است.

Wu, Chen & Wang (2023) در یک مطالعه با تکیه بر نظریه خودتعیین‌گری و نظریه تبادل اجتماعی، یک چارچوب تحقیقی را پیشنهاد می‌کنند و شکل‌گیری عملکرد نوآوری خدمات را بررسی نمایند. نتایج نشان داد که هم تبادل رهبر-عضو و هم حمایت همکار تأثیرات مثبتی بر شکوفایی در کار و رفتار شهروندی سازمانی تغییر محور دارند. علاوه بر این، رونق در محل کار تأثیرات مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی تغییر گرا داشته و رفتار شهروندی سازمانی تغییر گرا تأثیرات مثبتی بر عملکرد نوآوری خدمات دارد. (Kao et al (2023) در تحقیقی به بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی و بررسی اثر تعدیل‌کننده انگیزه مشارکت داوطلبانه بر رابطه بین متغیرها و همچنین تأثیر سطح متقابل رهبری تحول‌آفرین و جو سازمانی می‌پردازند. شواهد تحقیقاتی

جدول ۱: خلاصه تحقیقات انجام شده طی دو دهه اخیر

مرجع	سال	مدل تحقیق
Altuntas & Baykal	2010	رابطه بین اعتماد به مدیر، موسسه و همکاران، با نوع دوستی، ادب، اخلاق جوانمردی، وظیفه شناسی، فضیلت، و رفتار شهروندی سازمانی.
Babcock-Roberson & Strickland	2010	رابطه بین رهبری کاریزماتیک با مشارکت کاری و رفتار شهروندی سازمانی.

مرجع	سال	مدل تحقیق
Binnewies et al.	2010	رابطه بین بهبود عملکرد رفتار شهروندی سازمانی.
Bowling et al.	2010	رابطه بین زود آمدن و دیر رفتن در محل کار، با رفتار شهروندی سازمانی.
Brenner et al.	2010	رابطه بین جو سازمانی، انگ زدن، بیرون بودن از محل کار، با رفتار شهروندی سازمانی.
Buch et al.	2010	رابطه بین سرمایه گذاری درک شده در توسعه کارگران با رفتار شهروندی سازمانی.
Gilbert et al.	2010	رابطه بین توانمندسازی ساختاری و فرسودگی عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی.
Jimmieson et al.	2010	تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کارائی شغلی و رفتار دانش آموزی.
Jones	2010	رابطه بین نگرش های برنامه داوطلبانه و شناسایی سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Miner & Glomb	2010	رابطه بین خوش مشرب بودن و رفتار شهروندی سازمانی.
Peng & Chiu	2010	رابطه بین محیط بازخورد سرپرست و شناخت عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی.
Salami	2010	رابطه بین استراتژی حل تعارض و ویژگی هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Shin & Choi	2010	تناسب گروه-سازمان، تناسب گروه-وظیفه و انسجام، اثربخشی با رفتار شهروندی سازمانی در سطح گروه .
Staufenbiel & Konig	2010	رابطه بین ناامنی شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Webster et al.	2010	رابطه بین استرس، رضایت شغلی و فشارها با رفتار شهروندی سازمانی.
Ahmed et al.	2011	رابطه بین انصاف درک شده و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Chen & Kao	2011	رابطه بین ویژگی کار، کارآمدی جمعی یا خودکارآمدی، با رفتار شهروندی سازمانی.
Cohen & Liu	2011	رابطه بین ارزش های فردی و اشکال تعهد با رفتار شهروندی سازمانی.
Evans et al.	2011	رابطه بین شهروندی شرکتی درک شده با رفتار شهروندی سازمانی.
Fatimah et al.	2011	رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی.
Haun et al.	2011	رابطه بین خواسته های کاری و غیر کاری با رفتار شهروندی سازمانی.
Lee & Peccei	2011	رابطه بین درک سیاست سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Miao	2011	رابطه بین رضایت شغلی با کمک، ادب، وظیفه شناسی، فضیلت مدنی و رفتار شهروندی سازمانی.
Paille & Grima	2011	رابطه بین نوع دوستی، کمک، فضیلت مدنی، اخلاق جوانمردی با قصد ترک سازمان، قصد ترک شغل، و رفتار شهروندی سازمانی.
Restubog et al.	2011	رابطه بین نقض قرارداد روانی با رفتار شهروندی سازمانی و موفقیت شغلی.
Sinha et al.	2011	رابطه بین توانایی، معدل دبیرستان و داده های زیستی با رفتار شهروندی سازمانی.
Winkel et al.	2011	رابطه بین هوش هیجانی و تکانشگری با رفتار شهروندی سازمانی.
دانائی فرد و همکاران	2011	رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانش در سازمان های دولتی.
Aiqin et al.	2012	رابطه بین وظیفه شناسی و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Altinkurt & Yilmaz	2012	رابطه دوطرفه بین منابع انرژی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی.
Bourdage et al.	2012	رابطه بین شخصیت و رتبه بندی همکار با ، انگیزه های مختلف رفتار شهروندی سازمانی.
Chang et al.	2012	رابطه بین بازاریابی داخلی و مشارکت جامعه آنلاین با رفتار شهروندی سازمانی.
Elstad et al.	2012	رابطه بین حمایت درک شده، رابطه رهبر و کارمند، رهبری روشن و ادراک معلمان با رفتار شهروندی سازمانی.
Ersoy et al.	2012	رابطه بین حمایت سازمانی، سبک رهبری و تسهیل بین فردی با رفتار شهروندی سازمانی.
Finkelstein	2012	فردگرایی و جمع گرایی با رفتار شهروندی سازمانی.
Fox et al.	2012	رابطه بین محدودیت های سازمانی، تعارض، عدالت سازمانی، رضایت شغلی و احساسات با رفتار شهروندی سازمانی.
Hadjali et al.	2012	تاثیر رفتار شهروندی سازمانی روی مشتری مداری.
Holtm et al.	2012	رابطه بین تاثیر شوک منفی روی رفتار شهروندی سازمانی.

مرجع	سال	مدل تحقیق
Hsiung et al.	2012	رابطه بین درک سیاست سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Huang et al.	2012	رابطه بین جو اخلاقی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Humphrey	2012	رابطه بین رهبری تحول آفرین و شناسایی سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Jain	2012	رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی.
Kazemipour et al.	2012	رابطه بین معنویت محل کار و رفتار شهروندی سازمانی.
Kegans et al.	2012	رابطه بین تجارب کاری با رفتار شهروندی سازمانی.
Kim & Lee	2012	رابطه بین جمع گرایی، فردگرایی و خطای ارزیابی شده ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی.
Lawrence et al	2012	رابطه بین اجتماعی شدن و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Meyer et al.	2012	رابطه بین تعهد (عاطفی، هنجاری، و مستمر) با رفتار شهروندی سازمانی.
Sani & Maharani	2012	رابطه بین رهبری تحول آفرین و عملکرد شغلی با رفتار شهروندی سازمانی.
Seppala et al.	2012	رابطه بین ارزش های شخصی، هویت گروهی، احساس قدرت و تغییر گرایی با رفتار شهروندی سازمانی.
van Dijke et al.	2012	رابطه بین عدالت رویه ای، وضعیت خود ادراک شده و سبک رهبری با رفتار شهروندی سازمانی.
Yuan et al.	2012	رابطه بین رهبری تحول آفرین و رفتار عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی.
Aksel et al.	2013	رابطه بین توانمندسازی روانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Burns & DiPaola	2013	تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر پیشرفت دانش آموزان.
Carlson et al.	2013	رابطه بین تعادل خانواده کاریو عاطفه مثبت با رفتار شهروندی سازمانی.
Cheung & Cheung	2013	رابطه بین ناهماهنگی عاطفی و فرسودگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی.
Choi	2013	رابطه بین کل گرایی در کار با رفتار شهروندی سازمانی.
Cinar et al.	2013	رابطه بین سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Duffy & Lilly	2013	رابطه بین اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Elstad et al.	2013	رابطه بین شناخت درک شده، رهبری روشن، ادراک تبادل اجتماعی، تعهد، ادراک و مبادله اقتصادی با رفتار شهروندی سازمانی.
Fu	2013	رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Guay et al.	2013	رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی.
iNandi & Buyukozkan	2013	رابطه بین فرسودگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی.
Karadal & Saygin	2013	رابطه طفره رفتن اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی.
Kim et al.	2013	رابطه بین انگیزه ها، شناخت نقش، حمایت همکاران، حمایت سازمانی، و حمایت اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی.
Lilly & Virick	2013	رابطه بین مقابله با رویکرد، مقابله اجتنابی، عدالت اطلاعاتی، و عدالت بین فردی با رفتار شهروندی سازمانی.
Luo & Liu	2013	رابطه بین رهبری موقعیتی، آمادگی کارکنان، تطابق رهبر و پیرو با رفتار شهروندی سازمانی.
Popescu & Deaconu	2013	رابطه دو طرفه بین رفتار شهروندی سازمانی فردی و رفتار شهروندی سازمانی گروهی.
Simbula & Guglielmi	2013	رابطه بین مشارکت کاری با رفتار شهروندی سازمانی.
Zehir et al.	2013	رابطه بین رهبری کارزماتیک و جو اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی.
پورسلطانی و امیرجی نقندر	2013	بررسی رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی.
Ahmadi et al.	2014	رابطه بین معنویت محل با رفتار شهروندی سازمانی.
Araslı & Baradarani	2014	رابطه بین رهبری و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی.
Azeem & Akhtar	2014	رابطه بین اخلاق شخصی با رفتار شهروندی سازمانی.
Bergeron et al.	2014	تاثیر رفتار شهروندی سازمانی (درونی و حرفه ای) بر بهره وری تحقیق و پیشرفت شغلی.
Eschleman et al.	2014	رابطه بین فعالیت خلاق و تجربه بازیابی با رفتار شهروندی سازمانی.

مرجع	سال	مدل تحقیق
Evans & Davis	2014	رابطه بین شهروندی سازمانی ادراک شده و شناسایی سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Huang et al.	2014	رابطه بین شناسایی پیروان با رهبر با رفتار شهروندی سازمانی.
Jayasuriya et al.	2014	رابطه بین فرهنگ سازمانی و سلامت کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی.
Li et al.	2014	تأثیر تبادل نسبی رهبر-عضو بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری اجرای قرارداد روانشناختی.
Liborius	2014	رابطه بین صداقت، فروتنی و بخشش، علاقه و قدردانی رهبر با رفتار شهروندی سازمانی.
Magdalena	2014	تأثیر متقابل رضایت شغلی، تعهد و منبع کنترل با رفتار شهروندی سازمانی.
Othman et al.	2014	رابطه بین رضایت شغلی و کد اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی.
Ozcelik & Findikli	2014	رابطه بین برند داخلی با رفتار شهروندی سازمانی.
Ozer et al.	2014	تأثیر استرس بر رفتار شهروندی سازمانی.
Pavalache-Ilie	2014	رابطه بین موقعیت مدیریت و خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی.
Russo et al.	2014	تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت شغلی و سلامت روانی و جسمی.
Serim et al.	2014	رابطه بین مدل شایستگی درک شده با رفتار شهروندی سازمانی.
Titrek et al.	2014	رابطه بین هوش عاطفی و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Wu et al.	2014	رابطه بین پشتیبانی ادراک شده غیر کاری سرپرست با رفتار شهروندی سازمانی.
Yildirim	2014	تأثیر متقابل ارتباطات سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Zhao et al.	2014	رابطه بین رفتار شهروندی اجباری و شناسایی سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Acaray & Akturan	2015	رابطه بین سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Cinar & Karcioglu	2015	تأثیر متقابل پرسه زدن سایبری و رفتار شهروندی سازمانی.
Demir	2015	رابطه بین وضعیت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی.
Depolo & Bruni	2015	رابطه بین تسهیل (مبتنی بر زمان، مبتنی بر انرژی، رفتاری و روانی) با رفتار شهروندی سازمانی.
Fatima et al.	2015	رابطه بین اعمال منابع انسانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Ho & Kong	2015	رابطه بین وظیفه، صلاحیت و رضایتمندی با رفتار شهروندی سازمانی.
Kaya	2015	رابطه بین رهبری معنوی، نوع دوستی، اخلاق ورزشی، وظیفه شناسی و فضیلت مدنی با رفتار شهروندی سازمانی.
Kwak & Kim	2015	رابطه بین رهبری خدمتگزار با رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر آن بر کیفیت خدمات درک شده.
Little et al.	2015	رابطه بین اصلاح موقعیت و تعدیل پاسخ عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی.
Oh et al.	2015	رابطه بین وظیفه شناسی و فضیلت مدنی با رتبه بندی عملکرد.
Ozdemir & Ergun	2015	رابطه بین جامعه پذیری سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.
Popescu et al.	2015	رابطه بین سن سازمان و رفتار شهروندی سازمانی.
Tofighi et al.	2015	رابطه بین هوش هیجانی، نوع دوستی، ادب، اخلاق ورزشی و وظیفه شناسی.
van Dijke et al.	2015	رابطه بین عدالت رویه ای و پیوند اجتماعی با اقتدار، با رفتار شهروندی سازمانی.
Ahmad & Zafar	2018	بررسی تأثیر تحقق "قرارداد روان شناختی" شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجی حمایت سازمانی درک شده.
Dong & Phuong	2018	رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی.
Harris et al.	2018	بررسی تأثیر منابع داخلی و خارجی عدالت بر قصد جابجایی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی.
Mahooti et al.	2018	مطالعه تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در مراقبت از خانواده.
Pan et al.	2018	بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مثبت.
Priyankara et al.	2018	بررسی تأثیر حمایت رهبر از محیط، انگیزه مستقل برای محیط و جو سبز درک شده گروه بر رفتار شهروندی سازمانی.
Yuen Onn et al.	2018	بررسی تأثیر اعتماد بر عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی.
زبردست و همکاران	2018	رابطه میان سبک رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن متغیر میانجی

مرجع	سال	مدل تحقیق
		جوسازمانی.
شریف زاده و همکاران	2018	تأثیر فضیلت سازمانی ادراک شده بر هویت یابی سازمانی با نقش تعدیل گر شادمانی سازمانی و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی.
عالم تبریز و همکاران	2018	ارائه مدلی برای رفتار شهروندی سازمانی.
Al-ali et al.	2019	بررسی تأثیر عدالت بر رفتار شهروندی سازمانی.
Grego-Planer	2019	رابطه بین تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بخش های دولتی و خصوصی.
Han et al.	2019	رابطه بین رهبری مسئول و رفتار شهروندی سازمانی برای محیط.
Khan et al.	2019	بررسی تأثیر سیاست سازمانی درک شده بر رفتار شهروندی سازمانی.
Kim & Gatling	2019	بررسی تأثیر سه بعد تناسب فرد-محیط، یعنی تناسب فرد-شغل، فرد-سازمان و تناسب فرد-فناوری بر تعامل کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی خدمت گرا.
Tran & Choi	2019	رابطه علی بین رهبری فراگیر و رفتار شهروندی سازمانی.
Zhao & Zhao	2019	رابطه بین رهبری مسئول با رفتار شهروندی سازمانی.
جعفری و حسینی نیا	2019	بررسی تأثیر سکوت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ کردن نقش عدالت سازمانی.
شیروانی و امیدی	2019	بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر فضیلت سازمانی با میانجی گری رفتار شهروندی سازمانی.
Albloush et al.	2020	بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی از طریق میانجی فرصت های آموزشی.
Faerman & Potipiroo	2020	بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی عاطفی و نقش انگیزه و ادراک خدمات عمومی به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی عاطفی.
Geus et al.	2020	بررسی رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی.
Ingrams	2020	بررسی رابطه بین انگیزه خدمات عمومی و رفتار شهروندی سازمانی.
Rice et al.	2020	بررسی نظارت بد و تأثیر ویژگی های رهبر: تبدیل کارکنان به شهروندان سازمانی فقیر و ترک کار در آینده.
Ajlouni et al.	2021	بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی.
Benuyenah	2021	گسترش تئوری رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهای بیرونی.
Choi	2021	بررسی تأثیر سبک های رهبری پایدار مدیران اجرایی بر سلامت روانشناختی اعضای سازمان و رفتار شهروندی سازمانی.
Clercq et al.	2021	بررسی رابطه بین میزان عدم شناسایی کارکنان با احتمال کاهش رفتار شهروندی سازمانی.
ملکشاهی و همکاران	2021	تبیین مدل رفتار شهروندی سازمانی استراتژیک بر اساس جنبه های تاریک آن.
Andrade & Neves	2022	بررسی میزان نقش حمایت سازمانی ادراک شده و تعارض همکاران و تعارض کار- خانواده در عملکرد رفتار شهروندی سازمانی.
Purwanto	2022	بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه رهبری تحول آفرین.
Qalati et al.	2022	بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رهبری تحول آفرین.
Sumarsi & Rizal	2022	رابطه بین شایستگی و کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری تعهد سازمانی.
Kao et al.	2023	بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی و بررسی اثر تعدیل کننده انگیزه مشارکت داوطلبانه بر رابطه بین متغیرها.
Pham et al.	2023	بررسی تأثیرات مدیریت منابع انسانی خوب مشترک بر رفتار اخلاقی کارکنان و رفتارهای شهروندی سازمانی.
Tran	2023	بررسی تأثیر مهارت های رهبری بر رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه ها و نقش فرهنگ سازمانی به عنوان میانجی.
Wu et al.	2023	بررسی تأثیر تبادل رهبر-عضو و حمایت همکار بر رفتار شهروندی سازمانی تغییر محور.

۴. نتیجه گیری

اگرچه در برخی از مطالعات رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک پیامد متأثر از چند عامل مورد بررسی قرار گرفته است، لیکن در برخی از مطالعات، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک مقدمه بررسی می شود. با این حال، به جای بررسی ساده این موضوع که چگونه رفتار شهروندی سازمانی، که یک عامل فردی است، می تواند بر عوامل دیگر تأثیر گذارد، مهم تر آن است که به طور منطقی استدلال کنیم که چرا رفتار شهروندی سازمانی می تواند بر سایر عوامل تأثیر گذار بوده و چرا این رابطه باید به طور تجربی مورد بررسی قرار گیرد. در بسیاری از مطالعات از مدل پایه پنج بعدی رفتار شهروندی سازمانی که توسط ارگان و سایر محققان دانشگاه آیندینا تعریف شده است استفاده شده است. هرچند که مدل پنج بعدی مدل استاندارد است، اما شاید برای همه محیطهای کاری قابل اجرا نباشد.

بسیاری از محققان به رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مقدمه عوامل دیگر نگریسته اند. با این حال، در هر یک از مطالعات انجام شده در مورد رفتار شهروندی سازمانی نویسندگان تمایل دارند که طیفی از عوامل را بدون در نظر گرفتن تأثیر عواملی که انتخاب کرده اند، بررسی کنند. چنین مطالعاتی احتمالاً ارزش کمی در توسعه سیستماتیک تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی دارند.

این بررسی تحقیقات اخیر در مورد رفتار شهروندی سازمانی را ارائه می کند که یک زمینه تحقیقاتی محبوب در بین محققان رفتار سازمانی است. تعداد عوامل مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی در حال افزایش است. بنابراین، برای هر محقق امکان دارد بدون توجه دقیق و منطقی به ضرورت یا ارزش تحقیق، رابطه علی بین عوامل بیشمار و رفتار شهروندی سازمانی را تحلیل کند. هر محقق رفتار شهروندی سازمانی باید روابط را به طور منطقی توصیف کرده و توضیح دهد که چرا چارچوب تحلیلی وی ارزش آزمایش دارد.

موازین اخلاقی

در این مطالعه اصول اخلاق در پژوهش شامل اخذ رضایت آگاهانه از شرکت کنندگان و حفظ اطلاعات محرمانه آنها رعایت گردیده است.

تشکر و قدردانی

پژوهشگران مراتب قدردانی و تشکر خود را از کلیه شرکت کنندگان این پژوهش که با استقبال و بردباری، در روند استخراج نتایج همکاری نمودند، اعلام می دارند.

تعارض منافع

نویسندگان این مطالعه هیچ گونه تعارض منافی در انجام و نگارش آن ندارند.

منابع فارسی

- پور سلطانی زرنندی، حسین؛ امیرجی نقندر، رامین. (۱۳۹۲). ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰، نشریه مدیریت ورزشی، شماره ۱۶.
- جعفری؛ حسینی نیا. (۱۳۹۸). تأثیر سکوت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان شمالی؛ با نقش تعدیل کنندگی عدالت سازمانی. فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. ۶(۴): ۸۲-۷۱
- دانایی فرد، ح؛ خائف الهی، ا؛ حسینی، م. (۱۳۹۰). تاملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: وزارتخانه مسکن و شهرسازی و وزارتخانه راه و ترابری). پژوهش های مدیریت عمومی، ۴(۴): ۸۴-۶۳
- زبردست، محمد؛ عزیزی، سیدکریم؛ شریعتی، امید. (۱۳۹۸). جو سازمانی به عنوان میانجی بین رهبری خدمتگزار مدیران مدارس و رفتار شهروند سازمانی.
- شریف زاده، فتاح؛ قربانی پاجی، عقیل؛ شیخ زاده، غنچه. (۱۳۹۷). تأثیر فضیلت سازمانی ادراک شده بر هویت یابی سازمانی با نقش تعدیل گر شادمانی سازمانی و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی. مطالعات رفتار سازمانی. ۷(۳): ۱۱۲-۸۱
- شیروانی، طهماسب؛ امیدی. (۱۳۹۸). مدل یابی تأثیر عدالت سازمانی بر فضیلت سازمانی با توجه به نقش میانجی گری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان چهارمحال و بختیاری. پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی. ۱۵(۳۰): ۵۹-۴۴۸
- عالم تبریز؛ حسن پور؛ زارعی. (۱۳۹۷). ارائه مدل بومی رفتار شهروندی سازمانی در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. چشم انداز مدیریت دولتی. ۹(۳): ۳۸-۱۱۵
- ملکشاهی؛ شفیعی رودپشتی؛ زارعی متین. (۱۴۰۰). گریز از جنبه های تاریک رفتار شهروندی سازمانی با معرفی رفتار شهروندی سازمانی راهبردی. مطالعات رفتار سازمانی. ۱۰(۲): ۱۶۵-۸۸

فهرست منابع

- Acaray, A., & Akturan, A. (2015). The relationship between organizational citizenship behaviour and organizational silence, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 472-482.
- Ahmad, I., Zafar, M.A. (2018). Impact of psychological contract fulfillment on organizational citizenship behavior: Mediating role of perceived organizational

- Saudi Arabia, *International Journal of Academic Research*, 6(4), Special section, 25-30.
- Babcock-Roberson, M. E., and Stricklan, O. J. (2010). The relationship between charismatic leadership, work engagement, and organizational citizenship behaviors, *Journal of Psychology*, 144(3), 313-326.
- Bateman, T. S., and Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between after and employee "citizenship," *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Benuyenah V. Theorising an organisational citizenship behaviour model for managerial decision-making: from history to contemporary application. *Management Research Review*. 2021 Feb 11.
- Bergeron, D., Ostroff, C., Schroeder, T., & Block, C. (2014). The dual effects of organizational citizenship behavior: Relationships to research productivity and career outcomes in academe, *Human Performance*, 27(2), 99-128.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstrap, J. B., & Suazo, M. M. (2010). Citizenship under pressure: What's a "good soldier" to do? *Journal of Organizational Behavior*, 31(6), 835-855.
- Bourdage, J. S., Lee, K., Lee, J. and Shin, K. (2012). Motives for organizational citizenship behavior: Personality correlates and coworker ratings of OCB, *Human Performance*, Vol. 25(3), 179-200.
- Brenner, B. R., Lyons, H. Z., & Fassinger, R. E. (2010). Can heterosexism harm organizations? Predicting the perceived organizational citizenship behaviors of gay and lesbian employees, *Career Development Quarterly*, 58(4), 321-335.
- Buch, R., Kuvaas, B., and Dysvik, A. (2010). Dual support in contract workers' triangular employment relationships, *Journal of Vocational Behavior*, 77, 93-103.
- Burns, W. R. T. & DiPaola, M. F. (2013). A study of organizational justice, organizational citizenship behavior, and student achievement in high schools, *American Secondary Education*, 42 (1), 4-23.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., Grzywacz, J. G., Bennett, T., and Dwayne, W. (2013). Work-family balance and supervisor appraised citizenship behavior: The link of support. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Ajlouni, W.M.E., Kaur, G., & Alomari, S.A. (2021). Effective organizational justice and organizational citizenship behavior using fuzzy logic to obtain the optimal relationship. *Quality Management in Healthcare*, 30(1), 13-20.
- Aksel, I., Serinkan, C., Kiziloglu, M., & Aksoy, B. (2013). Assessment of teachers' perceptions of organizational citizenship behaviors and psychological empowerment: An empirical analysis in Turkey, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 89, 69-73.
- Al-ali Hameed A, Khalid Qalaja L, Abu-Rumman A. (2019). Justice in organizations and its impact on Organizational Citizenship Behaviors: A multidimensional approach. *Cogent Business & Management*. 6(1):1698792.
- Alam Tabriz, Hasanpour, Zarei. (2017). Presenting the native model of organizational citizenship behavior in the Ministry of Culture and Islamic Guidance. *Public administration perspective*. 9(3):115-38
- Albloush, A., Taha, S., Nassoura, A., Vij, A., Bohra, O. P., Masouad, N., & Hussien, A. A. (2020). Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Jordan: The mediating role of perceived training opportunities. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(05), 5584-5600.
- Altuntas, S., & Baykal, U. (2010). Relationship between nurses' organizational trust levels and their organizational citizenship behaviors, *Journal of Nursing Scholarship*, 42(2), 186-194.
- Andrade, C., & Neves, P. C. (2022). Perceived organizational support, coworkers' conflict and organizational citizenship behavior: The mediation role of work-family conflict. *Administrative Sciences*, 12(1), 20.
- Arshadi, N., & Danesh, F. (2013). Designing and testing a model of precedents and outcomes of emotional labour in an industrial organization in Iran, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 1529-1533.
- Azeem, S. M. & Akhtar, N. (2014). Personal ethics and organizational citizenship behavior among doctors in the Kingdom of

- Depolo, M., & Bruni, I. (2015). Teachers' facilitation between work and family roles: Myth or reality? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 186, 886-893.
- Dong, L.N., Phuong, N.N. (2018). Organizational justice, job satisfaction and organizational citizenship behavior in higher education institutions: A research proposition in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*. 5(3):113-9.
- Duffy, J. A., & Lilly, J. (2013). Do individual needs moderate the relationship between organizational citizenship behavior, organizational trust and perceived organizational support? *Journal of Behavioral & Applied Management*, 14(3), 185-197.
- Eatough, E., Chang, C., Miloslavic, S., & Johnson, R. (2011). Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*,
- Elstad, E., Christophersen, K. A., & Turmo, A. (2012). Exploring antecedents of organizational citizenship behaviour among teachers at Norwegian folk high schools, *Studies in Continuing Education*, 34(2), 175-189.
- Ersoy, C. N., Born, M. P., Deros, E., & Molen, H. T. (2012). The effect of cultural orientation and leadership style on self-versus other-oriented organizational citizenship behaviour in Turkey and the Netherlands, *Asian Journal of Social Psychology*, 15(4), 249-260.
- Eschleman, K. J., Madsen, J., Alarcon, G., & Barelka, A. (2014). Benefiting from creative activity: The positive relationships between creative activity, recovery experiences, and performance-related outcomes, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 87(3), 579-598.
- Evans, W. R., & Davis, W. (2014). Corporate citizenship and the employee: An organizational identification perspective, *Human Performance*, 27(2), 129-146.
- Evans, W. R., Goodman, J. M., & Davis, W. D. (2011). The impact of perceived corporate citizenship on organizational cynicism, OCB, and employee deviance, *Human Performance*, 24(1), 79-97.
- Fatima, M., Shafique, M., Qadeer, F., & Ahmad, R. (2015). HR practices and employee performance relationship in positive affect, *Journal of Behavioral & Applied Management*, 14(2), 87-106.
- Chen, C. V., & Kao, R. (2011). A multilevel study on the relationships between work characteristics, self-efficacy, collective efficacy, and organizational citizenship behavior: The case of Taiwanese police duty-executing organizations, *Journal of Psychology*, 145(4), 361-390.
- Cheung, F. Y., & Cheung, R. Y. (2013). Effect of emotional dissonance on organizational citizenship behavior: Testing the stressor-strain-outcome model, *Journal of Psychology*, 147(1), 89-103.
- Choi, H.J. (2021). Effect of chief executive officer's sustainable leadership styles on organization members' psychological well-being and organizational citizenship behavior. *Sustainability*. Dec 10; 13(24):13676.
- Choi, Y. (2013). The differences between work engagement and workaholism, and organizational outcomes: An integrative model, *Social Behavior & Personality: an international journal*, 41(10), 1655-1665.
- Cinar, O., & Karcioğlu, F. (2015). The relationship between cyber loafing and organizational citizenship behavior: A survey study in Erzurum/Turkey, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 444-453.
- Cinar, O., Karcioğlu, F., & Aliogullari, Z. D. (2013). The relationship between organizational silence and organizational citizenship behavior: a survey study in the province of Erzurum, Turkey, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 314-321.
- Cohen, A., & Liu, Y. (2011). Relationships between in-role performance and individual values, commitment, and organizational citizenship behavior among Israeli teachers, *International Journal of Psychology*, 46(4), 271-287.
- De Clercq, D. (2022). Organizational disidentification and change-oriented citizenship behavior. *European Management Journal*, 40(1), 90-102.
- De Geus, C.J., Ingrams, A., Tummers, L., Pandey, S.K. Organizational citizenship behavior in the public sector: A systematic literature review and future research agenda. *Public Administration Review*. 2020 Mar;80(2):259-70.

- sources of justice on employee turnover intention and organizational citizenship behavior toward clients and workgroup members. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(17):2141-64.
- Haun, S., Steinmetz, H., & Dormann, C. (2011). Objective work-nonwork conflict: From incompatible demands to decreased work role performance, *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 578-587.
- Ho, V. T., & Kong, D. T. (2015). Exploring the signaling function of idiosyncratic deals and their interaction, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, forthcoming.
- Hsiung, H., Lin, C., & Lin, S. (2012). Nourishing or suppressing? The contradictory influences of perception of organizational politics on organizational citizenship behaviour, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 85(2), 258-276.
- Huang, C., You, C., & Tsai, M. (2012). A multidimensional analysis of ethical climate, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behaviors, *Nursing Ethics*, 19(4), 513-529.
- Huang, J., Wang, L., & Xie, J. (2014). Leader-member exchange and organizational citizenship behavior: The roles of identification with leader and leader's reputation, *Social Behavior & Personality: an international journal*, 42(10), 1699-1711.
- Humphrey, A. (2012). Transformational leadership and organizational citizenship behaviors: The role of organizational identification, *Psychologist-Manager Journal*, 15(4), 247-268.
- iNandi, Y., & Buyukozkan, A. S. (2013). The effect of organizational citizenship behaviours of primary school teachers on their burnout, *Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(3), 1545-1550.
- Individual knowledge, H., Khaef Elahi, A., Hosseini, M. (2011). A reflection on the promotion of knowledge sharing in the light of organizational citizenship behavior (case study: Ministry of Housing and Urban Development and Ministry of Roads and Transportation). *Public Management Research*, 4(14): 63-84. [Persian]
- Ingrams, A. (2020). Organizational citizenship behavior in the public and private sectors: higher education: Mediating role of job embeddedness, perceived organizational support and trust, *Pakistan Journal of Statistics & Operation Research*, 11(3), 421-439.
- Fatimah, O., Amiraa, A. M., & Halim F. W. (2011). The relationships between organizational justice, organizational citizenship behavior and job satisfaction, *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 19(S), 115-121.
- Finkelstein, M. (2012). Individualism/collectivism and organizational citizenship behavior: An integrative framework, *Social Behavior & Personality: an international journal*, 40(10), 1633-1643.
- Gilbert, S., Laschinger, H. K. S., Leiter, M. (2010). The mediating effect of burnout on the relationship between structural empowerment and organizational citizenship behaviours, *Journal of Nursing Management*, 18(3), 339-348.
- Gorostiaga Manterola, M. A., Balluerka Lasa, M. N., & Rodríguez López, A. (2022). Assessment of adaptive performance and its role as a moderator of the relationship between person-organization fit and organizational citizenship behaviors. *Psicothema*.
- Grego-Planer, D. (2019). The relationship between organizational commitment and organizational citizenship behaviors in the public and private sectors. *Sustainability*, 11(22):6395.
- Tran Guay, R. P., Oh, I. S., Choi, D., Mitchell, M. S., Mount, M. K., & Shin K. (2013). The interactive effect of conscientiousness and agreeableness on job performance dimensions in South Korea, *International Journal of Selection & Assessment*, 21(2), 233-238.
- Hadjali, H. R., Salim, M., and Salehi, M. (2012). A study on organizational citizenship behaviors toward customer-orientation: A case of nursing home, *International Journal of Academic Research*, 4(4), 137-144.
- Han, Z., Wang, Q., & Yan, X. (2019). How responsible leadership motivates employees to engage in organizational citizenship behavior for the environment: A double-mediation model. *Sustainability*, 11(3), 605.
- Harris, C.M., Lavelle, J.J., McMahan, G.C. (2020). The effects of internal and external

- organizational citizenship behavior. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*.
- Kim, P., & Lee, J. (2012). The influence of collectivism and rater error on organizational citizenship and impression management behaviors, *Social Behavior and Personality*, 40(4), 545-556.
- Kim, W. G., McGinley, S., Choi, H. M., & Agmapisarn, C. (2020). Hotels' environmental leadership and employees' organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102375.
- Kwak, W. J., & Kim, H. K. (2015). Servant leadership and customer service quality at Korean hotels: Multilevel organizational citizenship behavior as a mediator, *Social Behavior & Personality: an international journal*, 43(6), 1009-1020.
- Lee, J., & Peccei, R. (2011). Discriminant validity and interaction between perceived organizational support and perceptions of organizational politics: A temporal analysis, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 84(4), 686-702.
- Lilly, J. D., & Virick, M. (2013). Coping mechanisms as antecedents of justice and organization citizenship behaviors: A multi-focal perspective of the social exchange relationship, *Current Psychology*, 32(2), 150-167.
- Little, L. M., Gooty, J., & Williams, M. (2015). The role of leader emotion management in leader-member exchange and follower outcomes, *The Leadership Quarterly*, forthcoming.
- Lu, X. (2014). Ethical leadership and organizational citizenship behavior: The mediating roles of cognitive and affective trust, *Social Behavior and Personality*, 42(3), 379-390.
- Luo, H., & Liu, S. (2013). Effect of situational leadership and employee readiness match on organizational citizenship behavior in China, *Social Behavior & Personality: an international journal*, 42(10), 1725-1732.
- Mahooti, M., Vasli, P., & Asadi, E. (2018). Effect of organizational citizenship behavior on family-centered care: Mediating role of multiple commitment. *PloS one*, 13(9), e0204747.
- Malekshahi, Shafiei Rudpashti, Zarei Metin. (2021). Avoiding the dark aspects of organizational citizenship behavior by introducing strategic organizational
- A multilevel test of public service motivation and traditional antecedents. *Review of Public Personnel Administration*, 40(2), 222-244.
- Jafari, Hosseini Nia. (2018). The effect of organizational silence on the organizational citizenship behavior of employees of sports and youth departments in North Khorasan province: with the moderating role of organizational justice. *Scientific-research quarterly of organizational behavior management studies in sports*. 6(4):71-82. [Persian]
- Jimmieson, N. L., Hannam, R. L., & Yeo, G. B. (2010). Teacher organizational citizenship behaviours and job efficacy: Implications for student quality of school life, *British Journal of Psychology*, 101(3), 453-479.
- Kao, J. C., Cho, C. C., & Kao, R. H. (2023). Perceived organizational support and organizational citizenship behavior—A study of the moderating effect of volunteer participation motivation, and cross-level effect of transformational leadership and organizational climate. *Frontiers in Psychology*, 14, 1082130.
- Karadal, H., & Saygin, M. (2013). An investigation of the relationship between social loafing and organizational citizenship behavior, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 206-215.
- Kaya, A. (2015). The relationship between spiritual leadership and organizational citizenship behaviors: A research on school principals' behaviors. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 15(3), 597-606.
- Kazemipour, F., Mohamad, A. S., & Pourseidi, B. (2012). Relationship between workplace spirituality and organizational citizenship behavior among nurses through mediation of affective organizational commitment, *Journal of Nursing Scholarship*, 44(3), 302-310.
- Khan, N. A., Khan, A. N., & Gul, S. (2019). Relationship between perception of organizational politics and organizational citizenship behavior: testing a moderated mediation model. *Asian Business & Management*, 18(2), 122-141.
- Kim, J. S., & Gatling, A. (2019). Impact of employees' job, organizational and technology fit on engagement and

- large-sample survey and a situational experiment. *Frontiers in psychology*. 2018 Jan 10; 8:2315.
- Pham, N. T., Jabbour, C. J. C., Pereira, V., Usman, M., Ali, M., & Vo-Thanh, T. (2023). Common good human resource management, ethical employee behaviors, and organizational citizenship behaviors toward the individual. *Human Resource Management Journal*.
- Popescu, A. M., Deaconu, A., & Popescu, T. (2015). Organization's age and organizational citizenship behavior (OCB), performance criteria at SMEs level. Case study - Bucharest - Ilfov development region, *Procedia Economics and Finance*, 22, 645-654.
- Potipiroon, W., Faerman, S. Tired from working hard? Examining the effect of organizational citizenship behavior on emotional exhaustion and the buffering roles of public service motivation and perceived supervisor support. *Public Performance & Management Review*. 2020 Nov 1; 43(6):1260-91.
- Pour Soltani Zarandi, H., Amirji Naqander, R. (2012). The relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior of physical education teachers in Mashhad in 2013, *Sports Management Journal*, No. 16. [Persian]
- Priyankara, H. P. R., Luo, F., Saeed, A., Nubuor, S. A., & Jayasuriya, M. P. F. (2018). How does leader's support for environment promote organizational citizenship behaviour for environment? A multi-theory perspective. *Sustainability*, 10(1), 271.
- Purwanto, A. (2022). The role of transformational leadership and organizational citizenship behavior on SMEs employee performance. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*.
- Qalati, S. A., Zafar, Z., Fan, M., Limón, M. L. S., & Khaskheli, M. B. (2022). Employee performance under transformational leadership and organizational citizenship behavior: A mediated model. *Heliyon*, 8(11).
- Restubog, S. L. D., Bordia, P., & Bordia, S. (2011). Investigating the role of psychological contract breach on career citizenship behavior. *Organizational Behavior Studies*. 10(2):165-88. [Persian]
- Miao, R. (2011). Perceived organizational support, job satisfaction, task performance and organizational citizenship behavior in China, *Journal of Behavioral and Applied Management*, Vol. 12(2), 105-127.
- Milliman, J., Czaplewski, A. J., & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes- An exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 426-447.
- Mozaal Mohammad Amjad, Azizi, S.K., Shariati, O. (2018). Organizational climate as a mediator between servant leadership of school principals and organizational citizen behavior. [Persian]
- Oh, S. H., Chen, Y., & Sun, F. (2015). When is a good citizen valued more? Organizational citizenship behavior and performance evaluation, *Social Behavior & Personality: an international journal*, 43(6), 1009-1020.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, Sage.
- Ozcelik, G., & Findikli, A. (2014). The Relationship between internal branding and organizational citizenship behaviour: The mediating role of person-organization fit, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 1120-1128.
- Ozdemir, Y., & Ergun, S. (2015). The relationship between organizational socialization and organizational citizenship behavior: the mediating role of person-environment fit, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 432-443.
- Ozer, M., Chang, C. H., & Schaubroeck, J. M. (2014). Contextual moderators of the relationship between organizational citizenship behaviours and challenge and hindrance stress, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 87(3), 557-578.
- Paille, P., & Grima, F. (2011). Citizenship and withdrawal in the workplace: Relationship between organizational citizenship behavior, intention to leave current job and intention to leave the organization, *Journal of Social Psychology*, 151(4), 478-493.
- Pan, X., Chen, M., Hao, Z., Bi, W. The effects of organizational justice on positive organizational behavior: Evidence from a

- behavior of employees of sports and youth departments in Chaharmahal and Bakhtiari province. Sports management and movement behavior research paper. 15(30):448-59. [Persian]
- Sinha, R., Oswald, F., Imus, & Schmitt, N. (2011). Criterion-focused approach to reducing adverse impact in college admissions, *Applied Measurement in Education*, 24(2), 137-161.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents, *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- Staufenbiel, T., & König, C. J. (2010). A model for the effects of job insecurity on performance, turnover intention, and absenteeism, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 83(1), 101-117.
- Sumarsi, S., & Rizal, A. (2022). The effect of competence and quality of work life on organizational citizenship behavior (OCB) with organizational commitment mediation. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)* Volume, 2.
- Titrek, O., Polatcan, M., Gunes, D. Z., & Sezen, G. (2014). The relationship among emotional intelligence, organizational justice, organizational citizenship behaviour, *International Journal of Academic Research*, 6(1), 213-220.
- Tofighi, M., Tirgari, B., Fooladvandi, M., Rasouli, F., & Jalali, M. (2015). Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior in critical and emergency nurses in south east of Iran, *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 25(1), 79-88.
- Tran, Q. H. N. (2023). Library as a learning organization: the influence of leadership skills on organizational citizenship behavior at Vietnamese libraries. *The Learning Organization*, 30(3), 339-354.
- Tran, T.B., Choi, S.B. Effects of inclusive leadership on organizational citizenship behavior: the mediating roles of organizational justice and learning culture. *Journal of Pacific Rim Psychology*. 2019; 13.
- Tsai, W., Chen, H., & Chen, C. (2012). Incremental validity of person-organization fit over the big five personality measures, *Journal of Psychology*, 146(5), 485-509.
- success: Convergent evidence from two longitudinal studies, *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 428-437.
- Rice, D.B., Taylor, R., Forrester, J.K. The unwelcoming experience of abusive supervision and the impact of leader characteristics: turning employees into poor organizational citizens and future quitters. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2020 Jul 3;29(4):601-18.
- Russo, M., Guo, L., & Baruch, Y. (2014). Work attitudes, career success and health: Evidence from China, *Journal of Vocational Behavior*, 84(3), 248-258.
- Salami, S. O. (2010). Conflict resolution strategies and organizational citizenship behavior: The moderating role of trait emotional intelligence, *Social Behavior & Personality: an international journal*, 38(1), 75-86.
- Salanova, M., Agut, S. & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of applied Psychology*, 90(6), 1217-1227.
- Sani, A., & Maharani, V. (2012). The impact of transformational leadership and organizational commitment on job performance with the among lectures of faculty in the Islamic Maulana Malik Ibrahim Malanf University: The mediating effects of organizational citizenship behavior, *International Journal of Academic Research*, 4(4), 102-106.
- Sharifzadeh, F., Ghorbani Paji, A., Sheikhzadeh, G. (2017). The effect of perceived organizational virtue on organizational identification with the moderating role of organizational happiness and the mediating role of organizational citizenship behavior. *Studies of organizational behavior*. 7(3):81-112. [Persian]
- Shinh, Y., & Choi, J. N. (2010). What makes a group of good citizens? The role of perceived group-level fit and critical psychological states in organizational teams, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 83(2), 531-552.
- Shirvani, Tahmasab, Omid. (2018). Modeling the effect of organizational justice on organizational virtue with regard to the mediating role of organizational citizenship

- Yuan, B. J. C., Hsu, W., Shieh, J., & Li, K. (2012). Increasing emotional intelligence of employees: Evidence from research and development teams in Taiwan, *Social Behavior & Personality: an international journal*, 40(10), 1713-1724.
- Yuen Onn, C., Nordin bin Yunus, J., Yusof, HB., Moorthy, K., Ai Na, S. (2018). The mediating effect of trust on the dimensionality of organisational justice and organisational citizenship behaviour amongst teachers in Malaysia. *Educational Psychology*. 38(8):1010-31.
- Zehir, C., Mucheldili, B., Altindag, E., Sehitoglu, Y., and Zehir, S. (2013). Charismatic leadership and organizational citizenship behavior: The mediating role of ethical climate, *Social Behavior & Personality: an international journal*, 42(8), 1365-1375.
- Zhao, H., & Zhou, Q. (2019). Exploring the impact of responsible leadership on organizational citizenship behavior for the environment: A leadership identity perspective. *Sustainability*, 11(4), 944.
- van Dijke, M., Cremer, D. D., Mayer, D. M., and Quaquebeke, N. V. (2012). When does procedural fairness promote organizational citizenship behavior? Integrating empowering leadership types in relational justice models, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 117(2), 235-248.
- van Dijke, M., Wildschut, T., Leunissen, J. M., & Sedikides, C. (2015). Nostalgia buffers the negative impact of low procedural justice on cooperation, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 127(1), 15-29.
- Webster, J. R., Beehr, T. A., & Christiansen, N. D. (2010). Toward a better understanding of the effects of hindrance and challenge stressors on work behavior, *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 68-77.
- Winkel, D. E., Wyland, R. L., Shaffer, M. A., & Clason, P. (2011). A new perspective on psychological resources: Unanticipated consequences of impulsivity and emotional intelligence, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 84(1), 78-94.
- Wu, C. M., Chen, T. J., & Wang, Y. C. (2023). Formation of hotel employees' service innovation performance: Mechanism of thriving at work and change-oriented organizational citizenship behavior. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 54, 178-187.

