2-3 رفتار شهروندی سازمانی................................................................................................45

2-3-1 تعریف شهروندی..................................................................................................................50

2-3-2 دیدگاه های نظریه پردازان درباره مفهوم رفتار شهروندی سازمانی............................51

2-3-2-1 دیدگاه چستر بارنارد در رفتار شهروندی سازمانی...............................51

2-3-2-2 دیدگاه کاتز و کاهن در رفتار شهروندی سازمانی....................................51

2-3-2-3 دیدگاه اسمیت.........................................................................................52

2-3-2-4 دیدگاه گراهام......................................................................................................53

2-3-2-5 دیدگاه کوپمن................................................................................................................54

2-3-2-6 دیدگاه پودساکف و همکاران............................................................................................55

2-3-2-7 دیدگاه اسپکتور و فوکس...............................................................................55

2-3-3 رفتار شهروندی سازمانی و همبسته های آن در سازمان...........................................56

2-3-3-1 رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی..............................................................56

2-3-3-2 نقش عدالت سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی................................57

2-3-3-3 فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی...................................................................57

2-3-3-4 ویژگی های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی............................................57

2-3-3-5 جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی...................................................................................58

2-3-3-6 سن و رفتار شهروندی سازمانی.........................................................................58

2-3-3-7 تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی............................................58

2-3-3-8 سبک رهبری و رفتار شهروندی سازمانی............................................................................60

2-3-3-9 رابطه ارتباط فرافردی و رفتار شهروندی سازمانی............................................60

2-3-3-10 دینداری و رفتار شهروندی سازمانی................................................................61

2-3-3-11 ارتباط عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی.......................................................................61

2-3-3-12 رابطه­ی سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی............................................62

2-3-3-13 نقش رهبری تحولی در رفتار شهروندی سازمانی..............................................62

2-3-3-14 رابطه رفتار شهروندی سازمانی و توانمند سازی کارکنان..........................................64

2-3-3-15 دینداری و تعهد سازمانی....................................................................................64

2-3-4 دو رویکرد اصلی رفتار شهروندی سازمانی.......................................................64

2-3-4-1 رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایز بین رفتارهایی در نقش و فرانقش....................64

2-3-4-2 تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان......................................................................65

2-3-5 ابعاد رفتار شهروندی سازمانی..................................................................................................65

2-3-5-1 ابعاد جهانی رفتار شهروندی سازمانی.............................................................65

2-3-5-2 ابعاد محلی رفتار شهروندی سازمانی............................................................................65

2-3-6 عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی.............................................................66

2-3-7 مولفه های رفتار شهروندی سازمانی............................................................................. 68

2-3-7-1 آداب اجتماعی.............................................................................................69

2-3-7-2 وجدان کاری..................................................................................................69

2-3-7-3 نوع دوستی............................................................................................69

2-3-7-4 جوانمردی....................................................................................................70

2-3-7-5 نزاکت (احترام و تکریم)........................................................................................70

2-3-8 پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی........................................................................70

2-3 رفتار شهروندی سازمانی[[1]](#footnote-1)

امروزه سنجش رفتار افراد در محیط کار و سازمان با هدف دستیابی به نوعی از رفتار فردی که به کارایی و اثربخشی سازمانی کمک دهد، مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است زیرا سازمان ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه­ی اثربخشی خود نیستند. سازمان ها نیازمند کارکنانی می باشند که فراتر از الزامات رسمی و قانونی شغل خود تلاش کنند. در ادبیات نوین مدیریت از انجام ارادی و خودجوش وظایف فرانقش، تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد شده است.

در دهه­ی اخیر، بررسی رفتار افراد در محیط کار، توجه محققان را بیش از پیش به خود جلب کرده است. هدف مشترک آنها تعریف نوعی رفتار فردی است که به موفقیت بلند مدت سازمان، کمک می کند (کاسترو و همکاران[[2]](#footnote-2)،2004). سازمان ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه­ی اثربخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خودجوش با اجباری، اهمیتی فوق العاده داشته، زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را در راستای مقررات، قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی و صرفا در حد رعایت الزامات قانونی انجام می دهد. در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی های شخصی و حتی به نفع سازمان به کار می گیرند. در ادبیات نوین مدیریت به انجام خودجوش و آگاهانه وظایف فراقانونی توسط کارکنان رفتار شهروندی سازمانی گفته شده است (زارعی متین و همکاران، 1385).

بقاء در محیط نامطمئن و پر رقابت کنونی، سازمان ها را به داشتن نیروهایی متخصص و ماهر ملزم ساخته است، نیروهایی که فراتر از وظایف تکلیفی خود عمل نمایند، زیرا موفقیت سازمان ها به وجود این نیروها بستگی زیادی دارد. شهروند سازمانی کسی است که عادت دارد رفتارهایش فراتر از نقش، وظایف سازمانی و شرح شغل باشد. یک شهروند سازمانی به دنبال این نیست که رفتارهای شایسته اش منتج به پاداش های سازمانی شود. در واقع ریشه­ی این رفتارها در از خود گذشتگی شغلی نهفته است. با این باور که رفتارهای شایسته­ی وی به پیشرفت سازمان کمک می کند. عملکرد سازمانی برجسته از طریق تلاش های کارکنان معمولی حاصل نمی شود. یکی از دلایل موفقیت سازمان های بزرگ، داشتن کارکنانی است که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می کنند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی در حوزه­ی رفتار سازمانی ایجاد کرده است. این مفهوم باعث شده تا سازمان های نوآور، منعطف، موفق در برابر بقا و موفقیتشان مسئول باشند. مطالعات اخیر، ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و رفتار اخلاقی نشان می دهد. رفتار شهروندی سازمانی موجب افزایش عملکرد کارکنان می شود. افزون بر این، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در بخش خدماتی از اهمیت ویژه ای برخوردار است و در بیمارستان ها، هتل ها و بسیاری از سازمان های دیگر به اجرا در آمده است. بسیاری از سازمان ها بمنظور افزایش کارایی خود مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را به اجرا گذاشته اند و چنین رفتاری را در سازمان های خصوصی و دولتی افزایش داده اند. اما در ایران مفهوم رفتار شهروندی سازمانی هنوز مفهومی ناآشنا محسوب می شود (ابراهیم پور و همکاران، 1390: ص93).

رفتار شهروندی سازمانی رفتار فرانقشی است که کارکنان در سازمان ها علاوه بر وظایف اصلی خود به انجام آن مبادرت می ورزند. در نتیجه­ی پژوهش های انجام شده، این نوع رفتارها دو پیامد مهم در سطح فردی و سازمانی دارند. در سطح فردی باعث بهبود عملکرد و تعهد فرد به سازمان و در سطح سازمانی باعث ارتقای بهره وری می شود. در نتیجه­ی این پژوهش های مشخص شده، چهار عامل شخصیتی، ویژگی های سمت راست پنج عامل مهم شخصیتی، در رابطه با عوامل فرهنگی، چهار بعد فرآیندگرایی، کارمندمداری، درمورد عامل ارزشی، دو بعد ارتباطی و ساختاری از سرمایه­ی اجتماعی، عدالت مراوده ای و اطلاعاتی از زیرمجموعه عدالت سازمانی بیشترین تاثیر را بر بروز رفتار شهروندی سازمانی دارند (زارعی متین و همکاران، 1389).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB)اولین بار توسط باتمن و ارگان[[3]](#footnote-3) در اوایل دهه­ی 1980 میلادی به دنیای علم ارائه شده است.پژوهشهای اولیه ای که در زمینه­ی رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیتها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند اما اغلب نادیده گرفته می شدند. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی بطور ناقص اندازه گیری می شدند و یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی موثر بودند.از انسان انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. بعبارتی، ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و باعث اثربخشی سازمان می شوند ( بینستوک و همکاران[[4]](#footnote-4)، 2003).

مبنای فردی رفتارهای فراتر از نقش را میتوان در تجزیه و تحلیل سازمانی چستر بارنارد [[5]](#footnote-5)جست که بر تمایل فرد به مایه گذاشتن از خود برای سازمان تاکید می کند. این تمایل به عنوان رفتارهایی خودانگیخته، همکارانه و حمایتی نسبت به سازمان و همچنین اعمالی که باعث ارتقای وجهه و جایگاه سازمان می گردد توصیف شده است (اسچناک[[6]](#footnote-6)، 1991).

رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از رفتارهای اختیاری و داوطلبانه ای که مستقیما بوسیله­ی سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده ولی به عملکرد اثربخش سازمان می انجامد (ارگان[[7]](#footnote-7)، 1988؛ به نقل از اکانو و کراباتی، 2013). مطالعات اولیه نشان داده است که سوابق رفتار شهروندی سازمانی بر روی رضایت شغلی، درک از عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، ویژگی های شخصیتی، ویژگی های وظایف و رفتار رهبری تمرکز دارند (ریوکس و پنر[[8]](#footnote-8)، 2001). در میان این سوابق، تعهد سازمانی یکی از مهمترین مستندات است (می یر و همکاران[[9]](#footnote-9)، 2002).

ارگان (1988) رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب می پندارد زیرا چنین رفتاری از یکسو، منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش داده و از سوی دیگر نیاز به مکانیزم های کنترل پرهزینه رسمی را کاهش می دهد (بیکتون و همکاران[[10]](#footnote-10)، 2008).

امروزه شهروندان به عنوان اعضای شکل دهنده­ی اجتماعات بشری، کانون توجه کسانی هستند که می خواهند به نحوی در زندگی انسان ها نقش داشته باشند. بازرگانان، تجار، صاحبان صنایع، نویسندگان، روزنامه نگاران، مدیران و بطور کلی همه فعالان مطرح حاضر در صحنه اجتماع، مجبور به ملاحظه دغدغه های ذهنی و مطالبات شهروندان هستند. توجه به شهروندان نه تنها در حوزه­ی سیاست و مدیریت با اهمیت تلقی می شود که در سایر حوزه های علمی نیز به آن توجه جدی شده است. می توان اذعان داشت؛ از بین منابع مختلف سازمان، شهروندان سازمانی مهمترین رکن بوده، چرا که آنان از منابع مهم سازمانی محسوب شده و رفتار آنها بسیار بااهمیت می باشد. از انسان بعنوان شهروند سازمانی، انتظارات خاصی می رود. این توقع وجود دارد که رفتار کارکنان به گونه ای باشد که بیش از الزامات نقش و حتی فراتر از آن در خدمت اهداف سازمانی باشد. عملکرد برجسته سازمانی به واسطه­ی تلاش های کارکنان عادی حاصل نمی شود چراکه از دلایل موفقیت سازمان های بزرگ آن است که آن ها دارای کارکنانی با سطح عملیات فراتر از وظایف رسمی خود باشند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی در حوزه­ی رفتار سازمانی محسوب می شود زیرا مفهوم مذکور باعث ارتقاء سطح مسئولیت سازمان ها در قبال نوآوری، انعطاف، بهره وری، بقا و موفقیت سازمانی هر چه بیشتر شده است (سبحانی نژاد و همکاران، 1389: صص14-15).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، سازه ای پیرامون نحوه­ی تعاملات پیوسته اعضای واحدهای سازمانی است. رفتار مذکور سطح و چگونگی پیامدهای سازمانی را در جهت مطلوب تقویت نموده، نیاز سازمان به اختصاص بخشی از منابع کمیاب جهت انجام وظایف ساده سازمانی را کاهش داده، حفظ و نگهداری های مکرر کارکنان در سازمان را میسرتر و از طریق اختصاص زمان بیشتر جهت برنامه ریزی و حل مشکلات کارکنان، توانایی آنان را در راستای اثربخشی سازمانی بهبود خواهد بخشید (ارگان و کونوسکی[[11]](#footnote-11)، 1989).

رفتار شهروندی سازمانی بعنوان منبع اجتماعی تعاملات رفتاری بر دریافت پاداش های اجتماعی مبتنی شده، بنابراین زمانی که کارکنان احساس کنند، دریافت ارزشمندی از سازمان دارند طبعا سطح رفتار شهروندی سازمانی خود را نیز افزایش خواهند داد (آنگ و همکاران[[12]](#footnote-12)، 2003).

از کارکنان انتظار می رود نه تنها بطور فردی بهره ورتر شوند که حتی لازم است، بهره وری را از طریق کمک به اطرافیان خود نیز افزایش دهند. اهمیت کاربردی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در این است که کارایی سازمانی، نوآوری سازمانی و مزیت رقابتی را ارتقاء خواهد بخشید (بولینو و همکاران[[13]](#footnote-13)، 2002).

رفتار شهروندی سازمانی کاملا داوطلبانه و فردی است و این به بدین معناست که افراد برای انجام این رفتارها بطور رسمی، پاداش دریافت نمی کنند بعلاوه به علت عدم انجام آن ها نیز جریمه و تنبیه نمی شوند در واقع رفتار شهروندی سازمانی، اقداماتی ایثارگرانه از سوی کارکنان به منظور تامین آسایش و رفاه دیگران است (کاسترو و همکاران،2004).

محققان اولیه رفتار شهروندی سازمانی را جدای از عملکرد داخل نقش تعریف و تاکید کردند که رفتار شهروندی سازمانی بایستی به عنوان رفتار فرانقشی مورد توجه قرار می گیرد. که به رغم اینکه اجباری از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد در سایه­ی انجام آنها از جانب کارکنان برای سازمان منفعت هایی ایجاد می شود. تحقیقات اولیه که در زمینه­ی رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی بطور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمان موثر بودند. به نظر ارگان رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیما به وسیله­ی سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود. این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تاکید دارد: اول اینکه این رفتار داوطلبانه و اختیاری است، یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه­ی سازمانی دارد به این معنا که این رفتار کارکرد کارآمد سازمان را اشاعه می دهد و ویژگی سوم این است که به صراحت یا بطور مستقیم در نظام رسمی پاداش ارج داده نمی شود (احمدی، 1388؛ به نقل از محمودی، 1392:ص 28).

مورفی[[14]](#footnote-14)در سال 2002 اظهار کرد که رفتار شهروندی سازمانی برای بقای سازمان حیاتی است. بر طبق دیدگاه نظریه پردازانی همچون ارگان رفتار شهروندی سازمانی می تواند کارایی را حداکثر ساخته و عملکرد موثر سازمان را ارتقاء بخشد. بولینو و تورنلی بر این باورند که رفتارهای شهروندی در کل دارای دو حالت عمومی هستند: بطور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان نمونه، به لحاظ فنی نیازی نیست بخشی از شغل افراد باشند)، ناشی از تلاش های ویژه و فوق العاده ای هستند که سازمان ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانشان انتظار دارند (به نقل از مقیمی، 1385: ص175).

رفتار شهروندی سازمانی فراتر از عملکرد وظیفه ای و سطح مهارت فنی فرد قرار داشته است. بعبارت دیگر، رفتارهایی چون، حمایت، تایید و پشتیبانی از بافت و شرایط اجتماعی- روانی است که به نوعی در نقش تسهیل کننده­ی انجام وظایف سازمانی عمل می کنند (بورمن[[15]](#footnote-15)، به نقل از زارعی متین و همکاران، 1385).

رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری خودجوش، آگاهانه و داوطلبانه است که فرد بخاطر انجام آن بطور رسمی مورد تشویق قرار نمی گیرد زیرا اینگونه رفتارها در شرح شغلی سازمانی پیش بینی نشده اند با این وجود انجام این رفتارها به صورت مداوم و مستمر از یکسو موجب ارتقاء اثربخشی و موفقیت سازمانی و از سوی دیگر باعث افزایش رضایتمندی کارکنان خواهد شد. در مجموع میتوان اذعان داشت که رفتار شهروندی سازمانی دارای ویژگی هایی از این قبیل می باشد: 1) نوعی تمایل درونی باعث انجام اینگونه رفتارها شده و در واقع خودجوش و آگاهانه هستند 2) این نوع وظایف در شرح شغل افراد پیش بینی نشده و به همین دلیل است که از طریق سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی، مورد تقدیر قرار نمی گیرند 3) در بلندمدت، تکرار این رفتارها منجر به افزایش کارایی و اثربخشی سازمانی خواهد شد 4) انجام و بروز این دسته از رفتارها از سوی کارکنان سازمانمنجر به ایجاد نوعی جو مثبت سازمانی و همچنین شیوع اقدامات نوع دوستانه در سازمان می شود 5) این رفتارها منشا درون فردی داشته و پاداش های درونی همچون، احساس رضایت و خشنودی شخصی را در پی خواهند داشت بعلاوه تشویق این رفتارها از طرف سازمان، احتمال ظهور رفتارهای مذکور را از طرف کارکنان ارتقاء خواهد داد 6) افراد در صورت عدم انسجام اینگونه رفتارها از طرف سازمان مورد مداخله قرار نمی گیرند 7) رفتارهای مذکور عمدتا بمنظور حمایت از انواع منابع سازمانی (انسانی، مادی و مالی) صورت می گیرند (ابیلی و همکاران، 1387).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی ابتدا در مقالات بارنارد (1938) و کاتز (1964) مطرح شد ولی باتمن و ارگان (1983) بودند که برای اولین بار در خلال بررسی رابطه­ی بین رضایت شغلی و عمکرد از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده نمودند. آنان اظهار داشتند، رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهای سودمندی است که در شرح وظایف شغلی قید نشده است اما کارکنان برای کمک به سایرین طی انجام وظایف سازمانی به نحو مشهود این دسته از رفتارها را از خود بروز می دهند.

2-3-1 تعریف شهروندی

فالکس[[16]](#footnote-16) (1381) شهروندی بیش از هر هویت دیگری قادر است انگیزه های اساسی انسان ها که هگل آن را نیاز به اسمیت شناخته شدن می نامند، ارضاء نماید. موقعیت شهروند بر یک حس عضویت داشتن در یک جامعه­ی گسترده دلالت دارد. این موقعیت، کمکی را که یک فرد خاص به آن جامعه می کند، می پذیرد، در حالیکه به او استقلال فردی را نیز ارزانی می دارد. شهروندان به عنوان کارگزاران خلاق همواره راه های جدیدی برای بیان شهروندیشان می یابند. برای شکل دادن به نیازها و آرزوهای در حال تغییر شهروند و جامعه به حقوق، وظایف و نهادهای جدیدی نیاز خواهد بود. از آنجاییکه شهروندی درمورد روابط انسانی است نمیتوان تعریفی ساده و ایستا را که برای همه­ی جوامع و همه­ی زمان ها به کار رود برای آن ارائه نمود. شهروندی یک موقعیت عضویت است که شامل مجموعه ای از حقوق، وظایف و تعهدات است و بر برابری عدالت و استقلال دلالت دارد. شهروندی عضویت فعال یا غیر فعال فرد در دولت با حقوق جهانی معین و برابری در تعهدات در سطح مشخص شده است. خاتمی در سال 1381اظهار کرد که شهر و شهروندی و حکومت خوب در آراء افلاطون دارای دو عنصر عقل و اراده است. دولت یا شهر در نظر افلاطون امری است طبیعی، یعنی داشتن یا نداشتن نظام سیاسی امری دلبخواهی نیست بلکه زندگی بشر بدون آن ناممکن است. در نظر او علت تشکیل دولت و شهر نیازهای طبیعی و کشش تکوینی انسان است. همچنین دستیابی به حکومت و جامعه­ی خوب نیازمند استفاده از توان صاحبان عقل و خرد است. که می تواند جامعه را به سمت زندگی خوب رهبری کند. نجاتی حسینی در سال 1380بیان نمودکه برداشت ها و نگرش هایی که ناظر به مفهوم جامعه مدنی و شهروندی است. بر روند، فرایند سرشت و سرنوشت شکل گیری و شکل دهی به شهروندی در یک جامعه تاثیر به سزایی دارند. بنابراین فهم پدیده ها بر نحوه­ی عینیت یافتگی آن ها موثر است. لذا شناخت برداشت های نظری از مفاهیم کمک زیادی به شناخت پدیده ها می کند. این اصل در مورد مفهوم شهروندی نیز صادق است. محتوای دورنمای شهروندی چیزی نیست که به سادگی بوسیله­ی سیاستمداران قدرتمند بر شهروندان منفعل تحمیل شود واقعیت این است که نوعی "شهروندی فعال" درصدد گرفتن وظایفی است که "دوستان و خویشاوندان " را وا می دارد تا به خدمات نوع دوستانه ای که زمانی به وسیله­ی دولت عرضه می شد، بپردازند. همچنین انتظار دارد شهروندان بطور داوطلبانه وقت و تخصص خود را به طور رایگان برای انجام اقداماتی اختصاص دهند که قبلا به وسیله­ی حکومت های محلی ارائه می گردید (صرافی و عبدالهی، 1387).

2-3-2 دیدگاه های نظریه پردازان درباره مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

2-3-2-1 دیدگاه چستر بارنارد در رفتار شهروندی سازمانی

در دهه­ی 1930 چستر بارنارد، پدیده­ی رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان "رفتار شهروندی سازمانی" مطرح کرد. به اعتقاد وی، تمایلات فردی جهت تلاش فعالانه در راستای دستیابی به اهداف سازمانی ضروری است. بارنارد (1938) بیان می کند این تلاش ها نه تنها باید در جهت دستیابی به اهداف سازمانی باشند بلکه ضروری است در جهت حفاظت از خود سازمان نیز موثر باشند. بخش های مختلفی از ایده­ی بارنارد در خصوص عوامل تعیین کننده­ی رفتار شهروندی سازمانی در قالب "تمایلات برای همکاری" مطرح شده است. بارنارد اهمیت و برجستگی کمک های خودجوش افراد را که در ماوراء تعهدات قراردادی و اختیارات قانونی قرار می گیرند را در تبیین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی بیش از پیش روشن ساخته است.

2-3-2-2 دیدگاه کاتز و کاهن[[17]](#footnote-17) در رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی، اثرات سیستم های پاداش را تعدیل می کند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به آمادگی و رغبت افراد جهت کمک به سایرین اختصاص داشته که در ماورای تعهدات قراردادی سازمانی، تفسیر می شوند. شهروند خوب در جامعه­ی مدنی به سادگی قانون را نقض نکرده و البته اطاعت محض نیز نخواهد کرد بلکه تعهدات را ارتقاء داده و احساس شهروند مدنی را در خود پرورش می دهد و لذا احساس می کند که باید، شبیه شهروند مدنی بر پایه حقوق و احترام متقابل رفتار نموده و با وی نیز همانگونه رفتار شود. به همین شکل کارکنان سازمانی نیز مبتنی بر حقوق و احترام متقابل رفتار نموده و انتظار رفتاری مشابه از سوی سازمان و سایرین را دارند. تحقیقاتی که جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی توسط کاتز و کاهن صورت گرفته، روشن ساخت که سطوح پایین رفتارهای خودجوش (همکاری) از میزان حقوق و دستمزد نامعقول متاثر می شوند. به زعم کاتز و کاهن، سازمان های اثربخش باید سه شکل متمایز از کمک های مشارکتی را در خود بوجود آورند که آنها به ترتیب عبارتند از: 1) سازمان ها باید اقدام به جذب افراد زبده از بیرون سیستم نمایند بعلاوه به افراد درون سیستم نیز کمک کنند 2) به اعضای سازمان جهت نشان دادن قابلیت و توانایی های عملکردی شغلی بر اساس نظام ترفیعات و همچنین عواقب تخطی از معیارهای جدید کیفیت، اطمینان و هشدار دهند تا بر این اساس رفتارهای خود را شکل داده و عمل نمایند. 3) سازمان ها باید رفتارهای خودجوش (همکارانه) و نوآورانه را توسعه و پرورش دهند. از نظر کاتز و کاهن عملکردهای ماورای الزامات نقش رسمی جهت موفقیت سازمان ضروری و متعدد بوده و برخی از عمده ترین آنها شامل، فعالیت های همیاری، همکاری با اعضای دون پایه، اقدامات حفاظتی، حمایت از نظام خودآموزشی و خودتوسعه ای و انواعی از کمک های فوق العاده می باشند که می توانند رفتارهای خودجوش را ارتقاء دهند (کاتز و کاهن، 1966؛ به نقل از سبحانی نژاد و همکاران، 1389).

2-3-2-3 دیدگاه اسمیت در رفتار شهروندی سازمانی[[18]](#footnote-18)

اسمیت و همکاران در سال 1983 معتقدند رفتارهای خودانگیخته می توانند از استانداردهای سازمانی فراتر رفته و بالاتر از هنجارهایی چون، مکانیسم های پاداش و تنبیه به سازمان و افراد در جهت دستیابی به منافع کمک کنند. به زعم اسمیت، این نوع از رفتارها که در شرح شغل کارکنان تعریف نشده اند را می توان، رفتارهای شهروندی سازمانی نامید. اسمیت در تعریف دیگری، رفتار شهروندی سازمانی را نوعی رفتار تعریف می کند که جزو وظایف رسمی کارکنان محسوب نشده اما برای سازمان مطلوب می باشند، وقت شناسی، کمک به همکاران، داوطلب شدن برای انجام کارها، ارائه­ی پیشنهادهای ابتکاری برای پیشرفت کار و تلف نکردن وقت از جمله مصادیق رفتارهای مذکور می باشند (نعامی و شکرکن، 1385).

به نظر اسمیت رفتار شهروندی سازمانی شامل پنج حیطه: وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، نوع دوستی، مردانگی و خوش خویی است. وجدان کاری: رفتارهایی است که فرد را در انجام وظایف خود در حدی بالاتر از سطح مورد انتظار هدایت می کند (فرد نهار خود را در طول کار نمی خورد یا جز در موارد ضروری، کار خود را تعطیل نمی کند). نزاکت: رفتارهای مودبانه ای است که از ایجاد مشکل در محیط کار جلوگیری می کند (فرد تلاش می کند تا از ایجاد مشکل برای همکاران خود اجتناب نموده و پیش از بروز مشکل با آنان مشورت کند). نوع دوستی: نوعی رفتار یاری دهنده است که توسط فرد به منظور کمک به کارکنانی خاص در ارتباط با انجام وظایف و تکالیف سازمانی آنان انجام می شود (به کسانی که کار آنها سنگین است، کمک می کند یا با میل و رغبت وقت خود را در جهت کمک به کسانی که مشکلات کاری دارند، صرف می کند). جوانمردی: رفتار جوانمردانه ای است که از شکوه و شکایت زیاد در محیط کار جلوگیری می کند (فرد خود را مصروف شکایت از موضوعات جزئی نکرده و هرگز از سازمان عیب جویی نمی کند). آداب اجتماعی: رفتاری است که نشان دهنده­ی مشارکت مسئولانه­ی فرد در فعالیت های سازمانی است (فرد خود را با رویدادهای سازمانی هماهنگ ساخته و یا کارهایی را انجام می دهد که در حیطه­ی وظایف او نیستند اما وجهه سازمان را ارتقاء می دهند). به نظر اسمیت رفتار شهروندی سازمانی از مجموع حیطه های فوق حاصل می شود (اسمیت و همکاران،1983؛ به نقل از سبحانی نژاد و همکاران، 1389).

2-3-2-4 دیدگاه گراهام[[19]](#footnote-19) در رفتار شهروندی سازمانی

گراهام (1991) معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مفهومی جهان شمول، شامل همه­­­­­­­ی رفتارهای مثبت مرتبط با سازمان می باشد که توسط اعضای سازمان صورت می گیرد. گراهام اولین کسی بود که به بررسی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی پرداخت. از نظر وی رفتار شهروندی سازمانی دارای چهار بعد، کمک بین فردی، شور و حرارت فردی، تلاش فردی و طرفداری وفادارانه است. 1- کمک بین فردی بر کمک به سایرین در انجام شغل یا وظیفه سازمانی، تمرکز دارد. 2- شور و حرارت فردی به توصیف ارتباط بین فردی در محیط کار می پردازد که در راستای بهبود عملکرد فردی یا گروهی باشد. 3- تلاش فردی نوعی از انجام کار مشخص و فراوظیفه ای می باشد. 4- طرفداری وفادارانه نیز تلاش برای بهبود تصویر سازمانی در خارج از آن است (گراهام، 1991).

گراهام (1991) با بکار بردن دیدگاه تئوریکی خود که مبتنی بر فلسفه­ی سیاسی و تئوری مدرن علوم سیاسی است، مطرح نمود که ما سه نوع رفتار شهروندی سازمانی داریم: 1- اطاعت: واژه­ی مذکور میل کارکنان به پذیرش و پیروی کردن از قوانین، مقررات و رویه های سازمانی را توصیف می کند. شاخص های اطاعت سازمانی شامل رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف بطور کامل و انجام مسئولیت ها با توجه به منابع سازمانی می باشند. 2- وفاداری: نوعی میل کارکنان به فداکاری و قربانی کردن منافع شخصی در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان را توضیح می دهد. 3- مشارکت: میل کارکنان به درگیر شدن فعال در همه­ی ابعاد زندگی سازمانی را توصیف می کند. واژه­ی مشارکت با درگیر بودن در امور سازمانی تجلی می یابد که از آن جمله می توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی از مسائل جاری سازمان اشاره کرد (گراهام، 1991، به نقل از؛ زارع، 1383: ص 154).

2-3-2-5 دیدگاه کوپمن[[20]](#footnote-20) در رفتار شهروندی سازمانی[[21]](#footnote-21)

کوپمن (2006) در پژوهشی بیان می دارد که مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را می توان در پنج بعد: فداکاری، توجه، وظیفه شناسی، تحمل پذیری و مشارکت مدنی طبقه بندی نمود: 1) فداکاری: اولین بعد رفتار شهروندی سازمانی از دید کوپمن (2006) فداکاری است که به رفتارهای مفید و سودبخش از قبیل: صمیمیت، همدلی و دلسوزی در میان همکاران، رفتارهای حمایت اجتماعی و رفتارهای کمکی مربوط می شود. این بعد رفتاری خواه به شکل مستقیم یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند، کمک می کند. رفتارهایی از قبیل: کمک های داوطلبانه به همکاران جدید که مشکلات کاری دارند، کمک های داوطلبانه به افرادی که حجم کار سنگینی داشته و نیز کمک به افرادی که غیبت کرده اند در ذیل بعد فداکاری طبقه بندی می شوند. 2) توجه: به رفتارهایی اشاره می کند که با بعد فداکاری مرتبط هستند اما به شکل واضحی از آن متمایز می باشند بنابراین از مصادیق توجه، هر گونه عمل یا تصمیم بمنظور پیشگیری از وقوع و تکرار مشکلات شغلی در حین کار می باشد. 3) وظیفه شناسی: شامل رفتارهایی از قبیل: وقت شناسی، دنباله روی، تلاش برای کسب موقعیت های بهتر به جای موقعیت های متوسط، حضور فیزیکی در کار حتی در مواقع بیماری و ناتوانی، پیگیری و دنباله روی قواعد، مقررات و رویه های سازمانی و استفاده­ی ساختارمند از زمان می باشد. 4) تحمل پذیری: تحمل پذیری همان شکیبایی در برابر موقعیت های نامطلوب و نامساعد بدون هیچگونه اعتراض، نارضایتی و گلایه است. این بعد رفتاری شامل: صرف مدت زمان اندک جهت رسیدگی به گلایه ها، شکایات و نارضایتی های کارکنان در خصوص موضوعات جزئی و پیش پاافتاده و نیز کوشش فراوان در جهت بررسی و نقد عملیات سازمانی (مشکل یابی) و کارهای جاری است. 5) مشارکت مدنی: مشارکت نوعی همدستی و همراهی مسئولانه­ی افراد در چرخه­ی حیات سیاسی سازمان می باشد. مشارکت مدنی زمینه هایی چون: ارتباط با مسائل مهم و به روز سازمان، خدمت داوطلبانه به کمیته ها، حمایت از فعالیت هایی که افراد را از وقوع هر گونه عملیات سازمانی مطلع کند، حضور و انجام فعالیت های اضافی (حتی در زمانی که چنین حضوری لازم نیست) و حمایت از توسعه و تغییرات عمیق معرفی شده از طرف مدیران سازمان را شامل می شود. باید به این امر توجه داشت که تمام ابعاد رفتار شهروندی سازمانی امکان دارد بطور همزمان ظهور پیدا نکنند. به عنوان نمونه افرادی که ما فکر می کنیم، وظیفه شناس هستند، ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند (کوپمن، 2006).

2-3-2-6دیدگاه پودساکف و همکاران در رفتار شهروندی سازمانی

پودساکف و همکاران[[22]](#footnote-22) (2000) در پژوهش خود، راجع به ادبیات رفتار شهروندی سازمانی تقریبا سی نوع رفتار شهروندی را شناسایی و انواع مختلف آن را در هفت دسته؛ رفتارهای کمک کننده، جوانمردی، وفاداری سازمانی، اطاعت سازمانی، ابتکارات فردی، فضیلت مدنی و توسعه­ی شخصی طبقه بندی نموده اند.

2-3-2-7 دیدگاه اسپکتور و فوکس در رفتار شهروندی سازمانی

اسپکتور و فوکس[[23]](#footnote-23) (2002) رفتار شهروندی سازمانی را به دو طبقه­ی تسهیل بین فردی و از خودگذشتگی شغلی تقسیم کرده اند. تسهیل بین فردی شامل رفتارهای بین فردی هدفمندی است که به موفقیت کلی سازمان کمک می کند و در برگیرنده­ی مجموعه ای از فعالیت های سنجیده و منطقی است که به بهبود روحیه، تشویق همکاران، برداشتن موانع برای اجرای وظایف و کمک به همکاران در انجام وظایف شغلی، کمک می دهد. تسهیل بین فردی شامل مواردی چون تحسین همکاران هنگام کسب موفقیت، حمایت و روحیه دادن به همکاران دارای مشکلات شخصی، گفتگو با همکاران، بیان جملات مثبت در مورد کارمندان بمنظور رشد احساس مثبت نسبت به خود و گروه و بروز رفتار عادلانه می باشد. از خود گذشتگی شغلی نیز شامل رفتارهای منضبط از جمله دنبال کردن قوانین، سخت کار کردن و خلاقیت برای حل مشکلات کاری می باشد. از خود گذشتگی، مبنای انگیزش شغلی است و کارمندان را تشویق می نماید تا اعمالی را انجام دهند که به نفع سازمان باشد. نمونه هایی از رفتار فوق شامل توجه به جزئیات مهم، تمرین نظم، خویشتن داری شخصی و خلاقیت برای حل مشکلات کاری است.

2-3-3 رفتار شهروندی سازمانی و همبسته های آن در سازمان

پودساکف و همکاران (2000) معتقدند بررسی عوامل پیش بینی کننده­ی بروز رفتار شهروندی سازمانی از زمینه های مهم تحقیقاتی در عرصه­ی رفتار سازمانی است. صاحبنظران این عرصه معتقدند که مجموعه ای از شرایط باید در سازمان و همچنین در کارکنان سازمان مهیا شوند تا امکان بروز این نوع از رفتار از سوی کارکنان فراهم آید. شناخت این عوامل زمینه ساز و همبسته رفتار شهروندی سازمانی از آن جهت اهمیت دارد که با مشخص شدن آن عوامل، سازمان می تواند در جهت تقویت آنها اقداماتی بعمل آورده و از این طریق، امکان بهره برداری بیشتر و بهتر از پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی فراهم می شود.

باتمن و ارگان (1983)، نخستین تحقیقات را در رابطه با زمینه های بروز رفتار شهروندی سازمانی انجام داده اند. طبق یافته های این محققان، رضایت شغلی بهترین پیش بینی کننده­ی رفتار شهروندی سازمانی است. بعد از گذشت دو دهه از تحقیقات در این رابطه، رضایت شغلی هنوز هم بعنوان بهترین عامل پیش بینی کننده­ی رفتار شهروندی سازمانی، محسوب می گردد (ارگان، 1997).

2-3-3-1 رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

رضایت شغلی از عوامل همبسته با موفقیت شغلی کارکنان است که با افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی رابطه دارد (رابینز[[24]](#footnote-24) به نقل از پارسائیان و اعرابی، 1386).

مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط می باشند. این متغیرها طی چهار دسته عوامل سازمانی، فردی، نوع ماهیت کار و نوع رفتار شهروندی سازمانی یک کارمند راضی، مبین واکنش وی در برابر کسانی است که برای او ارزش قائل شده اند (باتمن و ارگان، 1983). تحقیقات نشان می دهند که رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با یکدیگر همبسته اند. باتمن و ارگان (1983) در تحقیقات خود یافتند که بین معیارهای عمومی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه­ی معنادار وجود دارد.بطور کلی، سطح بالاتر رضایت کارکنان منجر به ایجاد تعهد سازمانی گردیده که این امر به نوبه­ی خود، انگیزه ارائه­ی رفتار مطلوب شهروندی سازمانی را ارتقاء خواهند داد.

ویلیامز و اندرسون [[25]](#footnote-25)(1991)، در پژوهش خود به بررسی رابطه­ی رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تمام وقت سازمان های عمومی پرداخته اند. آنها رفتار شهروندی سازمانی را به دو بخش رفتار شهروندی که برای خود سازمان سودبخش است و رفتاری که برای افراد سودبخش می باشد، تفکیک کرده اند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که رضایت شغلی که شامل دو متغیر شناختی و عاطفی است به همراه متغیر تعهد سازمانی، همبستگی مثبتی با هر دو نوع رفتار شهروندی سازمانی ذکر شده، داشته است.

2-3-3-2 نقش عدالت سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی

آلپر[[26]](#footnote-26) (2007) در پژوهشی به منظور افزایش رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه های دولتی کشور ترکیه، به نقش اعتماد و تاثیر آن بر رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تاکید کرده است. به نظر او عواملی همچون عدالت رویه ای، عدالت توزیعی و عدالت تعاملی با دو بعد رفتار شهروندی سازمانی یعنی رفتارهایی که به سود سازمان است و همچنین رفتارهایی که برای افراد سودمند هستند، رابطه دارد. نتایج دیگر این پژوهش رابطه­ی مستقیم میان اعتماد و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است.

2-3-3-3 فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

در سازمان هایی که فرهنگ آن قوی است، اعضای سازمان از رسالت ها و هدف های سازمانی آگاهی کامل داشته و نسبت به آنها تعهد دارند بعلاوه میان اهداف کارکنان، سازمان و مدیریت، همسویی لازم مشاهده می گردد. در این صورت کارکنان، حداکثر شدن منافع خود را در گرو حداکثرسازی منافع سازمانی دانسته این امر، عاملی مثبت در جهت عملکرد سازمانی و اثربخشی بهتر آن خواهد بود. بعلاوه بروز پیامدهای رفتاری مثبت از سوی کارکنان از جمله رفتار شهروندی سازمانی نیز از نتایج مهم و شایان توجه چنین فرهنگ سازمانی قوی خواهد بود.مدارک و شواهد گویای این حقیقت است که فرهنگ سازمانی پیش شرطی بنیادی برای تقویت و پرورش رفتار شهروندی سازمانی محسوب می شود. کارکنان زمانی از مسئولیت های شغلی پا را فراتر می گذارند که از شغل خود راضی و خرسند باشند و سرپرستان را نیز حمایت کننده و با ملاحظه، تشخیص داده باشند (علیزاده و شهرانی، 1387).

2-3-3-4 ویژگی های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

در سال های اخیر پودساکف و همکاران در فراتحلیلی از تحقیقات مربوط به پانزده سال اخیر در خصوص رفتار شهروندی سازمانی، میزان رابطه­ی برخی از متغیرها با ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی را ترسیم نمودند. آنها دریافتند که بین متغیرهای مرتبط با ویژگی های شغل نظیر رضایتمندی درونی از شغل، یکنواختی شغلی و بازخورد شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه­ی همساز و مثبت وجود دارد. در واقع بازخورد شغلی و رضایتمندی درونی شغل، ارتباط مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی داشته ولی بکنواختی شغلی ارتباط منفی با رفتار شهروندی سازمانی نشان داده است. در خصوص متغیرهای شغلی، تحقیقات عمدتا حول محور تئوری جانشین های رهبری بوده که نتایج آن بیانگر ارتباط پایدار ویژگی های شغلی با رفتار شهروندی سازمانی است (مقیمی، 1384).

2-3-3-5 جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی

گرین هانوس و پاراسورامن[[27]](#footnote-27)(1993) در تحقیق خود درباره­ی عملکرد بالای کارکنان، نشان داده اند که عملکرد بالای کارکنان مرد نسبت به عملکرد زنان به توانایی های آنها مربوط می شود.

2-3-3-6 سن و رفتار شهروندی سازمانی

کارمندان جوان تر در حین برآورده ساختن نیازهای خود به نیازهای سازمانی نیز توجه دارند در حالی که کارمندان مسن تر در حین برآوردن نیازهای خود توجه بسیار کمی به نیازهای سازمانی داشته بنابراین کارمندان جوان تر در مقایسه با مسن تر ها در تقابل با محیط کاری خود و دیگران، انعطاف پذیری بیشتری نشان می دهند. این تفاوتها ماهیتا به انگیزه های کاملا متفاوت برای بروز رفتار شهروندی سازمانی در بین کارمندان جوان و مسن منجر خواهد شد. واگنر و راش[[28]](#footnote-28) در پژوهشی دریافتند که سال های ابتدایی کار (20تا 34 سال سن)، سال های برقراری و پیاده سازی هستند و سال های انتهایی کار در سازمان (35تا 55 سال سن)، سال های همراه با احساس قوی نسبت به خود و تعیین جایگاه زندگی و کار متقابل می باشد. این محققان بر این باورند که کارکنان جوان به گونه ای انعطاف پذیرتر، نیازهای خود را در برابر نیازهای سازمانی، سخت و انعطاف ناپذیرند بنابراین کارکنان جوان تر و مسن تر در گرایش نسبت به خود، دیگران و کار سازمانی، یکسان نبوده و حائز صفات متمایزی هستند (واگنر و راش، 2000).

2-3-3-7 تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

محققانی که در خصوص رفتار شهروندی سازمانی مطالعه می کردند به نقش بارز تعهد سازمانی در خصوص این متغیر سازمانی اشاره نمودند و اعلام کردند که تعهد سازمانی می تواند از پیش گویی کنندگان رفتار شهروندی سازمانی باشد. بولن[[29]](#footnote-29) در سال 1997 دریافت که تعهد عاطفی مهمترین جزء تعهد در پیش بینی رفتار شهروندی است نتایج یک فراتحلیل از سوی ارگان و رایان در سال 1995 نشان داد که تعهد عاطفی بطور معناداری با ابعاد نوع دوستی و وجدان کاری ارتباط دارد درواقع فردی که تعهد عاطفی بالایی دارد در سازمان باقی می ماند و اهداف آن را می پذیرند و برای رسیدن به آن اهداف تلاش بیش از حد و حتی ایثار از خود نشان می دهند (حاج کریمی و همکاران، 1387).

گاتام و همکاران[[30]](#footnote-30) (2005) بر این باورند که رابطه­ی بین انواع تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی یکسان نبوده بطوری که تحقیقات نشان داده، میزان بالاتری از تعهد عاطفی و نیز تعهد هنجاری منجر به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بالاتر خواهد شد و این در حالی است که تعهد استمراری با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط قابل توجهی نداشته است، علت در آن است که بعضی از کارمندان صرفا به واسطه­ی نداشتن جایگزینی مناسب برای کار، در سازمان می مانند. این دسته از افراد احساس آنچنان مثبتی نسبت به کار در سازمان ندارند که منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی مطلوب در آنان گردد. پژوهش ها حاکی از آن است که تعهد سازمانی کارکنان، منافع زیادی را برای سازمان در بردارد. از منافعی که ممکن است در پرتو تعهد سازمانی مضاعف کارکنان حاصل شود. می توان به رفتارهای فرانقش اشاره نمود. گاتام و همکاران، با انجام تحقیقی بر روی 1500 نفر از کارکنان بخش عمومی کشور کره جنوبی دریافتند؛ بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت معنادار وجود دارد.

اریلی و چتمن [[31]](#footnote-31)(1986)در موضوعی تحت عنوان بررسیرابطه­ی ابعاد تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی سه بعد تعهد سازمانی شامل: فرمانبرداری، هویت یابی و درونی سازی را با رفتار شهروندی سازمانی مرتبط دانسته و بر این باورند که هر چه میزان تعهد سازمانی کارکنان بالاتر باشد، می توان انتظار رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از آنها داشت.

چیا و تسایی [[32]](#footnote-32)(2007) در تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه­ی برنامه های مشارکت در سود با رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل کننده تعهد سازمانی در 35 شرکت مرتبط با فن آوری اطلاعات تایوان به این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی رابطه­ی بین برنامه های مشارکت در سود و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند. بعبارت دیگر رابطه­ی بین برنامه های مشارکت در سود با رفتار شهروندی سازمانی بوسیله تعهد سازمانی بالا به خوبی تبیین خواهد شد.

اسچیپ[[33]](#footnote-33) (1998) در تحقیقی که به بررسی رابطه رضایت شغلی، تعهد سازمانی و درک عدالت با رفتار شهروندی سازمانی پرداخته و به این نتیجه رسیدند که اگر بطور همزمان رابطه­ی سه متغیر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عدالت رویه ای را با رفتار شهروندی سازمانی بسنجیم، تنها تعهد سازمانی است که می تواند بعنوان پیش بینی کننده­ی مستقیم، بخش عمده ای از رفتار شهروندی سازمانی را تبیین نماید.

2-3-3-8 سبک رهبری و رفتار شهروندی سازمانی

رهبری کارکنان با بروز و ظهور رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط دارد.این رابطه بیش از آن که به سبک های مختلف رهبری مرتبط باشد به کیفیت ارتباط بین کارکنان با رهبران آنها در سبک ها دلالت دارد. پودساکف و همکاران در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که رفتارهای رهبری تحول آفرین با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط معنادار و مثبت دارد همچنین نتایج پژوهش حاکی از آن بوده که از میان سبک های فرعی رهبری، نوع تعامل گرا به همراه رفتار پاداش دهی اقتضایی، دارای رابطه­ی مثبت ولی رهبری همراه با رفتار تنبیهی غیر اقتضایی دارای ارتباط منفی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بوده است از سوی دیگر از انواع رهبری مطرح در تئوری رهبری مسیر- هدف، رهبری حمایتی با همه مولفه های رفتار شهروندی سازمانی دارای ارتباط مثبت بوده است (پودساکف و همکاران، 2000).

2-3-3-9 رابطه­ی ارتباط فرافردی و رفتار شهروندی سازمانی

با عنایت به اینکه رفتارهای شهروندی سازمانی یک نوع رفتارهای فرانقش هستند و به جنبه های مادی توجه ندارند و رفتارهای داوطلبانه هستند، بنظر می رسد معنویت و ارتباط با خدا فضا و زمینه ای را فراهم می کند که فرد در این فضا می تواند به وظایف و فعالیت های خود معنا و مفهوم بخشیده و بدلیل پیوندش با معنا، ارزش و ماورا (خدا) می تواند رفتارهای فراتر از نقش یا رفتارهای شهروندی سازمانی را بروز دهد. در واقع ارتباط فرافردی در بین کارکنان در سازمان افزایش یابد انتظار بروز رفتارهای شغلی مثبت نیز افزایش می یابد. البته رفتار شهروندی را باید حد اعلای رفتارهای شغلی مثبت و سازنده دانست اما به هر حال رسیدن به چنین رفتاری نیازمند یک محیط معنوی قوی در سازمان می باشد. ارتباط فرافردی بعنوان یکی از ابعاد معنویت در سازمان می تواند فضای عمومی سازمان را مهیای بروز رفتار شهروندی سازمانی نماید. در واقع ارتباط فرافردی از نوع همه خدایی، همه در خدایی، ارتباط کارگزاری خدا و ارتباط تعاملی با خدا می تواند فضایی را در سازمان مهیا کند که کارکنان به کار خود عشق ورزند و بدون اینکه پاداش مادی و اضافی بگیرند در اجرای وظایف خود کوشا باشند (وارث و همکاران، 1388).

2-3-3-10 دینداری و رفتار شهروندی سازمانی

در حالی که پژوهش نلسون و رابینز[[34]](#footnote-34) در سال 1976، رابطه ای مستقیم بین دینداری و کمک به دیگران نشان داده است. کوچر و همکاران[[35]](#footnote-35) در سال 2010، در پژوهشی به بررسی نحوه­ی تاثیر دینداری بر رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و استرس پرداختند و دریافتند که پاسخگویان دیندارتر، بیشتر در رفتارهای شهروندی سازمانی دخیل هستند. بنظر می رسد، باورها و رفتارهای دینی، کارکنان را نسبت به همتایان خود آگاه تر می کنند و باعث می شود که آنها تمایل بیشتری برای نفع رساندن به دیگران و سازمانشان داشته باشند. سم ارسوی و همکاران[[36]](#footnote-36) در سال 2011 با بررسی پیش بینی کننده های رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان ستاد و صف در ترکیه، دریافتند دینداری تنها در مورد کارکنان صف، زمینه ساز رفتار شهروندی سازمانی است. کامل و همکاران[[37]](#footnote-37) در سال 2010 در پژوهش اکتشافی خود سعی کردند درک موجود از رفتار شهروندی سازمانی را از نظر مدیریت اسلامی، غنا ببخشند. بدین منظور، آنها به بررسی نقش تقوا، به منزله­­ی پایه­ی دینداری از نظر اسلامی، بر روی رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. مصاحبه های انجام شده توسط آنان در دو کشور مالزی و اندونزی آشکار کرد که 1: بین تقوا و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد 2: تقوا و دیگر اصول اسلامی به منزله­ی پیش بینی کننده های رفتار شهروندی سازمانی به شمار آیند (صنوبر و عربلوی مقدم، 1391).

2-3-3-11 ارتباط عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی

سازمان های امروزی درواقع مینیاتوری از جامعه بوده و تحقق عدالت در آنها به منزله­ی تحقق عدالت در سطح جامعه است. به همین دلیل امروزه عدالت سازمانی به مانند سایر متغیرهای مهم در رفتار سازمانی از جمله تعهد سازمانی و رضایت شغلی جایگاه خاصی را در متون مدیریت پیدا کرده است. تحقیقات و مطالعات در این حوزه آهنگ رو به رشدی را نشان می دهد و حاصل این تحقیقات دستاوردهای جدید در این حوزه بوده است. با این توصیف، مدیران در سازمان های امروزی نمی توانند نسبت به این موضع بی تفاوت باشند چراکه عدالت به مانند سایر نیازهای انسانی بعنوان یک نیاز مطرح بوده و خواهد بود. چنانچه مدیران سازمان ها به دنبال پیشرفت و بهبود در سازمان هستند، باید قادر باشند درک وجود عدالت در سازمان خود را در کارکنان بوجود آورند. بدون ایجاد زمینه های مناسب برای ادراک عدالت و انصاف، سازمان ها مشکلات زیادی در انگیزش و هدایت کارکنان خواهد داشت. گرین برگ معتقد است که ادراک عدالت سازمانی، یک الزام اساسی برای کارکرد موثر سازمان ها، رضایت شخصی افرادی که در سازمان ها مشغول بکار هستند، می باشد. همچنین ادراک عدالت در شکل دادن نگرش ها و رفتارهای کارکنان نقش بسیار مهمی را ایفا می کند (فانی و همکاران، 1392).

2-3-3-12 رابطه­ی سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

در تحقیقی که خالصی و همکاران در سال 1391 تحت عنوان موضوع ارتباط سلامت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام دادند یک رابطه­ی مثبت بین سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان را نشان دادند. این محققین اظهار کردند که رفتار کارکنان در بیمارستان ها تاثیر بسزایی در بهبود عملکرد این سازمان ها خواهد داشت. به همین صورت، نیز می توان بر اساس نتایج این پژوهش ادعا کرد ممکن است که ارتقاء سلامت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی را ارتقاء دهد. بیمارستان سالم و پویا دارای جو مطلوب و سالم بوده و همچنین موجبات انگیزش و علاقه مندی به کار را در کارکنان فراهم می کند و از این طریق اثربخشی بیمارستان را بالا می برد، از طرف دیگر، جو سازمانی سالم و حمایتگر باعث اعتماد بیشتر و روحیه­ی بالای آنان می شود. لذا بیمارستان ها می توانند بر این اساس که بهبود کدام مولفه برای آنها امکان پذیر بوده و هزینه­ی کمتری دارد مبادرت به آن نمایند. ممیزی سلامت سازمانی به بیمارستان ها کمک می کند تا نقاط ابتکار عمل کاری را شناسایی کنند، که قطعا بر سلامت کارکنان و بهتر شدن آنها موثر است و نیز به کمک آن میتوان فرصتهای تقویت کننده­ی سلامت سازمانی را در محیط کاری شناخت. با توجه به شرایط بسیار متحول بیمارستان ها و لزوم اثربخشی آنها، به کارکنانی نیاز است که رفتارهای داوطلبانه برای سازمان داشته باشند (خالصی و همکاران، 1391).

2-3-3-13 نقش رهبری تحولی در رفتار شهروندی سازمانی

پادساکوف، مکنزی[[38]](#footnote-38)، پین[[39]](#footnote-39) و باکراچ [[40]](#footnote-40)در پژوهش خود عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی را به عوامل فردی، سازمانی و رهبری طبقه بندی کرده اند. در میان عوامل رهبری، شواهد متعددی نسبت به نقش رهبری تحولی فراهم شده است. باس و ریگیو[[41]](#footnote-41) معتقدند که رهبر تحولی کسی است که زیردستان را بر می انگیزد تا بیش از آنچکه از آنها انتظار می رود (عملکرد ورای انتظارات) تلاش کنند تاثیر رهبری تحولی بر رفتار شهروندی، به حدی است که بهره مندی از زیردستان با رفتار شهروندی سازمانی بالا، یکی از مهمترین وجوه ممیز این رهبران از سایر رهبران عنوان شده است. یکی از پژوهش های مهم در مورد الگوی اثر رهبری تحولی بر رفتار شهروندی سازمانی، توسط پادساکوف، مکنزی، مورمن و فتر[[42]](#footnote-42) انجام شده است. طبق گزارش پایگاه های جست وجو گر گوگل بیش از 1000 ارجاع به این مقاله داه شده است. این پژوهشگران الگوی خود را در یک شرکت پتروشیمی و بر روی نمونه ای از کارکنان و مدیران مورد آزمون قرار داده اند در این الگو از دو متغیر اعتماد به مدیر و رضایت شغلی بعنوان دو میانجیگر بین رهبری تحولی و رفتار شهروندی سازمانی یاد شده است. در ادبیات سازمانی، اعتماد به مدیر بعنوان ایمان و وفاداری زیردستان به مدیر تعریف شده است. رضایت شغلی نیز عبارت از احساس مثبت و رضایت بخش کارکنان در مورد شغل خود که نتیجه­ی ارزیابی آنها از شغل و تجربه­ی شغلیشان است، تعریف شده است. پادساکوف و همکاران در توجیه نقش میانجیگر این دو متغیر به برخی از شواهد پژوهشی اشاره می کنند. بنیس و نانوس[[43]](#footnote-43) می گویند که رهبران اثربخش آنهایی هستند که اعتماد زیردستان به خود را جلب می کنند. همچنین به الگوی رهبری تحولی ارائه شده توسط بول و برایسون[[44]](#footnote-44) اشاره می کنند که اعتماد به مدیر نقش اساسی را در آن ایفا می کند. در نهایت به یوکل[[45]](#footnote-45) اشاره کرده و بیان میدارند یکی از دلایل اساسی که زیردستان رهبران تحولی انگیزش بالایی برای عملکردی فراتر از انتظارات دارند، این است که اعتماد بالایی به آنها دارند. در خصوص نقش میانجیگر رضایت شغلی، به پژوهش هایی از ارگان اشاره می کنند. ارگان در این پژوهش ها از رضایت شغلی بعنوان یکی از مهمترین پیش بینی کننده های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان یاد کرده است. آنها با تلفیق یافته های ارگان با شواهد پژوهش مرتبط با رابطه­ی رهبری تحولی با رضایت شغلی، رضایت شغلی را بعنوان یکی دیگر از میانجیگرها معرفی کرده اند. همچنین معتقدند که تاثیر مستقیم رهبری تحولی بر رفتار شهروندی سازمانی، به این دلیل است که اسمیت، ارگان و نیر دریافته اند که ملاحظه فردی، یکی از ابعاد رهبری تحولی، نقش زیادی در رفتار شهروندی سازمانی دارد (زین آبادی، 1390:ص 66-67).

2-3-3-14 رابطه ­ی رفتار شهروندی سازمانی و توانمند سازی کارکنان

رفتار شهروندی سازمانی بر توانمندی کارکنان اثرات مثبتی دارد. و کیفیت خدمات را بهبود می بخشد کارکنانی که رفتارهای شهروندی سازمانی نشان می دهند، قادر به بهبود کیفیت خدمات و افزایش توانمندی خود هستند. چراکه آنها تلاش می کنند تا به بهترین نحو به دیگران کمک کنند (خالصی و همکاران، 1389).

2-3-3-15 دینداری و تعهد سازمانی

می­توان دو دلیل عمده برای اثر مثبت دینداری بر تعهد سازمانی در نظر گرفت: الف) اعمال و باورهای دینی محرک حس مسئولیت پذیری فرد نسبت به خود و دیگران هستند و این حس مسئولیت درباره­ی سازمان هم مصداق می یابد. ب) فردی که به نظام دینی خاصی متعهد است، آمادگی بیشتری برای ابراز تعهدی مشابه به سازمان خود دارد. نتایج مطالعه­ی کوچر و همکاران حاکی از اثر مثبت دینداری بر تعهد سازمانی است (کوچر و همکاران، 2010).یورک[[46]](#footnote-46)(1981) با انجام پژوهشی به این نتیجه رسید که باورهای دینی بیشتر از سن و درآمد بر تعهد سازمانی اثرگذار است (صنوبر و عربلوی مقدم، 1391).

2-3-4 دو رویکرد اصلی رفتار شهروندی سازمانی

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

2-3-4-1 رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایز بین رفتارهایی در نقش و فرانقش

محققان اولیه رفتار شهروندی سازمانی را جدای از عملکرد داخل نقش تعریف و تاکید کردند که رفتار شهرندی سازمانی بایستی به عنوان رفتار فرانقشی مورد توجه قرار گیرد. ماریسون [[47]](#footnote-47)(1994) واژه­ی گسترده­ی شغلی درک شده را برای تمایز بین این دو دسته از رفتارهای " در نقش" و "فرانقش " به کار برد و بیان کرد هر چه کارمند دامنه­ی شغل را گسترده تر درک نماید، فعالیت های بیشتری را به عنوان فعالیت های" در نقش" تعریف می کنند. این فرض بر این نکته تاکید دارد که یک عامل تعیین کننده­ی مهم برای اینکه یک فعالیت رفتار شهروندی سازمانی خوانده شود این است که کارکنان به چه گستردگی مسئولیت های شغلشان را تعریف کنند. این استدلال کاربرد تئوریکی مهمی در پی دارد و آن اینکه آنچه دیگران به عنوان رفتار شهروندی سازمانی تعریف می کنند، منعکس کننده­ی درک کارکنان از گستردگی مسئولیت های کاریشان می باشد. این توصیه در مطالعات دیگر مورد تائید قرار گرفت، چرا که نشان داده شد مرز رفتار "درنقش" و "فرانقش" به خوبی تعریف نشده است و از کارمندی به کارمند دیگر یا از کارکنان به سرپرستان تغییر می کند و به این خاطر این رویکرد با آنچه محققین نوعا به عنوان رفتار شهروندی سازمانی مفهوم سازی می کنند در تناقض است. هر چند که گروهی از محققان سعی کردند با بیان تفاوت های میان رفتار "درنقش" یا "درون نقش" و رفتار "فرانقش" از یکسو و مفهوم سازی رفتار شهروندی سازمانی از سوی دیگر میان آنها ارتباط برقرار کنند.

2-3-4-2 تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان

رویکرد دیگر، رفتار شهروندی سازمانی را جدا از عملکرد کاری مورد توجه قرار می دهد. اتخاذ چنین رویکردی مشکل، تمایز میان عملکردهای نقش و فرانقش را مرتفع می سازد. در این رویکرد رفتار شهروندی سازمانی بایستی به عنوان یک مفهوم کلی شامل تمام رفتارهای مثبت و سازنده­ی افراد در داخل سازمان همراه با مشارکت کامل و مسئولانه در نظر گرفته شود (کاخکی و قلی پور، 1386: ص119-120).

2-3-5 ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

2-3-5-1 ابعاد جهانی رفتار شهروندی سازمانی

- هفت بعد رفتار شهروندی سازمانی که پادساکف و همکاران در سال 2000 ارائه کردند عبارتند از: 1. کمک به دیگران 2. جوانمردی 3. وفاداری سازمانی 4. اطاعت سازمانی 5. ابتکار فردی 6. فضیلت مدنی 7. رشد فردی.

- فار و همکاران[[48]](#footnote-48) در سال 2004 نه بعد عمده­ی رفتار شهروندی سازمانی را به شرح ذیل طبقه بندی کردند: 1. نوع دوستی 2. وظیفه شناسی 3. روحیه جوانمردی 4. ادب و مهربانی 5. فضیلت مدنی 6. مشارکت وظیفه ای 7. مشارکت دفاعی 8. وفاداری سازمانی 9. رای و نظر.

2-3-5-2 ابعاد محلی رفتار شهروندی سازمانی

1. سازگاری با افراد دیگر 2. حفظ منافع سازمان 3. مشارکت در خدمات اجتماعی 4. خودآموزی 5. تمیز نگه داشتن محیط کار (صنوبری، 1387: ص87-88).

2-3-6 عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی

عوامل اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی بیانگر این واقعیت است که چهار دسته از این عوامل بررسی های فرا تحلیلی در خصوص ارتباط بین عوامل و OCBمورد تاکید تحقیقات بوده است که عبارتند از:

1. ویژگی های فردی کارکنان2. ویژگی های شغلی3. ویژگی های سازمانی4. رفتاهای رهبری

تحقیقات اولیه در این حوزه که توسط ارگان و همکارانش صورت گرفته، عمدتا بر نگرش های کارکنان، گرایشات و رفتار حمایتی رهبر متمرکز بوده است. تحقیقات بعدی در حوزه­­ی رهبری که بوسیله­ی پادساکف و همکارانش انجام گرفته است، قلمرو رفتارهای رهبری را به انواع مختلف رفتارهای رهبری تعاملی و تحولی گسترش داده اند. اثرات و ویژگی های شغلی و سازمانی عمدتا در تئوری های مربوط به جایگزین های رهبری مطرح شده که توسط صاحب نظران مختلف مورد مطالعه قرار گرفته است. پژوهش های اولیه ای که ویژگی های فردی را مورد توجه قرار می دهد، بر دو محور اصلی متمرکز است: اولا ارگان و ریان این عامل کلی موثر بر روحیه را به عنوان مبنای رضایت کارکنان، تعهد سازمانی، درک از عدالت و درک از رفتار حمایتی رهبری تلقی می کنند و ثانیا تحقیقات نشانگر ارتباط معنادار آنها با رفتار شهروندی سازمانی است (البته شدت این همبستگی ها متفاوت بوده است) که بیانگر اهمیت این متغیرها در تعیین رفتار شهروندی سازمانی می باشد (پادسکف و همکاران، 2000؛ به نقل از صنوبری، 1387).

عامل دیگر در فهم رفتار شهروندی سازمانی، تاثیر حالت روحی مثبت فرد می باشد. در دهه­ی گذشته بحث های زیادی در مورد برتری شناخت بر عاطفه در تعیین رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است. در حالیکه پادساکف و همکاران و دیگران از جمله ارگان و ریان تاثیر متغیرهای خاص شخصیتی و مزاجی را بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی مورد انتقاد قرار داده اند، یافته های جورج[[49]](#footnote-49) (1991) پیشنهاد می کند که پژوهش های قبلی که به بررسی این متغیرهای روحی و مزاجی پرداخته اند می توانند بجای اثرات حالت مزاجی بر روی اثرات ویژگی (صفتی) تمرکز نمایند. لازم به ذکر است که اثرات حالتی عموما به توصیف چگونگی احساس فرد در نقطه خاصی از زمان می پردازد. در حالیکه اثرات ویژگی (صفتی) عموما منعکس کننده­ی تفاوت های پایدار فرد در طول زمان می باشد. علاوه بر این جورج در سال 1991 بیان نمود که بین حالت روحی مثبت درکار و تمایل کارکنان برای کمک کردن به دیگران (بعد نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی) رابطه وجود دارد بنابراین، عاطفه (احساسات) نقش مهمی را در رفتار شهروندی سازمانی بازی می کند. در حقیقت مطالعات اخیر حاکی از این است که این رابطه در مورد ابعاد خاص رفتار شهروندی سازمانی هم صدق می کند. با این وجود، هیچ یک از این مطالعات به بررسی این مطلب نپرداخته است که آیا تاثیر حالت روحی مثبت به اندازه ای قوی است که بر تفسیر کلی این سازه تاثیر بگذارد یا خیر. پژوهش های انجام گرفته در روانشناسی اجتماعی رابطه­ی بین کفایت (خودکارآمدی شغلی) و رفتار یاری گرانه را بررسی کرده است و به این نتیجه رسیده است که افرادی که احساس می کنند کفایت بیشتری دارند، در اغلب موارد تمایل بیشتری نیز به کمک دارند. علاوه بر این میدلارسکی[[50]](#footnote-50) در سال 1984 گزارش داده است که کفایت ممکن است یکی از عوامل انگیزشی ای باشد که افراد را برای کمک به دیگران تحت تاثیر قرار می دهد بنابراین، افرادی که به دیگران کمک می کنند احتمال بیشتری دارد که انتظار رفتار منتهی به موفقیت داشته باشند و همچنین نتایج مثبتی را برای دیگر افراد پیش بینی کنند. در ازای کمکی که به فرد کمک کننده ارائه می دهد، کمک کننده احساس رضایت درونی بیشتر و یا شادی حاصل از انجام یک کار خوب را دریافت می کند (کایالوسکی[[51]](#footnote-51)، 1961؛ به نقل از صنوبری، 1387). بطور مشابه این مطلب قابل درک است که درک کارکنان از کفایت خود در کار می تواند به عنوان تمایل به کمک در محیط تفسیر شود زیرا فرد تسلط بیشتری بر کار خود دارد. در سال های اخیر پادسکف و همکاران(2000) در یک فراتحلیل از تحقیقات مربوط به 15 سال اخیر در زمینه­ی رفتار شهروندی سازمانی، میزان تاثیرگذاری تعدادی از متغیرها بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی را ترسیم نمود. از جمله متغیرهایی که با رفتار شهروندی سازمانی رابطه­ی همساز داشته اند عبارت بودند از: متغیرهای مرتبط با شغل تئوری جانشین های رهبری بوده است که نتایج بیانگر ارتباط پایدار ویژگی های شغلی با رفتار شهروندی است. افزون بر آن، هر سه نوع ویژگی های شغلی (بازخورد شغلی، یکنواختی شغلی، رضایتمندی درونی شغلی) بطور معناداری با مولفه های مختلف رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، نزاکت، وظیفه شناسی، جوانمردی و فضیلت مدنی) ارتباط داشته اند؛ به گونه ای که بازخورد شغلی و رضایت مندی درونی شغل، ارتباطی مثبت با رفتار شهروندی سازمانی داشته، در حالیکه یکنواختی شغلی ارتباط منفی را با OCB نشان می دهد.

- روابط بین ویژگی های سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی تا اندازه ای دارای به هم ریختگی است. به گونه ای که نه رسمیت سازمانی، انعطاف ناپذیری سازمانی، حمایت ستادی و نه فاصله فضایی، ارتباط مستمری با رفتارهای شهروندی سازمانی نداشته اند. ولی به هر حال مولفه­ی همبستگی گروهی با تمام مولفه های رفتار شهروندی سازمانی دارای ارتباط مثبت بوده است، حمایت سازمانی ادراک شده با نوع دوستی کارکنان ارتباط معناداری داشته است. علاوه بر آن پاداش های خارج از کنترل رهبران با مولفه های نوع دوستی، نزاکت و وظیفه شناسی ارتباط منفی داشته اند. دسته­ی دیگر عوامل تاثیرگذار بر OCB در قالب سه دسته رفتار های رهبری تقسیم شده است که عبارتند از:

الف) رفتارهای رهبری تحول آفرین (رفتارهای تحولی اساسی، تعیین چشم انداز، ایجاد مدل مناسب، ارتقای پذیرش اهداف گروهی، انتظارات عملکرد بالا و برانگیختگی معنوی)

ب) رفتارهای تعاملی: عبارتند از رفتارهای پاداش دهی و تنبیهی اقتضایی، غیر اقتضایی می باشد.

ج) رفتارهایی که با تئوری رهبری مسیر- هدف: که شامل (رفتارهای تشریح کنندگی نقش، مشخص کردن رویه ها یا رفتار رهبری حمایتی) و یا تئوری رهبری مبادله رهبر- عضو.

در مجموع رفتارهای رهبری تحول آفرین با هر 5 مولفه­ی رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط معنادار مثبتی دارد. که عبارتند از: رفتار پاداش دهیرفتارهای رهبری تعامل گرا، دو نوع این رفتارها دارای رابطه­ی معنادار با عناصر 5 گانه اقتضایی که دارای ارتباط مثبت است، رفتار تنبیهی غیر اقتضایی که دارای ارتباط منفی می باشد. از میان ابعاد تئوری رهبری دارای ارتباط مثبت است، و تشریح نقش رهبر فقط با مولفه های نوع مسیر- هدف، رفتار رهبری حمایتی با همه­ی مولفه های دوستی، نزاکت، وظیفه شناسی و جوانمردی رابطه­یمعنادار و مثبت دارد و نهایتا، تئوری مبادله رهبر- عضو با تمامی مولفه های رفتار شهروندیدارای ارتباط معنادار و مثبت است (صنوبری، 1387: صص88-91).

2-3-7 مؤلفه­های رفتار شهروندی سازمانی

ارگان (1988) بر این باور است که پنج متغیر پایه و اساس بیشتر تحقیقات در رفتار شهروندی سازمانی بوده است. این متغیرها شامل:آداب اجتماعی[[52]](#footnote-52)، وجدان کاری[[53]](#footnote-53)، نوع دوستی[[54]](#footnote-54)، جوانمردی[[55]](#footnote-55)، نزاکت[[56]](#footnote-56) است (ارگان، 1988؛ به نقل از اکانو و کراباتی، 2013).

2-3-7-1 آداب اجتماعی

شامل داشتن رفتار مدنی ناشی از علاقه یا تعهد در سازمان است. این رفتار منعکس کننده ی شناخت فرد از اینکه او جزئی از یک کل است و همانگونه که شهروندان در قبال جامعه مسئول هستند او نیز به عنوان عضوی از سازمان مسئولیت هایی در قبال سازمان بر عهده دارد (کریمی و همکاران، 1391: ص154). شریف فر ( 1389) آداب اجتماعی را رفتاری می داند که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می دهد.

2-3-7-2 وجدان کاری

به رفتارهای اختیاری فراتر از نقشی اشاره دارد که از الزامات شغل، وظیفه و اخلاق کاری پا را فراتر می گذارد. این بعد نمونه های مختلفی را در بر می گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه ای موردنیاز برای انجام آن کار است. ارگان همچنین معتقد است افرادیکه دارای رفتار شهروندی مترقی هستند و در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند که این نشاندهنده ی وجدان کاری بالای آنهاست (ملک اخلاق و همکاران، 1389).

2-3-7-3 نوع دوستی

این بعد رفتارهای اختیاری است که کارکنان را برای کمک به مسائل و مشکلات کاری کارکنان دیگر برمی انگیزد. این بعد به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل صمیمیت، همدلی، و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیر مستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند. البته برخی از صاحبنظران رفتار شهروندی مانند پادسکوف ابعاد نوع دوستی و وجدان کاری را در یک طبقه قرار می دهند و از آنها به عنوان رفتار کمکی نام می برند (ملک اخلاق و همکاران، 1389).

2-3-7-4 جوانمردی

این بعد عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد ( شریف فر، 1389). خرازی و همکاران ( 1391) می گویند جوانمردی یعنی اینکه تا چه حد افراد از هدر رفتن کار تاسف می خورند، مشکلات را بزرگتر نشان می دهند بجای مثبت اندیشی، منفی نگر هستند و به دنبال کشف نقایص سازمان هستند.

2-3-7-5 نزاکت ( احترام و تکریم)

رفتارهای تحت اختیاری است که از ایجاد مشکلات ناشی از کار با دیگران جلوگیری می کند این بعد بیان کننده ی نحوه ی رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند ( ملک اخلاق و همکاران، 1389). به بیان دیگر، نزاکت دربارة اندیشیدن به این امر است که چطور اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می­گذارد. همانطور که از ماهیت این رفتارها پیداست، بروز اینگونه رفتارهای خودجوش از سوی کارکنان به ایجاد و حفظ فضای مطلوب در سازمان کمک می­کند و منجر به ایجاد ارتباطات قوی تر بین اعضای سازمان خواهد شد.جوانمردی و نزاکت نیز از مؤلفه­هایی هستند که بیانگر اجتناب از وارد کردن خسارت به سازمان­اند(شریف فر، 1389:ص 57).

بعد جوانمردی از یک علاقه در سطح کلان، یا تعهد به سازمان به عنوان یک کل را بیان می کند (پادسکف و همکاران،2000). این بعد، یک توجه و تمایل به مشارکت فعال در حکومت را نشان می­دهد (بعنوان مثال : شرکت در جلسات، مشارکت در بحث­های سیاسی، اظهارنظر فرد دربارة استراتژی­هایی که سازمان باید دنبال کند). درمورد فرصتها و تهدیدهایی که محیطش ایجاد می­کند، آگاهی دهید ( بعنوان مثال: با تغییرات در صنعت که ممکن است سازمان را تحت تاثیر قرار دهد، همراه شوید و بیشتر مراقب بهترین منافع خود حتی درهزینه­های شخصی باشید).از بین ابعاد شهروندی، جوانمردی بعدی است که پیشینة تحقیقی کمتری دارد. یعنی کمتر مورد توجه بوده است در کار پادسکف بعد جوانمردی تعمیم داده شده است که شامل تمایل کارکنان برای حفظ نگرش مثبت است حتی وقتی که امور در مسیر عادی خود قرار ندارند. افرادی که در جوانمردی امتیاز بالایی دارند انتظار می رود که وقتی دیگران پیشنهاداتشان را قبول نمی­کنند، رنجیده نشوند. علاقه گسترده در اصول شهروندی سازمانی در درجه اول از این اعتقاد و باور ناشی می­شود که این رفتارها باعث افزایش اثربخشی سازمانی می شود (پادساکف و همکاران، 1997).

2-3-8 پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی

در دهه ها­­ی اخیر، مطالعات فراوانی رفتار شهروندی سازمانی را بررسی و بر اهمیت آن در مطالعات مدیریت تاکید نموده اند. از لحاظ تئوریک، رفتارهای خودجوش افراد، نقشی کلیدی در افزایش اثربخشی، کارآمدی و جو مثبت سازمانی بازی می کنند. مدیران و سرپرستان برای افزایش اقدامات داوطلبانه، کارکنان خود را مورد تشویق قرار داده و بر اساس این فرض که چنین رفتاری، محیط کاری سالم تر به وجود می آورد و منجر به پیامدهای کاری و ارتقاء اهداف سازمانی به عنوان مجموعه ای منسجم می شود، آنها را مورد حمایت قرار می دهند (ارگان و رایان[[57]](#footnote-57)، 1995).

کارکنانی که رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز می دهند، قادر به بهبود کیفیت خدمات هستند چرا که آنان تلاش می کنند تا به بهترین نحو به دیگران و از جمله مشتریان کمک کنند. رفتار شهروندی سازمانی، همانگونه که بر کیفیت خدمات ارائه شده تاثیر مثبت دارد، مستقیما بر وفاداری و رضایت مشتریان نیز اثر می گذارد. بر اساس مطالعات انجام شده بر روی شبکه های اجتماعی می توان اذعان داشت؛ وقتی مشتری در حیطه روابط رسمی از روابطی که با کارکنان سازمان دارد، رضایت داشته باشد احتمالا در دراز مدت روابط خود را با سازمان حفظ می کند. بنابراین رفتار کارکنان با مشتری، بر رفتار و نیات رفتاری مشتریان جهت ادامه خرید یا عدم خرید کالا و خدمات از سازمان اثرگذار خواهد بود (کاسترو و همکاران[[58]](#footnote-58)، 2004).

2-6 تحقیقات انجام شده در داخل

نتایج تحقیق حسنی و فتاحی (1394) در مقاله ای تحت عنوان "رابطه­ی ساختاری محوریت کار و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی " نشان داد که محوریت کار با رفتار شهروندی رابطه دارد و از میان ابعاد تعهد سازمانی فقط بعد تعهد عاطفی با رفتار شهروندی رابطه دارد.

نتایج تحقیق حسنی و فتاحی (1394) در مقاله ای تحت عنوان "بررسی رابطه مولفه های ارزش های فردی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه ایلام" نشان دادند که تمامی مولفه های ارزش های فردی با رفتار شهروندی سازمانی مرتبط است و همچنین نشان دادند که ارزش های فردی با رفتار شهروندی رابطه­ی معناداری دارد.

در تحقیق پورسلطانی زرندی و امیرجی نقندر (1392) تحت عنوان "ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد در سال 1390" نتایج آزمون همبستگی نشان داد که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه­ی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین مولفه های تعهد سازمانی، تعهد عاطفی قدرت بیشتری برای پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی معلمان دارد. این بدین معنا است که اگر معلمان در سطح بالاتری از تعهد سازمانی قرار داشته باشند، رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز بالاتر خواهد بود.

سیدجوادین و همکاران (1392) در موضوعی تحت عنوان "بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان ها" نشان دادند که خود تعهد سازمانی نیز بر رفتار شهروندی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر با 40/ است. این محققان اظهار کردند که با تایید دو مسیر اثرگذاری عدالت بر تعهد و مسیر اثرگذاری تعهد بر رفتار شهروندی سازمانی، نقش میانجی تعهد سازمانی در رابطه­ی عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی تایید شده است.

بیگی نیا و همکاران (1392) در موضوعی تحت عنوان "رابطه ارزش های فردی و سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان: شرکت آلومینیم المهدی استان هرمزگان" در نمونه ای برابر با 165 نفر نشان دادند که همبستگی نسبتا قوی میان ارزش های فردی با تعهد پیوستگی وجود دارد. همچنین همبستگی مثبت و معنی داری میان ارزش های سازمانی با تعهد همانند سازی و تعهد مبادله ای مشاهده شد.

­در تحقیقی که حیدری تفرشی و دریابگیان (1390) در موضوعی تحت عنوان "بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه خصوصی در استان هرمزگان" انجام داده اند نتایج نشان داد که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه­ی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که رضایت شغلی و تعهد سازمانی 21 درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی می کنند که البته نقش تعهد سازمانی در این پیش بینی بالاتر می باشد.

در تحقیقی که کاظمی و عریضی (1390) در موضوعی تحت عنوان "رابطه­ی تعهد سازمانی با نظام ارزشی کارکنان" در بین 158 نفر از کارکنان یک سازمان دولتی انجام دادند نتایج نشان داد که انواع ارزش های دهگانه شوارتز می تواند ابعاد سه گانه تعهد سازمانی را پیش بینی نمایند.

در تحقیقی که انصاری و همکاران (1389) تحت عنوان "بررسی روابط بین استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی" انجام دادند مشخص شد که تعهد سازمانی و رضایت شغلی بطور مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر می گذارد.

ملک اخلاق و همکاران (1389) در تحقیق خود تحت عنوان "رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مطالعه موردی (گمرکات استان گیلان)". نشان دادند که بین تعهد عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد.

نتایج تحقیقات عیدی و همکاران (1388) در موضوعی تحت عنوان "رابطه­ی بین عوامل روانشناختی (ویژگی های فردی، هوش هیجانی و تعهد سازمانی) با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان آکادمی ملی المپیک"، و نتایج تحقیقات عزیزی و همکاران (1388) در موضوعی تحت عنوان "ارتباط بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران"، رابطه­ی مثبتی بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را گزارش کردند.

توکلی و همکاران (1388) در پژوهشی با عنوان "بررسی تاثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی" که جامعه­ی آماری آنان کارکنان سازمان فرهنگی - تفریحی شهرداری اصفهان بود، دریافتند بین تعهد سازمانی و ابعاد مختلف آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه­ی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نشان دادند که آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری موثر بوده اما تاثیر معناداری بر افزایش تعهد مداوم (مستمر) ندارد.

در تحقیقی که براتی و عریضی (1388) در مقاله ای تحت عنوان "رابطه تعهد و مرکزیت کار با توجه به متغیرهای تعدیل کننده سلامت روانشناختی و سازگاری با بازنشستگی و تاثیر آماده سازی کارکنان برای بازنشستگی در بهبود تعهد و سلامت روانشناختی آنان"، نشان دادند: که رابطه تعهد و مرکزیت کار تحت تاثیر متغیر تعدیل کننده سلامت روانشناختی و سازگاری با بازنشستگی قرار می گیرد. بدین معنا که قدر مطلق این رابطه در افراد با سلامت روانشناختی و سازگاری بالا بیشتر است، هر چند جهت آن منفی است. در این تحقیق رابطه بین تعهد سازمانی و مرکزیت کار در دو گروه سلامت روان شناختی بالا و سلامت روانشناختی پایین مقایسه شد و نتایج نشان داد که در گروه با سلامت روانشناختی بالا هر چه تعهد همانند سازی بیشتر باشد از اهمیت خود کار در زندگی فرد کاسته می شود. رابطه بین تعهد سازمانی و مرکزیت کار در دو گروه سازگاری بالا با بازنشستگی و سازگاری پایین با بازنشستگی مقایسه شد و نتایج نشان داد که در گروه سازگاری بالا با بازنشستگی رابطه بین سه مولفه تعهد سازمانی با مرکزیت کار معنادار و منفی است و در گروه دوم رابطه بین سه مولفه تعهد سازمانی با مرکزیت کار معنادار ومثبت است.

2-7 تحقیقات انجام شده در خارج

در مطالعه ای که اکانو و کراباتی (2013) در تحقیقی که تحت عنوان تاثیر نقش ارزش ها، محوریت کار و تعهد سازمانی روی رفتار شهروندی سازمانی در شرکت هایی در کشور ترکیه انجام دادند. نمونه­ی مورد مطالعه شامل 277 نفر از کارکنانی که در شرکت کار می کردند بود. به این نتایج رسیدند که محوریت کار، و تعهد عاطفی و هنجاری، رفتارهای شهروندی سازمانی را همراه با آن ارزش هایی که از نظر محتوا با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارند افزایش می دهد.تجزیه و تحلیل ها نشان دادند که تعهد عاطفی و هنجاری پیش بینی کننده های قوی رفتار شهروندی سازمانی است. بعد جوانمردی از رفتار شهروندی سازمانی بعنوان تابعی از ارزش محافظه کاری، محوریت کار و هر دو تعهد عاطفی و هنجاری یافت شده بود. پیش بینی ما این است که در میان ارزشها، محافظه کاری قویترین پیش بینی کننده­ی آداب اجتماعی و جوانمردی که از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است می باشد. علاوه بر محافظه کاری، آماده بودن در برابر تغییر پیش بینی مهم و معنی داری از دیگر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی فراهم می کند. ما بر این باور هستیم که ارزش های آماده بودن در برابر تغییر بر روی نوع دوستی تاثیر معکوس و معنی داری دارد. از آنجایی که ارزش های آماده بودن در برابر تغییر و محافظه کاری در نظریه­ی ساختاری شوارتز در مقابل هم هستند. این نتایج نشان دادند که بعضی از رفتارهای شهروندی سازمانی درواقع ممکن است توسط ارزش هایی که در درک انگیزه­ی افراد برای شرکت و درگیری در رفتارهای خاص مهم هستند پیش بینی شده است. رفتار شهروندی سازمانی شامل عناصری از دو پیوند اجتماعی و ساختاری است، تا حدودی آنها ممکن است بعنوان تظاهرات رفتاری از ارزش های اساسی معین مفهوم سازی شده باشند تا آنجا که آنها به نگرش های کار و سازمان مربوط می شوند. یکی از مباحث مهم درباره­ی روابط بین ارزش های محافظه کاری و رفتار شهروندی سازمانی، کاربرد این ارزش ها برای شرکت هایی است که با ریسک پذیری و برای نوآوری تجدید نیرو کردند. بحران اجتماعی ممکن است نقش ارزش های محافظه کاری در میان افراد را در تعقیب و دنبال کردن حفظ هماهنگی و وحدت در سازمانی که رفتارهای شهروندی سازمانی در آن جاسازی شده است تقویت کند. خودتعالی روی بعد کمک دهی اثری مثبت و معنادار دارد. خودتعالی ترکیبی است از جهان گرایی و خیرخواهی که نشان دهنده­ی اعتقاد به اهمیت وجودی فراتر از فرد و سوق دادن فرد برای بدست آوردن رفاه و آسایش فراتر از خود و دیگران . در این رابطه، جنبه­ی کمک دهی از شهروندی شکلی از قالب ارزش خودتعالی است که به نوبه­ی خود فرد را قادر می سازد که برای تندرستی سازمان تلاش کند. خودافزایی رفتارهای شهروندی سازمانی را تحریک نمی کند بلکه آن ارزشی است برای درک و شناسایی ساختار تلاش اختیاری در سازمان. از آنجایی که رفتارهای شهروندی سازمانی بر کمک و همکاری با دیگران و فراتر رفتن از نقشهای بطور رسمی تعریف شده تاکید دارند ارزش های خودتعالی و حفظ سازمان برای تامین رفاه ما را حمایت می کند . این ارزشها در افزایش رفتار شهروندی سازمانی نقش دارد.

در مطالعه ای که کوهن و لئو (2011) در تحقیقی تحت عنوان روابط بین ارزش های فردی، تعهد سازمانی و شغلی، و رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد درون شغلی که در یک نمونه­ی 192 نفری از معلمان شاغل در 10 مدرسه یهودی سکولاری (میزان پاسخگویی 64/درصد) انجام داده اند. نتایج نشان داده است که ارزش های فردی مربوط به تمام اشکال تعهد در اینجا مورد بررسی قرار گرفت اما برخلاف انتظار، هیچ تمایز روشنی بین ارزش هایی که بیان کننده محافظه کاری و خودتعالی و ارزشهایی که بیان کننده­ی (آمادگی در برابر تغییر و محافظه کاری) از نظر ارتباط آنها با تعهد یا نتایج رفتاری وجود ندارد. همچنین هیچ تمایز روشنی بین ابعاد سه گانه­ی تعهد (عاطفی، هنجاری و مستمر) و یا دو کانون تعهد (سازمانی و شغلی) از نظر روابطشان با ارزش های مختلف وجود ندارد. یافته ها نشان داده است که تعهد سازمانی روی رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد درون شغلی تاثیری قوی دارد. همچنین نتایج نشان داده است که هم ارزش های فردی و هم تعهد سازمانی مفاهیمی هستند که می توانند درک ما از رفتار کارکنان در محل کار را افزایش می دهند.

در مطالعه ای که کوهن و کرن (2008) در تحقیقی تحت عنوان روابط بین ارزش های فردی و تعهد سازمانی و نقش میانجی ابعاد تعهد سازمانی و ارزش های فردی بر روی کارکنان از نظر عملکرد درون شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در بین 539 نفر از معلمان سکولار اسرایئل شاغل در 20 مدرسه در سکولار انجام داده اند. داده های رفتار شهروندی سازمانی توسط مدیران هر مدرسه تهیه شده است. تجزیه و تحلیل مدل سلسله مراتبی خطی نشان داده است که ارزش های فردی بخصوص جمع گرایی با تعهد عاطفی و هنجاری و عدالت سازمانی رابطه معنی داری دارد. همچنین یافته ها نشان داده است که ارزش های فردی به سه تن از نتایج رفتاری و همچنین تاثیری بالاتر و فراتر از متغیرهای مبادله اجتماعی مربوط بودند. روابط تعهد با عملکرد درون شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نسبتا ضعیف بود. مفاهیم این یافته ها برای ادامه­ی تحقیقات درباره­ی رووابط بین ارزش های فردی و نگرش محل کار و رفتارها بحث شده است. در این مطالعه ارزش های جمع گرایی، بعد نوع دوستی که از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است را پیش بینی کردند.

فیشر و اسمیت (2006) در مطالعاتشان نشان دادند که تعهد سازمانی عاطفی با رفتارهای فرانقشی خوشخویی همبستگی مثبتی دارد.

گاتام و همکاران[[59]](#footnote-59)(2005) بر این باورند که رابطه­ی بین انواع تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی یکسان نبوده بطوری که تحقیقات نشان داده، میزان بالاتری از تعهد عاطفی و نیز تعهد هنجاری منجر به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بالاتر خواهد شد و این در حالی است که تعهد استمراری با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط قابل توجهی نداشته است، علت در آن است که بعضی از کارمندان صرفا به واسطه­ی نداشتن جایگزینی مناسب برای کار، در سازمان می مانند. این دسته از افراد احساس آنچنان مثبتی نسبت به کار در سازمان ندارند که منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی مطلوب در آنان گردد. گاتام و همکاران، با انجام تحقیقی بر روی 1500 نفر از کارکنان بخش عمومی کشور کره جنوبی دریافتند؛ بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت معنادار وجود دارد.

باردی و شوارتز (2003) در تحقیق خود تحت عنوان "ارزش ها و رفتار: قدرت و ساختار روابط" روابط بین ارزش ها و رفتار را بررسی کردند. نتایج نشان داد که ارزش های تحریک (برانگیختگی) و سنت بطور قوی و معنی داری با رفتار ارتباط دارند، ارزش های لذت گرایی، قدرت، جهان گرایی و خودرهبری با رفتار ارتباط میانی و متوسطی دارند. ارزش های امنیت، همنوایی، موفقیت (پیشرفت) و خیرخواهی فقط در حاشیه هستند. بعلاوه یافته ها نشان داد که این تفاوت ها در روابط ارزش ها و رفتار ممکن است از فشارهای قانونی برای انجام رفتارهای خاص ناشی شود. اما روابط بین ارزش ها و رفتارها تا حدودی بوسیله­ی هنجارها پنهان می شود. روابط میان رفتارها، در میان ارزش ها، و بطور مشترک ساختار در میان ارزش ها و رفتار مشابه است.

هارپز و همکاران (2002) معتقدند این ادعا که کار یک نقش اساسی و بنیادی در زندگی یک فرد ایفا می کند. در بسیاری از کارها و پژوهش های انجام شده نیز در مناطق صنعتی مانند ژاپن و آمریکا همخوانی دارد.

تنها مطالعه ای که روابط بین محوریت کار و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کرده است توسط هرسچ فیلد و فیلد (2000) بوده است. هرسچ فیلد و فیلد (2000) در تحقیق خود تحت عنوان "محوریت کار و نگرش به کار: تفاوت جوانب تعهد عمومی به کار"، یک رابطه­ی معنی داری بین محوریت کار و بعد آداب اجتماعی (مسئول، مشارکت و درگیری سازنده در سازمان) شهروندی در این مطالعه یافت شده است. بعد آداب اجتماعی درمطالعه­ی هرسچ فیلد و فیلد بعنوان بعدی از مسئولیت تعریف شده است. نتایج نشان داد که محوریت کار بطور معنی داری به کمک دهی مربوط می شود. تجزیه و تحلیل ها نشان دادند که محوریت کار بطور قوی بعد مسئولیت از شهروندی را پیش بینی می کند.

آلن و می یر(1996) بحث کرده اند که تعهد عاطفی احتمالا اثرات مثبتی روی رفتار شهروندی دارد، در حالی که تعهد پیوستگی حداقل رابطه یا حتی روابط منفی با رفتار شهروندی دارد.

منابع فارسی

ابراهیم پور، ح؛ خلیلی، ح؛ حبیبیان، س؛ سعادتمند، م (1390). "بررسی رابطه­ی بین ویژگی های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مرکز آموزش صدا وسیما (با تاکید بر مدل هاکمن و اولدهام)". پژوهشنامه مدیریت تحول، سال سوم، شماره­ی 5، بهار و تابستان 1390، صص90-124.

ابیلی، خ؛ شاطری، ک؛ یوزباشی، ع ؛ فرجی ده سرخی، ح (1387). "رفتار شهروندی سازمانی، ویژگی ها، ابعاد، متغیرهای پیش شرط و پیامدها"، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، تهران: http://www.civilica.com/paper-NCOCBO1دانشکده­ی مدیریت دانشگاه تهران، بهمن 1387.

اسماعیلی، ک (1380). "تعهد سازمانی"، مجله تدبیر، خرداد 1380، شماره 112، صص 66-69.

امامی، م (1387)." تعهد سازمانی و عوامل موثر بر آن"، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، پرتابل جامع علوم انسانی، مجله راهبرد، صص 127 - 144.

انصاری، م؛ میر احمدی، م.ر؛ ذبیح زاده، ک (1389). "بررسی روابط بین استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی"، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، سال چهارم، شماره­ی13، صص 153- 166.

آزاد مرز آبادی، ا (1387). "بررسی ارتباط بین نظام ارزشی نوجوانان و هویت ملی آنان"، مجله مطالعات ملی، تابستان 1387، شماره­ی 34، صص 113- 132.

براتی، ه؛ عریضی، ح (1388). "رابطه تعهد و مرکزیت کار با توجه به متغیرهای تعدیل کننده سلامت روان شناختی و سازگاری با بازنشستگی و تاثیر آماده سازی کارکنان برای بازنشستگی در بهبود تعهد و سلامت روانشناختی آنان". فصلنامه سلامت کار ایران، دوره 6، شماره4، زمستان 1388.

بلبلی، م؛ بهرامی، م.ا؛ منتظرالفرج، ر؛ دهقانی تفتی، ع (1393). "بررسی ارتباط بین درجه تحقق سازمان یادگیرنده و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد". مجله دانشگاه علوم پزشکی جیرفت، شماره 1، دوره 1، خرداد 1393، صص 20-27.

بهارلو، م؛ بشلیده، ک؛ هاشمی شیخ شبانی، ا؛ نعامی، ع (1393). "بررسی رابطه الگوی تبادل رهبر، عضو و رفتار شهروندی سازمانی، نقش توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی". مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره­ی 12، شماره 1، صص1- 19.

بهروان، ح ؛ سعیدی، ر (1388). "عوامل موثر بر میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز" نمونه مورد مطالعه: اداره مرکزی استان خراسان رضوی، شهر مشهد، مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، سال ششم، شماره 2، پاییز و زمستان 1388، صص 181 - 199.

بیگی نیا، ع؛ سرداری، ا؛ عاشوری زاده، ع (1392). "رابطه ارزش های فردی و سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان: شرکت آلومینیم المهدی استان هرمزگان"، مجله پژوهش های مدیریت در ایران، شماره 2، تابستان 1392، صص 19- 42.

پالانت، ج (1389). "تحلیل داده های علوم رفتاری برنامه هایspss(چاپ اول)، ترجمه: رضایی اکبر، تبریز: نشر فروزش، ویرایش سوم.

پورسلطانی زرندی، ح ؛ امیرجی نقندر، ر (1392). " ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد در سال 1390"، مجله مدیریت ورزشی، بهار 1392، شماره 16، صص 127- 148.

پوریانی، م. ح (1387). "تحلیل جامعه شناختی نظام ارزشی دین اسلام"، فصلنامه علمی - پژوهشی علوم اسلامی، سال سوم، شماره 12، پاییز 1387، صص 55- 74.

توسلی، غ (1373). "جامعیت مفهوم توسعه و رابطه آن با فرهنگ"، فرهنگ توسعه، شماره 15، سال سوم، آذر و دی ماه 1373.

توکلی، ز؛ عابدی، م؛ صالح نیا، م (1388). "بررسی تاثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی". مجله چشم انداز مدیریت، شماره­ی 33، صص 105-124.

جوادی، م؛ جعفری، م (1392). "رابطه­ی تعهد سازمانی و بهره وری در کارکنان بیمارستان ها­ی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان". مدیریت اطلاعات سلامت، دوره­ی دهم، شماره هفتم، ویژه نامه­­­ی چالش های سیاسی- اقتصادی در مدیریت سلامت، صص 1044-1050.

حاج کریمی، ع.ع ؛ طبرسا، غ.ع؛ رحیمی، ف (1387). " بررسی تاثیرگذاری اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ نمودن نقش تعهد سازمانی"، فصلنامه اندیشه مدیریت، شماره 1، بهار و تابستان 1387، صص 103- 124.

حبیبی، م؛ خدابخشی کولایی، آ؛ رشیدی حر، ج ؛ غریب وند، ح (1392). مطالعه رابطه نظام های ارزشی و تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهر ایذه، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، شماره 14، بهار 1392، صص 46 - 65.

حسنی کاخکی، ا ؛ قلی پور، آ (1386)." رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری"، فصلنامه­ی پژوهشنامه بازرگانی، شماره 45، دوره 12، زمستان 1386، صص 115- 145.

حسنی، م ؛ فتاحی، و (1394). "رابطه­ی ساختاری محوریت کار و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی در بین کارکنان دانشگاه ایلام"، دومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی: مطالعات اجتماعی و فرهنگی، تهران.

حسنی، م ؛ فتاحی، و (1394). "بررسی رابطه­ی مولفه های ارزش های فردی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه ایلام"، دومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی: مطالعات اجتماعی و فرهنگی، تهران.

حسینی قادیکلایی،م؛ محمدیان ساروی، م؛ ابو، ح (1391). "بررسی رابطه­ی بین ادراک برابری با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در بین دبیران آموزش و پرورش شهرستان سواد کوه".فصلنامه مدیریت، سال نهم، شماره 25، بهار 1391.

حیدری تفرشی، غ؛ دریابگیان، آ (1390). "تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه خصوصی در استان هرمزگان". فصلنامه­ی تحقیقات مدیریت آموزشی، دوره سوم، شماره یک،(مسلسل9)، پاییز 1390، صص 31-44.

خالصی، ن؛ شمس، ل؛ یگانه، س؛ جعفری پویان، ا؛ نصیری، ط؛ ر، نرگس ؛ مرادی، ط (1391). "ارتباط سلامت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دوره 6، شماره 6، بهمن و اسفند 1391، صص 412- 422.

خالصی، ن؛ قادری، ا؛ خوشگام، م؛ برهانی نژاد، ح.ر؛ طرسکی، م (1389). "رابطه­ی رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران: 1388". مجله مدیریت سلامت، زمستان1389، دوره­ی13، شماره­ی 42،صص 75-82.

خرازی، ک؛ واعظی، م ؛جبلی سینکی، ع (1391). "رابطه سرمایه اجتماعی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی در دفتر مرکزی یک شرکت بیمه"، مجله پژوهشنامه بیمه، تابستان 1391، شماره 106، صص 159- 179.

خنیفر، ح، جندقی؛ غ.ر، جندقی؛ شریعتی، ف ؛ زروندی، ن (1388). "بررسی نقش ارتباطی شنود موثر و تعهد سازمانی". فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)"، سال اول، شماره 3، تابستان 1388، صص 147 - 170.

داریاپور، ز (1386). "ساختار ارزشی و مناسبات نسلی"، مجله جوانان و مناسبات نسلی، شماره اول، بهار و تابستان 1386،صص 1- 23.

دلاور، ع (1390). روش تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی، ویراست چهارم، تهران: نشر ویرایش.

رابینز، پ (1996). "رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه ها و کاربردها، ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی (1386). تهران: انتشارات دفتر پژوهش ها فرهنگی، چاپ دوازدهم.

رجب بیگی، م؛ امینی، م (1384). "نقش تعهد سازمانی در توسعه منابع انسانی مطالعه موردی وزارت کشور". مجله تحول اداری، بهار 1384، شماره 48، صص 157- 166.

رضایی، ل ؛ ساعتچی، م (1387). "رابطه بین نگرش به عوامل انسانی موثر در بهره وری و سبک رهبری سرپرستان با تعهد سازمانی در کارکنان کارخانجات مخابراتی ایران". مجله دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، پاییز 1387، شماره 37، صص 129 - 146.

رنجبریان، ب (1375). تعهد سازمانی، مجله­ی دانشکده­ی علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، شماره های 2 و 12، صص 41- 57.

زارع، ح (1383). "نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان"، نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، تابستان و پاییز 1383، شماره 6، دوره 2، صص 151- 169.

زارعی متین، ح ؛ احمدی، ف (1388). "نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی"، مجله مطالعات معرفتی در دانشگاه اسلامی، بهار 1388، شماره 41، صص 22- 43.

زارعی متین، ح؛ الوانی، م؛ جندقی، غ.ر؛ احمدی، ف (1389). "ارائه مدل جامع عوامل موثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی. مطالعه موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران". مجله مدیریت دولتی، دوره 2، شماره 5، پاییز و تابستان 1389، صص55-72.

زارعی متین، ح؛ جندقی، غ.ر؛ توره، ن (1385). "شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی". مجله فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره­ی 12، صص31-63.

زین آبادی، ح (1390). "رهبری تحولی و رفتار شهروندی سازمانی در مدرسه". بازآزمون و تغییر یک الگوی آزمون شده در صنعت". مدیریت دولتی، دوره 3، شماره 7، پاییز 1390 صص 63-80.

ساروقی، ا (1375)." تعهد سازمانی و رابطه­ی آن با تمایل به ترک خدمت و فصلنامه مدیریت دولتی"، شماره 35، صص 65- 73.

ساعتچی، م؛ کامکاری، ک؛ عسگریان، م؛ با همکاری اسدی، پ؛ معاشری، ا؛ محمدی تقوی، م (1391). "آزمون های روانشناختی"، چاپ سوم، تابستان 1391،تهران: نشر ویرایش.

سبحانی نژاد، م؛ یوزباشی، ع.ر، شاطری، ک (1389). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته ها و ابزارهای سنجش)، تهران: انتشارات یسطرون، چاپ اول.

سراجی، ف؛ یارمحمدی، م ؛ میدانچیاصل رضوان، م (1391). "شناسایی و مقایسه­ی نظام ارزشی دانش آموزان و دبیران مدارس متوسطه­­ی شهر همدان"، بهار و تابستان 1391، دوره­­ی ششم، شماره­ی 1، صص 23- 46.

سنجقی، م.ا؛ فرهی بوزنجانی، ب ؛ حسینی سرخوش، م (1391). " بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر تعهد سازمانی مطالعه ای در شرکت برق منطقه ای تهران، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی"، شماره­ی 1، تابستان 1391، صص 37- 52.

سهامی، س (1387). " اولویت های ارزشی دانشجویان". پژوهشنامه علوم اجتماعی، سال دوم، شماره دوم، تابستان 1387، صص 157- 172.

سید جوادین، ر؛ عابدی، ا؛ یزدانی، ح.ر؛ پور ولی، ب (1392). "بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان ها". دانشکده­ی مدیریت دانشگاه تهران، مدیریت بازرگانی، دوره 5، شماره 1، بهار 1392، صص105-118.

سیدی، ر (1393). "بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی معلمان مرد مدارس ابتدایی پسرانه دولتی شهرستان سلماس در سال تحصیلی 93-92. پایان نامه دانشگاه ارومیه.

شائمی برزکی، ع؛ اصغری، ژ (1389). "رابطه بین جامعه پذیری سازمانی و تعهد سازمانی در شرکت گاز کردستان". مدیریت تحول، شماره 3، صص 110- 127.

شریف فر، ا (1389). "رفتار شهروندی کارکنان و مشتریان و تاثیر آن بر ساخت سرمایه اجتماعی". مجله تدبیر، شماره 217، صص 55-63.

شیخ بگلو، ر(1390). "بررسی رابطه­ی بین ساختار سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و اثربخشی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارومیه". پایان نامه­ی کارشناسی ارشد دانشگاه ارومیه. شماره 568- 3، تابستان 1390.

شیروانی، ل؛ علوی،ک؛ نجم السادات، ج ؛ عریضی، ح.ر (1388). بررسی رابطه میان ارزش های فردی و سازمانی در بین کارکنان شرکت پالایش نفت اصفهان، مجله مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، شماره 9، زمستان 1388، صص 103- 126.

صرافی، م ؛ عبدالهی، م (1387). "تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور"، پژوهش های جغرافیایی، شماره­ی 63، صص 115 -134.

صنوبر، ن ؛ عربلوی مقدم، س (1391). "بررسی تاثیرات دینداری بر رفتار شهروندی سازمانی"، مجله مدیریت دولتی، دوره4، شماره 4، زمستان 1391، دانشکده­ی مدیریت دانشگاه تهران، صص 35- 52.

صنوبری، م (1387). "رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل موثر بر آن)". دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره16، فروردین و اردیبهشت ماه1387، صص 79-99.

طالبان، م.ر (1381). "تاملی بر مطالعات و تحقیقات مربوط به تعهد سازمانی در ایران و جهان"، مجله نامه پژوهش فرهنگی، زمستان 1381، شماره­ی 4، صص 31- 78.

عباس­زاده، م (1389). روشهای عملی تحقیق در علوم انسانی، چاپ سوم، انتشارات دانشگاه ارومیه.

عباسی، م؛ حجتی، م (1388). "رفتار شهروندی سازمانی گامی در جهت افزایش کارایی سازمان ها". نشریه کار و جامعه، شماره 107و 106، صص 83-93.

عریضی سامانی، ح.ر؛ علی محمدی، س؛ گل پرور، م (1386). "رابطه تعهد سازمانی و مولفه های آن با متغیرهای سازمانی پیشایند و پسایند مبتنی بر تحلیل مسیر". مجله روانشناسی، شماره 44، صص 302-322.

عزیزی، ب؛ مهرابی، ع ؛پیری، م (1388). "ارتباط بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران"، مجموعه مقالات هفتمین همایش بین المللی تربیت بدنی و علوم ورزشی، تهران.

عسگری، م؛ سیادت، ع؛ عریضی سامانی، ح.ر(1383). "رابطه بین تعهد سازمانی و سلامت روانی و مقایسه آنها در مدیران مقطع متوسطه مدارس دولتی و غیر انتفاعی شهر اصفهان". مجله دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، شماره­ی 19 و 20، بهار و تابستان 1383، صص 129-142.

علیزاده، م ؛ شهرانی، ع (1387). "تبیین نقش فرهنگ سازمانی در رفتار شهروند سازمانی مطالعه­ی اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، EPCشرکت .http://www.civilica.com/paper- NCOCB01\_017.html.

عیدی، ح؛ رمضانی نژاد، ر؛ عباسی، ه؛ ناصری، و ؛حافظی، ح (1388). "رابطه­ی بین عوامل روان شناختی (ویژگی های فردی، هوش هیجانی و تعهد سازمانی) با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان آکادمی ملی المپیک"، مجموعه مقالات هفتمین همایش بین المللی تربیت بدنی و علوم ورزشی، تهران.

فانی، ع.ا؛ دانایی فرد، ح ؛ زکیانی، ش (1392). "بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین نقش شخصیت سالم سازمانی"، مجله پژوهش های مدیریت در ایران، دوره 17، شماره 1، بهار 1392، صص133-148.

فرهنگی، ع.ا؛ حسین زاده، ع (1384). "دیدگاه های نوین درباره تعهد سازمانی"، مجله تدبیر، خرداد 1384، شماره 157، صص 14- 17.

قلاوندی، ح؛ رجایی پور، س؛ مولوی، ح؛ شریف، م (1389). "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و لنگرهای مسیر شغلی با منظرهای عملکرد سازمانی". اعضای هیئت علمی دانشگاه ها. فصلنامه روان شناسی دانشگاه تبریز، شماره 19، صص 113-130.

کارشکی، ح (1391). روابط ساختاری خطی در تحقیقات علوم انسانی: مبانی و راهنمای آسان کاربرد نرم افزار لیزرل، چاپ دوم، انتشارات آوای نور، تهران.

کاظمی، م؛ عریضی، ح.ر (1390). "رابطه تعهد سازمانی با نظام ارزشی کارکنان". فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره سوم، شماره 7، تابستان 1390، صص 54-75.

کریمی، ف؛ حسومی، ف ؛ لیث صفار، ز (1391). "رابطه­ی بین مولفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان"، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره 1، بهار 1391، صص151- 166.

گل پرور، م؛ عریضی، ح.ر (1385). "نقش مشارکت شهروندی، شایسته سالاری و ساختارهای سازمانی در رفتار و نگرش کارکنان سازمان ها". فصلنامه علمی- پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره 23، صص 251-275.

مایل افشار، م؛ رجب زاده، ع؛ معمارپور، م (1391). "بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان های آموزشی شهر تهران". مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دوره 6، شماره 2، خرداد و تیرماه 1391، صص 157-169.

محمودی، ش (1392). بررسی رابطه­ی عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین بیمارستان امام خمینی(ره) شهرستان ارومیه، شهریور 1392.

مردانی حموله، م؛ حیدری، ه (1388). "بررسی رابطه­ی عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان". مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره 2، شماره 2، بهار 1388، صص 47-54.

مقیمی،.م (1385). "بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان های دولتی، مجله­ی فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره­ی 13، صص 171 - 193.

مقیمی،.م (1384). "رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل". سال سوم، شماره­ی11، صص19-48.

ملک اخلاق، ا؛ گنجی نیا، ح؛ موسوی،.م (1389). "رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. مطالعه موردی (گمرکات استان گیلان)". دو ماهنامه توسعه­ی مهندسی، شهریور 1389.

موسوی،م (1392). "رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان". مطالعه­ی موردی (گمرکات استان گیلان).

میرسپاسی، ن؛ معمارزاده، غ.ر؛ قنبری ارباستان، م (1389). "بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری". مطالعه موردی منطقه (1). سال یازدهم، شماره 100.

میرکمالی،م؛ حیات، ع.ا؛ نوروزی، ع؛ جراحی، ن (1388). "بررسی رابطه بین توانمندسازی روان شناختی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان دانشگاه تهران". مجله دانشور رفتار، شماره 39، صص 15-30.

نجات،ا.ر؛ کوثر نشان، م.ر؛ میرزاده، ا (1388). "تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات (مطالعه موردی: آژانس های مسافرتی شهر تهران)". بررسی های بازرگانی، شماره 35، خرداد و تیر ماه 1388، صص72-84.

نعامی، ع؛ شکرکن، ح (1385). "بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی شهر اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال سیزدهم، شماره 1، صص 79- 92.

وارث،م؛ رستگار، ع؛ زراعت کار، س ؛ رفعتی آلاشتی، ک (1388). "رابطه ارتباط فرافردی و رفتار شهروندی (مطالعه موردی: صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران)"، نشریه مدیریت دولتی، دوره 1، شماره 3، پاییز و زمستان 1388، صص 135- 154.

هومن، ح. ع (1390). "مدل یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل"، چاپ چهارم، انتشارات سمت، تهران.

هویدا، ر؛ نادری، ن (1388). "بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان". پژوهشنامه مدیریت اجرایی علمی- پژوهشی، سال نهم، شماره­ی33، نیمه­ی اول 1388، صص 103-118.

یعقوبی، م؛ کریمی، س؛ جوادی، م؛ حسن زاده، ا (1389). "بررسی رابطه بین استرس شغلی و ابعاد سه گانه تعهد سازمانی در بین مدیران پرستاری". مجله علمی دانشکده­ی پرستاری و مامایی همدان، دوره هجدهم، شماره 1، بهار و تابستان 1389، شماره مسلسل33.

منابع انگلیسی

Adams, G. A; Prescher, J; Beehr, T. A., & Lepisto, L (2002). "Applying work- role attachment theory to retirement decision- making".

Allen, N.J., & Meyer, J. P (1996). "Affective continuance and normative commitment to the organization an examination of construct validity", Journal of vocational behavior, Vol 49(3), pp: 252- 276.

Alper, E (2007)." Increasing organizational citizenship behavior of Turkish academicians: Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors", Journal of Managerial Psychology, Vol 22, issue3, pp: 257- 270.

Ang, S;VanDyne, L., & Begley, Th. M (2003). "The employement relationships of foreign workers versus local employees: a field study of organizational justic, job satisfaction, performance and OCB", Journal of organizational Behavior, Vol24,issue5,August 2003, pp: 561 - 583.

Arvey, R.D; Harpaz, I., Liao, H. (1996)." Work centrality and post-award work behavior oflottery winners". The Journal of Psychology,Vol 138,pp: 404-420.

Bardi, A., & Schwartz, H. Sh (2003). "Values and Behavior: strength and structure of relations", Vol 29(10), pp: 1207- 1220.

Barnard, C. I (1938)." The functions of the Executive", Cambridge, Massachusetts: Harvard university press1954, page: xvi + 334.

Bateman, Th. S., & Organ, D. W (1983)." Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship", Academy of Management Journal, Vol 26,N4, pp: 587- 595.

Becton, B. J; William, G. F., & Mike, S (2008). "Evaluating and rewarding OCB: potential consequences of formally incorporating organizational citizenship behavior in performance appraisal and reward systems", Employee relation, Vol 30, N 5, pp: 494 - 514.

Bienstock, C. C; Demoranvill, C. W., & Smith, R. K (2003). Organizational citizenship behavior and service quality, Journal of services marketing, Vol 17, issue 4, pp: 357 - 378.

Jafari ,P.,&Bidarian ,sh ( 2012) . " The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior ". parocedi , Social and Behavioral Sciences 47(2012) 1815 - 1820 .( In persion).

Bolino, M. C; Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. Academy of management Executive, Vol 27(4), pp: 505- 522.

Castro, C. Barroso; A, Enrique. M., & Ruiz, D. M (2004). "The influence of employee organizational citizenship behavior on customer Loyalty", International Journal of service Industry Management, Vol 15, issue1, pp: 27- 53.

Chia, P.Y., &Tsai, H.Ch (2007). Exploring knowledge contribution from an OCB perspective, Information & Management, April 2007, Vol 44,issue3, pp: 321- 331.

Cohen, A., & Keren, D. (2008). Individual values and social exchange variables: Examining their relationship to and mutual effect on in-role performance and organizational citizenship behavior. Group and Organization Management,Vol 33(4),pp: 425–452.

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, Vol 46(4), pp: 271-278.

Deranty, ph. j.,& Dejours, ch. (2010). The centrality of work,11(2), Journal archive phil papers, pp: 167- 180.

Diefendorff, J.M; Brown, D.J; Kamin, Allen.M., & Lord, R.G. (2002). Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job performance. Journal of Organizational Behavior, February 2002, Vol 23, issue 1, pp: 93-108.

Dubin, R (1956). "Industrial workers worlds: Astudy of the central life Interests of industrial workers", Dol: http://dx.doi.org/10.2307/799133, pp: 131- 142, First published online: 1 January1956, Social problems. Vol3, N3.

England, G. W (1991). "The meaning of working in the USA: Recent changes", European work and organizational psychologist,Vol 1, issue 2-3, pp: 111- 124.

Fischer, R., & Smith, P. B. (2006). Who cares about justice? The moderating effect of values on the link between organisational justice and work behaviour. Applied Psychology: An Interna- tional Review, 55(4), 541–562.

Gautam, Th; Dick, R. V; Wagner, U; Upadhyay, N., & Davis, A. J (2005). Organizational citizenship behavior and organizational commitment In Nepal, Asian Journal of Social Psychology, December2005, Vol 8,issue3, pp: 305- 320.

Gollwitzer, P. M (1996). "The volitional benefits of planning", The psychology of action, ed: Peter M. Gollwitzer and J. A. Bargh. New York: Guilkford Pr., pp: 287- 312.

Graham, J.W (1991). An essay on organizational citizenship behavior, Employee responsibilities and rights Journal, Vol4,issue4, December1991, pp: 249- 270.

Greenhaus, J.H., & Parasuraman, S (1993). Job performance attributions and career advacement prospects: An examination of gender and race effects. Organizational Behavior and Human Decision Processes,july1993, Vol 55,issue2, pp: 273- 297.

Harpaz, I; Honig, B., & Coetsier, P (2002). "A cross - cultural logitudinal analysis of the meaning of work and the socialization process of career starters", Journal of world Business, Vol 37, issue 4, pp: 230- 244.

Herscovitch, L., & Meyer, JP. (2002). Commitment to organizational change: extension of a three - component model, Journal of applied psychology, Vol87(3), pp: 474- 487.

Hirshfeld, R. R., & Feild, H (2000). "Work centrality and work alienation: Distinct aspects of a general commitment to work", Journal of organizational Behavior,Vol 21(7), pp: 789- 800.

Johnson, R. E., & Chang, C. H. (2006)‘‘I’’ is to continuance as “we” is to affective: The relevance of the self-concept for organizational commitment. Journal of Organizational Behavior, 27(5), 549–570.

Katz, D (1964). "The motivational basis of organizational behavior", Behavioral Science, Vol 9, pp: 131- 136.

Koopman, R (2006). "The relationship perceived organizational justice and organizational citizenship behaviors": A review of the literature, applied psychology, M.S, Advised by Dr.Richard Tafalla.

Kostek, J. (2012)." Work centrality: A meta- analysis of the nomological network", A Thesis, August 2012, Submitted to the graduate college of bowling green state university in partial fulfillment of the requirements for the degree of master of Arts- committee: scott high house, Advisor steve jex. william o Brien work centrality.

Kutcher, E. J; Bragger, J. D; Srednicki,O.Rodriguez., & Masco, J. L (2010). "The role of religiosity instress, Job Attitudes, and organizational citizenship behavior", Journal of Business Ethics (2010). Vol 95, N 2, August 2010, pp: 319- 337.

Lepine, J. A., & Van Dyne, L (2001)." Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: evidence of differential relationships with Big five personality characteristics and cognitive ability", Journal of Applied Psychology, Vol 86, N 2, pp: 326 - 336.

Lin, L. H ., & Ho,Yu. L (2010)." Guanxi and OCB: The chinese cases". Journal of Business Ethics Vol 96, pp: 285- 298.

Lorence, J (1987). "A test of "Gender" and "job" models of sex differences in job involvement", Social forces, Vol 66, N1, Sep 1987, Published by: oxford university press, pp: 121 - 142.

Mannheim, B (1975). "A comparative study of work centrality, Job Rewards and satisfaction occupational Groups in Israel", Socialogy of work and occupations, Vol 2, N 1, pp: 79- 102.

Mannheim, B (1993). "Gender and the effects of demographics, status, and work values on work centrality", Work and occupations, February 1993, Vol 20, N1, pp: 3- 22.

Mannheim, B; Baruch, Y., & Tal, J (1997)." Alternative models for antecedents and outcomes of work centrality and job satisfaction of high - tech personnel", Human Relations, Vol 50(12), pp: 1537 - 1562.

Meyer, J. P., Bobocel, D. R., & Allen, N. J. (1991). "Development of organizational commitment during the ﬁrst year of employment: A longitudinal study of pre- and post-entry inﬂ uences". Journal of Management,Vol 17(4), 716–733.

Meyer, J. P., & Herscovitch, L (2001)." Commitment in the work place: Toward a general model", Human resource management review, Vol 11, N 3, Autumn 2001, pp: 299 - 326.

Meyer, J. P; Stanley, D. J; Herscovitch, L., & Topolnytsky, L (2002). "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta - analysis of antecedents, correlates, and consequences", Journal of vocational Behavior, issue 1,August2002, Vol 61, pp: 20 - 52.

Morrison, E (1994)." Role definitions and organizational citizenship behavior: importance of the employees perpective". Academy of management journal, Vol 37, N6, pp: 1543- 1567.

Morse, N.C., & Weiss, R. S (1955). "The function and meaning of work and the job", American sociological Review,Apr 1955, Vol 20, N2, pp: 191- 198.

Mortimer, j. T., & Lorence, J (1989). "Satisfaction and involvement: disentangling a deceptively simple relationship", Social Psychology Quarterly, Vol 52, N 4, pp: 249 - 265.

Mowday, R. T (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment, Human Resource management review, Vol 8, N4, issue 4, winter1998, pp: 387 - 401.

Ng, Th. W; Eby, l. T; Sorensen, K. L., & Feldman, D. C (2005). "Predictors of objective and subjective career success: A meta - Analysis", Personnel Psychology, Vol 58, pp: 367 - 408.

O’Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). "Organizational commitment and psychological attach- ment: The effects of compliance, identiﬁcation, and internalization on prosocial behavior". Journal of Applied Psychology, 71(3), 492–499.

Olson, J. M., & Zanna, M. P (1993). "Attitudes and attitude change", Annual Review of Psychology, Vol 44, pp: 117- 154.

Organ, D. W., & Ryan, K. (1995)." A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predic- tors of organizational citizenship behavior". Personnel Psychology,Vol 48(4), 775–802.

Organ, D. W (1997). "Organizational citizenship behavior: Its construct clean -up time", Human performance, 1997, Lawrence Erlbaum Associates, Inc, Vol 10(2), pp: 85- 97.

Organ, D. W., & Konovsky, M (1989). "Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior", Journal of Applied Psycholoy, Feb 1989, Vol 74(1), pp: 157- 164.

Paullay, I. M; Alliger, G. M., & Stone - Romero,E.F (1994). "Construct validation of two instruments designed to measure job involvement and work centrality", Journal of Applied Psychology, April 1994, Vol 79, issue 2,pp: 224- 228.

Podsakoff, PH. M., & Mackenzie, S.B (1997). "The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance": A review and suggestion for future research. Human performance, Vol 10, pp: 133- 151.

Podsakoff,PH.M; Mackenzie,S.B; Moorman, R. H., & Fetter, R (1990). "Transformational leader behaviors and their effects on organizational behaviors", The leadership Quarterly, Vol 1, issue 2, summer 1990, pp: 107- 142.

Podsakoff, Ph. M; Mackenzie,S.B; Paine, J. B., & Bachrach, D. G (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". Journal of Management, Vol2 6(3), pp: 513- 563.

Riketta, M (2002). "Attitudinal organizational commitment and job performance: A meta - analysis", Journal of organizational behavior, issue 2,May 2002, Vol 23, pp: 257 - 266.

Rioux, S. M., & Penner, L. A. (2001). The causes of organizational citizenship behavior: A moti- vational analysis. Journal of Applied Psychology,Vol 86(6), 1306–1314.

Schappe, S.P. (1998)." Influence of job satisfaction, organizational commitment and fairness perceptions on organizational citizenship behavior", Journal of Psychology,May 1998, Vol 132(3), pp: 227- 290.

Schnake, M (1991). "Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda", Human Relations, Vol 44, pp: 735 - 759.

Schwartz, SH. H (1996) . "Value priorities and Behavior : Applying a Theory of Integrated Value Systems" .The psychology of values : The ontario symposium volume 8, edited by : Clive SELiGMan , JAmEs M . Olson , MaRK P. ZaNNA. Ontario Symposium, Vol 8, pp: 1- 24. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Schwartz, SH. H (2006)." Basic Human values: Theory, Measurement, and Applications", The Hebrew university of Jerusalem. Appeared in revue francaisede sociologie, Vol 47/4.

Sharabi, M., & Harpaz, I (2007). "Changes in work centrality and other life areas in israel": A longitudinal study. Journal of human values, Vol 13(2), pp: 95- 106.

Snir, R., & Harpaz, I (2005). "Test - retest reliability on the relative work centrality measure", psychological Reports, October 2005, Vol 97,issue 2, pp: 559- 562.

Snir, R., & Harpaz,I (2002). "Work - Leisure relations: Leisure orientation and the meaning of work", Journal of leisure research, January 2002, Vol 34, issue 2, pp: 178 - 202.

Spector, P. E., & Fox, S (2002). "An emotion - centered of voluntary work behavior some parallels between counter productive work behavior and organizational citizenship behavior", Human resource management review,Vol 12, issue 2, Summer 2002, pp: 269- 292.

Staw, B. M., & Ross, J (1985). " An emotion - centered of voluntary work behavior some parallels between counter productive work behavior and organizational citizenship behavior ", Journal of Applied Psychology, Aug 1985, Vol 70(3), pp: 469 - 480.

Ucanoh,B.,&Karabati,S(2013) "The Effects of Values, Work Centrality, and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors": Evidence from Turkish SMEs.

Ucanok, B (2008). "The effects of work values, work - value congruence and work centrality on organizational citizenship behavior". International Journal of Human and social sciences, Vol 4(9), pp: 626 - 639.

Wagner, Sh.L., & Rush, M. C (2000)." Altruistic organizational citizenship behavior: context, disposition and age", The Journal of Social Psychology, Vol 140,issue3, pp: 379- 391.

Williams, L.J., & Anderson, S. E (1991). "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in- role behaviors". Journal of management,September1991,Vol 17, N3,pp: 601- 617.

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. 1Organizational citizenship behaviors

   2 Castro &etal [↑](#footnote-ref-2)
3. 1 Bateman & Organ [↑](#footnote-ref-3)
4. 1 Bienstock & etal [↑](#footnote-ref-4)
5. 2 Barnard [↑](#footnote-ref-5)
6. 3Schnake [↑](#footnote-ref-6)
7. 4Organ [↑](#footnote-ref-7)
8. 5Rioux & Penner [↑](#footnote-ref-8)
9. 6Mayer & etal [↑](#footnote-ref-9)
10. 7 Becton & etal [↑](#footnote-ref-10)
11. 1Organ & Konovsky [↑](#footnote-ref-11)
12. 2 Ang & etal [↑](#footnote-ref-12)
13. 3 Bolino & etal [↑](#footnote-ref-13)
14. 1Morfi [↑](#footnote-ref-14)
15. 1 Borman [↑](#footnote-ref-15)
16. 1 Falks [↑](#footnote-ref-16)
17. 1 Katz & Kahn [↑](#footnote-ref-17)
18. 1 Smith & etal [↑](#footnote-ref-18)
19. 1Graham [↑](#footnote-ref-19)
20. 1Koopman [↑](#footnote-ref-20)
21. [↑](#footnote-ref-21)
22. 1 Podsakoff & etal [↑](#footnote-ref-22)
23. 2 Spector & Fox [↑](#footnote-ref-23)
24. 1 Rabins [↑](#footnote-ref-24)
25. 2 Williams & Anderson [↑](#footnote-ref-25)
26. 3 Alper [↑](#footnote-ref-26)
27. 1 Greenhaus & Parassfcdvuraman [↑](#footnote-ref-27)
28. 2 Wagner & Rush [↑](#footnote-ref-28)
29. 3Bullen [↑](#footnote-ref-29)
30. 1 Gautam & etal [↑](#footnote-ref-30)
31. 2 O,Reilly & Chatman [↑](#footnote-ref-31)
32. 3Chiu & Tsai [↑](#footnote-ref-32)
33. 4 Schappe [↑](#footnote-ref-33)
34. 1 Nelson & Rabenz [↑](#footnote-ref-34)
35. 2 Kutcher & etal [↑](#footnote-ref-35)
36. 3 Cemersoy [↑](#footnote-ref-36)
37. 4 Kamil & etal [↑](#footnote-ref-37)
38. 1Mackenzie [↑](#footnote-ref-38)
39. 2 Paine [↑](#footnote-ref-39)
40. 3Bachrach [↑](#footnote-ref-40)
41. 4 Bass & Riggio [↑](#footnote-ref-41)
42. 1 Moorman & Fetter [↑](#footnote-ref-42)
43. 2 Bennis & Nanus [↑](#footnote-ref-43)
44. 3 Boal & Bryson [↑](#footnote-ref-44)
45. 4 Yukl [↑](#footnote-ref-45)
46. 1York [↑](#footnote-ref-46)
47. 2Moorison [↑](#footnote-ref-47)
48. 1Far & etal [↑](#footnote-ref-48)
49. 1George [↑](#footnote-ref-49)
50. 2 Midlarsky [↑](#footnote-ref-50)
51. 1 Kayalowski [↑](#footnote-ref-51)
52. 1 Civicvirtues [↑](#footnote-ref-52)
53. 2 Conscientious [↑](#footnote-ref-53)
54. 3Altruism [↑](#footnote-ref-54)
55. 4 Sportsmanship [↑](#footnote-ref-55)
56. 5 Courtesy [↑](#footnote-ref-56)
57. 1 Organ & Ryan [↑](#footnote-ref-57)
58. 1Castro & etal [↑](#footnote-ref-58)
59. 1 Gautam & etal [↑](#footnote-ref-59)