

بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه خصوصی در استان هرمزگان

دکتر غلامحسین حیدری تفرشی*

آرزو دریابگیان**

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه خصوصی می باشد. در این پژوهش فرضیه های مورد بررسی عبارتند از: (۱) بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی، رابطه مثبت وجود دارد (۲) بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت وجود دارد (۳) بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت وجود دارد (۴) رضایت شغلی و تعهد سازمانی می تواند رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی کند. نمونه تحقیق شامل ۱۵۰ نفر از کارکنان است که با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی ساده، رگرسیون چندگانه) استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معنادار می باشد. همچنین بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی نیز رابطه چندگانه وجود دارد که رضایت شغلی و تعهد سازمانی ۲۱ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی می کنند؛ البته نقش تعهد سازمانی در این پیش بینی بالاتر می باشد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

مقدمه

در دوران کنونی، سازمان ها جایگاه والا و برجسته ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی جوامع پیدا کرده اند. بسیاری از فعالیت های اساسی و حیاتی مربوط به زندگی مردم در سازمان ها انجام می گیرد و زندگی بدون وجود سازمان های گوناگون آموزشی، صنعتی، بازرگانی، خدماتی، سیاسی، نظامی و غیره تقریباً غیرمقدور است.

* عضو هیات علمی و رئیس دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

** کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی و کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد

با وجود این، نیل به موفقیت و پیشرفت همه جانبه و تأمین رفاه و آسایش به صرف وجود سازمان‌ها تحقق نمی‌یابد، بلکه برای این منظور به سازمان‌های کارآمد و اثربخش نیاز است. همان‌طور که گفته شد از مهم‌ترین وسایل دستیابی به پیشرفت و ترقی، فعالیت سازمان‌هایی است که بتوانند با کارآمدی و اثربخشی از عهده وظایف خود برآیند. توسعه هر سازمانی تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. بنابراین از موضوعات مورد توجه در مدیریت نیروی انسانی در سازمان، تأمین نیروها و ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار آنان است (پاشا، اندریه و عنایتی، ۱۳۸۴).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی^۱ اولین بار توسط بیتمن و ارگان^۲ در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود این که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک^۳، ۲۰۰۳؛ به نقل از اسلامی و سیار، ۱۳۸۶).

به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهایی که از فرد سر می‌زند و صریحاً به وسیله موقعیت‌های مبتنی بر اراده تعیین نمی‌شود، اطلاق می‌گردد. رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهایی نظیر داوطلب شدن برای انجام تکالیفی که جزء شرح وظایف نیستند، کمک به کارکنان دیگر در انجام کارشان و تعریف و تمجید از سازمان در مقابل افراد برون سازمانی می‌شود (راجلبرگ، ۲۰۰۷).

برای رفتار شهروندی سازمانی چندین بعد معرفی شده است:

۱. **نوع دوستی**^۴: نشان دهنده افرادی خاص است که مشتاقانه به وظایف یا مشکلات مربوط به سازمان کمک می‌کنند. در این بُعد رفتاری، کارکنان با مخفی نگه داشتن احتیاجات خود از مسئولان، در حل مسائل کاری به یکدیگر کمک می‌کنند.

۲. **وظیفه‌شناسی**^۵: به وقت‌شناسی، داشتن حضور بیشتر نسبت به هنجار گروه، و تابعیت از قوانین، مقررات و رویه‌های سازمان اشاره دارد. بهترین مثال برای این رفتار حضور در محل کار هنگام بیماری یا شرایط نامساعد است.

1- organizational citizenship behavior

2- Bateman & Organ

3- Bienstock

4- conscientiousness

5- altruism

۳. **تواضع**^۱: عبارت است از رعایت و احترام به حقوق سایر کارکنان و افراد.
۴. **مردانگی (جوانمردی)**^۲: به اجتناب از شکایات، اعتراض های بدون جهت، بدگویی و بزرگ نمایی نادرست مشکلات سازمان اشاره دارد.
۵. **شرافت شهروندی**^۳: عبارت است از مشارکت مسئولانه در حیات و فعالیت های مربوط به سازمان از قبیل شرکت در جلسات، حضور در ارتباطات داخلی و گفتگو درباره مشکلات سازمان (مهرداد، ۱۳۸۴).
- رضایت شغلی^۴ نیز به عنوان یکی از نگرش های مهمی است که در مطالعات رفتار سازمانی از جایگاه بسیار بالایی برخوردار بوده است. رضایت شغلی به احساسات کلی فرد در مورد شغلش و ارزیابی که در مورد شغل خود انجام می دهد، اطلاق می شود (راجلبرگ، ۲۰۰۷).
- در واقع رضایت شغلی نوعی زمینه، گرایش، تمایل، علاقه، استعداد، آمادگی برای پاسخ دادن به طرز مطلوب یا نامطلوب یا به طور کلی نوعی نگرش نسبت به محیط کار خود می باشد (ساعتچی، ۱۳۸۴).
- متغیر دیگری که در رفتار سازمانی اهمیت ویژه ای دارد و به طور مستمر مورد توجه دانشمندان و محققان قرار گرفته است، «تعهد سازمانی»^۵ می باشد؛ بنابراین در دهه گذشته جایگاه مهمی در تحقیقات رفتار سازمانی به خود اختصاص داده است و آن عبارت است از حالتی که فرد سازمان را معرف خود می داند و آرزو می کند که در عضویت آن سازمان بماند. واژه تعهد سازمانی همچنان که وایت^۶ تعریف کرده است، معین کننده سه عرصه مهم از احساس یا رفتار مربوط به فردی است که در سازمان مشغول به کار است. این سه عرصه مهم رفتاری عبارتند از: اعتقاد به سازمان و پذیرش اهداف و ارزش هایش، تمایل به عضویت در سازمان و تمایل به انجام سعی و تلاش برای سازمان و رای آنچه که در قراردادش با سازمان درج شده است (ربیعی، ۱۳۷۷؛ به نقل از سروش، ۱۳۸۱).
- به دیگر سخن تعهد سازمانی عبارت است از توانایی نسبی همانندسازی شخص با سازمان و درگیر شدن در سازمان. درگیر شدن می تواند در تمایل فرد در تقبل وظایفی فراتر از الزامات استاندارد شغلی اش بازتاب یابد (مک کنا^۷، ۲۰۰۶).

1- courtesy
2- sportsmanship
3- civicvirtu
4- job satisfaction

5- organizational commitment
6- White
7-McKenna

بر پایه دیدگاه آلن و میر^۱ (۱۹۹۰) برای تعهد سه مؤلفه در نظر گرفته شده است:

۱- تعهد عاطفی^۲ ۲- تعهد هنجاری^۳ ۳- تعهد مستمر^۴

از نظر آن ها تعهد عاطفی عبارت است از وابستگی عاطفی به سازمان، ابراز هویت با سازمان و عجز بودن با سازمان؛ تعهد هنجاری عبارت است از احساس التزام و دین به سازمان و ادامه کار در سازمان و تعهد مستمر درک هزینه هایی است که با ترک سازمان متوجه فرد می شود (مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴).

در مجموع می توان گفت منابع انسانی، اساسی ترین واحد در منابع ورودی به سازمان ها است و سازمان ها با ایجاد رضایت شغلی و شکل گیری تعهد سازمانی در کارکنان خویش می توانند انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را - که به کارایی و عملکرد آن سازمان ها کمک مؤثری می کند- از جانب کارکنانشان داشته باشند.

پیشینه پژوهش

در طی سالیان گذشته تحقیقات زیادی در زمینه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است؛ اما به رغم این که در سال های اخیر، ارتباط بین این دو متغیر بسیار مهم در رفتار شغلی با یک متغیر اثرگذار دیگر بر رفتار شغلی- یعنی رفتار شهروندی سازمانی که مفهوم نسبتاً جدیدی در ادبیات روانشناسی صنعتی و سازمانی است- در کشورهای دیگر مورد توجه جدی روانشناسان صنعتی و سازمانی بوده است، در ایران در تعداد بسیار محدودی پژوهش، روابط بین این سه متغیر به صورت همزمان مورد بررسی قرار گرفته است.

در این بخش به نتایج برخی از جدیدترین پژوهش های صورت گرفته در این زمینه به صورت اجمالی اشاره می شود.

میر و همکاران در فرا تحلیلی که در سال ۲۰۰۲ انجام دادند، دریافتند که تعهد عاطفی و هنجاری به صورت قابل توجهی با دو بعد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی و وظیفه شناسی) رابطه دارند؛ اما تعهد مستمر با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ندارد (به نقل از گاتام و همکاران، ۲۰۰۴).

1- Allen & Meyer

2- affective commitment

3- normative commitment

4- continuance commitment

نتایج تحقیق پارنل و کراندال^۱ حاکی از وجود رابطه معنادار میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی، رابطه مثبت معنادار میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین رابطه مثبت معنادار میان تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است (پارنل و کراندال، ۲۰۰۳). فدر و راوتر نیز در پژوهشی که در سال ۲۰۰۴ انجام دادند، دریافتند که رضایت شغلی با تعهد سازمانی و با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنادار آماری دارد. همچنین در پژوهش آن‌ها رفتار شهروندی سازمانی با تعهد عاطفی رابطه مثبت معنادار داشته است.

چیو و چن^۲ (۲۰۰۵) نیز در پژوهشی دریافتند که رضایت شغلی کلی، رضایت درونی و رضایت بیرونی به طور مثبت با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت دارند. گاتام، ون دیک، آپادای و دیویس^۳ در پژوهشی که در سال ۲۰۰۵ با عنوان «رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در نپال» انجام دادند به این نتیجه رسیدند که: بین تعهد سازمانی کلی و رفتار شهروندی سازمانی به صورت کلی رابطه وجود دارد (گاتام و همکاران، ۲۰۰۵).

در سال ۲۰۰۶ نیز پژوهشی توسط آرون کوهن^۴ صورت گرفت که نتایج این پژوهش حاکی از وجود رابطه مثبت بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بود (کوهن، ۲۰۰۶).

یافته‌های فوت و لی پینگ تانگ^۵ در سال ۲۰۰۸ حاکی از معنی دار بودن رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین معنی دار بودن رابطه میان تعهد تیمی و رفتار شهروندی سازمانی است (فوت و لی پینگ تانگ، ۲۰۰۸).

نتایج پژوهش شکرکن، نعیمی و نیسی (۱۳۸۰) با عنوان «بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز» نشان می‌دهد بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی معنی دار بالا و با ثباتی وجود دارد.

1-Parnell & Crandull

2- Chiu & Chen

3- Gautam , Van Dick , Upadhyay & Davis

4- Aaron Cohen

5- Foote & Li – Pingtang

فرضیه های پژوهش

- ۱- بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی، رابطه مثبت وجود دارد.
- ۲- بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت وجود دارد.
- ۳- بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت وجود دارد.
- ۴- رضایت شغلی و تعهد سازمانی می توانند رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی کنند.

روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان یک شرکت نیمه خصوصی در استان هرمزگان می باشد. تعداد ۱۵۰ نفر از این جامعه آماری به عنوان نمونه تحقیق با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند که در نهایت از داده های ۱۴۷ پرسشنامه جهت تجزیه و تحلیل های آماری استفاده شد. در پژوهش حاضر رضایت شغلی و تعهد سازمانی متغیرهای پیش بین و رفتار شهروندی سازمانی متغیر ملاک می باشند. ضمناً جهت جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه به شرح زیر استفاده گردید:

۱- پرسشنامه شاخص توصیف شغل (JDI)

در این پژوهش جهت سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه شاخص توصیف شغل استفاده شده است. این پرسشنامه در سال ۱۹۶۹ توسط اسمیت، کندال و هیولین در دانشگاه کرنل^۱ تدوین شد و در ایران به وسیله شکرکن (۱۳۸۳) ترجمه و اعتباریابی شده و در تحقیقات مختلف به کار گرفته شده است. در پژوهش نعامی و شکرکن (۱۳۸۳) روایی این پرسشنامه از طریق همدسته کردن آن با مقیاس مینه سوتا، برای ابعاد و رضایت شغلی کلی، رضایت از کار، سرپرست، حقوق، ارتقاء و همکار به ترتیب ۰/۶۳، ۰/۴۲، ۰/۲۵، ۰/۴۸، ۰/۳۷ و ۰/۳۱ به دست آمده است. همچنین پایایی آن به روش تنصیف برای ابعاد مذکور به ترتیب ۰/۸۰، ۰/۸۵، ۰/۸۰، ۰/۷۰، ۰/۵۶ و ۰/۸۰ و به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵، ۰/۸۰، ۰/۸۰، ۰/۸۵، ۰/۵۶ و ۰/۸۰ گزارش شده است. در تحقیق حاضر ضریب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه شد که به ترتیب برای رضایت شغلی کلی ۰/۹۰ و ۰/۷۱، برای بعد کار ۰/۷۵ و ۰/۶۵، برای سرپرست ۰/۹۳ و ۰/۹۰، برای همکار ۰/۸۷ و ۰/۷۸، برای ارتقاء ۰/۸۸ و ۰/۸۰ و برای بعد حقوق ۰/۹۲ و ۰/۸۸ به دست آمده است.

۲- پرسشنامه تعهد سازمانی

این پرسشنامه توسط پورتر و همکاران (۱۹۷۴) تدوین و توسط انگل و پری (۱۹۸۱) اصلاح شده است. این مقیاس نخستین بار در ایران توسط پاکاری و شکرکن در سال ۱۳۷۰ ترجمه و پس از آن بارها در پژوهش‌های مختلف مورد استفاده قرار گرفته است. در این پژوهش از فرم ۱۳ سوالی این پرسشنامه استفاده شده است که سه خرده مقیاس تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری را شامل می‌شود.

روایی این مقیاس برای ابعاد تعهد سازمانی کلی، عاطفی، هنجاری و مستمر به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۷۷، ۰/۶۱ و ۰/۷۹ به دست آمده است که نشان دهنده روایی در سطح قابل قبول می‌باشد. به علاوه پایایی آن به روش آلفای کرونباخ برای ابعاد مذکور ۰/۷۱، ۰/۷۶، ۰/۶۴ و ۰/۷۶ محاسبه شده است (اسکندری، ۱۳۸۶) چپ (۱۹۹۸). آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۹۱ عنوان کرده است. اینشر و دونالدسون^۱ (۲۰۰۱) نیز این ضریب را ۰/۸۰ به دست آورده اند. در تحقیق حاضر ضریب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه شد که به ترتیب برای تعهد سازمانی کلی ۰/۸۱ و ۰/۸۰، برای تعهد عاطفی ۰/۵۷ و ۰/۷۳، برای تعهد هنجاری ۰/۵۴ و ۰/۶۱ و برای تعهد مستمر ۰/۷۵ و ۰/۷۹ می‌باشند. همان‌طور که ملاحظه می‌شود روایی و پایایی محاسبه شده توسط محققان مختلف حاکی از روایی قابل قبول و پایایی بالای این پرسشنامه می‌باشد.

۳- پرسشنامه سنجش رفتار شهروندی سازمانی

این پرسشنامه که جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مورد استفاده قرار می‌گیرد، به وسیله پودساکف، مکنزی، مورمن و فیتز در سال ۱۹۹۱ ساخته شده و برای اولین بار توسط نعیمی و شکرکن (۱۳۸۰) به فارسی ترجمه و استفاده شده است. این ابزار حاوی ۲۴ ماده است و توسط سرپرست کارکنان تکمیل می‌شود. وظیفه شناسی، تواضع، نوع دوستی، مردانگی و شرافت شهروندی حیطه‌های این پرسشنامه را تشکیل می‌دهند. پودساکف و همکاران ضرایب پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ برای وظیفه شناسی، تواضع، نوع دوستی، مردانگی و شرافت شهروندی به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۸۷، ۰/۸۱، ۰/۸۷ و ۰/۸۷ و ۰/۷۷ محاسبه کرده‌اند. روایی و پایایی این پرسشنامه در تحقیق نعیمی و شکرکن (۱۳۸۰) به ترتیب برای رفتار مدنی سازمانی کلی ۰/۴۷ و ۰/۸۸، برای وظیفه شناسی ۰/۴۵ و ۰/۸۹، برای تواضع ۰/۵۰ و ۰/۹۰، برای نوع دوستی ۰/۴۸ و ۰/۷۰، برای مردانگی ۰/۴۳ و ۰/۷۹ و برای

1. Ensher & Donaldson

شرافت شهروندی ۰/۵۶ و ۰/۸۰ محاسبه شدند. چپو و چن (۲۰۰۵) نیز میزان ضریب آلفای این پرسشنامه را ۰/۸۰ عنوان کرده اند. در تحقیق حاضر نیز ضریب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید و به ترتیب برای رفتار شهروندی کلی ۰/۸۲ و ۰/۷۲، برای وظیفه شناسی ۰/۷۷ و ۰/۵۸، برای تواضع ۰/۶۱ و ۰/۴۹، برای نوع دوستی ۰/۷۷ و ۰/۸۶، برای مردانگی ۰/۶۸ و ۰/۷۰ و برای شرافت شهروندی ۰/۷۴ و ۰/۶۴ به دست آمد.

یافته های پژوهش

در ارتباط با فرضیه نخست، یعنی وجود رابطه مثبت بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی می توان در جدول شماره ۱ ملاحظه کرد که رضایت شغلی با تعهد سازمانی ضریب همبستگی ۰/۳۹ دارد که در سطح ۰/۰۰۱ معنی دار است. بدین سان، فرضیه یک تایید شده است.

در رابطه با فرضیه دوم یعنی وجود رابطه مثبت بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، جدول شماره ۱ نشان می دهد که رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی ضریب همبستگی ۰/۳۱ دارد که در سطح ۰/۰۰۱ معنی دار است. بر این اساس، فرضیه دوم مورد تایید قرار گرفت.

در ارتباط با فرضیه سوم می توان ملاحظه کرد که تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ضریب همبستگی ۰/۴۳ دارد که در سطح ۰/۰۰۱ معنی دار است. بدین ترتیب، فرضیه سوم نیز مورد تایید قرار می گیرد.

جدول ۱. ضرایب همبستگی ساده بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

تعهد سازمانی		رفتار شهروندی سازمانی		
P	R	p	r	
۰/۰۰۰۱	۰/۳۹	۰/۰۰۰۱	۰/۳۱	رضایت شغلی
-	-	۰/۰۰۰۱	۰/۴۳	تعهد سازمانی

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون چند گانه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در

بین کارکنان با روش مرحله ای (Stepwise)

متغیر ملاک	متغیرهای پیش بینی	همبستگی چند گانه (MR)	ضریب تعیین (RS)	F P	ضرایب رگرسیون
رفتار شهروندی سازمانی	تعهد سازمانی	۰/۴۳۱	۰/۱۸۶	۳۳/۱۱۸	B = ۰/۶۰۵ β = ۰/۴۳۱ t = ۵/۷۵۵ p = ۰/۰۰۰۱
	رضایت شغلی	۰/۴۶۰	۰/۲۱۲	۱۹/۳۳۷	B = ۰/۰۹۲ β = ۰/۱۷۵ t = ۲/۱۷۰ p = ۰/۰۳۲
	تعهد سازمانی و رضایت شغلی	۰/۴۶۰	۰/۲۱۲	۱۹/۳۳۷	B = ۰/۵۰۸ β = ۰/۳۶۲ t = ۴/۴۹۸ p = ۰/۰۰۰۱

برای مشخص کردن نقش و اهمیت متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی از روش آماری رگرسیون چند گانه با روش مرحله ای استفاده شده است. نتایج این تحلیل ها در جدول ۲ نشان داده شده اند.

نتایج تحلیل رگرسیون در این جدول نشان می دهد ضریب همبستگی چند گانه بین متغیرهای تعهد سازمانی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی در کل نمونه برابر با ۰/۴۶ است. همچنین ضریب تعیین (مجذور ضریب همبستگی چند گانه) متغیرهای پیش بین فوق ۰/۲۱ می باشد، به این معنا که ۲۱ درصد از واریانس متغیر ملاک (رفتار شهروندی سازمانی) به وسیله متغیرهای پیش بین در تحقیق حاضر (یعنی رضایت شغلی و تعهد سازمانی) پیش بینی می شود.

نسبت F (F = ۱۹/۳۳۷) و سطح آماری (p < ۰/۰۰۰۱) نیز در تایید این یافته است؛ که البته سهم پیش بینی تعهد سازمانی (β = ۰/۴۳۱) از سهم پیش بینی رضایت شغلی

($\beta = 0/175$) بالاتر است. این یافته با فرضیه چهارم پژوهش هماهنگ است؛ بنابراین می توان گفت که فرضیه چهارم تایید می شود.

بحث و نتیجه گیری

توجه به نیازهای درونی و روحی افراد شاغل در هر سازمان به عنوان «انسان» سبب ایجاد انگیزه و کارکرد بهتر ایشان خواهد شد. بنابراین مسلم و پذیرفته شده است که رضایت کارکنان از شغل و سازمانی که در آن کار می کنند؛ پس از امنیت شغل، رابطه ای مستقیم با برطرف شدن نیازهای روحی آنان دارد. حال هر چه سازمان ها بتوانند نیازهای ادراکی افراد را بهتر بشناسند، در انتخاب نحوه برخورد مناسب با آن ها موفق تر خواهند بود؛ بنابراین اگر سازمان بتواند محلی برای برطرف کردن این احتیاجات برای شخص باشد، قطعاً تعلق خاطر او به سازمان بیشتر شده و این تعلق خاطر خود را به صورت تعهد سازمانی نشان خواهد داد (امین بیدختی، ۱۳۸۰).

همچنین بر اساس نظریه برابری نیز می توان پیش بینی کرد که علی رغم علاقه درونی یا ذاتی فرد نسبت به کار خود اگر پاداش و تنبیه در محیط کار بر پایه عدل و انصاف یا شایسته سالاری ارائه شود، کارمند از شغل خود احساس رضایت می کند. حال هر چه این احساس رضایت قوی تر باشد، میل وی برای پیوسته ماندن به سازمان بیشتر می شود و به مرور زمان وابستگی عاطفی به سازمان پیدا کرده و خود را متعهد به ادامه کار در این سازمان می داند. به طور کلی وقتی فرد رضایت شغلی را در محیط کار احساس کند، سلامت فیزیکی و ذهنی او تضمین شده، روحیه اش افزایش می یابد و در نهایت از زندگی راضی بوده و مهارت های شغلی را به سرعت آموزش می بیند و به تدریج نسبت به سازمان متعهد می گردد (وحیدیان رضازاده، ۱۳۸۱).

از سوی دیگر با توجه به نظریه تبادل اجتماعی وقتی یک کارمند نسبت به شغلش احساس رضایت دارد، او این رضایت را با رفتار مثبتی (مثل رفتار شهروندی سازمانی) که متوجه منافع سازمان است تلافی می کند (چیو و چن، ۲۰۰۵). در واقع علاقه مندی و نگرش مثبت فرد نسبت به شغلش سبب کوشش و تلاش کاری بیشتر شده و در نهایت باعث بروز رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح وظایف شغلی وی آمده است- که اصطلاحاً به آن رفتار شهروندی سازمانی گفته می شود- می گردد.

ارگان و ریان (۱۹۹۵) نیز رابطه مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی را با نظریه روابط و تبادل اجتماعی و عرف تقابلی توصیف می کنند. مطابق این نظریه، کارگرانی که از شغل خود رضایت دارند، به خاطر تعهد و مسئولیت خود در قبال سازمان به فعالیت ها و وظایف فراتر از نقش در سازمان می پردازند؛ بنابراین منطقی و عاقلانه است که بپذیریم هرچه رضایت از شغل بیشتر باشد، انگیزه فرد به بروز رفتارهای شهروندی بیشتر می شود و بالعکس (جیکی، ۲۰۰۵).

به طور خلاصه می توان گفت هنگامی که عوامل تعیین کننده رضایت شغلی (مثل برخورداری از مشاغل هموارد طلب، سیستم پرداخت و سیاست ارتقای عادلانه، عوامل محیطی مناسب شغلی، همکاران مساعد، تناسب زیاد بین شخصیت و شغل و ...) در سازمان وجود داشته باشد، کارکنان در قبال وجود این عوامل در محل کار واکنش نشان می دهند. یکی از این واکنش ها نشان دادن تعهد سازمانی به شرایط رضایت بخش کاری است. در چنین شرایطی کارکنان نسبت به سازمان متعهد می شوند و یک میثاق دو سویه بین کارکنان و سازمان ایجاد می شود. در چنین محیط های شغلی، کارکنان برانگیخته می شوند تا با انجام رفتارهای یاری دهنده مانند رفتار شهروندی سازمانی، درون داده ها و مشارکت خود را در سازمان افزایش دهند. در حقیقت تعهد سازمانی از جانب بسیاری از اندیشمندان به عنوان نوعی تعلق و پای بندی به سازمان و اهداف آن نگریسته شده که می تواند باعث تقویت رفتارهای فراتر از رفتارهای شهروندی سازمانی شود (میر و همکاران، ۲۰۰۶؛ به نقل از گل پرور و عریضی، ۱۳۸۵).

با عنایت به این که نگرش با رفتار یک رابطه علت و معلولی دارد، یعنی نگرش افراد تعیین کننده نوع کردار آن هاست (رابینز، ۱۹۹۶؛ پارسایان و اعرابی، ۱۳۸۶)؛ و از آن جایی که متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در مباحث رفتار سازمانی و روانشناسی سازمانی نگرش محسوب می شوند؛ بنابراین می توانند تعیین کننده رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بوده و بروز آن را در محیط های شغلی پیش بینی کنند. همچنان که به اعتقاد چیپ (۱۹۹۸)، به دلیل رابطه زیاد بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی، محققان باید در پژوهش های خود هر دو متغیر را در تعیین مشارکت نسبی آن ها در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی مدنظر قرار دهند.

نتایج حاصل در این پژوهش با نتایج پژوهش های ذکر شده در پیشینه پژوهش هماهنگ اند. نتیجه این پژوهش و پژوهش های دیگری که در مورد رفتار شهروندی سازمانی انجام شده، اهمیت و نقش آن را به عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود اثربخشی عملکرد شغلی افراد

و نهایتاً بهبود اثربخشی سازمانی می شود، نشان می دهد و جا دارد که مسئولان و مدیران سازمان ها آن را مد نظر قرار دهند. همچنین با توجه به نقش و اهمیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی در تبیین و پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی که تحقیقات دیگری نیز بر آن صحنه می گذارند (به طور مثال نتایج پژوهش سال ۱۹۹۸ چیپ و پژوهش چیو و چن در سال ۲۰۰۵)، پیشنهاد می شود مدیران به این دو مقوله توجه بیشتری داشته باشند و حداقل هر دو سال یک بار به سنجش سطح تعهد و رضایت کارکنان خود پرداخته و به مقایسه روند این متغیرها بپردازند.

منابع

- اسکندری، علی. (۱۳۸۶)، رابطه بین خشنودی شغلی، دلبستگی با تعهد سازمانی در کارکنان شرکت شیر پاستوریزه پگاه فارس، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته روان شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان.
- اسلامی، حسن؛ سیار، ابوالقاسم. (۱۳۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی، ماهنامه تدبیر، سال هجدهم، شماره ۱۸۷.
- امین بیدختی، علی اکبر. (۱۳۸۰)، بهره وری نیروی انسانی در سازمان، عوامل موثر و بازدارنده، مجله دانشکده علوم انسانی دانشگاه سمنان، شماره یک، صص: ۹۷-۸۱.
- پاشا، غلامرضا؛ خدادادی اندریه، فریده و عنایتی، میر صلاح الدین. (۱۳۸۴)، بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی و ویژگی های شغلی کارکنان با تعهد سازمانی آن ها، فصلنامه پژوهش در روان شناسی، سال اول، شماره ۱، صص: ۳۴-۱۷.
- رابینز، پی استیفن. (۱۹۹۶)، رفتار سازمانی؛ مفاهیم، نظریه ها و کاربردها، ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی (۱۳۸۶). تهران: انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی، چاپ دوازدهم.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۴)، روان شناسی بهره وری، تهران: موسسه نشر ویرایش، چاپ پنجم.
- سروش، مجتبی. (۱۳۸۴)، مقایسه رضایت شغلی، تعهد سازمانی و همبستگی آن ها با منتخبی از ویژگی های فردی بین مسئولان تربیت بدنی آموزشگاه ها و مدیران

- ادارات سازمان تربیت بدنی خراسان، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه تربیت معلم
- شکرکن، حسین؛ نعیمی، عبد الزهرا و نیسی، عبدالکاظم. (۱۳۸۰)، بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز، مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، شماره ۳ و ۴، صص: ۲۲-۱.
- گل پرور، محسن؛ عریضی، سید محمد رضا. (۱۳۸۵)، نقش مشارکت شهروندی، شایسته‌سالاری و ساختارهای سازمانی در رفتار و نگرش کارکنان سازمان ها، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره ۲۳، صص: ۲۷۵-۲۵۱.
- مدنی، حسین؛ زاهدی، محمد جواد. (۱۳۸۴)، تعیین عوامل موثر بر تعهد سازمانی کارکنان، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۱، صص: ۳۳-۳.
- مهداد، علی. (۱۳۸۴)، روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، اصفهان: انتشارات جنگل، چاپ چهارم.
- میچل، ترنس آر. (۱۹۷۸)، مردم در سازمان ها، ترجمه حسین شکرکن (۱۳۷۷). تهران: انتشارات رشد، چاپ دوم.
- وحیدیان رضا زاده، مجید. (۱۳۸۱)، ارتباط بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی معلمان مرد تربیت بدنی شهر مشهد، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه بوعلی سینا.

-Chiu,S.F.,Chen,H.L.(2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: The mediational role of job satisfaction. *Journal of Social Behavior and Personality*, 33(6) , 523-540.

-Cohen, A. (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 105-118.(from:[http://:www.elsevier.com](http://www.elsevier.com))

-Ensher,E.A., Grant-Vallone, E.J.& Donaldson,S.I.(2001). Effects of perceived discrimination on job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior and grievances.

Human Resource Development Quarterly , 12(1) ,53-72.(form:http://: www.cgu.edu)

-Foote,D.A.,Li-pingTang,T.(2008).Job satisfaction and organizational citizenship behavior: Does team commitment make a difference in self-directed teams? Journal of Management Decision , 46(6), 933-947.(from: http:// www.emeraldinsight.com)

-Gautam,T., VanDick,R. ,Wagner,U., Upadhyay,N. & Davis, A.J.(2005). Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal. Asian Journal of Social Psychology , 8,305-314. (from: http: // www.abs.aston.ac.uk)

-Gyekye,A.(2005). Are good soldiers safety conscious? An examination of relationship between organizational citizenship behavior and perceptions of workplace safety. Social Behaviour and Personality, an International Journal , 33(8) , 805-820.

-Mckenna,E.(2006). Business Psychology and Organizational Behaviour (A student's Handbook). Psychology Press (Taylor & Francis Group) , Fourth Edition.

-Parnell,J.A., Crandall,W.R.(2003). Propensity for participative decision-making, job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior and intentions to leave among Egyptian managers. The Multinational Business Review Journal, 11(1), 45-65. (from: http://findarticles.com)

-Rogelberg,S.G.(2007). Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology. SAGE Publications.

-Schappe,S.P.(1998). The influence of job satisfaction, organizational commitment and fairness perceptions on organizational citizenship behavior. The Journal of Psychology, 132(3), 277-290.