

## بررسی رابطه چندگانه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه اصفهان

سمیرا مرادزاده، دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه اصفهان\*

علی سیادت، دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه اصفهان

محمدرضا عابدی، دانشیار گروه روان‌شناسی دانشگاه اصفهان

ستاره موسوی، دانشجوی دکتری برنامه‌درسی دانشگاه اصفهان

### چکیده

هدف اصلی این تحقیق، بررسی رابطه چندگانه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه اصفهان بود. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان رسمی و پیمانی دانشگاه اصفهان در سال ۱۳۸۹-۱۳۹۰ تشکیل می‌دهد. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود که از بین جامعه آماری ۹۹ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم به عنوان نمونه (۴۶ زن و ۵۳ مرد) انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل دو پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی از پودساکف و مکزی و پرسشنامه رضایت زندگی از دینر بود که با استفاده از روش وابسته به محتوا روایی آن بررسی و با استفاده از آلفای کرونباخ ضریب پایایی این دو پرسشنامه به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۷۹ برآورد گردید. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز از آمار توصیفی (جداول فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون‌های ضریب همبستگی و آزمون  $t$ ، تحلیل واریانس و رگرسیون) استفاده شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از زندگی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از زندگی کارکنان رابطه معنادار است، ولی بین ویژگی‌های دموگرافیک با رضایت از زندگی و رفتار شهروندی سازمانی تفاوت وجود دارد. در واقع، ابعاد چندگانه شهروندی سازمانی می‌توانست رضایت از زندگی کارکنان را پیش‌بینی نماید.

**واژه‌های کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، رضایت از زندگی، کارکنان دانشگاه.

## مقدمه

سازمان‌های آموزشی اثربخش، کارکنانی دارند که به طور داوطلبانه و اختیاری، فراتر از وظایف رسمی و از پیش تدوین شده، رفتار کرده، برای موفقیت و اثربخشی مؤسسه آموزشی، از هیچ تلاشی فروگذار نیستند. امروزه این رفتارها را رفتارهای شهروندی سازمانی می‌نامند چنین رفتارهایی (نقشی و فرانقشی) تا حدی متأثر از شرایط و ویژگی‌های کارکنان و میل آنها به انجام چنین وظایفی است. در این راستا، به نظر می‌رسد کارکنانی که به طور کلی رضایت بیشتری از شرایط خود دارند، به تبع آن رفتارهای فرانقشی یا رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز خواهند داد.

شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکار می‌کند؛ نسلی که از آنها با عنوان سربازان سازمانی<sup>۱</sup> یاد می‌شود (دیپائولا، تارتر و هوی، ۲۰۰۵). بی‌تردید این کارکنان، وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند (پادساکوف، مکنزی، پین و باکراک، ۲۰۰۳)، زیرا سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشمداشتی، فراتر از وظایف رسمی و معین خود عمل کرده، از هیچ کوششی فروگذار نیستند.

امروزه این تلاش‌های فراتر از انتظار و سودمند را در ادبیات علم سازمان و مدیریت، رفتارهای افزون بر نقش<sup>۴</sup>، شهروندی سازمانی و "اوسی بی" می‌خوانند (دیپائولا و شانن، موران، ۲۰۰۱).

رضایت از زندگی عبارت است از ارزیابی شناختی-عاطفی از زندگی خود. این ارزیابی‌ها از واکنش‌های احساسی نسبت به وقایع به علاوه قضاوت‌های شناختی از رضایت و برآورده شدن خواسته‌ها تشکیل شده‌اند (داینر، لوکاس و ایشی، ۲۰۰۳: ۳۲).

کوهن و ویگودا<sup>۶</sup> (۲۰۰۰)، با ادغام یافته‌های تحقیقاتی در زمینه رفتار سازمانی، اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را تقریباً برای همه اشکال سازمان‌ها مشخص و اشاره می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی به شکل‌های مختلف، اثر بخشی سازمانی را افزایش می‌دهد. اگر سازمان‌ها بخواهند غیبت و تأخیر را کم کنند و رفتارهای شغلی کارمندان را به وسیله کم کردن غیبت و جابه‌جایی تقویت کنند، مهم است که بدانند چگونه می‌توان محیطی مطلوب برای کارکنان فراهم نمود که تعاملات اجتماعی مثبت را تسهیل کند. یکی از عوامل مهم برای تحقق چنین امری از طریق فرهنگ‌سازی برای رفتارهای شهروندی سازمانی است که رضایت کارکنان از زندگی را نیز بالا می‌برد که این خود تأثیرات بسیار مثبتی را در پیش دارد و موجبات تحقق اهداف فردی و سازمانی را فراهم می‌کند. در واقع، تربیت شهروندان سازمانی بدین جهت اهمیت دارد که در افزایش بهره‌وری، تربیت نیروی کار ماهر و کیفی و ایجاد یک محیط مناسب برای نوآوری در دنیای رقابتی نقش مهمی دارد.

لذا با توجه به اهمیت آنچه مطرح شد و با توجه به بررسی‌های به عمل آمده و مروری بر تحقیقات گذشته، ملاحظه گردید که متغیرهای رضایت از زندگی و رفتار شهروندی سازمانی به طور جداگانه در تحقیقات مختلف بررسی شده، لیکن نسبت به رابطه بین این دو متغیر با توجه به بررسی‌های انجام شده تاکنون هیچ گونه تحقیقی

<sup>1</sup> Organizational soldeirs

<sup>2</sup> DiPaola, Tarter & Hoy

<sup>3</sup> Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrac

<sup>4</sup> Extra role behavior

<sup>5</sup> Tschannen-Moran

<sup>6</sup> Vigoda

تحصیلی<sup>۱</sup>) با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان رابطه وجود دارد.

### مبانی نظری

هر چند اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی (OCB) اولین بار به وسیله باتمن<sup>۲</sup> و اورگان مطرح گردید، ولی این مفهوم از نوشتارهای برنارد<sup>۳</sup> در مورد تمایل به همکاری (۱۹۳۸) و مطالعات کتز و کان<sup>۴</sup> در دهه هفتاد و هشتاد میلادی در مورد عملکرد و رفتارهای نوآورانه و خودجوش<sup>۵</sup> و فراتر از انتظارات نقش<sup>۶</sup> ناشی شده است (کاخا، ۲۰۰۸). ابعاد<sup>۶</sup> رفتارهای نوآورانه و خودجوش<sup>۶</sup> که به وسیله کتز ارائه گردیده، عبارتند از: همکاری با دیگران، حفاظت سازمان، ایده‌های سازنده داوطلبانه، خودآموزشی و حفظ نگرش مطلوب به سازمان (جاکولین و شاپیرو، ۲۰۰۲).

باتمن و اورگان (۱۹۸۲) خاطر نشان ساختند که رفتار شهروندی به رفتارهای دلخواه کارکنان اشاره می‌کند (راجیو کومار، ۲۰۰۵). اورگان همچنین معتقد است که "رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وصف، باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود" (کوهن و کول، ۲۰۰۴).

این تعریف اورگان از رفتار شهروندی سازمانی بر سه ویژگی اصلی تأکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد؛ یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و

صورت نپذیرفته است. لذا در این تحقیق سعی بر آن است که این خلأ موجود اطلاعاتی در باب رابطه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت زندگی را پر کند.

### اهداف پژوهش

این پژوهش با هدف بررسی رابطه چندگانه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه اصفهان انجام گردید. اهداف خاص این پژوهش شامل:

۱. تعیین رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه اصفهان؛
۲. تعیین رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (ایشار، جوانمردی، وجدان، احترام، شرافت) با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه اصفهان؛
۳. تعیین رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناسی (سن، سابقه، جنسیت و مدرک تحصیلی) با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه اصفهان؛
۴. تعیین رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناسی (سن، سابقه، جنسیت و مدرک تحصیلی) با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان.

با توجه به اهداف پژوهش، چهار فرضیه به شرح زیر تدوین گردید: ۱- بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه اصفهان رابطه وجود دارد. ۲- بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (ایشار، جوانمردی، وجدان، احترام، شرافت) با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه اصفهان رابطه وجود دارد. ۳- بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، سابقه، جنسیت و مدرک تحصیلی) با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه اصفهان رابطه وجود دارد. ۴- بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، سابقه، جنسیت و مدرک

<sup>1</sup> Education

<sup>2</sup> Bootman

<sup>3</sup> Barnard

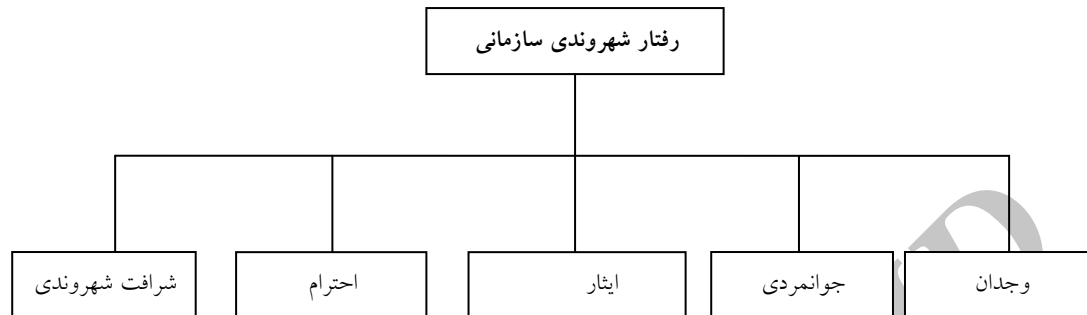
<sup>4</sup> Katz & Kahn

<sup>5</sup> Spontaneous Behaviors

<sup>6</sup> Extra-role Behavior

پودساکف و همکارانش در مطالعات خود پنج بعد را برای رفتار شهروندی سازمانی لحاظ کرده‌اند، که عبارتند از:

نه بخشی از وظایف رسمی فرد است؛ دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد (اورگان، ۱۹۹۵).



شکل ۱- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (پودساکف و همکارانش، ۲۰۰۲)

فردی (بارون و همکاران، ۱۳۸۸: ۸۸).

شرافت شهروندی: این رفتار منعکس کننده شناخت فرد است از اینکه او جزئی از یک کل بزرگتر است و همان طور که شهروندان در قبال جامعه مسؤول هستند، او نیز به عنوان یک عضو سازمان مسؤولیت‌هایی را در قبال سازمان بر عهده دارد (قلی‌پور، ۱۳۸۶: ۲۳).

در دو دهه گذشته تحقیقات زیادی نشان داده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی در اثربخشی فردی، گروهی و سازمانی نقش مهمی دارد (اورگان، پودساکف و مکزی، ۲۰۰۶) و با سرمایه اجتماعی<sup>۸</sup>، کارکرد سازمان (بولینو<sup>۹</sup>، ۲۰۰۶)، اثربخشی (رگو، ستو و کانه<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۸) و خشنودی شغلی<sup>۱۱</sup> رابطه مثبت دارد (شکرکن، نیسی، نعامی و مهربانی زاده هنرمند، ۱۳۸۰: ۲۰).

مفهوم دیگری که در این راستا حائز اهمیت است، رضایت از زندگی است که عبارت است از ارزیابی

مبنای پژوهش حاضر مدل فوق است تا بدین وسیله به بررسی این موضوع که بین ابعاد چندگانه شهروندی سازمانی (وجدان، جوانمردی، ایثار، احترام، شرافت) و رضایت از زندگی چه رابطه‌ای وجود دارد، پرداخته شود. ابعاد مدل به شرح زیر است:

وظیفه‌شناسی<sup>۱</sup> (وجدان): رفتن به فراسوی حداقل الزامات یک شغل، انجام کار بیش از حد الزامی آن و با وجدان بودن را نشان می‌دهد (بارون و همکاران، ۱۳۸۸: ۸۹). جوانمردی<sup>۲</sup>: نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط سخت و بحرانی سازمان بدون شکایت (قلی‌پور، ۱۳۸۶: ۳۶).

ایثار<sup>۳</sup>: (نوع دوستی)<sup>۴</sup> کمک به دیگران تا بتوانند کار خود را انجام دهند (بارون، بیرن و برنسکامب<sup>۵</sup>، ۱۳۸۸).

احترام و تکریم<sup>۶</sup>: تلاش برای جلوگیری از مسایل بین

<sup>7</sup> organ, Podsakoff & Mackenzie

<sup>8</sup> social capital

<sup>9</sup> Bolino

<sup>10</sup> Rego, Souto & Cunha

<sup>11</sup> job satisfaction

<sup>1</sup> conscientiousness

<sup>2</sup> sportsmanship

<sup>3</sup> Sacrifice

<sup>4</sup> Humanism

<sup>5</sup> Baron, Byrne & Branscomb

<sup>6</sup> Respect

وریس<sup>۳</sup>، ۱۹۸۴). پژوهش های قبلی نیز رابطه بین رضایت از زندگی و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می کنند (برای مثال، مورمن<sup>۴</sup>، ۱۹۹۱؛ بیسواس و وارما<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷).

تحقیقات نشان می دهند که استرس شغلی با پروندادهای سازمانی (مثلاً کالفیلد، چانگ، دولارد و الشاگ<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴؛ آداو و ننگ<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶)، از جمله با متغیرهایی مثل حمایت سازمانی ادراک شده (کاش، هلند، بریتبارت<sup>۸</sup>، ۲۰۰۰)، فرسودگی شغلی<sup>۹</sup> (کینان و ملچ-پاین<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۷؛ گریفین، هوگان، لامبرت، تاکلر-گیل و بیکر<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۰) و بهره‌وری (هالکوس و بوسیناکیس<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۰) ارتباط دارد.

با توجه به اهمیت موضوع و ارتباطی که بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از زندگی وجود دارد، در زیر پژوهش‌هایی که در رابطه با موضوع انجام شده، مطرح می‌گردد تا تأثیر و کارایی دو متغیر تأیید گردد:

هویدا و نادری (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان پرداختند. نتایج نشان داد که همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به جز نوع دوستی بیش از حد متوسط بوده است. میزان جوانمردی کارکنان با توجه به نوع وظایف آنها معنادار بوده است. همچنین، بین مؤلفه‌های شهروندی سازمانی به جز جوانمردی رابطه مستقیم دیده شده بود.

مالکی (۱۳۸۷)، به بررسی رفتار شهروندی سازمانی با عوامل شغلی کارکنان و اساتید دانشگاه اصفهان پرداخت. نتایج حاصل از تحقیق حاکی از آن بود که

شناختی-عاطفی از زندگی خود. این ارزیابی‌ها از واکنش‌های احساسی نسبت به وقایع، به علاوه قضاوت‌های شناختی از رضایت و برآورده شدن خواسته‌ها تشکیل شده‌اند (دینر، لوکاس و ایشی، ۲۰۰۳). کار<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) اشاره می‌کند که هر چه محیط زندگی لذت بخش تر باشد، به طور قابل ملاحظه‌ای با شادکامی و رضایت از زندگی بیشتری نیز همراه است. این محیط می‌تواند هم کشور، شهر و محله و هم محیط خانه و امکان دسترسی به اسباب شادی (به عنوان نمونه موسیقی) را در برگیرد (کار، ۲۰۰۳). رضایت در محیط کار باعث نوآوری، خلاقیت در کار، افزایش خدمت‌رسانی، کاهش ترک خدمت کارکنان، افزایش سلامت روانی کارکنان و به دنبال آن افزایش سلامت جسمی کارکنان می‌شود. خشنودی شغلی، بخشی از خشنودی زندگی است؛ محیط کار اطراف بر احساسات انسان در کار اثر می‌گذارد. بر همین منوال، چون شغل بخش عمده‌ای از زندگی است، پس خشنودی شغلی نیز در خشنودی کلی انسان در زندگی نفوذ دارد (ساعتچی، ۱۳۸۳: ۸۷). همچنین، به نظر می‌رسد که بین فضای روان‌شناختی حاکم بر محیط کار با رفتارهای فرانتشی<sup>۲</sup> مثل کمک به افراد دیگر در انجام وظایفشان در سازمان، و دلسوزی برای سازمان رابطه وجود داشته باشد؛ مواردی که با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط نزدیکی دارند؛ زیرا زمانی که کارکنان احساس کنند که سازمان آنان از لحاظ روان‌شناختی بیمار است، هرلحظه این امکان را می‌دهند که رفتارهای فرانتشی آنان سوءتعبیر شود؛ چرا که کار در این چنین سازمان‌هایی صرفاً با تولید بیشتر بدون در نظر گرفتن پویایی‌های بین فردی معنا می‌شود (کتس-دو-

<sup>3</sup> Kets de vries, Manfred

<sup>4</sup> Moorman

<sup>5</sup> Biswas & Varma

<sup>6</sup> Caulfield, Chang, Dollard & Elshaug

<sup>7</sup> Addae & Wong

<sup>8</sup> Kash, Holland & Breitbart

<sup>9</sup> burnout

<sup>10</sup> Keinan & Malach-Pines

<sup>11</sup> Griffin, Hogan, Lambert, Tuchler-Gail & Baker

<sup>12</sup> Halkos & Bousinakis

<sup>1</sup> Corr

<sup>2</sup> extra-role behavior

رفتار شهروندی سازمانی تحت تأثیر ویژگی‌های شغلی می‌تواند نهادینه و تقویت شود. ترویج مبانی رفتار شهروندی سازمانی سرمایه‌گذاری پربازده و سودمندی است که منافع آن دربرگیرنده فرد، سازمان و جامعه است

نتایج حاصل از مدل تحقیق طبرسا، هادی‌زاده و کشته‌گر (۱۳۸۹) نشان داده است که عوامل زمینه‌ای می‌تواند طبق مدل تحلیل مسیر ارائه شده بر رفتار شهروندی و عملکرد این دانشگاه‌ها تأثیرگذار باشد. همچنین، از بین عوامل زمینه‌ای، عوامل فردی (رضایت زندگی، شخصیت و خانواده و...) بیشتر از سایر عوامل قدرت تبیین‌کنندگی رفتار شهروندی سازمانی را دارد. محبوب عشرت‌آبادی، شاطری و قرونه (۱۳۹۰) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که: رفتار شهروندی سازمانی؛ نوعی تمایل درونی است و نه بیرونی، رفتاری خودجوش و آگاهانه است؛ در شرح شغل افراد پیش‌بینی نشده است؛ به خاطر انجامش پاداش رسمی دریافت نمی‌شود؛ و همچنین، فرد به خاطر انجام ندادنش تنبیه نمی‌شود؛ (۲) عمده‌ترین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل: جوانمردی، نوع‌دوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری، وفاداری سازمانی، خود بهبودی و نزاکت در سازمان است؛ (۳) مهمترین عوامل تأثیرگذار عبارتند از: رضایت شغلی، عدالت سازمانی، بوروکراسی، ویژگی‌های شخصیتی، رفتارهای رهبری، ادراک نقش، تعهد سازمانی، سن کارکنان؛ (۴) به طور کلی، عمده‌ترین پیامدهای بروز رفتار شهروندی سازمانی شامل افزایش بهره‌وری عملکرد و اثر بخشی، ارتقای روابط مثبت میان کارکنان، کارایی بیشتر در تخصیص منابع، کاهش هزینه‌های نگهداری، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، بهبود خدمت به مشتری، و استفاده اثربخش از منابع کمیاب

هستند.

در تحقیقی مایرز<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۷۵) به این نتیجه رسیدند که افراد بیکار، مجردها و کسانی که از زندگی ناراضی هستند، نسبت به افراد متأهل و شاغل در برخورد با فشار روانی آسیب‌پذیری بیشتری نشان می‌دهند؛ یعنی به طور خلاصه کسانی که دسترسی بلافاصله به دیگران دارند کمتر دچار فشار روانی و استرس می‌شوند (جلالی، ۱۳۸۱: ۱۳).

### روش پژوهش

با عنایت به موضوع و اهداف و فرضیه‌های مطرح شده، پژوهش به شیوه پیمایشی و از نوع همبستگی است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش عبارتند از: کلیه کارکنان رسمی و پیمانی دانشگاه اصفهان در سال ۱۳۸۸-۱۳۸۹ که تعداد آنها برابر با ۴۰۷ نفر بوده و به تفکیک سن، جنس، سابقه کار و مدرک تحصیلی مشخص شده‌اند. محققان در ابتدا با تهیه مجوز به مرکز آمار و نظارت دانشگاه اصفهان مراجعه و از تعداد کارمندان در بخش‌های مختلف دانشگاه و دانشکده‌های مختلف اطلاع حاصل نمودند و روند اجرایی پژوهش را آغاز کردند. در پژوهش حاضر از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم (استخدام؛ رسمی و پیمانی، جنسیت؛ زن و مرد؛ سابقه ۱-۱۰؛ ۱۱-۲۰؛ ۲۱ به بالا؛ تحصیلات؛ دیپلم، کارشناسی، کارشناسی ارشد به بالا) استفاده شده است.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها، دو پرسشنامه شامل پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و مکنزی مشتمل بر ۲۴ سؤال بسته پاسخ بر حسب طیف پنج

<sup>1</sup> Mayers

پایایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از زندگی از طریق ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۷۹ برآورد گردید. متغیر پیش‌بینی در این پژوهش رفتار شهروندی سازمانی و متغیر ملاک، رضایت از زندگی است. قبل از توزیع پرسشنامه یک نمونه‌گیری مقدماتی انجام شد و پس از آن پاسخنامه‌ها توزیع گردید. پس از جمع‌آوری پاسخنامه‌ها و گردآوری اطلاعات، داده‌ها با روش آمار توصیفی و استنباطی و با استفاده از نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل می‌گردد.

#### یافته‌ها

در این بخش داده‌های حاصل از پرسشنامه در سطح آمار توصیفی و استنباطی تحلیل شد. تجزیه و تحلیل آمار توصیفی در خصوص اطلاعات زمینه‌ای پاسخگویان در جدول (۱) نشان داده شده است.

درجه‌ای لیکرت و پرسشنامه استاندارد رضایت از زندگی دینربور که مقیاس ۵ سؤالی هفت درجه‌ای بود. از آن جایی که پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ترجمه پرسشنامه پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) بوده است، لذا متن گویه‌های این پرسشنامه در چندین بازنگری توسط اساتید و متخصصان این حوزه مورد توجه قرار گرفت؛ به گونه‌ای که اعتبار صوری و محتوایی گویه‌هایی که ترجمه شده است، متناسب با فرهنگ و ساختار دانشگاه باشد. نعامی و شکرکن (۱۳۸۰) پایایی این پرسشنامه را با روش آلفای کرونباخ محاسبه کردند. ضرایب پایایی این پرسشنامه در تحقیق آنان به ترتیب برای رفتار شهروندی کلی ۰/۸۸، ایشار ۰/۷۰، وجدان ۰/۹۰، جوانمردی ۰/۷۹، احترام ۰/۸۰، و برای شرافت ۰/۸۹، برای محاسبه شد. در دانشگاه اصفهان روایی این پرسشنامه به دو صورت صوری و محتوایی مورد تأیید اساتید و متخصص در زمینه علوم تربیتی و مدیریت آموزشی قرار گرفت و

جدول ۱- فراوانی و درصد فراوانی نمونه بر حسب متغیرهای دموگرافیک

| تخصصیات    | سابقه |      | سن   |      | استخدام |      | جنس  | مؤلفه‌های دموگرافیک |      |      |      |      |      |      |
|------------|-------|------|------|------|---------|------|------|---------------------|------|------|------|------|------|------|
|            | ۱-۲   | ۳-۴  | ۱-۲  | ۳-۴  | ۱-۲     | ۳-۴  |      |                     |      |      |      |      |      |      |
| فوق لیسانس | ۱۱    | ۶۳   | ۱۱   | ۱۴   | ۸       | ۴۲   | ۴۹   | ۲۱                  | ۴۸   | ۳۰   | ۲۷   | ۷۲   | ۵۳   | ۴۶   |
| لیسانس     | ۱۱/۱  | ۶۳/۶ | ۱۱/۱ | ۱۴/۱ | ۸/۱     | ۴۲/۴ | ۴۹/۵ | ۲۱/۲                | ۴۸/۵ | ۳۰/۳ | ۲۷/۳ | ۷۲/۷ | ۵۳/۵ | ۴۶/۵ |

از فرضیات به طور جداگانه بررسی می‌گردد. در ادامه، تحلیل رگرسیون با توجه کل مؤلفه‌های انجام شده است.

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها نتایجی از آزمون فرضیات به دست آمده است که در ادامه، نتایج هر یک

آزمون فرضیات پژوهش

از زندگی رابطه وجود دارد.

فرضیه اول: بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با رضایت

جدول ۲- تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی رضایت از زندگی از طریق متغیرهای پیش‌بین پژوهش

| معناداری | F     | میانگین<br>مجذورات | درجه آزادی | مجموع<br>مجذورات | شاخص‌های آماری<br>منبع تغییرات | $\bar{Y}_i$ |
|----------|-------|--------------------|------------|------------------|--------------------------------|-------------|
| ۰/۰۰۰    | ۱۶/۳۶ | ۲/۷                | ۱          | ۲/۷۲             | رگرسیون                        | ۳<br>۳<br>۳ |
| -        | -     | ۰/۱۶۷              | ۹۷         | ۱۶/۱۵            | باقیمانده                      |             |
| -        | -     | -                  | ۹۸         | ۱۸/۸۸            | کل                             |             |

$$R^2=0/14 \text{ و } R=0/38$$

توضیح و تبیین است. همچنین، مقدار F مشاهده شده در جدول با ۱ و ۹۷ درجه آزادی در سطح  $\alpha=0/05$  معنی‌دار است. بنابراین، می‌توان ضریب تعیین به دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که ضریب استاندارد بتا اصلاح شده ۰/۳۸ است به عبارت بهتر ۳۸ درصد تغییرات و واریانس نمره‌ها مربوط به رضایت زندگی به وسیله متغیر پیش‌بین؛ یعنی رفتار شهروندی سازمانی قابل

جدول ۳- ضرایب استاندارد و غیراستاندارد رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی رضایت از زندگی

| سطح معناداری | t    | ضریب استاندارد بتا | ضرایب غیراستاندارد |      | شاخص‌های آماری<br>متغیرهای پژوهش | $\bar{Y}_i$ |
|--------------|------|--------------------|--------------------|------|----------------------------------|-------------|
|              |      |                    | خطای استاندارد     | بتا  |                                  |             |
| ۰/۰۰۵        | ۲/۹  |                    | ۰/۵۵               | ۱/۶۱ | مقدار ثابت                       | ۳<br>۳<br>۳ |
| ۰/۰۰         | ۴/۰۴ | ۰/۳۸               | ۰/۱۴               | ۰/۵۸ | رفتار شهروندی سازمانی            |             |
|              |      |                    |                    |      | کل                               |             |

(رفتار شهروندی سازمانی)  $0/38 =$  رضایت زندگی (متغیر ملاک)

فرضیه دوم: بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (شرافت، وجدان، جوانمردی، ایثار و احترام) با رضایت از زندگی رابطه چندگانه وجود دارد.

چنانکه در جدول ۳ ملاحظه می‌شود، متغیر پیش‌بین وارد شده در معادله رگرسیون همزمان، با ضریب استاندارد بتا ۰/۳۸ برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی دارای توان پیش‌بین معناداری برای رضایت از زندگی است. معادله رگرسیون استخراج شده از رگرسیون همزمان به صورت زیر است:



جدول ۴- تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش بینی رضایت از زندگی از طریق متغیرهای پیش بین پژوهش

| معناداری | F     | میانگین مجذورات | درجه آزادی | مجموع مجذورات | شاخص های آماری منبع تغییرات | $\bar{R}^2$ |
|----------|-------|-----------------|------------|---------------|-----------------------------|-------------|
| ۰/۰۰     | ۱۱/۵۷ | ۱/۴۴            | ۵          | ۷/۲۴۱         | رگرسیون                     | ۰/۳۸        |
| -        | -     | ۰/۱۲            | ۹۳         | ۱۱/۶۳         | باقیمانده                   |             |
| -        | -     | -               | ۹۸         | ۱۸/۸۸         | کل                          |             |

$R^2=0/38$  و  $R=0/61$

است. همچنین، مقدار F مشاهده شده در جدول با ۵ و ۹۳ درجه آزادی در سطح  $\alpha=0/05$  معنی دار است، بنابراین، می توان ضریب تعیین به دست آمده را به جامعه تعمیم داد.

تحلیل رگرسیون چندگانه نشان می دهد، که ضریب استاندارد بتا ۰/۳۸ است. به عبارت بهتر ۳۸ درصد تغییرات و واریانس نمره ها مربوط به رضایت از زندگی به وسیله ترکیبی از متغیرهای پیش بین؛ یعنی شرافت، وجدان، جوانمردی، ایثار و احترام قابل توضیح و تبیین

جدول ۵- ضرایب استاندارد و غیراستاندارد رگرسیون همزمان برای پیش بینی رضایت زندگی

| سطح معناداری | t     | ضرایب استاندارد و غیر استاندارد |                    | شاخص های آماری متغیرهای پژوهش | $\bar{R}^2$ |
|--------------|-------|---------------------------------|--------------------|-------------------------------|-------------|
|              |       | ضریب استاندارد بتا              | خطای استاندارد بتا |                               |             |
| ۰/۱۴۹        | ۱/۴۵  | ۰/۷۷                            | ۰/۵۳               | مقدار ثابت                    | ۰/۳۸        |
| ۰/۰۰۷        | ۲/۷۳  | ۰/۱۹                            | ۰/۰۷               | شرافت                         |             |
| ۰/۰۰         | ۴/۱۹  | ۰/۴۶                            | ۰/۱۱               | وجدان                         |             |
| ۰/۰۰         | ۴/۶۵  | ۰/۳۲                            | ۰/۰۶               | جوانمردی                      |             |
| ۰/۰۰۸        | -۲/۹۷ | -۰/۱۴                           | ۰/۰۷               | ایثار                         |             |
| ۰/۹          | -۰/۰۵ | -۰/۰۰۴                          | ۰/۰۷               | احترام                        |             |

است. معادله رگرسیون استخراج شده از رگرسیون همزمان به صورت زیر است:

$$\text{ایثار} = 0/16 - (\text{جوانمردی}) 0/38 + (\text{وجدان}) 0/38 + (\text{شرافت}) 0/26 = \text{رضایت زندگی (متغیر ملاک)}$$

فرضیه سوم و چهارم: بین میزان رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از زندگی با توجه به متغیرهای

چنانکه در جدول ۵ ملاحظه می شود از بین پنج متغیر پیش بین وارد شده در معادله رگرسیون همزمان، متغیر شرافت با ضریب استاندارد بتا ۰/۲۶، وجدان با ضریب استاندارد بتا ۰/۳۸، جوانمردی با ضریب استاندارد بتا ۰/۳۸ و ایثار با ضریب استاندارد بتا -۰/۱۶ دارای توان پیش بین معناداری برای رضایت زندگی بوده

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج مربوط به این پژوهش یافته‌های مطالعات قبلی در مورد رابطه چندگانه بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از زندگی کارکنان را تا حدودی تأیید کرد. این تحقیق نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از زندگی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از زندگی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، ولی بین ویژگی‌های دموگرافیک با رضایت از زندگی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد.

طبق نتایج فرضیه اول این پژوهش (رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از زندگی)، بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت از زندگی رابطه معناداری وجود دارد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های مشابه‌ای که توسط اورگان و ریان (۱۹۹۵)، مالکی (۱۳۸۷)، شکرکن، نعمی، نیسی، مهربانی‌زاده (۱۳۸۰)، ویلا و همکاران (۲۰۱۰) انجام گرفته، همخوانی دارد.

اورگان و ریان (۱۹۹۵) عامل کلی مؤثر بر روحیه را به عنوان زیربنای رضایت کارکنان، تعهد سازمانی، ادراکات از عدالت و ادراکات از حمایتگری رهبری تلقی می‌کنند.

شکرکن، نعمی، نیسی، مهربانی‌زاده (۱۳۸۰)، نشان دادند که بین خشنودی شغلی و OCB همبستگی معنادار بالا و باثباتی وجود داشت.

ویلا و همکاران (۲۰۱۰)، نشان دادند که خود کنترلی به طور مستقیم و غیرمستقیم تأثیری مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی دارد که این تأثیر ناشی از تأثیر

جمعیت‌شناختی (جنسیت، مدرک تحصیلی، نوع استخدام، سابقه و سن) تفاوت وجود دارد.

پیش فرض تساوی واریانس‌های دو گروه جنسیت در دو متغیر پژوهش ( $\alpha < 0/05$ ) تأیید شده است. در نتیجه به آماره  $t$  با فرض تساوی واریانس‌ها رجوع می‌گردد. بین میزان رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از زندگی در بین کارمندان دانشگاه اصفهان با توجه به متغیر جنسیت تفاوت وجود ندارد ( $\alpha < 0/05$ ).

پیش فرض تساوی واریانس‌های دو گروه نوع استخدام در دو متغیر پژوهش ( $\alpha < 0/05$ ) تأیید شده است. در نتیجه به آماره  $t$  با فرض تساوی واریانس‌ها رجوع می‌گردد. بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت از زندگی در بین کارکنان دانشگاه اصفهان با توجه به متغیر نوع استخدام تفاوت معناداری وجود ندارد ( $\alpha < 0/05$ ).

در جدول ۸ تحلیل واریانس متغیرهای پژوهش با توجه به تحصیلات، ارائه شده است.

همچنین، نتایج نشان داد، بین گروه‌های چهارگانه تحصیلات، در متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و رضایت زندگی تفاوت معناداری وجود ندارد ( $\alpha < 0/05$ ).

بین گروه‌های سه‌گانه سن، در متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و رضایت زندگی تفاوت معناداری وجود ندارد ( $\alpha < 0/05$ ).

بین گروه‌های سه‌گانه سابقه، در متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و رضایت زندگی تفاوت معناداری وجود ندارد ( $\alpha < 0/05$ ).

اما در تحقیقی دیگر بین رضایت از زندگی کارکنان (فردی و سازمانی) تنها با بعد جوانمردی در رفتار شهروندی رابطه نشان می‌دهد ( $p < 0/05$ ). این مسأله از آن جهت قابل تأمل است که حجم زیادی از تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی را برون‌داد روابط مدیر-زیردست می‌دانند (لو، رامایا و هوی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶؛ وانگ، لائو، هکت، وانگ، چن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵؛ آن ژانگ، لام و چن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹؛ وین، شور و لیدن<sup>۴</sup>، ۱۹۹۷). براساس نظریه تبادل اجتماعی<sup>۵</sup> (بلاو<sup>۶</sup>، ۱۹۶۴) ارتباط باکیفیت میان مدیر-زیردست با اعتماد متقابل، احترام و تعهد مشخص می‌شود (لیدن و مسلین<sup>۷</sup>، ۱۹۹۸) و این دقیقاً آن چیزی است که در بعضی از سازمان‌ها با رضایت از زندگی پایین وجود ندارد. این سازمان‌ها، کارکنان خود را به علت وجود نشانه‌هایی از عدم وفاداری و تعهد یا وجود دشمن واقعی یا فرضی به شدت کنترل کرده، آنان را محدود می‌سازند. در چرایی ارتباط منفی پارانویید با جوانمردی می‌توان گفت بدبینی و عدم ارتباطات صحیح زیر دستان با مدیران که تعیین‌کننده‌های مهمی از احساس مسؤلیت نسبت به سازمان هستند، باعث می‌شوند که افراد تمایلی برای نشان دادن از خود گذشته‌گی در مواقعی که سازمان با بحران روبه روست، نداشته باشند.

نتایج آزمون فرضیه سوم نشان داد که بین هیچ‌کدام از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، شامل: سن، سابقه، جنسیت

تناسب فرد-سازمان فروشندگان و رضایت شغلی آنهاست. همچنین، تأیید کرد که خودکنترلی نقش میانجی در ارتباط بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، و ارتباط بین تناسب فرد-سازمان و رضایت شغلی دارد. طبق نتایج فرضیه دوم این پژوهش، بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل ایثار، جوانمردی، وجدان، احترام، شرافت شهروندی با رضایت از زندگی رابطه معنادری وجود دارد.

این نتایج با نتایج پژوهش‌های تقریباً مشابهی که توسط پودساکف (۲۰۰۰)، حسینی (۱۳۸۷) و یادگاری (۱۳۸۴) انجام گرفته، همخوانی دارد.

پودساکف (۲۰۰۰)، اظهار می‌کند که هر سه نوع ویژگی‌های شغلی دربرگیرنده ادبیات تئوری جایگزین‌های رهبری (بازخور شغلی، تکراری بودن شغلی، رضایتمندی درونی شغل) به طور معناداری با مؤلفه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، نزاکت، وجدان کاری، جوانمردی و آداب اجتماعی) ارتباط داشته‌اند؛ به گونه‌ای که بازخورد شغلی و رضایتمندی درونی شغل ارتباط مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی داشته، در حالی که تکراری بودن شغل ارتباط منفی را با OCB نشان می‌دهد.

حسینی (۱۳۸۷) نشان داد روحیه ایثار فرایندی است که فرد را سرشار از رضایت می‌کند.

یادگاری (۱۳۸۴) نشان داد که رابطه مثبت و معناداری میان گذشت و رضایت از زندگی وجود دارد. همچنین، رضایت از زندگی با سه بعد شناختی، عاطفی و رفتاری گذشت رابطه مثبت و معناداری دارد.

<sup>1</sup> Lo, Ramayah & Hui

<sup>2</sup> Wang, Law, Hackett, Wang & Chen

<sup>3</sup> An Zhong, Lam & Chen

<sup>4</sup> Wayne, Shore & Liden

<sup>5</sup> social exchange theory

<sup>6</sup> Blau

<sup>7</sup> Liden & Maslyn

یلماز و تاسدان (۲۰۰۹)، نشان دادند که ادراک شهروند سازمانی معلمان از لحاظ جنسیت، رشته مورد مطالعه و ارشد بودن متغیر نبود، در حالی که ادراکات عدالت سازمانی آنها به لحاظ ارشد بودن متغیر بود، اما به لحاظ جنسیت و رشته مورد مطالعه متغیر نبود.

مقیمی (۱۳۸۴) در پژوهشی نشان داد که متغیر سن، تحصیلات و سابقه کار با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی نداشته و ضریب همبستگی به دست آمده تصادفی است.

#### پیشنهادها

۱- یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت زندگی کارکنان رابطه وجود دارد، لذا پیشنهاد می‌گردد با هدف تقویت رفتار شهروندی در بین کارکنان، مدیران به همکاران در انجام وظایفشان کمک کنند و شیوه‌های انجام دادن درست کار را به آنها بیاموزند.

۲- مسئولان آموزش‌های ضمن خدمت ادارات با برنامه‌ریزی و برگزاری دوره‌های آموزشی، مهارت‌ها و شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی شامل آشنایی با مهارت‌های سه‌گانه فنی، انسانی و ادراکی را افزایش دهند.

۳- برای افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی توصیه می‌شود که مؤلفه رضایت از زندگی؛ یعنی ارزیابی شناختی، عاطفی از زندگی خود در دستور کارشان قرار گیرد.

۴- مدیران سعی کنند برخی اوقات بین کارکنان و مدیران

و مدرک تحصیلی با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه اصفهان رابطه معناداری وجود ندارد. از این‌رو، پیوند سستی میان ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه وجود دارد. برای نمونه، تحقیقات انجام شده توسط صادق مقدم و همکاران (۱۳۸۵)، کمپل، کنورس و روجرز (۱۹۷۶) و دینر (۲۰۰۰) تأیید کننده همخوانی نتایج این پژوهش‌ها با این فرضیه پژوهش است.

صادق مقدم و همکاران (۱۳۸۵) در پژوهشی نشان دادند که بین رضایتمندی و سطوح مختلف تحصیل در دو گروه مردان و زنان اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

کمپل، کنورس و روجرز (۱۹۷۶) نشان داده‌اند که عوامل جمعیت‌شناختی (مثل سن، جنس، تحصیلات و وضعیت زناشویی) روی هم، کمتر از ۲۰ درصد واریانس دخیل در شادمانی را تشکیل می‌دهند (دینر، ۲۰۰۰). به طور کلی، می‌توان گفت اغلب تحقیقات انجام گرفته روی شادکامی و رضایت از زندگی نیز نشان داده که تفاوت قابل اعتنایی بین دو جنس دیده نشده است.

نتایج آزمون فرضیه چهارم، نشان داد بین هیچ‌کدام از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، شامل: سن، سابقه، جنسیت و مدرک تحصیلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان رابطه معناداری وجود ندارد. لذا نتایج این فرضیه و پژوهش‌های مشابه بیانگر این مطلب است که OCB کارکنان تحت تأثیر ویژگی‌های دموگرافیک نیست. این نتایج با نتایج پژوهش‌های مشابهی که توسط یلماز و تاسدان (۲۰۰۹)، مقیمی (۱۳۸۴) انجام گرفته، همخوانی دارد.

مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز»، مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال هشتم شماره‌های ۳ و ۴، صص ۱-۲۲. صادق مقدم، ل و همکاران. (۱۳۸۵). «میزان رضایت از زندگی زناشویی در زنان شاغل و خانه‌دار و همسران آنها در شهر گناباد»، مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی گناباد، دوره ۱۲، ش ۲، ص ۴۵.

طبرسا، غ، هادیزاده، ا، کشته‌گر، ع. (۱۳۸۹). «ارائه مدلی برای تبیین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ش ۱، صص ۱۰۱-۱۱۴.

مالکی، م. (۱۳۸۷). بررسی رفتار شهروندی سازمانی با عوامل شغلی کارکنان و اساتید دانشگاه اصفهان، دانشجوی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه اصفهان، صص ۵۳-۶۴.

محبوب عشرت آبادی، ح، قرونه، د، شاطری، ک. (۱۳۹۰). «رفتار شهروندی سازمانی تاملی بر مبنای، ویژگی ها، ابعاد و عوامل تأثیرگذار و پیامدها»، فصلنامه علوم و فنون هوایی، سال ۱۳، صص ۴۵-۶۱.

هویدا، ر، نادری، ن. (۱۳۸۸). «بررسی سطح رفتار شهروندی کارکنان»، پژوهشنامه مدیریت اجرایی مازندران، ش ۱، صص ۱۰۳-۱۱۸.

یادگاری، ه. (۱۳۸۴). بررسی رابطه میزان گذشت و رضایت از زندگی در میان پرستاران، کارشناسی

جلسات غیررسمی برگزار کنند و کارکنان را در جریان اطلاعات سازمان عملکرد و اهداف سازمان قرار دهند. این امر می‌تواند اولاً به تقویت روابط انسانی منجر شود و ثانیاً درک درستی از اهداف سازمان را در کارکنان به وجود آورد که خود در نهایت می‌تواند به بهبود عملکرد کاری کارکنان و رضایت از زندگی آنها منجر شود.

## منابع

جلالی، د. (۱۳۸۱). بررسی تأثیر آموزش گروهی شناختی- رفتاری بر استرس شغلی کارکنان شرکت مخابرات چهارمحال، پایان نامه ارشد روان‌شناسی، دانشگاه خوراسگان: ۱۲-۱۹.

حسینی، ح. (۱۳۸۱). ارتباط ویژگی‌های شخصیتی مدیران با مهارت‌های سه گانه مدیریتی آنها در مدارس متوسطه استان چهارمحال و بختیاری در سال ۸۱-۸۰، پایان کارشناسی ارشد، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت دولتی: ۱۵-۱۸.

خویشتن‌دار، پ. (۱۳۸۶). رابطه بین هوش هیجانی و حمایت اجتماعی با رضایت از زندگی در دانش آموزان دبیرستانی شهرستان بوئین زهرا، کارشناسی ارشد دانشگاه بهشتی، ۴۲-۴۵.

ساعتچی، م. (۱۳۸۳). روان‌شناسی کاربردی برای مدیران در خانه و سازمان، تهران: انتشارات رشد.

سرمد، ز؛ بازرگان، ع؛ حجازی، ا. (۱۳۷۹). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: آگاه

شکرکن، ح؛ نعمانی، ع؛ نیسی، ع؛ مهرابی زاده، م. (۱۳۸۰). «بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار

- "Professionalism and organizational Citizenship Behavior an Empirical Examination Among Israeli Nurses", *Journal of Managerial Psychology*, 19 (4), 41-58.
- Diener, E. (2000) "Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index", *American Psychologist*, 55, 34-43.
- Diener, E. D. Scollon, C. & Lucas, R. E. (2003) "The Evolving Concept of Subjective Well-Being: The Multifaceted Nature of Happiness", *Advances in Cell Aging and Gerontology*, 5, 187-219.
- Eslami, H. & Sayar, A.Gh. (2008) "Organizational Citizenship Behavior, *Ofogh Journal*, 37, 69-87.
- Griffin, M. A. Neal, A. & Parker, S. K. (2007) "A New Model of Work Role Performance: Positive Behavior in Uncertain and Interdependent Contexts", *Academy of Management Journal*, 50, 327-347.
- Halkos, G. Bousinakis, D. (2010) "The Effect of Stress and Satisfaction on Productivity" *International Journal of Productivity and Performance Management*. 59 ( 5), 415-431.
- Hasani Kakhki, A. & Gholipor, A. (2008) "Organizational Citizenship Behavior, A Step to Improve Performance of Organization", *Journal of Pajohesh Name Bazargani*, 45, 115-145.
- Keinan, G. & Malach-Pines, A. (2007) "Stress and Burnout Among Prison Personnel: Sources, Outcomes, and Intervention Strategies, *Criminal Justice and Behavior*, 34, 380-398.
- Kets de vries, Manfred, F. R. (2003) "Organization on the Couch. A Clinical Perspective Onorganization Dynamics (Behavior and Change)", *Journal Management*, 22(2), 183.
- Liden, R. C. & Maslyn, J. M. (1998) "Multidimensionality of Leader-Member Exchange: An Empirical Assessment
- ارشد مشاوره، دانشگاه الزهراء، صص ۳-۵.
- An Zhong, J. Lam, W. Chen, Z. (2009) Relationship between leader-member exchange and organizational citizenship behaviors: Examining the moderating role of empowerment. Retrieved from <http://www.springer.com/>
- Biswas, S. Varma, A. (2007) "Psychological Climate and Individual Performance in India: Test of a Mediated Model", *Employee Relations*, 29(6): 664-76.
- Blanchard, E. Hickling, E. Galovski, T. Veazey, C. (2002) "Emergency Room Vital Signs and PTSD in a Treatment Seeking Sample of Motor Vehicle Accident Survivors". *Journal Trauma Stress*. 15(3):199-204.
- Blau, P. M. (1964) *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Bolino, M. Turnley, W. and Bloodgood, J. (2002) "Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations", *Academy of Management Review*, 27(4), 505-522.
- Bienstock, C. Carol, & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel, (2003) "Organizational Citizenship Behavior and Service Quality", *Journal of Services Marketing*, 17 (4), 357-378.
- Biswas, S. Varma, A. (2007) "Psychological Climate and Individual Performance in India: Test of a Mediated Model". *Employee Relations*, 29(6): 664-76.
- Carr, Alan. (2003) *Positive Psychology*. Handbook of psychology. New York : Brunner – Routledge Press.
- Castro, Carmen, B. & Armario, Enrique & Ruiz, David, S. (2004) "The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty", *International Journal of Service Industry Management*, 15 (1), 276-282.
- Cohen, Aaron, & Kol, Yardena. (2004)

- Citizenship Behaviors: a Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research", *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Podsakoff, P.M. Mackenzie, S.B. Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2002) "Organizational Citizenship Behaviors: a Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research", *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Rego, A. Souto, S. and Cunha, M. P. (2009) "Does the Need to Belong Moderate the Relationship between Perceptions of Spirit Camaraderie and Employees Happiness?", *Journal of Occupational Health Psychology* 14(2), 148-164.
- Robins, S. (1998) *Organizational Behavior*, New Yourk, Prentice Hall.
- Spector. Paul, E. Fox. Suzy, (2010) *counterproductive work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: Are They Forms of Active Behavior?* 59, (10), 21.
- Sawang, Sukanlaya & Murray, Jennifer (2005) Does occupational stress really matter? A study of psychological climate and stress on job satisfaction in Thailand. In Proceedings of the 19th Australian and New Zealand Academy of Management (ANZAM) Conference : Engaging the multiple contexts of management, Australian and New Zealand Academy of Management, Rydges Lakeside Hotel, Canberra.
- Thorbjornsson, C.O. Alfredsson, L. Fredriksson, K. Koster, M. Michqlsen, H. Vingard, E. et al. (1998) "Psychosocial and Physical Risk Factors Associated with Low Back Pain: A 24-Year Follow up Among Women and Men in a Broad Range of Occupations", *Occupay EnvironMed*, 55(2):84-90.
- Vecchio, G.M. Gerbino, M. Pastorelli, C. & Delbove, G. (2007) "Multi- Faceted Self-Efficacy Belief as Predictors of Life Satisfaction in Late Adolescence", *Through Scale Development*", *Journal of Management*, 24, 43-72.
- Lo, M. C. Ramayah, T. & Hui, J. K. S. (2006) "An investigation of Leader-Member-Exchange Effects on Organizational Citizenship Behavior in Malaysia", *Journal of Business and Management*, 12, 5-24.
- Luthans, F. (2002), *Organizational Behavior*, New York, McGraw Hill.
- Monsen, E. & R. W. Boss, (2009) "The Impact of Strategic Entrepreneurship Inside the Organization: Examining Job Stress and Employee Retention", *Entrepreneurship Theory & Practice*, 33(1), 71-104.
- Moorman, R. H. (1991) "Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?" *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Organ, D.W. (1988) *Organizational citizenship behavior the good soldier syndrome*, Lexington book, Lexington, MA.
- Organ, D.W. & Ryan, K. (1995) "A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior", *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Organ, D.W. & Ryan, K. (1995) "A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior", *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Organ, D.W. (1997) "Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean Up Time", *Human performance*, 10, 85-97.
- Podsakoff, P. M. Mackenzie, S. B. Moorman, R.H & Fetter, R. (1990) "Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers Trust in Leader, Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors", *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Podsakoff, P.M. Mackenzie, S.B. Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2000) "Organizational

- "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective", *Academy of Management Journal*, 40, 82-111.
- Zimber, A. (1998) "Workload and Stress in Caring for the Elderly: Status of Research and Research Agenda, *Zeitschrift for Gerontology und Geriatrie: Organ der Deutschen Gesellschaft for Gerontology und Geriatrie*; 31(6):417-25.
- Personality and Individual Differences*, 43(7), 1807-1818.
- Vilela. Belen Banda, Varela. Jose Antonio, Fernandez Ferrin. Pilar. (2010) "Sales Persons Self-Monitoring: Direct, Indirect, and Moderating Effects on Sales Persons Organizational Citizenship Behavior", *Psychology & Marketing*. Hoboken.27, Iss.10, 71
- Yilmez. Yursad, Tasdon. Murat, (2009) "Organizational Citizenship and Organizational Justice in Turkish Primary Schools", *Journal of Educational Administration*, Vol.47, pg.
- Wayne, S. J. Shore, L. M. & Liden, R. C. (1997)

Archive of SID