



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

## مقایسه رفتارهای شهروندی سازمانی در میان مدیران و معلمان مدارس راهنمایی شهر اصفهان

مریم بازرگانی<sup>۱</sup>، اصغر آقایی<sup>۲</sup>، علی مهرداد<sup>۳</sup>

### چکیده

هدف از این پژوهش مقایسه رفتار شهروندی سازمانی معطوف به همکاران و معطوف به سازمان در بین دبیران و مدیران زن و مرد مدارس راهنمایی شهر اصفهان بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه دبیران و مدیران نواحی پنجگانه مدارس راهنمایی شهر اصفهان بوده‌اند که از بین آنها ۱۸۰ نفر (۳۲ نفر مدیر و ۱۴۸ معلم) به صورت نمونه‌گیری چند مرحله‌ای تصادفی انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده پژوهش پرسشنامه ۱۶ سوالی لی و آلن (۲۰۰۲) بود. داده‌ها، با توجه به فرضیه‌های پژوهش از طریق آزمون t گروه‌های مستقل تحلیل شد و نتایج حاصل نشان داد که بین دبیران و مدیران به ترتیب در رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران و رفتار شهروندی معطوف به سازمان تفاوت معناداری ( $P < 0/05$ ) وجود دارد.

کلید واژه‌ها:

رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران، رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان، مدیران، معلمان.

۱- کارشناس ارشد روانشناسی عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

۳- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی نخستین بار ارگان و بیتمن<sup>۱</sup> مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> را معرفی نمودند. آنان رفتارهای فراتر از نقش را به عنوان «سندرم سرباز خوب» در محیط کار تشخیص دادند. از آنجا که این رفتارها از جهات متعددی با رفتارهای شهروندی در موقعیت‌های سیاسی و همگانی قابل مقایسه بودند پیشنهاد شد که رفتارهای شهروندی سازمانی نامیده شوند (مهداد، ۱۳۸۷).

رفتارهای شهروندی سازمانی رفتاری خود خواسته و اختیاری به قصد فراهم نمودن کمک و یاری که خارج از نقش کاری یک فرد است، به طور مستقیم پاداش داده نمی‌شود، و در مجموع کارکرد سازمانی اثر بخش را بهبود می‌بخشد (اشنیک، ۱۹۹۶).

پژوهش‌های اولیه‌ای که در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان‌ها داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی اندازه‌گیری نمی‌شدند در بهبود اثربخشی سازمانی موثر بودند. پژوهشگران سازمانی به این نتیجه رسیده‌اند که برخی کارکنان با انجام وظایف و مسئولیت‌های فراتر از نقش خود به بهبود و کارایی سازمان کمک می‌کنند (مهداد، ۱۳۸۷).

اگر چه تحقیقات مختلفی به بررسی رابطه میان عدالت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخته‌اند، اما تعداد اندکی پژوهش یافت شده است که مقایسه این متغیرها را در گروه‌های مختلف سازمانی مورد بررسی قرار دهد و از آنجایی که مبحث رفتارهای شهروندی سازمانی موضوعی نسبتاً جدید است مطالعات چندانی درباره آن انجام نشده است و از طرفی ایران کشوری است با جمعیت جوان و در حال تحصیل که آموزش بهینه آنها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و همچنین اولین پل ارتباط اجتماعی سالم برای دانش آموزان، معلمان و مدیران مدارس می‌باشند، پس ایجاد احساس اطمینان و امنیت شغلی برای این افراد امری لازم است که در نتیجه انجام پژوهش‌های در رابطه با آنها را ضرورت می‌بخشد و از آنجایی که در اذهان عمومی فرض بر این است که مدیران به دلیل دارا بودن موقعیت خوب شغلی در سازمانها از جمله سازمان آموزش و پرورش، به جهت پیش برد اهداف سازمانی و از طرفی الگو قرار دادن خود برای معلمان، از رفتارهای فرا نقشی بیشتری برخوردارند، به همین دلیل در پژوهش حاضر سعی بر این است که مقایسه‌ای از نظریه‌های رفتارهای شهروندی سازمانی در میان مدیران و معلمان مدارس راهنمایی شهر اصفهان انجام پذیرد، مبنی بر این که آیا تفاوتی در خصوص این متغیر در میان دو گروه مدیران و معلمان وجود دارد؟ و این تفاوت به چه میزان است؟

محیط‌های شغلی از مهمترین و حیاتی‌ترین بخش‌ها در شکل‌گیری تمدن بشری می‌باشد، استحکام روابط میان افرادی که در این محیطها مشغول هستند به ایجاد سلامت روانی مطلوب‌تر و بالاتر رفتن راندمان کار و اثر بخشی بیشتر خدمات می‌شود. هرگونه مشکلی که پایه‌های این گونه روابط را خدشه‌دار نماید سلامت جامعه را نیز تحت الشعاع قرار می‌دهد.

در دنیای پیچیده کنونی شاهد رقابت‌های فشرده جوامع مختلف برای دستیابی به جدیدترین تکنولوژی و منابع قدرت هستیم، افراد تیز هوش و خلاق و صاحبان اندیشه‌های نو و تفکر واگرا و دانش آموزان دانش آموخته به مثابه گرانبهاترین سرمایه‌ها از جایگاه بسیار بالا و ارزشمندی برخوردار هستند (راجرز<sup>۳</sup>، ۱۳۷۶).

از دیدگاه ارگان (ارگان ۱۹۸۸ به نقل از ریگو، ۲۰۰۳) رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند به عنوان رفتار فرد تعریف شود که اختیاری بوده و به طور آشکار و مستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی تشخیص داده نشده اما عملکردهای موثر سازمان را بهبود می‌بخشد. این امر شامل همکاری‌های غیررسمی است که افراد بدون توجه ملاحظات قانونی یا مشوق‌های رسمی به آنها عمل نموده یا از آنها اجتناب می‌کنند. رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتاری داوطلبانه و فراتر از نقش‌های سازمانی است. (ارگان، ۱۹۹۰ به نقل از اسمچ<sup>۴</sup> و ران، ۲۰۰۷).

در منابع پژوهشی متغیرهای زیادی بررسی شده‌اند که با رفتارهای فرانقشی (رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید) رابطه دارند و می‌توانند این رفتارها را پیش‌بینی نمایند. دو پیشابند مهم رفتارهای شهروندی سازمانی که در اغلب پژوهش‌ها مورد توجه قرار گرفته‌اند، تعهد سازمانی و خشنودی شغلی

1 - Beatman

2-Organizational citizenship behaviors

3- Ashnack

4 -Rogers

5 -Smoech &amp; Ron

می‌باشند. از جمله پیشایندهای مهم دیگری که در بسیاری از منابع پژوهشی برای رفتارهای فراتر از نقش مطرح شده‌اند، ادراکات فردی عدالت سازمانی، ویژگیهای شخصیتی (مانند مکان کنترل، عزت نفس و ...) و عوامل موقعیتی (اندرسون، دیوسر و دنو<sup>۱</sup> ۱۹۹۵؛ اسپکتور<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰).

چنانکه از مطالب یاد شده بر می‌آید رفتارهای شهروندی سازمانی، فراتر از نقش رسمی و مشخص افراد هستند و در نهایت باعث سودرسانی به سازمان می‌شوند، تأکید بر این رفتارها باعث افزایش فعالیت‌های اخلاقی در سازمان می‌گردد. رفتارهای شهروندی سازمانی به صورت گسترده‌ای در حوزه‌های اخلاقی مورد بررسی قرار می‌گیرند زیرا در افزایش اثربخشی، کارایی و موفقیت سازمانی اهمیت بسزایی دارند (پودساکف و مکنزی، ۲۰۰۰).

پیش‌بینی و ارزش گذاری رفتارهای شهروندی به کمک معیارهایی که به نگرش‌ها و حالات کارکنان توجه می‌کنند، بهتر از معیارهای متداول ارزیابی عملکرد است، چراکه چه ارادای و اختیاری این رفتارها بسیار برجسته‌تر از رفتارهای عادی یک شغل است. همچنین اثرات مفید رفتارهای شهروندی سازمانی بر زمینه‌های اجتماعی، روانشناسی، سازمانی و سیاسی یک سازمان با ارزش‌تر از اثرات آن بر شاخص‌های کمی و عملکردی است. می‌توان اجزای رفتارهای شهروندی سازمانی را به صورت زیر مشخص کرد:

۱- نوعی از رفتار که فراتر از حد و مرز تعیین شده توسط سازمان، از جانب کارکنان بروز می‌کند. ۲- رفتاری که توسط ساختار رسمی سازمان مورد شناسایی و تشویق قرار نمی‌گیرد؛ ۳- رفتاری که تأثیر بسزایی در عملکرد سازمان دارد. رفتارهای شهروندی سازمانی مزایای بسیاری برای سازمان دارد که از آن جمله می‌توان به داشتن گروهی از کارمندان که خود را وقف سازمان خود می‌کنند اشاره کرد (امینی، رفیعی و کلایی، ۱۳۸۶).

اسمیت (۱۹۸۳) دو بعد از رفتار شهروندی و سازمانی را گزارش کردند، بعد رفتار شهروندی معطوف به همکاران و بعد رفتارهای شهروندی مربوط به سازمان. این طبقه‌بندی براساس هدف رفتار فرمول بندی شد: که به ترتیب کارمندان منحصر به فرد و سازمان را در بر می‌گیرد. نمونه‌هایی از این مورد شامل داوطلب شدن برای کمک به یک همکار<sup>۳</sup> (OCB-I) و معرفی کردن سازمان به خارجی‌ها<sup>۴</sup> (OCB-O) می‌باشد (اسمیت و همکاران، ۱۹۸۳). بعد رفتارهای معطوف به سازمان (OCB-O)، به عنوان رفتاری تعریف شده است که تعهد به سازمان را از طریق وفاداری و تطابق با قوانین نشان می‌دهد (کلمن و همکار، ۲۰۰۰).

بعد رفتارهای معطوف به همکاران (OCB-I)، به عنوان رفتارهایی که یاری دهنده و پشتیبانی کننده و پیشرفت دهنده اعضای سازمان هستند و از حد انتظارات فرا می‌روند تعریف شده‌اند (کلمن و همکاران، ۲۰۰۰، به نقل از مهداد و عارفین، ۲۰۰۹).

از دیدگاه جاسمن و کارمیلی<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای فراتر از نقش در عملکرد سازمان می‌باشند. به این دلیل که این نوع رفتارها نیاز به تخصیص منابع کمیاب در سازمان را کاهش می‌دهند برای سازمان ضروری و سود آورند. بنابراین چنانچه سازمان‌ها عوامل پیشاینده رفتارهای شهروندی سازمانی را شناسایی نموده و آنها را در سازمان ترغیب نمایند می‌توانند به افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی در جهت بهبود عملکرد و بهره‌وری سازمانی کمک نمایند و از پسایندهای مطلوب آن بهره‌مند گردند. ابعاد گوناگونی که توسط محققان مختلف برای رفتارهای شهروندی سازمانی ذکر شده لزوم مطالعه دقیق این متغیر را آشکار می‌سازد.

بیشترین ادبیات پژوهشی مربوط به بررسی ارتباط میان این متغیر با دیگر متغیرها بوده است و اما در خصوص مقایسه رفتارهای شهروندی در میان گروه‌های مختلف، پژوهش‌چندانی یافت نشد. به طور مثال رامین‌مهر، هادی‌زاده، احمدی (۱۳۸۸) در پژوهشی تحت عنوان مقایسه ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین مدیران و کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ستاد تهران به این نتیجه رسیدند که نمره متغیر رفتار شهروندی سازمانی در میان مدیران بالاتر از دیگر کارکنان است. همچنین مهداد و مهدیزادگان (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای تحت عنوان مقایسه رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان کارخانه‌جات خودرو سازی ایران و مالزی، به این نتیجه رسیدند که میزان رفتارهای شهروندی سازمانی و ابعاد مرتبط با آن و همچنین رفتارهای ضد تولید و مولفه‌های آن در میان کارکنان ایرانی بیشتر از کارکنان مالزیایی بود بنابراین این پژوهش نشان داد که تفاوت‌های میان ایرانی‌ها و مالزیایی‌ها به عنوان دو ملیت متفاوت بازتابنده تفاوت‌های فرهنگی میان آنهاست.

1 -Duser & Deneve

2 -Fox

3- Organizational citizenship behaviors towards individuals

4- Organizational citizenship behaviors towards organizational

5 -Josman & Carmeli

کیم، نیل و چو<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در تحقیقی که بر روی ۲۳۳ نفر از کارکنان یک هتل انجان دادند دریافتند کارکنانی که به لحاظ مالی فقیر می‌باشند میزان حسادت بیشتری نسبت به کارکنان هم رده خود که وضعیت مالی بهتری دارند نشان می‌دهند و رفتارهای داوطلبانه و رفتارهای شهروندی سازمانی در میان این دسته از کارکنان کم درآمد به نسبت کارکنان سطح بالاتر مالی، کمتر است. هی یون و سو<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) در پژوهشی با عنوان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و کیفیت خدمات به عنوان اثر خارجی، هدف از این مطالعه را درک نقش حیاتی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بوسیله ارزیابی از کیفیت خدمات مشتریان بیان کردند. نتایج نشان می‌دهد که رضایت شغلی کارکنان و اعتماد به مدیر به میزان قابل توجه‌ای به رفتارهای شهروندی سازمانی مرتبط است. زانگ، وان و جیا<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) نقش واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی در کمک کردن به کارآفرینی شرکتها و عملکرد بالای منابع انسانی را بر روی ۱۳۹ شرکت کوچک تا متوسط داروسازی مورد بررسی قرار دادند و نتایج تایید کننده این مطلب بودند که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند نقش واسطه‌ای مثبت در کارآفرینی و عملکرد بالای نیروی انسانی داشته باشد.

این پژوهش در راستای مقایسه رفتار شهروندی سازمانی در میان مدیران و معلمان این فرض کلی را پی می‌گیرد که ممکن است میزان رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران و معطوف سازمان در مدیران و معلمان مدارس راهنمایی نواحی پنجگانه شهر اصفهان دارای تفاوت معناداری باشد. برای دست یابی به این هدف سه فرضیه زیر بررسی شده است.

۱- بین رفتارهای شهروندی سازمانی در مدیران و معلمان مدارس راهنمایی شهر اصفهان تفاوت معناداری وجود دارد.

۲- بین رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران در مدیران و معلمان مدارس راهنمایی شهر اصفهان تفاوت معناداری وجود دارد.

۳- بین رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان در مدیران و معلمان مدارس راهنمایی شهر اصفهان تفاوت معناداری وجود دارد.

## روش

**جامعه آماری و نمونه** جامعه آماری این پژوهش را کلیه مدیران و معلمان مدارس راهنمایی نواحی پنجگانه شهر اصفهان در زمستان ۱۳۸۸ و بهار ۱۳۸۹ تشکیل داده‌اند. براساس اطلاعات واصله از سازمان آموزش و پرورش شهر اصفهان تعداد کل مدیران در دوره‌ی زمانی تحقیق برابر با ۱۹۳ نفر مدیر مرد و ۱۲۸ نفر مدیر زن و تعداد کل معلمان برابر با ۱۸۳۲ نفر معلم مرد و ۱۲۷۴ نفر معلم زن بود. تعداد نمونه پژوهش حاضر را ۳۲ نفر مدیر و ۱۴۸ نفر معلم، که در مجموع ۱۸۰ نفر می‌شوند، تشکیل دادند. این تعداد نمونه برای پژوهش حاضر بر مبنای حداقل تعداد پیشنهادی برای گروههای مورد مقایسه در مطالعات غیرآزمایشی، از جمله مطالعات پس رویدادی انتخاب شده‌اند. براساس نظر (بورگ و گال<sup>۴</sup>، ۱۹۷۹، به نقل از هومن، ۱۳۸۲) مطالعات پس رویدادی حداقل به ۱۵ شرکت کننده در هر گروه نیاز دارند. تعداد نمونه مدیران ۴۰ نفر و معلمان ۱۶۰ نفر در نظر گرفته شد. به این دلیل که در صورت غیر معتبر بودن برخی پرسشنامه‌های بازگشت شده، تعداد نهایی از حداقل موارد مورد نیاز برای مطالعات پس رویدادی کمتر نشود.

بنابراین چنانکه ملاحظه می‌شود تعداد ۳۲ نفر مدیر و ۱۴۸ معلم پس از در نظر گرفتن جنسیت به صورت دو مقوله نیز از حداقل تعداد پیشنهادی برای مطالعات پس رویدادی کمتر نخواهد بود. اما روش نمونه‌گیری نیز بدلیل گسترده بودن جامعه آماری پژوهش بصورت چند مرحله‌ای<sup>۵</sup> تصادفی بوده است. در مرحله اول با رجوع به سازمان آموزش و پرورش و با هماهنگی این سازمان فهرست اسامی کلیه مدارس دخترانه و پسرانه دوره راهنمایی دریافت شد. پس از دریافت فهرست اسامی مدارس، بصورت تصادفی ۴۰ مدرسه، از بین نواحی مختلف انتخاب شدند. سپس با معرفی مدارس به سازمان آموزش و پرورش، معرفی‌نامه تهیه و به مدارس مربوط رجوع شد. ۴۰ مدرسه با در نظر گرفتن اینکه هر مدرسه یک مدیر دارد و در این پژوهش حداقل ۴۰ مدیر زن و مرد (۲۰ مرد و ۲۰ زن) برای نمونه نیاز بود، انتخاب شد. در مرحله دوم، تمامی ۴۰ مدیر، ۴۰ مدرسه انتخاب شده بعنوان نمونه مدیران و از هر یک از مدارس که مدیر آنها در پژوهش شرکت می‌نمودند نیز چهار معلم به شیوه تصادفی ساده (قرعه کشی) از طریق فهرست اسامی برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. در پایان پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۸ پرسشنامه از گروه مدیران و ۱۲ پرسشنامه از گروه معلمان برای تحلیل بدلیل اینکه ناقص پاسخ داده شده بودند، کنار گذاشته شدند، لذا گروه نمونه نهایی به ۳۲ مدیر و ۱۴۸ معلم تقلیل یافت.

## ابزار پژوهش

1- Kim, Nell & Cho  
2- Hee Yoon & Suh  
3- Zheng, Wan & Jia  
4 -Borg & Gall  
5 -Multi stage sampling

برای سنجش رفتارهای شهروندی سازمانی، از پرسشنامه لی و آلن (2002) استفاده گردید، این پرسشنامه توسط مهداد و عارفین (۲۰۰۹) ترجمه و آماده اجرا شده که شامل ۱۶ سوال می‌باشد و ۸ سوال اول آن رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران (OCB-I)، و ۸ سوال دوم آن رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان (OCB-O) را اندازه گیری می‌کند و نمره کل رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB-S) از حاصل جمع ۱۶ سوال بدست می‌آید. آلفای کرونباخ بدست آمده توسط مهداد (۲۰۰۹) در بررسی پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران و معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۹۳۸، ۰/۸۹۵، ۰/۹۰۳ برای OCB-O، OCB-I، OCB-S می‌باشد. این پرسشنامه‌ها در پیوست ۳ ارائه شده‌اند.

### یافته‌های پژوهش

در این فصل نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها در دو قسمت ارائه شده است. در قسمت اول، فراوانی و درصد فراوانی گروه نمونه پژوهش برحسب عضویت گروهی (مدیر و معلم)، در قسمت دوم نتایج مربوط به فرضیه‌های پژوهش آورده شده است.

### جدول فراوانی و شاخصهای توصیفی متغیرهای پژوهش

در جدول ۱، وضعیت گروه نمونه پژوهش برحسب عضویت گروهی ارائه شده است.

جدول ۱: فراوانی و درصد فراوانی گروه نمونه پژوهش برحسب عضویت گروهی

ردیف	شاخصهای آماری گروههای عضویت گروهی	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی	فراوانی
۱	مدیر	۳۲	۱۷/۸	۱۷/۸	
۲	معلم	۱۴۸	۸۲/۲	۱۰۰	
۳	کل	۱۸۰	۱۰۰	--	

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، از ۱۸۰ نفر گروه نمونه پژوهش، ۳۲ نفر (معادل ۱۷/۸ درصد) مدیر و ۱۴۸ نفر از گروه نمونه پژوهش (معادل ۸۲/۲ درصد) معلم بوده‌اند.

جدول ۲: شاخصهای توصیفی گروه نمونه در متغیرهای پژوهش بطور کلی

ردیف	شاخصهای آماری متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
۱	رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران	۱۸۰	۳۷/۵	۹/۵۳	۰/۷۱
۲	رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان	۱۸۰	۳۳/۸۳	۱۲/۲۲	۰/۹۱

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران دارای میانگین ۳۷/۵، رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان دارای میانگین ۳۳/۸۳، برآورد شده است.

### نتایج مربوط به فرضیه‌های پژوهش

فرضیه ۱: بین رفتار شهروندی سازمانی کلی مدیران و معلمان تفاوت معناداری وجود دارد. نتیجه بررسی این فرضیه در جداول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳: شاخصهای توصیفی مدیران و معلمان در رفتارهای شهروندی سازمانی کلی

متغیر	شاخصهای توصیفی گروهها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین	t	درجه آزادی	معناداری	تفاوت میانگین	خطای استاندارد
رفتارهای شهروندی	مدیران	۳۲	۴۲/۵۴	۸/۲۷	۱/۴۶	۴/۵۴	۱۷۸	./۰۰۰	۸/۳	۱/۸۲
سازمانی کلی	معلمان	۱۴۸	۳۴/۲۴	۹/۵۸	۰/۷۹	۴/۹۹	۵۰/۷۳	./۰۰۰	۸/۳	۱/۶۶

چنانچه در جدول ۳ مشاهده می‌شود، در رفتارهای شهروندی سازمانی کلی، میانگین نمرات مدیران برابر با ۴۲/۵۴ و میانگین معلمان برابر با ۳۴/۲۴ می‌باشد. آزمون t نیز نشان داده شده که گروه مدیران و معلمان با یکدیگر در رفتارهای شهروندی سازمانی کلی دارای تفاوت معناداری ( $t = 4/54, p < 0/01$ ) هستند. بنابراین فرضیه اول مبنی بر اینکه بین مدیران و معلمان در رفتارهای شهروندی سازمانی کلی تفاوت معناداری وجود دارد، مورد تأیید می‌گیرد.

### فرضیه ۲- بین رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران در مدیران و دبیران تفاوت معناداری وجود دارد.

نتیجه بررسی این فرضیه در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴: شاخصهای توصیفی رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران برای مدیران و معلمان

متغیر	شاخصهای توصیفی گروهها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین	t	درجه آزادی	معناداری	تفاوت میانگین	خطای استاندارد
رفتارهای شهروندی	مدیر	۳۲	۴۳/۲۸	۷/۸۵	۱/۳۸	۳/۸۵	۱۷۸	۰/۰۰	۶/۹	۱/۷۸
سازمانی معطوف به همکاران	معلم	۱۴۸	۳۶/۷۳	۹/۴۳	۰/۷۷	۴/۳۳	۵۲/۲۷	۰/۰۰	۶/۹	۱/۵۹

چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود، در مدیران میانگین نمرات رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران برابر با ۴۳/۲۸ و برای معلمان برابر با ۳۶/۷۳ می‌باشند. آزمون t نیز نشان داده شده گروه مدیران و معلمان با یکدیگر در رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران دارای تفاوت معناداری ( $P < 0.01$ ) و ۳/۸۵ هستند. بنابراین فرضیه ۲ مبنی بر اینکه بین مدیران و معلمان در رفتارهای شهروندی معطوف به همکاران تفاوت معناداری وجود دارد، مورد تأیید قرار می‌گیرد.

**فرضیه ۳- بین رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان در مدیران و معلمان تفاوت معناداری وجود دارد.**  
نتیجه بررسی این فرضیه در جدول ۵ ارائه شده است.

**جدول ۵: شاخصهای توصیفی رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران برای مدیران و معلمان**

متغیر	شاخصهای توصیفی گروهها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین	t	درجه آزادی	معناداری	تفاوت میانگین	خطای استاندارد
رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران	مدیران	۳۲	۴۱/۸۱	۱۰/۰۸	۱/۷۸	۴/۲۶	۱۷۸	۰/۰۰	۹/۶۹	۲/۲۷
	معلمان	۱۴۸	۳۲/۱۱	۱۱/۹۸	۰/۹۸	۵۱/۸	۰/۰۰	۹/۶۹	۲/۰۳	۵/۶

چنانکه در جدول ۵ مشاهده می‌شود، در رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان میانگین نمرات مدیران برابر با ۴۱/۸۱ و برای معلمان برابر با ۳۲/۱۱ می‌باشند. آزمون t نیز نشان داده شده در شرایط عدم رعایت پیش فرض برابری واریانسها گروه مدیران و معلمان با یکدیگر در رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان دارای تفاوت معناداری ( $P < 0.01$ ) و ۴/۷۶ هستند. بنابراین فرضیه ۳ مبنی بر اینکه بین مدیران و معلمان در رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان تفاوت معناداری وجود دارد، مورد تأیید قرار می‌گیرد.

## بحث و نتیجه گیری

### - بین رفتار شهروندی سازمانی کلی مدیران و معلمان تفاوت معناداری وجود دارد.

نتایج به دست آمده در خصوص رفتار شهروندی سازمانی کلی در بین مدیران و معلمان نشان دهنده وجود تفاوت معنادار بین آنها می‌باشد. به عبارت دیگر، مدیران مدارس از رفتارهای شهروندی سازمانی سطح بالاتری نسبت به معلمان برخوردارند و آنها بهتر می‌توانند این رفتارها را در سطح مدارس از خود نشان دهند و سلامت سازمانی را حفظ و جوی آرامبخش و توأم با همکاری و عمل به وظایف در مدارس به وجود آورند. بنابراین، مدارس برای آنکه بتوانند در سرویس

دهی به دانش آموزان موفق باشند، علاوه بر دارابودن معلمان توانمند در تدریس و روابط انسانی، باید از مدیران خوبی نیز برخوردار باشند. زیرا این مدیران مدارس هستند که می توانند جو مناسبی را برای معلمان به وجود آورند تا آنان با آرامش به فرآیند یاددهی- یادگیری بپردازند. طبق پژوهش رامین مهر و همکاران (۱۳۸۸) میزان رفتارهای شهروندی سازمانی در میان مدیران بیشتر از معلمان گزارش شده است و همچنین کیم و همکاران (۲۰۰۹) نیز در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که نمره رفتارهای شهروندی سازمانی در پرسنلی که از درآمد کمتری برخوردار است به نسبت همکارانی که درآمد بیشتری کسب می کنند پایین تر است، که این نتایج با پژوهش حاضر همسو می باشد.

#### **- بین رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران در مدیران و دبیران تفاوت معناداری وجود دارد.**

یافته‌ها در خصوص مقایسه رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران در بین مدیران و دبیران مدارس نشان داد تفاوت معناداری بین رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران در میان مدیران و دبیران وجود دارد. بررسی میانگین‌ها نشان می‌دهد، مدیران از رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران بالاتری برخوردارند و آنها دارای رفتارهایی از قبیل کمک به همکاران در انجام وظایف، اخلاق نیکو با همکاران، احترام به تمامی اعضاء و کمک به همکاران جهت حل مشکلات شغلی و غیرشغلی می‌باشند. همچنین این فرضیه با پژوهش مهداد و مهدی زادگان (۱۳۸۹) مبنی بر مقایسه رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان کارخانجات خودرو سازی ایران و مالزی و هی یون و سو (۲۰۰۳)، والنوا و همکاران (۲۰۰۸)، لیس و همکاران (۲۰۰۸)، پودساکف و همکاران (۲۰۰۹) همسو می باشد. بنابراین در صورتی که رفتار شهروندی سازمانی وجود داشته باشد، موجب بروز تعهد سازمانی (گل‌پرور و رفیع زاده، ۱۳۸۷)، عدالت سازمانی (نصری نصرآبادی، ۱۳۸۶؛ گل‌پرور و رفیع زاده، ۱۳۸۷؛ شکرشکن و نعامی، ۱۳۸۵؛ مورمن، ۱۹۹۱) خواهد شد و این به معنی رسیدن سازمان به تعالی و رشد بالاست. بنا به تحقیقات رامین مهر، هادی‌زاده و احمدی (۱۳۸۸) نمره رفتارهای شهروندی سازمانی در میان مدیران بالاتر از دیگر کارکنان گزارش شده است. حال اگر این اتفاق در مدارس رخ دهد، باید شاهد یک جو سازمانی مطلوب در بین مدارس بود. بر همین اساس نیاز است که تمامی مدیران مدارس از رفتارهای شهروندی سازمانی برخوردار باشند تا سطح کارایی و اثربخشی مدارس بالا رود.

#### **- بین رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و مدیران و معلمان تفاوت معناداری وجود دارد.**

نتایج حاصله در خصوص مقایسه رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان در بین مدیران و معلمان تفاوت معناداری را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر، مدیران مدارس از رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان بالاتری برخوردارند و رفتارهایی از قبیل مبادرت به رفتارهای خارج از چارچوب سازمان جهت بهبود اهداف سازمانی، حرکت در جهت توسعه سازمانی، وفاداری به سازمان، ارائه ایده‌های جدید، حل مشکلات و احساس علاقه، در آنها بیشتر از معلمان وجود دارد. این فرضیه با یافته‌های نعامی و همکاران، ۱۳۸۰؛ اسپکتور، ۲۰۰۳، نصرآبادی ۱۳۸۶، فودچاک، ۲۰۰۷، زانگ و همکاران (۲۰۰۹) و کیم و همکاران (۲۰۰۹) همسو می باشد.



- امینی ع، رفیعی ن، کلایی ح ا. ۱۳۸۶. شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمان در سازمانهای استان قم. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه پردیس قم*. راجرز ک. ۱۳۷۶. هنر انسان شدن، ترجمه: میهن میلانی. تهران، انتشارات فاخته.
- رامین مهر ح، هادی زاده ا، احمدی ا. ۱۳۸۸. مقایسه ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین مدیران و کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ستاد تهران، *پژوهش نامه مدیریت تحول*، سال اول، شماره ۱، ۸۹-۶۵.
- گل‌پرور م، رفیع زاده پ د. ۱۳۸۷. *الگوی ارتقاء رفتار اخلاقی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بین معلمان: الگوی سازش یافته با فرهنگ ایران*. دانش و پژوهش در علوم تربیتی. ۷۰-۵۶.
- مهرداد ع. ۱۳۸۷. *روانشناسی صنعتی و سازمانی*، چاپ ششم، تهران: انتشارات جنگل.
- مهرداد ع، مهدیزادگان ا. زیر چاپ. مقایسه رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان کارخانه‌جات خودروسازی ایران و مالزی، *مجله یافته‌های نو در روانشناسی*.
- نعامی ع ز، شکرکن ح. ۱۳۸۵. بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران (ویژه روانشناسی)*، ۱۱۳(۱)، ۵۶-۳۵.
- هومن ح ع. ۱۳۸۲. *راهنمای عملی پژوهش‌های تربیتی*. چاپ اول، تهران: موسسه فرهنگی منادی تربیت.

- Anderson, C.A., Deuser, W.E., & DeNeve, K.M. 1995. Hot temperatures, hostile affect, hostile cognitions, and arousal: Test of a general model of affective aggression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 434-448.
- Ashnack J. 1996. Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Applied Psychology*. 2.24-30
- Fodchuk K.M. 2007. Work environments that negate counterproductive behaviors and foster organizational citizenship research-based recommendations for manager. *The Psychologist Manager Journal*, 10. 1, 27-46.
- Hee Yoon M H, Suh J. 2003. organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees. *Journal of Business Research*. 597-611.
- Kim, S., Neill, O., Cho, H. M. 2009. When does an employee not help coworkers? The effect of leader-member exchange on employee envy. *Organizational Citizenship Behavior Interntion. Journal of Hospitality management*. 530-537.
- Lee k, Allen N. 2002. Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87. PP. 131-142.
- Llies, R., Fulmer, I. S., Spitzmuller, Johnson, M. 2009. Personality and citizenship behavior: The Mediating Role of Job Satisfaction. *The Leadership Quarterly*. 251-265.
- Mahdad A, Arefin H Z. 2009. Moderation effect of Nationality, Gender, Posiyion and tenure on the relationship between organizational citizenship behavior counter productive work behaviors among iranin and malaysian outomotion workers. *iranin intemution journal of psychology*, 3, pp: 120-145.
- Moorman R H. 1991. Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior : do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 70, 845-855.
- Nadiri, H., Tanova, C. 2010. An investigation of the role of gjustice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality. *Indudustry Journal of Hospitality Management*. 33-41.

- Organ D W. 1988. Organizational Citizenship Behavior, the dood soldier syndrome. liexington, MA  
Lexington books.
- Organ D W. 1990. The motivational basis of organizational citizenship behavior, in stow, B.M.,  
Cummings, L.L.(Eds), Research in Organizational Behavior, JAL Press Greenwich, CT,12,43-72.
- Podsakoff. N,Whiting.S,Podsakoff.P.2009.Individual-and Organizational-Level Consequences of  
Organizational Citizenship Behavior. Journal of Applied psychology.122-141.
- Poodsakoff., M.P, Mackenzie. B.S, Paine. B.J, Bacharach. F. 2000. Organizational Citizenship behaviors: A  
Critical Review of the theoretical and empirical research.Journal of management, vol , 28, 513-563.
- Rigo A. 2003. Citizanship behaviors of university teachers: the granduate's point of view .Active earing in  
higher education, 4.1. 8-23..
- Smith,C.A;organ, D.W; Near. J.P.1983.organiizational citizenship behavior :Its Nature and antecedents,  
Journal of Applied psychology, 68, 653-663.
- Smoech. A, Ron I. 2007. Promoting organizational citizenship behavior in School: the impace of individual  
and organizational characteristic.Education dministration quarterly , 43 , 38-60
- Spector. P. E. 2000. Development of the work locus of control scale, Journal of Organizational Psychology  
.20(8).157-211.
- Walumbwa.F,Wu.C.Orwa.B.2008.Contingent reward transactional leadership, work attitudes, and  
organizational citizenship behavior: The role of procedural justice climate perceptions and  
strength.Journal of Applied psychology.945-959.
- Walumbwa.F,Hartnell.C.A,Oke.A,2010.Servant Leadership, Procedural Justice Climate,Servic Climate,  
Employee Attitudes,and Organizational Citizenship Behavior: A Cross- Level Investigation. . Journal  
of Applied psychology.517-529.
- Yang.F.H,Chang.C.C.2007.Emotional labour, job satisfaction and organizational amongst clinical nurses: A  
questionnaire surver.International Journal of Nursing Studies.879-887.
- Zhang. Z,Wan. D,Jia. M.2008.Do high-performance human resource practices help corporate  
entrepreneurship?The mediatiiong role of organizational citizenship behavior.The Journal of High  
Technology Management Research.128-138.

Comparison of organizational citizenship behaviors among guidance school teachers and managers in  
Esfahan city

## **Abstract**

This research studies the contrast between conceived organizational citizenship behaviors towards organizational individuals among principals and teachers of guidance school in Isfahan city. Thus, because of large extend of statistical society, 180 individuals (32 principals and 148 teachers) were chosen by several stage random sampling. The utilized surveys in the research include Li and Alen 16 question for evaluation of organizational citizenship behavior .The data regarding research hypothesis based on contrast between principals and teachers which were stated in the variables regarding sexuality and occupation type (formal and informal), were evaluated through t test of individual groups and the results showed that among principals and teachers, respectively there is meaningful promotional contrast in organizational citizenship behaviors towards organization , the organizational citizenship behaviors towards individuals, the

conceived organizational justice, conceived organizational procedural justice, conceived interaction justice, stipend and promotion content, in ( $p < 0/05$ ), but in owner content, individuals content and content of job, there is no significant difference among teachers and principals.

Key word: Organizational citizenship behaviors individuals , Organizational citizenship behaviors towards organizational, Managers, Teachers.



Islamic Azad University  
Khorasgan Branch  
Faculty of Educational Sciences and Psychology

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Degree of M.Sc in Psychology

Title

Comparison of Organizational Citizenship Behaviors Among Guidance School Teachers and Managers in  
Esfahan City

Supervisor

Dr. Asghar Aghaei

Advisor

Dr. Ali Mahdad

By

Maryam Bazargani

September 2010

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.