



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

رابطه بین جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران در کارکنان
یک سازمان خدماتی

محمد رضا غفوری*، سروره خاکسار، عبدالزهرا نعیمی

* کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)

آدرس: اصفهان، خمینی شهر، بلوار شهید منتظری، کوچه شهیدان روح‌الهی (خرم سابق)، کد پستی: ۸۴۱۹۱۳۳۴۶۴۷، تلفن: ۰۹۱۳۲۰۶۰۹۸۹

Email:ghafouri.mr@gmail.com

چکیده

هدف از انجام این پژوهش تعیین رابطه جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس با رفتارهای مدنی سازمانی در بین کارکنان یک سازمان خدماتی در شهر اصفهان بوده است. در این پژوهش جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس متغیرهای پیش‌بین و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و معطوف به همکاران متغیرهای ملاک بودند. در پژوهش حاضر ۲۳۲ نفر از کارکنان یک سازمان خدماتی به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. نوع پژوهش توصیفی (همبستگی) بود. آزمودنی‌ها پرسشنامه‌های جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی، عزت نفس و رفتارهای فرانش را تکمیل کردند. در این پژوهش روش آماری همبستگی و تحلیل رگرسیون گام به گام به کار برده شد. نتایج نشان دادند جایگاه مهار شغلی درونی، خودکارآمدی و عزت نفس با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و معطوف به همکاران رابطه مثبت معنی‌دار داشتند. علاوه بر این نتایج تحلیل‌های رگرسیون هم سهم معنی‌دار متغیرهای پیش‌بین را در پیش‌بینی متغیرهای ملاک نشان دادند و مشخص ساختند جایگاه مهار شغلی درونی، خودکارآمدی و عزت نفس می‌توانند رفتارهای مدنی سازمانی را به خوبی پیش‌بینی نمایند.

واژه‌های کلیدی: جایگاه مهار شغلی - خودکارآمدی - عزت نفس - رفتارهای مدنی سازمانی



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

۱- مقدمه

روانشناسان صنعتی و سازمانی به سازمان‌ها کمک می‌نمایند تا به بالاترین سطح اثربخشی ممکن دست یابند. در انجام چنین امری یکی از مهم‌ترین ملاک‌های مورد توجه عملکرد شغلی است. در این رابطه سازه‌ها و متغیرهای زیادی وجود دارند که با عملکرد رسمی مرتبط نیستند و همچنین اهمیت آن‌ها به صورت محدودی در نظر گرفته شده است. لذا، در مورد چنین رفتارهایی اطلاعات قابل استفاده اندکی وجود دارد. باید توجه داشت که این سازه‌ها (مانند رفتارهای فراتر از نقش) می‌توانند به اثربخشی سازمان‌ها کمک نمایند یا مانع از آن شوند (هالند، ۲۰۰۲). رفتارهای مدنی سازمانی (organizational citizenship behaviors) و رفتارهای ضد تولید دو نوع از انواع عملکرد فراتر از نقش هستند که هنگامی که در مورد اثربخشی سازمان یا کارکنان تصمیم‌گیری می‌شود، به صورت غیرمستقیم مورد توجه قرار می‌گیرند (موتوویدلو و وان‌اسکاتر، ۱۹۹۴). اگرچه، رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای ضد تولید اثرات قابل توجهی بر عملکرد سازمانی اعمال می‌نمایند اما از عملکرد وابسته به نقش متمایز می‌گردند (ویلیامز و آندرسون، ۱۹۹۱).

رفتارهای مدنی سازمانی به مشارکت آزادانه در فعالیت‌های سازمان اشاره دارند، اما این مشارکت در عین حالی که بر کارکردهای سازمان اثرگذار می‌باشد نه جزء الزامات شغلی است، نه در شرح وظایف آمده است و نه پاداشی به آن تعلق می‌گیرد (ارگان، ۱۹۸۸). به بیان دیگر، رفتارهای مدنی سازمانی رفتارهای فراتر از نقش فردی در محیط کار هستند که به صورت صریح یا مستقیم توسط نظام پاداش رسمی (Formal reward system) سازمان تعیین نشده‌اند (پودساکف و مکنزی، ۱۹۹۴). رفتارهای مدنی سازمانی باعث یاری رسانی به سازمان و همکاران می‌گردند و به‌طور ذاتی رفتارهایی اخلاقی هستند (دکاپ، کیرکا و آندرسون، ۲۰۰۳؛ پلوزا و هسای، ۲۰۰۶). چنانچه از مطالب ذکر شده در بالا بر می‌آید رفتارهای مدنی 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 مدنی 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، ۱۹۹۴).

بعضی از پژوهشگران پیشنهاد نموده‌اند که رفتارهای مدنی سازمانی را می‌توان در دو گروه گسترده طبقه‌بندی نمود: (۱) رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان که به‌طور کلی به سازمان سود می‌رسانند، مانند داوطلب شدن برای خدمت در انجمن‌های سازمانی و (۲) رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران که به صورت مستقیم به افرادی که در سازمان مشغول به کارند سود می‌رسانند، مانند کمک به همکاران در انجام پروژه‌ها (ویلیامز، ۱۹۸۸؛ کانووسکی و ارگان، ۱۹۹۶؛ نیومن و کیکال، ۱۹۹۸؛ هالند، ۲۰۰۲). بنت و رایبسون (۲۰۰۱) بیان نمودند افرادی که در رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان درگیر می‌شوند از نظر کیفی با افرادی که دست به رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران می‌زنند، متفاوتند. در رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان، سازمان مدنظر است و هدف کمک به سازمان است، اما رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران به قصد کمک به افراد خاصی در سازمان انجام می‌شوند (هالند، ۲۰۰۲). در اصل، رفتارهای مدنی سازمانی بر مبنای نیت نوع‌دوستی یا کمک به بهره‌وری سازمان طبقه‌بندی می‌شوند (اسمیت، ارگان و نیپر، ۱۹۸۳).

در منابع پژوهشی متعددی مورد بررسی قرار گرفته‌اند که با رفتارهای فراتر از نقش (رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای ضد تولید) رابطه دارند و می‌توانند این رفتارها را پیش‌بینی نمایند. دو پیشابند مهم رفتارهای مدنی سازمانی که در اغلب پژوهش‌ها مورد توجه قرار گرفته‌اند، تعهد سازمانی (مکنزی، پودساکف و ایرنه، ۱۹۹۸) و خشنودی شغلی (مکنزی و همکاران، ۱۹۹۸؛ یتیمی‌یر، بلس، مکی و مک ماریان، ۱۹۹۷) می‌باشند. از جمله پیشابندهای مهم دیگری که در بسیاری از منابع پژوهشی برای رفتارهای فراتر از نقش مطرح شده‌اند، عبارتند از: ادراکات فردی عدالت سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی (مانند جایگاه مهار، عزت نفس و خودکارآمدی و.....) و عوامل موقعیتی (آندرسون، دیوسر و دینو، ۱۹۹۵؛ فیشر و لاک، ۱۹۹۲؛ فوکس و اسپکتور، ۲۰۰۰).

امروزه شواهد تجربی زیادی وجود دارند که حاکی از این مطلبند که شخصیت بر عملکرد فردی افرادی که در سازمان کار می‌کنند اثرگذار می‌باشد (باریک و مونت، ۱۹۹۱؛ کالدول و بارگر، ۱۹۹۸). مطالعات زیادی وجود دارند که رابطه بین ویژگی‌های شخصیت با متغیرهای فردی و سازمانی را بررسی نموده‌اند. این مطالعات نشان داده‌اند که رابطه بین ویژگی‌های شخصیت با بسیاری از متغیرهای فردی و سازمانی معنی‌دار است (باریک، پارکز و



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

مونت، ۲۰۰۵؛ باریک، مونت و گوپتا، ۲۰۰۳؛ مک کری و کاستا، ۲۰۰۳؛ کارول، ۲۰۰۲؛ مونت، باریک و استیوارت، ۱۹۹۸). جایگاه مهار (Locus of control) یکی از ویژگی‌های شخصیت است که در متون پژوهشی سازمانی توجه زیادی را به خود جلب نموده است (اسپکتور، ۱۹۸۲). جایگاه مهار یعنی میزان ادراک کلی فرد از این که رویدادها را تحت کنترل سایر افراد یا موقعیت‌های قدرتمند می‌داند (جایگاه مهار بیرونی) یا این که آن‌ها را تحت کنترل خودش (جایگاه مهار درونی) می‌داند (راتر، ۱۹۶۶). افراد دارای جایگاه مهار درونی بالا جنبه‌های مختلف محیط کارشان را تحت کنترل خود دارند. مطالعات قبلی نشان داده‌اند که جایگاه مهار درونی با پیامدهای شغلی مطلوب مانند خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، دلبستگی شغلی، عملکرد شغلی، رفتارهای جامع-یار، رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای ضد تولید رابطه مثبت دارند (بالاکی، سربواستاوا و مورمن، ۲۰۰۵؛ اسپکتور و فوکس، ۲۰۰۲؛ جاج و بونو، ۲۰۰۱؛ جاج، لاک، دارهام و کلاگر، ۱۹۹۸). بر طبق نظر اسپکتور (۱۹۸۸) جایگاه مهار حالتی فردی و بیانگر میزانی است که افراد تمایل دارند اتفاقاتی را که برای آن‌ها رخ داده است به عوامل درونی (مانند: مهارت‌ها و تلاش‌ها) و یا به عوامل بیرونی (مانند: شانس، تغییرات و یا سایر افراد) نسبت دهند. افراد دارای جایگاه مهار درونی کسانی هستند که مسئولیت موفقیت‌ها و شکست‌های خود را قبول می‌کنند. در مقابل افراد دارای جایگاه مهار بیرونی افرادی هستند که احساس ضعف و ناتوانی دارند و اتفاقاتی که برایشان رخ می‌دهد را به عوامل و شرایطی نسبت می‌دهند که خارج از کنترل آن‌ها می‌باشد (کارولین آیب، رژیو و مورین، ۲۰۰۷).

اسپکتور (۱۹۸۸) با ساخت مقیاس جایگاه مهار شغلی از این مفهوم در زمینه‌های شغلی استفاده به عمل آورد. جایگاه مهار شغلی عبارت است از باور افراد مبنی بر این که پیامدهای شغلی (مانند ارتقاء و افزایش حقوق) به واسطه اعمالی که در اختیار آن‌ها می‌باشد تعیین می‌گردد (جایگاه مهار شغلی درونی) یا به واسطه اعمالی که خارج از کنترل آنان است (جایگاه مهار شغلی بیرونی). پژوهش‌های قبلی نشان داده‌اند که افراد دارای جایگاه مهار درونی بالا به احتمال بیشتری به انجام رفتارهای جامع‌یار مبادرت می‌نمایند (بالاکی، سربواستاوا و مورمن، ۲۰۰۵). ویسی و کوپر (۱۹۸۹) هم‌چنین بیان نموده‌اند افراد دارای جایگاه مهار درونی بالاتر به احتمال بیشتری به انجام رفتارهای نوآورانه مبادرت می‌نمایند و مجموعه گسترده‌تری از رفتارهای شغلی را که به وسیله شغلشان مشخص شده است انجام می‌دهند. با بسط این استدلال به جایگاه مهار شغلی می‌توان گفت کارکنان دارای جایگاه مهار شغلی درونی به واسطه نقش‌های شغلی سخت در سازمان تحت فشار قرار نمی‌گیرند زیرا بر همه رویدادهایی که در محیط کار اتفاق می‌افتد، احساس کنترل می‌نمایند. اسپکتور (۱۹۸۸) خاطر نشان نمود که جایگاه مهار شغلی درونی با خشنودی شغلی، تعهد شغلی، رفتارهای فرانش و اثرگذاری بر شغل رابطه مثبت دارد.

خودکارآمدی یکی از متغیرهای کلیدی در نظریه شناختی-اجتماعی بندورا است (بندورا، ۲۰۰۱؛ بندورا، باربارنلی و پاستورلی، ۱۹۹۹) خودکارآمدی را عبارت از باورهای افراد به توانایی‌هایشان در بسیج انگیزه‌ها، منابع شناختی و اعمال کنترل بر یک رخداد معین تعریف کرده‌اند. یکی از جنبه‌های اساسی خودکارآمدی شخص این باور است که فرد از راه اعمال کنترل می‌تواند بر پیامدهای شغلی خود اثر بگذارد. بندورا و شانک (۲۰۰۴) معتقدند احساس خودکارآمدی در اثر تحمل چالش‌ها و انجام متوالی و گام به گام رفتار در افراد شکل می‌گیرد. خودکارآمدی درجه‌ای از احساس تسلط فرد در مورد توانایی-اش برای انجام فعالیت‌های خاص می‌باشد. ادراک خودکارآمدی یک ساز و کار شناختی است که توانایی کنترل بر پیامدها را در شخص ایجاد می‌کند و او را قادر به رویارویی با مشکلات می‌سازد. درک توانایی باعث می‌شود که شخص تشخیص دهد چه رفتارهایی را باید انجام دهد و از انجام چه رفتارهایی باید اجتناب نماید. افرادی که دارای احساس خودکارآمدی واضح، خوب تعریف شده، هماهنگ و تقریباً با ثبات هستند از سلامت روانشناختی بیشتری برخوردارند. این افراد به دیدگاهی روشن در مورد خود رسیده‌اند و کمتر تحت تأثیر وقایع روزانه و ارزیابی‌های این وقایع قرار می‌گیرند (بندورا، ۱۹۹۷). در پژوهش‌های زیادی بین خودکارآمدی و پیامدهای شغلی هم‌چون: خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد شغلی و رابطه مثبت و معنی‌داری گزارش شده است (چوی، پرایس و وین‌اکوی، ۲۰۰۳؛ لیندلی، ۲۰۰۱؛ لو، ۲۰۰۱؛ براؤن، لنت و گور، ۲۰۰۰؛ شابروک، لام و ایکسی، ۲۰۰۰؛ دورفلر و آرون، ۱۹۹۵).

عزت نفس به عنوان ارزش کلی فردی که خودش را ارزشمند تلقی می‌کند، تعریف می‌گردد (روزنبرگ، ۱۹۶۵). مشخص شده افرادی که خودشان را در سطح بالایی ارزشمند تلقی می‌نمایند (دارای عزت نفس بالا) خشنودی شغلی بیشتری دارند و بیشتر بر جنبه‌های مثبت شغلشان تمرکز می‌نمایند و به احتمال بیشتری به انجام رفتارهای مدنی سازمانی مبادرت می‌نمایند (جاج و بونو، ۲۰۰۱). هم‌چنین افراد دارای عزت نفس بالاتر خودنظم دهی بهتر و هدف گذاری مناسب‌تری نشان می‌دهند و به صورت اثربخش‌تری عمل می‌نمایند. افراد دارای عزت نفس پایین‌تر نفوذپذیرتر از افراد دارای عزت نفس بالا می-



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

باشند. مطالعات پیشین نشان داده‌اند که تنها کارکنان دارای عزت نفس بالا برای فعالیت در شرایط سخت و چالش برانگیز توانایی هیجانی دارند (بروکینر، ۱۹۸۸؛ تنگ و ابراهیم، ۱۹۹۸).

در این پژوهش از جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس به عنوان متغیرهای پیش‌بین برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران استفاده شده است. از بُعد کلی پژوهش حاضر در پی بررسی مسئله مهمی است و آن این است که بررسی شود آیا جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران رابطه دارد؟ و کدامیک از متغیرهای پیش‌بین (جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس) با این رفتارها رابطه قوی‌تری دارد؟ و همچنین از طریق کدامیک از متغیرهای پیش‌بین (جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس) می‌توان رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران را پیش‌بینی نمود؟ هدف پژوهش حاضر بررسی روابط ساده و چندگانه جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران می‌باشد.

۲- روش پژوهش

از آن‌جا که هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران بوده از طرح پژوهش توصیفی از نوع همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان یک سازمان خدماتی در شهر اصفهان تشکیل داده‌اند. تعداد افراد این جامعه در مجموع در حدود ۱۱۲۵ نفر بوده‌اند. بر اساس توافق به عمل آمده از ذکر نام این سازمان خودداری شده است. برای انتخاب نمونه آماری از این جامعه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) حجم نمونه ۲۵۰ نفر برآورد گردید، آزمودنی‌ها به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. پس از توزیع پرسشنامه‌ها بین کارکنان تنها ۲۳۲ پرسشنامه بازگشت داده شد، بنابراین، ۲۳۲ نفر به عنوان گروه نمونه اصلی برای پژوهش حاضر در نظر گرفته شد.

۳- ابزارهای پژوهش

در این پژوهش بر اساس اهداف مورد نظر، از چهار پرسشنامه به نام‌های پرسشنامه رفتارهای فرانتش، پرسشنامه جایگاه مهار شغلی، پرسشنامه خودکارآمدی و پرسشنامه عزت نفس استفاده شده است در بخش زیر پرسشنامه‌های مورد استفاده همراه با شواهد روایی و پایایی آن‌ها ارائه شده است.

پرسشنامه رفتارهای فرانتش: پرسشنامه رفتارهای فرانتش مورد استفاده در این پژوهش توسط هالند (۲۰۰۲) تدوین شده است. این پرسشنامه رفتارهای مدنی سازمانی را به دو دسته تقسیم و اندازه‌گیری می‌نماید. این دو دسته عبارتند از: (۱) رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان (۲) رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران. پرسشنامه رفتارهای فرانتش ۹ سؤال مرتبط با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و ۱۲ سؤال مرتبط با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران را شامل می‌شود. مقیاسی پنج درجه‌ای در پیوستاری از ۱ تا ۵ برای این پرسشنامه استفاده شده است. هالند (۲۰۰۲) پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ محاسبه نمود که برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان ۰/۷۸ و برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران ۰/۸۲ بود. غفوری ورنوسفادارانی (۱۳۸۷) ضرایب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ محاسبه کرد. این ضرایب برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان ۰/۸۳، برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران ۰/۸۶ حاصل شد. در پژوهش حاضر نیز ضرایب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ محاسبه شده است که این ضرایب برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان ۰/۸۲ و برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران ۰/۷۶ می‌باشند.

پرسشنامه جایگاه مهار شغلی: جایگاه مهار شغلی توسط پرسشنامه‌ای ۱۶ ماده‌ای که توسط اسپکتور (۱۹۸۸) ساخته شده است، اندازه‌گیری می‌گردد. به عنوان مثال، یکی از ماده‌های پرسشنامه مذکور به این صورت است: «اغلب افراد اگر تلاش کنند قادرند کارشان را به خوبی انجام دهند». نمره‌های بالا در این پرسشنامه بیانگر جایگاه مهار شغلی درونی و نمره‌های پایین بیانگر جایگاه مهار شغلی بیرونی می‌باشند. اسپکتور (۱۹۸۸) پایایی پرسشنامه مذکور را به روش آلفای کرونباخ محاسبه نمود که برابر با ۰/۸۶ بود. جانسون، بتی و هالدورس (۲۰۰۹) نیز پایایی این پرسشنامه را با روش آلفای کرونباخ محاسبه نمود که برابر با ۰/۷۲ بود. جانسون و همکاران (۲۰۰۹) برای سنجش روایی پرسشنامه نیز از روش روایی سازه‌ای از نوع تحلیل عاملی تأییدی استفاده



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

نمود که تحلیل‌ها حاکی از یک عاملی بودن پرسشنامه بودند. بارهای عاملی ماده‌های مختلف این پرسشنامه نیز در دامنه‌ای از ۰/۵۲ تا ۰/۸۴ قرار داشتند. در این پژوهش پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید که برابر با ۰/۸۹ بود.

مقیاس خودکارآمدی: مقیاس خودکارآمدی توسط شرر و آدامز (۱۹۸۳) ساخته شده است. این مقیاس ۱۷ ماده دارد و آزمودنی به هر ماده بر اساس یک مقیاس پنج گزینه‌ای (از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق) پاسخ می‌دهد. ضرایب آلفای کرونباخ و بازآزمایی این مقیاس به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۷۳ گزارش شده است. باری و آناستازی (۲۰۰۵) نیز پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ محاسبه نموده‌اند که برابر با ۰/۸۶ بود. در پژوهش حاضر نیز پایایی این مقیاس به روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید که برابر با ۰/۸۳ بود.

پرسشنامه عزت نفس: عزت نفس توسط پرسشنامه‌ای ۱۰ ماده‌ای که توسط روزنبرگ (۱۹۶۵) ساخته شده است، اندازه‌گیری می‌گردد. یکی از ماده‌های این پرسشنامه به این صورت است: «نگرش مثبتی نسبت به خودم دارم». جنتیل، توئینگ و کمپل (۲۰۱۰) پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ محاسبه و آن را ۰/۷۶ گزارش نمود. جنتیل و همکاران (۲۰۱۰) برای سنجش روایی پرسشنامه نیز روش تحلیل عاملی تأییدی را مورد استفاده قرار داد که ساختار عاملی پرسشنامه تأیید شد و بارهای عاملی در دامنه‌ای از ۰/۶۱ تا ۰/۸۷ گزارش شدند. پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر به روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید که ضریب آلفای کرونباخ آن برابر با ۰/۷۶ بود.

۴- یافته‌های پژوهش

ضرایب همبستگی بین جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران در جدول ۱ ارائه شده‌اند.

جدول ۱: همبستگی بین جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به

سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران

متغیرهای پژوهش	رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان	رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران
جایگاه مهار شغلی	۰/۴۲۵*	۰/۷۵۹*
خودکارآمدی	۰/۵۸۵*	۰/۵۱۸*
عزت نفس	۰/۴۰۸*	۰/۴۳۴*

* $p < 0.01$

چنانچه در جدول ۱ مشاهده می‌شود بین جایگاه مهار شغلی درونی، خودکارآمدی و عزت نفس با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. دامنه ضرایب همبستگی بین ۰/۴۰۸ تا ۰/۷۵۹ می‌باشد. بالاترین ضریب همبستگی (۰/۷۵۹) بین جایگاه مهار شغلی و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران و پایین‌ترین ضریب همبستگی (۰/۴۰۸) بین عزت نفس و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان وجود دارد.

جدول ۲: خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس

بر رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان (روش گام به گام)

متغیر	R	R ²	F	df ₁	df ₂	β	SEB	Beta	t
ثابت	--	--	--	--	--	۷/۷۸۸	۱/۸۷۱	--	۴/۱۶۳**
خودکارآمدی	۰/۵۸۵	۰/۳۴۳	۱۱۹/۹۰**	۱	۲۳۰	۰/۲۵۵	۰/۰۳۳	۰/۴۸۲	۷/۷۱۵**
جایگاه مهار شغلی	۰/۶۰۷	۰/۳۶۹	۶۶/۸۶**	۲	۲۲۹	۰/۱۲۱	۰/۰۳۹	۰/۱۹۲	۳/۰۷۰**



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

* p < ۰/۰۵ < ۰/۰۱

**p

چنان که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، در تبیین رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان، از بین سه متغیر پیش‌بین فقط متغیرهای خودکارآمدی و جایگاه مهار شغلی در طی ۲ گام وارد معادله رگرسیون شده‌اند. برای گام اول $R^2 = ۰/۳۴۳$ و $F_{(۳۳,۹۱)} = ۱۱۹/۹۰$ ($P < ۰/۰۰۱$) و برای گام دوم، $R^2 = ۰/۳۶۹$ و $F_{(۳۳,۹۲)} = ۶۶/۸۶$ ($P < ۰/۰۰۱$). ضرایب خودکارآمدی و جایگاه مهار شغلی برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان معنی‌دار ($P < ۰/۰۱$) است. در مجموع معادله رگرسیون برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان در آخرین گام به شرح زیر است:

$$\text{(جایگاه مهار شغلی)} + ۰/۱۲۱ + \text{(خودکارآمدی)} + ۰/۲۵۵ = ۷/۷۸۸ + \text{رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان}$$

جدول ۳: خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس بر رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران (روشن گام به گام)

متغیر	R	R ²	F	df ₁	df ₂	β	SEB	Beta	t
ثابت	---	---	---	---	---	۸/۶۵۷	۱/۷۲۶	---	۵/۰۱۵**
جایگاه مهار شغلی	۰/۷۵۹	۰/۵۷۶	۳۱۲/۴۸**	۱	۲۳۰	۰/۴۷۰	۰/۰۳۰	۰/۶۹۲	۱۵/۶۱۵**
عزت نفس	۰/۷۷۹	۰/۶۰۷	۱۷۶/۸۵**	۲	۲۲۹	۰/۱۹۷	۰/۰۴۶	۰/۱۸۸	۴/۲۴۸**

* p < ۰/۰۵ < ۰/۰۱

**p

چنان که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، در تبیین رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران، از بین سه متغیر پیش‌بین فقط متغیرهای جایگاه مهار شغلی و عزت نفس در طی ۲ گام وارد معادله رگرسیون شده‌اند. برای گام اول $R^2 = ۰/۵۷۶$ و $F_{(۳۳,۹۱)} = ۳۱۲/۴۸$ ($P < ۰/۰۰۱$) و برای گام دوم، $R^2 = ۰/۶۰۷$ و $F_{(۳۳,۹۲)} = ۱۷۶/۸۵$ ($P < ۰/۰۰۱$). ضرایب جایگاه مهار شغلی و عزت نفس برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران معنی‌دار ($P < ۰/۰۱$) است. در مجموع معادله رگرسیون برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران در آخرین گام به شرح زیر است:

$$\text{(عزت نفس)} + ۰/۱۹۷ + \text{(جایگاه مهار شغلی)} + ۰/۴۷۰ = ۸/۶۵۷ + \text{رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران}$$

۵- بحث و نتیجه‌گیری

در این قسمت با توجه به اهداف پژوهش تلاش شده است نتایج به دست آمده مورد بحث و بررسی قرار گرفته و یافته‌های پژوهش تبیین گردند.

چنانچه در قسمت پیشینه پژوهش نیز خاطرنشان گردید، ویژگی‌های فردی معین (مانند ادراک فرد از عدالت سازمانی، حالات هیجانی، خودپنداره، سبک دلبستگی، جایگاه مهار، خودکارآمدی، عزت نفس و) احتمال انجام رفتارهای فراتر از نقش (شامل رفتارهای مدنی سازمانی و ضدتولید) را افزایش یا کاهش می‌دهند (اسپکتور و فوکس، ۲۰۰۲). بنابراین، بر عهده روانشناسان صنعتی و سازمانی است که با بررسی هر یک از ویژگی‌های فردی سهم آن‌ها را در پیش‌بینی رفتارهای فراتر از نقش تعیین نمایند. در این پژوهش برای بررسی رفتارهای مدنی سازمانی الگویی کاملاً جدید انتخاب شد و به این منظور جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی سازمانی به عنوان متغیرهای پیش‌بین انتخاب شدند.

بر اساس یافته‌های پژوهش به نظر می‌رسد رابطه‌ای نسبتاً قوی بین جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران وجود دارد. چنانچه نتایج ارائه شده در جدول ۱ نشان می‌دهد بین جایگاه مهار شغلی درونی، خودکارآمدی و عزت نفس با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. بدین معنی که با افزایش جایگاه مهار درونی،



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

خودکارآمدی و عزت نفس احتمال ارتکاب رفتارهای مدنی سازمانی افزایش می‌یابد و برعکس. این یافته‌ها با یافته‌های جورج (۱۹۹۱)، مورمن و بلاکلی (۱۹۹۵)، آرگان و رایان (۱۹۹۵)، اسکارلیکی، فلگر و تسلوک (۱۹۹۹)، فوکس و اسپکتور (۲۰۰۰)، مک کری و کاستا (۲۰۰۳)، باریک و همکاران (۲۰۰۳)، باریک و همکاران (۲۰۰۵) و بلاکلی و همکاران (۲۰۰۵) هماهنگ است. در تبیین این یافته‌ها باید بیان نمود بر طبق نظر اسپکتور (۱۹۸۲) جایگاه مهار حالتی فردی و بیانگر میزانی است که افراد تمایل دارند اتفاقاتی را که برای آن‌ها رخ داده است به عوامل درونی (مانند مهارت‌ها یا تلاش‌ها) و یا به عوامل بیرونی (مانند شانس، تغییرات و سایر افراد) نسبت دهند، بنابراین افراد دارای جایگاه مهار درونی معتقدند که تلاش‌ها و مهارت‌های آنان است که به ارتقاء، اثربخشی و بهره‌وری سازمانشان کمک می‌نماید، چنین افرادی می‌دانند که برای رشد و توسعه سازمانشان نباید از سایر افراد یا موقعیت‌ها انتظار کمک به سازمانشان را داشته باشند و بر این عقیده‌اند که فقط تلاش و مهارت آنان است که به رشد و توسعه سازمان کمک می‌نماید، بنابراین چنین افرادی از هیچ کمکی به سازمان فروگذار نخواهند کرد حتی اگر لازم باشد کاری را انجام دهند که به صورت رسمی جزء وظایف آن‌ها نباشد و این خود آغازگر رفتارهای مدنی سازمانی است. از سوی دیگر افراد دارای جایگاه مهار درونی بر این باورند که پیامدهای شغلی به واسطه اعمالی که در کنترلشان می‌باشد تعیین می‌گردد و لذا بدون در نظر داشتن پاداش و پیامد معینی به انجام رفتارهای مدنی سازمانی مبادرت می‌نمایند زیرا اطمینان دارند که چنین رفتارهایی مستقیماً به نفع سازمان است و آنان در نهایت می‌توانند از نفع سازمان منتفع شوند. در تبیین رابطه مثبت و معنی‌دار بین خودکارآمدی و رفتارهای مدنی سازمانی باید بیان نمود یکی از جنبه‌های اساسی خودکارآمدی شخص این باور است که فرد از راه اعمال کنترل می‌تواند بر پیامدهای شغلی خود اثر بگذارد (بندورا و شانک، ۲۰۰۴). خودکارآمدی درجه‌ای از احساس تسلط فرد در مورد توانایی‌اش برای انجام فعالیت‌های خاص می‌باشد. افراد خودکارآمد برای کسب پیامدهای شغلی از کمک به سازمان و همکاران دریغ نمی‌کنند، چنین افرادی سعی می‌کنند با توجه به شناخت توانایی‌هایشان در هر شرایطی به سازمان و همکاران کمک نمایند حتی اگر این کمک در وظایف رسمی آن‌ها تعریف نشده باشد و در ازای آن پاداش معینی به آنان تعلق نگیرد. در تبیین رابطه مثبت و معنی‌دار بین عزت نفس و رفتارهای مدنی سازمانی نیز باید بر ویژگی‌هایی افراد دارای عزت نفس بالا تمرکز نمود. افراد دارای عزت نفس بالا خودشان را ارزشمند تلقی می‌نمایند، چنین افرادی خشنودی شغلی بیشتری دارند و بیشتر بر جنبه‌های مثبت شغلشان تمرکز می‌نمایند (جاج و بونو، ۲۰۰۱). هم‌چنین افراد دارای عزت نفس بالاتر خودنظم‌دهی بهتر و هدف‌گذاری‌های مناسب‌تری نشان می‌دهند و به صورت اثربخش‌تری عمل می‌کنند. چنین افرادی با مبادرت به انجام رفتارهای مدنی سازمانی در پی کسب اثربخشی بیشتر می‌باشند، آن‌ها معتقدند لازم است بر جنبه‌های مثبت شغلشان تمرکز نمایند و با انتخاب اهداف مناسب‌تر با انجام رفتارها و وظایفی که فراتر از وظایف رسمی آن‌ها است در جهت دسترسی به این اهداف تلاش نمایند.

نتایج تحلیل رگرسیون‌های گام به گام نیز حاکی از این بود که جایگاه مهار شغلی، خودکارآمدی و عزت نفس به صورت مثبت احتمال رخداد رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و معطوف به همکاران را پیش‌بینی می‌نماید. این یافته‌ها به صورت ضمنی با یافته‌های باریک و مونت (۱۹۹۱)، فیشر و لاک (۱۹۹۲)، آندرسون و همکاران (۱۹۹۵)؛ فوکس و اسپکتور (۲۰۰۰)، باریک و همکاران (۲۰۰۳)، باریک و همکاران (۲۰۰۵) و بلاکلی و همکاران (۲۰۰۵) همسویی دارد. با توجه به ضرایب بتا می‌توان نتیجه‌گیری نمود که خودکارآمدی بیشترین ارتباط را با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان دارد. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در پیش‌بینی رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران نیز حاکی از این بود که جایگاه مهار در پیش‌بینی رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران بیشترین نقش را بر عهده دارد.

منابع

غفوری و نورسفا درانی، م. (۱۳۸۷). رابطه بین سبک‌های دلبستگی بزرگسالی با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران در کارکنان یک کارخانه صنعتی. مجله دانش و پژوهش در روانشناسی، ۳۷، ۸۳-۱۰۶.

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.



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

- Bandura, A. Schunk, D.H. (2004). Cultivating competence, self efficacy and intrinsic interest through proximal self motivation. *J Pers & Soc Psychol.* 41(3), 586-98.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory. *Annual Review of Psychology*, 52,1-26.
- Bandura, A. (2000). Exercise of human agency through collective efficacy. *Current Directions of Psychological Science*, 9, 75-78.
- Bandura, A., Barbaranelli, C. V., & Pastorelli, C. (1999). Self-efficacy pathways to childhood depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, 258-269.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Barrick, M.R., & Mount, M.K. (1991). The big five personality dimension and job performance: A meta analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Barrick, M. R., Mount, M. K., & Gupta, R. (2003). Meta-analysis of the relationship between the Five-Factor Model of personality and Holland's occupational types. *Personnel Psychology*, 56, 45-74.
- Barrick, M.R., Parks, L. & Mount, M.K. (2005). Self- Monitoring as a moderator of the relationship between personality traits and performance. *Personnel Psychology*. 58, 745-767.
- Barry, J.Z., & Anastasia, K. (2005). Homework practices and academic achievement: The mediating role of self-efficacy and perceived responsibility beliefs. *Contemporary Education Psychology*, 30(4), 397-417.
- Bennett, R.J., & Rabinson, S.L. (2001). Development of measure of workplace deviance. *Journal of Applied Social Psychology*, 85, 349-360.
- Blakely, G.L., Srivastava, A., & Moorman, R.H. (2005). The effects of nationality, work role centrality, and work locus of control on role definition of OCB. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12(1), 103- 117.
- Brockner, J. (1988). *Self Steem at work*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Brown, S. D., Lent, R. W., & Gore, P. A. (2000). Self-rated abilities and self-efficacy beliefs: Are the empirically distinct? *Journal of Career Assessment*, 8, 223-235.
- Caldwell, D.F., & Burger, J.M. (1998). Personality characteristics of job applicants and success in screening interviews. *Personnel Psychology*, 51(1), 119-136.
- Carolin Aube, C., Rousseau, V., & Morin, E.M. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment : The moderating effect of locus of control and work autonomy. *Journal of Managerial Psychology*, 22(5), 479- 495.
- Carroll, J. B. (2002). The Five-Factor Personality Model: How complete and satisfactory is it? In H. I. Braun, D. N. Jackson, & D. E. Wiley (Eds.), *The role of constructs in psychological and educational measurement* (pp. 97-126). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Choi, J. N., Price, R. H., & Vinokur, A. D. (2003). Self-efficacy changes in groups: effects of diversity, leadership, and group climate. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 357-372.
- Dekop, JR., Cirka, C.C., & Andersson, L.M. (2003). Doing unto others: The reciprocity of helping behavior in organizations. *Journal of Business Ethics*, 47(2), 101-113.



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

- Doerfler, L. A., & Aron, J. (1995). Relationship of goal setting, self-efficacy, and self-evaluation in dysphoric and socially anxious women. *Cognitive Therapy and Research*, 19, 725–738.
- Fesher, C.D., & Locke, E.A. (1992). The new look in job satisfaction research and theory. In Cranny, C.J., Cain-Smith, P., & Stone, E.F.(E.ds),. *Job Satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York:Lexington Books.
- Fox, S., & Spector, P.E. (2000) Emotions as mediators of voluntary behavior in organizations. Paper presented at the annual meeting of the Society of Industrial and Organizational Psychologists. New Orleans, LA.
- Gentile, B., Twenge, J.M., & Campbell, W.K. (2010). Birth Cohort Differences in Self-Esteem, 1988–2008: A Cross-Temporal Meta-Analysis. *Review of General Psychology*, 14(3), 261-268.
- George, M.R. (1991). State or trait: the effects of positive mood on prosocial behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 76, 299-307.
- Haaland, S.A. (2002). Understanding Organizational citizenship and counterproductive work behaviors: Examining interactions utilizing and organizational versus interpersonal categorization strategy. Unpublished doctoral dissertation. The Central Michigan University.
- Johnson, S.J., Batey, M., & Holdsworth, L. (2009). Personality and health: The mediating role of Trait Emotional Intelligence and Work Locus of Control. *Personality and Individual Differences*, 47(5), 470-475.
- Judge, T.A. & Bono, J.E. (2001). Relationships of Core Self- evaluation Traits self- esteem, Generalized self efficacy, locus of control, and emotional Stability- with job satisfaction and job performance: A meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 80-92.
- Judge, T.A., Locke, E.A., Durham, C.C., & Kluger, A.N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83, 17-34.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological measurement*, 30, 607-610.
- Konovsky, M.A., & Organ, D.W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organization citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 17, 253-266.
- Lindley, L. D. (2001). Personality, dispositional variables, and human adaptability. Unpublished Doctoral Dissertation, Iowa State University, Ames, IA.
- Lu, C. Q. (2001). Managerial self-efficacy and its effects on Chinese managers' work related attitudes and performance [in Chinese]. Dissertation Ph.D. in applied psychology. Beijing: Institute of Psychology, Chinese Academy of Sciences.
- Mackenzie, S.B., Podsakoff, P.M., & Ahearne, M. (1998). Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *Journal of Marketing*, 62(1), 87-98.
- McCrae ,R.R., & Costa, P.T. (2003). *Personality in adulthood: A five-factor perspective*. New York: The Guilford Press.



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

- Moorman, R.H., & Blakely, G.L. (1995). Individualism- collectivism as individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 127-142.
- Motowidlo, S.J., & VanScotter, J.R. (1994). Organizational citizenship behavior and objective productivity as determinants of managerial evaluation of salespersons performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 123-150.
- Mount, M.K., Barick, M.R., & Stewart, G.L. (1998). Five-Factor model of personality and performance in job involving interpersonal interaction. *Human Performance*, 11, 145-165.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S., McKee, D.O., & McMurrian, R. (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personl selling context. *Journal of Marketing*, 61(1), 85-98.
- Neuman, G.A., & Kickul, J.R. (1998). Organizational citizenship behaviors: Achievement orientation and personality. *Journal of Business and Psychology*, 13, 263-279.
- 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. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier svndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.
- Peloza, J., & Hassay, D.N. (2006). Intra- organizational volunteerism: Good soldiers, good deeds and good politics. *Journal of Business Ethics* 64, 357-379.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and adolescent self- image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Rotter, J.B.(1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80(1), 1-28.
- Schaubroeck, J., Lam, S., & Xie, J. L. (2000). Collective efficacy versus self-efficacy in coping responses to stressors and control: a cross-cultural study. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 512–525.
- Seherer, M. & Adams, C.H.(1983). Construct validation of the self-efficacy Scale. *Psychological Report*, 53, 899-902.
- Skarlicki, D. P., Folger, R., & Tesluk, P. (1999). Personality as a moderator in the relationship between fairness and retaliation. *Academy of Management Journal*, 42, 100–108.
- Smith, P.C., Organ, D.W., & Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Spector, P.E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12, 269-292.
- Spector, P.E. (1988). Development of work locus of control scale. *Journal of occupational psychology*, 61, 335-340.



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

- Spector, P.E. (1982). Behavior in organizations as a function of employees' locus of control. *Psychological Bulletin*, 91(3), 482-497.
- Tang, T.L., & Ibrahim, A.S. (1998). Antecedents of organizational citizenship behavior revisited: Public personnel in the United States and in the Middle East. *Public Personnel Management*, 27(4), 529-550.
- Williams, L.J., & Anderson, S.E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Williams, L.J. (1988). Affective and nonaffective components of job satisfaction and organizational commitment as determinants of organizational citizenship behaviors. Unpublished doctoral dissertation, Indiana University, Bloomington.
- Withey, M.J., & Cooper, W.K. (1989). Predicting exit, voice, loyalty, and neglect. *Administrative Science Quarterly*, 34, 521-539.

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.