



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

## بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد آموزشی معلمان

بهمن کُرد<sup>۱</sup> فریدون احمدی<sup>۲</sup> محمد آزاد عبدالله پور<sup>۳</sup>

### چکیده

این تحقیق با هدف بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد آموزشی معلمان مقاطع مختلف تحصیلی انجام شده است. جهت دستیابی به این هدف تعداد ۳۸۴ نفر از معلمان استان کردستان بر حسب شهر، مقطع تحصیلی و انتخاب معلم به ترتیب بر اساس شیوه‌های خوشه‌ای، طبقه‌ای و سیستماتیک به صورت تصادفی به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. این تحقیق بر حسب هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی و همبستگی است و از ابزار پرسشنامه و بررسی اسناد و مدارک برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد تفاوت معناداری بین سطح عملکرد آموزشی معلمان و رفتار شهروندی سازمانی آنها وجود دارد. به طوری که در ابعاد فضیلت مدنی، نزاکت و نوع دوستی، معلمان دوره متوسط بالاتر از معلمان مقاطع راهنمایی و ابتدایی قرار دارند. همچنین در ابعاد وجدان کاری و جوانمردی معلمان مقطع راهنمایی در جایگاه بالاتری از معلمان دوره متوسط و ابتدایی قرار دارند و سرانجام این که میانگین نمرات رفتار شهروندی سازمانی معلمان مقطع راهنمایی بالاتر از مقاطع متوسطه و ابتدایی بوده است. همچنین بین عملکرد آموزشی معلمان دوره‌های مختلف تحصیلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای مثبت برقرار است؛ در همین ارتباط بعد وجدان کاری و وظیفه‌شناسی بیشترین ارتباط را با عملکرد آموزشی معلمان دارد.

**واژه‌های کلیدی:** نوع دوستی - وجدان کاری - فضیلت مدنی - جوانمردی - نزاکت و عملکرد آموزشی

<sup>۱</sup>: عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد مهاباد E. Mail: kord\_b@yahoo.com

<sup>۲</sup>: عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور واحد سنندج

<sup>۳</sup>: عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد مهاباد



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

### مقدمه

امروزه آموزش نیروی انسانی و سرمایه گذاری در این بخش رکن اساسی توسعه به حساب می آید و آموزش و پرورش به لحاظ گستردگی نیروی انسانی، اساسی ترین نهاد اجتماعی، بیشترین سهم را در جهت رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی برعهده دارد. گذشته از این، نیروی انسانی از مهمترین مسائل نظام آموزشی هر کشوری که چنانچه برنامه هایی که به ارتقای توانمندیهای آنان بینجامد و عملکرد آموزشی آنها را بهبود بخشد از اهمیت مضاعفی برخوردار خواهد بود. بر اساس مطالعاتی که انجام شده است تقویت رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> از جمله برنامه هایی است که می تواند به ارتقای مهارتها و توانمندیهای نیروی انسانی برای عملکرد بهتر منجر شود.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان<sup>۲</sup> در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی مطرح گردید. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسؤلیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند. این رفتارها با وجود این که در ارزیابیهای سنتی عملکرد شغلی نقش داشتند لکن یا به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثر بخشی سازمانی مؤثر بودند. بنوستوک و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۳:۳۶۰) این اعمال که در محیط کار اتفاق می افتند را این گونه تعریف می کنند: «مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند اما با این وجود توسط وی انجام شده و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش های سازمان می شوند» (آپل بوم و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴: ۱۹).

ارگان (۱۹۸۸) همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود. (کوهن و کل<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴) بر اساس این تعریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش<sup>۶</sup> کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر رفتارهای آنان اثر بخشی سازمانی بهبود می یابد. (بنوستوک و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳:۳۶۱) بررسی پیشینه موضوع نشان می دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. ارگان و سایر محققین مقدم بر آن، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانشش مورد ملاحظه قرار داده اند. به گونه ای که کمک های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن ها تعیین شده است و به طور مستقیم و آشکارا از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرند. (کاسترو و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۴: ۲۹) جریان دیگری از محققان همچون گراهام<sup>۹</sup> پیشنهاد می کند که رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد. بنابراین دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانشش وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، مورد توجه قرار داد. (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴)

بزعم ارگان رفتارهای شهروندی سازمانی در پنج بعد نوع دوستی<sup>۱۰</sup>، ادب و نزاکت<sup>۱۱</sup>، وجدان کاری<sup>۱۲</sup>، جوانمردی<sup>۱</sup> و آداب اجتماعی<sup>۲</sup> قابل طبقه بندی هستند. (ارگان، ۱۹۸۸)

۱: Organizational Citizenship Behavior

۲: Batman & Organ

۳: Binstock & et al

۴: Appelbaum & et al

۵: Cohen & kol

۶: Meta role

۷: Binstock & et al

۸: Castro & et al

۹: Graham

10 Altruism

11 courtesy

12 conscientiousness



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

مطالعات انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی گویای این واقعیت است که وجود این نوع رفتارها در سازمان های آموزشی، تولیدی و خدماتی اثرات مثبت و قابل توجهی بر جای خواهد گذاشت. به واقع دو نوع آثار فردی و سازمانی در سایه وجود رفتار شهروندی سازمانی بر سازمان مترتب می باشد . در ذیل به نمونه هایی از این نوع آثار اشاره می گردد:

کارام بایا<sup>۲</sup> (۱۹۸۹) در نتیجه مطالعات خود بیان می دارد کارکنانی که در واحدهای سازمانی با عملکرد بالا کار می کنند از کارکنانی که در واحدهای با عملکرد پایین کار می کنند بیشتر به رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخته اند . پودساکوف و مکینزی<sup>۴</sup> (۱۹۹۷) در تحقیقی بیان می دارند که رفتارهای وظیفه شناسی کارکنان سبب می گردد که آن ها تلاش و جدیت بیشتری را در حل مشکلات و گرفتاری های مشتریان بکار گیرند. در ضمن کارکنان از پذیرفتن مسئولیت کمتر شانه خالی می کنند و از پذیرفتن راه حل های کم بهره خودداری می کنند. رفتار شهروندی سازمانی کیفیت خدمات را از طریق سطوح بالایی رفتارهای حمایتی بهبود می بخشد، به علاوه این گونه رفتارها در محیط های فروش منجر به الزامات بیشتری برای همکاری می گردند، رفتارهای شهروندی نظیر وظیفه شناسی، فداکاری و مشارکت مدنی، تغییرپذیری در تعاملات خدماتی را کاهش می دهند به شکلی که این مؤلفه ها سبب می گردند که اطلاعات و حمایت بیشتری را برای همکاران و کارکنان در ضمن تعاملات مستقیم با مشتریان فراهم آورند. پودساکوف و مکینزی خاطر نشان ساختند که رفتار شهروندی سازمانی می تواند بهره روری کارکنان و عملیات کارآمد گروه های سازمان را ارتقاء دهند، برای مثال درگیر بودن کارکنان جدید در رفتارهای کمکی یا فداکاری سبب می شود که آن ها دانش مورد نیاز جهت بهبود کیفیت خدمات را کسب کنند به طوری که کارکنان جدید ممکن است به سرعت مؤلفه های جدید تحویل خدمات را ادراک کنند. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش سرعت تحویل دهی خدمات همراه با بهبود کیفیت آن ها می گردد. از طرف دیگر مشارکت مدنی منجر به بهبود و افزایش تعاملات بین مدیران و کارکنان می گردد و در صورت وجود مشکل به سرعت حل و فصل می گردد. سطوح بالایی رفتارهای توجه ، احترام و جوانمردی روحیه گروهی را در میان همکاران تقویت می کند و به جای بحث و مشاجره با همکاران، مدیران ممکن است زمان بیشتری را بر روی اهداف بهره روری سازمانی و یا گروهی صرف کنند. به علاوه محیط های شغلی که روابط حمایتی و دوستانه را در میان همکاران ارتقاء می دهند ممکن است به سطوح بالایی حفظ و نگهداری کارکنان منجر گردد و سطوح بالایی ثبات در میزان خدمات مشتری به ثبات مستمر جایگاه و موقعیت مشتریان در سازمان کمک عمده ای می کند.

چن<sup>۵</sup> در سال ۲۰۰۰ در مطالعه ای با هدف بررسی چگونگی توسعه رفتار شهروندی سازمانی و طراحی برنامه ای برای توسعه مستمر آن از طریق سیستم های رسمی و غیر رسمی در محیط کار به این نتیجه دست یافت که ارتباط مثبتی بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد فردی و سازمانی وجود دارد. فضای مثبت کاری، منابع سازمانی ، بهداشت روانی افراد ، فرهنگ سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارند.

شیفل انور خالد و حسن علی<sup>۶</sup> (۲۰۰۵) در مطالعه ای تحت عنوان بررسی اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر رفتارهای انحرافی به این نتیجه دست یافتند که رفتار شهروندی سازمانی با رفتارهای انحرافی رابطه ای منفی و عکس دارد . در این مطالعه تأخیر کارمندان و غیبت به عنوان مهم ترین رفتارهای انحرافی در نظر گرفته شده اند. بنابر نظر کوسلوسکی و دیگران رفتارهای انحرافی رفتاری هستند که کارمندان بر اساس آن تلاش می کنند خودشان را از انجام کار بازدارند و یا از انجام وظایف محوله خودداری نمایند. نتایج این تحقیق نشان می دهد که تحمل پذیری و مشارکت مدنی بیشترین ارتباط منفی را با رفتارهای انحرافی دارند، همچنین وظیفه شناسی ارتباط منفی با غیبت دارد. اسپمن و زارات<sup>۷</sup> در سال ۲۰۰۸ طی مطالعه ای ۳۲ موسسه خدماتی را با هدف بررسی رابطه بین تحلیل رفتگی و کارایی منفی با رفتار شهروندی سازمانی در ایالت واشنگتن مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که تحلیل رفتگی شغلی، عدم کارایی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری با همدیگر دارند. به طوری که ارتباط منفی بین عدم کارایی و رفتار

1 sportsmanship

2 Civic Virtues

Karambaya:3

4: Podsakoff & Mackenzie

5 :Chien

۶: Shifel A. k. & Hassan A.

v: Schepman & Zarate



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

شهروندی سازمانی وجود دارد. بدین معنا، که عدم کارایی بالا معادل پایین بودن سطح رفتار شهروندی سازمانی است، البته هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی همبستگی های منفی متفاوتی با عدم کارایی دارند. به صورتی که فداکاری بیشترین ارتباط منفی را با عدم کارایی دارد. نتایج حاصل از این مطالعه، بیانگر رابطه منفی رفتار شهروندی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی است. در مطالعه ای دیگر که به بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر میزان تحلیل رفتگی شغلی معلمان در کشور استرالیا پرداخته اند. دستاوردهای تحقیقاتی آنها نشان می دهد که رابطه منفی بین تحلیل رفتگی شغلی و مولفه های رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. به این معنا، هر چه سطح رفتار شهروندی سازمانی معلمان بالا بوده باشد، میزان تحلیل رفتگی شغلی کمتر بوده است. در این مطالعه رفتار شهروندی سازمانی معلمان تلاش های فوق العاده به منظور تدریسی جذاب، آمادگی جهت ایجاد فعالیت های سرگرمی و کسب مهارت های جدیدی که به کار آنان کمک می کند تعریف شده است. همچنین تحلیل رفتگی با سه مؤلفه فرسودگی، فنا و استرس معرفی شده است. آنان در پایان کار مدلی را در رابطه با ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی ارائه داده اند. (هانام و جیم میلسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲: ۲۷) پاره ای از یافته های این مدل به صورت ذیل می باشد:

- ۱- طبق این مدل تجربی موفقیت شخصی همکاران، دانش آموزان، تقدیر و قدردانی و ادراک فردی از طرف والدین باعث ارتقاء احساس درگیری در رفتار شهروندی سازمانی می شود.
  - ۲- تقدیر و قدردانی و ادراک فردی به عنوان پاداش های خارجی غیر مادی برای حداقل سازی تأثیرات تحلیل رفتگی و فرسودگی بر روی موفقیت فردی پیش بینی شده است.
  - ۳- طبق این مدل ادراک و بازخورد مثبت احتمال حفظ رفتار شهروندی سازمانی را ارتقاء می دهد.
  - ۴- وظیفه شناسی به عنوان یک نقش جذاب به فرآیندهای رفتار شهروندی سازمانی و موفقیت شخصی با حداقل اثرات فرسودگی کمک می کند.
  - ۵- در صورتی که معلمان سطوح بالایی از رفتار شهروندی سازمانی، بازخورد مثبت و ادراک از دیگران را دریافت کنند آن عمل سبب می گردد که احتمالاً احساس حجم کاری بر مبنای فرسودگی را کاهش یابد.
  - ۶- پاداش های خارجی غیر مادی نظیر قدردانی، بازخورد مثبت و ادراک ممکن است اثرات تعدیل کننده مثبتی نه تنها بر روی احساس خوب بودن کارکنان داشته باشند بلکه بر روی فعالیت های فرسودگی و همچنین تأثیراتی نیز بر روی احساس موفقیت شخصی کارکنان دارند.
- سازمان ها به ویژه سازمان های آموزشی که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی و بهبود عملکردی می باشند، باید زمینه را به گونه ای فراهم سازند که نیروی انسانی آنها با طیب خاطر تمامی تجربیات، توانایی ها و ظرفیت های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی بکار گیرند. یکی از این راهکارها شناسایی عوامل موثر بر افزایش کارآمدی سازمانها و موسسات می باشد. در این تحقیق رفتار شهروندی سازمانی و مولفه های تشکیل دهنده آن به عنوان یکی از راهکارهای موثر در افزایش عملکرد آموزشی معلمان مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است.

### روش پژوهش

مطالعه حاضر بر حسب هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده ها توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه معلمان مقاطع ابتدایی، راهنمایی و متوسطه استان کردستان در سال تحصیلی ۹۰-۸۹ را شامل می شود و تعداد ۳۸۴ نفر بر اساس فرمول حجم نمونه کوکران به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. روش نمونه گیری بر حسب نوع شهرستان خوشه ای، بر اساس مقطع تحصیلی طبقه ای و در انتخاب فرد نهایی جهت پاسخ به سئوالات پرسشنامه و تعیین نوع عملکرد آموزشی آن تصادفی سیستماتیک است. به منظور جمع آوری اطلاعات از سه روش کتابخوانی، بررسی اسناد و مدارک و میدانی استفاده شده است. به طوری که جهت تدوین مبانی نظری تحقیق از روش کتابخوانی، جهت مشخص نمودن عملکرد آموزشی در نظر گرفتن آمار قبولی شخص معلم بر اساس اسناد و مدارک موجود و به منظور مشخص نمودن میزان رفتار شهروندی سازمانی معلمان از روش میدانی استفاده شده است. در روش میدانی برای تعیین رفتار شهروندی معلمان از پرسشنامه استاندارد لیوا مارکوزی و کاترین زین<sup>۲</sup> از دانشگاه کالیفرنیا استفاده شده

<sup>۱</sup>Hannam & Jimmison

<sup>۲</sup>:



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

است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از دو بخش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است و برای توصیف متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق و نیز متغیرهای معرف رفتار شهروندی سازمانی از آمار توصیفی و به منظور سنجش میزان ارتباط هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد معلمان در مقاطع مختلف تحصیلی با توجه به رتبه ای بودن مقیاس اندازه گیری متغیرهای تحقیق از ضریب همبستگی اسپرمن استفاده شده است.

### یافته های پژوهش

نتایج حاصل از این تحقیق بر اساس سئوالات و فرضیه های تحقیق به شرح ذیل می باشد:

**سئوال اول:** میزان رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مقاطع مختلف تحصیلی چقدر است؟

بر اساس اطلاعات جمع آوری شده، میانگین پاسخ های نمونه آماری به مؤلفه های معرف رفتار شهروندی سازمانی برای معلمان در دوره های مختلف تحصیلی مطابق جدول شماره (۱) می باشد.

### جدول شماره (۱) میانگین مؤلفه های معرف رفتار شهروندی بر حسب مقطع تحصیلی

(نمره بر حسب طیف لیکرت از ۱ تا ۵ می باشد)

مؤلفه های رفتار شهروندی	فضیلت مدنی	نوع دوستی	وجدان کاری	جوانمردی	نزاکت	رفتار شهروندی سازمانی
ابتدایی	۳.۱۱۶۷	۲.۹۳۳۳	۳.۰۶۶۷	۳.۱۵۵۶	۳.۱۸۳۳	۳.۱۲۶۷
راهنمایی	۳.۳۵	۳.۵	۳.۶۲۶۷	۳.۵۱۱۱	۳.۴۶۶۷	۳.۵۸۴۴
متوسطه	۳.۶۵	۳.۵۸۳۳	۳.۲۳۳۳	۳.۳۷۷۸	۳.۴۸۳۳	۳.۴۷۷۸

مطابق جدول شماره (۱) در خصوص رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مقاطع مختلف تحصیلی نتایج ذیل قابل استنتاج است:

- ۱- در ابعاد فضیلت مدنی، نزاکت و نوع دوستی، معلمان دوره متوسط بالاتر از معلمان مقاطع راهنمایی و ابتدایی قرار دارند.
- ۲- در ابعاد وجدان کاری و جوانمردی معلمان مقطع راهنمایی در جایگاه بالاتری از معلمان دوره متوسطه و ابتدایی قرار دارند.
- ۳- در مجموع میانگین نمرات رفتار شهروندی معلمان مقطع راهنمایی بالاتر از مقاطع متوسطه و ابتدایی بوده است.

**سئوال دوم:** وضعیت عملکرد آموزشی معلمان در مقاطع مختلف تحصیلی چگونه است؟

نتایج حاصل از بررسی اسناد و مدارک موجود در خصوص عملکرد آموزشی نمونه آماری مطابق جدول شماره (۲) می باشد.

### جدول شماره (۲) فراوانی و درصد قبولی مقاطع تحصیلی

جمع	کمتر از ۶۰٪	از ۶۰ تا ۷۰٪	از ۷۱ تا ۸۰٪	از ۸۱ تا ۹۰٪	بیش از ۹۰٪	
۱۲۸	۷	۹	۳۲	۳۴	۴۶	تعداد مقطع ابتدایی
۳۳	۵	۷	۲۵	۲۷	۳۶	درصد
۱۰۰	۵	۱۲	۳۷	۶۴	۱۰۰	درصد تراکمی
۱۲۸	۳	۷	۳۴	۳۵	۴۹	تعداد مقطع راهنمایی
۳۳	۲	۵	۲۷	۲۷	۳۸	درصد



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

۱۰۰	۱۰۰	۶۱	۳۴	۷	۲	درصد تراکمی	
۱۲۸	۳۵	۳۹	۴۱	۸	۵	تعداد	مقطع متوسطه
۳۴	۲۷	۳۰	۳۲	۶	۴	درصد	
۱۰۰	۱۰۰	۷۲	۴۲	۱۰	۴	درصد تراکمی	
۳۸۴	۱۲۹	۱۰۷	۱۰۹	۲۴	۱۵	تعداد	جمع
۱۰۰	۳۴	۲۸	۲۸	۶	۴	درصد	

مطابق جدول شماره (۲) مشاهده می شود که ۴ درصد معلمان دارای عملکرد قبولی کمتر از ۶۰ درصد هستند که سهم معلمان مقطع ابتدایی بیشتر است. همچنین ۶ درصد معلمان دارای آمار قبولی بین ۶۰ تا ۷۰ درصد هستند که بیشترین درصد قبولی در این دامنه مربوط به معلمان مقطع ابتدایی است. ۲۸ درصد معلمان درصد قبولی آنها بین ۷۱ تا ۸۰ درصد است. در این دامنه بیشترین درصد قبولی مربوط به معلمان دوره متوسطه می باشد. باز ۲۸ درصد معلمان درصد قبولیشان بین ۸۱ تا ۹۰ درصد است. در این دامنه بیشترین قبولی باز هم از آن معلمان مقطع متوسطه می باشد. نهایتاً اینکه ۳۴ درصد معلمان آمار قبولی آنها بیش از ۹۰ درصد است. در این دامنه بیشترین قبولی مربوط به معلمان مقطع راهنمایی است.

### فرضیه های تحقیق

**فرضیه اول:** بین سطح رفتار شهروندی سازمانی معلمان مقاطع مختلف تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد. جهت بررسی فرضیه فوق از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون در جدول شماره (۳) ارائه شده است.

### جدول شماره (۳) تحلیل واریانس سطح رفتار شهروندی معلمان دوره های مختلف

منبع پراکندگی	مجموع مجذورات SS	درجات آزادی df	میانگین مجذورات Ms	F	Sig
واریانس بین گروهی	۲۶/۳۵۴	۴	۶/۵۸۸	۰/۱۵۱	۰/۰۰۰۱
واریانس درون گروهی	۱۶۴۸۹/۶۵	۳۷۹	۴۳/۵۰	-	-
واریانس کل	۱۶۵۱۶/۰۰۴	۳۸۳	-	-	-

بر اساس نتایج حاصل از آزمون فوق، با توجه به اینکه مقدار نسبت F محاسبه شده کمتر از مقدار بحرانی می باشد ( $Sig > 0.05$ ) می توان نتیجه گرفت که تفاوت معنا داری بین مولفه های رفتار شهروندی معلمان دوره های مختلف تحصیلی وجود ندارد. و بر اساس یافته های حاصل از جدول شماره ۱ می توان بیان نمود که مولفه های رفتار شهروندی معلمان دوره راهنمایی بالاتر از معلمان دوره متوسط و ابتدایی است اما این تفاوت های به لحاظ آماری معنادار نیست و تفاوت معناداری بین مولفه های مذکور مشاهده نشد.

**فرضیه دوم:** بین عملکرد آموزشی معلمان مقاطع مختلف تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد. جهت بررسی فرضیه فوق از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون در جدول شماره (۴) ارائه شده است.

### جدول شماره (۴) تحلیل واریانس عملکرد آموزشی معلمان دوره های مختلف

منبع پراکندگی	مجموع مجذورات SS	درجات آزادی df	میانگین مجذورات Ms	F	Sig
واریانس بین گروهی	۴۶/۱۵۲	۲	۲۳/۰۷	۰/۰۹۱	۰/۰۰۰۰
واریانس درون گروهی	۹۶۴۸۹/۸۵	۳۸۱	۲۵۳/۰۲۵	-	-
واریانس کل	۹۶۵۳۶/۰۰۲	۳۸۳	-	-	-



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

بر اساس نتایج حاصل از آزمون فوق و با توجه به اینکه مقدار نسبت  $F$  محاسبه شده کمتر از مقدار  $F$  بحرانی می باشد ( $\text{Sig} > 0.05$ ) می توان نتیجه گرفت که تفاوت معناداری بین عملکرد آموزشی معلمان دوره های مختلف تحصیلی وجود ندارد. و بر اساس یافته های حاصل از جدول شماره ۲ عملکرد آموزشی معلمان دوره ابتدایی، راهنمایی و متوسط معلمان تفاوت جزئی وجود دارد اما این تفاوت ها به لحاظ آماری معناداری نیست.

**فرضیه سوم:** بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد آموزشی معلمان رابطه مثبت وجود دارد.

جهت بررسی وجود رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد آموزشی معلمان از ضریب همبستگی اسپرمن استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون به صورت جدول شماره (۳) می باشد.

**جدول شماره (۵) ضریب همبستگی ابعاد رفتار شهروندی و عملکرد آموزشی**

رفتار شهروندی سازمانی	نزاکت	جوانمردی	فضیلت مدنی	وجدان کاری و وظیفه شناسی	نوع دوستی	
	۰/۴۶۵ (**)	۰/۳۷۶ (**)	۰/۵۸۶ (**)	۰/۶۶۵ (**)	۰/۴۸۶ (**)	عملکرد آموزشی معلمان
	۰/۰۴۸	۰/۰۱۷	۰/۰۴۵	۰/۰۰۷	۰/۰۲۸	Sig.(2-tailed)

نتایج حاصل از جدول فوق نشان می دهد که عملکرد آموزشی معلمان هم با خود رفتار شهروندی سازمانی و هم با تک تک ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد ( $\text{Sig} < 0.05$ ). در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بعد وجدان کاری و وظیفه شناسی بیشترین ارتباط را با عملکرد آموزشی معلمان دارد و بعد جوانمردی کمترین ارتباط را با عملکرد آموزشی معلمان دارد.

### نتیجه گیری و تفسیر یافته های تحقیق

بر اساس نتایج حاصل از تحقیق رابطه معناداری بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد آموزشی معلمان دوره های مختلف تحصیلی در استان کردستان وجود دارد و نتیجه حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیقات کرمبایا در (۱۹۸۹)، پودساکف و مکینزی (۱۹۹۷)، چن (۲۰۰۰)، هانام و جیم میلسون (۲۰۰۲)، شیفل انورخالد و حسن علی (۲۰۰۵) و اسپمن و زارات (۲۰۰۸) همخوانی دارد. به طوری که نوع دوستی به عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی باعث تقویت حس همکاری و کمک به دیگران شده و این امر سبب می گردد تا معلمان در ارتباط با دانش آموزان رویکردی را اتخاذ کنند که به کمک و یاری دانش آموزان بینجامد و این امر به نوبه خود در عملکرد آموزشی معلمان تاثیر بسزایی دارد. وجدان کاری به عنوان بعد دوم رفتار شهروندی سازمانی سبب می گردد تا معلمان نسبت به سازمان خود (آموزش و پرورش) احساس تعهد بیشتری نماید. تعهد نسبت به سازمان باعث می شود تا فرد تمام توان خود را برای موفقیت سازمان به کارگیرد. برای این منظور فرد تلاش می کند تا با بکارگیری تمام دانش و توان خود در سر کلاس نسبت به افزایش عملکرد سازمانی خود اقدام نماید. همچنین فضیلت مدنی به عنوان بعد سوم رفتار شهروندی سازمانی باعث تقویت اعتماد متقابل بین معلمان و دانش آموزان می شود و اعتماد شرط اصلی و اساسی برای موفقیت در سازمان است.

جوانمردی به عنوان بعد چهارم رفتار شهروندی سازمانی نیز در افزایش عملکرد آموزشی معلمان موثر است. بر اساس مبانی نظری موضوع افرادی که از بردباری زیادی برخوردارند همواره تلاش می کنند تا نسبت به آینده سازمان خود خوشبین باشند و این حس را به افراد دیگر سازمان منتقل نمایند. بنابراین خوش بینی نسبت به آینده باعث تلاش و جدیت بیشتر معلمان در کلاس درس می شود. سرانجام این که ارتباط معناداری بین نزاکت و عملکرد آموزشی معلمان دوره های مختلف تحصیلی وجود دارد. نزاکت باعث می شود تا افراد به تاثیر رفتار خود بر دیگران بیندیشند، لذا دست به رفتارهایی می زنند که برای دیگران سودمند باشد و یا حداقل آسیبی به دیگران نرسد. این امر باعث می شود تا افراد دانش خود را در اختیار دیگران قرار دهند و راههای



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

بهره برداری از این دانش را به صورت گروهی مورد بررسی قرار دهند. این امر در مورد معلمان که به امر آموزش دانش و نشر اخلاق در مدارس می پردازند مصداق عینی تری دارد.

منابع

- Appelbaum , S. ; Bartolomucci , N.; Beaumier , E.; Boulanger, J.; Corrigan , R.; Dore , I.; Girard , C. & Serroni , C. 2004. **Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust**, management decision Vol.42 No.1.
- Bienstock, C.; Demoranville, W. & Smith, K. 2003. **Organizational Citizenship behavior and service quality**, journal of services marketing, Vol .17 No.4.
- Castro, A.; & Ruiz, B. 2004.**The influence of employee organizational citizenship Behavior customer Loyalty**, International Journal of Service Industry Management, Vol. 15, N1.
- Chien, M.H. 2000. **A Study to Improve organizational Citizenship Behaviors**, Academy of Management Journal, 47.
- Cohen, A. & vigoda, E. 2000. **A study examined the relationship between organizational citizenship behavior and general citizenship behavior in the wider society**, administration & society Beverly Hills Vol.32.





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

- Hannam, R. & Jimmieson, N. 2002. ***the relationship behavior extra role behavior and job burnout for primary school teacher: a preliminary model and development of an organizational citizenship behavior scale***)), School of psychology, university of queensland
- Karambayya, R. 1989. **Context for organizational citizenship behavior**, working paper, York University, North York, Ontario
- Organ, D.W. 1988. **Organizational Citizenship behavior: the Good soldier syndrome**, Lexington books, Lexington, MA. Robbins, S.P 2001. **Organizational behavior Prentice Hall**, upper saddle river , NJ.
- Podsakoff, Ph. & Mackenzie, S. 1997. **Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: a review and suggestion for future research**, 10(2), 133-153, Lawrence erlbum associate, tncc.
- Stephen B. S. & Michael A.Z. 2008. **The Relationship between Burnout, Negative Affectivity and organizational Citizenship Behavior for Human Service Employees**, International Journal of Humanities and Social Sciences.
- Shifel, A.K. and Hassan, A. 2005. **The Effects of organizational Citizenship Behavior on Withdrawal Behavior**, International Journal of Management and entrepreneurship, 1(1).

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.