

مدلی برای مطالعه رفتار شهروندی عمومی، معنویت و رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی ایران (پژوهشی در شرکت سهامی بیمه ایران)

عبدالصمد خدای *

دکتر سیدعلی اکبر احمدی *

چکیده

در این مطالعه رابطه "رفتار شهروندی عمومی" و "معنویت" بعنوان متغیرهای مستقل با "رفتار شهروندی سازمانی" بعنوان متغیر وابسته به واسطه گرایش‌های سه گانه شغلی "مشارکت در تصمیم‌گیری"، "رضایت شغلی" و "تعهدسازمانی" به عنوان متغیر میانجی در شرکت سهامی بیمه ایران که یک شرکت بازرگانی ارائه دهنده خدمت در بخش عمومی است به روش تحلیل همبستگی بررسی گردیده است؛ داده‌های لازم از نمونه‌ای به حجم ۲۵۰ نفر که به روش طبقه‌ای از یک جامعه آماری در حدود ۱۰۰۰ نفری انتخاب شده به وسیله پرسشنامه جمع آوری شده است. نتایج روش تحلیل مسیر که از طریق تکنیک تحلیلی لیزرل حاصل گردیده نشان می‌دهد که رفتار شهروندی عمومی و معنویت هر دو در مجموع با گرایش‌های شغلی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل دو بعد کلی ایثارگری و فرمانبرداری رابطه مثبت دارند. با وجود تفاوت چشمگیر و بعضاً عجیب در جزئیات روابط مورد مطالعه، نکته مهم و متمایز این تحقیق همانا تأثیر افزونتر معنویت بر رفتارهای شهروندی سازمانی است که با توجه به بلوغ بیشتر این مفهوم نسبت به رفتارهای شهروندی عمومی در جامعه مورد مطالعه چندان دور از انتظار نبود.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی (OCB)، معنویت درونی و بیرونی، رفتار شهروندی عمومی (GCB)، معنویت فردی و سازمانی

* نویسنده مسئول - دانشیار دانشگاه پیام نور a-ahmadi@pnu.ac.ir

** دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی

مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی^۱ که توسط محققین حوزه رفتاری سازمانی و تقریباً از دهه هشتاد میلادی در بخش بازرگانی شکل گرفته بدون شک یکی از جذابترین و کاربردی‌ترین موضوعات جدید در حوزه مطالعاتی سازمان و مدیریت به شمار می‌رود. تلاش برای شناخت و تبیین اینگونه رفتارها و ارائه راهکارهایی برای اشاعه آن، هم جنبه‌های اخلاقی و انسانی سازمانهای امروزی را مد نظر قرار می‌دهد و هم به افزایش بهره‌وری سازمانی کمک می‌کند. تقریباً بطور همزمان، گرایشات معنوی تحت عناوینی همچون رهبری معنوی^۲، سازمان معنویت‌گرا^۳، هوش معنوی^۴ و... نیز به عرصه مطالعات سازمان وارد گردیده است. این مفاهیم هر یک به تنهایی مورد ارجاعات بسیاری در حوزه مطالعاتی رفتار سازمانی هستند، لذا به دلیل غنای مفهومی و ارزشهای کاربردی مطالعه توأم این دو مقوله می‌تواند مهم و جذاب باشد. انگیزه این مطالعه شناخت کیفیت رابطه معنویت و رفتارهای شهروندی در سازمان‌های کشور ایران است که به تازگی رفتارهای شهروندی را تمرین می‌کنند، به خصوص در بخش دولتی که الگوسازی و پیاده نمودن مصادیق این گونه رفتارها می‌تواند راهکار مناسبی برای غلبه بر برخی از مشکلات موجود در آنها (همچون کم کاری، نافرمانی، مسئولیت‌گریزی، عدم پاسخگویی و...) باشد. در همین راستا هدف تحقیق ارائه پیشنهاداتی برای تقویت و افزایش امکان بروز رفتارهای شهروندی و نیز رفتارهای معنویت‌گرایانه در شرکت سهامی بیمه ایران می‌باشد که یک موسسه بازرگانی خدماتی در بخش دولتی و قویاً متکی به نیروی انسانی و لذا نیازمند توسعه رفتارهای مدنی و معنویت‌گرا است.

بیان مساله، پیشینه و اهمیت پژوهش

"رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها محسوب نمی‌شود و مستقیماً توسط سیستم رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شود ولی میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد" (دنيس اورگان به نقل از دانایی فر و ابراهیمی، ۱۳۸۷: ۲).

1-Organizational Citizenship Behavior(OCB)

2-Spiritual leadership

3-Spiritual Organization

4-Spiritual Intelligence(SI)

از دهه ۱۹۸۰ که بطور مشخص مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در ادبیات سازمان ظاهر گردید صاحبان نظران تعاریف متعددی از این پدیده ارائه نموده‌اند، اما تعریف فوق الذکر از اورگان مورد اجماع اکثر اندیشمندان و در واقع یکی از متداولترین مفهوم سازی‌ها پیرامون رفتار شهروندی سازمانی است که اولین بار چستر بارنارد (۱۹۳۸) و کتز و کان (۱۹۸۷) آن را رفتار فرائقش نامیده‌اند (همان منبع).

از نظر بتمن و اورگان عملکرد شغلی تنها حاصل نسبت کمی خروجی بر مهارت به کار رفته نیست، بلکه رفتارهایی مانند رفتار شهروندی سازمانی نیز می‌تواند معیار دیگری برای عملکرد شغلی بهتر به خصوص با توجه به بحث رضایت شغلی و رابطه آن با عملکرد باشد، این رفتارها از طریق تقویت بنیادهای اجتماعی محیط کار اثربخشی سازمان را افزایش می‌دهند (تود به نقل از اکینبود، ۲۰۱۱: ۳۷۶). به عقیده "بولینیو و تورنای" رفتار شهروندی سازمانی بیانگر توانایی سازمان در استخراج رفتارهایی در کارکنان است که فراتر از وظایفشان می‌باشد، رفتارهایی که به طور مستقیم قابل تقویت نیستند و جزء بخش عملیاتی کارهایی به حساب نمی‌آیند اما بیانگر تلاش‌های جمعی فوق العاده‌ای هستند که سازمان برای موفقیت به آن نیاز دارد (کورمازا و آریاسیا، ۲۰۰۹: ۲۴۳۵-۲۴۳۲). اورگان رابطه مبادله اجتماعی (تئوری مشهور مبادله پیتربلاو) که معرف رابطه تعاملی معطوف به تأمین توأم اهداف فرد و سازمان است را منجر به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی می‌دانند (دانایی فر و ابراهیمی، ۱۳۸۷: ۲).

از نظر ارگان و بتمن عناصر اصلی در تعریف OCB شامل سه دسته می‌باشند (طهماسبی و موسوی، ۱۳۸۷: ۲):

- رفتارهایی که فراتر از رفتارهای از پیش تعریف شده رسمی توسط سازمان صورت می‌گیرند.

- رفتارهایی که مستقیماً پاداش داده نمی‌شوند و یا بوسیله ساختارهای رسمی شناسایی نمی‌شوند.

- رفتارهایی که در موفقیت عملکردی و عملیاتی سازمان بسیار مهم هستند.

پس از بارنارد، کتز و کان و اورگان در طول سه دهه اخیر افرادی مثل مکنزی (۱۹۹۱)، پودساکوف و همکاران (۱۹۹۷)، وان دین ولی پین (۱۹۹۸)، جهانگیر خان و همکاران (۲۰۰۴)، ارتورک (۲۰۰۷)، چن و همکاران (۲۰۰۸) و افراد دیگر هر یک با مفهوم سازی از این پدیده به تبیین‌های مختلفی از رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. پژوهشگران

دیگری همگی به نوعی عناصر طبقه‌بندی پنجگانه اورگان در خصوص رفتارهای شهروندی سازمانی شامل: نوع دوستی (کمک به دیگران)^۱، وجدان کاری^۲، وظیفه شناسی (تلاش مسئولانه)، فضیلت مدنی^۳ (تحمل شرایط نامناسب) و نزاکت^۴ (احترام به حقوق دیگران، اجتناب از رفتارهای مزاحم و ...) را پذیرفته و به تحقیق پیرامون این ابعاد پرداخته‌اند. البته توافق کاملی در خصوص ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در بین محققان وجود ندارد و ابعاد مختلفی همچون: رفتارهای کمک کننده، جوانمردی^۵، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات و اطاعت سازمانی، نوآوری و ابتکارات فردی، وجدان، توسعه شخصی، ادب و ... نیز در تحقیقات افراد مختلف مدنظر قرار گرفته است. بطور مثال در مدل سه فاکتوری پژوهش‌های بورمن و کولمن (۲۰۰۰)، بورمن (۲۰۰۱) و بیکتون و همکاران (۲۰۰۷) به طور کلی سه بعد عملکردی شامل عملکرد شهروندی میان فردی^۶، عملکرد شهروندی سازمانی^۷ و عملکرد شهروندی شغلی^۸ ذکر شده که بعد اول به معنای تلاش‌های تسهیل گرانه و همکارانه فراتر از انتظارات معمول کارکنان با همکارانشان، بعد دوم نشان‌دهنده تعهد به سازمان از طریق تابعیت، وفاداری و پیروی از قوانین و بعد سوم به معنای تلاش‌های مضاعف و فراتر از الزامات شغلی است. نکته دیگر این است که رفتار شهروندی سازمانی مفهومی جدا از مفاهیمی همچون تعهد سازمانی و وفاداری است اما با تمام این مفاهیم در ارتباط است. به علاوه مرز دقیقی در خصوص مولفه‌ها، ابعاد و به خصوص مصادیق عینی آن وجود ندارد. از تحقیقات دیگر انجام شده پیرامون رفتار شهروندی سازمانی مواردی همچون رابطه این رفتارها با عملکرد گروهی (انریکوسوی، ۲۰۱۰)، گروه‌های کنترل کیفیت (جانگ و هونگ، ۲۰۰۷)، ارزیابی عملکرد و پاداش (بکتون، لیگز و اسپرادر، ۲۰۰۷) قابل ذکر می‌باشند. همچنین در خصوص ارتباط رفتارهای شهروندی سازمانی با مطالعاتی مانند رفتار شهروندی بین سازمانی (اسکینر، آترای و لامپ، ۲۰۰۹) مهارت‌های سیاسی و رضایت شغلی (روجرز و وارتر، ۲۰۰۹)، رضایت شغلی (فوت و تانگ،

-
- 1-Altruism
 - 2-Conscientiousness
 - 3-Civic virtue
 - 4-Courtesy
 - 5-Sportsmanship
 - 6- Interpersonal Citizenship Performance
 - 7 -Organizational Citizenship Performance
 - 8 -Job Citizenship Performance

۲۰۰۸)، عدالت سازمانی (ایلماز، تاسدان و لیو، ۲۰۰۸)، انگیزش در خدمات عمومی (کیم، ۲۰۰۶) و ناهنجاری‌های سازمانی (زوگبی، دلار و رودیگرز، ۲۰۰۷) می‌توان اشاره نمود. اکینبود (۲۰۱۱: ۳۷۶) ویژگی‌های شخصی و شخصیتی مثل باز بودن^۱ را در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بیش از عواملی مانند ویژگی‌های جمعیت‌شناسی مؤثر می‌داند. از نظر پیگ و چپو (۲۰۱۰: ۵۸۲) تعاملات جاری در بین کارکنان و سرپرستان که در روابط روزمره و خارج از مناسبات رسمی سازمان وجود دارد و در جنبه‌هایی مثل افزایش تناسب افراد با سازمان^۲، تعهد سازمانی و نیز بر کاهش عوامل استرس‌زا در نقش و بروز رخوت و سستی^۳ دیده می‌شود، بطور غیرمستقیم بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر است. ضمن آنکه باورمندی افراد به اثربخشی این رفتارها در سطح واحد کاری و سازمان و همچنین تأثیر علایق شخصی کارکنان در بروز رفتارهای شهروندی و حتی اثر آن بر رهبری قابل توجه می‌باشند (جیائو، ریچاردز و جانگ، ۲۰۱۱: ۱۱).

تحقیقات صورت گرفته عمدتاً به بررسی جنبه‌های مختلف رفتارهای شهروندی سازمانی، نتایج آنها و همچنین پیش شرط‌های لازم برای وقوع آنها پرداخته‌اند (اورگان، ۱۹۸۸ و ۱۹۹۴، اورگان و کوووسکی، ۱۹۸۹، اورگان و ریان، ۱۹۹۵، اورگان و لینجیل، ۱۹۹۵، پود ساکف و مکنزی، ۱۹۹۷، زو، ۲۰۰۴، به نقل از اکینبود، ۲۰۱۱: ۳۷۶). بیشتر تحقیقات می‌گویند رفتارهای شهروندی سازمانی جهانشمول، فرانقشی، میان افراد و مشاغل و در طول خدمت ثابت است، اما "وان دین" و دیگران برخلاف این فرضیه معتقدند که این رفتارها می‌توانند در مشاغل مختلف یا در طول زمان ماهیتاً متفاوت باشند (چیابورا، بایرنه، ۲۰۰۹: ۲۰۲). ضمناً مصادیق این رفتارها لزوماً مفاهیمی غربی نیستند و می‌توانند بومی و محلی هم باشند و از آنجا که امروز چالش اصلی در مدیریت جهانی موضوعات منابع انسانی است، لذا توجه به این تفاوت‌ها در فرهنگ‌های مختلف نیز خود حائز اهمیت است (هانگ لین و لینگ هو، ۲۰۱۰: ۱۱).

رفتار شهروندی سازمانی در بخش دولتی

در دوران حاکمیت اندیشه مدیریت دولتی^۱ (رویکرد اولیه) به دلیل تاکید بر جدایی سیاست از اداره، پاسخگویی مدیران دولتی بر اساس سیستم سلسله مراتبی و در معرض سوءکارکردهای بوروکراسی بود، لذا رعایت مقررات و اجرای سیاست‌های حکومت رفتار مدیران و مستخدمین دولت را توأم با پست‌طلبی، دستوردهی، کنترل، تنبیه و ... کرده بود، بنابراین در محیط‌های خشک و بی‌روح سازمانی دوران مدرن اداره امور عملاً در تقابل با رفتارهای شهروندی سازمانی بود. با ظهور اندیشه مدیریت دولتی نوین^۲ که خدمت به مشتری را مهمترین نقش مدیران و خدمت به شهروندان (مشتریان دولت) را مهمترین نقش مدیران دولتی می‌دانست، ارزش‌های دموکراتیک همچون آزادی، مشارکت، برابری و ... امکان رشد یافت و منجر به شکوفایی و شکل‌گیری رفتارهای مدنی و شهروندی در سازمانها به تبع جامعه گردید. لیکن در رویکردهای امروزی و پس از گذار از مفاهیم اقتصاد محور "دولت کارآفرین"^۳، "مدیریت‌گرایی"^۴ و ... درآموزه‌های جدید مدیریت دولتی که در آنها مردم علاوه بر مشتری به عنوان مالک دولت در نظر گرفته می‌شوند نقش دولت‌ها به خدمتگزار^۵ تکامل یافته است. در این دیدگاهها شهروند مداری لاجرم در کانون توجه و توانمندسازی شهروندان و افزایش مشارکت آنها از اهم نقش‌های جدید دولت‌هاست، لذا می‌توان به تقویت رفتارهای شهروندی در سطح اجتماعی و سازمانی امیدوارانه‌تر نگریست.^۶

معنویت

دیر زمانی از توجه سازمان یافته مدیران و صاحب‌نظران دانش سازمان و مدیریت به موضوع معنویت^۷ نمی‌گذرد و شاید بتوان گفت از اواخر قرن بیستم موضوع معنویت در سازمان بطور جدی مورد توجه اندیشمندان و محققین قرار گرفته است، لذا از حدود دهه

1-Public Administration

2 New public Administration

3-Entrepreneur Government

4 -Managerialism

5-Servant

۶- در تنظیم مطالب این بخش از مقاله آقایان طهماسبی و موسوی نیز استفاده شده که منبع مربوطه در آخر مقاله ذکر گردیده است.

7 -Spirituality

۹۰ شاهد افزایش چشمگیر کنفرانس‌ها و کارگاه‌های مربوط به معنویت در محیط کار و همچنین چاپ کتب و مقالاتی در این زمینه هستیم؛ بادری نارایان^۱ (۲۰۰۹: ۲۴۶) رهبری تحول آفرین^۱، حمایت سازمانی^۲ و عدالت سازمانی^۳ را به همراه رفتار شهروندی سازمانی چهار مفهوم بروز یافته در رفتار سازمانی طی دهه‌های اخیر می‌داند و معنویت در محیط کار را با آنها پیوند می‌دهد.

معنویت وصف‌ناپذیر نیست، اما تنوع زیادی پیرامون معانی آن دیده می‌شود. معنویت به معنای نگرستن به نظام هستی، پدیده‌ها و قوانین حاکم بر آنها فراتر از نظامات مادی و معقولات صرف است. معنوی به معنای منسوب به معنا و در مقابل لفظی است؛ این کلمه در معانی دیگری از جمله حقیقی، راست، اصلی، ذات، مطلق، باطنی و روحانی نیز به کار می‌رود. در مطالعات انجام شده "معنویت احساسی فطری نسبت به خود، دیگران، خداوند و جهان هستی معنا شده و جستجویی است در جهت کمال. معنویت فرادینی است و تابع نژاد و جنسیت و امثال آن نیست. انسان معنوی جهان هستی را هدفمند می‌داند و لذا معنویت به زندگی او معنا و هدف می‌دهد. معنویت حقیقی علم زندگی است و به انسان می‌آموزد که چگونه سلامت ارگانیزم روحی - روانی‌اش را حفظ کند و با داشتن زندگی اجتماعی فعال و مفید رشد طبیعی روح ملکوتی خویش را تضمین کند تا پیشرفتش را به سوی کمال فراهم سازد" (اللهی به نقل از علی پناهی، ۱۳۸۷).

از نظر "گیاسالون و جورکی ویکز" معنویت در محیط کار چارچوبی از ارزش‌های سازمانی است که ریشه آن در فرهنگ است و موجب برتری کارکنان در فرایندهای کاری و تسهیل ارتباط با دیگران می‌شود، بطوری که احساس کمال و شادی را فراهم می‌سازد، تحقیقات آنها معنویت را احساسات و تجربیات معنوی کارکنان در محیط کار معنا کرده‌اند که به وسیله جنبه‌های مختلف سازمانی مثل فرهنگ تسهیل می‌شود؛ همچنین معنویت از نظر "دانون و پلامن" به وسیله جو سازمانی؛ از دیدگاه "فری" به واسطه رهبری و از نظر "پفر" به وسیله عملکرد سازمان تسهیل می‌شود (بادری نارایان، ۲۰۰۹: ۲۴۵).

معنویت با مذهب متفاوت است. مذهب سیستمی از اعتقادات سازمان یافته در یک فرد یا سازمان (به شکل رسمی) برای پرستش خداوند است، اما معنویت عبارت از نزدیکی به

خداوند، احساس ارتباط با جهان هستی و موجودات زنده و از اصول زندگی شخصی است (زینبائور، پاراگافه و اسکات، ۱۹۹۹). معنویت فارغ از مذهب و ایدئولوژی است (پالمر، ۲۰۰۵). مذهب بیشتر بر یک گروه یا سازمان تمرکز دارد اما معنویت عمومی‌تر است و ممکن است بیش از یک رویکرد مذهبی باشد (اینلم، به نقل از نشریه رهبری، ۲۰۰۵/۱۰۱۶). از نظر "شیپ" (۲۰۰۶) جنبه‌های اخلاقی و معنوی محیط کار با هم در ارتباطند، معنویت می‌تواند منبعی برای اخلاقیات باشد. معنویت برای کارکنان دارای سه جنبه تجربی شامل کار با مفهوم، اتحاد و برتری است. اهمیت مطالعه آن در محیط کار در آن است که معنویت نیروی بالقوه عظیمی برای خوب بودن افراد، سازمان‌ها و جوامع است؛ "فری" (۲۰۰۵) معتقد است که تئوری رهبری معنوی^۱ مزایای معنویت و اخلاق را ترکیب می‌کند؛ رهبری معنوی بروز اخلاقیات خوب و معنویت را در سطح فردی، سازمانی و نیز مسئولیت اجتماعی سازمان را تسهیل می‌کند (بادری نارایان، ۲۰۰۹: ۲۴۶). احساس وحدت با جهان، ارتباط با خداوند، منشاء و معنای زندگی در قلمرو درک هوش معنوی است و انسان را قادر به درک مجموعه کل جهان و معنای عمیق آن می‌کند؛ برخورداری از هوش معنوی موجب ایجاد سرمایه معنوی^۲ برای سازمان‌ها می‌شود که مکمل سرمایه انسانی و اجتماعی است (قلیپور، ۱۳۸۶: ۳۲۸).

معنویت در اسلام

علوم انسانی وسیله‌ای برای شناخت واقعیت^۳ است و تحقیق در آن چیزی جز جستجوی صمیمانه حقیقت^۴ نیست (کیوی و کامپنهود، ترجمه نیک گهر، ۱۳۸۳، نقل به مضمون). در اندیشه اسلامی معنویت که در مضامینی همچون باطن، حق، عالم معنا، مقام لطف الهی، کمال اخلاقی، جمال، جان و ذکر خدا معنا می‌شود به دلیل ارتباط با حقیقت محض ابزاری موثر برای شناخت در حوزه نظر و عمل می‌باشد؛ سرچشمه معنویت اسلامی قرآن کریم، فرموده‌های حضرت محمد(ص) و ائمه اطهار(س) است. از نظر مسلمین زندگی معنوی هم بر خوف از خدا مبتنی است و هم بر عشق او، هم تسلیم در برابر اراده خدا و هم جستجوی برای شناخت او که هدف نهایی آفرینش است. یکی از جلوه‌های کاربردی معنویت دعا و

1-Spiritual Leadership Theory
3-Spiritual Capital
3-Fact
4-Truth

نیایش است که نشانه اعتقاد به عدم سیرخطی حوادث و تک علت بینی پدیده‌ها و دیدن علت العلل در ورای معادلات مادی صرف درحوزه اعتقادات می‌باشد که در تناسب با مبانی پارادایم‌های غیراثبات‌گرای علوم اجتماعی است و در کنار ایمان مذهبی دستاویزی محکم برای زندگی فردی، سازمانی و اجتماعی است (... ادعونی استجب لکم، قرآن کریم، سوره غافر، آیه ۶۰). درنگرش معنوی-مذهبی^۱ مشتریان سازمانها (مردم) مخلوق و بنده خداوند و لذا شایسته احترام و توجه هستند و این رابطه معنوی فراتر از رابطه معمول بامشتری در سازمانهای مشتری مدار امروزی است (فیض الاسلام، ۱۰۲۵: ۹۷۹).

معنویت در حوزه مطالعاتی سازمان و مدیریت موضوعی جوان است. جهت‌گیری عمده مطالعات به سمت ابعاد معنویت، روش‌های مطالعه آن در سازمان، تعاریف آن و همچنین شکل عملیاتی نمودن آن است (بادری ناراین، ۲۰۰۹: ۲۴۶). مطالعات هیکس (۲۰۰۲)، کاراپ و کومار و پانیک (۲۰۰۲)، علی پناهی (۱۳۸۷)، رستگار (۱۳۸۵) کورمازا و آرپاسیا (۲۰۰۹) در زمینه نقش و ارتباط معنویت و هوش معنوی با کارایی و انگیزش نمونه‌هایی از این مطالعات هستند که راه را بر سایر پژوهشها در موضوع معنویت گشوده‌اند؛ اما رابطه معنویت با رفتار شهروندی سازمانی در مدیریت دولتی چه در سطح تئوریک (نظری) و چه در زمینه کاربردی (توصیف آنچه در سازمانهای بخش دولتی اتفاق می‌افتد) با وجود اهمیت بسیار به خصوص در کشور ما که از یک سو دارای فضایی معنوی است و از سوی دیگر الگویی از مردم سالاری آنهم از نوع دینی و معنوی را معرفی نموده و خود همچنان آنرا تجربه می‌کند کمتر مورد توجه قرار گرفته است. این مطالعه بدنبال بررسی کیفیت رابطه توانان رفتار شهروندی عمومی و معنویت با رفتار شهروندی سازمانی به واسطه گرایش‌های شغلی می‌باشد و از این نظر به عنوان یک پژوهش بومی هم در سطح نظری و هم در سطح کاربردی در نوع خود جدید است و می‌تواند حائز اهمیت باشد.

مفاهیم، متغیرها و فرضیات

با پذیرش تعریف ذکر شده و ابعاد مدنظر اورگان، آرون و ویگودا (۲۰۰۰: ۶۰۳-۶۰۱) ابعاد مشروح بندهای ۱ تا ۳ ذیل را برای رفتارهای شهروندی عمومی، رفتارهای شهروندی سازمانی و گرایش‌های شغلی در نظر گرفته‌اند.

^۱ - Spiritual-Religious

۱- رفتارهای شهروندی عمومی^۱:

- مشارکت سیاسی^۲ - به معنای اثرگذاری شهروندان بر تصمیم‌گیری‌های دولت از طریق فعالیت‌هایی مانند شرکت در انتخابات، عضویت در احزاب سیاسی، نقد قدرت سیاسی در نشریات و... است.

- مشارکت اجتماعی^۳ - به معنای شرکت داوطلبانه در فعالیت‌های اجتماعی مانند انجمن‌های خیریه و سازمانهای مردم‌نهاد^۴ است.

- ایمان به رفتارهای مدنی^۵ - به معنای اعتقاد به اثرگذاری شهروندان بر تصمیمات دولت و پاسخگویی متقابل دولت است.

- مدنیت^۶ - به معنای تقید به هنجارهای مثبت در جامعه و شهروند خوب^۷ بودن است.

۲- گرایش‌های شغلی^۸:

- مشارکت در تصمیم‌گیری^۹، عبارت از میزان دخالت کارکنان در هدفگذاری و خط‌مشی‌گذاری سازمان است که در مصادیقی مانند ارتقاء کارکنان، اتخاذ رویه‌ها و برنامه‌های جدید و یا استخدام نیروی جدید معنا می‌یابد (ایکن و هاج به نقل از آرون و ویگودا، ۲۰۰۰).

- رضایت شغلی^{۱۰}، به معنای رضایتمندی از شغل، همکاران، سرپرستان، حقوق و دستمزد، فرصت‌های پیشرفت و رضایتمندی کلی فرد از کار است (اسکرچیم و تسوای به نقل از آرون و ویگودا، ۲۰۰۰).

- تعهد سازمانی^{۱۱} به معنای حدی است که فرد خود را جزئی از سازمان می‌داند، سرنوشت سازمان برای او مهم است، به آن افتخار می‌کند و هر وظیفه محوله سازمانی را به انجام می‌رساند (پورتر، استیرز، جولیان و ماودی به نقل از آرون و ویگودا، ۲۰۰۰).

-
- 1-General Citizenship Behavior
 - 2-Political Participation
 - 3-Community Involvement
 - 4-None Governmental Organizations(NGO)
 - 5-Faith in Citizen Involvement
 - 6-Civility
 - 7-Good Citizen
 - 8-Work Attitudes
 - 9-Participation In Decision Making
 - 10 - Job Satisfaction
 - 11 -Organizational Commitment

۳- رفتار شهروندی سازمانی:

- ایثارگری^۱ - به معنای کمک به دیگران در خارج از چارچوب‌های وظیفه‌ای است.
 - فرمانبرداری^۲ - به معنای وجدان کاری، وفاداری، اطاعت از مقررات فراتر از استانداردهای اجباری سازمان است.

۴- معنویت:

ابعاد معنویت بر اساس مدل انگلیش (به نقل از علی پناهی، ۱۳۸۷) به شرح ذیل قابل تفکیک می‌باشند:

- معنویت فردی درونی- به معنای اعتقاد به خداوند، باور به هدفمندی جهان هستی و احساس مثبت روانی است.
- معنویت فردی بیرونی- به معنای بروز آثار مثبت معنویت در رفتار فرد در محیط کار و نسبت به دیگران است.
- معنویت سازمانی درونی- به معنای آثار معنویت در رسالت و اهداف، رهبری، سیستم منابع انسانی و فرهنگ سازمان است.
- معنویت سازمانی بیرونی- به معنای آثار معنویت در عمل به مسئولیت اجتماعی و اخلاقی سازمان است.

فرضیه و سوالات تحقیق

فرضیه کلی تحقیق این است که "بین رفتارهای شهروندی عمومی و معنویت به عنوان دو متغیر مستقل با رفتارهای شهروندی سازمانی (در دو بعد ایثارگری و فرمانبرداری) به عنوان متغیر وابسته به واسطه گرایش‌های شغلی سه گانه مشارکت در تصمیم‌گیری، رضایت شغلی و تعهد سازمانی به عنوان متغیر میانجی ارتباط وجود دارد".

سوالات تحقیق نیز معطوف به بررسی کیفیت رابطه عوامل و مولفه‌های مربوطه (در قالب متغیرهای پیش گفته) است که بر اساس مدل مفهومی پژوهش تبیین گردیده و در قالب پرسشنامه‌های پژوهش مورد آزمون قرار گرفته است.

الگوی اولیه مدل تحقیق بر گرفته از پژوهش "آرون وویگودا" پیرامون رابطه رفتاری شهروندی عمومی با رفتار شهروندی سازمانی از طریق متغیرهای میانجی گرایش‌های شغلی

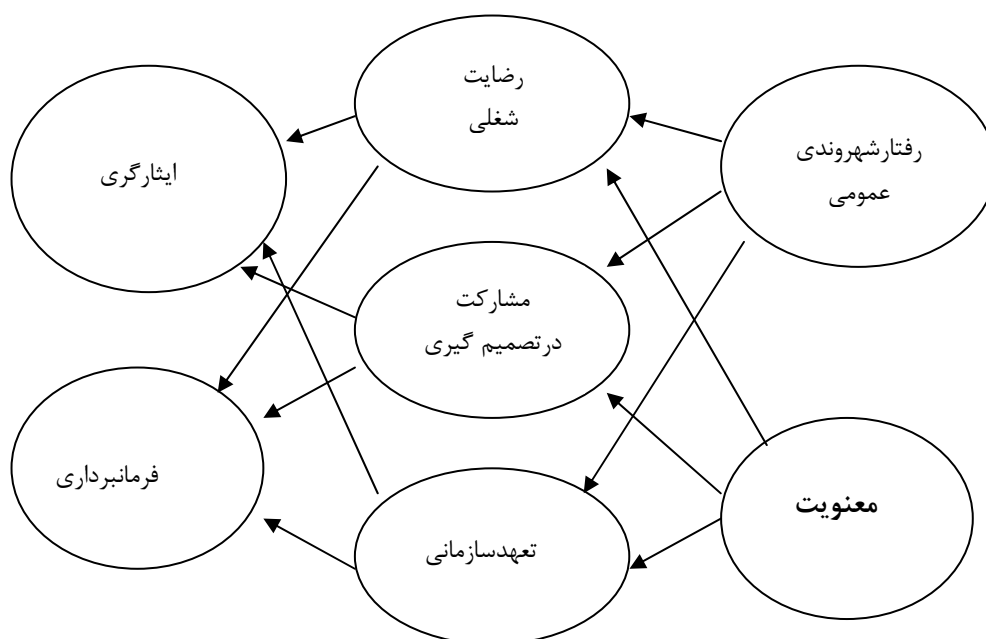
1 -Altruism

2 -Compliance

شامل رضایت شغلی، مشارکت در تصمیم‌گیری و تعهد سازمانی است که با اضافه کردن معنویت به عنوان متغیر مستقل دوم (به عنوان وجه تمایز این پژوهش) به صورت نمودار مسیری ذیل قابل ارائه می‌باشد:

مدل مفهومی پژوهش

نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش



منبع مدل اصلی (کوهن و ویگودا: ۶۲۹)

متودولوژی و روش جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات

مطالعه از نوع توصیفی به روش تحلیل همبستگی است؛ ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه (شامل سئولات چهارگزینه‌ای و یک سئوال باز) می‌باشد که در مورد رفتارهای شهروندی عمومی، رفتارهای شهروندی سازمانی و گرایش‌های شغلی از سئولات تحقیق کوهن و ویگودا (۲۰۰۰) و در خصوص معنویت از سئولات برگرفته از مدل معنویت انگلیش (مورد استفاده توسط علی پناهی، ۱۳۸۷) استفاده و در موارد لازم بومی‌سازی شده است. از آنجا که در این تحقیق معادلات ساختاری و تحلیل عاملی^۱ تاییدی مبنای تجزیه و تحلیل

روابط می‌باشد، لذا مدل مفهومی تحقیق الگوی تجزیه و تحلیل مسیر^۱ است و برای تحلیل داده‌ها از تکنیک نرم افزاری لیزرل^۲ استفاده شده است. تحلیل عاملی متشکل از مجموعه‌ای از روشهای آماری است و هدف آن ساده کردن یک مجموعه پیچیده از داده‌هاست. در تحلیل عاملی یک عامل یافاکتور بعد یا سازه^۳ بیان موجز و فشرده‌ای از روابط میان مجموعه‌ای از متغیرها می‌باشد. یک عامل سازه‌ای است که بطور عملیاتی با بارهای عاملی^۴ خود تعریف می‌شود، بارهای عاملی همبستگی‌های یک متغیر با یک عامل است.

اعتبار و قابلیت اعتماد (روایی و پایایی)

از نظر روایی پرسشنامه‌های استفاده شده برگرفته از مدل‌های مورد استفاده در تحقیقات معتبر قبلی (از جمله کوهن و ویگودا، ۲۰۰۰؛ علی پناهی، ۱۳۸۷) است که البته در موارد لازم سئوالات بومی گردیده و ضمناً به منظور رفع ابهامات احتمالی ابتدا بین ۲۵ نفر از افراد مطلع از جامعه آماری توزیع و اصلاحات لازم در آنها اعمال گردیده است. همچنین در خصوص پایایی روش آلفای کرونباخ و فرمول مربوطه برای پرسشنامه مخصوص کارکنان میزان ۰/۸۷۴ و برای پرسشنامه مخصوص مدیران (شامل) ۰/۹۱ (برای چهار مقوله تحت بررسی) حاصل گردید که هر دو سطح قابل قبول می‌باشد.

اطلاعات جمعیت شناسی

جامعه آماری تحقیق که در شرکت سهامی بیمه ایران (واحدهای ستادی مستقر در تهران) به انجام رسیده به تعداد حدود ۱۰۰۰ نفر می‌باشد. تعداد ۲۵۰ پرسشنامه (شامل پرسشنامه مخصوص کارکنان به تعداد ۲۰۰ و پرسشنامه مخصوص مدیران به تعداد ۵۰ عدد) جهت جمع آوری نظرات افراد (حجم نمونه ۲۵۰) توزیع و عیناً دریافت گردید.

از نظر فراوانی توزیع شاخصه‌های جمعیتی پاسخگوها-۴۹ درصد افراد بین سنین ۱۸ تا ۴۰ سال و ۵۱ درصد در سنین ۴۱ تا ۵۵ سال می‌باشند؛ ۵۳ درصد افراد دارای سمت کارشناس، ۳۷ درصد از معاون اداره تا رئیس اداره کل و ۱۰ درصد معاون مدیر یا مدیر هستند؛ ۷۱ درصد مرد و ۲۹ درصد زن می‌باشند؛ ۷۶ درصد متأهل و ۲۴ درصد مجردند؛ ۳۹ درصد افراد دارای تحصیلات فوق دیپلم و پایینتر، ۴۰ درصد لیسانسیه و ۲۱ درصد دارای

1-Path Analysis

2- Lisrel

3 -Construct

4 -Factor Loading

تحصیلات فوق لیسانس و دکترا هستند؛ سرانجام ۵۴ درصد افراد دارای سابقه خدمت کمتر از ۱۵ سال، ۳۵ درصد با سابقه ۱۶ تا ۲۵ سال و ۱۱ درصد دارای سابقه خدمت بالای ۲۵ سال هستند.

تجزیه و تحلیل نتایج و پیشنهادات

نتیجه تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده از طریق پرسشنامه که در قالب الگوی تحلیل مسیر و به واسطه تکنیک نرم افزاری لیزرل حاصل گردیده در قالب جداول و مدل عملیاتی پیش روی قابل ذکر می باشد:

جدول ۱: خلاصه نیکویی برازش مدل (Goodness of Fit Statistics)

Comparative Fit Index (CFI) =0/96

Incremental Fit Index (IFI) =0/96

Normaled Fit Index (NFI) =0/91

Non-Normaled Fit Index (NNFI) =0/96

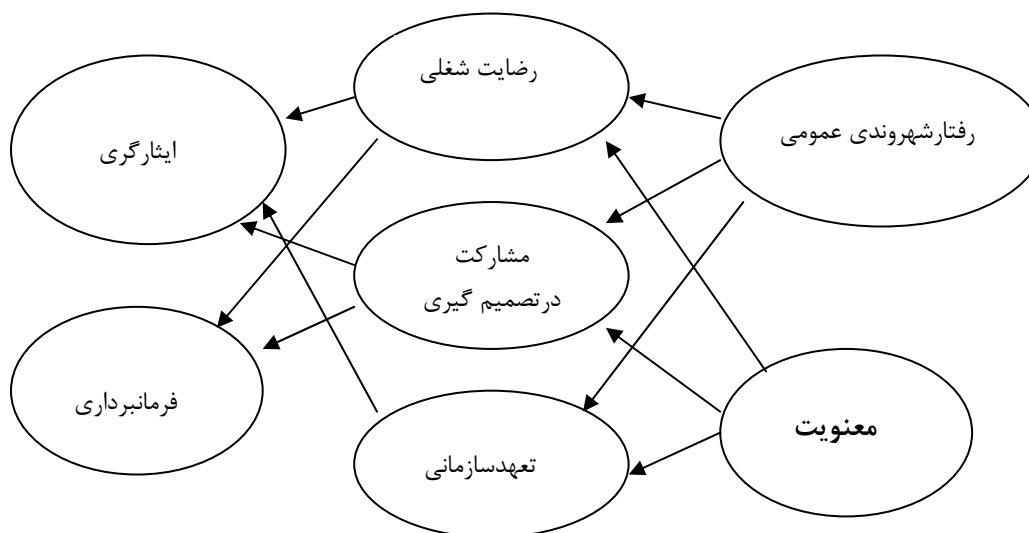
Chi-square / df =1-52

Root Mean square of Approximation (RMSEA) =0/066

تفسیر اطلاعات جدول-مقدار شاخص برازش تطبیقی (CFI) در مدل برابر ۰/۹۶ و شاخص فزاینده (IFI) برابر ۰/۹۶ است. با توجه به اینکه مقادیر بین ۰/۹۰ تا ۰/۹۵ برای این شاخص‌ها قابل قبول و مقادیر بالای ۰/۹۵ عالی می باشد. بنابراین مدل از برازش بسیار خوبی برخوردار است؛ مقدار شاخص نرم شده برازندگی (NFI) برابر ۰/۹۱ می باشد و مقادیر بین ۰/۹۰ تا ۰/۹۵ برای این شاخص قابل قبول است. اگر مقدار شاخص نرم نشده برازندگی (NFI) بزرگتر از ۱ باشد، برابر ۱ قرار داده می شود و همانند شاخص نرم شده برازندگی (NFI) تفسیر می شود، لذا در این مدل قابل پذیرش است.

جدول ۲: همبستگی‌ها (روابط) استخراج شده از مدل تحلیلی

میزان رابطه (بارعاملی)	مفاهیم (متغیرهای مسیر)
.۳۶	رفتار شهروندی عمومی (GCB) ← رضایت شغلی
.۳۲	رفتار شهروندی عمومی (GCB) ← مشارکت در تصمیم‌گیری
.۴۳	رفتار شهروندی عمومی (GCB) ← تعهد سازمانی
.۳۳	معنویت ← رضایت شغلی
.۷۹	معنویت ← مشارکت در تصمیم‌گیری
.۵۲	معنویت ← تعهد سازمانی
.۳۸	رضایت شغلی ← ایثارگری (OCB)
.۵۳	رضایت شغلی ← فرمانبرداری (OCB)
.۶۳	مشارکت در تصمیم‌گیری ← ایثارگری (OCB)
.۳۹	مشارکت در تصمیم‌گیری ← فرمانبرداری (OCB)
.۴۴	تعهد سازمانی ← ایثارگری (OCB)
.۱۹	تعهد سازمانی ← فرمانبرداری (OCB)



نمودار ۲: مدل عمیاتی پژوهش

بحث و نتیجه گیری

تفسیر نتایج حاصله مطابق مدل عملیاتی به واسطه بارهای عاملی ذکر شده امکان پذیر است که در آن مقادیر بالاتر از ۰/۳ بیانگر ارتباط مثبت و قابل قبول می باشد و مقادیر کمتر از ۰/۳ بیانگر رابطه قابل توجه نمی باشند، بر این اساس در نمودار معرف مدل عملیاتی فلش رابطه متغیرهای تعهد سازمانی و فرمانبرداری به دلیل بار عاملی (همبستگی) ۰/۱۹ حذف شده و به اصطلاح مدل هرس گردیده است. در مجموع می توان گفت فرضیه تحقیق براساس یافته‌ها پذیرفته می شود، ضمن آنکه اثر متغیر مستقل دوم (معنویت) بر گرایش‌های شغلی یعنی رضایت شغلی، مشارکت در تصمیم‌گیری و تعهد سازمانی و به واسطه آنها بر ابعاد ۲ گانه رفتار شهروندی سازمانی قویتر از اثر متغیر مستقل اول (رفتارهای شهروندی عمومی) است. این نکته با توجه به فضای معنوی جامعه ما به عنوان یک جامعه دیندار و بلوغ مفهوم معنویت و ابعاد آن از یک سو و نو بودن مفاهیمی مثل مشارکت سیاسی و اجتماعی، رفتارهای مدنی و ... به عنوان ابعاد متغیر مستقل اول (رفتارهای شهروندی عمومی) منطقی به نظر می رسد. ضمن آنکه در خصوص مفهوم مشارکت سیاسی و ارتباط آن با گرایش‌های شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی نتایج حاصله (براساس پاسخ سئوالات تشریحی پرسشنامه‌ها) نشان از آن داشت که افراد در سازمان مورد پژوهش بعنوان یک سازمان ایرانی مشارکت‌های سیاسی در فضای سازمان رابعضا بعنوان سیاسی بودن سازمان در نظر می گیرند و از آن دوری می‌گزینند، یا در بررسی مفهوم معنویت ضمن وجود نگرش و گرایش مثبت قوی به معنویت در همه ابعاد درونی و بیرونی و فردی و سازمانی، برخی از تظاهر به معنویت به شدت پرهیز می‌کنند. تفسیر نتایج و رابطه هر کدام از مفاهیم و متغیرها مطابق جدول شماره ۲ و با بارهای عاملی ذکر شده به راحتی امکان پذیر است. ضمناً تفسیر نتایج حاصله بر اساس ویژگیهای جمعیت شناختی نیز به نوبه خود قابل توجه می باشد، بطور مثال:

- افراد دارای تحصیلات بالاتر از کارشناسی تمایل بیشتری به مشارکت سیاسی دارند.
- افراد دارای سن بالاتر از چهل سال تمایل بیشتری به مشارکت‌های اجتماعی دارند.
- ایمان به رفتارهای مدنی در افراد دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر چشمگیرتر است.
- افراد مجرد به مشارکت سیاسی تمایل بیشتری دارند، در حالی که افراد متأهل مشارکت‌های اجتماعی را ترجیح می‌دهند.

- افراد در سطوح رئیس اداره کل و بالاتر رضایت شغلی و تمایل به مشارکت در تصمیم‌گیری بیشتر دارند، در حالی که در مورد تعهد سازمانی تفاوت چندانی بین سطوح مختلف سازمان دیده نمی‌شود.

- زنان به ترتیب مدنیت، مشارکت اجتماعی، ایمان به رفتارهای مدنی را ترجیح می‌دهند، ضمناً تعهد سازمانی بالا، رضایت شغلی متوسط و تمایل به مشارکت در تصمیم‌گیری بالایی دارند و در دو بعد رفتار شهروندی سازمانی ایثارگری بیشتری نسبت به فرمانبرداری نشان می‌دهند (عمده پاسخ‌دهندگان زن دارای تحصیلات عالی هستند).

- افراد دارای تحصیلات بالاتر از لیسانس ایثارگری و افراد سطوح پایینتر فرمانبرداری را ترجیح می‌دهند.

- بطور کلی بانوان در مقایسه به مردان اعتقاد بیشتری به تأثیر معنویت بر رفتارهای شهروندی سازمانی دارند.

با توجه به نتایج حاصله به مدیران سازمان توصیه می‌شود که اولاً، به منظور تقویت رفتارهای مدنی (به مفهوم عام) در سازمان‌ها بایستی از طریق فرهنگ سازی گام برداشت، چرا که به نظر می‌رسد کسب نتایج مطلوب در خصوص متغیر مستقل اول (رفتارهای شهروندی عمومی-مانند مشارکت سیاسی که بعضاً از سوی کارکنان به معنای سیاسی کاری و مذموم در نظر گرفته می‌شود) از حیث اثرگذاری مثبت بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مستلزم فرهنگ‌سازی از طریق محیط بیرونی سازمان (محیط نهادی) و ارتباط قوی سازمان با جامعه و نیازمند صرف زمان است. ثانیاً، از آنجا که معنویت اساساً با روح و فطرت افراد سر و کار دارد و نتایج تحقیق نیز علاقمندی ملموس تر افراد به این مقوله و رابطه مثبت آن با بروز رفتارهای شهروندی را نشان می‌دهد بایستی ضمن توجه به گسترش زمینه‌ها معنوی در سازمان، علاوه بر توجه به ظواهر و مناسک و بیش از تظاهر صرف به معنویت که افراد به دلایل مختلف از آن ناخرسند هستند در راستای پرورش معنویت و نهادینه کردن اخلاق در سطوح مختلف (فردی و سازمانی) از طریق فرهنگ سازمانی، ایجاد و معرفی کدهای معنوی، توجه به مسئولیت‌های معنوی، تقویت ابزارهای مدیریت و رهبری معنوی مانند هوش معنوی و نیز استفاده موثرتر از سیستم‌های ارزیابی عملکرد و تشویق و تنبیه در این زمینه‌ها اقدامات موثری انجام داد. ضمناً به دلیل جایگاه تصمیم‌گیری مدیران و الگوگیری کارکنان از رفتارها و انتظارات آنان نقش مدیریت میانی و ارشد سازمان در این زمینه با نمایش حمایت و تعهد عملی اهمیت زیادی دارد؛ همه این موارد در قالب

چشم‌انداز و مأموریت، اهداف و آرمانها و برنامه‌های بلندمدت و کوتاه مدت در سطح عوامل سازمانی و نیز در قالب انواع برنامه‌های آموزشی مانند سخنرانی، اردوها و سفرهای معنوی، بهره‌گیری از امکانات تبلیغات فرهنگی مانند مسابقات کتاب خوانی و...، مقاله نویسی، استفاده از مشاوران توانمند و خوش نام مذهبی و برنامه‌های روشمند مشاوره‌ای در سطح مدیران و کارکنان تا حدود زیادی قابل حصول می‌باشند.

در پایان به محققین بعدی پیشنهاد می‌شود که بر اساس ادبیات موضوع معنویت، ابعاد و مولفه‌های دیگر و حتی مدل‌های دیگری از معنویت به خصوص الگوهای بومی و شرقی را از نظر تأثیر آنها بر رفتار شهروندی سازمانی آزمون نمایند. در همین راستا با استفاده از روشهای اکتشافی تحقیق یا بطور مثال بهره‌گیری از تکنیک دلفی می‌توان ابعادی بومی از رفتارهای شهروندی عمومی و سازمانی شناسایی و با مدلسازی آنها به چارچوب‌های مناسبی برای انجام تحقیقات بنیادی و کاربردی دست یافت. ضمناً با توجه به تنوع ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در تحقیقات مشابه از ابعاد دیگری به جز فرمانبرداری و ایثارگری می‌توان استفاده نمود، بررسی رابطه مستقیم (بی واسطه) معنویت و رفتارهای شهروندی عمومی با رفتار شهروندی سازمانی و همچنین در نظر گرفتن متغیرهای سازمانی متفاوت از گرایش‌های ذکر شده در این تحقیق به عنوان متغیر میانجی نیز برای پژوهش‌های بعدی مناسب به نظر می‌رسد. مقایسه تفاوت یافته‌های این تحقیق در بخش‌های تولیدی و خدماتی یا دولتی و خصوصی و همچنین مطالعه مقایسه‌ای مدل در جوامع آماری مختلف بر اساس ویژگیهای جمعیت شناختی مانند تحصیلات، جنسیت، سطوح سازمانی و همچنین بررسی رابطه معنویت با رفتارهای شهروندی عمومی به عنوان متغیرهای مرتبط (که در این تحقیق به عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده‌اند) نیز می‌تواند زمینه مناسبی برای مطالعات بعدی باشد.

منابع فارسی

- ۱- ابیلی، خدایار؛ شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا؛ فرجی ده سرخی، حاتم. (۱۳۸۷). "رفتار شهروندی سازمانی (OCB): ویژگیها، ابعاد، متغیرها، پیش شرط ها، پیامدها و...". اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت. دانشگاه تهران.
- ۲- دانایی فر، حسن؛ ابراهیمی بلوطبازه، عباس. (۱۳۸۷). "رفتار شهروندی در سازمانهای دولتی: تأملی بر مبانی و رویکردهای تئوریک". اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت. دانشگاه تهران.
- ۳- رستگار، عباسعلی. (۱۳۸۵). "ارائه و تبیین مدل انگیزشی مبتنی بر معنویت کارکنان دانشگاه تهران"، رساله دکتری. دانشکده مدیریت. دانشگاه تهران.
- ۴- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه. (۱۳۸۳). "روش های تحقیق در علوم رفتاری"، چاپ دهم. نشر آگاه. تهران.
- ۵- طهماسبی، رضا؛ موسوی، سید محمد مهدی. (۱۳۸۷). "رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دولتی". اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت. دانشگاه تهران.
- ۶- فتاحی، مهدی. (۱۳۸۶). "بررسی اثرات معنویت کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تأمین اجتماعی"، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. دانشکده مدیریت. دانشگاه تهران.
- ۸- فیض الاسلام، سیدعلینقی. (۱۳۲۸). "شرح نهج البلاغه (مجلد پنجم)". چاپخانه سپهر. تهران.
- ۹- قلیپور، آرین. (۱۳۸۶). "مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)". انتشارات سمت. تهران.
- ۱۰- علی پناهی، علی. (۱۳۸۷). "بررسی نقش معنویت در کارایی بانکداری"، رساله دکتری. دانشکده مدیریت. دانشگاه علامه طباطبایی.
- ۱۱- کرمانی، محمد. (۱۳۸۵). "دعا و نیایش، پژوهشی پیرامون مساله دعا و نیایش و معرفی دعاهاى مثنوی مولوی". به نشر (آستان قدس رضوی). چاپ سوم. مشهد.
- ۱۲- کیوی، ریمون؛ کامپنهود، لوک وان. ترجمه نیک گهر، عبدالحسین. (۱۳۸۳). نشر توتیا. تهران.
- ۱۳- نارویی نصرتی، رحیم. "معنویت همزاد و همگام انسان، نگاهی دینی روانشناختی". (<http://lib.ahlolbait/parvan/resource/47454>).

منابع انگلیسی

- 1-Akinbode G.A(2011).Demographic and dispositional characteristics as predictors of predictors of organizational citizenship behavior (An appraisal of OCB in a non- English culture workgroup, department of psychology, university of Lagos, ife psycholoIA;Vol 19, N 1,pp375- 403.
- 2-Becton J.Bret,Giels Willam.F,Schraeder Mike(2008).Evaluating and rewarding OCBs:Potential consequences of formality incorporating organizational citizenship behavior in performance appraisal and reward systems, Journal of Employee Relations,Vol 30, No 5,PP 494-514.
- 3- Chiaburu Dan.s, Byrne zinta.s(2009). predicting OCB role definitions: exchanges with the organizations and psychological attachment, J bus psychol, 24: pp 207-214.
- 4-Cohen Aron, Vigoda Eran (2000).Do good citizens make organizational citizens,Journal of Administration & Society,Vol 32 ,pp 596-624.
- ۵-Erturk A(2007).Increasing organizational citizenship behavior of Turkish academicians, Journal of Manageral Psychology,22(3),pp257-270.
- 6-Ferris Gerald.R,Rogers Laci.M,Blass Fred.R,Hochwarter Wayne. A(2009).Interaction of job-limiting pain and political skill on job satisfaction and organizational citizenship behavior,Journal of Managerial Psychology,Vol 24,N7,pp 584-608.
- 7-Foote David.A,Li-Ping Tang Thomas(2008).Job satisfaction and organizational citizenship behavior(OCB):Does team commitment make a difference in self-directed teams, Journal of Management Decision,Vol 46,N6,pp 933-947.
- 8-Fry louis.W(2003).Toward a theory of spiritual leadership,The Leadership Quarterly,14,pp 693-727.
- 9-Hicks Douglas.A(2002).Spiritual and religious diversity in the workplace:implications for leadership, The Leadership Quarterly,Vol 13,pp 379-396.
- 10- Hong Lin Liang, Ling Ho Yu (2010).Guanxi and OCB : the Chinese cases, Journal of business ethics, 96: pp 285-298.
- 11-Jahangir Akbar.N, M.M and Haq M(2004).Organizational citizenship behavior: its nature and antecedents. BRAC University Journal,1(2),pp 75-85.
- 12- Jiao changquan, Richards David. A,Zhang Kai(2011).Leadership and organizational citizenship behavior: OCB- specific meanings as mediators J bus psychol, 20: pp 11-25.

- 13-Jung Joo.Y,Hong Soonk wan(2007).Organizational citizenship behavior(OCB),TQM and performance at maquilatdora,International Journal of Quality Reliability Management,Vol 25,pp 793-808.
- 14-Kagaari James R.K,Munene J.C(2007).Engineering lecturers competencies and organizational citizenship behavior(OCB)at Kyambogo University,Journal of European Industrial training,Vol 31 No 9,pp 706-726.
- 15-Korkmaza Tugba,Arpacia Ebru(2009).Relationship of organizational (citizenship behavior with emotional intelligence.Procedia social and behavioral sciences1, 2432-2435.World conference on educational sciences,www. Sciencedirect.com
- 16-Kim Sangmook(2006).Public servise motivation and organizational citizenship behavior in Korea,International Journal of Manpower,Vol 27 No 8,pp 722-740.
- 17-Krishnakumar Sukumarakurup,Neck Christopher.P(2002).The what, why , how of spirituality in the work place, Journal of Managerial Ppsychology,Vol 17,pp 153-164.
- 18-Kutcher Eugene. J, Bragger Jennifer. D, Srednicki ofelia Rodriguez, Masco Jamie. L (2007).Tthe role of religiosity in stress, Job attitudes, and organizational citizenship behavior,Journal of business ethics,v 5,pp 319-337.
- 19-Paille Pascal,Bourdeau Laurent,Galois Isabelle(2010). Support,trust, satisfaction,intent to leave and citizenship at organizational level:asocial exchange approach, International Journal of organizational Analysis,Vol 18 No 1,pp 41-58.
- 20- Palmer R.Jeffry(2005).Spirituality versus religion ,The Leadership quarterly v16, pp 655-687.
- 21- peng Jei chen ,Chiu Su Fen(2010).an integrative model Linking feedback environment and organizational citizenship behavior,The Journal of social psychology,150 (6),pp 583-607.
- 22-Podsakoff P.M,MacKenzie Aherne.M S.B(1997).Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance, Journal of Applied Psychology,82,pp 262-270.
- 23-Schlechter A.F,Engelbrecht,A.S(2006).The relationship between transformational leadership, meaning and organizational citizenship behavior . 2 management dynamics,15(4).
- 24-Serrat Olivier(2009).Exercising servant leadership,Asian Development Bank(oserrat@adb.org).

- 25-Sevi Enrico (2010).Effects of organizational citizenship behavior on group performance. *Journal of modelling in management*, vol 5 No 1,pp 25-37.
- 26- Shankar pawar, Badrinarayan(2009).some of the recent organizational behavior concepts as precursors to workplace spirituality,*Journal of business ethics*, 88, pp 245-267.
- 27-Sknnier Lauren.R,Autry Chad.W,Lamb Charls.W(2009).Some measures of interorganizational citizenship behaviors:scale development and validation,*The International Journal of Logistics Management*,vol 20,No 2,pp 228-242.
- 28-Smith C.A,Organ D.W,NearJ.P(1983).Organizational citizenship behavior:its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*,68,pp 653-663.
- 29-Van Dyne.L,LePine J.A(1998).Helping and voice extra-role behavior: evidence of construct and predictive validity,*Academy of Management Journal* 41,pp 108-119.
- 30-Van Dyne.L,Vandewalle.D,Kostova T.E,Latham.M,Cummings. L(2000).Collectivism, propensity to trust and self-esteem as predictors of organizational citizenship in non-work setting,*Journal of Organizational Behavior* 21(1),pg 3.
- 31-Vigoda-Gadot Eran(2007).Leadership style,organizational politics and employees performance:An imperial examination of two competing models, *Journal of Personnel Review*,Vol 36 No 5,pp 661-683.
- 32-Vigoda E,Golembiewski R.T(2001).Citizenship behavior and the spirit of new mangerialism:a theoretical framework and challenge for governance. *American Review of Public Administration*, 31(3),pp 273-295.
- 33-Waddell Jane.T(2006).Servant leadership,<http://www.regent.edu/acad/sls/publications/conference-proceedings/servant-leadership-roundtable/2006/pdf/waddell.pdf>.
- 34-Yilmaz Kursad,Tasdan Morat(2009).Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools,*Journal of Educational Administration*,Vol 47 No 1,pp 108-126.
- 35-Zoghbi Manrique Pablo,de lara,Rodriguez Thomas F.Espino(2007). Organizational anomie as moderator of the relationship between an unfavorable attitudinal environment and citizenship behavior(OCB), *Journal of Personnel Review*,Vol 36 No 6,pp 843-866.