

بررسی ارزیابی کارکنان دانشگاه های فرهنگیان بر اساس توانمند سازی و رفتار شهروندی سازمانی

بهنام افروزی فروغ

دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی پیام نور- مدیر آموزگار مدرسه شهید جعفرحاصلی شهرستان کبودرآهنگ استان همدان

چکیده

این مطالعه به بررسی ارزیابی کارکنان بر اساس توانمندسازی، رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است. امروزه با رشد چشمگیر جنبه های مختلف فناوری، از نیروی انسانی به عنوان با ارزش ترین منبع سازمان نام برده می شود. اهمیت پرورش و توسعه منابع انسانی و تأثیر مدیریت صحیح بر آنها باعث بهبود کارایی آنها و نهایتاً باعث بهبود عملکرد سازمان و پیدایش راهکارها و رویکردهای مختلفی برای افزایش بازدهی نیروی انسانی شده است. همچنین در قرن حاضر از نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین سرمایه سازمان نام می برند اگرچه تصور بر این است که مدیریت بر منابع انسانی راحت تر از مابقی منابع تولید باشد اما بدون اغراق باید گفت جذب، حفظ و صیانت از این سرمایه بزرگ کاری بس مشکل و طاقت فرساست که اندک مدیرانی میتوانند به راحتی از عهده آن بر آیند. سازمان و سازمان یافتگی جزء جدا نشدنی زندگی انسان هاست. یکی از شاخص های روانشناسی مثبت گرا، سرمایه روانشناختی است که به صورت باور فرد به تواناییهایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می شود. سرمایه روانشناختی با این ویژگیها مشخص می شود: ۱- خودکارآمدی ۲- خوش بینی ۳- امید و ۴- تاب آوری. امیدواری یکی از ویژگی های انسان است که به او کمک می نماید تا ناامیدی ها را پشت سر گذاشته، اهداف خود را تعقیب کرده و احساس غیر قابل تحمل بودن آینده را کاهش دهد. بندورا، خودکارآمدی را دریافت و داوری فرد درباره مهارت ها و توانمندیهای خود برای انجام کارهایی که در موقعیت های ویژه به آنها نیاز است، تعریف می کند. به نظر وی داشتن مهارت و دستاوردهای قبلی افراد، پیش بینی کننده های مناسبی برای عملکرد آینده آنان نیستند؛ بلکه باور انسان درباره توانایی های خود در انجام آنها بر چگونگی عملکرد خویش موثر است. سرمایه روانشناختی اثر مستقیم بر عملکرد شغلی، هیجانات مثبت، رفتار شهروندی سازمانی و بهزیستی روانشناختی دارد.

واژه های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، خودکارآمدی، سرمایه، تاب آوری، روانشناختی

مقدمه

در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همهٔ زمینه‌ها افزایش یافته است، تنها سازمان‌هایی می‌توانند باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده و بیشترین بهره‌وری را داشته باشند. یکی از منابع مهم سازمانی، نیروی انسانی است. سازمان‌های ناموفق، فاقد کارایی لازم در ارتقای بهره‌وری نیروی کار می‌باشند. امروزه بیش از هر زمان دیگری ضرورت دارد تا سازمان‌ها از طریق دارایی‌های نامشهود خود بتوانند خود را متمایز کنند. مدیران هر ساله ممکن است به منظور حفظ مزیت رقابتی^۱، هفته‌ها و یا حتی ماه‌ها زمان خود را صرف تدوین استراتژی‌های سازمان خود کنند. آنها از راه تدوین استراتژی می‌خواهند بدانند:

۱- چه اقداماتی باید انجام دهند که سازمانشان سرآمد باشد؟

۲- چگونه می‌توانند اقدامات و عملکرد کارکنانشان را بهبود بخشند؟ (ممالی تفتی و تاج‌الدین، ۱۳۸۷).

حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی، عملکرد شغلی^۲ آن است. اهمیت عملکرد شغلی، پژوهشگران را به پژوهش هر چه بیشتر دربارهٔ آن واداشته است (شکرکن و همکاران، ۱۳۸۰). از دیدگاه اجتماعی، سازمان‌ها به دنبال کارکنانی هستند که بتوانند در مشاغل خویش خوب عمل کنند. عملکرد خوب، بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد و این نیز اقتصاد ملی را ارتقا می‌بخشد (رایت، ۲۰۰۴؛ به نقل از ابوالقاسمی و همکاران، ۱۳۹۰).

عملکرد را می‌توان تنها به عنوان نتایج کسب شده در نظر گرفت و از نظر فردی، عملکرد به سابقهٔ موفقیت‌های یک شخص اشاره دارد (آرمسترانگ^۳، ۱۹۸۵، به نقل از عسکراوغلی و عابدی، ۱۳۹۲). عملکرد شغلی یعنی دانایی و توانایی در انجام دادن وظایف خاص که لازمهٔ آن، ورزیدگی در کاربرد فنون و ابزار ویژه و شایستگی عملی در رفتار و فعالیت می‌باشد (ساعتچی و همکاران، ۱۳۹۱). کارکنان سازمانها می‌توانند نقش مهمی را در ارتقای کیفیت سازمان خود ایفا نمایند. آنان با رفتارهای نوع دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش‌خویی و حس وظیفه‌شناسی، به افزایش کیفیت سازمان کمک موثری خواهند کرد. به عبارت دیگر، رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص‌هایی است که می‌تواند موجب بهبود عملکرد کارکنان شده و سازمان را به سوی تحقیق اهدافش سوق دهد (سهرابی زاده و همکاران، ۱۳۸۹).

به عبارت بهتر موسسات از طریق تعیین و بررسی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌توانند محیطی را ایجاد کنند که رفتار شهروندی سازمانی را تشویق و بروز آن را تسهیل کند و در این محیط، تسهیل‌کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی را افزایش و موانع آن را کاهش دهند (جمالی و همکاران، ۱۳۸۸).

با توجه به اهمیت توانمندسازی کارکنان، تقویت و بروز رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه‌های روانشناختی و تأثیری که آنها می‌توانند بر عملکرد شغلی کارکنان داشته باشند، این پژوهش قصد دارد به بررسی این بپردازد که آیا عملکرد شغلی کارکنان، توسط متغیرهای توانمندسازی کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه‌های روانشناختی قابل پیش‌بینی است یا خیر.

بیان مسئله

تغییر و تحولات قرن حاضر، شیوه‌های گذشتهٔ مدیریت منابع انسانی را به چالش کشانده و زمینهٔ نگرش‌های نوین را به منابع انسانی ایجاد نموده است. این تحولات منجر به توجه بیشتر به استفاده بهینه از منابع انسانی شده است. در این شرایط،

1- distinctive competence

2-job performance

3-Armstrong

سازمانها تحت تأثیر مولفه های محیط بیرونی (رقابت های فزاینده جهانی، تغییرات سریع، تقاضا برای ارتقاء کیفیت خدمات، منابع محدود) و مولفه های محیط درونی (عملکرد کارکنان، رضایت شغلی، کارایی، اثربخشی، منابع و سرمایه های سازمانی)، نگرش به نیروی انسانی را تغییر و از آنها به عنوان شرکای سازمان و گردانندگان اصلی فرایند کار یاد می کنند (کارلی وبستر، ۲۰۰۶).

اگر کارمند یک سازمان به اطرافش نگاه کند به راحتی می تواند افرادی را ببیند که بیکارند و بدون اینکه در طول روز کار مفیدی انجام دهند حقوق خود را دریافت می کنند. بی درنگ در ذهن، سوالاتی مطرح می شود: آیا اینگونه افراد استعداد انجام کار را ندارند؟ یا سازمان دانش کافی برای انجام کار به آنان نداده است؟ آیا امکانات کافی برای انجام کار ندارند؟ آیا انگیزه انجام کار را ندارند؟ و در نهایت اینکه سازمان فرصت انجام کار را که کارکنان خواهان انجام دادن آن هستند را به آنان نداده است؟ اگر به همه این سوالات که در ذهن متبادر شده است پاسخ صحیح داده شود، دیگر در سازمان بیکار وجود ندارد. همه افراد با استعدادی که دارند و مهارتی که کسب کرده اند و با فرصتی که برای آنان ایجاد شده است می توانند یک عملکرد مثبت از خود ارائه دهند و در نهایت این کار به اثربخشی سازمان منتهی می شود. با توجه به اهمیت عملکرد کارکنان در سازمان در ادامه، تعریفی از عملکرد و عوامل مؤثر بر عملکرد ارائه خواهد شد.

عملکرد شغلی متغیر اصلی در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی است. بسیاری از بررسی ها و تحقیقات روانشناسان صنعتی و سازمانی مربوط به شناسایی، ارزیابی، یا ارتقای عملکرد شغلی بوده اند. هر سازمان برای دستیابی به اهداف خود نیاز دارد که کارکنانش مشاغل خود را در سطح قابل قبولی از بهره‌وری انجام دهند. این موضوع هم در مورد سازمانهای دولتی اهمیت دارد که در آنها عملکرد ضعیف به معنی ناتوانی در فراهم کردن خدمات عمومی قانونی است، و هم درباره شرکت های خصوصی ضروری می باشد که عملکرد ضعیف می تواند به ورشکستگی آنها منجر شود. از دیدگاه اجتماعی، بهترین خواسته هر فرد برای سازمانها، برخورداری از کارکنانی است که کار خود را خوب انجام دهند. عملکرد خوب، بهره‌وری سازمان را افزایش می دهد و این نیز مستقیماً باعث ارتقای اقتصاد ملی و همین طور ارتقای خدمات سازمان می شود (اسپکتور، ۲۰۰۶؛ به نقل از محمدی، ۱۳۸۲). عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۰۲) ارائه شده است: (فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته)). طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می شود: (۱) کارایی که توصیف کننده ی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درونداها برای تولید بروندهای معین؛ و (۲) اثربخشی که توصیف کننده درجه ی نیل به اهداف سازمانی است (مهدی زاده و همکاران، ۱۳۹۲). عملکرد شغلی را می توان به عنوان مجموع ارزش های مورد انتظار سازمان از رویدادهای رفتاری که یک فرد در طول یک دوره زمانی استاندارد انجام می دهد تعریف نمود، همچنین عملکرد یک ویژگی رفتاری بوده و رفتاری یکپارچه شده از رفتارهای چندگانه و مجزایی است که در طول مدت یک دوره زمانی اتفاق می افتد (شکرکن، ۱۳۸۹).

ارتقاء عملکرد شغلی یکی از مهمترین اهدافی است که مدیران سازمان ها در پی آن هستند، چرا که ارتقاء بهره وری را در جامعه فراهم ساخته و باعث ارتقای اقتصاد ملی و همین طور ارتقا کیفیت خدمات و تولید سازمان ها خواهد شد. عملکرد شغلی درجه ای از انجام وظایف محوله به فرد در شغل وی می باشد. عملکرد را فعالیت هایی تعریف کرده اند که به طور معمول بخشی از شغل و فعالیت های فرد است و باید آن را انجام دهد. توان و تمایل فرد را عوامل اساسی در عملکرد و بهره وری فرد

معرفی کرده اند. یعنی فرد تا چه اندازه توان (دانش، مهارت، تجربه و شایستگی) انجام کارها را داشته و تا چه اندازه ای تمایل (انگیزش، علاقه، تعهد و اعتماد) به انجام کار دارد. اعتقاد بر آن است که عملکرد شغلی دو مؤلفه را در بر می گیرد، مؤلفه اول عملکرد وظیفه ای^۵ است که نیازمندی ها و الزامات شغلی را منعکس می کند و مؤلفه دوم عملکرد زمینه ای^۶ است که فعالیت های تعریف نشده و نامشخص نظیر، کار تیمی و حمایتی را در بر می گیرد. عملکرد شغلی با عوامل بسیاری از جمله انگیزش، توانایی، شناخت شغل، عوامل محیطی و سازمانی مختلف، کانون کنترل و ویژگی های شخصیتی در ارتباط است. عملکرد شغلی و توانمند سازی^۷ نیز دو متغیر سازمانی هستند که اثر به سزایی بر اثر بخشی و موفقیت یک سازمان دارند. وجود سازمان های مناسب در هر جامعه ای که بتوانند با کارآمدی و اثربخشی از عهده وظایف خود برآیند، از مهمترین وسایل نیل به پیشرفت و ترقی است. کارآمدی، تاب آوری، احساس مسئولیت، تأثیر گذاری و اثر بخشی در وظایف، عملکرد شغلی مطلوب را خلق می کنند. بنابر این، سازمان ها برای نیل به کارآمدی و اثربخشی در انجام وظایف، و در نهایت بهبود عملکرد شغلی اعضای خود، باید بر عواملی متمرکز شوند که موجبات عملکرد شغلی مطلوب را فراهم کنند (برزگر، محمدی؛ ۱۳۹۲).

بررسی ها نشان می دهد، مواردی چون عدم به کارگیری شیوه های نوین مدیریت، ضعف در فرهنگ کار گروهی، عدم ارتقاء مهارت و دانش کارکنان، عدم استفاده از قابلیت ها و پتانسیل های آنان در رفع مشکلات، عدم توجه به بستر مناسب خلاقیت، نوآوری کارکنان و خود کنترلی به عنوان برخی از عوامل مشکل ساز برای سازمانهای کنونی می باشد (ارنگیل و همکاران^۸، ۲۰۰۷). سازمان های امروزی به دنبال استفاده از کارکنانی هستند که علاوه بر انجام کارهای خویش، بتوانند در محدوده فعالیت هایشان تصمیم گیری، نوآوری و خلاقیت داشته، بر کار خویش نظارت کرده و مسئولیت فعالیت هایشان را بپذیرند. برای دستیابی به این ویژگی ها، سازمان باید مهمترین منبع و ابزار رقابتی خود یعنی نیروی انسانی خویش را توانمند سازد.

توانمندسازی نیروی انسانی مفهومی روان شناختی است که به حالات، احساسات و باور افراد به شغل و سازمان مربوط می شود و به عنوان فرایند افزایش انگیزش درونی تعریف شده است که دارای ۷ بعد به شرح زیر است:

اختیار، تصمیم گیری، اطلاعات، استقلال، خلاقیت و نوآوری، دانش و مهارت و مسئولیت پرورش ۷ بعد ذکر شده، نتایج و منافع بسیار زیادی دارد. تحقیقات نشان می دهد که اگر افراد احساس توانمندی کنند، هم مزایای شخصی و هم منافع سازمانی حاصل می شوند.

تلاش برای بهبود عملکرد سازمان، از دیر باز به عنوان اصلی خدشه ناپذیر وجود داشته است که هر روز وارد مباحث جدیدتری می شود و حوزه های بیشتری را تسخیر می کند (حسینی کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶؛ به نقل از برزگر، ۱۳۹۲).

توانمند سازی یکی از رویکردهایی است که منجر به تحولات مثبت و فراوان در اجرای فعالیتهای کاری کارکنان می شود. در واقع توانمند سازی ابزاری است که هدف های فردی را با اهداف سازمانی همسو کرده و این باور را ایجاد می کند که رشد و پیشرفت سازمان، منافع کارکنان را در بر خواهد داشت.

توانمند سازی، اثرات مثبتی بر نگرش رفتار کارکنان دارد. نتایج مطالعات توانمند سازی به وضوح اثرات مثبت آن بر فرایندهای کاری از جمله تغییر در نگرش کارکنان را نشان می دهد. هر چند توانمند سازی از رویکردهای نوین توسعه منابع انسانی می باشد، اما گستردگی در پژوهش های آن منجر به تنوع در ادبیات و تقویت محتوایی آن شده است. در این مطالعات،

1-task performance
2-background performance
3-empowerment
1- Ergenil et al

صاحب‌نظران مدیریت تحول و بهسازی سازمان از جمله کاتر، کوئین، تی ژاف، اسکات، بلانچارد، بکهارد، کارلوس، راندولف، اندروس و به ویژه کینلاو، توانمند سازی کارکنان را به عنوان عامل تأثیر گذار بر عملکرد و بهسازی سرمایه های انسانی معرفی نموده اند (میری و سبزیکاران، ۱۳۹۰).

عناصری که زمینه توانمندسازی را در محیط کار به وجود می آورند، عبارتند از: نگرشها، روابط و ساختار سازمانی که هر یک از این عناصر سازمانی باید تغییر کند تا کارکنان توانمند را به وجود آورد؛ در غیر این صورت تلاشها به هدر خواهد رفت. محیط کار توانمند، محیطی است که در آن کارکنان نیروی محرکه اصلی هستند. توانمندسازی ظرفیتهای بالقوه‌ای را برای بهره وری از سرچشمه توانایی انسانی که از آن استفاده کامل نمی‌شود، در اختیار می‌گذارد. توانمندسازی با اعمال فشار مدیران و دستورکارها تحقق نمی‌یابد، بلکه فرایندی است که لازمه‌اش پذیرش فرهنگ توانمندسازی و مشارکت کارکنان است (ارستاد^۱، ۱۹۹۷؛ به نقل از فرخی، ۱۳۷۶). مساله ای که همیشه ذهن مدیران را درگیر خودش می‌کند، شناسایی فرد یا گروه هایی از کارکنان می‌باشد که دارای بهترین عملکرد می‌باشند و همین امر موجب توجه بیشتر به مساله رفتار شهروندی سازمانی^{۱۰} می‌گردد (شکرکن و همکاران، ۱۳۸۰). در ۱۵ سال گذشته تحقیقات زیادی در موضوع رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است. این واژه اولین بار در سال ۱۹۸۳ توسط ارگان و همکارش مطرح شد (ارگان^{۱۱}؛ ۱۹۸۳). مبنای این مطرح شدن به مفاهیمی از قبیل " تمایل به همکاری " (بارنارد^{۱۲}؛ ۱۹۳۸) و نیز تمایز بین عملکرد قابل اعتماد نقش و " رفتارهای نوآورانه و خودجوش " (کتر و کاهن^{۱۳}؛ ۱۹۸۷) برمی‌گردد.

یکی از تعاریف اولیه که مورد قبول بسیاری از محققان قرار گرفته است، توسط ارگان (۱۹۸۸) مطرح شده است: "رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتار های اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود ولی میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد".

در ابتدا تحقیقات عمدتاً در راستای شناخت رفتارهایی بود که با وجود تأثیر آشکار بر عملکرد سازمان ها، در سیستم های ارزیابی عملکرد جدا از محدوده شغل ملاحظه می‌شد. البته به تدریج همراه با توسعه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی مشخص شد که تمایز میان فعالیت های درون حوزه شغل و خارج از حوزه شغل چندان مشخص و آشکار نیست. لذا باید رفتار شهروندی سازمانی را به طور انعطاف پذیر تعریف کرد (ارگان؛ ۱۹۸۸).

شهروند خوب سازمانی، یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیتهای اضافی، پیروی از مقررات و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سر کار می‌باشد. بر پایهٔ تئوریها و نظریه های سازمانی، مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می‌کند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵). همانطور که وجود رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند موجب ارتقای عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، رضایت و وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و نظایر آن می‌شوند، عکس آن یعنی رفتارهای ضد شهروندی نیز می‌تواند مانع کارکرد سازمان شود و به کاهش اثربخشی و یا خدشه دار شدن اعتبار آن منجر گردد و تبعاتی را برای جامعه در پی داشته باشد (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۶).

1-Erastad

1-organizational citizenship behavior

2- Organ

3- Barnard

4- Katz & Cohen

هر چند بر اساس بسیاری از تحقیقات اعتقاد بر این می باشد که رفتار شهروندی به طور مستقیم عملکرد سازمانی را تحت تاثیر قرار میدهد اما به نظر می رسد رفتار شهروندی باعث شکل گیری چیزی در سازمان میگردد که آن چیز به طور مستقیم عملکرد سازمان را تحت تاثیر قرار میدهد. آری رفتار شهروندی شکل دهنده سرمایه اجتماعی^{۱۴} است و سرمایه اجتماعی همانند شکل های دیگر سرمایه (مثل منابع فیزیکی یا انسانی) یک دارایی با ارزش است که عملکرد سازمان را ارتقا می دهد (پاترسون و همکاران^{۱۵}، ۲۰۰۶؛ به نقل از اردستانی و همکاران، ۱۳۹۲). در قلمرو سازمان ها با سرمایه فیزیکی، شامل: پول، نیروی کار، ماشین آلات و غیره همگی آشنایی داریم. پس از سرمایه فیزیکی، سرمایه انسانی متشکل از دانش، مهارتها و تجربه های کارکنان و در نهایت سرمایه اجتماعی به عنوان مجموعه شبکه روابط فرد با دیگر افراد مطرح شد. مفهوم جدیدی که به تازگی توسط لوتانز، معرفی شده و برگرفته و مشتق شده از رفتار سازمانی مثبت گرا است، سرمایه روان شناختی است (سیمار اصل، فیاضی، ۲۰۰۹). سرمایه روان شناختی^{۱۶} که نسل سوم سرمایه های اجتماعی و انسانی است، مفهوم جدیدی است که به تازگی در رفتار سازمانی مثبت گرا معرفی شده است و بسیاری از صاحب نظران سازمان و مدیریت، بر این باورند که می توان سرمایه روان شناختی را به عنوان منبع مزیت رقابتی پایدار برای سازمانها در محیط های پر چالش امروزی در نظر گرفت. سرمایه روان شناختی مثبت گرا، خود از چهار متغیر روان شناختی تشکیل شده که عبارتند از: خود-کارآمدی، امیدواری، خوش بینی و تاب آوری که در این مقاله در مورد هر یک از آنها بحث شد. نکته جالب توجه در سرمایه روان شناختی، تاثیر آن بر عملکرد و متغیرهای سازمانی مانند رضایت شغلی و تعلق سازمانی است.

نتایج پژوهشهای انجام شده در زمینه رفتار سازمانی مثبت گرا حاکی از آن است که ظرفیت های روان شناختی، از قبیل: امیدواری، تاب آوری، خوش بینی و خود-کارآمدی، در کنار هم، عاملی را با عنوان، سرمایه روان شناختی تشکیل می دهند. به عبارت دیگر، برخی متغیرهای روان شناختی، از قبیل: امیدواری، تاب آوری، خوش بینی و خود کارآمدی، در مجموع یک منبع یا عامل نهفته جدیدی را تشکیل می دهند که در هر یک از این متغیرها، نمایان است (اوی و دیگران^{۱۷}، ۲۰۰۸).

بنا بر این، سرمایه روان شناختی، از متغیرهای روان شناختی مثبت گرایی تشکیل شده است که قابل اندازه گیری، توسعه و پرورش هستند و امکان اعمال مدیریت بر آنها وجود دارد. همان گونه که پیش از این اشاره شد این متغیرها، عبارتند از: ۱. خود - کارآمدی؛ ۲. امیدواری؛ ۳. خوش بینی؛ ۴. تاب آوری (دوناهو^{۱۸}، ۲۰۰۴). چنانچه از تحقیقات برمی آید، توجه به سرمایه گذاری در این نوع سرمایه دارای اثرات مطلوب فردی و سازمانی و نرخ بازگشت سرمایه قابل قبولی است (فروهر، ۱۳۹۱). به نظر راتر^{۱۹} (۱۹۹۶) انسان ها مجموعه ای گسترده از باورها را درباره اشخاص که پاداش ها و تنبیه ها را در زندگی شان کنترل می کنند، کسب می نمایند. برخی افراد جهت گیری درونی پیدا می کنند، با این اعتقاد که تبحر، سخت کوشی، احتیاط و رفتار مسئولیت پذیر، به پیامدهای مثبت خواهد انجامید. بر عکس، عدم مهارت، عدم تلاش و رفتار غیر مسئولانه، به پیامدهای منفی منجر خواهد شد، همچنین راتر تاب آوری را به عنوان تفاوت های فردی در مقابله و واکنش به موقعیت های دشوار تعریف می کند (راتر، ۱۹۹۶ و ۱۹۹۰، به نقل از محمودی و همکاران، ۱۳۹۰).

1-social capital
 2- Paterson & et al
 3- psychological capital
 1- Avey J. B et al
 2- Donohue. W
 3- Ratter

بهبود عملکرد سازمان نیازمند یک چارچوب و استاندارد تعریف شده می‌باشد که این چارچوب توسط استاندارد سرمایه‌گذاران نیروی انسانی، در اختیار سازمان قرار می‌گیرد و این فرصت را به سازمان می‌دهد تا با ایجاد بستر و محیطی مناسب باعث پرورش منابع انسانی و در نهایت بهبود عملکرد سازمان گردد (داستانی، ۱۳۸۷).

سازمان‌های امروزی تحت تأثیر عواملی از قبیل افزایش رقابت جهانی، دگرگونی‌های ناگهانی، نیاز به کیفیت و خدمات پس از فروش و وجود منابع محدود، زیر فشارهای زیادی قرار دارند. پس از تجربه سالهای زیاد، دنیا به این نتیجه رسیده است که اگر سازمانی بخواهد در اقتصاد و امور کاری خود پیشتاز باشد و در عرصه رقابت عقب‌نماند باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و با انگیزه بالا برخوردار باشد. یک سازمان موفق مجموعه‌ای است مرکب از انسانهایی با فرهنگ سازمانی، اندیشه و اهداف مشترک که با کار گروهی در نظام انعطاف‌پذیر سازمان، تجارب و دانش خود را با امید به پیشرفت روز افزون سازمان در اختیار مدیریت خود قرار می‌دهند. بنابر این هر فرد نسبت به سازمان و وظیفه‌ای که انجام می‌دهد، احساس مالکیت خواهد کرد. در این راستا، رشد، شکوفایی و ارتقای توانمندی‌های کارکنان در سالیان اخیر تحت عنوان توانمندسازی کارکنان مورد توجه صاحب‌نظران و کارشناسان مدیریت منابع انسانی واقع شده است (آجادی، ۱۳۸۶؛ به نقل از داستانی، ۱۳۸۷). متغیرهای بسیاری در دل سازمان وجود دارد که ممکن است بر میزان وجدان کاری کارکنان سازمان و بدین طریق بر عملکرد شغلی موثر باشند (ساروخانی و طالبیان، ۱۳۸۳).

امروزه در جهانی پر از شتاب و تغییر زندگی می‌کنیم، توان بالای ارتباطات و تکنولوژی نیز به این امر دامن زده و از طرفی دوره زمانی انحصار منابع و سرمایه‌های مالی و مادی سنتی را نیز کوتاه‌تر کرده چرا که امکان تقلید و الگو برداری از آن را نسبت به گذشته بسیار ساده و کم‌هزینه‌تر کرده است. امروزه مدیران متوجه این مطلب شده‌اند که حتی به شرط وجود بهترین منابع و امکانات نبود نیروی انسانی با استعداد که بتواند حداکثر بهره‌وری را از منابع سنتی به عمل آورد نمی‌تواند تضمینی برای بهبود عملکرد و توسعه باشد بنابراین، مهمترین و با ارزش‌ترین دارایی‌های هر سازمانی دارایی‌های نامشهود آن سازمان - توانمندیهای نیروی انسانی - است که اغلب به روش‌های حسابداری معمول قابل اندازه‌گیری و مشاهده نیستند و به عنوان سرمایه نامشهود نقش یک مزیت رقابتی را برای سازمان ایفا می‌کنند تاکنون دو نوع سرمایه مهم یعنی سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی مورد توجه مدیران و محققان سازمانی بوده است. تئوری سرمایه انسانی در ابتدا جهت برآورد میزان درآمد افراد بر حسب سرمایه‌گذاری که روی خود صورت داده‌اند مطرح شد (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷؛ به نقل از جمشیدیان و فروهر، ۱۳۹۰). باین همکاران (۲۰۰۵) طی پژوهشی به این نتیجه رسیدند که سازمان تنها هنگامی به عملکرد بالا دست می‌یابد که جو روان شناختی و سازمانی مثبت حاکم باشد؛ زیرا افرادی که عملکرد بالایی دارند، نیاز به سازمان یافتن در حد بالایی دارند و اگر جو منفی یا مبهم حاکم باشد، قادر نخواهند بود وظایف خود را درست انجام دهند.

به اعتقاد بارنی (۱۹۹۱) زمانی که سازمان در حال اجرای یک استراتژی باشد که به طور همزمان رقبا نتوانند از مزایای آن تقلید و الگو برداری کنند می‌گوئیم سازمان به یک مزیت رقابتی دست یافته است. آرمسترانگ به سه پارامتر ساختار سازمان، تکنولوژی و منابع انسانی به عنوان مزیت رقابتی سازمانها اشاره می‌کند با این حال منابع انسانی به لحاظ ماهیت بادوام بودن، هوشمند بودن و غیر قابل کپی بودن مزیت رقابتی پایدارتری را می‌توانند خلق کنند (دلوی و فلسفی نژاد، ۱۳۸۹).

از بین انواع سرمایه، تنها سرمایه روانشناختی به طور کامل با ملاکهای مزیت رقابتی نظریه بارنی (۱۹۹۱) سازگاری داشته و می‌تواند منجر به خلق یک مزیت رقابتی پایدار برای سازمان شود. اگرچه، به زعم بارنی (۱۹۹۱) هرچیز که نتوان آن را تقلید و

یا مورد الگو برداری قرار داد یک مزیت رقابتی محسوب می‌گردد با این حال، چنانچه آموزش و یادگیری را به عنوان ابزاری موثر برای روشهای تقلیدی و الگوبرداری در نظر بگیریم، پژوهشگران خاطر نشان ساخته‌اند که افراد دارای سطح بالای روانشناختی انگیزه و اشتیاق بیشتری در حضور در برنامه‌های آموزشی دارند و احتمال بیشتری دارد که این یادگیری را به کار (عملکرد شغلی) انتقال دهند (کومبز، لوتانز و جکرای، ۲۰۰۹) در نتیجه، میتوان از سرمایه روانشناختی به عنوان ابزار شتاب دهنده تلاشهای تقلیدی و الگو برداری یاد کرد که این نیز خود گویای فرض میل به حرکت از " خود حقیقی" به سوی " خود ممکن" می‌باشد. همچنین، در عصری که از آن به عنوان عصر دانش و یادگیری یاد می‌شود تنها دانستن شرط موفقیت یک سازمان نیست زمانی دانش به یک مزیت رقابتی برای سازمان تبدیل میشود که بین اعضا به اشتراک گذاشته شود. برخی پژوهشها نشان می‌دهند رابطه مثبتی بین سطح سرمایه روانشناختی و تسهیم دانش (زانگ و جین، ۲۰۱۱ و جینو هانلینگ، ۲۰۰۹) و یکپارچگی دانش (جین و هانلینگ، ۲۰۰۹) در سازمان وجود دارد و از این رو با به حرکت درآوردن چرخه تسهیم دانش در سازمان می‌تواند به یادگیری سازمانی و خلق سازمان یادگیرنده و در نهایت سازمان یاد دهنده کمک کند. به هر حال، باید دانست هدف از نظریه سرمایه روانشناختی نفی و یا جایگزین سایر سرمایه‌های شناخته شده نبوده بلکه هدف مورد تاکید قراردادن پتانسیل جدیدی از مزیت رقابتی است که تاکنون مورد توجه قرار نگرفته بود. از طرفی مطابق نظر لوتانز (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۴ و لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). سرمایه روانشناختی می‌تواند عامل رشد و توسعه سرمایه‌های دیگر نیز باشد و آنها را نیز در بر می‌گیرد. به زعم لوتانز و همکاران (۲۰۰۹) توسعه سرمایه روانشناختی رویکرد جدید و موثری را پیش روی توسعه منابع انسانی قرار داده است. سرمایه روانشناختی هم به لحاظ نظری و هم به لحاظ تجربی قابلیت رشد و توسعه از طریق اجرای برنامه مداخلاتی موسوم به (PCI) را دارد (آوولی و لوتانز، ۲۰۰۶ و لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷) از این رو، سرمایه‌گذاری روی سرمایه روانشناختی عملاً به منزله سرمایه‌گذاری بر سایر سرمایه‌ها خواهد بود. میتوان این طور استدلال کرد که دانش، اطلاعات، مهارتها و تجارب سازمانی به عنوان منبع اصلی موفقیت سازمانی نیازمند شریاناتی هستند که این منبع انرژی را در سرتاسر سازمان منتشر کنند. این شریانات در دو سطح اجتماعی (سرمایه اجتماعی) و فردی (حالتها و هیجانات مثبت روان شناختی) وجود دارند و به نشر منبع موفقیت در سازمان کمک می‌کنند. لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) مطرح نمودند که رویکرد جدید سرمایه روان‌شناختی برای دست یافتن به مزیت رقابتی بر این حقیقت استوار است که بسیاری از سازمانهای امروزی پتانسیل واقعی منابع انسانی را نشناخته‌اند. این سازمانها درک درستی از ارزش منابع انسانی نداشته و به همین سبب، نه بر روی آنها سرمایه‌گذاری می‌کنند و نه اینکه به طور اثر بخشی آنها را توسعه داده و مدیریت می‌کنند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷؛ به نقل از جمشیدیان و فروهر، ۱۳۹۰).

هادگز (۲۰۱۰) در یک تحقیق همراه با گروه‌های آزمایشی نشان داد که دوره‌های آموزشی سرمایه روان‌شناختی تاثیر قابل ملاحظه‌ای بر روی مشارکت و عملکرد سازمانی دارد. این مداخلات مرتبط با توسعه سرمایه روان‌شناختی در دوره‌های آموزشی آنلاین نیز به طور مقدماتی آزمایش شده و به نتایج مثبتی نیز دست یافته است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۸). پیترسون و همکاران (۲۰۰۸) به مقایسه فعالیتهای مغزی رهبران دارای سرمایه روان‌شناختی بالا و رهبران دارای سرمایه روان‌شناختی کم پرداخته و متوجه شده‌اند که بین این دو گروه از لحاظ فعالیتهای مغزی تفاوت قابل ملاحظه‌ای وجود دارد. با این حال راهکارهایی را نیز جهت تقویت سرمایه روان‌شناختی با استفاده از علم عصب شناختی فراهم ساخته‌اند. لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) با استفاده از رویکرد اسکارلیفکی (۱۹۹۶) به منظور محاسبه نرخ بازگشت سرمایه سرمایه روان‌شناختی ۷۴ مدیری که در مداخلات خرد سرمایه روان‌شناختی شرکت کرده بودند استفاده کردند. نتایج پژوهش حاکی از نرخ بالای تاثیر این مداخلات

بر پیروی عملکرد کسب و کار بوده است (تور و آفرایو، ۲۰۱۰). در پژوهش آزمایشی دیگری لوتانز و همکاران (۲۰۱۰) با اجرای پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل مداخلات توسعه سرمایه روانشناختی را مثبت ارزیابی کرده و به این نتیجه دست یافتند که دوره‌های آموزشی سرمایه روان شناختی منجر به بهبود عملکرد می شود. برنت و همکاران (۲۰۱۱) با انجام پژوهشی میان فرهنگی بین سه کشور پرتغال، فنلاند و بلغارستان متوجه تفاوت سطح سرمایه روانشناختی بین این کشورهای شدند. این یافته نشان می‌دهد سطح سرمایه روانشناختی افراد به شدت تحت تاثیر باورها و ارزشهای فرهنگی آنها و نوع تجاربی متفاوتی که کسب میکنند قرار دارد. در سطح سازمانی نیز سبک مدیریت و رهبری در خلق جو و فرهنگ سازمانی میتواند روی سرمایه روانشناختی کارکنان موثر باشد به عنوان مثال، وولمبوا و پیترسون (۲۰۱۰) در تحقیق خود نشان دادند که سطح بالای سرمایه روانشناختی رهبران سازمانی بر روی عملکرد کارکنان اثر مثبت قابل ملاحظه‌ای برجای می‌گذارد.

پیشینه تحقیق

رفتار شهروندی شکل دهنده سرمایه اجتماعی است و سرمایه اجتماعی همانند شکل های دیگر سرمایه (مثل منابع فیزیکی یا انسانی) یک دارایی با ارزش است که عملکرد سازمان را ارتقا می دهد (پاترسون و همکاران، ۲۰۰۶؛ به نقل از اردستانی و همکاران، ۱۳۹۲).

نتایج پژوهش (نیلسون و کوپر^۱، ۲۰۰۱) نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی تیمی، با عملکرد درجه بندی شده توسط مشتری همبستگی مثبتی داشت. همچنین رفتار شهروندی سازمانی مرتبط با مشتری با عملکرد مرتبط با مشتری همبستگی مثبت و معناداری داشت.

در پژوهشی که توسط ونگ و لائو (۲۰۰۲) با هدف بررسی اثرات هوش هیجانی رهبران و پیروان بر رفتار مدنی سازمانی، عملکرد شغلی و نگرش شغلی آنها انجام شد، یافته ها نشان دادند که هوش هیجانی پیروان عملکرد شغلی و رضایت شغلی آنها را تحت تاثیر می‌دهد، در حالی که هوش هیجانی رهبران رضایت شغلی و رفتار مدنی سازمانی آنها را تحت تاثیر قرار می‌دهد. همچنین در مورد پیروان، اثرات تعاملی فرض شده بین هوش هیجانی و کار هیجانی بر عملکرد شغلی، تعهد سازمانی و نیت ترک شغل تایید شد.

پودساکف، آهیرن و مکنزی، ۱۹۹۷؛ به نقل از اسپکتور (۲۰۰۰) در پژوهش خود روی ۴۰ گروه کاری در کارخانه کاغذ دریافتند، که سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی اعضای گروه، با بهره وری کل بالاتر و نقص‌های کمتر رابطه داشت. در پژوهشی که توسط مکنزی، پودساکف و فیتز (۱۹۹۱؛ به نقل از اسپکتور، ۲۰۰۰) انجام شد، نتایج نشان داد که رابطه اندکی بین عملکرد فروش عینی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

تحقیقی که در رابطه با تحقق اهداف و کسب مزیت رقابتی توسط سرمایه های انسانی در سازمانهای خدماتی تهران توسط قاسمی (۱۳۹۲) انجام شده، نشان داده شده است که در فرضیه ای علی، رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر داشته که در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید شده است.

چاوشی و هاشمی (۱۳۹۲) در پژوهشی دریافتند که اثرات رفتار شهروندی سازمانی در افزایش عملکرد کارکنان سازمان تأثیر دارد و می‌توان برای بهره گیری از مزایای رفتارهای فراتر از سازمان و متعاقباً عملکرد کارکنان به تقویت میانگین رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان پرداخت.

¹-Nelson & Cooper

یافته های پژوهش قیتانی و حبیبی پور (۱۳۹۲) نشان داد که سرمایه گذاری در سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی، تعهد به کیفیت خدمات، عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معنا داری دارد؛ در حالیکه تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی، منفی و بسیار ضعیف بوده است. همچنین این پژوهش نشان داد که عملکرد شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنا داری داشته است.

سلطانی و همکاران (۱۳۹۲) توسط معادلات رگرسیون، تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری نشان دادند که حمایت سازمانی ادراک شده و توانمند سازی، به تنهایی بر عملکرد شغلی تأثیر نمی گذارند. لیکن رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر میانجی موثر بین حمایت سازمانی ادراک شده و توانمند سازی روان شناختی، با عملکرد شغلی است.

حیدری ثانی و همکاران (۱۳۹۲) طی پژوهشی در بین کارکنان دانشگاه ارومیه به این نتیجه دست یافتند که بین عامل جنسیت و عملکرد شغلی، رابطه معنی دار مستقیم وجود دارد ($P = ۰/۰۴۲$ و $r = -۰/۱۶۷$) و توسط آزمون یو من ویتنی نتیجه گرفت که تفاوت معنی داری در میانگین نمره عملکرد شغلی مردان و زنان وجود دارد ($P = ۰/۰۱۳$) که نتایج توصیفی نشان داده است، زنان نسبت به مردان از میانگین و رتبه بهتری در عملکرد شغلی برخوردار بودند.

در پژوهشی بین کارکنان دانشگاه اصفهان با تعداد ۷۵۰ نفر نمونه، مشخص گردید که سرمایه روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت داشته است و مشخص گردید که سرمایه اجتماعی می تواند از طریق سرمایه گذاری هدف مند و پرورش نیز بدست آید (امیر خانی و عارف نژاد، ۱۳۹۱). همچنین نتایج پژوهش یحیی زاده و همکاران (۱۳۹۱) نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی در دانشگاه مازندران تأثیر مثبت و معنی دار دارد.

قنبری اربابستان (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری (مطالعه موردی منطقه ۱) پرداخته است که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل و عملکرد شغلی کارکنان به عنوان متغیر وابسته و از شاخص های بالینی ویژگیهای شخصیتی به عنوان متغیر تعدیل کننده استفاده شده است. نتایج تحقیق وی نشان داد که بین عملکرد شغلی زنان و مردان شاغل در شهرداری، با ($P = ۰/۸۶۴$) تفاوت معنی داری مشاهده نگردید.

در پژوهشی که توسط عسکری پور، نوری و عریضی (۱۳۸۷) به هدف تعیین شاخص های شایستگی و ارتباط آنها با عملکرد کارکنان شرکت حفاری شمال انجام شد، یافته ها نشان دادند که بین شاخص های شایستگی و عملکرد رابطه معنادار وجود دارد و شاخص های آموزش مستمر، رعایت مقررات و دستورالعمل ها و قدرت تحلیل، پیش بین معناداری برای عملکرد کارکنان هستند.

حجازی و شمس (۱۳۸۴) در پژوهشی به منظور بررسی عوامل موثر بر عملکرد شغلی کارشناسان ترویج کشاورزی در بخش تحقیقات کشاورزی به این نتیجه رسید که بین عملکرد شغلی زنان و مردان شاغل، تفاوت معنی داری وجود ندارد. همچنین دریافتند که رابطه معنی داری بین سن و عملکرد شغلی وجود ندارد.

زارع (۱۳۸۳) در پژوهشی به این نتیجه دست یافت که بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت وجود دارد. مدیران سازمانها برای ایجاد سرمایه اجتماعی در سازمان نیاز به ایجاد محیط کاری هستند که کارکنانشان را در جهت بروز رفتارهای شهروندی تشویق نماید که این رفتارها بر روی عملکرد سازمان تأثیر مثبت داشته است (به نقل از معصومی، ۱۳۹۲).

در پژوهشی که توسط نعیمی (۱۳۸۱)، به هدف شناسایی عوامل پیش بین خشنودی شغلی و بررسی روابط آنها با خشنودی شغلی و رابطه متغیر با عملکرد شغلی و رفتار مدنی سازمانی کارکنان کارخانه های اهواز، انجام گرفت، نتایج نشان داد که

خشنودی شغلی کلی با عملکرد شغلی گزارش درجه بندی کارکنان و خود ارزشیابی عملکرد شغلی همبستگی مثبت معنادار دارد. همچنین، مولفه‌های خشنودی از کار و خشنودی از سرپرست با عملکرد شغلی، همبستگی مثبت معنا دار داشتند.

مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی:

سازمانها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه مقوله و رأی وظیفه مطرح است و افراد کوششها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی تواناییهای خود به نفع سازمان ابراز میکنند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقاتی که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیتها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابیهای سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند. و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳؛ به نقل از معصومی، ۱۳۹۲).

این اعمال که در محل کار اتفاق می‌افتند را اینگونه تعریف می‌کنند «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می‌شوند» (اپل بام^{۲۲} و همکاران، ۲۰۰۴). ارگان (۱۹۸۸) همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، سازمانی رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستمهای رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (کوهن و کول^{۲۴}، ۲۰۰۴). بولینو، ترنلی و بلودگود^{۲۵} (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه ای واقعی نسبت به فعالیتها و مأموریتهای کلی سازمان تعریف کرده‌اند آنان بر این عقیده هستند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو خصیصه عمومی هستند. اولاً آنها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند. (به عنوان مثال، نیازی نیست که آنها از جنبه فنی بخشی از شغل یک فرد باشند) و ثانياً آنها ناشی از تلاشهای ویژه و فوق العاده ای هستند که سازمان به منظور دستیابی به موفقیت از کارکنانش انتظار دارد (کرکمز و آرپاسی، ۲۰۰۹). همچنین اورگان، پودساکف و مکینزی رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای فردی و داوطلبانه که باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. اما مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی سازمان به آن پاداش داده نمی‌شود، تعریف می‌کنند (هال، ۲۰۰۹؛ به نقل از امیرخانی و عارف نژاد، ۱۳۹۱).

² -Binstook & et al

¹ -AppleBam

²-Kohen & cool

³ -Bolino, trenly & Blougood

ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی:

گراهام^۴ (۱۹۹۱) معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع اند (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳؛ به نقل از معصومی، ۱۳۹۲).

۱- اطلاعات سازمانی: این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند شاخصهای اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیتها با توجه به منابع سازمانی است.

۲- وفاداری سازمانی: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود سایر افراد و واحدها و بخشهای سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

۳- مشارکت سازمانی: این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می‌یابد که از آن جمله می‌توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد.

گراهام با انجام این دسته‌بندی از رفتار شهروندی، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می‌شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است بر این اساس وقتی که کارکنان می‌بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می‌دهند. در بعد دیگر حقوقی یعنی تأثیر حقوق اجتماعی سازمان- که در برگیرنده رفتارهای منصفانه با کارکنان نظیر افزایش حقوق و مزایا و موقعیتهای اجتماعی است- بر رفتار کارکنان نیز قضیه به همین صورت است. کارکنان وقتی می‌بینند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی هستند به سازمان وفادار خواهند بود و رفتار شهروندی (از نوع وفاداری) از خود بروز می‌دهند و سرانجام وقتی که کارکنان می‌بینند به حقوق سیاسی آنها در سازمان احترام گذاشته می‌شود و به آنها حق مشارکت و تصمیم‌گیری در حوزه‌های سیاست‌گذاری سازمان داده می‌شود، باز هم رفتار شهروندی (از نوع مشارکت) از خود نشان می‌دهند.

وان داینی، گراهام و داین سیچ در کار تجربی نشان دادند مشارکت به طور واقعی سه شکل دارد:

الف: مشارکت اجتماعی: این بعد از مشارکت درگیر بودن فعال کارکنان در امور شرکت و مشارکت در فعالیتهای اجتماعی در سازمان را توصیف می‌کند (حضور در جلسات غیر اجباری و محترم شمردن مسائل سازمانی و پا به پای آن حرکت کردن).

ب: مشارکت حمایتی: این بعد از مشارکت به میل کارکنان برای حضوری مؤثر و پررنگ در مباحث و جلسات سازمانی به منظور بهبود سازمان از طریق پیشنهاد دادن، ابداع و همچنین تشویق کارکنان به بیان آزادانه عقائدهای خود می‌پردازد.

ج: مشارکت عملی (وظیفه‌ای): این بعد، مشارکت کارکنان را که فراتر از استانداردهای مورد نیاز کاری است، توصیف می‌کند (به عنوان مثال قبول کردن داوطلبانه تکالیف اضافی، کار کردن تا دیروقت برای اتمام طرحهای مهم).

اولین مطالعه پیرامون رفتار شهروندی سازمانی توسط اسمیت، ارگان و نیز در سال ۱۹۸۳ با تکنیک تجزیه و تحلیل عاملی بر روی شانزده معیار سنجش رفتار شهروندی سازمانی صورت پذیرفت. نتیجه این مطالعه حکایت از این داشت که تمامی این شانزده معیار در قالبی دو بعد نوع دوستی و پذیرش (اجابت) عمومی (البته این بعد تحت عنوان وجدان کاری یا وظیفه‌شناسی نیز شناخته شده است) قابل تفکیک می‌باشند.

4- Graham

در مطالعه ای که توسط ویلیامز، پودساکف و هوپر در سال ۱۹۸۶ انجام پذیرفت، سه بعد برای توصیف رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی گردید که این سه بعد عبارت بودند از نوع دوستی وجدان کاری (وظیفه شناسی) غیر شخصی و حضور (ارگان و کونوسکی، ۱۹۸۹).

اسپکتور و فوکس^{۲۷} (۲۰۰۲) رفتار شهروندی را به دو طبقه تقسیم بندی کرده‌اند: ۱- تسهیل بین فردی: شامل رفتارهای بین فردی هدفمند که به موفقیت کلی سازمان کمک کرده و دربرگیرنده مجموعه ای از فعالیت‌های سنجیده و منطقی است که به بهبود روحیه و تشویق همکاران، برداشتن موانع برای اجرای وظایف و کمک به همکاران در انجام وظایف شغلی شان تأکید می‌کند. ۲- از خودگذشتگی شغلی: از خود گذشتگی شغلی شامل رفتارهای منضبط مانند؛ دنبال کردن قوانین، سخت کار کردن و خلاقیت برای حل مشکلات کاری می‌باشد. از خود گذشتگی مبنای انگیزش عملکرد شغلی است که کارمندان را تشویق می نماید تا اعمالی را انجام دهند که به نفع سازمان باشد و شامل: توجه به جزئیات مهم، تمرین نظم و خویشتن داری شخصی و خلاقیت برای حل مشکلات کاری است.

در مطالعه دیگر توسط وان داین، گراهام و دینش^{۲۸} در سال ۱۹۹۴، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از نقطه نظر فلسفه سیاست مورد بررسی قرار گرفت و نتیجه آن شد که این پدیده تحت عنوان شهروندی مدنی معرفی گردد. مطالعات این سه صاحب‌نظر بر روی عوامل این پدیده منجر به این امر شد که مسئولیت‌های شهروندی مدنی شامل اطاعت (تبعیت) سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی باشد. باید اشاره داشت که معیارهای سنجش اطاعت سازمانی در این مطالعه مطابق با معیارهای سنجش وجدان کاری مطالعه اسمیت، ارگان و نیز (۱۹۸۳) می‌باشد. اما معیارهای دو بعد وفاداری و مشارکت سازمانی توسط صاحب‌نظران همین پژوهش شناسایی گردیدند.

کرنودل در جدیدترین مطالعه خود پیرامون اثر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی هفت بعد را به عنوان نمادهای اصلی این پدیده مدنظر خود قرار داد. این ابعاد عبارتند از: پذیرش سازمانی، روحیه جوانمردی، وفاداری سازمانی، ابتکارات فردی، فضیلت مدنی، رفتارهای کمک کننده و توسعه شخصی (کرنودل، ۲۰۰۷). در تحقیق دیگری که توسط پودساکف (۲۰۰۰) صورت گرفت سی نوع رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شد پودساکف با جمع بندی و طبقه بندی دیدگاه‌های مختلف هفت بعد اصلی این رفتارها را نشان داد که عبارتند از :

۱- رفتارهای کمک کننده: شکل مهمی از رفتارهای شهروندی سازمانی است که عملاً مورد توجه هر فردی می‌باشد که در این حوزه فعالیت نموده است. از لحاظ مفهومی رفتارهای کمکی، به معنای کمک داوطلبانه نسبت به دیگران و جلوگیری از مشکلات کاری است که شامل روحیه دادن، صلح، ایثار و احترام می‌باشد. قسمت اول این تعریف (کمک به دیگران در رابطه با مشکلات مربوط به کار) شامل سه بعد نوع دوستی، میانجی گری و تشویق است که به وسیله ارگان (۱۹۸۸) بیان شد. مفهوم کمک های بین فردی، مفهوم تسهیل بین فردی و مفهوم کمک به دیگران همگی بیانگر این دسته از رفتارها هستند. قسمت دوم این تعریف کمک کردن به دیگران را در قالب جلوگیری از ایجاد مشکلات کاری برای همکاران تبیین می‌کند.

۲- توسعه شخصی (خودبالندگی): نوع نهائی از رفتار شهروندی سازمانی، توسعه شخصی است که در مطالعات کنز^{۲۹} (۱۹۸۴) و گئورگی و بریف^{۳۰} (۱۹۹۲) مورد شناسایی قرار گرفت و به عنوان بُعد کلیدی رفتار شهروندی سازمانی معرفی گردید که شامل

¹-Spector & Fox

¹- Vandin,Graham&Dynash

¹-Kanz

²-Georgy & Breif

فعالیت‌های داوطلبانه کارکنان برای افزایش معلومات مهارت‌ها، توانایی‌های شغلی و همگام بودن با آخرین اطلاعات در زمینه رشته تخصصی خود می‌باشد. ویژگی چنین رفتاری این است که یادگیری مجموعه جدیدی از مهارت‌ها به منظور توسعه دامنه مشارکت در سازمان انجام می‌گیرد. به هر حال این بُعد از رفتار شهروندی سازمانی در ادبیات، مطالعات و تحقیقات مورد بررسی قرار نگرفته است. با این وجود به نظر می‌رسد این نوع از رفتارها که وابسته به صلاحدید کارکنان می‌باشد به طور مفهومی از سایر انواع رفتار شهروندی سازمانی متمایز است و انتظار می‌رود به منظور بهبود اثربخشی سازمان بایستی از مکانیزم‌های متفاوتی نسبت به دیگر رفتارها، در این مورد بهره برد.

۳- وفاداری سازمانی: وفاداری سازمانی پیروی از موازین سازمان و عمل کردن به وظایف، ماورای علایق کوتاه‌بینانه فردی، گروه‌های کاری و یا بخش‌ها است. این دسته از رفتارها شامل دفاع از سازمان در مقابل تهدیدات، مشارکت در به دست آوردن حسن شهرت برای سازمان و مشارکت با دیگران برای دستیابی به منافع کل سازمان می‌باشد. وفاداری سازمانی به خاطر ارتقاء جایگاه سازمان نزد بیرونی‌ها ضروری است. حمایت و دفاع در مقابل تهدیدات بیرونی و حفظ تعهد حتی در شرایط نامطلوب می‌تواند به عنوان وفاداری نگریسته شود. به عبارتی وفاداری به معنای احساس هویت و پیروی از مدیر سازمان، سازمان به صورت کلی، و فراتر رفتن از علایق گروهی افراد است. وفاداری شامل جدیت در تبلیغ به نفع سازمان، حمایت از سازمان در مقابل غریبه‌ها و دفاع از آن در مقابل تهدیدات بیرونی می‌باشد. محققان نشان دادند که این گونه از رفتار متمایز از سایر گونه‌های رفتار شهروندی سازمانی است.

۴- ابتکارات فردی: بعد دیگری از رفتار شهروندی سازمانی که محققان بسیاری بر آن اتفاق نظر دارند، ابتکار فردی است. این نوع از رفتار شهروندی سازمانی رفتار فرانشی است که ماوراء حداقل نیازمندی‌های کلی مورد انتظار قرار دارد نمونه‌هایی از چنین رفتارهایی شامل فعالیت‌های خلاقانه، داوطلبانه و طراحی‌های نوآورانه برای بهبود وظایف شخصی و یا عملکرد سازمانی است. موتو ویدلو و بورمن^{۳۱} (۱۹۹۳) انجام دادن مشتاقانه و داوطلبانه فعالیت‌های وظیفه‌ای را به عنوان مؤلفه‌های این سازه بیان کردند. به هر حال ارگان نشان داد که تمایز میان این گونه از رفتارها و رفتارهای درون نقش بسیار مشکل است. به خاطر اینکه تفاوتها بیشتر در درجه هستند تا در نوع آنها و بنابر این شاید اینکه برخی از محققان این بُعد را در مطالعاتشان بر روی رفتار شهروندی سازمانی در نظر نگرفته اند تعجب آور نباشد.

۵- اطاعت سازمانی: شامل پذیرش و درونی سازی قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های سازمان است. حتی در زمانی که هیچ کس ناظر بر اعمال فرد نمی‌باشد. این بعد دارای سابقه‌ای قدیمی در زمینه تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی است. مفهوم فرمانبرداری سازمانی که به وسیله گراهام (۱۹۹۱) بیان شد و مفهوم پیروی از قوانین و رویه‌های سازمانی که به وسیله بورمن و موتو ویدلو (۱۹۹۳) بیان شد همگی نشان دهنده این سازه می‌باشد و حاصل آن درونی کردن و پذیرش قوانین سازمانی مقررات و رویه‌ها است. حتی در حالت عدم وجود نظارت دلیل اینکه این رفتار به عنوان یک نوع از رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته می‌شود این است که حتی با وجود اینکه از هر کسی انتظار می‌رود تا از مقررات قوانین و رویه‌های سازمانی در همه مواقع اطاعت کند، بسیاری از کارکنان به سادگی آن را انجام نمی‌دهند. بنابراین کارکنانی که به صورت وجدانی از تمام مقررات و دستورالعمل‌ها حتی در شرایط عدم نظارت، اطاعت می‌کنند به عنوان شهروندان خوب به حساب می‌آیند.

۶- رفتار مدنی: بعد دیگری که از مباحث گراهام در مورد مسئولیت‌پذیری ناشی می‌شود رفتار مدنی در سازمان است رفتار مدنی از علاقه یا تعهد به سازمان ناشی می‌شود. نظارت بر محیط به منظور شناسایی فرصت‌ها و تهدیدات (در نظر گرفتن

¹ - Motowidlo & Borman

تغییرات صنعت به لحاظ تأثیرات آن بر سازمان) حتی با هزینه شخصی نمونه ای از این رفتارها است. این رفتارها منعکس کننده شناخت فرد است، از اینکه او جایی از یک کل است و همانطور که شهروندان به عنوان اعطای جامعه در مقابل جامعه مسئولیتهایی را می پذیرندف آنها نیز به عنوان یک عضو سازمان مسئولیتهایی را در قبال سازمان بر عهده دارند. تحمل پذیری و جوانمردی نوعی از رفتار شهروندی سازمانی است که نسبت به رفتارهای کمک کننده توجه بسیار کمتری به آن شده است. ارگان (۱۹۹۰) جوانمردی و گذشت را به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب ناپذیر ناراحت کننده بدون شکایت و ابراز ناراحتی تعریف کرد جوانمردی و گذشت را می توان به عنوان خوش نیتی کارکنان در تحمل شرایطی که ایده آل نیست، بدون ابراز شکایت تعریف نمود.

والتو و همکاران (۲۰۰۳) مؤلفه های زیر را به عنوان شاخص های رفتار شهروندی سازمانی معرفی کرد.

۱- وفاداری

۲- وظیفه شناسی

۳- مشارکت اجتماعی، حمایتی، وظیفه ای و مدنی

۴- توجه و احترام

۵- همکاری

۶- تحمل پذیری (روحیه جوانمردی)

با توجه به موارد ذکر شده در بالا و تحقیقات انجام گرفته در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴؛ بیستوک و همکاران ۲۰۰۳، کوهن و کول، ۲۰۰۴، کرویانزانو و بیرن، ۲۰۰۰، گرائز، ۲۰۰۵، ایلیم ۲۰۰۴، راستوچی ۲۰۰۶، ارگان ۱۹۸۸، اسلامی، ۱۳۸۶، کاسترو ۲۰۰۴، جیون لو و همکاران ۲۰۰۶) نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی دارای پنج بعد زیر است:

وظیفه شناسی: این بعد نمونه های مختلفی را در برمی گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه ای مورد نیاز برای انجام آن کار است (ارگان ۱۹۸۸، اسلامی ۱۳۸۶). مثل: کمک به دیگر اعضای سازمان (گنزالز، ۲۰۰۵؛ ایلیم، ۲۰۰۴ و راستوچی، ۲۰۰۶).

نوع دوستی: به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد (ارگان، ۱۹۸۸؛ اسلامی ۱۳۸۶ و ایلیم، ۲۰۰۴).

فضیلت شهروندی: شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد (ارگان، ۱۹۸۸؛ اسلامی، ۱۳۸۶).

جوانمردی: به شکیبایی در برابر موقعیتهای نامطلوب و نامساعد بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی اشاره دارد (ارگان، ۱۹۸۸؛ اسلامی ۱۳۸۶).

احترام و تکریم: این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان (ارگان، ۲۰۰۴ و ۱۹۸۸، اسلامی ۱۳۸۶) و انجام کارهایی که در سازمان ضروری نیستند اما انجام آنها به سود سازمان است (کاسترو، ۲۰۰۴).

ارگان اشاره می کند که ابعاد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند. مثلاً ممکن است افرادی که تصور می شود دارای بعد وجدان کاری هستند، همیشه نوع دوست و فداکار نباشند. یا اینکه برخی از این ابعاد مانند نوع دوستی و وجدان کاری تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد. یعنی کارکنان سعی می کنند با انجام این اعمال بر روند تصمیم

گیری مدیران سازمان برای ارتقاء یا اعطای پاداش به آنها تأثیرگذارند. در این حالت کارکنان سازمان از سرباز خوب بودن به هنرپیشه خوب برای سازمان تبدیل می‌شوند (مستبصری و نجایی ۱۳۸۷؛ رضائی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷؛ اسلامی ۱۳۸۷).

درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مابین محققان توافق نظر وجود ندارد. در این زمینه در تحقیقات مختلف به ابعادی نظیر رفتارهای کمک کننده، جوانمردی، گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات، نوآوری فردی، وجدان، توسعه فردی، ادب و ملاحظه، رفتار مدنی و نوع دوستی اشاره شده است. پودساکف در سال ۲۰۰۰ میلادی دسته بندی مفصلی از این گونه رفتارها انجام داده است که رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب هفت دسته تقسیم می نماید: (مستبصری و نجایی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷).

۱- رفتارهای یاری گرانه، ۲- جوانمردی، ۳- نوآوری فردی، ۴- فضیلت مدنی، ۵- تعهد سازمانی، ۶- خود رضایت مدنی، ۷- رشد فردی.

بر اساس نقل قول جین^{۳۲} (۱۹۸۸)، صرف وجود رفتارهای شهروندی به ویژه (فداکاری، وظیفه شناسی، شکیبایی) باعث کاهش و نزول ترک خدمت و غیبت کارکنان می‌شود و کارکنانی که به شرکت متعهدند با شرکت به مدت طولانی باقی می‌مانند و محصولاتی با کیفیت بالاتر تولید می‌کنند و به موقعیت شرکت بر اساس رویکردهای متنوع و مختلف کمک می‌کنند. از لحاظ منطقی می‌توانیم حدس بزنیم رفتار شهروندی سازمانی ممکن است یک محیط کاری بهتر درون سازمانی را ارتقا دهد (ریچارد کوپمن^{۳۳}، ۲۰۰۱).

طبقات دوگانه مدل‌های اصلی رفتار شهروندی سازمانی:

الگوی اول رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتاری است که سازمان به طور معمول و متداول از آن سود می‌برد مثل حفاظت از داراییهای سازمان، اطاعت و وظیفه شناسی. الگوی دوم رفتارهای شهروندی سازمانی، که تنها افراد خاصی از آن سود می‌برند و آن به شکل غیر مستقیم به عنوان ابزاری در جهت کمک به سازمان به کار می‌رود. مانند کمک به همکاران، دادن اطلاعات به همکاران (علی محمد، ۲۰۰۴). اخیراً اسکارلیکی و لاتمن^{۳۴} (۱۹۹۵) رفتار مدنی سازمانی را در یک مجموعه دانشگاهی بررسی کردند. داده‌های آنها نیز یک ساختار دو عاملی (سازمانی و میان فردی) را مورد حمایت قرار داد که می‌تواند به عنوان رفتار مدنی سازمانی مورد اشاره قرار گیرد.

عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی:

بررسی‌های فرا تحلیلی در خصوص ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عوامل اثرگذار بر آن نشان دهنده تأکید بر ۴ دسته عوامل زیر بوده است:

- ۱- ویژگی‌های فردی کارکنان
- ۲- ویژگی‌های شغلی
- ۳- ویژگی‌های سازمانی

¹ -jian

¹ -Richard Coppman

² -Oscarlikey & Lathman

۴- رفتارهای رهبری

تحقیقات اولیه صورت گرفته توسط ارگان و همکاران عمدتاً بر نگرش های کارکنان و گرایشها و رفتار حمایتی رهبر متمرکز بوده است. پودساکف و همکاران، قلمرو رفتارهای رهبری را به انواع مختلف رفتارهای رهبری تعاملی و تحولی گسترش داده اند. اثرات ویژگی های شغلی و سازمانی عمدتاً در تئوری های مربوط به جایگزین های رهبری مطرح شده که توسط صاحب نظران مختلف مورد مطالعه قرار گرفته است.

پژوهش های اولیه در برگزیده ویژگی های فردی بر دو محور اصلی رضایت کارکنان و تأیید حالت روحی مثبت کارکنان متمرکز است. اورگان و ریان عامل کلی مؤثر بر روحیه را تعهد سازمانی، درک از عدالت و درک از رفتار حمایتی رهبری تلقی می کنند و سایر تحقیقات نشانگر ارتباط معنادار آنها از رفتار شهروندی سازمانی است (البته شدت این همبستگی ها متفاوت بوده است) که بیانگر اهمیت این متغیرها در تعیین رفتار شهروندی سازمانی می باشد (مستبصری و نجایی، ۱۳۸۷؛ رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷؛ اسلامی، ۱۳۸۷).

عامل دیگر در فهم شهروندی سازمانی، تأثیر حالت روحی مثبت فرد می باشد. در دهه گذشته بحث های زیادی در مورد برتری شناخت بر عاطفه در تعیین رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است.

در حالی پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) و دیگران (ارگان و ریان، ۱۹۹۵) تأثیر متغیرهای خاص شخصیتی و مزاجی را بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی مورد انتقاد قرار داده. یافته های جورج (۱۹۹۱) پیشنهاد می کند که پژوهش های قبلی که به بررسی این متغیرهای روحی و مزاجی پرداخته اند می توانند به جای اثرات حالت مزاجی، بر روی اثرات ویژگی صفتی تمرکز نمایند. لازم به ذکر است که اثرات حالتی عموماً به توصیف چگونگی احساس فرد در نقطه خاصی از زمان می پردازد در حالی که اثرات ویژگی صفتی عموماً منعکس کننده تفاوت های پدیدار فرد در طول زمان می باشد. علاوه بر این جورج (۱۹۹۱) بیان نمود که بین حالت روحی مثبت در کار و تمایل کارکنان برای کمک کردن به دیگران (بعد نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی) رابطه معنی دار وجود دارد. بنابراین عاطفه (احساسات) نقش مهمی در رفتار شهروندی سازمانی هم صدق می کند. با این وجود هیچ یک از این مطالعات به بررسی میزان تأثیر حالت روحی مثبت بر تفسیر کلی این سازه نپرداخته است (به نقل از ستایشگر و قدسی، ۱۳۹۰).

در سالهای اخیر پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) در یک فراتحلیل از تحقیقات مربوط به ۱۵ سال اخیر در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، میزان تأثیرگذاری تعدادی از متغیرها بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی را ترسیم نمودند. از جمله متغیرهایی که با رفتار شهروندی سازمانی رابطه همساز داشته اند عبارت بودند از: متغیرهای مرتبط با شغل نظیر رضایت مندی شغلی، یکنواختی شغلی و باز خورد شغلی. در خصوص متغیرهای تحقیقات عمدتاً حول مبحث تئوری جانشین های رهبری بوده است که نتایج بیانگر ارتباط پایدار ویژگی های شغلی با رفتار شهروندی است. افزون بر آن هر سه نوع ویژگی های شغلی (بازخورد شغلی، یکنواختی شغلی، رضایت مندی درونی شغلی) به طور معناداری با مؤلفه های مختلف رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، نزاکت، وظیفه شناسی، رضایت مندی درونی شغلی) ارتباط داشته اند. به گونه ای که بازخورد شغلی و رضایتمندی درونی شغل، ارتباطی مثبت با رفتار شهروندی سازمانی داشته در حالی که یکنواختی شغلی ارتباط منفی را با رفتار شهروندی سازمانی نشان می دهد.

دسته دیگر عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای رهبری است. بدین ترتیب که چون رفتارهای شهروندی سازمانی نوعی از رفتارهای فرانش است و کارکنان بابت ارائه اینگونه رفتارها پاداش و دستمزدی دریافت نمی کنند

- لذا به صورت فرهنگی است و مدیر و رهبریت سازمان باید شروع کننده آن باشد. بر همین اساس رفتارهای رهبری توسط پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) به سه دسته تقسیم شده است.
- رفتارهای رهبری تحول آفرین (رفتارهای تحولی اساسی، تعیین چشم انداز ایجاد مدل مناسب، ارتقای پذیرش اهداف گروهی، انتظارات عملکردی بالا و برانگیختگی معنوی).
 - رفتارهای تعاملی (رفتارهای پاداش دهی و تنبیهی اقتضایی و غیر اقتضایی).
 - رفتارهایی با تئوری رهبری مسیر- هدف (رفتارهای تشریح کننده نقش، رویه ها با رفتار رهبری حمایتی) و یا تئوری رهبری مبادله رهبر - عضو مرتبط هستند.

نتیجه گیری

کارمندان سازمانها مهمترین ترین و موثر ترین عامل در سازمان شناخته شده و در برابر عملکرد شغلی خود و پیشرفت سازمانشان و اعمال هدفمند در سازمان مسئول می باشند. لذا آنان برای کسب عملکرد شغلی بالا مجبورند که برانگیخته شوند و با انگیزه کار کنند. به نظر می رسد ایجاد انگیزه باعث تاثیر گذاری موفقیت فردی بر اثربخشی کلی سازمان می شود. اکثر محققان تلاش های خود را بر روی مطالعه کارکنان سازمانها متمرکز نموده اند تا بدین وسیله عواملی که بر عملکرد شغلی آنها تاثیر می گذارد را درک و شناسایی نمایند. تحقیقات گذشته نشان داده اند که هر یک از متغیرهای توانمندسازی، رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه های روان شناختی بطور جداگانه بر روی رفتارها و عملکرد کارکنان تاثیر گذاشته اند، اما اثر ترکیبی متغیرهای مذکور که همگی از متغیرهای روانشناسی سازمانی مثبت می باشند (با توجه به پیشینه های بدست آمده توسط محقق) در پژوهشهای گذشته مشاهده نشده است و پژوهشگر ضمن بررسی رابطه متغیرهای فوق با عملکرد شغلی کارکنان و شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان، قصد پر نمودن خلاء پژوهشی و ایجاد پیشینه ای جهت پژوهش های آتی را نیز داشته است. سلطانی و همکاران (۱۳۹۲)، (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۲؛ به نقل از معصومی، محمدجواد؛ ۱۳۹۲)، قاسمی (۱۳۹۲)، امیر خانی و عارف نژاد (۱۳۹۱)، عسگری پور، نوری و عریضی (۱۳۸۷)، زارع (۱۳۸۳)، ونگ و لاو (۲۰۰۲)، نعیمی (۱۳۸۱) در پژوهشهایی که در همین راستا انجام داده اند به این نتیجه مهم و کلی دست یافته اند که توجه به رفتارهای فرانش، تحت عنوان رفتارهای مدنی سازمانی یا رفتارهای شهروندی سازمانی باعث افزایش سرمایه اجتماعی سازمان و رشد انگیزش کارکنان گردیده که رفتارهای فرانش آنان را افزایش داده و متعاقبا باعث افزایش عملکرد شغلی کارکنان در سازمانها می گردد.

منابع

۱. ابوالقاسمی، عباس؛ مرادی سروش، محمد؛ نیمانی، محمد؛ زاهد، عادل (۱۳۹۰). رابطه ابتکار شخصی، جهت گیری مذهبی و سرمایه اجتماعی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان مراکز تولیدی. *نشریه دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی*. سال ۱۲، شماره ۱.
۲. ابوطالبی مرور، مجید (۱۳۸۷). *رابطه هوش هیجانی و رفتار مدنی سازمانی با عملکرد شغلی در شرکت ذوب آهن*. پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته روان شناسی صنعتی و سازمانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان.
۳. احمدی، علی اکبر؛ فیض آبادی، حوریه (۱۳۹۰). بررسی ارتقاء سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان (نمونه موردی: سازمانهای ستادی شهرداری تهران). *نشریه مدیریت دولتی*. دوره ۳، شماره ۶ (۳۵ تا ۴۴).
۴. اردستانی، سارا السادات؛ مومنی، ماندانا؛ مرجانی، امیر بابک (۱۳۹۲). بررسی عوامل موثر بر عملکرد کارکنان. *اولین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها، شیراز*.
۵. امیرخانی، طیبیه؛ عارف نژاد، محسن (۱۳۹۱). تحلیل رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه روانشناختی بر سرمایه اجتماعی. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، سال هفتم، شماره ۲۶ (۸۹ تا ۱۲۲).
۶. برزگر مرضیه و محمدی نرجس (۱۳۹۲). بررسی تعیین رابطه بین توانمندسازی با عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان مرودشت. *نشریه مدیریت صنعتی شرکت توزیع نیروی برق*.
۷. بصیر، سمیه (۱۳۸۶). *بررسی رابطه میان خلاقیت و انگیزش پیشرفت کارکنان بخش اداری شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران*. پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان.
۸. بهادری خسروشاهی، جعفر، هاشمی نصرت آباد، تورج؛ باباپور خیرالدین، جلیل (۱۳۹۱). رابطه سرمایه روانشناختی با سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه تبریز. *مجله تخصصی پژوهش و سلامت، مرکز تحقیقات توسعه اجتماعی و ارتقای سلامت گناباد*. دوره ۲، شماره ۱.
۹. پریچارد، رابرت و اشوود، الیسا (۱۳۹۱). *مدیریت انگیزش - راهنمای مدیران برای تشخیص و بهبود انگیزش کارکنان*. مترجم: کریمی، رامین و نوشه، امیر. نشر دانژه.
۱۰. پور سلطانی زرنندی، حسین؛ امیرجی نقندره، رامین (۱۳۹۲). ارتباط تعهدسازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰. *نشریه مدیریت ورزشی*، شماره ۱۶.
۱۱. جمالی، اختر؛ تقی پورظهیر، علی؛ صالحی، مسلم (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی اعضای هیأت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی، به منظور ارائه مدل مناسب. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار*. سال سوم، شماره ۲.
۱۲. جمشیدیان، عبدالرسول و فروهر، محمد (۱۳۹۲). *سرمایه های روان شناختی سازمان، تحویلی در مزیت رقابتی سرمایه انسانی*. نشر آبیژ.
۱۳. جواهری، فاطمه و داریاپور، زهرا (۱۳۸۷). مشکلات شغلی زنان عضو هیئت علمی دانشگاه. *نشریه پژوهش زنان*. دوره ۶، شماره ۲.
۱۴. جواهری کامل، مهدی (۱۳۸۸). تاثیر عدالت سازمانی، رابطه رهبر - عضو، اعتماد و توانمند سازی روان شناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی. *دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس*، سال ششم، شماره ۲۴.
۱۵. چاوشی، اشکان؛ هاشمی، سیدرضا (۱۳۹۲). رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان بیمارستان دکتر محمد کرمانشاهی کرمانشاه. *نشریه پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه*.

۱۶. حجازی، یوسف و شمس، علی (۱۳۸۴). بررسی عوامل موثر بر عملکرد شغلی کارشناسان ترویج کشاورزی. **نشریه پژوهشی دانش مدیریت**. شماره ۶۸. بهار.
۱۷. حسنی، رمضانعلی؛ احمدی، محمدرضا و میردیریکوندی، رحیم (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین خوشبینی اسلامی، خوشبینی آموخته‌شده سلیگمن و امنیت روانی. **فصلنامه علمی پژوهشی روانشناسی و دین**. سال چهارم، شماره چهارم، زمستان ۱۳۹۰، ص ۷۵ - ۱۰۲.
۱۸. حسین پور، داوود؛ آذر، مهدی (۱۳۹۰). بررسی سرمایه فکری و اجتماعی با عملکرد سازمانی از نظر مدیران و کارکنان. **فصلنامه مدیریت توسعه و تحول**، شماره ۷ (۱۹ تا ۲۹).
۱۹. حقیقی، محمد؛ قارلقی، ابراهیم؛ میراسدی، سمانه و نیکبخت، فاطمه (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان ویژگی‌های بیانیه مأموریت سازمان و عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: شرکت‌های فعال در صنعت غذایی تهران). **پژوهشنامه مدیریت تحول**. سال دوم، شماره ۴، ۱۶۶-۱۸۶.
۲۰. حقیقی، محمد علی و میرزاده، لیلا (۱۳۸۹). جایگاه عدالت در اسلام و نقش آن در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی. **نشریه علمی پژوهشی مشکوه**. شماره ۱۰۸ صص ۸۰-۵۸.
۲۱. حیدری ثانی، محمد؛ واحدی، مجید؛ رحیمی، غلامرضا و رحیمی، بهلول (۱۳۹۲). بررسی و اولویت بندی عوامل موثر بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه. **مجله پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه**. دوره یازدهم. شماره ۱۰.
۲۲. خاکپور، عباس؛ یمنی، محمد و پرداختچی، محمد حسن (۱۳۸۷). رابطه بین ویژگی‌های الگوی پنج عاملی شخصیت با دو بعد عملکرد شغلی زمینه ای و وظیفه ای مدیران مدارس. **فصلنامه روان‌شناسی کاربردی**. سال ۲، شماره ۲ و ۳.
۲۳. داستانی، معصومه (۱۳۸۷). استاندارد سرمایه گذاران نیروی انسانی، گامی در جهت توسعه منابع انسانی در سازمان های پیشرو. **فصلنامه تخصصی پارک ها و مراکز رشد**. شماره ۱۹.
۲۴. دلوی و فلسفی نژاد. (۱۳۸۹). مروری بر تئوری های مزیت رقابتی. **ماهنامه تدبیر**. (۲۲۱) ۳۱-۳۵.
۲۵. دیانت نسب، مدینه؛ جاویدی، حجت اله و بقولی، حسین (۱۳۹۳). نقش واسطه گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روان شناختی با عملکرد شغلی. **نشریه علمی روش ها و مدل‌های روان شناختی**. سال چهارم. شماره ۱۵.
۲۶. رحیمی، فرج اله؛ قاسمی، افشین و احمدی، کیومرث (۱۳۹۲). طراحی عوامل موثر بر رفتارهای شهروندی سازمانی و نقش آن در عملکرد کارکنان. **نشریه علمی-پژوهشی بهبود مدیریت**. سال هفتم. شماره ۳. پیاپی ۲۱.
۲۷. رضائیان، علی (۱۳۹۰). **تیم سازی در قرن بیست و یکم (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)**. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت)، چاپ سوم.
۲۸. رفیع پور، ابوالفضل و جوکار، لیلا (۱۳۹۲). بررسی نقش جنسیت و پایه تحصیلی در عملکرد ریاضی دانش‌آموزان در حل یک مسئله غیرمعمول. **فصلنامه نوآوری‌های آموزشی**. شماره ۴۸. سال ۱۲.
۲۹. رضائی، ایوب؛ یحیی زاده، محمود؛ شیرخدایی، میثم (۱۳۹۲). بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی: مورد مطالعه دانشگاه مازندران. **فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران**. سال پنجم، شماره ۲، بهار ۱۳۹۲.
۳۰. مشکسار، مریم (۱۳۸۹). **بررسی رابطه بین توانمند سازی و مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی در کارکنان شرکت طراحی و مهندسی صنایع پتروشیمی شیراز**. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد ارسنجان.

۳۱. معصومی، محمدجواد (۱۳۹۲). **سنجش رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد مختلف تعهد سازمانی کارکنان شرکت بهره برداری از سد و نیروگاه و شبکه های آبیاری زهره و جراحی**. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور واحد امیدیه.
۳۲. مقیمی، سیدمحمد و رمضان، مجید (۱۳۹۲). مدیریت دانش و فن آوری اطلاعات. **پژوهشنامه مدیریت (۱۰)**. انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
۳۳. مالی تفتی، مرجان؛ تاج الدین، محمد (۱۳۸۷). همسو سازی عملکرد کارکنان با استراتژی سازمان. **نشریه تدبیر**. شماره ۱۹۵.
۳۴. مهدی زاده، مهران؛ درستکار احمدی، ناهید و رضانیان، محمدرحیم (۱۳۹۲). طراحی مدل مفهومی تصمیم گیری مشارکتی به عنوان راهبردی جهت بهبود نگرش، احساسات و عملکرد کارکنان در زندگی کاری (مورد مطالعه: کلیه شعب بانک مسکن شهرستان رشت). **پژوهشنامه مدیریت تحول**. سال پنجم، شماره ۹، ص ۱۱۵.
۳۵. مهورحسینی، محمود و سلیمی فر، فروزان (۱۳۸۸). **روانشناسی فیزیولوژیک و انگیزش و هیجان رشته روانشناسی**. انتشارات مهر سبحان.
۳۶. میری، عبدالرضا و سبزیکاران، اسماعیل (۱۳۹۰). بررسی عوامل موثر بر توانمند سازی منابع انسانی شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران (منطقه تهران). **مجله مدیریت توسعه و تحول**. ۶، ۵۶-۴۹.
۳۷. نادری، ناهید و جمشیدیان، عبدالرسول (۱۳۸۶). توانمندسازی زنان پیش بایست تکامل گرایي. **مجموعه مقالات همایش بین المللی نقش زنان در توسعه علوم، فرهنگ و تمدن اسلامی**. جلد اول.
۳۸. نژاد ایرانی، فرهاد و ابراهیم زاده، مظاهر (۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. **دو ماهنامه مدیریت**. خرداد و تیر. شماره ۱۶۳.
۳۹. نصری، رضا؛ رستم نیا، امین؛ مراد نژادی، همایون؛ جمشیدی، فریبا (۱۳۹۱). **بررسی وضعیت عوامل موثر بر توانمندسازی کارکنان** (مطالعه موردی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان ایلام).
۴۰. نعیمی، عبدالزهرا؛ آذرنوش، فاطمه؛ شناور، فضل الله؛ امین، فرشته (۱۳۸۳). بررسی روابط ساده و چندگانه متغیرهای توانمند سازی روان شناختی، مالکیت روان شناختی با انگیزش شغلی در کارکنان صنایع فولاد اهواز. **دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران**.
۴۱. نواصر، ندا (۱۳۸۷). **بررسی رابطه ساده و چندگانه سبک های رهبری تبدیلی و تبادل با توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی در کارکنان پالایشگاه آبادان**. پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی صنعتی و سازمانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان.
۴۲. نیسی، عبدالکاظم؛ ارشدی، نسرين و رحیمی، احسان (۱۳۹۰). بررسی رابطه علی سرمایه روان شناختی با هیجان های مثبت، بهزیستی روان شناختی، عملکرد شغلی و التزام شغلی. **نشریه دست آوردهای روان شناختی**. دوره چهارم. شماره ۱.
۴۳. هرسی، پاول و بلانچارد، کنت (۱۹۸۸). **مدیریت رفتار سازمانی**. ترجمه: قاسم کبیری (۱۳۷۱). چاپ دوم. تهران. انتشارات دفتر مرکزی جهاد دانشگاهی.
۴۴. هیلگارد و همکاران (۱۳۹۲). **زمینه روانشناسی**. مترجمان بهزاد، محمود و دیگران، به ویراستاری ساعتچی، محمود و همکاران. نشر گپ.
۴۵. یحیی زاده، محمود؛ شیرخدايي، میثم؛ رضانی، ایوب (۱۳۹۱). بررسی تأثیر گرایش به بازاریابی داخلی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی در دانشگاه مازندران. **پژوهشنامه مدیریتی اجرایی علمی-پژوهشی**. سال چهارم، شماره ۸، نیمه دوم ۱۳۹۱.

46. Alampay & Franco. J (2006). **Psychological diversity & team interaction processes: A study of oil-drilling work team in Nigeria.** Team Performance management. 11. 280-302.
47. Atkinson, J. W. , (1968). **Motives in fantasy , action , and society , Prinecton.** N. J. D. Van Nesrrad.
48. Awamleh Nail AHK (2013). Enhancing Employees Performance via Empowerment: A Field Survey. **Asian Journal of Business Management** 5 (3): 313-319.
49. Avey. James B, Reichard. Rebecca J, Luthans. Fred, Mhatre. Ketan H. (2011). **Meta-Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance.** ESOURCE DEVELOPMENT QUARTERLY, vol. 22, no. 2, Summer 2011 © Wiley Periodicals, Inc.
50. Bandura, A. (1997). **Self-efficacy: the Exercise of Control,** New York: W. H. Freeman.
51. Bartram, Dave (2005). The great Eight Competencies: A Criterion-Centric Approach to Validation. **Journal of Applied Psychology.** V 90, Issue 6. pp 1185-1203.
52. Bolino, M. C. , Turnley, W. H. , & Bloodgood, J. M. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. **Academy of Management Review,** 27 (4), 505-522.
53. Bordin, Carina & Bartram, Timothy & Casimir , Gain (2007). The Consequences of psychological empowerment among singaporean IT employees. **Management Research News.** V 30. Issue 1.
54. Boyatzis, R. E. 1982. **The Competent Manager. A Model for Effective Performance.** John Wiley & Sons. New York.
55. Burn, Shawn Meghan (2005) **“Women Across Cultures: A Global Perspective”, United States of America: McGraw Hill.**
56. Byrne. Z S. , Stoner. J. , Thompson K R. & Hochwarter. W. (2005). The interactive effects of conscientiousness, work effort, and psychological climate on job performance. **Journal of Vocational Behavior,** 66 (2): 326-338.
57. Carly Webster (2006). An empirical analysis of the relationships between the interactive use of performance measurement systems , creativity and performance: the intervening role of psychological empowerment. Monash University. **EAA and AFAANZ conferences for their comments.** P72.
58. Chan D , Schmitt N. (2002). **Situational judgment and job performance.** Human Performance, 15: 233-254. 19
59. Chuang, C. H. , & Liao, H. (2010). Strategic human resource management in service context: Taking care of business by taking care of employees and customers. **Personnel Psychology,** 63 (1), 153-196.
60. Chuang Chih-Hsun , Shyh-jeer Chen b, Ching-Wen Chuang (2013). Human resource management practices and organizational social capital: The role of industrial characteristics. **Journal of Business Research.** 66. 678-687.
61. Cohen, Aaron & Kol, Yardena (2004) “ professionalism and organizational citizenship behavior “ an empirical examination among Israeli nurses , **journal of managerial psychology ,** Vol. 19 No. 4.