

مجله علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز
بهار و تابستان ۱۳۹۰، دوره ۱ ششم، سال ۱۸-۲
شماره‌های ۱ و ۲، صص: ۱۶۶-۱۵۱

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۰۱/۲۵
تاریخ بررسی مقاله: ۱۳۸۹/۰۴/۲۰
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۹/۰۸/۳۰

بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار مدنی سازمانی مدیران مدارس راهنمایی و متوسطه شهرستان دزفول

عبدالزهرای نعیمی*

مهناز مهربابی زاده هنرمند**

فاطمه گل پیچی***

چکیده

این مطالعه رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی را مورد بررسی قرار داده است. نمونه تحقیق شامل ۱۶۰ نفر از مدیران مدارس شهرستان دزفول بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ضریب همبستگی ساده و چندگانه برای تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. نتایج نشان دادند که روابط مثبت و معنی‌داری بین تعهد عاطفی و هنجاری با رفتار مدنی سازمانی وجود دارد. رابطه بین تعهد مستمر و رفتار مدنی سازمانی معنی‌دار نبود. علاوه بر آن نتایج نشان دادند که تعهد عاطفی بیشترین نقش را در پیش‌بینی رفتار مدنی سازمانی و حیطه‌های آن دارد.

واژه‌های کلیدی: تعهد عاطفی، هنجاری، مستمر، رفتار مدنی سازمانی.

مقدمه

تعهد یک سازه مهم و اساسی در روان‌شناسی و به معنی تمایل و اصرار بر انجام یک عمل و یا کار است (کوهن^۱، ۲۰۰۳). روان‌شناسان سالیان زیادی است که به سازه تعهد در بافت روان‌شناسی‌ها و حیطه‌های مختلف علاقه‌مند هستند. از جمله حیطه‌هایی که به وسیله

naamiabdul@yahoo.com

* استادیار روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران (نویسنده مسئول)

m_mehrabizadeh@yahoo.com

** استاد دانشگاه شهید چمران

*** کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

روان‌شناسان مورد بررسی قرار گرفتند، می‌توان به مواردی مانند تعهد به اهداف فردی (دانوان و رادشویچ^۱، ۱۹۹۸) تعهد به دوستان و خویشاوندان (تانسکی^۲، ۱۹۹۵) و تعهد به مذهب (آندرسون^۳، ۱۹۹۸) اشاره کرد. تعهد در محل کار نیز مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به اینکه بخش قابل توجهی از زندگی افراد بر محور سازمان‌ها و کار می‌چرخد، انجام تحقیق و پژوهش در مورد انواع تعهدها در محل کار برای فهم و درک رفتار انسان‌ها در محل کار بسیار مهم و ارزشمند است. بر همین اساس تعجب‌آور نیست که روان‌شناسان تلاش خیلی گسترده‌ای برای مطالعه‌ی تعهد در محل کار مبذول داشته‌اند (مارو^۴، ۱۹۹۳). تعهد سازمانی به اشکال مختلف تعریف شده است، تمام این تعاریف بر همبستگی افراد با سازمان تأکید می‌کنند (اسپکتور^۵، ۲۰۰۷). مفهوم تعهد سازمانی از تحقیقات مودی، پرتز و استیرز^۶ (۱۹۹۲) گرفته شده و آن را به عنوان میزان همانندی و دل‌بستگی فرد به سازمان تعریف می‌کنند. این محققان مطرح می‌کنند، فردی که تعهد سازمانی بالایی دارد، تمایل دارد که در سازمان باقی بماند، با نهایت سعی و تلاش برای سازمان کار کند و ارزش‌ها و هدف‌های سازمان را می‌پذیرد.

رفتار مدنی سازمانی به عنوان متغیر ملاک در این پژوهش از اهمیت فوق العاده‌ای برای سازمان‌ها برخوردار است. چنین رفتاری باعث می‌شود تا کارکنان اقدام به انجام رفتارهای سازنده‌ای کنند که نیاز به هیچ‌گونه پاداش بیرونی و مادی ندارند. اشنیک^۷ (۱۹۹۱) معتقد است که رفتار مدنی سازمانی رفتاری است که به قصد کمک به همکاران یا سازمان به وسیله یک فرد انجام می‌گیرد و برعکس عملکرد شغلی، رفتاری است که در حیطه وظایف رسمی یک شغل نمی‌گنجد. علاوه بر آن رفتار مدنی سازمانی باعث می‌شود تا کارکنان بیشتر از آن چه که از آنها توقع می‌رود، به تلاش و کوشش بپردازند.

مرور پیشینه تحقیقاتی مربوط به رابطه‌ی دو متغیر تعهد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در موقعیت‌های آموزشی و علی‌الخصوص مدیران مدارس، نشان می‌دهند که

-
- 1- Donovan & Radosevich
 - 2- Tansky
 - 3- Anderson
 - 4- Morrow
 - 5- Spector
 - 6- Mowday, Porter, & Steers
 - 7- Schnake

پژوهش‌ها در این زمینه خیلی محدود بوده است. محققان با مرور وسیع متون مربوط به این دو متغیر در مدیران مدارس، به تحقیقی با این عنوان مواجه نشدند. بر این اساس تصمیم گرفته شد تا رابطه‌ی این دو متغیر در مدیران مدارس نیز به اجرا گذاشته شود و نتایج حاصل با موقعیت‌های دیگر مورد مقایسه قرار گیرد.

پیشینه‌ی تحقیق

متون تحقیقی نشان می‌دهند تعهد سازمانی یک عامل انرژی‌زا است که کارکنان را با سازمان خود مرتبط می‌سازد (لسچینگر و فینگان^۱، ۲۰۰۵). تحقیقات نشان می‌دهند که تعهد سازمانی در پیش‌بینی بسیاری از رفتارهای سازمانی مانند عملکرد شغلی (بریت، کورن و اسلاکیوم^۲، ۱۹۹۵)، غیبت (کو^۳، پرایس و مولر، ۱۹۹۷)، اثربخشی واحدهای کاری (کوهن، ۱۹۹۳)، ترک سازمان (لسچینگر، شمین و تاسن^۴، ۲۰۰۱) و مشارکت بیشتر در دستیابی به اهداف سازمانی (لوک، ویست وود و کرافورد^۵، ۲۰۰۵) نقش مهمی دارد. جدیدترین مفهوم‌سازی از سازه تعهد سازمانی مفهوم سه مؤلفه‌ای تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری است که به وسیله‌ی میر، آلن و اسمیت^۶ (۱۹۹۳)، مطرح شده بود. تعهد عاطفی بیانگر وابستگی عاطفی فرد به سازمان است. این نوع تعهد به احساس تعلق و دلبستگی به سازمان نیز گفته می‌شود (هارتمن و بامباکاس^۷، ۲۰۰۰). هرچه کارکنان تعهد عاطفی بیشتری داشته باشند، همانندسازی بیشتری با سازمان پیدا می‌کنند و از عضویت در سازمان لذت بیشتری می‌برند (خلید و علی^۸، ۲۰۰۵). تعهد مستمر به ادراک هزینه‌های مالی و غیرمالی ترک سازمان و وجود سازمان‌های جایگزین مربوط می‌شود (هارتمن و بامباکاس، ۲۰۰۰؛ چوتا^۹، ۲۰۰۸). لوک (۲۰۰۷) مطرح می‌کند که تعهد مستمر از دو مؤلفه‌ی اصلی تشکیل شده است. مؤلفه‌ی اول به

-
- 1- Laschinger & Finegan
 - 2- Brett, Cron, & Slocum
 - 3- Ko, Price, & Mueller
 - 4- Laschinger, Shamin, & Thoson
 - 5- Lok, Westwood, & corawford
 - 6- Mayer, Allen, & Smith
 - 7- Hartman & Bambacas
 - 8- Khalid & Ali
 - 9- Chughta

سرمایه‌گذاری‌هایی که فرد در سازمان به عمل آورده مربوط می‌شود. اگر فرد احساس کند که با ترک سازمان، سرمایه‌گذاری‌های او مانند پول بازنشستگی، موقعیت و امنیت شغلی از بین می‌روند، ارتباط خود را با سازمان حفظ می‌کند. ادراک کارکنان از وجود فرصت‌های قابل دسترس و جایگزین، مؤلفه‌ی دومی است که تعهد مستمر را تحت تأثیر قرار می‌دهد. وقتی که سازمان‌های جایگزین برای تغییر محل کار کم باشند، احتمال ترک سازمان نیز کم می‌شود. تعهد هنجاری ریشه در ارزش‌های کارکنان دارد. بعضی از کارکنان اعتقاد دارند که باقی ماندن در سازمان و انجام دادن درست مشاغل از تعهدهای آنها به حساب می‌آید (اسپکتور، ۲۰۰۷). واینر^۱ (۱۹۸۲) تعهد هنجاری را به عنوان نوعی انتظار و اعتقاد فرهنگی تعریف می‌کند که یک فرد نباید سازمان خود را تغییر دهد، در غیر این صورت فردی غیر قابل اعتماد و دمدمی مزاج محسوب می‌شود. این تفکر بر اساس این باور اخلاقی که «اخلاقاً بهتر است در سازمان باقی ماند» استوار است. در واقع تعهد هنجاری نوعی فشار هنجاری درونی شده‌ی کلی است که فرد را وادار می‌کند تا مطابق با انتظارات و ارزش‌های سازمان رفتار کند. هر چه این نوع تعهد قوی‌تر باشد، افراد آمادگی بیشتری پیدا می‌کنند تا اعمال و کارهای خود را مطابق با چنین معیارهای درونی شده، منطبق کنند (واینر و یاردی^۲، ۱۹۸۰).

در خصوص روابط بین تعهد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی، پژوهش‌های متعددی در موقعیت‌های سازمان‌های صنعتی انجام شده است. برای مثال آلن^۳ و میر (۱۹۹۰) نشان دادند که بین تعهدی عاطفی و هنجاری با رفتار مدنی سازمانی روابط معنی‌دار وجود دارد. البته رابطه‌ی تعهدی عاطفی قوی‌تر بوده است. نتیجه‌ی مطالعات دیگر نشان داد که بین تعهد مستمر و رفتار مدنی سازمانی، رابطه‌ی معنی‌داری وجود ندارد (میر و اسپارمن^۴، ۱۹۹۵؛ چوتا و ظفر^۵، ۲۰۰۶)، و حتی در بعضی از مطالعه‌ها روابط منفی بین این دو متغیر مشاهده شده است (شور و واینر^۶، ۱۹۹۳). بالن^۷ (۱۹۹۷) رابطه‌ی سه حیطه‌ی تعهد سازمانی را با رفتار مدنی سازمانی مورد بررسی قرار داده و مشاهده کرد که تعهد عاطفی ارتباط قوی‌تری با رفتار مدنی

1- Wiener

2- Yardi

3- Allen

4- Schoorman

5- Zafar

6- Shore & Wayne

7- Bolon

مورد بررسی قرار داده و مشاهده کرد که تعهد عاطفی ارتباط قوی تری با رفتار مدنی سازمانی دارد. همچنین یک فراتحلیل انجام شده به وسیله میسر، استنلی^۱ و هرس کوپچ^۲ (۲۰۰۲) نشان داد که تعهد عاطفی رابطه مثبت قوی تری با رفتار مدنی سازمانی دارد. چنین یافته‌ای به وسیله ریکتا و لاندردر^۳ (۲۰۰۲) نیز تأیید گردیده است.

رفتار مدنی سازمانی بر روی اثربخشی کلی سازمانی (کوئیس^۴، ۲۰۰۱) و عملکرد شغلی کارکنان اثر مثبت دارد (پودساکف، آهرن و مکنزی^۵، ۱۹۹۷). به همین لحاظ این سازه در بسیاری از موقعیت‌ها از جمله فروش (پودساکف و مکنزی^۶، ۱۹۹۴)، ارتباطات (فار^۷، پودساکف و ارگان^۸، ۱۹۹۶)، بانک‌ها (ویچ^۹، ۲۰۰۲)، بیمارستان‌ها (کانوسکی^{۱۰} و ارگان، ۱۹۹۶) و نیز موقعیت‌های آموزشی (سامچ و دراج-زهاوی^{۱۱}، ۲۰۰۴) مورد مطالعه قرار گرفته است.

هدف‌های تحقیق

- ۱- تعیین رابطه بین تعهد عاطفی با رفتار مدنی سازمانی.
- ۲- تعیین رابطه بین تعهد مستمر با رفتار مدنی سازمانی.
- ۳- تعیین رابطه بین تعهد هنجاری با رفتار مدنی سازمانی.

روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع همبستگی است و رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی بررسی خواهد شد.

-
- 1- Stanley
 - 2- Herscovich
 - 3- Riketta & Landerer
 - 4- Koys
 - 5- Podsakoff, Ahearne, & Mackenzie
 - 6- Machenzie
 - 7- Farh
 - 8- Organ
 - 9- Weech
 - 10- Konovsky
 - 11- Someh & Drach - zahavy

جامعه و روش نمونه گیری

جامعه ی آماری تحقیق حاضر مدیران مدارس شهرستان درفول است. در ابتدا از میان ۲۶۰ مدیر ۱۶۰ نفر با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و پرسشنامه ی تعهد سازمانی را تکمیل کردند. سپس از میان معلمانی که زیر نظر هر یک از مدیران تدریس می کردند، ۵ معلم به صورت تصادفی ساده انتخاب گردید و از آنها خواسته شد تا رفتار مدنی سازمانی مدیر آموزشگاه خود را مورد ارزیابی قرار دهند.

ابزار جمع آوری اطلاعات

۱- پرسشنامه تعهد سازمانی: این پرسشنامه به وسیله ی آلن و میر (۱۹۹۰) طراحی شده و سه حیطه ی تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر را با ۲۴ ماده می سنجد. برای هر کدام از سه حیطه ی تعهد سازمانی هشت ماده در نظر گرفته شده است. طیف نمره گذاری بر اساس یک مقیاس ۵ درجه ای از کاملاً مخالف (۱) تا کامل موافق (۵) انجام گرفت. آلن و میر (۱۹۹۰) پایایی پرسشنامه را برای تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر به ترتیب برابر با ۰/۷۹، ۰/۸۵ و ۰/۷۲ محاسبه کردند. میر و آلن (۱۹۹۷) پایایی پرسشنامه را در ۲۰ مطالعه نیز مطلوب گزارش کرده اند. علاوه بر آن اعتبار پرسشنامه با روش تحلیل عوامل به وسیله ی میر و همکاران (۱۹۹۳)، دانهام، گراب و کاستاندا^۱ (۱۹۹۴) و مورمن، نیهوف^۲ و ارگن (۱۹۹۳) مطالعه و مورد تأیید قرار گرفته است. در ایران نیز این ابزار در نوبت های متعددی مورد استفاده قرار گرفته است و از اعتبار و پایایی مطلوب برخوردار بود. برای نمونه در سال های اخیر ستاری، شکرکن و نعیمی (۱۳۸۶) و حسینی، شکرکن و نعیمی (۱۳۸۶) پایایی و اعتبار آن را مطلوب گزارش کردند. در تحقیق حاضر نیز پایایی تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر با روش آلفای کرونباخ به ترتیب برابر با ۰/۷۵، ۰/۸۱ و ۰/۷۹ محاسبه گردیده است.

۲- پرسشنامه رفتار مدنی سازمانی: این پرسشنامه توسط پودساکف، مکنزی، فار و ارگن (۱۹۹۰) ساخته شده است. این پرسشنامه ۲۴ ماده دارد و پنج حیطه وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، نوع دوستی، مردانگی و خوش خویی را می سنجد. در تحقیق شکرکن، نعیمی، نیسی و

1- Dunham, Grube & Castaneda

2- Moorman & Neihoff

مهرابی زاده هنرمند (۱۳۸۰)، طیف پایایی پرسشنامه بین ۰/۷۹ تا ۰/۹۱ و طیف اعتبار بین ۰/۴۵ تا ۰/۶۵ است که مطلوب و معنی دارند. در تحقیق نعیمی و شکرکن (۱۳۸۵)، نیز ضرایب اعتبار و پایایی پرسشنامه مطلوب گزارش شده است. در این تحقیق طیف ضرایب پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ بین ۰/۶۹ تا ۰/۹۸ محاسبه شده است.

روش تحلیل داده‌ها

نتایج به دست آمده با استفاده از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و رگرسیون چند متغیری تحلیل شده‌اند.

یافته‌های تحقیق

در جدول شماره ۱ میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه ارائه گردیده است.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
تعهد عاطفی	۳۰/۶۶	۴/۴۱
تعهد مستمر	۲۴/۱۴	۳/۶۴
تعهد هنجاری	۲۸/۰۶	۳/۵۴
رفتار مدنی سازمانی	۸۶/۸۸	۸/۹۵
وظیفه‌شناسی	۱۹/۶۱	۲/۶۱
ادب و مهربانی	۱۹/۷۶	۲/۶۸
نوع دوستی	۸/۳۵	۱/۲۰
مردانگی	۱۷/۸۵	۲/۱۱
خوش‌خویی	۱۴/۵۱	۱/۶۳

در جدول شماره ۱ ملاحظه می‌شود که میزان تعهد عاطفی نسبت به تعهد مستمر و هنجاری بیشتر است.

ضرایب همبستگی تعهد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در جدول شماره ۲ ارائه گردیده است.

جدول ۲. ضرایب همبستگی تعهد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی

تعهد مستمر	تعهد هنجاری	تعهد عاطفی	
۰/۰۳	۰/۳۵ **	۰/۳۶ **	رفتار مدنی سازمانی
۰/۰۱	۰/۲۲ **	۰/۳۲ **	وظیفه شناسی
- ۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۱۵ *	ادب و مهربانی
- ۰/۰۵	۰/۲۶ **	۰/۲۳ **	نوع دوستی
- ۰/۰۴	۰/۲۱ ***	۰/۱۹ *	مردانگی
۰/۰۶	۰/۲۲ **	۰/۲۶ **	خوش خوئی

** $p < 0/001$ * $p < 0/05$

در جدول شماره ۲ ملاحظه می شود که رابطه ی بین تعهد عاطفی و رفتار مدنی سازمانی برابر با ۰/۳۶ است که در سطح $p < 0/001$ معنی دار است. علاوه بر آن رابطه ی تعهد عاطفی با وظیفه شناسی ($r = 0/32, p < 0/01$)، ادب و مهربانی ($r = 0/15, p < 0/05$)، نوع دوستی ($r = 0/23, p < 0/01$)، مردانگی ($r = 0/19, p < 0/05$) و خوش خوئی ($r = 0/26, p < 0/05$) نیز مثبت و معنی دار است. تعهد عاطفی بیشترین ارتباط را با وظیفه شناسی و کمترین ارتباط را با ادب و مهربانی دارد.

در خصوص رابطه ی بین تعهد هنجاری با رفتار مدنی سازمانی، نتایج مندرج در جدول شماره ۲ نشان می دهد که ضریب همبستگی بین این دو متغیر برابر با ۰/۳۵ است. که در سطح $p < 0/01$ معنی دار است. به علاوه ضرایب همبستگی بین تعهد هنجاری با وظیفه شناسی، نوع دوستی، مردانگی و خوش خوئی به ترتیب برابر به ۰/۲۲، ۰/۲۶، ۰/۲۱ و ۰/۲۲ است که همه ی آنها در سطح $p < 0/01$ معنی دارند. البته رابطه ی بین ادب و مهربانی و تعهد هنجاری معنی دار نشد. روابط بین تعهد مستمر و رفتار مدنی سازمانی و حیطه های آن هیچ کدام معنی دار نشدند.

در جدول شماره ۳ نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد تعهد سازمانی با رفتار مدنی سازمانی با روش گام به گام ارائه شده است.

در جدول شماره ۳ ملاحظه می شود که همبستگی چندگانه به دست آمده برابر با ۰/۳۶ است که با $F = 4/17$ در سطح $p < 0/001$ معنی دار است. این یافته نشان می دهد که بین

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد تعهد سازمانی با رفتار مدنی سازمانی با روش ورود مکرر

متغیرها	همبستگی چندگانه	ضرایب تعیین	β	T	P
تعهد عاطفی	۰/۳۲	۰/۱۰	۰/۲۹	۲/۷۶	۰/۰۰۷
تعهد هنجاری	۰/۳۶	۰/۱۳	۰/۱۶	۱/۵۱	۰/۱۳
تعهد مستمر	۰/۳۶	۰/۱۳	۰/۰۱	۰/۱۶	۰/۸۷

$$p < /0.01 \quad F = 4/17$$

سه بعد تعهد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی همبستگی چندگانه‌ی معنی‌دار وجود دارد. نتایج مندرج در بخش ضرایب تعیین نشان می‌دهد که تعهد عاطفی ۱۰ درصد و تعهد هنجاری ۳ درصد واریانس رفتار مدنی سازمانی را تبیین می‌کنند. تعهد مستمر در این زمینه هیچ نقشی ندارد. روی هم رفته می‌توان گفت که تعهد عاطفی رابطه‌ی قوی‌تری با رفتار مدنی سازمانی دارد.

در جدول شماره ۴ نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد تعهد سازمانی با حیطه‌های رفتار مدنی سازمانی با روش مرحله‌ای ارایه شده است.

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد تعهد سازمانی و حیطه‌های رفتار مدنی سازمانی با روش مرحله‌ای

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	F	P
وظیفه‌شناسی	تعهد عاطفی	۰/۳۲	۰/۱۰	۹/۷۰	۰/۰۰۳
نوع دوستی	تعهد عاطفی	۰/۲۳	۰/۰۵	۴/۶۲	۰/۰۳
مردانگی	تعهد هنجاری	۰/۲۶	۰/۰۷	۳/۱۷	۰/۰۴
خوش‌خویی	تعهد عاطفی	۰/۲۷	۰/۰۷	۶/۵۰	۰/۰۱

جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که تعهد عاطفی در تبیین حیطه‌های وظیفه‌شناسی، نوع دوستی و خوش‌خویی نسبت به دو بُعد دیگر تعهد سازمانی بیشترین نقش را دارد و تعهد

هنجاری توانسته است نقش بیشتری در تبیین حیطه‌ی مردانگی داشته باشد. برای حیطه‌ی ادب و مهربانی نتایج تحلیل رگرسیون روابطی را نشان نداد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش رابطه بین تعهد سازمانی عاطفی، هنجاری و مستمر با رفتار مدنی سازمانی مدیران مدارس شهرستان دزفول مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان دادند که روابط بین تعهد سازمانی عاطفی و هنجاری با رفتار مدنی سازمانی مثبت و معنی‌دار است. همچنین رابطه‌ی معنی‌داری بین تعهد مستمر و رفتار مدنی سازمانی مشاهده نشد. علاوه بر آن نتایج نشان دادند که تعهد عاطفی نسبت به تعهد هنجاری نقش مهمتری در تبیین واریانس رفتار مدنی سازمانی و حیطه‌های آن به جز مردانگی دارد. یافته‌های حاصل از این پژوهش با تحقیقات آلن و میر (۱۹۹۰)، شور و واین (۱۹۹۳)، میر و اسچارمن (۱۹۹۵)، بالن (۱۹۹۷) و ریکتا و لاندرو (۲۰۰۲) هماهنگ است. این تحقیق نشان داد که در موقعیت‌های آموزشی مانند موقعیت‌های صنعتی بین تعهد عاطفی و هنجاری با رفتار مدنی سازمانی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد که البته تعهد عاطفی بیشترین نقش را در این زمینه دارد. به علاوه نتایج حاصل از این پژوهش در خصوص رابطه بین تعهد مستمر و رفتار سازمانی نیز هماهنگ با یافته‌های قبلی است.

در تبیین رابطه‌ی مشاهده شده بین تعهد عاطفی و رفتار مدنی سازمانی می‌توان موارد متعددی را مطرح کرد. نکته‌ی اول این است که رفتار مدنی سازمانی می‌تواند روش مهمی برای بیان تعهد عاطفی مدیران به سازمان خود باشد. تعهد عاطفی نوعی وابستگی هیجانی است و باعث می‌شود تا مدیران داوطلبانه با انجام رفتارهای مدنی سازمانی در دسترسی سازمان به اهداف خود مشارکت داشته باشند. نکته‌ی دوم این است که تعهد عاطفی می‌تواند مدیران را برانگیزد تا مسئولیت‌های شغلی خود را خیلی وسیع‌تر و انعطاف‌پذیرتر تلقی کنند و این باعث می‌شود تا بیشتر به انجام رفتارهای مدنی سازمانی مبادرت ورزند (ماریسون^۱، ۱۹۹۴). نکته سوم بر اساس دیدگاه رایان^۲ (۲۰۰۲) استوار است که مطرح می‌کند عملکرد شغلی کارکنان

1- Morrison
2- Ryan

بیشتر تحت تأثیر دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های آنان است. حال آن که رفتار مدنی سازمانی بیشتر تحت تأثیر نگرش‌های شغلی مانند خوشنودی و تعهد سازمانی است. بر این اساس رابطه‌ی تعهد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی قابل تبیین است. نکته‌ی چهارم این است که سطح و موقعیت شغلی پیوند بین تعهد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی را تبیین کند. کارکنانی که در سطوح شغلی بالایی قرار دارند، مانند مدیران، عموماً سطوح بالاتری از تعهد سازمانی را دارند و این به دلیل قدرتی است که به فرد اجازه می‌دهد تصمیم‌گیری‌های سازمانی را تحت تأثیر قرار دهند. در چنین مواردی بر اساس «هنجار مقابله به مثل» احتمال بروز رفتار مدنی مدیران افزایش پیدا می‌کند. بر اساس هنجار مقابله به مثل مردم تمایل دارند به کسانی که لطفی در حق آنها کرده باشند، پاسخ مناسبی ارایه دهند. بنابراین تعهد عاطفی مدیران که برخاسته از موقعیت شغلی آنها است باعث می‌شود تا تمایل بیشتری به صدور رفتار مدنی سازمان پیدا کنند. نکته‌ی پنجم این است که تعهد سازمانی نوعی نگرش عاطفی است و حاکی از نوعی علاقه‌مندی به سازمان است که ناشی از تطابق بین ارزش‌های فرد و سازمان است. در چنین حالتی افراد برانگیخته می‌شوند تا با انجام رفتارهای یاری دهنده (رفتار مدنی سازمانی) در محل کار آن را جبران کنند. اصولاً وقتی افراد در حالت عاطفی مثبت قرار گیرند، تمایل به انجام رفتارهای یاری دهنده پیدا می‌کنند (کلارک و آيسن^۱، ۱۹۸۲). نکته‌ی دیگر این است که همان طور که قبلاً هم گفته شد، فردی که تعهد سازمانی بالایی دارد تمایل دارد با نهایت سعی و تلاش برای سازمان کار کند و ارزش‌ها و اهداف سازمان را می‌پذیرد. مسأله‌ی مهم این است که در خیلی از مواقع امکان بالا بردن کمی و کیفی وظیفه‌ی رسمی وجود ندارد. بنابراین مدیران با انجام رفتارهای مدنی سازمانی که زمینه‌ی انجام آن بسیار مناسب‌تر از وظایف رسمی است، تعهد خود را نسبت به سازمان خویش نشان می‌دهند.

در خصوص روابط بین تعهد هنجاری و رفتار مدنی سازمانی نکته‌ی قابل توجه این است که تعهد هنجاری باعث می‌شود تا از طریق درون‌سازی انتظارات و ارزش‌های سازمان که همانا انجام فعالیت و کار بیشتر برای سازمان است، رفتار مدنی سازمانی مدیران افزایش یابد. همان

طور که قبلاً هم گفته شد تعهد هنجاری باعث می شود افراد آمادگی بیشتری پیدا کنند تا اعمال و رفتارهای خود را مطابق معیارهای سازمانی منطبق نمایند. در خیلی از موارد سازمان ها انتظار دارند کارکنان فراتر از وظایف محوله، سازمان متبوع خود را در زمینه های مختلف یاری کنند. همین موضوع باعث صدور رفتار مدنی سازمانی می شود. آخرین مورد بحث مربوط به فقدان رابطه بین تعهد مستمر و رفتار مدنی سازمانی است. همان طور که قبلاً گفته شد، عامل اساسی تعهد مستمر، دریافت پاداش های مادی است. افرادی که رابطه ی خود را بر اساس تعهد مستمر با سازمان بنا می کنند، تمایلی به انجام رفتارهایی که فاقد پیامدهای مادی محسوس است ندارند. از آنجا که رفتار مدنی سازمانی معمولاً در قلمرو پاداش های مادی قرار نمی گیرد، تعهد مستمر قادر به ایجاد و یا افزایش آن نیست. در آخر پیشنهاد می شود که سازمان ها تدابیر و سیاست هایی را در پیش بگیرند که تعهد سازمانی مدیران مدارس افزایش یابد.

منابع

- حسینی، سیده فاطمه؛ شکرکن، حسین و نعیمی، عبدالزهرا (۱۳۸۶). بررسی روابط ساده و چندگانه ویژگی‌های پنج گانه شخصیتی با نگرش‌های سه گانه شغلی در کارکنان شرکت کشت و صنعت امیرکبیر اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز.
- ستاری، فاطمه؛ شکرکن، حسین و نعیمی، عبدالزهرا (۱۳۸۶). بررسی رابطه ساده و چندگانه ابعاد بزرگ شخصیتی با سبک‌های رهبری تبدیلی و تبدیلی در مدیران وزارت صنایع و معادن. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید چمران اهواز.
- شکرکن، حسین؛ نعیمی، عبدالزهرا؛ نیسی، عبدالکاسم و مهربانی‌زاده هنرمند، مهناز (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز. *مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی* دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال هشتم، شماره‌های ۳ و ۴، صص ۱-۲۲.
- نعیمی، عبدالزهرا و شکرکن، حسین (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. *مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی* دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال سیزدهم، شماره ۱، صص ۷۹-۹۲.

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Anderson, C. B. (1998). The experience of growing up in a minister's home and the religious commitment of the adult child of a minister. *Pastoral Psychology*, 46, 393 – 477.
- Bolon, D. S. (1997). Organizational citizenship behaviour among hospital employee. *Hospital and Health Services Administration*, 42, 221-241.
- Brett, J. F., Cron, W. L., & Slocum, j. W. (1995). Economic dependency on work. *Academy of Management Journal*, 38, 267 – 271.

- Chughta, A. A. (2008). Impact of f job involvement on in-role job performance and organizational citizenship behavior. *Institute of Behavior and Applied and Applied Management*, 16, 169-183.
- Chughta, A. A., & Zafar, S. (2006). Antecedent and consequences of organizational commitment, *Applied HRM Research*, 11, 39-64.
- Clark, M. S., Isen, A. M. (1982). Toward understanding the relationship between feeling sates and social behaviour In .A.H. Hastrof and A.M. Isen (eds), cognitive social psychology New York Elsevier North Holland, 73-108.
- Cohen, A. (1993). Work commitment in relation to withdrawal intention and union effectiveness. *Journal of Business Research*, 26, 75 – 90.
- Cohen, A. (2003). *Multiple Commitments in the Workplace*. Halladale. NJ: Erlbam .
- Donovan, J., & Radosevich, D. J. (1998). The moderating role of goal commitment on the goal difficulty. *Performance Relationship*, 23, 14-21.
- Dunham, R., Grube, J. & Castaneda, M. (1994). Organizational commitment, *Journal of Applied Psychology*, 79, 370-380.
- Farh, J., Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1996). Accounting for organizational citizenship behavior. *Journal of Management*, 16, 705-721.
- Hartman, L. C., & Bambacas, M. (2000). Organizational commitment: A. multimethod scale analysis and test of effects. *Journal of Organizational Analysis*, 6, 89 – 108.
- Khalid, S. A., & Ali, H. (2005). The effect of organizational citizenship behavior on withdrawal behavior. *International Journal of Management and Entrepreneurship*, 1, 30-40.
- Ko, J. W., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1997). Assessment of Meyer and Allen's three – component model of organizational commitment in South Korea. *Journal of Applied Psychology*, 26, 961–973.
- Konovsky, M. A., & Organ, D. W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behaviour. *Journal of Organizational Behaviour*, 17, 233-266.
- Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behaviour, and turnover on organizational effectiveness. *Personal Psychology*, 54, 101-114.
- Laschinger, H., & Finegan, J. (2005). Using empowerment to build trust and respect in the work place, *Nursing Economics*, 23, 6-14.

- Laschinger, H., Shamin, J., & Thoson, D. (2001). Impact of management hospital characteristics on nurse perception of trust burnout. *Nursing Economics*, 19, 209-219.
- Lok, P. (2007). Antecedents of organizational citizenship behavior. *International Graduate School Business*, 2, 1-42.
- Lok, P., Westwood R., & corawford, J. (2005). Perception of organizational subculture and their significant for organizational commitment. *Applied Psychology*. 34, 490-514.
- Mayer R. C., & schoorman, F. D. (1995). Predicating participation and production outcomes through a two – dimensional model of organization commitment. *Academy of Management Journal*, 33, 677-684.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & smith, CA. (1993). Commitment Io organization and occupations: Extension and test of a Three – component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538–551.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meyer, J. P., Stanley. D. J., & Herscovich, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-25.
- Moorman, R. H., Neihoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behaviours, *Employee Responsibility and Right Journal*, 6, 209-225.
- Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behaviour. *Academy of Management Journal*, 37, 1534-1536.
- Morrow, P. C. (1993). *The Theory and Measurement of Work Commitment*. Grenve which, CT: JAI press.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1992). Employee–organizational linkages: The psychology of commitment absenteeism and turnover. New York: Academic Press.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.
- Podsakoff, P. M., Ahearne. M., Mackenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behaviour and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*. 202, 262-270.

- Podsakoff, P. M., Mackenzie., Farh, J., & organ, D. W. (1990). Accounting for organizational citizenship behaviour. *Journal of Management*, 6, 705-721.
- Riketta, M., & Landerer, A. (2002). Organizational commitment accountability and work behaviour, *Social Behaviour and Personality*, 30, 653-660.
- Ryan, J. J. (2002). Work values and organizational citizenship behaviours. *Journal of Business and Psychology*, 11, 123-132.
- Schnake, M. (199). Organizational citizenship. *Human Relations*, 44, 733-759.
- Shore, L. M., & Wayne S. J. (1993). Commitment and employee behaviour. *Journal of Applied Psychology*. 78, 774-780.
- Somech, A., & Drach-zahavy, A. (2004). Exploring organizational citizenship behaviour from am organizational perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 77, 281-298.
- Spector, P. E. (2007). *Industrial and Organizational Psychology*. John Wiley & Sons, INC.
- Tansky, J. W. (1995). The relationship between organizational support and organizational commitment. *Human Resource Development Quarterly*, 12, 285-300.
- Weech, B. A. (2002). Trust context: Effect on organizational citizenship behaviour supervisory fairness, and job satisfaction beyond the influence of leader member exchange. *Business and Society*, 41, 353-36.
- Wiener, Y., & Yardi, Y. (1980). Relationships between job, organization, and career commitment and work outcomes. *Organizational Behavior and Human Performance*, 26, 81-96.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organization. *Academy of Management Review*, 7, 418-428.