

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

بخش علوم اجتماعی

پایان نامه تحصیلی برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته جامعه‌شناسی گرایش محض

---

(بررسی رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن در بین معلمان شهر  
کرمان)

---

مؤلف :

محمدحسن شمس‌الدینی مطلق

استاد راهنما :

دکتر مهدی امیرکافی

استاد مشاور :

دکتر داریوش بوستانی

شهریورماه ۱۳۹۲



این پایان نامه به عنوان یکی از شرایط درجه کارشناسی ارشد به

## بخش علوم اجتماعی

### دانشکده ادبیات و علوم انسانی

### دانشگاه شهید باهنر کرمان

تسلیم شده است و هیچگونه مدرکی به عنوان فراغت از تحصیل دوره مزبور شناخته نمی شود.

دانشجو: محمدحسن شمس الدینی مطلق

استاد راهنما: مهدی امیرکافی

استاد مشاور: داریوش بوستانی

داور ۱: خانم سعیده گروسی

داور ۲: کاظم کاظمی

نماینده‌ی تحصیلات تکمیلی در جلسه دفاع: جمشید روستا

معاونت پژوهشی و تحصیلات تکمیلی دانشکده:

**حق چاپ محفوظ و مخصوص به دانشگاه شهید باهنر کرمان است.**

## **تقدیم به :**

تقدیم به همسرم که در تمامی مراحل این پژوهش مرا همکاری نمودند.

به خانواده ام، خصوصاً پدر و مادرم، علیرغم ناملایمات روزگار مایه امیدواری ام بودند.

## تشکر و قدردانی :

تقدیر و تشکر از تمامی اساتید بزرگوار گروه علوم اجتماعی که تمامی آموخته هایم را مدیون این اساتید می باشم.

تشکر از آقای دکتر مهدی امیرکافی در تمام این مدت ندانستن های مرا تحمل کردند و صبر فراوان مرا راهنمایی کردند، بی تردید آغاز و انجام این پایان نامه بدون حمایت ایشان ممکن نبود.

تشکر از آقای دکتر داریوش بوستانی در طول تحصیلات صمیمانه و بدون هیچ چشمداشتی دانستنی ها و تجربیات خود را در اختیار اینجانب قرار دادند.

## چکیده:

پژوهش حاضر با هدف مطالعه ی رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفته است. در این تحقیق رابطه ی بین تعهد سازمانی، عدالت سازمانی و اخلاق کار با رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. ارگان (۱۹۸۸)، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان "یک رفتار اختیاری منحصر به فرد که بطور مستقیم و صریح توسط سیستم رسمی پاداش شناخته نمی شوند و در مجموع عملکرد موثر سازمان را افزایش می دهد"؛ تعریف می کند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و عوامل اثر گذار بر آن با وجود اهمیت زیاد، بویژه در سازمان های آموزشی، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. نمونه ی آماری ۳۹۶ نفر از معلمان شهر کرمان می باشد. داده ها از طریق پرسشنامه جمع آوری گردید. روش تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی است. نتایج توصیفی تحقیق نشان داد رفتار شهروندی پاسخگویان بیش از حد متوسط قرار داشت. نتایج استنباطی تحقیق نشان داد رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای جنس، سابقه کار، تحصیلات و مقطع تدریس رابطه ی معنادار دارد. هر کدام از متغیرهای گرایش-انگیزی؛ تعهد سازمانی، عدالت سازمانی و اخلاق کار بر اساس ضریب همبستگی پیرسون رابطه ی مثبت و معناداری به ترتیب برابر ۰/۳۸۲، ۰/۲۶۶ و ۰/۴۸۷ با رفتار شهروندی سازمانی داشتند. و همچنین نتایج رگرسیون نشان داد اخلاق کار با ضریب بتای برابر ۰/۳۷۲ بیشترین تاثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

**کلید واژه ها:** رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی، اخلاق کار و معلمان.

## فهرست مطالب

صفحه:

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

۱	مقدمه.....
۵	۱-۱ رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مدارس.....
۶	۱-۲ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با تعهدسازمانی، عدالت سازمانی و اخلاق کار.....
۶	۱-۲-۱ تعهدسازمانی و رفتار شهروندی سازمانی.....
۷	۲-۲-۱ عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی.....
۹	۱-۲-۳ اخلاق کار و رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۳	۳-۱ بیان مسأله.....
۱۷	۴-۱ اهداف تحقیق.....
۱۸	۵-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۲۳	۶-۱ استفاده کنندگان از نتایج تحقیق.....
۲۳	۷-۱ کلید واژه گان.....

فصل دوم: مبانی نظری تحقیق

۲۶	۱-۲ تعریف مفاهیم.....
۲۶	۱-۱-۲ تعهد سازمانی.....
۲۷	۲-۱-۲ عدالت سازمانی.....
۲۸	۳-۱-۲ اخلاق کار سازمانی.....

- ۲۹..... رفتار شهروندی سازمانی (۴-۱-۲)
- ۳۱..... پیشینه نظری و تجربی (۳-۲)
- ۳۱..... مبانی نظری انجام پژوهش (۱-۳-۲)
- ۳۲..... ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (۱-۱-۳-۲)
- ۳۵..... مدل رفتار شهروندی گراهام (۲-۱-۳-۲)
- ۳۷..... رفتار شهروندی سازمانی در مدارس (۳-۱-۳-۲)
- ۳۸..... دیدگاه های نوین از رفتار شهروندی سازمانی معلمان (۴-۱-۳-۲)
- ۳۸..... الف) «GOCB» یا «سندروم هنگک نظامی (نه سرباز) خوب» (۴-۱-۳-۲)
- ۳۹..... ب) «COCB» «یا سندروم سرباز مجبور به رفتار شهروندی سازمانی» (۴-۱-۳-۲)
- ۴۶..... رابطه ی تعهد سازمانی رفتار شهروندی سازمانی (۴-۲)
- ۴۷..... تعهد سازمانی و دیدگاه ها (۱-۴-۲)
- ۴۷..... مفهوم اعتقاد، احساس، نگرش (۲-۴-۲)
- ۴۸..... دیدگاه های ناظر بر تعارض تعهد حرفه ای و سازمانی (۳-۴-۲)
- ۴۹..... انواع پاداش (۴-۴-۲)
- ۵۰..... دیدگاه انتخاب عقلانی درباره تعهد مستمر (حسابگرانه) (۵-۴-۲)
- ۵۱..... دیدگاه عاملیت و ساختار (گیدنز)، مبادله ی اجتماعی (هومنز)، کار کردگراها (دورکیم و پارسونز) و غیره (۶-۴-۲)
- ۵۶..... شاخص های تعهد سازمانی (۷-۴-۲)
- ۵۷..... اهمیت عدالت سازمانی برای رفتار شهروندی سازمانی (۵-۲)



- ۵۹.....۱-۵-۲ عدالت سازمانی و دیدگاه ها.....
- ۶۰.....۲-۵-۲ ابعاد عدالت سازمانی.....
- ۶۰.....۱-۲-۵-۲ عدالت توزیعی.....
- ۶۰.....۲-۲-۵-۲ عدالت رویه ای.....
- ۶۳.....۳-۲-۵-۲ عدالت تعاملی.....
- ۶۴.....۳-۵-۲ نظریه ی مبادله ی اجتماعی بلاو.....
- ۶۶.....۴-۵-۲ کنش و واکنش به عنوان عرضه و تقاضا.....
- ۶۷.....۶-۲ رابطه اخلاق کار با رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۶۹.....۱-۶-۲ اخلاق کار و دیدگاه ها.....
- ۷۱.....۲-۶-۲ اخلاق کار پروتستان و روحیه ی سرمایه داری ماکس وبر.....
- ۷۲.....۳-۶-۲ کار و از خود بیگانگی.....
- ۷۲.....۴-۶-۲ کار و نظام اقتصادی پارسونز.....
- ۷۳.....۵-۶-۲ سبک مدیریت و کار از دیدگاه گیدنز.....
- ۷۴.....۷-۲ پیشینه تحقیق.....
- ۷۴.....۱-۷-۲ تحقیقات در ایران.....
- ۷۴.....۱-۱-۷-۲ تحقیقات داخلی مربوط به رابطه ی تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۷۴.....۲-۱-۷-۲ تحقیقات داخلی مربوط به رابطه ی عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۷۵.....

- ۳-۱-۷-۲) تحقیقات داخلی مربوط به رابطه ی اخلاق کار با رفتار شهروندی سازمانی..... ۸۱
- ۲-۷-۲) تحقیقات خارج از کشور..... ۸۵
- ۱-۲-۷-۲) تحقیقات خارجی مربوط به رابطه ی تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی..... ۸۵
- ۲-۲-۷-۲) تحقیقات خارجی مربوط به رابطه ی عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی..... ۹۰
- ۳-۲-۷-۲) تحقیقات خارجی مربوط به رابطه ی اخلاق کار با رفتار شهروندی سازمانی..... ۹۲
- ۸-۲) چارچوب نظری تحقیق..... ۹۴
- ۹-۲) فرضیه های تحقیق..... ۹۶
- ۱۰-۲) مدل تحلیلی تحقیق..... ۹۸

#### فصل سوم: روش شناسی تحقیق

- ۳) مقدمه..... ۱۰۰
- ۱-۳) روش اجرای تحقیق..... ۱۰۰
- ۲-۳) ابزار تحقیق..... ۱۰۱
- ۳-۳) واحد تحلیل..... ۱۰۱
- ۴-۳) تعریف مفاهیم، متغیرها و موردها..... ۱۰۵
- ۱-۴-۳) انواع متغیرها..... ۱۰۶
- ۵-۳) سنجش..... ۱۰۷
- ۱-۵-۳) طیف لیکرت..... ۱۰۷
- ۶-۳) جامعه آماری و نمونه ی تحقیق..... ۱۰۸
- ۱-۶-۳) نمونه گیری..... ۱۰۸

- ۱۰۹..... ۳-۶-۲) مراحل انتخاب نمونه.....
- ۱۱۱..... ۳-۷) تنظیم پرسشنامه.....
- ۱۱۱..... ۳-۸) اعتبار و پایایی.....
- ۱۱۳..... ۳-۹) تحقیق مقدماتی.....
- ۱۱۴..... ۳-۱۰) جمع آوری اطلاعات.....
- ۱۱۴..... ۳-۱۱) استخراج داده ها.....
- ۱۲۰..... ۳-۱۲) روش شناسی تحقیق.....
- فصل چهارم: یافته های تحقیق: (یافته های توصیفی و یافته های تبیینی)
- ۱۱۷..... یافته های توصیفی.....
- ۱۱۷..... ۴) یافته ها.....
- ۱۱۷..... ۴-۱) توصیف ویژگی پاسخگویان.....
- ۱۱۷..... ۴-۱-۱) جنس پاسخگویان.....
- ۱۱۸..... ۴-۱-۲) سن پاسخگویان.....
- ۱۱۹..... ۴-۱-۳) سابقه کار.....
- ۱۲۰..... ۴-۱-۴) وضعیت تحصیلات.....
- ۱۲۱..... ۴-۱-۵) میزان درآمد.....
- ۱۲۲..... ۴-۱-۶) توزیع پاسخگویان برحسب مقطع تدریس.....
- ۱۲۳..... ۴-۲) توصیف متغیر های گرایشی-انگیزشی.....
- ۱۲۳..... ۴-۲-۱) رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۱۲۳..... ۴-۲-۱-۱) رفتار شهروندی سازمانی (شاخص کل).....
- ۱۲۵..... ۴-۲-۲) تعهد سازمانی.....
- ۱۲۶..... ۴-۲-۳) عدالت سازمانی.....
- ۱۲۶..... ۴-۲-۳-۱) عدالت سازمانی (شاخص کل).....
- ۱۲۷..... ۴-۲-۴) اخلاق کار.....

- ۱۲۷.....(۱-۴-۲-۴) اخلاق کار (شاخص کل)
- ۱۲۸.....(۳-۴) یافته های تبیینی؛ آزمون فرضیات
- ۱۲۸.....(۱-۳-۴) جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی.(فرضیه اول)
- ۱۲۹.....(۱-۱-۳-۴) توزیع اظهار نظر پاسخگویان در مورد رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک جنس
- ۱۲۹.....(۲-۱-۳-۴) آزمون فرضیه
- ۱۳۱.....(۲-۳-۴) سن و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه دوم)
- ۱۳۱.....(۱-۲-۳-۴) توزیع اظهار نظر پاسخگویان در مورد رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک بر حسب سن
- ۱۳۲.....(۲-۲-۳-۴) آزمون فرضیه
- ۱۳۲.....(۳-۳-۴) سابقه کار و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه سوم)
- ۱۳۲.....(۱-۳-۳-۴) توزیع اظهار نظر پاسخگویان در مورد رفتار شهروندی سازمانی بر حسب سابقه کار
- ۱۳۳.....(۲-۳-۳-۴) آزمون فرضیه
- ۱۳۴.....(۴-۳-۴) تحصیلات و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه چهار)
- ۱۳۴.....(۱-۴-۳-۴) توزیع اظهار نظر پاسخگویان در مورد رفتار شهروندی سازمانی بر حسب تحصیلات
- ۱۳۵.....(۲-۴-۳-۴) آزمون فرضیه
- ۱۳۶.....(۵-۳-۴) در آمد و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه پنجم)
- ۱۳۶.....(۱-۵-۳-۴) توزیع اظهار نظر پاسخگویان در مورد رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک در آمد
- ۱۳۷.....(۲-۵-۳-۴) آزمون فرضیه

- ۱۳۸.....(۶-۳-۴) مقطع تدریس و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه ششم).....
- ۱۳۸.....(۱-۶-۳-۴) توزیع اظهار نظر پاسخگویان در مورد رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک مقطع تدریس.....
- ۱۳۹.....(۲-۶-۳-۴) آزمون فرضیه.....
- ۱۴۰.....(۷-۳-۴) همبستگی میان متغیرهای انگیزشی و رفتار شهروندی سازمانی؛ تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه هفتم).....
- ۱۴۱.....(۱-۷-۳-۴) همبستگی ابعاد تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه هشتم، نهم و دهم).....
- ۱۴۲.....(۸-۳-۴) عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه یازدهم).....
- ۱۴۳.....(۱-۸-۳-۴) ابعاد عدالت و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه دوازدهم، سیزدهم و چهاردهم).....
- ۱۴۴.....(۹-۳-۴) اخلاق کار و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه پانزدهم).....
- ۱۴۵.....(۱-۹-۳-۴) همبستگی ابعاد اخلاق کار و رفتار شهروندی سازمانی (فرضیه شانزدهم، هفدهم، هیجدهم و نوزدهم).....
- ۱۴۵.....(۴-۴) پیش بینی.....
- فصل پنجم: نتیجه گیری، پیشنهادات و محدودیت
- ۱۴۹.....(۱-۵) خلاصه یافته ها.....
- ۱۵۰.....(۲-۵) بحث و نتیجه گیری.....
- ۱۵۳.....(۳-۵) پیشنهادات.....
- ۱۵۴.....(۴-۵) محدودیت ها.....
- ۱۵۵.....(۶-۶) منابع.....
- ۱۵۵.....(۱-۶) منابع فارسی.....

۱۶۵.....منابع انگلیسی (۲-۶)

## ۱- مقدمه:

جهان معاصر با روند توسعه و دگرگونی های اجتماعی گسترده و عمیق مواجه است که برای رفع نیازهای متعدد ملزم به ایجاد اشکال مختلف از سازمان ها گردیده است تا بتواند نیروی انسانی خود را که به عنوان سرمایه تلقی می شود سامان دهد. بدون تردید تصور جامعه بدون سازمان میسر نیست زیرا که جامعه خود سازمان گسترده ای است (پیلتن و بهرامی، ۱۳۸۹: ۶۲).

در گذشته بیشتر نیازهای افراد از جمله جامعه پذیری، آموزش و تربیت، مراقبت از بچه ها و . . . در خانواده برطرف می شد، با بزرگتر شدن جوامع و در پی آن تقسیم کار بوجود آمد که منجر به تخصصی شدن کارها شد و هر یک از نیازهای افراد به سازمان و نهاد خاصی واگذار گردید. که در این راستا وظیفه جامعه پذیری و آموزش افراد به سازمان آموزش و پرورش واگذار گردید، هرچه به زمان حاضر می رسیم، این سازمان یافتگی و وابستگی به سازمانها بیشتر به نظر می رسد.

یزعم زادک<sup>۱</sup> (۱۹۹۷)، پیشرفت های اخیر در علوم سازمان و مدیریت، نشان دهنده ی انتقالی از مفهوم "سازمانها در یک جامعه" به سوی مفهوم یک "جامعه ی سازمانی" می باشد، طی قرن گذشته سازمانها به قدرتمندترین نهاد روی کره ی زمین تبدیل شده اند (ابزری و یزدان شناس، ۱۳۸۶: ۲۰).

ما از زمان حتی قبل از تولد تحت مراقبت سازمان پزشکی بودیم و تا هنگام مرگ با سازمان ها در ارتباطیم؛ سازمان و سازمان یافتگی جزء جدانشدنی زندگی ماست (حسین زاده و ناصری، ۱۳۸۶: ۱۹).

جانکر<sup>۲</sup> (۲۰۰۲)، معتقد است که این جامعه است جواز فعالیت را برای یک سازمان صادر می کند. امروزه سازمان ها در خصوص اجتماع و ذی نفعان متعدد باید مسئولانه تر و پاسخگو یانه تر عمل نمایند (ابزری و یزدان شناس، ۱۳۸۶: ۲۱).

منابع انسانی، سرمایه های فکری سازمان هستند که در توانایی، استعداد، مهارت، شخصیت، انگیزه و ارزش های فرهنگی سازمان تجسم یافته اند و منجر به رفتارها و عملکردهای مختلف می شود (Saepung et all, 2011: 162).

---

<sup>1</sup>- zadek

<sup>2</sup>- jonker

هر جا که سازمان هست، نیروی انسانی جهت تامین کارکرد آن سازمان و رفع نیازهای جامعه، به فعالیت در آن سازمان می پردازند.

از عمر سازمانی بیش از چند دهه نمی گذرد. یکی از دلایل رشد نسبتاً دیر هنگام سازمان های بزرگ، فقدان این نوع سازمان ها، تا حدود یکصد سال پیش بوده است (گریفین، ۱۳۷۴: ۱۱).

در حال حاضر شاید بتوان گفت در کشور ما، سازمان آموزش و پرورش، بزرگترین سازمان می باشد و وظیفه ی تربیت نیروی انسانی کشور را بر عهده دارد. و در این میان؛ معلمان در این سازمان مهمترین وظیفه رابر عهده دارند؛ و هر اندازه سازمان بزرگتر باشد بالطبع مشکلات سازمان بیشتر می شود با توجه به اهمیت کارکرد و ضرورت بهره وری بیشتر در این سازمان، نیاز است به بررسی عواملی که در افزایش کارایی این سازمان، عملکرد معلمان و از همه مهمتر بر روی نگرش مثبت معلمان، اثر گذار است، پرداخت.

میلر<sup>۱</sup> (۲۰۰۲)، بر این باور است کارکردن در محیط رقابتی و پیچیده ویژگی نظام آموزشی جدید شده است و مدارس با چالش های جدیدی در این عرصه همچین سازمان دهی مجدد و نیاز به کار و پاسخگویی رو برو هستند (Belogolovsky, Somech:2010: 914).

برای اطلاع از وضعیت درونی سازمان های آموزشی و شناخت مسائل، نارسایی ها و آگاهی از وضع موجود سازمانی باید نگرش ها و رفتارهای کارکنان بطور دقیق بررسی و مورد تحلیل علمی قرار گیرد (عبداللهی، رضاخانی، ۱۳۸۸: ۱۱۲).

یکی از مهمترین مباحثی که در این ارتباط مطرح می گردد، بررسی رفتار شهروندی سازمانی معلمان و عوامل اثرگذار بر این رفتار می باشد. بالا بودن شاخص های رفتار شهروندی سازمانی در جهت تسهیل کارکرد سازمان نقش مهمی دارد

کوانتس<sup>۲</sup> (۲۰۰۳)، معتقد است در رفتار شهروندی سازمانی بطور کلی، آن دسته از رفتارهایی مورد توجه قرار می گیرد که علیرغم اینکه اجباری از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد، در سایه ی انجام آنها از سوی کارکنان، برای سازمان منفعت هایی ایجاد می شود. (طاهری دمنه و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۰).

---

<sup>1</sup>- Miller

<sup>2</sup>- Kwantes



به لحاظ تاریخی رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار توسط چستر بارنارد (۱۹۳۰)، مطرح شده است. پس از وی کاتز و کان (۱۹۶۶)، دونظریه پرداز دیگر در تکوین آن نقش داشتند بطور رسمی توسط ارگان (۱۹۸۳) مطرح گردید. (podsakoff et all,2000: 513). فارح<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۴)، اذعان دارند که در تحقیقات بعدی چندین مفهوم وابسته به رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته اند که می توان به رفتار فرائقش، شهروندی اجتماعی، رفتارهای اجتماعی گرایانه، خود جوشی سازمانی و عملکرد زمینه ای اشاره کرد (غفاری آشتیانی، پیمان، ۱۳۸۸: ۱۷).

رفتار شهروندی سازمانی مفهومی جدید در حوزه سازمان ها است که از عمر آن بیش از چند دهه نمی گذرد و بیشتر مطالعات این مفهوم در سازمان های غیر آموزشی صورت گرفته و در مدارس سال ۱۹۹۵ با مطالعه ی کوه استیرز و تربورگ<sup>۲</sup> (۱۹۹۵)، صورت گرفت و دریافتند که رفتار شهروندی سازمانی می تواند پیش بینی کننده خوبی از پیشرفت دانش آموزان باشد (زین آبادی، بهرنگی، ۲۰۰۹: ۶).

اگر حالت های روحی و روانی تعیین کننده ی رفتار شهروندی سازمانی باشند ممکن است مدیر قادر به مدیریت رفتار شهروندی سازمانی نباشد، اما بر عکس اگر رفتار شهروندی سازمانی را یکی از عوامل ارزیابی شناختی از شغل و محیط کار بدانیم، مدیریت قادر خواهد بود که این رفتار مطلوب را خلق نماید و تداوم بخشد (صنوبری، ۱۳۸۷: ۸۲).

نتایج تحقیقات نشان می دهد که باید شرایطی را در محل کار ایجاد کرد که اشتراکات کارکنان در محل کار بیشتر گردد و به رفتار های فرا نقش آنها در تمام ابعاد اهمیت داده شود و در سطح سازمان و جامعه به آن شاخص هایی که این رفتار از طریق آنها نمود می یابد و نیاز به هزینه هنگفت هم ندارد بالا برد.

و این وضعیت در یکی دو دهه ی اخیر که با توجه به عظیم بودن سازمان آموزش و پرورش و جذب نیرو های زیادی به این سازمان و همچنین نامناسب بودن وضعیت استخدام در سازمان های دیگر؛ افراد زیادی با توقعات بالاتر ناچار به جذب آموزش و پرورش در آمده اند و در نتیجه از وضعیت موجود خود در آموزش و پرورش رضایت ندارند، انطباق دارد.

---

<sup>1</sup> - Farh

<sup>2</sup> - Koh, Steers & Terborg

اگر بخواهیم یک دسته بندی کلی از تحقیقاتی که در ارتباط با موضوع رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته داشته باشیم، می توان آنها را سه دسته کرد؛ یکی آنهایی که رفتار شهروندی سازمانی را بعنوان متغیر وابسته در نظر گرفته اند عواملی چون هویت سازمانی، ویژگی های فردی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی (مورمن<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱؛ پودساکف، ۲۰۰۰؛ غلام حسینی و همکاران، ۱۳۸۹)، رضایت شغلی (بتمن وارگان<sup>۲</sup>، ۱۹۸۳ و غیره) را به عنوان ایجاد کننده آن در نظر گرفته اند؛ به آزمون تجربی این عوامل پرداخته اند.

دوم آنهایی که رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان متغیر مستقل که بر روی عواملی چون عملکرد سازمانی و سرمایه اجتماعی (زارع، ۱۳۸۳)، اثربخشی سازمانی، وفاداری سازمانی، رضایت مشتری (غلام حسینی و همکاران، ۱۳۸۹) و غیره اثرگذار است و سوم آنهایی که به شاخص سازی خود مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، و شاخص سازی آن در سازمان ها می پردازند؛ (ارگان، ۱۹۸۸؛ پودساکف، ۲۰۰۰؛ طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹)؛ در سازمان آموزش و پرورش زین آبادی و بهرنگی (۲۰۰۹)، این شاخص سازی را انجام دادند. تحقیق حاضر از نوع اول می باشد. می خواهیم عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کنیم.

با مطالعه پژوهش های موجود می توان عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان را در ۴ طبقه معرفی کرد:

۱- عوامل فردی، در طبقه عوامل فردی، «رضایت شغلی، تعهد سازمانی، ادراک عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، احساس کارآمدی و توانمند سازی معلمان» قرار دارند.

۲- عوامل سازمانی، در طبقه عوامل سازمانی، «جو و فرهنگ سازمانی» جای می گیرد.

۳- عوامل مدیریتی، در طبقه نقش رهبری مدیران، «سبک رهبری تحولی و مشارکتی» قرار می گیرند.

۴- عوامل محیطی، در طبقه عوامل محیطی یا برون مدرسه ای، فرهنگ قومی و فشار و حساسیت های اجتماعی، از جمله مهمترین متغیرهای اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان، معرفی شده اند (زین آبادی، ۲۰۰۹: ۷).

<sup>1</sup>- moorman

<sup>2</sup>- betman&organ

فعل و انفعالاتی که بین فرد و سازمان صورت می گیرد باور فرد را می سازد و بر اجرای این رفتار توسط کارمند تاثیر می گذارد.

همان طور که گفتیم از پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی، عوامل گرایشی-انگیزشی است که به نوعی نگرش فرد را به انجام رفتار در نقش و فرا نقش، تحت تاثیر قرار می دهد از جمله این عوامل؛ عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و اخلاق کار می باشد که هر کدام بر رفتار شهروندی سازمانی اثر می گذارند.

### ۱-۱) رفتار شهروندی سازمانی در مدارس

با توجه به اینکه حجم عظیمی از مردم کشور علی الخصوص کودکان و نوجوانان که آینده کشور را رقم خواهند زد، زیر پوشش نظام آموزشی قرار گرفته و نقش معلمان در این نظام مهم و حیاتی است بنابراین بی توجهی به مسئله و عدم مدیریت می تواند مشکلات زیادی برای جامعه بوجود آورد. نظام آموزش و پرورش اهداف عالی ای تحت عنوان اهداف اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، دینی، سیاسی و علمی، اخلاقی دارد که بخش عظیمی از تحقق یا تحقق نیافتن این اهداف به عهده ی معلمان است (قهرمانی، ۱۳۹۰: ۷۲).

تعهد معلمان نسبت به رشد و پیشرفت دانش آموزان و اثربخشی مدرسه تعهدی درونی، احساسی و اخلاقی است معلمان خوب نسبت به تدریس و یادگیری دانش آموزان بسیار دلوپس و پردغدغه هستند. این ویژگی رفتار شهروندی سازمانی آنها را نسبت به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمانهای غیر آموزشی احساسی تر، درونی تر و اخلاقی تر می سازد (زین آبادی، ۲۰۰۹: ۶).

تفاوت عمده رفتار شهروندی سازمانی معلمان را با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دیگر می توان به شرح ذیل شناسایی کرد: ۱- هماهنگی بالایی میان اهداف فردی معلمان با اهداف مدرسه وجود دارد؛ ۲- تمیز میان رفتار شهروندی سازمانی و رفتار رسمی معلمان مشکل است (تدریس فعالیتی حرفه ای بی حد و مرز است و به راحتی نمیتوان مرزهای وظیفه و فراتر از وظیفه را در آن تعیین کرد)؛ ۳- رفتار شهروندی سازمانی معلمان احساسی تر، درونی تر و اخلاقی تر است. (زین آبادی، ۱۳۸۷: ۸۳).

در یک مدرسه، یک معلم ممکن است سخت کار می کند بخاطر اینکه احساس می کند ارائه ی یک آموزش با کیفیت، ارزشمند است. در اینجا (مدارس)، نه بخاطر جبران پرداخت ها، بلکه

اهداف جذاب تر در نظر گرفته شده است (Slocombe & Dougherty, 1998: 473). در واقع اینجا بیشتر به ارزش ذاتی کار اعتقاد دارد نه به عوامل دیگری که اغلب بیرونی اند.

مایک باتری<sup>۱</sup> (۱۹۹۳)، با اشاره به گفته پیتر دراکر<sup>۲</sup> می گوید که اغلب نظریه های سازمانی، مربوط به سازمانهای اقتصادی و تجاری است نتایج آنها الزاماً به سازمان های آموزشی قابل تعمیم نیست. ضمن اینکه هر سازمانی با سازمان دیگر تفاوت دارد، سازمان های آموزشی تفاوت عمده و قابل ملاحظه ای با سازمانهای دیگر دارند (میرکمالی، ۱۳۸۲: ۲۰۶).

## ۲-۱) رابطه ی رفتار شهروندی سازمانی با تعهدسازمانی و عدالت سازمانی و اخلاق کار

از آنجایی که سازمان ها به منظور اثربخشی در عملکرد و نیز، ایجاد محیط مناسب کاری که از عوامل مهم در جذب نیروهای زبده است نیاز به انجام رفتار شهروندی سازمانی از جانب کارکنان خود دارند بایستی عوامل ایجاد کننده ی آن را شناسایی نمایند تا بتوانند در جهت ارتقا این گونه رفتارها همت گمارند (مهرابی گوشکی و همکاران، ۱۳۸۸: ۸).

ما می خواهیم در این تحقیق رفتار شهروندی معلمان و متغیرهای اثر گذار بر آن از جمله تعهد سازمانی و عدالت سازمانی و اخلاق کار را بررسی کنیم. که در این تحقیق به بررسی هر کدام از این متغیرها و رابطه آنها با یکدیگر را بررسی می کنیم.

### ۱-۲-۱) تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

رشید<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۳)، معتقدند تعهد را حالتی روانی است که رابطه فرد را با سازمان، مشخص می سازد. آن به اینکه فرد می خواهد به کار در سازمان ادامه دهد یا نه، مربوط می شود. و در شرایط مثبت و منفی در سازمان به کار خود ادامه می دهد (Ipek, 2010: 374).

تعهد چیزی نیست که شما مستقیماً ببینید بلکه کارکنان باید ویژگی های داشته باشد که تعهد آنها را نشان دهد؛ آنها باید توجه و تمرکز کانونی و همچنین فداکاری شخصی به سازمان داشته باشند. تمرکز بدان معناست که کارکنان باید بطور کامل به شغل و وظیفه خود برای تولید محصول

<sup>1</sup> mike & bottery

<sup>2</sup> peter drucker

<sup>3</sup> rashid