



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
دانشگاه پیام نور استان فارس، مرکز شیراز
پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی
دانشکده علوم انسانی
گروه علمی مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه:

**بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی
کارکنان دانشگاه پیام نور استان فارس**

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر علیرضا موغلی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر سعید طالبی

نگارش

عباس نیساری

شهریور ماه 89

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تاریخ: ۱۳۸۹/۹/۸

شماره: ۵۶۹۶

پوست:



دانشگاه پیام نور استان فارس
باسم تعالی

جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

صور تجلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد آقای عباس نیساری دانشجوی رشته مدیریت دولتی به شماره دانشجویی ۸۶۷۱۰۵۶۹۶ تحت عنوان:

« بررسی تاثیر عوامل رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن با عملکرد سازمان در دانشگاه پیام نور استان فارس »

با حضور هیات داوران در روز دوشنبه مورخ ۱۳۸۹/۹/۸ ساعت ۹:۰۰ صبح در محل ساختمان غدیر برگزار شد و هیات داوران پس از بررسی، پایان نامه مذکور را « شایسته

نمره به عدد ۱۹.۲۵ به حروف نوزده و دو صیغ م درجه م عالمی تشخیص داد.

نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبیه دانشگاهی	دانشگاه / موسسه	امضاء
دکتر علیرضا موغلی	رئسما	دانشیار	پیام نور شیراز	
آقای سعید طالبی	مشاور	مربی	پیام نور خنج	
دکتر فریبا تابع برد بار	داور	استادیار	پیام نور شیراز	
آقای محمد حسن صیغ	نماینده تحصیلات تکمیلی	مربی	پیام نور کوار	



تقدیم به پدر و مادر عزیزم:

خدا را بی شکر کم که از روی کرم پدر و مادری فداکار نصیب ساخته تا در سایه درخت پربار وجودشان بیایم و از ریشه آنها شاخ و برگ بگیرم و از سایه وجودشان در راه کسب علم و دانش تلاش نمایم. والدینی که بودنشان تاج افتخاری است بر سرم و نشان، دلیلی بر بودنم. در برابر وجود کرامیشان زانوی ادب بر زمین می نهم و بادی مملو از عشق و محبت و خضوع به دستانشان بوسه می زنم. سرو وجودشان همیشه سرسبز و استوار باد.

به پاس محبت های بی دینشان که هرگز فروکش نمی کند.

به پاس حافظه سرشار و کرمای امید بخش وجودشان و به پاس همه خوبی ها و از خود گذشته گئی هایشان.

به پاس اینکه برایم المومی مهر و محبت و استواری بودند.

و تقدیم به همسر فداکار و پسر و دختر عزیزم:

که پایه پای من سختی های دوران تحصیلم را تحمل نمودند و همواره مشوق من در لحظه لحظه های زندگیم بودند، کسانی که بدون آنها ادامه راه برایم ممکن نبود و همواره مونس

و غمخوارم بودند، آنان که مجال آموختنم دادند.

به پاس زحمات بی دینشان و به نشان قدرشناسی از بهر ای و فداکاریشان.

پاسکزاری "من لم یسکر المخلوق لم یسکر الخالق"

هر کس در برابر احسان و نیکی بندگان خداوند سکرگزاری نکند خدا را سکرگفته است.

قبل از هر چیز بر خود لازم می‌دانم از کلیه کسانی که در دوران تحصیل بمواره مشوق و پشتیبان اینجانب بوده اند پاسکزاری بنمایم. به ویژه از زحمات اساتید محترمی که افتخار شاگردیشان را دادم. استاد راهنمای کراتقدر، ارجمند و محترم جناب آقای دکتر علیرضا موغلی که با نظرات دقیق و راهنمایی‌های ارزشمند و زحمات بی‌دریغ خود راحلشای اینجانب بوده اند و تمامی مراحل تحقیق با صبر و خوشرویی از نظرات ارزنده ایشان بهره‌مند گردیدم و همچنین از جناب آقای دکتر سعید طالبی استاد مشاور گرامی و ارجمند که در اجرای صحیح این پروژه از نقطه نظرات ایشان نهایت استفاده به‌عمل آمد، و راهنمایی‌های موثری را در تدوین و نگارش این پایان‌نامه داشتند و همچنین از سرکار خانم دکتر فریبا تابع بردبار استاد و اور محترم نهایت تشکر و پاسکزاری می‌نمایم. همچنین از بهکاری و مساعدت کلیه بهکاران، کالکنان و رؤسای مراکز دانشگاه پیام نور استان فارس که در اجرای این تحقیق، بهکاری صمیمانه و صادقانه‌ای داشته‌اند و از کلیه دوستان و عزیزانی که در اجرای این تحقیق مریاری نموده‌اند، غایت تشکر و قدردانی خاضعانه خود را به حضور آنان اعلام می‌دارم.

چکیده:

اهمیت روزافزون منابع انسانی و نقش آن در عملکرد سازمانی اقتضا کرده است که تحقیقات زیادی در مورد رفتارهای کارکنان به عنوان مهم‌ترین منبع و سرمایه سازمانی انجام گیرد. هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی در دانشگاه پیام نور استان فارس می‌باشد. بدین منظور نمونه‌ای به حجم 190 نفر از کارکنان دانشگاه پیام نور استان فارس انتخاب شدند. در این تحقیق از پرسشنامه 20 سوالی رفتار شهروندی سازمانی ارگان و کنوسکی (1996) و از پرسشنامه 24 سوالی عملکرد سازمانی که لوتانز و همکارانش در سال 1999 ارائه نمودند جهت جمع آوری اطلاعات لازم مورد استفاده قرار گرفت. تحقیق حاضر از نظر هدف؛ کاربردی و روش تحقیق از آنجایی که به دنبال رابطه بین متغیرها می‌باشد؛ روش تحقیق همبستگی می‌باشد که در تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS و آزمون‌های همبستگی پیرسون، آزمون T و تحلیل واریانس استفاده شد.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد در دانشگاه پیام نور استان فارس تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که شامل پنج بعد نوع دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه، راد مردی و گذشت و فضیلت مدنی می‌باشند دارای رابطه مستقیم و معنی داری با عملکرد سازمانی می‌باشند و در این روابط نوع دوستی و ادب و ملاحظه به ترتیب با ضرایب همبستگی 0,843 و 0,643 دارای بیشترین و کمترین همبستگی با عملکرد سازمانی می‌باشد؛ قابل ذکر است مطالعات پورعزت و سعیدنژاد در سال 1387، ویگودا در سال 2000، یون در سال 2003، رایبسون و بنت در سال 1995 و میرکمالی در سال 1387 نتایجی مشابه تحقیق حاضر را بیان داشته‌اند.

کلید واژه‌ها: رفتار شهروندی سازمانی، نوع دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه، راد مردی و گذشت و فضیلت مدنی، عملکرد سازمانی.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات
2	1-1- مقدمه
4	2-1- بیان مسأله
6	3-1- اهمیت موضوع
6	4-1- اهداف تحقیق
	فصل دوم : ادبیات
9	1-2- مقدمه
9	2-2- مبانی نظری تحقیق
9	1-2-2- رفتار شهروندی سازمانی
10	2-2-2- مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
15	3-2-2- انواع رفتار شهروندی سازمانی
25	4-2-2- عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی
25	1-4-2-2- نگرش
30	2-4-2-2- شخصیت
33	3-4-2-2- سبک رهبری
33	1-3-4-2-2- نظریه رهبری خدمتگزار
36	2-3-4-2-2- رهبری مبتنی بر عشق و محبت
39	3-3-4-2-2- مهندسی رهبری
40	4-4-2-2- پیامدهای OCB

43.....	5-2-2-رفتارهای ضد شهروندی
45.....	6-2-2-عملکرد سازمانی کارکنان
46.....	7-2-2-اهداف ارزیابی عملکرد سازمانی کارکنان
48.....	8-2-2-معیارهای ارزشیابی
58.....	3-2-پیشینه تحقیق
59.....	1-3-2-مطالعات خارجی
62.....	2-3-2-مطالعات داخلی
66.....	3-3-2-نقد
66.....	4-2-چارچوب مفهومی پژوهش
67.....	5-2-فرضیات
67.....	1-5-2-فرضیه اصلی
67.....	2-5-2-فرضیه فرعی
68.....	6-2-تعاریف نظری
68.....	7-2-تعاریف عملیاتی
فصل سوم: روش تحقیق	
71.....	1-3-مقدمه
71.....	2-3-روش تحقیق
71.....	3-3-روش های جمع آوری اطلاعات
76.....	4-3-ویژگی های فنی ابزار
76.....	1-4-3-تعیین اعتبار پرسشنامه

76.....	2-4-3- تعیین پایایی پرسشنامه
77.....	5-3- جامعه آماری
77.....	6-3- روش نمونه گیری
77.....	7-3- تعیین حجم نمونه
79.....	8-3- آزمون به کارگرفته شده در تحقیق
79.....	1-8-3- تحلیل همبستگی
79.....	2-8-3- آزمون تی گروه های مستقل
79.....	3-8-3- آزمون تحلیل واریانس

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل آماری

81.....	1-4- مقدمه
81.....	2-4- یافته‌های توصیفی
81.....	1-2-4- توزیع فراوانی نسبی و مطلق افراد نمونه بر حسب جنسیت
82.....	2-2-4- توزیع فراوانی نسبی و مطلق افراد نمونه بر حسب وضعیت تأهل
84.....	3-2-4- توزیع فراوانی نسبی و مطلق افراد نمونه بر حسب تحصیلات
85.....	4-2-4- توزیع فراوانی نسبی و مطلق افراد نمونه بر حسب وضعیت استخدامی
86.....	3-4- توصیف داده های مربوط به متغیرهای تحقیق
87.....	4-4- تجزیه و تحلیل استنباطی داده ها
87.....	1-4-4- آزمون فرضیه ها

فصل پنجم : نتیجه گیری

98.....	1-5- مقدمه
---------	------------

99.....	2-5- بحث در یافته های پژوهش
99.....	1-2-5- یافته های مربوط به فرضیه اصلی
100.....	2-2-5- یافته های مربوط به فرضیه فرعی اول
100.....	3-2-5- یافته های مربوط به فرضیه فرعی دوم
101.....	4-2-5- یافته های مربوط به فرضیه فرعی سوم
101.....	5-2-5- یافته های مربوط به فرضیه فرعی چهارم
102.....	6-2-5- یافته های مربوط به فرضیه فرعی پنجم
102.....	3-5- پیشنهادات
105.....	4-5- پیشنهادات برای تحقیقات آینده
105.....	5-5- محدودیت ها
106.....	منابع و مآخذ

فهرست جداول

صفحه	عنوان
16.....	جدول 2-1: خلاصه ابعاد عملکرد درون نقشی و برون نقشی کارکنان
73.....	جدول 3-1: الفای کرونباخ مولفه های تحقیق
74.....	جدول 3-2 : الفای کرونباخ مولفه های رفتار شهروند سازمانی
75.....	جدول 3-3: متغیرها، ابعاد و شماره سوالات عملکرد سازمانی
75.....	جدول 3-4: متغیرها، ابعاد و شماره سوالات رفتار شهروندی سازمانی
82.....	جدول 4-1: توزیع فراوانی، درصد فراوانی نسبی و درصد فراوانی تجمعی بر حسب جنسیت
	جدول 4-2: توزیع فراوانی، درصد فراوانی نسبی و درصد فراوانی تجمعی
83.....	بر حسب وضعیت تاهل
84.....	جدول 4-3: توزیع فراوانی، درصد فراوانی نسبی و درصد فراوانی بر حسب میزان تحصیلات
85.....	جدول 4-4: توزیع فراوانی، درصد فراوانی نسبی و درصد فراوانی بر حسب وضعیت استخدامی
86.....	جدول 4-5: توصیف داده های مربوط به متغیرهای تحقیق
88.....	جدول 4-6: نتایج آزمون همبستگی فرضیه اصلی
89.....	جدول 4-7: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی اول
90.....	جدول 4-8: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی دوم
91.....	جدول 4-9: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی سوم
92.....	جدول 4-10: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی چهارم
93.....	جدول 4-11: نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی پنجم
94.....	جدول 4-12: نتایج آزمون T
94.....	جدول 4-13: نتایج آزمون T

جدول 4-14: نتایج آزمون تحلیل واریانس.....95

جدول 4-15: نتایج آزمون تحلیل واریانس.....96

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
82.....	نمودار 4-1: توزیع درصد فراوانی نسبی بر حسب جنسیت
83.....	نمودار 4-2: توزیع درصد فراوانی نسبی بر حسب وضعیت تاهل
85.....	نمودار 4-3: توزیع درصد فراوانی نسبی بر حسب میزان تحصیلات
86.....	نمودار 4-4: توزیع درصد فراوانی نسبی بر حسب وضعیت استخدامی

فصل اول :

کلیات تحقیق

1-1- مقدمه

جهان هستی سرشار از ثروت های خدادادی است، جست و جو برای فرصتهای سرمایه گذاری مطلوب آن چیزی است که کارکنان خلاق و هوشمند بدان نیازمندند. امروزه کارکنان به راحتی دریافته اند که صرف «کار برای زندگی» دیگر یک معیار پذیرفته شده برای کسب و کار نیست. مدیران موفق می بایست بر این واقعیت که نیازهای کارکنان دائم در حال تغییر است، واقف باشند. سرعت این تغییرات برای کارکنان نوآور و خلاق چشمگیرتر است. پول همیشه مهم بوده و هست لیکن کارکنان به طور فزاینده ای در جست جوی معنی کردن وابستگیهای اجتماعی و هویت یافتن از کسب و کارشان هستند. شرکتهای متعالی همراه با ایجاد هر شغل وظایفی را تدارک می بینند تا متصدی آن شغل احساس کند بر آنچه انجام می دهد مشرف و تاثیر گذار بوده و در تحقق اهداف جامع سازمان نقشی غیر قابل انکار دارد. در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هر می سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود آمده است (اسلامی و سیار، 1386).

در حقیقت تمام تلاش مدیران اینگونه سازمانها بر این است تا توازنی منطقی از کار و زندگی در ذهن کارکنانشان ایجاد کنند. به بیانی دیگر، در بطن فرهنگ یک سازمان ارتباطی تنگاتنگ بین مسئولیتهای اجتماعی و فرهنگ اخلاقی کارکنان وجود دارد. سازمانی که این اصول را در ساختار خود به کار می گیرد و آن را به منظور بستر سازی برای ایجاد کارکنانی مسئولیت پذیر و متکی بر دانش گسترش می دهد، بنیاد تولد مزیت های رقابتی مطمئن را در تشکیلات خود بنا نهاده است (امیری، 1385). اهمیت روزافزون منابع انسانی و نقش آن در عملکرد سازمانی اقتضا کرده است که تحقیقات زیادی در مورد رفتارهای کارکنان به عنوان مهم ترین منبع و سرمایه سازمانی انجام گیرد. در اغلب این تحقیقات این نتیجه حاصل شده است که کارکنان رفتارهایی علاوه بر شرح وظایف و آنچه در شرح شغلها می باشد انجام می دهند و این رفتارها روی عملکرد دیگران، وفاداری مشتریان و عملکرد و

موفقیت سازمانی تأثیر می‌گذارد. در موفقیت سازمانی، دانش، تولید، زمین، سرمایه بسیار مهم است. اما امروزه سازمان‌ها، بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری و پذیرش مسئولیت‌های سازمانی، تعهد و اعتماد متقابل، خرد جمعی، تیم‌های قهرمان نمی‌توانند در مدت زمان زیاد، بقای مؤثر داشته باشند (زارعی متین، 1388).

گراهام (1991) با به کار بردن دیدگاه تئوریک خود که مبتنی بر فلسفه سیاسی و تئوری مدرن علوم سیاسی بود، رفتار شهروندی را از سه طریق در کارایی سازمان موثر می‌داند:

1. اطاعت: این واژه میل کارکنان به پذیرش و پیروی کردن از قوانین، مقررات و رویه‌های سازمانی را توصیف می‌کند. اگر کارمند کمتر مرخصی بگیرد، از تلفن تنها در مواقع ضروری استفاده نماید این امر به انجام مفیدتر کارها کمک می‌کند.

2. وفاداری: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخشهای سازمانی متفاوت است و بیان‌کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی حمایت و دفاع از سازمان است.

3. مشارکت: 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. کمک و مهربانی به مشتریان، توانایی سازمان را در وارد کردن منابع تسهیل و بر احساسات آنها نسبت به سازمان تأثیر می‌گذارد و این باعث انتقال و انجام به موقع سفارشات از طرف عرضه‌کننده و وفاداری بیشتر از طرف مصرف‌کننده و یا شاید باعث استخدام کارمندان آینده می‌شود (گراهام، 1991).

وان دینی، گراهام و داین سچ در سال 1994 معتقدند که مشارکت بطور واقعی سه شکل دارد: الف) مشارکت اجتماعی: درگیر بودن فعال کارکنان در امور شرکت و مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی در سازمان را توصیف می‌کند.

ب) مشارکت حمایتی: ارائه پیشنهادات خلاق به همکاران، تشویق مدیران برای نگه داشتن اطلاعات متناسب با دانش روز، تشویق کارمندان دیگر برای شرکت در جلسات سازمان و...
 ج) مشارکت عملی: مشارکت کارکنان را که فراتر از استانداردهای مورد نیاز کاری است، توصیف می کند.

به عقیده کارام بایا (1989) کارکنانی که در واحدهای سازمانی با عملکرد بالا کار می کنند بیشتر به رفتارهای شهروندی پرداخته اند. برخی از محققان تاثیر رفتار شهروندی بر عملکرد سازمان را برشمرده اند که از آن جمله می توان به موارد زیر اشاره کرد:

1- رفتار شهروندی سازمانی کارایی همکاران را بالا می برد. رفتارهای کمکی به انتشار تجارب و مهارتها در میان اعضا گروه و یا واحد کاری کمک می کند.

2- رفتار شهروندی سازمانی کارایی مدیران را بالا می برد. کارمندان جوانمرد وقت مدیر را از درگیر شدن در مشکلات کوچک آزاد می کنند.

3- رفتار شهروندی سازمانی به بهبود عملکرد گروهی کمک می کند. رفتار کمکی باعث بهبود اخلاق، روحیه، انسجام گروهی می شود. بنابراین نیاز برای صرف انرژی و زمان برای حفظ کارایی گروه کاهش می یابد.

4- نشان دادن جوانمردی و شکایت نکردن در مورد چیزهای بی ارزش، احساس وفاداری و تعهد را نسبت به سازمان افزایش می دهد که ممکن است باعث بقای کارمندان شود.

5- رفتار شهروندی سازمانی به ثبات عملکرد سازمان کمک می کند (کارام بایا، 1989).

1-2- بیان مسأله

مجموعه رفتارهایی که متأثر از ارزشها و باورها، رضایت شغلی و تعهد کارکنان می باشد و در عملکرد سازمانی تأثیر زیادی دارد مانند همکاری داوطلبانه، جوانمردی، کمک به دیگران، گذشت و

ایثار رفتار شهروندی سازمانی نام می‌گیرد. اغلب دانشمندان مدیریت به این نتیجه رسیده‌اند که باید برای بهبود اثربخشی سازمانی و ایجاد یک محیط کاری خوشایند رفتار شهروندی سازمانی را توسعه دهند (تیلور و همکارانش ، 2000). به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است (اسلامی و سیار، 1386). آشکار است که شهروندان در دنیای امروز از منابع بسیار مهم سازمان‌ها تلقی می‌گردند و رفتار آنها برای عملکرد سازمان بسیار با اهمیت به شمار می‌آید.

سازمان‌ها برای رسیدن به اهداف خود که در رسالت وجودی آنها آمده است در تلاشند، مدیران سازمانی نیز بایستی با وضع سیاستها و راهبردهای مناسب، در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان فعالیت کنند (اسلامی و سیار، 1386)، تحقیقات نشان داده‌اند که رفتارهای شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمان موثر واقع شده و بر بهبود وضعیت عملکرد سازمانی کارکنان بسیار تاثیر دارند (قلی پور، 1387). تحقیق حاضر در پی بررسی عواملی است فرآینقی که از نظر فرهنگی می‌توانند در دانشگاه پیام نور استان فارس وجود داشته باشند و عملکرد آنها را تحت تاثیر قرار دهند. تحقیقات مختلف در بررسی‌های خود، تاثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر عوامل وابسته-ای همچون رضایت شغلی، تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی را مورد سنجش قرار داده‌اند و محقق در پژوهش حاضر بر این است تا تاثیر رفتارهای شهروندی سازمانی را بر عامل وابسته مهم دیگری به نام عملکرد سازمانی مورد بررسی و تحقیق قرار دهد و لذا پس از بررسی مفهوم و وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه پیام نور استان فارس به دنبال تاثیر آن بر عملکرد سازمانی می‌باشد. پژوهشگر در این پژوهش به دنبال پاسخ به این سوال است که آیا میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی در دانشگاه پیام نور استان فارس رابطه معنی داری وجود دارد؟

1-3- اهمیت موضوع و ضرورت انجام پژوهش

توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این رو است که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته‌اند (اسلامی و سیار، 1386). تعداد تحقیقات صورت گرفته برای پیش بینی عوامل ایجاد کننده و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی در دهه گذشته افزایش زیادی داشته است. با این حال، در داخل سازمان های دولتی هنوز این مفهوم به اندازه کافی مورد توجه قرار نگرفته است. پاول ای. اسپکتور و سوزی فوکس در مقاله‌ای با عنوان «مدل هیجان- محور از رفتارهای اختیاری، بعضی همسویی‌ها بین رفتارناکارا یا غیرمولد و رفتار شهروندی سازمانی» که در شماره 12 نشریه بازنگاری مدیریت منابع انسانی (2002) به چاپ رسیده است، بر نقش محوری هیجان‌ات در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ناکارا تاکید داشته و نشان می‌دهند که هیجان‌ات ناشی از درک شرایط محیط کار، اگر از نوع هیجان‌ات مثبت باشند، منجر به رفتار شهروندی سازمانی شده و اگر از نوع هیجان‌ات منفی باشند، به رفتار ناکارا می‌انجامند. آنها همچنین نقش عوامل فردی را در مواجهه با شرایط محیطی و تاثیرات هیجانی ناشی از آن موثر دانسته و پیشنهاد می‌کنند که با مدیریت شرایط هیجان‌زا، می‌توان کارکنان را به رفتار شهروندی سازمانی نزدیک ساخت.

1-4- اهداف تحقیق

هدف اصلی

بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی

اهداف فرعی

بررسی رابطه میان نوع دوستی و عملکرد سازمانی؛

بررسی رابطه میان وجدان و عملکرد سازمانی؛

بررسی رابطه میان ادب و ملاحظه و عملکرد سازمانی؛

بررسی رابطه میان رادمردی و گذشت و عملکرد سازمانی؛

بررسی رابطه میان فضیلت مدنی و عملکرد سازمانی.