

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

### منور اخلاق پژوهش

بیاری از خداوند بجان و اعتماد بر این که عالم محضر خداست و بهواره ناظر ب

راعال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر بر اہمیت جایگاه دانشگاه در اعلیٰ فرهنگ و تمدن بشری، ما دانشجویان و اعضا بے نسبت علمی و اصدایی دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تعظی کلیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از حرکت زہمان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام بر رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد بر رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه بکاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تعهد بر رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد بر اجتناب از حرکت جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تعهد بر صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهادی مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد بر رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تعد و خودداری از حرکت حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد بر رواج دانش و اشاءه نتایج تحقیقات و انتقال آن به بکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برکت: التزام بر برکت جویی از حرکت رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت بر کسانی که حوزه علم و پژوهش را به ثبات می غیر علمی آلائی



## معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

### تمهید اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب نجمه خوش آیند دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۹۲/۵/۲۳ از پایان نامه خود تحت عنوان " رابطه ویژگی های شخصیتی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی دبیران مقطع راهنمایی ناحیه ۲ شهر شیراز" با کسب نمره دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.
- این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی: نجمه خوش آیند

تاریخ و امضا



**دانشگاه آزاد اسلامی**

**واحد مرودشت**

**دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی**

**پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد**

**گرایش مدیریت آموزشی**

**عنوان:**

**رابطه ویژگی های شخصیتی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی دبیران  
مقطع راهنمایی ناحیه ۲ شهر شیراز**

**استاد راهنما:**

**دکتر مژگان امیریان زاده**

**استاد مشاور:**

**دکتر رضا زارعی**

**نگارش: نجمه خوش آیند**

**تابستان ۱۳۹۲**



صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: نجمه خوش آیند در تاریخ ۱۳۹۲/۵/۲۳ رشته: مدیریت آموزشی

از پایان نامه خود با عنوان: رابطه ویژگی های شخصیتی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی دبیران مقطع راهنمایی ناحیه ۲ شیراز

با درجه و نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضاء هیات داوری سمت امضاء اعضای هیات داوری

۱ - دکتر مژگان امیریان زاده استاد راهنما

۲ - دکتر رضا زارعی استاد مشاور

۳ - دکتر مسلم صالحی استاد داور

مراتب فوق مورد تایید است.

مدیر/معاونت پژوهشی

مهر و امضاء

تقدیر و تشکر

من لم یشکر الخالق لم یشکر المخلوق

## اساتید ارجمند سرکار خانم دکتر امیریان زاده و جناب آقای دکتر زارعی

به پاس نعمت توفیق و ادای وظیفه بر خود لازم می دانم که صمیمانه ترین قدردانی های خویش را نثار شما بنمایم که دلسوزانه مجموعه علم و دانش خویش را در اختیار من گذاشتید و در تهیه این پایان نامه اگر موفقیتی حاصل گشت، قسمت اعظم آن مدیون راهنمایی های بی شائبه شما بزرگواران گرانقدر بوده است.

همچنین از استاد داور، جناب آقای دکتر صالحی که بررسی این پایان نامه و داوری جلسه دفاع را تقبل نموده و با دیده اغماض به نقایص کار نگریسته اند، سپاس گزاری می نمایم.

در پایان از همسر عزیزم، به آن که سایبان عشق و آرامش، تکیه گاه امن و آسایش و برترین آموزگار خوش بینی و امید من در زندگی است، تشکر و قدردانی می نمایم. به پاس محبت و زحمات بی دریغش.

تقدیم به:

پدرم به استواری کوه

مادرم به زلالی چشمه

همسرم به صمیمیت باران

دخترم به طراوت شبنم

## فهرست مطالب

صفحه

۱

عنوان

چکیده

## فصل اول: کلیات پژوهش

۳	مقدمه
۴	بیان مسئله
۷	اهمیت و ضرورت پژوهش
۱۰	اهداف پژوهش
۱۰	فرضیه های پژوهش
۱۱	تعاریف نظری
۱۱	رفتار شهروندی سازمانی
۱۲	کیفیت زندگی کاری
۱۳	ویژگی های شخصیتی
۱۴	تعاریف عملیاتی
۱۴	تعریف عملیاتی رفتار شهروندی سازمانی
۱۵	تعریف عملیاتی کیفیت زندگی کاری
۱۵	تعریف عملیاتی ویژگی شخصیتی

## فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش

۱۹	بررسی مبانی نظری مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی
----	---



۱۹.....	پیشینه رفتار شهروندی سازمانی
۲۳.....	تعاریف رفتار شهروندی سازمانی
۲۴.....	محدودیت های تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۲۵.....	انواع رفتار شهروندی سازمانی
۲۶.....	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۳۴.....	رویکرد های اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی
۳۴.....	ویژگی های رفتار شهروندی سازمانی
۳۵.....	کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی در سازمان و مدیریت
۳۶.....	اصطلاحات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی
۳۷.....	رفتار درون نقش و فرانش
۳۸.....	خود جوشی سازمانی
۳۸.....	رفتار اجتماعی گرایانه
۳۹.....	رفتار شهروندی مدیریت
۳۹.....	رفتار شهروندی کارکنان
۴۰.....	رفتار های ضد شهروندی
۴۰.....	همبسته های رفتار شهروندی سازمانی
۴۰.....	عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی
۴۴.....	پیامد های رفتار شهروندی سازمانی
۴۵.....	تقویت رفتار شهروندی سازمانی
۴۶.....	جمع بندی تئوری های رفتار شهروندی سازمانی
۴۶.....	سیاست های تشویقی رفتار شهروندی

۴۹	بررسی مبانی نظری مرتبط با ویژگی های شخصیتی
۴۹	تعاریف شخصیت
۵۲	عوامل تعیین کننده شخصیت
۵۴	ویژگی های شخصیتی
۵۵	شاخص مایرز-بریگز
۵۵	شاخص آیزنک
۵۷	عوامل به وجود آورنده شخصیت
۵۹	رشد شخصیت
۵۹	نظریه های شخصیت
۶۰	نظریه یادگیری اجتماعی
۶۰	نظریه روان تحلیلگری
۶۱	نظریه صفات شخصیت
۶۱	نظریه پدیدار شناختی
۶۲	بررسی مبانی نظری مرتبط با کیفیت زندگی کاری
۶۲	مفاهیم و تعاریف کیفیت زندگی کاری
۶۵	تاریخچه کیفیت زندگی کاری
۶۶	کیفیت زندگی کاری از دید تئورسین های مدیریت
۶۶	نظریه دسلر
۶۷	نظریه کاست
۶۷	نظریه لوین
۶۸	نظریه لاولر

۶۸	..... نظریه میلز
۶۹	..... نظریه ورتنر
۶۹	..... نظریه والتون
۷۱	..... رویکردهای کیفیت زندگی کاری
۷۱	..... رویکردها و استراتژی های بهبود کیفیت زندگی کاری
۷۴	..... اهداف کیفیت زندگی کاری
۷۴	..... تعابیر نوین کیفیت زندگی کاری
۷۵	..... توانمند سازی
۷۶	..... مهندسی مجدد سازمان
۷۶	..... مولفه های کیفیت زندگی والتون
۷۷	..... محیط کار ایمن و بهداشتی
۷۸	..... تامین فرصت رشد و امنیت
۷۸	..... وابستگی اجتماعی زندگی کاری
۷۸	..... فضای کلی زندگی
۷۹	..... یکپارچگی و انسجام در سازمان
۷۹	..... قانون گرایی در سازمان
۸۰	..... توسعه قابلیت های انسانی
۸۰	..... پیشینه پژوهش خارج از کشور
۸۷	..... پیشینه پژوهش داخل کشور
۹۳	..... جمع بندی

## فصل سوم: روش اجرای تحقیق

۹۵	روش پژوهش.....
۹۵	جامعه آماری.....
۹۵	نمونه آماری و روش نمونه گیری.....
۹۵	متغیرهای جمعیت شناختی.....
۹۶	ابزار گردآوری اطلاعات.....
۹۶	مقیاس های اندازه گیری.....
۹۶	مقیاس رفتار شهروندی سازمانی.....
۹۷	پایایی و روایی آزمون رفتار شهروندی سازمانی.....
۹۷	مقیاس کیفیت زندگی کاری.....
۹۸	روایی و پایایی آزمون کیفیت زندگی کاری.....
۹۸	مقیاس ویژگی های شخصیتی.....
۹۹	روایی و پایایی آزمون شخصیت.....
۱۰۰	سنجش پایایی پرسشنامه ها توسط محقق.....
۱۰۱	روش اجرا.....
۱۰۱	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۱۰۱	ملاحظات اخلاقی.....

## فصل چهارم: تجزیه و تحلیل دادهها

۱۰۳ ..... داده های توصیفی

۱۰۴ ..... یافته های استنباطی

## فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۰۹ ..... خلاصه پژوهش

۱۰۹ ..... بحث و نتیجه گیری

۱۱۶ ..... محدودیت های پژوهش

۱۱۷ ..... پیشنهادات کاربردی

۱۱۷ ..... پیشنهادات پژوهشی

۱۱۸ ..... منابع و مأخذ

۱۱۹ ..... منابع فارسی

۱۲۵ ..... منابع لاتین

۱۳۰ ..... پیوست ها

۱۴۲ ..... چکیده انگلیسی

- نمودار ۱-۲ الگوی رفتار شهروندی سازمانی ارگان ..... ۳۲
- نمودار ۲-۲ ابعاد و عناصر متغیر وابسته رفتار شهروندی سازمانی ..... ۳۳
- نمودار ۳-۲ عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی ..... ۴۱
- نمودار ۴-۲ هرم ایجاد ارزش های رفتار شهروندی سازمانی ..... ۴۵

### فهرست جداول

- جدول ۱-۲ خلاصه ای از ابعاد عملکرد کاری درون نقش و فرانتش ..... ۳۸
- جدول ۱-۳ ویژگی های جمعیت شناختی به تفکیک جنسیت ..... ۹۵
- جدول ۲-۳ ویژگی های جمعیت شناختی به تفکیک وضعیت تاهل ..... ۹۶
- جدول ۳-۳ ویژگی های جمعیت شناختی به تفکیک سابقه ..... ۹۶
- جدول ۴-۳ پایایی آزمون رفتار شهروندی سازمانی ..... ۹۷
- جدول ۵-۳ روایی آزمون رفتار شهروندی سازمانی ..... ۹۷
- جدول ۶-۳ روایی آزمون ویژگی های شخصیتی ..... ۹۹
- جدول ۷-۳ پایایی آزمون ویژگی های شخصیتی ..... ۹۹
- جدول ۸-۳ پایایی ابزار تحقیق حاضر ..... ۱۰۰
- جدول ۹-۳ پایایی پرسشنامه ویژگی های شخصیتی تحقیق حاضر ..... ۱۰۰
- جدول ۱۰-۳ پایایی پرسشنامه ابعاد کیفیت زندگی کاری تحقیق حاضر ..... ۱۰۰
- جدول ۱-۴ میانگین و انحراف معیار ویژگی های شخصیتی ..... ۱۰۳
- جدول ۲-۴ میانگین و انحراف معیار کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۰۳

- جدول ۳-۴ میانگین و انحراف معیار ابعاد کیفیت زندگی کاری..... ۱۰۴
- جدول ۴-۴ ماتریس همبستگی ویژگی های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۰۴
- جدول ۵-۴ ماتریس همبستگی کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی ۱۰۵
- جدول ۶-۴ تحلیل رگرسیون رفتار شهروندی سازمانی از روی ویژگی های شخصیتی ..... ۱۰۵
- جدول ۷-۴ تحلیل رگرسیون رفتار شهروندی سازمانی از روی کیفیت زندگی کاری ..... ۱۰۶
- جدول ۸-۴ تحلیل رگرسیون رفتار شهروندی سازمانی از روی ابعاد کیفیت زندگی کاری ۱۰۷

## چکیده

هدف پژوهش حاضر تبیین رابطه ویژگی های شخصیتی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی بوده و روش تحقیق همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش دبیران مقطع راهنمایی ناحیه ۲ شهر شیراز می باشند. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۱۹۶ نفر تعیین و با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شد. جهت جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران، ویژگی های شخصیتی نئو مک کری و کاستا، و کیفیت زندگی کاری قاسم زاده استفاده گردیده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد و در سطح آمار استنباطی به منظور تجزیه و تحلیل داده های پژوهش از میانگین و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی به منظور تعیین رابطه ی بین متغیرها از آزمون همبستگی و رگرسیون استفاده گردیده است. نتایج پس از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که ویژگی های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارد. کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارد. ویژگی شخصیتی باوجدان بودن به طور معناداری قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی می باشد. کیفیت زندگی کاری و ابعاد پیشرفت تحصیلی، رعایت حقوق و منزلت انسانی، تعهد کاری و به طور معناداری قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی می باشد.

کلمات کلیدی: ویژگی های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی



فصل اول:

کلیات پژوهش

## مقدمه

آموزش و پرورش در هر جامعه ای یکی از نهادهای مهمی است که هر گونه ساختار و فعالیتی در این نهاد ارزشمند کل جامعه را مورد تاثیر قرار می دهد. رفتار کارکنان یکی از ارکان اصلی این نهاد است که بدون اغراق می تواند بر فرایند و برآیند آموزش و پرورش در این نهاد و جامعه اثرگذار باشد. رفتار کارکنان در هر سازمانی در موفقیت و نیل به اهداف در آن سازمان موثر است. یکی از رفتارهایی که در سال های اخیر مورد توجه قرار گرفته است، رفتار شهروندی سازمانی می باشد. رفتار شهروندی سازمانی به آن دسته از رفتارهایی گفته می شود که فرد از سوی سازمان، اجباری به انجام آن ندارد یا به عبارتی دیگر این دسته از رفتارها، فراتر از الزامات نقش می باشند. رفتار شهروندی سازمانی در سال های اخیر مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و صاحب نظران علوم رفتاری و نظریه پردازان سازمانی قرار گرفته است.

بولینو<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) به دنبال شناخت محرک های رفتار شهروندی سازمانی برآمده است. وی دو محرک اصلی برای رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> معرفی کرده است:

۱- نگرش کارکنان در محیط کار که از آن به عنوان محرک موقعیتی یاد می شود و ریشه در عدالت سازمانی دارد.

۲- ویژگی های شخصیتی و فردی کارکنان.

اورگان و رایان<sup>۳</sup> (۱۹۹۵) در این باره اذعان می دارند که متغیرهای شخصیتی به تعداد زیادی از متغیرهای سازمانی مرتبط اند و رفتار شهروندی سازمانی نیز از این قاعده مستثنی نیست. فاندر<sup>۴</sup> (۱۹۹۷) در تعریفی از شخصیت آن را به عنوان الگویی از تفکر، احساس و رفتار ناشی از ویژگی های فردی همراه با سازوکارهای روانی پنهان یا آشکار که در پس آن الگوها قرار دارد، بیان می کند.

شهید مرتضی مطهری می نویسد:

- 
1. Bolino
  2. Organizational Citizenship Behavior (OCB)
  3. Organ & Ryan
  4. Funder

انسانها و رفتار و حیات روحی آنها دارای قوانین یا مکانیسم ها و فعل و انفعالیهای اختصاصی اند، اگر بخواهیم با آنها کار کنیم، باید مکانیسم وقوانین حاکم بر رفتار آنها را بشناسیم. انسانها به مثابه صندوق رمزند، گشودن کتاب روح و جلب همکاری آنها بیش از هر چیز آگاهی و ظرافت می‌خواهد نه زور، قوانین رفتار انسانی را باید مانند قوانین فیزیکی و شیمی و فیزیولوژی کشف کرد نه وضع، پاره‌ای از مقررات برای رهبری رفتار انسانی، اگر منطبق با قوانین اصلی فطرت و رفتار انسانی باشد در خور استقبال و هضم است.

یکی دیگر از مفاهیمی که امروزه در مدیریت معاصر به موضوع اجتماعی عمده ای در سراسر دنیا مبدل شده است، مفهوم کیفیت زندگی کاری است (لوتونز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸). در حالی که در دهه های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیرکاری) تاکید می شد. طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آن ها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند. ادگار و بیودین کیفیت زندگی کاری را مجموعه شرایط واقعی کار در سازمان می دانند و معتقدند کیفیت زندگی کاری نگرش و احساس کارکنان از کار خود را به صورت خاص نشان می دهد (بیودین و ادگار<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳)، مشتمل بر جنبه وسیعی از محیط کاری است که بر یادگیری و سلامت کارکنان تاثیر می گذارد (کول<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۵).

با توجه به اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط اساسی آن با روانشناسی و نقش ویژگی های شخصیتی افراد در بروز و عدم بروز رفتار های شهروندی سازمانی از یک طرف و رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش حاضر به تبیین رابطه بین ویژگی های شخصیتی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است.

## بیان مسئله

در جوامع بشری، نهاد آموزش و پرورش یکی از نهادهایی است که در رشد و توسعه اجتماعی و فرهنگی جامعه نقش موثری دارد، زیرا که این نهاد عهده دار آموزش و سازماندهی سرمایه انسانی برای فردای جامعه است. میزان وظیفه شناسی و احساس مسئولیت معلمان می تواند تاثیر بسزایی در موفقیت این سازمان داشته باشد و آینده سازانی خلاق و متعهد به آرمان های جامعه را پرورش دهد.

- 
1. Lothons
  2. Beaudin & Edgar
  3. Cole

در دنیای پر رقابت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان‌شان هستند. شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن‌ها در چنین شرایطی نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکار می‌کند، نسلی که از آن‌ها به عنوان (سربازان سازمانی)<sup>۱</sup> یاد می‌شود (زین آبادی، ۲۰۰۹، ص ۷۶). بدون شک این کارکنان، وجه متمایز سازمان‌های اثربخش از غیراثربخش هستند (پودساکف<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰، ص ۵۱۶). نتایج تحقیقات علوم رفتاری به طور اعم و رفتار سازمانی به طور اخص نشان می‌دهد که استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که در پرتو آن‌ها جو و فضایی در سازمان ایجاد می‌شود تا هر یک از کارکنان با رضایت کامل و احساس امنیت خاطر، حداکثر تلاش خود را در جهت مطلوب و وظایف شغلی به کار برند (جزنی، ۱۳۷۵).

موفقیت سازمان‌ها، امروزه بستگی زیادی به عملکرد کارکنانی دارد که فراتر از نقش و وظایف خود عمل می‌کنند. به این رفتارهای فراتر از نقش در ادبیات سازمان و مدیریت، رفتارهای فرانقشی<sup>۳</sup> یا رفتار شهروندی سازمان<sup>۴</sup> اطلاق می‌شود (دیپالو و موران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱، ص ۴۲۵). رفتار شهروندی سازمانی موجب می‌شود کارکنان منافع گروهی و سازمانی را بر منافع فردی ترجیح دهند (مورمن و بلیکلی<sup>۶</sup>، ۱۹۹۵، ص ۱۲۹). رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است، چرا که با متغیرهای سازمانی مهمی همچون رضایت شغلی<sup>۶</sup>، نگهداری سیستم و بهره‌وری سازمانی<sup>۷</sup> ارتباط دارد. نتایج مطالعات نشان می‌دهد که مدیران می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد یا بهبود محیط کاری مثبت پرورش دهند، به جای آن‌که متوسل به زور و اجبار شوند، به فرایندهای انتخاب یا استخدام یا جامعه‌پذیری اتکا نمایند تا این رفتارها را ایجاد نمایند (ترنیپسید و مورکیسون<sup>۸</sup>، ۱۹۹۶).

---

#### 4. Corporate soldiers

1. Posakoff

2. Extra-Role behaviors

3. Dipaola & Mooran

4. Morman & Blakely

5. Job Satisfaction

6. Organizational efficiency

7. Turnipseed & Murkison

8. Quality of Work Life