

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی  
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد M.A  
گرایش: روانشناسی صنعتی و سازمانی

عنوان:

**رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و رجحان شغلی با توانمندسازی  
کارکنان کارخانه سیمان شیراز**

استاد راهنما:

**دکتر سید جواد ایرانبان**

استاد مشاور:

**دکتر مجید برزگر**

نگارش:

**امیر حسن پور اصفهانی**

تابستان ۱۳۹۱



(صورت جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: **امیر حسن پور اصفهانی** در تاریخ: ۱۳۹۱/۰۶/۲۵ رشته روان شناسی صنعتی و سازمانی از پایان نامه خود با عنوان:

**رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و رجحان شغلی با توانمندی کارکنان کارخانه سیمان شیراز**

با درجه و نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضا هیات داوری	سمت	امضا اعضا هیات داوری
آقای دکتر سید جواد ایرانبان	استاد راهنما	
آقای دکتر مجید برزگر	استاد مشاور	
آقای دکتر عبادله احمدی	استاد داور	
خانم دکتر نادره سهرابی شکفتی	استاد داور	

مراتب فوق مورد تایید است.

مدیر / معاونت پژوهشی  
مهر و امضاء

به شادروان محمد فتحی زاده که اگر حضور کرم و راهنمایی های ایشان در کارخانه

سیمان شیراز نبود بدون تردید این پروژه انجام نمی پذیرفت.

روحش شاد و یادش گرامی

## تقدیر و تشکر:

سپاس شایسته فرمانروای هستی است که جاری رحمتش سکون، هستی مان را

زندگی می بخشد و زبان و بیانم از ادای شکر ایشان قاصر و ناتوان است.

بدین وسیله از زحمات صادقانه و راهنمایی ارزشمند استاد کرامی جناب

آقای دکتر سید جواد ایرانبان، و از مساعدتهای خالصانه و رهنمودهای شایسته

استاد ارجمند جناب آقای دکتر مجید بزرگر، تشکر و سپاسگزاری می نمایم.

## چکیده

پژوهش حاضر، با هدف بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و رجحان شغلی با توانمندسازی کارکنان کارخانه سیمان شیراز انجام شد. جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۷۵ نفر از ۳۰۰ نفر پرسنل کارخانه سیمان شیراز بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. ابزار تحقیق سه پرسشنامه به نامهای رجحان شغلی ( آمابیل و همکاران)، رفتار شهروندی سازمانی (پردساکف ، مکنزی، مورمن و فیتز ( و پرسشنامه توانمندسازی (دکتر طاهری) بوده است. یافته ها نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد ( تواضع و جوانمردی) با توانمندسازی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین رجحان شغلی وبعد (انگیزه درونی) با توانمند سازی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

واژه های کلیدی : رفتار شهروندی سازمانی، رجحان شغلی، توانمند سازی کارکنان

## فهرست مطالب

عنوان ..... صفحه

### فصل اول: کلیات طرح

مقدمه.....	۲
بیان مساله.....	۵
اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۶
اهداف تحقیق.....	۶
فرضیه های تحقیق.....	۷
تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها.....	۷

### فصل دوم: ادبیات و پیشینه

رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۲
نظریه های معاصر رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۴
عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۷
انواع رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۹
ابعاد رفتار شهروندی سازمانی.....	۲۱
رفتارهای ضد شهروندی.....	۲۳
رجحان شغلی.....	۲۴
عوامل موثر بر انگیزش کاری.....	۲۵
نظریه های معاصر انگیزش.....	۲۸
فنون انگیزش و کاربرد آن در سازمان.....	۳۹

صفحه	عنوان
۴۴	ویژگیهای سازمان توانمند و غیر توانمند
۵۱	اجزا توانمندسازی
۵۹	پیشینه تحقیق
۵۹	پیشینه خارجی
۶۴	پیشینه داخلی

### فصل سوم: روش تحقیق

۶۸	روش تحقیق
۶۹	جامعه آماری
۶۹	نمونه آماری و روش نمونه گیری
۶۹	روش و ابزار گردآوری داده ها
۷۰	متغیرها
۷۳	روش اجرای پژوهش
۷۴	روشهای آماری پژوهش

### فصل چهارم: تحلیل یافته ها

۷۶	مقدمه
۷۶	تحلیل توصیفی نتایج
۷۹	تحلیل استنباطی نتایج



## فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

مقدمه	۸۷
بحث و نتیجه گیری	۸۷
محدودیت‌های پژوهش	۹۱
پیشنهاد‌های پژوهش	۹۳

### فهرست جدولها

جدول ۱-۲: الگوهای کلی نگرشهای مدیریت نسبت به انگیزش	۲۷
جدول ۲-۲: مکانیسمهای ارضای نیازها در سازمان	۲۹
جدول ۲-۳: قویترین نیازها و ویژگیهای آن از دیدگاه مورای	۳۰
جدول ۲-۴: پیش فرض مدیران در مورد جنبه های انسانی کار	۳۲
جدول ۲-۵: سبکهای مدیریت بر مبنای X و Y	۳۳
جدول ۲-۶: واکنش کارکنان نسبت به نابرابری	۳۶
جدول ۲-۷: برنامه های تقویت رفتار	۳۸
جدول ۲-۸: کاربرد نظریات انگیزشی با توجه به عوامل	۳۹
جدول ۲-۹: سبک رهبری اشتراک مساعی و دستوری	۵۴
جدول ۳-۱: ضرایب پایایی و اعتبار پرسشنامه رفتار شهروندی	۷۱
جدول ۴-۱: توزیع فراوانی سن پاسخگویان	۷۶
جدول ۴-۲: توزیع فراوانی سابقه خدمت پاسخگویان	۷۷
جدول ۴-۳: توزیع فراوانی میزان تحصیلات پاسخگویان	۷۸
جدول ۴-۴: نتایج آزمون همبستگی متغیر رجحان شغلی و توانمند سازی کارکنان	۸۰
جدول ۴-۵: نتایج آزمون همبستگی متغیر رفتار شهروندی و توانمندسازی کارکنان	۸۰

توانمندسازی.....	۸۱
جدول ۴-۷: آنالیز واریانس بین ابعاد رفتار شهروندی و توانمندسازی.....	۸۱
جدول ۴-۸: ضرایب رگرسیونی بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی.....	۸۲
جدول ۴-۹: رگرسیون چندگانه همزمان بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی.....	۸۳
جدول ۴-۱۰: آنالیز واریانس بین ابعاد رجحان شغلی و توانمندسازی.....	۸۴
جدول ۴-۱۱: ضرایب رگرسیونی بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی.....	۸۴

### فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۲: انواع رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه گراهام.....	۱۹
نمودار ۲-۲: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از نظر ارگان و گراهام.....	۲۳
نمودار ۲-۳: مدل هیجان مدار.....	۲۴
نمودار ۴-۱: وضعیت سنی پاسخگویان.....	۷۷
نمودار ۴-۲: وضعیت سابقه خدمت پاسخگویان.....	۷۷
نمودار ۴-۳: وضعیت تحصیلات کارکنان.....	۷۸

### فهرست پیوستها

عنوان	صفحه
پیوست الف: پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۰۶
پیوست ب: پرسشنامه رجحان شغلی.....	۱۰۷
پیوست ج: توانمندسازی کارکنان.....	۱۰۹

# فصل اول

## کلیات تحقیق

از آنجا که منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید و مهم‌ترین سرمایه و منبع اصلی مزیت رقابتی و ایجاد کننده قابلیت‌های اساسی هر سازمانی به شمار می‌آید، یکی از مؤثرترین راه‌های دستیابی به مزیت رقابتی در شرایط فعلی، کارآمد تر کردن کارکنان سازمانها است. عوامل انسانی در هر زمانی نقش اول و اصلی را ایفا می‌نمایند از این رو در تبیین نظریه‌ها و تئوری‌های مدیریت به این فاکتور باید توجه ویژه‌ای بشود. نظام مدیریت منابع انسانی در هر سازمان با توجه به پویایی و تغییرات مستمر محیط نمی‌تواند یک پدیده ساکن و ثابت باشد. در واقع می‌توان گفت منابع انسانی بعنوان عامل استراتژیک سازمان تلقی می‌شوند. محققان همگی این واقعیت را پذیرفته‌اند که تنها عاملی که سرانجام جهت و سرعت و آهنگ رشد و توسعه اقتصادی و اجتماعی هر کشوری را تعیین می‌کند منابع انسانی آن جامعه است نه صرفاً سرمایه‌های فیزیکی و یا منابع طبیعی و مادی آن، بنابر این شرط اساسی شکوفایی و بالندگی هر جامعه در توسعه سرمایه‌های انسانی و تربیت نیروی کار آن نهفته است. اما استفاده از این سرمایه عظیم و استراتژیک بدون سازماندهی و سازماندهی نیز بدون ایجاد ساختار مناسب و تعریف روابط فی‌مابین هرگز امکان پذیر نخواهد بود. شرط بقا و تداوم حیات هر سازمانی در این محیط متلاطم و آشفته، کارکنان توانمند است، و آنچه که در افزایش توانمندی کارکنان به احتمال زیاد نقش بسزایی دارد، ساختار سازمانی و ارتباطات درون سازمان است، بنابراین، داشتن صرف مهارت‌های رهبری برای مدیران کافی نیست و کارکنان نیز به آموزش روش‌های خود رهبری نیازمند هستند (روی، شینا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). برای دستیابی به این ویژگیها سازمان باید مهم‌ترین منبع و عامل رقابتی خود، یعنی نیروی انسانی را توانمند نماید (ارجنلی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷).

---

۱. Roy.Sheena

۲. Ergenli et al

شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمانها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است، نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی<sup>۱</sup> یاد می‌شود. این کارکنان بی‌تردید، وجه غیر سازمانهای اثر بخشی از غیر اثر بخشی هستند چرا که سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند. امروزه از تلاش‌های فراتر از حد انتظار داوطلبانه، سودمند و مفید، تحت عنوان رفتارهای افزون بر نقش یا رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> یاد می‌کنند. اکثر مدیران نیز خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح‌شغل خود فعالیت می‌کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزء وظایف رسمی شغلی‌شان نیست و به‌طور کلی رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند. چنین رفتارهایی (نقشی و فرانقشی) بر اساس ادراک از واقعیت شکل می‌گیرد نه خود واقعیت. در این راستا چنانچه ادراک افراد از واقعیت بر مبنای انصاف و عدالت باشد رفتارهای فرانقشی یا رفتارهای شهروندی سازمانی بروز پیدا خواهد کرد (رامین مهر و همکاران، ۱۳۸۸).

از جمله رفتارهای مهم مدیران در این سازمانها توجه به انگیزه‌ی کارکنان آنهاست که درسالهای اخیر، به عنوان موضوعی بسیار مهم برای مدیران سازمانها مورد توجه قرار گرفته است.

انگیزه‌ی حالتی از انگیزتگی که موجود زنده را وادار به عمل می‌کند و انگیزش فرایندی میانجی یا یک حالت درونی موجود زنده که او را وادار به فعالیت می‌کند و به سوی عمل سوق میدهد رامیتوان به صورتهای گوناگون تعریف کرد. یکی از اصطلاحاتی که برای نشان دادن کیفیت، کمیت و تعریف انگیزش به کار گرفته شده، مفاهیم مربوط به پویاشناسی رفتار بوده است. اصطلاح پویاشناسی ازدانش فیزیک گرفته شده و منظور از آن نیروی است که باعث حرکت در اجسام میشود. دلیل استفاده از این اصطلاح برایا انگیزش رفتار آن است که انگیزش رفتار نیز باعث حرکت موجود زنده میشود و او را به تکاپو در جهت ارضای نیازهایش و می

---

<sup>۱</sup> - Organizational soldier

<sup>۲</sup> - organizational citizen ship behavior

دارد. می دانیم که انگیزه ها یا انگیزش را نمی توان به گونه ی مستقیم مشاهده کرد و باید آنرا از راه رفتارهای موجود زنده و نتایج چنین رفتارهای استنباط کرد.

فرایندهای انگیزشی را تنها میتوان از راه تحلیل جریان دائمی رفتار ، مورد شناسایی قرارداد و اثرهای

گوناگون آن را بر شخصیت، باورها، دانشها، تواناییها و مهارتهای افراد مشاهده کرد (ساعتچی، ۱۳۸۲).

میتوان انگیزش کار را به عنوان فرایندی تعریف کرد که فرد را در راستای دستیابی به هدف نیرو می بخشد و به حرکت در می آورد . منبع این نیرو زایی می تواند درونی یا بیرونی باشد .

اهمیت رفتار شهروندی در سازمان های مختلف غیر قابل انکار است. از آنجا که رفتار شهروندی جزء نقش رسمی افراد نیست در نتیجه شاخص رفتاری برای پاسخ به روابط همکاران به شمار می رود تحقیقات اولیه در زمینه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر بر شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهای کارکنان بود، اما اغلب توسط ارزیابی های رسمی نادیده گرفته می شد، با وجود اینکه این رفتارها در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی بطور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمان موثر بودند (بین استوک<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۳ به نقل از بهاری فرد، جواهری کامل، ۱۳۸۸).

با توجه به ابعاد رفتار شهروندی که اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی را شامل می شود متأسفانه در سازمان ها وظایف و مسئولیت ها به طور کامل انجام نمی شود.

نیروی انسانی با تعهد و تعلق اندک نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمان حرکت نمی کند بلکه در ایجاد فرهنگ بی تفاوتی نسبت به مسائل و مشکلات سازمان در میان سایر همکاران می تواند موثر باشد. مهمتر از این سازمان را در تحقق اهداف و آرمانهایش ناکام می سازد به طوری که دیاناوست<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) در تز دکترای خود اظهار نموده بی عدالتی باعث یک رشته از عکس العملهایی چون رنج های روانی و کارشکنی، انصراف از کار و امتناع از وظیفه می گردد.

---

<sup>۱</sup>-Bien stock

<sup>۲</sup>-Diane west

## بیان مسئله

همانگونه که سازمان‌ها به مقابله با چالش‌های سازمانی بر می‌خیزند و بهبود مستمر را در اولویت قرار داده‌اند، نیاز بیشتری به حمایت و تعهد کارکنان و درگیر کردن آنها در کار احساس می‌شود. توانمندسازی تکنیکی نوین و موثر در جهت ارتقای بهره‌وری سازمان به وسیله بهره‌گیری از توان کارکنان است. کارکنان به واسطه دانش، تجربه و انگیزه خود صاحب قدرت نهفته هستند و در واقع توانمندسازی آزاد کردن این قدرت است. همانگونه که شاهد هستیم در دهه‌های اخیر سیر پیشرفت در مسیر تعالی بگونه‌ای رقم خورده است که کیفیت نسبت به کمیت در اولویت قرار گرفته و سازمانهایی با پرسنل زیاد سعی در متادل سازی و تعدیل نیروهای خود کرده و بجای اینکه بخواهند سازمانی با نفرات زیاد داشته باشند، خواهان پرسنلی کمتر اما موثر ترند. بدین منظور سعی در انتخاب بهترین و توانمند سازی پرسنل می‌کنند.

از سوی دیگر علی‌آبادی به نقل از رانتز (۱۹۹۶) در بررسی عوامل انگیزشی کارمندان، عواملی چون حمایت مثبت، رابطه بین فردی و افزایش انگیزه فردی را مهم ذکر کرده است.

رفتار شهروندی سازمانی یکی از ابعاد مهم جامعه‌شناختی سازمان‌ها می‌باشد. کارکنان سازمان‌ها می‌توانند نقش مهمی در ارتقاء و کیفیت سازمان خود ایفا کنند. آنان با رفتارهای نوع دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش‌خویی و حسن‌وظیفه‌شناسی به افزایش کیفیت در سازمان‌ها کمک موثری خواهند کرد. به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص‌هایی است که موجب بهبود عملکرد کارکنان می‌شود و سازمان‌ها را به سوی تحقق اهدافش سوق می‌دهد (هویدا و نادری، ۱۳۸۸).

باتوجه به رشد سریع تکنولوژی و تغییر و تحول در دنیا و بخصوص در ایران، کارخانه سیمان شیراز نیز جدا از این مستثنی نمی‌باشد و باید هرچه سریعتر کارمندان خود را توانمندتر کند و به بهره‌وری کارخانه از طریق افزایش انگیزه و اصول شهروندی سازمانی کمک کند.

## اهمیت و ضرورت تحقیق

منابع انسانی اصلی ترین و با ارزش ترین عامل در عملکرد سازمانها به شمار می روند ، البته این ارزشمندی زمانی مشخص تر می شود که سازمان نیاز واقعی خود ، منابع انسانی متخصص و علاقمند به کار را جذب کند و برای حفظ ، نگهداری و پرورش آن تلاش ورزد . در غیر این صورت همین منبع با ارزش به عنوان سرباری زائد و مخل نظم درخواهد آمد ( میر سپاسی و طبری ، ۱۳۷۸ ) .

در تحقیقی که بوسیله ساکز و همکارانش (۱۹۹۶) صورت گرفت رابطه بین اخلاق کار نگرش های شغلی و تمایل به ترک شغل را در بین کارکنان سازمانهای خدماتی مورد بررسی قرار گرفت، یافته های نشان داد، که اعتقاد قویتر به اخلاق کار به طور مستقیم با رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه دارد و بطور غیرمستقیم با تمایل کمتر به ترک شغل رابطه دارد.

از طرفی کارمندانسیمان شیراز بدلیل حجم بالای کار و نیز نیاز به پاسخگویی سریع به نیاز جامعه، می بایست از سطح بالای انگیزه و رفتار شهروندی برخوردار باشند.

از سوی دیگر مطالعاتی پیرامون رفتار شهروندی سازمانی، رجحان شغلی و توانمند سازی در داخل و خارج از کشور انجام گرفته است اما کمتر تحقیقی هر سه موضوع را همزمان بررسی نموده است، و این نیز یکی دیگر از دلایل اهمیت پرداختن به این موضوع می باشد.

## اهداف تحقیق

اهداف این پژوهش عبارتند از:

- بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با توانمندسازی کارکنان
- بررسی رابطه رجحان شغلی با توانمندسازی کارکنان
- بررسی توانایی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در پیش بینی توانمندسازی کارکنان
- بررسی توانایی ابعاد رجحان شغلی در پیش بینی توانمندسازی کارکنان



از اهداف دیگر این پژوهش این است که با کسب اطلاعات دقیق به تصمیم گیران و مسئولان در جهت تصمیم گیری های مهم در برنامه ریزی های مربوط به انتخاب نیروی انسانی متعهد یاری رساند و با شناسایی و بررسی رجحان شغلی کارکنان ، رفتار شهروندی سازمانی و توانمند سازی آنان به برنامه ریزی در سازمان در جهت بهبود ارائه خدمت ، کاهش غیبت ها ، افزایش کارایی و راحت شدن مناسبات شغلی کمک می کند .

### فرضیه های تحقیق

فرضیه های این پژوهش عبارتند از:

- بین رجحان شغلی و توانمندسازی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- بین رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی قادر به پیش بینی توانمندسازی کارکنان می باشد.
- ابعاد رجحان شغلی قادر به پیش بینی توانمند سازی کارکنان می باشد.
- 

### تعریف واژه ها و اصطلاح ها

تعاریف نظری:

#### رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup>:

رفتار شهروندی سازمانی عملکردی است فراتر از نقش، رفتار موافق اجتماعی، رفتاری اخلاقی مثل یاری رساندن به افرادی که جدیدالورود هستند. همکاری با همکاران و یاری رساندن به آنها در رابطه با شغلشان ، امتناع از زمانهای استراحتی که ضروری نیست و انجام داوطلبانه کارهایی که در دستورالعمل و شرح وظایف فرد قرار نگرفته است (اشنک، ۱۹۹۱؛ به نقل از العطیبه ، ۲۰۰۱).

---

<sup>۱</sup>-Organizational citizenship behavior

برای رفتار شهروندی سازمانی چندین بعد معرفی شده است :

۱- وظیفه شناسی : بعد وظیفه شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه ی مورد نیاز برای انجام آن کار فعالیت می نمایند (اسلامی، ۱۳۸۸).

۲- نوع دوستی<sup>۱</sup> : دومین بعد رفتار شهروندی یعنی نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیر مستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند (اسلامی، ۱۳۸۸)

۳- فضیلت مدنی<sup>۲</sup> : بعد سوم رفتار شهروندی که فضیلت مدنی نام دارد، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی آن هم زمان که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، جملات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می شود (ارگان، ۱۹۸۸).

۴- جوانمردی<sup>۳</sup> : جوانمردی چهارمین بعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیت های مطلوب و مساعد ، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی را اشاره می کند.

۵- احترام و تکریم<sup>۴</sup> : آخرین بعد رفتار شهروندی سازمان احترام و تکریم است این بعد بیان کننده نحوه ی رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (کاسترو<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴).

---

<sup>۱</sup> - Humanism

<sup>۲</sup> - Civil virtue

<sup>۳</sup> - Sports manship

<sup>۴</sup> - Respect

<sup>۵</sup> - Castro

## توانمندسازی

دنيس كين لا<sup>۱</sup> در كتاب توانمند سازى نيروى انساني در تعريف توانمند سازى چنين مى گويد: " توانمند سازى فرآيند نيل به بهبود و بهسازى مستمر در عملکرد سازمان از طريق توسعه و گسترش نفوذ و قابليت افراد وتيم ها، در همه جنبه ها و وظائف است كه روى عملکرد كل سازمان و افراد اثر دارد. توانمند سازى بعنوان يك راهبرد توسعه سازمانى است. بعبارت ديگر توانمند سازى بعنوان توسعه و گسترش قابليت و شايستگى افراد براى نيل به بهبود مستمر در عملکرد سازمان است. "

## رجحان شغلى

تشخيص تفاوتهاى فردى در جهت گيرى انگيزشى ، رجحان شغلى ناميده ميشود كه در دو بعد انگيزش درونى (خود- تعيينى ، شايستگى انجام تكليف ، كنجكاوى ، لذت و علاقه ) و انگيزش بيرونى ( رقابت، ارزيايى ، بازشناسى ، پول و ديگر مشوقهاى ملموس و مجبور شدن بوسيله ديگران) ميباشد (آمايل و همكاران، ۱۹۹۴).

## تعريف عملياتى:

### رفتار شهروندى سازمانى:

عبارت است از نمره اى كه فرد از پرسشنامه ۲۴ سوالى پودساکف و مكنزى و مورمن و فيتز (۱۹۹۰) كه توسط نعامى و شكر كن ترجمه گرديده است بدست مى آورد كه شامل ۵ مؤله مى باشد :

- ۱- وظيفه شناسى : داراى ۵ ماده كه ماده هاى ۵-۱ را در بر مى گيرد.
- ۲- تواضع : داراى ۵ ماده كه ماده هاى ۱۰-۶ را در بر مى گيرد.
- ۳- نوع دوستى : داراى ۳ ماده كه ماده هاى ۱۳-۱۱ را در بر مى گيرد.
- ۴- جوانمردى : داراى ۶ ماده (همه ماده هاى اين حيطه به صورت معكوس نوشته شده است.) كه ماده هاى ۱۹-۱۴ را در بر مى گيرد.

---

<sup>۱</sup>Dennis c Kinlaw

فضیلت شهروندی : دارای ۵ ماده که ماده های ۲۴-۲۰ را در بر می گیرد.

### **رجحان شغلی**

عبارت است از نمره ای که فرد در آزمون ۳۰ سوالی رجحان شغلی آمابیل و همکارانش ( ۱۹۹۴ ) به دست می آورد و شامل دو خرده مقیاس انگیزش درونی و بیرونی می باشد که فرد در هر خرده مقیاس نیز دو نمره جداگانه کسب می کند

### **توانمندسازی**

عبارت است از نمره ای که در آزمون توانمندسازی کسب می شود. و این پرسشنامه متغیر های وابسته تحقیق را اندازه گیری می کند، پرسشنامه استاندارد است که در سال ۱۳۸۵ بوسیله طاهری از اساتید دانشگاه آزاد بیرجند تهیه گردیده است. عبارت است از نمره ای که در آزمون توانمندسازی کسب می شود. پرسشنامه مذکور دارای ۳۰ ماده ۵ گزینه ای و با استفاده از طیف سنجش لیکرات با گزینه های ( خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) می باشد.