تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس

سیده جمیله خلیلی قلعه‌سری[1]
دکتر یاسمن مدانلو[2]

چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس شهر نکا درسال ۱۳۹۵ بوده است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری متشکل از تمام مدیران شاغل آموزش و پرورش شهر نکا بود (مجموعاً ۱۸۰ نفر) که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه ای ۱۱۸نفر از آنها به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی کانوسکی و اورگان(۱۹۹۶)، پرسشنامه بهره‌وری آچیو(۱۹۸۰) و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون(۱۹۷۵) استفاده شده است. پس از تأیید روایی پرسشنامه‌ها، پایایی آنها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۹۰، پرسشنامه بهره‌وری ۰/۸۸و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۰/۷۸ محاسبه شد. برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام استفاده شد. نتایج نشان داد که میان مؤلفه‌های رفتارشهروندی سازمانی با بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری مدیران از نظر آماری رابطه معنادار وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نیز حاکی از آن است که سهم هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری مدیران متفاوت است. به عبارتی از میان مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، جوانمردی بیشترین سهم و رفتار مدنی کمترین سهم را در پیش‌بینی بهره‌وری مدیران داراست. همچنین می‌توان گفت از میان مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، جوانمردی بیشترین رابطه و وجدان کمترین رابطه را با کیفیت زندگی کاری دارد.

کلید واژگان: رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری، مدیران مدارس

تاریخ دریافت: ۹۶/۳/۷ تاریخ پذیرش: ۹۷/۱/۱۹

۱. کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی، واحد نکا، دانشگاه آزاد اسلامی، نکا، ایران manage1376@gmail.com
۲. استادیار گروه علوم تربیتی، واحد نکا، دانشگاه آزاد اسلامی، نکا، ایران (نویسنده مسئول) modanlou@iauneka.ac.ir

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]
[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

مقدمه

امروزه فلسفه وجودی هر سازمان به نیروی انسانی آن وابسته است. بهبود و ارتقای عملکرد سازمان آموزشی و افزایش بهره‌وری، به منظور دستیابی به حداکثر بازدهی منابع انسانی و مادی به‌کار گرفته شده از بدیهیات و وظایف مهم مدیران است. از این گذشته عاملی که به گواهی پژوهشهای بسیار، تأثیری مستقیم و انکارناپذیر در ایفای موثر وظایف شغلی داشته و دارد، در اختیار بودن مدیرانی است که از شغل خود رضایت شغلی دارند و از ایفای وظایف و مسئولیتهای شغلی لذت می‌برند. این امر با وجود کیفیت زندگی کاری[1] مناسب، یعنی مشارکت دادن و سهیم کردن بیشتر مدیران در فرایند تصمیم‌گیری و کاهش تعارضات خانواده و کار مدیران محقق می‌شود. کیفیت سرمایه نیروی انسانی شامل کیفیت محیط کاری و نیز شامل محیط خانوادگی و تعادل میان این دو محیط می‌شود(محمدی، غضنفری و عزیزی، ۱۳۹۳).

از دهه ۱۹۷۰ بهبود کیفیت زندگی کاری به منزلهٔ یکی از مهم‌ترین موضوعات در بسیاری از سازمانها مطرح شد. اگر چه هیچ تعریفی رسمی از کیفیت زندگی کاری وجود ندارد، اما روان‌شناسان صنعت و دانشمندان مدیریت آن را به مثابه سازه ای در نظر گرفته اند که به رفاه کارکنان مربوط می‌شود و تمرکز آن فراتر از رضایت شغلی است. این سازه اثر محیط کاری بر رضایت از کار، رضایت در حیطه‌های زندگی غیر کاری، رضایت از زندگی کلی و رفتار شهروندی سازمانی[2] را در بر می‌گیرد(جنا آبادی و ناستی‌زایی،۲۰۱۲). امروزه جایگاه آموزش و پرورش در جوامع انسانی و نقش کلیدی آن در رشد و توسعهٔ اجتماعی، اقتصادی و سیاسی جامعه غیرقابل انکار است. نگاهی گذرا به عوامل مؤثر در رشد و پیشرفت کشورهای توسعه یافته آشکار می‌سازد که این قبیل کشورها از آموزش و پرورشی توانمند، کارآمد و اثربخش برخوردارند (مارجینن[3]،۲۰۰۶). بدیهی است که مدیران برای هر چه بهتر ایفا کردن نقش خود به منظور تحقق بخشیدن به اهداف آموزش و پرورش و ارتقای آن باید از احساس شایستگی، دانش و مهارتهای لازم برخوردار باشند(شریعتمداری و دارنده،۱۳۹۰). مدیران وجه ممیز سازمانهای اثربخش از غیراثربخش اند، زیرا سازمانها را موطن خود می‌دانند و برای تحقق بخشیدن به اهداف آن از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند. پژوهش پادساکف[4] و همکاران (۲۰۰۰) نشان می‌دهد که اکثر مدیران خواهان کارکنانی هستند که نه تنها بتوانند به میل خود کارهایی انجام دهند که جز

1. Quality of work life
2. Organizational citizenship behavior
3. Mărginean
4. Podsakoff

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]
[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

وظایف رسمی شغلشان نیست بلکه در پیشبرد اهداف سازمانی موثر عمـــل کننـــد و بتوانند با داشتن اشراف لازم بر فرهنگ و هنجارهای خود و آشنایی با فرهنـــگهای دیگر، مهارتهای لازم را برای درک و تفسیر رفتارهای دیگران کسب و با ایجاد تعـدیلات لازم روی رفتار خویش، ارتبـــاطی موثر و مناسب با همـــکاران خود از همـــان فرهنگ یا فرهنگهای دیگر در محیط کاری برقرار کنند و موجب بهره‌وری شوند که همان رفتار شهروندی سازمانی است (بینشتاک[1] و همکاران،۲۰۰۳).

بهره‌وری نوعی دیدگاه فکری است که سعی دارد آنچه را درحال حاضر موجود است، بهبود بخشد. بهره‌وری نیروی انسانی مبتنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر و با اخذ نتایج برتر از روز پیش، به انجام رساند و بینش فکری است که سعی دارد به طور پیوسته آنچه را بوده و آنچه را هست بهبود بخشد و با این بینش و ذهنیت کارهای امروز را بهتر از دیروز و کارهای فردا را بهتر از امروز انجام دهد(مشبکی،۱۳۸۸). بِیتمن و ارگان[2] (۱۹۸۳) به مطالعه موردی تأثیر رفتار شهروند سازمانی بر بهره‌وری پرداخته اند. این پژوهش دو نتیجه داشته است: بهره‌وری پایین با انگیزه پایین ارتباط مستقیم دارد؛ بهره‌وری کم با درجه پایین رفتار شهروندی سازمانی و دلبستگی کم به سازمان رابطه مستقیم دارد (مایل افشار و همکاران ،۱۳۹۱). عاملی که به گواهی پژوهش نیواستروم و دیویس[3](۲۰۰۲) تأثیری مستقیم و انکارناپذیر در ایفای موثر وظایف شغلی داشته و دارد، در اختیار بودن مدیرانی است که در شغل خود بهره‌وری دارند و از ایفای وظایف و مسئولیتهای شغلی لذت می‌برند. یکی از شاخصهای بهره‌وری منابع انسانی مورد مطالعه کیفیت زندگی کاری است که فرآیندی است که از طریق آن اعضای سازمان، از راه ارتباطی مناسب که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیمهایی که بر شغلها و محیط کارشان اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت می‌کنند و در نتیجه مشارکت آنها بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار کاهش می‌یابد(محمدی و همکاران، ۱۳۹۳). بنابراین رفتار شهروندی سازمانی مدیران در یک سازمان و در کنار آن مساعدت به بخش مدیریت منابع انسانی، به نیروی انسانی کمک می‌کند تا آنها کیفیت زندگی کاری مؤثرتر و بهره‌وری بالاتر داشته باشند. ضرورت توجه به اهمیت نیروی انسانی و رفتار شهروندی در عملکرد کلی سازمان لازم به نظر می‌رسد. توجه به پرداختن به موضوع نیروی انسانی یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های اصلی است، از این رو سازمانهای ذیربط باید

1. Bienstock
2. Bateman & Organ
3. Newstrom & Davis

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]
[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

زمینه را به گونه ای فراهم کنند که مدیران با آسودگی‌خاطر تمام تجربیات، ظرفیت و توانمندیهای خود را در جهت اعتلای اهداف سازمان به کار گیرند و این جز با فراهم‌سازی و تدوین اصول و قواعد کلی رفتار شهروندی سازمانی و ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در آموزش وپرورش میسر نمی‌شود. همچنین توجه لازم به نگرشها و سبکهای مدیریتی مناسب، زیرساختها و نظام اطلاع‌رسانی مناسب، جذب مشارکت افراد، کمبود رشته‌ها و گرایشهای تصدی مدیریت آموزش وپرورش و برخورداری از مهارتهای آموزشی و پرورشی در جهت تصمیم گیری دربارهٔ نقاط قوت و ضعف نظام آموزش با توجه به الگوهای مدیریتی برای دستیابی به نظام آموزشی کارآمد ضروری است (بینشتاک و همکاران، ۲۰۰۳). وجه تمایز سازمانهای اثربخش از سازمانهای غیر اثربخش نیروی انسانی سازمان می‌باشد (کاسترو[1] و همکاران،۲۰۰۴). از این رو بررسی رفتار فردی در محیط کار توجه محققان را در یک دهه گذشته تا حد زیادی به خود معطوف کرده و آنچه مسلم است اینکه جهان به سرعت درحال تغییر است. یکی از پیامدهای این تغییرات وجود معضلاتی همچون کم‌کاری، پرخاشگری و لجبازی است. این معضلات موجب می‌شود که سازمانها در پی کاهش این‌گونه رفتارها و افزایش هرچه بیشتر رفتارهایی باشند که برای سازمان منافعی ازجمله بهره‌وری داشته باشند. این رفتارها بر عملکرد سازمانها تأثیرگذارند(واعظی و همکاران،۱۳۹۰)، زیرا رفتار شهروندی سازمانی سبب استفاده هر چه کاراتر از منابع می‌شود و به مدیران اجازه می‌دهد تا بیشتر وقت خود را صرف فعالیتهای بهره‌وری کنند و توانایی کارکنان را برای انجام دادن وظایف‌شان بهبود بخشند. رفتار شهروندی سازمانی در کاهش تنش میان کارکنان تاثیری مثبت دارد و زمینه را برای اقدامات اثربخش و کارای آنان ایجاد می‌کند و در نتیجه بهره‌وری نیروی انسانی را بهبود می‌بخشد(عطایی و همکاران،۱۳۹۴). از سویی هم توجه به رفتارهای شهروندی که به طور مستقیم در سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمان ذکر نشده است، اغلب به فراموشی سپرده می‌شوند و معمولاً نیز داوطلبانه تلقی می‌گردند. افزون بر این کیفیت زندگی کاری، روابط میان- شخصی و روحیه همکاری کارکنان را نیز تحت الشعاع قرار می‌دهند. از این رو سازمان در پی کاهش این گونه رفتارها و افزایش هرچه بیشتر رفتارهایی است که برای سازمان منافعی داشته باشد زیرا کیفیت زندگی کاری یکی از مباحث مهم در سازمانها تلقی می‌شود. در واقع مفهومی است جامع که افزایش آن به منزلهٔ یک ضرورت، برای ارتقای رفاه و سطح زندگی و آسایش انسانها همواره مدنظر دست اندرکاران اقتصاد و دولتمردان، بوده و هست (غفاری و نازمحمد،۱۳۸۵).

1. Castro

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]

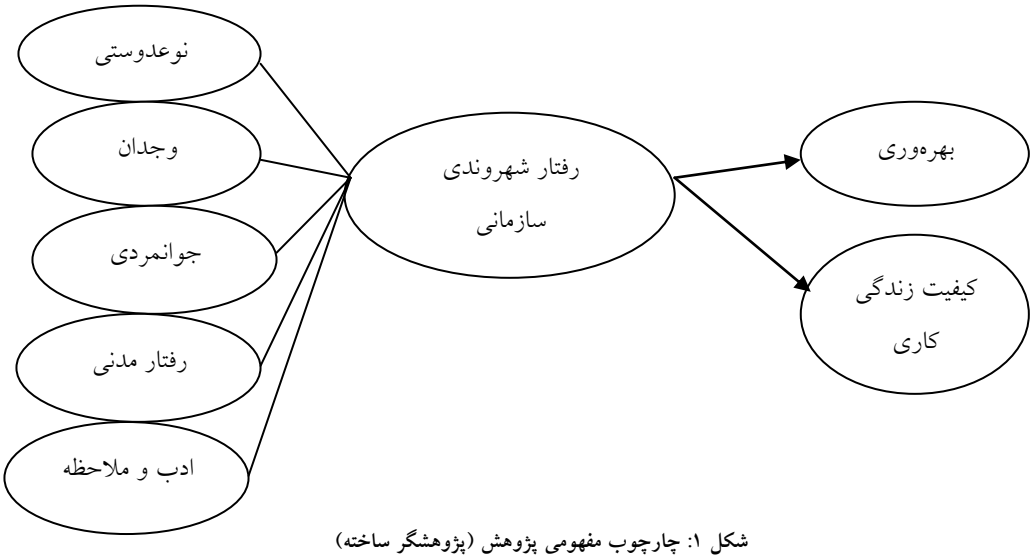
[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

پیشینه پژوهش

نتایج پژوهش هوشمندراد و چراغعلی (۱۳۹۳) نشان داد که رابطه ای معنادار میان کیفیت زندگی کاری و سلامت روانی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. همچنین میان ابعاد کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. نتایج پژوهش ایران زاده و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد که میان مؤلفه‌های سلامت سازمانی (یگانگی نهادی، نفوذ مدیر، ملاحظه‌گری، ساخت‌دهی، پشتیبانی و حمایت منابع، روحیه و تأکید علمی) و بهره‌وری کارکنان شاغل در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز رابطه وجود دارد. یافته‌های پژوهش مایل‌افشار و همکاران (۱۳۹۱) نشان داد که در بیمارستانهای مورد مطالعه میان رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان رابطه معنادار وجود دارد؛ یعنی در این بیمارستانها، رفتار شهروندی سازمانی بر میزان بهره‌وری کارکنان تاثیرگذار است. پیدرا[1] (۲۰۱۳) نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی به منزلهٔ رفتاری که ورای نقشهای شغلی تجویزشده است و به طور مستقیم یا آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی شناسایی نشده است، موجب بهبود و اثربخشی کاری می‌شود و منابع سازمان را برای دستیابی به اهداف، بهره‌ورتر می‌سازد. بولینو و ترنلی[2] (۲۰۰۳) نشان دادند که میان کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. آنها همچنین نشان دادند که همهٔ ابعاد کیفیت زندگی کاری(پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت، قانون‌گرایی در سازمان ، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام در سازمان و توسعه قابلیتهای انسانی) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ای مثبت دارند که این رابطه به جز در بعد قانون‌گرایی در سازمان در بقیه ابعاد از نظر آماری معنادار بوده است. با توجه به مبانی نظری و پیشینه و با توجه به شکل ۱ که چارچوب مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد این پژوهش در پی پاسخگویی به این سؤال است که آیا رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس تأثیر دارد؟

1. Piedra
2. Bolino & Turnley

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]
[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]



شکل ۱: چارچوب مفهومی پژوهش (پژوهشگر ساخته)

روش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر موقعیت میدانی است و روش آن توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل ۱۸۰ نفر از مدیران مدارس شهر نکا درسال ۱۳۹۵ بود که با توجه به جدول مورگان و کرجسی، حجم نمونه با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه ای ۱۱۸ نفر انتخاب شد. به این ترتیب که ابتدا جامعه آماری برحسب جنسیت مشخص شد و متناسب با میزان هر طبقه، پرسشنامه میان مدیران توزیع شد(جدول ۱).

جدول۱: توزیع فراوانی جامعه و نمونه آماری پژوهش به تفکیک جنسیت

فراوانی				درصد		
طبقه جامعه	مرد	زن	تعداد کل جامعه	مرد	زن	تعداد کل نمونه
جامعه آماری	۱۰۸	۷۲	۱۸۰	٪۶۰	٪۴۰	٪۱۰۰
نمونه آماری	۷۱	۴۷	۱۱۸			

به منظور گردآوری داده‌های پژوهشی از سه پرسشنامه استفاده شده است.

الف) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی[1]: مقیاس رفتار شهروندی سازمانی را کانوسکی[2] و اورگان (۱۹۹۶) ساخته اند و مشتمل بر ۱۵ سوال است و شامل ابعاد نوعدوستی[3]، وجدان[4]،

1. Organizational Citizenship Behaviour Questionnaire
2. Konovsky
3. Altruism
4. Conscientiousness

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]
[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

جوانمردی[۱]، رفتار مدنی[۲] و ادب و ملاحظه[۳] می‌باشد. این پرسشنامه در یک طیف لیکرت پنج درجه‌ای نمره‌گذاری می‌شود. پاسخگو باید از میان پنج گزینه (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم)گزینه ای را که بیشتر با وضعیت او تناسب دارد، انتخاب کند. روایی و پایایی این پرسشنامه در پژوهشهای متفاوت مورد بررسی قرار گرفته است. پایایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی بر حسب ضریب آلفای کرونباخ در این پژوهش ۰/۹۰ محاسبه شده که می‌توان نتیجه گرفت که این پرسشنامه از پایایی لازم و رضایت‌بخش برخوردار است.

ب) پرسشنامه بهره‌وری آچیو[۴]: پرسشنامه استاندارد بهره‌وری آچیو را هرسی و گلداسمیت[۵](۱۹۸۰) دوباره بازبینی کرده اند و شامل ۲۱ سؤال و هفت مؤلفه (توانایی[۶]، وضوح یا شناخت[۷]، حمایت سازمانی[۸]، انگیزش[۹]، ارزیابی[۱۰]، اعتبار[۱۱] و محیط[۱۲]) است و در یک مقیاس لیکرتی میان یک(خیلی زیاد) تا پنج(خیلی کم) نمره‌گذاری می‌شود. روایی و پایایی این پرسشنامه در پژوهشهای متفاوت مورد بررسی قرار گرفته است. پایایی پرسشنامه بهره‌وری بر حسب ضریب آلفای کرونباخ در این پژوهش ۰/۸۸ محاسبه شده که می‌توان نتیجه گرفت که این پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است.

ج) پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: برای سنجش کیفیت زندگی کاری پرسشنامه ۲۶ سؤالی والتون[۱۳] (۱۹۷۵) به کار رفته است که از هشت زیرمقیاس تشکیل شده است: جبران منصفانه و مناسب[۱۴] (شاخصهای پاداش، عدالت درون سازمانی در پرداختها، انصاف در مقایسه با پرداختهای سازمانهای دیگر)، شرایط کاری ایمن و بهداشتی[۱۵] (شاخصهای ساعات کار، محیط کاری، سازگاری)، توسعه قابلیتهای انسانی[۱۶] (استقلال فردی، توسعه ظرفیتهای انسانی، اطلاعات، کانالهای ارتباطی)، تأمین فرصت رشد و امنیت[۱۷] (پیشرفت شخصی، رشد حرفه ای، افزایش دستمزدها،

1. Sportsmanship
2. Civic Virtue
3. Courtesy
4. ACHIEVE Questionnaire
5. Hersey & Goldsmith
6. Ability
7. Clarity
8. Help (Organizational support)
9. Incentive (Motivation)
10. Evaluation
11. Validity
12. Environment
13. Walton
14. Adequate and fair compensation
15. Safe and healthy working conditions
16. Immediate opportunity to use and develop human capacities
17. Opportunity for continued growth and security

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]
[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

ثبات)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان[1] (عدم وجود تعصب، ارتباطات، تساوی)، قانون گرایی در سازمان[2] (قوانین کار، محافظه کاری، آزادی)، فضای کلی کار و زندگی[3] (ثبات برنامه‌ها، تغییرات جغرافیایی، زمان برای تفریح خانواده) و وابستگی اجتماعی زندگی کاری[4] (تصویر کلی از سازمان، مسئولیت اجتماعی، مسئولیت در قبال محصولات). در این پرسشنامه نمره پایین‌تر نشان‌دهنده کیفیت زندگی پایین‌تر است. با تایید روایی این پرسشنامه، پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۸ محاسبه شد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو شیوه آمار توصیفی و استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون گام به گام) با SPSS16 استفاده شده است.

یافته‌ها

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار نمره‌های مدیران در متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	خطای استاندارد میانگین	انحراف معیار
نوعدوستی	۶/۳۸۹	۰/۱۹۹	۲/۱۶۸
وجدان	۷/۱۶۱	۰/۲۰۸	۲/۲۶۰
جوانمردی	۶/۸۱۳	۰/۲۰۵	۲/۲۳۰
رفتار مدنی	۶/۷۹۶	۰/۱۷۱	۱/۸۶۰
ادب و ملاحظه	۷/۳۳۰	۰/۱۹۳	۲/۱۰۴
بهره‌وری	۴۷/۷۴۵	۰/۸۵۷	۹/۳۱۸
کیفیت زندگی کاری	۶۳/۷۹۶	۰/۹۲۷	۱۰/۵۶۰
رفتار شهروندی سازمانی	۳۴/۴۹۱	۰/۷۱۸	۷/۸۰۵

همان‌گونه که جدول شماره ۲ نشان می‌دهد، بیشترین میانگین و انحراف استاندارد مربوط به کیفیت زندگی کاری و کمترین میانگین و انحراف استاندارد به ترتیب مربوط به متغیر بهره‌وری و رفتار شهروندی سازمانی است. همچنین نتایج نشان می‌دهد بیشترین میانگین و انحراف استاندارد، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مربوط به متغیرهای ادب و ملاحظه و وجدان و کمترین میانگین و انحراف استاندارد مربوط به نوعدوستی و رفتار مدنی است.

1. Social integration in the work organization
2. Constitutionalism in the work organization
3. Work and total life space
4. Social relevance of work life

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]
[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

برای بررسی مفروضه‌های رگرسیون، فرض نرمال بودن داده‌ها، آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، استقلال باقی‌مانده‌ها و آماره دوربین واتسون انجام شد. با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری در تمامی متغیرها (بهره‌وری با k-z=۰/۹۴۶، sig=۰/۳۳۲؛ کیفیت زندگی کاری با k-z=۰/۸۰۹، sig=۰/۵۳۰ و رفتار شهروندی با k-z=۰/۸۰۶، sig=۰/۵۳۵) بیشتر از سطح خطای در نظر گرفته (p>۰/۰۵) است؛ بنابراین دلیلی برای رد فرضیه صفر وجود ندارد و می‌توان گفت داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند. همچنین آماره دوربین-واتسون در پژوهش حاضر با مقدار ۲/۰۵۶ نشان می‌دهد که میان باقی‌مانده‌ها همبستگی سریالی وجود ندارد و باقی‌مانده‌ها مستقل از هم هستند و میزان باقی‌مانده یکی، در میزان باقی‌مانده دیگری تأثیر ندارد. همچنین بر اساس نتایج حاصل از آزمون همخطی، مقدار آمارهٔ تحمل به یک نزدیک است و مقدار عامل تورم واریانس نیز کمتر از دو است، لذا فرض عدم همخطی تأئید می‌شود و مفروضه‌های رگرسیون رعایت شده و سؤال پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد.

برای پیش‌بینی بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری مدیران بر مبنای مؤلفه‌های رفتار شهروندی، ابتدا به بررسی همبستگی متغیرهای بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های رفتار شهروندی پرداخته شده، سپس الگوی پیش‌بینی بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری بر مبنای مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مدل رگرسیون گام به گام بررسی شده است.

جدول۳: ماتریس همبستگی میان متغیرهای پیش‌بین (نوعدوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه) و ملاک (بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری)

متغیرها	نوعدوستی	وجدان	جوانمردی	رفتار مدنی	ادب و ملاحظه	بهره‌وری	کیفیت زندگی کاری
نوعدوستی	-						
وجدان	۰/۴۸۹**	-					
جوانمردی	۰/۶۷۸**	۰/۷۱۰**	-				
رفتار مدنی	۰/۰۹۶	۰/۳۳۹**	۰/۲۹۶**	-			
ادب و ملاحظه	۰/۳۲۶**	۰/۴۰۶**	۰/۴۰۵**	۰/۳۸۶**	-		
بهره‌وری	۰/۷۷۰**	۰/۷۶۳**	۰/۷۷۵**	۰/۴۹۷**	۰/۶۴۵**	-	
کیفیت زندگی کاری	۰/۷۳۵**	۰/۷۳۰**	۰/۸۰۶**	۰/۴۴۰**	۰/۵۸۹**	۰/۸۹۴**	-

p<۰/۰۱** p<۰/۰۵*

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]

[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

همان‌طور که در جدول شماره ۳ ملاحظه می‌شود، همه ضرایب به‌دست آمده میان متغیرهای پژوهش در سطح p<۰/۰۱ معنادارند اما ضریب هبستگی میان نوع دوستی و رفتار مدنی (r =۰/۰۹۶) معنادار نیست.

جدول ۴: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه میان مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری مدیران با روش گام به گام

متغیرهای پیش بین	همبستگی چندگانه MR	ضریب تعیین R^2	ضریب تعیین تعدیل شده	نسبت f احتمال P	ضرایب رگرسیون (β) و B				
					۱	۲	۳	۴	۵
جوانمردی	۰/۷۷۵	۰/۶۰	۰/۵۹۷	F=۱۷۳/۹۸۰ p< ۰/۰۵	β =۰/۷۷۵ B=۳/۲۳۷ t=۱۳/۱۹۰ p=۰/۰۰۰				
جوانمردی ادب و ملاحظه	۰/۸۵۵	۰/۷۳۱	۰/۷۲۶	۱۵۶/۲۷۵ F= P<۰/۰۵	β =۰/۶۱۴ B=۲/۵۶۷ t=۱۱/۶۱۵ p=۰/۰۰۰	β =۰/۳۹۶ B=۱/۷۵۳ t=۷/۴۸۵ p=۰/۰۰۰			
جوانمردی ادب و ملاحظه نوعدوستی	۰/۹۰۸	۰/۸۲۵	۰/۸۲	۱۷۹/۲۲۴ F= p<۰/۰۵	β =۰/۳۴۱ B=۱/۴۲۵ t=۶/۱۷۰ p=۰/۰۰۰	β =۰/۳۷۰ B=۱/۶۴۰ t=۸/۶۲۰ p=۰/۰۰۰	β =۰/۴۱۸ B=۱/۷۹۸ t=۷/۸۲۸ p=۰/۰۰۰		
جوانمردی ادب و ملاحظه نوعدوستی وجدان	۰/۹۳۹	۰/۸۸۲	۰/۸۷۸	۲۱۱/۹۱۹ F= p<۰/۰۵	β =۰/۱۱۶ B=۰/۴۸۵ t=۲/۱۲۰ p=۰/۰۰۰	β =۰/۳۲۱ B=۱/۴۲۴ t=۸/۹۳۱ p=۰/۰۰۰	β =۰/۴۱۸ B=۱/۷۹۵ t=۹/۴۹۱ p=۰/۰۰۰	β =۰/۳۴۶ B=۱/۴۲۵ t=۷/۴۲۰ p=۰/۰۰۰	
جوانمردی ادب و ملاحظه نوعدوستی وجدان و رفتار مدنی	۰/۹۶۱	۰/۹۲۴	۰/۹۲۱	۲۷۴/۱۴۱ F= p<۰/۰۵	β =۰/۰۷۲ B=۰/۳۰۲ t=۱/۶۲۸ p=۰/۰۰۰	β =۰/۲۵۱ B=۱/۱۱۰ t=۸/۲۶۵ p=۰/۰۰۰	β =۰/۴۷۰ B=۲/۰۲۰ t=۱۳/۰۳۸ p=۰/۰۰۰	β =۰/۳۰۱ B=۱/۲۴۲ t=۷/۹۴۶ p=۰/۰۰۰	β =۰/۲۳۲ B=۱/۱۶۱ t=۷/۹۰۰ p=۰/۰۰۰

همان‌گونه که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی چندگانه برای ترکیب خطی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری مدیران (P<۰/۰۵ و F =۲۷۴/۱۴۱) ، MR =۰/۹۶۱ و RS=۰/۹۲۴ معنادار است. این ضریب نشان می‌دهد که پنج مؤلفه رفتار شهروندی (نوعدوستی،

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]

[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

وجدان، جوانمردی، رفتارمدنی و ادب و ملاحظه) حدود ۹۲ درصد از واریانس بهره‌وری مدیران را تبیین می‌کنند. به منظور بررسی دقیق‌تر رابطه متغیرهای پیش‌بین (نوعدوستی، وجدان، جوانمردی ، رفتارمدنی و ادب و ملاحظه) با بهره‌وری مدیران به عنوان متغیر ملاک، از روش مرحله ای استفاده شد. بر اساس نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام، متغیر جوانمردی به تنهایی ۶۰ درصد از واریانس بهره‌وری مدیران را تبیین می‌کند. ضریب بتای استاندارد شده نیز نشان داد که اگر جوانمردی یک انحراف استاندارد تغییر کند، بهره‌وری مدیران ۰/۷۷۵ انحراف استاندارد در همان جهت تغییر می‌کند. در مرحله دوم وقتی که متغیر ادب و ملاحظه به معادله اضافه می‌شود، این مقدار به ۰/۷۳۱ افزایش پیدا می‌کند؛ یعنی رابطه خالص ادب و ملاحظه با بهره‌وری مدیران ۰/۱۳۱ است. به عبارت دیگر ۱۳ درصد تغییرات در میزان بهره‌وری مدیران مربوط به تغییرات در نمرات ادب و ملاحظه است. در مرحله سوم متغیر نوعدوستی وارد معادله می‌شود و این مقدار به ۰/۸۲۵ افزایش پیدا می‌کند، یعنی رابطه خالص نوعدوستی با میزان بهره‌وری مدیران ۰/۰۹۴ است. به عبارت دیگر ۹ درصد تغییرات در میزان بهره‌وری مدیران مربوط به تغییرات در نمرات نوعدوستی است. در مرحله چهارم متغیر وجدان وارد معادله می‌شود و این مقدار به ۰/۸۸۲ افزایش پیدا می‌کند، یعنی رابطه خالص وجدان با میزان بهره‌وری مدیران۰/۰۵۷ است. به عبارت دیگر ۵ درصد تغییرات در میزان بهره‌وری مدیران مربوط به تغییرات در نمرات وجدان است. در مرحله پنجم متغیر رفتار مدنی وارد معادله می‌شود و این مقدار به ۰/۹۲۴ افزایش پیدا می‌کند، یعنی رابطه خالص رفتار مدنی با میزان بهره‌وری مدیران ۰/۰۴۲ است. به عبارت دیگر ۴ درصد تغییرات در میزان بهره‌وری مدیران به تغییرات در نمرات رفتار مدنی است. در مجموع می‌توان گفت از میان پنج مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی، مؤلفه جوانمردی نقشی مهم‌تر در پیش‌بینی بهره‌وری مدیران دارد.

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]

[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

جدول ۵: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری مدیران با روش گام به گام

متغیرهای پیش بین	همبستگی چندگانه MR	ضریب تعیین R^2	ضریب تعیین تعدیل شده	نسبت f احتمال P	ضرایب رگرسیون (β) و B				
					۱	۲	۳	۴	۵
جوانمردی	۰/۸۰۶	۰/۶۴۹	۰/۶۴۶	=۲۱۴/۸۲۰ F p< ۰/۰۵	β =۰/۸۰۶ B=۳/۸۱۶ t=۱۴/۶۵۷ p=۰/۰۰۰				
جوانمردی ادب و ملاحظه	۰/۸۵۵	۰/۷۳۲	۰/۷۲۷	۱۵۶/۹۰۵ F= P<۰/۰۵	β =۰/۶۷۹ B=۳/۲۱۴ t=۱۲/۸۵۱ p=۰/۰۰۰	β =۰/۳۱۴ B=۱/۵۷۶ t=۵/۹۴۶ p=۰/۰۰۰			
جوانمردی ادب و ملاحظه نوعدوستی	۰/۸۸۷	۰/۷۸۸	۰/۷۸۲	۱۴۰/۸۷۵ F= p<۰/۰۵	β =۰/۴۶۸ B=۲/۲۱۸ t=۷/۶۸۹ p=۰/۰۰۰	β =۰/۲۹۴ B=۱/۴۷۷ t=۶/۲۱۷ p=۰/۰۰۰	β =۰/۳۲۲ B=۱/۵۶۹ t=۵/۴۶۹ p=۰/۰۰۰		
جوانمردی ادب و ملاحظه نوعدوستی رفتار مدنی	۰/۹۰۵	۰/۸۱۸	۰/۸۱۲	۱۲۷/۱۷۳ F= p<۰/۰۵	β =۰/۴۰۷ B=۱/۹۲۷ t=۶/۹۸۱ p=۰/۰۰۰	β =۰/۲۲۹ B=۱/۱۵۱ t=۴/۹۳۶ p=۰/۰۰۰	β =۰/۳۶۶ B=۱/۷۸۳ t=۴/۵۸۰ p=۰/۰۰۰	β =۰/۱۹۶ B=۱/۱۱۱ t=۴/۳۶۷ p=۰/۰۰۰	
جوانمردی ادب و ملاحظه نوعدوستی رفتار مدنی و وجدان	۰/۹۱۷	۰/۸۴۱	۰/۸۳۴	۱۱۸/۳۶۶ F= p<۰/۰۵	β =۰/۲۷۲ B=۱/۲۸۷ t=۴/۲۲۱ p=۰/۰۰۰	β =۰/۲۰۷ B=۱/۰۳۷ t=۴/۶۹۳ p=۰/۰۰۰	β =۰/۳۶۰ B=۱/۷۵۴ t=۶/۸۸۳ p=۰/۰۰۰	β =۰/۱۷۱ B=۰/۹۶۸ t=۴/۰۰۴ p=۰/۰۰۰	β =۰/۲۲۰ B=۱/۰۲۶ t=۷/۹۹۱ p=۰/۰۰۰

همان‌گونه که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی چندگانه برای ترکیب خطی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت زندگی کاری مدیران (P<۰/۰۵ و F= ۱۱۸/۳۶۶)، MR =۰/۹۱۷ و RS=۰/۸۴۱ معنادار است. این ضریب نشان می‌دهد که پنج مؤلفه رفتار شهروندی (نوعدوستی، وجدان، جوانمردی، رفتارمدنی و ادب و ملاحظه) حدود ۹۲ درصد از واریانس کیفیت زندگی کاری مدیران را تبیین می‌کنند. به منظور بررسی دقیق‌تر رابطه متغیرهای پیش‌بین

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]

[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

(نوعدوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه) با کیفیت زندگی کاری مدیران به‌عنوان متغیر ملاک، از روش مرحله ای استفاده شد. بر اساس نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام، متغیر جوانمردی به تنهایی ۶۵ درصد از واریانس کیفیت زندگی کاری مدیران را تبیین می‌کند. ضریب بتای استاندارد شده نیز نشان داد که اگر جوانمردی یک انحراف استاندارد تغییر کند، کیفیت زندگی کاری مدیران ۰/۸۰۶ انحراف استاندارد در همان جهت تغییر می‌کند. در مرحله دوم وقتی که متغیر ادب و ملاحظه به معادله اضافه می‌شود، این مقدار به ۰/۷۳۲ افزایش پیدا می‌کند؛ یعنی رابطه خالص ادب و ملاحظه با کیفیت زندگی کاری مدیران ۰/۰۸۳ است. به عبارت دیگر ۸ درصد تغییرات در میزان کیفیت زندگی کاری مدیران مربوط به تغییرات در نمرات ادب و ملاحظه است. در مرحله سوم متغیر نوعدوستی وارد معادله می‌شود و این مقدار به ۰/۷۷۸ افزایش پیدا می‌کند، یعنی رابطه خالص نوعدوستی با میزان کیفیت زندگی کاری مدیران ۰/۰۵۶ است. به عبارت دیگر ۵ درصد تغییرات در میزان کیفیت زندگی کاری مدیران مربوط به تغییرات در نمرات نوعدوستی است. در مرحله چهارم متغیر رفتار مدنی وارد معادله می‌شود و این مقدار به ۰/۸۱۸ افزایش پیدا می‌کند، یعنی رابطه خالص رفتار مدنی با میزان کیفیت زندگی کاری مدیران ۰/۰۳ است. به عبارت دیگر ۳ درصد تغییرات در میزان کیفیت زندگی کاری مدیران مربوط به تغییرات در نمرات رفتار مدنی است. در مرحله پنجم متغیر وجدان وارد معادله می‌شود و این مقدار به ۰/۸۴۱ افزایش پیدا می‌کند، یعنی رابطه خالص وجدان با میزان کیفیت زندگی کاری مدیران ۰/۰۲۳ است. به عبارت دیگر ۲ درصد تغییرات در میزان کیفیت زندگی کاری مدیران مربوط به تغییرات در نمرات وجدان است. در مجموع می‌توان گفت از میان پنج مؤلفه رفتار شهروندی مؤلفه، جوانمردی نقشی مهم‌تر در پیش بینی کیفیت زندگی کاری مدیران دارد .

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که میان رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری مدیران مدارس رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت توجهی که این روزها مدیران ما نسبت به مسائل انسانی و پیشرفت در سایه بهره‌وری نیروی انسانی ابراز می‌دارند، همگی نشانگر یک حرکت بزرگ در راستای استقرار فرهنگ صحیح بهره‌وری سازمان است. براین اساس، سازمانها، به ویژه سازمانهای کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی اساسی در افزایش بهره‌وری و کارآمدی هستند، بایستی زمینه را به گونه ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با طیب‌خاطر تمامی تجربیات، تواناییها و ظرفیتهای خود را در

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]

[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آنکه اصول و قواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی شناسایی و زمینه مناسب برای پیاده‌سازی این گونه رفتارها فراهم شود(دیوید[1] و همکاران،۲۰۰۱).

همچنین یافته‌ها نشان دادند که میان رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش بیزلی[2] و همکاران (۲۰۰۴) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت رفتار شهروندی فرایندی است که از طریق آن مدیران سازمان، از راه ارتباطی مناسب که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیمهایی که بر کیفیت محیط کارشان اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت می‌کنند و در نتیجه مشارکت آنها بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار در آنها کاهش می‌یابد.

یافته‌ها نشان دادند که میان نوعدوستی و بهره‌وری مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش بردبار (۱۳۹۲) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت رفتار شهروندی رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً از طریق سیستمهای رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با وجود این سبب ارتقای بهره‌وری مدیران می‌شود.

یافته‌ها نشان دادند که میان وجدان و بهره‌وری مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش واعظی و همکاران (۱۳۹۰) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت وجدان کاری (وظیفه شناسی) شامل رفتارهایی فراتر از الزامات تعیین شده از سوی سازمان در محیط کاری است (همانند کار در بعد از ساعت اداری) که در سود رساندن به هر سازمان می‌تواند مؤثر باشد. درصورتی که مدیران در ساعات بعد از ساعات اداری نیز به کار خود ادامه دهند، خدمات مورد نظر مردم سریع‌تر و با کیفیت بهتری ارائه خواهد شد که در نهایت رضایت افراد و بهره‌وری سازمان را در پی خواهد داشت. یافته‌ها نشان دادند که میان جوانمردی و بهره‌وری مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش پیدرا (۲۰۱۳) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت رادمردی و گذشت، به منزلهٔ تمایل به تحمل شرایط اجتناب ناپذیر ناراحت کننده، بدون شکایت و ابراز ناراحتی، در مدیران است که سبب می‌شود مدیران بدون ابراز شکایت در تحمل شرایط به بهره‌وری لازم در سازمان دست پیدا کنند. یافته‌ها نشان دادند که میان رفتار مدنی و بهره‌وری مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش اکبری و همکاران (۱۳۹۲) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت که مدیریت افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شود که در آنها شرح شغل و

1. David
2. Beasley

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]
[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

شرایط احراز شغل، از آنها انتظار می‌رود. امروزه این رفتارها جزئی جدایی‌ناپذیر در مدیریت بهره‌وری محسوب می‌شوند و در جنبه‌های متفاوت سازمانی وارد شده اند. یافته‌ها نشان دادند که میان ادب و ملاحظه و بهره‌وری مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش حقیقیت جو و ناظم (۱۳۸۶) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت آداب اجتماعی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که مدیران از خود بروز می‌دهند و نشانگر مشارکت مسئولانه آنها در امور سازمان و اهمیت داشتن واقعی سازمان برای آنهاست (مثل شرکت در نشستها یا انجام کارها و نقشهایی که مورد نیاز فرد نیست اما به سازمان کمک می‌نماید). این رفتار، یکی از مهم‌ترین رفتارها برای سازمانهاست، به‌ویژه آنکه می‌تواند از چندین طریق غیرمستقیم بر بهره‌وری تأثیرگذار باشد. مثلاً اینکه، آداب اجتماعی شامل ارائه پیشنهادهای اجرایی برای بهبود بهره‌وری و اثربخشی سازمانی است و مدیران که با کارکنان کار می‌کنند و ارتباط دارند در بهره‌وری آنان تاثیر گذارند.

یافته‌ها نشان دادند که میان نوعدوستی و کیفیت زندگی کاری مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش محبی‌فر و همکاران (۱۳۹۱) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت نوعدوستی، امری حیاتی برای اطمینان از کیفیت زندگی کاری مدیران است. کیفیت زندگی کاری تا اندازه ای رشد می‌کند و بهبود می‌یابد که مدیران، کارکنان خود را در نظر بگیرند و مشتاق کمک به هر یک از آنان باشند، به گونه ای که کارکنان خدماتی بهتر دریافت کنند. یافته‌ها نشان دادند که میان وجدان و کیفیت زندگی کاری مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش حقیقت‌جو و ناظم (۱۳۸۶) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت مدیران با وجدان که از حداقل الزامات نقش فراتر می‌روند، بیشتر از حالت معمول سر کار می‌مانند و وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی‌کنند؛ در نتیجه کیفیت زندگی کاری آنان تغییر پیدا می‌کند. یافته‌ها نشان دادند که میان جوانمردی و کیفیت زندگی کاری مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش اوگوز[1] (۲۰۱۰) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت زمانی رفتارهای جوانمردانه می‌تواند بر نگرش مدیران در کارشان تاثیرگذار باشد که شناسایی و استفاده از تواناییهای بالقوه نیروی انسانی از سوی سازمان مدیریت شده باشد. یعنی فردی که بتواند داوطلبانه در موفقیت سازمان نقش بیشتری ایفا کند و عملکرد کمی و کیفی بهتری داشته باشد.

یافته‌ها نشان دادند که میان رفتار مدنی و کیفیت زندگی کاری مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش لوتانز[2] و همکاران (۲۰۰۸) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت رفتار

1. Oğuz
2. Luthans

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]
[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

مدنی دربرگیرندهٔ رفتارهایی است که مانع از بروز مشکلات کاری با دیگران می‌شود. این نوع از رفتار شهروندی سازمانی در سازمان آموزش و پرورش بسیار حائز اهمیت است، زیرا همانطور که گفته شد از وظایف مدیران این سازمان ارائه خدمات متعدد به جامعه است. از این رو نحوه رفتار مدیران در زمینه توجیه و ارائه اطلاعات کافی به مردم می‌تواند در بروز مشکلات (از جمله شکایات علیه سازمان، بدگویی در مورد سازمان)و کیفیت زندگی کاری مؤثر واقع شود. یافته‌ها نشان دادند که میان ادب و ملاحظه رفتار و کیفیت زندگی کاری مدیران رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش محمدی (۱۳۸۹) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت ادب و ملاحظه رفتار مدیران با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان سبب می‌شود که مدیران تلاش کنند گامهایی ضروری برای پیشگیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در واحد سازمانی بردارند و به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری جلسات مشاوره میان مدیران و کارکنان برگزار کنند تا بتوانند کیفیت زندگی کاری را بهبود بخشند.

یافته‌ها نشان دادند که سهم هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی بهره‌وری مدیران متفاوت است. این یافته با نتایج پژوهش ایران زاده و همکاران (۱۳۹۲) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت رفتار شهروندی سازمانی به مثابه رفتاری که ورای نقشهای شغلی تجویز شده است و به‌طور مستقیم یا آشکار با سیستم پاداش رسمی شناسایی نشده است، موجب بهبود و اثربخشی کاری می‌شود و منابع سازمان را برای دستیابی به اهداف، بهره‌ورتر می‌سازد. لذا تفاوت سهم هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی در پیش بینی بهره‌وری مدیران منطقی به‌نظر می‌رسد. افرون بر این، یافته‌ها نشان دادند که سهم هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری مدیران متفاوت است. این یافته با نتایج پژوهشهای هوشمندراد و چراغعلی (۱۳۹۳) و لو سی به[1] (۲۰۰۵) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت برای سنجش این متغیر در بافت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری مد نظر قرار گرفت. این دو متغیر بیانگر رابطه ای دو طرفه میان کارکنان و سازمان است. کیفیت زندگی کاری به عنوان نگاهی است که سازمان به شرایط کاری کارکنان و کارایی شغلی آنان طی فعالیت‌شان در سازمان دارد و رفتار شهروندی سازمانی به منزلهٔ نوع تعهد و رفتار سازمان است. این دو ملازم یکدیگر در موفقیت سازمان اند. با توجه به رویکرد رفتار سازمانی مثبت در

1. Loo See Beh

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]

[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

شناسایی و بهره‌گیری از تواناییهای بالقوه مثبت روانشناختی، نیروی انسانی قابل سنجش و توسعه بوده، برای عملکرد سازمانی قابل مدیریت است.

پیشنهادها

- صلاحیت‌دار بودن مدیر و دریافت بازخورد از طرق گوناگون در مورد نتایج انجام دادن وظایف کاری از معیارهایی است که به افزایش کیفیت زندگی کاری می‌انجامد. لذا پیشنهاد می‌شود مسئولان ادارات آموزش و پرورش در انتصاب مدیران مدارس نهایت دقت را به‌خرج دهند و از مدیران انعطاف‌پذیر و خوش اخلاق و بازخورد دهنده بیشتر بهره‌گیری کنند تا با افزایش کیفیت زندگی کاری منجر به افزایش رفتار شهروندی سازمانی مدیران شوند.
- با توجه به اینکه میانگین نوعدوستی کمترین مقدار را در میان دیگر ابعاد به خود اختصاص داده است پیشنهاد می‌شود که به عوامل افزایش نوعدوستی همچون کمکهای داوطلبانه به دیگران (نوع دوستی، میانجی‌گری و تشویق) و پیشگیری از وقوع اتفاقات و مشکلات کاری (احترام) بیشتر پرداخته شود تا منجر به نمایش سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی و افزایش بهره‌وری مدیران در سازمان شوند.
- ملاک رفتار با کارکنان سازمان باید بر اساسذ«استانداردهای اخلاقی» باشد تا درک از جوانمردی بهبود یابد.
- سازمان آموزش و پرورش با بهره‌گیری از رتبه‌بندی مناسب شغل و شفافیت اهداف و وظایف، زمینهٔ مشارکت مدنی مدیران را فراهم کند.
- مدیران به منظور پیشگیری از بروز مشکلات در همهٔ زمینه‌ها با مشورت افراد با تجربه و بر اساس قوانین و مقررات حاکم بر سازمان، نوعی اعتماد و آداب مدنی در میان نیروی انسانی سازمان به وجود آورند که بسیار با ارزش است.
- برنامه‌های کیفیت زندگی کاری سازمان نباید صرفاً بر تقویت ابعاد مالی کارکنان شکل گیرد تا بنیان روحی و روانی آنها نیز با تکیه بر اصل رفتار مدنی افزایش یابد.

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]

[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

منابع

اکبری، مرتضی؛ شکیبا، حجت؛ ضیایی، محمدصادق؛ مرزبان، شیرمراد و رازی، سمیرا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه سلامت سازمانی با کارآفرینی سازمانی(مورد مطالعه: دانشگاه تهران). *مجله مدیریت دولتی*، ۵ (۱)، ۱-۲۰.

ایران‌زاده، سلیمان؛ زمستانی، قادر؛ پاکدل‌بناب، مهدی و بابایی‌هروی، صادق. (۱۳۹۲) بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و بهره‌وری کارکنان شاغل در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. *مجله مدیریت بهره وری*، ۶ (۲۴)، ۴۹-۷۰.

بردبار، غلامرضا. (۱۳۹۲). عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیکهای تصمیم‌گیری چندمعیاره (مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان شهید صدوقی یزد). *مجله مدیریت سلامت*،۱۶ (۵۱)، ۷۰-۸۲.

حقیقت جو، زهرا و ناظم، فتاح. (۱۳۸۶). خلاقیت مدیران، سلامت سازمانی و بهره وری کارکنان دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور. مدیریت *اطلاعات سلامت*، ۴ (۱)، ۱۴۳-۱۵۱.

شریعتمداری، مهدی و دارنده، اشرف. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین هوش عاطفی مدیران با عملکرد معلمان مدارس شهرستان دامغان در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۵ (۴)، ۸۳-۱۰۲.

عطایی، محمد؛ علی‌نژاد، علیرضا و رحمانی، ندا. (۱۳۹۴). بررسی ارتباط بهره‌وری نیروی انسانی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی قزوین. *مجله مدیریت توسعه و تحول*، (۲۱)، ۱-۱۰.

غفاری، غلامرضا و نازمحمد، اونق.(۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی. *نشریه مطالعات اجتماعی ایران*، ۱ (۱)، ۱۵۹-۱۹۹.

مایل‌افشار، مهناز؛ رجب‌زاده، علی و معمارپور، مهدی. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران. *مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، پیاورد سلامت*، ۶ (۲)، ۱۵۷-۱۶۹.

محبی‌فر، رفعت؛ صفری، حسین؛ جعفری، حسن؛ احدی‌نژاد، بهمن و ترکا، مهدیه.(۱۳۹۱). رابطه رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان‌های آموزشی- درمانی قزوین. *مجله مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹ (۷)، ۹۶۹-۹۷۶.

محمدی، جواد؛ غضنفری، فیروزه و عزیزی، امیر.(۱۳۹۳). ارتباط هوش اخلاقی با کیفیت زندگی کاری پرستاران. *نشریه پرستاری ایران*، ۲۷ (۹۱-۹۰)، ۵۴-۶۴.

محمدی، فرهنگ. (۱۳۸۹). *امکان‌سنجی استقرار مدیریت بهره‌وری در سازمان آموزش و پرورش فارس*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور شیراز، دانشکده علوم انسانی.

مشبکی، اصغر. (۱۳۸۸). *مدیریت رفتارسازمانی*. تهران: انتشارات ترمه.

واعظی، رضا؛ مایل‌افشار، مهناز و معمارپور، مهدی.(۱۳۹۰). نگرش کارکنان نسبت به رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن با بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران. *فصلنامه بیمارستان*، ۱۰ (۲)، ۱-۸.

هوشمندراد، مریم و چراغعلی، محمودرضا. (۱۳۹۳) . بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و سلامت روانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان. *سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین*، گرگان، انجمن علمی و حرفه ای مدیران و حسابداران گلستان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول.

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]

[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

Bateman, T.S., & Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal*, *26*(4), 587-595.

Beasley, J.W., Karsh, B.T., Sainfort, F., Hagenauer, M.E., & Marchand, L. (2004). Quality of work life of family physicians in Wisconsin's health care organizations: A WReN study. *WMJ, 103*(7), 51-55.

Beh, Loo See (2005). *Quality of work life and job performance among Malaysian executives in the electrical and electronics industry in Selangor*. PhD dissertation, Universiti Putra Malaysia.

Bienstock, C.C., DeMoranville, C.W., & Smith, R.K. (2003).Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Marketing*, *17*(4), 357-378.

Bolino, M., & Turnley, W. H. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17, 60-71.

Castro, C.B., Armario, E.M., & Ruiz, D.M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management, 15*(1), 27-53.

David, L., Brazil, K., Krueger, P., Lohfeld, L., & Tjam, E. (2001). Extrinsic and Intrinsic Determinants of Quality of Work Life. *International Journal of Health Care Quality Assurance Incorporating Leadership in Health Services*, *14*(3), ix-xv.

Hersey, H., & Goldsmith, M. (1980). A situational approach to performance planning. *Training and Development Journal*, *34*(11), 38-44.

Janaabadi H, & Nastiezaie N. (2012). Two effective factors in the staffs performance: Quality of life and quality of working life. *Zahedan Journal of Research in Medical Sciences, (ZJRMS*), 13(suppl 1), 9.

Konovsky, M. A., & Organ, D. W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior, 16*, 215-224.

Luthans, F., Norman, S.M., Avolio, B.J. & Avey, J.B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, *29*(2), 219-238.

Mărginean, I. (Ed.). (2006). *First European Quality of Life Survey: Quality of life in Bulgaria and Romania.* Luxembourg: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Newstrom, J. W., & Davis, K. (2002). *Organizational behavior: Human behavior at work* (11th ed.). London: McGraw-Hill.

Oğuz, E. (2010).The relationship between the leadership styles of the school administrators and the organizational citizenship behaviours of teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 9*,1188-1193.

Piedra, O. (2013). *The relationship between employee trust and organizational citizen behavior*. MSc. thesis, Nyack College, New York.

Podsakoff, P. M., MacKenzi, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, *26*(3), 513-536.

Walton, R.E. (1975). Criteria for quality of working life. In L.E. Davis, & A.B. Cherns (Eds.), *The quality of working life* (pp. 99-104). New York: The Free Press.

[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]

[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]

[DOR: 20.1001.1.26766728.1398.16.2.3.0]
[Downloaded from qjfr.ir on 2026-11-05]