**2-1 ) : رفتار فرانقش** .......................................................................................................................12

2-1-1)مقدمه ..............................................................................................................................................12

2-1-2) مفهوم رفتار فرا نقش ..................................................................................................................12

2-1-3 ) تاریخچه مفهوم رفتار فرا نقش ..................................................................................................15

2-1-4 ) مدلهای رفتار فرا نقش ...............................................................................................................18

2-1-4-1 ) مدل گراهام ...................................................................................................18

2-1-4-1 ) مدل پودساکف ...................................................................................................19

2-1-4-1 ) مدل مارکوزی ....................................................................................................19

2-1-4-1 ) مدل بورمن و موتوویدلو ..................................................................................19

2-1-4-1 ) مدل فار ............................................................................................................20

2-1-4-1 ) مدل ارگان .........................................................................................................20

2-1-5 ) عوامل تاثير گذار بر بروز رفتار فرا نقش ......................................................................................22

2-1-5-1 ) ویژگی های فردی کارکنان ...........................................................................22

2-1-5-2 ) ویژگی های شغلی ............................................................................................23

2-1-5-3 ) ویژگی های سازمانی .......................................................................................23

2-1-5-4 ) سبك رهبری ....................................................................................................24

2-1-6 ) پيامدهاي رفتار فرانقش ...............................................................................................................24

2-1-7 ) سياستهاي تقويت رفتارفرا نقش ................................................................................................25

2-1-7-1 ) گزينش واستخدام .............................................................................................25

2-1-7-1 ) آموزش و توسعه .............................................................................................26

2-1-7-1 ) ارزيابي عملکرد و جبران خدمات .....................................................................26

2-1-7-1 ) سيستم‌هاي غيررسمي ....................................................................................26

**2-4): پيشينه تحقيقاتی..................................................................................................................................**.52

2-4-1) مقدمه .................................................................................................................................................52

2-4-2) پيشينه تحقيقات داخلی .....................................................................................................................52

2-4-3) پيشينه تحقيقات خارجی ..................................................................................................................54

**1-1) رفتار فرا نقش**

**2-1-1)مقدمه**

در نظام بوروکراتيک تمام تلاش مديران در جهت کسب کارايي بيشتر با حفظ سلسله مراتب هرمي سازمان بوده است . به همين جهت مناسبات‌سطحي و غيرقابل اطمينان بين افراد وجود دارد . اما در نظام ارزشي انساني و دمکراتيک مناسباتي درست و قابل اطمينان در ميان مردم به وجود مي‌آيد . در چنين محيطي به سازمان و اعضاي آن فرصت داده مي‌‌شود که تا حد توان پيش روند . بر اين اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشي دمکراتيک رو به افزايش است . اکنون که اهميت شهروندان به عنوان يکي از منابع بسيار مهم سازمان درک شده است ، رفتار آنها هم مي‌‌تواند بسيار با اهميت تلقي شود و از اين روست که محققان زيادي به تجزيه و تحليل رفتار فرا نقش و رفتار شهروندي پرداخته‌اند . تفاوت همکاری خودجوش با اجباری ، اهمیتی فوق العاده دارد زیرا در حالت اجباری ، فرد وظایف خود را در راستای مقررات ، قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی و صرفاً در حد رعایت الزامات قانونی انجام می دهد ؛ در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه ، افراد کوشش ، انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی های شخصی و حتی به نفع سازمان به کار می گیرند .

**2-1-2) مفهوم رفتار فرا نقش**

رفتارهاي فرانقش سازماني طي سه دهه گذشته در بين محققان علوم رفتاري به صورت گسترده ای مطرح بوده و از آن به عنوان يكي از عوامل موفقيت سازمانهايي كه در اندیشه ايجاد مزيت هاي رقابتي هستند ياد مي شود *Podsakoff ,* Mackenzie, Paine, and Bachrach*, 2000))* تا قبل از دهة 90 محققان در مطالعات خود براي بررسي رابطة ميان رفتارهاي شغلي و اثربخشي سازماني ، اكثراً به عملكرد درون نقشي كاركنان توجه مي كردند . عملكرد درون نقشي به آن رفتارهاي شغلي كاركنان اطلاق مي شود كه در شرح وظايف رسمي سازمان بيان مي شود . تقريباً دو دهه قبل ، محققان بين عملكرد درون نقشي و عملكرد فرانقشي تفاوت قائل شده اند((Hui ,1999 . عملكرد فرانقشي به رفتارهاي شغلي فراتر از نقشهاي رسمي كاركنان باز مي گردد كه اختياري هستند و معمولاً پاداش رسمي در پي ندارند . تأثير عملكرد فرانقشي بر اثربخشي سازماني زياد است (قلی پور ، طهماسبی و نوریان ، 1389) . رفتارهاي فرانقش سازماني اشاره به رفتارهايي دارد كه كاركنان يك سازمان علاوه بر وظايف رسمي مورد انتظار از خود نشان ميدهند و براي تقويت آنها از طريق سيستم پاداش رسمی سازمان اقدامي صورت نمي گيرد به طور مثال ، رفتارهاي نوع دوستي و خير خواهانه براي همكاران و سازمان ، تحمل سختي ها و مشكلات ناچيز سازماني بدون ابراز ناراحتي ، وجدان و وظیفه شناسی و فضيلت مدني و مشاركت فعال و داوطلبانه در فعاليتهاي سازماني را مي توان از جمله اين رفتارها برشمرد) *Podsakoff et al, 2000).*

رفتار فرا نقش به سرعت به یکی از موضوعات مورد مطالعه گسترده در روانشناسی و رفتار سازمانی تبدیل شده است . (کاخکی و قلی پور ، 1386) . تقریبا 4 دهه قبل کاتز[[1]](#footnote-1) به اهمیت رفتار گروهي از رفتارهاي نوآورانه و خودجوش اشاره داشت كه علی رغم اينكه اين رفتارها فراتر از الزامات صريح و آشكار نقش مي باشند ولي براي اثربخشي سازمانها ضروري هستند . (نوابخش ، غفاری آشتیانی و کهن ، 1388) . ارگان و محققان دیگر نیز این رفتارهای اختیاری را به عنوان رفتارهای شهروندی مفهومی سازی کرده اند که به دیگر افراد و سازمان سود می رساند . در دو دهه گذشته نیز مطالعات گسترده ای نشان داده است که رفتار شهروندی سازمانی کمک های مهمی به اثربخشی فرد ، گروه و سازمان می کند (*Bowler , Halbesleben, and Paul, 2010)* . در دهه هاي اخير اصطلاحاتي براي تشريح چنين رفتارهايي استفاده شده اند نظير رفتار پيش اجتماعي[[2]](#footnote-2) ، رفتار فرانقشي و خودجوشي سازماني[[3]](#footnote-3) و عملكرد زمينه ای[[4]](#footnote-4)) *Podsakoff et al , 2000)* . هر چند هركدام از اين مفاهيم خواستگاه متفاوتي داشته اند ، ولي به طور كلي به مفهوم يكساني اشاره دارند (کاخکی و قلی پور ، 1386) .

در بررسی رفتار فرانقش که تحت عناوین مختلفی چون رفتار شهروندی سازمانی مفهوم سازی شده است دو رویکرد وجود دارد ؛ در تعریف مفهوم ارگان و سایر محققان پیشرو در این زمینه ، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانقشی مورد ملاحظه قرار داده اند ، جریان دیگری از محققان مانند گراهام[[5]](#footnote-5) اعتقاد دارند که عملکرد کاری باید به صورت مجزا از رفتار شهروندی سازمانی مورد ملاحظه قرار گیرد . بنابراین دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانقش وجود نخواهد داشت در این دیدگاه رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است ، مورد توجه قرار داد . با توجه به چنین پیچیدگی هایی تعریف اولیه ارگان از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتار فرانقشی مورد توجه قرار گرفته است*(Castro, Armari and Ryan , 2004)*

تعاریف مختلفی از رفتار فرا نقش و رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده است که در زیر به آنها اشاره می شود:

1. رفتارهاي فرانقش سازماني اشاره به رفتارهايي دارد كه كاركنان يك سازمان علاوه بر وظايف رسمي مورد انتظار از خود نشان ميدهند و براي تقويت آنها از طريق سيستم پاداش رسمی سازمان اقدامي صورت نمي گيرد (صنوبری ، 1387) .
2. رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتار فردی است که اختیاری بوده وبه صراحت توسط سیستم رسمی پاداش به رسمیت شناخته نمی شود و در مجموع باعث عملکرد موثر سازمان می شود . به این معنی که این رفتار در شرح شغل و قرارداد اشتغال فرد و سازمان قید نشده است بلکه این رفتار یک انتخاب شخصی است و به طور کلی حذف آن به عنوان مجازات شناخته نشده است *(Podsakoff et al 2000) .*
3. در يك تعريف ديگر ، رفتار شهروندي سازماني به عنوان آن دسته از رفتارهايي تعريف شده است كه كاركنان سازمان در انجام آن - صرفنظر از اهداف بهره وري شخصی- اثربخشي عملكردشان را ارتقا مي دهند  *Comeau and Griffith , 2005)) .*
4. رفتار شهروندی سازمانی ، اقدامات و رفتارهایی است که توسط کارکنان فراتر از وظایف و نیازمندیهای شغلی شان به منظور بهبود اثربخشی و موفقیت سازمان صورت می گیرد *((Hoff , 2008*
5. بولينو ، تورنلي و بلودگود رفتار شهروندي سازماندهي شده را بعنوان خواسته هاي كارمندان براي مقدم كردن نيازهاي كاري رسمي آنها به منظور كمك به همديگر ، براي تابع بودن در علايق مخصوص خودشان براي كالاهاي سازماني و داشتن علايق مخصوص در فعاليت سازماني و رفتار كلي تعريف مي كنند *(Korkmaz and Arpaci , 2009) .*
6. آن دسته از رفتارهای فردی است که به بافت اجتماعی و روانی - شناختی که در آن عملکرد شغلی باید انجام گیرد کمک می کند*(Organ,1997) .*

بطور کلی می توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی رفتاری داوطلبانه و اختیاری از سوی فرد به منظور کمک به سازمان و افراد سازمان و همچنین اجتناب از رفتارهایی که به سازمان آسیب برساند می باشد ، بدون اینکه پاداشی برای آن در نظر گرفته شده باشد . همچنین انجام ندادن چنین رفتارهایی موجب تنبیه نیز نمی گردد. البته امروزه توجه گسترده به رفتارهاي شهروندي سازماني باعث ايجاد اين ابهام معنا شناختي شده كه آيا واقعا اين مفهوم كه مورد توجه همة مديران قرار گرفته است ، اختياري است يا جزو ملزومات شغل است . اخيرا مطالعه اي به اين نتيجه رسيده است كه مديران چنين رفتاري را از فرد انتظار دارند و بر اين اساس وي را تشويق و تنبيه ميكنند *Turnipseed and Wilson,2009 ; Marinova , Moon and Van Dyne,2010))* .

**2-1-3) تاریخچه مفهوم رفتار فرا نقش**

مبناي فردي رفتارهاي فراتر از الزامات نقش را مي توان در تجزيه و تحليل سازماني چستر بارنارد در دهه 1930 يافت كه بر تمايل فرد به مايه گذاشتن از خود براي سازمان تاكيد مي كند . اين تمايل به عنوان رفتارهايي خودانگيخته ، همكارانه و حمايتي نسبت به سازمان و همچنين اعمالي كه باعث ارتقاي وجهه و جايگاه سازمان مي گردد توصيف شده است (نوابخش و همکاران 1388) .

برخی صاحبنظران دیگر معتقدند پیشینه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را می توان در نظرات کاتز جستجو کرد . کاتز بیان نموده که سازمان های اثربخش سه ویژگی ذیل را در خود دارند :

1- کارکنان را درون سیستم نگهداری و حفظ می کنند .

2- اطمینان می یابند که کارکنان ، الزامات خاص نقش خود را به نحو قابل اعتمادی انجام می دهند .

3- به فعالیت های نوآورانه و خودجوش کارکنان که فراتر از وظایف سازمانی است و در شرح شغل آنان مورد توجه واقع نشده ، توجه خاص دارند .

کاتز با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش کارکنان در دهه های 70 و 80 ابعاد رفتار نوآورانه و خودجوش را همکاری با دیگران ، حفاظت سازمان ، ایده های سازنده داوطلبانه ، خودآموزشی و حفظ نگرش مطلوب به سازمان می داند (صنوبری ، 1387) .

کاتز و کاهن[[6]](#footnote-6) در سال 1966 رفتارهای فرانقش موثر در اثربخشی سازمانی را شامل رفتارهایی می دانند که به تعبیر آنان ، ماشین اجتماعی سازمان را روغن کاری نموده و به طور مستقیم به چگونگی وظایف عملکردی خاص ، مربوط نمی باشد . رفتارهای فرانقش شامل کمک به کارکنان در رابطه با مشکلات کاری آنان ، پذیرش سایرین در گروه کار (بدون هیچ اعتراض و ایراد گرفتن از آنان) ، انعطاف پذیری ، به حداقل رساندن سطح تعارض بین فردی ، صرفه جویی و محافظت از منابع سازمانی می باشند .

گرچه افرادی چون کاتز و کاهن با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و نیز قبل از آنها چستر بارنارد با بیان مفهوم تمایل به همکاری در سال 1938 به این موضوع توجه نموده بودند (رضائیان و میرزاده ، 1389) . اما باتمن وارگان در سال 1983 برای اولین بار از اصلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آنرا بعنوان رفتارهایی سودمند که در شرح شغل قید نشده است اما کارکنان برای کمک به دیگران در انجام وظایفشان به نحوی مشهود از خود بروز می دهند تعریف نمودند (صنوبری، 1387).

گرچه پس از بهره گیری باتمن و ارگان از مفهوم فوق ، صاحب نظران مختلف با به کار بردن مفاهیمی چون “ رفتار فرا نقشی “ (ون داین و دیگران[[7]](#footnote-7) ، 1995) ، رفتار سازمانی مددکارانه “ (بریف و موتوویدلو[[8]](#footnote-8) ؛ 1986 جورج و بتنهاوسن[[9]](#footnote-9) ، 1990 ؛ اوریلی و چاتمن[[10]](#footnote-10) ، 1986) ، “ خودجوشی سازمانی “ (جورج و بریف ، 1992) ، و “ عملکرد زمینه ای “ (بورمن[[11]](#footnote-11) و موتوویدلو ، 1993) در طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته اند (*Podsakoff et al , 2000) .*

در تعاریف ابتدایی رفتار شهروندی مجموعه ای از رفتار های مفید کارکنان است که به صورت طبیعی اختیاری است و به صراحت توسط سیستم پاداش تقویت نمی شود . به طور خاص این دو ویژگی برای تشخیص انجام فعالیتهای درون نقشی و فرا نقشی مورد استفاده قرار می گرفت . با اینحال تحقیقات اخیر نقاط قوت رویکرد های دیگر را نشان می دهد . اول آنکه تحقیقات متعدد نشان می دهد که برداشت کارکنان به عنوان رفتار در نقش در مقابل فرا نقش متفاوت است . بعنوان مثال موریسون[[12]](#footnote-12) (1994) و ون داین و همکاران (2008) نشان دادند ادراک کارمندان از رفتار شهروندی در یک شغل متفاوت است . و کامدار و همکارن[[13]](#footnote-13) (2006) نشان دادند که ادراک کارکنان از رفتار شهروندی سازمانی تحت تاثیر تفاوتهای فردی آنان دارد . لام و همکاران[[14]](#footnote-14) (1999) شواهدی را برای تفاوت ادراک نقش در بین کشورهای مختلف ، سرپرستان و زیردستان ، نشان دادند . دوم اینکه تحقیقات همچنین نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی گاهی توسط سازمانها مورد تقدیر قرار می گیرد و در ارزیابی عملکرد لحاظ می گردد . به عنوان مثال آلن و راش[[15]](#footnote-15) (1998) مکنزی و همکاران[[16]](#footnote-16) (1999) ون داین و لی پاین[[17]](#footnote-17) (1998) و ویتینگ و همکاران[[18]](#footnote-18) (2006) بخوبی رابطه بین رفتار شهروندی و پاداش و تبلیغات را نشان دادند . این نتایج در تحقیقات اخیر پودساکف[[19]](#footnote-19) و همکاران (2009) نیز مورد تایید قرار گرفت (*Marinova et al , 2010) .*

از سال 2000 به بعد ، تمایل انجام تحقیقاتی در خصوص مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از حوزه رفتار سازمانی فراتر رفته و به حوزه های دیگری چون مدیریت منابع انسانی (بورمن و موتوویدلو ، 1993) ، بازاریابی (بیتین کورت و براون[[20]](#footnote-20) ، 1997 ؛ نت میر و دیگران[[21]](#footnote-21) ، 1997) ، مدیریت بهداشت و بیمارستانی (بولون[[22]](#footnote-22) ، 1997 ؛ ارگان ، 1990) ، روان شناسی ارتباطات (بورگاتس و ابی[[23]](#footnote-23) ، 1998) ، قوانین صنعتی و نیروی کار (کاپیلی و روگوسگی[[24]](#footnote-24) ، 1998) ، مدیریت استراتژیک (کیم و مایبوورگن[[25]](#footnote-25) ، 1993) ، اقتصاد (تومر[[26]](#footnote-26) ، 1998) ، مدیریت بین الملل (چن و دیگران[[27]](#footnote-27) ، 1998) و رهبری سازمانی (پودساکف و دیگران ، 2000 ، 1996 ، 1990) وارد شده است (سبحانی نژاد ، یوزباشی و شاطری ، 1389) .

مون و همکاران[[28]](#footnote-28) (2005) اشاره می کنند که اگر چه تعداد ابعاد پیشنهادی رفتار شهروندی سازمانی افزایش یافته است ، تحقیقات تجربی که در این زمینه انجام شده است به طور فزاینده ای ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی را به یک ساختار واحد فشرده کرده است . این واگرایی باعث ایجاد ناهنجاری بین افزایش پیچیدگی نظریه شهروندی و افزایش سادگی اندازه گیری رفتار شهروندی را ایجاد کرده است*(Marinova et al , 2010)*.

**2-1-4) مدلهای رفتار فرا نقش**

دربارۀ ابعاد رفتار فرانقش سازماني هنوز توافق واحدي ميان محققان وجود ندارد که با توجه به رویکردهای متفاوت در این حوزه بدیهی به نظر می رسد و باعث معرفی مدلهای مختلفی دراین حوزه گردیده است . براي مثال ، ابعادی نظير رفتارهاي کمک کننده ، جوانمردي و گذشت ، وفاداري سازماني ، پيروي از دستورات ، نوآوري فردي ، وجدان ، توسعه فردي ، ادب و ملاحظه ، رفتار مدني ، نوع دوستي و ... در تحقيقات مختلف به عنوان ابعاد رفتار شهروندي سازماني مورد توجه قرار گرفته اند . در یک تحقیق فرا تحلیلی که توسط لی پاین در سال 2002 انجام شده است مشخص گردید بین ابعاد معرفی شده توسط محققان مختلف همپوشانی زیادی وجود دارد (سلیمانی ، 1390) . در سطور بعدی به ابعاد مطرح شده از سوی برخی از محققین برای تشریح رفتار فرا نقش در سازمان اشاره می شود .

**2-1-4-1) مدل گراهام**

گراهام (1995) ، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را شامل چهار بعد می داند :

1- **کمک های بین شخصی :** کمک به همکاران در صورت نیاز .

2- **ابتکار عمل فردی** : تلاش در جهت ارائه پیشنهادهایی که باعث بهبود عملیات سازمان می شود.

3- **مجاهدت فردی** : انجام دادن فعالیت هایی فراتر از سطح وظیفه.

4- **تقویت وفاداری** : فعالیت هایی برای معرفی چهره مثبت سازمان به بیرون از سازمان .

**2-1-4-2) مدل پودساکف**

پودساکف در سال 2000 ميلادي دسته بندي مفصلي از اين گونه رفتارها انجام داده است که رفتارهاي شهروندي سازماني را در قالب هفت دسته تقسيم مي نمايد (*Podsakoff et al , 2000) .*

1. **رفتارهاي کمک کننده**:رفتارهایی شامل کمک داوطلبانه به دیگران و یا جلوگیری از وقوع مشکلات کاری.
2. **جوانمردي** : تمایل به تحمل شرایط ناراحت کننده اجتانب ناپذیر در کار بدون ابراز شکایت.
3. **نوآوري فردي** : رفتار های فرا نقش ماورای حداقل نیازمندی های کلی مورد انتظار.
4. **فضيلت مدني**: شناخت فرد نسبت به خود بعنوان عضوی از جامعه بزرگتر سازمان.
5. **تعهد سازماني**: پیروی از قوانین سازمان ماورای علائق فردی ، گروههای کاری.
6. **اطاعت سازمانی** : پذیرش ضرورت و مطلوبیت قوانین منطقی سازمان و عمل به آن بصورت وجدانی .
7. **رشد فردي :** رفتار داوطلبانه جهت بهبود دانش ، مهارت و توانایی فردی .

**2-1-4-3) مدل مارکوزی**

مارکوزی رفتار شهروندی سازمانی را به دو نوع تقسیم می کند :

1 - یاری و کمک مثبت و فعال.

2 - اجتناب از رفتارهایی که به همکاران و سازمان فرد لطمه وارد می کند .

عملکرد شهروندی شامل فعالیت هایی است که کمک به دیگران در انجام کارشان ، حمایت از سازمان و داوطلب شدن در انجام کارهای جانبی یا مسئولیت پذیری را شامل می شود .

**2-1-4-4) مدل بورمن و موتوویدلو**

بورمن و موتوویدلو ، برای تبیین عملکرد شهروندی سازمانی مدلی پنج بعدی ارائه می نمایند که این ابعاد عبارتند از :

1. پشتکار توام با شور شوق و تلاش فوق العاده که برای تکمیل فعالیت های کاری به طور موفقیت آمیز ضروری است
2. داوطلب شدن برای انجام فعالیت های کاری که بصورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست .
3. مساعدت و همکاری با دیگران .
4. پیروی از مقررات و رویه های سازمانی
5. پشتیبانی ، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی (صنوبری ، 1387) .

**2 -1-4-5) مدل فار**

فار و همکاران (2004) نه بعد عمده رفتار شهروندی سازمانی را به شرح ذیل طبقه بندی کردند :   
1- **نوع دوستی :** کمک به دیگران برای انجام وظایف سازمانی .

2- **وجدان** : رفتاری اختیاری و فراتر از الزامات سازمان و پیروی از مقررات و قوانین به صورت شخصی .

3 - **روحیه جوانمردی** : تمایل به تحمل شرایط سخت بدون گله و شکایت .

4 – **ادب و مهربانی** : رفتار اختیاری برای پیشگیری از وقوع مشکل برای دیگران .

5 - **فضیلت مدنی** : رفتار مسئولانه که برای ادامه حیات سازمان است .

6 - **مشارکت وظیفه ای** : مشارکت افراد در سازمان به جای دیگران با انجام کار اضافی .

7 - **مشارکت دفاعی :** تمایل به هدایت رفتار دیگران مانند تشویق افراد به صحبت کردن آرام در جلسات.

8 - **وفاداری سازمانی** : تلاش برای افزایش منافع سازمان .

9 - **رای و نظر :** بیان چالش سازنده برای ارتقا و بهبود و نه صرفا انتقاد .

**2-1-4-6) مدل ارگان**

یکی از معروفترین تقسیم بندی­های ابعاد رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان انجام شده است . وی رفتارهای شهروندی سازمانی را در پنج بعد اصلی زیر تقسیم بندی می کند :

1. **نوع دوستی :** نوع دوستی ، رفتار داوطلبانه ای است که شامل کمک به افراد دیگری که با یک مشکل و مساله کاری مواجه هستند می شود . نوع دوستی همچنین با تعیین چگونگی کمک به دیگران مرتبط است . برای مثال ، یک مدیر با تجربه که قوانین کار را به یک مدیر جدید معرفی می کند ، که این کار جزئی از وظایف و تعریف شغل وی نیست ، اما به عنوان رفتارهای نوع دوستی به حساب می آید *(Yilmaz and Tasdan, 2009) .*
2. **وجدان کاری :** به رفتارهاي اختیاري فراتر از نقشی اشاره دارد که از الزامات شغل ، وظیفه و اخلاق کاري پا را فراتر می گذارد . ارگان معتقد است افرادي که داراي رفتار شهروندي مترقی هستند در بدترین شرایط وحتی در حالت بیماري و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند که این نشان دهنده وجدان کاري بالاي آنهاست . به بیان دیگر ، وجدان کاری ، از خودگذشتگی صمیمانه[[29]](#footnote-29) برای سازمان ، و توجه به قوانین سازمان فراتر از نیازمندیها می باشد (همان منبع) .
3. **جوانمردی :** جوانمردی اشاره به تحمل ناراحتی هایی دارد که در سازمان ها اجتناب ناپذیر هستند . ارگان مطرح می کند که رفتارهای جوانمردی ، توسط حذف نیاز به تغییر تمرکز از فعالیتهای موثر مثل برنامه ریزی و حل مساله ، استقامت سازمان را افزایش می دهد . او اشاره می کند که این رفتار ، حجم کاری مدیران را کاهش می دهد ، زیرا افرادی که از شکایت کردن اجتناب می کنند کارآیی و روحیه سازمان را افزایش می دهند . ارگان اشاره می کند هنگامی که کارکنان شکایت می کنند ، باعث می شوند مدیران با تغییر تمرکز از وظایف و فعالیت های موثرتر ، انرژی و منابع زیادی مصرف کنند *(Marinova et al , 2010) .*
4. **ادب :** بیانگر اجتناب از مشکلات ناشی شده از روابط کاری می باشد *(Gonzalez and Garazo , 2006)* . این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران ، سرپرستان و مخاطبان سازمان است . افرادي که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند داراي رفتار شهروندي مترقی هستند .
5. فضیلت مدنی : مشارکت سازنده در عملکرد سازمان با توجه به روند کار شرکت می باشد . این بعد شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهاي فوق برنامه اضافی ، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد ، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب ، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان براي آگاهی دیگران و در واقع بیانگر مشارکت مسئولانه در زندگی سازمان می باشد (همان منبع) .

**2-1-5) عوامل تاثير گذار بر بروز رفتار فرا نقش**

بررسی های فرا تحلیلی در خصوص ارتباط بین رفتار فرانقش و عوامل اثر گذار برآن بیانگر این واقعیت است که چهار دسته از این عوامل مورد تأکید تحقیقات بوده است (صنوبری ، 1387) که عبارتند از :

**2-1-5-1) ویژگی های فردی کارکنان**

پژوهش های اولیه ای که ویژگی های فردی را مورد توجه قرار می دهد ، بر دو محور اصلی متمرکز است : اولاً ارگان و ریان [[30]](#footnote-30) (1995) این عامل کلی موثر بر روحیه را به عنوان مبنای رضایت کارکنان ، تعهد سازمانی ، درک از عدالت و درک از رفتار حمایتی رهبری تلقی می کنند و ثانیاً تحقیقات نشانگر ارتباط معنادار آنها با رفتار شهروندی سازمانی است (البته شدت این همبستگی ها متفاوت بوده است) که بیانگر اهمیت این متغیر ها در تعیین رفتار شهروندی سازمانی می باشد *(Oregan and Ryan,1995; Podsakoff et al , 2000) .*

کيدر و مک لين پارک[[31]](#footnote-31) (1993) تئوري هاي قابل قبولي ارائه کرده اند که چرا جنسيت ، مرتبط با رفتارهاي شهروندي سازماني مي باشد . آنها پيشنهاد کردند که توجه يا نگراني همدلانه[[32]](#footnote-32) (ويژگي قابل توجه زنانه) هم روي رفتار کمک کننده و هم روي ادب تأثير مي گذارد . *(Evans , 2001)* . به هر حال ، پودساکف و همکاران (2000) گزارش داده اند که محققان از يافتن رابطه بين متغيرهاي جمعيت شناختي مثل جنسيت يا سالهاي خدمت و رفتارهاي شهروندي سازماني ناتوان هستند .

**2-1-5-2) ویژگی های شغلی**

در سال های اخیر پودساکف و همکاران (2000) در یک فراتحلیل از تحقیقات مربوط به 15 سال اخیر در زمینه رفتار شهروندی سازمانی ، میزان تاثیر گذاری تعدادی از متغیرها بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی را ترسیم نمود . از جمله متغیر هایی که با رفتار شهروندی سازمانی رابطه همساز داشته اند عبارت بودند از : متغیرهای مرتبط با شغل نظیر رضایت مندی درونی شغلی ، یکنواختی شغلی ، و باز خورد شغلی . در خصوص متغیرهای شغلی ، تحقیقات عمدتاً حول مبحث تئوری جانشین های رهبری بوده است که نتایج بیانگر ارتباط پایدار ویژگی های شغلی با رفتار شهروندی است . افزون بر آن ، هر سه نوع ویژگی های شغلی (بازخورد شغلی ، یکنواختی شغلی ، رضایتمندی درونی شغلی) بطور معناداری با مولفه های مختلف رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی ، نزاکت ، وظیفه شناسی ، جوانمردی و فضیلت مدنی) ارتباط داشته اند ؛ به گونه ای که بازخورد شغلی و رضایتمندی درونی شغل ، ارتباطی مثبت با رفتار شهروندی سازمانی نشان می دهد . (صنوبری ، 1387 ; *Podsakoff et al , 2000)*

مطابق با تحقیقات پودساکف و همکاران (2000) ادراکاتِ نقش[[33]](#footnote-33) به طور زيادي با ابعاد رفتار شهروندي سازماني مرتبط مي باشد . ابهام نقش و تعارض نقش به طور قابل توجهي به طور منفي با نوع دوستي ، ادب و جوانمردي رابطه دارد . به هر حال ، ابهام نقش و تعارض نقش با رضايت مرتبط هستند و رضايت با رفتارهاي شهروندي سازماني ارتباط دارد . بنابراين ، احتمال مي رود که رضايت ، رابطه بين ابهام نقش و تعارض نقش و رفتارهاي شهروندي سازماني را تعديل مي کند .

**2-1-5-3) ویژگی های سازمانی**

به گونه ای که نه رسمیت سازمانی ، انعطاف ناپذیری سازمانی ، حمایت ستادی و نه فاصله فضایی ، ارتباط مستمری با رفتارهای شهروندی سازمانی نداشته اند . ولی به هر حال مولفه همبستگی گروهی با تمام مولفه های رفتار شهروندی سازمانی دارای ارتباط مثبت بوده است ، حمایت سازمانی ادراک شده است با نوع دوستی کارکنان ارتباط معناداری داشته است . علاوه برآن پاداش های خارج از کنترل رهبران با مولفه های نوع دوستی ، نزاکت و وظیفه شناسی ارتباط منفی داشته اند . داویدیو و همکاران[[34]](#footnote-34) نشان دادند که کیفیت روابط بین فردی در سازمان عامل پیش بینی کننده قوی از رفتار انسانی است که باعث افزایش رفتارهاس شغلی اختیاری می شود . در راستای این استدلال، روابط کارکنان با سرپرستان و همکاران به عنوان عامل مهمی در پیش بینی رفتار شهروندی در سازمان است (Spitzmuller, VanDyneand, and Ilie, 2008).

**2-1-5-4) سبك رهبری**

از بين سبك هاي رهبري ، رفتارهای رهبری تحول آفرین با هر پنج مولفه رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط معنادار مثبتی دارد . و از میان رفتارهای رهبری تعامل گرا ، دو نوع این رفتارها دارای می باشند که عبارتند از : رفتار پاداش دهی اقتضایی OCB رابطه معنادار با عناصر پنج گانه که دارای ارتباط مثبت است ، رفتار تنبیهی غیراقتضایی که دارای ارتباط منفی می باشد . از میان ابعاد تئوری رهبری مسیر - هدف ، رفتار رهبری حمایتی با همه مولفه های OCB دارای ارتباط مثبت است ، و تشریح نقش رهبر فقط با مولفه های نوع دوستی ، نزاکت ، وظیفه شناسی و جوانمردی رابطه معنادار مثبت دارد و نهایتاً ، تئوری مبادله رهبر- عضو با تمامی مولفه های رفتار فرا نقش (ارگان) دارای ارتباط معنادار مثبت است (*Podsakoff et al , 2000) .*

عامل ادراكات نقش و متغيرهاي جمعيت شناختي را نيز علاوه بر ويژگي سازمان و سبك رهبري به صورت مجزا مورد بررسي قرار داده است .

**2-1-6) پيامدهاي رفتار فرانقش**

برای سالیان دراز یکی از مفروضات ارگان “ انباشته شدن رفتار فرا نقش در سازمان باعث اثربخشی می شود“ مورد آزمایش قرار نگرفت و پذیرش آن بیشتر بر مبنای معقول بر مفهومی استوار بود تا شواهد تجربی مستقیم . شاید اولین پژوهشی که ارتباط این گونه رفتارها را با اثربخشی سازمانی یا گروهی بررسی نمود پژوهش کارامبایا[[35]](#footnote-35) (1990) باشد . او دریافت که کارکنان بخش های دارای عملکرد بالا در مقایسه با کارکنان دارای عملکرد پایین ، رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می دهند. ذیلا به برخی از فواید و پیامدهای رفتار فرا نقش در سازمان به صورت خلاصه اشاره می شود :

* رشد و تقویت بهره وری همکاران
* افزایش بهره وری اداری
* آزاد کردن منابع برای تولید بیشتر
* جلوگیری از تخصیص منابع کمیاب به فعالیت های حفظ و نگهداری
* هماهنگی بین اعضای تیم و فعالیت های گروهی
* توانایی جذب و نگهداری بهترین افراد از طریق محیط کاری جذاب
* ثبات عملکرد سازمانی
* توانایی سازمان در انطباق با تغییرات محیطی(صنوبری ، 1387) .

**2-1-7) سياستهاي تقويت رفتارفرا نقش**

مديران سازمان در جهت شکوفاتر شدن رفتارهاي فرانقش در سازمان بايد با وضع سياستها و راهبردهاي مناسب . در همين راستا مي‌‌توان چند مورد از اين اقدامات را نام برد که براي ارتقا و ترغيب رفتار فرا نقش مناسباند (سیار و اسلامی ، 1386) :

**2-1-7-1) گزينش واستخدام**

برخی از محققان معتقدند افرادی که علائم شهروندی خوبی را در حوزه زندگی شخصی از خود بروز می دهندبه همان میزان تمایل دارند تا شهروندان سازمانی خوبی باشند بر این اساس سازمانها باید فرایندهای جذب و استخدام نیروی خود را طوری طراحی نمایند که افرادی با رفتار شهروندی خدمتی جذب سازمان شوند .

**2-1-7-1) آموزش و توسعه**

سازمانها می توانند با اجرای طرحها ی اموزشی برای کارکنان فعلی سازمان به ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی مفید و سازنده بپردازند .استفاده از برنامه های اموزشی موجب تسهیل کمک های بین فردی در میان کارکنان می شود البته برای توسعه مهارت های کارکنان می توان از برنامه های اموزش میانی و چرخش شغلی نیز استفاده کرد .

**2-1-7-1) ارزيابي عملکرد و جبران خدمات**

سازمانها می توانند با ایجاد سیستمهای منطقی و منظم برای ارائه پاداش به کارکنان تا حد زیادی رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل نمایند تحقیقات نشان داده است که افراد در کارهای که احتمال در یافت پاداش و جود دارد بیشتر مشارکت می نمایند به همین علت توجه به سیستمهای پاداش اقتضایی و موثر توسط سازمان در شکل دهی شهروندان خوب بسیار تاثیر گذار خواهد بود .

**2-1-7-1) سيستم‌هاي غيررسمي**

برخی از روانشناسان معتقدند که فشارهای اجتماعی و هنجارهای گروهی غالبا تاثیر بیشتری نسبت به رویدادهای رسمی بر رفتار فردی در سازمان می گذارند به همین علت توسعه مکانیز مهای غیر رسمی مانند فرهنگ مشارکتی ، یک رکن اساسی و محوری برای تقویت رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار است .

**2-4-2) تحقیقات داخلی :**

موغلی، سيد جوادين، احمدی و علوي (1392) در تحقیقی با عنوان “ تبيين مدل اخلاق كار اسلامي و رفتار شهروندي سازماني با واسطه ي ارزش هاي شغلي (مورد مطالعه دانشگاه علوم پزشکی اصفهان) “ رابطه بین مولفه های اخلاق کار اسلامی بعنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی بعنوان متغیر وابسته با نقش متغیر واسطه ارزش های شغلی مورد سنجش قرار دادند. یافته های این تحقیق نشان میدهد که بالاترین ضریب همبستگی (54 درصد)در میان متغیرهای این پژوهش مربوط به رابطة بین ارزش های شغلی و رفتار شهروندی می باشد. همچنین نتایج بررسی ها نشان داد که ایمان و رفتار مسئولانه دینی از مولفه های اخلاق کار اسلامی ، با واسطه ارزش های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد اخلاق كار اسلامي بر نگرش كاركنان به جهت ايجاد رفتار مطلوب تأثير قابل توجهي داشت، همچنين ارزش هاي فردي و جمعي در محيط هاي كار، با گسترش توجهات اجتماعی به ارزش هاي انساني و اخلاقي همسو بود و اخلاق کار اسلامی با واسطه ارزش هاي شغلي بر رفتار شهروندي سازماني نيز تأثير گذار بود.

سلیمانی (1390) در تحقیقی با عنوان“ بررسی رابطه بین رفتار اخلاقی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی معلمان و کارکنان در مدارس شهرستان گرمسار“ رابطه چهار مولفه اخلاق شخصی ، اخلاق سودمندی ، اخلاق اجتماعی و اخلاق قانونیِ رفتار اخلاقی را با بروز رفتار شهروندی سنجید و نتیجه گرفت که رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی و نیز مولفه های آنان رابطه مثبت و معناداری دارند . متغیرهای اخلاق سود مندی و اخلاق قانونی پیش بینی کننده های معنادارتری برای بروز رفتار شهروندی هستند .

بهاری فر ، جواهری کامل و احمدی (1390) در تحقیق با عنوان “ رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی : تاثیر ارزش های اخلاقی ، عدالت و تعهد سازمانی“ به بررسی پیامدهای ارزش های اخلاقی سازمان (عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، رفتار اخلاقی و رفتارهای شهروندی سازمانی) و روابط بین آن ها در بین کارکنان حوزه ستادی دانشگاه پیام نور پرداخته اند . نتایج این تحقیق نشان می دهد که ارزش های اخلاقی سازمان به طور مثبتی بر عدالت رویه ای و عدالت توزیعی و عدالت رویه ای و عدالت توزیعی نیز به طور مثبتی بر تعهد سازمانی کارکنان و تعهد سازمانی به طور مثبتی بر رفتار اخلاقی کارکنان تاثیر می گذارد. هم چنین رفتار اخلاقی نیز به طور مثبتی بر بعد جوانمردی و بعد نوع دوستی رفتارهای شهروندی سازمانی تاثیر می گذارد.

طاهري دمنه ، ‌زنجيرچي و نجاتيان قاسميه (1388) در تحقيقي با عنوان “ نقش اخلاق كاري در ارتقا رفتار شهروندي سازماني “رابطه متغير مستقل اخلاق كاري و متغير وابسته رفتار شهروندي را در جامعه شامل 403 نفر از كاركنان دانشگاه يزد مورد بررسي قرار داد نمونه اين تحقيق 102 كارمند بوده و در این تحقیق ابعاد اخلاق کاری از دیدگاه پتی شامل قانون گرایی ، تاثیر گذاری در محیط ، جدیت ، مردم گرایی در کار برای پیش بینی متغیر رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار گرفت ، و نتایج آن نشان داد که قانون گرایی به بهترین وجه می تواند متغیر رفتار شهروندی سازمانی را توجیه نماید .

سهرابی و خانلری (1388)در تحقيق ديگري با عنوان “ اخلاق ‌فناوري اطلاعات و رفتار شهروندي سازماني “ رابطه متغير مستقل ارزش هاي اخلاقي و متغير وابسته اخلاق فناوري اطلاعات با واسطه گري متغير هاي تعهد و رفتار شهروندي مورد مطالعه قرار دادند نمونه آماري اين تحقيق شامل 119 نفر از كارمندان و مديران شركت هاي فناوري اطلاعات شهرستان تهران بوده است در این تحقیق فرض شد اخلاق فنآوری اطلاعات تحت تاثیر تعهد و رفتار شهروندی می باشند و به طور مستقیم از تعهد و غیر مستقیم از ارزش های اخلاقی تاثیر می پذیرد . یافته های این تحقیق نشان داد بین ارزش های اخلاقی و تعهد همبستگی قوی وجود دارد و همبستگی کمتری بین تعهد و رفتارهای شهروندی سازمانی وجود دارد در این تحقیق رابطه بین ارزش های اخلاقی و رفتارهای شهروندی به طور مستقیم مورد ارزیابی نگرفت .

**2-4-3) تحقیقات خارجی :**

چون، شین، چویی و کیم [[36]](#footnote-36) (2013) در تحقیقی با عنوان “ چگونگی ارتباط اخلاق سازمانی و عملکرد ، نقش میانجی تعهد و رفتار شهروندی “ رابطه اخلاق سازمانی را با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی ( بعنوان متغیر واسطه) و عملکرد سازمان (بعنوان متغیر وابسته) را در بین 3821 کارمند 130شرکت کره ای سنجیدند . یافته های آنان نشان داد که اخلاق سازمانی با بروز تعهد سازمانی و رفتار شهروندی ( سطح فردی و سازمانی ) و عملکرد مالی سازمان رابطه معنی داری دارد .

هوانگ ، یو و تی سای [[37]](#footnote-37) (2012) در تحقیقی با عنوان “تجزیه و تحلیل چند بعدی از جو اخلاقی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی“ رابطه جو اخلاقی و رفتار شهروندی را با بررسی رضایت شغلی و تعهد سازمانی بعنوان متغیر واسطه مورد مطالعه قرار دادند ، آنها با بررسی این رابطه در بین 450 نفر از پرستاران به کمک رگرسیون سلسه مراتبی دریافتند سازمانها می توانند از طریق رفتار های اخلاقی بر جو اخلاقی ، رضایت وتعهد سازمانی و بروز رفتار شهروندی اثر بگذارند .

شين [[38]](#footnote-38) (2012) در تحقيقي با عنوان “رهبري اخلاقي مديران اجرايي ، ‌جو اخلاقي ، قدرت اخلاقي و رفتار جمعي شهروندي سازماني “رابطه متغير مستقل جو اخلاقي و متغير وابسته رفتار شهروندي سازماني را در 401 شرکت با اندازه های مختلف به كمك متغير وابسته جو سازماني بررسي كرد . در این تحقیق فرض شد جو اخلاقی سازمان رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد ، همچنین فرض شد رابطه بین جو اخلاقی و رفتار شهروندی فردی و سازمانی وجود دارد و وقتی جو اخلاقی قوی تر است این رابطه قوی تر خواهد بود ، نتایج این پژوهش همه فرضیات فوق را تایید نمود .

رینر ، لاوتون و ويليامز[[39]](#footnote-39) (2011) تحقيقي را با عنوان “ رفتار شهروندي سازماني و اخلاق خدمات عمومي ، جایگاه سازمان “ بر روی کارکنان 14 کالج در انگلستان که متغير مستقل آن اخلاق خدمات عمومی و متغير وابسته آن رفتار شهروندي سازماني بود انجام دادند آنها تحقیق خود را با فرض اینکه اخلاق خدمات عمومی با ابعاد اعتقاد به خدمات عمومی ، عمل خدمات عمومی و منافع عمومی می تواند رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی نماید انجام داده و به این نتیجه رسیدند که اعتقاد به خدمات عمومی و منافع عمومی می تواند بروز رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی نماید .

در تحقیقی با عنوان “ارتقاء رفتار اخلاقي و رفتار شهروندي سازماني“ که توسط بیکر و همکاران[[40]](#footnote-40) (2006) و در بين 484 نفر از انجمن مديران خريد در آمريكا انجام شد رابطه بین ارزش های اخلاقی بعنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی بعنوان متغیر وابسته (بعد جوانمردی و نوع دوستی) و عدالت ، تعهد و رفتار اخلاقی بعنوان متغیر واسطه مورد مطالعه قرار گرفت . نتایج این تحقیق نشان داد ارزشهاي اخلاقي مي توانند در متغير هاي كليدي سازمان از جمله عدالت و تعهد تأثيرگذار باشندكه منتهي به سطوح بالاتري از رفتارهاي اخلاقي در بين سازمان مي شوند. آنها همچنين نشان دادندكه سطوح بالاتر رفتار اخلاقي ارتباط مثبتي با رفتار شهروندي سازماني دارد.

منابع و ماخذ

آذر، ع.، و مومني، م.، (1389). *آمار و كاربرد آن در مديريت* . تهران : انتشارات سمت .

الوانی، س. م.، (1391). درآمدی بر بلوغ اخلاقی سازمانها. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی سال اول* ، شماره 1، ص9-1.

الوانی، س. م، (1381). ضرورت تدوین منشور اخلاقیات سازمانی. *نشریه تحول اداری*، دوره 5، شماره 19، ص59-50.

اميرشاهي ، م. ا.، شیرازی، م.، و قوامی، س. (1389). بررسي رابطه بين فلسفه اخلاق فردي فروشندگان و فرايندتصميم گيري اخلاقي آنها. *فصلنامه مطالعات مديريت بهبود و تحول شماره 63* ، ص 62-27.

بهاری فر ، ع.، وجواهری کامل، م. (1389). بررسی پیامدهای ارزش های اخلاقی سازمان ( با مطالعه عدالت سازمانی ، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی ). *دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس ، سال هفتم ، شماره 28*، ص118-95.

بهاری فر، ع.، جواهری کامل، م.، و احمدی، س. ع. ا.، (1390). رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی : تاثیر ارزش های اخلاقی ، عدالت و تعهد سازمانی. *پژوهشهای مدیریت منابع انسانی، دوره ، شماره1* ، ص42-23.

تولایی، ر. (1388). عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان . *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس ، سال ششم ، شماره شماره 2*5 ، ص 64-45.

حسني كاخكي، ا.، و قلي پور، آ. (1386). رفتار شهروندي سازماني : گامي ديگر در جهت بهبود عملكرد سازمان در قبال مشتري. *فصلنامه پژوهشنامه بازرگاني، شماره 45*، ص 145-115.

خاکي ، غ. (1382). *روش تحقيق با رويکردي به پايان نامه نويسي*. چاپ دوم. تهران : انتشارات بازتاب .

دفت ، ر. ال. (1374). *تئوری سازمان و طراحی ساختار* . ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی . تهران : انتشارات مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.

رجبي پور ميبدي، ع.، و دهقاني فيروزآبادي، م. (1389). رابطه اخلاق كار اسلامي با تعهد سازماني و رضايت شغلي در پرستاران. *فصلنامه اخلاق زيستي سال دوم، شماره ششم*، ص 92-49.

رحمان سرشت، ح.، و حبیبی بدرآبادی، م. (1391). ارتباط پايبندي سازمان به فضائل اخلاقي و سلامت سازمان. *فصلنامه اخلاق در علوم و فنّاوري، سال هفتم، شماره 3*، ص 10-1.

رحمان سرشت، ح.، رفیعی، م.، و کوشا، م. (1388). مسئولیت اجتماعی ؛ اخلاقیات فرا سازمانی. *ماهنامه تدبیر، شماره 204*، ص26-22.

رحیمی، ف.، و رضائیان، ع. (1387). بررسي تأثيرگذاري عدالت رويه اي بر رفتار شهروندي سازماني با لحاظ کردن نقش اعتماد سازماني. *چشم انداز مديريت، شماره 29*، ص87-69.

رضائیان، ع.، و میرزاده، ل. (1389). تاثیر برداشت از عدالت سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی . *فصلنامه اخلاق در علوم و فن آوری* ، سال پنجم، شماره 1و2، ص102-94.

زاهدی، ش. (1384). *مدیریت فرا ملیتی و جهانی : نگرشی تطبیقی*. چاپ چهارم. تهران : سمت.

سبحانی نژاد، م.، یوزباشی، ع.، و شاطری، ک. (1389). *رفتار شهروندی سازمانی ( مبانی نظری ، همبسته ها و ابزار سنجش )*. چاپ اول. تهران : انتشارات یسطرون.

سکاران، ا. (1390). *روش های تحقيق در مديريت*. چاپ نهم. ترجمه محمد صائبی و محمود شيرازی. مرکز آموزش دولتی.

سلیمانی، ن. (1390). بررسی رابطه بین رفتار اخلاقی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی معلمان و کارکنان در مدارس شهرستان گرمسار. *فصلنامه اندیشه های تازه در علوم تربیتی، سال هفتم، شماره اول*، ص27-11.

سهرابی، ب.،و خانلری، ا. (1388). اخلاق فناوری اطلاعات و رفتار شهروندی*. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، شماره 1و2*،ص10-1.

سیار، ا.، و اسلامی، س. ح. (1386). رفتار شهروندی سازمانی. *ماهنامه تدبیر، شماره 187*، ص59-56.

شاه محمدي، ع. (1388). *درآمدي بر روش تحقيق*. چاپ اول. تهران : انتشارات فريش.

صنوبری، م. (1387). رفتار شهروندی سازمانی 1 ( مفاهیم ، تعاریف ، ابعاد و عوامل موثر بر آن ). *دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس*، سال پنجم، شماره 16، ص99-79.

طاهری دمنه، م.، زنجیر چی، س. م.، و نجاتیان قاسمیه، م. (1390). نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، سال ششم، شماره 12، ص39-30.

قاری سيدفاطمي، س. م. (1371). بيوتكنولوژي در آيينه فلسفه اخلاق. *فصلنامه باروري و ناباروري، پائيز 1371*، ص72-55.

قاری سید فاطمی ، س. م. (1388). نظریات اخلاقی در آیینه حقوق. *فصلنامه نامه مفید، شماره 29،* ص38-23.

قاسمیان، م.، و شیروانی، ع. (1383). نقش پنج منظومه عمده اخلاقی در تصمیم‌گیری مدیران. دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت تهران، سالن همایش‌های اجلاس، دی ماه ۱۳۸۳.

قلی پور، آ.، طهماسبی، ر.، و نوریان، ع. (1389). بررسي تأثير وفاداري حزبي بر رفتار شهروندي سازماني در سازمانهاي دولتي. *مدرس علوم انساني- پژوهشهاي مديريت در ايران، دوره14، شماره 66* ، ص148-123.

لاوتن، آ. (1384). مديريت اخلاقي درخدمات دولتي. ترجمه محمد رضا ربيعي وحسن گيوريان. تهران : انتشارات يكان.

موحدی، م. ج. (1389). بررسی وظیفه گرایی و نتیجه گرایی. *نشریه پژوهشهاي فلسفی*، دوره 53، شمارة 216، ص179-155.

موغلی، ع.، سيد جوادين، س. ر.، احمدی، س. ع. ا،و علوي. آ. ( 1392). تبيين مدل اخلاق كار اسلامي و رفتار شهروندي سازماني با واسطه ي ارزش هاي شغلي (مورد مطالعه دانشگاه علوم پزشکی اصفهان). *مديريت اطلاعات سلامت، سال دهم، شماره 2، ص 9-1.*

ناظر زکی، ح. (1384). فلسفه اخلاق . *فرهنگ جهاد، سال يازدهم، شماره 41 و 42*، ص 122.

نوابخش، م.، غفاری آشتیانی، پ.، و کهن، ع. (1387). مديريت بستر رفتار شهروندي سازماني در فرانقش هاي اجتماعي. *فصلنامه بصيرت، سال شانزدهم، شماره43*، ص79-55.

هس مر، ل. تی. (1389). *اخلاق در مدیریت*. چاپ سوم. ترجمه سید محمد اعرابی و داوود ایزدی. تهران : انتشارت دفتر پژوهشهای فرهنگی.

Baker, T. L., Hant, T. G.,& Andrews, M. C. (2006). Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors : The influence of corporate ethical values*. Journal of Business Research*, Vol. 59, 849-857.

Bolino, D.,& Tornely, F. (2003). Leaders or managers ?. Academy of Management Journal , Vol. 3(1), 67-83.

Bowler, W. M., Halbesleben, J. R. B.,& Paul, R. B. (2010). If you're close with the leader , you must be a brownnose : The role of leader-member relationships in follower , leader , and coworker attributions of organizational citizenship behavior motives . Human Resource Management Review, Vol. 20, 309-316.

Castro, C. B., Armari, E. M.,& Ryan, D. M. (2002). The influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management , Vol. 15(1*), 55-63.

Chun, J. S., Shin, Y., Choi, J. N.,& Kim, M. S. (2013). How Does Corporate Ethics Contribute to Firm Financial Performance? The Mediating Role of Collective Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Management, Vol. 39( 4),* 853-877.

Comeau, D. J.,& Griffith , R. L. (2005). Structural interdependence , personality , and organizational citizenship behavior : an examination of person-environment interaction. *Personnel Review, Vol. 34(3)*, 310-330.

Douglas, P. C., Davidson, R. A.,& Schwartz, B. N. (2001). The Effect Of Organizational Culture And Ethical Orientation on Accountants' Ethical Judgment’ *. Journal of business Ethics* , Vol*. 34(2)* , 101-121.

Evans, B. M. (2001). The influence of perceived procedural justice on Organizational citizenship behavior among persons employed in the parks , recreation or leisure services profession . Phd. Thesis, MiddleTennessee State University, Thesis published by UMI, Murfreesboro and presented at the Northeastern Recreational Research Conference, Bolten Landing, NY.

Farh, J. L. , Zhong, C. B.,& Organ, D. W. (2004). Organizational Citizenship Behavior in the People’s Republic of China. *Organization Science, Vol. 15(2),* 241–253.

Ferrel, O.C.,& Gresham, L. G. (1985). A Contingency Framework For Understanding Ethical Decision Making In Marketing. *Journal of Marketing, Vol*. 49, 87-96.

Forsyth, D. R., (1980). Taxonomy Of Ethical Ideologies. *Journal of Personality and Social Psychology, Vol*. 39(1), 175–184.

Fournier, W. H. (2008). Communication Satisfaction, Interactional Justice, and Organizational Citizenship Behaviors: Staff Perceptions in a University Environment. Unpublished doctoral dissertation, Ohio University, USA.

Gonzalez, J. V.,& Garazo, T. G. (2006). Structural relationships between organizational service orientation , contact employee job satisfaction and citizenship behavior . *International Journal of Service Industry Management, Vol. 17*, 23-50.

Graham, w. (1995). Leadership , moral development , and citizenship behavior . *Business Ethics Quarterly, Vol. 5(1),* 43-54.

Hoff, T. D. (2007).The Effect of Senior Management Participative Involvement and on Employee Perceptions. *Organization Development Journal, Vol. 26(3)*, 73-78.

Hui, C. (1999). A structural equation model of the effects of negative affectivity , leader-member exchange , and perceived job mobility on in-role and extra-role performance : a Chinese case . *Organizational behavior and human decision processes, Vol. 77*, 3-21.

Huang , C. C., You, C. S.,& Tsai, M. T. (2012). A multidimensional analysis of ethical climate, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behaviors. *Nursing Ethics, Vol. 19(4),* 513–529

Korkmaz, T.,& Arpaci, E. (2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence . Procedia Social and Behavioral Sciences, Vol. 1, 2432-2435.

Kujala, J., Lamsa, A.,& Penttila, K. (2009). . Managers’ moral decision-making and changes over time: A multidimensional approach . 22nd EBEN Annual Conference Athens , Greece , September 10-12 , 2009 . JBE .

Lance, L., Daniel, W. (2001). Testing the underlying Motives of OCB : A Field Study of Organizational Co-Operation Workers. *Annual National Agricultural Education Rresearch , Vol. 33*, 538-552 .

Marinova, S. V., Moon, H.,& Van Dyne, L. (2010). Are all good soldier behaviors the same ? Supporting multidimensionality of organizational citizenship behaviors based on rewards and roles *. human relations vule, Vol. 63(10)*, 1463–1485

Nguyen, N. T., Basuray, M. T., Smith, W. P., Kopka, D.,& McCulloh, D. (2008). Moral Issues and Gender Differencesin Ethical Judgment using Reidenbachand Robin’s ( 1990 ) ultidimensional Ethics Scale : Implications in Teachingof Business Ethics . *Journal of Business Ethics, Vol. 77*, 417–430.

Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It’s construct clean-up time. *Human Performance, Vol. 10(2), 85-97.*

Organ, D. W.,& Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior . *Personnel Psychology, Vol. 48*, 775-802.

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B.,& Bachrach, D. G. (2000).rganizational citizenship behaviors : A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*. Journal of Management, Vol. 26(3)* , 513-563.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H.,& Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers’ trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, *Vol.* 1, 107–142.

Polat, S. (2009). Organizational citizenship behaviors ( OCB ) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators . *Procedia Social and Behavioral Sciences, Vol. 1*, 1591-1596.

Rayner, J., Lawton, A.,& Williams, H. M. (2012). Organizational Citizenship Behavior and the Public ServiceEthos : Whither the Organization ? . *J Bus Ethics, Vol. 106,* 117–130.

Shin, Y. (2012). CEO Ethical Leadership , Ethical Climate , Climate Strength , and Collective Organizational Citizenship Behavior *. J Bus Ethics, Vol. 108* , 299–312.

Spitzmuller, M., Van Dyne, L.,& Ilie, R. (2008). Organizational Citizenship Behavior: A Review and Extension of its Nomological Network. In J. Barling & C.L. Cooper (Eds.), The SAGE handbook of organizational behavior (pp. 106-123).

Turnipseed, D. L.,& Wilson, G. L. (2009). From discretionary to required : The migration of organizational citizenship behavior . *Journal of Leadership & Organizational Studies, Vol. 15(3)*, 201-218.

Yilmaz, K.,& Tasdan, M. (2009). Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools . *Journal of Educational Administration*

1. *Katz* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Pro-social behavior .*  [↑](#footnote-ref-2)
3. *Contextual performance .*  [↑](#footnote-ref-3)
4. *Spontaneous behaviors .*  [↑](#footnote-ref-4)
5. *Graham* [↑](#footnote-ref-5)
6. *Kahn* [↑](#footnote-ref-6)
7. *Van Dyne et al* [↑](#footnote-ref-7)
8. *Brief and Motowidlo* [↑](#footnote-ref-8)
9. *George and Bettenhausen* [↑](#footnote-ref-9)
10. *O’Reilly and Chatman* [↑](#footnote-ref-10)
11. *Borman* [↑](#footnote-ref-11)
12. *Morrison* [↑](#footnote-ref-12)
13. *Kamdar et al* [↑](#footnote-ref-13)
14. *Lam et al* [↑](#footnote-ref-14)
15. *Allen and Rush* [↑](#footnote-ref-15)
16. *MacKenzie et al* [↑](#footnote-ref-16)
17. *LePine* [↑](#footnote-ref-17)
18. *Whiting et al* [↑](#footnote-ref-18)
19. *Podsakoff* [↑](#footnote-ref-19)
20. *Bettencourt and Brown* [↑](#footnote-ref-20)
21. *Netmeyer et al* [↑](#footnote-ref-21)
22. *Bolon* [↑](#footnote-ref-22)
23. *Burroughts and Eby* [↑](#footnote-ref-23)
24. *Cappeli and Rogovsky* [↑](#footnote-ref-24)
25. *Kim and Mauborgne* [↑](#footnote-ref-25)
26. *Tomer* [↑](#footnote-ref-26)
27. *Chen et al* [↑](#footnote-ref-27)
28. *Moon et al* [↑](#footnote-ref-28)
29. *Sincere Devotion* [↑](#footnote-ref-29)
30. *Ryan* [↑](#footnote-ref-30)
31. *Kidder and Mclean Parks* [↑](#footnote-ref-31)
32. *Empathetic Concern* [↑](#footnote-ref-32)
33. *Role Perceptions* [↑](#footnote-ref-33)
34. *Dovidio et al.* [↑](#footnote-ref-34)
35. *Karambayya* [↑](#footnote-ref-35)
36. *Chun, Shin, Choi,& kim* [↑](#footnote-ref-36)
37. *Huang , You,& Tsai* [↑](#footnote-ref-37)
38. *Shin* [↑](#footnote-ref-38)
39. *Rayner, Lawton,& Williams* [↑](#footnote-ref-39)
40. *Baker et al* [↑](#footnote-ref-40)