

رابطه مهارت‌های مدیران موثر با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر

مسعود احمدی*^۱، سید ابراهیم همتی گلیان^۲

چکیده

هدف اصلی این تحقیق رابطه مهارت‌های مدیران موثر با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر بود. روش تحقیق در این مطالعه توصیفی از نوع همبستگی انتخاب شد. جامعه آماری به تعداد ۸۵ نفر از کارکنان که دارای مشاغل کلیدی در دانشگاه بودند و بر اساس جدول کرجسی و مورگان با روش تصادفی طبقه ای تعداد ۷۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها، دو پرسشنامه معتبر مهارت‌های مدیران موثر وتن و کامرون (با اعتبار ۰/۷۸) و رفتار شهروندی سازمانی ارگان (با اعتبار ۰/۸۴) بود. روش تجزیه و تحلیل داده ها، با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمونهای t و ضریب همبستگی پیرسون) از طریق نرم افزار SPSS اجرا شد. نتایج تحقیق نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد. همچنین، رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی مدیران با کل مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی (شامل: وجدان کاری، نوع دوستی، آداب اجتماعی، جوانمردی و ادب و نزاکت) نیز معنی دار شد.

واژگان کلیدی: مهارت‌های مدیران، رفتار شهروندی سازمانی و وجدان کاری

تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۱۰/۰۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۴/۰۷/۲۷

^۱ استادیار مدیریت دانشگاه مازندران (نویسنده مسئول: M.ahmadi4502@gmail.com)

^۲ کارشناس ارشد مدیریت، مدرس دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره)

مقدمه

در عصر حاضر در سازمان‌ها و جوامعی که با تحولات شگرف محیطی و تکنولوژیکی و به تبع آن رقابت جهانی و جهانی شدن رو به رو هستند، توان دستیابی به سطح مطلوب و مورد انتظاری از عملکرد در هاله‌ای از ابهام فرو رفته است. در این رهگذر، رکن مدیریت سازمان است که می‌توان حسن عملکرد سازمان‌ها را در شرایط فعلی از آن انتظار داشت (عبدالهی، ۱۳۸۵). نکته‌ی ظریف این است که تا مدیر مهارت لازم را نداشته باشد، نمی‌تواند در همکاران و زیردستان خود نفوذ کند (محمدی، ۱۳۷۷). همه‌ی مدیران در سازمان‌ها و در رده‌های مختلف یک وظیفه‌ی بنیادی به عهده دارند و آن ایجاد و حفظ جو و فضایی است که در آن افراد با اشتیاق و از راه همکاری، بیشترین تلاش خود را مبذول دارند تا بتوانند به مأموریت‌ها و اهداف برگزیده‌ی دست‌یابند (یگانگی، ۱۳۸۹). صلاحیت و کیفیت کار مدیران از نظر مهارت‌های مدیریتی، یکی از عوامل مهم استمرار موفقیت در سازمان است. مدیران برای داشتن کارایی لازم، نیازمند مهارت‌های اساسی هستند (جاسبی، ۱۳۷۹). فهرست مهارت‌ها و توانایی‌هایی که مدیران باید از آنها برخوردار باشند دائماً در حال تکامل و تحول است. مدیرانی می‌توانند در دنیای فناوری پیشرفته دوام بیاورند که به دنبال کسب معلومات باشند و به طور مداوم مهارت‌های جدید را فراگیرند (رابینز^۱، ۱۳۷۹). مهارت‌های مدیریتی از جمله موضوعات بسیار مهم و اساسی هستند که نویسندگان و صاحب‌نظران دسته‌بندی‌های مختلف و متعددی از آنها ارائه داده‌اند که به برخی از آنها اشاره می‌شود:

باوم^۲ (۲۰۰۱)، مهارت‌های مدیریتی را به دو دسته‌ی عمومی و اختصاصی تقسیم کرده‌است. مهارت‌های عمومی شامل توانایی در تصمیم‌گیری، قابلیت ادراکی، مهارت‌های رهبری، تشخیص و استفاده از قدرت و مهارت‌های اختصاصی شامل: مهارت فنی و صنعتی. مانتل^۳ و همکاران (۲۰۰۴)، مهارت‌های مدیران را در شش حوزه مهارت‌های ارتباطی، سازمانی، تیم‌سازی، رهبری، سازگاری و مهارت‌های تخصصی طبقه‌بندی کرده‌اند. هورویتز^۴ و همکاران (۲۰۰۳)، دسته‌بندی کتز^۵ را معروف‌ترین دسته‌بندی می‌دانند و معتقدند او مهارت‌های لازم را برای مدیران به سه دسته شامل مهارت‌های ادراکی، انسانی و فنی تقسیم بندی نموده است. مینتزبرگ^۶ (۱۹۷۳) مهارت‌های لازم برای مدیران را به هشت مهارت شامل: ارتباط، رهبری، حل تعارض، پردازش اطلاعات، تصمیم‌گیری، تخصیص منابع، کارآفرینی و خویشتن‌شناسی تقسیم نمود. به طور کلی، اجماع نظریه پردازان مدیریت به سه نوع مهارت در اجرای فرایند مدیریت وجود دارد که همان مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی می‌باشند (سید جوادین، ۱۳۸۶). مهارت فنی، توانایی به کار بردن دانش‌ها، روش‌ها و فنون در انجام کار است که از طریق تجربه، تحصیل و کارورزی کسب می‌شود. مهارت انسانی، توانایی و قدرت تشخیص در کار کردن با مردم و انجام دادن کار به وسیله‌ی آنها است. مهارت ادراکی، توانایی فهمیدن پیچیدگی‌های مسایل اصلی سازمان تلقی می‌شود (احمدی، ۱۳۹۴).

در سال‌های اخیر، بیشتر سازمان‌ها در پی یافتن راه‌هایی برای جذب مشارکت کارکنان در پیشبرد اهداف خود بوده‌اند. در این میان می‌توان به رفتارهای داوطلبانه و خودجوشی اشاره کرد که افراد در ازای انجام آن، پاداش دریافت

-
1. Rabinz
 2. Baum
 3. Montel
 4. Horwitz
 5. Katz
 6. Mintezberg

نمی‌کنند. لذا، محققین به مطالعه هر چه بیشتر این رفتارها که آن را "رفتار شهروندی سازمانی"^۱ قلمداد کرده‌اند، پرداخته‌اند (وکاز^۲، ۲۰۱۰). این واژه اولین بار در سال ۱۹۸۳ توسط ارگان^۳ مطرح شده است. مبنای این مطرح شدن مفاهیمی چون تمایل به همکاری، تمایز به عملکرد قابل اعتماد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش می‌باشد (کاسترو^۴ و همکاران، ۲۰۰۴). اگر چه، این مفهوم اولین بار توسط ارگان به دنیای علم ارایه شده‌است، اما قبل از آنها، افرادی همچون کتز و کاهن^۵ (۲۰۰۴) با تمایز بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش در دهه‌ی هفتاد و هشتاد میلادی و نیز قبل از آنها بارنارد (۱۹۳۸) با بیان مفهوم تمایل به همکاری به این موضوع توجه نموده‌اند. (پادساکف^۶، ۲۰۰۰). از نظر ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است، خودجوش و آگاهانه که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم پاداش رسمی پیش بینی نشده است، اما روی هم رفته عملکرد سازمان را ارتقا می‌بخشد (کاهن و کل^۷، ۲۰۰۴).

امروزه، اکثر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می‌کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلی‌شان نیست (زارع، ۱۳۸۳). بر این اساس، امروزه، رفتار شهروندی سازمانی در ادبیات مربوط به سازمان و مدیریت توجه خاصی را به خود جلب نموده و تعاریف، عوامل تعیین کننده و پیامدهای آن در محیط کار مورد بررسی قرار گرفته است (جمالی و همکاران، ۱۳۸۸). تحقیقات صورت گرفته در زمینه‌ی رفتارهای شهروندی سازمانی عمدتاً بر سه نوع می‌باشند: گروهی از تحقیقات بر پیش بینی عوامل ایجاد کننده رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند، در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی، هویت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتارهای شهروندی سازمانی مطرح شده‌اند (پادساکف و دیگران، ۲۰۰۰). از سوی دیگر، یک سری تحقیقات بر پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این زمینه نیز عواملی چون عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و... مطرح شده‌اند (موریسون^۸، ۱۹۹۴؛ پادساکف و دیگران، ۲۰۰۰). گروهی از تحقیقات نیز منحصراً بر روی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند و سعی کرده‌اند تا تعریف جدیدی از آن ارایه کنند و ابعاد آن را مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عاملی مقیاس‌های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند (نتمایر^۹ و دیگران، ۱۹۹۷؛ پادساکف، ۲۰۰۰).

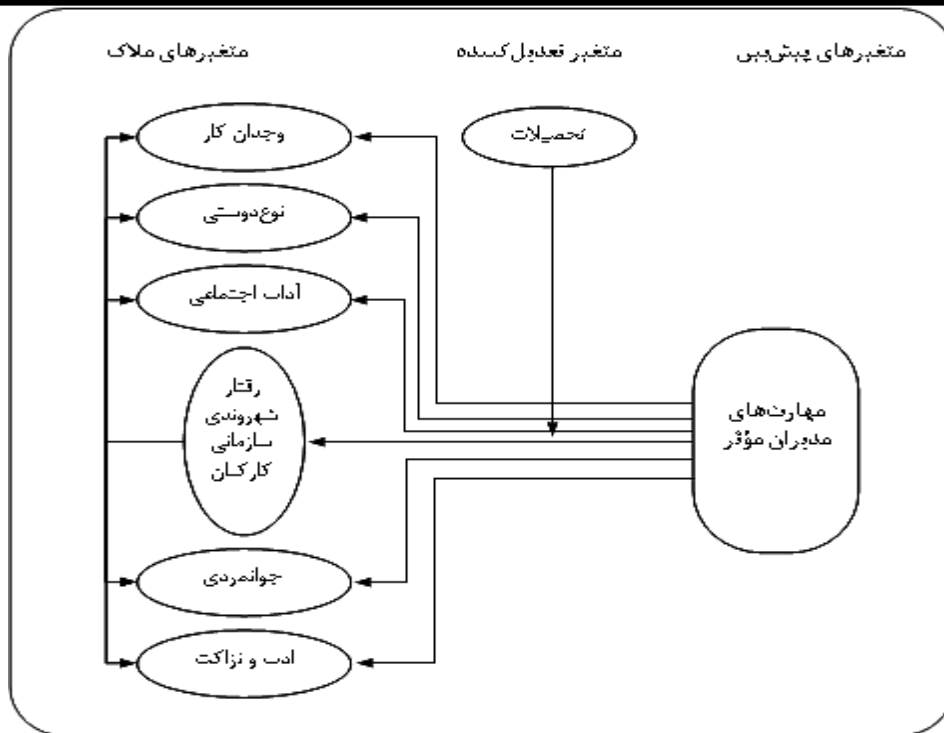
تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه‌ی رفتار شهروندی سازمانی انجام شده‌است، بیشتر برای شناسایی مسوولیت‌ها و یا رفتارهایی بوده‌است که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد (بیستوک^{۱۰} و همکاران، ۲۰۰۳). این اعمال را که در محل کار اتفاق می‌افتند، این‌گونه تعریف می‌کنند: مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با وجود این توسط وی انجام و باعث بهبود موثر وظایف و نقش‌های سازمان

1. Organizational Citizenships Behavior
2. Oguz
3. Organ
4. Castro
5. Cohen
6. Podsakoff
7. kol
8. Morrison
9. Netemeyer
10. Bienstock

می شوند (اسلامی و همکاران، ۱۳۸۶). مطالعه‌های انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی گویای این واقعیت است که وجود این رفتارها در سازمان های دولتی و خصوصی آثار مثبت و قابل توجهی دارد (سریع القلم، ۱۳۷۲). در خصوص رفتار شهروندی سازمانی الگوهای متعددی وجود دارد که به برخی از مهمترین آنها اشاره می شود. بولینو^۱ و تورنلی^۲ (۲۰۰۳)، بر این باورند که رفتار شهروندی در کل دارای دو حالت عمومی است: اول، رفتاری که به طور مستقیم، قابل تقویت نیست، دوم، رفتاری که نیاز به تلاش فوق العاده دارد و این نوع رفتار را سازمان از کارکنانش انتظار دارد. ارگان^۳ (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بعد شامل: وجدان کاری، نوع دوستی، آداب اجتماعی، جوانمردی و ادب و نزاکت توصیف کرده است. وجدان کاری یعنی کارکنان نقش خود مانند وقت شناسی و حفظ موقعیت بهتر را بالاتر از وظایف خود انجام دهند. نوع دوستی یعنی کارکنان همواره از طریق صمیمیت، همدلی، دلسوزی به دیگران کمک نمایند. آداب اجتماعی نشان دهنده مشارکت مسئولانه‌ی کارکنان در چرخه حیات سازمانی است. جوانمردی به معنای تحمل، شهامت و جسارت بالای کارکنان در انجام وظایف می باشد. ادب و نزاکت به این معنی که کارکنان با دیگران با احترام و وقار رفتار کنند. لازم به ذکر است، این الگو (ارگان) مبنای این تحقیق قرار گرفت.

هویدا و نادری (۱۳۸۸)، در تحقیقی به بررسی سطوح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان پرداختند که نتایج نشان داد که همه‌ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به جز نوع دوستی بیش از حد متوسط است. احمدی (۱۳۸۸) در تحقیقی به شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و آرایه‌ی الگو برای شرکت ملی نفت ایران پرداخته است این مطالعه نشان داده است که ارتباط مثبت و معنی‌داری بین بروز رفتار شهروندی سازمانی با بعد ارتباطی و ساختاری و سرمایه اجتماعی و نیز بین بروز رفتار شهروندی سازمانی با عدالت مرادده‌ای و اطلاعاتی وجود دارد.

1. Bolino
2. Turnley
3. Organ



شکل (۱) مدل تحلیلی تحقیق

- با این توصیف سوال اصلی این است آیا مهارت‌های ارتباطی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره) نوشهر رابطه دارد؟ به دنبال آن فرضیه‌های زیر ارائه شده است:
۱. وضعیت مهارت‌های مدیران و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در حد مناسب است.
 ۲. مهارت‌های مدیران با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معنی‌داری دارد.
 ۳. مهارت‌های مدیران با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (شامل: وجدان کاری، نوع دوستی، آداب اجتماعی، جوانمردی و ادب و نزاکت) رابطه دارد.
 ۴. مهارت‌های مدیران و رفتار شهروندی سازمانی به تفکیک تحصیلات (لیسانس و فوق لیسانس و بالاتر) در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره) نوشهر متفاوت است.

روش تحقیق

این تحقیق از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی و از نظر نوع، زمینه‌یابی و از نظر هدف، کاربردی می‌باشد. جامعه‌ی آماری به تعداد ۸۵ نفر از کارکنان که دارای مشاغل کلیدی در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره) نوشهر بوده‌اند و بر اساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۷۰ نفر به عنوان نمونه به شرح جدول ۱ انتخاب شده‌اند.

جدول (۱) تعداد جامعه و نمونه آماری

| نوع تحصیلات | تعداد | | درصد | |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|
| | جامعه | نمونه | جامعه | نمونه |
| لیسانس | ۴۵ | ۳۷ | ۵۳ | ۵۳ |
| فوق لیسانس و بالاتر | ۴۰ | ۳۳ | ۴۷ | ۴۷ |
| کل | ۸۵ | ۷۰ | ۱۰۰ | ۱۰۰ |

ابزار گردآوری داده ها، دو پرسشنامه استاندارد مهارت‌های مدیران موثر وتن و کامرون (مقیمی، ۱۳۹۰) با اعتبار ۰/۷۸ شامل ۱۰ سوال پنج گزینه ای بسته پاسخ و رفتار شهروندی سازمانی ارگان (۱۹۸۹) با اعتبار ۰/۸۴ شامل پنج مولفه و ۱۵ سوال پنج گزینه‌ای بسته پاسخ بود. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها، با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون‌های t و ضریب همبستگی پیرسون) از طریق نرم افزار SPSS اجرا شده‌است.

یافته‌های تحقیق

فرضیه اول: وضعیت مهارت‌های ارتباطی مدیران و رفتار شهروندی کارکنان در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) شهرستان نوشهر در حد مناسب است.

جدول (۱) نتایج آزمون وضعیت مهارت‌های ارتباطی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی

| فرضیه فرعی پژوهش | مقدار t | میانگین | مقدار معناداری | حد پائین | حد بالا |
|------------------------|---------|---------|----------------|----------|---------|
| وضعیت مهارت‌های مدیران | ۱۲۲/۸۰۴ | ۳/۶۵۵ | ۰/۰۰۱ | ۳/۵۹۱ | ۳/۷۲۰ |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۱۱۴/۲۲۴ | ۳/۵۷۷ | ۰/۰۰۱ | ۳/۵۱۴ | ۳/۶۳۹ |

یافته‌های حاصل از جدول ۱ نشان داده‌است که مقدار معنی‌داری (۰/۰۰۱) کوچکتر از سطح خطا (۰/۰۵) محاسبه شده است، بنابراین، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت وضعیت مهارت‌های مدیران و نیز رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) شهرستان نوشهر در حد مناسب است.

به منظور آزمون همبستگی فرضیه‌های تحقیق، ابتدا لازم است نرمال بودن داده‌های تحقیق مورد آزمون قرار گیرد. بر این اساس، جدول ۲ آزمون کلموگروف - اسمیرنوف را برای نرمال بودن نشان می‌دهد.

جدول (۲) مقادیر آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

| متغیرها | کولموگروف - اسمیرنوف | درجه آزادی | سطح معناداری | نتیجه |
|------------------|----------------------|------------|--------------|----------|
| مهارت‌های مدیران | ۱/۰۹۹ | ۶۹ | ۰/۱۷۸ | نرمال |
| جوآنمردی | ۱/۰۷۰ | ۶۹ | ۰/۲۰۲ | نرمال |
| نوع دوستی | ۱/۵۲۷ | ۶۹ | ۰/۰۱۹ | غیرنرمال |
| وجدان کاری | ۱/۴۶۶ | ۶۹ | ۰/۰۲۷ | غیرنرمال |
| آداب اجتماعی | ۱/۶۲۸ | ۶۹ | ۰/۰۰۷ | غیرنرمال |
| ادب و نزاکت | ۱/۹۸۵ | ۶۹ | ۰/۰۰۱ | غیرنرمال |

یافته‌های حاصل از جدول ۲ نشان داد، چون سطح معناداری مورد بررسی مهارت‌های مدیران و جوانمردی بزرگتر از ۰/۰۵ بود، می‌توان گفت که توزیع داده‌ها برای دو متغیر نرمال است و برای آزمون این دو متغیر از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. از طرفی چون سطح معناداری دیگر متغیرها (نوع دوستی، وجدان کاری، آداب اجتماعی کوچکتر از ۰/۰۵ بود، می‌توان گفت که توزیع داده‌ها برای این متغیرها، غیر نرمال است و برای آزمون این متغیرها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

فرضیه دوم: مهارت‌های مدیران با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر رابطه دارد.

جدول (۳) آزمون رابطه مهارت‌های مدیران با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

| متغیرها | رفتار شهروندی سازمانی کارکنان |
|------------------|-------------------------------|
| | $R = ۰/۶۸$ |
| | $R^2 = ۰/۳۸$ |
| مهارت‌های مدیران | $sig = ۰/۰۰۰$ |
| | $n = ۷۰$ |

یافته‌های حاصل از جدول ۳ نشان می‌دهد که بین مهارت‌های مدیران موثر با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. چرا که سطح معناداری مشاهده شده (۰/۰۰) از مقدار خطای پیش بینی شده (۰/۰۵)، کوچکتر می‌باشد، لذا، با ۰/۹۹ اطمینان می‌توان گفت که فرض H_0 رد و فرض H_1 تایید می‌گردد. همچنین، با احتساب ضریب تعیین (R^2) می‌توان گفت که ۰/۳۸ از تغییرات در رفتار شهروندی سازمانی منوط به تغییر در مهارت‌های مدیران است و بقیه به عوامل دیگر بستگی دارد.

فرضیه سوم: مهارت‌های مدیران با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر رابطه دارد.

جدول (۴) آزمون ارتباط مهارت‌های مدیران با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

| متغیرها | مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی | | | | |
|---------|---------------------------------|-----------|--------------|------------|-------------|
| | جوانمردی | نوع دوستی | آداب اجتماعی | وجدان کاری | ادب و نزاکت |
| R | ۰/۰۷ | *۶۳/۰ | **۳۰/۰ | ۲۳/۰ | ۵۸/۰* |
| R^2 | ۰/۰۰۵ | ۰/۴۰ | ۰/۰۹ | ۰/۰۵ | ۰/۳۷ |
| sig | ۰/۵۷۸ | ۰/۰۰۰ | ۰/۰۱۱ | ۰/۰۵۱ | ۰/۰۰۰ |
| n | ۷۰ | ۷۰ | ۷۰ | ۷۰ | ۷۰ |

یافته‌های جدول ۴ حاکی از آن است که با توجه به این که سطح معنی‌داری مشاهده شده در متغیرهای نوع دوستی، آداب اجتماعی و ادب و نزاکت کمتر از خطای پیش بینی شده (۰/۰۵) می‌باشد، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که بین مهارت‌های مدیران با این متغیرها رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد. از طرفی، با احتساب ضریب

تعیین (R^2) می توان گفت که ۰/۴۰ از تغییرات در نوع دوستی و ۰/۰۹ از تغییرات در آداب اجتماعی و ۰/۳۷ از تغییرات در ادب و نزاکت مربوط به متغیر مهارت‌های مدیران است و بقیه به عوامل دیگر بستگی دارد. همچنین، با توجه به این که سطح معنی‌داری مشاهده شده در متغیرهای جوانمردی و وجدان کاری بیشتر از خطای پیش بینی شده (۰/۰۵) می باشد، با ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت که بین مهارت‌های مدیران با این تغییرها رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

فرضیه چهارم: مهارت‌های مدیران و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به تفکیک تحصیلات (لیسانس و فوق لیسانس و بالاتر) در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر متفاوت است.

جدول (۵) نتایج آزمون تحلیل واریانس

| مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین | آماره | (سطح معنا داری) |
|--------------|------------|---------|-------|-----------------|
| ۰/۲۳۸ | ۱ | ۰/۲۳۸ | ۳/۳۵۱ | ۰/۰۷۲ |
| ۴/۸۳۴ | ۶۸ | ۰/۰۷۱ | | |
| ۵/۰۷۳ | ۶۹ | | | |
| ۰/۰۰۱ | ۱ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۸ | ۰/۹۲۸ |
| ۴/۷۳۷ | ۶۸ | ۰/۰۷۰ | | |
| ۴/۷۳۸ | ۶۹ | | | |

یافته های جدول ۵ نشان می دهد که مقدار معنی داری به دست آمده بزرگتر از سطح خطای (۰/۰۵) محاسبه شده است، بنابراین، می توان گفت تفاوت معنی داری بین میانگین گروه‌ها وجود ندارد.

نتیجه گیری

یافته تحقیق نشان داده است که وضعیت مهارت‌های مدیران و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر در حد مناسب است. همه‌ی مشاغل مدیریت مستلزم کاربرد مهارت‌ها هستند. داشتن مهارت‌های انسانی تقریباً لازمی انجام دادن همه‌ی وظایف در همه‌ی سطوح مدیریت است، زیرا که مدیران صرف نظر از نوع وظایف یا سطح مسوولیت و مقام با افراد انسان سر و کار داشته، برای جلب همکاری و اثرگذاری بر رفتار آنها باید از مهارت‌های انسانی برخوردار باشند. از این رو، امروزه، در مدیریت سازمان‌ها، تأکید بر مهارت‌های انسانی اولویت ویژه‌ای پیدا کرده است. همچنین، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت به شمار می رود که بر رفتارهای فرا نقشی کارکنان و مدیران تأکید می ورزد، در فرایند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیط پویا و کارآمد، نقشی تعیین کننده دارد. در دنیای امروز، سازمان‌ها باید از منابع مالی، مادی و انسانی خویش حداکثر استفاده را ببرند. توجه به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، در دست‌یابی به این هدف، کمک فراوانی می نمایند. بدین منظور، سازمان‌ها باید شرایطی را ایجاد نمایند تا کارمندان بیش از الزامات نقش و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کنند. نکته‌ی قابل توجه این است که کارکنان نیروهای مسلح (دانشگاه علوم دریایی) از ویژگی‌های شهروندی سازمانی مانند: وجدان کاری، نوع دوستی، آداب اجتماعی، جوانمردی و ادب و نزاکت در قابل قبولی برخوردارند. این امر نشان دهنده‌ی این نکته است که کارکنان این دانشگاه در انجام وظایف خود فراتر از وظایف رسمی و سازمانی خود عمل می نمایند.

همچنین، یافته‌های این مطالعه نشان داده است که مهارت‌های مدیران با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم دریایی رابطه‌ی معنی‌دار دارد. اگر چه، رابطه‌ی مهارت‌های مدیران با دو مولفه‌ی رفتار شهروندی سازمانی یعنی جوانمردی و وجدان کاری معنی‌دار نشد، اما با دیگر مولفه‌ها (شامل: نوع دوستی، آداب اجتماعی و ادب و نزاکت) معنی‌دار شد. این امر بیانگر این واقعیت است که داشتن مهارت‌های موثر مدیران باعث تقویت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌شود. چنانچه گفته شد، رفتار شهروندی سازمانی رفتاری فرا نقشی است که کارکنان در سازمان‌ها علاوه بر وظایف اصلی خود به انجام آن مبادرت می‌ورزند. این نوع رفتارها دو پیامد مهم در سطح فردی و سازمانی دارند. در سطح فردی باعث بهبود عملکرد و تعهد فرد به سازمان و در سطح سازمانی باعث ارتقای بهره‌وری می‌شوند. کارآمدی و اثر بخشی (بهره‌وری) گوهر سازمان‌ها است که می‌تواند، پایداری و بقای آنها را تضمین کند. بهره‌وری مواد، انرژی، تجهیزات و امکانات مادی، دارای ظرفیت و توان مشخصی است که به سهم خود بایستی برای افزایش بهره‌وری در سازمان مورد توجه قرار گیرد اما، آنچه در سازمان منجر به بهره‌وری واقعی، مداوم و مستمر می‌گردد و حد مشخصی ندارد، بهره‌وری سرمایه‌ی انسانی می‌باشد. مدیران موفق و کارآمد با اعمال مکانیزم‌هایی چون تربیت نیروی انسانی، احترام و ارزش نهادن به انسان، مهربانی و معاشرت با افراد در سازمان، جلب رضایت کارکنان، فراهم کردن محیط سالم اخلاقی و رفتاری، تقویت روحیه و تشویق آنها، از بین بردن محیط ترس و جایگزین کردن محیط اعتماد موجب شکوفایی بهره‌وری در سازمان می‌شوند. با توجه به این که نیروی انسانی به عنوان مهمترین منبع استراتژیک و راهبردی دانشگاه در هر کشور به شمار می‌آید، بنابراین، پیشنهاد می‌شود:

۱. اولاً، با توجه به اینکه داشتن مهارت‌های مدیریتی موثر باعث بهبود توانایی‌ها و پرورش استعداد‌های ذاتی منابع انسانی می‌شود، لازم است مدیران از طریق آموزش‌های لازم و تشکیل کارگاه‌ها، نسبت به تقویت مهارت‌های مدیریتی موثر در سطوح مختلف اهتمام ویژه داشته باشند.
۲. ثانیاً، با توجه به اینکه که کارکنان دانشگاه فراتر از وظایف رسمی خود عمل می‌نمایند، برای پایداری و تقویت رفتارهای فرا وظیفه‌ای آنان، همواره آنان را مورد تکریم قرار داده و در جهت تامین نیازهای رفاهی و مادی نیز اهتمام داشته باشند.
۳. خلاصه اینکه، رفتارهایی که در قالب الگوی رفتار شهروندی سازمانی در اواخر قرن بیستم میلادی برای افزایش عملکرد و بهره‌وری سازمانی مطرح شد، در حدود ۱۴۰۰ سال پیش از اسلام داشتن اخلاق و رفتار حسنه را نشانه‌ی ایمان و انسان کامل بیان کرد. انسانی که می‌تواند نقش اساسی را در پیشرفت فردی و اجتماعی ایفا نماید. بنابراین، مدیران به جای توجه صرف به عوامل مادی و تکنولوژیکی در درجه اول بهتر است، در جهت رشد اخلاقی منابع انسانی بر اساس آموزه‌های اسلامی تلاش نمایند. انجام پژوهش‌هایی در این زمینه با محوریت آموزه‌های اسلامی می‌تواند موجبات شناخت بهتر عوامل موثر و مرتبط با مسایل مدیریتی و سازمانی را فراهم آورد و شرایط لازم را برای حل مسایل سازمانی فراهم نماید.

منابع

- احمدی، ف. (۱۳۸۸). شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی و ارائه الگو برای شرکت ملی نفت ایران، پایان نامه دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، پردیس قم.
- احمدی، م. (۱۳۹۴). اصول و مبانی سازمان و مدیریت. ویراست دوم. ساری: پژوهش‌های فرهنگی.
- اسلامی، ح و سیار، ا. (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی، نشریه تدبیر، شماره ۱۸۷.

- جاسبی، ع. (۱۳۷۹). اصول و مبانی مدیریت. تهران، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- رابینز، ا. (۱۳۷۹). مدیریت رفتار سازمانی (ترجمه دکتر سید محمد اعرابی، محمدعلی حمید رفیعی و بهروز اسراری). تهران: پژوهشهای فرهنگی.
- سریع القلم، م. (۱۳۷۵). توسعه، جهان سوم و نظام بین الملل. تهران: نشر سفید.
- عبدالهی، ب و نوه ابراهیم، ع. (۱۳۸۵). توانمندسازی کارکنان کلید طلایی مدیریت منابع انسانی. تهران: ویرایش.
- محمدی، غ. (۱۳۷۷). بررسی مهارتهای مدیریتی مدیران بیمه مرکزی ایران و تاثیر آن بر بهره وری آن سازمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، رشته مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران.
- هویدا، ر؛ نادری، ن. (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، ۱(۳۳)، ۱۱۸-۱۰۳.
- یگانگی، سیده ع. (۱۳۸۹). نقش شایستگی مدیران در اثربخشی مدیریت (مطالعه موردی در شرکت مخابرات استان قزوین). *مجله مدیریت توسعه و تحول*، ۵(۲)، ۵۷-۶۸.
- زارع، ح. (۱۳۸۳). نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان. *فرهنگ مدیریت*، ۶(۲)، ۱۵۱-۱۶۹.
- جمالی، ا و تقی پور، ع و صالحی، م. (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضا هیئت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب، *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار*، ۲(۳)، ۸۷-۱۰۶.
- مقیمي، س م. (۱۳۹۰). سازمان و مدیریت با رویکرد پژوهشی، تهران: ترمه.
- Castro CB, Armorio EM & Ruiz DM. (2004). The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty. *International journal of service industry management*. 15(1), 27-53.
- Cohen A & kol y. (2004). Professionalism and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Examination Among Israeli. Nurses. *Journal of managerial psychology*. 19(4), 6.-73.
- Oguz. E. (2010). The Relationship Between the Leadership Styles of the School Administrators and The Organizational Citizenship Behaviors of Teachers. *Procedia social and behavioral sciences*, 9(1), 1188-93.
- Baum, R.J, Lock, E, A. Smith. K.G. (2001). Amultidimensional model of venture growth. *Academy of Management Journal*. 44(2), 292-303.
- Bienstock, C. C., DeMoranville, C.W. and Smith R.K. (2003). Organizational Citizenship Behavior and Service Quality. *Journal of Service Marketing*. 4 (17), 357-378.
- Bolino, M. C. ,Turnley, W. H. , & Bloodgood, J. M. (2002). Citizenship Behavior and The Creation of Social Capital in Organizations. *Academy of Management Review*. 27(4), 505-522.
- Horwitz F. M, Heng, T, Quazi, H. A. (2003). Finders, keepers? Attracting, Motivating & Retaining Knowledge workers. *Human resource management journal*. 4(13), 257-272.
- Katz, RL. (1991). Skills of an Effective Administer. Harvard Business Review. Business classic fifteen key concepts for managerial success
- Mintzberg, Henry. (1973). The Nature of Managerial Work, New York, Harper & Row.
- Montel, SJ, Meredith, JRS Shafer, S. MS Sutton, MM. (2004). Core / Concepts: Project Management in Practice (with CD) (seconded). John wiley and sans. New York.
- Morrison Elizabeth, (1994). Role Definitions and Organizational Citizenship
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S., Mckee, D.O. and McMurrian, R. (1997). An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenships Behaviors in a Personal Selling Context. *Journal of Marketing*. 6, 85-98.
- Organ, D. W. (1988). Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, 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, 513-563.

Organ. DW, Konovsky M. (1989). Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*. 74, 157-64