

بررسی تاثیر پیگمالیون در رفتار شهروندی و سلامت سازمانی در اداره کل فنی و حرفه ای استان اردبیل

داریوش محمدی* - مربی گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، ایران.

Pygmalion effect on organizational citizenship behavior and health in the General Directorate of Technical and Vocational Ardabil

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of Pygmalion in organizational citizenship behavior and health in the General Directorate of Technical and Vocational Ardabil. The research was descriptive and correlational in terms of purpose and is conducted in this field. The study population included all employees of the General Department of Vocational province was considered that their number was 284 people. Cochran sampling formula was based on a sample size of 163 people. To collect the data, organizational citizenship behavior questionnaire Oregon and Kanvsky (OCB) (1989) and Organizational Health Inventory (OHI) Hui and colleagues (1996) and Pygmalion effect of self-made questionnaire containing 20 questions was used. To analyze the data, descriptive statistics (frequency tables mean and standard deviation) and inferential statistics (Pearson correlation coefficient and multiple regressions) are used in which the impact of the Pygmalion effect on organizational health and organizational citizenship behavior using SPSS19 software were analyzed. The results showed that the management of funds reasoning based on the Pygmalion effect there is a significant relationship between Ray and organizational citizenship behavior ($0.05 > P$). In the dimensions of organizational citizenship behavior after staff conscience highest correlation ($0.408r =$) is the Pygmalion effect; Also a significant relationship between organizational health and organizational Pygmalion effect there ($0.05 > P$). The dimensions of organizational health and citizenship behavior is explained by a factor of 77% and 82% could have a role in predicting the Pygmalion effect. Thus organizational citizenship behavior and organizational health in predicting the Pygmalion effect on the efficiency.

Keywords: Pygmalion effect, citizenship behavior, organizational health, technical and professional.

چکیده

هدف کلی این تحقیق بررسی تاثیر پیگمالیون در رفتار شهروندی و سلامت سازمانی در اداره کل فنی و حرفه ای استان اردبیل بود. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است به لحاظ هدف کاربردی بوده و به صورت میدانی انجام شده است. در این تحقیق جامعه آماری کلیه کارکنان اداره کل فنی و حرفه ای استان اردبیل در نظر گرفته شد که تعداد آن ها ۲۸۴ نفر بود. حجم نمونه بر اساس فرمول نمونه برداری کوکران ۱۶۳ نفر بود. برای جمع آوری داده ها از پرسش نامه پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (OCB) (۱۹۸۹) و پرسشنامه سلامت سازمانی (OHI) هوی و همکاران (۱۹۹۶) و پرسشنامه محقق ساخته تاثیر پیگمالیون که شامل ۲۰ گویه بود، استفاده شد. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش آمار توصیفی (جداول فراوانی میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه) استفاده شده است که در آن تاثیر تاثیر پیگمالیون بر سلامت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از نرم افزار SPSS19 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین مدیریت بر مبنای تعقل جوه تاثیر پیگمالیون ری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد ($P < 0.05$). در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بعد وجدان کارکنان دارای بیشترین میزان همبستگی ($0.408r =$) با اثر پیگمالیون دارد. همچنین بین سلامت سازمانی و تاثیر پیگمالیون سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد ($P < 0.05$). در بین ابعاد سلامت سازمانی بعد روحیه کارکنان دارای بیشترین میزان همبستگی ($0.411r =$) با تاثیر پیگمالیون دارد ($P < 0.01$). ابعاد ملاحظه گری و تاکید علمی رابطه معنی داری با تاثیر پیگمالیون در اداره کل فنی و حرفه ای استان اردبیل نداشتند ($P > 0.05$). همچنین ابعاد سلامت سازمانی و رفتار شهروندی با ضریب تبیین به ترتیب ۷۷ و ۸۲ درصد توانستند در پیش بینی میزان تاثیر پیگمالیون نقش داشته باشند. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی و سلامت سازمانی در پیش بینی تاثیر پیگمالیون در سازمان کارایی دارد.

واژگان کلیدی: اثر پیگمالیون، رفتار شهروندی، سلامت سازمانی، فنی و حرفه ای.

مقدمه

سازمان فنی و حرفه‌ای به عنوان اساس و زیربنای توسعه حرفه‌ای، اجتماعی و اقتصادی هر جامعه است، امروزه در اغلب کشورها فنی و حرفه‌ای صنعت رشد قلمداد می‌شود و پس از امور دفاعی بیشترین بودجه دولتی را به خود اختصاص می‌دهد. از آنجایی که بخش قابل توجهی از آموزش فنی و حرفه‌ای در کارگاههای عملی صورت می‌گیرد، مراکز فنی حرفه‌ای به عنوان یک نظام آموزشی کاربردی حساس و مهم، از جایگاه خاصی برخوردارند. مراکز فنی حرفه‌ای در صورتی خواهند توانست وظیفه خطیری را که به دوش آنهاست به نحو احسن انجام دهند که سازمان‌های سالم و پویایی باشند. «کامیابی فراخود» (Self-fulfilling Prophecy) در کنار نظریه اسناد از کاربردهای مهم فرآیند ادراکی در سازمان و رفتار سازمانی است. این پدیده برای اولین بار توسط «رابرت مرتون» برای توضیح علت بر شکستگی بانک‌های خوش نام آمریکا در سال‌های رکود اقتصادی مطرح شد. در آن زمان، باور غلط مرد باعث شد تا صاحبان سپرده‌های بانکی تلاش کنند پس‌اندازهای خود را از بانک بگیرند (P. Hersey and K.H. Blanchard, ۱۹۸۹). بعدها، «استرلینگ لیوینگستون»، پس از مشاهده نتیجه یک آزمایش، این پدیده را اثر پیگمالیون نامید. نتایجی که او مشاهده کرده بود، ناشی از یک علت مستقل نبود بلکه حاصل انتظاراتی بود که پژوهشگر ناخودآگاه به افراد القا کرده بود. با دانستن این که قرار است افراد به گونه‌ای خاص رفتار کنند، این پیش ذهن موجب شد آنان به گونه‌ای که انتظار می‌رفت رفتار کنند (P. Loftus, ۱۹۹۵). «اثر پیگمالیون» (Pygmalion effect) اشاره به یک پدیده روانشناسی دارد که بر اساس آن افراد نسبت به سطح انتظارات دیگران واکنش‌های مستقیم نشان می‌دهند. برای نمونه اگر معلمی براین باور باشد که بچه‌ای کند ذهن است، خود بچه هم باور می‌کند و واقعاً دیر یاد می‌گیرد در عین حال عکس این نیز صادق است و اگر از کسی انتظارات بالایی برود او تلاش خود را برای دست‌یافتن به چنین انتظاری

بالاتر می‌برد. اثر پیگمالیون ابزار مهمی در اداره سازمانها است. این نظریه مدیران را آگاه می‌کند که عامل موفقیت کارمندان، تنها به شرایط، کیفیت و صلاحیت شخص یا به محیط کار بستگی ندارد. مدیران همیشه باید کارمندان‌شان را باور داشته باشند و از آنان انتظار موفقیت با بهترین نتایج داشته باشند؛ زیرا در چنین وضعیتی، کارمندان همیشه این باور را احساس کرده و بهترین مهارتها و توانایی هایشان را نشان خواهند داد (Murphy, D. And Campbell, c. and Garavan, ۱۹۹۹).

«جوهره کامیابی فراخود» یا «اثر پیگمالیون» این است که باورها و انتظارات افراد تعیین کننده رفتار و عملکرد آنهاست. عملکرد واقعی افراد تحقق انتظارات آنهاست. انسان بر مبنای ادراک خود از واقعیت (نه خود واقعیت) عمل می‌کند و تلاش می‌کند که ادراک از واقعیتش تحقق یابد، چیزی که اهمیت ندارد فاصله این ادراک از واقعیت است. تحقیقات نشان می‌دهد که اثر پیگمالیون موضوعی فراتر از یک تفکر مثبت است. پیگمالیون علاوه بر تفکر و باور قلبی به موفقیت، نیاز به انجام اقدامات عملی هم دارد. پیگمالیون تنها در مورد زن ایده‌آلش فکر نمی‌کرد. او به آفرینش گالیتی (مجسمه موردنظر) کمک کرد. پروفیسور هی جینز برای کمک به الیزا دولیتل برای ارتقا تا سطح انتظارش سعی کرد و سرانجام موفق شد (Loftus, ۱۹۹۵: ۸۳). به نظرمایلز سلامت سازمانی عبارت است از دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی خود برای سازگاری بیشتر. از نظر «لایدن و کلینگل» سلامت سازمانی یک مفهوم تقریباً تازه‌ای است و شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف خود به طور موثر و رشد و بهبود سازمان می‌گردد. یک سازمان سالم جایی است که افراد می‌خواهند در آنجا بمانند و کار کنند و خود افرادی سودمند و موثر باشند (علاقه بند، ۱۳۷۸). سلامت سازمانی را «مایلز» در سال ۱۹۶۹ تعریف کرد و ضمن پیشنهاد طرحی برای سنجش سلامت سازمانها، خاطرنشان کرد که سازمان همیشه سالم نخواهد بود. به نظر او سلامت سازمانی

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۴ پاییز ۹۵
No.44 Autumn 2016

۳۹۶

اشاره می کند به دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی خود برای سازش بیشتر. «لایدن و کلینگل» در مورد سلامت سازمانی می نویسند؛ سلامت سازمانی مفهوم تقریباً تازه ای است و تنها شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف به طور موثر نیست بلکه شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود نیز می گردد. ناظران در سازمانهای سالم کارکنانی متعهد و وظیفه شناس، روحیه بالا، کانال های ارتباطی باز و موفقیت بالا می یابند و یک سازمان سالم جایی است که افراد می خواهند در آنجا بمانند و کار کنند و به آن افتخار کنند و خود افرادی سودمند و موثر هستند (خشوعی، و نوری، ۱۳۹۲). از طرفی فلاسفه آراء خود را در خصوص بروز چنین رفتارهایی به پایبندی به فضیلت اخلاقی، معطوف ساخته اند. از دیدگاه آنان پایبندی به فضائل اخلاقی، نشاندهنده سلامت سازمان بوده و مانع از افراط و تفریط در اعمال و احساسات می شود. از دیدگاه آنان این تعادل، قلب فضیلت مندی است و به کارکنان اجازه میدهد عمل درست را به دلایل درست، در زمان درست، به شیوه های درست و به میزان متعادل انجام دهند (آرجون، ۲۰۰۰).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط «باتمن و ارگان» در اوایل ۱۹۸۰ به دنیای علم ارائه شد. ارگان (۱۹۸۸) معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فردی و داوطلبانه است که مستقیماً بوسیله نظام های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده، اما با وجود این باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی سازمان می شود (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۸). رفتار شهروندی در سه دهه اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده است. یک دسته از تحقیقات به عوام ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده است. در این زمینه عواملی از قبیل هویت سازمانی، عدالت سازمانی و رابطه رهبر و پیرو بعنوان عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده اند. دسته دیگر روی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده و تلاش کرده اند تا ابعاد آن را شناسایی و مقیاس های استاندارد برای سنجش آن ایجاد کنند (بنیستوک و همکاران،

۲۰۰۳). دسته سوم نیز بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی از قبیل عملکرد سازمانی، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و سرمایه اجتماعی متمرکز شده اند (ملی پور و پور عزت، ۱۳۸۷). محققان ضمن تأیید آثار مثبت رفتار شهروندی سازمانی اعتقاد داشتند که مشکل مدیران فراهم سازی زمینه بروز چنین رفتارهایی در سازمان است. چرا که این رفتارها داوطلبانه و قراردادهای کار و سیستم ارزیابی عملکرد رسمی سازمان قرار نمی گیرند. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی بطور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (آقایی، ۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است، چرا که با متغیرهایی سازمانی مهمی همچون رضایت شغلی، نگهداری سیستم و بهره وری سازمانی ارتباط دارد. نتایج مطالعات نشان می دهد که مدیران می توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد یا بهبود محیطی کاری مثبت پرورش دهند. بجای آن که متوسل به زور و اجبار شوند، به فرایندهای انتخاب یا استخدام یا جامعه پذیری اتکا نمایند تا این رفتارها را ایجاد نمایند (اسلامی، ۱۳۸۷). بررسی رفتار فردی در محیط کار توجه محققان را در یک دهه گذشته به میزان زیادی به خود معطوف ساخته است. زمانی که این مفهوم مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد، انواع مختلفی از رفتار شامل نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه می گردد. هدف مشترک این مطالعات، تعریف نوع رفتار فردی است که براین باور است به موفقیت بلند مدت سازمان کمک می کند که پیش از این در ارزیابی عملکرد کارکنان و بهره وری آنان نادیده گرفته می شد (مایل افشار و همکاران، ۱۳۹۱). مطالعات «رابرت روزنتال» (Robert Rosenthal) و «لنور جاکوبسن» (Lenore Jacobson) در سال ۱۹۶۸ نشان دادند که انتظار بالای معلمان از دانش آموزان باعث افزایش سطح عملکرد بچه ها، می شود. آزمایش در مورد کامیابی فراخود از این قرار بود، در

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۴ پاییز ۹۵
No.44 Autumn 2016

۳۹۷

یک مدرسه ابتدایی در کالیفرنیا، آزمون بهره هوشی (IQ: Intelligence Quotient) از دانش‌آموزان مدرسه صورت گرفت. پس از انجام این آزمون صوری و بی پایه، محققان به معلمان اطلاع دادند که بعضی از دانش‌آموزان از استعداد بسیار بالایی برخوردار هستند. در حالی که دانش‌آموزان به طور تصادفی به گروه آزمایش «استعدادهای درخشان» و گروه کنترل «استعداد متوسط» تقسیم شدند. پس از چند ماه، تحقیق نشان داد، دانش‌آموزانی که تصادفی به عنوان گروه استعداد درخشان تعیین شده بودند، نسبت به گروه کنترل نمرات بسیار بالایی از آزمون‌های واقعی کسب کردند. معلمان گروه استعداد درخشان (گروه آزمایش) نتایج بسیار بهتری گرفتند. دلیل این امر، این بود که این دانش‌آموزان با انتظارات بالا، بازخورد زیاد و تشویق برای موفقیت از جانب معلمان مواجه بودند و عملکرد بهتری را از خود نشان دادند. اما، گروه استعداد متوسط (گروه کنترل) عملکرد بالایی نداشت، چون معلمان نتایج چشمگیر و فوق‌العاده‌ای از آن‌ها انتظار نداشتند. بعدها، مطالعات نشان داد که انتظارات بالای مدیر به انتظارات بالا در خود کارمند منجر می‌شود. انتظارات بالای کارمند، تلاش زیادی را در وی بر می‌انگیزاند و این تلاش زیاد به عملکرد بالایی منجر می‌شود و انتظارات مدیر برآورده می‌شود و در نتیجه انتظار از خود کارمند نیز بهبود می‌یابد. تحقیقات مشابه در حوزه‌ها و فعالیت‌های دیگر نشان داد که انتظارات بالای مدیران به سطح موفقیت و بهره‌وری بیشتر منجر می‌شود. از آنجا که آزمودنی‌های این تحقیقات در حوزه‌های مختلف نظامی، مرد بودند تحقیقات دیگر نمونه‌های وسیع‌تری را مدنظر قرار دادند و هر دوی زنان و مردان را مورد مطالعه قرار دادند و ملاحظه کردند که اثر پیگمالیون در مورد زنان و مردان عمل می‌کند ولی مدیران زن نتوانستند اثر پیگمالیون معناداری را ایجاد کنند. نتیجه این مطالعه این بود که اثر پیگمالیون در زنان و مردان زمانی ایجاد می‌شود که مدیر مرد است ولی وقتی مدیر زن است چنین اثری ایجاد نمی‌شود.

انعکاس انتظارات مثبت از زیردستان، شاگردان باعث ارتقای سطح عملکرد کارکنان می‌شود. نتایج پژوهش‌ها نشان داده که با انعکاس این انتظارات کارکنان، زیردستان و افراد تحت تعلیم، نه تنها دارای عملکرد و بازده بهتر و بالاتری هستند، بلکه برای یادگیری نیز به زمان کمتری نیاز دارند و سریع‌تر از بقیه، مطالب را فرا می‌گیرند. افراد با پتانسیل بالاتر در ارزیابی توسط همکاران شان نیز عملکرد بالاتری را نشان داده بودند و موجب بهبود رفتار سازمانی و سلامت سازمانس خواهد شد. بنابراین در خصوص تاثیر پیگمالیون بر رفتار سازمانی و سلامت سازمانی در اداره کل فنی و حرفه ای استان اردبیل تحقیقات میدانی لازم و ضروری به نظر می‌رسد. تحقیق حاضر بر این است که نقش پیگمالیون در سلامت سازمان و رفتار سازمانی کارکنان اداره کل فنی و حرفه ای استان اردبیل را بررسی نماید. تا بتوان با توجه به نتایج آن سازمان ها بخصوص سازمان های فنی و حرفه ای را به اهمیت تاثیر پیگمالیون در سازمان خود واقف نمود.

مواد و روش ها

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان اداره کل فنی و حرفه‌ای استان اردبیل (۲۸۴ نفر) که در مقطع زمانی اجرای پژوهش (۱۳۹۴) در لیست اداره کل فنی و حرفه‌ای استان اردبیل به فعالیت مشغول بودند. در این پژوهش به دلیل بزرگ بودن حجم جامعه، تعداد ۱۶۳ نفر از جامعه بصورت تصادفی با استفاده از فرمول کوکران بعنوان نمونه انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. پرسشنامه تحقیق حاضر از دو بخش تشکیل یافته که سعی داشته تا برخی از ویژگی‌های فردی و شغلی کارکنان نظیر جنسیت، پست سازمانی، سابقه خدمت، میزان تحصیلات، وضعیت سنی وضعیت استخدامی را بسنجد. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (OCB) (۱۹۸۹) شامل سوالات ۱ الی ۱۵ می باشد که شامل متغیرهایی چون نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه می‌باشد. پرسشنامه سلامت سازمانی: ویلسون (۲۰۰۱) سلامت سازمانی را با بهداشت روانی محیط کار مترادف گرفته

و سازمان سالم را سازمانی می‌داند که بتواند میزان افسردگی، ناامیدی، نارضایتی و غیره در کارکنان را به حداقل برساند. سلامت سازمانی عبارت است از توانایی سازمان در حفظ بقا و سازش با محیط و بهبود این توانایی. پرسشنامه سلامت سازمانی (OHI) هوی و همکاران (۱۹۹۶) که این پرسشنامه هفت بعد سلامت سازمانی یعنی: ۱. یگانگی نهادی؛ ۲. نفوذ مدیر؛ ۳. ملاحظه‌گری؛ ۴. ساخت‌دهی؛ ۵. پشتیبانی منابع؛ ۶. روحیه؛ ۷. تاکید علمی را مورد سنجش قرار می‌دهد. پرسشنامه دارای ۴۴ گویه می‌باشد. پورتی (۲۰۰۱) برای این پرسشنامه ضریب اعتبار ۹۰٪ و روایی ۷۰٪ را گزارش نموده است. پرسشنامه اثر پیگمالیون محقق ساخته و دارای ۲۰ گویه بود. روایی آن توسط اساتید گروه مدیریت و متخصصان مورد تایید قرار گرفت و بعد از بررسی پایایی با ۳۰ نمونه (۷۸ درصد پایا) از کارکنان مورد استفاده قرار گرفت. تحقیق حاضر تحقیقی توصیفی، پیمایشی، و همبستگی است؛ لذا در تحلیل داده‌ها سعی شده از آماره‌های توصیف، ضریب پایایی، آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه با استفاده از نرم‌افزار SPSS ۱۹ برای بررسی روابط بین متغیرها بهره گرفته شد.

یافته تحقیق

تعداد ۱۶۳ نفر از کارکنان اداره فنی و حرفه‌ای استان اردبیل مورد بررسی قرار گرفتند. میزان ۹,۴ درصد از کارکنان را زن و ۹۰,۶ درصد را مرد تشکیل می‌داد. همچنین در میان نوع شغل کارکنان ۴۰,۰ درصد (۶۵ نفر) دارای دارای عنوان کارشناس هستند که بیشترین تعداد و ۳,۵ درصد (۶ نفر) مدیر ارشد و دارای کمترین فراوانی بود. در توزیع سابقه خدمت کارکنان ۴۷,۱ درصد (۷۷ نفر) دارای سابقه ۶ تا ۱۰ سال دارای بیشترین فراوانی و ۴,۷ درصد (۸ نفر) دارای سابقه ۱۱ تا ۱۵ سال دارای کمترین فراوانی می‌باشند و ملاحظه می‌شود که ۰,۰ درصد (۰ نفر) از اعضای نمونه آماری دارای تحصیلات کمتر از دیپلم و همچنین تحصیلات دکتری داشتند و بدون فراوانی بودند، ولی ۳۰,۶ درصد (۵۰ نفر)

دارای تحصیلات لیسانس و دارای بالاتر فراوانی می‌باشند؛ لذا بیشتری تعداد پاسخگویان را افراد با مدرک لیسانس تشکیل می‌دهد. در شاخص سن ملاحظه می‌شود که ۲۳,۵ درصد (۳۸ نفر) از اعضای نمونه آماری دارای سن ۲۰ تا ۳۰ سال می‌باشند در حالی که ۳۶,۵ درصد افراد ۳۱ تا ۴۰ ساله و ۳۰,۶ درصد نیز افراد ۴۱ تا ۵۰ ساله می‌باشند، لذا بیشترین تعداد افراد نمونه آماری را افراد بین ۳۱-۴۰ سال تشکیل داده‌اند. میان کارکنان از نظر شاخص وضعیت استخدام ۸۷,۹ درصد (۱۴۳ نفر) دارای وضعیت استخدام رسمی و بیشترین فراوانی می‌باشند؛ همچنین ۱۲,۱ درصد (۲۰ نفر) دارای وضعیت استخدام شرکتی و کمترین فراوانی را دارند. تحلیل آماره‌های توصیفی هر یک از عوامل مرتبط با سلامت سازمان و رفتار شهروندی سازمان و اثر پیگمالیون بر اساس میانگین طیف به دست آمده، سطح متوسطی را برای هر یک از ایت‌های مورد ارزیابی نشان می‌دهد. نتایج توصیفی در کنار وضعیت میانگین اختصاصی یافته برای هر یک از عوامل در جدول شماره ۱ نمایش داده شده است. بیشترین میانگین مربوط به بعد ادب و ملاحظه در متغیر رفتار شهروندی سازمانی (۴,۴۲) با کمترین انحراف معیار و کمترین میزان مربوط به بعد نوع دوستی (۳,۱۴) بود. همچنین توزیع پراکندگی میزان بعد سلامت سازمان نشان داد که بعد نفوذ مدیر (۴,۲) دارای بیشترین میانگین و بعد تاکید علمی (۲,۹۸) کمترین میزان میانگین را داشت. همچنین نتایج توصیفی نشان داد که میزان اثر پیگمالیون اداره کل فنی و حرفه‌ای استان اردبیل در حدود ۱۸,۵۹ و متوسط به بالا بود.

برای ارزیابی پایایی ابزار اندازه‌گیری از روش الفای کرونباخ استفاده شده است که در آن ایده اصلی به این صورت است که مقدار آن بین صفر و یک در نوسان است که طبق این روش هر اندازه پایایی گویه‌ها به سمت یک میل کند و یا نزدیک شود ابزار اندازه‌گیری دارای پایایی بالا و لذا ابزار اندازه‌گیری برای ادامه تحقیق مناسبتر خواهد بود. در پایان تحقیق برای پرسشنامه‌ها پایایی گرفته شد. بررسی نشان داد که

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۴ پاییز ۹۵
No.44 Autumn 2016

۳۹۹

جدول ۱. آماره مربوط به متغیرهای مورد بررسی

متغیر	ایتم‌ها	تعداد پاسخگویان	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی
رفتار شهروندی	نوع دوستی	۱۶۳	۳.۱۴	۰.۲۳۴	۰.۰۵۵	۰.۸۷
	وجدان	۱۶۳	۴.۲۴	۰.۳۶۲	۰.۱۳۰	۰.۶۳۵
	جوانمردی	۱۶۳	۳.۷۵	۰.۴۲۱	۰.۱۷۷	۰.۷۲۱
	رفتار مدنی	۱۶۳	۳.۶۱	۰.۶۲۱	۰.۳۸۵	-۱.۰۴
	ادب و ملاحظه	۱۶۳	۴.۴۲	۰.۲۴۱	۰.۰۵۸	۰.۳۸۷
سلامت سازمانی	یگانگی نهادی	۱۶۳	۳.۳۲	۰.۳۲۵	۰.۱۰۵	۰.۶۶۵
	نفوذ مدیر	۱۶۳	۴.۱۲	۰.۶۵۲	۰.۴۲۵	-۱.۰۵
	ملاحظه‌گری	۱۶۳	۳.۱۵	۰.۳۲۱	۰.۱۰۳	-۰.۳۶۲
	ساخت‌دهی	۱۶۳	۴.۲	۰.۴۷۸	۰.۲۲۸	-۱.۰۲
	پشتیبانی منابع	۱۶۳	۳.۰۸	۰.۳۶۲	۰.۱۳۱	۰.۶۲۱
	روحیه	۱۶۳	۳.۲۶	۰.۲۴۴	۰.۰۵۷	-۰.۳۱۱
	تاکید علمی	۱۶۳	۲.۹۸	۰.۳۲۵	۰.۱۰۵	-۰.۵۶۴
اثر پیگمالیون		۱۶۳	۱۸.۵۸	۱.۴	۱.۹۶	۰.۱۲۴

جدول ۲. نتایج تحلیل پایایی گویه‌های مربوط به پرسشنامه‌ها؛ مآخذ: یافته‌های تحقیق.

پرسشنامه	تعداد ایتیم	تعداد پرسشنامه	ضریب پایایی (الفای کرونباخ)
رفتار شهروندی	۱۵	۱۶۳	۰.۷۹۵
سلامت سازمانی	۴۸	۱۶۳	۰.۸۲۴
اثر پیگمالیون	۲۰	۱۶۳	۰.۸۷۶

جدول ۳. آزمون نرمال بودن (Kolmogorow – Smirnow test) توزیع داده های مورد بررسی

آماره ها متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره K-S	احتمال آماره K-S
رفتار شهروندی	۱۶۳	۳.۱۴	۰.۲۳۴	۱.۰۷	۰.۲۹۱
نوع دوستی	۱۶۳	۴.۲۴	۰.۳۶۲	۱.۰۲۱	۰.۲۵۶
وجدان	۱۶۳	۳.۷۵	۰.۴۲۱	۰.۸۲۰	۰.۶۵۳
جوانمردی	۱۶۳	۳.۶۱	۰.۶۲۱	۰.۵۶۲	۰.۶۵۸
رفتار مدنی	۱۶۳	۴.۴۲	۰.۲۴۱	۰.۸۵۴	۰.۳۵۹
ادب و ملاحظه	۱۶۳	۳.۱۴	۰.۲۳۴	۰.۷۸۱	۰.۴۲۵
سلامت سازمانی	۱۶۳	۴.۱۲	۰.۶۵۲	۰.۵۲۴	۰.۶۲۳
یگانگی نهادی	۱۶۳	۳.۳۲	۰.۳۲۵	۰.۶۵۸	۰.۴۲۱
نفوذ مدیر	۱۶۳	۴.۱۲	۰.۶۵۲	۰.۸۷۱	۰.۳۱۲
ملاحظه گری	۱۶۳	۳.۱۵	۰.۳۲۱	۰.۳۵۲	۰.۶۵۸
ساخت دهی	۱۶۳	۴.۲	۰.۴۷۸	۰.۶۲۲	۰.۴۶۲
پشتیبانی منابع	۱۶۳	۳.۰۸	۰.۳۶۲	۰.۳۹۸	۰.۵۰۴
روحیه	۱۶۳	۳.۲۶	۰.۲۴۴	۰.۹۱۱	۰.۲۱۱
تاکید علمی	۱۶۳	۲.۹۸	۰.۳۲۵	۰.۴۸۲	۰.۷۴۳
اثر پیگمالیون	۱۶۳	۱۸.۵۸	۱.۴	۰.۶۱۸	۰.۳۶۲

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۴ پاییز ۹۵
No.44 Autumn 2016

۴۰۱

پیگمالیون ابعاد متغیر رفتار شهروندی سازمانی افزایش خواهد یافت. به عبارت دیگر بین اثر پیگمالیون و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل فنی و حرفه ای استان اردبیل رابطه معنی دار وجود دارد. همبستگی بالای اثر پیگمالیون با بعد وجدان دارای بیشترین میزان همبستگی بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می باشد و نشان از اهمیت وجدان کاری برای کارکنان اداره کل فنی و حرفه ای استان اردبیل دارد. بنابراین مدیران اداره کل فنی و حرفه ای در کنار فرآیندهای اداری می توانند به گونه ای جدی و حساب شده سایر ابعاد کاری کارکنان را در سطوح مختلف شناسایی و موجبات تامین تمام ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی آنها را فراهم آورند. همچنین بعد رفتار مدنی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کمترین میزان همبستگی را نسبت

پرسشنامه های رفتار شهروندی، سلامت سازمانی و اثر پیگمالیون به ترتیب با پایایی ۷۹ و ۸۲ و ۸۷ درصد، پایا می باشند. نتایج آزمون نرمال بودن کلموگروف- اسمیرنوف در جدول نشان داده شده است. سطح معنی داری بالای ۰/۰۵ در احتمال آماره در متغیرها نشان دهنده نرمال بودن متغیرها و استفاده از آزمون پارامتریک برای آزمون فرض است. طبق نتایج بدست آمده در جدول شماره ۴ ضریب همبستگی بین اثر پیگمالیون و رفتار شهروندی سازمانی نشان می دهد که همبستگی معنی دار ($P < 0/05$) ما بین متغیرها وجود دارد و همچنین مثبت بودن این ضریب نشانگر تغییرات در جهت افزایش یک متغیر با افزایش متغیر دیگر است. لذا با افزایش هر واحد از اثر

جدول ۴. ارتباط بین اثر پیگماليون و رفتار شهروندی سازمانی؛ مآخذ: یافته‌های تحقیق.

نوع دوستی	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری	تعداد
نوع دوستی	۰/۳۳۲*	۰/۰۱۷	۱۶۳
وجدان	۰/۴۰۸**	۰/۰۰۰	۱۶۳
جوانمردی	۰/۳۱۵**	۰/۰۰۰	۱۶۳
رفتار مدنی	۰/۲۴۲*	۰/۰۱۴	۱۶۳
ادب و ملاحظه	۰/۲۰۴*	۰/۰۴۲	۱۶۳

انسجام و بخشش) بر پیش‌بینی میزان اثر پیگماليون در فنی و حرفه‌ای تأثیر معنی داری دارد؛ لذا فرضیه‌های فرعی تحقیق رد نمی‌شود. با توجه به ضریب تعیین، مقدار ۰/۸۲۳ از تغییرات متغیر وابسته می‌تواند توسط متغیرهای توضیحی معنی دار شده در مدل توضیح داده شود.

در جدول شماره ۷ رگرسیون چندگانه نتایج حاصل از رگرسیون عوامل اثر پیگماليون بر ابعاد سلامت سازمانی کارکنان اداره کل فنی و حرفه‌ای استان اردبیل نشان داده شده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری آزمون فرضیه فرعی (به جز ملاحظه‌گری و تأکید علمی) بر پیش‌بینی میزان اثر پیگماليون در فنی و حرفه‌ای تأثیر معنی داری دارد. لذا فرضیه‌های فرعی تحقیق رد نمی‌شود. با توجه به ضریب تعیین، مقدار ۰/۷۶۹ از تغییرات متغیر وابسته می‌تواند توسط متغیرهای توضیحی معنی دار شده در مدل توضیح داده شود.

نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

با توجه به نتایج بدست آمده در تحقیق حاضر بین ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی با اثر پیگماليون رابطه معنی دار وجود دارد، به طوری که رابطه وجدان کارکنان با اثر پیگماليون معنی دار مثبت شد؛ این میزان در مقایسه با سایر ابعاد مورد مطالعه بیشترین تأثیر را داشت. نتایج نشان داد که عامل روحیه بالاترین میزان ارتباط با اثر پیگماليون را در بین ابعاد سلامت سلامت سازمان داشت. در سازمان مورد بررسی و

به سایر ابعاد با متغیر اثر پیگماليون داشت. و با افزایش سطح اثر پیگماليون در سازمان خود سبب افزایش نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و رفتار مدنی در کارکنان فنی و حرفه‌ای می‌گردد.

طبق نتایج بدست آمده در جدول شماره ۵ ضریب همبستگی بین اثر پیگماليون و سلامت سازمانی نشان می‌دهد که همبستگی معنی دار ($P < 0/05$) ما بین متغیرها وجود دارد و همچنین مثبت بودن این ضریب نشانگر تغییرات در جهت افزایش یک متغیر با افزایش متغیر دیگر است. لذا با افزایش هر واحد از اثر پیگماليون ابعاد متغیر سلامت سازمانی افزایش یافت. به عبارت دیگر بین اثر پیگماليون و سلامت سازمانی در کارکنان اداره کل فنی و حرفه‌ای استان اردبیل رابطه معنی دار وجود دارد. همبستگی بالای اثر پیگماليون با بعد روحیه کارکنان دارای بیشترین میزان همبستگی بین ابعاد سلامت سازمانی می‌باشد و نشان از اهمیت روحیه برای کارکنان اداره کل فنی و حرفه‌ای استان اردبیل دارد. ابعاد ملاحظه‌گری و تأکید علمی رابطه معنی داری با اثر پیگماليون در اداره کل فنی و حرفه‌ای استان اردبیل نداشتند ($P > 0/05$).

در جدول شماره ۶ رگرسیون چندگانه نتایج حاصل از رگرسیون اثر پیگماليون بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل فنی و حرفه‌ای استان اردبیل نشان داده شده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری آزمون فرضیه فرعی (خوشبینی، اعتماد، همدردی،

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۴ پاییز ۹۵
No.44 Autumn 2016

۴۰۲

جدول ۵. ارتباط بین اثر پیگمالیون و سلامت سازمانی؛ ماخذ: یافته‌های تحقیق.

تعداد	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	
۱۶۳	۰/۰۰۲	۰/۳۰۴*	یگانگی نهادی
۱۶۳	۰/۰۰۰	۰/۳۲۷**	نفوذ مدیر
۱۶۳	۰/۰۹۸	۰/۱۲۱	ملاحظه‌گری
۱۶۳	۰/۰۲۴	۰/۲۴۲*	ساخت دهی
۱۶۳	۰/۰۰۰	۰/۴۰۵*	پشتیبانی منابع
۱۶۳	۰/۰۰۰	۰/۴۱۱*	روحیه
۱۶۳	۰/۱۰۲	۰/۱۱۴	تاکید علمی

جدول ۶. نتایج رگرسیون متغیر اثر پیگمالیون بر ابعاد رفتار شهروندی؛ ماخذ: یافته‌های تحقیق.

متغیرها	B	ضریب رگرسیون	t	sig	نتیجه فرض
مقدار ثابت	۰.۲۳۱	-	۱.۴۲۴	۰.۱۵۶	-
نوع دوستی	۰.۳۴۲	۰.۳۷۲	۸.۱۴۳	۰.۰۰۰	تایید می‌گردد
وجدان	۰.۲۸۵	۰.۳۰۹	۶.۹۷	۰.۰۰۰	تایید می‌گردد
جوانمردی	۰.۲۶۵	۰.۲۹۸	۵.۳۶۲	۰.۰۰۰	تایید می‌گردد
رفتار مدنی	۰.۳۰۸	۰.۳۲۴	۷.۷۴۱	۰.۰۰۰	تایید می‌گردد
ادب و ملاحظه	۰.۲۱۱	۰.۲۶۳	۴.۹۸۴	۰.۰۰۰	تایید می‌گردد
ضریب تبیین (R ²)		۰.۸۲۳			

سازمان پرداخته شده است. عواملی که از این راه می‌توانند باعث افزایش بهره‌وری افراد و سلامت سازمان شوند در تئوری چهار عاملی روزنتال تحت عوامل داده، ستاده، باز خور و جو مشخص شدند. مدیرانی که در ارتباطات روزمره خود از این عوامل به گونه خوبی استفاده می‌کنند، باعث افزایش اعتماد به نفس افراد، سطح عملکرد و کارایی کارکنان و در کل افزایش بهره‌وری سازمان خود می‌شوند که در نهایت موجبات رساندن سازمان به سمت تعالی خود را فراهم می‌کنند. برخی تحقیقات به اثرات پدیده پیگمالیون در برخی

پشتیبانی منابع و روحیه کارکنان سازمان تا حد زیادی به اثر پیگمالیون در سازمان بستگی دارد. بنابراین اگر کارکنان اثر پیگمالیون مناسبی از مدیران و مدیران میانی خود دریافت نمایند سازمانی سالمتر و با رفتار شهروندی مناسبتری خواهد داشت. همچنین طرز تفکر مدیران و رویه فکری سازمانی نیز بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارد. در این مبحث با استفاده از مثالها و الگوهای عینی به بررسی اثر پیگمالیون و چگونگی انتقال انتظارهای ذهنی یک فرد درباره چگونگی رفتار با دیگران و تأثیرات آن بر عملکرد سایرین و سلامت

جدول ۷. نتایج رگرسیون متغیر اثر پیگمالیون بر ابعاد سلامت سازمانی؛ ماخذ: یافته‌های تحقیق.

متغیرها	B	ضریب	t	sig	نتیجه فرض
مقدار ثابت	۰.۲۶۵	-	۱.۳۲۵	۰.۲۹۸	-
یگانگی نهادی	۰.۳۰۱	۰.۳۴۲	۹.۱۴۳	۰.۰۰۰	تایید می‌گردد
نفوذ مدیر	۰.۳۶۲	۰.۳۹۴	۸.۹۷۱	۰.۰۰۰	تایید می‌گردد
ملاحظه گری	۰.۰۵۲	۰.۰۷۶	۱.۴۲۱	۰.۱۲۴	تایید نمی‌گردد
ساخت دهی	۰.۲۴۰	۰.۲۷۶	۴.۷۴۱	۰.۰۰۰	تایید می‌گردد
پشتیبانی منابع	۰.۴۰۵	۰.۴۱۱	۹.۳۶۲	۰.۰۰۰	تایید می‌گردد
روحیه	۰.۴۱۲	۰.۴۳۲	۹.۷۴۱	۰.۰۰۰	تایید می‌گردد
تاکید علمی	۰.۰۱۱	۰.۰۱۴	۱.۳۶۲	۰.۲۳۱	تایید نمی‌گردد
ضریب تبیین (R ²) ۰.۷۶۹					

در راس امور قرار گیرد به خصوص در مدیریت‌های نوین. علایق کارمندان بسیار متفاوت است.

منابع و ماخذ

۱. اسلامی، ح. (۱۳۸۷) رفتار شهروندی سازمانی، تدبیر شماره ۱۸۷ آذر ماه ۱۳۸۶
۲. توره، ناصر (۱۳۸۵) شناخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران (پر دیس قم).
۳. حسن زاده ثمرین، تورج و سفیدکار، سپیده (۱۳۹۳) بررسی رابطه بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و سوم شماره ۷۶، صفحات ۱۵۵-۱۴۱.
۴. خشوعی، مهدیه و نوری، ابوالقاسم (۱۳۹۲) ساختار عاملی فضیلت سازمانی و نقش رفتار شهروندی سازمانی در آن، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی سال چهاردهم، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۲، پیاپی ۵۴-۲۶-صص ۳۴.

سازمانها اشاره کردند و شاهد تأثیرات گاهی غیرقابل جبران آن بر سازمان و جامعه بودند. از اینجا می‌توان به اهمیت توانایی افراد و به ویژه مدیران در استفاده از این پدیده پی برد که اگر مدیران از مهارت کافی در این امر برخوردار نباشند، می‌توانند آسیب‌های جدی به کارکنان، سازمان، جامعه و در کل کشور وارد کنند. اثر پیگمالیون را می‌توان در سطح سازمانی و حتی ملی نیز فراگیر کرد. تجربه شرکت میکروسافت نهادی کردن این اثر را در سازمان به صورت موفق نشان داده است. در این شرکت انتظارات در گروه و به تبع آن در سازمان مشخص می‌شود و افزایش بهره‌وری گروهی به افزایش بهره‌وری سازمانی می‌انجامد. این وضعیت علاوه بر بهره‌وری و موفقیت، جابجایی کارکنان را نیز کاهش داده است. محققان عقیده دارند که برای دستیابی به کارکنان خوب و عالی که بتوانند در طول مدت کار برای سازمان، از حداکثر تلاش و استعداد و تواناییهای خود برای نیل سازمان به اهداف عالی‌اش استفاده کنند، نیاز به توجه مدیران به علایق و استعدادهای کارکنان و کارمندان موضوع اصلی و مهم به شمار می‌آید که باید

Pages 91-104.

14. Lilius, J. M., Worline, M. C., Maitlis, S., Kanov, J., Dutton, J. E., Frost, P., (2008), "The contours and consequences of compassion at work", *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 193-218.

15. Livingston, J. S. (1969), "Pygmalion in management", *Harvard Business Review*, July – August.

16. Mark P. Zanna, Peter L. Sheras, Joel Cooper, Charles Shaw. (1975). Pygmalion and galatea: The interactive effect of teacher and student expectancies. *Journal of Experimental Social Psychology*, Volume 11, Issue 3, Pages 279-287.

17. Murphy, D. and Campbell, C. and Garavan, T.N. (1999), The Pygmalion effect reconsidered: its implications for education, training and workplace learning, *Journal of European Industrial Training*, Vol. 23, No. 4/5.

18. P. Hersey and K.H. Blanchard, (1989), *management of organizational behavior: utilizing human resources*, 5th Ed, Prentice Hall, Inc.

19. P. Loftus, (1995), The Pygmalion Effect, *industrial and commercial training*, Vol. 27, No. 4.

20. Rosenthal, R. (1999), Pygmalion in the classroom, *National Teaching & Learning Forum*, February, Vol. 8, No. 2.

21. Schermerhorn, Jr. John & Others; *Organizational Behavior*, John Wiley & Sons, Inc, 2002, Seventh Edition, p13

22. Susan S White, Edwin A Locke. (2000). Problems with the Pygmalion effect and some proposed solutions. *The Leadership Quarterly*, Volume 11, Issue 3, Pages 389-415.

۵. رامین مهر، حمید و هادی زاده مقدم، اکرم. (۱۳۹۱) بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه: شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ستاد تهران. پژوهشنامه مدیریت تحول سال اول، شماره دوم، صص ۸۹-۶۵.

۶. رضایی کلید بری، ح. ر. باقر سلیمی، س. (۱۳۸۷) نقش عدالت سازمانی در تقویت رفتار شهروندی سازمانی.

۷. علاقه بند، علی (۱۳۷۸) سلامت سازمانی مدرسه، فصلنامه مدیریت در فنی و حرفه ای، شماره ۲۱، ص ۱۴.

۸. مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱) بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان های آموزشی شهر تهران. مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دوره ۶، شماره ۲، خرداد و تیر ۱۳۹۱، صص ۱۵۷-۱۶۹.

۹. هویدا، رضا؛ نادری، ناهید (۱۳۸۸) بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، شماره ۱، پیاپی ۳۳، صص ۱۱۸-۱۰۳.

10. Alper, Erturk (2007). Increasing organizational citizenship behavior of Turkish academicians; mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22, No. 3, pp: 257-270.

11. Cherrington, J. D. (1989), *organizational behavior: The management of individual and organizational performance*, Allyn and Bacon, Inc., Boston.

12. Dov Eden. (1992). Leadership and expectations: Pygmalion effects and other self-fulfilling prophecies in organizations. *The Leadership Quarterly*, Volume 3, Issue 4, Pages 271-305.

13. Jurjen J.A. Kamphorst, Otto H. Swank. (2013). When Galatea cares about her reputation: How having faith in your workers reduces their motivation to shine. *European Economic Review*, Volume 60,

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۴ پاییز ۹۵
No.44 Autumn 2016

۴۰۵

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management

شماره ۴۴ پاییز ۹۵
No.44 Autumn 2016

■ ۴۰۶ ■