مدیریت شهری
شماره ۴۴ پاییز ۹۵
No.44 Autumn 2016
۳۹۵-۴۰۶
زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۶/۲۳ زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۵/۲/۱

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.

چکیده

هـدف کلی این تحقیق بررسـی تاثیر پیگمالیون در رفتار شـهروندی و سـلامت سـازمانی در اداره کل فنـی و حرفـه‌ای اسـتان اردبیـل بـود. روش تحقیـق توصیفـی و از نوع همبسـتگی اسـت به لحاظ هـدف کاربردی بـوده و به صورت میدانـی انجـام شـده اسـت. در ایـن تحقیـق جامعه آمـاری کلیه کارکنـان اداره کل فنـی و حرفـه‌ای اسـتان اردبیـل درنظـر گرفته شـد کـه تعـداد آن ها ۲۸۴ نفـر بـود. حجـم نمونه بر اسـاس فرمـول نمونه بـرداری کوکـران ۱۶۳ نفـر بود. برای جمع آوری داده ها از پرسـش نامه پرسشـنامه رفتار شـهروندی سـازمانی اورگان و کانوسـکی (OCB)(۱۹۸۹) و پرسشـنامه سـلامت سـازمانی (OHI) هـوی و همـکاران (۱۹۹۶) و پرسشـنامه محقـق سـاخته تاثیـر پیگمالیـون که شـامل ۲۰ گویـه بـود، اسـتفاده شـد. همچنین بـرای تجزیـه و تحلیـل داده ها از روش آمـار توصیفـی (جـداول فراوانـی میانگیـن و انحـراف معیـار) و آمـار اسـتنباطی (ضریب همبسـتگی پیرسـون و رگرسـیون چندگانه) اسـتفاده شده اسـت که در آن تاثیر تاثیر پیگمالیون بر سـلامت سـازمانی و رفتار شـهروندی سـازمانی بـا اسـتفاده از نرم افـزار SPSS۱۹ مـورد تجزیه و تحلیل قـرار گرفت. نتایـج نشـان داد کـه بیـن مدیریت بر مبنـای تعقل جـوه تاثیـر پیگمالیون ری و رفتار شـهروندی سـازمانی رابطه معنـی داری وجـود دارد (P<۰،۰۵). در بین ابعـاد رفتـار شـهروندی سـازمانی بعد وجـدان کارکنـان دارای بیشـترین میزان همبسـتگی (۰،۴۰۸r =) با اثر پیگمالیون دارد. همچنین بین سـلامت سـازمانی و تاثیـر پیگمالیون سـازمانی رابطه معنـی داری وجـود دارد (P<۰،۰۵). در بین ابعاد سـلامت سـازمانی بعد روحیه کارکنان دارای بیشـترین میزان همبسـتگی (۰،۴۱۱r =) بـا تاثیـر پیگمالیـون دارد (P<۰،۰۱). ابعـاد ملاحظه گری و تاکید علمـی رابطـه معنـی داری بـا تاثیـر پیگمالیـون در اداره کل فنـی و حرفـه ای اسـتان اردبیـل نداشـتند (P>۰/۰۵). همچنین ابعاد سـلامت سـازمانی و رفتار شـهروندی بـا ضریـب تبیین به ترتیـب ۷۷ و ۸۲ درصد توانسـتد در پیش بینی میزان تاثیر پیگمالیون نقش داشـته باشـند. بنابراین رفتار شـهروندی سـازمانی و سـلامت سـازمانی در پیش‌بینـی تاثیر پیگمالیـون در سـازمان کارایی دارد.

واژگان کلیـدی: اثـر پیگمالیـون، رفتار شـهروندی، سـلامت سـازمانی، فنی و حرفه ای.

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.

* نویسنده مسئول مکاتبات، شماره تماس: ۰۴۵۳۳۲۵۸۲۸۳؛ رایانامه: d.mohammadi110@gmail.com

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]

مقدمه

سازمان فنی و حرفه‌ای به عنوان اساس و زیربنای توسعه حرفه‌ای، اجتماعی و اقتصادی هر جامعه است، امروزه در اغلب کشورها فنی و حرفه ای صنعت رشد قلمداد می شود و پس از امور دفاعی بیشترین بودجه دولتی را به خود اختصاص می دهد. از آنجایی که بخش قابل توجهی از آموزش فنی و حرفه‌ای در کارگاههای عملی صورت می گیرد، 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 نحواحسن انجام دهند که سازمان های 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 برشکستگی بانک های خوش نام آمریکا در سال های رکود اقتصادی مطرح شد. در آن زمان، باور غلط مرد باعث شد تا صاحبان سپرده های 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 گونه ای خاص رفتار کنند، این پیش ذهن موجب شد آنان به گونه ای که انتظار می رفت 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 می کند 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 می کند و تلاش می کند که ادراک از واقعیتش تحقق یابد، چیزی که اهمیت ندارد فاصله این ادراک از واقعیت است. تحقیقات نشان می دهد 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. پروفسور هی‌جینز 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. ازنظر «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 می گردد. یک سازمان سالم جایی است که افراد می خواهند 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 نخواهدبود. به نظر او سلامت سازمانی

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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]

اشـاره مـی کند بـه دوام و بقـای سـازمان در محیط خود و سـازگاری بـا آن و ارتقـا و گسـترش توانایـی خـود برای سـازش بیشـتر. «لایـدن و کلینـگل» در مـورد سـلامت سـازمانی می نویسند؛ سلامت سازمانی مفهوم تقریباً تازه ای اسـت و تنها شامل توانایی سـازمان برای انجام وظایف بـه طور موثر نیسـت بلکه شـــامل توانایی سـازمان برای رشـد و بهبود نیز می گردد. ناظران در سـازمانهای سـالم کارکنانی متعهد و وظیفه شـناس، روحیه بالا، کانال های ارتباطی باز و موفقیت بالا می یابند و یک سـازمان سـالم جایـی اسـت که افـراد می خواهنـد در آنجا بماننـد و کار کنند و به آن افتخار کنند و خود افرادی سـودمند و موثر هسـتند (خشـوعی، و نوری، ۱۳۹۲). از طرفی فلاسفه آراء خـود را در خصـوص بـروز چنیـن رفتارهایی بـه پایبندی بـه فضیلـت اخلاقی، معطوف سـاخته اند. از دیـدگاه آنان پایبندی به فضائل اخلاقی، نشـاندهنده سـلامت سازمان بوده و مانع از افراط و تفریط در اعمال و احساساتمیشـود. از دیـدگاه آنـان این تعادل، قلب فضیلت مندی اسـت و به کارکنـان اجازه میدهد عمل درسـت را به دلایل درسـت، در زمان درسـت، به شـیوهای درسـت و به میزان متعادل انجام دهند (آرجـون،۲۰۰۰).

مفهوم رفتار شـهروندی سـازمانی اولین بار توسط «باتمن وارگان» در اوایـل ۱۹۸۰ بـه دنیـای علـم ارائه شـد. ارگان (۱۹۸۸) معتقد اسـت که رفتار شـهروندی سازمانی، رفتار فردی و داوطلبانه اسـت که مسـتقیماً بوسـیله نظام های رسـمی پـاداش در سـازمان طراحـی نشـده، اما بـا وجود ایـن باعـث ارتقـاء اثربخشـی و کارآیی سـازمان می شـود (زارعـی متیـن و همـکاران، ۱۳۸۸). رفتـار شـهروندی در سـه دهه اخیـر موضوع بسـیاری از تحقیقات بوده اسـت. یـک دسـته از تحقیقـات بـه عـوام ایجـاد کننـده رفتـار شـهروندی سـازمانی متمرکـز بوده اسـت. در ایـن زمینه عواملی از قبیل هویت سـازمانی، عدالت سـازمانی و رابطه رهبـر و پیـرو بعنوان عوامل ایجاد کننده رفتار شـهروندی سـازمانی مطـرح شـده انـد. دسـته دیگـر روی مفهـوم رفتـار شـهروندی سـازمانی متمرکز بـوده و تـلاش کرده انـد تـا ابعاد آن را شناسـایی و مقیـاس های اسـتانداردی بـرای سـنجش آن ایجـاد کنند (بنیسـتوک و همـکاران، ۲۰۰۳). دسـته سـوم نیـز بـر پیامدهای رفتار شـهروندی سـازمانی از قبیل عملکرد سـازمانی، اثربخشـی سازمانی، موفقیـت سـازمانی، رضایت مشـتری، وفاداری مشـتری و سـرمایه اجتماعی متمرکز شـده اند (ملی پور و پورعزت، ۱۳۸۷). محققان ضمن تأیید آثار مثبت رفتار شـهروندی سـازمانی اعتقاد داشتند که مشـکل مدیران فراهم سازی زمینـه بـروز چنیـن رفتارهایی در سـازمان اسـت. چراکه این رفتارها داوطلبانه و قراردادهای کار و سیسـتم ارزیابی عملکرد رسـمی سـازمان قـرار نمی گیرند. ایـن رفتارها با وجـود اینکه در ارزیابی های سـنتی عملکرد شـغلی بطور ناقـص انـدازه گیـری می شـدند و یـا حتی گاهـی اوقات مـورد غفلـت قرار مـی گرفتنـد، امـا در بهبود اثربخشـی سـازمانی مؤثـر بودنـد (آقایـی، ۱۳۸۶). رفتار شـهروندی سـازمانی بـرای هـر سـازمانی مطلـوب اسـت، چـرا که با متغیرهایـی سـازمانی مهمـی همچـون رضایـت شـغلی، نگهـداری سیسـتم و بهـره وری سـازمانی ارتبـاط دارد. نتایـج مطالعـات نشـان مـی دهد کـه مدیران مـی توانند رفتـار شـهروندی سـازمانی را با ایجاد یـا بهبود محیطی کاری مثبـت پـرورش دهند. بجای آن که متوسـل به زور و اجبـار شـوند، بـه فراینـد هـای انتخـاب یا اسـتخدام یا جامعـه پذیری اتـکا نمایند تا این رفتارهـا را ایجاد نمایند (اسـلامی، ۱۳۸۷). بررسـی رفتـار فـردی در محیـط کار توجـه محققـان را در یـک دهه گذشـته به میـزان زیادی بـه خـود معطـوف سـاخته اسـت. زمانـی که ایـن مفهوم مـورد تجزیـه و تحلیل قـرار می گیـرد، انـواع مختلفی از رفتـار شـامل نـوع دوسـتی، وجـدان، جوانمـردی، رفتـار مدنـی، ادب و ملاحظـه مـی گردد.هـدف مشـترک ایـن مطالعـات، تعریـف نوع رفتـار فردی اسـت که برایـن باور اسـت به موفقیت بلند مدت سـازمان کمـک می کند که پیـش از این در ارزیابی عملکـرد کارکنان و بهره وری آنان نادیـده گرفته می شـد (مایل افشـار و همـکاران، ۱۳۹۱). مطالعـات «رابـرت روزنتـال» (Robert Rosenthal) و «لنورجاکوبسـن» (Lenore Jacobson) در سـال ۱۹۶۸ نشـان دادنـد کـه انتظـار بـالای معلمـان از دانش آمـوزان باعـث افزایش سـطح عملکـرد بچه ها، می شـود. آزمایـش در مـورد کامیابـی فراخـود از ایـن قـرار بـود. در

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]

یـک مدرسـه ابتدایـی در کالیفرنیـا، آزمـون بهره هوشـی (IQ: Intelligence Quotient) از دانش‌آمـوزان مدرسـه صـورت گرفـت. پس از انجـام این آزمـون صوری و بی پایـه، محققـان بـه معلمـان اطـلاع دادنـد که بعضی از دانش‌آمـوزان از اسـتعداد بسـیار بالایـی برخـوردار هسـتند. در حالـی کـه دانش‌آمـوزان به طـور تصادفی به گـروه آزمایش «اسـتعدادهای درخشـان» و گـروه کنترل «اسـتعداد متوسـط» تقسـیم شـدند. پـس از چنـد مـاه، تحقیـق نشـان داد، دانش‌آموزانـی که تصادفی بـه عنوان گـروه اسـتعداد درخشـان تعیین شـده بودند، نسـبت به گـروه کنتـرل نمرات بسـیار بالایـی از آزمون‌هـای واقعی کسـب کردنـد. معلمـان گـروه اسـتعداد درخشـان (گروه آزمایـش) نتایـج بسـیار بهتـری گرفتنـد. دلیل ایـن امر، ایـن بـود که ایـن دانش‌آمـوزان با انتظـارات بـالا، بازخورد زیـاد و تشـویق بـرای موفقیـت از جانـب معلمـان مواجه بودنـد و عملکـرد بهتـری را از خـود نشـان دادنـد. امـا، گروه اسـتعداد متوسـط (گـروه کنتـرل) عملکـرد بالایی نداشـت، چـون معلمـان نتایج چشـمگیر و فوق‌العـاده‌ای از آن‌هـا انتظـار نداشـتند. بعدهـا، مطالعات نشـان دادکه انتظـارات بـالای مدیـر بـه انتظارات بـالا در خـود کارمند منجـر می‌شـود. انتظـارات بـالای کارمنـد، تـلاش زیادی را در وی بـر می‌انگیزانـد و ایـن تـلاش زیـاد بـه عملکـرد بالایـی منجر می‌شـود و انتظـارات مدیر برآورده می‌شـود و در نتیجـه انتظـار از خـود کارمنـد نیـز بهبـود می‌یابد. تحقیقـات مشـابه در حوزه‌هـا و فعالیت‌های دیگر نشـان داد کـه انتظـارات بـالای مدیـران بـه سـطح موفقیـت و بهره‌وری بیشـتر منجر می‌شـود. از آنجا کـه آزمودنی‌های ایـن تحقیقـات در حوزه‌هـای مختلف نظامی، مـرد بودند تحقیقـات دیگـر نمونه‌هـای وسـیع‌تری را مدنظـر قـرار دادنـد و هـر دوی زنـان و مـردان را مـورد مطالعـه قـرار دادنـد و ملاحظه کردنـد که اثر پیگمالیـون در مورد زنان و مـردان عمـل می‌کنـد ولـی مدیـران زن نتوانسـتند اثر پیگمالیـون معنـاداری را ایجاد کنند. نتیجـه این مطالعه ایـن بـود که اثر پیگمالیـون در زنان و مـردان زمانی ایجاد می‌شـود کـه مدیـر مرد اسـت ولـی وقتی مدیر زن اسـت چنیـن اثـری ایجاد نمی‌شـود.

انعـکاس انتظارهای مثبت از زیردسـتان، شـاگردان باعث ارتقای سـطح عملکرد کارکنان می‌شـود. نتایج پژوهشـها نشـان داده کـه بـا انعـکاس ایـن انتظارهـای کارکنـان، زیردسـتان و افـراد تحـت تعلیم، نـه تنهـا دارای عملکرد و بـازده بهتـر و بالاتری هسـتند، بلکه بـرای یادگیری نیز بـه زمـان کمتری نیاز دارند و سـریع‌تر از بقیـه، مطالب را فـرا می‌گیرنـد. افـراد با پتانسـیل بالاتر در ارزیابی توسـط همکاران شـان نیز عملکـرد بالاتری را نشـان داده بودند و موجب بهبود رفتار سـازمانی و سـلامت سازمانس خواهد شـد. بنابریـان در خصـوص تاثیـر پیگمالیـون بـر رفتـار سـازمانی و سـلامت سـازمانی در اداره کل فنـی و حرفـه ای اسـتان اردبیـل تحقیقـات میدانـی لازم و ضـروری به نظـر مـی رسـد. تحقیـق حاضـر بـر این اسـت کـه نقش پیگمالیون در سـلامت سـازمان و رفتار سازمانی کارکنان اداره کل فنی و حرفه ای استان اردبیل را بررسی نماید. تا بتـوان با توجه به نتایج آن سـازمان ها بخصوص سـازمان هـای فنـی و حرفـه ای را به اهمیت تاثیـر پیگمالیون در سـازمان خود واقـف نمود.

مواد و روش ها

جامعـه آمـاری تحقیق حاضـر شـامل کارکنـان اداره کل فنـی و حرفه‌ای اسـتان اردبیـل (۲۸۴ نفر) کـه در مقطع زمانـی اجرای پژوهـش (۱۳۹۴) در لیسـت اداره کل فنی و حرفـه‌ای اسـتان اردبیـل بـه فعالیت مشـغول بودند. در ایـن پژوهـش به دلیـل بزرگ بـودن حجم جامعـه، تعداد ۱۶۳ نفـر از جامعـه بصورت تصادفی با اسـتفاده از فرمول کوکران بعنوان نمونه انتخاب و مورد بررسـی قرار گرفتند. پرسشـنامه تحقیـق حاضـر از دو بخش تشـکیل یافته که سـعی داشـته تـا برخـی از ویژگی‌هـای فـردی و شـغلی کارکنان نظیر جنسـیت، پسـت سـازمانی، سابقه خدمت، میـزان تحصیـلات، وضعیت سـنی وضعیت اسـتخدامی را بسـنجد. پرسشنامه رفتار شهروندی سـازمانی اورگان و کانوسـکی (OCB) (۱۹۸۹) شامل سوالات ۱ الی ۱۵ می باشـد که شـامل متغیرهایی چـون نوع دوسـتی، وجدان، جوانمـردی، رفتـار مدنـی، ادب و ملاحظـه می‌باشـد. پرسشـنامه سلامت سازمانی: ویلسـون (۲۰۰۱) سلامت سـازمانی را بـا بهداشـت روانی محیط کار متـرادف گرفته

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]

و سـازمان سـالم را سـازمانی می داند کـه بتوانـد میـزان افسـردگی، ناامیـدی، نارضایتـی و غیره در کارکنـان را به حداقل برسـاند. سلامت سـازمانی عبارت اسـت از توانایی سـازمان در حفـظ بقـاء و سـازش بـا محیط و بهبـود این توانایـی. پرسشـنامه سـلامت سـازمانی (OHI) هـوی و همـکاران (۱۹۹۶) که این پرسشـنامه هفت بعد سـلامت سـازمانی یعنـی: ۱. یگانگـی نهـادی؛ ۲. نفـوذ مدیـر؛ ۳. ملاحظه گـری؛ ۴. سـاخت دهی؛ ۵. پشـتیبانی منابـع؛ ۶. روحیـه؛ ۷. تاکیـد علمی را مورد سـنجش قـرار می دهد. پرسشـنامه دارای ۴۴ گویـه می باشـد. پورتـی (۲۰۰۱) برای این پرسشـنامه ضریـب اعتبـار ۹۰% و روایی ۷۰% را گـزارش نموده اسـت. پرسشـنامه اثر پیگمالیون محقق سـاخته و دارای ۲۰ گویـه بـود. روایی آن توسـط اسـاتید گـروه مدیریـت و متخصصـان مـورد تاییـد قـرار گرفت و بعـد از بررسـی پایایـی بـا ۳۰ نمونـه (۷۸ درصـد پایـا) از کارکنـان مـورد اسـتفاده قـرار گرفـت. تحقیـق حاضـر تحقیقـی توصیفـی، پیمایشـی، و همبسـتگی اسـت؛ لذا در تحلیـل داده هـا سـعی شـده از آماره هـای توصیـف، ضریـب پایایـی، آزمـون کلموگروف-اسـمیرنوف و ضریب همبسـتگی پیرسون و رگرسـیون چندگانه با اسـتفاده از نرم افـزار SPSS۱۹ برای بررسـی روابط بین متغیرها بهره گرفته شـد.

یافته تحقیق

تعـداد ۱۶۳ نفـر از کارکنـان اداره فنی و حرفه ای اسـتان اردبیـل مورد بررسـی قـرار گرفتنـد. میـزان ۹,۴ درصد از کارکنـان را زن و ۹۰,۶ درصـد را مـرد تشـکیل مـی داد. همچنیـن در میان نوع شـغل کارکنـان ۴۰,۰ درصد (۶۵ نفر) دارای دارای عنوان کارشـناس هسـتند که بیشـترین تعـداد و ۳,۵ درصـد (۶ نفـر) مدیر ارشـد و دارای کمترین فراوانی بود. در توزیع سـابقه خدمت کارکنان ۴۷,۱ درصد (۷۷ نفـر) دارای سـابقه ۶ تـا ۱۰ سـال دارای بیشـترین فراوانی و ۴,۷ درصد (۸ نفر) دارای سـابقه ۱۱ تا ۱۵ سـال دارای کمتریـن فراوانـی مـی باشـند و ملاحظه می شـود کـه ۰,۰ درصـد (۰ نفـر) از اعضـای نمونـه آمـاری دارای تحصیـلات کمتر از دیپلـم و همچنین تحصیلات دکتری داشـتند و بدون فراوانی بودند، ولی ۳۰,۶ درصد (۵۰ نفر) دارای تحصیلات لیسانس و دارای بالاتر فراوانی می باشند؛ لذا بیشـتری تعداد پاسـخگویان را افراد با مدرک لیسانس تشـکیل می دهد. در شـاخص سـن ملاحظه می شود که ۲۳,۵ درصـد (۳۸ نفـر) از اعضای نمونه آماری دارای سـن ۲۰ تا ۳۰سـال می باشـند در حالی که ۳۶,۵ درصد افراد ۳۱ تـا ۴۰ سـاله و ۳۰,۶ درصـد نیـز افراد ۴۱ تا ۵۰ سـاله می باشـند، لذا بیشـترین تعداد افراد نمونه آمـاری را افراد بیـن ۳۱-۴۰ سـال تشـکیل داده انـد. میـان کارکنـان از نظر شـاخص وضعیت اسـتخدام ۸۷,۹ درصـد (۱۴۳ نفر) دارای وضعیت اسـتخدام رسـمی و بیشـترین فراوانی می باشـند؛ همچنیـن ۱۲,۱ درصـد (۲۰ نفـر) دارای وضعیت اسـتخدام شـرکتی و کمتریـن فراوانـی را دارنـد. تحلیـل آماره هـای توصیفـی هر یـک از عوامل مرتبط با سـلامت سـازمان و رفتـار شـهروندی سـازمان و اثـر پیگمالیون بر اسـاس میانگین طیف به دسـت آمده، سـطح متوسطی را بـرای هـر یـک از ایتم های مـورد ارزیابی نشـان می دهد. نتایـج توصیفـی در کنـار وضعیـت میانگیـن اختصاصـی یافتـه بـرای هریک از عوامـل در جدول شـماره ۱ نمایش داده شـده اسـت. بیشـترین میانگین مربوط بـه بعد ادب و ملاحظـه در متغیـر رفتار شـهروندی سـازمانی (۴,۴۲) بـا کمتریـن انحـراف معیـار و کمتریـن میزان مربـوط به بعد نوع دوسـتی (۳,۱۴) بـود. همچنین توزیع پراکندگی میزان بعد سـلامت سـازمان نشـان داد که بعد نفوذ مدیر (۴,۲) دارای بیشـترین میانگین و بعد تاکید علمی(۲,۹۸) کمتریـن میـزان میانگیـن را داشـت. همچنیـن نتایـج توصیفـی نشـان داد کـه میـزان اثـر پیگمالیـون اداره کل فنـی و حرفـه ای اسـتان اردبیـل در حـدود ۱۸,۵۹ و متوسـط به بـالا بود.

بـرای ارزیابـی پایایـی ابـزار اندازه گیـری از روش الفـای کرونباخ اسـتفاده شـده اسـت که در آن ایده اصلی به این صـورت اسـت کـه مقـدار آن بین صفـر و یک در نوسـان اسـت کـه طبـق ایـن روش هـر انـدازه پایایـی گویه ها به سـمت یک میـل کند و یا نزدیک شـود ابـزار اندازه گیری دارای پایایـی بـالا و لـذا ابـزار اندازه گیـری بـرای ادامـه تحقیـق مناسـبتر خواهـد بـود. در پایـان تحقیـق بـرای پرسشـنامه هـا پایایی گرفته شـد. بررسـی نشـان داد که

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]

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

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

جدول ۲. نتایج تحلیل پایایی گویه های مربوط به پرسشنامه ها؛ ماخذ: یافته های تحقیق.

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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]

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

آماره‌ها / 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 ملاحضه	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
ملاحظه‌گری	۱۶۳	۳.۱۵	۰.۳۲۱	۰.۳۵۲	۰.۶۵۸
ساخت‌دهی	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

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 ($P<۰/۰۵$) 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 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 حرفه‌ای 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 حرفه‌ای استان اردبیل دارد. بنابراین مدیران اداره کل فنی و حرفه‌ای در کنار فرآیندهای اداری می توانند به گونه‌ای 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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]

جدول ۴. ارتباط بین اثر پیگمالیون و رفتار شهروندی سازمانی؛ ماخذ: یافته های تحقیق.

	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

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

طبق نتایج بدست آمده در جدول شماره ۵ ضریب همبستگی بین اثر پیگمالیون و سلامت سازمانی نشان می دهد که همبستگی معنی دار ($P<۰/۰۵$) 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 پیگمالیون ابعاد متغیر سلامت سازمانی افزایش یافت. به عبارت دیگر بین اثر پیگمالیون و سلامت سازمانی در کارکنان اداره کل فنی و حرفه‌ای استان اردبیل رابطه معنی دار وجود دارد. همبستگی بالای اثر پیگمالیون با بعد روحیه کارکنان دارای بیشترین میزان همبستگی بین ابعاد سلامت سازمانی می باشد و نشان از اهمیت روحیه برای کارکنان اداره کل فنی و حرفه‌ای استان اردبیل دارد. ابعاد ملاحظه گری و تاکید علمی رابطه معنی داری با اثر پیگمالیون در اداره کل فنی و حرفه ای استان اردبیل نداشتند ($P>۰/۰۵$).

در جدول شماره ۶ رگرسون چندگانه نتایج حاصل از رگرسیون اثر پیگمالیون 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 فرضیهٔ فرعی (خوشبینی، اعتماد، همدردی، انسجام و بخشش) بر پیش بینی میزان اثر پیگمالیون در فنی و حرفه‌ای تاثیر معنی داری دارد؛ لذا فرضیه های فرعی تحقیق رد نمی‌شود. با توجه به ضریب تعیین، مقدار ۰,۸۲۳ از تغییرات متغیر وابسته می‌تواند توسط متغیرهای توضیحی معنی‌دار شده در مدل توضیح داده شود.

در جدول شماره ۷ رگرسون چندگانه نتایج حاصل از رگرسیون عوامل اثر پیگمالیون بر ابعاد سلامت سازمانی کارکنان اداره کل فنی و حرفه‌ای استان اردبیل نشان داده شده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری آزمون فرضیهٔ فرعی (به جز ملاحظه گری و تاکید علمی) بر پیش بینی میزان اثر پیگمالیون در فنی و حرفه‌ای تاثیر معنی داری دارد. لذا فرضیه های فرعی تحقیق رد نمی‌شود. با توجه به ضریب تعیین، مقدار ۰,۷۶۹ از تغییرات متغیر وابسته می‌تواند توسط متغیر های توضیحی معنی‌دار شده در مدل توضیح داده شود.

نتیجه گیری و جمعبندی

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

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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]

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

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

جدول ۶. نتایج رگرسیون متغیر اثر پیگمالیون بر ابعاد رفتار شهروندی؛ ماخذ: یافته های 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 ملاحضه	۰.۲۱۱	۰.۲۶۳	۴.۹۸۴	۰.۰۰۰	تایید میگردد
ضریب تبیین(R^2)			**۰.۸۲۳**		

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 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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]

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

متغیرها	B	ضریب رگرسیون	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				

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

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 مایکروسافت 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 کاربرای سازمان، از حداکثر تلاش و استعداد و تواناییهای خود برای نیل سازمان به اهداف عالیه اش استفاده کنند، نیاز به توجه مدیران به علایق و استعدادهای کارکنان و کارمندان موضوع اصلی و مهم به شمار می آید که باید 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.تورە، ناصر (۱۳۸۵) شناخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران (پردیس 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 وسوم شماره ۷۶، صفحات ۱۴۱-۱۵۵.
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، شمارۀ ۴، زمستان ۱۳۹۲، پیاپی ۵۴. ۲۶-صص ۳۴.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]

۵.رامیـن مهـر، حمید و هـادی زاده مقدم، اکـرم.(۱۳۹۱) بررسـی رابطـهٔ بیـن ادراک از عدالـت سـازمانی و رفتـار شـهروندی سـازمانی مـورد مطالعه: شـرکت ملی پخش فراورده‌هـای نفتـی سـتاد تهـران. پژوهشـنامهٔ مدیریـت تحـول سـال اول، شـمارهٔ دوم، صـص۸۹-۶۵.
۶.رضایـی کلیـد بـری، ح، ر. باقـر سـلیمی، س. (۱۳۸۷) نقـش عدالـت سـازمانی در تقویـت رفتـار شـهروندی سـازمانی.
۷.علاقـه بنـد، علی (۱۳۷۸) سـلامت سـازمانی مدرسـه، فصلنامـه مدیریـت در فنی و حرفـه ای ، شـماره ۲۱، ص ۱۴.
۸.مایـل افشـار و همـکاران (۱۳۹۱) بررسـی ارتبـاط بین رفتـار شـهروندی سـازمانی و بهـره وری نیروی انسـانی از دیدگاه کارکنان در بیمارسـتان های آموزشی شهر تهران. مجله دانشـکده پیراپزشکی دانشـگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سـلامت)، دوره ۶، شـماره ۲، خرداد و تیر ۱۳۹۱، صص ۱۵۷-۱۶۹.
۹.هویـدا، رضـا؛ نـادری، ناهیـد (۱۳۸۸) بررسـی سـطح رفتار شـهروندی سـازمانی کارکنان، پژوهشنامه مدیریت اجرایـی، شـماره ۱، پیاپـی ۳۳، ص 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, 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. Livin gston, 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: it's 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.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]

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

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-19]