

International Conference on Management
بررسی تاثیر مهارتهای ارتباطی مدیران بر رفتارهای شهروندی
سازمانی کارکنان (مطالعه موردی شهرداری تهران)

علیرضا موغلی، مهدی گلزاری فر

استاد تمام، دانشگاه پیام نور شیراز، ایران

(mooghali@yahoo.com)

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور شیراز، ایران

(golzarifar@gmail.com)

چکیده

اثربخشی مدیریت در سازمانها همواره مورد تاکید بوده است. اهمیت این پژوهش در این است که رفتارهای خارج از نقش کارکنان را مکمل رفتارهای درون نقشی آنان در نظر می گیرد و مدیریت سازمان را عاملی مهم در بروز رفتارهای برون نقشی کارکنان در نظر می گیرد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان و مدیران شهرداری نواحی ۳-۴-۶-۷-۸ می باشد که با استفاده از شیوه نمونه گیری خوشه ایی چند مرحله ایی تعداد ۱۵۰ کارمند و ۱۵ مدیر به عنوان نمونه انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار اندازه گیری این پژوهش شامل دو پرسشنامه استاندارد شده مهارت های ارتباطی و رفتار شهروندی سازمانی (OCB) است. برای بررسی پایایی ابزار از فرمول آلفای کرونباخ و برای بررسی روایی از نظر صاحب نظران این حوزه استفاده شد. داده های بدست آمده با استفاده از روش همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد که علیرغم ساختار بوروکراتیک شهرداری مهارت و قدرت مدیران در برقراری ارتباط توانسته است تا حد زیادی رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان را افزایش دهد. در پایان نتایج بررسی و راهکارهایی جهت بهبود مهارت های ارتباطی و گسترش رفتارهای خارج از نقش کارکنان ارائه شده است.

کلید واژه ها: مهارتهای ارتباطی مدیران - رفتار های شهروندی سازمانی - شهرداری تهران