

نقش تعاملی وجدان و جو روانشناختی در عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

ابوالفضل قاسم زاده^۱

محمد حسنی^۲

ژاله حسن نژاد^۳

ابراهیم جدی الوارعلیا^۴

تاریخ پذیرش: ۹۴/۳/۱۳

تاریخ وصول: ۹۳/۱۱/۵

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش تعاملی باوجدان بودن و جو روانشناختی در عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به روش همبستگی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان ادارات آموزش و پرورش ناحیه ۱ و ۲ شهرستان ارومیه به تعداد ۴۴۸ نفر می باشد که از این تعداد نمونه‌ای به اندازه ۱۹۷ نفر بر اساس جدول مورگان به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. اطلاعات پژوهش با استفاده از چهار پرسشنامه باوجدان بودن کاستا و مک‌کرا (۱۹۹۲)، جو روانشناختی کویز و دیکوتیز (۱۹۹۱)، عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۹) و رفتار شهروندی سازمانی پودساکوف و همکاران (۱۹۹۰) جمع‌آوری گردید. ضرایب پایایی پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۷۵، ۰/۸۶، ۰/۸۴ و ۰/۸۱ از طریق آلفای کرونباخ به دست آمد. برای تحلیل داده‌ها از همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند گانه استفاده شده است. نتایج همبستگی پیرسون نشان داد که بین جو روانشناختی با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون چند گانه نشان داد که می‌توان از روی متغیر باوجدان بودن و جو روانشناختی عملکرد شغلی را

۱- استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان ghasemzadee@yahoo.com

۲- دانشیار گروه مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه، mhs_105@yahoo.com

۳- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه (نویسنده مسئول)، jale.1366@gmail.com

۴- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه، ebrahim_jedi@yahoo.com

پیش بینی کرد و تعامل با وجدان بودن و جو روان شناختی تعاملی معنی دار و پیش بینی کننده عملکرد شغلی است، ولی تعامل با وجدان بودن و جو روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی معنی دار نبود.

واژگان کلیدی: باوجدان بودن، جو روانشناختی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی.

مقدمه

عملکرد شغلی^۱ یکی از اساسی‌ترین مسائل هر سازمانی است. اهمیت عملکرد شغلی، پژوهشگران را به پژوهش هر چه بیشتر درباره آن واداشته است (شکرکن، نیسی، نعمی، و مهرابیزاده هنرمند، ۱۳۸۰). عملکرد را ارزش‌های کلی مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف می‌کنند که هر فرد در طول دوره‌های مشخص از زمان انجام می‌دهد (ماتاویدلو^۲، ۲۰۰۳). عملکرد بالای سازمانی از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود. یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌ها می‌شود، این است که آنها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. ارتقاء عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان یکی از مهمترین اهدافی است که مدیران سازمان‌ها در پی آن هستند. عملکرد شغلی درجه‌ای از انجام وظایف محوله به فرد در شغل وی می‌باشد (مشبکی، ۱۳۷۶). امروزه پویایی سازمان‌ها و نظام اداری به تنهایی منوط به جدید کردن تکنولوژی و اضافه نمودن سرمایه نیست. اگر چه این عوامل هم به جای خود مهم هستند، ولی آنچه در سر پا نگه داشتن و تعالی سازمان‌ها و نظام اداری نقش محوری داشته و حرف اول را می‌زند، انسان است (عباس زادگان، ۱۳۷۴). با توجه به ساختارهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بر وجدان کاری و جو روانشناختی که در فرایند اجتماعی شدن و درگیر شدن فرد با عناصر و نهادهای اجتماعی حادث می‌شود در این تحقیق کوشش می‌شود تا بر وجدان کاری و جو روانشناختی بر عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش بررسی شود.

-
1. job performance
 2. Motowidlo

متغیرهایی مانند وجدان و جو روانشناختی که باعث احساس تعهد داخلی درک از محیط، رضایت قلبی، تعهد سازمانی، التزام عملی نسبت به وظایفی هستند که انسان ها قرار است آن ها را به انجام برسانند به گونه‌ای که بازرسی یا ناظر نیز بر فعالیت آن‌ها ناظر نباشد باعث ایجاد انگیزه در کارکنان و میل به کار در سازمان می‌شوند (بورمن، پنا، ماتاویدلو، ۲۰۰۱). همچنین افراد سازمانی هنگامی که درک دقیقی از محیط کار خود دارند و جو کاری و روانشناختی خود را متناسب با افکار خود می‌دانند می‌توانند عملکرد بالایی داشته باشند. تحقیقات نشان می‌دهد که جو روانشناختی مهیج، شامل دل‌بستگی‌های شغلی و عملکرد شغلی، موجب به تلاش و کوشش کارکنان و به دنبال آن باعث عملکرد اثربخش سازمان می‌شود. (اشنایدر^۲، ۱۹۹۰).

محققان بیان می‌دارند که عملکرد شغلی می‌تواند به بهره‌وری و تعهد سازمانی منجر می‌شود (آلی، ۲۰۰۵) رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش داده، کار تیمی را تشویق می‌کند، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد، نرخ اشتباهات را کاهش داده و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسایل سازمان افزایش می‌دهد و جو مناسبی فراهم می‌کند (کاسترو و همکاران، ۱۳۸۶). تحقیقات نشان می‌دهد، که عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی^۳ یکدیگر را تقویت می‌کنند. برای نمونه در یکی از اولین تحقیق‌های صورت گرفته درباره رفتار شهروندی بر روی کارکنان دانشگاه، بیتمن و ارگان (۱۹۸۳) دریافته‌اند که بین معیارهای عمومی عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

جو روانشناختی به ادراک و تفاسیر نیروی انسانی از محیط کار اشاره دارد. هر کارمند با تفسیر ادراک خویش به روشی که برای وی معنادار است، یک جو روانشناختی ایجاد می‌کند.

1. Boorman, Paner
2. Schneider
3. organizational citizenship behavior
4. Bateman, & Organ

جو روانشناختی می‌تواند به عنوان بازنمای شناختی فرد از محیط کار تصور گردد (اندرسون و وست، ۱۹۹۸؛ آشفورث، ۱۹۸۵؛ راگازونی، ۲۰۰۲؛ پارکر و همکاران^۱، ۲۰۰۳). بنا بر نظر کویز و دکوتیز (۱۹۹۱) جو روانشناختی شامل هشت بعد استقلال، اعتماد، انسجام، فشار، حمایت، قدردانی، انصاف و نوآوری است. در مدیریت نیروی انسانی و مدیریت سازمان‌ها یکی از موضوعات مورد توجه تامین نیازهای کارکنان که جهت ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار آنان و بهره‌گیری هر چه بیشتر از نیروی انسانی در سازمان است که باعث افزایش رضایت می‌شود.

عملکرد شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی و عامل افزایش کارایی فرد در سازمان است. بین عملکرد شغلی کارکنان یک سازمان و ثمربخشی و بازدهی بیشتر آن سازمان، ارتباط و همبستگی وجود دارد (صافی، ۱۳۷۱). با توجه به اهمیت موضوع و نقشی که وجدان و جو روانشناختی بر عملکرد رفتار شهروندی سازمانی دارد در این مقاله سعی شده است تا مدلی ارائه شود که در راستای کمک به بهبود و ارتقای اینگونه رفتارها و عملکرد بالای کارکنان باشد. رفتارهای شهروندی سازمانی همان رفتارهای فراتر از نقش، به فعالیت‌های فی‌نفسه خودجوش و آگاهانه مربوط هستند (مانند کمک به دیگران)، و به طور مستقیم یا صریح به وسیله سیستم رسمی پاداش سازمان پیش بینی نشده‌اند، اما کارایی سازمان را به عنوان یک کل افزایش می‌دهند (بیکر و کرنان، ۲۰۰۳).

فیلدمن و آرنولد^۲ (۱۹۸۳) در تحقیقاتشان نشان دادند که احترام به کارکنان، عملکرد شغلی و توانمندی آنها را افزایش می‌دهد و در نتیجه، غیبت و استرس شغلی کمتر را موجب می‌شود. بیرن^۳ و همکاران (۲۰۰۵) طی پژوهشی به این نتیجه رسیدند که وجدان کاری^۴ تنها هنگامی منجر به عملکرد بالا می‌شود که جو روان شناختی و سازمانی مثبت است. یکی از

-
1. Parker., Baltes & Young
 2. Feldman., Arnold
 3. Brun
 4. Conscientiousness

کیفیت‌هایی که موجب می‌شود کارکنان توانمندی‌ها، استعدادها، تخصص‌های خود را بدون کنترل و به طور داوطلبانه و عاشقانه در سازمان قرار دهند وجدان کاری است. از طرفی افزایش عملکرد شغلی یکی از مهمترین اهدافی است که مدیران سازمان‌ها در پی آن هستند (رویل^۱ و همکاران، ۲۰۰۹).

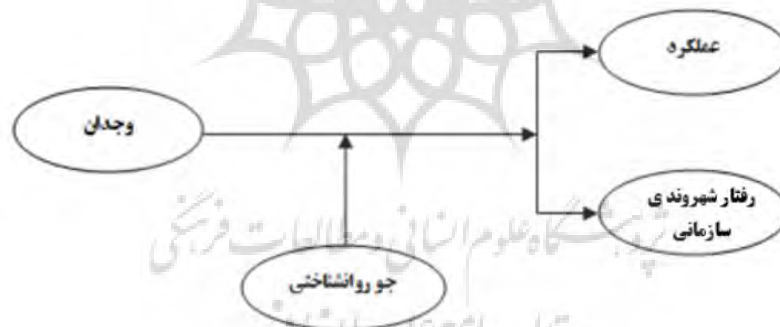
افزایش عملکرد شغلی با عوامل بسیاری از جمله انگیزش، توانایی، شناخت شغل، عوامل محیطی و سازمانی مختلف، کانون کنترل و ویژگی‌های شخصیتی در ارتباط است. مؤثرترین عامل شخصیتی عملکرد شغلی، وجدان یا در اصطلاح کاری آن وجدان کاری است. وجدان یکی از پنج عامل اصلی شخصیت است. وجدان ویژگی‌های چون تفکر قبل از عمل، به تأخیراندازی ارضای خواسته‌ها، رعایت قوانین و هنجارها و سازمان دهی و اولویت بندی تکالیف را در برمی‌گیرد (حق شناس، ۱۳۸۵). وجدان کار درجه‌ای است که افراد یک سازمان، پشتکار، سخت کوشی و انگیزش دارند تا به هدف دست یابند (جعفری نخجوانی، ۱۳۸۶).

زمانی که وجدان و جو روانشناختی در حد بالایی باشند باعث افزایش رضایت کارکنان و عملکرد بالای شغلی می‌شود که این به نوبه خود تاثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارند که باعث افزایش بهره‌وری مدیریت، کارکنان و سازمان می‌شوند، منابع سازمانی را برای استفاده مقاصد مولدتر آزاد می‌کنند، توانایی سازمان را برای جذب و نگه داری کارکنان کارآمد تقویت می‌کنند و ثبات عملکرد سازمان را افزایش می‌دهند (غلامحسین، ۱۳۸۹).

عباسی (۱۳۸۸) در پژوهشی نشان داد رابطه مثبت و معناداری بین ویژگی‌های شخصیتی و وجدانی بودن با دو ویژگی شغلی تعهد سازمانی و عملکرد شغلی وجود دارد. حجازی و ایروانی (۱۳۸۱) نشان داد که ارتباط معناداری بین وجدان و عملکرد شغلی وجود ندارد. نتایج پژوهش براتی احمدآبادی و همکاران (۱۳۸۹) نشان داد که وجدان بر عملکرد افراد نسبت به سازمان اثرگذار است. یعقوبی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی که تحت عنوان رابطه بین وجدان

کاری و رفتار شهروندی سازمانی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که از دلایل موفقیت سازمان‌های بزرگ این است که آنها کارکنانی دارند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌کنند یعنی کارکنانی دارند که رفتارهای شهروندی سازمانی از خود بروز می‌دهند و همچنین بین وجدان کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. غلامحسین و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که عملکرد شغلی، وجدان کاری و جو روانشناختی و ویژگی‌های شغلی و سازمانی از مهمترین عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی هستند. اشمیت و هاتر (۱۹۹۲) وجدان را به عنوان مهمترین ویژگی ایجاد انگیزش می‌دانند. آنها به این نتیجه رسیدند که از بین همه ابعاد شخصیتی وجدان قویترین رابطه را با عملکرد شغلی دارد.

بنا بر توضیحات ارائه شده پژوهش حاضر در نظر دارد به بررسی نقش تعاملی با وجدان بودن و جو روانشناختی بر عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات آموزش و پرورش ناحیه ۲ ارومیه می‌پردازد.



شکل شماره ۱ مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌ها

- جو روانشناختی رابطه بین وجدان و عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند.
- جو روانشناختی رابطه بین وجدان و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

روش

این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی می‌باشد و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات و داده‌ها یک تحقیق همبستگی است. جامعه آماری مورد نظر در این تحقیق مشتمل است بر کلیه کارمندان ادارات آموزش و پرورش ناحیه ۱ و ۲ شهرستان ارومیه بود. براساس آمار منتشره از سوی اداره کل آموزش و پرورش استان مجموعاً تعداد ۴۸۸ کارمند زن و مرد در اداره آموزش و پرورش ناحیه ۱ و ۲ شهرستان ارومیه مشغول کار هستند که از این تعداد ۲۹۰ نفر کارمند مرد و ۱۹۸ نفر کارمند زن بودند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از تعداد جامعه آماری ذکر شده در بالا با استفاده از جدول مورگان ۷۱ کارمند زن و ۱۲۶ کارمند مرد به عنوان نمونه انتخاب شدند.

پرسشنامه وجدان کاری: در این پژوهش وجدان کاری به وسیله پرسشنامه ۱۲ سوالی پنج عاملی شخصیت کاستا و مک کرا (۱۹۹۸) سنجیده شده است. در تحقیقی که کاستا و مک کرا انجام دادند از پرسشنامه پنج عاملی شخصیت استفاده کردند که دو زیر مقیاس قابلیت اتکا (برای مثال من فرد بسیار شایسته و کارای می‌باشم) و موفقیت‌مداری (برای مثال من برای دست‌یابی به هدف خود تلاش می‌کنم) را از وجدان مورد بررسی قرار دادند و اعتبار این پرسشنامه را ۰/۷۶ گزارش داده‌اند. آلفای کرونباخ برای بعد وجدان در سیاهه پنج عاملی شخصیت در این تحقیق ۰/۷۲ به دست آمده است.

پرسشنامه جو روانشناختی: این متغیر توسط پرسشنامه ۱۵ سوالی کوینز و دیکوتیز (۱۹۹۱) اندازه‌گیری شد، که شامل ۴ زیر مولفه است. مولفه اول مدیریت حمایتی است که شامل ۵ سؤال، مولفه دوم وضوح نقش است که شامل ۳ سؤال، مولفه سوم معناداری که دارای ۳ سؤال و مولفه چهارم اظهار وجود که از ۴ سؤال تشکیل شده است. آلفای کرونباخ برای پرسشنامه جو روانشناختی در این تحقیق ۰/۸۶ به دست آمده است.

پرسشنامه عملکرد شغلی: در این پژوهش عملکرد شغلی توسط پرسشنامه ۱۵ سوالی پاترسون (۱۹۹۹) سنجیده می‌شود. آلفای کرونباخ برای پرسشنامه عملکرد شغلی در این تحقیق ۰/۸۴ به دست آمده است.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: برای سنجش میزان رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه ۲۴ سوالی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) که براساس الگوی پنجگانه ارگان (۱۹۸۸) یعنی: نועدوستی ۵ سوال، وجدان کاری ۵ سوال، جوانمردی ۵ سوال، نزاکت ۵ سوال، و آداب اجتماعی ۴ سوال ساخته شده است، استفاده شد. آلفای کرونباخ برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی در این تحقیق ۰/۸۱ به دست آمده است.

برای اطمینان از روایی و پایایی سؤالات و گویه‌های مورد سنجش برای مفاهیم مورد استفاده، پرسشنامه اولیه در جمعیت تحقیق بر روی (۳۰ نفر) مورد آزمون قرار گرفت تا نواقص احتمالی پرسشنامه که می‌توانست از نامفهوم بودن سؤالات، ترتیب نامناسب سؤالات و طولانی بودن پرسشنامه و... باشد، مرتفع گردد. همچنین از کارشناسان و محققان، خواسته شد تا مشکلات احتمالی پرسشنامه را در مقابل هر گویه و سؤال متذکر شوند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها و بررسی نظرات کارشناسان بانک اطلاعاتی تشکیل و سؤالات و گویه‌هایی که برای سنجش متغیرها ساخته شده بود بواسطه نظر کارشناسان و اساتید مورد تجدید نظر کلی قرار گرفت و پرسشنامه اولیه پس از حذف و اصلاح سؤالات و گویه‌ها تایید و نهایی شد.

نتایج

برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون تعدیل‌کننده استفاده شده است. داده‌های مربوط به جنسیت پاسخگویان نشانگر آن است که از ۱۹۷ نفر نمونه مورد مطالعه ۱۲۶ نفر (معادل ۶۴ درصد) مرد و ۷۱ نفر (معادل ۳۶ درصد) زن بوده‌اند. داده‌های مربوط به سطح تحصیلات پاسخگویان نشانگر آن است که از ۱۹۷ نفری که به این سوال پرسشنامه پاسخ گفته‌اند ۶۳ نفر (معادل ۳۲ درصد) دارای مدرک تحصیلی کاردانی، ۱۰۱ نفر

(۵۱/۳ درصد) کارشناسی، ۲۹ نفر (معادل ۱۴/۷ درصد) کارشناسی ارشد و ۲ درصد بقیه دارای مدرک تحصیلی دکتری بوده‌اند. بیشترین پاسخگویان از نظر سنی ۲۱ تا ۲۶ سال بوده‌اند. جدول شماره ۱ همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱. همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر پیش بین	متغیر ملاک	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
جو روان شناختی	وجدان	۰/۶۰**	۰/۰۰۱
عملکرد	وجدان	۰/۵۵**	۰/۰۰۱
رفتار شهروندی	وجدان	۰/۶۱**	۰/۰۰۱
عملکرد	جو روان شناختی	۰/۵۶**	۰/۰۰۱
رفتار شهروندی	جو روان شناختی	۰/۵۶**	۰/۰۰۱

با توجه به جدول ۱ ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر جو روانشناختی و وجدان برابر با $r = 0/60$ و $P = 0/001$ است. با توجه به اطلاعات جدول ۱ ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر وجدان و عملکرد برابر با $r = 0/55$ و $P = 0/001$ است. با توجه به میزان همبستگی دو متغیر فوق ضریب تعیین برابر با ۳۰ درصد ($R^2 = 0/30$) می‌باشد. یعنی در پژوهش حاضر ۳۰ درصد از واریانس عملکرد به وسیله متغیر وجدان تبیین می‌شود. با توجه به اطلاعات جدول ۱ ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر وجدان و رفتار شهروندی برابر با $r = 0/61$ و $P = 0/001$ می‌باشد. با توجه به میزان همبستگی دو متغیر فوق ضریب تعیین برابر با ۳۷ درصد ($R^2 = 0/37$) می‌باشد. در پژوهش حاضر ۳۷ درصد از واریانس رفتار شهروندی بوسیله متغیر وجدان تبیین می‌شود. با توجه به جدول ۱ ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر عملکرد و جو روانشناختی برابر با $r = 0/56$ و $P = 0/001$ می‌باشد. با توجه به میزان همبستگی دو متغیر فوق ضریب تعیین برابر با ۳۱ درصد ($R^2 = 0/31$) می‌باشد. یعنی در پژوهش حاضر ۳۱ درصد از واریانس عملکرد به وسیله متغیر مستقل جو روان شناختی تبیین می‌شود. با توجه به جدول ۱ ضریب همبستگی

پیرسون بین متغیر جو روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی برابر با $r = 0/56$ و $P = 0/001$ می باشد. با توجه به میزان همبستگی دو متغیر فوق ضریب تعیین برابر با ۳۱ درصد ($R^2 = 0/31$) می باشد. در پژوهش حاضر ۳۱ درصد از واریانس رفتار شهروندی به وسیله متغیر مستقل جو روان شناختی تبیین می شود.

جو روانشناختی رابطه بین وجدان و عملکرد شغلی را تعدیل می کند.

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل کننده برای پیش بینی عملکرد

سطح معنی داری	R^2	β	
			گام اول: تاثیرات اصلی
0/000	0/30	0/34**	وجدان (C)
0/000	0/38	0/33**	جو (P)
0/001	0/41	0/15°	گام دوم: تعامل C×P
* $p < 0/05$ ، ** $p < 0/01$ و $n = 197$			

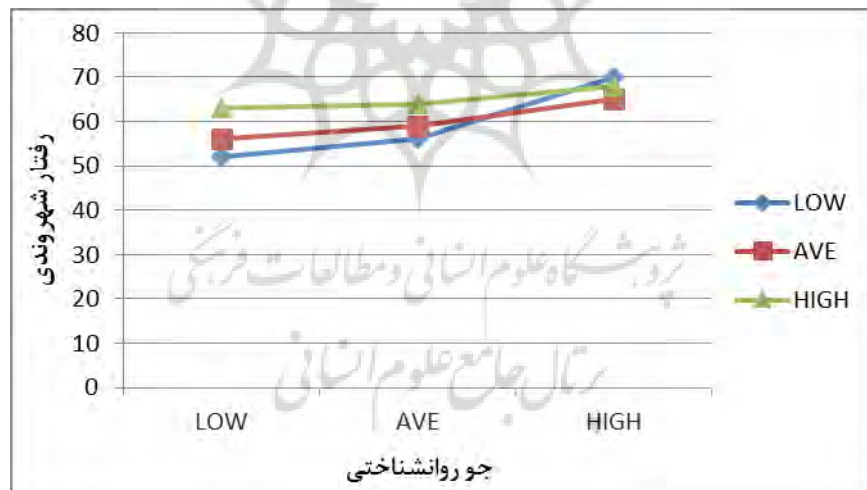
جدول (۲) نتایج رگرسیون تعدیل کننده را نشان می دهد. نتایج نشان می دهند که وجدان ($P < 0/05$ و $\beta = 0/34$ و جو روان شناختی ($p < 0/05$ و $\beta = 0/33$) عملکرد را پیش بینی می کنند. در دومین گام تعامل وجدان و جو روان شناختی وارد معادله شد که این تعامل نیز معنی دار و پیش بینی کننده عملکرد است. مشاهده می شود که ضریب تعیین تعامل وجدان و جو تا ۴۱ درصد قادر به تبیین واریانس مربوط به عملکرد شغلی می باشد. جو روانشناختی رابطه بین وجدان و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل کننده برای پیش بینی رفتار شهروندی

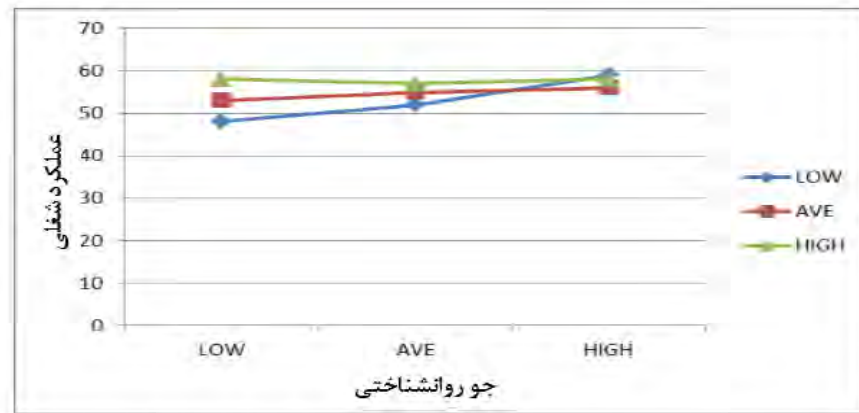
سطح معنی داری	R^2 د	β	گام اول: تاثیرات اصلی
۰/۰۰۰	۰/۳۷	۰/۴۲۱**	وجدان (C)
۰/۰۰۲	۰/۴۳	۰/۳۱۶**	جو (P)
۰/۶۴	۰/۴۳۵	۰/۰۲	گام دوم: تعامل C×P

n = ۱۹۷ و $p < ۰/۰۱$

جدول (۳) نتایج رگرسیون تعدیل کننده را نشان می دهد. نتایج نشان می دهند که وجدان ($P < ۰/۰۵$ و $\beta = ۰/۴۲$) و جو روان شناختی ($p < ۰/۰۵$ و $\beta = ۰/۳۱۶$) رفتار شهروندی را پیش بینی می کنند. در دومین گام تعامل وجدان و جو روان شناختی وارد معادله شد که این تعامل معنی دار مشاهده نمی شود.



نمودار ۱. تعامل وجدان و جو روان شناختی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی



نمودار شماره ۲ تعامل وجدان و جو روان‌شناختی در پیش‌بینی عملکرد

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های مربوط به فرضیه اول مشخص گردید که رابطه مثبت معناداری بین ویژگی شخصیتی وجدان و جو روان‌شناختی وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات قبلی همخوانی دارد. نتایج پژوهش احمدآبادی و همکاران (۱۳۸۹) نشان داد که بین وجدان و جو روان‌شناختی رابطه مثبت وجود دارد که به نوبه خود بر عملکرد شغلی تأثیر مثبتی دارد. جعفری (۱۳۹۰) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که بین عوامل روانی کارمندان (روان رنجوری، برونگرایی، انعطاف‌پذیری، سازگاری و وظیفه‌شناسی) و میزان وجدان کاری آنان رابطه معناداری وجود دارد. این نتیجه با نتایج پژوهش هیل و پتی (۱۹۹۵) نیز همسو است. هیل و پتی (۱۹۹۵) در پژوهشی عوامل مؤثر بر وجدان کاری افراد را تحلیل‌عاملی کردند که نتیجه گرفتند مهمترین عوامل تأثیرگذار بر میزان وجدان کاری عوامل شخصیتی و نیازهای روانی افراد می‌باشد. در تبیین این نتیجه می‌توان گفت چون وجدان کاری پدیده‌ای است که از دوران کودکی و همزمان با تحول افراد شکل می‌گیرد و عوامل گوناگون محیطی و نیازهای روانی مرتبط با شرایط خانوادگی و تحصیلی افراد در شکل‌گیری آن نقش دارند، لذا عوامل روانی و

شخصیتی افراد که از شیوه های ارضاء نیازهای روانی و جسمانی نشأت می گیرد، می تواند بخشی از واریانس وجدان کاری کارمندان را تبیین نماید. علاوه بر این وجدان کاری و چگونگی شکل گیری آن در افراد، بیشتر یک موضوع روانی است تا بیرونی، و بیشتر جنبه درونی دارد. میزان وجدان کاری افراد به میزان ارضای نیازهای روانی آنان و شیوه هایی که جهت ارضای نیازهای روانی خودشان به کار گرفته اند بستگی دارد. شیوه و کیفیت ارضاء نیازهای روانی افراد زمینه پیدایی و تحول ویژگی های شخصیتی را در افراد فراهم می سازند که بعداً قویاً عملکرد آنان را تحت تأثیر قرار می دهد.

در فرضیه دوم معلوم شد که بین ویژگی شخصیتی وجدان و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. عباسی (۱۳۸۸) پژوهشی با عنوان رابطه بین ویژگی های شخصیتی با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات دولتی شهر بوشهر را بررسی کرد که یافته های این تحقیق نشان داد رابطه مثبت و معناداری بین ویژگی های شخصیتی با وجدانی بودن با دو ویژگی شغلی تعهد سازمانی و عملکرد شغلی وجود دارد. این نتیجه با پژوهش فعلی همخوانی دارد. براتی احمد آبادی و همکاران (۱۳۸۹) به این نتیجه دست یافتند که وجدان (موفقیتمداری و قابلیت اتکاء) هم عملکرد وظیفه ای و هم عملکرد زمینه ای را بالا می برند. زیرا فرد قابل اتکاء، قابل اعتماد، منظم و با اقتدار کار خود را بهتر انجام می دهد؛ و اگر فردی برای افزایش موفقیت خود تلاش کند، یکی از راه های آن عملکرد شغلی مطلوب است. کاستر و کلابرون (۲۰۰۰) و هیل (۲۰۰۷) معتقدند که وجدان کار به ویژگی های شخصیتی مربوط می گردد که به طور بالقوه در یک کارمند وجود دارد و به طور خودانگیخته و فی البداهه عملکرد کلی آنان را در زندگی متأثر می سازد.

در فرضیه سوم نیز بین وجدان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار مشاهده شد به طوری که افزایش در وجدان از طرف کارکنان همراه با افزایش رفتار شهروندی از طرف آنها خواهد شد. یعقوبی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی که تحت عنوان رابطه بین وجدان کاری و رفتار شهروندی سازمانی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که از دلایل موفقیت سازمان های

بزرگ این است که آنها کارکنانی دارند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌کنند یعنی کارکنانی دارند که رفتارهای شهروندی سازمانی از خود بروز می‌دهند و همچنین بین وجدان کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. در نتیجه می‌توان گفت که این یافته با پژوهش‌های قبلی همخوانی دارد. فهیم و همکاران (۱۳۹۱) به این نتیجه دست یافتند که رابطه بین وجدان و رفتار شهروندی سازمانی دیران تربیت بدنی مشهد مثبت و معنادار می‌باشد. این بدان معناست اگر دیران تربیت بدنی از وجدان کاری خوبی برخوردار باشند بستر لازم برای بروز و به کارگیری رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد. افراد با وجدان کار قوی از نظر کمیت کار، افرادی پر کار و از نظر کیفیت کار، کار را بهتر انجام می‌دهند و از نظر کمک به کمک به همکاران و ارباب رجوع، فراتر از وظایف رسمی خود عمل می‌کنند و از نظر استفاده از منابع سازمان، حداکثر استفاده درست را به عمل می‌آورند. فرخ نژاد و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیق خودشان نشان دادند که وجدان کاری، به عنوان پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی عمل می‌کنند. همچنین این یافته با تحقیقات آشتون^۱ (۲۰۰۵) لوتانز و همکارانش (۲۰۰۸) و کوان چنگک (۲۰۰۹) هم‌خوانی و مطابقت دارد. همچنین در فرضیه چهارم بین جو روان شناختی با عملکرد رابطه معنادار وجود داشت به عبارتی افزایش جو روان شناختی از طرف کارکنان همراه با افزایش عملکرد شغلی از طرف آنها خواهد شد. ویت و فریس^۲ (۲۰۰۳) نشان دادند که مهارت اجتماعی ارتباط بین جو و وجدان و عملکرد زمینه‌ای و تسهیل فردی در چهار پژوهش را تعدیل می‌کند. نتایج این تحقیق اشاره می‌کند که برای بالا بردن مهارت سیاسی، وجدان و جو رابطه‌ای مثبت با عملکرد شغلی خواهد داشت. که بر اساس این پژوهش می‌توان تایید کرد که رابطه مثبت و معناداری بین جو روانشناختی و عملکرد شغلی وجود دارد.

1. Ashton

2. Wheat & Ferris

با توجه به فرضیه پنجم به این نتیجه رسیدیم که بین جو روان شناختی با رفتار شهروندی رابطه وجود دارد. در فرضیه ششم نقش تعاملی وجدان و جو روان شناختی در پیش بینی عملکرد شغلی تأیید شد. فریس (۲۰۰۳) و ارگان (۱۹۸۳، ۱۹۹۰)، هوگان و شلتون (۱۹۹۸) فرضیه هایی را که سطوح بالایی از ویژگی شخصیتی (مانند، توافق پذیری و وجدان) با سطوح بالایی از عملکرد شغلی برای افراد با مهارت سیاسی بالا باید ارتباط داشته باشد آزمودند. بهر حال برای افراد با سطوح پایینی از مهارت سیاسی، سطوح بالایی از ویژگی شخصیتی با سطوح پایینی از عملکرد شغلی ارتباط دارد. ولی در فرضیه هفتم تعامل وجدان و جو روانشناختی بر رفتار شهروندی سازمانی وارد معامله شد که این تعامل معنی دار مشاهده نشد. بررسی فرضیه های پژوهش حاکی از آن است که تمامی فرضیه های پژوهش به جز فرضیه هفتم حمایت شدند. می توان نتیجه گرفت که متغیر وجدان و جو روانشناختی برای پیش بینی متغیرهای عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مناسب بوده است.

پیشنهاد های کاربردی

شرایط و امکانات لازم برای به وجود آمدن وجدان بالا و جو مناسب روانی برای کارکنان فراهم شود. یافته های تحقیق نشان داد که بین وجدان بالای کارکنان، جو روانشناختی مناسب با عملکرد شغلی بالا و رفتار شهروندی سازمانی آنها رابطه وجود دارد. لذا می توان با فراهم آوردن زمینه های لازم برای با وجدان کردن افراد و جو مناسب روانی، عملکرد شغلی کارکنان را بهبود بخشید که این امر هم نهایتاً موجب به وجود آمدن رفتار مناسب شهروندی سازمانی و افزایش اثربخشی آن می شود. براساس یافته های پژوهش مشخص شد که مؤلفه های قابلیت اتکا بودن، موفقیت مداری، مدیریت حمایتی، اظهار وجود، وضوح نقش و معنی داری در پیش بینی عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی معنادار می باشد. بنابراین پیشنهاد می شود که مسئولان آموزش و پرورش تقویت این مؤلفه ها را در اولویت قرار دهند. از این بررسی مشخص شد که وجدان کاری و جو روانشناختی از عوامل مهم اثربخشی سازمانی می باشد. لذا سیاست

گذاری‌های سازمان آموزش و پرورش برای حصول به اهداف خود باید در جهت تقویت این مؤلفه‌ها عملی شود. پیشنهاد می‌شود پژوهش حاضر با تکنیک‌ها، روش‌ها و ابزارهای متنوع دیگر در سازمان‌های مختلف آموزشی و غیر آموزشی نیز مورد تحقیق و پژوهش واقع شود. پژوهش حاضر نیز همانند سایر پژوهش‌ها تحت تأثیر محدودیت‌هایی قرار داشت از جمله اینکه در اجرای این تحقیق عوامل و متغیرهای زیادی چون نیازها، علایق، ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و دیدگاه‌های فرهنگی، اجتماعی و سیاسی آنان، قواعد و مقررات موجود فرهنگ حاکم بر سازمان و جامعه می‌توانند، تأثیرگذار باشند که از اختیار محقق خارج بوده و کنترل نشده‌اند.

منابع فارسی

- براتی احمد آبادی، هاجر؛ عریضی، حمیدرضا و نوری، ابوالقاسم. (۱۳۸۹). رابطه بین جو سازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی، فصلنامه روانشناسی کاربردی، ۱۳(۱)، ۶۵-۸۱
- حجازی، یوسف و ایروانی، محمود. (۱۳۸۱). رابطه میان ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی. مجله روان شناسی و علوم تربیتی، ۱۳(۲)، ۱۸۹-۱۷۱.
- حق شناس، حسین (۱۳۸۵). طرح پنج عاملی ویژگی‌های شخصیت: راهنمایی تفسیر و هنجاریابی آزمون‌های NEO-PI-R و NEO-FFI. انتشارات دانشگاه علوم پزشکی شیراز. شیراز.
- جعفری نخجوانی (۱۳۸۶). مؤلفه‌های وجدان کاری. فصلنامه علمی و پژوهشی علوم بهداشتی، ۳(۴)، ۴۷-۵۵.
- جعفری، اصغر (۱۳۹۰). رابطه بین عوامل شخصیتی و میزان وجدان کاری در کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر، فصلنامه علوم رفتاری، ۳(۸)، ۲۰-۳۵.

دانایی فرد، حسن و ابراهیمی، حسن (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی: تأملی بر مبانی و رویکردهای تئوریک، مجموعه مقالات اولین کنفرانس ملی رفتار شهروندی سازمانی، تهران.

ساروخانی، باقر، و طالبیان، امیر (۱۳۸۳). وجدان کاری و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن در شرکت ملی پتروشیمی ایران. رساله دکتری رشته جامعه‌شناسی، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اجتماعی، رشته جامعه‌شناسی.

صافی، احمد (۱۳۷۱). میزگرد بحث و تبادل نظر درباره رفتار سازمانی و عملکرد شغلی مدیران، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، ۱ (۱)، ۴۷-۶۰.

عباس زادگان، سید محمد (۱۳۷۴). مکاتب و مبانی مدیریت. شرکت سهامی انتشار، چاپ اول: پاییز.

علیرضایی، نفیسه و همکاران (۱۳۸۷). رابطه وجدان کاری با عملکرد شغلی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۸ (۲)، ۲۸-۴۰.

گودرزی، اکرم، و گمینیان، وجیهه. (۱۳۸۱). اصول، مبانی و نظریه‌های جو و فرهنگ سازمانی. اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی.

غلامحسین، رضا (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان شهرداری منطقه یک تهران، پایان نامه ارشد چاپ نشده. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.

فرخ نژاد، خدانظر؛ سلیمی، قاسم؛ فدائیان، بهرام (۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی: تأملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتارکاری مخرب، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره سوم، شماره ۷، تابستان، ۷۶-۹۶.

فهمیم، حسن؛ عبائی، بتول؛ اسداللهی، احسان (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین وجدان کاری و رفتار شهروندی سازمانی در دبیران تربیت بدنی نواحی هفت گانه مشهد، فصلنامه تحقیقات علوم ورزشی، سال سوم، شماره ۹، زمستان، صص ۶۵-۷۰.

مشبکی، اصغر (۱۳۷۶). نگاهی تازه به مفهوم وجدان ایمانی (کاری) در، ارتقای سطح بهره‌وری سازمان. مجله اقتصاد و مدیریت، ۳(۹)، ۱۳۱-۱۴۳.

یعقوبی، مریم؛ یارمحمدیان، محمدحسین؛ جوادی، مرضیه (۱۳۸۹). رابطه تعهد سازمانی و استرس شغلی در مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، فصلنامه مدیریت اسلامی، شماره ۳، صص ۶۳-۶۸.

منابع لاتین

- Rothmann, S., Steyn, L. J., & Mostert, K. (2005). Job stress, sense of coherence and work wellness in an electricity supply organisation. *South African Journal of Business Management*, 36(1), 55-63
- Anderson, N. R. and West, M. A. (1998), *Measuring climate for work group innovation: development and validation of the team climate inventory*. J. Organiz. Behav., 19: 235° 258.
- Anderson, N. R., & West, M. A. (1998). Measuring climate for work group innovation: development and validation of the team climate inventory. *Journal of organizational behavior*, 19(3), 235-258.
- Ashton, M. C., Shin, K. H., & Lee, K. (2005). Personality Correlates of Workplace Anti-Social Behavior. *Applied Psychology*, 54(1), 81-98
- Ashforth, B. E. (1985). Climate Formation: Issues and Extensions. *Academy of Management Review*, 10, 837° 847.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- Barrick, M. R., Mount, M. K., & Judge, T. A. (2001). Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next?. *International Journal of Selection and assessment*, 9(1 - 2), 9-30.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of management Journal*, 26(4), 587-595.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. Chicago. *Personal Psychol*, 44: 1-26.

- Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., & Motowidlo, S. J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International journal of selection and assessment*, 9(1 & 2), 52-69.
- Brunelin, J., Poulet, E., Boeuvre, C., Zeroug-Vial, H., d'Amato, T., & Saoud, M. (2006). [Efficacy of repetitive transcranial magnetic stimulation (rTMS) in major depression: a review]. *L'Encephale*, 33(2), 126-134.
- Byrne, Z. S., Stoner, J., Thompson, K. R., & Hochwarter, W. (2005). The interactive effects of conscientiousness, work effort, and psychological climate on job performance. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2): 326-338.
- Castro & Armario and Ruiz (2004). the influence of employee OCB customer loyalty. *Journal of Service Industry Management*, 15(1), 27-53.
- Costa P T, McCrae RR. (1998). The Revised NEO Personality Inventory (NEOPI-R). In G. J. Boyle, G. Matthews & D. H. Saklofske (Eds.). *Handbook of personality theory and testing*. London: Sage Publications.
- Custer, R.L., & Claiborne, D.M. (2000). Critical skill Clusters for vocational education. *Journal of vocational Education Research*, 17, 15-40.
- Feldman, Daniel C., Arnold, Hugh J., (1983). *Managing Individual and Group Behavior in Organizations*, New York, NY: McGraw-Hill Book Company.
- Koys, D. J., & DeCotiis, T. A. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Human Relations*, 44(3), 265-285.
- Janz, B. D., & Prasarnphanich, P. (2003). Understanding the antecedents of effective knowledge management: the importance of a knowledge - centered culture*. *Decision sciences*, 34(2), 351-384.
- Hill, R.B., & Petty, G.C. (1995). vocational-technical education and the occupational work ethic. *Journal of industrial teacher education*, 32, 17-31.
- Hill, R.B. (2007). Demographic differences in selected work ethic attribute. *Journal of carrier development*, 24, 3-12.
- LePine, J.A., & Van Dyne, L. (2001). Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: evidence of differential relationships with big five personality characteristics and cognitive ability. *Journal of Applied Psychology*, 86: 326-36.
- Motowidlo, J. S. (2003). Job Performance. *Handbook of Psychology. Industrial and Organizational Psychology*, 12: 39-55.
- O Connor, M. C., & Paunonen, S. V. (2007). Big Five personality predictors of post-secondary academic performance. *Personality and Individual differences*, 43(5), 971-990.
- 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. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Parker, C. P., Baltes, B. B., Young, S. A., Huff, J. W., Altmann, R. A., Lacost, H. A., & Roberts, J. E. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 389-416.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in organizational behavior*, 12(1), 43-72.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human performance*, 10(2), 85-97.
- Qian cheng (2009). The effect of work ethic on organizational citizenship behaviors, Zhejiang financialcoll. *Hangzahou, china, digital library*, 8(5), 90-99.
- Royle M , Hall AT, Hochwarter WA , Perrewe P, Ferris GR.(2005).The interactive effects of accountability and job self-efficacy on political behavior. *Organizational Analysis*, 13 (1), 53-71.
- Schneider, B. (Ed.) (1990). *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass
- Witt, L.A., & Ferris, G.R. (2003). Social skill as moderator of the conscientiousness- performance relationship: Convergent evidence across four studies. *Journal of Applied Psychology*, 88(11), 150-165.
- Van Dyne, L., & Le Pine, J.A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108-119.