

تبیین رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی براساس نقش تعدیل کننده سلامت روان شناختی

Explaining the Relationship between Task Performance and Citizenship Behaviors on the Basis of Moderating Role of Psychological Health

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۴/۲۵، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۲/۷/۲۱، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۹/۸

علی مهداد^۱، محسن گل پرور^۲، پریا الله پناه^۳ و اصغر آقایی^۴
A. Mahdad., (Ph.D) M. Golparvar., (Ph.D) P. Allahpanah., (M.A) & A. Aghaie., (Ph.D)

Abstract: This study was administered with the purpose of studying the relationship between task performance and organizational citizenship behaviors considering the moderating role of psychological health in work setting. Research method was correlation and research sample were 381 employees of Melli bank in Tehran province. Research instruments were consisted of task performance questionnaire (Paterson, 1963), organizational citizenship behaviors questionnaire (Lee & Allen, 2002), and psychological health in work setting questionnaire (Mahdad, 2010). Data were analyzed using hierarchical regression analysis. Results showed that, there is a significant relationship between task performance and organizational citizenship behaviors. Also results showed that environmental diversity of psychological health in work setting components moderates the relationship between job performance and organizational citizenship behaviors. That is, when environmental diversity is high, there is a positive significant relationship between job performance and organizational citizenship behaviors.

Key word: job performance, organizational citizenship behaviors, psychological health, work setting

چکیده: این پژوهش با هدف تعیین رابطه عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی با توجه به نقش تعدیل کننده سلامت روان شناختی محیط کار اجرا شد. روش پژوهش همبستگی و نمونه پژوهش را ۳۸۱ نفر از کارکنان بانک ملی در استان تهران تشکیل دادند. ابزارهای سنجش شامل پرسشنامه عملکرد وظیفه (پاترسون، ۱۹۶۳)، پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی (لی و آلن، ۲۰۰۲) و پرسشنامه سلامت روان شناختی محیط کار (مهداد، ۱۳۸۹) بود. داده‌ها با استفاده از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تحلیل شد. نتایج نشان داد که بین عملکرد وظیفه و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هم‌چنین نتایج پژوهش نشان داد که گوناگونی محیط از مولفه‌های سلامت روان شناختی محیط کار رابطه عملکرد وظیفه را با رفتارهای شهروندی سازمانی تعدیل می‌کند. به این معنی که وقتی گوناگونی محیط در حد بالایی است بین عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کلید واژه‌ها: عملکرد وظیفه، رفتار شهروندی، سلامت روان شناختی، محیط کار

۱. دکترای روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)

amahdad@kuisf.ac.ir

۲. دکترای روان‌شناسی، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان).

۳. کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان).

۴. دکترای روان‌شناسی، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان).

مقدمه

عملکرد^۱ در محیط‌های کار از زمره مهم‌ترین متغیرهای مطرح توسط نظریه‌پردازان و پژوهشگران در حوزه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی است. چنین توجهی ناشی از تاثیرات آشکار و نهانی است که این پدیده و متغیرهای وابسته به آن بر کارایی و اثربخشی افراد و سازمان‌ها به جای می‌گذارند (برای‌سون، فورث و کایربای^۲، ۲۰۰۵؛ پچساوانگا و داچون^۳، ۲۰۱۲). براساس صورت‌بندی‌های نظری و پژوهشی کنونی طیف متنوعی از رفتارهای وابسته به نقش و فراتر از نقش را می‌توان در زیر گروه عملکرد (به‌طور مستقیم و غیرمستقیم) قرار داد. دو دسته از این رفتارها عملکرد وظیفه^۴ و رفتارهای شهروندی سازمانی^۵ هستند (اسپکتور و فاکس^۶، ۲۰۱۰؛ نصیر، محمدی، ون‌شهرزاد، فاتیمه، خیرالدین و همکار^۷، ۲۰۱۱). تاکنون از عملکرد وظیفه تعاریف مختلفی ارائه شده، ولی آن‌چه در تمامی این تعاریف به صورت مشترک به چشم می‌خورد، شیوه‌ی انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله است (مهداد، ۱۳۸۹). بر همین مبنا در تعریفی به نسبت ساده و جامع می‌توان گفت عملکرد وظیفه عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله، همراه با در نظر گرفتن مشخصه‌های دیگر نظیر حادثه‌آفرینی، تاخیر در حضور بر سر کار، غیبت و کندی در کار می‌باشد.

در این تعریف، کارایی به معنای نسبت نتایج به‌دست آمده به منابع به‌کار رفته و اثربخشی معطوف به میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده می‌باشد (فورث و مک‌ناب^۸، ۲۰۰۸؛ اسپارو، چاندراکومارا و پره‌را^۹، ۲۰۱۰). در کنار کارایی و اثربخشی، عواملی نظیر غیبت، کندی در کار، تاخیر و حادثه‌آفرینی نیز می‌توانند معیارهای مناسبی جهت سنجش عملکرد باشند (مهداد، ۱۳۸۹؛ گرانت^{۱۰}، ۲۰۰۸). در کنار عملکرد وظیفه، طیف متنوعی از رفتارها در محیط کار وجود دارند که در شرح وظایف افراد وجود ندارند، ولی فضای روانی و اجتماعی محیط کار بستر ساز بروز این رفتارها می‌شوند. یک دسته از این رفتارها، رفتارهای شهروندی سازمانی است. در محیط‌های کار به سادگی می‌توان مشاهده نمود که بسیاری از کارکنان با شیوه‌هایی که فراتر از

1. Performance
2. Bryson, Forth & Kirby
3. Petchsawanga & Duchon
4. Task performance
5. Organizational citizenship behavior
6. Spector & Fox
7. Nasir, Mohammadi, Wan Shahrazad, Fatimah, Khairudin et al
8. McNabb
9. Sparrow, Chadrakumara & Perera
10. Grant

نقش‌های الزامی آن‌ها است، در کارایی و اثربخشی سازمانی مشارکت می‌کنند. مشارکت کارکنان در محیط کار در انجام فعالیت‌هایی که به‌طور مستقیم به نقش‌های اصلی آن‌ها مربوط نمی‌شود (رفتارهای فرانش) می‌تواند در دستیابی به اهداف سازمان یاری‌رسان باشد (مهداد، ۱۳۸۹؛ کامدار، مک‌الیستر و توربان^۱، ۲۰۰۶). در نگاهی اجمالی می‌توان گفت رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای اختیاری هستند که موجب ارتقای کارایی سازمانی می‌شوند، ولی به‌طور مستقیم یا تلویحی از طریق نظام پاداش رسمی سازمان مورد جبران و تقدیر قرار نمی‌گیرند (ارگان^۲، ۱۹۸۸). به زبانی ساده‌تر می‌توان گفت این رفتارها، فعالیت‌هایی ابتکاری و ارادی هستند که کارکنان فراتر از شرح وظایف شغلی خود آن‌ها را انجام می‌دهند (زلارس و تپر^۳، ۲۰۰۳). در تعریف مورد اشاره، اختیاری بودن رفتار به این مفهوم است که وقوع رفتار از جانب کارکنان تحت تاثیر الزامات شغلی و قراردادهای موضوعه در متن کار نیست، بلکه فرد آن رفتار را داوطلبانه و از روی تمایل شخصی خود انجام می‌دهد. علاوه بر این، از آنجا که رفتار مذکور در شرح وظایف کاری افراد عنوان نشده، شناسایی و تقدیر از آن در سیستم پاداش نیز پیش‌بینی نشده و انجام ندادن آن تنبیهی از طرف سازمان به دنبال ندارد (ونداین و بوتلریس^۴، ۲۰۰۴؛ باچراچ، پاول، بندولی و ریچی^۵، ۲۰۰۶).

علی‌رغم این‌که در بین نظریه پردازان و پژوهشگران مختلف پیرامون ابعاد مورد پوشش رفتار شهروندی سازمانی اختلاف نظرهایی وجود دارد، اما در بسیاری از پژوهش‌های انجام شده پنج بعد معرفی شده توسط ارگان (۱۹۸۸)، شامل نوع‌دوستی^۶ (یاری‌رسانی)^۷ ادب و احترام^۸، وظیفه‌شناسی و وجدان‌کاری^۹، جوان‌مردی^{۱۰} و اخلاق اجتماعی^{۱۱} محور بررسی قرار گرفته‌اند (مهداد، ۱۳۸۹؛ باچراچ و همکاران، ۲۰۰۶؛ ارگان، پودساکف و مک‌نزی^{۱۲}، ۲۰۰۶). در کنار این طبقه‌بندی جزئی از ابعاد مطرح برای رفتارهای شهروندی سازمانی، برخی دیگر از پژوهشگران و نظریه‌پردازان، طبقه‌بندی کلی‌تری را بر مبنای هدف، مشتمل بر رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف

1. Kamdar, McAllister & Turban
2. Organ
3. Zellars & Tepper
4. Van Dyne & Butler Ellis
5. Bachrach, Powell, Bendoly & Richey
6. altruism
7. helping
8. courtesy
9. conscientiousness
10. sportsmanship
11. social ethic
12. Organ, Podsakoff & MacKenzie,

تبیین رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی براساس نقش تعدیل‌کننده سلامت روان‌شناختی

به افراد^۱ و معطوف به سازمان^۲ را مطرح نموده‌اند. در رفتارهای شهروندی معطوف به افراد (همکاران، مشتریان یا مراجعان)، دیگر افراد (و نه سازمان به‌طور مستقیم) هدف رفتارهای شهروندی (نظیر یاری‌رسانی) قرار می‌گیرند، ولی در رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان، این سازمان است (نظیر جوانمردی و فضایل شهروندی) که موضوع و هدف رفتارهای شهروندی قرار می‌گیرد (شله‌چر و انگل‌برج^۳، ۲۰۰۶؛ گل‌پرور و جوادیان، ۲۰۱۲). به هرحال یکی از پیامدهای بسیار مهم رفتارهای شهروندی سازمانی، بالابردن اثربخشی سازمانی است. این ادعا حمایت‌های پژوهشی قابل توجهی را به دست آورده است (ارهارت و نایومن^۴، ۲۰۰۴). در کنار شواهد مربوط به نقش‌ها و کارکردهای مطرح برای رفتارهای شهروندی سازمانی که به برخی از آن‌ها اشاره شد، یک سوال چالش‌انگیز که ذهن پژوهشگران را به خود مشغول داشته، این است که همبسته‌های عملکردی و رفتاری موازی با رفتارهای شهروندی سازمانی چه هستند؟ به بیان ساده‌تر برخی نظریه‌پردازان و پژوهشگران به‌دلیل پیوند میان رفتارها و عملکرد در ابعاد مختلف در انسان، این سوال را مطرح کرده‌اند که آیا افرادی که عملکرد سطح بالاتری در محیط کار دارند، لزوماً رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری را نیز انجام می‌دهند؟ و یا این که آیا کسانی که رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری را انجام می‌دهند، به دلیل جلب حمایت و توجه از عملکرد وظیفه بالاتری نیز برخوردارند یا خیر؟. تاکنون پژوهش‌های چندی در پاسخ به این سوالات انجام گرفته که به برخی از آن‌ها اشاره خواهیم کرد.

در ایران و در خارج از ایران پژوهش‌های چندی وجود دارد که نشان می‌دهد بین عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (زارعی، جندقی و توره، ۱۳۸۶؛ ارهارت و نایومن، ۲۰۰۴؛ باچراچ و همکاران، ۲۰۰۶؛ ارگان و همکاران، ۲۰۰۶؛ فورث و مک‌ناب، ۲۰۰۸؛ اسپارو و همکاران، ۲۰۱۰؛ نصیر و همکاران، ۲۰۱۱). با این حال شواهد ارائه شده و نظر صاحب‌نظران در این عرصه یک دست نیست (نصیر و همکاران، ۲۰۱۱). برخی از نویسندگان در این خصوص اظهار داشته‌اند با وجود این که پژوهش‌ها نشان می‌دهند که رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد وظیفه با یک‌دیگر دارای رابطه هستند، ولی نمی‌توان ادعا کرد که این رابطه در همه شرایط وجود دارد (نصیر و همکاران، ۲۰۱۱). به عنوان مثال اگر افراد به جای انجام وظایف فقط به رفتار شهروندی سازمانی روی آورند، بدون تردید عملکرد وظیفه کاهش می‌یابد. اسپکتور (۲۰۰۳) نیز بیان می‌کند افرادی که میزان زیادی رفتارهای شهروندی سازمانی

-
1. Toward individual
 2. Toward Organization
 3. Schlechter & Engelbrecht
 4. Ehrhart & Naumann

نشان می‌دهند، ممکن است بهترین‌ها در دیگر حوزه‌ها نباشند. به هر حال یک دست نبودن نتایج حاصل از پژوهش‌های در دسترس، سوالاتی را به ذهن متبادر می‌سازد که در صورت بررسی علمی و ارائه پاسخ می‌تواند باعث رشد دانش علمی موجود شود. یکی از احتمالات مطرح این است که رابطه بین عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی متأثر از وجود برخی از عوامل محیطی و سازمانی، نظیر وجود سلامتی (یا بر عکس عدم وجود سلامتی) روان‌شناختی در محیط کار باشد.

مشاغل سالم و سلامت محیط‌کار دارای منافع متعددی برای کارکنان، کارفرمایان، مشتریان، سهامداران، شهروندان و جامعه هستند. آینده‌نگرترین مبحث در این زمینه پیوند بین سلامت محیط کار و بهبود عملکرد وظیفه است (وار^۱، ۲۰۰۷). الگوهای نظری گوناگونی تاکنون در عرصه سلامت‌سازمانی و سلامت روان‌شناختی محیط‌کار ارائه شده که یکی از آن‌ها الگوی وار (۱۹۹۰) می‌باشد. در دیدگاه وار (۱۹۹۰) سلامت روان‌شناختی محیط کار متشکل از مولفه‌های متعددی است که در جای‌جای نظام‌های خرد و کلان در درون سازمان‌ها ردپای آن به چشم می‌خورد. مهم‌ترین مولفه‌های مطرح برای سلامت روان‌شناختی محیط کار از دیدگاه وار (۱۹۹۰) شامل اهداف بیرونی ایجاد شده، فرصت کنترل، فرصت استفاده از مهارت‌ها، گوناگونی محیط، وضوح محیطی، دسترسی به پول، امنیت جسمانی، فرصت تماس با دیگران و مقام و جایگاه اجتماعی ارزشمند می‌باشد (مهداد، ۱۳۸۹). هر یک از مولفه‌های سلامت محیط کار به طور بالقوه عاملی جهت تجربه عواطف مثبت و زمینه‌ساز احساس نشاط و انرژی هستند (تاریس، کالیمو و اسکاوفلی^۲، ۲۰۰۲؛ وار و کلپر تون^۳، ۲۰۱۰؛ وار و این‌سه‌اوغلو^۴، ۲۰۱۲). به‌همین دلیل نیز در یک محیط کاری سالم، افراد و کارکنان نیز دارای عملکرد و رفتارهای مثبت بیشتری خواهند بود (وار، ۲۰۰۷). شواهد پژوهشی نیز از این که سلامت محیط کار در سازمان‌ها با عملکرد و رفتارهای مثبت دارای رابطه هستند حمایت نموده است (تاریس و همکاران، ۲۰۰۲؛ وار و کلپر تون، ۲۰۱۰؛ رازا^۵، ۲۰۱۰؛ ساواس و کاراکوس^۶، ۲۰۱۲). برای نمونه در جدیدترین پژوهش در دسترس، ساواس و کاراکوس (۲۰۱۲) نشان دادند که عملکرد در نقش قادر به پیش‌بینی رفتارهای فرانش و سلامت سازمانی نیز قادر به پیش‌بینی هر دو بعد عملکرد در نقش و رفتارهای فرانش است. نکته حایز اهمیت این‌که شواهد قابل توجه پژوهشی وجود دارد که نشان

1. Warr
2. Taris, Kalimo & Schaufeli
3. Clapperton
4. Inceoglu
5. Raza
6. Savas & Karakus

تبیین رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی بر اساس نقش تعدیل‌کننده سلامت روان‌شناختی

می‌دهد، افراد بر اساس ملاک‌های متفاوتی که برای وجود نشانه‌های سلامتی در محیط کار مورد توجه قرار می‌دهند، ادراک سلامت روان‌شناختی متفاوتی نیز داشته باشند (مهداد، ۱۳۸۹). بر همین اساس نیز بسیار احتمال می‌رود که سلامت روان‌شناختی محیط کار به‌عنوان عاملی تعدیل‌کننده برای رابطه بین رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد وظیفه باشد.

این ادعا مبتنی بر ادغام‌سازی نظری یافته‌های عرصه عملکرد و رفتار با یافته‌های سلامتی در محیط کار و سازمان مطرح شده است. در درجه اول شواهد پژوهشی نشان می‌دهد که تجربه حالات و عواطف مثبت زمینه‌ساز تجربه احساس نشاط و انرژی همراه با شادمانی در محیط کار می‌شود (وار، ۲۰۰۷). در درجه بعدی، شواهد گسترده‌ای نیز حاکی از آن است که در محیط‌های کاری سالم، کارکنان احساس نشاط و بهزیستی را تجربه می‌کنند (تاریس و همکاران، ۲۰۰۲؛ وار و کلاپرتون، ۲۰۱۰؛ وار و این‌سه‌اوگلو، ۲۰۱۲). بالاخره آخرین دست شواهد حاکی از آن است که عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی وقتی که افراد عواطف و حالات مثبت را تجربه می‌کنند تقویت می‌شوند (فیشر^۱، ۲۰۱۰؛ رازا، ۲۰۱۰؛ ساواس و کاراکوس، ۲۰۱۲). بر همین اساس در این پژوهش چنین فرض شده که مولفه‌های سلامت روان‌شناختی در محیط کار با ایجاد فضای کاری روان و مطلوب باعث پیوند بین عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند. به زبانی ساده‌تر چنین فرض شده که وقتی سطح مولفه‌های سلامت روان‌شناختی در محیط کار بالاست، بین عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد، ولی با احتمال زیاد وقتی که مولفه‌های سلامت روان‌شناختی در محیط کار در سطح ضعیفی است، به این دلیل که افراد فرصت تجربه حالات و عواطف مثبت را نخواهند داشت، این رابطه به وجود نمی‌آید و یا بر اثر تجربه حالات و عواطف منفی این رابطه منفی شده و افراد به جای گرایش به رفتارهای شهروندی بر عملکرد در وظایف خود متمرکز می‌شوند. بررسی و تعیین صحت و سقم این فرض‌ها هدف اصلی از اجرای این پژوهش بوده است. فرضیه کلی پژوهش نیز به شرح زیر است.

فرضیه پژوهش

مولفه‌های سلامت روان‌شناختی محیط کار (اهداف بیرونی ایجاد شده، فرصت کنترل، فرصت استفاده از مهارت‌ها، گوناگونی محیط، وضوح محیطی، دسترسی به پول، امنیت جسمانی، فرصت تماس با دیگران، مقام و جایگاه اجتماعی ارزش‌مند) رابطه بین عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی را تعدیل می‌نمایند. به این معنی که وقتی مولفه‌های سلامت روان‌شناختی

1. Fisher

محیط کار بالاست، بین عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد، ولی در سطوح پایین این رابطه وجود ندارد.

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر همبستگی و جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان بانک ملی استان تهران (شهرستان‌های تجریش، ری، کهریزک، باقرشهر، حسن‌آباد، پاکدشت، ورامین، جوادآباد، قرچک، پیشوا، لواسان، فشم، رودهن، بومهن، گیلان، دماوند، آسرد، فیروزکوه، اسلامشهر، چهاردانگه، تهران تا کیلومتر ۱۴ جاده مخصوص تهران، کرج و فرودگاه امام خمینی) به تعداد ۴۱۰۰ نفر تشکیل داده است. نمونه پژوهش به روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای براساس مراحل زیر انتخاب شدند. در مرحله اول از پنج حوزه استان تهران (شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز)، دو حوزه شمال و غرب به صورت تصادفی انتخاب شدند. سپس از ۱۰۳ شعبه در حوزه شمال تهران و ۱۳۱ حوزه در غرب تهران، از هر حوزه ۲۰ شعبه به عنوان نمونه به صورت تصادفی انتخاب شدند. حوزه شمال شامل محدوده تجریش و حوزه غرب شامل محدوده تهران تا کیلومتر ۱۴ جاده مخصوص تهران- کرج، اسلامشهر، چهاردانگه و فرودگاه امام خمینی (ره) بود. حجم نمونه براساس جدول انتخاب حجم نمونه متناسب با حجم جامعه آماری ۳۶۰ نفر تعیین گردید (میچل و جولی^۱، ۲۰۱۰). البته برای پیشگیری از احتمال پاسخ‌های مخدوش، تعداد ۴۵۰ پرسشنامه توزیع و در نهایت ۳۸۱ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت.

ابزار اندازه‌گیری

پرسشنامه عملکرد وظیفه

در این پژوهش برای سنجش عملکرد وظیفه، از پرسشنامه ده سوالی پاترسون^۲ (۱۹۶۳)، به نقل از عسگری و همکاران، (۱۳۸۹) که توسط ارشدی (۱۳۶۹)، به نقل از عسگری و همکاران، (۱۳۸۹) در ایران ترجمه و آماده اجرا شده استفاده شد. شیوه پاسخ‌دهی به این پرسشنامه به صورت پنج‌گزینه‌ای (خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۵) می‌باشد و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ توسط ارشدی (۱۳۶۹)، به نقل از عسگری و همکاران، (۱۳۸۹) برابر با ۰/۷۸ و توسط سیاحتی و شکرکن (۱۳۷۵)، به نقل از عسگری و همکاران، (۱۳۸۹) برابر با ۰/۸۵ گزارش شده است. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در این پژوهش برابر با ۰/۷۸ به دست آمد.

1. Michel & Joli

2. Paterson

پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی

این پرسشنامه توسط لی و آلن^۱ (۲۰۰۲) طراحی شده و شامل شانزده سوال است. هشت سؤال اول این پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران و هشت سؤال دوم رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان را مورد سنجش قرار می‌دهد. شیوه پاسخ‌دهی به این پرسشنامه به صورت هفت گزینه‌ای (همیشه=۷ تا هرگز=۱) است. از این پرسشنامه سه امتیاز به دست می‌آید: یک امتیاز مربوط به رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران، یک امتیاز مربوط به رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و یک امتیاز کلی از رفتارهای شهروندی سازمانی کلی. نسخه‌ای از این پرسشنامه در ایران توسط مهداد (۱۳۸۹) ترجمه و آماده اجرا گردیده و پایایی آن برحسب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۳۸ گزارش شده است. در پژوهش حاضر به ترتیب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۸، برای رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران برابر با ۰/۸۵ و برای رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان برابر با ۰/۸۳ به دست آمد.

پرسشنامه سلامت روان‌شناختی محیط کار

این پرسشنامه براساس شاخص‌های سلامت محیط کار وار (۱۹۸۷)، به نقل از مهداد، (۱۳۸۹) توسط مهداد (۱۳۸۹) تهیه شده و شامل سی و هفت سؤال و نه خرده‌مقیاس به نام‌های اهداف بیرونی ایجاد شده، فرصت کنترل، فرصت استفاده از مهارت‌ها، گوناگونی محیط، وضوح محیطی، دسترسی به پول، امنیت جسمانی، فرصت تماس با دیگران، مقام و جایگاه اجتماعی ارزش‌مند است. شیوه پاسخ‌دهی به این پرسشنامه به صورت پنج‌گزینه‌ای (بسیار زیاد=۵ تا بسیار کم=۱) می‌باشد. مهداد، هادی و آتش‌پور (۱۳۹۰) روایی سازه این پرسشنامه را از طریق تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس براساس سنجح کیزر^۲، میر^۳ و اوکلین^۴ (KMO) برابر با ۰/۹۱۷ و آزمون کرویت بارتلت برابر با ۵۳۰۶/۷۷ ($p < ۰/۰۰۱$) مستند ساخته‌اند. آلفای کرونباخ گزارش شده برای این پرسشنامه توسط مهداد (۱۳۸۹) برابر با ۰/۸۷، توسط مهداد و همکاران (۱۳۹۰) برابر با ۰/۹۴ و توسط سوسن‌آبادی (۱۳۹۰) برابر با ۰/۹۱ گزارش شده است. آلفای کرونباخ خرده‌مقیاس‌های این پرسشنامه در پژوهش حاضر به ترتیب برای اهداف بیرونی ایجاد شده برابر با ۰/۷۷، برای فرصت کنترل برابر با ۰/۵، برای فرصت استفاده از مهارت‌ها ۰/۸۸، برای

-
1. Lee & Allen
 - 2 . Kaiser
 - 3 . Meyer
 - 4 . Olkin

گوناگونی محیط برابر با ۰/۵، برای وضوح محیطی برابر با ۰/۶، برای دسترسی به پول ۰/۶، برای امنیت جسمانی برابر با ۰/۷۲، برای فرصت تماس با دیگران برابر با ۰/۸۵ و برای مقام و جایگاه اجتماعی ارزشمند برابر با ۰/۹۲ به دست آمد. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی (از طریق نرم افزار SPSS نسخه ۱۸) مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

در جدول ۱ همبستگی بین مولفه‌های سلامت محیط کار با عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه شده است.

جدول ۱. همبستگی بین مولفه‌های سلامت محیط کار با عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی

ردیف	مولفه‌های سلامت محیط کار	عملکرد وظیفه	OCBI	OCBO	کلی OCB
۱	سلامت محیط کار	۰/۱۲**	۰/۱*	۰/۳۲**	۰/۲۳**
۲	اهداف بیرونی ایجاد شده	۰/۱۴**	۰/۰۵	۰/۲۸**	۰/۱۹**
۳	فرصت کنترل	۰/۱۲**	۰/۰۷	۰/۱۳**	۰/۱۱*
۴	فرصت استفاده از مهارت‌ها	۰/۰۰۳	۰/۰۵	۰/۲**	۰/۱*
۵	گوناگونی محیط	۰/۱۱*	۰/۰۴	۰/۲۱**	۰/۱۴**
۶	وضوح محیطی	۰/۱۸**	۰/۱۶**	۰/۲۵**	۰/۲۳**
۷	دسترسی به پول	۰/۰۵	۰/۰۸	۰/۱۶**	۰/۱۳**
۸	امنیت جسمانی	۰/۰۵	۰/۱*	۰/۲۶**	۰/۲**
۹	فرصت تماس با دیگران	۰/۰۸	۰/۱*	۰/۲۸**	۰/۲**
۱۰	مقام و جایگاه اجتماعی ارزشمند	۰/۱*	۰/۰۸	۰/۳۱**	۰/۲۳**
۱۱	عملکرد وظیفه	۱	۰/۲۶**	۰/۲۸**	۰/۳**

* $p < 0/05$ ** $p < 0/01$

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، از مولفه‌های سلامت محیط کار، فقط سلامت محیط کار کلی ($p < 0/01$)، اهداف بیرونی ایجاد شده ($p < 0/01$)، فرصت کنترل ($p < 0/01$)، گوناگونی محیط ($p < 0/05$)، وضوح محیطی ($p < 0/01$) و مقام و جایگاه اجتماعی ارزشمند ($p < 0/01$) با عملکرد وظیفه دارای رابطه مثبت و معنادار هستند. از مولفه‌های سلامت محیط کار فقط سلامت محیط کار کلی ($p < 0/05$)، وضوح محیطی ($p < 0/01$)، امنیت جسمانی ($p < 0/05$) و فرصت تماس با دیگران ($p < 0/05$) با رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران (OCBI) و همه مولفه‌های سلامت محیط کار با رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان دارای

تبیین رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی براساس نقش تعدیل‌کننده سلامت روان‌شناختی

رابطه مثبت و معناداری هستند ($p < 0/01$). هم‌چنین کلیه مولفه‌های سلامت محیط کار با رفتارهای شهروندی سازمانی کلی دارای رابطه مثبت و معناداری هستند ($p < 0/01$ و $p < 0/05$). بالاخره چنان که در ردیف یازدهم جدول ۱ مشاهده می‌شود، عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران ($p < 0/01$)، با رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان ($p < 0/01$) و با رفتارهای شهروندی سازمانی کلی ($p < 0/01$) دارای رابطه مثبت و معنادار می‌باشد. در جدول ۲ نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش‌بینی مولفه‌های رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق عملکرد وظیفه و مولفه‌های سلامت محیط کار و تعامل آن‌ها با یک‌دیگر ارائه شده است.

چنان‌که در جدول ۲ مشاهده می‌شود در مرحله اول، عملکرد وظیفه دارای ضریب معنادار برای پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی کلی، رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان بوده است. در مرحله دوم، وضوح محیطی برای رفتارهای شهروندی سازمانی کلی و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران، و اهداف بیرونی ایجاد شده و مقام و جایگاه ارزشمند اجتماعی برای رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان به ترتیب توانسته‌اند $6/6$ ، $3/7$ و $11/3$ درصد واریانس معنادار برای پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی کلی، رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان پدید آورند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش بینی رفتارهای شهروندی

سازمانی از طریق عملکرد وظیفه و سلامت محیط کار

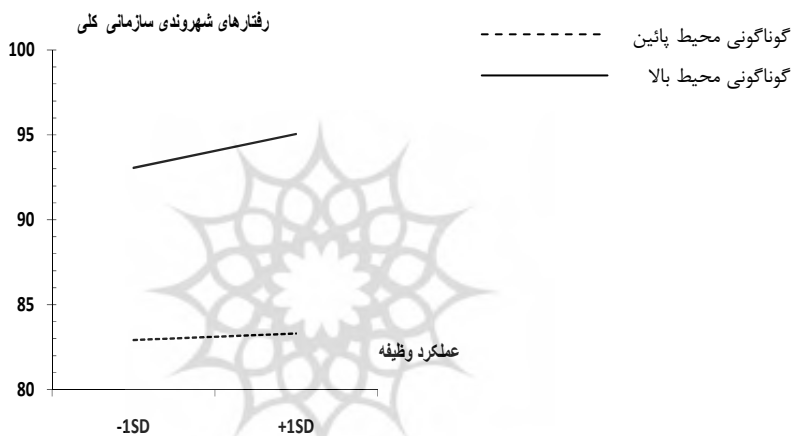
ردیف	متغیرهای پیش‌بین	OCBO			OCBI			کلی OCB		
		مرحله ۳	مرحله ۲	مرحله ۱	مرحله ۳	مرحله ۲	مرحله ۱	مرحله ۳	مرحله ۲	مرحله ۱
		β	β	β	β	β	β	β	β	β
۱	عملکرد وظیفه	۰/۳۵**	۰/۲۳**	۰/۲۸**	۰/۳۲**	۰/۲۳**	۰/۲۶**	۰/۳۷**	۰/۲۵**	۰/۳**
۲	اهداف بیرونی ایجاد شده	۰/۱۶	۰/۱۴*	-	-۰/۰۱	-۰/۰۲	-	۰/۰۹	۰/۰۸	-
۳	فرصت کنترل	-۰/۰۷	-۰/۰۴	-	۰/۰۰۳	۰/۰۴	-	-۰/۰۴	-۰/۰۱	-
۴	فرصت استفاده از مهارت‌ها	۰/۰۳	۰/۰۱	-	-۰/۱۸*	-۰/۱۷*	-	-۰/۰۷	-۰/۰۸	-
۵	گوناهگونی محیط	-۰/۰۴	-۰/۰۱	-	-۰/۰۷	-۰/۰۴	-	-۰/۰۶	-۰/۰۳	-
۶	وضوح محیطی	۰/۱	۰/۱۱	-	۰/۱۴*	۰/۱۵*	-	۰/۱۳	۰/۱۴*	-
۷	دسترسی به پول	۰/۰۲	۰/۰۱	-	۰/۰۱	-۰/۰۱	-	۰/۰۲	۰/۰۰۳	-
۸	امنیت جسمانی	۰/۱۶	۰/۱۵	-	۰/۰۵	۰/۰۸	-	۰/۱۲	۰/۱۳	-
۹	فرصت تماس با دیگران	۰/۰۵	۰/۰۴	-	۰/۰۶	۰/۰۲	-	۰/۰۶	۰/۰۴	-
۱۰	مقام و جایگاه اجتماعی ارزشمند	۰/۲۲*	۰/۲۲*	-	۰/۰۹	۰/۱	-	۰/۱۷	۰/۱۸	-
۱۱	عملکرد وظیفه > اهداف بیرونی ایجاد شده	۰/۱۱	-	-	۰/۱۱	-	-	۰/۱۲	-	-
۱۲	عملکرد وظیفه > فرصت کنترل	۰/۰۰	-	-	-۰/۰۹	-	-	-۰/۰۴	-	-
۱۳	عملکرد وظیفه > فرصت استفاده از مهارت‌ها	-۰/۰۴	-	-	-۰/۱۵	-	-	۰/۰۵	-	-
۱۴	عملکرد وظیفه > گوناگونی محیط	۰/۲۲**	-	-	۰/۲۲**	-	-	۰/۴۶**	-	-
۱۵	عملکرد وظیفه > وضوح محیطی	-۰/۰۳	-	-	-۰/۰۲	-	-	-۰/۰۳	-	-
۱۶	عملکرد وظیفه > دسترسی به پول	-۰/۰۵	-	-	-۰/۱۲	-	-	-۰/۰۹	-	-
۱۷	عملکرد وظیفه > امنیت جسمانی	-۰/۱۶	-	-	۰/۱۱	-	-	-۰/۰۴	-	-
۱۸	عملکرد وظیفه > فرصت تماس با دیگران	-۰/۲۲	-	-	-۰/۱۱	-	-	۰/۰۸	-	-
۱۹	عملکرد وظیفه > مقام و جایگاه اجتماعی ارزشمند	-۰/۰۷	-	-	۰/۰۷	-	-	-۰/۰۷	-	-
۲۰	R^2 یا ΔR^2	۰/۰۵	۰/۱۱۳	۰/۰۷۷	۰/۰۷۱	۰/۰۳۷	۰/۰۶۸	۰/۰۶۱	۰/۰۶۶	۰/۰۸۸
۲۱	F یا ΔF	۲/۳۴**	۵/۱۴	۳۱/۵۶**	۳/۰۸**	۱/۵	۲۷/۴۴**	۲/۸**	۲/۸۷**	۳۶/۵۹**

* $P < ۰/۰۵$

** $P < ۰/۰۱$

تبیین رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی براساس نقش تعدیل کننده سلامت روان شناختی

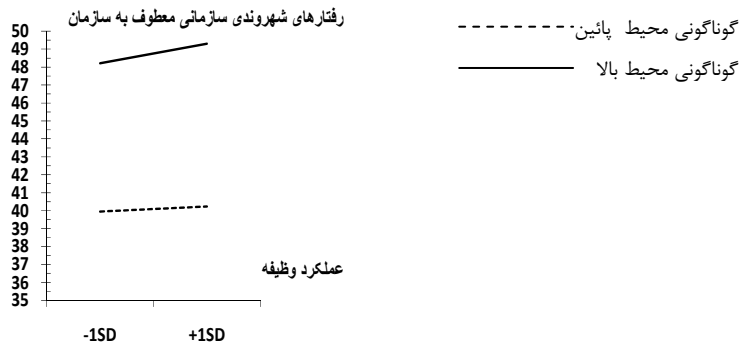
بالاخره در مرحله سوم نیز تعامل عملکرد وظیفه \times گوناگونی محیط توانسته به ترتیب ۶/۱، ۷/۱ و ۵ درصد واریانس معنادار برای پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی کلی، رفتارهای شهروندی-سازمانی معطوف به همکاران و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان پدید آورد. به این معنی که گوناگونی محیط قادر به تعدیل رابطه عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی کلی، رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان بوده است. در سه نمودار ۱، ۲ و ۳ رابطه عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی کلی، رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان با توجه به نقش گوناگونی محیط ارائه شده است.



نمودار ۱. رابطه عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی کلی در سطوح گوناگونی محیط



نمودار ۲. رابطه عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران در سطوح گوناگونی محیط



نمودار ۲. رابطه عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان در سطوح گوناگونی محیط

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش که با هدف بررسی نقش تعدیل‌کننده مولفه‌های سلامت محیط کار در رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی به مرحله اجرا در آمد، نشان داد که سلامت محیط کار کلی، اهداف بیرونی ایجاد شده، فرصت کنترل، گوناگونی محیط، وضوح محیطی و مقام و جایگاه اجتماعی ارزشمند با عملکرد وظیفه دارای رابطه مثبت و معنادار هستند (جدول ۱). این یافته با نظرات و یافته‌های مورد اشاره توسط پژوهشگران دیگر دارای همسویی است (تاریس و همکاران، ۲۰۰۲؛ وار، ۲۰۰۷؛ وار و کلاپرتون، ۲۰۱۰؛ رازا، ۲۰۱۰؛ ساواس و کاراکوس، ۲۰۱۲). شواهد و قرائن ارائه شده توسط پژوهشگران عرصه سلامت در محیط کار حاکی از آن است که سلامت محیط کار به اشکال مختلف می‌تواند زمینه‌ساز تقویت عملکرد وظیفه در افراد شود. مهم‌ترین سازوکار مطرح برای پیوند یافتن میان مولفه‌های سلامت محیط کار، به‌ویژه اهداف بیرونی ایجاد شده، فرصت کنترل، گوناگونی محیط، وضوح محیطی و مقام و جایگاه اجتماعی ارزشمند با عملکرد وظیفه نقشی است که مولفه‌های سلامت محیط کار در ایجاد حالات عاطفی مثبت و احساس نشاط و انرژی دارند (وار، ۲۰۰۷). علاوه بر این در یک محیط سرشار از حضور مولفه‌های سلامتی (اهداف بیرونی ایجاد شده، فرصت کنترل، گوناگونی محیط، وضوح محیطی و مقام و جایگاه اجتماعی ارزشمند) بدون تردید احساس امنیت شغلی در حد بالایی است. به این ترتیب درهم آمیخته شدن احساس نشاط و انرژی همراه با احساس امنیت شغلی به سادگی بستر را برای افزایش عملکرد وظیفه فراهم خواهد ساخت.

تبیین رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی براساس نقش تعدیل‌کننده سلامت روان‌شناختی

بخش دیگری از یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین سلامت محیط کار کلی، وضوح محیطی، امنیت جسمانی و فرصت تماس با دیگران با رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران و همه مولفه‌های سلامت محیط کار با رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و با رفتارهای شهروندی سازمانی کلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد (جدول ۱). این بخش از یافته‌ها نیز به طور محسوسی با نظرات و یافته‌های گزارش شده توسط پژوهشگران دیگر دارای همسویی است (وار، ۲۰۰۷؛ وار و کلاپرتون، ۲۰۱۰؛ وار و این‌سه‌اوگلو، ۲۰۱۲؛ ساواس و کاراکوس، ۲۰۱۲). در خصوص یافته‌های این بخش، این تبیین دارای محوریت است که رفتارهای شهروندی سازمانی رفتاری سلامت‌گرا هستند. به این معنی که وجود یک محیط کاری سالم سطح رفتارهای شهروندی را بالا می‌برد. دلیل نظری این امر آن است که جملگی رفتارهای مطرح در رفتارهای شهروندی سازمانی به لحاظ ماهیت رفتاری دگردوستانه (چه در سطح فردی و چه در سطح سازمانی) هستند که ماهیت مثبت دارند. به این لحاظ کاملاً منطقی است که در حضور و تسلط سلامت محیط و مولفه‌های آن، زمینه برای رفتاری همسو با شرایط سالم مهیا باشد. به عبارت دیگر در تسلط یک فضای سالم و نشاط‌بخش افراد بسیار ساده‌تر درگیر رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند، به این دلیل که بافت و زمینه همسویی محتوایی با این رفتارها دارد. بخش بعدی یافته‌های پژوهش حاضر به رابطه بین رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد وظیفه مربوط می‌شود. چنان‌که در جدول ۱ مشاهده شد، بین عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری به دست آمد. در خصوص این روابط در پیشینه پژوهش‌هایی که در دسترس قرار داشت، نتایج یک دستی به چشم نمی‌خورد (زارعی و همکاران، ۱۳۸۶؛ ارهارت و نایومن، ۲۰۰۴؛ باچراچ و همکاران، ۲۰۰۶؛ ارگان و همکاران، ۲۰۰۶؛ فورث و مک‌ناب، ۲۰۰۸؛ اسپارو و همکاران، ۲۰۱۰؛ نصیر و همکاران، ۲۰۱۱).

به نظر منطقی است که بین رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد وظیفه رابطه مثبت وجود داشته باشد. ولی در تمامی شرایط و بررسی‌ها این رابطه گزارش نشده است (نصیر و همکاران، ۲۰۱۱). بر همین اساس نیز باور پژوهشگران پژوهش حاضر این است که پیوندهای رفتاری از نوع پیوند بین عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی، یک پیوند یا رابطه وابسته به بافت است. به این معنی که با احتمال زیاد بافت و فرهنگ حاکم بر محیط کار است که تعیین می‌کند آیا عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه برقرار می‌کند یا خیر؟ یکی از عناصر بافتی (زمینه‌ای) که امکان پیوند دادن بین عملکرد وظیفه را با رفتار شهروندی سازمانی مهیا می‌سازد، سلامت روان‌شناختی محیط کار است.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که از بین مولفه‌های سلامت روان‌شناختی محیط کار، گوناگونی محیط قادر است تا رابطه بین عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی را تعدیل

نماید. به این معنی که در صورت وجود گوناگونی محیط بالا عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی سازمانی پیوند می‌یابد، در غیر این صورت چنین پیوندی برقرار نمی‌شود. در درجه اول این یافته حمایت نسبی برای رویکرد پیوندهای رفتاری وابسته به بافت فراهم می‌سازد. ممکن است یک دست نبودن نتایج پژوهش‌های گذشته درخصوص رابطه بین عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی ناشی از بی‌توجهی به شرایط زمینه‌ای یا همان بافت مطالعه (شرایط محیطی و بافتی سازمان‌ها و گروه‌های مورد مطالعه) باشد. برای نمونه بسیار محتمل است که در بسیاری از نمونه‌های مورد مطالعه در مطالعات قبلی (نظیر زارعی و همکاران، ۱۳۸۶؛ ارهارت و نایومن، ۲۰۰۴؛ باچراچ و همکاران، ۲۰۰۶؛ ارگان و همکاران، ۲۰۰۶؛ فورث و مک‌ناب، ۲۰۰۸؛ اسپارو و همکاران، ۲۰۱۰؛ نصیر و همکاران، ۲۰۱۱) در سطح سلامت روان‌شناختی محیط کار یا برخی از مولفه‌های آن نظیر گوناگونی محیط در گروه‌های مورد پژوهش تفاوت‌های جدی وجود داشته باشد. از این نظر محتمل است که در مطالعات دارای شرایط محیطی سالم، به سادگی بین عملکرد وظیفه با رفتار شهروندی سازمانی رابطه به دست آمده باشد و در مقابل در نمونه‌های دارای شرایط محیطی ناسالم این روابط ضعیف و غیرمعنادار بوده باشند. شاید در دسته مطالعات دوم که رابطه گزارش نشده است (نصیر و همکاران، ۲۰۱۱)، بافت و شرایط مهیا نبوده است. یعنی عوامل بازدارنده بافتی مانع از پیوند یافتن عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی بوده‌اند. بر همین اساس بسیار محتمل است که در صورت سنجش دقیق و نظام‌دار سلامت محیط کار و سپس کنترل آن به شیوه‌های آماری رابطه بین عملکرد وظیفه و رفتار شهروندی سازمانی به طور کلی کم‌رنگ شود. به هر حال علاوه بر تبیین‌های نظری ارائه شده، لازم است به نقش تعدیل‌کنندگی گوناگونی محیط در رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی که در پژوهش حاضر به دست آمد توجه لازم و کافی بشود.

متأسفانه هیچ رویکرد نظری قابل توجهی در اختیار پژوهش‌گران پژوهش حاضر قرار نگرفت تا از آن طریق سازوکار نقش تعدیل‌کنندگی گوناگونی محیط را در رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی تبیین کنند. با این حال بر اساس رویکرد نظری پیوندهای رفتاری وابسته به بافت (زمینه) که در این پژوهش معرفی شده، تاکید می‌شود که رابطه عملکرد وظیفه با رفتارهای شهروندی رابطه‌ای مشروط و وابسته به بافت است که براساس یافته‌های حاصل از این پژوهش حداقل مستلزم وجود و حضور گوناگونی محیط است. سوال محوری در این بخش این است که گوناگونی محیط چگونه می‌تواند باعث پیوند بین عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی شود؟ با احتمال زیاد گوناگونی محیط زمینه تنوع و گوناگونی مهارتی را در اعضای نمونه پژوهش حاضر به دنبال داشته است (توجه داشته باشید که گروه نمونه پژوهش حاضر را کارکنان بانک تشکیل داده‌اند که دارای چرخش شغلی و تنوع مهارتی می‌باشند). این

تبیین رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی براساس نقش تعدیل‌کننده سلامت روان‌شناختی

تنوع مهارتی باعث می‌شود تا با افزایش سطح عملکرد وظیفه، سطح رفتارهای شهروندی سازمانی افراد نیز بالا برود. کاملاً منطقی است که وقتی افراد در وظایف و نقش‌های وابسته به شغل خود مطلوب عمل می‌کنند و در عین حال به دلیل چرخش شغلی و تنوع مهارتی در امور کاری دیگر هم کم و بیش دارای تجربه و مهارت هستند، به سادگی فراتر از نقش‌های موقعیتی و مقطعی خود به سازمان و دیگران هم مساعدت و یاری کنند. این مساعدت و یاری اساساً در سنجش‌های رفتاری همان رفتارهای شهروندی سازمانی محسوب می‌شود (مهرداد، ۱۳۸۹). یک نتیجه‌گیری احتمالی که باید در همین جا به آن توجه لازم و کافی بشود، این است که ممکن است در مشاغلی که دارای تنوع مهارتی و چرخش شغلی نیستند، مولفه‌های دیگری از سلامت روان-شناختی محیط کار قادر به تعدیل رابطه عملکرد وظیفه و رفتارهای شهروندی سازمانی باشند. در صورت تکرار این پژوهش در سازمان‌هایی با ساختار و وظایف متفاوت، به سادگی رویکرد پیوندهای رفتاری وابسته به بافت که رویکردی با نگاه مشروط به پیوندهای رفتاری مثبت و منفی در محیط کار محسوب می‌شود را پژوهشگران علاقه‌مندان می‌توانند پیگیری کنند.

پیشنهاد کاربردی براساس یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر معطوف به افزایش سطح تنوع و گوناگونی محیطی و از جمله تنوع مهارتی و وظایف شغلی برای کارکنان بانک‌ها است. این افزایش تنوع و گوناگونی به سادگی عملکرد وظیفه را با رفتارهای شهروندی سازمانی پیوند داده و در یک چرخه تقویت درون‌زا بیش از پیش عملکرد در نقش و فرائقش را در کارکنان بانک‌ها تقویت خواهد کرد و در نهایت سطح کارایی و اثربخشی بانک‌ها را ارتقاء خواهد بخشید. در پایان لازم است به محدودیت‌های پژوهش حاضر نیز توجه لازم و کافی بشود. محدودیت اول به گروه نمونه پژوهش که از بانک‌های ملی استان تهران بوده‌اند مربوط می‌شود. در این خصوص در تعمیم نتایج به دیگر بانک‌ها و در دیگر شهرها باید احتیاط صورت گیرد. دومین محدودیت پژوهش حاضر این است که نتایج حاصل از این پژوهش، نتایجی مبتنی بر همبستگی هستند، لذا تفسیر یا نتیجه‌گیری علت و معلولی چندان منطقی نیست. هم‌چنین لازم است توجه شود که رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد وظیفه در این پژوهش به صورت خودگزارش دهی مورد سنجش قرار گرفته است.

منابع

زارعی، ح؛ جندقی، ع؛ و نوره، ن. (۱۳۸۶). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی. فرهنگ مدیریت، ۱۲، ۶۴-۳۱.

سوسن آبادی، م. (۱۳۹۰). رابطه چندگانه ابعاد فرهنگ سازمانی و ابعاد سلامت محیط کار با ابعاد از خود بیگانگی کارکنان اداری دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی. *پایان نامه کارشناسی ارشد روان-شناسی صنعتی و سازمانی، اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان).*

عسگری، پ.، حیدری، ع.، نادری، ف.، مرعشیان، ف.، نقی پور، س. و ضمیری، ا. (۱۳۸۹). راهنمای آزمون های روان شناختی. چاپ اول، اهواز: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.

مهداد، ع. (۱۳۸۹). *روان شناسی صنعتی و سازمانی*. چاپ هفتم، تهران: انتشارات جنگل.

مهداد، ع.، هادی، پ.، و آتش پور، ح. (۱۳۹۰). رابطه سلامت محیط کار و مولفه های آن با ابعاد رفتارهای ضد تولید کارکنان. *مقاله ارایه شده در اولین همایش ملی روان شناسی سلامت، اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، ۱۸ اسفند ۱۳۹۰.*

Bryson, A., Forth, J., & Kirby, S. (2005). High involvement management practices, trade union representation and workplace performance in Britain. *Scottish Journal of Political Economy*, 52(3), 451-491.

Bachrach, D. G., Powell, B. C., Bendoly, E., & Richey, R. G. (2006). Organizational citizenship behavior and performance evaluations: Exploring the impact of task interdependence. *Journal of Applied Psychology*, 91 (1), 193-201.

Ehrhart, M. G., & Naumann, S. E. (2004). Organizational citizenship behavior in work groups: A group norms approach. *Journal of Applied Psychology*, 89 (6), 960-974.

Fisher, C.D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12 (4), 384-412.

Forth, J., & McNabb, R. (2008). Workplace performance: A comparison of subjective and objective measures in the 2004 workplace employment relations survey. *Industrial Relations*, 39 (2), 104-23.

Golparvar, M., & Javadian, Z. (2012). Moderating effects of the big five personality factors on the relationship between perceived organizational justice and organizational citizenship behaviors (OCBs). *European Journal of Scientific Research*, 74 (4), 527-543.

Grant, A.M. (2008). Does intrinsic motivation fuels the pro-social fire? Motivational synergy in predicting persistence performance and productivity. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 48- 58.

Kamdar, D., McAllister, D.J., & Turban, D.B. (2006). All in a day's work: How follower individual differences and justice perception predict OCB role definition and behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91 (4), 841-855.

Lee, K., & Allen, N. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87 (2), 131-142.

Mitchell, M.L., & Jolley, J.M. (2010). *Research design explained*. 7th ed. Wadsworth, US.

Nasir, R., Mohammadi, M.S., Wan Shahrazad, W.S., Fatimah, O., Khairudin, R., & Halim, F. (2011). Relationship between organizational citizenship behavior and task performance. *The Social Sciences*, 6 (4), 307-312.

- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents and consequences*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Petchsawanga, P., & Duchon, D. (2012). Workplace spirituality, meditation, and work performance. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 9(2), 189-208.
- Raza, S. (2010). Impact of organizational climate on performance of college teachers in Punjab. *Journal of College Teaching & Learning*, 7(10), 47-51.
- Savas, A.C., & Karakus, M. (2012). The relationships between school organizational health and teachers' in-role and extra-role behaviors. *International Journal of Social Science & Education*, 3(1), 67-74.
- Schlechter, A.F., & Engelbrecht, A.S. (2006). The relationship between transformational leadership, meaning and organizational citizenship behavior. *Management Dynamics*, 15 (۴), 2-16.
- Sparrow, P. R., Chadrakumara, A. & Perera, N. (2010). Impact of work values and ethics on citizenship and task performance in local and foreign invested firms: A test in a developing country context. *11th International Human Resource Management Conference (pp.1-25)*. Birmingham, UK: Aston Business School.
- Spector, E.P. (2003). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. 3th edition. New York; John Willy and Sons Publication.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2010). Counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Are they opposite forms of active behavior? *Applied Psychology: An International Review*, 59(1), 21-39.
- Taris, T. W., Kalimo, R., & Schaufeli, W. B. (2002). Inequity at work: Its measurement and association with worker health. *Work and Stress*, 16 (4), 287-301.
- Van Dyne, L., & Ellis, J. B. (2004). Job creep: A reactance theory perspective on OCB as over fulfillment of obligations. In J. Coyle- Shapiro, L. M. Shore, S. Taylor, & L. E. Tetrick (Eds.), *the employment relationship: Examining psychological and contextual perspectives (pp. 181-205)*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (3), 193-21.
- Warr, P. (200۷). *Work, happiness, and unhappiness*. 1th edition, Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Warr, P. B., & Clapperton, G. (2010). *The joy of work? jobs, happiness, and you*. New York: Routledge.
- Warr, P. B., & Inceoglu, I. (2012). Job engagement, job satisfaction, and contrasting associations with person-job fit. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17 (2), 129-138.
- Zellars, K. L., & Tepper, B. J. (2003). Beyond social exchange: New directions for organizational citizenship behavior theory and research. In J. Martocchio (Ed.), *Research in personnel and human resource management (Vol. 22, pp. 395-424)*. Greenwich, CT: JAI Press.