

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه در سازمان‌های دولتی

ایران

^۱ ناصر میرسپاسی
^۲ غلامرضا معمارزاده
^۳ حسین علیپور
^۴ محمد فیضی

تاریخ وصول: ۹۵/۱۱/۰۸

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۲/۲۱

چکیده

هدف اصلی تحقیق، شناخت تفاوت‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی در بروز رفتار شهروندی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه می‌باشد. مسأله اساسی تحقیق این است که آیا در ویژگی‌های جمعیت‌شناختی افراد و فرهنگ‌های اقتصادی سازمان‌ها، در بروز رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟ روش پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی بوده و جامعه آماری سازمان‌های دولتی ایران می‌باشد که در انتخاب محیط‌های پژوهش از روش‌های نمونه‌گیری نظری و ترتیبی استفاده شده است. پس از انتخاب محیط‌های پژوهش به تعداد ۲۱ سازمان، با توجه به فرمول حجم نمونه کوکران ۱۳۹۲ پرسشنامه توزیع و ۱۲۳۴ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. پرسشنامه محقق‌ساخته بوده است. روایی پرسشنامه بوسیله خبرگان تقویت و ضریب پایایی پرسشنامه فرهنگ سازمانی ۰/۷۱، رفتار شهروندی ۰/۷۲ و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه ۰/۷۳ به دست آمد. نتایج تجزیه و تحلیل آماری استخراج شده از نرم افزار SPSS نشان داد بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در بروز رفتارهای شهروندی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه تفاوت معنی‌داری وجود دارد. همچنین رفتارهای شهروندی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه در فرهنگ‌های اقتصادی از اهمیت یکسانی برخوردار نبوده و بین رفتارهای شهروندی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

واژگان کلیدی: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، فرهنگ سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار کناره‌گیرانه روانی، رفتار کناره‌گیرانه جسمی.

۱- استاد، گروه آموزشی مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران.

۲- دانشیار، گروه آموزشی مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران.

۳- استادیار، گروه آموزشی مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خلیفان، ایران.

۴- استادیار، گروه آموزشی مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مشکین شهر، ایران. M_feizi@yahoo.com

مقدمه

برای مدت زمان طولانی فرهنگ موضوع مورد مطالعه علوم اجتماعی بوده است و تقریباً همه ما تصویری از مطالعات قوم‌شناسان^۱ که جوامع بدوی را به منظور کشف رسوم، سنت‌ها و اعمال آن‌ها مطالعه می‌کنند در ذهن داریم (CunLiffe, 2008: 58-59). جامعه‌شناسان فرهنگ را به عنوان یک لنز (وسیله ای برای نگریستن) و وابسته به انسان‌شناسی^۲ نگاه می‌کنند و مردم‌شناسان در مطالعه فرهنگ به بررسی تمدن و قوم و قبیله‌ها می‌پردازند. روان‌شناسان در مطالعه فرهنگ و اثرات آن در زندگی مردم، از روش نظرسنجی استفاده می‌کنند. در حقیقت بسیاری از روان‌شناسان از واژه «جو» استفاده کردند، اما در مسیر اهدافشان از هر دو واژه استفاده می‌کنند. فرهنگ سازمانی به عنوان یک دانش اجتماعی مشترک در سازمان با توجه به قوانین، هنجارها و ارزش‌ها که شکل‌دهنده طرز تفکر و رفتارهای کارکنان است، تعریف می‌شود. این تعریف به برجسته‌تر کردن بسیاری از جنبه‌های فرهنگ سازمانی کمک می‌کند. اولاً، فرهنگ یک دانش اجتماعی در بین اعضاء سازمان است. کارکنان جنبه‌های مهم فرهنگ سازمانی را از سایر کارکنان می‌آموزند. انتقال این دانش از طریق ارتباطات صریح، مشاهدات ساده و سایر روش‌ها انجام می‌پذیرد. به علاوه، فرهنگ یک دانش مشترک است، به این معنا که اعضاء سازمان یک درک سازمانی و توافق نظر مشترک بر روی فرهنگ سازمانی دارند. ثانیاً فرهنگ سازمانی، به کارکنان می‌گوید که چه چیزی قانون، هنجار و ارزش سازمانی به حساب می‌آید. چه نوع پیامدهای کاری مهم است؟ چه نوع رفتارهایی در سازمان مناسب و چه نوع رفتارهایی نامناسب است؟ افراد در سازمان باید چگونه فعالیت کنند و چه نوع پوششی را داشته باشند؟ حتی بعضی از فرهنگ‌ها تا آنجا پیش رفته‌اند که به کارکنان می‌گویند چه وقت کار کنند و چه وقت کار نکنند. ثالثاً، فرهنگ سازمانی طرز تفکر و رفتار کارکنان را با ایجاد یک سیستم کنترلی شکل می‌دهد (Colquitt & et al, 2010: 275).

از حدود یک دهه قبل (۱۹۹۲-۱۹۹۳)، روان‌شناسان صنعتی اراده گزائی و مشارکت داوطلبانه را در سازمان‌ها مورد بررسی قرار داده‌اند و آن را رفتار شهروند سازمانی نام‌گذاری کرده‌اند. این گونه رفتارها کاملاً داوطلبانه و فردی هستند. یعنی افراد در اجرای این نوع رفتارها به صورت رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم اجرای آنها مجازات نمی‌شوند، در واقع رفتار شهروندی تبیین‌کننده اقدامات ایثارگرایانه و تمایلات به از خود گذشتگی کارکنان به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران می‌باشد. به علاوه محیط‌های کسب و کار امروزی به کارکنانی نیاز دارد که شهروندان خوبی باشند، به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع را از خود بروز دهند (Alizadeh, 2010: 2). کارکنانی که نسبت به سازمان‌شان متعهد نیستند دچار رفتار کناره‌گیرانه^۳ می‌شوند

1- anthropologists

2 -Anthropological

3 - Withdrawal Behavior

و آن به عنوان برخی از اقداماتی تعریف می‌شود که کارکنان برای امتناع و طفره رفتن از کار انجام می‌دهند (Feizi & et al, 2012: 53).

با توجه به مواردی که ذکر گردید مسأله اساسی تحقیق این است که آیا بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگ‌های مسلط بر سازمان در بروز رفتارهای شهروندی و رفتارهای کناره‌گیرانه تفاوت معنی‌داری وجود دارد یا خیر؟ و چه رابطه‌ای بین رفتارهای شهروندی و رفتارهای کناره‌گیرانه وجود دارد؟ بر این اساس، در ادامه به بررسی و مرور ادبیات تحقیق در خصوص فرهنگ سازمانی، رفتار شهروندی و رفتارهای کناره‌گیرانه پرداخته می‌شود:

الف) مفهوم فرهنگ سازمانی

تعاریف فرهنگ سازمانی^۱ به شرح ذیل می‌باشد.

مجموعه‌ای از مفروضات^۲، باورها یا معانی پذیرفته شده اولیه که نحوه انجام کار را شکل می‌دهند. این مفروضات به خاطر عادی بودنشان بدیهی شمرده شده و با اعمال ما در هم تنیده شده‌اند و ما معمولاً آنها را زیر سؤال نمی‌بریم. آنها بر روی آنچه که ما درست یا نادرست می‌پنداریم تأثیرگذار هستند.

ارزش‌هایی^۳ که زیر ساخت اعمال و تصمیمات ما را تشکیل می‌دهند.

هنجارها^۴ یا قوانین نانوشته‌ای که رفتار را هدایت می‌کنند.

زبانی که به کار برده می‌شود و داستان‌هایی^۵ که به وسیله اعضای سازمان گفته می‌شود.

آیین^۶، مراسم^۷، روش‌های متداول رفتار و پوشش.

نمادها^۸ و تصنیفات^۹

در این لیست، ممکن است چنین به نظر برسد که مسیری از بالاترین سطح فرهنگ (مفروضات) تا پایین‌ترین سطح آن (تصنیفات) طی شده است. معمولاً سطوح پایین بیشتر قابل مشاهده می‌باشد. ادگار شاین^{۱۰} (۱۹۸۵) مدلی از سطوح سه‌گانه فرهنگ سازمانی را ارائه داد. مفروضات^۱، عمیق‌ترین سطح،

- 1- Organizational culture
- 2- assumption
- 3- values
- 4- norms
- 5- stories
- 6- rites
- 7- ceremonies
- 8- symbols
- 9- artifacts
- 10- Edgar Schein

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه ...

ارزش‌ها^۲، یک سطح بالاتر و قابل دسترس‌تر و در نهایت تصنعات^۳، نمایان‌ترین سطح می‌باشند (CunLiffe, 2008: 58-59).

طبقه بندی فرهنگ سازمانی:

جهت طبقه‌بندی انواع مختلف فرهنگ در سازمان‌ها، نظریات هافاستد در مورد فرهنگ ملی را می‌توان با نظریات دیانا سی فیزی^۴ (2006) در مورد فرهنگ سازمانی پیوند داد. هر زوج پیوند این نظریات بدین شرح است: فرهنگ اجتناب از عدم اطمینان در کنار فرهنگ وظیفه‌مدار (نقش مدار)، فردگرایی در کنار فرهنگ توفیق مدار، فاصله قدرت در کنار فرهنگ قدرت‌مدار، زن‌گرایی در کنار فرهنگ حمایت‌مدار.

فرهنگ وظیفه‌مدار: کلمه نقش که به عنوان یک فرهنگ در بعضی از سازمان‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، منسوب به شغل هر قسمت است که در عمل مورد انتظار است. یک فرهنگ وظیفه مدار (نقش مدار)^۵، فرهنگی است که بر انطباق انتظارات تأکید مینماید. این نوع فرهنگ بیشتر در سازمان‌های بزرگ معمول است. اداره کنندگان شامل چند لایه از مدیران و کارکنان و کارگران قسمت اداری و عملیاتی هستند. سازمان یک شکل هرمی^۶ را تشکیل می‌دهد. قسمت‌های سلسله مراتبی نه تنها مشخص می‌شوند بلکه دارای امتیازات اداری نیز هستند. ساخت محصول توسط قسمت تولید، فروش توسط قسمت فروش، تدارکات توسط قسمت خرید و تعیین درآمد و هزینه توسط حسابداری انجام می‌شود.

فرهنگ توفیق‌مدار: در فرهنگ توفیق‌مدار^۷ افراد علاقه‌مند به کارشان می‌باشند و به کارشان تمایل شخصی دارند. شرکت‌های مشارکتی کوچک و مؤسسات تحقیقاتی مثال‌های خوبی برای فرهنگ توفیق‌مدار هستند. هاریسون می‌گوید: بازده واکنش افراد با انگیزه به خاطر حل مسائل‌شان است. سازمان‌های توفیق طلب به افرادی نیاز دارند که دارای انرژی و زمان زیادی برای صرف در سازمان هستند، ضمن اینکه افراد از انجام وظایفشان لذت می‌برند و باطناً خشنود می‌شوند.

فرهنگ قدرت‌مدار: در فرهنگ قدرت‌مدار^۸ بعضی افراد مسلط و دیگران تابع هستند. این عامل به یک مسأله محدود و ثابت اجتماعی یعنی عادت به تسلیم و تمکین در مقابل وظیفه و مسئولیت بستگی دارد. هاریسون می‌گوید: در سازمان‌های تحت فرهنگ قدرت، در بهترین حالت رهبری بر اساس نیرو، حقانیت و سخاوت‌مندی پدرسالارانه قرار دارد. از رهبر انتظار می‌رود همانطور که حاوی تمامی قدرت‌های

1-Assumption

2 -Values

3- Artifacts

4 - Diana , C. Pheysey

5 - Role Culture Perspective

6 -Pyramid Shape

7 - Achievement Culture Perspective

8 - Power Culture Perspective

سازمانی است باید به انواع دانش هم مجهز باشد. از زیر دستان انتظار می‌رود که تسلیم و متمایل باشند. در بهترین حالت سازمان‌ها بر اساس فرهنگ قدرت تمایل به اعمال ترس دارند. فرهنگ حمایت‌مدار: هاریسون می‌گوید سازمان‌هایی که بر اساس فرهنگ حمایتی^۱ شکل می‌گیرند اعضای خود را وادار می‌سازند که لیاقت خود را از طریق روابط، تقابل (دو سره بودن)، تعلق و اتصال نشان دهند. فرض بر این است که افراد با این احساس سر سپرده یک گروه یا سازمان می‌شوند که آنها احساس می‌کنند که خودشان با خلوص نیت عضو شده‌اند و معتقدند دارای یک ریسک و علاقه شخصی هستند. هندی اعتقاد دارد مزارع اشتراکی، کمون اشتراکی و تعاونی همه سعی در پیاده کردن فرهنگ حمایتی در شکل سازمانی دارند.

ب) رفتار شهروندی سازمانی

شهروند سازمانی به کسی اطلاق می‌شود که رفتارهای فراتر از نقش و فراتر از وظایف و شرح شغل رسمی از خویش بروز می‌دهند. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی در سازمان می‌شود (Cohen & Kol, 2004).

رفتار شهروندی به وسیله ارگان^۲ پیشنهاد شده است و رفتارهایی را شامل می‌شود که توأم با بصیرت^۳ بصیرت^۳ است که سیستم‌های رسمی پاداش الزاماً این نوع رفتارها را در بر نمی‌گیرد (Lievens & et al, 2008)

رفتار شهروندی رفتاری است که بوسیله بروز در محیط اجتماعی و روانشناختی، سازمان را در رسیدن به هدف یاری می‌رساند (Borman & Motowidlo, 1993: 71-98).

مکنزی و همکارانش رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان رفتارهای آگاهانه و داوطلبانه از جانب کارمند که به‌طور مستقیم عملکرد مؤثر یک سازمان را، جدا از بهره‌وری کارمند، افزایش می‌دهد تعریف کرده‌اند (Jung & Hong, 2008).

از نظر کاسترو و همکارانش رفتارهای شهروندی سازمانی کاملاً داوطلبانه و فردی هستند و این بدان معنی است که افراد برای انجام این رفتارها به‌طور رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم انجام آن‌ها جریمه و تنبیه نمی‌شوند. در واقع رفتار شهروندی سازمانی اقدامات ایثارگرایانه و تمایلات به از خود گذشتگی را به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران تبیین می‌کند. علاوه بر این

1 - Support Culture Perspective

2-Organ

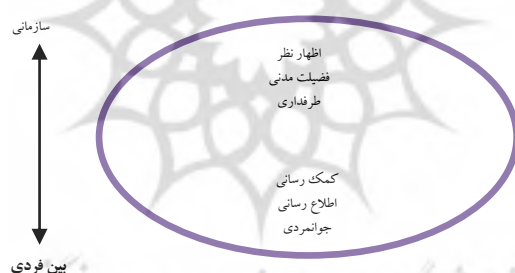
3- Discretionary

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه ...

محیط‌های رقابتی کسب و کار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که شهروندان خوبی باشند، به گونه‌ای که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع را از خود بروز دهند (Moghimi, 2006).

طبقه بندی رفتار شهروندی سازمانی:

گاهی اوقات کارکنان خدمات اضافی را با یک تعهد واقعی که جزئی از عملکرد وظیفه‌ای و شرح شغل‌شان نیست، انجام می‌دهند. این موقعیت ما را به طبقه‌بندی دیگری از عملکرد شغلی سوق می‌دهد که رفتار شهروندی^۱ نام دارد. رفتار شهروندی به عنوان اقدامات داوطلبانه کارکنان که منجر به بهبود کیفیت مجموعه وظایف سازمان می‌شود، تعریف شده است. این نوع رفتارها ممکن است مورد تقدیر و پاداش قرار گیرد و یا قرار نگیرد. این تمایل وجود دارد که این گونه افراد را شهروندان خوب یا سربازان خوب بنامیم، سطوح بالای رفتار شهروندی به آنان چنین عنوانی را اعطا کرده است (Colquitt & et al, 2010: 29). تحقیقات (Coleman & Borman, 2000: 25-44) دو طبقه‌بندی اصلی را پیشنهاد می‌کند که از این فعالیت‌ها نفع می‌برند: این گروه‌ها همکاران و سازمان می‌باشد که در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱: انواع رفتارهای شهروندی

اولین طبقه رفتار شهروندی، رفتار شهروندی بین فردی^۲ است که همکاران از چنین رفتارهایی نفع می‌برند. این رفتارها شامل مساعدت، پشتیبانی و رشد اعضای سازمان است که در مسیری فراتر از انتظارات طبیعی شغل می‌باشد. به عنوان مثال؛ کمک‌رسانی^۳ شامل یاری رساندن به همکارانی است که بار کاری زیادی دارند یا کمک کردن به کارکنانی که دارای مشکلات و مسائل شخصی هستند و یا نشان دادن رویه‌ها و روش‌ها به کارکنانی که تازه استخدام شده‌اند؛ همگی در این طبقه قرار می‌گیرند.

-
- 1 - Citizenship Behavior
 - 2 - Interpersonal Citizenship Behavior
 - 3 - Helping

نزاکت^۱ مربوط به جریان مطلع کردن همکاران در مورد مسائلی است که مربوط به آن‌ها می‌باشد. روحیه جوانمردی^۲، شامل حفظ یک نگرش خوب با همکاران است، حتی زمانی که آن‌ها کارهای آزار دهنده انجام می‌دهند و یا زمانی که واحد آن‌ها به سمت کارهای سخت پیش می‌رود. شهروندان خوب از افزودن مشکلات برای افرادی که به طور مکرر از کاه کوه می‌سازند، خودداری می‌کنند.

دومین طبقه از رفتار شهروندی، رفتار شهروندی سازمانی^۳ است. این رفتارها سازمان را از طریق حمایت و پشتیبانی کردن، تلاش کردن در بهبود عملیات و وفادار بودن به آن سودمند می‌سازند (Ibid: 24-25). به عنوان مثال اظهار نظر^۴ شامل صحبت کردن و ارائه پیشنهادات سودمند و سازنده برای تغییر می‌باشد. شهروندان خوب به قوانین و خط‌مشی‌های غیر کارا و نامناسب به وسیله اقدامات سودمندانه و انتقادات سازنده در جهت تغییر آنان واکنش نشان می‌دهند. فضیلت مدنی^۵ مربوط به مشارکت در فعالیت‌های شرکت در یک سطح وسیع‌تر از حالت طبیعی به وسیله حضور داوطلبانه در جلسات و کنفرانس‌ها، مطالعه و نگهداری اطلاعیه‌های سازمانی و کسب اطلاعات جدید کاری مؤثر بر عملکرد می‌باشد. طرفداری^۶، به معنای مطرح کردن و بیان کردن سازمان با رویکردی مثبت زمانی که فرد خارج از سازمان و دور از محیط کار قرار گرفته است (Colquitt & et al, 2010: 29).

ج) رفتارهای کناره گیرانه

کناره‌گیری به دو شکل نمایان می‌شود: روانی (غفلت) و جسمی (خروج). کناره‌گیری روانی^۷ فعالیت‌هایی است که فرار فکری را از محیط کار فراهم می‌آورد. هنگامی که فرد درگیر کناره‌گیری روانی است، چراغ روشن است، ولی کسی خانه نیست. در برخی مقالات شغلی از کناره‌گیری روانی به‌عنوان فرسایش صندلی گرم نام می‌برند، به این معنی که هر چند صندلی کارکنان خالی نیست اما خودشان هم آنجا نیستند (fisher, 2004: 60). کناره‌گیری روانی در اندازه‌ها و شکل‌های گوناگونی بروز می‌کند. کمترین حد آن خیال‌پردازی^۸ است، هنگامی که به نظر می‌رسد که کارمند مشغول کار است، اما حواسش

-
- 1 - Courtesy
 - 2 - Sportsmanship
 - 3 - Organizational Citizenship Behavior
 - 4 - Voice
 - 5 - Civic Virtue
 - 6 - Boosterism
 - 7 - Psychological Withdrawal
 - 8 - Daydreaming

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه ...

حواسش با موضوعات مختلف پرت است و به هر چیزی غیر از کارش فکر می‌کند. مرآوده^۱ یعنی گپ زدن‌هایی با موضوعات غیرکاری در داخل دفاتر و یا خارج از آن‌ها، هنگام خوردن چیزی و غیره می‌باشد. مشغول به نظر رسیدن^۲ یعنی، تمایل عمدی کارمند برای اینکه به نظر برسد که وی مشغول انجام دادن کار است، حتی اگر واقعاً چنین هم نباشد. گاهی اوقات که کارمندان تصمیم می‌گیرند که میزبان‌را مرتب کنند و یا در اطراف قدم بزنند (کسانی که در این کار خبره هستند، این کار را به چابکی و با چهره‌ای متفکر انجام می‌دهند!). منظور از شغل دوم^۳ این است که از زمان و منابع کار موجود برای انجام کاری به غیر از آن کار استفاده شود (Hulin & et al, 1985: 50-233). شاید شایع‌ترین شکل کناره‌گیری روانی در میان کارمندان دفتری، پرسه‌زنی‌های اینترنتی^۴ یعنی استفاده از اینترنت، ایمیل و انتقال پیام‌ها برای مقاصد شخصی، به جای انجام اهداف کاری است (Lim, 2002: 94-675).

کناره‌گیری جسمی^۵ عبارت است از اعمالی که فرار و رهایی جسمی را از محیط کار چه برای مدت کوتاه و چه برای مدتی طولانی فراهم می‌کند. کناره‌گیری جسمی در اشکال و اندازه‌های گوناگونی بروز می‌کند. تأخیر کردن^۶ نشان دهنده تمایل فرد به دیر رسیدن به سر کار است (یا زود رفتن به منزل). استراحت‌های طولانی^۷ در سر کار شامل صرف زمان‌هایی بیش از زمان معمول برای صرف نهار، نوشیدنی، استراحت و غیره است که یک فرار جسمی از کار را برای کارمند فراهم می‌کند. گاهی اوقات چنین غیبت‌هایی منجر به از دست دادن جلسات^۸ می‌شود، که بدین معنی است که هنگامی که کارکنان خارج از شرکت و یا دفتر هستند از وظایف کاری غفلت می‌کنند. غیبت^۹ هنگامی است که کارمند، کل یک روز کاری را از دست می‌دهد. البته افراد به دلایل مختلفی سر کار نمی‌روند و در خانه می‌مانند، مانند بیماری و کارهای ضروری خانوادگی. برای غیبت هم الگویی وجود دارد. مثلاً غیبت‌ها بیشتر ممکن است در روزهای دوشنبه و جمعه (در ایران پنج‌شنبه و شنبه) باشد. در پایان، جدی‌ترین شکل کناره‌گیری جسمی، استعفا دادن^{۱۰} یعنی ترک داوطلبانه سازمان است. مانند دیگر اشکال کناره‌گیری، کارمندان بنا به دلایل مختلفی می‌توانند تصمیم به ترک خدمت بگیرند. شایع‌ترین دلایل برای مبادرت به چنین کاری عبارتند از: کسب پول بیشتر یا فرصت‌های شغلی بهتر، نارضایتی از مدیران و سرپرستان، شرایط کاری یا

- 1 - Socializing
- 2 - Looking Busy
- 3 - Moonlighting
- 4 - Cyber loafing
- 5 - Physical Withdrawal
- 6 - Tardiness
- 7 - Long Break
- 8 - Missing Meetings
- 9 - Absenteeism
- 10= Quitting

برنامه‌های کاری و عوامل خانوادگی و سلامتی است. توجه داشته باشید که بسیاری از این دلایل بازتاب پیشگیری از ترک خدمت است، یعنی اینکه سازمان با تمهیداتی لازم می‌تواند کارکنانش را حفظ کند، حال چه با پول بیشتر و ترفیعات مکرر و چه با ایجاد وضعیت کاری بهتر. در مقابل عوامل خانوادگی و سلامت نشان دهنده ترک خدمتی است که غیر قابل پیشگیری است و الزاماً ربطی به عدم تعهد کارمند نسبت به سازمان ندارد (Colquitt & et al, 2010: 40-41).

بررسی مبانی نظری و تجربی پژوهش حاکی از آن است که رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه به عنوان یکی از مؤلفه‌های عمده در بهره‌وری و عدم بهره‌وری سازمان‌های دولتی مورد توجه اندیشمندان و پژوهشگران بوده است. به طوری که اغلب پژوهش‌ها رفتار شهروندی را با رفتارهای بهره‌ور و رفتارهای کناره‌گیرانه را با رفتارهای ضد بهره‌ور در سازمان‌های دولتی ایران در نظر گرفته‌اند. مرور پیشینه و ادبیات پژوهش، زمینه را فراهم می‌سازد تا محقق با شناسایی مؤلفه‌های علمی مسأله، و الهام‌گیری از مطالعات مشابه، ضمن طراحی ابزار مناسب تحقیق، از این مبانی علمی برای ارائه راهکارها و پیشنهادهای لازم، استفاده به عمل آورد. در زیر به عمده‌ترین پژوهش‌های انجام گرفته در این حوزه اشاره می‌گردد:

لیونز، کان وی و کورته^۱ (۲۰۰۸) تحقیقی با عنوان "اهمیت نسبی رفتار وظیفه‌ای، رفتار شهروندی شهروندی و رفتار ضد بهره‌ور در ارزیابی عملکرد شغلی: آیا ارزیاب و فرهنگ تیم محور در این راستا موضوع مهمی است"، را انجام داده‌اند که در بین سه شغل متفاوت و در بین ۳۱۷ نفر پرستار، ۱۶۸ نفر استخدام کننده و ۱۲۷ نفر نمایندگی فروش صورت پذیرفته است. نتایج تحقیق با بکارگیری آزمون میانگین به شرح زیر است:

در ارزیابی عملکرد، رفتار وظیفه‌ای، شهروندی و ضد بهره‌ور دارای اهمیت یکسان نمی‌باشد. در آزمون این فرضیه واریانس رفتار وظیفه‌ای برابر ۰/۳۷، رفتار شهروندی ۰/۳۳، و رفتار ضد بهره‌ور ۰/۳۰. به دست آمده است که نتایج بدست آمده از فرضیه محقق پشتیبانی می‌کند. همچنین در مقایسه با همقطاران، زمانی که ارزیابی توسط سرپرستان صورت می‌گیرد اهمیت رفتار وظیفه‌ای بیشتر از سایر ابعاد است. نتایج تجزیه و تحلیل نشان می‌دهد که میانگین به دست آمده برای اهمیت رفتار وظیفه‌ای در بین سرپرستان برابر ۰/۳۹ = μ و اهمیت رفتار وظیفه‌ای در بین همقطاران برابر ۰/۳۶ = μ می‌باشد. در مقایسه با سرپرستان زمانی که ارزیابی توسط همقطاران صورت می‌گیرد اهمیت رفتار شهروندی بیشتر از سایر ابعاد است. نتایج تجزیه و تحلیل نشان می‌دهد که میانگین به دست آمده برای اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در بین سرپرستان برابر ۰/۳۱ = μ و اهمیت رفتار وظیفه‌ای در بین همقطاران برابر ۰/۳۴ = μ می‌باشد. سایر نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که در ارزیابی عملکرد شغلی

1 - Lievens, Conway & Corte

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه ...

در سازمان‌های دارای فرهنگ بالای تیمی در مقایسه با سازمان‌های با فرهنگ تیمی پایین، به رفتار شهروندی و به محدود نمودن رفتار ضد بهره‌وری اهمیت زیادی داده می‌شود. و در نهایت در ارزیابی عملکرد شغلی در سازمان‌های دارای فرهنگ بالای تیمی در مقایسه با سازمان‌های با فرهنگ تیمی پایین، به عملکرد وظیفه‌ای اهمیت کمتری داده می‌شود (Lievens & et al, 2008: 1-18).

وارلا، سال گادو و لازیو^۱ (۲۰۱۰) در تحقیقی با عنوان "معنی رفتارهای شغلی در فرهنگ مشارکتی و در فرهنگ دارای اختلاف زیاد قدرت" به این نکته پرداخته‌اند که رفتارهای عملکردی در رابطه با اهداف سازمانی در سه مقوله رفتارهای وظیفه‌ای (درون نقشی)^۲، شهروندی (فرا نقشی)^۳ و رفتار ضد بهره‌ور می‌گنجد. هدف از این تحقیق بررسی این ابعاد سه گانه رفتارهای شغلی در زمینه‌های فرهنگ مشارکتی و فرهنگ دارای اختلاف زیاد قدرت می‌باشد. تجزیه و تحلیل و نتایج تحقیق نشان می‌دهد در فرهنگ مشارکتی، رفتار شهروندی بین فردی در سازمان یک رفتار وظیفه‌ای (درون نقشی) است نه اختیاری. نتایج بدست آمده از فرضیه دوم این پژوهش پشتیبانی نمی‌کند. یعنی، محدود کردن رفتار ضد بهره‌ور بین افراد در فرهنگ مشارکتی به عنوان یک رفتار وظیفه‌ای (درون نقشی) معنی‌دار نبوده است. فرضیه سوم حفظ شده و این بدان معنی است که رفتار شهروندی سازمان محور (OCB O)^۴ و رفتار شهروندی شغل محور (OCB J)^۵ مستقل از عملکرد وظیفه‌ای است. در نهایت در بافت‌هایی که در آن فاصله قدرت زیاد است، رفتارهای وظیفه‌ای از توزیع قدرت (مدیران در برابر کارکنان) تبعیت می‌کند (Varela & et al, 2010: 407-426).

پودساکف و همکارانش^۶ (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای فراتحلیلی به پیامدهای فردی و سازمانی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی و سازه‌های مربوط به رفتارهای کناره‌گیرانه رابطه معکوس و معنی‌دار دارد یعنی رفتار شهروندی سازمانی یک رابطه منفی با (الف) ترک خدمت کارکنان و (ب) نیت ترک خدمت دارد. همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی و غیبت کارکنان رابطه منفی وجود داشته و در نهایت رفتار شهروندی سازمانی با ترک خدمت در سطح گروهی یا واحد کاری رابطه معکوس دارد (Podsakoff & et al, 2009: 122-141).

ضرغام اله بخاری و اومیر علی^۷ (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان "رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد بهره‌ور" به سنجش این ابعاد در شرکت‌های پاکستانی پرداخته‌اند. در این تحقیق عملکرد شغلی یکی از موضوعات اساسی هر سازمانی ذکر شده و به دو حوزه مهم رفتارهای عملکردی در هر سازمانی

-
- 1 - Varela,Salgado & Lasio
 - 2^۹ Task (in -role)
 - 3 - Citizenship (extra-role)
 - 4 - OCB Organization
 - 5 - OCB Job
 - 6- Podsakoff & et al
 - 7- Zirgham ullah Bukhari & Umair Ali

پرداخته شده است. حوزه اول رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و حوزه دوم رفتار ضد بهره‌ور (CWB)^۱ می‌باشد. این تحقیق در بین ۲۵۷ نفر انجام شده که ۲۲۱ نفر به ابزار گردآوری اطلاعات پاسخ دادند که ۱۱۸ نفر از آنان مرد و ۱۰۳ نفر از آنان زن می‌باشند. نتایج حاصل از کار محققین غربی در این تحقیق نیز صادق است. همان‌طوریکه دالال^۲ (۲۰۰۵) ضریب همبستگی دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی بین فردی را با رفتار ضد بهره‌ور فردی برابر با ۰/۳۳- و نیز ضریب همبستگی دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی را با رفتار ضد بهره‌ور سازمانی برابر با ۰/۱۱- بصورت معنی‌دار تفسیر کرده است و نیز همان‌گونه که مایلز و همکارانش (۲۰۰۲) ضریب همبستگی دو متغیر را ۰/۱۱- را بدست آورده‌اند در این تحقیق نیز این رابطه منفی مشاهده شده است و شدت رابطه بین دو رفتار برابر با عدد ۰/۷۴۲- بدست آمده است (Bukhari & et al, 2009: 85-92).

دانلپ و لی^۳ (۲۰۰۴) در تحقیقی با عنوان "انحرافات در محل کار، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد واحدهای کاری: سیب‌های فاسد کل جعبه را تباه کرده و غیر قابل استفاده می‌کند"، دریافته‌اند که سرپرستان به هنگام ارزیابی عملکرد کارکنان واحدهای کاری به رفتارهای انحرافی در محل کار (WDB)^۴ توجه دارند. آنان اظهار می‌دارند که این یافته با یافته‌های روتوندو و ساکت^۵ در سال ۲۰۰۲ که ارتباط رفتارهای انحرافی و ارزیابی سرپرستان را در سطح فردی مورد مطالعه قرار داده‌اند همخوانی دارد. آنان دریافته بودند که سرپرستان به هنگام ارزیابی عملکرد وزن بیشتری را به عملکرد وظیفه‌ای و رفتارهای انحرافی در مقایسه با رفتارهای شهروندی اختصاص می‌دهند. دانلپ و لی اظهار می‌دارند که تأثیر رفتارهای انحرافی بر روی عملکرد واقعی است و منحصرأ شامل تأثیرات ادراکی که در ذهن مدیر وجود دارد نمی‌شود. همچنین این دو دریافته‌اند که رفتار شهروندی سازمانی در سطح سازمان، نمی‌تواند در پیش‌بینی عملکرد واحدهای کاری فراتر از رفتارهای انحرافی عمل نماید. این یافته با نتایج به دست آمده توسط پودساکف و مک کنزی^۶ (۱۹۹۴) و پودساکف و همکارانش (۱۹۹۷) مغایر می‌باشد، زیرا آنان دریافته بودند که بعضی از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی (روحیه جوانمردی در هر دو تحقیق و فضیلت مدنی در تحقیق پودساکف و مک کنزی در سال ۱۹۹۴) با اثربخشی گروهی دارای رابطه معنی‌دار می‌باشد (Dunlop & Lee, 2004: 76-77).

-
- 1- Counter Work Behavior
 - 2- Dalal
 - 3- Dunlop & Lee
 - 4 -Workplace Deviance Behavior
 - 5- Rotundo and Sackett
 - 6- Podsakoff & Mac kenzie

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه ...

با توجه به مطالبی که ذکر گردید و همچنین بر مبنای مبانی نظری و تجربی پژوهش فرضیه‌های زیر مورد آزمون قرار خواهند گرفت:

۱- بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در بروز رفتارهای شهروندی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

۲- در فرهنگ‌های اقتضایی، رفتارهای شهروندی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه از اهمیت یکسانی برخوردار نیست.

۳- بین رفتارهای شهروندی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

ابزار و روش

سازمان‌های دولتی جامعه آماری این تحقیق را شکل می‌دهد. در انتخاب محیط‌های پژوهش از روش‌های نمونه‌گیری نظری و ترتیبی استفاده می‌شود. در نمونه‌گیری نظری^۱ پژوهشگر قلمروهای زمانی و مکانی یا وقایع خاصی را برای بررسی انتخاب می‌کند تا از این راه به آرایه یک نظریه اجتماعی اقدام کرده و یا ایده‌های نظری را ارزیابی کند. در نمونه‌گیری نظری موردی انتخاب می‌شوند که از لحاظ نظری واجد ویژگی‌های مهمی درباره یک موضوع یا بستری خاص هستند (Nioman, 2011: 443). در این روش نگرانی‌های نظری پژوهشگر نمونه‌گیری را جهت می‌دهد و پژوهشگر موردها را بر اساس بینشی که به او می‌دهد، انتخاب می‌کند. در نمونه‌گیری ترتیبی^۲ نیز پژوهش‌گر تا جایی به جستجوی نمونه‌های مورد نظر اقدام می‌کند که اطلاعات متنوعی به دست آورد. در اصطلاح اقتصادی، اطلاعات تا جایی جمع می‌شوند که مطلوبیت یا سود نهایی موردهای بیشتر به نحو معناداری کاهش پیدا کند (Ibid: 453).

در این پژوهش، ابتدا فرهنگ سازمانی سازمان‌های تحت مطالعه، مورد بررسی و تحلیل واقع شد و صرفاً با اتکا به ادبیات تحقیق فرهنگ‌های سازمان‌های مذکور مورد پذیرش واقع نشد. بلکه انتظارات تئوریک مورد آزمون واقع گردید. برای یافتن اینکه کدام فرهنگ سازمانی (وظیفه‌مدار، توفیق‌مدار، قدرت‌مدار و حمایت‌مدار) در کدامین سازمان حاکم است، از آزمون فریدمن استفاده گردید. یعنی سازه‌های هر چهار فرهنگ سازمانی، از کلیه سازمان‌های تحت مطالعه پرسش و میانگین رتبه فرهنگ‌های اقتضایی محاسبه گردید. فرهنگ دارای رتبه یک در هر سازمان به عنوان فرهنگ حاکم بر آن سازمان شناسایی شد. محیط‌های پژوهش وزارتخانه رفاه، کار و رفاه اجتماعی (صندوق تأمین اجتماعی کشور)، شرکت ملی نفت ایران (شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب)، وزارت راه و شهرسازی (سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای کشور)، مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان اردبیل، وزارت نیرو (اداره آب و

1- Theoretical

2- Sequential

فاضلاب روستایی)، اداره کل حفاظت محیط زیست کشور و در نهایت دو شعبه از بانک‌های تحت نظر وزارت اقتصاد و دارایی (بانک تجارت شعبه طالقانی تهران و بانک مسکن شعبه شریعی) به‌عنوان سازمان‌هایی شناسایی شدند که فرهنگ وظیفه‌مداری دارای رتبه اول بوده و در آن‌ها حاکم است. محیط‌های پژوهش اداره کل پژوهش و فن‌آوری شرکت ملی نفت ایران (ساختمان تندگویان تهران)، شرکت پژوهش و فناوری صنایع ملی پتروشیمی، آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک وزارت راه و اداره کل آموزش و پژوهش استانداری اردبیل به عنوان سازمان‌های توفیق‌مدار شناسایی گردیدند. دو اداره کل دادگستری، دو یگان نظامی مستقر در تهران و سازمان زندان‌ها و اقدامات تأمینی به عنوان سازمان‌های دارای فرهنگ قدرت‌مدار مورد مطالعه قرار گرفته و مشخص گردید درباره این نوع سازمان‌ها نیز ادبیات تحقیق مصداق دارد و دارای فرهنگ قدرت‌مدار می‌باشند. با توجه به سازه‌های فرهنگ حمایت‌مدار سازمان‌های تعاون روستایی، واحد پرستاری بیمارستان‌های امام، بوعلی و فاطمی اردبیل، فدراسیون ورزش روستایی کشور و اداره کل بنیاد شهید به عنوان سازمان‌های حمایت‌مدار در نظر گرفته شده بودند. درباره این نوع سازمان‌ها نیز ادبیات تحقیق مصداق داشته و دارای فرهنگ حمایت‌مدار شناخته شدند. پس از اینکه محیط‌های پژوهش با توجه به نمونه‌گیری نظری و ترتیبی انتخاب شدند، در انتخاب آزمودنی‌ها در هر یک از سازمان‌های با فرهنگ‌های مقتضی، در صورت در دسترس بودن به‌صورت کل شماری و در غیر این صورت با توجه به فرمول کوکران حجم نمونه تعیین و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌گیری‌های لازم به عمل آمد. فرمول تعیین حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران^۱ به قرار زیر است:

$$n = \frac{t^2 pq}{d^2} \frac{1}{1 + \frac{1}{N} (\frac{t^2 pq}{d^2} - 1)}$$

$$N = \text{جامعه آماری} = 405 \quad q = 0.5 \quad p = 0.5 \quad t = 1.96$$

ویژگی عمده این فرمول این است که می‌توان حجم جامعه را نیز در آن دخالت داد و به یک نمونه منطقی دست یافت. جدول زیر مشخصات محیط‌های پژوهش، فرهنگ حاکم بر آن‌ها و حجم نمونه را نشان می‌دهد.

1- cochran=

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه ...

جدول (۱): محیط‌های پژوهش، فرهنگ حاکم بر آن‌ها و حجم نمونه

نام سازمان	نوع فرهنگ	تعداد کارکنان	حجم نمونه	تعداد پاسخ
وزارت رفاه (صندوق تأمین اجتماعی کشور)	وظیفه مدار	۱۲۵	۹۳	۷۵
شرکت ملی نفت ایران (شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب)		۱۲۱	۹۲	۸۸
وزارت راه و شهرسازی (سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای کشور)		۱۴۲	۱۰۳	۹۱
اداره کل حفاظت محیط زیست کشور		۶۷	۵۶	۵۴
مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان اردبیل		۵۶	۴۸	۳۸
بانک تجارت شعبه طالقانی تهران		۷۸	۳۳	۵۶
بانک مسکن شعبه شریعی		۱۸	۱۸	۱۴
وزارت نیرو (اداره آب و فاضلاب روستایی)		۱۵۰	۱۰۵	۹۶
اداره کل پژوهش و فناوری شرکت ملی نفت ایران (ساختمان تندگویان تهران)		۳۶	۳۶	۲۴
شرکت پژوهش و فناوری صنایع ملی پتروشیمی		۷۳	۶۱	۵۷
آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک وزارت راه	توفیق مدار	۵۵	۴۸	۴۶
اداره کل آموزش و پژوهش استانداری اردبیل		۲۷	۲۷	۳۳
فدراسیون ورزش روستایی کشور	حمایت مدار	۱۰	۱۰	۸
سازمان تعاون روستایی		۷۵	۶۲	۵۹
واحد پرستاری بیمارستانهای امام، بوعلی و فاطمی اردبیل		۱۱۹	۹۰	۸۱
اداره کل بنیاد شهید		۵۶	۴۸	۴۵
اداره کل دادگستری ۱		۱۱۰	۸۶	۷۶
اداره کل دادگستری ۳		۱۵۴	۱۱۰	۹۶
سازمان زندانها و اقدامات تأمینی	قدرت مدار	۲۶	۲۸	۲۴
یگان نظامی مستقر در تهران ۱		۱۱۲	۸۷	۷۱
یگان نظامی مستقر در تهران ۲		۱۲۰	۹۱	۷۳
جمع		۱۷۶۹	۱۳۶۲	۱۳۳۴

در گردآوری اطلاعات، از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده گردید که به صورت میدانی، اطلاعات جمع‌آوری اطلاعات شد. محتوای پرسشنامه‌ها که بر اساس مبانی نظری و تعاریف عملیاتی در قالب طیف لیکرت به صورت پنج‌گزینه‌ای (از خیلی کم تا خیلی زیاد) تنظیم شده بود مورد تأیید تعدادی از خبرگان دانشگاهی قرار گرفت و روایی پرسشنامه تقویت گردید و برای پایایی پرسشنامه نیز آلفای کرونباخ محاسبه گردید. بر اساس محاسبات صورت گرفته ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه پرسشنامه فرهنگ سازمانی ۰/۷۱، رفتار شهروندی ۰/۷۲ و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه ۰/۷۳ به دست آمد. علاوه بر آلفای کرونباخ، در مورد متغیرهای تحقیق آزمون مجدد هم صورت گرفته و ضریب همبستگی دو نوبت آزمون محاسبه گردید ضریب همبستگی دو نوبت آزمون فرهنگ سازمانی ۰/۸۱، ضریب همبستگی دو نوبت آزمون رفتارهای شهروندی بین فردی ۰/۸۵، ضریب همبستگی دو نوبت آزمون رفتارهای شهروندی سازمانی ۰/۷۴، ضریب همبستگی دو نوبت آزمون اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی و جسمی برابر با ۰/۸۱ به دست آمد که نشان می‌دهد پرسشنامه از قابلیت اعتماد خوبی برخوردار است.

یافته‌ها

از ۱۳۹۲ پرسشنامه توزیع شده ۱۲۳۴ پرسشنامه تکمیل گردید. به منظور شناخت تفاوت‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی در بروز رفتارها، به طور مقتضی از روش‌های آماری آزمون T استیودنت و آزمون میانگین در چند جامعه (ANOVA) و برای تعیین میزان ارتباط بین انواع رفتارها از ضریب همبستگی اسپیرمن و آزمون معنی‌داری آن استفاده گردید که تحلیل آماری فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر است:

فرضیه ۱: بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در بروز رفتارهای شهروندی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

منظور از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، جنسیت، سن و میزان تحصیلات می‌باشد. تفاوت‌های هر کدام از ویژگی‌ها در ادامه بحث می‌شود.

جدول (۲): آمار توصیفی انواع رفتارهای شغلی بر حسب جنسیت

رفتارهای عملکردی	جنسیت	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
رفتار شهروندی بین فردی	مرد	۹۴۲	۳.۱۱۶۴	۰.۷۷۳۵	۰.۲۴۳۳
	زن	۲۸۹	۳.۱۴۳۰	۰.۸۰۹۳	۰.۴۷۳۳
رفتار شهروندی سازمانی	مرد	۹۴۲	۳.۳۳۹۸	۰.۶۶۸۵	۰.۲۵۰۸
	زن	۲۸۹	۳.۳۱۵۳	۰.۶۱۵۵	۰.۴۴۸۰
اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی	مرد	۹۴۲	۳.۳۵۵۲	۰.۸۳۳۱	۰.۲۸۴۴
	زن	۲۸۹	۳.۳۲۱۱	۰.۶۶۹۶	۰.۴۵۳۵
اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	مرد	۹۴۲	۳.۳۷۵۲	۰.۹۳۵۶	۰.۳۰۵۰
	زن	۲۸۹	۳.۳۶۸۵	۰.۸۶۹۳	۰.۵۱۱۵

جدول (۳): تحلیل معنی‌داری انواع رفتارهای عملکردی بر حسب جنسیت

رفتارهای عملکردی	t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
رفتار شهروندی بین فردی	یا فرض برابری واریانس	-۵۰۴	۱۱۳۹	۰.۱۱۴	-.۳۳۱۰	۰.۵۲۶۹	-۱۲۰.۱۷	۰.۶۶۹۶
	فرض نشدن برابری واریانس	-۴۹۳	۴۳۳۱۶	۰.۱۲۲	-.۳۳۱۰	۰.۵۳۹۴	-۱۲۳.۱۰	۰.۶۹۴۰
رفتار شهروندی سازمانی	یا فرض برابری واریانس	۲۸۱	۱۱۳۹	۰.۷۷۹	۰.۱۴۵۲	۰.۵۱۳۴	-۰.۸۲۶۹	۱.۱۵۸۳
	فرض نشدن برابری واریانس	۲۸۳	۴۸۳۳۸۵	۰.۷۷۲	۰.۱۴۵۲	۰.۵۱۳۴	-۰.۸۳۳۶	۱.۱۵۴۰
اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی	یا فرض برابری واریانس	۶۰۰	۱۱۳۹	۰.۵۴۹	۰.۳۴۰۹	۰.۵۲۸۱	-۰.۶۳۳۶	۱.۴۵۵۵
	فرض نشدن برابری واریانس	۶۰۶	۵۱۶۳۱	۰.۵۳۳	۰.۳۴۰۹	۰.۵۳۳۴	-۰.۶۷۶۹	۱.۲۸۸۸
اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	یا فرض برابری واریانس	۱.۲۲۲	۱۱۳۹	۰.۲۷۵	۰.۱۰۶۳۵	۰.۶۱۹۲	-۰.۱۴۴۴	۰.۲۲۸۱۳
	فرض نشدن برابری واریانس	۱.۱۹۱	۵۰۹۲۸۱	۰.۲۷۴	۰.۱۰۶۳۵	۰.۵۶۵۵	-۰.۱۰۳۶	۰.۲۲۳۵

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه ...

در نگرش زنان و مردان نسبت به رفتارهای شغلی (رفتار شهروندی بین فردی، رفتار شهروندی سازمانی، اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی و جسمی) تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. با توجه به سطح معنی‌داری در این نوع رفتارها (Sig. (2-tailed) در جدول ۳ که همگی آن‌ها بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد، جداول آمار توصیفی و تحلیل معنی‌داری انواع رفتارهای عملکردی بر حسب جنسیت نشان می‌دهد که تفاوت‌های جنسیتی در بروز این نوع رفتارها معنی‌دار نیست.

دومین ویژگی مورد بررسی تفاوت‌های گروه سنی می‌باشد. جداول زیر نشان می‌دهد که فقط در مورد اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی، با توجه به سطح معنی‌داری (Sig. (2-tailed) = ۰/۱۵۲ که بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد، تفاوت معنی‌داری در گروه‌های مختلف سنی مشاهده نمی‌شود.

جدول ۵: تحلیل معنی‌داری انواع رفتارهای عملکردی بر حسب سن (ANOVA)					
رفتارهای عملکردی	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
بین گروهی	۷۳۹۹	۳	۲۴۶۶	۴۰۳۷	۰۰۷
درون گروهی رفتار شهروندی بین فردی	۷۵۱۴۵۱	۱۱۳۰	۶۶۱		
کل	۷۵۸۸۵۰	۱۱۳۳			
بین گروهی	۹۲۷۵	۳	۳۰۹۲	۵۱۹۳	۰۰۱
درون گروهی رفتار شهروندی سازمانی	۷۱۸۴۶۱	۱۱۳۰	۶۳۴		
کل	۷۲۷۷۳۶	۱۱۳۳			
بین گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی	۳۸۰۳	۳	۱۲۶۸	۱۰۳۷	۰۰۴
درون گروهی رفتارهای کناره‌گیرانه روانی	۸۸۲۷۵۱	۱۱۳۰	۷۷۸		
کل	۸۸۶۵۵۴	۱۱۳۳			
بین گروهی	۱۸۶۸۸	۳	۶۲۲۹	۷۴۱۳	۰۰۰
درون گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۱۰۳۳۶۵۳	۱۱۳۰	۹۱۴		
کل	۱۰۵۲۳۴۱	۱۱۳۳			

جدول (۴) آمار توصیفی انواع رفتارهای عملکردی بر حسب سن				
گروه‌های رفتاری عملکردی	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
بین گروهی	۳۳۵	۳۳۳۴	۷۸۰۹۹	۰۰۴۳۲
درون گروهی رفتار شهروندی بین فردی	۳۰-۴۰	۶۳۱	۳۰۸۳۰	۰۰۳۵۵
درون گروهی رفتار شهروندی سازمانی	۴۱-۵۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۵۴۲
درون گروهی رفتارهای کناره‌گیرانه روانی	۵۱-۶۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۸۳۱
درون گروهی رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۶۱-۷۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۸۳۱
کل	۱۱۳۳	۳۳۳۴	۷۸۴۵۱	۰۰۴۳۲
بین گروهی	۳۳۵	۳۳۳۴	۷۸۳۱	۰۰۴۳۲
درون گروهی رفتار شهروندی بین فردی	۳۰-۴۰	۶۳۱	۳۰۸۳۰	۰۰۳۵۵
درون گروهی رفتار شهروندی سازمانی	۴۱-۵۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۵۴۲
درون گروهی رفتارهای کناره‌گیرانه روانی	۵۱-۶۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۸۳۱
درون گروهی رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۶۱-۷۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۸۳۱
کل	۱۱۳۳	۳۳۳۴	۷۸۴۵۱	۰۰۴۳۲
بین گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی	۳۳۵	۳۳۳۴	۸۰۱۱۴	۰۰۴۳۲
درون گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی	۳۰-۴۰	۶۳۱	۳۰۸۳۰	۰۰۳۵۵
درون گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۴۱-۵۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۵۴۲
درون گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۵۱-۶۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۸۳۱
درون گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۶۱-۷۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۸۳۱
کل	۱۱۳۳	۳۳۳۴	۸۰۱۱۴	۰۰۴۳۲
بین گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۳۳۵	۳۳۳۴	۸۱۰۳۴	۰۰۴۳۲
درون گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۳۰-۴۰	۶۳۱	۳۰۸۳۰	۰۰۳۵۵
درون گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۴۱-۵۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۵۴۲
درون گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۵۱-۶۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۸۳۱
درون گروهی اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۶۱-۷۰	۳۳۵	۳۰۴۳۲	۰۰۸۳۱
کل	۱۱۳۳	۳۳۳۴	۸۱۰۳۴	۰۰۴۳۲

در مورد سایر رفتارها، تفاوت در گروه‌های سنی با اطمینان $0/95$ معنی‌دار می‌باشد. میانگین رفتار شهروندی بین فردی در بین افراد کمتر از ۳۰ سال برابر $3/23$ ، در بین افراد ۳۰-۴۰ سال برابر $3/08$ ، در بین افراد ۴۰-۵۰ سال برابر $3/04$ و در بین افراد ۵۰ سال به بالا $3/22$ می‌باشد. تمامی میانگین‌ها متوسط به بالا می‌باشند و با توجه به سطح معنی‌داری در این نوع رفتار $\text{Sig (2-tailed)} = 0.007$ که کوچکتر از $0/05$ می‌باشد، تفاوت در بروز این نوع رفتار با توجه به سطوح سنی معنی‌دار می‌باشد و نتایج نشان می‌دهد که افراد ۳۰ سال به پایین و ۵۰ سال به بالا بیشتر این نوع رفتار را از خودشان بروز می‌دهند.

میانگین رفتار شهروندی سازمانی در بین افراد کمتر از ۳۰ سال برابر $3/34$ ، در بین افراد ۳۰-۴۰ سال برابر $3/25$ ، در بین افراد ۴۰-۵۰ سال برابر $3/46$ ، در بین افراد ۵۰ سال به بالا $3/5$ می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری در این نوع رفتار $\text{Sig (2-tailed)} = 0.001$ که کوچکتر از $0/05$ می‌باشد، تفاوت در بروز این نوع رفتار با توجه به سطوح سنی معنی‌دار می‌باشد و نتایج نشان می‌دهد که افراد ۵۰ سال به بالا، بیشتر این نوع رفتار را از خودشان بروز می‌دهند. در نهایت میانگین اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی در بین افراد کمتر از ۳۰ سال برابر $3/16$ ، در بین افراد ۳۰-۴۰ سال برابر $3/45$ ، در بین افراد ۴۰-۵۰ سال برابر $3/34$ ، و در بین افراد ۵۰ سال به بالا برابر $3/26$ می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری در این نوع رفتار $\text{Sig (2-tailed)} = 0.000$ که کوچکتر از $0/05$ می‌باشد، تفاوت در بروز این نوع رفتار با توجه به سطوح سنی معنی‌دار می‌باشد و نتایج نشان می‌دهد که کارکنان در بازه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال به بالا بیشتر این نوع رفتار را از خودشان بروز می‌دهند.

آخرین ویژگی مورد بررسی در ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، سطح تحصیلات می‌باشد. جداول ۶ و ۷ نشان می‌دهد میانگین رفتار شهروندی بین فردی در بین افراد دیپلم برابر $3/37$ ، در بین کارکنان فوق دیپلم برابر $2/98$ ، در بین کارکنان دارای مدرک لیسانس برابر $3/06$ ، در بین کارکنان فوق لیسانس و بالاتر برابر $3/2$ می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری در این نوع رفتار $\text{Sig (2-tailed)} = 0.000$ که کوچکتر از $0/05$ می‌باشد، تفاوت در بروز این نوع رفتار با توجه به سطوح تحصیلات معنی‌دار می‌باشد. افراد فوق لیسانس و بالاتر بیشتر این نوع رفتار را از خودشان بروز می‌دهند و در بین کارکنان فوق دیپلم بروز این رفتار از متوسط پایینتر می‌باشد.

میانگین رفتار شهروندی سازمانی در بین افراد دیپلم برابر $3/47$ ، در بین کارکنان فوق دیپلم برابر $3/34$ ، در بین کارکنان دارای مدرک لیسانس برابر $3/27$ ، در بین کارکنان فوق لیسانس و بالاتر برابر $3/36$ می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری در این نوع رفتار $\text{Sig (2-tailed)} = 0.000$ که کوچکتر از $0/05$ می‌باشد، تفاوت در بروز این نوع رفتار با توجه به سطوح تحصیلات معنی‌دار می‌باشد و نتایج نشان می‌دهد که افراد دیپلم بیشتر این نوع رفتار را از خودشان بروز می‌دهند. میانگین اجتناب از رفتارهای

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه ...

کناره‌گیرانه روانی در بین افراد دیپلم برابر ۳/۵۶، در بین کارکنان فوق دیپلم برابر ۳/۳۴، در بین کارکنان دارای مدرک لیسانس برابر ۳/۳۱، در بین کارکنان فوق لیسانس و بالاتر برابر ۳/۲۷ می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری در این نوع رفتار Sig (2-tailed) = 0.003 که کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد، تفاوت در بروز این نوع رفتار با توجه سطوح تحصیلات معنی‌دار می‌باشد و نتایج نشان می‌دهد که افراد دیپلم بیشتر موافق اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی می‌باشند.

جدول (۷): تحلیل معنی‌داری انواع رفتارهای عملکردی بر حسب تحصیلات (ANOVA)						جدول (۸): آمار توصیفی انواع رفتارهای عملکردی بر حسب سطوح تحصیلات					
رفتارهای عملکردی	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	سطوح تحصیلات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	
رفتار شهروندی بین فردی	درون گروهی	۱۷۹۷	۳	۵۹۹۲	۹۹۶۸	۰۰۰	دیپلم	۱۷۷	۳۳۷۱۹	۷۱۹۲۲	۰۰۵۰۶
	بین گروهی	۷۴۰۸۳	۱۱۳۰	۶۰۲			فوق دیپلم	۱۷۷	۲۹۸۰۲	۸۰۸۳	۰۰۶۰۸
	کل	۷۵۸۸۰	۱۱۳۳				لیسانس رفتار فوق شهروندی	۳۷۷	۳۰۶۸۱	۸۳۸۵	۰۰۳۳۴
رفتار شهروندی سازمانی	درون گروهی	۵۸۱۷	۳	۱۹۳۹	۳۳۰۴	۰۰۲	لیسانس و بالاتر	۲۰۳	۳۳۰۴۸	۵۴۰۷۷	۰۰۳۹۵
	بین گروهی	۷۲۱۹۴۴	۱۱۳۰	۵۸۷			کل	۱۱۳۴	۳۱۱۱۶	۷۸۴۵۱	۰۰۳۳۳
	کل	۷۲۷۷۶۱	۱۱۳۳				دیپلم	۱۷۷	۳۴۷۱۹	۷۴۳۵۹	۰۰۵۵۹
اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی	درون گروهی	۱۰۰۷۷	۳	۳۳۵۹	۴۷۱۴	۰۰۳	فوق دیپلم	۱۷۷	۳۳۴۱۵	۷۲۰۰۲	۰۰۵۴۲
	بین گروهی	۸۷۶۴۸	۱۱۳۰	۷۷۳			لیسانس رفتار فوق شهروندی	۳۷۷	۳۳۷۰۰	۷۸۹۳۳	۰۰۲۹۵
	کل	۸۸۷۲۵	۱۱۳۳				لیسانس و بالاتر	۲۰۳	۳۳۶۰۸	۷۸۹۳۳	۰۰۵۴۳
اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	درون گروهی	۲۰۸۲۵	۳	۶۹۴۲	۸۳۷۷	۰۰۰	کل	۱۱۳۴	۳۳۳۶۹	۷۶۸۲۷	۰۰۲۱۸۷
	بین گروهی	۱۰۳۱۵۱۷	۱۱۳۰	۸۳۹			دیپلم	۱۷۷	۳۵۶۰۵	۷۰۱۳۳	۰۰۵۲۴
	کل	۱۰۵۲۳۴۱	۱۱۳۳				فوق دیپلم	۱۷۷	۳۳۴۰۱	۹۸۰۱۶	۰۰۳۳۷
رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	درون گروهی	۲۰۸۲۵	۳	۶۹۴۲	۸۳۷۷	۰۰۰	لیسانس رفتارهای کناره‌گیرانه	۳۷۷	۳۳۱۱۶	۸۵۲۵۸	۰۰۳۳۷
	بین گروهی	۱۰۳۱۵۱۷	۱۱۳۰	۸۳۹			فوق کناره‌گیرانه	۲۰۳	۳۳۷۰۰	۸۰۰۲۷	۰۰۵۱۷
	کل	۱۰۵۲۳۴۱	۱۱۳۳				کل	۱۱۳۴	۳۳۴۵۱	۸۴۹۶۵	۰۰۲۴۴
رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	درون گروهی	۲۰۸۲۵	۳	۶۹۴۲	۸۳۷۷	۰۰۰	دیپلم	۱۷۷	۳۳۴۵۲	۹۸۹۳۳	۰۰۷۴۰
	بین گروهی	۱۰۳۱۵۱۷	۱۱۳۰	۸۳۹			فوق دیپلم	۱۷۷	۳۳۵۱۴	۱۰۰۸۹۷	۰۰۷۶۹
	کل	۱۰۵۲۳۴۱	۱۱۳۳				لیسانس رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	۳۷۷	۳۳۶۱۷	۸۹۸۵۴	۰۰۳۵۳
رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	درون گروهی	۲۰۸۲۵	۳	۶۹۴۲	۸۳۷۷	۰۰۰	فوق کناره‌گیرانه	۲۰۳	۳۳۷۵۴	۸۰۳۶۴	۰۰۵۶۳
	بین گروهی	۱۰۳۱۵۱۷	۱۱۳۰	۸۳۹			کل	۱۱۳۴	۳۳۴۸۳	۹۲۳۸۴	۰۰۳۳۰
	کل	۱۰۵۲۳۴۱	۱۱۳۳								

در نهایت میانگین اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی در بین افراد دیپلم برابر ۳/۶۴، در بین کارکنان فوق دیپلم برابر ۳/۳۵، در بین کارکنان دارای مدرک لیسانس برابر ۳/۲۶، در بین کارکنان فوق لیسانس و بالاتر برابر ۳/۳۷ می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری در این نوع رفتار $Sig(2-tailed) = .000$ که کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد، تفاوت در بروز این نوع رفتار با توجه سطوح تحصیلات معنی‌دار می‌باشد و نتایج نشان می‌دهد که افراد دیپلم و فوق لیسانس به بالاتر بیشتر موافق اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی می‌باشند.

فرضیه ۲: در فرهنگ‌های اقتضایی، رفتارهای شهروندی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه از اهمیت یکسانی برخوردار نیست.

جدول (۹): تحلیل معنی‌داری رفتارهای عملکردی بر حسب فرهنگ (ANOVA)						جدول (۸): آمار توصیفی انواع رفتارهای عملکردی بر حسب فرهنگ حاکم				
رفتارهای عملکردی	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	رفتارهای عملکردی فرهنگ‌ها	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
بین گروهی رفتار	۴۸۴۴	۳	۱۶۱۴۸	۲۷۹۵	۰۰۰	وظیفه مدار	۵۱۲	۳۰۲۴۷	۷۳۷۱۷	۰۰۳۵۸
درون گروهی شهروندی	۷۱۰۴۰۶	۱۱۳۰	۵۷۸	۹	۰۰۰	قدرت مدار رفتار	۳۷۹	۳۰۳۳۷	۷۸۹۳۳	۰۰۴۰۵۴
بین فردی	۷۵۸۸۵۰	۱۱۳۳				توفیق مدار شهروندی	۱۵۰	۳۰۱۱۳۳	۸۵۴۷۳	۰۰۶۹۷۹
کل						حمایت مدار بین فردی	۱۹۳	۳۵۶۹۶	۷۷۸۶۰	۰۰۴۸۸۵
						کل	۱۱۳۴	۳۰۱۲۱۶	۷۸۴۵۱	۰۰۲۱۳۳
بین گروهی رفتار	۷۸۰۱۷	۳	۲۶۰۰۶	۴۹۲۳	۰۰۰	وظیفه مدار	۵۱۲	۳۵۰۷۲	۷۶۳۶۶	۰۰۳۰۶۶
درون گروهی شهروندی	۶۴۹۷۴۴	۱۱۳۰	۵۷۸	۹	۰۰۰	قدرت مدار رفتار	۳۷۹	۲۹۱۱۱	۸۲۸۱۱	۰۰۴۲۵۴
سازمانی	۷۳۷۷۱۲	۱۱۳۳				توفیق مدار شهروندی	۱۵۰	۳۰۱۶۲۳	۷۹۱۳۳	۰۰۵۶۴۷
کل						حمایت مدار سازمانی	۱۹۳	۳۳۳۰۰	۷۱۷۷۹	۰۰۴۴۴۸
						کل	۱۱۳۴	۳۳۳۶۹	۷۶۸۳۷	۰۰۲۱۸۷
بین گروهی اجتناب از رفتارهای	۳۳۳۴۶	۳	۲۱۱۱۵	۳۱۵۴	۰۰۰	وظیفه مدار	۵۱۲	۳۳۳۸۳	۸۵۱۱۶	۰۰۳۶۳۲
کناره گیرانه	۸۳۳۲۰۹	۱۱۳۰	۷۳۹	۹	۰۰۰	قدرت مدار اجتناب از رفتارهای	۳۷۹	۳۰۷۳۴	۸۳۶۱۱	۰۰۴۳۰۳
روانی	۸۸۶۵۵۵	۱۱۳۳				توفیق مدار کناره گیرانه	۱۵۰	۳۰۴۵۳	۷۷۴۱۳	۰۰۳۳۳۱
کل						حمایت مدار کناره گیرانه	۱۹۳	۳۳۱۶۶	۷۱۶۲۸	۰۰۵۱۵۶
						کل	۱۱۳۴	۳۳۳۵۱	۸۴۶۹۵	۰۰۲۴۱۴
بین گروهی اجتناب از رفتارهای	۷۴۳۵۱	۳	۲۴۷۸۴	۳۱۰۷	۰۰۰	وظیفه مدار	۵۱۲	۳۳۳۵۹	۸۳۳۰۰	۰۰۳۳۶۶
کناره گیرانه	۹۷۷۹۹۱	۱۱۳۰	۸۶۵	۹	۰۰۰	قدرت مدار اجتناب از رفتارهای	۳۷۹	۳۶۹۰۲	۱۰۰۰۷۷۴	۰۰۵۱۷۱
جسمی	۱۰۵۳۳۴۱	۱۱۳۳				توفیق مدار کناره گیرانه	۱۵۰	۳۰۹۳۳	۹۱۵۱۰	۰۰۷۴۷۲
کل						حمایت مدار کناره گیرانه	۱۹۳	۳۰۴۰۴	۸۰۲۳۳	۰۰۵۷۷۵
						کل	۱۱۳۴	۳۳۳۵۳	۹۱۳۷۴	۰۰۲۳۳۰

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه ...

رفتار شهروندی بین فردی، در فرهنگ حمایت‌مدار میانگینی برابر با ۳/۵۸ را دارا می‌باشد، سازمان‌های توفیق‌مدار دومین میانگین این نوع رفتار را به خود اختصاص داده‌اند و آن برابر ۳/۱۱ است. فرهنگ‌های قدرت‌مدار و وظیفه‌مدار در مقایسه با آن دو فرهنگ میانگین کمتری را در این نوع رفتار دارند. رفتار شهروندی سازمانی، در فرهنگ حمایت‌مدار میانگینی برابر با ۳/۶۲ را دارا می‌باشد، سازمان‌های وظیفه‌مدار دومین میانگین این نوع رفتار را به خود اختصاص داده‌اند و آن برابر ۳/۵۰ است. فرهنگ‌های توفیق‌مدار (۳/۱۶) و قدرت‌مدار (۲/۹۱) در مقایسه با آن دو فرهنگ، میانگین کمتری را در این نوع رفتار دارند. میانگین این متغیر در فرهنگ قدرت‌مدار کمتر از متوسط می‌باشد.

اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی، در فرهنگ قدرت‌مدار میانگینی برابر با ۳/۶۷ را دارا می‌باشد، سازمان‌های وظیفه‌مدار دومین میانگین این نوع رفتار را به خود اختصاص داده‌اند و آن برابر ۳/۲۴ است. فرهنگ حمایت‌مدار با ۳/۲۱ فرهنگ توفیق‌مدار با ۳/۰۴ میانگین کمتری را در مقایسه با فرهنگ‌های قبلی را در این نوع رفتار دارند. در نهایت اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی، در فرهنگ قدرت‌مدار میانگینی برابر با ۳/۶۹ را دارا می‌باشد، سازمان‌های وظیفه‌مدار دومین میانگین این نوع رفتار را به خود اختصاص داده‌اند و آن برابر ۳/۲۹ است. فرهنگ توفیق‌مدار با ۳/۰۹ و فرهنگ حمایت‌مدار با ۳/۴ میانگین کمتری را دارند.

فرضیه ۳: بین رفتارهای شهروندی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول (۱۰): همبستگی داخلی رفتارهای عملکردی

		رفتار شهروندی بین فردی	رفتار شهروندی سازمی	اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی	اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی
ضریب همبستگی اسپیرمن	رفتار شهروندی بین فردی	۱.۰۰۰			
	اسپیرمن				
	رفتار شهروندی سازمی	.۶۹۱**	۱.۰۰۰		
	اسپیرمن				
	اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی	.۲۰۵**	.۱۲۹**	۱.۰۰۰	
	اسپیرمن				
	اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی	.۲۰۷**	.۲۷*	.۵۳**	۱.۰۰۰
	اسپیرمن				
تعداد		۱۱۳۴	۱۱۳۴	۱۱۳۴	۱۱۳۴

* همبستگی در سطح ۰/۰۱ و در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار است

جدول فوق نشان می‌دهد که بین هر چهار نوع رفتار، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. تمامی ضرایب همبستگی با اطمینان ۰/۹۹ معنی‌دار می‌باشند Sig (2-tailed) = ۰/۰۰۰ به غیر از رابطه دو رفتار

شهروندی سازمانی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی که سطح معنی‌داری آن $\text{Sig (2-tailed)}=0/018$ می‌باشد و کوچکتر از $0/05$ است با اطمینان $0/95$ معنی‌دار می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این بخش به مقایسه یافته‌های پژوهش با تحقیقاتی که در پیشینه تحقیق مرور شد پرداخته می‌شود. در این تحقیق مشاهده گردید که رفتارهای شهروندی و اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه چه در داخل یک سازمان با ویژگی خاص فرهنگی و چه در بین فرهنگ‌های مختلف، از اهمیت و اولویت یکسانی برخوردار نیست. این یافته با نتایج تحقیق لیونز، کان وی و کورته (۲۰۰۸) همخوانی دارد که در مقایسه سه شغل مختلف دریافته بودند، در ارزیابی عملکرد، رفتار وظیفه‌ای، شهروندی و رفتارهای انحرافی دارای اهمیت یکسان نمی‌باشد. ضمناً آنان نتیجه‌گیری کرده بودند که در ارزیابی عملکرد شغلی در سازمان‌های دارای فرهنگ بالای تیمی، به رفتار شهروندی اهمیت زیادی داده می‌شود. در این پژوهش نیز مشخص شد که در سازمان‌های حمایت‌مدار که مدیریت مشارکتی و گروهی جزو ویژگی‌های این فرهنگ است، رفتار شهروندی بین فردی با میانگین $3/58$ و رفتار شهروندی سازمانی با میانگین $3/62$ ، بیشترین میانگین را در مقایسه با سایر فرهنگ‌ها دارد. وارلا، سال گادو و لازیو (۲۰۱۰) نیز بدین نتیجه رسیده بودند که در فرهنگ مشارکتی، رفتار شهروندی بین فردی در سازمان اهمیت داشته و یک رفتار وظیفه‌ای (درون نقشی) است تا اختیاری.

نتایج به دست آمده در مطالعه‌ای فرا تحلیلی پودساکف و همکارانش (۲۰۰۹) نشان می‌دهد که بین رفتار شهروندی سازمانی و سازه‌های مربوط به رفتارهای کناره‌گیرانه رابطه معکوس و معنی‌دار دارد. یعنی رفتار شهروندی سازمانی یک رابطه منفی با (الف) ترک خدمت کارکنان و (ب) نیت ترک خدمت دارد. همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی و غیبت کارکنان و نیز با ترک خدمت گروهی رابطه منفی وجود دارد. در این پژوهش هم یافته‌های مشابهی به دست آمد، البته در این تحقیق چون رابطه اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه با رفتارهای شهروندی مد نظر بوده است، جهت همبستگی مثبت بوده است. میزان ارتباط رفتار شهروندی بین فردی و رفتار شهروندی سازمانی با اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه روانی به ترتیب برابر با $0/20$ و $0/12$ محاسبه شده است. همچنین میزان ارتباط رفتار شهروندی بین فردی و رفتار شهروندی سازمانی با اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه جسمی نیز به ترتیب برابر با $0/20$ و $0/67$ محاسبه شده است. با توجه به رابطه رفتار شهروندی با اجتناب از رفتارهای کناره‌گیرانه پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می‌شود:

- تشویق کارکنان به یاری رساندن همکارانی که بار کاری زیادی دارند.

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه ...

- نشان دادن رویه‌ها و روش‌ها به کارکنانی که تازه استخدام شده‌اند.
- ایجاد جو مساعدت، پشتیبانی و رشد اعضای سازمان در مسیری فراتر از انتظارات طبیعی شغل.
- مطلع کردن همکاران در مورد مسائلی که مربوط به آن‌ها می‌باشد.
- استقبال مدیران از ارائه پیشنهادات سودمند و سازنده برای تغییر.
- تشویق کارکنان به مشارکت در فعالیت‌های سازمانی در سطح وسیع به وسیله حضور در جلسات و کنفرانس‌ها.
- توسعه همسویی رفتاری در زمینه‌ی فرهنگی، ارزش‌های بنیادی و مهارت‌ها.
- آموزش فرهنگ رفتار شهروندی سازمانی به کارکنان.



References

- Alizadeh, M. (2009). Explaining the Role of Organizational Culture in Organizational Citizen Behavior. First Conference on organizational citizen behavioral management. University of Tehran, Faculty of Management. (Text in Persian).
- Physey, D. C. (2006). Contingency management of organizational cultures. Translated by Naser Mirsepasi. Tehran. Mir publishing. (Text in Persian).
- Colquitt-L, W. (2011). Management of Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in Organization. Translated by Mohammad Feizi, Esmaeil Ghaderi & Mehdi Alizadeh. Ardebil: Mohageg Ardebili Publishing.
- Neuman, W. R. (2011). Social research methods: qualitative and quantitative approaches. Translated by Abolhasan Faghihi & Asal Aghaz. Termeh publishing.
- Moghimi, S. M. (2011). Citizenship behavior from theory to practice. Culture of Management, Year 3, No. 11.
- Zareei Matin, H. jandaghi, G. & Toreh, N. (2006). Investigating the factors of citizenship behavior and its relationship with organizational performance. Management culture, Volume 4, Issue 2. (Text in Persian).
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. "Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance", In N. Schmitt, W. C. Borman, & Associates (Eds.), Personnel selection in organizations (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass, 1993.
- Bukhari, Zirghamullah, Ali, Umair, "Relationship between Organizational Citizenship Behavior & Counterproductive Work Behavior in the Geographical Context of P-âistan", International Journal of Business and Management, Vol. 4, No. 1, 2009.
- Coleman, V.I., and W.C, Borman. "Investigating the Underlying Structure of the Citizenship Performance Domain", Human Resource Management Review 10, 2000.
- Cohen, Aaron Kol, Yardena. "Professionalism and Organizational Citizenship Behavior, an Empirical Examination among Israeli Nurses", Journal of Managerial Psychology, Vol. 19 No. 4, 2004.
- Colquitt, Lepine, Wesson, "Organization Behavior: Improving performance and commitment in the work place" , Mc Graw-hill International , 2009 .
- Colquitt, Lepine, Wesson, "Organization Behavior: Essentials for improving performance and commitment " , Mc Graw-hill International , 2010.
- CunLiffe, A.L, "Organization Theory" , International SAGE Publication, 2008.
- Dunlop P. D and K. Lee, "Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: the bad apples do spoil the whole barrel" Journal of Organizational Behavior. 25, 67-80, 2004.
- Fisher, A. "Turning Clock- Watchers into stars." Fortune, March 22, 2004.
- Hulin, C. L., Roznowski, M. and Hachiya, "Alternative Opportunities and Withdrawal Decisions: Empirical and Theoretical Discrepancies and an Integration." Psychological Bulletin 97, 1985.
- Jung, Joo Y. and Hong, Soonkwan "Organizational citizenship behavior (OCB), TQM and performance at the maquiladora" international journal of quality & reliability management" , Vol. 25 No. 8, 2008.

رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی با رفتارهای شهروندی و کناره‌گیرانه ...

- Lievens, Filip, Conway, M, James, De Corte, Wilfried, "The relative importance of task, citizenship and counterproductive performance to job performance ratings: Do rater source and team-based culture matter?", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1-18, q 2008 The British Psychological Society, 2008.
- Lim, V. K. G. "The IT Way of Loafing on the Job, Cyberloafing, Neutralizing, and Organizational Justice." *Journal of Organizational Behavior* 23(2002).
- Podsakoff P. Nathan, Whiting W. Steven and Podsakoff M. Philip, Blume D. Brian, "Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-analysis", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 94, No. 1, 2009.
- Varela, Otmar, E, Salgado Elvira. I, Lasio, Maria, V, "The meaning of job performance in collectivistic and high power distance cultures. Evidence from three Latin American countries", *Cross Cultural Management: An International Journal* Vol. 17, No. 4, 2010.

