

نقش خدمت سربازی در تکوین و تجلی رفتارهای شهروندی (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه تهران)

حسن محجوب^{*}، حجت‌الله قدیری^۲، کریم شاطری^۳، علیرضا تنهایی^۴

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی مقایسه‌ای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بین دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته صورت گرفته است. این پژوهش از نوع پژوهش‌های آمیخته تشریحی بوده و جامعه آماری شامل دانشجویان پسر دانشگاه تهران بود که از این میان تعداد ۳۵۰ نفر (۲۱۶ نفر خدمت نرفته و ۱۳۴ نفر خدمت رفته) به‌عنوان نمونه در بخش کمی انتخاب گردید. جهت گردآوری داده‌های کیفی تعداد ۱۵ نفر از دانشجویان خدمت رفته انتخاب و با آن‌ها مصاحبه به عمل آمد. در بخش کمی از پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) و در بخش کیفی از مصاحبه بدون ساختار جهت گردآوری داده‌ها استفاده شد. یافته‌های بخش کمی پژوهش نشان داد دانشجویانی که خدمت سربازی را گذرانده‌اند نسبت به سایر دانشجویان رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری را بخصوص در ابعاد جوانمردی، وجدان کاری و آداب اجتماعی از خود نشان می‌دهند. تحلیل داده‌های کیفی نشان داد دوره خدمت سربازی باعث پرورش خصیصه‌های مثبتی مانند تحمل سختی‌ها، مسئولیت‌پذیری، پختگی شخصیتی، افزایش خودکنترلی، تقویت باورهای دینی، وقت‌شناسی و نظم‌پذیری می‌شود. همچنین نتایج حاصل از تطابق همگونی یافته‌ها، بیانگر مطابقت یافته‌های بخش کمی با یافته‌های بخش کیفی پژوهش بود که خود تبیین کافی جهت بالاتر بودن سطح رفتارهای شهروندی دانشجویان خدمت رفته را ارائه داد.

واژه‌های کلیدی: رفتارهای شهروندی سازمانی، خدمت سربازی، دانشجویان دانشگاه تهران.

۱. استادیار دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، (* نویسنده مسئول)؛

hassanmahjub@ut.ac.ir

۲. استادیار دانشگاه علوم و فنون فارابی

۳. استادیار گروه آموزش ابتدائی، مرکز آبادانان، دانشگاه آزاد اسلامی، آبادانان، ایران

۴. استادیار دانشگاه علوم و فنون فارابی

مقدمه^۱

نیروی انسانی به‌عنوان یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های سازمانی، بیشترین نقش را در موفقیت یک سازمان دارد. بر همین اساس امروزه سازمان‌ها و مدیران با به‌کارگیری شیوه‌های مختلف، سعی در جذب بهترین و ماهرترین نیروی انسانی را دارند؛ بنابراین، توجه به نیروی انسانی می‌تواند ضامن موفقیت یک سازمان باشد (رضاپور میرصالح، سلطانی و نصوحی، ۱۳۹۶). یکی از ویژگی‌های ارزشمند نیروی انسانی که امروزه توجه بسیاری را به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌های از کمک‌های فردی شاغل در محیط کار مانند نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، تواضع و فضیلت مدنی است که به‌عنوان یک نوع رفتار سازمانی در حفظ و بهبود بافت اجتماعی و روان‌شناختی محیط کار نقش دارد و از عملکرد شغلی حمایت می‌کند. انجام این رفتار اختیاری بوده و به‌طور رسمی در شرح وظایف شاغل و ارزیابی عملکرد او به آن اشاره نمی‌شود و در صورت انجام چنین رفتارهایی، شاغل مورد قدردانی قرار نمی‌گیرد (علیزاده، ۱۳۹۵ به نقل از کاظم‌زاده بیطالی و همکاران، ۱۳۹۸). از رفتار شهروندی سازمانی تحت عنوان دارایی ناملموس سازمان نامبرده شده است (تفرا و هونساکر^۲، ۲۰۲۰). مطالعه نقش کارکنان به‌عنوان سرمایه‌های اصلی یک سازمان برای دستیابی به اهداف سازمانی، در سال‌های اخیر بیشتر شده است (هارت^۳ و همکاران، ۲۰۱۶). برای آنکه سازمان‌ها شهروندان سازمانی بهتری داشته باشند باید کارکنان خود را برای بروز رفتارهای فرا نقش تشویق کنند (کونینگ و کلیف^۴، ۲۰۱۵). مطالعات نشان داده است که رفتارهای هم‌کارانه مانند رفتار شهروندی سازمانی، بهبود جو سازمانی، بهبود کیفیت زندگی کاری، تعهد شغلی و رضایت شغلی کارکنان را به دنبال دارد (پراودفوت و کای^۵، ۲۰۱۴).

۱. لازم به ذکر است که یافته‌های این پژوهش جدای از کمیت و کیفیت دوره خدمت سربازی بوده و صرفاً بر بود یا نبود دوره خدمت سربازی متکی می‌باشد.

۲. Tefera & Hunsaker
۳. Hart
۴. Koning & Kleef
۵. Proudfoot & Kay

جوامع امروزی نیازمند شهروندانی هستند که نه تنها وظایف مورد انتظار خود را به خوبی انجام می‌دهند بلکه از آن نیز فراتر رفته و از این طریق به رشد و توسعه اقتصادی هر چه بیشتر جامعه‌ی خود کمک می‌نمایند. انتظار می‌رود این رفتارهای فراتر از نقش که در ادبیات مربوطه از آن‌ها به‌عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می‌شود (ارگان، ۱۹۸۸)، در سایه آموزش‌های رسمی و غیررسمی دوره خدمت سربازی شکوفا شده و از این طریق زمینه رشد و تعالی یک جامعه فراهم آید.

دوره خدمت سربازی می‌تواند چنان اثرات مثبتی بر شخصیت افراد بگذارد که آن‌ها در مراحل بعدی زندگی خود به‌طور موفق‌تری عمل نمایند و در برخورد با دشواری‌های زندگی با عقلانیت بیشتری تصمیم بگیرند که این خود می‌تواند به تشکیل پایه‌های محکم یک کشور کمک کند؛ چراکه چنین افرادی در مقابل تهدیدهای بیرونی کوتاه نیامده و تا موفقیت حاصل نشود در راه دفاع از ارزش‌های خود مقاومت می‌کنند. بی‌شک اثرات مثبت سربازی فقط به سطوح کلان محدود نخواهد شد و احتمال می‌رود چنین افرادی در زندگی شخصی خود نیز موفق‌تر باشند. دوره سربازی تاب‌آوری افراد را نیز بهبود می‌بخشد. البته تاب‌آوری، صرفاً مقاومت و پایداری در برابر شرایط ناگوار و آسیب‌ها یا شرایط تهدیدکننده نیست بلکه شرکت سازنده و فعال در محیط پیرامونی می‌باشد. می‌توان تاب‌آوری را توانمندی فرد در برقراری تعادل زیستی- روانی در شرایط خطرناک دانست که این امر در دوره خدمت سربازی محقق می‌گردد.

در جامعه ما به مقوله خدمت سربازی آن‌طور که باید توجه نمی‌شود و این مهم از جایگاه مناسبی برخوردار نمی‌باشد. به‌عبارتی‌دیگر، مردم صرفاً جنبه‌های منفی خدمت سربازی را در جامعه می‌بینند و از جنبه‌های مثبت آن که کم هم نیستند، غفلت شده است. از طرفی دیگر، نه‌تنها در ایران بلکه در بسیاری از کشورهای جهان که دارای دوره خدمت سربازی (اجباری و غیراجباری) هستند به این مهم توجه کافی مبذول نشده است، به این معنی که به میزان بسیار کمی مورد توجه قرار گرفته و لذا ادبیات بسیار اندکی در این زمینه تولید شده است و این امر خود یکی از دلایل عدم شناخت کافی نسبت به مقوله سربازی را فراهم آورده و به تبلیغات سوء علیه آن دامنه زده است. لذا، با توجه به آنچه گفته شد محققین بر آن شدند تا در خصوص خدمت سربازی در میان دانشجویان دانشگاه تهران پژوهشی به عمل آورند تا از این طریق

شناخت بیشتری نسبت به این مقوله فراهم آمده و همچنین به تولید ادبیات سربازی در این زمینه کمکی شده باشد؛ بنابراین، مسئله اصلی پژوهش حاضر این می‌باشد که آیا بین بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن (جوانمردی، نوع‌دوستی، وجدان کاری، نزاکت و آداب اجتماعی) در میان دانشجویان خدمت رفته دانشگاه تهران در قیاس با دانشجویان خدمت نرفته تفاوت معنی‌داری وجود دارد یا خیر؟ و اینکه گذراندن دوره خدمت سربازی چه اثرات سازنده‌ایی می‌تواند روی یک فرد داشته باشد؟

مرور مبانی نظری و پیشینه تحقیق

رفتار شهروندی سازمانی

واژه رفتار شهروندی سازمانی برای بار نخست از سوی ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ به کار گرفته شد ولی پیش از او افرادی چون کاتز و کاهن با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش در دهه ۷۰ و ۸۰ و پیش‌تر از آن‌ها بارنارد با بیان مفهوم تمایل به همکاری، این موضوع را مورد توجه قرار دادند (توکلی بنیزی و برزگر بفرویی، ۱۳۹۶). سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه‌ی اثربخشی خود نیستند. تفاوت همکاری خودجوش و همکاری اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است؛ چراکه در حالت اجباری فرد وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین‌شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد، درحالی‌که در همکاری خودجوش و آگاهانه افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌هایی خود به نفع سازمان به کار می‌گیرند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵). امروزه در ادبیات نوین مدیریت از رفتارهای خودجوش و آگاهانه‌ی افراد در سازمان تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی^۱ یاد می‌شود. شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان، نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی و

۱. organizational citizenship behavior(OCB)

پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی است، که به عملکرد مؤثر سازمان کمک می‌کند (علیزاده و شهرانی، ۱۳۸۷).

رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار به‌وسیله اورگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ میلادی به کار گرفته شد (هوسام^۱، ۲۰۰۸)، ولی قبل از وی بارنارد با بیان مفهوم اشتیاق به همکاری و کاتز و کان با بیان رفتارهای خودجوش، هم‌کارانه و حمایتی این موضوع را مورد توجه قرار داده‌اند (ترنیسپید و مورکیسون^۲، ۱۹۹۶). اورگان^۳ (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری خودجوش و آگاهانه می‌داند که به‌طور مستقیم یا صریح، توسط سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمانی تقویت نشده اما در مجموع اثربخشی سازمانی را ارتقاء می‌دهد. منظور از خودجوش و آگاهانه بودن در آن است که این رفتار، ضرورت اجباری نقش یا مبتنی بر شرح شغل نبوده بلکه رفتاری عمدتاً مبتنی بر انتخاب شخصی است و در صورت عدم انجام آن نیز تنبیهی به دنبال نخواهد داشت (به نقل از سبحانی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). اورگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب می‌پندارد زیرا چنین رفتاری از یک‌سو منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش داده و از سوی دیگر نیاز به مکانیسم‌های کنترل پرهزینه رسمی را کاهش می‌دهد (به نقل از بیکتون^۴ و همکاران، ۲۰۰۸). به‌زعم مورمن و بلک لی^۵ (۱۹۹۵) رفتار شهروندی سازمانی، شامل رفتارهایی است که برای سازمان مفید بوده ولی به‌عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نشده است. این رفتارها اغلب از طرف کارکنان به‌منظور حمایت از منابع سازمانی صورت می‌گیرند ممکن است به‌طور مستقیم نیز منافع شخصی خاصی را به دنبال نداشته باشند (به نقل از شاطری، ۱۳۸۸). ویگودا و همکاران (به نقل از شاطری و همکاران، ۱۳۹۱) معتقدند؛ رفتار شهروندی سازمانی، شامل انواعی از کمک‌های غیررسمی و اختیاری می‌شود که کارمند، بدون توجه به تحریم‌ها و پاداش‌های رسمی و به‌عنوان فردی آزاد آن‌ها را انجام داده و یا از انجام آن‌ها، خودداری می‌نماید.

-
۱. Hossam
 ۲. Turnipseed & Murkison
 ۳. Organ
 ۴. Becton
 ۵. Moorman & Blakely

پژوهشگران برای رفتار شهروندی سازمانی مؤلفه‌های مختلفی را برشمرده‌اند که کاربردی‌ترین آن‌ها متعلق به اورگان (۱۹۸۸) می‌باشد که دارای پنج بعد؛ جوانمردی^۱، نوع‌دوستی^۲، آداب اجتماعی^۳، وجدان کاری^۴ و نزاکت^۵ می‌باشد که در جدول شماره دو به تعریف هر یک از این ابعاد پرداخته شده است.

جدول شماره ۱. ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مدل اورگان (۱۹۸۸)

تعریف	ابعاد
عبارت از رفتارهای داوطلبانه‌ای می‌باشد که به‌منظور کمک به دیگر دانشجویان، در انجام وظایف و یا امور تحصیلی و دانشگاهی صورت می‌گیرند.	نوع‌دوستی
عبارت است از رفتارهای داوطلبانه‌ای که از طرف دانشجویان به‌منظور انجام وظایفشان، به شیوه‌ای فراتر از ملزومات تعیین‌شده نقش سازمانی، در زمینه حضور در محل کار، پیروی از قوانین و مقررات و غیره صورت می‌گیرند.	وجدان کاری
عبارت است از شکیبایی دانشجویان برای تحمل سختی‌ها و دشواری‌های محیط کار بدون اینکه به‌طور شفاهی یا رسمی اعتراض یا شکایتی داشته باشند.	جوانمردی
آداب اجتماعی عبارت از رفتارهایی داوطلبانه‌ای می‌باشد که نشان‌دهنده مشارکت و درگیری مسئولانه دانشجویان در زندگی سازمانی است.	آداب اجتماعی
نزاکت عبارت از تمام دوراندیشی‌های است که داوطلبانه از طرف دانشجویان به‌منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر همکاران، صورت می‌گیرند.	نزاکت

سربازی و اهمیت آن

خدمت سربازی رویداد انتقالی مهمی است که بر زمینه‌های مختلف زندگی فرد اثر می‌گذارد (مک لین و الدر، ۲۰۰۷). سربازان بخشی از بدنه‌ی اصلی نیروهای مسلح نظامی و انتظامی هستند که برای ایجاد و حفظ امنیت در کشور و نظم اجتماعی، مدتی را در اختیار نیروهای

۱. Sportsmanship
۲. Altruism
۳. Civic virtue
۴. Conscientiousness
۵. Courtesy

مسلح قرار می‌گیرند. این امر در تمامی کشورهای مختلف با اهداف و عبارتهای متفاوتی از قبیل خدمت ضرورت، سرباز حرفه‌ای، سرباز داوطلبی مطرح بوده و اجرا می‌شود. در گفتن اهمیت خدمت سربازی همین بس که معمار کبیر انقلاب اسلامی حضرت امام خمینی(ره) فرمودند که "سربازی آن قدر عظمت دارد که شخص دوم اسلام نیز سرباز است. نامدارترین سرباز فداکار در اسلام امیرالمؤمنین (علیه‌السلام) است و او گمنام‌ترین سرباز است. همه سربازهای اسلام هستیم و من امیدوارم که در آن کتابی که بناست اسم سربازها را بنویسند اسم ما را هم به نام سرباز بنویسند". ایشان در جای دیگر می‌فرمایند "سرباز اسلام هستی باید همه چیزتان را اسلامی کنید. سرباز در دولت اسلامی مثل سربازان صدر اسلام، با خداست. در رژیم اسلامی کار، کار خدائی است و سرباز، سرباز خداست و قوی است. کاری بکنید که خودتان هم ساخته بشوید. همان‌طور که سربازهای صدر اسلام در عین حالی که سربازی می‌کردند وظایف صوریه اسلام را هم به تمام معنا بجا می‌آوردند." حضرت امام با بیان این جملات، شأن یک سرباز را تا جایی بالا می‌برد که او را هم‌شأن و رتبه سربازهای صدر اسلام، یعنی سربازانی که در رکاب پیامبر با کفار می‌جنگیدند، در نظر می‌گیرند که این خود نشان‌دهنده اهمیت سرباز و سربازی از منظر ایشان می‌باشد. مقام معظم رهبری نیز در تأکید اهمیت خدمت سربازی فرمودند: "خدمت وظیفه عمومی خدمت واقعاً مقدسی است که در جنگ و صلح در صف اول نیازهای ملت و کشور قرار دارد. هم‌خانواده‌ها و هم‌آحاد جوانان، باید اهمیت آن را درک کنند و با شوق و علاقه به سوی آن بشتابند".^۱ با توجه به دیدگاه‌های فوق سرباز و سربازی در کشور ما نیز باید از قداست و شأن و منزلت ویژه‌ای برخوردار باشد. این امر باید همواره مورد توجه همه مسئولین نظام و مردم کشورمان قرار گیرد.

در کشور جمهوری اسلامی ایران به استناد ماده ۱ قانون خدمت وظیفه عمومی فلسفه و ضرورت خدمت ضرورت سربازی به شرح زیر آمده است:

ماده ۱- دفاع از استقلال و تمامیت ارضی و نظام جمهوری اسلامی ایران و جان و مال و ناموس مردم وظیفه هر فرد ایرانی است و در اجرای این وظیفه کلیه اتباع ذکور دولت جمهوری

۱. پیام به ملت ایران به مناسبت هفته‌ی دفاع مقدس، ۱۳۶۸/۰۶/۳۰

اسلامی ایران مکلف به انجام خدمت وظیفه عمومی برابر مقررات این قانون می‌باشند و هیچ فرد مشمول خدمت وظیفه عمومی را، جز در موارد مطروحه در این قانون نمی‌توان از خدمت معاف کرد.

همچنین در اصل ۱۴۷ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، دولت می‌تواند در زمان صلح از افراد و تجهیزات فنی نیروهای مسلح در کارهای امدادی، آموزشی، تولیدی، جهاد سازندگی در حدی که به آمادگی رزمی آسیبی وارد نیاید استفاده کند. پس با توجه به مواد قانونی فوق سرباز در نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران نقش‌های مهم زیر را بر عهده دارد: دفاع از استقلال و تمامیت ارضی نظام جمهوری اسلامی ایران، دفاع از جان و مال و ناموس مردم، ایجاد نظم و انضباط اجتماعی، مشارکت در فعالیت‌های امدادی، آموزشی، تولیدی، جهاد سازندگی کشور در زمان صلح.

با توجه به فلسفه‌ی خدمت سربازی و اهداف خدمت سربازی در کشور جمهوری اسلامی ایران، دستاوردهایی برای این دوران را در دو سطح ملی و فردی پیش‌بینی گردیده است. در خصوص دستاوردهای خدمت سربازی در سطح ملی می‌توان به ایجاد و حفظ امنیت و نظم اجتماعی و مشارکت در سازندگی و رشد و توسعه کشور در زمان صلح اشاره کرد. علاوه بر دستاوردهای ملی مهمی که خدمت سربازی برای کشور دارد، در اهداف خدمت سربازی دستاوردهای فردی و شخصی هم برای خود سرباز پیش‌بینی گردیده که عبارت‌اند از: الف) دوران سربازی دوران رشد و توانمندسازی سربازان در عرصه‌های مختلف باشد، ب) دوران سربازی اولین و مهم‌ترین گام برای استقلال و خودکفایی جوان است، ج) سربازی میدانی برای تمرین و افزایش آمادگی جوانان برای مسئولیت‌پذیری در جامعه است، د) آشنایی جوانان با بسیاری از واقعیت‌های اجتماعی در دوران سربازی ممکن است، و) نظم‌پذیری از دیگر دستاوردهای مهم خدمت سربازی است، ه) دوران سربازی تاب‌آوری افراد را بالا می‌برد و تحمل جوانان در برابر مشکلات را افزایش می‌دهد و ی) دوران سربازی فرصت مناسبی برای مهارت‌آموزی و کسب مهارت‌های فنی حرفه‌ای در برخی زمینه‌های تخصصی است.

پیشینه تحقیق

نتایج تحقیق دانش‌فرد و ذاکری (۱۳۹۰) بیانگر آن بود که دوره آموزش وظیفه عمومی بر توسعه مهارت‌های شخصیتی سربازان از جمله نفوذ و کمال طلبی، مهارت‌های ارتباطی، روحیه کار تیمی، تجربه فردی، اعتماد به نفس، برنامه‌ریزی و احساس مسئولیت تأثیرگذار است. موسوی نقابی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود برای دوره مقدس سربازی مزایایی همچون افزایش خوداتکایی، افزایش روحیه تعاون و همکاری، آشنایی با فرهنگ مردمان ایران اسلامی، افزایش حس تعلق سرزمینی و افزایش حس تعلق سربازان به نظام را برشمرده‌اند.

صادقی‌نیا (۱۳۸۵) در پژوهشی که روی کارکنان وظیفه یک واحد نظامی انجام داد به تأثیر معنادار آموزش نظامی بر سلامت روانی سربازان اشاره کرده است. مشفق‌فر (۱۳۸۸) نشان داد شاخص‌هایی نظیر دفاع، حمایت از ستم‌دیدگان، ذلت ناپذیری، حفظ اسلام، امر به معروف و نهی از منکر، عزت نفس، احترام، اطاعت‌پذیری و هویت را به‌عنوان عوامل تربیتی شناخته‌اند.

طالبی‌پور (۱۳۹۲) به این نتیجه دست‌یافته که دوره آموزشی خدمت سربازی بر سلامت روان سربازان تأثیر دارد و معتقد است که تمهیدات به کار گرفته‌شده در طول دوره آموزشی باعث حفظ سلامت روان سربازان در سطح مطلوب می‌شود. نتایج علی‌حسینی و همکاران (۱۳۹۴) نشان داده در چهار بُعد تعلق به فرهنگ ملی، ارتباطات اجتماعی با اجماع ملی، عام‌گرایی و دگردوستی و نمادهای مشترک ملی از شاخص‌های همبستگی اجتماعی، تفاوت معناداری میان دو گروه نمونه‌های جدیدالورود با افراد آموزش‌دیده وجود دارد و در پنج بُعد دیگر (تعهد و مسئولیت‌پذیری اجتماعی، احساس کنترل و نظارت از سوی جامعه، انتظار سودمندی و حمایت از جامعه، اعتماد اجتماعی و اجماع یا توافق) تفاوت معناداری بین دو بخش نمونه ملاحظه نمی‌شود.

با توجه اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی و نقش آن‌ها در پیشبرد اهداف یک جامعه و اهمیت دوره خدمت سربازی با توجه به اینکه جوان در دوره گذار به زندگی واقعی و قبول مسئولیت‌های مختلف اجتماعی قرار دارد و در صورتی که به‌صورت مطلوب برنامه‌ریزی و اجرا شود می‌تواند دستاوردهای بی‌شماری در پی داشته باشد این پژوهش در پی پاسخگویی به سوالات زیر می‌باشد:

۱. آیا بین وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن در بین دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته دانشگاه تهران اختلاف معناداری وجود دارد؟
۲. گذراندن دوره خدمت سربازی چه اثرات سازنده‌ایی می‌تواند روی افراد داشته باشد؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با استفاده از روش‌های پژوهش آمیخته، طرح تشریحی متوالی^۱ صورت گرفته است که دارای دو مرحله می‌باشد. در ابتدا داده‌های کمی گردآوری شده و سپس در ادامه آن از داده‌های کیفی جهت توضیح بیشتر و روشن کردن جنبه‌های مبهم و سؤال‌برانگیز بخش کمی استفاده گردیده است. استفاده از روش‌های پژوهش آمیخته چارچوب کامل‌تری را برای مطالعه رفتار شهروندی سازمانی ارائه می‌دهد. صرفاً استفاده از داده‌های کمی برای مطالعه رفتار شهروندی سازمانی ناکافی می‌باشد (کرسول و پلانو کلارک، ۲۰۰۷). به کار بردن روش تحقیق کمی یا کیفی به‌تنهایی آن‌طور که انتظار می‌رود پژوهشگر را نسبت به شناخت بهتر پدیده‌ها یاری نمی‌دهد؛ اما چنانچه پژوهشگر بتواند با ترکیب نمودن دو دسته تحقیق کمی و کیفی به بررسی پدیده موردنظر بپردازد به درک بهتری از پدیده تحت مطالعه دست می‌یابد (بازرگان، ۱۳۸۶).

در این پژوهش، محقق ابتدا داده‌های کمی را در خصوص رفتارهای شهروندی سازمانی دانشجویان گردآوری کرده است و سپس از داده‌های کیفی برای توضیح بیشتر و آشکار کردن برخی جنبه‌های ابهام‌برانگیز بخش اول پژوهش، یعنی داده‌های کمی، استفاده نموده است. جامعه آماری پژوهش حاضر دربرگیرنده همه دانشجویان پسر دانشگاه تهران بوده که در بخش کمی و با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس، ۳۵۰ نفر از آن‌ها به‌عنوان نمونه انتخاب گردید که از این میان ۲۱۶ نفر از آنان خدمت سربازی نرفته و ۱۳۴ نفر خدمت سربازی رفته بودند. در بخش کیفی ۱۵ نفر از افراد خدمت رفته به‌صورت هدفمند برای انجام مصاحبه

۱. Mixed methods sequential explanatory design

انتخاب گردیدند، به این معنی که دانشجویان برای گردآوری داده‌های تکمیلی کیفی انتخاب شدند که دارای رفتار شهروندی سازمانی بالایی باشند و این امر با توجه به نمره پرسشنامه‌های که در مرحله اول از افراد خدمت‌رفته گردآوری شده بود صورت گرفت، چراکه می‌بایست دانشجویان را برای مصاحبه انتخاب می‌کردیم که در خصوص سؤال بخش کیفی، داده‌های کافی را در اختیار محقق قرار می‌دادند.

جهت گردآوری داده‌های کمی در مرحله اول پژوهش، از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده گردید که به زبان فارسی ترجمه و بومی‌سازی شد. آن‌ها با توجه پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی یعنی؛ جوانمردی، وجدان کاری، نوع‌دوستی، نزاکت و آداب اجتماعی پیشنهادشده توسط اورگان (۱۹۸۸) این ابزار را تدوین کردند. در ادامه در مرحله دوم، جهت گردآوری داده‌های کیفی از مصاحبه‌های باز یا بدون ساختار استفاده گردید. مصاحبه‌ها تا زمانی ادامه یافت که محقق احساس کرد که دیگر انجام مصاحبه‌های بیشتر، داده‌های جدیدی را در خصوص اثرات گذراندن دوره خدمت سربازی در اختیار نمی‌گذارد، یعنی پدیده اشباع^۱ به وقوع پیوست. ملاک ورود به این پژوهش این بود دانشجویان یا دارای معافیت تحصیلی بوده و یا اینکه دارای کارت پایان خدمت باشند و همچنین با رضایت کامل در این پژوهش شرکت نمایند. ملاک خروج از این پژوهش آن بود که افراد دارای کارت معافیت و یا افرادی که خدمت خود را ناتمام گذاشته و جهت ادامه تحصیل با یگان خدمتی خود تسویه نموده‌اند، از پژوهش کنار گذاشته شوند.

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های کمی از شاخص‌های آمار توصیفی (مانند میانگین و انحراف معیار) و آزمون‌های آمار استنباطی (آزمون t برای دو گروه مستقل) استفاده شد. در ادامه جهت تحلیل داده‌های کیفی به دست‌آمده از مصاحبه‌ها، از سازمان‌دهی داده‌ها، کدگذاری، مقوله‌بندی و ایجاد موضوع استفاده گردید. به این معنی که پس اتمام مصاحبه‌ها، داده‌های کیفی (متن نوشتاری مصاحبه‌ها) بررسی شد و سپس سازمان‌دهی، کدگذاری و مقوله‌بندی گردید و موضوع‌های (تم‌ها) عمده مشخص شدند. فرآیند تحلیل داده‌های کیفی، از جزء به کل و

به صورت استقرایی صورت می‌گیرد. بازرگان (۱۳۸۶) برای تحلیل داده‌های کیفی شش مرحله به را شرح زیر بیان کرده است:

۱. مرور متن نوشتاری داده‌ها، کسب احساس کلی نسبت به آن‌ها و تعیین چگونگی بخش‌بندی متن نوشتاری.
۲. انتخاب بخش‌های از متن نوشتاری داده‌ها مانند عبارت یا جمله و شماره‌گذاری آن‌ها به صورت اطلاعات کدگذاری شده.
۳. مرور کدهای تدوین‌شده و ادغام آن‌ها به صورت دسته‌های عمده‌تر اطلاعات.
۴. کاهش دسته‌ها، حذف دسته‌های تکراری و ادغام دسته‌های کوچک‌تر در دسته‌های عمده‌تر به حدود ۲۰ دسته (مقوله).
۵. تبدیل دسته کدها (مقوله‌ها) به ۵ تا ۷ موضوع.
۶. انتخاب کدهایی (مقوله‌هایی) به عنوان موضوع بحث و مشخص کردن بقیه مقوله‌ها برای توصیف آن‌ها در گزارش تحقیق.

یافته‌های بخش کمی پژوهش

در بخش کمی پژوهش، سؤالی که مطرح شد عبارت بود از اینکه "آیا بین وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن در بین دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته دانشگاه تهران اختلاف معناداری وجود دارد؟" در راستای پاسخگویی به این سؤال، ابتدا جهت همگنی واریانس‌ها از آزمون لوین استفاده شد. نتایج آزمون لوین بیانگر آن بود که واریانس دو گروه در تمام مؤلفه‌ها همگن می‌باشد.

لذا در ادامه جهت بررسی تفاوت رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن در بین دو گروه، یعنی دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته، از آزمون «t» برای دو گروه مستقل استفاده گردید. در ادامه به ارائه یافته‌های پژوهش پرداخته می‌شود. به همین منظور، به ترتیب به ارائه یافته‌های مربوط به سطح کلی رفتار شهروندی سازمانی، وجدان کاری، نوع دوستی، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی در بین دو گروه دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته پرداخته شده است.

(۱) مقایسه دو گروه برحسب بروز رفتار شهروندی سازمانی

نتایج جدول (۲) بیانگر آن است که مقدار t محاسبه شده برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی، در سطح آلفای ۰/۰۵ از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) بزرگ تر بوده بنابراین فرض صفر، مبنی بر مساوی بودن میانگین دو گروه، رد می شود. به عبارت دیگر با ۰/۹۵ اطمینان می توان اذعان داشت که دانشجویان خدمت رفته در قیاس با دانشجویان خدمت نرفته از سطح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی برخوردار می باشند و این اختلاف میانگین از نظر آماری معنی دار می باشد (جدول ۲).

جدول شماره ۲: نتایج آزمون آماری t -test جهت مقایسه رفتار شهروندی سازمانی بین دو گروه دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته

t-test مقایسه گروه های مستقل						متغیر / آزمون آماری		
تفاوت میانگین ها	سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار t	انحراف استاندارد	میانگین			تعداد
۰/۲۳۶	۰/۰۰۰	۳۴۸	۱۳/۱۹	۰/۱۵۸	۴/۸۶۵	۱۳۴	دانشجویان خدمت رفته	رفتار شهروندی سازمانی
				۰/۱۶۴	۴/۶۲۹	۲۱۶	دانشجویان خدمت نرفته	

(۲) مقایسه دو گروه برحسب بروز وجدان کاری

نتایج جدول (۳) بیانگر آن است که مقدار t محاسبه شده برای مؤلفه وجدان کاری، در سطح آلفای ۰/۰۵ از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) بزرگ تر بوده بنابراین فرض صفر، مبنی بر مساوی بودن میانگین دو گروه، رد می شود. به عبارت دیگر با ۰/۹۵ اطمینان می توان اذعان داشت که دانشجویان خدمت رفته در قیاس با دانشجویان خدمت نرفته وجدان کاری بیشتری از خود نشان می دهند و این اختلاف میانگین از نظر آماری معنی دار می باشد (جدول ۳).

جدول شماره ۳: نتایج آزمون آماری t-test جهت مقایسه مؤلفه وجدان کاری بین دو گروه دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته

t-test مقایسه گروه‌های مستقل							آزمون آماری متغیر	
تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	مقدار t	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد		
۰/۳۸۷	۰/۰۰۰	۳۴۸	۱۰/۴۱	۰/۳۱۱	۴/۸۴۳	۱۳۴	وحدان کاری	دانشجویان خدمت رفته
				۰/۳۵۴	۴/۴۵۵	۲۱۶		دانشجویان خدمت نرفته

(۳) مقایسه دو گروه برحسب بروز نوع دوستی

نتایج جدول (۴) بیانگر آن است که مقدار t محاسبه شده برای مؤلفه نوع دوستی، در سطح آلفای ۰/۰۵ از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) کوچک تر بوده بنابراین فرض صفر، مبنی بر مساوی بودن میانگین دو گروه، پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر با ۰/۹۵ اطمینان می‌توان اذعان داشت که بین دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته درزمینه‌ی بروز نوع دوستی اختلاف معنی‌داری وجود ندارد (جدول ۴).

جدول شماره ۴: نتایج آزمون آماری t-test جهت مقایسه مؤلفه نوع دوستی بین دو گروه دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته

t-test مقایسه گروه‌های مستقل							آزمون آماری متغیر	
تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	مقدار t	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد		
۰/۰۵۸	۰/۱۰۸	۳۴۸	۱/۶۱	۰/۳۰۸	۴/۹۰۹	۱۳۴	نوع دوستی	دانشجویان خدمت رفته
				۰/۳۳۸	۴/۸۵۰	۲۱۶		دانشجویان خدمت نرفته

(۴) مقایسه دو گروه برحسب بروز جوانمردی

نتایج جدول (۵) بیانگر آن است که مقدار t محاسبه شده برای مؤلفه جوانمردی، در سطح آلفای ۰/۰۵ از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) بزرگ تر بوده بنابراین فرض صفر، مبنی بر مساوی بودن میانگین دو گروه، رد می شود. به عبارت دیگر با ۰/۹۵ اطمینان می توان اذعان داشت که دانشجویان خدمت رفته در قیاس با دانشجویان خدمت نرفته جوانمردی بیشتری از خود نشان می دهند و این اختلاف میانگین از نظر آماری معنی دار می باشد (جدول ۵).

جدول شماره ۵: نتایج آزمون t -test جهت مقایسه مؤلفه جوانمردی بین دو گروه دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته

t-test مقایسه گروه های مستقل							متغیر آزمون آماری	
تفاوت میانگین ها	سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار t	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد		
۰/۴۵۷	۰/۰۰۰	۳۴۸	۱۱/۳۵	۰/۳۷۶	۴/۹۰۷	۱۳۴	جوانمردی	دانشجویان خدمت رفته
				۰/۳۵۸	۴/۴۵۰	۲۱۶		دانشجویان خدمت نرفته

(۵) مقایسه دو گروه برحسب بروز نزاکت

نتایج جدول (۶) بیانگر آن است که مقدار t محاسبه شده برای مؤلفه نزاکت، در سطح آلفای ۰/۰۵ از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) کوچک تر بوده بنابراین فرض صفر، مبنی بر مساوی بودن میانگین دو گروه، پذیرفته می شود. به عبارت دیگر با ۰/۹۵ اطمینان می توان اذعان داشت که بین دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته در زمینه بروز نزاکت اختلاف معنی داری وجود ندارد (جدول ۶).

جدول شماره ۶: نتایج آزمون آماری t-test جهت مقایسه مؤلفه نزاکت بین دو گروه دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته

t-test مقایسه گروه‌های مستقل							آزمون آماری	
تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	مقدار t	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	متغیر	نزاكت
۰/۰۶۲	۰/۱۰۳	۳۴۸	۱/۶۳	۰/۳۲۲	۴/۷۸۳	۱۳۴		
				۰/۳۶۰	۴/۷۲۱	۲۱۶	دانشجویان خدمت نرفته	

۶) مقایسه دو گروه برحسب بروز آداب اجتماعی

نتایج جدول (۷) بیانگر آن است که مقدار t محاسبه شده برای مؤلفه آداب اجتماعی، در سطح آلفای ۰/۰۵ از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر بوده بنابراین فرض صفر، مبنی بر مساوی بودن میانگین دو گروه، رد می‌شود. به عبارت دیگر با ۰/۹۵ اطمینان می‌توان اذعان داشت که دانشجویان خدمت رفته در قیاس با دانشجویان خدمت نرفته آداب اجتماعی بیشتری از خود نشان می‌دهند و این اختلاف میانگین از نظر آماری معنی‌دار هست (جدول ۷).

جدول شماره ۷: نتایج آزمون آماری t-test جهت مقایسه مؤلفه آداب اجتماعی بین دو گروه دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته

t-test مقایسه گروه‌های مستقل							آزمون آماری	
تفاوت میانگین‌ها	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	مقدار t	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	متغیر	آداب اجتماعی
۰/۳۰۷	۰/۰۰۰	۳۴۸	۵/۱۹	۰/۳۳۳	۴/۸۸۶	۱۳۴		
				۰/۳۷۸	۴/۶۷۹	۲۱۶	دانشجویان خدمت نرفته	

به‌طور کلی، یافته‌های این بخش (بخش کمی) از پژوهش نشان داد که میانگین رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن در میان دانشجویان خدمت رفته از دانشجویان خدمت نرفته بیشتر می‌باشد و این اختلاف میانگین بخصوص در ابعاد جوانمردی، وجدان کاری و آداب اجتماعی شکل بارزتری به خود گرفته و از نظر آماری معنادار بوده است. اینکه چرا دانشجویان خدمت رفته در قیاس با دانشجویان خدمت نرفته رفتار شهروندی سازمانی بیشتری را از خود بروز می‌دهند نیازمند استفاده از روش‌های پژوهش کیفی می‌باشد که در ادامه به آن پرداخته می‌شود.

یافته‌های بخش کیفی پژوهش

یافته‌های بخش کمی پژوهش نشان داد که دانشجویانی که دوره خدمت سربازی را پشت سر گذاشته‌اند در قیاس با سایر دانشجویان رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می‌دهند و در مؤلفه‌های جوانمردی، وجدان کاری و آداب اجتماعی این اختلاف از نظر آماری معنی‌دار بوده است. در این بخش از پژوهش (بخش کیفی)، محققین در پی آن بودند که با استفاده از مصاحبه با تعدادی از افراد خدمت رفته، مشخص کنند چه تجارب یا عواملی در دوره خدمت سربازی باعث شده است که دانشجویان خدمت رفته دانشگاه تهران میزان بالایی از رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز دهند. لذا در این بخش سؤالی که مطرح شد این بود که گذراندن دوره خدمت سربازی چه اثرات سازنده‌ایی روی یک فرد می‌گذارد؟ پس از آنکه مصاحبه‌ها با تعدادی از دانشجویان خدمت رفته صورت گرفت، متن مصاحبه‌ها بارها توسط محققین بازخوانی شد و محققین پس از سازمان‌دهی، کدگذاری، مقوله‌بندی و شناسایی موضوع‌ها، توانستند چند موضوع اصلی که باعث بالا رفتن سطح رفتار شهروندی سازمانی دانشجویان خدمت رفته شده است را شناسایی کنند. به‌طور کلی، یافته‌های بخش کیفی نشان داد گذراندن دوره خدمت سربازی باعث پرورش خصیصه‌های مثبتی مانند تحمل سختی‌ها، مسئولیت‌پذیری، پختگی شخصیتی، افزایش خودکنترلی، تقویت باورهای دینی و وقت‌شناسی و نظم‌پذیری می‌شود که خود تبیین کافی برای بالاتر بودن سطح رفتارهای شهروندی سازمانی در میان دانشجویان خدمت رفته را فراهم می‌آورد. در ادامه تلاش شده است به توضیح این موارد پرداخته شود.

تحمل سختی‌ها: از ۱۵ نفر مورد مصاحبه، ۱۴ نفر (۹۳ درصد) از آن‌ها اظهار کردند که دوره

خدمت سربازی باعث می‌شود که افراد سختی‌ها و دشواری‌ها را راحت‌تر تحمل کنند و در برخورد با سختی‌ها، منطقی‌تر عمل نمایند، چراکه قبلاً چنین شرایطی را تجربه کرده و از پس آن برآمده‌اند. به‌عنوان مثال، یکی از افراد مورد مصاحبه در این خصوص بیان داشت که:

"من یادمه که یه شب زمستونی نگهبان بودم، هوا خیلی سرد بود و من می‌بایست در اون شرایط سخت ۲ ساعت پست می‌دادم، یادمه از شدت سرما به خودم می‌لرزیدم و از طرفی دیگر نمی‌تونستم ترک پست کنم... به‌رحال علیرغم سرمای استخوان سوز آن شب، تونستم ۲ ساعت پست خودمو به‌طور کامل انجام بدم. اون شب و خیلی از شبای دیگه و تجربه‌های مشابه همین در دوره خدمت سربازی، به من یاد داد که چگونه با سختی‌ها مقابله کنم و چگونه از پس اونا بر بیام. الان به لطف اون روزا، راحت‌تر می‌تونم دشواری‌های زندگی کنونی، من جمله دشواری‌های تحصیل در دانشگاه را تحمل کنم و از پس اونا بر بیام".

همچنین یکی دیگر از افراد مورد مصاحبه در این رابطه اظهار داشت که:

"در خدمت یاد می‌گیری که برا شرایط دشوار آماده شی و یاد می‌گیری که تو اون شرایط سخت نترسی و این خودش به آدم یاد میده که در آینده وقتی با شرایط مشابهی مواجه شد خودشو گم نکنه و بتونه منطقی‌تر تصمیم بگیره. مثلاً من یکی از شرایطی که تو خدمت برام تحملش سخت بود دوری از خانواده بود. خوب برا یه جوونه ۱۸ یا ۱۹ ساله دشواره که از خونوادش دور باشه و از آغوش گرم خونوادش جدا شه. ابتداش این موضوع منو اذیت می‌کرد ولی کم‌کم تونستم باش کنار بیام و الان که دانشجو هستم تحمل دوری از خونوادم برام خیلی راحت‌تر شده و در مواجهه با این قضیه منطقی‌تر عمل می‌کنم".

مسئولیت‌پذیری: از ۱۵ نفر مورد مصاحبه، ۱۳ نفر (۸۷ درصد) از آن‌ها اظهار کردند که گذراندن دوره خدمت سربازی باعث می‌شود احساس مسئولیت در افراد تقویت شود. به عبارتی آن‌ها اظهار کردند که ماهیت خدمت سربازی و سیستم پاسخگویی که در دل آن جای دارد به‌نوعی حس وظیفه‌شناسی و پاسخگویی در قبال وظیفه محوله را در فرد پرورش می‌دهد که این امر به‌مرورزمان در فرد نهادینه‌شده و در زندگی آینده فرد، چه در خانواده و چه در بستر اجتماع، تأثیر خود را نشان می‌دهد. یکی از افراد مورد مصاحبه در این خصوص بیان داشت که:

"در خدمت سربازی تو یاد می‌گیری که به کارها اهمیت بدی و در انجام دادنشون غفلت نکنی. همین اهمیت دادن به کارها در خدمت سربازی باعث می‌شد تو بعداً در زندگی اجتماعی مسئولیت‌پذیرتر بشی. مثلاً وقتی بهت می‌گن که امشب باید پست بدی و مسئولیت همه‌چیز در

اون ساعت بر عهده توه، تو نمی‌تونی از هیچی غفلت کنی چراکه در غیراینصورت باید بهای اونو بدی. این خودش باعث می‌شه که همواره حواست جمع باشه و به درست انجام دادن کارها اهمیت بدی."

فردی دیگر از افراد مورد مصاحبه در این باره چنین می‌گوید:

"... وقتی به‌عنوان مسئول آسایشگاه باید مراقب همه افرادی باشی که خواب هستند و حواست باشه که اتفاقی براشون نیوفته، این خودش سبب می‌شه که بعداً در زندگی فردی، کاری و اجتماعی مسئولیت‌پذیرتر باشی و در اجتماع نقش خودتو بهتر انجام بدی."

وقت‌شناسی و نظم‌پذیری: از ۱۵ نفری که مورد مصاحبه قرار گرفتند، همه آنها (۱۰۰ درصد) بیان داشتند که گذراندن دوره خدمت سربازی باعث می‌شود اهمیت دادن به زمان و وقت‌شناسی در افراد تقویت شود، چراکه در طی دوره خدمت سربازی از طرف مقامات مافوق به این امر توجه خاصی مبذول می‌گردد و این امر با مرور زمان چنین خصیصه‌ای را در آنها پرورش می‌دهد. در این رابطه یکی از افراد مورد مصاحبه بیان داشت که:

"از آنجایی که تو خدمت به تو نظم و انضباط یاد داده می‌شه و تو باید این نظم و انضباط را یاد بگیری، این خودش باعث می‌شه که همواره به‌موقع سرکار حاضر شی و کارها را بدون تلف کردن وقت و انرژی انجام بدی... وقتی مجبوری سر موقع بخوابی و سر موقع از خواب بیدار شی، یا اینکه همواره باید برای کارات برنامه داشته باشی سبب می‌شه که در خدمت نظم را یاد بگیری."

همچنین یکی دیگر از افراد مورد مصاحبه در این رابطه اظهار داشت که:

"خدمت سربازی فرد را وقت‌شناس بار میاره، یعنی باعث می‌شه که به زمان و اهمیت آن در زندگی فردی و کاری آینده‌ات واقف شی. در خدمت سربازی این وقت‌شناسی خودش خیلی چیزها نشون می‌ده، مثلاً چه وقت باید به ملاقات مثلاً مافوق یا فرمانده بری... همین که تو خدمت سربازی یاد می‌گیری که به مافوق احترام بذاری و دستوراتشو به نحو احسن انجام بدی، این خودش حس وجدان کاری را در تو بیدار نگه می‌داره. درواقع، احترام به مافوق خودش شکلی از وجدان کاریه و سبب می‌شه که تو کاری را زمین نذاری."

همچنین یکی دیگر از افراد مورد مصاحبه در این خصوص بیان داشت که:

"من قبلاً آدم وقت‌شناسی نبودم و حتی صبح‌ها دیر از خواب بیدار می‌شدم، اما پس از آنکه به خدمت سربازی اعزام شدم و اون جدیت دوره آموزشی را دیدم شوکه شدم. اولش برام خیلی سخت بود که از خواب بلند شم و مثلاً خودمو به صبحگاه برسونم... پس از اینکه چن دفعه تنبیه شدم،

فهمیدم که این طوری نمی‌شه خدمت کرد و تلاش کردم با خیلی از دوستای دیگه سر وقت بیدار شم و کارامو انجام بدم. اولش سخت بود ولی از او روز به بعد کم کم یاد گرفتم که وقت شناس باشم و هر کاری رو به موقع انجام بدم. می‌شه گفت اولین تمرینای وقت شناسی مو از همون روزا شروع کردم."

در ادامه، تحلیل داده‌های کیفی به‌طور کل، برخی از خصیصه‌های را که گذراندن خدمت سربازی منجر به وجود آمدن آن‌ها می‌شود را پدیدار ساخت. پختگی شخصیتی دیگر موضوعی بود که از ۱۵ فرد مورد مصاحبه، ۱۲ نفر (۸۰ درصد) به آن اشاره کردند. تحلیل داده‌های کیفی بیانگر آن بود که از منظر افراد مورد مصاحبه دوره خدمت سربازی به‌نوعی مانع بروز خودخواهی و رفتارهای ناپخته فرد می‌شود، چراکه چنین رفتارهای در بستر سربازی با تنبیه مواجه شده و از بروز آن‌ها جلوگیری به عمل می‌آید. این امر در ابتدا حالت اجباری دارد اما به‌مرور زمان در فرد نهادینه‌شده و حالت داوطلبانه به خود می‌گیرد. شاید شنیده باشید که در بطن جامعه در مورد خدمت سربازی از اصطلاح "بذار بر خدمت تا آدم شه" استفاده می‌شود که خود دلیلی بر صحت گفته مطرح‌شده می‌باشد.

همچنین تحلیل داده‌های کیفی بیانگر آن بود که از منظر تعدادی از افراد مورد مصاحبه (۱۱ نفر معادل ۷۳ درصد)، گذراندن دوره خدمت سربازی باعث افزایش خودکنترلی و تقویت آن می‌شود، چراکه فرد در یک سازمان با قوانین خاص خود حضور دارد و بایستی در قالب کدهای رفتاری خاص (مخصوص نظام) رفتار کند که این خود می‌تواند خودکنترلی فرد را افزایش دهد، چراکه فرد در قالب این کدهای رفتاری خاص اجازه انجام برخی از رفتارها را ندارد.

بعلاوه برخی از افراد مورد مصاحبه بیان داشتند که دوره خدمت سربازی می‌تواند رفتارهای گروهی را تقویت نماید و فرد را با قومیت‌های مختلف و آداب و رسوم آن‌ها آشنا نماید. به اعتقاد برخی از افراد مورد مصاحبه، سربازی نمود واقعی عدالت است چراکه همه افراد با هر قومیتی و با هر طبقه اقتصادی- اجتماعی بایستی این دوره را پشت سر بگذارند. در ادامه افراد مورد مصاحبه به‌نوعی اشاره کردند که دوره خدمت سربازی باعث تقویت باورهای دینی در برخی از افراد می‌شود، چراکه در این دوره به آموزه‌ها و نمودهای دین اسلام مانند نماز، روزه، مراسم عزاداری و... اهمیت خاصی داده می‌شود.

تطابق همگونی یافته‌ها

در این قسمت از پژوهش، محققین تلاش کرده‌اند یافته‌های بخش کمی و یافته‌های بخش کیفی را باهم مقایسه کنند تا دریابند آیا یافته‌های این دو بخش (کمی و کیفی) با همدیگر مطابقت دارند. تکنیکی که به این منظور به کار می‌رود تطابق همگونی یافته‌ها نامیده می‌شود. در این تکنیک محققان یافته‌های^۱ به‌دست‌آمده از منابع مختلف (در این تحقیق شامل پرسشنامه و مصاحبه می‌شود) را باهم مطابقت می‌دهند تا مشخص کنند که تا چه اندازه به یکدیگر شباهت دارند (کرس ول، ۲۰۱۲).

در بخش کمی پژوهش، یافته‌های پژوهش نشان داد که رفتارهای شهروندی سازمانی دانشجویان خدمت رفته نسبت به دانشجویان خدمت نرفته بیشتر می‌باشد. همچنین یافته‌ها نشان داد که در ابعاد وجدان کاری، جوانمردی و آداب اجتماعی اختلاف معنی‌داری بین دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته وجود دارد و این اختلاف به نفع دانشجویان خدمت رفته می‌باشد.

در بخش دوم یعنی بخش کیفی پژوهش، یک سؤال کلی مطرح شد و آن این بود که گذراندن دوره خدمت سربازی چه تأثیری روی فرد می‌گذارد؟ در ادامه، تحلیل مصاحبه‌ها نشان داد که در کل گذراندن دوره خدمت سربازی خصیصه‌های مثبتی مانند تحمل سختی‌ها، مسئولیت‌پذیری، وقت‌شناسی و نظم‌پذیری، پختگی شخصیتی، افزایش خودکنترلی، تقویت رفتارهای گروهی و تقویت باورهای دینی را در فرد پرورش می‌دهد، ویژگی‌هایی که باعث می‌شوند فرد نقش خود را در خانواده، محیط کار و از همه مهم‌تر در بستر اجتماع پررنگ‌تر ایفا کند.

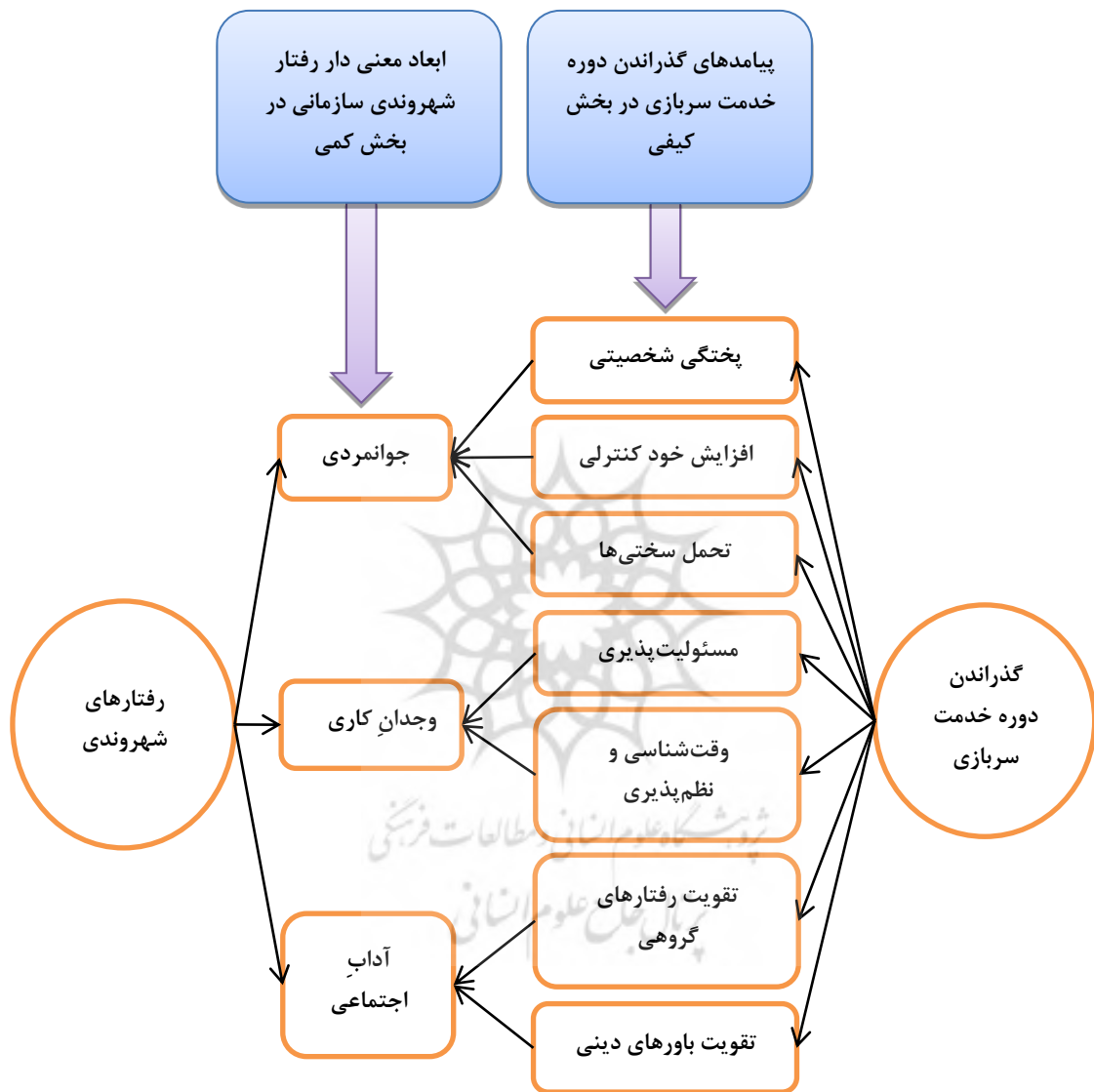
همان‌طور که گفته شد یافته‌های بخش کمی پژوهش نشان داد که بعد جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی در دانشجویان خدمت رفته بالاتر از دانشجویان خدمت نرفته است که با خصیصه‌هایی شناسایی شده در بخش کیفی مانند تحمل سختی‌ها، پختگی شخصیتی و افزایش

خودکنترلی سازگاری دارد. به عبارتی ویژگی‌های مانند تحمل سختی‌ها، پختگی شخصیتی و افزایش خودکنترلی، خود نشان‌دهنده جوانمردی می‌باشند و می‌توانند مؤلفه جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی را در دانشجویان خدمت رفته افزایش داده باشند. به عبارتی می‌توان گفت علت اینکه دانشجویان خدمت رفته در قیاس با دانشجویان خدمت نرفته جوانمردی بیشتری از خود بروز داده‌اند این بوده است که گذراندن دوره خدمت سربازی باعث پرورش خصیصه‌های تحمل سختی‌ها، پختگی شخصیتی و افزایش خودکنترلی در این دانشجویان شده است، خصیصه‌های که بی‌شک با بروز جوانمردی بیشتر از سوی دانشجویان خدمت رفته در ارتباط می‌باشند.

در ادامه، همچنین یافته‌های بخش کمی پژوهش نشان داد که بعد وجدان کاری رفتار شهروندی سازمانی در دانشجویان خدمت رفته بیشتر از دانشجویان خدمت نرفته است که با خصیصه‌هایی به دست آمده در بخش کیفی مانند مسئولیت‌پذیری، وقت‌شناسی و نظم‌پذیری سازگاری دارد. به عبارتی دیگر، صفاتی مانند مسئولیت‌پذیری و وقت‌شناسی و نظم‌پذیری خود از نشانگرهای وجدان کاری به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند. می‌توان گفت علت اینکه دانشجویان خدمت رفته دانشگاه تهران در مقایسه با دانشجویان خدمت نرفته، وجدان کاری بیشتری از خود نشان داده‌اند این بوده است که پشت سر گذاشتن دوره خدمت سربازی باعث پرورش صفات بارزشی مانند مسئولیت‌پذیری، وقت‌شناسی و نظم‌پذیری در این دانشجویان شده است، صفاتی که از جمله مهم‌ترین شاخص‌های وجدان کاری به‌عنوان یکی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی هستند.

سومین مؤلفه از رفتار شهروندی سازمانی که در میان دانشجویان خدمت رفته از دانشجویان خدمت نرفته بیشتر بود و این اختلاف میانگین از نظر آماری معنی‌دار بود، مؤلفه آداب اجتماعی بود که بی‌ارتباط با ویژگی‌های همچون تقویت رفتارهای گروهی و تقویت باورهای دینی نیست. به عبارتی دیگر، تقویت رفتارهای گروهی و باورهای دینی که در نتیجه گذراندن دوره خدمت سربازی ایجاد می‌شوند می‌تواند علت بالاتر بودن آداب اجتماعی دانشجویان خدمت رفته در قیاس با دانشجویان خدمت نرفته باشد، چراکه بخصوص رفتارهای گروهی از جمله نشانگرهای مهم آداب اجتماعی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی هست. در شکل ۱

ارتباط یافته‌های بخش کمی و یافته‌های بخش کیفی آورده شده است (شکل ۱).



شکل شماره ۱: تطابق همگونی یافته‌های به دست آمده در دو بخش کمی و کیفی پژوهش

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف مقایسه‌ی بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در میان دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته دانشگاه تهران صورت گرفت. در این راستا و برای پاسخگویی به هدف مذکور، پژوهش در دو مرحله کمی و کیفی صورت گرفت.

سؤالی که در بخش کمی مطرح شد این بود که آیا بین دانشجویان خدمت رفته و دانشجویان خدمت نرفته در خصوص بروز رفتارهای شهروندی سازمانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟ تحلیل داده‌های کمی نشان داد که روی هم رفته دانشجویان که دوره خدمت سربازی را پشت سر گذاشته‌اند نسبت به دانشجویانی که هنوز خدمت سربازی نرفته‌اند رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان می‌دهند. همچنین تحلیل داده‌ها نشان داد که همگی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (جوانمردی، وجدان کاری، نوع‌دوستی، نزاکت و آداب اجتماعی) در میان دانشجویان خدمت رفته دارای میانگین بیشتری نسبت به دانشجویان خدمت رفته می‌باشند. همچنین تجزیه و تحلیل بیشتر داده‌ها نشان داد که این اختلاف میانگین در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، در ابعاد وجدان کاری، جوانمردی و آداب اجتماعی از نظر آماری معنی‌دار بوده و این تفاوت قابل توجه می‌باشد.

در مرحله دوم پژوهش یعنی بخش کیفی، یک سؤال کلی و باز پاسخ مطرح شد و آن عبارت بود از اینکه گذراندن دوره خدمت سربازی چه تأثیری روی فرد می‌گذارد؟ به همین منظور با تعدادی از افراد خدمت رفته که در بخش اول پژوهش شرکت داشتند، مصاحبه‌هایی به عمل آمد. تحلیل متن نوشتاری داده‌ها نشان داد که از منظر دانشجویان خدمت رفته، گذراندن دوره خدمت سربازی خصیصه‌های مثبتی را در افراد به وجود می‌آورد که باعث می‌شوند افراد در خانواده، محیط کار و اجتماع نقش‌های خود را بهتر ایفا کنند. این صفات یا ویژگی‌ها عبارت بودند از تحمل سختی‌ها، مسئولیت‌پذیری، وقت‌شناسی و نظم‌پذیری، پختگی شخصیتی، افزایش خودکنترلی، تقویت رفتارهای گروهی و تقویت باورهای دینی. این یافته‌ها با یافته‌های به‌دست آمده در پژوهش‌های دانش‌فرد و ذاکری (۱۳۹۰)، مشفق‌فر (۱۳۸۸)، موسوی نقابی و همکاران (۱۳۹۳) و طالبی‌پور (۱۳۹۲) همخوانی دارد.

نتایج تحقیق دانش‌فرد و ذاکری (۱۳۹۰) بیانگر آن بود که دوره آموزش وظیفه عمومی بر توسعه مهارت‌های شخصیتی سربازان از جمله نفوذ و کمال‌طلبی، مهارت‌های ارتباطی، روحیه کار تیمی، تجربه فردی، اعتماد به نفس، برنامه‌ریزی و احساس مسئولیت تأثیرگذار است. موسوی نقابی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود برای دوره مقدس سربازی مزایایی همچون افزایش خوداتکایی، افزایش روحیه تعاون و همکاری، آشنایی با فرهنگ مردمان ایران اسلامی، افزایش حس تعلق سرزمینی و افزایش حس تعلق سربازان به نظام را بر شمرده‌اند.

در ادامه، محققین با استفاده از تطابق همگونی یافته‌ها، یافته‌های به‌دست‌آمده در بخش اول پژوهش یعنی بخش کمی را با یافته‌های به‌دست‌آمده در بخش دوم پژوهش یعنی بخش کیفی را باهم مقایسه کردند. این مقایسه نشان داد که یافته‌های به‌دست‌آمده در دو بخش پژوهش (کمی و کیفی) با یکدیگر سازگاری دارند. به عبارتی دیگر یافته‌های بخش کیفی پژوهش تبیین کافی برای بالاتر بودن رفتار شهروندی سازمانی دانشجویان خدمت رفته را ارائه داد. به عبارتی می‌توان گفت علت بیشتر بودن میزان رفتار شهروندی سازمانی در بین دانشجویان خدمت رفته این بوده است که گذراندن دوره خدمت سربازی خصیصه‌های مانند تحمل سختی‌ها، مسئولیت‌پذیری، وقت‌شناسی و نظم‌پذیری، پختگی شخصیتی، افزایش خودکنترلی، تقویت رفتارهای گروهی و تقویت باورهای دینی را در دانشجویان خدمت رفته پرورش داده است که خود این خصیصه‌ها از مهم‌ترین نشانگرهای رفتارهای شهروندی سازمانی هستند، یعنی وجود این خصیصه‌ها در نزد دانشجویان خدمت رفته باعث شده است که آن‌ها رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری نسبت به سایر دانشجویان از خود بروز دهند.

همچنین در ادامه یافته‌ها نشان داد که علت معنادار بودن مؤلفه‌ی جوانمردی در بخش کمی پژوهش و بیشتر بودن میزان آن نزد دانشجویان خدمت رفته، وجود صفاتی مانند تحمل سختی‌ها، پختگی شخصیتی و افزایش خودکنترلی است که محققین در نتیجه تحلیل داده‌های کیفی به آن‌ها دست یافتند؛ یعنی اینکه در نتیجه وجود صفات مذکور نزد دانشجویان خدمت رفته میزان جوانمردی آن‌ها بیشتر شده است. بعلاوه، یافته‌ها بیانگر آن بود که وجدان کاری دانشجویان خدمت رفته از آن جهت از دانشجویان خدمت نرفته بالاتر است که گذراندن دوره خدمت سربازی باعث پرورش صفاتی مانند مسئولیت‌پذیری، وقت‌شناسی و نظم‌پذیری در آن‌ها

شده است. این به آن معناست که وجود خصیصه‌های مسئولیت‌پذیری، وقت‌شناسی و نظم‌پذیری در یک فرد باعث می‌شود که فرد میزان بیشتری از وجدان کاری را از خود بروز دهد که این خود تبیین کافی جهت بالاتر بودن میزان وجدان کاری نزد دانشجویان خدمت رفته در قیاس با دانشجویان خدمت رفته را فراهم می‌آورد. سومین مؤلفه از رفتار شهروندی سازمانی که در بین دانشجویان خدمت رفته نسبت به دانشجویان خدمت نرفته بیشتر بود، مؤلفه آداب اجتماعی بود. در این خصوص یافته‌های بخش کیفی نشان داد که دوره خدمت سربازی منجر به تقویت رفتارهای گروهی و باورهای دینی افراد می‌شود و این می‌تواند علت بالاتر بودن آداب اجتماعی دانشجویان خدمت رفته در قیاس با دانشجویان خدمت نرفته باشد، چراکه بخصوص رفتارهای گروهی از جمله نشانگرهای مهم آداب اجتماعی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

با توجه به اینکه دوره خدمت سربازی می‌تواند پیامدهای مطلوبی را برای سربازان هم در بعد فردی و هم در بعد اجتماعی به همراه داشته باشد و با توجه به اینکه در جامعه ما ذهنیت چندان مطلوبی در خصوص خدمت سربازی وجود ندارد، لذا توصیه می‌شود از ابزارهای مختلف استفاده شود تا با معرفی هرچه بهتر دوره خدمات سربازی و پیامدهای مثبتی که می‌تواند به همراه داشته باشد (از جمله مسئولیت‌پذیری، وقت‌شناسی، تحمل سختی‌ها و ...)، ذهنیت مطلوب‌تری را در این خصوص ایجاد کرد. پیشنهاد می‌شود به تخصص مشمولان توجه شود و آن‌ها با توجه به تخصص‌هایشان بکار گرفته شوند تا احساس منفی هدر رفتن وقت در آن‌ها شکل نگیرد. حتی آموزش بیشتر مشمولان در زمینه تخصص‌هایی که دارند می‌تواند جذابیت بیشتر این دوره و تجربه‌ای خوش‌آیند برای آن‌ها به همراه داشته باشد. در پایان توصیه می‌شود که سازمان نظام‌وظیفه با محققان جهت راه یافتن به میدان اصلی تحقیق همکاری نماید. از نظر محققان پژوهش حاضر، میدان اصلی تحقیق، پادگان‌ها و سازمان‌های نظامی می‌باشند. اگر انتظار می‌رود در زمینه سرباز و سربازی ادبیات تولید شود، باید وارد میدان اصلی تحقیق شد که ورود به آن‌ها مقررات خاص خود را دارد و خود مانعی بر سر راه محققان می‌باشد. توصیه می‌شود زمینه همکاری بین محققان و میدان‌های اصلی تحقیق فراهم آید تا ادبیات خدمت سربازی از دل پادگان‌ها یعنی محل به‌کارگیری سربازها استخراج شود.

فهرست منابع:

- بازرگان، عباس (۱۳۸۶). مقدمه‌ای بر روش‌های پژوهش کیفی و آمیخته. تهران: نشر آگاه.
- توکلی بنیزی، مهناز؛ برزگر بفرویی، کمال (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین ابعاد دین‌داری از منظر نهج‌البلاغه و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه یزد). فصلنامه علمی - پژوهشی اسلام و علوم اجتماعی، ۹(۱۷)، ۷۱-۹۲.
- حسن کاخکی، احمد؛ قلی پور، آریب (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری. فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، ۴۵، ۱۱۵-۱۴۵.
- دانش‌فرد، کرم‌الله؛ ذاکری، محمد (۱۳۹۱). بررسی تأثیر دوره‌های آموزش نظامی بر توانمندسازی روان‌شناختی سربازان تحت آموزش نزاجا. فصلنامه مدیریت نظامی، ۱۲(۴۵)، ۶۲-۴۳.
- رضاپور میرصالح، یاسر؛ سلطانی، محمدسعید؛ نصوحی، مینا (۱۳۹۶). بررسی نقش واسطه‌ای جو مدرسه در ارتباط بین توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان. مجله روانشناسی مدرسه، ۶(۳)، ۴۶-۴۴.
- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلام رضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی. فرهنگ مدیریت، ۴(۱۲)، ۳۱-۶۳.
- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا؛ شاطری، کریم (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش). تهران: نشر یسپرون.
- شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا؛ زمانی منش، حامد (۱۳۹۱). ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران با استفاده از روش‌های پژوهش ترکیبی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۶(۴)، ۸۰-۶۱.
- شاطری، کریم (۱۳۸۸). ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
- صادقی نیا، علی (۱۳۸۵). اثرات آموزش نظامی در برخی از عناصر آمادگی جسمانی و سلامت روانی سربازان در سربازخانه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه امام حسین.
- طالبی پور، علی (۱۳۹۲). تأثیر دوره آموزشی خدمت سربازی بر سلامت روانی سربازان. همایش ملی خدمت سربازی (رویکردها، کارکردها، افق‌ها).
- علی حسینی، علی؛ مهدیان، حسین؛ ربیعی نیا، بهمن (۱۳۹۴). بررسی تأثیرگذاری دوره آموزشی سربازی در مرکز ۰۱ ارتش بر شاخص‌های همبستگی اجتماعی. پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران، ۴(۲)، ۱۱۲-۱۰۱.
- علی زاده، مهدی؛ شهرانی، عباس (۱۳۸۷). تبیین نقش فرهنگ سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی. مجموعه مقالات اولین کنفرانس رفتار شهروندی سازمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- کاظم‌زاده بیطالی، مهدی؛ حسینی، محمد؛ مهاجران، بهناز (۱۳۹۸). بررسی پیشایندها و پسایندهای رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه ارومیه). مجله مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۱(۲)، ۵۳-۸۸.

- مشفق‌فر، ابراهیم (۱۳۸۳). عوامل دینی و تربیتی فرهنگ سربازی در ایران. فصلنامه مطالعات تاریخی نظامی. ۵(۶)، صص ۱۴۸-۱۱۷.
- موسوی نقابی، سید مجتبی؛ طاهرزهی، ابراهیم؛ انوشه، مرتضی (۱۳۹۲). تبیین کارکردهای فردی-اجتماعی دوره نظام‌وظیفه و تأثیر آن بر ارتقای قدرت نرم ملی. دو فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات قدرت نرم. ۴(۱۰)، ۹۹-۱۲۱.
- Becton, J. Giles, W. F. & Schraeder, M. (۲۰۰۸). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organisational citizenship behaviour in performance appraisal and reward systems. *Employee Relations*, ۳۰(۵), ۴۹۴-۵۱۴.
- Creswell, J. W. (۲۰۱۱). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research* (۴ edition). Pearson.
- Creswell, J. W. & Clark, V. L. P. (۲۰۱۰). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (Second edition). SAGE Publications, Inc.
- Hart, T. A. Gilstrap, J. B. & Bolino, M. C. (۲۰۱۶). Organizational citizenship behavior and the enhancement of absorptive capacity. *Journal of Business Research*, ۶۹(۱۰), ۳۹۸۱-۳۹۸۸.
- Hossam M. (۲۰۰۸). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior. *Journal of American Academy of Business*, ۱۳(۱), ۷۲-۸۸.
- Koning, L. F. & Van Kleef, G. A. (۲۰۱۵). How leaders' emotional displays shape followers' organizational citizenship behavior. *The Leadership Quarterly*, ۲۶(۴), ۴۸۹-۵۰۱.
- Moorman, R. H. Blakely, G. L. & Niehoff, B. P. (۱۹۹۸). Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior? *The Academy of Management Journal*, ۴۱(۳), ۳۵۱-۳۵۷.
- Morrison, E. W. (۱۹۹۴). Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of the Employee's Perspective. *The Academy of Management Journal*, ۳۷(۶), ۱۵۴۳-۱۵۷۷.
- Organ, D. W. (۱۹۸۸). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books.
- Proudfoot, D. & Kay, A. C. (۲۰۱۴). System justification in organizational contexts: How a Motivated preference for the status quo can affect organizational attitudes and behaviors. *Research in Organizational Behavior*, ۳۴, ۱۷۳-۱۷۷.
- Tefera, C. A. & Hunsaker, W. D. (۲۰۲۰). Intangible assets and organizational citizenship behavior: A conceptual model. *Heliyon*, ۶(۷), e۰۴۴۹۷.
- Turnipseed, D. (۱۹۹۷). Organization citizenship behaviour: An examination of the influence of the workplace. *Leadership & Organization Development Journal*, ۱۷(۲), ۴۲-۴۷.
- Vigoda, E. (۲۰۰۷). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of Business and Psychology*, ۲۱(۳), ۳۷۷-۴۰۵.