

بررسی نقش صفات شخصیت، تعهد و اعتماد سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی  
*Role of Personality Traits, Organizational Commitment and Trust in Organizational  
Citizenship Behavior*

Mohammadreza Esmaeili Givi

Shahid Beheshti University

Rouhollah Abbasi

Institute of Social and Cultural Studies

Email: abbasi.ro@gmail.com

Hamidreza Esmaeili Givi

Tarbiyat Modarres University

Mohammad Ali Haghighi

Shahid Beheshti University

محمد رضا اسمعیلی گیوی

دانشجوی دکتری مدیریت سیستم‌ها- دانشکده علوم اداری و حسابداری-

دانشگاه شهید بهشتی

روح اله عباسی (نویسنده مسئول)

abbasi.ro@gmail.com

دانشجوی دکتری سنجش و اندازه‌گیری - عضو علمی پژوهشکده مطالعات

فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم تحقیقات و فناوری

حمیدرضا اسمعیلی گیوی

دانشجوی دکتری مدیریت دانش- دانشکده مدیریت- دانشگاه تربیت مدرس

محمدعلی حقیقی

استادیار گروه مدیریت- دانشکده مدیریت و حسابداری- دانشگاه شهید بهشتی

چکیده<sup>۱</sup>

**هدف:** تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که کیفیت خدمات سازمان‌ها تحت تاثیر رفتارهای خاصی از کارکنان به نام رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB) قرار دارد. در این پژوهش به بررسی نقش صفات شخصیت، تعهد و اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران پرداخته شده است. **روش:** این تحقیق، توصیفی و از نوع طرح‌های همبستگی می‌باشد و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از رگرسیون چند متغیره، تحلیل واریانس یک‌راهه (ANOVA)، آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون و آزمون آمستقل استفاده شده است. گروه نمونه تعداد ۱۲۹ نفر از پرستاران یکی از بیمارستان‌های دولتی شهر تهران بوده‌اند. همچنین از تحلیل عاملی تأییدی برای سنجش روایی متغیرها استفاده شد. **نتایج:** نتایج نشان داد که سه عامل مسئولیت‌پذیری، روان آزرده‌گرایی و تعهد سازمانی پرستاران بیشترین نقش را در تبیین تغییرات رفتار شهروندی دارند ( $p < 0.02$ ). این سه عامل قادرند ۴۱/۷٪ از واریانس رفتار شهروندی را پیش‌بینی نمایند. همچنین عواملی نظیر جنسیت، تحصیلات و سالهای خدمت تاثیر معناداری در میزان OCB نداشته‌اند. **نتیجه‌گیری:** از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی خود تحت نفوذ عوامل پایه‌ای نظیر صفات شخصیت می‌باشد، لازم است در فرایند جذب و نیز آموزش‌های پیش و حین خدمت به این متغیر توجه جدی نمود. در پایان برای بهبود تاثیرگذاری عوامل موثر بر رفتارهای شهروندی، استراتژی‌هایی پیشنهاد شده است.

واژه‌های کلیدی: صفات شخصیت، تعهد سازمانی، اعتماد سازمانی،

رفتارهای شهروندی سازمانی

**Keywords:** Personality Traits, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Organizational trust.

## مقدمه

بخش درمان در هر کشوری از طریق ارائه خدمات درمانی به مراجعین خود نقش مهمی در ارتقای سلامت و بهبود آحاد جامعه دارد؛ از این رو مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتار کارکنان بخش‌های درمانی همواره مورد تاکید قرار گرفته است. از مهمترین عواملی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات آنان را در جهت ارائه هر چه بهتر کیفیت خدمات به کار گیرد، رفتار شهروندی یا مدنی سازمانی (OCB<sup>۱</sup>) می‌باشد (هو و لام<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱). واژه رفتار شهروندی سازمانی (OCB)، اولین بار توسط ارگان<sup>۳</sup> در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید (کاسترو<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۴). رفتار شهروندی سازمانی آن نوع از رفتارهایی است که فراتر از الگوهای از پیش تعریف شده رسمی توسط سازمان بوده و با ساختارهای رسمی شناسایی نمی‌شوند، اما در موفقیت عملکردی و عملیاتی سازمان بسیار مهم هستند (هو و لام، ۲۰۰۱؛ کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴؛ ارگان و کونفسکی<sup>۵</sup>، ۱۹۸۹). ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را رفتارهایی که جز وظایف رسمی سازمانی نیستند اما بر عملکرد سازمان تاثیر دارند، تعریف نمود. این نوع رفتار نوعی رفتار فرانقشی<sup>۶</sup> است؛ به این معنی که فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان بوده و اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند (هو و همکاران، ۱۹۹۹). با توجه به تعریف می‌توان پیش‌بینی کرد که این نوع رفتار بر نوع نگرش و عملکرد کارکنان اثر داشته و فعالیت‌های آن‌ها را در جهت اهداف سازمان هدایت می‌کند و در نهایت بر کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعان اثر گذار است.

بررسی‌های پودساکف<sup>۷</sup> (۲۰۰۰) نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع متفاوت از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است (ارگان و ریان، ۱۹۹۵). ابعادی که بیشترین توجه را میان محققین به خود جلب کرده‌اند عبارتند از: نوع دوستی، وجدان کاری، احترام به دیگران، راد مردی و گذشت، رفتار مدنی و... (ارگان و ریان<sup>۸</sup>، ۱۹۹۵؛ پودساکف، ۲۰۰۰؛ وانگ، ۲۰۰۵؛ نت مه‌یر و بولس<sup>۹</sup>، ۱۹۹۷). اما نت مه‌یر (۱۹۹۷) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در قالب چهار طبقه بیان نمود که عبارتند از: جوانمردی، رفتار مدنی، باوجدان بودن و نوع دوستی (نت مه‌یر و بولس، ۱۹۹۷)؛ که در تحقیق حاضر این چهار ویژگی مورد تاکید قرار گرفت.

سازمان‌هایی که در زمینه ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی پیشرو هستند، محیط کاری جذابی داشته و قابلیت جذب و حفظ بهترین افراد را دارند (پودساکف و مکزی، ۱۹۹۷). حضور کارکنان دارای سطح مطلوبی از OCB سازمان‌ها را قادر به ارائه خدمات با کیفیت از طریق برنامه‌ریزی، زمان‌بندی و مشارکت تمامی اعضا می‌نماید (هو و لام، ۲۰۰۱؛ ارگان و ریان، ۱۹۹۵؛ مکزی و همکاران، ۱۹۹۱). در میان تحقیقات مرتبط با OCB، برخی بر نتایج و برخی بر خود OCB متمرکز بوده‌اند؛ با این حال اغلب تحقیقات به پیش‌بینی عوامل ایجاد کننده آن پرداخته‌اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد و انواع رهبری به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده‌اند (ارگان و ریان، ۱۹۹۵). تمرکز پژوهش حاضر بر عوامل ایجاد کننده OCB بوده است.

شخصیت کارکنان نیز می‌تواند در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی موثر باشد. در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی، ابعاد شخصیتی حتی می‌توانند بهتر از پیش‌بینی عملکرد شغلی عمل کنند. تحقیقات انجام شده در زمینه شخصیت و رفتارهای شهروندی

1- Organizational Citizenship Behavior  
 2 - Hui & Lam  
 3 - Organ  
 4 - Castro  
 5 - Organ & Konovsky  
 6 - Extra-role  
 7 - Podsakoff  
 8 - Organ & Ryan  
 9 - Netemeyer & Boles

سازمانی، اغلب به این نتیجه رسیدند که وظیفه‌شناسی، قوی‌ترین رابطه را با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دارد (سعیدی نژاد، ۱۳۸۷). به طور کلی شخصیت یک فرد مجموعه راههایی است که او نوعاً نسبت به دیگران واکنش یا با آنها تعامل می‌کند (فرگوسن، ۱۹۷۰- به نقل از زارع و همکاران، ۱۳۸۹)؛ به عبارت دیگر به الگوهای همسان افراد در رفتار، احساسات و افکار، صفات شخصیت<sup>۱</sup> گفته می‌شود. کاستا و مک‌کرا<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) توانستند پنج عامل شخصیت را شناسایی کنند که عبارتند از: روان‌آزوده‌گرایی<sup>۳</sup>، برون‌گرایی<sup>۴</sup>، گشودگی<sup>۵</sup>، سازگاری<sup>۶</sup> و مسئولیت‌پذیری<sup>۷</sup>. آن‌ها اساساً این پنج عامل را به عنوان «تمایلاتی مبنایی که زمینه زیستی دارند»، معرفی کرده‌اند (به نقل از عباسی، ۱۳۸۷). ارگان (۱۹۹۴) قوی‌ترین مولفه شخصیتی پیش‌بینی کننده رفتارهای شهروندی سازمانی را مسئولیت‌پذیری یا وجدان معرفی می‌نماید، اما اذعان دارد که بهتر است برای برقراری ارتباط میان شخصیت و رفتارهای شهروندی سازمانی از روشی که مجموعه‌ای از خصوصیات شخصیتی یا به عبارتی یک پروفایل شخصیتی را در نظر بگیرد استفاده نمود (ارگان، ۱۹۹۴).

تعهد سازمانی به عنوان تعلق عاطفی که یک فرد به یک سازمان احساس می‌کند تعریف می‌شود. مفهوم تعهد سازمانی از آنجا اهمیت می‌یابد که عوامل برآمده از تعهد کارکنان، بر سازمانها بصورت یک جزء، و بر جامعه به عنوان یک کل، اثرات عمده و مهمی دارد (پارسا معین و ناظم، ۱۳۸۹). تحقیقات نشان داد که تعهد سازمانی به شکل معناداری با دو بُعد وجدان و اطاعت از OCB ارتباط پیدا کرده است (ارگان و ریان، ۱۹۹۵). به هر حال علی‌رغم تأیید قوی رابطه بین تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در اغلب تحقیقات، برخی پژوهشگران تأییدی بر این رابطه پیدا نکردند (تانسکی<sup>۸</sup>، ۱۹۹۳). از دیگر عوامل موثر بر رفتارهای شهروندی، اعتماد سازمانی است. منظور از اعتماد به سرپرست، اعتقاد کارکنان به این امر می‌باشد که سرپرست به نفع آن‌ها عمل خواهد کرد (پودساکف، ۲۰۰۰). اعتماد، اطمینان پایدار مبتنی بر صداقت، توانایی و یا شخصیت یک فرد است (حضرتی، ۱۳۸۷). بولنت<sup>۹</sup> (۲۰۰۵) در پژوهش خود، اعتماد سازمانی را به عنوان متغیر پیش بین OCB معرفی کرده است (بولنت و همکاران، ۲۰۰۵). همچنین در پژوهشی دیگر، وجود رابطه مثبت بین اعتماد سازمانی و رفتارهای شهروندی مورد تأیید قرار گرفته است (اری و پاوان<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۲). این مقاله به بررسی همزمان نقش صفات شخصیت، تعهد و اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در یکی از مراکز درمانی استان تهران پرداخته است.

## روش

### طرح پژوهش

تحقیق حاضر، توصیفی و از نوع طرح‌های همبستگی می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t مستقل، آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه ANOVA و رگرسیون چندمتغیره (گام به گام) استفاده شده است.

- 
- 1 - Personality traits
  - 2 - Costa & McCrae
  - 3 - Neuroticism
  - 4 - Extroversion
  - 5 - Openness
  - 6 - Agreeableness
  - 7 - Conscientiousness
  - 8 - Tansky
  - 9 - Bulent
  - 10 - Aryee & Pawan

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری در این پژوهش با توجه به متغیرهای تحقیق، کلیه پرستاران بیمارستان بقیه‌اله (عج) می‌باشد. به دلیل مشخص بودن چهارچوب نمونه‌گیری و عمومیت (درگیر بودن) متغیرهای رفتاری برای همه اعضای جامعه، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. تعداد جامعه آماری پرستاران برابر با ۵۰۴ نفر می‌باشد. واریانس برای یک نمونه ۳۰ تایی پیش‌آزمون برابر با ۰/۲۵ شده است. طبق فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود، نمونه‌ای با حجم نفر ۱۲۹ انتخاب گردید (با احتساب نرخ بازگشت ۹۰ درصد پرسشنامه‌ها، تعداد ۱۴۰ پرسش‌نامه توزیع شد):

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{\epsilon^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

$$n = \frac{504 \times 1.96^2 \times 0.25}{0.075^2(504-1) + 1.96^2 \times 0.25} \approx 129$$

### ابزار اندازه‌گیری

ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. به منظور سنجش تعهد سازمانی از مقیاس ۶ گویه‌ای پورتر (۱۹۷۴)، برای سنجش اعتماد سازمانی از مقیاس ۴ گویه‌ای اسکات (۱۹۸۱) و برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی نیز از مقیاس ۱۶ سوالی ارگان (۱۹۹۱) استفاده شده است؛ برای سنجش عوامل شخصیت از پرسشنامه پنج عاملی شخصیت (NEO-FFI) استفاده شد که دربرگیرنده پنج عامل روان‌آزرده‌گرایی، برون‌گرایی، گشودگی، سازگاری و مسئولیت‌پذیری است. در همه‌ی این ابزارها که به کرات در کشور استفاده شده، طیف پنج‌تایی لیکرت به کار رفته است. به منظور سنجش پایایی ابزار تحقیق، یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های بدست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که به ترتیب ۹۰/۳ درصد برای اعتماد سازمانی، ۸۶/۷ درصد برای تعهد و ۸۱/۸ درصد برای رفتارهای شهروندی بدست آمد. در پژوهشی که در کشورمان انجام شد آلفای کرونباخ پرسشنامه پنج عاملی شخصیتی (NEO-FFI) را در دامنه ۰/۴۲ تا ۰/۷۵ اعلام نمودند (سعیدی نژاد، ۱۳۸۷). در پژوهش حاضر ضرایب اعتبار آلفای کرونباخ پرسشنامه پنج عاملی شخصیتی (NEO-FFI) از ۰/۲۱ تا ۰/۵۱ به دست آمد.

به منظور سنجش روایی پرسشنامه‌ها از اعتبار عاملی استفاده شده است. اعتبار عاملی صورتی از اعتبار سازه است که از طریق تحلیل عاملی به دست می‌آید (سرمد و همکاران، ۱۳۸۱). تحلیل عاملی یک فن آماری است و استفاده از آن در شاخه‌هایی که در آن‌ها از پرسشنامه و آزمون استفاده می‌شود و متغیرها از نوع مکنون می‌باشد، ضروری است (کلاین، ۱۳۸۰). در این تحقیق مقدار  $KMO^1$  حاصل از تحلیل عاملی تأییدی<sup>۲</sup> برای صفات شخصیت (شامل روان‌آزرده‌گرایی، برون‌گرایی، گشودگی، سازگاری، مسئولیت‌پذیری)، تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی برابر با ۰/۷۵ و عدد معناداری آزمون بارتلت برابر  $P < 0/001$  بدست آمد. واریانس تبیین شده برای روان‌آزرده‌گرایی، برون‌گرایی، گشودگی، سازگاری، مسئولیت‌پذیری به ترتیب ۱۷/۳، ۱۳/۴۱، ۸/۴۵، ۸/۱۱ و ۷/۵۲ درصد بدست آمد که در مجموع ۷۹/۵۴ درصد از کل واریانس شخصیت را تبیین کرده‌اند. سهم تعهد و اعتماد سازمانی نیز به ترتیب ۱۳/۹۱ و ۱۰/۰۵ درصد بوده که با احتساب شخصیت در مجموع ۷۸/۷۵ درصد از کل واریانس را تبیین کرده‌اند. مقدار  $KMO$  حاصل از تحلیل عاملی اکتشافی متغیر درون‌زا یعنی رفتارهای شهروندی ۰/۸۳ و عدد معناداری آزمون بارتلت نیز برابر  $P$

1 - Kaiser-Meyer-Olkin Measure

2 - Confirmatory Factor Analysis

0/001 < بدست آمد. با توجه به اعداد KMO حاصله (بزرگتر از 0/8) و عدد معناداری آزمون بارتلت ( $P < 0.05$ ) مربوط به متغیرهای برونزا (مستقل) و درونزا (وابسته) می توان گفت که داده ها از روایی مناسبی برخوردارند.

### یافته ها

پیش از تجزیه و تحلیل داده ها، اطلاعات جمعیت شناختی گروه نمونه در جدول زیر آورده شده است:

جدول ۱: اطلاعات جمعیت شناختی گروه نمونه

متغیر	سطوح	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۵۱/۲
	زن	۴۸/۸
تحصیلات	فوق دیپلم و پایین تر	۳۴/۱
	لیسانس و بالاتر	۶۵/۹
سنوات خدمت	دهه اول خدمت	۴۴/۹
	دهه دوم خدمت	۴۳/۴
	دهه سوم خدمت	۱۱/۷

نتایج بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق با آزمون میانگین یک جامعه آماری در جدول (۲) نشان داده شده است.

جدول ۲: بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق با روش آزمون میانگین یک جامعه آماری ( $H_0 : \mu = 3$ )

نام متغیر	میانگین	انحراف معیار	سطح معناداری	حد پایین	حد بالا	وضعیت متغیر*
روان رنجوری / عصبی	۲/۳۷	۰/۵۲	$0.001 <$	-۰/۷۲	-۰/۵۳	پایین
برونگرایی	۲/۹۴	۰/۴۲	$0.001 <$	-۰/۱۲	۰/۰۲	متوسط
گشودگی	۲/۹۶	۰/۳۸	$0.001 <$	-۰/۱۰	-۰/۰۳	متوسط
سازگاری	۳/۸۱	۰/۴۵	$0.001 <$	۰/۷۳	۰/۸۹	بالا
وظیفه شناسی	۳/۸۱	۰/۴۷	$0.001 <$	۰/۷۳	۰/۹۰	بالا
اعتماد سازمانی	۲/۸۶	۱/۱۲	۰/۱۶۰	-۰/۳۳	۰/۵۵	متوسط
تعهد سازمانی	۳/۹۹	۰/۷۵	$0.001 <$	۰/۸۶	۱/۱۲	بالا
رفتار شهروندی سازمانی	۴/۰۳	۰/۴۹	$0.001 <$	۰/۹۴	۱/۱۲	بالا

$$H_0 : \mu = 3$$

چنانکه مشاهده می شود سطح متغیرهای سازگاری، وظیفه شناسی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بالاتر از میانگین ( $\mu = 3$ )، قرار دارد. در مقابل، دو متغیر اعتماد، برونگرایی و گشودگی دارای وضعیت متوسط بوده و سطح متغیر روان رنجوری پایین تر از متوسط است ( $P < 0/001$ ).

برای تجزیه و تحلیل داده ها ابتدا به بررسی رابطه میان متغیرهای پژوهش پرداخته می شود. برای این منظور از آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (جدول ۳).

جدول ۳: بررسی همبستگی میان متغیرهای پژوهش

نام متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱ روان‌آزرده‌گرایی								
۲ برونگرایی	*۰/۱۷۵							
۳ گشودگی	۰/۰۳۵	-۰/۰۱۲						
۴ سازگاری	*-۰/۱۷۵	-۰/۱۳۹	**۰/۳۴۱					
۵ وظیفه‌شناسی	-۰/۱۶۷	-۰/۰۳۸	**۰/۲۸۸	**۰/۵۷۹				
۶ اعتماد سازمانی	-۰/۰۷۵	*-۰/۱۹۲	۰/۰۱۹	۰/۰۱۶	۰/۱۴۸			
۷ تعهد سازمانی	**۰/۳۴۸	*-۰/۲۰۹	۰/۰۲۹	۰/۱۷۰	**۰/۲۹۶	**۰/۳۷۳		
۸ رفتار شهروندی سازمانی	**۰/۳۹۹	-۰/۱۱۱	*۰/۱۸۸	**۰/۴۵۰	**۰/۵۷۰	**۰/۲۲۸	**۰/۳۹۹	۱

\*\* معناداری در سطح ۰/۰۱ و \* معناداری در سطح ۰/۰۵

مقادیر این جدول حاکی از وجود روابط همبستگی معنادار بین رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای مورد مطالعه است ( $P < 0.05$ ). در این میان تنها میان OCB و برون‌گرایی رابطه معناداری مشاهده نگردید. همچنین رابطه OCB با عامل روان‌آزرده‌گرایی منفی می‌باشد. همچنین اطلاعات موجود در جدول حاوی تلویحاتی در خصوص چگونگی روابط میان سایر متغیرهای پژوهشی نیز می‌باشد. برای تعیین نقش صفات شخصیت (شامل روان‌آزرده‌گرایی، برون‌گرایی، گشودگی، سازگاری، مسئولیت‌پذیری)، تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی به عنوان متغیرهای پیش‌بین (مستقل) در پیش‌بینی تغییرات رفتار شهروندی به عنوان متغیر ملاک (وابسته) از رگرسیون چندگانه (گام به گام) استفاده شده است. در این روش متغیرهای پیش‌بین بر اساس میزان همبستگی، وارد تحلیل می‌شوند (جدول ۴).

جدول ۴: رگرسیون نقش صفات شخصیت، تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی در پیش‌بینی تغییرات رفتار شهروندی

متغیرها به ترتیب ورود	F	ضرایب رگرسیون	R	R <sup>2</sup>	سطح معناداری
مسئولیت‌پذیری	۶۰/۸۵	۰/۰۶۷	۰/۵۷۲	۰/۳۲۷	<۰/۰۰۰
مسئولیت‌پذیری	۳۹/۶۶	۰/۰۶۳	۰/۶۲۵	۰/۳۹۰	<۰/۰۰۰
روان‌آزرده‌گرایی		-۰/۰۳			۰/۰۰۱
مسئولیت‌پذیری		۰/۰۵۷			<۰/۰۰۰
روان‌آزرده‌گرایی	۲۹/۳۲	-۰/۰۲۳	۰/۶۴۶	۰/۴۱۷	۰/۰۰۸
تعهد سازمانی		۰/۱۱۸			۰/۰۱۹

چنانچه در جدول بالا دیده می‌شود از میان عوامل هفتگانه که وارد معادله شد، سه عامل مسئولیت‌پذیری، روان‌آزرده‌گرایی و تعهد سازمانی پرستاران بیشترین نقش را در تبیین تغییرات رفتار شهروندی دارند ( $p < ۰/۰۲$ ). این سه عامل قادرند ۴۱/۷٪ از واریانس رفتار شهروندی را پیش‌بینی نمایند. چنانچه در علامت ضرایب رگرسیون مشهود است روان‌آزرده‌گرایی رابطه معکوس با رفتار شهروندی سازمانی دارد. ضمناً سایر متغیرهای پیش‌بین (مستقل) تاثیر معناداری در تبیین تغییرات رفتار شهروندی نداشته‌اند. حال این سوال مطرح می‌شود که آیا بین زنان و مردان گروه نمونه از نظر فاکتور OCB تفاوت معناداری وجود دارد یا نه؟ برای این منظور از آزمون t مستقل استفاده شده است (جدول ۵).

جدول ۵: مقایسه OCB در مردان و زنان

جنسیت	میانگین‌ها	انحراف معیار	t	سطح معناداری
مرد	۴/۰۱	۰/۵۱	۰/۵۳	۰/۵۹۷
زن	۴/۰۶	۰/۴۹		

طبق نتایج جدول فوق تفاوت معناداری بین زنان و مردان از نظر رفتار شهروندی پرستاران (OCB) وجود ندارد. از این رو می‌توان گفت که در این گروه نمونه، رفتار شهروندی پرستاران متأثر از عامل جنسیت نمی‌باشد. در ادامه به کمک آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه ANOVA به بررسی تاثیر تحصیلات و سنوات خدمتی پرستاران در افزایش شکل‌گیری رفتارهای فرانقشی یا همان OCB پرداخته شده است (جدول ۶ و ۷).

جدول ۶: بررسی تاثیر تحصیلات پرستاران در افزایش شکل‌گیری OCB

تحصیلات	میانگین‌ها	انحراف معیار	t	سطح معناداری
فوق دیپلم و پایین‌تر	۴/۰۰	۰/۵۸۷	۰/۶۰	۰/۵۵۰
لیسانس و بالاتر	۴/۰۶	۰/۴۴۳		

جدول ۷: بررسی تاثیر سنوات خدمتی پرستاران در افزایش شکل‌گیری OCB

متغیر	مجموع مجذورها	درجه آزادی	میانگین مجذورها	F	سطح معناداری
بین گروهی	۰/۰۰۲	۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۴	۰/۹۹۶
درون گروهی	۳۱/۲۲	۱۲۶	۰/۲۴۸		
کل	۳۱/۲۲	۱۲۸			

چنانچه در جداول (۶) و (۷) مشاهده می‌شود، تفاوت معناداری میان شاخص OCB در میان پرستاران دارای سطوح مختلف تحصیلات و سنوات خدمتی مشاهده نمی‌شود. یافته‌های این جداول به خوبی اهمیت نقش عوامل روانشناختی مانند صفات شخصیت را مورد تاکید قرار می‌دهد.

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با رویکردی بین رشته‌ای به بررسی نقش صفات شخصیت، تعهد و اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است. نتایج تحقیق پیش‌رو نشان داد که سه عامل مسئولیت‌پذیری، روان‌آزرده‌گرایی و تعهد سازمانی بیشترین نقش را در پیش‌بینی تغییرات رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارند ( $p < ۰/۰۵$ )؛ که در این میان روان‌آزرده‌گرایی رابطه OCB منفی معناداری با دارد.

نیومن و کیکال (۱۹۹۸) نیز در تحقیق خود دریافتند از بین عوامل پنج‌گانه شخصیتی، تنها دو عامل سازگاری و مسوولیت‌پذیری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارند. ایلاز<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) نیز نشان داد ویژگی سازگاری بیشتر با ابعاد فردی، و ویژگی مسوولیت‌پذیری بیشتر با ابعاد سازمانی رفتار شهروندی سازمانی رابطه نشان داد. حضرتی (۱۳۸۷) و ارگان (۱۹۹۴) قوی‌ترین مولفه شخصیتی پیش‌بینی‌کننده رفتارهای شهروندی سازمانی را مسوولیت‌پذیری یا وجدان معرفی می‌نمایند؛ با این حال ارگان (۱۹۹۴) اذعان دارد که اصولاً استفاده از مدل‌های شخصیتی مانند مدل معروف پنج عامل بزرگ شخصیت برای پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی چندان مناسب نیست. براساس این تحقیق، بهتر است برای برقراری ارتباط میان شخصیت و رفتارهای شهروندی سازمانی از روشی که

مجموعه‌ای از خصوصیات شخصیتی یا به عبارتی یک پروفایل شخصیتی را در نظر بگیرد استفاده نمود. باولینگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در بررسی تأثیر رضایت شغلی بر رفتارهای شهروندی سازمانی دریافت که عامل مسوولیت پذیری نقش تعدیل گر دارد. در تحقیق حاضر تأثیر سازگاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار نگرفت.

بر اساس نظریه پنج عامل بزرگ شخصیت، مسوولیت پذیری یا باوجدان بودن، شامل کوششی منظم برای دستیابی به اهداف تعیین شده و نیز پیروی جدی از اصول پذیرفته شده می‌باشد (روشن و همکاران، ۱۳۸۵). نت‌مه‌یر (۱۹۹۷) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در قالب چهار طبقه جوانمردی، رفتار مدنی، باوجدان بودن و نوع دوستی بیان می‌کند. به این ترتیب وجود همپوشی مفهومی میان عامل مسوولیت‌پذیری شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی، بر وجود رابطه بین این دو متغیر دلالت دارد. تیپ شخصیتی مسوولیت‌پذیری با وظیفه‌شناسی، صلاحیت و قابلیت، تداعی می‌شود. شخص مسوولیت‌پذیر تمایل به نظم و انجام کامل کار دارد؛ وجدان کاری و روحیه کارگرایی در تیپ شخصیتی مسوولیت‌پذیر منجر به رفتارهای نوع دوستانه می‌شود که تشکیل دهنده بخشی از رفتارهای شهروندی سازمانی هستند (کامیو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵).

وجود رابطه منفی معنادار میان روان‌آزرده‌گرایی و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مختصات این دو متغیر قابل پیش‌بینی است؛ چرا که روان‌آزرده‌گرایی (در مقابل پایداری عاطفی) دامنه‌ای از هیجانات منفی از قبیل اضطراب، خشم، افسردگی، خجالت و تنفر را در بر می‌گیرد. این بُعد همچنین شامل داشتن عقاید غیرواقعی، کنترل ضعیف امیال فردی و راهبردهای غیر موثر مقابله با استرس نیز می‌باشد (روشن و همکاران، ۱۳۸۵)؛ از طرفی لازمه بروز رفتارهای فرانشی ویزگی‌هایی مانند اجتناب از تضادهای غیر ضروری، کمک به همکاران در محیط کار، تحمل شرایط تحمیل شده به سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمانی است که همگی در تضاد با سطوح بالای روان‌آزرده‌گرایی هستند.

بر اساس یافته‌های تحقیق پیش‌رو تعهد سازمانی یکی از مولفه‌های پیش بین تغییرات رفتار شهروندی سازمانی است ( $p < 0/05$ ). لاول<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که تعهد سازمانی بر رفتارهای شهروندی تأثیر گذار است. بر اساس نظر محققان از آنجا که تعهد، جهت رفتاری را مشخص می‌کند، وقتی که انتظار از پاداش‌های رسمی سازمانی برای عملکرد وجود دارد، می‌تواند تعیین‌کننده رفتار شهروندی سازمانی باشد. تانسکی (۱۹۹۳) تأییدی برای تأثیر تعهد سازمانی بر رفتارهای شهروندی پیدا نکرد. تحقیقاتی که توسط ارگان (۱۹۹۵) انجام شد، نشان دادند که تعهد سازمانی به شکل معناداری با دو بُعد رفتار شهروندی سازمانی با وجدان بودن و اطاعت ارتباط پیدا کرده است. از آنجا که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی همپوشانی مفهومی وجود دارد، بایستی توانایی پیش‌بینانه این دو متغیر به طور همزمان مطالعه گردد. لذا زمانی که اثرات رضایت شغلی بر روی رفتار شهروندی سازمانی مطالعه می‌شود، اگر به تعهد سازمانی به عنوان یک متغیر اثرگذار توجه شود، یافته‌ها از اعتبار بیشتری برخوردار خواهد بود (ارگان و ریان، ۱۹۹۵).

در پایان با توجه به عوامل تبیین گر رفتارهای شهروندی سازمانی در این تحقیق، چند استراتژی پیشنهاد می‌شود. نخست آنکه به هنگام گزینش کارکنان سعی شود از بین داوطلبان، متقاضیانی که از حیث مسوولیت‌پذیری و سازگاری ضعیف هستند، غربال شوند. دوم آنکه تلاش شود زمینه‌های لازم برای بهبود اعتماد سازمانی کارکنان فراهم شود. بر اساس پژوهش کرمر و دیک<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) با

1 - Bowling

2 - Comeau

3 - Lavelle

4 - Cremer & Dijk



اعمال عدالت در رویه‌های سازمانی، ضمن تقویت هویت سازمانی، اعتماد بین مدیریت و کارکنان افزایش می‌یابد. از این جهت لازم است وضعیت عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت مرادده ای بهبود یابد.

### فهرست منابع

- پارسا معین، ک.، و ناظم، ف. (۱۳۸۹). ارتباط کارآفرینی و تعهد سازمانی با تحلیل رفتگی شغلی. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، ۳، ۷-۱۷.
- حضرتی، م. (۱۳۸۷). بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمند سازی کارکنان در سازمان‌های دولت. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران.
- روشن چسلی، ر.، و همکاران. (۱۳۸۵). بررسی ویژگیهای روانسنجی پرسشنامه شخصیتی ۵ عاملی. ماهنامه دانشور رفتار، ۱۶، ۲۷-۳۶.
- زارع، ح.، و همکاران. (۱۳۸۹). بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های حل مسئله بر ارتقاء خلاقیت مهندسين با توجه به سنخ شخصیتی آنان. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، ۳، ۴۹-۵۶.
- سرمد، ز. (۱۳۸۱). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگاه.
- سعیدی نژاد، م. (۱۳۸۷). بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی در جهاد دانشگاهی. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران.
- عباسی، ر. (۱۳۸۷). مقایسه مدل ANN و رگرسیون چندگانه در پیش بینی رضامندی زناشویی بر مبنای ویژگیهای شخصیتی. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- کلاین، پ. (۱۳۸۰). راهنمای آسان تحلیل عاملی. (صدرالسادات ج.). تهران: انتشارات سمت.
- Aryee, S., & Pawan, B. (2002). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 267-285.
- Bulent, S., et al. (2005). The combined effects of trust and employee identification on intention to quit. Gebze Institute of Technology, *Department of Business Administration*, 12, 33-41.
- Bowling, N. A. (2009). Effects of job satisfaction and conscientiousness on extra-role behaviors *Journal of Business and Psychology*, 16.
- Castro, C. B., Armario, E. M., & Ruiz, D. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 1, 27-30.
- Comeau, D. J. (2005). Structural interdependence, personality, and organizational citizenship behavior, An examination of person-environment interaction. *Personnel Review*, 3, 310-330.
- Cremer, D. E. (2006). Undermining trust and cooperation: The paradox of sanctioning systems in social dilemmas. *Journal of Experimental Social Psychology*, 42, 147-162.
- Erturk, A. (2007). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians: Mediating role of trust. *Journal of Managerial Psychology*, 3, 257- 270.
- Hui, C., Lam, S. S. K. (2001). Can good citizens lead the way in providing quality service. *Academy of Management Journal*, 5, 988-995.
- Hui, C., Law, K. S., & Chen, Z. X. (1999). A structural equation model of the effects of negative affectivity and leader-member exchange. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 77, 3-21.
- Ilies, R., & Fulmer, I. S. (2009).. Personality and citizenship behavior: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 4, 945-959.
- Lavelle, J. (2008). Commitment, procedural fairness, and organizational citizenship behavior: a multifoci analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 3, 337- 357.
- McKenzie, S. B., et al. (1991). OCB and objective productivity as determinants of managerial evaluations of salespersons' performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 123-150.

- Netemeyer, R., & Boles, T. S. (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61, 85-98.
- Neuman George, A. , Kickul Jill, R. (1998). Organizational citizenship behaviors: Achievement orientation and personality. *Journal of Business and Psychology*, 263-279.
- Organ, D.W. (1998). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington MA; Lexington Books.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74, 157-164.
- Organ, D. W. (1994). Personality and OCB. *Journal of Management*, 20, 465-478.
- Organ, D. W., & Ryan, K. A. (1995). Meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Podsakoff , P., & et al. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employees' satisfaction, commitment trust and OCB. *Journal of Managemen*, 22, 259-298.
- Podsakoff, P., & MacKenzie, S. (1997). The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Performance*, 10, 133-155.
- Podsakoff, P. M. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.
- Schappe, S. P. (1998). The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior. *Journal of Psychology*, 3, 277-277.
- Tansky, A. (1993). Justice and organizational citizenship behavior: What is the relationship?. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 3, 195-207.
- Wang, H., Law, K. S., Hackett, R., Wang, D., & Chen, Z. X. (2005). Leader-member exchange as a mediator of the relationship between transformational leadership and followers' performance and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 3, 420-432.
- Wat, D. (1998). *Organizational citizenship behaviors and the mediating role of trust and empowerment*. The Asian Academy of Management Proceedings. Hong Kong.
- Whitaker, B., Dahling Jason, J., & Levy, P. (2007). The development of a feedback environment and role clarity model of job performance. *Journal of Management*, 4, 570-591.