

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۱/۲۰

تاریخ بررسی مقاله: ۱۳۹۴/۰۲/۲۱

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۰۸/۰۴

DOI: 10.22055/jiops.2017.15570.1004

مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی
دانشگاه شهید چمران اهواز، پاییز و زمستان ۱۳۹۴
دوره‌ی دوم، سال ۲، شماره ۲
ص:ص: ۱-۲۴

بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی سازمانی اجباری و رفتارهای مدنی سازمانی متعارف

محسن گل‌پرور

محسن طالب

فهیمه عبدلی

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی اجباری و رفتارهای مدنی سازمانی متعارف اجرا شد. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری پژوهش را کارکنان یک سازمان دولتی در شهر زنجان تشکیل دادند که از بین آن‌ها ۲۱۲ نفر به شیوه‌ی نمونه‌گیری سهل‌الوصول انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه رفتارهای مدنی اجباری، پرسشنامه رفتارهای مدنی سازمانی و سیاهه منابع انگیزشی بودند. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه تحلیل شد. نتایج نشان داد که از بین منابع انگیزشی فقط انگیزش ابزاری با رفتارهای مدنی اجباری و فرآیند درونی، انگیزش خودپنداره بیرونی، انگیزش خودپنداره درونی و انگیزش درونی‌سازی هدف با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به افراد و دو بعد منابع انگیزشی شامل انگیزش خودپنداره درونی و انگیزش درونی‌سازی هدف با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان دارای رابطه معنادار هستند. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که انگیزش خودپنداره درونی پیش‌بینی‌کننده رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به افراد و انگیزش ابزاری (به‌صورت منفی) و انگیزش خودپنداره درونی (به‌صورت مثبت) پیش‌بینی‌کننده رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان هستند. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که فقط انگیزش ابزاری (به‌صورت مثبت) و انگیزش خودپنداره درونی (به‌صورت منفی) پیش‌بینی‌کننده رفتارهای مدنی اجباری هستند.

کلید واژگان: رفتارهای مدنی اجباری، رفتارهای مدنی سازمانی، منابع انگیزشی

دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان) (نویسنده مسئول)
drmgolparvar@gmail.com

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

مقدمه

هر رفتاری در انسان‌ها دارای بنیان‌های انگیزشی مشخصی است. در واقع انسان‌ها هر رفتاری را بر مبنای انگیزه‌های مشخص انجام می‌دهند. به همین دلیل می‌توان انسان را موجودی انگیزه‌مدار تلقی نمود (باربوتو و گیفورد^۱، ۲۰۱۲؛ بامبرگر^۲، ۲۰۰۹؛ جانسون، چانگ و یانگ^۳، ۲۰۱۰). نگاهی به تنوع رویکردهای نظری مطرح در حوزه بنیان‌های انگیزشی رفتار انسان، مانند نظریه نیازهای پایه، نظریه رفتارهای نیاز بنیاد، رویکرد هویت اجتماعی، رویکرد انگیزش درونی و بیرونی، رویکرد رفتارهای ارزش‌مدار، رویکرد رفتارهای خودپنداره بنیاد و رویکردهای تحولی به نیازها، خود اهمیت و گستردگی توجه به عوامل انگیزشی رفتار انسان را به خوبی نشان می‌دهند (باربوتو و استوری^۴، ۲۰۰۷ و ۲۰۰۸؛ جونز^۵، ۲۰۰۹؛ گرنت و مایر^۶، ۲۰۰۹؛ یاکوبسن^۷، ۲۰۱۱). همسو با توجه به بنیان‌های انگیزشی رفتارهای انسان در محیط‌های مختلف، رفتارهای مثبت و منفی مختلف افراد در محیط‌های کار نیز از لحاظ بنیان‌های انگیزشی مورد توجه اندیشمندان و پژوهشگران عرصه انگیزش و رفتار قرار گرفته‌اند (گریفین، نیل و پارکر^۸، ۲۰۰۷). یک دسته از رفتارهای بسیار شناخته‌شده که توجه پژوهشی بسیاری را در این حوزه به خود جلب نموده است، رفتارهای مدنی سازمانی^۹ (باربوتو و شال^{۱۰}، ۱۹۹۸؛ بولینو، هاروی و بچراچ^{۱۱}، ۲۰۱۲) و دسته غیرمعارف دیگری از این رفتارها که در سال‌های اخیر به مجامع علمی و دانشگاهی معرفی شده‌اند، رفتارهای مدنی اجباری^{۱۲} هستند (ویگوداگادوت^{۱۳}، ۲۰۰۶ و ۲۰۰۷).

رفتارهای مدنی سازمانی، رفتارهایی اختیاری هستند که به‌صورت آشکار از طریق نظام پاداش و

- 1- Barbuto & Gifford
- 2- Bamberger
- 3- Johnson, Chang, & Yang
- 4- Story
- 5- Jones
- 6- Grant & Mayer
- 7- Jacobson
- 8- Griffn, Neal, & Parke
- 9- organizational citizenship behaviors
- 10- Scholl
- 11- Bolino, Harvey, & Bachrach
- 12- compulsory citizenship behaviors
- 13- Vigoda-Gadot

پرداخت سازمان مورد توجه قرار نمی‌گیرند اما موجب ارتقاء عملکرد در سطح خرد و کلان می‌شوند (اسمیت، ارگان و نیر^۱، ۱۹۸۳؛ حسنین، خان و حسن^۲، ۲۰۱۳؛ خان و زبید^۳، ۲۰۱۲؛ دش و پرادان^۴، ۲۰۱۳؛ گل‌پرور و جوادیان^۵، ۲۰۱۲a و ۲۰۱۲b؛ موهانت و راث^۶، ۲۰۱۲). به دلیل مستند بودن نقش رفتارهای مدنی سازمانی در عملکرد و اثربخشی فردی و سازمانی و به لحاظ ماهیت مثبت و سازنده این رفتارها (اوکورامی^۷، ۲۰۱۲؛ تاناکا^۸، ۲۰۱۳؛ گل‌پرور، کامکار^۹ و جوادیان، ۲۰۱۲)، تقریباً از همان بدو معرفی، تلاش‌هایی برای شناخت بنیان‌های انگیزشی آن‌ها صورت گرفته است (باربوتو و استوری، ۲۰۱۱؛ یابرت، کرافورد و شپرس^{۱۰}، ۲۰۰۴). برای نمونه در اولین تلاش‌ها در این حوزه ارگان^{۱۱} (۱۹۹۴) با هدف مشخص ساختن برخی عوامل انگیزشی درگیر در رفتارهای مدنی سازمانی، بنیان‌های انگیزشی و شخصیتی (پنج عامل بزرگ شخصیت) این رفتارها را بررسی نمود، و به این نتیجه رسید که عوامل شخصیتی ارتباط زیادی با بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی سازمانی ندارند. در واقع ارگان (۱۹۹۴) به دلیل روابط ضعیفی که بین پنج عامل بزرگ شخصیت با رفتارهای مدنی سازمانی به‌دست آورد، به این نتیجه رسید که پنج عامل بزرگ شخصیت بیشتر با منش و خلق افراد ارتباط دارد تا با انگیزه‌ها. بر اساس گزارش باربوتو، براون^{۱۲}، ویلهاپیت^{۱۳} و ولر^{۱۴} (۲۰۰۱) تلاش برای شناسایی پنز، میدلی و کگل‌میر^{۱۵} (۱۹۹۷) و تانگ و ابراهیم^{۱۶} (۱۹۹۸) به‌صورت آشکارتری می‌توان شاهد بود. نگاهی بر پژوهش‌های انجام شده تا دهه پایانی هزاره دوم

-
- 1- Smith, Organ, & Near
 - 2- Hasnain, Khan, & Hasan
 - 3- Zabid
 - 4- Dash & Pradhan
 - 5- Golparvar & Javadian
 - 6- Mohant & Rath
 - 7- Okurame
 - 8- Tanaka
 - 9- Kamkar
 - 10- Joubert, Crafford, & Schepers
 - 11- Organ
 - 12- Brown
 - 13- Wilhite
 - 14- Wheeler
 - 15- Penner, Midili, & Kegelmeyer
 - 16- Tang & Ibrahim

می‌لادی نشان می‌دهد که بیشترین توجه در بررسی عوامل انگیزشی رفتارهای مدنی سازمانی به نظریه نیازهای سه‌گانه روانی-اجتماعی (نیاز به پیوندجویی، نیاز به پیشرفت و نیاز به قدرت) مک‌لند^۱ (باربوتو و همکاران، ۲۰۰۱؛ نیهوف^۲، ۲۰۰۰) و رویکرد انگیزه خدمت به عموم (پاندی، رایت و موینیهن^۳، ۲۰۰۷؛ ساناریو و سویونو^۴، ۲۰۱۳؛ کان^۵، ۲۰۱۲؛ کریستیانسن، استیون و وایتینگ^۶، ۲۰۰۹؛ کیم^۷، ۲۰۰۶) معطوف بوده است.

انگیزه خدمت به عموم به این دلیل در مورد رفتارهای مدنی سازمانی استفاده شده که هدف و جهت‌گیری رفتارهای مدنی (چه معطوف به افراد باشد و چه معطوف به نهادهای کاری و سازمانی)، افراد یا پدیده‌های مرتبط با عموم و اطرافیان فرد هستند (فارمر و ون‌داین^۸، ۲۰۱۰؛ کلاری، اسنایدر، رید، کویلند، استوکاس، هوهن و مین^۹، ۱۹۹۸). به هر حال از همان سال‌های پایانی هزاره دوم میلادی به دلیل انتقاداتی که به لحاظ سنجش و پوشش دقیق حوزه‌های انگیزشی رفتارهای انسان به نظریه مک‌لند، همراه با انتقاد به انگیزه خدمت به عموم به دلیل محدود بودن، طبقه‌بندی‌های دیگری نیز در خصوص بنیان‌های انگیزشی رفتارهای انسان و از جمله بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی سازمانی معرفی و در برخی پژوهش‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. طبقه‌بندی پنج بعدی معرفی شده توسط لئونارد، بیویس و شال^{۱۰} (۱۹۹۹) و باربوتو و شال (۱۹۹۸) مورد توجه طبقه‌بندی‌هایی است که در این حوزه به کار رفته است. در این نظریه، پنج مبنای انگیزشی، شامل انگیزش فرآیند درونی^{۱۱}، انگیزش ابزاری^{۱۲}، انگیزش مبتنی بر خودپنداره بیرونی^{۱۳}، انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی^{۱۴} و

- 1- McClelland
- 2- Niehoff
- 3- Pandey, Wright, & Moynihan
- 4- Sunaryo & Suyono
- 5- Cun
- 6- Christensen, Steven, & Whiting
- 7- Kim
- 8- Farmer & Van Dyne
- 9- Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen, & Meine
- 10- Leonard, Beauvais, & Scholl
- 11- intrinsic process motivation
- 12- instrumental motivation
- 13- self-concept-external motivation
- 14- self concept internal motivation

انگیزش مبتنی بر درونی‌سازی هدف^۱ مطرح شده‌اند.

در انگیزش فرآیند درونی، افراد به دلیل سرگرمی و دل‌مشغولی، به وظیفه یا رفتاری خاص اقدام می‌کنند. به این معنی که فرد هدفش از انجام رفتار و یا وظیفه‌ای خاص آن است که نیاز به سرگرم بودن را در خود تشفی دهد. در این بعد از انگیزش، ماهیت کار برای فرد مهم است. در واقع فرد بر مبنای این نوع انگیزش، پاداش مورد نیاز (عامل تشفی‌دهنده نیاز پایه که همان سرگرم و مشغول بودن است) را از انجام خود کار و نه از عاملی دیگر دریافت می‌کند (باربوتو و استوری، ۲۰۱۱). در انگیزش ابزاری، نیاز مورد نظر کسب پیامدهای عینی و محسوس، به ویژه از بعد اقتصادی است. به این معنی که بر مبنای انگیزش ابزاری، انسان هر وظیفه یا رفتاری را انجام می‌دهد تا پیامدی نظیر حقوق و پاداش مالی، ارتقاء شغلی، فوق‌العاده شغل و مواردی از این دست را کسب کند. این نوع انگیزش از انگیزش بیرونی به این دلیل که انگیزش بیرونی از لحاظ تاریخی بر پاداش‌های اجتماعی و ارتباطی تمرکز داشته، متمایز است. در انگیزش مبتنی بر خودپنداره بیرونی، افراد در انجام وظایف و رفتارهای مختلف خود به دنبال تأیید صفات، شایستگی‌ها و ارزش‌های خود هستند. چنان‌که از واژه بیرونی در این نوع انگیزش مشخص است، عامل مورد توجه فرد در تشفی نیاز به تأیید و اثبات خود، که در واقع همان خود ایده‌آل اجتماعی محسوب می‌شود، تأیید دیگران (بالاخص اعضای گروه مرجعی که فرد در آن عضویت دارد) است. بر مبنای انگیزش معطوف به خودپنداره بیرونی، انسان‌ها سعی می‌کنند تا رفتار قابل قبول برای گروه مرجع خود را انجام داده، پذیرش اعضای گروه مرجع خود را به دست آورند و در نهایت موقعیت و جایگاه خود را در گروه بالا ببرند (باربوتو و استوری، ۲۰۰۷ و ۲۰۰۸).

در مقابل در انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی، افراد درون‌مدار بوده و رفتار و وظایفی را انجام می‌دهند که به لحاظ درونی صفات، شایستگی‌ها و ارزش‌های مطرح در خود آرمانی خویش را تأمین و تضمین نماید. بنابراین افرادی که بر پایه خودپنداره درونی خود برانگیخته می‌شوند، رفتارهایی را در راستای خود ایده‌آل درونی‌شان برای افزایش احساس شایستگی و ارزشمندی خود انجام می‌دهند. بالاخره در درونی‌سازی هدف، مبنای انگیزشی رفتار حفظ همخوانی بین رفتار مورد نظر با نظام ارزشی درونی فرد، یعنی همان عامل بودن (عاملیت داشتن در مسیر دستیابی به هدف معین) است. درونی‌سازی هدف با چهار منبع انگیزشی قبلی (شامل انگیزش فرآیند درونی، انگیزش

1- goal internalization motivation

ابزاری، انگیزش مبتنی بر خودپنداره بیرونی، انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی) علی‌رغم برخی شباهت‌ها به‌ویژه بین درونی‌سازی هدف با انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی، دارای تفاوت است. درونی‌سازی هدف عملاً با انجام رفتار به‌منظور افزایش احساس درونی شایستگی فردی (انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی)، با انجام وظیفه صرفاً به‌منظور سرگرم و مشغول بودن (انگیزش مبتنی بر فرآیند درونی)، با انجام رفتار برای کسب و ارتقاء موقعیت گروهی و اجتماعی (انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی) و با انجام رفتار برای کسب پیامدهای اقتصادی عینی (انگیزش ابزاری) متفاوت است. در درونی‌سازی هدف، فرد صرفاً به واسطه این‌که احساس عامل بودن می‌کند و نه با هدف کمک یا کسب پایگاه، پاداش، شایستگی درونی بیشتر و یا لذت بردن از خود کار، دست به رفتار و عمل می‌زند. این عاملیت داشتن در درونی‌سازی هدف در بسیاری مواقع بر خلاف اشکال دیگر انگیزش، در مسیر منافع شخصی فرد نیست (باربوتو و شال، ۱۹۹۸).

در مجموع برخی شواهد پژوهشی حکایت از آن دارند که بنیان‌های انگیزشی پنج‌گانه فوق‌الذکر در رفتارهای سرپرستان و در رفتارهای مدنی سازمانی کارکنان نقشی اساسی ایفاء می‌کنند. برای نمونه باربوتو و همکاران (۲۰۰۱) در پژوهشی نشان دادند که از پنج بعد انگیزش (فرآیند درونی، انگیزش ابزاری، انگیزش مبتنی بر خودپنداره بیرونی، انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی و انگیزش مبتنی بر درونی‌سازی هدف)، انگیزش ابزاری با رفتارهای مدنی سازمانی (معطوف به افراد، معطوف به سازمان و در حالت کلی) دارای رابطه منفی و در مقابل انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی با تمامی ابعاد رفتارهای مدنی دارای رابطه مثبت است. البته لازم به ذکر است که روابط معنادار گزارش شده در مطالعه باربوتو و همکاران (۲۰۰۱) در حد ۰/۱۵ تا ۰/۲ (نسبتاً ضعیف) بوده است. فارمر و ون‌داین (۲۰۱۰) در پژوهشی به بررسی رابطه بین خودپنداره وابسته به موقعیت (که با خودپنداره بیرونی دارای همپوشی است) و خودپنداره ایده‌آل (که با خودپنداره درونی دارای همپوشی است)، پژوهشی را انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که وقتی رفتارها و وظایفی که افراد آن‌ها را انجام می‌دهند با خودپنداره آن‌ها تطابق داشته باشد، افراد آن رفتارها را با رغبت و بسامد بیشتری انجام می‌دهند. باربوتو و استوری (۲۰۱۱) نیز در پژوهشی دیگر نشان دادند که از میان پنج منبع انگیزشی، انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی با رفتارهای مدنی سازمانی دارای رابطه مثبت و در مقابل انگیزش ابزاری و انگیزش مبتنی بر خودپنداره بیرونی با این رفتارها دارای رابطه منفی و معنادار هستند. این مجموعه شواهد نشان

می‌دهند که رویکرد پنج بعدی به بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی سازمانی، به‌طور نسبی می‌تواند امکان تبیین برخی انگیزه‌های زیربنایی دخیل در این رفتارها را فراهم سازد.

در کنار رفتارهای مدنی سازمانی، و از متن پژوهش‌ها و نظریات اندیشمندان این حوزه، مبتنی بر پارادیم اعتدال‌گرایی (پیامدگرایی منفی)، دسته‌ای از اندیشمندان با تأکید بر برخی هزینه‌های حاصل از اصرار غیرمتعارف بر رفتارهای مدنی در محیط کار (برگرون^۱، ۲۰۰۷؛ بولینو، والسی و هاروی^۲، ۲۰۱۰؛ ویلکرسون، اوانز و داویس^۳، ۲۰۰۸) شکل دیگری از رفتارهای مدنی غیرمتعارف را شناسایی و معرفی نموده‌اند. این رفتارها، رفتارهای مدنی اجباری نام گرفته‌اند. ویگوداگادت (۲۰۰۶) صورت‌بندی نظری این نوع رفتارها را ارائه نموده است. رفتارهای مدنی اجباری، همان رفتارهای به ظاهر ارادی و اختیاری مدنی سازمانی هستند که بر پایه فشارهای بیرونی مدیران و سرپرستان (و احیاناً همکاران) انجام می‌شوند (ویگوداگادت، ۲۰۰۶). در واقع ویگوداگادت (۲۰۰۶) با انتخاب واژه اجباری به دنبال رفتارهای مدنی، تلاش نموده تا نشان دهد پدیده‌های مثبتی نظیر رفتارهای مدنی سازمانی به دلیل پیامدهای مثبتی که می‌توانند برای افراد و سازمان‌ها در پی داشته باشند، اگر مورد تأکید و توجه افراطی، آن هم از جانب مراجع رسمی قدرت در محیط‌های کار قرار گیرند، تغییر ماهیت داده و به پدیده‌ای آسیب‌زا تبدیل می‌شوند. به دلیل جدیدتر بودن رفتارهای مدنی اجباری نسبت به رفتارهای مدنی سازمانی متعارف، تاکنون در پژوهشی بنیان‌های انگیزشی این رفتارها مانند رفتارهای مدنی سازمانی مورد بررسی قرار نگرفته است. اما از لحاظ نظری و مبتنی بر برخی شواهد پژوهشی می‌توان پیش‌بینی‌هایی را در مورد تمایزات انگیزشی رفتارهای مدنی اجباری نسبت به رفتارهای مدنی سازمانی متعارف مطرح کرد. در درجه اول، تأکید بر واژه اجباری در این نوع رفتارها به این دلیل بوده تا لزوم توجه به احتمال فاصله گرفتن رفتارهای مدنی سازمانی را از ماهیت ارادی و اختیاری خود گوشزد نمایند. نسبت به رفتارهای مدنی سازمانی متعارف، در رفتارهای مدنی اجباری نوعی فشار و تحمیل وجود دارد که سرمنشاء آن عمدتاً مراجع قدرت هستند (ویگوداگادت، ۲۰۰۶ و ۲۰۰۷). بنابراین اگرچه از نظر صوری و محتوایی این رفتارها تفاوتی با رفتارهای مدنی سازمانی

1- Bergeron

2- Bolino, Valcea, & Harvey

3- Wilkerson, Evans, & Davis

متعارف ندارند، ولی به دلیل زیربناهای انگیزشی آن، می‌توان آن‌ها را رفتارهایی متفاوت تلقی کرد. در بیانی ساده می‌توان گفت که مبنای انگیزشی رفتارهای مدنی اجباری در اختلافی فاحش با رفتارهای مدنی سازمانی متعارف، راهبردهای قهری و زورمدارانه آشکار و نهان مدیریتی و فشارهای اجتماعی همکاران است (ویگوداگادت، ۲۰۰۷). به همین دلیل پیش‌بینی می‌شود که رفتارهای مدنی اجباری بر خلاف رفتارهای مدنی سازمانی متعارف که عمدتاً با انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی دارای رابطه هستند (باربوتو و همکاران، ۲۰۰۱؛ باربوتو و استوری، ۲۰۱۱)، با انگیزش‌های مبتنی بر عوامل بیرونی و خارجی (نظیر انگیزش مبتنی بر خودپنداره بیرونی و یا انگیزش ابزاری) دارای رابطه باشد. در درجه دوم نیز یکی از رویکردهای برآمده از پارادیم اعتدال‌گرایی (پیامدگرایی منفی)، یعنی رویکرد معرفی شده توسط ویگوداگادت (۲۰۰۶ و ۲۰۰۷) به رفتارهای مدنی اجباری و پژوهش‌های بعدی مرتبط با این رفتارها (پنگ و زائو^۱، ۲۰۱۲؛ زائو، پنگ و چن^۲، ۲۰۱۴؛ زائو، پنگ، هان^۳، شیرد^۴ و هادسون^۵، ۲۰۱۳؛ ماکیشی^۶، ۲۰۱۲)، بر این نکته که رفتارهای مدنی اجباری را به دلیل سلب شدن اختیار و اراده فردی در انجام آن‌ها دیگر نمی‌توان شکلی از رفتارهای مدنی سازمانی مثبت و متعارف تلقی شوند، تأکید نموده‌اند (دکاس^۷، ۲۰۱۰). بر اساس این تأکید نیز کاملاً منطقی است که برای قطعیت بخشیدن به این تمایز در کنار رفتارهای مدنی سازمانی متعارف، بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی اجباری نیز مورد بررسی قرار گیرند. در صورت تأیید بنیان‌های انگیزشی متفاوت رفتارهای مدنی اجباری، می‌توان با صراحت بیشتری در باب تمایزات این رفتارها با رفتارهای مدنی سازمانی متعارف سخن گفت.

در پایان لازم است به چند تلویح و ضرورت برای پژوهش حاضر اشاره نمود. اولین تلویح این‌که، این پژوهش از زمره اولین پژوهش‌هایی است که بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی سازمانی متعارف را در کنار بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی اجباری مورد بررسی قرار می‌دهد. بنابراین نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند به‌صورت مقدماتی دانش نظری موجود در مورد

-
- 1- Peng & Zhao
 - 2- Zhao, Peng, & Chen
 - 3- Han
 - 4- Sheard
 - 5- Hudson
 - 6- Makishi
 - 7- Dekas

بنیان‌های انگیزشی رفتارهای انسان در محیط کار را گسترش بخشد. دومین تلویح این‌که نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند موجب ترغیب پژوهشگران مختلف برای انجام پژوهش‌های بیشتر در مور بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مختلف مثبت و منفی افراد در محیط‌های کار شود. سومین ضرورت این‌که، با شناسایی بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی سازمانی متعارف و رفتارهای مدنی اجباری به تدریج امکان اندیشیدن و یافتن راه‌کارهای عملی برای تقویت همخوانی با محتوای رفتارهای مدنی سازمانی و مسیرهای مؤثر بر کنترل رفتارهای مدنی اجباری فراهم می‌گردد. اما از آن جایی‌که پیشینه‌ای در مورد رابطه بنیان‌های پنج‌گانه انگیزشی با رفتارهای مدنی سازمانی متعارف و رفتارهای مدنی اجباری در ایران وجود نداشت، در این پژوهش به جای فرضیه، سؤالات پژوهشی زیر مدنظر قرار گرفته‌اند.

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان مرد و زن یک سازمان دولتی در شهر زنجان در بهار ۱۳۹۲ به تعداد ۴۰۰ نفر بود. از این جامعه آماری بر اساس جدول تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری، ۲۵۰ نفر به‌عنوان نمونه برای شرکت در این پژوهش تعیین شدند. ۲۲۰ نفر نمونه پژوهش از طریق نمونه‌گیری سهل‌الوصول انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۸ پرسشنامه (معادل ۳/۶ درصد) به دلیل نقص در پاسخگویی از پژوهش کنار گذاشته شدند، لذا گروه نمونه پژوهش به ۲۱۲ نفر تقلیل یافت. میانگین سنی شرکت‌کنندگان در پژوهش ۴۰/۶۳ سال و میانگین سابقه شغلی آن‌ها ۱۲/۶۱ سال بود. ۶۳/۷ درصد شرکت‌کنندگان دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم و کارشناسی، ۷۸/۳ درصد متأهل، ۸۰/۶۶ درصد مرد و ۱۹/۳۳ درصد زن بودند.

ابزار پژوهش

پرسشنامه رفتارهای مدنی اجباری. برای سنجش رفتارهای مدنی اجباری از پرسشنامه ۱۰ سؤالی وی‌گوداگادت (۲۰۰۶) که دارای مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۵) است، استفاده شد. وی‌گوداگادت (۲۰۰۶) روایی سازه این پرسشنامه را بر اساس تحلیل عاملی تأییدی مستند ساخته است. شواهد ارائه شده همچنین حکایت از روایی همگرا و واگرای

مطلوب این پرسشنامه دارد و آلفای کرونباخ آن برابر با ۰/۸۳ گزارش شده است (وی‌گوداگادت، ۲۰۰۶). تحلیل عاملی اکتشافی انجام شده در پژوهش حاضر نشان داد که با KMO برابر با ۰/۸۹ و آزمون کرویت بارتلت برابر با ۳۳۹۱/۳۷ ($p < ۰/۰۱$) ۱۰ سؤال این پرسشنامه با بارهای عاملی بالای ۰/۴ بر یک عامل قرار می‌گیرند. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر برابر با ۰/۹۳ به‌دست آمد.

پرسشنامه رفتارهای مدنی سازمانی. برای سنجش رفتارهای مدنی سازمانی از پرسشنامه شانزده سؤالی لی و آلن^۱ (۲۰۰۲) که دو حوزه رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران را مورد سنجش قرار می‌دهد و دارای مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۵) است، استفاده شد. این پرسشنامه از نظر روایی و پایایی دارای شرایط مطلوبی است (لی و آلن، ۲۰۰۲). شواهد خارجی مربوط به این پرسشنامه حاکی از شرایط مطلوب برای این پرسشنامه در سنجش رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران است (لی و آلن، ۲۰۰۲). کاظمی (۱۳۹۱) روایی سازه این پرسشنامه را از طریق تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش واریماکس بررسی و همان دو عامل معرفی شده توسط لی و آلن (۲۰۰۲) را در نسخه فارسی ترجمه شده به‌دست آورده است. همچنین آلفای کرونباخ رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان و همکاران در پژوهش کاظمی (۱۳۹۱) به‌ترتیب برابر با ۰/۹ و ۰/۹۳ گزارش شده است. در پژوهش حاضر پس از تحلیل عاملی اکتشافی همراه با پرسشنامه رفتارهای مدنی اجباری (KMO برابر با ۰/۸۹، آزمون کرویت بارتلت برابر با ۳۳۹۱/۳۷ و معنادار در سطح $p < ۰/۰۰۱$ و اسکری پلات نیز دو عامل قابل استخراج را مستقل از رفتارهای مدنی اجباری به‌دست داد)، آلفای کرونباخ به‌ترتیب برای رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به همکاران و سازمان برابر با ۰/۸۲ و ۰/۹ به‌دست آمد.

سیاهه منابع انگیزشی. برای سنجش منابع انگیزشی رفتارهای مدنی اجباری و رفتارهای مدنی سازمانی از پرسشنامه ۳۰ سؤالی باریوتو و شال (۱۹۹۸) که دارای ۵ خرده مقیاس به نام‌های فرآیند درونی (شش سؤال)، انگیزش ابزاری (شش سؤال)، خودپنداره بیرونی (شش سؤال)، خودپنداره درونی (۶ سؤال) و درونی‌سازی هدف (۶ سؤال) و مقیاس پاسخگویی ۷ گزینه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است، استفاده شد. باریوتو و شال (۱۹۹۸) روایی سازه این پرسشنامه را ابتدا بر اساس تحلیل عاملی اکتشافی بررسی و بر مبنای بارهای عاملی ۰/۴ و بالاتر پنج

عامل معرفی شده در بالا ارائه را نموده‌اند. پس از تحلیل عاملی اکتشافی، از طریق تحلیل عاملی تاییدی نیز روایی سازه این پرسشنامه مستند گردیده و آلفای کرونباخ برای فرآیند درونی، انگیزش ابزاری، خودپنداره بیرونی، خودپنداره درونی و درونی‌سازی هدف به ترتیب برابر با ۰/۸۳، ۰/۸۵، ۰/۹ و ۰/۸۸ گزارش شده است (باربوتو و شال، ۱۹۹۸). تحلیل عاملی اکتشافی انجام شده در پژوهش حاضر نشان داد که با KMO برابر با ۰/۹ و آزمون کرویت بارتلت برابر با ۹۶۸۵/۹۸ ($p < ۰/۰۱$) ۳۰ سؤال این پرسشنامه را با بارهای عاملی بالای ۰/۴ بر پنج عامل قرار داد. آلفای کرونباخ برای فرآیند درونی، انگیزش ابزاری، خودپنداره بیرونی، خودپنداره درونی و درونی‌سازی هدف در پژوهش حاضر به ترتیب برابر با ۰/۷۶، ۰/۷۸، ۰/۸، ۰/۸۴ و ۰/۷۹ به دست آمد. تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه انجام گرفت. تحلیل‌های انجام شده با استفاده از نرم‌افزار بسته آماری برای علوم اجتماعی^۱ (SPSS) انجام شد.

یافته‌ها

جدول ۱ میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش و جدول ۲ ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار
رفتارهای مدنی اجباری	۲/۱۸	۰/۹۲
رفتارهای مدنی معطوف به افراد	۳/۷۴	۰/۷۱
رفتارهای مدنی معطوف به سازمان	۴/۰۱	۰/۷۶
انگیزش فرآیند درونی	۴/۴۱	۱/۱۳
انگیزش ابزاری	۴/۳۹	۱/۲۵
انگیزش خودپنداره بیرونی	۴/۷۲	۱/۱۲
انگیزش خودپنداره درونی	۵/۶۱	۰/۹۳
انگیزش درونی‌سازی هدف	۵/۱۴	۱/۰۸

1- statistical package for social science

جدول ۲. همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	رفتارهای مدنی اجباری	رفتارهای مدنی معطوف به افراد	رفتارهای مدنی معطوف به سازمان	انگیزش فرآیند درونی	انگیزش ابزاری	انگیزش خودپنداره بیرونی	انگیزش خودپنداره درونی
رفتارهای مدنی اجباری	-						
رفتارهای مدنی معطوف به افراد	۰/۱	-					
رفتارهای مدنی معطوف به سازمان	-۰/۰۹	۰/۶۶**	-				
انگیزش فرآیند درونی	۰/۰۸	۰/۱۴*	۰/۰۱	-			
انگیزش ابزاری	۰/۱۸*	۰/۰۳	-۰/۰۷	۰/۴۴**	-		
انگیزش خودپنداره بیرونی	۰/۰۸	۰/۱۶*	۰/۰۹	۰/۴۳**	۰/۵۹**	-	
انگیزش خودپنداره درونی	۰/۰۷	۰/۲۹**	۰/۳۱**	۰/۲۹**	۰/۲۸**	۰/۴۹**	-
انگیزش درونی‌سازی هدف	۰/۰۵	۰/۲۴**	۰/۱۸*	۰/۲۶**	۰/۳۳**	۰/۴۱**	۰/۵۷**

**p<۰/۰۱ *p<۰/۰۵

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، رفتارهای مدنی اجباری دارای میانگین برابر با ۲/۱۸ و میانگین رفتارهای مدنی سازمانی از ۳/۷۴ تا ۴/۰۱ در نوسان بوده است. همچنین منابع انگیزشی رفتارهای مدنی اجباری و رفتارهای مدنی سازمانی از ۴/۳۹ در کمترین حد برای انگیزش ابزاری تا ۵/۶۱ بیشترین حد برای انگیزش

خودپنداره درونی در نوسان بوده است.

چنان‌که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، از پنج بعد منابع انگیزشی فقط انگیزش ابزاری با رفتارهای مدنی اجباری دارای رابطه مثبت و معنادار ($p < 0/01$) است. اما از پنج بعد انگیزشی چهار بعد شامل انگیزش فرآیند درونی، انگیزش خودپنداره بیرونی، انگیزش خودپنداره درونی و انگیزش درونی‌سازی هدف با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به افراد و دو بعد منابع انگیزشی شامل انگیزش خودپنداره درونی و انگیزش درونی‌سازی هدف با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان دارای رابطه مثبت و معنادار هستند ($p < 0/01$). در جدول ۳ نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی ابعاد رفتارهای مدنی سازمانی ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی ابعاد رفتارهای مدنی سازمانی از طریق منابع انگیزشی

متغیر	مقدار ثابت و مقادیر پیش‌بین	R	R ²	F	b	SE	β	t	p
معطوف به افراد رفتارهای مدنی اجباری	مقدار ثابت				۲/۳۷	۰/۳۱	-	۷/۵۷	۰/۰۰۱
	انگیزش فرآیند درونی				۰/۰۶	۰/۰۵	۰/۰۹	۱/۱۸	۰/۲۴
	انگیزش ابزاری				-۰/۰۸	۰/۰۵	-۰/۱۴	-۱/۶۳	۰/۱
	انگیزش خودپنداره بیرونی	۰/۳۲۹	۰/۱۰۸	۴/۹۸**	۰/۰۳	۰/۰۶	۰/۰۵	۰/۵۶	۰/۵۸
	انگیزش خودپنداره درونی				۰/۱۶	۰/۰۷	۰/۲۱	۲/۴۲	۰/۰۲
	انگیزش درونی‌سازی هدف				۰/۰۸	۰/۰۵	۰/۱۳	۱/۵۴	۰/۱۳
معطوف به سازمان رفتارهای مدنی اجباری	مقدار ثابت				۲/۸۱	۰/۳۳	-	۸/۴۵	۰/۰۰۱
	انگیزش فرآیند درونی				-۰/۰۲	۰/۰۵	-۰/۰۳	-۰/۳۵	۰/۷۲
	انگیزش ابزاری	۰/۳۵۵	۰/۱۲۶	۵/۹۲**	۰/۰۲	۰/۰۶	۰/۰۳	۰/۳	۰/۰۳
	انگیزش خودپنداره بیرونی				۰/۰۲	۰/۰۷	۰/۳۳	۳/۸۹	۰/۰۰۱
	انگیزش خودپنداره درونی				۰/۲۷	۰/۰۶	۰/۰۴	۰/۵۳	۰/۰۱
	انگیزش درونی‌سازی هدف				۰/۰۳	۰/۰۶	۰/۰۴	۰/۵۳	۰/۰۱

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

چنان‌که در جدول ۳ در ردیف اول مشاهده می‌شود، از پنج مؤلفه منابع انگیزشی، فقط انگیزش خودپنداره درونی ($\beta = 0/21$, $p < 0/01$) پیش‌بینی‌کننده رفتارهای مدنی سازمانی

معطوف به افراد بوده و توانسته‌اند ۱۰/۸ درصد از واریانس این بعد از رفتارهای مدنی سازمانی را تبیین نماید. چنان‌که در ریف دوم جدول ۳ نشان داده شده، از پنج مولفه منابع انگیزشی، انگیزش ابزاری به صورت منفی ($\beta = -0.18, p < 0.05$) و انگیزش خودپنداره درونی به صورت مثبت ($\beta = 0.33, p < 0.01$) پیش‌بینی‌کننده رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان بوده و توانسته‌اند ۱۲/۶ درصد از واریانس این بعد از رفتارهای مدنی سازمانی را تبیین نمایند. در جدول ۴ نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی اجباری ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی اجباری از طریق منابع انگیزشی

متغیر	مقدار ثابت و مقادیر پیش‌بین	R	R ²	F	b	SE	β	t	p
مقدار ثابت					۲/۰۹	۰/۴۲	-	۴/۹۸	۰/۰۰۱
انگیزش فرآیند درونی					۰/۰۲	۰/۰۶	۰/۰۲	۰/۳	۰/۷۶
انگیزش ابزاری					۰/۱۳	۰/۰۶	۰/۱۷	۱/۹۵	۰/۰۵۲
انگیزش خودپنداره بیرونی		۰/۲۲۹	۰/۰۵۳*	۲/۲۹*	۰/۰۲	۰/۰۸	۰/۰۳	۰/۳۱	۰/۷۵
انگیزش خودپنداره درونی					-۰/۱۹	۰/۰۹	-۰/۱۹	-۲/۱۳	۰/۰۲
انگیزش درونی‌سازی هدف					۰/۰۷	۰/۰۷	۰/۰۹	۱/۰۱	۰/۱۳

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

چنان‌که در جدول ۴ در ردیف اول مشاهده می‌شود، از پنج مؤلفه منابع انگیزشی، فقط انگیزش ابزاری به صورت مثبت و در حد مارژینال ($\beta = 0.17, p = 0.052$) و انگیزش خودپنداره درونی به صورت منفی ($\beta = -0.19, p < 0.05$) پیش‌بینی‌کننده رفتارهای مدنی اجباری بوده و توانسته‌اند ۵/۳ درصد از واریانس این بعد از رفتارهای مدنی سازمانی را تبیین نمایند.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش که با هدف بررسی نقش بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای مدنی اجباری اجرا شد، شواهدی حمایت‌گر و به‌طور نسبی همسو با پیش‌بینی‌های معطوف به نقش عوامل انگیزشی در رفتارهای مدنی سازمانی و تمایز رفتارهای مدنی اجباری

از رفتارهای مدنی سازمانی متعارف به دست داد. در این پژوهش در سطح همبستگی‌های ساده بین انگیزش فرآیند درونی، خودپنداره بیرونی، خودپنداره درونی و درونی‌سازی هدف با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به افراد، و بین خودپنداره درونی و درونی‌سازی هدف با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان رابطه مثبت و معناداری به دست آمد. در این پژوهش انگیزش ابزاری با رفتارهای مدنی سازمانی دارای رابطه معناداری نبود. این یافته‌ها با نتایج گزارش شده توسط باربوتو و همکاران (۲۰۰۱) و باربوتو و استوری (۲۰۱۱) از جهاتی همسو و از جهات دیگر ناهمسو است. در مطالعه باربوتو و همکاران (۲۰۰۱) بین انگیزش ابزاری با رفتارهای مدنی رابطه منفی (در حد ضعیف) و بین خودپنداره درونی با رفتارهای مدنی رابطه مثبت (در حد ضعیف) گزارش شده است. در مطالعه باربوتو و استوری (۲۰۱۱) نیز بین خودپنداره درونی با رفتارهای مدنی رابطه مثبت، ولی بین انگیزش ابزاری و خودپنداره بیرونی با رفتارهای مدنی رابطه منفی به دست آمده است. در مجموع یافته‌های این پژوهش همراه با دو مطالعه مورد اشاره حاکی از آن است که انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی را می‌توان یکی از مهمترین بنیان‌های مطرح برای رفتارهای مدنی سازمانی در نظر گرفت. اما این‌که در پژوهش حاضر بین انگیزش ابزاری و رفتارهای مدنی سازمانی رابطه به دست نیامد و یا این‌که بین خودپنداره بیرونی با رفتارهای مدنی سازمانی رابطه مثبت به دست آمد خود جای توجه دارد.

اغلب همبستگی‌هایی که در دو مطالعه باربوتو و همکاران (۲۰۰۱) و باربوتو و استوری (۲۰۱۱) همراه با روابطی که در این پژوهش به دست آمده‌اند، همگی روابطی نیرومندی نیستند. از طرف دیگر در سطح ضرایب همبستگی مرتبه صفر (همبستگی‌های ساده) منطقی نیست که با قاطعیت به دلایل احتمالی روابط به دست آمده پرداخته شود. با این حال بسیار احتمال دارد که رابطه بین عوامل انگیزشی با رفتارهای مدنی سازمانی در درجه اول تابع برخی عوامل ساختاری و فرهنگی در مطالعات باشند. هر چند که این عوامل ساختاری و انگیزشی تاکنون شناسایی و معرفی نشده‌اند، ولی ممکن است نظام‌های رهبری و فرهنگ حاکم بر فضای سازمان‌هایی که مطالعه در آن انجام می‌شود باعث گردد تا برخی از عوامل انگیزشی رابطه نیرومندتری را با رفتارهای مدنی سازمانی نشان بدهند. در همین راستا باید توجه داشت که گروه نمونه مورد استفاده در این پژوهش، کارکنان یک سیستم اداری - خدماتی دولتی در ایران بوده‌اند. در حالی که در مطالعه باربوتو و همکاران (۲۰۰۱) و باربوتو و استوری (۲۰۱۱) گروه

نمونه، کارکنان صنایع کشاورزی بوده‌اند. به نظر منطقی می‌رسد که در ساختارهای سازمانی اداری-خدماتی نسبت به ساختارهای سازمانی صنعتی، همبستگی بین عوامل انگیزشی با رفتارهای مدنی سازمانی تفاوت‌هایی را نشان بدهد. به هر حال دلایل احتمالی این تفاوت‌ها لازم است در پژوهش‌های آینده مورد بررسی قرار گیرد. نکته بسیار مهم دیگری که در تبیین این بخش از یافته‌ها لازم است به آن توجه شود، احتمال وجود تعامل بین بنیان‌های انگیزشی بیرونی با یکدیگر (انگیزش مبتنی بر خودپنداره بیرونی و انگیزش ابزاری) و بنیان‌های انگیزشی درونی با یکدیگر (فرآیند درونی، خودپنداره درونی و درونی‌سازی هدف) برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی و سازه‌های رفتاری دیگر است. در واقع بسیار احتمال دارد که در رابطه بین بنیان‌های انگیزشی درونی و بیرونی با رفتارهای افراد در محیط کار، سطوح بنیان‌های انگیزشی دیگر نقش داشته باشند. از لحاظ منطقی، چون بنیان‌های انگیزشی به‌طور هم‌زمان سنجش می‌گردد، و احتمال چند انگیزه‌ای بودن بسیاری از رفتارها نیز در انسان وجود دارد، پیش‌بینی می‌شود که از طریق تعامل بنیان‌های انگیزشی درونی با یکدیگر و بنیان‌های انگیزشی بیرونی با یکدیگر بهتر بتوان به تبیین رفتارهای مختلف انسان در محیط کار همت گماشت.

بخش دیگری از یافته‌های این پژوهش نشان داد که از میان پنج عامل انگیزشی، فقط انگیزش ابزاری به‌صورت مثبت با رفتارهای مدنی-اجباری رابطه مثبت (در حد ضعیف) دارند. این امر نشان می‌دهد که حداقل در سطح همبستگی‌های ساده بینان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی-اجباری نسبت به رفتارهای مدنی سازمانی متعارف تفاوت دارد. در انگیزش ابزاری، فرد به این دلیل رفتار یا عملی را انجام می‌دهد تا به منافع عینی نظیر پاداش، افزایش حقوق و مواردی این چنین دست پیدا کند. بنابراین در تبیین این یافته می‌توان گفت که چون عموماً رفتارهای مدنی اجباری از جانب مراجع قدرت (سرپرستان، مدیران و روسا) به افراد تحمیل می‌شوند، و مراجع قدرت نظام‌های پاداش، حقوق، ارتقاء و خلاصه تمام منابعی که به منافع اقتصادی برای کارکنان منجر می‌شود را در دست دارند، وقتی از کارکنان درخواست رفتارهای مدنی اجباری را می‌نمایند، یک تغییر بنیان انگیزشی از خودپنداره درونی (که بالاترین همبستگی مثبت را با رفتارهای مدنی سازمانی نشان داد) به سمت انگیزش ابزاری پدید می‌آورند. وقوع چنین پدیده‌ای برای رویکرد اعتدال‌گرایی (پیامدگرایی منفی) دارای اهمیت فزاینده‌ای است. به باور ویگوداگادت (۲۰۰۶ و ۲۰۰۷) رفتارهای مدنی اجباری را چون ماهیت

ارادی و اختیاری ندارند، می‌توان شکلی جدید از رفتارهای مدنی تلقی کرد. شواهدی که در این پژوهش در سطح همبستگی‌های ساده به دست آمده است، خود نشان می‌دهد که در سطح انگیزشی، رفتارهای مدنی اجباری برخلاف رفتارهای مدنی متعارف که با انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی دارای رابطه قابل توجهی است، با انگیزش ابزاری دارای رابطه است. بنابراین می‌توان گفت که رفتارهای مدنی اجباری، رفتارهایی خاص با بنیان‌های انگیزشی مخصوص به خود هستند. با این حال اظهار نظر قاطع‌تر در این مورد را می‌توانیم با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون در پژوهش حاضر انجام دهیم.

نتایج تحلیل رگرسیون در حضور همزمان پنج عامل انگیزشی برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی سازمانی (معطوف به افراد و معطوف به سازمان) نشان داد که انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی به تنهایی با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به افراد و خودپنداره درونی به صورت مثبت همراه با انگیزش ابزاری به صورت منفی با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان دارای رابطه مثبت هستند. اما در مورد رفتارهای مدنی اجباری، انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی با علامت منفی و انگیزش ابزاری در حد مارژینال با علامت مثبت پیش‌بینی‌کننده‌های این رفتارها بودند. حتی اگر حضور انگیزش ابزاری در کنار خودپنداره درونی را برای رفتارهای مدنی اجباری نادیده بگیریم، کماکان علامت مثبت خودپنداره درونی برای رفتارهای مدنی سازمانی و در مقابل علامت منفی آن برای رفتارهای مدنی اجباری خود تا اندازه‌ای می‌تواند به عنوان شواهدی برای بنیان‌های انگیزشی متفاوت این دو نوع رفتار در نظر گرفته شود. در انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی، افراد بر پایه خودآیدیه‌آلی که در فضای ذهنی‌شان ترسیم نموده‌اند، رفتار و اعمالی را انجام می‌دهند که در راستای صفات، شایستگی‌ها و ارزش‌های مطرح در خود آیدیه‌آل‌شان باشد. چنین انگیزشی چگونه ممکن است به تقویت رفتارهای مدنی و در مقابل به تضعیف رفتارهای مدنی اجباری منتهی شود. احتمالات نظری متعددی در این میان مطرح است. یکی از این احتمالات که قرین به واقعیت است، این است که چون در خودپنداره درونی (مبتنی بر خودآیدیه‌آل) افراد اساساً صفات، ویژگی‌ها و ارزش‌های انسانی و اخلاقی را مدنظر دارند، و چون رفتارهای مدنی سازمانی، رفتارهایی دیگر دوستانه، فداکارانه، انسانی و اخلاقی هستند، افراد با درگیر شدن در این نوع رفتارها، نیاز خود را به احساس ارزشمندی و شایستگی تشفی می‌بخشند.

به معنای دیگر توان پیش‌بینی‌کنندگی انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی برای رفتارهای مدنی سازمانی نشان می‌دهد که افراد رفتارهای مدنی سازمانی را انجام می‌دهند تا از آن طریق برای خود شواهدی از ارزشمندی، شایستگی و تعالی یافتگی را فراهم سازند. در مقابل وقتی که رفتار مدنی از جانب یک مرجع قدرت رسمی و یا از طریق همکاران با فشارهای محسوس و نامحسوس به فرد تحمیل می‌شوند، چون بر خلاف رفتارهای مدنی سازمانی متعارف که ماهیت ارادی و اختیاری دارند، اجبار و فشار عامل اصلی انجام این رفتارها بوده، فرد با انجام رفتارهای مدنی اجباری قادر نیست تا انجام این رفتارها را به‌عنوان آنچه که از ارزشمندی، شایستگی و صفات برجسته انسانی و اخلاقی وی نشأت گرفته در نظر بگیرد. بنابراین توان پیش‌بینی‌کنندگی منفی انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی برای رفتارهای مدنی اجباری نشان می‌دهد که وقتی کارکنان به دنبال تشفی نیاز به تأیید شایستگی‌ها و ارزش‌های اخلاقی و انسانی درونی خود هستند کمتر تمایل دارند تا رفتارهای مدنی اجباری را انجام دهند. چون عملاً این رفتارها نیاز آن‌ها را ارضاء نمی‌کند. از طرف دیگر نیز می‌توانیم به موضوع بنگریم. و آن این‌که با مجبور کردن افراد به انجام رفتارهای مدنی، حداقل در کسانی که این رفتارها را بر مبنای خودپنداره درونی انجام می‌دهند، فرصت تشفی نیاز به ارزشمندی انسانی و اخلاقی را از افراد سلب می‌کنیم.

در مجموع یافته‌های حاصل از این پژوهش چند سهم قابل توجه در افزایش دانش کنونی ما در مورد بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی سازمانی متعارف با رفتارهای مدنی اجباری به‌دست داد. اول این‌که در این پژوهش اولین شواهد مربوط به احتمال تفاوت در بنیان‌های انگیزشی رفتارهای مدنی سازمانی با رفتارهای مدنی اجباری به‌دست آمد. به این مفهوم که بسیار محتمل است که رفتارهای مدنی متعارف مبتنی بر ارزش‌مداری درونی و در مقابل رفتارهای مدنی اجباری مبتنی بر ارزش‌مداری اقتصادی و ابزاری عمل نمایند. دومین تلویح این پژوهش این‌که با حضور انگیزش مبتنی بر خودپنداره درونی برای پیش‌بینی سه شکل رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به افراد، معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی سازمانی کلی، وجود شکلی از خودکامرواسازی ارزشی مطرح می‌شود. به این معنی که فرد رفتارهای مدنی سازمانی متعارف را به‌صورت اختیاری بر اثر نیاز به در دست داشتن شواهدی برای تأیید ارزشمندی، شایستگی و صفات انسانی و اخلاقی خود انجام می‌دهد. در مقابل وقتی رفتارهای مدنی ماهیت اجباری به خود می‌گیرند،

این فرصت خودکامرواسازی ارزشی از فرد سلب می‌شود. سلب چنین فرصتی ممکن است بسیاری از مسائل را در درون سازمان‌ها تحت‌الشعاع خود قرار دهد. در پایان لازم است به محدودیت‌هایی که در این پژوهش وجود داشته توجه شود. اول این‌که این مطالعه در یک سازمان دولتی انجام شده و لذا در تعمیم آن به دیگر سازمان‌ها لازم است احتیاط شود. دومین محدودیت به سنجش متغیرهای پژوهش به صورت خودگزارش دهی مربوط می‌شود. این امر می‌تواند موجب واریانس مشترک شود. بالاخره این‌که نتایج این مطالعه را به دلیل طرح همبستگی مورد استفاده، نمی‌توان در قالب علت و معلولی تفسیر نمود.

منابع

فارسی

کاظمی، مریم (۱۳۹۱). رابطه سرمایه روان‌شناختی و سرمایه معنوی با رفتارهای مدنی سازمانی، رفتارهای انحرافی، عملکرد زمینه‌ای و عملکرد در نقش میان معلمان. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی). دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، اصفهان.

لاتین

- Bamberger, P. (2009). Employee help-seeking: Antecedents, consequences and new insights for future research. In J. J. Martocchio & H. Liao (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (pp. 49-98). Bingley, UK: Emerald.
- Barbuto, J. E., & Story, J. S. (2008). Relations between locus of control and sources of work motivation amongst government workers. *Psychological Reports, 102*(1), 335-338.
- Barbuto, J. E., Brown, L. L., Wilhite, M. S., & Wheeler, D. W. (2001). Testing the underlying motives of organizational citizenship behaviors: A field study of agricultural Co-op workers. *Annual National Agricultural Education Research Conference, 12*, 539-553.
- Barbuto, J. E., & Gifford, G. T. (2012). Motivation and Leader member exchange: evidence counter to similarity attraction theory. *International Journal of Leadership Studies, 7*(1), 18-28.

- Barbuto, J. E., & Scholl, R. W. (1998). Motivation sources inventory: Development and validation of new scales to measure an integrative taxonomy of motivation. *Psychological Reports*, 82(1), 1011-1022.
- Barbuto, J. E., & Story, J. S. (2007). Relations of organizational and interpersonal boundaries with sources of work motivation. *Perceptual and Motor Skills*, 105(3-2), 1155-1158.
- Barbuto, J. E., & Story, J. S. (2011). Work motivation and organizational citizenship behaviors: A field study. *Journal of Leadership Studies*, 5(1), 23-34.
- Bergeron, D. M. (2007). The potential paradox of organizational citizenship behavior: Good citizens at what cost?. *Academy of Management Review*, 32(4), 1078-1095.
- Bolino, M. C., Harvey, J., & Bachrach, D. G. (2012). A self-regulation approach to understanding citizenship behavior in organizations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 119(1), 126-139.
- Bolino, M. C., Valcea, S., & Harvey, J. (2010). Employee, manage thyself: The potentially-negative implications of expecting employees to behave proactively. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 325-345.
- Christensen, R. K., Steven, W., & Whiting, S. W. (2009). Employee evaluations in the public sector: Public service motivation, task, and citizenship behaviors. *The Korean Journal of Policy Studies*, 23(2), 41-56.
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Meine, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516-1530.
- Cun, X. (2012). Public service motivation and job satisfaction, organizational citizenship behavior: An empirical study based on the sample of employees in Guangzhou public sectors. *Chinese Management Studies*, 6(2), 330-340.
- Dash, S., & Pradhan, R. K. (2013). Determinants and consequences of organizational citizenship behavior: A theoretical framework for Indian manufacturing organizations. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(1), 17-27.

- Dekas, K. H. (2010). *Citizenship in context: Investigating the effects of work group climate on organizational citizenship perceptions and behavior*. (Doctoral dissertation). University of Michigan.
- Farmer, S. M., & Van Dyne, L. (2010). The idealized self and the situated self as predictors of employee work behaviors. *Journal of Applied Psychology, 95*(3), 503-516.
- Golparvar, M., & Javadian, Z. (2012a). Moderating effects of the big five personality factors on the relationship between perceived organizational justice and organizational citizenship behaviors (OCBs). *European Journal of Scientific Research, 74*(4), 527-543.
- Golparvar, M., & Javadian, Z. (2012b). The relationship between perceived organizational justice and OCBs with consider moderating role of equity sensitivity: Some cultural implications. *International Journal of Psychological Studies, 4*(2), 28-41.
- Golparvar, M., Kamkar, M., & Javadian, Z. (2012). Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behavioral outcomes: Introducing the job stress multiple functions approach. *International Journal of Psychological Studies, 4*(4), 99-112.
- Grant, A. M., & Mayer, D. M. (2009). Good soldiers and good actors: Pro-social and impression management motives as interactive predictors of affiliative citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology, 94*(4), 900-912.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal, 50*(2), 327-347.
- Hasnain, N., Khan, O., & Hasan, Z. (2013). Organizational citizenship behavior, happiness and work motivation as correlates of organizational commitment of managers of public and private banks. *The International Journal of Humanities & Social Studies, 1*(3), 14-20.
- Jacobson, W. S. (2011). Creating a motivated workforce: How organizations can enhance and develop public service motivation (PSM). *Public Personnel Management, 40*(3), 215-238.
- Johnson, R. E., Chang, C. H., & Yang, L. Q. (2010). Commitment and motivation at work: The relevance of employee identity and regulatory

- focus. *Academy of Management Review*, 35(2), 226-245.
- Jones, A. M. (2009). *A matter of motive: The role of autonomy in the relationship between organizational citizenship behavior and work family conflict*. (Doctoral dissertation). The Pennsylvania State University, College of the Liberal Arts.
- Joubert, E., Crafford, A., & Schepers, J.M. (2004). The construction of a normative instrument for measuring organizational citizenship. *SA Journal of Industrial Psychology*, 30(2), 1-10.
- Kemery, E. R., Bedeian, A. G., & Zacur, S. R. (1996). Expectancy-based job cognitions and job affects as predictors of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(7), 635-651.
- Khan, S. K., & Zabid, M. A. R. (2012). The mediating effect of organizational commitment in the organizational culture, leadership and organizational justice relationship with organizational citizenship behavior: A study of academicians in private Higher Learning Institutions in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(8), 83-91.
- Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27(8), 722-740.
- Lee, K., & Allen, N.J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognition. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 131-142.
- Leonard, N., Beauvais, L., & Scholl, R. W. (1999). Work motivation: The incorporation of self-concept-based processes. *Human Relations*, 52(8), 969-998.
- Makishi, N. (2012). *Same behavior, different consequences: Reactions to men's and women's compulsory citizenship behaviors*. Unpublished Master Thesis in Psychology. Cleveland State University.
- Mohant, J., & Rath, B. P. (2012). Can organizational culture be a predictor of organizational citizenship behaviors?. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(1), 76-79.
- Niehoff, B. P. (2000). *A motive-based view of organizational citizenship behaviors: Applying an old lens to a new class or organizational behaviors*. Proceedings, Midwest Academy of Management, 1-16.
- Okurame, D. (2012). Impact of career growth prospects and formal

- mentoring on organizational citizenship behavior. *Leadership & Organization Development Journal*, 33(1), 66-85.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12(1), 43-72.
- Pandey, S. K., Wright, B. E., & Moynihan, D. P. (2007). *Public service motivation and interpersonal citizenship behavior in public organizations: Testing a preliminary model*. La Follette School Working Paper. <http://www.lafollette.wisc.edu/publications/workingpapers>.
- Peng, Z. L., & Zhao, H. (2012). Does organization citizenship behavior really benefit the organization? Study on the compulsory citizenship behavior in China. *Nankai Business Review International*, 3(1), 75-92.
- Penner, L. A., Midili, A. R., & Kegelmeyer, J. (1997). Beyond job attitudes: A personality and social psychology perspective on the causes of organizational citizenship behavior. *Human Performance*, 10(2), 111-131.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- Sunaryo, S., & Suyono, J. (2013). A test of model of the relationship between public service motivation, job satisfaction and organizational citizenship behavior. *Review of Integrative Business & Economics Research*, 2(1), 384-398.
- Tanaka, K. (2013). Organizational citizenship behavior in contemporary workplace in Japan. *Japan Labor Review*, 10(3), 5-18.
- Tang, T. L. P., & Ibrahim, A. H. S. (1998). Antecedents of organizational citizenship behavior: Public personnel in the United States and in the Middle East. *Public Personnel Management*, 27 (4), 529-548.
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 36(1), 77-93.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of Business and Psychology*, 21(3), 377-405.
- Wilkerson, J. M., Evans, W. R., & Davis, W. D. (2008). A test of coworkers'

influence on organizational cynicism, badmouthing, and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(9), 2273-2292.

Zhao, H., Peng, Z., & Chen, H. K. (2014). Compulsory citizenship behavior and organizational citizenship behavior: The role of organizational identification and perceived interactional justice. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 148(2), 177-196.

Zhao, H., Peng, Z., Han, Y., Sheard, G., & Hudson, A. (2013). Psychological mechanism linking abusive supervision and compulsory citizenship behavior: a moderated mediation study. *The Journal of Psychology*, 147(2), 177-195.

