

بررسی رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی

Study of the Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior

V. alamian¹, M. R. Imani², A. Shahidi³,
Z. Habibitabar⁴

Received: 19/Jun/2012 Accept: 18/Aug/2012

وحید عالمیان^۱، محمدرضا ایمانی^۲، سید امیر شهیدی
شادکام^۳، زینب حبیبی تبار^۴

دریافت: ۱۳۹۱/۳/۳۰ پذیرش: ۹۱/۵/۲۸

Abstract

Organizational citizenship behavior is a spontaneous and ultra-role behavior that puts employees in a status to go beyond their job descriptions and expectations voluntarily. The main purpose of this study is to survey and identify relationship between personality and organizational citizenship behavior of Oil & Energy Industries Development Organization employees. This study is an applied study from purpose viewpoint and a correlational study from descriptive data gathering viewpoint. The statistical sample involves key employees of Oil & Energy Industries Development Organization selected through census. The data gathering tool is questionnaire. Based on this study, results show that personality and its five dimensions have a strong relationship with organizational citizenship behavior. Among five dimensions, emotional stability and conscientious have strongest relationships with organizational citizenship behavior than others; consistency, openness to experience and extraversion have relatively weaker relationships with organizational citizenship behavior.

Keywords

Personality, Emotional Stability, Extraversion, Agreeableness, Organizational Citizenship behavior.

چکیده

رفتار شهروند سازمانی، رفتارهای فراتر از نقش و خودجوش است که کارکنان را در وضعیتی قرار می دهد که به صورت داوطلبانه فراتر از انتظارات، وظیفه و شرح شغل خود عمل کنند. هدف اصلی این مقاله، بررسی و شناسایی ارتباط میان شخصیت و رفتار شهروند سازمانی کارکنان سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی است. روش تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده های توصیفی، از نوع همبستگی است. جامعه آماری این مطالعه را کارکنان کلیدی سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی تشکیل می دهند که به صورت سرشماری (تمام شمار) نمونه آماری انتخاب و مورد ارزیابی قرار گرفت. همچنین ابزار گردآوری داده های این پژوهش، پرسشنامه است. نتایج تحقیق نشان می دهد که رابطه شخصیت و ابعاد پنج گانه آن با رفتار شهروندی سازمانی معنی دار است. از بین ابعاد شخصیت، بعد ثبات عاطفی و با وجدان بودن از همبستگی قوی تری با مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی نسبت به ابعاد دیگر برخوردار است و سپس بعد سازگاری، تجربه پذیری و برون گرایی به ترتیب با رفتار شهروند سازمانی رابطه داشته اند.

کلید واژه ها

شخصیت، ثبات عاطفی، برون گرایی، تجربه پذیری، سازگاری، با وجدان بودن، رفتار شهروندی سازمانی

1- Assistant Professor of Organization Research & Planning Education
(vahid.alamian@yahoo.com)

2- M.A. in public administration (emani112@yahoo.com)

3- M.A. in Executive management (shahidi11@yahoo.com)

4- M.A. in public administration (z.habibitabar@gmail.com)

۱. استادیار و عضو هیأت علمی سازمان تحقیق و برنامه ریزی آموزشی
vahid.alamian@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی emani112@yahoo.com

۳. کارشناس ارشد مدیریت اجرایی shahidi11@yahoo.com

۴. کارشناس ارشد مدیریت دولتی z.habibitabar@gmail.com

مقدمه

در مکاتب اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می شدند که طبق شرح شغل، از شاغل انتظار می رفت؛ ولی امروزه سازمان ها، رفتارهایی فراتر از نقش های موظف را مد نظر قرار می دهند. به عبارت دیگر؛ در گذشته محققان در مطالعات خود برای بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی، بیشتر به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می کردند. عملکرد درون نقشی به آن گونه از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان شده، توسط سیستم رسمی شناسایی شده و به آنها پاداش تعلق می گیرد. در حالی که، عملکرد فرانقشی رفتارهای شغلی، فراتر از نقش های رسمی کارکنان است. این رفتارها اختیاری اند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند. رفتارهای فرانقشی که بدان ها رفتار شهروندی سازمانی نیز اطلاق می شود، ابعادی چون: کمک به دیگران، احترام به حقوق دیگران، روحیه جوانمردی، وظیفه شناسی و فضیلت شهروندی را شامل می شود. (هوسام، ۲۰۰۷: ۳۲)

از طرف دیگر، عملکرد افراد، تحت تأثیر متغیرهای زیادی قرار دارد. یکی از مهم ترین این متغیرها، شخصیت و ویژگی های شخصیتی افراد است. ویژگی های شخصیتی بر رفتار یک فرد تأثیر می گذارند. بنابر این، پاسخ افراد به هر نوع موقعیتی، بسته به شخصیت شان متفاوت خواهد بود (همان: ۳۳). نتایج حاصل از بررسی خصوصیات شخصیتی افراد، حاکی از آن است که رفتار افراد به منش و خصوصیات شخصیتی آنها بستگی دارد. بنابر این، ویژگی های شخصیتی افراد زمینه ساز رفتارهای آنان است. شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان ها و افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار کرده است؛ نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می شود. این کارکنان بی تردید، وجه ممیز سازمان های اثربخش از غیر اثربخش هستند، سازمان را موطن خود می دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل کرده و از هیچ تلاشی دریغ نمی کنند. امروزه از تلاش های فراتر از حد انتظار، داوطلبانه و سودمند، تحت عنوان رفتارهای افزون بر نقش یا رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می کنند. اکثر مدیران

نیز خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می زنند که جزء وظایف رسمی شغلی شان نیست و به طور کلی، رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند. چنین رفتارهایی (نقشی و فرانقشی) بر اساس ادراک از واقعیت شکل می گیرد نه خود واقعیت. بنابر این، شناسایی ابعاد شخصیتی افراد و نقشی که آنها می توانند در رفتارهای فرانقشی یا رفتارهای شهروندی سازمانی (رفتار) بروز داشته باشند، حائز اهمیت است. (حبیبی تبار، ۱۳۹۰: ۱۲)

در تحقیق حاضر با توجه به نقش غیر قابل انکار شخصیت (و ابعاد پنج گانه آن) بر روی رفتار شهروندی سازمانی (و ابعاد هشت گانه آن)، نوآوری موضوع حاضر و نتایج حاصل از کاربرد آن در سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی و با توجه به این مطلب که دارا بودن کارکنانی با رفتارهای فرانقشی برای سازمان از اهمیت بالایی برخوردار است و می تواند مزیت رقابتی سازمان برشمرده شود، ضرورت انجام تحقیق حاضر شکل گرفت. این تحقیق تلاش می کند به این سؤال که چه ارتباطی بین شخصیت (ویژگی های شخصیتی) کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی وجود دارد، پاسخ دهد.

اهداف تحقیق

هدف اصلی این پژوهش، بررسی و شناسایی ارتباط میان شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی است.

اهداف فرعی این پژوهش عبارت اند از:

- بررسی رابطه بین ثبات عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی.
- بررسی رابطه بین برونگرایی و رفتار شهروندی سازمانی.
- بررسی رابطه بین تجربه پذیری و رفتار شهروندی سازمانی.
- بررسی رابطه بین سازگاری و رفتار شهروندی سازمانی.
- بررسی رابطه بین با وجدان بودن و رفتار شهروندی سازمانی.

مبانی نظری تحقیق

رفتار شهروندی سازمانی: هر چند عبارت رفتار شهروندی سازمانی اولین بار به وسیله بتمن و ارگان^۱ (۱۹۸۳) مطرح شد، ولی این مفهوم از نوشتارهای بارنارد^۲ (۲۰۰۰) در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتز و کان^۳ در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و فراتر از انتظارات نقش ناشی شده است (حبیبی تبار، ۱۳۹۰: ۱۳). اصطلاحاتی که در دهه‌های اخیر برای تشریح چنین رفتارهایی به کار برده شده، عبارتند از: رفتار پیش‌اجتماعی، رفتار فرانقشی و خودجوش سازمانی و عملکرد زمینه‌ای. هر چند هر کدام از این مفاهیم، خاستگاه متفاوتی داشته‌اند، ولی به طور کلی به مفهوم یکسانی اشاره دارند که در این مقاله تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی طبقه‌بندی می‌شوند و منظور، آن دسته از فعالیت‌های مرتبط با نقش افراد در سازمان است که فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل، توسط فرد انجام می‌شود و هر چند که سیستم پاداش رسمی سازمان این رفتارها را شناسایی نمی‌کند، ولی برای عملکرد خوب سازمان مؤثرند. تحقیقات اولیه در زمینه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها یا رفتارهای کارکنان بود، اما اغلب توسط ارزیابی‌های رسمی نادیده گرفته می‌شد. با وجود اینکه این رفتارها در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. (همان: ۱۳)

ارگان (۱۹۸۸) معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است؛ با وجود این، باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (اپل بائوم^۴ و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۷). این رفتارها فراتر از شرح شغل افراد می‌باشند و به صورت داوطلبانه و اختیاری توسط آنها برای بهبود فعالیت‌ها و کسب اهداف سازمانی انجام می‌شوند.

این تعریف، بیانگر آن است که رفتار شهروندی سازمانی در درجه اول، داوطلبانه است؛ یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده است و نه بخشی از وظایف رسمی فرد. همچنین، مزیت‌های رفتار شهروندی سازمانی، جنبه

سازمانی دارد؛ یعنی این مزیت‌ها به نفع سازمان است (همان: ۱۸). رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد؛ یعنی به صورت‌های مختلفی ممکن است خود را نشان دهد. با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر؛ ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارها، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد.

تعاریف مفهومی رفتار شهروندی سازمانی: تعاریف

متعدد از رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد که به برخی از آنها که در ارتباط نزدیکی با موضوع مورد مطالعه قرار دارد، به شرح ذیل اشاره می‌شود:

۱. رفتار شهروند سازمانی را به عنوان رفتارهایی توصیف می‌کنند که فراتر از (ماورای) عملکرد وظیفه‌ای و مهارت فنی قرار می‌گیرند. به عبارت دیگر؛ رفتارهایی مانند حمایت، تأیید و پشتیبانی از محیط، بافت و شرایط روان‌شناسی، اجتماعی و سازمانی را شامل می‌شود که به عنوان تسهیل‌کننده‌های اصلی انجام وظایف عمل می‌کنند. (برمن^۵، ۲۰۰۱: ۱)

۲. رفتار شهروندی سازمانی معیاری برای رفتار صحیح و مبین اهمیت و حساسیت سازمان نسبت به اصول اخلاقی، انصاف، عدالت و مساوات با افراد است. (اپل بائوم و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۸)

۳. رفتار شهروندی سازمانی از نظر ارگان (۱۹۸۸) عبارت است از: اقدامات مفید و خیرخواهانه سازمانی، نظیر کمک به کسانی که غیبت کرده‌اند، ایجاد علاقه و رغبت شخصی در کارکنان به منظور حضور منظم در سر کار، وقت‌شناسی (وظیفه‌شناسی) فراتر از هنجارهای پذیرفته شده، حمایت از خدمات مشاوره و مقررات غیر رسمی به منظور حفظ نظم. (کارپنتر^۶، ۲۰۰۸: ۵۴)

۴. رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است و به طور غیر مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش سازماندهی شده و در نهایت کارایی و اثربخشی وظایف

1. Bateman & Organ

2. Barnard

3. Katz & Kahn

4. Appelbaum

5. Walter Bormann

6. Carpenter

و شخصیت، با دو مفهوم متفاوت بحث می کند. او بیان می کند که شخصیت ممکن است بر اساس تحلیل وسیعی از پنج عامل قابل تفکیک به نام های هوش، منش، مزاج، خلق یا گرایش، خشم و غضب توجیه شود. از دیگر کسانی که از تحلیل عاملی در بررسی صفات شخصیتی استفاده کرد، کتل^۴ بود. وی ادعا می کرد که دست کم ۱۶ عامل شناسایی کرده است، اما زمانی که متغیرهای وی توسط دیگران تحلیل شد، تنها پنج عامل قابل تکرار به دست آمد. کتل و پژوهشگرانی که تحقیقات مستقلی درباره شخصیت انجام داده اند، به نتیجه گیری مشابهی رسیده اند؛ یعنی اینکه شخصیت از پنج عامل گسترده تشکیل می شود. ریشه نظری الگوی پنج عاملی، به اواسط قرن نوزدهم بازمی گردد. در این زمان آدولف باستین^۵ پدر قوم شناسی، ایده وحدت روانی نوع بشر را ارائه کرد. نظریه او به سرعت گسترش یافت و پذیرفته شد که همه موجودات انسانی در واقع به گونه واحد تعلق دارند و دارای خصوصیات روان شناختی و شناختی مشابهی هستند. هدف قوم شناسان جدید جستجوی ریشه های روان شناسی در زیست شناسی است و معتقدند که فرهنگ، روان شناسی را شکل می دهد (حبیبی تبار و دیگران، ۱۴: ۱۳۹۰). دیگمن^۶ (۱۹۹۰)، فیسک^۷ (۱۹۵۹) و مک کرا^۸ (۱۹۹۲) برنامه ای را در پیش گرفتند که پنج عامل شخصیت، معروف به پنج عامل نیرومند یا بزرگ را شناسایی کردند که عبارتند از: روان رنجورخویی، برون گرایی، انعطاف پذیری، دلپذیر بودن و وظیفه شناسی. (مک کرا و کوستا^۹، ۱۹۸۸-۱۹۸۶: ۲۶۵-۲۵۸)

پیشینه تحقیق

ادبیات تحقیق بیانگر آن است که تحقیقات زیادی در مورد ویژگی های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان انجام شده است که در ادامه به برخی از آنها اشاره می شود:

• بخشی و رانی^{۱۰} (۲۰۰۹)، در تحقیق خود با عنوان «رابطه بین پنج بعد شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی» که در میان ۱۹۷ دکتر شاغل در دانشکده پزشکی در هند

سازمان را ارتقا می دهد. (همان: ۵۵)

۵. مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با وجود این، توسط وی انجام شده، باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش های سازمان می شوند. (هوسام، ۲۰۰۷: ۳۳)

انواع رفتار شهروندی در سازمان: گراهام^۱ (۲۰۰۲)

معتقد است رفتار شهروندی به سه نوع مختلف خود را نشان می دهند و شامل اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی می شود که در این مقاله هر یک به اختصار توضیح داده می شود.

۱. **اطاعت سازمانی:** این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت شان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص های اطاعت سازمانی، رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام مسئولیت ها با توجه به منابع سازمانی است.

۲. **وفاداری سازمانی:** وفاداری به سازمان، از وفاداری به افراد و بخش های سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

۳. **مشارکت سازمانی:** این واژه با مشارکت فعال کارکنان در اداره امور سازمان با حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان ارتباط پیدا می کند. (بینستوک^۲ و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۶۱)

شخصیت: نتایج حاصل از بررسی خصوصیات شخصیتی افراد حاکی از آن است که رفتار افراد به منش ها و خصوصیات شخصیتی آنها بستگی دارد، بنابراین، ویژگی های شخصیتی افراد، زمینه ساز رفتارهای آنهاست. شخصیت به عنوان الگوی مشخص و معینی از تفکر، هیجان و رفتار که سبک شخصی فرد را در تعامل های او با محیط عادی و اجتماعی اش رقم می زند، تعریف شده است. (هوسام، ۲۰۰۷: ۳۳)

مک دوگال^۳ (۱۹۹۲) در اولین نشریه خود درباره منش و شخصیت، درباره گسترده معانی خاص منش

4. Cattle

5. Adolf Bastin

6. Digman

7. Fiske

8. McCrae

9. Costa & McCrae

10. Bakhshi & rani

1. Graham

2. Bienstock

3. Medogal

قومی و شباهت درک شده را مورد بررسی قرار داد. وی داده‌های خود را از ۳۶۹ مشارکت‌کننده جمع‌آوری کرد. نتایج تحقیق او نشان داد که با وجدان بودن (وظیفه‌شناسی) بیشترین ارتباط را با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

• صادق‌پور (۱۳۹۱) در تحقیق خود، رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی را در میان کارکنان دانشگاه سوره مورد بررسی قرار داد. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد که بعد ثبات عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی دارای ۷۲ درصد، بعد برون‌گرایی ۴۵ درصد، بعد تجربه‌پذیری ۵۳ درصد، بعد سازگاری ۶۰ درصد و در آخر، بعد با وجدان بودن دارای ۶۹ درصد رابطه است. همچنین متغیر شخصیت به میزان ۵۳ درصد بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار بوده است.

چهار چوب مفهومی تحقیق

الگوی مفهومی تحقیق حاضر در خصوص رفتار شهروندی سازمانی از لیوا مارکوزی و کاترین زین^۴ (۲۰۰۴) به شرح ذیل است:

۱. **نوع دوستی:** به رفتارهای مفید از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی در میان همکاران، رفتارهای حمایت اجتماعی و رفتارهای کمکی اشاره می‌کند. این بعد رفتاری به شکل مستقیم یا غیر مستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند، کمک می‌کند.
۲. **ادب و نزاکت:** به رفتارهایی اشاره می‌کند که دقیقاً به فداکاری مرتبط و وابسته‌اند، اما به شکل واضحی از آن متمایزند. ادب و نزاکت به رفتارهایی اشاره می‌کند که از مشکلات کاری و شغلی کارکنانی که در حین کار هستند، پیشگیری می‌کند.
۳. **وجدان کاری:** رفتارهایی از قبیل وقت‌شناسی، دنباله‌روی و حفظ موقعیت‌های بهتر به جای موقعیت‌های متوسط، ثبت حضور فیزیکی افراد، پیگیری و دنباله‌روی از قواعد، مقررات و رویه‌های سازمانی را شامل می‌شود.
۴. **جوانمردی:** ارگان (۱۹۸۸)، جوانمردی را به عنوان شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد بدون هیچ‌گونه اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی تعریف می‌کند.
۵. **آداب اجتماعی:** به معنی حضور افراد در چرخه حیات سیاسی یک سازمان تعریف شده است.
۶. **وفاداری سازمانی:** عبارت است از احساس تعلق

شمالی انجام شد، به این نتیجه رسیدند که از پنج بعد شخصیتی، ابعاد برون‌گرایی، با وجدان بودن، وظیفه‌مداری و باز بودن به تجربه، به صورت مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارند؛ در صورتی که روان‌نژندگرایی (عصبانیت) به صورت منفی با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط است. آنها از طریق رگرسیون چند متغیره به این نتیجه رسیدند که برون‌گرایی، با وجدان بودن، توافق‌پذیری و عصبانیت، پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌باشند، اما باز بودن به تجربه، رابطه معنی‌داری را با معیار کلی رفتار شهروندی سازمانی نشان نمی‌دهد.

• هون تان و لی تان^۱ (۲۰۰۸) در تحقیق خود نقش شخصیت، انگیزاننده‌ها و عوامل زمینه‌ای را در تأثیرگذاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی بررسی کردند. بدین منظور، این دو پژوهشگر ۳۴۱ نفر را که در گروه‌های پروژه‌های مشغول به کار بودند، انتخاب و در سه دوره زمانی داده‌های لازم را از آنها کسب کردند. آنها از تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و معنی‌داری بین رفتار شهروندی سازمانی و برون‌گرایی برقرار است.

• کارپنتر^۲ (۲۰۰۸) در تحقیق خود، رابطه بین شخصیت فعال و رفتار شهروندی سازمانی، پنج عامل بزرگ شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار داد. نتایج تحقیق وی نشان داد که شخصیت فعال، دارای همبستگی بالایی با رفتار شهروندی سازمانی بوده، آن را پیش‌بینی می‌کند. همچنین شخصیت فعال به صورت مثبت و معنی‌داری با برون‌گرایی و با وجدان بودن در ارتباط است. در نهایت، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که شخصیت فعال به همراه پنج عامل بزرگ شخصیت، نقش قابل ملاحظه‌ای در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی دارد.

• آلونسو^۳ (۲۰۰۲) در تحقیق خود با عنوان «اسناد انگیزه‌ها برای رفتارهای شهروندی سازمانی: نفوذ شخصیت»، به شناسایی و بررسی تأثیر ویژگی‌های محرک‌های منتسب به رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخت. به این منظور، او اثرات و ویژگی‌های شخصیتی مانند پنج عامل بزرگ شخصیت، خود نظارتی، فردگرایی - جمع‌گرایی، احساس منفی و عوامل هویتی مانند عدم اعتماد فرهنگی، هویت

1. Hoon Tan & li tan

2. Carpenter

3. Alonso

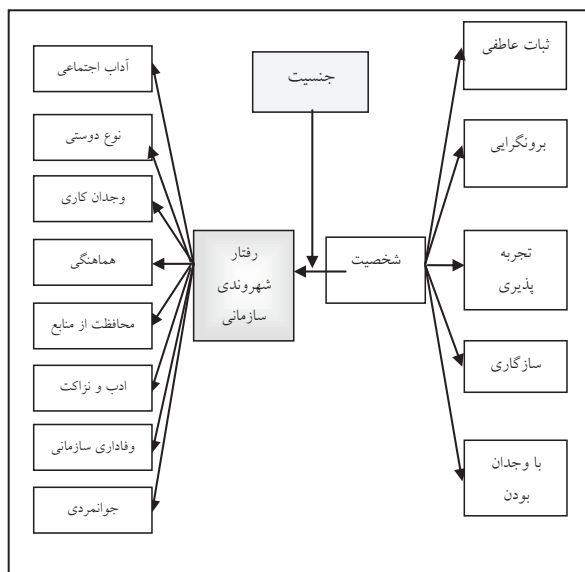
3. Markoczy Liva and Xin Katherine

است. (دیگمن، ۱۹۹۰: ۴۴۰-۴۱۷)

۴. **سازگاری:** برخی ویژگی ها یا نگرش های انسانی مانند نوع دوستی، علاقه مندی به دیگران، حمایت عاطفی از دیگران را مورد سنجش قرار می دهد. (همان)
۵. **با وجدان بودن:** با قابلیت اعتماد، اطمینان و اراده داشتن مرتبط بوده و تمایلات رفتاری مرتبط با آن شامل پر کار بودن، به دنبال موفقیت بودن، پشتکار داشتن، دقت داشتن و مسئولیت پذیر بودن است. (هوگان و همکاران، ۲۰۰۳: ۱۱۲-۱۰۰)

مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش متغیر شخصیت به عنوان متغیر مستقل و متغیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. ثبات عاطفی، برون گرایی، تجربه پذیری، سازگاری و با وجدان بودن متغیرهای برونزا می باشند که با تکنیک تحلیل عاملی (مدل های اندازه گیری) تبدیل به متغیر مکنون (شخصیت) می شوند. همچنین آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی، محافظت از منابع سازمان، جوانمردی، ادب و نزاکت، وفاداری سازمانی متغیرهای درونزا می باشند که با تکنیک تحلیل عاملی (مدل های اندازه گیری) تبدیل به متغیر مکنون (رفتار شهروندی سازمانی) می شوند. سپس با استفاده از مدل های ساختاری ارتباط شخصیت و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی بررسی شده است.



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق

خاطر کارکنان به سازمانی که در آن مشغول فعالیت اند.
 ۷. **هماهنگی متقابل شخصی:** از خود مایه گذاشتن برای سازمان و عدم سوء استفاده از موقعیت خود در سازمان.

۸. **محافظت از منابع سازمان:** موارد زیر نمونه رفتارهایی از این بعد و بر گرفته از مطالعه فارح^۱ (۱۹۹۷) در کشور چین است:

- الف) عدم استفاده از اوقات کاری سازمان برای انجام امور شخصی؛
- ب) عدم استفاده از منابع سازمان برای انجام امور شخصی.

یکی از مهم ترین و جامع ترین آزمون های شخصیت که طی سال های اخیر در مطالعات زیادی از آن استفاده شده، الگوی پنج عاملی شخصیت است. این آزمون آزمون های کتل و آیزنگ (آزمون های متداول شخصیت) را نیز در خود جای داده و به همین دلیل در این تحقیق نیز از آن استفاده شده است. آزمون پنج عاملی بر این اعتقاد است که شخصیت از پنج بعد نسبتاً مستقل تشکیل شده است. پنج بعد شخصیتی که در این تحقیق مورد سنجش قرار گرفته اند عبارتند از: ثبات عاطفی، برون گرایی، باز بودن به تجربه یا انعطاف پذیری، سازگاری یا دلیزیر بودن و با وجدان بودن. (هوگان^۲ و همکاران، ۲۰۰۳: ۱۱۲-۱۰۰)

۱. **عصبانیت:** به تمایل عمومی به تجربه عواطف منفی چون: ترس، غم، دستپاچگی، عصبانیت، احساس گناه و نفرت اشاره دارد (در این تحقیق ثبات عاطفی عکس عصبانیت در نظر گرفته شده است).

۲. **برون گرایی:** می تواند به عنوان نگرش ها و تمایلات رفتاری که در بر دارنده اجتماعی بودن، گروه دوستی، پر حرف بودن و فعال بودن است، تعریف شود.

۳. **باز بودن به تجربه:** با خلاقیت علمی و تخیلی، تفکرات متنوع و آزاد اندیشی سیاسی مرتبط است (هوگان و همکاران، ۲۰۰۳: ۱۱۲-۱۰۰). نگرش ها و تمایلات رفتاری مرتبط با این بعد، عموماً شامل تخیلی بودن، مهذب بودن، کنجکاو بودن، مبتکر بودن، دارای اندیشه باز و وسیع بودن، باهوش بودن و نیاز به تنوع، زیبایی شناسی، حساسیت و ارزش های غیر متعارف

۱. Fareh

۲. Hogan

با توجه به بالاتر بودن ضریب آلفای کرونباخ هر دو پرسشنامه از عدد ۰/۷، پایایی به دست آمده مناسب است.

جامعه آماری پژوهش حاضر را همه کارکنان سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی تشکیل می‌دهند. بنابر این، به دلیل سهولت دسترسی به اعضای جامعه و محدود بودن جامعه آماری (۱۳۶ نفر)، نظر تمامی کارکنان مورد بررسی قرار گرفت (از سرشماری استفاده شده است). از مجموع ۱۳۶ پرسشنامه توزیع شده، ۱۳۰ پرسشنامه به دست محقق برگشت داده شد و از ۱۳۰ پرسشنامه، تعداد ۱۲۵ پرسشنامه انتخاب و تجزیه و تحلیل شد.

یافته های تحقیق

الف) توصیف آماری جامعه

از تعداد ۱۲۵ نفر پاسخگو، ۷۵ نفر از پاسخ‌دهندگان، مرد و ۵۰ نفر زن بودند. در میان افراد، ۷۵ نفر دارای مدرک لیسانس، ۱۹ نفر دارای مدرک فوق لیسانس و ۶ نفر دارای مدرک دکتری بوده‌اند. از این تعداد، ۳۶ نفر زیر ۳۵ سال، ۵۸ نفر بین ۳۵ تا ۴۵ سال و ۱۸ نفر بالای ۵۰ سال بوده‌اند.

جدول ۱: توزیع فراوانی بر حسب سطح تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی نسبی	درصد فراوانی تجمعی
کارشناسی	۳۷	۳۰٪	۳۰٪
کارشناسی ارشد	۵۸	۴۶٪	۷۶٪
دکتری	۳۰	۳٪	۱۰۰٪

جدول ۲: توزیع فراوانی بر حسب سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی نسبی	درصد فراوانی تجمعی
کمتر از ۳۵ سال	۷۵	۶۰٪	۶۰٪
بین ۳۵ تا ۴۵ سال	۴۰	۳۲٪	۹۲٪
بالای ۴۵ سال	۱۰	۸٪	۱۰۰٪

ب) الگوی ساختاری

پس از اطمینان از صحت الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی مفاهیم شخصیت و رفتار شهروندی

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی

بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

- بین ثبات عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
- بین برون‌گرایی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
- بین تجربه‌پذیری و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
- بین سازگاری و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
- بین با وجدان بودن و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

روش شناسی تحقیق

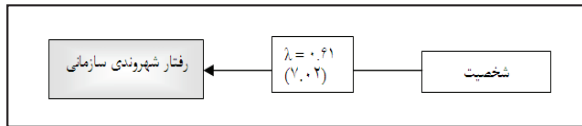
تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی بوده که از مهم‌ترین مزایای آن، قابلیت تعمیم نتایج است.

به منظور بررسی ارتباط بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی، اطلاعات و یافته‌های مورد نیاز از طریق بهره‌گیری از دو نوع پرسشنامه، شامل پرسشنامه ۶۰ سؤالی نئو و پرسشنامه ۳۰ سؤالی لیوا مارکوزی و کاترین زین (۲۰۰۴) از دانشگاه کالیفرنیا گردآوری شدند.

در دومین ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی افراد در قالب هشت بعد و در مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده شده است.

روایی پرسشنامه شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی علاوه بر استاندارد بودن، با استفاده از نظر خبرگان مرتبط با موضوع پژوهش تعیین شد و مورد تأیید قرار گرفت. در ارتباط با پایایی پرسشنامه شخصیت، آلفای کرونباخ برای ۳۰ پرسشنامه اولیه، ۰/۸۹۳ و برای کل جامعه آماری نیز برابر با ۰/۹۰۱ است. در خصوص پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی این اعداد به ترتیب برابر با ۰/۹۰۱ و ۰/۹۰۲ است که

با توجه به نتایج به دست آمده در نمودار ۲، چون قدر مطلق تمامی اعداد معنی دار از ۲ بزرگتر است، لذا الگوی مورد بررسی، الگوی معنی داری بوده است. در ادامه در نمودار ۳، فرضیه اصلی الگوهای ساختاری در حالت ضرایب استاندارد و معنی داری ترسیم شده است.



نمودار ۳: برآوردهای مدل ساختاری

ج) آزمون فرضیه‌ها

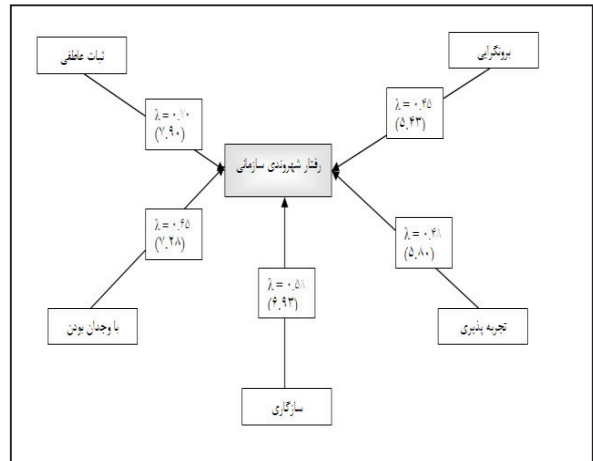
برای بررسی رابطه بین متغیرهای الگو (شخصیت و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی) از رگرسیون چند متغیره استفاده شده که در این راستا از الگوی معادلات ساختاری و به‌طور مشخص، از الگوهای ساختاری استفاده شده است.

گفتنی است برای تأیید یا رد فرضیه‌ها از ضرایب استاندارد^۱ و اعداد معنی داری^۲ استفاده شد و همچنین برای همه مسیرها ضریب اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطا ۵ درصد است. همان‌طور که در نمودار ۲ نشان داده شده است، اثر ابعاد شخصیت بر رفتار شهروندی سازمانی معنی دار بوده و رابطه آنها با رفتار شهروندی سازمانی مستقیم است.

به عبارت دیگر؛ چنانچه هر کدام از ویژگی‌های شخصیتی افراد در سازمان مورد مطالعه بهبود یابد، رفتارهای شهروندی سازمانی نیز به‌طور متوسطی بهبود خواهند یافت.

۱. منظور از ضریب استاندارد مقادیر همبستگی دوتایی است (بین دو متغیر) و جهت مقایسه اثرات اجزای مدل به‌کار می‌رود و هر چه این ضریب بیشتر باشد به معنای اثرگذاری بیشتر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است.
 ۲. منظور از عدد معناداری در نرم افزار لیزرل همان مفهوم Sig در نرم افزار لیزرل است با این تفاوت که برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معناداری آن باید بزرگتر از ۱.۹۶ یا کوچکتر از ۱.۹۶ - باشد و در کل برای تأیید یا رد فرضیه‌های تحقیق به‌کار می‌رود. عدد معناداری هر چقدر از ۱.۹۶ بزرگتر باشد نشان دهنده آن است که متغیر مستقل اثر قوی علی قوی‌تری روی متغیر وابسته دارد.

سازمانی)، فرضیه‌های فرعی تحقیق مورد آزمون قرار گرفتند. به عبارت دیگر؛ رابطه میان ابعاد شخصیت با رفتار شهروندی سنجیده شد که در ادامه، الگوی در حالت تخمین استاندارد (ضرایب استاندارد) و ضرایب معنی داری (عدد معنی داری) مورد بحث قرار گرفته‌اند.



نمودار ۲: برآوردهای مدل ساختاری

از طرفی، بررسی شاخص‌های برازش الگو (جدول ۳) نشان داد که الگوی نظری پیشنهادی، برازش به نسبت قابل قبولی با داده‌های تجربی دارد.

جدول ۳: شاخصهای برازندگی مدل برآوردی نهایی

عنوان نشانگر	مقدار	دامنه قابل قبول	نتیجه
جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)	۰/۰۳۵	کم‌تر از ۰/۰۶ باشد.	برازش
نسبت کای مربع به درجه آزادی	۱/۵۵۹	کم‌تر از ۲ یا ۳ باشد.	برازش
شاخص نیکویی برازش	۰/۹۲	بزرگ‌تر از ۰/۹۰ باشد.	برازش
شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته	۰/۹۳	بزرگ‌تر از ۰/۹۰ باشد.	برازش
شاخص برازش هنجار یافته	۰/۹۴	بزرگ‌تر از ۰/۹۰ باشد.	برازش
ریشه میانگین باقیمانده (RMR)	۰/۲۱	نزدیک به صفر باشد.	برازش
ریشه میانگین باقیمانده استاندارد شده (SRMR)	۰/۰۵۴	کم‌تر از ۰/۰۸ باشد.	برازش

جدول شماره ۴: مقادیر روابط متغیر مستقل و ابعاد آن با متغیر وابسته مدل

معنی داری	سطح معنی داری	مقدار t	مقدار استاندارد	روابط مستقیم متغیرها در مدل	رفتار شهروندی سازمانی
*	$P < 0/001$	۷/۹۰	۰/۷۰	ثبات عاطفی	
*	$P < 0/001$	۵/۴۳	۰/۴۵	برون‌گرایی	
*	$P < 0/001$	۵/۸۰	۰/۴۸	تجربه پذیری	
*	$P < 0/001$	۶/۹۳	۰/۵۸	سازگاری	
*	$P < 0/001$	۷/۲۸	۰/۶۵	با وجدان بودن	
*	$P < 0/001$	۷/۰۲	۰/۶۱	شخصیت	

در ادامه با توجه به اطلاعات به دست آمده، نسبت به تأیید یا رد فرضیه‌های تحقیق اقدام شده که نتایج آن در جدول شماره ۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۵: تأیید یا رد فرضیه‌های تحقیق با استفاده از نتایج مدل معادلات ساختاری

نتیجه	فرضیات تحقیق		تأیید
	روابط مدل	مستقیم	
*	بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.	تأیید	۱
*	بین ثبات عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.	تأیید	۲
*	بین برون‌گرایی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.	تأیید	۳
*	بین تجربه‌پذیری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.	تأیید	۴
*	بین سازگاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.	تأیید	۵
*	بین با وجدان بودن و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.	تأیید	۶

د) بررسی تعدیل کننده بودن متغیر جنسیت

متغیر تعدیل کننده (مانند Z) متغیری است که با یک متغیر دیگر (مانند X) در توصیف تغییرات یک متغیر وابسته (مانند Y) تعامل دارد. به عبارت دیگر؛ با تغییر متغیر تعدیل کننده (Z)، تغییرات منظمی در رابطه میان دو متغیر مستقل و وابسته روی می‌دهد. در این تحقیق برای بررسی اثر متغیر تعدیل کننده، از روش تحلیل همبستگی زیرگروه استفاده شده است. ابتدا نمونه را بر اساس جنسیت می‌توان به دو زیرگروه تقسیم کرد. سپس به صورت جداگانه، تحلیل رگرسیون چندگانه را بر روی هر یک از زیرگروه‌ها انجام داد؛ ضرایب رگرسیون حاصل را به عنوان r_1, r_2, \dots, r_k استخراج کرد و با قرار دادن این مقادیر در رابطه تبدیل فیشر، مقادیر Z_k (یا همان Z_r) و نیز Z_0 را محاسبه کرد. در انتها با استفاده از مقادیر به دست آمده، آماره U_0 را محاسبه کرده، با آماره مربع کای مناسب مقایسه می‌کنیم. در صورتی که آماره U_0 مشاهده شده بیشتر از مقدار آماره مربع کای باشد، رابطه تعدیل گری وجود خواهد داشت. در این تحقیق مقدار مربع کای، با درجه آزادی $K-1=1$ و آلفای $0/05$ ، برابر $3/64$ است. $(64/3 = 3, 1 = 0/05)$ ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶: ضرایب رگرسیون برای زیرگروه مردان و زنان

متغیر	ضرایب رگرسیون زیرگروه زنان (S_1)	ضرایب رگرسیون زیرگروه مردان (S_2)
رابطه شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی	$r_1 (S_1) = 0/226$	$r_1 (S_2) = 0/375$

سپس با استفاده از مقادیر جدول ۶، مقادیر Z_k محاسبه می‌شود که نتایج در جدول ۷ نمایش داده شده است:

جدول ۷: محاسبه مقادیر Z فیشر با استفاده از ضرایب رگرسیون

متغیر	مقادیر Z_k زیرگروه زنان (S_1)	مقادیر Z_k زیرگروه مردان (S_2)
رابطه شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی	$Z r_1 (S_1) = 0/23$	$r_1 (S_2) = 0/38$

نتایج بررسی اثر تعدیل گری متغیر جنسیت در جدول ۸ ذکر شده است.

جدول ۸: آماره محاسبه شده U_0 برای بررسی اثر متغیر تعدیل کننده جنسیت بر روی روابط مدل

متغیر	مقادیر آماره U_0	مقایسه با آماره مربع کای
جنسیت	۳,۸۷	۳,۸۷ > ۳,۶۴
رابطه شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی		

با توجه به مقایسه انجام شده در خصوص متغیر جنسیت، فرض صفر در خصوص دو متغیر هنجارهای ذهنی و کنترل های رفتاری ادراک شده، تأیید شده، تفاوت معنی داری میان دو گروه مورد بررسی در امتیازدهی به سازه ها وجود دارد. در مورد مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی، رد فرض صفر دلالت بر وجود اثر تعدیل کنندگی متغیر جنسیت دارد و تفاوت معنی داری میان دو جنسیت مذکر و مؤنث در امتیازدهی به هر یک از سازه ها وجود دارد.

نتیجه گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی تأثیرگذاری شخصیت و ابعاد آن بر رفتار شهروندی سازمانی است. نتایج حاصل نشان داد که هر پنج بعد شخصیت (ثبات عاطفی، برون گرایی، تجربه پذیری، سازگاری و با وجدان بودن) و خود شخصیت، طبق الگوی ساختاری ارائه شده بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنی داری دارند. در ادامه، فرضیه های تحقیق به تفصیل مورد بحث و تجزیه و تحلیل قرار خواهند گرفت.

فرض اصلی (رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی):

فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی دار بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. همچنین نتایج تحقیق نشان داد که فرضیه های فرعی تحقیق نیز مورد تأیید قرار گرفته و فرض فرعی اول و پنجم تحقیق نسبت به سه فرض دیگر دارای قوت بیشتری است.

• با توجه به آزمون فرض انجام شده، وجود ویژگی

ثبات عاطفی در میان کارکنان موجب بروز رفتارهای شهروندی سازمانی می شود؛ یعنی عدم تمایل عمومی به تجربه عواطف منفی چون: ترس، غم، دستپاچگی، عصبانیت، احساس گناه و نفرت، بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر داشته است. به طور کلی، چنانچه ثبات عاطفی افراد بهبود یابد، رفتار شهروندی افراد نیز به طور خوبی بهبود خواهد یافت. این بُعد، دارای بیشترین تأثیر (۰/۷۰) بر روی رفتار شهروندی سازمانی است. بخشی و رانی (۲۰۰۹)، حبیبی تبار (۱۳۹۰) و صادق پور (۱۳۹۱) نیز در تحقیق های خود به وجود رابطه مستقیم میان ثبات عاطفی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رسیده اند. به طور کلی می توان چنین نتیجه گیری کرد که کارکنان سازمان مورد بررسی، بُعد ثبات عاطفی بر رفتارهای شهروندی سازمانی را دارای اثر می دانند. نتایج تحقیقات پیشین نیز با نتیجه پژوهش حاضر همگراست.

• با توجه به آزمون فرض انجام شده، وجود ویژگی برون گرایی در میان کارکنان موجب بروز رفتارهای شهروندی سازمانی می شود؛ یعنی وجود نگرش ها و تمایلات رفتاری که در بر دارنده اجتماعی بودن، گروه دوستی، پر حرف بودن و فعال بودن است، می تواند بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر داشته باشد. به طور کلی، چنانچه برون گرایی افراد بهبود یابد، رفتار شهروندی افراد نیز به طور متوسطی بهبود خواهد یافت. این بُعد کمترین تأثیر (۰/۴۵) را بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. هون تان و لین تان (۲۰۰۸)، اوکیدجی (۲۰۰۹)، بخشی و رانی (۲۰۰۹)، حبیبی تبار (۱۳۹۰) و صادق پور (۱۳۹۱) نیز در تحقیق های خود به وجود رابطه مستقیم میان برون گرایی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رسیده اند. به طور کلی، می توان چنین نتیجه گیری کرد که کارکنان سازمان مورد بررسی، بُعد برون گرایی را بر رفتارهای شهروندی سازمانی دارای اثر می دانند. نتایج تحقیقات پیشین نیز با نتیجه پژوهش حاضر همگراست.

• وجود خلاقیت علمی و تخیلی، تفکرات متنوع و آزاد اندیشی سیاسی افراد در بروز رفتار شهروندی سازمانی دارای تأثیر مثبت و معنی داری است. نگرش ها و تمایلات رفتاری مرتبط با این بُعد عموماً شامل

شهروندی سازمانی رسیده‌اند که نتایج تحقیقات پیشین نیز با نتیجه پژوهش حاضر همگراست.

پیشنهادها

• با توجه به تأثیر ویژگی ثبات عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی، پیشنهاد می‌شود در خصوص تقویت ویژگی‌های ذیل در افراد کوشش شود:

- * کاهش نگرانی کارکنان؛
- * توزیع عادلانه منابع سازمان و پیاده‌سازی عدالت توزیعی، رویه‌ای و مرادده‌ای به گونه‌ای که در کارکنان سازمان احساس برابری با دیگر کارکنان ایجاد شود؛
- * برگزاری کلاس‌های شخصیتی به گونه‌ای که کارکنان را در برابر مشکلات روحی قوی کند؛
- * فراهم آوردن شرایطی در محیط کار که به نداشتن احساس تنهایی و غم و همچنین احساس اضطراب و ترس کارکنان کمک کند و به گونه‌ای احساس مفید بودن را به کارکنان انتقال دهد؛
- * تنظیم شرایط کار به گونه‌ای که به عصبی نبودن و نداشتن تنش کارکنان کمک کند؛
- * تقویت احساس اجتماعی بودن در کارکنان.

• با توجه به تأثیر ویژگی برون‌گرایی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی، پیشنهاد می‌شود در خصوص تقویت ویژگی‌های ذیل در افراد کوشش شود:

- * فراهم آوردن شرایطی برای معاشرت زیاد کارکنان؛
- * تدارک برنامه‌هایی در خصوص ایجاد روحیه سرزندگی برای کارکنان؛

* تنظیم شرایط کاری کارکنان به نحوی که امکان معاشرت زیاد افراد با یکدیگر را برای آنان فراهم سازد؛

* تنظیم شرایط کاری کارکنان به نحوی که امکان انجام کارها به صورت جمعی را برای آنان فراهم سازد؛

• با توجه به تأثیر ویژگی تجربه‌پذیری بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی، پیشنهاد می‌شود در خصوص تقویت ویژگی‌های ذیل در افراد کوشش شود:

- * فراهم آوردن شرایطی برای کارکنان که بتوانند پدیده‌ها و شرایط جدید کاری را تجربه کنند. برای

تخیلی بودن، مهذب بودن، کنجکاو بودن، مبتکر بودن، دارای اندیشه باز و وسیع و باهوش بودن است (دیگمن، ۱۹۹۰). به طور کلی، چنانچه تجربه‌پذیری افراد بهبود یابد، رفتار شهروندی افراد نیز به طور متوسط بهبود خواهد یافت. این بعد دارای رتبه چهارم تأثیر (۰/۴۸) از لحاظ تأثیرگذاری بر روی رفتار شهروندی سازمانی است. حبیبی تبار (۱۳۹۰) و صادق‌پور (۱۳۹۱) نیز در تحقیقات خود به وجود رابطه مستقیم میان تجربه‌پذیری کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رسیده‌اند که نتایج تحقیقات پیشین نیز با نتیجه پژوهش حاضر همگراست.

• نتایج تحقیق حاضر نشان داد که وجود ویژگی سازگاری در میان کارکنان، موجب بروز رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شود؛ یعنی وجود برخی ویژگی‌ها یا نگرش‌های انسانی مانند نوع دوستی، علاقه‌مندی به دیگران و حمایت عاطفی از دیگران، می‌تواند بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر داشته باشد. به طور کلی، چنانچه سازگاری افراد بهبود یابد، رفتار شهروندی افراد نیز به طور متوسط بهبود خواهد یافت. این بعد دارای رتبه سوم تأثیر (۰/۵۸) از لحاظ تأثیرگذاری بر روی رفتار شهروندی سازمانی است. بخشی و رانی (۲۰۰۹)، حبیبی تبار (۱۳۹۰) و صادق‌پور (۱۳۹۱) نیز در تحقیقات خود به وجود رابطه مستقیم میان سازگاری کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی رسیده‌اند که نتایج تحقیقات پیشین نیز با نتیجه پژوهش حاضر همگراست.

• نتایج تحقیق حاضر نشان داد که وجود ویژگی با وجدان بودن در میان کارکنان موجب بروز رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شود؛ یعنی با قابلیت اعتماد و اطمینان و اراده داشتن مرتبط بوده و تمایلات رفتاری مرتبط با آن عموماً شامل پر کار بودن، به دنبال موفقیت بودن، پشتکار داشتن، دقت داشتن و مسئولیت‌پذیر بودن، می‌تواند بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر داشته باشد. به طور کلی، چنانچه بعد وجدان در افراد بهبود یابد، رفتار شهروندی افراد نیز به خوبی بهبود خواهد یافت. این بعد دارای رتبه دوم تأثیر (۰/۶۵) از لحاظ تأثیرگذاری بر روی رفتار شهروندی سازمانی است. بخشی و رانی (۲۰۰۹)، حبیبی تبار (۱۳۹۰) و صادق‌پور (۱۳۹۱) نیز در تحقیقات خود به وجود رابطه مستقیم میان با وجدان بودن کارکنان و رفتار

- قابل اعتماد و اتکا بودن؛
- فرد مولدی بودن؛
- منطقی بودن.

به طور کلی، با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهاد می شود زمینه بروز و تقویت ویژگی های شخصیتی در میان کارکنان سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی فراهم آید تا افراد، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز دهند. همان طور که در ادبیات تحقیق نیز بیان شد، رفتار شهروندی سازمانی از مفاهیمی است که در نهایت موجب بهره وری بالاتر نیروی انسانی می شود و در نتیجه، توجه به زیرساخت ها و عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی مهم تلقی می شوند. در این راستا، نتایج تحقیق حاضر نشان داد که توجه و تأکید بر ویژگی های شخصیتی موجب می شود افراد، ساختار سازمانی را بپذیرند و به قوانین و مقررات سازمانی احترام بگذارند و در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از منابع سازمانی فداکاری کنند و همچنین در اداره امور سازمان مشارکت فعال داشته باشند. لذا با توجه به نتایج به دست آمده، توصیه می شود سازمان مورد بررسی نسبت به شناخت و ویژگی های شخصیتی کارکنان خود اهتمام و توجه لازم را مبذول کند.

محدودیت های تحقیق

۱. با توجه به اینکه پرسشنامه، ادراک افراد از واقعیت را می سنجد؛ بنابر این، نباید این احتمال را نادیده گرفت که چنین ادراکی کاملاً با واقعیت منطبق نباشد.

۲. به دلیل عدم اعتقاد برخی مدیران و کارکنان به تحقیق و پژوهش و اهمیت ندادن آنها به نتایج و یافته های تحقیق، ممکن است در پاسخ به پرسش ها دقت لازم را به عمل نیاورده باشند.

برای کم رنگ تر کردن دو محدودیت نامبرده شده، قبل از توزیع پرسشنامه ها در میان کارکنان سازمان، از طریق برگزاری جلسه توجیهی توسط مدیریت ارشد سازمان، سعی بر شفاف سازی و تبیین دلایل انجام پژوهش شده است.

مثال، از طریق گردش شغلی یا غنی سازی شغلی؛
* شناسایی راه های درست انتخاب شده توسط کارکنان و تشویق آنان در به کارگیری این راهبردها برای انجام امور؛

* برنامه ریزی اوقات فراقت کارکنان سازمان به نحوی که امکان تجربه مباحث جدید و انتزاعی را داشته باشند؛

* تدوین شرح وظایف شغلی افراد به گونه ای که امکان کنجکاوای فکری فراوان را در انجام امور خود داشته باشند.

• با توجه به تأثیر ویژگی سازگاری بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی، پیشنهاد می شود شرایطی در سازمان فراهم شود تا کارکنان سازمان بتوانند خصوصیات زیر را در خود تقویت کنند:

- تلاش برای مؤدب بودن؛
- داشتن روابط خوب با دوستان و همکاران؛
- خودخواه و خودمحور نبودن؛
- ترجیح دادن همکاری به رقابت با دیگران؛
- خوشبین بودن نسبت به قصد و نیت دیگران؛
- عدم بدبینی نسبت به سوء استفاده گر بودن دیگران؛
- دوست داشتنی بودن از نظر دیگران؛
- خودداری از فردی سرد و حسابگر بودن؛
- انعطاف پذیر بودن در روش ها؛
- با ملاحظه و منطقی بودن؛
- بروز ندادن احساس عدم تمایل به دیگران؛
- با توجه به تأثیر ویژگی با وجدان بودن بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان سازمان توسعه صنایع نفت و انرژی، پیشنهاد می شود شرایطی در سازمان برای تقویت خصوصیات ذیل در کارکنان سازمان فراهم شود:
- تلاش در انجام ماهرانه امور؛
- تمیز و مرتب نگاه داشتن وسایل شخصی؛
- انجام به موقع کارها؛
- احساس مسئولیت در انجام کارها؛
- داشتن هدف روشن و طبق برنامه پیش رفتن؛
- عدم اتلاف وقت قبل از شروع کارها؛
- تلاش زیاد برای رسیدن به اهداف؛
- پایبندی به قول و تعهد؛

منابع

- Citizenship Behavior and Service Quality», *Journal of Services Marketing*, Vol.17, No.4, P.378-357.
- Bormann, Walter (2001). *The Concept of Organizational Citizenship Personal Decisions Research Institutes, ink Tampa, Florida and University of South Florida.*
 - Carpenter, Jams (2008). «Organizational Citizenship and Student Achievement», *Journal of Cross-Disciplinary in Perspective Education*, Vol.1, No.1, P.58-51.
 - Costa, P. & R. McCrae (1988-1986). «From catalog to Classification: Murray's Needs and the Five Factor Model», *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, P.265-258.
 - Costa, P. & R. McCrae (1992). *Four Ways Five Factors are Basic. Personality and Individual Differences*, 13, P.665-653.
 - Digman, J.M. (1990). «Personality Structure: Emergence of the Five Factor Model», *Annual Review of Psychology*, 41, P.440-417.
 - Fareh, J.L.; P.C. Earley & S.C. Lin (1997). «Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society», *Administrative Science Quarterly*, 42, P.444-421.
 - Fiske, D.W. (1959). «Convergent and Discriminate Validation by the Multi trait – Multi Method Matrix», *Psychological Bulletin*, 55, P.105-81.
 - Graham, D. (2002). «Examining the Relationship between Leadership and Emotional Intelligence in Senior Level Manager», *Leadership and Development Journal*, vol.23, No.2, P.79-68.
 - Hogan, J. & B. Holland (2003). «Using Theory to Evaluate personality and Job Performance Relations: A Socioanalytic Perspective», *Journal of Applied Psychology*, Vol.88, P.112-100.
 - حبیبی تبار، زینب (۱۳۹۰). طراحی الگوی سلامت سازمانی: بررسی تأثیر شخصیت، عدالت و رفتار شهروندی سازمانی بر روی سلامت سازمانی (مورد مطالعه: مرکز آموزش مدیریت دولتی)، پایان نامه، دانشگاه پیام نور تهران.
 - صادق پور، فاطمه (۱۳۹۱). بررسی رابطه شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه سوره)، پایان نامه، دانشگاه پیام نور تهران.
 - Ahmadi, F. & Z. Habibitabar (2011). *Survey Relationship between Organizational Justice and OCB in public organization in Iran*, *IJCRB*, Vol.2, N.3.
 - Allen, T.D.; S. Barnard, M.C. Rush & J.E.A. Russell (2000). «Ratings of Organizational Citizenship Behavior: Does The Source Make A Difference?», *Human Resource Management Review*, 1) 10, P.114-97.
 - Alonso, P.E. & S. Fox (2002). «An Emotion-Centered Model of Voluntary Work Behavior: Some Parallels between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior», *Human Resource Management Review*, 12, P.292-269.
 - Appelbaum, Steven; Nicolas Bartolomucci, Erika Beamier, Jonathan Boulanger, Rodney Corrigan, Isabelle Dore, Christine Girard & Carlo Serroni (2004). «Organizational Citizenship Behavior: a Case Study of Culture, Leadership and Trust», *Management Decision*, Vol.42, No.1, P.40-13.
 - Bateman, T.S. & D.W. Organ (1983). «Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship», *Academy of Management Journal*, 26, P.595-587.
 - Bienstock, C. Carol; W. Carol Demoranville & K. Rachel Smith (2003). «Organizational

- Outcome», Academy of Management Journal, No (3), P.638-626.
- Ocidigy (2009). «Integrate Justice and Social Exchange: the Differing Effect of Fair Procedure and Treatment on Work Relationship», Academy of Management Journal, Vol.43, P.766-738.
 - Organ, D.W. (1988). «Organizational Citizenship Behavior the Good Soldier Syndrome», Lexington Book, Lexington, MA. P.766-738.
 - Rany & Bakhshi (2009). «Management Citizenship Behavior and its Consequences», Work and Occupations, Vol.29, No.1, P.96-46.
 - Tan, He wee Hoon & Min Li Tan (2008). «Organization Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors», the Journal of Psychology, Vol.1) 142), P.108-89.
 - Hossam, Abu Elanain (2007). «Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior», International Review of Business Research papers, Vol.3, No.4, P.43-31
 - Katz, D. & R.L. Kahn (1978 ,1966). «The Social Psychology of Organizations», Leadership and Development Journal, Vol.16, No.5, P.42-35.
 - Markoczy, Liva & Xin Katherine (2004). «Professionalism and Organizational Citizenship Behavior», an Empirical Examination Among Israeli Nurses», Journal of Managerial Psychology, Vol.19, No.4.
 - McCrae, R.R. (1992). «An Introduction to the Five Factor Model and its Applications», Journal of Personality, 60, P.215-175.
 - McDougal, D. (1992). «Distributive and Procedural Justice as Predictors» of Satisfaction with Personal and Organizational