

## ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس

مهدی مریدزاده<sup>۱</sup>، مهدی رستگاری<sup>۱</sup>

<sup>۱</sup> گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزآباد، مرکز میمند، میمند، ایران.

نام نویسنده مسئول:

مهدی مریدزاده

### چکیده

هدف از این پژوهش تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس بود. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی بود. نمونه ی آماری برابر با کل جامعه آماری (۹۰ نفر) انتخاب شد، اما اطلاعات ۸۳٪ از جمع آوری داده ها توسط پرسشنامه جمعیت شناختی، رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت، انجام شد. برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون) با کمک از نرم افزار SPSS و EXCEL استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد، از بین ۷۵ نفر نمونه این تحقیق، ۵۷/۳٪ مرد و ۴۲/۷٪ زن بودند. اکثر کارکنان (۵۴/۷٪) جوان و بین ۲۵ تا ۳۰ سال سن و ۶۸٪ آنها بین ۱ تا ۳ سال سابقه اشتغال داشتند. بین OCB و شخصیت ارتباط مثبت و معنی داری به دست آمد ( $r = 0/2, p < 0/05$ ). از بین ابعاد پنجگانه ی شخصیت، تنها دو بعد «استقبال از تجربه» ( $r = 0/1, p < 0/05$ ) و «وجدان» ( $r = 0/2, p < 0/05$ ) با OCB ارتباط مثبت و معنی داری داشتند. نتایج رگرسیون چند متغیره نشان داد که بعد «استقبال از تجربه» حدود ۹٪ از واریانس OCB را تبیین می کند.

**واژگان کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، شخصیت، اداره کل ورزش و جوانان استان فارس، کارکنان.

## مقدمه

مطالعه رفتار افراد در محیط های کاری از دیر باز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سالهای نخست دهه ۱۹۶۰ در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد. بسیاری از مطالعات صورت گرفته سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته اند. مباحثی نظیر: ادراک، انگیزش، نگرشهای شغلی و ... از جمله مواردی هستند که به بررسی ریشه ی بسیاری از رفتارهای آدمی در محیط کار می پردازند؛ اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده است و علاوه بر رفتار شناسان، توجه روانشناسان اجتماعی و جامعه شناسان را نیز به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی است (امینی و سیاوش کلایی، ۱۳۸۶). در این مورد تعاریف بسیار محدودی وجود دارد و هر آنچه هست از تعریف اورگان (۱۹۸۳) نشأت گرفته است که می گوید: "رفتار شهروندی سازمانی رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فرا وظیفه ای است که در افزایش عملکرد اثر بخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم و غیر مستقیم به وسیله ی سیستم پاداش رسمی سازمان، سازماندهی نمی شود" (پودساکف و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰).

رفتار شهروندی سازمانی دارای ابعاد مختلفی است. در این تحقیق از مدل نت مایر و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) استفاده خواهد شد که به آن اشاره می شود. این الگو رفتار شهروندی سازمانی را به چهار بعد تقسیم میکند: ۱- نوع دوستی<sup>۳</sup> ۲- وجدان کاری<sup>۴</sup> ۳- گذشت و فداکاری<sup>۵</sup> ۴- داشتن رفتار مدنی<sup>۶</sup>. مطابق با تعریف مایر «نوع دوستی»، با کمک داوطلبانه ی افراد مشخصی در محیط کار در ارتباط با یک وظیفه و یا یک مشکل در سازمان مرتبط است. «وجدان کاری»، به پیروی از مقررات و رویه های سازمانی و وقت شناسی اشاره دارد. «گذشت و فداکاری» نیز به معنی دوری از شکایت و ناراضی در مسائل کم ارزش، دوری از سخن پراکنی و نیز مشکلات را به نادرستی معنی نکردن است. در نهایت، «فضیلت مدنی»، به معنی مشارکت مسئولانه در زندگی سیاسی سازمان و اجازه دادن به سازمان برای پابرجا بودن و پیروز شدن می باشد؛ هر چند که در این راه اهداف شخصی چندان برآورده نشود (به نقل از امینی و سیاوش کلایی، ۱۳۸۶). این ابعاد در تعامل با هم رفتار شهروندی سازمانی (OCB) را شکل می دهند.

اورگان و بتمن<sup>۷</sup> در سال (۱۹۹۰) با معرفی دو نوع از رفتارهای شهروندی سازمانی این مفهوم را به شکل زیر عملیاتی تر کرده اند: الف: احساس تعهد به عدم ایجاد شرایط نامناسب کاری و نیز جلوگیری از آسیب رساندن به همکاران و سازمان خود با رفتارهایی نظیر: شکایت، استیناف خواهی و اتهام در موضوعات کم اهمیت.

ب: مشارکت فعال و مثبت نظیر: وقت شناسی و حضور در محل کار، فرا تر از آنچه که وظیفه هر فرد است (به نقل از امینی و سیاوش کلایی، ۱۳۸۶).

چنین نگرش ها و تفکرات در افراد سازمان باعث بروز رفتار شهروندی سازمانی که مزایا و اهمیت زیادی برای سازمانها دارد می شود. از جمله مزایای رفتار شهروندی سازمانی داشتن گروهی از کارمندان است که خود را وقف سازمان می کنند. همچنین بسیاری از مطالعات نشان داده اند که اجرای رفتار شهروندی سازمانی به شکل مثبت روی ستاده های کاری مختلف نظیر عملکرد کار گروهی تأثیر می گذارد و باعث افزایش عملکرد و اثر بخشی سازمان می شود (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰). بر اساس تحقیقات چن و همکاران<sup>۸</sup> (۱۹۹۸) نیز، هر قدر رفتار شهروندی سازمانی بیشتر باشد نرخ تغییر شغل پائین تر است. همچنین افراد با رفتار شهروندی سازمانی مطلوب، ماندگاری بیشتری در سازمان دارند و علاوه بر تولید محصول با کیفیت بهتر و کمک به سازمان در رسیدن به اهداف خود، محیط کاری ای ایجاد می کنند که در آن بروز اینگونه رفتارهای کاری، مثبت تلقی می شوند و از این طریق در کاهش نرخ تغییر شغل و افزایش بهره وری سایر کارکنان نیز نقشی مثبت ایفا می کنند (به نقل از امینی و سیاوش کلایی، ۱۳۸۶).

اهمیت اینگونه از رفتارها برای سازمان به حدی است که برخی محققین در این زمینه ی مطالعاتی را بر آن داشته است تا به دنبال شناخت پیش بینی کننده های آن باشند. در این راستا تحقیقات مختلف نشان دهنده دو محرک اصلی برای رفتار شهروندی سازمانی می باشد:

۱) نگرش کارکنان در محیط کار ۲- ویژگی های شخصیتی و فردی کارکنان (بولینو، ۱۹۹۹)

نگرش کارکنان در محیط کار که از آن به عنوان محرک موقعیتی یاد می شود ریشه در عدالت سازمانی دارد. تحقیقات نشان می دهد که بین عدالت و انصاف درک شده توسط یک فرد و بروز رفتارهای مبتنی بر شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. عامل دیگری

1. Podsakoff & et al

2. Net maier & et al

3. Altruism

4. Conscientiousness

5. Sportsmanship

6. Civic Virtue

7. Bateman

8. Chen & et al

که به عنوان محرک رفتار شهروندی سازمانی نامبرده می شود ویژگی های فردی و شخصیتی کارکنان است. در این خصوص اورگان و رایان (۱۹۹۵) اذعان می دارند که متغیر های شخصیتی به تعداد زیادی از متغیرهای سازمانی مرتبطند و رفتار شهروندی سازمانی از این قاعده نیز مستثنی نیست. چنانکه جکس<sup>۹</sup> (۲۰۰۲) می گوید شخصیت فرد عامل مهمی در بروز چنین رفتاری است. جکس برای توصیف ویژگی های شخصیتی افراد از الگوی شخصیت پنج ویژگی کلیدی استفاده می کند و معتقد است رفتار شهروندی سازمانی با ویژگی های شخصیتی خوشرویی، قابلیت اعتماد، تعلق، خوش قولی، وقت شناسی و نظم ارتباط مستقیم دارد (به نقل از امینی و سیاوش کلایی، ۱۳۸۶). در این راستا موتوویدلو و اسکاتر<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۴) نیز ابراز داشته اند که عملکرد شغلی، برای پیش بینی رفتار های شهروندی سازمانی در مقایسه با متغیرهای دانش، مهارت ها و قابلیت ها، احتمالاً از اهمیت بیشتری برخوردار است، این در حالی است که احتمالاً متغیرهای شخصیتی نسبت به عملکرد شغلی، پیش بینی کننده ی مهمتری برای رفتار های شهروندی سازمانی باشد و اساس نظری این پیش بینی بر این پایه است که شخصیت در طول زمان زندگی فرد پایدار است و در موقعیت های متفاوت ثابت است (وان امریک<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۲).

با توجه به اهمیت و نقش رفتارهای شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد سازمانی و همچنین ارتباط بین ابعاد شخصیتی و عملکرد شغلی، و با در نظر گرفتن این موضوع که برخی از تحقیقات انجام شده خارجی (در این خصوص تحقیق داخلی انجام نشده است) در خصوص رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت که ارتباط آماری بعضی از ابعاد شخصیتی را با آن گزارش کرده اند (پودساکف، ۲۰۰۰)؛ محقق در این تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤال کلی است که چه رابطه ای بین رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی های شخصیتی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس وجود دارد؟

## روش شناسی

تحقیق حاضر بر حسب روش های پردازش داده ها توصیفی و از نوع همبستگی می باشد که گردآوری داده های آن به روش میدانی انجام گرفته است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس (۹۰ نفر) می باشد. با توجه به کوچک بودن حجم جامعه آماری، نمونه آماری برابر با جامعه آماری در نظر گرفته شد یا به عبارت دیگر از روش سرشماری برای نمونه گیری استفاده گردید، لذا تمام ۹۰ کارمندان اداره کل به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند که در مجموع ۷۵ پرسشنامه قابل قبول عودت داده شد. برای جمع آوری داده های تحقیق از دو پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، پودساکف و همکارانش (۱۹۹۰) و پرسشنامه پنج عاملی ویژگی های شخصیت که برگرفته از قلی پور (۱۳۸۶) بود استفاده شد. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی با ۱۲ سوال تنظیم شده است. مقدار پایایی این پرسشنامه در تحقیقات پیشین قابل قبول گزارش شده است، در این تحقیق نیز، پایایی با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۹ برآورد شد. پرسشنامه ویژگی های شخصیتی شامل ۴۴ سوال می باشد. پایایی این پرسشنامه در تحقیق با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ محاسبه شد. همچنین روایی دو پرسشنامه به تأیید برخی از اساتید مدیریت ورزشی رسید. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه)، استفاده شد. کلیه اطلاعات با بهره گیری از نرم افزار SPSS نسخه ۱۷ و Excel نسخه ۲۰۰۷ در سطح معنی داری  $P \leq 0.05$  مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

## یافته ها

در جدول ۱ توصیف برخی از ویژگی های فردی آزمودنی ها آورده شده است.

جدول ۱: توصیف ویژگی های فردی آزمودنی ها

مؤلفه	تقسیم بندی	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۳۲ نفر	۴۲/۷
	مرد	۴۳ نفر	۵۷/۳
سن	۲۱ تا ۲۵ سال	۱۲	۱۶
	۲۶ تا ۳۰ سال	۴۱	۵۴/۷
	۳۱ تا ۳۵ سال	۱۴	۱۸/۷
	بالای ۳۶ سال	۸	۱۰/۷

9. Jaks

10. Motowidlo & Scotter

11. Van Emmerik,

۱۳/۳	۱۰	زیر یک سال	سابقه اشتغال
۶۹/۳	۵۲	۱ تا ۳ سال	
۱۰/۷	۸	۳ تا ۵ سال	
۶/۷	۵	بالای ۵ سال	

همانگونه که در جدول شماره ۲ مشاهده می شود، بین ویژگی های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. همچنین بین مولفه وجدان و استقبال از تجربه با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد ولی بین مولفه های برونگرایی، پذیرندگی و روان رنجوری با ویژگی های شخصیتی رابطه وجود ندارد.

نتیجه آزمون	مقدار P	درجه ی آزادی	ضریب همبستگی	فراوانی	وابسته (ملاک)	متغیر مستقل (پیش بین)
قبول فرضیه تحقیق	۰/۰۴۲	۷۳	۰/۲*	۷۵	OCB	شخصیت
رد فرضیه تحقیق	۰/۴	۷۳	۰/۰۲	۷۵		برونگرایی
قبول فرضیه تحقیق	۰/۰۳	۷۳	۰/۲*	۷۵		وجدان
رد فرضیه تحقیق	۰/۳۵	۷۳	۰/۰۴	۷۵		پذیرندگی
رد فرضیه تحقیق	۰/۲۴	۷۳	-۰/۰۸	۷۵		روان رنجوری
قبول فرضیه تحقیق	۰/۰۰۴	۷۳	۰/۳**	۷۵		استقبال از تجربه

برای بررسی قدرت پیش بینی کنندگی ابعاد ویژگی های شخصیتی (استقبال از تجربه و وجدان) که با متغیر OCB ارتباط داشتند از روش آماری رگرسیون چند متغیره استفاده گردید. در این تحلیل، متغیرهای پیش بین (مستقل) ابعاد شخصیت (استقبال از تجربه و وجدان) بودند و متغیر ملاک (وابسته) OCB فرض شد. بر اساس نتایج به دست آمده از رگرسیون چند متغیره که در جدول ۳ ارائه شده است، اینگونه استنباط می شود که از بین این دو بعد شخصیت، تنها بعد «استقبال از تجربه» با OCB ارتباط برقرار کرده است ( $r = 0.3, p < 0.01$ ) و این ارتباط با توجه به نتایج جدول ۴ در رگرسیون چند متغیره معنی دار است ( $P = 0.009$  و  $F(1, 73) = 7.26$ ).

جدول ۳: خلاصه ی آماره های رگرسیون برای متغیر استقبال از تجربه

R	<sup>۲</sup> R	تعدیل شده <sup>۲</sup> R	خطای برآورد استاندارد
۰/۳	۰/۰۹۱	۰/۰۷۸	۰/۴

جدول ۴: نتایج ANOVA در آزمون رگرسیون برای متغیر استقبال از تجربه

مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	P
۱/۱۹	۱	۱/۱۹	۷/۲۶	۰/۰۰۹
۱۱/۹۷	۷۳	۰/۱۶		
۱۳/۱۶	۷۴			

## بحث و نتیجه گیری

این تحقیق با هدف تعیین ارتباط بین OCB و شخصیت در بین کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس انجام شد. در این تحقیق فرض اصلی به تعیین میزان ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس بود و پنج فرض جزئی دیگر با در نظر گرفتن ابعاد شخصیت و تعیین ارتباط هر کدام از آنها با OCB شکل گرفتند. نخست به بررسی نتایج حاصله از فرض اصلی تحقیق بیان و مورد بررسی قرار می گردد. نتایج نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. این یافته ی تحقیق با یافته های اورگان و رایان (۱۹۹۵) و چن<sup>۱۲</sup> (۲۰۰۴) که ابراز داشتند، شخصیت با OCB رابطه ی مثبت و معنی دار داشته است همخوانی دارد. دلیل این ارتباط را از لحاظ تئوریک می توان با توجه به گفته اورگان (۱۹۹۴)، اینگونه توجیه کرد که چون نگرشهای کلی افراد در ایجاد و افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر می گذارد، یعنی هر چه این نگرشها نسبت به کار، محیط کار و عدالت موجود در آن، مدیران و همکاران مثبت باشد احتمالاً باعث افزایش OCBs خواهد شد، و از آنجا که شخصیت افراد بر نگرشهای کلی آنها تأثیر می گذارد؛ می توان چنین نتیجه گرفت که احتمالاً شخصیت افراد به عنوان یکی از اصلی ترین عوامل تأثیر گذار بر نگرشهای افراد با OCB ارتباط دارد که در این تحقیق این ارتباط مثبت و معنی دار بود. ولی ارتباط به دست آمده در این تحقیق یک ارتباط ضعیف و مبهم است و نمی تواند زیاد قابل اطمینان باشد؛ همچنین در بررسی که در بخش یافته های تکمیلی توسط رگرسیون دو متغیره به دست آمد، هر چند یافته ها، تبیین واریانس چهار درصدی را برای OCB به وسیله ی شخصیت نشان داد ولی این میزان تبیین، در سطح  $\alpha = 0.05$  معنی دار نیست و شخصیت به طور کلی نمی تواند هیچ واریانسی را از OCB تبیین کند. از آنجا که این ارتباط گزارش شده در سطح ضعیفی می باشد با نتایج تحقیق بورمن و همکاران (۲۰۰۱) که بین این دو متغیر ارتباط مستحکمی را گزارش کردند مغایرت دارد. از طرفی این ارتباط ضعیف به دست آمده با یافته های اورگان (۱۹۹۴) که ابراز داشت ارتباط بین OCB و شخصیت واضح نیست و قدری مبهم است، همخوانی دارد.

همچنین یافته ها نشان داد که شخصیت به عنوان یک کل، قدرت کافی برای پیش بینی OCB را ندارد. در این راستا پودساکف به نقل از اورگان (۱۹۹۴) ابراز داشته است که: کلاً، تعادل امتیاز برای پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی از طریق ارزیابی شخصیت ممکن است موفقیت آمیز نباشد. بسیاری از همبستگی ها نیز ناچیز و نا مربوط می باشند. چنانکه هر ایده ای از سوگیری ها به سمت گرایشات (شخصیت) برای OCB به نظر از حمایت خوبی برخوردار نباشد (به نقل از پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰). به نظر می رسد این عدم حمایت از این جهت باشد که تمام ابعاد شخصیت با OCB ارتباط خوبی ندارند و این عامل، احتمالاً باعث ارتباط ضعیف شخصیت به عنوان یک کل با OCB می شود. همچنین کامه او و گریفیس (۲۰۰۵) در تحقیقی تحت عنوان "همبستگی ساختاری، شخصیت و OCB" که بر روی ۱۲۸ دانشجوی روانشناسی و با استفاده از مدل پنج بزرگ انجام دادند به این نتیجه رسیدند که در کل دلیلی قاطع برای استفاده از شخصیت برای پیش بینی OCB وجود ندارد. این در حالی است که بورمن و موتویدلو (۱۹۹۷) عملکرد رفتارهای شهروندی سازمانی را با متغیرهای شخصیتی همراه دانسته اند. و ون امریک و اوپوما (۲۰۰۷) نیز ابراز داشته است که عوامل شخصیتی ممکن است عامل مهمی در توضیح رفتارهای شهروندی سازمانی باشد به گونه ای که واریانس زیادی از OCB را تبیین می کند؛ این یافته ها، نتایج این تحقیق را نقض می کنند.

پس از بررسی فرض کلی تحقیق، ارتباط تک تک ابعاد شخصیت با OCB مورد بررسی قرار گرفت که در ادامه بیان و بحث خواهند شد. نخست ارتباط بین ویژگی برونگرایی و OCB مورد بررسی قرار گرفت و یافته نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی برونگرایی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس ارتباط مثبت و معنی داری وجود ندارد. این یافته با نتایج مون (۲۰۰۲) کاملاً هماهنگی دارد؛ ولی با نتایج تحقیقات اورگان و کانسکی (۱۹۸۹)، باریک و همکاران (۱۹۹۲)، هیل (۲۰۰۲) و داف (۲۰۱۴) که ارتباط مثبتی بین برونگرایی و OCB گزارش کردند؛ مغایرت دارد. این در حالی است که نیومن و کیکول (۱۹۹۸) یک ارتباط منفی بین این دو گزارش کردند. با توجه به ویژگی های افراد برونگرا که در ایجاد روابط با دیگران موفق ترند، اجتماعی، جسور و معاشرتی اند، انتظار می رفت که این ویژگی، ارتباط مثبتی با OCB برقرار کند. همچنین نتایج تحقیق نشان داد که میانگین این بعد در کارمندان  $(0.4 \pm 0.726)$  بود و این میزان گویای این مطلب است که غالب کارکنان، شخصیتی برونگرا دارند؛ ولی به نظر می رسد که این ویژگی در آنها به سمت فعال سازی رفتارهای شهروندی سازمانی نبوده است. برخی نیز ابراز می دارند که این ویژگی وسیله ی پیش بینی کننده برای عملکرد در مشاغل مدیریتی و فروش مد نظر می باشد که به این دلیل است که این مشاغل نیازمند تعاملات اجتماعی زیادی اند (رابینز، ۱۳۸۵).

یکی دیگر از ابعاد شخصیتی بعد وجدان است براساس ویژگی هایی که این بعد دارد و همچنین بر اساس پیشینه ی تحقیق، اینگونه فرض شد که بین بعد وجدان و OCB ارتباط مثبتی وجود دارد که یافته های تحقیق نیز این ارتباط را به گونه ای مثبت و معنی دار نشان دادند. این یافته ی تحقیق با توجه به اینکه افراد با وجدان شخصیتی دقیق و مسئول دارند؛ دور از انتظار نبود. این افراد احتمالاً در انجام کارها بیشتر

احساس مسئولیت می کنند و تمایل به نظم و انجام کامل وظیفه دارند؛ این نگرش وظیفه محوری، مکانیسمی است که ارتباط بین OCB و وجدان را باعث می شود. این یافته با نتایج بسیاری از مطالعات انجام شده همخوانی دارد. از آن جمله می توان به باریک و همکاران (۱۹۹۲)، کانسکی و ارگان (۱۹۹۸)، نیومن و کیکول (۱۹۹۸) اشاره کرد که ارتباط مثبت و معنی داری بین وجدان و OCB گزارش کردند. یکی از مطالعاتی که در حیطه رفتار شهروندی سازمانی برای محققین ارزشمند می باشد، مطالعه ی مروری پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) است؛ آنها وجدان را یکی از ابعادی دانسته اند که اکثر تحقیقات به ارتباط مثبت آن با OCB اشاره کرده اند. همچنین هیل (۲۰۰۲) و ون امریک و اوپوما (۲۰۰۷) نیز بر وجود این ارتباط صحت گذاشته اند. این روند به گونه ای است که یکی از تحقیقات اخیر که توسط تان و تان (۲۰۰۸) صورت پذیرفته است نیز ارتباطی مثبت و معنی دار را بین وجدان و OCB گزارش کرده اند. این در حالی است که کامه او و گریفیس (۲۰۰۵) ارتباطی بین OCB و وجدان پیدا نکردند و دلیل آن را نیز شرایط کنترل شده ای دانستند که در تحقیق خود به کار برده اند و اذعان داشتند که احتمالاً این شرایط، باعث شده است که شخصیت افراد به درستی تأثیرگذار نباشد؛ زیرا در محیطهای بدون کنترل، شخصیت بیشتر نمود پیدا می کند و به عنوان متغیر مستقل تأثیرات بیشتری می گذارد. همچنین مون (۲۰۰۲) بین وجدان و OCB ارتباط منفی گزارش کرده اند و دلیل احتمالی این تناقض با مطالعات قبلی را در ضعف طرح تحقیق و ضعف ابزار به کار گرفته شده در تحقیق اعلام کردند.

اما در بخش یافته های تکمیلی، نتایج ضریب همبستگی نیمه تفکیکی نشان داد که اگر اثر سایر متغیرهای مستقل نسبت به وجدان (متغیر مستقل مورد نظر) کنترل شود، بعد وجدان با OCB ارتباط معنی داری را برقرار نمی کند. چنین یافته ای را اورگان و رایان (۱۹۹۵) نیز گزارش کرده اند. با توجه به نتایج این بعد با اکثر بعدهای شخصیت ارتباط خوبی دارد و وقتی اثر آنها توسط ضریب همبستگی نیمه تفکیکی کنترل شد، احتمالاً به همین دلیل بعد وجدان به تنهایی نتوانست ارتباط معنی داری با OCB برقرار کند. همچنین نتایج رگرسیون چند متغیره نشان داد که بعد وجدان قادر به تبیین هیچ واریانس از OCB نیست. این نتیجه می تواند در نتیجه ی ارتباط ضعیفی باشد که این دو متغیر در این تحقیق با یکدیگر برقرار کردند. این در حالی است که نیومن و کیکول (۱۹۹۸) ابراز داشته اند که وجدان، OCB را پیش بینی می کند؛ همچنین تان و تان (۲۰۰۸) بعد وجدان را بهترین پیش بینی کننده ی OCB معرفی کرده اند. بدون شک وجود ارتباط (هر چند ضعیف) بین OCB و وجدان این بخش از یافته های تحقیق را هم راستای با بسیاری از مطالعات قبلی قرار می دهد و توجه به این بعد بعنوان یکی از ابعاد مهم مدل شخصیتی در ارتباط با OCB مهم جلوه می کند.

ویژگی پذیرندگی از دیگر ابعاد شخصیتی بود که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس ویژگی های افراد پذیرنده (مانند: خونگرمی و خوشبینی) و همچنین بر اساس پیشینه ی تحقیقی اینگونه فرض شد که بین رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی پذیرندگی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس ارتباط مثبت وجود دارد. یافته ها نشان داد، بین رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی پذیرندگی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس ارتباط مثبت معنا داری وجود ندارد. این یافته با نتایج تحقیق باریک و همکاران (۱۹۹۲) و مون (۲۰۰۲) که ارتباط مثبت و معنی داری بین پذیرندگی و OCB پیدا نکردند، هماهنگ است. ولی باید اذعان کرد که نتیجه ی حاصله در این بخش از تحقیق با نتایج بسیاری از مطالعات قبلی در تناقض می باشد. از آن جمله می توان به مورمن (۱۹۹۱)، کانسکی و اورگان (۱۹۹۶)، نیومن و کیکول (۱۹۹۸)، پودساکف و همکاران (۲۰۰۰)، کامه او و گریفیس (۲۰۰۵)، ون امریک و اوپوما (۲۰۰۷) و داف (۲۰۱۴) اشاره کرد که همگی بین OCB و پذیرندگی ارتباط مثبت و معنی داری گزارش کردند. همچنین برخی از آنها مانند مورمن (۱۹۹۱)، نیومن و کیکول (۱۹۹۸) و داف (۲۰۱۴) علاوه بر گزارش این ارتباط، ابراز داشته اند که بعد پذیرندگی پیش بینی کننده ی خوبی نیز برای OCB می باشد. این در حالی است که برخی اذعان داشته اند که پذیرنده بودن تنها ارتباط معنی داری با OCB داشته و هیچ نوع از رفتار های شهروندی سازمانی را پیش بینی نمی کند (کامه او و گریفیس، ۲۰۰۵).

در این تحقیق ارتباط بعد روان رنجوری به عنوان چهارمین بعد از شخصیت مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس ویژگی های حاکم بر این بعد یعنی عصبی بودن، افسردگی، اضطراب و نا امنی و همچنین بر اساس پیشینه ی تحقیقی اینگونه فرض شد که بین رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی روان رنجوری در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس ارتباط منفی وجود دارد. نتایج این تحقیق نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی روان رنجوری در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس ارتباط منفی معنی داری وجود ندارد.

این یافته با نتایج تحقیق باریک و همکاران (۱۹۹۲) همخوانی دارد؛ آنها نیز بین روان رنجوری و OCB ارتباط معنی داری گزارش نکردند. این در حالی است که این بعد از شخصیت به واسطه ی ویژگی هایی که دارد در اکثر تحقیقات ارتباط منفی معنی داری را با OCB برقرار کرده است که از آن جمله می توان به هیل (۲۰۰۲)، مون (۲۰۰۲) و ون امریک و اوپوما (۲۰۰۷) اشاره کرد.

افراد روان رنجور کسانی هستند که عصبی، افسرده، مضطرب و نامطمئن هستند که این ویژگی ها بیشتر به وجود آورنده ی رفتارهای غیر شهروندی (ACB) هستند تا رفتارهای شهروندی. در این تحقیق این عدم ارتباط در حد  $r = -0.08$  و به سمت منفی گزارش شد. شاید یکی از دلایل عدم ارتباط این دو بعد در این پژوهش این باشد که میزان این بعد در بین کارکنان  $(2/4 \pm 0/65)$  گزارش شد که این میزان از حد میانگین نیز پایین تر است و گویای این مطلب است که کارمندان این سازمان، روان رنجوری کمتری دارند و به سمت «ثبات هیجانی» که انتهای دیگر

پیوستار این بعد می باشد تمایل دارند. ویژگی افراد با ثبات هیجانی عبارتند از: توانایی تحمل در برابر استرس، خونسرد بودن، اعتماد به نفس و مطمئن بودن می باشد. از آنجایی که این تحقیق در یک سازمان ورزشی انجام شده است و غالب کارمندان؛ ورزشکار می باشند و در میادین و مسابقات ورزشی حضوری فعال داشته و دارند، این انتظار را می توان داشت که آنها از ثبات هیجانی بالایی نسبت به روان رنجوری برخوردار باشند و از آنجا که این ویژگی (ثبات هیجانی) یکی از ابعاد شخصیتی است که می تواند زمینه ساز ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی باشد؛ بنابراین بروز این عدم ارتباط منفی معنی دار بین روان رنجوری و OCB در بین کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس نمی تواند دور از انتظار باشد و قابل توجیه می باشد. آخرین، ولی نه بی اهمیت ترین بعد از ابعاد شخصیتی که ارتباط آن با OCB مورد بررسی قرار گرفت بعد استقبال از تجربه بود. در این تحقیق اینگونه فرض شد که بین رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی استقبال از تجربه در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس ارتباط مثبت معنی داری وجود دارد.

یافته های تحقیق نشان داد، بین رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی استقبال از تجربه در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. این یافته از تحقیق با نتایج یافته های هیل (۲۰۰۲) که ارتباط مثبتی بین OCB و استقبال از تجربه گزارش کرده است، همخوانی دارد. در این راستا وینه و همکاران (۲۰۰۴) ابراز داشتند؛ کارکنانی که از ویژگی استقبال از تجربه ی بیشتری نسبت به سایرین برخوردارند، تغییرات را بیشتر می پذیرند، به وسیله ی سنت ها محصور نمی شوند و احتمالاً خلاقند و فعالیتهای جدید را تجربه می کنند. این گونه ویژگی ها باعث ارتباط مثبت بعد استقبال از تجربه با OCB می شود. همچنین داف (۲۰۱۴) نیز از دیگر محققانی است که بین این دو متغیر ارتباط مثبتی گزارش کرده است. این در حالی است که این یافته با نتایج تحقیقات اورگان (۱۹۹۵) و بورمن و همکاران (۲۰۰۱) که ارتباط معنی داری را بین این دو متغیر گزارش نکردند مغایرت دارد.

در ادامه ی بررسی ها و در بخش یافته ها ی تکمیلی از رگرسیون چند متغیره برای تعیین قدرت پیش بینی کنندگی این بعد برای OCB کمک گرفته شد. نتایج نشان داد که همچنان ارتباطی در حد  $r = 0/3$  حتی در ضریب همبستگی نیمه تفکیکی که اثر سایر متغیرهای مستقل را خنثی و تنها اثر خالص متغیر استقبال از تجربه را بر روی OCB می سنجد، میزان همبستگی ( $r = 0/3$ ) در سطح  $\alpha = 0/05$  گزارش شد. که این نشان از عدم تأثیر گذاری زیاد سایر ابعاد شخصیت بر میزان ارتباط این بعد با OCB دارد. از آنجا که میانگین به دست آمده در این بعد از شخصیت در بین کارمندان در حدود  $(3/47 \pm 0/42)$  بود؛ می توان بیان داشت که این کارکنان علاقه ی زیادی به کسب تجربه، ابداع، خلاقیت و فعالیتهای جدید دارند. از طرفی محیط و شرایط کاری در این سازمان به گونه ای است که همواره با مسابقات، همایشها و برگزاری فعالیتهای قهرمانی و همگانی در سطح استان همراه می باشد و احتمالاً چنین محیطی که سرشار از موقعیت های کسب تجربه است و تمایلی که کارکنان به کسب تجربه از خود نشان دادند، باعث برقراری ارتباط نسبتاً متوسطی بین استقبال از تجربه و OCB شد. وست و همکاران (۲۰۰۴) دریافتند که بین استقبال از تجربه و خلاقیت و نوآوری در سازمانها و تیم ها ارتباط مثبتی وجود دارد. همچنین کسانی که امتیاز بالایی در این ویژگی کسب می کنند به احتمال زیاد نیازها را در سازمانشان می شناسند و پیوسته به دنبال فعالیتهای جدید برای رفع این نیازها می باشند (ون امریک و اوپوما، ۲۰۰۷). در این سازمان نیز کارمندان پیوسته و با ارائه ی ده ها طرح جدید ورزشی و سازمانی به دنبال پویایی، تحرک و اثربخشی سازمان می باشند. این علاقه ی کارمندان به کسب تجربه و انجام فعالیتهای بدیع و خلاق، احتمالاً بتواند توضیح دهد که چرا این بعد از شخصیت با OCB بالاترین ارتباط را داشته است.

بطور کلی می توان با توجه به نتایج حاصله که میزان OCB در بین کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس را در سطح نسبتاً خوبی نشان داد. پیشنهاد می شود که مسؤولین وزارت ورزش و اداره کل ورزش استان در خصوص ارزش و اهمیت اینگونه رفتارها در سازمانهای عصر حاضر، آگاهی بیشتری کسب کنند و در جهت ایجاد، حفظ و افزایش آنها اقدامات لازم را فراهم کنند.



## منابع و مراجع

- [۱] امینی، بی بی اکرم، مجتبی رفیعی سیاوش کلایی. (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی، ماهنامه مدیریت دانش سازمانی، سال سوم، شماره بیست و چهارم.
- [2] Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (2001). Organizational citizenship behavior [Special Issue]. *Human Performance*, 10, 67-192.
- [3] Brightman, B. K., & Moran, J. W. (1999), " Building Organizational citizenship", *Management Decision*, 37(9) , 678.
- [4] Chen, X. P., Hui, C., & Segoo, D. J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 922-931.
- [5] Chien, M. H. (2004). An investigation of the relationship of organizational structure, employee's personality organizational citizenship behaviors. *Journal of American Academy of Business*, Cambridge; 5, 1/2; ABI/INFORM Global pg. 428
- [6] Duff, D. B. (2014). The relationship between organizational climate, personality factors and organizational citizenship behaviors in a university extension. Ph.D. University of Illinois at Urbana – Champaign.
- [7] Hill, T.M. (2002). Job attitudes and personality: predictors of organizational citizenship behavior, dissertation, Saint Mary's University, 1-57.
- [8] Moon, H. (2002). Perivate and public help: The tripartite model of personality and organizational citizenship behavior, dissertation, Michigan State University, 1-139.
- [9] Netemeyer, R. G., Bowles, J. S., MacKee, D. O., & McMurrian, R. (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context, *Journal of Marketing*, 61, 85-98.
- [10] Organ, D. W. (1990a). The motivational basis of organizational citizenship behavior. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*, 12, 43-72. Greenwich, CT: JAI Press.
- [11] Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior, *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- [12] Organ, D.W. (1994). Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of Management*, 20, 465-478.
- [13] Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26 (3), pp. 513-63.
- [14] Van Emmerik, IJ. H., & Euwema, M. C. (2012). Who is offering a helping hand? Associations between personality and OCBs, and the moderating role of team leader Effectiveness IJ. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (6), 530-548.