

مدیریت ورزشی _ بهار ۱۳۸۹
شماره ۴ - ص ص : ۴۲-۲۷
تاریخ دریافت : ۱۸ / ۰۹ / ۸۷
تاریخ تصویب : ۱۸ / ۰۳ / ۸۸

تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت و نقش تعدیل کننده متغیرهای جمعیت شناختی

سیدمر نضی عظیم زاده^۱ _ محمد خبیری _ حسن اسدی
دانشجوی دکتری دانشگاه تربیت مدرس ، دانشیار دانشگاه تهران ، دانشیار دانشگاه تهران

چکیده

هدف از این پژوهش، تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران بود. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است. نمونه آماری برابر با کل جامعه آماری (۹۰ نفر) انتخاب شد، اما اطلاعات ۸۳ درصد آنها مورد تحلیل قرار گرفت. جمع آوری داده ها توسط پرسشنامه جمعیت شناختی، رفتار شهروندی سازمانی ($\alpha = 0/75$) و شخصیت، مدل Big Five، ($\alpha = 0/71$) انجام شد. برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (کلموگروف اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، اسپیرمن و دو رشته ای نقطه ای) با کمک نرم افزار SPSS 16 و EXCEL استفاده شد. بررسی های جمعیت شناختی نشان داد، از بین ۷۵ نفر نمونه این تحقیق، ۵۷/۳ درصد مرد و ۴۲/۷ درصد زن بودند. بیشتر کارشناسان (۵۴/۷٪) جوان و ۲۴ تا ۳۰ و ۶۸ درصد آنها بین ۱ تا ۳ سال سابقه اشتغال داشتند. بین OCB و شخصیت ارتباط مثبت و معنی داری به دست آمد و از بین ابعاد پنج گانه شخصیت، تنها دو بعد «استقبال از تجربه» و «وجدان» با OCB ارتباط مثبت و معنی داری داشتند ($P < 0/05$). همچنین یافته ها نشان داد، بین OCB و متغیرهای تعدیل کننده (سن، سابقه اشتغال و جنس) ارتباط معنی داری وجود ندارد ($P > 0/05$).

واژه‌های کلیدی

رفتار شهروندی سازمانی، شخصیت، مدل Big Five، سازمان ورزش شهرداری تهران، کارشناسان.

مقدمه

مطالعه رفتار افراد در محیط های کاری، از دیر باز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با پیدایش رشته رفتار سازمانی در سال های نخست دهه ۱۹۶۰، در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد. بسیاری از تحقیقات صورت گرفته سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته اند. مباحثی همچون: ادراک، انگیزش، نگرش های شغلی و ... از جمله مواردی هستند که به بررسی ریشه بسیاری از رفتارهای آدمی در محیطی کار می پردازند، اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده و علاوه بر رفتارشناسان، توجه روان شناسان اجتماعی و جامعه شناسان را نیز به خود جلب کرده، رفتار شهروندی سازمانی (OCB)^۱ است (۱).

پژوهشگران سازمانی به تلاش هایی که فراتر از وظایف تعریف شده کارکنان باشد، «رفتار شهروندی سازمانی» می گویند. اورگان^۲ (۱۹۹۸) آن را به طور کلاسیک این گونه تعریف کرده است: "رفتار شهروندی سازمانی رفتاری اختیاری و فرا وظیفه ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی، سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرد" (۱۲).

پودساکوف^۳ بر این باور است که شهروندی خوب، تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می شود که برخی از مصداق های آن عبارتند از: انجام وظایف جانبی، کمک رسانی داوطلبانه به دیگر افراد در کارشان، توسعه حرفه ای در زمینه کاری خود، اطاعت از مقررات سازمانی حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقای سازمان و کمک به حفظ نگرشی مثبت و تحمل ناملایمات در کار (۵).

اهمیت این گونه رفتارها برای سازمان به حدی است که برخی از محققان این حیطه از جمله بولینو (۱۹۹۹) را بر آن داشته تا به دنبال شناخت محرک های آن باشند. وی دو محرک اصلی برای OCB معرفی کرده است: ۱. نگرش کارکنان در محیط کار که از آن به عنوان محرک موقعیتی یاد می شود و ریشه در عدالت سازمانی دارد؛ ۲. ویژگی های شخصیتی و فردی کارکنان (۸)، اورگان و رایان (۱۹۹۵) در این باره اذعان می دارند که

1 - Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

2 - Organ

3 - Podsakoff

متغیرهای شخصیتی به تعداد زیادی از متغیرهای سازمانی مرتبط اند و رفتار شهروندی سازمانی نیز از این قاعده مستثنا نیست (۲۱).

فاندر^۱ (۱۹۹۷) در تعریفی معاصر از شخصیت آن را به عنوان الگویی از تفکر، احساس و رفتار ناشی از ویژگی های فردی همراه با ساز و کارهای روانی پنهان یا آشکار که در پس آن الگوها قرار دارد، بیان می کند (۱۳). یکی از بهترین مدل های شخصیتی که به صورت فرافرهنگی مطرح است و مطالعات اولیه نشان از عمومیت زیاد آن در استفاده برای توصیف شخصیت دارند، مدل پنج عاملی یا Big Five است (۱۲). عوامل پنج گانه آن عبارتند از: ۱. برون گرایی^۲: بیانگر آسایش و راحتی فرد در روابط با دیگران است. برونگراها، اجتماعی، جسور و معاشرتی اند؛ ۲. پذیرنده بودن^۳: به گرایش افراد برای پذیرش دیگران برمی گردد. افراد پذیرنده، همکار، خونگرم و خوش بین اند؛ ۳. وجدان^۴: قابل اعتماد بودن افراد است. فرد با وجدان، مسئولیت پذیر، منظم، قابل اطمینان و با استقامت است؛ ۴. روان رنجوری^۵: بیانگر عدم توانایی تحمل در برابر استرس است. آنهایی که این ویژگی را دارند، عصبی، مضطرب، افسرده و نامطمئن اند؛ ۵. استقبال از تجربه^۶: بیانگر میزان علاقه فرد به تازگی و موارد جدید است. این افراد تا حد زیادی پذیرای تجربه، خلاق، کنجکاو و حساس اند (۲).

از اولین و گسترده ترین پژوهش های انجام شده در زمینه بررسی ارتباط بین OCB و شخصیت، مطالعه مروری اورگان و رایان (۱۹۹۵) است که تنها بین بعد پذیرندگی و وجدان با OCB ارتباط معنادار و مثبتی را گزارش کردند (۲۱). اندکی بعد کانسکی و اورگان (۱۹۹۶)، بین پذیرندگی و وجدان با OCB ارتباط معنادار و مثبتی گزارش کردند (۱۵). پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) پس از مطالعه مروری گسترده ای بر روی ادبیات OCB دریافتند، از آن دسته از عوامل ذاتی (شخصیتی) که در تحقیقات قبلی مورد مطالعه قرار گرفته اند، متغیرهای وجدان، پذیرندگی و تأثیر مثبت، تأثیر زیادی بر OCB دارند (۲۳). دیگران ادعان داشته اند که ارتباط بین عوامل شخصیتی و OCB مبهم و نامعلوم است (۱۶). این در حالی است که نیکولا و رابرتسون^۷ (۲۰۰۱) در

1 - Funder
2 - Extraversion
3 - Agreeableness
4 - Conscientiousness
5 - Neuroticism or Emotional Stability
6 - Openness to Experience
7 - Nikolaou & Roberston

در تحقیق خود هیچ ارتباطی بین شخصیت و OCB پیدا نکردند (۲۰). همچنین محققان دیگری همچون هیل^۱ (۲۰۰۲)، مون^۲ (۲۰۰۲) و ون امریک و اویوما (۲۰۰۷) در تحقیقات خود ارتباط منفی و معنی داری را بین OCB و بعد روان رنجوری گزارش کردند (۱۴، ۷، ۲۶). در این زمینه باریک و همکاران^۳ (۱۹۹۲) بین این دو متغیر عدم ارتباط معنی دار را گزارش کردند (۷).

در ادامه کامه و گریفس (۲۰۰۵) در تحقیقی با عنوان "همبستگی ساختاری، شخصیت و OCB"، به این نتیجه رسیدند که تنها بین بعد پذیرنده بودن با OCB ارتباط معنادار و مثبتی وجود دارد و بین بعد وجدان و OCB رابطه ای پیدا نکردند (۱۱). از تحقیقات دیگر در این زمینه می توان به ون امریک و اویوما (۲۰۰۷) اشاره کرد که دریافتند بعدهای برونگرایی و استقبال از تجربه بیشتر در OCB معلمان تأثیر داشته اند (۲۶). داف (۲۰۰۷) نیز به "بررسی ارتباط بین جو سازمانی، شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی" پرداخت و ابراز داشت که عوامل شخصیتی (پذیرندگی) بیشتر از عوامل جو سازمانی، OCB را در سازمان متأثر می کنند (۱۲). همچنین در یکی از جدیدترین مقالات تان و تان (۲۰۰۸) ابراز داشته اند که بیشتر محققان بعد «وجدان» را در ارتباط نزدیک با OCB می دانند (۲۵).

استیفنزمیر^۴ (۲۰۰۸) در بررسی ۱۰۱ نفر از کارکنان یک شرکت ساختمانی به این نتیجه رسید که هیچ ارتباط معناداری بین پذیرندگی و وجدان با OCB وجود ندارد (۲۴). مون و همکاران (۲۰۰۸) نیز در بررسی ارتباط بین برونگرایی و OCB دریافتند که این دو متغیر ارتباط معناداری با هم ندارند (۱۸). همچنین ابو الانین^۵ (۲۰۰۸) در تحقیقی با عنوان "بررسی ارتباط بین استقبال از تجربه و OCB" به این نتیجه رسید که این بعد از شخصیت ارتباط مثبت و معناداری با OCB دارد (۴).

اورگان (۱۹۹۶) اساس نظری برای ارتباط بین رفتارهای شهروندی سازمانی و شخصیت را بر این می داند که چون رفتار فرد با نگرش های کلی اش ارتباط دارد و از آنجا که شخصیت افراد بر نگرش های کلی آنها تأثیر می گذارد، شاید بتوان فرض کرد که شخصیت با OCB ارتباط داشته باشد (۲۶).

1 - Hill

2 - Moon

3 - Barrick & et al.

4 - Steffensmeier

5 - Abu Elanain

همان طور که در ادبیات تحقیق بیان شد، بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از سوی کارکنان سازمان موجب بهبود عملکرد آن می شود (۲۳) و از طرفی بین شخصیت و عملکرد شغلی ارتباط مهمی وجود دارد، به گونه‌ای که بر اساس نظریه تناسب شغل با شخصیت جان هالند^۱، اگر شخصیت فرد با شغل وی سازگار باشد، رضایت شغلی بسیار زیاد می شود و ترک خدمت به حداقل می رسد (۲). همچنین با در نظر گرفتن این موضوع که برخی از تحقیقات ارتباط آماری بعضی از ابعاد شخصیتی را با OCB گزارش کرده‌اند (۱۲، ۱۵، ۲۳، ۲۶)، محقق در این تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤال کلی است که چه رابطه‌ای بین شخصیت و OCB در کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران وجود دارد؟

فرض‌هایی بر اساس پیشینه تحقیق و همچنین ویژگی‌های هر بعد از شخصیت تنظیم شد. فرض اصلی تحقیق اینگونه مطرح شد که بین شخصیت و OCB ارتباط مثبتی وجود دارد. همچنین در زمینه ارتباط ابعاد پنج‌گانه شخصیت OCB این گونه فرض شد که بین ویژگی برونگرایی، پذیرندگی، وجدان و استقبال از تجربه ارتباط مثبت و بین بعد روان رنجوری و OCB ارتباط منفی وجود دارد. همچنین فرض شد، بین متغیرهای تعدیل کننده (سن، جنس و سابقه اشتغال) با OCB ارتباط وجود دارد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر، توصیفی و از نوع همبستگی است. روش گردآوری اطلاعات، از نوع میدانی و ابزار تحقیق پرسشنامه است. جامعه آماری تحقیق را کلیه کارشناسان (۹۰ نفر) مناطق ۲۲ گانه سازمان ورزش شهرداری تهران تشکیل دادند. نمونه مورد نظر در این تحقیق برابر جامعه آماری بود، ولی اطلاعات ۷۵ نفر (۸۳ درصد) قابل بررسی بود و پرسشنامه ۱۵ نفر به علت مخدوش بودن و عدم برگشت به محقق از تحقیق کنار گذاشته شد. در این تحقیق رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته، شخصیت و ابعاد آن به عنوان متغیر مستقل، جنسیت، سن و سابقه اشتغال به عنوان متغیر تعدیل کننده و انگیزه شغلی به عنوان متغیر مزاحم در نظر گرفته شدند.

برای جمع آوری داده ها از سه پرسشنامه جمعیت شناختی، رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت استفاده شد. پرسشنامه مربوط به رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از مقیاس نت مایر و همکاران (۱۹۹۷)، طراحی شد (۲۳) که شامل ۱۲ گویه است. برای بررسی شخصیت و ابعاد آن از پرسشنامه مدل پنج عاملی استفاده شده و شامل ۴۴ سؤال است (۳). در هر دو پرسشنامه از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده شد. شکل کلی و امتیاز بندی این طیف برای سؤالات مثبت به صورت کاملاً مخالفم (۱)، مخالفم (۲)، نظری ندارم (۳)، موافقم (۴)، و کاملاً موافقم (۵) است (امتیاز تعدادی از سؤالات معکوس محاسبه شده است).

برای تعیین روایی پرسشنامه ها با انجام مصاحبه های مختلف و کسب نظر افراد متخصص، اصلاحات لازم به عمل آمد و اطمینان حاصل شد که پرسشنامه ها همان خصیصه مورد نظر محققان را می سنجد. همچنین برای تعیین پایایی پرسشنامه ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. به این منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه برای شخصیت و OCB پیش آزمون شد. با استفاده از داده های به دست آمده و به کمک اقدامات آماری نرم افزار SPSS ver13 میزان ضریب اعتماد محاسبه شد که پس از به دست آوردن ضرایب، برای بالا بردن ضرایب پایایی آنها اقدام به ترمیم سؤالات شد و سؤالات بهسازی شده در مرحله اصلی تحقیق توزیع شد که ضرایب دو مرحله به قرار زیر در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱_ ضرایب پایایی متغیرهای اصلی تحقیق قبل و بعد از آزمون اصلی

ضرایب پایایی		متغیرها
پرسشنامه اولیه	پرسشنامه بهسازی شده	
۰/۶۱	۰/۶۸	بعد برونگرایی
۰/۶۵	۰/۷	بعد وجدان
۰/۶۶	۰/۷۱	بعد پذیرندگی
۰/۸	۰/۸۳	بعد روان رنجوری
۰/۶۷	۰/۷۲	بعد استقبال از تجربه
۰/۶۸	۰/۷۳	شخصیت به عنوان کل
۰/۷	۰/۷۵	رفتار شهروندی سازمانی

تحلیل آماری و روش های به کار رفته

در این تحقیق برای سازمان دادن به اطلاعات جمعیت شناختی جمع آوری شده، از آمار توصیفی مناسب و برای بررسی نرمال بودن توزیع داده ها، از آزمون کلوموگروف اسمیرنوف و برای بررسی فرضیه های تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون، دو رشته ای نقطه ای و اسپیرمن استفاده شد.

نتایج و یافته های تحقیق

همان گونه که در جدول ۱ نشان داده شده، از ۷۵ نفر کارشناسی که در تحقیق شرکت کردند، ۴۳ نفر (۵۷/۳ درصد) مرد و ۳۲ نفر (۴۲/۷ درصد) زن بودند. بر اساس یافته های تحقیق، میانگین سن ۱۲ نفر (۱۶ درصد) از پاسخ دهندگان بین ۲۱ تا ۲۵، ۴۱ نفر (۵۴/۷ درصد) بین ۲۶ تا ۳۰، ۱۴ نفر (۱۸/۷ درصد) بین ۳۱ تا ۳۵ و ۸ نفر (۱۰/۷ درصد) بالای ۳۶ سال بود. همچنین تعداد کارشناسانی که کمتر از یک سال سابقه اشتغال داشتند، ۱۰ نفر (۱۳/۳ درصد)، ۱ تا ۳ سال، ۵۱ نفر (۶۸ درصد)، ۳ تا ۵ سال، ۸ نفر (۱۰/۷ درصد) و تعداد کسانی که بالای پنج سال سابقه داشتند، ۶ نفر (۸ درصد) بود.

جدول ۲ - توزیع و درصد فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی در بین کارشناسان

متغیرهای جمعیت شناختی	درصد	فراوانی (نفر)
جنسیت	زن	۳۲
	مرد	۴۳
	جمع	۷۵
سن	۲۱ تا ۲۵ سال	۱۲
	۲۶ تا ۳۰ سال	۴۱
	۳۱ تا ۳۵ سال	۱۴
	بالای ۳۶ سال	۸
جمع	۱۰۰	۷۵
سابقه اشتغال	زیر یک سال	۱۰
	۱ تا ۳ سال	۵۲
	۳ تا ۵ سال	۸
	بالای ۵ سال	۵
	جمع	۱۰۰

بررسی فرضیه های تحقیق

فرض کلی تحقیق این بود که بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران ارتباط مثبتی وجود دارد. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین این دو متغیر ارتباط مثبت معنی داری وجود دارد ($r(73) = 0/2, P < 0/05$). شایان توضیح است که یکی از مفروضه های اصلی برای استفاده از آزمون پیرسون نرمال بودن توزیع داده هاست. برای این منظور از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده شد که نتیجه آزمون نرمال بودن داده ها را نشان داد ($P > 0/05$) (جدول ۳).

جدول ۳_ نتیجه آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده ها

متغیرها	n	P	نتیجه آزمون
شخصیت	۷۵	۰/۷	داده ها نرمال است
OCB	۷۵	۰/۱۱	داده ها نرمال است

جدول ۴_ نتیجه ضریب همبستگی پیرسون بین OCB و شخصیت

متغیر مستقل	متغیر وابسته	n	R	df	P	نتیجه آزمون
شخصیت	OCB	۷۵	۰/۲*	۷۳	۰/۰۴۲	قبول فرضیه تحقیق

*همبستگی در سطح ۰/۰۵ معنی دار است.

در ادامه به بررسی ارتباط ابعاد پنج گانه شخصیت و OCB پرداخته شد که نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد از بین ابعاد پنج گانه شخصیت مدل Big Five، تنها بین بعد وجدان و OCB ($P < 0/05$)، $r(73) = 0/2$ و بعد استقبال از تجربه و OCB ($P < 0/01$)، $r(73) = 0/3$ ارتباط مثبت معناداری وجود دارد. همچنین یافته ها نشان داد که بین ویژگی برونگرایی و OCB ($P > 0/05$)، $r(73) = 0/02$ و بین بعد پذیرندگی و OCB ($P > 0/05$)، $r(73) = 0/04$ ارتباط معناداری وجود ندارد. همچنین بین بعد روان رنجوی و OCB ($P > 0/05$)، $r(73) = -0/08$ ارتباط معناداری وجود ندارد (جدول ۵).

جدول ۵. میانگین، انحراف استاندارد و ضریب همبستگی پیرسون بین OCB و ابعاد شخصیت

۶	۵	۴	۳	۲	۱	SD	M	
					۱	۰/۴۲	۳/۶	OCB.۱
				۱	۰/۰۲	۰/۴	۳/۲۶	۲. برونگرایی
			۱	۰/۱۵	۰/۰۴	۰/۴۷	۳/۷۵	۳. پذیرندگی
		۱	۰/۶۴**	۰/۳*	۰/۲*	۰/۴۶	۳/۷۸	۴. با وجدان بودن
	۱	-۰/۳۸**	-۰/۶۵**	-۰/۰۳	-۰/۰۸	۰/۶۵	۲/۴۳	۵. روان رنجوری
۱	-۰/۲*	۰/۲۲*	۰/۱۳	-۰/۰۸	۰/۳**	۰/۴۲	۳/۴۷	۶. استقبال از تجربه

* همبستگی در سطح ۰/۰۵ معنی دار است.

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است.

فرضیه های مرتبط با متغیرهای تعدیل کننده

برای آزمون فرضیه ارتباط بین سن و سابقه اشتغال با OCB کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران از ضریب همبستگی اسپیرمن به دلیل رتبه ای بودن این متغیرها استفاده شد. یافته ها نشان داد بین سن و OCB ($P > ۰/۰۵$ و $r = ۰/۰۱$) و سابقه اشتغال و OCB ($P > ۰/۰۵$ و $r = ۰/۰۴$) رابطه معناداری وجود ندارد (جدول ۶).

جدول ۶. ضریب همبستگی اسپیرمن برای سن و سابقه اشتغال با OCB در کارشناسان

نتیجه آزمون	P	df	R	n	متغیر وابسته	متغیر مستقل
رد فرضیه تحقیق	۰/۴۳	۷۳	-۰/۰۱	۷۵	OCB	سن
رد فرضیه تحقیق	۰/۳۱	۷۳	۰/۰۴	۷۵	OCB	سابقه اشتغال

برای آزمون فرضیه ارتباط بین جنس و OCB از ضریب همبستگی دو رشته ای نقطه ای استفاده شد که یافته ها نشان داد بین OCB و جنسیت ارتباط معناداری وجود ندارد ($P > 0/05$ و $r(73) = 0/02$) (جدول ۷).

جدول ۷. ضریب همبستگی دو رشته ای نقطه ای برای OCB و جنسیت در کارشناسان

متغیر مستقل	متغیروابسته	n	R	df	P	نتیجه آزمون
جنس	OCB	۷۵	۰/۰۲	۷۳	$P > 0/05$	رد فرضیه تحقیق

بحث و نتیجه گیری

نتایج تحقیق نشان داد که بین شخصیت و OCB در کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. این یافته تحقیق با یافته های اورگان و رایان (۱۹۹۵) و چن^۱ (۲۰۰۴) همخوانی (۱۰، ۲۱)، ولی با یافته های نیکولا و رابرتسون (۲۰۰۸) مغایرت دارد (۲۰). همچنین ارتباط به دست آمده در این تحقیق، ضعیف و مبهم است و زیاد قابل اطمینان نیست که با نتایج تحقیق بورمن و همکاران (۲۰۰۱) که بین این دو متغیر ارتباط مستحکمی را گزارش کردند، مغایرت دارد (۶). از طرفی این ارتباط ضعیف با یافته های اورگان (۱۹۹۴) که ابراز داشت ارتباط بین OCB و شخصیت واضح نیست و قدری مبهم است، همخوانی دارد (۲۲).

دلیل این ارتباط را از لحاظ نظری می توان با توجه به بیانات اورگان (۱۹۹۴)، این گونه توجیه کرد که چون نگرش های کلی افراد در ایجاد و افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر می گذارد، یعنی هر چه این نگرش ها نسبت به کار، محیط کار و عدالت موجود در آن، مدیران و همکاران مثبت باشد، موجب افزایش OCBs خواهد شد، و از آنجا که شخصیت افراد بر نگرش های کلی آنها تأثیر می گذارد، می توان نتیجه گرفت که شخصیت افراد به عنوان یکی از اصلی ترین عوامل تأثیرگذار بر نگرش های افراد با OCB ارتباط دارد که در این تحقیق این ارتباط مثبت و معنی دار بود (۲۲).

در ادامه ارتباط بین OCB و بعد برونگرایی بررسی شد که بین این دو متغیر ارتباط معنی داری به دست نیامد. این یافته با نتایج مون (۲۰۰۲) و مون و همکاران (۲۰۰۸) هماهنگی دارد (۱۷، ۱۸)، ولی با نتایج تحقیقات باریک و همکاران (۱۹۹۲)، هیل (۲۰۰۲) و داف (۲۰۰۷) مغایر است (۷، ۱۴، ۱۲). با توجه به ویژگی‌های افراد برونگرا که در ایجاد روابط با دیگران موفق‌ترند، اجتماعی، جسور و معاشرتی‌اند، انتظار می‌رفت که این بعد، ارتباط معنی داری با OCB برقرار کند. از طرفی میانگین این بعد در کارشناسان ۳/۲۶ بود که اندکی از نمره حد وسط این بعد یعنی ۳ بالاتر است و نشان می‌دهد این بعد به گونه‌ای بارز در بین کارشناسان نمود نداشته و شاید خصایص این بعد در بین آنها کم‌رنگ بوده و این میزان نیز به نظر می‌رسد که در آنها به سمت فعال سازی OCB نبوده است.

بر اساس ویژگی‌هایی که بعد وجدان دارد و همچنین بر اساس پیشینه تحقیق، این گونه فرض شد که بین بعد وجدان و OCB ارتباط مثبتی وجود دارد که یافته‌های تحقیق نیز این ارتباط را به گونه‌ای معنی‌دار نشان دادند. این یافته با نتایج بسیاری از تحقیقات از جمله باریک و همکاران (۱۹۹۲) و پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) همخوانی دارد (۷، ۲۳). هیل (۲۰۰۲) و ون امریک و اوپوما (۲۰۰۷) و تان و تان (۲۰۰۸) نیز بر وجود این ارتباط صحنه گذاشته‌اند (۱۴، ۲۵، ۲۶). این یافته با توجه به اینکه افراد با وجدان شخصیتی دقیق، متمایل به نظم و انجام کامل وظیفه دارند و در انجام کارها بیشتر احساس مسئولیت می‌کنند، دور از انتظار نبود. شاید در این افراد این نوع نگرش وظیفه محوری، ساز و کاری است که ارتباط بین OCB و وجدان را موجب می‌شود (۱۰). این در حالی است که کامه او و گریفیس (۲۰۰۵) و استیفنزمیر (۲۰۰۸) ارتباطی بین OCB و وجدان پیدا نکردند (۱۱، ۲۴). مون (۲۰۰۲) بین وجدان و OCB ارتباط منفی گزارش کرده‌اند که با یافته‌های این تحقیق مغایرت دارد (۱۷). بدون شک وجود ارتباط (هر چند ضعیف) بین OCB و وجدان این بخش از یافته‌های تحقیق را هم راستا با بسیاری از مطالعات قبلی قرار می‌دهد و توجه به این بعد به عنوان یکی از ابعاد مهم مدل شخصیتی Big Five در ارتباط با OCB مهم جلوه می‌کند.

ویژگی پذیرندگی از دیگر ابعاد شخصیتی بود که در این تحقیق بررسی شد. بر اساس ویژگی‌های افراد پذیرنده (مانند خونگرمی و خوش بینی) و همچنین بر اساس پیشینه تحقیقی، این گونه فرض شد که بین بعد پذیرندگی و OCB ارتباط مثبتی وجود دارد، ولی یافته‌های تحقیق عدم ارتباط معنادار را بین این دو بعد نشان

داد. این یافته با نتایج تحقیق باریک و همکاران (۱۹۹۲)، مون (۲۰۰۲) و استیفنزمیر (۲۰۰۸) هماهنگ است (۲۴، ۱۷، ۷)، ولی باید اذعان کرد که نتیجه حاصله در این بخش از تحقیق با نتایج بسیاری از پژوهش‌های قبلی از جمله کانسکی و اورگان (۱۹۹۶)، پودساکف و همکاران (۲۰۰۰)، کامه او و گریفیس (۲۰۰۵)، ون امریک و اویوما (۲۰۰۷) و داف (۲۰۰۷) تناقض دارد (۱۱، ۱۲، ۱۵، ۲۳، ۲۶). با توجه به میانگین تقریباً خوبی که کارشناسان در بعد پذیرندگی کسب کردند (۳/۷۵) و از آنجا که خصایص پذیرندگی همچون خونگرمی، خوش بینی و گرایش به پذیرفتن همکاران جدید زمینه ساز OCB خواهد بود، عدم ارتباط بین این دو متغیر دور از انتظار بود. بدون شک انجام تحقیقات بیشتر، وجود ابهام در این زمینه را به حداقل خواهد رساند. خاطرنشان می شود نتایج تحقیق در این بخش که با بیشتر تحقیقات قبلی مغایر است، نمی تواند و نباید ارزش و اعتبار این بعد را در ارتباط و پیش بینی OCB، به طوری اساسی زیر سؤال ببرد.

در این تحقیق ارتباط بعد روان رنجوری به عنوان چهارمین بعد از شخصیت بررسی شد. بر اساس ویژگی‌های حاکم بر این بعد یعنی عصبی بودن، افسردگی، اضطراب و ناامنی و همچنین بر اساس پیشینه تحقیقاتی، این گونه فرض شد که بین ویژگی روان رنجوری و OCB ارتباط منفی وجود دارد، ولی نتایج تحقیق این فرض را رد کرد، هر چند ارتباط به سمت منفی و در حد $r = -0/08$ گزارش شد، ولی این ارتباط معنادار نیست. این یافته با نتایج تحقیق باریک و همکاران (۱۹۹۲) همخوانی (۶)، ولی با نتایج تحقیق هیل (۲۰۰۲)، مون (۲۰۰۲) و ون امریک و اویوما (۲۰۰۷) مغایرت دارد (۱۴، ۱۷، ۲۶). شاید یکی از دلایل عدم ارتباط این دو بعد در این پژوهش این باشد که میزان این بعد در بین کارشناسان ۲/۴ گزارش شد که این مقدار از حد میانگین نیز کمتر است و نشان می دهد که کارشناسان این سازمان، روان رنجوری اندکی دارند و به سمت «ثبات هیجانی» که انتهای دیگر پیوستار این بعد است، تمایل بیشتری داشته باشند. ویژگی افراد با ثبات هیجانی عبارت است از توانایی تحمل در برابر استرس، خونسردی، اعتماد به نفس و مطمئن بودن. از آنجا که این تحقیق در یک سازمان ورزشی انجام شده و غالب کارشناسان ورزشکارند و در میداين و مسابقات ورزشی حضوری فعال داشته و دارند و از آنجا که یکی از آثار بسیار بارز یک ورزشکار توانایی در برابر موقعیت‌های استرس زا، کنترل هیجانات و فشار ناشی از موقعیت هاست، می توان انتظار داشت که آنها از ثبات هیجانی زیادی نسبت به روان رنجوری برخوردار باشند. از آنجا که این ویژگی (ثبات هیجانی) یکی از ابعاد شخصیتی

است که ممکن است زمینه ساز ایجاد OCB باشد (۲۶)، بنابراین بروز این عدم ارتباط منفی معنی دار بین روان رنجوری و OCB در بین کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران دور از انتظار نبوده و قابل توجیه است.

آخرین، ولی نه بی اهمیت ترین بعد از ابعاد شخصیتی مورد بررسی، بعد استقبال از تجربه بود که یافته ها ارتباط مثبت و معناداری را بین استقبال از تجربه و OCB نشان دادند. این یافته از تحقیق با نتایج یافته های هیل (۲۰۰۲)، داف (۲۰۰۷) و ابولاین (۲۰۰۸) همخوانی دارد (۱۲، ۱۴، ۴)، ولی با نتایج تحقیقات اورگان (۱۹۹۵) و بورمن و همکاران (۲۰۰۱) که ارتباط معنی داری را بین این دو متغیر گزارش نکردند، مغایر است (۶، ۲۱). از آنجا که میانگین به دست آمده در این بعد از شخصیت در بین کارشناسان در حدود ۳/۴۷ بود، می توان بیان داشت که احتمالاً این کارشناسان به کسب تجربه، ابداع، خلاقیت و فعالیت های جدید علاقه دارند و از طرفی چون محیط و شرایط کاری در این سازمان به گونه ای است که همواره با مسابقات، همایش ها و برگزاری فعالیت های ورزشی همگانی در سطح پارک ها و بوستان ها همراه است، می توان انتظار داشت که چنین محیطی سرشار از موقعیت های کسب تجربه و تمایل کارشناسان به کسب تجربه، موجب برقراری ارتباط بین بعد استقبال از تجربه و OCB شود. در این راستا ون امریک و اوپوما (۲۰۰۷) دریافتند کسانی که امتیاز بالایی در این ویژگی کسب می کنند، به احتمال زیاد نیازها را در سازمانشان می شناسند و پیوسته به دنبال فعالیت های جدید برای رفع این نیازها هستند (۲۶). در این سازمان نیز کارشناسان ورزشی پیوسته و با ارائه طرح های جدید ورزشی و سازمانی به دنبال پویایی، تحرک و اثربخشی سازمان هستند. این علاقه کارشناسان به کسب تجربه و انجام فعالیت های بدیع و خلاق، شاید بتواند توضیح دهد که چرا این بعد از شخصیت با OCB بیشترین ارتباط را داشته است.

در این تحقیق بین متغیرهای تعدیل کننده مورد نظر (سن، سابقه اشتغال و جنسیت) و OCB ارتباط معناداری به دست نیامد که این نشان می دهد که این متغیرها شاید در ارتباط بین شخصیت و ابعاد آن تأثیر زیادی نداشته اند و پیشنهاد می شود که مسئولان سازمان شاید بتوانند فارغ از هر گونه سمت گیری بر اساس این متغیرها، برنامه های یکسانی را برای ایجاد، حفظ و افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی تدارک ببینند.

با توجه به وجود ارتباط هر چند ضعیف بین شخصیت و OCB که در این تحقیق به دست آمد، می توان به مسئولان سازمان پیشنهاد کرد که به شخصیت به عنوان یکی از عوامل مرتبط با رفتارهای شهروندی سازمانی

توجه شود. همچنین با توجه به ارتباط بین بعد وجدان و OCB به نظر می رسد ارجاع فعالیت هایی (مانند دادن مسئولیت برگزاری بخش هایی از مسابقات و همایش ها) که به دقت و پذیرش مسئولیت از سوی افراد نیاز دارد، شاید در جهت فعال سازی OCB مفید واقع شود و با عنایت به ارتباط بعد استقبال از تجربه و OCB به نظر می رسد تفویض اختیار به کارشناسان در برگزاری همایش ها و مسابقات، به کارگیری آنها در کنار افراد با تجربه، راه اندازی گروه های مشاوره ای و اتاق فکر با حضور آنها، ایجاد شرایط برای انجام کارهای تحقیقاتی و فراهم کردن محیط هایی برای کسب تجربه، در جهت فعال سازی OCB مفید خواهد بود. همچنین به محققان پیشنهاد می شود که چنین تحقیق مشابهی و با در نظر گرفتن ابعاد OCB و با تعداد نمونه بیشتر و لحاظ دیگر تعدیل کننده ها و در دیگر سازمان های ورزشی به انجام برسانند.

منابع و مآخذ

۱. امینی، بی بی اکرم، مجتبی رفیعی، سیاوش کلایی. (۱۳۸۶). "رفتار شهروندی سازمانی"، ماهنامه مدیریت دانش سازمانی، سال سوم، شماره ۲۴.
۲. رابینز، استیفن، پی. (۱۳۸۵). "مبانی رفتار سازمانی". ترجمه فرزاد امیدواران، کامیار رئیس فر، محمد رضا اخوان، نهال عظیمی، ماندانا مدیری و شیرانا محلوجی. چاپ اول، مؤسسه کتاب مهران نشر.
۳. قلی پور، آرین. (۱۳۸۶). "مدیریت رفتار سازمانی [رفتار فردی]"، چاپ اول، تهران، انتشارات سمت.
4. Abu Elanain, H. M., (2008). "An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behaviours". *Journal of American Academy of Business, Cambridge* : 13(1); ABI/INFORM Global P:72.
5. Bolino, M., & Turnley, W. (2003). "Going the extra mile : cultivating and managing employee citizenship behaviour" : *Academy of management Executive*, 17(3) : PP:60-71.
6. Borman, W.C., Penner, L.A. Allen, T.D., & Motowidlo, S.J. (2001). "Personality predictors of citizenship performance", *International Journal of Selection and Assessment*, 9, PP:52-69.

7. Barrick, M.R., Mount, M.K., & Strauss, J.P. (1992). "The big five and ability predictors of citizenship, delinquency, and sales performance". Paper presented at the seventh annual Conference of the Society of Industrial and Organizational Psychology, Montreal.

8. Bolino, M.C. (1999). "Citizenship and impression management : good soldiers or good actors? *Academy of Management Review*, 24, PP:82-89.

9. Chen, X.P., Hui, C., & Sego, D.J. (1998). "The role of organizational citizenship behaviour in turnover : Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses". *Journal of Applied Psychology*, 83(6) ; PP:922-931.

10. Chien, M.H. (2004). "An investigation of the relationship of organizational structure, employee's personality organizational citizenship behaviours". *Journal of American Academy of Business, Cambridge* ; 5(1/2), ABI/INFORM Global P:428.

11. Comeau, D.J., & Griffith, R.L. (2005). "Structural interdependence, personality and organizational citizenship behaviour : An examination of person-environment interaction". *Personnel Review* , 34(3), PP:310-330.

12. Duff, D.B. (2001). "The relationship between organizational climate, personality factors and organizational citizenship behaviours in a university extension". Ph.D. University of Illinois at Urbana-Champaign.

13. Fander, D. (1997). "The personaliy puzzle". New York, NY : Norton.

14. Hill, T.M. (2002). "Job attitudes and personality : Predictors of organizational citizenship behaviour , dissertation", Saint Mary's University, PP:1-57.

15. Konovsky, M.A. & Organ, D.W. (1996). "Dispositional and contextual determinants of organization citizenship behaviour". *Journal of Organizational Behaviour*, 17(3); PP:253-66.

16. King, E.B., George, J. M., & Hebl, M.R. (2005). "Linking personality to helping behaviours at work : An interaction perspective". *Journal of Personality*, 73(3); PP:585-607.

17. Moon, H. (2002). "Perivate and public help : the tripartite model of personality and organizational citizenship behaviour, dissertation", Michigan State University , PP:1-139.

18. Moon, H., Hollenbeck, R.J., Marinova, S., & Humphrey, S.E. (2008). "Beneath the surface : Uncovering the relationship between extraversion and organizational citizenship behaviour through a facet approach", *international Journal of Selection and Assessment*, 16(2); P:143.

19. Netemeyer, R.G., Bowles, J.S., MacKee, D. O., & McMurrian, R. (1997). "An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviours in a personal selling context", *Journal of Marketing*, 61, PP:85-98.

20. Nikolaou, I., Roberston, I.T. (2001). "The five model of personality and behaviour in Greece". *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 10(2); PP:161-186.

21. Organ, D.W., & Ryan, K. (1995). "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviour", *personnel Psychology*, 48, PP:775-802.

22. Organ, D.W. (1994). "Personality and organizational citizenship behaviour". *Journal of Management*, 20, PP:465-478.

23. Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J. B. & Bachrach, D.G. (2000). "Organizational citizenship behaviours : A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, 26(3); PP:513-563.

24. Steffensmeier, J. (2008). "Situational constraints and personality as antecedents of organizational citizenship behaviours". For the degree Doctor of Philosophy *Industrial and Organizational Psychology* , The Graduate School of Clemson University , P:58.

25. Tan, H.H., & Tan, M.L. (2008). "Organizational citizenship behaviour and social loafing : The role of personality, Motives, and Contextual factors". Singapore Management University . *The Journal of Psychology*, 142(1); PP:89-108.

26. Van Emmerik, IJ. H., & Euwema, M.C. (2007). "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); PP:530-548.