

## The impact of effective factors on organizational citizenship behavior in Shiraz University of Medical Sciences` (SUMS) staff in 2010

S. Sohrabi Zadeh<sup>1</sup>, P. Bastani<sup>2</sup>, R. Ravangard<sup>3</sup>

Submitted: 19.1.2010

Accepted: 5.2.2011

### Abstract

**Background:** Organizational Citizenship Behavior indicates an individual cautious behavior that although is not known by formal organizational reward system directly, can have a positive and effective role on the organizational performance and lead to functional improvement. In this study the relationship between Organizational Citizenship Behavior and its determinant factors has been surveyed.

**Materials & Method:** This is a cross- sectional study that was done on an accidental sample of 130 staff working in Shiraz University of Medical Sciences (SUMS). The required data was gathered by using a questionnaire and descriptive statistics and person regression test were applied in significant level of 0.05.

**Results:** Results showed that there were statistically positive significant differences between OCB and organizational culture, personality and internal control focus ( $p < 0.001$ ) in contrast with the reversed and significant differences between OCB and job stress ( $p < 0.001$ ). In addition there were statistically positive significant differences between various dimensions of OCB with each other ( $p < 0.001$ ). Furthermore, between courtesy and organizational culture, control focus and personality, citizenship behavior and organizational culture, sacrifice with culture and personality and between conscience and culture, the statistically positive significant differences were observed in spite of the statistically negative significant differences between courtesy, citizenship behavior, conscience with job stress and also between conscience and personality ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** reducing job stress, existing organizational justice and the group oriented organizational culture and also staff characteristics the same as personality, control focus, etc can have an effective role on the incidence rate of Organizational Citizenship Behavior shown by staff in Shiraz University of Medical Sciences. So attention to each of these dimensions and key factors and attempts for amplifying and supporting them by managers can develop these behaviors and lead to functional improvement in the organizations.

**Key words:** Organizational Citizenship Behavior(OCB), Shiraz University of Medical Sciences (SUMS), staff characteristics, organizational function, organizational characteristics

<sup>1</sup>. MSc Student in health service management, management faculty, Shiraz university of medical sciences, Shiraz, Iran

<sup>2</sup>. PhD Student in health service management, management faculty, Tehran university of medical sciences, Tehran, Iran  
(\*Corresponding Author) Email: peivandbastani@gmail.com Tel: 09173015667

<sup>3</sup>. Student of health service management for PhD, health science faculty, Tehran

## بررسی عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۸

ساناز سهرابی زاده<sup>۱</sup> - پیوند باستانی<sup>۲\*</sup> - رامین روانگرد<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۸۹/۷/۲۸

تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۱/۱۶

### چکیده:

**زمینه و هدف:** رفتار شهروندی سازمانی، یک رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت است که اگر چه مستقیماً با سیستم پاداش رسمی سازمان بازشناخته نمی شود اما می تواند بر عملکرد سازمان، نقش مثبت و تاثیر گذاری داشته و کارکردهای آن را ارتقاء بخشد. در این مطالعه، به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عوامل تاثیر گذار بر آن پرداخته شده است.

**روش کار:** این مطالعه، مطالعه ای است توصیفی - تحلیلی که به صورت مقطعی بر روی یک نمونه ۱۳۰ نفری از پرسنل شاغل در حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی در سال ۱۳۸۸ انتخاب شده اند، انجام شده است. اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه جمع آوری شده است. جهت تحلیل و ارائه داده ها از آمار توصیفی و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. سطح معنی داری نیز ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

**یافته ها:** نتایج مطالعه حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی با فرهنگ سازمانی، شخصیت و کنترل درونی، رابطه آماری مثبت و معنی دار ( $p < ۰/۰۰۱$ ) و با استرس شغلی، رابطه آماری معکوس و معنی دار ( $p < ۰/۰۰۱$ ) دارد. همچنین، بین ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی با یکدیگر نیز رابطه آماری مثبت و معنی دار وجود دارد ( $p < ۰/۰۰۱$ ). از سوی دیگر، بین تواضع با فرهنگ سازمانی، کانون کنترل و شخصیت، رفتار مدنی با فرهنگ سازمانی، گذشت و جوانمردی با فرهنگ و شخصیت و در نهایت، بین با وجدان بودن با فرهنگ، رابطه آماری مثبت و معنی دار اما بین تواضع، رفتار مدنی و با وجدان بودن با استرس شغلی و نیز بین با وجدان بودن و شخصیت، رابطه آماری منفی و معنی داری وجود دارد ( $p < ۰/۰۵$ ).

**نتیجه گیری:** کاهش استرس شغلی، وجود عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی مشوق جمع گرایی و رفتارهای شهروندی و نیز خصوصیت فردی کارکنان از جمله شخصیت، کانون کنترل و ... بر روی میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی توسط کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز تاثیر گذار است و توجه به هر یک از این ابعاد و فاکتورهای کلیدی و تلاش در جهت تقویت و حمایت از آنها توسط مدیران می تواند موجب اشاعه هر چه بیشتر این رفتارها و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان شود.

**کلمات کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، خصوصیات فردی کارکنان ستادی، عملکرد سازمان، ویژگی های سازمانی

<sup>۱</sup> - دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

<sup>۲</sup> - دانشجوی مقطع دکتری رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

دانشگاه علوم پزشکی تهران - (\* نویسنده مسئول) Email: peivandbastani@yahoo.com شماره تلفن: ۰۹۱۷۳۰۱۵۶۶۷

<sup>۳</sup> - دانشجوی مقطع دکتری رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران

## مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت است که اگرچه مستقیماً و به صراحت با سیستم پاداش رسمی سازمان باز شناخته نمی شود، اما در حالت کلی کارکردهای سازمان را ارتقاء می دهد (۱) و می تواند بر عملکرد سازمان، به خصوص در شرایط بحرانی، نقش مثبت و تاثیرگذاری داشته باشد. منظور از رفتار آگاهانه و با بصیرت، رفتاری نیست که لازمه نقش یا شرح شغل توافق شده در قرارداد استخدام باشد؛ بلکه این نوع رفتار، انتخاب آزادانه شخصی است که غفلت از آن تنبیهی در پی ندارد. در واقع، رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد درون نقشی<sup>۱</sup> محسوب نمی شود، بلکه از جمله متداولترین مفهوم سازی های صورت گرفته از عملکردهای فرانقشی<sup>۲</sup> است. به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی به آن دسته از رفتارهای اختیاری کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان نشده و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند (۲).

همانگونه که نتایج مطالعات کاتز و کان<sup>۳</sup> نشان داده است یک سازمان برای اثربخش بودن فعالیت های خود نیازمند تعهد کارکنانش به نوآوری، انجام رفتارهای خود جوش و فراتر از انتظارات نقش توسط آنهاست (۳) که در واقع مبین همان رفتار شهروندی سازمانی است.

این در حالی است که، رفتارهای شهروندی سازمانی به شکل مثبت روی ستاده های کاری مختلف کارکنان از جمله ستاده های مربوط به ارزیابی های عملکرد و ستاده های کار گروهی تأثیر می گذارند. در همین راستا، محققان، پیامدهای فردی و سازمانی نسبتاً زیادی را برای رفتارهای شهروندی سازمانی ذکر کرده اند که از جمله آنها در سطح سازمانی می توان به افزایش عملکرد و اثربخشی و نیز افزایش توان سازمان در جذب و نگهداری نیروهای خبره و کارآمد اشاره نمود (۱).

از آنچه تا کنون گفته شد چنین بر می آید که رفتار شهروندی سازمانی بایستی به عنوان یک مفهوم چندبعدی، تمام رفتارهای نسبتاً مثبت افراد در داخل سازمان را (۴) که شامل: تواضع و نوع دوستی (کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط)، باوجدان بودن (رفتارهای اختیاری که از حداقل الزامات نقش فراتر می رود مثل فردی که بیشتر از زمان معمول در محل کار می ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی کند)، جوانمردی

(تمایل به تحمل شرایط اجتناب ناپذیرسخت بدون ابراز شکایت و ناراحتی) و گذشت (نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده آل سازمان بدون ابراز شکایت و غرغر کردن)، رفتار مدنی (تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان) می شود را دربر می گیرد (۱ و ۵).

با توجه به اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد سازمان، مطالعات مختلف به بررسی دلایل بروز این رفتارها پرداخته اند هر چند این کوششها برای درک همبستگی ها و علل، عمدتاً بر خصوصیات فردی متمرکز بوده است مثلاً پادساکف<sup>۴</sup> و همکارانش این علل را در دو گروه نگرش ها و شخصیت طبقه بندی نموده اند. نگرشهایی که با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معنی داری داشته اند عبارتند از: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، درک انصاف و عدالت، درک حمایت از سوی سرپرست و یا سازمان و نگرشهای شغلی درونی و بیرونی. در طبقه شخصیت نیز متغیرهایی مثل: عاطفه، سازگاری و وجدان قرار داشته اند (۶).

به عبارت دیگر، نگرش کارکنان یک سازمان نسبت به موضوعات مختلف، در بروز یا عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی موثر می باشد. بخشی از این نگرشها به هنگام ورود یک فرد به سازمان با او همراه هستند، اما در عین حال سازمان می تواند در تغییر و شکل دهی بسیاری از این نگرشها نقش داشته باشد و از این طریق بروز و یا عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را کنترل نماید. در یک دسته بندی کلی می توان گفت که نگرش کارکنان نسبت به موارد زیر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی موثر است: رضایت شغلی، برابری، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، فرهنگ سازمانی، فضای سیاسی سازمان، حمایت سازمانی و شخصیت، استرس شغلی، کانون کنترل و سازگاری با موقعیت (۷ و ۹ و ۸).

این در حالی است که تحقیقات دیگر، مبین تاثیرگذاری شخصیت کارکنان بر عملکرد شغلی و نیز بروز رفتارهای شهروندی سازمانی توسط آنها می باشند. به عنوان مثال کریتنر بیان می دارد که از میان پنج بعد اصلی شخصیتی، همبستگی مثبت زیادی بین وظیفه شناسی و عملکرد شغلی و آموزشی وجود دارد. به علاوه بورمن و موتویدلو پیشنهاد کردند که ابعاد شخصیتی در پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی، می توانند حتی بهتر از پیش بینی عملکرد شغلی عمل کنند (۱۰).

<sup>۱</sup> - In-role performance

<sup>۲</sup> - extra-role performance

<sup>۳</sup> - Katz & Kahn

<sup>۴</sup> - Podsakoff

سوال مربوط به سازگاری با موقعیت و ۴۴ سوال مربوط به شخصیت. شکل کلی و امتیاز بندی این طیف بر اساس مقیاس ۵ رتبه ای لیکرت ( بسیار موافق = ۵ و بسیار مخالف = ۱) بوده که نحوه ارزشگذاری برای سئوالات منفی دقیقاً برعکس ارزشگذاری سئوالات مثبت بوده است.

برای سنجش اعتبار پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که میزان آن برای سئوالات حیطة های مختلف عبارت بود از: ، سئوالات رفتار شهروندی ۸۷ درصد، سئوالات فرهنگ سازمانی ۷۸ درصد، سئوالات عدالت سازمانی ۸۰ درصد، سئوالات استرس ۹۱ درصد، سئوالات کانون کنترل ۷۰ درصد، سئوالات سازگاری با موقعیت ۸۸ درصد، و سئوالات مربوط به شخصیت ۷۱ درصد (۱۰). این اعداد نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می باشد. روایی محتوایی پرسشنامه نیز با استفاده از نظر متخصصان و صاحب نظران در این رشته مورد تأیید قرار گرفت.

این پرسشنامه ها، به اعضای جامعه پژوهش ارائه شد و برای اطمینان از دقت و کیفیت داده ها، پاسخگویان به طور حضوری نیز توجیه شدند به طوری که در مرحله اول ضمن توضیح در مورد هدف تحقیق و اهمیت آن رضایت شفاهی از افراد برای مشارکت در انجام پژوهش اخذ گردید و پرسشنامه ها صرفاً به افرادی که مایل به مشارکت در طرح بودند، داده شد و سایر افراد از نمونه حذف و افراد با شرایط مشابه به جای آن جایگزین شدند. پاسخ ها نیز پس از نمره دهی، وارد نرم افزار SPSS گردید. به منظور سازمان دادن، خلاصه نمودن و طبقه بندی نمرات خام و همچنین محاسبه فراوانی ها، میانگین ها و درصدها، از روش آمار توصیفی و برای تعیین همبستگی بین متغیرها، از آمار پارامتریک (آزمون همبستگی پیرسون) در سطح معنی داری ۰,۰۵ استفاده گردید.

### یافته ها

یافته های تحقیق نشان داد که ۵۰٪ شرکت کنندگان در پژوهش، زن و ۵۰٪ مرد می باشند که از بین آنها ۶۶/۹٪ متاهل و ۳۳/۱٪ مجرد بودند. ۹/۴٪ افراد، دارای مدرک دکترا، ۸/۶٪ مدرک کارشناسی ارشد، ۵۰٪ مدرک کارشناسی، ۱۶/۴٪ دارای مدرک فوق دیپلم و ۱۵/۶٪ دیپلم داشتند. ۳۱/۷٪ افراد مورد مطالعه به صورت رسمی، ۳۰/۲٪ به صورت پیمانی، ۳۰/۲٪ از طریق قرارداد و مابقی به صورت طرحی (۵/۶٪) و شرکتی (۲/۴٪) در سازمان مشغول به کار بودند. از نظر پست سازمانی، ۷۷/۲٪ از پاسخگویان، کارمند سازمان، ۱۹/۷٪ از مسئولین بخش های مختلف سازمان یا مدیران میانی و تنها ۳/۲٪ شامل معاونین و مدیران سطوح عالی سازمان، بودند.

با توجه به اینکه، بالابودن سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان باعث می شود آن سازمان به محیطی جذاب جهت کار و فعالیت تبدیل شود و از این رو سازمان هایی که سطح رفتارهای شهروندی در آنها بالاست، با جذب نیروهای کارآمدتر و کاهش میزان ترک خدمت کارکنان، عملکرد بهتری خواهند داشت (۱۰)، از سال ۲۰۰۰ میلادی به بعد تمایل جهت انجام تحقیقات در مورد رفتار شهروندی سازمانی از حوزه رفتار سازمانی فراتر رفته و موضوعاتی دیگری چون مدیریت منابع انسانی، بازاریابی، مدیریت بهداشت و بیمارستان ها، روانشناسی ارتباطات، قوانین صنعتی و نیروی کار، مدیریت استراتژیک، مدیریت بین المللی، اقتصاد و رهبری را نیز در بر گرفته است (۲).

لذا در این پژوهش به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عوامل تأثیر گذار بر آن که شامل ابعاد و عوامل کلیدی می باشد، پرداخته شده است تا بتوان از طریق آن به سازمانهای فعال در حیطة سلامت که در تماس دائمی با مردم، به عنوان مشتری یا ارباب رجوع هستند، کمک نمود که بتوانند ضمن پرورش کارکنان داخلی خود، موجبات بهبود کیفیت خدمات و رضایت مردم را نیز فراهم آورند و در نهایت اثربخشی سازمان را ارتقاء دهند.

### مواد و روشها

این مطالعه، از نوع مطالعات توصیفی تحلیلی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۸۸ انجام شده است. جامعه آماری آن را ۵۰۰ نفر از پرسنل شاغل در حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، تشکیل می دادند. طبق فرمول نمونه گیری جامعه محدود، نمونه ای به حجم ۱۳۰ نفر از کارکنان با اطمینان ۹۵٪ و خطای ۶٪ با روش نمونه گیری تصادفی ساده، انتخاب گردید.

با توجه به اهداف تحقیق، بهترین ابزار برای جمع آوری اطلاعات، پرسش نامه ای شامل دو بخش عمده سئوالات عمومی و سئوالات تخصصی بود که در قسمت سئوالات عمومی سعی بر این بود که اطلاعات کلی و جمعیت شناختی در رابطه با پاسخ دهندگان جمع آوری گردد این بخش مشتمل بر ۸ سوال می گردید. بخش سئوالات تخصصی شامل ۱۰۷ سوال بود. این قسمت، رفتار شهروندی سازمانی را در ارتباط با فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی، استرس، کانون کنترل، سازگاری با موقعیت و شخصیت مورد بررسی قرار داد که تعداد سئوالات در هر بعد به تفکیک زیر می باشد:

۲۰ سوال مربوط به رفتار شهروندی سازمانی، ۱۱ سوال مربوط به فرهنگ سازمانی، ۱۰ سوال مربوط به بی عدالتی، ۶ سوال مربوط به استرس، ۳ سوال مربوط به کانون کنترل، ۵

به منظور بررسی ارتباط بین ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی شامل تواضع و نودوستی، باوجدان بودن، جوانمردی و گذشت، رفتار مدنی و همچنین بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با فرهنگ سازمانی، استرس شغلی، کانون کنترل، سازگاری با موقعیت و شخصیت، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید. تحلیل ضریب همبستگی در سطح آلفای ۰/۰۵ با ۹۵٪ اطمینان نشان داد که:

بین رفتار شهروندی سازمانی با فرهنگ سازمانی و همچنین بین این رفتار با شخصیت و کنترل درونی رابطه معنی دار و مثبت، مشاهده گردید ( $p < 0.001$ ). در حالیکه رفتار شهروندی سازمانی، با استرس شغلی رابطه معنی دار اما معکوس داشت ( $p < 0.001$ ). (جدول ۱)

رابطه بین ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی نیز مورد بررسی قرار گرفت. این ابعاد عبارتند از تواضع و نودوستی، باوجدان بودن، جوانمردی و گذشت، رفتار مدنی؛ تمامی ابعاد با یکدیگر رابطه معنی دار و مثبتی داشتند ( $p < 0.001$ ). (جدول ۲)

میانگین سنی شرکت کنندگان در پژوهش،  $35 \pm 7/357$  سال و میانگین سابقه خدمت آنها در دانشگاه علوم پزشکی شیراز،  $11/1 \pm 88/1$  ماه و سابقه خدمت آنها در حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز دارای میانگین  $84 \pm 76/9$  ماه بود.

نمراتی که افراد شرکت کننده در پژوهش، به رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ سازمانی، استرس شغلی، کانون کنترل، سازگاری با موقعیت و شخصیت، دادند، به صورت میانگین و انحراف استاندارد، محاسبه گردید.

میزان رفتار شهروندی سازمانی در مردان و زنان شرکت کننده در پژوهش، به ترتیب  $12/05 \pm 56/2$  و  $11/09 \pm 57/5$ ، میانگین فرهنگ سازمانی در مردان  $5/2 \pm 30/56$  و در بین زنان  $6/2 \pm 30/49$ ، میانگین استرس شغلی بین مردان،  $4/5 \pm 20/44$  و برای زنان  $4/2 \pm 20/04$ ، مقدار میانگین برای کانون کنترل مردان  $1/6 \pm 8/05$  و برای زنان  $1/56 \pm 8/06$ ، میانگین سازگاری با موقعیت در مردان  $2/02 \pm 13/36$  و بین زنان  $2/5 \pm 13/05$ ، میانگین شخصیت افراد در بین مردان و زنان به ترتیب  $9/5 \pm 118/5$  و  $11/8 \pm 119/3$  بود.

#### جدول (۱) : بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی

با ابعاد فرهنگ، شخصیت، کنترل درونی و استرس شغلی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون

نتایج	ضریب همبستگی	p-value
فرهنگ سازمانی	۰/۶۹	$P < 0.001$
شخصیت	۰/۶۹	$P < 0.001$
کانون کنترل درونی	۰/۳۹	$P = 0.001$
استرس شغلی	- ۰/۳۹	$P < 0.001$

#### جدول (۲) : بررسی ارتباط بین ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون

ابعاد OCB	تواضع	گذشت و جوانمردی	باوجدان بودن	رفتار مدنی
تواضع	1	$r=0.59$ $p < 0.001$	$r=0.42$ $p < 0.001$	$r=0.66$ $p < 0.001$
گذشت و جوانمردی	$r=0.59$ $P < 0.001$	1	$r=0.27$ $p=0.002$	$r=0.54$ $p < 0.001$
باوجدان بودن	$r=0.42$ $p < 0.001$	$r=0.27$ $p=0.002$	1	$r=0.32$ $p < 0.001$
رفتار مدنی	$r=0.66$ $p < 0.001$	$r=0.54$ $p < 0.001$	$r=0.32$ $p < 0.001$	1

رفتار مدنی با فرهنگ سازمانی ( $p < 0.001$ ) و نیز با کانون کنترل ( $p = 0.002$ ) و همچنین با شخصیت ( $p = 0.007$ )، رابطه مثبت و معنی داری داشت. درحالیکه بین رفتار مدنی با استرس شغلی رابطه معنی دار و معکوس مشاهده گردید ( $p < 0.001$ ). بین سازگاری با موقعیت و رفتار مدنی، ارتباطی وجود نداشت.

باوجدان بودن تنها با فرهنگ سازمانی رابطه مثبت و معنادار ( $p = 0.003$ ) داشت. درحالیکه، ارتباط معنادار اما معکوس بین باوجدان بودن و استرس شغلی ( $p < 0.001$ ) و نیز بین باوجدان بودن و شخصیت ( $p = 0.003$ )، مشاهده گردید. بین باوجدان بودن و سازگاری با موقعیت و نیز با کانون کنترل، هیچ ارتباطی مشاهده نگردید. (جدول ۳)

جدول (۳): بررسی ارتباط بین ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی با سایر متغیرهای مورد بررسی

سازگاری با موقعیت	استرس شغلی	کانون کنترل	شخصیت	فرهنگ سازمانی	سایر متغیرها ابعاد رفتار
P=0.87	r = - 0.37 p<0.001	r=0.34 p<0.001	r=0.28 p=0.002	r =0.73 p<0.001	تواضع و نوع دوستی
P=0.3	P=0.5	P=0.68	r =0.31 p<0.001	r =0.56 p<0.001	گذشت و جوانمردی
P=0.41	r = - 0.34 p<0.001	r =0.28 p=0.002	r =0.24 p=0.007	r =0.59 p<0.001	رفتار مدنی
P=0.69	r = - 0.17 p<0.001	P=0.9	r = - 0.26 p=0.003	r =0.26 p=0.003	با وجدان بودن

## بحث و نتیجه گیری

نتایج مطالعات مختلف حاکی از آن است که عدالت سازمانی، استرس شغلی، فرهنگ سازمانی، و... از یک سو و خصوصیات فردی کارکنان از سوی دیگر می تواند بر نگرش آنان موثر بوده و عملکرد سازمانی آنها را تحت تاثیر قرار دهد (۱۰). در این راستا رفتار شهروندی سازمانی مفهومی چند بعدی است که ضمن در بر داشتن تمامی ابعاد فوق از طرق مختلف با عملکرد سازمانی مرتبط است.

یافته های مطالعه حاضر حاکی از آن است که بین رفتار شهروندی سازمانی با فرهنگ سازمانی رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد. در این راستا تحقیقاتی که توسط سومچ و ران در سال ۲۰۰۷ بر روی فردگرایی- جمع گرایی به عنوان یکی از مولفه های فرهنگ انجام شده نیز موید آن است که فردگرایی

رابطه منفی با رفتار شهروندی سازمانی دارد درحالیکه جمع گرایی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت دارد. (۱۱) هر چند، واگنر<sup>۱</sup>، در مطالعه ای که در زمینه "از زیرکاردر رفتن دانش آموزان آمریکایی" انجام داد، به این نتیجه رسید که بر روی متغیر فردگرایی - جمع گرایی، بیش از آنکه نفوذ فرهنگی تأثیرگذار باشد، تفاوت های فردی مؤثر است. اما در عین حال با توجه به اینکه هدف جمع گراها ارتقاء رفاه گروه می باشد به نظر می رسد که جمع گرایی تا حد زیادی با رفتار شهروندی سازمانی نیز که این ویژگی را دارد در ارتباط می باشد (۸).

یکی از دلایلی که می توان برای رابطه مثبت بین بعد فرد گرایی- جمع گرایی فرهنگ با رفتار شهروندی سازمانی عنوان کرد، وجود یک نیروی جهت دهنده در داخل یک فرهنگ جمع گرا تحت عنوان "همکاری" است که در راستای دستیابی به اهداف

<sup>1</sup> Wagner

بیشتر می تواند نتایج روشن تری از وجود این رابطه دو جانبه به دست دهد.

در حالی که یافته های مطالعه حاضر حاکی از وجود یک ارتباط معنی دار و مثبت بین همه ابعاد تواضع و نودوستی، باوجدان بودن، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی با یکدیگر بوده است، سایر مطالعات رابطه بین ابعاد دیگری را با رفتار شهروندی سازمانی مورد سنجش قرار داده اند به عنوان مثال کریتر بیان می دارد که به دلیل وجود یک رابطه مستقیم و قوی بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی، انتظار می رود که افزایش تعهد سازمانی موجب افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی گردد (۱۴).

از سوی دیگر مطالعات مختلف نشان داده اند که رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی همدیگر را تقویت می کنند. برای مثال در یکی از اولین تحقیقات روی کارکنان دانشگاه، بیتمن و ارگان دریافتند که بین معیارهای عمومی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (۷).

در زمینه عدالت و برابری نیز پژوهشهای مختلف نتایج قابل توجهی را ارائه داده اند از جمله اینکه مطالعات نشان می دهند وجود برابری در سازمان زمینه را برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مهیا می سازد، اما لزوماً باعث ایجاد این رفتارها نخواهد شد. برای ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی لازم است تا علاوه بر وجود برابری در سازمان عامل انگیزاننده دیگری موجود باشد. (۱۳) براساس آنچه وات و شفر، مطرح کرده اند این عامل انگیزاننده می تواند توانمندسازی روانشناختی<sup>۴</sup> کارکنان باشد. (۱۱) منظور از توانمندسازی روانشناختی این است که محیط کار باید به گونه ای باشد که افراد احساس کنند توانایی ایجاد تغییر در آن را دارند. البته باید توجه داشت که در مورد تاثیر برابری در ظهور رفتارهای شهروندی سازمانی، فرهنگ نیز نقشی اساسی دارد که این عامل خود موید رابطه بدست آمده میان فرهنگ با رفتار شهروندی سازمانی در مطالعه حاضر است.

در حالی که مطالعه حاضر نشانگر وجود یک رابطه معنی دار مثبت میان رفتار مدنی با فرهنگ سازمانی، کانون کنترل و شخصیت و نیز یک رابطه معکوس میان رفتار مدنی و استرس شغلی است، مطالعات متعدد مورمن و همکاران در این رابطه بیان داشته اند که علیرغم وجود رابطه معنی دار میان عدالت با چهار بعد رفتار شهروندی سازمانی (از خودگذشتگی، باوجدان بودن، احترام و جوانمردی) این رابطه در مورد بعد پنجم از رفتار شهروندی سازمانی یعنی رفتار مدنی معنادار نیست (۹).

گروه تحقق می پذیرد. از طرف دیگر از آنجایی که رفتار شهروندی سازمانی نیز شامل رفتارهاییست که از رفاه گروه حمایت می کند، در نتیجه انتظار می رود که کارکنان متمایل به جمع گرایی، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری را نیز از خود نشان دهند (۷).

یافته های حاصل از این مطالعه نشان می دهند که بین رفتار شهروندی سازمانی با شخصیت نیز رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد. در این راستا بورمن و موتویدلو در مطالعه خود، پیشنهاد کرده اند که ابعاد شخصیتی در پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی، می توانند حتی بهتر از پیش بینی عملکرد شغلی عمل کنند (۱۲). ورنر نیز در مطالعه مشابه ای در زمینه شخصیت و عملکرد شغلی، به این نتیجه رسید که وظیفه شناسی، قوی ترین رابطه را با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دارد (۱۳).

مطالعه کریتر<sup>۱</sup> نیز موید آن است که شخصیت می تواند بر عملکرد شغلی تاثیر بگذارد به طوری که از میان پنج بعد اصلی شخصیتی، همبستگی مثبت و معنی داری بین وظیفه شناسی و عملکرد شغلی و آموزشی وجود دارد (۱۴).

این در حالی است که یافته های مطالعه حاضر حاکی از وجود یک رابطه معنی دار معکوس میان رفتار شهروندی سازمانی و استرس شغلی است. در این راستا تعدادی از محققین معتقدند که رفتارهای شهروندی سازمانی، برای فردی که این رفتارها را از خود بروز می دهد، هزینه هایی به دنبال خواهد داشت. از جمله این هزینه ها، می توان به افزایش استرس های شغلی، تعارض میان کار و زندگی خانوادگی و همچنین گرانبار شدن نقش<sup>۲</sup> اشاره نمود. به عنوان مثال در تحقیق انجام شده توسط بولینو و ترنلی<sup>۳</sup>، رابطه میان یکی از جنبه های رفتارهای شهروندی سازمانی، قریحه فردی، با افزایش استرس های شغلی، تعارض میان کار و زندگی خانوادگی و همچنین گرانبار شدن نقش بررسی شده است. نتایج این تحقیق نشان از وجود همبستگی مثبت میان رفتارهای شهروندی سازمانی و موارد اشاره شده دارد. (۱۳) لذا علیرغم اینکه یافته های مطالعه حاضر دلالت بر این دارد که با کاهش سطح استرس شغلی در سازمان، رفتارهای شهروندی سازمانی که کارکنان از خود بروز می دهند افزایش می یابد، سایر مطالعات از جمله مطالعه بولینو و همکاران به بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر سطح استرس کارکنان پرداخته اند و افزایش سطح رفتار شهروندی کارکنان را عاملی برای افزایش استرس آنها دانسته اند. که در این زمینه مطالعات

<sup>1</sup> R. Kreitner

<sup>2</sup> Role overload

<sup>3</sup> W.H. Turnley

<sup>4</sup> psychological empowerment

تهران پرداخته، حاکی از آن است که تواضع و نودوستی، با وجدان بودن و رفتار مدنی در سطح مناسبی در جهاد دانشگاهی وجود دارد در حالیکه جوانمردی و گذشت در سطح مناسبی در جهاد دانشگاهی وجود ندارد. (۱۰)

ملکی نیز در دانشگاه اصفهان بدین نتیجه دست یافت که رفتار شهروندی سازمانی تحت تاثیر ویژگیهای شغلی میتواند نهادینه شود و تقویت و ترویج این مبانی می تواند به عنوان سرمایه گذاری سودمندی تلقی شود که منافع آن دربرگیرنده فرد، سازمان و جامعه است (۱۹).

در یک جمع بندی کلی می توان گفت یافته های حاصل از مطالعه حاضر نشان می دهند که کاهش استرس شغلی، وجود عدالت سازمانی و فرهنگ سازمانی مشوق جمع گرایی و رفتارهای شهروندی و نیز خصوصیات فردی کارکنان (از جمله کانون کنترل، سازگاری با موقعیت و شخصیت) بر روی میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی توسط کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز موثر است که توجه به هر یک از این ابعاد و تلاش در جهت تقویت و حمایت از آنها توسط مدیران این سازمان و سایر سازمانهای مشابه می تواند موجب اشاعه هر چه بیشتر رفتارهای شهروندی سازمانی تا حدی که موجب بهبود عملکرد سازمان شود، گردد.

به علاوه در این راستا پیشنهاد می گردد پژوهش های دیگری در زمینه سایر متغیرهای تاثیر گذار احتمالی بر روی رفتار شهروندی سازمانی صورت پذیرد تا بتوان به شناخت همه جانبه تری از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دست یافت. به علاوه پیشنهاد می شود به سنجش حد مطلوب و میزان مناسب بروز رفتار شهروندی سازمانی در سازمان و نوع و تاثیر این نوع از رفتار بر روی عملکرد سازمانی نیز توجه شود.

از آنجا که این پژوهش بر روی کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز و در سطح هر هشت معاونت دانشگاه انجام شده است، پژوهشگران جهت جمع آوری داده ها خصوصاً در معاونت های بهداشت و درمان که کارکنان آن به صورت روتین و روزانه مکلف به انجام بازدید از مراکز و ماموریت های درون و برون شهری هستند و کمتر در حوزه ستادی مستقرند با مشکلات عدیده ای روبرو بوده اند.

به علاوه این پژوهش نیز مانند سایر پژوهشهایی که با استفاده از پرسشنامه انجام می شود دارای نرخ ریزش<sup>۵</sup> بالایی بود و پژوهشگران به منظور دستیابی به حد مطلوب نمونه که به قابلیت تعمیم مطالعه خدشه ای وارد نسازد ناگزیر از استفاده از

مدلهای دیگری نیز، از جمله مدل های شال<sup>۱</sup> و وینر<sup>۲</sup>، در این زمینه وجود دارد که حاکی از وجود یک رابطه تئوریک میان رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی می باشد. در این رابطه شال پیشنهاد کرده است که از آنجا که تعهد، جهت رفتاری را مشخص می کند، وقتی که انتظار از پاداش های رسمی سازمانی برای عملکرد وجود دارد، تعهد احتمالاً تعیین کننده رفتار شهروندی سازمانی است. پیشنهاد وینر این است که تعهد مسؤول رفتارهایی است که مقدمتاً به تشویق و تنبیه ارتباط ندارد و بعضاً منعکس کننده رفتارهای پیش اجتماعی قبل از اشتغال فرد می باشند (۱۵).

مدل ریان<sup>۳</sup> و ارگان، نیز نشان می دهد که تعهد سازمانی (تعلق عاطفی که یک فرد به یک سازمان احساس می کند) به شکل معناداری با هر دو بُعد با وجدان بودن و اطاعت، از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط دارد. (۱۶)

از سوی دیگر پیش بینی شده است که سیاست سازمانی به شکل منفی با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط باشد. سطوح بالای سیاستهای سازمانی معمولاً یک محیط کاری ناعادلانه را منعکس می کند که در آن هر کس که قدرت سیاسی بیشتری دارد معیار تخصیص و توزیع منابع را تعیین می کند (۱۷).

در یک نتیجه گیری کلی در رابطه بین عدالت، فرهنگ و رفتار شهروندی، محققان به این نتیجه رسیده اند که سازمانهایی که یک فرهنگ و جو برابری و توزیع عادلانه منابع را خلق می کنند و نیز فرهنگهایی که متضمن ایجاد حمایت سازمانی هستند، ممکن است عملکرد رسمی کارمند و تمایل او را برای درگیر شدن در رفتار شهروندی سازمانی افزایش دهند (۸).

مطالعه لیونس<sup>۴</sup> و همکاران در سال ۲۰۰۴ در بلژیک یکی از مطالعاتی است که طی آن، پژوهشگران به بررسی فاکتورهای ۵ گانه دخیل در رفتار شهروندی سازمانی که در امریکا کاربرد دارد، در فرهنگ بلژیک پرداخته اند. این ۵ فاکتور عبارت بودند از: نوع دوستی، وجدان، مردانگی، ادب و تواضع، عفت شهروندی. نتایج حاصله نشان داد که این عوامل موثر در فرهنگ بلژیک هم مانند امریکا در ایجاد رفتار شهروندی سازمانی با اهمیت و دارای کاربرد بودند و تفاوت کمی در آنها به چشم می خورد. (۱۸) که البته فاکتور های یاد شده به نوعی در مطالعه حاضر نیز با رفتار شهروندی سازمانی دارای ارتباط شناخته شد.

نتایج یکی از مطالعات انجام شده در کشور که به سنجش میزان هر یک از ابعاد سازمانی در کارکنان جهاد دانشگاهی

<sup>1</sup> Scholl

<sup>2</sup> Weiner

<sup>3</sup> Ryan

<sup>4</sup> Lievens

<sup>5</sup> Attrition Rate

دلیل اهمیت ترغیب رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش‌های مشابه در بیمارستانها و مراکز درمانی نیز انجام پذیرد.

### تشکر و قدردانی

بدینوسیله از کلیه کارکنان شاغل در حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز که در جمع آوری داده های این طرح با ما همکاری صمیمانه داشتند، تشکر و قدردانی می شود.

### References

- 1-Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. (2000), "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, Vol. 26, pp. 513-63.
- 2-Fattahi, M. (2005). The study of spiritual effects of work environment on organizational citizen behavior and its relationship with service quality and customer loyalty. MSc Dissertation in State Management. Management Faculty, Tehran University.
- 3-Katz, D., & Kahn, R.L. (1966), "The social psychology of organizations", New York: Wiley
- 4-Van den Bos, Kess (2002); "Assimilation and Contrast in Organizational Justice: The role of primed mindsets in psychology of the fair process effect"; *organizational Behavior and Human Decision processes*, Vol 89, Issue 1/pages 866-880.
- 5-Bell, S. and Menguc, B. (2002), "The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviours and superior service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 78, pp. 131-46.
- 6-Somech, A.; Ron, I. 2007. "Promoting organizational citizenship behavior in schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristic", *Educational Administration Quarterly*, 43/1 : 38-66
- 7-Wech, B. (2002), "Trust context: effect on organizational citizenship behavior, supervisory fairness, and job satisfaction beyond the influence of leader-member exchange", *Business and Society*, 41, No. 3, pg. 353.
- 8-Vigoda, E. (2000), "Internal politics in public administration systems: an empirical examination of its relationship with job congruence, organizational citizenship behavior, and in-role performance", *Public Personnel Management*, 29, No. 2, pg. 185.
- 9-Moorman, R. H., & Blakely, G. L. 2005. Individualism-Collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16: 127-142.
- 10-Saeedinejad, M. (2007). The study of organizational behavior and anti-organizational behavior in Jihad-e-Daneshgahi. MSc Dissertation in City Affairs Management. Tehran University. [in persian]
- 11-Miller, J. S., & Cardy, R. L. (2000). Self-monitoring and performance appraisal: Rating outcomes in project teams. *Journal of Organizational Behavior*, 21(6), 609.
- 12-Yazdani, H.R. (2005). The study of interaction between intellectual capitals. MSc Dissertation in State Management. Management Faculty, Tehran University. [in persian]
- 13-Bolino, M.C., Turnley, W.H. and Bloodgood, J.M. (2002), "Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations", *Academy of Management Review*, Vol. 27, No. 4, pp 5-522.
- 14-Schappe, S.P. (1998), "The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior", *Journal Of Psychology*, Vol. 132, No. 3, pg. 277.
- 15-Saunders, Mark N.K. and Adrian Thornhill (2003); "Organizational Justice, Trust and the Management of Change"; *personnel Review*; Vol. 32, No. 3, pp. 360-375.
- 16-Yoon, M.H. and Suh, J. (2003), "Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees", *Journal of Business Research*, Vol. 56, pp. 597-611.
- 17-Tanner Jr., J. F. (1999). Organizational buying theories: A bridge to relationship theory. *Industrial Marketing Management*, 28(3), 245.
- 18-Confirmatory factor analysis and invariance of an organizational citizenship behavior measure across samples in a Dutch speaking contest. Lievens, F., Anseel, F. *Journal of occupational and organizational psychology*, 2004, 77: 299-306
- 19-Maleki, M.R. (2008), "Study of the relationship between organizational citizenship behaviors and job characteristics in Isfahan University", MSc Dissertation, Faculty of Economic and Administrative Sciences, Isfahan University. [in Persian]