



بررسی رابطه بین عوامل فردی، شغلی و سازمانی بر عدم بروز رفتار شهروندی سازمانی در

مجموعه‌های مهارت محور

مطالعه موردی: دانشگاه جامع علمی کاربردی استان کرمان

سنجر سلاجقه<sup>۱</sup>

مجید ملامحمدی راوری<sup>۲</sup>

سلیم ثنایی<sup>۳</sup>

#### چکیده:

سازمانها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، در تلاشند تا کارکنانی انتخاب کنند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند و به همین منظور سازمان ها تمایل دارند تا محیطی را فراهم نمایند که کارکنان بتوانند رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز دهند. هدف از پژوهش حاضر شناسایی موانع بروز رفتار شهروندی سازمانی در میان کارمندان مراکز تحت پوشش دانشگاه علمی کاربردی استان کرمان می باشد. به این منظور از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که روایی آن با توجه به نظرات خبرگان و پایایی با تست آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. به دلیل غیر نرمال بودن مشاهدات برای ارزیابی فرضیات پژوهش از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد که عوامل فردی، شغلی و سازمانی در عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی نقش دارند. از بین عوامل فردی، مؤلفه کانون کنترل، از بین عوامل شغلی، مؤلفه نارضایتی شغلی و از بین عوامل سازمانی، مؤلفه بی‌عدالتی سازمانی مهمترین موانع بروز رفتار شهروندی سازمانی به شمار می‌روند. در رتبه بندی بین عوامل فردی، شغلی و سازمانی، عوامل سازمانی مهمترین نقش و پس از آن عوامل شغلی و در آخر عوامل فردی به عنوان موانع بروز رفتار شهروندی سازمانی به شمار می‌روند.

واژگان کلیدی: موانع بروز رفتار شهروندی سازمانی، دانشگاه مهارتی، رضایتمندی، وظایف سازمانی

## Investigation of Relationship Between Individual, Occupational and Organizational Factors on the Absence of Organizational Citizenship Behavior in Skill Based Organization

### Case Study: Applied Sciences and Technology University of Kerman

Ayob Sheykhi

Majid Molla Mohammadi Ravari \*

Salim Sanayee

#### Abstract

Enterprises to compete on the world stage, satisfy the needs, expectations of customers and adaptation to the changing nature of jobs, try to select employees that act Beyond the duty and role specified in the job description therefore tend to provide an environment where employees can bring in their organizational citizenship behavior (OCB). The aim of the study was to identify barriers to OCB among employees covered center is Applied Sciences and Technology university of Kerman. For this purpose used the researcher made

<sup>۱</sup> - عضو شورای پژوهشی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای و هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی کرمان، 03433210043.

kermanamoozesh@yahoo.com

<sup>۲</sup> - دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی و سرپرست مرکز علمی کاربردی مهارت استان کرمان، 09133420098, mohammadyr2@gmail.com

<sup>۳</sup> - دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی کرمان، 09128801719.

s.sanayee@yahoo.com



Questionnaire that Its validity was confirmed according to the experts and Cronbach's alpha reliability test was approved. Due to the non-normality of observations to assess the assumptions used Pearson correlation coefficient . The results showed that individual, occupational and organizational factors Affected on the absence of OCB. Among the individual factors, locus of control components, the occupational factors, components of Job dissatisfaction and organizational factors, the components of Organizational Injustice, are most important component of barriers OCB. In the ranking, organizational factors was the most important and next the occupational factors and personal factors as barriers to the development of OCB are considered.

**Keywords:** Absence of Organizational Citizenship Behavior, Skill Based University, Satisfaction, Organizational Tasks.

#### مقدمه

سازمانها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، تمایل دارند و در تلاشند تا کارکنانی انتخاب کنند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند که به همین منظور سازمان ها در تلاشند تا محیطی را فراهم نمایند تا کارکنان بتوانند رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز دهند (هال، 2009) رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> شامل رفتارهای مثبت اجتماعی، رفتار مدنی سازمانی<sup>۲</sup>، رفتارهای ارادی سازمانی و مواردی نظیر آن بوده و در اکثر سازمان ها، از جمله سازمان های بهداشتی، آموزشی و... دارای اهمیت اساسی است. در انجام این نوع رفتار، زور و اجباری در جهت انجام دادن آن در چارچوب سازمان نیست و افراد با آگاهی و درک و فهم خود این نوع رفتار را انجام می دهند. از جمله این رفتارها می توان به نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی (مقیم، ۱۳۸۴) و مواردی مانند آن اشاره داشت. رفتارهای یاد شده هرچند در حوزه وظایف رسمی کارکنان تعریف نشده است، ولی انتظار می رود، آنان به انجام چنین رفتارهایی اقدام نمایند.

بنابراین می توان، عمده توجه به مقوله رفتار شهروندی سازمانی را در تأثیرگذاری مثبت آن روی اثر بخشی سازمانی دانست؛ به عنوان مثال، نتایج تحقیقات کارمبایا<sup>۳</sup> (۱۹۹۰) ثابت کرده است، عملکرد سازمانی که کارمندان رفتارهای شهروندی سازمانی را از خود بروز می دهند نسبت به سازمانی که از آنان چنین رفتارهایی سر نمی زند، قابل قبول تر بوده است (هال، ۲۰۰۹). شهروندی سازمانی به فردی اطلاق می شود که رفتارهای فراتر از نقش و فراتر از شرح وظایف شغل رسمی خویش از خود بروز می دهد. در واقع شهروندی سازمانی علی رغم رفتارهای فرانتقشی، به دنبال کسب پاداش از سازمان نیست، بلکه از خود گذشتگی شغلی داشته و به این که رفتارهای فرانتقشی وی در تعالی سازمان اش موثر است باور داشته و تمام تلاش خود را برای بهبود و توسعه سازمان خود مصروف می دارد. حال با عنایت به این که رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفیدی است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می دهند و همچنین با توجه به اینکه دانشگاه جامع علمی کاربردی یکی از مهمترین ارگانهای دولتی بوده که همواره با ارباب رجوع های زیادی در ارتباط می باشند، لذا بایستی شرایطی بوجود آید که پرسنل بتوانند رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز دهند. اما مسائلی هستند که مانع بروز این رفتار مثبت از سوی کارکنان می گردند. لذا تحقیق حاضر درصدد است تا موانع بروز رفتار شهروندی سازمانی در این دانشگاه را بررسی نماید و راهکارهایی را در جهت برداشتن موانع موجود ارائه نماید .

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان<sup>۵</sup> در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیتها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابیهای سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص

<sup>۱</sup>- Organizational Citizenship Behavior (OCB)

<sup>۲</sup>- civic organizational Behavior

<sup>۳</sup>- Karambayya

<sup>۴</sup>- Hall

<sup>۵</sup>- Batman & Organ



اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳). یکی از این مفاهیم جدید، رو به گسترش و کاملاً<sup>۱</sup> مرتبط درباره رفتارهای فرانشی کارکنان در سازمان‌ها، «رفتار شهروندی سازمانی» است که توجه پژوهشگران و مدیران سازمان‌ها را به عنوان یک عامل اثربخش در سازمان به خود جلب نموده است (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۸). علیرغم توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی، با مروری بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره ابعاد این مفهوم آشکار می گردد. نتایج بررسی ادبیات نشان می دهد که تقریباً سی نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است و تعاریف متعددی از آن به عمل آمده است که البته همپوشانی‌های زیادی بین آنها وجود دارد. پودساکوف و همکارانش در مطالعات خود هفت بعد مشترک را از این تقسیم بندی‌ها استخراج نموده اند که عبارتند از: رفتار امدادی، جوانمردی، تعهد سازمانی، اطاعت سازمانی، ابتکار فردی، فضیلت مدنی و خود بهبودی (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۰). نت میر<sup>۲</sup> (۱۹۹۷ میلادی) نیز رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب چهار دسته تقسیم بندی می نماید: جوانمردی، آداب اجتماعی، وجدان کاری، نوع دوستی (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴). «لیویا مارکوزی»<sup>۳</sup> رفتار شهروندی سازمانی را به دو نوع تقسیم می کند:

1- یاری و کمک مثبت و فعال

2- اجتناب از رفتارهایی که به همکاران و سازمان فرد لطمه وارد می کند.

عملکرد شهروندی شامل فعالیت هایی است که کمک به دیگران در انجام کارشان، حمایت سازمان و داوطلب شدن در انجام کارهای جانبی یا مسولیت پذیری را شامل می شود. «بورمن» و «موتوویدللو»، بطور خاص برای تبیین عملکرد شهروندی سازمانی مدلی پنج بعدی ارائه می نمایند که این ابعاد عبارتند از: پشتکار توأم با شور و شوق و تلاش فوق العاده که برای تکمیل فعالیتهای کاری موفقیت آمیز ضروری است؛ داوطلب شدن برای انجام فعالیت های کاری که بصورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست؛ مساعدت و همکاری با دیگران؛ پیروی از مقررات و رویه های سازمانی؛ پشتیبانی، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۱)

«فارج» و همکارانش در سال ۱۹۹۷ مولفه های رفتار شهروندی سازمانی را با توجه به شرایط فرهنگی کشور چین در قالب موارد ذیل مورد بررسی قرار دادند: آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، هماهنگی متقابل شخصی، محافظت از منابع سازمانی. شاید بتوان گفت که معتبرترین تقسیم بندی ارائه شده درباره مولفه های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان ارائه شده است که در تحقیقات مختلف مورد استفاده قرار می گیرد. این ابعاد عبارتند از: آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نوع دوستی به عنوان مولفه های کمک کننده فعال و مثبت مطرحند. آداب اجتماعی بعنوان رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می دهد. وجدان کاری رفتاری است که فراتر از الزامات تعیین شده بوسیله سازمان در محیط کار می باشد (همانند کار در بعد از ساعت اداری برای سود رساندن به سازمان). نوع دوستی عبارت است از کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴). جوانمردی و نزاکت مولفه هایی هستند که بیانگر اجتناب از وارد نمودن خسارت به سازمانند. جوانمردی عبارتست از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد. در حالی که نزاکت درباره اندیشیدن به این است که چطور اقدامات فرد بر دیگران تاثیر می گذارد.

<sup>1</sup>- Binestoc

<sup>2</sup>- Netemeyer



### مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی

#### عوامل فردی:

منظور از عوامل فردی عوامل مربوط به عامل انسانی بوده که این عوامل بیشتر روحیات و بعد روانی را مد نظر قرار می‌دهد. عوامل موثر بر روحیه، از آنجایی که سازمان مورد اهمیت می‌باشند که این عوامل به عنوان زیربنایی برای شاخص‌های اصلی سازمان همچون رضایت کارکنان، تعهد سازمانی، ادراکات از عدالت و ادراکات از حمایت‌گری رهبری می‌باشد. (پادساکوف، 2000). در این تحقیق با توجه به شاخص‌های مطرح شده در مدل پادساکوف سه شاخص مشکلات شخصی و خانوادگی، شخصیت و کانون کنترل به عنوان عوامل فردی موثر بر عدم بروز رفتار شهروندی سازمانی بررسی می‌گردند.

مشکلات شخصی و خانوادگی: مشکلات شخصی و خانوادگی، شامل محدودیت‌های ایجاد شده توسط همسر، مسئولیت نگهداری فرزندان، وضعیت جسمانی و ... می‌باشد که اهمیت آن در عدم بروز رفتار شهروندی سازمانی به این دلیل است که این مشکلات باعث می‌شود تا فرد نتواند فعالیت‌هایی خارج از وظایفش را انجام دهد، نتواند بیشتر از حد معمول سر کار حضور داشته باشد، نتواند به موقع سر کار حاضر شود، دیر به سر کار برسد، نتواند مسئولیت بیشتری در قبال سازمان داشته باشد و نتواند فعالیت بیشتری در جهت منافع سازمان انجام دهد.

شخصیت: شخصیت یا کاراکتر الگوی نسبتاً پایدار و ثابت اندیشه، هیجان‌ها و رفتار یک فرد است. به عبارت دیگر شخصیت شامل ویژگی‌های نسبتاً با ثبات و پایدار است که صفت نامیده می‌شوند، و زمانی که فردی دارای شخصیتی باشد که مدام اعتراض کند، در صدد دیدن نواقص و کمبودهای سازمان باشد، در مقابل تغییرات سرسختی نشان دهد، با دیگران همکاری نداشته باشد، دارای رفتار جمعی نباشد و دیگران را درک نکند، نمی‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز دهد. (ساجدیان فر، 1391).

کانون کنترل: مفهومی شناختی است که افراد بر مبنای آن دلایل بروز وقایعی را که تجربه می‌کنند، در حیطه کنترل خود می‌دانند. در مواقعی که فرد احساس استقلال کاری نداشته باشد، احساس کند مورد سوء استفاده قرار گرفته شده است، احساس نماید با وی ظالمانه برخورد شده است و احساس کند نیازی به نظارت دیگران دارد در بروز رفتار شهروند سازمانی از سوی وی مشکل بوجود می‌آید (ساجدیان فر، 1391).

#### عوامل شغلی:

منظور از عوامل شغلی محیط و شرایط شغلی هستند که که سبب ساز عوامل رفتاری و ساختاری شده و در عدم بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی کارکنان موثر می‌باشد. عوامل شغلی شامل استرس شغلی، فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی می‌باشد (میرزایی اهرنجانی، 1377).

فرسودگی شغلی: فرسودگی شغلی پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر است. بدین ترتیب که شخص در محیط کارش به علت عوامل درونی و بیرونی احساس فشار می‌کند و این فشار، پیوسته و چندین باره بوده و سرانجام به احساس فرسودگی تبدیل می‌گردد. زمانی که فرد انگیزه‌ای برای کار کردن نداشته باشد، احساس خستگی شدیدی از انجام کارهایش بنماید، فرصتی برای کمک به همکارانش نداشته باشد، دارای تعداد مراجعین زیادی باشد و وظایفش را به سختی انجام دهد زمینه برای فرسودگی شغلی فراهم شده و مانع بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد (ساجدیان فر، 1391).

استرس شغلی: استرس به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق می‌گردد. بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود، استرس پدید می‌آید (رضاییان، 1384). زمانی که فرد نتواند محیطی آرام را برای خودش و مراجعین فراهم نماید، در برخورد با مراجعان دچار آشفتگی گردد، بین او و همکارانش برخورد و تنش وجود داشته باشد و ترس انجام نشدن کارها را داشته باشد دچار استرس شغلی می‌گردد و باعث عدم بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد



نارضایتی شغلی: شامل شرایطی است که برای فرد بوجود می‌آید و وی احساس عدم رضایت از وضعیت شغلی خویش می‌نماید. مثلاً اگر فرد کارش را دوست نداشته باشد، نتواند از مرخصی‌هایش به موقع استفاده نماید، کارش جذاب نباشد، نتواند با توجه به شغلش برای آینده‌اش برنامه‌ریزی کند، حوصله همکاری با دیگران را نداشته باشد، امنیت شغلی نداشته باشد و از حقوق کافی برخوردار نباشد احساس نارضایتی شغلی خواهد نمود.

#### عوامل سازمانی:

عوامل سازمانی شامل مجموعه عوامل داخلی سازمان بوده که بر رفتار شهروند سازمانی موثر می‌باشند. این عوامل شامل فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار رهبری می‌باشد که بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی از سوی کارکنان موثر می‌باشد. (پادساکوف، 2000).

رفتار رهبری: رفتار رهبری شامل رفتارهایی است که فرد از رهبر و مدیر خود دریافت می‌کند و می‌تواند در رفتار وی در محیط کار موثر باشد. مثلاً اگر رفتار مدیر با فرد دوستانه نباشد، مدیر رفتاری مستبدانه داشته باشد، مدیر به کارکرد افراد توجهی نداشته باشد، غیبت کردن افراد برایش اهمیتی نداشته باشد و رفتاری تبعیض‌آمیز داشته باشد می‌تواند باعث عدم بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی افراد گردد.

بی‌عدالتی سازمانی: مازلو، عدالت را یک نیاز اساسی مطرح کرده و آن را به همراه انصاف، صداقت و نظم در یک گروه قرار داده و از آن‌ها به عنوان پیش شرط‌های اساسی برای ارضای نیازها یاد کرده است (تیلر، 2003). زمانی که فرد احساس کند با وی برابر عدالت رفتار نمی‌شود احساس بی‌عدالتی خواهد نمود. مثلاً زمانی که ارتقای کارکنان در سازمان بر اساس شایستگی نباشد، تنبیه و تشویق‌ها عادلانه نباشد، رفتار برابری با کارکنان برقرار نباشد فرد احساس بی‌عدالتی سازمانی خواهد نمود. فرهنگ سازمانی: فرهنگ سازمان با سازمانی عبارت است از ارزشهای اصلی، مفروضات، تفسیرات در رویکردهایی که ویژگیهای یک سازمان را مشخص می‌کند که در چهار گونه فرهنگ سازمانی نمایان می‌شود. این چهار گونه شامل قومی، ویژه سالاری و بازار، سلسله مراتب می‌باشند.

ساختار سازمانی: ساختار سازمانی، راه یا شیوه‌هایی است که به وسیله آن فعالیتهای سازمانی تقسیم، سازمان دهی و هماهنگ می‌شوند. سازمان‌ها، ساختارهایی را به وجود می‌آورند تا فعالیتهای عوامل انجام کار را هماهنگ کرده و کارهای اعضاء را کنترل کنند (الوانی، 1384).

تعهد سازمانی: نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان نه شغلی که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی، شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (رنجبران، 1380).

#### عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی

بررسی‌های فراتحلیلی در خصوص ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عوامل تاثیرگذار بر آن بیانگر این واقعیت است که چهار دسته از این عوامل مورد تاکید تحقیقات بوده است که عبارتند از: ویژگی‌های فردی کارکنان، ویژگی‌های شغلی، ویژگی‌های سازمانی، ویژگی‌های رهبری.

تحقیقات اولیه در این حوزه که توسط اورگان و همکارانش صورت گرفته، عمدتاً بر نگرش‌های کارکنان، گرایش‌ها و حمایت‌گری رهبر متمرکز بوده است. پژوهش‌های بعدی در حوزه رهبری که به وسیله پودساکوف و همکارانش انجام یافته، قلمرو رفتارهای رهبری را به انواع مختلف رفتارهای رهبری تعاملی و تحول‌گرا بسط داده‌اند. اثرات ویژگی‌های شغلی و سازمانی عمدتاً در تئوری‌های مربوط به جایگزین‌های رهبری مطرح شده که توسط صاحب‌نظران مختلف مورد مطالعه قرار گرفته است (پودساکوف، 2000).

<sup>1</sup> - Taylore



پژوهش‌های اولیه که ویژگی‌های فردی را مورد توجه قرر می‌دهد، بر دو محور اصلی متمرکز است: اولاً که این عامل کلی موثر بر روحیه را اورگان و ریان (1995 میلادی) به عنوان زیربنای رضایت کارکنان، تعهد سازمانی، ادراکات از عدالت و ادراکات از حمایت‌گری رهبری تلقی می‌کنند و ثانیاً تحقیقات محققان نشانگر ارتباط معنادار آنها با رفتار شهروندی سازمانی است (البته میزان همبستگی‌ها متفاوت بوده است) که بیانگر اهمیت این متغیرها در تعیین‌کنندگی رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد (پودساکف و همکاران، 2000).

در خصوص متغیرهای شغلی، تحقیقات عمدتاً حول مبحث تئوری جانشین‌های رهبری بوده است که نتایج بیانگر ارتباط مستمر ویژگی‌های شغلی با رفتار شهروندی است. علاوه بر آن، هر سه نوع ویژگی‌های شغلی در برگزیده ادبیات تئوری جایگزین‌های رهبری (بازخور شغلی، تکراری بودن شغلی، رضایتمندی درونی شغل) بطور معناداری با مولفه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، نزاکت، وجدان کاری، جوانمردی و آداب اجتماعی) ارتباط داشته‌اند؛ به گونه‌ای که بازخور شغلی و رضایتمندی درونی شغل ارتباط مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی داشته، در حالی که تکراری بودن شغل ارتباط منفی را با رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد.

روابط بین ویژگی‌های سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی تا اندازه‌ای دارای به هم ریختگی است. به گونه‌ای که نه رسمیت سازمانی، انعطاف‌ناپذیری سازمانی، حمایت ستادی و نه فاصله فضایی، ارتباط مستمری با رفتارهای شهروندی سازمانی نداشته‌اند. ولی بهر حال مولفه همبستگی گروهی با تمام مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی دارای ارتباط مثبت بوده است، و حمایت سازمانی ادراک شده با نوع دوستی کارکنان ارتباط معناداری داشته است. علاوه بر آن، پاداش‌های خارج از کنترل رهبران با مولفه‌های نوع دوستی، نزاکت و وجدان کاری ارتباط منفی داشته‌اند.

دسته دیگر عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی که شامل رفتارهای رهبری است، در قالب دو دسته رفتارها تقسیم شده است که عبارتند از: رفتارهای رهبری تحول‌آفرین (رفتارهای تحولی اساسی، تعیین چشم‌انداز، ایجاد مدل مناسب، ارتقاء پذیرش اهداف گروهی، انتظارات عملکردی بالا و تحریک معنوی) و رفتارهای تعاملی (رفتارهای پاداش‌دهی و تنبیهی اقتصادی، رفتارهای پاداش‌دهی و تنبیهی غیر اقتصادی) و رفتارهایی که با تئوری رهبری مسیر - هدف (رفتارهای تشریح‌کنندگی نقش، مشخص کردن رویه‌ها یا رفتار رهبری حمایتی) و یا تئوری رهبری مبادله رهبر - عضو.

در مجموع، رفتارهای رهبری تحول‌آفرین با هر پنج مولفه رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط معنادار مثبتی دارد. و از میان رفتارهای رهبری تعاملی، دو نوع این رفتارها دارای معنادار با عناصر پنج‌گانه رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند که عبارتند از: رفتار پاداش‌دهی اقتصادی که دارای ارتباط مثبت است، و رفتار تنبیهی غیر اقتصادی که دارای ارتباط منفی می‌باشد. از میان ابعاد تئوری رهبری مسیر - هدف، رفتار رهبری حمایتی با همه مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی دارای ارتباط مثبت است، و تشریح نقش رهبر فقط با مولفه‌های نوع دوستی، نزاکت، وجدان کاری و جوانمردی رابطه معنادار مثبت است (پودساکف و همکاران، 2000).

در پژوهشی دیگر، ارتباط بین تئوری «مبادله رهبر - عضو» با رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته که نتایج این مطالعه نشان می‌دهد، بهبود کیفیت مبادله رهبر - عضو، احساس تعهد و رفتار شهروندی را ارتقاء می‌بخشد (جلینیک، 2006).

### روش تحقیق

این تحقیق براساس دسته بندی تحقیقات از نظر اهداف یک تحقیق کاربردی محسوب می‌شود که به بررسی موانع بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌پردازد. و براساس روش تحقیق این پژوهش از نظر دسته بندی تحقیقات، تحقیقی از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری کلیه کارکنان مراکز تحت پوشش دانشگاه جامع علمی کاربردی استان کرمان می‌باشد.

تعداد نمونه به دست آمده از فرمول کوکران برابر 188 نفر میباشد که برای اطمینان از برگشت همه پرسشنامه‌ها جمعاً 195 پرسشنامه توزیع شد. روش نمونه‌گیری پژوهش، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. برای جمع‌آوری ادبیات و پیشینه



تحقیق با مطالعه کتاب‌ها، مقالات و تحقیقات دیگر پژوهشگران و پایان نامه‌های مرتبط در این زمینه، اطلاعات مورد نیاز جمع‌آوری گردید. از روش میدانی برای جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها و پاسخ به سوالات پژوهش توسط کارکنان استفاده شده است. در این مرحله محقق با حضور در مراکز دانشگاه علمی و کاربردی استان کرمان به جمع‌آوری پرسش‌نامه پرداخته است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که با پخش کردن این پرسشنامه بین نمونه مورد نظر، داده‌های مورد نظر جمع‌آوری شد. پرسشنامه محقق ساخته بر اساس پرسشنامه موانع شهروند سازمانی پادساکف و ارگان که شامل 5 بعد رفتار شهروندی سازمانی ادب و مهربانی، نوع دوستی، مردانگی، خوش‌خویی و وظیفه‌شناسی طراحی شد که با توجه به این امر که پژوهش حاضر موانع بروز رفتار شهروندی سازمانی را بررسی می‌کند، این ابعاد در مؤلفه‌های مربوط به موانع بروز رفتار شهروندی سازمانی در سه بعد فردی، شغلی و سازمانی تدوین شد. روایی پرسشنامه از طریق خبره سنجی و پایایی آن با تست الفای کرونباخ تایید گردید. در این تحقیق، برای سنجش نرمال بودن توزیع داده‌ها در جامعه آماری از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. و با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها در جامعه آماری، از آزمون همبستگی پیرسون (برای بررسی رابطه میان عوامل فردی، شغلی و سازمانی با عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی)، استفاده شد. برای بررسی تأثیر عوامل در نظر گرفته شده بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شد.

#### یافته‌ها

برای تعیین وجود یا عدم وجود همبستگی بین زیرشاخص‌های متغیر مستقل از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج حاصل از این آزمون برای زیرشاخص‌های فردی، شغلی و سازمانی به ترتیب در جداول 1، 2 و 3 نشان داده شده است.

جدول 1: نتایج آزمون همبستگی بین زیرشاخص‌های فردی

عامل	مشکلات خانوادگی	شخصیت	کانون کنترل
مشکلات خانوادگی	مقدار ضریب همبستگی	0/032	-0/022
	معنی‌داری	0/663	0/768
شخصیت	مقدار ضریب همبستگی	1	0/058
	معنی‌داری	-	0/431
کانون کنترل	مقدار ضریب همبستگی	0/058	1
	معنی‌داری	0/431	-

با توجه به جدول 1 مقدار معنی‌داری آزمون همبستگی پیرسون برای همه روابط تعریف شده بزرگتر از 0/05 است و دلالت بر عدم وجود رابطه خطی بین متغیرها دارد. بنابراین، می‌توان گفت بین زیرشاخص‌های فردی همبستگی وجود ندارد. مقدار ضریب همبستگی و معنی‌داری آزمون برای عوامل شغلی در جدول 2 نشان داده شده است.

جدول 2: نتایج آزمون همبستگی بین زیرشاخص‌های شغلی

عامل	فرسودگی شغلی	استرس شغلی	نارضایتی شغلی
فرسودگی شغلی	مقدار ضریب همبستگی	0/013	-0/086
	معنی‌داری	0/858	0/244
استرس شغلی	مقدار ضریب همبستگی	1	0/034
	معنی‌داری	-	0/642
نارضایتی شغلی	مقدار ضریب همبستگی	0/034	1
	معنی‌داری	0/642	-



با توجه به مقدار معنی‌داری آزمون همبستگی بین زیرشاخص‌های شغلی، می‌توان دریافت که رابطه همبستگی معنی‌داری بین زیرشاخص‌های شغلی وجود ندارد.

مقدار ضریب و معنی‌داری آزمون همبستگی پیرسون بین عوامل سازمانی در جدول 3 نشان داده شده است.

جدول 3: نتایج آزمون همبستگی بین زیرشاخص‌های سازمانی

عامل	رفتار رهبری	بی‌عدالتی سازمانی	فرهنگ سازمانی	ساختار سازمانی	تعهد سازمانی
رفتار رهبری	مقدار ضریب همبستگی	1	0/075	0/102	-0/007
	معنی‌داری	-	0/56	0/165	0/925
بی‌عدالتی سازمانی	مقدار ضریب همبستگی	-0/043	1	-0/014	0/006
	معنی‌داری	0/56	-	0/854	0/934
فرهنگ سازمانی	مقدار ضریب همبستگی	0/075	-0/014	1	-0/038
	معنی‌داری	0/306	0/854	-	0/607
ساختار سازمانی	مقدار ضریب همبستگی	0/102	-0/140	0/006	0/065
	معنی‌داری	0/165	0/057	0/934	0/378
تعهد سازمانی	مقدار ضریب همبستگی	-0/007	0/006	-0/038	1
	معنی‌داری	0/925	0/934	0/607	-

با توجه به نتایج مندرج در جدول 3 می‌توان این طور استناد نمود که از آنجا که مقدار معنی‌داری آزمون همبستگی پیرسون کوچکتر از 0/05 است فرض صفر عدم وجود رابطه همبستگی معنی‌دار بین متغیرها پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر، رابطه همبستگی بین زیرشاخص‌های سازمانی وجود ندارد.

برای بررسی تأثیر عوامل در نظر گرفته شده بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی از آزمون **T** تک نمونه‌ای استفاده می‌شود. نتایج این آزمون در جدول 4 آمده است.

جدول 4: نتایج آزمون **T** تک نمونه‌ای برای شاخص‌های مسئله

عامل	زیر شاخص	آماره آزمون	معنی‌داری
فردی	مشکلات خانوادگی	-1/713	0/088
	شخصیت	-0/576	0/565
	کانون کنترل	2/137	0/034
شغلی	فرسودگی شغلی	-0/904	0/367
	استرس شغلی	-0/293	0/770
	نارضایتی شغلی	1/516	0/131
سازمانی	رفتار رهبری	-2/572	0/011
	بی‌عدالتی سازمانی	4/266	0/000
	فرهنگ سازمانی	-0/333	0/739
	ساختار سازمانی	1/952	0/052
	تعهد سازمانی	0/865	0/388





با توجه به نتایج آزمون **T** تک نمونه‌ای می‌توان دریافت که از بین عوامل فردی شاخص کانون کنترل و از بین شاخص‌های سازمانی دو شاخص رفتار رهبری و بی‌عدالتی سازمانی تأثیر بسزایی بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی از سوی کارمندان دارند.

### بحث و نتیجه گیری

هدف اول: بررسی میزان تاثیر عوامل فردی (ویژگی‌های شخصیتی، کانون کنترل و مشکلات خانوادگی) در عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی

برای بررسی معنی‌داری تأثیر عوامل فردی بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی از آزمون **T** تک نمونه‌ای استفاده شد. مقدار معنی‌داری آزمون برای شاخص‌های مشکلات شخصی و خانوادگی، شخصیت و کانون کنترل به ترتیب برابر  $0/086$ ،  $0/008$  و  $0/00$  و نشان‌دهنده اثر معنی‌دار کانون کنترل و بی‌معنی بودن تأثیر مشکلات شخصی و خانوادگی و شخصیت فرد بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی بود. با توجه به مطالعات صورت گرفته می‌توان این‌طور بیان نمود که تنها عامل فردی مؤثر بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی کانون کنترل است. برای بررسی رابطه خطی بین زیرشاخص‌های فردی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. مقدار معنی‌داری آزمون همبستگی پیرسون برای همه روابط تعریف شده بزرگتر از  $0/05$  است و دلالت بر عدم وجود رابطه خطی بین متغیرها دارد. بنابراین، می‌توان گفت بین زیرشاخص‌های فردی همبستگی وجود ندارد.

هدف دوم: بررسی میزان تاثیر عوامل شغلی (استرس شغلی، فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی) در عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی

برای بررسی معنی‌داری تأثیر عوامل شغلی بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی از آزمون **T** تک نمونه‌ای استفاده شد. مقدار معنی‌داری آزمون برای شاخص‌های فرسودگی شغلی، استرس شغلی و نارضایتی شغلی به ترتیب برابر  $0/367$ ،  $0/770$  و  $0/131$  و نشان‌دهنده این امر بود که عوامل شغلی تأثیر معنی‌داری بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی ندارند.

برای بررسی رابطه خطی بین زیرشاخص‌های عوامل شغلی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. با توجه به مقدار معنی‌داری آزمون همبستگی بین زیرشاخص‌های شغلی، می‌توان دریافت که رابطه همبستگی معنی‌داری بین زیرشاخص‌های شغلی وجود ندارد. می‌توان دریافت که نارضایتی شغلی در مقایسه با فرسودگی شغلی و استرس شغلی تأثیر بیش‌تری بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی دارد

هدف سوم: بررسی میزان تاثیر عوامل سازمانی (رفتار رهبری، بی‌عدالتی سازمانی، فرهنگ سازمانی ساختار سازمانی، و تعهد سازمانی) در عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی

برای بررسی تأثیر عوامل سازمانی بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی از آزمون **T** تک نمونه‌ای استفاده شد. مقدار معنی‌داری آزمون برای شاخص‌های رفتار رهبری، بی‌عدالتی سازمانی، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی تعهد سازمانی به ترتیب برابر  $0/011$ ،  $0/000$ ،  $0/739$ ،  $0/052$  و  $0/388$  و نشان‌دهنده این امر بود که شاخص‌های رفتار رهبری و بی‌عدالتی سازمانی بر عدم بروز رفتار شهروند سازمانی نقش بسزایی دارند. برای بررسی رابطه خطی بین زیرشاخص‌های سازمانی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. از آن‌جا که مقدار معنی‌داری آزمون همبستگی پیرسون کوچکتر از  $0/05$  است فرض صفر عدم وجود رابطه همبستگی معنی‌دار بین متغیرها پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر، رابطه همبستگی بین زیرشاخص‌های سازمانی وجود ندارد.

با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون فرض‌های در نظر گرفته شده می‌توان دریافت که کانون کنترل از میان عوامل فردی و رفتار رهبری و بی‌عدالتی سازمانی در بین عوامل سازمانی مهم‌ترین شاخصها در عدم بروز رفتار شهروند سازمانی هستند. از این رو پیشنهاد می‌شود که اولاً خانواده‌ها به فرزندان خود تعامل در محیط و احترام به نظر افراد را بیاموزند تا فرد در محیط کاری



تنها به رأی و نظر خود اهمیت ندهد و برای نظر دیگران نیز ارزش قائل باشد. ثانیاً دانشگاه جامع علمی و کاربردی که با ارباب رجوع (دانشجویان و والدین) در ارتباط هست و بروز رفتار شهروند سازمانی می‌تواند موجب جلب رضایت مشتری و گسترش دامنه فعالیت ایشان می‌شود، باید افرادی را برای مدیریت انتخاب کنند که از کفایت کافی برخوردار باشند و از تکنیک‌های مدیریتی و رفتار با کارمندان اطلاع کافی داشته باشد. در درجه بعدی از آن‌جا که مطابق با مطالعات صورت گرفته بی‌عدالتی سازمانی مهم‌ترین عامل در عدم بروز رفتار شهروند سازمانی است، دانشگاه جامع علمی و کاربردی باید عدالت همه جانبه را در محیط کاری پیاده نمایند تا مانع بروز رفتار شهروند سازمانی نشود.

#### منابع

1. الوانی، سید مهدی، (1388)، مدیریت عمومی، تهران، چاپ سی و هفتم.
2. بهرنگی، محمدرضا و موحدزاده، ایوب، (1390). توسعه مدیریت آموزش بر محور رابطه رهبری تحولی آموزشی مدیران و رفتار شهروندی سازمان دبیران، فصلنامه تعلیم و تربیت، سال بیست و هفتم، شماره 2، تابستان 1390.
3. رضائیان، علی (1385)، اصول مدیریت، چاپ هیجدهم، انتشارات سمت.
4. رنجبران، بهرام (1375). تعهد سازمانی مجله دانشکده علوم اداری و استناد دانشگاه اصفهان. سال دهم شماره 12 و 2 ص 57-41.
5. زارعی متین، حسن و احمدی، فریدون (1388). نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت در دانشگاه اسلامی، سال سیزدهم، شماره 1، بهار 1388.
6. ساجدیان فر، میلاد، (1391) بررسی رابطه میان هوش عاطفی مدیران با بروز رفتارهای شهروندی کارکنان بانک صادرات استان البرز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز
7. سبحانی نژاد، مهدی و یوزباشی، علیرضا و شاطری، کریم (1389). رفتار شهروندی سازمانی ( مبانی نظری همبسته ها و ابزار سنجش)، چاپ سیطرون، چاپ اول.
8. سهرابی زاده، ساناز و باستانی، پیوند، روانگرد، رامین (1389)، بررسی عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، فصلنامه بیمارستان، سال نهم، شماره 1 و 2، بهار و تابستان 1389، شماره مسلسل 34.
9. طبرسا، غلامعلی؛ اسماعیلی گیوی، محمدرضا و اسماعیلی گیوی، حمیدرضا (1389) عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی. مجله طب نظامی، دوره 12، شماره 2، تابستان 1389 ص 99-93.
10. عباسی، محمد و حجتی، محمد (1387). رفتار شهروندی سازمانی گامی در جهت افزایش کارایی سازمان‌ها نشریه: کار و جامعه شماره‌های 107 و 106.
11. فتاحی، مهدی (1386). بررسی اثرات معنویت کاری بر رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تأمین اجتماعی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
12. فولاد بند، فرزانه (1385). خستگی شغلی، علل و راه حل " هفته نامه سلامت، شماره 126، سال سوم، ص 8.
13. مقیمی، سید محمد، (1384). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم، زمستان 1384، ص 48-19.
14. مهربانی زاده هنرمند، مهناز و طالب زاده، علیرضا، (1380)، بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دلبستگی شغلی، مجله روانشناسی و علوم تربیتی، شماره 17، ص 44-56.
15. میرزائی اهرنجانی، حسن (1377)، تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر وجدان کار و انضباط اجتماعی در سازمان تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.



1. Bienstock , c. carol, Demoranville w. carol and smith k. Rachel (2003)." Organizational Citizenship Behavior service Quality " Journal of services Marketing , Vol.17,No.4.
2. Castro, A., Ruiz. (2004). The Influence Of Employee Organizational Citizenship Behavior Customer Loyalty, International Journal Of Service Industry Management, vol. 15, pp: 27- 53.
3. Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (1999, April–May). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: the moderator effect of autonomy and emotion traits. Paper presented at the annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Atlanta.
4. Giacalone, R. A., & Greenberg, J. (Eds.) (1997). Antisocial behavior in organizations. Thousand Oaks, CA: Sage.
5. Hall, A. T., Zinko, R. P., Alexia, A. F., Gerald, R. (2009), "Organizational Citizenship behavior and reputation: mediators in the relationships between accountability and Job Performance and Satisfaction Journal Of leadership & Organizational studies Volume 15 Number 4, pp 381-392.
6. Hogan, J., & Hogan, R. (1989). How to measure employee reliability. Journal of Applied Psychology, 74, 273–279.
7. Jelinek,R.; Ahearn,M.. 2006. “ The ABC’s of ACB: Unveiling a clear and present danger in the sales force”, Industrial Marketing Management , 35: 457-467
8. Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. Journal of Management, 24, 391–419.
9. Paub, S. (2008), Does bureaucracy kill individual initiative? International Journal of Hospitality Management , 27,179-186.
10. Podsakoff , P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., Bachrach, D. G. (2000), Organizational citizenship Behavior: A critical Review Of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research . journal Of Management . 6 (3), p 513-563.