

رابطه بین تیپ شخصیتی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

علی جهانگیری^۱

انسان‌ها با ارزش‌ترین منابع و مهم‌ترین عامل دستیابی به اهداف سازمانی می‌باشند، اما اغلب مدیران نقش و اهمیت انسان‌ها را فراموش می‌کنند (بختیاری، ۱۳۸۸). آنها تصور می‌کنند نیروی انسانی مورد نیاز همیشه در دسترس می‌باشد، در حالی که امروزه سازمان‌ها با تغییرات و تحولات شدیدی در محیط روبرو هستند، و تنها نیروی انسانی متخصص و خلاق می‌تواند در محیط متلاطم کنونی، موجبات حفظ حیات و پیشرفت سازمان‌ها را فراهم کند. در واقع شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثر بخشی آن‌ها در چنین شرایطی، نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکار می‌کند (دیپائولا، تارتر و هوی ۲۰۰۵). از طرف دیگر؛ دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی همیشه بعنوان تاثیر گذارترین مراکز اندیشه ورزی و تولید علم در هر جامعه‌ای محسوب می‌شوند. یکی از مهمترین منابع دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی نیروی انسانی آن است و عوامل تشکیل دهنده این نیرو افرادی هستند با نیازهای بیشتر که در صورت رفع نیازهایشان و داشتن انگیزه کافی استعداد و مهارت خود را در خدمت دانشگاه بکار خواهند گرفت؛ مانند هر سازمانی موفقیت و پیشرفت دانشگاه نیز به نیروی انسانی آن بستگی دارد. زراعت، حسنی، رشیدی، حدیدی، و پیری، (۱۳۹۳). نسلی که از آن‌ها با عنوان سربازان سازمانی یاد می‌کنند، بی تردید این کارکنان وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیر اثر بخش هستند، زیرا سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشم داشتی فراتر از وظایف رسمی و معین خود عمل کرده، از هیچ کوششی فروگذار نیستند (احمدی، ۱۳۸۸؛ احمدی، و زارعی متین ۱۳۸۸)

امروزه این تلاش‌های فراتر از انتظار و سودمند را در روانشناسی سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی می‌خوانند که به انجام رفتارهای اختیاری، داوطلبانه و افزون به نقش در سازمان اشاره دارد که ایجاد این رفتارهای مطلوب، نیازمند فراهم نمودن زمینه‌های اجتماعی و روان شناختی مناسب در سازمان هاست تا کارکنان بتوانند در جوی آکنده از اعتماد متقابل و مشارکت و ارتباطات جمعی و گروهی با هم همکاری نمایند (ارگان، ۱۹۸۸ و ۱۹۹۷). به نظر ارگان رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که بصورت مستقیم به وسیله نظامهای رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی سازمان میشود. (ارگان، ۱۹۹۴؛ سبجانی نژاد، یوزباشی، و شاطری، ۱۳۸۹)

۱- استادیار گروه روانشناسی دانشگاه پیام نور A15um@hotmail.com

باتمن و ارگان (۱۹۸۳) برای اولین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی را در تحقیقات و مطالعات میدانی بکار برده و آن را در دو قالب مفهومی ذیل بیان نموده اند:

الف- کمک‌های مثبت هم چون وقت شناسی و انجام دادن امور فراتر از آن چه که تحت عنوان وظایف رسمی سازمانی برای فرد مشخص شده است.

ب- رفتارهای اجتناب آمیز از خسارت یا زیان رسانی به سازمان به همراه عدم ایجاد مزاحمت برای همکاران و سازمان که شامل اجتناب از شکوه، شکایت و سرزنش دیگران بابت چیزهای که اهمیت می‌باشد. (مارکوزی و ژان، ۲۰۰۴)

یکی از مولفه‌هایی که می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذار باشد رضایت شغلی کارکنان است (جهانگیری، قوپرانلو، حاجی زاده، ۱۳۹۱). رضایت شغلی بعنوان یکی از مولفه‌های مهم رفتار سازمانی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار بوده است. رضایت شغلی به احساسات کلی فرد در مورد شغلش و ارزیابی‌هایی که در مورد شغلش انجام می‌دهد اطلاق میگردد (راجلیبرگ، ۲۰۰۷). امروزه رضایت شغلی، مرکز توجه محققان رفتار سازمانی قرار گرفته و به عنوان یکی از مفاهیم عمده در پژوهش سازمانی بشمار میرود. زیرا خشنودی شغلی به عنوان یک دانش شغلی از اهمیت بسیار برخوردار است (میر شهیدی، ۲۰۰۵). رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل باعث رضایت شغلی نمی‌شود. بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب میگردد که فرد شاغل در لحظه معین از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و به خود بگوید از شغلش راضی است و از آن لذت ببرد و یا از شغلش راضی نباشد و از انجام آن لذت نبرد (کاترل، ۲۰۰۱؛ رفعت جاه، و قربانی، ۱۳۹۰).

اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقشی است که این مولفه در پیشرفت و بهبود سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از سوی دیگر به علت آن است که رضایت شغلی علاوه بر تعریف و مفهوم پردازی‌های متعددی و گاه پیچیده، محل تلاقی و نیز مولفه مشترک بسیاری تر حوزه‌های علمی نظیر روانشناسی، مدیریت، جامعه شناسی، اقتصاد و حتی سیاست بوده است. (سوارد، ۲۰۰۷).

یکی از مولفه‌های دیگری که می‌تواند پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی باشد فاکتورهای شخصیتی است. شخصیت به مجموعه‌ای از صفات، ویژگیها و کیفیتهای پایداری گفته میشود که یک فرد را از دیگران متمایز میکند (شولتز، و شولتز ۱۳۸۷). بنابراین، شخصیت مجموعه‌ای از جنبه‌های بدنی، عادات، تمایلات، حالات، افکار و رفتارهایی است که در فرد به صورت خصوصیات و صفاتی نسبتاً پایدار در آمده است و به صورت یک کل واحد عمل میکند (شاملو، ۱۳۸۲). در نتیجه، شخصیت ویژگی و گرایش‌های پایداری است که مشابهت و تفاوت‌های رفتار روانشناختی افراد افکار، احساسات، اعمال را که دارای تداوم زمانی بوده و ممکن است به واسطه فشارهای اجتماعی و زیست شناختی، موقعیتهای بلاواسطه شناخته شوند و یا به آسانی درک نشوند را مشخص می‌سازد (فرانسیس، ۲۰۰۴).

با توجه به نقش و تاثیر بسزای رفتار شهروندی در اثربخشی سازمانی، شناخت عوامل و مفاهیم تاثیرگذار بر این سازه حائز اهمیت است. بنابراین در تحقیق حاضر ما براین مسئله تاکید داریم که اولاً مولفه‌ها و ابعاد

سومین کنگره ملی روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران- ۲۷ و ۲۸ اردیبهشت ۱۳۹۵

مختلف رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه پیام نور خراسان شمالی را بسنجیم. ثانیاً عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی از جمله تیپ‌های شخصیتی، رضایت شغلی، را مورد ارزیابی قرار دهیم. ثالثاً این مسئله را یادآور میشویم در صورت کم توجهی نسبت به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در دستگاههای خدمت رسان خصوصاً در سیستم دانشگاهی که در حال حاضر به شدت فضای رقابتی بر آن حاکم است، قطعاً در انتخاب دانشجویان جهت تحصیل تاثیر بسزائی خواهد داشت و این هشدار جدی برای مدیران و کارکنان سازمانهای مربوطه، جهت توجه بیشتر به این امر و برنامه ریزی درخصوص بهبود نظام خدمت رسانی میباشد.

در این مطالعه ما به دنبال شناسایی این مسله هستیم که آیا بین تیپ شخصیتی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پیام نور خراسان شمالی رابطه وجود دارد؟

روش

شرکتکنندگان و طرح پژوهش: نوع تحقیق حاضر توصیفی از نوع همبستگی است. سطح تحقیق کاربردی است (براساس هدف) زیرا که هدف پژوهش حاضر پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه براساس مولفه‌های تیپ‌های شخصیتی و رضایت شغلی میباشد. باتوجه به اینکه پژوهش حاضر در دانشگاه پیام نور خراسان شمالی انجام می‌شود، جامعه آماری شامل تمامی کارکنان شاغل در این دانشگاه می‌باشد که تعداد آنها (۹۰) می‌باشد. از میان جامعه آماری ۷۴ نفر بعنوان نمونه براساس جدول مورگان و از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند.

ابزار

جهت جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان وفارح، پرسشنامه پنج عاملی شخصیت نئو، و رضایت شغلی شفیع آبادی و شریعت (۱۳۸۰) استفاده گردید.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان وفارح:

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی با توجه به مولفه‌های رفتار شهروندی ارائه شده بوسیله ارگان که برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی در شرایط فرهنگی آمریکای طراحی شده و همچنین مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی که بوسیله فارح و همکارانش برای فرهنگ کشور چین، ارائه شده مدل مفهومی تلفیقی ایجاد گردیده است که سه مولفه دو مدل مذکور مشترک می‌باشند و چهار مولفه دیگر آنها عناصر مدل مفهومی جدید را تشکیل میدهند. این مولفه‌ها عبارتند از: آداب اجتماعی چهار سوال، نوع دوستی چهار سوال، وجدان کاری پنج سوال، جوانمردی سه سوال، نزاکت سه سوال، هماهنگی متقابل شخصی چهار سوال و محافظت از منابع سازمان سه سوال. این پرسشنامه تلفیقی از دو پرسشنامه استاندارد ارگان و فارح که دارای ۲۶ سوال

سومین کنگره ملی روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران- ۲۷ و ۲۸ اردیبهشت ۱۳۹۵

وهر سوال دارای پنج گزینه (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) میباشد و پرسشنامه استاندارد ارگان وفارح توسط دکتر مقیمی ترجمه و ویرستاری شده است و توسط ایشان و سایر اساتید روانشناسی و علوم مدیریت در پژوهشهای مختلف استفاده و روائی آن مورد تایید قرار گرفته است. ضریب پایایی آن با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ ۷۸/۹۲ بدست آمده است.

پرسشنامه رضایت شغلی

جهت سنجش رضایتمندی شغلی از پرسشنامه رضایت شغلی شفیع آبادی و شریعت استفاده شد. نمره گذاری این مقیاس بر اساس مقیاس لیکرت، از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف درجه بندی شده است. به هر پاسخ شرکت کنندگان نمره از ۱ تا ۴ داده میشود. حداقل نمره به دست آمده در این آزمون ۲۲ و حداکثر نمره ۸۸ است. در پژوهش شریعت نیا (۱۳۷۳) اعتبار صوری و محتوایی آزمون به وسیله تعدادی از اساتید مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آزمون نیز با آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۰ بدست آمد. شمسی (۱۳۸۲) نیز در پژوهشی با توزیع این پرسشنامه در ۲ زمان با فاصله ۷ تا ۱۰ روز به یک گروه ۳۵ نفری، ضریب همبستگی بین پاسخها را در دو زمان مختلف ۰/۸۹ گزارش کرد

فرم تجدیدنظر شده پنج عاملی نئو

فرم کوتاه پرسشنامه یک پرسشنامه ۶۰ سؤالی است و برای ارزیابی پنج عامل اصلی شخصیت به کار می‌رود. (حق شناس، ۱۳۸۸ و ۱۳۸۵). پرسشنامه شخصیت نئو دارای مؤلفه‌های روان رنجورخویی، برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، سازگاری و وظیفه‌شناسی می‌باشد که هر کدام از این مؤلفه‌ها شامل ۱۲ سوال میباشد. تقریباً نیمی از ماده‌های نسخه‌ی تجدید نظر شده‌ی پرسشنامه‌ی شخصیتی نئو نمره‌گذاری وارونه دارند یعنی هرچه نمره کمتر باشد بیشتر معرفت مورد نظر است. این کار برای رفع سوگیری تصدیق (یا رد) انجام می‌شود. این پرسشنامه به صورت پنج گزینه‌ای (نگرش سنج از نوع لیکرت) بوده که به هر گزینه از ۵-۱ امتیاز تعلق می‌گیرد (حق شناس، ۱۳۸۸).

این پرسشنامه توسط میلر (۲۰۰۲) با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۴ گزارش شده است. همچنین در بررسی‌های انجام یافته که در گروه‌های سنی و فرهنگ‌های مختلف به کار رفته است، حاکی از پایایی تست نئو می‌باشد (خانجانی واکبری، ۱۳۹۰).

سومین کنگره ملی روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران - ۲۷ و ۲۸ اردیبهشت ۱۳۹۵

نتایج

جدول ۱. فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و خطای استاندارد میانگین متغیرها شرکت کنندگان

خطای استاندارد میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	فراوانی	
۱/۰۳	۸/۹۳	۴۸/۵۹	۷۴	روان رنجورخویی
۰/۹۵	۸/۲۰	۴۹/۰۵	۷۴	برونگرایی
۰/۹۹	۸/۵۹	۴۷/۷۴	۷۴	پذیرش
۰/۹۱	۷/۸۶	۵۲/۰۴	۷۴	سازگاری
۱/۰۷	۹/۲۳	۵۳/۳۵	۷۴	وظیفه شناسی
۰/۷۱	۶/۱۴	۳۸/۰۷	۷۴	رضایت شغلی
۱/۲۹	۱۱/۰۹	۱۰۶/۸۲	۷۴	رفتار شهروندی

با توجه به جدول ۱ نکاتی قابل توجه است، نمره روان رنجور خویی نشاندهنده آن است که نمونه مورد پژوهش از سلامت روانی لازم برخوردارند، زیرا این مقیاس نشانه ثبات روانی مراجعین میباشند. دیگر نمرات مولفه‌های تیپهای شخصیتی نئو در حد متوسط میباشد. میانگین نمرات رضایتمندی شغلی در این جدول (۳۸/۰۷) نشاندهنده رضایتمندی شغلی پایین این نمونه است. میانگین نمرات رفتار شهروندی سازمانی نمونه (۱۰۸/۸۲) نشاندهنده نمرات بالا نمونه در این مولفه میباشد.

اما محقق در این مطالعه بدنبال آن بود تا مشاهده کند آیا بین تیپ شخصیتی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پیام نور خراسان شمالی رابطه وجود دارد؟ برای بررسی این سوال پژوهشی از معادله رگرسیون استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۲ نشان داده شده است

سومین کنگره ملی روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران- ۲۷ و ۲۸ اردیبهشت ۱۳۹۵

جدول ۲. خلاصه مدل رگرسیون گام به گام پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی براساس تیپ‌های شخصیت و رضایت شغلی

مدل	آر	مجذور آر	مجذور آر تطبیق یافته	تخمین خطای استاندارد
۱	*۰/۴۱۷	۰/۱۷۴	۰/۱۰۰	۱۰/۵۲

براساس جدول فوق که شامل ضریب همبستگی، ضریب تعدیل، ضریب تعیین تعدیل شده و انحراف معیار خطای تخمین زده شده می‌باشد. همانگونه که مشاهده می‌شود میزان آر برابر ۰/۴۱۷ است و میزان نمره مجذور آر تطبیق یافته برابر با ۰/۱۷۴ شده است که به این معناست که متغیرهای تیپ‌های شخصیت و رضایت شغلی باهم، ۰/۱۷۴ درصد متغیر رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی می‌کنند، لذا فرض صفر رد و فرض خلاف تایید می‌شود.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی براساس تیپ‌های شخصیت و رضایت شغلی

مدل	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۱۵۶۶/۷۷۵	۶	۲۶۱/۱۲۹	۲/۳۵۷	*۰/۰۴۰
باقیمانده	۷۴۲۳/۹۴۱	۶۷	۱۱۰/۸۰۵		
کل	۸۹۹۰/۷۱۶	۷۳			

جدول ۳ جدول تحلیل رگرسیون می‌باشد. این جدول معنی داری کل مدل را مشخص می‌سازد. در این جدول مجموع مجذورات، درجه آزادی (df)، میانگین مجذورات، نسبت F و سطح معنی داری بیان شده است. در پژوهش حاضر بر طبق جدول ۳ چون F برابر با ۸/۹۷۳ است و سطح معنی داری ۰/۰۴۰ شده است و چون سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر است پس نتیجه می‌گیریم متغیرهای تیپ‌های شخصیت و رضایت شغلی باهم، متغیر رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی می‌کنند لذا مدل فوق، معنی دار شده است و فرضیه اصلی تحقیق تایید می‌گردد.

بحث و نتیجه گیری

به طور کلی برای سلامت و کارکرد مناسب یک سازمان لازم است تا به رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آن توجه ویژه‌ای معطوف شود. امروزه با توجه به مشخص شدن نقش رفتارهای شهروندی سازمانی در رسیدن به اهداف سازمانی مطالعات گسترده‌ای در خصوص عوامل موثر بر ایجاد این رفتارها صورت پذیرفته است و از جمله عوامل تاثیر گذار بر این رفتارهای شهروندی سازمانی، تیپ‌های شخصیتی افراد است در مجموع نتایج این تحقیق نشان داد که تیپ‌های شخصیتی و رضایتمندی شغلی توانایی پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارند. البته هیچکدام از این مولفه‌ها به تنهایی توانایی پیش بینی را نخواهد داشت تنها عاملی که به تنهایی توانایی پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارد عامل وظیفه شناسی است. با توجه به عامل وظیفه شناسی مشاهده می‌کنیم افرادی در این عامل نمرات بالاتری بدست می‌آورند که عقل و تدبیر بیشتری در کارهای خویش بکار می‌بندند، دارای نظم و انضباط بیشتری در کارهای خویش می‌باشند، تعهد اخلاقی و وجدان کاری بیشتری دارند، برای رسیدن به موفقیت تلاش بیشتری از خود نشان می‌دهند انطاف پذیری بیشتری در کارها دارند و سخت کوش ترند. مجموع این خصوصیات می‌تواند عامل بسیار مهمی در بالابردن افزایش رضایتمندی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی باشد.

علاوه بر نقش تیپ‌های شخصیتی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی رضایتمندی شغلی نیز نقش موثری در رفتار شهروندی سازمانی دارد. براساس نتایج این مطالعه می‌توان چنین استنباط کرد که کارکنانی که از کار خویش

رضایت بیشتری دارند، به خاطر تعهد و حس مسولیت پذیری خود در قبال دانشگاه فعالیتها و وظایف فراتر از نقش

سومین کنگره ملی روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران - ۲۷ و ۲۸ اردیبهشت ۱۳۹۵

منابع

- احمدی، فریدون (۱۳۸۸)، شناسایی عوامل موثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی و ارائه الگو برای شرکت ملی نفت ایران، پایان نامه دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، پردیس قم.
- حق شناس، حسن. (۱۳۸۸). نظریه پنج عاملی شخصیت. شیراز: دانشگاه علوم پزشکی.
- Ackfeldt, A. L. , Coote, L. V. , (2005) A study of organizational citizenship behaviors in retail setting. *J Business Res*; 58(2): 151-9.
- Bowling, N. A. (2010). Effects of job satisfaction and conscientiousness on extra-role behaviors. *J Bus Psychol*; 25(1): 119-30.
- Chang-qin, L. , Oi-ling, S. , & Cooper, C. L. , (2005) Managers' occupational stress in China: The role of self-efficacy. *Personality and Individual Differences*; 38(2): 269-578.
- Cohen, A. (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 105-118.
- Francis, L J, Loudon S. H. , & Rutledge, C. J. (2004). Burnout among Roman Catholic parochial clergy in England and Wales: Myth or reality? *Review of Religious Research*; 46(1): 5-19.
- Mckenna, E. (2006). *Business Psychology and Organizational Behaviour (A student s Handbook)*. Psychology Press (Taylor & Francs Group), Fourth Edition.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10: 85-97.
- Rogelberg, S. G. (2007). *Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*. SAGE Publications.