

Original Research

Investigating the Role of Personality Characteristics and Psychological Health on Organizational Citizenship Behavior in Mazandaran Technical and Vocational Training Organization

Mahdi Rouhollahi¹, Seyed Sajjad Khanipour², Mahnaz Bagheri³, Seyed Mehdi Mousavi Davoudi^{4*}

¹Assistant Professor, Department of Management and Strategic Planning, Imam Hossein University, Tehran, Iran.

²MA in Executive Management, Behshahr Branch, Islamic Azad University, Behshahr, Iran.

³Assistant Professor, Department of Mathematics, Behshahr Branch, Islamic Azad University, Behshahr, Iran.

⁴PhD in Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran.

ARTICLE INFO

Received: 01.26.2020

Revised: 12.01.2020

Accepted: 12.08.2020

Keyword:

Personality Characteristics
Psychological Health
Organizational Citizenship Behavior
Mazandaran Technical & Vocational Training Organization

***Corresponding Author:**

Seyed Mehdi Mousavi Davoudi

Email:

mehdimousavi.hrm@gmail.com

ABSTRACT

The aim of the present study was to investigate the role of personality characteristics and psychological health on organizational citizenship behavior at Mazandaran Technical and Vocational Training Organization. This research was applied in terms of purpose and a descriptive-survey research method was employed for data collection. The statistical population of this study consisted of all employees and managers (495 people) working at the Mazandaran Technical and Vocational Training Organization in 2018 using a simple random sampling method. Based on the Krejcie and Morgan table, the minimum number of the sample size was determined as 217. The authors used simple random sampling and standardized questionnaires for data collection. Furthermore, in order to test the reliability and validity of questionnaires, the authors used content validity and Cronbach's Alpha. Data analysis was carried out using SPSS. The statistical analysis indicated that personality characteristics have a significant relationship with organizational citizenship behavior (P: 0.776). Similarly, psychological health also has a significant relationship with organizational citizenship behavior (P: 0.630). In addition, personality characteristics have a significant relationship with psychological health (P: 0.842).

بررسی نقش ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران

مهدی روح‌اللهی^۱، سید سجاد خانی پور^۲، مهناز باقری^۳، سید مهدی موسوی داودی^{۴*}

- ۱- استادیار، دانشکده مدیریت و برنامه ریزی راهبردی، دانشگاه جامع امام حسین (ع)، تهران، ایران.
- ۲- کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، واحد بهشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، بهشهر، ایران.
- ۳- استادیار، گروه ریاضی، واحد بهشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، بهشهر، ایران.
- ۴- دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

چکیده

اطلاعات مقاله

هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی نقش ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران می‌باشد. این پژوهش از حیث هدف، کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها، جزء پژوهش‌های توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان و مدیران (۴۹۵ نفر) شاغل در اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران در سال ۱۳۹۷ تشکیل می‌دهد و از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و جدول کرجسی و مورگان (با حجم نمونه ۲۱۷ نفر) برای نمونه‌گیری و از پرسش‌نامه‌های استاندارد به‌منظور جمع‌آوری داده‌های موردنیاز استفاده شده است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحلیل شده‌اند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها حاکی از آن است که ویژگی‌های شخصیتی، ارتباط معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارند (ضریب همبستگی: ۰/۷۷۶) و سلامت روانی نیز ارتباط معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد (ضریب همبستگی: ۰/۶۳۰). علاوه بر این، نتایج پژوهش حاکی از آن است که ویژگی‌های شخصیتی، ارتباط معناداری با سلامت روانی کارکنان دارند (ضریب تأثیر: ۰/۸۴۲).

دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶

بازنگری مقاله: ۱۳۹۹/۰۹/۱۱

پذیرش مقاله: ۱۳۹۹/۰۹/۱۸

کلید واژگان:

ویژگی‌های شخصیتی

سلامت روانی

رفتار شهروندی سازمانی

اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران

*نویسنده مسئول: سیدمهدی موسوی داودی

پست الکترونیکی:

mehdimosavi.hrm@gmail.com

مقدمه

جوامع موفق جهان و نقش سازنده افراد در توسعه اقتصادی، سیاسی و اجتماعی کشورها، بر این واقعیت تأکید دارد که نیروی انسانی در موفقیت‌ها، نقشی تضمین‌کننده دارد (رحیمی و آقابابایی، ۱۳۹۸). هر سازمانی برای رسیدن به هدف‌های خود، احتیاج به منابع مختلفی دارد و بی‌تردید، مهم‌ترین منبع برای هر سازمان، نیروی انسانی شاغل در آن است (شمسی و همکاران، ۱۳۹۸؛ نادى‌زاده اردکانی و همکاران، ۱۳۹۸). از آنجایی که انسان‌ها در ابعاد مختلف، تفاوت‌هایی دارند و این تفاوت‌ها در توانایی‌ها، استعدادها، رغبت‌ها و سرانجام در شخصیت افراد، نمود می‌یابد، شناخت ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و هدایت آن‌ها در مسیر مناسب شغلی و زندگی، این امکان را فراهم می‌آورد تا آن‌ها با شناخت و آگاهی، مسائل را با علایق و صلاحیت‌های خود تطبیق دهند و از نظر روحی و روانی، محیط زندگی و زمینه‌های شغلی خود را ایمن سازند و استعدادهای واقعی خود را به منصفه ظهور برسانند. شخصیت، از الگوهای ویژه فکری، احساسی و رفتاری فرد تشکیل شده است که هر فرد را از افراد دیگر، متمایز می‌کند. می‌توان ادعا داشت که شخصیت، سرچشمه درونی دارد و در طول حیات، تقریباً پایدار باقی می‌ماند (کری و آلیک^۱، ۲۰۰۲). شخصیت در عملکرد شغلی نیز تأثیر زیادی دارد. شخصیت بهنجار، بزرگ‌ترین عامل برای پیش‌بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی‌ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است. وقتی مردم در خود به شخصیت و هویت واقعی پی می‌برند سعی می‌کنند آن را بهبود ببخشند و عملکردشان نیز بهتر می‌شود، با یکدیگر بهتر برخورد می‌کنند و منافع حاصل از کار افزایش می‌یابد. این کار کمک می‌کند تا محیطی ایجاد شود که در آن همه برنده‌اند. شخصیت نه تنها در روابط فردی و تعامل اجتماعی، تأثیر مثبت دارد بلکه در سلامت جسمانی و روانی دخالت دارد، کسانی که بیمارند ولی در طول مداوا روی مهارت‌های خود کار می‌کنند و آن‌ها را رشد می‌دهند، از بسیاری بیماری‌ها، از جمله از کهنه‌ترین آن‌ها زودتر رها می‌شوند و مرگ و میر را نیز کم می‌کنند (دستورانی، ۱۳۸۹).

علاوه بر این، سلامت روان، یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های یک زندگی سالم در پی آن است که احساسات منفی؛ نظیر اضطراب، افسردگی و ناامیدی کمرنگ شده است و از بروز نشانه‌های مرضی در افراد پیشگیری به عمل آید. سلامت روانی، یکی از ابعاد مهم سلامتی است و طبق تعریف سازمان بهداشت جهانی، سلامت روانی در درون مفهوم کلی سلامتی که همان توانایی کامل برای ایفای نقش‌های اجتماعی، روانی و جسمی و نبود بیماری و عقب‌ماندگی است جای می‌گیرد (گنجی، ۱۳۹۳). سلامت روانی در مفهوم عام خود نیز به سلامت فکر و تعادل روانی و دارا بودن خصوصیات مثبت روانی اطلاق می‌گردد و راه‌های دستیابی به سلامت فکر و روح که برای تعالی و تکامل فردی و اجتماعی انسان‌ها لازم است با پرداختن به آن روشن می‌شود و همچنین در مفهوم تخصصی خود، رشته‌ای از بهداشت است که افراد تحصیل کرده و دارای مهارت و تجربیات خاص با اتخاذ روش‌های علمی، آن را به مردم آموزش می‌دهند. سلامت روان شامل آسایش ذهنی، احساس خود توانمندی و کفایت و شناخت توانی خود در محقق ساختن ظرفیت‌های عقلی و هیجانی خویش است. سلامت روانی حالتی از رفاه است که در آن فرد توانایی‌هایش را بازمی‌شناسد (فیشر^۲ و همکاران، ۲۰۱۱). سلامت روانی بخش جدایی‌ناپذیر از بهداشت عمومی است که فرد را از عناصر شناخت عاطفی و همچنین از توانایی‌های خود در ایجاد ارتباط با دیگران آگاه می‌گرداند. سلامت روان علاوه بر بدن سالم به محیط و شرایط زندگی سالم نیاز دارد. اینکه محیط و عوامل مختلف آن، چگونه بر ساختار روانی فرد و سلامت روانی تأثیر می‌گذارد و فرد با چه شیوه‌ای با کشمکش‌های محیطی مبارزه می‌کند موضوعی است که رویکردهای مختلف روانشناسی هر کدام با توجه به دیدگاه اختصاصی خود پیرامون ماهیت انسان و نیروی انگیزش او، سلامت روانی انسان را به شیوه خاص تعیین کرده‌اند. برخی،

¹ McCrae & Allik

² Fisher

سلامت روان را فرایند مستمر دانسته‌اند و برخی، در قالب هنجارها و پیروی از آداب و سنن اجتماعی جستجو کرده‌اند (خوبچین، ۱۳۹۰).

یکی دیگر از مهم‌ترین متغیرهای سازمانی که محققان و مدیران اجرایی به آن علاقه‌مند هستند، رفتار شهروندی سازمانی است. مطالعه نظام‌یافته رفتار، به بهبود توانایی در تشریح و پیش‌بینی و همچنین هدایت، کنترل و تغییر رفتار می‌انجامد و نیز از روابط میان رفتارها واقعیت‌های مهم پرده برمی‌دارد و مبنایی را برای پیش‌بینی دقیق رفتار فراهم می‌کند (رابینز^۱، ۲۰۰۱). در مکاتبات اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز از شاغل انتظار می‌رفت ولی امروزه، رفتارهایی فراتر از آن‌ها مدنظر قرار گرفته است که جزء جدایی‌ناپذیری در مدیریت عملکرد محسوب شده و در جنبه‌های مختلف سازمانی وارد شده‌اند. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای فرانقشی، رفتارهای خودجوش یا رفتار شهروندی سازمانی موردتوجه قرار گرفته‌اند. در نتیجه در سال‌های اخیر، محافل علمی و تحقیقاتی ضمن توجه به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تأکید فراوانی بر اهمیت تأثیر آن بر اعمال و رفتار کارکنان داشته و محققان زیادی به تجزیه و تحلیل آن پرداخته‌اند (استاک و اسمیت^۲، ۲۰۱۳: ۲۰۰-۳۷۸). همچنین در نظام بوروکراسی تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله‌مراتب هرمی سازمان است و به همین علت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد اما در نظام دموکراسی مناسباتی درست و قابل اطمینان بین مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراسی رو به افزایش می‌رود. اکنون که اهمیت شهروندان به‌عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده، رفتار آن‌ها هم می‌تواند بسیار بااهمیت تلقی شود. بدیهی است که سازمان‌ها به کارکنانی نیازمندند که تمایل دارند از الزام‌ها و تکلیف‌های رسمی خود پا را فراتر بگذارند. اقدام فراتر از تکلیف شغلی به رفتار شهروندی سازمانی اشاره دارد که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل آن پرداخته‌اند. براین اساس، سازمان‌ها باید زمینه را به‌گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با طیب خاطر تمامی تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد، مگر آن‌که اصول و قواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای اجرای این‌گونه رفتارها فراهم گردد (فانی و دانایی، ۱۳۹۲: ۱۳۳-۱۴۸).

با عنایت به این موضوع که اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای، یکی از مهم‌ترین سازمان ارائه‌دهنده خدمات به طیف وسیعی از جوانان و متقاضیان ورود به کسب و کارهای مهارت محور مطرح است و حجم انبوهی از وظایف در حال گسترش را بر عهده دارد و متقاضیان، انتظارات متنوع و گسترده‌ای از این سازمان دارند که به طبع تعادل شخصیتی و انجام امور فراتر از تکالیف رسمی در تحقق این امر، بسیار مؤثر می‌باشد؛ لذا این پژوهش به دنبال بررسی وضعیت موجود ویژگی‌های شخصیتی، سلامت روانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان این سازمان می‌باشد تا از این مجرا بتواند کارکنان را در شناسایی نقاط قوت و ضعف در راستای خدمت‌رسانی مطلوب‌تر یاری رساند.

ویژگی‌های شخصیتی

ویژگی‌های شخصیتی را می‌توان آن الگوهای معین و مشخصی از تفکر، هیجان و رفتار تعریف کرد که سبک شخصی فرد را در تعامل با محیط اجتماعی و پیرامونی‌اش رقم می‌زنند. به‌عبارت‌دیگر، شخصیت، شامل ویژگی‌های نسبتاً ثابت و پایدار است که در توصیف آن‌ها از صفاتی همچون زودرنج، مضطرب، پرحرف، درون‌گرا و برون‌گرا و غیره استفاده می‌شود. ویژگی‌های شخصیتی یعنی مجموعه‌ای از رفتار و شیوه‌های تفکر شخص در زندگی روزمره که با ویژگی‌های بی‌همتا بودن، ثبات (پایداری) و قابلیت پیش‌بینی مشخص می‌شود. ویژگی‌های شخصیتی، سازمان‌بندی پویایی در درون فرد است و شامل آن دسته از نظام‌های روانی- فیزیکی است که رفتار و تفکر او را تعیین می‌کند (کری و آلپک، ۲۰۰۲).

¹ Robbins

² Stock & Smith

از این تعریف چندین نکته قابل استنباط است شخصیت می‌تواند سازگار یا ناسازگارانه باشد. ناسازگاری، زمانی مطرح می‌شود که افراد قادر نباشند تفکر و رفتار خود را با محیط و تغییرات آن تطبیق دهند. سازگاری یا ناسازگاری، ارتباط نزدیکی با انعطاف‌پذیری دارد. یک شخصیت سالم با وجود ثبات و پایداری، به میزانی از انعطاف‌پذیری برخوردار است اما افراد ناسازگار در برخورد با موقعیت‌هایی که واکنش به آن‌ها مستلزم تغییرات و تصمیمات جدید است، تفکر و رفتار انعطاف‌ناپذیری از خود بروز می‌دهند؛ بنابراین، اختلال شخصیت یعنی ناسازگاری شخصیت در برخورد با محیط و موقعیت‌ها (کری و آلایک، ۲۰۰۲).

واژه شخصیت، در زبان روزمره مردم، معانی گوناگونی دارد. یکی از معانی آن مربوط به هر نوع صفت اخلاقی یا برجسته است که سبب تمایز و برتری فردی نسبت به افراد دیگر می‌شود؛ برای مثال وقتی گفته می‌شود «او باشخصیت است» یعنی او فردی با ویژگی‌هایی است که می‌تواند افراد دیگر را با کارایی و جاذبه اجتماعی خود تحت تأثیر قرار دهد. همچنین در برابر این کلمه، کلمه «بی‌شخصیت» قرار دارد که به معنی داشتن ویژگی‌های منفی است که دیگران را تحت تأثیر قرار می‌دهد اما در جهت منفی. در اجتماع، گاهی به جای این کلمات از مترادف آن‌ها «شخصیت خوب یا بد» صحبت می‌شود که هر یک، ویژگی‌هایی را می‌رسانند و گاهی از کلمه شخصیت به منظور توصیف بارزترین ویژگی افراد استفاده می‌شود؛ مثلاً وقتی گفته می‌شود «او پرخاشگر است» یعنی ویژگی و خصوصیت غالب او، پرخاشگری است. در کنار این موضوعات، گاهی کلمه شخصیت، به منظور احترام به چهره‌های مشهور و صاحب صلاحیت علمی، اخلاقی یا سیاسی به کار می‌رود نظیر شخصیت سیاسی، شخصیت مذهبی و شخصیت هنر و ... (فوندر^۱، ۲۰۰۱: ۹۷-۲۲۱). دیدگاه روان‌شناسی در مورد ویژگی‌های شخصیت، نگاه متفاوتی از دیدگاه‌های مردم و جامعه است. در روان‌شناسی شخصیت افراد به گروه‌های «باشخصیت و بی‌شخصیت» یا «شخصیت خوب و شخصیت بد» تقسیم نمی‌شوند بلکه از نظر این علم همه افراد دارای شخصیت هستند که باید به صورت علمی، مطالعه شود. این دیدگاه، باعث پیدایش نظریه‌های متعددی از جمله: روانکوی کلاسیک، روانکوی نوین، انسان‌گرایی، نظریه شناختی، یادگیری اجتماعی و ... در حوزه مطالعه روانشناسی شخصیت شده است (اشمیت^۲ و همکاران، ۲۰۰۷: ۱۷۳-۲۱۲).

در مورد ویژگی‌های شخصیتی، نظریه‌های مختلفی مطرح شده است که می‌توان آن‌ها را در قالب چهار دسته کلی جای داد:

(۱) نظریه‌های بیولوژیک: رویکردهای بیولوژیک، عوامل ژنتیکی را مسئول شخصیت می‌شناسند. پژوهش‌هایی که بر روی وراثت به عمل آمده، وجود ارتباط بین عوامل ژنتیکی ویژگی‌های شخصیتی را نشان می‌دهد. یکی از معروف‌ترین نظریه‌پردازان بیولوژیک، هانس آیزنک است که بین جنبه‌های شخصیتی و فرایندهای بیولوژیک ارتباط برقرار کرد. برای مثال، آیزنک چنین عنوان کرد که افراد درون‌گرا دارای تحریک مغزی بالایی هستند و این امر آن‌ها را به سوی اجتناب از تحریک هدایت می‌کند. از سوی دیگر، آیزنک عقیده داشت که برون‌گراها دارای تحریک مغزی کمی هستند و این امر باعث می‌شود که به دنبال تجربیات تحریکی بروند (اورمل^۳ و همکاران، ۶۸۶-۶۹۷: ۱۳۶۹۷).

(۲) نظریه‌های رفتاری: نظریه‌های رفتاری، شخصیت را حاصل تعامل بین فرد و محیط می‌دانند. نظریه‌پردازان رفتاری، به مطالعه رفتارهای قابل مشاهده و اندازه‌پذیر می‌پردازند و نظریه‌هایی که افکار و احساسات درونی را به حساب می‌آورند، رد می‌کنند. اسکینر و آلبرت بندورا از جمله نظریه‌پردازان رفتاری هستند.

(۳) نظریه‌های روان‌پویشی: نظریه‌های روان‌پویشی شخصیت به شدت تحت تأثیر کارهای زیگموند فروید است و بر تأثیر ذهن ناهشیار (ناخودآگاه) و تجربیات کودکی بر روی شخصیت تأکید دارد. نظریه‌های روان‌پویشی شامل «نظریه مرحله روانی-جنسی» فروید و «مراحل رشد روانی-اجتماعی» اریکسون است. فروید عقیده داشت که سه مؤلفه سازنده

¹ Funder

² Schmitt

³ Ormel

شخصیت عبارتند از: نهاد، خود و فراخود. نهاد، مسئول کلیه نیازها و امیال است درحالی که فراخود، مسئول اخلاقیات و ایده‌آل‌ها می‌باشد؛ و خود، بین درخواست‌های نهاد، فراخود واقعیت در نوسان است. اریکسون عقیده داشت که شخصیت، طی مراحل پیشرفت می‌کند و در هر مرحله، برخی تناقض‌ها بروز می‌کند. موفقیت در هر مرحله به غلبه موفقیت‌آمیز بر این تناقض‌ها بستگی دارد.

(۴) نظریه‌های انسان‌گرایانه: نظریه‌های انسان‌گرایانه بر اهمیت اراده آزاد و تجربیات فردی در رشد شخصیت تأکید دارد. این نظریه‌پردازان بر مفهوم خودشکوفایی که نیازی فطری برای رشد شخصی است تأکید می‌کند. از جمله این نظریه‌پردازان می‌توان به کارل راجرز و آبراهام مزلو اشاره کرد (اورمل^۱ و همکاران، ۶۸۶-۶۹۷: ۱۳: ۲۰۱۳). شایان ذکر است که در پژوهش حاضر به ویژگی‌های شخصیتی طبق نظریه رفتاری نگریسته شده و مؤلفه‌هایی همچون روان رنجوری، برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، باوجدان بودن و دلپذیر بودن برای تعیین ویژگی‌های شخصیتی استفاده شده است.

سلامت روان

سلامت روان، حالت کامل آسایش و کامیابی زیستی- روانی و اجتماعی است و صرف فقدان بیماری یا معلولیت نمی‌باشد. سلامت روانی در مفهوم عام خود نیز به سلامت فکر و تعادل روانی و دارا بودن خصوصیات مثبت روانی اطلاق می‌گردد و راه‌های دستیابی به سلامت فکر و روح که برای تعالی و تکامل فردی و اجتماعی انسان‌ها ناظم است با پرداختن به آن روشن می‌شود و همچنین در مفهوم تخصصی، رشته‌ای از بهداشت است که افراد تحصیل کرده و دارای مهارت و تجربیات خاص با اتخاذ روش‌های علمی، آن را به مردم آموزش می‌دهند. سلامت روان، یعنی پیش‌گیری از بیماری‌های روانی که پیشگیری به معنی وسیع آن عبارت است از به وجود آوردن عوامل و شرایطی که در واقع تکمیل‌کننده زندگی سالم و بهنجار می‌باشد و به همین دلیل درمان اختلال‌های روانی نیز جزئی از این فعالیت می‌باشد. یکی از عوامل مهم و در ارتباط با سلامتی روان، شادمانی است (پریو و اسپیر^۲، ۷۵-۱۸۲: ۲۰۰۷).

دیدگاه‌ها و نظریه‌های مختلفی در رابطه با سلامت روان مطرح شده است: (۱) دیدگاه زیست‌شناختی: این دیدگاه، سلامت روان را در نبود و حضور علائم بیماری‌های روانی مانند اضطراب، وسواس، افسردگی، پرخاشگری کنترل نشده می‌داند. در دیدگاه مزبور، برای حذف و رفع نشانه‌های بیماری از درمان‌های فیزیکی مثل دارو، شوک‌درمانی، کنترل و محرومیت استفاده می‌شود. بر اساس این دیدگاه، انسان سالم کسی است که نشانه‌های بیماری در او دیده نمی‌شود (ادی^۳ و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۳۱-۲۳۸). (۲) دیدگاه تحلیل روانی: این دیدگاه معتقد است شخصیت انسان دارای سه ساختار به نام‌های «بُن»، «من» و «من برتر» می‌باشد. «بُن» تنها عنصر ذاتی شخصیت است که هنگام تولد حضور دارد و منبع نیروهای غریزی فرد می‌باشد، از اصل کسب لذت پیروی می‌کند و معمولاً به شیوه‌های تکانشی، غیرمنطقی و غیراخلاقی عمل می‌کند. «من»، از تولد به بعد همراه با رشد کودک ساخته می‌شود و تابع واقعیت است، تحلیل می‌کند، می‌فهمد و سازگار می‌شود. «من برتر» در اوایل کودکی ایجاد می‌شود و برای فرد، وجدان اخلاقی فراهم می‌آورد و او را از الزام‌های اجتماعی آگاه می‌سازد. از دیدگاه فروید (از صاحب‌نظران این دیدگاه) «من» به معنای سازگاری فرد با خود و با خواسته‌ها و فشارهای جامعه‌ای است که در آن زندگی می‌کند. به نظر او سلامت روان یک ایده آل است که اکثر مردم از آن برخوردار نیستند (امینی، ۱۳۸۶). (۳) دیدگاه رفتارگرایی: طبق این دیدگاه، سلامت روان به معنای وجود رفتار سازگاران و عدم رفتار سازگاران است. رفتار سازگاران، رفتاری است که فرد را به اهدافش برساند. رفتار ناسازگاران، رفتاری است که فرد را از رسیدن به اهدافش بازدارد. بر اساس این دیدگاه، فرد سالم کسی است که در جامعه طوری رفتار کند که به

¹ Ormel

² Preau & Spire

³ Edie

اهدافش برسد. تلاش و هدف‌نهایی این دیدگاه این است که شیوه‌های رفتار سازگارانه و رسیدن به اهداف را به افراد آموزش دهد (ادی^۱ و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۳۱-۲۳۸). (۴) دیدگاه انسان‌گرایی: در این دیدگاه، سلامت روان به معنای رشد، شکوفاسازی و تحقق استعدادها و نیروهای درونی است. در این دیدگاه، هدف انسان سالم، رسیدن به کمال و شکوفاسازی تمام استعدادهای ذاتی است.

شایان‌ذکر است در پژوهش حاضر به سلامت روانی بر طبق دیدگاه رفتارگرایی نگریسته شده و سلامت روانی با علائم جسمانی، اضطرابی، کارکرد اجتماعی و علائم افسردگی تعیین شده است.

رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما باین‌وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند. برای مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه‌کاری و تا دیروقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با این‌وجود او بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان مانده و به دیگران کمک می‌کند و باعث بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان می‌گردد (اسلامی، ۱۳۸۷: ۸۵-۹۵).

ترنلی و بلودگود^۲ رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به‌منظور یاری‌کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه‌ای واقعی نسبت به فعالیت‌ها و مأموریت‌های کلی سازمان تعریف کرده‌اند (ترنلی و بلودگود، ۲۰۰۲: ۵۰۵-۵۲۲). آنان بر این عقیده هستند که رفتارهای شهروندی به‌طورکلی دارای دو خصیصه عمومی هستند: اولاً آن‌ها به‌طور مستقیم قابل تقویت نیستند (برای مثال نیازی نیست که آن‌ها از جنبه فنی بخشی از شغل یک فرد باشند) و ثانیاً آن‌ها ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان به‌منظور دستیابی به موفقیت، از کارکنانش انتظار دارد (پادساکوف^۳ و همکاران، ۲۰۱۱: ۱۰۷-۱۴۲).

همچنین اورگان و همکاران^۴ (۲۰۰۶) رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان رفتارهای فردی و داوطلبانه که باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود اما مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی سازمان به آن پاداش داده نمی‌شود، تعریف می‌کنند. اورگان رفتار شهروندی را به‌عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است. وی معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً مشمول سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان نمی‌شود اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. تعریف فوق بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: ۱- رفتار باید داوطلبانه باشد (نه وظیفه مشخص). ۲- مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد. ۳- رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندبعدی دارد (هال^۵، ۲۰۰۹: ۳۸۱-۳۹۲). با توجه به تعاریف ارائه شده، از انسان به‌عنوان شهروند سازمانی انتظارات خاصی وجود دارد. این توقع وجود دارد که رفتار کارمند طوری باشد که بیش از الزامات نقش و فراتر از وظایف رسمی در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند (بولینو^۶، ۲۰۱۳).

رفتار شهروندی سازمانی و مفهوم‌سازی‌های سنتی از عملکرد شغلی سازه‌هایی متفاوت هستند. محققان اولیه، موضوع رفتار شهروندی سازمانی را مجزای از عملکرد شغلی داخل نقش تعریف کردند و تأکید کردند که به رفتار شهروندی سازمانی باید به‌عنوان رفتار فراتر از نقش توجه شود. اگر کارکنان با احتمال بیشتری رفتارهای درون نقش را به نسبت رفتارهای

¹ Edie

² Turnley & Bloodgood

³ Podsakoff

⁴ Organ & McKinsey

⁵ Hall

⁶ Bolino

فرانکش انجام می‌دهند، به این معنی است که احتمال بیشتری وجود دارد که کارکنانی که رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز می‌دهند، آن را در قالب رفتار درون نقش تعریف کرده باشند. رفتار شهروندی سازمانی نباید جداگانه از عملکرد کاری مورد توجه قرار گیرد.

بررسی پیشینه و ارائه الگو و فرضیه پژوهش

با مروری بر پیشینه پژوهش‌های داخلی و خارجی، چنین به دست می‌آید که پژوهش‌های مختلفی به بررسی متغیرهای پژوهش پرداخته‌اند. در زمینه مطالعات و پژوهش‌های داخلی، مهم‌ترین آن‌ها به شرح زیر است:

مقصودی و نوری (۱۳۹۴)، پژوهشی با عنوان «رابطه ساده و ترکیبی ویژگی‌های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک واحد صنعتی» انجام دادند. نتایج نشان داد که روان‌رنجور خوبی با رفتارهای شهروندی سازمانی دارای همبستگی منفی و معنادار و در مقابل برون‌گرایی، وجدانی بودن و استقبال از تجربه با رفتارهای شهروندی سازمانی دارای همبستگی مثبت و معنادار و پذیرندگی با رفتارهای شهروندی سازمانی دارای همبستگی معنادار نبود. نتایج تحلیل رگرسیون (هم‌زمان) نشان داد که از بین پنج عامل بزرگ شخصیت، فقط وجدانی بودن قادر به پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی است.

بخشی‌پور و همکاران (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیت و سلامت روان با رضایت شغلی» انجام دادند، نتایج نشان داد که بین رضایت شغلی با عامل روان‌رنجوری رابطه منفی و با عامل برون‌گرایی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. بین رضایت شغلی و سلامت روان رابطه منفی معناداری وجود دارد. هیچ‌یک از ویژگی‌های شخصیت نمی‌توانند رضایت شغلی را پیش‌بینی کنند اما تنها متغیر سلامت روانی می‌تواند رضایت شغلی افراد را پیش‌بینی کند.

بشتر (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان «رابطه جو سازمانی و سلامت روانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان شهرستان پارسیان» انجام دادند. نتایج نشان داد که بین مؤلفه‌های جو سازمانی و سلامت روان با رفتار شهروندی رابطه معناداری وجود دارد و بین ابعاد جو با رفتار شهروندی ابعاد (رضایت از پاداش و رضایت از توافق بر رویه‌ها) و بین ابعاد سلامت روان با رفتار شهروندی ابعاد (اختلال در کارکرد نشانه‌های جسمانی و اضطراب) رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد و در تحلیل رگرسیون چندگانه مشخص گردید که سلامت روان به‌طور معناداری قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی می‌باشد اما جو سازمانی قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی نمی‌باشد و در بررسی پیش‌بینی رفتار شهروندی با ابعاد جو مشخص گردید که هیچ‌کدام از ابعاد جو (توافق هدف، توافق نقش، رضایت از پاداش، رضایت از توافق بر رویه‌ها، اثربخشی ارتباطات) نیز قادر به پیش‌بینی رفتار نمی‌باشد اما در بررسی پیش‌بینی رفتار شهروندی با ابعاد سلامت مشخص گردید که ابعاد نشانه‌های جسمانی و اضطراب قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی می‌باشند. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که جو سازمانی مدارس و محیط کار در تعیین نگرش و چگونگی برخورد معلمان در محیط آموزشی و سلامتی آنان رابطه داشته و هر چه جو بازتر و صمیمیت و مشارکت بیشتری حاکم باشد باعث بروز رفتار مطلوب و مناسب‌تر و در جو بسته رفتار نامناسب و محافظه‌کارانه‌تری از معلمان سر می‌زند.

احمدی‌زاده (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان «تأثیر ویژگی‌های شخصیتی و جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران» انجام داد. نتایج نشان داد که بین جو سازمانی و پنج مؤلفه آن با رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج رگرسیون چندگانه نشان داد که از بین مؤلفه‌های ویژگی‌های شخصیتی؛ بعد وظیفه‌شناسی و برون‌گرایی و از بین مؤلفه‌های جو سازمانی؛ بعد هدف سازمان و ارتباطات، به ترتیب بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی به شمار می‌روند.

عالمیان و همکاران (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی» انجام دادند. نتایج نشان داد که رابطه شخصیت و ابعاد پنج‌گانه آن با رفتار شهروندی سازمانی معنی‌دار است. از بین ابعاد

شخصیت، بعد ثبات عاطفی و باوجدان بودن از همبستگی قوی‌تری با رفتار شهروندی سازمانی نسبت به ابعاد دیگر برخوردار است و سپس بعد سازگاری، تجربه‌پذیری و برون‌گرایی به ترتیب با رفتار شهروند سازمانی رابطه داشته‌اند. ایزدی (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان «رابطه ویژگی‌های شخصیتی با سلامت روان و انگیزش شغلی معلمان دوره ابتدایی شهرستان مرودشت» انجام داد، نتایج نشان داد که بین ابعاد ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی، رابطه معنی‌داری وجود دارد و همچنین بین روان رنجورگرایی با سلامت روان، رابطه مثبت است اما بقیه ابعاد ویژگی‌های شخصیت با سلامت روان دارای رابطه منفی و معنی‌دار می‌باشند و در بین ابعاد ویژگی‌های شخصیتی، قوی‌ترین پیش‌بینی برای سلامت روان، رنجورگرایی است.

فرجی و احمدی (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان «تأثیر ویژگی‌های شخصیتی افراد در توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه موردی اعضای تعاونی‌های فعال بخش صنعت شهرستان سنندج» انجام دادند. نتایج نشان داد که رابطه معناداری بین ویژگی‌های شخصیتی (پنج عامل نئو) افراد مورد مطالعه و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در شرکت‌های تعاونی مورد بررسی وجود دارد. همچنین رفتار شهروندی سازمانی در تعاونی‌های صنایع دستی و صنایع چوبی، بالاست و در تعاونی‌های تولید انواع پوشاک، ملامین و پلاستیک و در نهایت، دانه‌بندی شن و ماسه پایین است.

دستورانی (۱۳۸۹) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی با رضایت شغلی کارکنان» انجام داد. نتایج نشان داد که سلامت روانی کارکنان بر رضایت شغلی آن‌ها تأثیر مثبت و معناداری دارد ولی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی باوجدان بودن بر رضایت شغلی کارکنان و همچنین تأثیر ویژگی‌های شخصیتی روان آزاده‌گرایی بر رضایت شغلی کارکنان، اندک می‌باشد. به‌استثنای ویژگی شخصیتی دلپذیر بودن، سایر ویژگی‌های شخصیتی (روان آزاده‌گرایی، برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری و باوجدان بودن) بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد و ویژگی شخصیتی دلپذیری، نسبت به سایر ویژگی‌های شخصیتی بر رضایت شغلی کارکنان، تأثیر معکوس دارد و خرده‌مقیاس‌های سلامت روان نیز بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد؛ به‌نحوی که خرده‌مقیاس افسردگی، نسبت به سایر خرده‌مقیاس‌های سلامت روانی، بر رضایت شغلی کارکنان، تأثیر بیشتری دارد.

سلیمانی و سیری (۱۳۸۹) پژوهشی با عنوان «رابطه سلامت روانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان» انجام دادند. نتایج نشان داد که بین مؤلفه‌های سلامت روانی معلمان؛ یعنی علائم جسمانی، اضطراب و بی‌خوابی، کارکرد اجتماعی، افسردگی و سطح رفتار شهروندی سازمانی آنان، رابطه وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیونی مشخص کرده است که دو مؤلفه افسردگی و کارکردهای اجتماعی می‌توانند به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی معلمان، عمل کنند.

در زمینه مطالعات خارجی نیز هوسام^۱ (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان «رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی» انجام داد. نتایج نشان داد که تفاوت‌های فردی، ارتباط معنی‌داری با رفتار شهروندی دارد و عوامل شخصیتی، نقش مهمی در رفتارهای کاری ایفا می‌کند. نتایج همچنین نشان داد که تجربه‌پذیری، وظیفه‌شناسی و ثبات احساسی، ویژگی‌هایی شخصیتی هستند که به ترتیب بیشترین تأثیر را در توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارند (هوسام، ۲۰۱۷: ۳۱-۴۳).

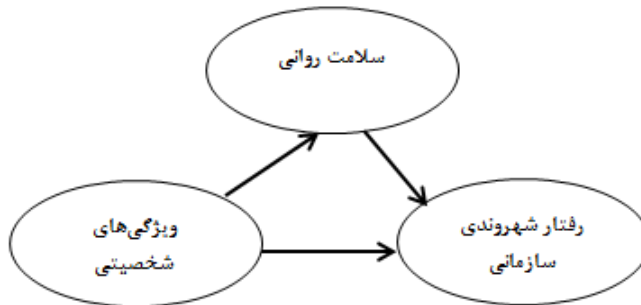
بریک^۲ (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان «نقش ویژگی‌های شخصیت در میزان رفتار شهروندی سازمانی» انجام دادند. نتایج نشان داد که افراد برون‌گرا، افرادی اجتماعی، خون‌گرم، فعال، پراثری، ماجراجو، دارای اعتمادبه‌نفس بالا و هدف هستند. در مقابل، افراد درون‌گرا افرادی ترسو، مطیع، ساکت و کم‌جرات هستند. سرانجام اینکه افراد برون‌گرا افرادی هستند که تمایل بیشتری برای بروز رفتارهای شهروندی دارند (بریک، ۲۰۱۵: ۵۸۷-۵۹۳).

¹ Hossam

² Barrick

کومار^۱ و همکاران (۲۰۰۹) پژوهشی با عنوان «رابطه بین پنج بعد شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی در بین ۱۹۷ دکتر شاغل در دانشکده پزشکی هند شمالی» انجام دادند. نتایج نشان داد که از بین پنج بُعد شخصیتی، ابعاد برون‌گرایی، باوجدان بودن، وظیفه‌مداری و باز بودن به تجربه، به صورت مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارند؛ در صورتی که عصبانیت، به صورت منفی با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط است. آن‌ها از طریق رگرسیون چندمتغیره به این نتیجه رسیدند که برون‌گرایی، باوجدان بودن، توافق‌پذیری و عصبانیت، پیش‌بینی‌کننده‌های معناداری برای رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌باشند، اما باز بودن به تجربه، رابطه معناداری را با معیار کلی رفتار شهروندی سازمانی نشان نمی‌دهد (کومار و همکاران، ۲۰۰۹، ۷۳-۸۱).

با این وجود، پژوهشی که بررسی ویژگی‌های شخصیتی، سلامت روان و نقش آن‌ها بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای انجام شده باشد، یافت نشد؛ لذا مدل و فرضیه‌های زیر در این موضوع به صورت شکل ۱ ارائه گردید.



شکل ۱. چارچوب نظری پژوهش

فرضیه‌های این پژوهش عبارتند از:

- ۱- ویژگی‌های شخصیتی، نقش معناداری در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران دارد.
- ۲- سلامت روانی، نقش معناداری در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران دارد.
- ۳- ویژگی‌های شخصیتی، نقش معناداری در سلامت روانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران دارد.

مواد و روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. این پژوهش در راستای به‌کارگیری در رفع نیازهای سازمان‌ها به انجام می‌رسد؛ بنابراین کاربردی می‌باشد. همچنین این پژوهش از آنجایی که به بررسی وضع موجود می‌پردازد در قلمرو مطالعات توصیفی قرار داد و از آنجایی که به بررسی نقش ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی بر رفتار شهروندی سازمانی اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران می‌پردازد، از نوع همبستگی و میدانی است.

¹ Kumar

جامعه آماری در این پژوهش، شامل کلیه کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران (۴۹۵ نفر) در سال ۱۳۹۷ می‌باشد. طبق جدول کرجسی و مورگان^۱ (۱۹۷۰)، تعداد ۲۱۷ نفر به‌عنوان نمونه آماری که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند، تعیین شد.

پس از توزیع ۲۳۰ پرسشنامه در بین مدیران و کارکنان، تعداد ۲۲۱ پرسشنامه مناسب تشخیص داده شد. از میان پرسشنامه‌های تکمیل‌شده، اطلاعات توصیفی به شرح زیر به دست آمده است: تعداد آقایان ۱۶۸ نفر و خانم‌ها ۵۳ نفر از نمونه آماری را تشکیل می‌دادند. ۶۳ نفر بین ۳۰-۴۰ سال، ۱۱۶ نفر بین ۴۱-۵۰ سال و ۴۲ نفر ۵۱ سال و بیشتر سن داشتند.

به‌منظور جمع‌آوری داده‌های موردنیاز در این پژوهش، از سه پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه کاستا و مک کری^۲ (۱۹۹۰)، یک پرسشنامه ۶۰ سؤالی است که به‌منظور بررسی ویژگی‌های شخصیتی کارکنان طراحی و اجرا شده است. این پرسشنامه شامل سؤالاتی است که روان رنجوری، برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، باوجدان بودن و دلپذیر بودن را می‌سنجد. علاوه بر این، پرسشنامه گلدبرگ و هیلر^۳ (۱۹۷۹)، یک پرسشنامه ۲۸ سؤالی است که به‌منظور بررسی میزان سلامت روان طراحی و اجرا شده است. این پرسشنامه ۲۸ سؤال است که به علائم جسمانی، علائم اضطرابی، مقیاس کارکرد اجتماعی، مقیاس علائم افسردگی تمرکز دارد. نهایتاً، پادساکوف و همکاران^۴ (۱۹۹۰)، یک پرسشنامه ۲۰ سؤالی است که به‌منظور بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی طراحی و اجرا شده است. این پرسشنامه بر نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی، و احترام و تکریم توجه دارد. شایان‌ذکر است که شیوه نمره‌گذاری این پرسشنامه به‌صورت مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت از کاملاً موافقم (۵)، موافقم (۴)، نه موافق و نه مخالفم (۳)، مخالفم (۲) و کاملاً مخالفم (۱) صورت گرفته است.

روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری

به‌منظور بررسی روایی پرسشنامه‌ها از آنجایی که از پرسشنامه‌های استاندارد در این حوزه بهره گرفته شد، به روایی محتوا اکتفا شد. بدین منظور، ابزار اندازه‌گیری به ۵ نفر از اساتید هیئت‌علمی دانشگاه‌ها ارائه شد که پس از مطالعه گویه‌های ابزار اندازه‌گیری، صرفاً پیشنهادهایی در راستای بهبود متن پرسشنامه‌ها و قابل‌فهم بودن آن ارائه دادند و کلیت آن، تأیید شد. علاوه بر این، به‌منظور بررسی پایایی این پرسشنامه‌ها، ابتدا ۳۰ پرسشنامه در بین آزمودنی‌ها توزیع و سپس پایایی آن‌ها از طریق آزمون آلفای کرونباخ در SPSS محاسبه شد.

مقادیر آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ بیانگر آن است که پایایی ابزار اندازه‌گیری، تأیید شده است و می‌تواند مبنای ادامه کار قرار گیرد.

جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه

متغیرها/مؤلفه‌ها	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
ویژگی‌های شخصیتی	۶۰	۰.۸۵
سلامت روان	۲۸	۰.۹۲
رفتار شهروندی سازمانی	۲۰	۰.۸۹

^۱ Krejcie & Morgan

^۲ Costa & Mc Crea

^۳ Goldberg & Hiller

^۴ Podsakoff

یافته‌های پژوهش

برای آزمودن چارچوب نظری پژوهش و محاسبه ضرایب تأثیر، از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. بدین صورت که ابتدا وضعیت نرمال بودن داده‌ها توسط آزمون کولموگروف-اسمیرنوف^۱ مورد ارزیابی قرار گرفت. سپس با توجه به نرمال بودن داده‌ها به انتخاب آزمون همبستگی پیرسون^۲ به منظور بررسی ارتباط میان متغیرها اقدام شد. جدول ۲، نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف را نشان می‌دهد. با توجه به جدول می‌توان گفت متغیرهایی که سطح معناداری آن‌ها بزرگ‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد دارای توزیع نرمال می‌باشند. در صورتی که داده‌ها نرمال باشند استفاده از آزمون‌های پارامتریک در فرایند تجزیه و تحلیل آماری مجاز می‌باشد؛ که در ادامه به بررسی ارتباط بین متغیرها پرداخته شده است.

جدول ۲. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیرها	مقدار آماره K-S	سطح معناداری	نتیجه
ویژگی‌های شخصیتی	۰/۷۸۷	۰/۵۶۵	نرمال
سلامت روان	۰/۷۲۱	۰/۶۷۶	نرمال
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۹۱۹	۰/۳۶۷	نرمال

فرضیه اول: بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروند سازمانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران رابطه وجود دارد.

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

جدول ۳. نتایج آزمون پیرسون جهت بررسی فرضیه اول

متغیرها	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	میزان خطا	سطح معناداری
ویژگی‌های شخصیتی ← رفتار شهروندی سازمانی	۲۲۱	۰/۷۷۶	۰/۰۵	۰/۰۰۰

با توجه به جدول ۳، چون مقدار سطح معناداری (sig=۰/۰۰۰) از مقدار خطای پیش‌بینی شده (۰/۰۵ = α) کوچک‌تر می‌باشد، بنابراین رابطه بین متغیرها از لحاظ آماری معنادار است و از آنجایی که ضریب همبستگی محاسبه شده برابر با ۰/۷۶۶ می‌باشد، بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود. لذا با سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروند سازمانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر با بهبود متغیر ویژگی‌های شخصیتی، رفتار شهروند سازمانی کارکنان نیز افزایش می‌یابد و بالعکس.

فرضیه دوم: بین سلامت روانی و رفتار شهروند سازمانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران رابطه وجود دارد.

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

¹ Kolmogorov-Smirnov test

² Pearson correlation coefficient

جدول ۴. نتایج آزمون پیرسون جهت بررسی فرضیه دوم

متغیرها	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	میزان خطا	سطح معناداری
سلامت روانی ← رفتار شهروندی سازمانی	۲۲۱	۰/۶۳۰	۰/۰۵	۰/۰۰۰

با توجه به جدول ۴، چون مقدار سطح معناداری ($\text{sig}=0/000$) از مقدار خطای پیش‌بینی شده ($\alpha=0/05$) کوچک‌تر می‌باشد، بنابراین رابطه بین متغیرها از لحاظ آماری معنادار است و از آنجایی که ضریب همبستگی محاسبه‌شده برابر با ۰/۶۳۰ می‌باشد، بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود؛ لذا با سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که بین سلامت روانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران، ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر با بهبود متغیر سلامت روانی، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نیز افزایش می‌یابد و بالعکس.

فرضیه سوم: بین ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران رابطه وجود دارد.

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

جدول ۵. نتایج آزمون پیرسون جهت بررسی فرضیه سوم

متغیرها	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	میزان خطا	سطح معناداری
ویژگی‌های شخصیتی ← سلامت روانی	۲۲۱	۰/۸۴۲	۰/۰۵	۰/۰۰۰

با توجه به جدول ۵، چون مقدار سطح معناداری ($\text{sig}=0/000$) از مقدار خطای پیش‌بینی شده ($\alpha=0/05$) کوچک‌تر می‌باشد، بنابراین رابطه بین متغیرها از لحاظ آماری معنادار است و از آنجایی که ضریب همبستگی محاسبه‌شده برابر با ۰/۸۴۲ می‌باشد، بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود؛ لذا با سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که بین ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران، ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر با بهبود متغیر ویژگی‌های شخصیتی، سلامت روانی کارکنان نیز افزایش می‌یابد و بالعکس.

علاوه بر این، در پژوهش حاضر، به منظور سنجش وضعیت فعلی هر یک از متغیرهای پژوهش در جامعه موردبررسی، از آزمون تی یک جامعه آماری (میانگین) استفاده شده است. آزمون t تک نمونه‌ای زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که هدف، مقایسه میانگین یک نمونه از جامعه با یک حالت معمول و رایج استاندارد باشد (قیومی و مؤمنی، ۱۳۹۶). در این آزمون، مطلوبیت، بیشتر بودن میانگین از مقدار قراردادی ۳ (مقدار متوسط) می‌باشد که برای اجرای آزمون، از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. این آزمون تعیین می‌کند که هر یک از متغیرهای پژوهش در چه وضعیتی قرار دارند و بر این اساس می‌توان پیشنهادهایی را برای بهبود این متغیرها در جامعه موردبررسی ارائه داد. جدول ۶ نتایج آزمون میانگین یک جامعه آماری را نشان می‌دهد.

در سطح تحلیل متغیرهای پژوهش، تمامی مقادیر دارای سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ هستند. برای این متغیرها به علت مثبت بودن آماره T ، مقدار آن‌ها بیشتر از مقدار متوسط جامعه می‌باشد. وضعیت آن‌ها مناسب برآورد می‌شود و می‌توان گفت مقدار این متغیرها بیشتر از مقدار متوسط جامعه می‌باشند و وضعیت آن‌ها مناسب برآورد می‌شود.

جدول ۶. آزمون میانگین یک جامعه آماری

مؤلفه/شاخص‌ها	میانگین	انحراف معیار	آماره T	درجه آزادی	عدد معناداری	تفاوت میانگین	مقدار میانگین برابر با ۳ ($\mu=3$)		وضعیت
							حد پایین	حد بالا	
ویژگی‌های شخصیتی	۱۱/۴	۷۵.	۵۴/۲۵	۲۲۰	۰۰۰/۰	۱۱/۱	۰۲۵/۱	۲۰/۱	مناسب
سلامت روانی	۱۵/۴	۷۶.	۷۱/۲۵	۲۲۰	۰۰۰/۰	۱۵/۱	۰۵۴/۱	۲۳/۱	مناسب
رفتار شهروندی سازمانی	۱۶/۴	۷۲.	۶۹/۲۷	۲۲۰	۰۰۰/۰	۱۶/۱	۰۷۸/۱	۲۴/۱	مناسب

بحث و نتیجه‌گیری

هدف تحقیق حاضر، بررسی نقش ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی بر رفتار شهروندی سازمانی اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران در سال ۱۳۹۷ است. به دلیل پیامدهای مثبتی که رفتارهای شهروندی در فضای سازمان خواهد داشت، شناسایی عواملی که در بروز این پدیده در سازمان‌ها نقش دارند، از موضوعات مورد توجه مدیران سازمان‌ها و نیز محققان علم مدیریت است که دلیل اصلی انجام این پژوهش بود. علاوه بر این، محققان این پژوهش، مطالعه جامعی که به بررسی هم‌زمان این سه متغیر در فضای سازمان پرداخته باشد، نیافتند؛ لذا، بررسی روابط این سه متغیر، از دیگر دلایل مهم انجام این پژوهش بوده است. نتایج حاصل از بررسی فرضیه اول پژوهش حاکی از آن است که بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران، ارتباط معناداری وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های احمدی‌زاده (۱۳۹۱)، عالمیان و همکاران (۱۳۹۱)، فرجی و احمدی (۱۳۹۰)، هون تان و لی تان (۲۰۱۸)، هوسام (۲۰۱۷) هم‌سو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که یکی از اقدامات مؤثر در بهبود و ارتقای کیفی نیروی انسانی، بهبود نگرش‌ها و تعدیل ارزش‌های افراد و افزایش انگیزش شغلی آن‌ها است و توجه به ویژگی‌های شخصیتی افراد، یکی از عوامل مؤثر در نگرش‌ها می‌باشد که بر ماندگاری، تعلق، وفاداری، پذیرش اهداف، ارزش‌های سازمانی، و ... در راستای تحقق اهداف سازمان و به‌طور کلی بر عملکرد افراد و انگیزه آن‌ها در سازمان مؤثر است و احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان را شکل می‌دهد. یکی از مهم‌ترین عوامل پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی، توجه به ویژگی‌های شخصیتی و تفاوت‌های فردی کارکنان است. افراد شاغل، بر اساس الگوهای شخصیتی خود، نیازها، انتظارات، انگیزه‌ها، توقعات و اهداف خاصی دارند؛ از طرفی سازمان‌ها نیز برحسب اهداف و وظایف و فعالیت‌های خود، نیازها، انتظارات و توقعات خاصی را برآورده می‌کنند؛ بنابراین برای هر یک از آن‌ها انواع شخصیت، محیط شغل و مشاغل خاص مناسب است و هرچه سازگاری و تناسب بین شخصیت و شغل بیشتر باشد خشنودی شغل و عملکرد بهتر و انگیزه بیشتری در پی خواهد داشت. افراد شاغل، در صورتی که بتوانند با توجه بر ویژگی‌های شخصیتی خود، شغل مناسبی را انتخاب کنند می‌توانند با تعهد، رضایت و شادابی به فعالیت بپردازند و مثمر‌تر باشند.

نتایج بررسی فرضیه دوم پژوهش حاکی از آن است که بین سلامت روانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل فنی و حرفه‌ای استان مازندران، ارتباط معناداری وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های بستر (۱۳۹۲)، سلیمانی و سیری (۱۳۸۹) هم‌سو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که هر چه افراد، از سلامت روانی بالاتری برخوردار باشند اضطراب، افسردگی و عموماً ضعف جسمانی کمتری خواهند داشت و از کارایی بالاتری برخوردار خواهند بود و در نتیجه می‌توانند با همکاران و سرپرستان خود، به‌خوبی تعامل داشته باشند که نهایتاً منجر به رشد و تعالی فرد در سازمان می‌شود و موجبات افزایش رفتار شهروندی سازمانی را فراهم می‌آورد؛ لذا بر مدیران سازمان‌ها لازم است تا با توجه به نتایج پژوهش حاضر، به سلامت روانی کارکنان در فرایند گزینش و نیز

برنامه‌های آموزشی و مدیریت عملکرد توجه لازم را داشته باشند و از نتایج آن بهره‌مند گردند. علاوه بر این، نتایج حاصل از بررسی فرضیه سوم، حاکی از آن است که بین ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران، ارتباط معناداری وجود دارد. نتایج تأیید این فرضیه چنین بیان می‌کند که سطوح مختلفی از سلامت روانی کارکنان را می‌توان با ویژگی‌های شخصیتی ایشان مرتبط دانست؛ لذا مدیران سازمان‌ها می‌توانند با تمرکز بر ویژگی‌هایی هم‌سو با نیاز سازمان، از تناسب شخصیت با شغل در سازمان بهره‌برند و کارکنانی با سلامت روانی برای سازمان به ارمغان آورند.

شایان‌ذکر است نتایج حاصل از بررسی آزمون میانگین متغیرهای پژوهش، حاکی از آن است که هر سه متغیر، از سطح مناسبی برخوردار هستند. مقدار هر سه متغیر، طبق طیف ۵ عاملی لیکرت، بیشتر از ۴ است که نشان از مناسب بودن متغیرها در جامعه مورد بررسی دارد. با این وجود، مدیران اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران می‌توانند با توجه‌های ویژه به این سه متغیر در بهبود آن‌ها کوشا باشند. با توجه به یافته‌ها و نتایج پژوهش حاضر، پیشنهادهای زیر به‌منظور بهره‌مندی پژوهشگران برای انجام پژوهش‌های آتی ارائه می‌گردد: در پژوهش حاضر، رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، سلامت روانی و رفتار شهروندی سازمانی، بررسی شد. پژوهش‌های آتی می‌توانند ارتباط بین دیگر متغیرهای حوزه سازمان و مدیریت، مانند رضایت شغلی، سبک رهبری در سازمان، ساختار سازمانی و ... را با رفتار شهروندی سازمانی، بسنجند تا بینش وسیع‌تری در این حوزه به دست آید. علاوه بر این، اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان مازندران به‌عنوان جامعه آماری پژوهش حاضر، مورد مطالعه قرار گرفته است. مطالعات آتی می‌توانند سایر سازمان‌های تولیدی و خدماتی را به‌عنوان جامعه آماری انتخاب کنند و با مقایسه نتایج مطالعات خود با پژوهش حاضر، تعمیم‌پذیری این پژوهش را نیز مورد بررسی قرار دهند.

Reference

1. Ahmadizadeh, Zahra (2012). "The effect of personality traits and organizational climate on organizational citizenship behavior of employees of the Department of Sports and Youth of Mazandaran Province", M.Sc. Thesis, Shahid Chamran University of Ahvaz, Faculty of Physical Education and Sports Sciences.
2. Islami, Hassan (2008). "Organizational Citizenship Behavior", *Tadbir Magazine*, No. 187 (16), 85-95.
3. Izadi, Fatemeh (2011), "Relationship between personality traits and mental health and job motivation of primary school teachers in Marvdasht", Master Thesis, Islamic Azad University, Marvdasht Branch, Faculty of Literature and Humanities.
4. Bakhshipour, Bab Allah; Dosti, Yar Ali; Mohammadi Rad, Amir; Khosravi, Ahmad (2014), "Study of the relationship between personality traits and mental health with job satisfaction", *Journal of Knowledge and Health*, 9 (2), 22-37.
5. Bashtar, Abdul Hadi (2013). "The Relationship between Organizational Atmosphere and Mental Health with Organizational Citizenship Behavior of Parsian Teachers", Master Thesis, Islamic Azad University, Marvdasht Branch, Faculty of Educational Sciences and Psychology.
6. Khobchin, Jamal (2011). "The Relationship between Religious Orientation and Mental Health of Fourth Year High School Students in District One of Zanjan", M.Sc. Thesis, Zanjan University, Faculty of Literature and Humanities.
7. Dastarani, Mehran (2010). "Study of the relationship between personality traits and mental health with employee job satisfaction", M.Sc. Thesis, Tarbiat Modares University, Faculty of Literature and Humanities.
8. Rahimi, Hamid; Aghababaei, Razieh (2019). The effect of genuine leadership on human creativity: The mediating role of intrinsic motivation in a case study of Kashan University staff. *Karafan Scientific Quarterly*, 16 (46), 121-140.

9. Soleimani, Nader; Siri, Mohammad Hossein (2010), "The relationship between mental health and teachers' organizational citizenship behavior", *Journal of Educational Psychology*, 1 (4), 87-101.
10. Shamsi, Shahnaz; Pouratshi, Mahtab; Zamani, Asghar (2019). Investigating the relationship between managers' communication skills and leadership style with human resource empowerment: A case study of Dr. Shariati University of Technology. *Karafan Scientific Quarterly*, 16 (46), 141-160.
11. Alamian, Vahid; Imani, Mohammad Reza; Shahidi, Seyed Amir (2012). "Study of the relationship between personality and organizational citizenship behavior", *Journal of Management, Economics and Accounting*, 1 (1), 39-52.
12. Fani, Ali Asghar; Danaei, Mohsen (2013). "Study of the effect of organizational justice on organizational citizenship behavior and organizational justice explaining the role of healthy organizational personality", *Journal of Management Research in Iran*, 17 (1), 133-148.
13. Faraji, Bahiyeh; Ahmadi, Fereydoun (2011). "The effect of personality traits of individuals in the development of organizational citizenship behavior: a case study of members of active cooperatives in the industrial sector of Sanandaj", *Journal of Cooperatives and Agriculture* 22 (8), 17-37
14. Faalqayumi, Ali; Momeni, Mansour (2017). "Statistical Analysis Using SPSS", Author Publications.
15. Ganji, Hamzeh (2014). *Mental Health*, Tehran: Arasbaran.
16. Mohammad Amini, Zarar (2007). "Study of the relationship between metacognitive beliefs and mental health and academic achievement of male students in Oshnoyeh", *Journal of Thought and Behavior*, 1 (4), 30-39.
17. Maghsoudi, Ali Asghar; Nouri, Abu al-Qasim (2015), "Simple and combined relationship of personality traits with organizational citizenship behavior in employees of an industrial unit", *Second National Conference on Psychology and Educational Sciences*, Islamic Azad University, Shadegan Branch, Shadegan, Khuzestan Province.
18. Nadizadeh Ardakani, Ali; Mobad, Mitra; Abedi, Sima (2019). Identifying and prioritizing the educational needs of Ardakan University staff. *Karafan Scientific Quarterly*, 16 (46), 207-232.
19. Barrick. M.R. (2015). "Self-Monitoring as a moderator of the relationship between affect and employ citizenship", *Academy of Management Journal*, 2(6), 587-595.
20. Bienstock.C., Smith.K. R. (2013). "Organizational citizenship behavior and service quality", *Journal of Services Marketing*, 17(4), 200-378.
21. Bolino. M. (2013), " Going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior", *Academy of Management Executive*, 4(1), 20-32.
22. Costa.P. T., McCrae. R. R. (1990). "Personality disorder and the five factor model of personality", *Journal of Personality Disorder*, 4(1), 362-377.
23. Edie. R, Howalter, M.H., & Goldhaber. D. (2010). "The Relation between Children's Health and Academic Achievement", *Child Youth Serv Rev*, 32(2), 231-238.
24. Fisher. J, Cabral de, M. Izutsu. T, Vijayakumar. L., Belfer. M. (2011). "Adolescent Mental Health in Resource-Constrained Settings: A review of the evidence of the nature prevalence and determinants of common mental health problems and their management in primary health care", *The International Journal of Social Psychiatry*, 57(1), 1-12.
25. Funder, D. C. (2001). "Personality", *Annual Review of Psychology*, 52(1), 197-221.
26. Goldberg, D. P., & Hillier, V. F. (1979). "A scaled version of the *General Health Questionnaire*". *Psychological Medicine*, 9(1), 139-145.
27. Hall, A. T. (2009). "Organizational citizenship behavior and reputation: mediators in the relationships between accountability and Job performance and satisfaction", *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(4), 381-392.

28. Hossam, A.E. (2017). "Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior", *International Review of Business Research Papers*, 3(4), 31-43.
29. Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). "Determining sample size for research activities", *Educational and Psychological Measurement*, 30(1), 607-610.
30. Kumar, K., Bakhshi, A, Rani, E. (2009). "Linking the Big Five personality domains to Organizational citizenship behavior", *International Journal of Psychological Studies*, 1(2),73-81.
31. McCrae, R. R., & Allik, I. U. (2002). "The five-factor model of personality across cultures". Springer Science & Business Media.
32. Ormel, J., Jeronimus, B.F, Kotov, M., Riese, H., Bos, E.H & Hankin, B. (2013). "Neuroticism and common mental disorders: Meaning and utility of a complex relationship". *Clinical Psychology Review*, 33(5), 686-697.
33. Podsakoff, N.P., Whiting, S.W, Podsakoff, P.M & Mishra, P. (2011). "Effects of organizational citizenship behaviors on selection decisions in employment interviews", *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 310-326.
34. Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B, Moorman, R.H & Fetter, R. (1990). "Transformational leader behaviors and their effects on follower's trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior", *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
35. Preau, M., & Spire, B. (2007). "Health related quality of life among both current and former injection drug users who are HIV infected", *Journal of Drug and Alcohol Dependence*, 36 (2).75-182.
36. Robbins, S.P. (2001), *Organizational Behavior*, 9th Edition, Prentice-Hall, Inc, New York.
37. Schmitt, D. P, Allik, J., McCrae, R. R. (2007). "The geographic distribution of Big Five personality traits: Patterns and profiles of human self-description across 56 nations", *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 38(2), 173-212.
38. Turnley, W. & Bloodgood, J. (2012). "Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations", *Academy of Management Review*, 27(4), 505- 522.