

## بررسی ارتباط ویژگی‌های شخصیتی پرستاران با رفتار شهروندی سازمانی در

### بیمارستان‌های آموزشی شهر زنجان سال ۱۳۹۱

مظاهر یوسفی امیری<sup>۱</sup>، آرین قلی‌پور<sup>۲</sup>، سید رضا سید جوادین<sup>۳</sup>، محمد مسعود وکیلی<sup>۴</sup>

نویسنده‌ی مسئول: تهران، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت m.yusefi@ut.ac.ir

دریافت: ۹۲/۰۳/۲۸ پذیرش: ۹۲/۰۹/۳۰

#### چکیده

**زمینه و هدف:** رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است، چرا که با متغیرهای سازمانی مهمی همچون رضایت شغلی، کیفیت خدمات و بهره‌وری سازمانی ارتباط دارد. هدف از این پژوهش بررسی نقش ویژگی‌های شخصیتی در بروز رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی شهر زنجان در سال ۱۳۹۱ است.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر توصیفی و از نوع طرح‌های همبستگی است که در آن تعداد ۱۲۸ پرستار شاغل در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهر زنجان به صورت نمونه‌گیری سهمیه‌ای و تصادفی ساده انتخاب شدند و پرسشنامه‌های مربوط به متغیرهای پژوهش (ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی) را تکمیل نمودند. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه در محیط نرم‌افزار SPSS ۱۹ استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که از میان ابعاد شخصیتی پرستاران، سه بعد سازگاری، وظیفه‌شناسی و روان‌رنجوری بیشترین نقش را در پیش‌بینی بروز رفتار شهروندی سازمانی آنها دارند ( $p=0/05$ ). این سه بعد ویژگی شخصیتی قادرند  $0/173$  از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین نمایند. همچنین متغیرهای جمعیت شناختی پرستاران (جنسیت، وضعیت تاهل، سن و سابقه خدمت) تاثیر معناداری در بروز رفتار شهروندی سازمانی آنها ندارند.

**نتیجه‌گیری:** ویژگی‌های شخصیتی پرستاران یکی از عوامل تأثیرگذار در بروز رفتار شهروندی سازمانی آنها می‌باشد. بر همین اساس مدیران بیمارستان‌ها می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد یا بهبود محیط کاری مثبت از طریق فرایندهای انتخاب و استخدام پرستاران با ویژگی‌های شخصیتی مناسب و آموزش و جامعه‌پذیری آنها پدیدار نمایند.

**واژگان کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی، مدل پنج عاملی شخصیت، ایران

#### مقدمه

از مهمترین عواملی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات آنها را در جهت ارائه هر چه بهتر خدمات به کار گیرد، رفتار شهروندی سازمانی است (۱). رفتار شهروندی سازمانی (OCB) Organizational Citizenship Behavior رفتارهایی را شامل می‌شود که به صورت رسمی از کارکنان

بخش درمان در هر کشوری از طریق ارائه خدمات درمانی به مراجعین خود نقش مهمی در ارتقای سلامت و بهبود آحاد جامعه دارد؛ از این رو مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتار کارکنان بخش‌های درمانی همواره مورد تأکید قرار گرفته است. یکی

۱-دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

۲-دانشیار رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

۳-استاد رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

۴-دکترای تخصصی آموزش و ارتقاء سلامت، استادیار، دانشگاه علوم پزشکی زنجان

انجام آنها را به خاطر فشار بیرونی متوقف نمی‌کنند (۸). بنابراین می‌توان گفت شخصیت یکی از عوامل مهم پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی است.

در مورد تفاوت‌های فردی و شخصیت، نظریات گوناگونی از زمان‌های دور تا به امروز وجود داشته است. اما حوزه شخصیت طی دو دهه گذشته با مدل پنج‌عاملی شخصیت یا مدل پنج بزرگ (Five-Factor Model or Big Five Model) صورت غالبی پیدا نمود (۹). بر اساس این مدل تنوع شخصیت انسان می‌تواند توسط عوامل پنج‌گانه شناخته شده، توضیح داده شود. این عوامل به طور معمول شامل برون‌گرایی، سازگاری، وظیفه‌شناسی (با وجدانی)، روان رنجوری (در مقابل ثبات احساسی) و گشودگی در برابر تجربه می‌باشند (جدول ۱) (۱۰).

#### جدول ۱: شاخص‌های ابعاد مدل پنج‌عاملی شخصیت (۱۱)

عامل	خصوصیات
برون‌گرایی	خون‌گرمی، اجتماعی بودن و معاشرتی، اطمینان و قاطعیت، انرژی زیاد، پرشوری، پرحرفی، لذت‌جو.
سازگاری	اعتماد، صراحت، خوش‌قلبی و نوع دوستی، موافقت و هم‌نوایی، فروتنی و میانه‌روی، ملاحظه و مراعات.
وظیفه‌شناسی	شایستگی، نظم، مسئولیت‌پذیری، کوشش و موفقیت، خویشتن‌داری، رفتار سنجیده و باتامل، قابل اعتماد.
روان رنجوری	نگرانی، اضطراب، خصومت، عصبیت، افسردگی، هوشیاری و خودآگاهی، بی‌اختیاری، استرس.
گشودگی در برابر تجربه	خیال‌پردازی، زیبایی‌گرایی، برخورد احساسی، عمل‌گرایی، ایده‌پردازی، ارزش‌های جدید، ابتکار.

اورگان (۱۹۹۴) اساس نظری برای ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت را بر این می‌داند که چون رفتار فرد با نگرش‌های کلی‌اش ارتباط دارد و از آنجا که شخصیت افراد بر نگرش‌های کلی آنها تاثیر می‌گذارد، شاید بتوان فرض کرد

تقاضای انجام آنها نمی‌شود و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان، در نظر گرفته نمی‌شود ولی می‌تواند میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش دهد (۲). مطالعات نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که کارکنان آنها رفتارهای شهروندی از خود نشان می‌دهند عملکرد بالاتری از بقیه دارند (۳-۵). بنابراین مدیران سازمان‌ها به خصوص سازمان‌های خدماتی، باید به این متغیر وابسته حساس بوده و در جهت کسب، حفظ، گسترش و تقویت آن در سازمان برآیند.

درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی هنوز توافقی بین محققان وجود ندارد. ابعادی نظیر رفتارهای کمک‌کننده، جوانمردی یا رادمردی، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات و اطاعت سازمانی، نوآوری و ابتکارات فردی، وجدان، توسعه شخصی، ادب و نزاکت، فضیلت مدنی، نوع دوستی در تحقیقات مختلف مورد توجه قرار گرفته‌اند (۶). اما شاید بتوان گفت، معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده در مورد مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی که بیشترین توجه را میان محققین به خود جلب کرده‌اند، ابعاد ارائه شده توسط ارگان (Organ) شامل نوع دوستی، جوانمردی، آداب اجتماعی، وجدان‌کاری و ادب و نزاکت باشد (۲).

حضور کارکنان دارای سطح مطلوبی از OCB سازمان‌ها را قادر به ارائه خدمات با کیفیت از طریق برنامه‌ریزی، زمان‌بندی و مشارکت تمامی اعضا می‌نماید (۷). اهمیت این‌گونه رفتارها برای سازمان به حدی است که برخی از محققان این حیطه از جمله بولینو (Bolino) را بر آن داشته تا به دنبال شناخت محرک‌های آن باشد. بولینو مطرح می‌کند که برخی مردم به دلیل شخصیت ذاتی‌شان دوست دارند به دیگران کمک کنند. مانند افراد فعال در موسسات خیریه که رفتارهای کمک‌کننده و مشارکت‌های افراد در این موسسات به طور کامل از انگیزه درونی و نوع دوستانه آنها ناشی می‌شود و آنها از این طریق می‌توانند رضایت درونی کسب کنند و هرگز به پول و پاداش توجه نکنند. آنها برای شهرت این کارها را انجام نمی‌دهند و

### روش بررسی

مطالعه حاضر مطالعه توصیفی و از نوع همبستگی است که جامعه آماری آن را کلیه پرستاران با سطح تحصیلات کارشناسی و کارشناسی به بالای شاغل در بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر زنجان تشکیل می‌دهند. از آنجا که جامعه آماری این تحقیق جامعه‌ای محدود است، لذا در این تحقیق از فرمول نمونه‌گیری جامعه محدود است، *(Sampling of restricted population)* استفاده شده است (۱۸). پس از محاسبه، میزان نمونه این تحقیق ۱۶۴ نفر به دست آمد. این تعداد نمونه با توجه به تعداد افراد جامعه در هر یک از بیمارستان‌های آموزشی به صورت سهمیه‌ای و تصادفی ساده انتخاب شدند به طوریکه از تمام بخش‌ها و شیفت‌ها نمونه‌گیری شد. پس از پخش پرسشنامه بین اعضای نمونه و جمع‌آوری آن نهایتاً داده‌های تعداد ۱۲۸ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای سه بخشی بود. بخش اول مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پرستاران، بخش دوم شامل ۴۴ گویه جهت سنجش ویژگی‌های شخصیتی برگرفته از پرسشنامه جان و سریواستوا (*John & Srivastava*)، در راستای متغیرهای برون‌گرایی (۸ سوال)، سازگاری (۹ سوال)، وظیفه‌شناسی (۹ سوال)، روان‌رنجوری (۸ سوال) و گشودگی در برابر تجربه (۱۰ سوال) بود (۱۹). در نهایت بخش سوم پرسشنامه شامل ۱۵ گویه جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی پرستاران برگرفته از پرسشنامه کونسکی و اورگان (*Konovsky & Organ*) (۱۹۹۴) بود (۲۰). جهت تعیین روایی پرسشنامه از نظرات اساتید دانشگاه تهران و دانشگاه علوم پزشکی زنجان استفاده شد و برای تعیین پایایی، یک نمونه اولیه شامل ۵۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با آلفای کرونباخ برای متغیرهای برون‌گرایی ۰/۷۶۹، سازگاری ۰/۶۷،

که شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط داشته باشد (۲). بدین منظور اورگان و ریان (*Organ & Ryan*) در سال ۱۹۹۵، اولین و گسترده‌ترین مطالعه‌ی مروری را بر ادبیات مرتبط به رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت انجام دادند و تنها بین گشودگی در برابر تجربه و وظیفه‌شناسی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار و مثبتی را گزارش دادند (۱۲). نتایج تحقیقات تان و تان (*Tan & Tan*) نیز نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین بعد وظیفه‌شناسی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد (۱۳). همچنین محققان دیگری همچون هیل (*Hill*) و مون (*Moon*) در تحقیقات خود ارتباط منفی و معناداری بین روان‌رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی گزارش کردند (۱۴، ۱۵). در نهایت، ون امریک و اویوما (*Van Emmerik & Euwema*) در تحقیقات خود یک ارتباط منفی و معناداری را بین رفتار شهروندی سازمانی و بعد روان‌رنجوری گزارش کرده‌اند. همچنین آنها در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که برون‌گرایی و سازگاری بیشتر در بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار هستند (۱۶).

شناسایی عوامل پیش‌بینی کننده در بروز رفتار شهروندی سازمانی برای بیمارستان‌هایی که به دنبال ارضای نیازهای بیماران خود هستند، امری ضروری است چرا که بیمارستان‌های حساس نسبت به بیمار و حقوق او دارای کارکنانی هستند که از خود، رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهند و برای ارضای نیازهای بیماران خارج از حیطه احتیاجات و وظایف شغلی خود عمل می‌کنند (۱۷)، یکی از این عوامل می‌تواند ویژگی‌های شخصیتی افراد باشد که هدف این مطالعه را شکل می‌دهد. بنابراین نتایج این تحقیق می‌تواند به بیمارستان‌ها در جذب، استخدام و شناسایی پرستارانی که از لحاظ شخصیتی تمایل به بروز رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار دارند، کمک نماید.

مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. آزمون‌های آماری توصیفی به منظور توصیف متغیرها مورد استفاده قرار گرفت و برای تعیین رابطه بین متغیرها از آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد. همچنین به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی در قسمت راهنمای پرسشنامه ذکر شده بود که تکمیل پرسشنامه به معنای رضایت شرکت در مطالعه است و اطلاعات کسب شده از آزمودنی‌ها محرمانه تلقی گردیده و بدون ذکر نام و ویژگی‌های فردی آنها صرفاً در این پژوهش مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

### یافته‌ها

از کل ۱۲۸ نفر نمونه تحقیق، ۹۹ نفر زن و ۹۱ نفر متاهل هستند. بیشترین فراوانی سنی به گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال تعلق دارد (۴۵/۳ درصد) و از نظر سابقه خدمت اکثریت افراد مورد مطالعه سابقه خدمت بین ۵ تا ۱۰ سال دارند (۳۵/۹ درصد). با توجه به مندرجات جدول (۲) میانگین و امتیاز رفتار شهروندی سازمانی بر حسب عوامل فردی و سازمانی (جنسیت، وضعیت تاهل، سن و سابقه خدمت) بدین شرح است:

جدول ۲: میانگین و امتیاز رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد مطالعه بر حسب عوامل فردی و سازمانی

عوامل فردی و سازمانی	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار	امتیاز از ۱۰۰	p value*
جنسیت	مرد	۲۹	۳/۳۵	۰/۳۸	۵۸/۷۵	۰/۳۱۵
	زن	۹۹	۳/۴۵	۰/۴۴	۶۱/۲۵	
وضعیت تاهل	مجرد	۳۷	۳/۳۲	۰/۴۴	۵۸	۰/۰۹۷
	متاهل	۹۱	۳/۴۷	۰/۴۱	۶۱/۷۵	
سن	۲۰ - ۳۰ سال	۵۰	۳/۳۶	۰/۴۰	۵۹	۰/۲۲۵
	۳۱ - ۴۰ سال	۵۸	۳/۴۵	۰/۴۳	۶۱/۲۵	
	بالای ۴۰ سال	۲۰	۳/۵۷	۰/۴۵	۶۴/۲۵	
	کمتر از ۵ سال	۳۳	۲۵/۸	۳/۳۱	۵۷/۷۵	
سابقه خدمت	۵ - ۱۰ سال	۴۶	۳/۴۷	۰/۳۸	۶۱/۷۵	۰/۱۵۹
	۱۱ - ۱۵ سال	۲۳	۳/۳۳	۰/۴۲	۵۸/۲۵	
	۱۶ - ۲۰ سال	۱۹	۱۴/۸	۳/۴۷	۶۱/۷۵	
	بیشتر از ۲۰ سال	۷	۵/۵	۳/۶۷	۶۶/۷۵	

\* P value مربوط به آزمون مقایسه میانگین دو جامعه و چند جامعه آماری (ANOVA) است.

وظیفه‌شناسی ۰/۷۵، روان‌رنجوری ۰/۸۱۴، گشودگی ۰/۷۴۴ و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۲۵ بدست آمد. در تحقیقات انجام شده قبلی آلفای کرونباخ برای پنج بعد شخصیت در دامنه‌ای از ۰/۸ تا ۰/۹ و برای رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۵ گزارش شده است (۱۸، ۱۹). سوالات ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی دارای پنج گویه در مقیاس لیکرت بود. که از خیلی زیاد تا خیلی کم امتیاز بندی شد. برای گزینه‌های خیلی زیاد نمره ۵ و برای خیلی کم نمره ۱ در نظر گرفته شد. امتیاز هر متغیر از ۱۰۰ با استفاده از عدد میانگین به دست آمده از هر متغیر به صورت زیر محاسبه شد [  $100 \times \frac{4}{(1 - \text{میانگین})}$  ]. میزان خیلی کم (امتیاز ۲۰ -) و کم (امتیاز ۴۰-۲۱) نشان‌دهنده پایین بودن سطح متغیرهای برون‌گرایی، سازگاری، وظیفه‌شناسی، روان‌رنجوری، گشودگی در برابر تجربه و رفتار شهروندی سازمانی، میزان متوسط (امتیاز ۶۰-۴۱) نشان دهنده سطح متوسط و میزان زیاد (امتیاز ۸۰-۶۱) و خیلی زیاد (امتیاز ۱۰۰-۸۱) نشان دهنده سطح بالای این متغیرهاست (۲۱). پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌های بدست آمده از آنها کدگذاری و سپس در برنامه نرم‌افزاری SPSS ۱۹ ثبت و

در جدول (۳)، میانگین و امتیاز پنج بعد ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد مطالعه، نشان داده شده است. با توجه به مندرجات این جدول، امتیاز دو بعد سازگاری و وظیفه‌شناسی به ترتیب ۷۱ و ۶۴ می‌باشد که نشان دهنده سطح بالای این متغیرها در بین پرستاران مورد مطالعه است. امتیاز دو بعد گشودگی در برابر تجربه و برون‌گرایی به ترتیب ۵۷/۷۵ و ۵۳/۲۵ به دست آمد و این امر نشان می‌دهد که پرستاران مورد مطالعه در این دو متغیر از سطح متوسطی برخوردارند. امتیاز ۱۷ مربوط به بعد روان‌رنجوری بیانگر آن است که پرستاران مورد مطالعه روان‌رنجوری پایینی دارند. در نهایت امتیاز رفتار شهروندی سازمانی ۶۱/۲۵ کسب شده توسط پرستاران مورد مطالعه، حاکی از آن است که این متغیر از سطح بالایی برخوردار است.

رفتار شهروندی سازمانی بر حسب جنسیت در بین زنان با میانگین (۳/۴۵) و امتیاز (۶۱/۲۵) بیش از مردان مورد ارزیابی قرار گرفته است البته از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشد. همچنین رفتار شهروندی سازمانی بر حسب وضعیت تأهل در بین افراد متأهل با میانگین (۳/۴۷) و امتیاز (۶۱/۷۵) بیش از مجردین بوده اما از لحاظ آماری معنادار نمی‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی بر حسب سن در گروه سنی بالای ۴۰ سال با میانگین (۳/۵۷) و امتیاز (۶۴/۲۵) بیش از گروه‌های سنی دیگر می‌باشد ولی از لحاظ آماری معنادار نیست. در نهایت رفتار شهروندی سازمانی بر حسب سابقه خدمت در بین افرادی که دارای سابقه بیشتر از ۲۰ سال داشتند با میانگین (۳/۶۷) و امتیاز (۶۶/۷۵) بیش از بقیه پاسخ‌دهندگان بوده ولی از لحاظ آماری معنادار نبود.

### جدول ۳: میانگین و امتیاز پنج بعد ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد مطالعه پژوهش

نام متغیر	میانگین	انحراف معیار	امتیاز از ۱۰۰
برون‌گرایی	۳/۱۳	۰/۶۲	۵۳/۲۵
سازگاری	۳/۸۴	۰/۴۴	۷۱
وظیفه‌شناسی	۳/۵۶	۰/۵۲	۶۴
روان‌رنجوری	۱/۶۸	۰/۶۶	۱۷
گشودگی در برابر تجربه	۳/۳۱	۰/۵۳	۵۷/۷۵
رفتار شهروندی سازمانی	۳/۴۵	۰/۴۳	۶۱/۲۵

سازگاری دارای بیشترین (۰/۳۱۸) و بعد وظیفه‌شناسی دارای کمترین (۰/۲۸۸) ضریب همبستگی مثبت و معنادار با رفتار شهروندی سازمانی است. همچنین در این جدول مشاهده می‌شود که بین بعد روان‌رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای منفی و معنادار با ضریب همبستگی (۰/۲۶۹-) در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد. قابل ذکر است که بین دو بعد برون‌گرایی و گشودگی در برابر تجربه با رفتار شهروندی سازمانی از لحاظ آماری رابطه معناداری وجود ندارد.

نتایج حاصل از بررسی همبستگی بین ابعاد مختلف ویژگی‌های شخصیتی (برون‌گرایی، سازگاری، وظیفه‌شناسی، روان‌رنجوری و گشودگی در برابر تجربه) و رفتار شهروندی سازمانی در میان پرستاران مورد مطالعه در مراکز آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهر زنجان، با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون در جدول (۴) نشان داده شده است. همانطور که از این جدول برمی‌آید، بین ابعاد سازگاری و وظیفه‌شناسی با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌دار در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد. بعد

جدول ۴: همبستگی میان ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد مطالعه پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی	گشودگی	روان‌رنجوری	وظیفه‌شناسی	سازگاری	برون‌گرایی
برون‌گرایی					-
سازگاری				-	۰/۲۲*
وظیفه‌شناسی			-	۰/۲۹*	۰/۰۶۸
روان‌رنجوری		-	-۰/۰۴۴	-۰/۳۹۱*	-۰/۰۸۹
گشودگی در برابر تجربه	-	-۰/۱۲۹	۰/۰۱۴	۰/۱۵۱	۰/۲۸۲
رفتار شهروندی سازمانی	-	-۰/۰۱۶	۰/۲۸۸*	۰/۳۱۸*	۰/۰۰۱

\*همبستگی در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار می‌باشد.

روان‌رنجوری تأثیر معناداری در تبیین تغییرات رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد مطالعه دارند. این سه عامل مربوط به ویژگی‌های شخصیتی قادرند ۰/۱۷۳ از واریانس رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد مطالعه را تبیین نمایند. چنانچه در علامت ضرایب رگرسیون مشاهده می‌شود، عامل روان‌رنجوری رابطه معکوس با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران دارد. همچنین دو بعد برون‌گرایی و گشودگی در برابر تجربه تأثیر معناداری در بروز رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد مطالعه ندارند.

علاوه بر تحلیل همبستگی از تحلیل رگرسیون چندگانه نیز به منظور تعیین سهم هر یک از ویژگی‌های شخصیتی (شامل برون‌گرایی، سازگاری، وظیفه‌شناسی، روان‌رنجوری و گشودگی در برابر تجربه)، به عنوان متغیرهای پیشین (مستقل) در پیش‌بینی تغییرات رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر ملاک (وابسته) استفاده شد. نتایج مربوط به این تحلیل در جدول (۵) نشان داده شده است. همانطور که در جدول ذیل دیده می‌شود، از میان پنج بعد ویژگی‌های شخصیتی تنها سه بعد سازگاری، وظیفه‌شناسی و

جدول ۵: رگرسیون نقش ویژگی‌های شخصیتی در پیش‌بینی تغییرات رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد مطالعه پژوهش

متغیرها	عدد ثابت	F	ضرایب رگرسیون	R <sup>2</sup>	R <sup>2*</sup>	سطح معناداری
برون‌گرایی			۰/۰۳۷			۰/۶۸
سازگاری			۰/۲۰۲			۰/۰۴۷
وظیفه‌شناسی	۲/۵۱	۵/۳۳	۰/۲۱۹	۰/۱۷۹	۰/۱۷۳*	۰/۰۱۲
روان‌رنجوری			-۰/۱۸۸			۰/۰۴۲
گشودگی			-۰/۰۸۴			۰/۳۴

\*R<sup>2</sup> مربوط به سه بعد سازگاری، وظیفه‌شناسی و روان‌رنجوری است

**بحث و نتیجه گیری**

نتایج این تحقیق به روشنی نشان می‌دهد که خصوصیات ثابت فردی مانند وظیفه‌شناسی، روان‌رنجوری و سازگاری پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای رفتار شهروندی سازمانی هستند که در این میان سازگاری و وظیفه‌شناسی رابطه مثبت و روان‌رنجوری رابطه منفی با رفتار شهروندی سازمانی دارد. این نتایج با برخی تحقیقات پیشین همخوانی دارد. اورگان Organ (۱۹۹۴) قوی‌ترین بعد شخصیتی پیش‌بینی‌کننده رفتارهای شهروندی سازمانی را وظیفه‌شناسی معرفی می‌نماید (۲). باریک (Barrick) و همکاران (۱۹۹۲)، پودساکف (Podsakoff) و همکاران (۲۰۰۰) و تان و تان (Tan & Tan) (۲۰۰۸) نیز بر وجود رابطه بین این دو متغیر صحنه گذاشته‌اند (۳، ۲۲، ۱۳). مطابق با ادبیات تحقیق (۹)، بعد وظیفه‌شناسی در مدل پنج عاملی بیانگر دقت، وجدان و پیگیری فرد در انجام امور است. افراد وظیفه‌شناس مسئولیت‌پذیر، منظم، خویشتن‌دار، پایدار، ساختار یافته و قابل اطمینان‌اند. این ویژگی‌ها با بعد وجدان‌کاری رفتار شهروندی سازمانی که بر اساس آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه مورد نیاز برای انجام آن کار است، همپوشانی دارد. بدین ترتیب، وجود همپوشانی مفهومی میان عامل وظیفه‌شناسی شخصیت و وجدان‌کاری رفتار شهروندی سازمانی، بر وجود رابطه بین این دو متغیر دلالت دارد.

افراد روان‌رنجور افرادی عصبانی، نامطمئن، ناامن، افسرده و مضطرب‌اند (۱۱). با توجه به این مختصات چنین به نظر می‌رسد که افراد دارای این ویژگی‌ها تمایلی به کمک به دیگران و همکاری با آنها نداشته باشند. بنابراین منطقی است که بین روان‌رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی وجود داشته باشد که این مورد توسط پژوهش حاضر مورد تأیید قرار گرفت. نتایج پژوهش سینگ و سینگ (Singh &

(Singh) (۲۰۰۹)، هیل (Hill) (۲۰۰۲) و مون (Moon) (۲۰۰۲) نیز این رابطه منفی را تأیید می‌کنند (۲۳، ۱۵، ۱۴). با توجه به ادبیات تحقیق (۹) افراد سازگار تمایل زیادی به همکاری و کمک به دیگران دارند که این ویژگی‌ها می‌تواند مصادیقی از رفتار شهروندی سازمانی باشد. یافته‌های این پژوهش نیز نشان دادند که عامل سازگاری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارد و این یافته مطابق با پژوهش داف (Duff) (۲۰۰۷)، سینگ و سینگ (Singh) & Singh (۲۰۰۹) و ون امریک و اوایاما (Van Emmerik & Euwema) بود (۲۴، ۲۳، ۱۶).

نکته قابل ذکر این است که اگر چه میان سه بعد سازگاری، وظیفه‌شناسی و روان‌رنجوری با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی معنادار وجود دارد ولی ضریب همبستگی بین آنها زیاد قوی نیست لذا انجام مطالعات بیشتر جهت بررسی بهتر رابطه‌ی میان این متغیرها توصیه می‌شود.

در این پژوهش، ۹۹ نفر از افراد نمونه زن و ۲۹ نفر مرد بودند و زنان با کسب امتیاز ۶۱/۲۵ در متغیر رفتار شهروندی سازمانی بیش از مردان مورد ارزیابی قرار گرفتند. ۹۱ نفر افراد مورد مطالعه متأهل بودند و این افراد با کسب امتیاز ۶۱/۷۵ در رفتار شهروندی سازمانی امتیازی بیش از افراد مجرد بدست آوردند. بیشترین فراوانی سنی به گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال تعلق دارد اما امتیاز رفتار شهروندی سازمانی در گروه سنی بالای ۴۰ سال با امتیاز ۶۴/۲۵ بیش از گروه‌های سنی دیگر بدست آمد. از نظر سابقه خدمت اکثریت افراد مورد مطالعه سابقه خدمت بین ۵ تا ۱۰ سال دارند ولی افرادی که دارای سابقه بیشتر از ۲۰ سال داشتند با کسب امتیاز ۶۶/۷۵ در متغیر رفتار شهروندی سازمانی امتیازی بیش از بقیه پاسخ‌دهندگان بدست آوردند. بنابراین می‌توان بیان کرد که امتیاز رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد مطالعه از لحاظ جنسیت در زنان بیشتر از مردان، از لحاظ وضعیت تاهل در

شغل مدون نمود و خود پرستاران بایستی با ملاحظه قرار دادن شرایط و موقعیت‌ها، اقدام به انجام نقش‌های فرا وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی نمایند. با توجه به نتایج تحقیق، بروز رفتارهای شهروندی می‌تواند ریشه در شخصیت و عوامل درونی افراد داشته باشد که مسئولان مربوطه در بیمارستان‌ها بایستی در کنار بهره‌گیری از نتایج این پژوهش، به منظور استخراج نمره مناسب هر یک از ابعاد ویژگی‌های شخصیتی (سازگاری و وظیفه‌شناسی بالا و روان‌رنجوری پایین)، از منابع معتبر جهانی نیز جهت بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در محیط کار در مواقع انتخاب و استخدام پرستاران استفاده نمایند.

همچنین به مدیران بیمارستان‌ها پیشنهاد می‌شود که با برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی مناسب و موثر و استفاده از بروشورها، عکس‌ها و مطالب تحریک کننده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی به تقویت این نوع رفتارها در میان پرستاران همت گمارند. قابل ذکر است که با توجه به یافته‌های تحقیق و عدم تاثیر معنادار متغیرهای جمعیت شناختی در بروز رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد مطالعه، پیشنهاد می‌شود که مسئولان بیمارستان‌ها فارغ از هرگونه سمت‌گیری بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی، برنامه‌های یکسانی را برای ایجاد، حفظ و تقویت رفتار شهروندی سازمانی تدارک ببینند. در این جا، مدیران منابع انسانی می‌توانند با اتصال دادن رفتارهای شهروندی سازمانی به بسیاری از سیستم‌های منابع انسانی مانند پاداش، تشویق و ارتقاء، ارزیابی عملکرد و جانشین‌پروری بروز این نوع رفتارها در بیمارستان‌ها را دوچندان کنند.

همانطور که ذکر شد برخی از افراد نمونه این تحقیق حاضر به همکاری و تکمیل پرسشنامه این تحقیق نشدند که بنابر نظرات برخی از پرستاران محترم، دلیل عمده آن مشغله کاری زیاد، مراجعه تعداد بالایی از دانشجویان جهت انجام تحقیق و عدم ارائه مشوق‌های لازم و نتایج تحقیق به آنها می‌باشد.

افراد متأهل بیشتر از افراد مجرد، از لحاظ متغیر سن در گروه سنی بالای ۴۰ سال بیشتر از گروه‌های سنی دیگر و از لحاظ سابقه خدمت در افراد با سابقه خدمت بالاتر از ۲۰ سال بیشتر از گروه‌های دیگر می‌باشد.

با توجه به محدودیت‌های جمع‌آوری داده‌ها و عدم پاسخگویی تعدادی از افراد به پرسشنامه‌ها، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در میان پرستاران در سطح بالایی قرار دارد ولی با دقت در امتیاز (۶۱/۲۵) این متغیر می‌توان پی برد که وضعیت مطلوب نیست چرا که رفتار شهروندی سازمانی برای مشاغل پرستاری که امری حرفه‌ای و انسانی است و به شوق و علاقه و عجزین شدن پرستاران در شغل نیازمند است، بایستی امتیازات بالاتری را به خود اختصاص دهد. پاسخگویی تمام افراد نمونه به پرسشنامه‌های تحقیق می‌توانست این نتایج را مورد تعدیل قرار دهد.

یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، وضعیت تأهل، سن و سابقه خدمت) پرستاران تاثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی آنان ندارد. عدم تاثیر معنادار عوامل جمعیت شناختی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی که حاصل یافته‌های این مطالعه و یافته‌های پژوهش مقیمی (۱۳۸۴) و عظیمزاده و همکاران (۱۳۸۸) نیز می‌باشد (۱۸،۲۵)، به خوبی اهمیت نقش عوامل روانشناختی نظیر ویژگی‌های شخصیتی را در بروز رفتار شهروندی سازمانی نمایان می‌نماید. در نهایت می‌توان گفت کیفیت خدمات در کلیه مراکز و مشاغل خدماتی به ویژه بیمارستان‌ها و حرفه پرستاری به دلیل ارتباط مستقیم این حرفه با بیماران بسیار با اهمیت است. از مهمترین عواملی که می‌تواند نگرش، رفتار و تعاملات پرستاران را در جهت ارائه هر چه بهتر خدمات به کار گیرد، رفتار شهروندی سازمانی است چرا که به دلیل ارزش بالا و شرایط منحصر به فرد شغل پرستاری، نمی‌توان کلیه وظایف و نقش‌های آن را در شرح

### تشکر و قدردانی

این مقاله، مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران انجام یافته است. ضمن تشکر از این معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی زنجان و از کلیه پرستاران شرکت‌کننده در پژوهش به جهت همکاری تشکر و قدردانی می‌شود.

بنابراین لازم است که مسئولان مربوطه با انجام مطالعه‌ای دلایل عدم تمایل به مشارکت کارکنان در تحقیقات را شناسایی نموده و جهت رفع آنها اقدامات لازم را برنامه‌ریزی و اجرا نماید.

### منابع

- 1- Hui C, Lam SSK. Can good citizens lead the way in providing quality service?. *Academy of Management Journal*. 2001; 44(5): 988-95.
- 2- Organ DW. Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of Management*. 1994; 20 (2): 465-78.
- 3- Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 2000; 26(3): 513-63.
- 4- Bolino MC, Turnley W.H. Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*. 2003; 17(3): 60-71.
- 5- Karam C. Good organizational soldiers: Conflict-related stress predicts citizenship behavior. *International Journal of Conflict Management*. 2011; 22(3): 300-19.
- 6- Jain A, Giga S, Cooper C. Perceived organizational support as a moderator in the relationship between organizational stressors and organizational citizenship behaviors. *International Journal of Organizational Analysis*. 2013; 21(3): 313-34.
- 7- Podsakoff PM, MacKenzie S. The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *J Human Performance*. 1997; 10(2): 133-55.
- 8- Zhang Y, Liao J, Zhao J. Research on the organizational citizenship behavior continuum and its consequences. *Business Research China*. 2011; 5(3): 364-79.
- 9- Khanifar H, Moghimi M, Jondaghi GH, Taheri F, Sayyar A. Identifying Managers personality necessary for organizational behavior management. *Health Management*. 2009; 12(37): 49-56. [In Persian]
- 10- Bourdage J, Lee K, Ashton M, Perry A. Big Five and HEXACO model personality correlates of sexuality. *Personality and individual differences*. 2007; 43(6): 1506-16.
- 11- Gholipour A. organizational behavior management [Individual behavior]. 2<sup>th</sup> ed. Tehran: Samt Pub. 2009: 208-10. [In Persian]

- 12- Organ DW, Ryan K. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*. 1995; 48 (4): 775–802.
- 13- Tan HH, Tan LM. Organizational Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors. *Journal of Psychology*. 2008; 142(1): 89-108.
- 14- Hill TM. Job attitudes and personality: Predictors of organizational citizenship behavior [dissertation]. Saint Mary's University. 2002: 1-57.
- 15- Moon H. Private and public help: the tripartite model of personality and organizational citizenship behavior [dissertation]. Michigan State University. 2002:1-139.
- 16- Van Emmerik IJ, Euwema MC. Who is offering a helping hand? Associations between personality and OCB and the moderating role of team leader Effectiveness. *Journal of Managerial Psychology*. 2007; 22(6): 530-48.
- 17- Robbins SP, Judge TA. *Organizational behavior*. 13<sup>th</sup> ed. Pearson. 2009; 139.
- 18- Moghimi M. organizational behavior management from theory to practice. *J Culture Management*. 2005; 11(3): 19-48. [In Persian]
- 19- John OP, Srivastava S. The Big Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspective. In: L. A. Pervin, & O. P. John, eds. *Handbook of personality: Theory and research*. New York: Guilford Press. 1999; 102 -38.
- 20- Konovsky MA, Organ, DW. Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 1996; 17(3): 253-66.
- 21- Mahdion R, Ghahramani M, Rezaii Sharif A. Explanation of organizational citizenship behavior with personality. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 2010; 5(0): 178–84.
- 22- Barrick, MR, Mount MK. The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *J Personnel psychology*. 1991; 44 (1): 1-27.
- 23- Singh AK, Singh A.P. Does personality predict Organizational Citizenship Behavior among managerial personnel? *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. 2009; 35(2): 291-8.
- 24- DufZ DB. The relationship between organizational climates, personality factors and Organization Citizenship Behavior. [dissertation]. University of Illinois at Urbana-Champaign. 2007: 1-171.
- 25- Azimzadeh M. Khabiri M. Asadi H. Determination of relationship among Organizational Citizenship Behavior and personality and moderating role of demographic variables. *J Sporting management*. 2010; 27(4): 27-42. [In Persian]

***Relationship between Personality Traits of Nurses with Organizational Citizenship Behavior in Zanjan Educational Hospitals, 2012***

Yousefi Amiri M<sup>1</sup>, Gholipour A<sup>2</sup>, Seyyed Javadin SR<sup>3</sup>, Vakili MM<sup>4</sup>

<sup>1</sup>MSc. in Human Resources Management, Dept. of Management, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>2</sup>Ph.D Associate Professor of Organizational Behavior and Human Resource Management, Dept. of Management, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>3</sup>Professor of Organizational Behavior and Human Resource Management, Dept. of Management, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>4</sup>Ph.D. Assistant Professor, Dept. of Health Promotion and Education, Zanjan University of Medical Sciences, Zanjan, Iran

**Corresponding Author:** Dept. of Management, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

**Email:** m.yousefi@ut.ac.ir

**Received:** 18 June 2013      **Accepted:** 21 Dec 2013

**Background and Objectives:** Organizational citizenship behavior is related to some organizational variables such as job satisfaction, quality of services and organizational productivity. The aim of this study was to assess the relationship between personality traits with the organizational citizenship behavior among nurses in Zanjan in 2012.

**Materials and Methods:** This was a descriptive study in which 128 nurses working in the hospitals of Zanjan University of Medical Sciences were selected using quota sampling and simple random sampling methods. The participants filled up the questionnaires of personality traits and organizational citizenship behavior. Data were analyzed using the correlation coefficient and regression analysis in the SPSS-19

**Results:** The result showed that three personality dimensions were related to the organizational citizenship behavior including agreeableness, conscientiousness and neuroticism ( $P < 0.05$ ). These personality traits could explain 0.173 of the organizational citizenship behavior variance. There were no significant relationships between the organizational citizenship behavior with gender, matrimony, age and tenure statuses of the nurses.

**Conclusion:** Personality traits of nurses are effective factor to make their organizational citizenship behavior. Hospitals managers can promote/make a visible organizational citizenship behavior through creating positive workplace to choose and recruit nurses with suitable personality traits.

**Key words:** *Organizational citizenship behavior, Personality traits, Iran*

**Please cite this article as follows:**

Yousefi Amiri M, Gholipour A, Seyyed Javadin SR, Vakili MM. Relationship between Personality Traits of Nurses with Organizational Citizenship Behavior in Zanjan Educational Hospitals, 2012. Preventive Care in Nursing and Midwifery Journal (PCNM); 2013-2014; 3(2): 70-80.