

رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی: مطالعه موردی کارکنان دانشگاه کردستان

## The Correlation between Organizational citizenship behavior and Teamwork (A case study of university employees Kurdistan)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۲/۱۸، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۰/۱۱/۱۱، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۴/۱۲

M. Arefi., (Ph.D.), M. Shohodi., (M.A.), & Kh. Zandi., (M.A)

**Abstract:** In the present research the correlation between Organizational citizenship behavior and Teamwork in Employees of Kurdistan University is studied. The sample comprises of 106 employees in Kurdistan University That selected by stratified random sampling method. To gathering data Organizational citizenship behavior and Teamwork questioners were administered and its validity and reliability was approved. The data gathered were analyzed using Pearson correlation and multiple regressions. Analysis was administered to examine to what extent the independent variable can predict Teamwork. Results indicate a significant and positive relationship between organizational citizenship behavior and teamwork. Independent variables are altruism, and courtesy, conscientiousness, sportsmanship and civic virtue. Teamwork is the dependent variable. The findings indicate that courtesy and conscientiousness is the most important predictors of teamwork in employees of Kurdistan University. They have the highest percentage of teamwork variance.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior (OCB), Teamwork, Employees of University

محبوبه عارفی<sup>۱</sup>، مریم شهودی<sup>۲</sup> و خلیل زندی<sup>۳</sup>

چکیده: در پژوهش حاضر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی در میان کارکنان دانشگاه کردستان مورد بررسی قرار گرفت. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. نمونه مورد بررسی ۱۰۶ نفر از کارکنان دانشگاه کردستان بودند که بر حسب جنسیت و نوع استخدام به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. به منظور گردآوری اطلاعات، از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و پرسشنامه کار تیمی استفاده گردید، که روایی و پایایی آن‌ها نیز مورد تایید قرار گرفت. در پایان، داده‌های به دست آمده با روش همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاکی از ارتباط مثبت و معنی‌دار رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی در سطح ۰/۰۱ می‌باشد ( $P < 0/01$ ). در این تحقیق کار تیمی به‌عنوان متغیر ملاک و متغیرهای نوع دوستی، ادب و نزاکت، وجدان، جوانمردی و فضیلت مدنی به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین وارد مدل رگرسیون شدند. نتایج بررسی نشان داد که از میان متغیرهای موجود، متغیرهای ادب و نزاکت، و وجدان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های کار تیمی در میان کارکنان دانشگاه کردستان است و بیشترین درصد تغییرات (واریانس) کار تیمی را به خود اختصاص داده است.

**کلید واژه‌ها:** رفتار شهروندی سازمانی، کار تیمی، کارکنان دانشگاه

m-arefi@sbu.ac.ir

۱. دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه شهید بهشتی

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه‌ریزی آموزش عالی دانشگاه شهید بهشتی

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه‌ریزی آموزش عالی دانشگاه شهید بهشتی

## مقدمه

سناریوی معاصر نشان می‌دهد که شرکت‌ها به‌طور فزاینده‌ای در تلاشند تا با تغییرات رخ داده در محیط همراه شوند و در نتیجه آن‌ها بخش عظیمی از تلاش خود را به کوشش در جهت وجوه متمایزکننده‌ای متمرکز کرده‌اند که احتمال دارد متضمن مزیت رقابتی در بازار باشند. به این ترتیب که برخی شرکت‌ها به این واقعیت رسیده‌اند که تغییر در تمرکزشان به سمت اشخاص می‌تواند یک استراتژی خوب در ترکیب سازمان باشد (تیموزی، پدروسو، دی فرانسیسکو و پیلاتی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). در این راستا یکی از مهمترین حوزه‌های تحقیق فعال در میان اندیشمندان سازمانی، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> (OCB) می‌باشد (چن و پنگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹، ص ۵۵). منظور از OCB، تجسم حرکات سازنده و همکارانه‌ای است که نه براساس شرح شغل رسمی لازم الاجرا است و نه این‌که به‌طور مستقیم از طریق سیستم‌های رسمی جبران خدمت در سازمان، به آن‌ها پاداش داده می‌شود. بولینو و تورنلی<sup>۴</sup> (۲۰۰۳)، OCB را به‌عنوان توانایی سازمان در استخراج رفتاری از کارکنان تعریف کرده‌اند که فراتر از وظیفه رسمی آن‌ها شناخته شده و دارای دو ویژگی مشترک هستند: اولاً آن‌ها به‌طور مستقیم قابل اجرا نیستند (یعنی جزء الزامات فنی یک بخش از شغل نمی‌باشند)، دوماً آن‌ها بیانگر تلاش‌های ویژه یا اضافه‌ای از کارکنان هستند که سازمان برای موفقیت بدان نیاز دارد (کورکماز و آرپاسی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹، ص ۲۴۳۲). از سوی دیگر مفهوم نسبتاً جدید دیگری که می‌تواند بیانگر تغییر تمرکز سازمان‌ها به‌سوی افراد باشد، مفهوم کار تیمی<sup>۶</sup> است. در واقع با توجه به ضرورت انطباق با تغییرات محیطی و اذعان به این‌که بسیاری از فعالیت‌های پیچیده و تخصصی در سازمان‌ها خارج از طاققت روال معمول و کار فردی است، باعث گردیده است که سازمان‌ها به مفهوم نسبتاً جدیدی به نام کار تیمی روی آورند. بسیاری از فعالیت‌های امروزی سازمان‌ها در حدی از پیچیدگی و گستردگی قرار دارند که افراد نمی‌توانند هم‌چون گذشته با تکیه بر فعالیت‌های فردی، به انجام موفق این امور در سازمان نائل گردند. لذا مدیران به تدریج به این نتیجه رسیده‌اند که برای اجرای فعالیت‌های پیچیده سازمان، نیازمند کارکنانی هستند که در قالب تیم‌های چند نفره با تخصص‌های مکمل، در جهت پیشبرد اهداف سازمان عمل کنند. منظور از کار تیمی، تلاش‌های هماهنگ و تشریک مساعی کلیه افرادی است

1. Timossi, Pedroso, de Francisco & Pilatti
2. Organizational Citizenship Behavior
3. Chen & Peng
4. Bolino & Turnley
5. Korkmaz & Arpacı
6. Teamwork

رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی: مطالعه موردی کارکنان دانشگاه کردستان

که با همدیگر کار می‌کنند (کاراکاس و تورمن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸، ص ۲۳۳). در زمینه OCB و کار تیمی ارگان<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) می‌گوید که رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند باعث بهبود عملکرد سازمانی، هماهنگی در محیط‌های پیچیده، بهبود کار تیمی و رفع ابهام گردد (هنری ای<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷، ص ۵۵۴). هم‌چنین شیلدون و البوت (۱۹۹۹) می‌گویند، افراد نیز احتمالاً هنگامی که تعلق بیشتری به کار تیمی و سازمان داشته باشند، از انگیزه‌های درونی بیشتری برای درگیر شدن در رفتارهای شهروندی سازمانی برخوردار خواهند بود (دیک، کنیپنبرگ، کرسکرایدر، هرتل و ویسیکی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸، ص ۳۹۱). با این حال، علیرغم تلاش‌های متعددی که در زمینه مطالعه OCB صورت گرفته است، مرور ادبیات گذشته نشان می‌دهد که این مطالعات عمدتاً بر شناسایی سوابق بالقوه رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند و تنها تعداد کمی از مطالعات به بررسی پیوند بین OCB و عملکرد سازمانی یا عملکرد تیمی پرداخته‌اند (چن و پنگ، ۲۰۰۹، ص ۵۶-۵۵). در حقیقت همان‌طور که پودساکوف، آهیارنه و مکنزی (۱۹۹۷) نیز گفته است، تحقیقات کمی به بررسی این فرض اساسی پرداخته‌اند که OCB موجب بهبود عملکرد گروه و سازمان می‌گردد (پودساکوف، آهیارنه و مکنزی<sup>۵</sup>، ۱۹۹۷، ص ۲۶۲). بنابراین در این پژوهش تلاش می‌شود به‌طور ویژه به بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی در میان کارکنان دانشگاه کردستان پرداخته شود. به بیان دیگر هدف از این پژوهش بررسی این سوال است که آیا ارتباطی بین OCB و کار تیمی وجود دارد و آیا می‌توان ادعا نمود که با افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی، وضعیت کار تیمی نیز در سازمان بهبود یابد؟ هم‌چنین در این پژوهش ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی به تفکیک ابعاد آن‌ها بررسی گردیده و در ادامه به این سوال پاسخ داده خواهد شد که کدام یک از ابعاد رفتار شهروندی می‌توانند نقش چشمگیری در پیش-بینی کار تیمی داشته باشند.

### ضرورت و اهمیت تحقیق

شرایط در حال تغییر کاری به‌عنوان یک ویژگی غیرقابل انکار سازمان‌ها، سبب می‌شود که سازمان‌ها الزامات بیش از گذشته به اشخاصی وابسته شوند که صرف‌نظر از الزامات رسمی شغلشان،

---

1. Karakus & Toremen

2. Organ

3. Henry E

4. Dick, Knippenberg, Kerschreiter, Hertel & Wieseke

5. Podsakoff, Ahearne & MacKenzie

به تغییرات موفقیت‌آمیز کمک خواهند کرد (مهديون، قهرمانی و رضائی، ۲۰۱۰، ص ۱۷۸). افراد در سازمان طیف وسیعی از رفتارها را نشان می‌دهند. از پایین‌ترین رفتارها که در آن فرد، جایگاه خود را حداقل به‌عنوان یک عضو حفظ می‌کند تا فردی که فراتر از انتظارات رفته و به‌منظور بهبود عملکرد اثربخش سازمان و نیز به‌منظور افزایش نفع دیگران، در رفتارهای فراتر از نقش خود درگیر می‌شود. این رفتارهای فراتر از نقش که داوطلبانه بوده و از طریق ارزیابی‌های رسمی شغل اندازه‌گیری نمی‌شوند، از لحاظ سازمانی بسیار مطلوب، پسندیده و حیاتی هستند و تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی یا سندروم (سرباز خوب) نامیده می‌شوند (تارنپسید<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲، ص ۱). از سوی دیگر هر روز تعداد بیشتری از سازمان‌ها به ساختار افقی روی می‌آورند؛ یعنی به جای تأکید بر فرد و کارکرد سلسله‌مراتب، فرایندها را محور و مبنای فعالیت‌های خود قرار می‌دهند. امروز کار تیمی چند وظیفه‌ای برای موفقیت سازمان‌ها یک عامل ضروری محسوب می‌شود و در عرصه بازار متحول امروز، بدون کار تیمی، تمرکز کامل بر مشتری میسر نخواهد شد (هینز، ترجمه اصلانی، ۱۳۸۷، ص ۲۱۵). رویکرد تیمی به مدیریت سازمان‌ها، تاثیرات متنوع و پابرجایی بر سازمان‌ها می‌گذارد. در آینده نزدیک، تیم‌ها به یک سنگ بنا برای مدیریت پیشرو تبدیل می‌گردند. طبق نظر پیتر دراگر، سازمان‌های فردا تخت‌تر و دانش محور بوده و براساس تیم‌ها سازماندهی می‌شوند. این بدان معناست که به‌طور مجازی همه کارکنان نیازمند صیقل دادن مهارت‌های تیمی خود می‌باشند (سیدجوادین، ۱۳۸۶، ص ۳۴۴). از جمله مهارت‌های نمایانگر کار تیمی می‌توان به ابعادی هم‌چون ارتباطات، حمایت متقابل، تعادل، انسجام و تلاش در کار اشاره نمود (هونگل و پاربوت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷، ص ۱۶۳). به‌طور کلی اعضای یک تیم باید دارای سه دسته از مهارت‌های مکمل، شامل (مهارت‌های وظیفه‌ای یا داشتن مهارت‌های فنی خاص مطابق با نقش)، (مهارت‌های حل مساله و تصمیم‌گیری) و (مهارت‌های انسانی به‌منظور جذب افراد تیم نسبت به هم) داشته باشند تا بتوانند عملکرد اثربخشی از خود ارائه دهند (مورهد و گریفین، ترجمه الوانی و معمارزاده، ۱۳۸۷، ص ۳۰۸). آن چه مدنظر است، این است که مهارت‌هایی هم-چون برقراری ارتباطات دوسویه، حمایت متقابل، کمک به یکدیگر و سایر مهارت‌های انسانی، مستلزم وجود کارکنانی است که از رفتارهای فنی مطابق با نقش خود فراتر رفته، به ارتقای عملکرد اثر بخش سازمان کمک کنند.

با این وجود، اگرچه در طول دو دهه گذشته، پژوهشگران تلاش‌های متعددی برای فهم OCB در زمینه علم سازمان انجام داده‌اند، اما اکثر این مطالعات بر جستجوی OCB در سطح فردی تمرکز دارند. با این حال مانند بسیاری دیگر از مفاهیم در تحقیقات سازمانی، OCB

1. Turnipseed
2. Hoegl&Parboteeah

رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی: مطالعه موردی کارکنان دانشگاه کردستان

ممکن است هم در سطح فردی و هم در سطح گروهی و سازمانی باشد (چن و پنگ، ۲۰۰۹، ص ۵۶-۵۵). در واقع بیشتر تحقیقات بر ارتباط بین OCB و عملکرد اجرا شده در سطح فردی متمرکز بوده‌اند و تنها در طول دهه گذشته است که بررسی ارتباط OCB با سطح عملکرد گروهی آغاز شده است (نیلسن، هریوناک و شاو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱، ص ۵۵۵). هم‌چنین با توجه به این‌که، معدود پژوهش‌هایی که در زمینه ارتباط OCB و کار تیمی انجام گرفته است، عمدتاً خارج از ایران صورت گرفته‌اند، لذا نیاز به انجام چنین بررسی‌هایی در داخل ایران نیز به‌منظور فهم عمیق‌تر از ماهیت ارتباطات OCB و کار تیمی در سازمان‌های ایران احساس می‌گردد.

## مبانی نظری

### رفتار شهروندی سازمانی (OCB)

رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمن و ارگان (۱۹۸۳) و اسمیت، ارگان و نیار (۱۹۸۳) معرفی شد (نیلسن، هریوناک و شاو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱، ص ۵۵۵). ارگان (۱۹۸۸)، OCB را به عنوان رفتارهایی تعریف می‌کند که ماهیت اختیاری داشته و بخشی از الزامات رسمی کارکنان نیستند، اما در عین حال منجر به ارتقای عملکرد اثربخش سازمان می‌گردند (چن و پنگ، ۲۰۰۹، ص ۵۶). بولینو، تورنلی و بلودگود<sup>۳</sup> (۲۰۰۲)، OCB را تمایل کارکنان به فراتر رفتن از الزامات رسمی کار خود به‌منظور کمک به یکدیگر و داشتن علاقه واقعی به فعالیت‌ها و ماموریت کلی سازمان تعریف کرده‌اند. شهروندی خوب از نظر بولینو و تورنلی (۲۰۰۳)، شامل انواع رفتارهای کارکنان از قبیل انجام وظایف اضافی، کمک داوطلبانه به افراد در محل کار، پیشرفت در حرفه خود و حفظ آن، پیروی از قوانین (حتی وقتی که هیچ‌کس از آن پیروی نمی‌کند)، حمایت از کارکنان، حفظ نگرش مثبت و تحمل ناراحتی در محل کار می‌باشد (کورکماز و آرپاسی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹، ص ۲۴۳۲). در تعریفی دیگر بورمن<sup>۵</sup> (۲۰۰۴)، رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای داوطلبانه‌ای تعریف می‌کند که که فراتر از نقش سازمانی فرد بوده، منجر به بهبود ارتباط با مشتری و همکاران، ارتقای کار تیمی، انعطاف‌پذیری و مزیت رقابتی می‌گردد

1. Nielsen, Hrivnak & Shaw
2. Nielsen, Hrivnak & Shaw
3. Bolino, Turnley, & Bloodgood
4. Korkmaz & Arpacı
5. Borman

هنری ای<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷، ص ۵۵۴). مفهوم مشابهی که در زمینه OCB در گروه‌ها و تیم‌های کاری مطرح می‌شود، رفتار شهروندی گروهی<sup>۲</sup> (GCB) می‌باشد. GCB به‌عنوان مفهومی در نظر گرفته می‌شود که نشان می‌دهد یک گروه کاری تا چه حد از گروه‌های کاری دیگر و به‌طور کلی از سازمان حمایت می‌کند. نمونه‌ای از GCB در یک نظام دانشگاهی هنگامی اتفاق می‌افتد که یک گروه آموزشی به گروه آموزشی دیگر در اجرای مراسم معارفه دانشجویان جدیدالورود کمک می‌کند (چن، لام، نیومن و شاولبروک<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵، ص ۲۷۵). در مورد OCB، پژوهشگران مختلف، مولفه‌های کم و بیش مختلفی را مطرح نموده‌اند. در این پژوهش پنج بعد برای OCB در نظر گرفته می‌شود که ارگان (۱۹۸۸) مطرح نموده است:

**نوع دوستی**<sup>۴</sup>: اشاره به آن دسته از رفتارهای کارکنان دارد که در جهت کمک به کارکنان دیگر که دست به گریبان مشکلات کاری هستند، به صورت چهره به چهره انجام می‌گیرد (فاسینا، جونز، اگرسلیو<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸، ص ۸۰۶-۸۰۷).

**ادب و نزاکت**<sup>۶</sup>: اشاره به اقدامات کارکنان دارد که به‌منظور جلوگیری از بروز مشکلات با کارکنان دیگر صورت می‌گیرد (فاسینا، جونز، اگرسلیو، ۲۰۰۸، ص ۸۰۶-۸۰۷).

**وجدان**<sup>۷</sup>: اشاره به رفتار کارکنان دارد هنگامی که آن‌ها زمانی بیشتر از زمان تعیین شده در قوانین عمومی سازمان کار می‌کنند (فاسینا، جونز، اگرسلیو، ۲۰۰۸، ص ۸۰۶-۸۰۷).

**جوانمردی**<sup>۸</sup>: اشاره به گذشت و چشم‌پوشی کارکنان نسبت به ناراحتی‌های جزئی و اعمالی دارد که ممکن است در فعالیت‌های کاری روزانه به وجود بیایند (فاسینا، جونز، اگرسلیو، ۲۰۰۸، ص ۸۰۶-۸۰۷).

**فضیلت مدنی**<sup>۹</sup>: به نقش فعال و مشارکت سازنده کارکنان در یک سازمان اشاره دارد (فاسینا، جونز، اگرسلیو، ۲۰۰۸، ص ۸۰۶-۸۰۷).

- 
1. Henry E
  2. Group Citizenship Behaviour
  3. Chen, Lam, Naumann & Schaubroeck
  4. Altruism
  5. Fassina, Jones & Uggerslev
  6. Courtesy
  7. Conscientiousness
  8. Sportsmanship
  9. Civic virtue

## کار تیمی

امروزه کار تیمی در سازمان‌ها از اهمیت بسیاری برخوردار است. اصولاً کار تیمی برای سازمان‌ها ایجاد وفاداری، پاسخ به نوآوری، انعطاف‌پذیری و کارایی را به ارمغان می‌آورد. اثرات کار تیمی هم در سطح سازمانی، هم در سطح گروهی و هم در سطح فردی مشهود است. از جمله این تاثیرات، تضمین کیفیت، تسریع امور، نوآوری، رفتار کارآمدتر، گسترش ظرفیت‌های کاری، توسعه شخصیت، توسعه حساسیت اجتماعی و ... می‌باشد (ماروسی و بنسیک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹، ص ۱۶۹). در تعریف تیم‌های کاری باید گفت مجموعه‌ای قابل تعریف از دو یا چند نفر هستند که دارای تعامل پویا، وابسته و هماهنگ با یکدیگر در جهت هدف یا ارزش مشترک می‌باشند و نیز دارای نقش یا مهارت‌های مکمل در جهت این اهداف هستند (یوچ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷، ص ۲۰). باید توجه داشت که تیم‌های کاری متفاوت از گروه‌های کاری هستند. سید جوادین (۱۳۸۶) معتقد است که یک گروه کاری زمانی به یک تیم تبدیل می‌شود که:

- ۱- رهبری به یک فعالیت مشترک تبدیل شود.
- ۲- مسئولیت‌پذیری از حالت کاملاً فردی، به حالت فردی و جمعی تبدیل شود.
- ۳- حل مساله به جای یک فعالیت پاره وقت به یک روش زندگی تبدیل شود.
- ۴- اثربخشی به وسیله تولید و بازده جمعی گروه اندازه‌گیری شود (سید جوادین، ۱۳۸۶، ص ۳۴۴).

پژوهشگران مختلف، ابعاد مختلفی را برای کار تیمی در نظر گرفته‌اند. برای مثال هوئگل و پاربوته (۲۰۰۷)، برای بررسی کیفیت کار تیمی، شش بعد ارتباطات، هماهنگی، تعادل کمک‌های اعضا، حمایت متقابل، تلاش و انسجام را مطرح نموده‌اند (هوئگل و پاربوته، ۲۰۰۷، ص ۱۶۳). اونیل (۱۹۹۹)، ونگ و مک (۲۰۰۱) و کوهل (۲۰۰۱) برای کار تیمی شش بعد وفق‌پذیری (قابلیت تطبیق‌پذیری)، ارتباطات، هماهنگی، تصمیم‌گیری، روابط درون تیمی و رهبری را در نظر گرفته‌اند (کوهل به نقل از آرامون، صادقی آرانی، اردکانی، ۱۳۸۸، ص ۶۲). باکر، آمدئو و کروکاس<sup>۳</sup> (۲۰۱۱)، برای مهارت‌های کار تیمی چهار بعد پایش وضعیت، حمایت متقابل، رهبری و ارتباطات را مطرح نموده‌اند (باکر، آمدئو و کروکاس، ۲۰۱۰، ص ۲). هوئگل و جیموندن<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) برای بررسی کیفیت کار تیمی، شش بعد ارتباطات، هماهنگی، تعادل کمک‌های اعضا،

- 
1. Marosi & Bencsik
  2. Yauch
  3. Baker, Amodeo & Krokos
  4. Hoegl & Gemuenden

حمایت متقابل، تلاش و انسجام را بررسی نموده‌اند (هوئگل و جیموندن، ۲۰۰۱، ص ۴۳۷). باکر، هاروات، کامپیون، اوفرمن و سالاس<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) برای کار تیمی چهاربعد تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی گروهی، سازگاری و انعطاف‌پذیری، روابط بین فردی، و ارتباطات را در نظر گرفته‌اند (باکر، هاروات، کامپیون، اوفرمن و سالاس، ۲۰۰۰، ص ۲۲). نهایتاً باید گفت لنچیونی برای اندازه‌گیری کار تیمی پنج مولفه تعهد، اعتماد، مسئولیت‌پذیری، برخورد سازنده و هدفمندی را مطرح نموده است (لنچیونی، ترجمه امینی، ۱۳۸۲). در این پژوهش بر مبنای دیدگاه لنچیونی و با توجه به مبانی موجود، برای اندازه‌گیری کار تیمی شش بعد زیر مورد بررسی قرار می‌گیرد:

**ارتباطات<sup>۲</sup>:** اعضای تیم بیشتر به‌طور مستقیم و شخصاً با یکدیگر ارتباط دارند. و اطلاعات مربوطه، آشکارا توسط اعضای تیم در میان گذاشته می‌شود (هوئگل و پاربوتو، ۲۰۰۷، ص ۱۶۳).

**تعهد:** منظور از تعهد، پایبند بودن به تصمیمات و برنامه‌ها است، به‌طوری‌که همه به وضوح در آن‌ها مشارکت کنند گویی که انگار آن تصمیم به اتفاق آراء گرفته شده است (لنچیونی، ترجمه امینی، ۱۳۸۸، ص ۱۱۱-۱۰۹).

**اعتماد<sup>۳</sup>:** اطمینان و پشت‌گرمی اعضای تیم از حسن نیت همکاران و اعتقاد به این‌که در گروه نیازی به پائیدن دور و بر و حالت فاعی به خود گرفتن نیست (لنچیونی، به نقل از فرخی، ۱۳۸۹).

**مسئولیت‌پذیری<sup>۴</sup>:** شوق اعضای تیم به بازخواست کردن خود و همتایان درباره رفتار یا عملکردی که برای تیم زیانبار است (لنچیونی، به نقل از فرخی، ۱۳۸۹).

**برخورد سازنده<sup>۵</sup>:** بحث‌های سازنده‌ای که در آن افراد در کوتاه‌ترین زمان به بهترین راه‌حل می‌رسند (لنچیونی، به نقل از فرخی، ۱۳۸۹).

**هدفمندی<sup>۶</sup>:** حالتی است که در آن افراد، هدف‌ها و نصاب‌های تیمی را بر نیازهای فردی ترجیح می‌دهند (لنچیونی، به نقل از فرخی، ۱۳۸۹).

- 
1. Baker, Horvath, Campion, Offermann & Salas
  2. Communications
  3. Trust
  4. Responsibility
  5. Constructive approach
  6. Objectively



## پیشینه تحقیق

در سال ۲۰۱۰ پژوهشی با عنوان "توضیح رفتار شهروندی با شخصیت در دانشگاه تهران" انجام گرفت. یکی از نتایج پژوهش این بود که وضعیت OCB در میان کارکنان دانشگاه تهران بالاتر از میانگین نظری بود و همه ابعاد نیز به تفکیک، بالاتر از میانگین بودند (مهدیون، قهرمانی و رضائی، ۲۰۱۰، ص ۱۸۰). در سال ۱۳۸۹ پژوهشی در ایران با عنوان، ایجاد ارزش از طریق اعتماد، تصمیم‌سازی و کار تیمی در محیط آموزشی، صورت گرفت. برخی از نتایج این پژوهش نشان داد که بین فضای اعتماد و کار تیمی رابطه معنی‌داری وجود دارد (صوفیان، سراج، نعیمی، اسدزاده، مویدی و شاغولی، ۲۰۱۰، ص ۲۵۵). در پژوهش دیگری در سال ۲۰۰۳، این فرض که رفتار شهروندی کارکنان تحت‌تاثیر رفتار شهروندی جمعی، در یک گروه کاری قرار می‌گیرد، بررسی و تایید شد (بومر، میلز و گروور، ۲۰۰۳، ص ۱۸۱). پژوهش دیگری در سال ۲۰۰۹ با این هدف انجام گرفت که نشان دهد چشم‌انداز مشترک سازمانی در میان گروه‌های آموزشی که OCB را درون تیم‌ها تسهیل می‌کنند، باعث توسعه همکاری‌ها و وابستگی‌های متقابل می‌گردد. تحلیل نتایج نشان داد که ترکیب اهداف رقابتی و مستقل، رفتار شهروندی یک تیم را کاهش می‌دهد. این نتایج هم‌چنین نشان داد که چشم‌انداز مشترک سازمانی و اهداف مشارکتی در میان گروه‌ها، مبنای مهمی برای تیم‌های کاری محسوب می‌شود تا از طریق تسهیل رفتارهای شهروندی، به عملکرد موثر سازمان کمک کنند (ونگ و لو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹، ص ۲۸۷۹). در پژوهش دیگری چيو و تسای<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) نشان دادند که رفتارهای شهروندی سازمانی، برای کار تیمی، همکاری و نوآوری کارکنان بسیار حیاتی هستند (چيو و تسای، ۲۰۰۷، ص ۱۰۹۹). نیلسن، هریوناک و شاو (۲۰۱۱) طی یک بررسی فراتحلیلی نشان دادند که به‌طور کلی رابطه مثبتی بین OCB و عملکرد گروهی وجود دارد (نیلسن، هریوناک و شاو، ۲۰۱۱، ص ۵۵۵). هم‌چنین لی پین و همکارانش (۲۰۰۸) دریافتند که OCB در سطح گروه، ارتباطی قوی با عملکرد تیمی دارد (نیلسن، هریوناک و شاو، ۲۰۱۱، ص ۵۶۹). نتایج پژوهشی با عنوان، رفتار شهروندی گروه: مفهوم‌سازی و بررسی مقدماتی پیشامدها و پیامدها، نشان داد که GCB به‌طور مثبت و معنی‌داری با عملکرد گروهی مرتبط بود (چن، لام، نیومن و شاوروک، ۲۰۰۵، ص ۲۷۳). نتایج پژوهش دیگری در مورد تاثیر اعتماد و مورد اعتماد بودن بر رفتارهای شهروندی تیم نشان داد که اعتماد زیردستان به رهبر و رفتارهای شهروندی سازمانی دارای ارتباط مثبتی در سطح تیمی

---

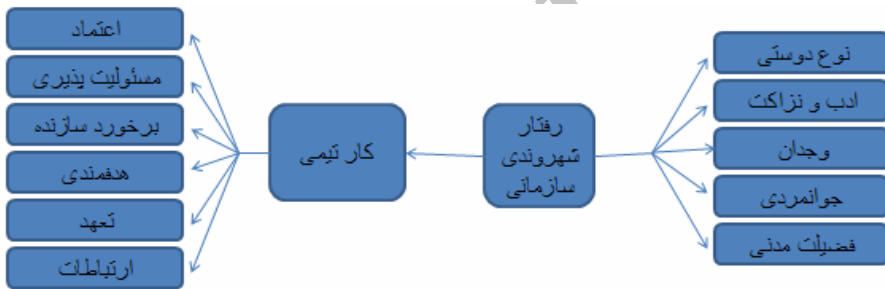
1. Wong & Liu

2. Chiu & Tsai

هستند؛ به این ترتیب که وقتی رهبران اعتماد زیردستان را به دست آورند، تیم‌ها رفتارهای شهروندی بیشتری از خود نشان می‌دهند (لاو و لام<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸، ص ۱۴۱). هم‌چنین می‌توان به پژوهش پودساکف و همکارانش با عنوان، رفتار شهروندی سازمانی و کمیت و کیفیت عملکرد گروه کاری، اشاره نمود. یافته‌های این پژوهش نشان داد که رفتار کمکی (حمایتی) و رفتار جوانمردانه، تاثیر معنی‌داری بر کمیت عملکرد گروه داشتند و رفتار کمکی (حمایتی) نیز تاثیر معنی‌داری بر کیفیت عملکرد گروه داشت. اما فضیلت مدنی هیچ تاثیر معنی‌داری بر عملکرد گروه نداشت (پودساکف، آهیازنه و مکنزی، ۱۹۹۷، ص ۲۶۲). نتایج پژوهش دیگری نشان داد که اعتماد در سازمان بر OCB تاثیر می‌گذارد (ونگ، انجو و ونگ، ۲۰۰۶، ص ۳۴۴).

### مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر پیش‌بین و کار تیمی به‌عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته می‌شود.



### روش پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش، کلیه کارکنان ثابت، پیمانی و قراردادی دانشگاه کردستان می‌باشند که تعداد آن‌ها ۲۰۳ می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه به جدول مورگان استناد گردید که عدد ۱۳۴ نفر را نشان می‌داد. در ادامه تعداد ۱۳۵ پرسشنامه توزیع گردید که نهایتاً ۱۰۶ پرسشنامه سالم بازگردانده شد (نرخ پاسخگویی=۷۸٪). روش نمونه‌گیری نیز در این پژوهش، با توجه به نسبت کارکنان از لحاظ جنسیت، نوع استخدام و مدرک تحصیلی به‌صورت تصادفی طبقه‌ای انجام گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌های آماری نیز از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون ساده و رگرسیون چندگانه استفاده گردید.

1. Lau & Lam

جدول ۱. نمونه آماری برحسب نوع استخدام، جنسیت و مدرک تحصیلی

جمع	مدرک تحصیلی						نوع استخدام و جنسیت	
	دکتری	فوق لیسانس	لیسانس	فوق دیپلم	دیپلم	کمتر از دیپلم		
۳۸	-	۶	۱۳	۱	۳	۱	مرد	رسمی یا ثابت
	-	۲	۸	۲	۲	-	زن	
۲۰	-	۳	۹	۲	-	-	مرد	پیمانی
	-	-	۵	۱	-	-	زن	
۴۸	-	۱	۹	۶	۱۰	-	مرد	قراردادی کارمعی و کارمشنخص
	-	۱	۹	۵	۷	-	زن	
۱۰۶	-	۱۳	۵۳	۱۷	۲۲	۱	جمع کل	

### ابزار جمع آوری اطلاعات

برای گردآوری اطلاعات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه محقق ساخته بر مبنای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان استفاده گردید. این پرسشنامه مشتمل بر ۲۳ سوال بود که پنج مولفه نوع دوستی، ادب و نزاکت، وجدان، جوانمردی و فضیلت مدنی را اندازه گیری می کرد. گویه های پرسشنامه در مقیاس پنجگانه لیکرت بوده و نمره دهی آن، به صورت (کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴، کاملاً موافقم=۵) بود که البته برای بعضی سوالات، جهت نمره دهی معکوس بود. روایی این پرسشنامه با استناد به نظر متخصصین و اساتید دانشگاهی مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ که ۰/۸۳ بود، مورد تایید قرار گرفت. هم چنین برای گردآوری اطلاعات مربوط به کار تیمی از پرسشنامه محقق ساخته بر مبنای پرسشنامه کار تیمی لنچونی استفاده گردید. این پرسشنامه مشتمل بر ۱۹ سوال بود که شش مولفه اعتماد، برخورد سازنده، مسئولیت پذیری، تعهد، هدفمندی و ارتباطات را اندازه گیری می کرد. گویه های پرسشنامه در مقیاس پنجگانه لیکرت بوده و نمره دهی آن، به صورت (خیلی کم=۱، کم=۲، متوسط=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵) بود. روایی این پرسشنامه با استناد به نظر متخصصین و اساتید دانشگاهی مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ که ۰/۷۷ بود، مورد تایید قرار گرفت.

## یافته‌های پژوهش

برای بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی، ابتدا از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید. همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌گردد، ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی ۰/۵۷ می‌باشد. در این جدول مشخص می‌شود که ارتباط تمام ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با کار تیمی در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی‌دار است. از سوی دیگر ارتباط تمام ابعاد کار تیمی نیز با رفتار شهروندی سازمانی، حداقل در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی‌دار است. از میان مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی، بیشترین ارتباط بین دو بعد ادب و نزاکت، و اعتماد با ضریب همبستگی ۰/۶۷ می‌باشد و کمترین ارتباط بین دو بعد جوانمردی و تعهد با ضریب ۰/۰۸ می‌باشد که این همبستگی، معنی‌دار نیست.

جدول ۲. آزمون همبستگی پیرسون به منظور بررسی ارتباط ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با کار تیمی

کار تیمی	ارتباطات	تعهد	هدفمندی	برخورد سازنده	مسئولیت پذیری	اعتماد	کار تیمی رفتار شهروندی سازمانی
۰/۴۷۱ ۰/۰۰۰۱	۰/۴۵۷ ۰/۰۰۰	۰/۲۲۲ ۰/۰۲۲	۰/۴۴۳ ۰/۰۰۰۱	۰/۳۴۱ ۰/۰۰۰۱	۰/۲۴۱ ۰/۰۱۳	۰/۴۷۱ ۰/۰۰۰۱	R Sig
۰/۶۶۳ ۰/۰۰۰۱	۰/۳۵۰ ۰/۰۰۰۱	۰/۳۲۹ ۰/۰۰۱	۰/۵۵۵ ۰/۰۰۰۱	۰/۵۶۶ ۰/۰۰۰۱	۰/۴۵۴ ۰/۰۰۰۱	۰/۶۷۲ ۰/۰۰۰۱	R Sig
۰/۳۹۹ ۰/۰۰۰	۰/۵۲۱ ۰/۰۰۰۱	۰/۱۷۸ ۰/۰۶۷	۰/۲۷۰ ۰/۰۰۵	۰/۳۰۱ ۰/۰۰۲	۰/۲۳۶ ۰/۰۱۵	۰/۳۸۱ ۰/۰۰۰۱	R Sig
۰/۴۶۳ ۰/۰۰۰۱	۰/۴۷۷ ۰/۰۰۰۱	۰/۰۸۸ ۰/۳۷۲	۰/۴۱۲ ۰/۰۰۰۱	۰/۳۰۶ ۰/۰۰۱	۰/۲۹۶ ۰/۰۰۲	۰/۵۰۶ ۰/۰۰۰۱	R Sig
۰/۳۶۲ ۰/۰۰۰۱	۰/۵۳۷ ۰/۰۰۰۱	۰/۱۳۰ ۰/۱۸۴	۰/۳۴۰ ۰/۰۰۰۱	۰/۲۴۶ ۰/۰۱۱	۰/۱۶۵ ۰/۰۹۲	۰/۳۳۴ ۰/۰۰۰۱	R Sig
۰/۵۷۰ ۰/۰۰۰۱	۰/۶۱۹ ۰/۰۰۰۱	۰/۲۳۰ ۰/۰۱۸	۰/۴۸۶ ۰/۰۰۰۱	۰/۴۱۷ ۰/۰۰۰۱	۰/۳۲۳ ۰/۰۰۱	۰/۵۶۶ ۰/۰۰۰۱	رفتار شهروندی سازمانی Sig

در ادامه برای رسیدن به ترکیب مناسبی از مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی که بتوانند پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای کار تیمی باشند، از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام استفاده گردید.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام برای کل آزمودنی‌ها

Sig سطح معناداری	Adjusted R Square	R	مقدار F	میانگین مجدورات	درجات آزادی	مجموع مجدورات	شاخص‌های آماري مدل‌های تغییر
۰/۰۰۰۱	۰/۴۳۴	۰/۱۶۶۳	۸۱/۶۱۳	۵۵۱۵/۵۹۴ ۶۷/۵۸۲	۱ ۱۰۴ ۱۰۵	۵۵۱۵/۵۹۴ ۷۰۲۸/۵۲۸ ۱۲۵۴۴/۱۲۳	گام اول: رگرسیون باقی مانده کل
۰/۰۰۰۱	۰/۴۹۸	۰/۷۱۲	۵۳/۰۶۷	۳۱۸۳/۰۱۸ ۵۹/۹۸۱	۲ ۱۰۳ ۱۰۵	۶۳۶۶/۰۳۶ ۶۱۷۸/۰۸۶ ۱۲۵۴۴/۱۲۳	گام دوم: رگرسیون باقی مانده کل
متغیر وابسته = کار تیمی گام اول = ادب و نزاکت گام دوم = وجدان							

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، در گام نخست متغیر "ادب و نزاکت" وارد معادله رگرسیون شده است. این متغیر به تنهایی ۴۳/۳ درصد از تغییرات واریانس کار تیمی را تبیین می‌کند. در گام دوم متغیر "وجدان" وارد معادله رگرسیون شده و با اضافه شدن این متغیر، ۴۹/۸ درصد از تغییرات واریانس کار تیمی، تبیین می‌گردد. با مراجعه به مقدار F در هر دو گام مشخص می‌گردد که نتایج هر دو مدل در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است ( $P < 0/01$ ). سایر متغیرها یعنی نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت مدنی، به دلیل آن که نقش معناداری در پیش‌بینی کار تیمی نداشته‌اند، وارد معادله رگرسیون نشده‌اند.

جدول ۴. شاخص‌های آماری تحلیل رگرسیون برای متغیرهای ادب و نزاکت، و وجدان

آزمون هم خطی		Sig	t	مقدار Beta	مقدار B	شاخص‌های آماری گام‌ها و متغیرها
Tolerance	VIF					
۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۰/۰۰۰۱	۱۰/۴۷۴	۰/۶۶۳	۳۱/۷۹۵	گام اول : مقدار ثابت ادب و نزاکت
۰/۹۵۲	۱/۰۵۰	۰/۰۰۰۱	۴/۲۰۳	۰/۶۰۵	۱۸/۸۲۱	گام دوم : مقدار ثابت ادب و نزاکت
۰/۹۵۲	۱/۰۵۰	۰/۰۰۰۱	۳/۷۶۵	۰/۲۶۷	۱/۶۸۵	وجدان

متغیر وابسته = کار تیمی

با مراجعه به جدول، می‌توانیم تاثیر رگرسیونی متغیرهای پیش‌بین موثر بر کار تیمی، یعنی "ادب و نزاکت" و "وجدان" را مشخص کنیم. نتایج موجود در جدول فوق نشان می‌دهد در گام اول که متغیر ادب و نزاکت وارد معادله رگرسیون شده، میزان ضریب بتا برای این متغیر ۰/۶۶۳ می‌باشد. این بدان معناست که به ازای یک انحراف استاندارد تغییر در متغیر ادب و نزاکت، میزان کار تیمی به اندازه ۰/۶۶۳ انحراف استاندارد تغییر خواهد یافت. هم‌چنین آزمون t نیز در مورد آن، معنادار می‌باشد (P<0/01). در گام دوم که متغیر "وجدان" وارد معادله رگرسیون شده است میزان ضریب بتای "ادب و نزاکت" برابر با ۰/۶۰۵ می‌باشد. میزان ضریب بتای متغیر وجدان نیز برابر با ۰/۲۶۷ است. یعنی یک انحراف استاندارد تغییر در متغیر وجدان موجب ۰/۲۶۷ انحراف استاندارد تغییر در متغیر کار تیمی می‌گردد. به‌طور کلی نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین متغیرهای پیش‌بین در این پژوهش، دو متغیر ادب و نزاکت، و وجدان در پیش‌بینی کار تیمی نقش داشته‌اند و معادله رگرسیون کار تیمی برای این دو متغیر به‌صورت زیر است:

$$Y = a + bx_1 + bx_2$$

$$\text{(وجدان} * 0/267) + \text{(ادب و نزاکت} * 0/605) + 18/821 = \text{کار تیمی}$$

در نهایت برای اطمینان از این مساله که بین دو متغیر ادب و نزاکت، و وجدان، هم خطی بالایی وجود ندارد به آماره‌های تولرانس و عامل تورم واریانس اشاره می‌گردد. اگر هم خطی در یک معادله رگرسیون بالا باشد، بدین معنی است که بین متغیرهای مستقل همبستگی بالایی وجود دارد و در چنین حالتی، با وجود بالا بودن  $R^2$ ، مدل اعتبار بالایی ندارد. به‌عبارت دیگر با وجود این‌که مدل خوب به‌نظر می‌رسد، ولی دارای متغیرهای مستقل معنی‌داری نمی‌باشد (حبیب پور و صفری، ۱۳۸۸، ص ۵۰۶). هم‌چنین باید گفت تولرانس نسبتی از واریانس یک متغیر مستقل است که توسط سایر متغیرهای مستقل تبیین نشده است. بنابراین هرچه مقدار

رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی: مطالعه موردی کارکنان دانشگاه کردستان

تولرانس بیشتر (نزدیک به عدد ۱) باشد، میزان هم خطی کمتر است. جدول ۴ نشان می‌دهد که میزان تولرانس ۰/۹۵۲ می‌باشد و این مقدار بالا نشان می‌دهد که بین دو متغیر "ادب و نزاکت" و "وجدان" هم خطی وجود ندارد و اثرات این دو متغیر به خوبی تفکیک شده است. شاخص دیگر در این رابطه آماره عامل تورم واریانس (VIF) می‌باشد که از تقسیم عدد یک بر مقدار تولرانس حاصل می‌شود. هرچه این مقدار از عدد ۲ بزرگ‌تر باشد، میزان هم خطی بیشتر است. لذا با توجه به این که عامل تورم واریانس در این پژوهش بسیار کمتر از دو می‌باشد، لذا از این طریق نیز می‌توان نتیجه گرفت که بین دو متغیر "ادب و نزاکت" و "وجدان" هم خطی وجود ندارد.

### نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی (OCB) با کار تیمی ارتباط مثبت و معنی‌داری دارد. براساس این نتایج می‌توان گفت با افزایش یا کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی، احتمالاً میزان کار تیمی، افزایش یا کاهش خواهد یافت. این یافته در راستای نظرات ارگان (۲۰۰۵)، شیلدون و الیوت (۱۹۹۹) و بورمن (۲۰۰۴)، می‌باشد و به‌طور مستقیم با نتایج پژوهش‌های پودساکف، آهیارنه و مکنزی (۱۹۹۷)، لاو و لام (۲۰۰۸) و ونگ، انجو و ونگ (۲۰۰۶)، همسو می‌باشد. در تبیین این موضوع شاید بتوان گفت در انجام کار تیمی، به‌دلیل ماهیت مکمل بودن فعالیت‌های کارکنان با یکدیگر و به تبع آن ضرورت وجود ارتباطات متقابل، احتمالاً نیاز به کارکنانی باشد که بتوانند در ایجاد ارتباط صمیمانه و منطقی با دیگران موفق باشند. از سوی دیگر با توجه به این که در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، کارکنان از رفتارهای مربوط به نقش خود فراتر رفته و در مقام حامی همکاران درمی‌آیند و در مقابل ناملايمات صبر و گذشت پیشه می‌کنند، لذا این رفتارها می‌تواند باعث افزایش ارتباطات دوستانه و بهبود تعاملات کارکنان گردیده و از این طریق به بهبود وضعیت کار تیمی منجر گردد. از طرف دیگر افزایش فعالیت‌های تیمی در سازمان باعث گسترش مراودات کارکنان با یکدیگر و احتمالاً شناخت و ارج نهادن بیشتر آن‌ها به ارزش‌های یکدیگر و ارزش‌های سازمانی می‌گردد و لذا این احساس تعلق به افراد و اهداف تیم ممکن است باعث بروز رفتارهای شهروندی بیشتری گردد. در این رابطه شیلدون و الیوت (۱۹۹۹) می‌گویند، افراد نیز احتمالاً هنگامی که تعلق بیشتری به کار تیمی و سازمان داشته باشند، از انگیزه‌های درونی بیشتری برای درگیر شدن در رفتارهای شهروندی سازمانی برخوردار خواهند بود (کنایپنبرگ، کرسکرایدر، هرتل و ویسیکی، ۲۰۰۸، ص ۳۹۱). نتایج پژوهش هم‌چنین نشان داد که از میان مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی،

بیشترین ارتباط بین دو بعد ادب و نزاکت، و اعتماد می‌باشد. به این ترتیب که می‌توان گفت افراد اگر رفتارهای شهروندی بیشتری از خود بروز دهند، اعتماد بیشتری در میان آن‌ها به وجود می‌آید و از سوی دیگر افزایش اعتماد کارکنان نسبت به یکدیگر احتمالاً زمینه‌ساز بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری در میان آنان می‌گردد. این یافته به‌طور مستقیم همسو با یافته‌های لاو و لام (۲۰۰۸) و ونگ، انجو و ونگ (۲۰۰۶)، می‌باشد. در این زمینه لاو و لام (۲۰۰۸) معتقدند که وقتی رهبران اعتماد زیردستان را به‌دست آورند، تیم‌ها رفتارهای شهروندی بیشتری از خود نشان می‌دهند (لاو و لام، ۲۰۰۸، ص ۱۴۱). در نهایت نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی کار تیمی در تک تک متغیرهای مستقل (نوع دوستی، ادب و نزاکت، وجدان، جوانمردی و فضیلت مدنی) نشان داد که متغیرهای "ادب و نزاکت" و "وجدان"، از جمله مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های کار تیمی میان کارکنان دانشگاه هستند و بیشترین درصد تغییرات (واریانس) کار تیمی را به خود اختصاص داده‌اند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت کارکنانی که ادب و نزاکت و وجدان کاری بیشتری را در محیط کار دارا هستند، گرایش بیشتری برای انجام کار تیمی خواهند داشت. در تبیین این موضوع شاید بتوان گفت در فعالیت‌های تیمی، بر خلاف فعالیت‌های گروهی، سیستم جبران و پاداش تنها بر مبنای عملکرد فردی نمی‌باشد بلکه ارزشیابی بر مبنای عملکرد فردی و تیمی می‌باشد. همچنین از آن‌جا که کارکنانی که ادب و نزاکت بالاتری از خود نشان می‌دهند و در محیط کار وجدان کاری بیشتری دارند احتمالاً تنها منافع فردی را در نظر نمی‌گیرند و به‌نفع سایر کارکنان بخشش و گذشت بیشتری دارند و نیز برای رسیدن به اهداف سازمان (و نه صرفاً فرد رسیدن به اهداف فردی) تلاش بیشتری دارند، لذا می‌توان گفت هرچه کارکنان دانشگاه، ادب و نزاکت و وجدان کاری بیشتری داشته باشند، احتمالاً وضعیت کار تیمی در میان آن‌ها بهتر خواهد بود. در نهایت با توجه به یافته‌های حاصل از این پژوهش، پیشنهادهای در جهت بهبود وضعیت ارائه می‌گردد.

- با توجه به نتایج پژوهش مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی، و نیز با اذعان به نظر پیتر دراگر که می‌گوید، سازمان‌های فردا تخت‌تر و دانش محور بوده و براساس تیم‌ها سازماندهی می‌شوند. لذا پیشنهاد می‌گردد که در هنگام استخدام کارکنانی به خدمت گرفته شوند که از رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری برخوردار باشند.

- با توجه به نتایج پژوهش مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی، در خصوص کارکنانی که هم اکنون در استخدام دانشگاه هستند، پیشنهاد می‌شود شیوه‌های آموزش شهروندی سازمانی به‌کار گرفته شود تا از این طریق علاوه بر افزایش مهارت‌های شهروندی سازمانی آنان، گرایش به فعالیت‌های تیمی نیز در آن‌ها افزایش یابد.



رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی: مطالعه موردی کارکنان دانشگاه کردستان

- با توجه به این که نتایج پژوهش نشان داد که متغیرهای "ادب و نزاکت" و "وجدان"، از جمله مهم ترین پیش بینی کننده های کار تیمی میان کارکنان دانشگاه هستند. لذا به منظور افزایش تمایل افراد به کار تیمی پیشنهاد می گردد، کارکنانی که این گونه رفتارها یعنی ادب و نزاکت، و وجدان کاری را از خود نشان می دهند مورد قدردانی و پاداش قرار گیرند.

- با توجه به نتایج پژوهش مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی دار بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی، و نیز با توجه به نظر شیلدون و الیوت (۱۹۹۹) که می گویند، افراد نیز احتمالاً هنگامی که تعلق بیشتری به کار تیمی و سازمان داشته باشند، از انگیزه های درونی بیشتری برای درگیر شدن در رفتارهای شهروندی سازمانی برخوردار خواهند بود. لذا پیشنهاد می گردد تا با ایجاد تیم های کاری و روی آوردن به فعالیت های تیمی، در جهت افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی گام برداشته شود.

## منابع

- حبیب پور. کریم و رضا صفری، کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی (تحلیل داده های کمی)، انتشارات متفکران، چاپ دوم، پاییز ۱۳۸۸
- سید جوادین. سید رضا، مروری جامع بر مفاهیم اساسی نظریه های مدیریت و سازمان (مفاهیم، تئوری ها، اصول، رفتار، منابع انسانی، تجزیه و تحلیل سیستم)
- فرخی. مهدی، تعیین رابطه بین کار تیمی با عملکرد شغلی در شرکت صنعتی هشتمین نور، پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، سال ۱۳۸۹
- لنچینونی. پاتریک، ترجمه فضل الله امینی، پنج دشمن کار تیمی، ناشر: فرا، چاپ پنجم، تابستان ۱۳۸۸
- مورهد. گریفین. ترجمه سید مهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده. رفتار سازمانی. انتشارات مروارید. چاپ سیزدهم. ۱۳۸۷
- هینز. استیون. ترجمه رشید اصلانی. رویکرد تفکر سیستمی به برنامه ریزی و مدیریت استراتژیک

Timossi, Luciana da Silva & Bruno Pedroso & Antonio Carlos de Francisco & Luiz Alberto Pilatti, (2008): Evaluation of Quality of Work Life : an Adaptation From the Waltons QWL Model, Xiv International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 2008.

Cheng-Chen (Timothy) Lin and Tai-Kuang (T. K.) Peng (2009): From Organizational Citizenship Behaviour to Team Performance: The Mediation of Group Cohesion and Collective Efficacy, Management and Organization Review 6:1 55-75.

Tugba Korkmaz and Ebru Arpacı (2009): Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence, Procedia Social and Behavioral Sciences 1

- (2009) 2432–2435.
- Mehmet, Karakus and Faith, Toremeh (2008): How our school can be more synergic: determining the obstacles of teamwork. *Team Performance Management*. Vol. 14 NO. 5.
- Henry E. Peelle III, D.M (2007): Reciprocating Perceived Organizational Support through Citizenship Behaviors. *JOURNAL OF MANAGERIAL ISSUES Vol. XIX Number4: 554-575*.
- Rolf van Dick and Daan van Knippenberg and Rudolf Kerschreiter and Guido Hertel and Jan Wieseke (2008): Interactive effects of work group and organizational identification on job satisfaction and extra-role behavior, *Journal of Vocational Behavior* 72: 388-399.
- Philip M. Podsakoff, Michael Ahearne, Scott B. MacKenzie (1997): Organizational Citizenship Behavior and the Quantity-And Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, Volume 82, Issue 2, Pages 262-270.
- Rouholla Mahdioun and Mohammad Ghahramani and Ali Rezaii Sharif (2010): Explanation of organizational citizenship behavior with personality. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 5: 178-184.
- David L. Turnipseed (2002): Are good soldiers good? Exploring the link between organization citizenship behavior and personal ethics. *Journal of Business Research* 55: 1-15.
- Martin Hoegl and K. Praveen Parboteeah (2007): Creativity in innovative projects: How teamwork matters. *J. Eng. Technol. Manage.* 24: 148–166.
- NEIL E. FASSINA, DAVID A. JONES AND KRISTA L. UGGERSLEV (2008): Meta-analytic tests of relationships between organizational justice and citizenship behavior: testing agent-system and shared-variance models. *Journal of Organizational Behavior* 29, 805–828.
- Tjai M. Nielsen and George A. Hrivnak and Megan Shaw (2009): Organizational Citizenship Behavior and Performance A Meta-Analysis of Group-Level Research. *Small Group Research*. Volume 40 Number 5: 555-577.
- Xiao-Ping Chen, Simon S. K. Lam, Stefanie E. Naumann and John Schaubroeck (2005): Group Citizenship Behavior: Conceptualization and Preliminary Tests of its Antecedents and Consequences. *Management and Organization Review* 1: 273–300
- Ildiko Marosi and Andrea Bencsik (2009): Teamwork in Higher Education: Teamwork as Chance of Success. *The International Journal of Learning*. Volume 16, Number 5: 166-174.
- David P Baker, Andrea M Amodeo and Kelley J Krokos, Anthony Slonim and Heidi Herrera (2010): Assessing teamwork attitudes in healthcare: development of the TeamSTEPS teamwork attitudes questionnaire. *QualSaf Health Care* 19: 1- 4.
- Martin Hoagland Hans Georg Gemuenden (2001): Teamwork Quality and the Success of Innovative Projects: A Theoretical Concept and Empirical Evidence. *ORGANIZATIONS CIENCE* .Vol. 12, No. 4: 435 – 449.
- Baker, D., Horvath, L., Campion, M., Offermann, L., and Salas, E (2000): Teamwork Framework. Available in

[www.unice.fr/crookall-cours/teams/docs/TEAMWORK.pdf](http://www.unice.fr/crookall-cours/teams/docs/TEAMWORK.pdf)

ReihanehShagholi, SufeanHussin, SaedahSiraj, Zahra Naimie, FereshtehAssadzadeh and FarzanehMoayed (2010): Value creation through trust, decision making and teamwork in educational environment. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2: 255–259.

William H. Bommer, Edward W. Miles and Steven L. Grover (2003): Does one good turn deserve another? Coworker influences on employee citizenship. *Journal of Organizational Behavior*. 24:181-196

Alfred WongandChunhong Liu (2009): Cross-Functional Team Organizational Citizenship Behaviorin China:

Shared Vision and Goal Interdependence among Departments. *Journal of Applied Social Psychology*, 2009, **39**, 12, pp. 2879–2909.

Su-Fen Chiu and Wei-Chi Tsai (2007): The linkage between profit sharing andorganizational citizenship behaviors. *Int. J. of Human Resource Management* 18: 1098–1115.

Dora C. Lau and Long W. Lam (2008): Effects of trusting and being trusted on team citizenshipbehaviours in chain stores. *Asian Journal of Social Psychology*. 11: 141 – 149.

Yui-Tim Wong, Hang-Yue Ngo and Chi-Sum Wong (2006): Perceived organizational justice, trust, and OCB: A study ofChinese workers in joint ventures and state-owned enterprises. *Journal of World Business*. 41: 344–355.