



رابطه ساده و ترکیبی ویژگی‌های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک واحد صنعتی

نویسنده اول: علی اصغر مقصودی^۱، نویسنده دوم: دکتر ابوالقاسم نوری^۲

۱- محل کار/ تحصیل: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، سطح تحصیلات: کارشناسی ارشد

۲- محل کار/ تحصیل: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، سطح تحصیلات: دکتری حرفه ای

(a.alimaghsoudi@gmail.com): ایمیل

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه ویژگی‌های شخصیتی، تحصیلات و سابقه خدمت با رفتار شهروندی سازمانی اجرا شد. روش پژوهش همبستگی و جامعه مورد مطالعه شامل کلیه کارکنان رسمی و قراردادی مرد شرکت صنایع فولاد خوزستان بخش تولید بودند که از میان آن‌ها ۲۱۷ نفر از طریق نمونه‌گیری تصادفی ساده و از طریق فهرست اسامی کارکنان انتخاب شدند. افراد گروه نمونه به پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی (پادسکاف و همکاران، ۱۹۹۰) و پنج عامل بزرگ شخصیت (مک‌کری و کاستا، ۱۳۸۹) پاسخ دادند. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون (به شیوه همزمان) تحلیل گردید. نتایج نشان داد روان‌رنجورخویی با رفتارهای شهروندی سازمانی دارای همبستگی منفی و معنادار ($p < 0.05$) و در مقابل برون‌گرایی، وجدانی بودن و استقبال از تجربه با رفتارهای شهروندی سازمانی دارای همبستگی مثبت معنادار ($p < 0.01$) و پذیرندگی با رفتارهای شهروندی سازمانی دارای همبستگی معنادار ($p > 0.05$) نبود. نتایج تحلیل رگرسیون (همزمان) نشان داد که از بین پنج عامل بزرگ شخصیت، فقط وجدانی بودن قادر به پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی است.

واژگان کلیدی: رفتارهای شهروندی سازمانی، پنج عامل بزرگ شخصیت، کارکنان تولیدی صنعت فولاد.

مقدمه

شرایط متحول سازمان‌ها، افزایش رقابت در دنیای امروزی و لزوم اثر بخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آن‌ها را به سرمایه انسانی ارزشمندی آشکار می‌کند. کارکنان تاثیر قابل ملاحظه‌ای در اثر بخشی سازمان دارند زیرا بی هیچ چشم‌داشتی، فراتر از وظایف رسمی و معین خود عمل کرده، از هیچ تلاشی فرو گذار نیستند. امروزه این تلاش‌های فراتر از وظایف رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شود. متغیرهای مختلفی در بروز و تقویت رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارند. پژوهش حاضر رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی، تحصیلات و سابقه خدمت با رفتار شهروندی سازمانی را بررسی می‌کند. یکی از مهم‌ترین این متغیرها، شخصیت و ویژگی‌های شخصیتی افراد است، ویژگی‌های شخصیتی بر رفتار یک فرد تاثیر می‌گذارند. بنابراین، پاسخ افراد به هر نوع موقعیتی، بسته به شخصیت‌شان متفاوت خواهد بود. شناسایی ابعاد شخصیتی افراد و نقشی که آن‌ها می‌توانند در رفتارهای فرافکنشی یا رفتارهای شهروندی سازمانی بروز داشته باشند، حائز اهمیت است (حبیبی‌تبار، ۱۳۹۰). به طور مشخص خواه اینکه توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی در ارزیابی‌های کارمندان مناسب باشد یا نه، سرپرستان آنها را مشاهده می‌کنند و براساس آنها در مورد کارمندان قضاوت می‌کنند. اثرات رفتارهای شهروندی سازمانی توسط افراد و سازمان‌ها احساس می‌شود و لازم است تا به عواملی که ممکن است بر اینگونه رفتارها تأثیر بگذارند، توجه شود (داف، ۲۰۰۷). نتایج حاصل از بررسی خصوصیات شخصیتی افراد حاکی از آن است که رفتار افراد به منش‌ها و خصوصیات شخصیتی آن‌ها بستگی دارد، بنابراین، ویژگی‌های شخصیتی افراد، زمینه ساز رفتارهای آنهاست، شخصیت به عنوان الگوی مشخص و معینی از تفکر، هیجان و رفتار که سبک مشخص فرد را در تعامل‌های او با محیط عادی و اجتماعی اش رقم می‌زند، تعریف شده است. (هوسام، ۲۰۰۷). یافته‌های به دست آمده در این پژوهش با پژوهش‌های اورگان و

¹ Aliasgharmaghsoudi

² Dr. Abolghasem Nouri



رایان (۲۰۰۱)، سماواتیان و همکاران (۱۳۹۰) و احمدی زاده (۱۳۹۱) مبنی بر رابطه بین برخی از پنج عامل بزرگ شخصیت با رفتارهای شهروندی سازمانی همسویی نشان می دهند. از جمله در سال ۲۰۰۱ اورگان و رایان در یک مقاله تحلیلی دریافتند که بین عوامل شخصیتی (وجدانی بودن، پذیرندگی و برونگرایی) و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به اهمیت و نقش رفتارهای شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد سازمانی و همچنین ارتباط بین ابعاد شخصیتی و عملکرد شغلی و نقش تحصیلات در بهبود رفتار شهروندی سازمانی و همچنین تاثیر سابقه خدمت در تجربه سازمانی و با در نظر گرفتن این موضوع که در زمینه سابقه خدمت و تحصیلات در تحقیقات دیگر اندک کار شده است و برخی از تحقیقات انجام شده خارجی (در این خصوص تحقیق داخلی اندک انجام شده است) در خصوص رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت که ارتباط آماری بعضی از ابعاد شخصیتی را با آن گزارش کرده اند، محقق در این تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤال کلی است که چه رابطه ای بین ویژگیهای شخصیتی، تحصیلات و سابقه خدمت با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؟ در مجموع بر اساس آنچه بیان گردید، فرضیه های پژوهش به شرح زیر بوده است.

فرضیه های پژوهش

فرضیه اول: بین پنج عامل بزرگ شخصیت (روان رنجورخویی، برون گرایی، استقبال از تجربه، پذیرندگی و وجدانی بودن) با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه (معنادار) وجود دارد.

فرضیه دوم: بین پنج عامل بزرگ شخصیت (روان رنجورخویی، برون گرایی، استقبال از تجربه، پذیرندگی و وجدانی بودن) با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه ترکیبی (معنادار) وجود دارد.

روش پژوهش

روش مورد استفاده در این پژوهش بر اساس هدف پژوهش که تعیین رابطه بین پنج عامل بزرگ شخصیت با رفتارهای شهروندی سازمانی بود، همبستگی بوده است. جامعه مورد مطالعه در این تحقیق شامل کلیه کارکنان رسمی و قراردادی مرد در شرکت صنایع فولاد خوزستان بخش تولید می باشد، که تعداد افراد جامعه ۵۰۰ نفر می باشد و در پاییز ۱۳۹۴ انجام گرفته است. نمونه شامل کلیه کارکنان رسمی و قراردادی مرد بخش تولید شرکت صنایع فولاد خوزستان می باشد، که حجم نمونه شامل ۲۱۷ نفر می باشد. حجم نمونه آماری پژوهش با استفاده از جدول مورگان تعیین شد. سپس با محاسبه توان آماری کفایت حجم نمونه بررسی شد. بر اساس جدول، نمونه آماری برابر با ۲۱۷ محاسبه شد. تعداد ۲۲۰ پرسش نامه توزیع شد و در نهایت ۲۰۲ پرسش نامه برگشت گردید (حدود ۹۳ درصد از پرسش نامه های توزیع شده برگشت گردید). شیوه نمونه گیری به صورت تصادفی ساده و از طریق فهرست اسامی کارکنان بوده است.

ابزارهای پژوهش

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادسکاف: برای سنجش رفتارهای شهروندی سازمانی از پرسشنامه بیست و چهار سوالی پادسکاف، مکنزی، مورمن و فیتز^۳ (۱۹۹۰) که پنج حوزه نوع دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه، رادمردی و گذشت و فضیلت مدنی را سنجش می نماید استفاده شد. این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت پنج درجه ای بر اساس طیف پنج گزینه ای لیکرت از ۱ به معنای هرگز تا ۵ به معنای همیشه پاسخ داده شده است. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه: سعی می کنم زودتر از زمان معمول سر کار خودم حاضر باشم. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۰ پرسشنامه در جامعه آماری توزیع و گردآوری شد. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس رفتار شهروندی سازمانی با ۲۴ سؤال ۰/۸۶ بوده است.

³. Podscoff, Mackenzie, Moorman & Fetter



پرسشنامه سنجش صفات پنج گانه شخصیتی NEO⁴: برای سنجش پنج عامل بزرگ شخصیت از پرسشنامه شصت سوالی مک کری و کاستا (۱۹۸۹) که پنج عامل بزرگ شخصیتی روان رنجورخویی، برون گرایی، استقبال از تجربه، پذیرندگی و وجدانی بودن را پوشش می دهد استفاده شد. پاسخنامه این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرتی (کاملاً مخالفم، مخالفم، بی تفاوت، موافقم و کاملاً موافقم) تنظیم شده است. در پژوهش آتش روز (۱۳۸۶) با استفاده از روش همسانی درونی، ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از ۵ صفت: روان آزردهی خوبی، برون گرایی، گشودگی، سازگاری و وجدانی بودن به ترتیب ۰/۷۴، ۰/۵۵، ۰/۲۷، ۰/۳۸ و ۰/۷۷ به دست آمد. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ روان رنجورخویی، برون گرایی، استقبال از تجربه، پذیرندگی و وجدانی بودن به ترتیب برابر با ۰/۶۶، ۰/۶۸، ۰/۵۷، ۰/۵۷ و ۰/۷۴ به دست آمد.

روش تحلیل داده‌ها: داده‌های حاصل از اجرای پژوهش از طریق ضریب همبستگی پیرسون (برای بررسی فرضیه اول) و از تحلیل رگرسیون همزمان (فرضیه دوم) استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

در جدول ۱ نتایج مربوط به همبستگی پنج عامل بزرگ شخصیت با رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه شده است.

جدول ۱: رابطه پنج عامل بزرگ شخصیت با رفتارهای شهروندی سازمانی

ردیف	پنج عامل بزرگ	رفتارهای شهروندی	
		r	p
۱	روان رنجورخویی	-.۱۱۵*	۰/۰۳
۲	برون گرایی	.۰۳۸**	۰/۰۰۱
۳	استقبال از تجربه	.۰۳۱**	۰/۰۰۱
۴	پذیرندگی	-.۰۱۲	۰/۰۸
۵	وجدانی بودن	.۰۵۹**	۰/۰۰۱

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود از بین پنج عامل بزرگ شخصیت، به جز پذیرندگی که با رفتارهای شهروندی دارای رابطه معنادار نیست، روان رنجورخویی با رفتارهای شهروندی سازمانی دارای همبستگی منفی و معنادار و برون گرایی، استقبال از تجربه و وجدانی بودن با رفتارهای شهروندی دارای رابطه مثبت و معناداری هستند. بنابراین فرضیه اول پژوهش مبنی بر رابطه پنج عامل بزرگ شخصیت با رفتارهای شهروندی سازمانی دارای رابطه معنادار است. در جدول ۲ نتایج تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه شده است.

جدول ۲: پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق پنج عامل بزرگ شخصیت

ردیف	پنج عامل بزرگ شخصیت	B	SE	β	t	p	R	R ²	F
۱	مقدار ثابت	۳۵/۹۸	۵/۷۴	-	۶/۲۷	۰/۰۰۱			
۲	روان رنجورخویی	-۰/۰۸	۰/۱۱	-۰/۰۴	-۰/۵۶	۰/۵۷			
۳	برون گرایی	۰/۱۱	۰/۱۳	۰/۰۶	۰/۸۳	۰/۴۱	۰/۶۱۱	۰/۳۷۴	۲۳/۳۷**
۴	استقبال از تجربه	۰/۲۵	۰/۱۶	۰/۱۱	۱/۵۹	۰/۱۱			
۵	پذیرندگی	-۰/۲۴	۰/۱۵	-۰/۱۱	-۱/۶۳	۰/۱			
۶	وجدانی بودن	۱/۰۹	۰/۱۴	۰/۵	۷/۳۷	۰/۰۰۱			

**p < ۰/۰۱

⁴. Neuroticism, Extraversion, Openness Personality Inventory-Revised



چنان که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، از پنج عامل بزرگ شخصیت، وجدانی بودن ($\beta = 0/5, p < 0/01$)، پیش‌بینی‌کننده رفتارهای شهروندی سازمانی بوده و توانسته ۳۷/۴ درصد واریانس این رفتارها را تبیین نماید. بنابراین فرضیه دوم مبنی بر این که بین پنج عامل بزرگ شخصیت (روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، استقبال از تجربه، پذیرندگی و وجدانی بودن) با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه ترکیبی (معنادار) وجود دارد، به این صورت تایید می‌شود که وجدانی بودن قادر به پیش‌بینی (معنادار) رفتارهای شهروندی سازمانی است.

بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه اول پژوهش مبنی بر این که بین پنج عامل بزرگ شخصیتی (روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، استقبال از تجربه، پذیرندگی و وجدانی بودن) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه (معنادار) وجود دارد، به این ترتیب مورد تایید قرار گرفت که بین روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، استقبال از تجربه و وجدانی بودن با رفتارهای شهروندی رابطه معنادار به دست آمد اما بین پذیرندگی با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معنادار به دست نیامد. یافته‌های به دست آمده در این پژوهش با پژوهش‌های اورگان و رایان (۲۰۰۱)، سماواتیان و همکاران (۱۳۹۰) و احمدی‌زاده (۱۳۹۱) مبنی بر رابطه بین برخی از پنج عامل بزرگ شخصیت با رفتارهای شهروندی سازمانی همسویی نشان می‌دهند. به نظر می‌رسد برخی ابعاد ویژگی‌های شخصیتی مانند روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، استقبال از تجربه و وجدانی بودن می‌توانند تغییراتی در رفتار شهروندی سازمانی به وجود آورند. در تبیین رابطه روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، استقبال از تجربه و وجدانی بودن با رفتارهای شهروندی سازمانی می‌توان بحث‌های چندی را مطرح کرد. اولین نکته این که ویژگی‌های شخصیتی انسان‌ها به‌طور طبیعی در رفتارهای مختلف انسان تاثیر می‌گذارند. این تاثیر به این جهت است که افراد در شرایط مختلف تحت تاثیر ویژگی‌های شخصیتی خود به موقعیت‌های مختلف واکنش نشان می‌دهند. بر همین اساس افرادی که دارای تمایلات رفتاری برون‌گرایانه باشند، در عین حال احساس وظیفه‌شناسی و وجدان کاری در آن‌ها فعال باشد طبیعی است که در مسیر این ویژگی‌های شخصیتی خود با دیگران بیشتر به تعامل پرداخته و بیشتر درگیر رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند. همچنین وقتی افراد دارای تمایل به استقبال از تجربه هم باشند، با انجام رفتارهای شهروندی سازمانی برای خود زمینه تجارب مختلف را فراهم ساخته و به این ترتیب استقبال از تجربه رابطه مثبتی را با رفتارهای شهروندی سازمانی نشان می‌دهد. اما وقتی افراد دارای تمایلات روان‌رنجورانه خویانه باشند، به دلیل تردید نسبت به خود و توانایی‌ها همراه با حالات خلقی و اضطرابی که تجربه می‌کنند، قادر نخواهند بود تا درگیر رفتارهای شهروندی که اغلب مستلزم اعتماد به نفس و حالات هیجانی و عاطفی مثبت است شوند.

فرضیه دوم پژوهش مبنی بر اینکه بین پنج عامل بزرگ شخصیت (روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، استقبال از تجربه، پذیرندگی و وجدانی بودن) با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه ترکیبی (معنادار) وجود دارد، به این ترتیب مورد تایید قرار گرفت که از پنج عامل بزرگ شخصیت فقط وجدانی بودن پیش‌بینی‌کننده رفتارهای شهروندی سازمانی بوده و توانسته ۳۷/۴ درصد واریانس این رفتارها را تبیین نماید. یافته‌های به دست آمده در این پژوهش با پژوهش‌های کامه‌او و گریفیس (۲۰۰۵)، اورگان و رایان (۱۹۹۵)، احمدی‌زاده (۱۳۹۱) و سماواتیان و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر وجود رابطه ترکیبی معنادار بین پنج عامل بزرگ شخصیت (روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، استقبال از تجربه، پذیرندگی و وجدانی بودن) با رفتارهای شهروندی سازمانی، همسویی نسبی نشان می‌دهند. وجدانی بودن ویژگی شخصیتی است که افراد را به سوی برنامه‌ریزی، هدف‌مندی و پای‌بندی به تعهدات و مسئولیت‌های فردی و گروهی در حوزه‌های مختلف سوق می‌دهد. یک فرد دارای وجدان کاری بالا علاوه بر خود با احتمال زیاد نسبت به وظایف جمعی و گروهی نیز دارای مسئولیت‌شناسی است. از این منظر وقتی فرد دارای مشخصه وجدانی بودن است، با احساس مسئولیت نسبت به وظایف جمعی و گروهی تمایل بیشتری به رفتارهای شهروندی نشان خواهد داد. با توجه به ارتباط وجدانی بودن با رفتارهای شهروندی سازمانی مدیران مستلزم تقویت ویژگی وجدانی بودن هستند. سرپرستان باید این ویژگی را در کارکنان خود از طریق پرسشنامه‌ها و مراحل استخدام شناسایی کنند و افرادی که این ویژگی در آنان بیشتر نمایان است را به کار گیرند و از طریق آموزش



به کارکنان آن را تقویت کنند.

پیشنهادات

۱. با توجه به رابطه بین روان رنجورخویی، برون گرایی، استقبال از تجربه و وجدانی بودن با رفتارهای شهروندی سازمانی (جدول ۱)، پیشنهاد می شود که سازمان هایی نظیر فولاد خوزستان در رجه اول در مشاغلی که نیازمند رفتار شهروندی سازمانی بالایی است از افرادی که دارای خصایص برون گرایی، استقبال از تجربه و وجدانی بودن بالا و روانجورخویی پایین هستند استفاده نماید.

۲. با توجه به رابطه پنج عامل بزرگ شخصیت (روان رنجورخویی، برون گرایی، استقبال از تجربه، پذیرندگی و وجدانی بودن) با رفتارهای شهروندی سازمانی و این که وجدانی بودن قادر به پیش بینی (معنادار) رفتارهای شهروندی سازمانی است (جدول ۲)، پیشنهاد می شود سازمان هایی نظیر فولاد خوزستان به این ویژگی مهم شخصیت هم در مرحله استخدام کارکنان جدید و هم در مورد آموزش ها به کارکنان خود بیشتر توجه کنند.

منابع

- آتش روز، ب. (۱۳۸۶). پیش بینی پیشرفت تحصیلی از طریق دلبستگی و صفات پنج گانه شخصیتی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی.
- حبیبی تبار، ز. (۱۳۹۰). طراحی الگوی سلامت سازمانی: بررسی تاثیر شخصیت، عدالت و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: مرکز آموزش مدیریت دولتی). پایان نامه، دانشگاه پیام نور تهران.
- کوفی، آ. (۱۳۸۵)، آموزش و پرورش و تحول اجتماعی. ترجمه عباس زارعی و محسن نیازی. تهران: اندیشه نوین.
- قلی پور، آ. (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی: رفتار فردی. چاپ اول، تهران، انتشارات سمت.

- Costa P. T., and McCare R. R. (1986) Cross-sectional studies of personality in a national sample: I. Development and validation of survey measures. *Psychology and Aching* 1: 140-143
- Chen, X. P., Hui, C., & Segó, D. J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 922-931.
- Duff, D. B. (2007). The relationship between organizational climate, personality factors and organizational citizenship behaviors in a university extension. Ph.D. University of Illinois at Urbana: Champaign
- Hossam, A. (2007). Relationship between personality and organizational citizenship behavior. *International Review of Business Research Papers*, 3 (4), 43-31.
- Organ, D.W. (1998), *organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington book, Lexington, MA.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research. *Human Performance*, 10(2), 133-151.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26(3), 513-63.



Abstract

This research is targeted to study the relationship between personality characteristics with the organizational citizenship behavior. Five hundred personnel of Khozestan steel industries were studied using the correlation approach. Using random sampling 217 persons were selected from this population. They provided response to questionnaires' of citizenship behavior (Podsakoff et al, 1990) and big five personality factors (McCarty and Casta 89). Correlation coefficient and regression analysis (entre method) were used to analyze the data. The results showed the neuroticism has negative correlation with citizenship behavior ($p < 0.05$), but extraversion, conscientiousness and openness to experience have significant positive correlation with citizenship behavior ($p < 0.01$). Moreover there was no significant correlation between citizenship behavior and work tenure. The regression analysis (entre method) showed that among big five personality factors only conscientiousness can predict the organizational citizenship behaviors.

Keywords: citizenship behaviors, big five personality factors, personnel of steel industry.

Archive of SID