

## رابطه بین ابعاد شخصیت و دو نوع رفتار شهروندی سازمانی

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۰/۱۲/۲۳

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۹/۵

زهرة رافعی<sup>۱</sup>

حسین اسکندری<sup>۲</sup>

عباس عباس‌پور<sup>۲</sup>

### چکیده

**هدف:** این پژوهش به منظور بررسی رابطه بین ابعاد شخصیت و دو نوع رفتار شهروندی سازمانی (معطوف به فرد و معطوف به سازمان) در مدیران و کارکنان شرکت صنایع هفت الماس و استیل البرز در شهر تهران انجام شد.

**روش:** پژوهش حاضر از نوع همبستگی و نمونه پژوهش متشکل از ۲۰۰ نفر از مدیران و کارکنان شرکت مذکور بود که به شیوه تصادفی انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه شخصیت پنج عاملی مک کری و کاستا و مقیاس رفتار شهروندی ویلیامز و اندرسون بود.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان داد که از میان ابعاد شخصیتی، سازگاری، برون‌گرایی و پذیرا بودن نسبت به تجارب با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد و بُعد سازگاری با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان رابطه مثبت معنی دار دارد. بین بُعد روان رنجورخویی و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان نیز رابطه منفی معنی دار به دست آمد. همچنین، نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که دو بُعد سازگاری و روان رنجورخویی رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان را پیش‌بینی می‌کنند.

**نتیجه‌گیری:** نتایج این پژوهش نشان داد که ابعاد شخصیت با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه دارد و از ابعاد شخصیتی می‌توان برای پیش‌بینی این رفتارها در سازمان‌ها سود جست.

**کلیدواژه‌ها:** ابعاد شخصیت، رفتارهای شهروندی سازمانی.

<sup>۱</sup> نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری روانشناسی عمومی دانشگاه علامه طباطبایی، rafezi13@yahoo.com

<sup>۲</sup> عضو هیات علمی دانشگاه علامه طباطبایی

## Relationship between two types of organizational citizenship behaviors and personality factors

Zohreh Rafezi, Hossein Eskandari, Abbas Abbaspour

### Abstract

**Introduction:** This research has been carried out to investigate the relationship between two types of organizational citizenship behaviors (OCBI and OCBO) and personality dimensions among managers and staffs of Seven Diamonds and Steel Alborz Industrial Companies in Tehran.

**Method:** This study has been conducted based on survey. 200 managers and employees of mentioned companies were selected randomly to form the statistical samples.

**Results:** of Pearson Correlation and regression analysis indicate that agreeableness, extraversion and openness to experience were significantly and positively related to OCBI and also agreeableness was positively related to OCBO. Significant negative relation was found between Neuroticism and OCBO. Results of Regression analysis demonstrates that, agreeableness and neuroticism predict the OCBO.

**Conclusion:** this study revealed that personality dimensions are related to organizational citizenship behaviors and personality dimensions can be used to predict these behaviors in organizations.

**Keywords:** Organizational citizenship behaviors & personality dimensions.

## مقدمه

در سال‌های اخیر رفتار شهروندی سازمانی (OCB<sup>3</sup>) یکی از موضوعات بسیار مهم برای سازمان‌ها، افراد و تحقیقات تجربی بوده است. با توجه به تغییر ماهیت و اساس فعالیت‌های کاری در سازمان‌ها، به علت تأکید بر شبکه‌های سازمانی و اجتماعی وابسته به یکدیگر (آستروف، ۱۹۹۹)، رفتارهای کاری از آنچه نظریه سنتی طرح‌های شغلی (مانند مدل ویژگی‌های شغلی هاکنم و الدهام<sup>۴</sup>، ۱۹۸۰؛ به نقل از چن، تنگ و ونگ، ۲۰۰۹) مطرح می‌کرد، فراتر رفته‌اند. در گذشته از کارکنان انتظار می‌رفت تا در حد نقش‌های رسمی عمل کنند، اما در شرایط رقابتی امروز ضروری است که سازمان‌ها نه تنها افرادی را گزینش کنند که واجد مهارت‌های فنی لازم برای انجام شغل هستند، بلکه افرادی را شناسایی کنند که بتوانند با فراتر رفتن از وظایف شغلی مربوطه در موفقیت سازمان نقش ایفا کنند (تولنتینو، ۲۰۰۹). امروزه این رفتارها تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» مدنظر قرار می‌گیرند و در ارزیابی عملکرد کارکنان نیز لحاظ می‌شوند.

واژه رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط اسمیت و ارگان و نیر<sup>۵</sup> (۱۹۸۳) مطرح شد. علاقه کنونی به این مفهوم از نوشته‌های یارنارد (۱۹۳۸؛ به نقل از ایکلر<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰) در مورد تمایل به همکاری و روتیلیس برگر و دیکسون<sup>۷</sup> (۱۹۳۹؛ به نقل از ایکلر، ۲۰۱۰) در مورد مشارکت غیررسمی و مطالعات کاتز و کان (۱۹۶۴؛ به نقل از تاد، ۲۰۰۳) در مورد رفتارهای خودانگیخته و فراتر از نقش نشأت گرفته است.

ارگان رفتار شهروندی سازمانی را این‌چنین تعریف کرد: «رفتاری اختیاری که آشکارا و مستقیماً توسط نظام پاداش رسمی مشخص نشده است و به طور کلی عملکرد مؤثر و کارآمد سازمان را ارتقاء می‌بخشد» (ارگان، ۱۹۸۸ و همکاران، ۲۰۰۶؛ به نقل از اشپیتمزولر، ون دین و ایلیس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۸). اگرچه سازمان‌ها رسماً این رفتارها را الزامی ندانسته‌اند، اما در کل این اعتقاد وجود دارد که این رفتارها اثربخشی گروه‌ها و سازمان‌ها را ارتقاء می‌بخشند (جورج و بتن هوزن<sup>۹</sup>، ۱۹۹۰؛ پدساکوف، اهیرنه و مک کنزی<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۷).

غالباً دو نوع رفتار شهروندی سازمانی بر اساس هدف مورد نظر (ذی نفع خاص) این رفتارها در نظر گرفته می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی معطوف به افراد (OCBI<sup>11</sup>) و رفتار شهروندی سازمانی

<sup>3</sup> Organizational Citizenship Behavior

<sup>4</sup> Hackman, J. R., & Oldham, G. R.

<sup>5</sup> Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P.

<sup>6</sup> Aykler, V. J.

<sup>7</sup> Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J.

<sup>8</sup> Spitzmuller, M., Van Dyne, L., & Ilies, R.

<sup>9</sup> George, J. M., & Bettenhausen, K.

<sup>10</sup> Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B.

<sup>11</sup> Organizational citizenship behavior toward individuals

معطوف به سازمان (OCBO<sup>12</sup>). رفتار شهروندی سازمانی معطوف به افراد، رفتار مثبت اجتماعی است که متوجه افراد یا گروه‌های خاص درون سازمان است، مانند کمک کردن به همکار. رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان شامل رفتارهایی است که مستقیماً متوجه سازمان است، مانند ارائه پیشنهاد برای ارتقاء عملکردهای سازمان (داویلا و فینکل‌اِشتاین، ۲۰۱۱). اکثر تحقیقات درباره رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان در این دو زیرمجموعه قرار داد (ون‌دین و لیباین، ۱۹۹۸)، برای مثال رفتار شهروندی بین فردی متمرکز بر وظیفه و رفتار شهروندی بین فردی متمرکز بر شخص (ستون و موسشولدر، ۲۰۰۲) و آسان‌سازی بین فردی (ون‌اسکاتر و موتویدلو، ۱۹۹۶)، کمک به همکاران (جورج و بریف، ۱۹۹۲؛ به نقل از اشپیتمولر و همکاران، ۲۰۰۸) و مشارکت اجتماعی (ون‌دین، گراهام و داپینسک، ۱۹۹۴) همگی رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد (ویلیامز و اندرسون، ۱۹۹۱) را نشان می‌دهند. در مقابل، هواداری صادقانه (مورمن و بلیکلی، ۱۹۹۵)، وفاداری، متابعت و مشارکت (ون‌دین و همکاران، ۱۹۹۴)، از خودگذشتگی شغلی (ون‌اسکاتر و موتویدلو، ۱۹۹۶)، وظیفه‌شناسی، فضیلت شهروندی (ارگان، ۱۹۸۸؛ به نقل از اشپیتمولر و همکاران، ۲۰۰۸)، باروری شخصی و ابتکار فردی (مورمن و بلیکلی، ۱۹۹۵) بیانگر رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان است (ویلیامز و اندرسون، ۱۹۹۱).

تمایز بین رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان معنی‌دار است، زیرا رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد بر وجه بین فردی رفتار شهروندی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان بر وجه غیرشخصی رفتار شهروندی سازمانی تأکید می‌کند. نظریه‌ها و پژوهش‌های تجربی پیشین نیز نشان می‌دهند که کارکنان همه انواع رفتار شهروندی سازمانی را به شکل واحدی انجام نمی‌دهند (ستون و موسشولدر، ۲۰۰۲). تحقیقات به طور کلی بیانگر این است که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، صرفاً با در نظر گرفتن رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان، به طور متفاوتی با پیشایندها و پیامدها مرتبط است. برخی تحقیقات پیشین نیز ارتباط متفاوت رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان را با پیشایندهای نگرشی، سرشتی نظیر شخصیت و انگیزش و نیز زمینه‌ای بررسی کرده‌اند (کلکوئیت و همکاران، ۲۰۰۱؛ فلین، ریگانز، امانت‌الله و آمز<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۶؛ کامدار و ون‌دین، ۲۰۰۷؛ ریوکس و پیر، ۲۰۰۱؛ ون‌دروگت، باندرسون و استرهوف، ۲۰۰۶).

انسان، به صورت یک کل سازمان یافته عمل می‌کند و کمتر جنبه‌ای از کنش و رفتار انسان را خواهیم یافت که از مَش و شخصیت وی تأثیر نگرفته باشد؛ از این رو، بدیهی است که رفتارهای شهروندی سازمانی نیز از شخصیت تأثیر پذیرند. شخصیت یکی از این عوامل پیش‌بینی کننده رفتار و یکی از عوامل پدیدآورنده تفاوت‌های فردی موجود بین افراد است. اگرچه تعریف واحدی برای

<sup>12</sup> Organizational citizenship behavior toward organization

<sup>13</sup> Flynn, F. J., Reagans, R. E., Amanatullah, E. T., & Ames, D. R.

شخصیت وجود ندارد، ولیکن می‌توان آن را به صورت الگویی پایدار از صفات، تمایلات و ویژگی‌ها تعریف کرد که منجر به رفتار پایا در فرد می‌شود. به عبارت دیگر، شخصیت بیانگر آن دسته از ویژگی‌های فردی است که الگوهای ثابت فکری، عاطفی و رفتاری را در بر می‌گیرد. همچنین، شخصیت پایاترین پیش‌بینی‌کننده معیارهای مختلف شغلی محسوب می‌شود، بالاخص در پژوهش‌هایی که شخصیت را به رفتار شهروندی سازمانی مرتبط می‌کند (بورمن، پتر، آلن و موتوودیلو، ۲۰۰۱؛ ایلیس، اسکات و جاج، ۲۰۰۶؛ لیپاین، ارز و جانسون<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۲؛ آرگان و ریان، ۱۹۹۵؛ پدساکوف، مک کنزی، پینه و باچراچ<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۰). بالغ بر ۲۰۰ پژوهش در حوزه رفتار شهروندی سازمانی بین سال‌های ۱۹۸۳ تا ۱۹۹۹ انجام شده است که نتایج همگی آنها بیانگر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت در سازمان‌ها است (مهدیون، قهرمانی و رضایی شریف، ۲۰۱۰). مک کری و کاستا<sup>۱۶</sup> (۱۹۹۲)، به نقل از پروین و جان، ترجمه جوادی و کدیور، (۱۳۸۶) مدل معروفی از شخصیت ارائه داده‌اند که به عنوان مدل ۵ عاملی<sup>۱۷</sup> معروف است. این مدل دربرگیرنده پنج عامل به شرح زیر می‌باشد:

۱- عامل روان رنجورخوبی<sup>۱۸</sup> (N): مهمترین مشخصه این عامل، ناسازگاری و هیجانات منفی است. افرادی که در این عامل نمره بالایی کسب می‌کنند، در برابر محیط سازگاری کمتری از خود نشان داده و اغلب عواطف منفی از خود بروز می‌دهند. افرادی که در این عامل نمره پایینی کسب می‌کنند، راحت‌تر با محیط سازگار می‌شوند و هیجانات و عواطف مناسبی از خود نشان می‌دهند. صفات تشکیل‌دهنده این عامل عبارتند از: اضطراب، افسردگی، پرخاشگری، کجرویی، رفتارهای تکانشی، آسیب‌پذیری در برابر فشارهای روانی و جسمانی (مک کری و کاستا، ۱۹۹۲؛ به نقل از متیوس، دیری و وایتمن<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۳).

۲- عامل برون‌گرایی<sup>۲۰</sup> (E): مهمترین ویژگی این عامل ارتباط است. افرادی که در این عامل نمرات بالایی کسب می‌کنند اغلب اجتماعی، فعال، پرحرف و هیجان‌خواه هستند. این افراد از مهارت‌های اجتماعی قابل قبولی برخوردارند و دائماً در جنب و جوشند. افرادی که در این بُعد از شخصیت نمرات پایینی می‌گیرند، اغلب کم حرف، کم تحرک، گوشه‌گیر و دور از هیجانات هستند. از جمله صفاتی که می‌توان برای عامل برون‌گرایی قائل شد عبارتند از: خونگرمی، فعال بودن، هیجان‌خواهی، قاطعیت، بشاش و سرزنده بودن (مک کری و کاستا، ۱۹۹۲؛ به نقل از متیوس، دیری و وایتمن، ۲۰۰۳).

<sup>14</sup> Lepine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E.

<sup>15</sup> Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G.

<sup>16</sup> McCrae, R. R., & Costa, P. T.

<sup>17</sup> Five-factor model

<sup>18</sup> Neuroticism

<sup>19</sup> Matthews, G., Deary, I. J., & Whiteman, M. C.

<sup>20</sup> Extraversion

۳- عامل پذیرا بودن<sup>۲۱</sup> (O): مهمترین ویژگی این عامل انعطاف پذیری در برابر ارزش‌های جدید و غیرمترعارف است. افرادی که در این عامل نمرات بالایی کسب می‌کنند، اغلب تجارب جدید را راحت تر می‌پذیرند و مقاومت کمتری در برابر این تجارب از خود نشان می‌دهند و هیجانان را عمیق‌تر از دیگران تجربه می‌کنند. مشخصه‌هایی که برای این عامل در نظر گرفته شده عبارتند از: گرایش به تخیلات، زیبایی شناسی، بها دادن به احساسات و ادراکات، گرایش به فعالیت‌های جدید و کنجکاوی (مک کری و کاستا، ۱۹۹۲؛ به نقل از متیوس، دیری و وایتمن، ۲۰۰۳).

۴- عامل سازگاری<sup>۲۲</sup> (A): مهمترین مشخصه این عامل، تعاون و اعتماد است. افرادی که در این عامل نمرات بالایی کسب می‌کنند، اغلب حس همکاری خوبی از خود نشان می‌دهند. این افراد راحت‌تر نسبت به دیگران اعتماد می‌کنند. افرادی که در این عامل نمرات پایینی کسب می‌کنند، اغلب بی‌اعتماد و بدبین هستند و همکاری و تعاون کمتری از خود نشان می‌دهند. ویژگی‌های این عامل عبارتند از: اعتماد، صداقت، نودوستی، تواضع، همنوایی و دل‌رحمی (مک کری و کاستا، ۱۹۹۲؛ به نقل از متیوس، دیری و وایتمن، ۲۰۰۳).

۵- عامل مسئولیت پذیری<sup>۲۳</sup> (C): تعیین کننده‌ترین ویژگی این عامل احساس مسئولیت است. افرادی که در این عامل نمرات بالایی کسب می‌کنند، اغلب از انگیزه پیشرفت بالایی برخوردارند و در برابر کارها احساس مسئولیت بیشتری از خود نشان می‌دهند. مهمترین ویژگی‌های این عامل عبارتند از: قابلیت و شایستگی در برابر مشکلات، نظم و ترتیب در کارها، خویشتن داری، انگیزه پیشرفت بالا در کارها، با اراده و وظیفه شناس بودن (مک کری و کاستا، ۱۹۹۲؛ به نقل از متیوس، دیری و وایتمن، ۲۰۰۳).

پدساکوف و همکارانش (۲۰۰۰) برای تبیین رفتار شهروندی سازمانی یک مدل نظری بر اساس مدل مک کری و کاستا طراحی کردند و پژوهش‌های بسیاری با توجه به این دو مدل تاکنون انجام شده است که از آن جمله می‌توان به پژوهش‌های آرگان و لینگال (۱۹۹۵)، پنی، میدیلی و کِگِل میسر (۱۹۹۷)، هوچین (۲۰۰۴)، داف (۲۰۰۷)، هوسان و النابین<sup>۲۴</sup> (۲۰۰۸)؛ به نقل از مهدیون، قهرمانی و رضایی شریف، ۲۰۱۰، مون، کامدار و تاکوچی (۲۰۰۸)، کارپنتر (۲۰۰۸)، تان و تان (۲۰۰۸) و مهدیون و همکاران (۲۰۱۰) اشاره کرد. همه این پژوهش‌ها نشان داده‌اند که رابطه معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد مختلف شخصیت وجود دارد و ابعاد شخصیت به عنوان یک عامل اساسی، نیرومندترین پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند. علاوه بر این، پژوهش‌ها نشان داده‌اند که سازگاری، مسئولیت‌پذیری (وظیفه شناسی) و پذیرا بودن تجارب به عنوان سه عامل از ۵ عامل شخصیتی بیشترین همبستگی را با رفتار شهروندی سازمانی دارند. آرگان نیز در

<sup>21</sup> Openness to experience

<sup>22</sup> Agreeableness

<sup>23</sup> Conscientiousness

<sup>24</sup> Hossan, M., & Elenain

پژوهشی نشان داده است که از بین ۵ عامل شخصیتی، مسئولیت‌پذیری بهترین پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی است. همخوان با این نتایج تحلیل عاملی نشان می‌دهد که سازگاری با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد ارتباط دارد و مسئولیت‌پذیری پیش‌بینی کننده بهتری برای رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان است (ایلیس و همکاران، ۲۰۰۶؛ آرگان و ریان، ۱۹۹۵). نتایج تحقیق تان و تان (۲۰۰۸) نیز نشان داد که رابطه مثبت معنی داری بین بُعد مسئولیت‌پذیری شخصیت و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی یعنی رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان وجود دارد.

با توجه به اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی و انتظار افزایش اهمیت آن در سال‌های آتی به علت حرکت بسیاری از کشورهای صنعتی از اقتصاد تولیدی به سمت اقتصاد دانشی، هدف این پژوهش مطالعه رفتارهای شهروندی سازمانی (رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان) و رابطه آن با عوامل شخصیتی به عنوان یکی از عوامل پیش‌بینی کننده این رفتارهاست.

## روش

پژوهش حاضر از نوع همبستگی می‌باشد که در آن ۲۰۰ نفر از مدیران و کارکنان شرکت صنایع هفت الماس و استیل البرز شهر تهران به شیوه تصادفی انتخاب شدند، به این صورت که از نظر محققان تعداد ۱۵ تا ۳۰ نفر برای هر زیرمقیاس در رابطه همبستگی مناسب محسوب می‌شود و در نظر گرفتن ۱۵ مورد نیز برای هر متغیر پیش‌بین در تحلیل رگرسیون چندگانه با روش کمترین مجذورات استاندارد، یک قاعده خوب به شمار می‌آید.

## ابزار پژوهش

به منظور سنجش ابعاد شخصیت از پرسشنامه شخصیت پنج عاملی مک کری و کاستا (NEO-FFI) و برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی از مقیاس ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱) استفاده شد.

**پرسشنامه شخصیت پنج عاملی (NEO-FFI):** این پرسشنامه که توسط مک کری و کاستا طراحی شده است، شامل ۶۰ جمله کوتاه می‌باشد که بر روی یک مقیاس پنج درجه‌ای از کاملاً مخالف (۱) تا کاملاً موافق (۵) درجه‌بندی می‌شوند و برای ارزیابی مختصر و سریع پنج عامل اصلی (روان آزرده خوبی، برون‌گرایی، پذیرا بودن، مسئولیت‌پذیری و سازگاری) طراحی شده است. این پرسشنامه توسط حق شناس (۱۳۸۵) در ایران هنجاریابی شده است. ثبات درونی این آزمون براساس ضریب آلفای کرونباخ برای شاخص‌های روان رنجور خوبی (عامل یک و دو)، پذیرا بودن نسبت به تجارب (عامل یک و دو)، سازگاری (عامل یک و دو)، برون‌گرایی (عامل یک و دو) و

مسئولیت‌پذیری (عامل یک و دو) به ترتیب ۰/۷۰، ۰/۶۰، ۰/۶۲، ۰/۵۸، ۰/۷۵، ۰/۶۰، ۰/۶۰، ۰/۶۰، ۰/۶۰ و ۰/۷۰ به دست آمده است (حق شناس، ۱۳۸۵).

**پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی:** توسط ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱) ساخته شده است و شامل ۲۱ آیتم است که بر روی یک مقیاس هفت درجه‌ای از هرگز (۱) تا همیشه (۷) درجه‌بندی می‌شود و برای اندازه‌گیری ۳ نوع رفتار شهروندی سازمانی، یعنی رفتارهای معطوف به فرد (OCBI)، رفتارهای معطوف به سازمان (OCBO) و رفتارهای مرتبط با نقش (IRB) ساخته شده است. ضریب آلفای کرونباخ برای OCBI برابر با ۰/۸۶ و برای OCBO برابر با ۰/۶۲ محاسبه شده است (عظیم‌زاده، خیبری و اسدی، ۱۳۸۹).

## یافته‌ها

جهت بررسی رابطه بین ابعاد شخصیت و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در آزمودنی‌های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که خلاصه نتایج آن در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱ - ضرایب همبستگی بین ابعاد شخصیت و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در آزمودنی‌های

### پژوهش

متغیر پیش‌بین	رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد	رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان
پذیرا بودن نسبت به تجارب	۰/۱۸۱(*)	۰/۰۹۵
مسئولیت‌پذیری	-۰/۰۰۷	۰/۰۱۷
برون‌گرایی	۰/۱۸۳(*)	۰/۱۵۷
سازگاری	۰/۲۳۱(**)	۰/۳۰۷(**)
روان‌رنجورخویی	۰/۰۱۲	-۰/۲۹۲(**)

بر اساس نتایج جدول ۱، ابعاد شخصیتی پذیرا بودن نسبت به تجارب و برون‌گرایی ( $p < ۰/۰۵$ ) و نیز سازگاری ( $p < ۰/۰۱$ ) با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد رابطه مثبت معنی‌دار دارند، اما بین ابعاد شخصیتی مسئولیت‌پذیری و روان‌رنجورخویی با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد رابطه معنی‌دار وجود ندارد. همچنین، سازگاری با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان رابطه مثبت معنی‌دار و روان‌رنجورخویی با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان رابطه منفی معنی‌دار دارند ( $p < ۰/۰۱$ )، اما سایر ابعاد شخصیت (پذیرا بودن نسبت به تجارب، مسئولیت‌پذیری و برون‌گرایی) رابطه معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان ندارند.

همچنین، جهت بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی ابعاد شخصیت در رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد از رگرسیون چندگانه استفاده شد که خلاصه نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است.



**جدول ۲- خلاصه نتایج همبستگی چندگانه ابعاد شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد در آزمودنی‌های پژوهش**

متغیر پیش‌بین	B	بتا	T	سطح معنی‌داری	R	مربع R	F	سطح معنی‌داری
روان رنجورخویی	-۰/۰۶۵	-۰/۰۴۵	-۰/۴۷۸	۰/۶۳۴				
برون گرایی	۰/۲۷۷	۰/۱۵۹	۱/۸۰۸	۰/۰۷۳				
پذیرا بودن نسبت به تجارب	۰/۲۱۹	۰/۱۲۶	۱/۳۶۸	۰/۱۷۴	۰/۲۲۹	۰/۰۸۹	۲/۶۲۵	۰/۰۲۷
سازگاری	۰/۳۰۴	۰/۱۶۶	۱/۸۸۶	۰/۰۶۱				
مسئولیت‌پذیری	-۰/۱۲۲	-۰/۰۶۸	-۰/۷۴۳	۰/۴۵۹				

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، ابعاد شخصیت به‌طور هم‌زمان وارد تحلیل شدند که تقریباً ۹٪ از واریانس رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد را تبیین می‌کنند. علاوه بر آن، ستون ضریب استاندارد بتا نشان می‌دهد که هیچ‌یک از ابعاد شخصیت، به‌طور معنی‌داری قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد نمی‌باشند.

همچنین، جهت بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی ابعاد شخصیت در رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان از رگرسیون چندگانه استفاده شد که خلاصه نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است.

**جدول ۳- خلاصه نتایج همبستگی چندگانه ابعاد شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان در آزمودنی‌های پژوهش**

متغیر پیش‌بین	B	بتا	T	سطح معنی‌داری	R	مربع R	F	سطح معنی‌داری
روان رنجورخویی	-۰/۳۷۲	-۰/۴۰۷	-۴/۷۳۶	۰/۰۰۱				
برون گرایی	۰/۱۱۴	۰/۱۰۴	۱/۲۸۸	۰/۲				
پذیرا بودن نسبت به تجارب	۰/۱۵۴	۰/۱۴	۱/۶۶۳	۰/۰۹۹	۰/۴۸۲	۰/۲۳۳	۸/۱۳۱	۰/۰۰۱
سازگاری	۰/۳۱۴	۰/۲۷۲	۳/۳۵۸	۰/۰۰۱				
مسئولیت‌پذیری	۰/۰۶۵	۰/۰۵۷	۰/۶۷۸	۰/۴۹۹				

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، ابعاد شخصیت به‌طور هم‌زمان وارد تحلیل شدند که تقریباً ۲۳٪ از واریانس رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان را تبیین می‌کنند. علاوه بر آن، ستون ضریب استاندارد بتا نشان می‌دهد که از میان ابعاد شخصیت، تنها روان رنجورخویی و سازگاری به‌طور معنی‌داری قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان می‌باشند.

## بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین ابعاد شخصیت و دو نوع رفتار شهروندی سازمانی بود. نتایج پژوهش نشان داد که ابعاد شخصیتی پذیرا بودن نسبت به تجارب، برون گرایی و سازگاری با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد رابطه مثبت معنی دار دارند و سازگاری با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان رابطه مثبت معنی دار و روان رنجور خوبی با رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان رابطه منفی معنی دار داشت. از طرف دیگر، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد که ابعاد شخصیت تقریباً ۹٪ از واریانس رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد را تبیین می کنند، اما هیچیک از آنها به طور معنی داری قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد نبودند. همچنین، ابعاد شخصیت تقریباً ۲۳٪ از واریانس رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان را تبیین می کردند و از میان آنها، تنها روان رنجور خوبی و سازگاری به طور معنی داری قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان بودند.

این نتایج با برخی تحقیقات پیشین همخوان است. کربز (۱۹۷۰)؛ به نقل از سینگ و سینگ، (۲۰۰۹) نشان داد که افراد برونگرا بیشتر اقدام به رفتارهای نوع دوستانه (رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد) می کنند. امریک و اوما (۲۰۰۷)؛ به نقل از ایکلر، (۲۰۱۰) نیز نشان دادند که معلمان برون گرا و پذیرا نسبت به تجارب، نسبت به معلمان درون گرا و معلمانی که کمتر پذیرای تجارب هستند، بیشتر به رفتار شهروندی سازمانی اقدام می کنند. ظاهراً افراد برون گرا خصوصیات نظیر خونگرمی، فعال بودن، هیجان خواهی، قاطعیت، بشاش و سرزنده بودن (مک کری و جان ۱۹۹۲)؛ به نقل از پروین و جان، ترجمه جوادی و کدیور، (۱۳۸۶)، اجتماعی بودن، جرأت ورزی، هیجان طلبی، انرژی، ماجراجویی و احساس دارند (گلدبرگ، ۱۹۹۲)؛ به نقل از سینگ و سینگ، (۲۰۰۹) و این صفات آنها را مستعد انجام رفتارهای انعطاف پذیر می کند و همچنین این خصوصیات موجب می شود این افراد بیشتر به رفتار شهروندی سازمانی اقدام می کنند.

یافته های این پژوهش همچنین نشان دادند که عامل سازگاری با هر دو بُعد رفتار شهروندی سازمانی رابطه نیرومندی دارد و این یافته همخوان با تحقیق داف (۲۰۰۷) است. وی در تحقیق خود بر روی کارمندان سازمان توسعه دانشگاهی به این نتیجه دست یافت که سازگاری بهترین پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد و معطوف به سازمان می باشد. همچنین، سینگ و سینگ (۲۰۰۹) در تحقیق خود بر روی کارکنان مدیریتی هندی نشان دادند که سازگاری رابطه مثبت معنی داری با تمام ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (به جز فضیلت شهروندی) دارد. النائین (۲۰۰۷) نیز نشان داد که رابطه مثبت معنی داری بین سازگاری و کلیه ابعاد وجود دارد. افراد سازگار معمولاً مهربان، یاری رسان، با نزاکت و انعطاف پذیرند (باریک و مونت، ۱۹۹۱)، این افراد در موقعیت کاری از نظر درون فردی کفایت (ویت، برک، باریک و مونت، ۲۰۰۲) و تعاون بیشتری از خود نشان می دهند. افرادی که در این عامل نمرات بالایی کسب می کنند، اغلب از حس همکاری

خوبی برخوردارند. این افراد راحت‌تر نسبت به دیگران اعتماد می‌کنند. بدیهی است که افرادی با این ویژگی‌ها تمایل بیشتری برای انجام فعالیت‌های فرانش و داوطلبانه، نظیر رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد (مانند کمک به همکاران) و فعالیت‌های سودمند برای سازمان دارند. با این وجود، برخی پژوهشگران نظیر استفن مایر (۲۰۰۸) رابطه معنی داری بین سازگاری و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی پیدا نکردند. ارگان و ریان (۱۹۹۵) نیز با انجام فراتحلیل بر روی تحقیقات شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی، دریافته‌اند که سازگاری رابطه ضعیفی با نعدوستی دارد.

جهت تبیین یافته‌های پژوهش می‌توان گفت که افراد پذیرا نسبت به تجارب، کنجکاو، دارای علاقه‌های متنوع، خلاق، مبتکر، تخیلی و غیرسستی هستند (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲ و ۱۹۹۵؛ به نقل از پروین و جان، ترجمه جوادی و کدیور، ۱۳۸۶) که آنها را برای اقدام به رفتار شهروندی سازمانی معطوف به افراد مستعد می‌کند. کارپنتر (۲۰۰۸) در پژوهش خود با موضوع مرتبط کردن شخصیت خودانگیخته و پنج عامل بزرگ شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که شخصیت خودانگیخته با سازگاری و برون‌گرایی رابطه مثبت معنی داری دارد و این شخصیت می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند. مهدیون و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیقی بر روی ۲۱۳ نفر از کارمندان دانشگاه تهران نشان دادند که بین ابعاد شخصیت (سازگاری، مسئولیت‌پذیری، پذیرا بودن و برون‌گرایی) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد و روان‌رنجورخویی با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی منفی دارد. عظیم‌زاده، خبیری و اسدی (۱۳۸۷) در تحقیق خود بر روی کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران نشان دادند که بین برخی ابعاد شخصیت (پذیرا بودن تجارب و مسئولیت‌پذیری) و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد.

افراد روان‌رنجورخو مضطرب، افسرده، خشمگین، هیجانی، نامطمئن و دستپاچه هستند (باریک و مونت، ۱۹۹۱). این افراد به این علت که از سوی مشکلات خویش تحت فشارند، احتمالاً تمایل کمتری برای انجام رفتار شهروندی سازمانی دارند. از این رو، منطقی است که بین روان‌رنجورخویی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی وجود داشته باشد که این مورد توسط تحقیق حاضر تأیید شد. نتایج پژوهش مهدیون و همکاران (۲۰۱۰)، سینگ و سینگ (۲۰۰۹) و اوپویل (۲۰۱۰) این رابطه منفی را تأیید می‌کنند. بر خلاف بسیاری از تحقیقات (تان و تان، ۲۰۰۸؛ ارگان و لینگال، ۱۹۹۵؛ سینگ و سینگ، ۲۰۰۹) که رابطه مثبت معنی‌داری بین مسئولیت‌پذیری و رفتار شهروندی سازمانی به دست آورده‌اند، چنین رابطه‌ای در این تحقیق مشاهده نشد.

از آنجا که اهمیت رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان‌ها رو به گسترش است و از سوی دیگر ابعاد شخصیتی صفاتی پایا و مرتبط با این نوع رفتارها به شمار می‌آیند، می‌توان از نتایج این تحقیق به منظور انتخاب و گزینش افراد مستعد این نوع رفتارها در سازمان‌ها سود جست و از این طریق بهره‌وری و کارایی سازمان‌ها را ارتقاء داد.

## منابع

پروین، لارنس و جان، الیور بی. (۱۳۸۶). شخصیت، نظریه و پژوهش. ترجمه محمد جعفر جوادی و پروین کدیور. تهران: انتشارات آبیژ.

حق شناس، حسن. (۱۳۸۵). طرح پنج عاملی ویژگی‌های شخصیت: راهنمای تفسیر و هنجارهای آزمون‌های NEO-FFI و NEO PI-R. شیراز: انتشارات دانشگاه علوم پزشکی شیراز.

عظیم‌زاده، مرتضی، خیبری، محمد و اسدی، حسن. (۱۳۸۹). تعیین ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و شخصیت و نقش تعدیل کننده متغیرهای جمعیت شناختی. فصلنامه مدیریت ورزشی، ۲۷(۴).

Aykler, V. J. (2010). The influence of personality factors on organizational citizenship behavior. *Wirtschaftsuniversitat Wien*.

Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-27.

Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D & Motowidlo, S. J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of selection and Assessment*, 9, 52-69.

Carpenter, J. D. (2008). Relating Proactive Personality and the Big Five to organizational citizenship behaviors: A Thesis of The University of Tennessee at Chattanooga.

Chen, C. V., Tang, Y., & Wang, G. S. (2009). Interdependence and organizational citizenship behavior: Exploring the Mediating effect of Group Cohesion in multilevel analysis. *Jornal of Psychology*, 6, 625-640.

Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1988). From catalog to classification: Murray's needs and the five-factor model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 258-265.

Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., & Ng, Y. K. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.

Davila, M. C., & Finkelstien, M. A. (2011). Individualism/Collectivism and organizational citizenship behavior. *Journal of Psicothema*, 3, 401-405.

Duff, D. B. (2007). The relationship between organizational climate, personality factors and OCB in a university Extension. Dissertation of University of Illinois at Urbana-Champaign.

Elenain, H. A. (2007). Relationship between personality and organizational citizenship behavior: Does personality influence employee citizenship? *international research of business research papers*, 3, 31-43.

Flynn, F. J., Reagans, R. E., Amanatullah, E. T., & Ames, D. R. (2006). Helping one's way to the top: Self-monitors achieve status by helping others and knowing who helps whom, *Journal of Personality and Social Psychology*, 91, 1123-1137.

George, J. M., & Bettenhausen, K. (1990). Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: A group-level analysis in a service context. *Journal of Applied Psychology, 75*, 698-709.

Huei Chein, M. (2004). An investigation of relationship of organizational structure, Employee's personality and organizational citizenship behavior. *Journal of American Academy of Business, 5*, 428-435.

Ilies, R., Scott, B. A., & Judge, T. A. (2006). The interactive effects of personal traits and experienced states on intraindividual patterns of citizenship behavior. *Academy of Management Journal, 49*, 561-575.

Kamdar, D., & Van Dyne, L. (2007). The joint effects of personality and workplace social exchange relationships in predicting task performance and citizenship performance. *Journal of Applied Psychology, 92*, 1286-1298.

Lepine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology, 87*, 52-65.

Mahdioun, R., Ghahramani, M., & Rezaii Sharif, A. (2010). Explanation of organizational citizenship behavior with personality. *Journal of procedia Social and Behavioral Science, 5*, 178-184.

Matthews, G., Deary, I. J., & Whiteman, M. C. (2003). *Personality Traits*. New York: Cambridge University Press.

Moon, H., Kamdar, D. M., & Takeuchi, R. (2008). Me or we? The role of personality and justice as other-centered antecedents to innovative citizenship behaviors within organizations. *Journal of Applied Psychology, 93*, 84-94.

Moorman, R. H., & Blakely, G. L. (1995). Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior, 16*, 127-142.

O'Boyle, E. H. (2010). A test of the general CWB-OCB emotion model. PhD. dissertation proposal of Virginia Commonwealth University.

Ostroff, F. (1999). *The horizontal organization*. New York: Oxford University Press.

Organ, D. W., & Lingal, A. (1995). Personality, satisfaction, Organizational citizenship behavior. *Journal of Social Psychology, 35*, 339-350.

Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology, 48*, 775-802.

Penner, L. A., Midili, A. R., & kegelmeyer, J. (1997). Beyond Job Attitudes: A Personality and Social Psychology Perspective on the Causes of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Human Performance, 10*, 111-113.

Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology, 82*, 262-270.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management, 26*, 513-563.

Rioux, S. M., & Penner, L. A. (2001). The causes of Organizational citizenship behavior: A motivational analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1306-1314.

Settoon, R. P., & Mossholder, K. W. (2002). Relational quality and relationship context as antecedents of person- and task-focused interpersonal citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87, 255-267.

Singh, A. K., & Singh, A. P. (2009). Does personality predict Organizational Citizenship Behavior among managerial personnel? *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35, 291-298.

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.

Spitzmuller, M., Van Dyne, L., & Ilies, R. (2008). Organizational citizenship behavior: A Review and Extension of its Nomological Network. *Handbook of Organizational of behavior*. Barling.

Steffensmeier, J. (2008). Situational constraints and personality as antecedents of organizational citizenship behaviors, PhD. Dissertation of Clemson University.

Tan, H. H., & Tan, L. M. (2008). Organizational Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors. *Journal of Psychology*, 142, 89-108.

Tolentino, A. L. (2009). Are all good soldiers created equal? examining the "why" that underlies organizational citizenship behavior: The development of an OCB motives scale. *Dissertations of University of South Florida*

Todd, S. Y. (2003). A Causal Model Depicting The Influence of Selected Task and Employee Variables on Organizational Citizenship Behavior .PhD. dissertation of The Florida State University.

Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 47, 765-802.

Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 81, 525-531.

Van Dyne, L., & LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.

Van der Vegt, G. S., Bunderson, J. S., & Oosterhof, A. (2006). Expertness diversity and helping in teams: Why those who need the most help end up getting the least. *Academy of Management Journal*, 49, 877-893.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and Organizational commitment as predictors of Organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.

Witt, L. A., Burke, L. A., Barrick, M. A., & Mount. M. K. (2002). The interactive effects of conscientiousness and agreeableness on job performance. *Journal of Applied Psychology*, 87, 164-169.