

بررسی نقش میانجی رضایت از مدیر در رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد بهره‌ور در بین کارکنان محمد علی نادى^۱، نزهت الزمان مشفقى^۲، رضا ابراهیم زاده^۳، نیلوفر مقتدری^۴

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش میانجی رضایت از مدیر در رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد بهره‌ور در بین کارکنان به اجرا در آمد. جامعه آماری آن کلیه کارکنان آموزش و پرورش شهر شیراز بود که با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه کوهن و همکاران (۲۰۰۰) و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۳۲ نفر از بین آنها انتخاب شدند. ابزارهای این پژوهش شامل پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، رفتار ضد بهره‌ور، ویژگی‌های شخصیتی چهارعاملی و رضایت از مدیریت است. تحلیل داده‌های پژوهش در سطح آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار بسته آماری برای علوم اجتماعی و تحلیل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل نسخه ۸/۵ انجام گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی با رضایت از مدیر رابطه مثبت معنی دار ($P \leq 0/01$) وجود دارد. همچنین، بین رضایت از مدیر با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و با رفتارهای ضد بهره‌ور رابطه منفی معناداری ($P \leq 0/01$) مشاهده شد. مدل معادله ساختاری روابط بین متغیرها مبتنی بر شاخص‌های برازش تأیید شد.

کلید واژه‌ها: ویژگی‌های شخصیتی، رضایت از مدیر، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار ضد بهره‌ور.

پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۷/۱۳

دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۴/۱۱

۱. دانشیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) (نویسنده مسئول) mnadi@khuisf.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

۳. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

۴. کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی / سازمانی دانشگاه ارسنجان (فارس)

مقدمه

کارکنان ارزشمندترین دارایی سازمان هستند (ابولعلائی^۱، ۲۰۰۵). شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمانها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها درچنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است، نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی^۲ یاد می‌شود. این کارکنان بی تردید، وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیراثربخش هستند چراکه سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند (رامین مهر و همکاران، ۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی^۳ ابتدا در سال ۱۹۸۸ توسط اورگان^۴ معرفی شد (مهدیون و همکاران، ۱۳۸۷). اورگان معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (کوهن و کول^۵، ۲۰۰۴). همچنین اپل بام و همکاران^۶ (۲۰۰۴) مطرح کردند که رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از الزامات کار رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می‌شوند. مطالعه رفتار شهروندی سازمانی بوسیله پولات^۷ (۲۰۰۹) بیان می‌دارد که رفتار شهروندی سازمانی در بسیاری از زمینه‌ها در سازمان‌ها از جمله، تسهیل، نوسازی، جهت‌گیری‌های زیست محیطی و انتقال منابع سودمند است. رفتار شهروندی سازمانی باعث بهبود کیفیت خدمات، افزایش کارایی و عملکرد سازمان با در نظر گرفتن کاهش هزینه‌ها می‌شود. افزایش تمایل به شرکت در تصمیم‌گیری، تمایل به همکاری، وابستگی متقابل، رضایت از کار، مسئولیت‌پذیری در افرادی که رفتار شهروندی سازمانی در آنان در سطح بالا وجود دارد، مشاهده شده است. رفتار شهروندی باعث می‌گردد فرد فراتر از وظیفه‌اش در سازمان کار انجام دهد و در نتیجه در طول زمان به اثربخشی سازمان نیز کمک می‌کند

-
1. Abolalaei
 2. Organizational soldier
 3. Organizational Citizenship Behavior
 4. Organ
 5. Cohen & Kol
 6. Appelbaum et. al
 7. Polat

(کاتچر و همکاران^۱، ۲۰۱۰). رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد بهره‌ور دو شکل اولیه از رفتار فرانش هستند. رفتارهای شهروندی سازمانی شامل رفتارهای داوطلبانه‌ای است که برای سازمان مفید بوده و رفتارهای ضد بهره‌ور شامل رفتارهای داوطلبانه‌ای می‌باشد که به زیان سازمان است (بولینگ^۲، ۲۰۰۹). بعضی از محققان رفتارهای شهروندی سازمانی را به دو نوع رفتار که در سطح فرد و سازمان هدایت می‌شوند، تقسیم کرده‌اند (زین ابادی^۳، ۲۰۱۰). پودساکوف و همکاران^۴ (۲۰۰۰) ابعاد پنجگانه رفتار شهروندی سازمانی را نوع دوستی^۵، حسن نیت^۶، وجدان^۷، مردانگی^۸ و فضیلت مدنی^۹ می‌دانند. نتایج این پژوهش نشان داد که روابط معناداری بین رفتارهای شهروندی سازمانی با ویژگی‌های شخصیتی در سازمان وجود دارد. شخصیت یکی از عوامل مؤثر در ایجاد تفاوت‌های فردی است (مهدیون و همکاران، ۱۳۸۷) و همچنین مجموعه‌ای از ویژگی‌های روانی است که در فرد به صورت پایدار وجود دارد و بر رفتار و تفکر وی اثر گذار است یا به عبارت دقیق‌تر شخصیت افراد ترکیبی از ویژگی‌های روانی است که برای مشخص کردن جایگاه شخص در طبقه بندی بکاربرده می‌شود (رایبزنز، ۱۹۹۸). جی^{۱۰} (۲۰۰۸) نیز ارتباط مثبت بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید کرد. مک کری و کاستا^{۱۱} مدل معروف شخصیت را معرفی کردند که به عنوان مدل پنج عاملی در سال ۱۹۹۹ شناخته شده است. نتایج تلاش‌هایشان نشان داد که شخصیت‌ها متعدد و متشکل از ۵ عامل اساسی است. روان رنجور: افراد ناخوشایند به عنوان یکی از مهمترین انواع شخصیت در تقابل با شخصیت‌های خوشایند یا دارای ثبات عاطفی در نظر گرفته شده است. برونگرایی: افراد برونگرا خوش مشرب هستند و دارای مهارت‌های اجتماعی. گرایش نسبت به پذیرش خطرات بزرگ مشخصه دیگری از این گروه است؛ در شخصیت‌های گشاده رو عناصری مانند تخیل فعال، توجه

-
1. Kutcher et.al
 2. Bowling
 10. Zeinabadi
 4. Podsakoff et.al
 5. Altruism
 6. Courtesy
 7. Conscientiousness
 8. Sportsmanship
 9. Civic virtue
 10. Jay
 11. MCcrea & Costa

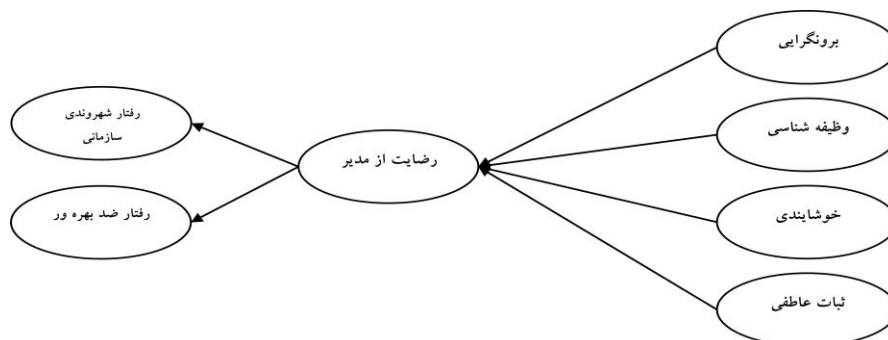
به احساسات درونی، طرفداری از تنوع و غیره، نقش مهمی را ایفا می‌کنند؛ خوشایندی مانند برونگرایی، یکی از ابعاد تعاملات میان فردی است. این افراد گرایش به سمت همکاری، حمایت و اعتماد بین فردی دارند؛ مردم وظیفه شناس، پرائرژی و سخت کار می‌کنند. مسئولیت پذیری این افراد با قابلیت‌های فیزیکی آنان در ارتباط است (مهدیون و همکاران، ۱۳۸۷). به زعم اسپکتور و فاکس^۱، رفتارهای و ضد بهره ور کار شامل هر رفتاری است که به سازمان آسیب می‌رساند و به طور مستقیم موجب اختلال عملکرد کارکنان شده و مقداری از اثربخشی شغلشان را کاهش می‌دهد (فادچاک^۲، ۲۰۰۷). در رفتار معطوف به تولید، حوزه وظایف و عملکرد شغلی فرد مطرح است و در رفتارهای ضد بهره ور گستره وسیعی از رفتارهایی قرار می‌گیرند که هم بر عملکرد کارآمد و بهینه فرد و هم بر عملکرد و فضای کلی سازمان آسیب وارد می‌سازند (گل پرورو و همکاران، ۱۳۸۶). بر اساس تعریف فاکس و همکاران (۲۰۰۷) رفتار ضد بهره ور شامل رفتارهای انحرافی است که به پنج دسته تقسیم شده است: سوء استفاده^۳: رفتارهای تند و زننده‌ای که روی مردم دیگر اثر می‌گذارد؛ انحراف تولید^۴: انجام به عمد کارهای نادرست یا اجازه رخ دادن اشتباهات؛ خرابکاری^۵: از بین بردن اموال سازمان؛ سرقت^۶: محصولات شخصی یا اموال دیگری را به ناحق گرفتن؛ عقب نشینی^۷: اجتناب از کار از طریق غیبت یا دیر انجام دادن کار. پژوهش‌های متعددی به رابطه بین رفتار ضد بهره ور با ابعاد ویژگی‌های شخصیتی پرداخته‌اند (بری و همکاران^۸، ۲۰۰۷). کلووی و همکاران^۹ (۲۰۰۹) در پژوهشی تحت عنوان "رفتار کاری ضد بهره ور به عنوان نوعی اعتراض" به این نتایج دست یافتند که انحراف افراد و سازمان‌ها منجر به رفتارهای کاری ضد بهره ور می‌شود. تجزیه و تحلیلی که بوسیله بری و همکاران (۲۰۰۷) صورت گرفت، نشان داد که خوشایندی و وجدان از ابعاد شخصیت قوی‌ترین پیش‌بینی کننده رفتار ضد بهره ور در محیط کار است. فاین و همکاران^{۱۰} (۲۰۰۹) در پژوهشی تحت عنوان

-
1. Spector & Fox
 2. Fodchuk
 3. Abuse
 4. Production deviance
 5. Sabotage-destroying
 6. Theft
 7. Withdrawal
 8. Berry et. al
 9. Kelloway et. al
 10. Fine et. al

" آیا شخصیت خوب کافی است؟ تأثیر متغیرهای محیطی بر رابطه بین صداقت و رفتارهای ضد بهره ور"، به این نتایج دست یافتند که براساس درگیری کارمندان و کنترل تعدیل یافته ایمنی، ارتباط بین صداقت و رفتار کاری ضد تولید، به این صورت می باشد که هنگامی که صداقت بالا باشد رفتار ضد بهره ور کم می شود و وقتی صداقت کم باشد رفتار ضد تولید زیاد می گردد. ضروری است سازمانها نه تنها جلوگیری از این رفتارها را در دستور کار خویش قرار دهند بلکه افرادی را که بیشتر احتمال ارتکاب این رفتارها را دارند شناسایی کنند (لامارکوز و همکاران^۱، ۲۰۱۰). لوین^۲ (۲۰۰۹) در مطالعه ای با عنوان "تأثیر هیجان و قدرت بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد تولید در سطح سازمان" دریافتند که بین رفتار شهروندی سازمان و رفتار ضد تولید افراد در سازمان ارتباط معنی دار منفی وجود دارد. مهداد و مهدی زادگان (۱۳۸۹) در مقایسه رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد بهره ور در میان کارکنان کارخانجات خودرو سازی ایران و مالزی دریافتند که میزان رفتارهای شهروندی سازمانی و ابعاد مرتبط با آن و همچنین رفتارهای ضد بهره ور و ابعاد مرتبط با آن در میان کارکنان ایرانی بیشتر از کارکنان مالزیایی بود. یافته های آنها موید این بود که تفاوت های میان ایرانیان و مالزیایی ها به عنوان دو ملیت متفاوت، بازتابی از تفاوت های فرهنگی میان آنها است. به گزارش هیوچین^۳ (۲۰۰۴)، حسام و الاین^۴ (۲۰۰۸) رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبتی با شخصیت دارد. کارپنتر^۵ (۲۰۰۸) با بررسی رابطه ۵ عامل بزرگ شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی دریافت که شخصیت های فعال با وجدان و برونگرایی رابطه مثبت و معنی داری دارند و در نتیجه ابعاد دیگر شخصیت واسط رابطه بین شخصیت های فعال و رفتار شهروندی سازمانی هستند. (جانسون^۶، ۲۰۰۸) با بررسی تأثیر نیاز به موفقیت، نیاز به وابستگی، حمایت رهبر و فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی نیز بیان می دارد وجدان ارتباط مثبت و معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی دارد و نقش این عامل شخصیتی مهمتر از عوامل دیگر است. رضایت از مدیر به عنوان پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی در مطالعات مختلف مورد بررسی قرار

-
1. La Marcus et.al
 2. Levine
 3. HueiChein
 4. Hossam & Elanain
 5. Carpenter
 6. Johnson

گرفته است و اینکه چرا رضایت از مدیر ارتباط مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارد، بر اساس نظریه تبادل اجتماعی و اصل عمل متقابل تبیین می‌شود. به عبارت ساده‌تر، کارکنان ممکن است رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان راهی برای دریافت پاداش از سازمان خودویا برای فراهم آوردن رضایت و خوشایندی از محیط کار انجام دهند (بولینگ، ۲۰۰۹). با توجه به اهمیت نیروهای ستادی در آموزش و پرورش و شناسایی عوامل تأثیر گذار بر بروز رفتارهای مثبت و منفی از آنان در این پژوهش رابطه ویژگی‌های چهارگانه شخصیت و رضایت از مدیر با رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد بهره‌ور در راستای مدل مفهومی زیر که منتج از بررسی مطالعات قبلی و شناسایی خلاء دانش موجود است مورد بررسی قرار می‌گیرد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش

جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شهر شیراز تشکیل می‌دادند که بر اساس جدول تعیین حجم نمونه کوهن و همکاران (۲۰۰۰) و با استفاده از روش تصادفی ساده تعداد ۱۳۲ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. پرسشنامه توزیع شده بین شرکت کنندگان شامل ۴ پرسشنامه بود که به صورت تصادفی میان پاسخ دهندگان توزیع گردید. پرسشنامه رفتار ضد بهره‌ور که توسط رابینسون و بنت (۱۹۹۵) طراحی و برای استفاده در این پژوهش به زبان فارسی برگردان شد. این ابزار دارای ۱۰ گویه و طیف پاسخگویی به سوالات ۵ درجه‌ای لیکرت از هرگز=۱ تا همیشه=۵ بوده است. پرسشنامه ۴۰ سوالی ویژگی‌های شخصیتی چهار عاملی فرم کوتاه نیز که توسط بوو و میتزفیریس^۱ (۲۰۰۷) تهیه و اعتباریابی شد با طیف پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱، کاملاً موافقم=۵) و چهار خرده مقیاس برونگرایی، وظیفه

1. Bove & Mitzifiris

شناسی، خوشایندی و ثبات عاطفی در این پژوهش استفاده شد. این پرسشنامه در ایران توسط نادی و سجادیان (۱۳۸۲) به زبان فارسی ترجمه و بر روی مردم شهر اصفهان اعتباریابی شد. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی توسط کللوی و همکاران^۱ (۲۰۰۲) طراحی شد و دارای ۹ گویه می‌باشد. طیف پاسخگویی به سئوالات این پرسشنامه ۵ درجه‌ای (هرگز=۱، همیشه=۵) است. پرسشنامه رضایت از مدیر نیز توسط اسمیت و همکاران در سال ۱۹۶۹ طراحی شد و دارای ۱۸ گویه است. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌های این پژوهش بعد از اظهار نظر ۱۰ نفر از متخصصان موضوعی و روانسنجی مورد تأیید قرار گرفت و بعد از اصلاحات خواسته شده از نظر ویرایشی ضمن هماهنگی با فرهنگ ایرانی و در قالب یک پرسشنامه تنظیم و بدون تغییر عامل‌ها به عنوان ابزار این پژوهش اجرا شد. پایایی این پرسشنامه‌ها از طریق آلفای کرونباخ تعیین و به شرح جدول ۱ گزارش شد.

جدول ۱. خلاصه ضرایب پایایی این پژوهش و منبع گویه‌ها

پرسشنامه	تعداد سؤال	آلفای کرونباخ گزارش شده	آلفای کرونباخ این پژوهش	منبع
رفتار ضد بهره‌ور	۱۰	۰/۷۲	۰/۸۶	راینسون و بنت (۱۹۹۵)
برونگرایی			۰/۷۱	
وظیفه‌شناسی			۰/۷۹	
خوشایندی			۰/۸۵	
ثبات عاطفی			۰/۷۷	
ویژگی‌های شخصیتی	۴۰	۰/۷۵	۰/۸۰	بوو و میتزفیس (۲۰۰۷)
رفتار شهروندی سازمانی	۹	۰/۷۴	۰/۷۰	کللوی و همکاران (۲۰۰۲)
رضایت از مدیر	۱۸	۰/۸۸	۰/۷۰	اسمیت و همکاران (۱۹۶۹)

یافته‌ها

جدول ۲. نمرات شاخص‌های توصیفی و همبستگی متغیرهای مورد مطالعه در پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱- رفتار شهروندی سازمانی	۳۳/۹۴	۴/۸۰	۱						
۲- رفتار ضد بهره‌ور	۲۰/۳۰	۶/۹۱	-۰/۱۴*	۱					
۳- رضایت از مدیر	۲۳/۸۳	۴/۳۸	۰/۴۱*	-۰/۴۰*	۱				
۴- برونگرایی	۳۲/۸۷	۵/۵۰	۰/۱۷*	-۰/۲۰*	۰/۲۳*	۱			
۵- وظیفه‌شناسی	۳۹/۰۷	۶/۳۷	۰/۱۵*	-۰/۲۲*	۰/۳۲*	-۰/۱۷*	۱		
۶- خوشایندی	۳۸/۹۲	۷/۳۷	۰/۱۸*	-۰/۲۴*	۰/۴۶*	۰/۱۸*	۰/۴۰*	۱	
۷- ثبات عاطفی	۲۹	۶/۱۳	۰/۱۵*	-۰/۲۲*	۰/۲۸*	۰/۲۵*	۰/۳۰*	۰/۲۷*	۱

*P<۰/۰۱

همانطور که در جدول ۲ ملاحظه می‌گردد بین برونگرایی با رفتار شهروندی و رضایت از مدیر، همچنین وظیفه شناسی با رفتار شهروندی و رضایت از مدیر، خوشایندی با رفتار شهروندی و رضایت از مدیر، ثبات عاطفی نیز با رفتار شهروندی و با رضایت از مدیر رابطه مثبت معنی دار ($P < 0/01$) وجود دارد. به علاوه بین رفتار شهروندی و همه ابعاد شخصیت بارفتارهای ضدبهره و رابطه منفی و معنی دار ($P < 0/01$) وجود دارد. همچنین بین رفتارهای ضدبهره و رضایت از مدیر و رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی و معنی دار ($P < 0/01$) وجود دارد. در این قسمت ابتدا ضرورت داشت تا ویژگی شخصیتی غالب گروه نمونه مورد بررسی قرار گیرد تا بتوان شخصیت غالب را شناسایی و در مدل اصلی پژوهش وارد نمود. بدین منظور از روش آماری مدل خطی عمومی^۱ استفاده گردید. با استفاده از این روش مقایسه‌های زوجی ویژگی‌های شخصیتی امکان پذیر شد و ویژگی شخصیتی غالب در مدل وارد گردید. با توجه به شاخص معنی داری موجود در یافته‌های بدست آمده از تحلیل واریانس با داده‌های تکراری مقدار سطح معنی داری برابر با $0/017$ و کوچکتر از $0/05$ بدست آمد. بنابراین فرضیه پژوهش مبنی بر وجود تفاوت معنی دار بین ویژگی‌های مختلف شخصیت تأیید می‌شود. اکنون سؤال اساسی که مطرح می‌شود این است که ویژگی شخصیتی غالب در جامعه مورد بررسی کدام است. بدین منظور بایستی جدول مقایسه‌های زوجی مورد بررسی قرار گیرد که نتایج این مقایسه‌ها در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. آزمون تحلیل واریانس با داده‌های تکراری برای ابعاد پنج گانه شخصیت

مقدار معناداری	خطای درجه آزادی	درجه آزادی	F مقدار	مقدار اثر	اثر
۰/۰۰۰	۵۵۷/۰۰۰	۳	۱۶۳/۴۳۱	۰/۴۶۸	اثر پیلایی
۰/۰۰۰	۵۵۷/۰۰۰	۳	۱۶۳/۴۳۱	۰/۵۳۲	لامبدای ویلکز
۰/۰۰۰	۵۵۷/۰۰۰	۳	۱۶۳/۴۳۱	۰/۸۸۰	اثر هتلینگ
۰/۰۰۰	۵۵۷/۰۰۰	۳	۱۶۳/۴۳۱	۰/۸۸۰	بزرگ‌ترین ریشه روی

* $P < 0/05$

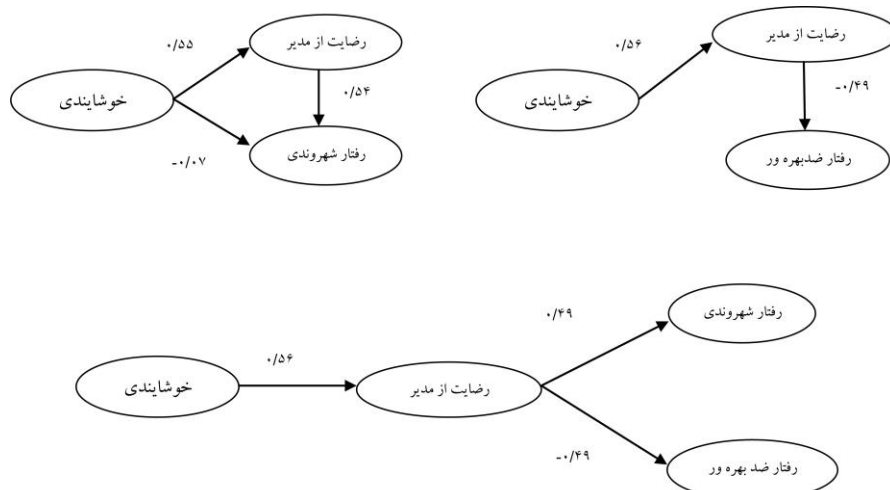
یافته‌های جدول ۳ حاکی از آنست که بین ویژگی‌های شخصیتی با یکدیگر تفاوت وجود دارد. در این راستا مقایسه‌های زوجی بمنظور تعیین اینکه تفاوت بین کدامیک از ویژگی‌های شخصیتی وجود دارد، ارائه شده است.

جدول ۴. مقایسه‌های زوجی بین ویژگی‌های شخصیتی

ویژگی‌های شخصیتی	تفاوت میانگین‌ها	مقدار معناداری	فاصله اطمینان
خوشایندی-برونگرایی	۰/۴۵۵	۰/۰۰۰	۰/۴۰۶
خوشایندی-وظیفه شناسی	۰/۳۳۰	۰/۰۰۰	۰/۲۸۸
خوشایندی-ثبات عاطفی	۰/۶۶۸	۰/۰۰۰	۰/۶۰۴

* $P < 0.05$

همان طور که در جدول مقایسه‌های زوجی مشاهده می‌گردد، در ستون تفاوت میانگین‌ها، تفاوت بین میانگین هر یک از ویژگی‌های شخصیتی نشان داده شده است. با توجه به جدول ۳، مقادیری که با علامت * نشان داده شده‌اند، معین می‌سازند که ویژگی شخصیتی مورد بررسی با سایر ویژگی‌ها تفاوت معنی داری دارند و مقدار معنی داری آنها نیز کوچکتر از ۰/۰۵ است. این مساله را می‌توان با توجه به ستون فاصله اطمینان ۹۵ درصد نیز مورد توجه قرار داد. در صورتی که حد پایین و بالای فاصله اطمینان شامل مقدار صفر نباشد، می‌توان گفت تفاوت معنی داری بین میانگین هر یک از ابعاد شخصیتی وجود دارد. آنچه از بررسی زوجی ویژگی‌های شخصیتی مشخص می‌گردد این است که بعد خوشایندی تفاوت معنی داری با سایر ویژگی‌های شخصیتی دارد. بنابراین بعد غالب شخصیت بعد خوشایندی است. به منظور آزمون فرضیه استاندارد شده پژوهش از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد و ویژگی شخصیتی خوشایندی بعنوان ویژگی غالب وارد مدل گردید.



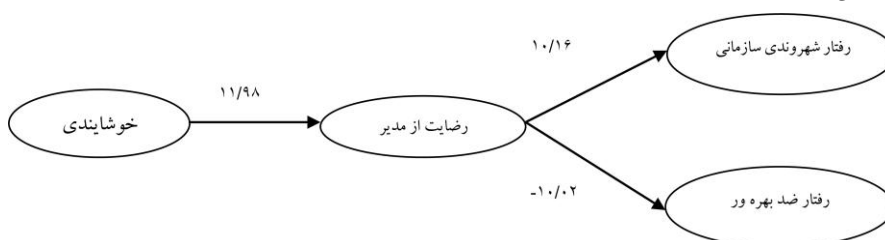
شکل ۲. مدل‌ها با ضرایب استاندارد شده مربوط به فرضیه‌های پژوهش

قبل از استفاده از نتایج بالا لازم بود شاخص های تناسب برازش مدل به شرح دیاگرام ۲ بررسی شده و پس از اطمینان از برازش مدل با عنایت به ضرایب مسیر و ضرائب معناداری (آماره T) به بررسی فرضیه اصلی پژوهش پرداخته شود. به این منظور با کمک نرم افزار لیزرل شاخص های برازش مدل محاسبه و در جدول ۵ گزارش گردید.

جدول ۵. شاخصهای برازش مدل پژوهش

AGFI	GFI	RMR	RMSEA	NFI	CFI	χ^2/df
۰/۹۳	۰/۹۴	۰/۰۴۳	۰/۰۱	۰/۹	۰/۹۹	۱/۰۶

با عنایت به نتایج ارائه شده در جدول ۵، برازش مدل مناسب بوده است، بنابراین با توجه به دیاگرام ۳ معناداری ضرایب مورد توجه می باشد. حد مطلوب شاخص ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) کمتر از ۰/۰۵ می باشد. ریشه میانگین مجذور باقیمانده ها (RMR) نزدیک به صفر و در حد مطلوب می باشد. شاخص نیکویی برازش (GFI) و شاخص تعدیل شده نیکویی برازش (AGFI) نزدیک به یک و در حد مطلوب است. نسبت مجذور کای به درجه آزادی ۱/۰۶ بدست آمد که مقادیر کمتر از ۳ حد مطلوب این شاخص است. شاخص نرم شده نسبی (NFI) برابر ۰/۹ است که حد مطلوب آن بالاتر از ۰/۹ تا یک است. شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) در این مدل برابر ۰/۹۹ بدست آمد که بالاتر از ۰/۹ تا یک حد مطلوب است (هومن، ۱۳۸۴).



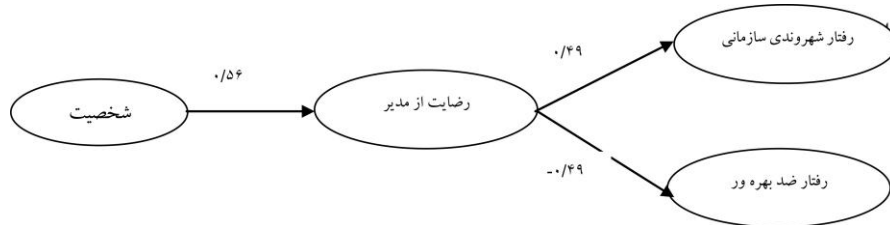
شکل ۳. ضرایب معناداری بر حسب شاخص T مدل پژوهش

حال با توجه به ضرایب معناداری می توان نتیجه گرفت که ویژگی های شخصیت بر رضایت از مدیر و رفتار شهروندی و رفتار ضد بهره ور تأثیر می گذارد. در جدول زیر اثر مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۶. روابط و ضرایب معناداری مدل

شماره فرضیه	مسیر	میزان اثر	معناداری	نتیجه
۱ ←	خوشایندی رضایت از مدیر	۰/۵۶	۱۱/۹۶	فرضیه تایید می شود
۲ ←	رضایت از مدیر رفتار شهروندی	۰/۴۹	۱۰/۱۶	فرضیه تایید می شود
۳ ←	رضایت از مدیر رفتار ضد بهره ور	-۰/۴۹	۱۰/۰۲	فرضیه تایید می شود

با توجه به موارد مطرح شده فوق می توان مدل زیر را که نشان دهنده اثرات مستقیم و غیر مستقیم شخصیت بر رضایت از مدیر، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد بهره ور است را ترسیم نمود.



شکل ۴. مدل نهایی پژوهش

بحث و نتیجه گیری

رفتار ضد بهره ور و ابعاد آن شاخص بسیار مهمی برای ارزیابی سلامت سازمانی است (بولینگ و اشلمن، ۲۰۱۰). بنابراین سازمانهای امروزی باید به آن توجه جدی مبذول نمایند. نتایج حاصل از فرضیه اول این پژوهش نشان داد که بین ویژگی های شخصیتی با رضایت از مدیر رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. با توجه به آن چه که از نتایج پژوهش حاضر به دست آمد می توان گفت شخصیت پیش بینی کننده بسیار خوبی برای رفتار ضد بهره ور است. بر مبنای تئوری پنج عامل مهم شخصیتی که در این پژوهش نیز مورد استفاده قرار گرفت می توان به راحتی رفتار ضد بهره ور را مورد پیش بینی قرار داد. نتایج بررسی ها نشان می دهد زمانی که خصوصیت شخصیتی با وجدان بودن در بین کارکنان ضعیف باشد احتمال وقوع رفتار ضد بهره ور بیشتر است (مونته الیزو و جانسون، ۲۰۰۶؛ سالگادو، ۲۰۰۲). کارکنانی که ویژگی شخصیتی دلبندگی و سازگاری پایینی دارند رفتارهای ضد بهره ور که مرتبط با رفتارهای انحرافی بین فردی است را بیشتر از خود نشان می دهند. علاوه بر این کارکنانی که ویژگی با وجدان بودن ضعیف دارند خرابکاری، کارشکنی و انزوای بیشتری دارند. نتایج پژوهش ها نشان می دهد که برای کارکنان با

گشودگی تجربه بالا نیز ممکن است رفتار ضد بهره‌ور در فرآیند تولید رخ دهد (بولتون و همکاران، ۲۰۱۰). از سوی دیگر عواطف و احساسات نیز می‌توانند تأثیرات زیادی بر رفتار ضد بهره‌ور داشته باشند. نتایج نشان می‌دهد که کارکنانی که احساسات و عواطف منفی دارند در مقایسه با کارکنان با احساسات مثبت رفتار انحرافی بیشتری از خود بروز می‌دهند (ریچاردز و شات، ۲۰۱۱). علاوه بر این نتایج پژوهش‌ها در زمینه شخصیت نشان می‌دهد کارکنانی که خود شیفتگی بالا دارند رفتارهای ضد بهره‌ور بیشتری از خود بروز می‌دهند (پنی و اسپکتور، ۲۰۰۲). همچنین نتایج فرضیه دوم و سوم در پژوهش حاضر نشان دادند که بین رضایت از مدیر با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد بهره‌ور رابطه معنی‌دار وجود دارد. هر قدر میزان رضایت از مدیر در بین کارکنان افزایش یابد، تأثیر بیشتری بر رفتار شهروندی داشته و باعث می‌شود اثربخشی و کارایی فعالیت‌های سازمانی بیشتر شود. نیروی انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزشهای سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر، فعالیت کند، می‌تواند عامل مهمی در اثر بخشی سازمان باشد. وجود چنین نیرویی در سازمان توأم با بالارفتن سطوح عملکرد و پایین آمدن میزان غیبت، تأخیر و ترک خدمت کارکنان است و وجهه سازمان را در اجتماع، مناسب جلوه داده زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌کند.

نتایج ضرایب همبستگی نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد شخصیت شامل: خوشایندی، وظیفه‌شناسی، گشاده‌رویی و برون‌گرایی ارتباط مثبت داشته است که با نتایج پژوهش مهدیون و همکاران (۱۳۸۷) مبنی بر ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با شخصیت همسویی دارد. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون در پژوهش لامارکوز (۲۰۱۰) نشان داد که وظیفه‌شناسی، خوشایندی و گشاده‌رویی رفتار شهروندی را پیش‌بینی می‌کنند. لامارکوز (۲۰۱۰) بیان می‌دارد وجدان و گشاده‌رویی به عنوان صفات شخصیتی به ترتیب پیش‌بینی‌کننده رفتارهای خرابکاری و سرقت در سازمان و انحراف تولید است. حسام و الانین (۲۰۰۸) در پژوهش خود تحت عنوان "بررسی رابطه باز بودن به تجربه (گشاده‌رویی) و رفتار شهروندی سازمانی" بر این باورند که گشاده‌رویی می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند. آن‌ها بر این باورند افرادی که این بعد از شخصیت در آنها در سطح بالایی قرار دارد رفتار شهروندی سازمانی آنها در سطح بالایی است. در پژوهش "انحراف غیر شخصی، انحراف

سازمانی و رابطه بین آنها" بری و همکاران (۲۰۰۷) با به این نتیجه دست یافتند که بین برونگرایی به عنوان مؤلفه شخصیت و رفتار ضد بهره و ر رابطه منفی وجود دارد. یافته‌های پژوهش حاضر نیز با بری و همکاران همسویی دارد. به طور خلاصه، با مطالعه پیشینه ادبیات موجود درباره این موضوع، می‌توان دریافت که دو انگیزه اصلی برای انجام رفتارهای شهروندی و ضد بهره و در سازمان، نگرش و دیدگاه کارکنان نسبت به محیط کاری خود (رضایت از مدیر) و شخصیت خود کارکنان است. بنابراین سازمانها باید استراتژی‌های مناسبی را به منظور کاهش رفتارهای ضد بهره و در به کار گیرند. در این جا با توجه به نتایج پژوهش الگویی توسط محققان ارائه می‌گردد تا بر مبنای آن رفتار ضد بهره و در را کاهش داد. اولین استراتژی مهم برای سازمان آن است که در هنگام انتخاب نیروی انسانی، افراد با ویژگیهای شخصیتی مناسبی در زمینه دلپذیر بودن، با وجدان بودن و سازگاری انتخاب شوند (اسمیتکاری، ۲۰۰۸). بررسی صداقت و امانت داری افراد یکی از استراتژیهای مهم در این زمینه است (لوکاس و فردریش، ۲۰۰۵). علاوه بر این می‌توان از آزمونهای شخصیت به منظور ارزیابی افرادی استفاده نمود که به نظر می‌رسد رفتار انحرافی بالایی در کار داشته باشند (وانز و وایزواران، ۲۰۰۱) راهکار مهم دیگر در این زمینه آزمونهای نمونه کار است که می‌تواند ابزار بسیار مناسبی جهت شناسایی افرادی باشد که رفتارهای انحرافی و ضد بهره و در در محیط کار دارند.

راهبرد دیگری که در این زمینه بسیار قابل توجه است عوامل موقعیتی است که روزانه در محیط کار رخ می‌دهند و می‌توانند رفتار ضد بهره و در را تقویت کنند که از آن جمله می‌توان به محدودیتهای سازمانی، فقدان سیستم پاداش مناسب، عدم وجود شرح شغل و قوانین کاری مناسب، تعارضات بین فردی، نبود رضایت از مدیر و فقدان عدالت سازمانی اشاره کرد (بایرام و همکاران، ۲۰۰۹؛ اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۷، ۲۰۱۰؛ سمار و همکاران، ۲۰۱۰). از مهمترین اقداماتی که در این زمینه می‌توان انجام داد افزایش رضایت از مدیران از طریق بهبود در ادراک از عدالت سازمانی است (چانگ و اسمیتکاری، ۲۰۱۰). کارکنانی که از کار خود راضی می‌باشند، به منظور تشکر و قدردانی از سازمان و یا برای اینکه سازمان نیز متقابلاً رضایتی را که آن‌ها تجربه نموده‌اند را تجربه کند، به احتمال بیشتری متعهد به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند. به عبارت دیگر کارکنانی که از کار خود راضی می‌باشند، به احتمال بسیار

قوی در انجام رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان یک وسیله برای مقابله به مثل با سازمان و جبران مزایایی را که سازمان برای آن‌ها به همراه آورده، مشارکت می‌نمایند. از سوی دیگر حفظ ارتباطات مناسب با کارکنان، ارائه بازخوردهای کاری درست و به موقع به آنها، مشارکت کارکنان در امور و آموزش سرپرستان در این زمینه می‌تواند راهکارهای مناسبی در این زمینه باشد (فود چانگ، ۲۰۰۷).

بنابراین به نظر می‌رسد که داشتن یک راهبرد برای تعریف رفتارهای مثبت و منفی در محیط کار و مصداق‌های آن در هر سازمان و سپس اجرای این راهبرد، می‌تواند سازمان‌ها را در سوق دادن کارکنان به بروز رفتارهای مثبت توأم با انجام وظایف عادی یاری کند. از سوی دیگر اجرای این راهبرد باید مبتنی بر اصول و ارزشهای انسان مدارانه بوده و مدیران ارشد سازمان به آن متعهد باشند. همچنین با توجه به اینکه پژوهش حاضر بر روی کارکنان ستادی آموزش و پرورش شیراز انجام گرفته بایستی در تعمیم یافته‌ها به گروهها و شهرهای دیگر جانب احتیاط را رعایت نمود. علاوه بر این لازم است از این یافته‌ها استنتاجات علت و معلولی در سطح مطالعات تجربی به عمل نیاید چراکه زیربنای مدل‌های علی پژوهش حاضر همبستگی بوده و تفسیر آزمایشی از آن در شرایط که امکان دستکاری متغیر مستقل برای محقق وجود نداشته غیر منطقی است.

منابع

- رایز استیون، دی سنزو دیویدای،. (۱۹۹۸). **رفتار سازمانی**. ترجمه سید محمد اعرابی، محمدعلی حمید ریعی، بهروز اسزازی ارشاد، تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی (۱۳۸۵): چاپ دوم.
- رامین مهر، حمید، هادی زاده مقدم، اکرم، احمدی، ایمان (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت پخش فرآورده‌های نفتی ستاد تهران)، **پژوهش‌نامه مدیریت تحول**، سال اول، شماره ۲.
- گل پرور، محسن، عریضی سامانی، سیدحمیدرضا، نوری، ابوالقاسم، صباحی، پرویز. (۱۳۸۶). اعتبار و روایی زیر مقیاس‌های وابستگی‌پذیری و پرخاشگری شاخص رفتار ضد تولید. **فصلنامه روانشناسان ایرانی**، سال سوم، شماره ۱۲.
- مهداد، علی، مهدی زادگان، ایران (۱۳۸۹). مقایسه رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان کارخانجات خودرو سازی ایران و مالزی، **یافته‌های نو در روان‌شناسی**، ۴(۱۲): ۷۹-۹۳.
- مهدیون، روح الله، نارنجی ثانی، فاطمه (۱۳۸۷). **تبیین رفتار شهروندی سازمانی بر اساس ابعاد شخصیت در میان کارکنان دانشگاه تهران**. اولین کنفرانس بین‌المللی رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

- نادی، محمدعلی، سجادیان، ایلناز (۱۳۸۹). تحلیل مسیر رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و وابستگی به اینترنت با کیفیت زندگی کاربران کافی نت‌های شهر اصفهان، **پژوهش در علوم رفتاری**، دوره ۸، شماره ۱.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۴). **مدل یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل**. تهران: انتشارات سمت
- Abolalaei, B. (2005). Worthwhile organization possession, making talent base organization, **Asre Modiriat Journal**; (1): 68.
- Appelbaum, S; Bartolomucci, N; Beaumier, E; Boulanger, J; Corrigan, R; Doré, I; Girard, Ch; Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: A case study of culture, leadership and trust, **Management Decision**, 42(1), 13-40.
- Berry, C. M., Ones, D. S., & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and metaanalysis, **Journal of Applied Psychology**, 92(2), 410-424.
- Bolton, L.R.; Becker, L.K.; Barber, L.K. (2010). Big Five trait predictors of differential counterproductive work behavior dimensions". **Personality and Individual Differences**, 49: 537-541.
- Fodchuk, K. M. (2007). Work environment that negative counterproductive behavior and foster organizational citizenship: Research-Based recommendations for managers. **The psychologist-manager journal**, 10(1), 27-46.
- Fox, S.; Spector, P. E.; Goh, A.; Bruursema, K. (2007). Does your coworker know what you're doing? Convergence of self- and peer-reports of counterproductive work behavior. **International Journal of Stress Management**, 14 (1): 41-60.
- Huei C. (2004). An investigation of Relationship of organizational structure, Employee's personality and organizational citizenship Behavior, **Journal of American Academy of Business**; 5, p: 428.
- Jay, S. (2008). **Situation Constraints and Personality as Antecedents of OCB**, Clemson University.
- Johnson, A. (2008). **The influence of need achievement, need for affiliation, leadership support and organizational culture on organizational citizenship behavior**. Dissertation of Marshal Gold with School Management Organizational Psychology Division, P: 212.
- Kelloway, E. K., Francis, L., Prosser M., Cameron, J.E. (2009). Counterproductive work as protest. **Journal of Human Resource Management Review**, 18-25.
- Kelloway, E.K., Loughlin, C., Barling, J., Nault, A. (2002). Self-reported counterproductive behaviors and organizational citizenship behavior: separate but related constructs. **International journal of selection and assessment**, 10(½), 143-151.
- Kutcher, E.J, Bragger, J.D, Rodriguez-Srednicki, O. & Masco, J.L. (2010). The Role of Religiosity in Stress, Job Attitudes, and Organizational Citizenship Behavior, **Journal of Business Ethics**, 95(2), 319-337.
- LA Marcus R, Bolton LK, Becker LK, Barber. (2010). Big Five trait predictors of differential counterproductive work behavior dimensions. **Personality and Individual Differences**, 49(5), 537-541.

- Podsakoff, P.M, Machenzie, S, pain J, Bachrach, D. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of heretical and empirical literature and suggestion for future research, **Journal of Management**. 26 (3), 513-563.
- Polat, S. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, 1, 1591-1596.
- Richards, D A.; Schat, a C. H. (2011). Attachment at (not to) work: Applying attachment theory to explain individual behavior in organizations. **Journal of Applied Psychology**. 96 (1): 169-82.
- Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers, **Procedia Social and Behavioral Sciences**. 5, 998-1003.