

## بررسی نقش و اثرات تیپ‌های شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری استرس ادراک شده

دکتر محسن اکبری<sup>۱</sup>

سید حسام کاشانی<sup>۲</sup>

هانی نیکوکار<sup>۳</sup>

کامران زاهد فر<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: 93/04/11

تاریخ پذیرش: 93/06/23

### چکیده:

هدف مقاله حاضر بررسی نقش و اثرات تیپ‌های شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری استرس ادراک شده است. این تحقیق از لحاظ ماهیت توصیفی و از نوع علی و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری پژوهش شامل 260 کارمند از سازمان‌های دولتی آستانه اشرفیه است. با استفاده از فرمول کوکران باید 152 پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گرفت. اما 143 پرسشنامه عودت داده شد و تجزیه و تحلیل بر روی همین تعداد پرسشنامه صورت پذیرفت. در این مطالعه هم از روش کتابخانه ای و هم از روش میدانی استفاده شده است. برای بررسی ادبیات و پیشینه‌ی موضوع از روش کتابخانه ای و به منظور تحقق هدف پژوهش از مطالعات میدانی و توزیع پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه‌ها بین کارمندان توزیع شد و پس از پاسخ با استفاده از SPSS 20 and LISREL 8.8 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی دارای اثر مثبت و معنی دار بر رفتار شهروندی سازمانی است و دارای تاثیر منفی و معنی دار بر استرس ادراک شده. نتایج همچنین نشان داد که استرس ادراک شده دارای اثر مثبت و معنی دار بر رفتار شهروندی سازمانی است.

**کلید واژه‌ها:** تیپ‌های شخصیتی، استرس ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی

1 ، استادیار، گروه مدیریت دانشگاه گیلان، استان گیلان، دانشگاه گیلان، دانشکده‌ی ادبیات و علوم انسانی، گروه مدیریت، akbarimohsen@gmail.com

2 کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، استان گیلان دانشگاه گیلان، دانشکده‌ی ادبیات و علوم انسانی، گروه مدیریت

3 کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، استان گیلان، دانشگاه گیلان، دانشکده‌ی ادبیات و علوم انسانی، گروه مدیریت

4 کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، استان گیلان، دانشگاه گیلان، دانشکده‌ی ادبیات و علوم انسانی، گروه مدیریت

## مقدمه

در زمان کنونی، سازمان‌هایی به موفقیت و کسب توان رقابتی دست می‌یابند که با حفظ اثربخشی و کارایی خود، فعالیت‌ها و فرایندهای کاری خود را برنامه ریزی نمایند. از طرف دیگر عصر جهانی شدن وابستگی‌های متقابل میان افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها را افزایش داده و نیاز بیشتری به همکاری و تعاملات درونی در سازمان‌ها ایجاد کرده است. به همین دلیل در دو دهه گذشته پژوهشگران روان‌شناسی صنعتی و سازمانی و رفتار سازمانی توجه خاصی به رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>1</sup> (OCB) نموده‌اند [16] باوری که اکنون بر پایه نیاز به افزایش ارتباطات درون و برون سازمانی بسیار مورد تأکید قرار می‌گیرد، این است که رفتارهای شهروندی سازمانی عاملی بالقوه بر ای تحقق چنین نیازی است (King et al, 2005). لی پاین (2002) اسمیت، ارگان و نی یر (1983)، رفتارهای شهروندی سازمانی را رفتارهایی اختیاری که نه به طور ضمنی و نه به طور آشکار در نظام‌های پاداش رسمی سازمانی مورد توجه قرار نمی‌گیرند، تعریف نمودند. پژوهشگران پس از آنها اصطلاحات دیگری نظیر خودانگیختگی سازمانی<sup>2</sup> (George & Jones, 1997) و رفتار فرا اجتماعی سازمانی<sup>3</sup> (George & Jones, 1997) را در بسط و گسترش مفهومی رفتارهای شهروندی سازمانی مطرح کردند. در نتیجه ارگان (1994) در تعریف مجدد این رفتارها، آنها را رفتارهای خودخواسته کارکنان که اختیاری است و تشخیص یا پاداش داده نمی‌شود، اما کارکرد سازمان را بهبود می‌بخشد، معرفی کرد و اذعان نمود ممکن است این رفتارها در طول ارزیابی عملکرد، شناسایی و پاداش داده شوند. تاکنون طبقه‌بندی‌های متعددی درباره‌ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ارائه گردیده است. بررسی تحقیقات در این خصوص نشان می‌دهد که بر روی ابعاد مختلف مفهوم OCB اجماع عمومی وجود ندارد.

فار و همکاران (1990) نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، روحیه‌ی جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی، مشارکت وظیفه‌ای، مشارکت دفاعی، وفاداری سازمانی و رای و نظر را به عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی تبیین نمودند. بورمن و موتویدلو (1993) برای تبیین رفتار شهروندی سازمانی

<sup>1</sup> Organizational citizenship behavior

<sup>2</sup> organizational self-motivation

<sup>3</sup> organizational meta-social behavior

مدلی پنج بعدی شامل پشتکار توام با شور و شوق و تلاش فوق العاده، داوطلب شده برای انجام کارهایی که به طور رسمی در شرح شغل مدون افراد وجود ندارد، مساعدت و همکاری با دیگران، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی و حمایت، پشتیبانی و دفاع از اهداف سازمانی ارائه نمودند. مارکوزی و همکاران (1998) رفتارهای شهروندی سازمانی را به دو بعد تقسیم می‌کنند. این ابعاد شامل یاری و کمک مثبت و فعال و اجتناب از رفتارهایی که به همکاران و سازمان لطمه وارد می‌کند می‌باشد.

پودساکف و همکاران (2000) رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب هفت بعد تقسیم نموده اند؛ این ابعاد عبارتند از: رفتارهای یاری گرانه، جوانمردی، نوآوری فردی، فضلت مدنی، تعهد سازمانی، خود رضایت مندی و رشد فردی.

در مطالعه حاضر از طبقه بندی ارگان (1988) استفاده شده است. ارگان مقیاس پنج بعدی از رفتار شهروندی سازمانی را ارائه می‌دهد، این پنج بعد عبارتند از:

نوع دوستی<sup>۱</sup>: کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیرمعمول.

وظیفه شناسی<sup>۲</sup>: انجام وظایف تعیین شده به شیوه ای فراتر از آنچه انتظار می‌رود (همانند کار در بعد از ساعت اداری برای سود رساندن به سازمان).

جوانمردی<sup>۳</sup>: تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن.

فضیلت مدنی<sup>۴</sup>: مستلزم حمایت از عملیات‌های اداری سازمان است.

ادب و نزاکت<sup>۵</sup>: مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل، و ردوبدل کردن اطلاعات.

در دنیای رقابتی امروز سازمان‌ها نیازمند رفتارهایی اینگونه اند که فراتر از انتظارات سازمانی است و در شرح شغل مدون وجود ندارد ولی بقای سازمان را تضمین می‌کند. مطالعات نشان می‌دهد سازمان

<sup>1</sup> Altruism

<sup>2</sup> Conscientiousness

<sup>3</sup> Sportsmanship

<sup>4</sup> Civic Virtue

<sup>5</sup> courtesy

هایی که کارکنان آنها رفتارهای شهروندی از خود نشان می‌دهند عملکرد بالا تری از بقیه دارند (padsakoff et al., 2000; Bolino & Turnley, 2002). بنابراین مدیران سازمان‌ها باید به گسترش و تقویت این متغیر اثر گذار حساس باشند. پژوهش‌های موجود عوامل متعددی نظیر تعهد سازمانی، رضایت شغلی، حمایت سرپرست (Lepine et al., 2002)، اعتماد به سرپرست (Aryee et al., 2002)، ویژگی‌های شخصیتی (Costa & McCrae, 1992)، انگیزه‌های فردی و سازمانی (Finkelstein & Penner, 2004)، وجدان کاری (King et al., 2005) و ارزشیابی عملکرد کارکنان (Bachrash et al., 2006) را با رفتار شهروندی سازمانی دارای رابطه گزارش نموده اند. از میان این متغیرهایی که به برخی از آنها اشاره شد، طی سال‌های گذشته به نقش شخصیت و تیپ‌های شخصیتی در این رفتارها توجه ویژه ای شده است.

تعاریف مختلفی برای شخصیت ارائه شده است که در اینجا به بخشی از آنها اشاره می‌شود. شخصیت به ویژگی‌های بیرونی و قابل مشاهده ی فرد اشاره دارد؛ جنبه‌هایی که دیگران می‌توانند ببینند. بنابراین شخصیت ما، در قالب تاثیری که بر دیگران می‌گذاریم، یعنی آنچه به نظر می‌رسد که باشیم، تعریف می‌شود [3]. شخصیت به عنوان الگوی مشخص و معینی از تفکر، هیجان و رفتار که سبک شخصی فرد را در تعامل‌های او با محیط عادی و اجتماعی رقم می‌زند تعریف شده است [2]. ملاحظه تمامی تعاریف شخصیت بیانگر آن است که تعریف شخصیت باید این ابعاد را دارا باشد: (1) قواعد مربوط به کنش‌های منحصر به فرد افراد و قواعد مشترک بین آنها (2) جنبه‌های پایدار و تغییر ناپذیر کنش انسان و جنبه‌های ناپایدار و تغییر پذیر آن (3) جنبه‌های شناختی ( فرایندهای تفکر )، جنبه‌های عاطفی ( هیجان‌ات ) و جنبه‌های رفتاری فرد [5]. در مطالعه حاضر از تیپ شخصیتی نوع A و B (Friedman & Roseman, 1974) استفاده شده است. الگوی رفتاری نوع A ترکیبی از این ویژگی‌های رفتاری و شخصیتی است: رقابتی بودن، عجل بودن، نگرانی نسبت به وجهه ی اجتماعی، تهاجمی بودن، خصمانه رفتار کردن و تشنه ی موفقیت بودن؛ "این افراد در واقع دارای نوعی بیماری عجل بودن هستند" (Nelson & Campbell, 2002). در طرف مقابل الگوی رفتاری نوع B وجود دارد. افراد نوع B به ندرت برای کسب هرچه بیشتر چیزها عجله کرده، از مهلت‌های زمانی رنج نمی‌برند، بدون احساس گناه استراحت می‌کنند؛ به طور کلی می‌توان گفت این افراد در محیط کار کمتر تحت تاثیر استرس قرار می‌گیرند (Robbins, 1993). تحقیقات انجام

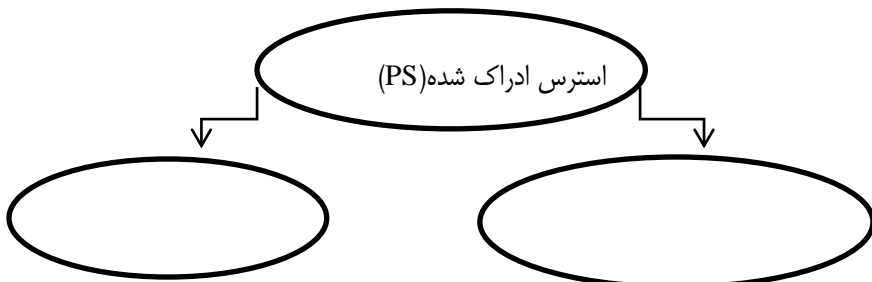
شده در خصوص رابطه‌ی میان شخصیت و ویژگی‌های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی اکثراً با بهره‌گیری از مدل پنج عامل بزرگ مک کری و کوستا (1992) صورت گرفته است. بورمن و موتوویدلو (1993) نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی بیشتر تحت تاثیر دو عامل شخصیتی و عاطفی قرار دارد که از این دو، عامل شخصیتی نسبت به عوامل عاطفی اثر بیشتری در تعیین و میزان رفتار شهروندی سازمانی دارد. ارگان و رایان (1995) نیز نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی در کنار نگرش‌های شغلی تحت تاثیر عوامل شخصیتی است به طوری که از میان پنج عامل شخصیت مک کری و کوستا میان ویژگی وظیفه‌شناسی رابطه اساسی تری با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی داشته است؛ اما اذعان می‌کند که بهتر است برای برقراری ارتباط میان شخصیت و رفتارهای شهروندی سازمانی از روشی که مجموعه‌ای از خصوصیات شخصیتی یا به عبارتی یک پروفایل شخصیتی را در نظر گیرد استفاده نمود (Organ & Ryan, 1995). کومار و همکاران (2009) در تحقیق خود به این نتیجه دست یافتند که وظیفه‌شناسی، برونگرایی، سازگاری و ناپایداری هیجانی، پیشبین‌های معتبری برای رفتار شهروندی سازمانی هستند. علاوه بر پژوهش‌های مورد اشاره مجموعه‌ی پژوهش‌های سال‌های اخیر نظیر پژوهش النابین (2007)، ایلز و همکاران (2009)، سینگ و سینگ (2009)، کیومر و همکاران (2009)، لی و همکاران (2010)، لوین (2010) و سورش و ونکاتامال (2010) نیز به طور با ثباتی رابطه میان وظیفه‌شناسی، برونگرایی، تجربه‌پذیری و توافق‌پذیری را با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن نشان داده‌اند.

استرس را تجربه‌ی فرصت‌ها یا تهدیداتی که برای افراد مهم است و فکر می‌کنند نمی‌توانند به طور اثر بخش از عهده‌ی آنها بر آیند تعریف کرده‌اند (George & Gareth, 1999). در تعریف رسمی، استرس عبارت است از: " پاسخی انطباقی که تحت تاثیر ویژگی‌های فردی یا فراگردهای روانشناختی شکل می‌گیرد؛ بدین معنی که نتیجه یک عمل، وضعیت، یا رخداد خارجی است که تقاضاهای ویژه‌ی جسمانی یا روانشناختی را بر انسان تحمیل می‌کند" (Ivancevich & Matteson, 1980). تنیدگی روانی و بحرانهای روزمره از جمله تهدیدهای بهداشت جسمانی و روانی است (Bennett & Wells, 2010). واقعیت این است که تنیدگی در زندگی روزمره امری اجتناب‌ناپذیر است (Bounds, 2006). ولی مهم آن است که چگونه انسان با این بحرانها کنار آید؟

مطالعه پاسخ انسان در موقعیت های فشارزا، نشان می دهد که انسان در برابر تهدیدها و سمبول های خطر با استرس واکنش نشان می دهد. اما شدت این واکنش (استرس)، بسته به اینکه یک موقعیت معین را تا چه حد استرس زا ادراک می کنند، نوسان دارد (Clark, 2010). مطالعات تجربی اندکی رابطه میان استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را سنجیده اند. با وجود اینکه رفتار شهروندی سازمانی در دهه ی گذشته به یک موضوع برجسته برای مطالعه تبدیل شده است؛ فقدان پژوهش در رابطه با ارتباط استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی شگفت انگیز است (Paille, 2011). استرس شغلی معمولاً ناشی از ابهام در نقش، تعارض در نقش و گرانباری نقش می باشد؛ تعارض نقش و ابهام نقش و گرانباری نقش به صورت منفی و معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط هستند؛ از طرف دیگر وضوح نقش و آسان سازی نقش به طور مثبت و معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباطند (Podsakoff et al., 2000). پایلی (2011) در تحقیق خود چنین نتیجه گرفت که بین استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود ندارد. در حالی که موتوئیدلو و همکاران (1986) میان استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی گزارش کرده اند، بولینو و ترنلی (2005) میان رفتار شهروندی سازمانی و استرس ادراک شده در سازمان رابطه مثبت و معنی داری را بیان کرده اند. هدف مقاله حاضر بررسی تاثیر تیپ های شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری استرس ادراک شده است؛ مدل مفهومی تحقیق که برگرفته از ادبیات تحقیق است در شکل (1) نمایش داده شده است، لذا در این مطالعه ما به دنبال پاسخ گویی به سه سوال زیر هستیم:

1. آیا ویژگی های شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معنی داری دارند.
2. آیا ویژگی های شخصیتی بر استرس ادراک شده تاثیر معنی داری دارند.
3. آیا استرس ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معنی داری وجود دارند.

شکل (1): مدل مفهومی (مطالعاتی) تحقیق



رفتار شهروندی سازمانی (OCB) → تیپ‌های شخصیتی (PT)

## روش:

روش تحقیق از لحاظ ماهیت توصیفی، از نوع علی و از شاخه‌ی پیمایشی است. تحقیق کنونی از لحاظ هدف نیز کاربردی است. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کارکنان دولتی در شهرستان آستانه اشرفیه می‌باشد (شامل 6 اداره‌ی آب و فاضلاب شهری و روستایی، برق، گاز، مخابرات، راه و شهرسازی و جهاد کشاورزی). بر اساس برآوردهای انجام شده توسط فرمانداری شهرستان آستانه اشرفیه در سال 93-1392 تعداد آنها برابر با نفر می‌باشد. در تحقیق حاضر به منظور برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق 260 نفر بوده است. با توجه به فرمول کوکران باید تعداد آنها برابر با 152 باشد اما 145 پرسشنامه به ما عودت داده شد و تجزیه و تحلیل براساس همین 145 پرسشنامه انجام شد. در این تحقیق ضمن استفاده از روش کتابخانه‌ای از پرسشنامه‌ی "شناسایی تیپ شخصیتی" و "شناسایی استرس ادراک شده" و "شناسایی رفتار شهروندی سازمانی" استفاده شده است که همگی در اختیار کارکنان سازمان‌های مطبوعه قرار گرفت. پرسشنامه‌ی تیپ‌های شخصیتی در ابتدا دارای هفت گویه بود که از طریق انجام پیش‌آزمون و توزیع 30 پرسشنامه اولیه در میان کارکنان و آنگاه انجام تحلیل عاملی اکتشافی به 4 گویه تقلیل یافت. این نمرات سوالات بر روی یک پیوستار قرار دارند به گونه‌ای که نمرات پایین نشان دهنده‌ی این هستند که تیپ شخصیتی فرد به نوع A نزدیک می‌شود و نمرات بالا به تیپ شخصیتی B. برای شناسایی استرس ادراک شده از پرسشنامه کوهن استفاده شده است که حاوی 10 سوال است و نهایتاً برای شناسایی رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه ارگان و کانوسکی استفاده شده است و 3 سوال اول مربوط به نوع دوستی، 3 سوال دوم مربوط به وجدان، 4 سوال بعدی مربوط به جوانمردی، 3 سوال بعدی مربوط به رفتار مدنی و نهایتاً 2 سوال پایانی مربوط به ادب و نزاکت است. پرسشنامه اول از نوع محقق ساخته بوده و دارای مقیاس لیکرت است و پرسشنامه دوم و سوم از نوع استاندارد بوده و همچنین دارای مقیاس لیکرت هستند. به منظور تعیین روایی پرسشنامه‌ها از نظرات خبرگان استفاده شده است که آنها پرسشنامه مذکور را مورد تأیید قرار دادند و برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتیجه آن در جدول زیر آمد است، نتایج نشان می‌دهد که پرسشنامه از نظر پایایی در وضعیت مطلوبی قرار دارد (زیرا ضریب آلفا بزرگتر از 0.7 است). برای بررسی سوالات تحقیق که برگرفته از ادبیات و مدل

مفهومی تحقیق است از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS 20 و LISREL 8.8 استفاده شده است.

جدول (1): ابعاد، آلفای کرونباخ مرتبط با هر بعد و تعداد سوالات

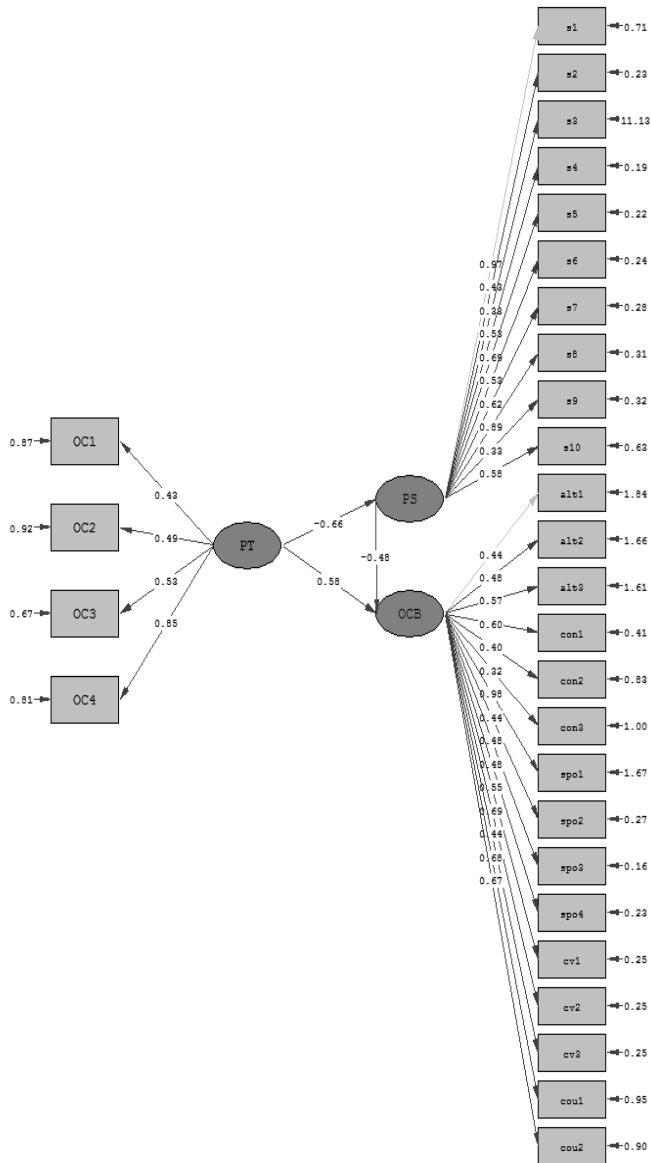
ضریب آلفا	تعداد سوالات	ابعاد
0.827	4	تیپ‌های شخصیتی
0.91	10	استرس ادراک شده
0.76	3	نوع دوستی
0.74	3	وجدان
0.81	4	جوانمردی
0.83	3	رفتارمدنی
0.96	2	ادب و نزاکت

#### یافته ها

برای آزمون مدل مفهومی پژوهش و فرضیات مدل از تحلیل داده‌ها به وسیله مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل یابی معادلات ساختاری یک رویکرد آماری برای آزمون فرضیه هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای مکنون می‌باشد. از طریق این رویکرد می‌توانیم قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جامعه خاص با استفاده از داده‌های همبستگی، غیرآزمایشی و آزمایشی آزمون نمود. همان طور که در قسمت روش تحقیق بیان شد بدین منظور در این پژوهش برای تحلیل‌های آماری از نرم افزار LISREL 8 و SPSS 20 استفاده شده است. در شکل زیر مدل ساختاری پژوهش نمایش داده شده است زیرا به دلیل تعداد بالای گویه‌ها امکان نمایش مدل پایه (بیسیک) وجود ندارد و مدل کامل بیسیک (basic) که دقیقاً خروجی نرم افزار لیزرل است در قسمت پیوست همین مقاله آمده است.



## نمودار (1): روابط ساختاری موجود بین متغیرهای پژوهش



Chi-Square=1285.52, df=274, P-value=0.00000, RMSEA=0.08

جهت بررسی مدل پژوهش که شامل یک متغیر مستقل، یک متغیر وابسته میانجی و یک متغیر وابسته غیر میانجی می‌باشد، قبل از تأیید روابط ساختاری باید از مناسب بودن و برازش مطلوب مدل اطمینان حاصل نمود [1] به عبارت دیگر برای رد یا پذیرش این مطلب که مدل تدوین شده توسط محقق بر مبنای چارچوب نظری و پیشینه تئوریک آن، تا چه میزان با واقعیت و داده‌های گردآوری شده انطباق دارد معیارهایی تحت عنوان شاخصهای برازش مدل مد نظر قرار می‌گیرد مدل تدوین شده در این پژوهش بر اساس مهمترین شاخصهای برازش مورد ارزیابی قرار گرفت [6] و نتیجه حاصل که در جدول زیر آورده شده است نشان دهنده برازش عالی مدل مورد نظر می‌باشد.

جدول (2): شاخص های مرتبط با برازش مدل ارائه شده

	شاخص‌های برازش	مقادیر خوب	مقادیر عالی	مقادیر در این مطالعه	مقادیر در این مطالعه
تقسیم کای-مربع بر درجه آزادی	$\chi^2/df$	$\leq 3$	$\leq 2$	1.422	برازش عالی
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	Root Mean Squared Error of Approximation (RMSEA)	$\leq 0.1$	$\leq 0.08$	0.039	برازش عالی
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده	Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	$\geq 0.8$	$\geq 0.9$	0.91	برازش عالی
شاخص برازش نرم	Normed Fit Index (NFI)	$\geq 0.9$	$\geq 0.95$	0.91	برازش عالی
شاخص برازش غیر نرم	Non-Normed Fit Index (NNFI)	$\geq 0.9$	$\geq 0.95$	0.93	برازش خوب
شاخص برازش مقایسه ای	Comparative Fit Index (CFI)	$\geq 0.9$	$\geq 0.95$	0.94	برازش عالی
شاخص برازش افزایشی	Incremental Fit Index (IFI)	$\geq 0.9$	$\geq 0.95$	0.92	برازش خوب
شاخص نیکویی برازش	Goodness of Fit Index (GFI)	$\geq 0.9$	$\geq 0.95$	0.90	برازش خوب
درجه آزادی	Degree of Freedom	$\geq 0$	$\geq 0$	93	برازش عالی
ریشه میانگین مربعات باقی مانده	Root Mean Square Residual (RMR)	$\leq 0.08$	$\leq 0.05$	0.022	برازش عالی
ریشه میانگین مربعات باقی مانده استاندارد	Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)	$\leq 0.08$	$\leq 0.05$	0.044	برازش عالی

از طرف دیگر بارهای عاملی بدست آمده در این مدل (که در قسمت پیوست به طور کامل نشان داده شده است) که نشان دهنده میزان همبستگی یک متغیر مشاهده شده با عامل مربوطش می‌باشد دارای مقداری بالاتر از 0.3 [4]. است که نشان دهنده بارهای عاملی نسبتا بالا و مطلوب می‌باشد. پس از تایید مناسب بودن برازش مدل و بارهای عاملی اکنون به بررسی نتایج حاصل از یافته‌های مدل اندازه گیری می‌پردازیم.

بر اساس نمودار (1) در مورد تیپ‌های شخصیتی سوال چهارم بیشترین تاثیر را در تبیین تیپ‌های شخصیتی دارد و سوال یک کمترین اثر را در تبیین تیپ‌های شخصیتی دارد. اما در مورد استرس ادراک شده بیشترین اثر در تبیین آن را سوال اول و کمترین اثر را سوال سه و نه دارند. همچنین در مورد رفتار شهروندی سازمانی بیشترین اثر تبیین کننده گی را بعد رادمردی و مشخصا سوال اول آن دارد و کمترین اثر تبیین کنندگی مربوط به وظیفه شناسی و مشخصا سوال سوم آن است.

جدول (3): نتایج آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	P-Value	میزان خطا	بتا	نتیجه آزمون
فرضیه اول	تیپ شخصیتی	رفتار شهروندی سازمانی	0/000	0/05	0/58	فرض $H_0$ رد می‌شود (تایید فرضیه).
فرضیه دوم	تیپ شخصیتی	استرس ادراک شده	0/000	0/05	-0/66	فرض $H_0$ رد می‌شود (تایید فرضیه).
فرضیه فرعی سوم	استرس ادراک شده	رفتار شهروندی سازمانی	0/000	0/05	-0/48	فرض $H_0$ رد می‌شود (تایید فرضیه).

با توجه به جدول (5) نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق به صورت زیر است:

(1) تیپ شخصیتی بر رفتار شهروندی تاثیر مثبت و معنی داری دارد. زیرا مقدار معنی داری (sig) کمتر از 0.05 است و فرض صفر رد و فرض مقابل مبنی بر وجود تاثیر مثبت و معنی دار تایید می‌شود. یعنی با افزایش نمره ی تیپ شخصیتی، نمره ی رفتار شهروندی سازمانی نیز افزایش و بهبود می‌یابد و

این بدین معنی است که با حرکت به سمت تیپ شخصیتی B رفتار شهروندی سازمانی بهبود می‌یابد. (در واقع با افزایش یک واحد تیپ شخصیتی رفتار شهروندی 0.58 افزایش می‌یابد).

2) تیپ شخصیتی بر استرس ادراک شده، تاثیر منفی و معنی داری دارد. زیرا مقدار معنی داری (sig) کمتر از 0.05 است و فرض صفر رد و فرض مقابل مبنی بر وجود تاثیر منفی و معنی دار تایید می‌شود. یعنی با افزایش نمره ی تیپ شخصیتی، نمره ی استرس ادراک شده افزایش و بهبود می‌یابد و این بدین معنا است که با حرکت به سمت تیپ شخصیتی B استرس ادراک شده کاهش می‌یابد (در حقیقت با افزایش یک واحد تیپ شخصیتی استرس ادراک شده 0.66- کاهش می‌یابد).

3) استرس ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی، تاثیر منفی و معنی دار دارد. زیرا مقدار معنی داری (sig) کمتر از 0.05 است و فرض صفر رد و فرض مقابل مبنی بر وجود تاثیر منفی و معنی دار تایید می‌شود. یعنی با افزایش استرس ادراک شده، نمره ی رفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد (در حقیقت با افزایش یک واحد استرس ادراک شده 0.48- رفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد).

### بحث و نتیجه گیری:

سازمان هایی که در زمینه ی ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی پیشرو هستند، محیط کاری جذابی داشته و قابلیت جذب و حفظ بهترین افراد را دارند. حضور کارکنان دارای سطح مطلوبی از OCB سازمان های را قادر به ارائه ی خدمات با کیفیت از طریق بذنامه ریزی، زمان بندی و مشارکت تمامی اعضا می‌نماید. رفتارهای شهروندی سازمانی اثر مهمی بر اثر بخشی و کارایی سازمان ها و تیم های کاری دارد، بنابر این به بهره وری کلی سازمان کمک می‌نماید. ارگان و همکاران (2006) معتقدند که بروز رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند منجر به افزایش بهره وری، آزادسازی منابع سازمان، جذب و حفظ کارکنان با عملکرد بالا و ایجاد سرمایه اجتماعی شود. رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند عملکرد سازمان و قابلیت تطبیق آن با محیط های پیچیده، مبهم و کارهای تیم محور را توسعه بخشد.

هدف مطالعه حاضر این بود که به بررسی تاثیر تیپ های شخصی بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری استرس ادراک شده در محیط کار بپردازد. نتایج نشان داد که تیپ های شخصی بر رفتارهای شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنی داری دارد ( $\beta=0.58$ ,  $p\text{-value}=0.000$ ). بررسی مطالعات انجام شده در زمینه ی اثر تیپ های شخصی بر رفتارهای شهروندی سازمانی حاکی از آن است که تیپ های شخصی نوع A و B مورد بررسی قرار نگرفته و لذا امکان مقایسه این نتایج این مطالعه با مطالعات پیشین وجود ندارد. همانطور که در قسمت روش شناسی بیان شد افزایش

نمره ی تیپ شخصیتی به این معنی است که ما به تیپ شخصیتی B نزدیک می‌شویم، پس با رفتن به سمت تیپ شخصیتی B رفتار شهروندی سازمانی تسهیل می‌شود؛ لذا به سازمان توصیه می‌شود مراحل جذب و استخدام را به گونه ای برنامه ریزی و سازماندهی نمایند تا کارمندی را برگزینند که دارای ویژگی‌هایی همچون عدم شتاب زردگی و عجل بودن، صبر و شکیبایی، عدم فخر فروشی و تکبر، معتدل و میانه رو و دارای روحیه مشارکت و همکاری باشند تا شاهد رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان خود باشند. البته باید به این نکته توجه نمود که تاکید صرف بر جذب کارکنانی با تیپ شخصیتی B سازمان را از ویژگی‌های خاص افراد دارای شخصیت نوع A محروم می‌کند؛ افرادی که اگرچه دارای بیماری ناشکیبایی هستند و برای مدیریت ارشد سازمان مناسب نیستند اما پژوهش‌ها حاکی از آنند که افراد دارای نوع شخصیتی A بهره‌ورترند و برای مشاغلی همچون فروش و بازاریابی عملکرد بالاتری دارد (Lee et al., 1996).

نتایج تحقیق همچنین حاکی بر این است تیپ‌های شخصیتی بر استرس ادراک شده شغلی تاثیر منفی و معنی داری دارد ( $P\text{-value}=0.000, \beta=-0.066$ ). استرس در محیط کار شمشیری دو سوپه است به گونه ای که فشار روانی کم در محیط سازمانی موجب بی تفاوتی و کاهش عملکرد و فشار روانی بسیار زیاد موجب تنیدگی در شغل همچون بی نظمی‌های روانشناختی، بیماری جسمانی و افت عملکرد و عدم مشارکت می‌گردد. بنا بر این پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها با توجه به شرح شغل و شرایط کاری نسبت به جذب نیروی کار حساس باشند به گونه ای که برای مشاغل پر استرس افراد دارای نوع شخصیت نوع B را انتخاب کنند چرا که این افراد بنا بر نتایج مطالعه استرس کمتری را در محیط کار ادراک می‌کنند و در مورد افراد دارای تیپ شخصیتی A موضوع برعکس است.

استرس ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی، بر اساس نتایج مطالعه تاثیر منفی و معنی داری دارد ( $P\text{-value}=0.000, \beta=-0.48$ ). این یافته با نتایج تحقیقات پادساکف و همکاران (2000) و موتوویدلو و همکاران (1986) مطابقت دارد. به سازمان‌ها توصیه می‌شود تا با اتخاذ تدابیری همچون طراحی مجدد مشاغل، ابهام زدایی و شفاف سازی، ایجاد ساعات کاری شناور، استفاده از سبک‌های مدیریت متنوع و سازگار با شرایط کارکنان، بهره‌گیری از کانال‌های ارتباطی متنوع و مورب، ایجاد فرهنگ سازمانی منسجم، سازنده و مولد، استقرار نظام پاداش عادلانه، تیم سازی، برنامه‌های کمک به کارکنان<sup>1</sup>، دادن زمان استراحت کافی به کارکنان و به کارگیری فنونی جهت بهبود شرایط فیزیکی کار (همچون ارگونومی) از مضرات استرس شغلی همچون غیبت و ترک خدمت، تحلیل رفتگی، تصمیم‌گیری ضعیف و عدم تمرکز ذهنی، خشونت، سوانح در کار افسردگی و

<sup>1</sup> Employee assistance programs (EAP)

---

فراموشی‌رهایی جسته و در نهایت از مزایای ذکر شده در خصوص بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بهره‌مند گردند.

### کتابنامه:

1. اسفیدانی، محمد رحیم و محسنین، شهریار. (1392) مدل سازی معادلات ساختاری به کمک نرم افزار لیزرل". تهران: مؤسسه کتاب مهریان نشر
2. اتکینسون و همکاران ( 2003 )، زمینه روان شناسی هیلگارد، ترجمه محمد تقی براهنی و همکاران، جلد اول و دوم، تهران: انتشارات رشد.
3. شعاری نژاد، علی اکبر(1364)، فرهنگ علوم رفتاری، تهران: انتشارات سمت.
4. کلاین، پی. (1994). راهنمای آسان تحلیل عاملی. ترجمه سید جلال صدرالسادات و اصغر مینایی (1380). تهران: انتشارات سمت.
5. گروسی فرشی، میرتقی ( 1377 )؛ هنجاریابی پرسشنامه پنج عاملی شخصیت، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
6. مؤمنی، منصور و دشتی، مجتبی و بایرام زاده، سونا و سلطان محمدی، ندا (1392). مدل سازی معادلات ساختاری با تاکید بر سازه‌های بازتابنده و سازنده. تهران. ناشر: مؤلف
7. Aryee, S., Budhwar, P.S., & Chen, Z.X. (2002). Trust a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: A test of a social exchange model. *Journal of Organizational Behavior* , 23 (3), 267-285.
8. Bachrach, D.G., Powell, B.C., Richey, R.G., & Bendoly, E. (2006). Organizational citizenship behavior and
9. performance evaluations: Exploring the impact of task interdependence, *Journal of Business*, 59 (7), 849-857.
10. Bennett H, & Wells A. (2010). Metacognition, memory disorganization and rumination in posttraumatic stress symptoms. *Journal of Anxiety Disorder*, 24(3): 318-25.
11. Bolino, M.C., Turnley, W.H., & Bloodgood, J.M. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of Management Review*, 27, 505-522.
12. Bounds, R. (2006). Factors Affecting Perceived Stress in Pre-Hospital Emergency Medical Services. *Journal of Health Promotion*, 4 (2): 113-131.
13. Borman, W.C., & Motowidlo, S.J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W.C. Borman (eds.), *Personnel Selection in Organizations* (pp.71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
14. Clark, K. D. (2010). The Relationship of Perceived Stress and Self-Efficacy Among Correctional Employees in Close-Security and Medium-Security-Level Institutions. Degree of Doctor of Philosophy, Psychology, Walden University.

15. Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1992). NEO PI-R professional manual. Odessa, FL: Psychological= Assessment Resources.
16. Desivilya, H.S., Sabag, Y., & Ashton, E. (2006). Prosocial tendencies in organizations. *International Journal of Organizational Analysis*, 14 (1), 22-42.
17. Elanain, H.A. (2007). Relationship between personality and organizational citizenship behavior: Does personality influence employee citizenship? *International Review of Business Research Papers*, 3 (4) ,37-43.
18. Farh, J. L. , Podsakoff, P. M. , & Organ, D. W. (1990). "Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction". *Journal of Management*, 16, 705-721.
19. Finkelstein, M.A., & Penner, L.A. (2004). Predicting organizational citizenship behavior: Integrating the functional and role identity approaches. *Social Behavior and Personality*, 32, 383-398.
20. Friedman, M. & Roseman, R (1974). *Type a behavior and your heart*. New York: Knopf.
21. George, J.M., & Jones, G.R. (1997). Organizational spontaneity in context. *Human Performance*, 10, 153-170.
22. George, JM & Gareth, RJ ( 1999). *Understanding and managing organizational behavior*, 2<sup>nd</sup> edition, reading, Massachusetts: Addison-wesley.
23. Ilies, R., Fulmer, I.S., Spitzmuller, M., & Johnson, M.D. (2009). Personality and citizenship behavior: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Applied m Psychology*, 94 (4), 945-959.
24. Ivanchevich, JM & Matteson, MT(1980). *Stress and work: A managerial perspeditive*, Glenview, IL: scott, foresman, pp:8-9.
25. Lee R. T., Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal od applied psychology* . 81/2: 123-33.
26. Lepine, J.A., Erez, A., & Johnson, D.E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior :A critical review and metaanalysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 52-65.
27. Levine. E.L. (2010). Emotion and power (as social influence): their impact on organizational citizenship and counterproductive individual and organizational behavior. *Human Resource Management Review*, 20, 4-17.
28. Li, N., Liang, J., & Crant, J.M. (2010). The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective. *Journal of Applied Psychology*, 95 (2), 395-404.
29. King, E.B., George, J.M., & Hebl, M.R. (2005). Linking personality to helping behaviors at work: an interactional perspective, *Journal of Personality*, 73,586-607.



30. Kumer, K., Bakhshi A., Rani, E. (2009). Linking the big five personality domains to organizational citizenship behavior. *International Journal of Psychological Studies*, 91, 212-258.
31. MacKenzie, S. B. , Podsakoff, P. M. , & Ahearne, M. (1998). "Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance". *Journal of Marketing*, 62, 87-98.
32. Motowidlo, S.P., Packard, J.-S. & Manning, M. (1986). Occupational stress: Its causes and consequences for job performance. *Journal of Applied Psychology*, 71, 618-629.
33. Nelson, DL & Campbell, J. (2002). Understanding organizational behavior: A multimedia approach, Cincinnati, ohio: south-western.
34. Organ, D.W., & Ryan, K. (1995). A meta- analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775- 802.
35. Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. USA: Sage Publications, Inc.
36. Podsakoff P M MacKenzie S B Pain J B and Bachrach D G (2000), "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, Vol. 26, pp. 513-563.
37. Paille, Paskal(2011)" Stressful Work, Citizenship Behaviour and Intention to Leave the Organization in a High Turnover Environment: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction" *Journal of Management Research*, Vol. 3, No. 1.
38. Robbins, SP (1993 )*Organizational behavior: concepts, controversies, and applications*. 6th edition, new jersey: prentice-hall inc.
39. 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 (2), 291-298.