

## بررسی رابطه بین وجدان کاری و رفتار شهروندی سازمانی در

### دبیران تربیت بدنی نواحی هفت گانه مشهد

دکتر حسن فهیم دوین<sup>۱</sup>

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد

بتول عقبائی

کارشناس ارشد تربیت بدنی و علوم ورزشی

احسان اسداللهی

کارشناس ارشد تربیت بدنی و علوم ورزشی

#### چکیده

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 (جوهری کامل، ۱۳۸۸). هدف این تحقیق، تعیین رابطه بین وجدان کاری و رفتار شهروندی سازمانی در دبیران تربیت بدنی بود. جامعه آماری را کلیه دبیران تربیت بدنی (۴۰۳ نفر مرد و ۴۷۸ نفر زن) نواحی هفت گانه مشهد تشکیل دادند که نمونه آماری با استفاده از فرمول جدول مورگان ۲۶۷ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه ۱۶ عبارتی وجدان کاری کاستا و مک کرا<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) و پرسشنامه ۲۳ عبارتی رفتار شهروندی سازمانی پودساکف<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) جمع آوری گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی مورد سنجش و ارزیابی قرار گرفت. برای همین منظور از آزمون کولموگوروف اسمیرنف برای تعیین طبیعی بودن توزیع متغیرها، ضریب همبستگی پیرسون و آزمون t در گروه‌های مستقل استفاده شد. تجزیه و تحلیل یافته‌ها نتایج نشان داد که بین وجدان کاری و ابعاد آن (نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی) با رفتار شهروندی سازمانی در سطح آلفا ۰/۰۵ رابطه معنی داری وجود دارد، بین دبیران زن و مرد بر اساس رفتار شهروندی سازمانی و وجدان کاری تفاوت معنی داری در سطح آلفا ۰/۰۵ مشاهده نگردید.

**کلمات کلیدی:** وجدان کاری، رفتار شهروندی سازمانی، دبیران تربیت بدنی.

1 Fahim\_pe@yahoo.com

2 Costa & McCrae

3 Podsakof

## مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> به مجموعه‌ای از رفتارهای کاری اختیاری اشاره دارد که فراتر از ملزومات اساسی شغلی یک کارمند است. اغلب آنها به رفتارهایی که فراتر از وظایف معمول است، اشاره دارند. در تحقیقات مختلف ثابت شده است که در سازمان‌هایی که کارکنان آن‌ها رفتارهای شهروندی سازمانی زیادی دارند، عملکرد فردی و سازمانی و بنابراین اثر بخشی سازمانی بالا می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی یا همان رفتارهای فراتر از وظیفه کارکنان به رغم تاثیر آشکار بر عملکرد سازمان‌ها، در گذشته عمدتاً نادیده گرفته می‌شدند. در واقع در تعابیر اولیه، این رفتارها خارج از حوزه شغل ملاحظه می‌شدند (۹). در سال‌های اخیر و به ویژه با آغاز قرن بیست و یکم مقالات و پژوهش‌ها در این زمینه رشد زیادی داشته است و این روند همچنان ادامه دارد، چرا که محققان زیادی تاثیر مهم رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمانی را تایید کرده‌اند (۲). بر طبق دیدگاه نظریه پردازانی همچون ارگان<sup>۲</sup>، رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند کارایی را حداکثر ساخته و عملکرد موثر سازمان را ارتقا بخشد (۱۲). اهمیت این رفتارها بر عملکرد موثر سازمانی بوسیله برنارد<sup>۳</sup> (۱۹۸۳) و کاتز و کاهن<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) تاکید شده است. کارایی نیروی انسانی همیشه نمی‌تواند بر اساس محاسبات اقتصادی پیش‌بینی شود، زیرا عوامل متعدد و حتی مهمتر دیگری نیز در این میان وجود دارد که بر خاسته از نیازهای برتر او در ابعاد اجتماعی، احترام و خودیابی است. در این رابطه داشتن تعهد و وجدان کاری در ابعاد سازمانی و شغلی امروز یکی از مسائل مورد توجه صاحب نظران علوم رفتاری و مدیریت منابع انسانی است (۶). جین و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش و تحقیقاتی که انجام داده‌اند شاخص‌هایی را برای با وجدان بودن کارکنان و معنوی بودن یک سازمان شناسایی نمودند. شاخص‌های وجدان کاری در سازمان در نظر آنان مسئولیت‌پذیری، شادکامی، فرزاندگی، موفقیت، رضایت باطن و سلامت است. در مجموع همه عواملی که بیان شد، به صورت مستقیم و غیر مستقیم سبب بهبود رفتار و عملکرد، سود آوری و اثر بخشی سازمانی می‌گردد (۱۰). وجدان کاری نوعی گرایش درونی است که به مدد آن انسان گرایش به انجام کار بیشتر و بهتر پیدا می‌کند و موجب ارضا روحی و مادی می‌شود. نیرویی که عمدتاً در سازمان موضوعیت می‌یابد، یعنی جایی که در آن کار به صورت فردی یا گروهی انجام و کالا یا خدماتی به دیگران عرضه می‌شود. در صورت فقدان یا ضعف چنین حالتی، بیکاری، کم‌کاری، نظارت خواهی، سیاه‌کاری، رخوت، تنبلی، فساد، کلاه برداری، تقلب و تزویر، فقر و بد بختی گریبانگیر جامعه خواهد شد و خصائص نامطلوب سیاسی حکم می‌گردد (۴). با توجه به اهمیت زیاد رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های امروزی اگر آموزش و پرورش بتواند عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی را مورد شناسایی قرار دهد و بداند که آیا وجدان کاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنانش موثر است یا نه می‌تواند

1 *Organizational citizenship behavior*

2 *Organ*

3 *Barnard*

4 *Katz & Kahn*

5 *Jain & others*

با بکار بردن راه کارهایی وجدان کاری کارکنان خود را بالا برده و رفتار شهروندی سازمانی را تقویت کند و در نتیجه آن، کارکنانی داشته باشد که به بهترین نحو به وظایف خود و حتی فراتر از آن بدون نظارت بیرونی عمل می کنند و به موفقیت سازمان بر اساس رویکردهای مختلف و متنوع کمک می کنند.

### روش شناسی تحقیق

این پژوهش توصیفی، از نوع پیمایشی و به لحاظ روابط بین متغیرها از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه دبیران تربیت بدنی (n = ۸۸۱، ۴۷۸ نفر زن و ۴۰۳ نفر مرد) نواحی هفت گانه مشهد در سال ۱۳۹۰ تشکیل می دهد که نمونه آماری با استفاده از فرمول جدول مورگان ۲۶۷ نفر تعیین شد که به صورت تصادفی انتخاب گردیدند. در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه ۱۶ عبارتی وجدان کاری کاستا و مک کرا (۱۹۹۲) و پرسشنامه ۲۳ عبارتی رفتار شهروندی سازمانی پودساکف (۱۹۹۰) استفاده شد. روایی پرسشنامه ها با استفاده از نظر متخصصان مدیریت ورزشی و مدیریت دولتی مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد که ضرایب بدست آمده برای پرسشنامه وجدان کاری و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۸۴ گزارش شده است. در این پژوهش از آزمون کولموگروف اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون و آزمون t استفاده شده است.

### یافته های تحقیق

بر اساس جدول ۱ میانگین سن پاسخگویان ۳۵ سال با انحراف معیار ۶/۷۶ و میانگین سابقه کار پاسخگویان ۱۴ سال با انحراف معیار ۷/۴۰ بوده است. میانگین نمره وجدان کاری ۳۱/۶۳ با انحراف معیار ۶/۵۲ و حداکثر نمره ممکن ۸۰ و میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی ۴۵/۱۹ با انحراف معیار ۸/۵۱ و حداکثر نمره ممکن ۱۱۵ می باشد. میانگین امتیازات وجدان کاری و رفتار شهروندی سازمانی نشان از پایین بودن این متغیرها در جامعه تحت بررسی دارد.

جدول (۱) توصیف پاسخگویان بر حسب متغیرهای وجدان کاری و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

گزینه شاخص آماری	سن	سابقه کار	وجدان کاری	وظیفه شناسی	جوانمردی	ادب و مهربانی	فضیلت مدنی	نوع دوستی	رفتار شهروندی
میانگین	۳۵/۹	۱۴/۶۸	۳۱/۶۳	۸/۹۵۱	۹/۵۸۴	۱۰/۱۲۷	۹/۸۷۶۴	۶/۶۵۱	۴۵/۱۹۱
میانه	۳۵/۰	۱۵/۰۰	۳۲/۰۰	۹/۰۰	۹/۰۰	۱۰/۰۰	۱۰/۰۰	۶/۰۰	۴۴/۰۰
نما	۳۵/۰	۱/۰۰	۳۳/۰۰	۸/۰۰	۹/۰۰	۹/۰۰	۸/۰۰	۴/۰۰	۴۲/۰۰
انحراف معیار	۶/۷۶	۷/۴۰	۶/۵۲	۲/۵۹۵	۲/۹۶۵	۲/۶۲۸	۲/۸۹۶	۲/۲۹۱	۸/۵۱۳
واریانس	۴۵/۷۷	۵۴/۹۰	۴۲/۵۵	۶/۷۳۸	۸/۷۹۳	۶/۹۰۹	۸/۳۸۷	۵/۲۵۰	۷۲/۴۸۶
حداقل	-	-	۱۶	۵	۴	۴	۵	۵	۲۳
حداکثر	-	-	۸۰	۲۵	۲۰	۲	۲۵	۲۵	۱۱۵

در آزمون فرضیه‌های تحقیق که با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون انجام گرفت، مشخص شد که بین وجدان‌کاری و ابعاد آن (نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی) با رفتار شهروندی سازمانی در سطح آلفا ۰/۰۵ درصد رابطه معنی داری وجود دارد (جدول ۲).

جدول (۲) ضریب همبستگی بین متغیرهای وجدان‌کاری و رفتار شهروندی سازمانی

شاخص آماری گزینه	تعداد N	آماره آزمون (۲)	مقدار احتمال (p-value)	نتیجه
وجدان‌کاری و رفتار شهروندی سازمانی	۲۶۷	۰/۵۳۰	۰/۰۰۱	رابطه دارد
وجدان‌کاری و نوع دوستی	۲۶۷	۰/۳۹۰	۰/۰۰۰	رابطه دارد
وجدان‌کاری و ادب و مهربانی	۲۶۷	۰/۴۵۵	۰/۰۳۱	رابطه دارد
وجدان‌کاری و فضیلت مدنی	۲۶۷	۰/۱۲۶	۰/۰۳۵	رابطه دارد
وجدان‌کاری و جوانمردی	۲۶۷	۰/۴۱۰	۰/۰۰۰	رابطه دارد
وجدان‌کاری و وظیفه شناسی	۲۶۷	۰/۴۰۲	۰/۰۰۰	رابطه دارد

جدول ۳ به مقایسه وجدان‌کاری و رفتار شهروندی سازمانی در دبیران تربیت بدنی نواحی هفت‌گانه مشهد پرداخته است. با توجه به نتایج این جدول می‌توان گفت که بین دبیران تربیت بدنی مرد و زن بر اساس متغیرهای وجدان‌کاری و رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی داری وجود ندارد (جدول ۳).

جدول (۳) مقایسه میانگین‌های وجدان‌کاری و رفتار شهروندی سازمانی در دبیران تربیت بدنی مرد و زن

گروه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	f	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
رفتار شهروندی سازمانی	زن	۴۳/۲۸	۸/۲۹۸	۰/۴۰۹	-۱/۱۷	۲۶۷	۰/۳۰۸
	مرد	۴۷/۵۲	۱۲۰				
وجدان‌کاری	زن	۳۰/۱۳	۵/۱۶۷	۷/۰۴۱	۰/۲۸۱	۲۶۷	۰/۲۶۴
	مرد	۳۳/۴۶	۱۲۰				

## بحث

رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای فرا نقشی و خودجوشی است که کارکنان را در وضعیتی قرار می‌دهد که به صورت داوطلبانه فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل خود عمل نمایند. عوامل متعددی در ایجاد و تقویت رفتار شهروندی سازمانی موثرند که از آن جمله می‌توان به وجدان‌کاری اشاره نمود. وجدان‌کاری عاملی است که باعث ایجاد نظم در کار و حس انجام وظیفه در افراد می‌شود. توجه به وجدان‌کاری در سازمان‌ها، توجه به اخلاق و روابط انسانی است. زیرا اخلاق تعهد ایجاد می‌کند و باعث می‌شود افراد نسبت به وظایف و رفتار شغلی خود به بهترین شکل و بدون وجود عامل کنترل خارجی حساس باشند. وجود

رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمان مطلوب است چرا که با متغیرهای سازمانی مهمی همچون رضایت شغلی، نگهداری سیستم و بهره‌وری سازمانی ارتباط دارد. نتایج مطالعات نشان می‌دهد که مدیران می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد یا بهبود محیط کاری مثبت پرورش دهند، به جای آنکه متوسل به زور و اجبار شوند، به فرآیندهای انتخاب یا استخدام یا جامعه‌پذیری اتکا نمایند تا این رفتارها را ایجاد نمایند (۱۲). هدف این پژوهش بررسی رابطه بین وجدان‌کاری و رفتار شهروندی سازمانی در دبیران تربیت بدنی زن و مرد نواحی هفت‌گانه مشهد بود. تجزیه و تحلیل یافته‌ها نشان داد که بین این دو متغیر در سطح آلفا ۰/۰۵ درصد رابطه مثبت و معنا دار وجود دارد. این بدان معنا است که اگر دبیران تربیت بدنی از وجدان‌کاری خوبی (بالایی) برخوردار باشند بستر لازم برای بروز و بکارگیری رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد. افراد با وجدان کار قوی از نظر کمیت کار، افرادی پر کار و از نظر کیفیت کار، کار را بهتر انجام می‌دهند و از نظر کمک به همکاران و ارباب رجوع، فراتر از وظایف رسمی خود عمل می‌کنند و از نظر استفاده از منابع سازمان، حداکثر استفاده درست را به عمل می‌آورند و از نظر احساس مسئولیت افرادی مسئولیت پذیرتر هستند. این نوع افراد از مقررات سازمان تبعیت می‌کنند به گونه‌ای که بدون وجود نهادهای نظارتی کار خود را به نحو احسن انجام می‌دهند و در این فرآیند از چالشی بودن کارها، جدیت در انجام فعالیت‌ها و انجام بیش از موعد وظایف استقبال می‌نمایند. یافته‌های تحقیق مبنی بر وجود ارتباط بین وجدان‌کاری با رفتار شهروندی سازمانی و مولفه‌های آن در کل با یافته‌های ترنپسید (۲۰۰۱) و کوان چنگ (۲۰۰۹) همسویی دارد. نتایج تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها در ارتباط با مقایسه میانگین‌های متغیرهای مورد تحقیق در دبیران تربیت بدنی مرد و زن نشان داد که جنسیت نمی‌تواند با روند رو به بهبود و یا تنازل وجدان‌کاری و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط داشته باشد. این بدان معنی است که فارغ از هر طیف جنسی و تحصیلاتی که به عنوان مولفه‌های جمعیت شناختی مطرح‌اند، می‌توان راهکارهای علمی و کاربردی که برای همه این گروه‌های جمعیت شناختی دارای کاربرد می‌باشد، ارائه نمود. این نتایج با پژوهش بهلولی (۱۳۸۹)، علیمردانی (۱۳۷۹) و فرجی (۱۳۸۳) همخوانی دارد. حال با توجه به نتایج توصیفی تحقیق مبنی بر پایین بودن میزان وجدان‌کاری و رفتار شهروندی سازمانی در دبیران تربیت بدنی به مدیران سازمان‌های آموزشی ورزشی پیشنهاد می‌گردد که در ارتباط با بروز و تقویت وجدان‌کاری بر فرهنگ مبتنی بر وجدان‌کاری و ارزش‌های معنوی تاکید کنند، نیازهای کارکنان را هر چه بیشتر برآورده ساخته که در صورت ارضا نیازهای کارکنان آنان بالغ‌تر و رشد یافته‌تر می‌شوند و مستعد ارائه کار بیشتر و بهتر می‌گردند و در ارتباط با بروز و تقویت رفتار شهروندی سازمانی نگرش کارکنان را درک نموده و شخصیت آنان را بشناسند و همبستگی گروهی را در سازمان ارتقا بخشند و بر رضایت مندی درونی شغلی، بازخورد شغلی و تنوع شغلی تاکید داشته باشند.

## نتیجه‌گیری

وجدان کاری یا وظیفه‌شناسی یکی از پنج ویژگی شخصیتی (نوع دوستی، وجدان کاری، تواضع، مردانگی و شرافت شهروندی) افراد است. بدون وجدان کاری، بسیاری مسائل در سازمان حل نشده باقی می‌مانند. وجدان کاری خمیر و جوهره سازمان بوده و نقش حیاتی در تکوین همه رویناهای سازمان از قبیل ساختارها، کارکردها، رفتار و عملکرد سازمان ایفا می‌نماید. بطوریکه هر نوع نقص یا کمبودی که در هر یک از عوامل فوق دیده شود بطور مستقیم ریشه در عدم قوام وجدان کاری در سازمان دارد. از جمله آثار و پیامدهای مهم وجدان کاری می‌توان به بهبود رفتار شهروندی سازمانی اشاره کرد. بطوریکه هر چه وجدان کاری یا وظیفه‌شناسی در کارکنان بیشتر باشد رفتارهای فرا نقشی در سازمان بیشتر رخ می‌دهد.

## منابع

۱. آستن، چالز، اف. (۱۳۷۲)، بیماری‌های مدیریت، ترجمه سیروس پرهام، تهران، کتاب زمان.
۲. اقبالی، مهدی (۱۳۸۲)، بررسی راهکارهای افزایش وجدان کاری، پایان نامه ارشد.
۳. الوانی، سید مهدی، (۱۳۷۴)، وجدان در سازمان، دومین اجلاس بررسی راه‌های عملی حاکمیت وجدان کاری.
۴. جواهر کامل، مهدی (۱۳۸۸). تاثیر عدالت سازمانی، رابطه رهبر عضو، اعتماد و توانمند سازی روانشناختی در رفتار شهروندی سازمانی. ۲ ماهنامه توسعه انسانی پلیس. شماره ۲۴: صفحه ۷-۲۴.
۵. حسینی، اعظم السادات، (۱۳۸۰)، عوامل موثر در تقویت وجدان کاری، نشریه تدبیر، شماره ۱۱۵.
۶. رحمانی، عباسعلی، (۱۳۸۲)، وجدان کار در سازمان، انتشارات توس.
۷. مشبکی، اصغر، (۱۳۷۷)، نقش وجدان کاری در بهره‌وری و فقرزدایی، دومین اجلاس بررسی راه‌های عملی حاکمیت وجدان کاری.

8. Barnard, c.i. (1983). The function of the executive. Cambridge, ma: Harvard university pres.
9. Barnard, T.S. & Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier; the relationship between affect and employee citizenship. Academy of management journal, 26, pp587, 595.
10. Jain, M. & Purohit, P (2006). Spiritual Intelligence: A contemporary concern with regard to living status of the senior citizen. Journal of the India Academy of Applied Psychology, Vol.32, No.3, 227-233.
11. Katz, D. and Kahn, R.L. (2002). The social psychology of organization, New York, NY; wiley.
12. Podsakof, P.M. Ahearne, M & MacKenzie, S.B. (2000). Organizational citizenship and the quantity and quality of work group performance, Journal of applied psychology, 82, pp262-270.
13. Qian cheng (2009). The effect of work ethic on organizational citizenship behaviors, Zhejiang financial coll. Hangzhou, china, digital library, pp 1-4.
14. Turnipseed David L. (2001). Are good soldiers good? Exploring the link between organizational citizenship behavior and personal ethics. Purdue university, journal of business research, Neff 340, Fort.