

بررسی نقش متغیرهای سازمانی و شخصیتی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز توانبخشی اهواز

سید اسماعیل هاشمی^{۱*}

علیرضا اکبری میبیدی^۲

سید غلامعلی جعفری^۳

محمدحسین حقیقی زاده^۴

چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه بین متغیرهای سازمانی (رهبری تحول آفرین، استرس شغلی و معنویت در محیط کار) و ویژگی های شخصیتی (روان رنجوری، برون گرایی، توافق پذیری و وظیفه شناسی) با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان مراکز توانبخشی اهواز بود. بدین منظور ۲۲۴ نفر از کارکنان شاغل در ۲۴ مرکز توانبخشی شهر اهواز انتخاب شدند و پرسشنامه های پژوهش را تکمیل کردند که در نهایت ۱۶۷ پرسشنامه قابل تحلیل جمع آوری گردید. نتایج تحلیل همبستگی نشان دادند که تمامی متغیرهای پیش بین (روان رنجوری، برون گرایی، توافق پذیری و وظیفه شناسی، رهبری تحول آفرین، استرس شغلی و معنویت در محیط کار) با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی معنی داری دارند. همچنین تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که از میان متغیرهای پیش بین به ترتیب معنویت در محیط کار و وظیفه شناسی نقش معنی داری در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی دارند و ۳۱/۱ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می کنند. در پایان یافته های تحقیق بر اساس برخی نظریه های سازمانی و شخصیتی مورد بحث قرار گرفته اند.

واژه های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، رهبری تحول آفرین، استرس شغلی، معنویت در محیط کار، ویژگی های شخصیتی.

۱. دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول) Email: esmaeil2140@yahoo.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

۳. معاون توانبخشی سازمان بهزیستی استان خوزستان

۴. عضو هیئت علمی دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

مقدمه

امروزه نیروی انسانی به عنوان یکی از منابع ارزشمند سازمان پذیرفته شده است؛ بنابراین تجزیه و تحلیل رفتار کارکنان در محیط کار با هدف دستیابی به نوعی رفتار فردی که به موفقیت سازمان کمک کند، توجه محققان بیشماری را به خود جلب کرده است. چین^۱ (۲۰۰۴) بر این باور است که یکی از مزیت‌های هر سازمان در شرایط پر رقابت محیط جهانی، داشتن کارکنانی است که داوطلبانه و بدون وجود الزام شغلی و انگیزه مالی، تا حد توان در تغییرات موفقیت‌آمیز سازمان تشریک مساعی کنند. این گونه رفتارها که فراتر از انتظارات سازمان هستند و با به کارگیری مؤثر منابع کمیاب سازمان، سبب افزایش بهره‌وری و تسهیل مسیر نیل به اهداف سازمانی می‌شوند را رفتار شهروندی سازمانی^۲ تعبیر کرده‌اند (چین، ۲۰۰۴). عبارت رفتار شهروندی سازمانی ابتدا در دست نوشته‌های بارنارد^۳ (۱۹۳۸) به عنوان تمایل به همکاری و سپس در مطالعات کان و کتز^۴ (۱۹۶۶) به رفتارهای داوطلبانه و فراتر از نقش تعبیر شدند؛ اما سرانجام این اورگان و باتمن^۵ (۱۹۸۳) بودند که برای نخستین بار این واژه را به کار بردند (کاسترو، رویز و آرماریو^۶، ۲۰۰۴). گراهام^۷ (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را رفتارهایی مبتنی بر شغل بر شمرده؛ البته از نظر وی این رفتارها به سیستم پاداش سازمان مرتبط نیستند و مجموعه وظایفی هستند که در راستای کمک به اهداف سازمان و پیشبرد فعالیت‌های آن می‌باشند (ترنسید و مورکیسون^۸، ۱۹۹۶). اورگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را اینگونه تعریف می‌کند "رفتار فردی آگاهانه و داوطلبانه که لازمه شرح شغل نیست و مستقیماً از سوی سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد و به صورت کلی کارکرد سازمان را بهبود می‌بخشد". مطالعات نشان داده‌اند سازمان‌هایی که در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی پیشگام هستند، محیط کاری جذابی داشته و قابلیت جذب و حفظ نیروی کارآمد را دارند (پودساکف و مکزی^۹، ۱۹۹۷). همچنین، ثابت شده که اینگونه رفتارها بر عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، موفقیت سازمان، کیفیت خدمات، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، و کاهش رفتارهای انحرافی (غیبت، تأخیر و ...) تأثیر مثبت دارند (به نقل از سلیمی، حسنی، رعدآبادی و میرقائد، ۱۳۹۲؛ گنروگ و بریف^{۱۰}، ۱۹۹۲). یکی از مهمترین فاکتورها در افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، سبک رهبری مدیران می‌باشد. رهبری وجه تفکیک‌ناپذیر

1. Chien
2. organizational citizenship behavior
3. Barnard
4. Kahn & Katz
5. Organ & Bateman
6. Castro, Armario, & Ruiz
7. Graham
8. Trunpseed & Murkison
9. Podsakoff & Mackenzie
10. George & Brief

مدیریت است و می‌توان آنرا تنها عاملی برشمرد که سبب افتراق بین سازمان‌های موفق و ناموفق می‌شود (بس و ریگیو^۱، ۲۰۰۶). یکی از جدیدترین سبک‌های رهبری که طی سه دهه گذشته به مفهومی ملموس در ادبیات رفتار سازمانی بدل شده است و تحقیقات نشان داده‌اند که تأثیر بسزایی بر میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی دارد، سبک رهبری تحول‌آفرین^۲ می‌باشد (کیم و نیل^۳، ۲۰۱۰؛ کونل^۴، ۲۰۰۵). اگرچه اصطلاح رهبری تحول‌آفرین برای اولین بار توسط دانتون^۵ (۱۹۷۳) مطرح شده، اما هنگامی که توسط برنز^۶ (۱۹۷۸) به طور گسترده به کار برده شد، به عنوان تئوری رفتار سازمانی تثبیت شد و پس از وی نیز باس و آولیو^۷ (۱۹۹۰) این نظریه را جامعیت بخشیدند (به نقل از تقوی، ۱۳۸۸). به نظر برنز (۱۹۷۸)، رهبری تحول‌آفرین فرایندی متقابل است که رهبران و کارکنان همدیگر را توانمند ساخته تا به سطوح بالاتری از انگیزش و کارآمدی دست یابند. رهبر تحول‌آفرین ارزش‌هایی نظیر آزادی، عدالت و انسانیت را دنبال می‌کند و به طور کلی افراد را به سمت بهتر شدن هدایت می‌نماید (نورشاهی، ۱۳۸۸). باس (۱۹۸۵) رهبر تحول‌آفرین را کسی می‌داند که به جهت تقویت عملکرد کارکنان و سازمان، رابطه‌ی صمیمانه‌ای با کارکنان برقرار می‌کند و آن‌ها را تشویق می‌نماید تا از نیازهای شخصی فراتر روند و در راستای تمایلات گروه و سازمان آنچه را در توان دارند، انجام دهند (بورک و کولین^۸، ۲۰۰۱). هدف رهبر تحول‌آفرین در ابتدا این است که مطمئن شود مسیر نیل به هدف توسط کارکنان به وضوح درک شده است و در ادامه آن‌ها را در رسیدن به اهداف ترغیب می‌کند (بوئنک و دی استفانو^۹، ۲۰۰۳).

یکی از عوامل سازمانی که احتمالاً روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد، معنویت در محیط کار^{۱۰} است. انسان معنوی دنیا را هدفمند می‌پندارد و لذا معنویت به زندگی هدف و معنا داده و او را به سوی کمال رهنمون می‌سازد (علی پناهی، ۱۳۸۷). ورود معنویت به سازمان به افراد بینش جدیدی نسبت به خود می‌دهد، اعتماد به نفس آن‌ها را افزایش داده و سبب می‌شود که کارکنان چشم‌انداز یکپارچه‌تری نسبت به سازمان، خانواده و جامعه بدست آورند (کاوانگ^{۱۱}، ۱۹۹۹). به عبارت دیگر، با توجه به اینکه معنویت در محیط کار قابل مدیریت است، رهبران سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد معنویت در محیط کار و بهره‌گیری از ابزار غیرمادی، این احساس را

1. Bass & Riggio
2. transformational
3. Kim & Neill
4. Connell
5. Danton
6. Burns
7. Avolio
8. Burke & Collins
9. Boenke & Distefano
10. Spirituality in the workplace
11. Cavanagh

در کارکنان ایجاد کنند که کارشان را با معنا ببینند و خود را عضوی از سازمان بدانند؛ در این صورت کارکنان به سوی خلاقیت و ابتکار عمل رفته، سازمان را به نحوی مطلوب و فرای شرح شغل در راه نیل به اهداف یاری می‌کنند (نیل، ۱۹۹۷؛ میتروف و دنتون، ۱۹۹۹). مطالعات نشان داده که معنویت در محیط کار سبب ایجاد نگرش‌های شغلی از قبیل رضایت شغلی، مشارکت شغلی، تعهد سازمانی، کاهش نیت خروج از محیط کار، افزایش خلاقیت، افزایش صداقت و اعتماد، افزایش حس تکامل شخصی و انگیزش بیشتر می‌شود و از سوی دیگر ثابت شده که نگرش‌های شغلی باعث بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌گردند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که معنویت در محیط کار بر انجام رفتار شهروندی سازمانی از طرف کارکنان اثر می‌گذارد (به نقل از اعتباریان، صالحی زاده و یزدانی، ۱۳۹۰؛ میلیمن و فرگوسن، ۲۰۰۳).

عملکرد انسان‌ها از جمله رفتار شهروندی سازمانی که به عنوان رفتاری فرانقش به آن نگریسته می‌شود، تحت تأثیر عوامل گوناگونی قرار دارد که یکی از مهمترین آن‌ها ویژگی‌های شخصیتی^۴ است (هوسام، ۲۰۰۷). بنا به تعبیر فرگوسن (۱۹۷۰) "شخصیت مجموعه راه‌هایی است که فرد می‌تواند با دیگران تعامل یا نسبت به آن‌ها واکنش نشان دهد" (به نقل از زارع، ۱۳۸۹). از آنجا که شخصیت فرد بر رفتار وی تأثیر می‌گذارد، بنابراین پاسخ فرد در هر شرایطی بر اساس نوع شخصیتش متفاوت خواهد بود. ساختار شخصیت بر اساس الگوهای مختلفی تعبیر شده است که بی‌شک الگوی پنج‌عاملی با پشتوانه مطالعاتی گسترده و دیدگاهی جامع به شخصیت که به طور همزمان هم صفات مورد اشاره میان مردم و هم نظریه‌های علمی شخصیت را در بر می‌گیرد، از معتبرترین آن‌ها به شمار می‌رود (مک‌کرا و کوستا، ۱۹۹۵؛ استریفلر و مک‌نالی، ۱۹۹۸). اگرچه ریشه این الگو به اواسط قرن نوزدهم و نظریه وحدت روانی آدولف باستین باز می‌گردد، اما این مک‌کرا و کوستا (۱۹۸۶) بودند که آن را به صورت امروزی گسترش دادند (به نقل از حبیبی تبار، ۱۳۹۰). چهار ویژگی از الگوی پنج‌عاملی مک‌کرا و کوستا (۱۹۸۶) که بر رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار هستند عبارتند از: برونگرایی^۱، رویکردی پر انرژی در جهان اجتماعی با ویژگی‌هایی همچون مردم‌آمیزی، قاطع بودن و فعال بودن. وظیفه‌شناسی^۲: قدرت کنترل تمایلات، تفکر قبل از عمل، رعایت قوانین و هنجارها در هر شرایطی. توافق‌پذیری^۳: نوع

1. Neal
2. Mitroff & Denton
3. Milliman & Ferguson
4. personality factors
5. Hossam
6. Mac Cra & Costa
7. Streyffeler & Mc Nally
8. extraversion
9. conscientiousness
10. agreeableness

دوستی، همدردی با دیگران، مشتاق کمک بودن و حرکت به سوی مردم و روان‌رنجوری^۱: تمایل عمومی به تجربه عواطف منفی همچون ترس، عصبانیت، غم، احساس گناه و نفرت (راینرز^۲، ۱۳۸۵، ترجمه: علی پارسائیان و محمد اعرابی، ۱۳۷۴). ابعاد شخصیتی کارکنان نه تنها بستری برای بروز رفتار شهروندی سازمانی هستند، بلکه می‌توانند به عنوان پیش‌بینی‌کننده آن نیز عمل کنند (به نقل از سعیدی نژاد، ۱۳۸۷). تحقیقات از رابطه مثبت و معنی‌دار بین وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری و برونگرایی با رفتار شهروندی سازمانی و رابطه معنی‌دار و منفی بین روان‌رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی حکایت می‌کند (سینگ و سینگ^۳، ۲۰۰۹).

امروزه یکی از مشکلات مهم و گسترده مرتبط با رفتار انسانی، استرس شغلی^۴ است. لازاروس^۵ (۱۹۹۴) استرس شغلی را "کنش متقابل بین شرایط محیط کار و ویژگی‌های فرد می‌داند، به نحوی که خواسته‌های محیط کار (وفشارهای مرتبط با آن)، فراتر از عهده فرد باشد" تعریف کرده است (راس و آلتمایر^۶، ۱۹۹۵، ترجمه: غلامرضا خواجه پور، ۱۳۸۵). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که وجود شرایطی همچون ارتباط ضعیف بین کارکنان، ضعف در قوانین، عدم امنیت شغلی، عدم فرصت کافی برای رشد در سازمان و ... در محیط کار، منجر به ایجاد استرس شغلی می‌شود که پیامد آن خستگی مزمن، پرخاشگری، از دست دادن تمرکز، کاهش حافظه و کاهش کمیت و کیفیت عملکرد کارکنان است. تحقیقات نشان می‌دهد که استرس شغلی منجر به کاهش سطح نگرش‌های شغلی و ایجاد بستری برای کارکنان در جهت تمایل به انجام رفتارهای انحرافی (نقض قوانین سازمان، به خطر انداختن سلامت سازمان و کاهش اثربخشی) شده و در نتیجه کاهش خلاقیت و رفتار شهروندی سازمانی را به دنبال دارد (به نقل از نیسی، احمدی و عمادی، ۱۳۸۷؛ آتواتر و کارملی^۷، ۲۰۰۹).

با توجه به مطالب مذکور، و عدم یافتن چنین پژوهشی، شامل ترکیبی از متغیرهای سازمانی و شخصیتی در سطح کشور و در مراکز توانبخشی و مدنظر قرار دادن این مطلب که اهمیت رفتار نیروی انسانی در این مراکز که با جسم و روان آدمی (به ویژه قشر حساس معلولین) سروکار دارد، به مراتب فراتر از محیط اداری و صنعتی است، سبب شد که فرضیه‌های زیر را به محک آزمایش بگذاریم و به یاری نتایج حاصله، گامی در راستای فرهنگ‌سازی، آموزش و پیاده‌سازی اینگونه رفتارها در این مراکز و سطح جامعه برداریم:

بین رهبری تحول‌آفرین، معنویت در محیط کار، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و برونگرایی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و بین استرس شغلی و روان‌رنجوری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی وجود دارد.

1. neuroticism
2. Robbins
3. Singh & Singh
4. job stress
5. Lazarus
6. Ross & Altmayr
7. Atwater & Carmeli

ترکیبی از متغیرهای رهبری تحول‌آفرین، معنویت در محیط کار، استرس شغلی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی و روان‌رنجوری، می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان پیش‌بینی کنند.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان مراکز توانبخشی شهر اهواز در ۲۴ مرکز، بالغ بر ۲۶۰ نفر بود که بر اساس روش سرشماری و با در نظر گرفتن معیار ورود به مطالعه (دارای حداقل تحصیلات پایه سوم راهنمایی و ۲ سال سابقه کار در مراکز توانبخشی) ۲۲۴ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد ۱۶۷ پرسشنامه برگشت داده شد و نمونه پژوهش حاضر را تشکیل داد.

ابزار پژوهش

پرسشنامه شخصیتی پنج‌عاملی نئو (NEO-FFI) - فرم کوتاه

در این پژوهش برای سنجش ویژگی‌های شخصیتی از پرسشنامه شخصیتی الگوی پنج‌عاملی نئو- فرم کوتاه استفاده شد. این پرسشنامه که توسط مک کری و کاستا (۱۹۸۵) ساخته شده، برای نخستین بار در ایران توسط کیامهر (۱۳۸۱) روی دانشجویان علوم انسانی دانشگاه‌های تهران اعتباریابی شد و توسط گروسی فرشی (۱۳۸۰) ترجمه شده است (به نقل از حسینی لرگانی، ۱۳۸۶). این پرسشنامه دارای ۶۰ ماده است که پنج زیرمقیاس شخصیتی شامل روان‌رنجوری، برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری و استقبال از تجربه را در بزرگسالان هر یک با ۱۲ سوال، مورد سنجش قرار می‌دهد. دامنه نمرات برای هر زیرمقیاس از ۰ تا ۴۸ است که از کاملاً مخالفم (۰) تا کاملاً موافقم (۴) تنظیم شده است (مک کری و کاستا، ۱۹۸۵). حسینی لرگانی (۱۳۸۶) در پژوهش خود پایایی این مقیاس را از طریق آلفای کرونباخ برای برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری و روان‌رنجوری به ترتیب ۰/۷۵، ۰/۷۹، ۰/۷۹ و ۰/۸۳ گزارش کرده است. حسینی لرگانی (۱۳۸۶) همچنین با همبسته کردن همزمان زیرمقیاس‌های این آزمون روی کارکنان کشت و صنعت امیر کبیر اهواز، با یک سؤال مربوط که محتوای آن حیطة را می‌سنجید، روایی ملاکی آن‌ها را تأیید کرده است (حسینی لرگانی، ۱۳۸۶). در پژوهش حاضر ضریب پایایی این مقیاس از طریق روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب برای روان‌رنجوری ۰/۷۱۱ و ۰/۶۶۴، برای برون‌گرایی ۰/۶۳۷ و ۰/۷۲۶، برای توافق‌پذیری ۰/۶۱۱ و ۰/۵۸۷ و برای وظیفه‌شناسی ۰/۸۱۴ و ۰/۷۷۵ به دست آمده است.

پرسشنامه رهبری چندعاملی (MLQ)

در این پژوهش برای سنجش رهبری تحولی از پرسشنامه رهبری چندعاملی استفاده شد. این پرسشنامه توسط باس و آولیو (۱۹۹۴) طراحی شده و تاکنون چندین بار ویرایش گردیده است که در تحقیق حاضر از ویرایش دوم آن باس و آولیو (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسشنامه دو سبک رهبری تحولی و تبدالی را اندازه‌گیری می‌کند. در پژوهش حاضر از ... ۲۰ سوالی که سبک رهبری تحولی را اندازه‌گیری می‌کنند، استفاده شد. با توجه به انتخاب رهبری

تحول آفرین، از ۳۶ سوال پرسشنامه تعداد ۲۰ سوال در قالب پنج بعد برگزیده شده است. شیوه نمره‌دهی بر اساس طیف لیکرت ۵ تایی است و بر حسب همیشه = ۴، اغلب = ۳، گاهی اوقات = ۲، به ندرت = ۱ و هرگز = ۰ تنظیم شده است. بالاترین امتیاز ممکن ۸۰ و کمترین امتیاز ۰ می‌باشد. در مطالعه بیک زاد و نجفی ثالث (۱۳۹۰)، آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۸۹ به دست آمد. در تحقیق مظفری، تابی و مرتضوی (۱۳۹۰) نیز آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۸۹ و روایی آن مورد تایید قرار گرفت. در پژوهش حاضر ضریب پایایی این مقیاس از طریق روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۹۱۸ و ۰/۸۲۹ به دست آمد.

پرسشنامه استرس شغلی

در این پژوهش جهت سنجش فشار روانی شغلی از پرسشنامه فشار روانی شغلی پارکر و دکوتیس^۱ (۱۹۸۳) استفاده شده است. این پرسشنامه یکی از مقیاس‌های متداول برای اندازه‌گیری استرس شغلی است و دارای ۱۲ ماده است. مقیاس آن به صورت لیکرت و از دامنه ۱ (استرس شغلی بسیار پایین) تا ۵ (استرس شغلی بسیار بالا) است. در مطالعه هاشمی شیخ‌شانی، ارشدی و بذرافکن (۱۳۹۰)، پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ بدست آمد. همچنین به منظور بررسی اعتبار سازه، ضریب همبستگی این مقیاس با یک سوال کلی، ۰/۶۹ بدست آمده است. در پژوهش حاضر ضریب پایایی این مقیاس از طریق روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۴۷ و ۰/۷۷۰ به دست آمد.

پرسشنامه معنویت در محیط کار

در این پژوهش برای سنجش معنویت محیط کاری از پرسشنامه استاندارد میلیمن و فرگوسن (۲۰۰۳) استفاده شده است. پرسشنامه معنویت محیط کاری کارکنان شامل ۱۴ سؤال می‌باشد که بر حسب طیف لیکرت ۵ تایی از کاملاً موافق (۴) تا کاملاً مخالف (۰) نمره‌دهی می‌شود. پایایی این پرسشنامه در تحقیق بیک‌زاد، یزدانی و حمد‌الهی (۱۳۹۰)، ۰/۸۹ و در پژوهش فرهنگی، فتاحی و واثق (۱۳۸۵) نیز ۰/۸۷ به دست آمده است. در پژوهش حاضر ضریب پایایی این مقیاس از طریق روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۹۱۹ و ۰/۸۱۴ بدست آمد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی

در این پژوهش برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه اورگان و کانوفسکی^۲ (۱۹۹۶) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۵ سوال است، در قالب پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده از سوی اورگان (جوانمردی، وجدان کاری، نوع دوستی، رفتار مدنی و ادب و مهربانی) می‌باشد و بر اساس طیف ۵ درجه‌ای لیکرت نمره‌گذاری می‌شود. بنابراین بیشترین و کمترین امتیاز قابل کسب به ترتیب ۷۵ و ۱۵ می‌باشد. در مطالعه نقوی، رفعتی و میری (۱۳۸۹) پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۱ تعیین گردید. همچنین در تحقیق جمالی، تقی‌پور و صالحی (۱۳۸۸) پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱

1. Parker & Decotiiis

2. Organ & Konovsky

حاصل شد و روایی ملاکی آن نیز مورد تایید قرار گرفت. در پژوهش حاضر ضریب پایایی این مقیاس از طریق روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۵۶۶ و ۰/۴۱۸ بدست آمد.

یافته های پژوهش

جدول ۱ شاخص های توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره متغیرهای پژوهش را نشان می دهد.

جدول ۱. یافته های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش

شاخص های آماری متغیر	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره
رفتار شهروندی سازمانی	۵۸/۹۰	۵/۵۹	۴۴	۷۱
استرس شغلی	۳۵/۰۷	۷/۹۶	۱۷	۵۴
رهبری تحول آفرین	۷۰/۸۸	۱۵/۹۹	۲۸	۱۰۰
معنویت در محیط کار	۵۲/۴۳	۱۰/۲۹	۲۲	۷۰
روان رنجوری	۳۱/۷۸	۶/۷۰	۱۷	۵۶
برون گرایی	۴۲/۲۰	۵/۵۶	۱۸	۵۵
توافق پذیری	۴۴/۰۷	۵/۴۰	۲۸	۵۶
وظیفه شناسی	۴۹/۲۰	۶/۲۸	۲۹	۶۰

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می شود، میانگین و انحراف معیار افراد شرکت کننده در پژوهش در متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی ۵۸/۹۰ و ۵/۵۹، استرس شغلی ۳۵/۰۷ و ۷/۹۶، رهبری تحول آفرین ۷۰/۸۸ و ۱۵/۹۹، معنویت در محیط کار ۵۲/۴۳ و ۱۰/۲۹، روان رنجوری ۳۱/۷۸ و ۶/۷۰، برون گرایی ۴۲/۲۰ و ۵/۵۶، توافق پذیری ۴۴/۰۷ و ۵/۴۰ و در وظیفه شناسی ۴۹/۲۰ و ۶/۲۸ می باشند. جدول ۲ ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می دهد.

جدول ۲. ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱ وظیفه شناسی	-						
۲ توافق پذیری	۰/۵۷۶**	-					
۳ برون گرایی	۰/۵۷۰**	۰/۴۶۷**	-				
۴ روان رنجوری	-۰/۵۱۶**	-۰/۶۲۲**	-۰/۳۶۷**	-			
۵ معنویت در محیط کار	۰/۳۲۸**	۰/۲۴۱**	۰/۴۵۴**	-۰/۱۵۳*	-		
۶ رهبری تحول آفرین	۰/۲۳۲**	۰/۲۲۴**	۰/۲۸۷**	-۰/۰۸۹	۰/۵۰۷**	-	
۷ استرس شغلی	-۰/۳۶۱**	-۰/۳۸۵**	-۰/۱۷۸*	۰/۵۲۱**	۰/۳۹۳**	۰/۱۴۰	-
۸ رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۹۳**	۰/۳۴۱**	۰/۳۹۴**	-۰/۲۰۸**	۰/۵۰۲**	۰/۳۷۷**	-۰/۲۳۱**

* $p \geq 0.05$ ** $p \geq 0.01$

مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهند که ضرایب همبستگی به دست آمده از رابطه متغیرهای استرس شغلی، رهبری تحول آفرین، معنویت در محیط کار و ویژگی‌های شخصیتی (روان رنجوری، برون گرایی، توافق پذیری و وظیفه شناسی)، با رفتار شهروندی سازمانی در سطح $P > 0/01$ معنی دار هستند که به ترتیب $-0/231$ ، $0/377$ ، $0/502$ ، $0/208$ ، $0/394$ ، $0/341$ و $0/393$ می‌باشند (سطوح معنی داری برای ضرایب با علامت * در جدول آمده است). به منظور بررسی رابطه چند گانه متغیرهای پیش بین با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان از رگرسیون چند متغیری با روش مرحله ای استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ درج شده است.

جدول ۳. نتایج رگرسیون چند گانه مربوط به رابطه متغیرهای پیش بین با رفتار شهروندی سازمانی با روش مرحله ای

مقدار ثابت (a)	ضرایب رگرسیون (β) و (B)		نسبت F احتمال P	RS	MR	شاخص آماری متغیرهای پیش بین
	۲	۱				
۴۴/۵۷۷	B	۰/۲۷۳	F = ۵۵/۷۱۳ p = ۰/۰۰۰۱	۰/۲۵۲	۰/۵۰۲	۱- معنویت در محیط کار
	β	۰/۵۰۲				
	t	۷/۴۶۴				
	P	۰/۰۰۰۱				
۳۵/۷۶۶	B	۰/۲۲۸	F = ۳۶/۹۷۷ p = ۰/۰۰۰۱	۰/۳۱۱	۰/۵۵۷	۲- وظیفه شناسی
	β	۰/۲۵۶				
	t	۳/۷۲۷				
	P	۰/۰۰۰۱				

همان گونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش مرحله ای از بین تمامی متغیرهای پیش بین (استرس شغلی، رهبری تحول آفرین، معنویت در محیط کار، روان رنجوری، توافق پذیری و وظیفه شناسی) به ترتیب معنویت در محیط کار و وظیفه شناسی نقش معنی داری در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی دارند و متغیرهای استرس شغلی، رهبری تحول آفرین، روان نژندی، برون گرایی و توافق پذیری از معادله رگرسیون حذف شده است. ضریب همبستگی چند گانه بین ترکیب خطی متغیرهای پیش بین و ملاک برابر با $0/557$ و ضریب تعیین $0/311$ می‌باشد که در سطح $P < 0/001$ معنی دار است.

بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش رابطه متغیرهای سازمانی (رهبری تحول آفرین، استرس شغلی و معنویت در محیط کار) و ویژگی‌های شخصیتی (روان رنجوری، برون گرایی، وظیفه شناسی و توافق پذیری) با رفتار شهروندی سازمانی بررسی شد. نتایج بیانگر رابطه معنی دار بین رهبری تحول آفرین با رفتار شهروندی سازمانی است، بنابراین، این فرضیه مورد تأیید قرار می‌گیرد و با نتایج

پژوهش‌های شعبانی و تقوی (۱۳۹۰)، میرکمالی، چوپانی و حیات (۱۳۹۰)، لیان^۱ (۲۰۱۰)، چن و فار^۲ (۲۰۰۴)، مدهو و ونکات^۳ (۲۰۰۵) و بولینو و ترنلی^۴ (۲۰۰۵) همسو است. با توجه به خصوصیات اخلاقی رهبران تحول‌آفرین همچون ایجاد سطوح بالای اطمینان با کارکنان، تفویض اختیار، آموزش و توانمندسازی و برقراری ارتباطات صمیمی و گسترده با آن‌ها و در نظر گرفتن این نکته که این رهبران بر اهداف جمعی تمرکز دارند و تلاش‌های جمعی را ارج می‌نهند، نتیجه می‌گیریم که این سبک از رهبری تأثیر عمیقی بر نگرش‌های شغلی کارکنان دارد و سبب می‌شود که آن‌ها حتی در شرایط کاری دشوار با انگیزه و رضایت درونی، و رای شرح شغل خود در راستای تحقق اهداف سازمانی گام بردارند (بس و ریگیو، ۲۰۰۶).

همچنین، نتایج فرضیه وجود رابطه معنی‌دار بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید کرد که این یافته با نتایج پژوهش‌های کاظمی‌پور، سلمیه و پورسیدی (۱۳۹۱)، رستگار و وارث (۱۳۹۰) و هارمر^۵ (۲۰۰۷) همسو می‌باشد. مدیران با ایجاد معنویت در محیط کاری و ارائه تصویر مثبت از آینده سبب القای احساس شایستگی و تأثیرگذاری در کارکنان می‌شوند که در این حالت کارکنان کار خود را مهم و با معنا می‌پندارند، خود را عضوی از سازمان در نظر می‌گیرند، از دیگر کارکنان حمایت می‌کنند، نوآوری و خلاقیت به خرج می‌دهند و به طور کلی با عملکرد بهتر خود سازمان را هر چه بیشتر در مسیر دستیابی به اهدافش یاری می‌کنند (به نقل از نیک‌پور و همکاران، ۱۳۹۰).

همچنین نتایج بیانگر تأیید وجود رابطه منفی بین استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بود که این یافته با نتایج پژوهش‌های سهرابی‌زاده، باستانی و روانگرد (۱۳۸۸) و گل‌پور، واثقی و جوادیان (۱۳۹۱) همسو می‌باشد. استرس شغلی به عنوان معضل فراگیر سازمان‌ها در عصر مدرن که از کارکرد ناموزون عوامل داخلی و بیرونی سازمان‌ها ناشی می‌شود، سبب القای حس ناکارآمدی، کاهش بهره‌وری و عملکرد، افزایش سوانح کار و کاهش خلاقیت کارکنان می‌شود. این عوامل به همراه فشارهای محیط کار همچون حجم کاری بالا، شب کاری، عدم همکاری تیمی، عدم تناسب کار و مزایا و فقدان رشد حرفه‌ای در کار می‌تواند زمینه‌ساز تمایل کارکنان به نقض هنجارهای سازمان (رفتارهای انحرافی) و کاهش بروز رفتار شهروندی سازمانی شود (آتواتر و کارملی، ۲۰۰۹).

علاوه بر این، نتایج همچنین بیانگر وجود رابطه معنی‌دار بین ویژگی‌های شخصیتی (برون‌گرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و روان‌رنجوری) با رفتار شهروندی سازمانی بود که این یافته با نتایج پژوهش‌های یوسفی‌امیری، قلی‌پور، سید جوادین و وکیلی (۱۳۹۲)، زارعی

1. Lian
2. Chen & Fahr
3. Madhu & Venkat
4. Bolino & Turnely
5. Harmer

متین و احمدی (۱۳۸۸)، هون تان و لین تان^۱ (۲۰۰۸) و اوکیدجی^۲ (۲۰۰۹)، همسو می باشد. با توجه به اینکه افرادی با ویژگی برون گرایی دارای نگرش ها و تمایلات رفتاری جمع گرایی، پرانرژی بودن، صمیمیت، داشتن روابط دوستانه با دیگران، تمایل به انجام کارها به صورت گروهی و فعال بودن می باشند، افراد با خصوصیت وظیفه شناسی، ویژگی هایی چون دقت، خویشتن داری، قابلیت اطمینان و وجدان کاری را بروز می دهند و با پیروی جدی از قانون، تلاشی مستمر جهت نیل به اهداف سازمانی دارند و افراد توافق طلب نیز تمایل فعالانه برای یاری دیگران و همکاری دارند، دارای حسن نیت و اعتماد ساده به دیگران هستند و قدرت مهار پر خاشگری خود را دارند، در می یابیم که این ویژگی ها بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مؤثر هستند. از سوی دیگر افرادی با خصلت روان رنجوری، افرادی نامطمئن، افسرده، پرتنش، دارای هیجانات منفی چون اضطراب، تنفر، عقاید غیر واقعی و ضعف در کنترل امیال خود هستند که مستعد احساس گناه و ناامیدی اند و به راحتی سرخورده می شوند. این افراد در جمع دچار اضطراب اجتماعی می شوند و معمولاً از جمع دوری می کنند و تمایلی برای همکاری با دیگران از خود بروز نمی دهند و به عبارت بهتر رفتار شهروندی سازمانی ضعیفی دارند (حق شناس، ۱۳۸۵؛ عالمیان، ایمانی، شاد کام و حبیبی تبار، ۱۳۹۱).

نتایج رگرسیون بیانگر این نکته است که از بین تمامی متغیرها، معنویت در محیط کار و وظیفه شناسی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی، قویترین نقش را دارا هستند. با توجه به ویژگی های افراد وظیفه شناس همچون دقت، وجدان کاری، اطاعت از هنجارهای سازمان در هر شرایط و... و اینکه محیط کار معنوی سبب ایجاد حس شایستگی در کارکنان و تأثیرگذار بودن کارشان را می کند و آن ها محیط کاری را چون محیط خانواده می پندارند و از هیچ کوششی در راستای نیل به اهداف تعیین شده فرو گذار نمی کنند، این امر منطقی به نظر می رسد. با توجه به نتایج مطالعه حاضر، راهکارهای زیر به مدیران سازمانها پیشنهاد می شود:

برخورد عادلانه با کارکنان، ارزیابی و ترفیع آن ها بر مبنای تلاش و مشارکت جمعی در راستای کمرنگ کردن فرهنگ فردگرایی در سازمان، دخالت دادن کارکنان در تصمیم گیری ها با برگزاری جلسات پرسش و پاسخ، ایجاد صندوق پیشنهادات و دادن آزادی بیان برای ابراز عقاید، بدون اینکه آنرا تهدیدی برای پست و قدرت خود بدانند، دقت حین گزینش افراد و غربال کردن افرادی که حس وظیفه شناسی و سازگاری کمی دارند، ایجاد محیط صمیمی و رفاقتی در محیط کار به جای فضای رقابتی که موجب لذت بردن کارکنان از کارشان می شود و به آن ها حس مفید بودن و تأثیرگذار بودن کارشان را القا کند تا استرس شغلی شان کاهش یافته و سبب افزایش همبستگی آن ها شود، آموزش حین کار در راستای ارتقای مهارت های کارکنان تا بتوانند در مواقع لزوم در بقیه پست ها هم کار کنند که سبب رضایت بیشتر آن ها و ایجاد حس امنیت شغلی می شود، در نتیجه استرس شغلی را کاهش و زمینه بروز رفتار شهروندی سازمانی را

1. Tan Hoon & Min li Tan

2. Okediji

افزایش می‌دهد. در آخر باید توجه داشته باشیم که رفتار شهروندی سازمانی فرآیندی تدریجی است و نمی‌توان انتظار داشت که بتوان آن را به سرعت و یا با دستور مدیریت در سازمان‌ها نهادینه کرد.

منابع

- اعتباریان، اکبر، صالحی زاده، سعید و یزدانی، مریم (۱۳۹۰). رابطه بین درک کارکنان از معنویت در محیط کار، هوش معنوی و رفتار شهروند سازمانی (ارائه مدل مفهومی). نهمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.
- بیگ‌زاد، جعفر، یزدانی، سهراب و حمداله‌ی، مریم (۱۳۹۰). معنویت محیط کاری و تأثیر آن بر مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی. مطالعه موردی: کارکنان آموزش و پرورش نواحی پنجگانه تبریز. فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۱.
- بیگ‌زاد، جعفر و نجفی ثالث، الهام (۱۳۹۰). تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر موفقیت استقرارش سیگما: مطالعه موردی مراغه. فصلنامه مدیریت، سال هشتم، شماره ۲۱.
- تقوی، قره‌بلاغ (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین شخصیت و رهبری تحول‌آفرین در بین معلمان مناطق ۱۹ گانه آموزش و پرورش شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی دانشگاه تهران.
- جمالی، اختر، تقی‌پور، علی، صالحی، مسلم (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضاء هیات علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارایه مدل مناسب. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرسار، سال ۳، شماره ۲، صص ۸۷-۱۰۶.
- حبیبی تبار، زینب (۱۳۹۰). طراحی الگوی سلامت سازمانی، بررسی تأثیر شخصیت، عدالت و رفتار شهروندی سازمانی بر روی سلامت سازمانی (مورد مطالعه: مرکز آموزش مدیریت دولتی)، پایان‌نامه، دانشگاه پیام نور تهران.
- حسینی لرگانی، سیده فاطمه (۱۳۸۶). بررسی روابط ساده و چندگانه ویژگی‌های پنج‌گانه شخصیتی با نگرش‌های سه‌گانه شغلی در کارکنان شرکت کشت و صنعت امیرکبیر اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز.
- حق‌شناس، ح (۱۳۸۵). مقایسه ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روان دانش‌آموزان دبیرستان‌های تیزهوشان و دبیرستان‌های عادی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- رابینز، استیفن (۲۰۰۰). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی (۱۳۷۴)، تهران، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- راس، رندال آر و آلتمایر، الیزابت ام (۱۹۹۵). استرس شغلی، ترجمه غلامرضا خواجه‌پور (۱۳۸۵)، تهران، انتشارات بازتاب.

- رستگار، عباسعلی و وارث، سید حامد (۱۳۹۰). خدا در سازمان تلفیق و یکپارچگی زندگی کاری و زندگی معنوی. فصلنامه علوم مدیریت ایران، شماره ۱۱، صص ۷۳-۹۹.
- زارعی متین، حسن و احمدی، فریدون (۱۳۸۸). نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی. مجله مدیریت در دانشگاه اسلامی، سال ۱۳، شماره ۱.
- زارع، ح (۱۳۸۹). بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های حل مسئله بر ارتقا خلاقیت مهندسين با توجه به سنخ شخصیتی آنان. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی سازمانی، شماره ۳، صص ۴۹-۵۶.
- سعیدی نژاد، م (۱۳۸۷). بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد شهروندی در جهاد دانشگاهی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- سلیمی، محمد، حسنی، افسانه، رعداآبادی، مهدی و طاهری، میرقائد (۱۳۹۲). همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با مشارکت شغلی در کارکنان دو بیمارستان خصوصی و دولتی شهر تهران. مدیریت ارتقای سلامت، دوره ۲، شماره ۴، صص ۵۰-۵۶.
- سهرابی زاده، ساناز، باستانی، پیوند و روانگرده، امین (۱۳۸۹). بررسی عوامل تأثیرگذار بر کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز. فصلنامه بیمارستان، سال ۹، شماره ۲ و ۱.
- شعبانی، علی و تقوی، حسین (۱۳۹۰). بررسی رابطه رهبری تحول‌آفرین با رفتار مدنی سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه تهران. نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاهی، سال ۴۵، شماره ۵۷، صص ۶۹-۳۲.
- عالمیان، وحید، ایمانی، محمد رضا، شهیدی شادکام، سید امیر، حبیبی تبار، زینب (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال ۱، شماره ۱.
- علی پناهی، علی (۱۳۸۷). بررسی نقش معنویت در بانکداری اسلامی. رساله دکتری، دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی.
- عمادی، شیرازه، نیسی، عبدالکاسم و احمدی، عباداله (۱۳۸۷). رابطه بین گرانباری نقش و سرسختی روانشناختی با استرس شغلی در بین کارکنان کارخانه‌ی سیمان فارس. همایش روانشناسی و کاربرد آن در جامعه، آذر ۸۷.
- فرهنگی، علی اکبر، فتاحی، مهدی و واثق، بهاره (۱۳۸۵). معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی. مجله فرهنگ مدیریت، سال ۴، شماره ۱۳، صص ۵-۳۶.
- کاظمی پور، فرحناز، محمدامین، سلمیه و پورسیدی، بهرام (۱۳۹۱). رابطه بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی از طریق میانجی تعهد سازمانی. مجله تحقیقات پرستاری، دوره ۴۴، شماره ۳، صص ۳۰۲-۳۱۰.
- کیامهر، جواد (۱۳۸۱). هنجاریابی فرم کوتاه پرسشنامه پنج‌عاملی نثو و بررسی ساختار عاملی آن در بین دانشجویان علوم انسانی دانشگاه‌های تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد سنجش و اندازه‌گیری، دانشگاه علامه طباطبائی.

- گل پرور، محسن، واثقی، زهرا و جوادیان، زهرا (۱۳۹۱). نقش تعدیل کننده مهارت های کاری در رابطه استرس، احساس انرژی و فرسودگی با رفتاری انحرافی، مدنی - سازمانی و خلاقیت. فصلنامه سلامت کار ایران، دوره ۹، شماره ۴، صص ۵۸-۷۰.
- مظفری، لیلا، مرتضوی، حمید و تابلی، حمید (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سبک رهبری تحول آفرین و خلاقیت کارکنان در سازمان های دولتی شهرستان نی ریز. کنفرانس ملی کارآفرینی، تعاون، جهاد اقتصادی.
- میرکمالی، سید محمد، چوپانی، حیدر و حیات، علی اصغر (۱۳۹۰). بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی نیروهای دانشگر شرکت ملی نفت ایران. پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۲، شماره ۱.
- نقوی، میرعلی، رفعتی، کبری و میری، محبوبه (۱۳۸۹). رهبری تحول آفرین و رابطه آن با رفتار شهروندی سازمانی. اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی.
- نورشاهی، ن (۱۳۸۸). بررسی رابطه پیامدهای رهبری و ابعاد سبک رهبری تحول گرا در میان رؤسای دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی شهر تهران. مطالعات تربیتی و روانشناسی، سال ۱۰، شماره ۳.
- نیک پور، امین، منظری، علیرضا و حسینی نژاد، محمدرضا (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین معنویت محیط کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان بنیاد شهید شهر کرمان. فراسوی مدیریت، سال ۴، شماره ۱۶، صص ۱۵۵-۱۷۲.
- هاشمی شیخ شبانی، سید اسماعیل، ارشدی، نسرين و بذرافکن، حسام (۱۳۹۰). تحلیل ساختاری تعارض کار- خانواده با خشنودی شغلی و سلامت روانی. فصلنامه مشاوره و روان درمانی خانواده، سال ۱، شماره ۳، صص ۳۶۵-۳۴۹.
- یوسفی امیری، مظاهر، قلی پور، آرین، سیدجوادیان، سیدرضا و وکیلی، محمدمسعود (۱۳۹۲). بررسی ارتباط ویژگیهای شخصیتی پرستاران با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستانهای آموزشی شهر زنجان سال ۹۱. مجله ی مراقبت های پیشگیرانه در پرستاری و مامایی، دوره ۳، شماره ۲، پائیز و زمستان ۹۲، صص ۸۰-۷۰.

Abu Elanain, H. (2007). Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior: Does Personality Influence Employee Citizenship? *International Review of Business Research Papers*, 3, 4, 31-43.

Atwater L., & Carmeli A. (2009). Leader-member exchange. Feeling of energy, and involvement in creative work. *The Leadership Quarterly*, 20, 264-275.

Bass B. M (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York, the Free Press.

Bass B. M., & Riggio R. E. (2006). *Transformational leadership*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc, Publishers.

Bass B. M., & Avolio B.J (2000). *MLQ Multifactor Leadership Questionnaire (2nd ed)*. Redwood City, CA: Mind Garden.

- Boehnke, K., Bontis, N., DiStefano, J.J., DiStefano, A.C. (2003). Transformational leadership: An examination of cross-national differences and similarities. *Leadership and Organization Development Journal*, 24: 5-15.
- Bolino, M.C., & Turnley, W.H. (2005). The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship between Employee Conscientiousness and Role Overload, Job Stress, and Work Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90, 740-748.
- Burke, S., & Collins, K.M. (2001). Gender differences in leadership styles and management skills. *Women in Management Review*, 5, 244-256.
- Castro Carmen B., Armario Enrique M., & Ruiz David M. (2004). The influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15 (1).
- Cavanagh, Gerald F. (1999). Spirituality for managers: context and critique. *Journal of organization change Management*, 3, 153-156.
- Chen, M. H. (2004). An Investigation of Relationship of Organizational Structure, Employee's Personality and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of American Academy of Business*, 5, 428.
- Chen, X. P., & Fahr, J.L. (2001). Transformational and transactional leader behaviors in Chinese organizations: differential effects in the people's republic of china and Taiwan. *Advances in Global Leadership*, 2, 101 - 126.
- Connell, P. W. (2005). Transformational Leadership, Leader-Member Exchange (LMX), and OCB: The Role of Motives. Ph. D. thesis, University of South Florida.
- Costa .P.T., & McCrae, R. R. (1985). The NEO Personality inventory manual odssa, fll, Psychological Assessment resources.
- George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Feeling Good-doing good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. *Psychological Bulletin*, 112, 310-329.
- Harmer Richard. (2007) .Organizational citizenship behavior, emotional intelligence and spirituality :What's the relationship? .Unpublished Dissertation.
- Kim, S., O'Neill, J. W., & Cho. H. M. (2010). When does an employee not help coworkers? The effect of leader-member exchange on employee envy and organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 530-537.
- Lian, Lee Kim. (2012). Leadership Styles and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Effect of Subordinates' Competence and Downward Influence Tactics. *Journal of Applied Business and Economics*, 13(2).
- Madhu B., & Venkat R. (2005). Impact of Transformational Leadership and Karma-Yoga on Organizational Citizenship Behavior. *Prestige Journal of Management and Research*, 9 (1), 1-20.
- Milliman, J., & Ferguson J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes, an exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 4, 426-447.
- Mitroff, I., & Denton, E. (1999). *A Spiritual Audit of Corporate America: A Hard Look at Spirituality, Religion, and Values in the Workplace*. Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Neal, J. A. (1997). Spirituality in management education: a guide to resources. *Journal of Management Education*, 1, 121-139.
- Okediji, P.A., Esin, K. B., Sanni. & O. O. Umoh .(2009). The Influence of Personality Characteristics and Gender on Organizational Citizenship Behavior. *Global Journal of Social Sciences*, 8, 2, 69-76.

- Organ D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, Lexington, MA.
- Parker, D., & Decotiis T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organization behavior and human performance*, 32, 160-177.
- Podsakoff, P., & MacKenzie, S. (1997). The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Performance*, 10, 133-155.
- Singh A. P., & Singh. (2009). Does Personality Predict Organizational Citizenship Behavior among Managerial Personnel. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 2, 291-298.
- Streyffeler, L. L., & McNally, R. J. (1998). Fundamentalist and liberal personality characteristics of protestant Christians. *Personality and Individual Differences*, 24, 579-580.
- Tan wee Hoon ., & Min Li Tan .(2008). Organizational Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 142, 1.
- Turnipseed D., & Murkison G. (1996). Organizational citizenship behavior: An examination of the influence of the work place. *Leadership & Organization Development Journal*, 17(2).