

بررسی رابطه بین خودشیفتگی با عزت نفس و رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی کارکنان در دانشگاه گلستان

سامره شجاعی^۱

منصوره صادقی^۲

ملیحه مقصدلو^۳

تاریخ پذیرش: ۹۶/۶/۴

تاریخ وصول: ۹۵/۱۲/۱۲

چکیده

آن چه همواره مورد توجه روان شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده، رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آنها و بازدهی کارشان می باشد لذا هدف از این مطالعه بررسی ارتباط بین خودشیفتگی با عزت نفس و رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی کارکنان در میان کارکنان دانشگاه گلستان است. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی- پیمایشی از نوع همبستگی است و جامعه آماری آن کلیه کارکنان دانشگاه گلستان به تعداد ۱۲۰ نفر می باشد و تعداد نمونه نیز بر اساس روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان، ۹۲ نفر بوده است. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه است که از چهار پرسشنامه خود شیفتگی دونالد و جان (۲۰۱۱)، پرسشنامه عزت نفس دونالد و جان (۲۰۱۱)، پرسشنامه رضایت شغلی مینوسوتامی (۱۹۹۵) و پرسشنامه رفتار شهروندی ارگان (۱۹۹۸) استفاده شده است که ضریب آلفای کرونباخ همه آنها بالای ۰/۷ بوده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری مبتنی بر نرم افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج حاکی از آن است که تمامی فرضیات پژوهش تایید شدند.

واژه های کلیدی: خود شیفتگی، عزت نفس، رضایت شغلی، رفتار شهروندی کارکنان، دانشگاه گلستان

^۱. استادیار گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران. shojaei@aliabadiau.ac.ir

^۲. باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران. Sadeghi.mansoure2701@gmail.com

^۳. دانش آموخته گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران. maghsoodloo@yahoo.com

مقدمه

خودشیفتگی، واژه ناآشنایی نیست و همه کم و بیش با ادبیات های متفاوتی با آن آشنا هستند. با توجه به اینکه افراد خودشیفته به دلیل عدم تعادل در ویژگی شخصیتی با پیامدهای رفتاری گوناگونی که ایجاد می کنند، مشکلات فراوانی برای فرد، دیگران و جامعه ایجاد نموده و آنچنان تنش و درگیری ایجاد می نمایند که ادامه رابطه با مشکل مواجه می شود (قربانی و عرفانی، ۱۳۹۳). حال اگر در سازمانی افراد خودشیفته وجود داشته باشند، به دلیل حاکم بودن رابطه سلطه و آزار دیگران و همچنین به دلیل آنکه تصمیم گیری ها در چنین سازمانی مبتنی بر هیجان بوده و نه مبتنی بر حل مساله، در نتیجه ادامه کار در این سازمان با مشکل مواجه شده و قطعاً پابرجا نمی ماند (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۴). افراد با شخصیت خودشیفته، با احساس خود بزرگ بینی قوی، اشغال ذهنی موفقیت و قدرت و استعداد نامحدود مشخص می شوند. آن ها مشتاق توجه دیگران بوده ولی از ابراز محبت متقابل ناتوان هستند. در بسیاری از افراد که مبتلا به اختلال شخصیت خودشیفته نیستند، این حالت در حد متعارف دیده می شود. از آنجا که این حالت در سازماندهی و جهت بخشی به بسیاری از ویژگی های شخصیتی و روانشناختی مانند: احساس ارزشمندی، عزت نفس، اعتماد به نفس، عملکرد مناسب و نظایر آن در جهت مثبت نقش دارد، ارزیابی آن حائز اهمیت است (شفیعی و صفاری نیا، ۱۳۹۰). همچنین عزت نفس ارزشی است که ما برای خود قائلیم. اگر برای خود به عنوان یک انسان با ویژگی ها، توانایی ها و محدودیت هایی که داریم ارزش قائل شویم، فردی هستیم که عزت نفس بالایی داریم. فردی از عزت نفس زیاد برخوردار است که به دنیا نگرش مثبت داشته باشد، از استعدادهای خود به خوبی استفاده کند و نه تنها برای خود احترام و ارزش قائل شود بلکه احساس کند دیگران نیز او را دوست دارند. در یک نگرش کلی، عزت نفس ارزیابی کلی از ارزش هر فرد بوده و میزان آگاهی افراد از توانایی، اهمیت و ارزشمند بودن آن ها براساس تجربیات گذشته محسوب می شود. عزت نفس، سطح خودآگاهی شخص را برای انجام وظایف خاص نشان می دهد. افرادی که دارای عزت نفس بالایی هستند، نوعاً خود را مهم، معنی دار و ارزشمند می دانند. تحقیقات نشان می دهد که این سیستم اعتقاد شخصی، دارای تبعات مهم سازمانی است. کارکنانی که دارای عزت نفس بالا هستند، به طور داوطلبانه رفتارهای سازنده بیشتری دارند و برای ارتقاء عملکرد خود بیشتر تلاش می کنند (آتش پور و قاسمی، ۱۳۹۲). لذا نگرش کلی انسان ها نسبت به شغلشان عینیت بخش پدیده های رفتاری است که از آن به عنوان "رضایت شغلی" تعبیر می شود و نتیجه ای است از باورهای مثبت و منفی فرد نسبت به ابعاد کارش. بنابراین رضایت شغلی، نشان دهنده حدی است که افراد از شغل خود راضی هستند و آن را دوست می دارند. برخی افراد از کار خود لذت می برند و آن را به عنوان محور اصلی زندگی خود تلقی می نمایند و برخی از کار خود متنفرند و فقط به خاطر این که مجبورند، آن را انجام می دهند. همچنین رضایت شغلی به گفته ی بسیاری از کارشناسان، یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه ی بسیاری از سیاست ها و خط مشی های مدیریت برای افزایش بهره وری و کارآیی سازمان می باشد (قلی زاده، ۱۳۸۹). رضایت شغلی یک حس مثبت و مطبوع و پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است و این حالت کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی فرد می کند (میرکمالی و همکاران، ۱۳۸۷). از سویی، رفتار شهروندی، همکاری هایی است که تولید و اثربخشی را افزایش می دهد و اشاره به رفتاری می کند که برای سازمان سودمند است اما سازمان آن را برنامه ریزی نکرده است (عسگری زاده، ۱۳۹۲). رفتار شهروندی سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان، نظیر: پذیرش و به عهده گرفتن مسئولیت های اضافی، پیروی از قوانین و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت،

شکبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سر کار است. در نتیجه، بر اساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و وفق‌پذیری کمک می‌کند (قلی‌زاده، ۱۳۸۹). یکی از مشکلاتی که در حال حاضر مدیران دانشگاه گلستان با آن روبه‌رو هستند نگرش‌های کارکنان، شامل: عزت نفس و رضایت شغلی کارکنان است. امروزه کارکنان دانشگاه گلستان بار کاری فراوانی را تحمل و با مشکلات، دست و پنجه نرم می‌کنند. لذا توجه به مولفه‌هایی که بتوانند شرایط کنونی را بهبود بخشند امری ضروری است و از آنجا که طبق تحقیقات گذشته خودشیفتگی و بالتبع آن، رفتار شهروندی کارکنان شاید مرهم مناسبی برای این چالش‌ها و فشارها باشند و تاکنون چنین تحقیقی در دانشگاه گلستان انجام نشده است لذا محققان درصدد انجام این تحقیق برآمده تا بتوانند با ارائه نتایج و پیشنهادات کاربردی، مدیران دانشگاه گلستان را در جهت بهبود عزت نفس و رضایت شغلی کارکنانشان یاری رسانند. و از آنجا که دانشگاه گلستان یکی از دانشگاه‌های تأثیرگذار در استان می‌باشد و لزوم کارکنانی با عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی بالایی می‌تواند در بهبود رضایت شغلی کارکنان نقش به‌سزایی داشته باشد، در این پژوهش تلاش بر این است که ارتقای رضایت شغلی و عزت نفس کارکنان از منظر خودشیفتگی کارکنان در سایه رفتار شهروندی سازمانی بررسی شود. اگر خودشیفتگی کارکنان، در کارکنان دانشگاه گلستان خیلی بالا باشد، باعث کم‌رنگ شدن عزت نفس و رضایت شغلی در کارکنان دانشگاه گلستان شده است و این خود می‌تواند منجر به وضعیت ناپه‌نجان، مشکلات و نارسایی‌ها در سازمان‌ها و پیشرفت جامعه باشد. لذا در پایان سوالی که مطرح می‌شود این است که آیا بین خودشیفتگی با عزت نفس و رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

مبانی نظری

خودشیفتگی

خودشیفتگی یک ویژگی فطری - شخصیتی و بنیادی انسان است که بسته به نوع زمینه‌های ژنتیک افراد، تربیت خانوادگی، شرایط رشد و شرایط اجتماعی و محیطی، ممکن است تشدید شده و یا شدت یابد، به نحوی که بر سایر ویژگی‌های شخصیتی غالب شود (زال پور و همکاران، ۱۳۹۴). در خودشیفتگی شخص، در ذهن خویش صفات و فضائل ایده‌آلی را می‌سازد و خود را دارای آن صفات تصور می‌کند. شخص تصویری از خویش می‌سازد که به میزان قابل توجهی، با آنچه واقعی است، فاصله دارد. ممکن است زیبایی، هوش، سخاوت، تقدس، صداقت، شرافت، شجاعت یا هر چیز دیگری که مورد نظر و مقتضای شخصیت وی است را به صورت ایده‌آل و بی‌نقص در خود به تصور درآورد. به هر میزان که این تصورات ایده‌آلی غیر واقعی تر باشند، شخص را متزلزل تر و بیشتر محتاج تصویب و تمجید دیگران می‌کند. برخی از صفات افراد خودشیفته شامل: خود را عقل کل و فردی عالی و بی‌نظیر تصور می‌کنند و تصویری که از خود دارند، قوی تر از خود واقعی است. ضعف‌ها و نواقص خود را به صورت حسن می‌بینند و به کمک منطق‌سازی و تحریف، آن‌ها را نماینده یک شخصیت قوی و بی‌نقص می‌پندارند. اگر شخصی به خود واقعی خویش بیش از خود تصویری نزدیک باشد، نتیجه این می‌شود که خود واقعی خویش را دائما با خود ایده‌آلی مقایسه کند و چون می‌بیند که با آن تصویر زیبا فاصله زیادی دارد، خود را ملامت، تحقیر و تخفیف می‌کند. بیش از هر چیز کلمه «باید» را تکرار می‌کند. در مواردی که توجه بیشتر به فاصله‌ها میان این دو «خود» یعنی «خود تصویری» و «خود واقعی» باشد، شخص تمام هم و غم خود را صرف

پر کردن این «فاصله» کرده و به طور مداوم تلاش می کند تا خود را به کمال برساند. تصورات ایده آلی سبب کبر و خود پسندی فرد می شوند. خود را منزله تر، خشن تر، دوست داشتنی تر، باهوش تر و جهتی که مورد علاقه خود اوست و با ساختمان روحی وی تطبیق دارد برتر از دیگران تصور می کند. تحمل هیچ گونه انتقاد و ملامت را نخواهد داشت، زیرا او خود را ایده آل و غیر قابل انتقاد تصور می کند. اگر از «خود تصویری» جدا شود، احساس فنا، سرگردانی و ناچیزی و واماندگی می کند. تمام عیب ها و ضعف های خود را محو یا حتی زیبا جلوه می دهد. میل به تسلیم، گذشت و توسری خوری را نشانه بزرگی و آقامنشی خود می داند و میل به غلبه و تسلط بر دیگران را لازمه یک شخصیت محکم و برجسته فرض می کند و احتیاج به عزت گزینی را دلیل خردمندی، زهد، پاکی و پارسایی می داند. احساس می کند در هر کاری باید «اول» باشد و «مقام اول» را داشته باشد. خودشیفتگی انسان را از خویشتن خویش دور نگهداشته و از خود بیگانه می کند و بخش های انسانی روح خود (خود واقعی) را سرکوب و محو می کند (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۴). همچنین از اثرات خود شیفتگی مدیر در سازمان می توان به موارد ذیل اشاره کرد: احساس حقارت کارکنان و زیردستان، دلسردی و سرخوردگی کارمندان، عدم توجه به نیازهای اساسی کارکنان، تضاد و دشمنی بین کارکنان، سردرگمی در تشخیص رفتار مدیر، ترک خدمت و تنفر کارکنان از مدیر، تضاد بین مدیر و کارکنان در اثر عدم تحمل انتقاد و پیشنهادات کارکنان از سوی مدیر خودشیفته، افراد خودشیفته از عقاید آزاد و نظرات دیگران حمایت نمی کنند، رواج تملق گویی، عدم پیشرفت و توسعه واقعی انسان، کوشش مدیریت سازمان بایستی بر این اصل استوار باشد که به طور مستمر در ایجاد و تقویت روحیه استقلال و اتکای به نفس، نوآوری و به کارگیری توانائی ها در کارکنان تلاش مجدانه و روزافزونی داشته باشد تا کارکنان بتوانند به طور کامل و در حد وسیعی توانائی قدرت و خلاقیت خویش را در انجام وظایف شغلی و کسب اهداف سازمانی بروز داده و به کار بگیرند. ابهام در اهداف سازمان، عدم درک واضح و صحیح از واقعیات موجود سازمان، تجمل گرایی و ریاست طلبی. (عاشق آبادی و همکاران، ۱۳۹۴). در ادامه راهکارهای غلبه بر خودشیفتگی را می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ۱- اولین وظیفه، جایگزینی اعتماد به نفس و مناعت واقعی است. شخص خودشیفته به علت فشارهای تحقیرآمیز و خردکننده محیطش هرگز قادر نبوده اعتماد به نفس واقعی را در خود پروراند، زیرا شرایط و عوامل که لازمه رشد اعتماد به نفس در انسان است در مورد شخص خود شیفته وجود ندارد. مهمترین شرایط و عواملی که برای رشد اعتماد به نفس لازم است عبارتند از اینکه نیروها و انرژی های معنوی شخص زنده باشند و بتواند آن ها را به کار اندازد و از آن ها استفاده و بهره برداری کند. هدف های واقعی صریح و پرشور داشته باشد، در زندگی خویش نقش موثر و فعال داشته و فرمانده کشتی وجود خود شود. علاوه بر اینکه بتواند آزادانه تصمیم بگیرد و برای زندگی خویش نقشه ای بکشد.
- ۲- دومین وظیفه نیز ارتباط نزدیکی با وظیفه اول (فقدان اعتماد به نفس) پیدا می کند، شخص در حلاء احساس ضعف نمی کند، بلکه در دنیای خارج که دیگران تحقیر، تحمیق و استعمار و شکست او هستند سعی می کند خود را خشن تر و باهوش تر جلوه دهد. برای پیروزی بر این احساس ضعف، نباید فرد خودشیفته با یک قسمت از ذهنش، خود را آن طور که واقعا هست ببیند، بلکه باید خود و تمایلات خود را با واقعیات خارج از ذهن خود تطبیق دهد.
- ۳- سومین وظیفه نیز یک وظیفه جانشینی است و آن جانشینی هدف ها و خواسته های واقعی است. توضیح آنکه چون هدف ها و آرزوهای شخص خودشیفته همگی متضاد و مخالف یکدیگرند، یک نیرو و انگیزه الزامی و قوی برای

رسیدن به آن‌ها در او وجود ندارد، یعنی نیروهای منشعب و متفرق هستند. هدف‌ها نیز مبهم و غیر صریح در ذهنش انباشته می‌شوند و موجب یأس و واماندگی وی می‌گردند. بنابراین بهترین راه این است که هدف‌هایش را منطبق با واقعیت خارج از ذهن کرده و هدف‌های خود را مشخص و صریح و هماهنگ و منسجم کند.

۴- چهارمین وظیفه که موجب لجاجت او نیز می‌شود، نفی و پرده پوشی‌های درونی است، یعنی وقتی شخص خود را در تصویر ایده آلی که از فرد ساخته حسن و کمال بیند، در این صورت همه عیب‌ها و ضعف‌های او محو می‌شوند یا حتی به نظرش زیبا می‌رسند، لذا باید به این تضادهای درونی توجه نماید، اگر «خودتصوری یا ایده آلی» وجود نداشته، او می‌دید که دارای چه تمایلات متضادی است (صفاری نیا و همکاران، ۱۳۹۳).

عزت نفس

عزت نفس^۱، حاصل ارزیابی مداومی است که شخص از ارزشمندی خویش دارد. این صفت "ارزیابی کردن"، خاصیت عمومی همه انسان‌ها و حالتی ثابت و دائمی است. عزت نفس را می‌توان به عنوان یک احساس خود ارزیابی تعریف کرد. در فرهنگ لغت "وبستر"، عزت نفس به معنای ایمان به خود و احترام به خویش تعریف شده است (ابراهیمی نژاد، ۱۳۸۶: ۳۲). عزت نفس شامل ادراک افراد نسبت به ارزش خویش، اهمیت و توانایی خود است و این باورها اغلب مرتبط با عوامل فردی مانند پذیرش خویش، مقابله محیطی و ارتقاء خود می‌باشند. افرادی که عزت نفس بالایی دارند تمایل به اجتماعی شدن بیشتر دارند، در مورد آرزوهای شغلی خود خوشبین‌تر و بیشتر دوست دارند با استرس مقابله کنند. عزت نفس بالا همچنین باعث افزایش خلاقیت، حل تعارض و روابط میان فردی و کاهش سرخوردگی شغلی، تعصب علیه گروه‌های اقلیت و بی‌اعتمادی به دیگران می‌شود (ولنتاین، ۲۰۰۱: ۴۶۰). در واقع، عزت نفس را می‌توان مجموعه‌ای از افکار، احساسات، عواطف و تجربه‌ها تصور کرد که در فرآیند زندگی اجتماعی شکل می‌گیرند. در مطالعاتی که توسط استنک^۲ (۱۹۷۲)، انجام شده، ارتباط متقابل بین عزت نفس و تصور فرد از توانایی خود، مورد تأیید قرار گرفته است. دیبورا کینر^۳ (۲۰۰۲) معتقد است افراد در زندگی خود مجبورند با موضوع عزت نفس درگیر بوده و با آن در ارتباط باشند. به طوری که انسان در هر زمان به احترام و دوست داشتن خویش نیاز دارد. در اهمیت عزت نفس همین بس که رضایت افراد از زندگی شدیداً به احساسات آن‌ها در مورد میزان ارزش خویش بستگی دارد (رنجریان، ۱۳۸۴: ۸۷). عزت نفس یکی از مهمترین عواملی است که در موفقیت افراد اثرگذار می‌باشد. این که چرا بعضی افراد معمولاً در کار خود با شکست مواجه می‌شوند، در حالی که عده‌ای دیگر شانس بیشتری در موفقیت دارند، بی‌ارتباط با صفات شخصیتی افراد نمی‌باشد. عزت نفس نیازی است در سطحی بالاتر از نیازهای اجتماعی سلسله مراتب نیازهای مازلو که برای مدیریت در سازمان‌ها و شخص از اهمیت زیادی برخوردار است (شفرتیز و همکاران^۴، ۱۳۷۹: ۳۳۱). سطح دیگری از عزت نفس در محیط کار که برای افراد دارای اهمیت می‌باشد، عزت نفس سازمانی نام دارد. عزت نفس سازمانی تصویری است که افراد از ارزش خود به عنوان عضو سازمان دارند. پیرسن و همکاران^۵ (۱۹۸۹) عزت نفس سازمانی را به عنوان درجه‌ای

^۱ . Self-esteem

^۲ . Estank

^۳ . Deborah, Kinnear

^۴ . Shafritz & etal

^۵ . pierce & etal

از ادراک کارکنان در مورد خودشان به عنوان فردی مهم، بامعنا، موثر و ارزشمند در سازمان استفاده شده شان می باشد، تعریف کرده اند. عزت نفس سازمانی در محیط اجتماعی سازمان رشد می یابد و نتیجه ی پیام هایی است که فرد از دیگران در خصوص صلاحیت های خود دریافت می دارد. عزت نفس سازمانی در موقعیت هایی که سرپرستان چالش ها و موقعیت های تشویقی را ایجاد می نمایند، افزایش یافته و همچنین وقتی خود شغل پیچیده و چالش انگیز باشد ارتقاء می یابد (صادقیان و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۱۶). افراد دارای عزت نفس سازمانی بالا رضایت شغلی و تعهد سازمانی بالاتری از خود نشان می دهند. عزت نفس سازمانی نشان دهنده عزت نفس است که برای شرایط سازمانی و درک فرد از سازمان خاص است و از تجربیات گذشته ساخته شده است. کارکنان با عزت نفس سازمانی بالا باید خود را درک کنند به عنوان اینکه مهم، معنی دار، موثر و ارزشمند در استخدام سازمان از آن ها هستند. بنابراین افراد با عزت نفس سازمانی بالا بر این باورند که "من اینجا به حساب می آیم" و "من بخش مهمی از این محل هستم". همچنین از عوامل موثر بر عزت نفس می توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. بلوغ: برخی از نوجوانان در آستانه بلوغ به خاطر تغییراتی که در جسم شان به وجود می آید با اعتماد به نفس خود در کشمکش هستند. این تغییرات، به علاوه میل طبیعی برای مورد قبول واقع شدن، باعث می شود افراد خود را با دیگران مقایسه کنند. آن ها ممکن است خود را با افراد دور و بر خود یا هنرپیشه ها و افراد معروفی که در تلویزیون، سینما، یا مجلات می بینند مقایسه کنند. اما مقایسه خود با دیگران کاری غیر ممکن است، چون تغییراتی که با رسیدن بلوغ ایجاد می شود، در افراد مختلف متفاوت است. برخی افراد زود به بلوغ می رسند، درحالی که بعضی دیگر دیر بالغ می شوند. برخی از نوجوانان در این دوره چاق می شوند، برخی دیگر با وجود پرخوری همانطور لاغر می مانند. همه ی این مسائل به ژنتیک افراد بستگی دارد. تغییراتی که با رسیدن بلوغ حاصل می شود، می تواند بر احساس فرد نسبت به خویش تاثیر بگذارد. بعضی دخترها ممکن است از رشد و بالغ شدن اندامشان احساس ترس یا خجالت کنند. بعضی دیگر آرزو می کنند کاش زودتر رشد کرده و بالغ می شدند، دخترها خودشان را تحت فشار می گذارند تا لاغر بمانند و اندامشان بر هم نخورد، اما پسرها دوست دارند اندامشان بزرگتر و عضلانی تر شود (حاجلو و همکاران و ۱۳۹۲).

۲. تاثیرات بیرونی: البته فقط رشد بدن نیست که بر اعتماد به نفس افراد تاثیر می گذارد. عوامل بسیار دیگری (مثل تصویر رسانه ها از دختران لاغر و مردهای عضلانی) نیز می تواند بر تصویر ذهنی فرد از خود، تاثیر گذار باشد. زندگی خانوادگی نیز می تواند بر عزت نفس افراد تاثیر بگذارد. برخی از والدین عادت دارند به جای تحسین و تمجید فرزندان، پیوسته از آن ها عیب جویی کنند. این انتقادات و عیبجویی ها باعث کاهش اعتماد به نفس در نوجوانان می شود. همچنین یک فرد ممکن است از طرف همکلاسی ها و دوستانش نیز مورد اذیت و آزار قرار گیرد. گاهی اوقات تبعیضات نژادی و قومی مبنای این انتقادات قرار می گیرد. گرچه اکثر اوقات این انتقادات و توهین ها از حماقت و نادانی فرد منتقد منشاء می گیرد، اما می تواند بر اعتماد به نفس و تصویر ذهنی فرد از خود تاثیر گذار باشد (طولابی و همکاران، ۱۳۹۲).

رضایت شغلی

رضایت شغلی^۱ عبارتست از آگاهی درونی و نگرش فرد نسبت به کار؛ و این نتیجه ای از تعامل چندبعدی بین فرد و محیط است (چن و همکاران، ۲۰۱۴: ۳۳۳). رضایت شغلی یک حس مثبت و مطبوع و پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد

^۱ . Jab satisfaction

است و این حالت کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی فرد می کند (میرکمالی و همکاران، ۱۳۸۷). رضایت شغلی به عنوان ساختاری چندبعدی مفهوم سازی می شود که دربرگیرنده رضایت از مدیر فرد، همکاران، حقوق، فرصت های ترفیع درجه، امنیت شغلی و خط مشی شرکت می باشد (آوری و همکاران^۱، ۲۰۱۵: ۵۶-۵۷). رضایت شغلی تحت عنوان حالت عاطفی لذت بخش ناشی از ارزیابی شغلی فرد به صورت دستیابی یا تسهیل در رسیدن به ارزش های شغلی فرد تعریف می شود. رضایت شغلی نتیجه انتظارات و تجربیات شغلی بوده و بسیار ذهنی و خاص شخص می باشد. چنانچه تفاوت مابین انتظارات و تجربه کم باشد میزان رضایت بالا خواهد بود و بالعکس (پان^۲، ۲۰۱۵: ۸۵-۸۶). مدل سنتی رضایت شغلی روی تمام احساساتی که یک فرد در حدود کار خودش دارد، متمرکز است. به هر حال چه چیزی باعث می شود یک شغل خوشایند باشد تنها بستگی به ماهیت شغل ندارد بلکه به خواسته های افراد در مقابل رضایت شغلی بستگی دارد (آزاده و موسوی احرانجانی^۳، ۲۰۱۴: ۳۴۵). اگرچه رضایت شغلی یک ساختار چندوجهی است، اما با توجه به تمرکز روی خواسته های کاری و محدودیت مکانی، مهمترین جنبه خود رضایت شغلی می باشد (کریستیانسن و همکاران^۴، ۲۰۱۴: ۲۷). از انواع رضایت شغلی می توان به رضایت شغلی مبتنی بر انتظارات و رضایت از عملکرد کاری فرد نام برد. رضایت شغلی مبتنی بر انتظارات مربوط به رضایت کارمند در ارتباط با این مطلب است که آیا فرد احساس می کند که انتظارات شغلی اش در موقعیت فعلی اش برآورده می شود و بر روی مطابقت بین انتظارات و واقعیت درک شده برای جنبه های کاری که در کل وجود دارد، تاکید می کند. رضایت از عملکرد کاری فرد، مربوط به این مطلب است که تا چه حد یک فرد از عملکرد خودش رضایت دارد. مقیاس های رضایت از عملکرد کاری فرد سابقاً در محیط های آزمایشگاهی مورد استفاده قرار می گرفتند که در آن رضایت از عملکرد کاری فرد اغلب به صورت خطی در طول یک دوره ی کار آزمایشگاهی افزایش یافته و مقدار رضایت از عملکرد کاری فرد بیشتر تحت شرایط بار مسئولیت شناختی کم، نسبی تا زیاد گزارش می شدند (آوری و همکاران، ۲۰۱۵: ۵۶-۵۷). مطالعات مختلف در زمینه خشنودی رضایت شغلی نشان می دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط است که این متغیرها به چهار گروه قابل توجه تقسیم می شوند:

۱. عوامل سازمانی: بعضی از عوامل سازمانی که منبع رضایت شغلی هستند عبارتند از:

- الف- حقوق و دستمزد: مطالعات لاک نشان می دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین کننده رضایت شغلی است به ویژه زمانی که از یک دیدگاه کارمند این پرداخت عادلانه می باشد.
- ب- ترفیعات: ترفیعات شامل تغییر مثبت در حقوق (حقوق بالاتر) کمتر مورد سرپرستی قرار گرفتن - چالش کاری بیشتر - مسئولیت بیشتر افراد - آزادی بیشتر در تصمیم گیری است. به علت اینکه ارتقای افراد میزان ارزش فرد را برای سازمان نشان می دهد (به ویژه در سطوح عالی تر) ترفیع فرد منجر به افزایش روحیه وی می گردد.
- ج- خط مشی های سازمانی: ساختار دیوان سالارانه برای فردی که دارای سبک رهبری دموکراسی است مناسب نیست. علاوه بر این خط مشی های سازمانی بر رضایت شغلی افراد تاثیر می گذارد. خط مشی های غیر منعطف باعث برانگیختن احساسات منفی در شغل می شود و خط مشی های منعطف باعث رضایت شغلی افراد می شود.

¹. Avery & etal

². Pan

³ Azadeh & Mousavi Ahranjani .

⁴. Christiansen & etal

۲. عوامل محیطی: عوامل محیطی شامل موارد زیر است:

الف- سبک سرپرستی: هر جا که سرپرستان با کارکنان رفتاری حمایتی و دوستانه داشته باشند رضایت شغلی بالاتر است.

ب- گروه کاری: اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه نقش مهمی در خشنودی افراد دارد. هرچه گروه کاری بزرگتر باشد رضایت شغلی نیز کاهش می یابد؛ زیرا ارتباطات متقابل شخصی ضعیف تر شده و احساس همبستگی کمتر شده و در نهایت شناخت افراد دچار مشکل می شود.

ج- شرایط کاری: هر چه شرایط کاری مطلوب تر باشد، باعث خشنودی شغلی در افراد می شود. چراکه شرایط کاری مطلوب آرامش روانی و فیزیکی مطلوبی را برای افراد فراهم می آورد.

۳. ماهیت کار: کار به خودی خود نقش مهمی در تعیین سطح رضایت شغلی افراد دارد. محتوای شغل دارای دو جنبه است: یکی محدوده شغل است که شامل میزان مسئولیت، اقدامات کاری و بازخورد است. هرچه این عوامل سریعتر باشد باعث افزایش حیطه شغل می شود که آن نیز به نوبه خود خشنودی شغلی افراد را فراهم می آورد.

۴. عوامل فردی: در حالی که در محیط بیرونی سازمان و ماهیت شغل عوامل تعیین کننده در خشنودی شغلی هستند، صفات و ویژگی های فرد نیز نقش مهمی در آن دارد. افرادی که به طور کلی دارای نگرش منفی هستند، همیشه از هر چیزی که مربوط به شغل است شکایت دارند (مقیمی، ۱۳۸۶).

رفتار شهروندی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارگان^۱ و همکاران وی در سال (۱۹۸۸) مطرح گردید. آن ها رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهایی که اختیاری بوده و به صورت مستقیم توسط دستگاه های پاداش شناسایی نمی شوند و در کل می توانند اثربخشی سازمان را افزایش دهند، تعریف کردند (ژائو و همکاران^۲، ۲۰۱۳: ۱۷۷). تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیش تر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهای کارکنان در سازمان بوده است، اما اغلب آن ها نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بین استوک و همکاران^۳، ۲۰۰۳: ۳۶۰). رفتارهای شهروندی سازمانی برای سازمان دارای اهمیت می باشد زیرا شرح شغل ها نمی توانند در بر دارنده همه رفتارهای مورد نیاز برای دستیابی به اهداف سازمانی باشند (لیسچین اسکای و استیجن^۴، ۲۰۱۴: ۶۸۱). محققان سازمانی این اعمال را که در محل کار اتفاق می افتد، این گونه تعریف می کنند: رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از «مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش های سازمان می شوند» (اپل بام^۵، ۲۰۰۴: ۲۰).

¹. Organ

². Zhao & etal

³. Bienstock & et al

⁴. Lishchinsky & Steijn

⁵. Appelbaum

بولینو، ترنلی و بلودگود^۱ (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه‌ای واقعی نسبت به فعالیت‌ها و مأموریت‌های کلی سازمان تعریف کرده‌اند (کورک ماز و آرپس^۲، ۲۰۰۹: ۲۴۳۲). ارگان (۱۹۹۸) رفتار شهروندی سازمانی را دارای ابعاد زیر می‌داند:

۱. وظیفه شناسی: بعد وظیفه شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ی مورد نیاز برای انجام آن کار فعالیت می‌نمایند یا به عبارت دیگر افرادی که دارای رفتار شهروندی مترقی هستند، در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند، که این نشان‌دهنده وظیفه شناسی بالای آنهاست.

۲. نوع دوستی: دومین بعد رفتار شهروندی یعنی نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند. البته برخی از صاحب نظران رفتار شهروندی مانند پادساکوف، ابعاد نوع دوستی و وظیفه شناسی را در یک طبقه قرار می‌دهند و از آن‌ها به عنوان «رفتارهای کمکی» نام می‌برد.

۳. فضیلت مدنی: بعد سوم رفتار شهروندی که فضیلت مدنی نام دارد، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران، می‌شود (ارگان، ۱۹۸۸)^۳. بر این اساس یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آن‌ها اظهار نظر کند و در حل آن‌ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد و فضیلت مدنی مستلزم حمایت از عملیات اداری سازمان است.

۴. جوانمردی: جوانمردی چهارمین بُعد رفتار شهروندی است که به شکلیایی در برابر موقعیت‌های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلايه‌مندی، اشاره می‌کند.

۵. احترام و تکریم: آخرین بعد رفتار شهروندی سازمان احترام و تکریم است. این بعد بیان‌کننده نحوه‌ی رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند. ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می‌کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی ممکن است هم زمان ظهور پیدا نکنند، مثلاً افرادی که ما فکر می‌کنیم دارای بعد وظیفه شناسی هستند ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا این که برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه شناسی تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد (کاسترو و همکاران^۴، ۲۰۰۴).

1. Bolino, Turnley, and Bloodgood
4. Castro & etal

2. Korkmaz Arpac

3. Organ

همچنین گراهام معتقد است رفتار شهروندی به سه نوع مختلف خود را نشان می دهند که شامل اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی می باشد که به توضیح هر یک پرداخته می شود:

۱. اطاعت سازمانی: این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت ها با توجه به منابع سازمانی است.

۲. وفاداری سازمانی: این وفاداری به سازمان، از وفاداری به خود سایر افراد و بخش های سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

۳. مشارکت سازمانی: این واژه با مشارکت فعال کارکنان در اداره امور سازمان معنی پیدا می کند و به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان می باشد (بین استوک و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۶۲).

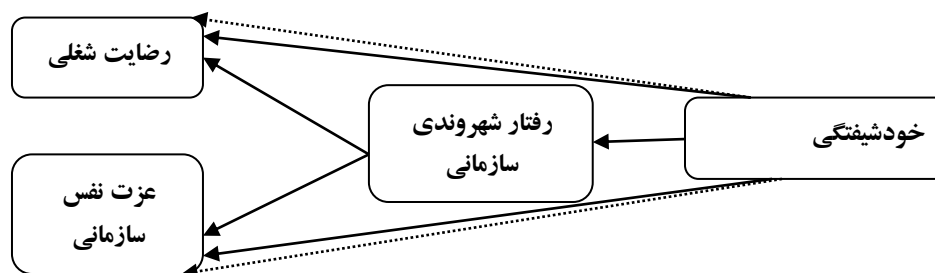
جدول (۱). خلاصه نتایج تحقیق انجام شده در ایران و جهان

ردیف	موضوع پژوهش	نام پژوهشگر (ان)	نتایج پژوهش
۱	رابطه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران	صمدی میار کلائی و همکاران (۱۳۹۴)	نتایج پژوهش نشان داد که میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و نیز میان ابعاد رضایت شغلی، شامل: رضایت درونی و رضایت بیرونی، با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.
۲	نقش پیش بینی کنندگی عوامل شخصیتی، عزت نفس و جهت گیری مذهبی در رفتار شهروندی سازمانی	وحدانی اسدی و همکاران (۱۳۹۳)	نتایج حاکی از آن است که در میان متغیرهای پیش بین، صفات شخصیتی از بیشترین توان پیش بینی برای رفتار شهروندی سازمانی برخوردار است.
۳	بررسی رابطه بین عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارکنان فرماندهی انتظامی استان بوشهر)	رئسی و همکاران (۱۳۹۲)	نتایج پژوهش نشان داد که بین عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
۴	بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با عزت نفس معلمان ورزش مدارس ایران	فهیم ^۱ (۲۰۱۲)	نتایج نشان داد بین رفتار شهروندی سازمانی با عزت نفس معلمان ورزش مدارس ایران رابطه معنی داری وجود دارد.
۵	بررسی رابطه بین خودشیفتگی با عزت نفس و رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار	گاردنر و پیرس (۲۰۱۱)	نتایج نشان داد بین خودشیفتگی با عزت نفس و رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار تجاری کشور امریکا رابطه معنی داری وجود دارد.

^۱. Fahim

		شهروندی کارکنان شرکت های تجاری کشور آمریکا	
۶	جینفر وبوسون ^۱ (۲۰۰۸)	بررسی رابطه بین خودشیفتگی با عزت نفس کارکنان صنعت هواپیمایی کشور آمریکا	بین خودشیفتگی با عزت نفس کارکنان صنعت هواپیمایی کشور آمریکا رابطه معنی داری وجود دارد.

مدل مفهومی پژوهش



مدل مفهومی پژوهش (گاردنر و پیرس، ۲۰۱۱)

با توجه به مفهوم و مدل پژوهش، متغیر خود شیفتگی متغیر مستقل پژوهش محسوب می شود. متغیر عزت نفس و رضایت شغلی متغیر مکنون وابسته پژوهش محسوب می شود؛ و متغیرهایی که در مدل مفهومی دارای دو نقش علت و معلول هستند، یعنی نسبت به بعضی از متغیرها نقش علت و نسبت به بعضی دیگر نقش معلول را دارند، به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده اند، که در این پژوهش متغیر رفتار شهروندی به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است.

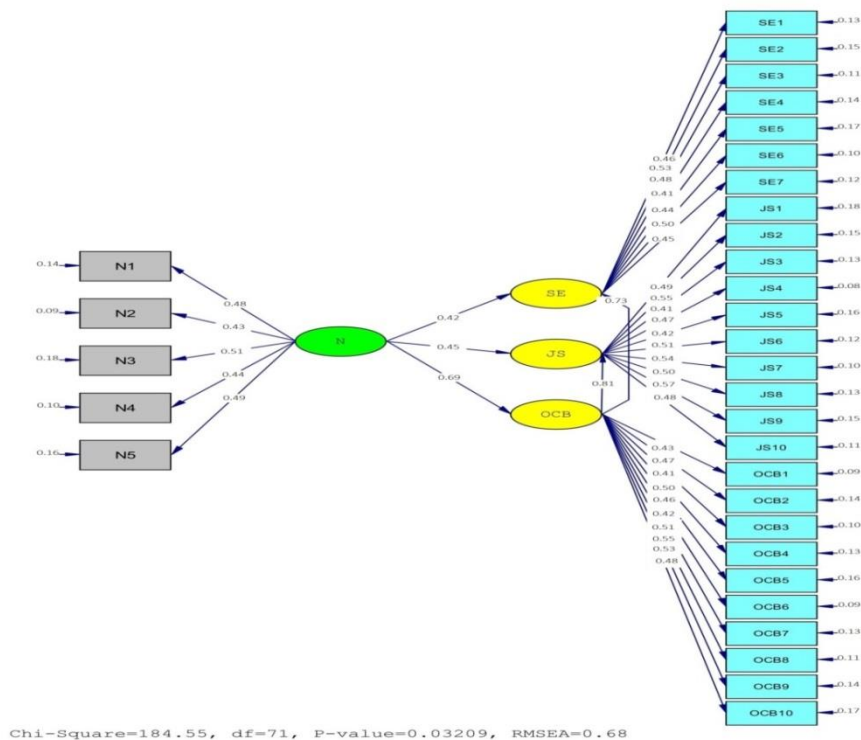
روش پژوهش

این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی تحلیلی و مبتنی بر دو روش مطالعات کتابخانه ای و میدانی می باشد. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان دانشگاه گلستان در سال ۱۳۹۵ می باشند که در مجموع ۱۲۰ نفر بوده اند و از این میان ۹۲ نفر براساس روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه است که شامل پرسشنامه های زیر می باشد: پرسشنامه خود شیفتگی گاردنر و پیرس (۲۰۱۱) با ۵ سوال، پرسشنامه عزت نفس گاردنر و پیرس (۲۰۱۱) با ۷ سوال، پرسشنامه رضایت شغلی مینوسوتامی (۱۹۹۵) با ۱۰ سوال و پرسشنامه رفتار شهروندی ارگان (۱۹۹۸) با ۱۰ سوال. همه این پرسشنامه ها در طیف ۵ گزینه ای لیکرت تنظیم شده اند که ضریب آلفای کرونباخ تمامی این پرسشنامه ها، مقادیری بیشتر از ۰/۷ بوده است که بیانگر پایایی مطلوب ابزار تحقیق می باشد. در این تحقیق برای دست یابی به هدف تحقیق و برای بررسی و تحلیل فرضیات تحقیق از روش معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار Lisrel8.8 استفاده شده است.

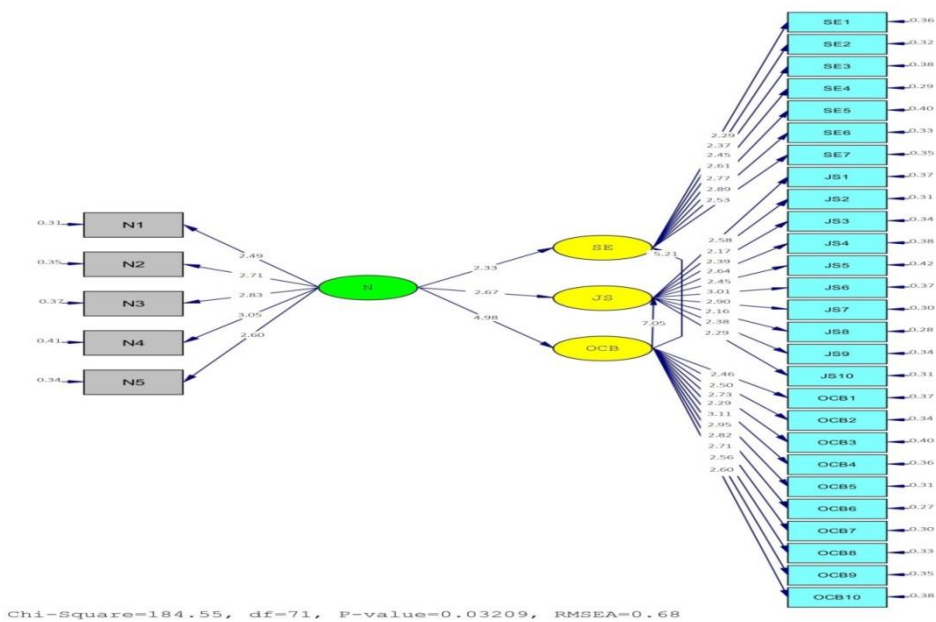
یافته ها

در این قسمت به بررسی مدل ساختاری تحقیق با استفاده از نرم افزار Lisrel پرداخته می شود.

¹. Jennifer & Bosson



نمودار(۱):مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد



نمودار(۲):مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری

برای برآورد مدل از روش حداکثر احتمال و به منظور بررسی برازش مدل از شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی ($\frac{x^2}{df}$)، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص برازندگی (GFI)، شاخص تعدیل برازندگی (AGFI)، شاخص نرم شده برازندگی (NFI)، شاخص نرم نشده برازندگی (NNFI)، خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) استفاده شد.

جدول (۲): نتایج حاصل از بررسی نیکویی برازش مدل ساختاری تحقیق

شاخص برازش	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
$\frac{x^2}{df}$ (شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی)	<3	2.59	مناسب
CFI (شاخص برازش تطبیقی)	>۹/۰	0.93	مناسب
GFI (شاخص برازندگی)	>۹/۰	0.94	مناسب
AGFI (شاخص تعدیل برازندگی)	>۹/۰	0.95	مناسب
NFI (شاخص نرم شده برازندگی)	>۹/۰	0.96	مناسب
NNFI (شاخص نرم نشده برازندگی)	>۹/۰	0.96	مناسب
RMSEA (خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب)	<۸/۰	0.68	مناسب

نتایج بررسی شاخص های نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش که در جدول شماره ۲ آمده است، نشان دهنده برازش مدل است، چرا که میزان کمتر از ۸/۰ RMSEA نشانگر برازش قابل قبول مدل ساختاری است. همچنین مقادیر CFI، GFI، AGFI، NFI، NNFI همگی بالاتر از ۹/۰ هستند. در جدول زیر ضرایب مسیر و معناداری بین متغیرهای پژوهش آمده است. همانطور که مشاهده می شود، ضرایب مسیر برای هر تمامی رابطه ها، در سطح ۰۵/۰ (t بزرگتر از ۹۶/۱ و t کوچکتر از -۹۶/۱) معنادار بدست آمده است.

جدول (۳): نتایج رابطه مستقیم و غیر مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل

فرضیه	ضریب استاندارد	ضریب T-value	نتیجه آزمون
بین خودشیفتگی با عزت نفس رابطه معنی داری وجود دارد.	۴۲/۰	۳۳/۲	فرضیه H ₁ تایید می شود
بین خودشیفتگی با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.	۴۵/۰	۶۷/۲	فرضیه H ₁ تایید می شود
بین خودشیفتگی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.	۶۹/۰	۹۸/۴	فرضیه H ₁ تایید می شود
بین رفتار شهروندی سازمانی با عزت نفس رابطه معنی داری وجود دارد.	۷۳/۰	۲۱/۵	فرضیه H ₁ تایید می شود
بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.	۸۱/۰	۰۵/۷	فرضیه H ₁ تایید می شود
بین خودشیفتگی با عزت نفس با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.	۵۰/۰	۳۳/۲	فرضیه H ₁ تایید می شود
بین خودشیفتگی با رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.	۵۶/۰	۶۷/۲	فرضیه H ₁ تایید می شود

بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول: بین خودشیفتگی با عزت نفس کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد.

بر اساس خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها در جدول (۳) ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین خودشیفتگی با عزت نفس ۴۲/۰ می باشد که با $(T\text{-value} = ۳۳/۲)$ در سطح ۰۵/۰ معنادار گردیده است $(T\text{-value} > 1.96)$. بنابراین فرضیه اول تأیید می گردد، یعنی بین خودشیفتگی با عزت نفس کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج پژوهش های حاضر با نتایج گاردنر و پیرس (۲۰۱۱) و جنیفر و بوسون (۲۰۰۸) همسو و هم جهت می باشد.

فرضیه دوم: بین خودشیفتگی با رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد.

بر اساس خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها در جدول (۳) ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین خودشیفتگی با رضایت شغلی ۴۵/۰ می باشد که با $(T\text{-value} = ۶۷/۲)$ در سطح ۰۵/۰ معنادار گردیده است $(T\text{-value} > 1.96)$. بنابراین فرضیه دوم تأیید می گردد، یعنی بین خودشیفتگی با رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش فهیم (۲۰۱۲) و گاردنر و پیرس (۲۰۱۱) همسو و هم جهت می باشد.

فرضیه سوم: بین خودشیفتگی با رفتار شهروندی کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد.

بر اساس خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها در جدول (۳) ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین خودشیفتگی با رفتار شهروندی ۶۹/۰ می باشد که با $(T\text{-value} = ۹۸/۴)$ در سطح ۰۵/۰ معنادار گردیده است $(T\text{-value} > 1.96)$. بنابراین فرضیه سوم تأیید می گردد، یعنی بین خودشیفتگی با رفتار شهروندی کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش گاردنر و پیرس (۲۰۱۱) همسو و هم جهت می باشد.

فرضیه چهارم: بین رفتار شهروندی با عزت نفس کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد.

بر اساس خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها در جدول (۳) ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین رفتار شهروندی با عزت نفس ۷۳/۰ می باشد که با $(T\text{-value} = ۲۱/۵)$ در سطح ۰۵/۰ معنادار گردیده است $(T\text{-value} > 1.96)$. بنابراین فرضیه چهارم تأیید می گردد، یعنی بین رفتار شهروندی با عزت نفس کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش های رئیسی و همکاران (۱۳۹۲)، فهیم (۲۰۱۲) و گاردنر و پیرس (۲۰۱۱) همسو و هم جهت می باشد.

فرضیه پنجم: بین رفتار شهروندی با رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد.

بر اساس خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها در جدول (۳) ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین رفتار شهروندی با رضایت شغلی ۸۱/۰ می باشد که با $(T\text{-value} = ۰۵/۷)$ در سطح ۰۵/۰ معنادار گردیده است $(T\text{-value} > 1.96)$. بنابراین فرضیه پنجم تأیید می گردد، یعنی بین رفتار شهروندی با رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش صمدی میارکلانی و همکاران (۱۳۹۴) و گاردنر و پیرس (۲۰۱۱) همسو و هم جهت می باشد.

فرضیه ششم: بین خودشیفتگی با عزت نفس با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد.

بر اساس نمودار های (۱) و (۲)، ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین متغیرهای خودشیفتگی با عزت نفس، $۰.۴۲/۰$ می باشد که با $(T\text{-value} = ۳۳/۲)$ در سطح $۰.۰۵/۰$ معنادار شده است $(T\text{-value} > 1.96)$ ، اما با مداخله متغیر میانجی (رفتار شهروندی سازمانی)، ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین خودشیفتگی با عزت نفس $(۰.۵۰/۰ = ۶۹/۰ \times ۷۳/۰)$ می شود بنابراین فرضیه ششم تأیید می گردد، یعنی رفتار شهروندی سازمانی بین خودشیفتگی با عزت نفس نقش واسطه (میانجی) را دارد و از طرفی متغیر رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین متغیرهای خودشیفتگی با عزت نفس کارکنان در دانشگاه گلستان می شود $(۰.۰۸/۰ > ۰.۴۲/۰ - ۰.۵۰/۰)$. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش های وحدانی اسدی و همکاران (۱۳۹۳)، رئیسی و همکاران (۱۳۹۲)، گاردنر و پیرس (۲۰۱۱) و فهیم (۲۰۱۲) همسو و هم جهت می باشد.

فرضیه هفتم: بین خودشیفتگی با رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی کارکنان در دانشگاه گلستان رابطه معنی داری وجود دارد.

بر اساس نمودار های (۱) و (۲)، ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین متغیرهای خودشیفتگی با رضایت شغلی، $۰.۴۵/۰$ می باشد که با $(T\text{-value} = ۶۷/۲)$ در سطح $۰.۰۵/۰$ معنادار شده است $(T\text{-value} > 1.96)$ ، اما با مداخله متغیر میانجی (رفتار شهروندی سازمانی)، ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین خودشیفتگی با رضایت شغلی $(۰.۵۶/۰ = ۶۹/۰ \times ۸۱/۰)$ می شود بنابراین فرضیه ششم تأیید می گردد، یعنی رفتار شهروندی سازمانی بین خودشیفتگی با رضایت شغلی نقش واسطه (میانجی) را دارد و از طرفی متغیر رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش ضریب مسیر رابطه استاندارد شده بین متغیرهای خودشیفتگی با رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه گلستان می شود $(۰.۱۱/۰ > ۰.۴۵/۰ - ۰.۵۶/۰)$. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش گاردنر و پیرس (۲۰۱۱) همسو و هم جهت می باشد.

پیشنادهای پژوهش

- پیشنهاد بر مبنای فرضیه اول: در مشاغلی که افراد به کار گرفته شده اند بازبینی صورت گرفته و انطباق میان شغل، الزامات آن و ویژگی های شخصیتی کارکنان مورد توجه قرار گیرد. شرایط و عواملی که برای رشد اعتماد به نفس لازم می باشد در بین کارکنان دانشگاه گلستان ایجاد شود که لازم است در این راستا نیروها و انرژی های معنوی کارکنان تقویت شده تا بتواند آن ها را به کار اندازند و از آن ها استفاده و بهره برداری کنند.

- پیشنهاد بر مبنای فرضیه دوم: با توجه به اینکه در دانشگاه گلستان برخی از رفتارهای خودخواهانه و جهت گیری های خاص مشاهده می شود. لذا پیشنهاد می شود که برای کارکنان دانشگاه گلستان، فضاهایی در نظر گرفته شود که بتوانند گرایش ها و جهت گیری های فردی خود را بروز دهند. مهم ترین نتایج: ترجیحات افراد، ایجاد حس امنیت روانی برای افراد و در نهایت بروز خلاقیت و توانایی های کارکنان می باشد.

- پیشنهاد بر مبنای فرضیه سوم: فراهم کردن شرایطی برای اعضای سازمان که بتوانند بدون هیچ هراسی به طور شفاف و صریح همدیگر را نقد کنند و مدیران دانشگاه در پرداخت حقوق و دستمزد در سطوح مختلف تبعیض را از بین ببرند.

-پیشنهاد بر مبنای فرضیه چهارم: برخی از محققان معتقدند افرادی که علائم شهروندی خوبی را در حوزه زندگی شخصی از خود بروز می دهند، به همان میزان تمایل دارند تا شهروندان سازمانی خوبی باشند. در راستای تقویت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در دانشگاه گلستان، سازمان ها باید فرایندهای جذب و استخدام نیروی خود را طوری طراحی نمایند که افرادی جذب سازمان شوند تا بتوانند با کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان باعث به وجود آوردن عزت نفس کارکنان در دانشگاه گلستان شوند.

پیشنهاد بر مبنای فرضیه پنجم: در جهت تقویت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، دانشگاه گلستان می تواند با ایجاد سیستم های منظم و منطقی برای ارائه پاداش به کارکنان تا حد زیادی ایجاد رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل کند. تحقیقات متعدد نشان می دهد که افراد در کارهایی که احتمال دریافت پاداش وجود دارد، بیشتر مشارکت می کنند. پیشنهاد بر مبنای فرضیه ششم: عامل دیگری که سبب کاهش خودشیفتگی یک کارمند می شود، نفی و پرده پوشی های درونی است، یعنی وقتی شخص خود را در تصویر ایده آلی که از فرد ساخته حسن و کمال بیند، در این صورت همه عیب ها و ضعف های او محو می شوند یا حتی به نظرش زیبا می رسند، لذا باید به این تضادهای درونی توجه نماید و با تقویت رفتار شهروندی سازمانی در جهت کاهش خودشیفتگی گام برداشته شود.

پیشنهاد بر مبنای فرضیه هفتم: کاهش فشارهای روانی ناشی از محیط کار شامل: تعارض نقش، ابهام نقش، کاری های متعدد موازی، افزایش خدمات در ابعاد کیفی و کمی، وجود استانداردهایی جهت جذب و گزینش کارکنان، غنی سازی شغلی، استفاده مناسب از سیاست های تشویقی و ... نه تنها می تواند بر کاهش خودشیفتگی کارکنان تاثیر مستقیم گذارد، بلکه باعث می گردد تا کارکنان خود را جزئی از بدنه سازمان احساس نمایند و اهداف سازمان را اهداف خود برشمارند.

منابع

فارسی

- آتش پور، سید حمید؛ قاسمی، مجید. (۱۳۹۲). عزت نفس سازمانی، فصلنامه احیا، شماره ۴۵.
- ابراهیمی نژاد، مهدی؛ سلیمیان، محمود. (۱۳۸۶). بررسی رابطه عزت نفس با انگیزه پیشرفت کارکنان، پیام مدیریت، شماره ۲۳ و ۲۴، ۳۲.
- حاجلو، نادر؛ صبحی قراملکی، ناصر؛ محمدی، عیسی. (۱۳۹۲). بررسی آزمایشی تاثیر کمال گرایی بر روی تجربه غرور و عزت نفس، نشریه علوم رفتاری، شماره ۲۴.
- رئیسی، عباس؛ پوراعتمادی، مسعود؛ جعفریان، هادی. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارکنان فرماندهی انتظامی استان بوشهر)، فصلنامه علمی تخصصی دانش انتظامی بوشهر، دوره ۴، شماره ۱۵، ۶۷-۴۹.
- رنجبریان، رسول؛ موسی پور، نعمت الله؛ قزل ایاق، محمد. (۱۳۸۴). رابطه بین عزت نفس و نیاز به کسب موفقیت کارکنان سازمانهای دولتی. فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۴۸، ۸۷.
- زال پور، خدیجه؛ شهیدی، شهریار؛ زرانی، قریبا؛ مظاهری، محمدعلی؛ حیدری، محمود. (۱۳۹۴). همدلی و نحوه تنظیم هیجان شناختی در انواع خودشیفتگی، مجله پایش، دوره ۱۴، شماره ۲، ۲۴۷-۲۳۹.

- شفرتیز، جی ام و جی استوان، اوت. (۱۳۷۹). **تئوری سازمان**: اسطوره ها، ترجمه علی پارسائیان، جلد اول، تهران: انتشارات فرزانه، چاپ اول.
- شفیعی، حسن؛ صفاری نیا، مجید. (۱۳۹۰). **خودشیفتگی، عزت نفس و ابعاد پر خاشگری در نوجوانان**، فرهنگ مشاوره، دوره ۲، شماره ۶، ۱۴۷-۱۲۲.
- صادقیان، فاطمه؛ عابدی، محمدرضا؛ باغبان، ایران. (۱۳۸۹). **بررسی رابطه بین عزت نفس سازمانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان آموزش و پرورش منطقه جرقویه سفلی**، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره دوم، شماره ۴، ۱۱۶.
- صفاری نیا، مجید؛ تدریس تبریزی، معصومه، محتشمی، طیبه؛ حسن زاده، پرستو. (۱۳۹۳). **تاثیر مولفه های شخصیت جامعه پسند و خودشیفتگی بر بهزیستی اجتماعی در ساکنان شهر تهران**، فصلنامه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، دوره ۱۵، شماره ۳، ۴۴-۳۵.
- صمدی میارکلائی، حسین؛ صمدی میارکلائی، حمزه؛ بابایی، عباس. (۱۳۹۴). **رابطه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان صنایع نساجی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران**، فصلنامه علمی - پژوهشی امداد و نجات، سال هفتم، شماره ۱، ۱۱۳-۱۰۲.
- طولابی، زینب؛ صمدی، سعید؛ مطهری نژاد، فاطمه. (۱۳۹۲). **بررسی نقش میانجی عزت نفس و خود کارآمدی در رابطه بین سبک زندگی اسلامی و سازگاری اجتماعی جوانان شهر مشهد**، مجله مطالعات جامعه شناختی جوانان، شماره ۹، ۱۳۲-۱۱۵.
- عاشق آبادی، پیوند؛ برج علی، احمد؛ حسین ثابت، فریده. (۱۳۹۴). **رابطه عزت نفس و شرم با جلوه های آشکار و پنهان خودشیفتگی در دانشجویان**، مطالعات روان شناختی، سال سوم، شماره ۲.
- عسگری زاده، سیدعلی. (۱۳۹۲). **رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بندر امیرآباد**، دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین.
- عزیززاده، لیلی؛ حسینی، فاطمه سادات؛ محمد زاده، حسن. (۱۳۹۴). **ارتباط خودشیفتگی و ادراک بدنی در مردان بدنساز**، پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، دوره ۱۱، شماره ۲۱، ۸۲-۷۵.
- قربانی، رحیم؛ عرفانی، سمیه. (۱۳۹۳). **بررسی تاثیر ویژگی شخصیتی خودشیفتگی مدیران بر روحیه و وفاداری کارکنان**، اولین سمپوزیوم بین المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار.
- قلی زاده، محمدرضا. (۱۳۸۹). **بررسی تاثیر سبک های رهبری بر رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی**، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۲۸.
- مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۶). **پژوهشنامه مدیریت**، تهران، انتشارات ترمه.
- میرکمالی، سید محمد؛ نارنجی ثانی، فاطمه. (۱۳۸۷). **بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه های تهران و صنعتی شریف**، پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، دوره ۱۴، شماره ۲، ۷۱-۱۰۱.

- وحدانی اسدی، محمد رضا؛ تنهای رشوانلو، فرهاد؛ روحانی، زهرا؛ مهدیان، حسن. (۱۳۹۳). **نقش پیش بینی کنندگی عوامل شخصیتی، عزت نفس و جهت گیری مذهبی در رفتار شهروندی سازمانی**، دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، دوره ۱۵، شماره ۱، ۱۲۹-۱۲۱.

انگلیسی

- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C., Serroni, C. (2004). **"Organizational citizenship behavior: a" case study of culture, leadership and trust management decision**, Vol.42, No.1, PP.13-40.
- Avery, R.E., Smillie, L.D., Fife-Schaw, C.R. (2015). **Employee achievement orientations and personality as predictors of job satisfaction facets**, *Personality and Individual Differences*, Vol.76, pp.56-61.
- Azadeh, A., Mousavi Ahranjani, P. (2014). **The impact of job security, satisfaction and stress on performance assessment and optimization of generation companies**, *Journal of Loss Prevention in the Process Industries*, Vol.32, pp.343-348.
- Bienstock, C., Demoranville, W.C., Smith, K.R. (2003). **Organizational citizenship behavior and service quality**, *journal of services marketing*, Vol.17 No.4, PP. 357-378.
- Castro, C., Armario, B., Enrique, M., David, M.R. (2004). **the influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty**, *international journal of Service industry management*, Vol.15 No.1.
- Chen, M.L., Su, Z.Y., Lo, C.L., Chiu, C.H., Hu, Y.H., Shieh, T.Y. (2014). **An empirical study on the factors influencing the turnover intention of dentists in hospitals in Taiwan**, *Journal of Dental Sciences*, Vol. 9, pp.332-344.
- Christiansen, N., Sliter, M., Frost, C.T. (2014). **What employees dislike about their jobs: Relationship between personality-based fit and work satisfaction**, *Personality and Individual Differences*, Vol.71, pp.25-29.
- Fahim, H. (2012). **Investigating the relationship between organizational citizenship behavior and self-esteem among physical education teachers**, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, vol 46.
- Jennifer, K., Bosson, D. (2008). **Untangling the Links between Narcissism and Self-esteem: A Theoretical and Empirical Review**, *Social and Personality Psychology Compass*, vol2.
- Korkmaz, T., Arpacı, Ebru. (2009). **Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence**, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol.1, pp 2432-2435.
- Lishchinsky, O., Tsemach, S. (2014). **Psychological Empowerment as a Mediator Between Teachers' Perceptions of Authentic Leadership and Their Withdrawal and Citizenship Behaviors**, *Educational Administration Quarterly*, PP.1-38.

- Organ, D. (1988). **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**. Lexington, MA: Lexington Books.
- Pan,F.C.. (2015). **Practical application of importance-performance analysis in determining critical job satisfaction factors of a tourist hotel**, *Tourism Management*,Vol.46,pp.84-91.
- Valentine,sean. (2001). **Self-Esteem, Cultural Identity, and Generation Status as Determinants of Hispanic Acculturation** . *Hispanic Journal of Behavioral Sciences* ,Vol.23,pp. 460
- Zhao.h.,Peng,Z.,Chen,H.(2013). **Compulsory Citizenship Behavior and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Organizational Identification and Perceived Interactional Justice**, *the Journal of Psychology*, Vol.148, No. 2, PP. 177-196.