

Investigating the status of organizational commitment and personality with organizational citizenship behavior of teachers in Ardabil province Hir area

Mohammad Reza Nasiri Garme Cheshmeh^{*1}, Sohrab Farajkhah², Nima Sadeghzadeh Bilil³

1.Master of Educational Psychology, Mohaghegh Ardabili University, Ardabil, Iran

2.Master of Rehabilitation Counseling, Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran

3.PhD student in General Psychology, University of Mohaghegh Ardabili, Ardabil, Iran

*Corresponding Author: **Mohsen Shakeri**, E-mail: nasiri.teacher77@gmail.com

Abstract

Background and Aim: The present study was conducted with the aim of determining the relationship between personality and organizational commitment with organizational citizenship behavior of teachers in the Hir region of Ardabil province.

Methods: The present study is applied in terms of purpose and descriptive and survey-type in terms of data collection method, and correlational in terms of the relationship between independent and dependent variables. 188 out of 407 teachers in the Hair district were selected as a sample using the Cochran formula. To collect data, the Oregon and Kanosky standard questionnaire was used to assess organizational citizenship behavior, the Big Five personality questionnaire, and the Allen and Meyer questionnaire were used for organizational commitment. Data analysis was performed using Pearson and Spearman correlation coefficients using SPSS software.

Results: The results of the study showed that personality as a whole and the dimensions of extraversion, agreeableness, conscientiousness, and welcoming of experience have a positive and significant relationship with organizational citizenship behavior. And there is no significant relationship between neuroticism and organizational citizenship behavior. Also, there is a positive and significant relationship between organizational commitment and its dimensions with organizational citizenship behavior.

Conclusion: As a result, it can be acknowledged that teachers' organizational commitment acts as the strongest predictor of organizational citizenship behavior. Teachers who feel a greater sense of belonging and emotional commitment to the school and the educational system naturally show a greater tendency to perform organizational citizenship behavior.

Keywords: Organizational citizenship behavior, personality, organizational commitment

DOI: 10.22098/pbeo.2023.11181.1009

Received: 2022/07/20

Accepted: 2023/04/18

بررسی وضعیت تعهد سازمانی و شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی معلمان منطقه هیر استان اردبیل

محمدرضا نصیری گرمه چشمه^۱، سهراب فرج خواه، نیما صادق زاده بلبل^۲

۱. کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

۲. کارشناسی ارشد مشاوره توان بخشی، دانشگاه علامه طباطبائی (ره)، تهران، ایران

۳. دانشجوی دکتری روانشناسی عمومی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

* نویسنده مسئول: محمدرضا نصیری گرمه چشمه، رایانامه: E-mail: nasiri.teacher77@gmail.com

چکیده

زمینه و هدف: پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه شخصیت و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان منطقه هیر استان اردبیل به مرحله اجرا درآمد.

روش: تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و براساس شیوه گردآوری داده ها توصیفی و از نوع پیمایشی است و از نظر ارتباط بین متغیرهای مستقل و وابسته همبستگی است. از ۴۰۷ معلم منطقه هیر با استفاده از فرمول کوکران ۱۹۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد اورگان و کانوسکی برای ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی، از پرسشنامه شخصیت مدل Big Five و برای تعهد سازمانی از پرسشنامه آلن و مایر بهره گرفته شد. تحلیل داده ها به کمک ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن با استفاده از نرم افزار SPSS صورت گرفت.

یافته ها: نتایج تحقیق نشان داد که شخصیت به عنوان یک کل و ابعاد برون گرایی، پذیرنده بودن، وجدان و استقبال از تجربه با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار دارد. و بین روان رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود ندارد. همچنین بین تعهد سازمانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

نتیجه گیری: در نتیجه می توان اذعان داشت که تعهد سازمانی معلمان به عنوان قوی ترین پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی عمل می کند. معلمان که احساس می تعلق و تعهد عاطفی بیشتری به مدرسه و نظام آموزشی دارند، به طور طبیعی تمایل بیشتری به انجام رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان می دهند.

واژه های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، شخصیت، تعهد سازمانی

DOI: 10.22098/pbeo.2023.11181.1009

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۴/۲۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۱/۲۹

مقدمه

امروزه نیروی انسانی به عنوان مهمترین سرمایه سازمان، در بهره گیری از منابع و بهبود عملکرد شغلی تحقق اهداف سازمان گام برمی دارد، از اینرو توجه مدیران به عوامل نگرشی و رفتاری مؤثر در فرایندهای کاری کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار خواهد بود (نادی و همکاران، ۱۳۹۵).

یکی از مهارت‌هایی که به مدیران و کارکنان کمک کند، رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی از ویژگی‌های ارزشمند نیروی انسانی بوده (اسمعیلی، ۱۳۹۷) که به رفتارهای فردی داوطلبانه برخاسته از بصیرت افراد اطلاق شده که بر افزایش کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان تأثیر گذاشته، مستقیم و به صورت صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمی شود و جزو الزامات رسمی شغل نیستند اما می توانند عملکرد موثر سازمان را بهبود بخشند (سومارسی و همکاران، ۲۰۲۱، ویزانو و همکاران، ۲۰۲۰، نودهی وعسگرزاده، ۱۳۹۳ به نقل از اورگان، ۱۹۸۸). رفتار شهروندی سازمانی نمایش داده شده توسط کارکنان انسجام تیم و گروه را افزایش می دهند و به عملکرد کلی سازمان کمک می کنند (توشیکاوا، ۲۰۱۷). در عین حال، رفتار شهروندی سازمانی به معنای کارکردن ساعات طولانی و انجام تکالیف اضافی بدون فکر کردن به پاداش نیست. بلکه به این معناست که کارکنان از طریق این نوع رفتار راه حل های خلاقانه بسیاری را برای مشکلات به سازمان ارائه می دهند و پیشنهاداتی را برای تسهیل اجرای استراتژی ها ارائه می کنند (بهاتی و همکاران، ۲۰۱۹). رفتار شهروندی سازمانی شامل چندین رفتار فردی در کمک به سازمان ها می شود، از جمله کمک به دیگران، داوطلب شدن برای کارهای اضافی، اطاعت از قوانین و رویه های محل کار. رفتار شهروندی سازمانی ارزش افزوده کارکنان را توصیف می کند و نوعی رفتار اجتماعی است، یعنی رفتار اجتماعی مثبت، سازنده و معنادار برای کمک (سوپرپیتی و ریزال، ۲۰۲۲). کاهیون و همکاران؛ دسکی و همکاران رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتاری با انتخاب و ابتکار فردی تعریف می کند که به سیستم رسمی پاداش سازمان مربوط نمی شود، اما نتایج می تواند اثربخشی سازمانی را افزایش دهد (کاهیون و همکاران، ۲۰۲۰، دسکی و همکاران، ۲۰۲۰) رفتار شهروندی سازمانی به جو رسمی سازمانی کمک می کند تا کمی آرام اما همکاری داشته باشد. فضایی آرام و مشارکتی که انتظار می رود از بهره وری کارکنان حمایت کند، به طوری که اثربخشی و کارایی سازمانی ایجاد شود (سوپرپیتی و ریزال، ۲۰۲۲). آستوتی و همکاران (۲۰۲۱) کارکنان می توانند با رفتار اجتماعی خارج از وظایف اصلی خود به یکدیگر در دستیابی به اهداف سازمانی کمک کنند. کارکنان خوب تمایل دارند رفتار شهروندی سازمانی را در محل کار خود نشان دهند تا سازمان بهتر شود. دستاورد سازمان به عنوان یک کل مستلزم رفتار بهتر کارکنان یا رفتار شهروندی سازمانی است، رفتاری که سازمان ها از کارکنان می خواهند نه تنها رفتار نقشی بلکه رفتار فرا نقشی (رفتار شهروندی سازمانی) است. (استوتی و همکاران، ۲۰۲۱). رفتار شهروندی سازمانی، رفتار است که کارکنان آنها را بدون انتظار پاداش و با انگیزه حمایت از همکاران و سازمان انجام می دهند (گلینسکا و همکاران، ۲۰۱۷). اشاعه رفتارهای شهروندی سازمانی باعث افزایش اعتماد عمومی نسبت به این سازمان ها می شود و عملکرد، کارایی و اثربخشی سازمان ها را ارتقا می بخشد، باعث افزایش بیش از پیش تعهد در بین کارکنان سازمان می شود و این سازمان ها را در کنار مردم قرار می دهد (نودهی وعسگرزاده، ۱۳۹۳).

عوامل مختلفی وجود دارد که عملکرد بهینه سازمان را تعیین می کند، مانند شخصیت (وارد و همکاران، ۲۰۱۷). شخصیت نقش مهمی در تصمیم گیری درباره رفتارها و عادات هر یک از کارکنان دارد. (هریس و فلمینگ، ۲۰۱۷، وارد و همکاران، ۲۰۱۷) کارکنانی که دارای ویژگی های عاطفی پایدار هستند، تمایل دارند به کارمندان دیگر در تکمیل کارشان کمک کنند (اشکاناسی و همکاران، ۲۰۱۷). علاوه بر این، کارکنانی که از کارهایشان سود می برند، وظایف را بهتر انجام می دهند (هریس و فلمینگ، ۲۰۱۷). شخصیت یکی از عوامل درونی است که از کارکنان تشکیل دهنده رفتار شهروندی سازمانی ناشی می شود. (سوپراپتی و ریزال ۲۰۲۲). به گفته ناسیاتین و همکاران، تفاوت های شخصیتی فردی پیش بینی کننده هایی هستند که نقش مهمی را ایفا می کنند تا کارمند رفتار شهروندی سازمانی را نشان دهد. (ناسیاتین و همکاران، ۲۰۲۱) اهمیت مدیریت رفتار سازمانی از آنجا آشکار می شود که می توان با تشخیص تفاوت های شخصیتی و انطباق آنها با هر یک از رشته های کاری متناسب موجب ارتقا عملکرد فرد و در نهایت تحقق اهداف سازمانی را فراهم آورد (کلکویت، ۲۰۰۶). در دنیای پیشرفته امروز، در هر سازمانی نیروی انسانی به عنوان عمده ترین سرمایه یکی از عوامل تأثیر گذار در تحقق اهداف هر سازمان محسوب می شود و با توجه به موقعیت و نقش مهم منابع انسانی در دستیابی به اهداف سازمانی، انگیزش یکی از مسائل عمده در علوم رفتاری است (چاتزو پولو و همکاران، ۲۰۱۵). یکی از مهمترین موضوعاتی که سازمان ها با آن مواجه هستند. چگونگی انگیزش نیروی انسانی است. بنابراین برای هر مدیری در سازمان آگاهی از مسئله انگیزشی کارکنان که در واقع علت و سبب حرکت و رفتارهای اعضای سازمان است ضرورت وافر دارد. براساس تحقیقات صورت گرفته یکی از مهمترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده های در مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی در غرب گسترش یافته است، تعهد سازمانی می باشد. لذا افزایش سرعت رقابت در بازارهای مختلف سازمان ها را به تمرکز بر روی موضوع تعهد کارکنانش نیز ترغیب نموده است. تحقیقات نشان داده است که تعداد زیادی از محققان به درک ماهیت عوامل پیش بینی کننده و پیامدهای متعهد کارکنان نسبت به سازمان علاقه مند می باشند بنا به گفته محققان تعهد سازمانی بسیار با اهمیت است چرا که وقتی ایجاد شد به نتایج مطلوب سازمانی بسیاری منجر می انجامد. از سوی دیگر مدیران سازمان ها جهت پیش برد اهداف سازمانی و رساندن سازمان هایشان به وضعیت مطلوب، ضروریست علاوه بر داشتن مهارت در وظایف مدیریتی، بر ایجاد تعهد در کارکنان اهتمام کافی داشته باشند، زیرا یک عامل کلیدی در تعیین قابلیت رقابت بودن و افزایش انگیزش در سازمان، تعهد سازمانی است. (هانایشا، ۲۰۱۶). تعهد سازمانی یکی از موضوعات مهم در زمینه رفتار سازمانی است که به طور گسترده های توسط محققان مورد بررسی قرار گرفته است. به این دلیل که تعهد سازمانی با رضایت شغلی ارتباط دارد کارکنانی که فراتر از الزامات رسمی شغل پا میگذارند که این مسئله به موضوع رفتار شهروندی سازمانی اشاره دارد. (نظری و همکاران، ۱۳۹۹) وتن و کمرون بر این باورند که سازمان های بزرگ مانند آموزش و پرورش؛ بوروکراسی، وابستگی و اطاعت پذیری را تشویق و ابتکار و قدرت تصمیم گیری را سرکوب می کنند در چنین شرایطی سازمان رسمی نیازمند توانمندسازی است (عبداللهی و نوه ابراهیم، ۱۳۸۵) از یک سو، حساس و بدون مرز بودن آموزش نیروی انسانی که بزرگترین سرمایه هر جامعه است و از سوی دیگر، اجبار سازمان آموزش و پرورش به فعالیت در محیط رقابتی در دوره جدید، به افزایش عملکرد معلمان نیاز دارد که به اهداف و

ارزشهای مدرسه متعهدند و تمایل دارند فراتر از اجابهای رسمی شغل یعنی در رفتار شهروندی سازمانی درگیر شوند. افراد متعهد نگرش مثبت به سازمان دارند و نتایج مثبت و عملکرد بالا برای سازمان به ارمغان می آورند. بنابراین، بسیار مهم است که سازمان از شاخص های موثر بر نتایج مثبت آگاه باشد. این موضوع برای سازمان های آموزشی بسیار مهم است زیرا این سازمان ها به رفتار فرانش سازمانی نیاز دارند (پلماز و کوک لاک، ۲۰۰۸). اکثر تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتار شهروندی در کشورهای خارجی با فرهنگ خاص بوده و لزوم انجام این تحقیق ها در سازمان های داخلی با فرهنگ ملی دلیلی بر ضرورت انجام این پژوهش بوده است که تعهد سازمانی و شخصیت کارکنان به عنوان متغیری مستقل و رفتار شهروندی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. در پژوهش حاضر این سوال مطرح می شود که بین شخصیت و تعهد سازمانی و ابعاد آنها با رفتار شهروندی سازمانی چه رابطه ای وجود دارد.

روش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده ها توصیفی از نوع پیمایشی است و از نظر ارتباط بین متغیرهای مستقل و وابسته همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش رو کلیه معلمان منطقه هیر استان اردبیل تشکیل می دهند که تعداد آنها ۴۰۷ نفر می باشد و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۱۹۸ نفر تعیین شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه کتبی می باشد که جهت گردآوری اطلاعات مربوطه رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶) دارای ۱۵ سوال با هدف ارزیابی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد. برای سنجش اطلاعات مربوط به شخصیت از پرسشنامه شخصیت مدل Big Five با ۴۴ گویه که مولفه های برون گرایی، پذیرنده بودن، وجدان، روان رنجوری و استقبال از تجربه را مورد سنجش قرار می دهد، بهره گرفته شد. همچنین برای گردآوری اطلاعات مربوط به تعهد سازمانی شاخص سازی آلن و مایر (۱۹۹۱) مبنا قرار گرفت و ۱۸ معیار از این پرسشنامه انتخاب شد که مولفه های تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری را مورد سنجش قرار می دهد و یک معیار از آن در فرایند برآورد ضریب روایی حذف شد. جهت تحلیل اطلاعات نیز از نرم افزار SPSS بهره گرفته شد.

برای اطمینان از روایی محتوای پرسشنامه ها، ضمن استفاده از پرسشنامه های معتبر، از نظر اساتید محترم نیز استفاده شد. برای برآورد اعتبار پرسشنامه ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. به این منظور یک نمونه ۳۰ نفری از جامعه مورد مطالعه، به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه های مذکور بین آنها توزیع گردید. که در جدول شماره یک ضریب آلفای پرسشنامه ها جهت بررسی اعتبار پرسشنامه ها گزارش شده است که همان طور که مشاهده می شود نتایج ضریب آلفا پذیرفتنی است.

جدول ۱. تحلیل اعتبار شاخص های رفتار شهروندی سازمانی، شخصیت و تعهد سازمانی

متغیر	شاخص	ضریب آلفا
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۰/۷۶
	ادب و ملاحظه	۰/۶۹
	جوانمردی	۰/۶۸
	وظیفه شناسی	۰/۶۵
	رفتار درمانی	۰/۶۷
	برون گرایی	۰/۶۸
شخصیت	پذیرنده بودن	۰/۷۲
	وجدان	۰/۷۱
	روان رنجوری	۰/۸۰
	استقبال از تجربه	۰/۷۴
	تعهد عاطفی	۰/۷۶
تعهد سازمانی	تعهد مستمر	۰/۵۰
	تعهد هنجاری	۰/۷۲

یافته ها

از آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بخش نرمال بودن متغیرها استفاده شده است که با توجه به سطح معنی داری نرمال بودن و غیر نرمال بودن داده ها تعریف شده است و برای بخش متغیرهای نرمال از آزمون پارامتریک پیروسون و متغیرهای غیر نرمال از آزمون ناپارامتریک اسپیرمن استفاده شده است. برای تحلیل متغیرهای تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هیجانی، شخصیت، برون گرایی و روان رنجوری با توجه به اینکه جزو داده های نرمال بودند از آزمون اسپیرمن و برای تحلیل متغیر استقبال از تجربه، پذیرنده بودن و وجدان چون جزو داده های غیر نرمال بودن از آزمون اسپیرمن استفاده شده است. نتایج پژوهش رابطه بین شخصیت و مولفه های شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی در جدول دو نشان داده شده است، بین شخصیت به عنوان یک کل و رفتار شهروندی سازمانی، بین بعد های برون گرایی، وجدان، پذیرنده بودن و استقبال از تجربه با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنی دار وجود دارد ($P < 0/05$) بین بعد روان رنجوری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود ندارد ($P > 0/05$).

جدول ۲. رابطه بین شخصیت و شاخص های شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ها	ضریب همبستگی	سطح معنا داری
برون گرایی	۰/۲۰۵	۰/۰۰۷
پذیرنده بودن	۰/۲۰۷	۰/۰۰۶

۰/۰۰۱	۰/۲۵۰	وجدان
۰/۰۶	۰/۱۴۵	روان رنجوری
۰/۰۰۰	۰/۴۸۸	استقبال از تجربه
۰/۰۰۰	۰/۶۳۳	شخصیت (شاخص کل)

براساس نتایج جدول ۳ بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنادار درخور توجهی برابر با ۰/۳۹ وجود دارد. بین ابعاد تعهد، تعهد عاطفی و هنجاری بیشترین ارتباط را با متغیر وابسته دارند. کسی که شود منجر به بینی می دل بستگی و علاقه قوی دارد احساس مثبت قوی نیز خواهد داشت که پیش بروز رفتار شهروندی سازمانی در فرد شود. براساس تقسیم بندی رضایت به دو گونه-ه ابزاری و روانی در تئوری پارسونز، اگر منبع رضایت فرد از گونه روانی باشد؛ تعهد عاطفی به سازمان بیشتر است زیرا این گونه تعهد به منبع درونی مانند احترام و تأیید اجتماعی متکی است.

جدول ۳. رابطه بین تعهد سازمانی و شاخص های تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
تعهد عاطفی	۰/۴۶	۰/۰۰۰
تعهد مستمر	-۰/۱۳	۰/۰۳۰
تعهد هنجاری	۰/۳۵	۰/۰۰۰
تعهد سازمانی (شاخص کل)	۰/۳۸	۰/۰۰۰

بحث و نتیجه گیری

برای سنجش رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نرمال بودن داده ها از آزمون پیرسون استفاده گردید. نتایج آزمون حاکی از تایید رابطه بین شخصیت کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی است و نتایج این فرضیه با نتایج پژوهشگران چون کسوارا و همکاران (۲۰۲۱)، نادیک و همکاران (۲۰۲۱)، ناسیاتین و همکاران (۲۰۲۱)، سعه و همکاران (۲۰۲۲)، سانتوزو و همکاران (۲۰۲۰)، پورانتو و همکاران (۲۰۲۲) و نویتاساری و همکاران (۲۰۲۰) مطابقت دارد سازمان هایی که در آن افراد دارای شخصیت مطلوبی هستند رفتار شهروندی بهتر از خود بروز داده اند.

برای سنجش رابطه بین برون گرایی از مولفه ها شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نرمال بودن داده ها از آزمون پیرسون استفاده گردید. نتایج آزمون حاکی از تایید رابطه بین برون گرایی و رفتار شهروندی سازمانی می باشد و نتایج این آزمون با نتایج تحقیقات محققانی چون یوسنیتا و همکاران (۲۰۲۱)، فرجی (۱۳۹۰) تقریباً همسو است. افراد با ویژگی های شخصیتی برون گرایی از طریق دخالت در فرایندهای شناختی عاطفی تصمیم گیری رفتاری نفوذ خود را برای بازداري کارکنان از بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی بکار می گیرند و می توانند بطور مستقیم به واسطه نفوذ و تسلط گسترده در سطح

روانشناختی انسان ها دارند بر رفتارها و حتی ادراکات آنها تأثیر بگذارند و باعث تشویق جهت بروز رفتار شهروندی مطلوب باشند.

برای سنجش رابطه بین وجدان و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به غیرنرمال بودن داده از آزمون اسپیرمن استفاده گردید و نتایج آزمون حاکی از وجود و تایید رابطه بین وظیفه شناسی و رفتار شهروندی سازمانی می باشد و نتایج این آزمون با نتیجه تحقیقات یوسنیتا و همکاران (۲۰۲۱) گل پرور (۱۳۹۰) و عالمیان (۱۳۹۱) هم سو است. برای سنجش رابطه بین پذیرنده بودن و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به غیرنرمال بودن داده از آزمون اسپیرمن استفاده گردید و نتایج آزمون حاکی از وجود تایید رابطه بین تطابق پذیری و رفتار شهروندی سازمانی می باشد و نتایج این آزمون با نتیجه تحقیقات محققانی چون عالمیان (۱۳۹۱) هم سویی کامل دارد. برای سنجش رابطه بین روان رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نرمال بودن داده از آزمون پیرسون استفاده گردید و نتایج آزمون این فرضیه حاکی از عدم تایید رابطه بین روان رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی می باشد و نتایج این آزمون با نتیجه تحقیقات محققانی چون صادقپور (۱۳۹۱) هم سویی کامل دارد. برای سنجش رابطه بین استقبال از تجربه و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به غیرنرمال بودن داده از آزمون اسپیرمن استفاده گردید و نتایج آزمون این فرضیه حاکی از تایید رابطه بین پذیرش تجربه و رفتار شهروندی سازمانی می باشد و نتایج این آزمون با نتیجه تحقیقات محققانی چون یوسنیتا و همکاران (۲۰۲۱)، صادقپور (۱۳۹۱)، هم خوانی داشته و آنها نیز در تحقیقات خود به رابطه مستقیم بین استقبال از تجربه و رفتار شهروندی پی برده اند.

تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری برابر با (۰/۳۸) در سطح معناداری ۰/۰۰۱ دارد. از بین ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی بیشترین و تعهد مستمر کمترین ارتباط را با متغیر وابسته دارد. این یافته ها با نتایج پژوهش های خارجی (کالکویت و دیگران، ۲۰۱۳، مایرود دیگران، ۲۰۰۲؛ براگرود دیگران، ۲۰۰۵؛ یلماز، ۲۰۰۸) و با پژوهش های (مهرابی گوشکی و دیگران، ۱۳۸۸ و دعایی و دیگران، ۱۳۸۹) در ایران همخوانی دارد. از سوی دیگر به طور معکوس کارکنانی که تعهد سازمانی کمتری دارند احتمالاً تلاش کمتری برای فعالیت هایی که مستقیماً وظیفه آنها نیست صرف می کنند، چرا که آنها درباره آسیب هایی که کاهش رفتارهای شهروندی آنان به سازمان وارد می کند دغدغه ای ندارند (پوجا، ۲۰۱۶). با افزایش تعهد، وابستگی روانی فرد به سازمان افزایش می یابد که این وابستگی و اعتقاد در رفتار فرد در سازمان بروز میکند؛ هرچه این وابستگی بیشتر باشد احتمال بروز این رفتار شود بیشتر می شود. کسی با دل بستگی و علاقه قوی، احساس مثبت قوی دارد و پیش بینی می شود موجب بروز رفتار شهروندی سازمانی در فرد شود. به دلیل این که تعهد عاطفی گونه ای دل بستگی و عشق به سازمان تعریف می شود و تا اندازه ای هیچ اجبار و احساس دینی مبنای این تعهد نیست و رفتار شهروندی سازمانی نیز رفتاری اختیاری است. سنخیت بیشتر و ارتباط این دو قطعی تر است. تعهد مستمر ارتباط ضعیفی با رفتار شهروندی سازمانی دارد و با نتیجه پژوهش یاها یا (۲۰۱۲) همخوانی دارد و تعهد مستمر ارتباطی با رفتار شهروندی سازمانی نداشت. براساس اعتقاد مایر و دیگران (۲۰۰۶)، تعهد مستمر کمتر احتمال دارد منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی شود (لاورانس و دیگران، ۲۰۱۲). گایتام و دیگران (۲۰۰۵)، بر این باورند که تداوم تعهد مستمر کارکنان به این دلیل است که آنها از هزینه های ترک سازمان و نداشتن

گزینه های جایگزین آگاهی دارند؛ با توجه به این زیربنا، هیچ دلیلی وجود ندارد که این گونه تعهد، رفتار شهروندی سازمانی را در پی داشته باشد.

References

- Abdullahi, Bijan and Noh Ebrahim, Abdur Rahim (2015), Empowering Employees (The Golden Key of Human Resource Management), Tehran: Publishing House. [Persian]
- Alamyani V, et al. (2012), Relationship between personality and organizational citizenship behavior, State organizations management periodical, 1st year, no.1. [Persian]
- Amirkhani, Tayyaba, Arefnejad, Mohsen (1391). Analysis of the effect of organizational citizenship behavior and psychological capital on social capital, Iranian Management Sciences Quarterly, 7th year, Vol. 26, pp. 89-112. [Persian]
- Ashkanasy, N. M., Troth, A. C., Lawrence, S. A., & Jordan, P. J. (2017). Emotions and Emotional Regulation in HRM: A Multi-Level Perspective. Research in Personnel and Human Resources Management, 35, 1-52.
- Astuti, J. P., & Soliha, E. (2021). THE EFFECT OF QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON PERFORMANCE WITH MODERATION OF ORGANIZATIONAL CULTURE: STUDY ON PUBLIC HEALTH CENTER PUSKESMAS IN GABUS DISTRICT. International Journal of Social and Management Studies, 2(6), 89-99.
- Bahmani, A., Mahdavi Rad, M. R., & Balouchi, H. (2016). The Effect of Organizational Cynicism on the Quality of the Offered Services with Organizational Commitment Moderated. Management Researches, 9(31), 161-185.
- Bell, S & Menguc, B. (2002), "The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviours and superior service quality", Journal of Retailing, 78, pp: 131-146.
- Bhatti, M.H.; Ju, Y.; Akram, U.; Akram, Z.; Bhatti, M.H.; Bilal, M. Impact of Participative Leadership on Organizational Citizenship Behavior: Mediating Role of Trust and Moderating Role of Continuance Commitment: Evidence from the Pakistan Hotel Industry. Sustainability 2019, 11, 1170
- Bragger, Jennifer Denicolis; Rodriguez-Srednicki, Ofelia; Eugen J, Kutcher; Indovino, Lisa and Rosner, Erin (2005), Work-Family conflict, Work-Family culture and organizational citizenship behaviors, Journal of Business and Psychology, Vol. 20, No. 2, pp. 303-324.
- Burger, J.M. Personality. (2019). Boston, MA: Cengage Learning, Inc.

- Cahyono, Y., Novitasari, D., Sihotang, M., Aman, M., Fahlevi, M., Nadeak, M., ... & Purwanto, A. (2020). The Effect of Transformational Leadership Dimensions on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Case Studies in Private University Lecturers. *Solid State Technology*, 63(1s), 158-184.
- Caillier, G. J. (2015). Towards a better understanding of public service motivation and mission valence in public agencies. *Public Management Review*, 17(9), 1217-1236.
- Castro, C.B., Armario, E.M., and Ruiz, D.M. (2004), "The influence of employee organizational.
- Chao, M., Ronald H. H., Shanshan, Q, Jeffrey, M. P. (2019). The relationship between emotional intelligence and the dark triad personality traits: A meta-analytic review. *Journal of Research in Personality*, 78, 189–197.
- Chatzopoulou, M., A. Vlachvei and Th. Monovasilis, (2015), Employee's Motivation and Satisfaction in light of Economic Recession: Evidence of Grevena Prefecture Greece, *Procedia Economics and Finance* 24, 136 – 145
- Colquitt, J. A. and Scot, B.A. (2006), "Justices and personality: using intergrative theories to drive" moderators of justice effects, *organizational Behavior and Human Decision process*. 100, 110-127.
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., Rodell, J. B., Long, D. M., Zapata, C. P., Conlon, D. E., & Wesson, M. J. (2013). Justice at the millennium, a decade later: A meta-analytic test of social exchange and affect-based perspectives. *Journal of Applied Psychology*, 98, 199-236.
- Desky, H., Mukhtasar, M. I., Ariesa, Y., Dewi, I. B. M., Fahlevi, M., Nur, M., ... & Purwanto, A. (2020). Did trilogy leadership style, organizational citizenship behaviour (OCB) and organizational commitment (OCO) influence financial performance? Evidence from pharmacy industries. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(10), 297-305.
- Duff, D. B. (2007). The relationship between organizational climate, personality factors and organizational citizenship behaviors in a university extension. Ph.D. University of Illinois at Urbana – Champaign.
- Faraji B, Ahmadi, F, (2011), Impact of individuals' personality features on improving organizational citizenship behavior, *Taavon Magazine*, 22nd year, no.8. [Persian]
- Feist, J., Feist, G.J. & Roberts T.-A. (2018). *Theories of Personality*. New York: McGraw-Hill.
- Ferdousipour, L. (2016). The relationship among public service motivation, Civic-organizational behavior (OBC), and service quality. *Iranian Journal of Business studies*, (9) 1, 1-20.
- Fikri, M. A. A., Pramono, T., Nugroho, Y. A., Novitasari, D., & Asbari, M. (2021). Leadership Model in Pesantren: Managing Knowledge Sharing through Psychological Climate. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(3), 149-160.
- Gautam, Thaneswor; Van Dick, Rolf; Wagner, Ulrich; Upadhyay, Narottam and Davis, Ana J (2005), Organizational citizenship behaviors And organizational commitment in Nepal, *Asian journal social psychology*, No.4:305-314.

- Gelinska-Newe's, A.; Szostek, D. Organizational Citizenship Behaviors in Public and Private Sector. *Contemp. Manag.* 2017, 17, 45–58
- Gellatly, Ian R; Meyer, John P and Luchak A A (2006), Combined effects of the three commitment components on focal and discretionary behaviors: A Test of Meyer and Herscovitch propositions, *journal of vocational behavior*, No 69: 331-345.
- Gergo, D. The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviors in the Public and Private Sectors. *Faculty of Economic Sciences and Management, Nicolaus Copernicus University in Toruń, ul. Gagarina 13A, Sustainability* 2019, 11, 6395, 87_100.
- Golparvar M, et al. (2011), role of five important factors in relationship between unperceived organizational justice and anti-production behaviors, *Esfahan Islamic Azad University*. [Persian]
- Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Employee Engagement, Work Environment, and Organizational Learning on Organizational Commitment, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 229, 289 – 297
- Harris, E. G., & Fleming, D. E. (2017). The productive service employee: personality, stress, satisfaction and performance. *Journal of Services Marketing*, 31(6), 499-511.
- Ipek, Cemalettin (2010), Predicting organizational commitment from organizational culture in Turkish primary schools, *Asia Pacific Educ. Rev.* 11, pp. 371° 385.
- Iqbal, S.; Farid, T.; Ma, J.; Khattak, A.; Nurunnabi, M. The Impact of Authentic Leadership on Organizational Citizenship Behaviours and the Mediating Role of Corporate Social Responsibility in the Banking Sector of Pakistan. *Sustainability* 2018, 10, 2170.
- Ismaili, Mohammad (2017), "Explaining the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior", *Elite Journal of Science and Engineering*, 3(1), p.12. [Persian]
- Johar, E.R.; Norzanah, N.M.; Hassan, R.; Musa, R. Examining the effect of motivation on the influence of human resource practices and normative commitment among smes in selangore. *Asia-Pac. Manag. Account. J.* 2019, 14, 179–199.
- Khan, S.; Jehan, N.; Shaheen, S.; Ali, G. Effect of Burnout on Organizational Citizenship Behaviors: Mediating Role of Affective and Continuance Commitment. *Abasyn J. Soc. Sci.* 2018, 2, 1–13.
- Kim, Y. K., Eisenberger, R., & Baik, K. (2016). Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational competence. *Journal of Organizational Behavior*, 2016, 1-26.
- Koswara, D., Hardhienata, S., & Retnowati, R. (2021). Increasing Teacher's Organizational Commitment Through Strengthening Teamwork, Situational Leadership and Self-Efficacy. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 228 - 238.

- Lawrence, Janet; Ott, Molly & Bell, Alli (2012), Faculty organizational Commitment and Citizenship, Res high edue, No.53: 325-352.
- Lee, M.T & Raschke, R. L, (2016). Understanding employee motivation and organizational performance: Arguments for a settheoretic approach, Journal of Innovation & Knowledge 1, 162-169.
- Mehrabi Goshki, Ali; Azizi, Bistun and Salmani, Davood (2008). "The relationship between organizational commitment and organizational citizenship behaviors", Faculty of Management, University of Tehran, the first national conference on management of organizational citizenship behavior 1-9. [Persian]
- Mehrad, S. (2016). Investigating the relationship between nurses' personality types and their job satisfaction in Khorram Aba hospitals. Master's thesis, Tarbiat Modares University. [Persian]
- Meyer, John P; Stanley, David J; Herscovitch, Lynne and Topolonytsky, Laryssa (2002), Affective, Continuance, and Normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences, Journal of Vocational Behavior, No. 61:20-52.
- Moghim, Seyyed Mohammad (2004). Organizational citizenship behavior from theory to practice. Culture of management, third year, vol. 11, pp. 19-48. [Persian]
- Mory, L., Wirtz, W. B., & Gottel, V. (2016). Factors of internal corporate social responsibility and the effect on organizational commitment. The International Journal of Human Resource Management, 27(13), 1393-1425.
- Nadeak, M., Widodo, A., Asbari, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2021). Understanding the Links between Coaching, OCB, and Individual Performance among MSME Employees. International Journal of Social and Management Studies, 2(4), 65-80.
- Nadi, Mohammad Ali; Nozhat Al-Zaman Mushfaqi and Fatemeh Akbari Koushkacheh (2015), "The effect of reward and voluntary behavior on perceived organizational support, leader-member exchange, organizational citizenship behavior, emotional commitment and duty performance of Isfahan city education staff", Journal of Knowledge and Research in Applied Psychology, Q17, 3 (65); pp. 90-101. [Persian]
- Nasiatin, T., Sumartini, R., & Purwanto, A. (2021). Effect Of Knowlegde Sharing, Leader Member Change, Organizational Citizenship Behaviour To Hospitals Performance. European Journal of Molecular & Clinical Medicine, 7(7), 6576-6590.
- Nazari, Mehran, Sayadi, Saeed, Pour Kiyani, Masoud, Kamali, Mohammad Jalal (2019). The relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior with motivation in the work studied at the Islamic Azad University of Khuzestan province, Research Quarterly in the Educational System, period 14, pp. 439-460. [Persian]
- Neal, M. A., Ronald, H. H & Quay, N. H. (2016). Integrating Emotions and Affect in Theories of Management, Academy of Management Review, 42/ 2,

- Nikoofar, M., & Mazaheri, M. (2017). The role of Dimensions of Organization Development in the Organization Commitment of Faculty Members of Physical Education of Universities of the Country. *Public Management Researches*, 10(36): 211-232. [Persian]
- Nodehi, Zahra and Hashem Asgarzadeh (2013), "Investigation of the mediating role of commitment and organizational justice in the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior", *Future Management Quarterly*, p.25, (101), p.23-32. [Persian]
- Novitasari, D., Asbari, M., Wijaya, M. R., & Yuwono, T. (2020). Effect of Organizational Justice on Organizational Commitment: Mediating Role of Intrinsic and Extrinsic Satisfaction. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 3(3), 96-112.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Paşaoğlu, D.(2015). Analysis of the Relationship Between Human Resources Management Practices and Organizational Commitment from a Strategic Perspective :Findings from the Banking Industry, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 207, 315 – 324
- Peltonena,E., Sharmila, P., Asarea, K.,O., Visuria, A., Lagerspetz, E. & Ferreira, D. (2020). When phones get personal: Predicting Big Five personality traits from application usage. *Pervasive and Mobile Computing Journal*, vol 69, 101269
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: Areview and suggestion for future research. *Human Performance*, 10 (2): 133-151.
- Pooja , A. A., Clercq, D. A., & Belausteguigoitia, I. (2016). Job Stressors and Organizational Citizenship Behavior: The Roles of Organizational Commitment and Social Interaction. *Human Resource Development Quarterly*, 2016, 1-33.
- Purwanto, A., Novitasari, D., & Asbari, M. (2022). Tourist Satisfaction and Performance of Tourism Industries : How The Role of Innovative Work Behaviour, Organizational Citizenship Behaviour?. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(1), 1 – 12.
- Rezaian, Ali and Rahimi, Faraj A... (2008). Investigating the influence of procedural justice on organizational citizenship behavior by considering the role of organizational trust. *Public Management Perspective Quarterly*, Vol. 29, pp. 87-69. [Persian]
- Robbins, Stephen P. (2008). "Fundamentals of Organizational Behavior". Translated by Farzad Omidariyan, Kamiyar Raisi Far, Mohammad Reza Akhwan, Nahal Azimi, Mandana Madiri and Shirana Mahlouji, first edition, Tehran: Mehran Publishing.
- Sa'adah, N., & Rijanti, T. (2022). The Role of Knowledge Sharing , Leader-Member Exchange (LMX) on Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance : An Empirical Study on Public Health Center of Pati 1, Pati 2 and Trangkil in Central Java. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(1), 112–131.

- Sadeghpour F, (2012), Relationship between personality and organizational citizenship behavior, Tehran Payame Noor University thesis. [Persian]
- Sanobri, Muhammad (1387). Organizational citizenship behavior (concepts, definitions, dimensions and influencing factors). Bi-monthly journal of human development, Q15, Q16, pp. 79-99. [Persian]
- Santoso, P. B., Asbari, M., Siswanto, E., & Fahmi, K. (2020). The role of job satisfaction and organizational citizenship behavior on performance: Evidence from Indonesian teachers. *International Journal of Social and Management Studies*, 1(1), 22-31.
- Shrestha, K. A. & Mishra, K. A. (2015). Interactive Effects of Public Service Motivation and Organizational Politics on Nepali Civil Service Employees' Organizational Commitment. *Business Perspectives and Research*, 3(1), 21–35.
- Solomon, R.C.(1984). Morality and the good life,new york.mcgraw_hill.
- Sumarsi, S., & Rizal, A. (2021). THE EFFECT OF COMPETENCE AND QUALITY OF WORK LIFE ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENT MEDIATION : Study on Jaken and Jakenan Health Center Employees. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(6), 69–88.
- Suprapti, Rizal,A. INFLUENCE OF PERSONALITY AND COMPETENCE ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) WITH MODERATE WORK ENVIRONMENT(STUDY ON PUBLIC HEALTH CENTER).*INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL AND MANAGEMENT STUDIES (IJOSMAS)*(2022).
- Toshikawa, T.; Hu, H.W. Organizational Citizenship Behaviors of Directors: An Integrated Framework of Director Role-Identity and Boardroom Structure. *J. Bus. Ethics* 2017, 143, 99–109.
- Van Emmerik, IJ. H., & Euwema, M. C. (2007). Who is offering a helping hand? Associations between personality and OCBs, and the moderating role of team leader Effectiveness *IJ. Journal of Managerial Psychology*, 22 (6): 530-548.
- Vilela, B. B., José A. Varela, G., Pilar F. F. (2008). Person–organization fit, OCB and performance appraisal: Evidence from matched supervisor–salesperson data set in a Spanish context. *Industrial Marketing Management*, 37: 1005–1019.
- Vizano, N. A., Utami, W., Johanes, S., Herawati, A., Aima, H., Sutawijaya, A. H., ... & Widayati, C. C. (2020). Effect of compensation and organization commitment on turnover intention with work satisfaction as intervening variable in indonesian industries. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(9), 287-298.
- Ward, M. K., Meade, A. W., Allred, C. M., Pappalardo, G., & Stoughton, J. W. (2017). Careless response and attrition as sources of bias in online survey assessments of personality traits and performance. *Computers in Human Behavior*, 76, 417-430. Willis, A. (2018). Emotional and Spiritual Intelligence in the Workplace in Relation to Organizational Citizenship Behavior. A thesis, Master of Science in Psychology, Kaplan University.

- Yahaya, Azizi; Yahaya, Noordin; Ma,alip, H, Ramli, Jamaludin&Kamal, Md Malinii (2012), The Relationship Between the Occupational Stress, Organizational Commitment, and Job Satisfaction With Organizational Citizenship Behavior. Archives des sciences, Vol. 65, No. 3: 55-73.
- Yilmaz, Kursad& Cokluk-Bokeoglu, Omay (2008), Organizational citizenship behaviors and Organizational Commitment in Turkish primary schools, World applied sciences journal, No3(5: 775-780.
- Yosnita,N. Sunaryo,W.Yulianti,S.IMPROVING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) THROUGH STRENGTHENING ORGANIZATIONAL CLIMATE AND PERSONALITY.Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora.Vol, 23, No. 1, March 2021: 19-27.

