

رابطه نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی با رفتار مدنی سازمانی (مورد مطالعه کارکنان کارخانه لاستیک سازی دنا شیراز)

مریم حق شناس

^۲ کارشناس ارشد روان شناسی صنعتی و سازمانی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی روابط ساده و چندگانه نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی با رفتار مدنی سازمانی انجام شد. ۱۷۰ نفر با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند و پرسش نامه های نیازهای اکتسابی، حمایت سرپرست، فرهنگ سازمانی و رفتار مدنی مورد استفاده قرار گرفت. نتایج نشان دادند که بین حمایت سرپرست با رفتار مدنی کلی و سه بعد آن یعنی وظیفه شناسی، ادب و مهربانی و مردانگی همبستگی مثبت وجود دارد. نتایج همچنین حاکی از رابطه مثبت بین فرهنگ سازمانی با رفتار مدنی کلی و بعد وظیفه شناسی آن بودند. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نیز نشان دادند که حمایت سرپرست در پیش بینی رفتار مدنی کلی و ابعاد آن یعنی وظیفه شناسی، ادب و مهربانی و مردانگی نقش دارد.

واژه‌های کلیدی: نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست، فرهنگ سازمانی، رفتار مدنی سازمانی.

مقدمه

اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار مدنی سازمانی^۱ پرداخته‌اند. ارگان^۲ (۱۹۸۸)، رفتار مدنی سازمانی را به عنوان رفتارهای تحت اختیار فرد تعریف کرده و بیان می‌کند این دسته از رفتارها به طور صریح و مستقیم بوسیله سیستم‌های پاداش رسمی مورد توجه قرار نمی‌گیرند، ولی باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌گردند. اسمیت، ارگان و نیر^۳ (۱۹۸۳)، با ارائه نوع دوستی^۴ و اطاعت تعمیم یافته^۵ به عنوان دو بعد رفتار مدنی سازمانی، تحقیق در این زمینه را آغاز نمودند. محققین در تحقیقات شان به ماهیت هم‌پوشی رفتار مدنی سازمانی با مفاهیمی نظیر رفتار سازمانی اجتماع یار^۶ (بریف و موتوویدلوی^۷، ۱۹۸۶)، عملکرد زمینه ای^۸ (رایان^۹ و ارگان، ۱۹۹۵) و رفتار فرانقشی^{۱۰} (رایت، جورج، فرانس ورت و مک ماهان^{۱۱}، ۱۹۹۳) اشاره کرده‌اند. سازمان‌های امروزی، به طور عملی شروع به اهمیت دادن به این مفهوم با پاداش دادن به آن و همچنین لحاظ کردن این رفتارها در ارزیابی‌های عملکرد کرده‌اند. برخلاف گذشته که از کارکنان انتظار می‌رفت تا در حد نقش‌های رسمی عمل کنند، در قراردادهای روان‌شناختی جدید، رفتارهای فراتر از نقش مورد انتظار است. کارفرمایان برای اینکه کارکنانی را که رفتار مدنی سازمانی دارند، انتخاب کنند، باید تشخیص بدهند که کدام خصوصیات کارکنان آینده، این رفتار را پیش‌بینی می‌کنند.

دو ویژگی فردی نیاز به پیشرفت^{۱۲} و نیاز به پیوندجویی^{۱۳}، به همراه نیاز به قدرت عناصر نظریه نیازهای سه‌گانه مک‌کلند^{۱۴} (۱۹۶۱ و ۱۹۷۵) را تشکیل می‌دهند. نیاز به پیشرفت، میل به انجام کاری با کارایی بیشتر، برای حل مسائل یا تسلط بر وظائف پیچیده، سائق اجباری برای موفقیت و به اتمام رسانیدن کار است و نیاز به پیوندجویی، نیاز به تعلق یا صمیمیت، میل به برقراری و حفظ روابط دوستانه و گرم با دیگران، نیاز به دوست داشته شدن و پذیرفته شدن توسط دیگران می‌باشد (مک‌کلند، ۱۹۷۱). رفتار افراد با نیاز به پیشرفت بالا نزدیک به مفهوم کوشش شخصی^{۱۵} رفتار مدنی سازمانی مورمن و بلک‌لی^{۱۶} (۱۹۹۵) است. مقیاس کوشش شخصی، به طور مستقیم به عادات کاری فرد مرتبط می‌شود. افراد با نیاز به پیشرفت بالا، به طور درونی به فراتر از انتظارات رفتن تشویق می‌شوند، بنابراین این امر می‌تواند نشانگر ارتباط احتمالی بین رفتارهای مدنی سازمانی ابراز شده از طریق عادات کاری روزانه فرد با نیاز به پیشرفت بالا باشد. به عقیده بندورا^{۱۷} (۱۹۸۶)، "تقریباً همه یادگیری‌های مستقیم به طور جانشینی، از طریق مشاهده رفتار افراد دیگر و پیامدهای آن رفتار اتفاق می‌افتند". محیط سازمانی از این نظر مشابه موقعیت‌های اجتماعی است، که افراد هنجارهای رفتاری گروه کاری را بوسیله کار با همکاران و مشاهده آنها یاد می‌گیرند. در نظریه پردازش اطلاعات اجتماعی^{۱۸} سالانچیک و ففر^{۱۹} (۱۹۷۸)، افراد نگرش‌ها و عقایدشان را

1- organizational citizenship behavior

2- Organ

3- Smith & Near

4- Altruism

5- generalized compliance

6- prosocial organizational behaviors (POBs)

7- Brief & Motowidlo

8- contextual performance

9- Ryan

10- extra-role behavior (ERB)

11- Wright, George, Farnsworth & McMahan

12- need for achievement

13- need for affiliation

14- McClelland

15- personal industry

16- Moorman & Blakely

17- Bandura

18- Social Information - Processing Theory

با همکاری که با آنها پیوندجویی بالایی دارند، به اشتراک می گذارند. بنابراین، مشاهده رفتار مدنی سازمانی همکاران متفق توسط فرد، غالباً منجر به این نگرش می شود که رفتار مدنی سازمانی نرمال و مناسب است و در نتیجه، کارکنان معمولاً به تکرار این رفتار می پردازند. متغیرهای موقعیتی یا وابسته به شغل از قبیل حمایت سرپرست^{۲۰} و فرهنگ سازمانی^{۲۱} از این لحاظ حائز اهمیت اند که به طور بالقوه ای تحت کنترل سازمان ها می باشند. از تحقیقات موجود در زمینه فرهنگ سازمانی و رفتار مدنی سازمانی، می توان نتیجه گرفت که رفتارهای مدنی سازمانی در ملل مختلف متفاوت می باشند و آثار گوناگونی بر عملکرد شغلی دارند. همچنین، رفتار مدنی سازمانی به طور نیرومندی با دو رهبری رسمی و غیررسمی مرتبط می باشد. در تحقیق جانسون^{۲۲} (۲۰۰۸) متغیرهای نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی رابطه مثبت معناداری با خودسنجی های رفتار مدنی کارکنان و درجه بندی های سرپرست/همکار از رفتار مدنی کارکنان داشتند. مدل گسترده ای از رفتار مدنی، توسط اشنیک^{۲۳} (۱۹۹۱؛ به نقل از نعیمی، ۱۳۸۱) ارائه شده است. در این مدل پیش بینی شده که نیاز به پیشرفت اثر مستقیم و مثبتی بر رفتار مدنی اطاعت تعمیم یافته و رفتار سرپرست اثر مستقیمی بر رفتار مدنی دارد. به اعتقاد اشنیک، رفتار مدنی ناشی از دو عامل رفتار مناسب سرپرست و خشنودی شغلی می باشد. مطالعات زیادی تأثیر مثبت رهبری حمایتی^{۲۴} را بر ابراز رفتار مدنی سازمانی از سوی زیردستان نشان داده اند (لپین، ارز^{۲۵} و جانسون، ۲۰۰۲؛ پودساکف، مکنزی، پین و بچراچ^{۲۶}، ۲۰۰۰؛ ارهارت^{۲۷}، ۲۰۰۴). اسمیت و ارگان (۱۹۸۳؛ به نقل از نعیمی، ۱۳۸۱)، شواهدی فراهم آوردند که نشان می دهند رفتارهای حمایتی رهبر، اثر مستقیمی بر رفتار مدنی اطاعت تعمیم یافته دارد و به طور غیرمستقیم بر رفتار نوع دوستی اثر می گذارد. مطالعه ویتینگتون^{۲۸} (۲۰۰۴) آشکار کرد که سطح بالایی از حمایت سرپرست به برخی پیامدهای کلیدی سازمانی از قبیل رفتار مدنی کارکنان منجر می شود. چن و چیو^{۲۹} (۲۰۰۸) به این نتیجه رسیدند که حمایت سرپرست به طور غیرمستقیم بر رفتار مدنی کارکنان از طریق دو فرآیند شناختی (رضایت شغلی و تناسب فرد - سازمان) و یک فرآیند عاطفی (تنش شغلی) تأثیر می گذارد. نام چوی^{۳۰} (۲۰۰۹) در بررسی پویایی های گروهی رفتار مدنی به این نتیجه رسید که کمک رسانی سطح گروهی به طور مثبتی با ویژگی های رهبری رابطه دارد. فراتحلیل پودساکف و همکارانش (۲۰۰۰)، نشان می دهد که رهبری رهنمودی^{۳۱} (استبدادگرایی) به طور منفی و رهبری حمایتی به طور مثبت با رفتار مدنی رابطه دارند. سلام^{۳۲} و همکاران (۱۹۹۶) تأثیر مستقیم منفی رهبری رهنمودی را بر رفتار مدنی سازمانی در سطح گروه گزارش می دهند. در مطالعه وندت، اووما و ون امریک^{۳۳} (۲۰۰۷) رهبری رهنمودی با رفتار مدنی سازمانی در سطح گروه رابطه منفی و رهبری حمایتی رابطه مثبت داشت و فرهنگ این رابطه را تعدیل می کرد؛ به گونه ای که در جوامع فردگرا نسبت به جوامع جمع گرا، رابطه رهبری رهنمودی با رفتار مدنی در سطح گروه منفی تر و رابطه رهبری حمایتی با رفتار مدنی، نه چندان مثبت بود. سامک و ران^{۳۴} (۲۰۰۷) دریافته اند که حمایت ادراک شده سرپرست و جمع گرایی به طور مثبتی با رفتار مدنی رابطه دارند و جمع گرایی، مؤثرترین پیش بین رفتار مدنی می باشد. مورمن و بلک لی (۱۹۹۵) دریافته اند افرادی که با احتمال

19- Salancik & Pfeffer

20- leadership support

21- organizational culture

22- Johnson

23- Schnake

24- supportive leadership

25- Lepine & Erez

26- Podsakoff, Mackenzie, Paine & Bachrach

27- Ehrhart

28- Whittington

29- Chen & Chiu

30- Nam Choi

31- directive leadership

32- Salam

33- Wendt, Euwema & Van Emmerik

34- Somech & Ron

بیشتری رفتار مدنی سازمانی ابراز می کنند، دارای هنجار و ارزش جمع گرایانه بیشتری هستند. وان داین و گراهام^{۳۵} (۱۹۹۴)؛ به نقل از نعمی، (۱۳۸۱)، ارزش های محل کار را به عنوان متغیر پیشآیند رفتار مدنی سازمانی معرفی کرده اند که به شکل مستقیم بر رفتار مدنی اثر نمی گذارد، بلکه ابتدا بر یک متغیر میانجی با عنوان رابطه قراردادی دوطرفه اثر گذاشته و این رابطه قراردادی دوطرفه منجر به بروز رفتار مدنی می گردد. آرجریس^{۳۶} (۱۹۶۴، ۱۹۷۳)؛ به نقل از نعمی، (۱۳۸۱)، منافع دوطرفه کارکنان و سازمان را زمانی که ارزش های سازمانی دربرگیرنده توجه و احترام به کارکنان و نیازهای آنان است، توصیف کرده است. اگر کارکنان معتقد باشند که سازمان شان به کیفیت تولیدات یا خدمات اهمیت می دهد، به احتمال زیاد نسبت به سازمان وابسته می شوند و به رفتارهایی مبادرت می ورزند که باعث افزایش کیفیت می شود. همچنین، اگر سازمان به مشارکت ارزش دهد، کارکنان به مشارکت بیشتر و در نتیجه انجام رفتارهای مدنی مشارکت جویانه مبادرت می ورزند. بنابراین، اگر اعضاء سازمان به این باور رسیده باشند که ارزش های مطلوب اجتماعی در فرهنگ سازمانی شان مهم هستند، به احتمال زیاد آن را به عنوان یک رفتار متعهدانه و یا رابطه قراردادی در نظر می گیرند و در نتیجه تمایل آنها به انجام رفتارهای مدنی بالا می رود.

بنابراین با توجه به مباحث ذکر شده، پژوهش حاضر با هدف بررسی روابط ساده و چندگانه نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، فرهنگ سازمانی و حمایت سرپرست با رفتار مدنی سازمانی انجام گرفته است و اثر متقابل متغیرهای فردی شخصیتی (نیاز به پیشرفت و نیاز به پیوندجویی) و متغیرهای موقعیتی (فرهنگ سازمانی و حمایت سرپرست) را در رابطه با رفتار مدنی سازمانی کاوش می کند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان کارخانه لاستیک سازی دنای شیراز بالغ بر ۱۷۰۰ نفر بود. از این تعداد، ۱۷۰ نفر با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای جهت آزمودن فرضیه ها انتخاب شدند.

ابزار پژوهش

- پرسش نامه نیاز به پیشرفت و نیاز به پیوندجویی. برای سنجش نیاز به پیشرفت و نیاز به پیوندجویی از مقیاس خودسنجی نیازهای اکتسابی لوسیه و آشوا^{۳۷} (۲۰۰۱) استفاده شد. این پرسش نامه ۱۵ ماده ای که نیازهای سه گانه مک کلند کلند را شامل نیاز به پیشرفت (۵ ماده)، نیاز به پیوندجویی (۵ ماده) و نیاز به قدرت (۵ ماده) می سنجد، اولین بار توسط محقق برای استفاده در این تحقیق به فارسی برگردانده شد. محقق، آلفای کرونباخ را برای نیاز به پیشرفت و نیاز به پیوندجویی به ترتیب ۰/۸۴ و ۰/۴۷ گزارش کرد و با همبسته کردن مقیاس های دو نیاز با سؤال ملاک، اعتبار ملاکی آنها را تأیید نمود.

- پرسش نامه حمایت سرپرست ادراک شده. برای سنجش حمایت سرپرست از پرسش نامه کاتکه و شارافینسکی^{۳۸} (۱۹۸۸) استفاده شد. این پرسش نامه ۶ ماده ای که پاسخ هایش روی مقیاسی هفت درجه ای مشخص می شوند، اولین بار توسط محقق برای استفاده در این پژوهش به فارسی برگردانده شد. کاتکه و شارافینسکی (۱۹۸۸)، پایایی این پرسش نامه را ۰/۹۸ گزارش کرده اند. در پژوهش حاضر، آلفای کرونباخ برای حمایت سرپرست ۰/۷۰ به دست آمد. همچنین، محقق، اعتبار

³⁵ - Van Dyne & Graham

³⁶ - Argyris

³⁷ - Lussier & Achua

³⁸ - Kottke & Sharafinski

ملاکی این پرسش نامه را از طریق سنجش میزان همبستگی آن با سؤال ملاک اندازه گیری و ضریب همبستگی این دو را ۰/۵۵ بدست آورد.

- **پرسش نامه سنجش فرهنگ سازمانی.** برای سنجش فرهنگ سازمانی از پرسش نامه ۳۰ ماده ای ساشکین^{۳۹} (۱۹۹۰) استفاده شد. این پرسش نامه که پاسخ هایش روی مقیاسی پنج درجه ای مشخص می شوند، اولین بار توسط محقق به فارسی برگردانده شد. ساونر^{۴۰} (۲۰۰۰) آلفای کرونباخ را برای مدیریت تغییر ۰/۷۶، برای دست یابی به اهداف ۰/۶۱، کار تیمی هماهنگ ۰/۶۴، جهت گیری نسبت به مشتری ۰/۵۵ و برای قدرت فرهنگ ۰/۶۰ گزارش کرد. در این پژوهش، ضرایب پایایی برای مدیریت تغییر ۰/۳۵، دست یابی به اهداف ۰/۴۹، کار تیمی هماهنگ ۰/۴۷، جهت گیری نسبت به مشتری ۰/۶۳، قدرت فرهنگ ۰/۵۸ و فرهنگ سازمانی کلی ۰/۸۵ به دست آمد. محقق، اعتبار ملاکی این پرسش نامه را از طریق همبسته کردن آن با پرسش نامه فرهنگ سازمانی رابینز^{۴۱} (به نقل از اطیابی، ۱۳۷۴) اندازه گیری و ضریب همبستگی این دو را ۰/۷۶ بدست آورد.

- **پرسش نامه رفتار مدنی سازمانی.** برای سنجش رفتار مدنی از پرسش نامه پودساکف، مکنزی، مورمن و فدر^{۴۲} (۱۹۹۱) استفاده شد. این پرسش نامه ۲۴ ماده ای، ابعاد پنج گانه رفتار مدنی کارکنان شامل وظیفه شناسی^{۴۳} (۵ ماده)، ادب و مهربانی (۵ ماده)، نوع دوستی (۳ ماده)، مردانگی^{۴۴} (۶ ماده) و خوش خویی^{۴۵} (۵ ماده) را می سنجد. پرسش نامه رفتار مدنی توسط سرپرست کارکنان تکمیل می شود و پاسخ ها روی مقیاسی پنج درجه ای مشخص می شوند. این پرسش نامه اولین بار توسط نعیمی و شکرکن (۱۳۸۱) به فارسی برگردانده شد. پودساکف، مکنزی، مورمن و فدر (۱۹۹۱)، آلفای کرونباخ را برای وظیفه شناسی ۰/۸۳، ادب و مهربانی ۰/۸۷، نوع دوستی ۰/۸۱، مردانگی ۰/۸۷ و خوش خویی ۰/۷۷ گزارش کرده اند. نعیمی و شکرکن (۱۳۸۱)، آلفای کرونباخ و تنصیف را به ترتیب برای وظیفه شناسی ۰/۶۰، ۰/۷۰، ادب و مهربانی ۰/۷۲، ۰/۶۹، نوع دوستی ۰/۵۷، ۰/۵۶، مردانگی ۰/۸۰، ۰/۶۵، خوش خویی ۰/۶۰، ۰/۶۳ و رفتار مدنی کلی ۰/۹۰، ۰/۹۱ گزارش کرده اند. همچنین، نعیمی و شکرکن (۱۳۸۱)، اعتبار ملاکی این پرسش نامه را از طریق همبسته کردن آن با سؤال ملاک تأیید نمودند.

یافته های پژوهش

بر اساس یافته های توصیفی، میانگین سنی آزمودنی ها ۳۰/۶۴ و میانگین سابقه خدمت ۷/۶۲ بود. همچنین، ۹۸/۸ درصد آزمودنی ها مرد و ۱/۲ درصد آنها زن بودند. میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه در جدول ۱ نشان داده شده اند.

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار
نیاز به پیشرفت	30/34	4/91
نیاز به پیوندجویی	26/60	5/25
حمایت سرپرست	30/18	6/40
مدیریت تغییر	17/76	3/34

³⁹- Sashkin

⁴⁰- Sawner

⁴¹- Robbins

⁴²- Feather

⁴³- conscientiousness

⁴⁴- sportmanship

⁴⁵- civic virtue

3/85	18/85	دست یابی به اهداف
3/87	19/48	کار تیمی هماهنگ
4/22	18/53	قدرت فرهنگ
4/44	20/01	جهت گیری نسبت به مشتری
16/07	94/62	فرهنگ سازمانی کلی
3/75	19/53	وظیفه شناسی
3/13	19/34	ادب و مهربانی
2/44	10/92	نوع دوستی
3/54	19/45	مردانگی
3/16	18/04	خوش خویی
11/51	87/27	رفتار مدنی سازمانی کلی

جدول ۲ ضرایب همبستگی بین نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی با رفتار مدنی سازمانی کلی و ابعاد پنج گانه آن (وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، نوع دوستی، مردانگی و خوش خویی) را نشان می دهد. بر اساس نتایج بدست آمده، ضریب همبستگی مثبت حمایت سرپرست با رفتار مدنی سازمانی کلی در سطح $0/01$ معنی دار می باشد ($P < 0/003$ ، $r = 0/22$). همچنین، فرهنگ سازمانی با رفتار مدنی سازمانی کلی در سطح $0/05$ همبستگی مثبت معنی دار دارد ($P < 0/027$ ، $r = 0/16$).

مندرجات جدول ۲ حاکی از آنند که ضریب همبستگی مثبت بین حمایت سرپرست با وظیفه شناسی در سطح $0/01$ معنی دار می باشد ($p < 0/008$ ، $r = 0/02$). همچنین، همبستگی مثبت بین فرهنگ سازمانی با وظیفه شناسی در سطح $0/05$ معنی دار است ($p < 0/012$ ، $r = 0/19$). نتایج مندرج در این جدول نشان می دهد که رابطه متغیر حمایت سرپرست با بعد ادب و مهربانی در سطح $0/05$ ($p < 0/040$ ، $r = 0/15$) و با بعد مردانگی در سطح $0/01$ معنی دار می باشد ($r = 0/005$ ، $p < 0/021$).

جدول ۲- ضرایب همبستگی ساده بین متغیرهای پیش بین و ملاک

خوش خویی		مردانگی		نوع دوستی		ادب و مهربانی		وظیفه شناسی		رفتار مدنی سازمانی کلی		متغیرهای ملاک
P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	متغیرهای پیش بین
0/898	-0/01	0/91 1	·	0/77 6	0/02	0/566	-0/04	0/616	0/03	0/998	·	نیاز به پیشرفت
0/350	-0/07	0/69 2	0/03	0/69 6	-0/03	0/474	-0/05	0/907	·	0/708	- 0/02	نیاز به پیوندجویی
0/143	0/11	0/00 5	0/21	0/24 6	0/08	0/040	0/15	0/008	0/20	0/003	·/22	حمایت سرپرست
0/702	0/03	0/07 1	0/13	0/34 7	0/07	0/055	0/14	0/012	0/19	·/027	·/16	فرهنگ سازمانی

جدول ۳ نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون به روش ورود مکرر را بین متغیرهای پیش بین ابعاد پنج گانه فرهنگ سازمانی با رفتار مدنی سازمانی کلی نشان می دهد. بر اساس نتایج جدول ۳ هیچ یک از خرده مقیاس های پنج گانه فرهنگ سازمانی با رفتار مدنی سازمانی کلی همبستگی چندگانه ندارند.

جدول ۳- ضرایب همبستگی چندگانه متغیرهای پیش بین (ابعاد پنج گانه فرهنگ) با رفتار مدنی سازمانی کلی با استفاده از روش ورود مکرر

	ضرایب رگرسیون					F P	R ²	MR	شاخص های آماری	متغیرهای پیش بین	متغیر ملاک
	۵	۴	۳	۲	۱				رفتار مدنی سازمانی کلی		
β t P					·/13 1/78 ·/076	3/19 ·/076	·/019	0/137		مدیریت تغییر	رفتار مدنی سازمانی کلی
β t P				·/10 1/09 ·/276	·/08 ·/87 ·/382	2/19 ·/115	·/026	0/160		دست یابی به اهداف	
β t P			·/03 ·/31 ·/757	·/08 ·/77 ·/440	·/07 ·/80 ·/420	1/48 ·/220	·/026	0/162		کار تیمی هماهنگ	
β t P		·/05 ·/45 ·/653	·/01 ·/16 ·/869	·/06 ·/55 ·/580	·/06 ·/65 ·/516	1/16 ·/330	·/027	0/165		قدرت فرهنگ	
β t P	·/06 ·/63 ·/528	·/02 ·/20 ·/839	·/01 0/09 ·/925	·/04 ·/41 ·/682	·/06 ·/61 ·/537	۱ ·/416	·/030	·/172		جهت گیری نسبت به مشتری	

همچنین، تجزیه و تحلیل داده ها با روش رگرسیون مرحله ای بین متغیرهای پیش بین (نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی) با رفتار مدنی سازمانی کلی که نتایج آن در جدول ۴ نشان داده شده اند؛ حاکی از آن است که از بین چهار متغیر پیش بین، سه متغیر از معادله رگرسیون حذف شده اند و حمایت سرپرست تنها پیش بین رفتار مدنی سازمانی کلی می باشد و ۵ درصد از واریانس رفتار مدنی کلی را تبیین می کند.

جدول ۴- ضرایب همبستگی چندگانه متغیرهای پیش بین با رفتار مدنی سازمانی کلی به روش مرحله ای

ضرایب رگرسیون	F P	R ²	MR	شاخص های آماری
				متغیرهای پیش بین
$\beta = 0/22$ $t = 2/98$ $P = 0/003$	8/90 0/003	0/050	0/224	حمایت سرپرست

نتایج حاصل از همبستگی چندگانه به روش مرحله ای برای ترکیب خطی متغیرهای پیش بین (نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی) با بعد وظیفه شناسی در جدول ۵ نشان داده شده اند. بر اساس نتایج جدول ۵، حمایت سرپرست تنها پیش بین وظیفه شناسی می باشد و می تواند 4/1 درصد از واریانس وظیفه شناسی را پیش بینی کند.

جدول ۵- ضرایب همبستگی چندگانه متغیرهای پیش بین با وظیفه شناسی به روش مرحله ای

ضرایب رگرسیون	F P	R ²	MR	شاخص های آماری
				متغیرهای پیش بین
$\beta = 0/20$ $t = 2/66$ $P = 0/008$	7/11 0/008	0/041	0/202	حمایت سرپرست

جدول ۶، نتایج رگرسیون مرحله ای متغیرهای پیش بین (نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی) با بعد ادب و مهربانی را نشان می دهد. همانطور که در این جدول مشاهده می شود، از بین چهار متغیر پیش بین، سه متغیر از معادله رگرسیون حذف شده اند و تنها متغیر حمایت سرپرست در پیش بینی ادب و مهربانی با ضریب تعیین ۲/۵ درصد نقش دارد.

جدول ۶- ضرایب همبستگی چندگانه متغیرهای پیش بین با ادب و مهربانی به روش مرحله ای

ضرایب رگرسیون	F P	R ²	MR	شاخص های آماری
				متغیرهای پیش بین
$\beta = 0/15$ $t = 2/07$ $P = 0/040$	4/28 0/040	0/025	0/158	حمایت سرپرست

همچنین، یافته های مربوط به تحلیل رگرسیون نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی با بعد نوع دوستی، به روش ورود مکرر در جدول ۷ نشان داده شده اند. نتایج جدول ۷ حاکی از آنند که ترکیب خطی متغیرهای نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی با نوع دوستی همبستگی چندگانه معنی دار ندارند.

جدول ۷- ضرایب همبستگی چندگانه متغیرهای پیش بین با نوع دوستی به روش ورود مکرر

	ضرایب رگرسیون				F P	R ²	MR	شاخص های آماری	متغیر ملاک
	۴	۳	۲	۱				متغیرهای پیش بین	
β t P				·/02 ·/28 0/776	·/08 ·/776	0	0/022	نیاز به پیشرفت	نوع دوستی
β t P			-0/05 -0/63 0/527	·/05 ·/57 0/567	·/24 ·/786	·/003	·/054	نیاز به پیوندجویی	
β t P		·/09 1/18 ·/240	-0/06 -0/72 0/467	·/03 ·/42 ·/674	·/62 ·/600	·/011	·/106	حمایت سرپرست	
β t P	·/04 ·/52 ·/599	·/07 ·/91 0/363	-0/06 -0/72 0/470	·/03 ·/33 ·/740	0/53 ·/709	·/013	·/113	فرهنگ سازمانی	

نتایج حاصل از همبستگی چندگانه برای ترکیب خطی متغیرهای پیش بین نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی با بعد مردانگی به روش مرحله ای در جدول ۸ ارائه شده است. با توجه به مندرجات جدول ۸، تنها متغیر حمایت سرپرست اثر معناداری در تبیین واریانس مردانگی دارد و ضریب تعیین آن ۴/۶ درصد می باشد.

جدول ۸- ضرایب همبستگی چندگانه متغیرهای پیش بین با مردانگی به روش مرحله ای

ضرایب رگرسیون	F P	R ²	MR	شاخص های آماری	متغیرهای پیش بین
$\beta = 0/21$ t = 2/83 P = 0/005	8/03 ·/005	·/046	·/214		حمایت سرپرست

نتایج حاصل از همبستگی چندگانه به روش ورود مکرر برای ترکیب خطی متغیرهای پیش بین با بعد خوش خویی در جدول ۹ نشان داده شده اند. بر اساس نتایج جدول ۹، هیچ یک از متغیرهای نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی با بعد خوش خویی همبستگی چندگانه ندارند.

جدول ۹- ضرایب همبستگی چندگانه متغیرهای پیش بین با خوش خویی با استفاده از روش ورود مکرر

	ضرایب رگرسیون				F P	R ²	MR	شاخص های آماری	متغیر ملاک
	۴	۳	۲	۱				متغیرهای پیش بین	
β t P				-0/01 -0/12 ·/898	0/01 ·/898	.	·/010	نیاز به پیشرفت	خوش خویی
β t			-0/09 -1/02	·/03	·/52	·/006	·/079	نیاز به پیوندجویی	

P			0/309	•/42 •/672	•/591			
β t P		•/12 1/61 •/109	-0/10 -1/15 •/251	•/02 •/22 •/826	1/22 •/303	0/022	•/147	حمایت سرپرست
β t P	-0/01 -0/13 •/896	•/13 1/55 •/123	-0/10 -1/15 0/252	•/02 •/23 •/813	•/91 •/456	•/022	0/147	فرهنگ سازمانی

نتیجه گیری

هدف از پژوهش حاضر، تعیین روابط ساده و چندگانه نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، فرهنگ سازمانی و حمایت سرپرست با رفتار مدنی سازمانی بوده است. یافته های این پژوهش نشان دادند که بین نیاز به پیشرفت و رفتار مدنی سازمانی کلی یا ابعاد آن رابطه معنی داری وجود ندارد. این نتیجه با یافته های جانسون (۲۰۰۸) و اشنیک (۱۹۹۱) هم خوانی ندارد. همچنین، نتایج حاصل از این تحقیق نشان دادند که بین نیاز به پیوندجویی با رفتار مدنی سازمانی کلی یا ابعاد آن رابطه معنی داری وجود ندارد. این نتیجه با یافته های جانسون (۲۰۰۸) مطابقت ندارد. در تبیین معنی دار نبودن رابطه نیاز به پیشرفت و نیاز به پیوندجویی با رفتار مدنی سازمانی کارکنان، می توان گفت که اثر شخصیت روی رفتار مدنی یک اثر مستقیم نیست. بر اساس مدل رفتار مدنی سازمانی اسمیت و همکاران (۱۹۸۳)، سه متغیر خشنودی شغلی، محیط شغلی و شخصیت در پیش بینی رفتار مدنی نقش دارند. نگاره های مختلفی برای اثرگذاری این متغیرها بر رفتار مدنی ارائه شده است. اسمیت و همکاران در تحقیقات شان بیشتر نگاره الف را مورد تأیید قرار داده اند. در این نگاره فرض شده است که متغیرهای محیطی و شخصیتی به طور غیرمستقیم و از طریق خشنودی شغلی بر رفتار مدنی تأثیر دارند، در حالی که خشنودی شغلی اثر مستقیمی بر رفتار مدنی دارد.

همچنین، یافته های پژوهش حاضر نشان دادند که حمایت سرپرست با رفتار مدنی سازمانی کلی، ابعاد وظیفه شناسی، ادب و مهربانی و مردانگی همبستگی مثبت معنی دار دارد. نتایج بدست آمده در این تحقیق مبنی بر وجود رابطه مثبت بین حمایت سرپرست و رفتار مدنی سازمانی، با یافته های جانسون (۲۰۰۸)، ارگان و همکارانش (۱۹۸۳، ۲۰۰۶)، لپین، ارز و جانسون (۲۰۰۲)، پودساکف و همکاران (۱۹۹۶، ۲۰۰۰)، ارهاارت (۲۰۰۴)، چن و همکاران (۲۰۰۲)، ویتینگتون (۲۰۰۴)، وندت، اووما و ون امریک (۲۰۰۷)، سامک و ران (۲۰۰۷)، اشنیک (۱۹۹۱) و نام چوی (۲۰۰۹) همخوانی دارد. تحقیقات مذکور روابط مثبتی را بین حمایت سرپرست و رفتار مدنی سازمانی گزارش نموده اند. اگرچه مجموع یافته های فوق، رابطه مثبت بین حمایت سرپرست با رفتار مدنی سازمانی را گزارش کرده اند؛ ولیکن، در تحقیق حاضر این رابطه ضعیف، اما معنی دار می باشد. از عللی که می توان در تبیین این یافته بیان داشت آن است که اگرچه حمایت سرپرست بر رفتار مدنی کارکنان تأثیر دارد، ولی این تأثیر با وجود چندین واسطه عمل می کند. تعدادی از محققین در تحقیقات شان برخی از این واسطه ها را شناسایی کرده اند. به عنوان مثال، اسمیت و همکاران (۱۹۸۳) به این نتیجه رسیدند که حمایت سرپرست، رضایت شغلی را بهبود می دهد که این به نوبه خود رفتار مدنی کارکنان را افزایش می دهد. در تحقیقات نتمیر^{۴۶} و همکاران (۱۹۹۷) فرآیند میانجی، تناسب فرد - سازمان می باشد. چن و چیو (۲۰۰۸) نیز به این نتیجه رسیدند که حمایت سرپرست بر رفتار مدنی سازمانی کارکنان به طور غیرمستقیم و از طریق دو فرآیند شناختی (رضایت شغلی و تناسب فرد - سازمان) و یک فرآیند عاطفی (تنش شغلی) تأثیر می گذارد. همچنین، در مدل انگیزشی لینگ یوان^{۴۷} (۲۰۰۶) انگیزه احساس وظیفه نسبت به سرپرست، رابطه میان مبادله رهبر -

⁴⁶- Netemeyer

⁴⁷- Yuan

عضو و رفتار مدنی سازمانی را میانجی گری می کند و باعث می شود که رابطه با کیفیت بالای زیردست - سرپرست بر رفتار فرانتشی کارکنان اثر بگذارد.

همچنین، نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان دادند که فرهنگ سازمانی با رفتار مدنی سازمانی کلی و بعد وظیفه شناسی رابطه مثبت معنی دار دارد. این نتیجه مبنی بر همبستگی فرهنگ سازمانی با رفتار مدنی سازمانی، با یافته های جانسون (۲۰۰۸)، وان داین و گراهام (۱۹۹۴) و آرجریس (۱۹۶۴، ۱۹۷۳) هماهنگ است و با یافته وندت، اووما و ون امریک (۲۰۰۷) مغایرت دارد. با توجه به اینکه همبستگی مثبت یافته شده، کوچک اما معنی دار است، در تبیین این یافته بر اساس مدل وان داین و گراهام (۱۹۹۴) می توان گفت که ارزش های محل کار به شکل مستقیم بر رفتار مدنی اثر نمی گذارند، بلکه آنها بر یک متغیر میانجی با عنوان رابطه قراردادی دوطرفه اثر می گذارند و این رابطه قراردادی دو طرفه منجر به بروز رفتار مدنی سازمانی می گردد. همچنین، یافته های تحقیق حاضر نشان دادند که هیچ یک از خرده مقیاس های فرهنگ سازمانی با رفتار مدنی سازمانی کلی همبستگی چندگانه ندارند. این نتیجه با یافته های جانسون (۲۰۰۸)، وان داین و گراهام (۱۹۹۴) و آرجریس (۱۹۶۴، ۱۹۷۳) مغایر می باشد و با یافته وندت، اووما و ون امریک (۲۰۰۷) هم خوانی دارد.

همچنین، یافته های این پژوهش نشان دادند که از ترکیب خطی متغیرهای نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی، حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی، تنها حمایت سرپرست در پیش بینی رفتار مدنی سازمانی کلی و ابعاد آن یعنی وظیفه شناسی، ادب و مهربانی و مردانگی به ترتیب با ضرایب تعیین ۵، ۴/۱، ۲/۵ و ۴/۶ درصد نقش دارد. این یافته با نتایج جانسون (۲۰۰۸)، ارگان و همکارانش (۱۹۸۳، ۲۰۰۶)، لپین، ارز و جانسون (۲۰۰۲)، پودساکف و همکاران (۱۹۹۶، ۲۰۰۰)، ارهاارت (۲۰۰۴)، چن و همکاران (۲۰۰۲)، ویتینگتون (۲۰۰۴)، وندت، اووما و ون امریک (۲۰۰۷)، سامک و ران (۲۰۰۷)، اشنیک (۱۹۹۱) و نام چوی (۲۰۰۹) همخوانی دارد.

به دلیل محدود بودن این پژوهش به کارکنان واحد تولیدی دنا، تعمیم نتایج به واحدهای تولیدی مختلف کشور می بایست با احتیاط صورت گیرد. در این پژوهش از درجه بندی سرپرست برای سنجش رفتار مدنی استفاده شد، پیشنهاد می شود که در پژوهش های آتی از درجه بندی همکار نیز به عنوان مکمل استفاده بشود. همچنین، ممکن است متغیرهای سابقه و نوع شغل بر رفتار مدنی تأثیرگذار باشند؛ پیشنهاد می شود که در تحقیقات آینده، این دو متغیر و اثرات آنها بر پژوهش کنترل بشوند. با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش و نقش حمایت سرپرست و فرهنگ سازمانی در افزایش رفتار مدنی، به سرپرستان و مدیران توصیه می شود کارکنان خویش را به شکل عاطفی، مادی و اطلاعاتی تحت حمایت قرار بدهند؛ همچنین، ارزش های کاری که همکاری و مشارکت را در بین کارکنان ترویج می دهند، در سازمان نهادینه گردند تا موجب افزایش رفتار مدنی کارکنان بشوند. رفتار مدنی سازمانی یک متغیر مهم سازمانی است و اثرات قابل توجهی بر متغیرهای دیگر سازمان دارد. توصیه می شود مدیران سازمان ها هر چند وقت یک بار، تحقیقی زمینه یابی در مورد وضعیت رفتار مدنی کارکنان به عمل آورند تا با شناسایی حیطه های رفتار مدنی، برنامه هایی جهت افزایش آنها فراهم آورند.

منابع

۱. اسلامی، ح. و سیار، ا. (۱۳۸۶)، "رفتار شهروندی سازمانی"، ماهنامه تدبیر، سال هجدهم، شماره ۱۸۷.
۲. حسنی کاخکی، ا. و قلی پور، ا. (۱۳۸۶)، "رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری"، فصل نامه پژوهش نامه بازرگانی، شماره ۴۵، ۱۱۵-۱۴۶.
۳. شاین، ا. (۱۳۸۳)، "فرهنگ سازمانی"، ترجمه محبوب، سازمان فرهنگی فرا، تهران، چاپ اول.
۴. شکرکن، ح. (۱۳۸۱)، "بررسی رابطه عدالت سازمانی با خشنودی شغلی و رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی و عملکرد شغلی کارگران کارخانه های اهواز"، موسسه کار و تأمین اجتماعی.

۵. شکرکن، ح.، و نعامی، ع.، (۱۳۸۵)، "بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز"، مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال سیزدهم، شماره ۱، ۷۹ - ۹۲.
۶. شولتز، د.، و شولتز، س.، (۱۳۸۳)، "نظریه های شخصیت"، ترجمه سید محمدی، نشر ویرایش، تهران، چاپ ششم.
۷. نعامی، ع.، (۱۳۸۱)، "شناسایی عوامل پیش بین خشنودی شغلی و بررسی روابط آنها با خشنودی شغلی و رابطه متغیر اخیر با عملکرد شغلی و رفتار مدنی کارکنان کارخانه های اهواز"، پایان نامه دکترا، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز.

8. Chen, C. and Chiu, S., (2008), "An integrative model linking supervisor support and organizational citizenship behavior," *Journal of Business and Psychology*, New York, 23 (1/2), pp 1 - 10.
9. Euwema, C.M., Wendt, H. and Van Emmerik, H., (2007), "Leadership styles and group organizational citizenship behavior across cultures," *Journal of Organizational Behavior*, 28, pp 1035 - 1057.
10. Johnson, A., (2008), "The influence of need for achievement, need for affiliation, leadership support, and organizational culture on organizational citizenship behavior," Alliant International University, Los Angeles.
11. Ling, Y., (2006), "A motivational model of organizational citizenship behavior," University of Illinois ,Chicago.
12. Lussier, R. and Achua, C., (2001), "Leadership behavior and motivation," South-Western College publishing, pp 66 - 105.
13. Moorman, H.R., (2003), "New frontiers for OCB research: an examination of four new research directions," <http://www.midwestacademy.org>.
14. Nam Choi, J., (2009), "Collective dynamics of citizenship behavior: what group characteristics promote group- level helping?," *Journal of Management Studies*, Oxford.
15. Somech, A. and Ron, I., (2007), "Promoting organizational citizenship behavior in schools: the impact of individual and organizational characteristics," *Educational Administration Quarterly*, Thousand Oaks.