

طراحی مدل ارتباطی بین پنج عامل شخصیت نئو و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان

غلامرضا شهبانی بهار^{۱*}، مریم فریدفاتی^۲، حمیدرضا یارقلی^۳

۱- استاد مدیریت ورزشی، دانشگاه بوعلی سینا ۲- کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه تبریز

۳- کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه پیام نور تهران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۱/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۵/۱۴

Design of the relation between the NEO Five-Factor Inventory and organizational citizenship behavior of employees of the Ministry of Sport and Youth

Gholamreza Shabanibahar¹, Maryam Faridfathi^{2*}, Hamidreza Yargholi³

1- Professor in Sport Management, Bualisina University 2- M. A. in sport management, Tabriz University

3- M. A. in sport management Payame Noor University

Received: (2015/04/08) Accepted: (2015/08/05)

Abstract

This study aimed to design the relation between the NEO Five-Factor Inventory and organizational citizenship behavior of employees of the Ministry of Sport and Youth has been performed. The population has been all employees of the Ministry of Youth and Sports Contains of 700 person that the sample size according to Krsjy and Morgan table 250 member and random sampling method is selected. In this study, to measure the variables of the NEO-Five Factor Inventory McCrae and Costa (1992) and organizational citizenship behavior (Organ, 1988) was used. The current research method is based on cross-correlation and structural equation model. Results of the analysis presented showed that significant correlation ($P < 0.01$) between personality traits and behavior of citizens. Also The big five personality factors can predict OCB employee with 0.37 factor loading. The results of the analysis of structural equation model showed that the model has good and acceptable. (RMSEA= 0.091, $\chi^2 = 75/66$, $df = 26$, CFI= 0.93, IFI= 0.91, NFI= 0.9, NNFI= 0.94). in result Since the organizational citizenship behavior influenced by basic factors such as personality traits, The necessary is in the process of recruiting and training before and during the service of these variables be considered seriously.

Keywords

Communication Model, NEO Five-Factor Inventory, Citizenship Behavior

چکیده

پژوهش حاضر باهدف طراحی مدل ارتباطی بین پنج عامل بزرگ شخصیت نئو و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان اجرا شده است. جامعه آماری کلیه کارمندان وزارت ورزش و جوانان شامل ۷۰۰ نفر می باشد که حجم نمونه با توجه به جدول کرجسی و مورگان ۲۵۰ نفر و به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. در این پژوهش، برای اندازه گیری متغیرها از پرسش نامه پنج عاملی شخصیت نئو کاستا و مک کری (۱۹۹۲) و پرسش نامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان (۱۹۸۸) استفاده شده است. روش تحقیق حاضر، توصیفی-همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر الگوی معادلات ساختاری است. نتایج حاصل از الگوی تحلیل مسیر ارائه شده تحقیق نشان داد که همبستگی معنی داری ($P \leq 0.01$) بین مولفه های شخصیت و رفتار شهروندی وجود دارد. همچنین پنج عامل بزرگ شخصیت می توانند با بار عاملی ۰/۳۷ رفتار شهروندی سازمانی کارمندان را پیش بینی نماید. نتایج آزمون تحلیل معادلات ساختاری بر روی مدل پیشنهادی پژوهش نشان داد که مدل از برازش خوب و قابل قبولی برخوردار بود (RMSEA = 0.091, $\chi^2 = 75/66$, $df = 26$, CFI= 0.93, IFI= 0.91, NFI= 0.9, NNFI= 0.94). در نتیجه از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی خود تحت نفوذ عوامل پایه ای نظیر صفات شخصیت می باشد، لازم است در فرایند جذب و نیز آموزش های پیش و حین خدمت به این متغیر توجه جدی نمود.

واژه های کلیدی

مدل ارتباطی، پنج عامل شخصیت نئو، رفتار شهروندی، وزارت ورزش و جوانان

* نویسنده مسئول: غلامرضا شهبانی بهار

E-mail: Shabani1345@gmail.com

*Corresponding Author: Gholamreza Shabanibahar

مقدمه

نیروی انسانی که امروزه از آن به عنوان سرمایه انسانی یاد می‌کنند یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های هر سازمانی است که کیفیت آن می‌تواند در رشد و تعالی سازمان نقش بسزایی داشته باشد و با توجه به پیچیدگی‌های آن مباحث مختلف در ابعاد رفتاری در حال ظهور می‌باشد که یکی از مهم‌ترین آن‌ها موضوع رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد (۱). تقریباً از یک دهه و نیم قبل، محققان بین عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانقشی تفاوت قائل شده‌اند. عملکرد فرانقشی، به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان برمی‌گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند (۱۴). محققان اهمیت زیادی برای تأثیر عملکرد فرانقشی بر اثربخشی سازمانی قائل هستند. یکی از متداول‌ترین مفهومی‌سازی‌ها و عملیاتی‌سازی‌های صورت گرفته درباره رفتارهای فرانقشی، مربوط به رفتارهای شهروندی سازمانی است (۳۴). مبنای فردی رفتارهای فراتر از نقش را می‌توان در تجزیه و تحلیل سازمانی چستر برنارد جست که بر تمایل فرد به مایه گذاشتن از خود برای سازمان تأکید می‌کند (۱۰). با توجه به مفهوم رفتارهای فرانقشی، محققان علوم رفتاری به مفهوم‌سازی پدیده مرتبط با آن یعنی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. اولین محققانی که در این زمینه مطالعات گسترده‌ای را انجام داده‌اند، ارگان و اسمیت، بوده‌اند که در دهه ۱۹۸۰، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار در ادبیات تحقیق سازمانی مشاهده شد (۱۹). امروزه سازمان‌هایی که در زمینه ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی پیشرو هستند، محیط کاری جذابی داشته و قابلیت جذب و حفظ بهترین افراد را دارند (۳۴). حضور کارکنان دارای سطح مطلوبی از OCB سازمان‌ها را قادر به ارائه خدمات باکیفیت از طریق برنامه‌ریزی، زمان‌بندی و مشارکت تمامی اعضا می‌نماید (۲۱، ۲۹، ۲۴). بر اساس نظریه ارگان، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل موارد ذیل می‌باشد:

نوع دوستی: نوع دوستی با کمک داوطلبانه به افراد مشخصی در محیط کار و در ارتباط با یک وظیفه یا

مشکل سازمانی مرتبط است (۱).

وظیفه‌شناسی: رفتارهایی را شامل می‌شود که به فرد اجازه می‌دهد تا وظایف خود را بالاتر از حد انتظار انجام دهد (۱).

جوانمردی: تمایلی از طرف کارمند برای تحمل شرایط غیر ایدئال بدون هیچ گله و شکایتی در برابر کاستی‌های واقعی است. جوانمردی مرتبط با عملکرد گروه کاری است، به طوری که مدیران، انرژی و زمان کمتری را برای هماهنگی اعضا صرف می‌کنند و می‌توانند بخش عمده‌ای از وقت خود را به فعالیت‌های طرح‌ریزی، برنامه‌ریزی، حل مشکلات و تحلیل سازمانی اختصاص دهند (۳۰).

ادب و مهربانی: شامل رفتارهایی است که از بروز مشکل جلوگیری می‌کند، مانند اجتناب از بروز مشکل برای همکاران و یا مشورت پیش از اقدام (۳۰).

فضیلت مدنی: رفتاری است که نشان می‌دهد یک کارمند در مورد حیات سازمان حساسیت دارد و مسئولانه مشارکت می‌کند. فضیلت مدنی شامل پیشنهادات سازنده‌ای است درباره اینکه چگونه گروه کاری می‌تواند کارایی خود را ارتقا دهد. این مسئله مبتنی بر ماهیت پیشنهاد منابع را آزاد می‌کند یا کارکنان را کارآمدتر می‌سازد و عملکرد گروه را با مشارکت فعالانه و توجه آمیز افزایش می‌دهد (۱۱).

در میان تحقیقات مرتبط با OCB (رفتار شهروندی سازمانی) برخی بر نتایج و برخی بر خود OCB متمرکز بوده‌اند؛ با این حال اغلب تحقیقات به پیش بینی عوامل ایجادکننده آن پرداخته‌اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد و انواع رهبری به عنوان عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده‌اند (۲۹). تحقیقات نشان داده شخصیت کارکنان نیز می‌تواند در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر باشد. در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی، ابعاد شخصیتی حتی می‌توانند بهتر از پیش‌بینی عملکرد شغلی عمل کنند؛ به عبارت دیگر، نگرش کارکنان یک سازمان نسبت به موضوعات مختلف، در بروز یا عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر می‌باشد. بخشی از این نگرش‌ها به هنگام ورود یک فرد به سازمان با او همراه هستند

6. conscientiousness
7. sportsmanship
8. courtesy
9. civic virtue

1. Organizational Citizenship Behavior
2. Extra-role Performance
3. Chester Barnard
4. Organ & Smith
5. altruism

هستند. علاوه بر آن، این‌گونه افراد دوست دار دیگران بوده و تمایل به شرکت در اجتماعات و مهمانی‌ها دارند. هیجان و تحرک را دوست دارند و به موفقیت در آینده امیدوارند. در مقابل برون‌گرایان که به‌روشنی قابل توصیف هستند، درون‌گرایان را نمی‌توان به‌آسانی تعریف کرد. در برخی جوانب درون‌گرایی را می‌توان با نبود ویژگی‌های برون‌گرایی توصیف نمود. درون‌گرایان افرادی محافظه‌کار، مستقل و تک‌رو هستند، ولی به‌هیچ‌وجه تنبل یا کند یا دوست‌داشتنی نیستند. درون‌گرایان خجالتی و تنها هستند. درون‌گرایان کنجکاو هستند و علاقه زیادی نیز به پژوهش دارند (۳۳).

شاخص گشودگی: مقیاس‌های گشودگی به جنبه‌ها یا محدوده‌هایی تجربی که فرد در برابر آن‌ها باز است، اختصاص داده شده‌اند. افراد تجربه پذیر انسان‌هایی هستند که در باروری تجارب درونی و دنیای پیرامون کنجکاو بوده و زندگی آن‌ها سرشار از تجربه است. این افراد طالب لذت بردن از نظریه‌های جدید و ارزش‌های غیرمتعارف هستند و در مقایسه با افراد بسته، احساسات مثبت و منفی فراوانی دارند (۳۳).

شاخص موافق بودن: شاخص موافق بودن نیز همانند برون‌گرایی بر گرایش‌های فردی تأکید دارد. فرد موافق اساساً نوع‌دوست است، با دیگران احساس هم‌دردی می‌کند و مشتاق کمک به آنان است و اعتقاد دارد که دیگران نیز با او همین رابطه را دارند. در مقایسه، شخص ناموافق یا مخالف، خودمحور بوده و به‌قصد و نیت دیگران مظنون است و بیش‌تر اهل رقابت است تا همکاری. به نظر می‌رسد که این شاخص، به سمت جنبه‌های مثبت اجتماعی و سلامت روانی بیش‌تر سوق دارد (۱۷).

شاخص باوجدان بودن: یکی از موضوع‌های مهم یک نظریه شخصیت و به‌ویژه در نظریه روان‌پویایی، موضوع کنترل تکانه‌ها است. در روند تکوین و تحول فردی، بیش‌تر افراد می‌آموزند که چگونه کشش‌ها و نیازهای خود را اداره کنند. فرد باوجدان دارای هدف و خواست‌های قوی و از پیش تعیین‌شده است. برخی این شاخص را تمایل به موفقیت نامیده‌اند. در جنبه‌های مثبت این شاخص، افراد دارای نمره‌های بالا در زمینه‌های حرفه‌ای و دانشگاهی، افراد موفق هستند و در جنبه‌های منفی، نمره بالا همراه با ویژگی‌های

و از این طریق بروز یا عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را کنترل نمایند (۵). مدل پنج عامل بزرگ شخصیت به‌طور گسترده‌ای در جامعه علمی موردپذیرش قرار گرفته است و نقش مؤثری در تحقیقات رفتار سازمانی و روانشناسی صنعتی-سازمانی به عهده گرفته است. علاوه بر آن از این مدل شخصیتی برای مطالعه رابطه بین شخصیت و متغیرهای موردعلاقه سازمان‌ها از جمله رهبری رضایت‌شغلی عملکرد شغلی و... استفاده شده است. همه این تحقیقات نشان دادند که شخصیت یک عامل تعیین‌کننده در رفتار فردی در محل کار است (۳۱).

با توجه به اینکه اولین و مهم‌ترین جزء نظام سازمان، افراد انسانی باشخصیت‌های مختلف می‌باشند، لذا انگیزه‌ها، توانایی‌ها، تمایلات، عقاید و افکاری که در واقع از ابزار مهم تشکیل‌دهنده شخصیت انسان می‌باشند حدود انتظارات و توقعات افراد را نسبت به یکدیگر و همچنین نسبت به سازمان تعیین می‌کنند (۱۰). از آنجاکه رگه‌های مختلف شخصیتی دارای علایق، صلاحیت‌ها و حالات مزاجی متفاوتی هستند، مایل‌اند خود را با افراد و موضوعات مخصوص احاطه کنند و در جستجوی مسائلی هستند که با علایق و صلاحیت‌ها و طرز تفکرشان نسبت به جهان متجانس باشد (۱۲).

امروزه ارزش شخصیت به‌عنوان یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های انگیزش پیشرفت پذیرفته شده است. شخصیت هر فرد نقش مهمی در عملکرد شغلی‌اش نیز دارد؛ زیرا شخصیت هر فرد انگیزش و نگرش فرد را نسبت به یک شغل و شیوه‌ای که فرد به اقتضائات شغلی پاسخ می‌دهد، مشخص می‌کند (۶). در زمینه شخصیت افراد، کاستا^۱ و مک کری (۲۳، ۱۷). با استفاده از تحلیل عاملی به این نتیجه رسیدند که می‌توان با تفاوت‌های فردی و خصوصیات شخصیتی، پنج بعد عمده را منظور نمود:

شاخص روان‌آزرده‌گرایی: از جمله ابعاد گسترده شخصیت، مقایسه سازگاری، ثبات عاطفی فرد، ناسازگاری و عصبیت یا روان‌آزدگی است. داشتن احساسات منفی مانند ترس، غم، برانگیختگی، خشم، احساس گناه، احساس کلافگی دائمی و فراگیر، مبنای این شاخص را تشکیل می‌دهند (۳۳).

شاخص برون‌گرایی: برون‌گراها افرادی اجتماعی

4. Openness
5. Agreeableness
6. Conscientiousness

1. casta
2. Neuroticism
3. Extraversion

مسئولیت‌پذیری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارند. ایلاز (۲۰۰۹) نیز نشان داد ویژگی سازگاری بیشتر با ابعاد فردی و ویژگی مسئولیت‌پذیری بیشتر با ابعاد سازمانی رفتار شهروندی سازمانی رابطه نشان داد (۲۲). حضرتی (۱۳۸۷) و ارگان (۱۹۹۴) قوی‌ترین مؤلفه شخصیتی پیش‌بینی کننده رفتارهای شهروندی سازمانی را مسئولیت‌پذیری یا وجدان معرفی می‌نمایند (۲۸، ۳). رانی و بخشی (۲۰۰۹)، در تحقیق خود با عنوان رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی که در میان ۱۹۷ دکتر شاغل در دانشکده پزشکی در هند شمالی انجام شد به این نتیجه رسیدند که از پنج بعد شخصیتی، ابعاد برون‌گرایی، باوجدان بودن، وظیفه‌مداری و باز بودن به تجربه، به‌صورت مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارند در صورتی که روان‌نژندگرایی به‌صورت منفی با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط است (۳۷). از طرقی تحقیقات آلونسو (۲۰۰۲) نشان داد که باوجدان بودن بیشترین ارتباط را با رفتار شهروندی سازمانی دارد (۱۳). همچنین صادق پور (۱۳۹۱) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که متغیر شخصیت به میزان ۵۳٪ بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار بوده است (۸).

با توجه به اهمیت شخصیت افراد و همچنین رفتار شهروندی سازمانی و از آنجاکه وزارت ورزش و جوانان متولی اصلی ورزش کشور محسوب می‌شود و عملکرد آن در همه ابعاد ورزش به‌ویژه قهرمانی اثرگذار است و کارکنان این نهادها می‌توانند نقش مهمی در پیشبرد ورزش در جامعه داشته باشند، مسلم است بهبود عملکرد و بهره‌وری در این سازمان‌ها زمینه دستیابی به اهداف اساسی آن‌ها را فراهم می‌آورد. در این راستا و با توجه به نتایج تحقیقات و مواردی که ذکر شد، مدیران بایستی به دنبال بهبود و ارتقا سرمایه اجتماعی و همچنین رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان باشند. در همین راستا این پژوهش در پی آن است که ارتباط بین پنج بعد بزرگ شخصیت و رفتار شهروندی را بین کارکنان وزارت ورزش و جوانان بررسی کند و به طراحی مدل معادلات ساختاری مربوطه بپردازد؛ بنابراین مسئله اصلی تحقیق این است که آیا ابعاد شخصیت پیش‌بینی کننده مناسبی برای رفتار شهروندی است؟ بدین منظور و با توجه به ادبیات تحقیق مدل مفهومی زیر مورد آزمون قرار خواهد گرفت.

ایرادگیری‌های کسل‌کننده، وسواسی اجباری به پاکیزگی و یا فشار فوق‌العاده به خود در امور کاری و حرفه‌ای دیده می‌شود (۳۳).

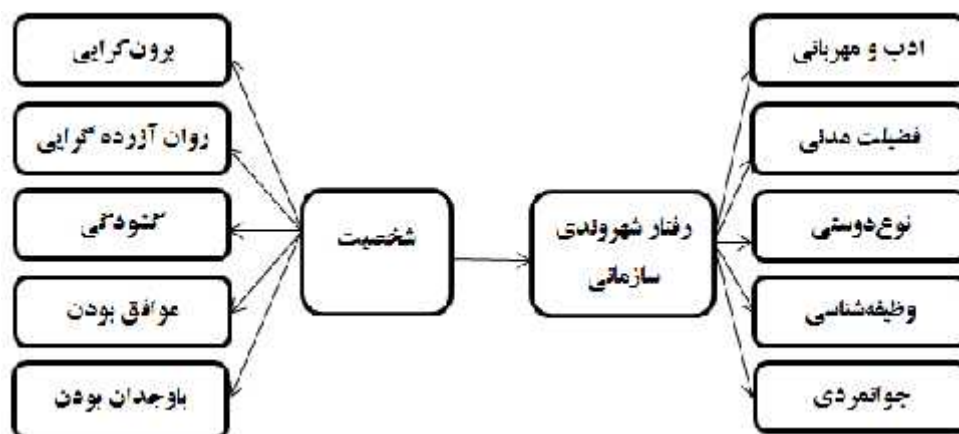
در زمینه تحقیقات انجام‌شده مربوط به رفتار شهروندی و عوامل فردی و شخصیتی بر دو محور اصلی متمرکز است: اولاً اورگان و ریان، عامل کلی مؤثر بر روحیه را به‌عنوان مبنای رضایت کارکنان، تعهد سازمانی، درک از عدالت و درک از رفتارهای حمایتی رهبری تلقی می‌کنند؛ ثانیاً تحقیقات نشانگر ارتباط معنی‌دار آن‌ها با رفتار شهروندی سازمانی است (۲۸، ۳۵). در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی، ابعاد شخصیتی حتی می‌توانند بهتر از پیش‌بینی عملکرد شغلی عمل کنند. تحقیقات انجام‌شده در زمینه شخصیت و رفتارهای شهروندی سازمانی، اغلب به این نتیجه رسیدند که وظیفه‌شناسی، قوی‌ترین رابطه را با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دارد (۴). ارگان (۱۹۹۴)، قوی‌ترین مؤلفه شخصیتی پیش‌بینی کننده رفتارهای شهروندی سازمانی را مسئولیت‌پذیری یا وجدان معرفی می‌نماید، اما اذعان دارد که بهتر است برای برقراری ارتباط میان شخصیت و رفتارهای شهروندی سازمانی از روشی که مجموع‌های از خصوصیات شخصیتی یا به عبارتی یک پروفایل شخصیتی را در نظر بگیرد استفاده نمود (۲۸). همچنین سیرادین و همکاران (۲۰۱۳)، بیان میکنند که شخصیت افراد یکی از مولفه‌های مهم تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی است (۳۸). مشرف و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیق با هدف تعیین تأثیر عوامل شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان ارائه دهندگان خدمات سلامت در بیمارستان‌های عمومی به این نتیجه رسیدند که هر پنج بعد شخصیتی نتو به طور مستقیم بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر می‌گذارد (۲۵).

نتایج تحقیقات تان و تان (۲۰۰۸) نیز نشان داد که رابطه مثبت و معنی‌داری بین بعد وظیفه‌شناسی و ابعاد رفتار شهروندی وجود دارد (۳۹). همچنین محقق دیگری همچون هیل (۲۰۰۲) در تحقیق خود ارتباط منفی و معنی‌داری بین روان‌رنجوری و رفتار شهروندی سازمانی گزارش کرد (۲۰).

نیومن و کیکال (۱۹۹۸) نیز در تحقیق خود دریافتند از بین عوامل پنج‌گانه شخصیتی، تنها دو عامل سازگاری و

6. Ilies
7. Bakhshi & rani
8. Alonso

1. Organ
2. Sjahruddin
3. Tan & tan
4. hill
5. Neuman George & Kickul



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

نرم‌افزار SPSS و لیزرل (lisrel) مورد بررسی قرار گرفته است

روش تحقیق

از نظر هدف، تحقیق حاضر را می‌توان در گروه تحقیق‌های کاربردی دسته‌بندی کرد. از نظر ماهیت تحقیق نیز، تحقیق حاضر جزو تحقیق‌های توصیفی-همبستگی، است. جامعه آماری این تحقیق شامل همه کارکنان وزارت ورزش و جوانان است که تعداد این کارکنان، در مجموع، ۷۰۰ نفر بوده است. با محاسبه حجم نمونه مورد نیاز برای تحقیق با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه کرجسی و مورگان^۱ ۲۵۰ نفر از کارمندان به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های لازم برای تحلیل و آزمون الگو، از پرسش‌نامه پنج عاملی شخصیت نئو کاستا و مککری (۱۹۹۲) و پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان (۱۹۸۸) استفاده شده است. به منظور ارزیابی روایی، پرسشنامه به همراه توضیحاتی در مورد الگو تحقیق، در اختیار چند نفر از اساتید رشته مدیریت و دانشجویان دکتری قرار گرفت و اصلاحات لازم بر اساس نظرات ارائه شده توسط آنان اعمال گردید. برای سنجش و استخراج نظرات، از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. به‌طور کلی ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۸۱ در پرسشنامه‌های پرسش‌نامه شخصیت رفتار شهروندی سازمانی نیز نشان داد که پرسشنامه‌ها از پایایی مناسبی برخوردار بوده‌اند. روش اصلی تجزیه و تحلیل در تحقیق حاضر، رویکرد معادلات ساختاری است که دربرگیرنده دو الگو اندازه‌گیری و ساختاری است. نتایج این بخش با استفاده از نرم‌افزار لیزرل انجام شده است. البته پیش از بررسی برازش الگو و بررسی فرضیه تحقیق، آمار توصیفی داده‌ها شامل خصوصیات جمعیت شناختی افراد حاضر در نمونه با استفاده از

یافته‌های تحقیق

با توجه به جدول ۱، ۳۹ درصد از نمونه زن و ۵۱ درصد مرد بودند. ۱۸ درصد از نمونه مجرد و ۸۲ درصد متأهل بودند. با توجه به نتایج مشاهده می‌شود که بیشترین تعداد نمونه را کارمندان با مدرک لیسانس با ۶۳ درصد تشکیل می‌دادند. همچنین ۵۶ درصد از نمونه تربیت‌بدنی و ۴۴ درصد غیر تربیت‌بدنی بودند. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده مشاهده می‌شود که بیشترین فراوانی مربوط به استخدام رسمی با ۵۷ درصد می‌باشد.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد فراوانی بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی

شاخص آماری	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت		
زن	۹۸	۳۹٪
مرد	۱۵۲	۵۱٪
وضعیت تأهل		
مجرد	۴۵	۱۸٪
متأهل	۲۰۵	۸۲٪
مدرک تحصیلی		
کاردانی	۵۰	۲۰٪
کارشناسی	۱۵۸	۶۳٪
ارشد	۳۷	۱۵٪
دکتری	۵	۲٪
رشته تحصیلی		
تربیت‌بدنی	۱۴۰	۵۶٪
غیر تربیت‌بدنی	۱۱۰	۴۴٪
نوع استخدام		
قراردادی	۳۲	۱۳٪
پیمانی	۵۰	۲۰٪
رسمی	۱۴۳	۵۷٪
رسمی آزمایشی	۲۲	۹٪

1. Korjesi & Morgan
2. Measurement Model

بر این اساس مؤلفه های مورد بررسی در این پژوهش مورد تحلیل قرار گرفت. بر این اساس می توان گفت که متغیرهای پژوهش دارای توزیعی نرمال هستند یا غیرنرمال.

در این بخش پیش از انجام آزمون های آماری و به دلیل پیش فرضی جهت استفاده یا عدم استفاده از آزمون های پارامتریک یا ناپارامتریک از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده گردید.

جدول ۲. آماره های آزمون کولموگروف اسمیرنوف

متغیرهای پژوهش	آماره ها	Test Statistic	P	نوع توزیع
روان آزردگی	۰/۷۷۶	۰/۵۸۴	نرمال	
برونگرایی	۱/۶۴۷	۰/۰۰۹	نرمال	
گشودگی	۱/۳۹۶	۰/۰۴۱	نرمال	
موافق بودن	۱/۱۹۹	۰/۱۱۳	نرمال	
باوجدان بودن	۱/۱۶۱	۰/۱۳۵	نرمال	
وظیفه شناسی	۱/۰۴۵	۰/۲۲۵	نرمال	
ادب و مهربانی	۰/۹۱۳	۰/۳۷۴	نرمال	
جوانمردی	۱/۳۱۱	۰/۰۶۴	نرمال	
نوع دوستی	۱/۱۶	۰/۱۳۵	نرمال	
فضیلت مدنی	۰/۸۸	۰/۴۲۱	نرمال	

توزیع نرمال بوده و در نتیجه برای آزمون فرضیه های مربوط به این متغیرها بایستی از آزمون های ناپارامتریک استفاده شود. با توجه به نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف در ابتدا جهت بررسی ارتباط بین ویژگی های شخصیتی (روان آزردگی، گرای، برونگرایی، گشودگی، موافق بودن، با وجدان بودن) با مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی (وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، جوانمردی، نوع دوستی، فضیلت مدنی) از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

بر اساس این آزمون، وقتی توزیع داده ها نرمال می باشد که مقدار یا سطح معناداری بیشتر از عدد بحرانی در سطح ۰/۰۵ باشد. با توجه به مقادیر سطح معناداری در مورد مؤلفه های تحقیق (مؤلفه های ویژگی های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی) مشاهده می شود که در این متغیرها مقادیر سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ می باشد. این بدان معناست که توزیع مشاهده شده این متغیرها با توزیع مورد انتظار محقق همسان است، یعنی توزیع متغیرهای فوق یک

جدول ۳. ماتریس همبستگی بین پنج ویژگی شخصیتی با مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی	فضیلت مدنی	نوع دوستی	جوانمردی	ادب و مهربانی	وظیفه شناسی	
روان آزردگی گرای	-.۲۰۷*	-.۲۹**	-.۲۶۹**	-.۳۱**	-.۱۸۷*	
برونگرایی	-.۳۷۳**	-.۲۱۹*	-.۳۵۹**	-.۲۵۳**	-.۲۴۹*	
گشودگی	-.۳۲۹**	-.۳۷۴**	-.۳۶۹**	-.۲۵**	-.۳۶**	
موافق بودن	-.۳۶۳**	-.۴۸۵**	-.۲۲۳*	-.۲۰۷*	-.۴۶۴**	
باوجدان بودن	-.۳۵۵**	-.۲۶۹**	-.۴۸۸**	-.۴۲۴**	-.۵۰۵**	
ویژگی های شخصیتی	-.۴۳۴**	-.۴**	-.۴۱۴**	-.۲۸۵**	-.۲۴۵**	

* = معناداری در سطح $P \leq 0.05$

عامل باوجدان بودن شخصیت با مؤلفه‌های وظیفه شناسی و جوانمردی به ترتیب با ضریب همبستگی برابر ۰/۵۰۵ و ۰/۴۸۸ مشاهده شد. از طرف دیگر نتایج نشان می‌دهد که پایین‌ترین ضریب همبستگی بین عامل شخصیتی روان آزرده گزایی با مؤلفه وظیفه شناسی ($r = -0.187, P \leq 0.05$) و عامل شخصیتی موافق بودن با مؤلفه ادب و مهربانی ($P \leq 0.05$) معلولی و اثر ویژگی‌های شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی از مدل معادلات ساختاری بهره گرفته شد.

بر اساس یافته‌های حاصل از آزمون همبستگی پیرسون (جدول ۲) بین ویژگی‌های شخصیتی با رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری در سطح کوچکتر از ۰/۰۱ و به صورت دو طرفه وجود دارد ($r = 0.52, P \leq 0.01$)، این ارتباط در سطح قابل قبول و متوسطی به صورت مستقیم و دو طرفه بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با پنج عامل شخصیتی نیز برقرار می‌باشد به جز نتایج مربوط به ارتباط عامل شخصیتی روان آزرده گزایی با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی که نشان می‌دهند بین روان آزرده گزایی با مؤلفه‌های وظیفه‌شناسی، ادب و مهربانی، جوانمردی و نوع‌دوستی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. همچنین بالاترین همبستگی بین

جدول ۴. ضرایب رگرسیونی مدل روابط ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی

T	بارعاملی	ارتباط متغیرها	T	بارعاملی	ارتباط متغیرها
۱	۰/۶۷۴	وظیفه شناسی --- رفتار شهروندی	۱	-۰/۷۹۴	روان آزرده گزایی --- ویژگی‌های شخصیتی
۷/۶۵۵	۰/۷۹۴	ادب و مهربانی --- رفتار شهروندی	۹/۸۸۷	۰/۸۷۱	برون‌گزایی --- ویژگی‌های شخصیتی
۷/۸۱۸	۰/۶۲	جوانمردی --- رفتار شهروندی	۹/۸۴۵	۰/۸۶۷	گشودگی --- ویژگی‌های شخصیتی
۸/۷۴۶	۰/۸۵	نوع‌دوستی --- رفتار شهروندی	۶/۸۲۵	۰/۶۳۶	موافق بودن --- ویژگی‌های شخصیتی
۴/۷۶	۰/۴۶	فضیلت مدنی --- رفتار شهروندی	۳/۲۰۸	۰/۳۱۷	باوجدان بودن --- ویژگی‌های شخصیتی
۳/۳۸۶	۰/۳۷۲	ویژگی‌های شخصیتی --- رفتار شهروندی			

رفتار شهروندی سازمانی) می‌باشند. همچنین نتایج نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی می‌تواند تأثیر مثبت و معناداری مطلوبی برابر با بارعاملی ۰/۳۷ بر رفتار شهروندی داشته باشد. در ادامه در جدول ۴ نتایج برازش مدل ارائه شده است.

جدول ۳ و شکل ۱ مدل روابط کلی بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی نمایش داده شده است. همانگونه که مشاهده می‌شود کلیه بارهای عاملی (ضرایب رگرسیونی استاندارد شده) مقدار T (مقادیر نسبت‌های بحرانی) از مقادیر قابل قبولی برخوردار بوده و این شاخص‌ها نشان می‌دهند که متغیرهای مشاهده‌ای اندازه‌گیری شده به خوبی انعکاسی از متغیرهای پنهان (ویژگی‌های شخصیتی و

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی

تفسیر	مقادیر شاخص‌ها	شاخص‌های برازش
-	۷۵/۶۶	کای اسکوار (کای دو)
-	۲۶	درجه آزادی
قابل قبول	۲/۹۱	نسبت کای اسکوار به درجه آزادی (χ^2/df)
قابل قبول	۰/۰۹۱	ریشه دوم میانگین خطای برآورد (RMSEA)
قابل قبول	۰/۹۳	شاخص برازش تطبیقی (CFI)
قابل قبول	۰/۹	شاخص برازش هنجار شده (NFI)
قابل قبول	۰/۹۱	شاخص برازش افزایشی (IFI)

کارکنان را به معنای اجتناب از وارد نمودن خسارات به سازمان و اندیشیدن به این‌که چطور اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می‌گذارد، ارتقا دهد و وجدان کاری کارکنان را توسعه بخشند. همچنین کارکنان با ویژگی موافق تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر را در خود می‌پروراند بدون این‌که گله و شکایتی صورت گیرد؛ بنابراین رفتار اجتماعی و جوانمردی، وظیفه‌شناسی و مسئولیت‌پذیری و وفاداری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویر مناسب از سازمان در آنان نهادینه خواهد شد.

بر اساس یافته‌ها ویژگی باوجدان بودن بر رفتار شهروندی تأثیر مثبتی دارد، بر اساس نظریه پنج عامل بزرگ شخصیت، مسئولیت‌پذیری یا باوجدان بودن، شامل کوششی منظم برای دستیابی به اهداف تعیین شده و نیز پیروی جدی از اصول پذیرفته شده می‌باشد (۴). نت مه یر (۱۹۹۷) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در قالب چهار طبقه جوانمردی، رفتار مدنی، باوجدان بودن و نوع‌دوستی بیان می‌کند (۲۵). به این ترتیب وجود همپوشی مفهومی میان عامل مسئولیت‌پذیری شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی، بر وجود رابطه بین این دو متغیر دلالت دارد؛ که با نتایج تحقیقات بخشی و رانی (۲۰۰۹)، حبیبی تبار (۱۳۹۰) و صادق پور (۱۳۹۱) همسو می‌باشد (۲، ۸، ۳۷). تیپ شخصیتی مسئولیت‌پذیری با وظیفه‌شناسی، صلاحیت و قابلیت، تداعی می‌شود. شخص مسئولیت‌پذیر تمایل به نظم و انجام کامل کار دارد؛ وجدان کاری و روحیه کار گرایی در تیپ شخصیتی مسئولیت‌پذیر منجر به رفتارهای نوع‌دوستانه می‌شود که تشکیل‌دهنده بخشی از رفتارهای شهروندی سازمانی هستند (۱۵). وجود رابطه منفی معنادار میان روان آزرده گرایی و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مختصات این دو متغیر قابل پیش‌بینی است؛ چراکه روان آزرده گرایی (در مقابل پایداری عاطفی) دامنه‌ای از هیجانات منفی از قبیل اضطراب، خشم، افسردگی، خجالت و تنفر را دربر می‌گیرد. این بعد همچنین شامل داشتن عقاید غیرواقعی، کنترل ضعیف امیال فردی و راهبردهای غیر مؤثر مقابله با استرس نیز می‌باشد (۴)؛ از طرفی لازمه بروز رفتارهای فرانقشی ویژگی‌هایی مانند اجتناب از تضادهای غیرضروری، کمک به همکاران در محیط کار، تحمل شرایط تحمیل شده به سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمانی است که همگی در تضاد با سطوح بالای روان آزرده گرایی هستند نتایج این بخش از تحقیق با نتایج تحقیق هیل (۲۰۰۲) همسو می‌باشد.

در پایان با توجه به عوامل شخصیتی تبیین‌گر رفتارهای

بر اساس نتایج جدول ۴ مشاهده می‌شود شاخص‌های برازش مدل از مقدار قابل قبول و مطلوب برخوردار بوده و مدل تحقیق تأیید می‌شود. مقدار ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) با مقدار ۰/۰۹۱ و CFI با مقدار ۰/۹۳ هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

رفتار شهروندی سازمانی نیازمند متغیرهایی است که زمینه بروز آن را فراهم آورد. که یکی از عمده‌ترین این متغیرها شامل ویژگی‌های شخصیتی افراد می‌باشند. پس از اینکه زمینه برای بروز این رفتارها به وجود آمد، مسلماً وجود این رفتارها در سازمان پیامدهایی را به دنبال خواهد داشت. همان‌طور که قبلاً نیز بیان شد، بررسی عوامل پیش‌بینی کننده بروز رفتارهای شهروندی سازمانی به‌عنوان یکی از زمینه‌های تحقیقاتی مهم در عرصه رفتار سازمانی است. صاحب‌نظران این عرصه معتقدند که مجموعه‌ای از شرایط باید در داخل سازمان و همچنین درون کارکنان سازمان مهیا باشد تا امکان بروز این چنین رفتارهایی از سوی کارکنان فراهم آید. با توجه به نتایج این تحقیق مشاهده شد که چهار بعد شخصیت (گشودگی، موافق بودن، برون‌گرایی و باوجدان بودن) طبق الگوی ساختاری ارائه شده بر رفتار شهروندی سازمانی کارمندان وزارت ورزش و جوانان اثر مثبت و بعد روان آزرده گرایی تأثیر منفی و معنی‌داری وجود دارد که با نتایج تحقیقات مشرف و همکاران (۲۰۱۵)، سیرادین و همکاران (۲۰۱۳)، بخشی و رانی (۲۰۰۹)، صادق پور (۱۳۹۱) همسو می‌باشد (۲۵، ۳۸، ۳۷، ۸).

نتایج نشان داده وجود شخصیت گشودگی در بروز رفتار شهروندی کارمندان دارای تأثیر مثبت و معنی‌داری است یعنی چنانچه تجربه پذیری افراد بهبود یابد رفتار شهروندی افراد نیز بهبود خواهد یافت؛ که با نتایج تحقیقات حبیبی تبار (۱۳۹۰) و صادق پور (۱۳۹۱) همسو می‌باشد (۲، ۸).

احساس همبستگی در سطح گروهی و مؤلفه موافق بودن شخصیت که اساساً فرد با این ویژگی شخصیتی نوع‌دوست است، با دیگران احساس هم دردی می‌کند و مشتاق کمک به آنان است و اعتقاد دارد که دیگران نیز با او همین رابطه را دارند. به تضمین ابعاد نوع‌دوستی کارکنان کمک شایان توجهی نماید که شامل همه نوع اقدامات و کمک‌های داوطلبانه کارکنان به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط می‌شود. نزاکت ادبی

شخصیت روان آزوده گرایي کارمندان برگزار شود تا بتوان رفتار شهروندی سازمانی کارمندان را بهبود و ارتقا بخشید.

شهروندی سازمانی در این تحقیق پیشنهاد می‌شود، نخست آنکه به هنگام گزینش کارکنان سعی شود از بین داوطلبان، متقاضیانی که از حیث مسئولیت‌پذیری و سازگاری ضعیف هستند، غربال شوند. همچنین کارگاه‌ها و برنامه‌های روانشناسی مخصوص برای بهبود ویژگی‌های گشودگی، برون‌گرایی و وجدان کاری و کم‌رنگ کردن

منابع

۱. اسلامی، حسن، سیار ابوقاسم، اذر. «رفتار شهروندی سازمانی»، تدبیر، شماره ۱۸۷، ۱۳۸۶، صص ۵۶-۵۹
۲. حبیبی تبار، زینب. طراحی الگوی سلامت سازمانی: بررسی تاثیر شخصیت، عدالت و رفتار شهروندی سازمانی بر روی سلامت سازمانی (مورد مطالعه: مرکز آموزش مدیریت دولتی)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران، ۱۳۹۰.
۳. حضرتی، محمود. بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمند سازی کارکنان در سازمان‌های دولتی، پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران، ۱۳۸۷.
۴. روشن چسلی، رسول، شعیری، محمدرضا، عطری فرد، مهدیه، نیک خواه، اکبر، قائم مقامی، بهاره، رحیمی راد، اکرم. «بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه شخصیتی ۵ عاملی»، ماهنامه دانشور رفتار، ۱۳۸۵، شماره ۱۶، ۲۷-۳۶
۵. سعیدی نژاد، مجید. بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی در جهاد دانشگاهی. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران، ۱۳۸۷.
۶. سهرابی زاده، ساناز، باستانی، پیوند، روانگرد، رامین. «بررسی عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۸»، فصلنامه بیمارستان، سال نهم، ۱۳۸۹، شماره ۲، شماره مسلسل ۳۴، صص: ۸۲-۷۵.
۷. شمسایی، محمد مهدی، کریمی، یوسف، جدیدی، محسن، و نیکخواه، حمیدرضا. «همنویی: همبسته‌های آن با ۵ عاملی بزرگ شخصیت، جنس و وضعیت تأهل»، فصلنامه روانشناسی کاربردی، ۱۳۸۸، ۳ (۱): ۶۷-۷۵.
۸. صادق پور، فاطمه. بررسی رابطه شخصیت با رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه سوره)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران، ۱۳۹۱.
۹. صنوبری، محمد. «رفتار شهروندی سازمانی، (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل موثر بر آن)»، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۱۳۸۷، ۵ (۱۶): ۹۹-۷۹.
۱۰. فتحی آشتیانی، علی، داستانی، محبوبه. آزمون‌های روان‌شناختی، ارزشیابی شخصیت و سلامت روان، چاپ اول، تهران: انتشارات بعثت، ۱۳۸۸.
۱۱. هویدا، رضا، نادری، ناهید. «بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان»، پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی، ۱۳۸۷، ۹ (۳۳): ۱۱۸-۱۰۳
۱۲. یزدی، سیده منور، حسینیان، سیمین. «بررسی مقدماتی آزمون رغبت سنج تحصیلی - شغلی به منظور ارائه روش نمره گذاری جهت هدایت تحصیلی دانش آموزان سال اول متوسطه نظام جدید». نشریه پژوهش‌های مشاوره، ۱۳۷۷، شماره ۱: ۹۸-۷۱.
13. Alonso, P.E. & s.Fox. An emotion-centered model of voluntary work behavior: some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior, Human resource management review, 2002; p:292-269
14. Bateman, T.S., & Organ, D.W. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship, Academy of Management Journal, 1983; Vol: 26, No: 4, pp: 587-595
15. Comeau, D. J. Structural interdependence, personality, and organizational citizenship behavior, An examination of person-environment interaction. Personnel Review, 2005; 3, 310-330.
16. Costa P. T., and McCare R. R. Cross-sectional studies of personality in a national sample: I. Development and validation of survey measures. Psychology and

- Ahing, 1986; 1: 140-143.
17. Costa PT, Jr, McCrae RR. A Five-Factor Model perspective on personality disorders. In: Strack S, editor. Handbook of personology and psychopathology. John Wiley & Sons: Hoboken, NJ; 2005; pp. 257–270
 18. Costa, P. T., Jr., & McCrae, R. R. Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, 1992.
 19. George, J.M. & Brief, A.P. Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood atwork-organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 1992; Vol: 12, No: 2, pp.316–329
 20. Hill TM. Job attitudes and personality: Predictors of organizational citizenship behavior [dissertation]. Saint Mary's University. 2002; 1-57.
 21. Hui, C., Lam, S. S. K. Can good citizens lead the way in providing quality service. *Academy of Management Journal*, 2001; 5, 988-995.
 22. Iliès, R., & Fulmer, I. S. Personality and citizenship behavior: The mediating role of job, 2009.
 23. McCrae R.R., & Costa P.T., Jr. Rotation to maximize the construct validity of factors in the NEO Personality Inventory. *Multivariate Behavioral Research*, 1985; 24, 107-124
 24. McKenzie, S. B., et al. OCB and objective productivity as determinants of managerial evaluation of salespersons' performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1991; 50, 123-150.
 25. Mushraf, Abbas, Al-Saqry, Riyadh, Haydar Jasim Obaid. The Impact of Big Five Personality Factors on Organizational Citizenship Behaviour, *International Journal of Management Science*, 2015; 2(5): 93-97.
 26. Netemeyer, R., & Boles, T. S. An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 1997; 61, 85-98.
 27. Neuman George, A., Kickul Jill, R. Organizational citizenship behaviors: Achievement OCB and the moderating role of team leader Effectiveness. *Journal of Managerial Psychology*. 2007; 22(6): 530-48.
 28. Organ, D. W. Personality and OCB. *Journal of Management*, 20, 465-478. orientation and personality. *Journal of Business and Psychology*, 1994; 263-279.
 29. Organ, D. W., & Ryan, K. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 1995; 48, 775-802.
 30. Organ, D.W. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books, 1998.
 31. Panaccio, A & Vandenberghe. Fivefactor model of personality and organizational commitment: The mediating role of positive and negative affective states. *Journal of Vocational Behavior*, 2012; 80, 647-658.
 32. Penter, j. Organizational citizenship and student achievement, *Journal of Cross-Disciplinary in perspective Education*, 2008; Vol. 1. No.1, p:51-58
 33. -Pervin, L, Cervone, D. Personality Theory and research, WILEY, eleventh edition, 2013.
 34. Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Performance*, 1997; 10: 133–151.

35. Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research", *Journal of Management*, 2000; Vol: 26, No: 3, pp 513–563.
36. Podsakoff, P. M., Mackenzie, S., Moorman, R. & Fetter, R. Transformational leader behaviors and their effects on organizational behaviors», *The Leadership Quarterly*, 1990; 1, 107-142.
37. Rany & Bakhshi. Management citizenship behavior and its consequences, work and occupations, Vol.29, No.1, p. 46-96 satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 2009; 4, 945-959.
38. Herman Sjahruddin^{1*} Armanu² Achmad Sudiro³ Normijati . Personality Effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB): Trust in Manager and Organizational Commitment Mediator of Organizational Justice in Makassar City Hospitals (Indonesia). *European Journal of Business and Management*, 2013, www.iiste.org ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.5, No.9
39. Tan HH, Tan LM. Organizational Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors. *Journal of Psychology*. 2008; 142(1): 89-108.