

## **The structural model of Personality Traits on Organizational Citizenship Behavior with mediation role of Interactional Justice and Work Locus of Control among employees**

**\* M. A. Nadi**

1- Associate Professor, Department of educational Science, Faculty of Education and Psychology, Isfahan(Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

**V Aghanouri**

2- educated in Educational administration, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

### **Abstract**

The purpose of study is to examine the structural model of personality traits on organizational citizenship behavior with mediation role of interactional Justice and work locus of control among employees. The method used in this study was a descriptive and causal relationship. The population was 888 staff's employees of Isfahan's education organization, also 265 of them selected based on Cohen et al' formula and Stratified random sampling. The organizational citizenship behavior Scale was measured with interactional justice, also Work Locus of Control and personality traits. The Pearson correlation coefficient and structural equation model were used. Findings showed that openness to experience, agreeableness, neuroticism and extraversion with organizational citizenship behavior indirect effect ( $p \leq 0.001$ ) also conscientiousness had not any effect on OCB ( $p \leq 0.001$ ) and in addition results Based on calculating GFI, AGF, CFI, RMSEA, the structural equation model has appropriate goodness-of-fit. Also Work Locus of Control and intractional justice can be mediating in relation between personality and OCB.

**Keywords:** organizational citizenship behavior, personality traits, work locus of control, interactional justice.

پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری (علمی- پژوهشی)

سال هفتم، شماره اول، پیاپی (۱۲)، بهار و تابستان ۱۳۹۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۸/۱۶ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۶/۱۴

صص: ۹۱-۱۰۷

## مدل ساختاری تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی عدالت تعاملی و کانون کنترل کار در بین کارکنان

محمدعلی نادی<sup>۱\*</sup>، وجیهه آقانوری<sup>۲</sup>

۱- دانشیار، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

mnadi@khuisf.ac.ir

۲- کارشناس ارشد، گروه علوم تربیتی (مدیریت آموزشی)، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی مدل ساختاری تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی عدالت تعاملی و کانون کنترل کار در بین کارکنان انجام شد. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری آن همه کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان به تعداد ۸۸۸ نفر بود. از این تعداد، ۲۶۵ نفر برحسب جدول تعیین حجم نمونه کوهن و همکاران به عنوان نمونه برآورد و با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای مبتنی بر سهم انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه‌های رفتار شهروندی سازمانی، عدالت تعاملی، کانون کنترل کار و ویژگی‌های شخصیتی جمع‌آوری شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون و مدل‌یابی معادله ساختاری استفاده شد. نتایج نشان داد که گشودگی نسبت به تجربه، خوشایندی، روان رنجورخویی (تأثیر منفی) و برون‌گرایی، اثر غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی دارد ( $p < 0/001$ ). همچنین وجدان‌گرایی بدون هر نوع تأثیری بر رفتار شهروندی سازمانی بود ( $p < 0/001$ ). یافته‌های مدل‌سازی معادلات ساختاری برحسب شاخص‌های برازندگی، برازش داده‌ها را با مدل مفهومی اولیه تأیید کرد؛ شایان ذکر است که کانون کنترل کار و عدالت تعاملی، تأثیرات ویژگی‌های شخصیتی را بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی میانجی‌گری می‌کند.

**واژه‌های کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، عدالت تعاملی، کانون کنترل کار، ویژگی‌های شخصیتی.

## مقدمه

۵ عامل شخصیت به برون‌گرایی متعلق بوده است (روبی، براون و بلی<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۵). خوشایند به افرادی نسبت داده می‌شود که دارای ویژگی‌های خوش-قلب، گرم، دلسوز، ساده‌دل، مؤدب و انعطاف‌پذیر باشند (آنگ و همکاران، ۲۰۰۶). وجدان‌گرا به افرادی گفته می‌شود که صفات بادقت، قابل اعتماد، سخت‌کوش، وابسته، بابرنامه، وقت‌شناس، منظم، مصمم و پرنرژی دارند. افراد روان‌رنجورخو عصبی و بیش از حد خود نظارت کننده‌اند (آنگ و همکاران، ۲۰۰۶). روان‌رنجورخویی، درست نقطهٔ مقابل ثبات هیجانی یا ثبات عاطفی است و بر تجربهٔ هیجانات منفی دلالت دارد. افراد با ثبات هیجانی بالا در کل افرادی آرام، کمتر مضطرب، باثبات، کمتر افسرده با میزان کمتری از کمرویی و احساس نداشتن امنیت هستند. ون ویانز و دیده‌رو (۲۰۰۱) دریافته‌اند که سطوح بالای ثبات هیجانی با انسجام اجتماعی در گروه‌ها رابطه دارد. همچنین بیان شده است که ثبات هیجانی، عامل پیشین مهمی از عملکرد کاری و نیز قصد ترک شغل است (جاج و ایلیس<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۲). گشودگی نسبت به تجربه به افرادی نسبت داده می‌شود که ویژگی‌های مبتکر، مستقل، سازنده، تخیل‌پرداز، خلاق، متفکر، هوشمند، حساس و شجاع دارند و تغییرات محل کار را مثبت‌تر ادراک می‌کنند (وانبرگ و باناس<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۰). گشودگی نسبت به تجربه تاکنون کمتر از سایر عوامل ویژگی‌های شخصیت، مطالعه و درک شده است و برخلاف سایر عوامل، صفت ارتباط‌ناداشتن با برآیندهای کاری را با خود همراه دارد (لی‌پاینه و

مطالعات مربوط به عملکرد رفتار شهروندی سازمانی نشان داده است که صفات شخصیتی از جمله پیش‌بین‌های خوب رفتار شهروندی هستند (مورگسون، ریدر و کامپیون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). در سال‌های اخیر الگوی پنج عامل بزرگ شخصیتی به عنوان ساختارهای اساسی شخصیت با اقبال بسیاری در سازمان‌ها روبه‌رو شده است (آنگ، وان‌دینه و کوه<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). این الگو بیان می‌کند که تفاوت در شخصیت‌ها از طریق پنج عامل شخصیتی برون‌گرایی<sup>۳</sup>، خوشایندی<sup>۴</sup>، وجدان‌گرایی<sup>۵</sup>، ثبات عاطفی<sup>۶</sup> و گشودگی نسبت به تجربه<sup>۷</sup> تشریح می‌شود. برون‌گرا به افرادی اطلاق می‌شود که ویژگی‌های مردمی، پرحرف، لذت‌جو، بامحبت، فعال، خودابرازگر و مطمئن به خود دارند (آنگ و همکاران، ۲۰۰۶؛ باریک، پارک و مونت<sup>۸</sup>، ۲۰۰۵)؛ برعکس افراد غیربرون‌گرا کم‌رو، ساکت و سرکوب‌شده هستند (آنگ و همکاران، ۲۰۰۶). سطوح بالای جرأت‌ورزی، عواطف مثبت، فعالیت و معاشرتی‌بودن افراد برون‌گرا از نظر برآیندهای عملکرد برای سازمان مفید واقع می‌شود (وسترمن و سیمونز<sup>۹</sup>، ۲۰۰۷). به علاوه، این قبیل افراد به خاطر پاداش‌های بیرونی انگیزه می‌یابند که این خود باعث بهبود برآیندهای عملکردی می‌شود (وسترمن و سیمونز، ۲۰۰۷). در مطالعاتی دربارهٔ مدیران ژاپنی و آمریکایی، قوی‌ترین رابطه با عملکرد شغلی در میان

<sup>1</sup> Morgeson, Reider, Campion

<sup>2</sup> Ang, Van Dyne and Koh

<sup>3</sup> extraversion

<sup>4</sup> agreeableness

<sup>5</sup> conscientiousness

<sup>6</sup> emotional stability

<sup>7</sup> openness to experience

<sup>8</sup> Barrick, Parks and Mount

<sup>9</sup> Westerman, Simmons

<sup>10</sup> Robie, Brown, Bly

<sup>11</sup> Judge, Ilies

<sup>12</sup> Wanberg, Banas

شغل که از مهم‌ترین عوامل افزایش رفتار شهروندی هستند (اسلام<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۶). باریک و همکاران (۲۰۰۵) معتقدند برخی متغیرهای منفرد و شرایط موقعیتی دیگری هم وجود دارد که در اثرگذاری صفات شخصیتی بر عملکرد، میانجی‌گری می‌کنند. پژوهش حاضر می‌کوشد تا درک بهتری درباره رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی از طریق بررسی نقش کانون کنترل کار و عدالت تعاملی به عنوان عوامل میانجی‌گر این رابطه، حاصل کند. درباره نقش میانجی‌گری متغیرهای فردی و موقعیتی در رابطه شخصیت و عملکرد تا حد زیادی در مطالعات قبلی غفلت شده است. هنگامی که کارکنان درک کنند که روش استفاده‌شده برای تعیین پاداش منصفانه است و برای همه کارکنان اجرا می‌شود، نشان می‌دهد که سازمان برای رفاه کارکنان ارزش قایل است و این باعث می‌شود که آنها برای نشان دادن رفتارهای شهروندی سازمانی تلاش کنند (فیلیپ، کومار و چودهاری<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۲). بنابراین روند پژوهش‌ها در حال حاضر از این‌که شخصیت را به عنوان یک عامل عمده اثرگذار بر عملکرد بررسی کنند به سوی مطالعه شرایطی می‌رود که باعث تسهیل یا دشوار شدن اثرگذاری صفات شخصیتی بر عملکرد و رفتارهای فرانش می‌شود (باریک و همکاران، ۲۰۰۵؛ یوسفی امیری و همکاران، ۱۳۹۲). نظریان و عیسی‌خانی (۱۳۹۴) در مطالعه خود دریافتند که رابطه معناداری بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. همچنین بین ابعاد برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی و سازگاری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری هست، رابطه

وان‌داینی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). برخی مانند جورج و ثرو (۲۰۰۱) نشان داده‌اند که بازبودن نسبت به تجربه با خلاقیت رابطه دارد. رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای مطلوب اختیاری در خارج از شرح شغل، طی چند سال گذشته توجه پژوهش‌های مختلفی را به خود جلب کرده‌اند (بلیکلی، آندرسون و مورمن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵؛ پودساکوف، مکزی، پاین و باچراچ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰). رفتار شهروندی سازمانی استفاده‌شده در این پژوهش سعی در معرفی پنج متغیر وظیفه‌شناسی<sup>۴</sup>، نوع‌دوستی<sup>۵</sup>، خوش‌خویی<sup>۶</sup>، ادب و مهربانی<sup>۷</sup> و جوان‌مردی<sup>۸</sup> دارد. نوع دوستی، کمک به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان است. جوان‌مردی عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و بی‌عدالتی‌های کاری بدون این‌که گله و شکایتی صورت گیرد (مارکوزی و ژان<sup>۹</sup>، ۲۰۰۴). ادب و مهربانی، رفتارهایی هستند که از ایجاد مشکل در محل کار جلوگیری می‌کنند. خوش‌خویی رفتاری است که مشارکت فرد در فعالیت‌های مربوط به سازمان را نشان می‌دهد (چوهن<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۶). وظیفه‌شناسی بیانگر رفتاری است که فرد در اجرای یک شغل به بیش از الزامات وظیفه‌ای عمل می‌کند (زارع، ۱۳۸۳). در طی یک دوره بیست‌ساله محققان عوامل بسیاری از خصوصیات رفتاری سازمانی را شناسایی کرده‌اند؛ از جمله توانمندسازی، رضایت فرد نسبت به کار خود، تعهد به سازمان و ترک

<sup>1</sup> LePine, Van Dyne

<sup>2</sup> Blakely, Andrews and Moorman

<sup>3</sup> Podsakoff, MacKenzie, Paine and Bachrach

<sup>4</sup> conscientiousness

<sup>5</sup> altruism

<sup>6</sup> civic virtue

<sup>7</sup> courtesy

<sup>8</sup> sportsmanship

<sup>9</sup> Markoczy, xin

<sup>10</sup> Chohen

<sup>11</sup> Islam

<sup>12</sup> Philip, Kumar and Choudhary

شغلی در ادبیات این نوع تحقیقات، گزارش شده - است (هوف<sup>۵</sup>، ۱۹۹۲؛ اسپکتور، ۱۹۸۲). مطالعات نشان داده است که افراد با کانون کنترل درونی در مقابل همتایانشان، انتظار بیشتری دارند که تلاش‌هایشان به عملکرد مطلوب بینجامد یا برآیندهای با ارزشی را در پی داشته باشد (هاتروپ، کانل و لابرادور<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵). بنابراین مطالعات پیش-بینی می‌کنند که گشودگی نسبت به تجربه از طریق اثرگذاری بر کانون کنترل کار بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اثر می‌گذارد. علاوه بر این، کانون کنترل کار و عدالت تعاملی به عنوان عوامل «میانجی‌گر بالقوه»<sup>۷</sup> در این پژوهش بررسی می‌شوند. نوویکی و استریکلند (۱۹۸۹) بیان می‌کنند که کانون کنترل کار، باور فرد به توانایی‌ها و استعدادهای درونی خود در حل مسئله و یا اعتقاد او به شانس و عوامل قدرتمند بیرونی و در نتیجه برخورد منفعلانه با شرایط محیطی است (هاروی و همکاران، ۲۰۰۷، ص ۷۴). کانون کنترل به معنای این است که افراد تا چه حد بر این باورند که اتفاقات را در تأثیر قرار دهند یا از اتفاقات دیگر تأثیر بگیرند. باور به کنترل شخصی با سلامت و رفاه در محیط کار و همچنین ویژگی‌های شخصیتی رابطه مستقیم دارد (فیدی و همکاران<sup>۸</sup>؛ ۲۰۱۶؛ حاتمی و همکاران، ۱۳۸۹). نتایج پژوهش هسو<sup>۹</sup> (۲۰۱۱) بیان می‌کند که کانون کنترل درونی نه تنها تأثیر مستقیم روی رضایت شغلی دارد، به طور معناداری رابطه بین تعارض کار - خانواده با رضایت شغلی را تعدیل می‌کند. تحقیقات/سمیت و

ابعاد گشودگی و روان‌رنجوری با رفتار شهروندی سازمانی معنادار نیست و گشودگی ارتباط ناهم‌سویی با رفتار شهروندی سازمانی داشته است. کانون کنترل به یک انتظار تعمیم‌یافته اشاره دارد به این صورت که در برآیندهایی چون رسیدن به پاداش‌ها یا احتراز از تنبیه با اقدامات خود فرد (کانون کنترل درونی) یا عوامل بیرونی (کانون کنترل بیرونی) کنترل می‌شود (اسپکتور<sup>۱</sup>، ۱۹۸۸). کانون کنترل کار متغیری است که نشان می‌دهد افراد از نظر باور به این‌که تا چه حد برآیندهای زندگیشان در کنترل خودشان (یعنی کانون کنترل درونی<sup>۲</sup>) یا عوامل دیگری همچون شانس قرار دارد (یعنی کانون کنترل بیرونی<sup>۳</sup>) با هم متفاوت هستند. کارکنان با یک کانون کنترل کار درونی به احتمال کمتری به واسطه نقش کاری غیرانعطاف‌پذیر خود دچار محدودیت می‌شوند و کنترل بهتری را بر محل کار خود دارند. از این رو این‌گونه افراد به نسبت همتایانشان به احتمال بیشتری به رفتارهای شهروندی سازمانی رومی-آورند (بلیکلی و همکاران، ۲۰۰۵). باورداشتن به توانایی کنترل کار یا شغل افراد به کانون کنترل کار معروف است (هاروی، پیاکوک و دمن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷؛ ۷۳). کانون کنترل درونی با اضطراب (اسپکتور، ۱۹۸۲)، رابطه منفی و با جهت‌گیری توفیق، رابطه مثبت نشان داده است. افراد با کانون کنترل درونی استرس کمتر، انگیزش کاری بالاتری را نشان داده‌اند و بیش از افراد با کانون کنترل درونی در نقش‌های مدیریتی ظاهر می‌شوند (اسپکتور، ۱۹۸۲). شواهد رابطه میان کانون کنترل کار و عملکرد

<sup>5</sup> Hough

<sup>6</sup> Hattrup, O'Connell & Labrador

<sup>7</sup> mediator

<sup>8</sup> Fedi et al

<sup>9</sup> Hsu

<sup>1</sup> Spector

<sup>2</sup> internal locus of control

<sup>3</sup> external locus of control

<sup>4</sup> Harvey, Peacock and Deman

به ناظران، تبادل رهبریزیردست و رضایت از نظارت رابطه مثبت دارد (کوهن چاراش و اسپکتور<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱). پژوهش‌ها بیانگر رابطه قوی بین ادراک از عدالت و رفتار شهروندی سازمانی بوده است (بلیکلی و همکاران، ۲۰۰۵؛ کوهن چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱؛ ابوالنین<sup>۸</sup>، ۲۰۰۹؛ پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰). نتایج مطالعه رضاییان و رحیمی (۱۳۸۷) نشان داد که عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی کارکنان مؤثر است. در پژوهشی کیدجی و همکاران (۲۰۰۹) تأثیرات ویژگی‌های شخصیتی و جنسیت را بر ابعاد رفتار شهروندی نشان دادند. بین عدالت سازمانی با بعد جوان‌مردی، همبستگی معناداری وجود داشته و هم‌چنین بین عدالت تعاملی با ابعاد آداب اجتماعی جوان‌مردی و وجدان کاری، هم‌بستگی معناداری مشاهده شده است. ابعاد نوآوری این پژوهش در چند محور مطرح می‌شود: اول از بعد بررسی نقش عدالت تعاملی و کانون کنترل کار که رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتار شهروندی سازمانی را میانجی‌گری می‌کنند و پس از مطالعه ابوالنین (۲۰۰۹) تا به حال، مطالعه‌ای در این زمینه انجام نشده است. دوم نمونه خاص پژوهش است که کارکنان ستادی آموزش و پرورش هستند و رفتارهای فراتر از این گروه در جایگاه افرادی که فعالیت‌های اصلی سیستم آموزشی را پشتیبانی می‌کنند، اهمیت فراوانی دارد. به علاوه برای نخستین بار در ایران، تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی عدالت تعاملی و کانون کنترل کار در بین

همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) نشان داد که بین منبع کنترل درونی و عملکرد شغلی، رابطه مثبت وجود دارد؛ بدین معنا که افرادی که منبع کنترل درونی دارند، عملکرد شغلی بهتر و استرس شغلی و فرسودگی شغلی کمتری دارند. بنابراین این مطالعه پیش‌بینی می‌کند ویژگی‌های شخصیتی از طریق اثرگذاری بر کانون کنترل کار بر رفتار شهروندی سازمانی اثر می‌گذارد. عدالت سازمانی به دیدگاه اعضای سازمان در مورد شیوه برخورد‌های منصفانه سازمان مربوط می‌شود. عدالت تعاملی<sup>۲</sup> عبارت از ادراک کارکنان از منصفانه‌بودن پرداخت‌ها و برابری در رویه‌های سازمانی است؛ هم‌چنین به برخوردهای بین فردی که کارکنان از تصمیم‌گیرندگان دریافت می‌کنند و میزان شرح فرایندهای تصمیم‌گیری مربوط می‌شود (رادر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳: ۳۴). منصفانه‌بودن رفتارهای بین شخصی در سازمان، نقش به‌سزایی در تشویق و توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارد. ابعاد عدالت سازمانی عبارتند از توزیعی<sup>۴</sup>، رویه‌ای<sup>۵</sup> و تعاملی. عدالت به شیوه برخورد با یک فرد (مثلاً با احترام) در میان اجرای فرایندها تمرکز دارد (بایرن<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵). عدالت توزیعی به عادلانه‌بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می‌کنند، اشاره دارد. عدالت رویه‌ای هم عبارت است از عدالت درک‌شده از فرایندی که برای توزیع پاداش‌ها استفاده می‌شود (یعقوبی، یارمحمدیان، ریسی، جوادی و سقاییان نژاد، ۱۳۸۹). مطالعات نشان داده است که ادراکات از عدالت تعاملی با تعهد نسبت

<sup>1</sup> Smidt et al

<sup>2</sup> interactional justice

<sup>3</sup> Ruder

<sup>4</sup> distributive

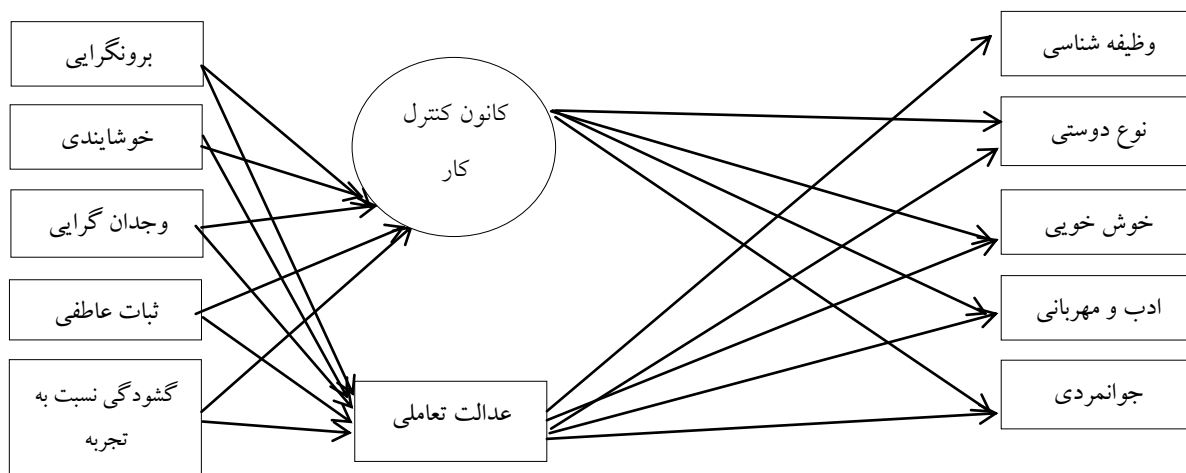
<sup>5</sup> procedural

<sup>6</sup> Byrne

<sup>7</sup> Cohen-Charash and Spector,

<sup>8</sup> Abu Elanain

کارکنان ستادی با مدل‌سازی ساختاری بررسی می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### روش پژوهش

روش این پژوهش، روش هم‌بستگی است. متغیرهای این تحقیق، ویژگی‌های شخصیتی (برون‌گرایی، وجدان‌گرایی، خوشایندی، ثبات عاطفی و گشودگی نسبت به تجربه)، کانون کنترل کار، عدالت تعاملی و رفتار شهروندی سازمانی هستند.

جامعه نمونه و نمونه‌گیری: جامعه پژوهش حاضر همه کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان به تعداد ۸۸۸ نفر زن و مرد است که نوع استخدام آنها رسمی و قراردادی بوده است. کل نمونه این پژوهش برحسب جدول کوهن، مانیون و موریسون (۲۰۰۱)، ۲۶۵ نفر برآورد شده که به صورت تصادفی طبقه‌بندی مبتنی بر سهم از بین نواحی ۵ گانه آموزش و پرورش شهر اصفهان انتخاب شده است.

ابزارهای پژوهش: در این پژوهش، چهار پرسش‌نامه به عنوان ابزار گردآوری اطلاعات استفاده شد که عبارت از این بودند:

الف) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup>: این پرسش‌نامه، دربردارنده ۱۶ سؤال بسته پاسخ است که پودساکف، مکیزی، مورمن و فیتر (۱۹۹۱) آن را تهیه کردند و برای سنجش پنج بعد به کار می‌رود. همچنین این پرسش‌نامه را شکرکن و نعیمی (۱۳۸۰) در ایران ترجمه و آماده کرده‌اند. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسش‌نامه، طیف ۵ درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) بوده است. روایی سازه مبتنی بر تحلیل عاملی و به استناد بار عاملی خرده مقیاس بر سازه و ضریب آلفای کرونباخ در این پژوهش به ترتیب برای نوع دوستی، ۰/۳۷، ۰/۶۰؛ جوان‌مردی، ۰/۵۸، ۰/۷۲۴؛ خوش‌خویی، ۰/۴۸، ۰/۶۳۴؛ ادب و مهربانی، ۰/۷۳، ۰/۶۴۳ و وظیفه‌شناسی، ۰/۶۲، ۰/۵۶۲ محاسبه شده است.

ب) پرسشنامه عدالت تعاملی<sup>۲</sup>: این پرسش‌نامه ۹ سؤال بسته پاسخ دارد که نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) آن را تهیه کردند و برای سنجش عدالت تعاملی در یک سازمان مطرح می‌شود. اصل این پرسش‌نامه به

<sup>۱</sup>- organizational citizenship behavior (OCB)

<sup>۲</sup>- interactional justice

کرده‌اند. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسش‌نامه طیف ۵ درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) بوده است. در این پرسش‌نامه ویژگی‌های شخصیتی کل با ۰/۶۸۶، بیشترین و برون‌گرایی با ۰/۵۹۵، کمترین آلفای کرونباخ را داشته است. روایی سازه مبتنی بر تحلیل عاملی و به استناد بار عاملی خرده مقیاس بر سازه و ضریب آلفای کرونباخ در این پژوهش به ترتیب برای برون‌گرایی، ۰/۳۶، ۰/۵۹۵؛ خوشایندی، ۰/۵۱، ۰/۵۹۸؛ وجدان‌گرایی ۰/۸۸، ۰/۶۶۳؛ روان‌رنجورخوبی، ۰/۴۸، ۰/۶۱۱ و گشودگی نسبت به تجربه، ۰/۴۷، ۰/۶۷۲ محاسبه شده است. ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسش‌نامه ۰/۶۸۶ بوده است.

#### یافته‌ها

بر اساس یافته‌ها، ۷۵/۲ درصد شرکت‌کنندگان در پژوهش مرد و ۲۴/۸ درصد زن هستند. ۸۷/۸ درصد از پاسخ‌گویان، متأهل و ۸/۱ درصد از آنها مجردند. ۶۷/۹ درصد از پاسخ‌گویان در رده سنی ۱۱-۴۷ و ۳۶-۴۷ درصد در رده سنی ۲۴-۳۵ و ۲۰/۷ درصد در رده سنی ۴۸-۵۹ قرار دارند. بیشتر پاسخ‌گویان یعنی ۶۵/۹ درصد از آنها مدرک لیسانس، ۱۲/۲ درصد دیپلم و پایین‌تر، ۶/۵ درصد فوق دیپلم و ۱۳/۸ درصد فوق لیسانس و بالاتر دارند. ۸/۱ درصد، استخدام قراردادی و ۸۷ درصد از پاسخ‌گویان، رسمی هستند. ۸/۹ درصد از پاسخ‌گویان در پست سازمانی خدمات، ۷۲/۸ درصد در پست سازمانی کارشناس و ۴/۱ درصد در پست مدیریت هستند. بین گشودگی نسبت به تجربه و رفتار شهروندی و مؤلفه‌های آن رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ به عبارت دیگر، گشودگی نسبت به

زبان انگلیسی بوده که به فارسی برگردانده شده است و متخصصان روان‌سنجی و موضوعی برای اجرا در سازمان آموزش و پرورش آن را تأیید کردند. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسش‌نامه طیف ۵ درجه‌ای لیکرت از کاملاً درست=۱ تا کاملاً نادرست=۵ بوده است. بار عاملی در روایی سازه بر اساس تحلیل عاملی برای سؤالات پرسش‌نامه به ترتیب از سؤال ۱ تا ۹ به صورت ۰/۶۲، ۰/۵۷، ۰/۶۲، ۰/۷۷، ۰/۷۱، ۰/۷۷، ۰/۸۲، ۰/۸۴ و ۰/۸۰ محاسبه شده است. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه عدالت تعاملی ۰/۹۲۱ بوده است.

ج) پرسشنامه کانون کنترل کار<sup>۱</sup>: این پرسش‌نامه ۱۶ سؤال بسته پاسخ را دربرمی‌گیرد که اسپکتور (۱۹۸۸) آن را تهیه کرد و برای سنجش دو بعد است. محققان و روان‌شناسان در ایران این پرسش‌نامه را ترجمه و آماده کرده‌اند. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسش‌نامه، طیف ۵ درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵ بوده است. بار عاملی متغیر کانون کنترل کار درونی و کانون کنترل بیرونی روی سازه اصلی به ترتیب ۰/۹۶ و ۰/۱۵ به دست آمده است. در این پرسش‌نامه ضریب آلفای کرونباخ کانون کنترل کل، ۰/۷۶۲؛ کانون کنترل درونی، ۰/۵۷۶ و کانون کنترل کار بیرونی، ۰/۷۴۳ بوده است.

د) پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی<sup>۲</sup>: این پرسش‌نامه ۴۴ سؤال بسته پاسخ دارد که جان و اسرئو/استاوا (۱۹۹۹) آن را تهیه کرده‌اند و برای سنجش پنج بعد به کار می‌رود. شکرکن و نعامی (۱۳۸۰) این پرسش‌نامه را در ایران ترجمه و آماده

<sup>۱</sup>- work locus of control (WLOC)

<sup>۲</sup>- big five inventory (BFI)

مؤلفه‌های آن با یکدیگر هم‌بسته‌اند. مقادیر ضریب هم‌بستگی بیانگر این مطلب است که در هم‌بستگی بین کانون کنترل کار درونی، خوشایندی و گشودگی نسبت به تجربه رابطه معنی‌دار وجود دارد؛ به عبارت دیگر، متغیر کانون کنترل کار درونی، خوشایندی و گشودگی نسبت به تجربه هم‌بسته هستند، ولی بین سایر متغیرها و کانون کنترل کار درونی رابطه معنی‌دار وجود ندارد. مقادیر ضریب هم‌بستگی نشان می‌دهد که بین کانون کنترل کار بیرونی، خوشایندی و وجدان‌گرایی رابطه معنی‌دار وجود دارد؛ به عبارت دیگر، متغیر کانون کنترل کار بیرونی، خوشایندی و وجدان‌گرایی هم‌بسته‌اند، ولی بین سایر متغیرها و کانون کنترل کار بیرونی رابطه معنی‌دار وجود ندارد. یافته‌های جدول نشان می‌دهد که هم‌بستگی بین عدالت تعاملی و رفتار شهروندی معنی‌دار است، ولی بین عدالت تعاملی و ویژگی‌های شخصیتی رابطه معنی‌دار نیست.

تجربه و رفتار شهروندی و مؤلفه‌های آن با یکدیگر هم‌بسته‌اند.

فرضیه‌های پژوهش حاضر عبارت از این بودند:

۱- پنج عامل بزرگ شخصیت بر کانون کنترل کار و عدالت تعاملی تأثیر دارد.

۲- کانون کنترل کار بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

۳- عدالت تعاملی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

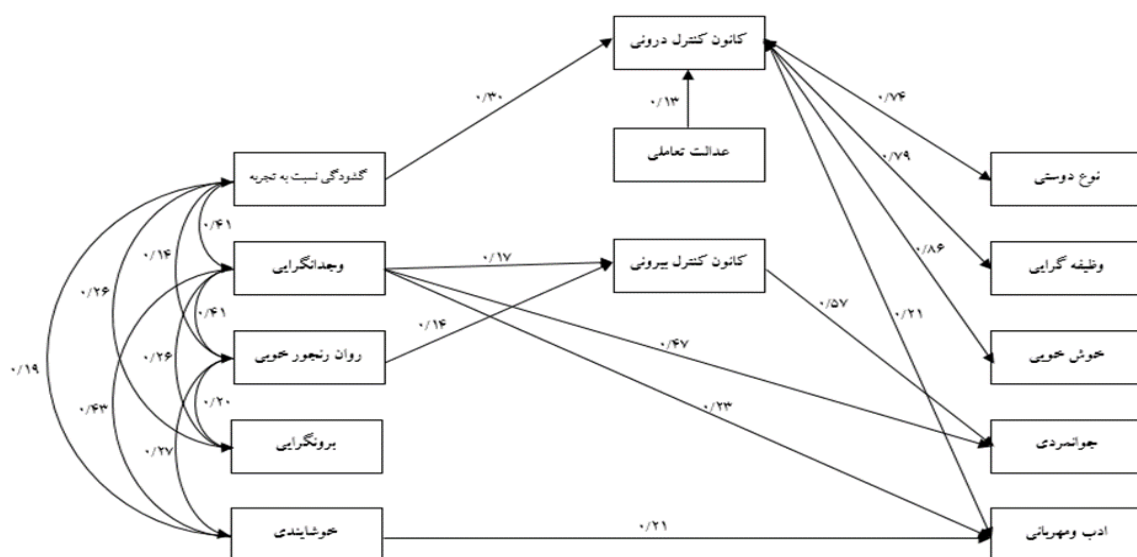
۴- مدل ساختاری تأثیر ویژگی‌های

شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی عدالت تعاملی و کانون کنترل کار از برازش مطلوبی برخوردار است.

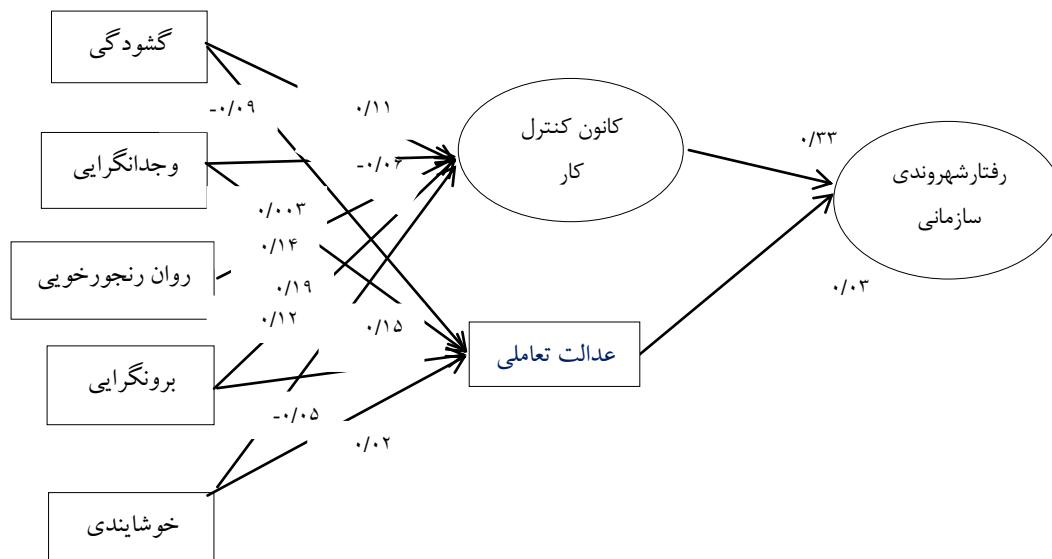
۵- مدل ساختاری تأثیر ویژگی‌های

شخصیتی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی عدالت تعاملی و کانون کنترل کار از برازش مطلوبی برخوردار است.

تحلیل‌های مربوط به روابط هم‌بستگی ساده بین متغیرها نشان می‌دهد که بین گشودگی نسبت به تجربه، رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن رابطه معنی‌دار وجود دارد؛ به عبارت دیگر، گشودگی نسبت به تجربه، رفتار شهروندی و



شکل ۲. مدل میانجی با در نظر گرفتن کانون کنترل و رفتار شهروندی به عنوان متغیرهای آشکار



شکل ۳. مدل میانجی با در نظر گرفتن کانون کنترل و رفتار شهروندی به عنوان متغیرهای مکنون

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی مدل معادلات ساختاری

شاخص	درجه آزادی <sup>۱</sup>	کای اسکوئر نسبی <sup>۲</sup>	شاخص برازش تطبیقی <sup>۳</sup>	شاخص خوبی برازش <sup>۴</sup>	ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد <sup>۵</sup>	هولتر <sup>۶</sup>
مقادیر مدل اول	۴۹	۱/۳۲	۰/۹۶	۰/۹۱	۰/۰۴	۲۰۷
مقادیر مدل دوم	۳۹	۲/۵۶	۰/۹۷	۰/۹۸	۰/۰۸	۲۰۱

۱- شاخص (DF) هر قدر بزرگ‌تر، مطلوب‌تر، ۲- دامنه مطلوب برای شاخص کای اسکوئر نسبی (CMIV/DF) مقادیر بین ۱ تا ۵ است، ۳- دامنه مطلوب برای شاخص برازش تطبیقی (CFI)، مقادیر بین ۰/۹۰ تا ۱ است، ۴- دامنه مطلوب برای شاخص خوبی برازش (GFI)، مقادیر بین ۰/۵۰ تا ۱ است، ۵- دامنه مطلوب برای شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) مقادیر بین ۰ تا ۰/۰۸ است، ۶- دامنه قابل قبول برای شاخص Holter مقادیر بین ۷۵ تا ۲۰۰ و دامنه مطلوب برای این شاخص، مقادیر بالاتر از عدد ۲۰۰ است.

یک نزدیک باشند برازش کامل مدل را نشان می‌دهند و کم بودن شاخص  $RMSEA=0/08$  به معنی مطلوبیت برازش مدل است. دامنه قابل قبول برای شاخص Holter مقادیر بین ۷۵ تا ۲۰۰ و دامنه مطلوب برای این شاخص مقادیر بالاتر از عدد ۲۰۰ است. در جدول ۲ این آماره در پژوهش حاضر ۲۰۱ به دست آمد.

مدل برازش شده این پژوهش برحسب مدل ساختاری و مؤلفه‌های برازندگی در شکل ۲ آمده است. از مجموعه آماره برازش، ۵ شاخص مطلوبیت برازش GFI, RMSEA, CFI و Holter در این مدل اندازه‌گیری شد. یافته‌های جدول ۲ گویای آن است که مدل معادلات ساختاری روابط بین متغیرها از شاخص‌های برازندگی مناسبی برخوردار است. دو شاخص GFI, CFI هرچه به

جدول ۳. اثرات کل، مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل پژوهش

برآورد						متغیر وابسته	مسیر	متغیر مستقل
غیرمستقیم		مستقیم		کل				
سطح معناداری	استاندارد	سطح معناداری	استاندارد	سطح معناداری	استاندارد			
-	-	۰/۲۲	۰/۱۵	۰/۲۲	۰/۱۵	عدالت تعاملی	<---	برون‌گرایی
-	-	۰/۰۲	۰/۱۲	۰/۰۲	۰/۱۲	کانون کنترل کار		
-	-	۰/۰۲۳	۰/۰۵۵	۰/۰۲۳	۰/۰۵۵	رفتار شهروندی سازمانی		
۰/۰۳	۰/۰۴۰	-	-	۰/۳۲	۰/۰۴۰	رفتار شهروندی سازمانی <sup>۱</sup>		
۰/۴۵	۰/۰۰۴۵	-	-	۰/۴۵	۰/۰۰۴۵	رفتار شهروندی سازمانی <sup>۲</sup>		
-	-	۰/۸۱	۰/۰۳	۰/۸۱	۰/۰۳	عدالت تعاملی	<---	خوشایندی
-	-	۰/۱۹	-۰/۰۵	۰/۱۹	-۰/۰۵	کانون کنترل کار		
-	-	۰/۰۳۹	-۰/۰۴۸	۰/۰۳۹	-۰/۰۴۸	رفتار شهروندی سازمانی		
۰/۲۳	-۰/۰۱۶۵	-	-	۰/۲۳	-۰/۰۱۶۵	رفتار شهروندی سازمانی <sup>۳</sup>		
۰/۱۸	۰/۰۰۰۹	-	-	۰/۱۸	۰/۰۰۰۹	رفتار شهروندی سازمانی <sup>۴</sup>		
-	-	۰/۹۷	۰/۰۰۳	۰/۹۷	۰/۰۰۳	عدالت تعاملی	<---	وجدان‌گرایی
-	-	۰/۱۹	-۰/۰۶	۰/۱۹	-۰/۰۶	کانون کنترل کار		
-	-	۰/۹۵۴	-۰/۰۰۱	۰/۹۵۴	-۰/۰۰۱	رفتار شهروندی سازمانی		
۰/۷۱	۰/۰۱۹	-	-	۰/۷۱	۰/۰۱۹	رفتار شهروندی سازمانی <sup>۵</sup>		
۰/۲۲	۰/۰۰۰۰۹	-	-	۰/۲۲	۰/۰۰۰۰۹	رفتار شهروندی سازمانی <sup>۶</sup>		
-	-	۰/۰۸	۰/۱۹	۰/۰۸	۰/۱۹	عدالت تعاملی	<---	روان رنج‌ورخویی
-	-	۰/۰۰۳	۰/۱۴	۰/۰۰۳	۰/۱۴	کانون کنترل کار		
-	-	۰/۰۰۱	۰/۰۸۵	۰/۰۰۱	۰/۰۸۵	رفتار شهروندی سازمانی		
۰/۰۲	۰/۰۴۶۲	-	-	۰/۰۲	۰/۰۴۶۲	رفتار شهروندی سازمانی <sup>۷</sup>		
۰/۰۴	۰/۰۰۶	-	-	۰/۰۴	۰/۰۰۶	رفتار شهروندی سازمانی <sup>۸</sup>		
-	-	۰/۳۳	-۰/۱۰	۰/۳۳	-۰/۱۰	عدالت تعاملی	<---	گشودگی نسبت به تجربه
-	-	۰/۰۰۱	۰/۱۱	۰/۰۰۱	۰/۱۱	کانون کنترل کار		
-	-	۰/۵۷۵	۰/۰۱۱	۰/۵۷۵	۰/۰۱۱	رفتار شهروندی سازمانی		
۰/۰۰۱	۰/۰۳۶۳	-	-	۰/۰۰۱	۰/۰۳۶۳	رفتار شهروندی سازمانی <sup>۹</sup>		
۰/۱۳	۰/۰۰۳	-	-	۰/۱۳	۰/۰۰۳	رفتار شهروندی سازمانی <sup>۱۰</sup>		
-	-	۰/۰۰۱	۰/۳۳	۰/۰۰۱	۰/۳۳	رفتار شهروندی سازمانی	<---	کانون کنترل کار
-	-	۰/۰۰۱	۰/۰۳	۰/۰۰۱	-۰/۰۳	رفتار شهروندی سازمانی	<---	عدالت تعاملی

۱- با نقش میانجی کانون کنترل کار، ۲- با نقش میانجی عدالت تعاملی، ۳- با نقش میانجی کانون کنترل کار، ۴- با نقش میانجی عدالت تعاملی، ۵- با نقش میانجی کانون کنترل کار، ۶- با نقش میانجی عدالت تعاملی، ۷- با نقش میانجی کانون کنترل کار، ۸- با نقش میانجی عدالت تعاملی، ۹- با نقش میانجی کانون کنترل کار، ۱۰- با نقش میانجی عدالت تعاملی.

شد. در رابطه با تحلیل‌های میانجی، ذکر دو نکته اهمیت دارد: اول از بعد نوآوری و پیچیدگی نوع تحلیل‌ها و دوم این‌که دو متغیر کانون کنترل کار و رفتار شهروندی سازمانی هم به عنوان نمره کل و هم در قالب خرده‌مقیاس‌ها و در قالب دو مدل، بررسی و برازش شدند. در مدل اول همه متغیرها چون مبتنی بر خرده‌مقیاس‌ها بودند آشکار در نظر گرفته شدند و در مدل دوم دو متغیر کانون کنترل و رفتار شهروندی، مکنون محسوب شدند. از روش خودگردان‌سازی در مدل برای بررسی نقش میانجی متغیرها به دلیل توان آماری بالا و بازنمودن تجربی توزیع اثر غیرمستقیم نمونه، استفاده شد. در مقام مقایسه با مدل نظری در مدل اول یافته‌ها تأیید می‌کرد که گشودگی نسبت به تجربه به طور مستقیم روی کانون کنترل کار درونی و کانون کنترل درونی بر نوع دوستی، وظیفه‌گرایی، خوش‌خویی، جوان‌مردی، ادب و مهربانی مؤثر است. عدالت تعاملی نیز بر کانون کنترل کار درونی نقش داشته است. به علاوه، وجدان‌گرایی بر کانون کنترل بیرونی و کانون کنترل بیرونی هم بر جوان‌مردی تأثیر داشته است. وجدان‌گرایی به طور مستقیم نیز بر جوان‌مردی، ادب و مهربانی مؤثر بوده است. روان‌رنجورخویی نیز کانون کنترل بیرونی را به طور مستقیم و کانون کنترل بیرونی نیز جوان‌مردی را به طور مستقیم در تأثیر قرار داده است. به طور مشخص تفاوت‌های جدی در سطح مقایسه مدل اول با مدل نظری به چشم می‌خورد. این تفاوت‌ها در درجه اول به تفاوت‌های فرهنگی، گروه نمونه و سازمان انتخاب‌شده و سپس به فضای روان‌شناختی و ادراکی مشارکت‌کنندگان در پژوهش و نوع ابزارهای سنجش نسبت دارند. در ارتباط با مقایسه نتایج مدل دوم پژوهش با مدل نظری که بر مبنای مطالعه *ابوالنین* (۲۰۰۹) بود نیز ذکر چند نکته ضروری است. اول این‌که تأکید *ابوالنین* (۲۰۰۷، ۲۰۰۹) بیشتر بر تأثیر گشودگی نسبت به تجربه بر کانون کنترل و عدالت تعاملی بر تک‌تک خرده‌مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی است که البته در همین بخش نتایج چندین تفاوت را به عنوان نوآوری نیز

طبق شکل ۳ و جدول ۳، برون‌گرایی، اثر مستقیم بر عدالت تعاملی ۰/۱۲ و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۰۵۵ و اثر غیرمستقیم بر رفتار شهروندی به واسطه عدالت تعاملی ۰/۰۴۰ دارد. خوشایندی بدون اثر مستقیم بر کانون کنترل کار و عدالت تعاملی و با اثر منفی و معکوس بر رفتار شهروندی سازمانی ۰/۰۴۸- است. اثر غیرمستقیم خوشایندی بر رفتار شهروندی به واسطه کانون کنترل کار و عدالت تعاملی نیز معنادار نیست. اثر مستقیم وجدان‌گرایی بر کانون کنترل کار، عدالت تعاملی و رفتار شهروندی سازمانی معنادار نیست. روان‌رنجورخویی، اثر مستقیم بر کانون کنترل کار ۰/۱۹، عدالت تعاملی ۰/۱۴ و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۰۸ دارد. اثر غیرمستقیم روان‌رنجورخویی بر رفتار شهروندی سازمانی به واسطه کانون کنترل کار ۰/۰۴۶ و عدالت تعاملی ۰/۰۰۶ معنادار به دست آمد. گشودگی نسبت به تجربه اثر مستقیم بر کانون کنترل کار ۰/۱۱ و اثر غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی ۰/۰۳۶ به واسطه کانون کنترل کار دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

بیشتر مستندات علمی گردآوری‌شده در کشورهای غربی بر ضرورت درک ماهیت ارتباط بین برخی از خرده‌مقیاس‌های ویژگی‌های شخصیتی همچون گشودگی نسبت به تجربه با رفتارهای فرانش در بافت سازمان‌های کشورهای دیگر تأکید کرده بودند. این پژوهش بر مبنای پارادایم پیامدگرایی مثبت و با هدف بررسی روابط ساختاری چندسطحی پنج عامل بزرگ شخصیت، کانون کنترل کار و عدالت تعاملی با رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفت که در سطوح سلسله‌تحلیل‌های ساختاری، نقش میانجی کانون کنترل کار و عدالت تعاملی نیز بررسی

نیز در مطالعات خود رابطه بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید کرده‌اند. در پژوهش خنیفر و همکاران (۱۳۸۸) گشودگی نسبت به تجربه با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت داشته است. ابوالنین (۲۰۰۷، ۲۰۰۹) اثر ویژگی شخصیتی گشودگی نسبت به تجربه را با رفتار شهروندی سازمانی بررسی کرد. آنچه در یافته‌های پژوهش ابوالنین (۲۰۰۷) مشاهده شده است، همبستگی معنادار گشودگی و رفتار شهروندی سازمانی - است؛ به عبارتی هر پنج عامل شخصیتی پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی بودند. این یافته‌ها تأیید می‌کنند کارکنانی که سطح بالایی از صداقت، گشودگی نسبت به تجربه و وظیفه‌شناسی را دارند، احتمالاً رفتار شهروندی سازمانی آنها نیز در سطح بالاتری خواهد بود. به لحاظ نظری، افرادی که در ویژگی گشودگی نسبت به تجربه در سطح بالاتری طبقه‌بندی می‌شوند به دلیل داشتن ویژگی‌هایی همچون احساسی‌بودن و علاقه‌مندی سعی دارند که تا حد امکان به سازمان و همکارانشان کمک کنند. بنابراین تنها هدف آنان این نیست که فقط وظایفی را که در شرح شغل آنان مشخص شده است، انجام دهند، بلکه آنها از کمک به سازمان و همکاران دریغ نمی‌کنند. بنابر این دلایل، رابطه بین ویژگی گشودگی نسبت به تجربه و رفتارهای شهروندی سازمانی منطقی به نظر می‌رسد. درباره یافته‌های هر دو مدل مبنی بر تأثیر گشودگی نسبت به تجربه بر کانون کنترل و کانون کنترل بر رفتار شهروندی سازمانی نیز که از نظریه راتر (۱۹۶۶) برگرفته است، در بیشتر پژوهش، یافته‌ها در همین چهارچوب بود، هرچند در قالب مدل و به صورت دو به دو بررسی شده است. سهرابی‌زاده و همکاران (۱۳۸۹) نیز در پژوهش خود از بین عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی، کانون کنترل درونی و ویژگی‌های شخصیتی را دارای رابطه مثبت و معنادار به دست آوردند. کانون کنترل به عنوان یکی از متغیرهای تأثیرپذیر از ویژگی‌های شخصیتی بر بسیاری از جنبه‌های رفتاری کارکنان تأثیرگذار است (ابوالنین، ۲۰۰۷). یافته‌های حاتمی و همکاران (۱۳۸۹) نیز

مطرح می‌کند. اول آن‌که در مدل دوم نهایی، کانون کنترل کار و رفتار شهروندی متغیرهای مکنون در نظر گرفته شدند و برخلاف مدل اول و مدل نظری که تحلیل‌ها را بر خرده‌مقیاس‌ها مبتنی کرده بود، چنین بازنمودی حاصل نشد؛ اما همه سطوح تحلیل با در نظر گرفتن نقش میانجی و رویکرد خودگردان‌سازی انجام شد. از طرف دیگر برخلاف مطالعه ابوالنین (۲۰۰۹) ابزار سنجش در این تحقیق، رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۱) بود و با وجود این‌که در هر دو مطالعه، رفتار شهروندی سنجش می‌شد و در سطح نمرات کل طبق شواهد تجربی قبلی، همبستگی بالایی وجود داشت، به دلیل تفاوت در ابزار و به دنبال آن خرده‌مقیاس‌ها امکان تفاوت در تأثیرات انکارناپذیر بود. علت اصلی آن هم احتمالاً زیربنای متفاوت ساخت دو ابزار است. در واقع بر همین اساس و به منظور کاهش سطح خطای ناشی از مکنون فرض نمودن دو متغیر کانون کنترل و رفتار شهروندی نیز مدل اول تدوین شد. در این مدل، یافته‌ها نشان دادند که برون‌گرایی، اثر مستقیم بر عدالت تعاملی و رفتار شهروندی سازمانی و اثر غیرمستقیم بر رفتار شهروندی به واسطه عدالت تعاملی دارد. خوشایندی بدون اثر مستقیم بر کانون کنترل کار بود و عدالت تعاملی، اثر منفی و معکوس بر رفتار شهروندی سازمانی داشت. اثر غیرمستقیم خوشایندی بر رفتار شهروندی به واسطه کانون کنترل کار و عدالت تعاملی معنادار نبود. اثر مستقیم وجدان‌گرایی بر کانون کنترل کار، عدالت تعاملی و رفتار شهروندی سازمانی نیز معنادار نبود. روان‌رنجورخویی، اثر مستقیم بر کانون کنترل کار، عدالت تعاملی و رفتار شهروندی سازمانی داشت و اثر غیرمستقیم روان‌رنجورخویی بر رفتار شهروندی سازمانی به واسطه کانون کنترل کار و عدالت تعاملی، معنادار به دست آمد. گشودگی نسبت به تجربه نیز با اثر مستقیم بر کانون کنترل کار و اثر غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی به واسطه کانون کنترل کار به دست آمد. یوسفی امیری و همکاران (۱۳۹۲) و نظریان و عیسی‌خانی (۱۳۹۴)

رابطه مثبت ویژگی شخصیتی روان‌رنجورخویی با کانون کنترل را تأیید می‌کند. به طور کلی سلامت روان کسانی که کانون کنترل درونی دارند، نسبت به کسانی که کانون کنترل بیرونی دارند بیشتر است (حاتمی و همکاران، ۱۳۸۹). افراد با کانون کنترل بیرونی با فشار روانی ناشی از کار، رابطه مثبت و با رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معکوس و منفی دارند. این افراد معتقدند رفتارها یا مهارت‌هایشان در موفقیت یا موفقیت‌نداشتن آنها تأثیری ندارد. آنان به امکان کنترل خود در زمان حال یا آینده باور چندانی ندارند. این یافته‌ها با اطلاعات به دست آمده از بررسی حاضر هم‌سو نیست. دلیل چنین تفاوتی در نتایج احتمالاً از متغیرهای سازمانی ناشناخته در آموزش و پرورش و یا محدودیت‌های به وجود آمده از ابزارهای خودگزارش‌دهی ناشی است. بلیکلی و همکاران (۲۰۰۵) و پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) نیز رابطه قوی میان ادراک از عدالت و رفتارهای شهروندی سازمانی را گزارش کرده‌اند که با نتایج این پژوهش به جز در رابطه با ویژگی خوشایندی هم‌سو بوده است. هم‌چنین با یافته‌های رضاییان و رحیمی (۱۳۸۷) و خیابوی و همکاران (۱۳۹۴) نیز هم‌سوست. حسین‌زاده و ناصری (۱۳۸۶) دریافتند عدالت تعاملی متغیری است که توان پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارد. شاید یکی از دلایل اصلی تأیید چنین رابطه‌ای این باشد که هرچه کارکنان، ادراک قوی‌تری از عدالت در روابط و تعاملات سازمانی خود داشته باشند، تعلق آنها به سازمان و اهداف آن بر اثر شناخت ناشی از تعاملات، افزایش می‌یابد و با انگیزه بالاتری رفتارهای فرانقش را انجام خواهند داد؛ گرچه در مدل اول با آشکار فرض شدن متغیرها عدالت تعاملی در مدل نقش جدی ندارد. در واقع این پژوهش‌ها با نتایج پژوهش حاضر تا حدی هم‌سو است. پژوهش ابوالنین (۲۰۰۹) درباره رابطه بین عدالت تعاملی و ویژگی‌های شخصیتی نشان داد که این نوع عدالت با ابعاد رفتار شهروندی در ارتباط است. در مدل ارائه‌شده رفتار شهروندی سازمانی متغیر ملاک، عدالت تعاملی و کانون

کنترل کار نقش میانجی‌گر و ویژگی‌های شخصیتی به عنوان متغیر پیش‌بین در نظر گرفته شدند. بر طبق یافته‌ها وجدان‌گرایی نه به طور مستقیم و نه غیرمستقیم در مدل حاضر بر رفتار شهروندی سازمانی اثر نداشته است. با این‌که افراد وجدان‌گرا سطوح بالاتری از مهارت‌های مدیریت زمان و استرس را نشان می‌دهند و در کل برای بهبود عملکرد خود تلاش می‌کنند (جاج و ایلیس، ۲۰۰۲؛ وسترن و سیمونز، ۲۰۰۷)، این ویژگی قادر به تأثیرگذاری بر عدالت و کانون کنترل کار و رفتار شهروندی نبوده است؛ بدین معنا که تلاش برای بهبود عملکرد، زمینه‌ساز رفتارهای فرانقش نبوده و حتی باعث انتقال اثرات بر ادراک از عدالت و کانون کنترل کار نیز نشده است. گرچه افراد با ویژگی وجدان‌گرایی از سلامتی هیجانی بیشتری برخوردارند و قابل اعتماد، مسئول و کارآمد هستند، این صفات، زمینه‌ساز رفتار شهروندی نشده است. هم‌چنین داشتن تأثیر غیرمستقیم روان‌رنجورخویی به واسطه کانون کنترل کار و عدالت تعاملی روی رفتار شهروندی نشان می‌دهد افراد روان‌رنجورخو که عصبی و دارای هیجانات منفی هستند، اگر داشته‌های خود را از شانس ناشی بدانند، رو به شکست خواهند آورد (شولتز و شولتز، ۱۳۹۰). تأثیرات همه‌جانبه روان‌رنجورخویی بر بعد جوان‌مردی رفتار شهروندی سازمانی به طور مستقیم و غیرمستقیم به واسطه کانون کنترل بیرونی که به نوعی در راستای پژوهش‌های حاتمی و همکاران (۱۳۸۹) و اکیدجی و همکاران (۲۰۰۹) نیز هست، تأیید می‌کند که افراد با روان‌رنجورخویی بالا برای افسردگی، اضطراب و سرزنش خود مستعد هستند و این سرزنش‌گری و تمایل به دوری از این رفتار شاید زمینه‌ساز گرایش به رفتارهای فرانقش باشد. یافته دیگر پژوهش حاضر که نشان می‌داد خوشایندی بر رفتار شهروندی سازمانی تنها اثر منفی و معکوس دارد و هیچ اثر غیرمستقیمی به واسطه عدالت تعاملی و کانون کنترل کار بر رفتار شهروندی ندارد، این‌گونه تبیین می‌شود که در بافت سازمانی، افراد با ویژگی خوشایندی، سطوح

کانون کنترل به رفتار شهروندی تبدیل می‌کنند. هم‌چنین با توجه به یافته‌ها پیشنهاد می‌شود سازمان آموزش و پرورش در مرحله‌ی گزینش نیروهای خود به ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و به باور افراد درباره‌ی این که چه چیزی باعث به وجود آمدن نتایج خوب یا بد در زندگی آنها می‌شود، به عنوان کانون کنترل و عامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی در سازمان توجه کند. چون کانون کنترل کار تا اندازه‌ای اکتسابی است، تا حد توان با برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی سعی در اصلاح و ارتقای ویژگی کانون کنترل درونی در بین کارکنان داشته باشند. در سازمان آموزش و پرورش با ایجاد عدالت در برقراری ارتباط بین فردی و برخورد با افراد، یعنی افزایش میزان صداقت و حساسیت موجود در گفتار و رفتار با کارکنان و نیز امکان بیان دلایل نهفته در پس برآیندها به کارکنان برای بروز رفتار شهروندی سازمانی کمک شود. در واقع مدیران با گفت‌وگو با کارکنان درباره‌ی دستورات و بخش‌نامه‌های مربوط به آنان به بالابردن ادراک آنها از عدالت در سازمان و کم کردن شکاف بین رئیس و مرئوس کمک کنند. هم‌چنین به مدیران آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود که با توجه به نتایج پژوهش حاضر عوامل مؤثر در رفتار شهروندی سازمانی را در کارکنان سنجیده و کارگاه‌هایی در رابطه با این موضوع برگزار کنند. در نهایت با توجه به این که نمونه‌ی بررسی شده، کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان بوده‌اند، لازم است در تعمیم یافته‌ها به گروه‌های دیگر و شهرهای دیگر جانب احتیاط رعایت شود، از یافته‌های مدل‌سازی انجام‌شده، روابط علت و معلولی مشابه پژوهش‌های آزمایشی استنتاج نشود و در آخر به محدودیت استفاده از ابزارهای خود گزارش‌دهی در سنجش متغیرها توجه شود.

#### منابع

شولتز، د. و شولتز، س. آ. (۱۳۹۰)، نظریه‌های شخصیت، ترجمه: یحیی سیدمحمدی، تهران، انتشارات مؤسسه نشر ویرایش، ۳۲۴-۳۲۳.

بالاتری از مهارت‌های بین فردی و همیاری را در مواقع لزوم نشان می‌دهند. به علاوه با حس همکاری، کمک‌کننده، فداکار، درستکار و از خود گذشته نیز هستند (شولتز و شولتز، ۱۳۹۰؛ آنگ و همکاران، ۲۰۰۶). اما واقعاً این که به چه دلیل این ویژگی، تأثیر منفی بر رفتار شهروندی دارد تا حدود زیادی مبهم است. شاید این یافته به طور خاص به ویژگی‌های کارکنان شرکت‌کننده در این پژوهش نسبت داده شود که برحسب میانگین، خوشایندی جهت‌گیری اصلی شخصیت آنها به این سو بوده است. هم‌چنین بر اساس یافته‌های مدل دوم وقتی در قالب ویژگی برون‌گرایی، کارکنان احساس کنند که سازمان یا ناظران با آنها رفتار منصفانه‌ای می‌کنند، باور به برآیندهایی چون رسیدن به پاداش‌ها یا دوری از تنبیه با اقدامات خود فرد، تقویت می‌شود. این که ویژگی برون‌گرایی به واسطه‌ی کانون کنترل بر رفتار شهروندی تأثیر می‌گذارد، شاید به این دلیل است که افراد برون‌گرا بر اساس تعامل با محیط پیرامونی با سرعت بیشتری برحسب‌های درونی و بیرونی اعمال خویش، اصلاح و تقویت رفتارهای فرانشی انگیزه‌های خود هستند. تعدادی از مطالعات نشان داده است، برخی محیط‌ها و موقعیت‌ها باعث ایجاد محدودیت در رفتار افراد می‌شوند (باریک و همکاران، ۲۰۰۵). محیط‌های سازمانی که بروکراسی بالا و تمرکز زیاد دارند و ادراک از عدالت تعاملی را تقویت نمی‌کنند، ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر رفتار شهروندی را تا حدود زیادی مهار و تبدیل به رفتارهای غیربهره‌ور می‌نمایند. ارائه‌نکردن بازخوردهای به‌هنگام نیز نظام انگیزشی کارکنان را با ایستایی مواجه می‌کند؛ بنابراین با پیروی از مدل برآیند یافته پیشنهاد می‌شود که فرصت کسب تجربه برای کارکنان ستادی در آموزش و پرورش، فراهم و ادراک از عدالت در تعاملات بین فردی و سازمانی اصلاح شود؛ چراکه برحسب مدل به نظر می‌رسد منبع کنترل درونی کارکنان برای انجام فعالیت‌های فرانشی فعال است و ویژگی‌هایی همچون گشودگی، وجدان‌گرایی و خوشایندی، اثرات خود را به واسطه‌ی

- رضاییان، ع. و رحیمی، ف. الف. (۱۳۸۷)، بررسی تأثیرگذاری عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ کردن نقش اعتماد سازمانی، فصلنامه چشم‌انداز مدیریت، سال هشتم، ۲۹-۶۹:۸۷.
- زارع، ح. (۱۳۸۳)، نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان، مجله فرهنگ مدیریت، سال دوم، ۶: ۱۶۹-۱۵۱.
- حاتمی، ح. ر.؛ محمدی، ن.؛ ابراهیمی، م. و حاتمی، م. (۱۳۸۹)، رابطه منبع کنترل و ویژگی‌های شخصیتی، مجله اندیشه و رفتار، ۵ (۱۸): ۲۱-۳۰.
- خیابوی، ف. ف.؛ بهرامی، ف.؛ شریفی، س. و محمدی، م. (۱۳۹۴)، رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز: یک گزارش کوتاه، مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، سال چهاردهم، ۲: ۸۰۲-۷۹۵.
- نظریان، ب. و عیسی‌خانی، الف. (۱۳۹۴)، بررسی ارتباط ابعاد پنجگانه شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی مدیران دانشگاه‌های پیام نور استان گیلان. مجله مدیریت توسعه و تحول، سال ششم ۲۳: ۷۵-۸۶.
- یعقوبی، م.؛ یارمحمدیان، م.؛ رئیسی، ا.؛ جوادی، م.؛ سقاییان‌نژاد اصفهانی، س. (۱۳۸۹)، رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی در میان کارکنان مدارک پزشکی بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان، فصلنامه مدیریت اطلاعات سلامت، سال هفتم، ۴: ۵۱۵-۵۰۶.
- یوسفی امیری، م.؛ قلی‌پور، الف.؛ سیدجوادین، س. الف. و وکیلی، م. م. (۱۳۹۲)، بررسی ارتباط
- ویژگی‌های شخصیتی پرستاران با رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی شهر زنجان سال ۱۳۹۱، مجله مراقبت‌های پیشگیرانه در پرستاری و مامایی، سال سوم، ۲: ۷۰-۸۰.
- Abu Elanain, H. M. (2007), Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior: Does Personality Influence Employee Citizenship? *Journal of International Review of Business Research Papers*, 3 (4): 31-43, Available from: <http://www.bizresearchpapers.com>.
- Abu Elanain, H. M. (2009), Work locus of control and interactional justice as mediators of the relationship between openness to experience and organizational citizenship behavior *Cross Cultural Management: An International Journal*, 17 ( 2), 170-192, Available from: [www.emeraldinsight.com/1352-7606](http://www.emeraldinsight.com/1352-7606), htm.
- Ang, S., Van Dyne, L. and Koh, C. (2006), Personality correlates of the fourfactor model of cultural intelligence. *Group & Organizational Management*, 31: 100-23, Available from: <http://gom.sagepub.com>.
- Barrick, M. R., Parks, L. and Mount, M. K. (2005), Self-Monitoring as a moderator of the relationship between personality traits and performance. *Personnel Psychology*, 58: 745-767. Available from: <http://people.tamu.edu>.
- Blakely, G. L., Andrews, M. C. and Moorman, R. H. (2005), The moderating effects of equity sensitivity on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Journal of Business and Psychology*, 20: 259-73, Available from: <http://www.be.wvu.edu>.
- Byrne, Z. S. (2005), Fairness reduces the negative effects of organizational politics on turnover intentions, citizenship behavior and job performance. *Journal of Business and Psychology*, 20: 175-200, Available from: <http://www.springerlink.com>.
- Chiaburu, D., Berry, C. and Gardner, R. (2011), The Five-Factor Model of Personality Traits and Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 69 (6): 1140-1166, Available from: <http://papers.ssrn.com>.

- forms of contextual performance: evidence of differential relationships with Big Five personality characteristics and cognitive ability. *Journal of Applied Psychology*, 86: 325-36, Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov>.
- Markoczy, L. and Xin, K. (2004), The Virtues Of Omission In Organizational Citizenship Behavior. (CEIBS), 24: 1-29, Available from: <http://www.goldmark.org>.
- Morgeson, F. P., Reider, M. H. and Campion, M. A. (2005), Selecting individuals in team settings: the importance of social skills, personality characteristics, and teamwork knowledge. *Personnel Psychology*, 58: 583-611, Available from: <https://www.msu.edu>.
- Okediji, P. A., Esin, K. B., Sanni, O. O. and Umoh. (2009), The influence of personality characteristics and gender on Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Global Journal of Social Sciences*, 8.2: 69-76.
- Philip, P. J., Kumar, R. Choudhary, N. (2012), Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Justice at Work Place. *Journal of Ninth AIMS International Conference on Management*, 1-4: 1215-1221, Available from: <http://www.aims-international.org>.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. and Bachrach, D. G. (2000), Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3): 513-563, Available from: <http://myweb.usf.edu>.
- Robie, C., Brown, D. and Bly, P. (2005), The Big Five in the USA and Japan. *Journal of Management Development*, 24:720-736, Available from: <http://www.emeraldinsight.com>.
- Ruder, G. (2003), The Relationship among Organizational justice, Trust, and Role Breadth Self-Efficacy. Dissertation submitted to the faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy in Human Development, Available from: <http://scholar.lib.vt.edu>
- Smidt, W., Kammermeyer, G., Roux, S., Theisen, C. and Weber, C. (2017), Career success of preschool teachers in Germany—the significance of the Big Five personality
- Chohen, A. (2006), The relationship between multiple commitments and Organizational citizenship Behavior In Arab and jewish culture. *Journal of vocational Behavior*, 69 (1): 105-118, Available from: <http://www.sciencedirect.com>.
- Cohen, L., Manion, L. and Morrison. (2001), *Research Method in education*. by routledge falmer, 5th edition, district, Nurse Education Today, 8: 197–204.
- Cohen-charash, Y. and Specter, P. E. (2001), The role of justice in organization: Ametaanalysis, *Organizational Behavior and Human. Decision Processes*, 85 (2): 278-305.
- Fedi, A., PucciL, Tartaglia, S. and Rollero, C. (2016), Correlates of work-alienation and positive job attitudes in high- and low-status workers. *Career Development International*, 21 (7): 713-725.
- Harvey, s., Peacock, s. and Demans, a. (2007), The relationship of work- locus- of- control in young workers to parents organizational commitment. *Academic journal article from Review of Business Research*, 7(3), 73-79, Available from: <http://www.questia.com>.
- Hatrup, K., O'Connell, M. S. and Labrador, J. R. (2005), Incremental validity of locus of control after controlling for cognitive ability and conscientiousness. *Journal of Business and Psychology*, 19: 461-81, Available from: <http://www.jstor.org>.
- Hsu, Y. R. (2011), Work-family conflict and job satisfaction in stressful working environments: The moderating roles of perceived supervisor support and internal locus of control. *International Journal of Manpower*, 32(2): 233-248, Emerald Group Publishing Limited 0143-7720.
- Islam, T., Munawar Khan, M. and Bukhari, F. H. (2016), The role of organizational learning culture and psychological empowerment in reducing turnover intention and enhancing citizenship behavior. *The Learning organization*, 23 (2/3): 156-169.
- Judge, T. A. and Ilies, R. (2002), Relationship of personality to performance motivation: a meta analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 87: 797-807, Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov>.
- LePine, J. A. and Van Dyne, L. (2001), Voice and cooperative behavior as contrasting

- changes in a reorganizing workplace. *Journal of Applied Psychology*, 85 (1): 132-42, Available from: <http://homepages.uwp.edu>.
- Westerman, J. W., Simmons, B. L. (2007), The effects of work environment on the personality performance relationship: an exploratory study. *Journal of Managerial Issues*, 19: 288-305, Available from: <http://www.jstor.org>.
- traits, locus of control, and occupational self-efficacy, *Early Child Development and Care*, DOI: 10.1080/03004430, 2017, 1314275.
- Spector, P. E. (1988), Development of the work locus of control scale. *Journal of Occupational Psychology*, 61: 335-340, Available from: <http://onlinelibrary.wiley.com>.
- Wanberg, C. R. and Banas, J. T. (2000), Predictors and outcomes of openness to