

تبیین رفتارهای فرانقشی* کارکنان بر اساس گرایش به توسعه فردی
Explaining extra role behaviors (organizational citizenship behavior) based on self-development

Fatemeh Nareni Thani
Zeinabalsadat Mostafavi
Sara Rahmati

فاطمه نارنجی ثانی**
زینب‌السادات مصطفوی***
سارا رحمتی****

Abstract

The purpose of this study is to explain the extra role behavior (organizational citizenship behavior) based on self-development components. This research is applied in terms of purpose, and also in terms of data collection method it is considered as a quantitative-descriptive research. The statistical population of this research consisted of experts at Telecommunication Organization of Tehran province 120 people that by Using Cochran formula and random sampling method, 90 of them were selected. The validity of the questionnaires was calculated using content validity and reliability of the questionnaires using Cronbach's alpha. Descriptive and inferential statistics were used to analyze and interpret the research objectives after collecting and tabling data. The results of the analysis showed that 1) self-development in general can explain the extra role behaviors in the organization; and 2) among the components of self-development, work-oriented and Success-oriented, have played the most role in explaining the extra role behaviors in the organization.

Keywords: tendency toward self-development, extra role behavior, organizational citizenship behavior, experts.

چکیده

هدف از پژوهش حاضر تبیین رفتارهای فرانقشی (رفتار شهروندی سازمانی) بر اساس گرایش به توسعه فردی است. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها جزء پژوهش‌های کمی- توصیفی محسوب می‌شود. جامعه آماری این تحقیق شامل کارشناسان واحدهای اداری و تشکیلاتی سازمان مخابرات استان تهران به تعداد ۱۲۰ نفر بود که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی، تعداد ۹۰ نفر از آنان انتخاب شدند. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روایی محتوایی، و پایایی آن‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شده است. پس از جمع‌آوری و تلخیص داده‌ها به منظور تحلیل و تفسیر اهداف پژوهش از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که: ۱) توسعه فردی به‌طور کلی، می‌تواند تبیین کننده رفتارهای فرانقشی در سازمان باشد، و ۲) از بین مؤلفه‌های توسعه فردی، کارگرایی و موفقیت‌گرایی بیشترین نقش را در تبیین رفتارهای فرانقشی در سازمان دارا می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: توسعه فردی، رفتارهای فرانقشی (رفتار شهروندی سازمانی)، کارشناسان

* در این تحقیق بر اساس ادبیات و پیشینه تحقیق، مفاهیم رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای فرانقشی مترادف در نظر گرفته شده است.

** استادیار گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

email: fnarenji@ut.ac.ir

*** دانشجوی دکتری، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

**** دانشجوی دکتری، گروه رهبری و توسعه آموزش، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

مقدمه

عصر حاضر، عصر اقتصاد دانش است و کلید اصلی این رویکرد اقتصادی را سرمایه‌های انسانی تشکیل می‌دهد؛ به طوری که مهم‌ترین مؤلفه سازمانی که در سازگاری، بقا و توسعه سازمان‌های عصر حاضر با توجه به تغییرات اقتصاد جهانی می‌تواند مؤثر واقع گردد، منابع انسانی سازمان‌ها است. در واقع دنیای پرتلاطم و رقابتی حاکم بر فضای کسب و کار سازمان‌ها، از یک سو عامل نیروی انسانی را تبدیل به یک متغیر تأثیرگذار و فرصت بالقوه در حفظ و ارتقای منافع سازمانی نموده است، و از سوی دیگر سبب پایداری ماندگار سازمان‌ها شده است. بر همین اساس است که در سال‌های اخیر ابعاد گوناگونی از رفتارهای سازمانی منابع انسانی مورد توجه قرار گرفته است (کالینگز، ۲۰۱۸) و یکی از دلایل این توجه افزایش پیچیدگی و وابستگی متقابل وظایف در محیط کار است که نیاز به کارکنانی که فراتر از وظایف رسمی شغل خود فعالیت می‌کنند را ایجاد می‌کند. افراد با انگیزه‌ای که تمایل دارند بدون وجود الزامات رسمی شغل در تغییرات سازمان مشارکت فعال نمایند و از مشخصه‌های اصلی آن‌ها این است که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان دارند. در تحقیقات اسامی گوناگونی به این قبیل رفتارها داده شده است که از جمله آن می‌توان به خودانگیزی سازمانی^۱، رفتارهای سازمانی اجتماع گرا^۲ و رفتارهای فرانشی^۳ اشاره کرد، اما در نهایت با بررسی این واژه‌ها رفتار شهروندی سازمانی^۴ برای این مفهوم پذیرفته شده است. رفتار شهروندی سازمانی اشاره به رفتارهای اختیاری و فرانشی دارد که از طریق حفظ و ارتقا بستر اجتماعی و روان شناختی سازمان نقش مهمی در اثربخشی سازمانی دارد (اسپیزمولاز و آیلاز، ۲۰۱۷؛ شین و همکاران، ۲۰۱۷). به عبارت دیگر، اگر چه محققان پیامدهای فردی و سازمانی فراوانی را برای این نوع از رفتارهای داوطلبانه مطرح نموده‌اند، اما آنچه مسلم است این قبیل رفتارها اثر مثبت و مستقیمی بر افزایش عملکرد و تحقق اهداف سازمان دارد (پیندر، ۲۰۱۴؛ دباسچر و همکاران، ۲۰۱۷). نکته حائز اهمیت این است که این‌گونه رفتارها کاملاً داوطلبانه و فردی است، و این بدان معنی است که افراد برای اجرای این نوع رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم اجرای آن‌ها مجازات و تنبیه نیز نمی‌شوند. در واقع رفتار شهروندی افعال و اقدامات ایثارگرانه و تمایلات به از خودگذشتگی کارکنان را به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران تبیین می‌کند. به علاوه محیط‌های رقابتی کسب و کار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که شهروندان خوبی باشند؛ به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همکاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع را نیز از خود بروز دهند (ویدیانتو، لائو و کارتیکا، ۲۰۱۳). در این راستا، تفاوت هم‌کاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت

^۲.Organizational Spontaneity

^۳.Prosocial Organizational Behavior

^۴.Extra Role Behavior

^۵.Organizational Citizenship Behavior

تبیین رفتارهای فرانتشی کارکنان بر اساس گرایش به توسعه فردی

اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه مقوله فرا وظیفه‌ای، مطرح است و افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان ابراز می‌کنند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵). لذا در دنیای کنونی جلب این نوع از همکاری‌ها یکی از چالش‌های اساسی مدیریت منابع انسانی است. بررسی پیشینه تحقیق نشان می‌دهد که عوامل مختلفی در ایجاد و تبیین رفتارهای فرانتشی در سازمان‌های امروز اثرگذار است و شاید بتوان اذعان کرد که یکی از مهمترین آن‌ها ویژگی‌های فردی و به‌خصوص تمایل افراد به توسعه فردی است. خود توسعه‌ای فرایند بهبود خود از طریق یادگیری مهارت‌های جدید و یا غلبه بر عادت‌های بد است (تامس و همکاران، ۲۰۱۵). به عبارتی توسعه فردی نوعاً متمرکز بر توانمندی‌هایی است که رفته رفته گسترش می‌یابد تا افراد به نقاط قوت و ضعف خود پی ببرند، نیازهایشان را تعیین کنند و استقلال خود را افزایش دهند. توسعه فردی به سازمان و افراد آن محدود نمی‌شود؛ بلکه آشنایی و به‌کارگیری ابعاد و الزامات آن در تمام طول زندگی فرد کارآمد و کاربردی خواهد بود. اینکه انسان بتواند در فرایندی منظم و منطقی بر توانمندی‌های خود آگاهی یابد و آنان را به روشی علمی توسعه دهد، یک مسیر توسعه مبتنی بر فرد تعریف خواهد شد که از آن به خودتوسعه ای یا همان توسعه فردی یاد می‌شود (ایبلی و مزاری، ۱۳۹۳). کی-رابرتز و همکاران (۲۰۱۲) ابراز داشته‌اند که توسعه فردی، برعکس دیگر اشکال توسعه به وسیله فرد و نه اصول و فرامین سازمانی آغاز می‌گردد. اگرچه توسعه فردی به عنوان فرآیندی معنی شده است که افراد مسئولیت اولیه برای تجارب یادگیری خود را بر عهده می‌گیرند، اما توسعه فردی موفق اغلب با تلاش و همکاری سایر همکاران، پیروان و سرپرستان در ارتباط است. در واقع توسعه فردی فعالیت‌های داوطلبانه‌ای را معرفی می‌کند که افراد، آن را به نیت ارتقای ظرفیت فردی، گروهی و سازمانی و پیشبرد عملکردشان انجام می‌دهند (مان و لاندن، ۲۰۱۸) و مدیران سازمان می‌توانند با به-کارگیری این راهبرد مهم مدیریتی، رفتار سازمانی افراد به خصوص رفتارهای فرانتشی را در جهت توسعه سازمانی بهبود بخشند و اثربخشی آن نیز مستلزم نهادینه شدن تفکر توسعه در سرتاسر سازمان می‌باشد. لذا با توجه به مطالبی که بیان شد می‌توان گفت توسعه فردی یکی از مهم‌ترین راهبردها برای بهبود رفتارهای سازمانی (بولینو و همکاران، ۲۰۱۶) از جمله رفتارهای فرانتشی است که می‌تواند با نگاه ویژه مدیران سازمان‌ها به برنامه‌های توسعه محور و با تاکید بر خودتوسعه‌ای محقق شود، و در عین حال بستر لازم جهت ارتقای اهداف سازمانی با به‌کارگیری تمامی تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیت‌های افراد را فراهم می‌کند. بررسی تحقیقات نشان می‌دهد که از سال ۱۹۸۳ تاکنون مطالعاتی بسیاری در مورد رفتار شهروندی سازمانی در بسترهای مختلف سازمانی صورت پذیرفته است، اما تحقیقات انجام شده درباره توسعه فردی به ویژه در سطح جامعه علمی داخلی بسیار محدود و انگشت شمار است. با این اوصاف شایسته است که در این زمینه مطالعات بیشتری صورت گیرد و این موضوع زمانی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند که مساله بالابردن رفتارهای شهروندی سازمانی و درک تبیین آن بر اساس خودتوسعه ای مطرح می-

شود. از این رو، سؤال اساسی در تحقیق حاضر این است که آیا می‌توان رفتار شهروندی سازمانی را بر اساس مؤلفه‌های خود توسعه‌ای تبیین نمود؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

یکی از مهم‌ترین خصیصه‌های مطلوب هر سازمان برای کار در شرایط متغیر، داشتن افرادی است که راغب هستند در تغییرات موفقیت‌آمیز سازمان، بدون وجود الزامات رسمی شغل شرکت کنند. رفتارهایی که از انتظارات رسمی شغل فراتر رفته، ولی برای بقای سازمان خیلی مهم و حتی ضروری هستند (سامچ و دراج، ۲۰۰۴). تحقیقات کنونی، این رفتارهای فراتر از نقش را تحت عنوان رفتارهای فرانشی یا رفتارهای شهروندی سازمانی مدنظر قرار داده اند (کاخکی، ۱۳۸۶ به نقل از ایلی و همکاران، ۱۳۸۷). اولین نظریه‌پردازی‌های مطرح در زمینه این نوع از رفتارها در سال ۱۹۳۸ و توسط چستر بارنارد^۱ تحت عنوان رفتار فرانشی انجام گرفته است (اسپیترمولاز و الایز، ۲۰۱۷). به اعتقاد وی از یک سو، تمایلات فردی برای تلاش در راستای کمک به انجام فعالیت‌های سازمانی، برای دستیابی به اهداف سازمان ضروری است و از سوی دیگر، این تلاش‌ها نه تنها بایستی در جهت دستیابی به اهداف سازمان باشد، بلکه می‌بایست در جهت حفاظت از خود سازمان نیز باشد (دانایی‌فرد و ابراهیمی، ۱۳۸۷). برخی از صاحب‌نظران دیگر معتقدند که پیشینه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان در نظرات کاتز^۲ (۱۹۶۴) جستجو کرد (به نقل از؛ مازانهامو و همکاران^۳، ۲۰۱۷). کاتز بیان نموده است که سازمان‌های اثربخش دارای سه ویژگی هستند که عبارتند از: الف) کارکنان را درون سیستم نگهداری و حفظ می‌کنند، ب) اطمینان می‌یابند که کارکنان آن‌ها الزامات خاص نقش خود را به نحو قابل اعتمادی انجام می‌دهند، و ج) به فعالیت‌های نوآورانه و خودجوش کارکنان خود که فراتر از وظایف رسمی سازمان است و در شرح شغل آنان مورد توجه واقع نشده، توجه خاص دارند. به عبارت دیگر، ویژگی سوم سازمان‌های اثربخش از دید کاتز به این معنی است که سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت نیازمند کارکنانی با تمایلاتی فراتر از حداقل‌های لازم جهت انجام شغل و جنبه‌های خاص فعالیت‌های شغلی خود هستند و این آن چیزی است که امروزه از آن تحت عنوان رفتارهای فرانشی یاد می‌شود (ماهنتی و راث، ۲۰۱۲). کاتز (۱۹۶۴) با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش کارکنان از اولین نظریه‌پردازان رفتار شهروندی سازمانی در دهه‌های ۷۰ و ۸۰ میلادی به‌شمار می‌رود (پادساکوف و همکاران، ۲۰۰۰) اما هرچند که مفهوم رفتارهای فرانشی ابتدا در مقالات و تحقیقاتی از بارنارد (۱۹۳۸) و کاتز (۱۹۶۴) ارائه گردید، ولی برای اولین بار باتمن و اورگان^۴ (۱۹۸۳) بودند که در خلال بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد از اصطلاح «رفتار

^۱. Barnard

^۲. Katz

^۳. Muzanhenamo & et al

^۴. Bateman & Organ

تبیین رفتارهای فرانتشی کارکنان بر اساس گرایش به توسعه فردی

شهروندی سازمانی» استفاده نمودند(به نقل از؛ هوسام و ابو، ۲۰۰۸). ارگان (۱۹۹۵) رفتار شهروندی سازمانی را به- عنوان مجموعه رفتارهای آگاهانه افراد که دارای الزام اجرایی نیست و تحت تاثیر نظام رسمی پاداش دهی نیز قرار ندارد اما بر عملکرد مؤثر سازمان تاثیر به سزایی دارد، تعریف می کند (به نقل از؛ دباسچر، ۲۰۱۷).

بررسی ادبیات نظری نشان می دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. محققین متقدم در این موضوع، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانتشی مورد ملاحظه قرار داده اند، به گونه ای که کمک های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن ها تعیین شده است و به طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرد، در حالی که گروه دیگری از محققان نیز پیشنهاد می کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد. بنابراین، دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانتش وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، مورد توجه قرار داد. از سوی دیگر، تمایز بین عملکرد نقش و فرانتش به دلایل مختلفی مشکل خواهد بود. اولاً؛ ادراکات مدیران و کارشناسان از عملکرد و مسئولیت ها ضرورتاً با یکدیگر مشابه نیستند. ثانیاً؛ ادراک کارکنان از عملکرد و مسئولیت هایشان متأثر از رضایت آن ها در محیط کارشان است. با توجه به چنین پیچیدگی هایی، به نظر می رسد تعریف اولیه ارگان از رفتار شهروندی سازمانی می تواند مناسب باشد (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴). وی رفتار شهروندی سازمانی را هر گونه رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت که مستقیماً و به صراحت با سیستم پاداش رسمی شناخته نمی شود و به صورت کلی کارکردهای سازمان را ارتقا می دهد، تعریف می کند. به عبارتی منظور از آگاهانه و با بصیرت رفتاری نیست که لازمه نقش یا شرح شغل توافق شده در قرارداد استخدام باشد و از سوی دیگر، این رفتار انتخاب آزادانه شخص است که غفلت از آن تنبیهی نیز در پی ندارد (پادساکوف و همکاران، ۲۰۰۰).

این نوع رفتارها علاوه بر این که کمک به دیگران را شامل می شود؛ مواردی دیگر از قبیل عدم تجاوز به حقوق دیگران، عدم شکایت بی جهت، و توجه به اجتماعات و شرکت در آن ها را نیز شامل می شود، به طوری که می توان عنوان کرد که نکته کلیدی رفتار شهروندی سازمانی به طور داوطلبانه کمک کردن به دیگران در مشکلات مربوط به کار است (اسچانگ و داملر، ۲۰۰۳). در کل نتایج تحقیقات و تعاریف این متغیر مهم سازمانی نشان می دهد که اکثر محققان بر ویژگی آگاهانه بودن و نیز عدم دریافت پاداش از سازمان در قبال انجام کار تاکید دارند (لیانگ، ۲۰۰۸). در همین راستا، پادساکوف و همکاران (۲۰۰۰) الگوی نظری را برای تبیین رفتار شهروندی سازمانی تنظیم کردند که شامل ۵ عامل به شرح ذیل است:

نوع دوستی^۱: رفتارهای یاری دهنده به منظور کمک به کارکنان و یا همکارانی که دارای مشکلات کار هستند.

^۱Altruism

وظیفه شناسی^۱: رفتارهایی که سبب می‌شود فرد وظایف خود را در سطوحی بالاتر از حد انتظار انجام دهد. احترام و تکریم^۲: رفتارهای مؤدبانه که از ایجاد مساله و مشکل در محیط کار جلوگیری می‌کند. جوانمردی^۳: رفتارهای جوانمردانه‌ای که باعث خودداری از شکوه و شکایت زیاد در محل کار می‌شود. فضیلت مدنی^۴: رفتارهایی که نشان دهنده مشارکت فرد در فعالیت‌های مربوط به سازمان هستند (مه‌دیون، نارنجی ثانی و همکاران، ۱۳۸۷).

به دلیل وجود پیامدهای مثبت رفتار شهروندی برای سازمان، صاحب‌نظران طی ۴ دهه اخیر سعی در شناسایی عوامل مرتبط با آن داشته‌اند، تا از این طریق به تقویت و ارتقای این نوع از رفتارها در سازمان پرداخته و سازمان‌ها را در کسب مزیت رقابتی پایدار کمک کنند. به عبارتی شناخت این عوامل از آن جهت دارای اهمیت است که با مشخص شدن این عوامل امکان بهره‌برداری بیشتر و بهتر از پیامدهای مثبت فراهم می‌شود. نتایج این تحقیقات نشان می‌دهد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبتی با سایر متغیرهای موجود در سازمان دارد که می‌توان از جمله آنها به رضایت شغلی (جانگ و یون^۵، ۲۰۱۵؛ نسرا و هیبرون^۶، ۲۰۱۶؛ ویکمپ و گوریتز^۷، ۲۰۱۶)، تعهد سازمانی (دیوس و همکاران، ۲۰۱۶)، عدالت سازمانی (مورمن و بایرن، ۲۰۱۳؛ نجفی و همکاران، ۲۰۱۱)، رهبری (نیومن، ۲۰۱۷؛ خلیلی، ۲۰۱۷)، عملکرد سازمانی (دباسچر، ۲۰۱۷؛ پارک، ۲۰۱۶)، شخصیت (نیومن، ۲۰۱۷؛ پرابا، ۲۰۱۵) و ... اشاره کرد. همانگونه که ملاحظه می‌شود، بیشتر عوامل اثرگذار (به جز متغیر شخصیت) بر رفتار شهروندی در سطح سازمانی مورد بحث قرار می‌گیرند و کمتر عوامل فردی و روان‌شناختی مورد توجه قرار گرفته است، و این در حالی است که رفتارهای فرآینقی در سازمان بیش از هر عاملی به خصایص و رفتارهای اعضای آن وابسته است. لذا شناسایی عوامل فردی مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی به مدیران عالی و سیاستگذاران سازمان کمک می‌کند که بتوانند رفتارهای فرآینقی را توسعه دهند. از سوی دیگر، از آنجا که خود توسعه‌ای مجموعه‌ای از فعالیت‌های داوطلبانه و غیررسمی مورد نیاز سازمان می‌باشد که کارکنان انجام می‌دهند تا دانش و مهارت شغلی لازم را کسب و حفظ نمایند، می‌تواند یکی از مهمترین عوامل تاثیرگذار و تبیین کننده رفتار شهروندی سازمانی باشد. باور گسترده‌ای وجود دارد که بین توسعه کارکنان و عملکرد سازمان همبستگی مثبتی برقرار است؛ یعنی قاعده کلی بر این است که سازمان‌ها با ارائه مجموعه‌ای از فرصت‌ها، کارکنان را برای انجام بهتر مشاغل‌شان توانمند می‌کنند و

^۱.Conscientiousness

^۲.Course

^۴.Sportsmanship

^۴. Civic Virtue

^۵. Jung & Yoon

^۶. Nasra, M. A., & Heilbrun

^۷. Weikamp & Göritz

تبیین رفتارهای فرانتشی کارکنان بر اساس گرایش به توسعه فردی

این به نوبه خود سازمان را به عنوان یک کل، برای انجام بهتر امور توانمند می‌کند. همچنین توسعه منابع انسانی متضمن پیامدهای فردی و سازمانی است. فرد بر اثر توسعه به یکی از سرمایه‌های فکری، عاطفی، اجتماعی یا جهانی تبدیل می‌شود و سازمان به دنبال توسعه منابع انسانی خود، به توسعه پایدار، مزیت رقابتی و موفقیت نایل می‌آید (ایبلی و موفق، ۱۳۸۹). پایش فضای علمی سازمان‌های پیشرو نشان می‌دهد که حاکمیت نسبی اصالت تخصص بر سازمان‌ها، دیگر رویکردهای گروهی توسعه و بهسازی را نمی‌پذیرد و نظام‌های توسعه فردی، کارآمدی و اثربخشی بیشتری خواهند داشت. در این میان، رویکرد توسعه فردی، رویکردی نوین و منحصر به فرد در توسعه منابع انسانی است (ایبلی و مزاری، ۱۳۹۳). توسعه فردی فعالیت‌های پراکنده توسعه‌ای افراد نیست. بلکه تلاش-های توسعه‌ای یکپارچه‌ای است که بر اساس یک چشم‌انداز و رسالت توسعه‌ای فردی-سازمانی صورت می‌پذیرد و با ارزیابی از مهارت‌ها، دانش‌ها و ظرفیت‌های فرد شروع می‌شوند (ادیرنو، ۲۰۱۵). ریچارد و جانسون^۲ (۲۰۱۱) رفتار توسعه فردی را مشارکت افراد در تکالیف مستمر، خوداندیشی، خودآگاهی و یادگیری از دیگران بیان می‌کنند که مهم‌ترین استراتژی برای توسعه فردی را درگیر شدن در تجربیات چالش برانگیز کاری در اثنای امور جاری می‌دانند (کی-رابرت و همکاران، ۲۰۱۲). بویس، زاکارو و ویس کارور (۲۰۱۰) توسعه فردی را شامل فرآیندهایی می‌دانند که فرد، مسئولیت شناسایی نقطه تمرکز توسعه، تعیین کردن فرآیندهای توسعه و شناسایی منابع برنامه آموزشی توسعه را بر عهده دارد. بنا بر اظهارات آنان خود توسعه‌ای، فرآیندی است که در آن فرد مسئولیت شخصی برای آغاز، تقویت و ارزیابی رشد و توسعه‌ی خود را بر عهده دارد. به‌طور کلی، می‌توان گفت که خود توسعه‌ای، فعالیت‌های توسعه داوطلبانه‌ای را معرفی می‌کند که افراد آن را به نیت ارتقای ظرفیت فردی، گروهی و سازمانی و پیشبرد عملکردشان انجام می‌دهند. کورتینا و همکاران (۲۰۰۴) گرایش به توسعه فردی را بر اساس ۳ شاخص «هوشیاری و فراست، سازش‌پذیری و خودآگاهی» تعریف می‌کنند (کورتینا، ۲۰۰۴). در مطالعات مفهومی اخیر، بویس، زاکارو و ویس کارور (۲۰۱۰) مدلی را بررسی کرده‌اند که پنج دسته‌بندی از شاخصه‌های فردی مرتبط با توسعه فردی را شناسایی نموده‌اند. این ویژگی‌ها به‌طور غیرمستقیم بر تمایل افراد به توسعه فردی مؤثر هستند و عبارتند از «کارگرایی، موفقیت‌گرایی مبتنی بر تلاش، تسلط‌گرایی، گرایش به رشد شغلی و توانایی‌های شناختی» (بویس و همکاران، ۲۰۱۰). ایبلی و مزاری (۱۳۹۳) نیز مؤلفه‌های خود توسعه‌ای را به ۵ دسته کارگرایی (انگیزش مسیر شغلی، درگیری شغلی و تعهد سازمانی)، موفقیت‌گرایی مبتنی بر تلاش (نیاز به موفقیت، کانون درونی کنترل و انرژی)، تسلط‌گرایی (خودکارآمدی، هوشیاری، آزادی تجربه، هدف‌گرایی یادگیری، بلوغ فکری و فراشناخت)، گرایش به رشد شغلی (تجربیات شغلی، دریافت کردن بازخورد)، و توانایی شناختی تقسیم بندی نموده‌اند. بررسی پیشینه تحقیق در خصوص ارتباط همزمانی / علی مابین این دو متغیر یعنی رفتار شهروندی سازمانی و گرایش به

1. Odierno

2. Reichard & Johnson

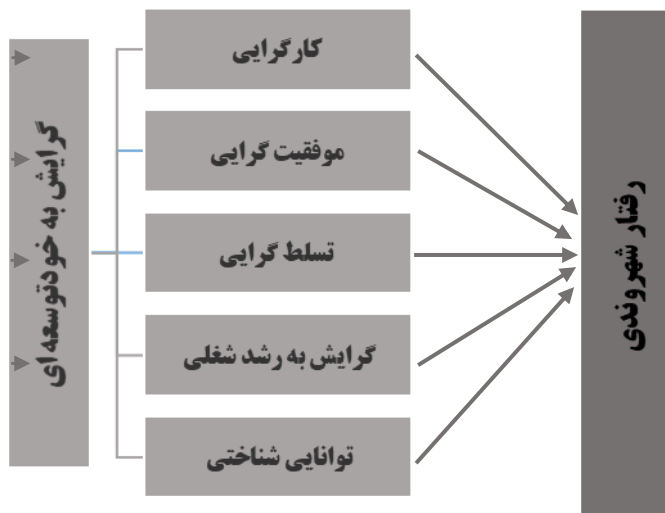
خودتوسعه‌ای نشان می‌دهد که تحقیقاتی که به‌طور مستقیم و همزمان این دو متغیر را مورد بررسی قرار داده باشند، صورت نپذیرفته است و تنها در برخی از تحقیقات به بررسی ارتباط و یا تأثیر برخی از مؤلفه‌های خود توسعه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی اشاره دارند که در ادامه به برخی از مهمترین آنها پرداخته خواهد شد. برای مثال؛ جوو و جوو (۲۰۱۷) اظهار می‌دارند که خودارزیابی و توانمندسازی روانشناختی اثر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. دیویس و همکاران (۲۰۱۶) بیان می‌دارند که تعهد سازمانی یکی از مفاهیم مهم مدیریتی است و برداشت فردی افراد از تعهد سازمانی بر بروز رفتارهای فرانقشی اثر مستقیمی دارد. از سوی دیگر، گاپتا (۲۰۱۶) اظهار می‌دارد که تعهد عاطفی میانجی روابط مثبت مابین حمایت سازمانی ادراک شده، مشارکت شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی است. نتایج تحقیق پاولاچ (۲۰۱۴) نیز نشان می‌دهد که افرادی که از شغل خود راضی هستند، رفتارهای شهروندی سازمانی بالاتری بروز می‌دهند. به عبارت دیگر، این رفتارها با احساس کارآمدی فردی در ارتباط است و افرادی که دارای سطوح بالاتری از آموزش هستند، در رفتارهای داوطلبانه بیشتر درگیر می‌شوند. نتایج تحقیقات نیومن (۲۰۱۷) بیانگر آن است که افرادی که شخصیت فراکنشی دارند، در بروز رفتارهای فرانقشی موفق‌تر هستند. شه^۱ (۲۰۱۸) اظهار می‌دارد که روان رنجوری، پذیرش و گشودگی ارتباط مستقیمی با رفتار شهروندی سازمانی دارد و این در حالی است که نتایج تحقیقات لیو (۲۰۱۴) و میائو (۲۰۱۴) نشان می‌دهند که عواطف و شناخت می‌تواند پیش‌بینی کننده رفتارهای فرانقشی در سازمان باشد و این دو متغیر دارای ارتباطات متقابلی است. جمع‌بندی پیشینه تحقیق نشان می‌دهد که در تحقیقات انجام شده در حوزه رفتار شهروندی سازمانی و خود توسعه‌ای کمتر تحقیقاتی یافت می‌شود که به بررسی ارتباط و یا تأثیر این دو متغیر مهم پرداخته باشند و از سوی دیگر، همانگونه که پیشتر نیز بدان اشاره شد در فرآیند توسعه فردی و گرایش به آن، فرد محور اصلی و کسی است که هدایت‌گر و مسئول تعیین موارد یادگیری، مکان، چرایی و چگونگی یادگیری است (مورفی، ۲۰۰۲). گرایش به توسعه فردی منجر به آن می‌شود که منابع انسانی بیش‌ترین تأثیر را بر عملکرد سازمان داشته باشند و مدیران با به‌کارگیری این ابزار می‌توانند رفتار سازمانی افراد به‌خصوص رفتار شهروندی را در جهت توسعه سازمانی بهبود بخشند. لذا هدف تحقیق حاضر بررسی روابط چندگانه مابین خود توسعه‌ای و رفتارهای فرانقشی می‌باشد.

مدل مفهومی تحقیق

با توجه به هدف اصلی پژوهش که بررسی میزان تأثیر گرایش به خود توسعه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد و همچنین فرضیه‌های تحقیق، چارچوب نظری تحقیق (شکل ۱) در نمای زیر نشان داده شده است. همانگونه که در ادبیات تحقیق نیز بدان اشاره شد، برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی از مدل پادساکوف و همکاران (۱۹۹۰) و برای متغیر خودتوسعه‌ای از مدل ایبلی و مزاری (۱۳۹۳) استفاده شده است.

^۱ Shah

تبیین رفتارهای فرانتشی کارکنان بر اساس گرایش به توسعه فردی



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مطالب مطرح شده و مدل مفهومی تحقیق اهداف تحقیق حاضر به شرح ذیل است:

هدف اصلی: تبیین رفتارهای فرانتشی بر اساس گرایش به خود توسعه‌ای

اهداف فرعی:

۱. مشخص کردن تاثیر کارگرایی بر رفتارهای فرانتشی
۲. مشخص کردن تاثیر موفقیت گرایی بر رفتارهای فرانتشی
۳. مشخص کردن تاثیر تسلط گرایی بر رفتارهای فرانتشی
۴. مشخص کردن تاثیر گرایش به رشد شغلی بر رفتارهای فرانتشی
۵. مشخص کردن تاثیر توانایی شناختی بر رفتارهای فرانتشی

روش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها کمی-توصیفی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارشناسان واحدهای اداری و تشکیلاتی سازمان مخابرات استان تهران به تعداد ۱۲۰ نفر بوده که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی، تعداد ۹۰ نفر از آنان انتخاب و مورد سؤال قرار گرفتند. ابزار گردآوری اطلاعات دو پرسشنامه گرایش به خود توسعه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. در سنجش رفتار شهروندی از پرسشنامه استاندارد پادساکف و همکاران (۲۰۰۰) استفاده شد که متشکل از ۲۰ سؤال در ۵ مؤلفه نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم می‌باشد. همچنین در سنجش گرایش به خود توسعه‌ای از آزمون ۵۶ سؤالی که توسط ایلی و مزاری (۱۳۹۳) طراحی شده است، استفاده شد. هر دو پرسشنامه به گونه‌ای تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت، متغیرهای پژوهش را مورد سنجش قرار می‌دهند. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نظر اساتید دانشگاهی بررسی و مورد تأیید قرار گرفته، و پایایی آن‌ها با یک پیش‌آزمون روی تعداد کافی از پاسخ‌دهندگان با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شده است. ضریب آلفای کرونباخ استخراج شده برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰٫۸۶ و برای پرسشنامه گرایش به خودتوسعه‌ای ۰٫۹۱ بوده است. پس از جمع‌آوری و تلخیص داده‌ها به منظور تحلیل و تفسیر فرضیه‌های پژوهش از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. داده‌های کمی نیز از طریق مدل معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی و با کمک نرم افزار PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. مدل‌سازی معادلات ساختاری با حداقل مربعات جزئی که توسط نرم‌افزارهایی مانند پی ال اس انجام می‌شود، در مقایسه با مدل‌سازی معادلات ساختاری کوواریانس محور (CB-SEM) که توسط نرم‌افزارهایی مانند لیزرل انجام می‌شود، مزیت‌های چشمگیری دارد؛ از جمله: تحلیل داده‌ها با حجم نمونه کوچک، عدم نیاز به نرمال بودن داده‌ها، تحلیل داده‌هایی که با مقیاس‌های مختلف گردآوری شده‌اند و عدم نیاز به داشتن حداقل سه متغیر آشکار برای هر متغیر پنهان (هنسلر، ۲۰۰۹).

یافته‌ها

قبل از آزمون فرضیه‌ها باید برازش الگوهای اندازه‌گیری با داده‌های گردآوری شده مورد تأیید قرار گیرد. بدین منظور در این پژوهش مدل اندازه‌گیری یا همان تحلیل عاملی تأییدی را به کار برده‌ایم. برای ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری نیز از روش یک مرحله‌ای یا همان تکرار نشانگرها^۱ طبق توصیه وتزلز و همکاران^۲ (۲۰۰۹) استفاده شده است. قابل توجه است که در ارزیابی الگوهای اندازه‌گیری باید پایایی ثبات درونی، روایی همگرا و روایی

^۱. Repeated Indicators Approach

^۲. Wetzels et al

تبیین رفتارهای فرانتشی کارکنان بر اساس گرایش به توسعه فردی

تمایزی بررسی شود (هیر و همکاران، ۲۰۱۶). جهت بررسی پایایی ثبات درونی باید مقدار پایایی ترکیبی را برای تک تک سازه‌ها محاسبه نمود. نحوه تفسیر پایایی ترکیبی همانند آلفای کرونباخ است؛ یعنی در تحقیقات اکتشافی مقدار ۰/۶۰ تا ۰/۷۰ مطلوب است و در مراحل پیشرفته تحقیق مقادیر بیشتر از ۰/۷۰ مطلوب است. همانطور که در جدول ۱ آمده است، پایایی ترکیبی تمامی سازه‌های مکنون مرتبه اول بزرگتر از ۰/۷ به دست آمده است.

جدول ۱: پایایی ترکیبی سازه‌های مرتبه اول

ردیف	نام سازه	مؤلفه	پایایی ترکیبی
۱	کارگرایی	انگیزش مسیر شغلی	۰/۷۹
		درگیری شغلی	۰/۸۳
		تعهد سازمانی	۰/۸۳
۴	موفقیت گرایی	نیاز به موفقیت	۰/۸۹
		مکان کنترل	۰/۸۳
		انرژی و توان	۰/۸۲
۷	تسلط گرایی	خودکارآمدی عمومی	۰/۸۴
		وجدان	۰/۹۱
		آزادی تجربه	۰/۸۶
		بلوغ ذهنی	۰/۷۶
		هدف گرایی یادگیری	۰/۹۵
۱۲	گرایش به رشد شغلی	شناسایی کارراهه	۰/۹۲
		بازخوردگیری	۰/۹۴
۱۴	توانایی شناختی	شناخت	۰/۹۱
		فراشناخت	۰/۷۹
۱۷	رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۰/۸۱
		وظیفه شناسی	۰/۸۹

فصل نامه پژوهش‌های کاربردی روانشناختی، علمی- پژوهشی، شماره ۳، سال نهم

۰/۸۲	جوانمردی		۱۹
۰/۷۸	فضیلت مدنی		۲۰
۰/۸۸	احترام و تکریم		۲۱

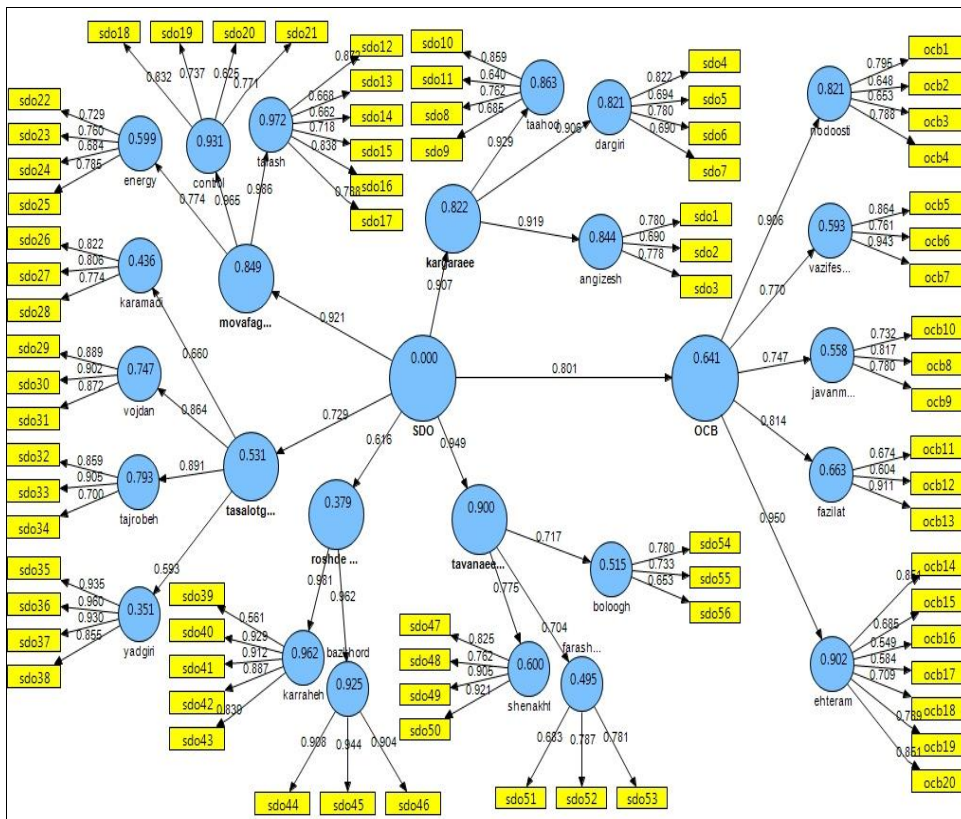
طبق جدول ۲، پایایی ترکیبی تمامی سازه‌های مکنون مرتبه دوم نیز بزرگتر از ۰/۷ به دست آمده است.

جدول ۲: پایایی ترکیبی سازه‌های مرتبه دوم

پایایی ترکیبی	نام سازه	ردیف
۰/۹۴	کارگرایی	۱
۰/۹۵	موفقیت گرایی	۲
۰/۸۴	تسلط گرایی	۳
۰/۹۷	گرایش به رشد شغلی	۴
۰/۷۸	توانایی شناختی	۵
۰/۹۳	رفتار شهروندی	۶

پایایی ترکیبی سازه مرتبه سوم یعنی گرایش به خود توسعه‌ای نیز ۰/۹۲ به دست آمده است. بنابراین، پایایی ترکیبی تمامی سازه‌های سلسله مراتبی مطلوب است. در گام بعدی باید روایی همگرا بررسی شود. روایی همگرا دارای دو شاخص بار عاملی تک‌تک نشانگرها و میانگین واریانس استخراج شده است. برای اینکه روایی همگرا تأیید شود، بار عاملی متغیرهای آشکار سازه‌های مرتبه اول، دوم و سوم باید حداقل ۰/۴۰ و میانگین واریانس استخراج شده نشانگرهای هر سازه نیز بالای ۰/۵ باشد. طبق شکل ۲، بار عاملی همه نشانگرهای سازه‌های مرتبه اول، مرتبه دوم و مرتبه سوم بالای ۰/۵ است.

تبیین رفتارهای فرانتشی کارکنان بر اساس گرایش به توسعه فردی



شکل ۲: بارهای عاملی مربوط به نشانگرهای سازه‌های تحقیق در مدل اندازه‌گیری

طبق جدول ۳، میانگین واریانس استخراج شده سازه‌های مرتبه اول بزرگتر از ۰/۵ به دست آمده است. بنابراین، روایی همگرا برای سازه‌های مرتبه اول برقرار است.

جدول ۳: میانگین واریانس استخراج شده سازه‌های مرتبه اول

ردیف	نام سازه	AVE
۱	انگیزش مسیر شغلی	۰/۵۶
۲	درگیری شغلی	۰/۵۶
۳	تعهد سازمانی	۰/۵۵
۴	نیاز به موفقیت	۰/۵۸
۵	مکان کنترل	۰/۵۶
۶	انرژی و توان	۰/۵۵
۷	خودکارآمدی عمومی	۰/۶۴
۸	وجدان	۰/۷۹
۹	آزادی تجربه	۰/۶۸
۱۰	هدف گرایی یادگیری	۰/۸۵
۱۱	شناسایی کارراهه	۰/۷۰
۱۲	بازخوردگیری	۰/۸۴
۱۳	شناخت	۰/۷۳
۱۴	فراشناخت	۰/۵۶
۱۵	بلوغ ذهنی	۰/۵۲
۱۶	نوع دوستی	۰/۵۲
۱۷	وظیفه شناسی	۰/۷۴
۱۸	جوانمردی	۰/۶۰
۱۹	فضیلت مدنی	۰/۵۵
۲۰	احترام و تکریم	۰/۵۳

طبق جدول ۴، میانگین واریانس استخراج شده سازه‌های مرتبه دوم نیز بزرگتر از ۰/۵ به دست آمده است. بنابراین، روایی همگرا برای سازه‌های مرتبه دوم هم برقرار است.

تبیین رفتارهای فرانتشی کارکنان بر اساس گرایش به توسعه فردی

جدول ۴: میانگین واریانس استخراج شده سازه‌های مرتبه دوم

ردیف	نام سازه	AVE
۱	کارگرایی	۰/۸۴
۲	موفقیت گرایی	۰/۸۴
۳	تسلط گرایی	۰/۵۹
۴	گرایش به رشد شعلی	۰/۹۵
۵	توانایی شناختی	۰/۵۴
۶	رفتار شهروندی	۰/۷۱

میانگین واریانس استخراج شده سازه مرتبه سوم یعنی گرایش به خود توسعه‌ای نیز ۰/۷۱ به دست آمد. بنابراین، روایی همگرا برای سازه مرتبه سوم نیز برقرار است. با توجه به نتایج فوق، تمامی سازه‌های سلسله مراتبی دارای روایی همگرا هستند. در گام سوم باید روایی تمایزی بررسی شود. برای سنجش روایی تمایزی از شاخص فورنل-لارکر استفاده شده است. طبق شاخص فورنل-لارکر، جذر میانگین واریانس استخراج شده مربوط به یک متغیر مکنون یا سازه باید از همبستگی آن متغیر مکنون با سایر متغیرهای مکنون بیشتر باشد. لازم به ذکر است در جدول پیوست (پیوست شماره ۱) اعدادی که به صورت پررنگ در قطر جدول نوشته شده اند جذر میانگین واریانس استخراج شده سازه‌های مربوطه هستند. طبق جدول ۵، جذر میانگین واریانس استخراج شده همه سازه‌های مرتبه دوم از همبستگی آن‌ها با سایر سازه‌های مرتبه دوم بیشتر است. بنابراین، روایی تمایزی سازه‌های مرتبه دوم نیز برقرار است. همانطور که نتایج نشان می‌دهد، جذر میانگین واریانس استخراج شده همه سازه‌های مدل از همبستگی آن‌ها با سایر سازه‌های هم‌مرتبه خود بیشتر است. بنابراین، روایی تمایزی همه سازه‌های سلسله مراتبی برقرار است. با توجه به نتایج مربوط به مدل اندازه‌گیری یا تحلیل عاملی تأییدی باید گفت تمامی الگوهای اندازه‌گیری از برازش مطلوبی برخوردار هستند. پس از ارزیابی مدل‌های سنجش، نوبت به ارزیابی مدل ساختاری می‌رسد. در این مرحله، محقق باید علامت جبری ضریب، اندازه و سطح معنی‌داری آن را بررسی نماید. اندازه ضریب مسیر، نشان دهنده قدرت و قوت رابطه بین دو متغیر نهفته است. برخی محققین بر این باور هستند که ضریب مسیر بزرگ‌تر از ۰/۱۰۰ یک میزان مشخصی از تأثیر در مدل را نشان می‌دهد نتایج به دست آمده برای ضرایب مسیر و سطح معنی‌داری آنها در شکل ۲ نمایش داده شده است. پس از تأیید برازش مدل‌های اندازه‌گیری، فرضیه‌های پژوهش آزمون شدند. طبق شکل ۳، ضریب مسیر بین گرایش به خود توسعه‌ای و رفتار

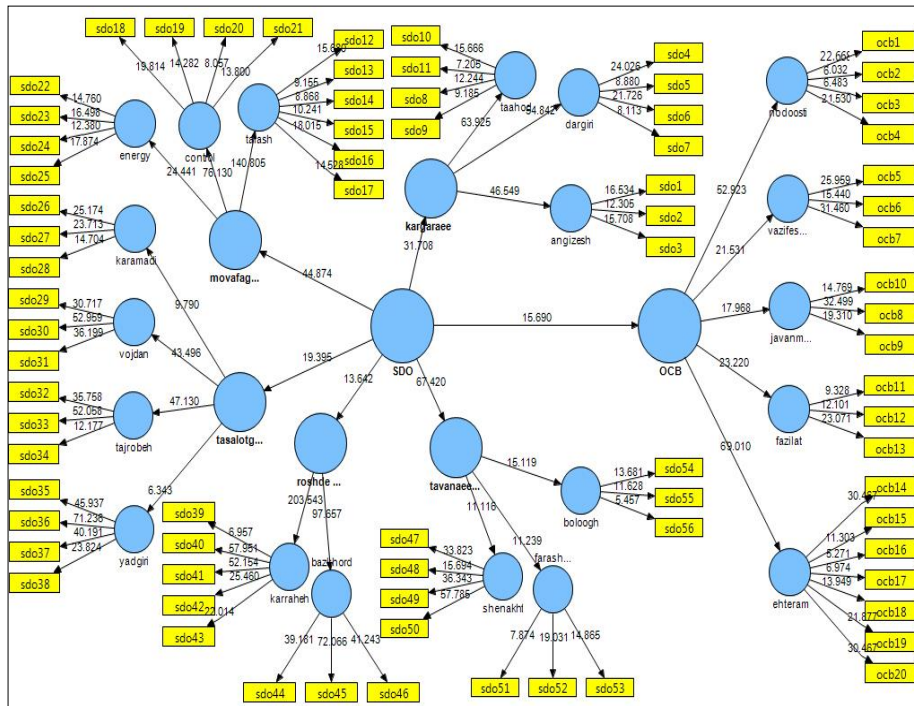
فصل نامه پژوهش‌های کاربردی روانشناختی، علمی- پژوهشی، شماره ۳، سال نهم

شهروندی سازمانی معنادار شده است ($t= ۱۵/۶۹$). بنابراین، فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود؛ یعنی گرایش به خود توسعه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

جدول ۵: نتایج شاخص فورنل-لارکر برای سازه‌های مرتبه دوم

ردیف	نام سازه	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	کارگرایی	-/۹۱					
۲	موفقیت گرایی	-/۸۸	-/۹۱				
۳	تسلط گرایی	-/۸۷	-/۸۳	-/۷۸			
۴	گرایش به رشد شغلی	-/۸۸	-/۸۹	-/۷۴	-/۹۷		
۵	توانایی شناختی	-/۸۵	-/۸۶	-/۷۶	-/۸۹	-/۷۳	
۶	رفتار شهروندی	-/۸۳	-/۸۲	-/۷۳	-/۸۱	-/۷۱	-/۸۴

تبیین رفتارهای فرانتشی کارکنان بر اساس گرایش به توسعه فردی



شکل ۳: نتایج معناداری رابطه گرایش به خود توسعه‌ای و رفتار شهروندی در مدل ساختاری

در الگوی ساختاری علاوه بر معناداری روابط بین متغیرها باید ضریب تعیین متغیر درون‌زا هم بررسی شود. مقادیر R^2 به ترتیب ضعیف، متوسط و زیاد محسوب می‌شود (هنسلر و همکاران، ۲۰۰۹). طبق شکل ۳، مقدار ضریب تعیین رفتار شهروندی سازمانی ۰/۶۴ به‌دست آمد. بنابراین، باید گفت مدل پژوهش از قدرت پیش‌بینی بالایی برخوردار است. در گام بعدی فرضیه‌های فرعی پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند. همانطور که شکل ۴ نشان می‌دهد، ضریب مسیر بین کارگرایی و رفتار شهروندی سازمانی معنادار شده است ($t = ۵/۶۵$). بنابراین، فرضیه دوم هم تأیید می‌شود؛ یعنی کارگرایی بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معنادار دارد. همچنین ضریب مسیر بین موفقیت‌گرایی و رفتار شهروندی سازمانی نیز معنادار شده است ($t = ۲/۳۶$). بنابراین، فرضیه سوم هم تأیید می‌شود؛ یعنی موفقیت‌گرایی بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و معنادار دارد. ضریب مسیر بین تسلط‌گرایی و رفتار شهروندی سازمانی معنادار نشده است ($t = ۰/۷۱$). بنابراین، فرضیه چهارم تأیید نمی‌شود؛ یعنی تسلط‌گرایی

بحث و نتیجه‌گیری

همانگونه که پیشتر نیز بدان اشاره شد، رفتار شهروندی سازمانی اغلب به عنوان نوعی از رفتار محسوب می‌شود که توانایی تسهیل به حرکت درآوردن ماشین اجتماعی سازمان را دارد. به‌طور کلی، همواره باید این نکته را در نظر داشت که وجود رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها امری مهم تلقی می‌شود؛ چرا که پیامدهای مهمی مانند رضایت شغلی، محافظت از منابع، اثربخشی، کارایی و بهره‌وری و ... را در پی دارد. امروزه رفتار شهروندی سازمانی برای سازمان‌ها مزیت رقابتی محسوب می‌گردد که باعث می‌شود کارکنان آن سازمان‌ها نوآورتر بوده و از منابع کمیاب به‌طور کارآمدتر و اثربخش‌تری استفاده کنند و در نتیجه عملکرد بهتری داشته باشند (شاطری، ۱۳۸۸). بر اساس نظریه تبادل اجتماعی اگر چه وضعیت مطلوب سازمان به رفتار شهروندی بیشتر کارکنان منجر خواهد شد، اما تنها عوامل سازمانی سبب ساز این وضعیت در سازمان نخواهد بود و عوامل دیگری نظیر؛ عوامل فردی و روان‌شناختی نیز بر رفتارهای فرانتشی اثرگذارند. یکی از مهمترین عوامل اثرگذار فردی-روان‌شناختی مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی گرایش به توسعه فردی است. تغییرات روزافزون در بستر اجتماعی، اقتصادی و سیاسی موجب شده تا سازمان‌ها نیاز به توسعه مدام کارکنان خود را امری الزامی تلقی نمایند و یکی از مکانیزم‌های توسعه مداوم، خود توسعه‌ای است. خود توسعه‌ای متمرکز بر توانمندی‌هایی است که رفته رفته گسترش می‌یابد تا افراد به نقاط قوت و ضعف خود پی ببرند، نیازهایشان را تعیین کنند و استقلال خود را افزایش دهند (مزاری، ۱۳۹۳). در واقع خود توسعه‌ای نوعی مسئولیت‌پذیری فردی است که سبب افزایش صلاحیت برای موقعیت فعلی یا آماده کردن فرد برای موقعیت‌های آینده می‌شود. به عبارتی در فرایند خود توسعه‌ای افراد خود مسئول رشد و توسعه خودشان می‌باشند و به دنبال فرصت‌های خود توسعه‌ای هستند (مزاری و زمانی، ۱۳۹۵). بر همین اساس، می‌توان گفت که گرایش به توسعه فردی به‌عنوان مؤلفه دیگر این پژوهش و یکی از عوامل اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است و این بدان دلیل است که پی بردن به عوامل مرتبط و مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی سبب می‌شود تا بتوان با تغییر، بهبود و دستکاری آن‌ها، رفتارهای داوطلبانه فرانتشی را افزایش داد. لذا پژوهش حاضر به دنبال تبیین رفتار شهروندی سازمانی بر اساس گرایش به خود توسعه‌ای کارکنان می‌باشد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که درکل گرایش به خود توسعه‌ای و رفتار شهروندی ارتباط مثبت و معناداری دارد، به عبارتی هر چه افراد نسبت به کسب دانش و مهارت‌های بیشتر و پذیرش مسئولیت برای یادگیری متعهدتر باشند، احتمال بروز رفتارهای فرانتشی بیشتر خواهد بود. یکی دیگر از نتایج حاصل از تحلیل یافته‌های تحقیق این است که تمامی مؤلفه‌های گرایش به خود توسعه‌ای شامل؛ کارگرایی، موفقیت‌گرایی، تسلط‌گرایی، گرایش به رشد شغلی و توانایی‌های شناختی با کلیه مؤلفه‌های رفتارهای فرانتشی که عبارتند از؛ نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم رابطه مثبت و معنی دارند که نتایج این بخش از تحقیق همسو با نتایج تحقیقات (جوو و جوو، ۲۰۱۷؛ دیویس و همکاران، ۲۰۱۶؛ گاپتا، ۲۰۱۶؛

پاولاچ، ۲۰۱۴؛ نیومن، ۲۰۱۷؛ شاه، ۲۰۱۸؛ میانو، ۲۰۱۴؛ لو، ۲۰۱۴؛ لی، ۲۰۰۰) می‌باشد. از سوی دیگر، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که از بین مؤلفه‌های خود توسعه‌ای، مؤلفه کارگرایی و موفقیت‌گرایی مبتنی بر تلاش بیشترین قدرت تبیین رفتارهای فرانشی را دارا می‌باشند. به عبارت دیگر، هر چه انگیزش مسیر پیشرفت شغلی، درگیری شغلی و تعهد سازمانی کارکنان از یک سو، و نیاز به موفقیت و کنون کنترل درونی از سوی دیگر افزایش یابد، احتمال بروز رفتارهای فرانشی در سازمان نیز افزایش خواهد یافت، و در نهایت نتایج کلی تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد که گرایش به خود توسعه‌ای می‌تواند ۶۴ درصد تغییرات مرتبط با رفتارهای شهروندی سازمانی را پیش-بینی نماید. با توجه به ارتباط مثبت بین گرایش به خود توسعه‌ای و رفتارهای فرانشی، بهبود و افزایش رفتارهای فرانشی می‌تواند از مسیر خود توسعه‌ای و به دنبال آن ارتقای سرمایه‌های انسانی سازمانی صورت گیرد، لذا خود توسعه‌ای می‌تواند به‌عنوان یک استراتژی اجتناب‌ناپذیر و یک رویکرد متعالی توسعه معرفی گردد. بنابراین، در راستای بهبود توسعه فردی پیشنهادی زیر مطرح است:

۱- با توجه به ارتباط مثبت و معنی‌دار گرایش به خود توسعه‌ای و رفتارهای فرانشی به‌طور کلی، و از آنجا که خود توسعه‌ای یک سازوکار مهم برای توسعه فرد قلمداد می‌شود، می‌توان از طریق اقداماتی نظیر برگزاری نشست‌های تخصصی، کارگاه‌ها و یا در قالب دوره‌های آموزش ضمن خدمت افراد دانش کارکنان را در این حوزه افزایش داد.

۲- از دیگر نتایج مهم تحقیق این است که از بین عوامل تشکیل دهنده گرایش به خود توسعه‌ای، عوامل کارگرایی و موفقیت‌گرایی بیشترین قدرت را در تبیین رفتارهای فرانشی دارند. لذا با توجه مؤلفه‌های تشکیل دهنده هر یک از آنها پیشنهادات ذیل قابل توجه می‌باشد. یکی از مؤلفه‌های موفقیت‌گرایی انگیزش مسیر شغلی می‌باشد که ارتباط مثبت و معناداری با رفتارهای فرانشی دارد. از آنجا که، سازمان می‌تواند با برنامه‌ریزی مسیر پیشرفت شغلی بازدهی کارکنان را افزایش و نرخ جابجایی ایشان را کاهش دهد، لذا شناسایی مسیر پیشرفت شغلی دارای اهمیت فراوان بوده و به مدیران و برنامه‌ریزان در دستیابی به اهداف سازمان کمک می‌کند. یکی از مؤلفه‌های کارگرایی، درگیری شغلی است که ارتباط مثبت و معناداری با رفتارهای فرانشی دارد. با توجه به تعریف درگیری شغلی و این موضوع که هر چقدر درگیری شغلی کارکنان بالاتر باشد، احساس معناداری، اشتیاق، افتخار و احساس خوشایند آن‌ها نسبت به کار افزایش می‌باشد، لذا به نظر می‌رسد که مدیران با استفاده از سازوکارهایی مانند، افزایش خودآگاهی کارکنان و توجه به مهارت‌هایی نظیر، خود مدیریتی و ساماندهی روابط با دیگران و افزایش آگاهی‌های اجتماعی گام‌های مثبتی در جهت افزایش درگیری شغلی کارکنان بردارند. از دیگر مؤلفه‌های تاثیرگذار بر رفتارهای فرانشی، تعهد سازمانی است. لذا با توجه به ارتباط مثبت بین تعهد سازمانی و رفتارهای فرانشی، و از آنجا که سازمان‌ها برای ارائه خدمات با کیفیت و تحقق اهداف عالی سازمان نیاز به سرمایه‌های انسانی متعهد دارند، لازم است مدیران و سیاست‌گذاران سازمان عوامل ایجادکننده تعهد سازمانی شناسایی و در جهت ارتقای آن همت گمارند. یکی از مؤلفه‌های موفقیت‌گرایی، انگیزه موفقیت طلبی می‌باشد که ارتباط مثبت و

تبیین رفتارهای فرانتشی کارکنان بر اساس گرایش به توسعه فردی

معناداری با رفتارهای فرانتشی دارد. لذا پیشنهاد می‌شود مدیران از روش‌های مختلف مانند؛ تقویت حس رقابت طلبی مثبت، ارائه بازخوردهای به موقع و استفاده از کارکنان در فرایندهای تصمیم‌گیری، انگیزه موفقیت طلبی را در کارکنان خود پرورش دهند. یکی دیگر از مؤلفه‌های موفقیت‌گرایی، کانون کنترل می‌باشد که ارتباط مثبت و معناداری با رفتارهای فرانتشی دارد. افرادی که کانون کنترل درونی دارند و نسبت به توانایی‌ها و قابلیت‌های خود آگاهی دارند، از انگیزه بالاتری برای کار کردن برخوردار بوده و احتمال بروز رفتارهای فرانتشی در آن‌ها بیشتر خواهد بود. لذا به نظر می‌رسد در هنگام گزینش افراد بایستی به این ویژگی مهم شخصیتی به اندازه مهارت‌های تخصصی توجه شود.

References

- Abili, K.H., Mazari, E. (2014). Human Resource Development. Omid Publisher. Tehran, Iran.
- Abili, K.H., Movafaghi, H. (2010). Human Resource Management. Industrial management institute. Tehran, Iran.
- Barroso Castro, C., Martín Armario, E., & Martín Ruiz, D. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International journal of Service industry management*, 15(1), 27-53.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of management Journal*, 26(4). Pp. 587-595.
- Bolino, M. C., Klotz, A. C., Turnley, W. H., Podsakoff, P., MacKenzie, S., & Podsakoff, N. (2016). The Unintended Consequences of Organizational Citizenship Behaviors for Employees, Teams, and Organizations. In *The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior*.
- Boyce, L. A., Zaccaro, S. J., & Wisecarver, M. Z. (2010). Propensity for self-development of leadership attributes: Understanding, predicting, and supporting performance of leader self-development. *The Leadership Quarterly*, 21(1), 159-178.
- Castro, C. B., Armario, E. M., & Ruiz, D. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International journal of Service industry management*, 15(1). Pp. 27-53.
- Collings, D. G., Wood, G. T., & Szamosi, L. T. (2018). Human resource management: A critical approach. In *Human Resource Management* (pp. 1-23). Routledge.
- Cortina, J., Zaccaro, S., McFarland, L., Baughman, K., Wood, G., & Odin, E. (2004). Promoting realistic self-assessment as the basis for effective leader self-development. *ARI Research Leader Development Research Unit* (1-69).

- Danae fard, H., Ebrahimi, A. (2008). OCB in public organizations: fundamentals and theoretical approaches. The first conference of OCB. University of Tehran.
- Debusscher, J., Hofmans, J., & De Fruyt, F. (2017). The multiple face (t) s of state conscientiousness: Predicting task performance and organizational citizenship behavior. *Journal of Research in Personality*, 69, 78-85.
- Devece, C., Palacios-Marqués, D., & Alguacil, M. P. (2016). Organizational commitment and its effects on organizational citizenship behavior in a high-unemployment environment. *Journal of Business Research*, 69(5), 1857-1861.
- Gupta, V., Agarwal, U. A., & Khatri, N. (2016). The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach, organizational citizenship behavior and work engagement. *Journal of advanced nursing*, 72(11), 2806-2817.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing* (pp. 277-319). Emerald Group Publishing Limited.
- Hossain, M., & Abu, E. (2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior. *Journal of American academy of business*, 13(1), 72-78.
- Joo, B. K., & Jo, S. J. (2017). The effects of perceived authentic leadership and core self-evaluations on organizational citizenship behavior: The role of psychological empowerment as a partial mediator. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(3), 463-481.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2015). The impact of employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behaviors in the hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1135-1156.
- Key-Roberts, M., Halpin, S., & Brunner, J. M. (2012). *Leader Identity, Individual Differences, and Leader Self-development* (No. ARI-TR-1310). Army Research Isn't for the Behavioral and Social Sciences Fort Belvoir VA.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of management journal*, 37(3), 656-669.
- Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of applied psychology*, 87(1), 131.

- Leung, A. S. (2008). Matching ethical work climate to in-role and extra-role behaviors in a collectivist work setting. *Journal of Business Ethics*, 79(1-2). Pp.43-55.
- Lu, X. (2014). Ethical leadership and organizational citizenship behavior: The mediating roles of cognitive and affective trust. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 42(3), 379-389.
- Mahdiun,R., Narenji thani,F., Shalchi,B.(2008). Predicting OCB based on Personality among Tehran University Staff. The first conferenss of OCB. University of Tehran.
- Miao, Q., Newman, A., & Huang, X. (2014). The impact of participative leadership on job performance and organizational citizenship behavior: Distinguishing between the mediating effects of affective and cognitive trust. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(20), 2796-2810.
- Mohanty, J., & Rath, B. P. (2012). Influence of organizational culture on organizational citizenship behavior: A three-sector study.
- Mone, E. M., & London, M. (2018). *Employee engagement through effective performance management: A practical guide for managers*. Routledge.
- Moorman, R. H., & Byrne, Z. S. (2013). How Does Organizational justice Affect Organizational Citizenship Behavior?. *Handbook of organizational justice*, 355.
- Murphy, S. E. (2002). Leader self-regulation: The role of self-efficacy and multiple intelligences. In *Kravis-de Roulet Leadership Conference, 9th, Apr, 1999, Claremont McKenna Coll, Claremont, CA, US*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Muzanenhamo, G. N., Allen-Ile, C. O., Adams, A., & Iwu, C. G. (2017). The relationship among change implementation, job satisfaction and organizational citizenship behavior in the Business Process Outsourcing industry in South Africa. *Management*, 14, 3-2.
- Najafi, S., Noruzy, A., Azar, H. K., Nazari-Shirkouhi, S., & Dalv, M. R. (2011). Investigating the relationship between organizational justice, psychological empowerment, job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An empirical model. *African Journal of Business Management*, 5(13), 5241-5248.
- Nasra, M. A., & Heilbrunn, S. (2016). Transformational leadership and organizational citizenship behavior in the Arab educational system in Israel: The impact of trust and job satisfaction. *Educational Management Administration & Leadership*, 44(3), 380-396.
- Newman, A., Schwarz, G., Cooper, B., & Sendjaya, S. (2017). How servant leadership influences organizational citizenship behavior: The roles of LMX,

- empowerment, and proactive personality. *Journal of Business Ethics*, 145(1), 49-62.
- Odierno, R. T. (2015). Leader development and talent management. *Military Review*, 9-14.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of applied psychology*, 74(1), pp. 157.
- Park, J., Sohn, Y. W., & Ha, Y. J. (2016). South Korean salespersons' calling, job performance, and organizational citizenship behavior: The mediating role of occupational self-efficacy. *Journal of Career Assessment*, 24(3), 415-428.
- Pavalache-Ilie, M. (2014). Organizational citizenship behavior, work satisfaction and employees' personality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127, 489-493.
- Pinder, C. C. (2014). *Work motivation in organizational behavior*. Psychology Press.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & 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). Pp. 513-563.
- Purba, D. E., Oostrom, J. K., Van Der Molen, H. T., & Born, M. P. (2015). Personality and organizational citizenship behavior in Indonesia: The mediating effect of affective commitment. *Asian Business & Management*, 14(2), 147-170.
- Reichard, R. J., & Johnson, S. K. (2011). Leader self-development as organizational strategy. *The Leadership Quarterly*, 22(1), 33-42.
- Schnake, M. E., & Dumler, M. P. (2003). Levels of measurement and analysis issues in organizational citizenship behavior research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3). Pp. 283-301.
- Shah, N. F. M., & Wati Halim, F. (2018). Influence of Five Factor Personality on Organization Citizenship Behavior (OCB) among Teachers. *JURNAL PSIKOLOGI MALAYSIA*, 32(2).
- Shanker, M. (2016). Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Indian Workforce. *Journal of Psychosocial Research*, 11(2), 397.
- Shateri, K. (2009). Evaluating organizational citizenship behavior among Tehran University Expert. Master dissertation, University of Tehran.

- Shin, Y., Kim, M. S., Choi, J. N., Kim, M., & Oh, W. K. (2017). Does leader-follower regulatory fit matter? The role of regulatory fit in followers' organizational citizenship behavior. *Journal of Management*, 43(4), 1211-1233.
- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2004). Exploring organizational citizenship behavior from an organizational perspective: The relationship between organizational learning and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(3). Pp. 281-298.
- Spitzmuller, M., & Ilies, R. (2017). Organizational Citizenship Behaviors—A New Look at an Old Phenomenon at Different Levels. *The SAGE Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology, 3v: Personnel Psychology and Employee Performance; Organizational Psychology; Managerial Psychology and Organizational Approaches*, 89.
- Toms, G. R., Quinn, C., Anderson, D. E., & Clare, L. (2015). Help yourself: perspectives on self-management from people with dementia and their caregivers. *Qualitative health research*, 25(1), 87-98.
- Weikamp, J. G., & Göritz, A. S. (2016). Organizational citizenship behaviour and job satisfaction: The impact of occupational future time perspective. *Human Relations*, 69(11), 2091-2115.
- Wetzels, M., Odekerken-Schreoder, G., Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical illustration. *MIS Quarterly*, 33 (1), 177-195.
- Widyanto, R., Lau, J. S., & Kartika, E. W. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Komitmen Organisasional Karyawan Cleaning Service di ISS Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 1(1), 36-50.
- Zaree,MS., Jandaghi,GH., Toreh,N.(2006).Identification OCB factors and examinationa the its relation to organizational performance. *Organizational cultural management* (12)4,

پیوست ۱

نتایج شاخص فورنل-لارکر برای سازه‌های مرتبه اول

شماره	نام	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	
۱	انگیزش	۰																				
۲	درگیری	۰	۰																			
۳	تعهد سازمان	۰	۰	۰																		
۴	نیاز به مکاتبات	۰	۰	۰	۰																	
۵	مکاتبات	۰	۰	۰	۰	۰																
۶	انرژی	۰	۰	۰	۰	۰	۰															
۷	خودکامیابی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰														
۸	وجدان	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰													
۹	آزادی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰												
۱۰	هدف‌مندی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰											
۱۱	شناسه‌ها	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰										
۱۲	بازخورد	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰									
۱۳	شناخت	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰								
۱۴	فراشناخت	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰							
۱۵	بلوغ ذهنی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰						
۱۶	نوع دوستی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰					
۱۷	وظیفه‌مندی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰				
۱۸	چوای	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰			
۱۹	فضیلت	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰		
۲۰	احترام	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	