

بررسی نقش واسطه‌ای عزت‌نفس سازمان‌محور در تأثیر وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران

Investigating the Mediating Role of Organization-Based Self-Esteem in the Effect of Conscientiousness & Agreeableness on Task Performance & Organizational Citizenship Behavior in Employees of the National Iranian Drilling Company

Mohammad Bagher Kajbaf, PhD	محمدباقر کجباغ ^۱
Sima Parizadeh, MSc	سیما پری‌زاده ^۲
Sahar Savadkouhi Khoigani, PhD [✉]	سحر سوادکوهی خویگانی ^{*۱}
Saba Gheysari, MSc	سبا قیصری ^۱

Abstract

The aim of this study was to, investigated the mediating role of organization-based self-esteem in the effect of conscientiousness & agreeableness on task performance and organizational citizenship behavior. The sample of study was 234 employees of the National Iranian Drilling Company who were selected using stratified random sampling. In this study, was used standard questionnaires such as personality characteristics (NEO), job performance, organizational citizenship behavior, & organization-based self-esteem, & for analyzing data, was used Path Analysis Method. The research model test showed the good fitted of the model. Examination of the direct effects indicated that conscientiousness & agreeableness have a significant & positive effect on task performance, organizational citizenship behavior, & organization-based self-esteem, & organization-based self-esteem has a significant & positive effect on task performance, & organizational citizenship behavior. Also, the indirect effects test showed that organization-based self-esteem has mediating role in the effect of conscientiousness & agreeableness on task performance & organizational citizenship behavior. Accordingly, with regard to variables such as conscientiousness, agreeableness & increase of organization-based self-esteem, the rate of task performance, & employees' organizational citizenship behavior could be increased.

Keywords: Organization-based Self-esteem, conscientiousness, Agreeableness, Task performance, Citizenship behavior, Employees, the National Iranian Drilling Company.

چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر، تعیین نقش واسطه‌ای عزت‌نفس سازمان‌محور در تأثیر وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی بود. نمونه‌ی پژوهش، ۲۳۴ نفر از کارکنان شرکت ملی حفاری ایران بود که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. در این پژوهش، از پرسشنامه‌های استاندارد هم‌چون ویژگی‌های شخصیتی (NEO)، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و عزت‌نفس سازمان‌محور و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مسیر استفاده شد. آزمون الگوی پژوهش نشان‌دهنده برازندگی خوب الگو بود. بررسی تأثیرات مستقیم نشان داد که وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد وظیفه‌ای، رفتار شهروندی سازمانی و عزت‌نفس سازمان‌محور دارند و عزت‌نفس سازمان‌محور تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی دارد. هم‌چنین، آزمون تأثیرات غیرمستقیم نیز نشان داد که عزت‌نفس سازمان‌محور نقش واسطه‌ای در تأثیر وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی دارد. بر این اساس با در نظر گرفتن متغیرهایی هم‌چون وظیفه‌شناسی، توافق‌جویی و افزایش عزت‌نفس سازمان‌محور می‌توان میزان عملکرد وظیفه‌ای و رفتارهای شهروندی سازمانی را ارتقاء داد.

واژه‌های کلیدی: عزت‌نفس سازمان‌محور، وظیفه‌شناسی، توافق‌جویی، عملکرد وظیفه‌ای، رفتار شهروندی، کارکنان، شرکت ملی حفاری ایران.

دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۶/۳۱ تصویب نهایی: ۱۳۹۹/۸/۲۳

۱. گروه روانشناسی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

۲. گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، اهواز، ایران

● مقدمه

عزت نفس یکی از خصوصیات شخصیتی است که به شیوه‌ای پایدار و پیش‌بینی پذیر می‌تواند بر رفتارهای سازمانی تأثیرگذار باشد. در تحقیقات متعددی که در چند سال اخیر انجام شدند تأکید بسیار زیادی بر تمایز بین ابعاد مختلف عزت نفس و خصوصاً نوع مهم آن یعنی عزت نفس سازمان‌محور (organization-based self-esteem) شده است (گاش، ریو و هاینس، ۲۰۱۲). عزت نفس سازمان‌محور به‌عنوان پدیده‌ای سلسله‌مراتبی و چندبُعدی تعریف شده‌است که نشان‌دهنده‌ی میزانی است که فرد باور دارد که او به‌عنوان عضوی مهم، باارزش و توانا در سازمان است. عزت نفس سازمان‌محور پیش‌بینی‌کننده‌ی قوی در شناخت، عاطفه و رفتار می‌باشد. عزت نفس از طریق دو روش می‌تواند بر رفتارهای کاری تأثیرگذار باشد؛ نخست این‌که کارکنان سطوح مختلفی از عزت نفس در کار دارند که این موضوع بر نحوه‌ی رفتار، احساس و افکار آنان در کار تأثیرگذار است و دوم این‌که انسان‌ها به‌طورکلی به احساس خوب بودن در مورد خودشان، افکار یا رفتارهایشان نیاز دارند (صادقیان، ۱۳۸۸). عزت نفس سازمان‌محور پیامدهای مثبتی را با خود به همراه دارد. کسانی که دارای عزت نفس بالایی هستند معمولاً مشاغل چالش‌برانگیز را مانند یک فرصت در نظر می‌گیرند و برعکس افراد دارای عزت نفس پایین، مشاغل چالش‌برانگیز را هم‌چون موقعیتی نامطلوب می‌دانند که می‌توانند شکست آنان را موجب شوند. نتایج پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند که افرادی که عزت نفس بالایی دارند در هنگام شکست، خوش‌بینی‌شان را حفظ می‌کنند که در نتیجه منجر به خشنودی شغلی (job satisfaction) و رسیدن به موفقیت در آینده می‌شود (جاج و بونر، ۲۰۰۱). هم‌چنین تحقیقات دیگر نشان داده‌اند که کارکنانی که عزت نفس سازمان‌محور در آنان بالاست، در مقایسه با آنانی که عزت نفس کم‌تری دارند، دارای عملکرد بهتر و نگرش مثبت نسبت به محیط کار خود هستند (پیرس، گاردنر، کامینگز و دانهام، ۱۹۸۹).

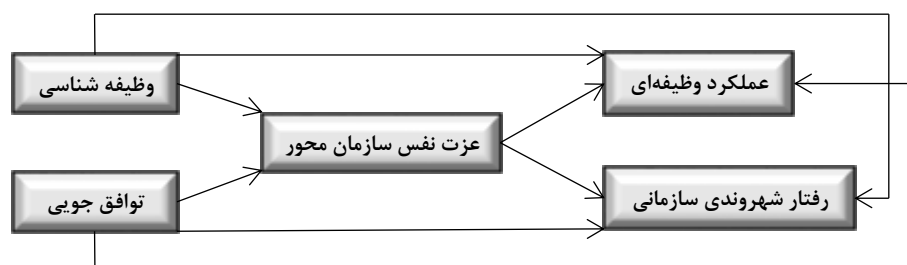
ازجمله متغیرهایی که در برخی پژوهش‌ها رابطه‌ی آن با عزت نفس سازمان‌محور موردبررسی و تأیید قرار گرفته است، ویژگی‌های شخصیتی می‌باشد. خصوصیات شخصیتی، ویژگی‌های فردی پایداری است که در مواقع مختلف نسبتاً پایدار است و احساس، فکر و عمل شخص را تحت تأثیر قرار می‌دهند. یافته‌های پژوهشی نشان داده‌اند که بین عزت نفس بالا و ویژگی‌های شخصیتی مثبت رابطه وجود دارد؛ کسانی که عزت نفس بالایی دارند دارای ویژگی‌هایی هم‌چون پختگی روانی، ثبات، واقع‌گرایی، آرامش، توانایی زیاد در تحمل شکست و ناکامی هستند درحالی‌که افرادی که عزت نفس پایینی دارند، فاقد این ویژگی‌ها می‌باشند (فرقانی طرقي، ۱۳۹۱). نظریه‌پردازان رویکرد صفات بر این باورند که می‌توان برای توصیف ویژگی‌های عمومی و کلی شخصیت افراد، الگوهای جهان‌شمولی را طراحی کرد که نتایج تحقیقات مختلف در بیش‌تر فرهنگ‌ها نشان دادند که در این مورد یک هم‌گرایی وجود دارد. این نوع هم‌گرایی در چهارچوب الگوی پنج عاملی شخصیت خلاصه‌شده است که عبارت‌اند از: روان‌آزرده‌گرایی (neuroticism)، برون‌گرایی (extraversion)، بازبودن به تجربه (openness to experience)، توافق‌جویی (agreeableness) و وجدانی‌بودن (conscientiousness) (بارسلو، ۲۰۱۷).

در پژوهش حاضر رابطه‌ی دو بُعد توافق‌جویی و وجدانی‌بودن با عزت نفس سازمان‌محور موردتوجه قرار گرفته است. نتایج پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند که دو بُعد توافق‌جویی و وجدانی‌بودن تأثیر مثبت و معناداری بر عزت نفس سازمان‌محور دارند (نیوستات، چامورو-پریموزیک و فورنهام، ۲۰۰۶؛ امیرآزودی و امیرآزودی، ۲۰۱۱؛ واراناراساما، گورمیت سینق و نالامونا، ۲۰۱۹). علاوه‌براین، پژوهش‌های دیگر نشان داده‌اند که وظیفه‌شناسی (حسن، اختر و کوکوک ایلماز، ۲۰۱۶؛ شهزاد، ۲۰۱۴؛ لادو و آلونسو، ۲۰۱۷)، توافق‌جویی (لادو و آلونسو، ۲۰۱۷؛ هاشمی شیخ شبانی، ۱۳۹۰) و عزت نفس سازمان‌محور بر عملکرد شغلی اثرگذار می‌باشند. عملکرد شغلی یعنی آنچه که کارکن انجام می‌دهد و قابل مشاهده می‌باشد و دربرگیرنده فعالیت‌هایی است که در ارتباط با اهداف سازمانی است (موچینکی، ۲۰۰۰). بهبود عملکرد شغلی یکی از مهم‌ترین اهداف مدیران سازمان‌ها می‌باشد (باقری، رزمجویی و ساعی، ۱۳۹۷). عملکرد شغلی عمدتاً به سه بُعد تقسیم می‌گردد که عبارت‌اند از ۱- عملکرد کاری یا وظیفه‌ای (task performance)، ۲- عملکرد وابسته به بافت (context-dependent performance) و ۳- رفتار کاری ضدتولید (counterproductive work behavior) (روتوندو و ساکت، ۲۰۰۲؛ فوکس، ۲۰۰۱). در پژوهش حاضر بُعد عملکرد

وظیفه‌ای مورد بررسی قرار گرفته است. مطابق با نظریه‌ی مازلو (Maslow) کسی به خودشکوفایی می‌رسد که سلسله‌مراتب نیازهای اصلی خصوصاً عزت‌نفس را که بخشی از سلسله‌مراتب نیازهای مازلو است را تا حدودی ارضا کرده باشد (بتی و کامبوروپولاس، ۲۰۰۶)؛ این بدان معناست که عملکرد شغلی فرد تحت تأثیر عزت‌نفس نیز می‌باشد که این موضوع در پژوهش‌های مختلف نشان داده شده است (معماری‌باشی اول، صبری نظرزاده و عبدخدائی، ۱۳۹۱؛ گاردنر، ۲۰۰۴؛ لیز، ۲۰۰۵).

تحقیقات دیگر نشان داده‌اند که وظیفه‌شناسی (الوی، شن، کاو، سو و چن، ۲۰۱۲؛ فرجی و احمدی، ۱۳۹۰)، توافق‌جویی (فرجی و احمدی، ۱۳۹۰؛ سیدموسوی، فرخ‌سرشت و بزرگی، ۱۳۹۷؛ مصلاهی، نیک‌بخش و توجاری، ۲۰۱۴) و عزت‌نفس سازمان‌محور بر رفتار شهروندی سازمانی (organizational citizenship behavior) نیز اثرگذار می‌باشند (رئیس، پوراعتمادی و جعفریان، ۱۳۹۳؛ وان‌دیوان، وان‌دوال، کوستووا، لاثام و کومینگز، ۲۰۰۰؛ واهیوا آریانی، ۲۰۱۲؛ مینگ‌تان، کیوکیوآب، احمد و محمد، ۲۰۱۶؛ پورکیانی و عسکری‌پور، ۲۰۱۵). این مفهوم برای نخستین‌بار توسط باتمان و اورگان در سال ۱۹۸۳ بیان شد. رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از رفتاری که به‌طور مستقیم در سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمان ذکر نشده و عمدتاً نیز به فراموشی سپرده می‌شوند و به‌طور معمول نیز داوطلبانه تلقی می‌گردند اما باین وجود در انجام فعالیت‌های سازمان نقش مؤثری دارند (اورگان، ۱۹۸۸). در دو دهه‌ی گذشته، این اصطلاح توسط پژوهشگران رفتار سازمانی بیش‌تر مورد توجه قرار گرفت و چون این رفتارها باهدف کمک به افراد یا سازمان‌ها انجام می‌شوند و جزو الزامات به‌حساب نمی‌آیند و معمولاً در پاداش‌ها و تنبیهات در نظر گرفته نمی‌شوند، به آن‌ها رفتارهای بشردوستانه نیز می‌گویند (پری‌زاده و بشلیده، ۱۳۹۸). اورگان در این زمینه یکی از مهم‌ترین الگوها را ارائه داده‌است که شامل ابعاد نوع‌دوستی، وجدان، ادب و نزاکت، جوان‌مردی و فضیلت مدنی است (اورگان، ۱۹۸۸).

با توجه به موارد ذکر شده و به‌دنبال آن شواهد پژوهشی، می‌توان به اهمیت نقش واسطه‌ای عزت‌نفس سازمان‌محور در رابطه‌ی بین توافق‌جویی و وظیفه‌شناسی با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پی برد. اما مرور پیشینه‌ی پژوهش‌های انجام‌شده خصوصاً در ایران نشان می‌دهد که به این متغیر توجه کمی شده است که این امر یکی از نقطه‌ضعف‌های پژوهش‌های پیشین می‌باشد. علاوه‌براین بررسی پیشینه‌ی پژوهش نشان داد که در ایران تاکنون هیچ پژوهشی که هم‌زمان نقش ویژگی‌های شخصیتی و عزت‌نفس سازمان‌محور را روی عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار دهد انجام نشده است. هم‌چنین هم در خارج و خصوصاً در ایران، پژوهش‌های اندکی در مورد موضوع عزت‌نفس سازمان‌محور انجام‌شده است که نشان از توجه کم به این متغیر است. ازجمله نوآوری‌های پژوهش حاضر این است که به‌دنبال پاسخ به فقدان الگویی برای پیش‌بینی عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به متغیرهای توافق‌جویی، وظیفه‌شناسی و عزت‌نفس سازمان‌محور است تا تأثیر عوامل مؤثر بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی نماید و هم‌چنین تلاش دارد تا الگویی را طراحی نماید که در آن نقش میانجی‌گری عزت‌نفس سازمان‌محور را در تأثیر توافق‌جویی و وظیفه‌شناسی بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار دهد. الگوی مفهومی که در زیر ارائه‌شده است یک الگوی احتمالی از رابطه‌ی متغیرهای پژوهش باهم است.



شکل ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش

• روش

طرح پژوهش، طرح همبستگی از روش تحلیل مسیر (Path Analysis Method) بود که یک روش همبستگی چندمتغیری است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان شرکت ملی حفاری اهواز در سال ۱۳۹۸ بود. تعداد کل این جامعه آماری ۴۲۰ نفر بود. برای اندازه‌گیری حداقل حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردید که براساس این فرمول حداقل حجم نمونه

تقریباً برابر با ۲۰۱ نفر به دست آمد. سپس نمونه از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و با توجه به تعداد افراد در هر واحد انتخاب شد. کارکنانی که انتخاب شدند دارای مدرک تحصیلی دیپلم یا بالاتر از آن بودند و سابقه خدمت آنان بیش از یک سال بود. بعد از هماهنگی‌های لازم در خصوص اجرای پژوهش با مسئولین مربوطه، پرسشنامه‌ها با رضایت و همکاری سرپرستان و کارکنان در بین ۲۷۰ نفر از بخش‌های سازمانی متفاوت توزیع گردید. روش اجرای پژوهش بدین صورت بود که محقق به محل کار کارکنان رفته و به جمع‌آوری اطلاعات می‌پرداخت و اگر شرکت‌کنندگان با ابهامی مواجه می‌شدند، محقق به ماده‌های آنان پاسخ می‌داد. همان‌طور که اخلاق در پژوهش بر اصل امانت‌داری تأکید می‌کند؛ پژوهش‌گر این اطمینان را به شرکت‌کنندگان داد که تمامی پاسخ‌های آنان محرمانه خواهند ماند. در مجموع ۲۷۰ پرسشنامه در بین شرکت‌کنندگان توزیع شد، از این تعداد ۲۴۷ پرسشنامه عودت داده شد که از این میان تنها ۲۳۴ پرسشنامه قابل استفاده بود. محقق بعد از جمع‌آوری داده‌ها تعهد کرد که گزارش‌دهی حاصل از داده‌ها را به اطلاع شرکت‌کنندگان خواهد رساند. برای سنجش پایایی و میزان همبستگی بین متغیرها از نرم‌افزار SPSS و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار AMOS استفاده گردید.

ابزارها

الف: پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی (personality characteristics questionnaire): در پژوهش حاضر برای جمع‌آوری اطلاعات و داده‌های مربوط به ۵ عامل بزرگ شخصیت از فرم کوتاه پرسشنامه‌ی تجدیدنظر شده‌ی NEO (NEO-PI-R) یعنی NEO-FFI استفاده شد. این پرسشنامه در سال ۱۹۸۵ با عنوان پرسشنامه‌ی شخصیتی NEO با ۱۸۵ ماده توسط مک‌کری و کاستا طراحی شد. بعدها برطبق همین پرسشنامه، فرم‌های ۲۴۰ و ۶۰ ماده‌ای آن نیز توسط همین محققان ساخته شد. در پژوهش حاضر از فرم ۶۰ ماده‌ای آزمون NEO، تنها از ماده‌های مربوط به دو بُعد توافق‌جویی و وظیفه‌شناسی استفاده شده است. پرسشنامه‌ی NEO جهت کسب اندازه مختصر و مفیدی از ۵ عامل بنیادی شخصیت ساخته شده است که هرکدام از عامل‌ها دارای ۱۲ ماده است. شرکت‌کننده پاسخ خود را از یک طیف ۵ درجه‌ای لیکرتی انتخاب می‌کنند. نحوه نمره‌گذاری این آزمون براساس نمره‌های ۰، ۱، ۲، ۳، ۴ می‌باشد و حداقل و حداکثر نمره‌ای که هر شرکت‌کننده در هرکدام از مقیاس‌ها به دست می‌آورد ۰ و ۴۸ می‌باشد. دو نمونه از ماده‌های این پرسشنامه عبارت‌اند از «واقعاً از صحبت کردن با دیگران لذت می‌برم» و «سعی می‌کنم تا وظایف محوله خود را با صداقت و درستی انجام دهم». در پژوهش پری‌زاده، سماواتیان و نوری (۱۳۹۷)، اعتبار کل پرسشنامه برابر با ۰/۶۵ و اعتبار دو بُعد توافق‌جویی و وظیفه‌شناسی به ترتیب برابر با ۰/۷۹ و ۰/۸۵ به دست آمد. در پژوهش حاضر نیز اعتبار بُعد توافق‌جویی برابر با ۰/۶۵ و بُعد وظیفه‌شناسی برابر با ۰/۸۷ به دست آمد.

ب: پرسشنامه‌ی عملکرد شغلی (job performance questionnaire): در پژوهش حاضر جهت سنجش عملکرد وظیفه‌ای از پرسشنامه عملکرد شغلی ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱) استفاده شد. این پرسشنامه شامل سه خرده‌مقیاس عملکرد تکلیفی، رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان است. هر یک از خرده‌مقیاس‌ها شامل ۷ ماده می‌باشند. پاسخ‌ها روی مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۵ (کاملاً موافق) تنظیم شده‌اند. دو نمونه از ماده‌های خرده‌مقیاس عملکرد تکلیفی عبارت‌اند از: «وظایف محول‌شده را به خوبی انجام می‌دهم» و «مسئولیت‌های مشخص شده در شرح وظایف را به خوبی برعهده می‌گیرم». ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱) اعتبار این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس‌های عملکرد شغلی، رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۹۱، ۰/۶۱ تا ۰/۸۸ و ۰/۷۰ تا ۰/۷۵ گزارش دادند. به علاوه، سازندگان این پرسشنامه، شواهدی ارائه دادند که نشان‌دهنده روابط معنادار بین خرده‌مقیاس عملکرد تکلیفی با دیگر سازه‌های مشابه (رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به فرد و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان) است. در پژوهش حاضر اعتبار خرده‌مقیاس عملکرد وظیفه‌ای از طریق آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۲ به دست آمد.

پ: پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (organizational citizenship behavior questionnaire): برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) استفاده گردید. این پرسشنامه دارای ۲۴ ماده است که پنج مؤلفه‌ی نوع دوستی، وجدان‌کاری، جوان‌مردی، نزاکت و آداب اجتماعی را مورد بررسی قرار می‌دهد. شیوه‌ی نمره‌گذاری براساس طیف هفت‌درجه‌ای لیکرت به صورت خیلی زیاد (۷)، زیاد (۶)، نسبتاً زیاد (۵)، متوسط (۴)، نسبتاً

کم (۳)، کم (۲) و خیلی کم (۱) است و شیوه‌ی نمره‌گذاری بعضی از ماده‌ها به صورت معکوس می‌باشد. با توجه به این که پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی توسط پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) براساس چهارچوب نظری استوار از جمله اورگان (۱۹۸۸) تنظیم شده است و در پژوهش‌های مختلف مورد استفاده قرار گرفته است از روایی محتوایی لازم برخوردار است. پودساکف و همکاران ضرایب اعتبار مؤلفه‌های پنج‌گانه‌ی نوع دوستی (۰/۸۵)، وجدان‌کاری (۰/۸۲)، جوان‌مردی (۰/۸۵)، نزاکت (۰/۸۵) و آداب اجتماعی (۰/۷۰) به دست آوردند. در پژوهش حاضر اعتبار این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برای کل مقیاس برابر با ۰/۷۰ به دست آمد.

ب: پرسشنامه‌ی عزت‌نفس سازمان‌محور (organization-based self-esteem questionnaire): برای بررسی

عزت‌نفس سازمان‌محور از پرسشنامه‌ی ده ماده‌ای پیرس، گاردنر، کامینگز و دانهام (۱۹۸۹) استفاده شد. در این پرسشنامه اعتقاد و باورهای کارکنان و ارزشمندی آنان را در محیط سازمان در مقیاس لیکرت از نمره‌ی ۱ (کاملاً مخالف) تا نمره‌ی ۵ (کاملاً موافق) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. دو نمونه از ماده‌های این پرسشنامه عبارت‌اند از «در محل کارم، شخص مورد اعتمادی هستم» و «در محل کارم، فرد باکفایت و کارآمدی هستم». در پژوهشی تحلیل عاملی تأییدی روی ماده‌های این پرسشنامه نشان داد که تمامی ماده‌ها دارای دامنه‌ی مقادیر بارهای عاملی معناداری می‌باشند که حاکی از روایی مطلوب این پرسشنامه است و اعتبار نیز از طریق آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۱ به دست آمد (سوادکوهی و همکاران، ۱۳۹۵). اعتبار پرسشنامه به وسیله‌ی پیرس و همکاران با آلفای کرونباخ (۰/۹۱) به دست آمد و در بازآزمایی نیز (۰/۷۵) گزارش شده است. در پژوهش حاضر نیز اعتبار پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۱ به دست آمد.

• یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار، کم‌ترین و بیش‌ترین نمره‌ی متغیرهای پژوهش ارائه شده است. برای بررسی رابطه‌ی بین متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کم‌ترین نمره	بیش‌ترین نمره
وظیفه‌شناسی	۵۰/۷۰۳۷	۵/۹۵۸۸۰	۳۵	۶۰
توافق‌جویی	۴۶/۳۸۷۴	۵/۷۶۶۰۸	۲۱	۵۸
عملکرد وظیفه‌ای	۳۰/۰۴۲۴	۳/۵۷۰۹۶	۱۶	۳۵
رفتار شهروندی سازمانی	۵۶/۱۷۴۰	۶/۲۶۶۳۰	۲۷	۷۰
عزت‌نفس سازمان‌محور	۴۱/۶۳۱۱	۵/۹۱۱۸۵	۱۷	۵۰

جدول ۲. بررسی رابطه‌ی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵
وظیفه‌شناسی	۱				
توافق‌جویی	۰/۳۷۴**	۱			
عملکرد وظیفه‌ای	۰/۵۱۹**	۰/۳۹۲**	۱		
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۰۳**	۰/۴۵۴**	۰/۵۶۸**	۱	
عزت‌نفس سازمان‌محور	۰/۴۳۹**	۰/۲۸۵**	۰/۴۶۵**	۰/۵۳۷**	۱

N= 234

** $p < 0.01$ * $p < 0.05$

پیش از استفاده از روش تحلیل مسیر، پیش فرض نرمال بودن یکی از مواردی است که می‌بایست از طریق آزمون کلموگروف-اسمیرنوف بررسی گردد. نتایج به دست آمده از این آزمون نشان داد که به دلیل این که برای تمام متغیرها سطح معناداری بیش‌تر از ۰/۰۵ بود؛ از این رو نرمال بودن توزیع داده‌ها تأیید شد. بنابراین می‌توان به روش تحلیل مسیر، فرضیه الگوی پژوهش را آزمون کرد. یکی دیگر از پیش فرض‌های روش تحلیل مسیر این است که پیش از آزمون الگو، ابتدا مفروضه‌های هم‌خطی بودن متغیرها

و استقلال خطاها مورد بررسی قرار بگیرند. نتایج نشان داد که شاخص تحمل برای متغیرهای پیش‌بین کم‌تر از ۰/۶۳، شاخص تورم واریانس کم‌تر از ۴/۱۰ و مقدار شاخص دوربین واتسون که با هدف بررسی مفروضه استقلال خطا اجرا شد برابر با ۲/۷۷ حاصل شد. اگر شاخص تحمل کم‌تر از ۱، شاخص تورم کم‌تر از ۱۰ و مقدار آزمون دوربین واتسون کم‌تر از ۴ شوند؛ در این حالت می‌توان گفت که از مفروضه‌های رگرسیون تخطی صورت نگرفته است. از این‌رو، با توجه به شاخص‌های به‌دست آمده، می‌توان به این نتیجه رسید که شرایط انجام روش تحلیل مسیر به‌درستی رعایت شده است.

در جدول ۳، شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی و الگوی اصلاح‌شده ارائه شده است. در الگوی پیشنهادی مسیر خطاها به هم وصل نشده بود اما در الگوی اصلاح‌شده برای کاهش شاخص‌های خطا و افزایش برازش الگو، مسیرهای خطا مطابق با منطق نظری به هم وصل شدند.

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، شاخص‌های الگوی اصلاح‌شده شامل مجذور خی دو ($X^2=13/90$)، نسبت مجذور خی دو به درجه‌ی آزادی ($X^2/df = 2/78$)، شاخص نیکویی برازش ($GFI=0/961$)، شاخص نیکویی برازش تعدیل‌یافته ($AGFI=0/841$)، شاخص برازندگی هنجار شده ($NFI=0/939$)، شاخص برازندگی تطبیقی ($CFI=0/940$)، شاخص برازندگی افزایشی ($IFI=0/720$)، شاخص تاکر-لویس ($TLI=0/970$) و جذر میانگین مجذور خطای تقریب ($RMSEA=0/068$) که نشان‌دهنده‌ی این است که الگوی اصلاحی دارای برازش خوبی هست.

در جدول ۴، ضرایب مسیرهای مستقیم و روابط مستقیم در الگو گزارش داده شده است.

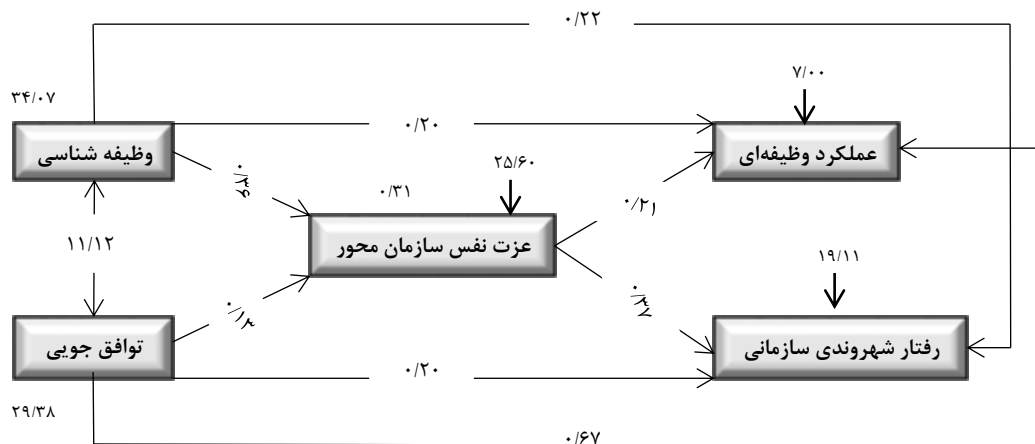
نتایج مندرج در جدول ۴ که مربوط به مسیرهای مستقیم هستند نشان می‌دهند که تمامی مسیرهای مستقیم تأیید شدند.

جدول ۳. شاخص‌های برازش الگو

شاخص الگو	X^2	X^2/df	GFI	AGFI	NFI	CFI	IFI	TLI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۱۳۴/۰۲	۱۳/۷۸	۰/۹۶۸	۰/۷۵۷	۰/۷۸	۰/۸۶۳	۰/۹۴۳	۰/۴۰۴	۰/۲۸۴
الگوی اصلاح‌شده	۱۳/۹۰	۲/۷۸	۰/۹۶۱	۰/۸۴۱	۰/۹۳۹	۰/۹۴۰	۰/۷۲۰	۰/۹۷۰	۰/۰۶۸

جدول ۴. بررسی مسیرهای مستقیم

P	مسیر	برآورد استاندارد
۰/۰۰۱	وظیفه‌شناسی به عملکرد وظیفه‌ای	۰/۷۱
۰/۰۰۱	وظیفه‌شناسی به رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۶
۰/۰۰۱	وظیفه‌شناسی به عزت‌نفس سازمان‌محور	۰/۲۹
۰/۰۰۱	توافق‌جویی به عملکرد وظیفه‌ای	۰/۴۱
۰/۰۲	توافق‌جویی به رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۱
۰/۰۰۵	توافق‌جویی به عزت‌نفس سازمان‌محور	۰/۱۷
۰/۰۰۱	عزت‌نفس سازمان‌محور به عملکرد وظیفه‌ای	۰/۸۶
۰/۰۱	عزت‌نفس سازمان‌محور به رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۰



شکل ۲. نمودار مسیرهای الگوی برازش‌یافته با ضرایب استاندارد

در جدول ۵ نتایج آزمون روابط غیرمستقیم از طریق میانجی‌گری عزت‌نفس سازمان‌محور با استفاده از روش بوت‌استرپ گزارش داده شده است.

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۵، حدود بالا و پایین تمامی روابط، صفر را شامل نمی‌شود؛ از این رو این روابط میانجی‌گر معنادار می‌باشند؛ بدین ترتیب تمامی مسیرهای واسطه‌ای (غیرمستقیم) مورد تأیید قرار گرفتند.

جدول ۵. آزمون میانجی‌گری روابط غیرمستقیم به روش بوت‌استرپ

مسیر	داده	بوت	سوگیری	خطا	حد پایین	حد بالا	P
وظیفه‌شناسی به عملکرد وظیفه‌ای از طریق عزت‌نفس سازمان‌محور	۰/۰۳۵۸	۰/۰۳۵۲	-۰/۰۰۰۸	۰/۰۶۵۴	۰/۰۴۷۶	۰/۱۴۰۷	۰/۰۰۱
وظیفه‌شناسی به رفتار شهروندی سازمانی از طریق عزت‌نفس سازمان‌محور	۰/۰۵۴۵	۰/۰۵۳۱	-۰/۰۰۰۲	۰/۰۰۷۱	۰/۰۰۳۷	۰/۶۴۳	۰/۰۰۱
توافق‌جویی به عملکرد وظیفه‌ای از طریق عزت‌نفس سازمان‌محور	۰/۰۴۸۵	۰/۰۴۸۰	-۰/۰۰۰۶	۰/۰۱۶۷	۰/۰۴۸۲	۰/۲۳۵	۰/۰۰۱
توافق‌جویی به رفتار شهروندی سازمانی از طریق عزت‌نفس سازمان‌محور	۰/۰۲۸۹	۰/۰۲۷۷	-۰/۰۰۰۲	۰/۰۰۵۲	۰/۰۰۳۹	۰/۱۷۳	۰/۰۰۱

● بحث

هدف از این پژوهش، تعیین تأثیر وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری عزت‌نفس سازمان‌محور بود. همسو با یافته‌های پیشین، عزت‌نفس سازمان‌محور میانجی‌گر مناسبی در تأثیر وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی بود. در پژوهشی که هیرتز (۲۰۱۷) انجام داد نتایج تقریباً مشابهی به دست آمد و عزت‌نفس در رابطه‌ی بین پنج بُعد ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی به‌عنوان میانجی‌گر شناخته شد و هم‌چنین نقش میانجی‌گری عزت‌نفس در رابطه‌ی پنج بُعد ویژگی‌های شخصیتی با رفتارهایی هم‌چون رفتار شهروندی سازمانی کاملاً نمایان است.

نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش حاضر که در جدول ۴ گزارش شد نشان داد که وظیفه‌شناسی بر عملکرد وظیفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد که این یافته‌ها همسو با یافته‌های پژوهش‌های پیشین است (حسن و همکاران، ۲۰۱۶؛ شهزاد، ۲۰۱۴؛ لادو و آلونسو، ۲۰۱۷). در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که افرادی که احساس وظیفه‌شناسی در آنان بالا است، بسیار باانگیزه، با پشتکار و سخت‌کوش‌اند و برای رسیدن به اهداف تعیین‌شده‌شان بسیار تلاش می‌کنند؛ از این رو کارکنان با وجدان‌کاری بالا برای انجام وظایف شغلی‌شان وقت و انرژی بیشتری صرف می‌کنند. این کارکنان در قبال وظایف شغلی‌شان مسئولیت‌پذیری بیشتری را احساس می‌کنند و قدرت کنترل تکانه در آنان بیشتر است و تلاش می‌کنند تا وظایف خود را به بهترین نحو انجام دهند. بنابراین با توجه به ویژگی‌های گفته‌شده می‌توان بیان داشت که کارکنانی که احساس وظیفه‌شناسی در آنان بیشتر است عملکرد شغلی بهتری دارند. هم‌چنین براساس نتایج به‌دست‌آمده از جدول ۴، وظیفه‌شناسی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و این یافته همسو با یافته‌های پژوهش‌های پیشین است (الوی و همکاران، ۲۰۱۲؛ فرجی و احمدی، ۱۳۹۰). در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که کارکنان دارای احساس وظیفه‌شناسی بالا، کارکنان پرکاری هستند که کارشان را به درستی و باکیفیت بالا انجام می‌دهند. این نوع از کارکنان از نظر کمک به ارباب‌رجوع و همکاران خود بسیار فراتر از وظایف شغلی و رسمی خود عمل می‌کنند و بسیار مسئولیت‌پذیرند و به درستی از منابع سازمانی استفاده می‌کنند. هرچند که این نوع از کارکنان از قوانین و مقررات سازمانی بسیار پیروی می‌کنند اما با این وجود، بدون وجود هرگونه نظارت و کنترلی کار خود را به درستی انجام می‌دهند، معمولاً پیش‌از موعد، وظایف خود را به اتمام می‌رسانند و به همکاران خود نیز کمک و راهنمایی لازم را به عمل می‌آورند.

طبق نتایج به‌دست‌آمده (جدول ۴) وظیفه‌شناسی تأثیر مثبت و معناداری بر عزت‌نفس سازمان‌محور دارد که این یافته همسو با نتایج تحقیقات گذشته است (نیوستات و همکاران، ۲۰۰۶؛ امیرآزودی و امیرآزودی، ۲۰۱۱؛ واراناراساما و همکاران، ۲۰۱۹).

در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که یکی از شاخص‌های وظیفه‌شناسی، شایستگی و توانمندی است که در این مؤلفه، قضاوت شخص در مورد توانایی‌های خودش مورد توجه قرار می‌گیرد. این ویژگی باعث می‌شود تا این احساس در فرد ایجاد شود که صاحب عقل و تدبیر است، توانمند و شایسته است، می‌تواند مشکلات کاری و زندگی شخصی‌اش را مدیریت و رفع نماید و به کیفیت تصمیم‌گیری‌های خود ایمان دارد. از این رو همان‌طور که می‌دانیم، یکی از مؤلفه‌های افزایش عزت‌نفس نگاهی است که افراد به توانایی‌های خودشان دارند. از این رو می‌توان گفت که هرچه میزان احساس مسئولیت‌پذیری و وظیفه‌شناسی در فرد بیشتر باشد، عزت‌نفس فرد افزایش می‌یابد.

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده (جدول ۴) توافق‌جویی بر عملکرد وظیفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد. این یافته در راستای نتایج پژوهش‌های گذشته است (لادو و آلونسو، ۲۰۱۷؛ هاشمی، ۱۳۹۰). کارکنان با ویژگی توافق‌جویی، بسیار مشارکت‌کننده، اهل همکاری، دوست‌دار اطرافیان و ملاحظه‌کار می‌باشند اما این احتمال وجود دارد که اکثر افرادی که ویژگی توافق‌جویی در آنان کم‌تر است و دارای خصوصیات غیرمشارکتی بودن، کینه‌توز و خودمحور هستند با دیگران نیز همکاری کنند. علاوه‌براین‌ها افراد توافق‌جو از طریق پیوستن به گروه‌ها و ایجاد تعامل با همکاران در محل کار، به دنبال برطرف کردن نیازهای اجتماعی و ارتباطی‌شان می‌باشند که این عوامل منجر می‌شوند که نسبت به دیگر افراد عملکرد شغلی بهتری داشته باشند.

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از جدول ۴، توافق‌جویی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. این یافته همسو با نتایج پژوهش‌های پیشین می‌باشد (فرجی و احمدی، ۱۳۹۰؛ سیدموسوی و همکاران، ۱۳۹۷؛ مصلاهی و همکاران، ۲۰۱۴). در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که افراد توافق‌جو دارای ویژگی‌های فروتنی، تواضع و تطابق‌پذیری هستند و در این افراد، نوعی هیجانات و احساسات عاطفی خاصی وجود دارد. علاوه‌براین‌ها، این نوع افراد در مواقعی که احساس خوشایندی از شرایط داشته باشند؛ رفتارهای مثبت بیش‌تری مانند رفتارهای شهروندی سازمانی را از خود نشان می‌دهند و در شرایطی که دچار احساس ناخوشایندی شوند؛ رفتارهای مثبت کم‌تری را انجام می‌دهند. از این رو هرچند که در اکثر مواقع، توافق‌جویی یک خصوصیت خوب به شمار می‌رود اما باید به این مسئله توجه کرد که فروتنی و سازگاری کارکنان دلیلی بر خشنودی آنان نمی‌باشد و اگر در محل کار، هیجانات نامطلوبی به سراغ آنان آید؛ میزان بسیار کم‌تری از رفتارهای مطلوب شغلی هم‌چون رفتارهای شهروندی سازمانی را انجام می‌دهند.

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از جدول ۴، توافق‌جویی تأثیر مثبت و معناداری بر عزت‌نفس سازمان محور دارد. این یافته در راستای تحقیقات گذشته می‌باشد (نیوستات و همکاران، ۲۰۰۶؛ امیرآزودی و امیرآزودی، ۲۰۱۱؛ واراناراساما و همکاران، ۲۰۱۹). در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که یکی از شاخص‌های توافق‌جویی، سادگی و روراست بودن می‌باشد افرادی که میزان این مؤلفه در آنان بالاست، از پیچیدگی و انجام رفتارهای چندلایه، تملق و چاپلوسی، تظاهر، زرنگ‌بازی، رفتارهای زیرکانه جهت فریب سایرین دوری می‌کنند. این ویژگی باعث می‌شود که فرد به‌طور مداوم با عمیق‌تری باورها و ارزش‌های خود زندگی کند و کاری را انجام دهد که به آن اهمیت می‌دهد و احساس می‌کند که می‌تواند زندگی خود و دیگر افراد را دچار تغییرات مثبتی نماید. هم‌چنین در توافق‌جویی، بحث تواضع مطرح است. بدین معنا که شخص تا چه میزان فروتنی دارد و می‌تواند قابلیت‌ها و توانمندی‌های خود را در صورت نیاز، نادیده بگیرد. به‌طورکلی، داشتن چنین ویژگی‌هایی موجب می‌شود که شخص در درون خود احساس قدرت بیش‌تری کند و این کار منجر به افزایش غرور فردی و احترام به خود می‌شود در نتیجه می‌توان بیان داشت که هرچه میزان توافق‌جویی در فرد بیشتر شود عزت‌نفس فرد نیز افزایش خواهد یافت.

نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش نشان دادند که عزت‌نفس سازمان‌محور تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد وظیفه‌ای دارد (جدول ۴). این یافته همسو با یافته‌های پژوهش‌های پیشین می‌باشد (معمارباشی و همکاران، ۱۳۹۱؛ گاردنر، ۲۰۰۴؛ لیز، ۲۰۰۵). در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که کارکنانی که عزت‌نفس سازمان‌محور در آنان بالاست عملکرد شغلی بهتری دارند؛ زیرا عزت‌نفس نوعی احساس ارزشمندی است که شخص نسبت به خودش دارد و هرچه قدر که میزان این احساس نسبت به خود بیش‌تر باشد شخص برای خود احترام و ارزش بیش‌تری قائل است. از این رو فرد برای بقای عزت‌نفس خود در محیط کاری تلاش می‌کند تا تمام وظایف و مسئولیت‌های خود را به‌درستی و باکیفیت بالا انجام دهد و بسیار فعال‌تر خواهد بود. یعقوبی‌نیا

(۲۰۰۴) بر این باور است که کارکنانی که عزت‌نفس کمی دارند رفتارهای اضطرابی و افسردگی بیشتری را از خود نشان می‌دهند و هنگامی که در شرایط استرس‌آفرین قرار می‌گیرند؛ کارآیی آنان کاهش می‌یابد. این افراد به دلیل عدم توانایی در ایجاد روابط اجتماعی در مقایسه با افرادی که عزت‌نفس بیشتری دارند؛ در محل کارشان مشکلات بیشتری پیدا خواهند کرد که در نتیجه منجر می‌شود تا نگرش آنان نسبت به زندگی شخصی و کاری‌شان ضعیف شود و کارآیی آنان کاهش یابد. اما کسانی که عزت‌نفس بالایی دارند؛ در انجام وظایف شغلی‌شان حس اعتماد بیشتری نسبت به خود دارند و بهتر می‌توانند بر شرایط محیط کاری خود تأثیرگذار باشند و نگرش بهتری نسبت به شغل خود پیدا می‌کنند؛ در نتیجه عملکرد شغلی‌شان افزایش می‌یابد. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان داد که عزت‌نفس سازمان‌محور تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد (مطابق جدول ۴). نتایج به دست آمده منطبق با یافته‌های پیشین است (رئسی و همکاران، ۱۳۹۳؛ وان‌دیان و همکاران، ۲۰۰۰؛ واهیوا آریانی، ۲۰۱۲؛ مینگ‌تان و همکاران، ۲۰۱۶؛ پورکیانی و عسکری پور، ۲۰۱۵). در تبیین این یافته می‌توان گفت که معمولاً شیوه‌ی نگرش کارکنان نسبت به خود می‌تواند بر انگیزش، طرزتلقی و رفتارهای افراد تأثیرگذار باشد. کارکنان یک سازمان ممکن است در مورد خود یک‌سری قضاوت‌هایی داشته باشند که این قضاوت‌ها، پیامدهایی را برای سازمان به بار می‌آورند. کارکنانی که عزت‌نفس سازمانی بالایی دارند در مقایسه با کارکنان دارای عزت‌نفس پایین، عموماً بهتر کار می‌کنند و رضایت شغلی بیشتری دارند. این نوع از کارکنان، خود را عضو مهمی از سازمان‌شان به حساب می‌آورند؛ از این رو این افراد اثربخش‌تر هستند، نگرش بهتری نسبت به کارفرمای خود دارند و گرایش بسیار کمی به ترک شغل دارند. هم‌چنین این افراد به‌طور داوطلبانه رفتارهای سازنده بیشتری را انجام می‌دهند و برای ارتقای خود و حتی اطرافیان خود تلاش می‌کنند. در کل می‌توان بیان داشت که عزت‌نفس می‌تواند بر رفتارهای کاری تأثیرگذار باشد؛ زیرا انسان‌ها نیاز به احساس خوب بودن نسبت به خودشان، افکار و رفتارهایشان داشته و تلاش می‌کنند تا با انجام رفتارهای مثبتی هم‌چون رفتارهای شهروندی سازمانی، آن را ارتقا دهند تا از این طریق عزت‌نفس‌شان افزایش یابد.

• نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان گفت که متغیرهای شخصیتی هم‌چون وظیفه‌شناسی، توافق‌جویی و افزایش عزت‌نفس سازمان‌محور افراد، منجر به ارتقاء میزان عملکرد وظیفه‌ای و رفتارهای شهروندی سازمانی آن‌ها می‌شود. با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر، به پژوهشگران آینده پیشنهاد می‌شود که پژوهش حاضر با نمونه‌های بیشتر در سایر استان‌ها، صنایع تولیدی و بازرگانی نیز انجام شود و هم‌چنین برای جمع‌آوری اطلاعات از مصاحبه نیز استفاده نمایند و به مدیران و مسئولین نیز پیشنهاد می‌شود که با ارائه‌ی روش‌های آموزشی، رعایت موازین اخلاقی، داشتن تعهد سازمانی و با کمک مبانی دینی، نسبت به تقویت حس وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی کارکنان خود تلاش نمایند. هم‌چنین می‌بایست کارکنان برحسب توانایی، علاقه و ویژگی‌های شخصیتی نسبت به مشاغل انتخاب گردند و جهت افزایش عزت‌نفس و عملکرد شغلی کارکنان، مسئولین و مدیران می‌بایست وظایف هر شغل را به‌طور واضح تشریح نمایند تا کارکن به ارزش، اهمیت و نقش خود و کارش در پیشرفت سازمان و اهداف سازمانی مطلع گردند. وقتی که عزت‌نفس کارکنان افزایش یابد؛ آنان از زندگی و شغل خود رضایت بیشتری خواهند داشت و تلاش می‌کنند تا به بهترین نحو کارشان را انجام دهند. بسیار واضح است که از طریق ایجاد حس عزت‌نفس سازمانی در کارکنان، می‌توان عملکرد شغلی و رفتارهای مثبتی هم‌چون رفتار شهروندی سازمانی را افزایش داد؛ چراکه وجود یا عدم وجود عزت‌نفس بر چگونگی ارتباط فرد با دیگران تأثیرگذار است. بنابراین می‌توان گفت که توجه به ویژگی‌های شخصیتی و افزایش عزت‌نفس کارکنان، می‌تواند منجر به افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی گردد.

پژوهش حاضر دارای محدودیت‌هایی بود که عبارت‌اند از: استفاده از پرسشنامه به‌عنوان تنها ابزار جمع‌آوری اطلاعات، عدم کنترل متغیرهای مداخله‌گر در بررسی روابط بین متغیرها، خستگی و کاهش دقت شرکت‌کنندگان در پاسخ به پرسشنامه‌ها به دلیل تعداد بسیار زیاد ماده‌های و هم‌چنین از آن‌جا که این پژوهش به صورت مقطعی در شرکت ملی حفاری ایران انجام شده است؛ از این رو، تعمیم نتایج آن به سایر سازمان‌ها باید با دقت صورت گیرد.

• منابع

- باقری، حدیث؛ رزمجویی، دامون؛ ساعی، الهام. (۱۳۹۷). رابطه‌ی هوش هیجانی و خودکارآمدی مبتنی بر عملکرد شغلی کارکنان. *مجله روان‌شناسی*، ۲۲ (۱)، ۵۰-۶۶.
- پری زاده، سیمما؛ بشلیده، کیومرث. (۱۳۹۸). رابطه‌ی توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی: با نقش میانجی فرسودگی شغلی. *مجله روان‌شناسی*، ۲۳ (۴)، ۴۰۷-۴۲۳.
- پری زاده، سیمما؛ سماواتیان، حسین؛ نوری، ابوالقاسم؛ بوستانی، الهام. (۱۳۹۷). آسیب‌شناسی رفتارهای نایمن و بررسی ارتباط آن‌ها با ویژگی‌های شخصیتی و کانون کنترل در کارکنان پروژه‌های اجرایی شرکت گاز استان خوزستان. *مجله‌ی ارتقای ایمنی و پیشگیری از مصدومیت‌ها*، ۶ (۳)، ۹۹-۱۱۲.
- رئسی، عباس؛ پوراعتمادی، مسعود؛ جعفریان، هادی. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین عزت‌نفس و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارکنان فرماندهی انتظامی استان بوشهر). *فصلنامه علمی تخصصی دانش انتظامی بوشهر*، ۱۳۹۲ (۱۵)، ۴۹-۶۷.
- سوادکوهی، سحر؛ زغبی قناد، سمین؛ حسین پور، مریم؛ عالی‌پور بیرگانی، سیروس. (۱۳۹۵). رابطه عزت‌نفس سازمان‌محور و تطابق شخص-شغل با رضایت شغلی. *مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ۳ (۱)، ۹۳-۱۰۴.
- سیدموسوی، مطهره؛ فرخ سرشت، بهزاد؛ بزرگی، فرشاد. (۱۳۹۷). رابطه ویژگی‌های شخصیتی با رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت کارآفرینی توسعه منابع آب و نیرو تهران). *اولین همایش ملی کارآفرینی*.
- صادقیان، فاطمه؛ عابدی، محمدرضا؛ باغبان، ایران. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین عزت‌نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی و انواع تیپ‌های شخصیتی. *مجله پژوهش‌های تربیتی و روان‌شناختی*، ۴ (۲)، ۴۹-۶۶.
- فرجی، بهیه؛ احمدی، فریدون. (۱۳۹۰). تأثیر ویژگی‌های شخصیتی افراد در توسعه‌ی رفتار شهروندی سازمانی مطالعه موردی اعضای تعاونی‌های فعال بخش صنعت شهرستان سنندج. *فصلنامه تعاون و کشاورزی*، ۲۲ (۸)، ۱۷-۳۷.
- فرقانی طرقي، ام‌البنین؛ جوانبخت، مریم؛ بیاضی، محمدحسین؛ صاحبی، علی؛ وحیدی، شعیب؛ دروگر، خدیجه. (۱۳۹۱). مقایسه اثربخشی آموزش گروهی شناختی رفتاری و واقعیت‌درمانی بر عزت‌نفس دانش‌آموزان دبیرستانی. *اصول بهداشت روانی*، ۱۴ (۲)، ۱۷۲-۱۸۰.
- معماری‌اشی اول، مژگان؛ صبری‌نظرزاده، راشین؛ عبدخدائی، محمد سعید. (۱۳۹۱). رابطه احساس انسجام و عزت‌نفس با عملکرد شغلی. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۴ (۱۲)، ۶۶-۷۸.
- هاشمی، اسماعیل. (۱۳۹۰). نقش ویژگی‌های شخصیتی در پیش‌بینی عملکرد شغلی افسران پلیس. *دست‌آوردهای روان‌شناختی (علوم تربیتی و روان‌شناسی)*، ۱۸ (۱)، ۱۵۳-۱۶۸.
- Amirazodi, F. & Amirazodi, M. (2011). Personality traits and self-esteem. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 29, 713-716.
- Barceló, J. (2017). The association between agreeableness, extraversion, and support for secessionist movements: Evidence from a large survey of more than 33,000 respondents in Catalonia. *Personality and Individual Differences*, 107 (2017), 102- 107.
- Benetti, C. & Kambouropoulos, N. (2006). Affect-regulated indirect effects of trait anxiety and trait resilience on self-esteem. *Personality and Individual Differences*, 41, 341-352.
- Fox, S., Spector, P.E. & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Gardner, D.G., Dyne, L.V., & Pierce, J.L. (2004). The effects of pay level on organization based self-esteem and performance: A field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 307-322.
- Ghosh, R., Reio, J., & Haynes, R.K. (2012). Mentoring and organizational citizenship behavior: Estimating the mediating effects of organization-based self-esteem and affective commitment. *Human Resource Development Quarterly*, 23 (1), 41- 63.
- Hassan, Sh., Akhtar, N., & Kucuk Yılmaz, A. (2016). Impact of the Conscientiousness as Personality Trait on both Job and Organizational Performance. *Journal of Managerial Sciences*, X (1), 27-41.
- Judge, T. A. & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits-self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Lado, M. & Alonso, P. (2017). The Five-Factor model and job performance in low complexity jobs: A quantitative synthesis. *El modelo de Cinco Factores y el desempeño en el trabajo en puestos de poca complejidad: una síntesis cuantitativa. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33 (3), 175-182.
- Lv, A., Shen, X., Cao, Y., & su Y. (2012). Conscientiousness and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Organizational Justice. *Social Behavior and Personality an International Journal*, 40(8), 1293-1300.
- Ming Tan, V., Quoquab, F., Ahmad, FSh., & Mohammad, J. (2016). Effect of self-esteem on customer citizenship behaviors among international university Branch Campus students. *International Review of Management and Marketing*, 6(3), 467-475.

- Mosalaei, H., Nikbakhsh, R., & Tojari, F. (2014). The relationship between personality traits and organizational citizenship behavior on athletes. *Bull. Env. Pharmacol. Life Sci*, 3, 11-15.
- Muchinsky, P. (2000). *Psychology to work: an introduction to industrial and organizational psychology*, Wadsworth.
- Neustadt, E., Chamorro-Premuzic, T., & Furnham, A. (2006). The relationship between personality traits, self-esteem, & attachment at work. *Journal of Individual Differences*, 27, 208-217.
- Organ, D W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Pierce, J., Gardner, D., Cummings, L., & Dunham, R. (1989). Organizational based self- esteem: construct, definition, measurement and validation. *Academy of Management Journal*, 32, 622- 645.
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Morrman, R., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on follower's trust in leader, satisfaction and organizational citizenship behavior. *Leadership quarterly*, 1(2), 107-142.
- Pourkiani, M. & Askaripoor, M. (2015). Organization-Based Self-Esteem and Organizational Citizenship Behavior in Banking Sector of Iran. *Organization-Based Self-Esteem and Organizational Citizenship Behavior in Banking Sector of Iran. Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 5 (2), 282-293.
- Rotundo, M. & Sackett, P. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80.
- Tao, D., Zhang, R., & Qu, X. (2017). The role of personality traits and driving experience in self-reported risky driving behaviors and accident risk among Chinese drivers. *Accident Analysis and Prevention*, 99 (2017), 228- 235.
- Varanarasama, E., Singh, A., & Nalla Muthu, K. (2019). The Relationship between Personality and Self-Esteem towards University Students in Malaysia. *Proceedings of the 4th ASEAN Conference on Psychology, Counselling, and Humanities (ACPCH 2018)*.
- Van Dyne, L., Vandewalle, D., Kostova, T., Latham, M., & Cummings, L. (2000). Collectivism, Propensity to Trust and Self-Esteem as Predictors of Organizational Citizenship in a Non-Work Setting. *Journal of Organizational Behavior*, 21 (1), 3-23.
- Wahyu ariani, D. (2012). Linking the Self-Esteem to Organizational Citizenship Behavior. *Business and Management Research*, 1 (2), 26.
- Williams, L. & Anderson, S. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17 (3), 601-617.