

## نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه بین رفتارهای مدنی - اجباری با رفتارهای مدنی - سازمانی

### Mediating role of job satisfaction on the relationship between compulsory citizenship behaviors and organizational citizenship behaviors

Mohsen Golparvar

Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan) Branch

Mohsen Taleb

Industrial and Organizational Psychology

محسن گل‌پرور\*

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)

محسن طالب

روانشناسی صنعتی و سازمانی

#### Abstract

Organizational citizenship behaviors in the workplace are among the most important positive behaviors. This has attracted the attention of researchers during the past decades. Based on the latest evidence, these behaviors may lose their voluntary and optional nature because they are considered as positive and useful and therefore there may be too much emphasis placed upon them. In this study it was assumed that job satisfaction is a mediator in the relationship between compulsory citizenship behaviors and organizational citizenship behaviors. In accordance with the purpose of study, 212 employees of a public sector organization were selected using simple random sampling and they were asked to respond to Compulsory Citizenship Behaviors (CCBQ), Organizational Citizenship Behaviors (OCBQ) and Job Satisfaction (JSQ) Questionnaires. Results indicated that there was a negative and significant relationship between compulsory citizenship behaviors and job satisfaction, but there was no significant relationship between compulsory citizenship behaviors and organizational citizenship behaviors. Results of structural equation modeling (SEM) revealed that, job satisfaction could indeed be considered to be a mediator variable in the relationship between compulsory citizenship behaviors and organizational citizenship behaviors (with regards to individual, organizational and total scores). Results of this study suggests that compulsory citizenship behaviors are able to reduce organizational citizenship behavior. It is suggested that this occurs because compulsory citizenship behaviors may actually reduce job satisfaction.

**Keywords:** positive behavior, compulsory behavior, job satisfaction

#### چکیده

رفتارهای مدنی - سازمانی از جمله با اهمیت‌ترین رفتارهای مثبت در محیط‌های کار هستند که چندین دهه متوالی توجه پژوهشگران را به خود جلب کرده‌اند. براساس جدیدترین شواهد، این رفتارها به دلیل ماهیت مثبت خود، گاهی مورد تاکید زیاد قرار گرفته و به همین دلیل از ماهیت ارادی و اختیاری خود خارج می‌شوند. رفتارهای مدنی - اجباری همان رفتارهای مدنی متعارف هستند که ماهیت ارادی و اختیاری خود را از دست داده‌اند. در پژوهش حاضر، چنین فرض شده که رضایت شغلی در رابطه بین رفتارهای مدنی - اجباری با رفتارهای مدنی - سازمانی نقش واسطه‌ای دارد. در راستای اهداف این پژوهش، ۲۱۲ نفر از کارکنان یک سازمان دولتی انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های رفتارهای مدنی - اجباری (CCBQ)، رفتارهای مدنی - سازمانی (OCBQ) و رضایت شغلی (JSQ) پاسخ دادند. نتایج نشان داد که بین رفتارهای مدنی اجباری با رضایت شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد، اما بین رفتارهای مدنی - اجباری با رفتارهای مدنی - سازمانی در سطح روابط ساده رابطه معنادار به دست نیامد. نتایج الگوسازی معادله ساختاری نیز نشان داد که رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه رفتارهای مدنی اجباری با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به افراد سازمان و به صورت کلی است. در مجموع نتایج این پژوهش نشان داد که رفتارهای مدنی - اجباری از طریق تضعیف رضایت شغلی قادر به کاهش رفتارهای مدنی - سازمانی هستند.

**واژه‌های کلیدی:** رفتار مثبت، رفتار اجباری، رضایت شغلی

\*نشانی پستی نویسنده مسوول: اصفهان، خوراسگان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، گروه روانشناسی. پست الکترونیکی: drmgolparvar@gmail.com

Received: 05 Oct 2015 Accepted: 13 Jun 2016

دریافت: ۱۳۹۴/۰۷/۱۳ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۳/۲۴

## مقدمه

(ارگان، پودساکف و مک‌کنزی، ۲۰۰۶؛ پودساکف، ویتینگ، پودساکف و بلوم، ۲۰۰۹؛ سینگ و سینگ، ۲۰۱۰؛ کادول، فلویید، اتکینز و هولزگریف، ۲۰۱۲؛ نوری، صباحی، صلاحیان و صمیم، ۱۳۹۱). علی‌رغم نتایج نویدبخش ارایه شده توسط اندیشمندان و پژوهشگران جنبش تمرکز بر رفتارهای اخلاقی و انسان‌مدارانه، برخی شواهد که دانشمندان قادر به چشم‌پوشی از آنها نبودند، از متن این جنبش به دست آمد. این شواهد نشان می‌داد که رفتارهای مدنی- سازمانی در شرایطی می‌توانند زبان‌هایی را برای افراد و سازمان‌ها به همراه آورند (بانکی، ۲۰۱۰؛ بولینو، ترنلی، گیلسترپ و سوازو، ۲۰۱۰؛ فاکس، اسپکتور، گو، برورسما و کسلر، ۲۰۱۲). نتایج معطوف به برخی زبان‌های حاصل از تاکید افراطی بر رفتارهای مدنی- سازمانی موجب پایه‌گذاری جنبش اعتدال‌گرایی<sup>۱۰</sup> با تاکید بر پیامدهای منفی رفتارهای مدنی- سازمانی در اثر غفلت از حقایق اجتماعی و انسانی شد. جنبش اعتدال‌گرای مورد اشاره، به این دلیل جنبش پیامدگرای منفی در نظر گرفته شده که مسیر تعدیل گرایش‌های افراطی به رفتارهای مدنی- سازمانی را با ارایه شواهدی از پیامدهای منفی اجبار و افراط در این رفتارها، مانند گرانباری<sup>۱۱</sup>، تعارض کار و خانواده<sup>۱۲</sup>، مشکلات جسمانی و روانی، احتمال بیگانگی، نارضایتی خانوادگی و مواردی از این قبیل، دنبال کرده است (دکاس، ۲۰۱۰؛ ماکیشی، ۲۰۱۲). اندیشمندان جنبش اعتدال‌گرایی را می‌توان در گروه‌های فکری و نظری مختلف دسته‌بندی نمود. یک دسته از این اندیشمندان را می‌توان گروهی تلقی نمود که باور دارند نفس رفتارهای مدنی- سازمانی آزادی و اختیار است. بنابراین اگر افراد به هر دلیل تحت فشارهای اجتماعی مجبور به انجام رفتارهای مدنی شوند، با پدیده جدیدی مواجه خواهیم بود که با رفتار پایه و اصلی متفاوت است. یکی از اصطلاحات کاملاً مرتبط با این جهت‌گیری که در دهه اول هزاره سوم میلادی مطرح شده، رفتارهای مدنی- اجباری<sup>۱۳</sup> است.

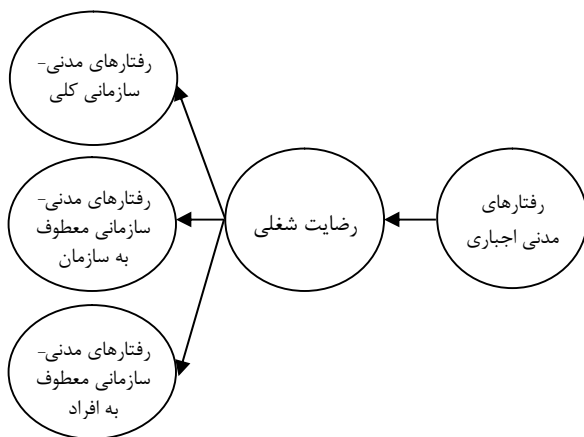
در طول چند دهه گذشته شاید معدود رفتارهایی را بتوان یافت که در محیط‌های کار مانند رفتارهای مدنی- سازمانی<sup>۱</sup> تا این اندازه مورد توجه قرار گرفته باشند (لو، ۲۰۱۳). از لحاظ تاریخی، می‌توان زمان مطرح شدن رفتارهای مدنی- سازمانی به شکل امروزی آن را، زمان آغاز یک جنبش فکری و رفتاری جدید با تمرکز بر رفتارهای اخلاقی و انسان‌مدارانه<sup>۲</sup> در محیط‌های کار در نظر گرفت (بربر و رافکانین، ۲۰۱۲؛ کورسگارد، مگلینو، لستر و جونگ، ۲۰۱۰). از همان بدو امر، رفتارهای مدنی- سازمانی، رفتارهایی که ظاهراً هزینه‌ای برای سازمان‌ها در پی ندارند اما بر عملکرد<sup>۳</sup> و اثربخشی<sup>۴</sup>، به عنوان هدف مطلوب برای هر سازمانی موثر هستند، معرفی شدند (ویتمن، ون‌روی و ویس‌وسواران، ۲۰۱۰). به همین دلیل، به سادگی این تفکر پدید آمد که چه چیز مطلوب‌تر از این‌که نهادهای کاری بتوانند از رفتارهایی بهره‌مند شوند که برای آنها هزینه‌ای در پی نداشته باشد. براساس همین گرایش فکری نیز اندیشمندان عرصه رفتار و عملکرد، برای کمک به سازمان‌ها، نه تنها اقدام به پیشبرد دانش مربوط به گستره‌ها و مفاهیم مرتبط با این رفتارها نمودند، بلکه نشان دادند که نقش‌داشتن این رفتارها در اثربخشی و کارایی فردی، گروهی و سازمانی امری غیرقابل انکار است (فوتا، ۲۰۱۳؛ وانگ، هین‌ریچس، پرتو و هاول، ۲۰۱۳).

مطالعات گذشته نشان دادند که انواع عوامل کلان موقعیتی مانند جو و فرهنگ سازمان تا انواع سبک‌های رهبری مانند رهبری تحول‌گرا<sup>۵</sup>، رهبری اخلاقی<sup>۶</sup> و رهبری رابطه‌مدار<sup>۷</sup>، همراه با برخی از عوامل شخصیتی و جمعیت‌شناختی مانند برون‌گرایی<sup>۸</sup>، وظیفه‌شناسی<sup>۹</sup>، سن، سابقه و تحصیلات، می‌توانند بسترساز افزایش رفتارهای مدنی- سازمانی در محیط کار شوند

1. organizational citizenship behavior
2. humanistic
3. performance
4. effectiveness
5. transformational leadership
6. ethical leadership
7. relationship-oriented
8. extroversion
9. conscientiousness

10. moderation movement
11. overload
12. work-family conflict
13. compulsory citizenship behaviors

رهبری سواستفاده‌گرانه<sup>۹</sup> و قهرآمیز دارای رابطه منفی است (ماکیشی، ۲۰۱۲)، می‌تواند با این نوع رهبری دارای رابطه مثبت باشد (ژاو، پنگ، هان، شرد و هادسون، ۲۰۱۳). به معنای دیگر، یکی از پیشایندهای رفتارهای مدنی- اجباری رهبری سواستفاده‌گرانه و زورمدارانه همراه با قلدری<sup>۱۰</sup> و زورگویی است (ماکیشی، ۲۰۱۲؛ ویگودا-گادت، ۲۰۰۷). اگرچه از زمان مطرح شدن بنیان‌های نظری رفتارهای مدنی- اجباری، توجه اندیشمندان جهان به کندی به این سازه جلب شده است، ولی به نظر می‌رسد که این متغیر دارای ظرفیت بالقوه زیادی برای انجام پژوهش‌های جدید باشد. در همین راستا، در این پژوهش رابطه رفتارهای مدنی- اجباری با رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف همراه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی مطابق با الگوی مطرح شده در شکل ۱ دنبال شده است. لازم به ذکر است که مدل ارایه شده در شکل ۱، سه مدل مستقل را برای هر یک از ابعاد رفتارهای مدنی- سازمانی در بر می‌گیرد، که به منظور خلاصه‌تر بودن، در قالب یک شکل ارایه شده است.



شکل ۱

مدل فرضی نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه بین رفتارهای مدنی- اجباری و رفتارهای مدنی- سازمانی

رفتارهای مدنی- اجباری، رفتاری برآمده از فشارهای اجتماعی و روانی از جانب سرپرستان و همکاران در محیط کار هستند که به لحاظ صوری و ظاهری با رفتارهای مدنی متعارف تفاوتی ندارند (ویگودا-گادت، ۲۰۰۶). از نظر تعریف نیز رفتارهای مدنی- اجباری رفتاری فرانقش<sup>۱</sup> هستند که کارکنان در اثر مواجهه با فشارهای مدیریتی یا اجتماعی برای انجام رفتارهای غیررسمی اختیاری، مجبور به انجام آنها می‌شوند (آلکان و تورگت، ۲۰۱۵؛ لی، پنگ و گائو، ۲۰۱۳). شباهت ظاهری این رفتارها با رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف شناسایی آنها را با دشواری مواجه می‌کند. با وجود این، بررسی انگیزه‌ها و علل این رفتارها می‌تواند تمایز این رفتارها را با رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف<sup>۲</sup> مشخص سازد (زنگ و یی، ۲۰۱۶؛ یلدیز و یلدیز، ۲۰۱۶). حضور واژه اجباری در کنار رفتارهای مدنی، کاملاً هدفمند و در راستای جنبش اعتدال‌گرایی به رفتارهای مدنی- سازمانی انتخاب شده است. در بیانی دیگر، شاید بتوان گفت که رفتارهای مدنی- اجباری شکلی از رفتارهای غیرمتعارف مدنی است که در آن آزادی و اختیار از فردی که این رفتارها را انجام می‌دهد، سلب شده است.

بر اساس شواهد پژوهشی بر خلاف رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف، که با رضایت شغلی<sup>۳</sup>، تعهد سازمانی<sup>۴</sup>، بیگانگی شغلی<sup>۵</sup>، رفتارهای نوآورانه<sup>۶</sup>، مشارکت در تصمیم‌گیری<sup>۷</sup> و همانندسازی سازمانی<sup>۸</sup> دارای رابطه مثبت است (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۹؛ حیدری تفرشی و دریابگیان، ۱۳۹۰؛ نیلی‌پور طباطبایی و بیگلری، ۱۳۹۳)، رفتارهای مدنی- اجباری با این متغیرها رابطه منفی دارد (پنگ و ژاو، ۲۰۱۲؛ ژاو، پنگ و چن، ۲۰۱۴؛ ویگودا-گادت، ۲۰۰۷). همچنین، رفتارهای مدنی- اجباری بر خلاف رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف که با

1. extra role
2. conventional
3. job satisfaction
4. organizational commitment
5. job alienation
6. innovative behaviors
7. participation to decision making
8. organizational identification

9. abusive leadership  
10. bullying

واسطه‌ای در رابطه رفتارهای مدنی- اجباری و رفتارهای مدنی متعارف، رضایت شغلی در نظر گرفته شده است.

رضایت شغلی، احساسات مثبتی است که فرد از تعامل با امور و وظایف شغلی خود و پیامدهای مختلف روانی و اجتماعی حاصل از آنها تجربه می‌کند (دلال، ۲۰۱۳؛ عریضی و براتی، ۱۳۹۴؛ غلامعلی لوسانی، کیوانزاده و ارجمند، ۱۳۸۷). در پژوهش‌های گذشته رضایت شغلی در نقش‌های مختلف از جمله نقش پیش‌بینی‌کننده و یا متغیر پیامد (بولینگ، اسکلمن و وانگ، ۲۰۱۰؛ گل پرور و عابدینی، ۲۰۱۴؛ ویت‌من و همکاران، ۲۰۱۰) و نقش واسطه‌ای برای رابطه برخی متغیرهای شغلی موقعیتی با رفتارهای مدنی- سازمانی مورد استفاده قرار گرفته است (احمد، عثمان و رانا، ۲۰۱۱). در حمایت از نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه رفتارهای مدنی- اجباری با رفتارهای مدنی متعارف، دو دسته شواهد پژوهشی وجود دارد. یک دسته پژوهش‌هایی است که طی آنها نشان داده شده که رفتارهای مدنی- سازمانی با رضایت شغلی دارای رابطه مثبت است (احمد و همکاران، ۲۰۱۱) و در مقابل رفتارهای مدنی- اجباری با رضایت شغلی رابطه منفی دارد (ویگودا-گادت، ۲۰۰۷). هم‌چنین، در محدود مطالعاتی نیز نشان داده شده که رضایت شغلی متغیری واسطه‌ای در رابطه بین برخی متغیرهای شغلی و موقعیتی با رفتارهای مدنی- سازمانی است. برای مثال، احمد و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی در پاکستان نشان دادند که رضایت شغلی در رابطه بین برخی جنبه‌های شغل با رفتارهای مدنی- سازمانی، نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند.

چنان‌که در مروری بر پژوهش‌های ارایه شده مشخص شد، تاکنون از نقطه‌نظر پارادیم اعتدال‌گرایی به رفتارهای مدنی، با هدف اصلاح دیدگاه‌های مثبت‌گرای افراطی به این رفتارها، الگوهای زنجیره‌ای، مطابق با آنچه که در این پژوهش مطرح و به محک آزمون گذاشته شد، بررسی و ارایه نشده است. بنابراین یکی از مهم‌ترین ضرورت‌های پژوهش حاضر، ارایه شواهد در مورد نقش‌های زیانبار خارج ساختن رفتارهای مدنی- سازمانی از حالت متعارف آن بود. با توجه به مبانی نظری و پژوهشی مطرح شده، چهار فرضیه در پژوهش حاضر مورد آزمون قرار گرفتند؛ فرضیه اول) رفتارهای مدنی- سازمانی اجباری با رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد، معطوف به سازمان

رویکرد نظری پژوهش حاضر، همان پارادیم اعتدال‌گرایی با تمرکز بر پیامدهای منفی رفتارهای مدنی غیرمتعارف<sup>۱</sup> یا اجباری است. این رویکرد دارای چند مفروضه صریح و روشن است و دو مفروضه اصلی آن که مبنای انجام پژوهش حاضر بوده به این شرح است: نخست، پدیده‌هایی مثبتی که مورد تاکید افراطی و نامتناسب با ماهیت خود قرار گیرند، از حالت طبیعی خود خارج و از طریق فرایند دگردیسی با برقراری پیوند با پیامدهای منفی به پدیده‌های منفی تبدیل می‌شوند. دوم، با تبدیل شدن پدیده‌های مثبت به پدیده‌های منفی، به صورت با واسطه و بی‌واسطه این شکل جدید رفتار، تاثیراتی منفی بر نگرش‌ها<sup>۲</sup> و رفتارهای مثبت مختلف ایجاد می‌کند. در این پژوهش مفروضه اول و دوم پارادیم پیامدگرایی منفی، با این فرض که دگردیسی رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف به رفتارهای مدنی- اجباری قبلاً اتفاق افتاده است، مورد بررسی قرار گرفت.

بر اساس مفروضه اول و دوم، چون در رفتارهای مدنی- اجباری، اختیار و اراده از افراد سلب می‌شود و به آنها فشارهای روانی، اجتماعی و شغلی مختلف وارد می‌شود (ویگودا-گادت، ۲۰۰۶ و ۲۰۰۷)، از تمایل آزادانه و اختیاری به رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف کاسته می‌شود. اما این کاسته شدن از رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف، به دلیل این‌که رفتارهای مدنی- اجباری با رفتارهای مدنی متعارف شباهت ظاهری دارند، کمتر احتمال دارد که بدون واسطه اتفاق بیفتد. دلیل نظری این امر آن است که اگر قرار باشد رفتارهای مدنی- اجباری بدون واسطه موجب کاسته شدن رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف شوند، افراد را با تعارض و ناهماهنگی شناختی<sup>۳</sup> مواجه می‌کند. بنابراین برای کاهش رفتارهای مدنی متعارف از طریق رفتارهای مدنی- اجباری، وجود تغییرات شناختی<sup>۴</sup>، عاطفی<sup>۵</sup> و هیجانی<sup>۶</sup> ضروری است (ویگودا-گادت، ۲۰۰۶ و ۲۰۰۷). همسو با این نظر، در این پژوهش متغیر

1. unconventional
2. attitudes
3. cognitive dissonance
4. cognitive
5. affective
6. emotional

تا همیشه (۵) است، استفاده شد. ویگودا- گادت (۲۰۰۶) روایی سازه<sup>۵</sup> این پرسشنامه را براساس تحلیل عاملی تاییدی مستند ساخته است. همچنین، شواهد آرایه شده حکایت از روایی همگرا<sup>۶</sup> و واگرایی<sup>۷</sup> مطلوب این پرسشنامه دارد و آلفای کرونباخ آن برابر با ۰/۸۳ گزارش شده است (ویگودا- گادت، ۲۰۰۶). تحلیل عاملی اکتشافی انجام شده در پژوهش حاضر نشان داد که با مقیاس کایزر-مایر-اولکین<sup>۸</sup> برابر با ۰/۸۹ و آزمون کرویت بارلت<sup>۹</sup> برابر با ۳۳۹۱/۳۷ ( $p < ۰/۰۱$ )، ده سوال این پرسشنامه با بارهای عاملی بالای ۰/۴ بر یک عامل قرار می‌گیرند. در راستای روایی همگرا، امتیازات حاصل از این پرسشنامه با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی<sup>۱۰</sup> رابطه مثبت به ترتیب برابر با ۰/۳۶ و ۰/۲۴ و در سطح  $p < ۰/۰۱$  معنادار نشان داد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر برابر با ۰/۹۳ به دست آمد.

پرسشنامه رفتارهای مدنی- سازمانی: برای سنجش رفتارهای مدنی- سازمانی از پرسشنامه شانزده سوالی رفتارهای مدنی- سازمانی<sup>۱۱</sup> (OCBQ) لی و آلن (۲۰۰۲) که دو حوزه رفتار مدنی- سازمانی معطوف به سازمان و همکاران را مورد سنجش قرار می‌دهد، استفاده شد. این پرسشنامه دارای مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (همیشه) است. پرسشنامه رفتارهای مدنی- سازمانی از نظر روایی و پایایی<sup>۱۲</sup> دارای شرایط مطلوبی است (لی و آلن، ۲۰۰۲). شواهد آرایه شده توسط لی و آلن (۲۰۰۲) حاکی از شرایط مطلوب این پرسشنامه در سنجش رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان و همکاران است. کاظمی (۱۳۹۱) روایی سازه این پرسشنامه را از طریق تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش واریماکس<sup>۱۳</sup> بررسی کرد و همان دو عامل معرفی شده توسط

و در حالت کلی رابطه منفی دارد. فرضیه دوم) رفتارهای مدنی- سازمانی اجباری با رضایت شغلی رابطه منفی دارد. فرضیه سوم) رضایت شغلی با رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد، معطوف به سازمان و در حالت کلی دارای رابطه مثبت است. فرضیه چهارم) رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای در رابطه بین رفتارهای مدنی- سازمانی اجباری با رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد، معطوف به سازمان و در حالت کلی است.

## روش

جامعه آماری، نمونه و روش اجرای پژوهش: جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان مرد و زن یک سازمان دولتی در شهر زنجان به تعداد چهارصد نفر تشکیل دادند. از این جامعه آماری، براساس جدول تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری، تعداد دویست و بیست نفر از طریق نمونه‌گیری در دسترس، به عنوان نمونه برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، هشت پرسشنامه معادل ۳/۶ درصد، به دلیل نقص در پاسخگویی از پژوهش کنار گذاشته شدند. بنابراین، نمونه پژوهش به دویست و دوازده نفر تقلیل یافت. میانگین سنی شرکت‌کنندگان در پژوهش ۴۰/۶۳ سال و میانگین سابقه شغلی آنها ۱۲/۶۱ سال بود. تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و الگوسازی معادله ساختاری<sup>۱</sup> انجام گرفت. تحلیل‌های انجام شده با استفاده از بسته آماری برای علوم اجتماعی<sup>۲</sup> و نرم‌افزار تحلیل ساختارهای گشتاوری<sup>۳</sup> انجام شد.

### ابزار سنجش

پرسشنامه رفتارهای مدنی- اجباری: برای سنجش رفتارهای مدنی- اجباری از پرسشنامه ده سوالی رفتارهای مدنی- اجباری<sup>۴</sup> (CCBQ) معرفی شده توسط ویگودا- گادت (۲۰۰۶) که دارای مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای از هرگز (۱)

5. construct validity
6. convergent
7. divergent
8. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)
9. Bartlett's test of sphericity
10. emotional exhaustion
11. Organizational Citizenship Behaviors Questionnaire (OCBQ)
12. reliability
13. varimax rotation

1. Structural Equation Modeling (SEM)
2. Statistical Package for Social Science (SPSS)
3. Analysis of Moment Structures (AMOS)
4. Compulsory Citizenship Behaviors Questionnaire (CCBQ)

برابر با ۰/۷۷ است. تحلیل عاملی اکتشافی انجام شده در پژوهش حاضر روی پرسشنامه رضایت شغلی، مبتنی بر مولفه‌های اصلی و چرخش واریماکس، از جمله مقیاس کایزر-مایر-اولکین بالاتر از ۰/۸، آزمون کرویت بارتلت معنادار و بارهای عاملی بالاتر از ۰/۴ برای سوالات، روایی سازه عاملی این پرسشنامه را به عنوان یک عامل مستند ساخت و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۴ به دست آمد. در مورد روایی واگرا، امتیازات حاصل از این پرسشنامه با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه منفی به ترتیب برابر با ۰/۵۵ و ۰/۴۹ و در سطح  $p < 0/01$  معنادار نشان داد.

### یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. با توجه به جدول ۱، رضایت شغلی با رفتارهای مدنی-اجباری رابطه منفی و معنادار دارد، اما با رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به افراد، سازمان و در حالت کلی دارای رابطه مثبت و معنادار است. رفتارهای مدنی-اجباری نیز با هیچ‌یک از ابعاد رفتارهای مدنی-سازمانی دارای رابطه معنادار نیست. به این ترتیب، فرضیه اول پژوهش تایید نشد، اما فرضیه دوم و سوم مورد تایید قرار گرفت.

لی و آلن (۲۰۰۱) را در نسخه فارسی ترجمه شده به دست آورد. هم‌چنین، آلفای کرونباخ رفتار مدنی-سازمانی معطوف به سازمان و همکاران در پژوهش کاظمی (۱۳۹۱) به ترتیب برابر با ۰/۹ و ۰/۹۳ گزارش شده است. در پژوهش حاضر، پس از تحلیل عاملی اکتشافی همراه با پرسشنامه رفتارهای مدنی-اجباری، آلفای کرونباخ به ترتیب برای رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به همکاران و سازمان برابر با ۰/۸۲ و ۰/۹ به دست آمد.

پرسشنامه رضایت شغلی: برای سنجش رضایت شغلی، از پرسشنامه رضایت شغلی<sup>۱</sup> (JSQ) ده سوالی معرفی شده توسط مک‌دونالد و مک‌این‌تایر (۱۹۹۷) استفاده شد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه به صورت شش درجه‌ای از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۶) است. مک‌دونالد و مک‌این‌تایر (۱۹۹۷) شواهد گسترده‌ای از روایی سازه، همگرا و تشخیصی<sup>۲</sup> این پرسشنامه ارائه کرده‌اند. به عنوان مثال، بین رضایت شغلی عمومی و استرس شغلی، ملال، انزوا و خطر بیماری و اختلال در محیط کار رابطه معنادار گزارش شده است. هم‌چنین، بین زنان و مردان در امتیازات این مقیاس تفاوت معنادار به دست نیامده و تحلیل عامل اکتشافی، روایی سازه عاملی آن را تایید کرده است (مک‌دونالد و مک‌این‌تایر، ۱۹۹۷). براساس گزارش مک‌دونالد و مک‌این‌تایر (۱۹۹۷) آلفای کرونباخ این پرسشنامه

جدول ۱

میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	M	SD	۱	۲	۳	۴
رضایت شغلی	۴/۳۶	۱/۰۹	-			
رفتارهای مدنی-اجباری	۲/۱۸	۰/۹۲	-۰/۴**	-		
رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به افراد	۳/۷۴	۰/۷۱	۰/۲**	۰/۱	-	
رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به سازمان	۴/۰۱	۰/۷۶	۰/۳۸**	-۰/۰۸	۰/۵۸**	
رفتارهای مدنی-سازمانی کلی	۳/۸۷	۰/۷۳	۰/۳**	-۰/۰۹	۰/۶۴**	۰/۶۷**

\*\* $p < 0/01$

بررسی قرار گرفت. یک الگوی مناسب از لحاظ شاخص‌های برازش<sup>۳</sup> باید دارای خی‌دو<sup>۴</sup> غیرمعنادار، نسبت خی‌دو به درجه

در ادامه تحلیل‌ها، الگوهای پیشنهادی اولیه که در شکل نشان داده شد، با استفاده از الگوسازی معادله ساختاری مورد

3. goodness of fit indices  
4. Chi-square

1. Job Satisfaction Questionnaire (JSQ)  
2. discriminant

نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری نهایی برای سه الگوی پژوهش در جدول ۲، ۳ و ۴ ارائه شده است. چنان‌که در جدول ۲، ۳ و ۴ مشاهده می‌شود، در هر سه مدل ۱، ۲ و ۳ رفتارهای مدنی- اجباری، با ضریب بتای استاندارد ۰/۴، ۱۶/۲ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین نمود. در مرحله بعدی در مدل ۱ (جدول ۲) رضایت شغلی و رفتارهای مدنی- اجباری به ترتیب با ضریب بتای استاندارد برابر با ۰/۲۹ و ۰/۲۲، ۸/۱ درصد از واریانس رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد را تبیین کردند. برای مدل ۲ و ۳ نیز همان‌طور که در جدول ۳ و ۴ مشاهده می‌شود، رضایت شغلی به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۳۸ و ۰/۳۳، ۱۴/۶ و ۱۱/۵ درصد از واریانس رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی- سازمانی کلی را تبیین کرد. شاخص‌های برازش ارائه شده در جدول ۲، ۳ و ۴ برای سه مدل ۱، ۲ و ۳ همگی از نقاط برش مطلوب، فاصله قابل توجه داشتند و نشان می‌دهند که این سه مدل دارای برازش مطلوبی با داده‌ها هستند.

آزادی<sup>۱</sup> کمتر از ۳، شاخص نیکویی برازش<sup>۲</sup> و شاخص برازش تطبیقی<sup>۳</sup> بیشتر از ۰/۹۵، شاخص برازش افزایشی<sup>۴</sup> بزرگتر از ۰/۹، ریشه میانگین مجذورات باقیمانده<sup>۵</sup> کوچکتر از ۰/۰۵ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا<sup>۶</sup> کوچکتر از ۰/۰۸ باشد (اوکه، اوگون‌سامی و اوگون‌لانا، ۲۰۱۲). با توجه به آنچه بیان شد، خدو یکی از مدل‌های پیشنهادی اولیه یعنی مدل مربوط به رفتارهای مدنی- اجباری با رضایت شغلی و رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد، معنادار ( $p < 0.01$ )، نسبت خدو به درجه آزادی بزرگتر از ۳، GFI، CFI و IFI هر سه کمتر از ۰/۹۵، RMSR بزرگتر از ۰/۰۸ و RMSEA نیز از ۰/۰۸ بزرگتر بود. معناداری خدو، نسبت بالای خدو به درجه آزادی و RMSEA بزرگتر از نقطه برش مطلوب، حاکی از آن است که الگوی پیشنهادی نیاز به اصلاح و بازنگری دارد (هووانگ، مالوترا، کیم، تومیوک و هانگ، ۲۰۱۰). به همین دلیل، پس از بررسی شاخص‌های اصلاح و بر مبنای پیشینه نظری پژوهش (احمد و همکاران، ۲۰۱۱؛ ویگودا-گادت، ۲۰۰۷)، یک اصلاح یعنی افزودن یک مسیر از رفتارهای مدنی- اجباری به رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد انجام شد.

## جدول ۲

نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی نهایی مربوط به رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد (OCBI)

رابطه متغیرها در الگوهای نهایی	<b>b</b>	<b>SE</b>	<b>R</b>	<b>t</b> (df)	$\frac{t^2}{df}$	<b>GFI</b>	<b>CFI</b>	<b>IFI</b>	<b>RMSR</b>	<b>RMSEA</b>
رفتارهای مدنی- اجباری	۰/۴۸**	۰/۰۷	۰/۱۶۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۱	۱	۱	۰/۰۰۱	۰/۲۹
رضایت شغلی	۰/۱۹**	۰/۰۵	۰/۲۹**	(۱)	۰/۰۸۱					
رفتارهای مدنی- اجباری	۰/۱۷**	۰/۰۶	۰/۲۲**							
OCBI	۰/۲۳**	۰/۰۴	۰/۳۳**							
OCB-Total										

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

1. degree of freedom
2. Goodness of Fit Index (GFI)
3. Comparative Fit Index (CFI)
4. Incremental Fit Index (IFI)
5. Root Mean Square of Residual (RMSR)
6. Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)

جدول ۳

نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی نهایی رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به سازمان (OCBO)

رابطه متغیرها در الگوهای نهایی	<b>b</b>	<b>SE</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>t<sub>2</sub></b> (df)	<b>t<sup>2</sup></b> <b>df</b>	<b>GFI</b>	<b>CFI</b>	<b>IFI</b>	<b>RMSR</b>	<b>RMSEA</b>
رفتارهای مدنی-اجباری رضایت شغلی	-۰/۴۸**	۰/۰۷	۰/۱۶۲	۱/۳۱	۱/۳۱	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۲	۰/۰۴
OCBO رضایت شغلی	۰/۲۷**	۰/۰۴	۰/۳۸**	(۱)	۰/۱۴۶					

\* $p < ۰/۰۵$  \*\* $p < ۰/۰۱$ 

جدول ۴

نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی نهایی رفتارهای مدنی-سازمانی کلی (OCB-Total)

رابطه متغیرها در الگوهای نهایی	<b>b</b>	<b>SE</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>t<sub>2</sub></b> (df)	<b>t<sup>2</sup></b> <b>df</b>	<b>GFI</b>	<b>CFI</b>	<b>IFI</b>	<b>RMSR</b>	<b>RMSEA</b>
رفتارهای مدنی-اجباری رضایت شغلی	-۰/۴۸**	۰/۰۷	۰/۱۶۲	۱/۳۱	۰/۰۰۱	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۲	۰/۰۴
OCB-Total رضایت شغلی	۰/۲۳**	۰/۰۴	۰/۳۳**	(۱)	۰/۱۰۸					

\* $p < ۰/۰۵$  \*\* $p < ۰/۰۱$ 

در جدول ۵ اثرات غیرمستقیم رفتارهای مدنی-اجباری بر رفتارهای مدنی-سازمانی از طریق رضایت شغلی ارابه شده است. چنان که در جدول ۵ مشاهده می شود، در مدل ۱، ۲ و ۳، اثر غیرمستقیم رفتارهای مدنی-اجباری بر رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به افراد، رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی-سازمانی کلی متغیر واسطه‌ای کامل<sup>۱</sup> است. براساس نتایج ارابه شده در جداول ۲ تا ۵ فرضیه چهارم تایید شد.

در جدول ۵ اثرات غیرمستقیم رفتارهای مدنی-اجباری بر رفتارهای مدنی-سازمانی از طریق رضایت شغلی ارابه شده است. چنان که در جدول ۵ مشاهده می شود، در مدل ۱، ۲ و ۳، اثر غیرمستقیم رفتارهای مدنی-اجباری بر رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به افراد، رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به سازمان و رفتارهای مدنی-سازمانی کلی از طریق رضایت شغلی معنادار بود. بررسی اثرات واسطه‌ای نیز حاکی از آن بود

جدول ۵

اثرات غیرمستقیم مدل نهایی پژوهش در حالت استاندارد و غیراستاندارد

رفتار مدنی		اثرات غیرمستقیم
استاندارد	غیراستاندارد	
		مدل ۱: رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به افراد (OCBI)
-۰/۱۱۶**	-۰/۰۹**	اثر غیرمستقیم رفتار مدنی اجباری بر رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به افراد (OCBI) از طریق رضایت شغلی
		مدل ۲: مدل رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به سازمان (OCBO)
-۰/۱۵**	-۰/۱۳**	اثر غیرمستقیم رفتار مدنی اجباری بر رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به سازمان (OCBO) از طریق رضایت شغلی
		مدل ۳: مدل رفتارهای مدنی-سازمانی کلی (OCB-Total)
-۰/۱۳**	-۰/۱۱**	اثر غیرمستقیم رفتار مدنی اجباری بر رفتارهای مدنی-سازمانی کلی (OCB-Total) از طریق رضایت شغلی

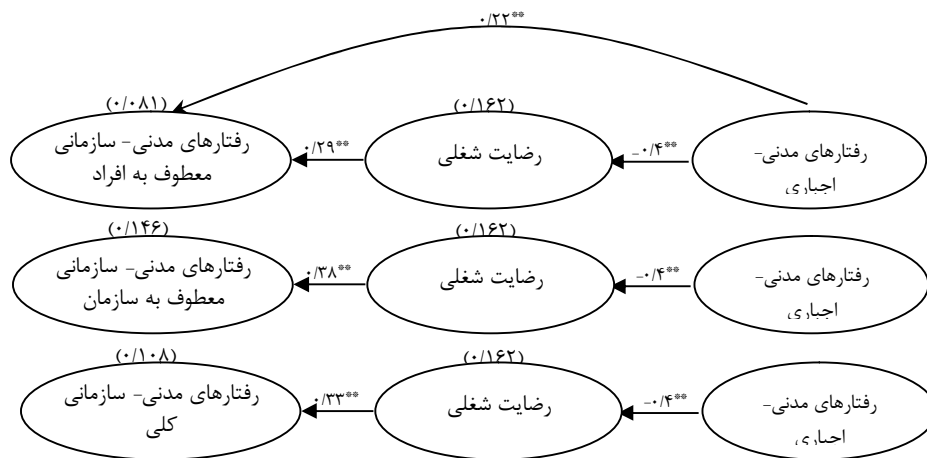
\* $p < ۰/۰۵$  \*\* $p < ۰/۰۱$ 

سه مدل نهایی و بازنگری شده برای سه بعد رفتارهای مدنی-سازمانی شامل یک بعد کلی و دو بعد رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به سازمان و معطوف به افراد، در شکل ۲ ارابه شده است.

سه مدل نهایی و بازنگری شده برای سه بعد رفتارهای مدنی-سازمانی شامل یک بعد کلی و دو بعد رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به سازمان و معطوف به افراد، در شکل ۲ ارابه شده است.

1. complete mediator





شکل ۲

مدل‌های نهایی پژوهش در باب نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه رفتارهای مدنی اجباری و رفتارهای مدنی-سازمانی

دید می‌شود که این میانگین در مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای پایین‌تر از متوسط است. همین امر نشان می‌دهد که فشار برای انجام رفتارهای مدنی در گروه نمونه پژوهش حاضر بالا نبوده است. این بالا نبودن فشار برای رفتارهای مدنی می‌تواند مانعی برای رابطه بین رفتارهای مدنی- اجباری با رفتارهای مدنی متعارف باشد. بنابراین این انتظار وجود دارد که با افزایش فشار برای انجام رفتارهای مدنی- اجباری، این رفتارها با رفتارهای مدنی متعارف رابطه معنادار پیدا کنند. تبیین دیگر در مورد عدم رابطه معنادار بین رفتارهای مدنی- اجباری با رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف، به ایده پیامدگرایی منفی با واسطه که در این پژوهش دنبال شد، مربوط است.

علاوه بر این، به نظر می‌رسد که شباهت ظاهری رفتارهای مدنی- اجباری با رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف، خود می‌تواند در سطح روانشناختی کارکنان را با تعارض مواجه کند. رفتارهای مدنی وقتی از جانب صاحبان رسمی قدرت در سازمان به کارکنان تحمیل می‌شود، نسبت به زمانی که توسط خود فرد انجام می‌گیرد، منبع انگیزشی متفاوتی دارند. اما از نظر ظاهر به یکدیگر شبیه هستند. برای نمونه وقتی سرپرستی به اجبار از کارکنان می‌خواهد تا فداکارانه ساعات بیشتری را

## بحث

این پژوهش بر مبنای پارادایم اعتدال‌گرایی یا پیامدگرایی منفی، با هدف بررسی الگوهای ساختاری رفتارهای مدنی- اجباری با رضایت شغلی و رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد، سازمان و در حالت کلی اجرا شد. نتایج پژوهش از این رویکرد که رفتارهای مدنی- اجباری در یک سلسله روابط واسطه‌ای باعث افت رفتارهای مدنی- سازمانی می‌شوند، حمایت کرد. یافته اول در این پژوهش عدم وجود رابطه معنادار بین رفتارهای مدنی- اجباری با رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد، سازمان و در حالت کلی بود. در پژوهش ویگودا-گادت (۲۰۰۷) بین رفتارهای مدنی- اجباری و رفتارهای مدنی- سازمانی رابطه معنادار به دست نیامد. بنابراین می‌توان گفت که یافته‌های این پژوهش با یافته‌های ویگودا-گادت (۲۰۰۷) همسویی دارد. از لحاظ نظری، انتظار می‌رود که بین رفتارهای مدنی- اجباری با رفتارهای مدنی- سازمانی رابطه منفی وجود داشته باشد (ویگودا-گادت، ۲۰۰۶، ۲۰۰۷).

غیرمعنادار بودن روابط بین رفتارهای مدنی- اجباری با رفتارهای مدنی متعارف، شاید به این دلیل است که فشار برای انجام رفتارهای مدنی در سازمان مورد مطالعه، چندان بالا نبوده است. چنان‌که به میانگین رفتارهای مدنی اجباری توجه شود،

منطقی، اگر فرد در اثر رفتارهای مدنی- اجباری دچار کاهش رضایت شغلی شود، دلایل کافی و لازم را برای انجام کمتر رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف خواهد داشت. به معنای ساده‌تر، فردی که بر اثر تحمیل رفتارهای مدنی، دچار کاهش رضایت شغلی می‌شود، ساده‌تر می‌تواند عدم رغبت خود به رفتارهای مدنی متعارف را پذیرفته و این رفتارها را کمتر انجام دهد. از سوی دیگر، الگوهای نهایی و بازنگری شده این پژوهش، نسبت به الگوهای مفهومی اولیه، شامل یک تغییر بود. تغییر مذکور، رابطه مستقیم رفتارهای مدنی- اجباری با رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد بود. این یافته حاکی از آن است که تاثیرات رفتارهای مدنی- اجباری بر رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد، از طریق رضایت شغلی و نیز به‌طور مستقیم اعمال می‌شود.

یافته بعدی پژوهش حاضر، به میزان تاثیرات رفتارهای مدنی- اجباری بر رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد، سازمان و در حالت کلی مربوط می‌شود. در مواقعی که متغیر پیامد چند مقوله‌ای است، ادغام‌سازی مقوله‌ها برای ساخت یک متغیر کلی می‌تواند موجب وقوع اثر پوشیدگی<sup>۱</sup> شود. به این معنا که اثرات دقیق و متمایز متغیرهای پیشین بر مولفه‌های متغیر پیامد از نظر پنهان شده و واقعیت به‌طور صریح و دقیق آشکار نمی‌شود (گل‌پرور و جوادیان، ۲۰۱۲). چنان‌که در الگوی مربوط به رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد مشخص است، میزان واریانس تبیین شده این متغیر از طریق رفتارهای مدنی- اجباری و رضایت شغلی برابر با ۸/۱ درصد، برای رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان برابر با ۱۴/۷ درصد و برای رفتارهای مدنی- سازمانی کلی ۱۰/۸ درصد است. این نتایج نشان می‌دهد که رفتارهای مدنی- اجباری از طریق رضایت شغلی، بیشترین نقش تضعیف کننده را برای رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان دارد. این یافته تاییدی بر احتمال وقوع اثر پوشیدگی است. دلیل این‌که رفتارهای مدنی- اجباری از طریق کاهش رضایت شغلی، بیشترین واریانس را برای رفتارهای مدنی معطوف به افراد تبیین کرده، این است که

برای سازمان کار کنند، کار اضافی فراتر از زمان موظف در این شرایط با رفتاری که طی آن فرد به خواست و اراده خود اقدام به انجام کار در ساعات اضافی می‌کند، متفاوت است. آشکار است که اولی تحمیلی و دومی آزادانه است. به نظر می‌رسد در شرایطی که فرد از طریق فشار بیرونی رفتارهای مدنی را انجام می‌دهد، فشار حاصل از انجام این رفتارهای تحمیلی مدنی در سطح شناختی تعارض ایجاد می‌کند. این تعارض می‌تواند موجب تضعیف شغلی شود.

یافته بعدی در این پژوهش وجود رابطه منفی معنادار بین رفتارهای مدنی- اجباری با رضایت شغلی بود. در پژوهش ویگودا-گادت (۲۰۰۷) نیز بین رفتارهای مدنی- اجباری و رضایت شغلی رابطه منفی و معنادار به دست آمد. رابطه بین رفتارهای مدنی- اجباری با رضایت شغلی از دیدگاه‌های مختلفی قابل تبیین است؛ در درجه اول، رضایت شغلی یک نگرش شغلی و حرفه‌ای با بار شناختی و عاطفی مثبت است (بولینگ و همکاران، ۲۰۱۰؛ دالال، ۲۰۱۳؛ گل‌پرور و عابدینی، ۲۰۱۴). این متغیر در شرایطی که فرد احساس کند بر وظایف و امور شغلی خود تسلط و کنترل دارد، تقویت می‌شود. از دیدگاه کنترل شغلی، رفتارهای مدنی- اجباری می‌توانند احساس کنترل بر وظایف و امور شغلی را در افراد تهدید کند. چنین تهدیدی عاملی جهت تضعیف رضایت شغلی فرد خواهد بود. از سوی دیگر، زمانی که فرد احساس کند از جانب سرپرست یا همکاران برای انجام رفتارهای مدنی تحت فشار است، عواطف و احساسات منفی بر فرد مسلط می‌شوند. این تجربه عواطف و احساسات منفی در تقابل جدی با عواطف و احساسات مثبتی که فرد برای تجربه رضایت شغلی نیاز دارد، قرار می‌گیرد.

مدل‌هایی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت، فرضیه نقش با واسطه رفتارهای مدنی- اجباری بر رفتارهای مدنی- سازمانی را مورد حمایت قرار داد. نتایج مدل‌سازی معادله ساختاری و سپس نتایج تحلیل واسطه‌ای نشان داد که فرضیه رابطه رفتارهای مدنی- اجباری با رفتارهای مدنی- سازمانی از طریق رضایت شغلی مورد تایید است. این یافته، شواهد لازم را برای نقش با واسطه رفتارهای مدنی- اجباری بر رفتارهای مدنی- سازمانی متعارف، فراهم می‌سازد. به‌طور

معلولی قطعی تفسیر کرد. پژوهش حاضر، از چند جهت در بسط و گسترش دانش موجود نقش ایفا می‌کند. نخست، در این پژوهش مشخص شد که نقش رفتارهای مدنی- اجباری بر رفتارهای مدنی- سازمانی از طریق رضایت شغلی به خوبی قابل تبیین است. دوم، نتایج این پژوهش، مفروضات پارادیم اعتدال‌گرایی را مورد تایید قرار داد؛ به این معنا که رفتارها و پدیده‌هایی که از ماهیت و شکل اصلی خود فاصله می‌گیرند، می‌توانند در یک فرایند رو به جلو در نهایت رفتارها و نگرش‌های مثبت افراد را تضعیف، و به آن آسیب وارد کنند.

رفتارهای مدنی- اجباری در این پژوهش بر پایه فشار سازمان و سرپرستان سنجیده شده است. لازم است به محدودیت‌هایی که در این پژوهش وجود داشته توجه شود. اول این که این پژوهش در یک سازمان دولتی انجام شده و بنابراین در تعمیم آن به دیگر سازمان‌ها باید احتیاط شود. دومین محدودیت این پژوهش، به سنجش متغیرها به صورت خودگزارش‌دهی مربوط می‌شود. این امر می‌تواند موجب وقوع واریانس مشترک شود. در نهایت، نتایج این پژوهش را به دلیل استفاده از طرح همبستگی، نمی‌توان در قالب علت و

## مراجع

- کاظمی، م. (۱۳۹۱). *رابطه سرمایه روانشناختی و سرمایه معنوی با رفتارهای مدنی- سازمانی، رفتارهای انحرافی، عملکرد زمینه‌ای و عملکرد در نقش میان معلمان*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان).
- نوری، ا.، صباحی، پ.، صلاحیان، ا.، و صمیم، ر. (۱۳۹۱). *رابطه رضایت شغلی و عدالت سازمانی ادراک‌شده با رفتار مدنی- سازمانی: متغیرهای جمعیت‌شناختی*. *روانشناسی معاصر*، ۷، ۴۹-۶۰.
- نیلی‌پور طباطبایی، ا.، و بیگلری، م. (۱۳۹۳). *بررسی ارتباط بین هویت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی در پرستاران*. *فصلنامه مدیریت پرستاری*، ۳، ۶۷-۶۱.
- حیدری تفرشی، غ. ح.، و دریا‌بگیان، آ. (۱۳۹۰). *بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه‌خصوصی در استان هرمزگان*. *فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۳، ۴۴-۳۱.
- عریضی، ح. ر.، و براتی، ه. (۱۳۹۴). *اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای شغلی و فردی بر خشنودی از کارراهه*. *روانشناسی معاصر*، ۱۰، ۴۶-۳۳.
- غلامعلی لواسانی، م.، کیوان‌زاده، م.، و ارجمند، ن. (۱۳۸۷). *معنویت، استرس شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پرستاران شهر تهران*. *روانشناسی معاصر*، ۳، ۷۳-۶۱.
- subjective well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 915-934.
- Caldwell, C., Floyd, L. A., Atkins, R., & Holzgrefe, R. (2012). Ethical duties of organizational citizens: Obligations owed by highly committed employees. *Journal of Business Ethics*, 110, 285-299.
- Dalal, R. S. (2013). Job attitudes: Cognition and affect. In I. B. Weiner, N. Schmitt & S. Highhouse (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (pp. 341-366). New York: John Wiley & Sons.
- Dekas, K. H. (2010). *Citizenship in context: Investigating the effects of work group climate on organizational citizenship perceptions and behavior*. Unpublished doctoral dissertation in business administration, university of Michigan.
- Fox, S., Spector, P. E., Goh, A., Bruursema, K., & Kessler, S. R. (2012). The deviant citizen: Measuring potential positive relations between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85, 199-220.
- Futa, S. M. (2013). The relationship between social responsibility and organizational citizenship behavior in 5 stars hotels operating in Petra city. *European Scientific Journal*, 9, 118-133.

## References

- Ahmed, I., Usman, A., & Rana, S. (2011). Jobs satisfaction mediates relationship between facets of job and citizenship behavior: A study of female employees of banking sector of Pakistan. *Information Management & Business Review*, 3, 228-234.
- Alkan, S. E., & Turgut, T. (2015). A research about the relationship of psychological safety and organizational politics perception with compulsory citizenship behavior. *Research Journal of Business and Management*, 2, 185-203.
- Banki, S. (2010). Is a good deed constructive regardless of intent? Organizational citizenship behavior, motive, and group outcomes. *Small Group Research*, 41, 354-375.
- Berber, A., & Rofcanin, Y. (2012). Investigation of organization citizenship behavior construct: A framework for antecedents and consequences. *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, 2, 195-210.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstrap, J. B., & Suazo, M. M. (2010). Citizenship under pressure: What's a "good soldier" to do? *Journal of Organizational Behavior*, 31, 835-855.
- Bowling, N. A., Eschleman, K. J., & Wang, Q. (2010). A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and

- Golparvar, M., & Abedini, H. (2014). A comprehensive study on the relationship between meaning and spirituality at work with job happiness, positive affect and job satisfaction. *Management Science Letters*, 4, 255-268.
- Golparvar, M., & Javadian, Z. (2012). The relationship between perceived organizational justice and OCBs with consider moderating role of equity sensitivity: Some cultural implications. *International Journal of Psychological Studies*, 4, 28-41.
- Hwang, H., Malhotra, N. K., Kim, Y., Tomiuk, M. A., & Hong, S. (2010). A comparative study on parameter recovery of three approaches to structural equation modeling. *American Marketing Association*, 47, 699-712.
- Korsgaard, M. A., Meglino, B. M., Lester, S. W., & Jeong, S. S. (2010). Paying you back or paying me forward: Understanding rewarded and unrewarded organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 95, 277-290.
- Le, J.-A., Peng, Z.-L., & Gao, Y. (2013). Research on the mechanism of workplace ostracism and compulsory citizenship behavior. *East China Economic Management*, 2, 106-111.
- Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognition. *Journal of Applied Psychology*, 87, 131-142.
- Loo, K. (2013). *OCBs and strain: The moderating role of control*. Unpublished doctoral dissertation in industrial and organizational psychology, university of south Florida.
- Macdonald, S., & MacIntyre, P. (1997). The Generic Job Satisfaction Scale: Scale development and its correlates. *Employee Assistance Quarterly*, 13, 1-16.
- Makishi, N. (2012). *Same behavior, different consequences: Reactions to men's and women's compulsory citizenship behaviors*. Unpublished master thesis in psychology. Cleveland State university.
- Oke, A. E., Ogunjami, D. R., & Ogunlana, S. (2012). Establishing a common ground for the use of structural equation modeling for construction related research studies. *Australasian Journal of Construction Economics and Building*, 12, 89-94.
- Organ, D., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Peng, Z. L., & Zhao, H. (2012). Does organization citizenship behavior really benefit the organization? Study on the compulsory citizenship behavior in China. *Nankai Business Review International*, 3, 75-92.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94, 122-141.
- Singh, K. A., & Singh, P. A. (2010). Role of stress and organizational support in predicting organizational citizenship behavior. *The IUP Journal of Organizational Behavior*, 9, 7-27.
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 36, 77-93.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of Business and Psychology*, 21, 377-405.
- Wang, L., Hinrichs, K. T., Prieto, L., & Howell, J. P. (2013). Five dimensions of organizational citizenship behavior: Comparing antecedents and levels of engagement in China and the US. *Asia Pacific Journal of Management*, 30, 115-147.
- Whitman, D. S., Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: A meta-analysis of collective construct relations. *Personnel Psychology*, 63, 41-81.
- Yıldız, H., & Yıldız, B. (2016). The effects of ethical leadership, servant leadership and leader-member exchange on compulsory citizenship behaviors. *International Business Research*, 9, 19-33.
- Zeng, Z., & Ye, M. (2016). The influence of organizational justice on employees

- compulsory citizenship behavior: The mediation effect of psychological security. *Open Journal of Social Sciences*, 4, 199-204.
- Zhao, H., Peng, Z., & Chen, H. K. (2014). Compulsory citizenship behavior and organizational citizenship behavior: The role of organizational identification and perceived interactional justice. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 148, 177-196.
- Zhao, H., Peng, Z., Han, Y., Sheard, G., Hudson, A. (2013). Psychological mechanism linking abusive supervision and compulsory citizenship behavior: A moderated mediation study. *The Journal of Psychology*, 147, 177-195.