

بررسی رابطه بین عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارکنان فرماندهی

انتظامی استان بوشهر)

عباس رئیسی^۱، مسعود پور اعتمادی^۲، های جعفریان^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۱/۲۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۲/۱۹

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه عزت نفس با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستادی فرماندهی انتظامی استان بوشهر و به روش توصیفی از نوع همبستگی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ستادی فرماندهی انتظامی استان بوشهر می‌باشد که حجم نمونه تعداد ۱۵۰ نفر به روش تصادفی انتخاب گردید. ابزار مورد استفاده در این پژوهش عبارت از پرسشنامه استاندارد عزت نفس کوپر اسمیت (۱۹۷۶) مشتمل بر ۵۸ سؤال با چهار زیر مقیاس خانوادگی، تحصیلی، اجتماعی و عزت نفس کلی و پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی ویز (۲۰۰۶) مشتمل بر ۱۲ گویه با سه مولفه رفتار کمک کننده، رفتار مدنی و روحیه جوانمردی بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، آزمون رگرسیون چندگانه، آزمون t و آزمون F استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. بین عزت نفس و رفتار کمک کننده، بین عزت نفس و رفتار مدنی، بین عزت نفس و جوانمردی رابطه وجود دارد و همچنین بین همه‌ی مؤلفه‌های عزت نفس (خانوادگی، تحصیلی، اجتماعی و عزت نفس کلی) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد. ضمناً ویژگی‌های دموگرافیک شامل جنسیت، تحصیلات و سابقه کار کارکنان در نتایج پژوهش تاثیری نداشتند.

کلید واژه‌ها: عزت نفس، رفتار شهروندی سازمانی، عزت نفس سازمانی

مقدمه

دردنیای پُرچالش کنونی، سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، در تلاشند تا کارکنانی را به کارگیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند زیرا اعتقاد بر این است که این رفتارهای فراتر از نقش در ارزشیابی عملکرد انعکاس مییابد، مشارکت کارکنان در برنامه‌ها راتحت تاثیر قرار خواهد داد و می‌تواند عاملی موثر بر درگیری شغلی، تعهد سازمانی و عزت نفس باشد.

عملکرد سازمانی برجسته از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود. یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان می‌شود این است که آن‌ها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند و عزت نفس و روحیه بالایی دارند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است. این مفهوم مسلماً باعث شده است که سازمان‌ها نوآور، منعطف، بهره‌ور و در برابر بقا و موفقیتشان مسئول باشند.

رفتار شهروندی سازمانی یکی از ابعاد مهم جامعه‌شناختی سازمان‌هاست. رفتارهای نوع دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوشخویی و حس و وظیفه‌شناسی به افزایش کیفیت در محیط کار کمک مؤثری خواهند کرد. به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص‌هایی است که موجب بهبود عملکرد کارکنان می‌شود و سازمان رابه سوی تحقق اهدافش سوق میدهد (هویدا و نادری، ۱۳۸۸: ۱۰۴).

این موضوعی جدید در مباحث رفتار سازمانی است که اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. شهروند خوب سازمانی، یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سازمان است. برپایه و اساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان، همچنین به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و انطباق پذیری کمک می‌کند. (کاپمن، ۲۰۰۱: ۸، ۴)

بنابراین، سازمان‌های موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. سازمان نیروی انتظامی نیز با توجه به گستردگی و تنوع در وظایف نیازمند کارکنانی است که بیش از وظایف محوله خود کارایی داشته باشند و با توجه به مأموریت‌های ویژه‌ای که سازمان بر عهده دارد، کارکنان بایستی از روحیه شکیبایی و تحمل مشکلات و جوانمردی برخوردار باشند. از

طرف دیگر با توجه به نقش اجتماعی پلیس در جامعه رفتارهای نوع دوستانه، خوش خویی، حس وظیفه شناسی و ادب و مهربانی در رفتار پلیس از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

بیان مسئله

تغییر در شرایط سازمان‌های عصر حاضر، منجر به تغییر در نگرش به نیروی انسانی شده است. در این شرایط نیروی انسانی به عنوان سرمایه‌های اصلی سازمان و یک مزیت رقابتی منحصر به فرد معرفی می‌شود و به تبع آن کارکنان به گردانندگان اصلی جریان کار و شرکای سازمان مبدل شده‌اند. بنابراین مدیران امروز علاوه بر مهارت‌های رهبری، نیازمند برخورداری از کارکنانی با ویژگی‌های مناسب می‌باشند. براین اساس، همواره مدیران به دنبال بهره‌گیری حداکثری از مهمترین سرمایه سازمانی خود، یعنی منابع انسانی هستند. در واقع این نیروی انسانی است که می‌تواند با توانایی‌های خود دیگر منابع را به خدمت گیرد.

رفتار شهروندی سازمانی با مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و غیررسمی، باعث بهبود موثر وظایف و نقش‌های سازمانی می‌شود. فرد با تعهدهایی که نسبت به هنجارهای خود (رفتار شهروندی سازمانی) احساس می‌کند، رفتارهایی فراتر از نقش و وظایف رسمی خویش انجام می‌دهد. این رفتارها بدون انتظار نسبت به پاداش‌های سازمانی شکل می‌گیرد. رفتار شهروندی سازمانی منجر به کاهش تنش بین افراد شده و زمینه ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد افراد را فراهم می‌کند.

رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش داده، کار تیمی را تشویق کرده، ارتباطات همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش، نرخ اشتباهات را کاهش داده و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسایل سازمان افزایش می‌دهد و به طور کلی جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، اعتماد به نفس، عزت نفس، رضایت شغلی، کاهش نیات ترک شغل، کاهش غیبت، رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تاثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی همچون رضایت مشتری، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان، موجب کیفیت عالی در عملکرد شغلی می‌شود.

عزت نفس کارکنان و حفظ و ارتقای آن یکی از مهمترین راه‌های بالابردن انگیزه و به تبع آن ارزش و کارایی آنان خواهد بود. اساساً، نحوه نگرش کارکنان به خود در محیط کار می‌تواند طرز تلقی، انگیزش و رفتارهای کاری آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد. کارکنان در مورد خود قضاوت‌هایی دارند که برای سازمان دارای پیامدهای مهمی است. در یک نگرش کلی، عزت نفس ارزیابی کلی از ارزش هر فرد بوده و میزان آگاهی افراد از توانایی، اهمیت و ارزشمند بودن آن‌ها براساس تجربیات گذشته محسوب می‌شود. از سوی دیگر، عزت نفس کاری، سطح

خودآگاهی شخص را برای انجام وظایف خاص نشان می دهد. عزت نفس سازمانی تصویری است که افراد از ارزش خود به عنوان عضو سازمان دارند.

کارکنان به عنوان نیروی انسانی سازمان نیروی انتظامی با اعتماد به نفس و عزت نفس بالایی می توانند سازمان را در تحقق اهداف یاری دهند. یکی از مهمترین خصیصه های پلیس برای کاردر شرایط متغیر، داشتن افرادی است که راغبند همراه با تغییرات عمل کنند و برای موفقیت سازمان بدون وجود الزامات رسمی شغل شرکت کنند. چنین نگرشی باعث بروز رفتارهایی می شود که از انتظارات رسمی نقش فراتر رفته ولی برای بقای سازمان خیلی مهم و حتی ضروری هستند و به عنوان رفتار شهروندی سازمانی تعریف شده اند. لذا با توجه به موارد فوق الذکر پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به این سؤال است که چه رابطه ای بین عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان واحدهای ستادی پلیس وجود دارد؟

اهداف پژوهش

هدف کلی

بررسی رابطه ای بین عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان

اهداف جزعی

بررسی رابطه ای بین عزت نفس و رفتار کمک کنندگی در بین کارکنان

بررسی رابطه ای بین عزت نفس و رفتار جوانمردی در بین کارکنان

بررسی رابطه ای بین عزت نفس و رفتار مدنی در بین کارکنان

بررسی رابطه ای بین هر یک از مولفه های عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان

تعریف عزت نفس

عزت نفس از جمله مفاهیمی است که در چند دهه اخیر مورد توجه بسیاری از روانشناسان و پژوهشگران قرار گرفته است. عزت نفس اصطلاحی است که برای توصیف بعد ارزشی مفهوم خود به کار می رود و در واقع یک ارزشیابی فردی است که معمولا با توجه به خویشتن حفظ می شود و ویژگی عام شخصیت است نه یک نگرش لحظه ای یا اختصاصی برای موقعیتهای خاص (مظلوم و ناروقی، ۱۳۷۹: ۲۲). در واقع عزت نفس عبارت است از میزان ارزشی که فرد برای خود قائل است یا به عبارتی یک قضاوت شخصی در مورد باارزش بودن یا بی-ارزش بودن، پذیرش یا عدم پذیرش (دولت آبادی، ۱۳۷۶: ۳۷).

در مورد عزت نفس اولین کارتوسط ویلیام جیمز ۵ (۱۹۸۰) انجام شده است. وی اظهار می‌دارد که هرچند "مفهوم خود" و "عزت نفس" بسیار به هم شبیه اند، اما عزت نفس اشاره به سطوح ارزشمندی دارد که فرد برای خود قائل است و به معنی درک و دریافت جایگاه و منزلت خود می‌باشد. (کوپر اسمیت و همکاران، ۲۰۰۱) جیمز فرمول شکل گیری عزت نفس را چنین بیان می‌کند: سطوح خواسته به عنوان معیارهایی برای تعیین میزان شایستگی به کار می‌رود و نشان دهنده میزان تحقق اهداف مورد نظر می‌باشد. سطوح خواسته با عزت نفس ارتباط تنگاتنگی دارد. جیمز در اواخر سال ۱۸۸۰ مطرح نمود که عزت نفس را می‌توان براساس میزان ارتباط بین خود واقعی (خود ادراک شده ۶) و خودآرمانی (خود ایده آل ۷) تعریف نمود. فاصله بین خود واقعی و خودآرمانی هرچه کمتر باشد فرد از عزت نفس بالاتری برخوردار است و هرچند فاصله بین آن دو بیشتر باشد میزان عزت نفس فرد پایین تر خواهد بود.

جیمز به توضیح بین خودشناخته شده و خود شناسانده پرداخته و آن را به سه عنصر زیر تقسیم کرده که عبارتند از: (بیابانگرد، ۱۳۸۴: ۷۷)

۱- مادی (بدن، خانواده، خانه)؛

۲- اجتماعی (فرد در عین داشتن سطوح مختلف اجتماعی برای سایر افراد قابل شناخت است)؛

۳- روحانی (حالات هوشیاری و تمایلات).

از نظر رابینز ۸ میزان یا درجه ای که افراد خود را دوست دارند (یا دوست ندارند) این ویژگی شخصیتی را مناعت طبع یا عزت نفس می‌نامند. (به نقل از عبدالحمیدپور، ۱۳۸۰)

ما می‌توانیم عزت نفس را به عنوان میزان ارزشی که ما برای خود قائل می‌شویم در نظر بگیریم و مطالعات حاکی از آن است که آگاهی یا برداشت ما از خود بیشتر ناشی از تجربه های اجتماعی ماست، حال آنکه عزت نفس به عنوان میزان ارزشی تلقی می‌شود پس بنابراین می‌تواند در نزد افراد مختلف مقادیر متفاوتی را به خود اختصاص دهد و لذا عده ای از میزان بالای عزت نفس برخوردار خواهند شد و در مقابل گروهی هم از میزان پایینی از عزت نفس برخوردارند (ترخان، ۱۳۷۲: ۹۷)

عزت نفس قوی یا بالا به عنوان "دید سالم" در مورد خود در نظر گرفته می‌شود یعنی فردی که دارای عزت نفس مثبت و خوبی است خود را به شیوه ای مثبت ارزیابی می‌کند (الیس ۹، پوپ، به نقل از کاویانی، ۱۳۷۶: ۱۱۴).

5-William James

6-Perceived- Self

7 -Ideal- Self

8-Robinze

9-Alice, Pope

حیطه های عزت نفس

در خصوص حیطه های عزت نفس می توان به پنج حوزه ذیل اشاره نمود که عبارتند از: (رضایی، ۱۳۸۹: ۲۱).

الف- زمینه اجتماعی

احساس فرد را در مورد خودش بعنوان دوست دیگران شامل می شود، اینکه آیا سایر افراد او را دوست دارند و به عقایدش احترام می گذارند و او را در فعالیتهای خودشان شرکت می دهند؟ کودکی که نیازهای اجتماعی او ارضاء شده باشد از این جنبه خود احساس رضایت خواهد کرد.

ب- زمینه خانوادگی

احساسات ادراک (افراد) را بعنوان عضوی از خانواده منعکس می کند کودکی که احساس می کند عضو باارزشی از خانواده خود است، وظیفه خود را به نحو احسن انجام می دهد و به لحاظ محبت و احترامی که از والدین، برادران و خواهرانش دریافت می کند احساس امنیت کرده و احترام به خود (عزت نفس) مثبتی در این زمینه پیدا می کند.

ج- زمینه تحصیلی

به ارزیابی فرد از خود به عنوان دانش آموز مربوط می شود. این امر تنها ارزیابی ساده ای از توانایی و موفقیت تحصیلی نیست، کودک اگر به تمام معیارهای موفقیت تحصیلی دست یابد احترام بخود (عزت نفس) او مثبت خواهد بود.

د- تصویر بدنی

ترکیبی از ظاهر جسمانی و قابلیت های بدنی است. احترام به خود کودک در این زمینه براساس رضایت خاطر او از این امر که بدنش چگونه به نظر می رسد و عمل می کند نوعاً دختران بیشتر نگران ظاهر خود هستند و پسرها نگران توانایی ورزشی البته این امر در مورد تمام بچه ها صدق نمی کند.

ه- عزت نفس کلی

ارزیابی جامع تری از خود است، همان گونه که قبلاً دیدیم، براساس ارزیابی کودک از اکثر خصوصیات خودش قرار دارد. عزت نفس کلی در احساساتی از قبیل اینکه "من فرد خوبی هستم" یا اینکه "من اکثر خصوصیات خودم را دوست دارم" جلوه گر می شود.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

باتمان و ارگان (۱۹۸۳) برای اولین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی را وضع کردند و آن را اینگونه تعریف نمودند: رفتاری فردی که داوطلبانه است، به طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده است، و کارایی سازمان را افزایش خواهد داد (برنارد، ۱۹۳۸).

اورگان رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است. "ارگان" رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است (هودسن، ۲۰۰۲، ۷۰).

ابعاد محلی رفتار شهروندی سازمانی

سازگاری با افراد دیگر

حفظ منافع سازمان

مشارکت در خدمات اجتماعی

خودآموزی

تمیز نگه داشتن محیط کار.

عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی

بررسی‌های فراتحلیلی در خصوص ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عوامل اثر گذار بر آن بیانگر این واقعیت است که چهار دسته از این عوامل مورد تاکید تحقیقات بوده است که عبارتند از:

ویژگی های فردی کارکنان

ویژگی های شغلی

ویژگی های سازمانی

رفتارهای رهبری

عامل دیگر در فهم رفتار شهروندی سازمانی، تاثیر حالت روحی مثبت فرد می‌باشد. در دهه گذشته بحث های زیادی در مورد برتری شناخت بر عاطفه در تعیین رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است.

در حالی که پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) و دیگران از جمله ارگان و ریان (۱۹۹۵) تاثیر متغیرهای خاص شخصیتی و مزاجی را بر ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی مورد انتقاد قرار داده‌اند، یافته‌های جورج ۱۲

10 -Bateman & Organ

11 -Hodson

12 - George

(۱۹۹۱) پیشنهاد می‌کند که پژوهش‌های قبلی که به بررسی این متغیرهای روحی و مزاجی پرداخته‌اند می‌توانند به جای اثرات حالت مزاجی بر روی اثرات ویژگی (صفتی) تمرکز نمایند. لازم به ذکر است که اثرات حالتی عموماً به توصیف چگونگی احساس فرد در نقطه خاصی از زمان می‌پردازد در حالی که اثرات ویژگی (صفتی) عموماً منعکس کننده تفاوت‌های پایدار فرد در طول زمان می‌باشد.

علاوه بر این جورج (۱۹۹۱) بیان نمود که بین حالت روحی مثبت در کار و تمایل کارکنان برای کمک کردن به دیگران (بعد نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی) رابطه وجود دارد. بنابراین، عاطفه (احساسات) نقش مهمی را در رفتار شهروندی سازمانی بازی می‌کند. در حقیقت مطالعات اخیر حاکی از این است که این رابطه در مورد ابعاد خاص رفتار شهروندی سازمانی هم صدق می‌کند. (ویلیام و شیواو، ۱۳، ۱۹۹۹؛ بچراچ و جکس، ۱۴، ۲۰۰۰) با این وجود، هیچ یک از این مطالعات به بررسی این مطلب نپرداخته است که آیا تاثیر حالت روحی مثبت به اندازه ای قوی است که بر تفسیر کلی این سازه تاثیر یگذارد یا خیر.

افزون بر آن، هر سه نوع ویژگی‌های شغلی (بازخورد شغلی، یکنواختی شغلی، رضایتمندی درونی شغلی) بطور معناداری با مولفه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، نزاکت، وظیفه‌شناسی، جوانمردی و فضیلت‌مدنی) ارتباط داشته‌اند؛ به گونه‌ای که بازخورد شغلی و رضایتمندی درونی شغل، ارتباطی مثبت با رفتار شهروندی سازمانی داشته، در حالی که یکنواختی شغلی ارتباط منفی را با رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد. (فتاحی، ۱۳۸۵: ۶۹).

رویکردهای اصلی رفتار شهروندی سازمانی

مرور ادبیات، دو رویکرد اصلی را در تعاریف مربوط به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی مشخص می‌کند: رفتارهایی در نقش و فرا نقش

محققان اولیه رفتار شهروندی سازمانی را جدای از عملکرد داخل نقش تعریف و تاکید کردند که رفتارهای شهروندی سازمانی بایستی به عنوان رفتار فرائشقی مورد توجه قرار گیرد. ماریسون (۱۹۹۴) واژه "گستره شغلی درک" را برای تمایز بین این دو دسته از رفتارهای "در نقش" و "فرانقش" بکار برد و بیان کرد: "هرچند کارمند دامنه شغل خود را گسترده‌تر نماید، فعالیت‌های بیشتری را به عنوان فعالیت‌های "در نقش" تعریف می‌کند. (ماریسون، ۱۹۹۴: ۱۷-۱۹).

¹³-wiliams&shiauw

¹⁴-Bachrach&Jex

¹⁵-Marrison.I.W

تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان

رویکرد دیگر، رفتار شهروندی سازمانی را جدا از عملکرد کاری مورد توجه قرار می‌دهد. اتخاذ چنین رویکردی مشکل تمایز میان عملکردهای نقش و فرانش را مرتفع می‌سازد. در این رویکرد رفتار شهروندی سازمانی بایستی به عنوان یک مفهوم کلی شامل تمام رفتارهای مثبت و سازنده افراد در داخل سازمان همراه با مشارکت کامل و مسئولانه در نظر گرفته شود (قلی پور و کاخکی، ۱۳۸۹: ۱۳۷).

عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی

اساساً، نحوه نگرش کارکنان به خود در محیط کار می‌تواند طرز تلقی، انگیزش و رفتارهای کاری آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد. کارکنان در مورد خود قضاوت‌هایی دارند که برای سازمان دارای پیامدهای مهمی است. در یک نگرش کلی، عزت نفس ارزیابی کلی از ارزش هر فرد بوده و میزان آگاهی افراد از توانایی، اهمیت و ارزشمندبودن آن‌ها براساس تجربیات گذشته محسوب می‌شود. از سوی دیگر، عزت نفس کاری، سطح خودآگاهی شخص را برای انجام وظایف خاص نشان می‌دهد (صادقیان و عابدی، ۱۳۸۷: ۵۴).

کارکنانی که دارای عزت نفس بالایی هستند در مقایسه با افرادی که عزت نفس کاری کمتری دارند به طور معمول و بهتر کار می‌کنند و از شغلشان راضی‌ترند (رنجبریان، ۱۳۸۷: ۶۹). عزت نفس سازمانی تصویری است که افراد از ارزش خود به عنوان عضو سازمان دارند. افرادی که دارای عزت نفس سازمانی بالایی هستند، نوعاً خود را مهم، معنی دار ارزشمند می‌دانند.

اینگونه افراد عمیقاً اعتقاد دارند که عضو مهمی از سازمان خود به شمار می‌روند. تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که این سیستم اعتقاد شخصی، دارای تبعات مهم سازمانی است. کارکنانی که دارای عزت نفس سازمانی بالا هستند، به طور متوسط، اثربخش‌تر از کارکنان هستند که عزت نفس سازمانی کمتری دارند چرا که بهتر کار می‌کنند، در مورد کارفرمای خود نگرش مساعدتری دارند و کمتر به رها کردن کار خود می‌اندیشند. علاوه بر این، به طور داوطلبانه رفتارهای سازنده بیشتری دارند و برای ارتقای عملکرد خود بیشتر تلاش می‌کنند. به طور خلاصه، کارکنان دارای عزت نفس سازمانی دقیقاً همان کارکنانی هستند که یک سازمان مشارکت‌جو، اگر طالب توان رقابت در باز جهانی غیر مطمئن امروزی است، به آن‌ها نیاز دارد، چرا که این کارکنان فعال‌ترند، در شرایط بحرانی مسائل پیچیده را حل و فصل می‌کنند، مسئول‌ترند و خودهدایتگری و خودکنترلی بیشتری دارند (پورکبیریان، ۱۳۸۶) در دنیای پر رقابت کنونی، سازمانها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمانها، افزایش رقابت و لزوم

اثربخشی آن‌ها درچنین شرایطی، نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکار می‌کند؛ نسلی که از آن به عنوان (سربازان سازمانی) یاد می‌شود (ابراهیم پور و همکاران، ۱۳۹۰: ۹۱) بدون شک کارکنان با عزت و اعتماد به نفس بالا، وجه ممیزه سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند (پادساکف و همکاران، ۲۰۰۰: ۵۱۶) موفقیت سازمان‌ها امروز هبستگی زیادی به عملکرد کارکنانی دارد که اولاً از عزت نفس بالایی برخوردارند و ثانیاً فراتر از نقش و وظایف خود عمل می‌کنند (دپائلو و موران ۱۶، ۲۰۰۱: ۴۲۵).

عزت نفس سازمانی

عزت نفس از نظر پوپ دارای ابعاد متفاوت است که عبارتند از: عزت نفس اجتماعی، عزت نفس تحصیلی، عزت نفس خانوادگی و عزت نفس کلی. اما نوع دیگری از عزت نفس وجود دارد که عزت نفس کاری یا سازمانی است. بنابراین، یکی از بزرگترین ابعاد معنادار درونی که در میان کارکنان یک سازمان تفاوت دارد، عزت نفس سازمانی است. عزت نفس به عنوان پیش‌بینی کننده مؤثری در رفتار، شناخت و عاطفه است. سطح عزت نفس فرد ارزیابی شونده، نقش مهمی در تعیین نقش ارزیابان که فرایند بازخورد را انجام می‌دهند، داشته است. عزت نفس می‌تواند بر رفتارهای کاری با دو شیوه تأثیر بگذارد: اولاین که کارکنان سطوح متفاوتی از عزت نفس در کار را دارند که همین امر بر چگونگی افکار، احساس و رفتار آن‌ها در کار مؤثر است؛ دوم اینکه، افراد به طور کلی نیاز به احساس خوب بودن در مورد خودشان و در مورد رفتارها و یا افکارشان داشته، آن را ارتقا می‌دهند تا عزت نفس خود را بهبود بخشند (بروکنر ۱۷، ۱۹۸۸: ۹۰).

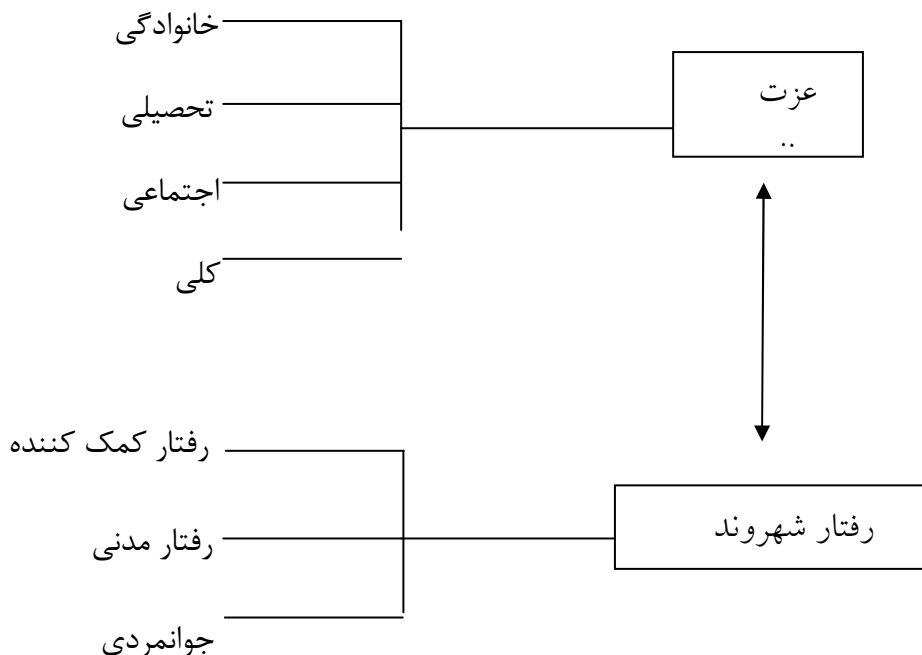
پیشینه پژوهش در ناجا

حسینی و حضرتی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان شناسایی و تبیین عوامل تاثیر گذار در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی در یک واحد ستادی استان تهران به این نتیجه رسیدند که متغیرهای فشار روانی و تنش شغلی و تعارض کار و زندگی به صورت مستقیم و متغیرهای احساس بی عدالتی، بی تناسبی، رقلبت مخرب و متغیرهای میزان تحصیلات، سن و وضعیت استخدامی به صورت غیر مستقیم بر بروز رفتارهای ضد رفتار شهروندی تاثیر گزار است.

مدل تحلیلی پژوهش

¹⁶-Dipaola & Moran

¹⁷-Brockner



روش تحقیق، گرد آوری اطلاعات، حجم نمونه

روش تحقیق در این پژوهش پیمایشی، از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری پژوهش حاضر، کلیه کارکنان ستاد فرماندهی انتظامی استان بوشهر بوده است. تعداد حجم نمونه ۱۵۰ نفر و به صورت تصادفی انتخاب شدند. به منظور جمع آوری اطلاعات، از دو پرسشنامه استاندارد، عزت نفس کوپر اسمیت (۱۹۷۶) و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ویز (۲۰۰۶) استفاده شد. برای تعیین پایایی هرکدام از پرسشنامه ها بطور جداگانه بر روی یک گروه ۳۰ نفری که جزء حجم نمونه نبودند اجرا و با استفاده از فرمول الفای کرونباخ ضریب پایایی پرسشنامه عزت نفس ۹۳ درصد و پرسشنامه رفتار شهروندی ۹۱ درصد محاسبه گردید.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

سؤال اول: چه رابطه ای بین عزت نفس و رفتار کمک کننده در بین کارکنان وجود دارد؟

H_0 : بین عزت نفس و رفتار کمک کننده در کارکنان رابطه وجود ندارد.

H_1 : بین عزت نفس و رفتار کمک کننده در کارکنان رابطه وجود دارد .

جدول شماره ۱: آزمون همبستگی پیرسون - رابطه بین عزت نفس و رفتار کمک کننده

۰/۴۵	ضریب همبستگی پیرسون
۰/۰۰۱	سطح معناداری
۱۵۰	تعداد

تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که ضرایب همبستگی پیرسون بین دو متغیر عزت نفس و رفتار کمک کننده برابر با ۰/۴۵ و با p - مقدار (معنی داری) برابر ۰/۰۰۱ می باشد، که کوچکتر از سطح معنی داری $\alpha=0.05$ است، لذا در این سطح فرض H_0 یعنی عدم وجود رابطه رد می شود و در نتیجه بین عزت نفس و رفتار کمک کننده رابطه معنی داری وجود دارد.

سؤال دوم: چه رابطه ای بین عزت نفس و رفتار مدنی در بین کارکنان وجود دارد؟

H_0 : بین عزت نفس و رفتار مدنی در کارکنان رابطه وجود ندارد.

H_1 : بین عزت نفس و رفتار مدنی در کارکنان رابطه وجود دارد .

جدول شماره ۲: آزمون همبستگی پیرسون - رابطه بین عزت نفس و رفتار مدنی

۰/۵۵	ضریب همبستگی پیرسون
۰/۰۰۱	سطح معناداری
۱۵۰	تعداد

تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که ضرایب همبستگی پیرسون بین دو متغیر عزت نفس و رفتار مدنی برابر با ۰/۵۵ و با p - مقدار (معنی داری) برابر با ۰/۰۰۱ می باشند، که کوچکتر از سطح معنی داری $\alpha=0.05$ است، لذا در این سطح فرض H_0 یعنی عدم وجود رابطه رد می شود و در نتیجه بین عزت نفس و رفتار مدنی رابطه معنی داری وجود دارد.

سؤال سوم: چه رابطه ای بین عزت نفس و جوانمردی در بین کارکنان وجود دارد؟

H_0 : بین عزت نفس و جوانمردی در کارکنان رابطه وجود ندارد.

H_1 : بین عزت نفس و جوانمردی در کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۳: آزمون همبستگی پیرسون - رابطه بین عزت نفس و جوانمردی

ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۱۰
سطح معناداری	۰/۰۰۱
تعداد	۱۵۰

تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که ضرایب همبستگی پیرسون بین دو متغیر عزت نفس و جوانمردی برابر با ۰/۵۱ و با p - مقدار (معنی داری) برابر ۰/۰۰۱ می باشد، که کوچکتر از سطح معنی داری $\alpha = 0.05$ است، لذا در این سطح فرض H_0 یعنی عدم وجود رابطه رد می شود و در نتیجه بین عزت نفس و جوانمردی رابطه معنی داری وجود دارد.

سؤال چهارم: چه رابطه ای بین مولفه های عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان وجود دارد؟

H_0 : بین مولفه های عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان رابطه وجود ندارد.

H_1 : بین مولفه های عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۴: آزمون رگرسیون چند گانه - مولفه های عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی

سطح معناداری	T	Beta	خطای معیار B	B	
۰/۰۰۰	۵/۵		۲۱/۰۲۵	۱۴۰/۲	ثابت
۰/۰۰۵	۳/۲۲	۱/۳۵۸	۱/۰۵۵	۱/۵۸۸	خانوادگی
۰/۰۰۱	۲/۵۸	۱/۴۹	۱/۰۶۷	۱/۸۵۳	تحصیلات
۰/۰۰۰	۲/۲	۱/۳۹	۱/۰۹۵	۱/۷۵۰	اجتماعی
۰/۰۰۰	۲/۵	۱/۲۸۹	۱/۰۸۵۶	۱/۶۸۴	کلی

با توجه به اینکه مقدار R square محاسبه شده ما برابر با ۰/۳۰۱ می باشد مقدار P value بدست آمده ۰/۰۰۵ کمتر از مقدار الفای ۰/۰۵ می باشد، لذا مدل رگرسیون تشکیل شده معنادار است و به عبارت دیگر عوامل عزت نفس شامل خانوادگی، تحصیلات، اجتماعی و عوامل کلی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذار است و با توجه به Beta محاسبه شده عامل تحصیلات عامل پیش بینی قوی تری می باشد. بنابراین فرضیه پژوهش مبنی بر وجود رابطه بین مولفه های عزت نفس با رفتار شهروندی سازمانی پذیرفته می شود.

ویژگی های دموگرافیک

جدول شماره ۵: تحلیل واریانس تاثیر میزان تحصیلات کارکنان در نتایج پژوهش

منابع پراکندگی	مجموعه مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
بین گروهها	۷۲۴/۰۱۴	۲	۳۶۲.۰۰۷	۵/۷۸۱	۰/۰۰۱۴
درون گروهها	۵۴۰/۶۱۱	۱۴۸	۱.۴۴۱		
کل	۱۲۶۴/۶۲۵	۱۵۰			

با توجه به نتایج بدست آمده مقدار محاسبه شده (۵/۷۸۱) می باشد که این مقدار با درجه آزادی ۲ و ۱۴۸ از مقدار جدول در سطح (۰/۰۰۱۴) بزرگتر است؛ بنابراین با ۹۰ درصد اطمینان می توان گفت بین تحصیلات کارکنان حجم نمونه و نتایج پژوهش تفاوت معناداری وجود ندارد و فرضیه صفر مبنی بر عدم ارتباط پذیرفته می شود.

جدول شماره ۶: تحلیل واریانس تاثیر میزان سابقه کار و نتایج پژوهش

منابع پراکندگی	مجموعه مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
بین گروهها	۷۰۳/۶۱۳	۲	۳۵۱.۸۰۶	۶/۵۵۴	/۰۳۱
درون گروهها	۵۲۰/۵۷۷	۱۴۸	۱.۹۲۰		
کل	۵۹۱۰/۱۹۰	۱۵۰			

با توجه به نتایج بدست آمده مقدار محاسبه شده (۶/۵۵) می باشد که این مقدار با درجه آزادی ۲ و ۱۴۸ از مقدار جدول در سطح (۰/۰۳۱) بزرگتر است؛ بنابراین با ۹۰ درصد اطمینان می توان گفت بین سابقه کار و نتایج پژوهش تفاوت معناداری وجود ندارد و فرضیه صفر مبنی بر عدم ارتباط پذیرفته می شود.

جدول شماره ۷: آزمون t بین جنسیت کارکنان و نتایج پژوهش

مقدار آماری t	درجه آزادی	سطح معناداری
-۶۸/۱۴	۱۵۰	۰/۲۱۶

با توجه به این که سطح معناداری آزمون (۰/۲۲۴) از سطح معناداری (۰/۰۵) بیشتر است؛ بنابراین جنسیت کارکنان در نتایج پژوهش تاثیر ندارند.

نتیجه‌گیری

رفتار شهروند سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی در کلیه سازمان ها و بویژه سازمان های پلیسیدر فرایند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به پویا و کارآمد نقشی تعیین کننده دارد. نتایج پژوهش های پیشین و این پژوهش نشان می‌دهد که عزت نفس در رفتار شهروند سازمانی تاثیر مثبت دارد و از پیامدهای رفتار شهروند سازمانی در سازمان پلیس می توان به افزایش بهره بری، افزایش اثربخشی، بهبود عملکرد کارکنان، بهبود کیفیت خدمات، کاهش غیبت و ترک شغل و تشویق کار تیمی نام برد.

سؤال اول: چه رابطه ای بین عزت نفس و رفتار کمک کننده در بین کارکنان وجود دارد؟

با محاسبه ضریب همبستگی پیرسون مقدار ۰/۴۵ می‌باشد بین عزت نفس و رفتار کمککارکنان رابطه وجود دارد. بنابراین این فرضیه پذیرفته می‌شود و این رابطه یک رابطه مثبت است.

سؤال دوم: چه رابطه ای بین عزت نفس و رفتار مدنی در بین کارکنان وجود دارد؟

با محاسبه ضریب همبستگی پیرسون مقدار ۰/۵۵ می‌باشد بین عزت نفس و رفتار مدنی رابطه وجود دارد. بنابراین این فرضیه پذیرفته می‌شود و این رابطه یک رابطه مثبت است.

سؤال سوم: چه رابطه ای بین عزت نفس و جوانمردی در بین کارکنان وجود دارد؟

با محاسبه ضریب همبستگی پیرسون مقدار ۰/۵۱ می‌باشد بین عزت نفس و جوانمردی رابطه وجود دارد. بنابراین این فرضیه پذیرفته می‌شود و این رابطه یک رابطه مثبت است.

سؤال چهارم: چه رابطه ای بین مولفه های عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان وجود دارد؟

با توجه به اینکه مقدار R square محاسبه شده ما برابر با ۰/۳۰۱ می‌باشد مقدار P valuo بدست آمده ۰/۰۰۵ کمتر از مقدار الفای ۰/۰۵ می‌باشد، لذا مدل رگرسیون تشکیل شده معنی دار است و رابطه مثبت بین مولفه های عزت نفس شامل عامل خانوادگی، عامل تحصیلات و اجتماعی با رفتار شهروند سازمانی وجود دارد.

پیشنهادهای کاربردی

عزت نفس می تواند بر رفتار کاری با دو شیوه تاثیر بگذارد: اول اینکه کارکنان سطوح متفاوتی از عزت نفس در کار را دارند که همین امر بر چگونگی افکار، احساس و رفتار آن‌ها در کار موثر است؛ دوم اینکه افراد به طور کلی نیاز به احساس خوب بودن در مورد خودشان و در مورد رفتارها و یا افکارشان داشته، آن را ارتقا می‌دهند تا عزت نفس خود را بهبود بخشند، لذا عزت نفس تاثیر زیادی بر عملکرد و رفتار افراد دارد و تقویت آن برای سازمان مفید و کارایی سازمان را ارتقاء خواهد بخشید. لذا پیشنهاد می‌گردد:

۱- با توجه به اینکه یکی از مولفه های عزت نفس عامل خانوادگی می‌باشد و در رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذار است لذا پیشنهاد می‌گردد سازمان برای تقویت و غنی سازی خانواده کارکنان برنامه ریزی کند. از جمله می توان به برنامه هایی شامل برگزاری جشن ها در مناسبات مختلف، برگزاری دوره ها و کارگاههای مهارت های زندگی برای همسران کارکنان و توجه به خانواده های در اعیاد و مناسبات با دادن هدیه و ... اقدام نماید به طوری که در جامعه این برنامه ها ملموس باشد.

۲- میزان تحصیلات در عزت نفس کارکنان موثر است لذا پیشنهاد می‌گردد زمینه تحصیلات مطلوب برای کارکنان فراهم گردد. البته ذکر این نکته نیز ضروری است که مدرک گرایی به عنوان یک تهدید بیرونی برای سازمان محسوب می‌شود که بایستی با برنامه ریزی مناسب از تحصیل کارکنان در مرکز علمی با کیفیت پایین جلوگیری گردد.

۳- یکی از مولفه های موثر در عزت نفس جامعه و نوع دید جامعه نسبت به فرد می‌باشد، لذا پیشنهاد می‌گردد سازمان برنامه ریزی برای ارتقاء منزلت و جایگاه کارکنان انجام دهد از جمله می توان به برنامه هایی شامل اعطای حقوق و دست مزد مناسب، احترام و زمینه سازی آن، برگزاری برنامه های ویژه در ایاد و مناسبت ها برای کارکنان اشاره کرد.

۴- مدیران در بهبود و ارتقاء عزت نفس در کارکنان نقش ویژه ای دارند، لذا پیشنهاد می‌گردد کارگاههایی در خصوص عزت نفس و مولفه های آن، شیوه های ارتقاء آن و نقش آن در بهبود عملکرد سازمان برای مدیران برگزار گردد.

۵- فرهنگ سازمانی در ارتقاء منزلت کارکنان و در نتیجه عزت نفس کارکنان بسیار موثر است. لذا بایستی فرهنگ سازمانی به گونه ای باشد که احترام به کارکنان در آن تقویت گردد، ارتباطات رسمی سازمان همراه با احترام باشد و در مواردی که برای افراد سازمان موارد سوء اتفاق می افتد توجه ویژه ای به ابروی فرد انجام شود. این عوامل در عزت نفس کارکنان موثر می‌باشد.

منابع :

(الف) فارسی:

- ابراهیم پور، حبیب؛ خلیلی، حسن؛ حبیبیان، سجاد و سعادت‌مند، محمد. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مرکز آموزش صدا و سیما، پژوهشنامه مدیریت تحول، سال سوم، شماره ۵.
- براندن، ناتانیل. (۱۳۸۱). روانشناسی حرمت نفس، ترجمه جمال هاشمی، تهران: انتشارات شرکت سهامی انتشار.
- براندن، ناتانیل. (۱۳۸۰). روان‌شناسی عزت نفس، ترجمه مهدی قراچه داغی، تهران: نشر نخستین.
- پوپ، آلیس و مک‌هال، سیمون. (۱۳۷۴). افزایش احترام به خود در کودکان و نوجوانان، ترجمه پریسا تجلی، تهران: انتشارات ورای دانش، چاپ چهارم.
- پورکبیریان، نسرین. (۱۳۸۶). مقایسه کیفیت زندگی کاری و سازگاری شغلی بیماران وسواس به همخوانی و ناهمخوانی رغبت‌هایشان در محیط کار، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره شغلی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان.
- ترخان، مصطفی. (۱۳۷۲). بررسی رابطه بین موضع نظارت و عزت نفس و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس تیزهوشان و عادی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- دولت‌آبادی، حسین. (۱۳۷۶). مقایسه عزت نفس و شدت افسردگی بین معلولین جسمی-حرکتی شاغل و معلولین جسمی-حرکتی بیکار، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه فردوسی مشهد.
- رضایی، لیلا. (۱۳۸۹). تاثیر میزان عزت نفس بر بهداشت روان زنان شاغل در کارخانه زیمنس و زنان غیرشاغل شیراز، فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال اول، شماره سوم.
- رنجبریان، رسول؛ موسی پور، نعمت‌الله و قزل‌ایاق، محمد. (۱۳۸۷). بررسی رابطه عزت نفس و نیاز به کسب موفقیت کارکنان سازمانهای دولتی، فصلنامه مطالعات مدیریت، سال چهارم، شماره ۲.
- صادقیان، فاطمه و عابدی، محمدرضا. (۱۳۸۸). بررسی رابطه عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی و انواع تیپ‌های شخصیتی، مجله پژوهش‌های تربیتی و روانشناختی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان، سال چهارم، شماره دوم، شماره پیاپی ۱۰.
- عبدالحمید پور، اصغر. (۱۳۸۰). مقایسه عزت نفس و مفهوم خود در دانش آموزان دوره متوسطه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه آزاد واحد رودهن.

- فتاحی، مهران. (۱۳۸۵). بررسی اثرات معنویت محیط کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تأمین اجتماعی، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تهران
- قلیپور، آرینو کاخکی، احمد. (۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری، فصلنامه پژوهش نامه بازرگانی، شماره ۴۵،
- مظلوم، فرهاد و ناروقی، احمد علی. (۱۳۷۹). بررسی رابطه عزت نفس با هوش هیجانی در کارکنان دانشگاه آزاد واحد شهرکرد، فصلنامه علوم تربیتی، شماره ۴، دوره ۳،
- هویدا، رضا و نادری، ناهید. (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال نهم، شماره ۱،

(ب) انگلیسی

- Brockner, J. (1988). **Self-esteem at work: Research, theory and practice**, Lexington, Mass: D. C. Health & Co.
- Dipaola, M. & Moran, M. T. (2001). Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate, **Journal of School Leadership**, 11, 424-477.
- Morrison, E.W., (1994), "Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of the Employees Perspective", **Academy of Management Journal**, 37, (6), 15-43.
- 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**, 6(3), 513-563.