

صلاة الاضلاع



دانشگاه پیام نور

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

دانشکده علوم انسانی

گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه:

بررسی رابطه مشخصه های سازمانی و فردی بر روی رفتار شهروندی

سازمانی

در اداره کل بیمه خدمات درمانی استان فارس

استاد راهنما:

دکتر محسن جاجرمی زاده

استاد مشاور:

دکتر نرگس عباسی

نگارش:

مهدی مهرانپور

اسفند ۸۸

تقدیم بہ پدر شهیدم کہ ہمیشہ ودہمہ جاہمراہ من است

در آغاز لازم می‌دانم از زحمات بی‌دریغ و راهشانی‌های ارزشمند استاد گرامی جناب
آقای دکتر جابری زاده و خانم دکتر عباسی شکر و قدردانی کنم

و عرض شکر از حسن نظر و حسن دقت خانم دکتر تابع بردبار در امر داوری تحقیق

همچنین از همسر مهربانم که با صبر و شکیبایی به من کمک کرد صمیمانه شکر می‌کنم.

چکیده

در این پژوهش به بررسی ارتباط بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی و مشخصه های سازمانی (فرد گرایی و جمع گرایی) و مشخصه های فردی (حمایت رهبری و هیجانها و عواطف فردی پرداخته می شود. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می شوند. در این تحقیق بررسی بر روی ۱۰۷ نفر از کارمندان سازمان خدمات درمانی استان فارس انجام شده است. اثر مشخصه های فردی شامل حمایت رهبری از رفتار شهروندی و عواطف و هیجانهای فردی و اثر مشخصه های سازمانی شامل میزان فرد گرا و جمع گرا افراد با رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. با انجام آزمون های آماری مشخص شد که رابطه معناداری بین مشخصه های سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود ندارد. اما بین رفتار شهروندی و مشخصه های فردی ارتباط معناداری مشخص شد. از این رو کارکنانی که در کمک به دیگران فراتر از وظایف شغلی شان عمل می کنند و از سیاستهای پذیرفته شده سازمان پیروی می کنند به بهتر شدن و غنای محیط عمومی کار کمک می کنند و بنابراین بر کل سازمان تأثیری مثبت دارند. در این تحقیق به طور مفصل به بحث در مورد رفتار شهروندی سازمانی مفاهیم، تعاریف، ابعاد، و عوامل مؤثر بر آن پرداخته می شود.

کلمات کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، رهبری، عاطفه و هیجان، فردگرایی و جمع گرایی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول کلیات

- ۱-۱- مقدمه ۲
- ۲-۱- بیان مسئله ۴
- ۳-۱- اهمیت موضوع ۵
- ۴-۱- اهداف تحقیق ۷

فصل دوم ادبیات تحقیق

- ۱-۲- مبانی نظری تحقیق ۱۰
- ۲-۱-۱- مروری بر نظریات ۱۰
- ۲-۲- پیشینه تحقیق ۲۰
- ۲-۲-۱- تحقیقات داخلی ۲۰
- ۲-۲-۲- نقد تحقیقات داخلی ۲۸
- ۲-۲-۳- تحقیقات خارجی ۲۹
- ۲-۲-۴- نقد تحقیقات خارجی ۳۹
- ۳-۲- چهارچوب نظری تحقیق ۴۱
- ۴-۲- مدل و فرضیه های تحقیق ۴۲
- ۵-۲- تعاریف مفاهیم و متغیرها ۴۴

فصل سوم روش شناسی تحقیق

- ۱-۳- روش تحقیق ۷۰
- ۲-۳- جامعه آماری ۷۰
- ۳-۳- شیوه نمونه گیری و حجم نمونه ۷۰

۷۱.....	۳-۴- شیوه ها و ابزارهای گردآوری داده ها و ارتباط آنها با مدل تحقیق
۷۲	۳-۵- پایایی و روایی
۷۳	۳-۶- فنون تحلیل داده ها
۷۴	فصل چهارم . تجزیه و تحلیل داده ها
۱۰۰.....	فصل پنجم. بحث و نتیجه گیری، محدودیت ها و پیشنهادها
۱۰۱.....	فهرست منابع
۱۰۸.....	الف . منابع فارسی
۱۱۰.....	ب . منابع خارجی
۱۱۷.....	پیوست ها

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۷۵.....	جدول شماره ۱-۴-۱
۷۷.....	جدول شماره ۱-۴-۲
۷۷.....	جدول شماره ۱-۴-۳
۷۸.....	جدول شماره ۱-۴-۴
۷۹.....	جدول شماره ۱-۴-۵
۸۱.....	جدول شماره ۱-۴-۶
۸۲.....	جدول شماره ۱-۴-۷
۸۳.....	جدول شماره ۱-۴-۸
۸۴.....	جدول شماره ۱-۴-۹
۸۵.....	جدول شماره ۱-۴-۱۰
۸۶.....	جدول شماره ۱-۴-۱۱
۸۸.....	جدول شماره ۲-۴-۱
۸۹.....	جدول شماره ۲-۴-۲
۸۹.....	جدول شماره ۲-۴-۳
۹۰.....	جدول شماره ۲-۴-۴
۹۰.....	جدول شماره ۲-۴-۵
۹۱.....	جدول شماره ۲-۴-۶
۹۱.....	جدول شماره ۲-۴-۷
۹۲.....	جدول شماره ۲-۴-۸

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۷۸	نمودار شماره ۱-۴-۱
۸۰	نمودار شماره ۱-۴-۲
۸۰	نمودار شماره ۱-۴-۳
۸۱	نمودار شماره ۱-۴-۴
۸۲	نمودار شماره ۱-۴-۵
۸۳	نمودار شماره ۱-۴-۶
۸۴	نمودار شماره ۱-۴-۷
۸۵	نمودار شماره ۱-۴-۸
۸۶	نمودار شماره ۱-۴-۹
۸۷	نمودار شماره ۱-۴-۱۰

فصل اول

کلیات

۱-۱- مقدمه

انسان ها وارد دوران جدید و بی سابقه ای در زندگی خود شده اند، دورانی که در آن، دنیا بشدت در حال تغییر و تحول است. طی چهار سال گذشته، غرب بین دنیای بیرونی و دنیای درونی تفاوت قائل شده است و فعالیت های دنیوی را از اموری مثل مذهب، معنویت و عرفان به کلی جدا کرده است. (نیل^۱ و بایبرمن^۲، ۲۰۰۳ ص ۳۶۳).

شهروندان به عنوان افرادی که تشکیل دهنده ی اجتماعات مختلف بشری هستند، هر چند در سال هایی نه چندان دور مورد بی توجهی و بی مهری حاکمان و مدیران بودند، امروزه کانون توجه همه کسانی هستند که میخواهند به نحوی در زندگی انسان نقش داشته باشند. قدرتمندان برای مشروعیت خود محتاج رای شهروندان، بازرگانان، تاجرها، صاحبان صنایع، نویسندگان، روزنامه نگاران و به طور کلی همه تولیدگران حاضر در صحنه زندگی بشر، نیازمند توجه به دغدغه های ذهنی و مطالبات شهروندان هستند. سیاست « شهروندان اولویت اول هستند » تا چندی قبل سیاست رایج کشورهای بود که نگاه خود را از درون بوروکراسی دولتی برگرفته و به بیرون پرداخته بودند. (الوانی و دیگران، ۱۳۸۰ ص ۲۵). ولی در وضعیت امروزی، این سیاست جهانی شده است و همه دولت ها برای حفظ ثبات و تحقق اهداف خود، شهروندان را در راس امور می بینند. توجه به شهروندان نه تنها در حوزه سیاست و مدیریت با اهمیت تلقی شده است بلکه در سایر حوزه های مختلف علمی نیز، به شهروندان توجهی جدی شده است. به عنوان مثال حقوقدانان تلاش گسترده ای را در وضع قوانینی جهت حفظ حقوق شهروندی مبذول داشته اند و در تعریف حقوق شهروندی گفته اند: حقوق شهروندی بهتر است که تکالیف و وظایف دولت در برابر اعضایش نامیده شود. این حقوق محدودیت های معینی را بر قدرت حاکمیت دولیت تحمیل میکند. (باربالت^۳، ۱۳۸۳، ص ۱۳۴).

^۱ .Nell

^۲ .Bayberman

^۳ .Barbalet

آرجریس^۱ معتقد بود ما در دنیای بیرونی خود شاهد دو نظام ارزشی متفاوت هستیم که ممکن است یکی از آنها در سازمان غلبه داشته باشد. ۱- نظام ارزشی هرمی - بوروکراتیک و ۲- نظام ارزشی انسامی - دموکراتیک. در نظام ارزشی بوروکراتیک همت مدیران بر کسب کارایی با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بود، به همین جهت مناسباتی سطحی و غیر قابل اطمینان بین افراد وجود داشت. اما در نظام ارزشی انسانی - دموکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می آید. در چنین محیطی با مردم با انسانیت رفتار می کنند و به سازمان و اعضای آن فرصت داده می شود که تا حد توان پیش روند و سعی بر آن است که به کار حالت هیجان انگیز و مبارزه جویانه ببخشند. (هرسی و بلانچارد^۲، ۱۹۸۸، ص ۵۹). پس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک بیشتر شده است.

البته صدها سال پیش امام علی (ع) در مرامنامه مدیریتی خود، خطاب به یکی از والیانش بر رعایت حقوق شهروندی و توجه به آنان، تاکید می نماید و می فرماید: و اشعر قلبک الرحمه للرعیه، والمحبه لهم، واللطف بهم و لا تکنن علیهم سبعا ضاریا تغتنم اکلهم، فانهم صنفان؛ اما اخ لک فی الدین، او نظیر لک فی الخلق (نهج البلاغه : نامه ۵۳). یعنی : دلت را پر از رحمت به فرمانبران (شهروندان) کن، محبت و لطف را از آنان دریغ مدار، مبادا هرگز چونان، حیوان درنده باشی که خوردن آنان را غنیمت دانی، چونکه آنان دو گروه هستند: یا برادر دینی تو هستند و یا در خلقت و آفرینش همانند تو هستند. (پس در هر حال باید به آنان توجه داشته باشی).

بنابراین آشکار است که شهروندان در دنیای امروز از منابع بسیار مهم سازمان محسوب می گردند و رفتار آنها برای مدیران، بسیار با اهمیت تلقی می گردد.

^۱ . Chris Argyris

^۲ . P.Hersey & K.H.Blanchard

۱-۲- بیان مسأله

دهه های اخیر مدیریت به عنوان یک علم میان رشته ای در تلاش بوده تا با ارائه راهکار هایی بدیع و نوآورانه در جهت رفع مشکلات سازمان ها و همچنین ارائه راهکارهایی به منظور بهبود، توسعه و اثربخشی هر چه بیشتر سازمان ها گام هایی موثر بردارد. مدیریت رفتار سازمانی نیز به عنوان یکی از حوزه های پرطرفدار در رشته مدیریت در تلاش است تا با تمرکز بر مدیریت رفتارهای نیروی انسانی، حرکت سازمان ها را در راستای تحقق تعالی سازمانی و دستیابی به اهداف عالی تسریع نماید.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی^۱ نیز از جمله موضوعات اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که تلاش می کند تا با ارائه راهکارهایی در جهت افزایش تعهد سازمانی، بهبود عملکرد، رضایت مشتریان، وفاداری مشتری، رضایت شغلی و... گام های موثری را بردارد. بر این اساس توجه به شهروندان رو به افزایش بوده و اهمیت آنان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن ها می تواند بسیار با اهمیت تلقی شده و از این روست که امروزه محققان بسیاری به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی در سازمان ها پرداخته اند.

مفهوم شهروندی سازمانی به نیروی انسانی سازمان ها از منظر بدیعی می نگرد و ایشان را به عنوان شهروندان سازمانی شناخته و درصدد آن است تا زمینه را برای بروز هر چه بهتر این رفتار شهروندی تقویت نماید. شهروند سازمانی به فردی اطلاق می شود که رفتارهای فراتر از نقش و فراتر از وظایف و شرح شغل رسمی خویش از خود بروز می دهد. در واقع شهروند سازمانی علی رغم رفتارهای فرانقشی، بدنبال کسب پاداش از سازمان نیست، بلکه از خودگذشتگی شغلی داشته و به اینکه رفتارهای فرانقشی وی در تعالی سازمانش موثر است باور داشته و تمام تلاش خود را برای بهبود و توسعه سازمان خود مصروف می دارد.

رفتار شهروندی سازمانی «مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش های سازمان می شوند.» (اپل بام^۲ و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۱۹). به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با وجود این برای بهبود

^۱ organizational citizenship behavior (OCB)

^۲ .Apel bam

امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می ماند و به دیگران کمک می کند. (کروپانزانو^۱ و بیرن^۲، ۲۰۰۰، ص ۷) رفتار شهروندی سازمانی بر روی چند متغیر به صورت همزمان رابطه برقرار کرده و بر روی آن ها تمرکز دارد. متغیر های خصوصیات فردی (فردگرایی و جمع گرایی) و عواطف و هیجان مثبت و منفی و حمایت های رهبری (نگرش کارمند) رابطه تنگاتنگ با رفتار شهروندی سازمانی دارند. (عفت رون^۳، ۲۰۰۷، ص ۲۵). حال این سؤال مطرح است که رفتار شهروندی سازمانی چه رابطه ای با خصوصیات فردی (فردگرایی و جمع گرایی)، عواطف و هیجان مثبت و منفی و حمایت های رهبری دارد و چگونه می تواند بر آن ها تأثیر بگذارد؟

همچنین با توجه به اینکه حجم زیادی از ارباب رجوع های اداره کل بیمه خدمات درمانی فارس مربوط به اداره بیمه گری می باشد و اکثر مراجعه کنندگان یا خود بیمار هستند و یا از همراهان بیماری هستند که بیماری آن ها صعب العلاج است معمولا دارای حالات و هیجان های متفاوتی هستند و بعضی کارمندان خارج از وظیفه رسمی خود نسبت به مشکلات ارباب رجوع احساس مسئولیت کرده و جهت حل مشکلات ارباب رجوع (مخصوصا ارباب رجوع هایی که دارای بیماری های صعب العلاج هستند) با وجدان و جوانمردی بیشتری انجام وظیفه کرده و بعضی از کارمندان فقط در چهارچوب وظیفه رسمی خود با ارباب رجوع برخورد می کردند. این گونه رفتار که همراه با وجدان کاری، جوانمردی، احترام و تکریم و وظیفه شناسی با عنوان رفتار شهروندی سازمانی شناخته می شوند، که در این تحقیق دلایل بروز چنین رفتارهایی بررسی می شود.

۱-۳- اهمیت موضوع

تلاش در جهت ایجاد استدلال های مورد کاوی است، که اهمیت شهروندی سازمانی را برای سازمان های معاصر ضروری ساخته است. به نظر می رسد که سرپرستان مجرب برای عملکرد شهروندی حداقل به همان میزان عملکرد وظایف هنگام قضاوت در رابطه با اثربخشی کلی زيردستان اهمیت قائل هستند. امروزه پیوندهای مفهومی و تجربی بیشماری در خصوص رابطه بین

^۱ . Cropanzano

^۲ . Byrne

^۳ . Ifat Ron

عملکرد شهروندی سازمانی و اثر بخشی سازمان ها وجود دارد. تحقیقاتی که در رابطه با قلمرو عملکرد نمایش داده شده است، عمدتاً و یا بخش هایی از شخصیت تمایل به پیش بینی بهتر عملکرد شهروندی از عملکرد وظایف دارد. بنابراین کاربرد سنجش شخصیت احتمالاً منجر به انتخاب افرادی می گردد که می تواند برای شهروندی مناسب و واجد برخی از صلاحیت ها و شایستگی ها باشند، بیشترین توجه و رغبت به مقوله شهروندی سازمانی در پانزده سال گذشته رخ داده است و سوالی که ممکن است در این رابطه مطرح گردد این است که آیا اهمیت رفتار شهروندی سازمانی به تداوم اهمیت آن در آینده می باشد؟

اولین روند، رقابت های جهان به ویژه حمایت های سازمانی و ابتکارات ذاتی و درونی کارکنان به طور فزاینده ای به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی افزوده است.

دومین روند، به سازمان های تیم محور مرتبط است که امروزه این سازمان ها پیش راج و عامه پسند شده اند و چنین سازمان هایی ممکن است نیاز به مولفه های شخصی و حمایتی عملکرد شهروندی را افزایش دهند.

سومین روند، عملکرد سازمانی و مخصوصاً ابتکارات ذاتی و درونی کارکنان ممکن است نیازمند کاهش مستمر تعداد کارکنان، یعنی کوچک سازی به منظور وفق پذیری با تحولات و تمایل برای ظهور و ترویج بیشتر تلاش های حیاتی آنها باشد. آخرین روند، خدمت رسانی به مشتریان و رضایت ارباب رجوع بطور فزاینده ای مورد تاکید قرار می گیرد. (والتر برمن^۱، ۲۰۰۱، ص ۴). به نظر می رسد امروزه پیوند مهمی بین شهروندی سازمانی و کوچک سازی با توجه به تغییرات و کاربرد آن وجود داشته باشد، نباید فراموش کرد که هر چند این طرح در دنیای رو به تغییر و پیچیدگی الزامی می باشد، لیکن باید به گونه ای اجراء گردد که مضمولان طرح کمترین رنج و تنش را داشته باشند و رعایت مسائلی چون عزت نفس، شرافت شان مرتبه و احترام که خود تقویت رسالت شهروندی سازمانی و از طرفی علاقمندی و اعتماد و روحیه همکاری در همه افراد خواهد شد. (زارعی و همکاران، ۱۳۸۵، ص ۳۷)

^۱ . Borman

۱-۴- اهداف تحقیق

اهداف کلی

بررسی مشخصه های سازمانی و فردی بر روی رفتار شهروندی سازمانی اداره کل خدمات درمانی فارس در سال ۱۳۸۸

اهداف جزئی

- ۱- بررسی ارتباط حمایت رهبری از کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی
- ۲- بررسی ارتباط عواطف و احساسات فردی (مثبت، منفی) و رفتار شهروندی سازمانی
- ۳- شناسایی ویژگی های سازمانی (جمع گرایی، فرد گرایی) و مشخص نمودن میزان ارتباط آن بر رفتار شهروندی سازمانی

تعریف عملیاتی و مفهومی متغیرها

تعریف مفهومی:

رفتار شهروندی سازمانی:

مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش های سازمان می شوند. (ارگان، ۱۹۸۸، ص ۴۶)

فردگرایی^۱، جمع گرایی^۲:

فردگرایی مفهومی اخلاقی، اجتماعی، روانشناسی و سیاسی است که در تضاد با مفهوم جمع گرایی تجلی می یابد. فردگرایی به این معناست که جامعه بر محور اصلی فرد و نه جامعه می چرخد و بر اهمیت فرد و استقلال و آزادی او در مقابل محیط جمعی تاکید دارد. جمع گرایی واژه ایست که بر نوع تعامل رفتاری بین افراد، گروه ها و یا اقوام مختلف اطلاق می شود که بر رفتار گروهی و تعامل گروهی استوار می شود. جمعگرایی نقطه مقابل فردگرایی می باشد. (هاف استد، ۱۹۸۰، ص ۱۵۰)

^۱. individualism

^۲. Collectivism

رهبری:

رهبری توانایی اعمال نفوذ بر یک گروه در جهت دستیابی به اهداف است. (رابینز، ۱۹۴۳، ص ۶۳۸)

عواطف:

عواطف میل‌هایی است که در رابطه با انسان دیگر مطرح می‌شود. کشمکش‌های گوناگون ما نسبت به انسان‌های دیگر را عاطفه گویند. احساسات قابل تجربه‌ای همچون احساس خوشایندی، ناخوشایندی، دلتنگی، شور و شادی... را هیجان یا عاطفه می‌نامند. (بک، ۱۳۶۹، ص ۶۸)

تعریف عملیاتی متغیرها

رفتار شهروندی سازمانی:

مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، فضیلت شهروندی جوانمردی، احترام و تکریم در پرسشنامه سنجیده شده است

فردگرایی جمع‌گرایی:

میزان فرد گرایی و جمع گرایی افراد توسط ۶ سوال پرسشنامه سنجیده شده است.

حمایت رهبری:

شامل نگرش کارمندان نسبت به مافوق در زمینه رفتارهای رهبری توسط ۱۵ سوال پرسشنامه مطرح شده است.

عواطف و هیجان:

شامل ۲۰ حالت شخصیتی افراد مانند (شادی، غم، عصبانیت،...) که به وسیله پرسشنامه سنجیده شده است.

فصل دوم
ادبیات تحقیق

۲-۱- مبانی نظری تحقیق

۲-۱-۱- مروری بر نظریات

مبانی نظری تحقیق که به بررسی رابطه بین مشخصه های سازمانی (فرد گرایی، جمع گرایی) و مشخصه های فردی (حمایت رهبری، عواطف و هیجان) بر روی رفتار شهروندی سازمانی می پردازد. عبارت است از:

۲-۱-۲- مبانی نظری رفتار شهروندی سازمانی

بولینو^۱ و تورنلی^۲ اعتقاد دارند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو حالت عمومی هستند. ۱- آن ها به طور مستقیم قابل تقویت نیستند. (به عنوان نمونه، نیازی نیست که آن ها از جنبه فنی به عنوان بخشی از شغل افراد باشند) و ۲- همچنین آن ها ناشی از تلاش های ویژه و فوق العاده هستند که به سازمان ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانشان انتظار دارند. (بولینو و تورنلی، ۲۰۰۳، ص ۶۰).

گراهام^۳ (۱۹۹۱) معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع اند:

اطلاعات سازمانی: این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت ها با توجه به منابع سازمانی است.

وفاداری سازمانی: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخش های سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

^۱ . Bolino

^۲ . Turnley

^۳ . Graham