

## Investigation of organizational citizenship behavior considering the moderate role of generativity: A developmental approach

Javanmard S. *MSc*<sup>✉</sup>, Moetamedi A. *PhD*<sup>1</sup>, Pirmorad T. *MSc*<sup>1</sup>

<sup>✉</sup>Psychology Department, Education & Psychology Faculty, Tabatabai University, Tehran, Iran

<sup>1</sup>Psychology Department, Education & Psychology Faculty, Tabatabai University, Tehran, Iran

Received: 2014.6.28

Accepted: 2014.12.20

### Abstract

**Introduction:** The purpose of this research was to investigate the nurses' Organizational Citizenship Behavior (OCB) with a developmental approach and a comparison of OCB between young and middle-aged nurses. The moderating effect of generativity was also considered in this study.

**Method:** The participants of this study included 141 nurses of five hospitals in Tehran which were selected randomly. Organizational Citizenship Behavior inventory and Loyola Generativity Scale were used for data collection. Data analysis was performed by SPSS software, with an independent sample t test, Pearson correlation coefficients and hierarchical regression analysis.

**Results:** Data analysis indicated significant differences in OCB, between young and middle-aged groups. Also, the relationship between OCB and generativity was confirmed. Furthermore results showed that the interaction of age and generativity is a better prediction for OCB.

**Conclusion:** Erikson's developmental theory prediction about the role of middle-age stage's conflict in caring for the next generation and commitment to the community is applicable in workplaces. In other words, it's true that middle-aging leads to extra-role behaviors, but only if conflicts are solved and generativity is formed in that middle-aged person.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, Middle-Aging, Generativity

## بررسی رفتار شهروندی سازمانی پرستاران با توجه به نقش تعدیلی زاینده‌گی: رویکردی تحولی

شبنم جوانمرد<sup>✉</sup>، عبدالله معتمدی<sup>۱</sup>، طاهره پیرمیراد<sup>۱</sup>

<sup>✉</sup> گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

<sup>۱</sup> گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۹/۲۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۴/۷

### چکیده

**مقدمه:** هدف پژوهش حاضر تعیین رفتار شهروندی سازمانی پرستاران با رویکردی تحولی و مقایسه آن بین دو گروه جوان و میانسال بود. همچنین نقش تعدیلی زاینده‌گی مورد توجه قرار گرفت.

**روش:** شرکت‌کنندگان متشکل از ۱۴۱ نفر از پرستاران پنج بیمارستان شهر تهران بودند که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. پرسشنامه‌های رفتار شهروندی سازمانی و زاینده‌گی ابزار مورد استفاده در این پژوهش بودند. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و توسط آزمون‌های t مستقل، همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی انجام شد.

**یافته‌ها:** تحلیل‌های استنباطی حاکی از وجود تفاوت معنادار بین دو گروه جوان و میانسال در رفتار شهروندی سازمانی بود. همچنین رابطه مستقیم رفتار شهروندی و زاینده‌گی به تأیید رسید و نشان داده شد که تعامل سن و زاینده‌گی پیش‌بین بهتری برای رفتار شهروندی سازمانی است.

**نتیجه‌گیری:** پیش‌بینی نظریه تحولی اریکسون در رابطه با تعارض تحولی دوره میانسالی و نقش زاینده‌گی در مراقبت از نسل بعد و تعهد به جامعه، در محیط کار نیز قابل کاربرد است. به عبارت دیگر در ست است که میانسالی در محیط کار نیز به رفتارهای فرآیندی می‌انجامد، اما فقط در صورتی که تعارض این دوره با موفقیت حل شده و زاینده‌گی در فرد میانسال شکل گرفته باشد.

**کلیدواژه‌ها:** رفتار شهروندی سازمانی، میانسالی، زاینده‌گی

## مقدمه

نظریه رشد روانی-اجتماعی اریکسون قائل به هشت مرحله در توالی رشد است. هشت مرحله‌ای که عبور از هر یک از آن‌ها و گذر به مرحله‌ی بعدی، منوط به حل موفقیت‌آمیز بحران ذاتی مرحله‌ی قبل است. این سلسله‌مراتب رشدی به صورت توالی ثابتی پدیدار می‌شوند؛ بطوریکه کار روی یک مرحله و ادغام تجارب مرحله‌ی قبلی در آن، قویاً احتمال رسیدن به نتایج مثبت را افزایش می‌دهد [۱]. برای مثال، صمیمیت (Intimacy) واقعی روی هویت بنا می‌شود، آن را توسعه می‌دهد و به آن می‌پیوندد [۲]؛ زیرا بر اساس اعتقاد اریکسون شرط «دوتایی شدن» این است که فرد در مرحله‌ی قبلی به «خودیت» رسیده باشد [۳]. طبق همین سلسله‌مراتب شکل‌دهی رابطه با دیگران در آغاز جوانی مقدمه‌ای برای ایجاد زاینده‌گی (Generativity) - به طور کلی نگرانی برای نسل بعد- در میان‌سالی فرد است. او بیان می‌کند که دامنه‌ی مراقبت فرد، در طول گستره‌ی عمر بسط می‌یابد؛ بطوریکه از «خود» در نوجوانی شروع شده (هویت در برابر سردرگمی نقش)، به سمت شمار اندکی از «دیگران بسیار نزدیک» می‌رود (صمیمیت در برابر انزوا) و در نهایت در میان‌سالی تا حدی گسترش می‌یابد که فرزندان و جامعه‌ی بزرگتر را در برمی‌گیرد زاینده‌گی در برابر رکود [۴].

شکل‌گیری هویت و رشد ظرفیت صمیمیت تکالیف روانشناختی نوجوانی و اوایل جوانی هستند. آغاز جوانی با روابط عاشقانه، افزایش جاذبه‌ی جنسی و دوستی‌های عمیق همراه است [۵، ۶]. چه این عشق‌ها زودگذر باشند و چه حقیقی، نوجوانی و آغاز جوانی زمان رشد صمیمیت و روابط عاشقانه است [۷]. پس از آن نیز دوره‌ی میان‌سالی است که طبق نظر اریکسون، با زاینده‌گی در برابر رکود مشخص می‌شود. زاینده‌گی از نگرانی برای (و تعهد به) بهزیستی نسل بعد نشأت می‌گیرد. زاینده‌گی می‌تواند با مراقبت از فرزندان و دیگر اعضاء خانواده، حفظ و ارتقاء ارزش‌ها و سنت‌های جامعه یا تلاش برای تغییر جامعه در راستای کامیابی نسل بعد ابراز شود. مک‌آدامز و اس‌تی‌اوبین در سال ۲۰۰۶ یک چارچوب یکپارچه برای توضیح زاینده‌گی، شامل هفت بند مرتبط ارائه داده‌اند: (۱) تقاضای فرهنگی (یعنی انتظارات فرهنگی برای رفتار زاینده)، (۲) تمایل درونی (یعنی داشتن انگیزه‌ی ارتباط و وساطت)، (۳) نگرانی برای نسل بعد، (۴) باور به نوع بشر، (۵) تعهد به اهداف و اقدامات خاص، (۶) رفتار زاینده، و (۷) داشتن روایات زاینده درون داستان‌های زندگی [۸]. به طور کلی این مدل یکپارچه بیان می‌کند که «زاینده‌گی پیکره‌ای از هفت ویژگی روانشناختی است که همه‌ی آن ویژگی‌ها بر اهداف شخصی و اجتماعی، و تدارک برای نسل بعدی متمرکزند» [۹].

با توجه به اهمیت کار، حرفه و محیط کاری در زندگی و رشد اجتماعی افراد، و از سوی دیگر توجه سازمان‌ها به متغیرهای فردی در زمینه‌ی مدیریت منابع انسانی خود، بررسی متغیرهای سازمانی با رویکردی تحولی ضروری به نظر می‌رسد. میان‌سالی دوران زاینده‌گی و زمان بر جا گذاشتن اثراتی پرنرنگ از خود در خانواده و

جامعه است. مصداق این زاینده‌گی در محیط کار، رفتاری است فراتر از الزامات شغل، که در راستای بهبود سازمان و کمک به دیگران، بدون توقع دستمزد یا پاداش انجام می‌گیرد. این رفتار، شهروندی سازمانی نام گرفته است.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (Organizational Citizenship Behavior) او ل‌بین بار توسط تیمن و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. اما زیربنای این مفهوم در سال ۱۹۶۴ توسط کتر مطرح شد که معتقد بود برخی از کارکنان برای کمک به موفقیت هر چه بیشتر سازمان خود، فرای تکالیف کاری خود رفته و بیش از آن عمل می‌کنند. او این رفتار را رفتار فرا نقشی می‌نامد [۱۰]. رفتار شهروندی سازمانی نیز شکلی از رفتار فرا-اجتماعی و نوعی رفتار فردی است که به طور مستقیم و صریح توسط سیستم رسمی پاداش، شناسایی نمی‌شود و در مجموع اثربخشی کارکرد سازمان را افزایش می‌دهد [۱۱]. سه نکته در این تعریف وجود دارد. اول اینکه رفتار شهروندی سازمانی جزو الزامات شغلی فرد نیست [۱۲]. دوم این تعریف این است که این رفتار برای سود مستقیم شخصی [۱۳]؛ همچنین این رفتار یک انتخاب شخصی است [۱۳]. مولفه‌ی دوم این تعریف این است که این رفتار برای حمایت از همکاران یا سازمان است [۱۴]. سومین نکته نیز این است که هیچ تضمینی برای تعلق گرفتن پاداش به این رفتار وجود ندارد، زیرا خارج از وظایف تعریف شده در شرح شغل است [۱۲]. فرانکشی بودن و پاداش نگرفتن مستقیم، رفتار شهروندی را از تکالیف تعریف شده در شرح شغل متمایز می‌کند [۱۵، ۱۶]. بنا به گفته‌ی برگر و همکاران در رفتار شهروندی سازمانی، «پاداش غیر مطمئن و رابطه غیر مستقیم است» [۱۷]. ارگان اخیراً نیز رفتار شهروندی سازمانی را به این صورت تعریف کرده است: عملکردی که محیط اجتماعی و روانشناختی مکانی که عملکرد در آن رخ می‌دهد را مورد حمایت قرار می‌دهد. او رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از آنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است [۱۸].

درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مابین محققان توافق نظر وجود ندارد. در این زمینه در تحقیقات مختلف به ابعادی نظیر رفتارهای کمک‌کننده، جوانمردی، گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات، نوآوری فردی، وجدان، توسعه فردی، ادب و ملاحظه، فضیلت مدنی و نوع دوستی اشاره شده است [۱۹]. شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان [۲۰] ارائه شده است که در تحقیق‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ابعاد عبارتند از:

فضیلت مدنی (خوش‌خویی): رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی است، حتی زمانی که حضور در آنها الزامی نباشد.

نوع دوستی (ایثار): کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف

تعیین شده به شیوه ای فراتر از آنچه انتظار می رود. وظیفه‌شناسی (وجدان کاری): انجام امور تعیین شده به شیوه ای فراتر از آنچه انتظار می رود.

جوانمردی (مردانگی): تأکید بر جنبه های مثبت سازمان به جای جنبه های منفی آن.

تواضع (ادب و مهربانی): مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل، و رد و بدل کردن اطلاعات.

ارگان اشاره می کند که هر ۵ بعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکند، مثلاً ممکن است افرادی که تصور می شود دارای بعد وجدان کاری هستند، همیشه نوع دوست و فداکار نباشند. یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وجدان کاری تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد. یعنی کارکنان سعی می کنند با انجام این اعمال بر روند تصمیم گیری مدیران سازمان برای ارتقاء و یا اعطای پاداش به آنها، تأثیر گذارند. در این حالت کارکنان سازمان از «سرباز خوب» بودن به «هنرپیشه خوب» برای سازمان تبدیل می شوند [۲۱].

رفتار شهروندی سازمانی به اندازه‌ی عملکرد کارکنان، برای سازمان‌ها مهم تلقی می‌شود [۱۵، ۱۹، ۲۲، ۲۳]. این رفتار نیز همچون دیگر رفتارهای فراتر از حد، بازتاب‌دهنده‌ی تمایل کارکنان به تبدیل محیط کار به مکانی بهتر و خلق آینده‌ای مثبت برای خود و سازمان است. این رفتار به خصوص در سازمان‌های مراقبتی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند و موضوع حرفه‌ای مهمی در ارتباط با پرستاران به حساب می‌آید [۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷]. همانطور که گریسلید و جیمیس [۲۸] نیز بیان می‌کنند، رفتار شهروندی در پرستاران، می‌تواند به اندازه‌ی عملکرد شغلی آن‌ها برای سلامت بیماران ضروری باشد. در پرستاری، همچون دیگر حرفه‌های مراقبتی، رفتار شهروندی سازمانی به طور عام و رفتار کمک‌کننده‌ی نوع‌دوستانه به طور خاص، به هویت حرفه‌ای فرد متصل هستند.

اهمیت رفتار شهروندی سازمانی از آن جهت است که نیاز به کنترل در محیط کار و زمان مصرف‌شده برای اجرای برنامه‌ها را کاهش داده و اقدامات سازمانی را اثربخش‌تر می‌سازد [۲۹، ۳۰]. تأیید شده است که رفتار شهروندی سازمانی به مزایای قابل محسوسی برای کارکنان و سازمان‌ها در بسیاری از صنایع منجر می‌شود [۳۱]. گفته شده است که اثربخشی تیم و سازمان و نیز رضایت شغلی کارکنان، به میزان رفتار شهروندی سازمانی وابسته است [۱۹، ۳۲]. رفتار شهروندی سازمانی انعکاس تعهد کارکنان به سازمان است، کار تیمی را تشویق می‌کند، ارتباط کارکنان-مدیر را ارتقاء می‌دهد، محیط سازمانی را بهبود می‌بخشد و باعث کاهش نرخ اشتباهات در کارکنان می‌شود [۳۳، ۳۴].

در اکثر سازمان‌های مراقبتی، پرستاران مولد، گروه‌های کاری مهمی هستند که نقشی حیاتی در ارتقاء سازمان خود ایفا می‌کنند [۳۵]. رضایت شغلی، حمایت سرپرست، دلبستگی شغلی و عدالت سازمانی، بر رفتار شهروندی سازمانی اثر می‌گذارد [۳۶-۳۸] و رفتار شهروندی سازمانی نیز به خودی خود بر عملکرد نیروی کار

بیمارستان‌ها تأثیر گذار است [۳۹]. تأثیرات مثبت دیگر رفتار شهروندی سازمانی در سازمان شامل افزایش اثربخشی [۲۰، ۴۰]، بهره‌وری [۴۱] و رضایت شغلی [۴۰، ۴۲] می‌باشد. پژوهش درگاهی و همکاران نشان داد که اکثر پرستاران ایرانی رفتار شهروندی سازمانی دارند. همچنین رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی با وضعیت تأهل و جنسیت معنادار است [۴۳]. در مطالعه‌ی عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی، تأکید بیشتر پژوهش‌ها بر ویژگی‌های کارکنان [مثل توافق‌پذیری، وجدان کاری، خلق مثبت، خلق منفی، رضایت کارکنان، تعهد سازمانی، ادراک انصاف و ادراک حمایت سرپرست] بوده است [۴۴] که از این میان ادراک انصاف و خلق بیش از همه مورد بررسی قرار گرفته‌اند [۱۴، ۴۰، ۴۲، ۴۵، ۴۶، ۴۷]. تفاوت رفتار شهروندی سازمانی در زنان و مردان نیز توسط لاول و همکاران [۴۸] بررسی شده است. نتایج او نشان داد که زنان بیش از مردان این رفتار را نشان می‌دهند؛ زیرا کیفیاتی که رفتار شهروندی سازمانی را شامل می‌شود، با کیفیاتی که در تصورات قلبی از زنان وجود دارد، تقریباً برابر است. رابل [۴۹] دریافت که مردم صفاتی چون «مهربانی»، «درک»، «توجه»، «فداکاری برای دیگران» و «کمک به دیگران» را برای زنان معمول‌تر می‌دانند [۵۰، ۵۱]. افرادی که مهربانانه و خیرخواهانه عمل کنند، در نتیجه به میزان بیشتری نیز در رفتارهای شهروندی سازمانی درگیر خواهند شد.

در مورد نقش پیش‌بین سن برای رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش‌ها تا کنون موفق به یافتن رابطه‌ای معنادار نبوده‌اند [۵۲-۵۴]. موریتر [۵۵] با بررسی جنبه‌ی روانشناختی و ذهنی سن، یعنی دیدگاه فرد نسبت به زمان باقی‌مانده از عمر حرفه‌ای خود (FTP) [۵۶] و نه سن بیولوژیکی، توانست روابط معناداری بدست آورد. اما پژوهشی که با رویکرد تحولی به این متغیر سازمانی مهم پرداخته و نقش حل موفقیت‌آمیز بحران‌های مراحل قبل را در بروز این رفتار سنجیده باشد، تا کنون انجام نشده است. حال آنکه قرار گرفتن در دوره‌های مختلف رشدی با توجه به نوع تعارضی که فرد و همه‌ی جنبه‌های زندگی وی را درگیر می‌کند، علاوه بر تأثیر روی زندگی خانوادگی و فردی او، بر زندگی شغلی و فضای سازمانی که در آن مشغول به کار است نیز اثر می‌گذارد. از طرف دیگر مواجهه‌ی جوامع با سالمندی و به تبع آن پیر شدن نیروی کار [۵۵، ۵۷، ۵۸] مشکلاتی را ایجاد کرده است. برخی کارکنان سالمند را باری اضافی بر دوش سازمان می‌دانند (به دلیل انعطاف ناپذیری و کاهش گشودگی به یادگیری)، این در حالی است که سالمندان می‌توانند به طور بالقوه برای سازمان بسیار ارزشمند باشند. یافته‌ها نشان می‌دهد که به شرط مدیریت صحیح، سالمندان به دلیل دانش و تجربه‌ی بیشترشان می‌توانند کمکی عالی برای سازمان باشند [۵۹]. همچنین آنان معمولاً قابل اعتمادتر، کارآتر، وفادارتر و به سازمان متعهدتر هستند. از همین جهت مطالعه‌ی رفتارهای مختص به دوره‌های مختلف رشدی و ابعاد مثبت و منفی آن در سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد.

میانگین سنی گروه میانسال ۴۲/۲۰ می‌باشد. میانگین میزان سابقه نیز ۱۳/۶۹ می‌باشد. ۳۶/۹ درصد نمونه مجرد و ۶۱ درصد درصد متأهل بودند (۲/۱٪). وضعیت تأهل خود را مشخص نکرده‌اند). مدرک تحصیلی ۱۹/۱ درصد از افراد فوق‌دیپلم، ۷۵/۲ درصد لیسانس و ۳/۵ درصد فوق‌لیسانس می‌باشد (۲/۱ درصد میزان تحصیلات خود را مشخص نکرده‌اند).

داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS-16 تحلیل شد. به منظور تحلیل داده‌ها از آمارهای توصیفی، آزمون t مستقل، آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده شد.

**پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی:** این پرسشنامه توسط پودساکف و همکاران [۶۰] ساخته شده است. این پرسشنامه ۲۴ ماده دارد و پنج حیطة‌ی وظیفه‌شناسی، ادب و مهربانی، نعدوستی، مردانگی و خوش‌خویی را می‌سنجد. در تحقیق شکرکن و همکاران [۶۱]، طیف اعتبار پرسشنامه بین ۰/۷۹ تا ۰/۹۱ و طیف اعتبار بین ۰/۴۵ تا ۰/۶۵ است که در سطح مطلوب می‌باشد.

**مقیاس زاینده‌گی (Loyola Generativity Scale):** پرسشنامه‌ی زاینده‌گی [۸] یک مقیاس ۲۰ گویه‌ای است که تمایل به اشتغال داشتن با بهزیستی نسل قبل را می‌سنجد. پاسخ‌دهندگان هر گویه را روی مقیاسی از ۰ (هرگز برای من صدق نمی‌کند)، تا ۳ (اغلب اوقات و تقریباً همیشه)، نمره‌گذاری می‌کنند. ۶ گویه به صورت عکس نمره‌گذاری می‌شود. مک‌آدامز و اس‌تی‌اوبین همسانی درونی بالا (آلفای کرونباخ=۰/۸۳) و اعتبار بازآزمایی مورد قبولی (۰/۷۳) برای فاصله‌ی سه هفته‌ای) را برای این پرسشنامه گزارش کرده‌اند [۸]. این پرسشنامه تا کنون در پژوهش‌های داخلی مورد استفاده قرار نگرفته است و در پژوهش حاضر برای اولین بار ترجمه و اعتبار یابی شد. روایی محتوایی این پرسشنامه به تأیید سه تن از اساتید گروه روانشناسی دانشگاه علامه طباطبایی قرار گرفت و اعتبار آن از طریق روش آلفای کرونباخ محاسبه شد.

**پرسشنامه جمعیت‌شناختی:** این پرسشنامه شامل سوالاتی در مورد سن، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، میزان سابقه و تعداد فرزندان بود که در آغاز پرسشنامه‌ها قرار داده شد و توسط شرکت کنندگان تکمیل گشت.

## یافته‌ها

به منظور بررسی فرضیات پژوهش، داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی تحلیل شد. یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش، شامل میانگین، انحراف استاندارد، کجی، کشیدگی، کمینه و بیشینه در جدول ۱ ارائه شده است.

پژوهش حاضر در پی پر کردن این شکاف پژوهشی به بررسی دو فرضیه می‌پردازد:

با توجه به آنچه که در مرحله‌ی هفتم نظریه روانی-اجتماعی اریکسون اتفاق می‌افتد، به نظر می‌رسد میانسالان به دنبال رفتارهای سازنده‌ی بیشتر هستند و در راستای ارتقاء جامعه‌ی خود، در محیط کار نیز رفتارهای فرانتشی بیشتری به منظور کمک به دیگران و ارتقاء سازمان نشان می‌دهند، و بیشتر از جوانان که به دنبال صمیمیت و ارتقاء زندگی شخصی خود هستند، درگیر رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند. بنابراین هدف پژوهش در گام نخست بررسی تفاوت میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی در بین پرستاران جوان و پرستاران میانسال، و رابطه رفتار شهروندی سازمانی با زاینده‌گی است.

از طرف دیگر با توجه به آنچه که در نظریه اریکسون حل موفقیت آمیز تعارض در مراحل مختلف نامیده شده است، تنها میانسالانی می‌توانند رفتارهای فرا-نقشی و جامعه‌پسند داشته باشند که در میانسالانی به زاینده‌گی رسیده باشند. در واقع صرف قرار گرفتن در مرحله‌ی رشدی سالمندی به رفتار شهروندی سازمانی منجر نخواهد شد، بلکه رخداد این رفتار فرانتشی منوط به زاینده بودن فرد است. به عبارت دیگر میانسالانی در تعامل با زاینده‌گی است که می‌تواند به بروز رفتار فرانتشی منتج شود. بر همین اساس زاینده‌گی در رابطه‌ی بین سن و رفتار شهروندی سازمانی نقش تعدیلی دارد. پژوهش حاضر در گام بعدی به بررسی نقش تعدیلی زاینده‌گی در رابطه بین سن و رفتار شهروندی سازمانی می‌پردازد.

## روش‌ها

پژوهش حاضر پژوهشی مقطعی از نوع رابطه‌ای است. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کلیه پرستاران پنج بیمارستان شهر تهران بود. نمونه‌گیری به روش خوشه‌ای انجام گرفت. با توجه به اینکه هدف پژوهش حاضر مقایسه‌ی دو گروه جوان و میانسال بود و با توجه به حجم نمونه‌ی کافی برای تحقیقات رابطه‌ای و توان آزمون مطلوب، حجم هر یک از دو گروه ۱۰۰ نفر در نظر گرفته شد و با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای به طور کلی ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه‌ی پژوهشی انتخاب شدند. در نهایت ۱۴۱ پرسشنامه بازگشت داده شد که با توجه به مقدار توان آماری (۰/۹۸۲) کفایت حجم نمونه تأیید گشت. ۶۶ پرسشنامه مربوط به گروه جوان (۴۶/۸ درصد) و ۷۵ پرسشنامه متعلق به گروه میانسال (۵۳/۲ درصد) بود. سن گروه جوان از ۲۰-۳۹ و گروه میانسال از ۴۰-۶۵ در نظر گرفته شد. در متون روانشناسی رشد جوانی از حدود ۲۰ سالگی آغاز و میانسالانی از ۴۰ تا ۶۵ سالگی در نظر گرفته می‌شود. تمامی نمونه‌ی پژوهشی زن بوده و میانگین سنی آن‌ها ۳۶/۱۸ بود. میانگین سنی گروه جوان ۲۹/۳۵ و

جدول ۱. یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	گروه	میانگین	انحراف استاندارد	کجی	کشیدگی	کمینه	بیشینه
رفتار شهروندی سازمانی	کل			-۰/۱۱	-۰/۲۷	۶۳	۱۱۲
	جوان	۹۰/۴۲	۱۰/۶۲	۰/۰۱	۳/۷۶	۶۳	۷۰
	میانسال			-۰/۰۱	-۰/۶۲	۷۰	۱۱۲
وظیفه‌شناسی	کل			۱/۷۴	۱۲/۹۶	۱۱	۴۵
	جوان	۲۰/۶۶	۳/۶۶	-۰/۳۱	۰/۱۸	۱۱	۲۵
	میانسال			۲/۳۲	۱۴/۷۶	۱۱	۴۵
جوانمردی	کل			-۰/۲۹	-۰/۴۶	۷	۲۵
	جوان	۱۷/۱۰	۴/۰۲	-۰/۲۲	۷/۴۸	۷	۲۴
	میانسال			-۰/۰۱	-۰/۶۲	۱۰	۲۵
فضیلت مدنی	کل			۰/۸۹	۲/۶۱	۱۱	۲۹
	جوان	۱۶/۴۳	۲/۶۲	۱/۴۱	۴/۵۳	۱۲	۲۹
	میانسال			۰/۲۵	-۰/۱۷	۱۱	۲۳
تواضع	کل			-۰/۳۱	۰/۰۱	۸	۲۴
	جوان	۱۶/۳۳	۲/۷۵	-۰/۲۱	-۰/۱۷	۸	۲۰
	میانسال			-۰/۲۵	۰/۲۳	۱۱	۲۴
نوع دوستی	کل			-۰/۴۶	۰/۰۶	۹	۲۵
	جوان	۱۹/۸۸	۳/۵۱	-۰/۳۵	۰/۱۳	۹	۲۵
	میانسال			-۰/۴۲	-۰/۲۶	۱۳	۲۵
زاینده‌گی	کل			۰/۲۶	۰/۵۱	۱۷	۵۹
	جوان	۳۵/۷۵	۷/۷۳	۰/۵۳	۱/۷۷	۱۷	۵۹
	میانسال			۰/۰۵	-۰/۱۸	۱۹	۵۵

میانسال، از آزمون t مستقل استفاده شد که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است. پیش فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لوین ( $p > ۰/۰۵$ ) تأیید گشت.

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، بر اساس نتایج تحلیل t مستقل، رفتار شهروندی سازمانی و زیر مقیاس‌های آن (به جز زیر مقیاس فضیلت مدنی)، در دو گروه پرستاران جوان و میانسال در سطح  $۰/۰۵$  تفاوت معنادار دارد. به عبارت دیگر این دو گروه در رفتار شهروندی سازمانی کلی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، تواضع و نوع دوستی به شکل معناداری متفاوتند.

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، در بین زیر مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی، وظیفه‌شناسی و نوع دوستی بیشترین میانگین‌ها را دارند. کمترین میانگین‌ها نیز متعلق به فضیلت مدنی و تواضع است. بیشترین پراکنده‌گی را زیر مقیاس جوانمردی به خود اختصاص داده است. بیشترین کجی و کشیدگی نیز متعلق به همین متغیر است. میانگین رفتار شهروندی سازمانی کلی که از جمع پنج زیر مقیاس دیگر بدست می‌آید  $۹۱/۱۳$ ، و میانگین متغیر زاینده‌گی  $۳۵/۷۵$  می‌باشد. به منظور بررسی تفاوت بین رفتار شهروندی پرستاران جوان و

جدول ۲. نتایج تحلیل t مستقل رفتار شهروندی سازمانی بر اساس دو گروه سنی جوان و میانسال

متغیر	گروه	میانگین	انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	t	P
وظیفه‌شناسی	جوان	۱۹/۸۶	۲/۹۸	-۱/۴۹	-۲/۴۵*	۰/۰۱۵
	میانسال	۲۱/۳۶	۴/۰۶			
جوانمردی	جوان	۱۶/۱۱	۴/۳۳	-۳/۱۹	-۲/۰۸*	۰/۰۳۹
	میانسال	۱۹/۳۱	۱۱/۷۴			
فضیلت مدنی	جوان	۱۶/۵۷	۲/۷۸	۰/۲۵	۰/۵۷	۰/۵۶۹
	میانسال	۱۶/۳۲	۲/۴۸			
تواضع	جوان	۱۵/۲۸	۲/۷۴	-۱/۹۷	-۴/۵۳*	۰/۰۰۰۱
	میانسال	۱۷/۲۵	۲/۴۱			
نوع دوستی	جوان	۱۸/۵۷	۳/۵۵	-۲/۴۶	-۴/۴۳*	۰/۰۰۰۱
	میانسال	۲۱/۰۴	۳/۰۵			
رفتار شهروندی سازمانی	جوان	۸۶/۴۱	۱۰/۵۶	-۸/۸۶	-۴/۰۷*	۰/۰۰۰۱
	میانسال	۹۵/۲۸	۱۴/۶۳			

\* $p < ۰/۰۵$

بهتری برای رفتار شهروندی سازمانی است. بر اساس داده‌های جدول ۴، ضریب تعیین مدل در گام دوم به ۰/۱۶۸ می‌رسد که معنادار است و میزان تغییر آن از ضریب تعیین گام اول تحلیل (۰/۲۲۷) نیز معنادار می‌باشد. بنابراین نقش تعدیلی زاینده‌گی در رابطه بین سن و رفتار شهروندی سازمانی به تأیید می‌رسد.

## بحث

هدف پژوهش حاضر بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران و مقایسه آن بین دو گروه سنی جوان و میانسال بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که پرستاران به طور متوسط وظیفه شناسی بیشتری داشته و در زیرمقیاس تواضع کمترین نمره را می‌گیرند. همچنین فرضیه نخست پژوهش تأیید شده و نشان داده شد که پرستاران میانسال و جوان در رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معناداری دارند. طبق آنچه که می‌توان بر اساس نظریه تحولی اریکسون انتظار داشت، میانسالان بیش از جوانان به رفتارهای فرانقشی دست می‌زنند. این یافته با یافته‌های پژوهش ماوریتز [۵۵] همسو و حاکی از آن است که قرار گرفتن در مراحل مختلف تحول در گستره‌ی عمر، بر رفتارهای کاری و سازمانی اثرگذار است. از طرف دیگر رابطه زاینده‌گی با رفتار شهروندی سازمانی به تأیید رسید. با توجه به این یافته می‌توان نتیجه گرفت که زاینده‌گی در محیط کار نیز با تعهد نسبت به دیگران، جامعه، محیط کار و رفتارهای مدنی همراه است. رفتارهایی که مشمول پاداش و حقوق مستقیم سازمانی نمی‌شوند، اما در بهره‌وری سازمانی و انسجام محیط کار تأثیر مثبتی دارند. اما همانطور که اریکسون معتقد است، همه افراد قادر به حل موفقیت‌آمیز تعارض مراحل رشدی خود نیستند [۱]. در واقع صرف قرار گرفتن در دوره میانسالی تضمین شکل‌گیری زاینده‌گی در فرد نیست. چه بسا میانسالانی که موفق به حل تعارض این دوره نشده و به سمت قطب منفی آن، یعنی رکود حرکت کرده باشند. این افراد دچار بی‌حوصلگی و فقر میان‌فردی می‌شوند.

با توجه به مقدار میانگین‌ها در دو گروه می‌توان نتیجه گرفت که میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی و چهار زیرمقیاس آن در پرستاران میانسال بیش از جوانان است. اما فضیلت مدنی این دو گروه با یکدیگر تفاوت معناداری از نظر آماری ندارد.

به منظور بررسی وجود رابطه معنادار بین زاینده‌گی و رفتار شهروندی سازمانی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است. در این جدول داده‌های مربوط به رابطه سن با رفتار شهروندی سازمانی نیز مشاهده می‌شود.

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، رابطه زاینده‌گی با وظیفه‌شناسی، فضیلت مدنی، تواضع، نوع‌دوستی و رفتار شهروندی سازمانی کلی در سطح ۰/۰۵ معنادار است. این رابطه مثبت و مستقیم است؛ بدین معنا که افزایش زاینده‌گی با افزایش رفتار شهروندی سازمانی (به جز زیرمقیاس جوانمردی)، و کاهش زاینده‌گی با آن همراه است. به عبارت دیگر هر چه افراد زاینده‌گی بیشتری داشته باشند، در محیط کار نیز به رفتار فرا-نقشی بیشتری دست می‌زنند. بنابراین فرض وجود رابطه به جز در زیرمقیاس جوانمردی تأیید می‌شود. در مورد سن نیز رابطه‌ی معنادار آن با وظیفه‌شناسی، تواضع، نوع‌دوستی و رفتار شهروندی سازمانی کلی تأیید می‌شود.

برای بررسی نقش تعدیلی زاینده‌گی در رابطه بین سن و رفتار شهروندی سازمانی، از تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده شد. به صورتی که در گام اول متغیر پیش‌بین یعنی سن وارد معادله شد و در گام بعدی، متغیر تعدیلی یعنی زاینده‌گی وارد تحلیل رگرسیونی شد. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی رفتار شهروندی سازمانی در جدول ۴ ارائه شده است.

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، با اضافه شدن تعامل سن و زاینده‌گی در مرحله‌ی دوم رگرسیون سلسله‌مراتبی، ضریب تعیین مدل افزایش یافته و قدرت تبیین بیشتری می‌یابد. به طوری که با وارد شدن تعامل این دو متغیر، معناداری آن‌ها به صورت جداگانه از بین می‌رود. به عبارت دیگر تعامل سن و زاینده‌گی، پیش‌بین

جدول ۳. ضرایب همبستگی پیرسون رفتار شهروندی سازمانی و زیرمقیاس‌های آن با زاینده‌گی

متغیر	آماره	وظیفه‌شناسی	جوانمردی	فضیلت مدنی	تواضع	نوع‌دوستی	رفتار شهروندی سازمانی
زاینده‌گی	R	۰/۲۷*	۰/۰۰۲	۰/۲۵۶*	۰/۲۲۳*	۰/۴۳۴*	۰/۲۸۲*
	P	۰/۰۰۱	۰/۹۷۹	۰/۰۰۲	۰/۰۰۸	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱

\*p<۰/۰۵

جدول ۴. نتایج رگرسیون سلسله‌مراتبی رفتار شهروندی سازمانی

مرحله	متغیر	B	SE <sub>b</sub>	β	T	R	R <sup>2</sup>	F	ΔR <sup>2</sup>	F تغییر
۱	ثابت	۵۹/۵۳	۶/۷۴		*۸/۸۲					
	سن	۰/۴۳	۰/۱۳	۰/۲۵۰	*۳/۱۴	۰/۳۷	۰/۱۴	*۱۱/۲۵		
	زاینده‌گی	۰/۴۴	۰/۱۴	۰/۲۵۲	*۳/۱۶					
۲	ثابت	۷۳/۹۸	۹/۵۶		*۷/۷۳					
	سن	۰/۰۲	۰/۲۳	۰/۰۱۴	۰/۱۰	۰/۴۱	۰/۱۶۸	*۹/۱۷	۰/۰۲۷	*۴/۴۴
	زاینده‌گی	۰/۱۲	۰/۲۱	۰/۰۷۰	۰/۵۹					
	سن×زاینده‌گی	۰/۲۱	۰/۱۰	۰/۳۵۵	*۲/۱۱					

رضایت شغلی، حمایت سرپرست، دلبستگی شغلی و عدالت سازمانی، نیز می‌توانند بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار باشند [۳۶-۳۸]. با این حال و علی‌رغم این عدم معناداری در جزئیات، سن و زاینده‌گی به تنهایی و در تعامل با یکدیگر، پیش‌بین معناداری برای رفتار شهروندی سازمانی کلی می‌باشند. همچنین طبق نظر ارگان همه‌ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی لزوماً همزمان با هم ظهور نمی‌کنند [۲۱]. در رابطه با این فرضیه نیز پژوهش مشابهی یافت نشد.

### نتیجه‌گیری

آنچه که از یافته‌های این پژوهش می‌توان نتیجه گرفت، توجه به مراحل تحول انسان در محیط کار است. همانطور که ویژگی‌های شخصیتی، انگیزش، رغبت‌ها و ارزش‌ها مورد توجه قرار گرفته‌اند، مراحل رشد روانی-اجتماعی کارکنان و تعارضات حل شده یا باقی‌مانده‌ی آن‌ها نیز اهمیت معناداری دارند. طبق آنچه که در مقدمه نیز به آن اشاره شد، رفتار شهروندی سازمانی پرستاران به اندازه عملکرد شغلی آن‌ها برای سلامت بیماران و بهره‌وری کلی بیمارستان مهم است. همانگونه که با جاری بودن عدالت در سازمان، بالا بودن تعهد و خوشایند بودن جو سازمانی، بروز رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد، تعارض‌های روانی-اجتماعی در مراحل مختلف تحولی نیز در بروز آن نقش دارند. افرادی که تعارض‌های مراحل رشدی خود را با موفقیت حل نکرده‌اند، طبق پیش‌بینی اریکسون [۱] موفق به حل تعارض‌های بعدی نیز نشده و گذشته از مشکلات فردی، نیروی متعهد و شهروند مناسبی در سازمان کاری خود نیز نخواهند بود. با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در محیط بیمارستان و برای پرستاران، بررسی وضعیت تعارضات تحولی و رشد روانی-اجتماعی فرد پیش از استخدام پیشنهاد می‌شود. همچنین حین انتصاب‌های سازمانی توجه به سن پرستاران در بخش‌ها اهمیت قابل ملاحظه‌ای دارد. علاوه بر این پژوهش‌های بیشتری در زمینه‌ی متغیرهای فردی و سازمانی، با لحاظ کردن مراحل تحولی و با جامعه آماری و نمونه پژوهش گسترده‌تر مورد نیاز است.

تکمیل پرسشنامه در جامعه پرستاران، با توجه به مشغله‌ی زیاد و حساسیت شغلی آن‌ها کار دشواری بود و اجرای پژوهش را با محدودیت‌هایی مواجه کرد؛ در واقع مانع از اجرای پژوهش با حجم نمونه بالا شد. عدم وجود پیشینه و دید تحولی نیز محدودیت دیگر پژوهش بود. همچنین با توجه به جامعه‌ی پژوهش حاضر، در تعمیم یافته‌ها به کارکنان سازمان‌های دیگر به غیر از بیمارستان‌ها، و پرسنل دیگر به جز پرستاران باید احتیاط لازم صورت گیرد.

به دلیل تمرکز روی نیازها و آسایش خود به جای مراقبت از دیگران، احساس در خود فرورفتگی شدید در آن‌ها بوجود می‌آید. اما افرادی که به زاینده‌گی رسیده‌اند از یک طرف با مراقبت از فرزندان و از طرف دیگر با احساس مولد بودن در شغل خود به احساس رضایت می‌رسند [۹]. در واقع کنش‌وری در سازمان به عنوان یک عضو منفرد برای آن‌ها پایان می‌یابد و احساس تعلق به سازمان، شغل و محیط کاری در آنان تقویت می‌گردد. آنان زاینده و نیازمند نوعی از تولیدند. این زاینده‌گی در محیط کار به رفتارهایی مانند جوانمردی، گذشت، نوآوری فردی، ادب و نوع‌دوستی می‌انجامد که سرمایه ارزشمندی برای سازمان‌هاست؛ به ویژه اگر سازمان یک سازمان مراقبتی مانند بیمارستان باشد. بر همین اساس می‌توان نتیجه گرفت که قرار گرفتن در دوره میانسالی به تنهایی نمی‌تواند به بروز رفتار شهروندی سازمانی منجر شود؛ بلکه در صورت زاینده بودن فرد می‌تواند به این پیامد مثبت سازمانی بیانجامد. در واقع سن در تعامل با زاینده‌گی است که بیشترین قدرت را در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی دارد. این به معنای نقش تعدیلی زاینده‌گی در رابطه بین سن و رفتار شهروندی سازمانی است. این نکته در فرضیه سوم پژوهش مطرح شد و در تجزیه و تحلیل یافته‌ها مورد تأیید قرار گرفت. به عبارت دیگر تأیید شد که میانسال بودن در تعامل با زاینده‌گی می‌تواند به رفتارهای فراتر از نقش شهروندی سازمانی که فرد میانسال به زاینده‌گی دست نیافته باشد، رفتار شهروندی سازمانی رخ نخواهد داد. بروز رفتار شهروندی سازمانی در چنین فرد میانسالی با عوامل دیگری به غیر از مولفه‌های تحولی، مانند عوامل سازمانی و شخصیتی، قابل تبیین است. در واقع هر چند میانسالی و زاینده‌گی به طور جداگانه نیز می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کنند، اما در تعامل با یکدیگر قدرت تبیین بیشتری دارند. در رابطه با این یافته پژوهش مشابهی یافت نشد.

یافته دیگری که نیاز به تبیین دارد، عدم وجود تفاوت بین دو گروه جوان و میانسال در زیر مقیاس فضیلت مدنی است. فضیلت مدنی شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی است، حتی زمانی که حضور در آن‌ها الزامی نباشد. تمایل به مطالعه کتاب، مجلات، افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران نیز جزو فضیلت‌های مدنی است. بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، پرستاران میانسال و سالمند در این رفتارها تفاوت معناداری با یکدیگر ندارند. تبیین احتمالی این یافته می‌تواند دخالت متغیرهای دیگر، مانند متغیرهای شخصیتی و سازمانی در این زیرمقیاس خاص باشد. در واقع اینگونه رفتارها بیشتر می‌تواند به دلیل تیپ شخصیتی فرد باشد تا مرحله‌ی تحولی که در آن قرار گرفته است. این یافته نیاز به پژوهش بیشتری دارد. جوانمردی نیز که شامل شکیبایی در برابر موقیعت‌های نامطلوب، بدون اعتراض، نارضایتی و گله‌مندی است، با زاینده‌گی رابطه‌ای نشان نداده است. این ویژگی نیز می‌تواند بیشتر به تاب‌آوری و تیپ شخصیتی فرد اسناد داده شود تا گروه سنی او.



## منابع

1. Beyers W, Goossens L. Dynamics of perceived parenting and identity formation in late adolescence. *J Adolesc.* 2008;31:165-84.
2. Kroger J. Identity development: Adolescence through adulthood. Thousand Oaks: Sage; 2007.
3. Erikson EH. The life cycle completed: A review. New York: Norton; 1982.
4. Mackinnon SP, Nosko A, Pratt MW, Norris JE. Intimacy in Young Adults' Narratives of Romance and Friendship Predicts Eriksonian Generativity: A Mixed Method Analysis. *J Person.* 2011;97(3):587-618.
5. Zimmer-Gembeck MJ. The development of romantic relationships and adaptations in the system of peer relationships. *J Adolesc Health.* 2002;31(6):216-25.
6. Furman W, Brown BB, Feiring C. The development of romantic relationships in adolescence: Cambridge University Press; 1999.
7. Zimmer-Gembeck MJ, Petherick J. Intimacy dating goals and relationship satisfaction during adolescence and emerging adulthood: Identity formation, age and sex as moderators. *Int J Behav Dev.* 2006;30(2):167-77.
8. McAdams DP, De St Aubin E. A theory of generativity and its assessment through self-report, behavioral acts, and narrative themes in autobiography. *J Person Soc Psychol.* 1992;62(6):1003.
9. McAdams DP, De St Aubin E. The person: A new introduction to personality psychology (4th ed.). New York: Wiley; 2006.
10. Lambert EG, Hogan NL. The Association of Distributive and Procedural Justice With Organizational Citizenship Behavior. *Prison J.* 2013;93(3):313-34.
11. Bateman TS, Organ DW. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Acad manage J.* 1983;26(4):587-95.
12. Somech A, Drach-Zahavy A. Exploring organizational citizenship behaviour from an organizational perspective: The relationship between organizational learning and organizational citizenship behaviour. *J Occup Organ Psychol.* 2004;77(3):281-98.
13. Kohan A, Mazmanian D. Police Work, Burnout, and Pro-Organizational Behavior A Consideration of Daily Work Experiences. *Crim Justi and Behav.* 2003;30(5):559-83.
14. Smith C, Organ DW, Near JP. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *J App psycho.* 1983;68(4):653.
15. Podsakoff NP, Whiting SW, Podsakoff PM, Blume BD. Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *J App Psychol.* 2009;94(1):122.
16. Marinova SV, Moon H, Van Dyne L. Are all good soldier behaviors the same? Supporting multidimensionality of organizational citizenship behaviors based on rewards and roles. *Hum relat.* 2010;63(10):1463-85.
17. Bragger JD, Rodriguez-Srednicki O, Kutcher EJ, Indovino L, Rosner E. Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers. *J Business psychol.* 2005;20(2):303-24.
18. Hodson R. Management citizenship behavior and its consequences. *work and occup.* 2002;29(1):64-96.
19. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *J manag.* 2000;26(3):513-63.
20. Organ DW. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome: Lexington Books/DC Heath and Com; 1988.
21. Castro CB, Armario EM, Ruiz DM. The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *Int J Serv ind manag.* 2004;15(1):27-53.
22. Sun L-Y, Aryee S, Law KS. High-performance human resource practices, citizenship behavior, and organizational performance: A relational perspective. *Acad Manag J.* 2007;50(3):558-77.
23. Strobel M, Tumasjan A, Spörrle M, Welpe IM. The future starts today, not tomorrow: How future focus promotes organizational citizenship behaviors. *Hum Relat.* 2013;66(6):829-56.
24. Kalisch BJ, Curley M, Stefanov S. An intervention to enhance nursing staff teamwork and engagement. *J Nurs Adm.* 2007;37(2):77-84.
25. Cohen A, Kol Y. Professionalism and organizational citizenship behavior: An empirical examination among Israeli nurses. *J Manag Psychol.* 2004;19(4):386-405.
26. Chien C-C, Chou H-K, Hung S-T. A conceptual model of nurses' goal orientation, service behavior, and service performance. *Nurs Econ.* 2007;26(6):374-83.
27. Chen Y-J, Lin C-C, Tung Y-C, Ko Y-t. Associations of organizational justice and ingratiation with organizational citizenship behavior: The beneficiary perspective. *Soc Behav & Person: int j.* 2008;36(3):289-302.
28. Greenslade JH, Jimmieson NL. Distinguishing between task and contextual performance for nurses: development of a job performance scale. *J Adv Nurs.* 2007;58(6):602-11.
29. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Ahearne M, Bommer WH. Searching for a needle in a haystack: Trying to identify the illusive moderators of leadership behaviors. *J Manag.* 1995;21(3):422-70.
30. Ackfeldt A-L, Coote LV. A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting. *J Business Res.* 2005;58(2):151-9.
31. Engelbrecht AS, Schlechter AF. The relationship between transformational leadership, meaning and organisational citizenship behaviour. *Management Dynamics: J South Afr Ins Manag Sci.* 2006;15(4):2-16.

32. Euwema MC, Wendt H, Van Emmerik H. Leadership styles and group organizational citizenship behavior across cultures. *J Organ Behav*. 2007;28(8):1035-57.
33. Kelley SW. Developing customer orientation among service employees. *J Acad Market Sci*. 1992;20(1):27-36.
34. Hui C, Lam SS, Schaubroeck J. Can good citizens lead the way in providing quality service? A field quasi experiment. *Acad Manag J*. 2001;44(5):988-95.
35. Dehghan Nayeri N, Nazari A, Salsali M, Ahmadi F. Iranian staff nurses' views of their productivity and human resource factors improving and impeding it: a qualitative study. *Hum Resour Health*. 2005;3:9. (persian)
36. Chu C-I, Lee M-S, Hsu H-M, Chen I-C. Clarification of the antecedents of hospital nurse organizational citizenship behavior-an example from a Taiwan regional hospital. *J Nurs Res*. 2005;13(4):313-24.
37. Chu CI, Lee MS, Hsu HM. The impact of social support and job stress on public health nurses' organizational citizenship behaviors in rural Taiwan. *Public Health Nurs*. 2006;23(6):496-505.
38. Chang CS, Chang HC. Moderating effect of nurses' customer-oriented perception between organizational citizenship behaviors and satisfaction. *West J Nurs Res*. 2010;32(5):628-43.
39. Rezaiean A, Givi M, Givi H, Nasrabadi MB. The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: The Mediating Role of Organizational Commitment, Satisfaction and Trust. *Res J Business Manag*. 2010;4(2). (persian)
40. Organ DW, Konovsky M. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *J App Psychol*. 1989;74(1):157.
41. Podsakoff PM, Ahearne M, MacKenzie SB. Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *J App Psychol*. 1997;82(2):262.
42. McNeely BL, Meglino BM. The role of dispositional and situational antecedents in prosocial organizational behavior: An examination of the intended beneficiaries of prosocial behavior. *J App Psychol*. 1994;79(6):836.
43. Dargahi H, Alirezaie S, Shaham G. Organizational Citizenship Behavior Among Iranian Nurses. *Iranian J Public Health*. 2012;41(5). (persian)
44. Messer BA, White FA. Employees' mood, perceptions of fairness, and organizational citizenship behavior. *J Business & Psychol*. 2006;21(1):65-82.
45. Moorman RH. The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Hum relat*. 1993;46(6):759-76.
46. George JM, Jones GR. The experience of work and turnover intentions: interactive effects of value attainment, job satisfaction, and positive mood. *J App Psychol*. 1996;81(3):318.
47. George JM. State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work. *J App Psychol*. 1991;76(2):299.
48. Lovell SE, Kahn AS, Anton J, Davidson A, Dowling E, Post D, et al. Does gender affect the link between organizational citizenship behavior and performance evaluation? *Sex Role*. 1999;41(5-6):469-78.
49. Ruble TL. Sex stereotypes: Issues of change in the 1970s. *Sex role*. 1983;9(3):397-402.
50. George D, Carroll P, Kersnick R, Calderon K. Gender-related patterns of helping among friends. *Psychol Women Q*. 1998;22(4):685-704.
51. Bridges JS. Sex differences in occupational values. *Sex Role*. 1989;20(3-4):205-11.
52. Kumar K, Bakhshi A, Rani E. Linking the 'Big Five' Personality Domains to Organizational Citizenship Behavior. *Int j Psychol stud*. 2009;1(2).
53. Coyle-Shapiro JA-M, Kessler I. Exploring reciprocity through the lens of the psychological contract: Employee and employer perspectives. *Eur j work & organ psychol*. 2002;11(1):69-86.
54. Singh A, Singh A. Career stage and organizational citizenship among Indian managers. *J Indian Acad App Psychol*. 2010;36:268-75.
55. Mauritz A. Employee Age & Organizational Citizenship Behavior: An empirical study on the influence of Occupational Future Time Perspective: Tilburg University; 2012.
56. Cate RA, John OP. Testing models of the structure and development of future time perspective: maintaining a focus on opportunities in middle age. *Psychol & aging*. 2007;22(1):186.
57. Kooij DT, De Lange AH, Jansen PG, Kanfer R, Dikkers JS. Age and work-related motives: Results of a meta-analysis. *J Organ Behav*. 2011;32(2):197-225.
58. Kanfer R, Ackerman PL. Aging, adult development, and work motivation. *Acad Manag Rev*. 2004;29(3):440-58.
59. Harper S, Khan HT, Saxena A, Leeson G. Attitudes and practices of employers towards ageing workers: Evidence from a global survey on the future of retirement. *Ageing horizons*. 2006;5:31-41.
60. Farh J-L, Podsakoff PM, Organ DW. Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *J Manag*. 1990;16(4):705-21.
61. Shokrkon H, Noami A, Neisi A, Mehrabizadeh M. Investigate the relationship of job satisfaction with organizational citizenship behavior and job performance in some Ahvaz' factory workers. *J educ sci & psychol*. 2001;3(8):1-22. (persian)