

بررسی نقش بی‌هنجاری سازمانی در رابطه میان نگرش‌های اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و رفتارهای مدنی

محسن گل‌پرور (استادیار روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان اصفهان؛ نویسنده مسؤل)

mgolparvar@khuif.ac.ir

محمدعلی نادى (استادیار روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان اصفهان)

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش بی‌هنجاری سازمانی در رابطه بین نگرش‌های اعضای هیئت علمی دانشگاه به خود، همکاران، مدیران و دانشجویان با رفتارهای مدنی - سازمانی به مرحله اجرا در آمد. جامعه آماری پژوهش را کلیه اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های شهر اصفهان تشکیل داده‌اند که از میان آن‌ها تعداد ۳۸۷ نفر (۱۶۰ نفر زن و ۲۲۷ نفر مرد) به شیوه تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل مقیاس نگرش استادان، مقیاس بی‌هنجاری سازمانی و رفتارهای مدنی بودند. داده‌های حاصل از پرسش‌نامه‌های پژوهش با استفاده از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصله حاکی از آن بود که بی‌هنجاری سازمانی رابطه بین نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به شغل خود، نگرش نسبت به دانشجویان و نگرش نسبت به خود را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان تعدیل می‌نماید. همچنین بی‌هنجاری سازمانی رابطه بین نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص، نگرش نسبت به موقعیت سرپرست، نگرش نسبت به شغل خود و نگرش نسبت به خود را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران و رابطه بین نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص و نگرش نسبت به شغل خود را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به دانشجویان تعدیل می‌نمود.

کلیدواژه‌ها: نگرش‌های اعضای هیئت علمی دانشگاه، بی‌هنجاری سازمانی، رفتار مدنی - سازمانی.

مقدمه

رفتارهای متنوع در قالب رفتارهای مدنی - سازمانی^۱ و رفتارهای انحرافی در محیط کار^۲ طی چند سال اخیر مورد توجه پژوهشگران و اندیشمندان رشته‌های مختلف قرار گرفته است. این توجه بیشتر از این جهت بوده که شواهد رو به گسترشی نشان می‌دهد که رفتارهای مثبت معطوف به سازمان، همکاران و مشتریان نقش مؤثری در عملکرد شغلی ایفا می‌کنند. علاوه بر این، این نوع رفتارها برای اغلب سازمان‌ها به عنوان شاخصی از کیفیت کاری^۳ و عملکرد مؤثر^۴ (کارآمد) تلقی می‌شوند (بل و منگوگ^۵، ۲۰۰۲؛ کیم، مون، هان و تیکو^۶، ۲۰۰۴). ارگان^۷ (۱۹۸۸) در تعریف اولیه‌ای که از رفتار مدنی - سازمانی به عمل آورده، این رفتارها را رفتارهایی معرفی نموده است که از طرف کارکنان به صورت دلخواه^۸ (اختیاری) صورت می‌گیرد و در نظام حقوق، مزایا و پاداش رسمی سازمان نیز به صورت آشکار و صریح جایگاهی برای آن‌ها تعریف نشده است. همچنین ارگان تأکید نموده که این نوع رفتارها عملکرد مؤثر را در سازمان بالا می‌برند. به دنبال افزایش پژوهش‌های صورت گرفته بر روی پیشایندها و پیامدهای رفتارهای مدنی - سازمانی، به تدریج ابعاد متفاوتی از این رفتارها در محیط‌های کاری شناسایی و معرفی شدند. برای نمونه مک‌نیل و مگ‌لینو^۹ (۱۹۹۴) بین رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان^{۱۰} و رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به افراد^{۱۱}

۱ - Organizational citizenship behaviors

۲ - Deviant workplace behaviors

۳ - Work quality

۴ - Efficient performance

۵ - Bell & Menguc

۶ - Kim, Moon, Han & Tikoo

۷ - Organ

۸ - Discretionary

۹ - McNeely & Meglino

۱۰ - Organizational citizenship behavior toward organization

۱۱ - Organizational citizenship behavior toward individuals

تمیز قایل شدند. به باور دانلوپ و لی^۱ (۲۰۰۴)، از آنجایی که رفتار مدنی - سازمانی نوعی رفتار فرانتشی^۲ مبتنی بر عملکردی است که از الزامات رسمی شغل فراتر می‌رود، شاخصی نیرومند از عملکرد شغلی مطلوب از هر دو دیدگاه سازمانی و فردی می‌باشد. این امر به ویژه در مورد اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها که شغلشان مستلزم انجام تکالیف خاص نظیر ارائه خدمات آموزشی و پژوهشی به دانشجویان است، انکارناپذیر می‌باشد (رگو^۳، ۲۰۰۳؛ مانریکودی لارا و رودریگز^۴، ۲۰۰۷). به همین دلیل نیز فعالیت‌های پژوهشی برای شناسایی عوامل فردی، اجتماعی و بین فردی رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان، همکاران و مراجعان (و در محیط‌های دانشگاهی معطوف به دانشجویان) روز به روز در حال افزایش می‌باشد (واردی^۵، ۲۰۰۱).

به هر حال رفتار مدنی - سازمانی از عوامل فردی و موقعیتی متعددی تأثیر می‌پذیرد. از زمره عوامل فردی که می‌توان به نقش آن‌ها در این رفتارها اشاره کرد، ادراکات و نگرش‌های افراد نسبت به خود و دیگران است. از نقطه نظر دیدگاه مبادله اجتماعی^۶، دیدگاه ارزیابانه - ادراکی^۷ افراد از سازمان خویش، یکی از عواملی است که جهت‌گیری رفتاری افراد را نسبت به سازمان، همکاران، مراجعان و خود افراد تعیین می‌نماید (نیهوف و مورمن^۸، ۱۹۹۳؛ کونوفسکی و پوگ^۹، ۱۹۹۴). ادراکات افراد از تجارب مختلف سازمانی خویش، آن‌ها را وادار به ارزیابی روابط مبادله‌ای با سازمان می‌کند (مانریکودی لارا و رودریگز، ۲۰۰۷). برای نمونه وقتی که

۱ - Dunlop & Lee

۲ - Extra - role behaviors

۳ - Rego

۴ - Manrique de Lara & Rodriguez

۵ - Vardi

۶ - Social exchange view

۷ - Perceptive - evaluative

۸ - Niehoff & Moorman

۹ - Konovsky & Pugh

افراد شاغل در درون یک سازمان روابط خود را با سازمان منصفانه و عادلانه ادراک کنند، تمایل بیشتری نیز برای انجام رفتارهای مدنی - سازمانی از خود نشان می‌دهند و تعهد روانی و عاطفی آن‌ها به سازمان نیز بالا می‌رود (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸؛ گل‌پرور و اشجع، ۱۳۸۶). بنابراین می‌توان گفت که نگرش کارکنان در یک روند تبادلی در درون سازمان رفتارهای مختلف را در تمامی سطوح از خود متأثر می‌سازد. بر همین اساس هم‌سو با روندهای تحقیقاتی جاری، در این پژوهش رابطه نگرش‌های مختلف اعضای هیئت علمی معطوف به مدیران، همکاران، دانشجویان و خود با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان، معطوف به همکاران و معطوف به دانشجویان مورد بررسی قرار گرفته و در عین حال نقش بی‌هنجاری سازمانی بعنوان یک متغیر تعدیل‌کننده در روابط فوق نیز مدنظر قرار گرفته است.

ایگلی و چیکن^۱ (۱۹۹۳) نگرش را یک حالت روان‌شناختی درونی می‌دانند که از طریق پاسخ‌های عاطفی، شناختی و رفتاری آشکار می‌شوند. در یک محیط سازمانی و کاری، نگرش‌ها همان ادراکات ارزیابانه از محیط و شرایط سازمان است که نوعی آمادگی روان‌شناختی را در افراد پدید می‌آورد و به تبع، یک زنجیره پاسخ‌های خاص را نسبت به ابعاد مختلف سازمان و محیط کار شکل می‌دهند. از نظر روان‌شناختی، تصور و نگرش افراد در محیط کار، نقشی با اهمیت‌تر از قواعد، رویه‌ها، اصول و مقررات حاکم بر محیط کار برای رفتارهای مختلف دارند (مورگان^۲، ۱۹۸۶). به همین دلیل نیز در پیشینه تحقیقات مربوط به رفتارهای مدنی - سازمانی، شاهد به کارگیری نگرش‌های مختلف به‌عنوان متغیر پیش‌بین برای رفتارهای مدنی - سازمانی هستیم (مورمن و هارلند^۳، ۲۰۰۲؛ بومر، گرور و مایلز^۴، ۲۰۰۳).

در کنار مباحث ارایه شده باید گفت تصور عمومی از وجود نظم یا بی‌نظمی در محیط کار نیز یک عامل تعدیل‌کننده رابطه بین نگرش‌های افراد با رفتارهای مدنی - سازمانی است. مفهوم

۱ - Eagly & Chaiken

۲ - Morgan

۳ - Moorman & Harland

۴ - Bommer , Grover & Miles

بی‌نظمی فزاینده و وجود آشوب ادراک شده در محیط کار، در مفهومی برگرفته شده از متون جامعه‌شناسی با عنوان آنومی^۱، جهت‌گیری‌های پژوهشی چند سال اخیر را در حوزه‌هایی از رفتار سازمانی و روان‌شناسی صنعتی و سازمانی هدایت نموده است. امیل دورکیم^۲ (۱۹۸۴) واژه آنومی (برگرفته شده از واژه یونانی an به معنای نبود یا غیبت و norms به معنای قانون و هنجار) را برای اولین بار برای توصیف شرایط اجتماعی مبتنی بر بی‌هنجاری^۳، یعنی فقدان نظم و انسجام در ساختار اجتماعی و فقدان عمومی یکپارچگی بین مردم و گروه‌ها استفاده نمود. این پدیده در حوزه جامعه‌شناسی تا زمانی که اسرول^۴ (۱۹۵۶) دوباره آن را به عنوان سازه‌ای در سطح فردی فرمول‌بندی نمود، از عرصه تحقیقات دقیق علمی دور بود. اسرول در دهه ۵۰، مقیاسی نیز برای سنجش این پدیده به صورت پیوستار مبتنی بر هنجارمندی - بی‌هنجاری ساخت و پدید آورد.

به این جهت از نظر تاریخی، آنومی یا بی‌هنجاری از طرف دورکیم و اندیشمندان بعد از او (نظیر مرتون^۵) به عنوان پدیده‌ای که دارای سبب‌شناسی جامعه‌شناختی است معرفی شده است. از چنین منظری، سازمان‌ها یا محیط‌های کار نیز به عنوان پدیده‌هایی اجتماعی - انسانی می‌توانند دچار بی‌هنجاری شوند که از لحاظ نظری به آن بی‌هنجاری سازمانی^۶ گفته می‌شود. در واقع بی‌هنجاری در درون یک سازمان ممکن است در کارکنان، در سرپرستان یا مدیران و یا حتی در فضا و فرهنگ سازمان خود را نشان دهد. علی‌رغم پژوهش‌های محدودی که در باب بی‌هنجاری سازمانی صورت پذیرفته، تأکیدات تاریخی قابل توجهی در مورد این اصطلاح در روان‌شناسی نیز وجود دارد. برای نمونه آلپورت^۷ (۱۹۲۴) بیان داشته که وقتی یک سازمان

۱ - Anomie

۲ - Emile Durkheim

۳ - Normlessness

۴ - Srole

۵ - Merton

۶ - Organizational anomie

۷ - Allport

قادر به نشان دادن ارزش‌های واقعی خود به صورت آشکار نمی‌باشد، دچار آنومی یا بی‌هنجاری شده است. به باور آلپورت چنین سازمان‌هایی فاقد حیات^۱ و پیوستگی اجتماعی و به ویژه فاقد یک روح اخلاقی هدایت‌گر هستند. به عبارت دیگر این سازمان‌ها، به مثابه سازمان‌هایی تلقی می‌شوند که مروج آشوب^۲ هستند. آلن و لافولته^۳ (۱۹۷۷) اصطلاحی بسیار نزدیک به بی‌هنجاری، موسوم به بیگانگی^۴ در سازمان‌ها را معرفی کردند. به باور این پژوهشگران، سطوح بیگانگی سازمانی با سطوح سلسله مراتب قدرت ادراک شده در سازمان دارای رابطه است. بالاخره به باور هادسون^۵ (۱۹۹۹) سازمان‌های آنومیک، سازمان‌هایی هستند که از فقدان هنجارهای مشترک در کار رنج می‌برند. آنچه که به لحاظ پژوهشی دارای اهمیت است، این است که، علی‌رغم اینکه برخی سازمان‌ها ممکن است دارای مشخصه‌های یک سازمان آنومیک باشند، کماکان این افراد هستند که در یک سازمان از دیگران و حتی خود بریده و گسسته می‌شوند و فضای لازم را برای یک سازمان بی‌هنجار فراهم می‌آورند. به همین دلیل پژوهشگرانی چون مرنارد^۶ (۱۹۹۵) معتقدند که عملیاتی ساختن بی‌هنجاری در سطح ادراکات افراد می‌تواند جهت‌گیری‌های تحقیقاتی در باب این اصطلاح به نسبت تازه را به مسیرهای سودمندی هدایت کند. در واقع اشاره مرنارد (۱۹۹۵) به آنومی در سطح فردی، احساسی است که کارکنان نسبت به وجود نظم و بی‌نظمی در تمامی ابعاد سازمان در خود دارند. چنین احساسی بر مبنای آنچه در زیر مرور خواهد شد یک تعدیل‌کننده بالقوه برای رابطه نگرش‌های افراد و رفتارهای مدنی - سازمانی خواهد بود.

۱ - Vitality

۲- Collapse

۳ - Allen & Lafollette

۴ - Alienation

۵ - Hodson

۶ - Mernard

در درجه اول تحقیقات مختلف نشان داده که بی‌هنجاری با رفتارهای انحرافی در محیط کار مرتبط است (پوتر^۱، ۱۹۸۹). کوهن^۲ (۱۹۹۵) الگویی ارائه نموده که در آن آنومی یا بی‌هنجاری با ارزش‌های اجتماعی^۳، راهبرد تجاری^۴، فرهنگ سازمانی^۵ و رفتار انحرافی در سازمان‌ها و کارخانجات مرتبط است. تایلر و زیمرر^۶ (۱۹۹۲) نیز نشان داده‌اند که بی‌هنجاری در یک سازمان تمایل به ترک خدمت را در کارکنان بالا می‌برد. لذا می‌توان تصور کرد که در صورت ادراک بی‌هنجاری در سازمان، علیرغم نگرش مثبت به مدیران، همکاران و مراجعان و به ویژه در محیط‌های تحصیلی نظیر دانشگاه به دانشجویان، افراد به طور کلی تمایلی به انجام رفتارهای مثبت مستتر در رفتارهای مدنی - سازمانی ندارند. در درجه دوم نیز چنانکه ایگلی و چیکن (۱۹۹۳) اظهار داشته‌اند، نگرش یک حالت روانی - درونی است که در پاسخ‌های رفتاری، عاطفی و شناختی انعکاس می‌یابد. از این منظر نیز احساس بی‌هنجاری در سطح فردی می‌تواند به احساس وجود اختلال فردی و اجتماعی در محیط کار منجر شود. به عبارت دیگر بی‌هنجاری سازمانی به احساس تضعیف شدن هنجارها و ارزش‌ها در محیط کار منجر می‌شود و به دنبال آن نارضایتی محیطی را در افراد پدید می‌آورد. برای نمونه هاگمن و اولدهام^۷ (۱۹۷۶) نشان داده‌اند که وقتی نگرش‌های کارکنان یک سازمان نسبت به شغل خویش نامساعد است، احساس بیگانگی شغلی پدید می‌آید. مک گلاسکی و شار^۸ (۱۹۶۵) نیز نشان داده‌اند که وقتی مدیران و سرپرستان از کارکنان حمایت لازم و کافی را در محیط کار به عمل نمی‌آورند، کارکنان نیز به بی‌هنجاری در محیط کار رو می‌آورند.

۱ - Potter

۲ - Cohen

۳ - Social values

۴ - Business strategy

۵ - Organizational culture

۶ - Tyler & Zimmerman

۷ - Hackman & Oldham

۸ - McClosky & Schaar

بالاخره در آخرین سطح نیز از آنجایی که بی‌هنجاری حاوی مفهوم بی‌نظمی و غیر قاعده‌مند بودن افراد در محیط کار است، می‌توان این مسئله را مطرح کرد که در یک محیط کاری آشوب‌زده، حتی در سطح ادراکی در نزد افراد، می‌توان از نگرش‌های بی‌هنجار^۱ و نامساعد ایجاد شده توسط فضای آنومیک در سازمان سخن به میان آورد. این نگرش‌های بی‌هنجار به طور طبیعی چندان افراد را برای انجام رفتارهای مدنی - سازمانی ترغیب نمی‌کند. حمایت‌های پژوهشی برای تبیین‌های فوق در پژوهش مانریکودی لارا و رودریگز (۲۰۰۷) به‌دست آمده است. این پژوهشگران نشان داده‌اند که نگرش نامساعد نسبت به همکاران و مدیران به عنوان یک شخص در افرادی که سطح بی‌هنجاری سازمانی را بالا ارزیابی و ادراک می‌کنند نسبت به افرادی با بی‌هنجاری سازمانی ادراک شده پایین با رفتار مدنی - سازمانی نسبت به همکاران و مدیران در بین کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشگاه دارای رابطه منفی بالاتری است. بنابراین مجموعه شواهد مرور شده در این پژوهش، فرضیه‌های زیر را برای این پژوهش مطرح می‌سازد.

- **فرضیه اول:** بی‌هنجاری سازمانی رابطه بین نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص، نگرش نسبت به موقعیت مدیران، نگرش نسبت به شغل خود، نگرش نسبت به دانشجویان و نگرش نسبت به خود را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان تعدیل می‌نماید.
- **فرضیه دوم:** بی‌هنجاری سازمانی رابطه بین نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص، نگرش نسبت به موقعیت مدیران، نگرش نسبت به شغل خود، نگرش نسبت به دانشجویان و نگرش نسبت به خود را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران تعدیل می‌نماید.
- **فرضیه سوم:** بی‌هنجاری سازمانی رابطه بین نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص، نگرش نسبت به موقعیت مدیران، نگرش نسبت به شغل خود، نگرش

نسبت به دانشجویان و نگرش نسبت به خود را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به دانشجویان تعدیل می‌نماید.

روش تحقیق

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی شهر اصفهان در ترم اول سال تحصیلی ۸۸-۸۷ تشکیل داده‌اند. از این جامعه آماری، تعداد ۳۸۷ نفر، با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده برای پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌های پژوهش انتخاب شدند. از ۳۸۷ نفر، ۱۴۳ نفر دارای تحصیلات فوق لیسانس و ۲۴۴ نفر دارای تحصیلات دکتری بودند. از لحاظ جنسیت، ۱۶۰ نفر از گروه نمونه زن و ۲۲۷ نفر از گروه نمونه مرد و از لحاظ وضعیت تأهل نیز ۶۴ نفر مجرد و ۳۲۳ نفر متأهل بوده‌اند. میانگین سنی اعضای گروه نمونه ۴۰/۵۱ (با انحراف معیار ۹/۱۹) و از لحاظ سابقه کاری نیز دارای میانگین سابقه ۱۳/۱۱ و انحراف معیار ۹/۳۴ بودند. شیوه نمونه‌گیری مورد استفاده به این ترتیب بود که از دانشگاه‌های مستقر در شهر اصفهان و حومه، با مراجعه حضوری به دانشکده‌های مربوطه، از هر دانشکده ۴ تا ۷ استاد در روزهای مختلف برای پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌های مختلف انتخاب شدند. حتی المقدور سعی گردیده تا زمان‌های مراجعه واقعی باشد که استادان زمان لازم را برای پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌های پژوهش داشته باشند. تعداد پرسش‌نامه‌های توزیع شده برای پاسخ‌گویی ۴۰۰ پرسش‌نامه بوده، ولی ۱۳ پرسش‌نامه در بررسی قبل از تحلیل غیرمعتبر تشخیص داده شد و کنار گذاشته شد. بر این اساس نرخ بازگشت پرسش‌نامه‌ها ۹۶/۷٪ بوده است.

کلیه ابزارهای پژوهش، ابزارهایی بوده‌اند که در تحقیقات مشابه خارجی مورد استفاده قرار گرفته‌اند. در این پرسش‌نامه‌ها از پژوهش مانریکودی لارا و رودریگز (۲۰۰۷) بهره گرفته و برای پژوهش ترجمه گردیده‌اند.

مقیاس نگرش استادان: این مقیاس خود از چند خرده مقیاس مستقل تشکیل شده است. مقیاس نگرش نسبت به همکاران^۱ دارای سه سؤال، مقیاس نگرش نسبت مدیران به عنوان شخص^۲ دارای سه سؤال، مقیاس نگرش نسبت به موقعیت مدیران^۳ دارای چهار سؤال، مقیاس نگرش نسبت به شغل خود^۴ دارای پنج سؤال، مقیاس نگرش نسبت به دانشجویان^۵ دارای سه سؤال و مقیاس نگرش نسبت به خود^۶ دارای چهار سؤال می باشد که در مجموع روی هم رفته سؤالات مربوط به نگرش اعضای هیئت علمی ۲۲ سؤال می باشد. مانر یکودی لارا و رودریگز (۲۰۰۷) این مقیاس ها را از فستینگر و کارل اسمیت^۷ (۱۹۵۹)، کاپلان و پوکرنی^۸ (۱۹۶۹)، روزنبرگ^۹ (۱۹۶۵)، وین و فریس^{۱۰} (۱۹۹۰) و وین و لیدن^{۱۱} (۱۹۹۵) اقتباس نموده اند. از ۲۲ سؤال مقیاس های شش گانه بالا، ۱۷ سؤال دارای محتوای نگرشی مثبت و پنج سؤال دارای محتوای نگرشی منفی هستند. مانریکودی لارا و رودریگز (۲۰۰۷) چون هدفشان سنجش نگرش های نامساعد بوده، ۱۷ سؤال دارای محتوای مثبت را به صورت معکوس و پنج سؤال دارای محتوای منفی را به صورت مستقیم نمره گذاری نموده اند. شیوه پاسخ گویی برای این مقیاس ها هفت درجه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است. چون در پژوهش حاضر هدف سنجش نگرش مثبت (و نه منفی و غیرمساعد) بود، نمره گذاری سؤالات مثبت به صورت ۱ تا ۷ (برای کاملاً مخالفم تا کاملاً

۱- Attitudes towards coworkers

۲- Attitudes towards the bosses as a person

۳- Attitudes towards the position of bosses

۴- Attitudes towards ones job

۵- Attitudes towards students

۶- Attitudes towards oneself

۷- Festinger & Carlsmith

۸- Kaplan & Pokorny

۹- Rosenberg

۱۰- Wayne & Ferris

۱۱- Wayne & Liden

موافقم) و نمره‌گذاری سؤالات منفی به صورت ۷ تا ۱ (برای کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) انجام گردید. یک نمونه از سؤالات مربوط به این مقیاس‌ها به این شرح است: «معتقدم همکارانم می‌توانند دوستان خوبی برایم باشند». روایی سازه مربوط به مقیاس‌های نگرش از طریق تحلیل عاملی مستند گشته است، در عین حال آلفای کرونباخ برای شش مقیاس نگرش نسبت به همکاران تا نگرش نسبت به خود به ترتیب ۰/۹۱، ۰/۹۵، ۰/۷۹، ۰/۷، ۰/۸۲ و ۰/۵۹ گزارش شده است (مانریکودی لارا و رودریگز، ۲۰۰۷). در پژوهش حاضر نیز با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس، پنج عامل با ارزش ویژه بالاتر از ۱ به دست آمد. این پنج عامل به طور دقیق با ساختار عاملی معرفی شده توسط مانریکودی لارا و رودریگز (۲۰۰۷) هم‌خوانی داشت ($KMO=0/861$ ، آزمون کرویت بارتلت با خی‌دو $P<0/001$ و $3720/105$) با این تفاوت که نگرش نسبت به همکاران با نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص بر روی یک عامل قرار گرفتند، ولی به دلیل اینکه این دو حوزه به لحاظ محتوایی از یکدیگر متمایز بودند، همان شش عامل اولیه در تحلیل‌های نهایی مورد استفاده قرار گرفتند. آلفای کرونباخ شش بُعد نگرشی یاد شده در پژوهش حاضر به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۸۱، ۰/۷۸، ۰/۸، ۰/۶۸ و ۰/۷۴ به دست آمد.

بی‌هنجاری سازمانی: برای سنجش بی‌هنجاری سازمانی از پرسش‌نامه هشت سؤالی معرفی شده توسط مانریکودی لارا و رودریگز (۲۰۰۷) که مبتنی بر نظرات اسرول (۱۹۵۶) می‌باشد استفاده به عمل آمد. این پرسش‌نامه از پرسش‌نامه‌های معتبر و شناخته شده برای سنجش احساس بی‌هنجاری است که در سال ۱۹۷۳ توسط مرکز تحقیقات افکار ملی^۱ در ایالات متحده برای سنجش روان‌شناختی بی‌هنجاری مورد استفاده قرار گرفته است (به نقل از مانریکودی لارا و رودریگز، ۲۰۰۷). این مقیاس نیز بر حسب پاسخ هفت درجه‌ای پاسخ داده می‌شود (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) و فقط یکی از سؤالات آن نیاز به معکوس‌سازی امتیاز دارد. یک نمونه سؤال این مقیاس به این شرح است: «دیگران اغلب از آشفته‌گی کاری و امور در این

سازمان شگفت زده می شوند». مانریکودی لارا و رودریگز (۲۰۰۷) در تحلیل عاملی اکتشافی یک عامل را با آلفای کرونباخ ۰/۸۶ برای این پرسش نامه به دست آوردند. تحلیل عاملی اکتشافی انجام شده در این پژوهش با استفاده از روش مؤلفه های اصلی و چرخ از نوع واریماکس طی دو مرحله یک عامل را با آلفای کرونباخ ۰/۷۲ به دست داد ($KMO=0/86$ ، آزمون کرویت بارتلت با $P < 0/001$ و $872/656$).

مقیاس رفتارهای مدنی - سازمانی: این مقیاس دارای سه خرده مقیاس رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان^۱ (با ۸ سؤال)، رفتار مدنی - سازمانی معطوف به همکاران^۲ (۸ سؤال) و رفتار مدنی - سازمانی معطوف به دانشجویان^۳ (با ۵ سؤال) می باشد که مانریکودی لارا و رودریگز (۲۰۰۷) آن ها را از لی و آلن^۴ (۲۰۰۲) گرفته اند (پنج سؤال مربوط به دانشجویان را دو محقق مذکور خود بر مقیاس برگرفته شده از لی و آلن افزوده اند). مقیاس پاسخ گویی این ابزار هفت درجه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است و تمام سؤالات آن دارای محتوای مثبت هستند. روایی سازه این پرسش نامه با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی مستند گشته و آلفای کرونباخ سه زیرمقیاس به ترتیب ۰/۹، ۰/۸۹ و ۰/۹ گزارش شده است (مانریکودی لارا و رودریگز، ۲۰۰۷). در این پژوهش نیز تحلیل عاملی به شیوه مؤلفه های اصلی و چرخش از نوع واریماکس انجام گرفت که پس از دو مرحله سه عامل به دست آمد ($KMO=0/89$ ، آزمون کرویت بارتلت با $P < 0/001$ و $2642/16$). آلفای کرونباخ رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان ۰/۷۷، رفتار مدنی - سازمانی معطوف به همکاران ۰/۸۸ و رفتار مدنی - سازمانی معطوف به دانشجویان ۰/۸۹ به دست آمد.

۱ - Organizational citizenship behavior to organization

۲ - Organizational citizenship behavior to coworkers

۳ - Organizational citizenship behavior to students

۴ - Lee & Allen

متغیرهای کنترل: براساس توصیه‌های مطرح در پیشینه پژوهش (به ویژه براساس مستندات ارایه شده توسط مانریکو دی لارا و رودریگز، ۲۰۰۷) دو متغیر جنسیت و سن به‌عنوان متغیرهای دارای ارتباط و به ویژه به عنوان متغیر همراه یا کمکی برای رفتارهای مدنی - سازمانی، بی‌هنجاری سازمانی و نگرش نسبت به ابعاد مختلف محیط کار و شغل در پژوهش به‌عنوان متغیر کنترل در نظر گرفته شدند (برای این منظور همچنین می‌توانید به زلارس، تپرودافی^۱، ۲۰۰۲ و آکوینو، گال پرین و بنت^۲، ۲۰۰۴ نیز مراجعه نمایید).

پرسش‌نامه‌های پژوهش که در مجموع دارای ۵۱ سؤال بوده، به صورت یک‌جا برای پاسخ‌گویی به شرکت‌کنندگان ارایه شده است. برای تحلیل داده‌های حاصل از پرسش‌نامه‌های پژوهش، از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی^۳ تعدیلی^۴ استفاده شد. عملیات آماری مربوطه با استفاده از نرم‌افزار SPSS صورت گرفته است. بررسی شاخص‌های مربوط به عامل تورم واریانس^۵، هم‌خطی چندگانه^۵ و وضعیت توزیع متغیرها از لحاظ نرمال بودن نیز در تحلیل‌ها نشان داد که مشکل جدی در این حوزه‌ها برای پژوهش حاضر وجود ندارد.

یافته‌های پژوهش

در جدول ۱ شاخص‌های توصیفی و همبستگی بین متغیرهای پژوهش ارایه شده است.

جدول ۱- شاخصهای توصیفی و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

۱ - Zellars, Tepper & Duffy

۲ - Aquino, Galperin & Bennett

۳ - Moderated hierarchical regression analysis

۴ - Variance inflation factor

۵ - Multicollinearity

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	سال هفتم										
				۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹		
۱	نگرش نسبت به همکاران	۵/۷۵	۲/۴۵	-										
۲	نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص	۶/۷۰	۳/۰۴۱	۰/۵۹۱**	-									
۳	نگرش نسبت به موقعیت مدیران	۱۲/۷۴	۴/۸۰	۰/۳۹۳**	۰/۵۲۰**	-								
۴	نگرش نسبت به شغل خود	۱۱/۴۶	۴/۴۷	۰/۴۴۴**	۰/۴۶۳**	۰/۳۴۷**	-							
۵	نگرش نسبت به دانشجویان	۶/۳۴	۲/۸۷	۰/۵۸۲**	۰/۴۳۰**	۰/۳۰۱**	۰/۴۱۴**	-						
۶	نگرش نسبت به خود	۱۱/۹۰	۴/۸۵	۰/۳۰۹**	۰/۲۵۵**	۰/۳۰۵**	۰/۴۵۲**	۰/۳۰۵**	-					
۷	بی‌هنجاری سازمانی	۳۱/۸۱	۷/۳۶	-۰/۱۶۹**	-۰/۲۱۷**	-۰/۳۸۷**	-۰/۳۲۳**	-۰/۱۲۶*	-۰/۳۶۳**	-				
۸	رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان	۱۹/۸۹	۶/۱۲	۰/۴۶۳**	۰/۴۳۵**	۰/۴۷۱**	۰/۴۸۶**	۰/۴۷۲**	۰/۲۷۳**	-۰/۲۴۲**	-			
۹	رفتار مدنی - سازمانی معطوف به همکاران	۱۹/۸۹	۶/۰۶	۰/۴۲۳**	۰/۳۸۱**	۰/۱۹۲**	۰/۳۵۹**	۰/۴۶۰**	۰/۱۹۶**	-۰/۱۹۵**	۰/۵۲۲**	-		
۱۰	رفتار مدنی - سازمانی نسبت به دانشجویان	۱۰	۴/۳۲	۰/۴۸۲**	۰/۳۶۹**	۰/۲۳۷**	۰/۳۳۶**	۰/۵۲۲**	۰/۳۰۹**	-۰/۱۴۰**	۰/۵۱۷**	۰/۶۹۵**	-	

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

چنانکه در جدول ۱ دیده می‌شود، بی‌هنجاری سازمانی به ترتیب با نگرش نسبت به همکاران، نسبت به مدیران به عنوان شخص، نسبت به موقعیت مدیران، نسبت به شغل خود، نسبت به دانشجویان و نسبت به خود دارای واریانس مشترک $0.2/8$ ، $0.4/7$ ، $0.14/9$ ، $0.10/4$ ، $0.1/6$ و $0.13/9$ بوده است. از بین نگرش‌های شش‌گانه فوق، رابطه بی‌هنجاری سازمانی با نگرش نسبت به موقعیت مدیران، نگرش نسبت به شغل خود و نگرش نسبت به خود در حد بالاتری بوده است. اما بی‌هنجاری سازمانی بیشترین واریانس مشترک معنادار را در حوزه رفتارهای مدنی - سازمانی با رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان ($0.5/8$)، سپس با رفتار مدنی - سازمانی معطوف به همکاران ($0.3/8$) و در آخر با رفتار مدنی - سازمانی معطوف به دانشجویان ($0.1/9$) دارد. ابعاد نگرشی استادان

جدول ۲- (ادامه)

شماره	متغیرهای پیش‌بین	رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان				رفتار مدنی - سازمانی معطوف به همکاران				رفتار مدنی - سازمانی معطوف به دانشجویان			
		ΔF	ΔR ²	t	β	ΔF	ΔR ²	t	β	ΔF	ΔR ²	t	β
۳	جنسیت	۱/۸۲	۰/۰۱	-۱/۸۲	-۰/۰۹۹								
	سن			-۱/۰۶	-۰/۰۵۸								
	نگرش نسبت به موقعیت سرپرست	۱۰۲/۲۸	۰/۲۱۸**	۱۰/۱۱**	۰/۴۶۹	۱۴/۱۱۷	۰/۰۲۸**	۳/۷۵**	۰/۱۹۴	۲۲/۰۱	۰/۰۵۷**	۴/۶۹**	۰/۲۴
	بی‌هنجاری سازمانی			-۱/۴۰	-۰/۰۷			-۲/۶۰۹**	-۰/۱۴۲			-۱/۱۰۴	-۰/۰۵۰۶
	نگرش نسبت به موقعیت سرپرست بی‌هنجاری سازمانی	۱/۸۰	۰/۰۰۸	۱/۲۵	۰/۰۵۸	۹/۵۰۸	۰/۰۴۸**	۳/۴۳۸**	۰/۱۷۴	۱/۸۷	۰/۰۱	۱/۶۲	۰/۰۸۳
	جنسیت	۱/۸۲	۰/۰۱	-۱/۸۲	-۰/۰۹۹								
۴	سن			-۱/۰۶۷	۰/۰۵۸								
	نگرش نسبت به شغل خود	۱۰۹/۳۴	۰/۲۳۳**	۱۰/۴۷**	۰/۴۸۰	۵/۶۱۸	۰/۱۳۴**	۷/۴۹**	۰/۳۳۷	۴۹/۷۲	۰/۱۰۲**	۷/۰۵۲**	۰/۳۴۷
	بی‌هنجاری سازمانی			-۱/۶۴	-۰/۰۸			-۱/۶۷	-۰/۰۸۶			-۰/۴۶۷	-۰/۰۲۴
	نگرش نسبت به شغل خود × بی‌هنجاری سازمانی	۴/۴۶	۰/۰۱۸*	۲/۵۰۶*	۰/۱۱۵	۷/۴۳۳	۰/۰۲۴**	۳/۴۸**	۰/۱۶۹	۳/۲۳	۰/۰۱۵*	۲/۵۰۶*	۰/۱۳۳
	جنسیت	۱/۸۲	۰/۰۱	-۱/۸۲	-۰/۰۹۹								
	۵	سن			-۱/۰۶۷	-۰/۰۵۸							
نگرش نسبت به همکاران		۱۱۴/۱۴۳	۰/۳۳۷**	۱۰/۶۸**	۰/۴۹۰	۱۰/۴۲۱	۰/۰۲۳۳**	۱۰/۲۰۹**	۰/۴۷۵	۱۵۷/۳۸	۰/۳۰۱**	۱۲/۵۴**	۰/۵۵۲
بی‌هنجاری سازمانی				-۳/۸۷**	-۰/۱۷۸			-۳/۰۲۵**	-۰/۱۴۳			-۱/۴۸	-۰/۰۶۷
نگرش نسبت به دانشجویان × بی‌هنجاری سازمانی		۸/۶۹**	۰/۰۳۵**	۲/۰۶*	۰/۰۹۴	۴/۹۷	۰/۰۲۱**	۱/۳۱	۰/۰۶۱	۱/۳۷	۰/۰۰۵	۰/۹۴۷	۰/۰۴۷
جنسیت		۱/۸۲	۰/۰۱	-۱/۸۲	-۰/۰۹۹								
۶		سن			-۱/۰۶۷	-۰/۰۵۸							
	نگرش نسبت به خود	۲۹/۱۶۹	۰/۰۷۴**	۰/۵۴۰**	۰/۳۷۲	۱۰/۸۶	۰/۰۲۹**	۳/۲۹**	۰/۱۷۱	۳۵/۰۱	۰/۰۸۸**	۵/۹۲**	۰/۲۹۷
	بی‌هنجاری سازمانی			-۲/۷۳**	-۰/۱۴۸			-۲/۸۲**	-۰/۱۵۷			-۰/۴۶۸	-۰/۰۳۶
	نگرش نسبت به خود × بی‌هنجاری سازمانی	۶/۳۷	۰/۰۳۱**	۲/۳۲*	۰/۱۲۱	۸/۰۶۸	۰/۰۴۲**	۲/۹۲**	۰/۱۵۶	۰/۷۶۵	۰/۰۰۴	۱/۱۵۶	۰/۰۶۱
	جنسیت	۱/۸۲	۰/۰۱	-۱/۸۲	-۰/۰۹۹								
	سن			-۱/۰۶۷	-۰/۰۵۸								

* P < ۰/۰۵

** P < ۰/۰۱

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، بی‌هنجاری سازمانی برای رابطه بین نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به شغل خود، نگرش نسبت به دانشجویان و نگرش نسبت به خود با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان نقش تعدیل‌کننده را ایفا می‌کند. اما برای رابطه بین نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص و نگرش نسبت به موقعیت مدیران با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان نقش تعدیل‌کننده را ایفا نمی‌کند. نتایج تحلیل رگرسیون تفکیکی برای افراد دارای بی‌هنجاری سازمانی ادراک شده پایین و بالا در جدول ۳ ارائه شده است. چنانکه در جدول ۳ ردیف اول می‌توان دید، نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به شغل خود، نگرش نسبت به دانشجویان و نگرش نسبت به خود با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان در افراد گروه بی‌هنجاری سازمانی ادراک شده پایین نسبت به گروه بی‌هنجاری سازمانی بالا معنادار هستند. رابطه بین نگرش نسبت به دانشجویان و رفتار مدنی - سازمانی معطوف به سازمان در گروه بی‌هنجاری سازمانی ادراک شده بالا نیز معنادار است، اما نسبت به همین رابطه در گروه بی‌هنجاری سازمانی ادراک شده پایین رابطه یاد شده بسیار پایین تر است.

همچنین نتایج ارائه شده در جدول ۲ نشان می‌دهد که بی‌هنجاری سازمانی رابطه بین نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص، نگرش نسبت به موقعیت سرپرست، نگرش نسبت به شغل خود و نگرش نسبت به خود را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران تعدیل می‌نماید. نتایج تحلیل رگرسیون تفکیکی ارائه شده در جدول ۳ نشان می‌دهد که رابطه نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص، نگرش نسبت به موقعیت سرپرست، نگرش نسبت به شغل خود و نگرش نسبت به خود با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران در گروه بی‌هنجاری سازمانی ادراک شده پایین نیرومندتر از همین رابطه در گروه بی‌هنجاری سازمانی ادراک شده بالا است.

آخرین بخش نتایج ارائه شده در جدول ۲ حاکی از آن است که بی‌هنجاری سازمانی فقط رابطه بین نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص و نگرش نسبت به شغل خود را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به دانشجویان تعدیل می‌نماید. تحلیل رگرسیون تفکیکی انجام شده (جدول ۳) حاکی از آن است که رفتار مدنی - سازمانی معطوف به دانشجویان در گروه بی‌هنجاری سازمانی ادراک شده پایین نسبت به گروه بی‌هنجاری سازمانی ادراک شده بالا، با نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص و نگرش نسبت به شغل خود دارای رابطه نیرومندتری ($P < 0/01$) است. بنابراین فرضیه‌های پژوهش پس از تحلیل داده‌ها بدین ترتیب مورد تأیید قرار می‌گیرند: فرضیه اول به این شکل مورد تأیید قرار گرفت که بی‌هنجاری سازمانی رابطه بین نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به شغل خود، نگرش نسبت به خود و نگرش نسبت به دانشجویان را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان تعدیل می‌نماید، ولی رابطه نگرش به مدیران به عنوان یک شخص و نگرش نسبت به موقعیت مدیران با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان را تعدیل نمی‌نماید. فرضیه دوم نیز به این ترتیب مورد تأیید قرار گرفت که بی‌هنجاری سازمانی رابطه بین نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص، نگرش نسبت به موقعیت سرپرست، نگرش نسبت به شغل خود و نگرش نسبت به خود را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران تعدیل می‌نماید، ولی رابطه نگرش نسبت به دانشجویان با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران را تعدیل نمی‌نماید. و بالاخره فرضیه سوم نیز به این ترتیب مورد تأیید قرار گرفت که بی‌هنجاری سازمانی رابطه بین نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص و نگرش نسبت به شغل خود را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به دانشجویان تعدیل می‌نماید، ولی رابطه نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به موقعیت مدیران، نگرش نسبت به دانشجویان و نگرش نسبت به خود را با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به دانشجویان تعدیل نمی‌نماید.

جدول ۳- نتایج تحلیل رگرسیون تفکیکی برای بی‌هنجاری سازمانی بالا و پایین

متغیرهای پیش‌بین	متغیر ملاک	بی‌هنجاری سازمانی بالا				بی‌هنجاری سازمانی پایین			
		β	t	ΔR^2	ΔF	β	t	ΔR^2	ΔF
نگرش نسبت به همکاران		۰/۰۳۳	۰/۲۶۰	۰/۰۰۱	۰/۰۶۸	۶/۹۳**	۰/۴۴۵**	۴۷/۰۵۱	
نگرش نسبت به شغل خود	رفتار ملنی - سازمانی معطوف	۰/۱۶	۱/۵۷	۰/۰۰۵	۰/۰۱۵	۴/۵۷**	۰/۲۶**	۲۰/۹۲	
نگرش نسبت به دانشجویان	به سازمان	۰/۲۵۱	۲/۱۱**	۰/۰۶۲*	۴/۴۸	۵/۸۹**	۰/۳۶**	۳۳/۵۸	
نگرش نسبت خود		-۰/۰۸۴	-۰/۶۸۸	۰/۰۰۷	۰/۴۷۴	۲/۶۲*	۰/۱۰۵*	۶/۹۱	
نگرش نسبت به همکاران		۰/۱۹۷	۱/۵۲	۰/۰۳۵	۲/۳۲	۷/۳۱۷**	۰/۴۵۷**	۵۳/۵۴	
نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص	رفتار ملنی - سازمانی معطوف	-۰/۰۳۴	-۰/۲۶	۰/۰۰۱	۰/۰۶۸	۷/۲۵**	۰/۴۵۴**	۵۲/۶۸	
نگرش نسبت به موقعیت سرپرست	به همکاران	-۰/۱۳۷	-۱/۰۸۲	۰/۰۱۸	۱/۱۷	۴/۶۱۸**	۰/۳۵۶**	۲۱/۳۲	
نگرش نسبت به شغل خود		۰/۲۵۴	۲/۰۲۵*	۰/۰۶*	۴/۱۰۲	۴/۹۸	۰/۲۲۸**	۱۸/۱۹	
نگرش نسبت خود		-۰/۰۴۶	-۰/۳۷۱	۰/۰۰۲	۰/۱۳۷	۲/۹۵*	۰/۰۵۹*	۳/۸۱	
نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص	رفتار ملنی - سازمانی معطوف	۰/۱۳۷	۱/۰۶۸	۰/۰۱۷	۱/۱۴	۸/۷۷**	۰/۵۵۳**	۷۶/۹۲	
نگرش نسبت به شغل خود	به دانشجویان	۰/۲۳۶	۱/۸۹	۰/۰۵۲	۳/۵۹	۴/۱۳**	۰/۲۲۱**	۱۷/۱۰	

* $P < 0/05$

** $P < 0/01$

نتیجه گیری

بی‌هنجاری سازمانی در سطح فردی حاکی از احساس وجود بی‌نظمی و آشوب در سازمان و در افراد شاغل در آن است. در واقع این بی‌نظمی و آشوب از آنجایی ناشی می‌شود که افراد شاغل در سازمان احساس می‌کنند که هیچ‌هنجار و قاعده‌نظم‌دهنده‌ای برای آن‌ها و دیگران در محیط کار وجود ندارد. چنین ادراکی اغلب به سردرگمی و در شرایط جدی‌تر باعث تضعیف نقش نگرش‌های مثبت افراد در هدایت رفتارهای کاری مثبت نسبت به سازمان، همکاران و مراجعان می‌شود. یافته‌های آرایه شده در جداول ۲ و ۳ تا حد قابل توجهی از این ایده که بی‌هنجاری سازمانی ادراک شده در اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها می‌تواند نقش نگرش‌های مثبت آن‌ها را بر رفتارهای مدنی معطوف به سازمان، همکاران و دانشجویان کم‌رنگ کند حمایت نمود. در واقع در یک محیط دارای نظم و قاعده، در تمامی سطوح رفتاری و عملکردی و در محیطی مبتنی بر پیوستگی و انسجام گروهی (که یکی دیگر از مشخصه‌های وجود هنجار و قاعده‌مندی در سازمان‌های کاری محسوب می‌شود) افراد راحت‌تر نسبت به انجام رفتارهایی که برای سازمان و اثربخشی و عملکرد مطلوب آن نقش حیاتی دارند تمایل نشان می‌دهند. وجود بی‌هنجاری در رفتار و عملکرد مدیران و احساس آن در جو سازمان، حاکی از آن خواهد بود که ارزش‌های انسانی و کاری چندان مهم نیستند. چنین پیامی هر چند نامحسوس است، ولی اثر خود را بر تمامی ارکان سازمان به جای خواهد گذاشت. از این منظر یک سازمان بی‌هنجار یک سازمان بیمار آشوب زده است که نمی‌توان از آن انتظار کارایی و عملکرد مطلوب را داشت.

یافته‌های این پژوهش (جدول ۳) حاکی از آن بود که در بین اعضای هیئت علمی دارای بی‌هنجاری ادراک شده پایین، نگرش نسبت به همکاران، نگرش نسبت به شغل خود، نگرش نسبت به دانشجویان و نگرش نسبت به خود با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان نسبت به اعضای هیئت علمی که ادراک آن‌ها از بی‌هنجاری سازمانی بالاست رابطه بسیار نیرومندتری دارد. این یافته به این معنی است که وقتی اعضای هیئت علمی دانشگاه، فضا و جو دانشگاه محل کار خود را دارای بی‌هنجاری ضعیف و پایین ارزیابی می‌کنند

تمایل شدیدتری به نگرش مثبت نسبت به همکاران، نسبت به شغل خود، نسبت به دانشجویان و نسبت به خود و انجام رفتارهای مدنی معطوف به سازمان نشان می‌دهند. به معنای دیگر هر چه نگرش استادان دارای بی‌هنجاری ادراک شده پایین نسبت به همکاران، شغل خود، دانشجویان و خود مثبت‌تر باشد، تمایل آن‌ها برای انجام رفتارهای غیر الزامی اما مؤثر و سودمند برای دانشگاه بیشتر می‌شود. این یافته به طور جدی با پیشینه نظری و پژوهشی مطرح در باب رفتارهای مدنی و بی‌هنجاری سازمانی نظیر پوتر (۱۹۸۹)، مرنارد (۱۹۹۵)، کوهن (۱۹۹۵) و مانریکودی لارا و رودریگز (۲۰۰۷) هم‌سویی نشان می‌دهد. اما در حوزه رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران نیز در اعضای هیئت علمی دارای بی‌هنجاری ادراک شده پایین، نگرش مثبت نسبت به همکاران، نگرش مثبت نسبت به مدیران به عنوان شخص، نگرش مثبت نسبت به موقعیت مدیران، نگرش مثبت نسبت به شغل خود و نگرش مثبت نسبت به خود، نسبت به گروه بی‌هنجاری سازمانی بالا، با این نوع رفتار مدنی - سازمانی رابطه نیرومندتری داشت. به عبارت دیگر بی‌هنجاری سازمانی پایین گستره وسیعی از نگرش‌های اعضای هیئت علمی، از نگرش نسبت به همکاران گرفته تا نگرش نسبت به مدیران و شغل خود را با رفتارهای همکارانه فرانقشی به صورت قابل توجهی مرتبط می‌سازد. اما در حوزه رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به دانشجویان، نگرش نسبت به مدیران به عنوان شخص و نگرش نسبت به شغل خود در گروه نمونه اعضای هیئت علمی دارای بی‌هنجاری ادراک شده پایین با این رفتارهای مدنی - سازمانی مرتبط بودند و در دیگر موارد رابطه معنادار به دست نیامد. مجموع یافته‌های مورد اشاره دارای این تلویح است که بی‌هنجاری سازمانی یک تعدیل‌کننده بالقوه و نیرومند برای نقش نگرش‌های مثبت در رفتارهای مدنی - سازمانی است.

بنابراین یکی از نتیجه‌گیری‌های این پژوهش آن است که هر چه نگرش اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها نسبت به همکاران، مدیران، خود و شغل خود مثبت‌تر باشد، سطح رفتارهای مدنی آن‌ها در ارتباط با دانشگاه‌های محل کارشان، همکاران و دانشجویانشان بالاتر می‌رود. در عین حال بی‌هنجاری سازمانی نقش قابل توجهی را در این روابط بازی

می‌کند. به این شکل که با کاهش سطح بی‌هنجاری سازمانی، روابط فوق به اندازه چشم‌گیر و قابل توجهی بالا می‌رود. اما توجه دقیق‌تر به نقش بی‌هنجاری سازمانی (که در جدول ۳ به نمایش گذاشته شده است) حاکی از آن است که رابطه نگرش - رفتارهای مدنی سازمانی به طور قابل توجهی در اعضای هیئت علمی دارای بی‌هنجاری سازمانی پایین نسبت به اعضای هیئت علمی دارای بی‌هنجاری سازمانی بالا در یک بافت مبتنی بر همکاری بالاتر است. چرا که به جز رابطه بین نگرش نسبت به دانشجویان با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران که از طریق بی‌هنجاری سازمانی تعدیل نمی‌شود، بقیه روابط بین نگرش‌ها با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به همکاران از طریق بی‌هنجاری سازمانی تعدیل می‌گردید.

از نگاه و منظری مقابل نیز یافته‌های پژوهش قابل بحث و نتیجه‌گیری است. اگر به نتایج ارائه شده در جدول ۳ توجه شود، در گروه بی‌هنجاری سازمانی بالا، به جز دو مورد رابطه بین نگرش نسبت به دانشجویان و نگرش نسبت به شغل خود با رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان و همکاران که معنادار هستند، در بقیه موارد رابطه معناداری در این گروه وجود نداشته است. دو رابطه مذکور نسبت به همین روابط در گروه بی‌هنجاری سازمانی پایین بسیار پایین‌تر است. به هر حال عدم روابط معنادار بین ابعاد نگرشی مختلف در گروه بی‌هنجاری سازمانی بالا حکایت از آن دارد که در این گروه از اعضای هیئت علمی، نگرش‌های مثبت نقش قابل توجهی در رفتارهای مدنی - سازمانی ایفاء نمی‌کند. این امر تا اندازه‌ای از جهت پیشینه نظری و پژوهشی قابل تبیین است. برای نمونه تایلر و زیمرر (۱۹۹۲) نشان داده‌اند که وقتی بی‌هنجاری سازمانی بالا می‌رود، میزان تعهد کارکنان به سازمان بر مبنای تمایل زیاد آن‌ها به ترک خدمت کاهش می‌یابد. این کاهش تعهد و افزایش تمایل به ترک خدمت در واقع افراد را وادار به گریز می‌نماید. گریز در صورت مهیا بودن شرایط ترک خدمت، منجر به تغییر سازمان می‌شود، ولی در صورتی که در یک تحلیل هزینه

- منفعت فرد ناچار به باقی ماندن در سازمان بی‌هنجار باشد، ممکن است به طور طبیعی به گریزهای رفتاری، شناختی و عاطفی متوسل شود. این شکل از گریز که اغلب پنهان و ناپیداست، با احتمال زیاد اثرات تضعیف‌کننده‌ای را بر تمایلات اعضای هیئت علمی دانشگاه برای انجام رفتارهای یاری‌رسانی، همکارانه و فرائقشی به جای خواهد گذاشت. از طرف دیگر بی‌هنجاری سازمانی آن‌گونه که مانریکودی لارا و رودریگز (۲۰۰۷) اظهار داشته‌اند، به دلیل تضعیف ارزش‌ها در محیط کار نارضایتی به بار می‌آورد و این نارضایتی نیز می‌تواند اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها را نسبت به رفتارهای مدنی - سازمانی بی‌تفاوت نماید. از طرف دیگر یک فضای آنومیک سازمانی، به سادگی نگرش‌های آنومیک که چندان ارتباطی با رفتارهای مدنی - سازمانی ندارند پدید می‌آورد. بنابراین از منظر عدم رابطه بین نگرشها با رفتارهای مدنی - سازمانی در گروه بی‌هنجاری سازمانی بالا نیز یافته‌های این پژوهش تا اندازه قابل توجهی قابل تبیین است.

به هر حال بر پایه یافته‌های این پژوهش پیشنهادات چندی قابل طرح است. گروه نمونه پژوهش (استادان دانشگاه) از زمره کسانی محسوب می‌شوند که به واسطه تحصیلات و تجارب تحصیلی و از طرف دیگر به واسطه شغل خود برای آموزش و تربیت دانشجویانی که پس از فارغ‌التحصیل شدن هر یک با احتمال زیاد نقشی کم و بیش حساس و سازنده را در جای جای جامعه ایفاء خواهند کرد رسالت و مسئولیتی انکارناپذیر دارند. در واقع بدون اغراق می‌توان گفت که اثربخشی استادان دانشگاه مانند همتایان معلمشان در نظام آموزش و پرورش چیزی فراتر از اثربخشی مقطعی است. چرا که این گروه در صورت تمایل به انجام رفتارهای مدنی که در هیچ جای دنیا جزو شرح وظایف شغلی رسمی آن‌ها نیامده، می‌توانند در یک تعامل همکارانه با همکاران و دانشجویان تأثیرات کارکردی بلندمدتی را در جامعه در جهانی شتابان به سوی تحول و تغییر از خود به جای گذارند. راهکاری که به‌طور جدی می‌تواند بر پایه یافته‌های این پژوهش مدنظر قرار گیرد، همان راهکار ایجاد نظم و انسجام

اجتماعی در محیط‌های دانشگاهی است. این ایجاد نظم از طریق اجرای برنامه‌های تدوین شده در تمامی حوزه‌های آموزشی و پژوهشی بر مبنای برنامه زمان‌بندی شده همراه با حمایت‌های روانی و اجتماعی برای استادان دانشگاه و دانشجویان بخوبی قابل تحقق و اجرا است. این تقویت می‌تواند به ویژه با تعهد و پای‌بندی مدیران نظام‌های دانشگاهی به استفاده از راهبردهای معطوف به تقویت نظم و انسجام اجتماعی و گروهی که نقطه مقابل بی‌هنجاری و بی‌نظمی است، جامه عمل پوشیده شود. از طرف دیگر در گروه‌هایی از مدرسان دانشگاهی که دارای احساس بی‌هنجاری سازمانی بالا در محیط کار هستند (که اغلب این گروه ممکن است دارای نارضایتی از ابعاد مختلف شغل نظیر همکاران، سرپرستان، حقوق و مزایا، ترفیع و ارتقاء و شغل نیز باشند) لازم است نظام‌های حمایتی روانی و اجتماعی، نظیر مساعدت و یاری‌رسانی در مواقع و مواردی که لازم است از طرف همکاران و مدیران فراهم شود تا از این طریق سطح بی‌هنجاری سازمانی ادراک شده آن‌ها تضعیف شود. تحقیقات آتی در حوزه بی‌هنجاری سازمانی و نقش تعدیل‌کننده آن در رابطه بین نگرش‌های کارکنان در محیط‌های کاری می‌تواند بر رابطه نگرش‌های شغلی و حرفه‌ای نظیر رضایت، تعهد و حمایت سازمانی ادراک شده با اشکال دیگری از رفتارها نظیر رفتارهای انحرافی و ضد تولید و ضد خدمات تمرکز یابد. همچنین پژوهش‌های آینده به‌طور ضروری باید بر شناسایی عوامل مؤثر بر نگرش‌های مثبت و منفی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها که نقشی انکارناپذیر در گرایش رفتار و عملکردی این گروه فرهیخته در جامعه و دانشگاه‌ها دارد متمرکز شوند.

در پایان نیز لازم است که در تفسیر و تعمیم نتایج موارد زیر به عنوان محدودیت برای پژوهش حاضر در نظر گرفته شود. در درجه اول این پژوهش بر روی اعضای هیئت علمی دانشگاه صورت گرفته و لذا در تعمیم آن به کارکنان دانشگاه‌ها که در بخش‌های غیر هیئت علمی مشغول به کار هستند باید احتیاط شود. در درجه بعدی روابط مورد بررسی در این

پژوهش بر مبنای همبستگی و رگرسیون بوده و لذا تفسیر آن به صورت علت و معلولی صحیح نمی‌باشد. همچنین محدود بودن سنجش رفتار مدنی - سازمانی به خود گزارش‌دهی (در مقابل سرپرست گزارش‌دهی یا همکار گزارش‌دهی)، سنجش بی‌هنجاری سازمانی بصورت ادراک شده توسط اعضای هیئت علمی شرکت داده شده در پژوهش و نه بر مبنای شاخص‌های عینی نظیر فاصله بین اهداف برنامه‌ریزی شده با اهداف تحقق یافته نیز در تعبیر و تفسیر نتایج حاصل از پژوهش باید مدنظر قرار گیرند. در پایان نیز از تمامی همکاران و اعضای هیئت علمی که بعنوان گروه نمونه در این پژوهش شرکت داشته‌اند تشکر و قدردانی می‌شود.



فهرست منابع

- گل‌پرور، محسن و اشجع، آرزو (۱۳۸۶): رابطه باورهای سازمان عادلانه با پیوستگی گروهی، احترام گروهی، مشارکت در تصمیم‌گیری، تعارض نقش، ارتباطات سازمانی و رضایت شغلی، *مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع) - مدیریت* ۶، مرداد و شهریور ۱۳۸۶ (تاریخ انتشار اردیبهشت ۱۳۸۷)، ۲۷-۵۸.
- گل‌پرور، محسن و رفیع‌زاده، پروین‌دخت (۱۳۸۸): الگوی ارتقاء رفتار اخلاقی و رفتارهای تبعی - سازمانی در بین معلمان، *مقاله در مرحله چاپ در فصلنامه تعلیم و تربیت*.
- Allen, B.H., & Lafollette, W.R. (۱۹۷۷): Perceived organizational structure and alienation among management trainees. *Academy of Management Journal*, ۲۰, ۳۳۴-۳۴۱.
- Allport, F.H. (۱۹۲۴): *Social Psychology*. Houghton Mifflin, Boston, MA.
- Aquino, K. Galperin, B.L., & Bennett, R. (۲۰۰۴): Social status and aggressiveness as moderators of the relationship between interactional justice and workplace deviance *Journal of Applied Psychology*, ۳۴, ۱۰۰۱-۱۰۲۹.
- Bell, S.J., & Menguc, B. (۲۰۰۲): The employee- organization relationship, organizational citizenship behavior, and superior service quality. *Journal of Retailing*, ۷۸, ۱۳۱-۱۴۶.
- Bommer, W.H., Grover, S.L., & Miles, E.W. (۲۰۰۳): Does one good turn deserve another? Coworker influences on employee citizenship. *Journal of Organizational Behavior*, ۲۴, ۱۸۱-۱۹۶.
- Cohen, D. (۱۹۹۵): Ethics and crime in business firms: organizational culture and the impact of anomie. In Adler, F., & Laufer, W. (Eds), *The legacy of anomie theory*. Transaction Publishers, New Brunswick, NJ, PP. ۱۸۳-۲۰۶.

- Dunlop, P.D., & Lee, K. (۲۰۰۴): Workplace deviance, organizational citizenship behavior and business unit performance: the bad apples do spoil the whole barrel. *Journal of Organizational Behavior*, ۲۵, ۶۷-۸۰.
- Durkheim, E. (۱۹۸۴): *The division of labor in society*. Halls, W.D. (Trans), Free Press, New York, NY (originally published in ۱۸۹۳).
- Eagly, A., & Chaiken, S. (۱۹۹۳): *Psychology of attitudes*. Harcourt Brace Jovanovich, New York, NY.
- Festinger, L., & Carlsmith, J.M. (۱۹۵۹): Cognitive consequences of forced compliance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, ۵۸, ۲۰۳-۲۱۰.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (۱۹۷۶): Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, ۱۵, ۲۵۰-۲۷۹.
- Hodson, R. (۱۹۹۹): Organizational anomie and worker consent. *Work and Occupations*, ۲۶, ۲۹۲-۳۲۳.
- Kaplan, H.B., & Pokorny, A.D. (۱۹۶۹): Self derogation and psychosocial adjustment. *Journal of Nervous and Mental Disease*, ۱۴۹, ۴۲۱-۴۳۴.
- Kim, J., Moon, J., Han, D., & Tikoo, S. (۲۰۰۴): Perceptions of justice and employee willingness to engage in customer - oriented behavior. *Journal of Services Marketing*, ۱۸, ۲۶۷-۲۷۵.
- Konovsky, M.A., & Pugh, S.D. (۱۹۹۴): Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, ۳۷, ۶۵۶-۶۶۹.
- Lee, K., Allen, N. (۲۰۰۲): Organizational behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, ۸۷, ۱۳۱-۱۴۲.
- Manrique de Lara, P.Z., & Rodriguez, T.F.E. (۲۰۰۷): Organizational anomie as moderator of the relationship between an unfavorable attitudinal environment and citizenship behavior (OCB). *Personnel Review*, ۳۶(۶), ۸۴۳-۸۶۶.

- McClosky, H., & Schaar, J.H. (۱۹۶۵): Psychological dimensions of anomy. *American Sociological Review*, ۳۲, ۱۴-۲۰.
- McNeely, B.L. Meglino, B.M. (۱۹۹۴): The role of dispositional and situational antecedents in prosocially organizational behavior: an examination of the intended beneficiaries of prosocially behavior. *Journal of Applied Psychology*, ۷۹, ۸۳۶-۸۴۴.
- Mernard, S. (۱۹۹۵): A developmental test of Mertonion anomie theory. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, ۳۲, ۱۳۶-۱۷۴.
- Moorman, R.H., & Harland, L.K. (۲۰۰۲): Temporary workers as good citizens: factors influencing their organizational citizenship behavior performance. *Journal of Business and Psychology*, ۱۷, ۱۷۱-۱۸۷.
- Morgan, G. (۱۹۸۶): *Images of organization*. Sage, Newburg Park, CA.
- Niehoff, B.P., & Moorman, R.H. (۱۹۹۳): Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, ۳۶, ۵۲۷-۵۵۶.
- Organ, D.W. (۱۹۸۸): *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Book, Lexington, MA.
- Potter, R.H. (۱۹۸۹): Ethics, discipline, and human nature: A new look at management and deviance. *Industrial Management*, ۳۱, ۱۴-۲۱.
- Rego, A. (۲۰۰۳): Citizenship behavior of university teachers. *Active Learning in Higher Education*, ۴, ۸-۲۳.
- Rosenberg, M. (۱۹۶۵): *Society and the adolescent self – image*. Princeton University Press, Princeton, NJ.
- Srole, L. (۱۹۵۶): Social integration and certain corollaries: an exploratory study. *American Social Review*, ۲۱, ۷۰۹-۷۱۶.
- Taylor, G.S., & Zimmerer, T.W. (۱۹۹۲): Voluntary turnover among middle – level managers: and analysis of perceived causes. *Journal of Managerial Issues*, ۴, ۴۲۴-۴۳۷.

Vardi, Y. (۲۰۰۱): The effects of organizational and ethical climates on misconduct at work. *Journal of Business Ethics*, ۲۹, ۳۲۵-۳۳۷.

Wayne, S.J., & Ferris, G.R. (۱۹۹۰): Influence tactics, affects, and exchange quality in supervisor – subordinate interactions: a laboratory experiment and field study. *Journal of Applied Psychology*, ۷۵, ۴۸۷-۴۹۹.

Wayne, S.J., & Liden, R.C. (۱۹۹۵): A longitudinal study of the effects of impression management on performance ratings. *Academy of Management Journal*, ۳۸, ۲۳۲-۲۶۰.

Zellars, K.L., Tepper, B.J., & Duffy, M.K. (۲۰۰۲): Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, ۸۷, ۱۰۶۸-۱۰۷۶.

