

# بررسی تاثیر بیگانگی از کار کارکنان بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی (مورد مطالعه : کارکنان سازمان های دولتی شهر ایلام)

ولی محمد درینی<sup>۱</sup> محمد تابان<sup>۲</sup>، وحید شرفی<sup>۳</sup>، صید مهدی ویسه<sup>۴</sup>

## چکیده

یکی از معضلات سازمانهای امروزی وجود رفتارهایی همچون کم کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی، ارباب، وکینه توزی است که در قالب رفتارهای ضد شهروندی تیمی یاد می شوند. این رفتارها هم بر عملکرد سازمانها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می گذارند هدف اصلی این پژوهش شناخت تاثیر بیگانگی از کار بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی می باشد که می تواند راهنمای عمل مدیران منابع انسانی برای واگذاری مناصب به افرادی باشد که بیشترین تأثیر را بر کارکنان داشته باشند. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات تحقیق، توصیفی-پیمایشی می باشد و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش متشکل از کارکنان سازمان های دولتی شهر ایلام می باشد که با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران تعداد ۳۸۴ نفر از آنها با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای برای نمونه انتخاب شدند. برای سنجش روایی پرسشنامه از روش اعتبار محتوایی استفاده شده است که پرسشنامه تحقیق بطور کلی مورد تأیید ده نفر از متخصصان قرار گرفت. به منظور سنجش پایایی تحقیق نیز با استفاده از نرم افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که معادل ۰,۹۱ می باشد. نتایج پژوهش نشان می دهد که بیگانگی از کار بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان های دولتی شهر ایلام تاثیر مستقیم، مثبت و معناداری دارد. همچنین هنگامی که تاثیر بیگانگی از کار بر ابعاد رفتارهای ضد شهروندی تیمی بصورت تک تک و بدون تعامل و ارتباط با یکدیگر، بررسی گردید مشخص شد که بیگانگی از کار بر هر چهار بعد یعنی شکایت کردن، لجبازی، وقت کشی و عقب نشینی تاثیر معناداری دارد.

## کلید واژه ها:

رفتارهای ضد شهروندی تیمی، لجبازی، عقب نشینی، وقت کشی، بیگانگی از کار.

۱. عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور.

۲. استادیار گروه مدیریت دانشگاه ایلام. (نویسنده و مسئول E-mail: taab1351@ut.ac.ir)

۳. دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه سمنان.

۴. استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه ایلام.

## مقدمه

از جمله مسائل مهم در سازمان های امروزی، کم کاری، تعارض، بیزاری از کار و سرانجام ترک خدمت کارکنان می باشد. ضرورت دارد که مدیران همواره در پی یافتن علت این پدیده ها و این که چه عامل هایی موجب دلسردی و بیگانگی کارکنان نسبت به کار و سازمان می شوند، باشند. کاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۴)، معتقد است که گسترش ساختارهای سازمانی و فعالیت انسان ها در درون آن، بیانگر این حقیقت است که بحران های اجتماعی بیشتر ریشه در سازمان ها دارند. یکی از این بحران ها که توسط اندیشمندان مورد مطالعه قرار گرفته است بیگانگی از کار در سازمان است (مصطفوی راد و همکاران، ۱۳۸۹: ۴۸). بیگانگی از کار نوعی حس شناختی است که به جدایی فرد از کار و محیط کاری اشاره دارد و این به معنای نبودن عجبین شدن با شغل و هویت سازمانی است. احساس بی قدرتی، انزوا و از دست دادن هویت در نتیجه بیگانگی حاصل می شود، که منجر به کاهش تعهد سازمانی، کاهش عملکرد فرد در سازمان و در نتیجه بروز رفتارهای ضد شهروندی از سوی کارکنان می شود (حاج کاظمی، ۱۳۹۱: ۳۷).

یکی از معضلات سازمانهای امروزی وجود رفتارهایی همچون کم کاری، لجبازی، شکایت کردن و وقت کشی است. این رفتارها هم بر عملکرد سازمانها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می گذارند (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۶: ۶). بروز چنین رفتارهایی به عنوان رفتارهای ضد شهروندی گروهی، بر خلاف رفتارهای شهروندی سازمانی که موجب ارتقاء عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، رضایت و وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و نظایر آن می شوند و می تواند منجر به افزایش نارضایتی و ترک خدمت کارکنان و مانع کارکرد سازمان شود. و به کاهش درآمد و یا خدشه دار شدن اعتبار آن منجر شود و تبعاتی را نیز برای جامعه در پی داشته باشد (زارعی متین، ۱۳۹۱). از طرف دیگر اشاعه رفتارهای ضد شهروندی در بین کارکنان سازمانهایی که باید مورد وثوق و اعتماد مردم

باشند، اعتماد عمومی را خدشه دار و در کارکردهای عمومی این سازمانها اختلال ایجاد می کند. لذا ضروریست، رفتارهای ضد شهروندی ریشه یابی شوند تا با کنترل عوامل موجد آنها و تقویت عوامل بروز رفتارهای شهروندی، کارایی و اثربخشی سازمان افزایش یابد (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۶: ۷).

یکی از عواملی که نقش راهبردی در رسیدن سازمانها به اهداف از پیش تعیین شده آنها دارد منابع انسانی کارآمد، متخصص و با انگیزه در مشاغل و جایگاههای مختلف می باشد (طاهری، ۱۳۹۴). از طرفی به نظر می رسد که خروج نیروها از سازمانی به دلایل مختلفی مانند نارضایتی شغلی، بیگانگی از کار، بی تفاوتی سازمانی، تعارض و مشاهده رفتارهای ضد شهروندی و ... امری اجتنابناپذیر است (طلایی، ۱۳۹۳: ۲۹). بوجود آمدن خلا و ترک خدمت نیروها در مشاغل سازمان، به ویژه در مشاغل کلیدی مانند مشاغل مدیریتی و حساس می تواند در روند حرکت یک سازمان اخلاقی جدی ایجاد نماید (حاج کاظمی، ۱۳۹۱: ۴۴). سازمان های دولتی شهر ایلام نیز از این قاعده مستثنی نبوده است. با توجه به تحقیقاتی که در سال های اخیر در این سازمان ها انجام شده است از جمله تحقیق طلایی (۱۳۹۳) که به این نتیجه دست یافته است بیگانگی از کار کارکنان در سازمان های دولتی شهر ایلام یک امر نگران کننده می باشد و نشان داده است که ۲۸ درصد کارکنان فعلی سازمان های دولتی شهر ایلام دچار بیگانگی از کار می باشند و مایل هستند که سازمان خود را ترک کنند. همچنین در تحقیقی که توسط طاهری (۱۳۹۴) با عنوان واکاوی علل بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان های دولتی شهر ایلام انجام شده است. نشان داده است که رفتار ضد شهروندی تیمی در اکثر سازمان های دولتی شهر ایلام بالاتر از حد متوسط می باشد و از یکی علل بروز این رفتارها در سطح سازمان های دولتی، علل فردی (کارکنان) می باشند که دارای شاخص هایی همچون بیگانگی با کار، نداشتن تخصص کافی، انزواطلبی و ... است. با توجه به مطالب ذکر شده، در این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این سوال اساسی هستیم که آیا بیگانگی از کار کارکنان تأثیر معناداری بر رفتار ضد شهروندی سازمانی دارد؟

## ادبیات پژوهش

## از خود بیگانگی

از خود بیگانگی<sup>۱</sup> واژه‌ای است که در لغت به معنای از دست دادن، یا قطع ارتباط با چیزی است. از خود بیگانگی مفهومی است که بر آثار شمار زیادی از متفکران و اندیشمندان علم مدیریت و سازمان تأثیر گذاشته است. در این میان سه تن از صاحب نظران این حیطه که مفهوم فوق را به صورت جدیتری مورد بحث و بررسی قرار دادند، می توان از کارل مارکس، ماکس وبر و مانهایم یاد نمود که هر کدام از آنها از اندیشه های وزینی در مورد از خود بیگانگی شغلی کارکنان برخوردار بوده و به طور مفصل در مورد عوارض فردی، سازمانی و اجتماعی آن بحث نمودند. هم مارکس و هم مانهایم اظهار می دارند که از خود بیگانگی شغلی عبارت است از یک حالت یا احساسی که بر اساس آن، کار و شغل فرد یک عامل بیرونی برای وی محسوب شده و او در کار خود احساس استقلال درونی نمی کند. در هر حال به خاطر مشکل بودن تعریف دقیق این حالت از خود بیگانگی، از آن زمان به بعد تفاسیر متعدد و متفاوتی از این مفهوم انجام شده است (ساروس و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). برخی از تئوریسینهای حیطه ی علم رفتار سازمانی بر این باورند که بسیاری از افراد از کار در مشاغلی احساس رضایت می کنند که به آنها فرصت خدمت به دیگران را بدهد، اگر این افراد احساس کنند که تلاش و فعالیت آنان هیچ نوع خدمتی به همکاران، افراد دیگر و جامعه به حساب نمی آید، احساس سرخوردگی و بی ارزشی می کنند (ویلیم و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷: ۱۰۱۴).

## بیگانگی از کار

بیگانگی از کار حالتی از جدا شدن روانشناختی از کار می باشد بطوریکه اینگونه ادراک می شود که کار فاقد پتانسیل برای ارضاء نیازها و انتظارات مهم فرد است (ولدبیگی و قبادی، ۲۰۱۱). بیگانگی از کار بیانگر، نگرش کلی و بی اشتیاق به دنیای کار است که بیانگر وجود سطح پایینی از

مشارکت در نقش کاری است (سالو و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰: ۳۰). بیگانگی یا بی اعتنایی در محیط کاری به این اشاره دارد که کارکنان، ممکن است قادر به برآورده سازی نیازهای اجتماعی خود نباشند و نوعی شکاف بین ادراک از موقعیت کاری عینی شان و باورها و علایق مشخصی مثل ارزشها، ایده آل ها و مطلوبیت هایشان، به وجود می آید (سوارز و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). بیگانگی از کار مرحله ای است که در آن افراد حس روان شناختی خاصی را نسبت به کاری در خود شناسایی و کشف کرده و منعکس کننده ی موقعیتی است که در آن افراد، اهمیت اندکی برای کار قائلند (ادیبی سده و موذنی، ۱۳۸۲: ۳۹)، با انرژی کمی به کار وارد می شوند و صرفاً و در اصل برای مزایای خارجی کار، به آن ادامه می دهند (صدادقتی فرد و عبدالله زاده، ۱۳۸۸). یکی از نشانگرهای بیگانگی فقدان تعهد به اهداف سازمانی است (مصطفی راد و همکاران، ۱۳۸۹)، کارکنانی که دچار بیگانگی شغلی شده اند، به شغل خود مثل یک ابزار، نگاه می کنند (حسین زاده و همکاران، ۱۳۸۸)، از استقلال و قبول مسئولیت اجتناب کرده، موقعیت بالاتر را نپذیرفته و در فعالیت هایی غیر از کار، انرژی و زمان صرف می کنند (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۹)، آنها به مشارکت فردی در فرآیندهای کاری توجه نکرده و شخصا خود را در کار درگیر نمی کنند و هدف آنها، کسب پول است (سالو و همکاران، ۲۰۱۰: ۳۱). بیگانگی از کار انگیزه کارکنان را کاهش داده، از لحاظ روانشناختی آنها را از کار جدا ساخته و طوری عمل می کند که میزان مشارکت در کار را کاهش می دهد (ولدبیگی و قبادی، ۲۰۱۱).

## رفتار شهروندی کارکنان

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و اورگان در اوایل دهه ی ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه ی رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان بروز می دادند، اما اغلب نادیده

4. Sulu et al  
5. Suarez et al

1. Alienation  
2. Sarros et al  
3. Willem et al

رفتارهای ضد شهروندی<sup>۴</sup>، بر خلاف رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۵</sup> که موجب ارتقاء عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، رضایت و وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و نظایر آن می‌شوند (بولینو و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷، بیگلیاردی و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵)، می‌تواند مانع کارکرد سازمان شود (جلینیک و آهیم<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶) و به کاهش درآمد و یا خدشه‌دار شدن اعتبار آن منجر شود و تبعاتی را نیز برای جامعه در پی داشته باشد. در بخش خصوصی، اخراج کارکنان و از دست دادن مشتریان و ورشکستگی بنگاه‌های کمبینه از جمله پیامدهای منفی اینگونه رفتارها تلقی می‌شود. اما بروز رفتارهای ضد شهروندی در سازمانها و نهادهای عمومی، با توجه به گستردگی و اهمیت آنها، ممکن است آنها را با بحران‌های جدیدتری مواجه سازد (پیرسی و جیاکالون<sup>۹</sup>، ۲۰۰۳). این رفتارها مواردی چون شکایت کردن، لجبازی، وقت کشی و عقب نشینی (از زیر کار شانه خالی کردن) را شامل می‌شود (زارعی متین، ۱۳۹۱). که به مثابه ابعاد رفتارهای ضد شهروندی در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

### پیشینه تجربی پژوهش

در مورد متغیرهای پژوهش حاضر در داخل و خارج از کشور تحقیقاتی انجام شده است که در زیر خلاصه ای از این تحقیقات ذکر شده‌اند.

واعظی و رحمانی (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان "تاثیر فضای اخلاقی سازمان بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی" به این نتیجه دست یافته‌اند که، فضای اخلاقی قوانین سازمانی، قوانین حرفه‌ای و توجه، تاثیر منفی بر رفتارهای ضد شهروندی داشته و سبب کاهش بروز این رفتارها در سازمان می‌شود؛ و فضای اخلاقی ابزاری، تاثیر مثبت بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی داشته و سبب افزایش بروز این رفتارها در سازمان می‌شود.

انگاشته می‌شد (رضائیان و همکاران، ۱۳۹۲). این رفتارها با وجود این که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی، به طور ناقص اندازه‌گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی موثر بودند (بولینو و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). در تحقیقی این اعمال و رفتارها که در محل اتفاق می‌افتند، این گونه تعریف شده است "مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نبود اما با این وجود توسط آنان انجام و باعث بهبود موثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند" (زارعی متین، ۱۳۹۱).

رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری، تاثیرات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد؛ کار تیمی را تشویق می‌کند؛ نسبت اشتباهات را کاهش می‌دهد و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسائل سازمان، افزایش می‌دهد و بطور کلی جو سازمانی مناسبی را فراهم می‌آورد. رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درون سازمانی از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیت ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تاثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی همچون رضایت شغلی، کیفیت خدمات و نیز وفاداری مشتریان، موجب تعالی کیفیت عملکرد کارکنان می‌شود (کاسترو و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴).

### رفتار ضد شهروندی گروهی

بزرگترین و اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان، بخصوص یک سازمان دانش محور، سرمایه انسانی آن است که سایر سرمایه‌گذاری‌های سازمان را تحت الشعاع قرار می‌دهد (واعظی و رحمانی، ۱۳۹۱). یکی از معضلات سازمانهای امروزی وجود رفتارهایی همچون کمکاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی، ارباب، وکینه توزی است. این رفتارها هم بر عملکرد سازمانها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می‌گذارد (اشناکی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). بروز چنین رفتارهایی به عنوان

4. Anti-Citizenship Behaviors  
5. Organizational Citizenship Behavior  
6. Bolino et al  
7. Bigliardi et al  
8. Jelinek & Aheam  
9. Pearce & Giacalone

1. Bolino et al et al  
2. Castro et al  
3. Schnake

شهروند تیمی در اکثر سازمان های دولتی شهر ایلام بالاتر از حد متوسط می باشد.

سالو و همکاران (۲۰۱۰) در مقاله خود نشان داده اند که بروز رفتارهای ناشایست از سوی کارکنان و ترک خدمت از جمله پیامدهای بیگانگی با کار کارکنان در سازمان ها می باشند بولینو و همکاران (۲۰۰۷) نشان داده اند که بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی از سوی کارکنان در سازمان ها نشأت گرفته از بیگانگی از کار، فرسودگی شغلی و کاهش تعهد کارکنان می باشد.

ریچارد (۲۰۱۲) در مقاله خود نشان داده است که ابعاد رفتارهای ضد شهروندی در سازمان ها تحت تاثیر بیگانگی از کار کارکنان می باشند

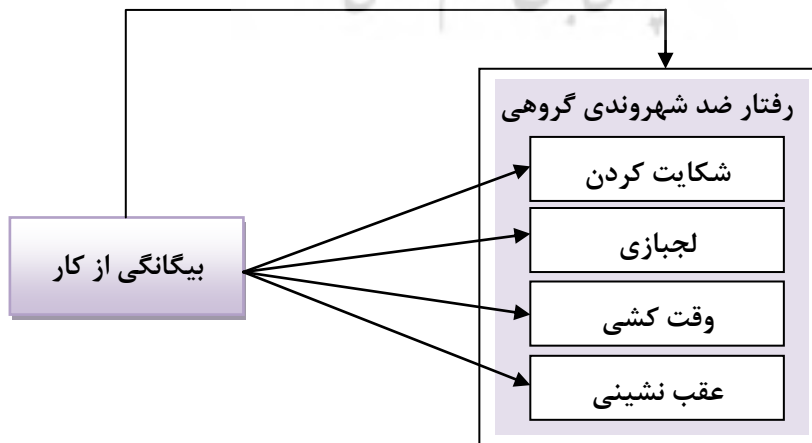
همانطور که مشاهده می شود تاکنون در مورد متغیرهای پژوهش، مطالعاتی صورت گرفته است ولی هیچکدام از پژوهش های انجام شده در داخل کشور مستقیماً به نقش بیگانگی از کار بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی نپرداخته است. پژوهش حسین زاده و همکاران نشان می دهد که بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی یکی از پیامدهای بیگانگی از کار کارکنان می باشد که پژوهش ذکر شده در صنعت پتروشیمی انجام شده است. تا جایی که محققین جستجو کردند، پژوهشی که مستقیماً نقش بیگانگی از کار کارکنان را بر بروز رفتار های ضد شهروندی تیمی بررسی کند وجود نداشته است بخصوص در جامعه آماری پژوهش حاضر یعنی سازمان های دولتی شهر ایلام.

قلی پور و همکاران (۱۳۸۶) تحقیقی با عنوان " عوامل موحد رفتارهای ضد شهروندی در سازمانها" انجام داده اند. یکی از نتایج این تحقیق نشان می دهد که استرس نقش تعدیل کنندگی در رابطه بین کنترل درونی و رفتار ضد شهروندی تیمی دارد.

حسین زاده و همکاران (۱۳۸۸) در یک کار تحقیقاتی با عنوان " رسی عوامل موثر بر بیگانگی از کار" نشان داده اند که متغیرهای رضایت شغلی، مشارکت شغلی، عدالت سازمانی و امنیت شغلی به عنوان عوامل تاثیر گذار بر بیگانگی از کار شناسایی شدند. ضمناً کاهش عملکرد فردی و سازمانی، بروز رفتار ضد شهروندی و تمایل به ترک خدمت نیز از پیامدهای بیگانگی از کار می باشند.

طلایی (۱۳۹۳) در تحقیق خود با عنوان " بررسی وضعیت بیگانگی از کار کارکنان در سازمان های دولتی شهر ایلام" نشان می دهد بیگانگی از کار کارکنان در سازمان های دولتی شهر ایلام یک امر نگران کننده می باشد وی نشان داده است که ۲۸ درصد کارکنان فعلی سازمان های دولتی شهر ایلام دچار بیگانگی از کار می باشند و مایل هستند که سازمان خود را ترک کنند.

طاهری (۱۳۹۴) در یک کار تحقیقاتی با عنوان "واکاوای علل بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان های دولتی شهر ایلام" در نهایت به این نتیجه رسیده است که رفتار ضد



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق، منبع: مبانی نظری پژوهش

### فرضیه های پژوهش

بیگانگی از کار کارکنان بر رفتار ضد شهروندی گروهی در سازمان های دولتی شهر ایلام تاثیر معناداری دارد (فرضیه اصلی)

بیگانگی از کار کارکنان بر شکایت کردن در سازمان های دولتی شهر ایلام تاثیر معناداری دارد (فرضیه فرعی ۱)

بیگانگی از کار کارکنان بر لجبازی در سازمان های دولتی شهر ایلام تاثیر معناداری دارد (فرضیه فرعی ۲)

بیگانگی از کار کارکنان بر وقت کشی در سازمان های دولتی شهر ایلام تاثیر معناداری دارد (فرضیه فرعی ۳)

بیگانگی از کار کارکنان بر عقب نشینی در سازمان های دولتی شهر ایلام تاثیر معناداری دارد (فرضیه فرعی ۴)

### روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، جز تحقیقات کاربردی است و از نظر نحوه گردآوری داده ها جزء تحقیقات پیمایشی است. این پژوهش بر مبنای روشهای توصیفی، تحلیلی انجام

جدول ۱. ضریب پایایی متغیرهای پژوهش

متغیر	ابعاد	تعداد گویه ها	ضریب پایایی
بیگانگی از کار	-----	۶	۰/۸۹۷
رفتار ضد شهروندی تیمی	شکایت کردن	۳	۰/۹۰۴
	لجبازی	۳	۰/۸۸۶
	عقب نشینی	۳	۰/۸۲۹
	وقت کشی	۳	۰/۸۶۳
کل پرسشنامه			۰/۹۱۸

### نتایج پژوهش

برای آزمون فرضیات از ضریب همبستگی و مدل معادلات ساختاری با بهره گیری از نرم افزار Lisrel استفاده شده است.

همانطور که مشاهده می شود ضرایب آلفای کرونباخ همه متغیرها و ابعاد بزرگتر از ۰/۷۰ هستند که نشانگر تائید پایایی بالای پرسشنامه است.

جدول ۲. تحلیل عاملی تائیدی متغیر مستقل (بیگانگی با کار) پژوهش

متغیر	سوالات	بار عاملی	ضریب معناداری	AVE	C.R
بیگانگی با کار	۱	۰/۸۶	۱۲/۱۱	۰/۶۹	۰/۹۳
	۲	۰/۸۴	۱۱/۷۷		
	۳	۰/۸۰	۱۱/۲۴		
	۴	۰/۸۸	۱۲/۳۶		
	۵	۰/۷۸	۱۰/۸۵		
	۶	۰/۸۲	۱۱/۴۸		

جدول ۳. تحلیل عاملی تائیدی متغیر وابسته (رفتار ضد شهروندی تیمی) پژوهش

متغیرها	ابعاد	ضریب استاندارد	ضرایب معناداری	سوالات	ضریب استاندارد	ضرایب معناداری	نتیجه
شکایت کردن		۰/۸۲	۱۳/۲۷	۱	۰/۸۲	۱۲/۸۷	تائید
				۲	۰/۸۰	۱۲/۶۶	تائید
				۳	۰/۸۵	۱۳/۲۴	تائید
				۴	۰/۷۹	۱۲/۴۷	تائید
				۵	۰/۸۴	۱۳/۰۲	تائید
لجبازی		۰/۸۴	۱۳/۵۲	۱	۰/۸۸	۱۳/۹۰	تائید
				۲	۰/۸۰	۱۲/۷۱	تائید
				۳	۰/۷۸	۱۱/۶۷	تائید
				۴	۰/۸۱	۱۲/۷۶	تائید
وقت کشی		۰/۷۸	۱۲/۹۴	۱	۰/۸۶	۱۳/۳۳	تائید
				۲	۰/۸۳	۱۳/۰۰	تائید
				۳	۰/۷۹	۱۲/۴۳	تائید
				۴	۰/۷۶	۱۱/۳۳	تائید
				۵	۰/۸۰	۱۲/۶۸	تائید
عقب نشینی کردن		۰/۸۶	۱۳/۸۰	۱	۰/۸۰	۱۲/۶۱	تائید
				۲	۰/۸۳	۱۳/۰۱	تائید
				۳	۰/۷۳	۱۱/۳۱	تائید
				۴	۰/۷۸	۱۱/۵۵	تائید
				AVE = ۰/۶۸		CR = ۰/۸۹	

قبل از بررسی فرضیات و مدل ساختاری متغیرهای تحقیق، به تحلیل عاملی تائیدی متغیرهای مدل پرداخته شده است. با توجه به اینکه متغیر بیگانگی از کار در تحقیق حاضر دارایی بعد نمی باشد و مستقیماً با پرسش سنجیده شده است پس جزء متغیرهای یک مرحله ای است و تنها یک تحلیل عاملی بعد نمی باشد و مستقیماً با پرسش سنجیده شده است پس جزء متغیرهای یک مرحله ای است و تنها یک تحلیل عاملی تائیدی دارد که نتایج آن در جدول شماره ۲ گزارش شده است. متغیر رفتار ضد شهروندی تیمی در این تحقیق دارای ۴ بعد می باشد پس جزء متغیرهای دو مرحله ای است و دو تحلیل عاملی تائیدی دارد که نتایج آن در جدول شماره ۳ گزارش شده است.

بررسی روایی همگرا و پایایی سازه (ترکیبی) متغیرهای مدل

بررسی روایی همگرا

این نوع روایی بیانگر آن است که شاخص های یک سازه تا چه اندازه در تبیین واریانس مشترک سهم دارند. برای سنجش روایی همگرایی دو معیار باید بطور همزمان در نظر گرفته شود:

۱- بار عاملی: پیش شرط روایی همگرا این است که باید همه بارهای عاملی بزرگتر از ۰,۵ و در حالت ایده آل بزرگتر از ۰,۷ باشند.

۲- میانگین واریانس استخراج شده: میانگین واریانس استخراج شده ، خلاصه ای از میزان تبیین واریانس متغیرهای آشکار در یک متغیر مکنون است. واریانس استخراج شده در یک متغیر مکنون عبارت است از مجموع مربعات بارهای عاملی تقسیم بر تعداد آنها که بیش شرط دوم روایی همگرا این است که میزان AVE ها بزرگتر از ۰,۵ باشند.

با توجه به نتایج جداول شماره ۳ می توان ملاحظه نمود که بارهای عاملی متغیر بیگانگی از کار همگی بزرگتر از ۰/۵۰ هستند. همچنین مقدار AVE برای این متغیر نیز بزرگتر از ۰,۵ است پس می توان گفت که متغیر بیگانگی از کار از روایی همگرا برخوردار می باشد.

همچنین با توجه به جدول شماره ۴ چون همه بارهای عاملی ابعاد متغیر رفتار ضد شهروندی تیمی بزرگتر از ۱/۹۶ هستند و همچنین مقدار AVE برای این متغیر نیز بزرگتر از ۰,۵ می باشد پس می توان گفت که متغیر رفتار ضد شهروندی تیمی از روایی همگرا برخوردار می باشد.

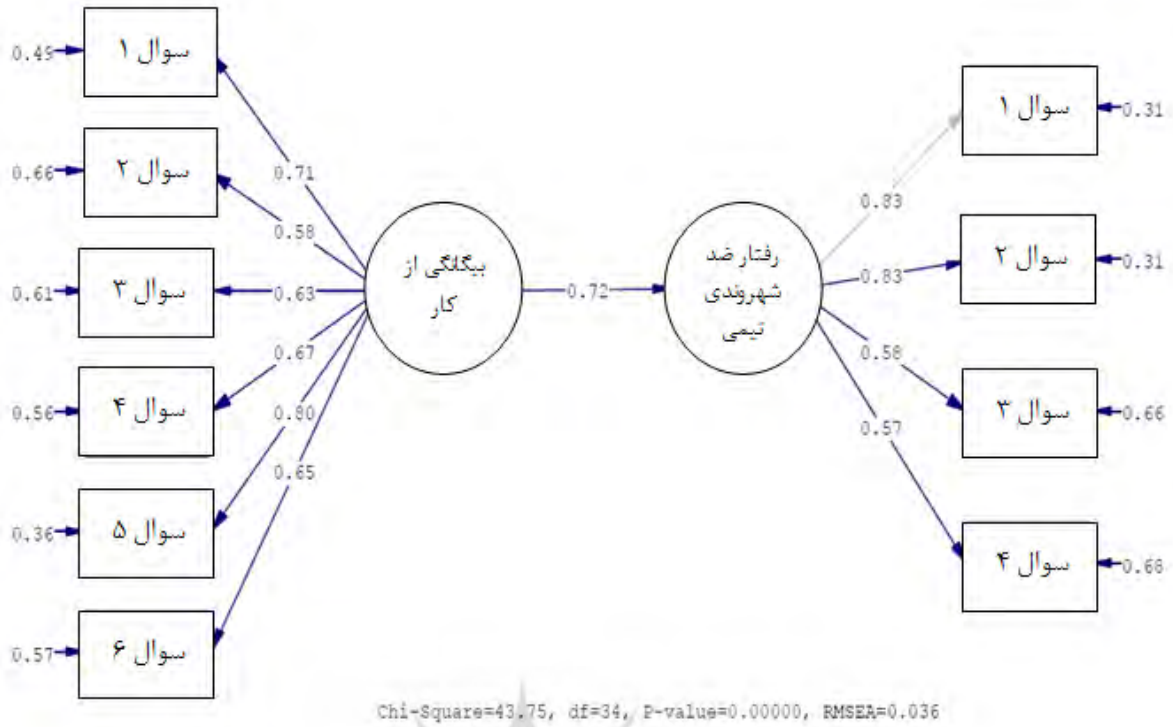
**بررسی پایایی سازه (C.R):** پایایی سازه معیاری است

برای تعیین سازگاری درونی متغیرهای آشکار ( پرسش ها). به این معنی که اگر عدد بزرگی برای آن محاسبه شود، یعنی تمام معیارها بطور سازگار و هم راستایی نشان دهنده موضوع واحدی هستند این پایایی بر مبنای مربع مجموع بارهای عاملی یک سازه بیان می گردد. مقدار پایایی ترکیبی بر اساس یک قاعده سرانگشتی باید بزرگتر از ۰,۷ باشد تا بتوان ادعا کرد سازگاری درونی وجود دارد. مطابق نتایج جداول شماره ۳ و ۴ مقدار C.R برای متغیر بیگانگی از کار برابر با ۰/۹۳ و برای متغیر رفتار ضد شهروندی تیمی نیز برابر با ۰/۸۹ شده است چون هر دو بزرگتر از ۰/۷۰ شده اند نشان دهنده سازگاری درونی این متغیرها هستند.

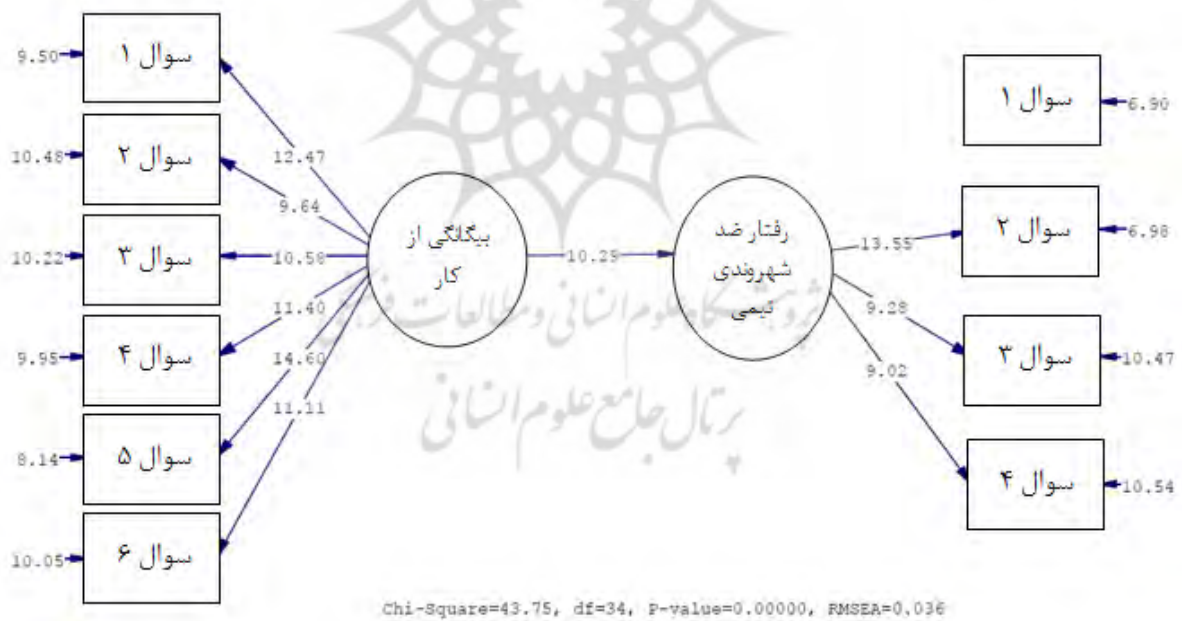
### بررسی مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش

در این قسمت به دنبال اثبات فرضیات پژوهش هستیم. دو مدل ارائه می شود، یکی مدل فرضیه اصلی پژوهش و دیگری مدل فرضیات فرعی پژوهش که در ادامه بطور مفصل توضیح داده شده اند.





شکل ۲. مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش در حالت تخمین استاندارد



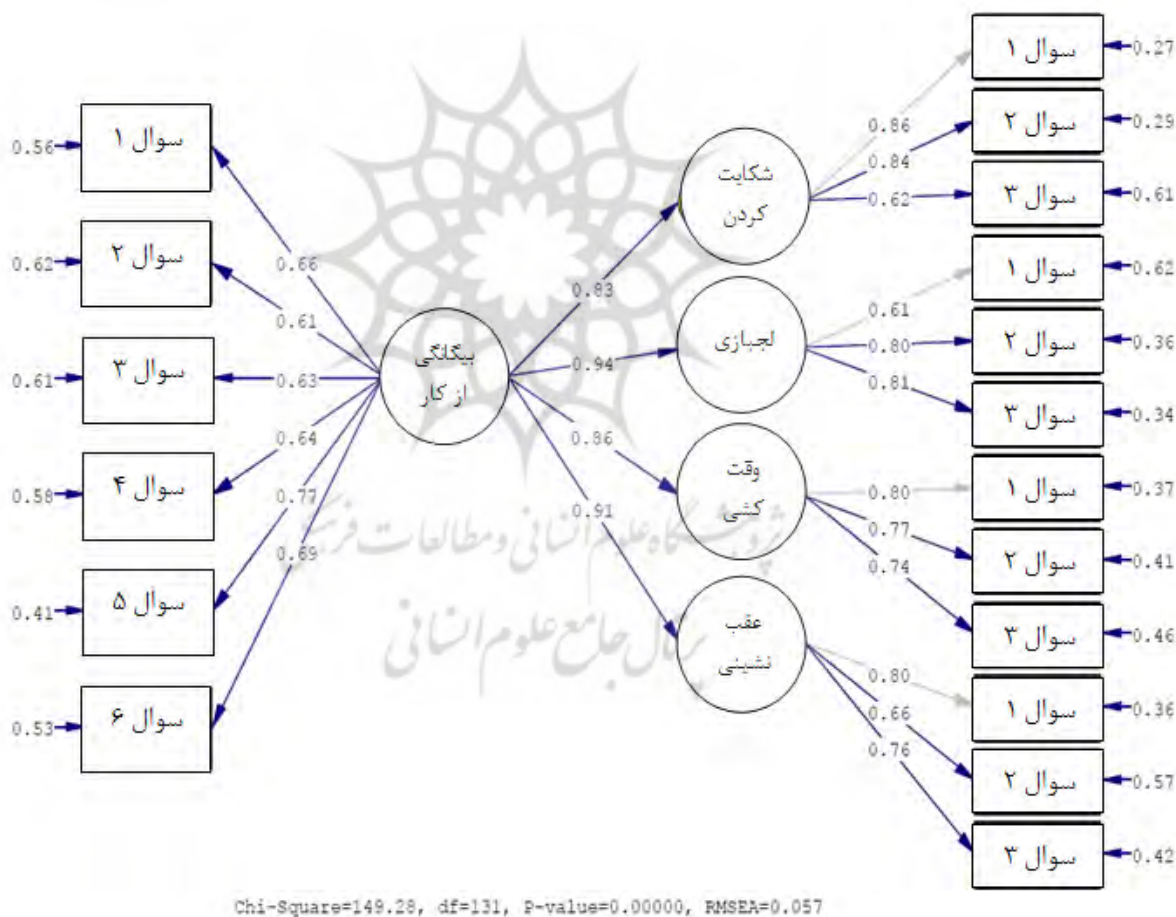
شکل ۳. مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش در حالت ضرایب معناداری

جدول ۴. نتیجه فرضیه اصلی پژوهش

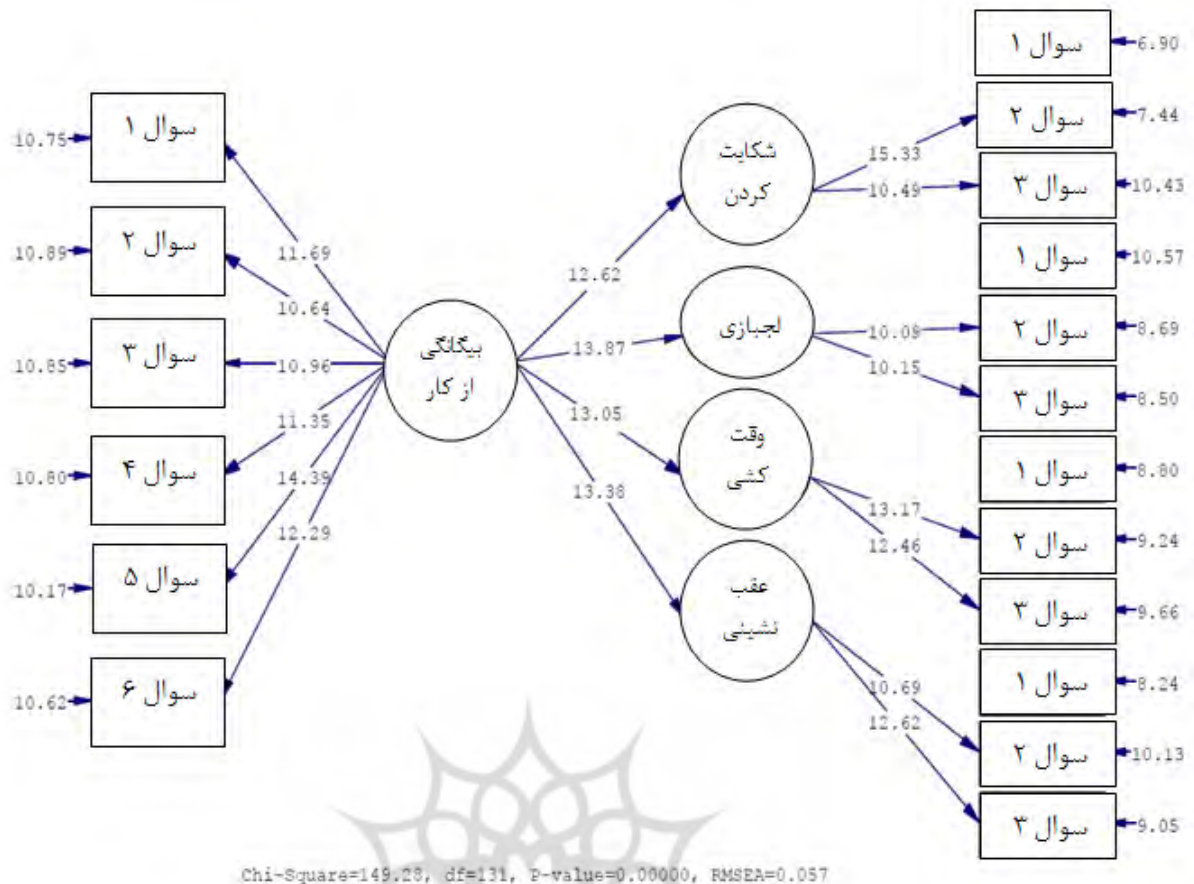
متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب استاندارد	عدد معناداری	نتیجه
بیگانگی از کار	رفتار ضد شهروندی تیمی	۰/۷۲	۱۰/۲۹	تائید

می توان نتیجه گیری کرد که بدگمانی کارکنان بر رفتار ضد شهروندی تیمی در سازمان های دولتی شهر ایلام دارای تاثیر مستقیم، مثبت و معناداری است.

با توجه به نتایج جدول شماره ۴، عدد معناداری بین متغیرهای بدگمانی کارکنان و رفتار ضد شهروندی تیمی (فرضیه اصلی) برابر ۱۰/۲۹ و بزرگتر از ۱/۹۶ شده است پس تاثیرگذاری بدگمانی کارکنان بر رفتار ضد شهروندی تیمی در سازمان های دولتی شهر ایلام تائید می شود. چون ضریب استاندارد بین دو متغیر ذکر شده برابر ۰/۷۲ شده است پس



شکل ۴. مدل ساختاری فرضیه های فرعی پژوهش در حالت تخمین استاندارد



شکل شماره ۵: مدل ساختاری فرضیه های فرعی پژوهش در حالت ضرایب معناداری

جدول شماره ۵: نتیجه فرضیه های فرعی پژوهش

ردیف	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب استاندارد	عدد معناداری	نتیجه
۱	بیگانگی از کار	شکایات کردن	۰/۸۳	۱۲/۶۲	تائید
۲	بیگانگی از کار	لجبازی	۰/۹۴	۱۳/۸۷	تائید
۳	بیگانگی از کار	وقت کشی	۰/۸۶	۱۳/۰۵	تائید
۴	بیگانگی از کار	عقب نشینی	۰/۹۱	۱۳/۳۸	تائید

نشینی همه مثبت شده است پس می توان نتیجه گیری کرد که بدگمانی کارکنان بر شکایت کردن، لجبازی، وقت کشی و عقب نشینی کارکنان در سازمان های دولتی شهر ایلام دارای تاثیر مستقیم، مثبت و معناداری دارد.

#### بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش

جدول شماره ۶ شاخص های برازش مدل از قبیل کای دو، GFI, RMSEA و... را نشان می دهد. اگر مقدار نسبت  $\chi^2$

#### بررسی مدل ساختاری فرضیه های فرعی پژوهش

با توجه به نتایج جدول شماره ۵، عدد معناداری بین متغیر بدگمانی کارکنان با متغیرهای شکایت کردن، لجبازی، وقت کشی و عقب نشینی بزرگتر از ۱/۹۶ شده است پس تاثیرگذاری بدگمانی کارکنان بر شکایت کردن، لجبازی، وقت کشی و عقب نشینی کارکنان در سازمان های دولتی شهر ایلام تائید می شود. چون ضریب استاندارد بین متغیر بیگانگی از کار با متغیرهای شکایت کردن، لجبازی، وقت کشی و عقب

به درجه آزادی (df) کوچکتر از ۳، RMSEA کوچکتر از ۰٫۱ و نیز GFI و AGFI بزرگتر از ۰٫۹۰ باشند، می توان نتیجه گرفت که مدل اجرا شده برازش مناسبی دارد.

جدول ۶. برازش مدل های ساختاری فرضیه اصلی و فرضیات فرعی پژوهش

مدل	کای دو به درجه آزادی	RMSEA	GFI	AGFI
فرضیه اصلی	۱/۲۹	۰/۰۳۶	۰/۹۷	۰/۹۴
فرضیات فرعی	۱/۱۴	۰/۰۵۷	۰/۹۴	۰/۹۶

همانطور که مشاهده می شود، با توجه به مقادیر به دست آمده از جدول شماره ۶، برازش مدل فرضیه اصلی و مدل فرضیه های فرعی پژوهش هر دو تأیید می شوند.

### بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی این پژوهش شناخت تاثیر بیگانگی از کار بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی می باشد که می تواند راهنمای عمل مدیران منابع انسانی برای واگذاری مناصب به افرادی باشد که بیشترین تأثیر را بر کارکنان داشته باشند.

برای بررسی هدف پژوهش با استفاده از مبانی نظری و مدل مفهومی پژوهش یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی طراحی گردید. بعد از جمع آوری اطلاعات و تحلیل آنها در نرم افزار لیزرل مشخص گردید که بیگانگی از کار کارکنان بر رفتار ضد شهروندی تیمی در سازمان های دولتی شهر ایلام تاثیر مستقیم، مثبت و معناداری به اندازه (۰/۷۲) دارد. همچنین هنگامی که تاثیر متغیر بیگانگی از کار بر ابعاد رفتار ضد شهروندی تیمی مورد بررسی قرار گرفت مشخص گردید که بیگانگی از کار بر ابعاد رفتار ضد شهروندی تیمی یعنی شکایات کردن، لجبازی، وقت کشی و عقب نشینی کردن کارکنان نیز دارای تاثیر معناداری می باشد. نتایج به دست آمده از این فرضیه با نتایج بولینو و همکاران (۲۰۰۷) که نشان داد بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی از سوی کارکنان در سازمان ها نشأت گرفته از بیگانگی از کار، فرسودگی شغلی

و کاهش تعهد کارکنان می باشد، کاملاً همخوانی دارد. همچنین سالو و همکاران (۲۰۱۰) بیان می کند که رفتارهای ناشایست از سوی کارکنان و ترک خدمت از جمله پیامدهای بیگانگی با کار کارکنان در سازمان ها می باشد می توان اینچنین تحلیل کرد که با توجه به اینکه رفتار ضد شهروندی تیمی جزء رفتار های ناشایست محسوب می شود پس نتیجه گیری سالو و همکاران با نتایج بدست آمده از تحقیق حاضر هم راستا می باشد. حسین زاده و همکاران در سال ۱۳۸۸ نیز به این نتیجه دست یافتند که متغیرهای رضایت شغلی، مشارکت شغلی، عدالت سازمانی و امنیت شغلی به عنوان عوامل تاثیر گذار بر بیگانگی از کار شناسایی شدند. ضمناً کاهش عملکرد فردی و سازمانی، بروز رفتار ضد شهروندی و تمایل به ترک خدمت نیز از پیامدهای بیگانگی از کار می باشند، که این نتیجه گیری نیز همخوانی دارد با نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر.

با توجه به نتایج به دست آمده و به منظور کاهش بیگانگی از کار کارکنان، پیشنهاد می شود که اقدامات ذیل انجام شود:

- برقراری نظام پیشنهادات و مشارکت دادن کارکنان در امور مختلف سازمان و بهره بری از پیشنهادات مفید.
- ایجاد تنوع شغلی و جلوگیری از دادن وظایف تکراری به کارکنان

سازمانی (مورد مطالعه: شرکت سهامی بیمه البرز شهر تهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سمنان.

• حسین زاده، علی حسین، باقری، معصومه، بختیاری زاده، فاطمه (۱۳۸۸). "بررسی عوامل موثر بر بیگانگی از کار (مورد مطالعه: کارکنان پتروشیمی بندر ماهشهر)"، جامعه شناسی کاربردی، سال ۲۲، شماره پیاپی ۴۲، شماره دوم، ص ۱۶۷-۱۸۴.

• رضائیان، علی، غریبی، مجتبی، عرفانی آداب، الهام (۱۳۹۲). "اعتیاد به کار: بستری برای تقویت رفتارهای شهروند سازمانی یا پدیده ای منفی برای سازمان های دولتی"، فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی، سال اول، شماره ۳، ص: ۴۲-۳۵.

• رسولی، رضا، شهایی، بهنام، صفایی، مهناز (۱۳۹۱). "عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور"، مجله مدیریت دولتی، دوره ۴، شماره ۹، ص: ۴۲-۲۷.

• زارعی متین، حسن (۱۳۹۱). "رفتار سازمانی پیشرفته"، چاپ دوم، انتشارات نگاه دانش،

• صدائتی فرد، مجتبی، عبدالله زاده، مریم (۱۳۸۸). "بررسی بیگانگی شغلی و عوامل موثر بر آن در میان کارمندان"، فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی-سازمانی، سال نخست، شماره ۱، ۲۲-۹.

• طاهری، محمد نبی (۱۳۹۴). "واکاوی علل بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان های دولتی شهر ایلام"، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام.

• طلائی، محمد صادق (۱۳۹۳). "بررسی وضعیت بیگانگی از کار کارکنان در سازمان های دولتی شهر ایلام"، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام.

• قلی پور، آرین، پورعزت، علی اصغر، سعیدی نژاد، مجید (۱۳۸۶). "عوامل موثر رفتارهای ضد شهروندی

• تفویض اختیار به کارمندان و ارائه بازخورد از نتایج کار به آن ها طوری که احساس کنند جزئی از کار بوده اند که در نهایت در ایجاد کل موثر بوده اند.

همچنین، سازمان های دولتی برای کاهش بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی از سوی کارکنانش می توانند، به تقویت و ایجاد روابط سازمانی مناسب از طریق کاهش قوانین زائد و سلسله مراتب پیچیده سازمانی، تشویق افراد به برقراری رابطه با یکدیگر، تشکیل گروه های کاری آورند. به سازمان های دولتی پیشنهاد می شود که برای کاهش رفتار ضد شهروندی گروهی در بین کارکنان، به افزایش میزان پاسخگویی و حساسیت افراد، نسبت به رفتارشان از طریق تنظیم سیستم پاسخگویی موثر در سازمان روی آورند.

از آنجایی که تحقیق حاضر سازمان های دولتی شهر ایلام انجام شده است، از انجام چنین تحقیقی در یک سازمان دولتی و یا خصوصی می توان نتایج متفاوتی حاصل نمود که با مطالعه تطبیقی بین نتایج حاصل از سازمان های دولتی و شرکت های خصوصی به تفاوت های موجود پی برد می توان این تحقیق را در جوامع آماری دیگر نیز انجام داد و با توجه به ویژگی های جمعیت شناختی، اجتماعی، فرهنگ و خواسته های افراد آن بخش از جامعه به نتایج متفاوتی دست یافت.

## منابع

- ادیبی سده، مهدی، موذنی، اصغر (۱۳۸۲). "بررسی عوامل موثر بر بیگانگی از کار در بین کارکنان گمرک بندر انزلی"، مجله دانشکده علوم انسانی، شماره ۷، ۳۵-۶۶.
- امیرخانی، امیرحسین (۱۳۹۴). "بررسی تاثیر بدگمانی کارکنان بر سلامت سازمانی"، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۷، شماره ۱، ص ۱۹-۳۹.
- حاج کاظمی، محبوبه (۱۳۹۱). "بررسی نقش رهبری تحول آفرین در بیگانگی از کار با میانجی گری تعهد

بیگانگی از کار مدیران مدرسه متوسطه نظری شهر شیراز"، مجله علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره ششم، سال دوم، شماره یک، ص ۷۸-۴۵.

• واعظی، رضا، رحمانی، فاطمه (۱۳۹۱). "تاثیر فضای اخلاقی سازمان بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی"، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال اول، شماره ۲، ص ۳۰-۵۰.

- در سازمانها"، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ی ۸، ص ۲۹-۱.
- قلی پور، آرین، روشن نژاد، مژگان، شرافت، شاپور (۱۳۸۹). "تناسب فرد - سازمان به عنوان عاملی اثرگذار در بیگانگی از کار و پیوند کاری"، اندیشه مدیریت راهبردی، سال چهارم، شماره ۱، ۲۲۹-۲۰۹.
- مصطفی راد، فرشته، بهرنگی، محمدرضا، عسگریان، مصطفی، فرزاد، ولی اله (۱۳۸۹). "بررسی رابطه فرهنگ سازمانی، کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی با
- Sarros, J.C. C, Tanewski, G.A, winter R. P, Santora, J.C. (2002). "Work Alienation & Organizational Leadership", British Journal of Management; 13: 285-304.
  - Schnake, M. (2003). " Anti-citizenship behavior, employee deviant behavior, organizational misbehavior, dysfunctional organizational behavior, and counterproductive work behavior: A review, synthesis and research suggestions", Proceedings - Annual Meeting of the Decision Sciences Institute, pp: 1789-1794.
  - Suarez-mendoza, M.J, Zoghbi-manrique de Lara (2007). "The impact of work alienation on organizational citizenship behavior in the canary island". International journal of organizational analysis. Vol.15, No.1.56-76.
  - Sulu, S. cylan. A. & Kaynak. R. (2010). "Work alienation as a mediator of the relationship between organizational injustice and organizational commitment: Implications for healthcare". Professionals international journal of business and management. Vol. 5, No. 8, 27-38.
  - Valadbigi, A. & Ghobadi, S. (2011). "The study of the elements of work alienation: A case of the urmia white cement factory, western azarbayjan province", Iran. Vol.7, no.6, 206-219.
  - Willem Annick & et al (2007). "Impact of organizational structure on nurses job satisfaction: A questionnaire survey". International Journal of Nursing studies; 44: 1011-1020.

- Anantha Raj A. Arokiasamy (2013), "A Qualitative Study on Causes and Effects of Employee Turnover in the Private Sector in Malaysia", Middle-East Journal of Scientific Research 16 (11): 1532-1541.
- Bigliardi, B., Petroni, A., & Ivo Dormio, A. (2005). "Organizational socialization, career aspiration and turnover intentions among design engineers". Leadership & Organization Development Journal, 25 (6), 424-441.
- Bolino, M.C., Turnley, W.H. and Bloodgood, J.M. (2007), "Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations", Academy of Management Review, 27, (4): 5-22.
- Castro, C.B., Armario, E.M. and Ruiz, D.M. (2004), "The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty", International Journal of Service Industry Management, 15. (1): 27-53.
- Curran, S.R. (2014). "Assessing employee turnover in the Language Services Section of Parliament of the Republic of South Africa". Masters Thesis. University of Stellenbosch.
- Jelinek, R.; Ahearn, M. (2006). "The ABCs of ACB: Unveiling a clear and present danger in the sales force", Industrial Marketing Management, 35: 457 ° 467.
- Pearce, C.L. ; Giacalone, R.A.. 2003. "Teams Behaving Badly: Factors Associated With Anti-Citizenship Behavior in Teams", Journal of Applied Social Psychology, 33/1:58-75.