

رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتار کاری مخرب

Organizational citizenship behavior: Thinking about relationship between agreeableness and conscientiousness with counterproductive work behavior

Kh. Farokhnejad., (Ph.D) Gh. Salimi.,
(Ph.D Students) & B. Fadaeian (Ph.D
Students)

دکتر خدا نظر فرخ نژاد^۱

قاسم سلیمی^۲

بهرام فدائیان^۳

Abstract: The aim of this research which has done according to quantitative and descriptive method is to investigate the effect of two predictive variables called agreeableness and conscientiousness on organizational citizenship behavior (OCB) and counterproductive work behavior (CWB) among the staff of Jam Fajr Gas Refining Company. In this query, seven hypotheses have presented. The population was 926 employees and data was collected from 150 employees in one of the major industrial organizations (FJGRCo). Tools for gathering data were Goldberg's scale (1999), Podsakoff et al' scale (1990) and scale developed by Bennett and Robinson (2000). Descriptive and referential statistics such as Pearson correlation, multi-variable Analysis, stepwise regression were used for analysis of data. The Results indicate that conscientiousness and agreeableness predict OCB. Conscientiousness and agreeableness have simple and multiple correlations with CWB.

Key words: agreeableness, conscientiousness, organizational citizenship behavior, counterproductive work behavior.

چکیده: هدف این تحقیق، بررسی میزان تاثیر دو متغیر پیش‌بینی-کننده موسوم به وجدان کاری و سازش‌پذیری بر دو متغیر ملاک موسوم به رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب در میان کارکنان شرکت پالایش گاز فجر جم، می‌باشد. در راستای هدف مذکور، هفت فرضیه مطرح گردیده که در یافته‌ها، به آن‌ها اشاره می‌شود. جامعه آماری تحقیق ۹۲۶ نفر از پرسنل شرکت پالایش گاز فجر جم بود که ۱۵۰ نفر از آن‌ها به روش نمونه‌گیری نظام‌مند انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق، استفاده از مقیاس گلدبرگ (۱۹۹۹) برای سنجش وجدان کاری و سازش‌پذیری (دو متغیر پیش‌بین) و پودسکف و همکارانش (۱۹۹۰) برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی (اولین متغیر ملاک) و مقیاس انحراف سازمانی و میان فردی بنت و روبینسون (۲۰۰۰) جهت سنجش رفتار کاری مخرب (دومین متغیر ملاک)، بود. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی از جمله ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره گام به گام استفاده شد. تحلیل یافته‌های تحقیق نشان داد که سازش‌پذیری و وجدان کاری، پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی هستند. سازش‌پذیری و وجدان کاری، همبستگی ساده و چندگانه معنی‌داری با رفتار کاری مخرب دارند.

کلید واژه‌ها: وجدان کاری، سازش‌پذیری، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار کاری مخرب

۲. عضو هیات علمی دانشگاه خلیج فارس، مرکز پژوهش‌های راهبردی دانشگاه

۱. دانشجوی دوره دکتری مدیریت آموزش عالی، دانشگاه شهید بهشتی Higheredu_salimi@yahoo.com

۳. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی در سال‌های اخیر مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و صاحب‌نظران علوم رفتاری و نظریه پردازان سازمانی قرار گرفته است. از این رو بسیاری از صاحب‌نظران از جمله چستر بارنارد^۱ (۱۹۳۸)، کتز^۲ (۱۹۶۳) و کتز و کاهن^۳ (۱۹۷۸)، آن را رفتارهای فرانقشی^۴ نامیدند، رفتار شهروندی سازمانی در دهه ۱۹۸۰ برای نخستین بار در ادبیات سازمانی ظاهر گردید (دانایی فرد و ابراهیمی، ۱۳۸۷). پس از ورود موضوع رفتار شهروندی با مطالعه اشتون و همکاران^۵ (۲۰۰۵) به دنیای سازمانی نوعی نگرش تازه و چرخش فکری بر روی رفتارهای داوطلبانه‌ای در سازمان صورت گرفت و از آنجایی که کار کردن در شرایط متحول، به پدیده‌های اساسی و بنیادی در سازمان‌ها تبدیل شده (اشتون و همکاران، ۲۰۰۵)، سازمان‌ها به کارکنانی وابسته‌تر خواهند بود که شوق بیشتری در این تحول موفقیت‌آمیز، از خود نشان می‌دهند بی آن‌که به الزامات رسمی و شغلی خود بیاندیشند. از این‌رو دو مقوله وجدان‌کاری^۶ و سازش-پذیری^۷، به‌عنوان ابزاری برای سنجش رفتار کارکنان یک سازمان، مطرح می‌شود. در ادبیات سازمانی، این رفتارها و حالات نامشهود، از رفتارهای سازمانی متمایز می‌شوند که می‌تواند بر اساس الزامات نقش سازمانی و اداری، تقویت شوند و به بیان دیگر، به پیش برده شوند (ون داینه و لی پاین^۸، ۱۹۹۸). برخی از صاحب‌نظران از جمله بیت مان و اورگان^۹ (۱۹۸۳)، این رفتارهای نامشهود را به‌عنوان "رفتارهای شهروندی سازمانی"^{۱۰} معرفی کرده‌اند (بیت مان و اورگان، ۱۹۸۳).

در نقطه مقابل رفتارهای شهروندی سازمانی به اعتقاد فاکس و همکاران^{۱۱} (۲۰۰۱)، رفتارهای کاری مخرب^{۱۲} قرار دارند. این رفتارها به‌عنوان یک گروه از رفتارهای زیان‌بار^{۱۳} یا ذاتاً ویرانگر^{۱۴} به

1. Chester Barnard
2. Katz
3. Katz & Kahn
4. Extra-role Behavior
5. Ashton, M. C., Shin, K. H., & Lee, K.
6. Conscientiousness
7. Agreeableness
8. Van Dyne & Le Pine
9. Bittman & Organ
10. Organizational Citizenship Behaviour
11. Fox et al
12. Counterproductive Work Behaviour
13. Harmful behaviours
14. Potentially deconstructive

سازمان‌ها و کارکنان آن سازمان‌ها برمی‌گردد (فاکس و همکاران^۱، ۲۰۰۱). گرویز و ساکیت (۲۰۰۳)، رفتار کاری مخرب را به‌عنوان یک رفتار اداری از سوی یک فرد معرفی می‌کنند که با منافع قانونی سازمان، مغایرت دارد. یکی از عمده موضوعات مورد بحث در مسائل سازمانی، به درک صحیح دلایل عملکرد شغلی کارکنان برمی‌گردد که شامل وظایف محوله‌ای می‌شود که به فعالیت‌های کاری، مرتبط است (گرویز و ساکیت^۲، ۲۰۰۳).

در سال‌های اخیر، نوعی نگرش تازه و چرخش فکری به سوی رفتارهای داوطلبانه‌ای صورت گرفته که فراتر از عملکرد وظیفه‌ای، خود را نشان می‌دهد. در پژوهش‌های اخیر، دو موضوع اساسی به‌صورت مستقل بررسی شده‌اند که به رفتار در محل کار و در سازمان مربوط می‌شود. یکی از این رفتارها که شامل اقدامات داوطلبانه بوده و ذاتاً در راستای ارتقاء و تعالی سازمان‌ها به کار گرفته می‌شوند، رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شود و رفتار نوع دوم که باز هم به‌گونه‌ای داوطلبانه بوده ولی ذاتاً زیان‌بار و نقشی مخرب در سازمان‌ها را به‌دنبال دارد، موسوم به رفتار کاری مخرب می‌باشد. زیر گروه‌های مختلفی از رفتار شهروندی سازمانی تاکنون توسط پژوهشگران، مورد مطالعه قرار گرفته است. برای نمونه، اورگان و همکارانش (اسمیت و همکاران^۳، ۱۹۸۳)، توانستند بین دو واژه نوع‌دوستی و سازش‌پذیری تمایز قایل شوند. اصطلاح اولی به اقداماتی مربوط است که ذاتاً و صمیمانه برای یاری رسانیدن به دیگران صورت می‌گیرد و اصطلاح دومی به وجدان کاری و قابل اعتماد بودن افراد برمی‌گردد و خصوصیات افرادی را تشریح می‌نماید که به موقع سرکار حاضر می‌شوند و آنچه را که لازمه کار خود می‌دانند، به بهترین وجه و با قابلیت‌های خود، نشان می‌دهند. نقش رفتار شهروندی سازمانی در این‌جا، این است که فرد به حوزه‌ای فراتر از آنچه که به‌طور اختصاصی برایش تعیین و تعریف شده، می‌رود و وجدان کاری و اشتیاق وی را نشان می‌دهد.

مک نیلی و مگ لینو^۴ (۱۹۹۴)، رفتار شهروندی سازمانی را بسته به نوع استفاده و به کارگیری آن، به دو دسته تقسیم کرده‌اند. دسته‌ای از رفتار شهروندی سازمانی که فقط به کمک و یاری به افراد مرتبط می‌شود (برای نمونه، یاری و کمک به یک همکار^۵) و دسته‌ای دیگر از رفتارهای شهروندی، که صرفاً به یاری و مساعدت خود سازمان مرتبط می‌شود (برای نمونه، ارائه پیشنهاد جهت بهبود امور^۶) (مک نیلی و مگ لینو، ۱۹۹۴).

1. Fox et all
2. Gruys, & Sackett
3. Smith et al
4. Mc Neely & Meglino
5. Collaboration
6. Suggestion for development

رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتارکاری مخرب

رفتارکاری مخرب، گونه‌ای رفتار ارادی و عمدی است که یا به سازمان و یا به کارکنان سازمان، آسیب می‌رساند. از جمله این‌گونه رفتارها که ذاتاً آسیب‌رسان و زیان‌بار تلقی می‌شوند می‌توان به اجتناب از کار، انجام نادرست وظایف، برخورد‌های فیزیکی، توهین‌های کلامی و شفاهی، تخریب اموال سازمان و دزدی و یا استفاده غیرقانونی از اموال، نام برد. برخی رفتارها هم‌چون پرخاشگری و خصومت، مستقیماً به خود فرد برمی‌گردد در حالی‌که برخی دیگر از رفتارها چون اجرای نادرست وظایف و یا تخریب اموال سازمان، مستقیماً به خود سازمان برمی‌گردد.

در بسیاری موارد، یک رفتارکاری خاص مخرب، ممکن است با یک رفتار شهروندی خاص سازمانی در تضاد باشد. برای نمونه، رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر وجدان کاری در هنگام حضور به موقع سرکار که دقیقاً می‌تواند در نقطه مقابل رفتارکاری مخرب از غیبت، دیر سرکار آمدن و زیر کار شانه خالی کردن، متجلی شود. بنابراین متغیرهای متعددی را می‌توان در محیط کار (خصوصاً محیط‌های صنعتی و فنی و مهندسی)، مشاهده نمود که رفتار شهروندی سازمانی و رفتارکاری مخرب را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. از جمله این متغیرها، می‌توان به محدودیت‌های سازمانی، ابهام در نقش و وظایف کاری، تعارض نقش، تعارضات فردی، عواقب ناشی از پاداش و تنبیه، نهاد و گرایش‌های فردی، شخصیت و... اشاره نمود. شخصیت، به نوبه خود شامل وجدان کاری، سازش‌پذیری، ثبات عاطفی، خشم و همدردی با دیگران می‌باشد.

تحقیقات پیشین نشان داده که شخصیت، یک پیش‌بینی‌کننده معنادار از عملکرد شغلی است که شامل رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب می‌شود (باریک و مونت^۱، ۲۰۰۳؛ اورگان و راین^۲، ۱۹۹۵). تلاش‌های زیادی در راستای واکاوی ساختارهای شخصیت، به کار گرفته شده که توسط الگوی پنج‌عاملی^۳، محاسبه شده و تاثیر مثبت و منفی آن نیز، اندازه‌گیری گردیده است (باریک و مونت، ۱۹۹۱ (باریک و مونت، ۲۰۰۳)؛ اورگان و راین، ۱۹۹۵، (اورگان و راین، ۱۹۹۵)؛ واتسون، کلارک و تله‌گن^۴ (واتسون، کلارک و تله‌گن، ۱۹۹۲). این ساختارها با رفتار شهروندی سازمانی و رفتارکاری مخرب، همراه شده است هرچند، بسیاری از این رابطه‌ها، ضعیف و متاثر از سوءگیری گزارش شده‌اند (اکوئینو و همکاران^۵، ۱۹۹۹؛ اورگان و راین، ۱۹۹۵).

هدف تحقیق حاضر، بررسی میزان تاثیر دو متغیر پیش‌بینی‌کننده موسوم به وجدان کاری و سازش‌پذیری بر دو متغیر ملاک موسوم به رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب در میان

1. Barrick & Mount
2. Organ, & Ryan
3. Five –Factor Model
4. Watson, Clark & Telegen
5. Aquino & et al

کارکنان شرکت پالایش گاز فجر جم، می‌باشد. در راستای هدف مذکور، هفت فرضیه مطرح گردیده که در یافته‌ها، به آن‌ها اشاره می‌شود. سوال اساسی که در این پژوهش به آن پرداخته می‌شود آن است که رابطه وجدان کاری و سازش‌پذیری با رفتار شهروندی و رفتار کاری مخرب در محیط‌های صنعتی و فنی و مهندسی چگونه است؟ به عبارتی در این تحقیق، تلاش بر آن است که میزان تاثیر دو متغیر پیش‌بینی‌کننده^۱ موسوم به وجدان کاری و سازش‌پذیری را بر دو متغیر ملاک^۲ موسوم به رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب در میان کارکنان شرکت پالایش گاز فجر جم، بررسی و تعیین گردد.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب

بورمان و همکارانش (۲۰۰۱) معتقدند که باورهای جداسازی رفتارهای درون نقشی و فرانشی قابل استفاده برای سازمان، می‌تواند به تلاش‌هایی برگردد که اول بار توسط بارنارد^۳ (۱۹۳۸) و کاتز (۱۹۶۴) تعریف شد. اسمیت و همکارانش (۱۹۸۳) نیز، ساختار رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی و معرفی نمودند و بورمان و موتوویدلو (۱۹۹۳)، یک مفهوم مشابه از عملکرد محیطی^۴، معرفی کردند (بورمن و همکاران^۵، ۲۰۰۱).

اورگان (۱۹۹۷) در تلاش جهت مشخص نمودن ساختار رفتار شهروندی سازمانی، اولویت مطالعه خود را روی تمایز میان وظیفه و محیط کار معطوف نمود و پیشنهاد کرد که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند با عملکرد محیطی، هم‌خانواده و هم‌معنا باشد (اورگان، ۱۹۹۷).

اساس رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد محیطی به رفتارهایی برمی‌گردد که در اثربخشی کلی سازمان، نقش داشته و این تاثیر، از طریق شکل‌دهی محیط سازمانی، روان‌شناختی و اجتماعی صورت می‌گیرد و هسته فنی^۶ را تقویت و حمایت می‌نماید (بورمن و موتو وایدلو^۷، ۱۹۹۳) و (بورمن و موتو وایدلو، ۱۹۹۷). از سوی دیگر، عملکرد وظیفه‌ای به صورت مستقیم در هسته فنی دخیل می‌باشد که شامل تبدیل مواد خام به محصولات یا تدارک مواد یا خدمات برای این فرایند می‌شود. در میان تحقیقات انجام گرفته روی رفتار شهروندی سازمانی و در زمینه اثربخشی سازمانی، پودسکف و ماک کنزی (۱۹۹۷) به دو تبیین نظری و داده‌های تجربی اشاره

1. Predictive Variables
2. Criterion Variables
3. Barnard
4. Context performance
5. Borman et al
6. Technical core
7. Borman, & Motowidlo

رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتارکاری مخرب

کرده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی در اثربخشی سازمانی از خود بروز داده و در قالب معیارهایی چون عملکرد سطوح سازمان، رضایت مشتری^۱، کمیت و کیفیت محصولات تجلی می‌یابد (پودسکف و ماک کنزی^۲، ۱۹۹۷).

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک متغیر مهم سازمانی، دارای چندبعد می‌باشد. اسمیت و همکارانش (۱۹۸۳)، به دو بعد مجزای رفتار شهروندی سازمانی اشاره دارند:

نوع دوستی که به افراد خاص، کمک می‌کند و سازگاری تعمیم یافته^۳ که شکلی غیرفردی‌تر از رفتار شهروندی است (اسمیت و همکاران، ۱۹۸۳)، ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱) از سوی دیگر، یک بعد دیگر رفتار شهروندی سازمانی موسوم به حضور^۴ را معرفی نموده‌اند (ویلیامز و اندرسون^۵، ۱۹۹۱). دیگر عوامل رفتار شهروندی سازمانی که در برخی تحقیقات به آن‌ها اشاره شده، جوانمردی (بیت مان و اورگان، ۱۹۸۳)، فضیلت مدنی (گراهام^۶، ۱۹۸۶)، فروتنی (اورگان، ۱۹۸۸) و مساعدت و رفتار ظاهری است.

علیرغم یافته‌های مختلف در زمینه ساختارهای عاملی^۷ رفتار شهروندی سازمانی، پایدارترین و معنادارترین تمایز، میان قالب‌های "فردی" و "غیرفردی"^۸ رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد (اورگان و پین، ۱۹۹۹). این دو قالب، با شاهکار فکری کولمان و بورمان (۲۰۰۰) در زمینه عملکرد شهروندی، هم‌خوانی زمانی دارد و شامل حمایت فردی و حمایت سازمانی است و هم چنین سرآغازی برای وجدان کاری خواهد بود. حمایت فردی، به مساعدت، تعاون، فروتنی و ایجاد انگیزه در دیگران برمی‌گردد که قالب فردی رفتار شهروندی سازمانی است. حمایت سازمانی که قالب غیرفردی از رفتار شهروندی سازمانی است، شامل ابعاد فرعی از جمله وفاداری^۹، سازگاری و گام برداشتن در راه منفعت سازمان می‌باشد. فزون بر این، تمایز میان رفتار شهروندی نوع اول (فردی) و رفتار شهروندی سازمانی نوع دوم (سازمان)، به‌نظر می‌رسد که حایز اهمیت خاصی برای پژوهش‌های میان فرهنگی باشد.

رفتار کاری مخرب شامل اقدامات آزادی می‌شود که به سازمان و یا کارکنان سازمان، آسیب می‌رساند و یا درصدد است که آسیب برساند (برای نمونه، پرخاشگری، خصومت، کارشکنی،

-
1. Customer satisfaction
 2. Podsakoff, & MacKenzie
 3. Generalized adaptability
 4. Presence
 5. Williams & Anderson
 6. Graham
 7. Factoral structures
 8. Personal & Impersonal forms
 9. Loyalty

دزدی و زیرکار در رفتن). رفتار کاری مخرب، ذاتاً یک مشکل سازمانی است چرا که ۷۵ درصد از کارکنان گزارش می‌کنند که برای یک بار هم که شده، چیزی را از سازمان برای استفاده شخصی، کِش رفته‌اند (اکوئینو و همکاران^۱، ۱۹۹۹). از نظر مفهومی، این مشابه ساختارهایی هم-چون بی‌تربیتی^۲، پرخاشگری در محل کار^۳، بدرفتاری در محل کار و تلافی به مثل^۴، می‌باشد. بر این اساس، گفته شده که رفتار کاری مخرب به‌گونه‌ای از رفتارها برمی‌گردد که عمداً دارای تاثیر مخرب و مضر روی سازمان‌ها و کارکنان آن می‌باشد. اقداماتی چون پرخاشگری و دزدی و حرکات نامفهوم و انفعالی که به‌گونه‌ای منجر به سرپیچی از آیین نامه‌ها و بخشنامه‌های سازمانی منتهی می‌شود، از جمله رفتارهای کاری مخرب محسوب می‌شوند.

رفتار کاری مخرب، به چندین شیوه مختلف بیان و مفهوم‌سازی شده است: پرخاشگری (نیومان و بارون^۵، ۱۹۹۸)؛ (فاکس و اسپکتور^۶، ۱۹۹۹)، رفتار ضداجتماعی^۷ (گیا کالون و گرینبرگ^۸، ۱۹۹۷)، تخلف و کوتاهی^۹ (استورمز و اسپکتور، ۱۹۸۷)، کج رفتاری (روبینسون و بنت، ۱۹۹۵)، تلافی و مقابله به مثل (اسکار لیکي و فولگر^{۱۰}، ۱۹۹۷)، انتقام^{۱۱} (بیسسز، تریپ و کرامر^{۱۲}، ۱۹۹۷) و غوغاسالاری/ قلدری^{۱۳} (نورز و زاپف^{۱۴}، ۱۹۹۶). دیدگاه عمومی این است که این رفتارها برای سازمان، مضر است و به صورت مستقیم روی عملکرد و یا جاهت سازمان، تاثیر می‌گذارد و گاهی هم این رفتارها، به کارکنان سازمان آسیب می‌رساند که قطعاً در کاهش اثربخشی ایشان، دخیل خواهد بود. شماری از پژوهشگران (فاکس و اسپکتور، ۱۹۹۹؛ روبینسون و بنت، ۱۹۹۵) دریافته‌اند که شناخت رفتارهای کاری مخرب و یا روابط رفتارهای کاری مخرب نسبت به متغیرهای سازمانی و یا فردی، به ما کمک می‌کند تا دو طبقه از رفتارها را شناسایی و از یکدیگر متمایز سازیم: رفتارهایی که سازمان را هدف گرفته‌اند و رفتارهایی که کارکنان سازمان را هدف می‌گیرند. جنبه‌های مختلفی از رفتار کاری مخرب، بررسی شده است. رفتار کاری مخرب همانند رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند هم به کارکنان برگردد و هم به سازمان. چندین مقیاس

1. Aquino et al
2. Impoliteness
3. Work place aggression
4. Retaliation
5. Neuman & Baron
6. Fox & Spector
7. Anti social behavior
8. Giacalone & Greenberg
9. Deviance
10. Skarlicki & Folger
11. Revenge
12. Bies, Tripp & Kramer
13. Bullying
14. Knorz & Zapf

رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتارکاری مخرب

از رفتار کاری مخرب، طبیعتاً دارای مقیاس‌های فرعی و متفاوتی برای رفتار کاری مخرب غیرفردی^۱ و سازمانی می‌باشد (برای نمونه، روبینسون و بنت، ۱۹۹۵).

مطالعات زیادی با استفاده از تحلیل عاملی صورت گرفته تا هدف رفتار کاری مخرب را به-عنوان یک مفهوم‌سازی منطقی، تایید نماید. گرینبرگ و بارلینگ^۲ (۱۹۹۹) دریافتند که عوامل سرکار و عوامل فرد می‌تواند پرخاشگری در قبال هدف‌های متفاوت را پیش‌بینی کند؛ برای نمونه، عوامل محل کار می‌تواند پرخاشگری علیه یک سرپرست را پیش‌بینی کند در حالی‌که عوامل فردی می‌تواند پرخاشگری علیه یک همکار را نشان و پیش‌بینی نماید. این رفتارهای مقدماتی و متنوع است که مفهوم‌سازی رفتار کاری مخرب را تایید می‌کند (گرینبرگ و بارلینگ، ۱۹۹۹). شماری از ویژگی‌های فردی به شکل معناداری با بروز رفتار کاری مخرب، مربوط شده‌اند. در یکی از این مطالعات، مشخص شد که تاثیر مثبت، استخدام و رضایت شغلی^۳ برای آن‌هایی که در هر سه زمینه یاد شده، دارای تعامل بیش‌تری بوده‌اند، کم‌ترین میزان ارتکاب رفتارکاری مخرب را داشته‌اند. سالگادو^۴ (۲۰۰۲) در یک فرا تحلیل^۵ روی ویژگی‌های شخصیت الگوی پنج عاملی، نشان داد که وجدان کاری می‌تواند رفتار نادرست همچون دزدی و استفاده از مواد مخدر را پیش‌بینی کند و تمامی پنج عامل می‌توانند تعدیل نیرو را پیش‌بینی کنند ولی هیچ یک از ویژگی‌ها، با غیبت و بروز حوادث کاری، همراه نبوده است (سالگادو، ۲۰۰۲). خشم و عدالت سازمانی به-عنوان متغیرهایی هستند که بر پایه دیدگاه نظریه‌ای خود ارزیابی^۶، می‌توانند به‌عنوان یک معیار قطعی در زمینه پیش‌بینی رفتار کاری مخرب عمل نمایند.

مدل‌های رفتار شهروندی سازمانی

در این بخش از مقاله به برخی از مدل‌ها و الگوهای رفتار شهروندی سازمانی پرداخته می-شود. مارتینکو، گوندلاخ و داگلاس^۷ (۲۰۰۱)، یک الگوی علی^۸ از رفتار مخرب ارائه کرده‌اند که ویژگی‌های فردی در خصوص رویدادهای محل کار را، پیشنهاد و تبیین می‌نماید. این رویدادها، از عوامل اولیه هستند که بعنوان میانجی میان شخصیت و رفتار مخرب، عمل می‌کنند. ایشان ضمن ارائه این الگو، به بررسی دو گروه از متغیرهایی وضعیتی و تمایزات فردی پرداختند که نوعی پردازش شناختی^۹ را نشان می‌دهد (مارتینکو و همکاران^۱، ۲۰۰۱). مارتینکو و همکاران

1. Non personal Counterproductive work behaviour
2. Greenberg & Barling
3. Positive affect, Recruitment & Job satisfaction
4. Salgado
5. Meta analysis
6. Self assessment theory
7. Martinko, Guandlach & Douglas
8. Causal Model
- 1-Cognitive process

(۲۰۰۱) ادعان می‌دارند که استناد حوادث محل کار همانند میانجی و واسطه بین متغیرهای گرایشی^۲ و رفتار کاری مخرب، عمل می‌کند. عواطف مثبت و منفی از جمله عوامل شخصیت هستند که به رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب مربوط می‌شوند. عواطف مثبت، متغیر بالاتری از شخصیت می‌باشد که حوزه‌هایی از اشتیاق، فعالیت و هوشیاری فردی را منعکس می‌نماید در حالی که عواطف منفی، یک بعد کلی و عمومی از تجارب عینی از حالات آزاردهنده چون خشم، نفرت، ترس، گناه و دغدغه را بازتاب می‌دهد. اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲) الگوی کلی-تری از رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب، مبتنی بر عواطف کارکنان یک سازمان را طراحی و ارائه نموده‌اند. یافته‌های آنان، چندین حوزه را پوشش داده تا به صورت موازی، برخی اقدامات داوطلبانه از رفتار کاری مخرب و رفتار شهروندی سازمانی را مطالعه نماید. الگوی فوق، به صورت خلاصه نشان می‌دهد که عوامل اضطراب آور شغلی می‌توانند عواطف منفی و عدم رضایت شغلی را پیش بینی نمایند و نتیجتاً، سطوح بالاتری از رفتار کاری مخرب را در پی داشته باشند؛ عواطف منفی و عدم رضایت شغلی هم به نوبه خود، رفتار کاری مخرب را پیش بینی می‌کنند. عواطف مثبت و رضایت شغلی هم می‌توانند سطوح بالاتر رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی کنند. رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب به صورت معکوس با یکدیگر مرتبط می‌باشند مخصوصاً ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب که به خود فرد بر می‌گردد و ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب که ناشی از عملکرد خود سازمان می‌باشد. در سال ۲۰۰۴ الگوی دومی از سوی اسپکتور و فاکس ارائه شد که تا حدودی مشابه الگوی اول است: یک جریان علی از محیط به ادراک، ارزیابی و سپس به عواطف و در نهایت، به رفتار در حرکت است که در تمامی نقاط، کنترل به‌عنوان یک عامل میانجی عمل می‌کند (اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۴).

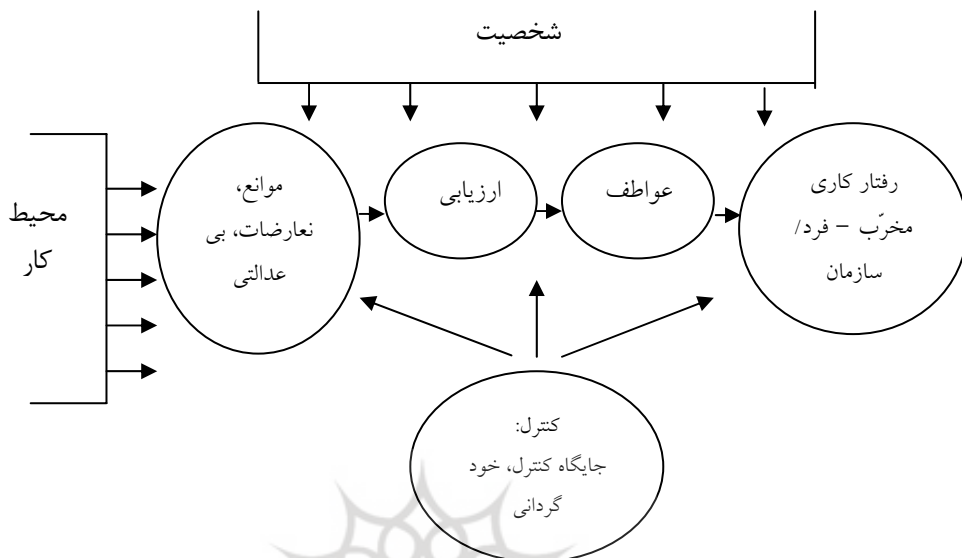
این الگو موید تنها جریانات علی محتمل نیست بلکه فقط برخی از ارتباطات حساس و کلیدی را در فرایند رفتار کاری مخرب، نشان می‌دهد.

2-Martinko, et al

3-Dispositional variables

رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتار کاری مخرب

شکل ۱. الگوی عاطفی رفتار کاری مخرب



منبع: (اسپکتو و فاکس، ۲۰۰۴).

همان‌گونه که در شکل ۱ دیده می‌شود، علّیت در تمامی مسیرها، در جریان است؛ برای نمونه، رفتار کاری مخرب دارای اثراتی روی محیط می‌باشد و ممکن است محیط را به مراتب، اضطراب آورتر سازد. حالت عاطفی در یک نقطه و در آن واحد، چگونگی درک و ارزیابی فرد از یک موقعیت را متأثر خواهد ساخت؛ بنابراین، رویداد محیطی وقتی که در حالت عاطفی منفی روی می‌دهد، به‌عنوان یک عامل اضطراب‌آور، بیش‌تر قلمداد می‌شود تا زمانی که در یک حالت عاطفی مثبت، روی می‌دهد.

روش تحقیق

با توجه به این‌که هدف این تحقیق، جمع‌آوری، توصیف و تحلیل دیدگاه‌های کارکنان و سرپرستان بخش‌های مختلف عملیاتی و اداری شرکت پالایش گاز فجر جم می‌باشد، از لحاظ روش از نوع تحقیقات توصیفی - پیمایشی است. جامعه موردنظر در این تحقیق عبارتند از: الف - ۹۲۶ نفر کارکنان رسمی شرکت پالایش گاز فجر جم در سال ۱۳۸۸ که در بخش‌های عملیاتی، مهندسی، پشتیبانی، قراردادهای حقوقی، روابط عمومی، ایثارگران، حراست، بازرسی فنی، مالی و ... شاغل می‌باشند.

ب- ۱۰ نفر از سرپرستان شاغل در بخش‌های فوق‌الذکر که مسئولیت مستقیم در خصوص کارکنان و تصمیم‌گیری‌های سازمانی دارند.

حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

جهت تعیین حجم نمونه، ابتدا واریانس بدست آمده از مطالعات مقدماتی مورد بررسی قرار گرفت. ضریب اطمینان در سطح ۹۵ درصد در نظر گرفته شد که با مراجعه به جدول، مقدار ۱/۹۶ مشخص گردید. دقت احتمالی مطلوب نیز ۵٪ محاسبه گردید. سپس با توجه به حجم جامعه کارکنان رسمی شرکت پالایش گاز فجر جم و با استفاده از فرمول زیر، حجم نمونه ۱۰۲ نفر بدست آمد که بعداً از هر مسئول خواسته شد که در خصوص تک تک افراد مورد آزمایش، پرسشنامه‌های سرپرستی را تکمیل نمایند و برای بالا بودن اعتبار یافته‌ها و سهولت تجزیه و تحلیل پاسخ‌های رسیده، حجم نمونه برابر ۱۵۰ نفر در نظر گرفته شد. در پژوهش حاضر از روش نمونه‌گیری تصادفی منظم استفاده شد. برتری این روش بر سایر روش‌های نمونه‌گیری این است که "کلیه اعضای جامعه تعریف شده، از قبل به صورت تصادفی فهرست شده‌اند" (دلاور، ۱۳۸۵).

ابزار اندازه‌گیری

در این تحقیق با توجه به موضوع مورد بررسی و روش تحقیق که توصیفی-پیمایشی است، از پرسشنامه به‌عنوان ابزار تحقیق استفاده شد که شامل پنج پرسشنامه تفکیکی به شرح ذیل بوده است:

۱) ۵۰ سوال که به ترتیب برون‌گرایی، سازش‌پذیری، وجدان کاری، ثبات عاطفی و آزادی عمل را (هر کدام ۱۰ مورد)، مطرح و توسط کارکنان جامعه آماری تکمیل گردید.

۲) ۲۰ سوال که تغییرات و تأثیرات مثبت و منفی را می‌سنجد و از هر جنبه، ۱۰ مورد را مطرح می‌کند که توسط کارکنان تکمیل گردید.

۳) پرسشنامه سبک اسنادی که ۷ موضوع منفی کاری را در قالب ۵ حالت، طرح می‌کند و سبک اسنادی را می‌سنجد و شامل حوادث منفی سرکار از قبیل عوامل بیرونی، ثباتی، تعمدی، قابل کنترل و عمومی می‌شود و توسط کارکنان تکمیل گردید.

۴) موضوع که عملکرد هر فرد پاسخ دهنده به پرسش‌های قبلی، توسط سرپرست مستقیم وی ارزیابی شده و شامل از خودگذشتگی، وجدان کاری، جوانمردی، فروتنی و فضیلت مدنی است و رفتار شهروندی سازمانی را می‌سنجد.

رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتار کاری مخرب

۵) ۱۹ مورد که رفتار کاری مخرب را می‌سنجد و توسط سرپرست مستقیم فرد پاسخ دهنده، تکمیل می‌شود. ۷ مورد اول به مشکلات میان فردی و ۱۲ مورد بعدی، به مشکلاتی برمی‌گردد که ناشی از محیط سازمانی است.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. در سطح توصیفی با استفاده از شاخص آماری چون فراوانی، درصد، میانگین، انحراف استاندارد، و در سطح استنباطی از آزمون‌های رگرسیون مستقل و رگرسیون گام به گام استفاده شد.

یافته‌های تحقیق

در این بخش از مقاله پس از ارائه شاخص‌های توصیفی جمعیت شناختی پژوهش، براساس نتایج تجزیه و تحلیل‌های بدست آمده به بررسی آماری فرضیات پژوهش پرداخته شده است.

الف) تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها

شایان ذکر است پرسشنامه تحقیق، بین ۱۵۰ نفر از کارکنان و سرپرستان مستقیم ایشان، توزیع و جمع‌آوری شد.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد متغیر سن کارمندان

سن	فراوانی	درصد فراوانی
۲۰-۳۰	۹	۶/۴
۳۱-۴۰	۵۴	۳۸/۳
۴۱-۵۰	۶۶	۴۶/۸
۵۱-۶۰	۱۰	۷/۱
کل	۱۳۹	۹۸/۶

با توجه به جدول فوق مشاهده می‌شود که ۶/۴ درصد از کارکنان نمونه موردنظر در فاصله سنی ۲۰-۳۰ سال قرار دارند، ۳۸/۳ درصد کارکنان در فاصله سنی ۳۱-۴۰ قرار دارند و ۴۶/۸ درصد کارکنان نمونه، در فاصله سنی ۴۱-۵۰ قرار دارند و ۷/۱ درصد افراد نمونه در فاصله سنی ۵۱-۶۰ سال قرار دارند؛ بنابراین، تعداد کارکنان بیشتر در فاصله سنی ۴۱-۵۰ سال می‌باشد. چند پرسشنامه نیز فاقد اطلاعات در زمینه سن بودند.

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصدها بر اساس متغیر سابقه کاری

سابقه	فراوانی	درصد فراوانی
۱-۱۰	۲۹	۲۰/۶
۱۱-۲۰	۶۳	۴۴/۷
۲۱-۳۰	۴۷	۳۳/۷
کل	۱۳۹	۹۸/۶

همان‌طور که جدول ۲ نشان می‌دهد، ۲۰/۶ درصد از کارکنان مورد بررسی، سابقه کاریشان ۱-۱۰ سال است و ۴۴/۷ درصد از کارکنان، سابقه کاریشان ۱۱-۲۰ سال است و ۳۳/۷ درصد از کارکنان نمونه موردنظر، سابقه کاریشان ۲۱-۳۰ است. شایان ذکر است چند پرسشنامه نیز فاقد اطلاعات مربوط به سابقه کاری بودند.

فرضیه ۱. سبک اسنادی خصمانه و بدبینانه به صورت مثبت با رفتار کاری مخرب ارتباط دارد.

جدول ۳. همبستگی بین سبک اسنادی خصمانه و بدبینانه با رفتار کاری مخرب

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
سبک اسنادی خصمانه و بدبینانه و رفتار کاری مخرب	۰/۶۷***	۰/۰۰۰۱

$p < / 0.01$

با توجه به جدول ۳ مشاهده می‌شود ضریب همبستگی پیرسون بیانگر رابطه قوی و مثبت بین دو متغیر سبک اسنادی خصمانه و بدبینانه و رفتار کاری مخرب است. با توجه به مقدار ضریب همبستگی که برابر با ۰/۶۷ است، در سطح $p < / 0.01$ معنادار می‌باشد و بدان معنا است که سبک اسنادی خصمانه به صورت مثبت با رفتار کاری مخرب ارتباط دارد و آن را پیش‌بینی می‌کند؛ بنابراین، فرضیه اول تحقیق، تایید می‌شود.

فرضیه ۲. رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب به صورت منفی با یکدیگر رابطه دارند.

جدول ۴. همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب	- ۰/۴۸۲**	۰/۰۰۰۱

$p < / 0.1$

رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتار کاری مخرب

در جدول ۴ مشاهده شد که همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی برابر است با $0/482$ - و این مقدار در سطح $p < 0/01$ معنادار می‌باشد؛ بنابراین، فرضیه دوم تحقیق، تایید می‌شود و بدان معنی است که رفتار شهروندی سازمانی با رفتار کاری مخرب، رابطه منفی دارد. فرضیه ۳. سازش‌پذیری و وجدان کاری، پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی هستند (سازش‌پذیری و وجدان کاری به صورت ساده و چندگانه، رابطه معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی دارند).

جدول ۵. ضرایب همبستگی چندگانه سازش‌پذیری و وجدان کاری با رفتار شهروندی سازمانی

ضرایب رگرسیون (B)		نسبت F و احتمال آن	ضریب تعیین (RS)	ضریب همبستگی چند متغیری (MR)	متغیر پیش بین	متغیر ملاک
سازش پذیری	وجدان کاری					
	$\beta = -0/42$ $t = -8/19$ $p < 0/000$	$67/18$ $p < 0/001$	$0/184$	$0/42$	وجدان کاری	رفتار شهروندی سازمانی
$\beta = -0/42$ $t = -9/04$ $p < 0/000$	$\beta = -0/39$ $t = -8/53$ $p < 0/000$	$83/56$ $p < 0/001$	$0/260$	$0/60$	سازش‌پذیری	رفتار شهروندی سازمانی

همان‌گونه که از جدول ۵ مشخص گردیده است، ضریب همبستگی چندمتغیری برای ترکیب خطی متغیرهای وجدان کاری و سازش‌پذیری با رفتار شهروندی سازمانی $MR = 0/60$ بوده است که در سطح $p < 0/001$ معنی‌دار است. توجه به این نکته ضروری است که ضریب همبستگی چندمتغیری بدست آمده از ضرایب همبستگی ساده هر یک از متغیرها با رفتار شهروندی سازمانی، بیش‌تر است و لذا، فرضیه سوم تحقیق، تایید می‌شود. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش ورود در جدول ۵ نشان داده شده است.

شایان ذکر است ضرایب رگرسیون (B) در جدول ۵ نشان می‌دهد که از میان متغیرهای پیش بین، متغیرهای وجدان کاری و سازش‌پذیری به ترتیب بهترین پیش‌بینی‌کننده‌ها برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. علاوه بر این، ضریب تعیین سازش‌پذیری با همراهی متغیر وجدان کاری، افزایش می‌یابد که در سطح $p < 0/001$ معنی‌دار است. جدول ۳، بیانگر نتایج رگرسیون بین متغیرهای مستقل وجدان کاری و سازش‌پذیری با رفتار شهروندی سازمانی است. براساس داده‌های این جدول می‌توان گفت که دو متغیر از مجموع سه متغیر مستقل وارد معادله

رگرسیون شده و بقیه از معادله رگرسیون خارج شده‌اند. ابتدا متغیر وجدان کاری وارد معادله شده است و به تنهایی ۱۸۴٪ واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین نموده است. ضریب (β) بیانگر رابطه مستقیم بین وجدان کاری و رفتار شهروندی سازمانی است در سطح اطمینان ۹۵ درصد. معنی‌دار است؛ به این معنی که هرچه قدر میزان وجدان کاری در سازمان بیشتر باشد، میزان رفتار شهروندی سازمانی نیز بیشتر می‌شود. در مرحله دوم، متغیر سازش‌پذیری در سازمان، وارد معادله رگرسیون شده است و آن را به ۲۶۰٪ رسانده است.

ضریب (β) بیانگر رابطه مستقیم بین متغیر سازش‌پذیری و رفتار شهروندی سازمانی است و در سطح معناداری ۹۵ درصد، به این معنی است که هرچه قدر میزان سازش‌پذیری در سازمان بیشتر باشد، میزان رفتار شهروندی سازمانی نیز بیشتر است. لذا فرضیه سوم تحقیق، تایید می‌شود. نتایج کلی حاصل از تحلیل رگرسیون با روش ورود در جدول ۵ نشان داده شده است.

ضرایب رگرسیون (β) نشان می‌دهد که از میان متغیرهای پیش‌بین، متغیر وجدان کاری و سازش‌پذیری به ترتیب بهترین پیش‌بینی‌کننده برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. علاوه براین، ضریب تعیین سازش‌پذیری با همراهی متغیر وجدان کاری، افزایش می‌یابد که در سطح $p < /0.01$ معنی‌دار است.

فرضیه ۴. سازش‌پذیری و وجدان کاری، همبستگی ساده و چندگانه معنی‌داری با رفتار کاری مخرب دارند.

جدول ۶. ضرایب همبستگی چندگانه سازش‌پذیری و وجدان کاری با رفتار کاری مخرب

ضرایب رگرسیون (β)		نسبت F و احتمال آن	ضریب تعیین (RS)	ضریب همبستگی چند متغیری (MR)	متغیر پیش بین	متغیر ملاک
سازش پذیری	وجدان کاری					
	$\beta = -0.53$ $t = -7.93$ $p < /0.001$	۶۳/۰۳ $p < /0.01$	۰/۲۹۰	۰/۵۳	وجدان کاری	رفتار کاری مخرب
$\beta = -0.52$ $t = -9.56$ $p < /0.001$	$\beta = -0.47$ $t = -8.71$ $p < /0.001$	۹۵/۸۲ $p < /0.01$	۰/۵۵۶	۰/۷۴	سازش پذیری	

همان‌گونه که در جدول ۶ مشخص شده است، ضریب همبستگی چندمتغیری برای ترکیب خطی متغیرهای وجدان کاری و سازش‌پذیری با رفتار کاری مخرب $MR = 0.74$ بوده است که

رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتارکاری مخرب

در سطح $p < /0.000$ معنی‌دار است. از آنجایی که ضریب همبستگی چندمتغیری بدست آمده، از ضرایب ساده هریک از متغیرها با رفتار کاری مخرب بیشتر است، لذا فرضیه چهارم تحقیق نیز تایید می‌شود. ضرایب رگرسیون (β) نشان می‌دهد که از میان متغیرهای پیش بین، متغیرهای وجدان کاری و سازش‌پذیری به ترتیب بهترین پیش‌بینی‌کننده‌ها برای متغیر رفتار کاری مخرب می‌باشد. علاوه بر این، ضریب تعیین سازش‌پذیری با همراهی متغیر وجدان کاری افزایش می‌یابد که در سطح $p < /0.001$ معنی‌دار است. شایان ذکر است جدول ۶، بیانگر نتایج رگرسیون بین متغیرهای مستقل وجدان کاری و سازش‌پذیری با رفتار کاری مخرب می‌باشد. براساس داده‌های این جدول، می‌توان گفت که دو متغیر از سه متغیرهای مستقل وارد معادله رگرسیون شده و بقیه از معادله خارج شده‌اند به این صورت که ابتدا، وجدان کاری وارد معادله شده و به تنهایی ۲۹۰٪ از واریانس رفتار کاری مخرب را تبیین نموده است. ضریب (β) بیانگر رابطه بین وجدان کاری و رفتار کاری مخرب است و در سطح اطمینان ۹۵٪ به این معنی است که هر چه میزان وجدان کاری در سازمانی بیشتر باشد، میزان رفتار کاری مخرب، کمتر می‌شود.

در مرحله دوم، متغیر سازش‌پذیری در سازمان وارد معادله رگرسیون شده و آن را به ۵۵۶٪ رسانیده است. ضریب (β) بیانگر رابطه بین متغیر سازش‌پذیری و رفتار کاری مخرب است و سطح معنی‌داری ۹۵٪ به این معناست که هرچه میزان سازش‌پذیری در سازمان بیشتر باشد، رفتار کاری مخرب کمتر می‌شود.

فرضیه ۵، عواطف مثبت به طور مستقیم و مثبت با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد.

جدول ۷. ضریب همبستگی بین عواطف مثبت با رفتار شهروندی سازمانی

متغیرهای همبسته	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
عواطف مثبت و رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۲***	۰/۰۰۰۱

$p < /0.000$

همان‌گونه که در جدول ۷ مشخص گردیده است، همبستگی عواطف مثبت و رفتار شهروندی سازمانی برابر ۰/۷۲ است که در سطح $p < /0.001$ معنی‌دار می‌باشد؛ بنابراین، فرضیه پنجم تحقیق نیز تایید می‌شود و این بدان معناست که عواطف مثبت به صورت قوی و مستقیم با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی دارد.

فرضیه ۶، عواطف منفی به طور مستقیم و مثبت با رفتار کاری مخرب ارتباط دارد.

جدول ۸. ضریب همبستگی بین عواطف منفی و رفتار کاری مخرب

متغیرهای همبسته	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
عواطف منفی و رفتار کاری مخرب	۰/۵۱*	۰/۰۵

$$p < 0/05$$

با توجه به جدول فوق، مشخص می‌شود که عواطف منفی با رفتار کاری مخرب، رابطه معناداری دارد. با توجه به سطح معناداری $p < 0/05$ ، فرضیه ششم نیز تایید می‌گردد. فرضیه ۷. سبک اسنادی خصمانه و بدبینانه به طور مثبت با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد.

جدول ۹. ضریب همبستگی بین سبک اسنادی و رفتار شهروندی سازمانی

متغیرهای همبسته	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
سبک اسنادی خصمانه و بدبینانه و رفتار شهروندی سازمانی	** ۰/۵۷	۰/۰۱

$$p < 0/01$$

همان‌طور که در جدول ۹ مشخص شده است، سبک اسنادی خصمانه و بدبینانه با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی دارد که مقدار آن برابر است با ۰/۵۷ که در سطح $p < 0/01$ معنی-دار می‌باشد و بنابراین، فرضیه هفتم نیز تایید می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه دو مقوله وجدان کاری و سازش‌پذیری، به عنوان ابزاری برای سنجش رفتار کارکنان یک سازمان، مطرح می‌شوند. در ادبیات سازمانی، این رفتارها و حالات نامشهود، از رفتارهای سازمانی متمایز می‌شوند که می‌تواند براساس الزامات نقش سازمانی و اداری، تقویت شوند و به عبارتی، به پیش برده شوند. این رفتارهای نامشهود را "رفتارهای شهروندی سازمانی" می‌نامند. در این پژوهش ابعادی از رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفت. در این پژوهش ۷ فرضیه مطرح گردید. یافته‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون در ارتباط با فرضیه اول بیانگر رابطه قوی و مثبت بین دو متغیر سبک اسنادی خصمانه و بدبینانه و رفتار کاری مخرب است. با توجه به مقدار ضریب همبستگی که برابر با ۰/۶۷ است، در سطح $p < 0/01$ معنادار می‌باشد و

رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتارکاری مخرب

بدان معنا است که سبک اسنادی خصمانه و بدبینانه به صورت مثبت با رفتارکاری مخرب ارتباط دارد و آن را پیش‌بینی می‌کند.

نتایج بدست آمده از این فرضیه با تحقیق‌های انجام شده توسط اسمیت، کندال و هولین (۱۹۶۹)، سلیگمان (۱۹۷۵)، هولینگر (۱۹۸۶)، هوگان و اسپکتور (۱۹۸۹)، گیا کالون و گرینبرگ (۱۹۹۷)، روبینسون و بنت (۱۹۹۵)، نوز و زاپف (۱۹۹۶)، اسکار لیکو و فلوگر (۱۹۹۷)، بیسز، تریپ و کرامر (۱۹۹۷)، نیومان و بارون (۱۹۹۸)، آکینو، لوئیس و براد فیلد (۱۹۹۹)، فاکس و اسپکتور (۱۹۹۹)، کلووای (۲۰۰۰) مارتینکو، گوندلاخ و داگلاس (۲۰۰۱)، اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲)، هاونت (۲۰۰۲)، پنی (۲۰۰۳)، پنی و اسپکتور (۲۰۰۳)، سایجتس، اسکارلیکی و گیلی لند (۲۰۰۳)، لوتانز و همکارانش (۲۰۰۷) همخوانی دارد.

تحلیل یافته‌های فرضیه دوم پژوهش نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب، به صورت منفی با یکدیگر رابطه دارند. هرچند نتایج بدست آمده از این فرضیه با مبانی نظری و تحقیق‌های انجام شده توسط بارنارد (۱۹۳۸)، کاتز (۱۹۶۴) اسمیت و همکارانش (۱۹۸۳)، بیتمان و اورگان (۱۹۸۳)، ویلیامز، پودساکف و هوپر (۱۹۸۶)، گراهام (۱۹۸۶)، استورمز و اسپکتور (۱۹۸۷)، اورگان (۱۹۸۸)، ویلیامز و آندرسون (۱۹۹۱)، چن و اسپکتور (۱۹۹۲)، فون داین وله پاین (۱۹۹۶)، بورمان و موتو و یدلو، (۱۹۹۳ و ۱۹۹۷)، پودساکف و ماک کنزی (۱۹۹۷)، نیومان و بارون (۱۹۹۸)، دوفی، گانشتر و شاو (۱۹۹۸)، آکینو، لوئیس و برادفیلد (۱۹۹۹)، فوکس و اسپکتور (۱۹۹۹)، کولمان و بورمان (۲۰۰۰)، جوکین، آروی و مک گو (۲۰۰۱)، کلو وای، لوفلین، بارلینگ و نفت (۲۰۰۲)، سالگادو (۲۰۰۲)، مارتینکو، گوندلاخ و داگلاس (۲۰۰۲) همخوانی و مطابقت دارد؛ اما نتایج بدست آمده از فرضیه دوم با تحقیق میلز، فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۲، در یک راستا نمی‌باشد. نتیجه تحقیق نشان داد که نقش میانجیگری ویژگی‌هایی چون وجدان کاری و برون‌گرایی، بسیار ضعیف بوده و نقش میانجیگری عامل خودمختاری و سازش-پذیری در رابطه با رفتارکاری مخرب (که عامل اضطراب‌آور و مورد انتظار بود)، اصلاً تأیید نشد.

یافته‌های فرضیه سوم پژوهش نشان می‌دهد که نشان می‌دهد سازش‌پذیری و وجدان کاری، به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی عمل می‌کنند. نتایج بدست آمده از این فرضیه با تحقیق‌های انجام شده توسط کونوفسکی (۱۹۸۶)، ماونت (۱۹۹۲)، پدرس (۱۹۹۳)، گریم و همکارانش (۱۹۹۷)، لی (۲۰۰۱)، دی فوندورف (۲۰۰۲)، آشتون (۲۰۰۵) لوتانز و همکارانش (۲۰۰۷)، کرلینگر و همکارانش (۲۰۰۸)، هم‌خوانی و مطابقت دارد.

نتایج فرضیه چهارم نشان می‌دهد که سازش‌پذیری و وجدان کاری، پیش‌بینی‌کننده رفتارکاری مخرب هستند. نتایج بدست آمده از این فرضیه با تحقیق‌های انجام شده توسط ایکس، سیندر و گارسیا (۱۹۹۷)، فاندرو و بلکمان (۱۹۹۹)، فاکس و اسپکتور (۱۹۹۹)، سالگادو (۲۰۰۰)، میلز

(۲۰۰۱)، دالال (۲۰۰۵)، ساکیت (۲۰۰۶) و بوخاری (۲۰۰۹)، همخوانی و مطابقت دارد. هرچند نتایج بدست آمده از این فرضیه با تحقیق مایلز، فاکس و اسپکتور (۲۰۰۱)، در یک راستا نمی-باشد.

نتایج بدست آمده از فرضیه ۵ با تحقیق‌های انجام شده توسط اسمیت، کندال و هولین (۱۹۶۹)، ماونت (۱۹۹۲)، روزنوفسکی و هولین (۱۹۹۲)، وایس و کروپانزانو (۱۹۹۶)، واتسون، کلارک و تالیژن (۱۹۹۸)، فاکس و اسپکتور (۱۹۹۹)، مارتینکو و همکارانش (۲۰۰۲)، مارتینکو، گواند لاک و داوگلاس (۲۰۰۲)، هاونت (۲۰۰۲)، اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲)، اسمیتی کرای (۲۰۰۸)، همخوانی و مطابقت دارد.

همچنین نتایج فرضیه ششم پژوهش نشان داد که عواطف منفی با رفتار کاری مخرب، رابطه معناداری دارد. این رابطه، مستقیم و مثبت برآورد شده است و سرانجام در ارتباط با فرضیه هفتم نتایج نشان داد که سبک اسنادی بدبینانه با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی دارد. این یافته با نتایج بدست آمده از این فرضیه با تحقیق‌های انجام شده توسط نتایج بدست آمده از این فرضیه با تحقیق‌های انجام شده توسط اسمیت، کندال و هولین (۱۹۶۹)، سلیگمان (۱۹۷۵)، سلیگمان و شولمان (۱۹۸۶)، آبرامسون (۱۹۷۸)، آرنولت (۱۹۸۸)، ارگان و راین (۱۹۹۵)، مارتینکو و زلارس (۱۹۹۸)، مارتینکو و همکارانش (۲۰۰۲)، مطابقت و همخوانی دارد.

منابع

دانایی فرد، حسن و ابراهیمی، حسن. (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی: تاملی بر مبانی و رویکردهای تئوریک، مجموعه مقالات اولین کنفرانس ملی رفتار شهروندی سازمانی، تهران. دلاور، علی. (۱۳۸۵). روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی. تهران: نشر ویرایش.

- Aquino, K., Lewis, M. U., & Bradfield, M. (1999). Justice constructs, negative affectivity, and employee deviance: A proposed model and empirical test. *Journal of Organizational Behavior, 20*, 1073-1091.
- Ashton, M. C., Shin, K. H., & Lee, K. (2005). Personality Correlates of Workplace Anti-Social Behavior. *Applied Psychology, 54, 1*, 81-98.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The Relationship between Affect, Employee and Citizenship. *Academy of Management Journal, 26*, 587-595.
- Barrick, M.R. & Mount, M.K. (2003). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology, 44*, 1-26.
- Bies, R. J., Tripp, T. M., & Kramer, R. M. (1997). At the breaking point: Cognitive and social dynamics of revenge in organizations. In R. A. Giacalone & J. Greenberg (eds.) *antisocial behavior in organizations* (pp. 18-36). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt and W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D. & Motowidlo, S. J. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 52-69.
- Borman W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Douglas, S. C., & Martinko, M. J. (2001). Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology*, 86, 547-559.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 915-931.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Gruys, M.L., & Sackett, P.R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11,1, 30-42.
- Graham, J. W. (1986). Organizational citizenship informed by political theory. Paper presented at Academy of Management meetings, Chicago.
- Giacalone, R.A., & Greenberg, J. (1997). (eds.) *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Greenberg, L., & Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviors and perceived Workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 897-913.
- McNeely, B. L., & Meglino, B. M. (1994). The role of dispositional and situational antecedents in prosocial organizational behavior: An examination of the intended beneficiaries of prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 79, 836-844.
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24, 391-419.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
- Organ, D. W., & Paine, J. B. (1999). A new kind of performance for industrial and organizational psychology: Recent contributions to the study of organizational citizenship behavior. In Cooper, C. L., Robertson, I. T. (Eds.). *International Review of industrial and organizational psychology*, 14, 337-368. New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Organ, D.W. (1997). Organizational citizenship behavior: Its construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.

- Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Performance*, 10(2), 133-151.
- Robinson, S.L., & Bennett, R.J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Salgado, J. F. (2002). The Big Five personality dimensions and counterproductive behaviors. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 117-125
- Skarlicki, D.P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-443.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: its nature and antecedent's. *Journal of Applied Psychology*, 68, 4, 653-663.
- Spector, P.E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12, 269-292.
- Storms, P. L., & Spector, P. E. (1987). Relationships of organizational frustration with reported behavioral reactions: The moderating effect of locus of control. *Journal of Occupational Psychology*, 60, 227-234.
- Van Dyne, L., & Le Pine, J.A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108-119.
- Watson, D., & Clark, L. A. (1992). On Traits and Temperament: General and Specific Factors of Emotional Experience and Their Relation to the Five-Factor Mode.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215-237.