

## تحلیل تاثیر ابعاد مدل ویژگی های شغلی بر قانون شکنی خیرخواهانه بر اساس نقش میانجی خودکارآمدی کارکنان

میر علی سید نقوی<sup>۱</sup> - عباس ثابت<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۶/۲/۴ - تاریخ بازنگری: ۹۶/۴/۶ - تاریخ پذیرش: ۹۶/۹/۸

### چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر تحلیل تاثیر ابعاد مدل ویژگی های شغلی هاکنم و اولدهام در بروز قانون شکنی خیرخواهانه بر اساس نقش میانجی خودکارآمدی کارکنان می باشد. این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی است. نمونه مورد مطالعه شامل ۳۵۴ نفر از کارکنان شهرداری شهر شیراز است که به روش طبقه ای در مناطق دهگانه شهرداری شیراز نمونه گیری انجام شد. ابزار جمع آوری داده ها شامل سه پرسشنامه استاندارد دهلینگ و همکاران، اولدهام و هاکنم و بوسچر و اسمیت می باشد. نتایج آزمون فرضیه ها نشان داد که اهمیت شغلی، هویت شغلی، استقلال شغلی دارای اثر مستقیم و معنادار بر قانون شکنی خیرخواهانه دارند. در این میان بعد اهمیت شغلی با ضریب مسیر ۰/۲۵ بیشترین تاثیر را بر قانون شکنی خیرخواهانه دارد و بعد از آن به ترتیب هویت شغلی با ضریب مسیر ۰/۲۴ و استقلال شغلی با ضریب مسیر ۰/۱۴ بیشترین تاثیر را دارا می باشند. ابعاد تنوع شغلی و بازخورد شغلی بر قانون شکنی خیرخواهانه کارکنان تاثیر معنی داری ندارد. در نهایت می توان گفت که استقلال، هویت و اهمیت شغلی در کار موجب بروز رفتارهای قانون شکنی خیرخواهانه می شود.

**واژگان کلیدی:** قانون شکنی خیرخواهانه، ویژگی های شغلی، خودکارآمدی

---

۱. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی  
۲. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول)  
a.sabet@atu.ac.ir

## مقدمه

نقض قوانین رسمی سازمانی به طور کلی به عنوان رفتار منفعت جویانه، غیر عادی و یا غیر اخلاقی در محل کار در نظر گرفته می شود (Griffin & Lopez, 2005; Renn *et al.*, 2005; Robinsion & Bennett, 1995). در حقیقت، کارمند ناراضی برای بیان اعتراضات خود نسبت به بی عدالت ادراک شده، عدم هم خوانی ارزش ها و برابری کارکنان و سازمان، دست به چنین عملی می زند (Liao *et al.*, 2004). قانون شکنی تداعی کننده ی رفتاری منحرفانه یا زیان بخش در محیط کار می باشد. پرخاشگری کارکنان (Judge *et al.*, 2006)، عدم برابری کارکنان (Liao *et al.*, 2004)، طرد شدن از اجتماع (Twenge, 2002) و ناراضی تری از شغل از جمله نتایج به دنبال قانون شکنی است (Dalal, 2005). با وجود دیدگاه غالب، قانون شکنی به عنوان یک انحراف و یک چشم انداز متنوع تر نمایان می شود. موریسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۶)، سازه ی قانون شکنی خیرخواهانه (PSRB) را به منظور توضیح قانون شکنی معرفی کرد که با نیت انحرافی تحریک نمی شود بلکه تمایلی برای کمک به سازمان است. عبارتی قانون شکنی خیرخواهانه به عنوان "هر نمونه از فعالیت های که در آن یک کارمند عمدا سیاست رسمی سازمانی، مقررات و یا ممنوعیت را با هدف اصلی بهبود رفاه سازمان و یا یکی از سهامداران آن نقض می کند" تعریف می گردد. رفتارهای خیرخواهانه توجه تحقیقاتی قابل توجهی را در طول سه دهه به خود جذب کرده است (Brief & Motowidlo, 1996; Organ, 1998).

برخلاف دیدگاه سنتی اقتصادی، که کارکنان به عنوان عاملان منفعت جو برای سازمان در نظر گرفته می شدند، در این دیدگاه اعضای سازمان به رفتارهای سازند و اجتماعی مطلوب می پردازند که به صورت کلی به نفع همکاران یا سازمان با سود کم و یا بدون هیچ سودی برای خود شخص است. برای مثال، کارکنان می توانند انتخاب کنند تا به همکاران برای اتمام کار خود کمک کنند، به مشتریان بیشتر از حد مورد نیاز توجه کنند، در اتمام کار تلاش اضافی کنند و یا به عنوان یک نماینده خوب از سازمان به افراد خارج از سازمان خدمت کنند (Huang *et al.*, 2014). قانون شکنی خیرخواهانه بعنوان یک ساختار جدید تحقیقاتی در حال ظهور می باشد، که ارتباط انحراف مرتکب شده با نیت سازنده در ذهن افراد را بیان می کند. عبارتی قانون شکنی خیرخواهانه، قانون شکنی برای ارتقا منافع سازمان، یک موضوع رو به رشد در چشم انداز علمی است، اما محرکان این رفتار تا حد زیادی ناشناخته باقی مانده اند

1. Morrison
2. Pro-social Rule Breaking

(Vardaman *et al.*, 2014). با این وجود بررسی های اخیر نشان می دهند که عوامل موثر بر قانون شکنی خیرخواهانه عمدتاً بر رفتار ذینفعان، ویژگی های شغلی و ویژگی های فردی متمرکز شده است. از این رو پژوهش حاضر با هدف ارزیابی تاثیر ابعاد مدل ویژگی های شغلی هاکنم و اولدهام در بروز قانون شکنی خیرخواهانه بر اساس نقش میانجی خودکارآمدی کارکنان صورت پذیرفت.

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### قانون شکنی خیرخواهانه

قانون شکنی خیرخواهانه شکلی از انحرافات سازنده، ارادی به نفع سازمان یا سهامداران آن سازمان می باشد (Huang *et al.*, 2014). در حقیقت، قانون شکنی خیرخواهانه، به شرح قانون شکنی هایی می پردازد که برگرفته از نیت ها و انگیزه های منفی نسبت به سازمان نباشد. بخش بسیار مهمی از ساختار قانون شکنی خیرخواهانه تعریف رفتار خیرخواهانه است. مفهوم رفتار خیرخواهانه از ادبیات علوم رفتاری سرچشمه می گیرد، و برای اولین بار توسط بریف و موتوویلدو<sup>۱</sup> (۱۹۸۶) برای یک زمینه سازمانی به کار رفت، آنها پیشنهاد کردند که افراد اغلب فراتر از مسئولیت های خاص خود در تلاش برای کمک به دیگران پیش می روند. تعریف موریسون (۲۰۰۶)، از قانون شکنی خیرخواهانه مفهوم رفتار خیرخواهانه ارائه شده " بریف و موتوویلدو " را تصحیح کرد او مشخص کرد که اعمال خیرخواهانه با نیت کمک به موفقیت سازمان، و نه فقط برای کمک به دیگر اعضای سازمان به کار می روند.

قانون شکنی خیرخواهانه یک تبادل بین نگرش های وظیفه گرایانه و سود گرایانه به منظور تصمیم گیری ارائه می دهد (Vardaman *et al.*, 2014). نگرش های وظیفه گرا ارزش اخلاقی را به پیروی از قانون نسبت می دهند، در حالی که نگرش سودگرا ارزش اخلاقی را به عواقب ناشی از تصمیم نسبت می دهند (Hooker, 2000; Waller, 2005). افرادی که قانون شکنی خیرخواهانه را به کار می گیرند بین آنچه (که فکر می کند) برای سازمان و قوانین سازمان بهترین است تبادل ایجاد می کنند. بنابراین، قانون شکنی خیرخواهانه به عنوان یک تصمیم فایده گرا به نظر می رسد، که با تمایل برای ایجاد و یا به حداکثر رساندن پیامدهای مثبت تحریک می شود. همچنین مشارکت کارکنان در قانون شکنی خیرخواهانه، نتایج ناخواسته را نیز به

همراه خواهد داشت. طبق نظر گریفن و لویز (۲۰۰۵)، اهداف (منظوره ها) هستند که نتایج حاصل از رفتارها را دشوار و پیچیده می سازند. در حقیقت، هر رفتار، پاسخ های بسیاری را آشکار می سازد. این پاسخ ها، خود نیز منعکس کننده مجموعه ای از ارزش ها می باشند. بنابراین، تاثیر قانون شکنی خیرخواهانه، اندکی مستقل از نیت عاملین می باشد. به عبارت دیگر، هنگامی که کارمندی برای کمک به کارمندی دیگر اقدام به قانون شکنی می کند، در حقیقت وی به صورت ناخواسته به سازمان صدمه وارد می سازد (Podsakoff et al., 2000). در نهایت احتمال نتایج منفی ناخواسته، به هنگام مشارکت کارکنان در قانون شکنی خیرخواهانه وجود دارد.

طبق تعریف ارائه شده ی موریسون (۲۰۰۶) از قانون شکنی خیرخواهانه، قانون شکنی خیرخواهانه، قانون شکنی سازمانی فداکارانه و عاری از خودخواهی می باشد. موریسون به ذکر سه دلیل برای مشارکت و انگیزه افراد در قانون شکنی خیرخواهانه پرداخت. قانون شکنی در پی بهره وری (انجام موثر وظایف خود)، قانون شکنی برای کمک به انجام وظایف یک همکار یا زیر دست (و در نتیجه کمک به سازمان)، و قانون شکنی به منظور ارائه بهتر خدمات به مشتری (و در نتیجه کمک به سازمان) (Robinson & Bennett, 1995; Mayer et al., 2009; Jason et al., 2012). موریسون از طریق انجام سه پژوهش تجربی، این سه نوع رفتار قانون شکنی خیرخواهانه را مورد حمایت قرار داد. موریسون علاوه بر این سه دلیل برای قانون شکنی خیرخواهانه، سه مرجع را نیز برای قانون شکنی خیرخواهانه کشف کرد. وی این چنین نتیجه گیری کرد که استقلال شغلی، رفتار همکاران با یکدیگر و ریسک پذیری از جمله دلایلی می باشند که کارمند را برای مشارکت در قانون شکنی خیرخواهانه تشویق می کند (Mayer et al., 2009; Maureen et al., 2015)

### ویژگی های شغلی

ویژگی های شغل اشاره به چگونگی انجام فعالیت ها، وظایف، تکالیف و ابعاد مختلف یک شغل دارد (ابراهیم پور و همکاران، ۱۳۹۰). بعضی از مشاغل، متعارف و جاری هستند، زیرا فعالیت های آنها یک دست و تکراری اند و بعضی دیگر غیر معمول، بعضی ها نیاز به مهارت های گوناگون دارند. بعضی دیگر میدان عمل محدود، بعضی ها کارمند را با واداشتن به تبعیت دقیق از روند ها خسته می کنند. بعضی دیگر به کارمندان آزادی عمل بیشتر در انجام دادن به کار به میل خود می دهند. بعضی از کارها زمانی، بیشترین توفیق را به همراه دارند که

به وسیله گروهی از کارمندان به صورت جمعی صورت بگیرند و بعضی دیگری به وسیله افرادی که در اصل به صورت مستقل کار می کنند (Keshtidar, 2002). پژوهشهای اخیر در طراحی شغل، شواهدی ارائه می دهند مبنی بر اینکه شیوه سازمان یافتن عناصر در هر شغل می تواند عاملی برای تقویت یا تضعیف تلاشهای فرد شمرده شود (رایینز<sup>۱</sup>، ۱۳۹۰). درحقیقت، بازطراحی کار<sup>۲</sup> نوعی راهبرد به شمار می رود که برای بهبود همزمان بهره وری و کیفیت تجربه کاری کارکنان در سازمانهای معاصر، اهمیت روزافزونی یافته است (ایمانی و همکاران، ۱۳۹۴). اگرچه به مزیت‌های بازطراحی کار در ادبیات مدیریت به طور وسیعی توجه شده، درباره اینکه چرا کار غنی شده به نتایج مثبت برای کارکنان و سازمانها منجر می شود، شناخت کمتری وجود دارد (Hackman & Oldham, 1976).

در تعریف کلی، طراحی شغلی یعنی مشخص کردن و در کنار هم قراردادن وظایف در قالب واحد کاری که فردی با مهارت‌ها و قابلیت‌های خاص می تواند انجام دهد و انجام آن بخشی از نیازهای سازمان را برطرف می کند. مسئله بسیار اساسی در این تعریف، چگونه مشخص کردن و چگونگی چیدمان آن کنار هم است. برای طراحی شغل، بهترین روش وجود ندارد و در موقعیت‌های مختلف، رویکردهای متفاوتی از جمله چهار رویکرد متداول مدیریت علمی، انگیزشی، سیستمی و ارگونومیک به کار گرفته می شود (قلی پور، ۱۳۹۰). مدل ویژگی‌های شغلی از جمله مدل‌هایی است که در رویکرد انگیزشی برای طراحی مشاغل مطرح شده است. براساس مطالعه هاگمن و اولدهام (۱۹۷۵) ادراک از محیط وظیفه ای<sup>۳</sup> بر نگرش‌های کارکنان تأثیر می گذارد. مدل ویژگی‌های شغلی<sup>۴</sup> ارائه شده آنان به اهمیت جنبه‌های انگیزشی مشاغل اشاره دارد و فرض اصلی مدل یادشده این است که طراحی مناسب کار می تواند بر انگیزش تأثیر بگذارد؛ زیرا کارمند به طور مثبت به محیط کاری خود واکنش نشان می دهد (Brand *et al.*, 2007). ادعای اصلی در مدل ویژگی‌های شغلی این است که وقتی کارکنان بدانند در نتیجه تلاشهای آنان چیزی با مفهوم و ارزشمند ایجاد شده است، انگیزه بیشتری خواهند داشت (Naughton & Outcalt, 1998).

مدل ویژگی‌های شغل دارای چند بعد است که اگر این ابعاد بهبود داده شوند، شخص متعهد به شغل، به یک باور درونی درباره مفاهیم شغلی، مسئولیت‌پذیری و درک ارتباط بین

1. Robbins

2. Work redesign

3. Task environment

4. Job Characteristics Model

تلاش خود و نتایج شغل خود، دست خواهد یافت. این حالات درونی سبب بهبود های فردی و کاری می شوند (پوردوالفقار، ۱۳۸۷). نظریه ویژگی های شغلی هاگمن و اولدهام صرفاً به همبستگی های بین خصوصیات شغل یا کارکنان و رضایت شغلی توجه نمی کند، بلکه به نیاز به بین شناسایی متغیر های مداخله کننده روان شناختی نیز تاکید دارد (شائمی برزکی، ۱۳۹۳). در این مدل پنج ویژگی برای مشاغل وجود دارد که این خصوصیات با حالت های روانشناختی ارتباط دارند. جایگاه شخص در این حالت ها است که بر بازده های مشخص و کاری اثر می گذارند، نه خود ویژگی های شغل. طبق عقیده هاگمن و اولدهام (۱۹۷۵) کارکنان باید برای برانگیخته شدن، سه حالت مهم روانشناختی را تجربه کنند. کارکنان باید کار خود را معنی دار بدانند، نسبت به کار خود احساس مسئولیت کنند، و از نتایج تلاش خود آگاه باشند. تنوع مهارت ها، هویت شغل و اهمیت شغل بر معنی دار بودن شغل اثر می گذارد، آزادی عمل یا استقلال، حس مسئولیت پذیری مرتبط با شغل و بازده های کاری را تحت تاثیر قرار می دهد و باز خورد شغلی بر تجربه کارکنان از نتایج کارشان اثر می گذارد. به طور خلاصه این پنج ویژگی اصلی شغل بر سه حالت معنی داری شغل، مسئولیت و آگاهی از نتایج اثر می گذارد و آنها نیز به نوبه خود بازده های کاری معینی نظیر انگیزش شغلی، ارتقای عملکرد و رشد شغلی را تحت تاثیر قرار می دهند (هاگمن و اولدهام، ۱۹۸۰).

**تنوع مهارت:** یعنی میزانی که شغل به تنوعی از فعالیتها برای انجام کار نیازمند است. تنوع مهارت درجه نیازمندی شغل به فعالیت های متنوع است که لازمه آن داشتن مهارتها و استعداد های مختلف است (مورهد و گریفین، ۱۳۹۰).

**اهمیت شغل:** میزانی که شغل فرد روی زندگی و شغل سایر افراد تاثیر می گذارد. اهمیت شغل به میزان اثر شغل بر زندگی یا کار دیگران، در همان سازمان و یا در محیط خارج از سازمان بستگی دارد (Krasman, 2012).

**هویت شغل:** میزانی که شاغل یک کار را به طور کامل انجام می دهد. بعبارتی دیگر وظایف شغلی از ابتدا تا انتها به نحوی معین شده اند که فرد تصویر کاملی از وظایف خود داشته و خود بخش مهمی از کار تلقی شود (مورهد و گریفین، ۱۳۹۰).

**استقلال در کار:** میزانی که شغل بتواند به هنگام برنامه ریزی کار و تعیین روال کار، به فرد آزادی، استقلال و اختیار دهد. منظور از درجه آزادی، استقلال و دخالت داشتن فرد در

تنظیم جدول های کار مربوطه و روش های انجام کار است (Taris, 1998).

**بازخور:** مقدار فعالیت های کاری که برای به دست آورد نتایج کار فرد از طریق اطلاعات مستقیم و روشن درباره اثر بخشی اش لازم است. بازخور میزان یا درجه ای که نتیجه حاصل از کارهای انجام شده به فرد داده می شود و اطلاعات در مورد اثر بخشی عملکرد به صورت مستقیم به کارگر یا کارمند داده می شود (رایبیز، ۲۰۰۰).

الگوی ویژگی های شغل از بسیاری جهات مورد تحقیق قرار گرفته است. نتیجه بیشتر تحقیقات چهارچوب کلی تئوری را تایید می نماید ( یعنی مجموعه ای از ویژگی های شغلی وجود دارند و این ویژگی ها بر رفتار اثر می گذارند). ولی در مورد این که کدام یک از ویژگی های شغلی هسته ی مرکزی را تشکیل می دهد توافق نظر کاملی وجود ندارد (صنوبری و رضایی، ۱۳۸۹).

### خودکارآمدی

خودکارآمدی یکی از مؤلفه های با اهمیت در "نظریه شناختی-اجتماعی" است (Bandura, 1986, 1988, 1998). خودکارآمدی، عقاید و باورهای فرد در خصوص توانایی هایش برای ساماندهی و انجام مجموعه ای از اعمال مد نظر، به منظور دستیابی به اهداف معین است (Chesnut & Burley, 2015). معنی خودکارآمدی این نیست که فرد تا چه اندازه لایق و تواناست، بلکه بدین معناست که فرد باور کند تا چه اندازه تواناست (Dagher et al., 2015). این سازه به باورهای شخص نسبت به توانایی خود در یادگیری یا انجام فعالیتها در سطوح مورد انتظار اشاره دارد (Schunk & Pajares, 2004). فردی که از باورهای خودکارآمدی بالایی برخوردار است، به اهداف چالش انگیز تمایل دارد و به دنبال راه هایی برای انجام فعالیت های مرتبط و همسو با این اهداف است (Sherley, 2014). نظریه شناختی-اجتماعی مبتنی بر الگوی علی سه جانبه رفتار، محیط و فرد است (توسلی و همکاران، ۱۳۹۵). در این الگو به ارتباط متقابل بین رفتار، اثرهای محیطی و عوامل فردی (شناختی، عاطفی و بیولوژیک) که به ادراک فرد برای توصیف کارکردهای شناختی اشاره دارد، تأکید می شود (بندورا، ۱۹۹۷). بر اساس این نظریه، کارکردهای روانشناختی، عملکرد، رفتار، محیط و محرکها وضعیت افراد را تعیین می کنند (Sherley, 2014). می توان گفت خودکارآمدی، بنیان اصلی انگیزه های انسانی و موفقیت های شخصی است. چنانچه افراد قابلیت های خود را باور داشته باشند، این باورها به

خود کارآمدی منجر می شود (بندورا، ۲۰۰۱). خود کارآمدی برخلاف صفات شخصیتی که تا حدود زیادی ثابت اند، هیجانی و پویاست و می تواند با یادگیری و تجربه های جدید در طول زمان تغییر کند (Dagher et al., 2015). افراد برخوردار از خود کارآمدی بالا، دارای مرکز کنترل درونی هستند، احساس کنترل زیادی بر محیط پیرامون خود دارند، در انجام تکالیف کوشش و پافشاری بیشتری از خود نشان می دهند، در نتیجه عملکرد بهتری دارند (نریمانی و همکاران، ۱۳۹۲). از منظر کورت و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۱)، عملکرد مؤثر، به مهارت و باور به توانایی استفاده از مهارت در عمل وابسته است. در محیطهای سازمانی، باورهای کارآمدی شخصی از فرهنگ و باورهای گروهی تأثیر می پذیرد. در این زمینه، گودارد<sup>۲</sup> (۲۰۰۲). نیز معتقد است که اگر خود کارآمدی جمعی در سطح بالایی باشد، خود کارآمدی فردی نیز ارتقا می یابد. بندورا (۲۰۰۰) بر این باور است که تلاش فردی بیشترین تأثیر را بر توسعه خود کارآمدی افراد دارد و باورهای خود کارآمدی جمعی، تلاشهای گروهی سازماندهی شده را تشدید می کند و موجب تقویت باورهای مشترک افراد گروه می شود.

هیونگ و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) در پژوهش با عنوان اثرات رهبری تحول گرا بر قانون شکنی خیر خواهانه کارمندان با توجه به نقش واسطه ای استقلال شغلی در بین ۲۵۲ نفر از کارکنان سازمان های مختلف در چین انجام شد. نتایج نشان داد که رهبری تحول گرا رابطه مثبتی با قانون شکنی خیر خواهانه دارد، استقلال شغلی به طور کامل واسطه روابط بین رهبری تحول گرا و قانون شکنی خیر خواهانه کارمندان است.

واردامان و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۴) در مطالعه به بررسی رابطه بین جو اخلاقی و قانون شکنی خیر خواهانه پرداختند. نتایج نشان داد که جو اخلاقی رابطه معناداری با قانون شکنی خیر خواهانه در میان افراد دارد. همچنین نتایج نشان داد که خود کارآمدی بالا در میان افراد می تواند منجر به قانون شکنی خیر خواهانه در افراد شود.

دالینگ و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۲) در مطالعه ای به بررسی رابطه وظیفه شناسی و قانون شکنی خیر خواهانه پرداختند. نتایج نشان داد که ارتباط منفی بین وظیفه شناسی و قانون شکنی خیر خواهانه وجود دارد. افراد وظیفه شناس معمولاً انسان هایی منضبط، محتاط، دقیق و خود کنترل

1. Kurt et al
2. Goddard
3. Huang et al
4. Vardaman et al
5. Dahling et al



هستند. بنابر این افراد وظیفه شناس نسبت به انتظاراتی که سازمان از آنها دارد بسیار حساس بوده و احتمال انحراف آنها از این انتظارات بسیار پایین است.

گریفین و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) به آزمون مدل ویژگی های شغل بر فرسودگی شغلی ۱۶۰ تن از کارکنان یک زندان خصوصی پرداختند. نتایج نشان داد که استقلال شغلی و تنوع مهارت دارای رابطه معنی دار منفی با بعد خستگی های عاطفی در فرسودگی هستند و همچنین ابعاد استقلال شغلی، بازخورد و تنوع مهارت رابطه معنی دار منفی با بعد مسخ شخصیت در فرسودگی شغلی دارند. کریسمن<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در مطالعه خود روی ۱۵۵ نفر از دانشجویان پاره وقت کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی در یک دانشگاه کانادا به این نتیجه رسید که دریافت بازخورد، باعث بروز نتایج مثبتی چون عملکرد بالای شغلی، رضایت شغلی و رفتار شهروند سازمانی بیشتر و همچنین قصد ترک خدمت کمتر خواهند شد. بر اساس مدل دریافت بازخورد، تنوع مهارت و اهمیت کار، از طریق افزایش منافع دریافت بازخورد، باعث افزایش رفتار های دریافت بازخورد می شود. توسلی و همکاران (۱۳۹۵) در مطالعه تحت عنوان تحلیل کانونی روابط بین خودکارآمدی و ظرفیت انطباق پذیری سازمانی پرداختند. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اعضای هیئت علمی دانشگاه های شهید چمران، علوم پزشکی و پیام نور اهواز در سال ۱۳۹۴ است. به کمک روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبی، ۳۱۳ نفر از جامعه آماری برای نمونه انتخاب شدند. نتایج تحلیل کانونی نشان داد به جز باورهای خودکارآمدی فردی، تمام مؤلفه های خودکارآمدی با مجموعه مؤلفه های ظرفیت انطباق پذیری سازمانی رابطه دارند و خودکارآمدی ۳۷ درصد از تغییرات انطباق پذیری سازمانی را تبیین می کند.

شرفی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان رابطه ویژگی های شغلی و ابعاد عدالت سازمانی با از خود بیگانگی شغلی در میان ۳۴۹ نفر از کارکنان یک واحد صنعتی پرداختند. نتایج تحلیل رگرسیون همزمان نشان داد که عدالت ارتباطی از میان ابعاد عدالت و بازخورد از میان ویژگی های شغلی پیش بینی کننده معنادار از خود بیگانگی شغلی هستند.

### مدل و فرضیه های پژوهش

هر تحقیق علمی بر پایه یک چارچوب نظری استوار است که متغیرهای مورد نظر و روابط میان آنها را مشخص می نماید. اساس این تحقیق بر دیدگاه چند تن از محققان و مدل های

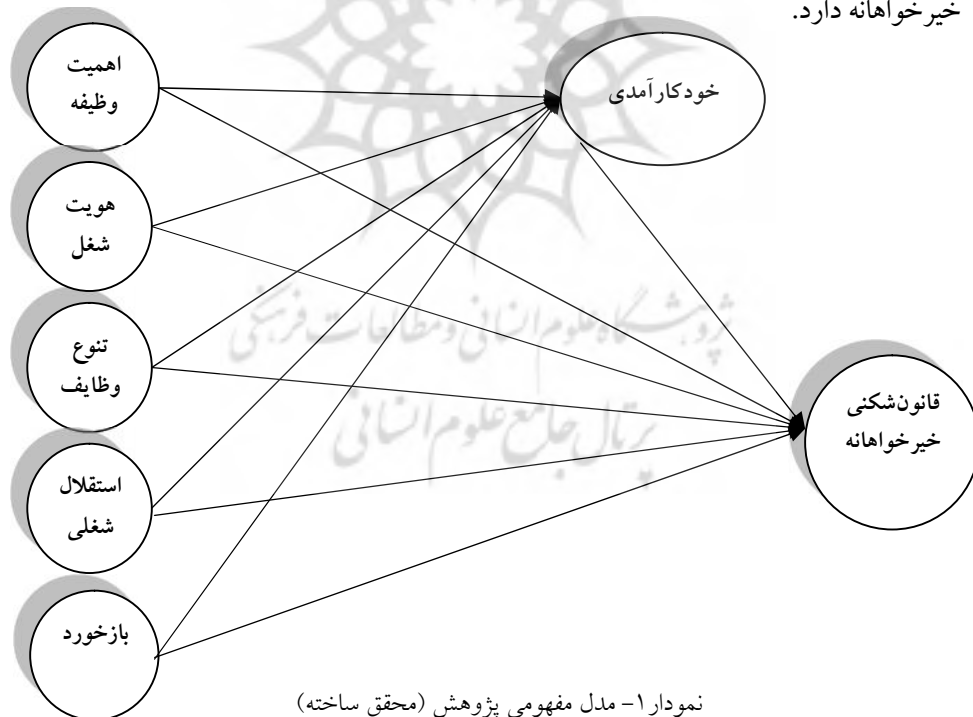
1. Griffittin et al  
2. Krasman

ارائه شده توسط آنها شکل گرفته است. در تحقیق حاضر متغیرها به سه دسته ملاک، واسطه ای و پیش بین تقسیم می شوند. متغیر ملاک در این تحقیق، قانون شکنی خیر خواهانه می باشد. چارچوب مفهومی قانون شکنی خیر خواهانه بر گرفته از مدل "موریسون" (۲۰۰۶) است. متغیر های واسطه ای تحقیق خودکارآمدی کارکنان می باشد که بر گرفته از مدل رویکرد شناختی - اجتماعی باندورا<sup>۱</sup> (۱۹۸۶) است. در نهایت متغیر پیش بین این پژوهش ویژگی های شغلی بر مبنای مدل "هاکمن و اولدهام" (۱۹۸۰) می باشد. اساس ارتباط بین متغیر های این پژوهش با توجه به تحقیقات "موریسون و واردامان" در مورد قانون شکنی خیر خواهانه می باشد. موریسون علاوه بر تبیین انواع قانون شکنی خیر خواهانه به بررسی ارتباط متغیر های مرتبط با این سازه نیز پرداخت و نشان داد که متغیر های مانند اهمیت شغل، مفهوم شغل (هویت شغل)، استقلال شغلی، ریسک پذیری، همدلی، شخصیت فعال با قانون شکنی خیر خواهانه ارتباط مثبت و معنادار دارند (موریسون، ۲۰۰۶). موریسون در مطالعه خود نشان داد که افرادی که در کار خود استقلال شغلی دارند، آزادی عمل این اجازه را به آنها می دهد که بتوانند روی ابزارهای لازم جهت دستیابی به اهداف شغلی خود، کنترل کافی داشته باشند. وی بیان می کند که هرچه کنترل کارکنان روی این ابزارها بیشتر باشد، احتمال اقدام آنها به قانون شکنی خیر خواهانه افزایش می یابد. او با مطالعه پاسخ ۱۶۸ دانشجوی رشته MBA به انواع قانون شکنی خیر خواهانه توانست ارتباط مثبت میان استقلال شغلی و احتمال اقدام قانون شکنی خیر خواهانه را تایید نماید. همچنین واردامان و همکارانش (۲۰۱۴)، در مطالعه ای به عوامل موثر بر قانون شکنی خیر خواهانه پرداختند. در این مطالعه پنج خصیصه فردی عزت نفس<sup>۲</sup>، خودکارآمدی<sup>۳</sup>، روان رنجوری<sup>۴</sup>، مرکز کنترل درونی<sup>۵</sup> و مرکز کنترل بیرونی<sup>۶</sup> بر قانون شکنی خیر خواهانه بررسی شد. آنها بر این اساس فرضیه هایی ارائه نمودند و مدعی شدند که عزت نفس، خودکارآمدی و مرکز کنترل درونی به صورت مثبت و متغیر های روان رنجوری و مرکز کنترل بیرونی به صورت منفی با رفتار های قانون شکنی خیر خواهانه ارتباط دارند. در نهایت با توجه به مطالب بیان شده مدل مفهومی تحقیق و همچنین ارتباط بین متغیرها این پژوهش شکل گرفت.

1. Bandura
2. Self esteem
3. Self-efficacy
4. Neuroticism
5. Internal locus of control
6. External locus of control

## فرضیه‌ها

۱. بین اهمیت وظیفه و قانون شکنی خیر خواهانه رابطه مستقیم وجود دارد.
۲. بین اهمیت وظیفه و خود کارآمدی رابطه مستقیم وجود دارد .
۳. بین هویت شغل و قانون شکنی خیر خواهانه رابطه مستقیم وجود دارد.
۴. بین هویت شغل و خود کارآمدی رابطه مستقیم وجود دارد.
۵. بین تنوع وظایف و قانون شکنی خیر خواهانه رابطه مستقیم وجود دارد.
۶. بین تنوع وظایف و خود کارآمدی رابطه مستقیم وجود دارد.
۷. بین استقلال شغلی و قانون شکنی خیر خواهانه رابطه مستقیم وجود دارد.
۸. بین استقلال شغلی و خود کارآمدی رابطه مستقیم وجود دارد.
۹. بین بازخورد شغلی با قانون شکنی خیر خواهانه رابطه مستقیم وجود دارد.
۱۰. بین بازخورد شغلی و خود کارآمدی رابطه مستقیم وجود دارد.
۱۱. بین خود کارآمدی و قانون شکنی خیر خواهانه رابطه مستقیم وجود دارد.
۱۲. ابعاد مدل ویژگی های شغل از طریق خود کارآمدی اثر غیر مستقیم بر قانون شکنی خیر خواهانه دارد.



نمودار ۱- مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

## روش تحقیق

پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی و از بعد ماهیت و روش، بدلیل اینکه به دنبال شناسایی عوامل و متغیرهای مرتبط با بروز قانون شکنی خیرخواهانه و تعیین روابط بین آنهاست، توصیفی-پیمایشی است و از حیث زمانی از نوع تحقیقات مقطعی به شمار می آید. در این پژوهش از روش کتابخانه ای و مطالعه کتاب ها، مقاله ها و پایان نامه های کارشناسی ارشد و دکتری، اطلاعات لازم در زمینه مفاهیم و نظریه های مربوط به قانون شکنی خیرخواهانه، خودکارآمدی و ویژگی های شغلی جمع آوری شده است. همچنین برای جمع آوری اطلاعات و داده های پژوهش، از روش پیمایشی استفاده شد. ابزار جمع آوری داده ها شامل پرسشنامه قانون شکنی خیرخواهانه دهلینگ و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) که شامل (۱۳ گویه)، پرسشنامه ویژگی های شغلی اولدهام و هاگمن (۱۹۸۰) که شامل (۱۵ گویه) و پرسشنامه خودکارآمدی بوسچر و اسمیت<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) که شامل (۱۲ گویه) می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری شهر شیراز در سال ۱۳۹۵ که بالغ بر ۴۵۰۰ نفر است. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۵۴ نفر تعیین گردید.

$$n = \frac{NZ^2p.q}{(N-1)d^2 + z^2p.q} = \frac{4500 \times 3/84 \times 0/5 \times 0/5}{(4500 - 1)0/0025 + 3/84 \times 0/5 \times 0/5} = 354$$

بعد از تعیین تعداد کل نمونه ها، به روش طبقه ای نمونه گیری انجام شد. طبقات مورد مطالعه شامل مناطق دهگانه شهرداری شهر شیراز است. تعداد نمونه ها برای هر یک از مناطق متناسب با تعداد کارکنان آن ها محاسبه شد. شیوه توزیع پرسشنامه ها به این صورت بود که پس از انجام هماهنگی های لازم با مسئولان ذی ربط در شهرداری، به صورت کاملاً تصادفی به کارکنان مراجعه و ضمن تشریح نوع مطالعه و هدف از انجام آن، پرسشنامه جهت تکمیل تحویل داده شد. در مجموع ۳۵۴ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد ۳۰۰ پرسشنامه قابل قبول جهت انجام محاسبات آماری دریافت شد. جهت انجام روایی و پایایی پرسشنامه ها به صورت زیر عمل شد. مشهورترین ابزار برای آزمون قابلیت اعتماد پرسشنامه، یا همان پایایی، ضریب آلفای کرونباخ است که به منظور محاسبه ی هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه هایی که ویژگیهای مختلفی را می سنجد، به کار می رود. این کمیت بین صفر و یک تغییر می کند،

1. Dahling

2. Bosscher & Smit

ضریب پایایی صفر، معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک، معرف پایایی کامل است. مقادیر بالای ۰/۷ برای آلفای کرونباخ مطلوب است (Sekaran, 2009). همچنین به منظور دست یابی به اعتبار همگرا و میزان همبستگی، آزمونهای پایایی مرکب و میانگین واریانس اقتباس شده ارزیابی شد. پایایی مرکب بالاتر از ۰/۸ همراه با میانگین واریانس حداقل ۰/۵ دو شرط لازم برای اعتبار همگرا و همبستگی یک سازه هستند (Fornell & Larcker, 1981).

جدول ۱- شاخص های روانی، پایایی

متغیر	میانگین واریانس تبیین شده	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
قانون شکنی خیر خواهانه	۰/۶۵۲	۰/۸۴۱	۰/۸۰
خودکارآمدی	۰/۶۸۸	۰/۹۱۲	۰/۸۳
ویژگی های شغل	۰/۷۱۵	۰/۹۶۲	۰/۸۸

جهت تجزیه و تحلیل داده های توصیفی و ضریب آلفای کرونباخ از نرم افزار SPSS استفاده شد همچنین برای آزمون فرضیه ها و تحلیل مسیر (به وسیله نرم افزار LISREL 8.8) استفاده گردید.

### یافته های پژوهش

ویژگی دموگرافیک نمونه آماری در جدول (۲) نشان داده شده است.

جدول ۲- ویژگی دموگرافیک مورد مطالعه

جنسیت	زن (۲۴/۱۳٪)	مرد (۷۵/۸۷٪)	سن	سابقه خدمت	تحصیلات
سن	۲۰-۳۰ (۴۲/۱۸٪)	۴۱-۵۱ (۱۵/۳۲٪)	۵۱ به بالا (۱۳/۵۵٪)	کمتر از ۱۰ سال (۳۳/۷۵٪)	بین ۲۰-۳۰ سال (۲۶/۶۳٪)
سابقه خدمت	بین ۲۰-۳۰ سال (۳۸/۵۲٪)	بالاتر از ۳۰ سال (۱/۱٪)	دکتری (۱/۸۹٪)	دپلم و فوق دپلم (۲۳/۵۲٪)	لیسانس (۳۶/۴۷٪)
تحصیلات	کارشناسی ارشد (۳۸/۱۲٪)	دکتری (۱/۸۹٪)	دپلم و فوق دپلم (۲۳/۵۲٪)	لیسانس (۳۶/۴۷٪)	کارشناسی ارشد (۳۸/۱۲٪)

از منظر مشخصات دموگرافیک نمونه آماری نشان می دهد ۷۵/۸۷٪ از پاسخ دهندگان مرد و ۲۴/۱۳٪ از آنها زن بوده اند. از نظر سنی بیشترین آمار مربوط به گروه های سنی ۲۰ تا ۳۰ سال بوده است. از نظر سابقه خدمت بیشتر پاسخ دهندگان سابقه خدمتی بین ۲۰ تا ۱۰ سال را داشته اند. از نظر تحصیلات، افراد با تحصیلات کارشناسی ارشد بیشترین تعداد از پاسخ دهندگان را تشکیل داده اند.

قبل از آزمون فرضیه ها و برازش مدل پژوهش آزمون نرمال بودن مشاهدات انجام می گیرد. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، روش ناپارامتری ساده ای جهت تعیین توزیع های آماری منتخب است. این آزمون، روش دیگری برای همسانی یک توزیع فراوانی نظری برای اطلاعات تجربی است.

جدول ۳- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	آماره کولموگروف اسمیرنوف	متغیر
توزیع نرمال است	۰/۷۲۱	۰/۶۸۹	قانون شکنی خیرخواهانه
توزیع نرمال است	۰/۰۹۲	۱/۱۳۶	ویژگی های شغل
توزیع نرمال است	۰/۶۴۹	۰/۵۲۷	خود کارآمدی

با توجه به نتایج جدول (۳) و در نظر گرفتن سطح معناداری به دست آمده برای هر یک از متغیرهای پژوهش، به علت آنکه مقادیر حاصل بزرگتر از ۰/۰۵ به دست آمده اند، می توان ادعای نرمال بودن داده های حاصل از پرسش های پرسشنامه را در سطح اطمینان ۹۵٪ پذیرفت. در ابتدا آزمون فرضیه های تحقیق که به صورت تحلیل مسیر (اثرات مستقیم و غیر مستقیم) صورت پذیرفت ارائه می گردد و سپس شاخص های نیکویی برازش مدل تحقیق انجام می شود.

در این قسمت با توجه به اطلاعات مندرج در جدول (۴) به بحث و بررسی پیرامون رد یا تایید فرضیه های مرتبط با اثرات مستقیم متغیرها بر یکدیگر می پردازیم.

جدول ۴- برآورد ضرایب اثر مستقیم

نتیجه آزمون	T	خطای استاندارد برآورد	پارامتر استاندارد شده	متغیرها برآوردها
				اثر مستقیم اهمیت شغلی بر:
تایید فرضیه	۳/۷۵	۰/۰۴	۰/۲۰**	خودکارآمدی
تایید فرضیه	۴/۶۲	۰/۰۳	۰/۲۵**	قانون شکنی خیر خواهانه
				اثر مستقیم هویت شغلی بر:
رد فرضیه	۱/۶۸	۰/۰۴	۰/۰۸	خودکارآمدی
تایید فرضیه	۴/۴۳	۰/۰۴	۰/۲۴**	قانون شکنی خیر خواهانه
				اثر مستقیم تنوع شغلی بر:
تایید فرضیه	۲/۰۶	۰/۰۳	۰/۱۰*	خودکارآمدی
رد فرضیه	۱/۵۴	۰/۰۲	۰/۰۹	قانون شکنی خیر خواهانه
				اثر مستقیم استقلال شغلی بر:
تایید فرضیه	۲/۸۸	۰/۰۲	۰/۱۵**	خودکارآمدی
تایید فرضیه	۲/۷۲	۰/۰۲	۰/۱۴**	قانون شکنی خیر خواهانه
				اثر مستقیم بازخورد شغلی بر:
تایید فرضیه	۵/۲۹	۰/۰۲	۰/۲۸**	خودکارآمدی
رد فرضیه	۱/۴۲	۰/۰۳	۰/۰۷	قانون شکنی خیر خواهانه
				اثر مستقیم خود کارآمدی بر:
تایید فرضیه	۶/۵۲	۰/۰۴	۰/۳۲**	قانون شکنی خیر خواهانه

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

در این قسمت با توجه به اطلاعات مندرج در جدول (۵) به بحث و بررسی پیرامون رد یا تایید فرضیه های مرتبط با اثرات غیر مستقیم متغیرها بر یکدیگر می پردازیم.

جدول ۵- برآورد ضرایب اثر غیر مستقیم

نتیجه آزمون	t	خطای استاندارد برآورد	پارامتر استاندارد شده	متغیرها برآوردها
				اثر غیرمستقیم اهمیت شغلی بر:
تایید فرضیه	۵/۱۰	۰/۰۳	۰/۱۵**	قانون شکنی خیر خواهانه
				اثر غیرمستقیم هویت شغلی بر:
تایید فرضیه	۶/۱۵	۰/۰۴	۰/۱۸**	قانون شکنی خیر خواهانه
				اثر غیرمستقیم تنوع شغلی بر:
تایید فرضیه	۴/۸۲	۰/۰۲	۰/۱۴**	قانون شکنی خیر خواهانه
				اثر غیرمستقیم استقلال شغلی بر:
تایید فرضیه	۳/۵۲	۰/۰۳	۰/۱۰**	قانون شکنی خیر خواهانه
				اثر غیرمستقیم بازخورد شغلی بر:
تایید فرضیه	۴/۰۹	۰/۰۳	۰/۱۲**	قانون شکنی خیر خواهانه

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

در مطالعه حاضر، برای سنجش برازش مدل، از هشت شاخص استفاده می شود که عبارتند از: مقدار استاندارد برای هر شاخص و مقدار مشاهده شده در این پژوهش نشان داده شده است.  $PNFI^7$ ,  $PCFI^6$ ,  $RMSEA^1$ ,  $AGFI^2$ ,  $GFI^3$ ,  $CFI^4$ ,  $TLI^5$ , P-Value

جدول ۶- شاخص های نیکویی برازش مدل

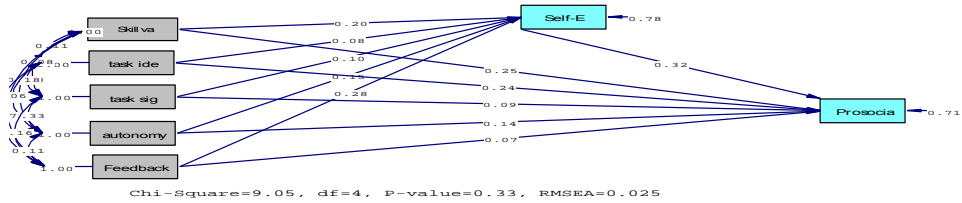
نتیجه گیری	مقدار شاخص در الگوی مورد نظر	مقدار استاندارد شاخص	نام شاخص
برازش مدل مناسب است	۰/۹۲	حداقل ۰/۹	GFI
برازش مدل مناسب است	۰/۹۵	حداقل ۰/۹	AGFI
برازش مدل مناسب است	۰/۹۴	حداقل ۰/۹	CFI
برازش مدل مناسب است	۰/۰۲۵	حداکثر ۰/۰۸	RMSEA
برازش مدل مناسب است	۰/۳۳	حداقل ۰/۰۵	P-Value
برازش مدل مناسب است	۰/۶۵۲	حداقل ۰/۵	PCFI
برازش مدل مناسب است	۰/۷۲۱	حداقل ۰/۵	PNFI

1. Root Mean Squared Error of Approximation
2. Adjusted Goodness of Fit Index
3. Goodness of Fit Index
4. Comparative Fit Index
5. Tucker-Lewis Index
6. Parsimonious Compared Fit Index
7. Parsimonious Normed Fit Index

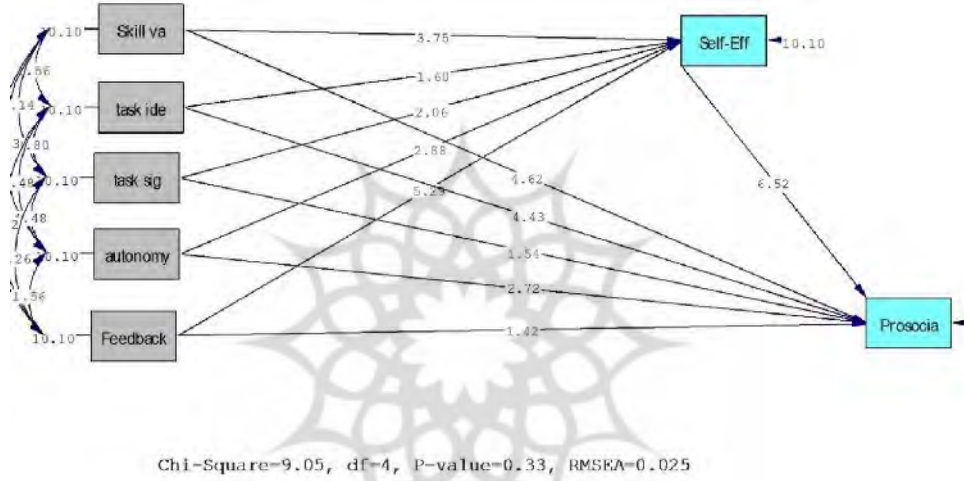


در ادامه نمودار مسیر مدل برازش شده همراه با پارامترهای برآورد شده (مقادیر استاندارد)

ارائه شده است



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد ضرایب مسیر



نمودار ۳- مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری ضرایب (t-value)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

### بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش اثر ویژگی های شغلی و خودکارآمدی بر قانون شکنی خیر خواهانه در میان کارکنان شهرداری شیراز مورد بررسی قرار گرفت و اثرات مستقیم و غیرمستقیم آنها با یکدیگر و با متغیر ملاک مورد آزمون قرار گرفت. با توجه به تأیید اکثر فرضیه های موجود، مدل مفهومی پژوهش حاضر مدل مناسبی برای پیش بینی عوامل مؤثر بر قانون شکنی خیر خواهانه در بین افراد است.

نتایج آزمون فرضیه ها نشان داد که اهمیت وظیفه، هویت شغلی، استقلال شغلی دارای تاثیر مستقیم و معنادار بر قانون شکنی خیر خواهانه کارکنان می باشد. در این میان بعد اهمیت وظیفه با ضریب مسیر ۰/۲۵ بیشترین تاثیر را بر قانون شکنی خیر خواهانه دارد و بعد از آن به ترتیب هویت شغلی با ضریب مسیر ۰/۲۴ و استقلال شغلی با ضریب مسیر ۰/۱۴ بیشترین تاثیر را دارا می باشند. اما ابعاد تنوع شغلی و بازخورد شغلی بر قانون شکنی خیر خواهانه کارکنان تاثیر معنی داری ندارد. در ادامه به تبیین فرضیه های پژوهش پرداخته می شود.

نتایج آزمون مدل نشان داد که ابعاد ویژگی های شغل بر قانون شکنی خیر خواهانه کارکنان دارای اثر مستقیم و معنادار است. با توجه به رابطه مثبت و معنی دار اهمیت وظیفه بر قانون شکنی خیر خواهانه در کارکنان می توان بیان کرد که وقتی افراد اهمیت وظیفه خود را درک کرده و اثر آن را در زندگی خود به واضح حس می کنند به این ترتیب به رفتارهای فراتر از نقش بیشتر در محیط کار می پردازند با توجه به اینکه قانون شکنی خیر خواهانه نیز جز رفتارهای فراتر از نقش می باشد در نهایت افرادی که اهمیت شغلی بالای دارند امکان بروز قانون شکنی خیر خواهانه نیز در آن ها افزایش می یابد. هویت شغلی به عنوان دومین متغیر تاثیر گذار بر قانون شکنی خیر خواهانه نیازمند اطلاع کارکنان از کل کار و جایگاه پست سازمانی خود در بین مشاغل دیگر است. قدرت تشخیص و تمییز شغل خود از مشاغل دیگر و دستیابی به جایگاه شغل خود در بین دیگر مشاغل به کارکنان در مقایسه با دیگران هویت و معنی می بخشد. زیرا کارکنان در سازمان با شغل خود شناخته می شوند و جایگاه این شغل منزلت فردی را در سازمان برای فرد تعریف و فراهم می کند. لذا افرادی که در سازمان از هویت شغلی بالای برخوردار می باشند می توانند به اعمال قانون شکنی خیر خواهانه در جهت کمک به سازمان و یا همکاران استفاده کنند. استقلال شغلی نیز موجب افزایش رفتارهای قانون شکنی خیر خواهانه در سازمان می شود (موریسون، ۲۰۰۶). شغل ها با سطح بالایی از استقلال به طور

طبیعی فرصت نقض (شکستن) قانون سازمانی را برای کارکنان فراهم می کنند و افرادی که احساس استقلال می کنند به احتمال زیاد نیز احساس می کنند که می توانند فعالیت های خود و مشکلات خود را کنترل کنند (اسپریتزر، ۱۹۹۵). آزادی در تعیین فعالیت های کاری فرد، همراه با احساس کنترل، فرصتی برای شکستن قوانین سازمانی به سبک خیرخواهانه فراهم می کند (موریسون، ۲۰۰۶). تحقیقات نشان داده که هنگامی که کارکنان استقلال شغلی را تجربه می کنند، به احتمال زیاد رفتارهای فرافشاری را از خود نشان می دهند. بررسی های پاک (۱۹۹۳) نشان داد که کارکنانی که استقلال بیشتری در رویه کاری دارند و می توانند حس کنترل را افزایش دهند، این احساس کنترل ممکن است سبب شود کارکنان فکر کنند که آنها می توانند از قوانین رسمی از سازمان منحرف شوند. در نهایت تنوع شغلی و بازخور شغلی از مدل ویژگی های شغل ارتباط معناداری با قانون شکنی خیرخواهانه کارکنان ندارد.

نتایج تجزیه و تحلیل آماری نشان داد که خودکارآمدی کارکنان اثر مستقیم و معناداری بر قانون شکنی خیرخواهانه دارد، در تبیین این رابطه می توان بیان کرد که باور فرد، توانایی فرد را برای انجام موفقیت آمیز یک عمل خاص افزایش می دهد، افراد تمایل دارند تا بر فرصت هایی که ارزش پیگیری دارند بیشتر متمرکز شوند و کمتر به خطرات اجتناب از آن توجه می کنند (کروگر و دیکسون، ۱۹۹۴) همچنین سطوح بالاتر خودکارآمدی ممکن است با به کارگیری رفتار پر مخاطره در محل کار مرتبط باشد. در شرایط دشوار، مانند هنگام رویارویی با تصمیم به نقض یک قانون رسمی برای کمک به سازمان، افراد با خودکارآمدی بالا کمتر تمایل به کم کردن تلاش خود دارند و همچنین بیشتر تمایل به تلاش سخت تر دارند (ستاجکویک و لوتانز، ۱۹۹۸). در واقع هرچه خودکارآمدی افراد بالاتر باشد اعتماد آنها به توانایی هایشان برای انجام موفقیت آمیز کارها بیشتر می شود. بنابر این احتمال اقدام به قانون شکنی خیرخواهانه میان افرادی که از خود کارآمدی بالاتری برخوردارند، بیشتر است این رویکرد با سایر تحقیقات تجربی پیشین که نشان دادند خودکارآمدی اثر معناداری با قانون شکنی خیرخواهانه کارکنان دارد همسو می باشد (واردامان و همکاران، ۲۰۱۴).

یافته های تحقیق نشان داد که ابعاد ویژگی های شغلی، اثر مستقیم و معناداری با خودکارآمدی کارکنان دارد. در این مطالعه ویژگی های شغلی با ابعاد اهمیت، هویت، تنوع، استقلال و بازخور شغلی، مورد بررسی قرار گرفته است. تمامی ابعاد ویژگی های شغل در این

پژوهش به جز بعد هویت شغل اثر مستقیم و معناداری با خودکارآمدی کارکنان دارد. این نتایج، بیانگر آن است که هرچه ویژگی های شغلی افراد در سطح بالاتری باشد، افراد احساس خودکارآمدی بیشتری می کنند. این یافته، با نتایج تحقیق گنگ و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۹۷)، که به مطالعه رابطه ویژگی های شغل و خودکارآمدی و انگیزش درونی پرداختند هم سو می باشد. محققین معتقدند که هر چه یک شغل از نظر ویژگی ها غنی تر باشد، کارکنان احساس خودکارآمدی و توانمندی بالای به کار خود دارند و با انگیزه ی بالاتری کار می کنند (عباسپور، ۱۳۸۲). ویژگی های شغلی منجر به خودکارآمدی کارکنان می شود بعبارتی شغل هایی که در سطح بالایی پیچیدگی هستند، نسبت به مشاغل ساده، کم اهمیت و معمول در سطوح بالاتر خودکارآمدی و انگیزه قرار می گیرند. کارکنان با درک احساس مهم و معنی دار بودن شغلشان و مسئولیت در مقابل نتایج کارشان دارای هیجان و اشتیاق بیشتر بوده و این باعث افزایش خودکارآمدی در آنها می شود. همچنین می توان بیان کرد که استقلال شغلی که با مولفه های کنترل زمان کار، کنترل روش انجام کار، توانائی نظارت، توانائی حل مسئله در نظر گرفته شده است با تاکید بر میزان اختیار و قدرت تصمیم گیری فرد در شغل خود موجب ایجاد انگیزش و خودکارآمدی می شود، بدین صورت که هنگامی که فرد احساس می کند در شغل خود توانائی حل مسائل و ارائه تصمیمات لازمه در مواقع ضروری را دارد بنابراین سعی می کند با خودکارآمدی بیشتر به سراغ حل مشکلات و برنامه های آتی در مراحل شغلی اش رود. این رویکرد با سایر تحقیقات تجربی پیشین که نشان دادند ویژگی های شغلی اثر معناداری با خودکارآمدی کارکنان دارد همسو می باشد (صنوبری و رضایی، ۱۳۸۹). در پایان می توان به محدودیت های تحقیق اشاره کرد:

با توجه به این که در مدل های علی نمی توان از متغیر های زیادی استفاده کرد یکی از محدودیت های این پژوهش متغیرهای کم مورد استفاده است، در همین راستا نیز پیشنهاد می شود که برای پژوهش های آینده متغیر های دیگری را نیز در ارتباط با تسهیم دانش سنجد. با توجه به این که جامعه آماری این پژوهش از یک سازمان ( شهرداری شهر شیراز ) می باشد. لذا نتایج این تحقیق قابل تعمیم به دیگر سازمان ها نمی باشد .

همچنین از محدودیت های علمی این تحقیق در جهان و ایران، عدم وجود پیشینه علمی کافی در این زمینه است. که در این رابطه می توان پژوهش حاضر را از محدود پژوهش های

صورت گرفته در ایران نام برد. و این خود یکی از جنبه های نوآوری این پژوهش می باشد. در نهایت به پژوهشگران آینده علاقمند در این حوزه، پیشنهاد می شود با توجه به ارتباط مستقیم اهمیت، هویت و استقلال شغلی در بروز قانون شکنی خیرخواهانه کارکنان به مطالعات مجدد این متغیرها در سازمان های دیگر پردازند و نتایج تحقیقات خود را با پژوهش حاضر مقایسه کنند.



## منابع و ماخذ

- ابراهیم پور، حبیب. خلیلی، حسن. حبیبیان، سجاد. سعادت‌مند، محمد. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین ویژگی های شغلی و رفتار شهروند سازمانی در مرکز آموزش صدا و سیما. *پژوهش نامه مدیریت تحول*، سال سوم، ۹۰-۱۲۴.
- ایمانی، حسن. قلی پور، آریز. سید جوادین، سید رضا. (۱۳۹۴). بررسی تاثیر مدل ویژگی های شغلی بر کامیابی در کار. *مجله مدیریت دولتی دانشگاه تهران*، شماره ۴، ۷۸۳-۸۰۲.
- پورذوالفقار، زهره. (۱۳۸۷). حلقه های انگیزش. *فصلنامه مدیریت پروژه*، شماره هفتم، ۲-۱۲.
- توسلی، داریوش. قلاوندی، حسن. سید عباس زاده، میر محمد. نعیمی، عبدالزهره. (۱۳۹۵). تحلیل کانونی روابط بین خود کارآمدی و ظرفیت انطباق پذیری سازمانی. *مجله مدیریت دولتی دانشگاه تهران*، شماره ۲، ۳۲۵-۳۴۸.
- سکاران، اوما. (۱۳۸۶). *روش های تحقیق در مدیریت*، ترجمه: محمدصائبی و محمود شیرازی، تهران، انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- شائمی برزکی، علی. ابزاری، مهدی. مویدی، زهرا. (۱۳۹۳). تحلیل تاثیر ابعاد مدل ویژگی های شغلی هاگمن و اولد هام بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، شماره ۳، ۸۹-۱۱۱.
- شرفی، لایلا. مهداد، علی. فاضل، امین الله. (۱۳۹۲). رابطه ویژگی های شغلی و ابعاد عدالت سازمانی با از خود بیگانگی شغلی. *مجله دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، شماره ۳، ۵۱-۵۹.
- عباسپور، عباس. (۱۳۸۲). *مدیریت منابع انسانی پیشرفته ( رویکردها، فرایندها، کارکردها)*. تهران، سمت.
- محمد صنوبری، علی. محمد، رضایی. (۱۳۸۹). رابطه ی ویژگی های شغل و رفتار شهروند سازمانی نقش میانجی رضایت شغلی. *دو ماهنامه توسعه ی انسانی پلیس*، شماره ۳۲، ۸۵-۱۰۴.
- مورهد و گریفین. (۱۳۹۰). *رفتار سازمانی*، ترجمه: سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، چاپ شانزدهم، تهران، انتشارات مروارید.
- نریمانی، محمد. عینی، مجتبی. دهقان، حمید رضا. غلامزاده، هانیه. صفاری نیا، مجید. (۱۳۹۲). مقایسه ی پنج عامل بزرگ شخصیتی و خود کارآمدی در دانش آموزان تیزهوش و عادی. *مجله روانشناسی مدرسه*، شماره ۳، ۱۶۴-۱۸۰.
- Bandura, A. (2000). Exercise of Human Agency through Collective Efficacy: *Current Directions in Psychological Service*, 9 (3): 75 - 78.

- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: an agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1 - 26.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- Bandura, A. (1988). Self - efficacy conception of anxiety. *Anxiety Research*, 1(2): 77 - 98.
- Bandura, A. (1994). Self - efficacy, in Ramachaudran, V. S. (Ed.). *Encyclopedia of Human Behavior*, 4: 71 - 81.
- Bandura, A. (1998). Effect of Perceived Control Ability and Performance Standards on Self Regulation of Complex Decision Making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(5): 805 – 814.
- Bosscher, R.J., & Smit, J.H.(1998). Confirmatory factor analysis of the general self-efficacy scale. *Behavior Research and therapy*, 36: 239-343.
- Brand, J. E., Warren, J. R., Carayon, P., & Hoonakker, P. (2007). Do job characteristics mediate the relationship between SES and health? Evidence from sibling models. *Social Science Research*, 36(1): 222–253.
- Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*, 11(4): 710-725.
- Chesnut, S. R., & Burley, H. (2015). Self - efficacy as a predictor of commitment to the teaching profession: A meta - analysis. *Educational Research Review*, 15: 1 – 16.
- Dagher, G. K., Chapa, O., & Junaid, N. (2015). The historical evolution of employee engagement and self – efficacy constructs. *Journal of Management History*, 21(2): 232 – 256.
- Dahling, J.J., Chau, S.L., Mayer, D.M., & Gregory, J.B. (2012). Breaking rules for the right reasons? An investigation of pro-social rule breaking. *Journal of Organizational Behavior*, 33: 21-42.
- Dalal, R. S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *The Journal of Applied Psychology*, 90: 1241–125.
- Fornell C., & Larcker, D. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3): 382-88.
- Gange, M., Senecal, C. B., & Koestner, R. (1997). Proximal Job Characteristics, Feelings of Empowerment, and Intrinsic Motivation: a Multidimensional Model". *Journal of Applied Social Psychology*, 27(4): 1222-40.
- Goddard, R. D. (2002). A Theatrical and Empirical Analysis of the Measurement of Collective Efficacy: The Development of a Short Form. *Educational and Psychological Measurement*, 62 (1): 97 - 111.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., & Lambert, E. G. (2012). Doing people work in the prison setting An Examination of the job characteristics model and correctional staff Burnout. *Criminal Justice and Behavior*, 39(9):1131-1147.

- Griffin, R.W., & Lopez, Y.P. (2005). Bad behavior in organizations: A review and typology for future research. *Journal of Management*, 31: 988–1005.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2): 250-279.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). Work red sign. *Overcome organizational Indifference Nonprofit World*, 24(2): 14-15.
- Hooker, B. (2000). Ideal code, real world. Oxford: *Oxford University Press*.
- Huang, Y., Lu, X., & Wang, X. (2014). The Effects of Transformational Leadership on Employee's Pro social Rule Breaking. *Journal of Canadian Social Science*, 10(1): 128-134.
- Jason, J., Samantha, L., David, M., & Jane, B. (2012). Breaking rules for the right reasons? An investigation of pro-social rule breaking. *Journal of Organizational Behavior*, 33: 21–42.
- Judge, T. A., Scott, B. A., & Ilies, R. (2006). Hostility, job attitudes, and workplace deviance: Test of a multi-level model. *Journal of Applied Psychology*, 91: 126–138.
- Keshtidar, M. (2002). A Study of the relationship between source of control and stress and compare between faculty managers and sporting groups and NonSporting group, Ph.d. dissertation, *Tehran University, Tehran, Iran*.
- Krasman, J. (2012). Putting Feedback- Seeking into Context: Job Characteristics and Feedback- Seeking Behaviour. *Personnel Review*, 24(1): 11-20.
- Krueger, N., & Dickson, P. R. (1994). How believing in ourselves increases risk taking: Perceived self-efficacy and opportunity recognition. *Decision Sciences*, 25(3): 385–400.
- Kurt, T., Duyar, I., & Calik, T. (2011). Are we legitimate yet? a closer look at the casual relationship mechanisms among principal leadership, teacher self-efficacy and collective efficacy. *Journal of Management Development*, 31 (1): 71 - 86.
- Liao, H., Joshi, A., & Chuang, A. (2004). Sticking out like a sore thumb: Employee dissimilarity and deviance at work. *Personnel Psychology*, 57: 969–1000.
- Maureen, L., Ambrose, R., Taylor, L., & Hess, J. (2015). Can I Help You? Employee Prosocial Rule Breaking as a Response to Organizational Mistreatment of Customers" In *Mistreatment in Organizations. Published online: 01 Jun, 1-31*.
- Mayer, D. M., Caldwell, R., Ford, M., & Gresock, A. (2009). Should I serve my customer or my supervisor? A relational perspective on pro-social rule breaking. *Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management Philadelphia*.
- Morrison, E. W. (2006). Doing the job well: An investigation of pro-social rule breaking. *Journal of Management*, 32(1): 5-28.



Naughton, J. T., & Outcalt, T. (1988). Development and Test of an Occupational Taxonomy Based on Job Characteristics Theory. *Journal of Vocational Behavior*, 32(1): 16-36.

Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. *Lexington Books/DC Heath and Com.*

Peters, D., chakarborty, S., mahapatra, P., & steinhatdt, L. (2010). Job satisfaction and and motivation of health workers in public and private sectors: cross-sectional analysis from Indian states, human resource for health. *Doctor dissertation, Baltimore University, USA.*

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26: 513-563.

Renn, R.W., Allen, D. G., Fedor, D. B., & Davis, W. D. (2005). The roles of personality and self-defeating behaviors in self-management failure. *Journal of Management*, 31: 659-679.

Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2012). Organizational Behavior. Arabi, M. and Taghizadeh Motlagh, M., Trans. *Tehran: cultural research bureau.*

Robinson, R. L., & Bennett, J. R. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2): 555-572.

Schunk, D. H., & Pajares, F. (2004). The development of academic self - efficacy. In A. Wigeld & J. Eccles (Eds.), *Development of achievement motivation: (16 – 31). San Diego: Academic Press.*

Sherley, B. (2014). Investigating the Relationship between A School Principal's Transformational Leadership Style and A Teacher's Sense of Sele – Efficacy. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctorate in Education, *California State University, Fresno.*

Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2): 240-261.

Taris, T. W.; Bok, I. A., & Calje, D. G.(1998). On the relation between Job Characteristics and Depression: A Longitudinal study. *International Journal of stress management*, 5(3): 157-168.

toosierad, G.h. (2002). A study of the relationship between job characteristics and tendency for tounover in Zahedan University, M. A. *dissertation, Azad University of Kerman, Kerman, Iran.*

Twenge, J. M., Catanese, K. R., & Baumeister, R. F. (2002). Social exclusion causes self-defeating behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83: 606-61.

Vardaman, J. M., Gondo, M. B., & Allen, D. G., (2014), Ethical climate and pro-social rule

breaking in the workplace.*Human Resource Management Review*, 24(1): 108-118

Waller, B.N. (2005). Consider ethics: Theory, readings, and contemporary

issues. *New York: Pearson Longman.*

Yuang, F.(2011). Work, motivation and personal characteristics: an in-depth study of six organizations in Ningbo. *Chines management studies*, 5(3): 272-297.

