

## رابطه عوامل سازمانی با رفتارهای غیر شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران

سیده طاهره موسوی راد<sup>۱</sup>

علیرضا اذرانی ممقانی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۱۷ تاریخ چاپ: ۱۴۰۲/۰۳/۰۸

### چکیده

این پژوهش، با هدف بررسی رابطه بین عوامل سازمانی و رفتارهای غیر شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران انجام شد. روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری انتخاب شده جهت انجام این پژوهش کلیه کارکنان زن و مرد اداره کل ورزش و جوانان استان تهران به تعداد ۱۰۰ نفر بود. حجم نمونه آماری با استفاده از جدول مورگان ۸۰ نفر تعیین شد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی انجام گردید. ابزار گردآوری اطلاعات شامل پرسشنامه عوامل سازمانی قلی پور و همکاران (۱۳۸۶) و پرسشنامه رفتارهای غیر شهروندی سازمانی رحمانی و همکاران (۱۳۹۲) انتخاب گردید. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها در حد قابل قبولی به دست آمد و ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه عوامل سازمانی ۰/۸۴ و برای پرسشنامه رفتارهای غیر شهروندی سازمانی ۰/۸۷ تعیین شد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش‌های آمار توصیفی شامل میانگین، فراوانی و رسم جداول فراوانی و نمودارها و روش‌های آمار استنباطی شامل آزمون کلموگروف-اسمیرنف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون، آزمون لوین و تحلیل واریانس Anova استفاده گردید. یافته‌های پژوهش ارتباط معنادار بین عوامل سازمانی و رفتارهای غیر شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران را نشان داد. همچنین یافته‌های پژوهش رابطه معکوس و معنادار بین مولفه فرهنگ سازمانی و رفتارهای غیر شهروندی سازمانی کارکنان، رابطه معکوس و معنادار بین شفافیت سازمانی و رفتارهای غیر شهروندی سازمانی کارکنان و رابطه مثبت و معنادار بین مولفه استرس شغلی و رفتارهای غیر شهروندی سازمانی کارکنان را نشان داد.

### واژگان کلیدی

عوامل سازمانی، رفتارهای غیر شهروندی سازمانی، کارکنان، اداره کل ورزش و جوانان استان تهران

۱. استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه پیام نور، واحد تهران جنوب، تهران، ایران.

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه پیام نور، واحد تهران جنوب، تهران، ایران.

## مقدمه

در محیط پیچیده امروزی سازمانها با رقابت روزافزونی روبرو هستند و هر یک از آنها تلاش می کنند تا کارایی و اثربخشی سازمانی خود را تا حد ممکن بالا ببرند و در این راستا از منابع انسانی خود به عنوان منبعی برای کسب مزیت رقابتی بهره می گیرند. سازمان آموزش و پرورش نیز به عنوان یکی از مهمترین سازمانهای موجود در این کشور از این امر مستثنی نیست. با توجه به همزمانی عرضه و مصرف خدمات و ارتباط بین خدمت و خدمتگزار، نقش هر یک از کارکنان آموزش و پرورش در ارائه خدمات آموزشی و فرهنگی بسیار مهم است. صاحب نظران معتقدند کارکنانی که به طور دائم با مشتریان در ارتباط اند از مهم ترین افراد سازمان هستند، زیرا این افراد به عنوان مرزگسترهای سازمانی هم با اعضای سازمان خود و هم با مشتریان سر و کار دارند. بنابراین بد رفتاری این کارکنان نه تنها بر عملکرد سازمان بلکه بر تصویر بیرونی آن در گسترش روابط مشتری نیز تاثیر گذار است. از این رو باید اطمینان حاصل کرد که رفتار آنان هم با دیگر کارکنان و هم با ارباب رجوع مناسب، دوستانه و محترمانه است. (ونوس و صفائیان، ۱۳۸۴)

با ورود مفهوم رفتار ضد شهروندی به ادبیات مدیریت، جیل بال<sup>۱</sup>، تروینو<sup>۲</sup> و سیمز<sup>۳</sup> (۱۹۹۴) آن را به منزله نوعی "بدر رفتاری کارمند که از بازده کار او می کاهد"، تعریف کردند؛ ضمن اینکه عبارتهایی نظیر پرخاشگری<sup>۴</sup> (نئومن و بارون<sup>۵</sup>، ۱۹۹۸)، رفتار ضد اجتماعی<sup>۶</sup> (گیاکالون و گرینبرگ<sup>۷</sup>، ۱۹۹۷)، رفتار غیرمولد و ناکارآمد<sup>۸</sup> (فاکس و اسپکتور<sup>۹</sup>، ۱۹۹۹)، بزهکاری<sup>۱۰</sup> (هوگان<sup>۱۱</sup>، ۱۹۸۹)، انتقام جویی<sup>۱۲</sup> (اسکارلیسکی و فولگر<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۷)، کینه توزی<sup>۱۴</sup> (بس و همکاران<sup>۱۵</sup>، ۱۹۹۷) و انحراف<sup>۱۶</sup> (راینسون و بنت<sup>۱۷</sup>، ۱۹۹۵) (هولینگر<sup>۱۸</sup>، ۱۹۸۶)، نیز برای توصیف رفتار ضد شهروندی به کار رفته اند. محققانی که در این زمینه مطالعه کرده اند، دریافته اند که ممکن است این رفتارها، طیف گسترده ای از واکنش ها را نظیر خرابکاری، دزدی، انتقامجویی، نزاع، پرخاشگری و حتی شوخی را در بر گیرند (پیرس و گیاکالون<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۳).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

- 1 - Gail Ball
- 2 - Trevino
- 3 - Sims
- 4 - Aggression
- 5 - Neuman and Barron
- 6 - Antisocial Behavior
- 7 - Giacalone and Greenberg
- 8 - Counterproductive Work Behavior (CWB)
- 9 - Fox and Spector
- 10 - delinquency
- 11 - Hogan
- 12 - delinquency
- 13 - Skarlicki and Folger
- 14 - revenge
- 15 - Bies et al
- 16 - deviance
- 17 - Robinson and Bennett
- 18 - Hollinger
- 19 - Pearce and Giacalone

رفتار شهروندی نوعی رفتار فردی است که بنا به صلاحدید فرد صورت می گیرد و سیستم رسمی پاداش سازمان به صورت مستقیم و صریح آن را به رسمیت نمی شناسد و در مجموع اثربخشی سازمان را ارتقا می دهد. این گونه رفتارهای فرانقشی، رفتارهای شغلی هستند که فراتر از نقش های رسمی سازمان بوده و اختیاری هستند (بالینو و همکاران، ۲۰۰۲).

یکی از کامل ترین مفهوم سازیها از رفتارهای ضد شهروندی، توسط جلینک و آهرن (۲۰۰۶) و با اقتباس از نیومن و بارون (۱۹۹۸) و اسکارلیکی و فولگر (۱۹۹۷)، ارائه شده است. این مفاهیم که به مثابه ابعاد رفتارهای ضد شهروندی در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته اند شامل مفاهیمی نظیر لجبازی و خودسری، طفره رفتن از کار، کینه توزی، پرخاشگری و نظایر آنند.

**الف- لجبازی و خودسری<sup>۲۰</sup>:** منظور از این نوع رفتار ضد شهروندی، هر رفتار آشکار کارمند است که مستقیماً مغایر سیاست ها و انتظارات سازمان باشد.

**ب- مقاومت در برابر اقتدار<sup>۲۱</sup>:** برخلاف لجبازی و خودسری که مستقیم و آشکارا ابراز می شود، این بعد از رفتار ضد شهروندی به طور کلی درونی تر و بدون اعتراض علنی، انجام می شود.

**ج- طفره رفتن از کار<sup>۲۲</sup>:** طفره رفتن یا فرار از کار را می توان مشتمل بر هر رفتاری دانست که با قصد سرباز زدن، انکار و فراموشی کار یا وظایف و مسئولیتهای مربوط به آن، انجام می شود.

**د- کینه توزی:** کینه توزی مشتمل بر هر گونه رفتاری است که در جهت تلافی بعضی خطاها و آسیب های درک شده گذشته انجام می شود.

**ه- پرخاشگری:** منظور ابراز احساسات فیزیکی و هیجانی فرد برای بیان مخالفت، اعتراض و عصبانیت خود نسبت به همکاران، سرپرستان و یا مشتریان، با قصد صدمه زدن به آنها است (جلینک و آهرن، ۲۰۰۶).

اگرچه در پژوهش ها، رفتار غیر شهروندی، نتیجه شیوع بی عدالتی در سازمان تلقی شده است (بال و همکاران، ۱۹۹۴)، لیکن مطالعاتی نیز وجود دارند که انبوهی از عوامل دیگر را در بروز رفتارهای غیر شهروندی دخیل می دانند. جلینک و آهرن ادعا می کنند که عوامل خاص سازمانی، مثل عدالت سازمانی و رقابت درون سازمانی و عوامل زمینه ای، نظیر استرس شغلی و تناسب سازمانی، مستقیماً بر رفتار غیر شهروندی اثر می گذارند؛ در حالیکه خصوصیات فردی کارکنان، مثل کانون کنترل، درونگرایی و خودپایشی<sup>۲۳</sup>، عملکرد این تاثیرها را تعدیل می کنند. در این پژوهش، بی عدالتی و فرهنگ به منزله عوامل سازمانی و استرس شغلی به عنوان عامل زمینه ای، برای بررسی تاثیرشان بر رفتارهای ضد شهروندی انتخاب شدند.

20 -Defiance  
21 -Resistance  
22 -Work avoidance  
23 -Self-monitoring

**فرهنگ سازمانی:** آرجریس و شان<sup>۲۴</sup> (۱۹۷۴) مفهوم ارزشهای توافق شده را مطرح کرده اند. آنها معتقدند که یک سازمان رفتارهای مطلوبی را به مثابه "آنچه که کارکنان باید انجام دهند"، تجویز می کند.

خادمیان (۲۰۰۲) نیز معتقد است که نشانه های محسوس فرهنگ، نحوه انجام کار را توصیف می کنند.

چرنیوسکا<sup>۲۵</sup> (۱۹۹۲) مولفه های محسوس و غیر محسوس فرهنگ را به این ترتیب معرفی می کند: "فرهنگ روش واقعی انجام چیزهایی است که به طور برجسته در اسناد، تصمیمات و ضوابط تجویز شده اند".

**شفافیت سازمانی:** شواهد پژوهشی بطور جدی حاکی از نقش عدم شفافیت سازمانی ادراک شده بر رفتارهای مخرب است. در سطح روابط ساده (غیرتعاملی)، عدم شفافیت ادراک شده در سه حوزه توزیع، رویه ها و تعامل ها، از زمره ادراکاتی است که به شدت تحت تأثیر شرایط، سیاستها، اقدامات، رفتارهای سازمان و رفتارهای مدیران و سرپرستان با کارکنان قرار میگیرد (فاین، هوروویتز، ویلر<sup>۲۶</sup>، ۲۰۱۰).

شواهد ارائه شده توسط مورفی<sup>۲۷</sup> (۱۹۹۳) و ساکت و دی وری<sup>۲۸</sup> (۲۰۰۱) حاکی از آن است که ادراک عدم شفافیت می تواند بستر را برای گرایش به رفتارهای انحرافی، مخرب و ضد تولید هموار سازد. علاوه بر این، شواهد ارائه شده توسط گلپور (۱۳۸۵) نیز حاکی از آن است که کارکنان در محیط های کار می توانند بخوبی دارای این نگرش باشند که عدم شفافیت در ابعاد لازم است مورد مجازات قرار گیرد. چنین زمینه نظری و پژوهشی، به خوبی مؤید امکان ارتباط بین ابعاد شفافیت سازمانی با رفتارهای غیرشهروندی است.

**استرس شغلی:** مطابق نظر ساگر و ویلسون<sup>۲۹</sup> (۱۹۹۵)، استرس شغلی فرد برحسب نحوه ادراک او از محیط کاری و عواملی که او را تحت فشار قرار می دهند، تعریف می شود می توان فرض کرد که استرس شغلی موجب افزایش رفتار ضدشهروندی می شود. لی و اشفورث<sup>۳۰</sup> (۱۹۹۶) برآند که کارکنان تحت استرس شدید، تمایل دارند تا ارتباطات مربوط به شغل خود را غیر مشخص کنند؛ البته این وضعیت ممکن است آنها را راحت تر در ورطه رفتارهای غیر شهروندی قرار دهد (جلینک و آهرن، ۲۰۰۶).

نهایتاً اینکه محققان نه تنها باید فهم بهتری از رفتارهای کارکنان که برای سازمان ها سودمند هستند پیدا کنند بلکه باید درباره رفتارهایی که می توانند برای سازمان ها زیان بخش باشند نیز مطالعاتی انجام دهند. بسیاری از سازمان ها در کشور ما با چنین رفتارهایی مواجه هستند اما تحقیقات اندکی در این زمینه صورت گرفته است. لذا ما در تحقیق حاضر قصد داریم بر اساس یافته های تحقیق، به پاسخ فرضیه ی زیر دست یابیم که:

24 - Argyris and schon

25 - Czarniawska

26 - Fine, Horowitz, Weigler

27 - Murphy

28 - Sackett & Devore

29 - Sager & Wilson

30 - Lee and Ashforth

آیا بین عوامل سازمانی (فرهنگ سازمانی، شفافیت سازمانی، استرس شغلی) و رفتار غیر شهروندی رابطه معناداری وجود دارد؟

### روش پژوهش

پژوهش از نوع «توصیفی» می باشد و از نظر داده ها کمی و از حیث هدف جنبه کاربردی دارد. در تحقیق های توصیفی محقق سعی می کند تا آنچه را هست بدون هیچ گونه دخالت یا استنتاج ذهنی گزارش دهد و نتایج عینی از موقعیت بگیرد (نادری و همکاران، ۱۳۸۴).

همچنین این تحقیق به بررسی رابطه بین دو متغیر پرداخته، از این رو از نوع «تحقیق همبستگی» می باشد در تحقیق همبستگی سعی می شود رابطه بین متغیر های مختلف با استفاده از ضریب همبستگی کشف یا تعیین شود (دلاور، ۱۳۹۶). جامعه آماری انتخاب شده جهت انجام این پژوهش کلیه کارکنان زن و مرد اداره کل ورزش و جوانان استان تهران به تعداد ۱۰۰ نفر می باشد. در پژوهش حاضر از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبی استفاده شده است و با توجه به تعیین حجم نمونه از جدول مورگان حجم نمونه ۸۰ نفر می باشد.

در پژوهش حاضر، ابزار گردآوری داده ها دو پرسشنامه به شرح ذیل می باشد:

**پرسشنامه عوامل سازمانی قلی پور و همکاران (۱۳۸۶):** این پرسشنامه توسط قلی پور و همکاران تدوین و اجرا شده است و شامل ۲۷ گویه می باشد و به منظور سنجش میزان تاثیر عوامل سازمانی بر رفتارهای غیر شهروندی سازمانی کارمندان بکار می رود.

**مولفه های پرسشنامه:** پرسشنامه فوق دارای سه بعد بوده که سوالات مربوط به هر بعد در جدول زیر ارائه گردیده است:

جدول ۱: مولفه های پرسشنامه عوامل سازمانی	
سوالیات مربوطه	بعد
۱-۱۱	فرهنگ سازمانی
۱۲-۲۱	شفافیت سازمانی
۲۲-۲۷	استرس شغلی

**نمره گذاری پرسشنامه:** طیف پاسخگویی به این پرسشنامه از نوع لیکرت بوده که امتیاز مربوط به هر گزینه در جدول زیر ارائه گردیده است.

جدول ۲: امتیاز گزینه های مختلف در روش پنج گزینه ای					
گزینه	کاملاً موافق	موافق	نظری ندارم	مخالف	کاملاً مخالف
امتیاز	۵	۴	۳	۲	۱

ب- پرسشنامه رفتارهای غیرشهروندی سازمانی و همکاران (۱۳۹۲): این پرسشنامه دارای ۲۴ سوال بوده و هدف آن ارزیابی رفتارهای غیرشهروندی سازمانی می باشد.

مولفه های پرسشنامه: پرسشنامه فوق دارای پنج بعد بوده که سوالات مربوط به هر بعد در جدول زیر ارائه گردیده است:

جدول ۳: مولفه های پرسشنامه رفتارهای غیرشهروندی سازمانی	
سوالات مربوطه	بعد
۱-۵	لجبازی و خودسری
۶-۹	مقاومت در برابر اقتدار
۱۰-۱۵	طفره رفتن از کار
۱۶-۱۹	کینه توزی
۲۰-۲۴	پرخاشگری

جهت تعیین روایی، پرسشنامه های «عوامل سازمانی» و «رفتارهای غیرشهروندی سازمانی» در اختیار اساتید محترم راهنما، استاد محترم مشاوره و چند تن از اساتید محترم دیگر قرار گرفته و نظرخواهی شد و در نهایت با تایید اساتید محترم، روایی پرسشنامه ها مورد تایید قرار گرفت.

نتایج حاصل از نرم افزار SPSS جهت به دست آوردن ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ها در ادامه آمده است:

جدول ۴: ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه عوامل سازمانی		
ضریب آلفای کرونباخ	سوالات مربوطه	
٪۸۴	۱-۲۷	عوامل سازمانی
٪۸۱	۱-۱۱	فرهنگ سازمانی
٪۸۰	۱۲-۲۱	شفافیت سازمانی
٪۷۸	۲۲-۲۷	استرس شغلی

**جدول ۵: ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه رفتارهای غیر شهروندی سازمانی**

ضریب آلفای کرونباخ	سوالات مربوطه	
٪۸۷	۱-۲۴	رفتارهای غیر شهروندی سازمانی
٪۸۳	۱-۵	لجبازی و خودسری
٪۸۱	۶-۹	مقاومت در برابر اقتدار
٪۸۲	۱۰-۱۵	طفره رفتن از کار
٪۷۸	۱۶-۱۹	کینه توزی
٪۸۴	۲۰-۲۴	پر خاشگری

جهت اخذ مجوز کار میدانی و ارائه پرسشنامه‌ها در میان کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران، به دایره حراست مراجعه و پس از اخذ مجوزهای مورد نیاز، به توزیع پرسشنامه در میان اعضای نمونه اقدام و پس از تکمیل پرسشنامه از سوی اعضای نمونه، پرسشنامه‌ها اخذ شد. در این تحقیق ابتدا به بررسی اطلاعات جمعیت شناختی نمونه مورد پژوهش پرداخته شده است و از جداول و نمودارهای توزیع فراوانی و درصد فراوانی استفاده گردیده است. با توجه به اهداف تحقیق برای تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS و شاخص های آمار توصیفی (جداول آماری، میانگین و انحراف استاندارد) و همچنین شاخص موجود در آمار استنباطی از آزمون کلموگروف اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون و آزمون لوین و تحلیل واریانس Anova جهت بررسی فرضیات استفاده شده است.

**یافته ها**

نتایج آمار توصیفی در خصوص نمونه آماری نشان می‌دهد که بیشترین گروه سنی نمونه‌های پژوهش مربوط به گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال (۵۲٪)، ۷۲٪ مرد و ۲۸٪ زن بودند. از نظر تحصیلات نیز بیشترین تعداد مربوط به گروه تحصیلی لیسانس بود (۵۵٪) و از نظر سابقه نیز بیشترین گروه مربوط به سابقه بالای ۱۵ سال بود (۴۲٪). در آزمون کولموگروف-اسمیرنوف اگر مقدار احتمال معنی داری بیشتر از مقدار ۰,۰۵ باشد، توزیع متغیر مربوطه نرمال است ولی اگر کمتر از ۰,۰۵ باشد، توزیع متغیر مربوطه غیر نرمال می‌باشد.

**جدول (۶)، آزمون کولموگروف-اسمیرنوف**

متغیر	آماره آزمون کولموگروف (Z)	(sig)	نتیجه آزمون
فرهنگ سازمانی	۰,۶۱	۰,۴۷۵	متغیر مورد مطالعه نرمال است
شفافیت سازمانی	۰,۹۲	۰,۱۵۹	متغیر مورد مطالعه نرمال است
استرس شغلی	۰,۸۳	۰,۳۱۵	متغیر مورد مطالعه نرمال است



با توجه به نرمال بودن داده های مربوط به متغیر های تحقیق، میتوان از آزمونهای پارامتریک (آزمون همبستگی پیرسون) برای تحلیل داده ها استفاده کنیم.

### جدول (۷)، ضریب همبستگی بین عوامل سازمانی و رفتارهای غیرشهروندی سازمانی

متغیر مستقل	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب تبیین	سطح معناداری
عوامل سازمانی	۰/۳۸	۰/۱۴	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۷)، مشاهده میشود که ضریب همبستگی بین متغیر عوامل سازمانی و متغیر رفتار غیر شهروندی سازمانی (۰/۳۸) است و ضریب تبیین آن برابر است با (۰/۱۴) که در واقع سهم پیش بینی متغیر وابسته است که توسط متغیر مستقل در مدل تبیین (پیش بینی) می شود.

### جدول (۸)، آماره های تحلیل رگرسیونی هر یک از ابعاد عوامل سازمانی بر رفتارهای غیرشهروندی سازمانی

منابع تغییرات	B	خطا	t	p-value
فرهنگ سازمانی	-۰/۲۵	۰/۱۷	-۳/۷۸	۰/۰۰۰
شفافیت سازمانی	-۰/۶۱	۰/۱۸	-۹/۲۰	۰/۰۰۰
استرس شغلی	۰/۵۱	۰/۱۷	۷/۲۳	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۸)، مشاهده می شود که با افزایش یک واحد انحراف معیار در متغیر فرهنگ سازمانی، (۰/۲۵-) واحد انحراف معیار از متغیر رفتارهای غیرشهروندی سازمانی کاهش می یابد به عبارتی بین دو متغیر رابطه معکوس و معناداری وجود دارد، به گونه ای که با افزایش فرهنگ سازمانی، رفتارهای غیرشهروندی کارکنان کاهش می یابد. از طرفی بین متغیر شفافیت سازمانی با رفتارهای غیرشهروندی سازمانی کارکنان رابطه منفی و معناداری وجود دارد، به گونه ای که با کاهش یک واحد انحراف معیار در متغیر شفافیت سازمانی، (۰/۶۱) واحد انحراف معیار بر متغیر رفتار غیرشهروندی سازمانی افزوده می شود. همچنین رابطه بین متغیر استرس شغلی با رفتار غیرشهروندی سازمانی نیز از نوع مثبت و معنادار می باشد، به گونه ای که با افزایش یک واحد انحراف معیار در متغیر استرس شغلی، (۰/۵۱) واحد انحراف معیار بر متغیر رفتار غیرشهروندی سازمانی افزوده می شود.

### بحث و نتیجه گیری

با توجه به جدول (۸)، مشاهده میشود که ضریب همبستگی بین متغیر عوامل سازمانی و متغیر رفتار غیر شهروندی سازمانی (۰/۳۸) است و ضریب تبیین آن برابر است با (۰/۱۴) که در واقع سهم پیش بینی متغیر وابسته است که توسط متغیر مستقل در مدل تبیین (پیش بینی) می شود.

نتایج به دست آمده با نتایج پژوهش های شیرزادی (۱۳۹۵)، مقتدایی (۱۳۹۴)، درینی و همکاران (۱۳۹۴)، زارعی متین و حسن زاده (۱۳۹۳)، الوانی و همکاران (۱۳۹۲)، حسینی و حضرتی (۱۳۹۲)، محسن زاده (۱۳۹۱)، صادقی (۱۳۹۱)، بیک



زاده و دودمانی ملکی (۱۳۹۰)، زینالی صومعه و پور عزت (۱۳۹۰)، در داخل و با نتایج پژوهش های ناندکار (۲۰۱۱)، سالو و همکاران (۲۰۱۰)، بولینو و همکاران (۲۰۰۷)، جلینک و آهن (۲۰۰۶)، اشناک (۲۰۰۳)، پیرس و گیاکولان (۲۰۰۳) در خارج یکسان می باشد.

در تبیین مطالب فوق می توان گفت که: مهم ترین و اصلی ترین سرمایه هر جامعه به طور عام و سازمان به طور خاص، سرمایه انسانی آن است. سایر امکانات و منابع همگی تحت الشعاع سرمایه انسانی قرار می گیرند. سرمایه انسانی از این نظر اهمیت دارد که رفتارهای مثبت انسان موجب هماهنگی سایر منابع در تحقق اهداف سازمان می گردد و به روابط دوستانه میان اعضای سازمان کمک می کند و به عکس رفتارهای مخرب و منفی او امکانات و منابع سازمان را هدر می دهد و تحقق اهداف سازمان ها را با مشکل مواجه می سازد و به همکاری و روابط صمیمانه اعضای سازمان آسیب می رساند (زارعی و اکبری، ۱۳۹۱).

چالشها و مشکلاتی که در زمینه های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی بوجود آمده است موجب پیدایش و شکل گیری رفتارهایی شده است که سازمانها را به خاستگاهی برای بروز رفتارها و نگرشهایی منفی تبدیل کرده و بالطبع کار کردن در اینگونه محیطها را با مسائل زیادی همراه کرده است، به گونه ای که این رفتارهای مخرب، چه از طرف مدیران و چه از جانب کارکنان می تواند اثراتی منفی بر اثربخشی و عملکرد سازمانی داشته باشند. رفتارهایی که از جانب محققان به عنوان رفتارهای ضد شهروندی عنوان شده است و عباراتی نظیر عصبانیت و پرخاشگری، کینه ورزی، طفره رفتن، خرابکاری و انتقام جویی و رفتارهای کاری انحرافی که همگی برای تشریح رفتارهای ضد شهروندی به کار برده میشوند. از این رو در دهه گذشته پژوهشگران و محققان سازمان و مدیریت به شکل های مختلفی سعی کرده اند با مطرح نمودن موضوعاتی مانند، رفتارهای شهروندی سازمانی، فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی، استرس شغلی، سازمانهای معنوی و معنویت در محیط کار، رهبری خدمتگزار و تحول آفرین، رهبری معنوی، وجدان و تعهدکاری، توانمندسازی کارکنان، هویت سازمانی، شادی و نشاط در محیط کار و ... به توسعه و ترویج جنبه های مثبت رفتار در محیط کار کمک کنند. به طور کلی بروز رفتارهای ضد شهروندی در سازمانها و نهادهای عمومی، با توجه به گستردگی و اهمیت آنها، ممکن است آنها را با بحرانهای جدی تری مواجه سازد. 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. شناخت علل بروز رفتارهایی همچون سرقت از منابع سازمان، تحمیل هزینه های شخصی و غیر مرتبط با کار، پرخاشگری نسبت به همکاران و مدیران، به رسمیت نشناختن اختیار و اقتدار مدیران، زیر پا گذاشتن مقررات سازمان و سایر رفتارهایی که منابع فیزیکی، سرمایه انسانی و اعتبار سازمانها را تهدید می کنند، به مدیران کمک می کند تا حتی المقدور از آنان اجتناب نمایند (جلینک و آهن، ۲۰۰۶).

## منابع

- استاد حسنلو، حسین (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و تمایل به ارزیابی کیفیت در دانشکده های علوم رفتاری و اجتماعی دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- الوانی، سید مهدی؛ کهن هوش نژاد، رضا؛ صفری، سعید؛ خدامرادی، سعید (۱۳۹۲). شناسایی و اولویت بندی عوامل سازمانی موثر بر اجرایی کردن ابعاد کارآفرینی سازمانی با تبیین نقش نهادینه سازی کارآفرینی. فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت، سال بیست و سوم، شماره ۷، ص ۲۴-۱.
- امیرخانی، طیب؛ پورعزت، علی اصغر (۱۳۸۷). تاملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان های دولتی. نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، از صفحه ۱۹ تا صفحه ۳۲.
- بیک زاده، جعفر؛ دودمانی ملکی، هانیه (۱۳۹۰). بررسی تاثیر عوامل سازمانی بر عملکرد مدیریت دانش در آموزش و پرورش (مطالعه موردی آموزش و پرورش شهر ملکان). فصلنامه تحقیقات، اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، دوره هفدهم، شماره ۴، پیاپی ۶۷، ص ۶۷۵-۶۴۹.
- پورکاظمی، محمد حسین؛ شاکری نوائی، غلامرضا (۱۳۸۸). بررسی فرهنگ سازمانی دانشکده های مدیریت دانشگاه های تهران و نقش در بهره وری دانشکده ها. مجله علوم انسانی، شماره ۳۶: ۶۲-۳۷.
- حسین زاده، مریم (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با مدیریت تغییر در مدارس ابتدایی شهرستان پاکدشت و منطقه ۶ تهران. پایان نامه کارشناسی دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- حسینی، سید حسین؛ حضرتی، محمود (۱۳۹۲). شناسایی و تبیین عوامل تأثیر گذار در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی. فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، سال دهم، شماره ۸۸، بهار ۱۳۹۲.
- درینی، ولی محمد؛ تابان، محمد؛ شرفی، وحید؛ ویسه، سیدمهدی (۱۳۹۴). بررسی تاثیر بیگانگی از کار کارکنان بر بروز رفتارهای غیر شهروندی تیمی (مورد مطالعه: کارکنان سازمان های دولتی شهر ایلام). فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی، سال چهارم، شماره ۱۳.
- دیانت نسب، مدینه؛ جاویدی، حجت اله؛ بقولی، حسین (۱۳۹۳). نقش واسطه گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روانشناختی با عملکرد شغلی کارکنان. نشریه روش ها و مدل های روانشناختی. دوره ۴، ش ۱۵.
- دیوان پور، محمدرضا (۱۳۹۵). اهمیت و جایگاه چارچوب نظری در پژوهش های علوم انسانی. ششمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تبریز، دانشگاه فنی و حرفه ای استان آذربایجان شرقی - سازمان مدیریت صنعتی تبریز.
- رایینز، استیفن پی (۱۳۹۲). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه؛ فرزاد امیدواران، محمدرضا اخوان انوری، کامیار رئیسی فر، شیرانا محلوچی، ماندانا مدیری، نهال عظیمی، تهران، کتاب مهربان نشر، چاپ پنجم، ص ۳۷۴.
- رضائیان، علی (۱۳۸۴). انتظار عدالت و عدالت در سازمان. تهران، انتشارات سمت.

زارعی متین، حسن؛ حسن زاده، محمد صادق (۱۳۹۳). نقش میانجی ارزش‌های کاری درونی در ارتباط بین ارزش‌های کاری بیرونی و رفتارهای غیر شهروندی سازمانی با تأکید بر نگرش اسلامی. فصلنامه مدیریت در دانشگاه اسلامی، سال سوم، شماره ۲، ص ۲۶۳-۲۴۲.

محسن زاده، هادی (۱۳۹۱). مطالعه رابطه ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و بروز رفتار ضد شهروندی از جانب آنها (مطالعه موردی شهرداری شهرستان زاهدان). پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی (گرایش تشکیلات و روشها). دانشگاه سیستان و بلوچستان.

محمدخانی، مهرانگیز؛ محمدی، اکرم (۱۳۹۱). تأثیر عوامل سازمانی بر سطح اخلاق کار در میان کارکنان ادارات دولتی (مورد شهرستان خوانسار). فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و چهارم، شماره ۵۰، شماره دوم، ص ۱۶۴-۱۴۳. مقتدایی، لیلا (۱۳۹۴). مطالعه رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و رفتار ضد شهروندی: مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان. فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و هشتم، شماره پیاپی (۶۵)، شماره اول.

موسی خانی، مرتضی؛ الوانی، سیدمهدی؛ میرزایی، مهدی؛ محمدی، سمیه (۱۳۸۹). بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان. فصلنامه پژوهشگر (مدیریت). بهار ۱۳۹۱، دوره ۹، شماره ۲۵، از صفحه ۷۵ تا صفحه ۹۰.

Ahsan N, Abdullah Z, Yong gun fie D, Shahalam S. (2009). A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: empirical study. *European Journal of Social Sciences* 2009; 8(1):121-131

Bakhshi, Arti, Kuldeep, Kumar and Ekta, Rani. (2009), "Organizational Justice Perceptions as Predictor of Job Satisfaction and Organization Commitment", *International journal of business and management*. vol. 4, NO.9.

Barzideh M, Choobineh A, Tabatabaei SH (2013). Job stress dimensions and their relationship to job change intention among nurses persian. *Journal of Ergon*. 2013;1 (1):33-42.

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.

Fine, S., Horowitz, I, Weigler, H, & Busis, L. (2010). Is good character good enough? The effects of situational variables on the relationship between integrity and counterproductive work behaviors. *Human resource management review*, 20, 73-84

Jafari A, Amiri Majd M, Esfandiary Z (2013). Relationship between personality characteristics and coping strategies with job stress in nurses. *Journal of Nursing Management*. 2013; 1 (4): 40-2.

Jelinek, R.; Ahearn, M. (2006). The ABC's of ACB: Unveiling a clear and present danger in the sales force, *Industrial Marketing Management*, 35: 457-467.

Nan dedkar (2011). AP. Examining the Knowledge Sharing and Uncivil Behavior of Envious Employees: An Affective Events Theory Perspective: University of Texas--Pan American; 2011

Nier. L. Scott (2008). The relationship between organization culture and organization performance in large federal government agency, dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy psychology. Walden University.

Rex e, McClure, (2010). taking the long of view a culture and conflict on market organization, development journal vol, 31 No 1,2010, PP: 39-56, Emerald group, publishing-limited.

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.

