



طراحی و اعتبارسنجی مدل پیشایندهای دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی

سعیده آهنی^۱

حمید رضایی فر^۲

محمد محمدی^۳

حسین حکیم‌پور^۴

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۰۷/۱۳ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۰۷/۲۸

چکیده

هدف این تحقیق طراحی و اعتبارسنجی مدل پیشایندهای دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی می‌باشد. روش تحقیق آمیخته است. در بخش کیفی، تحلیل مضمون و در بخش کمی، روش پیمایشی استفاده شده است. مشارکت کنندگان بخش کیفی ۸ تن از مدیران دستگاه‌های اجرایی دولت همچنین ۵ تن از اساتید دانشگاهی می‌باشند. جامعه آماری در مرحله کمی، کلیه کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان جنوبی به تعداد ۱۸۰ نفر است. روش نمونه‌گیری در بخش کیفی از نوع هدفمند و گلوله برفی و در بخش کمی، تصادفی ساده و حجم نمونه ۱۰۰ نفر برآورد شده است. جهت پایایی مدل کیفی از ضریب توافق دو کدگذار استفاده شده است که عدد ۰,۷۸۴ به دست آمده است که نشان‌دهنده اعتبار مدل می‌باشد. روایی بخش کمی نیز با آزمون‌های معادلات ساختاری سنجیده شده است. یافته‌های تحقیق در بخش کیفی دربرگیرنده ۴ مضمون فراگیر به نام‌های مضمون شناختی، مضمون ساختاری، مضمون اجتماعی، مضمون عاطفی و مضمون فردی می‌باشد، تعداد مضمون‌های سازمان دهنده، ۱۲ مضمون به نام‌های خودکارآمدی، مدیریت برداشت، الزامات شغلی، ساختار سازمان، علل مدیریتی، ائتلاف گروه‌ها، ساختار اجتماعی، هوش هیجانی، ویژگی‌های شخصیتی، تعهدپذیری، جمعیت شناختی و مدیریت تعارض فردی و ۱۵۲ مضمون پایه است. یافته‌های بخش کمی، نشان داده است که مدل از اعتبار لازم برخوردار بوده است.

کلمات کلیدی

دوسوگرایی، رفتار شهروندی، رفتار شهروندی سازمانی

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد بیرجند، دانشگاه آزاد اسلامی، بیرجند، ایران. saeede.ahani@gmail.com

۲- استادیار، گروه مدیریت، واحد بیرجند، دانشگاه آزاد اسلامی، بیرجند، ایران. (نویسنده مسئول) h.rezaiefar@iaubir.ac.ir

۳- استادیار، گروه مدیریت، واحد بیرجند، دانشگاه آزاد اسلامی، بیرجند، ایران. Mohammadi@iaubir.ac.ir

۴- استادیار، گروه مدیریت، واحد بیرجند، دانشگاه آزاد اسلامی، بیرجند، ایران. hhakimpur@iaubir.ac.ir

امروزه موفقیت سازمان‌ها نیازمند توجه بیشتر به منابع انسانی است. سازمان‌ها برای موفقیت، باید به‌خوبی از توانمندی منابع انسانی خود استفاده کنند که در این بین توجه به رفتار شهروندی سازمانی، دارای اهمیت ویژه بوده، بنابراین در دنیای کنونی، داشتن کارکنانی که از نقش و وظایف خود فراتر رفته و رفتار شهروندی سازمانی را به نمایش در آورند، لازمه موفقیت سازمان‌ها است (برکباف و دباغ زاده، ۱۴۰۱). همچنین تحقیقات نشان داده است که جنبش روانشناسی مثبت به دنبال درک بهتر صفات و رفتارهای مطلوب انسانی و بررسی عواملی است که افراد را قادر می‌سازد تا به‌طور مؤثرتری عمل کنند (بولینو^۱ و همکاران، ۲۰۱۳).

از سویی دیگر سازمان‌های دولتی که با ساختارها، فرهنگ‌ها و محیط‌های نظارتی منحصربه‌فرد مشخص می‌شوند، اغلب زمینه‌ای متمایز برای مطالعه رفتار شهروندی سازمانی ارائه می‌دهند. پیچیدگی کار بخش دولتی، همراه با تقاضاهای رقابتی پاسخگویی، رویه‌های بوروکراتیک و خدمات عمومی می‌باشد (اکبال^۲ و همکاران، ۲۰۲۴). ولیکن مسئله اینجاست که تحقیقات نشان داده است که رفتارهای شهروندی در سازمان لزوماً اجتماعی نیستند و ممکن است از انگیزه‌های خود خدمتی (مثلاً مدیریت برداشت)، انگیزه‌های پیش‌پاافتاده‌تر (مانند خستگی از وظایف درون نقشی) و حتی نیروهای منفی (مثلاً تخلفات و نارضایتی از آن‌ها ناشی شوند. زندگی شخصی) سرچشمه بگیرند. همچنین رفتار شهروندی می‌تواند اثرات ناچیز یا حتی منفی بر عملکرد سازمانی داشته باشد، به‌ویژه زمانی که رفتار شهروندی‌ها از کیفیت پایینی برخوردار هستند (بولینو و همکاران، ۲۰۱۳).

به‌عبارت‌دیگر مسئله اینجاست که علیرغم تأثیر مثبت رفتار شهروندی سازمانی بر نتایج و عملکرد سازمانی، کارکنان ممکن است در مورد درگیر شدن در این رفتارها دچار دوگانگی شوند. این دوگانگی می‌تواند از چندین منبع ناشی شود، مانند نگرانی در مورد عدالت، ارزش‌های متضاد، یا عدم اطمینان در مورد انتظارات سازمان، تعارض کار و زندگی، عدم دریافت پاداش و غیره (سوپارجو^۳، ۲۰۱۶).

به‌عبارت‌دیگر این دوگانگی می‌تواند به‌صورت بی‌میلی برای مشارکت در رفتار شهروندی سازمانی یا تمایل هم‌زمان برای مشارکت مثبت درحالی‌که با موانع و چالش‌های درک شده دست‌وپنجه نرم می‌کند، ظاهر شود (اسمیل^۴ و همکاران، ۲۰۲۴).

در خصوص اهمیت کاربردی تحقیق به‌زعم ارورا^۵ و ارورا (۲۰۲۴) بیان می‌گردد که شناخت اینکه چرا کارکنان ممکن است در بروز شهروندی سازمانی دچار دوگانگی شوند می‌تواند بهبود قابل‌توجهی در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی و درنهایت بهبود عملکرد کارکنان داشته باشد (سیتی هیدایا و هارنوتو،

طراحی و اعتبارسنجی مدل پیشایندهای دوسوگرایی... / آهنی، رضایی فر، محمدی و حکیم پور

۲۰۱۸). در این راستا می‌توان گفت که دوسوگرایی کارکنان می‌تواند به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای در انجام یا عدم مشارکت در رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار باشد؛ بنابراین، بررسی عوامل مؤثر در ایجاد دوسوگرایی شهروندی سازمانی می‌تواند به تحقیقات مربوط به مدیریت سازمان و بهبود عملکرد آن کمک کند. همچنین، بررسی این موضوع می‌تواند به شرکت‌ها و سازمان‌ها کمک کند تا با توجه به نتایج تحقیقات، بهبود روابط داخلی و خارجی، کاهش هزینه‌های اضافی و بهبود رضایت کارکنان را به دست آورند.

همچنین لازم به ذکر است که سازمان‌های دولتی عموماً با مشکلات مربوط به نیروی کار مانند بی‌انگیزگی، عدم تعهد، عدم احساس مسئولیت و عدم رفتار شهروندی سازمانی مواجه هستند. این مشکلات در تحقیقات حوزه مدیریت و سازمان‌شناسی مورد توجه قرار گرفته است زیرا این‌ها مؤلفه‌های مهمی در کارایی سازمانی شناخته شده است و درک علل و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند بهبود کارایی سازمان‌ها را به دنبال داشته باشد. لذا یافته‌های این پژوهش با ارائه مدل پیشایندهای دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند مورد استفاده تمامی مدیران و روسای وزارتخانه‌ها، سازمان‌های دولتی، مؤسسات غیردولتی، شرکت‌ها، دانشگاه‌ها و سایر ارگان‌ها قرار گرفته تا با استفاده از این نتایج بتوانند در تعیین راهبردهای بهینه برای مدیریت رفتار شهروندی سازمانی بهره‌مند گردیده و از این طریق اثربخشی سازمان را افزایش دهند.

در جمع‌بندی بیان مسئله و بیان جنبه‌های مجهول و مبهم آن ذکر می‌گردد که با وجود اینکه در دنیای امروز، موفقیت سازمان‌ها به شدت به منابع انسانی و رفتارهای آن‌ها وابسته است، ولیکن تا حدود زیادی این موفقیت تحت تأثیر متغیرهایی همچون رفتار شهروندی است که به معنای فعالیت‌ها و رفتارهای فراتر از وظایف رسمی کارکنان است. با وجود اهمیت این رفتارها، تحقیقات نشان داده است که کارکنان ممکن است در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دچار دوگانگی شوند. این مسأله ناشی از عواملی است که جنبه‌های مبهم تحقیق را شامل می‌شود؛ به عبارت دیگر مقرر است در این تحقیق عدم شناخت دقیق از عوامل زمینه‌ساز دوگانگی در رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی بررسی شود. به‌ویژه، مشخص نیست که چگونه این دوگانگی می‌تواند به‌طور مؤثر بر رفتار کارکنان و به تبع آن بر نتایج سازمانی تأثیر بگذارد. همچنین لازم به ذکر است که نتایج این تحقیق می‌تواند به مدیران و مسئولان سازمان‌های دولتی و غیردولتی کمک کند تا با درک بهتر از عوامل مؤثر بر دوسوگرایی رفتار شهروندی، راهبردهای بهتری برای مدیریت این رفتارها و بهبود عملکرد تدوین نمایند. با توجه به آنچه

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

گفته شد این تحقیق به دنبال این است که بررسی کند پیشایندهای دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی چیست و آیا مدل به‌دست‌آمده از اعتبار لازم برخوردار است؟

مبانی نظری پژوهش

پیشینه نظری

معنای شهروندی یک موضوع آکادمیک و مداوم است (مولینس^۶، ۲۰۲۲). همچنین معنی رفتار شهروندی اصطلاحی است که برای توصیف تمام اقدامات و رفتارهای مثبت و سازنده کارکنان که بخشی از شرح شغل رسمی آن‌ها نیست، استفاده می‌شود (موزاکی^۷، ۲۰۲۲)؛ بنابراین اکثر کارکنان می‌دانند که وظیفه اصلی آن‌ها انجام کاری است که به آن‌ها محول می‌شود و همچنین دوری از رفتارهایی که ممکن است در درس‌ساز تلقی شوند و ارائه کاری قابل قبول و مفید برای سازمان از جمله وظایف کارمندان و کارکنان می‌باشد (اسلاگر^۸، ۲۰۲۲).

همچنین یکی از اصول تعریف رفتار شهروندی سازمانی این است که برای در نظر گرفتن رفتار شهروندی، اقدامات کمک‌کننده، اخلاق، فضیلت مدنی و غیره نباید مورد نیاز باشد، بلکه باید به‌طور داوطلبانه انجام شود. در واقع، این تصور که رفتارهای شهروندی نسبتاً اختیاری هستند چیزی است که شهروندی را از عملکرد وظیفه متمایز می‌کند (بولینو^۹ و همکاران، ۲۰۱۳).

با این حال، تحقیقات نشان می‌دهد که در مواردی، کارکنان درک می‌کنند که رفتار شهروندی واقعاً داوطلبانه نیست و حتی ممکن است اجباری باشد. الزام یا فشار برای انجام رفتار شهروندی سازمانی ممکن است از منابع مختلف ناشی شود (ون داین و الیس^{۱۰}، ۲۰۰۴). کارمندان ممکن است در رفتار شهروندی سازمانی شرکت کنند زیرا نگران از دست دادن شغل خود به دلیل شرایط بد اقتصادی، اخراج یا سایر اتهامات هستند و اینکه درگیر شدن در رفتارهای شهروندی ممکن است راهی برای متمایز شدن کارگران از هم‌تایان خود فراهم کند (سوپارجو^{۱۱}، ۲۰۱۶).

به‌عنوان مثال، سالامون و دویچ^{۱۲} (۲۰۰۶) استدلال کردند که کارکنان به دلایل ابزاری در رفتارهای شهروندی شرکت می‌کنند تا نشان دهند که کارکنان استثنایی هستند که ارزش حفظ کردن را دارند.

با گذشت زمان، انجام منظم رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند عواقب نامطلوبی برای کارکنان داشته باشد. به‌عنوان مثال، بولینو و ترنلی^{۱۳} (۲۰۰۳) ادعان کردند که ممکن است درگیر شدن در رفتار شهروندی، آن‌قدر هنجاری شود و یا کارکنان ممکن است افزایش شهروندی را تجربه کنند که باید به‌طور مداوم رفتارهای شهروندی بیشتری را انجام دهند تا در نظر گرفته شوند که در حال پیشرفت

طراحی و اعتبارسنجی مدل پیش‌بینی‌های دوسوگرایی... / آهنی، رضایی فر، محمدی و حکیم‌پور

هستند. آن‌ها استدلال می‌کنند که افزایش شهروندی ممکن است کارمندان را برای فرار واقعی از کار دشوارتر کند و می‌تواند به رقابت و اصطکاک بین کارگرانی که می‌خواهند به‌عنوان متعهدترین افراد دیده شوند، کمک کند.

وقتی رفتارهای شهروندی به‌طور منظم در طول زمان انجام می‌شوند، اعمالی که زمانی فراتر از محدوده الزامات شغلی رسمی در نظر گرفته می‌شدند، به‌تدریج بخشی از وظایف عادی یا مورد انتظار کارکنان می‌شوند؛ به‌عبارت‌دیگر، آنچه کارکنان در ابتدا به‌طور داوطلبانه انجام می‌دادند، دیگر «اضافی» در نظر گرفته نمی‌شود، بلکه به‌سادگی به‌عنوان عملکرد شغلی درون نقشی در نظر گرفته می‌شود (ون داین و الیس^{۱۴}، ۲۰۰۴).

برخی از مدیران یا سایر اعضای سازمان ممکن است واقعاً از کارگران بخواهند که فراتر از الزامات شغلی رسمی خود عمل کنند، در نتیجه عنصر اختیاری رفتار شهروندی را حذف کرده و رفتارهای شهروندی را به‌عنوان بخشی از وظایف رسمی کارکنان در نظر می‌گیرند. به‌عنوان مثال، یک مدیر ممکن است از کارمندان بخواهد تا دیروقت بمانند تا در یک پروژه، کار اضافی انجام دهند، یا در تعطیلات کارگر مداخله کنند (ویگودا-گادوت^{۱۵}، ۲۰۰۶). حتی زمانی که کارکنان تشخیص می‌دهند که رفتارهای شهروندی موردنیاز نیستند، ممکن است همچنان برای انجام چنین رفتارهایی احساس فشار کنند؛ بنابراین، آن‌ها فشار شهروندی را به‌عنوان یک تقاضای شغلی خاص تعریف می‌کنند که در آن کارکنان احساس می‌کنند تحت فشار قرار می‌گیرند تا در رفتار شهروندی شرکت کنند. در همین رابطه، کارمندانی که تحت فشار شهروندی قرار گرفته‌اند، سطوح بالاتری از تعارض کار-خانواده، تعارض کار- اوقات فراغت، استرس شغلی و قصد ترک کار را گزارش کردند (بولینو^{۱۶} و همکاران، ۲۰۱۸).

در ادامه به دوگانگی یا دوسوگرایی در رفتار شهروندی اشاره می‌گردد. دوسوگرایی در رفتار شهروندی سازمانی به‌طور کلی به‌عنوان یک تجربه نسبتاً ناراحت‌کننده توصیف می‌شود که باعث می‌شود کارکنان احساس "درگیری بین تکانه‌های متضاد"، "کشش در جهت‌های مختلف" و نگرانی و ترس داشته باشند. افرادی که هویت دوسوگرا را تجربه می‌کنند ممکن است تمایلی به فراتر رفتن از سطح موردنیاز عملکرد شغلی نداشته باشند (سباستین^{۱۷} و همکاران، ۲۰۱۶).

همان‌طور که قبلاً بیان شد رفتارهای شهروندی سازمانی به دلیل جوانب تاریک و برخی پیامدهای منفی آن می‌تواند باعث دوسوگرایی در کارکنان گردد. برای درک بهتر این پدیده، کلمن^{۱۸} و همکاران (۲۰۲۲) ساختار جدیدی را پیشنهاد کردند، تحت عنوان "دوسوگرایی شهروندی" که آن را به‌عنوان یک حالت شناختی و عاطفی تعریف کرده که در آن فرد ایده‌های متناقض و یا احساسات مختلط در مورد

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

اینکه آیا باید فرد رفتارهای شهروندی سازمانی را انجام دهد یا خیر را تجربه می‌کند. بدین ترتیب این حالت زمانی اتفاق می‌افتد که کارکنان احساس می‌کنند که آیا آن‌ها باید در یک عمل خاص رفتار شهروندی سازمانی شرکت کنند یا از آن خودداری کنند.

سازمان‌ها در سرتاسر جهان تلاش می‌کنند تا ابزاری بیابند تا کارکنان خود را برای نمایش رفتار شهروندی سازمانی ترغیب کنند. رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش شادی و رضایت، افزایش انرژی و توانمندی شغلی و کاهش رفتارهای غیراخلاقی و بیان نظرات منفی شده، ولی همین‌طور می‌تواند برای فرد هزینه‌هایی به همراه داشته باشد. به عنوان مثال، یک کارمند ممکن است با انجام کارهای اضافی خارج از محدوده شغلی، به دیگران کمک کند، اما هزینه‌هایی نظیر کاهش سلامت روانی و خستگی اضافی را نیز تحمل کند و همچنین می‌تواند کاهش اهمیت شغلی و افزایش فشار روانی را به همراه داشته باشد (کوپمن^{۱۹} و همکاران، ۲۰۱۶).

تحقیقات نشان داده است که دوسوگرایی حالتی از داشتن واکنش‌ها، باورها یا احساسات متناقض هم‌زمان نسبت به یک شیء است. به بیان دیگر دوسوگرایی تجربه داشتن نگرش نسبت به کسی یا چیزی است که دارای مؤلفه‌های مثبت و منفی است این اصطلاح همچنین به موقعیت‌هایی اطلاق می‌شود که در آن احساسات مختلط یک نوع کلی‌تر تجربه می‌شود، یا جایی که فرد دچار عدم اطمینان یا عدم تصمیم‌گیری می‌شود (دیکسون^{۲۰}، ۲۰۲۲). به نظر می‌رسد تجربه هم‌زمان جهت‌گیری‌های مثبت و منفی نسبت به یک شخص، هدف، وظیفه ایده و مواردی از این دست در سازمان‌ها بسیار رایج است، اما درک آن ضعیف است. دیدگاه‌های چند سطحی در مورد دوسوگرایی در سازمان‌ها وجود دارد که نشان می‌دهد این پدیده در فرآیندهای شناختی و عاطفی خاص و نتایج مهم یکپارچه است (واکولا^{۲۱}، ۲۰۲۱).

دوسوگرایی شهروندی در سازمان به توانایی سازمان برای کارآمد بودن در مدیریت در تجارت امروز و همچنین سازگاری برای کنار آمدن با تقاضای متغیر فردای سازمان می‌باشد. همان‌طور که دوسر بودن به معنای توانایی استفاده از دست‌چپ و راست به‌طور مساوی است (یانجون^{۲۲}، ۲۰۲۱) بنابراین دوسوگرایی شهروندی در سازمان برای موفقیت لازم است که سازمان‌ها از هر دو روش اکتشاف و بهره‌برداری استفاده کنند (گابریل^{۲۳}، ۲۰۲۱).

همچنین دوسوگرایی شهروندی در سازمان به‌عنوان توانایی سازمان در جهت همسویی و کارایی در مدیریت خواسته‌های تجاری امروز و همچنین سازگار با تغییرات محیط در محیط تعریف شده است (رایش^{۲۴}، ۲۰۲۲)؛ بنابراین با توجه به نقش انکارناپذیر شرکت‌های صنعتی در اشتغال، توجه به مفاهیم

طراحی و اعتبارسنجی مدل پیشایندهای دوسوگرایی... / آهنی، رضایی فر، محمدی و حکیم پور

مرتبط با نوآوری و کارآفرینی برای واحدهای فعال در این شرکت‌ها بسیار حائز اهمیت است. تئوری رشد جدید با تأکید آن بر دانش به‌عنوان یک عامل عمده تأثیرگذار بر رشد اقتصادی نقش کارآفرینی را در سال‌های اخیر برجسته نموده است. بر این اساس هم دانش و هم تأثیر فزاینده آن بر رشد اقتصادی در اقتصادهای دانش‌محور امروزی حیاتی است. با توجه به تغییرات اساسی در ساختارهای اقتصادی، جهانی‌شدن و تغییر و نوآوری به‌عنوان یکی از ویژگی‌های عصر حاضر در حوزه تولید از یک سو و اهمیت روزافزون ابداع، نوآوری و خلق محصولات جدید از سوی دیگر لزوم برخورداری از نگرش کارآفرینانه هر چه بیشتر نمایان شده است (هیبت اله پور، ۱۳۹۹).

پیشینه تجربی

طبق ادبیات تحقیق دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند تحت تأثیر عوامل مختلفی باشد. البته لازم به ذکر است تحقیقات انجام‌شده در داخل کشور بیشتر پیرامون رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد و در خصوص علل دوسوگرایی رفتار شهروندی تحقیقی انجام‌نشده است ولیکن شریفی و همکاران (۱۴۰۳) تحقیقی پیرامون تعارض رفتار اخلاق جوانمردی انجام داده‌اند که روش تحقیق آن‌ها کیفی بوده است. آن‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که تصور در رفتار، بعضاً به دلیل ارزش‌های اخلاقی، احسان و فعل اخلاقی است نه وظیفه اخلاقی؛ مانند بخشش. همچنین سوادکوهی و همکاران (۱۴۰۲) تحقیقی پیرامون بررسی نقش واسطه‌ای عزت‌نفس سازمان محور در تأثیر گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام نقش بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی انجام داده‌اند که روش تحقیق آن‌ها کمی بوده است. نتایج یافته‌های تحقیق نشان داده است که ابهام نقش تأثیر منفی و معناداری بر عملکرد وظیفه‌ای، رفتار شهروندی سازمانی و عزت‌نفس سازمان محور دارد و عزت‌نفس سازمان محور تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی دارد.

صمدی (۱۴۰۰) نیز در تحقیقی با عنوان بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقاء فرهنگ کارآفرینی سازمانی با طرح یک مطالعه تجربی به این نتیجه رسید که همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با فرهنگ کارآفرینی سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌داری دارند. عطاری (۱۴۰۰) در تحقیقی با عنوان ارائه الگوی توسعه رفتار شهروندی سازمانی مدیران در سازمان که نتایج گراند تئوری نشان داد که الگوی توسعه رفتار شهروندی سازمانی مدیران در سازمان شامل ۷۸ کد باز، ۲۶ کد محوری و ۶ کد انتخابی می‌باشد.

گلکاری (۱۳۹۹) در تحقیقی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار شهروندی در صنعت کاشی و سرامیک ایران به این نتیجه رسید که رابطه میان مدیریت برند داخلی و تعهد کارکنان نسبت

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

به برند؛ تعهد کارکنان نسبت به برند و رفتار شهروندی برند، وجود نداشته است. از سوی دیگر رابطه میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی برند مورد تأیید واقع گردید.

طبق تحقیقات حسن پور و همکاران (۱۳۹۹) اقدامات منابع انسانی پیش‌شرطی بنیادین برای دوسوگرایی رفتاری کارکنان است. روش تحقیق مطالعه مذکور از نوع کیفی بوده است. یافته‌های تحقیق نشان داده است اقدامات مدیریت منابع انسانی، رفتار نوآورانه کارکنان را به‌عنوان بعدی از دوسوگرایی رفتاری بهبود می‌بخشد. پاداش منصفانه به رفتارهای نوآورانه به‌عنوان سازوکاری عمل می‌کند که نه تنها به کارکنان درباره رفتارهای مورد انتظار بینش‌هایی ارائه می‌دهد، بلکه ترس آن‌ها را برای حل مسائل جدید کاهش می‌دهد، سیستم ارزیابی عملکرد متناسب با اهداف، سطح معینی از تحمل شکست را نشان می‌دهد که برای رفتار نوآورانه کارکنان و کشف روش‌های جدید انجام کار امری اساسی است. آموزش، توانایی و اعتماد به نفس کارکنان را که برای آزمایش و بروز ابتکار رفتار دوسوگرا هستند، محتمل‌تر است. ابراهیمی نژاد (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان اثر برنامه‌ریزی استراتژیک مشارکتی، انعطاف‌پذیری استراتژیک و رفتار شهروندی سازمانی تغییر محور بر اجرای استراتژی به این نتیجه رسید که برنامه‌ریزی استراتژیک مشارکتی اثر مثبت و معناداری بر انعطاف‌پذیری استراتژیک، رفتار شهروندی سازمانی تغییر محور و اجرای استراتژی دارد. نتیجه دیگر این پژوهش آن است که انعطاف‌پذیری استراتژیک و رفتار شهروندی سازمانی تغییر محور نیز اثر مثبتی بر اجرای موفق استراتژی دارند.

در بررسی پیشینه تحقیق در مطالعات خارجی بیان می‌گردد که اسلاگر^{۲۵} (۲۰۲۲) در تحقیقی با عنوان سیاست واکنش: دوسوگرایی در پاسخ‌های شرکتی به رتبه‌بندی مسئولیت اجتماعی شرکت به این نتیجه رسید که چهار پاسخ را بر اساس میزان تحرک و مقاومت طبقه‌بندی شد و آن‌ها را در هر یک از چهار ربع قرار داد. در تجزیه و تحلیل تعاملات که چهار پاسخ شناسایی شده در بالا متقابل نیستند. اشکال دوسوگرایی مدیریت شرکت‌ها در قبال مسئولیت اجتماعی به این نتیجه رسیدند که عناصر بسیج سیاسی و مقاومت و پاسخ‌های دوسوگرایانه «بدبینانه» و «عمل‌گرایانه» شناسایی شدند. ژانگ^{۲۶} (۲۰۲۲) در تحقیقی با عنوان رهبری متناقض، دوسوگرایی و خلاقیت کارکنان به این نتیجه رسید که دوسوگرایی و خلاقیت کارکنان رابطه مثبت و معناداری دارد و همچنین رهبری متناقض و دوسوگرایی رابطه معناداری وجود دارد. رایش^{۲۷} (۲۰۲۲) در تحقیقی با عنوان رفتار سازمانی و فرآیندهای تصمیم‌گیری انسانی چرا دوسوگرایی تمایل افراد برای اقدام برای تهدیدها را افزایش می‌دهد؟ که با توجه به نتایج به‌دست‌آمده رفتار سازمانی و فرآیندهای تصمیم‌گیری انسانی بر

طراحی و اعتبارسنجی مدل پیش‌بیننده‌های دوسوگرایی... / آهنی، رضایی فر، محمدی و حکیم‌پور

دوسوگرایی شهروندی سازمانی تأثیرگذار است؛ و مدل تحقیق مناسب می‌باشد. یانجون^{۲۸} (۲۰۲۱) در تحقیقی با عنوان عشق و نفرت با هم: تأثیر دوسوگرایی بر رفتار فعالانه کارکنان به این نتیجه رسید که نتایج این پژوهش نشان داد که عشق و نفرت با میانجیگری دوسوگرایی و رفتار فعالانه کارکنان بر عملکرد نوآوری تأثیر معنادار دارد و دوسوگرایی بر قابلیت نوآوری تأثیر معناداری دارد؛ همچنین دوسوگرایی نیز بر عملکرد سازمان به صورت معنادار تأثیر می‌گذارد. واکولا^{۲۹} (۲۰۲۱) در تحقیقی با عنوان درگیری کاری و ایجاد شغل به عنوان شرایط سازگاری دوسوگرایانه کارکنان با تغییرات سازمانی که نتایج نشان داد که رابطه بین دوسوگرایی نسبت به تغییر و عملکرد انطباقی مثبت است اما قوی نیست.

لوپینا^{۳۰} (۲۰۲۰) در تحقیقی با عنوان هویت‌های سازمانی متعدد و تغییر در دوسوگرایی به این نتیجه رسید که هویت‌های چندگانه در ابتدا باعث ایجاد دوسوگرایی نسبت به کسب می‌شوند، اما با گذشت زمان، دوسوگرایی کاهش می‌یابد. کاهش دوسوگرایی ناشی از یکپارچگی و جدایی هم‌زمان است: یک مرز جدید ساخته شده که سازمان را در برمی‌گیرد، هویت‌های مثبت را از هویت‌های منفی جدا می‌کند و مداخلات یکپارچه‌سازی توسعه یک هویت جدید و مشترک را تقویت می‌کند. همچنین دوسوگرایی رفتاری طبق تحقیقات لاک^{۳۱} و همکاران (۱۹۸۴)، مارچ^{۳۲} (۱۹۹۱)، چن^{۳۳} و همکاران (۲۰۰۴)، بانادورا و لاک^{۳۴} (۲۰۰۳) تحت تأثیر خودکارآمدی می‌باشد. آن‌ها معتقد بودند که افراد با خودکارآمدی بالا تمایل بیشتری برای پذیرش ریسک دارند. این ویژگی باعث تقویت دوسوگرایی رفتاری کارکنان می‌شود، زیرا دوسوگرایی رفتاری به طور ذاتی به علت تضادی که بین دو بعد آن (اکتشاف و بهره‌برداری) وجود دارد، با پذیرش ریسک همراه است؛ به عبارت دیگر خودکارآمدی بالا با کم‌رنگ کردن بازخوردهای منفی، باعث تقویت رفتار دوسوگرا می‌شود. در صورت پایین بودن خودکارآمدی، فرد یا به طور کل دوسوگرایی رفتاری را کنار می‌گذارد و یا برای مقابله با موانع پیش‌آمده بر یک بعد آن به صورت جداگانه تمرکز می‌کند که در هر شکل نتیجه مناسبی نخواهد داشت.

طبق محققان فوق، مؤلفه خودکارآمدی در مقوله‌ی علل شناختی قرار گرفته است. لازم به ذکر است تحقیقات مذکور با روش تحقیق کمی انجام شده است. همچنین طبق تحقیق روئمن^{۳۵} و همکاران (۲۰۱۷) دوسوگرایی تحت تأثیر عواملی همچون ویژگی‌های خود افراد، ارتباطات، وقایع سازمانی و وضعیت اجتماعی است. روش تحقیق در مطالعه‌ی وی کمی بوده است. طبق تحقیقات والدسچمیت و اسپلیوچر^{۳۶} (۲۰۱۹) که با روش تحقیق کمی انجام شده است دوسوگرایی رفتاری مرتبط با حقوق مدنی، سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی و همچنین اعمال و وظایف افراد در جامعه می‌باشد که بر

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

دوسوگرایی تأثیر دارد. طبق تحقیقات روی و سینگ^{۳۷} (۲۰۰۹) ویژگی‌های شغلی باعث بروز دوسوگرایی می‌شود که دوسوگرایی شغلی شامل ارزیابی‌های شغلی مثبت و منفی متناقض است. طبق تحقیقات کوفی (۲۰۱۰) و زگلر^{۳۸} و همکاران (۲۰۱۲) علل دوسوگرایی رفتار شهروندی وجود تعارضات از جمله تعارض ارزشی، تعارض عاطفی می‌باشد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع آمیخته می‌باشد. استراتژی تحقیق در بخش کیفی از نوع تحلیل مضمون و در بخش کمی میدانی انتخاب شده است. روش گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه و در بخش کمی، طراحی پرسشنامه محقق ساخته بر اساس مدل بخش کیفی می‌باشد. در بخش کیفی جهت اخذ تأمین اعتبار از درگیری طولانی مدت و مشاهده مداوم و بازبینی توسط مشارکت‌کنندگان استفاده شده است. در خصوص پایایی در بخش کیفی، برای محاسبه ضریب توافق دو کدگذار از ضریب کاپا استفاده گردیده است که عدد ۰,۷۲۵ گزارش شده است که پایایی داده‌های تحقیق مورد تأیید است.

جهت روایی یا اعتبار سنجی در مرحله کمی، مدلی که در مرحله کیفی به دست آمده است روایی صوری و توسط اساتید و متخصصان همچنین تحلیل عاملی تأیید استفاده شده است. مشارکت‌کنندگان مورد نظر تحقیق در بخش کیفی ۵ نفر از اساتید منابع انسانی و رفتار سازمانی و ۱۰ نفر از مدیران سازمان‌های دولتی استان خراسان جنوبی می‌باشند. به منظور بهره‌گیری بیشتر از مصاحبه‌های تحقیق، مدیران مذکور دارای سابقه بیش از ۱۰ سال مدیریت در سازمان‌های دولتی و آشنا به موضوع مورد مطالعه بوده‌اند و اساتید دانشگاهی نیز دارای سابقه درخشان در چاپ مقالات و کتب منتشر شده پیرامون تحقیق می‌باشند. روش نمونه‌گیری در بخش کیفی، هدفمند می‌باشد. در این تحقیق از نمونه‌گیری گلوله برفی استفاده شده است. به‌زعم برنز^{۳۹} و گروو^{۴۰} (۲۰۰۵) این روش زمانی پیشنهاد می‌گردد که در آن یک شرکت‌کننده در پژوهش ما را به شرکت‌کنندگان دیگر هدایت کند و این روش برای جمع‌آوری نمونه‌هایی است که از راه‌های دیگر به‌سختی به دست می‌آیند لذا در این پژوهش نیز از روش نمونه‌گیری گلوله برفی استفاده می‌گردد. حجم نمونه در مرحله کیفی طبق نظر لینکن و گوبا ۱۲ نفر می‌باشد. جامعه آماری در مرحله کمی، کلیه کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان جنوبی به تعداد ۱۸۰ نفر است که از جمله دستگاه‌های اجرایی استان خراسان جنوبی می‌باشد. روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده و حجم نمونه ۱۰۰ نفر طبق جدول مورگان برآورد شده است. برای تحلیل داده‌های این پژوهش در مرحله کیفی از روش کدگذاری با نرم‌افزار مکس کیودا استفاده شده است و در بخش کمی از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

سؤال اول تحقیق "الگوی علل دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی چگونه است؟" می‌باشد که در پاسخ به سؤال اصل تحقیق طبق مضامین به‌دست‌آمده که شامل مضامین شناختی، ساختاری، اجتماعی، عاطفی و فردی می‌باشد، تجزیه و تحلیل مضامین پایه صورت گرفته است. شکل ۱ مدل علل دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل علل دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی با تحلیل مضمون

در پاسخ به سؤال دوم تحقیق که اعتبار الگوی علل دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی چگونه است؟ می‌باشد محقق وارد فاز دوم تحقیق که بخش کمی می‌باشد شده است؛ به عبارت دیگر مدل کیفی تحقیق پس از جرح و تعدیل شاخص‌ها، به پرسشنامه کمی تبدیل شده است. از آنجاکه مدل اندازه‌گیری تحقیق از نوع انعکاسی می‌باشد آزمون‌ها برای تحقیق، انعکاسی انتخاب شده است.

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

جدول ۱ نتایج تحلیل عاملی تأییدی را نشان می‌دهد.

جدول ۱. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های پرسشنامه

آماره	بارعاملی	گویه	مضامین سازمان دهنده	آماره	بارعاملی	گویه	مضامین سازمان دهنده
۲,۶۶۵	۰,۷۱۱	P31	ساختار سازمان	۲,۸۴۰	۰,۸۲۷	P1	خودکارآمدی
۲,۵۳۴	۰,۷۲۶	P32		۰,۴۴۷	۰,۲۵۲	P2	
۱,۵۴۵	۰,۲۵۸	P33		۳,۷۳۹	۰,۸۲۱	P3	
۲,۲۷۱	۰,۷۷۴	P34		۲,۵۶۵	۰,۷۹۳	P4	
۲,۸۴۰	۰,۷۵۹	P35		۷,۶۹۷	۰,۸۰۱	P5	
۲,۱۳۴	۰,۷۲۸	P36		۲,۸۹۲	۰,۸۰۱	P6	
۲,۶۲۲	۰,۸۵۲	P37		۲,۵۹۱	۰,۸۴۸	P7	
۲,۷۵۷	۰,۸۰۸	P38		۲,۳۳۲	۰,۸۰۱	P8	
۳,۰۱۸	۰,۷۸۹	P39		۶,۸۹۴	۰,۸۶۹	P9	
۴,۲۲۸	۰,۸۱۹	P40		۱۰,۱۸۱	۰,۸۸۷	P10	
۴,۰۹۴	۰,۷۵۷	P41	۲,۹۸۴	۰,۷۵۷	P11		
۳,۷۳۰	۰,۷۰۴	P42	۲,۸۴۱	۰,۷۸۹	P12		
۲,۶۰۴	۰,۷۹۴	P43	۲,۹۲۹	۰,۷۶۲	P13	الزامات شغلی	
۰,۳۷۲	۰,۰۸۰	P44	۲,۹۲۲	۰,۷۶۳	P14		
۲,۷۵۷	۰,۶۸۲	P45	۱,۵۲۶	۰,۲۰۹	P15		
۲,۹۵۷	۰,۸۳۵	P46	۳,۹۰۵	۰,۷۷۳	P16		
۲,۵۹۷	۰,۷۳۶	P47	۶,۲۳۵	۰,۸۰۰	P17		
۲,۴۸۷	۰,۷۷۰	P48	۱۰,۷۷۳	۰,۸۳۸	P18		
۴,۹۹۴	۰,۷۶۰	P49	۵,۲۲۸	۰,۸۰۷	P19		
۴,۶۶۸	۰,۷۸۳	P50	۳,۳۸۸	۰,۸۰۶	P20		
۶,۴۷۰	۰,۸۲۱	P51	۰,۱۴۰	۰,۲۰۷	P21		
۵,۲۵۶	۰,۸۳۸	P52	۵,۵۸۴	۰,۸۴۶	P22		
۴,۹۷۴	۰,۸۰۴	P53	۵,۰۱۳	۰,۷۲۶	P23		
۳,۳۴۱	۰,۷۸۹	P54	۴,۲۴۲	۰,۷۸۷	P24		
۲۲,۵۴	۰,۸۷۰	P55	۵,۸۵۲	۰,۷۸۹	P25		
۲,۶۹۴	۰,۷۳۹	P56	۶,۷۶۷	۰,۸۱۴	P26		
۲,۳۴۷	۰,۷۴۴	P57	۲,۳۵۳	۰,۷۱۸	P27		
۲,۴۷۲	۰,۸۲۷	P58	۲,۴۲۲	۰,۷۰۷	P28		

طراحی و اعتبارسنجی مدل پیش‌بیننده‌های دوسوگرایی... / آهنی، رضایی فر، محمدی و حکیم‌پور

آماره	بارعاملی	گویه	مضامین سازمان دهنده	آماره	بارعاملی	گویه	مضامین سازمان دهنده
۲,۲۶۸	۰,۸۳۰	P59		۲,۳۴۰	۰,۷۹۵	P29	
۲,۹۰۸	۰,۸۴۸	P60		۵,۵۱۴	۰,۸۱۵	P30	
۰,۹۸۰	۰,۱۹۸	P61		۱,۲۲۶	۰,۲۹۷	P65	
۲,۸۴۷	۰,۷۸۰	P62		۲,۷۴۴	۰,۷۶۱	P66	
۲,۱۷۰	۰,۸۲۴	P63		۲,۷۱۱	۰,۷۵۳	P67	
۳,۰۳۹	۰,۸۵۳	P64		۴,۰۹۰	۰,۸۱۱	P68	
۲,۴۳۹	۰,۸۴۶	P99		۴,۲۲۳	۰,۷۹۱	P69	
۲,۰۶۱	۰,۷۹۷	P100	۹,۶۴۶	۰,۸۷۷	P70		
۲,۷۲۲	۰,۸۰۶	P101	۱,۹۶۵	۰,۸۱۲	P71		
۳,۳۹۰	۰,۸۰۲	P102	۲,۵۲۸	۰,۸۳۱	P72		
۱,۷۱۵	۰,۲۶۳	P103	۳,۷۰۴	۰,۸۴۲	P73		
۱,۶۳۵	۰,۳۴۲	P104	۲,۷۲۸	۰,۷۲۰	P74	هوش هیجانی	
۳,۰۶۴	۰,۷۷۹	P105	۳,۲۹۶	۰,۷۶۰	P75		
۰,۰۵۷	۰,۰۱۱	P106	۴,۶۱۵	۰,۸۳۲	P76		
۲,۶۵۴	۰,۸۶۳	P107	۸,۸۸۰	۰,۸۲۰	P77		
۲,۱۰۳	۰,۸۴۷	P108	۸,۱۸۷	۰,۸۰۴	P78		
۴,۹۲۷	۰,۸۲۸	P109	۴,۸۷۶	۰,۸۰۴	P79		
۹,۹۰۱	۰,۸۲۴	P110	۸,۳۰۴	۰,۸۱۹	P80		
۳,۵۸۷	۰,۸۲۱	P111	۴,۵۷۱	۰,۷۸۰	P81		
۲,۱۶۰	۰,۸۳۲	P112	۵,۱۲۸	۰,۸۰۴	P82		
۲,۵۴۱	۰,۷۴۹	P113	۴,۸۳۵	۰,۷۸۹	P83		
۵,۱۳۴	۰,۸۰۲	P114	۷,۴۶۷	۰,۸۰۴	P84	ویژگی‌های شخصیتی	
۲۰,۱۲	۰,۸۶۵	P115	۵,۶۹۰	۰,۷۸۵	P85		
۵,۴۸۵	۰,۸۱۲	P116	۲,۲۹۷	۰,۷۶۵	P86		
۲,۳۲۰	۰,۷۷۹	P117	۲,۰۴۰	۰,۷۸۰	P87		
۸,۵۵۳	۰,۷۶۶	P118	۲,۴۳۰	۰,۷۹۸	P88		
۳,۱۶۵	۰,۷۸۶	P119	۳,۱۳۶	۰,۷۹۴	P89		
۱۶,۸۱	۰,۸۱۵	P120	۲,۶۵۵	۰,۸۱۶	P90		
۲,۴۳۸	۰,۷۲۸	P121	۲,۳۹۶	۰,۷۵۱	P91		
۴,۲۴۴	۰,۸۴۵	P122	۲,۸۵۹	۰,۸۱۷	P92		
۹,۸۹۹	۰,۸۱۷	P123	۲,۲۷۹	۰,۷۹۱	P93		

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

مضامین سازمان دهنده	گویه	بارعاملی	آماره
	P124	۰,۷۸۵	۶,۳۵۸
	P125	۰,۶۸۴	۴,۰۱۷
	P126	۰,۰۸۸	۰,۵۴۴

مضامین سازمان دهنده	گویه	بارعاملی	آماره
	P94	۰,۸۰۳	۲,۲۰۰
	P95	۰,۷۵۲	۲,۵۱۶
	P96	۰,۷۸۴	۴,۲۷۶
	P97	۰,۷۵۵	۲,۰۸۸
	P98	۰,۸۶۷	۳,۳۵۴

در مدل تحلیل عاملی برازش یافته، بار عاملی تمامی متغیرها به جز سؤالات، ۲، ۱۵، ۲۱، ۳۳، ۴۴، ۶۱، ۶۵، ۱۰۳، ۱۰۴ و ۱۰۶، ۱۲۶، در پیش‌بینی گویه‌های مربوطه در سطح اطمینان ۰/۹۵ دارای تفاوت معنادار با صفر بود و مقدار بار عاملی از ۰,۵ بیشتر می‌باشد لذا در این مرحله سؤالات مذکور حذف می‌شوند و از ادامه فرآیند کنار گذاشته می‌شوند. در جدول ۲ نتایج پایایی آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی به همراه میانگین واریانس استخراجی آمده است.

جدول ۲. نتایج پایایی مؤلفه‌های تحقیق

ردیف	مؤلفه‌های تحقیق	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراجی
۱.	خودکارآمدی	۰,۷۹۷	۰,۷۸۸	۰,۵۵۶
۲.	علل شناختی	۰,۷۴۴	۰,۷۵۰	۰,۶۰۱
۳.	مدیریت برداشت	۰,۷۲۱	۰,۷۵۹	۰,۵۰۳
۴.	الزامات شغلی	۰,۸۴۸	۰,۸۷۴	۰,۵۳۱
۵.	ساختار سازمان	۰,۷۳۳	۰,۷۸۳	۰,۵۹۹
۶.	علل ساختاری	۰,۷۴۵	۰,۷۳۰	۰,۵۷۹
۷.	علل مدیریتی	۰,۷۳۱	۰,۸۰۸	۰,۶۸۳
۸.	تعهدپذیری	۰,۷۴۲	۰,۸۰۱	۰,۵۰۵
۹.	علل عاطفی	۰,۷۱۹	۰,۷۸۸	۰,۵۳۷
۱۰.	هوش هیجانی	۰,۸۱۷	۰,۸۵۴	۰,۵۵۲
۱۱.	ویژگی‌های شخصیتی	۰,۸۹۲	۰,۹۰۶	۰,۵۴۱
۱۲.	جمعیت شناختی	۰,۷۰۹	۰,۷۶۱	۰,۵۵۵
۱۳.	علل فردی	۰,۷۸۳	۰,۷۶۴	۰,۶۱۸
۱۴.	مدیریت تعارض فردی	۰,۷۵۷	۰,۸۲۱	۰,۵۵۰
۱۵.	ائتلاف گروه‌ها	۰,۷۳۶	۰,۷۹۹	۰,۵۸۳
۱۶.	علل اجتماعی	۰,۷۷۳	۰,۷۲۳	۰,۵۷۳
۱۷.	هویت اجتماعی	۰,۷۰۴	۰,۷۳۰	۰,۵۶۸

طراحی و اعتبارسنجی مدل پیشایندهای دوسوگرایی... / آهنی، رضایی فر، محمدی و حکیم پور

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد آلفای کرونباخ کلیه متغیرهای تحقیق از ۰,۷ بیشتر می‌باشد. همچنین کلیه ضرایب AVE برای متغیرها بالای عدد ۰,۵ شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق در بخش کیفی دربرگیرنده ۴ مضمون فراگیر به نام‌های مضمون شناختی، مضمون ساختاری، مضمون اجتماعی، مضمون عاطفی و مضمون فردی می‌باشد، تعداد مضمون‌های سازمان دهنده، ۱۲ مضمون به نام‌های خودکارآمدی، مدیریت برداشت، الزامات شغلی، ساختار سازمان، علل مدیریتی، ائتلاف گروه‌ها، ساختار اجتماعی، هوش هیجانی، ویژگی‌های شخصیتی، تعهدپذیری، جمعیت شناختی و مدیریت تعارض فردی و ۱۵۲ مضمون پایه است. در تبیین خودکارآمدی گفته می‌شود که خودکارآمدی به باور فرد نسبت به توانایی‌های سازنده‌اش اشاره می‌کند که به وسیله آن‌ها فرد می‌تواند به سطح مشخصی از اهداف دست پیدا کند. افراد با خودکارآمدی بالا، درک می‌کنند که برای موفقیت در شرایط پیچیده و متغیر، هم به مهارت‌های جدید و هم به ظرفیت‌های موجودشان نیازمند. خودکارآمدی با تحریک انگیزه کارکنان بر ابعاد دستیابی به هدف اثر می‌گذارد، انتخاب هدف، تلاش و ماندگاری هدف سه بعد دستیابی به هدف هستند و تأثیر بر این سه بعد به‌منزله گسترده شدن حق انتخاب کارکنان در مسائل پیش روی آن‌هاست. این گستردگی، باعث استفاده بیشتر از فعالیت‌های اکتشافی و بهره‌برداری و یا به عبارت دیگر، بهبود یافتن دوسوگرایی رفتاری در کارکنان سازمان است که در تحقیقات لاک^{۴۱} و همکاران (۱۹۸۴)، چن^{۴۲} و همکاران (۲۰۰۰) به آن پرداخته شده است.

به‌زعم رضایی فر و منتظرعطایی (۱۳۹۳) افراد برای شکل بخشی به هویت خود تأثیرات موردنظر خود بر روی دیگران را مدیریت می‌کنند. منظور از مدیریت برداشت در این تحقیق هم‌راستا با نظر هاروی^{۴۳} و همکاران (۲۰۱۸) می‌باشد که بر این باور است که کارمندان از رفتارهای شهروندی سازمانی برای بهبود تصویر خود استفاده می‌کنند و از آن برای بهبود رتبه‌بندی مدیران در طول تصمیم‌گیری‌های ارتقاء استفاده می‌کنند. انگیزه‌های مدیریت تأثیر، افراد را برای بروز رفتار شهروندی مردم می‌کند.

در تبیین الزامات شغلی در این تحقیق گفته می‌شود که الزامات یا ویژگی‌های شغل افراد است که باعث می‌گردد افراد دچار دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی گردند. میزان ابهام نقش یا میزان تمایل به پیشرفت شغلی یا حجم کاری از این جمله می‌باشند. ساختار سازمانی نیز شیوه‌ای است که به وسیله آن فعالیت‌های سازمانی تقسیم، سازمان‌دهی و هماهنگ می‌شوند. سازمان‌ها، ساختارهایی را به وجود می‌آورند تا فعالیت‌های عوامل انجام کار را هماهنگ کرده و کارهای اعضا را کنترل کنند.

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

منظور از علل مدیریتی علت‌های مرتبط با مدیریت از جمله رفتار، ویژگی‌ها و میزان حمایت مدیران از بروز دوسوگرایی در رفتار شهروندی سازمانی در افراد اشاره دارد. به‌عنوان مثال در خصوص حمایت مدیران در صورتی که فرد از سوی مدیران پشتیبانی کافی در انجام وظایف خود نداشته باشد، احتمال دوسوگرایی در رفتار شهروندی سازمانی بیشتر می‌شود. سبک رهبری نیز در بروز دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است. چرا که سبک رهبری مجموعه‌ای از باورها، رفتارها، رویکردها و نگرش‌هایی است که یک رهبر در سازمان تحت رهبری براساس آن‌ها عمل می‌کند. هر رهبر، تجارب شخصی و ویژگی‌های شخصیتی خاص خود را دارد و این باعث شکل‌گیری انواع مختلف رهبری می‌شود.

منظور از ائتلاف اجتماعی میزان همفکری و هم‌اندیشی گروه است. ائتلاف یا سازواری به معنی اتحاد موقت گروه‌ها و نیروهای سیاسی است که هدف‌های معینی را دنبال می‌کنند. نکته مهم در ائتلاف این است که پس از ائتلاف، همه اعضای ائتلاف، شخصیت و هویت مستقل خود را حفظ می‌کنند. هویت اجتماعی نیز مفهومی است که می‌خواهد تعارضات موجود را به‌نوعی کاهش داده و آن‌ها را تحت یک هویت اجتماعی، همگرا سازد و انگیزه همکاری، همدلی و همزیستی را میان افراد فراهم نماید.

منظور از هوش هیجانی، هوش احساسی است که به توانایی شناسایی و مدیریت احساسات خود و احساسات دیگران اشاره دارد. در واقع هوش هیجانی به معنای توانایی مهار احساسات و به کار بردن آن‌ها در کارهایی مانند تفکر و حل مسئله است. شاخص‌هایی چون اعتمادبه‌نفس، قطع ارتباطات عاطفی، سرایت عاطفی از جمله نشانگرهای هوش هیجانی در بروز دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند که در این تحقیق از داده‌های مصاحبه به‌دست‌آمده‌اند. منظور از ویژگی‌های شخصیتی، به‌عنوان زیرمجموعه علل عاطفی، صفات شخصیتی است که به‌عنوان ویژگی‌های دائمی می‌باشند که شخص در بیشتر مواقع آن‌ها را از خود نشان می‌دهد. منظور از تعهدپذیری، مسئولیت‌پذیری افراد است که به‌عنوان تعهدی درونی از سوی فرد برای انجام مطلوب تمامی فعالیت‌هایی است که به وی سپرده شده است. چرا که این مسئولیت‌پذیری از تعهد درونی وی ایجاد شده است. طبق تحقیقات به‌عمل‌آمده تعهدپذیری در بروز دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی افراد و میزان مشارکت آن‌ها در فعالیت‌های مازاد آن‌ها در سازمان مؤثر است.

منظور از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، شاخص‌هایی همچون اندازه و ترکیب جمعیت است. «اندازه» یعنی این‌که بدانیم یک جمعیت شامل چند نفر است و «ترکیب» یعنی این‌که

طراحی و اعتبارسنجی مدل پیش‌بیننده‌های دوسوگرایی... / آهنی، رضایی فر، محمدی و حکیم‌پور

بتوانیم جمعیت را از نظر ویژگی‌های مختلف مانند سن، تبار (یا نژاد)، جنسیت، وضعیت زیست و خانوادگی (مجرد، متأهل، زندگی با خانواده، زندگی با دوست و هم‌خانه و...)، تحصیلات، درآمد، دین، شغل، توزیع جغرافیایی و... توصیف کنیم.

منظور از مدیریت تعارض فردی، روش‌هایی است که افراد با اختلاف‌نظرها، برخورد و آن‌ها را مدیریت می‌کنند. هر روز ممکن است افراد مجبور شوند با اختلافی بین خودشان و فرد دیگری، اعضای خانواده یا همکاران برخورد کنند. در این تحقیق مدیریت تعارض به مواردی اشاره دارد از جمله تعارض در ادراک انصاف، ارزش‌ها و باورها، جهت‌گیری اهداف که باعث می‌شوند فرد در انجام یا مشارکت در فعالیت‌های فرآیندی یا وظایف شغلی دچار تردید گردد و به‌نوعی دوسوگرایی رفتار شهروندی سازمانی اتفاق بیفتد.

نتایج تحقیق در علل مدیریتی همسان با نتایج تحقیق حسن‌پور و همکاران (۱۳۹۹) است که نشان داده‌اند اقدامات منابع انسانی پیش‌شرطی بنیادین برای دوسوگرایی رفتاری کارکنان است. نتایج تحقیق در خودکارآمدی همسان با نتایج تحقیق لاک^{۴۴} و همکاران (۱۹۸۴)، مارچ^{۴۵} (۱۹۹۱)، چن^{۴۶} و همکاران (۲۰۰۰)، بانادورا و لاک^{۴۷} (۲۰۰۳) است که نشان داده‌اند دوسوگرایی تحت تأثیر خودکارآمدی می‌باشد. نتایج تحقیق در علل فردی همسان با تحقیق روئمن^{۴۸} و همکاران (۲۰۱۷) است که نشان داده‌اند دوسوگرایی تحت تأثیر عواملی همچون ویژگی‌های خود افراد و ارتباطات وی است. نتایج تحقیق در الزامات شغلی همسان با تحقیقات روی و سینگ^{۴۹} (۲۰۰۹) است که نشان داده‌اند ویژگی‌های شغلی باعث بروز دوسوگرایی می‌شود که دوسوگرایی شغلی شامل ارزیابی‌های شغلی مثبت و منفی متناقض است. نتایج تحقیق در علل عاطفی نیز همسان با تحقیقات کوفی^{۵۰} (۲۰۱۰) و زگلر^{۵۱} و همکاران (۲۰۱۲) علل دوسوگرایی رفتار شهروندی وجود تعارضات از جمله تعارض ارزشی، تعارض عاطفی می‌باشد.

در پایان در خصوص یافته‌های تحقیق در هوش هیجانی پیشنهاد می‌گردد دوره‌های آموزشی در زمینه هوش هیجانی برای کارکنان و مدیران برگزار گردد که می‌تواند به بهبود مدیریت احساسات و کاهش دوسوگرایی عاطفی کمک کند. همچنین سازمان باید برنامه‌هایی برای حمایت روانی و عاطفی کارکنان خود طراحی کنند تا از بروز تنش‌های عاطفی و دوگانگی‌ها جلوگیری شود. در خصوص ویژگی‌های شخصیتی پیشنهاد می‌گردد مدیریت تنوع شخصیتی در تیم‌ها و به‌کارگیری ویژگی‌های شخصیتی مختلف به صورت مؤثر صورت گیرد که می‌تواند به کاهش دوسوگرایی و افزایش همکاری تیمی

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

کمک کند. آگاه‌سازی کارکنان درباره ویژگی‌های شخصیتی خود و دیگران می‌تواند به بهبود تعاملات و کاهش مشکلات مربوط به دوسوگرایی کمک نماید.

در خصوص تعهد سازمانی پیشنهاد می‌گردد برنامه‌های انگیزشی و پاداش‌های مناسب برای تقویت تعهد سازمانی صورت گیرد که می‌تواند به کاهش دوسوگرایی رفتار شهروندی کمک کند.

در خصوص ویژگی‌های جمعیت شناختی پیشنهاد می‌گردد تنوع جمعیت شناختی موردپذیرش قرار گیرد. پذیرش و بهره‌برداری از تنوع جمعیت شناختی کارکنان می‌تواند به بهبود تعاملات و کاهش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کمک کند. در خصوص مدیریت تعارض فردی، آموزش مهارت‌های حل تعارض پیشنهاد می‌گردد. برگزاری دوره‌های آموزشی برای تقویت مهارت‌های حل تعارض و مدیریت اختلافات به کاهش دوسوگرایی و ارتقاء همکاری کمک می‌کند. همچنین ایجاد مکانیزم‌های مؤثر برای حل تعارض‌ها و اختلافات درون سازمان می‌تواند به کاهش بروز دوسوگرایی رفتار شهروندی کمک نماید.



منابع

- ۱) ابراهیمی نژاد، مهدی جبارزاده کرباسی، بهرام. (۱۳۹۸). اثر برنامه‌ریزی استراتژیک مشارکتی، انعطاف‌پذیری استراتژیک و رفتار شهروندی سازمانی تغییر محور بر اجرای استراتژی. پژوهش‌های مدیریت راهبردی (۷۲) ۷۳-۹۷، ۱۵.
- ۲) برکیاف، خدیجه‌سادات، دباغ‌زاده، رضا. (۱۴۰۱). رفتار شهروندی سازمانی و اثرات آن بر عملکرد کارکنان و سازمان. پژوهش‌های معاصر در علوم مدیریت و حسابداری، ۱۴(۴)، ۱-۱۴.
- ۳) حسنیپور، اکبر، یوسفی، رضا، قربانی، مریم. (۱۳۹۹). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر دوسوتوانی کارکنان. مدیریت منابع انسانی پایدار، ۲(۳)، ۱۷۵-۱۹۴. doi: 10.22080/shrm.2020.3027.
- ۴) رضایی فر، حمید و منتظرعطایی، محبوبه. (۱۳۹۴). روش تحقیق کمی و کیفی، نشر مرنندیز
- ۵) صمدی میار کلائی، حسین صمدی میار کلائی، حمزه. (۱۴۰۰). بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقاء فرهنگ کارآفرینی سازمانی با طرح یک مطالعه تجربی. مدیریت فرهنگی (۳)، ۱۵ ص: ۶۳-۷۸
- ۶) عطاری، رفعت، ذکریایی، منیژه حسینی سید وحیده. (۱۴۰۰). الگوی توسعه رفتار شهروندی سازمانی مدیران در سازمان آموزش و پرورش با رویکرد آمیخته. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی (۳) ۱۵، ۱۰۳-۱۳۶.
- ۷) گلکاری، حق سحر. (۱۳۹۹). بررسی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار شهروندی برند کارکنان فروش و بازاریابی در صنعت کاشی و سرامیک ایران علم و مهندسی سرامیک. ۹(۱)، ۷۹-۹۹
- ۸) هیبت اله پور زهرا، مهرعلی، زاده، یدالله برکت، غلامحسین، نصیری ماریا. (۱۳۹۹). استراتژی‌های آموزش و یادگیری و نوآوری کارآفرینانه در عصر انقلاب صنعتی چهارم در شرکت‌های صنایع غذایی شهرک‌های صنعتی شهر اهواز. نشریه مدیریت بر آموزش سازمان‌ها ۹(۱): ۲۵۷-۲۲۱.
- ۹) سوادکوهی، سحر، پری‌زاده، سیما و بشلیده، کیومرث (۱۴۰۲). تأثیر گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام نقش بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی عزت‌نفس سازمان محور در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی.
- ۱۰) شریفی، مصطفی، صادقی، هادی و ندایی، طاهره. (۱۴۰۳). تعارض اخلاق جوانمردی با منافع حاصل از پیروزی در مسابقات ورزشی. doi: 10.30470/er.2024.2001830.1213
- 11) Arora, S., & Arora, N. (2024). A Bibliometric Analysis of Organizational Citizenship Behavior, Employee Retention, Performance, and Perceived Organizational Support. In *Strengthening Sustainable Digitalization of Asian Economy and Society* (pp. 248-262). IGI Global. doi: 10.4018/979-8-3693-1942-0.ch014
- 12) Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of applied psychology*, 88(1), 87.

- 13) Bolino, M. B., Turnley, W. H., & Niehoff, B. P. (2004). The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 14, 229–246. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2004.05.004>
- 14) Bolino, M. C., Klotz, A. C., Turnley, W. H., & Harvey, J. (2013). Exploring the dark side of organizational citizenship behavior. *Journal of organizational behavior*, 34(4), 542-559.
- 15) Burns N, Grove SK. (2005). *The practice of nursing research; conduct, critique, and utilization*. 5th ed. Philadelphia, PA: Elsevier Saunders
- 16) Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2004). General self-efficacy and self-esteem: Toward theoretical and empirical distinction between correlated self-evaluations. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 375-395.
- 17) Coffey, D. J. (2010). The Behavioral Implications of Ambivalence. In APSA 2010 Annual Meeting Paper.
- 18) Dixon, J. C. (2022). Review of Creative Control: The Ambivalence of Work in the Culture Industries. <https://doi.org/10.1093/sf/soab093>
- 19) Gabriel, A. S., Butts, M. M., Chawla, N., da Motta Veiga, S. P., Turban, D. B., & Green, J. D. (2021). Feeling Positive, Negative, or Both? Examining the Self-Regulatory Benefits of Emotional Ambivalence. *Organization Science*.
- 20) Harvey, J., Bolino, M.C., Kelemen, T. (2018). Organizational Citizenship Behavior in the 21 st Century: How Might Going the Extra Mile Look Different at the Start of the New Millennium?. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 36, 51-110. <https://doi.org/doi:10.1108/S0742-730120180000036002>
- 21) Iqbal, M., Qamari, I. N., & Surwanti, A. (2024). Literature review of the organizational citizenship behavior of employees in the public sector. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 13(4), 209-222. doi: 10.20525/ijrbs.v13i4.3344
- 22) Ismail, S., Ali, S. S. M., & Nazuri, N. S. (2024). Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviour: A Study among Public Sector Employees. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 8(5), 2495-2505. doi: 10.47772/ijriss.2024.805180
- 23) Kelemen, T.K., Turnley, W.H., Bergeron, D.M., Rochford, K., Hinz, J. (2022). Citizenship ambivalence: Its nature, causes and consequences. *Human Resource Management Review*, 100896. doi:10.1016/j.hrmr.2022.100896
- 24) Koopman, J., Lanaj, K., & Scott, B. A. (2016). Integrating the bright and dark sides of OCB: A daily investigation of the benefits and costs of helping others. *Academy of Management Journal*, 59, 414–435. doi:10.5465/amj.2014.0262
- 25) Locke, E. A., Frederick, E., Lee, C., & Bobko, P. (1984). Effect of self-efficacy, goals, and task strategies on task performance. *Journal of applied psychology*, 69(2), 241.

- 26) Lupina-Wegener, A. A., Liang, S., van Dick, R., Ullrich, J. (2020). Multiple organizational identities and change in ambivalence: the case of a Chinese acquisition in Europe. *Journal of organizational change management*. <https://doi.org/10.1108/JOCM-08-2019-0260>
- 27) March, J. G. (1991). How decisions happen in organizations. *Human-computer interaction*, 6(2), 95-117.
- 28) Molines, M., Mifsud, M., El Akremi, A., & Perrier, A. (2022). Motivated to Serve: A Regulatory Perspective on Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior. *Public Administration Review*.
- 29) Muzakki, M., & Hutabarat, H. G. L. M. B. (2022). ROLE OF ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR MEDIATION IN WORK MOTIVATION RELATIONSHIP TO EMPLOYEE PERFORMANCE: EMPIRICAL STUDY. *ECOBISMA (JURNAL EKONOMI, BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 9(1), 21-45
- 30) Reich, T., Fulmer, A. G., Dhar, R. (2022). In the face of self-threat: Why ambivalence heightens people's willingness to act. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 168, 104106. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2021.104106>
- 31) Rothman, N. B., Pratt, M. G., Rees, L., & Vogus, T. J. (2017). Understanding the dual nature of ambivalence: Why and when ambivalence leads to good and bad outcomes. *Academy of Management Annals*, 11(1), 33-72.
- 32) Roy, A., & Singh, U. K. (2009). The ambivalence of citizenship: The IMDT Act (1983) and the politics of foreclusion in Assam. *Critical Asian Studies*, 41(1), 37-60.
- 33) Salamon, S. D., & Deutsch, Y. (2006). OCB as a handicap: An evolutionary psychological perspective. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(2), 185-199.
- 34) Sebastian, C., Schuh, Niels, Van, Quaquebeke., Anja, S., Göritz., Katherine, Xin., David, De, Cremer., Rolf, van, Dick. (2016). 2. Mixed feelings, mixed blessing? How ambivalence in organizational identification relates to employees' regulatory focus and citizenship behaviors:. *Human Relations*, doi: 10.1177/0018726716639117
- 35) Slager, R., & Gond, J. P. (2022). The Politics of Reactivity: Ambivalence in corporate responses to corporate social responsibility ratings. *Organization Studies*, 43(1), 59-80.
- 36) Suparjo, D. P. R. R. (2016). Pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB)(Studi Pada PT. Plasa Simpanglima Semarang). *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).doi: 10.59024/jumek.v2i2.336
- 37) Vakola, M., Petrou, P., & Katsaros, K. (2021). Work engagement and job crafting as conditions of ambivalent employees' adaptation to organizational change. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 57(1), 57-79. <https://doi.org/10.1177/0021886320967173>

- 38) Van Dyne, L., & Ellis, J. B. (2004). Job creep: A reactance theory perspective on organizational citizenship behavior as overfulfillment of obligations. In J. A. M. Coyle-Shapiro, L. M. Shore, M. S. Taylor, & L. E. Tetrick (Eds.), *The employment relationship: Examining psychological and contextual perspectives* (pp. 181–205). Oxford: Oxford University Press.
- 39) Vigoda-Gadot, E. R. A. N. (2006). Compulsory citizenship behavior: theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the theory of social behaviour*, 36(1).
- 40) Waldschmidt, A., & S  pulchre, M. (2019). Citizenship: reflections on a relevant but ambivalent concept for persons with disabilities. *Disability & Society*, 34(3), 421-448.
- 41) Yanjun, L., Shiyong, X., Hui, Z., Jinqiang, Z., Yixiao, W. (2021). Love and Hate Together: The Influence of LMX Ambivalence on Employee Proactive Behavior. *Foreign Economics & Management*, 43 (05), 123- 136. doi:10.16538/j.cnki.fem.20201115.302
- 42) Zhang, Y., Zhang, Y., Law, K., Zhou, J. (2022). Paradoxical Leadership, Subjective Ambivalence, and Employee Creativity: Effects of Employee Holistic Thinking. *Journal of Management Studies*. doi:10.1111/joms.12792
- 43) Ziegler, R., Schlett, C., Casel, K., & Diehl, M. (2012). The role of job satisfaction, job ambivalence, and emotions at work in predicting organizational citizenship behavior. *Journal of Personnel Psychology*.

یادداشت‌ها:

-
- 1 Bolino
 - 2 Iqbal
 - 3 Suparjo
 - 4 Ismail
 - 5 Arora
 - 6 Molines
 - 7 Muzakki
 - 8 Slager
 - 9 Bolino
 - 10 Van Dyne & Ellis
 - 11 Suparjo
 - 12 Salamon and Deutsch
 - 13 Bolino and Turnley
 - 14 Van Dyne and Ellis
 - 15 Vigoda-Gadot
 - 16 Bolino
 - 17 Sebastian
 - 18 Kelemen

- 19 Koopman
- 20 Dixon
- 21 Vakola
- 22 Yanjun
- 23 Gabriel
- 24 Reich
- 25 Slager
- 26 Zhang
- 27 Reich
- 28 Yanjun
- 29 Vakola
- 30 Lupina
- 31 Locke
- 32 March
- 33 Chen
- 34 Bandura & Locke
- 35 Rothman
- 36 Waldschmidt, A., & Sépulchre
- 37 Roy & Singh
- 38 Ziegler
- 39 Burns
- 40 Grove
- 41 Locke
- 42 Chen
- 43 Harvey
- 44 Locke
- 45 March
- 46 Chen
- 47 Bandura & Locke
- 48 Rothman
- 49 Roy & Singh
- 50 Coffey
- 51 Ziegler



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

Design and validation of the model of the antecedents of ambivalence of organizational citizenship behavior in government organizations

Saeedeh Ahani¹

Hamid Rezaeifar²

Receipt: 04/10/2024 Acceptance: 19/10/2024

Mohammad Mohammadi³

Hossein Hakimpour⁴

Abstract

The purpose of this research is to design and validate the model of the antecedents of ambivalence of organizational citizenship behavior in government organizations. The research method is mixed. In the qualitative part, thematic analysis was used, and in the quantitative part, the survey method was used. The participants of the qualitative part are 8 of the managers of the executive bodies of the government, as well as 5 of the university professors. The statistical population in the quantitative stage is all the employees of the Agricultural Jihad Organization of South Khorasan Province, numbering 180 people. The sampling method in the qualitative part is of a targeted type. and snowball and in quantitative part, simple random and sample size is estimated to be 100 people. For the reliability of the qualitative model, the agreement coefficient of two coders was used, and the number 0.784 was obtained, which indicates the validity of the model. The validity of the quantitative part has also been measured with structural equation tests. The research findings in the qualitative part include 4 overarching themes called cognitive theme, structural theme, social theme, emotional theme and individual theme, the number of organizing themes, 12 themes named self-efficacy, impression management, job requirements, structure Organization, managerial causes, coalition of groups, social structure, emotional intelligence, personality traits, commitment, demographics and individual conflict management and 152 basic topics. The findings of the quantitative section have shown that the model had the required validity.

Keywords

ambivalence, citizenship behavior, organizational citizenship behavior

1- PhD Student, Department of Management, Birjand Branch, Islamic Azad University, Birjand, Iran. saeede.ahani@gmail.com

2- Assistant Professor, Department of Management, Birjand Branch, Islamic Azad University, Birjand, Iran. (Corresponding Author): h.rezaeifar@iaubir.ac.ir

3- Assistant Professor, Department of Management, Birjand Branch, Islamic Azad University, Birjand, Iran. Mohammadi@iaubir.ac.ir

4- Assistant Professor, Department of Management, Birjand Branch, Islamic Azad University, Birjand, Iran. hhakimpur@iaubir.ac.ir