

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

گزارش پایان‌نامه کارشناسی ارشد

عنوان:

بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی در جهاد دانشگاهی

دانشگاه تهران

دانشکده مدیریت

نام دانشجو:

مجید سعیدی نژاد

رشته تحصیلی:

مدیریت امور شهری

استاد راهنما:

دکتر آرین قلی‌پور

استاد مشاور:

دکتر علی اصغر پورعزت

اسفند ۱۳۸۶

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سپاس و قدردانی

اینک که به یاری خداوند، در آستانه فراغت از تحصیل قرار گرفته‌ام، بر خود لازم می‌دانم از زحمات :

- ❖ اساتید محترم دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
 - ❖ مدیریت و کارشناسان تحصیلات تکمیلی دانشکده مدیریت
 - ❖ جناب آقای دکتر آرین قلی‌پور استاد راهنمای محترم
 - ❖ جناب آقای دکتر پورعزت استاد مشاور محترم
- تشکر و قدردانی نمایم

و

به پاس قدردانی از صبر، تحمل و زحمات مضاعف همسرم ، این پایان نامه را به او تقدیم کنم.

پیشگفتار

انسان گوهر آفرینش و پیچیده‌ترین مخلوق پروردگار است. رفتار آدمی تابع اندیشه‌ها، احساسات، انگیزه‌ها، خواسته‌های درونی و عوامل فطری و پرورشی اوست که در موقعیتهای مختلف به صورتهای گوناگون ظاهر می‌شود. روانشناسان با مطالعه و تلاش به شناخت رفتار فرد می‌پردازند. نظریه پردازان یادگیری و شخصیت، روانشناسان بالینی و از همه بیشتر روانشناسان صنعتی و سازمانی به علم رفتار کمک کرده‌اند (Coffey et al., 1994).

رفتار سازمانی، یک رشته پژوهشی و علمی است که در آن اثراتی بررسی می‌شود که افراد، گروه‌ها و سیستمهای سازمان، بر رفتار فرد درون سازمان دارد. با این هدف که چنین دانشی در راه بهبود و اثربخشی سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

روانشناسان سازمانی و صنعتی، پیش از این، به موضوعات خستگی، بی‌حوصلگی و سایر عوامل مربوط به شرایط کاری که می‌تواند مانع عملکرد بهتر شود، می‌پرداختند (رضائیان، ۱۳۸۵). جامعه‌شناسان از طریق مطالعه رفتار گروه در سازمان، به ویژه سازمانهای رسمی و پیچیده، بیشترین سهم را در دانش رفتار سازمانی دارند. روانشناسی اجتماعی که خود علمی میان‌رشته‌ای است و مفاهیمی از روانشناسی و جامعه‌شناسی را باهم تلفیق می‌کند، بر تاثیر رفتار افراد بر یکدیگر تمرکز دارد.

بروز رفتارهایی که زندگی اجتماعی را با چالش روبه‌رو کرده است، به علت عوامل مختلف اعم از عوامل اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی به صورت فزاینده‌ای قابل مشاهده است. سازمانها به عنوان یکی از خاستگاه‌های بروز و گسترش این رفتارها، مورد بررسی و مطالعه‌ی بسیاری از محققان قرار گرفته‌اند. افراد هنگام ورود به سازمانها، حامل فرهنگها، نگرشها و رفتارهای برآمده از شرایط اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی محیط زندگی خود هستند که به نوبه‌ی خود تاثیراتی را بر شرایط درونی سازمان و نهایتاً عملکرد و کارکردهای آن می‌گذارند، اما با گذشت زمان و تحت تاثیر عوامل سازمانی، نمایشگر رفتارهایی نیز خواهند بود که منشاء بروز آنها علاوه بر خصوصیات فردی، می‌تواند عواملی باشد که باید در سازمانها جستجو شود. این رفتارها ممکن است رفتارهایی مثبت یا منفی باشند. آثار و پیامدهای این رفتارها به شکل موثری سازمانها را نیز تحت تاثیر قرار می‌دهند. مدیرانی که مطالعه‌ی این رفتارها را در بین اعضا و کارکنان سازمانهای خود در دستور کارشان قرار می‌دهند، علاوه بر اینکه به مسئولیت اجتماعی خود عمل کرده‌اند، می‌توانند اثرات مثبت این رفتارها را در محیط کار تقویت و از آثار سوء رفتارهای منفی بر عملکرد و اثربخشی سازمان خود پیشگیری کنند.

فهرست مطالب

فصل اول : کلیات

- ۱) مساله اصلی تحقیق: ۸
- ۲) تشریح و بیان موضوع: ۸
- ۳) ضرورت انجام تحقیق: ۱۱
- ۴) سابقه تحقیقات و مطالعات انجام گرفته: ۱۲
- ۵) فرضیه های تحقیق : ۱۳
- ۶) اهداف اساسی از انجام تحقیق : ۱۴
- ۷) نتایج مورد انتظار پس از انجام این تحقیق : ۱۴
- ۸) روش انجام تحقیق : ۱۴
- ۹) قلمرو تحقیق : ۱۵
- ۱۰) روشهای مورد نظر برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه ها : ۱۶
- ۱۱) تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی طرح : ۱۶

فصل دوم: مروری بر مبانی نظری

- رفتار شهروندی سازمانی ۱۹
- انواع رفتارهای شهروندی سازمانی ۲۳
- عوامل موثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ۳۰
- پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی ۳۶
- رفتارهای ضد شهروندی ۳۸
- انواع رفتارهای منفی کارمندان ۴۱
- رفتار انحرافی کارمندان ۴۱
- رفتار ضد اجتماعی ۴۱
- رفتار کژکارکردی ۴۲
- رفتار ناکارا یا غیر مولد ۴۳
- بدرفتاری سازمانی ۴۴
- پرخاشگری محل کار ۴۴
- ابعاد رفتار ضد شهروندی ۴۶
- عوامل موثر بر بروز رفتارهای ضد شهروندی ۴۸

۵۲	پیامدهای رفتارهای ضد شهروندی
۵۳	فرهنگ سازمانی
۵۶	عدالت سازمانی
۶۵	استرس شغلی
۶۸	کانون کنترل
۶۹	شخصیت

فصل سوم: روش تحقیق

۷۳	مقدمه:
۷۳	(۱) روش تحقیق:
۷۵	(۲) متغیرهای تحقیق:
۷۵	(۳) روش های جمع آوری اطلاعات
۷۷	(۴) روایی و پایایی پرسشنامه
۸۲	تحلیل عاملی سوالات مربوط به متغیرها
۸۶	(۶) جامعه و نمونه آماری
۸۷	(۷) روشهای نمونه گیری
۸۸	(۸) روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۸۹	(۹) مدل معادلات ساختاری

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

۹۶	آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق
۱۰۱	نتایج تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول حوزه های تحقیق
۱۱۴	مدل های اندازه گیری هر یک از متغیرهای مکنون
۱۲۴	آزمون فرضیات اول تا سوم بدون در نظر گرفتن متغیرهای تعدیل کننده
۱۲۶	تست فرضیه چهارم

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۴۶	مقدمه
۱۴۷	بررسی یافته های پژوهش در مورد وضعیت متغیرها در سازمان
۱۴۹	بررسی یافته های پژوهش در مورد فرضیات تحقیق و بحث در مورد نتایج
۱۵۶	پیشنهادات
۱۵۹	فهرست منابع:

فصل اول

کلیات

۱) مساله اصلی تحقیق

یکی از معضلات سازمانها وجود رفتارهایی همچون کم کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی، ارباب و کینه توزی است. این رفتارها نه تنها در عملکرد سازمانها تاثیر گذار است، بلکه روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان را نیز تحت الشعاع قرار می دهد. مساله اصلی تحقیق، تبیین این رفتارها در سازمانهای ایرانی است.

همانقدر که ایجاد و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی^۱ (OCB)، به عنوان واکنشهای مثبت ناشی از عوامل بیرونی و درونی، می تواند بر عملکرد سازمان، به خصوص در شرایط بحرانی، نقش مثبت و تاثیر گذاری داشته باشد، رفتارهای ضد شهروندی^۲ (ACB) نیز موجب خواهند شد تا عملکرد یک سازمان مخدوش و دامنه موفقیت های آن محدود گردد. طی دو دهه ی گذشته، تحقیقات قابل توجهی در خصوص مفاهیم، پیشایندها و پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی انجام گرفته است (Podsakoff et al., 2000) که عمدتاً در حوزه مدیریت بازرگانی می باشد. لیکن در زمینه ی رفتارهای ضد شهروندی مطالعات کمی صورت انجام شده است و این تحقیقات نیز در حوزه مدیریت بازرگانی بوده است و به خصوص هیچ سابقه ای در داخل کشور مشاهده نشد.

بروز رفتارهایی همچون، سرقت از منابع سازمان، تحمیل هزینه های شخصی و غیر مرتبط با کار به سازمان، پرخاشگری نسبت به همکاران و مدیران، به رسمیت نشناختن اختیار و اقتدار مدیران، زیر پا گذاشتن مقررات سازمان (Jelinek and Ahearne, 2006) و رفتارهایی از این دست که منابع فیزیکی، سرمایه انسانی و اعتبار سازمانها را مورد تهدید قرار می دهد، ناشی از عواملی است که شناخت آنها می تواند مدیران را در جلوگیری از تهدیدات فوق یاری دهد. این پژوهش به دنبال آن است تا به بررسی تاثیر برخی از عوامل سازمانی و عوامل فردی بر بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی بپردازد.

۲) تشریح و بیان موضوع

رفتار شهروندی سازمانی

از زمانی که دنیس اورگان^۳ و همکارانش، برای اولین بار، عبارت "رفتار شهروندی سازمانی" را به کار بردند بیش از دو دهه می گذرد. اورگان با بررسی مفهوم "میل به همیاری" چستر بارنارد^۴، تمایز بین عملکرد نقش قابل اعتماد و "رفتارهای ابتکاری و خود جوش" دنیل کاتز^۵، رفتار شهروندی سازمانی را به این صورت تعریف می کند:

¹ Organizational Citizenship Behavior

² Anti-Citizenship Behavior

³ Dennis Organ

⁴ Chester Barnard

⁵ Daniel Katz

"رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت که مستقیماً و به صراحت با سیستم پاداش رسمی شناخته نمی‌شود، و به صورت کلی کارکردهای سازمان را ارتقاء می‌دهد. منظور از آگاهانه و با بصیرت، رفتاری که لازمه نقش یا شرح شغل توافق شده در قرارداد استخدام باشد، نیست؛ این رفتار انتخاب آزادانه شخصی است که غفلت از آن تنبیهی در پی ندارد" (Podsakoff et al., 2000).

در واقع، رفتار شهروندی سازمانی عملکرد درون نقشی^۱ محسوب نمی‌شود، بلکه از جمله متداولترین مفهوم سازی‌های صورت گرفته از عملکردهای فرانقشی^۲ است. عملکرد درون نقشی به آن رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می‌شوند. عملکرد فرانقشی، به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان بر می‌گردد؛ که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند. سایر مفاهیم مربوط به عملکرد فرانقشی، که تشابه زیادی با رفتار شهروندی سازمانی دارند عبارتند از: رفتارهای اجتماعی گرایانه^۳ بریف^۴ و موتوایدلو^۵، رفتارهای خودجوش^۶ جرج^۷ و بریف، رفتارهای فرانقشی ون داین^۸ و دیگران، و عملکرد زمینه‌ای^۹ بورمن^{۱۰} و موتوایدلو (Podsakoff et al., 2000).

تحقیقات در حوزه‌ی رفتار شهروندی سازمانی، عمدتاً در سه محور انجام شده‌اند. یک سری از تحقیقات، بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عوامل ایجادکننده^{۱۱} OCB متمرکز بوده‌اند. یک سری پ نیز بر پیامدهای OCB متمرکز بوده‌اند (Podsakoff et al., 2000). گروه معدودی از تحقیقات نیز بر روی مفهوم OCB متمرکز بوده‌اند و برای مثال سعی کرده‌اند تا تعریف جدیدی از OCB داشته، ابعاد آن را مشخص و یا مقیاسهای استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند (Podsakoff et al., 2000).

رفتار ضد شهروندی

تحقیقات انجام شده در مورد رفتار ضد شهروندی در سازمانها، از نظر تاریخی جدیدتر بوده و کمتر توسعه یافته است. اخیراً شاید به دلیل ازدست دادن میلیاردها دلار در سال توسط سازمانها، رفتار ضد شهروندی بیشتر مورد توجه متخصصان و دست‌اندرکاران قرار گرفته‌است. عباراتی نظیر پرخاشگری^{۱۲} (Neuman and Barron, 1998)، رفتار ضد اجتماعی^۱ (Giacalone and Greenberg,)

¹ in-role performance

² extra-role performance

³ prosocial behaviors

⁴ Brief

⁵ Motowidlo

⁶ Spontaneous

⁷ George

⁸ Van Dyne

⁹ Contextual performance

¹⁰ Borman

¹¹ antecedents

¹² Aggression

199)، رفتار ناکاراً^۲ (Fox and Spector, 1999)، بزهکاری^۳ (Hogan and Hogan, 1989)، انتقام جویی^۴ (Skarlicki and Folger, 1997)، کینه توزی^۵ (Bies et al., 1997) و انحراف^۶ (Hollinger, 1995; Robinson and Bennett, 1986)، برای توصیف رفتار ضد شهروندی به کار رفته است. محققان دریافته‌اند که، این رفتارها می‌تواند طیف گوناگونی از اشکال مثل خرابکاری، دزدی، انتقام‌جویی، نزاع، پرخاشگری و حتی شوخی را در بر بگیرد (Pearce and Giacalone, 2003).

در حالیکه، تعدادی از پژوهشگران، این رفتار انحرافی در محل کار را صرفاً به مثابه پاسخ کارمندان به تنبیه‌های غیر عادلانه در محل کار (Ball et al., 1994) و رفتار سوء سرپرستان (Skarlicki and Folger, 1997) در نظر می‌گرفتند، محققان دیگری نیز بودند که با اشاره به رفتار ضد شهروندی، در مورد طیفی از رفتارهای منحرفانه محل کار می‌نوشتند؛ اگرچه تحقیق روی ACB در حوزه‌های آکادمیک بسیار محدود بود. در ادامه به برخی از ابعاد رفتارهای ضد شهروندی اشاره می‌شود:

عجبازی و خودسری^۷، اشاره دارد به هر رفتار آشکار فروشنده که مستقیماً مغایر سیاستها و انتظارات سازمان است. چنین رفتاری، به شکلی مداوم و در معرض عموم، مدعیانه و دشمنانه است. فروشنندگان خودسر، قصد دارند تا به صورتی آشکار توجه دیگران را به ناخرسندی خود، جلب و عدم موافقت خود را با سازمان، اعضا و سیاستهای آن، ابراز نمایند. در حالیکه خودسری، مستقیم‌تر و آشکارتر است، **مقاومت در برابر اقتدار^۸**، به طور کلی، درونی‌تر و بدون اینکه با اعتراض توأم باشد، انجام می‌شود. رفتارهای مقاومت مدارانه، به عنوان یک نیروی مخالف و متفاوت در عقیده، اگرچه اغلب به صورت پنهان هستند، اما بسیار جدی و واقعی هستند.

طفره رفتن^۹ یا فرار از کار، می‌تواند به عنوان هر رفتاری با قصد سرباز زدن، انکار کردن و فراموش کردن وظایف و مسئولیتهای مربوط به کار، تعریف شود. طفره رفتن از کار یک جنبه از ACB است که به خصوص به زمینه فروش و بازاریابی مربوط است.

پر خاشگری، عبارت است از ابراز احساسات فیزیکی و هیجانی؛ که میتواند شامل رفتار شدید امانه محدود به آن باشد.

کینه توزی^{۱۰}، عبارت است از هر رفتار جهت گیری شده به سوی تلافی بعضی خطاها و آسیبهای درک شده گذشته (Jelinek and Ahearne, 2006).

¹ Antisocial Behavior

² Counterproductive Work Behavior(CWB)

³ delinquency

⁴ retaliation

⁵ revenge

⁶ deviance

⁷ defiance

⁸ resistance to authority

⁹ avoidance

¹⁰ Revenge

۳) ضرورت انجام تحقیق

بروز رفتارهای ضدشهروندی در موسسات انتفاعی، ممکن است به کاهش درآمد و یا خدشه دار شدن اعتبار اینگونه موسسات منجر شود که تبعات ثانوی آن قطعا مسائل اقتصادی در سطح کلان کشور را نیز درگیر میکند. در بعد نیروی انسانی، اخراج کارکنان و در بعد مسائل تولید و اشتغال، ورشکستگی بنگاه‌های کم بنیه می‌تواند پیامدهای منفی اینگونه رفتارها باشد. اما بروز رفتارهای ضد شهروندی در سطح سازمان‌های دولتی و نهادهای عمومی، با توجه به گستردگی و اهمیت آنها، ممکن است آنها را با بحران‌های جدی تری مواجه سازد. اشاعه رفتارهای ضدشهروندی در سازمانهایی که علی‌القاعده باید مورد وثوق و اعتماد مردم باشند، اعتماد عمومی را خدشه دار و این سازمانها را در برابر مردم قرار می‌دهد. در نقطه مقابل، تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی، عملکرد و کارایی سازمانها را ارتقاء بخشیده و این سازمانها را در کنار مردم قرار خواهد داد. لذا ضروریست تا این هردو گروه از رفتارها ریشه‌یابی شده و با رفع عوامل بروز رفتارهای ضدشهروندی و تقویت عوامل بروز رفتارهای شهروندی، کارایی و اثربخشی این سازمانها را بهبود بخشیم.

با گذشت ۲۷ سال از تاسیس جهاد دانشگاهی و توسعه این نهاد در سراسر کشور، ضروری است تا بیش از پیش فرهنگ سازمانی، مناسبات بین فردی و روحیه همدلی و تلاش کارکنان در راه دستیابی به اهداف این سازمان مورد توجه قرار گیرد. از جمله مسائلی که ممکن است این ویژگی‌های مثبت را تحت تاثیر سوء قرار دهد، بروز رفتارهایی است که اگرچه محدود ولی رو به افزایش مشاهده می‌شود. به طوری که تعداد پرونده‌هایی که در هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری که منجر به صدور رای علیه عضو شده‌است، از ۶ پرونده در سال ۱۳۸۰ به ۱۹ پرونده در سال ۱۳۸۵ افزایش یافته‌است. جدول شماره (۱) آمار تفکیکی مربوط به اعضای را که پرونده‌ی آنها در هیات‌های تخلفات مطرح و منجر به آرای غیر از تبرئه‌ی عضو شده‌است، در سال‌های ۱۳۸۱ تا ۱۳۸۵، نشان می‌دهد. بروز رفتارهایی همچون کم کاری، پرخاشگری، لجبازی، ارباب و کینه توزی باید پیش از شیوع ریشه‌یابی و عوامل بروز آنها از میان برداشته یا تخفیف یابد در غیر این صورت دیری نخواهد پایید که عملکرد و در نهایت کارکرد این نهاد زیر سوال خواهد رفت.

جدول شماره (۱-۱) - آمار پرونده‌هایی که در هیاتهای تخلفات منجر به صدور رای علیه عضو شده‌است

سال	ترک کار و غیبت	دزدی و اختلاس	تسامح و سوء استفاده از اموال	اعمال و رفتار خلاف شئون شغلی	سوء استفاده از مقام و موقعیت اداری	سایر موارد
۸۱	۱	-	۲	۱	۲	-
۸۲	۴	-	-	۵	-	-
۸۳	۲	-	۱	۳	۱	-
۸۴	۳	-	-	۴	-	-
۸۵	۴	۲	-	۱۲	-	۱

سرانجام اینکه، نتایج این پژوهش کمک زیادی به سازمان‌هایی که در تماس با مردم، به عنوان مشتری یا ارباب رجوع هستند، می‌کند تا هم بتوانند کارکنان داخلی را پرورش دهند و هم موجب بهبود کیفیت خدمات و رضایت مردم شوند و نهایتاً اثربخشی سازمان را ارتقاء دهند.

۴) سابقه تحقیقات و مطالعات انجام گرفته

همان‌طور که پیش‌تر نیز ذکر شد، تعداد تحقیقات صورت گرفته برای پیش‌بینی عوامل ایجادکننده و پیامدهای OCB در دهه گذشته افزایش زیادی داشته است. با این حال، در داخل کشور هنوز این مفهوم به اندازه کافی مورد توجه قرار نگرفته است و تعداد مقالات و پژوهش‌ها در این زمینه انگشت‌شمار است. در زمینه ACB نیز، همان‌طور که قبلاً اشاره شد، تحقیقات انجام شده کم و جدید است و به خصوص در داخل کشور موردی گزارش نشده است. در این تحقیق برای اولین بار به رفتارهای ضد شهروندی و عوامل ایجادکننده و تشدیدکننده آنها پرداخته خواهد شد.

بعضی از کتب، مقالات و تحقیقات مهم صورت گرفته در زمینه OCB و ACB در منابع و مآخذ آمده است. سه پژوهش مطرح در زمینه ACB عبارتند از:

○ رونالد جلینک و مایکل آهرن در مقاله‌ای با عنوان "الفبای ACB: آشکار ساختن خطری در نیروی فروش" که در شماره ۳۵ مجله Industrial Management Marketing (۲۰۰۶) منتشر شده است، مدلی شامل ۷ فرضیه را پیشنهاد کرده‌اند که تاثیر فاکتورهای سازمانی (عدالت سازمانی و رقابت درون سازمانی) و فاکتورهای زمینه‌ای (استرس شغلی و تناسب سازمانی) را در بروز رفتارهای ضد شهروندی کارکنان فروش مطرح و ادعا می‌کند که عوامل فردی (کانون کنترل، درونگرایی و سازش با موقعیت)، اثرات تعدیل‌کنندگی در تاثیر فاکتورهای مذکور بر ACB خواهد داشت. آنها روش تست مدل خود را با استفاده از ابزار مصاحبه و پرسشنامه و جمع‌آوری اطلاعات از مشتریان و سرپرستان و فروشندگان بررسی می‌کنند.

○ کریگ ال. پیرس و روبرت ا. گیاکالون در مقاله‌ای با عنوان "بدرفتاری تیم‌ها: عوامل مرتبط با رفتار ضد شهروندی در تیم" که در شماره ۳۳/۱ نشریه Journal of Applied Psychology (۲۰۰۳) به چاپ رسیده است، موضوع رفتار ضد شهروندی را در سطح تیم (TAB) مورد بررسی قرار داده‌اند. آنها نمونه‌هایی از تیمهای مدیریت تغییر را در سازمانهای تجاری انتخاب و داده‌هایی را از طریق پرسشنامه جمع‌آوری کردند. فرضیات آنها عبارت بود از: تاثیر بددهنی رهبر تیم بر TAB، اثر منفی تعهد تیمی بر TAB، تاثیر منفی حمایت سازمانی درک شده بر TAB، و تاثیر مثبت اندازه تیم بر TAB. نتایج پژوهش آنها سه فرضیه اول را مورد تایید قرار داد ولی فرضیه چهارم یعنی تاثیر اندازه تیم مورد تایید قرار نگرفت.

○ پاول ای. اسپکتور و سوزی فوکس در مقاله‌ای با عنوان "مدل هیجان-محور از رفتارهای اختیاری، بعضی همسویی‌ها بین رفتارناکارا یا غیرمولد و رفتار شهروندی سازمانی" که در شماره ۱۲ نشریه Human Resource Management Review (۲۰۰۲) به چاپ رسیده است، بر نقش محوری هیجانات در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ناکارا تاکید داشته و نشان می‌دهند که هیجانات ناشی از درک شرایط محیط کار، اگر از نوع هیجانات مثبت باشند، منجر به OCB شده و اگر از نوع هیجانات منفی باشند، به رفتار ناکارا (CWB) می‌انجامند. آنها همچنین نقش عوامل فردی را در مواجهه با شرایط محیطی و تاثیرات هیجانی ناشی از آن موثر دانسته و پیشنهاد می‌کنند که با مدیریت شرایط هیجان‌زا، می‌توان کارکنان را به OCB نزدیک و از CWB دور ساخت.

۵) فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌های تحقیق بر اساس مدل مفهومی زیر عبارتند از:

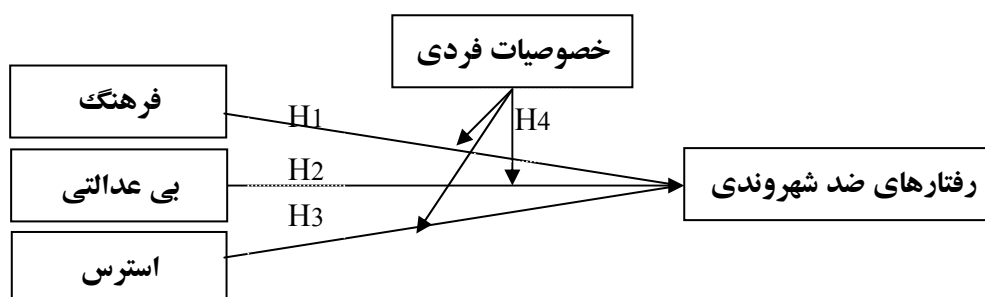
فرضیه اول (H1): بین فرهنگ سازمانی و رفتار ضد شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه دوم (H2): بین بی‌عدالتی در سازمان و بروز رفتارهای ضد شهروندی رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد.

فرضیه سوم (H3): بین استرس شغلی و بروز رفتارهای ضد شهروندی رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد.

فرضیه چهارم (H4): خصوصیات فردی (کانون کنترل داخلی، سازگاری با موقعیت، و ابعاد شخصیت) به عنوان متغیرهای تعدیل کننده‌ی اثرات متغیرهای مستقل مذکور در فرضیات اول تا سوم و رفتارهای ضد شهروندی سازمانی عمل می‌کنند.

با توجه به فرضیه‌های فوق، مدل مفهومی تحقیق به صورت زیر ارائه می‌گردد:



نمودار (۱-۱) - مدل مفهومی تحقیق

۶) اهداف اساسی از انجام تحقیق

- بررسی مفهوم رفتارهای ضدشهروندی و ارائه تعریف و مفهوم سازی و نیز تدوین شاخص سنجش مبتنی بر مقتضیات سازمانهای بومی؛
- ارائه راهکارهایی برای ایجاد و تقویت OCB در سازمانها به خصوص سازمانهای خدماتی؛
- ارائه راهکارهایی برای بهبود کیفیت خدمات و کسب اعتماد و رضایت مردم از طریق بهبود محیط داخلی سازمان؛
- کمک به معرفی و یافتن جایگاه مناسب دو مفهوم جدید OCB و ACB به محیط علمی، مدیران و سایر علاقه مندان.

۷) نتایج مورد انتظار

انتظار می‌رود، نتایج این تحقیق بتواند مدیران را در فراهم نمودن زمینه بروز رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان یک سرمایه اجتماعی برای سازمان و پیشگیری از رفتارهای ضد شهروندی به عنوان یک آفت سازمانی، یاری رساند.

۸) روش انجام تحقیق

۱) روش تحقیق:

نوع تحقیق بر اساس هدف، کاربردی است و روش آن بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی است و به طور مشخص از نوع مدل معادلات ساختاری است.

مدل معادلات ساختاری^۱

یکی از روش‌های نویدبخش برای بررسی روابط علی بین متغیرها به صورت منسجم، معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون^۲ است. گاهی اوقات، از مدل معادلات ساختاری با نام‌هایی هم چون مدل‌های LISREL^۳، تجزیه و تحلیل ساختارهای کواریانس^۴، تجزیه و تحلیل ساختارهای حرکتی^۵ (جنبشی) و یا مدل‌های علی، نام برده می‌شوند. بدون توجه به نام یا مفاهیم بشمار آن، این واژه به یکسری مدل‌های عمومی اشاره می‌کند که شامل تحلیل عاملی تاییدی^۶ (CFA)، مدل‌های ساختاری همزمان کلاسیک^۷، تحلیل مسیر^۸، رگرسیون

^۱ SEM-Structural Equation Modeling

^۲ Latent

^۳ Linear Structural Relationships

^۴ Analysis of Covariance Structures

^۵ Analysis of movement Structures

^۶ Certified Factor Analysys

^۷ Classical simultaneous equation models

^۸ Path analysis

چند گانه^۱ و تجزیه و تحلیل واریانس^۲، و سایر تکنیک‌های دیگر می باشد. جرقه ورود به این بحث، با موضوع شاخص‌های چند گانه^۳ شروع شده است.

SEM رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده^۴ و متغیرهای مکنون می باشد. از طریق این رویکرد می توان قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جامعه‌های خاص با استفاده از داده‌های همبستگی غیر آزمایشی، و آزمایشی آزمود.

یکی از قوی ترین و مناسب ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری و اجتماعی، تجزیه و تحلیل چند متغیره است، زیرا ماهیت این گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی توان آن‌ها را با شیوه دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می شود) حل نمود. تجزیه و تحلیل چند متغیره به یک سری روش‌های تجزیه و تحلیل اطلاق می شود که ویژگی اصلی آن‌ها، تجزیه و تحلیل همزمان K متغیر مستقل و n متغیر وابسته است. تجزیه و تحلیل ساختارهای کواریانس یا مدل سازی علی یا مدل معادلات ساختاری، یکی از اصلی ترین روش‌های تجزیه و تحلیل ساختارهای داده‌ای پیچیده است و به معنی تجزیه و تحلیل متغیرهای مختلفی است که در یک ساختار مبتنی بر تئوری، تأثیرات همزمان متغیرها را برهم نشان می دهد. این روش، ترکیب ریاضی و آماری پیچیده‌ای از تحلیل عاملی، رگرسیون چند متغیره، و تحلیل مسیر است که در یک سیستم پیچیده گردهم آمده تا پدیده‌های پیچیده را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد.

برای بررسی نتایج این پژوهش از ۲ نرم افزار آماری زیر استفاده خواهد شد :

1- SPSS 2- LISREL

۲) روشهای گردآوری اطلاعات :

از مطالعات کتابخانه‌ای، برای تدوین مبانی نظری و از نظر سنجی و تحقیق پیمایشی، برای گردآوری داده‌ها جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق استفاده خواهد شد.

۹) قلمرو تحقیق

۱) جامعه آماری:

اعضای دفتر مرکزی و واحدهای سازمانی ***** در تهران

۲) نمونه آماری:

از میان اعضای جامعه آماری عده‌ای از کارمندان به عنوان نمونه آماری انتخاب خواهند شد.

۳) روش یا روشهای نمونه گیری:

روش تصادفی ساده

¹ Multiple regression
² Analysis of variance
³ Multiple indicators
⁴ Observed variables

۱۰) روشهای مورد نظر برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها، از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون t استفاده خواهد شد.

۱۱) تعریف واژه‌ها و اصطلاحات تخصصی طرح

واژه‌ها و اصطلاحات تخصصی به کار رفته در تحقیق به شرح زیر مفهوم سازی شده است:

رفتار شهروندی سازمانی - رفتارهای اختیاری و خارج از وظایف رسمی کارکنان که مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود و میزان اثر بخشی سازمان را افزایش می‌دهد (Organ, 1988).

فضیلت شهروندی^۱ - تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویر مناسب از سازمان (Podsakoff, et al., 1999).

ادب و ملاحظه^۲ - به تلاش کارکنان برای جلوگیری از استرس‌ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می‌شود.

رادمردی و گذشت^۳ - تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده‌آل سازمان، بدون شکایت و غرغر کردن.

نوع دوستی^۴ - کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط مانند، کارکنانی که به افراد تازه وارد و یا کم مهارت کمک می‌کنند.

وجدان^۵ - به رفتارهای اختیاری گفته می‌شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می‌رود. مثل فردی که بیشتر از حالت معمول سرکار می‌ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی‌کند (Organ, 1988).

رفتار ضد شهروندی - رفتارهای انحرافی که مانع از کارکرد سازمان می‌شود (پیرس و گیا کالون، ۲۰۰۳).

لجبازی و خودسری - هر رفتار آشکار فروشنده که مستقیماً مغایر سیاستها و انتظارات سازمان است.

مقاومت در برابر اقتدار - به عنوان یک نیروی مخالف و متفاوت در عقیده.

کینه توزی - کینه توزی، عبارت است از هر رفتار جهت گیری شده به سوی تلافی بعضی خطاها و آسیبهای درک شده گذشته (Jelinek and Ahearne, 2006).

پرخاشگری - ابراز احساسات فیزیکی و هیجانی که میتواند شامل رفتار شدید اما نه محدود به آن باشد.

طفره رفتن - یا فرار از کار میتواند به عنوان هر رفتاری با قصد سرباز زدن، انکار کردن و فراموش کردن وظایف و مسئولیتهای مربوط به کار، تعریف شود.

¹ Civil virtue

² Conscientiousness

³ Sportsmanship

⁴ Altruism

⁵ Courtesy

فصل دوم

مروری بر مبانی نظری تحقیق

مقدمه:

در این بخش به مرور ادبیات متغیرهای تحقیق می پردازیم. ابتدا متغیرهای وابسته‌ی: رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد شهروندی سازمانی و ابعاد، پیشایندها و پیامدهای آنها مورد بررسی قرار می گیرد، سپس متغیرهای مستقل: فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس شغلی در محل کار و ارتباط آنها با رفتارهای شهروندی و رفتارهای ضد شهروندی سازمانی توصیف می شود. در ادامه خصوصیات فردی شامل: کانون کنترل درونی، درونگرایی و سایر ابعاد شخصیت به عنوان متغیرهای تعدیل کننده توضیح داده می شود. در نهایت چارچوب نظری و مدل مفهومی این پژوهش که در بخش های قبلی شرح داده شده است، به صورت نمودار ارائه می شود.

رفتار شهروندی سازمانی

آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تاثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند، توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده است. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی، اکثرا به عملکرد درون نقشی¹ کارکنان توجه می کردند. عملکرد درون نقشی به آن رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می شوند (فتاحی، ۱۳۸۵). طی دو دهه اخیر رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه بسیاری از محققان مدیریت قرار گرفته است. ریشه این مفهوم به مطالعات کاتز و کان در سال ۱۹۶۶ بر می گردد که عنوان نمودند یک سازمان برای اثربخش بودن فعالیت هایش نیازمند تعهد کارکنانش به نوآوری، انجام رفتارهای خود جوش و فراتر از انتظارات نقش توسط آنهاست (Kats and Kahn, 1966).

از زمانی که دنیس اورگان^۲ و همکارانش برای اولین بار عبارت "رفتار شهروندی سازمانی" را به کار بردند بیش از دو دهه می گذرد. اورگان با بررسی مفهوم "میل به همکاری" چستر بارنارد^۳، تمایز بین عملکرد "نقش قابل اعتماد" و "رفتارهای ابتکاری و خود جوش" دنیل کاتز^۴، رفتار شهروندی سازمانی را به این صورت تعریف می کند:

"رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت که مستقیما و به صراحت با سیستم پاداش رسمی شناخته نمی شود، و به صورت کلی کارکردهای سازمان را ارتقاء می دهد. منظور از آگاهانه و با بصیرت رفتاری نیست که لازمه نقش یا شرح شغل توافق شده در قرارداد استخدام باشد؛ این رفتار انتخاب آزادانه شخصی است که غفلت از آن تنبیهی در پی ندارد." (Podsakoff et al, 2000:513)

¹ In-role Performance

² Dennis Organ

³ Chester Barnard

⁴ Daniel Katz

در واقع رفتار شهروندی سازمانی عملکرد درون نقشی محسوب نمی شود بلکه عملکرد فرانقشی^۱ است. عملکرد درون نقشی به آن رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می شوند. عملکرد فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان برمی گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند. سایر مفاهیم مربوط به عملکرد فرانقشی، که تشابه زیادی با رفتار شهروندی سازمانی دارند عبارتند از: رفتارهای اجتماعی گرایانه^۲ بریف و موتوویلدو^۳، رفتارهای خودجوش^۴ جرج^۵ و بریف، رفتارهای فرانقشی ون داین^۶ و دیگران، و عملکرد زمینه ای^۷ بورمن^۸ و موتوویلدو (Podsakoff et al., 2000). ولی در این میان رفتار شهروندی سازمانی مقبولیت بیشتری یافته است؛ و در دو دهه اخیر و به ویژه با آغاز قرن بیست و یکم تعداد پژوهش ها در این زمینه رشد چشمگیری یافته است.

به طور کلی عناصر کلیدی در مفهوم سازی رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از:

- نوعی از رفتارها که فراتر از آن چیزی است که به طور رسمی توسط سازمان تعریف می شود.
 - نوعی از رفتارهای غیر مشخص.
 - رفتارهایی که به طور مشخص مبنای پاداش قرار نمی گیرد و بوسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی شود.
 - رفتارهایی که برای ارتقاء عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان بسیار با اهمیت هستند.
- (Castro et al., 2004)

مفهوم OCB در ۲۰ سال اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده است و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. مقالات منتشر شده در این مقوله قبل از سال ۲۰۰۰ میلادی بسیار اندک بوده است. در فاصله سال های ۱۹۸۳ تا ۱۹۸۸ تنها ۱۳ مقاله در این رابطه به رشته تحریر درآمده است و در طول یک دوره شش ساله میان سال های ۱۹۹۳ و ۱۹۹۸ تعداد مقالات نوشته شده در مورد این موضوع به بیش از ۱۲۲ مقاله رسید. با این وجود و از سال ۲۰۰۰ به بعد تمایل جهت تحقیقات در مورد OCB از حوزه رفتار سازمانی فراتر رفت و موضوعاتی دیگری چون مدیریت منابع انسانی، بازاریابی، مدیریت بهداشت و بیمارستان ها، روانشناسی ارتباطات، قوانین صنعتی و نیروی کار، مدیریت استراتژیک، مدیریت بین المللی، اقتصاد و رهبری را نیز در بر گرفت (فتاحی، ۱۳۸۵).

¹ extra-role performance
²prosocial behaviors
³Brief and Motowidlo
⁴spontaneous
⁵George
⁶Van Dyne
⁷contextual performance
⁸Borman

تحقیقات صورت گرفته عمدتاً بر سه گونه می باشند. یک سری از تحقیقات بر پیش بینی و آزمون تجربی عوامل ایجاد کننده^۱ OCB متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو و... به عنوان عوامل ایجاد کننده OCB مطرح شده اند (Podsakoff et al., 2000). از سوی دیگر، یک سری از تحقیقات بر پیامدهای^۲ OCB متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و... مطرح شده اند (Bolino et al., 2002; Morrison, 1996; Podsakoff et al., 2000; Yoon and Suh, 2003).

گروه معدودی از تحقیقات نیز منحصر بر روی مفهوم OCB متمرکز بوده اند و برای مثال سعی کرده اند تا تعریف جدیدی از OCB ارائه دهند، ابعاد آن را مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عاملی^۳، مقیاسهای استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند (Podsakoff et al., 2000; Van Dyne et al., 1994).

در مفهوم سازی از رفتارهای شهروندی سازمانی عمدتاً دو رویکرد قابل توجه است:

۱. OCB به عنوان تمایز بین نقش و فرانش

۲. OCB به عنوان مجموعه رفتارهای مثبت در سازمان

محققان اولیه موضوع، OCB را مجزای از عملکرد شغلی داخل نقش تعریف کردند و تأکید کردند که به OCB بایستی به عنوان رفتار فرانشی توجه شود. در حالیکه، قبلاً پیشنهاد شده بود که اندازه گیری بهتر OCB باید عناوینی را در بر بگیرد که نشان دهنده رفتارهای «درون نقش»^۴ باشد چرا که چنین تجزیه و تحلیلی نشان می دهد که پاسخ دهندگان رفتار «درون نقش» و «فرانش»^۵ را متمایز می کنند (Vigoda, 2000).

در مجموع پیشنهاد این رویکرد این است که اگر محققین بخواهند تا «مبانی انگیزشی رفتار شهروندی سازمانی» را بفهمند، در ابتدا باید درک کنند که متصدیان شغل، چگونه مسئولیت هایشان را مفهوم سازی می کنند و اینکه آیا آنها رفتارهای خاص را «درون نقش» یا «فرانش» تعریف می کنند.

ماریسون^۶ در سال ۱۹۹۴ واژه «گستره شغلی درک شده»^۷ را برای تمایز بین این دو دسته از رفتارها بکار گرفت و بیان کرد هرچه کارمند دامنه شغل را گسترده تر درک کند، فعالیت های بیشتری را به عنوان فعالیت های «درون نقش» تعریف می کند ولی درک «گستره شغلی محدودتر» باعث می شود تا فرد بیشتر رفتارها را به عنوان فعالیت های «فرانش» تعریف کند، نظیر کمک کردن به همکار، خارج از وقت اداری کار

¹ Antecedent

² Consequence

³ Factor Analysis

⁴ In-role behavior

⁵ Extra-role behavior

⁶ Morrison

⁷ Perceived job breadth

کردن و انجام کاری فراتر از آنچه انتظار می رود. ماریسون با انجام تحقیقاتی نشان داد که اگر یک کارمند رفتاری را به عنوان «درون نقش» تعریف کند به احتمال بیشتری نسبت به آنکه رفتار را «فرانقش» تعریف کند، آن را انجام خواهد داد. این فرض بر این نکته تأکید دارد که یک عامل تعیین کننده مهم برای اینکه یک فعالیت OCB خوانده شود این است که کارکنان چگونه گستره مسئولیت‌های شغلی شان را تعریف کنند. اگر کارکنان با احتمال بیشتری رفتارهای «درون نقش» را به نسبت رفتارهای «فرانقش» انجام می دهند، به این معنی است که احتمال بیشتری وجود دارد که کارکنانی که رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز می دهند، آن را در قالب «رفتار درون نقش» تعریف کرده باشند (Morrison et al, 1994).

از دیدگاه ماریسون این استدلال کاربردهای تئوریک مهمی در پی دارد و آن اینکه آنچه دیگران به عنوان OCB تعریف می کنند منعکس کننده درک کارکنان از گستردگی مسئولیت‌های کاریشان می باشد. از این گذشته می توان گفت که ممکن است افرادی که از جانب سرپرستانشان به عنوان شهروندان خوب طبقه‌بندی می شوند، فقط آن چیزی را انجام می دهند که خودشان آن را به عنوان بخشی از شغلشان احساس می کنند و نه مشارکت در رفتار فرانقش. (Wech, 2002) این توصیه در مطالعات دیگر مورد تأیید قرار گرفت، چرا که نشان داده شد مرز رفتار «درون نقش» و «فرانقش» به خوبی تعریف نشده است و از کارمندی به کارمند دیگر یا از کارکنان به سرپرستان تغییر می کند، عملکردهای درون نقش به مجموعه‌ای از رفتارهای خواسته شده که انتظار می رود فرد در شغل خود نشان داده و یا به شکل مستقیم به خاطر آن پاداش داده می شود اشاره دارد، در حالیکه OCB به رفتارهای غیررسمی که ارتقای ستاده‌های سازمان را در پی دارد اشاره دارد.

این مجموعه از ایده‌ها با آنچه محققین نوعاً به عنوان OCB مفهوم‌سازی می کنند در تناقض است، هر چند که گروهی از محققان سعی کردند با بیان تفاوت‌های میان رفتار «درون نقش» و رفتار «فرانقش» از یکسو و مفهوم‌سازی OCB از سوی دیگر میان آنها ارتباط برقرار کنند، به عنوان مثال ارگان (۱۹۸۸) یک تفاوت حیاتی میان این دو نوع فعالیت را حدی دانست که به این رفتارها پاداش داده می شود و یا تنبیه‌هایی که اگر رفتار مشاهده نشود، اعمال می گردد، چرا که با توجه به مفهوم OCB، فعالیت‌های منتسب به آن بایستی جدا از پاداش‌های خارجی مستقل در نظر گرفته شود، به دلیل اینکه OCB رفتاریست که از نظر سازمانی به آن پاداش داده نمی شود (Morrison et al, 1994).

گراهام معتقد است که چنین رویکردی محققین را در موقعیتی نامناسب قرار می دهد زیرا باید تعیین کنند چه چیزی داخل نقش و چه چیزی فرانقش است، موردی که بین افراد، مشاغل و سازمان‌ها و در بازه‌های زمانی متفاوت و با شرایط مختلف تغییر پیدا می کند و این موضوع بوجود آورنده تمایز ناسازگار نیست که نگاه به مفهوم شهروندی سازمانی را با این رویکرد با مشکل مواجه می کند (Van Dyne et al, 1994). محققان بعدی نیز وجود چنین مشکلاتی را در بکارگیری این رویکرد تأیید کردند. ولف^۱ (۱۹۹۴) بیان می

¹ Wolffe

کند امکان شناخت مفهوم‌های OCB یا رفتار فرانقشی و رفتار درون نقش به صورت مجزا وجود ندارد چرا که مرز این مفاهیم بین کارکنان مختلف، متفاوت است. تحقیقات روسیاس^۱ (۱۹۸۹) در مورد قراردادهای روانشناختی^۲ نشان داد که بیشتر کارکنان هر کدام درک خودشان را از تعهدات استخدامی‌شان دارند که به شکل اساسی از ادراک فرد استخدام‌کننده متفاوت هستند. ممکن است برای سازمان تمایز میان عملکردهای نقش و فرانش، بعلاوه عوامل چندگانه مشکل باشد. اولاً، ادراکات مدیریت و کارکنان از عملکرد کارکنان و مسؤولیت‌های آنان لزوماً باهم مرتبط نیست. ثانیاً ادراک کارکنان از مسؤولیت‌ها و عملکردشان بوسیله رضایت آنها در محیط کاری، تحت تأثیر قرار می‌گیرد (Guenzi et al, 2004).

در نهایت و در یک جمع‌بندی از این دیدگاه بایستی گفت که مرز بین رفتار «درون نقش» و «فرانش» واضح نیست. نتایج مطالعات نشان می‌دهد که قبل از ارزیابی رفتار فرانش محققین بایستی در نظر بگیرند که چشم‌انداز چه کسی انتخاب می‌شود. البته این یافته برای فهم OCB مهم است چرا که بر این موضوع دلالت دارد که کارکنانی که به عنوان شهروندان خوب دیده می‌شوند، ممکن است تنها رفتاری را از خود نشان دهند که آن را جزیی از کار خود می‌دانند.

به طور کلی رویکرد اولیه نسبت به OCB در قالب تمایز بین واژه‌های نقش و فرانش با مشکلاتی همراه است. یک بررسی از ۳۱۷ کارمند دفتری نشان داد که کارکنان در اینکه چه چیزی را به عنوان رفتار «درون نقش» و «فرانش» تعریف می‌کنند، متفاوت هستند، این تفاوت به تعهد و ریشه‌های اجتماعی مرتبط می‌باشد و بنا بر این رویکرد برای مفهوم‌سازی سازه OCB که از تمایز میان رفتارهای «درون نقش» و رفتارهای «فرانش» ناشی می‌شود، به دلایلی که در بالا ذکر شد زیاد به درک این گونه از رفتارها کمک نکرد.

جریان دیگر تحقیقات پیشنهاد می‌کند که OCB نبایستی جدای از عملکرد کاری مورد توجه قرار گیرد، و اتخاذ چنین رویکردی مشکل تمایز میان عملکردهای نقش و فرانش را مرتفع می‌سازد. در این دیدگاه، OCB بایستی به عنوان یک مفهوم کلی شامل تمام رفتارهای نسبتاً مثبت افراد در داخل سازمان، در نظر گرفته شود. بنابراین محققان رویکرد مهم دیگری را در این زمینه بیان کردند که گراهام^۳ در این زمینه دو دیدگاه نزدیک به هم را ارائه نمود. اولین دیدگاه براساس میراث تئوریک از شهروندی شهری در فلسفه، علوم سیاسی و تاریخ اجتماعی به دست آمده بود که در آن به شهروندی شهری به گونه‌ای نگریسته شده بود که تمام رفتارهای مثبت شهروندان را در ارتباط با جامعه در بر می‌گیرد. گراهام بحث می‌کند که شهروندی سازمانی می‌تواند به عنوان یک مفهوم کلی نگریسته شود که تمام رفتارهای مثبت اعضاء سازمان را در بر داشته باشد (Van Dyne et al, 1994). بنابراین این دیدگاه می‌توانست رفتارهای شغلی داخل نقش و رفتارهای فرانش و رفتارهای سیاسی نظیر مشارکت را، که در مطالعات قبلی به آن توجهی نشده بود، نیز دربر گیرد.

¹ Rousseau's

² Psychological contracts

³ Grahamm

در دومین دیدگاه، گراهام چشم‌انداز فلسفه سیاسی را در مورد شهروندی شهری توسعه داد و بخش‌های اطاعت، وفاداری و مشارکت را در شرایط سازمانی بکار گرفت (Konovsky et al, 1996).

انواع رفتار شهروندی سازمانی

بررسی‌های پادساکف^۱ نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع متفاوت از ابعاد OCB شناسایی شده است. تعاریف مفهومی از این سازه از نگاه محققان مختلف در جدول شماره (۱-۲) نشان داده شده است. با این وجود مرور این جدول نشان‌دهنده همپوشانی مفهومی زیادی در میان این سازه‌ها است.

این مفاهیم در هفت بعد یا موضوع طبقه بندی شده است: (۱) رفتارهای کمک‌کننده^۲؛ (۲) رادمردی و گذشت^۳؛ (۳) وفاداری سازمانی^۴؛ (۴) اطاعت سازمانی^۵؛ (۵) ابتکارات فردی^۶؛ (۶) رفتار مدنی^۷؛ (۷) توسعه شخصی^۸

¹ Podsakoff

² Helping behavior

³ Sportsmanship

⁴ Organizational loyalty

⁵ Organizational compliance

⁶ Individual initiative

⁷ Civic virtue

⁸ Self development

جدول شماره (۱-۲) - خلاصه ابعاد عملکرد درون نقشی و فرانشی کارکنان (Podsakof et al, 2000: 518-525)

Van Scotterand Motowildo (1996)	BormanandMotowildo (1993,1997)	GeorgeandBrief(1992) GeorgeandJones(997)	WilliamsandAnders on (1991)	Graham (1991)	Graham(1989); Moormanand Blakely(1995)	Organ (1988,1990a, 1990b)	Smith, OrganandNear (1983)	ابعاد رفتار شهروندی
<p>تسهیل بین فردی:</p> <p>شامل رفتارهایی با گرایش بین فردی که در دستیابی به اهداف سازمانی مشارکت می کند. این رفتار موجب بهبود عاطفی و تشویق همکاری شده، موانع عملکردی را حذف و به همکاران در انجام وظایفشان کمک می کند. بنا بر این تسهیل بین فردی دامنه ایست از فعالیت های بین فردی که به نگهداری زمینه اجتماعی و بین فردی مورد نیاز کمک کرده و اثر بخشی عملکرد و وظیفه را در مجموعه سازمان حمایت می کند.</p>	<p>کمک کردن و همکاری با دیگران:</p> <p>شامل کمک و یاری رساندن به همکاران، مشتریان و نوع دوستی است.</p>	<p>کمک به همکاران:</p> <p>شامل تمام اشکال کمک داوطلبانه که دستیابی به اهداف و انجام وظایف مشارکت (کمک کردن به سازمان) مشخص می کند. کمک به همکاران بازه ای را از کمک به همکارانی که کار غایب هستند فردی را با تمایل شخصی در موقعیت کاری قرار می دهند. تحقیقات پیشین از OCB-I به عنوان یکی از ابعاد نوع دوستی یاد کرده اند.</p>	<p>رفتارهای OCB-I:</p> <p>به طور مستقیم از طریق منافع افراد و به صورت غیر مستقیم از طریق مشارکت (کمک کردن به سازمان) مشخص می شود. (کسانی که بنا به دلایلی غایب هستند فردی را با تمایل شخصی در موقعیت کاری قرار می دهند). تحقیقات پیشین از OCB-I به عنوان یکی از ابعاد نوع دوستی یاد کرده اند.</p>	<p>کمک بین فردی:</p> <p>کمک کردن به همکاران در انجام وظایفشان هنگامیکه آنها به این کمکها نیازمندند.</p>	<p>نوع دوستی:</p> <p>کمک به افرادی که با سنگینی در کار مواجه اند، مانند آموزش افراد تازه استخدام، تهیه مواد مورد نیاز همکاران که خودشان قادر به تهیه آن نمی باشند.</p> <p>ادب:</p> <p>دور اندیشی در حرکات، به طوریکه به دیگران کمک کند تا از بروز یک مشکل جلوگیری کند.</p> <p>تعدیل کننده گری:</p> <p>فعالیت هایی که به جلوگیری، حل و یا تعدیل تعارض های بین شخصی غیر سازنده کمک می کند.</p> <p>تشویق:</p> <p>کلمات و حرکاتی که همکاران را در موفقیت و توسعه حرفه ای تشویق می کند.</p>	<p>نوع دوستی:</p> <p>کمک کردن به افراد در موقعیت های رودرو. مانند سازگار کردن افراد جدید و کمک کردن به افرادی که کار سنگینی را به عهده دارند. (</p>	<p>رفتار کمک کننده</p>	

Van Scotterand Motowildo (1996)	BormanandMotowil do (1993,1997)	GeorgeandBrief(1992) GeorgeandJones(997)	Williamsand Anderson (1991)	Graham (1991)	Graham(1989); Moormanand Blakely(1995)	Organ (1988,1990a, 1990b)	Smith, OrganandNear (1983)	ابعاد رفتار شهروندی
						جوانمردی: تحمل شرایط اجتناب ناپذیر ناگوار بدون ابراز شکایت و یا ناراحتی.		جوانمردی
	تایید حمایت و دفاع از اهداف سازمان: شامل وفاداری سازمانی نسبت به اهداف بخشی، باقی ماندن در سازمان در شرایط سخت و نشان دادن مطلوب بودن وضعیت سازمان در نزد	ترویج حسن نیت: تلاش برای نشان دادن سازمان به سطح وسیعی از جامعه، مانند تعریف از محصولات سازمان، کیفیت بالای محصولات و پاسخگویی به نیازهای مشتریان.		وفاداری سازمانی: احساس هویت و ارتقا تصویر وفاداری به رهبران و سازمانی نزد بیرونیها. کل ماوراء منافع بخشها، گروههای کاری و افراد.	وفاداری صادقانه: ارتقا تصویر وفاداری به رهبران و سازمانی نزد بیرونیها.			وفاداری سازمانی
پیروی از قوانین و از خود گذشتگی شغلی: بر رفتارهای خود انضباطی شامل پیروی از مقررات و نظیر پیروی از مقررات تکیه احترام به اختیار، اطاعت از ارزشها و موعد جلسات می باشد. Smith et al, (1983) بعد اطاعت عمومی نامگذاری شد.	اطاعت عمومی: بیشتر شامل شکل‌های غیر شخصی از با وجدان بودن که در بر گیرنده کمک‌هایی برای افراد خاص نیست بلکه بطور غیر مستقیم برای سیستم مفید واقع می‌شود.	اطاعت سازمانی: تمایلی است در جهت ساختار سازمانی، شرح شغل و سیاست‌های پرسنلی که شناخته شده بوده و الزام آنها به همراه علاقه به ساختار عقلایی قوانین و مقررات مورد پذیرش واقع شده. اطاعت ممکن است بوسیله احترام به قوانین و رویه‌ها نشان داده شود.	OCB-O: رفتارهایی که در پیشرفت کلی سازمان موثرند. (شامل دادن اطلاع از قبل هنگامیکه فرد قادر به انجام کاری نیست و حمایت و طرفداری از قوانین رسمی توصیه شده به منظور حفظ نظم). OCB-O را به عنوان اطاعت عمومی نامگذاری کردند.					اطاعت سازمانی

<p>Van Scotterand Motowildo (1996)</p>	<p>BormanandMotowil do (1993,1997)</p>	<p>GeorgeandBrief(1992) GeorgeandJones(997)</p>	<p>Williamsand Anderson (1991)</p>	<p>Graham (1991)</p>	<p>Graham(1989); Moormanand Blakely(1995)</p>	<p>Organ (1988,1990a, 1990b)</p>	<p>Smith, OrganandNear (1983)</p>	<p>ابعاد رفتار شهروندی</p>
<p>از خود گذشته شغلی: براساس رفتارهای خود انضباطی نظیر کار سخت و نوآوری برای حل مشکلات کاری است. از خود گذشته شغلی از یافته‌های انگیزشی برای عملکرد شغلی است که افراد را به فعالیت آگاهانه جهت ارتقا بهترین منافع سازمان هدایت می‌کند.</p>	<p>ثبات به همراه تلاشهای مشتقانه و فوق العاده: این نوع از رفتارها برای موفقیت آمیز نوآوری ضروری است. داوطلب برای انجام وظایفی که به صورت رسمی قسمتی از شغل شامل پیشنهاد بهبود سازمانی، نوآوری و مسئولیت پذیری فوق العاده. داوطلب شدن برای انجام وظیفه: که به صورت رسمی قسمتی از شغل خودش نیست... شامل پیشنهاد دادن برای پیشرفت سازمانی و پذیرفتن مسئولیت‌های اضافی</p>	<p>ارائه پیشنهادات سازنده: شامل فعالیتهای خلاقانه و نوآورانه که به صورت داوطلبانه انجام می‌شود. کارکنانی که در این خود جوشی سازمانی درگیر می‌شوند به صورت فعالانه تلاش می‌کنند تا راههایی را برای بهبود عملکردهای شخصی، گروهی و سازمانی پیدا کنند.</p>			<p>اهتمام شخصی: عمل به وظایف خاص بالاتر و فراتر از وظایف خواسته شده. (Moormanand Blakely,pg. 130) ابتکارات فردی: ارتباط با دیگران در محیط کاری به منظور بهبود عملکرد فردی و گروهی. (MoormanandB lakely,pg. 130.)</p>	<p>با وجدان بودن: شامل آگویی است که که از حداقل سطوح مورد نیاز برای رسیدگی، وقت شناسی، حفاظت از منابع و سایر موضوعات مرتبط با نگهداری داخلی سازمان فراتر می رود.</p>		<p>ابتکارات شخصی</p>

Van Scotterand Motowildo (1996)	BormanandMotowil do (1993,1997)	GeorgeandBrief(1992) GeorgeandJones(997)	Williamsand Anderson (1991)	Graham (1991)	Graham(1989); Moormanand Blakely(1995)	Organ (1988,1990a, 1990b)	Smith, OrganandNear (1983)	ابعاد رفتار شهروندی
		<p>حمایت از سازمان: شامل آن دسته از فعالیتهای اعضا سازمان شامل درگیر شدن در حمایت و حفظ وقت و دارایی های سازمانی به صورت داوطلبانه مثل گزارش دهی اتفاقات آتش سوزی، قفل کردن درها به طور ایمن، گزارش دهی فعالیتهای خطرناک و مشکوک.</p>		<p>مشارکت سازمانی: علاقه مندی به امور سازمانی که بوسیله استانداردهای ایده ال مناسبی که به اطلاع همگان رسیده باشد، هدایت می شود به علاوه رفتارهایی که مسئولیت پذیری و مشارکت در حاکمیت سازمانی را در بر می گیرد.</p>		<p>اخلاق مدنی: مشارکت سازنده و پاسخگو در فرآیندهای سازمانی نه فقط در حد ابراز عقاید بلکه شرکت در جلسات و حفظ هم جبهتی در مسایلی که سازمان با آن درگیر می باشد را نیز شامل می شود.</p>		<p>اخلاق مدنی</p>
		<p>توسعه شخصی: شامل تمام مراحل که در آن کارمندان به صورت داوطلبانه دانش و مهارتشان را بمنظور توانایی بهتر در مشارکت سازمانی، بهبود می بخشند.</p>						<p>توسعه شخصی</p>

رفتارهای کمک‌کننده به عنوان یک گونه مهم از رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است. به طور مفهومی، رفتارهای کمک‌کننده شامل کمک کردن داوطلبانه به دیگران و یا جلوگیری از بروز مشکلات مربوط به کار می‌باشد. قسمت اول این تعریف (کمک به دیگران در رابطه با مشکلات مربوط به کار) شامل سه بعد ارائه شده توسط اورگان یعنی نوع دوستی، تعدیل‌کنندگی و تشویق است. مفهوم کمک‌های بین فردی گراهام (Graham, 1989)، مفهوم تسهیل بین فردی ون اسکاتر^۱ و موتوویلدو^۲، و مفهوم کمک به دیگران جرج و بریف (۱۹۹۲)، جرج و جونز^۳ (۱۹۹۷)، همگی بیانگر این دسته از رفتارها هستند. قسمت دوم این تعریف، کمک کردن به دیگران را در قالب جلوگیری از ایجاد مشکلات کاری برای همکاران تبیین می‌کند.

جوانمردی نوعی از OCB است که نسبت به رفتارهای کمک‌کننده توجه بسیار کمتری به آن شده است. اورگان جوانمردی را به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر سخت بدون ابراز شکایت و ناراحتی تعریف کرده است. تحقیقات تجربی مک‌کنزی^۴ و پادساکف که از این سازه استفاده کردند، تمایز در مرجعیت و عواقب این نوع رفتار را از سایر گونه‌های رفتاری OCB نشان داد.

وفاداری سازمانی شامل مفهوم طرفداری صادقانه گراهام، مفهوم حسن نیت در حال گسترش و حمایت از سازمان گئورگ و مفهوم طرفداری، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی بورمن و موتوویلدو است. وفاداری سازمانی بخاطر ارتقا جایگاه سازمان نزد بیرونیها، حمایت و دفاع در مقابل تهدیدات بیرونی و متعهد ماندن به آن حتی در شرایط ناگوار، ضروری است.

اطاعت سازمانی دارای سابقه‌ای قدیمی در زمینه تحقیقات OCB است. مفهوم فرمانبرداری سازمانی که بوسیله گراهام بیان شد، و مفهوم پیروی از قوانین و رویه‌های سازمانی که بوسیله موتوویلدو و بورمن ارائه گردید همگی مبین این سازه می‌باشد و حاصل آن درونی کردن و پذیرش قوانین سازمانی، مقررات و رویه‌ها حتی در حالت عدم وجود نظارت می‌باشد. دلیل اینکه این رفتار بعنوان یک نوع از OCB در نظر گرفته می‌شود این است که حتی با وجود اینکه از هر کسی انتظار می‌رود تا از مقررات، قوانین و رویه‌های سازمانی در همه مواقع اطاعت کند، بسیاری از کارکنان به سادگی آن را انجام نمی‌دهند. بنابراین کارکنانی که به صورت وجدانی از تمام مقررات و دستورالعمل‌ها حتی در شرایط عدم نظارت، اطاعت می‌کنند شهروندان خوب به حساب می‌آیند. (Podsakoff et al, 2000: 517)

ابتکار شخصی بعد دیگری از OCB است. این شکل از OCB، رفتار فراتر از حدی است که بالاتر از حداقل سطوح مورد انتظار نیازمندی‌های کلی قرار دارد. نمونه‌هایی از چنین رفتارهایی شامل فعالیت‌های خلاقانه

¹ Van Scotter

² Motowidlo

³ Jones

⁴ Mackenzie

داوطلبانه و طراحی های نوآورانه برای بهبود وظیفه شخصی و یا عملکرد سازمانی است. موتو ویلدو و بورمن انجام دادن مشتاقانه و داوطلبانه فعالیت های وظیفه ای را به عنوان مؤلفه های این سازه بیان کردند. ارگان نشان داد که تمایز میان این گونه از رفتارها و رفتارهای درون نقش بسیار مشکل است بخاطر اینکه تفاوت ها بیشتر در میزان ابتکاری بودن است تا در نوع آنها و بنابراین شاید اینکه برخی از محققان این بُعد را در مطالعاتشان بر روی OCB در نظر نگرفته اند، تعجب آور نباشد. (Podsakoff et al, 2000: 516)

رفتار مدنی در سازمان بعد دیگری از OCB است که از مباحث گراهام در مورد مسؤلیت پذیری کارمندان به عنوان "شهروندان" یک سازمان اقتباس می شود. رفتار مدنی بعنوان یک سطح کلان از علاقه یا تعهد به سازمان بعنوان یک کل است که به عنوان یکی از مفاهیم اصلی شهروندی ریشه در تمایل به مشارکت در فعالیت های حکومت دارد (برای مثال، حضور در تظاهرات، شرکت در بحث های سیاسی، اظهار نظر در مورد استراتژی جاری سازمان و غیره). نظارت بر محیط بمنظور شناسایی فرصت ها و تهدیدات (برای مثال، در نظر گرفتن تغییرات صنعت از جهت تأثیرات آن بر سازمان) حتی با هزینه شخصی نمونه ای از این رفتارهاست. این رفتار منعکس کننده شناخت فرد است از اینکه او جزئی از یک کل بزرگتر است و همانطور که شهروندان به عنوان اعضاء جامعه در قبال جامعه مسؤلیت هایی را می پذیرند او نیز به عنوان یک عضو سازمان مسؤلیت هایی را در قبال سازمان برعهده دارد.

توسعه شخصی آخرین بعد OCB است. توسعه شخصی شامل رفتارهای داوطلبانه کارکنان به منظور بهبود دانش، مهارت ها و توانایی هایشان می باشد. ویژگی چنین رفتاری این است که یادگیری مجموعه جدیدی از مهارت ها به منظور توسعه دامنه مشارکت در سازمان انجام می گیرد. (Podsakoff et al, 2000: 525)

با مطالعه ادبیات موضوع می توان به این نتیجه رسید که تقریباً تمام تحقیقات OCB بوسیله مقاله کاتز¹ (۱۹۶۴) تحت تأثیر قرار گرفته است و شاید جای تعجب نباشد که به یک تشابه قوی میان انواع OCB و ابعاد رفتارهای خودجوش و نوآورانه (که کاتز در مقاله خود به بررسی آنها پرداخته است) دست یابیم. با بیان ابعاد مورد نظر کاتز می توان این تشابه را مشاهده کرد. این ابعاد عبارتند از:

(۱) همکاری با دیگران؛ (۲) حمایت از سازمان؛ (۳) ایده های داوطلبانه و سازنده؛ (۴) خودآموزشی و (۵) داشتن نگرش مطلوب به سازمان.

به عنوان مثال همکاری با دیگران منعکس کننده ابعاد کمک به دیگران و رادمردی و گذشت است. حمایت از سازمان منعکس کننده ابعاد رفتار مدنی و وفاداری به سازمان است. ایده های داوطلبانه و سازنده منعکس کننده بُعد ابتکارات شخصی است. خودآموزشی منعکس کننده بُعد توسعه شخصی است و در نهایت

¹ Katz

داشتن نگرش مطلوب نسبت به سازمان منعکس کننده وفاداری و شاید هم رادمردی و گذشت باشد (Podsakoff et al., 2000).

نهایتاً باید گفت ابعادی که بیشترین توجه را میان محققین به خود جلب کرده اند عبارتند از:

نوع دوستی^۱، وجدان^۲، ادب و ملاحظه^۳، راد مردی و گذشت^۴، رفتار مدنی^۵

این پنج بعد توسط اورگان در سال ۱۹۸۸ مطرح شدند و پادساکف و همکارانش در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بعد، مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که این مقیاس ها در سالهای بعد برای سنجش OCB مورد استفاده بسیاری از محققان قرار گرفته است (Podsakoff et al., 2000; Organ, 1988).

نوع دوستی، کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط است. مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد و یا کم مهارت کمک می کنند.

وجدان به رفتارهای اختیاری گفته می شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می رود. مثل فردی که بیشتر از حالت معمول سر کار می ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی کند. ادب و ملاحظه به تلاش کارکنان برای جلوگیری از استرس ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می شود.

راد مردی و گذشت، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده ال سازمان بدون شکایت و غرغر کردن می باشد.

رفتار مدنی، تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می باشد (Podsakoff et al., 2000; Bell and Menguc, 2002).

عوامل موثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی

دلایل بروز رفتارهای شهروندی موضوع بسیاری از تحقیقاتی بوده است که مورد توجه محققین رفتار سازمانی و روانشناسی اجتماعی قرار گرفته است. کوششها برای درک همبستگی ها و علل عمدتاً بر خصوصیات فردی متمرکز بوده است. خصوصیات فردی توسط پادساکف و همکارانش در دو گروه طبقه بندی شده است. نگرش ها و شخصیت. نگرشهایی که با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معنی داری دارند عبارتند از: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، درک انصاف و عدالت، درک حمایت سرپرست و یا سازمان و نگرشهای شغلی درونی و بیرونی. در طبقه شخصیت نیز متغیرهایی مثل: عاطفه، سازگاری و وجدان قرار

1 Altruism
2 Conscientiousness
3 Courtesy
4 Sportsmanship
5 Civic Virtue

میگیرند. اما کارکنان اعم از اینکه رفتارهای شهروندی بروز می دهند یا خیر در خلاء نیستند. آنها تحت تاثیر سازمان نیز قرار دارند. تحقیقات انجام شده روی فردگرایی - جمع گرایی به عنوان یکی از مولفه های فرهنگ حاکی از آن است که فردگرایی رابطه منفی با OCB دارد در حالیکه جمع گرایی با OCB ارتباط مثبت دارد. (Somech and Ron, 2007)

نگرش ها^۱

بر اساس تحقیقات انجام شده، نگرش کارکنان یک سازمان نسبت به موضوعات مختلف، می تواند در بروز یا عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی موثر باشند. بخشی از این نگرش ها به هنگام ورود یک فرد به سازمان با او همراه هستند، اما در عین حال سازمان می تواند در تغییر و شکل دهی بسیاری از نگرش ها نقش داشته باشد و از این طریق بروز و یا عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را کنترل نماید. در یک دسته بندی کلی می توان گفت که نگرش کارکنان نسبت به موارد مطرح شده در ذیل در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی موثر است.

رضایت شغلی^۲: به طور کلی رضایت شغلی و OCB همدیگر را تقویت می کنند. برای مثال در یکی از اولین تحقیقات روی کارکنان دانشگاه بیتن و ارگان (۱۹۸۳) دریافتند که بین معیارهای عمومی رضایت شغلی و OCB رابطه معناداری وجود دارد (Wech, 2002).

اساساً ایده های اولیه درباره بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از این اعتقاد اورگان شکل گرفت که "رضایت شغلی تمایل کارکنان را برای کمک به همکارانشان و بروز رفتارهایی که به حفظ و بهبود ساختار سازمان کمک می کنند، افزایش می دهد" (Motowidlo, 2000).

برابری^۳: یکی از موارد مهم در ظهور رفتارهای شهروندی سازمانی برابری درک شده^۴ از طرف کارکنان است. بر اساس نظریه برابری کارمندان زمانی راضی هستند که نسبت دریافتی هایشان از سازمان به آنچه که به سازمان می دهند با سایر همکارانش برابر باشد. ارگان (۱۹۸۸) بیان می دارد که کارمندان نسبت به بی عدالتی، با افزایش و یا کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی پاسخ می دهند. به این ترتیب کاهش این رفتارها می تواند در پاسخ به بی عدالتی در سازمان باشد و از آنجاییکه رفتارهای شهروندی سازمانی جزء وظایف نسخه پیچی شده نقش نیستند، کاهش این رفتارها نسبت به عدم انجام رفتارهای رسمی نقش، از دیدگاه امنیت شغلی بسیار منطقی تر است (Moorman et al., 2005).

بنابراین می توان گفت که وجود برابری در سازمان زمینه را برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مهیا می سازد، اما لزوماً باعث ایجاد این رفتارها نخواهد شد. برای ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی لازم است تا

¹ attitudes

² Job satisfaction

³ equity

⁴ perceived equity

علاوه بر وجود برابری در سازمان عامل انگیزاننده دیگری موجود باشد. براساس آنچه وات و شفر (۲۰۰۵) مطرح کرده‌اند این عامل انگیزاننده می‌تواند توانمندسازی روانشناختی^۱ کارکنان باشد. منظور از توانمندسازی روانشناختی این است که محیط کار باید به گونه‌ای باشد که افراد احساس کنند توانایی ایجاد تغییر در آن را دارند. البته باید توجه داشت که در مورد تاثیر برابری در ظهور رفتارهای شهروندی سازمانی، فرهنگ نیز نقشی اساسی دارد.

عدالت سازمانی: نظریه عدالت سازمانی بیان می‌کند که افراد نه تنها پیامدهای دریافتی شان در سازمان را مد نظر قرار می‌دهند، بلکه رویه‌های بکار رفته جهت تعیین آن پیامدها را نیز مدنظر قرار می‌دهند. مطالعات متعدد توسط مورمن و همکارانش رابطه بین OCB و ابعاد ساختاری و بین فردی عدالت رویه‌ای را تأیید کردند. وی بیان کرد که رابطه معناداری بین عدالت تعاملی (یکی از ابعاد بین فردی عدالت رویه‌ای) و چهار بُعد از پنج بُعد OCB (از خود گذشتگی، باوجدان بودن، احترام و جوانمردی) وجود دارد. از طرفی وی بیان کرد که این رابطه در مورد بُعد پنجم از OCB یعنی رفتار مدنی معنادار نیست. همچنین ارگان و مورمن (۱۹۳۳) دریافته‌اند که رابطه معناداری بین ادراک از عدالت رویه‌ای (ترکیب دو بُعد ساختاری و بین فردی) و ابعاد OCB شامل (احترام، جوانمردی و باوجدان بودن) وجود دارد. هر چند یافته‌های این مطالعات توانایی هر دو بُعد عدالت رویه‌ای را برای پیش‌بینی ابعاد مختلف OCB تأیید کردند ولی اینکه بُعد ساختاری و یا بُعد بین فردی کدامیک پیش‌بینی کننده بهتری است هنوز روشن نشده است. یک مطالعه از فار^۲ (۱۹۹۰) نیز بر توانایی ادراک از عدالت رویه‌ای برای پیش‌بینی OCB تأکید کرده است وی از یک معیار شامل رفتارهای رهبر مشارکتی و حمایتی برای ارائه شکل‌هایی از عدالت رویه‌ای استفاده کرد و به ارتباط معنادار آن با بُعد از خود گذشتگی از OCB پی برد (Schappe, 1998).

تعهد سازمانی^۳: میزان تعهد کارکنان به سازمان می‌تواند در بروز و یا نوع رفتارهای شهروندی سازمانی موثر باشد. تعهد سازمانی نگرشی است که بیانگر این نکته می‌باشد که اعضای سازمان، به چه میزان خودشان را با سازمانی که در آن کار می‌کنند، تعیین هویت می‌نمایند و چقدر در آن درگیر هستند. فردی که تعهد سازمانی بالایی دارد، در سازمان باقی می‌ماند، اهداف آن را می‌پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف از خود تلاش بیش از حد و یا حتی ایثار نشان می‌دهد (Pin and Organ, 2000).

کریتنر^۴ (۲۰۰۳: ص ۲۲۷) بیان می‌دارد که یک رابطه مستقیم و قوی بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد. به این ترتیب انتظار می‌رود که افزایش تعهد سازمانی موجب افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی گردد. یافته‌های تجربی این موضوع را تأیید می‌کند، اما درعین حال میزان تاثیر و چگونگی عملکرد این عامل به فرهنگ نیز وابسته است.

¹ psychological empowerment

² Farh

³ organizational commitment

⁴ R.Kreitner

مدل‌های شال^۱ (۱۹۹۱) و وینر^۲ (۱۹۸۲) تأیید تنوریکی را برای رابطه میان OCB و تعهد سازمانی فراهم کرده است. شال پیشنهاد کرده است که از آنجا که تعهد، جهت رفتاری را مشخص می‌کند، وقتی که انتظار از پاداش‌های رسمی سازمانی برای عملکرد وجود دارد، تعهد احتمالاً تعیین‌کننده OCB است. پیشنهاد وینر این است که تعهد مسؤول رفتارهایی است که مقدمتاً به تشویق و تنبیه ارتباط ندارد و بعضاً منعکس‌کننده رفتارهای پیش اجتماعی قبل از اشتغال فرد می‌باشند (Schappe, 1998). به هر حال علیرغم تأیید قوی از رابطه بین تعهد و OCB، تانسکی^۳ (۱۹۹۳) تأییدی برای این رابطه پیدا نکرد و نهایتاً تحقیقاتی که توسط ریان^۴ و ارگان (۱۹۹۵)، انجام شد نشان داد که تعهد سازمانی (تعلق عاطفی که یک فرد به یک سازمان احساس می‌کند) به شکل معناداری با هر دو بُعد: با وجدان بودن و اطاعت، از ابعاد OCB، ارتباط پیدا کرده است.

فضای سیاسی سازمان: محققان مختلف برای رفتارهای سیاسی سازمانی تعاریف متفاوتی ارائه نموده‌اند، اما بسیاری از آن‌ها در تعریف سیاست در سازمان به عنوان تاثیر بر دیگران جهت افزایش منافع شخصی و به بهای اهداف سازمانی اتفاق نظر دارند (Randal et al., 1999). تحقیقات زیادی در زمینه تاثیر فضای سیاسی سازمان و افزایش استفاده از تاکتیک‌های سیاسی در سازمان بر نگرش کارکنان وجود دارد، اما تحقیقاتی که تاثیر فضای سیاسی را بر رفتارهای کارکنان بررسی کرده باشند، اندک‌اند.

پیش‌بینی شده است که سیاست سازمانی به شکل منفی با OCB در ارتباط باشد. سطوح بالای سیاستهای سازمانی معمولاً یک محیط کاری ناعادلانه را منعکس می‌کند که در آن هر کس که قدرت سیاسی بیشتری دارد معیار تخصیص و توزیع منابع را تعیین می‌کند. بنابراین OCB ممکن است به شکل منفی با جو سیاسی سازمان در یک واحد کاری معین ارتباط داشته باشد. افرادی که در این زمینه مطالعه کردند فار و همکارانش (۱۹۹۰) بودند که دریافتند سطوح بالاتر عدالت و دادگستری (سطوح پایین‌تر سیاست سازمانی) کارکنان را تشویق می‌کند تا سطوح بالاتری از OCB را از خودشان نشان دهند. براساس روش مبادله، کارکنانی با سازگاری شغلی بالا محیط را عادلانه‌تر درک کرده و بنابراین با عملکرد بهتری مقابله به مثل می‌کنند. بنابراین سازمان‌هایی که یک فرهنگ و جو برابری و توزیع عادلانه منابع را خلق می‌کنند ممکن است عملکرد رسمی کارمند و تمایل او را برای درگیر شدن در OCB افزایش دهند (Vigoda, 2000).

حمایت سازمانی درک شده^۵: به نظر می‌رسد که حمایت درک‌شده از طرف سازمان توسط کارمندان، تاثیر مستقیمی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی داشته باشد. در این جا منظور از حمایت سازمان از کارکنان، توجه سازمان به رشد، رفاه و آسایش آنان می‌باشد. سازمان‌های حمایتگر سازمان‌هایی هستند که خدمات کارکنان خود را به طور عادلانه جبران می‌کنند، به نیازهای آن‌ها توجه دارند و به کارکنان خود

¹ Scholl

² Weiner

³ Tansky

⁴ Ryan

⁵ perceived organizational support

افتخار می نمایند. به این ترتیب اگر به کار کردن در یک سازمان به عنوان یک سرمایه‌گذاری نگاه کنیم، خطر سرمایه‌گذاری در سازمان‌های حمایتگر بسیار کمتر است. تحقیقات انجام شده توسط راندال و همکارانش (۱۹۹۹) نشان از وجود رابطه‌ای مستقیم بین حمایت سازمانی و بروز رفتارهای شهروندی دارد.

شخصیت

بر اساس تحقیقات انجام شده می‌دانیم که شخصیت می‌تواند بر عملکرد شغلی تاثیر بگذارد. همانگونه که کریتر (۲۰۰۳) بیان می‌دارد، از میان پنج بعد اصلی شخصیتی، همبستگی مثبت بزرگی بین وظیفه‌شناسی و عملکرد شغلی و آموزشی وجود دارد. به این ترتیب برونگرایی یک ویژگی شخصیتی مثبت برای مدیران و فروشندگان ارزیابی می‌شود. تحقیقات مشابهی نشان می‌دهد که شخصیت کارکنان می‌تواند در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی موثر باشد. بورمن و موتویدلو پیشنهاد کردند که ابعاد شخصیتی در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی، می‌تواند حتی بهتر از پیش‌بینی عملکرد شغلی عمل کنند (Motowidlo, 2000). در این زمینه شواهدی نیز ارائه شده است (ورنر، ۲۰۰۰). مشابه تحقیقات انجام شده در زمینه شخصیت و عملکرد شغلی، آنها نیز به این نتیجه رسیدند که وظیفه‌شناسی، قوی‌ترین رابطه را با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دارد.

در یک تحقیق نسبتاً جامع که توسط آقای اورگان، در سال ۱۹۹۴ در زمینه رابطه بین شخصیت و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی صورت گرفت، نتایج جالبی به دست آمده است. هرچند که تحقیقات ایشان نیز قوی‌ترین مولفه شخصیتی پیش‌بینی کننده رفتارهای شهروندی سازمانی در میان پنج ویژگی شخصیتی را عامل وجدان (وظیفه‌شناسی) معرفی می‌نماید، اما اذعان دارد که اصولاً استفاده از مدل‌های شخصیتی ای مانند مدل پنج ویژگی جهت پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی چندان مناسب نیست. براساس این تحقیق، بهتر است جهت برقراری ارتباط میان شخصیت و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از روشی که مجموعه‌ای از خصوصیات شخصیتی یا به عبارتی یک پروفایل شخصیتی را در نظر بگیرد استفاده نمود (Organ, 1994).

تفاوت‌های فردی: این اعتقاد وجود دارد که برخی از افراد به دلیل ویژگی‌های فردی خاص خودشان از خود رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهند. اورگان (۱۹۹۰) طی مطالعه‌ای عنوان کرد که مفاهیم اصلی OCB از توصیف بارنارد (۱۹۳۸) در مورد تمایل به همکاری، رشد پیدا کرده است. بارنارد یادآور شد که تفاوت‌های فردی، ممکن است تمایل به همکاری را تحریک کند. زمانی که وی این مطلب را نوشت واقعیت برجسته این بود که دامنه وسیعی از تنوع در شدت آن بین افراد مختلف وجود دارد. چنین تنوعی نشان می‌دهد که تفاوت‌های فردی نقش مهمی در پیش‌بینی اینکه یک فرد از خود تمایل به همکاری را نشان دهد، بازی می‌کنند.

اما تلاش‌هایی که در زمینه اندازه‌گیری رابطه میان تفاوت‌های فردی و OCB انجام شده است، بسیار محدود می‌باشد (Moorman et al., 1995). یکی از تلاش‌های صورت گرفته در این مورد توسط بلیک لی

و مورمن (۱۹۹۵) انجام شد که به بررسی نقش دو ویژگی فردگرایی^۱ و جمع‌گرایی^۲ در پیش‌بینی OCB پرداختند. آنها با توجه به نظر پارسونز و شیلز^۳ (۱۹۵۱)، بدین طریق میان فردگرایی و جمع‌گرایی تفاوت قایل شدند: فردگرایی - جمع‌گرایی راهی برای تمایز میان افرادی است که مایل هستند تا به علایق و اهداف شخصی خود دست پیدا کنند در مقابل افرادی که مایل به جمع بوده و بیشتر روی سیستم اجتماعی تمرکز می‌کنند. این مفهوم یک واژه دوقطبی است به این صورت که یک فردگرا (۱) علایق شخصی خودش را مهمتر از علایق گروه در نظر می‌گیرد، (۲) دستیابی به اهداف شخصی خود را در اولویت قرار می‌دهد. کاری که توسط هافستد (۱۹۸۰) انجام شد نشان داد که این بُعد یکی تمایز اساسی بین فرهنگی است. برخی فرهنگ‌ها مثل آمریکا فردگرا هستند و برخی دیگر مثل چین جمع‌گرا. یک جامعه جمع‌گرا بوسیله شهروندانی که می‌خواهند از اهداف گروه حمایت کرده و رفاه گروه را حفظ کنند شناخته می‌شود در حالیکه یک جامعه فردگرا بوسیله شهروندانی که منافع خودشان را مقدم می‌شمارند شناخته می‌شود اما فرهنگ‌هایی که برچسب فردگرایی و جمع‌گرایی خورده‌اند بیشتر فرهنگ‌های ساده‌ای هستند که اکثریت افراد در آن دارای تفاوت‌های فردی در جمع‌گرایی یا فردگرایی می‌باشند.

واگنر^۴ (۱۹۹۲)، در مطالعه‌ای که در مورد "از زیر کار در رفتن دانش‌آموزان آمریکایی" انجام داد، به این نتیجه رسید که بر روی متغیر فردگرایی - جمع‌گرایی، بیش از آنکه نفوذ فرهنگی تأثیرگذار باشد، تفاوت‌های فردی مؤثر است. این موضوع نشان داد که هرچند روندهای کلی ممکن است در فرهنگ‌ها وجود داشته باشد، باز ممکن است شاهد وجود انحراف در یک فرهنگ برای پیش‌بینی این متغیرها باشیم. با توجه به اینکه جمع‌گراها دارای هدف ارتقاء رفاه گروه می‌باشند به نظر می‌رسد که جمع‌گرایی تا حد زیادی با OCB نیز که این ویژگی را دارد در ارتباط می‌باشد.

یک نیروی جهت‌دهنده در داخل یک فرهنگ جمع‌گرا "همکاری" است؛ نظیر، دستیابی به اهداف گروه و از آنجایی که OCB نیز شامل رفتارهاییست که از رفاه جمع حمایت می‌کند. در نتیجه انتظار داریم که کارکنان متمایل به جمع‌گرایی، OCB بیشتری را نیز از خود نشان دهند (Moorman et al, 1995).

مورمن و بلیک لی (۱۹۹۵) بیان کردند که بُعد اهتمام فردی از گراهام با بُعد باوجدان بودن موازی است، آنها در ادامه بیان کردند که سه بعد دیگر بیان شده از جانب گراهام به عواملی خارج از علایق شخصی فرد وابسته می‌باشند و بنابراین احتمال بیشتری دارد که افراد جمع‌گرا نسبت به افراد فردگرا این رفتارها را تشخیص داده و نسبت به انجام آن تمایل نشان دهند. آنها با انجام مطالعاتی که هدف آن شناسایی ارتباط میان جمع‌گرایی - فردگرایی و OCB بود به این نتیجه رسیدند که افراد جمع‌گرا به شکل مثبتی با ابعاد OCB

¹ Individualism

² collectivism

³ Parsons and Shills

⁴ Wagner

شامل کمک بین فردی، ابتکار فردی و طرفداری وفادارانه مرتبط می‌شوند در حالیکه اهتمام فردی، رفتاری درون نقش است که افراد جمع‌گرا و یا فردگرا هر دو دلایلی برای انجام آن دارند (Comeau et al., 2005). اما ماورای رابطه عمومی میان فردگرایی - جمع‌گرایی و OCB می‌توان پیشنهاد کرد که روابط خاص‌تری میان آنها وجود دارد چرا که به نظر می‌رسد برخی از ابعاد OCB ممکن است بیشتر از سایر ابعاد آن با فردگرایی - جمع‌گرایی ارتباط داشته باشند (Moorman et al., 1995).

پیامدهای OCB

بسیاری از مطالعات نشان داده‌اند که رفتارهای شهروندی سازمانی به شکل مثبت روی ستاده‌های کاری مختلف تأثیر می‌گذارند. ستاده‌هایی نظیر ارزیابی‌های عملکرد و ستاده‌های کار گروهی. محققان پیامدهای فردی و سازمانی نسبتاً زیادی را برای رفتارهای شهروندی سازمانی ذکر کرده‌اند. در سطح سازمانی آنچه که به طور عمده مطرح است، افزایش عملکرد و اثربخشی می‌باشد (Podsakoff et al., 2000). باید توجه داشت که با توجه به مفاهیم جدید ارائه شده درباره عملکرد، این نکته چندان دور از ذهن و غیرمنطقی به نظر نمی‌رسد. اما تحقیقاتی نیز در راستای شناسایی چگونگی افزایش عملکرد و اثربخشی سازمانی، از طریق افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، صورت گرفته است.

در تحقیق صورت گرفته توسط آقای چن^۱ و همکارانش (۱۹۹۸)، مشخص شد که بروز رفتارهای شهروندی سازمانی با ترک خدمت رابطه معکوس دارد. به عبارت دیگر مشاهده شد که افرادی که رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می‌دهند، کمتر سازمان را ترک می‌کنند. از سوی دیگر طبیعی است که کاهش نرخ ترک خدمت در هر سازمانی می‌تواند باعث عملکرد بهتر و اثربخش‌تر شدن عملکرد سازمان باشد و به این ترتیب می‌توان یکی از مکانیسم‌های عمل رفتارهای شهروندی سازمانی در افزایش عملکرد و اثربخشی سازمان را، کاهش نرخ ترک خدمت دانست.

مسئله دیگری که برخی از محققین از جمله پادساکف، به عنوان یک پیامد مهم رفتارهای شهروندی سازمانی به آن اشاره می‌کنند، افزایش توان سازمان در جذب و نگهداری نیروهای خبره و کارآمد است. بالابودن سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان باعث می‌شود تا سازمان به محیطی جذاب جهت کار و فعالیت تبدیل شود و از این‌رو سازمان‌هایی که سطح رفتارهای شهروندی در آنها بالاست، با جذب نیروهای کارآمدتر، عملکرد بهتری خواهند داشت. شاید یکی از مهمترین دستاوردهای OCB، که توسط هاتچیسون (۱۹۹۷) بیان گردید، تأثیر آن بر تعهد سازمانی افراد است که از رابطه میان OCB و حمایت سازمانی ادراک شده^۲ (POS) ناشی می‌شود. وی بیان کرد که حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد و رفتارهای ارزشمند برای سازمان از سوی کارکنان جبران می‌شود (Hutchison, 1997).

¹ X.P.Chen

² Percieved Organizational Suport

در برخی از تحقیقات نیز به مواردی از پیامدهای منفی رفتارهای شهروندی در سطح سازمان، اشاره شده است. بولینو^۱ و همکارانش (۲۰۰۴)، بیان می‌دارند که رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند توسط انگیزه‌های فردی شکل بگیرند و یا به نوعی رفتار سیاسی، جهت بد نشان دادن دیگران، تبدیل شوند و یا حتی به دلیل فرار از مشکلات زندگی شخصی کارکنان باشند. در این صورت این رفتارها پیامدهایی منفی برای سازمان به دنبال خواهند داشت. یکی از پیامدهای منفی این رفتارها، زمانی ایجاد می‌شود که این رفتارها جایگزین رفتارهای درون‌نقشی (وظیفه‌ای) افراد شوند، در این صورت بروز این رفتارها نه تنها به بهبود عملکرد نمی‌انجامد، بلکه باعث کاهش آن نیز خواهد شد. از سوی دیگر، ممکن است بروز رفتارهایی مانند تلاش بیش از حد و کارکردن تا دیروقت در سازمان نشان از کمبود نیرو در سازمان و مشکلات مدیریت منابع انسانی داشته باشد. بنابراین، نکته مهم در بررسی و پیش‌بینی پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی این است که بدانیم این رفتارها در چه شرایطی بروز می‌کنند و دلایل اصلی بروز رفتارها، در هر شرایط خاص، چه هستند؟ به این ترتیب نمی‌توان گفت که رفتارهای شهروندی، همواره با انگیزه‌های غیرشخصی صورت می‌گیرند و تحت هر شرایطی به عملکرد سازمان کمک می‌کنند (Bolino et al., 2004).

در سطح فردی نیز پیامدهای مختلفی برای رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه شده است. نکته جالب توجه در این مورد وجود برخی پیامدهای منفی فردی می‌باشد. به عبارت دیگر تعدادی از محققین معتقدند که رفتارهای شهروندی سازمانی، برای فردی که این رفتارها را از خود بروز می‌دهد، هزینه‌هایی به دنبال خواهد داشت. از جمله این هزینه‌ها، می‌توان به افزایش استرس‌های شغلی، تعارض میان کار و زندگی خانوادگی و همچنین گرانبار شدن نقش اشاره نمود. در تحقیق انجام شده توسط بولینو و ترنلی^۳ (۲۰۰۵)، رابطه میان یکی از جنبه‌های رفتارهای شهروندی سازمانی، قریحه فردی، با افزایش استرس‌های شغلی، تعارض میان کار و زندگی خانوادگی و همچنین گرانبار شدن نقش بررسی شده است. نتایج تحقیق نشان از وجود همبستگی مثبت میان رفتارهای شهروندی سازمانی و موارد اشاره شده دارد. در عین حال تحقیقات دیگری آثار مثبت فردی رفتارهای شهروندی سازمانی را نشان داده‌اند. به عنوان مثال ون اسکاتر^۴ (۲۰۰۰) بحث می‌کند که اگر بروز رفتارهای عملکردی زمینه‌ای، در سازمانی ارزش تلقی شود، در این صورت افرادی که این رفتارها را از خود بروز می‌دهند، احتمالاً پاداش‌های بیشتری دریافت خواهند داشت و به همین دلیل سطوح بالاتری از رضایت شغلی و تعهد سازمانی را تجربه می‌کنند. با کمی تأمل می‌توان دریافت که اصولاً تناقضی میان این آثار مثبت و موارد منفی مطرح شده توسط بولینو و ترنلی وجود ندارد، چرا که شرایط ظهور و بروز هر دسته از این آثار متفاوت است (Scotter, 2000).

¹ M.C. Bolino

² role overload

³ W.H. Turnley

⁴ J.R. Van Scotter

رفتارهای ضدشهروندی^۱

تحقیقات انجام شده در مورد رفتار ضدشهروندی (ACB) در سازمانها از نظر تاریخی جدیدتر بوده و کمتر بسط یافته است. ازدست دادن میلیاردها دلار در سال، توسط سازمانها، موجب گردیده تا رفتار ضد شهروندی بیشتر مورد توجه متخصصان و دست اندرکاران قرار گیرد (Pearce and Giacalone, 2003). با معرفی ACB به ادبیات مدیریت، جیل بال^۲، تروینو^۳ و سیمز^۴ (۱۹۹۴) آنرا به عنوان بدرفتاری کارمند که از خروجی کار او می‌کاهد، تعریف کردند. عباراتی نظیر پرخاشگری^۵ (Neuman and Barron, 1998)، رفتار ضد اجتماعی^۶ (Giacalone and Greenberg, 1997)، رفتار ناکار^۷ (Fox and Skarlicki and Folger, 1999)، بزهکاری^۸ (Hogan and Hogan, 1989)، انتقام جویی^۹ (Robinson and Hollinger, 1986) و انحراف^{۱۱} (Bies et al., 1997)، کینه توزی^{۱۰} (Folger, 1997) Bennett, 1995) برای توصیف رفتار ضد شهروندی به کار رفته است. محققانی که در این زمینه مطالعه کرده‌اند، دریافته‌اند که این رفتارها می‌تواند طیف گوناگونی از رفتارها مثل خرابکاری، دزدی، انتقام‌جویی، نزاع، پرخاشگری و حتی شوخی را در بر بگیرد (Pearce and Giacalone, 2003).

تا به حال پژوهشگران این رفتار انحرافی در محل کار را صرفاً به عنوان پاسخ کارمندان به تنبیه‌های غیر عادلانه در محل کار (Ball et al., 1994) و رفتار سوء سرپرستان (Skarlicki and Folger, 1997) در نظر می‌گرفتند. در حالیکه محققانی هم بودند که به رفتار ضدشهروندی اشاره می‌کردند و تعداد دیگری نیز در مورد طیفی از رفتارهای منحرفانه محل کار قلم می‌زدند، تحقیق در مورد ACB به صورت آکادمیک بسیار محدود بود.

در بسیاری از حالتها، یک رفتار ناکارای مشخص می‌تواند در تضاد بایک OCB مشخص باشد. برای مثال رفتار شهروندی سازمانی ناشی از وجدان کاری در تضاد با طفره رفتن از کار در غیبت و تاخیر تجلی می‌یابد (Spector and Fox, 2002). اما بسیار مهم است که بدانیم ACB صرفاً سطح پایینی از OCB نیست. این موضوع با نظر پوفر^{۱۲} نیز انطباق دارد که نشان می‌دهد اگرچه نقطه مقابل جنبه‌های مثبت رفتارهای اجتماعی، رفتارهای مثبت اجتماعی نیست، ولی الزاماً به عنوان رفتارهای منحرفانه هم نیست. برای مثال یکی از ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی "با وجدان بودن" است که اشاره دارد به ساعات

¹ Anti-Citizenship Behavior

² Gail Ball

³ Trevino

⁴ Sims

⁵ Aggression

⁶ Antisocial Behavior

⁷ Counterproductive Work Behavior (CWB)

⁸ delinquency

⁹ retaliation

¹⁰ revenge

¹¹ deviance

¹² Puffer

اضافی کار کردن (McKenzie et al., 1998). کار منظم روزانه در برابر کار اضافه، اگرچه رفتار شهروندی سازمانی محسوب نمی‌شود، لیکن انجام ندادن کار اضافی، رفتار ضد شهروندی هم به حساب نمی‌آید. افرادی که رفتارهای ضد شهروندی را به کار می‌گیرند، یک گام فراتر رفته و در حالیکه کار هست، تعطیل میکنند و مدعی هستند که از خانه کار را دنبال میکنند؛ در حالیکه واقعا کاری در رابطه با وظایف خود انجام نمی‌دهند. به طور مشابه، (در یک سازمان تجاری)، OCB شامل مشارکت فعال در ملاقاتهایی است که برای فروش ترتیب می‌یابد. اگر در چنین ملاقاتهایی، حضور فرد با موضعی منفعلانه و هشیاری معمولی همراه باشد، نه رفتار شهروندی سازمانی است و نه رفتار ضد شهروندی سازمانی. اگر فروشنده تصمیم به کج خلقی و سوسه گرانه بگیرد و یا کوشش همه جانبه ای را برای اعمال قدرت در جلسه به کار بندد، در این صورت اقدام او تجاوز کارانه و یک بعد از رفتار ضد شهروندی سازمانی محسوب خواهد شد. همان طور که این دو مثال نشان داد، صرف نبود OCB، به معنی وجود ACB نیست.

رفتار ضد شهروندی در نیروهای فروش

مطالعات معدودی که در خصوص رفتار ضد شهروندی انجام شده است عمدتاً به اثرات اینگونه رفتارها در بهره‌وری سازمانهای تجاری پرداخته است. در یک سازمان تجاری، ACB اثرات زیانباری بر نیروی فروش سازمان دارد. ACB می‌تواند مانع از کارکرد هر سازمانی بشود (Ball et al., 1994). کارمندان با رفتارهای ضد شهروندی به همان اندازه که از کار کردن امتناع میکنند، با مقررات شرکت نیز مبارزه میکنند، در برابر اقتدار مدیریت مقاومت میکنند و با رفتارهایی که همکاری در واحد تجاری را دگرگون میکنند، مثل کینه توزی و پرخاشگری، عملکرد داخلی شرکت را به خطر می‌اندازند. ادبیات خریدار-فروشنده نشان میدهد که رفتار و روش فروشنده بر فرآیند مبادله اثر می‌گذارد (Crosby et al., 1997; Dwyer et al., 1987; Ramsey and Sohi, 1997; Evans and Cowles, 1990).

مورمن^۱ و همکارانش (۱۹۹۳) معتقدند که صمیمیت، نزاکت، همخویی و موافقت یک تامین کننده تجاری، عوامل تعیین کننده اعتماد خریدار به شمار می‌روند، در حالیکه دونی و کانن^۲ (۱۹۹۷) بر این باورند که مشتریان کسب و کارها، می‌خواهند با کسی که دوست دارند کار کنند. این موضوع کسب و کار را برای فروشندگانی که رفتار پرخاشگرانه و کینه توزانه دارند، بی‌ادب به نظر می‌رسد و حتی برای مشتریان، غیر دوست داشتنی هستند، دشوار می‌سازد.

اعتماد و رضایت خریدار به میزان درک او از تخصص (Moorman et al., 1993; Crosby et al., 1990)

¹ Moorman

² Doney and Cannon

و حرفه ای بودن (Ingram, 1996؛ Keillor et al., 2000) فروشنده بستگی دارد؛ تخصصی که فروشنده به نمایش میگذارد و رفتار حرفه‌ای که از او مشاهده می‌شود. فروشندگان گاهی که مقررات سازمان خود را زیر پا میگذارند و تمایل باطنی خود را برای اجتناب از کار آشکار می‌نمایند، احتمالاً غیر حرفه‌ای و غیر متخصص به نظر می‌رسند. به طور مشابه، مورمن و همکارانش عنوان میکنند که مشتریان تعاملات خود را با تامین کنندگان تجاری ارزیابی کرده و فعالیتهای آتی تجاری خود را بر اساس کیفیت این تعاملات قرار می‌دهند. اگر فروشندگان رفتارهای ضد شهروندی را پیش بگیرند، مشتریان احتمالاً تعاملشان را با این فروشندگان با کیفیت پایین ارزیابی کرده و مطمئناً به کار با آنها بی‌علاقه می‌شوند.

دویر و همکاران (۱۹۸۷) ادعا کردند که سازگاری یک فروشنده با مشتریان اهمیت فوق العاده‌ای در توسعه ارتباط آنها با سازمان دارد. فروشندگانی که در برابر مداخله مدیران فروش مقاومت میکنند، عدم موافقت خود را با سازمان ابراز و علناً خط و ربط شرکت را انکار میکنند، احتمالاً مشتری را گیج میکنند. حتی اگر یک مشتری باور داشته باشد که فروشنده محصول خوبی را به او می‌فروشد، اگر رفتار فروشنده با دوام و استحکام محصول سازگار نباشد، احتمالاً به فروشنده اعتماد نکرده با او کار نمی‌کند. سرانجام، بعضی نیروهای فروش صنعتی در تیم‌های فروش سازماندهی می‌شوند. در این شرایط رفتار ضد شهروندی فروشنده ممکن است به شکل خاصی جدی باشد؛ مشتری با گروهی از فروشندگان مواجه می‌شود و اگر مشکلی بین اعضای تیم وجود داشته باشد، مشتری حتی با احتمال بیشتری تحت تاثیر آنها قرار می‌گیرد. برای مثال اگر یک عضو تیم با دیگری درگیر شود (پرخاشگری) یا به طور یک طرفه سیاست شرکت را نقض کند (خودسری)، تعاون و همکاری کل گروه مورد تهدید قرار گرفته و تیم دچار دسته بندی می‌شود و مشتری احتمالاً در میان هرج و مرج گرفتار می‌شود.

رفتار ضد شهروندی تیمی^۱ (TAB)

رفتار ضد شهروندی تیمی مواردی چون: غرغر کردن^۲ (شکایت کردن)، لجبازی، وقت کشی^۳ و عقب نشینی^۴ (از زیر کار شانه خالی کردن) را شامل می‌شود. رفتار ضد شهروندی تیمی، به رفتارهایی اطلاق می‌شود که مانع از کارکرد و عملکرد موثر تیمی می‌شود. فیشر و لاک (۱۹۹۲) چند پاسخ رفتاری منفی را نسبت به نارضایتی شغلی مورد بررسی قرار دادند. بال، سیمز و تروینو (۱۹۹۴)، بر اساس کار فیشر و لاک، شهروندی مثبت و ضد شهروندی را به عنوان متغیرهای خروجی مهم بسط دادند. به دنبال آن، ککس (۱۹۹۴) بررسی آنچه او شهروندی منفی نامید را به سطح گروه‌های تحلیل تعمیم داد. ککس و سیمز (۱۹۹۶) به طور مفهومی، چارچوبی برای بررسی رفتار ضد شهروندی گروهی ارائه کردند (Pearce and Giacalone, 2003).

¹ Team Anti-citizenship Behavior

² complaining

³ Social loafing

⁴ withdrawal

انواع رفتارهای منفی کارمندان

رفتار انحرافی کارمندان^۱

رایینسون و بنت (۲۰۰۱) انحراف کارمند را به عنوان رفتاری اختیاری که هنجارهای مهم سازمانی را نقض می‌کند و با انجام این رفتار، خوب بودن یک سازمان یا اعضای آن و یا هردو را تهدید می‌کند، تعریف می‌کنند. آنها بین انحراف کارمند و رفتار غیراخلاقی او تمایز قائل شده‌اند. از نگاه آنها، انحراف بر رفتارهایی متمرکز است که هنجارهای سازمان را نقض می‌کنند، در حالیکه رفتارهای غیر اخلاقی، قوانین و ارزشهای اجتماعی را نقض می‌کنند. رایینسون و بنت (۲۰۰۱)، یک گونه‌شناسی دو بعدی از رفتارهای منفی در محل کار را ارائه کرده‌اند: "کوچک" در برابر "خطیر" و "بین فردی" در برابر "سازمانی". بنابراین انحراف در محل کار در یکی از این چهار طبقه قرار می‌گیرد:

انحراف در تولید یا محصول - انحراف کوچک سازمانی که به زودی برطرف می‌شود مانند، خرابی های بیش از اندازه، اتلاف منابع، کند کاری عمدی؛

انحراف در مالکیت - انحراف سازمانی جدی یا خطیر نظیر، تخریب لوازم، دروغگویی در مورد ساعات کار، دزدی از سازمان؛

انحراف سیاسی - انحراف کوچک بین فردی همچون، شایعه‌سازی در مورد همکاران، عیب‌جویی و ملامت کردن همکاران؛

پرخاشگری شخصی - انحراف بین فردی جدی مثل، بد دهنی، و به مخاطره انداختن همکاران.

هرچند به نظر می‌رسد، این طبقه‌بندی رفتارهای انحرافی یا کژکارکردی، در جهت خارج از سازمان مثل، مشتری را نادیده می‌گیرد. اما هنوز، فهرست رفتارهای به خصوصی که رایینسون و بنت (۲۰۰۱) برای توسعه طبقه‌بندی خود مورد استفاده قرار دادند، به وضوح شامل چنین رفتارهایی است. برای مثال یک کارمند با مشتریان بددهنی می‌کند، کارمند دیگری ممکن است با مشتری درگیری فیزیکی پیدا کند و کارمندی هم دست به سرقت اموال مشتریان بزند (Robinson and Bennett, 2001).

رفتار ضد اجتماعی^۲

گیا کالون و گرینبرگ (۱۹۹۷) رفتار ضد اجتماعی را به عنوان رفتاری که باعث آسیب به یک سازمان، کارمندان یا سهامداران آن می‌شود، تعریف می‌کنند. نمونه‌هایی از رفتار ضداجتماعی عبارتند از: آتش‌سوزی عمدی^۳، اخاذی^۴، رشوه‌خواری^۵، تبعیض^۱، جاسوسی^۲، زیاده‌خواهی^۳، کلاهبرداری^۴،

¹ Employee deviance behavior

² Anti-social behavior

³ arson

⁴ blackmail

⁵ bribery

خسونت بین فردی، پس زدن^۵، دروغگویی^۶، خرابکاری^۷، دزدی^۸ و پیمان شکنی^۹. این تعریف رفتارهایی را که متوجه داخل و خارج سازمان است در بر می گیرد؛ همانگونه که رفتارهایی را که باعث آسیب به افراد و سازمان می شود (Giacalone and Greenberg, 1997).

رفتار کژکارکردی^{۱۰}

الیری-کیلی و همکارانش (۱۹۹۸) رفتار کژکارکردی سازمانی را به عنوان "رفتار برانگیخته توسط یک کارمند یا گروهی از کارمندان که پیامدهای منفی برای یک فرد در سازمان، یک گروه از افراد در سازمان و/یا خود سازمان در پی دارد، تعریف می کنند. آنها توجه دادند که تمایز در مفاهیم به کار رفته با دیگران، نظیر رفتار ضد اجتماعی و رفتار انحرافی، عمدی بودن آن است. اقدام کننده باید عملش برای یک فرد یا گروهی از افراد در سازمان و/یا خود سازمان زیانبار باشد. این چارچوب به چنین رفتارهایی اجازه می دهد تا بسته به قصد و نیت، کارکردی یا کژکارکردی باشند. چارچوب آنها در دو طبقه کلی قابل تقسیم بندی است؛ آیا رفتار مستقیماً به افراد / گروه‌ها آسیب می زند؟ / آیا به سازمان آسیب می رساند؟ واضح است که بسیاری از رفتارهای کژکارکردی ممکن است نهایتاً هم به فرد و هم به سازمان صدمه بزند؛ اگرچه در این طبقه بندی تاکید روی هزینه های مستقیم است. برای مثال، سوءاستفاده از دارو در محل کار هم به فرد و هم به سازمان صدمه می زند، اما این کارمند است که بیشترین و مستقیم ترین خسارت را متحمل می شود. رفتارهای کژکارکردی که به افراد یا گروه‌ها صدمه می زند، به دو طبقه تقسیم می شوند: رفتارهایی که صدمه به دیگران است و رفتارهایی که صدمه به خود است. مثالهایی از طبقه اول شامل آزارهای جنسی و خشونت‌های فیزیکی، و مثالهایی از طبقه دوم شامل سوءاستفاده از دارو، اقدامات شغلی نایمن و خودکشی می باشد. رفتارهایی که به سازمان آسیب می زند به این صورت طبقه بندی می شوند: (۱) رفتارهایی که هزینه های خاصی دارد مثل، غیبت بی مورد، دزدی، تخریب اموال شرکت و (۲) رفتارهایی که هزینه های عمومی دارد مثل، رفتارهای سیاسی کژکارکردی، رفتارهای مدیریتی احساسی کژکارکردی و عملکرد زیر بهینه عمدی. رفتارهایی که به خارج از سازمان صدمه می زند، در این طبقه بندی دیده نشده است. به علاوه خطوط تقسیم بین این طبقه بندی ها شفاف نیست. برای مثال، برخی رفتارها مثل اقدامات کاری غیر ایمن، ممکن است در بیش از یک طبقه قرار گیرد (O'Leary-Kelly et al., 1998).

¹ discrimination

² espionage

³ extortion

⁴ fraud

⁵ kickback

⁶ lying

⁷ sabotage

⁸ theft

⁹ Violations of confidentiality

¹⁰ Dysfunctional behavior

رفتار ناکارا^۱

اسپکتور و فوکس، رفتار ناکارا (CWB) یا غیر مولد را به عنوان رفتاری که به قصد آسیب زدن به سازمان یا سایر اعضای آن، شامل اقدامات بالقوه‌ی آسیب زنده، تعریف می‌کنند. نمونه‌ای از این رفتارها عبارتند از: اجتناب از کار، انجام نادرست وظایف، تعرض فیزیکی، خصومت لفظی (ناسزاگویی)، خرابکاری، و دزدی. برخی اقدامات نظیر تعرض و خصومت مستقیماً نسبت به افراد است در حالیکه اقدامات دیگر مثل انجام نادرست وظایف یا خرابکاری مستقیماً علیه سازمان است. این موضوع به موازات یافته‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی است که ممکن است با اهداف متفاوتی انجام شود (McNeely and Meglino, 1994). دزدی می‌تواند هم از افراد انجام شود و هم از سازمان. در بسیاری از حالتها، یک رفتار ناکارای مشخص ممکن است در تضاد با یک رفتار شهروندی سازمانی مشخص باشد. برای مثال رفتار شهروندی سازمانی به دلیل داشتن وجدان کاری (سر وقت و هر روز)، در تضاد با یک CWB ناشی از فرار از کار که با غیبت و تاخیر تجلی می‌یابد، قرار دارد. نویسندگان زیادی CWB را مورد مطالعه قرار داده‌اند، اما از جنبه‌های مختلف تئوریک. این مطالعات موجب ازدیاد واژه‌ها و عباراتی شده است که برای توصیف یک مجموعه دارای هم پوشانی از رفتارها به کار می‌رود. اسپکتور (۱۹۷۵ و ۱۹۷۸) شاید اولین کسی باشد که چنین رویکردی را برای تعریف "تعرض سازمانی"، به مثابه رفتارهایی به قصد آسیب رساندن به سازمان، به کار برد.

یکی از نقاط ضعف اصلی در تحقیق سازمانی این است که به سمت درک عملکرد شغلی ناشی از ارجاع اقدامات مرتبط با وظایف کارمند هدایت شده است. در سالهای اخیر، تغییر موضوعی مبتنی بر تاکید بر اینکه رفتار اختیاری ماورای عملکرد وظیفه‌ای قرار دارد، وجود داشته است. دو جریان مستقل در تحقیق وجود دارد: یکی بر اقدامات نعدوستانه یا کمک کننده اختیاری متمرکز است که عموماً رفتار شهروندی سازمانی خوانده می‌شود (Organ, 1998) و دیگری بر اقدامات بالقوه زیان بخش و مخرب اختیاری تمرکز دارد که به همکاران و سازمان صدمه می‌زند، که اسپکتور و فوکس (و دیگران) آنرا رفتار ناکارا یا غیرمولد (CWB) می‌نامند. در یک بررسی محدود از تحقیق، که به هر دو نوع رفتار اشاره دارد، تشابهاتی وجود دارد که به یکپارچگی‌هایی در این دو محدوده به ظاهر مختلف اشاره دارد. در عین حال، در یک چارچوب عمومی چند تفاوت مهم قابل درک است. واکنشهای هیجانی به کار، یک نقش محوری در هر دو شکل رفتار ایفا و یک کارکرد یکنواخت در مدل فوکس و اسپکتور ارائه می‌کنند. این مدل، پیشنهادی برای رفتارهای اختیاری با هر دو گروه فاکتورهای محیطی و شخصی به عنوان علت‌ها می‌باشد. هیجان به عنوان متغیر میانجی تأثیرات شرایط محیطی را متأثر می‌کند. همچنانکه شرایط از طریق ارزیابی‌ها و ادراکات شخصی پالایش می‌یابد، باعث تهییج هیجان شده و احتمال آن را که افراد هر یک از دو نوع رفتار OCB و CWB را انتخاب کنند، تحت تأثیر قرار می‌دهد. هیجان منفی

¹ Counterproductive Work Behavior (CWB)

احتمال CWB را افزایش می دهد ، در حالیکه هیجان مثبت منجر به تمایل به OCB می شوند. ادامه وقایع آشکار هیجان برانگیز، احتمال بروز پاسخهای رفتاری را افزایش می دهد. بعلاوه ، خصوصیات فردی مشخص، کم و بیش احتمال اینکه فردی در پاسخ به چنین شرایطی، مرتکب OCB یا CWB بشود را تحت تاثیر قرار می دهد. اگرچه مسلم است که همه رفتارها به واسطه هیجان رخ نمی دهند ، لیکن مدل فوکس و اسپکتور به چنین رفتارهایی محدود می شود و طیف بزرگی از چنین رفتارهایی را که در سازمانها رخ می دهد شامل می شود. رویکرد آنها به مبانی مدلشان روی وجود یافته‌هایی متمرکز بر رفتار اختیاری بوده و لذا این کامل نیست؛ اگرچه بیان دانش موجود را در مورد نقش هیجان در رفتار اختیاری انعکاس می دهد(Spector and Fox, 2002).

بدرفتاری سازمانی^۱ (OMB)

وردی و وینر (۱۹۹۶) بدرفتاری سازمانی را به عنوان هر اقدام عمدی توسط اعضای سازمان که هنجارهای اجتماعی یا سازمانی را نقض می کند ، تعریف کرده‌اند. آنها بین سه نوع OMB تمیز قائل شده‌اند (۱) بد رفتاری ای که نفع کسی را به دنبال دارد که آن را نوع S نامیدند ، (۲) بدرفتاری به قصد سود سازمان که نوع O نامیده شد و (۳) بدرفتاری ای برای از بین بردن تعارض^۲ نقش که نوع D نامیده شد. مشابه آنچه که در رفتارهای کژکارکردی وجود دارد، نیت و قصد کارمند بخش مهمی از این تعریف است. رفتارهایی که با ارزشهای سازمانی سازگار است، اما با ارزشهای اجتماعی متناقض است (مثل، دروغ گفتن)، به عنوان OMB تلقی می شوند. و رفتارهایی که با ارزشهای اجتماعی سازگارند اما با ارزشهای سازمانی در تضادند (مثل، افشای اسرار سازمان). این رویکرد بیشتر انواع رفتارهای آسیب زنده را شامل می شود. هم آنهايي را که در داخل و خارج به سازمان آسیب می رسانند و هم آنهايي که به افراد آسیب می زنند و هم آنهايي که به سازمان صدمه وارد می کنند (Verdi and Wiener, 1996).

پرخاشگری محل کار^۳

ادبیات موجود در مورد پرخاشگری آدمی، به کوششهای آنها برای صدمه زدن به دیگران، با طیفی از رفتارهای گوناگون و متحیرکننده، اشاره می کند (Baron and Richardson, 1994). بارون پرخاشگری محل کار را در سه سطح مطرح می کند : (۱) مضایقه کردن از همکاری، انتشار شایعه و بد گوئی، اسرار در مجادله، تجاوز و استفاده از کلام اهانت آمیز. (۲) مجادله شدید با سرپرستان، همکاران، و مراجعین ، کارشکنی، تهدیدهای زبانی و جریحه دار کردن احساسات. و (۳) نمایشهایی از عصبانیت شدید منتج به تهدیدهای خودکشی، زد و خورد فیزیکی ، تخریب اموال و دارائی ها، استفاده از سلاح گرم، ارتکاب

¹ Organizational Misbehavior(OMB)

² conflict

³ Workplace aggression

به قتل، تجاوز جنسی، و ایجاد آتش سوزی (Baron, 1993). در یک مدل سه عاملی، عوامل پرخاشگری محل کار را می توان به سه گروه تقسیم کرد:

(۱) ابراز خصومت و دشمنی^۱؛

این گروه شامل رفتارهایی است که اصولاً در ماهیت خود زبانی یا سمبلیک هستند، مثل حرکات معنادار، شکلیک در آوردن و تهاجم زبانی. اگرچه این اشکال پرخاشگری مهلک به نظر نمی رسند، اما به خصوص در بلند مدت یک ضایعه عاطفی ایجاد می کنند (Kinney, 1993).

(۲) اشکال تراشی و خرابکاری^۲؛

رفتارهای احصاء شده تحت سرفصل اشکال تراشی شامل اقداماتی است که برای مانع شدن توانایی یک فرد یا دستکاری در توانایی سازمان برای دستیابی به اهدافش، انجام می شود. اکثر این رفتارها شامل شکل های فعال پرخاشگری است. در حقیقت ماهیت پنهان این اقدامات است که قرار دادن آنها را در زمره پرخاشگری بالقوه توجیه می کند.

(۳) پرخاشگری آشکار^۳؛

رفتارهایی هستند که به طور نمونه با خشونت محل کار وابسته اند. سایر عبارات که به طور مشابه رفتارهای منفی کارمندان را توصیف می کنند عبارتند از: انتقام جویی (Skarlicki and Folger, 1997)؛ کینه توزی (Bies et al., 1997)؛ رفتارهای غیرمدنی در محل کار (Andersson and Pearson, 1999). جدول (۲-۲) خلاصه ای از تعاریف انواع رفتارهای منفی را ارائه می کند.

جدول شماره (۲-۲) - تعاریف انواع رفتارهای منفی کارکنان

Robinson and Bennett, 1995	انحراف کارمند Employee Deviance	رفتار اختیاری که هنجارهای مهم سازمان را نقض می کند و از این طریق "خوب بودن" سازمان، اعضای آن و یا هر دو را تهدید می کند
Giocalone and Greenberg, 1997	رفتار ضد اجتماعی Antisocial Behavior	رفتارهای منفی در سازمان که آسیب زننده هستند و یا پتانسیل آسیب وارد کردن به افراد و/یا دارایی های یک سازمان را دارند.
Vardi and Wiener, 1996	بدرفتاری سازمانی Organizational Misbehavior	هر اقدام عمدی توسط اعضای سازمانها که هنجارهای محوری یا هنجارهای اجتماعی را نقض می کنند.
Spector and Fox, in press	رفتار ناکارا Counterproductive Work Behavior	رفتاری که به قصد آسیب زدن به سازمان یا سایر اعضای سازمان انجام می شود.

¹ Expressions of Hostility

² Obstructionism

³ Overt Aggression

Griffin, O'Leary-Kelly, and Collins, 1998	رفتار کژکارکردی Dysfunction Work Behavior	رفتار برانگیخته توسط یک کارمند یا گروهی از کارمندان که برای یک فرد در سازمان، یک گروه از افراد در سازمان و/ یا خود سازمان پیامدهای منفی به همراه دارد.
Spector, 1978	پرخاشگری در سازمان Organization Aggression	
Skarlicki and Folger, 1997	انتقام جوئی Retaliation	
Bies, Tripp and Kramer, 1997	کینه توزی Revenge	
Puffer, 1987	رفتار تمردآمیز Noncompliant Behavior	شکستن هنجارها و مقررات
Andersson and Pearson, 1999	رفتار غیر مدنی محل کار Workplace Incivility Behavior	رفتارهای انحرافی با شدت کم و با نیت مبهم برای صدمه زدن به اهداف. (بی تربیتی و بی اعتنائی به دیگران)

ابعاد رفتارهای ضدشهروندی

در جدول (۲-۳) فهرستی از ابعاد ACB فروشندگان و مثالهایی با جزئیات از هر بعد در زمینه فروش صنعتی ارائه شده است.

جدول شماره (۲-۳) - ابعاد رفتارهای ضدشهروندی سازمانی

مثال	ابعاد رفتارهای ضدشهروندی
<ul style="list-style-type: none"> • انکار وقیحانه مقررات و روش شناسی توصیف شده مربوط به فروش شرکت • امتناع از به اشتراک گذاشتن اطلاعات مربوط به مشتری با سازمان / مدیریت فروش • آشکارا عدم موافقت خود را با سازمان فروش اعلام کردن 	لجبازی و خودسری ^۱
<ul style="list-style-type: none"> • جبهه گیری عمومی در برابر سازمان فروش و عدم رعایت حریم خصوصی • کوشش های یک سویه برای به دست گرفتن امور فروش مربوط به گروه • دور زدن و یا کنار گذاشتن مدیران فروش 	• مقاومت ^۱

^۱ - Defiance

<ul style="list-style-type: none"> • تعطیل کردن / کار از خانه • اعاده نکردن حساب و نامه‌های الکترونیکی و تماس‌های تلفنی مربوط به کار • تاخیر در گزارش‌های کار و ملاقاتهای فروش • در دسترس نبودن به هنگام تماس همکاران و مدیران فروش 	<ul style="list-style-type: none"> • طفره رفتن از کار^۲
<ul style="list-style-type: none"> • حالت کج خلقی در ملاقات‌های فروش • کوشش تمام عیار برای اعمال کنترل/ مالکیت روی تیم فروش • اعتراض به همکاران به روشی خصمانه • لحن متکبرانه و ناخوشایند با همکاران • تهدید کردن فیزیکی همکاران 	<ul style="list-style-type: none"> • پرخاشگری^۳
<ul style="list-style-type: none"> • خرج کردن هزینه‌های غیر تجاری • خشک کردن لباسهای کثیف در معرض عموم • دزدیدن مایحتاج و مواد شرکت • در میان گذاشتن مظالم سازمان فروش با افراد بیرون 	<ul style="list-style-type: none"> • کینه توزی^۴

حال به توضیح در مورد هریک از این ابعاد که در جدول (۲-۳) آمده است، می پردازیم
لجبازی و خودسری

این بعد از رفتار ضدشهروندی اشاره دارد به هر رفتار آشکار کارمند که مستقیماً مغایر سیاستها و انتظارات سازمان است. چنین رفتاری به شکلی مداوم و در معرض عموم، مدعیانه و خصمانه است. به عنوان مثال، در یک سازمان تجاری، فروشندگان خودسر قصد دارند تا به صورتی آشکار توجه دیگران را به عدم خوشحالی خود جلب و بر عدم موافقت با سازمان، اعضا و سیاستهای آن تاکید نمایند.

مقاومت در برابر اقتدار

برخلاف لجبازی و خودسری که مستقیم و آشکارا ابراز می‌شود، این بعد از رفتار ضدشهروندی به طور کلی درونی‌تر و بدون اینکه با اعتراض توأم باشد، انجام می‌پذیرد. افرادی که در برابر اقتدار سازمان و مدیریت آن مقاومت نشان می‌دهند، به عنوان یک نیروی مخالف و با عقیده‌ای متفاوت، دارای رفتارهای مقاومت مدارانه و اغلب به صورت پنهان مانند آتش زیر خاکستر عمل می‌کنند.

طفره رفتن

طفره رفتن یا فرار از کار، ممکن است به عنوان هر رفتاری با قصد سرباز زدن، انکار کردن و فراموشکاری در انجام وظایف و مسئولیتهای مربوط به شغل تعریف شود. به خصوص، در مشاغلی که

^۱ - Resistance

^۲ - Work avoidance

^۳ - Aggression

^۴ - Revenge

حضور فیزیکی در یک محل مشخص مطرح نیست، مثل، بازاریاب‌ها که اغلب بیرون از محل و یا در مسیر مأموریت خودشان قرار دارند، طفره رفتن از کار به عنوان یک جنبه از ACB مطرح است. اگرچه از زیر کار فرار کردن معضلی است که کم یا بیش در اکثر سازمانها خصوصا سازمانهای دولتی قابل مشاهده است.

کینه توزی

کینه توزی کارمند عبارت است از هرگونه رفتاری که در جهت تلافی بعضی خطاها و آسیبهای درک شده گذشته انجام می‌شود (Jelinek and Ahearne, 2006).

پرخاشگری

عبارت است از ابراز احساسات فیزیکی و هیجانی فرد برای بیان مخالفت، اعتراض و عصبانیت خود نسبت به همکاران، سرپرستان و یا مشتریان که به قصد صدمه زدن به آنها انجام می‌شود. نیومن و بارون با مرزبندی و تمیز بین پرخاشگری محل کار و خشونت محل کار، پرخاشگری محل کار را به عنوان کوششهایی توسط افراد برای صدمه زدن به دیگران که با او کار می‌کنند، یا کار کرده‌اند یا سازمانهایی که آنها دراستخدام آن قرار دارند، یا قبلا قرار داشتند، تعریف می‌کنند (Neuman and Baron, 1998).

عوامل موثر بر بروز رفتارهای ضد شهروندی

با وجود اینکه تحقیقات قبلی به ACB به عنوان یکی از خروجی‌های بی عدالتی در سازمانی مینگرد (Ball et al., 1994)، لیکن مطالعاتی نیز وجود دارد که انبوهی از فاکتورها را در بروز رفتارهای ضد شهروندی دخیل می‌دانند. به طور مشخص، مدل ارائه شده در شکل (۱-۲) ادعا میکند که فاکتورهای خاص سازمانی مستقیماً بر ACB اثر می‌گذارند. در حالیکه خصوصیات فردی فروشنده این اثرات را تعدیل میکنند.

عوامل سازمانی

بی عدالتی سازمانی

عدالت سازمانی عبارت است از درک یک کارمند از درست بودن یا غلط بودن اداره شرکت و رفتار کارمندان (Greenberg, 1986). تحقیق بر دو نوع مجزا از درک عدالت تمرکز دارد: توزیعی و رویه ای. عدالت توزیعی بر درک بیطرفی برون‌دادها و تصمیمات سازمانی تمرکز داشته و بررسی اینکه آیا پاداش‌ها و تنبیهات در یک شرایط مشخص به شکل صحیح توزیع شده است (Greenberg, 1990). ادراک عدالت رویه ای مربوط می‌شود به فرآیندی که یک تصمیم گرفته می‌شود (Greenberg, 1990) و ممکن است شامل این باشد که آیا یک کارمند قادر بوده است تا در طی فرآیند تصمیم‌گیری مدیریتی ابراز نظر کند (Greenberg, 1990)؟

بال و همکاران (۱۹۹۴)، نشان دادند که چگونگی عدالت رویه‌ای و توزیعی بر رفتار ضدشهروندی موثر است. این مطلب، مفهومی را در زمینه فروش صنعتی ایجاد میکند؛ فروشندگان اغلب احساس میکنند که پاداش‌ها و تنبیهات بیطرفانه توزیع نمی‌شوند (Donath, 1999). برخی از فروشندگان مدعی هستند: "وقتی فروش بالاست، شرکت آنرا به حساب محصول می‌گذارد و به افرادی از قسمت فروش که تحقیقاتشان به توسعه محصول انجامیده است، پاداش می‌دهد. وقتی فروش پایین است، آنها فروشندگان را مقصر می‌دانند و می‌گویند قادر به فروش کالا نبوده‌اند. با نشان دادن درک‌هایی از عدالت توزیعی و رویه‌ای، فروشندگان می‌توانند به صورت بالقوه با شکل دادن هر یک از رفتارهای ضدشهروندی واکنش نشان دهند. این توجیه که مدت زمانی طولانی در شغلی که بیهوده و عبث است، مشغول به کار بوده است، می‌تواند مستمسکی برای تعطیلات بین هفته باشد (طرفه رفتن از کار)، یا ممکن است موجب اقدام پرخاشگرانه‌ای علیه آنها بیکه در دپارتمان فروش هستند، شود. او ممکن است مبارزه‌ای علنی را علیه مقررات سازمان آغاز کند، یا سعی کند تا هزینه شام و پذیرایی غیر مرتبط با کار را به حساب شرکت منظور نماید (انتقام و کینه توزی). حتی بدتر از آن، فروشندگان صنعتی ممکن است ناخشنودی خود را با اعضای مرکز خرید مشتریان در میان بگذارند (انتقام و کینه توزی).

رقابت درون‌سازمانی^۱

رقابت درون سازمان، عبارت است از میزان درک پاداش‌های سازمان توسط کارمندان، که مربوط است به مقایسه عملکرد آنها با هم‌تاهایشان (Kuhn, 1992).

با این باور که رقابت، فروشندگان را برمی‌انگیزاند تا پرتکاپوتر در مسیر هدف قرار گیرند، بسیاری از سازمانهای فروش بر ساختارهای مبتنی بر پاداش رقابتی تاکید دارند؛ اگرچه شرکتهایی هم هستند که معتقدند باید از رقابت درون شرکت صرف نظر کنند.

در حقیقت، کوهن (۱۹۹۸) اشاره دارد بر اینکه، رقابت درون سازمانی ممکن است موجب کژکارکرد سازمان بشود. و به طور مشابه می‌تواند موجب بروز رفتارهای ضدشهروندی گردد؛ با تحریک فروشندگان به متمرکز کردن بیشتر کوشش‌هایشان روی اهداف، رقابت درون شرکت میتواند فروشنده را به سویی براند که همکارانش را از میدان خارج کند. برای مثال، رقابت درون سازمان باعث می‌شود تا افراد از مسیر کمک به یکدیگر خارج شوند. به علاوه چون معنی رقابت درون شرکت یعنی موفقیت یکی معادل زیان دیگری، پویایی روابط بین افراد سازمان تحلیل می‌رود. در چنین محیط تهدیدآمیزی، رفتارهای تجاوزکارانه مانند آنست که فروشندگان در پی نواختن ساز خود باشند و موفقیت‌های اطرافیان را نابود کنند (Jelinek and Ahearn, 2006).

عوامل زمینه‌ای

استرس شغلی و *ACB*

¹ Intra-firm competition

همسان با ساگر و ویلسون (۱۹۹۵)، استرس شغلی فروشنده به عنوان درک او از محیط کاری که منابع فردی را تحت فشار قرار میدهد، تعریف می شود. ساگر و ویلسون (۱۹۹۵) محققان فروش را ترغیب میکنند تا اثرات زیانبار دیگری از استرس را که میتواند روی رفتار فروشندگان اثر بگذارد، در نظر بگیرند (Sager and Wilson, 1995; Srivastava and Sager, 1999).

استرس شغلی میتواند به رفتار ضدشهروندی بیانجامد. برای مثال، استرس ناشی از تعارض بین خواسته‌های مدیران فروش و مشتریان، همراه با مسافرتهاى خارج از شهر و متعهد بودن به یک برنامه کاری فشرده، می تواند فروشندگان را در شرایطی قرار دهد که احساس کنند، "شغلشان دارد آنها را میکشد". وقتی فروشندگان تحت استرس احساس میکنند که کاری بیشتری از دستشان ساخته نیست، ممکن است شروع به جنگ و دعوا کنند (پرخاشگری) یا عامل استرس را خارج کنند (طرفه رفتن از کار). به علاوه لی و اشفورت (۱۹۹۶) بر این عقیده اند که، کارکنانی که شدیداً تحت استرس قرار دارند تمایل دارند تا ارتباطات مربوط به شغل خود را بی شخصیت کنند و این تاثیر میتواند آنها را راحت تر در ورطه‌ی رفتارهای ضدشهروندی قرار دهد. وقتی فروشندگان ارتباطات کاری خود را فاقد شخصیت میکنند، آنها دیگر همکاران و مدیران فروش را دوستان خود نمی دانند. این فروشندگان ممکن است از دادن اطلاعات دریغ کنند (کینه توزی)، و شوخی‌های دوستانه را به زبان دشمنانه مستقیم تبدیل کنند (پرخاشگری) (Jelinek and Ahearn, 2006).

تناسب سازمانی

تناسب سازمانی را به مثابه تجانس و همخوانی ارزشهای شخصی فروشنده، با فرهنگ، نیازهای استراتژیک، هنجارها و ارزشهای سازمان، تعریف میکنند (O'Reilly et al., 1991; Netmeyer et al., 1997). پژوهش انجام شده در این زمینه، تناسب سازمانی را به دستیابی به اهداف سازمانی مورد نظر پیوند میدهد (Chatman, 1991). نت میر و همکارانش معتقدند که این موضوع می تواند نقش معینی را در عملکرد رفتارهای غیرشغلی تجویز شده مثل رفتارهای شهروندی سازمانی ایفا نماید. از سوی دیگر، فروشنده‌ای که با سازمان خود تناسب ندارد، ممکن است با رفتار ضدشهروندی واکنش نشان دهد. این فروشندگان در کوششی برای ایجاد فاصله خودشان با عدم تناسب، ممکن است از کار با یکدیگر اجتناب کنند (طرفه رفتن از کار). تعدادی نیز کوشش میکنند تا با اظهار علنی اینکه، فرهنگ سازمان غلط است و فرهنگ آنها صحیح، عدم ارتباط خود را توجیه کنند. این فروشندگان ممکن است ناکامی خود را متوجه همکاران و مدیران کنند (پرخاشگری)، یا اینکه عصبانیت ناشی از آن را بر سر مشتری خالی کنند (کینه توزی). به طور مشابه فروشنده‌ای که با سازمان خود تناسب ندارد، ممکن است عدم توافق خود را با سازمان ابراز نماید (خودسری) (Jelinek and Ahearn, 2006).

نقش تعدیل کنندگی فاکتورهای فردی

کانون کنترل درونی

کانون کنترل، اشاره دارد به میزان باور فرد به اینکه، راه‌های تقویت خودش مبتنی بر کوشش و تلاش خودش است یا اینکه متکی بر شانس و تصادف یا بعضی عوامل پیش بینی نشده است. افرادی که دارای کانون کنترل درونی هستند، بر این باورند که موفقیت‌ها و بروندادهای اعمالشان موقوف به تلاش و کوشش خود آنهاست. آنها که دارای کانون کنترل بیرونی هستند بر این باورند که خودشان نقشی ندارند (Chung and Ding, 2002). تحقیقات در این زمینه نشان می‌دهد که کانون کنترل بر رفتار اثر می‌گذارد (Chung and ding, 2002)؛ متخصصان مدیریت نشان دادند که کارکنانی با کانون کنترل درونی برای اقداماتشان مسئولیت بیشتری قائلند (Trevino, 1989)؛ در حالیکه محققان فروش نشان می‌دهند که فروشندگان با کانون کنترل درونی عملگرتر و با رویکرد اصلاحی نسبت به استرسها هستند (Srivastava and Sager, 1999).

کانون کنترل، اثر عوامل سازمانی و زمینه‌ای فوق‌الذکر را روی ACB تعدیل می‌کند. برای مثال، فروشندگان با کانون کنترل بیرونی، که احساس می‌کنند با استرس زیادی درگیر هستند، یا باور می‌کنند که سازمان آنها غیر منصفانه عمل می‌کند (درک بی عدالتی سازمانی)، نسبت به فروشندگان با کانون کنترل درونی، با احتمال بیشتری گرفتار رفتارهای ضدشهروندی خواهند شد. و بالاخره اینکه از دید این فروشندگان، هیچ درکی از ارتباط علی بین ACB و تبعات ناشی از آن وجود ندارد و وقتی آنها به خاطر رفتارشان تنبیه می‌شوند، خودشان را به عنوان قربانی می‌دانند (Jelinek and Ahearn, 2006).

درونگرایی

ادبیات علوم اجتماعی، برونگرایی و نقطه مقابل آن درونگرایی را به عنوان یکی از پنج ویژگی مهم مورد بررسی قرار داده است (Saucier, 1994; Wiggins, 1996). درونگرایی به عنوان درجه‌ای از اینکه یک فرد انزوا طلب و خود دار است تعریف می‌شود و اغلب بر حسب منفعل بودن ارزیابی می‌گردد (Hogan et al., 1984; Spivey et al., 1979). محققان فروش تاثیر ویژگی‌های شخصیتی را روی رفتارها و عملکردها مورد پژوهش قرار داده‌اند (Brown et al., 2002).

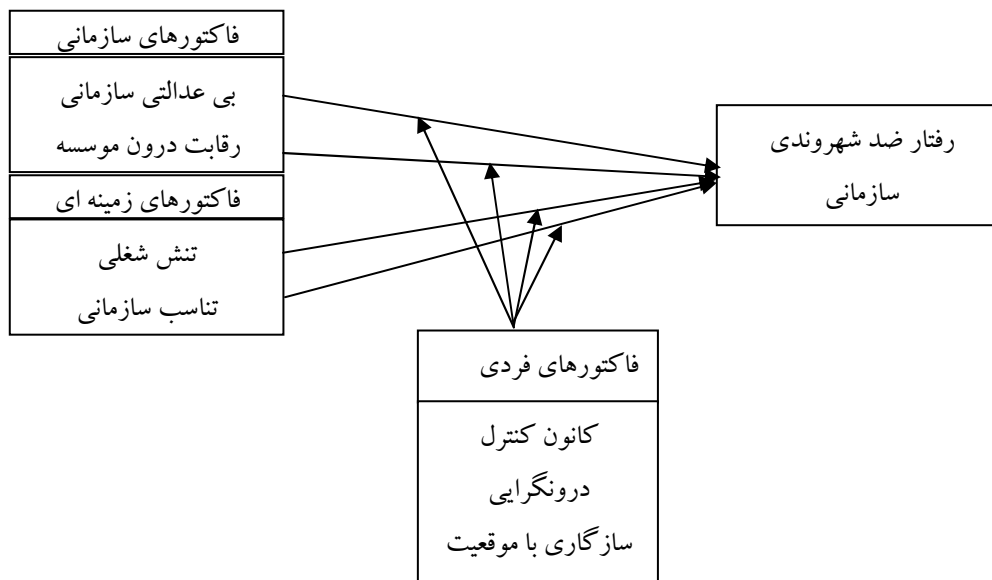
از آنجا که تحقیق روی رفتار انسان، نشان داده است که درونگراها معمولاً با مشکلات سخت کنار می‌آیند (Windower, 2002)، احتمالاً درونگرایی، اثرات عوامل سازمانی و زمینه‌ای را بر روی رفتارهای ضدشهروندی تعدیل می‌کند. به علاوه چون درونگراها از نظر اجتماعی تمایل به گوشه‌گیری دارند، در تغییرات اجتماعی با آرامش و تجربه کمتری درگیر می‌شوند. آنها برای بحث در مورد مسائل، در یک روش سالم و مولد، کمتر مستعد نشان می‌دهند. بدون یک روزنه اجتماعی مناسب، فروشندگان درونگرا با احتمال بیشتری به استرس شغلی و رقابت درون سازمانی، از طریق ابراز رفتارهای ضدشهروندی، واکنش نشان می‌دهند؛ آنها ممکن است در برابر همکاران و مدیران فروش تند شوند (پرخاشگری)، و یا اینکه تصمیم بگیرند از منابع شرکت دزدی کنند و هزینه‌های غیر کاری را به

حساب شرکت بیاورند (کینه توزی). اگرچه درونگراها ممکن نیست در گفتگوهای آزاد مخالفت خودشان را ابراز کنند، ولی اقدامات پنهانی برای دور زدن مدیران انجام خواهند داد (مقاومت) (Jelinek and Ahearn, 2006).

سازگاری با موقعیت^۱

سازگاری با موقعیت اشاره دارد به یک تمایل برای از نظر گذراندن نشانه‌های اجتماعی محیط و استفاده از این نشانه‌ها، به عنوان راهنمای رفتارهای خود در پیشامدهای در حال تغییر (Snyder, 1974). پژوهشگران مدیریت مفهوم سازگاری با موقعیت را از روانشناسی به عاریت گرفته و این مفهوم را برای مطالعه رفتار سازمانی استفاده کردند (Snyder and Copeland, 1989; Miller and Cardy, 2000). از آنجاییکه افرادی که به خوبی سازگاری با موقعیت نشان می‌دهند به دنبال آنند تا خود را مطابق شرایط محل کار عرضه کنند، تحقیق نشان داده است که سازگاری بالا با موقعیت با بروندهای استخدام مطلوب همبستگی دارد (Miller and Cardy, 2000).

از آنجاییکه فروشندگان معمولاً از ابعاد مختلف مورد ارزیابی قرار می‌گیرند و درک مدیران از آنها نقش عمده‌ای را ایفا می‌کند، باور اینکه آنها رفتار خود را با مطلوبیت مدیران تطبیق می‌دهند، معقول به نظر می‌رسد. بنابراین، سازگاری با موقعیت احتمالاً رابطه بین پیشایندهای ذکر شده و رفتار ضد شهروندی را تعدیل می‌کند (Kilduff and Day, 1994).



نمودار (۱-۲) - فاکتورهای سازمانی و زمینه‌ای مؤثر بر رفتار ضد شهروندی و نقش تعدیل‌کنندگی فاکتورهای فردی (منبع: Jelinek and Ahearn, 2006)

پیامدهای رفتارهای ضد شهروندی

¹ Self-monitoring

اثرات رابطه ای درون سازمانی و بین سازمانی ACB

رفتارهای ضد شهروندی، کژکار کردهای درون سازمانی را ایجاد می کنند. رفتارهای کینه توزانه، خودسرانه و توأم با لجبازی به روابط مبتنی بر اعتماد بین فروشندگان و مدیر فروش صدمه وارد می کند. به علاوه، وقتی کار تیمی و همکاری به عنوان عامل موفقیت بیشتر قلمداد میشود، رفتارهای پرخاشگرانه، زیرساختهای اجتماعی را تهدید میکنند. یک سازمان فروش که از چنین رفتارهایی به ستوه آمده است احتمالاً از اعضای تیم ناراضی شده و از اینکه شهروندان سازمانی خوبی باشند، دلسرد می شود. آنچه که موضوع را وخیم تر می کند، این سربازان خوب (اورگان، ۱۹۸۸) احتمالاً سازمان فروش را، با رخت برستن نوع دوستی و روحیه صمیمیت و رفاقت، ترک می کنند. به علاوه چنین تغییر و تبدیلی یک معمای بزرگ بین سازمانی را مطرح میکند؛ همچنانکه گروه بزرگی از سربازان خوب سازمان را ترک می کنند، مدیران فروش تلاش میکنند تا روابط آنها را با مشتریان حفظ و مدیریت کنند.

متأسفانه، ACB اثر سریعی روی توانایی شرکت برای کسب و کار با مشتریان دارد. به دلیل اینکه فروشندگان صنعتی مستقلاً با مشتریان تعامل دارند (Tanner, 1999)، رفتار یا بدرفتاری آنها یک نقش بحرانی در فرآیند توسعه ارتباط با مشتری دارد. مشتریان احتمالاً از رفتار کناره گیرانه فروشندگان روی برمی تابند و آنها را تا زمانیکه رفتارهای پرخاشگرانه و کینه توزانه دارند، غیر حرفه ای و بدون درایت می پندارند. به دلیل اینکه درک حرفه ای گری (Ingram, 1996) و دوست داشتنی بودن (Doney and Canon, 1997) بر اعتماد اثر میگذارد، فروشندگانی که گرفتار رفتارهای ضد شهروندی می شوند، اوقات سختی را برای برقراری ارتباط با مشتری صرف می کنند. قابلیت اعتماد و پایایی آن در طول زمان اطمینان مشتریان را جلب و ایجاد تعهد می کند (Moorman et al, 1992)؛ فروشندگانی که دائماً درگیر میشوند و مخالفت علنی خودشان را با شرکت ابراز میکنند، به مشتریان نشان اجازه میدهند تا از قید تعهدشان خارج و به دنبال راههایی برای فسخ رابطه شان باشند. شبیح رفتارهای ضد شهروندی که بر روابط درون سازمانی و بین سازمانی اثر میگذارند، باید مدیران فروش را برانگیزاند تا از گسترش این غده سرطانی در سازمان جلوگیری کنند.

فرهنگ سازمانی

فرهنگ راهنمایی است برای اینکه کارمندان چه کارهایی می توانند انجام دهند و چگونه این کارها را انجام دهند. آرجریس^۱ و اسکن^۲ مفهوم "ارزش عقیده" را در سال ۱۹۷۴ ارائه کردند. آنها معتقدند که یک سازمان رفتارهای مطلوبی را به عنوان آنچه که کارکنان باید انجام دهند، تجویز می کند؛ اگرچه، اقدامات واقعی بسته به شرایط، مفروضات مربوطه، و برون دادهای مورد نظر متفاوت خواهد بود، حتی اگر

¹ Argyris

² Schon

کارکنان ادعا کنند که بر طبق ارزشهای مقرر صنفی (اتحادیه) عمل کرده‌اند. این تفاوتها از تئوریهای عملی که رفتار واقعی متخصصین حرفه ای را تعیین می کنند، منتج می شود (Argyris and Schon, 1974). بنابراین بین آنچه که سازمانها به صورت اداری تجویز می کنند، آنچه که کارکنان به عنوان رفتارهای معقول می پذیرند، و آنچه که آنها در عمل انجام می دهند، ممکن است یک تمایز وجود داشته باشد. بیان آنچه که موجب این اختلافات بین ارزشهای مشترک^۱، تئوریهای عملی، و تئوریهای مورد استفاده می شود، از طریق فرهنگ سازمان قابل تشخیص است. شاین^۲ (۱۹۹۲) نیز مفهوم "ارزشهای مشترک" را برای معرفی سطح متوسط از فرهنگ شامل توجهات استراتژیها، اهداف، و فلسفه‌های سازمان، به کار برد. فرهنگ را در سازمان می توان با علائم محسوس و غیر محسوس تشخیص داد (Schien, 1992; Smircich, 1983). نشانه‌های محسوس در چیزهایی مثل خصوصیات تسهیلات فیزیکی، ظاهر کارمند و محل کارش، ساختار سازمان، رسمیت و وضوح دستورالعملهای انضباطی، مقررات و رویه‌ها، و تاکید روی آموزش و تحصیل مربوط به مدیریت، قابل دریافت است. نشانه‌های غیر محسوس با مطالعه تعاملات کارمند، مثل ارتباطاتی که روز به روز سرپرستان با مدیرانشان، سایر سرپرستان، کارمندان، دپارتمان منابع انسانی و نمایندگان اتحادیه دارند، قابل درک هستند.

چارنیاوسکا - جورج^۳ (۱۹۹۲) مولفه‌های محسوس و غیر محسوس فرهنگ را به این ترتیب معرفی می کنند: "فرهنگ روش واقعی انجام چیزهایی است که در اسناد، تصمیمات و ضوابط به شکل برجسته‌ای تجویز شده است". خادامیان^۴ (۲۰۰۲) معتقد است که نشانه‌های محسوس، اینکه کار چگونه باید انجام شود را توصیف می کنند. کاند^۵ (۱۹۹۲) فرهنگ را به عنوان ضوابطی برای رفتار، پندار و احساس تعریف می کند.

ادبیات توسعه یافته که بیشتر روی مولفه‌های غیر محسوس متمرکز می شود، اغلب فرهنگ را برحسب پویایی‌های گروه تعریف می کند. شاید یکی از متداولترین تعریفها از مفهوم فرهنگ توسط ادگار شاین^۶ ارائه شده باشد. از دید او فرهنگ به عنوان مفروضات اساسی و باورهای است که بین اعضای یک سازمان مشترک است و به صورت ناخودآگاه عمل می کند (Schien, 1985:6).

ایماندو^۷ (۱۹۸۵) معتقد است که "فرهنگ از طریق روشهایی که کارمندان در نقشهای خود رفتار می کنند قابل مشاهده است". در همین رابطه، کیلمن^۸ و همکارانش (۱۹۸۶) این مفهوم را به این شکل تعریف کرده اند: "فلسفه‌ها، ایدئولوژی‌ها، ارزشها، مفروضات، باورها، انتظارات، نگرشها و هنجارهای

¹ Espoused Value

² Schein

³ Czarniawska- Joerge

⁴ Khademian

⁵ Kunda

⁶ Edgar Schein

⁷ Imundo

⁸ Kilman

مشترک که یک اجتماع را به هم پیوند می دهد. تمام این کیفیت‌های روانشناسانه مرتبط به هم، یک توافق گروهی، ضمنی یا صریح در مورد اینکه چه رویکردی با تصمیمات و مسائل داشته باشیم، آشکار می‌سازد. از دید بارلی^۱ (۱۹۸۳)، فرهنگ در سازمان، "به عنوان مجموعه‌ای از مفروضات یا یک چارچوب تفسیری، بهترین درک از زندگی روزانه در یک سازمان یا حرفه را ارائه می‌دهد".

فاکتورهای محسوس (تصدیق شده و تصویب شده رسمی و اداری)

- تجربه اجتماعی شدن و/یا فرهنگ پذیری^۲: اگر سازمان گرایشی را ایجاد کند که به روز و نکته سنج است، سرپرست با احتمال بیشتری از روشهای انضباطی رسمی استفاده می‌کند.
- اسناد مکتوب: اگر روشها و خط مشی های مربوط، به سرپرست داده شود و این روشها مفید باشد، سرپرست با احتمال بیشتری روشهای رسمی را به کار می‌برد.
- آموزش: اگر سازمان آموزشهایی را روی مقررات انضباطی اعمال کند، سرپرست با احتمال بیشتری از روشهای انضباطی رسمی استفاده می‌کند.
- ساختار سازمانی: اگر سازمان اختیارات قانونی به سرپرستان بدهد و اگر سرپرست یک حیطه وسیع کنترلی داشته باشد، او با احتمال بیشتری روشهای انضباطی را به کار می‌برد.

عوامل یا فاکتورهای غیر محسوس: (توسعه یافته غیر رسمی و غیر اداری)

۱. کارمندان مساله دار^۳: اگر کارمند مهارتهای شغلی خوب یا جایگاه بالا نداشته باشد، سرپرست با احتمال بیشتری روشهای انضباطی رسمی را به کار می‌برد.
 ۲. اجتماعی شدن/فرهنگ پذیری که از طریق گروه مرجع دپارتمان منابع انسانی اتفاق می‌افتد: اگر تصمیمات سرپرستان حمایت شود و توسط مدیریت سازمان برگردانده نشود، سرپرست با احتمال بیشتری از روشهای انضباطی رسمی استفاده می‌کند.
 ۳. همتاها: اگر سایر سرپرستان روشهای انضباطی رسمی را پی بگیرند، سرپرست با احتمال بیشتری از روشهای انضباطی رسمی استفاده می‌کند.
 ۴. گروههای خارج از کار: اگر سیستمهای ارزشی همپوشان، که توسط گروههای خارج از کار پرورش یافته است، انتظارات حمایت شده توسط فرهنگ سازمان را تقویت کند، سرپرست با احتمال بیشتری از روشهای انضباطی رسمی استفاده می‌کند.
- بسیاری از صاحب نظران در این مورد اتفاق نظر دارند که مقصود از فرهنگ سازمانی سیستمی از استنباط مشترک است که اعضا نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می‌شود (Schien, 1985). به نظر می‌رسد هفت ویژگی وجود دارد که در مجموع معرف و نمایانگر عصاره فرهنگ سازمانی هستند (Robbins and Judge, 2007):

¹ Barley

² Acculturation

³ Problem employees

۱. نوآوری و خطرپذیری. میزانی که کارکنان تشویق به نوآوری و خطرپذیری می‌شوند.
۲. توجه به جزئیات. میزانی که کارکنان باید به جزئیات بپردازند، دقیق باشند و کارها را تجزیه و تحلیل نمایند.
۳. توجه به ره‌آوردها. میزانی که مدیریت باید به نتیجه‌ها و دستاوردها توجه کند (ونه به شیوه‌های اجرایی که به این نتیجه‌ها انجامیده‌است).
۴. توجه به اعضای سازمان. میزان توجهی که مدیریت (به هنگام تصمیم‌گیری و مشارکت دادن کارمندان) به اعضای سازمان نشان می‌دهد.
۵. توجه به تیم. میزانی که کارها و فعالیت‌ها حول محور تیم (ونه افراد) متمرکز شده‌است.
۶. جاه‌طلبی. میزان یا درجه‌ای که افراد و اعضای سازمان، بلندپرواز و جاه‌طلب هستند (ونه اینکه همواره سربه‌زیر و تسلیم باشند).
۷. پایداری. میزان یا درجه‌ای که سازمان بر حفظ وضع موجود تاکید می‌کند (که این روند با رشد و پیشرفت مغایر است).

عدالت سازمانی

عدالت سازمانی در ادبیات، توجه بسیاری را جلب کرده است زیرا بسیاری از نگرشها و رفتارهای مهم سازمانی ممکن است مستقیماً با درک کارکنان از عدالت مرتبط باشند. محققان دریافته‌اند که ادراک کارمند از عدالت، برای طیف وسیعی از نگرشهای او، مثل حمایت سازمانی درک شده، تعهد سازمانی، تبادل رهبر-عضو، رضایت شغلی، و پرداخت، مفاهیمی را در بر دارد. همچنین آشکار شده است که ادراک عدالت، مفاهیمی برای یک طیف وسیعی از رفتارها مثل عملکرد شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی را در بر دارد.

مفاهیم عدالت و انصاف، در محیط‌های سازمانی و در بین کارکنان، به عنوان عدالت سازمانی مطرح می‌شود (Lambert, 2003: 2).

در تحقیقات علوم انسانی، عدالت به مثابه سازه‌ای در نظر گرفته شده است که به طور اجتماعی ایجاد می‌گردد. بدین معنی که در صورتی عملی عادلانه به حساب می‌آید که بیشتر افراد آن را به صورت عادلانه ادراک نمایند. تحقیقات در مورد عدالت سازمانی در سی سال اخیر رشد قابل ملاحظه‌ای داشته است و تحقیقات آزمایشگاهی و میدانی را در بر می‌گیرد. موضوع عدالت سازمانی، غالب‌ترین موضوع در روان‌شناسی صنعتی - سازمانی، مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی در طول دهه‌های اخیر به شمار می‌آید.

تا سال ۱۹۷۵، فقط عدالت توزیعی در سازمانها مورد مطالعه قرار می‌گرفت (Colquitt et al, 2001).

مطالعه در مورد عدالت با کارآدامز^۱ (۱۹۶۳) بر روی تئوری برابری آغاز شد. آدامز در این کار بر انصاف درک شده از پیامدها که همان عدالت توزیعی است، تأکید می نمود (Cohen-charas and Spector, 2001).

کروپانزانو و گرین برگ^۲ (۱۹۹۷) معتقدند که تحقیقات در مورد عدالت سازمانی بر دو مبحث عمده متمرکز می گردد:

۱- پاسخهای کارکنان به پیامدهایی که دریافت می کنند؛

۲- ابزارهایی که توسط آنها این پیامدها تخصیص می یابند یا به عبارت دیگر، رویه‌های استفاده شده برای تخصیص پیامدها.

به بیان دیگر، تئورسین‌ها در زمینه عدالت سازمانی، بین مفهوم سازهایی از عدالت که به محتوای تصمیمات می پردازد (عدالت توزیعی) و مفاهیمی که بر این امر متمرکز می شود که تصمیمات چگونه گرفته می شوند (عدالت رویه‌ای)، تمایز قائل می شوند (Lee, 2000: 19).

به طور کلی، بحث عدالت رویه‌ای در پی اثبات عدم توانایی تئوری برابری و دیگر مدل‌های عدالت توزیعی در شرح عکس العمل‌های افراد به ادراکات آنها در زمینه عدم رعایت عدالت، مطرح گشتند. و تمرکز تحقیق در اواخر ۱۹۸۰ به بحث عدالت رویه‌ای تغییر پیدا کرد (Cohen-charash and Spector, 2001: 279). دیات و والکر^۳ با انتشار کتابی تحت عنوان «عکس العمل‌های جدلی به رویه‌های قانونی»^۴ آغاز کننده مطالعه در مورد عدالت فراگردها در مبانی نظری عدالت سازمانی بودند (Colquitt et al, 2001 : 426).

مطالعه عدالت رویه‌ای یا انصاف درک شده از فراگردهایی که پیامدها توسط آنها تخصیص می یابند، نشان داد که توزیع پاداش‌ها در بسیاری از اوقات اهمیتی کمتر از فراگردهایی که توسط آنها پاداش‌ها تخصیص یافته‌اند، دارند. همزمان با مطالعه بر روی مبحث «عدالت رویه‌ای» بیز و موآگ^۵ (۱۹۷۵) بحث عدالت مرادده‌ای را مطرح نمودند که بر جنبه بین شخصی اعمال سازمانی به ویژه رفتار و ارتباطات بین مدیریت و کارکنان متمرکز می نماید. گرچه بسیاری از محققان، قائل به وجود تمایز، بین عدالت مرادده‌ای و عدالت رویه‌ای بودند اما محققان زیادی از جمله کروپانزانو و بیرن^۶ (۱۹۹۹)، تیلر^۷ و بیز (۱۹۹۰) این تمایز را زیر سؤال برده‌اند (Cohen-charash and Spector, 2001: 279).

حال با توجه به تحقیقات انجام گرفته، پیرامون بحث عدالت، این سؤال اساسی مطرح می گردد که

1 Adams

2 cropanzano and Greenberg

3 Thibaut and walker

4 disputant reactions to legal procedures

5 Bies and Moag

6 Byrne

7 Tyler

چرا عدالت مهم است؟ در زمینه عدالت سازمانی، این بحث که چرا عدالت مهم است به آشکارترین شکل به وسیله لیند و تیلر (۱۹۸۸) در تحقیقشان پیرامون عدالت رویه‌ای مورد توجه قرار گرفته است. لیند و تیلر دو مدل را برای تشریح اثرات عدالت مشخص نموده‌اند:

(۱) *مدل منافع شخصی*: در این مدل بیان می‌گردد که علت اهمیت عدالت برای افراد در این نکته است که نهایتاً به آنها اجازه می‌دهد تا دستاوردهای شخصی‌شان را حداکثر سازند. بدین معنا، افراد چون معتقدند که رویه‌های منصفانه نهایتاً منجر به پیامدهای با ارزش برای آن‌ها خواهد شد، برای این رویه‌ها ارزش قائلند.

(۲) *مدل ارزش‌های گروهی*: در این مدل بیان می‌گردد که رعایت عدالت، به افراد اطلاعاتی در مورد جایگاه‌شان در گروه ارائه می‌نماید. بدین معنا که، هنگامی که افراد صاحب اختیار و قدرت در گروه، با افراد عدالت‌مدارانه رفتار می‌نمایند، این رفتار به فرد اطلاعاتی در مورد موقعیت او در گروه ارائه می‌کند و بنابراین در ایجاد ارزش برای فرد و هم چنین ایجاد حس هویت مشترک، مفید است (Ambrose, 2002). مدل ارزش‌های گروهی هم چنین بیان می‌دارد که افراد برای رویه‌هایی ارزش قائلند که انسجام گروهی را ارتقا می‌دهند زیرا داشتن روابط بلند مدت با گروه‌ها برای افراد ارزشمند است. در این مدل چنین بحث می‌شود که گروه‌ها ارائه دهنده چیزی بیش از ارزش‌های مادی برای افراد هستند؛ وابستگی‌های گروهی به مثابه ابزارهایی برای دستیابی به موقعیت‌های اجتماعی و اعتماد به نفس عمل می‌نمایند. بنابراین افراد تمایل دارند تا از موقعیت خود در گروه، آگاه باشند و نوع رفتار با افراد این آگاهی را در آن‌ها ایجاد می‌کند (Lee, 2000).

فولگر^۱ (۱۹۹۸)، رویکرد سومی را برای درک اهمیت عدالت معرفی کرده است؛ او عدالت را به منزله یک ویژگی اخلاقی می‌داند و مطرح می‌نماید که عدالت بر اصول اخلاقی انتزاعی متکی است و افراد به علت احترام به ارزش‌های انسانی در خصوص رعایت عدالت حساس هستند (Amberose, 2002). شپارد^۲، لویکی^۳ و مینتون^۴ (۱۹۹۲) دو اصل را برای قضاوت در مورد عدالت در یک تصمیم، رویه یا کنش در نظر می‌گیرند. اولین اصل عدالت، مستلزم این است که فرد، در قضاوت‌های خود احساس تعادل^۵ نماید. بدین معنی که وقتی یک فرد یک تصمیم خاص را در مقابل تصمیم‌های مشابه در موقعیت‌های مشابه مقایسه می‌کند، مقایسه‌ها هنگامی حالت تعادل را دارد که پیامدهایی که افراد دریافت می‌کنند با توجه به ارزش آورده‌های آن‌ها در مقایسه با سایر افراد، در حالت تساوی باشد.

درستی و صحت^۶، دومین اصل اساسی است که یک تصمیم، رویه یا کنش بر مبنای آن مورد ارزیابی

1 Folger

2 sheppard

3 Lewicki

4 Minton

5 balance

6 correctness

قرار می‌گیرد. درستی یا صحت می‌تواند به منزله کیفیتی در نظر گرفته شود که باعث می‌شود تا تصمیمات درست به نظر آیند، (Lee, 2000).

عدالت توزیعی

مفهوم عدالت در سازمان‌ها ریشه در مباحث مربوط به روان‌شناسی اجتماعی در مورد عدالت توزیعی دارد. عدالت توزیعی با انصاف ادراک شده از پیامدها سر و کار دارد و به منزله یک عامل بالقوه با کاربردهای مهم در زمینه‌های سازمانی، در نظر گرفته می‌شود (Cohen and Spector, 2000). میزان تحقیقات زیادی در مورد عدالت سازمانی به طور تاریخی بر توزیع پرداخت‌ها و یا پاداش‌های مرتبط با کار تمرکز می‌نماید که از تئوری برابری منتج شده است (Lee, 2000). هنگامی که افراد یک سازمان در مورد میزانی که پیامدها مناسب، درست و اخلاقی هستند، قضاوت می‌کنند در واقع میزان رعایت عدالت توزیعی در سازمان را مورد داوری قرار می‌دهند (Folger and Cropanzano; 1998).

مبنای مفهوم عدالت توزیعی در تئوری برابری آدامز و مدل قضاوت عادلانه لوندال قرار دارد که در اینجا به طور مختصر به شرح این دو مبنا پرداخته می‌شود:

۱- تئوری برابری: اجزاء ساختاری اصلی تئوری برابری درون دادها^۱ و پیامدها^۲ هستند. دروندادها آن مواردی را که شخص به مثابه کمک‌های خود به سازمان در نظر می‌گیرد، شامل می‌شوند و پیامدها، پاداش‌هایی را در بر می‌گیرد که یک فرد از سازمان دریافت می‌کند. در تئوری برابری چنین بحث می‌شود که افراد هنگامی که نسبت دروندادها به پیامدهای خودشان در مقایسه با نسبت دروندادها به پیامدهای دیگران مساوی باشد، احساس رضایت می‌کنند. اگر عدم تساوی، ادراک گردد باعث احساس ناخوشایندی می‌شود و افراد برای رفع این احساس ناخوشایند، برانگیخته می‌شوند. وجود عدم تساوی، باعث برانگیخته شدن افراد برای دستیابی به تساوی یا کاهش عدم تساوی می‌گردد و قدرت این انگیزش به طور مستقیم با اندازه عدم تساوی ادراک شده تغییر می‌کند. به طور خلاصه تئوری برابری بر عکس العمل‌ها نسبت به پیامدهای نامنصفانه متمرکز می‌گردد. اگر یک فرد ادراک نماید که پیامدی که او دریافت داشته است، نسبت به بعضی استانداردها نامناسب است آن فرد عدم رعایت عدالت توزیعی را تجربه می‌نماید.

تئوری برابری، یک مفهوم تک بعدی از عدالت توزیعی را به کار می‌گیرد و فرض می‌کند که افراد در مورد میزان رعایت انصاف در پاداش‌های خودشان یا دیگران، تنها بر اساس اصل شایستگی قضاوت می‌کنند.

۲- مدل قضاوت عادلانه: عدالت توزیعی، غالباً از دیدگاه افرادی که پیامدها را دریافت می‌کنند، مورد بحث قرار گرفته است. اما لوندال (۱۹۷۶) عدالت توزیعی را از دیدگاه افرادی که عمل تخصیص

1 Inputs
2 outcomes

را انجام می دهند مورد بحث قرار داده است. مدل قضاوت عادلانه لوندال، یک نگرش فعالانه تری را نسبت به تئوری برابری در نظر می گیرد. در این تئوری، لوندال بیان می دارد که افراد در مورد میزان استحقاقشان با استفاده از چندین قانون عدالت مختلف، قضاوت می نمایند. او بیان می دارد که اساساً سه قانون عدالت توزیعی وجود دارد که عبارتند از:

الف) قانون کمک؛ ب) قانون تساوی، ج) قانون نیازها.

مدل قضاوت عادلانه یک توالی چهار مرحله ای را که فرد طی آن پیامدها را ارزیابی می کند، در نظر می گیرد. بدین صورت که:

- (۱) فرد تصمیم می گیرد که کدام یک از قوانین عدالت را استفاده کند و چگونه به آن وزن بدهد؛
- (۲) فرد بر مبنای قانون عدالتی که در نظر گرفته است در مورد میزان و انواع پیامدهایی که استحقاق آن را دارد، تخمین می زند؛
- (۳) فرد، پیامدهایی را که مستحق آن بوده است، با توجه به قانون مورد نظر، درون یک تخمین نهایی ترکیب می کند؛
- (۴) فرد انصاف رعایت شده در پیامدهای واقعی دریافت شده را در مقایسه با آنچه واقعاً استحقاق آن را داشته، ارزیابی می کند.

بنابراین، مدل قضاوت عادلانه فرض می کند که قضاوت های فرد در مورد انصاف، فقط بر مبنای قانون کمک هایش نیست بلکه قانون برابری و قانون نیازها نیز نقش مهمی در این قضاوت ها ایفا می کند. بر طبق این مدل، افراد رویه های استفاده شده توسط تصمیم گیرندگان برای انجام تخصیص را بر مبنای موقعیت، مورد قضاوت قرار داده و هنجارهای عدالت متفاوتی از قبیل برابری، نیازها و تساوی را به کار می گیرند. مفهوم اصلی مدل قضاوت عادلانه، در این است که یک فرد، قوانین عدالت توزیعی را به صورت انتخابی به کار می گیرد؛ بدین معنی که در زمان های متفاوت، قوانین گوناگونی را دنبال می کند، بنابراین معیار اساسی فرد ممکن است در موقعیت های متفاوت، تغییر کند (Lee, 2000).

به دلیل فقدان استانداردهای عینی، تصمیم گیری در باب میزان رعایت عدالت توزیعی، دشوارتر از آن چیزی است که ممکن است در وهله اول به نظر آید و به همین دلیل برای قضاوت در این مورد، افراد باید یک الگو یا چارچوب مرجع را در نظر بگیرند. به واقع، میزان رعایت عدالت توزیعی در مقایسه با این چارچوب های مرجع مورد قضاوت قرار می گیرد. آنچه یک فرد دریافت می کند بدون مقایسه با بعضی از چارچوب های مرجع، میزان عدالت رعایت شده را نشان نمی دهد. دو فرد که پیامدهای مشابهی را دریافت نموده اند اگر از یک چارچوب مرجع استفاده نمایند، ممکن است سطوح متفاوتی از عدالت را ادراک کنند.

توجه به این نکته حائز اهمیت است که افراد هنگامی که عدم تساوی به نفع آنها باشد، کمتر احساس

نارضایتی می نمایند. از سوی دیگر احتمال دارد که افراد هنگامی که پاداشهایی کمتر از افراد مورد مقایسه دریافت می کنند، به طور منفی واکنش نشان دهند (Folger and Cropanzano, 1998).

عدالت توزیعی در اصل بر مبنای اصل مبادله قرار می گیرد. افراد به آنچه با خود به سازمان آورده اند به منزله مبادله ای در قبال آنچه دریافت کرده اند، می نگرند (Lambert, 2003).

باید توجه داشت که عدالت توزیعی فقط محدود به عادلانه بودن پرداخت ها نمی گردد بلکه مجموعه گسترده ای از پیامدهای سازمانی از قبیل ارتقاها، پاداش ها، تنبیه ها، برنامه های کاری، مزایا و ارزیابی های عملکرد را در بر می گیرد. اما این تمرکز بر منصفانه بودن پیامدها در حالی که سالهای طولانی به منزله نگرش مسلط در تحقیقات عدالت سازمانی مطرح بوده است، محدودیت های اساسی دارد که شامل موارد زیر می گردد:

اول: افراد تمایل دارند تا اهمیت مساعدت های خود را بیش از حد واقع برآورد نموده و در نتیجه، ارائه پیامدهایی که از نظر افراد منصفانه درک گردد، دشوار است.

دوم: این امر به اثبات رسیده است که افراد در سازمان ها صرفاً به پیامدها توجه نشان نمی دهند، بنابراین گرچه پیامدها به منزله نقطه آغازین تحقق عدالت سازمانی در نظر گرفته می شوند، اما مشکلات همراه با این نگرش محققان را به تمرکز مجدد بر سایر امور تشویق می نماید (Blader and Tyler, 2003).

عدالت رویه ای

به موازات اینکه روند تحقیق در روان شناسی اجتماعی از تأکید صرف بر نتایج تخصیص پاداش ها (عدالت توزیعی) به تأکید بر فراگردهای حاکم بر این تخصیص ها، تغییر نمود در مطالعه عدالت در سازمان ها نیز، تغییرات مشابهی ایجاد گشت. پیش از این، میزان رعایت عدالت در توزیع پیامدها تنها تعیین کننده عدالت سازمانی در نظر گرفته می شد؛ اما به موجب تغییرات ایجاد شده، عدالت درک شده از فراگردهایی که به موجب آن ها پیامدها تخصیص می یابند نیز مهم ارزیابی گردید و در بسیاری از موارد به مثابه مهمترین تعیین کننده ادراک عدالت سازمانی در نظر گرفته شد (Cohen-charash and Spector, 2001).

بارون و گرینبرگ معتقدند که دانشمندان دو جنبه برای عدالت رویه ای در نظر گرفته اند:

۱- جنبه ساختاری عدالت رویه ای: این جنبه از عدالت رویه ای به بررسی این امر می پردازد که تصمیم ها چگونه باید اتخاذ گردد تا منصفانه به نظر برسد. توجه به این نکته حائز اهمیت است که این جنبه به بررسی اینکه تصمیم ها چه باشند، نمی پردازد بلکه این امر را بررسی می نماید که تصمیمات چگونه اتخاذ گردند.

۲- جنبه اجتماعی عدالت رویه ای: گرین برگ اعتقاد دارد که گرچه جنبه ساختاری عدالت رویه ای، اهمیت شایانی دارد، اما همه مباحث در زمینه عدالت رویه ای را در بر نمی گیرد؛ به عبارت دیگر هنگام قضاوت در مورد میزان رعایت عدالت در رویه های سازمانی، کیفیت رفتار بین شخصی تصمیم

گیرندگان با کارکنان سازمان به منزله یک فاکتور کلیدی در نظر گرفته می‌شود. گرین برگ این بعد عدالت رویه‌ای را «عدالت مراوده‌ای» می‌نامد و دو عامل اصلی را تعیین کننده عدالت در رفتارهای بین افراد می‌داند.

الف) عدالت اطلاعاتی^۱: که به درستی اطلاعاتی که در مورد یک تصمیم به افراد داده می‌شود، می‌پردازد (Greenberg and Baron, 2000).

این جنبه از عدالت به بررسی این امر می‌پردازد که به چه میزان به افراد اطلاعات در مورد اینکه چرا رویه‌ها به طریقی خاص استفاده شده‌اند یا چرا پیامدها به شیوه‌ای خاص توزیع شده‌اند، داده می‌شود (Colquitt et al, 2001).

ب) حساسیت اجتماعی^۲: بیان کننده میزان احترام و منزلتی است که هنگام ارائه یک پیامد نامطلوب نشان داده می‌شود.

هنگامی که پیامدهای نامطلوب به درستی و به صورت آموزنده و با میزان زیادی حساسیت بین فردی ارائه گردد، پاسخ افراد به این پیامدها مطلوب‌تر از زمانی خواهد بود که با حساسیت کمتر و در یک شیوه غیر آموزنده‌تر ارائه شود (Greenberg and Baron, 2000).

دو منبع اصلی وجود دارد که ارزیابی‌ها در مورد میزان رعایت عدالت رویه‌ای از آن‌ها مشتق می‌گردد: ۱- رویه‌ها و دستورالعمل‌های رسمی سازمان که از آن‌ها تحت عنوان مبانی رسمی عدالت رویه‌ای نام برده می‌شود.

۲- تجارب افراد با اشخاص خاص صاحب اختیار در گروه که وظیفه اداره گروه را بر عهده دارند که این جنبه را مبانی غیررسمی عدالت رویه‌ای می‌نامند. مبانی رسمی ماهیتاً ساختاری هستند و احتمال دارد که در طی زمان‌ها و موقعیت‌های گوناگون و در میان افراد متفاوت، ثبات خود را حفظ کنند.

از سوی دیگر، مبانی غیررسمی، پویا و منحصر به فرد هستند و احتمال تغییر آن‌ها بسته به ادراک کننده، عامل تغییر و هم چنین رابطه خاصی که بین آن‌ها ایجاد شده است، وجود دارد.

کارکنان، بین این منابع تمایز قائل شده و هر کدام نفوذ مجزایی بر قضاوت‌های کلی افراد در مورد عدالت رویه‌ای سازمانی دارند (Blader and Tyler, 2002).

شواهد نشان می‌دهد که در سازمان‌هایی که کارکنان اعتقاد دارند که فراگردهای تصمیم‌گیری، ناعادلانه است، آن‌ها نسبت به کارفرمایانشان تعهد کمتری نشان داده، کم کاری بیشتری نموده، قصد و نیت آنها برای ترک خدمت افزایش می‌یابد، عملکرد کاهش یافته و رفتارهای تبعی سازمانی به میزان کمتری مشاهده می‌شود (Folger and Cropanzano, 1998).

این ادراک غیرمنصفانه بودن رویه‌ها، حتی می‌تواند بیشتر از پیامدهای غیرعادلانه منجر به رنجش و

1 Informtion justice
2 social sensitivity

خشم کارکنان گردد. (Lambert, 2003) در حالی که رویه‌های منصفانه باعث می‌شود که افراد هنگام مواجهه با پیامدهای نامطلوب، احساس رضایت بیشتری نمایند (Ambrose, 2002).

محققان دریافته‌اند که رعایت عدالت رویه‌ای می‌تواند به منزله یک منبع رضایت و ارزیابی‌های مثبت از سازمان در نظر گرفته شود و در صورت رعایت عدالت رویه‌ای در سازمان، افراد تمایل بیشتری خواهند داشت تا منافع فردی کوتاه مدت خود را تابع منافع گروه یا سازمان نمایند (Lind and Tyler, 1988). ارزیابی افراد از میزان رعایت عدالت در فراگردهای تصمیم‌گیری، یک عامل تعیین‌کننده مهم عکس‌العمل‌ها به پیامدهای آن فراگردها است.

تیبات و والکر^۱ (۱۹۷۵) معتقدند که عادلانه بودن فراگردهای تصمیم‌گیری از دیدگاه افراد به میزان کنترلی که رویه‌ها امکان اعمال آن را برای افراد فراهم می‌آورند، بستگی دارد. این نگرش، مدل کنترلی عدالت رویه‌ای نامیده شده و بر جنبه‌های ساختاری و رسمی فراگرد تصمیم‌گیری تأکید می‌نماید (Blader and Tyler, 2002).

لیند،^۲ کانفر^۳ و ایرلی^۴ (۱۹۹۵)، نشان دادند که رویه‌هایی که به کارکنان اجازه می‌دهند تا اظهار نظر نمایند، نسبت به رویه‌هایی که اجازه ارائه نظرات را نمی‌دهند، منصفانه‌تر درک می‌گردند (Lind et al., 1998:3). هم‌چنین محققان پی‌برده‌اند که افراد رویه‌های دقیق را منصفانه‌تر از رویه‌های غیر دقیق، ارزیابی می‌نمایند (Van den Bos, 2002).

در تحقیقات دیگری، لوندال و یژگی‌هایی را که باعث می‌شود تا رویه‌ها به صورت منصفانه‌تر درک گردند، به شرح زیر بیان نمود:

۱- رویه‌ها باید با ثبات باشند، بدین معنی که باید در میان اشخاص مختلف و در طول زمان، ثبات داشته باشند؛

۲- رویه‌ها باید عاری از تعصب و یکسونگری باشند، بدین معنی که فرد تصمیم‌گیرنده نباید در تصمیمات مربوط به فراگرد تخصیص پیامدها، منافع و علائق شخصی خود را دخالت دهد؛

۳- رویه‌ها باید دقیق باشند، این امر اشاره به صحت اطلاعات استفاده شده در فراگرد تخصیص دارد؛

۴- رویه‌ها باید قابلیت تصحیح داشته باشند، بدین معنی که فرصت‌هایی برای تغییر تصمیمات غیرمنصفانه در اختیار افراد قرار دهند؛

۵- رویه‌ها باید نماینده همه طرف‌های درگیر باشند، یعنی نیازها، ارزشها و دیدگاه همه بخش‌ها که به وسیله فراگرد تخصیص تحت تاثیر قرار می‌گیرند، باید در فراگرد ارائه گردد؛

1 Thibaut and Walker

2 Lind

3 Kanfer

4 Early

۶- استانداردهای اخلاقی باید در رویه‌ها رعایت گردد به طوری که فراگرد تخصیص با ارزش‌های اخلاقی و روحی افراد سازگار باشد (Cohen and Spector, 2001).

هم چنین گرین برگ علاوه بر موارد فوق به دو مورد دیگر نیز اشاره می‌نماید:

۷- رویه‌ها باید به افراد فرصت‌هایی برای انتخاب عامل تصمیم‌گیرنده بدهند؛

۸- رویه‌ها باید ساختار قدرت تصمیم‌گیری را مشخص نمایند. (Greenberg, 1987)

عدالت مراوده‌ای

عدالت مراوده‌ای بر ادراکات افراد از کیفیت رفتارهای بین شخصی، در طول اجرای رویه‌ها تمرکز دارد. دو عامل در ادراک عدالت مراوده‌ای نقش کلیدی را بر عهده دارند:

۱- آیا دلایل اصلی تصمیمات مربوط به تخصیص منابع، به طور واضح، با صداقت و به میزان کافی برای اشخاصی که تحت تأثیر قرار می‌گیرند، تشریح شده‌است؛

۲- آیا افرادی که مسئول اجرای تصمیمات هستند، با افرادی که تحت تأثیر تصمیمات قرار می‌گیرند با احترام رفتار می‌نمایند (Jawahar, 2002).

رفتار مثبت با افراد در سازمان‌ها می‌تواند اطاعت از رویه‌های سازمانی را بدون هر گونه تغییر در تصمیم رسمی یا فراگرد زیر بنایی آن تقویت نماید.

به طور کلی، نحوه اجرای رویه‌ها توسط عاملان سازمانی در تعیین عکس‌العمل‌ها به این رویه‌ها و تعیین پیامدهای رویه‌ها مهم است (Blader and Tyler, 2002). عدالت مراوده‌ای بر طبق نظر بیس و موآگ^۱ (۱۹۸۶) و مایر و همکارانش^۲ (۱۹۹۵) از دو عنصر اصلی تشکیل شده است که شامل تشریحات و توجیهاتی مرتبط با تصمیمات و سطح حساسیت رفتارها و خیر اندیشی نسبت به افرادی که در جریان به کارگیری تصمیمات تحت تأثیر قرار می‌گیرند، می‌شود. (Saunders and Thornhill, 2003)

بیشتر محققان، عدالت مراوده‌ای را به منزله رفتاری که در طول اعمال رویه‌های رسمی تجربه می‌شود، تعریف کرده‌اند. اما بلادر و تیلر^۳ بیان داشته‌اند که محدوده رفتارهایی که تحت پوشش مباحث عدالت مراوده‌ای قرار می‌گیرد، تنها محدود به رفتارهای بروز داده شده هنگام اعمال رویه‌ها و قوانین رسمی نیست. میکولا و همکارانش^۴ (۱۹۹۰) معتقد هستند که همه انواع تعاملات باید در حیطه رفتارهای شکل دهنده عدالت مراوده‌ای در نظر گرفته شوند. هم چنین دنوان^۵، در اسگو^۶ و مانسون^۷ (۱۹۹۸) نیز معتقدند که رفتارهایی که خارج از محدوده اعمال سیاست‌ها و رویه‌های رسمی اتفاق می‌افتند نیز می‌توانند در ارزیابی‌های عدالت مراوده‌ای، مهم و اساسی باشند. از دیدگاه بلادر و تیلر ادراکات رعایت عدالت

1 Bies and moag

2 Mayer et al

3 Blader and Tyler,

4 Mikula et al.

5 Donovan

6 Drasgow

7 Munson

مراوده‌ای باید در پرتو تفاوت‌های فردی و ماهیت منحصر به فرد روابط کارکنان با سازمان و افراد صاحب اختیار در آن، در نظر گرفته شوند (Blader and Tyler, 2002).

بخشی از ابهام در رابطه بین عدالت مراوده‌ای و رویه‌ای به شرح این مطلب برمی‌گردد که چگونه آن‌ها از یکدیگر متمایز می‌شوند. عدالت مراوده‌ای بر مباحث رفتار سرپرستان و نقش آن‌ها در رعایت عدالت سازمانی متمرکز است و به طور مفهومی مشابه با کیفیت غیر رسمی رفتار است. از طرف دیگر عدالت رویه‌ای به طور مفهومی مشابه با تصمیم‌گیری رسمی است (Blader and Tyler, 2002).

بنابراین، همانطور که بیان گشت در مبانی نظری در باب عدالت سازمانی، هنوز حول این بحث که عدالت سازمانی به یک، دو، سه یا چهار بعد تقسیم می‌گیرد، اختلاف نظر وجود دارد (Colquitt et al, 2001). اخیراً مدلی از عدالت سازمانی توسط کلکویت^۱ (۲۰۰۱) پیشنهاد شده است که در آن، عدالت سازمانی به چهار بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای و عدالت اطلاعاتی، تقسیم شده است (Ambrose, 2002). کلکویت معیارهایی برای عدالت‌مراوده‌ای، رویه‌ای، توزیعی و اطلاعاتی بر مبنای معرفی اولیه هر سازه، ایجاد نموده است. کلکویت معتقد است که این چهار بعد عدالت، هر یک پیامدهای متفاوتی را ایجاد می‌کنند (Colquitt et al, 2001).

حال با توجه به ابعاد مختلف عدالت سازمانی که شرح داده شد، ون دن باس^۲ معتقد است که مطابق با نظریه اکتشافی انصاف، بهتر است تا انواع گوناگون تجربه عدالت را کم و بیش، قابل جایگزین در نظر بگیریم؛ به بیان نظری تر، سه دسته قضاوت از رعایت عدالت در سازمان‌ها، به هم وابسته‌اند؛ زیرا هر یک می‌تواند به میزان زیادی تحت تاثیر سایرین قرار گیرد. در پاسخ به این پرسش که «کدام نوع عدالت» از نظر داشتن بیشترین تاثیر بر سایرین ارجحیت دارد، باید گفت که ارجحیت و غلبه یک نوع عدالت، به یک ویژگی ساختاری یا شناختی یا به نوع قضاوت، بستگی ندارد، بلکه ممکن است به طور اتفاقی، زمان تجربه این نوع از عدالت، نسبت به سایر انواع، زودتر صورت پذیرفته باشد. با توجه به استدلال‌های فوق، معلوم می‌گردد که ما باید کمتر ذهن خود را به تمایز میان انواع گوناگون عدالت، مشغول داریم و بیشتر به شناخت نتایج الگوهای رفتاری حاصل از تجربه عدالت پردازیم (رضائیان، ۱۳۸۱: ۱۲۱).

استرس شغلی^۳

استرس عبارت است از یک وضعیت دینامیک که در این وضعیت فرد با فرصت، قید و بند یا تمنایی روبه‌رو می‌شود که برای دستیابی به آنچه مورد نظرش است، نتیجه کار نا مطمئن ولی با اهمیت است. استرس الزاماً چیز بدی نیست. علیرغم اینکه این پدیده دارای یک زمینه ذهنی منفی است، ولی دارای

¹ Colquitt

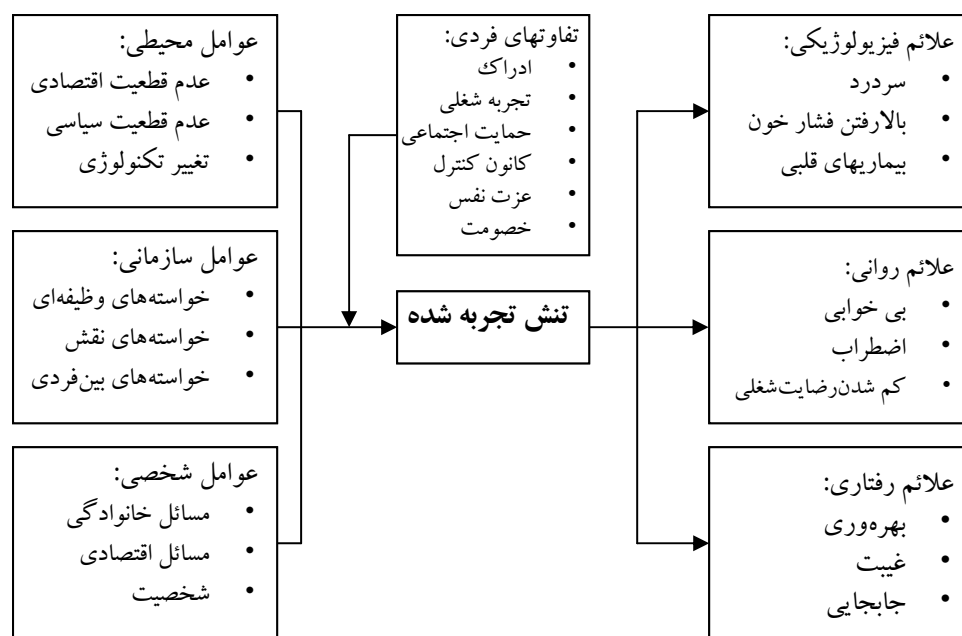
² Ven Den Bos

³ Work Stress

ارزش مثبت هم می باشد. مثلاً یک ورزشکار در شرایط مسابقه از یک استرس مثبت برخوردار است. به طور خلاصه، استرس هم می تواند خوب باشد و هم بد. اخیراً محققان/استرس چالشی یا استرس توام با چالشهایی در محیط کار را مطرح کرده اند (مثل داشتن کار، تکالیف و مسئولیتهای زیاد)، که کاملاً متفاوتند از استرس های بازدارنده یا استرسهایی که مانع از دستیابی به اهداف می شوند، مثل مقررات دست و پاگیر، سیاستهای اداری و گیج شدن در مسئولیتهای شغلی. اصولاً استرس با خواسته ها^۱ و منابع^۲ همراه است. خواسته ها عبارتند از: مسئولیتهای فشارها، وظایف، و حتی عدم قطعیهایی که فرد در محل کار با آن روبرو است. منابع چیزهایی در کنترل فرد می باشند که می تواند برای ارضای خواسته ها به کار گرفته شود. مدل خواسته ها- منابع از حمایت روزافزونی در ادبیات موضوع برخوردار است (Robbins and Judge, 2007). در واقع استرس مثبت می تواند محرکی برای استفاده بجا از منابع شود که حاصلش دستیابی به خواسته هاست و اگر از منابع به درستی استفاده نشود، به هنگام مواجهه با خواسته ها، دچار استرس منفی خواهیم شد.

درک استرس و پیامدهای آن

چه چیزهایی باعث ایجاد استرس می شوند؟ پیامدهای آن برای کارمندان چیست؟ چرا شرایطی که برای بعضی استرس ایجاد می کند، برای بعضی دیگر تاثیر کمتری دارد یا بی تاثیر است؟ شکل (۲-۲) مدلی برای پاسخ به این سوالات ارائه می کند.



نمودار (۲-۲) - یک مدل از استرس (منبع: Robbins and Judge, 2007)

¹ demand
² resource

استرس شغلی واقعی است در زندگی سازمانی که توجه قابل ملاحظه‌ای را در سال‌های اخیر به خود جلب کرده است؛ توجهی برخوردار از یک تنوع واگرا در چشم اندازه‌های مفهومی (Beehr and Newman, 1978; Schuler, 1980; Parker and Decotiis, 1983)، همانند توجهی برخوردار از دیدگاه‌های تجربی بسیاری در زمینه‌های روانشناسی، فیزیولوژیکی و رفتاری، و پیامدهای استرس شغلی. بسیاری از این کارهای تجربی و تئوری پیشنهاد کرده‌اند که استرس شغلی، نه یک مشخصه فردی است و نه محیطی، اما از تعامل این دو عامل منتج می‌شود. یک چشم انداز تئوریک از استرس‌های مربوط به شغل به صورت تئوری تناسب شخص - محیط فرموله شده است (French and Caplan, 1970).

استرس پدیده‌ای است که تشدید شونده است (Selye, 1956). هر عامل استرس زا بر میزان استرس ذخیره شده در فرد می‌افزاید. بنابراین بروز یک عامل استرس‌زا شاید به تنهایی واجد اهمیت نباشد، ولی استمرار عوامل مختلف استرس‌زا است که پیامدهای استرس شغلی را به نمایش می‌گذارد.

پیامدهای استرس

همانگونه که در مدل ارائه شده در شکل (۲-۲) مشاهده می‌شود، استرس دارای پیامدهایی می‌باشد که در سه گروه علائم بروز می‌کند:

(۱) علائم فیزیولوژیکی^۱ مثل سردرد، بالا رفتن فشار خون و بیماریهای قلبی

(۲) علائم روانی^۲ مثل بی‌خوابی، اضطراب و کم شدن رضایت شغلی

(۳) علائم رفتاری^۳ مثل کم شدن بهره‌وری، افزایش غیبت و افزایش جابجایی

با توجه به موضوع تحقیق علائم رفتاری ناشی از استرس برای ما اهمیت دارد لذا به تشریح این علائم می‌پردازیم.

علائم رفتاری ناشی از استرس‌های شغلی

نشانه‌های رفتاری استرس به صورت تغییر در بهره‌وری، غیبت و جابجایی کارکنان و نیز به صورت تغییر در طرز غذا خوردن، صحبت کردن، و... پدیدار می‌گردد. تعداد معینی از تحقیقات روی رابطه استرس - عملکرد انجام شده است. اکثر الگوهای مطالعه شده در ادبیات مربوط، این رابطه را به صورت U وارونه ارائه می‌کنند. این الگو ممکن است واکنش به استرس را در طول زمان متناسب با شدت استرس توصیف کند. به این معنی است که حتی سطوح متوسط از استرسها می‌توانند با فرسایش منابع انرژی افراد در بلند مدت یک تاثیر منفی در عملکرد داشته باشند. علیرغم اینکه این الگو از شهرت زیادی برخوردار است، لیکن در بسیاری از تحقیقات تجربی مورد حمایت قرار نگرفته است. در حال حاضر مدیران باید در به کار بردن این الگو دقت نمایند (Robbins and Judge, 2007).

¹ Physiological Symptoms

² Psychological Symptoms

³ Behavioral Symptoms

چندین عامل که باعث استرس می‌شوند تحت کنترل مدیریت هستند، مثل نوع کار، نقشی که به فرد داده می‌شود و ساختار سازمانی. از این رو مدیریت می‌تواند این عوامل را تغییر دهد. استراتژی‌هایی که مدیریت می‌تواند به کار برد عبارتند از: شیوه بهتر گزینش کارکنان، گماردن آنان در مشاغل مناسب، تعیین هدفهای واقعی، طراحی مجدد مشاغل، مشارکت دادن افراد در فرایند تصمیم‌گیری، بهبود شبکه‌های ارتباطی سازمان و اجرای برنامه‌های سالم‌سازی.

با وجود این که برخی از مشاغل (در مقایسه با سایر کارها) استرس بیشتری ایجاد می‌کنند، ولی همان گونه که پیش از این گفتیم، افراد در واکنشهایی که در شرایط استرس‌زا از خود نشان می‌دهند متفاوتند. برای مثال، ما می‌دانیم کسانی که تجربه اندک دارند، یا دارای مرکز کنترل خارجی می‌باشند، از کارهای استرس‌زا بیشتر فرار می‌کنند. برای به کار گماردن افراد، باید این واقعیتها در نظر گرفته شود.

کانون کنترل^۱

بعضی از افراد بر این باورند که حاکم بر سرنوشت خویش هستند. عده‌ای هم خود را بازیچه دست سرنوشت می‌دانند و بر این باورند که هرچه در زندگی بر سرشان می‌آید، به دلیل شانس و اقبال آنها است. یکی از مولفه‌های تعیین‌کننده خودارزیابی محوری^۲، کانون کنترل است. کانون کنترل میزانی است که فرد باور دارد حاکم بر سرنوشت خویش است (Robbins and Judge, 2007).

کانون کنترل نوعی از باور کنترلی است که وقتی برای بیان و پیش‌بینی برون‌دادهای وابسته به سلامت به کار می‌رود، قرین به مفاهیم دیگری است که عبارتند از: خودسودمندی درک شده (Bandura, 1997)، کنترل رفتاری درک شده (Ajzen, 1991)، و....

بر طبق تئوری یادگیری اجتماعی روتر^۳، افراد ممکن است یک کانون کنترل درونی یا بیرونی داشته باشند که اغلب به عنوان ابعاد I / E مشاهده شده است. سطح کلیت یا اختصاصی بودن این ساختار ممکن است تغییر کند. واژه "locus" اشاره دارد به محلی که کنترل به صورت درونی (I) نسبت به فرد (مبتنی بر ویژگیها و رفتارهای او) یا به صورت بیرونی (E) نسبت به فرد (به علت شانس یا سایر نیروها) قرار دارد (Luszczynska and Schwarzer, 2005).

اگرچه باورهای درونی و بیرونی در دوسر مخالف یک پیوستار فرض می‌شود، اما شواهد تجربی آشکار کرده است که این دو گرایش در باور، مستقل از یکدیگرند. یک نفر می‌تواند هم زمان هر دو باور درونی و بیرونی را در مورد کنترل یک واقعه یا رفتار داشته باشد (Wallston and Wallston, 1976).

¹ Locus of Control

² Core Self-Evaluation

³ Rotter

(1982). برای مثال فردی ممکن است سکتة قلبی را به عوامل داخلی مثل سیگار کشیدن و چاقی نسبت دهد، در همان حال به مسبب‌های بیرونی مثل استرس محیط کار. بنابراین دو بعد وجود دارد، I و E، که ممکن است باز تقسیم شوند. مثلاً، شانس و دیگر نیروهای بیرونی به عنوان عامل‌های بعد E قابل تفکیک هستند (Wallston et al., 1978).

اثر کانون کنترل بر غیبت کارکنان موضوع جالبی است. افرادی که کانون کنترل درونی دارند بر این باورند که از طریق رعایت اصول بهداشتی می‌توانند سلامت خود را تضمین کنند. بنابراین در رابطه با حفظ سلامتی خود مسئولیت بیشتری را می‌پذیرند و بیشتر مراقب سلامت خود هستند. این امر باعث می‌شود که تصادفات و بیماری کمتر شود؛ در نتیجه میزان غیبت آنان پایین‌تر می‌آید (Keller,?).

شخصیت

برخلاف فروید که انسان را در میان دو قطب مخالف سرگردان می‌دید، یونگ معتقد بود که فرد در کشمکش زندگی سرانجام راه کمال را پیدا کرده، به ترقی و تعالی می‌رسد. فروید نقش اساسی برای سالهای اولیه زندگی قائل است و شخصیت فرد را تا دم مرگ متأثر از آن می‌داند؛ ولی یونگ هم گذشته به وقوع پیوسته و هم آینده بالقوه و محتمل الوقوع را در تشکیل و تحول شخصیت موثر می‌داند. در نظر یونگ اهداف، آمال و آرزوها تاثیر عجیبی بر رفتار دارند (قلی پور، ۱۳۸۶: ۲۰۰). نظریه‌های مختلفی برای تعیین ویژگی‌های شخصیتی یا ابعاد شخصیت مطرح شده است. مدل پنج عاملی که در سالهای اخیر در مطالعات و تحقیقات زیادی مورد تایید قرار گرفته است، مبنای بقیه مدلها شناخته شده است. این عامل ها عبارتند از:

درونگرایی / برونگرایی^۱

شاید در تاریخ معاصر روانشناسی هیچ تعریفی از ابعاد شخصیت به اندازه‌ی دو واژه‌ای که به نام برونگرا و درون گرا توسط «یونگ» وضع شد نظر همگان را بخود جلب نکرده باشد. یونگ دو واژه برونگرایی و درونگرایی را دو بعد شخصیت افراد نامید و معتقد بود، افراد از نظر روانی در یکی از این دو می‌گنجند. بنا به تعریف یونگ، برونگرا کسی است که بیشتر به دنیای خارج، چیزهای عینی و مردم علاقه‌مند است در حالی که «درونگرا» بیشتر به افکار و احساسات خود دل بسته است. یونگ و همکاران و پیروان وی برای بیان برونگرایی و درونگرایی و فرق میان این دو، کوشش بسیار کردند. برونگرا در حال و زمان حاضر زندگی می‌کند و به آنچه دارد و پیروزمندانه بدست می‌آورد، ارزش می‌نهد، ولی درونگرا به معیارها و احساسات خود ارجح می‌گذارد. برونگرا به دنیای حقیقی، دیدنی، قابل لمس و مطابق با واقع دل بسته است در حالی که درونگرا تابع نیروها و قوانین طبیعی است. فرد برونگرا اهل عمل، تابع عقل و منطق است ولی درونگرا اهل تصور و مایل به درک مستقیم و بدون برهان و منطق است. برونگرا به عمل

¹ Introversion/ extroversion

کردن تمایل دارد و به سادگی تصمیم می‌گیرد، در حالی که درونگرا ابتدا موضوعها را تجزیه و تحلیل می‌کند، برنامه‌ریزی می‌کند و با احتیاط تصمیم می‌گیرد. به نظریونگ، برون‌گرایان به عالم خارج یعنی به دیدنی‌ها و شنیدنی‌ها توجه دارند و حواس دیگر آنها نیز پیوسته در کار است. خلاصه اینکه خود را با محیط خارج منطبق می‌کنند. درون‌گرایان بیشتر در خود فرو می‌روند و به عالم درونی خود نظر دارند و به عالم خارج و آنچه در پیرامون آنها می‌گذرد کمتر توجه می‌کنند. به عبارت دیگر عالم را از دریچه‌ی چشم باطن خود می‌بینند و آن را مطابق تصورات خود می‌خواهند و می‌پندارند. البته همه‌ی مردم به مناسبت موقع و مقام گاهی برونگرا می‌شوند و زمانی درونگرا ولی مردمانی هستند که بر حسب عادت و معمولاً خود را برونگرا یا درونگرا نشان می‌دهند، یعنی به وجهی بارز و نمایان دارای یکی از این دو خصلت هستند.

از نظر شخصیت و منش، برونگرایان مردمی خون‌گرم، زود آشنا، اجتماعی، اهل معاشرت و گفت و شنود هستند. زود به اشیا و اشخاص و افکار و عقاید دل می‌بندند، ولی به اسانی هم دل می‌کنند. مسافرت را دوست می‌دارند و به سیر آفاق و انفس می‌پردازند. اگر بخواهیم از روی آثار گویندگان گذشته خودمان نمونه برون‌گرایی را بجوییم باید سعدی را نام ببریم. اما درونگرایان برعکس، مردم گریز، دیر آشنا، محافظه‌کار و خیال‌پرورند. به دیگران با احتیاط و بدبینی می‌نگرند و دیر به کسی یا چیزی دل می‌بندند، ولی در دلبستگی و وفای به عهد پایدار هستند. از سخنسرایان گذشته می‌توان حافظ را نمونه‌ی درونگرایی دانست. برون‌گرایی ممکن است هیستری شود و درون‌گرایی به تجزیه شخصیت و مالیخولیا بینجامد.

اصطلاحات برونگرا و درونگرا هنوز متداولترین اصطلاح‌های تعریف شخصیت میان مدیران، سرپرستان، روانشناسان تجربی و حتی مردم عادی است. با این همه در سالهای اخیر دو ایراد به نظریه «یونگ» وارد شده است یکی آنکه حد برونگرایی و درونگرایی به آن اندازه مشخص نیست که بتوان افراد را کاملاً از یکدیگر متمایز کرد زیرا افرادی را می‌توان یافت که بخشی از هر یک از این ابعاد روانی را دارا هستند و دیگر آنکه برونگرایی و درونگرایی روی یک خط قرار نمی‌گیرند بلکه از سه پیوستار تشکیل شده است که هر یک ابعادی جداگانه دارند:

۱. "عشق به اندیشیدن" در مقابل "دوست داشتن عمل کردن"
۲. "علاقه به انزوا و تنهایی" در مقابل "علاقه به اجتماع"
۳. "تمایل و رغبت به رنج و مشقت بردن در زندگی" در مقابل "تمایل و رغبت به رضامندی از آنچه موجود است"

به منظور رفع این مشکلات برای برونگرایی و درونگرایی پرسشها و آزمونهایی فراهم شده که می‌توان در یک پیوستار درجه‌ی برونگرایی و درونگرایی افراد را علامتگذاری کرد و آنها را از هم مشخص نمود.

دیگر آنکه با تجزیه صفاتی که کلیات آن گفته شد، می توان همبستگی میان عوامل گوناگون را بدست آورد و هر فرد را بر اساس تجزیه عوامل در یکی از دو گروه برونگرا یا درونگرا جای داد. (علوی، ۱۳۷۷: ۱۸۸-۱۹۱)

سازگاری^۱

این بعد به احترام به دیگران دلالت دارد. افراد سازگار دارای روحیه همکاری، صمیمی و قابل اعتمادند. افراد ناسازگار سرد، رقابتی و ستیزه جو هستند.

وظیفه شناسی و باوجدانی^۲

این بعد به قابل اعتماد بودن فرد دلالت دارد. افراد با وجدان مسئولیت پذیر، پایدار، ساختاریافته و قابل اطمینانند. افراد کم وجدان تر یعنی کسانی که در این بعد نمره کمی می گیرند غیرساختارمند، غیرقابل اعتماد و پریشان احوالاند.

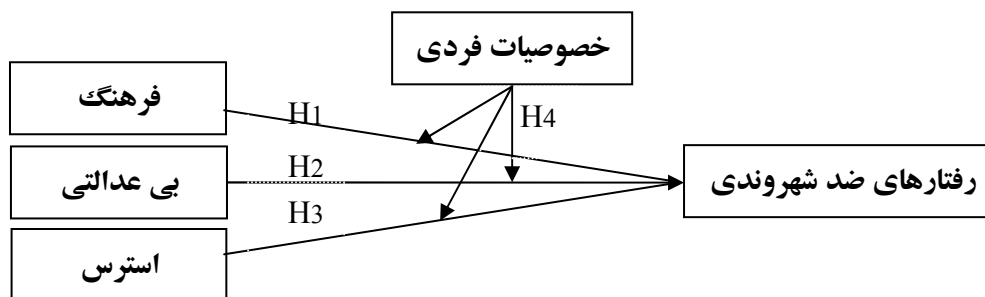
روان رنجوری / ثبات احساسی^۳

این بعد به توانایی فرد در تحمل محرکهای استرس و عوامل تنش زا اشاره دارد. افراد دارای ثبات احساسی ایمن، دارای اعتماد به نفس، استوار و آرامند. آن طرف طیف ثبات احساسی، عصبی بودن و روان رنجوری است و افرادی که در این طرف طیف قرار دارند، عصبانی، نامطمئن، نا امن، افسرده و مضطرباند.

گشودگی و استقبال از تجربه

این بعد به علاقه و شیفتگی فرد به پدیده ها و تجربیات جدید دلالت دارد. چنین افرادی خلاق، کنجکاو و حساس اند. افرادی که در آن طرف طیف قرار دارند، پیرو سنت بوده، در شرایط آشنا راحت ترند (قلی پور، ۱۳۸۶: ۲۰۹).

با توجه به مفاهیم ارائه شده در این فصل، مدل مفهومی تحقیق به شکل زیر طراحی می شود:



نمودار (۲-۳) - مدل مفهومی تحقیق

¹ agreeableness

² conscientiousness

³ Neuroticism / emotional stability

فصل سوم

روش تحقیق

از جمله ویژگیهای مطالعه علمی، که هدفش حقیقت‌یابی است، استفاده از یک روش تحقیق مناسب می‌باشد و انتخاب روش تحقیق مناسب به هدفها، ماهیت و موضوع مورد تحقیق و امکانات اجرایی بستگی دارد و هدف از تحقیق، دسترسی دقیق و آسان به پاسخ پرسش‌های تحقیق است. (خاکی، ۱۳۷۹: ۱۴۳-۱۴۲)

۱) روش تحقیق

به طور کلی روش‌های تحقیق در علوم رفتاری را می‌توان با توجه به دو ملاک تقسیم کرد.

الف) هدف تحقیق

ب) نحوه گردآوری داده‌ها

بر این اساس پژوهش حاضر از حیث هدف، پژوهشی کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها، پژوهشی توصیفی (غیرآزمایشی) از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق، بر نوعی رابطه علی دلالت دارد. روش انجام تحقیق، پیمایشی است که مهمترین مزیت آن قابلیت تعمیم نتایج به دست آمده می‌باشد. در ذیل به توضیح آنها پرداخته می‌شود:

۱-۱) تحقیق کاربردی

هدف تحقیقات کاربردی توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است. به عبارت دیگر تحقیقات کاربردی به سمت کاربرد علمی دانش هدایت می‌شود.

ویژگیهای تحقیقات کاربردی به شرح زیر است:

- آزمون کارایی نظریه‌های علمی در یک حوزه خاص
- تعیین روابط تجربی در یک محدوده خاص
- افزودن به دانش کاربردی در یک زمینه خاص
- پیشبرد تحقیق و روش‌شناسی در یک زمینه خاص
- ارائه مجموعه دانش کاربردی تایید شده در یک زمینه خاص (بازرگان، سرمد، حجازی، ۱۳۸۰: ۸۱)

۱-۲) تحقیق توصیفی

تحقیقات علمی را براساس چگونگی به دست آوردن داده‌های مورد نیاز می‌توان به دو دسته تقسیم کرد:

• تحقیق توصیفی (غیرآزمایشی)

• تحقیق آزمایشی

۱) تحقیق توصیفی

تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می‌تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم‌گیری باشد.

تحقیق توصیفی را می‌توان به دسته‌های زیر تقسیم کرد:

- تحقیق پیمایشی.^۱
- تحقیق همبستگی.^۲
- اقدام پژوهشی.^۳
- بررسی موردی.^۴
- تحقیق پس-رویدادی^۵ (بازرگان، سرمد، حجازی، ۱۳۸۰: ۸۲).

پژوهشهای توصیفی که داده‌ها را بگونه‌ای معنا دار ارائه می‌کنند در موارد زیر سودمند هستند:

- ۱- شناخت ویژگیهای یک گروه در موقعیت مورد مطالعه
- ۲- کمک به تفکر نظام‌گرا درباره یک وضعیت
- ۳- ارائه دیدگاههایی مبنی بر ضرورت بررسی و پژوهش بیشتر
- ۴- کمک به اخذ تصمیم‌های خاص. (سکاران، ۱۳۸۱: ۱۲۴)

همانطور که قبلاً اشاره شد یکی از انواع روشهای تحقیق توصیفی تحقیق همبستگی است. تحقیقات همبستگی، شامل کلیه تحقیقاتی است که در آنها سعی می‌شود رابطه بین متغیرهای مختلف با استفاده از ضریب همبستگی، کشف و یا تعیین شود. هدف روش تحقیق همبستگی، مطالعه حدود تغییر است (دلاور، ۱۳۸۰: ۱۹۹). هدف تحقیق همبستگی عبارت است از درک الگوهای پیچیده رفتاری از طریق مطالعه همبستگی بین این الگوها و متغیرهایی که فرض می‌شود بین آنها رابطه وجود دارد. این روش علی‌الخصوص در شرایطی مفید است که هدف آن کشف رابطه متغیرهایی باشد که در مورد آنها تحقیقاتی انجام نشده است. (دلاور، ۱۳۸۰) تحقیقات همبستگی برحسب هدف به سه دسته تقسیم می‌شود:

- (۱) مطالعه همبستگی دو متغیری
- (۲) تحلیل رگرسیون^۶
- (۳) تحلیل ماتریس همبستگی یا کواریانس

در مطالعات همبستگی دو متغیری، هدف بررسی رابطه دو به دو متغیرهای موجود در تحقیق است. در تحلیل رگرسیون، هدف پیش‌بینی تغییرات یک یا چند متغیر وابسته (ملاک) با توجه به تغییرات متغیرهای مستقل (پیش‌بین) است. در بعضی از بررسیها از مجموعه همبستگی‌های دو متغیری، متغیرهای مورد بررسی در جدولی به نام ماتریس همبستگی یا کواریانس استفاده می‌شود. از جمله تحقیقاتی که در آنها ماتریس همبستگی یا کواریانس تحلیل می‌شود، تحلیل عاملی^۷ و مدل معادلات ساختاری^۸ است (بازرگان، سرمد، حجازی، ۱۳۸۰).

¹ - Survey research

² - Correlational research

³ - Action research

⁴ - Case study

⁵ - Ex - post Facto research

⁶ -Regression analysis

⁷ - Factor analysis

⁸ - Structural equation model

بنابراین تحقیق حاضر، از آنجایی که هدفش تعیین روابط تجربی در زمینه روابط متقابل میان عوامل سازمانی و زمینه‌ای با رفتارهای ضدشهروندی و عوامل تعدیل‌کننده این روابط است، از نظر هدف کاربردی، از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی می باشد.

۲) متغیرهای تحقیق

در یک تحقیق، برای پاسخ دادن به سؤال‌های تحقیق و یا آزمون فرضیه‌ها، تشخیص متغیرها امری ضروری است. در این تحقیق سه نوع متغیر در نظر گرفته شده است.

الف) متغیر مستقل: یک ویژگی از محیط فیزیکی یا اجتماعی است که بعد از انتخاب، دخالت یا دستکاری شدن توسط محقق، مقادیری را می پذیرد تا تأثیرش بر روی متغیر دیگر (متغیر وابسته) مشاهده شود.

ب) متغیر وابسته: متغیری است که تغییرات آن تحت تأثیر متغیر مستقل قرار می گیرد

پ) متغیر تعدیل‌کننده: متغیر کیفی یا کمی است که جهت یا میزان رابطه میان متغیرهای مستقل و وابسته را تحت تأثیر قرار می دهد (بازرگان، سرمد، حجازی، ۱۳۸۰: ۴۴-۴۳).

در مدل تحلیلی تحقیق متغیرهای فرهنگ سازمانی، استرس شغلی و بی عدالتی به عنوان متغیر مستقل و رفتار ضدشهروندی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. ضمن اینکه متغیرهای کانون کنترل، سازگاری با موقعیت و ابعاد شخصیت به عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده در نظر گرفته شده‌اند.

۳) روشهای جمع‌آوری اطلاعات

مهمترین روشهای گردآوری اطلاعات در این تحقیق بدین شرح است:

۱) مطالعات کتابخانه‌ای: در این قسمت جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات موضوع تحقیق، از منابع کتابخانه‌ای، مقالات، کتابهای مورد نیاز و نیز از شبکه جهانی اطلاعات (internet) استفاده شده است.

۲) تحقیقات میدانی: به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه استفاده گردیده است.

پرسشنامه مذکور شامل ۲ بخش عمده می باشد:

۱) نامه همراه: در این قسمت هدف از گردآوری داده‌ها به وسیله پرسشنامه و ضرورت همکاری پاسخ دهنده در عرضه داده‌های مورد نیاز، بیان شده است. برای این منظور بر با ارزش بودن داده‌های حاصل از پرسشنامه تأکید گردیده تا پاسخ دهنده به طور مناسب پاسخ سوالها را عرضه کند.

۲) سوال‌های (گویه‌های) پرسشنامه: این بخش از پرسشنامه شامل ۲ قسمت است:

الف) سوالات عمومی: در سوالات عمومی سعی شده است که اطلاعات کلی و جمعیت شناختی در رابطه با پاسخ دهندگان جمع‌آوری گردد این بخش شامل ۸ سوال می باشد.

ب) سوالات تخصصی: این بخش شامل ۱۳۱ سوال است. در طراحی این قسمت سعی گردیده است که سوالات پرسشنامه تا حد ممکن قابل فهم باشد. تعدادی سؤال بصورت منفی (سئوالاتی که دارای برچسب R هستند) مطرح شده است. برای طراحی این بخش از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده گردیده است که یکی از رایج‌ترین مقایسه‌های اندازه‌گیری به شمار می‌رود. شکل کلی و امتیاز بندی این طیف برای سوالات مثبت به صورت ذیل می‌باشد:

شکل کلی: بسیار مخالف - مخالف - مردد - موافق - بسیار موافق

امتیاز بندی: ۱ ۲ ۳ ۴ ۵

نحوه ارزشگذاری برای سوالات منفی دقیقاً برعکس ارزشگذاری سوالات مثبت بوده است. برای این منظور براساس متغیرهای مورد بررسی ۱۳۱ سوال پنج گزینه‌ای تدوین شده است که در جدول ذیل تقسیم‌بندی سوالات براساس متغیرها، ارائه گردیده است.

جدول شماره (۳-۱) - ترکیب سوالات پرسشنامه

متغیرها	ابعاد متغیرها	شماره پرسش‌ها
رفتار شهروندی سازمانی	تواضع و نوع دوستی	۶۱-۶۰-۵۹-۵۸-۵۷-۵۶
	جوانمردی و گذشت	۵۲-۵۱-۵۰-۴۹
	با وجدان بودن	۴۴-۴۳-۴۸-۴۷-۴۶-۴۵
	رفتار مدنی	۵۵-۵۳-۷-۶
رفتار ضد شهروندی	لجبازی و اعمال خودسرانه	۳۸-۳۶-۳۵-۳۴-۳۳-۳۲-۳۱-۳۰-۲۹-۲۸
	کینه توزی	۳۷-۲۳-۲۲-۲۱-۲۰-۱۹
	پرخاشگری	۲۷-۲۶-۲۵-۲۴
	آسیب به همکاران	۱۸-۱۷-۱۶-۱۵
فرهنگ سازمانی	توجه به نوآوری	۳ - ۲
	توجه به جزئیات	۵ - ۴
	توجه به نتایج	۸
	توجه به اعضا و مشارکت آنها	۹
	توجه به تیم	۱۰
	پایداری	۷۳ - ۷۲
	جاه طلبی	۷۴ - ۱۱
بی عدالتی سازمانی	بی عدالتی توزیعی	۶۶-۶۵-۶۴-۶۳-۶۲
	بی عدالتی رویه‌ای	۷۱-۷۰-۶۹-۶۸-۶۷
استرس شغلی		۸۷-۸۶-۸۵-۸۴-۸۳-۸۲

۵۴-۸۱-۸۰		کانون کنترل
۷۹-۷۸-۷۷-۷۶-۷۵		سازگاری با موقعیت
۱۲۳-۱۱۸-۱۱۳-۱۰۸-۱۰۳-۹۸-۹۳-۸۸	درونگرایی	شخصیت
۱۲۹-۱۲۴-۱۱۹-۱۱۴-۱۰۹-۱۰۴-۹۹-۹۴-۸۹	سازگاری	
۱۳۰-۱۲۵-۱۲۰-۱۱۵-۱۱۰-۱۰۵-۱۰۰-۹۵-۹۰	وظیفه شناسی	
۱۲۶-۱۲۱-۱۱۶-۱۱۱-۱۰۶-۱۰۱-۹۶-۹۱	روان رنجوری / عصبی	
-۱۲۷-۱۲۲-۱۱۷-۱۱۲-۱۰۷-۱۰۲-۹۷-۹۲	گشودگی	
۱۳۱-۱۲۸		

پس از تدوین طرح مقدماتی پرسشنامه تلاش گردید تا میزان روایی و پایایی پرسشنامه تعیین شود.

۴) روایی و پایایی پرسشنامه

۴-۱) تعیین پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه

قابلیت اعتماد یا پایایی یکی از ویژگیهای فنی ابزار اندازه گیری است. مفهوم یاد شده به این امر سر و کار دارد که ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می دهد. دامنه ضریب قابلیت اعتماد از صفر (عدم ارتباط) تا ۱+ (ارتباط کامل) است. ضریب قابلیت اعتماد نشانگر آن است که تا چه اندازه ابزار اندازه گیری ویژگی های با ثبات آزمودنی و یا ویژگیهای متغیر و موقتی وی را می سنجد. برای محاسبه ضریب قابلیت اعتماد ابزار اندازه گیری، شیوه های مختلفی به کار برده می شود. از آن جمله می توان به:

- ۱) اجرای دوباره آزمودن (روش بازآزمایی)
- ۲) روش موازی (همتا)
- ۳) روش تصنیف (دو نیمه کردن)
- ۴) روش کودر-ریچارد سون
- ۵) روش آلفای کرونباخ اشاره نمود.

در این تحقیق به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری که خصیصه های مختلف را اندازه گیری می کند به کار می رود. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره های هر زیرمجموعه سوال های پرسشنامه و واریانس کل را محاسبه کرد. سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه می کنیم.

$$r_{\alpha} = \frac{J}{J-1} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^n S_j^2}{S^2} \right)$$

که در آن:

تعداد زیر مجموعه‌های سؤال‌های پرسشنامه یا آزمون = J

$$S_j^2 = \text{واریانس زیر آزمون } j$$

$$S^2 = \text{واریانس کل پرسشنامه یا آزمون}$$

بنابراین به منظور اندازه‌گیری قابلیت اعتماد، از روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم‌افزار ۱۲ Spss انجام گردیده است.

بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۴ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماری Spss میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای سؤالات رفتار شهروندی سازمانی عدد ۷۸ درصد، برای سؤالات رفتار ضد شهروندی عدد ۸۷ درصد، برای سؤالات فرهنگ سازمانی عدد ۷۸ درصد، برای سؤالات عدالت سازمانی عدد ۸۰ درصد، برای سؤالات استرس عدد ۹۱ درصد، برای سؤالات کانون کنترل عدد ۷۰ درصد، برای سؤالات سازگاری با موقعیت عدد ۸۸ درصد، و برای سؤالات مربوط به شخصیت عدد ۷۱ درصد بدست آمد. این اعداد نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

۴-۲) تعیین اعتبار (روایی) پرسشنامه

مفهوم اعتبار به این پرسش پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می‌سنجد. بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه‌گیری نمی‌توان به دقت داده‌های حاصل از آن اطمینان داشت. برای تعیین اعتبار پرسشنامه روشهای متعددی وجود دارد که یکی از این روشها اعتبار محتوا می‌باشد. اعتبار محتوای نوعی اعتبار است که برای بررسی اجزای تشکیل دهنده یک ابزار اندازه‌گیری به کار برده می‌شود. اعتبار محتوای یک ابزار اندازه‌گیری به سؤالهای تشکیل دهنده آن بستگی دارد. اگر سؤالهای پرسشنامه معرف ویژگی‌ها و مهارتهای ویژه‌ای باشد که محقق قصد اندازه‌گیری آنها را داشته باشد، آزمون دارای اعتبار محتوا است. برای اطمینان از اعتبار محتوا، باید در موقع ساختن ابزار چنان عمل کرد که سؤالهای تشکیل دهنده ابزار اندازه‌گیری معرف قسمتهای محتوای انتخاب شده باشد. بنابراین اعتبار محتوا، ویژگی ساختاری ابزار اندازه‌گیری است که همزمان با تدوین آزمون در آن تنیده می‌شود. اعتبار محتوای یک آزمون معمولاً توسط افرادی متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود. اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط اساتید راهنما و مشاور و چند نفر از افراد مطلع مورد تأیید قرار گرفته است و از اعتبار لازم برخوردار می‌باشد.

۴-۳) اعتبار عاملی پرسشنامه

اعتبار عاملی صورتی از اعتبار سازه است که از طریق تحلیل عاملی^۱ بدست می‌آید. تحلیل عاملی یک فن آماری است که در علوم انسانی کاربرد فراوان دارد. در حقیقت استفاده از تحلیل عاملی در شاخه‌هایی که در آنها آزمون و پرسشنامه استفاده می‌شود، لازم و ضروری است. (کلاین، ۱۳۸۰: ۵)

¹ Factor Analysis

با استفاده از تحلیل عاملی می توان مشخص نمود که آیا پرسشنامه شاخصهای مورد نظر را اندازه گیری می کند یا خیر. در تحلیل عاملی باید سوالاتی که برای ارزیابی یک شاخص یا صفت خاص طرح شده اند دارای یک بار عاملی مشترک باشند. پرسشنامه حاضر شامل ۱۳۱ سؤال است که هشت عامل کلی زیر را مورد سنجش و ارزیابی قرار می دهد:

- ۱- رفتار شهروندی سازمانی ۲- رفتار ضد شهروندی ۳- فرهنگ سازمانی ۴- عدالت سازمانی
 ۵- استرس شغلی ۶- کانون کنترل درونی ۷- سازگاری با موقعیت ۸- شخصیت

با توجه به اینکه دو عامل فرهنگ سازمانی و شخصیت در تحلیل عاملی شرکت داده نشده اند، شش عامل مورد تحلیل قرار می گیرند. به هر یک از شاخص ها یک عامل گفته می شود و با f نمایش داده می شود به این ترتیب برای پرسشنامه مذکور ۶ عامل کلی وجود دارد که با نمادهای $f_1, f_2, f_3, f_4, f_5, f_6$ نشان داده می شوند بنابراین مدل تحلیلی این پرسشنامه به صورت زیر خواهد بود:

$$X_i = \mu_i + L_{i1} f_1 + L_{i2} f_2 + L_{i3} f_3 + L_{i4} f_4 + L_{i5} f_5 + L_{i6} f_6 + e_i$$

که در آن:

X_i = نمره سوال i ام (امتیاز شاخص i ام)

μ_i = متوسط نمره سوال i ام

L_{ij} = ضریب ارتباط بین سوال i ام با عامل j ام

F_j = عامل مشترک سوالات (امتیازات عاملی)

e_i = خطا

به طور کلی L_{ij} را بارهای عاملی^۱ می نامند. بارهای عاملی میزان همبستگی یک شاخص با یک عامل را نشان می دهد. F_j ها یا برآورد آنها، که امتیازات عاملی نامیده می شوند، برای ساختن مقیاس های عاملی به کار می روند و از رابطه زیر بدست می آیند:

$$f_j = \sum_{i=1}^P W_{ji} X_i, \quad j=1, \dots, m$$

که در آن w_{ji} ضرایب امتیاز عامل ها نامیده می شود.

البته باید توجه داشت در این تحقیق ۷ سؤال برای شش عامل رفتار شهروندی سازمانی، رفتار ضد شهروندی، بی عدالتی، استرس، کانون کنترل، و سازگاری با موقعیت طراحی شده است که در تحلیل عاملی مرتبه اول^۲ ابتدا سعی می شود ابعاد OCB و ACB و بی عدالتی بدست آید و سپس با استفاده از تحلیل عاملی مرتبه دوم^۳ این عوامل در نهایت به شش عامل کلی رفتار شهروندی سازمانی، رفتار ضد شهروندی، استرس، بی عدالتی، کانون کنترل درونی و سازگاری با موقعیت تبدیل خواهد شد. یادآور می گردد که سوالات مربوط

1 - Factor Loading
 2 - First-order factor analysis
 3 - Second-factor analysis

به فرهنگ سازمانی (۱۱ سوال) که بر اساس طبقه بندی رابینز تنظیم شده است، و سوالات شخصیت (۴۳ سوال) که از پرسشهای استاندارد استفاده شده است، مورد تحلیل عاملی قرار نگرفتند.

بررسی میزان حجم نمونه در تحلیل عاملی

برای هر متغیر ۵ تا ۱۰ نمونه و به طور کلی در مجموع حداکثر تا ۳۰۰ نمونه توصیه شده است. به عنوان نمونه اگر منظور پژوهشگر تحلیل عاملی برای ۱۰ متغیر باشد، حداقل باید یک نمونه ۵۰ تایی انتخاب کند (بازرگان، سرمد، حجازی، ۱۳۸۰: ۲۷۰). بنابراین برای تحلیل عاملی پرسشنامه حاضر که ۲۴ متغیر در قالب ۶ عامل کلی دارد، حداقل نیازمند ۱۲۰ نمونه و حداکثر تا ۳۰۰ نمونه نیاز است. برای تحلیل عاملی مرتبه اول نیز بیشترین تعداد متغیرها مربوط به عامل کلی رفتار ضدشهروندی است با ۲۴ متغیر برای چهار عامل که حداقل نیازمند ۱۲۰ نمونه است.

مراحل اجرای تحلیل عاملی

برای اجرای یک تحلیل عاملی چهار گام اصلی ضرورت دارد:

- ۱) تهیه یک ماتریس همبستگی از تمام متغیرهای مورد استفاده در تحلیل و برآورد اشتراک^۱.
 - ۲) استخراج عامل ها.
 - ۳) انتخاب و چرخش^۲ عامل ها برای ساده تر ساختن و قابل فهم تر کردن ساختار عاملی.
 - ۴) تفسیر نتایج.
- در ذیل هر یک از مراحل به صورت خلاصه ارائه می شود.

۱) تهیه ماتریس همبستگی

در تهیه ماتریس همبستگی، محقق باید تصمیم بگیرد که در قطر اصلی این ماتریس عدد ۱ یا عدد دیگری بگذارد. این عدد که اشتراک نامیده می شود، نشانگر نسبت واریانس مشترک بین هر متغیر و عامل ها است. مقدار اشتراک بین صفر و ۱ تغییر می کند.

اشتراک صفر حاکی از این است که عامل های مشترک هیچ تغییری را در متغیر خاصی تبیین نمی کنند، و اشتراک ۱ حاکی از این است که تمام تغییرات متغیر خاص توسط عامل های مشترک تبیین می شود.

یکی از روشهای معمول برای برآورد این اشتراک محاسبه مجذور همبستگی چند گانه (R^2) هر متغیر مستقل از روی سایر متغیرهای مستقل است. این R^2 حد پایین برآورد اشتراک را فراهم می آورد. نخست این برآورد در قطر اصلی ماتریس همبستگی قرار می گیرد و ماتریس تحلیل عاملی می شود. از بارهای عاملی به دست آمده مجدداً اشتراک های جدید محاسبه می شود. چنانچه تفاوت این اشتراک ها از اشتراک های اولیه از مقدار ملاک

1 - Communalities
2 - Rotation

بیشتر باشد عمل محاسبه عامل‌ها و بار عاملی آنها با قرار دادن اشتراک‌های جدید در قطر اصلی ماتریس تکراری می‌گردد. اشتراک‌ها معمولاً در دو یا سه تکرار به اشتراک ملاک می‌رسد.

۲) استخراج عامل‌ها

هدف مرحله استخراج عامل‌ها، به دست آوردن سازه‌های زیر بنایی است که تغییرات متغیرهای مورد مشاهده را موجب شده است. (حجازی، سرمد، بازرگان، ۱۳۸۰: ۲۷۲-۲۷۱) چندین روش برای استخراج عامل وجود دارد که یکی از متداولترین این روشها، روش مؤلفه‌های اصلی^۱ می‌باشد.

در این روش، تحلیل عاملی براساس ماتریس کوواریانس نمونه بدست می‌آید. ابتدا مقادیر ویژه (λ_i) را حساب کرده و بردارهای ویژه نظیر آن (V) را بدست می‌آوریم، آنگاه تحلیل عاملی برحسب زوج‌های مقدار ویژه - بردار ویژه به صورت زیر مشخص می‌شود.

$$(\lambda_1, V_1), (\lambda_2, V_2) \dots (\lambda_p, V_p)$$

که در آن: $(\lambda_1, V_1), (\lambda_2, \lambda_1 > \lambda_2 > \dots > \lambda_p)$ می‌باشد. آنگاه ماتریس بارهای عاملی به صورت زیر

محاسبه می‌شود: $L = [\sqrt{\lambda_1}v_1, \sqrt{\lambda_2}v_2, \dots, \sqrt{\lambda_m}v_m]$ ماتریس بارهای عاملی را به صورت زیر می‌توان نشان

داد که در آن m تعداد عامل‌ها و P تعداد متغیرها است. (نگهبان، ۱۳۸۲: ۸۸-۸۷)

$$L = \begin{bmatrix} L_{11} & L_{12} & \dots & L_{1m} \\ L_{21} & L_{22} & \dots & L_{2m} \\ \cdot & \cdot & \cdot & \cdot \\ \cdot & \cdot & \cdot & \cdot \\ L_{p1} & L_{p2} & \dots & L_{pm} \end{bmatrix}$$

۳) انتخاب و چرخش عامل‌ها

تمام عامل‌های استخراج شده مورد علاقه محقق نیست. هدف تحلیل عاملی تبیین پدیده‌های مورد نظر با تعداد کمتری از متغیرهای اولیه است. در وهله اول هدف تعیین تعداد عامل‌هایی است که در تحلیل نگه داشته می‌شوند. بنابراین معمولاً از ملاک‌های ریاضی مانند ملاک کایزر یا آزمون اسکری کتل برای نگه داشتن عامل‌ها استفاده می‌شود. براساس ملاک کایزر، فقط عامل‌هایی نگه داشته می‌شوند که مجموع مجذور بارهای عاملی آنها (مقدار ویژه) یک یا بیشتر باشد. در روش اسکری کتل، نمودار مقدار ویژه برای هر عامل ترسیم می‌شود. در نقطه‌ای که شکل منحنی برای مقادیر ویژه به صورت افقی درآید، آن نقطه اسکری نامیده شده و عامل‌هایی که سمت چپ آن قرار دارد عامل‌های واقعی و آنهایی که سمت راست آن قرار دارند عامل‌های خطا قلمداد می‌شود.

¹ - Principal components

پس از انتخاب عامل‌ها چرخش آنها ضرورت دارد. هدف از چرخش‌ها رسیدن به یک ساختار عاملی ساده است. چرخش عامل‌ها به دو صورت متعامد (ناهمبسته) و مایل (همبسته) صورت می‌گیرد. چرخش متعامد عامل‌های به دست آمده با هم همبستگی ندارد، در حالی که در چرخش مایل عامل‌ها با هم همبستگی دارد (بازرگان، سرمد، حجازی، ۱۳۸۰: ۲۷۴-۲۷۳). در این تحقیق چرخش عامل‌ها به صورت متعامد صورت گرفته

است که با در نظر گرفتن تغییرات مربعات عناصر ستونی

$$d_j = \sum_i^p L_{ij}^2 \quad j=1, \dots, m$$

برآورد ضرایب عامل‌ها

$$\sum_{j=1}^m \sum_{i=1}^p (L_{ij}^2 - P^{-1} d_j)^2$$

را ماکزیم می‌کند. این روش، متغیرهایی را که دارای بار عاملی بزرگ (و یا صفر) روی هر عامل هستند؛ ایجاد می‌کند و در نتیجه تفسیر عامل‌ها را ساده‌تر می‌نماید (نگهبان، ۱۳۸۲: ۹۵). به طور کلی دشوارترین مرحله در تحلیل عاملی نامگذاری عامل‌ها است زیرا هیچ معیار خاصی برای این کار وجود ندارد و به طور دقیق نمی‌توان گفت متغیرهایی که از همبستگی بالایی برخوردارند چه وجه مشترکی را اندازه می‌گیرند. زیرا عامل‌ها سازه‌هایی فرضی و تا حدودی قراردادی هستند و ممکن است پژوهشگران مختلف، نامگذاری‌های متفاوتی را برای عامل‌ها داشته باشند. (نگهبان، ۱۳۸۲: ۹۰)

در این جا دوباره این مطلب یادآوری می‌شود که در این تحقیق ابتدا ۲۷ سؤال برای شش عامل کلی طراحی شده است و سپس با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول عوامل مربوط به هر کدام از عوامل رفتار شهروندی سازمانی، رفتار ضدشهروندی، عدالت سازمانی، بدست می‌آید و در نهایت با استفاده از تحلیل عاملی مرتبه دوم این عوامل بدست آمده به شش عامل کلی رفتار شهروندی سازمانی، رفتار ضدشهروندی، عدالت سازمانی، استرس، کانون کنترل درونی و سازگاری با موقعیت تبدیل می‌شود.

۴) تفسیر

در این مرحله، نتایج حاصل از تحلیل عاملی رفتار شهروندی سازمانی، رفتار ضدشهروندی، عدالت سازمانی، استرس، کانون کنترل درونی و سازگاری با موقعیت مورد بررسی قرار می‌گیرند. به طور کلی برای پرسشنامه تحقیق حاضر ماتریس چرخش یافته با استفاده از روش چرخش واریماکس حاصل شده که برای تفسیر و شناسایی عامل‌ها به کار می‌رود، به صورت زیر است:

تحلیل عاملی سوالات مربوط به متغیرها

الف) تحلیل عاملی سوالات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی

برای OCB، ۲۰ سؤال طراحی شده است که پس از یک تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول، نتایج تحلیل عاملی به شرح جدول شماره (۳-۲) است:

جدول (۲-۳) نتایج تحلیل عاملی OCB (ماتریس عاملی چرخش یافته)

	عامل رفتار شهروندی سازمانی			
	رفتار مدنی	با وجدان بودن	جوانمردی و گذشت	تواضع و نوع دوستی
q45	۰.۱۸۸	۰.۷۰۵	۰.۱۳۳	۰.۱۰۹
q46	۰.۱۶۴	۰.۷۳۰	۰.۱۴۷	۰.۱۴۱
q47	-۰.۱۲۳	۰.۶۹۷	۰.۰۶۰	۰.۲۲۰
q48	-۰.۰۵۷	۰.۷۵۶	۰.۱۴۸	۰.۲۶۲
q6	۰.۷۳۵	۰.۲۵۵	-۰.۰۰۱	۰.۱۶۶
q7	۰.۷۷۲	-۰.۰۱۸	۰.۰۵۰	۰.۲۲۸
q53	۰.۷۱۳	۰.۲۴۸	۰.۲۷۶	۰.۱۶۳
q49	۰.۰۲۷	۰.۱۵۵	۰.۸۳۶	-۰.۰۳۹
q50	۰.۰۴۷	۰.۱۷۶	۰.۸۲۰	-۰.۰۳۳
q51	۰.۰۱۹	۰.۰۹۴	۰.۸۶۸	-۰.۰۹۲
q52	-۰.۰۲۰	۰.۱۷۲	۰.۸۴۸	۰.۰۴۳
q56	۰.۰۱۰	۰.۲۲۰	-۰.۱۶۵	۰.۷۱۹
q57	۰.۱۴۱	۰.۰۵۴	۰.۱۴۹	۰.۷۲۹
q58	۰.۱۰۳	۰.۱۴۲	-۰.۰۳۵	۰.۷۸۵
q59	۰.۱۷۰	۰.۱۸۹	-۰.۰۹۹	۰.۶۹۷
q60	۰.۰۰۶	۰.۱۷۵	۰.۰۶۵	۰.۸۰۲
q61	۰.۲۴۵	۰.۱۷۷	-۰.۰۷۴	۰.۶۷۱

روش استخراج: تحلیل مولفه اصلی

روش چرخش: واریماکس با نرمال سازی

سئوالات q43 و q44 و q55 به دلیل عدم تناسب جایگاه آنها در ساختار عاملی بدست آمده و همچنین به دلیل کم بودن بارهای عاملی از روند تحلیل حذف گردیده‌اند. جمعاً ۴ عامل استخراج شد که از روی مفهوم و نام سئوالات قرار گرفته شده در عامل مورد نظر، نام عامل شناسایی می‌شود. عامل‌های بدست آمده به ترتیب تواضع و نوع دوستی، جوانمردی و گذشت، با وجدان بودن، و رفتار مدنی هستند. ضمناً این ۴ عامل در حدود شصت و چهار درصد واریانس OCB را تبیین می‌کند که در واقع این عدد، درصد روایی سئوالات OCB را نشان می‌دهد.

ب) تحلیل عاملی سئوالات مربوط به رفتار ضد شهروندی

برای رفتار ضد شهروندی ۲۵ سؤال طراحی شده است که پس از یک تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول نتایج تحلیل عاملی به شرح زیر است:

جدول (۳-۳) نتایج تحلیل عاملی ACB (ماتریس عاملی چرخش یافته)

	عامل			
	آسیب به همکاران	پرخاشگری	کینه توزی	لجبازی و اعمال خودسرانه
q19	۰.۱۹۸	۰.۲۷۲	۰.۷۸۱	۰.۰۹۰
q20	-۰.۰۰۳	۰.۲۸۵	۰.۷۸۰	۰.۰۸۲
q21	۰.۱۷۴	۰.۲۳۵	۰.۶۹۲	۰.۲۷۶
q22	۰.۳۰۱	۰.۶۵۱	۰.۳۰۸	۰.۲۵۵
q23	۰.۲۶۹	۰.۶۴۲	۰.۳۴۷	۰.۲۱۱
q37	-۰.۰۶۹	۰.۱۱۲	۰.۵۲۳	۰.۶۳۷
q24	-۰.۲۳۲	۰.۵۶۷	۰.۱۵۷	۰.۳۳۱
q25	-۰.۰۶۱	۰.۶۸۸	۰.۲۱۷	۰.۲۲۲
q26	۰.۱۴۳	۰.۷۷۶	۰.۱۴۸	۰.۱۹۸
q28	۰.۳۷۰	۰.۲۸۸	۰.۱۳۷	۰.۵۳۸
q29	۰.۴۲۲	۰.۲۱۵	۰.۰۳۰	۰.۶۰۸
q30	۰.۳۹۵	۰.۳۵۱	۰.۰۵۵	۰.۵۵۵
q31	۰.۳۲۷	۰.۱۵۳	۰.۰۷۲	۰.۶۸۵
q32	۰.۱۹۴	۰.۲۶۷	۰.۱۴۸	۰.۶۶۸
q33	۰.۳۱۰	۰.۰۴۹	۰.۱۳۷	۰.۶۷۰
q34	۰.۱۹۱	۰.۲۷۹	۰.۱۱۶	۰.۷۱۴
q35	-۰.۰۸۶	۰.۱۵۶	۰.۱۹۱	۰.۷۱۰
q36	-۰.۰۰۶	۰.۱۱۲	۰.۳۵۵	۰.۷۱۱
q38	۰.۱۰۰	۰.۲۹۸	۰.۰۹۶	۰.۶۷۷
q16	۰.۳۹۹	۰.۱۱۹	۰.۵۰۳	۰.۲۸۲
q17	۰.۷۹۱	۰.۱۰۸	۰.۱۹۰	۰.۱۹۲
q18	۰.۷۳۹	-۰.۰۵۳	۰.۳۳۴	۰.۱۹۳
q15	۰.۳۹۴	۰.۱۱۳	۰.۷۱۴	۰.۱۶۷

روش استخراج: تحلیل مولفه اصلی

روش چرخش : واریماکس با نرمال سازی

سؤال ۲۷ q به دلیل عدم تناسب جایگاه آنها در ساختار عاملی بدست آمده و همچنین به دلیل کم بودن بارهای عاملی، از روند تحلیل حذف گردید. جمعاً ۴ عامل استخراج شد که از روی مفهوم و نام سئوالات قرار گرفته شده در عامل مورد نظر، نام عامل شناسایی می شود. عامل های بدست آمده به ترتیب لجبازی و اعمال خودسرانه، کینه توزی، پرخاشگری، و آسیب به همکاران هستند. ضمناً این ۴ عامل در حدودشصت و دو درصد واریانس رفتار ضدشهروندی را تبیین می کند که در واقع این درصد روایی سئوالات ACB را نشان می دهد.

ج (تحلیل عاملی سئوالات مربوط به استرس

برای استرس در حدود ۶ سؤال طراحی شده است که پس از یک تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول نتایج تحلیل عاملی به شرح زیر است :

جدول (۳-۴) نتایج تحلیل عاملی استرس (ماتریس عاملی چرخش یافته)

	عامل
	استرس
q82	۰.۸۹۳
q83	۰.۸۴۰
q84	۰.۸۶۲

روش استخراج : تحلیل مولفه اصلی

روش چرخش : واریماکس با نرمال سازی

سئوالات q85، q86 و q87 به دلیل عدم تناسب جایگاه آن در ساختار عاملی بدست آمده و همچنین به دلیل کم بودن بارهای عاملی، از روند تحلیل حذف گردیده اند. جمعاً یک عامل استخراج شد که از روی مفهوم و نام سئوالات قرار گرفته شده در عامل مورد نظر، نام عامل شناسایی می شود. عامل بدست آمده استرس است. ضمناً این عامل در حدود هفتاد و پنج درصد واریانس استرس را تبیین می کند که در واقع این درصد روایی سئوالات استرس را نشان می دهد.

د) تحلیل عاملی سئوالات مربوط به بی عدالتی سازمانی

برای بی عدالتی، در حدود ۱۰ سؤال طراحی شده است که پس از یک تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول نتایج تحلیل عاملی به شرح زیر است :

جدول (۳-۵) نتایج تحلیل عاملی بی عدالتی (ماتریس عاملی چرخش یافته)

	عامل	
	بی عدالتی توزیعی	بی عدالتی رویه‌ای
q62	۰.۷۷۷	-۰.۰۸۵
q63	۰.۸۵۳	-۰.۱۷۲
q64	۰.۸۲۲	-۰.۲۰۱
q65	۰.۸۲۴	-۰.۱۵۳
q66	۰.۵۶۴	-۰.۴۷۸
q67	۰.۰۴۳	۰.۸۵۹
q68	-۰.۴۵۹	۰.۵۵۷
q69	-۰.۲۳۸	۰.۷۳۸

روش استخراج: تحلیل مولفه اصلی

روش چرخش: واریماکس با نرمال سازی

بعد از مشخص شدن عاملها و سئوالات مربوط به آنها، با توجه به مفهوم و ماهیت سئوالات تشکیل دهنده هر عامل نام مناسبی برای عامل انتخاب می شود. ضمناً این عامل در حدود شصت و پنج درصد واریانس بی عدالتی را تبیین می کند که در واقع این درصد روایی سئوالات بی عدالتی را نشان می دهد.

۵) فرهنگ سازمانی

تحلیل عاملی فرهنگ سازمانی انجام نشد.

۶) شخصیت و ابعاد آن

تحلیل عاملی شخصیت انجام نشد به علت اینکه از پرسشنامه استاندارد آن استفاده شده است.

نتیجه گیری

فقط برای سازه‌هایی تحلیل عاملی اجرا شد که مفهومی نسبتاً جدید به شمار می روند و دارای پرسشنامه استاندارد نیستند همانند رفتارهای شهروندی، رفتارهای ضد شهروندی، استرس، عدالت.

۵) جامعه و نمونه آماری

۵-۱) جامعه آماری

یک جامعه آماری عبارت است از مجموعه‌ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. صفت مشترک صفتی است که بین همه عناصر جامعه آماری مشترک و متمایز کننده جامعه آماری از سایر جوامع باشد. (آذر، مومنی، ۱۳۸۳، ج ۱: ۵)

جامعه آماری در این تحقیق اعضای ***** شاغل در استان تهران می باشد.

۲-۵) قلمرو مکانی تحقیق

قلمرو مکانی این تحقیق تمام واحدهای سازمانی ***** در استان تهران می باشد.

۳-۵) قلمرو زمانی تحقیق

قلمرو زمانی این پژوهش اوایل آذر ماه سال ۸۶ تا اواخر اسفند ماه ۸۶ می باشد.

۴-۵) نمونه آماری و روش محاسبه حجم نمونه

نمونه آماری، یک مجموعه فرعی از جامعه آماری است که با مطالعه آن محقق قادر است نتیجه را به کل جامعه آماری تعمیم دهد. (سکاران، ۱۳۸۱: ۲۹۵) یا به عبارت دیگر، تعداد محدودی از آحاد جامعه آماری که بیان کننده ویژگیهای اصلی جامعه باشد را نمونه گویند. (آذر، مؤمنی، ۱۳۸۳، ج ۱: ۶)

در این تحقیق از آن جایی که جامعه مورد نظر که همان واحدهای سازمانی جهاد دانشگاهی در استان تهران است، محدود در نظر گرفته شده است، بنابراین جهت محاسبه حجم نمونه مورد نیاز برای پژوهش از رابطه زیر استفاده گردیده است .

$$n = \frac{N \times Z \alpha^2 / 2 \times P(1-P)}{\varepsilon^2 (N-1) + Z \alpha^2 / 2 \times P(1-P)}$$

که در آن

P: برآورد نسبت صفت متغیر، (P = ۰/۵)

Z: مقدار متغیر نرمال واحد، متناظر با سطح اطمینان ۹۵ درصد، ($Z_{\alpha/2} = 1.96$)

ε مقدار اشتباه مجاز، (ε = ۰/۰۶)

N: حجم جامعه محدود

مقدار P برابر با ۰/۵ در نظر گرفته شده است. زیرا اگر P = ۰/۵ باشد، n حداکثر مقدار ممکن خود را پیدا می کند. این امر سبب می شود که نمونه به حد کافی بزرگ باشد. (آذر، مؤمنی، ۱۳۸۰، ج ۲: ۷۲).

بنابراین حجم نمونه مورد نیاز پژوهش عبارت است از:

$$n = \frac{2600 * 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5}{2599 * 0.06 * 0.06 + 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 242$$

که برای اطمینان بیشتر ۳۰۰ پرسشنامه توزیع گردید و ۲۴۴ پرسشنامه جمع آوری شد.

۶) روشهای نمونه گیری

در این تحقیق، از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

۷) روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این تحقیق، برای تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از نمونه‌ها، هم از روشهای آمار توصیفی و هم از روشهای آمار استنباطی استفاده شده است. در واقع ابتدا متغیرهای تحقیق را به کمک روشهای آمار توصیفی مورد آزمون قرار داده‌ایم.

روشهای آماری مورد استفاده در این تحقیق عبارتند از:

۷-۱) آزمون دو جمله‌ای

هر گاه آزمایش دو حالت بیشتر نداشته باشد و در هر بار آزمایش فقط یکی از این دو حالت اتفاق بیفتد به آن آزمایش برنولی می‌گویند. اگر احتمال موفقیت یا وجود یک عامل برابر با P و احتمال عدم موفقیت یا عدم وجود یک عامل $q = 1 - P$ باشد و آزمایش را n بار انجام دهیم و آزمایشها مستقل از یکدیگر باشد، احتمال آن که متغیر تصادفی X وجود داشته باشد، از فرمول توزیع دو جمله‌ای به شرح زیر استفاده می‌شود. (صدقیانی، ابراهیمی، ۱۳۷۸: ۱۲۸).

$$P(X = k) = C_n^k P^k q^{n-k} \quad K = 0, 1, 2, \dots, n$$

در این تحقیق، به منظور تعیین وجود یا عدم وجود هر یک از پارامترهای مربوط به متغیرها و ابعاد آنها، از آزمون دو جمله‌ای استفاده گردیده است.

۷-۲) تجزیه و تحلیل واریانس فریدمن

این آزمون هنگامی به کار می‌رود که داده‌های آماری حداقل ترتیبی باشند و بتوان با مفهوم ترتیبی آنها را در رده‌بندی دو طرفه مرتب نمود.

به کمک این آزمون می‌توان متغیرهای موجود در تحقیق را رتبه‌بندی نمود. (صدقیانی، ابراهیمی، ۱۳۸۱: ۱۷۷).

آماره آزمون فریدمن χ^2 به شرح زیر تعریف می‌شود.

$$\chi^2 = \frac{12}{nk(k+1)} \sum_{j=1}^k R_j^2 - 3n(K+1)$$

که در آن:

n = تعداد موارد یا پاسخ دهندگان

k = تعداد متغیرهایی که رتبه‌بندی می‌گردند

R = حاصل جمع رتبه‌های داده شده به متغیرها از سوی پاسخ دهندگان

۷-۳) ضریب همبستگی

ضریب همبستگی، شدت و نوع رابطه (مستقیم یا معکوس) بین دو متغیر را نشان می‌دهد. از آنجا که داده‌های تحقیق، از نوع کمی هستند، از ضریب همبستگی پیرسون برای آزمون ارتباط بین آنها استفاده شده است. فرمول ضریب همبستگی پیرسون در رابطه زیر نشان داده شده است.

$$r = \frac{\sum xy - n\bar{x}\bar{y}}{\sqrt{\sum x^2 - n\bar{x}^2} \sqrt{\sum y^2 - n\bar{y}^2}}$$

در این رابطه: X: متغیر مستقل؛ Y: غیر وابسته؛ n: حجم نمونه

۸) مدل معادلات ساختاری^۱

برای بررسی روابط علی بین متغیرها، به صورت منسجم، کوششهای زیادی در دهه اخیر صورت گرفته است. یکی از این روشهای نوید بخش در این زمینه مدل معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون است. بدون توجه به نام یا مفهوم بی شمار آن، این واژه به یک سری مدل‌های عمومی اشاره می‌کند که شامل تحلیل عاملی تأییدی^۲، مدل‌های ساختاری همزمان کلاسیک^۳، تجزیه و تحلیل مسیر^۴، رگرسیون چندگانه، تحلیل واریانس^۵ و سایر روشهای آماری است. (Hoyle, 1995: 1)

جرقه ورود به بحث مدل معادلات ساختاری با موضوع شاخصهای چندگانه^۶ شروع شد.

۸-۱) مدل معادلات ساختاری

مدل معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده^۷ و متغیرهای مکنون^۸ می‌باشد (Hoyle, 1995: 1). از طریق این رویکرد می‌توانیم قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جامعه‌های خاص، با استفاده از داده‌های همبستگی غیرآزمایشی و آزمایشی مورد آزمون قرار دهیم.

۸-۲) ضرورت مدل معادلات ساختاری در پژوهش حاضر

یکی از قویترین و مناسبترین روشهای تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری و علوم اجتماعی تجزیه و تحلیل چند متغیره است. زیرا ماهیت این گونه موضوعات، چند متغیره بوده و نمی‌توان آنها را با شیوه دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود) تحلیل نمود. تجزیه و تحلیل چند متغیره، به یک سری روشهای تجزیه و تحلیل اطلاق می‌شود که ویژگی اصلی آنها، تجزیه و تحلیل همزمان K متغیر مستقل و N متغیر وابسته است. تجزیه و تحلیل ساختارهای کوواریانس^۹ یا مدل سازی علی یا مدل معادلات ساختاری یکی از اصلی‌ترین روشهای تجزیه و تحلیل ساختارهای داده‌های پیچیده است.

1- Structural Equation Modeling

2- Confirmatory Factor Analysis

3- Classical Simultaneous Equation Models

4- Path Analysis

5- ANOVA

6- Multiple

7- Observed

8- Latent

9- Covariance Structures Analysis

بنابراین از آنجایی که در تحقیق حاضر چند متغیر مستقل وجود دارد که می بایستی اثر آنها بر روی متغیر وابسته مورد بررسی قرار گیرد، استفاده از مدل معادلات ساختاری ضرورت می یابد.

۸-۳) مراحل مدل معادلات ساختاری

فرآیندهای تجزیه و تحلیل ساختارهای کوواریانس، شامل یک سری گامهایی است که توصیه شده است، حتماً به صورت متوالی این گامها انجام گیرد. این گامها عبارتند از:

- ۱- بیان مدل
 - ۲- تخمین مدل
 - ۳- اصلاح مدل
 - ۴- آزمون فرضیه
 - ۵- تفسیر مدل
 - ۶- ابلاغ یا نوشتن گزارش تحقیقاتی
- در هر گام محقق باید در مورد، موارد زیر تصمیماتی را اتخاذ کند.
- ۱- مدل چگونه ساخته شود؟
 - ۲- چه شاخصها و چه تعداد شاخص برای متغیرهای مکنون مورد نیاز است؟
 - ۳- چگونه می بایستی خطاهای اندازه گیری^۱ را به طور جداگانه اداره نمود؟
 - ۴- چه مقدار نمونه برای تخمین مدل مورد نیاز است؟
 - ۵- از چه نوع ماتریسی استفاده شود؟ (Lavee, 1988)
- در ذیل سعی می شود هر یک از مراحل به تفصیل شرح داده شود.

الف - مرحله بیان مدل

مدل معادلات ساختاری با بیان مدلی که می خواهد تخمین زده شود؛ شروع می شود. در ساده ترین سطح، مدل یک عبارت آماری درباره روابط میان متغیرها است. این مدلها در زمینه رویکردهای مختلف تحلیلی، اشکال مختلفی به خود می گیرند. برای مثال، یک مدل در زمینه همبستگی، عموماً روابط غیر جهت داری را (دوطرفه) بین دو متغیر نشان می دهد، در حالی که رگرسیون چندگانه و تحلیل واریانس مدلهایی را با روابط جهت دار بین متغیرها نشان می دهد. (Hoyle, 1995: 2)

این مرحله یکی از مهمترین مراحل موجود در مدل معادلات ساختاری است. زیرا هیچ گونه تحلیلی صورت نمی گیرد مگر این که محقق ابتدا مدل خود را بیان کند. گامهای موجود در این مرحله به شرح زیر است:

۱- ساخت یک مدل ساختاری فرضی

بیان یک مدل در واقع ترجمان یک تئوری به یکسری معادلات ساختاری (ریاضی) است. بنابراین بهتر است ابتدا نمودار مسیر را ترسیم کنیم و متغیرهای درونزا^۱ و برونزا^۲ و روابط علی بین این متغیرها را نشان دهیم.

^۱ - Errors Measurement

۲- انتخاب شاخصهای مشاهده شده برای متغیرهای مکنون

بعد از مشخص کردن متغیرهای مکنون درون‌زا و برون‌زا، لازم است تا برای متغیرهای مکنون شاخصهای (متغیرهای مشاهده شده) مناسبی انتخاب و به آنها وصل شود؛ بهتر است از چندین شاخص به جای یک شاخص برای اندازه‌گیری متغیر مکنون استفاده شود که این کار براساس تعریف مفهومی و تعریف عملیاتی صورت می‌گیرد.

بنابراین در پژوهش حاضر در ابتدا شاخصهای مربوط به شش متغیر: رفتار شهروندی سازمانی، رفتار ضد شهروندی، بی‌عدالتی، استرس، کانون کنترل درونی و سازگاری با موقعیت بدون وجود یک ساختار عاملی به عنوان شاخصهای مشاهده شده در نظر گرفته می‌شود. و سپس با تحلیل عاملی مرتبه اول عوامل مربوط به این شاخصهای بدست آمده و در تحلیل عاملی مرتبه دوم خود این عوامل بدست آمده به عنوان شاخصهای مشاهده شده در نظر گرفته می‌شود.

۳- ارزیابی حالت تعیین مدل

قبل از مرحله تخمین و بعد از مرحله بیان حتماً می‌بایستی حالت تعیین مدل مورد ارزیابی قرار گیرد. (Lavee, 1988)
تعیین یک مدل مستلزم مطالعه شرایطی برای بدست آوردن یک راه حل منحصر به فرد برای پارامترهای بیان شده در یک مدل می‌باشد. (Hoyle, 1995: 39)

ب - مرحله دوم تخمین مدل

هنگامی که یک مدل بیان شد و حالت تعیین آن مورد ارزیابی قرار گرفت، کار بعدی بدست آوردن تخمین‌های پارامترهای آزاد از روی مجموعه‌ای از داده‌های مشاهده شده است. این مرحله شامل یکسری فرآیندهای تکراری است که در هر تکرار یک ماتریس کوواریانس ضمنی^۴ ساخته می‌شود و با ماتریس کوواریانس داده‌های مشاهده شده مقایسه می‌گردد. مقایسه این دو ماتریس منجر به تولید یک ماتریس باقیمانده^۵ می‌شود و این تکرارها تا جایی ادامه می‌یابد که این ماتریس باقیمانده به حداقل ممکن برسد. (Hoyle, 1995: 5)

$$\text{Data} = \text{Model} + \text{Residual} \quad \text{یعنی}$$

گامهای موجود در این مرحله به شرح زیر است :

¹ - Endogenous
² - Exogenous
³ - Identification
⁴ - Implied
⁵ - Residual

۱- جمع آوری داده‌ها

در این مرحله انتخاب اندازه نمونه مهم است. زیرا بسیاری از روشهای تخمین موجود در مدل معادلات ساختاری و شاخصهای ارزیابی متناسب بودن مدل، نسبت به اندازه نمونه حساس است. بنتلر^۱ پیشنهاد نموده که همواره نسبت ۱۰ به ۱ بین اندازه نمونه و تعداد پارامترهای آزاد که می‌بایستی تخمین زده شود، وجود داشته باشد.

۲- ساخت ماتریس واریانس - کوواریانس متغیرهای اندازه‌گیری شده

بعد از بیان مدل و جمع آوری داده‌ها، تخمین مدل با مجموعه‌ای از روابط شناخته شده بین متغیرهای اندازه‌گیری شده، شروع می‌شود. این روابط در ماتریسی به نام ماتریس کوواریانس - واریانس یا ماتریس همبستگی مرتب می‌شود.

۳- ایجاد یک مجموعه ای از ماتریسها برای برنامه لیزرل و اجرای آن

در یک تخمین همزمان، به علت این که تخمین مدل ساختاری و مدل اندازه‌گیری به طور همزمان صورت می‌گیرد؛ ممکن است یک راه حل برای پارامترهای مدل ساختاری و مدل اندازه‌گیری به هم وابسته شوند. بنابراین بهتر است برای جلوگیری از ابهامات تفسیری متغیرهای مکنون، ابتدا مدل اندازه‌گیری و سپس مدل ساختاری تخمین زده شود. (Lavee, 1988)

ج- ارزیابی تناسب^۲ یا برازش

یک مدل، وقتی گفته می‌شود که با یکسری داده‌های مشاهده شده تناسب دارد که ماتریس کوواریانس ضمنی مدل با ماتریس کوواریانس داده‌های مشاهده شده، معادل شده باشد. بدین معنی که ماتریس نزدیک صفر باشد. (Hoyle, 1995: 6)

گامهای موجود در این مرحله به شرح زیر است:

۱- بررسی معیار کلی تناسب مدل و قابلیت آزمون پذیری مدل و ارزیابی این موضوع که آیا

اصلاحات مورد نیاز است یا خیر؟

هنگامی که یک مدلی تخمین زده می‌شود برنامه نرم افزاری یکسری آمارهایی از قبیل خطای استاندارد، T - Value و غیره را درباره ارزیابی تناسب مدل با داده‌ها منتشر می‌کند.

اگر مدل قابل آزمون باشد ولی با داده‌ها به طور مناسب تناسب نداشته باشد، شاخصهای اصلاحی^۱ که یک وسیله معتبر برای ارزیابی تغییرات مورد نظر در بیان مدل هستند به کار گرفته می‌شوند، تا مدل متناسب با داده‌ها شوند. (Lavee, 1988)

¹ - Bentler

² - Evaluation of Fit

مهمترین شاخص تناسب مدل آزمون χ^2 است ولی به خاطر این که آزمون χ^2 تحت شرایط خاصی عمل می کند و همیشه این شرایط محقق نمی شود، لذا یکسری شاخصهای ثانویه ای نیز ارائه می گردد.

مهمترین این شاخصها عبارتند از: GFI^1 ، $AGFI^2$ ، $RMSR^3$

حالتهای بهینه برای این آزمونها به شرح زیر است:

(۱) آزمون χ^2 هر چه کمتر باشد بهتر است، زیرا این آزمون اختلاف بین داده و مدل را

نشان می دهد.

(۲) آزمون GFI و $AGFI$ از ۹۰ درصد بایستی بیشتر باشد.

(۳) آزمون $RMSR$ هر چه کمتر باشد بهتر است؛ زیرا این آزمون یک معیار برای میانگین

اختلاف بین داده های مشاهده شده و داده های مدل است. (Lavee, 1988)

د - اصلاح مدل

یکی از مهمترین جنبه های بحث انگیز مدل معادلات ساختاری، اصلاح مدل است.

اصلاح مدل مستلزم تطبیق کردن یک مدل بیان شده و تخمین زده شده است که این کار از طریق آزاد کردن پارامترهایی که قبلاً ثابت بوده اند و یا ثابت کردن پارامترهایی که قبل از آن آزاد بوده اند، صورت می گیرد. این مرحله را می توان با مقایسه های تبعی یا Post Hoc در ANOVA قیاس کرد.

(Hoyle, 1995: 8)

تنها گام موجود در این مرحله به شرح زیر است:

اگر اصلاحاتی مورد نیاز باشد، مشخصات مدل (پارامترها) را ارزیابی کنید و مشخصات جدیدی را وارد کنید. اصلاحات این مرحله شامل شناسایی محدودیتها و اضافه کردن پارامترهای اضافی است.

(Lavee, 1988)

ه - تفسیر مدل

اگر آزمونهای تناسب نشان دهند که مدل به طور کافی متناسب با داده ها نمی باشد، در این مرحله ما بر روی عوامل مشخص شده (پارامترهای مدل) مدل متناسب شده، تمرکز می نمایم.

در این مرحله، معناداری پارامترهای مدل، مورد ارزیابی قرار می گیرد. (Lavee, 1988)

آزمونها و مقایسه تخمین پارامترها و همچنین نمایش آنها مستلزم تخمین های استاندارد شده ای^۵ است. به همین دلیل، در این مرحله تخمین های غیراستاندارد را که عمدتاً به مقیاس^۶ خود وابسته هستند،

1- Modification Index

2- Goodness of Fit Index

3- Adjusted Goodness of Fit Index

4- Root Mean Square Residuals

5- Standardized Estimates

6- Scale

به تخمینهای استاندارد شده‌ای که وابسته به مقیاس خود نیستند، تبدیل می‌کنیم و این کار تا حدودی برازش و پارامترهای مدل را تحت تأثیر قرار می‌دهد. (Hoyle, 1995: 9)

این مرحله از مدل معادلات ساختاری دقیقاً شبیه استاندارد کردن ضرایب رگرسیون (β استاندارد) در آمار می‌باشد.

تنها گام این مرحله به صورت زیر است :
 ارزیابی مدل و ضرایب پارامترهای مدل با آزمون فرض.

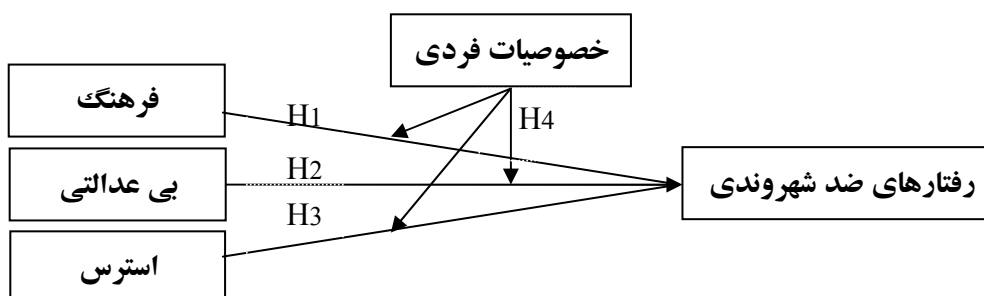
و- ابلاغ یا نوشتن گزارش تحقیقاتی

در این مرحله نتایج مدل معادلات ساختاری به شکل نمودار مسیر ارائه می‌گردد. نمودار مسیر یک نمایش گرافیکی از مدل معادلات ساختاری است.

سه جزء اصلی این نمودار شامل مستطیل‌ها، بیضی‌ها و پیکانها هستند. (Hoyle, 1995: 11)

گام نهایی در هر تحقیق، گزارش نتایج تحقیق به روشی است که سایر محققین بتوانند از منطق رویه‌ها و تجزیه و تحلیل‌های تحقیق و تفسیرهای آن استفاده کنند. (Lavee, 1988)

یاد آوری مدل تحلیلی تحقیق :



فصل چهارم

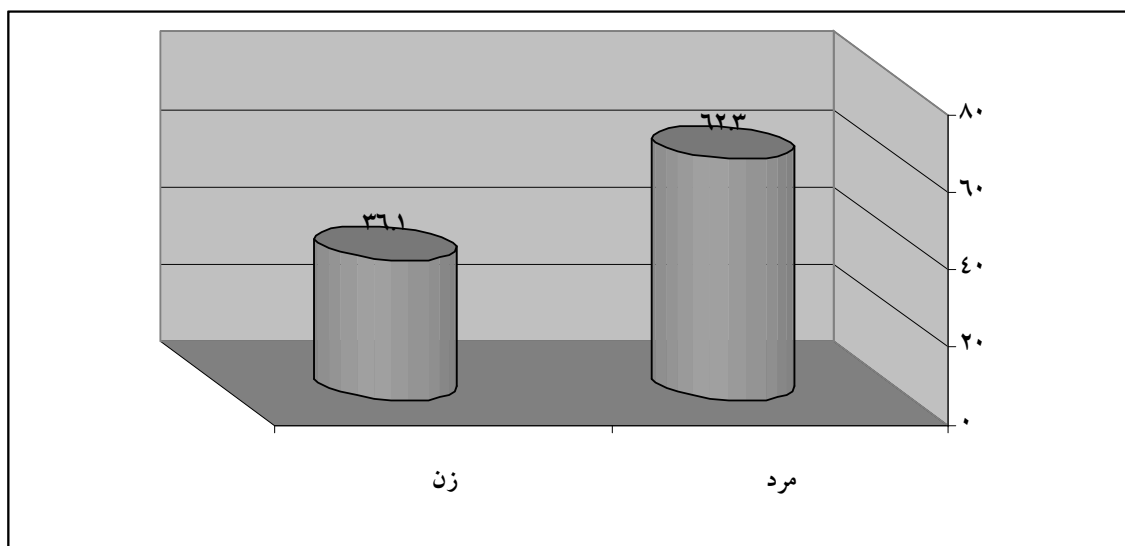
تجزیه و تحلیل اطلاعات

آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق

جدول (۱-۴) فراوانی مردان و زنان در نمونه

جنسیت		فراوانی	درصد فراوانی
گزینه‌ها	مرد	۱۵۲	۶۲/۳
	زن	۸۸	۳۶/۱
	بی جواب	۴	۱/۶
جمع کل		۲۴۴	۱۰۰/۰

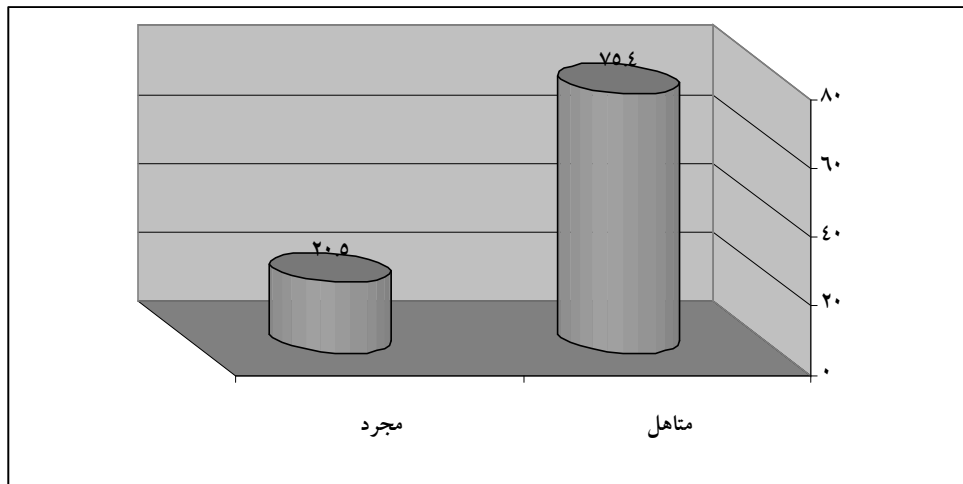
نمودار (۱-۴) - نمودار ستونی فراوانی مردان و زنان در نمونه



جدول (۲-۴) - فراوانی اعضای متاهل و مجرد در نمونه

وضعیت تاهل		فراوانی	درصد فراوانی
گزینه‌ها	متاهل	۱۸۴	۷۵/۴
	مجرد	۵۰	۲۰/۵
	بی جواب	۱۰	۴/۱
جمع کل		۲۴۴	۱۰۰

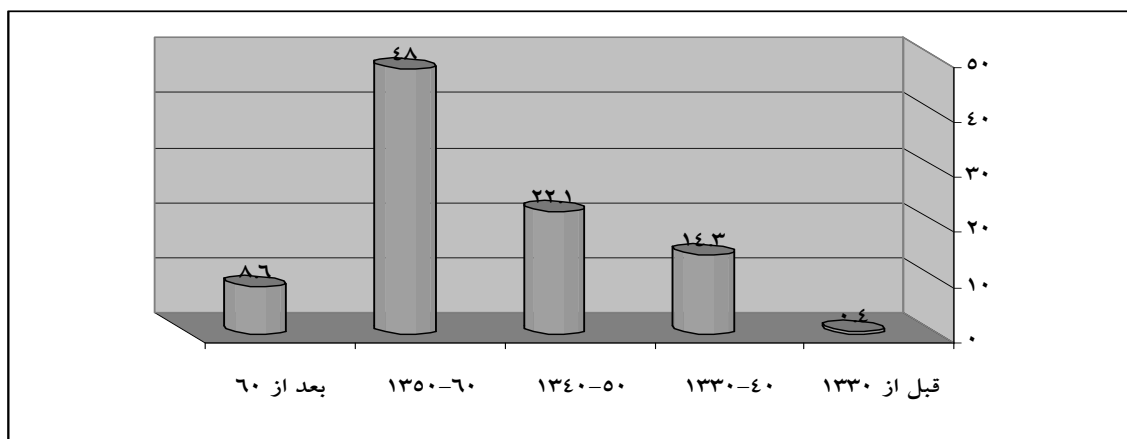
نمودار (۲-۴) - نمایش ستونی فراوانی اعضای متاهل و مجرد در نمونه



جدول (۳-۴) فراوانی اعضا بر حسب تاریخ تولد

تاریخ تولد	فراوانی	درصد فراوانی
گزینه‌ها		
قبل از ۱۳۳۰	۱	۰/۴
۱۳۳۰-۴۰	۳۵	۱۴/۳
۱۳۴۰-۵۰	۵۴	۲۲/۱
۱۳۵۰-۶۰	۱۱۷	۴۸/۰
بعد از ۶۰	۲۱	۸/۶
بی جواب	۱۶	۶/۶
جمع کل	۲۴۴	۱۰۰/۰

نمودار (۳-۴) - نمایش ستونی فراوانی اعضا بر حسب تاریخ تولد



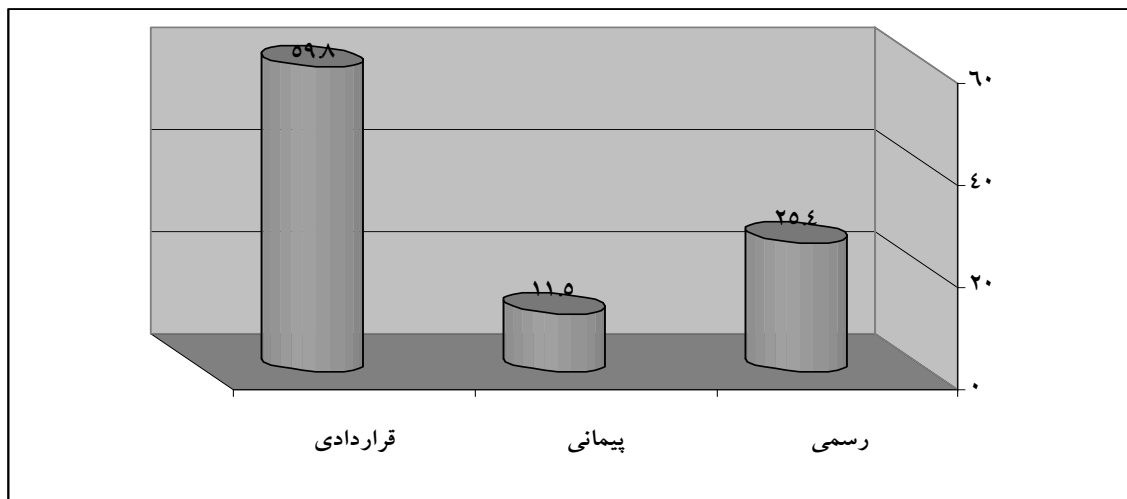
وضعیت استخدامی	فراوانی	درصد فراوانی
----------------	---------	--------------

اعضا از نظر وضعیت

گزینه‌ها	رسمی	۶۲	۲۵/۴
	پیمانی	۲۸	۱۱/۵
	قراردادی	۱۴۶	۵۹/۸
	بی جواب	۸	۳/۳
جمع کل		۲۴۴	۱۰۰/۰

جدول (۴-۴) فراوانی
استخدامی

نمودار (۴-۴) - نمایش ستونی فراوانی اعضا از نظر وضعیت استخدامی

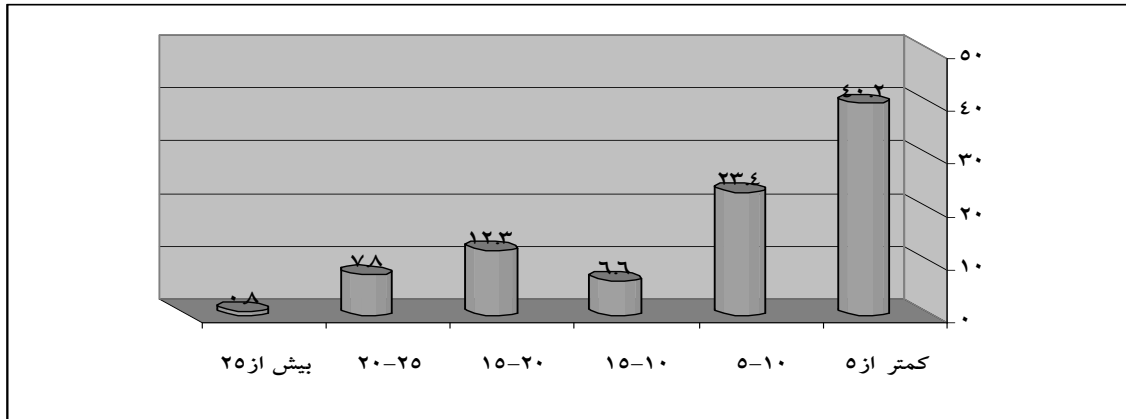


جدول (۵-۴) فراوانی از نظر سابقه خدمت

سابقه خدمت		فراوانی	درصد فراوانی
گزینه‌ها	کمتر از ۵	۹۸	۴۰/۲
	۵-۱۰	۵۷	۲۳/۴
	۱۰-۱۵	۱۶	۶/۶
	۱۵-۲۰	۳۰	۱۲/۳
	۲۰-۲۵	۱۹	۷/۸
	بیش از ۲۵	۲	۰/۸
	بی جواب	۲۲	۹/۰

جمع کل	۲۴۴	۱۰۰/۰
--------	-----	-------

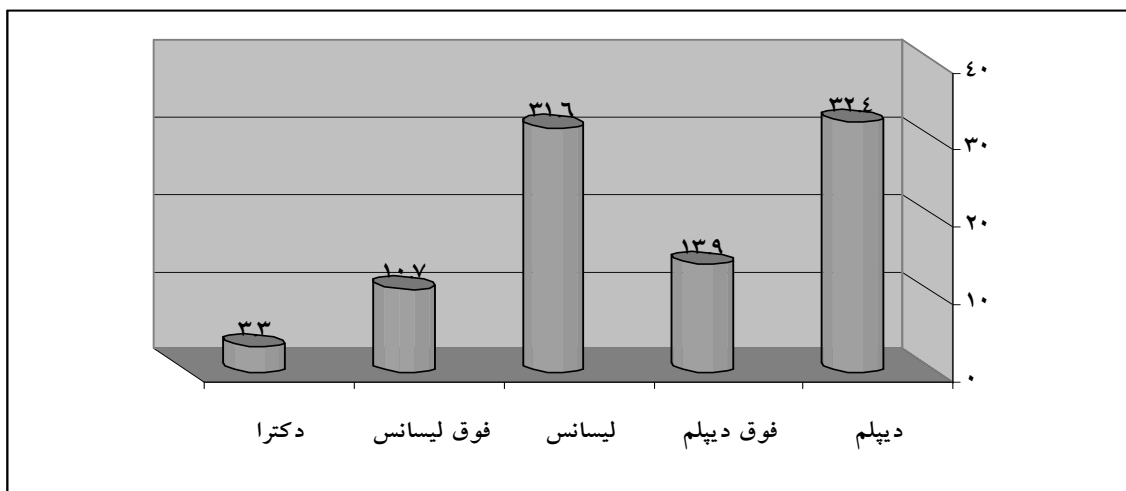
نمودار (۴-۵) - نمایش ستونی فراوانی از نظر سابقه خدمت



جدول (۴-۶) فراوانی از نظر مدرک تحصیلی

مدرک تحصیلی		فراوانی	درصد فراوانی
گزینه‌ها	دیپلم	۷۹	۳۲/۴
	فوق دیپلم	۳۴	۱۳/۹
	لیسانس	۷۷	۳۱/۶
	فوق لیسانس	۲۶	۱۰/۷
	دکتر	۸	۳/۳
	بی‌جواب	۲۰	۸/۲
جمع کل		۲۴۴	۱۰۰/۰

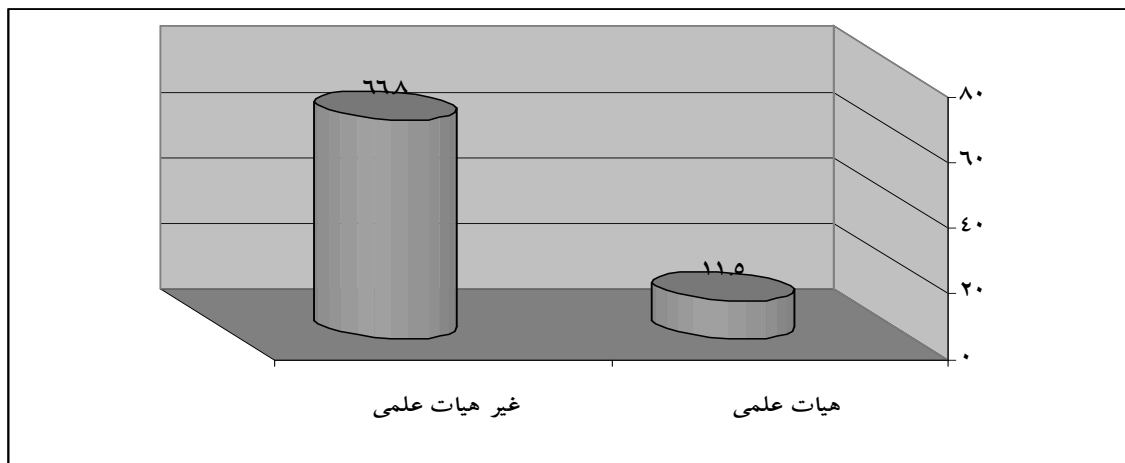
نمودار (۴-۶) - نمایش ستونی فراوانی از نظر مدرک تحصیلی



جدول (۷-۴) فراوانی رشته استخدامی

رشته استخدامی		فراوانی	درصد فراوانی
گزینه‌ها	هیات علمی	۲۸	۱۱/۵
	غیر هیات علمی	۱۶۳	۶۶/۸
	بی جواب	۵۳	۲۱/۷
جمع کل		۲۴۴	۱۰۰/۰

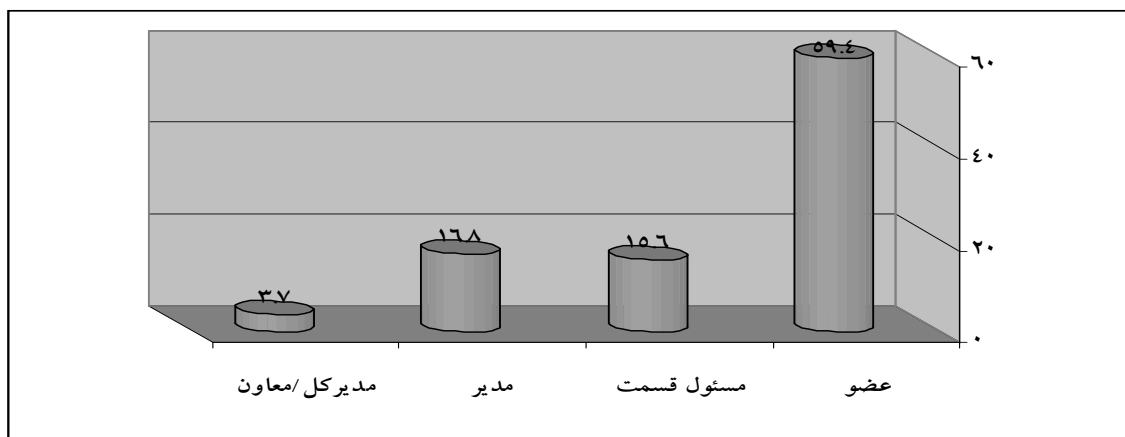
نمودار (۷-۴) - نمایش ستونی فراوانی رشته استخدامی



جدول (۸-۴) فراوانی از نظر پست سازمانی

پست سازمانی		فراوانی	درصد فراوانی
گزینه‌ها	عضو	۱۴۵	۵۹/۴
	مسئول قسمت	۳۸	۱۵/۶
	مدیر	۴۱	۱۶/۸
	مدیر کل / معاون	۹	۳/۷
	بی جواب	۱۱	۴/۵
جمع کل		۲۴۴	۱۰۰/۰

نمودار (۴-۸) - نمایش ستونی فراوانی از نظر پست سازمانی



نتایج تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول حوزه‌های تحقیق (۱) رفتارهای شهروندی سازمانی

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.832
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1359.989
	df	190
	Sig.	.000

با توجه به عدد KMO (بزرگتر از ۰٫۸) و عدد معناداری آزمون بارتلت ($\text{sig} < 0.05$) می‌توان که داده‌ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب است.

جدول (۴-۹) - اشتراکات

Communalities

	Initial	Extraction
q43	1.000	.391
q44	1.000	.459
q45	1.000	.578
q46	1.000	.562
q47	1.000	.590
q48	1.000	.597
q6	1.000	.600
q7	1.000	.531
q53	1.000	.647
q55	1.000	.469
q49	1.000	.702
q50	1.000	.685
q51	1.000	.765
q52	1.000	.732
q56	1.000	.586
q57	1.000	.595
q58	1.000	.679
q59	1.000	.562
q60	1.000	.637
q61	1.000	.548

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول (۴-۹) نشان دهنده مناسب بودن برخی از سئوالات این حوزه در فرآیند تحلیل عاملی (بجز سئوالات q43, q44, q55) می باشد به علت اینکه عدد اشتراکات سئوالات از ۰.۵۰ بیشتر است. در ادامه این سه سئوال که دارای نسبت اشتراک پایین هستند حذف می گردد و دوباره تحلیل عاملی اجرا می گردد.

جدول (۴-۱۰) - اشتراکات نهایی سئوالات

Communalities

	Initial	Extraction
q45	1.000	.561
q46	1.000	.601
q47	1.000	.552
q48	1.000	.665
q6	1.000	.633
q7	1.000	.650
q53	1.000	.673
q49	1.000	.725
q50	1.000	.707
q51	1.000	.771
q52	1.000	.751
q56	1.000	.592
q57	1.000	.576
q58	1.000	.649
q59	1.000	.560
q60	1.000	.678
q61	1.000	.547

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول (۴-۱۰) نشان میدهد سئوالات باقی مانده دارای نسبت اشتراک بالاتر از ۰.۵ می باشد.

جدول (۴-۱۱) - کل واریانس تبیین شده

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.103	30.016	30.016	5.103	30.016	30.016	3.512	20.659	20.659
2	3.291	19.356	49.372	3.291	19.356	49.372	3.058	17.990	38.649
3	1.396	8.210	57.581	1.396	8.210	57.581	2.922	17.188	55.837
4	1.105	6.500	64.081	1.105	6.500	64.081	1.401	8.244	64.081
5	.848	4.986	69.067						
6	.757	4.455	73.522						
7	.655	3.855	77.377						
8	.560	3.295	80.672						
9	.522	3.073	83.745						
10	.479	2.819	86.564						
11	.446	2.621	89.185						
12	.389	2.287	91.472						
13	.374	2.198	93.669						
14	.314	1.849	95.518						
15	.285	1.674	97.192						
16	.256	1.505	98.697						
17	.222	1.303	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول (۴-۱۱) نشان می دهد که این سؤالات باقی مانده جمعاً ۵ عامل را تشکیل می دهد و این عامل در حدود درصد واریانس 64.08 حوزه رفتارهای شهروندی را تبیین و پوشش می نماید که در واقع نشان دهنده روایی مناسب سؤالات این حوزه می باشد. در ادامه ماتریس چرخش یافته عاملی این حوزه آورده می شود که نشان می دهد که چه سؤالاتی و با چه بارهای عاملی به این عاملها مرتبط هستند.

جدول (۴-۱۲) - ماتریس مولفه‌ی چرخش یافته

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	focb1	focb2	focb3	focb4
q45	.109	.133	.705	.188
q46	.141	.147	.730	.164
q47	.220	.060	.697	-.123
q48	.262	.148	.756	-.057
q6	.166	-.001	.255	.735
q7	.228	.050	-.018	.772
q53	.163	.276	.713	.248
q49	-.039	.836	.155	.027
q50	-.033	.820	.176	.047
q51	-.092	.868	.094	.019
q52	.043	.848	.172	-.020
q56	.719	-.165	.220	.010
q57	.729	.149	.054	.141
q58	.785	-.035	.142	.103
q59	.697	-.099	.189	.170
q60	.802	.065	.175	.006
q61	.671	-.074	.177	.245

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

بعد از مشخص شدن عاملها و سؤالات مربوط به آنها، با توجه به مفهوم و ماهیت سؤالات تشکیل دهنده هر عامل نام مناسبی برای عامل انتخاب می شود که در جدول (۴-۱۳) نمایش داده شده است.

جدول (۴-۱۳) - عوامل رفتار شهروندی سازمانی

سؤالات مرتبط با آن	نام عامل به ترتیب اهمیت (بر اساس درصد واریانس تبیین شده توسط عامل)
۶۱-۶۰-۵۹-۵۸-۵۷-۵۶	Focb1 - تواضع و نوع دوستی
۵۲-۵۱-۵۰-۴۹	Focb2 - جوانمردی و گذشت
۴۸-۴۷-۴۶-۴۵	Focb3 - با وجدان بودن
۵۳-۷-۶	Focb4 - رفتار مدنی

بررسی وضعیت رفتارهای شهروندی در سازمان

با استفاده از آزمون میانگین یک جامعه آماری وضعیت رفتارهای شهروندی در سازمان مورد سنجش قرار می گیرد که طراحی فرضها آن به شکل زیر است:

فرض صفر: در سازمان مربوطه رفتارهای شهروندی وجود ندارد (در سطح مناسبی نیست)

فرض مقابل: در سازمان مربوطه رفتارهای ضد شهروندی وجود دارد. (در سطح مناسبی است)

جدول (۴-۱۴) - میانگین و انحراف معیار نمرات عوامل

One-Sample Statistics

Variable	N	Mean	Std. Deviation
Focb1	241	3.6295	.61413
Focb2	240	2.8757	.86317
Focb3	240	3.7465	.70467
Focb4	242	4.0744	.57952

جدول (۴-۱۵) - خروجی آزمون فرض

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Focb1	15.912	240	.000	.62946	.5515	.7074
Focb2	-2.231	239	.027	-.12431	-.2341	-.0145
Focb3	16.412	239	.000	.74653	.6569	.8361
Focb4	28.840	241	.000	1.07438	1.0010	1.1478

با توجه به اعداد معناداری بدست آمده و علامت دو حد بالا و پایین برای ۴ عامل استخراج شده می توان گفت که در سازمان مربوطه :

۱. Focb1 - تواضع و نوع دوستی در حد مناسبی وجود دارد.
۲. Focb2 - جوانمردی و گذشت در حد مناسبی وجود ندارد.
۳. Focb3 - با وجدان بودن در حد مناسبی وجود دارد.
۴. Focb4 - رفتار مدنی در حد مناسبی وجود دارد.

۲) رفتارهای ضد شهروندی سازمانی

جدول (۴-۱۶)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.901
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2847.233
	df	325
	Sig.	.000

با توجه به عدد KMO (بزرگتر از ۰.۸) و عدد معناداری آزمون بارتلت ($\text{sig} < 0.05$) می توان که داده ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب است.

جدول (۴-۱۷) - اشتراکات

Communalities		
	Initial	Extraction
q19	1.000	.718
q20	1.000	.646
q21	1.000	.591
q22	1.000	.604
q23	1.000	.581
q37	1.000	.623
q24	1.000	.484
q25	1.000	.563
q26	1.000	.591
q27	1.000	.120
q28	1.000	.538
q29	1.000	.633
q30	1.000	.547
q31	1.000	.601
q32	1.000	.571
q33	1.000	.579
q34	1.000	.648
q35	1.000	.606
q36	1.000	.700
q38	1.000	.589
q16	1.000	.498
q17	1.000	.594
q18	1.000	.658
q13	1.000	.387
q14	1.000	.498
q15	1.000	.647

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول (۴-۱۷) نشان دهنده مناسب بودن برخی از سؤالات این حوزه در فرآیند تحلیل عاملی (بجز سؤالات q24, q27, q14, q16, q13) می باشد به علت اینکه عدد اشتراکات سؤالات از ۰.۵۰ بیشتر است. در ادامه این سؤالات که دارای نسبت اشتراک پایین هستند حذف می گردد و دوباره تحلیل عاملی اجرا می گردد.

جدول (۴-۱۸) - اشتراکات نهایی سؤالات

Communalities		
	Initial	Extraction
q19	1.000	.732
q20	1.000	.696
q21	1.000	.640
q22	1.000	.675
q23	1.000	.649
q37	1.000	.697
q24	1.000	.510
q25	1.000	.574
q26	1.000	.683
q28	1.000	.528
q29	1.000	.596
q30	1.000	.590
q31	1.000	.604
q32	1.000	.577
q33	1.000	.567
q34	1.000	.637
q35	1.000	.572
q36	1.000	.644
q38	1.000	.567
q16	1.000	.506
q17	1.000	.711
q18	1.000	.698
q15	1.000	.672

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول (۴-۱۸) نشان میدهد سؤالات باقی مانده دارای نسبت اشتراک بالاتر از ۰.۵۰ می باشد.

جدول (۴-۱۹) - کل واریانس تبیین شده

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.451	41.090	41.090	9.451	41.090	41.090	5.296	23.026	23.026
2	2.020	8.781	49.870	2.020	8.781	49.870	3.444	14.973	37.999
3	1.712	7.445	57.315	1.712	7.445	57.315	3.050	13.263	51.262
4	1.141	4.962	62.277	1.141	4.962	62.277	2.533	11.015	62.277
5	.938	4.077	66.354						
6	.862	3.749	70.104						
7	.770	3.348	73.451						
8	.691	3.005	76.456						
9	.613	2.667	79.123						
10	.582	2.533	81.656						
11	.505	2.196	83.852						
12	.480	2.086	85.938						
13	.427	1.856	87.794						
14	.391	1.698	89.492						
15	.358	1.557	91.049						
16	.344	1.497	92.546						
17	.329	1.432	93.977						
18	.295	1.283	95.260						
19	.251	1.091	96.351						
20	.242	1.051	97.402						
21	.229	.997	98.400						
22	.192	.834	99.234						
23	.176	.766	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول (۴-۱۹) نشان می دهد که این سئوالات باقی مانده جمعاً ۴ عامل را تشکیل می دهد و این ۴ عامل در حدود 62.277 درصد واریانس حوزه رفتارهای ضد شهروندی را تبیین و پوشش می نماید که در واقع نشان دهنده روایی مناسب سئوالات این حوزه می باشد. در ادامه ماتریس چرخش یافته عاملی این حوزه آورده می شود که نشان می دهد که چه سئوالاتی و با چه بارهای عاملی به این عاملها مرتبط هستند.

جدول (۴-۲۰) - ماتریس مولفه چرخش یافته

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	Facb1	Facb2	Facb3	Facb4
q19	.090	.781	.272	.198
q20	.082	.780	.285	-.003
q21	.276	.692	.235	.174
q22	.255	.308	.651	.301
q23	.211	.347	.642	.269
q37	.637	.523	.112	-.069
q24	.331	.157	.567	-.232
q25	.222	.217	.688	-.061
q26	.198	.148	.776	.143
q28	.538	.137	.288	.370
q29	.608	.030	.215	.422
q30	.555	.055	.351	.395
q31	.685	.072	.153	.327
q32	.668	.148	.267	.194
q33	.670	.137	.049	.310
q34	.714	.116	.279	.191
q35	.710	.191	.156	-.086
q36	.711	.355	.112	-.006
q38	.677	.096	.298	.100
q16	.282	.503	.119	.399
q17	.192	.190	.108	.791
q18	.193	.334	-.053	.739
q15	.167	.714	.113	.349

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

بعد از مشخص شدن عاملها و سئوالات مربوط به آنها، با توجه به مفهوم و ماهیت سئوالات تشکیل دهنده هر عامل نام مناسبی برای عامل انتخاب می شود که در جدول زیر نمایش داده شده است.

جدول (۴-۲۱) - عوامل رفتار ضد شهروندی

سئوالات مرتبط با آن	نام عامل به ترتیب اهمیت (بر اساس درصد واریانس تبیین شده توسط عامل)
۳۸-۳۶-۳۵-۳۴-۳۳-۳۲-۳۱-۳۰-۲۹-۲۸	Facb1- لجاجزی و اعمال خودسرانه
۲۳-۲۲-۳۷-۲۱-۲۰-۲۹	Facb2- کینه توزی
۲۶-۲۵-۲۴	Facb3- پرخاشگری
۱۸-۱۷-۱۶-۱۵	Facb4- اشکال تراشی

بررسی وضعیت رفتارهای ضد شهروندی در سازمان

با استفاده از آزمون میانگین یک جامعه آماری وضعیت رفتارهای ضد شهروندی در سازمان مورد سنجش

قرار می گیرد که طراحی فرضها آن به شکل زیر است:

فرض صفر: در سازمان مربوطه رفتارهای ضد شهروندی وجود ندارد

فرض مقابل: در سازمان مربوطه رفتارهای ضد شهروندی وجود دارد.

جدول (۴-۲۲) - میانگین و انحراف معیار نمرات عوامل

One-Sample Statistics

Variable	N	Mean	Std. Deviation
Facb1	240	3.0527	0.82503
Facb2	240	2.6667	0.84427
Facb3	240	2.0104	0.77562
Facb4	243	3.5333	0.87194

جدول (۴-۲۳) - خروجی آزمون فرض

One-Sample Test

	Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
					Lower	Upper	
Facb1	.989	239	.324	.05266	-.0523	.1576	
Facb2	-6.117	239	.000	-.33333	-.4407	-.2260	
Facb3	-19.766	239	.000	-.98958	-1.0882	-.8910	
Facb4	9.534	242	.000	.53326	.4231	.6434	

با توجه به اعداد معناداری بدست آمده و علامت دو حد بالا و پایین برای ۴ عامل استخراج می توان گفت که در سازمان مربوطه :

۱. Facb1- لجبازی و اعمال خودسرانه در حد متوسطی وجود دارد.
۲. Facb2- کینه توزی وجود ندارد.
۳. Facb3- پرخاشگری وجود ندارد.
۴. Facb4 اشکال تراشی وجود دارد.

۳) استرس شغلی

جدول (۴-۲۴)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.812
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	402.726
	df	15
	Sig.	.000

با توجه به عدد KMO (بزرگتر از ۰.۸) و عدد معناداری آزمون بارتلت ($\text{sig} < 0.05$) می توان که داده ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب است.

جدول (۴-۲۵) - اشتراکات

Communalities

	Initial	Extraction
q82	1.000	.681
q83	1.000	.628
q84	1.000	.699
q85	1.000	.397
q86	1.000	.214
q87	1.000	.380

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول (۴-۲۵) نشان دهنده مناسب بودن برخی از سئوالات این حوزه در فرآیند تحلیل عاملی (بجز سئوالات q86, q85, q87) می باشد به علت اینکه عدد اشتراکات سئوالات از ۰.۵۰ بیشتر است. در ادامه این سئوال که دارای نسبت اشتراک پایین هستند حذف می گردد و دوباره تحلیل عاملی اجرا می گردد. (سئوالات استرسی که از روند تحلیل عاملی حذف شده اند اصلاً ربطی به استرس شغلی نداشته است که صحت کار تحلیل عاملی را نشان می دهد.)

جدول (۴-۲۶) - اشتراکات نهایی سؤالات

Communalities

	Initial	Extraction
q82	1.000	.798
q83	1.000	.706
q84	1.000	.743

Extraction Method: Principal Component Analysis

جدول (۴-۲۶) نشان می‌دهد سؤالات باقی مانده دارای نسبت اشتراک بالاتر از ۰.۵ می باشد.

جدول (۴-۲۷)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.247	74.906	74.906	2.247	74.906	74.906
2	.444	14.795	89.701			
3	.309	10.299	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول (۴-۲۷) نشان می‌دهد که این سؤالات باقی مانده جمعاً یک عامل را تشکیل می‌دهد و این یک عامل در حدود ۷۴.۹۰۶ درصد واریانس حوزه استرس را تبیین و پوشش می‌نماید که در واقع نشان دهنده‌ی روایی مناسب سؤالات این حوزه می باشد. در ادامه ماتریس عاملی این حوزه آورده می‌شود که نشان می‌دهد که چه سؤالاتی و با چه بارهای عاملی به این عامل مرتبط هستند.

جدول (۴-۲۸)

Component Matrix^a

	Component
	Stress
q82	.893
q83	.840
q84	.862

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

بررسی وضعیت استرس شغلی در سازمان

با استفاده از آزمون میانگین یک جامعه آماری وضعیت استرس شغلی در سازمان مورد سنجش قرار می‌گیرد که طراحی فرضها آن به شکل زیر است:

فرض صفر: در سازمان مربوطه استرس شغلی وجود ندارد

فرض مقابل: در سازمان مربوطه استرس شغلی وجود دارد.

جدول (۴-۲۹)

One-Sample Statistics

Variable	N	Mean	Std. Deviation
stress	239	2.2399	0.95760

جدول (۴-۳۰)

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
stress	-12.271	238	.000	-.76011	-.8821	-.6381

توجه به عدد معناداری (کوچکتر از ۰.۰۵) و علامت منفی دو حد پایین و بالا، مقدار میانگین کوچکتر از ۳ می باشد یعنی در سازمان استرس شغلی وجود ندارد.

۴) بی عدالتی

جدول (۴-۳۱)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.863
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	881.960
	df	45
	Sig.	.000

با توجه به عدد KMO (بزرگتر از ۰.۸) و عدد معناداری آزمون بارتلت ($\text{sig} < 0.05$) می توان که داده ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب است.

جدول (۴-۳۲) - اشتراکات

Communalities

	Initial	Extraction
q62r	1.000	.625
q63r	1.000	.772
q64r	1.000	.709
q65r	1.000	.708
q66r	1.000	.528
q67	1.000	.576
q68	1.000	.552
q69	1.000	.570
q70r	1.000	.423
q71	1.000	.460

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول (۴-۳۲) نشان دهنده مناسب بودن برخی از سؤالات این حوزه در فرآیند تحلیل عاملی (بجز سؤال q71, q70) می باشد به علت اینکه عدد اشتراکات سؤالات از ۰.۵۰ بیشتر است. در ادامه این دو سؤال که دارای نسبت اشتراک پایین هستند حذف می گردد و دوباره تحلیل عاملی اجرا می گردد.

جدول (۴-۳۳) - اشتراکات نهایی سؤالات

Communalities		
	Initial	Extraction
q62r	1.000	.611
q63r	1.000	.757
q64r	1.000	.716
q65r	1.000	.702
q66r	1.000	.546
q67	1.000	.740
q68	1.000	.520
q69	1.000	.602

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول (۴-۳۳) نشان می دهد سؤالات باقی مانده دارای نسبت اشتراک بالاتر از ۰.۵ می باشد.

جدول (۴-۳۴)

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.947	49.337	49.337	3.947	49.337	49.337	3.272	40.903	40.903
2	1.248	15.600	64.936	1.248	15.600	64.936	1.923	24.033	64.936
3	.718	8.970	73.906						
4	.563	7.042	80.948						
5	.523	6.543	87.492						
6	.398	4.979	92.470						
7	.329	4.118	96.588						
8	.273	3.412	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول کل واریانس تبیین شده نشان می دهد که این سؤالات باقی مانده جمعاً ۲ عامل را تشکیل می دهد و این ۲ عامل در حدود 64.93 درصد واریانس حوزه بی عدالتی را تبیین و پوشش می نماید که در واقع نشان دهنده روایی مناسب سؤالات این حوزه می باشد. در ادامه ماتریس چرخش یافته عاملی این حوزه آورده می شود که نشان می دهد که چه سؤالاتی و با چه بارهای عاملی به این عاملها مرتبط هستند.

جدول (۴-۳۵)

	Component ^a	
	Finjust1	Finjust2
q62r	.777	.085
q63r	.853	.172
q64r	.822	.201
q65r	.824	.153
q66r	.564	.478
q67	-.043	.859
q68	.459	.557
q69	.238	.738

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

بعد از مشخص شدن عاملها و سئوالات مربوط به آنها، با توجه به مفهوم و ماهیت سئوالات تشکیل دهنده هر عامل نام مناسبی برای عامل انتخاب می شود که در جدول (۴-۳۶) نمایش داده شده است.

جدول (۴-۳۶)

نام عامل به ترتیب اهمیت (بر اساس درصد واریانس تبیین شده توسط عامل)	سئوالات مرتبط با آن
Finjust1- بی عدالتی توزیعی	۶۶-۶۲
Finjust2- بی عدالتی رویه‌ای	۶۹-۶۷

بررسی وضعیت بی عدالتی در سازمان

با استفاده از آزمون میانگین یک جامعه آماری وضعیت بی عدالتی در سازمان مورد سنجش قرار می گیرد که طراحی فرضها آن به شکل زیر است:

فرض صفر: در سازمان مربوطه بی عدالتی وجود ندارد

فرض مقابل: در سازمان مربوطه بی عدالتی وجود دارد.

جدول (۴-۳۷)

One-Sample Statistics

Variable	N	Mean	Std. Deviation
Finjust1	242	3.4112	0.88136
Finjust2	240	3.4687	0.80982

جدول (۴-۳۸)

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Finjust1	7.258	241	.000	.41123	.2996	.5228
Finjust2	8.967	239	.000	.46875	.3658	.5717

با توجه به عدد معناداری (کوچکتر از ۰.۰۵) و علامت مثبت دو حد پایین و بالا، مقدار میانگین بالاتر از ۳ می باشد یعنی در سازمان هر دو نوع بی عدالتی وجود دارد.

(۵) فرهنگ سازمانی

تحلیل عاملی فرهنگ سازمانی انجام نشد به علت اینکه از پرسشنامه استاندارد فرهنگ سازمانی رابینز استفاده شده است.

بررسی وضعیت ابعاد فرهنگ سازمانی در سازمان مربوطه

جدول (۴-۳۹)

One-Sample Statistics

Variable	N	Mean	Std. Deviation
innovation	242	3.3058	0.98825
detail	243	3.5165	0.87418
result	233	3.3476	1.09631
Member	242	3.0248	1.20140
Team	239	3.5397	1.14747
continue	241	3.1452	0.98935
achieve	239	2.5732	0.81470

جدول (۴-۴۰)

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
innovation	4.813	241	.000	.30579	.1806	.4309
detail	9.210	242	.000	.51646	.4060	.6269
result	4.840	232	.000	.34764	.2061	.4891
Member	.321	241	.748	.02479	-.1273	.1769
Team	7.272	238	.000	.53975	.3935	.6860
cotinu	2.279	240	.024	.14523	.0197	.2708
achieve	-8.098	238	.000	-.42678	-.5306	-.3230

با توجه به اعداد معناداری بدست آمده و علامت دو حد بالا و پایین برای ابعاد فرهنگ می توان گفت که در سازمان مربوطه :

۱. توجه به نوآوری دارای مقدار میانگین بالای ۳ می باشد.
۲. توجه به جزئیات دارای مقدار میانگین بالای ۳ می باشد.
۳. توجه به ره آوردها دارای مقدار میانگین بالای ۳ می باشد.
۴. توجه به اعضا و مشارکت آنها در حد متوسط و دارای میانگین برابر با ۳ می باشد.
۵. توجه به تیم دارای مقدار میانگین بالای ۳ می باشد.
۶. پایداری دارای مقدار میانگین بالای ۳ می باشد.
۷. جاه طلبی دارای مقدار میانگین پایین تر از ۳ می باشد.

۶) شخصیت و ابعاد آن

تحلیل عاملی شخصیت انجام نشد به علت اینکه از پرسشنامه استاندارد آن استفاده شده است.

نتیجه گیری

فقط برای سازه‌هایی تحلیل عاملی اجرا شد که مفهومی نسبتاً جدید به شمار می‌روند و دارای پرسشنامه استاندارد نیستند همانند رفتارهای شهروندی، رفتارهای ضد شهروندی، استرس، عدالت.

توجه

در مراحل بعدی برای تجزیه و تحلیل بیشتر بر روی عاملهای استخراج شده، می‌بایستی نمرات این عاملها (factor score) محاسبه شود. اینکار بعد از نامگذاری عاملها، انجام می‌شود. بطور کلی دو روش برای محاسبه امتیاز عاملها وجود دارد:

۱. روش میانگین ساده.

۲. روش میانگین موزون.

در روش میانگین ساده برای محاسبه نمرات عامل‌های استخراج شده، کافی است که از متغیرهای موجود و شناسایی شده در هنگام تحلیل عاملی در یک عامل، یک میانگین ساده (بدون در نظر گرفتن اوزان و بارهای عاملی متغیرها با عامل مورد نظر) گرفته شود.

ولی در روش میانگین موزون که بیشتر با فلسفه تحلیل عاملی و واقعیت‌سازی دارد بجای میانگین ساده از میانگین موزون استفاده شده است به این صورت که نمره یا امتیاز عامل مورد نظر از مجموع حاصلضرب بارهای عاملی متغیرها در نمرات خود متغیرها تقسیم بر مجموع بارهای عاملی بدست می‌آید.

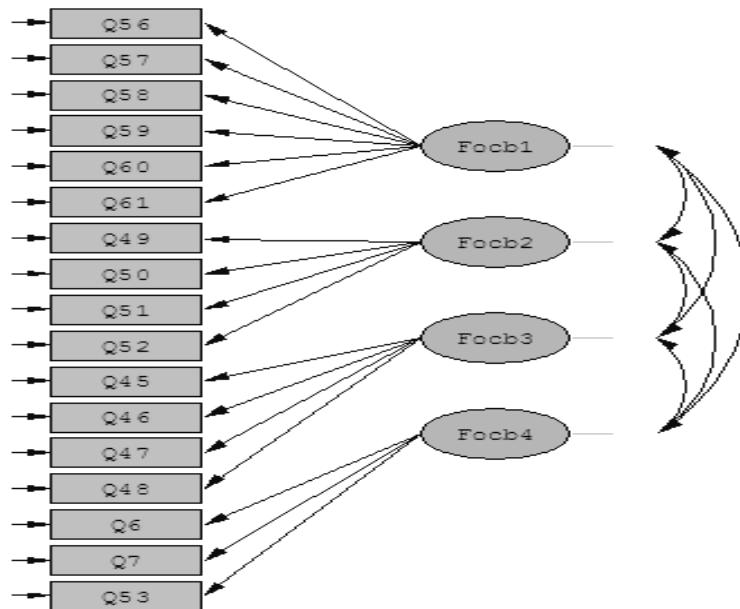
در این تحقیق از روش میانگین ساده برای محاسبه عاملهای استخراج شده، استفاده می‌شود.

مدلهای اندازه گیری هر کدام از متغیرهای مکنون

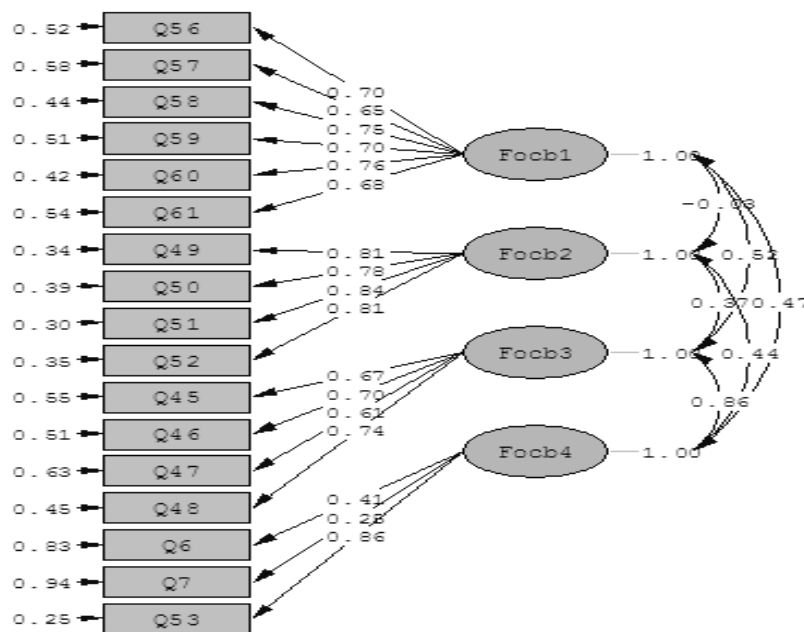
قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیات تحقیق، می‌بایستی از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای مکنون تحقیق اطمینان حاصل شود که اینکار توسط تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول صورت می‌گیرد.

مدل اندازه گیری متغیر رفتارهای شهروندی

نمودار (۴-۹) مدل مفهومی همبستگی بین ابعاد رفتارهای شهروندی



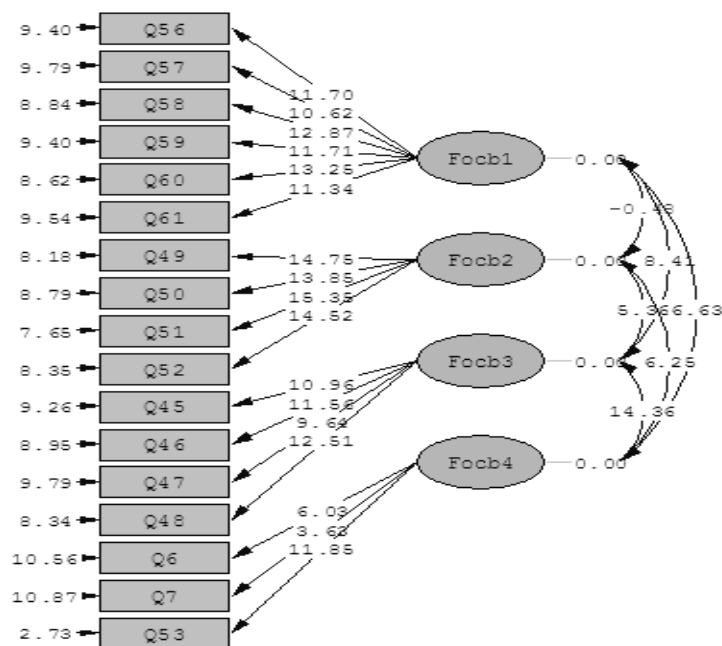
نمودار (۴-۱۰) مدل همبستگی بین ابعاد رفتارهای شهروندی در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=252.43, df=113, P-value=0.00000, RMSEA=0.071

شاخصهای تناسب مدل حاکی از مناسب بودن مدل اندازه گیری متغیر مربوطه دارند به علت اینکه نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با ۲/۲۳ و کمتر از مقدار مجاز ۳ و مقدار RMSEA زیر ۰/۰۸ می باشد و مقدار NFI, NNFI نیز هر دو بالای ۹۰ می باشد.

نمودار(۴-۱۱)-مدل همبستگی بین ابعاد رفتارهای شهروندی در حالت اعداد معناداری



Chi-Square=252.43, df=113, P-value=0.00000, RMSEA=0.071

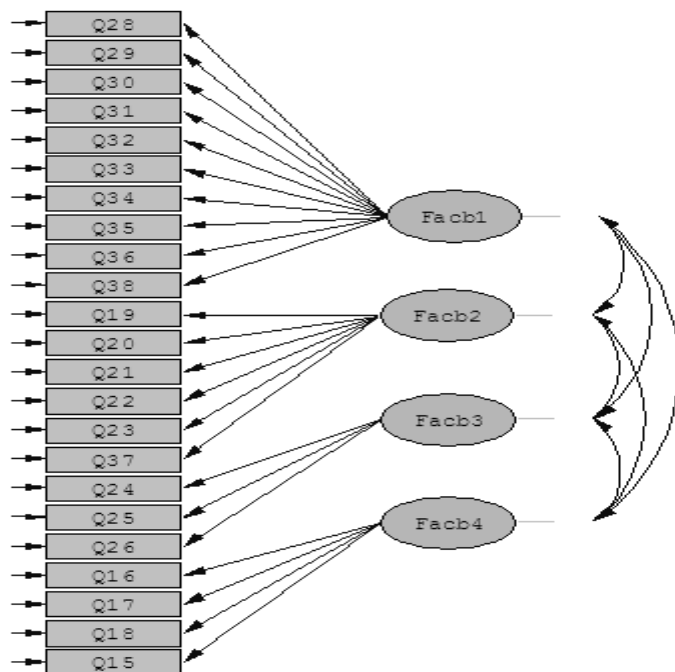
همان طوریکه مشاهده می شود، کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل (بجز همبستگی بین Focb1 و Focb2)، معنادار شده است زیرا عدد معناداری آنها از ۱/۹۶ بزرگتر است.

جدول(۴-۴)-همبستگی بین ابعاد رفتارهای شهروندی

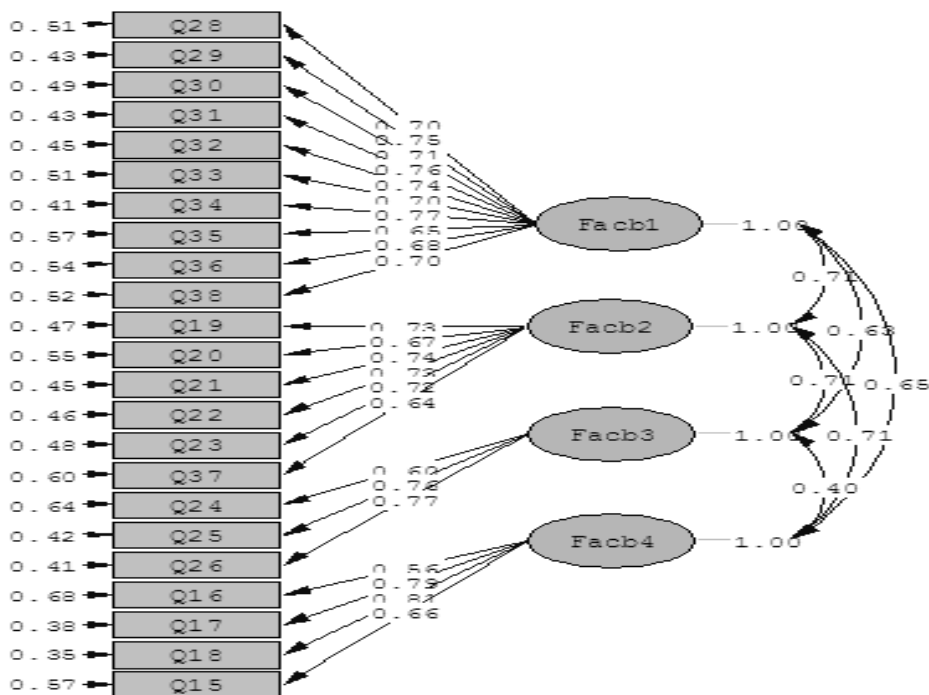
Focb4	Focb3	Focb2	Focb1	همبستگی متغیر مکنون آیم بازام
معنادار ۰/۴۷	معنادار ۰/۵۲	۰/۰۳- غیر معنادار		Focb1
معنادار ۰/۴۴	معنادار ۰/۳۷			Focb2
معنادار ۰/۸۶				Focb3
				Focb4

مدل اندازه گیری متغیر رفتارهای ضد شهروندی

نمودار (۴-۱۲) - مدل مفهومی همبستگی بین ابعاد رفتارهای ضد شهروندی



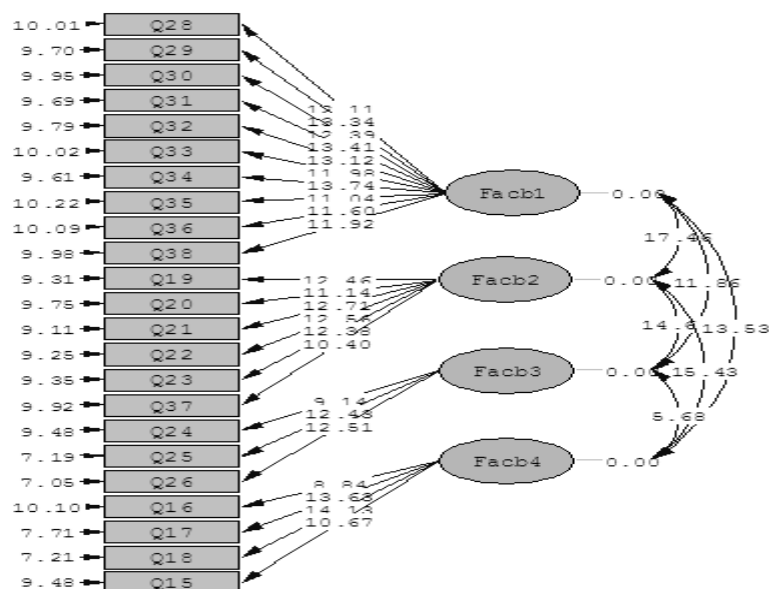
نمودار (۴-۱۳) - مدل همبستگی بین ابعاد رفتارهای ضد شهروندی در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=712.35, df=224, P-value=0.00000, RMSEA=0.095

شاخصهای تناسب مدل حاکی از برازش ضعیف مدل اندازه گیری متغیر مربوطه دارند به علت اینکه نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با $3/18$ و بزرگتر از مقدار مجاز 3 می باشد و مقدار $RMSEA$ بالای $0/08$ می باشد ولی با انجام اصلاحات پیشنهادی نرم افزار قابل بهبود می باشد که بعد از مدل معناداری، مدل اصلاح شده آورده می شود.

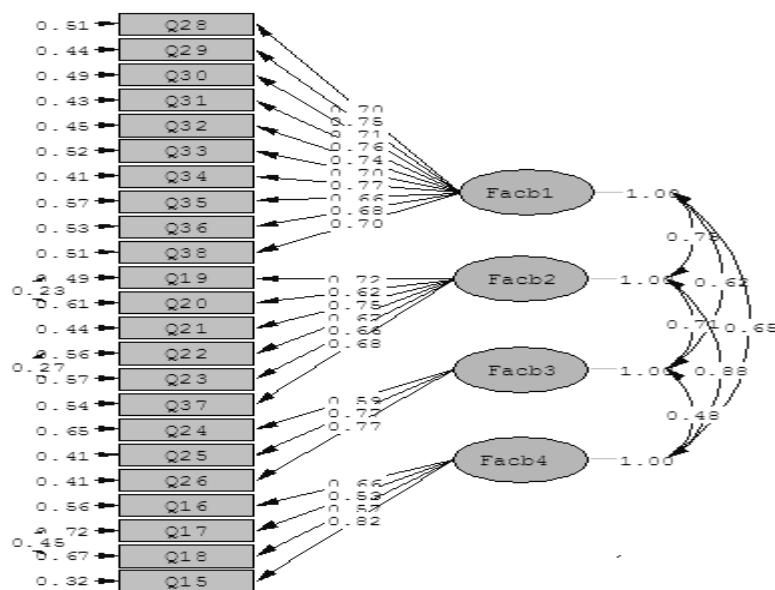
نمودار (۴-۱۴) - مدل همبستگی بین ابعاد رفتارهای ضد شهروندی در حالت اعداد معناداری



Chi-Square=712.35, df=224, P-value=0.00000, RMSEA=0.095

همان طوریکه مشاهده می شود کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل (اعم از بارعاملی و خطاهای آن و همبستگی بین عاملهای رفتارهای ضد شهروندی) معنادار شده است زیرا عدد معناداری آنها از $1/96$ بزرگتر است.

نمودار (۴-۱۵) - مدل اصلاح شده همبستگی بین ابعاد رفتارهای ضد شهروندی



Chi-Square=527.37, df=221, P-value=0.00000, RMSEA=0.076

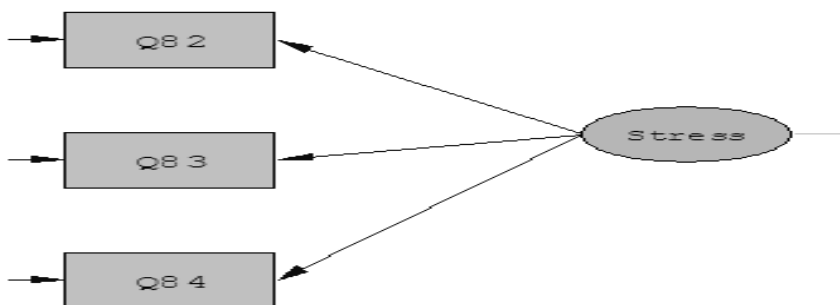
شاخصهای تناسب مدل حاکی از مناسب بودن مدل اندازه گیری متغیر مربوطه دارند به علت اینکه نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با ۲/۳۸ و کمترین مقدار مجاز ۳ و مقدار RMSEA زیر ۰/۰۸ می باشد و مقدار NFI, NNFI نیز هر دو بالای ۹۰ می باشد.

جدول (۴-۴) - همبستگی بین ابعاد رفتارهای ضد شهروندی

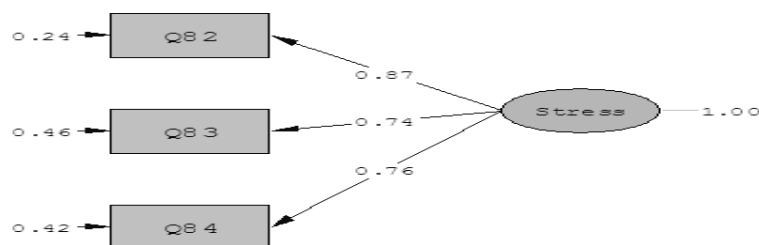
Facb4	Facb3	Facb2	Facb1	همبستگی متغیر مکنون ایم با ام ج
معنادار ۰/۶۵	معنادار ۰/۶۳	معنادار ۰/۷۱		Facb1
معنادار ۰/۷۱	معنادار ۰/۷۱			Facb2
معنادار ۰/۴۰				Facb3
				Facb4

مدل اندازه گیری متغیر استرس

نمودار (۴-۱۶) - مدل مفهومی



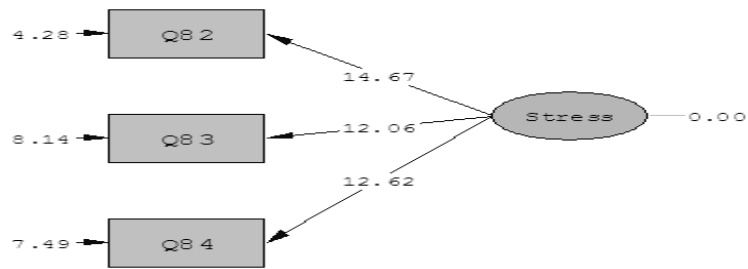
نمودار (۴-۱۷) - در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=-0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

شاخصهای تناسب مدل حاکی از برازش بسیار مناسب مدل اندازه گیری متغیر مربوطه دارند.

نمودار (۴-۱۸) مدل در حالت اعداد معناداری

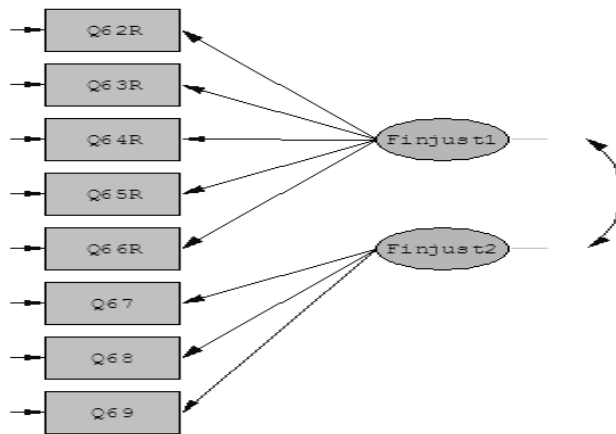


Chi-Square=-0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

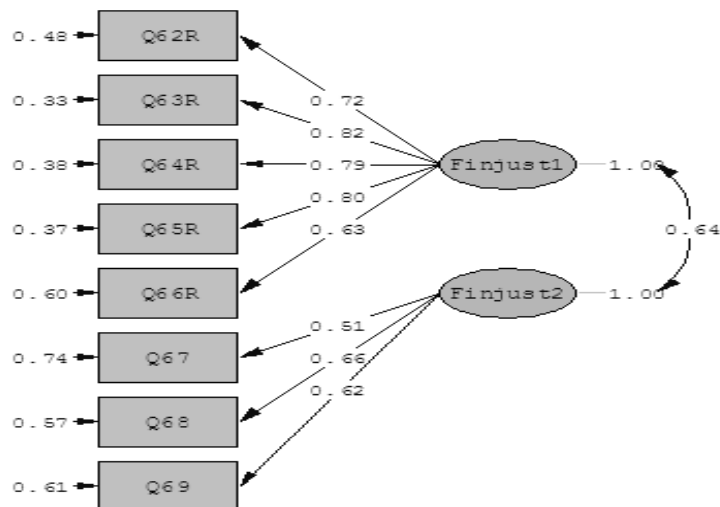
همان طوریکه مشاهده می شود کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترها مدل (اعم از بارعاملی و خطاهای آن) معنادار شده است زیرا عدد معناداری آنها از ۱/۹۶ بزرگتر است.

مدل اندازه گیری متغیر بی عدالتی

نمودار (۴-۱۹) مدل مفهومی



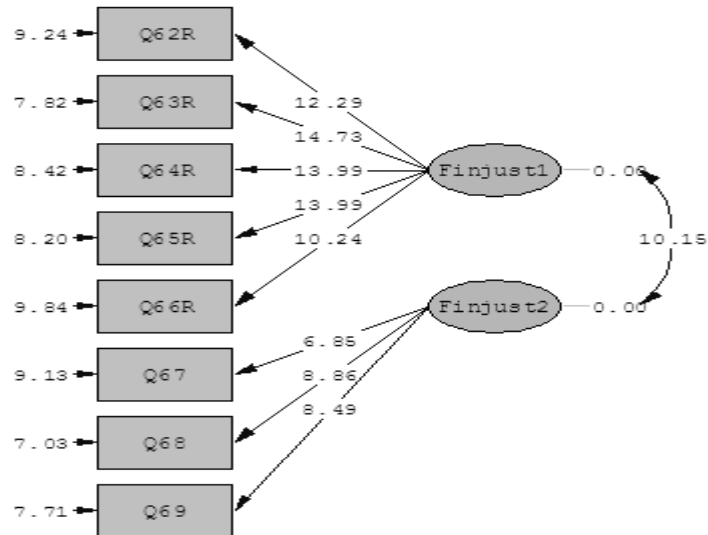
نمودار (۴-۲۰) مدل در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=79.30, df=19, P-value=0.00000, RMSEA=0.114

شاخصهای تناسب مدل حاکی از برآزش ضعیف مدل اندازه گیری متغیر مربوطه دارند به علت اینکه نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با ۴/۱۷ و بزرگتر از مقدار مجاز ۳ و مقدار RMSEA بالای ۰/۰۸ می باشد ولی با انجام اصلاحات پیشنهادی نرم افزار قابل بهبود است که بعد از مدل اعداد معناداری آورده می شود. همبستگی بین دو بعد بی عدالت برابر ۰/۶۴ می باشد.

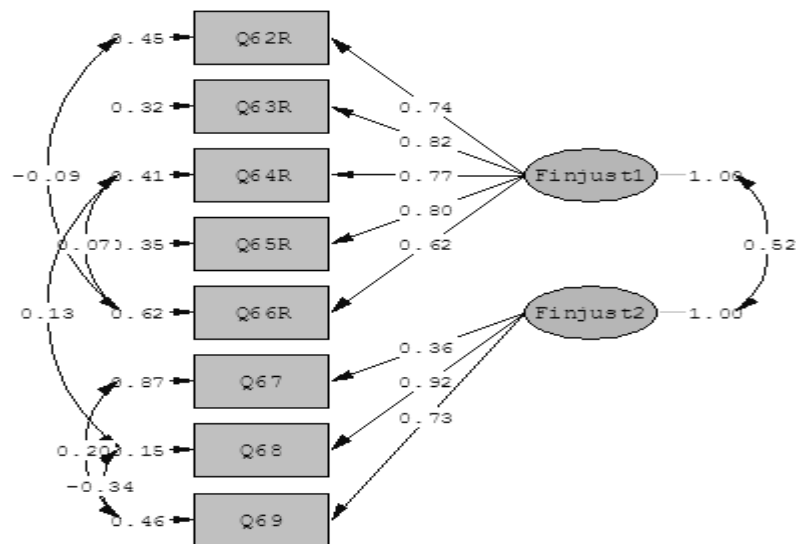
نمودار (۴-۲۱) - مدل در حالت اعداد معناداری



Chi-Square=79.30, df=19, P-value=0.00000, RMSEA=0.114

همان طوریکه مشاهده می شود کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترها مدل (اعم از بار عاملی و خطاهای آن و همبستگی بین دو بعد بی عدالت) معنادار شده است زیرا عدد معناداری آنها از ۱/۹۶ بزرگتر است.

نمودار (۴-۲۲) - مدل اصلاح شده



Chi-Square=29.25, df=14, P-value=0.00966, RMSEA=0.067

شاخصهای تناسب مدل حاکی از برازش مناسب مدل اندازه گیری متغیر مربوطه دارند به علت اینکه نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با ۲/۰۸ و کوچکتر از مقدار مجاز ۳ و مقدار RMSEA زیر ۰/۰۸ می باشد.

جدول (۴-۴) همبستگی بین متغیرهای مستقل

همبستگی متغیر مکنون IAm با IAm	فرهنگ	بی عدالتی	استرس
فرهنگ		۰/۸۴- معنادار	۰/۶۰- معنادار
بی عدالتی			۰/۷۲ معنادار
استرس			

همانطوریکه ملاحظه می شود بین کلیه متغیرهای مستقل روابط همبستگی قوی (بالای ۰/۶۰) وجود دارد بطور مثال بین بی عدالتی و استرس شغلی همبستگی به میزان ۰/۷۲ درصد وجود دارد.

یادآوری فرضیات

قبل از پرداختن به آزمون فرضیات لازم است تا از نوع متغیرهای تحقیق با توجه به فرضیات تحقیق اطلاع حاصل کنیم.

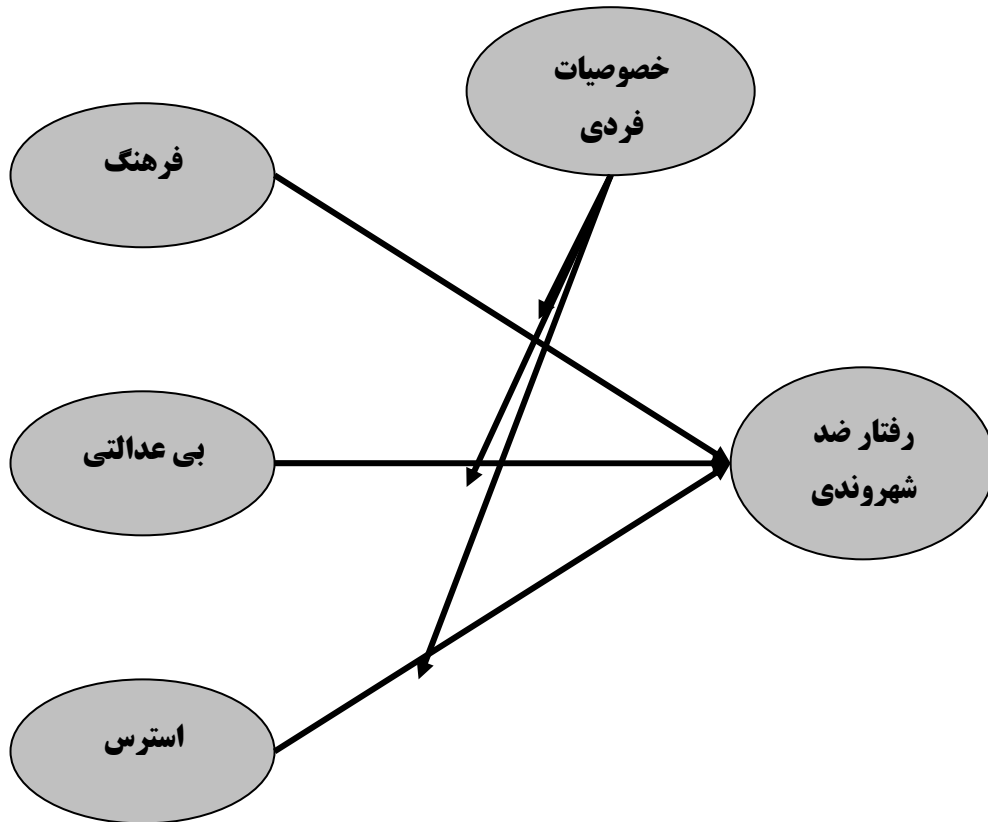
متغیر مستقل: فرهنگ سازمانی، بی عدالت و استرس شغلی

متغیر وابسته: رفتارهای ضد شهروندی

متغیرهای تعدیل کننده (Moderator): متغیرهایی هستند که رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته را تحت تاثیر قرار می دهد.

خصوصیات فردی:

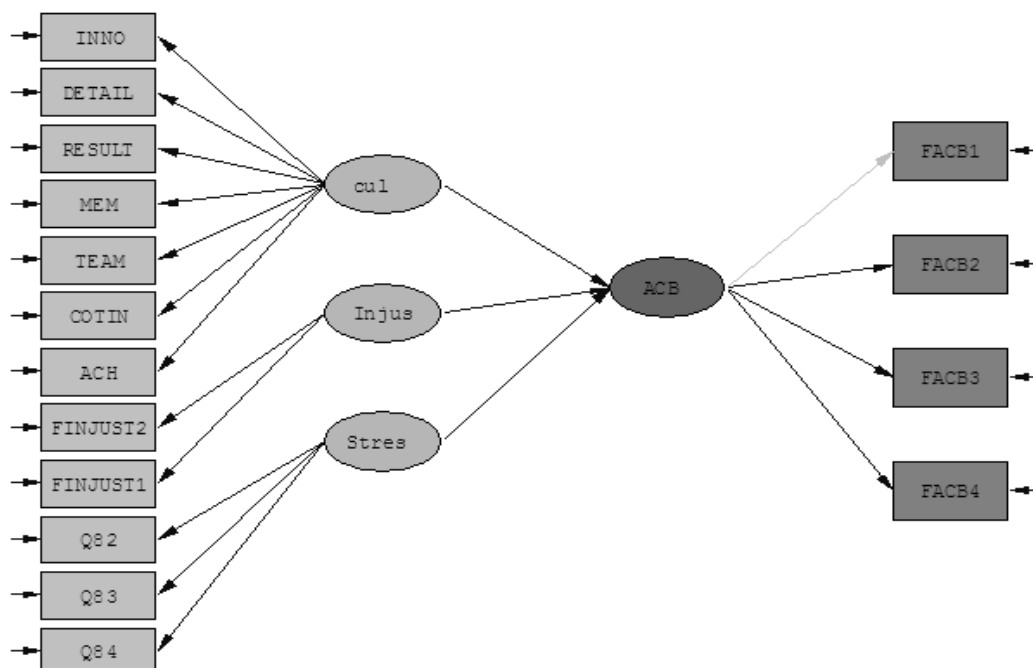
۱. کانون کنترل
۲. سازگاری با موقعیت
۳. ابعاد شخصیت (درونگرایی، سازگاری، وظیفه شناسی، روان رنجوری/عصبی، گشادگی)



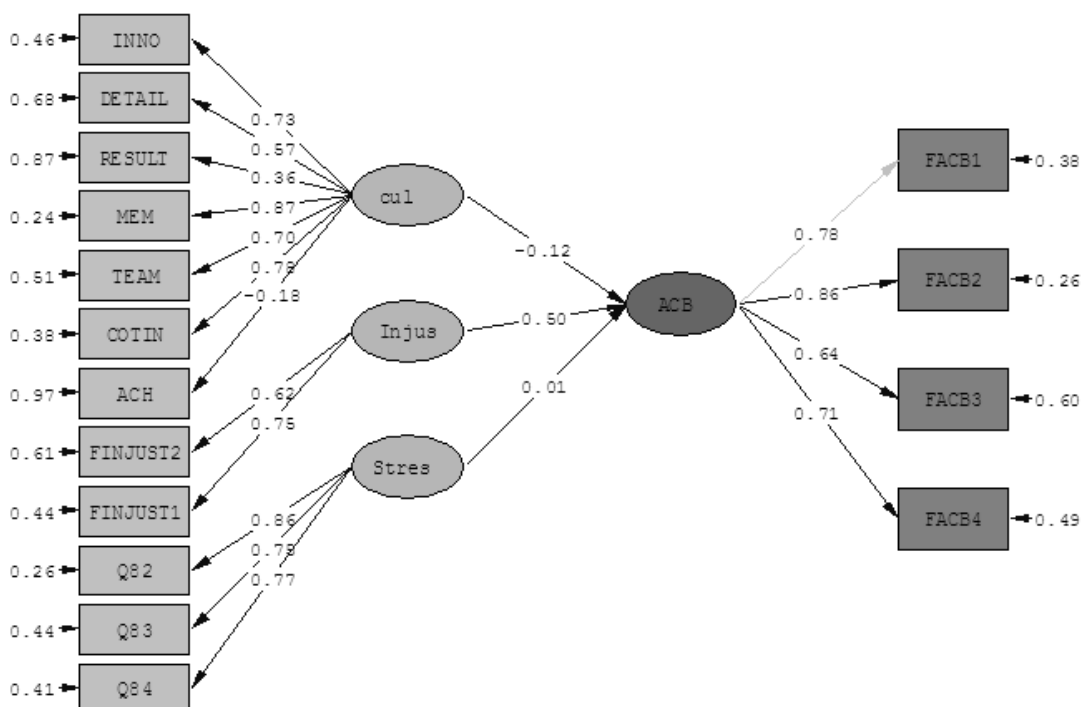
فرضیات

۱. فرهنگ سازمانی بر روی بروز رفتارهای ضد شهروندی موثر است.
۲. بی عدالتی بر روی بروز رفتارهای ضد شهروندی موثر است.
۳. استرس شغلی بر روی بروز رفتارهای ضد شهروندی موثر است.
۴. خصوصیات فردی بر رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته تاثیر گذار است.

آزمون فرضیات اول تا سوم بدون در نظر گرفتن متغیرهای تعدیل کننده با استفاده از SEM نمودار (۴-۲۴) - مدل مفهومی



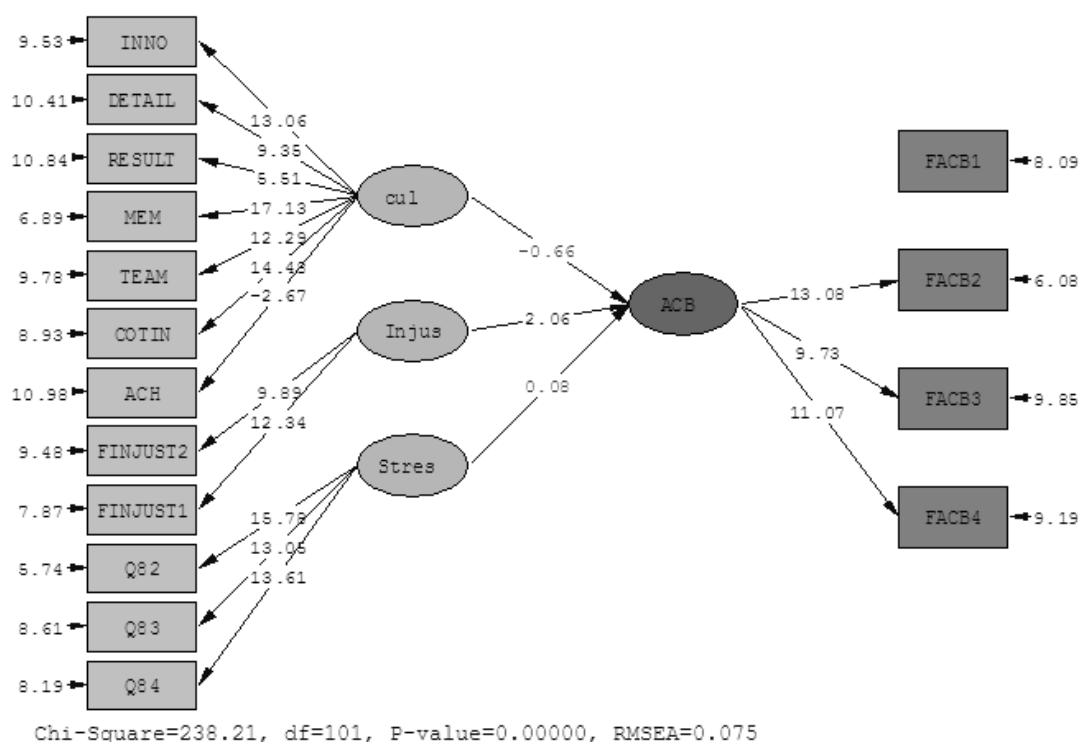
نمودار (۴-۲۵) - مدل در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=238.21, df=101, P-value=0.00000, RMSEA=0.075

همانطوریکه ملاحظه می شود مدل از نظر شاخصهای تناسب در وضعیت مناسبی قرار دارد چونکه نسبت کای-دو بر درجه آزادی برابر با ۲.۳۵ و کوچکتر از مقدار مجاز ۳ و مقدار RMSEA نیز کوچکتر از ۰.۰۸ می باشد. در بین عوامل موثر بر روی رفتارهای ضد شهروندی، فقط بی عدالتی دارای اثر قابل ملاحظه ای می باشد (۰.۵۰) به عبارتی دیگر با یک واحد افزایش در بی عدالتی، ما شاهد ۰.۵۰ واحد افزایش در رفتارهای ضد شهروندی هستیم. دو عامل دیگر استرس و فرهنگ دارای اثر چندان قابل ملاحظه ای بر روی رفتارهای ضد شهروندی نیستند.

نمودار (۴-۲۶) مدل در حالت اعداد معناداری



همانطوریکه ملاحظه می شود فقط اثر بی عدالتی بر روی رفتارهای ضد شهروندی معنادار شده است و اثر دو متغیر دیگر یعنی استرس و فرهنگ بر روی رفتارهای ضد شهروندی معنادار نشده است. مقدار ضریب تعیین مدل نیز برابر با $R\text{-Square} = 0.37$ می باشد یعنی از ۱۰۰ درصد تغییرات پدیده رفتارهای ضد شهروندی، چیزی در حدود ۳۷ درصد آن بخاطر بی عدالتی خواهد بود.

تست فرضیه چهارم

برای تست و شناسایی اثرات متغیرهای تعدیل کننده سه روش وجود دارد که هر یک از این روشها دارای مفروضات و الزامات خاصی است:

۱. روش ANCOVA

در این روش متغیر وابسته کمی و متغیرهای مستقل (Fixed factors) کیفی و متغیر تعدیل کننده (Covariate) کمی می باشد که بیشتر در طرحهای آزمایشی و شبه آزمایشی استفاده می شود (Tabachnick and Fidell, 2002).

۲. روش Subgroup Analysis(SA)

این روش در رگرسیون و در مواردی که متغیر تعدیل کننده مقوله ای و طبقه ای می باشد مفید می باشد. برای استفاده از این روش از دستور Select Case در SPSS استفاده می شود.

۳. روش Moderator Regression Analysis(MRA) (با spss)

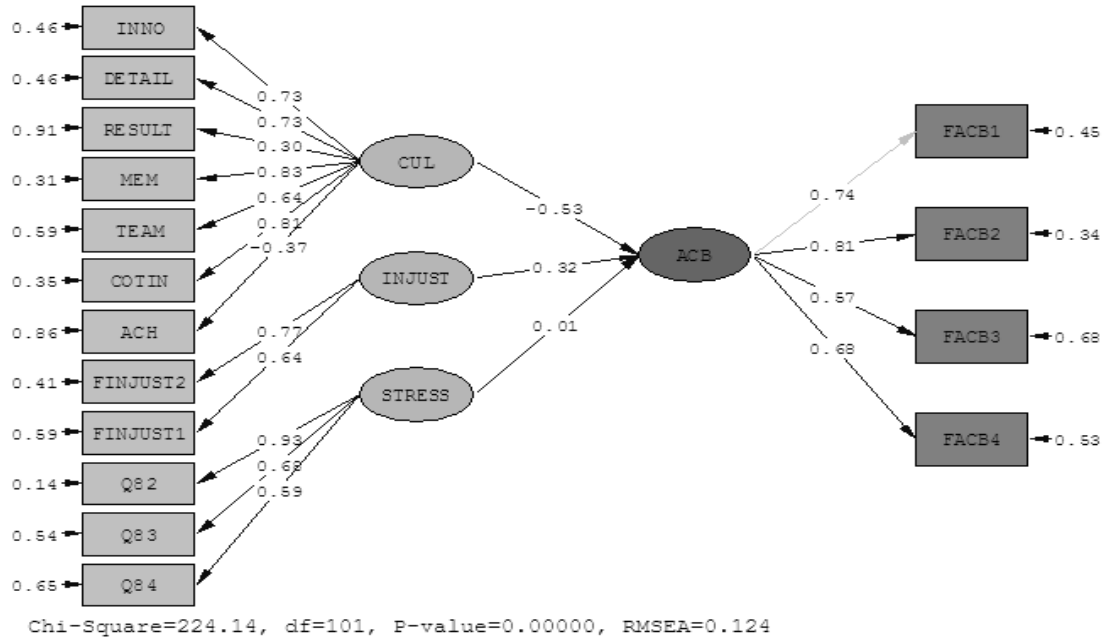
این روش در رگرسیون و برای مواردی که متغیر تعدیل کننده پیوسته می باشد مفید می باشد. در روش MRA مراحل کار به صورت زیر است:

۱. فرض کنید یک Y و دو تا X_1, X_2 داریم که X_2 یک متغیر تعدیل کننده باشد.
۲. ابتدا رگرسیونی با حضور X_1, X_2 با روش Enter اجرا می کنیم.
۳. سپس متغیر جدیدی از حاصلضرب $X_1 * X_2$ می سازیم و همراه با X_1, X_2 اجرا می کنیم در صورتی که ضریب مربوط به $X_1 * X_2$ معنی دار باشد نشان دهنده متغیر تعدیل کننده است. (جمعاً ۳ تا متغیر داریم با روش Enter)
۴. اگر بین X_1, X_2 هم خطی وجود داشته باشد عبارت $X_1 * X_2$ نیز بر مشکل هم خطی افزوده می شود در این حالت بهتر است بجای X_1 از عبارت $(X_1 - \mu_{X_1})$ و بجای X_2 از عبارت $(X_2 - \mu_{X_2})$ استفاده کنید جواب با مرحله قبلی فرقی ندارد (Sharma et al., 1981).

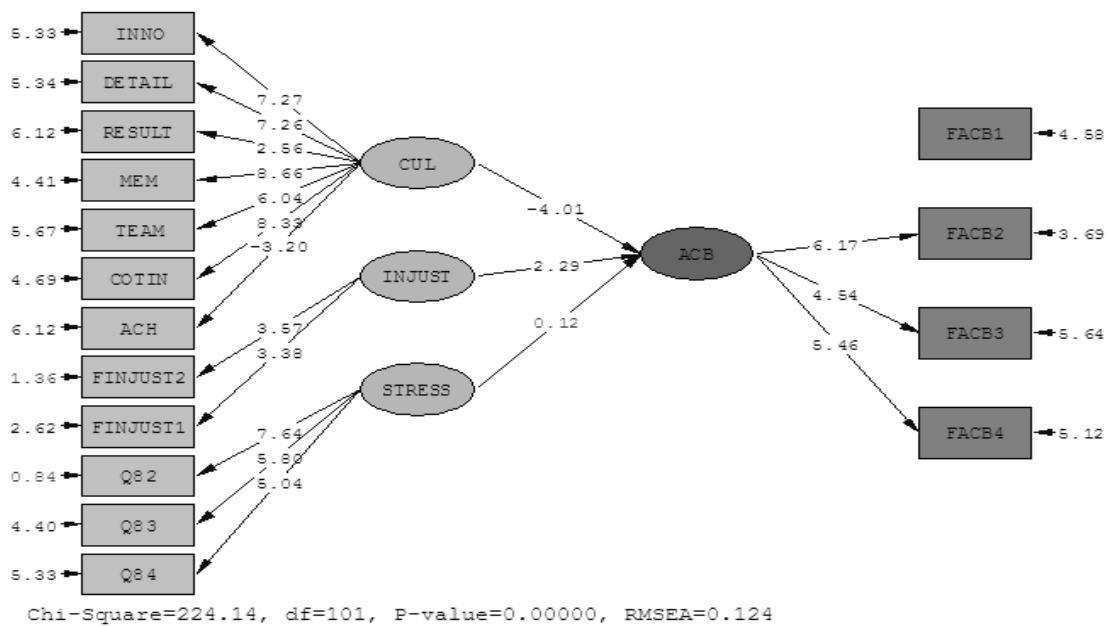
با توجه به این موضوع که متغیرهای شخصیت را می توان مقوله ای و طبقه ای در نظر گرفت (درونگرایی کم و زیاد،.....) لذا از Subgroup analysis برای تست حالت تعدیل کنندگی این متغیرها بر روی رابطه بین سه متغیر مستقل و یک متغیر وابسته مدل استفاده می شود. به این صورت در این روش ابتدا مدل رگرسیونی مربوطه را در انواع مقادیر و حالتهای متغیرهای تعدیل کننده (مقادیر کم و مقادیر زیاد) اجرا کرده و نتایج این مقادیر و حالتها را با هم مقایسه می کنیم در صورتی که نتایج مدلها (بخصوص ضرایب رگرسیونی) با هم اختلاف فاحشی داشته باشد نشان دهنده اثر تعدیل کننده بر روی رابطه مورد نظر است.

۱) کانون کنترل داخلی مقادیر کم (۸۰ مورد)

نمودار (۴-۲۷) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر کانون کنترل

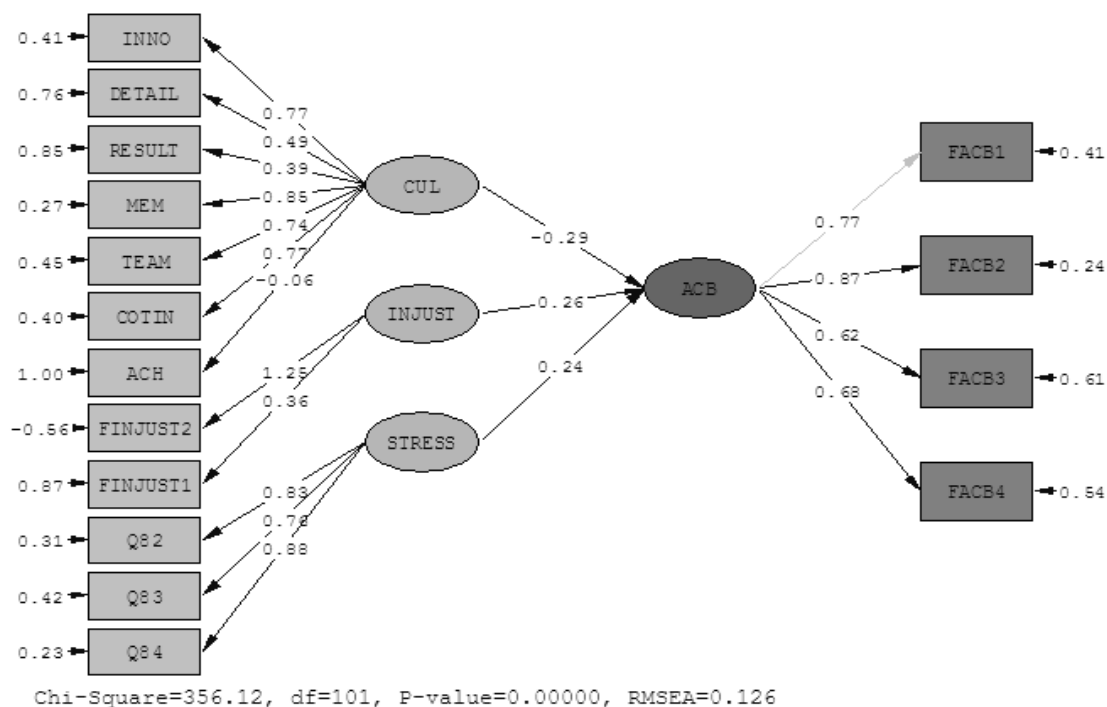


نمودار (۴-۲۸) - مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر کانون کنترل

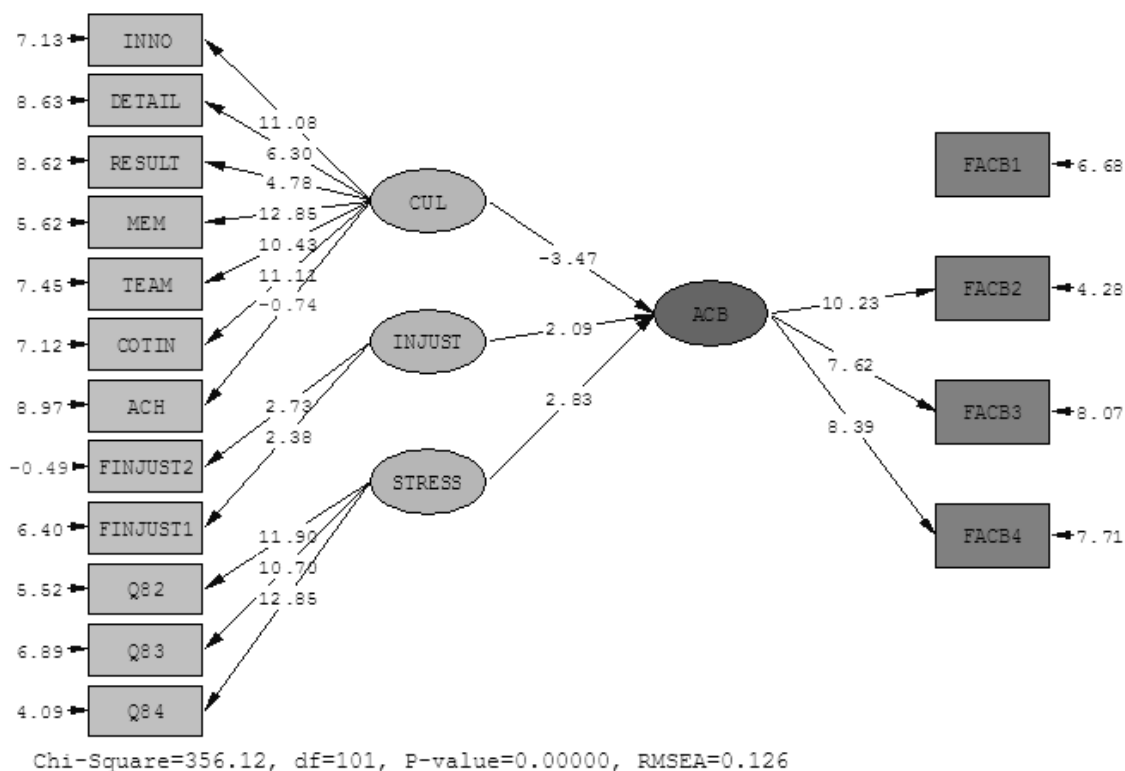


مقادیر زیاد (۱۶۴ مورد)

نمودار (۴-۲۹) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کننده‌ی مقادیر زیاد متغیر کانون کنترل



نمودار (۴-۳۰) - مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کننده‌ی مقادیر زیاد متغیر کانون کنترل



جدول (۴-۴) مقایسه اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم و زیاد متغیر کانون کنترل

مقدار اختلاف در دو مدل	مقایسه زیاد متغیر تعدیل کننده	مقایسه کم متغیر تعدیل کننده	روابط بین اجزای مدل
۰/۲۴ فاحش	۰/۲۹- معنادار	۰/۵۳- معنادار	اثر فرهنگ بر روی ACB
۰/۰۶ ناچیز	۰/۲۶ معنادار	۰/۳۲ معنادار	اثر بی عدالتی بر روی ACB
۰/۲۳ فاحش	۰/۲۴ معنادار	۰/۰۱ غیر معنادار	اثر استرس بر روی ACB

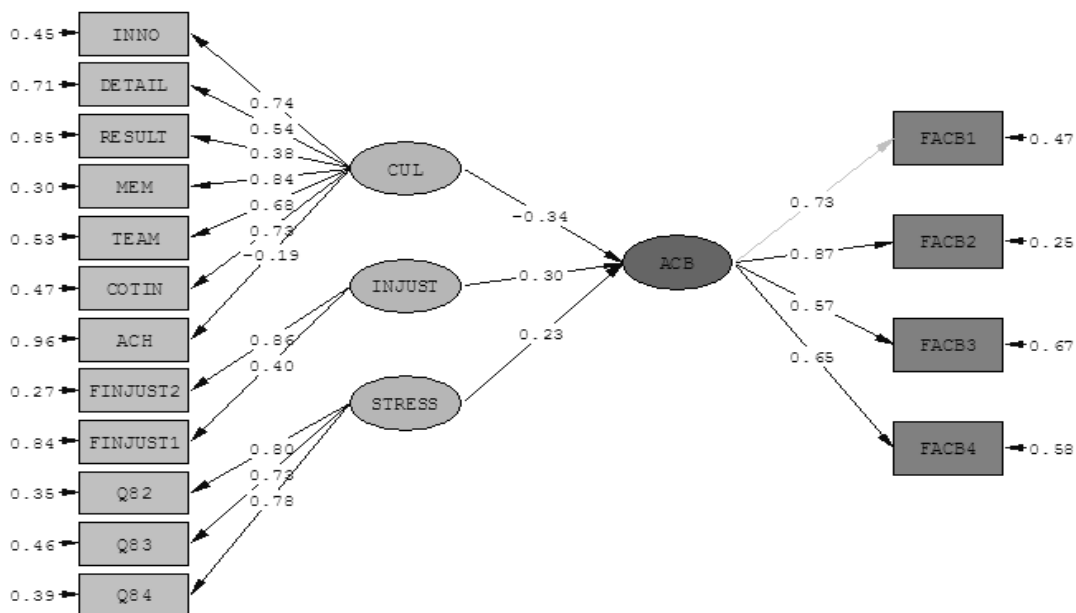
نتیجه گیری

می توان گفت کانون کنترل فقط بر روی اثر فرهنگ و استرس بر روی ACB دارای حالت تعدیل کنندگی است.

(۲) سازگاری با موقعیت

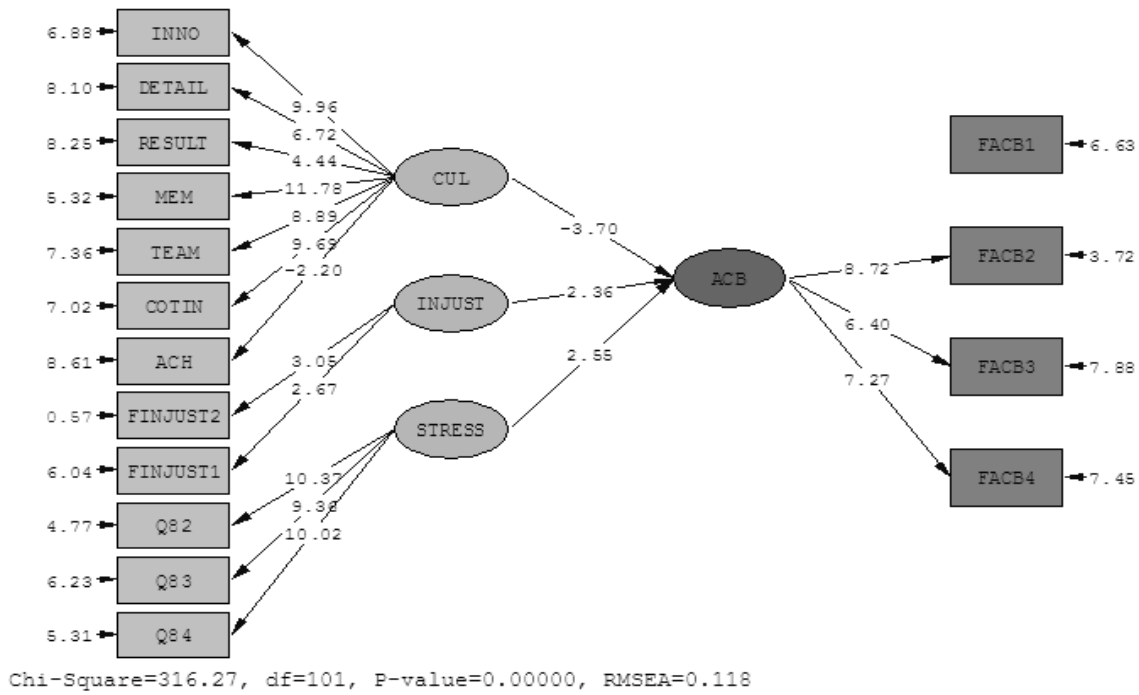
مقادیر کم (۹۳ مورد)

نمودار (۴-۳) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر سازگاری با موقعیت



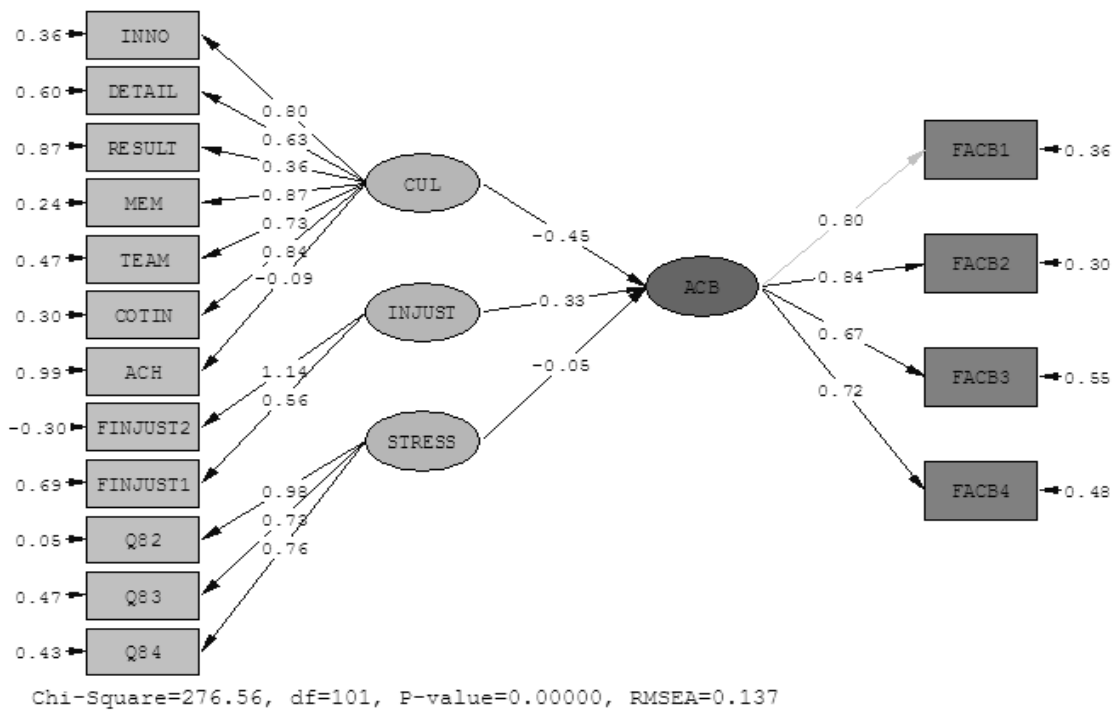
Chi-Square=316.27, df=101, P-value=0.00000, RMSEA=0.118

نمودار (۳۲-۴) - مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر سازگاری با موقعیت

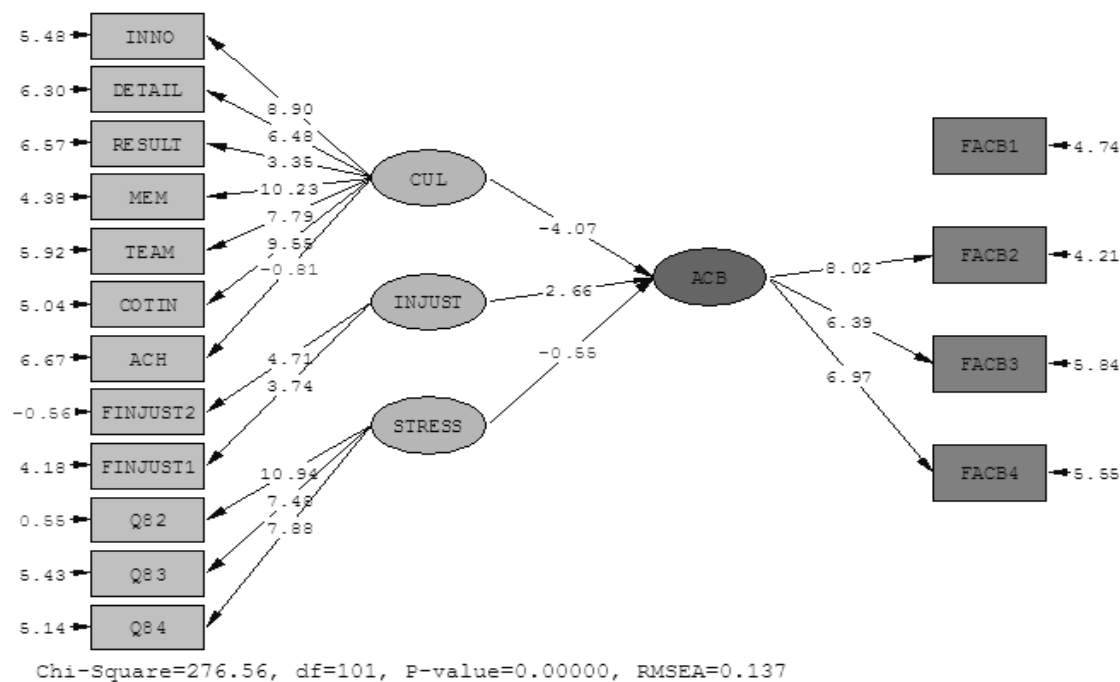


مقادیر زیاد (۱۵۱ مورد)

نمودار (۳۳-۴) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر سازگاری با موقعیت



نمودار (۴-۳۴) مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر سازگاری با موقعیت



جدول (۴-۴۵) مقایسه تعدیل کنندگی مقادیر کم و زیاد سازگاری با موقعیت

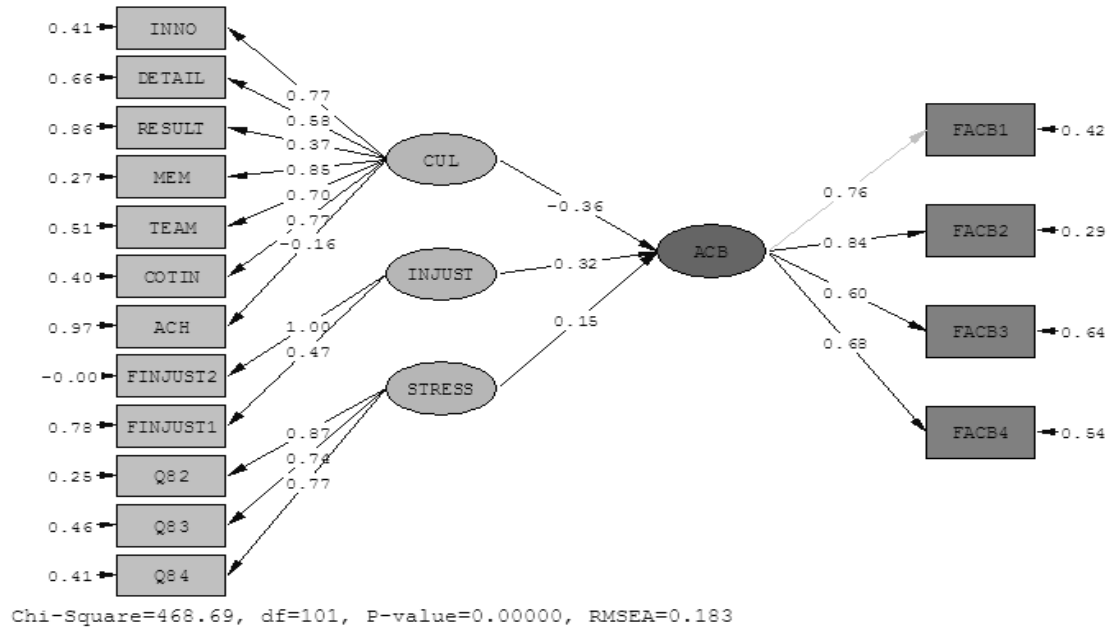
مقدار اختلاف در دو مدل	مقایسه زیاد متغیر تعدیل کننده	مقایسه کم متغیر تعدیل کننده	روابط بین اجزای مدل
۰/۱۱ فاحش	۰/۴۵ - معنادار	۰/۳۴ - معنادار	اثر فرهنگ بر روی ACB
۰/۰۳ ناچیز	۰/۳۳ معنادار	۰/۳۰ معنادار	اثر بی عدالتی بر روی ACB
۰/۲۸ فاحش	۰/۰۵ - غیر معنادار	۰/۲۳ معنادار	اثر استرس بر روی ACB

نتیجه گیری

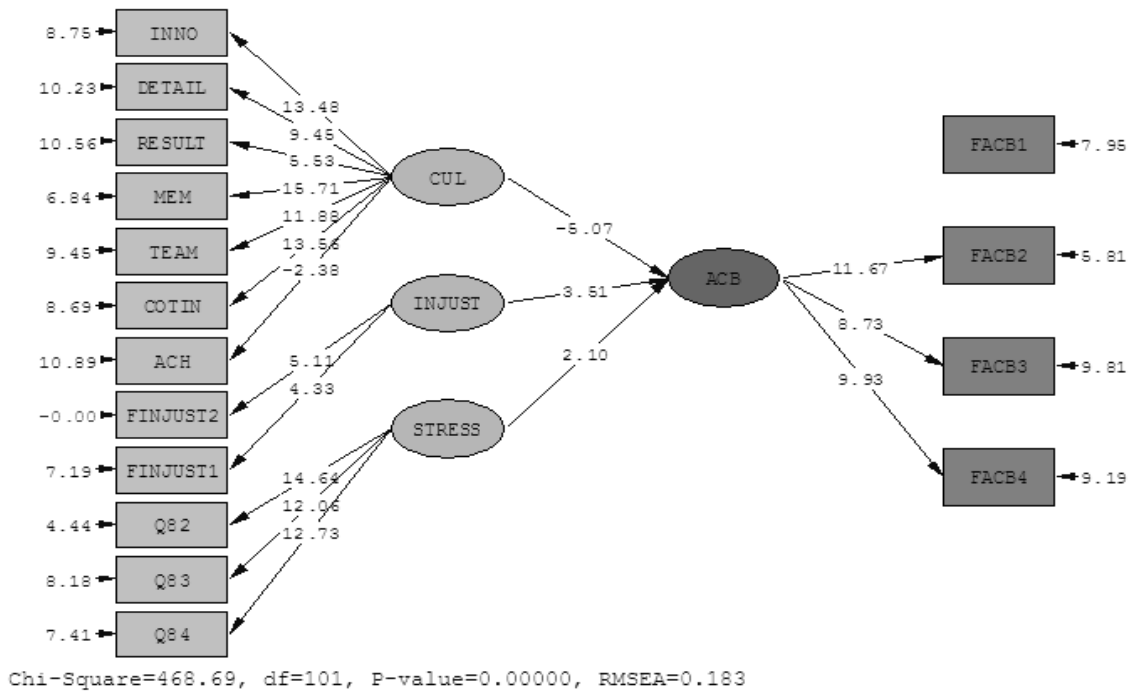
می توان گفت سازگاری با موقعیت فقط بر روی اثر فرهنگ و استرس بر روی ACB دارای حالت تعدیل کنندگی است.

۳) درونگرایی مقادیر کم (۱۰ مورد)

نمودار (۴-۳۵) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر درونگرایی

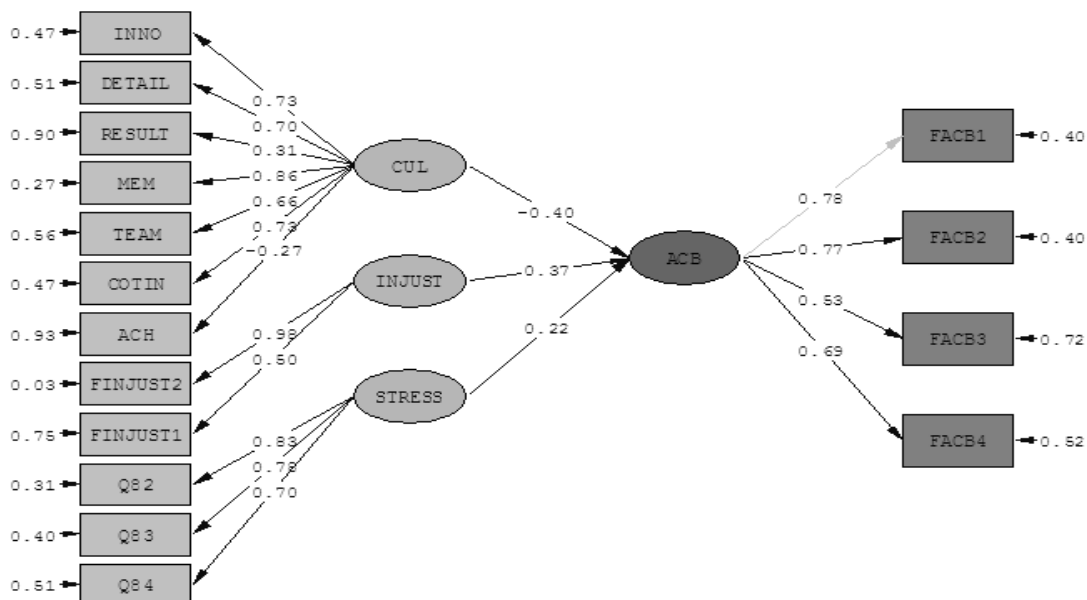


نمودار (۴-۳۶) - مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر درونگرایی



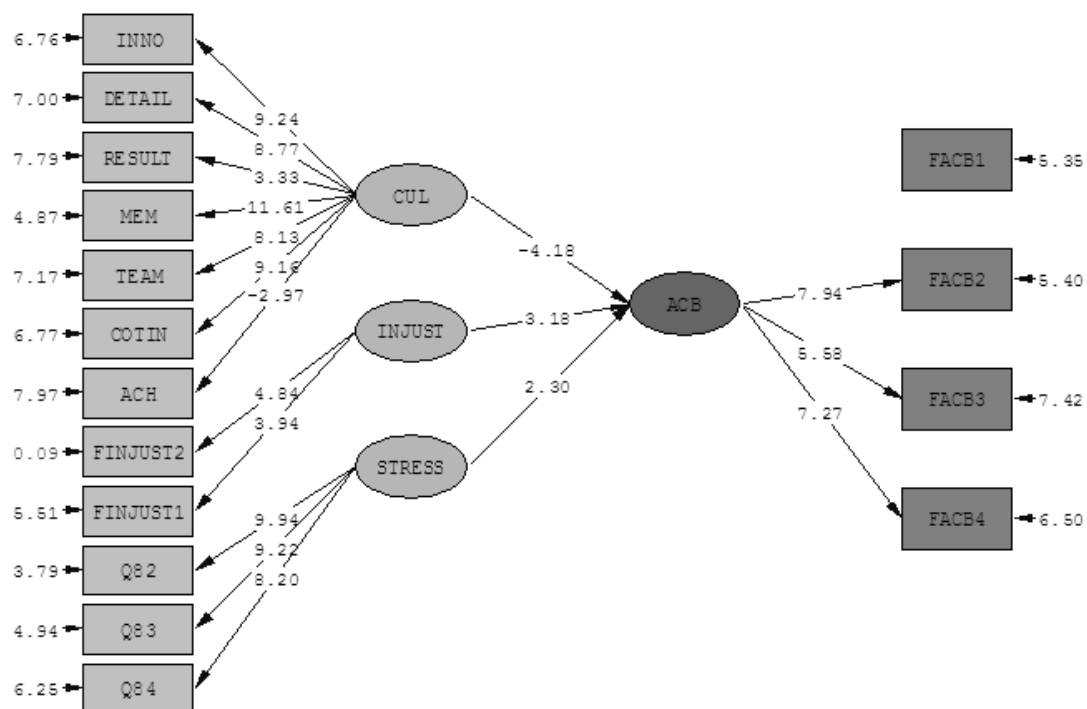
مقادیر زیاد (۱۳۴ مورد)

نمودار (۴-۳۷) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر درونگرایی



Chi-Square=345.40, df=101, P-value=0.00000, RMSEA=0.135

نمودار (۴-۳۸) - مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر درونگرایی



Chi-Square=345.40, df=101, P-value=0.00000, RMSEA=0.135

جدول (۴-۴) - مقایسه اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم و زیاد متغیر درونگرایی

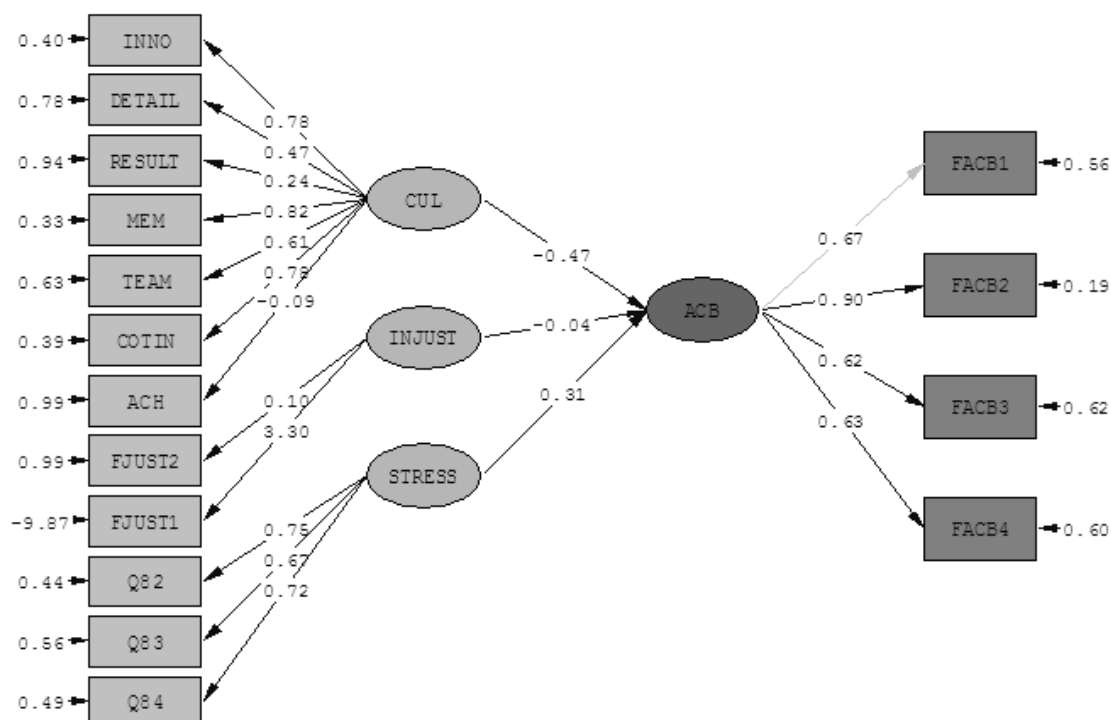
مقدار اختلاف در دو مدل	مقایسه زیاد متغیر تعدیل کننده	مقایسه کم متغیر تعدیل کننده	روابط بین اجزای مدل
۰.۰۴ ناچیز	معنادار -۰.۴۰	معنادار -0.36	اثر فرهنگ بر روی ACB
۰.۰۵ ناچیز	معنادار ۰.۳۷	معنادار ۰.۳۲	اثر بی عدالتی بر روی ACB
۰.۰۷ ناچیز	معنادار ۰.۲۲	معنادار ۰.۱۵	اثر استرس بر روی ACB

نتیجه گیری

می توان گفت درونگرایی بر روی هیچکدام از اثرات فرهنگ و استرس و بی عدالتی بر روی ACB دارای حالت تعدیل کنندگی نبوده است.

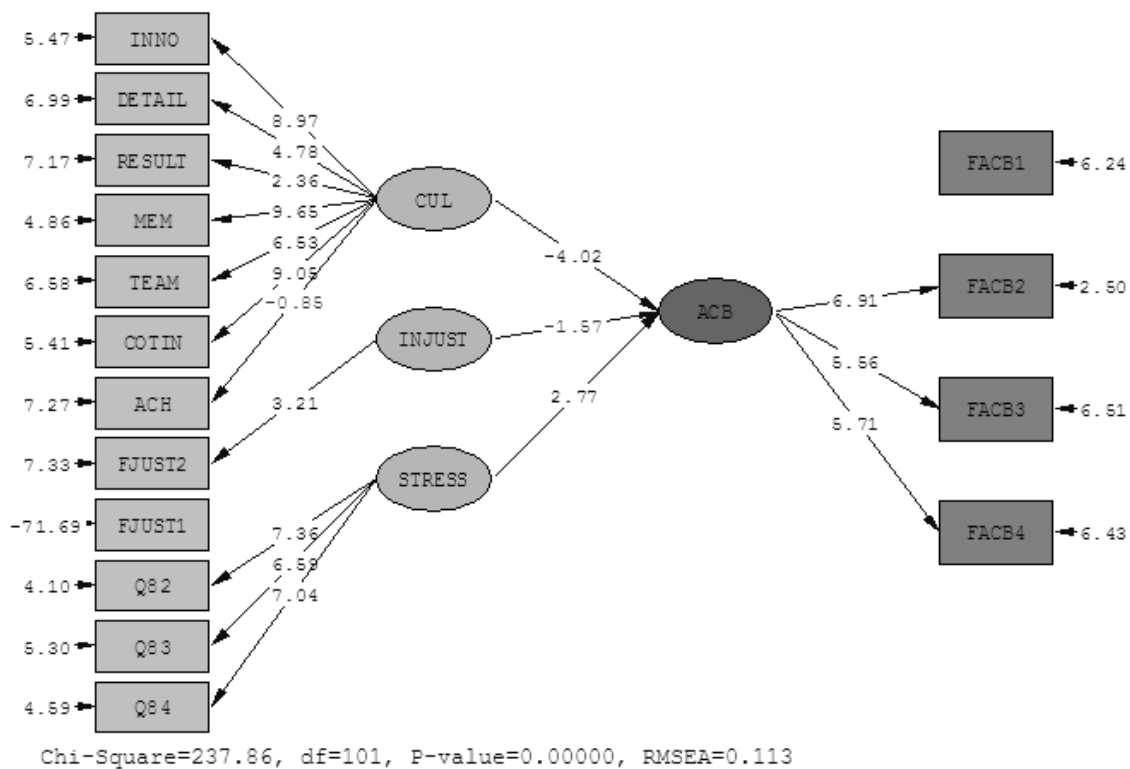
۴) سازگاری مقادیر کم (۱۰۷ مورد)

نمودار (۴-۳۹) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر سازگاری



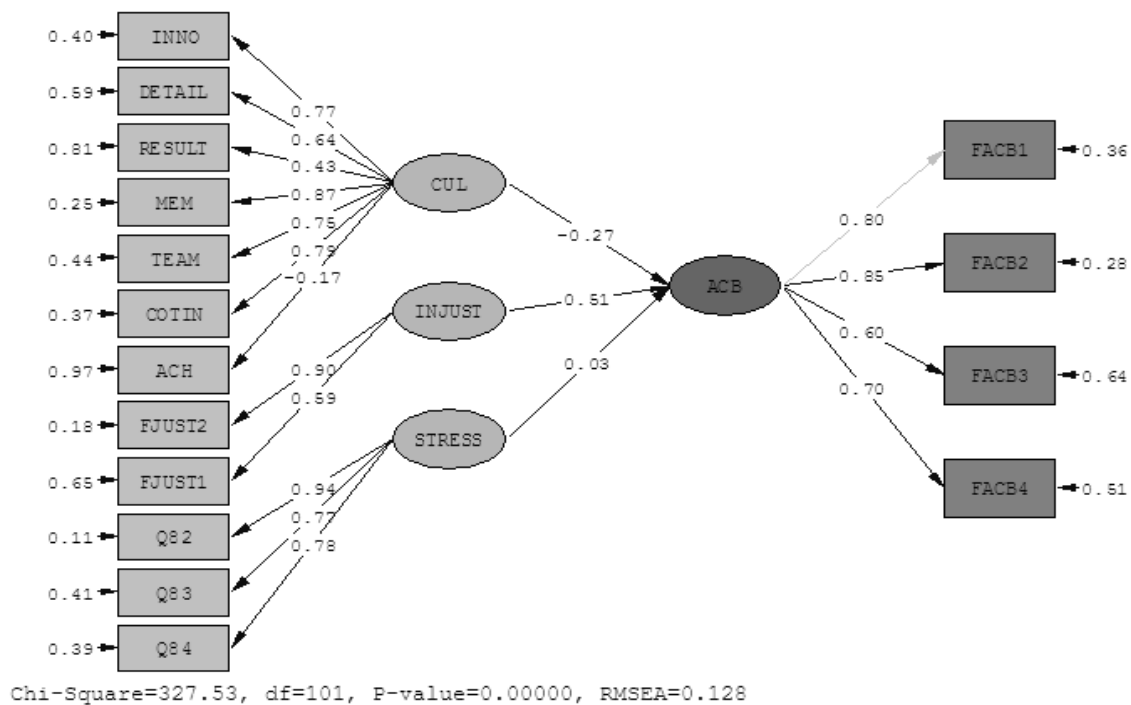
Chi-Square=237.86, df=101, P-value=0.00000, RMSEA=0.113

نمودار (۴-۴۰) - مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر سازگاری

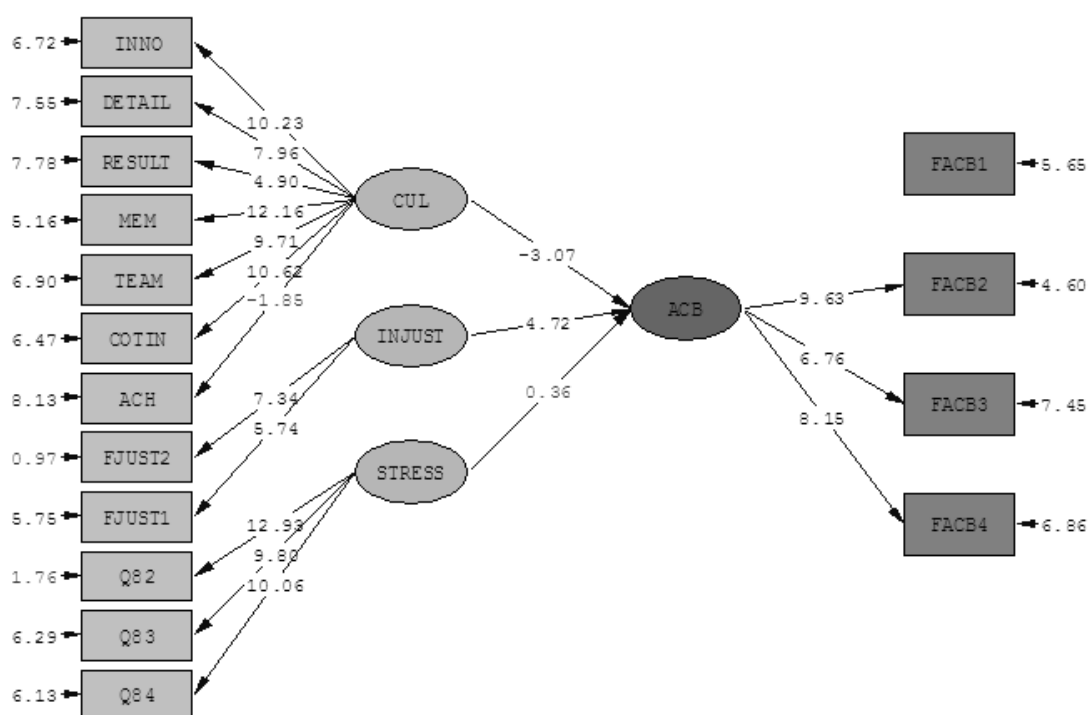


مقادیر زیاد (۱۳۷ مورد)

نمودار (۴-۴۱) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر سازگاری



نمودار (۴-۴۲) - مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر سازگاری



Chi-Square=327.53, df=101, P-value=0.00000, RMSEA=0.128

جدول (۴-۴۷) - مقایسه اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم و زیاد متغیر سازگاری

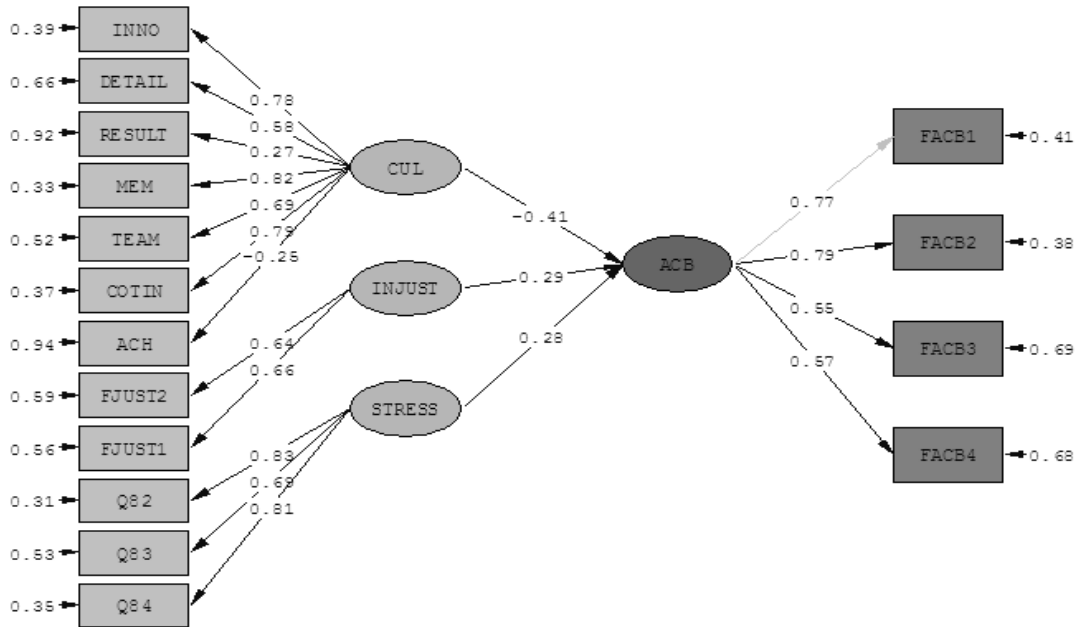
مقدار اختلاف در دو مدل	مقایسه زیاد متغیر تعدیل کننده	مقایسه کم متغیر تعدیل کننده	روابط بین اجزای مدل
۰/۲۰ فاحش	۰/۲۷ - معنادار	۰/۴۷ - معنادار	اثر فرهنگ بر روی ACB
۰/۵۵ فاحش	۰/۵۱ معنادار	۰/۰۴ - غیر معنادار	اثر بی عدالتی بر روی ACB
۰/۲۸ فاحش	۰/۰۳ غیر معنادار	۰/۳۱ معنادار	اثر استرس بر روی ACB

نتیجه گیری

می توان گفت سازگاری بر روی اثرات هر سه متغیر فرهنگ و استرس و بی عدالتی بر روی ACB دارای حالت تعدیل کنندگی بوده است.

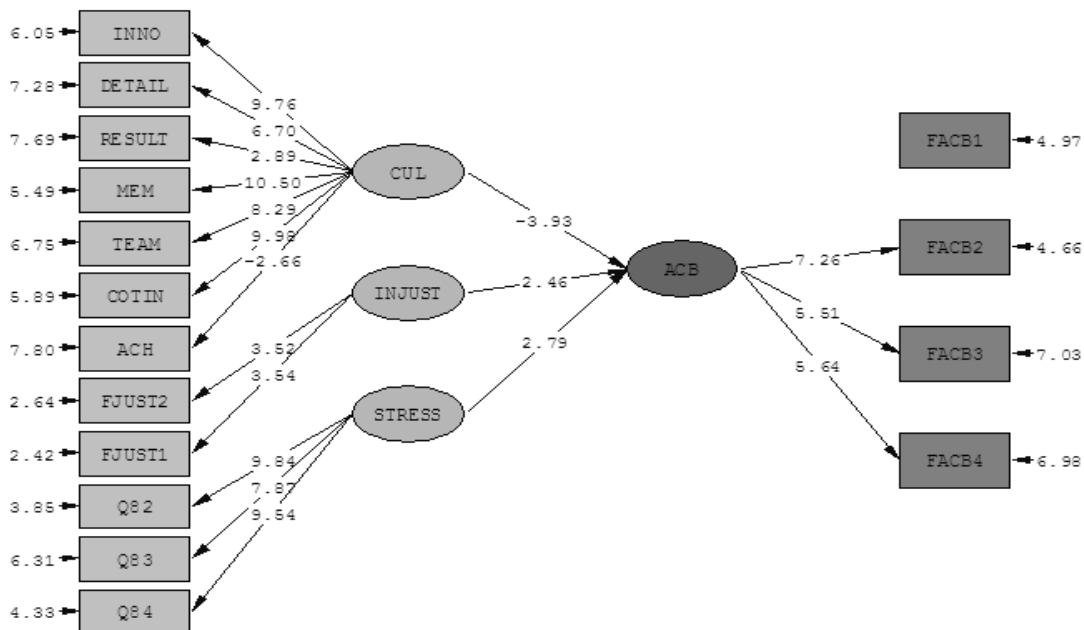
(۵) وظیفه شناسی مقادیر کم (۱۲۴ مورد)

نمودار (۴-۴) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر وظیفه شناسی



Chi-Square=304.99, df=101, P-value=0.00000, RMSEA=0.128

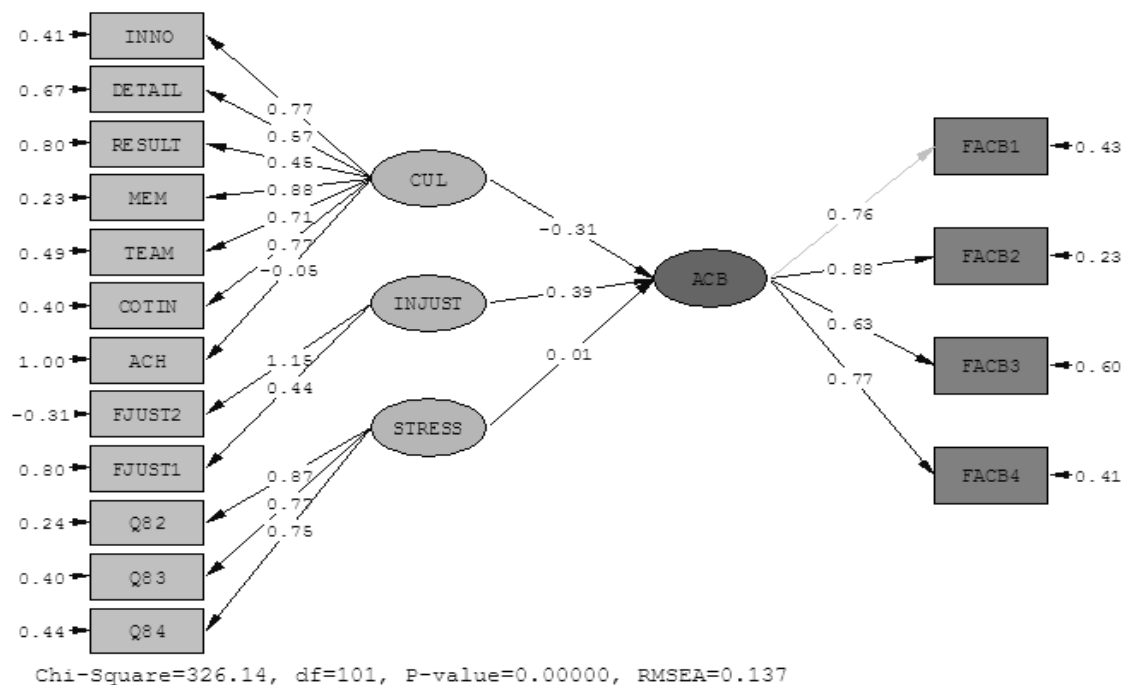
نمودار (۴-۴) - مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر وظیفه شناسی



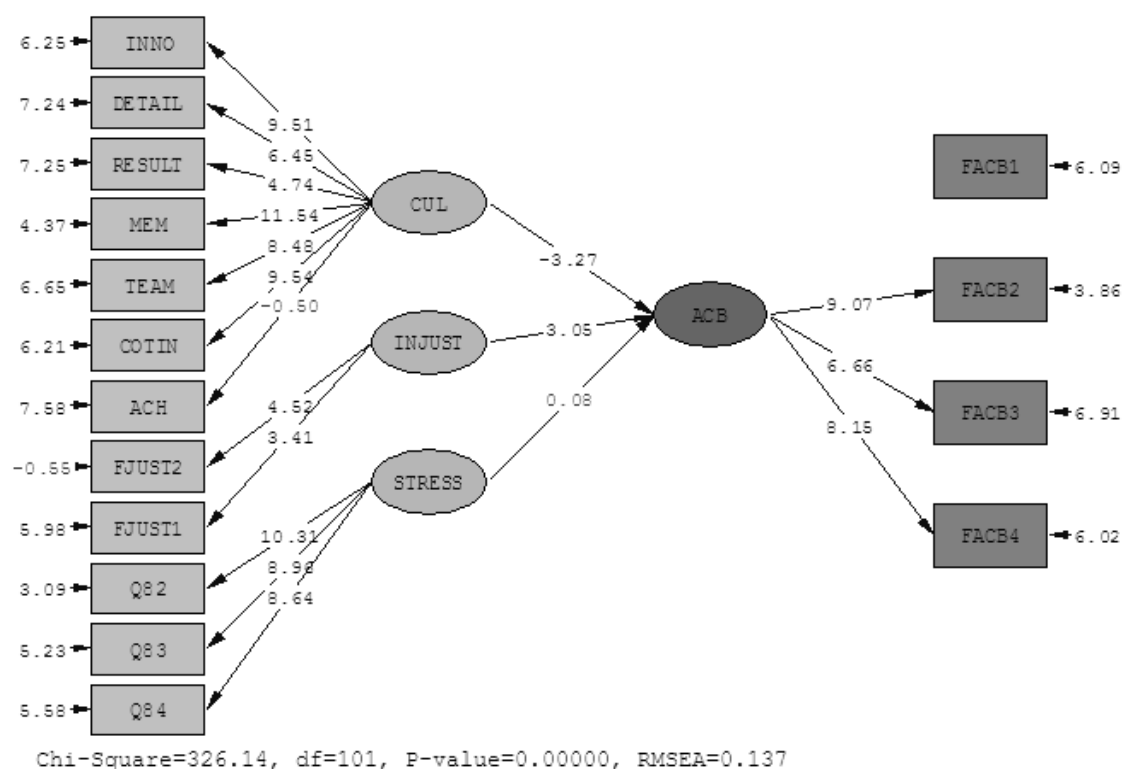
Chi-Square=304.99, df=101, P-value=0.00000, RMSEA=0.128

مقادیر زیاد (۱۲۰ مورد)

نمودار (۴-۴۵) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر وظیفه شناسی



نمودار (۴-۴۶) - مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر وظیفه شناسی



جدول (۴-۴۸) - مقایسه اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم و زیاد متغیر وظیفه شناسی

روابط بین اجزای مدل	مقایر کم متغیر تعدیل کننده	مقایر زیاد متغیر تعدیل کننده	مقدار اختلاف در دو مدل
اثر فرهنگ بر روی ACB	-۰/۴۱ معنادار	۰/۳۱ معنادار	۰/۱۰ فاحش
اثر بی عدالتی بر روی ACB	۰/۲۹ معنادار	۰/۳۹ معنادار	۰/۱۰ فاحش
اثر استرس بر روی ACB	۰/۲۸ معنادار	۰/۰۱ غیر معنادار	۰/۲۷ فاحش

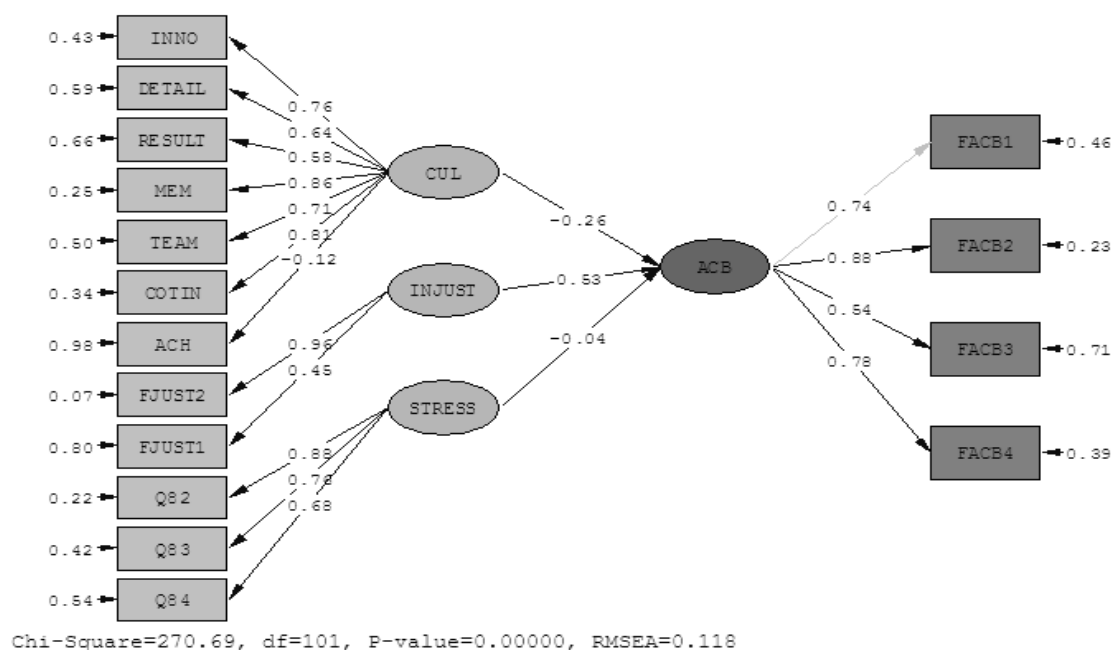
نتیجه گیری

می توان گفت وظیفه شناسی بر روی اثرات فرهنگ و استرس و بی عدالتی بر روی ACB دارای حالت تعدیل کنندگی بوده است.

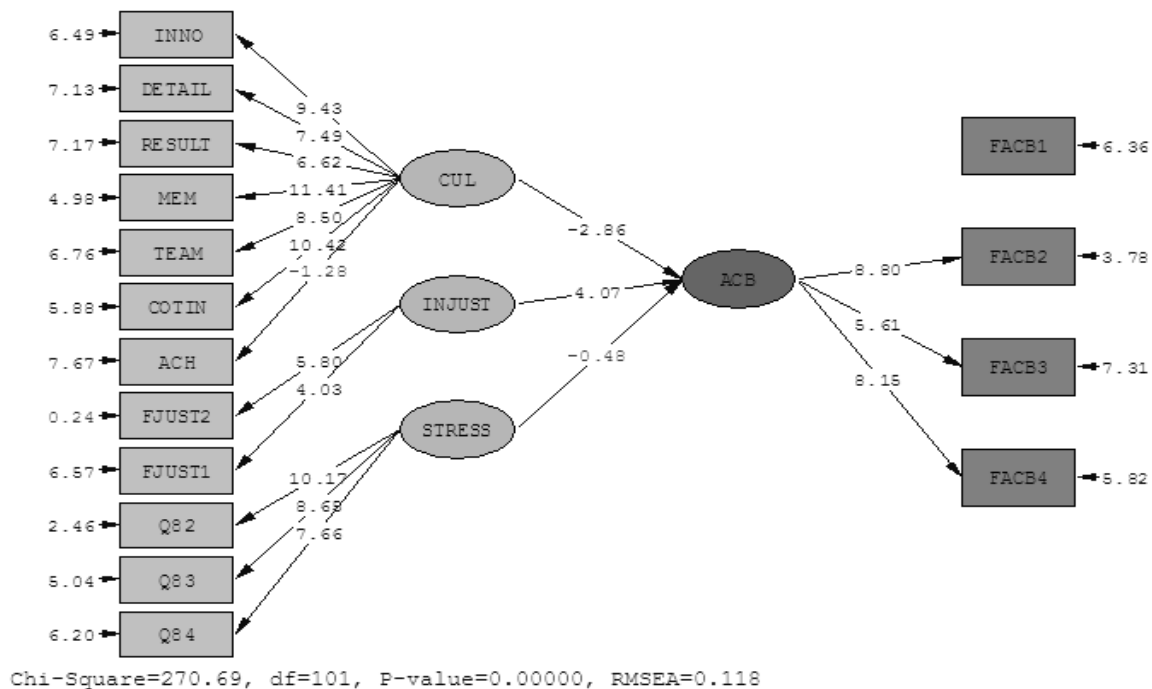
۶) روان رنجوری

مقادیر کم (۱۲۱ مورد)

نمودار (۴-۴۷) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر روان رنجوری

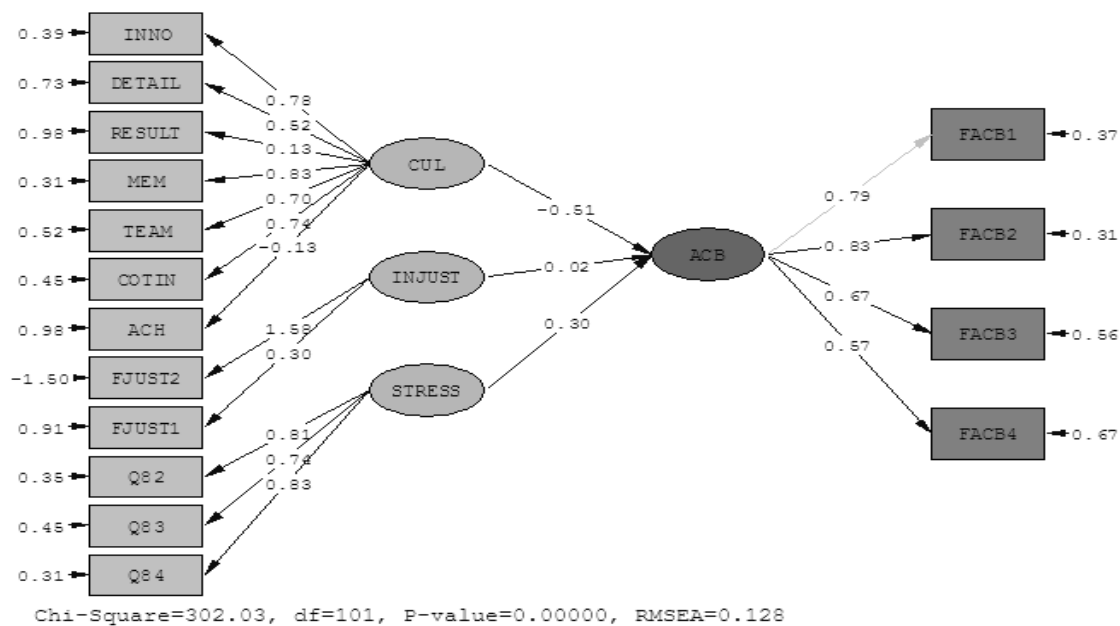


نمودار (۴-۴۸) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر روان رنجوری

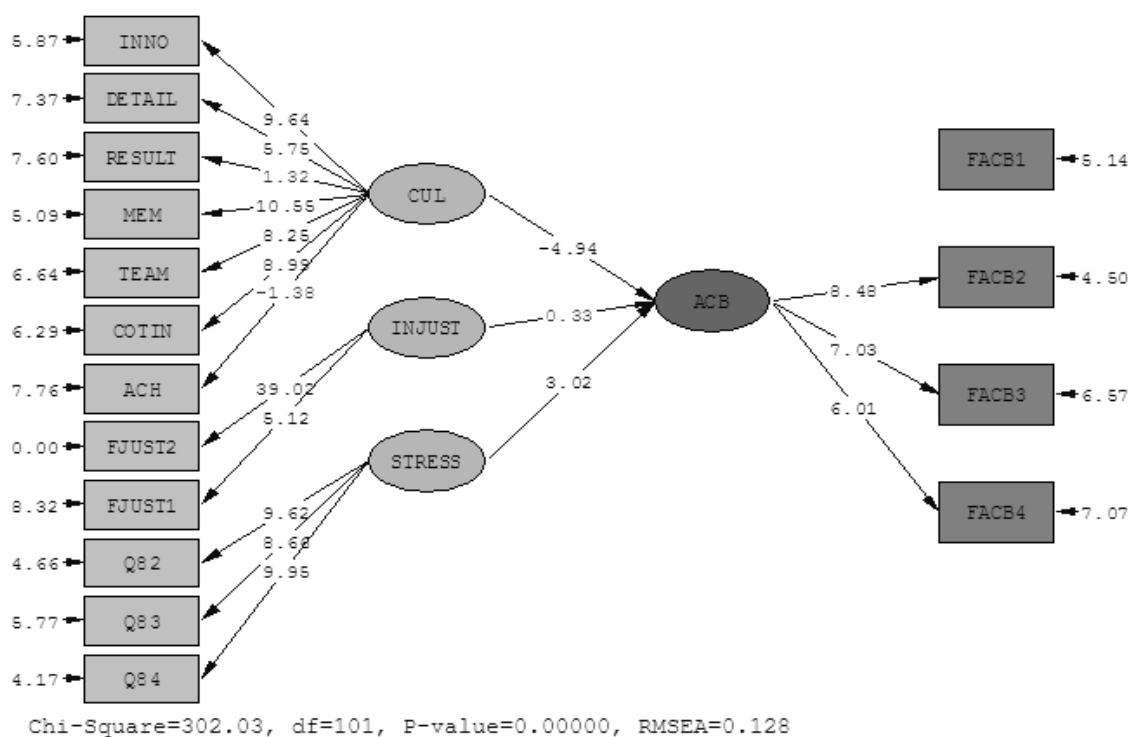


مقادیر زیاد (۱۲۳ مورد)

نمودار (۴-۴۹) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر روان رنجوری



نمودار(۴-۵۰)- مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر روان رنجوری



جدول(۴-۴۹) - مقایسه اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم و زیاد متغیر روان رنجوری

مقدار اختلاف در دو مدل	مقایسه زیاد متغیر تعدیل کننده	مقایسه کم متغیر تعدیل کننده	روابط بین اجزای مدل
۰/۲۵ فاحش	۰/۵۱- معنادار	۰/۲۶- معنادار	اثر فرهنگ بر روی ACB
۰/۵۱ فاحش	۰/۰۲ غیر معنادار	۰/۵۳ معنادار	اثر بی عدالتی بر روی ACB
۰/۲۶ فاحش	۰/۳۰ معنادار	۰/۰۴ غیر معنادار	اثر استرس بر روی ACB

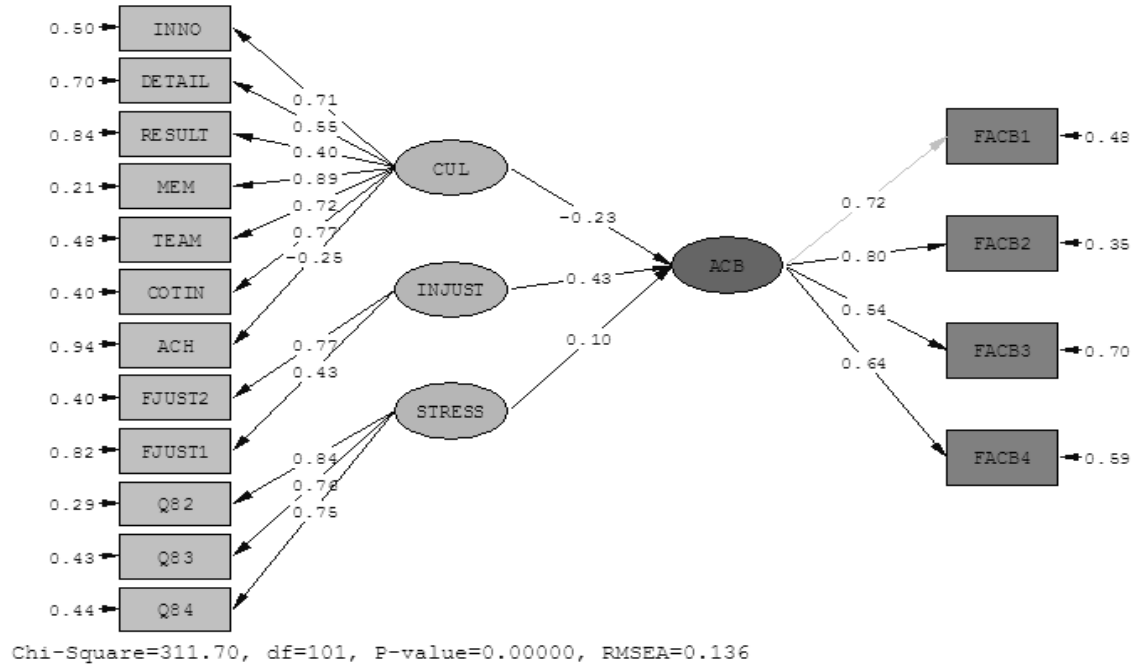
نتیجه گیری

می توان گفت روان رنجوری/عصبی بر هر روی اثرات فرهنگ و استرس و بی عدالتی بر روی ACB دارای حالت تعدیل کنندگی بوده است.

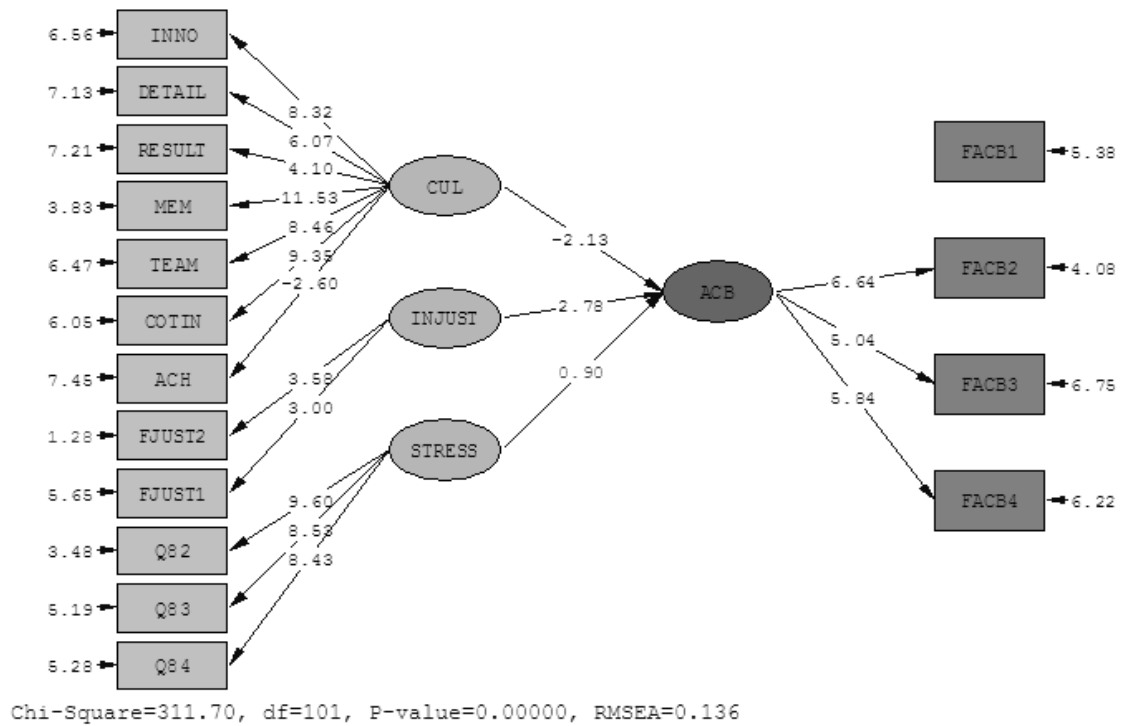
۷) گشودگی

مقادیر کم (۱۱۴ مورد)

نمودار (۴-۵۱) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر گشودگی

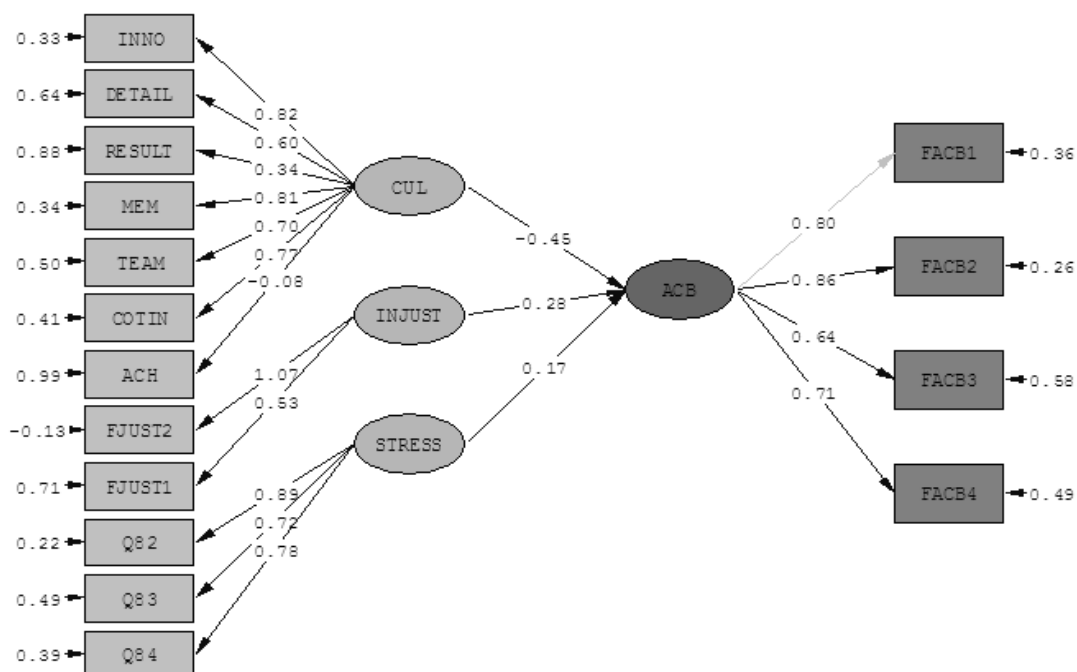


نمودار (۴-۵۲) - مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم متغیر گشودگی



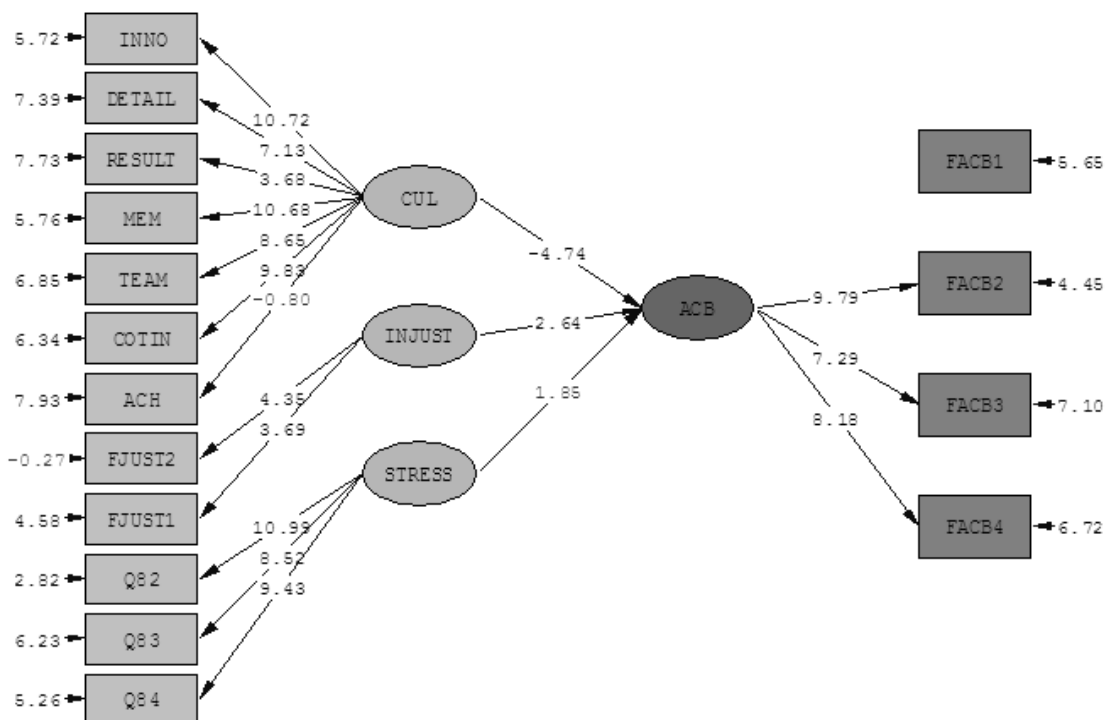
مقادیر زیاد (۱۳۰ مورد)

نمودار (۴-۵۳) - مدل تخمین استاندارد اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر گشودگی



Chi-Square=296.54, df=101, P-value=0.00000, RMSEA=0.123

نمودار (۴-۵۴) - مدل اعداد معناداری اثر تعدیل کنندگی مقادیر زیاد متغیر گشودگی



Chi-Square=296.54, df=101, P-value=0.00000, RMSEA=0.123

جدول (۴-۵) - مقایسه اثر تعدیل کنندگی مقادیر کم و زیاد متغیر گشودگی

مقدار اختلاف در دو مدل	مقایسه زیاد متغیر تعدیل کننده	مقایسه کم متغیر تعدیل کننده	روابط بین اجزای مدل
۰/۲۲ فاحش	۰/۴۵ - معنادار	۰/۲۳ - معنادار	اثر فرهنگ بر روی ACB
۰/۱۵ فاحش	۰/۲۸ معنادار	۰/۴۳ معنادار	اثر بی عدالتی بر روی ACB
۰/۰۷ ناچیز	۰/۱۷ غیر معنادار	۰/۱۰ غیر معنادار	اثر استرس بر روی ACB

نتیجه گیری

می توان گفت گشادگی فقط بر روی اثر فرهنگ و بی عدالتی بر روی ACB دارای حالت تعدیل کنندگی است.

فصل پنجم

نتیجه گیری و پیشنهادات

اگرچه در عصر اطلاعات، فناوری‌های نوین مبتنی بر تکنولوژی اطلاعات با شتاب چشمگیری تمام ابعاد زندگی انسان را تحت تاثیر قرار داده‌اند، لیکن این اتفاق نظر وجود دارد که هنوز بزرگترین و اصلی ترین سرمایه هر سازمان، خصوصا "سازمان‌های دانش محور، سرمایه انسانی آن است. در چنین شرایطی، تنها منبعی که می‌تواند به عنوان یک مزیت استراتژیک باقی بماند، دانش است. سازمان دانش محور، سازمانی است که به طور مداوم دانش جدید مربوط به کسب و کارش را خلق می‌کند، آن را در تمام سازمان پخش می‌کند و به سرعت نتایج کارش را بر مبنای آن توسعه می‌دهد. طبیعی است که تمام سرمایه گذاری‌ها در چنین سازمانی تحت الشعاع سرمایه گذاری روی نیروی انسانی قرار دارد.

نتایج بخش قابل توجهی از پژوهشهایی که در حوزه‌ی منابع انسانی انجام شده است، حاکی از آن است که عملکرد کارکنان در راستای دستیابی به اهداف سازمان، متأثر از نگرش و درک آنان نسبت به مسائل مختلفی است که در سازمان مطرح است. این پژوهشها نشان داده‌است که مسائلی همچون عدالت سازمانی، استرس شغلی، فرهنگ سازمانی، و... از یک سو و خصوصیات فردی کارکنان از سوی دیگر می‌تواند بر نگرش آنان موثر و عملکرد سازمانی آنها را تحت تاثیر قرار دهد.

در دودهمی اخیر رفتار شهروندی سازمانی به دلیل اثراتش بر اثربخشی سازمانی، مورد توجه قرار گرفته است. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای فرانقشی کارکنان می‌تواند تبعات مثبتی را در انجام فعالیتهایی فراتر از وظایف شغلی، برای سازمان به همراه داشته باشد. در این تحقیق به بررسی رفتار شهروندی سازمانی در ابعاد مختلف آن، در جهاد دانشگاهی پرداخته شده است. نتایج این بررسی براساس تحلیل‌های آماری که در فصل چهارم آمده است، در پی خواهد آمد.

رفتارهای ضد شهروندی نیز در سازمانها به عنوان مفهومی جدید مطرح و به دلیل آثار و تبعات منفی ناشی از آنها در سازمانها، که خسارات مالی و از دست دادن فرصتها از جمله پیامدهای آن می‌باشد، اخیرا مورد توجه قرار گرفته است. در تحقیق حاضر ضمن بررسی رفتارهای ضد شهروندی در ****، در چارچوب چهار فرضیه‌ی زیر به بررسی عوامل مرتبط با بروز این رفتارها در سازمان پرداخته شده است و نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری که در فصل چهارم آمده است، در ادامه مورد تحلیل قرار می‌گیرد.

فرضیه اول: بین فرهنگ سازمانی و رفتار ضد شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین بی عدالتی در سازمان و بروز رفتارهای ضد شهروندی رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد.

فرضیه سوم: بین تنش شغلی و بروز رفتارهای ضد شهروندی رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد.

فرضیه چهارم: خصوصیات فردی (کانون کنترل، درونگرایی و سازگاری با موقعیت) به عنوان متغیرهای تعدیل کننده بین متغیرهای مستقل مذکور در فرضیات اول تا سوم و رفتارهای ضد شهروندی سازمانی عمل می کنند.

بررسی یافته‌های پژوهش در مورد وضعیت متغیرها در سازمان

رفتار شهروندی سازمانی

در آزمون فرض به عمل آمده در مورد وجود یا عدم وجود رفتارهای شهروندی سازمانی در چهار بعد: تواضع و نوع دوستی، جوانمردی و گذشت، با وجدان بودن و رفتار مدنی، نتایج به دست آمده حاکی از آن است که:

- تواضع و نوع دوستی در سطح مناسبی در سازمان وجود دارد.
- جوانمردی و گذشت در سطح مناسبی در سازمان وجود ندارد.
- با وجدان بودن در سطح مناسبی در سازمان وجود دارد.
- رفتار مدنی در سطح مناسبی در سازمان وجود دارد.

رفتار ضد شهروندی

در آزمون فرض به عمل آمده در مورد وجود یا عدم وجود رفتارهای ضد شهروندی در چهار بعد: لجبازی و اعمال خودسرانه، کینه توزی، پرخاشگری و اشکال تراشی، نتایج به دست آمده حاکی از آن است که:

- لجبازی و اعمال خودسرانه در حد متوسطی در سازمان وجود دارد.
- کینه توزی در سازمان وجود ندارد.
- پرخاشگری در سازمان وجود ندارد.
- اشکال تراشی در سازمان وجود دارد.

استرس شغلی

نتیجه‌ی آزمون فرض به عمل آمده در مورد وجود یا عدم وجود استرس در سازمان حاکی از آن است که در این نهاد، استرس شغلی وجود ندارد. به عبارت دیگر از نگرش اعضا در این خصوص چنین استنباط می شود که میزان استرس شغلی بیشتر از حد متوسط نیست. عواملی را که تبیین کننده‌ی عدم وجود استرس شغلی در محیط کار سازمان است می توان به صورت زیر برشمرد:

۱. اعتقادات و باورهای مذهبی در بین اکثریت اعضای سازمان که به عنوان عامل آرامش بخش در شرایط سخت و ناملازمات محل کار موثر است.

۲. نظرات رهبران معنوی جامعه در مورد سازمان. با توجه به وجود ارتباط عاطفی بین اعضا و رهبران معنوی جامعه، نظرات مثبت این رهبران نسبت به سازمان فرد را برای پذیرش مسئولیتهای سنگین تر و کار سخت تر تقویت می نماید.
۳. پذیرش انجام کار جهادی به معنی سخت کوشی و تلاش توسط بخش قابل توجهی از اعضا
۴. اعضا در انتخاب واحد محل خدمت از اختیار نسبی برخوردارند. به این معنی که سرپرستان افراد گروه کاری خود را تا حد زیادی خودشان انتخاب می کنند و در این انتخاب رضایت عضو برای نوع کار و واحد محل خدمت او جلب می شود.
۵. روش گزینش آزاد و غیر متمرکز اعضا. در ***** استخدام اعضا به صورت غیر متمرکز و توسط واحدهای سازمانی انجام می شود و فرآیند آشنایی با سازمان و وظایف شغلی معمولاً از طریق سرپرست مستقیم او انجام می گیرد.
۶. وجود تناسب بین خصوصیات فردی و ویژگی های شغل
۷. نوع مشاغل به خصوص در واحدها و پژوهشکده ها به دلیل درگیر شدن در پروژه های تخصصی خصوصاً برای کارشناسان جوان که آموخته های علمی خود را تجربه می کنند، جذاب است.

بی عدالتی سازمانی

نتایج تحلیل های آماری و آزمون فرض انجام شده در مورد وجود یا عدم وجود بی عدالتی در سازمان حاکی از آن است که هر دو بعد بی عدالتی سازمانی یعنی بی عدالتی توزیعی و بی عدالتی رویه ای در سازمان بالاتر از متوسط وجود دارد. البته محقق در مقام قضاوت در این مورد قرار ندارد و در واقع نتیجه تحلیل بیانگر آن چیزی است که توسط اعضا به عنوان بی عدالتی درک شده است و از منظر مدیریت نیز ادراک کارکنان است که در نگرش و عملکرد او تاثیر می گذارد. اما به عنوان یک عضو از مجموعه سازمان این نگرش اعضای ***** را ناشی از موارد زیر می دانم:

۱. ایجاد شکاف درآمدی بین اعضای هیات علمی و اعضای غیر هیات علمی ناشی از اجرای طرح افزایش حقوق اعضای هیات علمی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی.
۲. محدودیتهایی که بعضاً در برخی واحدهای سازمانی برای اعضا ایجاد می شود مثل سقف اضافه کار درحالی که این محدودیت برای مدیران وجود ندارد.

فرهنگ سازمانی

نتایج حاصل از آزمون فرض در مورد فرهنگ سازمانی در سازمان حاکی از آن است که:

- میانگین نوآوری و خطرپذیری بیش از حد متوسط است. از این رو می توان ***** را به عنوان سازمانی با فرهنگ نوآوری و خطرپذیری بالا معرفی کرد. جوایز متعدد از جشنواره های

خوارزمی و رازی و خدمات ارائه شده توسط این نهاد در طول هشت سال دفاع مقدس تبیین کننده‌ی این ویژگی است.

- توجه به جزئیات در ***** نیز بالاتر از حد متوسط است. که احتمالاً به دلیل فعالیتهای کارفرمایی است.
- توجه به ره‌آوردها نیز در ***** بالاتر از متوسط است. این ویژگی نیز هم راستا با روحیه‌ی مصمم اعضای سازمان در اثبات توانایی های متخصصان داخلی است.
- توجه به اعضای سازمان و میزان مشارکت دادن آنها در تصمیم‌گیری ها بالاتر از حد متوسط ابراز شده است.
- توجه به تیم و فعالیتهای گروهی نیز بیش از حد متوسط است. در این مورد قبلاً توضیح داده شد.
- پایداری و تاکید بر حفظ وضع موجود بالاتر از حد متوسط است. این ویژگی را شاید بتوان با جوان بودن این نهاد تبیین کرد.
- جاه‌طلبی در ***** پایین‌تر از حد متوسط است. اگر نتایج این تحقیق مورد اعتماد باشد، مدیران باید بپذیرند که از تمام ظرفیتهای این نهاد استفاده نمی‌کنند و این خوب نیست.

بررسی یافته‌های پژوهش در مورد فرضیات تحقیق و بحث در مورد نتایج

فرضیه اول: بین فرهنگ سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی رابطه‌ی معنی داری وجود دارد.

همانطور که نمودار (۴-۲۵) نشان می‌دهد، فرهنگ سازمانی با ACB دارای رابطه‌ی منفی است (با ضریب استاندارد ۰/۱۲-) که اولاً نشان می‌دهد رابطه‌ی بین فرهنگ و رفتارهای ضد شهروندی رابطه‌ی معکوس است که معقول به نظر می‌رسد. ثانیاً این رابطه ضعیف است. یعنی به ازای ارتقای فرهنگ سازمانی به میزان یک واحد فقط ۰/۱۲ رفتارهای ضد شهروندی کاهش می‌یابد. اما نمودار (۴-۲۶) نشان داده است که این رابطه در سطح معنی داری ۰/۹۵ معنی دار نیست (با ضریب معناداری ۰/۶۶-). و در واقع فرضیه اول به طور کامل تایید نمی‌شود. علت این امر را می‌توان در دلایل زیر جستجو کرد:

۱. جهاد دانشگاهی به دلیل ماهیت اعتقادی و منشاء شکل‌گیری دارای فرهنگ خاصی است که تفاوت‌های قابل‌اعتنایی را می‌توان بین این فرهنگ با فرهنگ‌های سازمانی در سازمانهای دیگر به خصوص سازمانهای غیر ایرانی قائل شد.
۲. موضوع تحقیقات در زمینه رفتارهای ضد شهروندی در سطح سازمانها جدید است و به خصوص در مورد رابطه فرهنگ و رفتارهای ضد شهروندی پژوهش میدانی انجام نشده است. رونالد جلینگ

و مایکل آهرن نیز در مقاله خود با عنوان الفبای ACB ضمن مرور ادبیات موضوع، تنها فرضیاتی را در این حوزه مطرح و بدون ارائه‌ی نتیجه‌ی پژوهشهای میدانی مقاله را به پایان برده‌اند.

۳. اصولاً تحقیقات انجام شده در مورد رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضدشهروندی در حوزه بازاریابی و فروش و در سازمانهای تجاری انجام شده است. باید پذیرفت که فرهنگ سازمانی اساساً در چنین حوزه‌ها و چنین سازمانهایی که حتی مسئولیتهای اجتماعی زیر سایه‌ی سود قرار دارد، با فرهنگ سازمانی در سازمانهای علمی- فرهنگی متفاوت است.

فرضیه دوم: بین بی عدالتی سازمانی و رفتارهای ضدشهروندی رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. نمودار (۴-۲۵) نشان می دهد که بی عدالتی با رفتارهای ضدشهروندی رابطه‌ی مثبت و قابل ملاحظه‌ای دارد (با ضریب استاندارد ۰/۵) و در نمودار (۴-۲۶) معنی دار بودن این رابطه نیز نمایش داده شده است. (با ضریب معناداری ۲/۰۶) بنابراین داده‌ها و نتایج تجزیه و تحلیل آماری آنها این فرضیه را تایید می نماید. این رابطه حاکی از آن است که به ازای یک واحد افزایش در بی عدالتی نیم واحد رفتارهای ضدشهروندی افزایش می یابد. مبانی تئوری این رابطه در فصل دوم به تفصیل ذکر شده است.

فرضیه سوم: بین استرس شغلی و رفتارهای ضدشهروندی رابطه‌ی مثبت معنی دار وجود دارد. نمودار (۴-۲۵) رابطه‌ی بسیار ضعیف مثبت را بین استرس شغلی و ACB نشان می دهد (با ضریب استاندارد ۰/۰۱) که معنی دار بودن این رابطه در نمودار (۴-۲۶) کاملاً رد شده است (با ضریب معناداری ۰/۰۸). لازم است دلایل رد این فرضیه تبیین گردد. به نظر محقق که خود عضوی از این نهاد انقلاب اسلامی است، دلایل این موضوع به شرح زیر است:

۱. رد شدن فرض وجود استرس در سازمان مطابق نتایج آزمون فرض منعکس در جداول (۴-۲۹) و (۴-۳۰) به دلایلی که فوقاً به آن اشاره شد که عمده‌ترین آن وجود روحيات مذهبی و تکیه بر باورهای دینی اعضا است. همانگونه که در سوره‌ی شریفه رعد آیه ۲۸ می فرماید: " **لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ** ".

۲. معمولاً در مطالعات میدانی، پدیده‌هایی را که به طور مستقیم قابل مشاهده نیست، از طریق آثار و پیامدهای آنها مورد سنجش و بررسی قرار می دهند. همانطور که در مبانی تئوری در فصل دوم نیز ذکر شد، استرس دارای سه دسته پیامدهای روانی، جسمی و رفتاری می باشد. پزشکان و روانپزشکان معمولاً با مشاهده آثار روانی و جسمی، به وجود استرس در بیمار پی می برند. اما پیامدهای رفتاری استرس یا می تواند دلایل دیگری به جز استرس داشته باشد و یا اینکه نمی توان همانند برخورد یک پزشک یا روانپزشک با بیماری که به او مراجعه کرده است، مستقیماً از افراد

سوال کرد. پرسشنامه‌های استاندارد هم که در این مورد وجود دارد، در حوزه‌ی پزشکی و روانپزشکی است. بنابراین سوالات طرح شده در پرسشنامه‌ی این تحقیق از عوامل اختصاصی که می‌تواند به صورت بالقوه موجب بروز تنش بشود، سوال نموده است. و می‌دانیم که استرس ماهیت فزاینده دارد و می‌تواند وجود داشته باشد ولی تا به حد مشخصی در فرد انباشته نشود، بروز نکند. و این حد نیز برای افراد مختلف متفاوت است. احتمالاً وجود روحيات مذهبی و باورهای دینی می‌تواند ظرفیت پذیرش استرس را در افراد بالا ببرد. نتایج آزمون فرض در مورد وجود و عدم وجود رفتارهای ضدشهروندی نیز مویده آن است که نوعاً رفتارهایی که منطقی می‌تواند پیامد رفتاری استرس باشد در بین اعضای جهاد دانشگاهی وجود ندارد. رفتارهایی مثل کینه توزی و پرخاشگری.

۳. در تحلیل عاملی تعدادی از سوالات تهیه شده برای سنجش این متغیر به دلیل نداشتن بار عاملی کافی در تحلیل حذف و تنها سه سوال به عنوان شاخص این متغیر در تحلیل دخالت داده شد. شاید این تعداد سوال در برگیرنده‌ی تمام زوایای استرس شغلی نباشد.

فرضیه چهارم: خصوصیات فردی (کانون کنترل، سازگاری با موقعیت و شخصیت) به عنوان متغیرهای تعدیل کننده بین متغیرهای مستقل مذکور در فرضیات اول تا سوم و رفتارهای ضدشهروندی سازمانی عمل می‌کنند.

این فرضیه در سه بخش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است:

۱. نقش تعدیل کنندگی کانون کنترل در اثر فرهنگ، بی‌عدالتی و استرس بر رفتارهای ضدشهروندی.
۲. نقش تعدیل کنندگی سازگاری با موقعیت در اثر فرهنگ، بی‌عدالتی و استرس بر رفتارهای ضدشهروندی.

۳. نقش تعدیل کنندگی شخصیت در اثر فرهنگ، بی‌عدالتی و استرس بر رفتارهای ضدشهروندی.
برای تعیین نقش تعدیل کنندگی هر یک از متغیرهای فوق با استفاده از روش Subgroup Analysis (SA) و با استفاده از نرم‌افزار SPSS در دو حالت با مقادیر کم متغیر تعدیل کننده و مقادیر زیاد این متغیر اثر متغیرهای مستقل فرهنگ سازمانی، بی‌عدالتی و استرس بر رفتارهای ضدشهروندی مورد بررسی قرار گرفته و نتایج حاصله در این دو حالت باهم مقایسه می‌شوند. در صورتیکه این تفاوت فاحش باشد مویده نقش تعدیل کنندگی متغیر مورد نظر است. و اگر این تفاوت ناچیز باشد، به این معنی است که متغیر مورد نظر نقشی در اثر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته ندارد یعنی نمی‌تواند به عنوان متغیر تعدیل کننده معرفی شود و یا اثر تعدیل کنندگی ندارد. در این صورت فرضیه تحقیق برای این متغیر تایید نمی‌شود.

بخش اول: بررسی نقش تعدیل کنندگی کانون کنترل

نتایج تحلیل آماری در فصل قبل که در نمودارهای (۴-۲۷) تا (۴-۳۰) مربوط به اثر متغیرهای مستقل فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر ACB در دو حالت با مقادیر کم و زیاد متغیر کانون کنترل داخلی منعکس شده است، در جدول (۴-۴۴) مورد مقایسه قرار گرفته که نشان دهنده‌ی اختلاف فاحش در نتایج دو مدل برای اثر فرهنگ بر ACB (با اختلاف ۰/۲۴ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اثر استرس بر ACB (با اختلاف ۰/۲۳ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اختلاف ناچیز در اثر بی عدالتی بر ACB (با اختلاف ۰/۰۶ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) در دو حالت کم و زیاد متغیر کانون کنترل درونی می باشد. نتیجه‌ی این مقایسه نشان می دهد که متغیر کانون کنترل داخلی فقط بر اثر فرهنگ سازمانی بر ACB و اثر استرس بر ACB نقش تعدیل کنندگی دارد. به عبارت دیگر فرضیه‌ی چهارم تحقیق در مورد کانون کنترل داخلی فقط برای فرضیه‌های اول و سوم تایید می شود. علت اینکه کانون کنترل درونی در فرضیه دوم نقش تعدیل کنندگی ندارد، شاید این باشد که بی عدالتی برخلاف فرهنگ و استرس که منشاء درون فردی دارد، دارای منشاء بیرونی است یعنی کارکنان سازمان در مورد بی عدالتی درک شده واقعا معتقدند که ناشی از تصمیماتی است که خودشان در آنها دخالت ندارند. چون به هر حال این طور نیست که افراد یا دارای کانون کنترل درونی باشند و یا کانون کنترل بیرونی داشته باشند بلکه بر روی یک طیف قرار گرفته اند که بسته به اینکه به کدام سر نزدیک باشند بر چسب مربوط را خواهند داشت. به عبارت دیگر افراد در بعضی موارد کانون کنترل درونی دارند و در بعضی دیگر کانون کنترل بیرونی. با این وصف احتمالا کارکنان جهاد دانشگاهی در مواجهه با آنچه به عنوان بی عدالتی سازمانی درک می کنند خود را بی تقصیر می دانند. البته ماهیت این پدیده نیز تا اندازه زیادی چنین رویکردی را دیکته می کند.

بخش دوم: بررسی نقش تعدیل کنندگی متغیر سازگاری با موقعیت.

نتایج تحلیل آماری در فصل قبل که در نمودارهای (۴-۳۱) تا (۴-۳۴) مربوط به اثر متغیرهای مستقل فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر ACB در دو حالت با مقادیر کم و زیاد متغیر سازگاری با موقعیت منعکس شده است، در جدول (۴-۴۵) مورد مقایسه قرار گرفته که نشان دهنده‌ی اختلاف فاحش در نتایج دو مدل برای اثر فرهنگ بر ACB (با اختلاف ۰/۱۱ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اثر استرس بر ACB (با اختلاف ۰/۲۸ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اختلاف ناچیز در اثر بی عدالتی بر ACB (با اختلاف ۰/۰۳ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) در دو حالت کم و زیاد متغیر سازگاری با موقعیت می باشد. نتیجه‌ی این مقایسه نشان می دهد که متغیر سازگاری با موقعیت فقط بر اثر فرهنگ سازمانی بر ACB و اثر استرس بر ACB نقش تعدیل کنندگی دارد. به عبارت دیگر فرضیه‌ی چهارم تحقیق در مورد سازگاری با موقعیت فقط برای فرضیه‌های اول و سوم تایید

می‌شود. در این مورد هم علت عدم نقش تعدیل کنندگی سازگاری با موقعیت در اثر بی عدالتی بر ACB را می‌توان در ماهیت بی عدالتی جستجو کرد. کمتر کسی پیدا می‌شود که بی عدالتی به نفع او نباشد و با آن سازگاری نشان دهد. با توجه به اینکه اکثریت قاطع پاسخ دهندگان از اعضای عادی سازمان هستند و به طور طبیعی بی عدالتی سازمانی بر علیه آنان شکل می‌گیرد و یا اصولاً در مقامی نیستند که نقش فاعلی در ایجاد بی عدالتی داشته باشند، می‌توان انتظار داشت که با این پدیده سازگاری نشان ندهند. بنابراین اعتقاد محقق بر این است که بی عدالتی برای اکثریت اعضای ***** ، شرایطی نیست که اگر افراد دارای سازگاری با موقعیت بالا هم باشند، با آن سازگاری نشان دهند. به عبارت دیگر ، اگر بپذیریم که سازگاری با موقعیت هم مانند سایر خصوصیات شخصیتی به صورت مطلق قابل اطلاق به کسی نیست بلکه امری نسبی و وابسته به موقعیت است، می‌توان نتیجه‌ی حاصل را اینچنین تبیین کرد که اعضای ***** یا به عبارت دیگر اکثریت آنها با شرایطی که بی عدالتی بر آن حاکم است سازگاری نشان نمی‌دهند.

بخش سوم: بررسی نقش تعدیل کنندگی متغیر ابعاد شخصیت

الف) درون‌گرایی

نتایج تحلیل آماری در فصل قبل که در نمودارهای (۴-۳۵) تا (۴-۳۸) مربوط به اثر متغیرهای مستقل فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر ACB در دو حالت با مقادیر کم و زیاد متغیر درون‌گرایی منعکس شده است ، در جدول (۴-۴۶) مورد مقایسه قرار گرفته که نشان دهنده‌ی اختلاف ناچیز در نتایج دو مدل برای اثر فرهنگ بر ACB (با اختلاف ۰/۰۴ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اختلاف ناچیز در نتایج دو مدل برای اثر بی عدالتی بر ACB (با اختلاف ۰/۰۵ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اختلاف ناچیز در نتایج دو مدل برای اثر استرس بر ACB (با اختلاف ۰/۰۷ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) در دو حالت کم و زیاد) در دو حالت کم و زیاد متغیر درون‌گرایی می‌باشد. به این ترتیب فرضیه چهارم برای متغیر درون‌گرایی به طور کامل رد می‌شود. یعنی درون‌گرایی نقش تعدیل کننده برای هیچیک از فرضیه‌های اول تا سوم مربوط به اثر فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر رفتارهای ضد شهروندی ندارد.

ب) سازگاری

نتایج تحلیل آماری در فصل قبل که در نمودارهای (۴-۳۹) تا (۴-۴۲) مربوط به اثر متغیرهای مستقل فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر ACB در دو حالت با مقادیر کم و زیاد متغیر سازگاری منعکس شده است ، در جدول (۴-۴۷) مورد مقایسه قرار گرفته که نشان دهنده‌ی اختلاف فاحش در نتایج دو مدل برای اثر فرهنگ بر ACB (با اختلاف ۰/۲ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و

اختلاف فاحش درنتایج دو مدل برای اثر بی عدالتی بر ACB (با اختلاف ۰/۵۵) در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اختلاف فاحش درنتایج دو مدل برای اثر استرس بر ACB (با اختلاف ۰/۲۸) در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) در دو حالت کم و زیاد متغیر سازگاری می باشد. به این ترتیب فرضیه چهارم برای متغیر سازگاری از ابعاد شخصیت به طور کامل تایید می شود. یعنی سازگاری نقش تعدیل کننده برای فرضیه های اول تا سوم مربوط به اثر فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر رفتارهای ضد شهروندی دارد.

ج) وظیفه شناسی

نتایج تحلیل آماری در فصل قبل که در نمودارهای (۴-۴۳) تا (۴-۴۶) مربوط به اثر متغیرهای مستقل فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر ACB در دو حالت با مقادیر کم و زیاد متغیر درون گرایی منعکس شده است، در جدول (۴-۴۸) مورد مقایسه قرار گرفته که نشان دهنده ی اختلاف قابل ملاحظه در نتایج دو مدل برای اثر فرهنگ بر ACB (با اختلاف ۰/۱) در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اختلاف قابل ملاحظه درنتایج دو مدل برای اثر بی عدالتی بر ACB (با اختلاف ۰/۱) در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اختلاف فاحش درنتایج دو مدل برای اثر استرس بر ACB (با اختلاف ۰/۲۷) در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) در دو حالت کم و زیاد) در دو حالت کم و زیاد متغیر وظیفه شناسی می باشد. به این ترتیب فرضیه چهارم برای متغیر وظیفه شناسی به طور کامل تایید می شود. یعنی وظیفه شناسی نقش تعدیل کننده برای فرضیه های اول تا سوم مربوط به اثر فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر رفتارهای ضد شهروندی دارد.

د) روان رنجوری

نتایج تحلیل آماری در فصل قبل که در نمودارهای (۴-۴۷) تا (۴-۵۰) مربوط به اثر متغیرهای مستقل فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر ACB در دو حالت با مقادیر کم و زیاد متغیر روان رنجوری منعکس شده است، در جدول (۴-۴۹) مورد مقایسه قرار گرفته که نشان دهنده ی اختلاف فاحش در نتایج دو مدل برای اثر فرهنگ بر ACB (با اختلاف ۰/۲۵) در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اختلاف فاحش درنتایج دو مدل برای اثر بی عدالتی بر ACB (با اختلاف ۰/۵۱) در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اختلاف فاحش درنتایج دو مدل برای اثر استرس بر ACB (با اختلاف ۰/۲۶) در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) در دو حالت کم و زیاد) در دو حالت کم و زیاد متغیر روان رنجوری می باشد. به این ترتیب فرضیه چهارم برای متغیر روان رنجوری به طور کامل تایید می شود. یعنی روان رنجوری نقش تعدیل کننده برای فرضیه های اول تا سوم مربوط به اثر فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر رفتارهای ضد شهروندی دارد.

ه) گشودگی

نتایج تحلیل آماری در فصل قبل که در نمودارهای (۴-۵۱) تا (۴-۵۴) مربوط به اثر متغیرهای مستقل فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر ACB در دو حالت با مقادیر کم و زیاد متغیر گشودگی منعکس شده است، در جدول (۴-۵۰) مورد مقایسه قرار گرفته که نشان دهنده‌ی اختلاف فاحش در نتایج دو مدل برای اثر فرهنگ بر ACB (با اختلاف ۰/۲۲ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اختلاف قابل ملاحظه در نتایج دو مدل برای اثر بی عدالتی بر ACB (با اختلاف ۰/۱۵ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) و اختلاف ناچیز در نتایج دو مدل برای اثر استرس بر ACB (با اختلاف ۰/۰۷ در ضریب استاندارد دو حالت کم و زیاد) در دو حالت کم و زیاد متغیر گشودگی می باشد. به این ترتیب فرضیه چهارم در مورد متغیر گشودگی فقط برای اثر فرهنگ و بی عدالتی بر ACB تایید می شود. و این متغیر در اثر استرس بر ACB نقش تعدیل کننده‌ی ندارد.

جدول (۵-۱) - نقش تعدیل کننده‌ی ابعاد شخصیت بر فرضیه‌های اول تا سوم

ابعاد شخصیت	اثر فرهنگ بر ACB	اثر بی عدالتی بر ACB	اثر استرس بر ACB
درون گرایی	نقش تعدیل کننده‌ی ندارد	نقش تعدیل کننده‌ی ندارد	نقش تعدیل کننده‌ی ندارد
سازگاری	نقش تعدیل کننده‌ی دارد	نقش تعدیل کننده‌ی دارد	نقش تعدیل کننده‌ی دارد
وظیفه شناسی	نقش تعدیل کننده‌ی دارد	نقش تعدیل کننده‌ی دارد	نقش تعدیل کننده‌ی دارد
روان رنجوری	نقش تعدیل کننده‌ی دارد	نقش تعدیل کننده‌ی دارد	نقش تعدیل کننده‌ی دارد
گشودگی	نقش تعدیل کننده‌ی دارد	نقش تعدیل کننده‌ی دارد	نقش تعدیل کننده‌ی ندارد

همانطور که جدول (۵-۱) نشان می دهد، به استثنای درونگرایی تقریباً سایر ابعاد شخصیت در تاثیر فرهنگ سازمانی، بی عدالتی و استرس بر رفتار ضد شهروندی (بجز گشودگی که در اثر استرس بر ACB نقش تعدیل کننده‌ی نشان نمی دهد) نقش تعدیل کننده‌ی دارند.

پیشنهادات :

در این بخش پیشنهادات محقق در دو دسته ارائه می گردد:

۱. پیشنهاداتی برای مدیران ***** و سایر سازمان ها

۲. پیشنهاداتی برای محققان آینده

پیشنهاداتی برای مدیران *****

۱. در سنجش مولفه های فرهنگ سازمانی عنصر جاه طلبی در ***** پایین تر از حد متوسط شناسایی شد. با توجه به اهمیتی که این مولفه در دستیابی به موفقیت های بیشتر در عرصه ی ماموریت های تعریف شده برای این نهاد دارد توصیه می شود اقدامات زیر به منظور ارتقاء فرهنگ جاه طلبی در سازمان صورت پذیرد:

أ. ایجاد روحیه ی نقادانه در اعضا از طریق انتقاد پذیری مدیران و برگزاری جلسات نقد و

بررسی عملکرد مدیران، سرپرستان و اعضا

ب. ایجاد فضای لازم برای اینکه اعضا بتوانند در مورد مسائل مختلف سازمان اظهار نظر

کنند بدون آنکه موقعیت شغلی شان به خطر بیفتد.

ج. بررسی جدی هرگونه پیشنهاد بلندپروازانه در مورد اقدامات آتی سازمان

۲. در سنجش مولفه های فرهنگ سازمانی عنصر پایداری بالاتر از حد متوسط است. همان طور که قبلا نیز گفته شد، بالا بودن این مولفه به معنی تاکید زیاد بر حفظ وضع موجود است. در شرایطی که میط سیاسی، اجتماعی و اقتصادی دستخوش تغییر و تحول است، باید قدرت تغییر و تحول در سازمان را بالا برد. لذا توصیه می شود با اقداماتی نظیر جابجایی محل کار افراد به طور جمعی یا فردی و تغییر برخی مقررات و رویه های جاری سازمان زمینه ایجاد تغییر و تحول را در سازمان بالا برده و پایداری در فرهنگ سازمانی را کاهش دهید. اگرچه این اقدامات هزینه هایی را نیز در بر داشته باشد.

۳. اگرچه نتایج این تحقیق رابطه ی معناداری را بین فرهنگ سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی نشان نداد، لیکن اهمیت قائل شدن برای فرهنگ سازمانی و تقویت این فرهنگ به خصوص وقتی آثار مثبت آن در اثربخشی سازمان درک شده است، می تواند موجب تلطیف فضای کار، روابط بین اعضا و روابط بین اعضا و سرپرستان و مدیران شود. بنابراین توصیه می شود در جهت تقویت مولفه های فرهنگ سازمانی کوشش شود.

۴. نتایج تحقیق نشان داد که میزان استرس در سازمان کمتر از حد متوسط است. لیکن با توجه به اینکه استرس ماهیت فزاینده دارد، با توجه به وجود عوامل تنش زا در هر سازمانی، باید تمام مساعی مدیران برای به حداقل رساندن این عوامل و افزایش ظرفیت استرس پذیری اعضا و در یک کلام مدیریت استرس در سازمان، اقدامات پیشگیرانه را به عمل آوریم. به خصوص اینکه

همین تحقیق نشان داده است که بد عدالتی در سازمان درک شده است و بی عدالتی از جمله مواردی است که استرس ایجاد می‌کند. از جمله این اقدامات می‌توان به تغییر شغل اعضا (چرخش شغلی)، تعریف دوباره‌ی مشاغل متناسب با ویژگی‌های شخصیتی اعضا، فراهم آوردن امکانات رفاهی و... اشاره کرد. یادآور می‌گردد که در مطالعات محدودی که در این حوزه انجام شده است، استرس به عنوان اصلی‌ترین عامل بروز رفتارهای ضدشهروندی مطرح شده است. نتایج حاصل از این تحقیق نباید موجب غفلت مدیران از استرس که دشوارترین مسأله‌ی مدیریت در قرن حاضر (Jelinek and Ahearne, 2005) نام گرفته است شود.

۵. با توجه به نتایج تحقیق مبنی بر وجود هر دو نوع بی عدالتی در سازمان توصیه می‌شود اقدامات زیر در دستور کار مدیران سازمان قرار گیرد:

- ا. با استفاده از عامل ثابت در افزایش سالانه حقوق از عمیق‌تر شدن شکاف درآمدی بین اعضای هیات علمی و مدیران با اعضای سطوح پایین تشکیلات، جلوگیری شود.
- ب. با تدوین دستورالعمل‌های جدید برای پرداخت فوق‌العاده‌هایی متناسب با هزینه‌های ضروری محل زندگی و اصلاح ضوابط موجود نظام جبران خدمات اعضای غیر هیات علمی در جهت افزایش حقوق این اعضا اقدام شود.
- ج. اطلاع‌رسانی بهتر در زمینه‌ی علل افزایش حقوق اعضای هیات علمی و ارائه‌ی توضیحات جامع در کنار عدم توسل به توجیحات ساده‌انگارانه که می‌تواند در درک آنها از بی عدالتی تاثیر بگذارد.
- د. تبیین ضوابط و رویه‌های موجود برای ارتقاء شغلی و توزیع امکانات رفاهی و تسهیلات آموزشی.
- ه. توزیع مناسب بودجه و امکانات ادامه‌ی تحصیل در مقاطع مختلف تحصیلی اعم از کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترا در رشته‌های تحصیلی مختلف برای تمام اعضا.
- و. تدوین نظام مسیر ارتقاء شغلی اعضا بر اساس شایسته‌سالاری به گونه‌ای که هر یک از اعضا تصویر نسبتاً روشنی از آینده شغلی خود در سازمان داشته باشند.

پیشنهاداتی برای محققان آینده:

- بررسی تاثیر عوامل سازمانی در بروز رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌هایی نظیر بانکها، شهرداریها و سازمانهای خدماتی که با ارباب رجوع زیادی سر و کار دارند.

- بررسی عوامل بیرون از سازمان نظیر عدالت اجتماعی، فقر، حاشیه‌نشینی و اسکانهای غیر رسمی، برنامه‌های تلویزیونی اعم از داخلی و ماهواره بر بروز رفتارهای ضدشهروندی
- بررسی نقش تعدیل‌کنندگی عوامل فردی و ویژگی‌های شخصیتی بر تاثیر عوامل مختلف روی رفتارهای ضدشهروندی
- بررسی نقش فرهنگ عمومی بر بروز رفتارهای ضدشهروندی
- بررسی ارتباط بین رفتارهای شهروندی سازمانی و شهروندی عمومی
- بررسی ارتباط بین مدیریت موثر احساسات و رفتارهای ضد شهروندی
- بررسی ارتباط بین قدرت فرد و رفتار ضدشهروندی
- بررسی ارتباط بین سبکهای مدیریت تضاد و رفتار ضد شهروندی
- بررسی ارتباط بین سیستم ارتباطات سازمان و رفتار ضدشهروندی

فهرست منابع

منابع فارسی

آذر، عادل، مؤمنی، منصور، ۱۳۸۳، «آمار و کاربرد آن در مدیریت»، جلد اول، چاپ دهم، تهران: انتشارات سمت.

آذر عادل مؤمنی، منصور، (۱۳۸۰)، «آمار و کاربرد آن در مدیریت»، جلد دوم، چاپ پنجم، تهران: انتشارات سمت.

امیرخانی، طیبه. "سرمایه اجتماعی". پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ۱۳۸۴

پرویز راد، پیمان (۱۳۸۱)، "از اندازه گیری عملکرد تا مدیریت عملکرد"، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت کیفیت، تهران.

حافظنیا، (۱۳۷۷)، «روش تحقیق در علوم انسانی»، تهران، انتشارات سمت.

حری، عباس. (۱۳۸۱). "آیین نگارش علمی"، تهران، دبیرخانه هیات امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.

خاکی، غلامرضا، (۱۳۷۹)، «روش تحقیق در مدیریت»، تهران: مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.

دلاور، علی، ۱۳۸۰، «مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی»، تهران: انتشارات رشد.

رضائیان، علی (۱۳۸۱)؛ راهبردهای نهادینه کردن رفتار علوی در سازمان؛ مجموعه مقالات همایش رفتار شناسی علوی در گستره مدیریت؛ تهران، دانشگاه شاهد، آبان ماه ۱۳۸۱.

سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه، (۱۳۸۰)، «روشهای تحقیق در علوم رفتاری»، چاپ پنجم تهران: انتشارات آگاه.

سکاران، اوما ۱۳۸۱، «روش تحقیق در مدیریت» ترجمه محمد صائی و شیرازی، چاپ اول، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

صالحی صدقیانی، جمشید و ابراهیمی، ایرج، ۱۳۷۸، «آمار و کاربرد آن در مدیریت (۲۱)»، چاپ اول، تهران: انتشارات هستان.

علوی، سید امین الله. (۱۳۷۷). روانشناسی مدیریت و سازمان. تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی

فتاحی، مهدی. "بررسی اثرات معنویت محیط کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات". پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران،

۱۳۸۵

یزدانی، حمیدرضا. "بررسی روابط متقابل میان اجزای سرمایه‌های فکری...". پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ۱۳۸۴

References

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 50, 179–211.
- Ambrose, Maureen L. (2002); Contemporary Justice Research: A new look at a familiar questions; **organizational Behavior & human decision processes**; Vol 89; issue 1.
- Argyris, C., & Schon, D. A. (1974). **Theory in practice: Increasing professional effectiveness**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ball, G. A., Trevino, L. K., & Sims Jr., H. P. (1994). Just and unjust punishment: Influences on subordinate performance and citizenship. **Academy of Management Journal**, 37(2), 299.
- Bandura, A. (1997). **Self-efficacy: The exercise of control**. New York: Freeman.
- Barley, S. R. (1983). Semiotics and the study of occupational and organizational cultures. **Administrative Science Quarterly**, 28(3), 393-413.
- Baron, R. A. (1994). The physical environment of work settings: Effects on task performance, interpersonal relations, and job satisfaction. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), **Research in organizational behavior** (Vol. 16, pp. 1-46). Greenwich, CT: JAI Press.
- Baron, R. A., & Richardson, D. R. (1994). **Human aggression** (2nd ed.). New York: Plenum.
- Beehr, T. and Newman, J. (1978). Job Stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. **Personnel Psychology**, 31: 665-99
- Bell, S. and Menguc, B. (2002), "The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviours and superior service quality", **Journal of Retailing**, Vol. 78, pp. 131-46.
- Bies, R. J., Tripp, T. M., & Kramer, R. M. (1997). **At the breaking point: cognitive and social dynamics of revenge in organizations**. In R. A. Giacalone, & J. Greenberg (Eds.), **Antisocial behavior in organizations** (pp. 18–36). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Blader, Steven L & Tom.R.Tyler (2002); " What constitutes Fairness in work settings? A four-component model of procedural Justice" ; **Human Resource Management review**
- Bolino, M.C., Turnley, W.H. and Bloodgood, J.M. (2002), "Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations", **Academy of Management Review**, Vol. 27, No. 4. pp 5-522.
- Brown, T. J., Mowen, J.C., Donovan, T., & Licata, J.W. (2002). The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self and supervisor performance ratings. **Journal of Marketing Research**, 9(1), 110.

- Castro, C.B., Armario, E.M. and Ruiz, D.M. (2004), "The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty", **International Journal of Service Industry Management**, Vol. 15 No.1, pp.27-53.
- Chatman, J. A. (1991). Matching people and organizations: Selection and socialization in public accounting firms. **Administrative Science Quarterly** , 36(3), 459.
- Chung, Y. Y., & Ding, C. G. (2002). Development of the sales locus of control scale. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**,75, 233.
- Cohen- charash, Yochi & Paul E. Spector (2001); "The role of justice in organizations: A meta – Analysis"; **Organizational Behavior and human decision processes** , Vol 86, No.2, November, pp. 278-321.
- Colquitt, Jason. A; Donald E. Conlon ; K. Yee Ng ; Michael J. Wesson & Christopher O.L.H porter (2001);" Justice at the Millennium: A Meta – Analytic Review of 25 Years of organizational Justice Research"; **Journal of Applied psychology**; Vol. 86; No. 3' pp: 524-445.
- Comeau,D.J., and Griffith,R.L.(2005)," Structural interdependence, personality, and organizational citizenship behavior: an examination of person-environment interaction",*Personnel Review*, .34,No.3,pg.310.
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective. **Journal of Marketing**, 54(3), 68.
- Czarniawska-Joerges, B. (1992). **Exploring complex organizations: A cultural perspective**.Newbury Park, CA: Sage.
- Donath, B. (1999). Get marketing, sales on same wavelength. **Marketing News**, 33(19), 16.
- Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1997). An examination of the nature of trust in buyer– seller relationships. **Journal of Marketing**, 61(2), 35.
- Dwyer, F. R., Schurr, P., & Oh, S. (1987). Developing buyer– seller relationships. **Journal of Marketing**, 51(2), 11.
- Dyne V. L, Graham JW, Dienesch RM., (1994), "Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation", **Academy of Management Journal**, Vol. 37 No.4, pp.765–802.
- Folger, Robert & Cropanzano, Kussel(1998); "**Organizational Justice and human resource management**"; sage publications.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (1999, April–May). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: the moderator effect of autonomy and emotion traits. Paper presented at **the annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology**, Atlanta.
- Giacalone, R. A., & Greenberg, J. (Eds.) (1997). **Antisocial behavior in organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Graham, J. W. 1989. Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, operationalization, and validation. Unpublished working paper, Loyola University of Chicago, Chicago, IL.
- Greenberg, J. (1986). Determinants of perceived fairness of performance evaluations. **Journal of Applied Psychology**, 71(2), 340.
- Greenberg, J. (1987); "A Taxonomy of Organizational Justice theory"; **Academy of Management Review**, Vol 12, No 1, 9-22.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. **Journal of Management**, 16(2), 399.
- Greenberg, Jerald & Robert A. Baron (2000); **Behavior in organizations**; prentice-Hall, Inc.
- Hamel, K. and Bracken, D. (1986) Factor Structure of the Job Stress Questionnaire **Educational and Psychological Measurement**, 46: 777-86
- Hogan, J., & Hogan, R. (1989). How to measure employee reliability. **Journal of Applied Psychology**, 74, 273–279.
- Hollinger, R. C. (1986). **Acts against the workplace: social bonding and employee deviance**. *Deviant Behavior*, 7, 53–75.
- Imundo, L.V. (1985). **Employee discipline: How to do it right**. Belmont, CA: Wadsworth.
- Ingram, T. N. (1996, Spring). Relationship selling: Moving from rhetoric to reality. **Journal of Business Research**, 11, 5 – 14.
- Jawahar, I.M. (2002) ; "A Model of Organizational Justice and Workplace Aggression"; **Journal of Management**, 28(6), 811-834.
- 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
- Katz, D., & Kahn, R.L., (1966), "The social psychology of organizations", New York: Wiley
- Keillor, B. D., Parker, R. S., & Pettijohn, C. E. (2000). Relationship oriented characteristics and individual salesperson performance. **Journal of Business and Industrial Marketing**, 15(1), 7.
- Khademian, A. M. (2002). **Working with culture: The way the job gets done in public programs**. Washington, DC: CQ Press.
- Kilduff, M., & Day, D. V. (1994). Do chameleons get ahead? The effects of self-monitoring on managerial careers. **Academy of Management Journal**, 37(4).
- Kilman, R. H., Saxton, M. J., & Serpa, R. (1986). Issues in understanding and changing culture. **California Management Review**, 28(2), 87-94.
- Kinney, J. A. (1993). **Breaking point: The workplace violence epidemic and what to do about it**. Chicago, IL: National Safe Workplace Institute Press. **JOURNAL OF MANAGEMENT**, VOL, 24, NO. 3, 1998
- Kohn, A. (1992). **No contest: The case against competition**. Boston?

Houghton-Mifflin.

- Kohn, A. (1998). How incentives undermine performance. **Journal for Quality and Participation**, 21(2), 6.
- Konovsky, M. A., and Organ, D. W. (1996), "Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior", **Journal Of Organizational Behavior**, Vol. 17, No. 3, pg. 253.
- Kunda, G. (1992). **Engineering culture: Control and commitment in a high-tech corporation**. Philadelphia: Temple University Press.
- Lambert, Eric (2003); "The Impact of Organizational Justice on Correctional Staff"; **Journal of criminal Justice**; Vol 31, Issue 2, pages 155-168
- Lee, H. (2000); "An Empirical study of Organizational Justice as a mediator of a Relationship among Leader-Member Exchange & Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in Lodging Industry"; Blacksburg; Virginia.
- Lind, E. Allan & Laura Kray & Leigh Thompson (1998) "The Social Construction of Injustice: Fairness Judgments in Response to Own and Others' Unfair Treatment by Authorities"; **Organizational behavior and human decision processes**; Vol 75, No 1, July, pp. 1-22.
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988); "The Social Psychology of Procedural Justice"; New York; Plenum press.
- Luszczynska, A., Gutiérrez-Doña, B., & Schwarzer, R. (2005). General self-efficacy in various domains of human functioning: Evidence from five countries. **International Journal of Psychology**, 40, 80–89.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Ahearne, M. (1998). Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. **Journal of Marketing**, 62(3), 87.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1991). Organizational citizenship behavior and objective productivity as determinants of managerial evaluations of salespersons' performance. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 50(1),
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R., (1993), "The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of sales performance", **Journal of Marketing**, Vol. 57, pp. 70–80.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1993). The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance. **Journal of Marketing**, 57(1), 70
- Miller, J. S., & Cardy, R. L. (2000). Self-monitoring and performance appraisal: Rating outcomes in project teams. **Journal of Organizational Behavior**, 21(6), 609.
- Moorman, R. H., & Blakely, G. L. 1995. Individualism-Collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. **Journal of Organizational Behavior**, 16: 127–142.

- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1993). Factors affecting trust in market research relationships. **Journal of Marketing**, 57(1),
- Moorman, C., Zaltman, G., & Deshpande, R. (1992). Relationships between providers and users of market research. **Journal of Marketing Research**, 29(3), 314.
- Morrison, E.W. (1996), "Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality", **Human Resource Management**, Vol. 35, pp. 493-512.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S., Mckee, D.O. and McMurrian, R. (1997), "An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context", **Journal of Marketing**, Vol. 61, pp. 85-98.
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. **Journal of Management**, 24, 391–419.
- O'Reilly III, C. A., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person–organization fit. **Academy of Management Journal**, 34(3), 487.
- Organ, D. W. 1994. Personality and organizational citizenship behavior. **Journal of Management**, 20: 465–478.
- Organ, D. W. (1988). **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome**. Lexington, MA' Lexington Books.
- Pearce, C.L. ; Giacalone, R.A.. 2003. " Teams Behaving Badly: Factors Associated With Anti-Citizenship Behavior in Teams", **Journal of Applied Social Psychology**, 33/1:58-75
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. (2000), "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", **Journal of Management**, Vol. 26, pp. 513-63.
- Puffer, S. M. (1987). "Prosocial behavior, noncompliant behavior and work performance among commission salespeople". **Journal of Applied Psychology**, 72(4), 615–621.
- Ramsey, R. P., & Sohi, R. S. (1997)." Listening to your customers: The impact of perceived salesperson listening behavior on relationship outcomes". **Journal of the Academy of Marketing Science**, 25(2), 127.
- Robbins, S.; Judge, T. (2007). **Organizational Behavior** (12th edition), Prentice-Hall of India, New Delhi
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study. **Academy of Management Journal**, 38, 555–572.
- Saucier, G. (1994). Separating description and evaluation in the structure of personality attributes. **Journal of Personality and Social Psychology**, 66(1), 141–154.
- Saunders, Mark N.K. and Adrian Thornhill (2003); "Organizational Justice

- , Trust and the Management of Change" ; **personnel Review**; Vol. 32, No.3, pp.360-375.
- Schappe,S.P.(1998)," The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior" ,**Journal Of Psychology**,Vol.132,No.3,pg.277.
- Schein, E. H. (1985). **Organizational culture and leadership**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schein, E. H. (1992). **Organizational culture and leadership** (2nd ed.). San Francisco:Jossey-Bass.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. **Journal of Applied Psychology**, 82(3), 434.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983), "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents", **Journal of Applied Psychology**, Vol. 68, pp. 655–663.
- Smircich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis. **Administrative Science Quarterly**, 28(3), 339-358.
- Snyder, M. (1974). Self monitoring of expressive behavior. **Journal of Personality and Social Psychology**, 30(4), 526–537.
- Somech,A.;Ron,I.2007."PROMOTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN SCHOOLS: The Impact of Individual and Organizational Characteristic" , **Educational Administration Quarterly** , 43/1 : 38-66
- Spector P. E.; Fox, S.. 2002. "An emotion-centered model of voluntary work behavior :Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior", **Human Resource Management Review**. No.12/ 269-292
- Srivastava, R., & Sager, J. K. (1999). Influence of personal characteristics on salespeople's coping style. **The Journal of Personal Selling and Sales Management**, 19(2), 47.
- Tanner Jr., J. F. (1999). Organizational buying theories: A bridge to relationship theory. **Industrial Marketing Management**, 28(3), 245.
- Van den Bos , kess (2022); "Assimilation and Contrast in Organizational Justice: The role of primed mindsets in psychology of the fair process effect"; **organizational Behavior and Human Decision processes** , Vol 89, Issue1/pages 866-880.
- Vigoda,E.(2000)," Internal politics in public administration systems: an empirical examination of its relationship with job congruence, organizational citizenship behavior, and in-role performance",**Public Personnel Management**, .29,No.2,pg.185.
- Wallston, K. A., & Wallston, B. S. (1982). Who is responsible for your health? The construct of health locus of control. In G. S. Sanders & J. Suls (Eds.), **Social psychology of health and illness** (pp. 65–95).

Wech,B.(2002)," Trust context: effect on organizational citizenship behavior, supervisory fairness, and job satisfaction beyond the influence of leader-member exchange",**Business and Society**, .41,No.3,pg.353.
Yoon, M.H. and Suh, J. (2003), "Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees ", **Journal of Business Research** , Vol. 56, pp.597-611.