

Identifying and Prioritizing the Drivers of the Formation of Anti-citizen Behaviors in the Employees of Government Organizations (Case of Study: Ilam Government Organizations)

Shahin Gheyasi ^{1*}, Sadegh Faizollahi ²

1. Assistant Professor of Elementary Education Department, Ilam Branch, Islamic Azad University, Ilam, Iran.
2. Assistant Professor, Department of Management, Ilam Branch, Islamic Azad University, Ilam, Iran.

OPEN ACCESS

Article type: Research Article

***Correspondence:** Shahin Gheyasi
gheyasish@gmail.com

Received: December 8, 2023

Accepted: March 12, 2024

Published: Winter 2024

Citation: Gheyasi, Sh., Faizollahi, S. (2024). Identifying and Prioritizing the Drivers of the Formation of Anti-citizen Behaviors in the Employees of Government Organizations (Case of Study: Ilam Government Organizations). *Journal of Management and Sustainable Development Studies*, 3(4), 197-220.

Publisher's Note: MSDS stays neutral with regard to jurisdictional claims in published material and institutional affiliations.



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The purpose of this research is to identify the drivers of the formation of anti-citizen behaviors in the employees of government organizations. Based on the purpose, the current research is applied and from the point of view of how to collect data, it is mixed research (qualitative-quantitative). The tool for collecting data in the qualitative part is the interview and in the quantitative part, a questionnaire. The research community in the qualitative part included university experts and government department managers, 15 people were selected based on the purposeful sampling method. In the quantitative part, the statistical population of the research consists of all the employees of the government offices of Ilam province, numbering 29,240 people (according to the Iranian Statistics Center), of which 379 people were selected as a sample using the simple random sampling method and using the Cochran formula. The data collection tool was a semi-structured interview in the qualitative part and a researcher-made questionnaire in the quantitative part. The qualitative part of this research was done using theme analysis. In the quantitative phase, the structural equation test was used for the confirmatory factor analysis of the questions. In this research, K.M.O statistics and Bartlett's test were used to determine the appropriateness of the data for factor analysis. The t-statistic was used to verify the obtained indicators. The results led to the identification of 10 themes in the form of three main concepts individual factors, organizational factors, and management factors. The model fit results showed that the model has good validity and fit. The results of Vicor's ranking showed that aggression, organizational injustice, and gossip are ranked first to third among the most important drivers of employees' anti-organizational citizenship behavior, respectively.

Keywords: Anti-citizen behaviors, government organizations, Ilam.

Extended Abstract

Introduction

The issue of productivity has been discussed in all economic and political systems since the beginning of human history. Numerous countries, following the idea of productivity, have grown significantly in the past years (Vomberg et al., 2015). Organizations, as the main pillar of today's societies, play a decisive role in meeting the expectations of societies, and human power is considered the most valuable resource for organizations (Toure et al., 2019). The most effective and valuable method to improve productivity within organizations is to pay attention to the category of human capital. Having efficient, expert, and motivated human resources in different jobs and positions can play a strategic role in organizations reaching predetermined goals. Due to the importance of the phenomenon of anti-organizational citizenship behavior of employees due to the many effects it has on various areas of work performance of individuals and subsequently the performance of the organization, the need to investigate its consequences in Iranian organizations is felt very much. Most of the studies conducted in the field of anti-citizen behaviors have been correlational, and the main issue, which is the factors and drivers of anti-citizen behaviors, has been ignored. Based on this, the main issue in this research is, what are the drivers of the formation of anti-citizen behaviors in the employees of government organizations?

Theoretical framework

The term organizational citizenship behavior was first proposed by Batman and Organ (1983). This concept is derived from Barnard's (1938) writing on willingness to cooperate, and Katz's (1964) and Kahn's (1966) studies on spontaneous performance and behaviors that go beyond role expectations. In recent decades, various terms have been used to describe such behaviors; Such as pre-social behavior, extra-role behavior, helpful organizational behavior, organizational spontaneity, and contextual performance. Also, among other concepts raised in the field of citizenship behavior is the concept of employee citizenship behavior, which is defined as the positive actions of some employees to improve productivity and cohesion in the work environment, beyond or beyond the duties and job and organizational requirements. Management citizenship behavior as a complement to organizational citizenship behavior is another concept that expresses the correspondence between management actions and common norms in the work environment (Ahmadi & Mansouri, 2017).

Organizational citizenship behavior increases the productivity of employees and work groups, communication, cooperation, and assistance among employees; encourages teamwork; reduces the proportion of mistakes and increases the participation of employees in the organization's issues and generally provides a suitable organizational atmosphere. Organizational citizenship behavior through influencing internal organizational factors such as organizational climate, improving morale, increasing organizational commitment, job satisfaction, reducing intentions to leave the job, reducing absenteeism and destructive job behaviors, and also by influencing the improvement of external organizational factors such as job satisfaction, quality of the service as well as the loyalty of customers leads to the excellence of the quality of employees' performance (Qolipour et al., 2007).

Methodology

The current research is exploratory based on its purpose, and from the point of view of how to collect information, it is a mixed type of research (qualitative-quantitative). The statistical

population in the quantitative part is made up of the employees of the government offices of Ilam province with the number of 29,240 people (according to Iran Statistics Center). According to the spread and extent of government offices and the number of employees, 379 people were selected as a sample using a stratified random sampling method and referring to Cochran's formula. The collection tool in the quantitative section is a questionnaire. The questionnaire of the current research was developed using a researcher-made questionnaire based on the dimensions and components identified in the qualitative section. Content validity was used to check the validity of the research questionnaire. In the quantitative part, Cronbach's alpha coefficient was used to check the reliability of the questionnaire. Cronbach's alpha coefficient is equal to 0.82.

The statistical population in the qualitative section is experts (experts consisting of experienced university professors and managers of government organizations in Ilam province). Since the experts and experts who have mastery in the field of the research topic are not identifiable, therefore, the purposeful and snowball sampling method was used. The number of samples in the qualitative stage was based on the theoretical saturation level. With this process, the number of 15 experts has been determined to be sufficient for the interview. The data collection tool is a semi-structured interview. The validity of the qualitative part of the research was used by members and reviewed by colleagues to determine the validity of the research. In the qualitative section, the retest method was used to calculate the reliability.

Discussion and Results

The qualitative part of this study is based on the opinion of 15 experts in the studied field. After the finalization and consensus of the participants' opinions in the final stage, the model of drivers of organizational anti-citizenship behavior was formulated according to the answers to the research question. This model was given to the experts, and it was finalized after applying the reforms. To verify the developed model and answer the first and second questions of the research, confirmatory factor analysis and path analysis using the structural equation method and with the help of Smart PLS 3 software were used. According to the relationship, the GOF index was calculated as 0.01, 0.25, and 0.36 as weak, medium, and strong values. The GOF index is equal to 0.695, so the model has a good fit.

Conclusion

The purpose of this research is to identify the drivers of organizational anti-citizenship behavior, develop a model, and rank them. This research was done in a mixed (qualitative-quantitative) way. In the qualitative part of the index, individual factors, organizational factors, and managerial factors were identified as drivers of organizational anti-citizenship behavior. The first concept identified in the context of organizational anti-citizenship behavior is individual factors. The second concept identified in the field of organizational anti-citizenship behavior is organizational factors. The third concept identified in this research is management factors.

مطالعات مدیریت و توسعه پایدار

سال سوم، شماره چهارم، زمستان ۱۴۰۲ - صفحه ۲۲۰-۱۹۷

Homepage: <https://sanad.iau.ir/Journal/msds>

شناسایی و اولویت‌بندی پیشران‌های شکل‌گیری رفتارهای ضد شهروندی در کارکنان سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی ایلام)

شهین غیائی*^۱، صادق فیض‌الهی^۲ 

۱. استادیار گروه آموزش ابتدایی، واحد ایلام، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام، ایران.
۲. استادیار گروه مدیریت، واحد ایلام، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام، ایران.

چکیده: هدف این پژوهش شناسایی پیشران‌های شکل‌گیری رفتارهای ضد شهروندی در کارکنان سازمان‌های دولتی می‌باشد. تحقیق حاضر براساس هدف، کاربردی و از نقطه نظر چگونگی جمع‌آوری داده‌ها، از نوع تحقیقات آمیخته (کیفی-کمی) است. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه و در بخش کمی، پرسشنامه است. جامعه پژوهش در بخش کیفی شامل خبرگان دانشگاهی و مدیران ادارات دولتی بود که براساس روش نمونه‌گیری هدفمند، ۱۵ نفر انتخاب شدند. در بخش کمی، جامعه آماری تحقیق را کلیه کارکنان ادارات دولتی استان ایلام به تعداد ۲۹۲۴۰ نفر (به استناد مرکز آمار ایران) تشکیل می‌دهد که از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۷۹ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی مصاحبه نیمه ساختار یافته و در بخش کمی پرسشنامه محقق ساخته بود. بخش کیفی تحقیق حاضر با استفاده از تحلیل تم انجام شده است. در فاز کمی برای تحلیل عاملی تأییدی سؤال‌ها از آزمون معادلات ساختاری استفاده شده است. در این پژوهش جهت تشخیص مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی، از آماره های K.M.O و آزمون بارتلت استفاده شده است. جهت تأیید شاخص‌های به دست آمده از آماره t استفاده شده است. نتایج منجر به شناسایی ۱۰ تم در قالب سه مفهوم اصلی عوامل فردی، عوامل سازمانی و عوامل مدیریت شد. نتایج برازش مدل نشان داد که مدل از اعتبار و برازش مطلوبی برخوردار است. نتایج رتبه‌بندی ویکور نشان داد که به ترتیب پرخاصگری، بی‌عدالتی سازمانی و شایع پراکنی در رتبه‌های اول تا سوم مهم‌ترین پیشران‌های رفتار ضد شهروندی سازمانی کارکنان قرار دارد.

واژگان کلیدی: رفتارهای ضد شهروندی، سازمان‌های دولتی، ایلام.

دسترسی آزاد

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

نویسنده مسئول: شهین غیائی

gheyasish@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۲۲

تاریخ انتشار: زمستان ۱۴۰۲

استناد: غیائی، شهین، فیض‌الهی، صادق. (۱۴۰۲). شناسایی و اولویت‌بندی پیشران‌های شکل‌گیری رفتارهای ضد شهروندی در کارکنان سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی ایلام). فصلنامه مطالعات مدیریت و توسعه پایدار، ۳(۴)، ۱۹۷-۲۲۰.

یادداشت ناشر: MSDS درخصوص ادعاهای قضایی در مطالب منتشر شده و وابستگی‌های سازمانی بی‌طرف می‌ماند.



© 2024 by the authors. کپی‌رایت

Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

مقدمه

مسئله بهره‌وری، از آغاز تاریخ بشر، در همه نظام‌های اقتصادی و سیاسی، مطرح بوده است. تعداد زیادی از کشورها، با پیروی از اندیشه بهره‌وری، در سال‌های گذشته،

رشد چشمگیری داشته‌اند (Vomberg et al., 2015). سازمان‌ها به عنوان رکن اصلی اجتماعات کنونی، نقش تعیین‌کننده‌ای در برآوردن انتظارات جوامع دارند و نیروی انسانی با ارزش‌ترین منبع برای سازمان‌ها به شمار می‌رود (Toure et al., 2019). در واقع، مؤثرترین و ارزشمندترین روش برای ارتقای میزان بهره‌وری در درون سازمان‌ها، توجه به مقوله سرمایه انسانی می‌باشد. داشتن منابع انسانی کارآمد، متخصص و با انگیزه در مشاغل و جایگاه‌های مختلف می‌تواند نقش راهبردی در رسیدن سازمان‌ها به اهداف از پیش تعیین شده داشته باشد (Barahuyi & Nastiezaie, 2019). اما کارکنان سازمان همانطور که مهم‌ترین سرمایه‌های یک سازمان هستند، مهم‌ترین فرسایش دهنده‌های سرمایه‌های سازمان نیز می‌توانند باشند. بدین صورت که اگر به جای در پیش گرفتن رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای ضد شهروندی در سازمان رواج داشته باشد، سازمان به جای تقویت و رشد، دچار فرسایش و شکست می‌شود (Bordbar et al., 2020).

روستی و کیاروچی^۱ (۲۰۰۵) بر این باورند که رفتار شهروندی خوب، تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برخی از مصداق‌های آن عبارت‌اند از: انجام وظایف جانبی، کمک‌رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه کاری خود، اطاعت از مقررات سازمان حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقا و کمک به سازمان و حفظ نگرش مثبت و تحمل ناملايمات. در مقابل، رفتارهای ضد شهروندی، رفتارهایی است که برخی آن را نوعی بدرفتاری کارمند دانسته‌اند که از بازده کار او می‌کاهد (Rosete & Ciarrochi, 2005). رفتار ضد شهروندی با هدف آسیب رساندن به افراد درون سازمان و یا خود سازمان انجام می‌شود و در بیشتر این رفتارها نوعی تلاش برای لطمه زدن وجود دارد (Moghtadaie, 2017). اگرچه این رفتارها لزوماً انحرافی در نظر گرفته نمی‌شوند، اما عموماً اثربخشی سازمانی را تضعیف می‌کنند (Jelinek & Ahearn, 2006). پیرس و جیاکالن^۲ (۲۰۰۳) در این زمینه ادعا می‌کنند که این رفتارها در جهان موجب از دست دادن میلیاردها دلار در سال می‌شود. آنها معتقدند این رفتارها، صورت‌های مختلفی چون خراب کاری، دزدی، انتقام‌جویی، نزاع، پرخاشگری و حتی شوخی را می‌تواند در بر گیرد (Pearce & Giacalone, 2003).

بروز رفتارهای ضد شهروندی هم بر عملکرد سازمانی و هم بر روابط و روحیه کارکنان تأثیر منفی دارند (Qolipour et al., 2007). جلینک و اهرین (۲۰۰۶) عنوان می‌کنند که شناخت علل بروز رفتارهایی همچون سرقت از منابع سازمان، تحمیل هزینه‌های شخصی و غیرمرتبط با کار، پرخاشگری نسبت به همکاران و مدیران، به رسمیت نشناختن اختیار و اقتدار مدیران، زیر پا گذاشتن مقررات سازمان و سایر رفتارهایی که منابع فیزیکی، سرمایه انسانی و اعتبار سازمان‌ها را هدف قرار داده‌اند، به مدیران کمک می‌کند تا حتی‌المقدور از آنان اجتناب نمایند (Jelinek & Ahearn, 2006). حلمی^۳ (۲۰۱۶) بیان کرده است که رفتارهای ضد شهروندی سبب وارد آمدن خسارت‌های مالی و حتی جانی بسیاری به خود

¹ Rosete & Ciarrochi

² Pearce & Giacalone

³ Helmi

فرد، همکاران، سازمان و جامعه می‌شود و دستیابی به مهمترین اهداف سازمان را که همان بهره‌وری بالا است، را مختل می‌کند (Helmi, 2016).

بروز رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها و نهادهای دولتی استان ایلام، با توجه به گستردگی و اهمیت آنها، ممکن است آن‌ها را با بحران‌های جدی‌تری مواجه سازد. اشاعه رفتارهای ضد شهروندی در بین کارکنان سازمان‌های ایلام که باید مورد وثوق و اعتماد مردم باشند، اعتماد عمومی را خدشه‌دار و در کارکردهای عمومی این سازمان‌ها اختلال ایجاد می‌کند. لذا، ضروریست رفتارهای ضد شهروندی ریشه‌یابی شوند تا با کنترل عوامل موجد آنها و تقویت عوامل بروز رفتارهای شهروندی، کارایی و اثربخشی سازمان افزایش یابد. با توجه به اهمیت پدیده رفتار ضد شهروندی سازمانی کارکنان به واسطه تأثیرات فراوانی که در حوزه‌های مختلف عملکرد کاری افراد و متعاقباً عملکرد سازمان دارد، ضرورت بررسی پیامدهای آن در سازمان‌های استان ایلام بسیار احساس می‌شود. اکثر مطالعات انجام شده در زمینه رفتارهای ضد شهروندی به صورت روش همبستگی بوده است و مسأله اصلی که همان عوامل و پیشران‌های رفتارهای ضد شهروندی است، نادیده گرفته شده است. بر این اساس، مسأله اصلی در این پژوهش این است که پیشران‌های شکل‌گیری رفتارهای ضد شهروندی در کارکنان سازمان‌های دولتی کدامند؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

واژه رفتار شهروندی سازمانی را نخستین بار باتمن و ارگان^۱ (۱۹۸۳) مطرح کردند. این مفهوم از نوشته بارنارد^۲ (۱۹۳۸) در مورد تمایل به همکاری، و مطالعات کاتز^۳ (۱۹۶۴) و کان^۴ (۱۹۶۶) در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و فراتر از انتظارات نقش، برگرفته شده است. در دهه‌های اخیر از اصطلاحات گوناگونی برای تشریح چنین رفتارهایی استفاده شده؛ نظیر رفتار پیش اجتماعی، رفتار فرانقشی، رفتار سازمانی مددکارانه، خودجوشی سازمانی، عملکرد زمینه‌ای. همچنین، از جمله مفاهیم دیگری که در حوزه رفتار شهروندی مطرح شده، مفهوم رفتار شهروندی کارکنان است که به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و انسجام در محیط کار، فراتر یا ماوراء وظایف و الزامات شغلی و سازمانی، تعریف شده است. رفتار شهروندی مدیریت به عنوان مکمل رفتار شهروندی سازمانی، مفهوم دیگری که بیانگر مطابقت بین اقدامات مدیریت و هنجارهای رایج در محیط کار می‌باشد (Ahmadi & Mansouri, 2017). رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری، ارتباطات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد؛ کار تیمی را تشویق می‌کند؛ نسبت اشتباهات را کاهش و مشارکت کارکنان در مسائل سازمان را افزایش می‌دهد و به طور کلی جو سازمانی مناسبی را فراهم می‌آورد. رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درون سازمانی از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیات ترک شغل، کاهش غیبت و

¹ Batman & Organ

² Barnard

³ Katz

⁴ Kahn

رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی همچون رضایت شغلی، کیفیت خدمات و نیز وفاداری مشتریان، موجب تعالی کیفیت عملکرد کارکنان می‌شود (Qolipour et al., 2007).

اوتامی^۱ و همکاران (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان رابطه معنویت محیط کار، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی و ضد شهروندی سازمانی انجام دادند. جامعه آماری تحقیق را ۸۰ نفر از کارکنان ۱۲ مؤسسه اعتبار روستایی در دوانگ اندونزی تشکیل می‌دهد. نتایج نشان داد که معنویت محیط کار بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و بر رفتار ضد شهروندی تأثیر منفی دارد، اما پایین بودن تعهد سازمانی باعث افزایش رفتار ضد شهروندی می‌شود. همچنین، نتایج نشان داد که تعهد سازمانی رابطه بین معنویت در محیط کار و رفتار ضد شهروندی را به صورت منفی تعدیل می‌کند (Utami et al., 2021). مایوآ و ژو^۲ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان ریاکاری شرکتی و رفتار کار غیرمولد نشان دادند که نفاق سازمانی بر رفتار ضد بهره‌وری و رفتار ضد شهروندی کارکنان به عنوان مهم‌ترین رفتار کار غیر مولد تأثیر مثبت و معناداری دارد و هویت سازمانی نیز به طور معناداری رابطه بین آنها را تعدیل می‌کند (Miao & Zhou, 2020). بردبار و همکاران (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط ابعاد هوش فرهنگی و سرمایه فرهنگی بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان ۵ بیمارستان خصوصی شهر یزد بودند که ۳۰۹ نفر و با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که رابطه معناداری بین مؤلفه‌های هوش رفتاری، شناختی، فراشناختی و انگیزشی با متغیر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی وجود دارد. بین ابعاد سرمایه فرهنگی و رفتار ضد شهروندی سازمان نیز رابطه‌ای مشاهده گردید (Bordbar et al., 2020). معین و رفیعی‌نژاد (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر خودشیفتگی مدیران بر تمایل به ترک خدمت کارکنان و رفتارهای ضد شهروندی سازمانی انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان بانک‌های مهر اقتصاد در استان فارس بودند که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۰۱ نفر به عنوان حجم نمونه به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که خودشیفتگی مدیران بر تمایل به ترک خدمت کارکنان و رفتارهای ضد شهروندی سازمانی در بانک‌های مهر اقتصاد در استان فارس تأثیرگذار است (Moin & Rafieinejad, 2019). شریف یونس^۳ و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان رابطه بین ریاکاری اداری و اختلال سازمانی انجام دادند. تحقیق به صورت کیفی- کمی انجام شد. نتایج بخش کیفی نشان داد از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر اختلال سازمانی، رفتار ضد شهروندی کارکنان است. همچنین، آنها دریافتند که نفاق اداری بر بی‌نظمی‌های سازمانی از جمله سوء رفتارهای کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد (Shareef Younus et al., 2019). براهویی و ناستی‌زایی (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان تأثیر بیگانگی با کار در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی با واسطه‌گری فرسودگی شغلی انجام دادند. جامعه پژوهش همه مدیران و معاونان مدارس متوسطه اول و دوم شهر زاهدان در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ بودند که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی- طبقه‌ای تعداد

¹ Utami

² Miao & Zhou

³ Shareef Younus

۲۵۲ مدیر و معاون مدارس انتخاب شدند. یافته‌ها نشان داد بیگانگی با کار هم به طور مستقیم و هم به طور غیرمستقیم و با واسطه گری فرسودگی شغلی در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد (Barahuyi & Nastiezaie, 2019). توره و همکاران (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان رابطه فرهنگ سازمانی با رفتار ضد شهروندی: نقش میانجی شایستگی اخلاقی، ظرفیت سازمانی و حکمرانی انجام دادند. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان واحدهای دانشگاه پیام نور جنوب استان آذربایجان غربی بود که تعداد ۱۵۹ نفر به شیوه تصادفی ساده انتخاب گردید. یافته‌ها نشان داد که بین متغیرهای فرهنگ سازمانی با ظرفیت سازمانی و شایستگی اخلاقی و حکمرانی رابطه معنی‌دار وجود دارد. همچنین، بین شایستگی اخلاقی و ظرفیت سازمانی با حکمرانی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد و بین شایستگی اخلاقی و حکمرانی با رفتار ضد شهروندی رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد. اما بین ظرفیت سازمانی با حکمرانی و رفتار ضد شهروندی رابطه منفی و غیر معنی‌دار مشاهده گردید (Toure et al., 2019). سلیمانی و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان تأثیر معنویت و استرس محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد شهروندی سازمانی و رابطه آن با وفاداری مشتریان و کیفیت خدمات انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان (زنان و مردان) بیمارستان مادران (۲۲۶ نفر) و کلیه مراجعین تشکیل می‌دادند. نتایج نشان داد که بین معضل محیط کار و استرس شغلی رابطه معنادار و منفی وجود دارد، بین کارایی کار و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار و منفی وجود دارد. رفتار شهروندی کاری و سازمانی، بین استرس شغلی و رفتار ضد شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار، بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات رابطه مثبت و معنادار، بین رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد (Soleimani et al., 2017). مقتدایی (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان مطالعه رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و رفتار ضد شهروندی انجام دادند. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان دانشگاه اصفهان در سال ۱۳۹۳ و حجم نمونه ۱۹۶ نفر از کارکنان بودند که به شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد بین صداقت کارکنان و گرایش به رفتارهای ضد شهروندی، رابطه معکوس و معنادار وجود دارد. بین انتقادپذیری و گرایش به رفتارهای ضد شهروندی، رابطه معکوس و معنادار وجود دارد. بین تعهد سازمانی و گرایش به رفتارهای ضد شهروندی، رابطه معکوس و معنادار وجود دارد. بین وقت شناسی و گرایش به رفتارهای ضد شهروندی، رابطه معکوس و معنادار وجود دارد. بین مشارکت و گرایش به رفتارهای ضد شهروندی، رابطه معکوس و معنادار وجود دارد. بین رعایت اخلاق حرفه‌ای و گرایش به رفتارهای ضد شهروندی، رابطه معکوس و معنادار وجود دارد (Moghtadaie, 2017). حلمی (۲۰۱۶) پژوهشی با عنوان ارزیابی رابطه بین هوش کارکنان و عوامل رفتار سازمانی ضد شهروندی انجام دادند. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری منطقه ۵ تهران می‌باشد که ۱۹۱ نفر با استفاده از جدول مورگان و از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. نتایج نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی و عوامل رفتار سازمانی ضد شهروندی رابطه معنادار و منفی وجود دارد و هوش هیجانی بیشترین تأثیر را بر سوء نیت دارد (Helmi, 2016).

روش پژوهش

تحقیق حاضر براساس هدف، اکتشافی و از نقطه نظر چگونگی جمع‌آوری داده‌ها، از نوع تحقیقات آمیخته (کیفی- کمی) است. در این تحقیق ابتدا تلاش خواهد شد تا با استفاده از رویکرد کیفی و با توجه به داده‌های کیفی گردآوری شده از روش تحلیل تم برای شناسایی شاخص‌ها و پیش‌ران‌های رفتار ضد شهروندی کارکنان در سازمان‌های دولتی استفاده گردد. سپس در بخش کمی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی نسبت به برازش مدل اقدام خواهد شد.

جامعه آماری در بخش کیفی خبرگان (متشکل از اساتید مجرب دانشگاهی و فعالان و مدیران سازمان‌های دولتی استان ایلام) می‌باشد. از آنجایی که خبرگان و صاحب‌نظران که در حوزه موضوع تحقیق تسلط داشته باشند به وضوح قابل شناسایی نیستند، از روش نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی استفاده شد. تعداد نمونه در مرحله کیفی با توجه به سطح اشباع نظری بوده است. با این فرآیند تعداد ۱۵ خبره برای مصاحبه کافی تشخیص داده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، مصاحبه نیمه ساختاریافته می‌باشد. برای بخش کیفی پژوهش از روش بررسی توسط اعضاء و بازبینی توسط همکاران برای تعیین روایی پژوهش استفاده شد. در بخش کیفی برای محاسبه پایایی از روش باز آزمون استفاده شد.

جامعه آماری در بخش کمی را کارکنان ادارات دولتی استان ایلام به تعداد ۲۹۲۴۰ نفر تشکیل می‌دهند. با توجه به پراکندگی و گستردگی ادارات دولتی و تعداد کارکنان، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۷۹ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کمی، پرسشنامه است. پرسشنامه پژوهش حاضر به صورت محقق‌ساخته و برگرفته از ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی شده در بخش کیفی تدوین شد. برای بررسی روایی پرسشنامه تحقیق، از روایی محتوایی استفاده شده است. در بخش کمی و به منظور بررسی پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۲ می‌باشد. بخش کیفی تحقیق حاضر با استفاده از تحلیل تم انجام شده است. در فاز کمی برای تحلیل عاملی تأییدی سؤال‌ها از آزمون معادلات ساختاری استفاده شده است. در این پژوهش جهت تشخیص مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی، از آماره‌های K.M.O و آزمون بارتلت استفاده شده است. برای تأیید شاخص‌های به دست آمده، از آماره t استفاده شده است. به منظور رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی شده، از روش ویکور استفاده شد. روش ویکور از طریق ارزیابی گزینه‌ها بر اساس معیارها، گزینه‌ها را اولویت‌بندی یا رتبه‌بندی می‌کند. در تکنیک ویکور، معیارها وزن‌دهی نمی‌شوند؛ بلکه معیارها از طریق روش‌های دیگر ارزیابی می‌شود و سپس گزینه‌ها بر اساس معیارها و با ترکیب در ارزش معیارها، ارزیابی شده و رتبه‌بندی می‌شوند. در این مدل همواره چند گزینه مختلف وجود دارد که این گزینه‌ها بر اساس چند معیار به صورت مستقل ارزیابی می‌شوند و در نهایت گزینه‌ها بر اساس ارزش، رتبه‌بندی می‌گردند. جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای SPSS نسخه ۲۷، Smart PLS 3 و اکسل ۲۰۱۹ استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

بخش کیفی تحقیق

بخش کیفی این مطالعه براساس دیدگاه ۱۵ نفر از خبرگان حوزه مورد مطالعه انجام شده است. مشخصات دموگرافیک خبرگان حاضر در مصاحبه به تفکیک جنسیت، سابقه کار و تحصیلات در جدول شماره ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. جامعه آماری خبرگان (Source:By author)

ردیف	تحصیلات	سابقه کار	جنسیت
۱	دکتر	۲۳	مرد
۲	دکتر	۲۷	مرد
۳	دکتر	۱۸	زن
۴	دکتر	۲۰	مرد
۵	دکتر	۱۶	مرد
۶	دکتر	۲۲	مرد
۷	دانشجوی دکتر	۲۵	مرد
۸	دانشجوی دکتر	۲۱	زن
۹	دانشجوی دکتر	۲۰	زن
۱۰	دانشجوی دکتر	۱۸	مرد
۱۱	کارشناسی ارشد	۱۹	مرد
۱۲	کارشناسی ارشد	۱۹	زن
۱۳	کارشناسی ارشد	۲۶	مرد
۱۴	کارشناسی ارشد	۲۴	مرد
۱۵	کارشناسی ارشد	۲۱	مرد

مرحله اول: مصاحبه و آشنایی با داده‌ها

در این تحقیق با ۱۵ نفر مصاحبه عمیق و نیمه ساختار یافته انجام گرفت. از مصاحبه دوازدهم به بعد، تکرار در اطلاعات دریافتی مشاهده گردید اما برای اطمینان تا مصاحبه پانزدهم ادامه یافت. مصاحبه با طرح سؤالاتی در مورد «شناسایی پیشران‌های شکل‌گیری رفتارهای ضد شهروندی در کارکنان سازمان‌های دولتی» آغاز شد (مصاحبه باز) و باقی پرسش‌ها براساس پاسخ‌های مصاحبه شونده طرح می‌گردید. مدت زمان هر مصاحبه از ۴۵ دقیقه تا ۹۰ دقیقه بوده (بسته به نظر فرد) و در بعضی موارد در دو جلسه انجام شد. تمامی مصاحبه‌ها ضبط شده و برای استخراج نکات کلیدی چندین بار مورد بررسی قرار گرفتند.

مرحله دوم: کدگذاری اولیه

در این بخش و در مرحله کدگذاری، برای رعایت امانت در حفظ اطلاعات مصاحبه‌شوندگان، به صورت تصادفی به آنها کد داده می‌شود و هرکدام از این نمادها معنی خاصی دارند که بر اساس جدول ۲ صورت گرفته است.

جدول ۲. شیوه نام‌گذاری برای کدگذاری (Source:By author)

MIX	مصاحبه‌ای با کد X
M	برای نشان‌دادن مصاحبه
I	برای نشان‌دادن شماره مصاحبه
X	برای نشان‌دادن شماره کد اولیه‌ای که از مصاحبه استخراج شده

مرحله سوم و چهارم: بازبینی تم‌ها

این مرحله ترکیبی از گام سه و چهار می‌باشد که شامل دسته‌بندی کدهای مختلف در قالب تم‌های بالقوه و مرتب کردن همه خلاصه داده‌های کدگذاری شده در قالب تم‌های مشخص، بازبینی و تصفیه تم‌ها است. در این پژوهش زمانی که کدها مورد بازبینی قرار گرفتند، تعدادی از کدها به علت تشابه مفهومی ادغام و تعداد زیادی دست نخورده باقی ماندند و عنوان تعدادی از تم‌ها تغییر یافت. جدول ۳ شامل کدهای مصاحبه مرجع، نفرات مصاحبه شونده و تم‌های اولیه پس از اصلاح (تم‌های اولیه نهایی) می‌باشد.

جدول ۳. تم‌های اولیه نهایی (Source:By author)

تم اولیه نهایی شده	کد مصاحبه	مراجع
احساس پوچی	۱- احساس بی نتیجه بودن کار ۲- بی تفاوت بودن به اتفاقات در محیط کاری ۳- عدم رضایت از نتایج کار ۴- احساس بی ارزش بودن در محیط کار ۵- تکراری بودن و عدم تنوع فعالیت‌های کاری ۶- بی حوصلگی و عدم تمایل به کار ۷- سطحی نگری و بی تفاوت نسبت به وظایف ۸- بی توجه و بی علاقه به کار و اهمال کاری زیاد	{M1,3}; {M1,1}; {M9,3}; {M10,10}; {M8,1}; {M4,4}; {M2,7}; {M10,2}; {M11,13}
بی اعتمادی و بدبینی	۱- عدم اعتماد به رفتار و سخنان همکاران ۲- عدم نظارت در محیط کاری و در نتیجه احساس بی تفاوتی ۳- بدگمانی ب نسبت به همکاران ۴- احساس سر افکندگی در محیط کار	{M1,6}; {M2,2}; {M2,6}; {M4,1}; {M12,4}; {M13,1}; {M5,8}; {M9,6}
بی عدالتی	۱- نبود امکانات رفاهی و بهداشتی مناسب در محیط کاری ۲- نادیده گرفته شدن در محیط کار ۳- مقایسه خود با دیگر همکاران و احساس نا عدالتی در پرداختی‌ها ۴- زیرپا گذاشتن مقررات و قوانین سازمان به دلیل ناعادلانه دانستن آنها	{M1,2}; {M3,4}; {M6,2}; {M7,2}; {M8,9}; {M10,3} {M11,10}; {M12,8};

تم اولیه نهایی شده	کد مصاحبه	مراجع
فقدان اعتماد به نفس	۱- عدم توان اعمال اراده خود در محیط کاری ۲- عدم توان ابراز نظر و شیوه ها و روشهای مدنظر خود در محیط کاری ۳- غیر واقعی و غیر منطقی تلقی کردن انتظارات سازمان ۴- احساس عدم توانایی در برآورده کردن انتظارات سازمان	{M1,9}; {M1,7}; {M2,5}; {M3,3} {M5,4}; {M6,3}
خودسری و لجبازی	۱- مخالفت با سیاستهای سازمان به دلیل عدم درک درست آنها ۲- تفسیر اشتباه قوانین و مقررات و در نتیجه عدم قبول آنها ۳- جبهه گیری در برابر سیاستهای و قوانین سازمان به واسطه لجبازی	{M3,5}; {M3,8}; {M4,7}; {M5,9}; {M7,5}; {M8,8}; {M9,12}
عدم اقتدار مدیریت	۱- احساس رهبری در محیط کاری ۲- اعتقاد به عدم کفایت مدیران ۳- مخالفت با عقاید و فرهنگ حاکم بر سازمان به دلیل مخالفت با مدیریت	{M1,4}; {M2,3}; {M3,7}; {M4,9}; {M5,5}; {M6,8}; {M7,8}; {M8,6}; {M9,14}
ضعف مدیریت در ایجاد انگیزه	۱- ترجیح دادن وظایف شخصی به وظایف کاری ۲- ترک محل کاری قبل از اتمام ساعات کاری ۳- فقدان انگیزه کاری	{M1,13}; {M2,8}; {M5,14}; {M6,6}; {M9,10}; {M10,7}
ضعف مدیریت منابع انسانی	۱- بیرون بردن اسرار سازمان ۲- آسیب به اموال سازمان به دلیل احساس ناحق بودن تنبیه های احتمالی ۳- استفاده از اموال سازمان برای اهداف شخصی	{M5,2}; {M7,3}; {M3,9}; {M8,10}; {M12,2}; {M14,6}; {M3,12}; {M13,6}
پرخاشگری	۱- پرخاشگری با همکاران به دلیل مخالفت با سازمان و آرمان و اهداف سازمان ۲- درگیری کلامی و فیزیکی با ارباب رجوع و همکاران به دلیل نادیده گرفته شدن	{M1,12}; {M4,11}; {M8,2}; {M7,15}; {M2,4}; {M9,11}
شایعه پراکنی	۱- شایعه پراکنی در سازمان باعث به وجود آمدن خصومت شخصی می شود. ۲- رد و بلد شدن اطلاعات نادرست در سازمان	{M1,5}; {M2,9}; {M3,10}; {M4,12}; {M7,12}; {M8,7}; {M15,1}

مرحله پنجم: نامگذاری و تعریف تم های اصلی

مرحله پنجم زمانی شروع می شود که یک نقشه رضایت بخش از تم ها وجود داشته باشد. مطالعه حاضر با بررسی و دسته بندی تم های موجود در زمینه کوچینگ سازمان های ورزشی به ارائه جدول زیر منتهی گردید. در جدول ۴ تم های اصلی یا ثانویه را که ماحصل دسته بندی تم های فرعی است، آمده است.

جدول ۴. مفاهیم اولیه و ثانویه مستخرج از کدهای توصیفی (Source:By author)

تم های اصلی	تم های فرعی	ردیف
عوامل فردی	احساس پوچی	۱
	فقدان اعتماد به نفس	۲
	پرخاشگری	۳
عوامل سازمانی	خودسری و لجبازی	۴
	بی عدالتی سازمانی	۵
	شایعه پراکنی	۶
عوامل مدیریتی	بی اعتمادی و بدبینی سازمانی	۷
	ضعف مدیریت در ایجاد انگیزه	۸
	ضعف مدیریت منابع انسانی	۹

ردیف	تم‌های فرعی	تم‌های اصلی
۱۰	عدم اقتدار مدیریت	

مرحله ششم: تهیه گزارش

در این بخش از تحلیل کیفی، تم‌های اصلی و فرعی به دست آمده، توضیح داده می‌شوند.

عوامل فردی

بزرگترین و اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان، بخصوص یک سازمان خدماتی، سرمایه انسانی آن است که سایر سرمایه‌گذاری‌های سازمان را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. یکی از معضلات سازمان‌های امروزی، وجود رفتارهایی همچون کم‌کاری، پرخاشگری و ... است. این رفتارها هم بر عملکرد سازمان‌ها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می‌گذارند. بروز چنین رفتارهایی بر خلاف رفتارهای شهروندی سازمانی که موجب ارتقاء عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، رضایت و وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و نظایر آن می‌شوند، می‌تواند مانع کارکرد سازمان شود و به کاهش درآمد و یا خدشه‌دار شدن اعتبار آن منجر شود و تبعاتی را نیز برای جامعه در پی داشته باشد. در بخش خصوصی، اخراج کارکنان و از دست دادن مشتریان و ورشکستگی بنگاه‌های کم‌بینه از جمله پیامدهای منفی اینگونه رفتارها تلقی می‌شود. در واقع یکی از عوامل مؤثر بر این گونه رفتارها که تحت عنوان رفتار ضد شهروندی سازمانی نامیده می‌شوند، عوامل فردی و شخصیتی کارکنان است.

عوامل سازمانی

سازمان‌ها، بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت اجباری، شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه، مقوله ورای وظیفه مطرح است و افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان ابراز می‌کنند. بدین ترتیب است که مسیر نیل به هدف‌های سازمان تسهیل می‌شود. بر اساس سازمان باید در راستای بروز رفتارهای داوطلبانه کارکنان تلاش کرده و سعی کند عواملی که باعث بروز رفتارهای خرابکارانه کارکنان می‌شود را کاهش دهد.

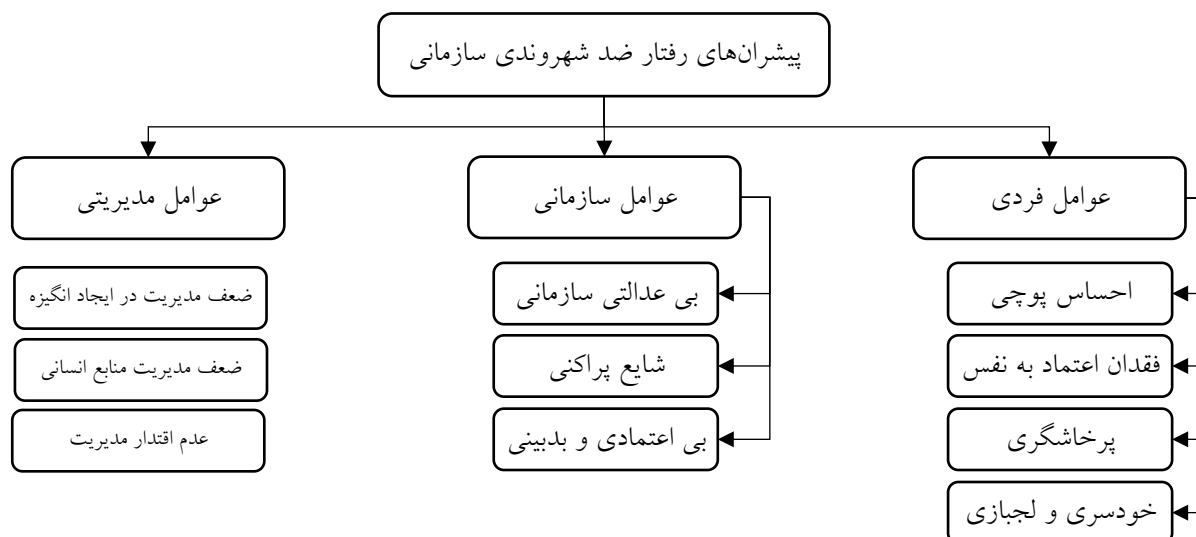
عوامل مدیریتی

بهره‌وری و بهبود عملکرد برای هر سازمانی ضروری بوده و اساس رشد اقتصادی و اجتماعی آن سازمان است. اساس بهره‌وری در سازمان فکر و اندیشه است. یعنی زمانی که انسان‌های سازمان در تفکر بهره‌ور شدند، به راحتی می‌توانند مجموعه امکانات مادی و انسانی سازمان را به خوبی ترکیب و تولید ثروت نمایند. بهبود عملکرد و بهره‌وری در سازمان

تصادفی حاصل نمی‌شود، بلکه لازم است بسترهای آن فراهم شود. در این بین عوامل مدیریتی به عنوان عامل کلیدی و اصلی محسوب می‌شوند؛ چرا که بدون مدیریت صحیح و توانمند، امکان ایجاد با بهبود دیگر عوامل مؤثر بر عملکرد سازمان امکان پذیر نمی‌باشد.

تدوین مدل نهایی

پس از نهایی شدن و اجماع نظرات شرکت کنندگان در مرحله نهایی، مدل پیشران‌های رفتار ضد شهروندی سازمانی بر حسب پاسخ‌های سؤال تحقیق تدوین شد. این الگو در اختیار صاحب‌نظران قرار گرفت و پس از اعمال اصلاحات نهایی شد.



شکل ۱. مدل نهایی پژوهش (Source:By author)

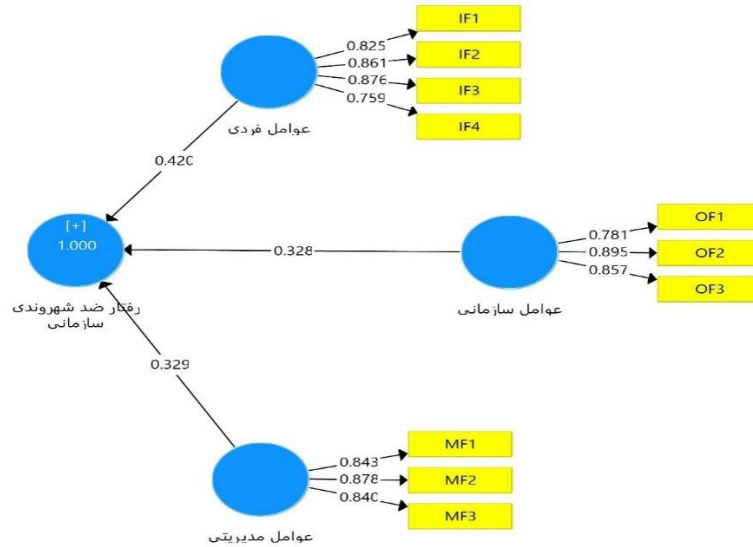
بخش کمی

در این بخش به منظور تأیید مدل تدوین شده و پاسخ به سوالات اول و دوم پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی و تحلیل مسیر با استفاده از روش معادلات ساختاری و به کمک نرم افزار Smart PLS 3 استفاده شد.

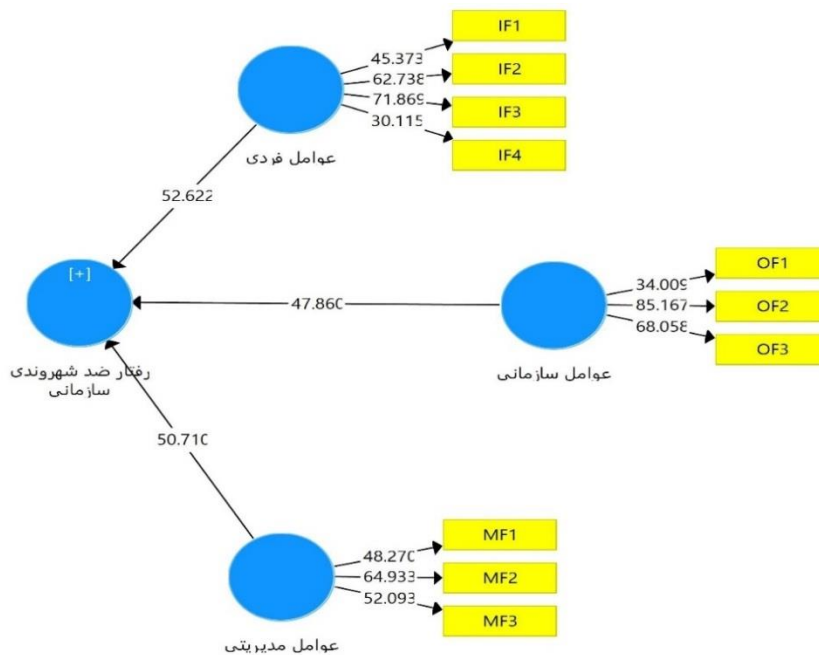
برازش مدل

قدرت رابطه بین عامل‌ها (متغیرهای پنهان) و گویه‌ها (متغیرهای قابل مشاهده) بوسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. بار عاملی، مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از $0/3$ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته می‌شود. بار عاملی بین $0/3$ تا $0/6$ قابل قبول است و اگر بزرگتر از $0/6$ باشد خیلی مطلوب است. برای بررسی معناداری همبستگی‌های مشاهده شده از روش‌های خودگردان‌سازی و یا برش متقاطع استفاده می‌شود. در این مطالعه از روش خودگردان‌سازی

استفاده شده است که آماره t را به دست می‌دهد. در سطح خطای ۰.۵٪ اگر مقدار آماره بوت استراپینگ t-value بزرگتر از ۱/۹۶ باشد همبستگی‌های مشاهده شده معنادار است.



شکل ۲. خروجی اعتبارسنجی مدل با روش حداقل مربعات جزئی (Source:By author)



شکل ۳. معناداری روابط متغیرها با روش حداقل مربعات جزئی (بوت استراپینگ) (Source:By author)

جدول ۵. نتایج بار عاملی مدل (Source:By author)

شاخص اصلی	گویه‌ها	بار عاملی	آماره t
عوامل فردی	احساس پوچی (IF 1)	۰/۸۲۵	۴۵/۳۷۳
	عدم اعتماد به نفس (IF 2)	۰/۸۶۱	۶۲/۷۲۸

شخص اصلی	گویه‌ها	بار عاملی	آماره t
	پرخاشگری (IF 3)	۰/۸۷۶	۷۱/۸۶۹
	خودسری و لجبازی (IF 4)	۰/۷۵۹	۳۰/۱۱۵
	بی عدالتی سازمانی (OF 1)	۰/۷۸۱	۳۴/۰۰۹
عوامل سازمانی	شایع پراکنی (OF 2)	۰/۸۹۵	۸۵/۱۶۷
	بی اعتمادی و بدبینی سازمانی (OF 3)	۰/۸۵۷	۶۸/۰۵۸
	ضعف مدیریت در ایجاد انگیزه (MF 1)	۰/۸۴۳	۴۸/۲۷۰
عوامل مدیریتی	ضعف مدیریت منابع انسانی (MF 2)	۰/۸۷۸	۶۴/۶۳۳
	عدم اقتدار مدیریت (MF 3)	۰/۸۴۰	۵۲/۰۹۳

نتایج جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که مقدار بارعاملی در تمامی موارد از ۰/۷ بزرگتر است. در نتیجه، رابطه بین گویه‌ها و متغیرها خیلی مطلوب است. مقدار آماره t نیز در تمامی موارد از ۱/۹۶ بیشتر بدست آمده است. بنابراین، بارهای عاملی مشاهده شده از نظر آماری معنادار هستند.

برازش مدل کلی

شاید بتوان گفت که مهم‌ترین شاخص برازش مدل در تکنیک حداقل مجذورات جزئی، شاخص GOF است. این شاخص برای بررسی برازش مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری را ارزیابی می‌کند. این شاخص با استفاده از جذر حاصل ضرب «میانگین شاخص ضریب تعیین R^2 » و «شاخص استون-گیزر Q^2 » طبق رابطه ۱ محاسبه می‌شود.

$$\text{GoF} = \sqrt{(R^2) \times (\text{Communality})} \quad \text{رابطه ۱}$$

شاخص GOF طبق رابطه ۱، سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی محاسبه شد. مقدار نیکویی برازش در این مطالعه عبارت است از:

$$\text{میانگین مقادیر شاخص ضریب تعیین } (R^2) = ۰/۸۴۷$$

$$\text{میانگین مقادیر شاخص افزونگی } (\text{Communality}) = ۰/۵۷۰$$

$$\text{GoF} = \sqrt{۰/۸۴۷ \times ۰/۵۷۰} = ۰/۶۹۵$$

شاخص GOF برابر ۰/۶۹۵ بدست آمده است بنابراین مدل از برازش مطلوبی برخوردار است.

رتبه بندی عوامل شناسایی شده با استفاده از تکنیک ویکور

در این پژوهش، ۲ معیار میزان اهمیت و میزان تأثیر و ۱۰ گزینه احساس پوچی، عدم اعتماد به نفس، پرخاشگری، بی‌عدالتی سازمانی، شایع پراکنی، بی‌اعتمادی و بدبینی سازمانی، ضعف مدیریت در ایجاد انگیزه، ضعف مدیریت منابع انسانی و عدم اقتدار مدیریت وجود دارد که بر اساس روش ویکور رتبه‌بندی می‌شوند.

گام های روش ویکور

گام ۱: نرمالیزه کردن ماتریس تصمیم‌گیری

برای نرمالیزه کردن از رابطه ۲ استفاده می‌شود.

$$f_{ij}(x) = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m x_{ij}^2}} \quad i = 1, \dots, m ; j = 1, \dots, n \quad (\text{رابطه ۲})$$

جدول شماره ۶ ماتریس نرمالیزه شده را نشان می‌دهد.

جدول ۶. ماتریس نرمالیزه شده (Source:By author)

میزان اهمیت	میزان تأثیر
۰/۲۹	۰/۲۸۷
۰/۳۴	۰/۲۸۷
۰/۴۱۸	۰/۳۹۳
۰/۳۸۲	۰/۲۸
۰/۳۶۱	۰/۳۶۳
۰/۲۷۶	۰/۳۱۷
۰/۲۹	۰/۲۷۲
۰/۲۷۶	۰/۲۸
۰/۲۳۴	۰/۳۰۲
۰/۲۴۱	۰/۳۵۵

گام ۲: تعیین بهترین امتیاز (f_i^*) و بدترین امتیاز (f_i^-) برای هر معیار

بهترین و بدترین امتیاز طبق رابطه ۳ تعیین می‌شود.

$$f_j^* = \text{Max}_i f_{ij} \quad , \quad f_j^- = \text{Min}_i f_{ij} \quad ; \quad j = 1, 2, \dots, n \quad (\text{رابطه ۳}) \quad \text{اگر معیار مثبت باشد:}$$

$$f_j^* = \text{Min}_i f_{ij} \quad , \quad f_j^- = \text{Max}_i f_{ij} \quad ; \quad j = 1, 2, \dots, n \quad (\text{رابطه ۴}) \quad \text{اگر معیار منفی باشد:}$$

راه حل ایده آل مثبت به صورت $f^* = \{f_1^*, f_2^*, f_3^*, \dots, f_n^*\}$ و راه حل ایده آل منفی $f^- = \{f_1^-, f_2^-, f_3^-, \dots, f_n^-\}$ می‌باشد.

گام ۳: محاسبه R_i و S_i

طبق رابطه‌های ۵ و ۶، مقادیر R_i و S_i که به ترتیب نشان دهنده مطلوبیت گروهی و نامطلوبی فردی هست، محاسبه

می‌شود.

$$S_i = \sum_{j=1}^n w_j \frac{(f_j^* - f_{ij})}{(f_j^* - f_j^-)} \quad (\text{رابطه ۵})$$

$$R_i = \text{Max}_j \left[w_j \frac{(f_j^* - f_{ij})}{(f_j^* - f_j^-)} \right] \quad \text{رابطه ۶}$$

که w_j همان وزن معیارها می باشد.
جدول شماره ۷ مقادیر S_i و R_i را نشان می دهد.

جدول ۷. مقادیر S و R (Source:By author)

S	R	نام گزینه
۰/۷۸۴	۰/۴۳۸	احساس پوچی
۰/۶۴۹	۰/۴۳۸	عدم اعتماد به نفس
.	.	پرخاشگری
۰/۵۶۵	۰/۴۶۹	خودسری و لجبازی
۰/۲۷۹	۰/۱۵۴	بی عدالتی سازمانی
۰/۶۹۷	۰/۳۸۵	شایع پراکنی
۰/۸۴۶	۰/۵	بی اعتمادی و بدبینی سازمانی
۰/۸۵۳	۰/۴۶۹	ضعف مدیریت در ایجاد انگیزه
۰/۸۷۵	۰/۵	ضعف مدیریت منابع انسانی
۰/۶۳۷	۰/۴۸۱	عدم اقتدار مدیریت

گام ۴: محاسبه Q_i

برای هر گزینه مقدار بر اساس رابطه شماره ۷ محاسبه می شود.

$$Q_i = \gamma \frac{(S_i - S^*)}{(S^- - S^*)} + (1 - \gamma) \frac{(R_i - R^*)}{(R^- - R^*)} \quad \text{رابطه ۷}$$

که

$$S^* = \text{Min}_i\{S_i\} ; S^- = \text{Max}_i\{S_i\} ; R^* = \text{Min}_i\{R_i\} ; R^- = \text{Max}_i\{R_i\}$$

و γ حداکثر مطلوبیت گروهی (the maximum group utility) که مقدار آن ۰/۵ می باشد.

جدول ۸. مقادیر Q (Source:By author)

Q	نام گزینه
۰/۸۸۵	احساس پوچی
۰/۸۰۸	عدم اعتماد به نفس
.	پرخاشگری
۰/۷۹۲	خودسری و لجبازی
۰/۳۱۳	بی عدالتی سازمانی
۰/۷۸۳	شایع پراکنی
۰/۹۸۴	بی اعتمادی و بدبینی سازمانی
۰/۹۵۶	ضعف مدیریت در ایجاد انگیزه
۱	ضعف مدیریت منابع انسانی

نام گزینه	Q
عدم اقتدار مدیریت	۰/۸۴۵

گام ۵: رتبه بندی گزینه‌ها بر اساس S، R و Q

گزینه‌ها بر اساس S، R و Q به صورت نزولی مرتب می‌شوند به طوری که هر چه مقدار کمتری داشته باشند، رتبه بهتری به گزینه مورد نظر اختصاص می‌یابد. در نتیجه سه رتبه‌بندی حاصل خواهد شد. جدول شماره ۹ رتبه‌بندی‌ها را بر اساس مقادیر S، R و Q نشان می‌دهد.

جدول ۹. رتبه‌بندی‌ها (Source: By author)

نام گزینه	مقدار R	رتبه R	مقدار S	رتبه S	مقدار Q	رتبه Q
احساس پوچی	۰/۴۳۸	۴	۰/۷۸۴	۷	۰/۸۸۵	۷
عدم اعتماد به نفس	۰/۴۳۸	۴	۰/۶۴۹	۵	۰/۸۰۸	۵
پرخاشگری	۰	۱	۰	۱	۰	۱
خودسری و لجبازی	۰/۴۶۹	۵	۰/۵۶۵	۳	۰/۷۹۲	۴
بی عدالتی سازمانی	۰/۱۵۴	۲	۰/۲۷۹	۲	۰/۳۱۳	۲
شایع پراکنی	۰/۳۸۵	۳	۰/۶۹۷	۶	۰/۷۸۳	۳
بی اعتمادی و بدبینی سازمانی	۰/۵	۷	۰/۸۴۶	۸	۰/۹۸۴	۹
ضعف مدیریت در ایجاد انگیزه	۰/۴۶۹	۵	۰/۸۵۳	۹	۰/۹۵۶	۸
ضعف مدیریت منابع انسانی	۰/۵	۷	۰/۸۷۵	۱۰	۱	۱۰
عدم اقتدار مدیریت	۰/۴۸۱	۶	۰/۶۳۷	۴	۰/۸۴۵	۶

گام ۶: ارائه راه حل سازشی

الف) شرط ۱: شرط مزیت قابل قبول

اگر $A(1)$ و $A(2)$ به ترتیب اولین و دومین گزینه برتر بر اساس مقدار Q و n بیانگر تعداد گزینه‌ها باشد، رابطه ۸ برقرار باشد.

$$Q(A(2)) - Q(A(1)) \geq 1/n - 1 \quad (\text{رابطه ۸})$$

ب) شرط ۲: شرط ثبات قابل قبول در تصمیم‌گیری

گزینه $A(1)$ باید حداقل در یکی از گروه‌های R و S به عنوان رتبه برتر شناخته شود. حالت‌هایی که پیش می‌آید:

حالت ۱: زمانی که شرط اول برقرار نباشد، مجموعه‌ای از گزینه‌ها به صورت رابطه زیر به عنوان گزینه‌های برتر انتخاب می‌شوند.

رابطه ۹) $A(1), A(2), \dots, A(M)$ = گزینه های برتر

بیشترین مقدار M با توجه به رابطه ۱۰ محاسبه می شود.

$$Q(A(M)) - Q(A(1)) < 1/n - 1 \quad \text{رابطه ۱۰)}$$

حالت ۲: زمانی که تنها شرط دوم برقرار نباشد دو گزینه A(1) و A(2) به عنوان گزینه های برتر انتخاب می شوند.

حالت ۳: اگر هر دو شرط برقرار بود گزینه ای که کمترین مقدار Q را دارد به عنوان بهترین گزینه انتخاب خواهد

شد.

نحوه پذیرش شرطها در جدول شماره ۱۰ آمده است.

جدول ۱۰. پذیرش شرطها (Source: By author)

پذیرش	شرط اول
پذیرش	شرط دوم
حالت سوم	حالت انتخابی

بنابراین، گزینه پرخاشگری در رتبه ۱ مهمترین عامل مؤثر بر رفتار ضد شهروندی سازمانی کارکنان قرار می گیرد.

بحث و نتیجه گیری

هدف این پژوهش، شناسایی پیشران های رفتار ضد شهروندی سازمانی، تدوین مدل و رتبه بندی آنها می باشد. این پژوهش به صورت آمیخته (کیفی-کمی) انجام شد. در بخش کیفی شاخص عوامل فردی، عوامل سازمانی و عوامل مدیریتی به عنوان پیشران های رفتار ضد شهروندی سازمانی شناسایی شدند. در بخش کمی ابتدا مدل اصلی تحقیق مورد برازش قرار گرفت. در این بخش به منظور بررسی اعتبار و برازش مدل؛ از تکنیک حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. برازش مدل در قالب سه مرحله (۱) مدل های اندازه گیری (تحلیل عاملی، آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، روایی واگرا و روایی همگرا)، (۲) مدل ساختار (معیارهای R^2 و Q^2 و (۳) مدل کلی (شاخص GOF) مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی نشان داد که مقدار بارعاملی در تمامی موارد از ۰/۷ بزرگتر است و همچنین مقدار آماره t نیز در تمامی موارد از ۱/۹۶ بیشتر بدست آمده است. بنابراین، بارهای عاملی مشاهده شده از نظر آماری معنادار هستند. میانگین واریانس استخراج شده (AVE) بزرگتر از ۰/۵ است. بنابراین، روایی همگرا وجود دارد. آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بزرگتر از ۰/۷ بوده است. بنابراین، پایایی مورد تأیید است. مقدار پایایی ترکیبی (CR) نیز بزرگتر از AVE است و در تمامی موارد از آستانه ۰/۷ بزرگتر است. همچنین، با توجه به اینکه مقادیر زیر قطر اصلی در روایی واگرا کمتر از مقادیر قطر اصلی (مجذور مقداری AVE) هستند. بنابراین، مدل از روایی واگرا نیز برخوردار است. مقدار ضریب تعیین برابر با ۰/۸۴۷ گزارش شده است که مقدار قابل قبولی است. مقدار Q^2 برابر با ۰/۵۷۰ بدست آمده است که نشان می دهد، قدرت پیش بینی مدل در مورد سازه های درونزا قوی است. در نهایت، شاخص GOF برابر ۰/۶۹۵ بدست آمده

است که نشان می‌دهد مدل از برازش مطلوبی برخوردار است. نتایج نشان داد که به ترتیب پرخاشگری، بی‌عدالتی سازمانی و شایع پراکنی در رتبه‌های اول تا سوم مهم‌ترین پیشران‌های رفتار ضد شهروندی سازمانی قرار گرفتند. اولین مفهوم شناسایی شده در زمینه رفتار ضد شهروندی سازمانی، عوامل فردی است. فردی که از کار و محیط کاری خود راضی و از کار کردن در آن محیط خشنود است و رضایت دارد، برای دستیابی به اهداف سازمان خود و پیشرفت روز افزون آن تلاش فزاینده‌ای دارد و در پی آن، انجام رفتارهای فرا شغلی و بیش از حد وظایف سازمانی از چنین فردی بیشتر مورد انتظار است. اما وقتی فردی در سازمان احساس پوچی کرده و اعتماد به نفس خود را از دست بدهد، ممکن است علاوه بر انجام ندادن، فعالیت‌های روزمره، اقداماتی در راستای تخریب سازمان انجام دهد. همچنین، پرخاشگر بودن و لجبازی افراد در سازمان از جمله دیگر عوامل تأثیر گذار بر بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی کارکنان است. قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۶) نیز در پژوهشی نشان دادند که عوامل فردی مانند روانرنجوری و درونگرایی از مهم‌ترین عوامل تأثیر گذار بر رفتار ضد شهروندی سازمانی است.

دومین مفهوم شناسایی شده در زمینه رفتار ضد شهروندی سازمانی، عوامل سازمانی است. محل کار، انجمنی است که در آن رفتارهای متنوعی روی می‌دهد. هر یک از این رفتارها، پیامدهای مختلفی را برای افراد شاغل در سازمان و کل سازمان دارد. در حالت ایده آل، این رفتارها با هنجارهای سازمان منطبق است. هنجارهای سازمانی، یک ساختار متشکل از رفتارهای مورد انتظار، زبان‌ها و اصول‌اند که اجازه می‌دهند محل کار به شیوه‌ای مناسب شکل بگیرد. هنگامی که رفتارهای کاری عادی در خارج از هنجارهای سازمان رواج می‌یابد، عواقب آن بسیار گسترده بوده و بر تمام سطوح سازمانی تأثیر می‌گذارد. یافته‌های این پژوهش نشان داد اگر کارکنان احساس بی‌عدالتی سازمانی داشته باشند و یا نسبت به سازمان بی‌اعتماد و بدبین باشند، ممکن است رفتارهای ضد شهروندی سازمانی از خود بروز دهند. در واقع می‌توان گفت اگر کارکنان احساس کنند که سازمان از آنها حمایت می‌کند، با انگیزه بیشتری در جهت اهداف سازمانی فعالیت می‌کنند و با احتمال کمتری درگیر رفتار ضد شهروندی سازمانی در محل کار می‌شوند. اوتامی و همکاران (۲۰۲۱) نیز در پژوهشی نشان داد که عوامل سازمانی مانند تعهد سازمانی و معنویت محیط کار بر رفتار شهروندی تأثیر مثبت و بر رفتار ضد شهروندی تأثیر منفی دارد. شریف یونس و همکاران (۲۰۱۹) نیز در پژوهشی نشان دادند که نفاق اداری بر بی‌نظمی‌های سازمانی از جمله سوء رفتارهای کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

سومین مفهوم شناسایی شده در این پژوهش، عوامل مدیریتی است. چون مهم‌ترین عوامل سازمانی تحت کنترل مدیر هستند، می‌توان گفت عوامل مدیریتی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر رفتار کارکنان است. اقتدار مدیریت در زمینه‌های مختلف مانند مدیریت مناسب منابع انسانی و ایجاد انگیزه از جمله عواملی است که می‌تواند بر بروز رفتار مناسب و کاهش رفتارهای ضد شهروندی سازمانی کارکنان تأثیرگذار باشد. معین و رفیعی‌نژاد (۱۳۹۹) نیز در پژوهشی نشان دادند که خودشیفتگی مدیران بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

پیشنهادات

پیشنهاد‌های مرتبط با مؤلفه عوامل فردی

- سعی شود شرح وظایف هر شغل مورد بازبینی قرار گرفته و در این زمینه از مشارکت کارکنان بهره گرفته و در واقع اهداف سازمان با همکاری همه اعضای سازمان تدوین شوند.
- تصمیم‌گیری‌های سازمانی جهت بسترسازی تحقق اهداف سازمان، به صورت مشارکتی و با همکاری کارکنان صورت گیرد. این امر باعث می‌شود کارکنان احساس پوچی نکرده و با اعتماد به نفس بالاتری فعالیت‌های کاری را انجام دهند.
- به کارکنان تفویض اختیار و آزادی عمل بیشتر داده شود تا بتوانند با سهولت بیشتری، در زمینه‌های شیوه‌های و روش‌های مدنظر خود در محیط کاری به اظهار نظر بپردازند.
- اهداف و آرمان‌های سازمان برای کارکنان به صورت روشن و واضح بیان و تشریح شود تا مخالفت کارکنان با آن کمتر شود.
- قوانین و مقررات سازمان به صورت روشن برای کارکنان بیان شود، تا سوء تفاهم‌های به وجود آمده در این زمینه کاهش یابد.

پیشنهاد‌های مرتبط با مؤلفه عوامل سازمانی

- نظارت‌های کاری و ارزیابی عملکرد کارکنان به صورت مستمر انجام و نتایج به کارکنان بازخورد داده شود تا احساس بی‌تفاوتی کارکنان کاهش یابد.
- امکانات رفاهی و بهداشتی سازمان با نظر کارکنان اصلاح و بروز شود.
- کانال‌های ارتباطی بین کارکنان و کارکنان با مدیران، کارآمد شود تا از بروز شایعه‌های سازمانی جلوگیری به عمل آید.

پیشنهاد‌های مرتبط با مؤلفه عوامل مدیریتی

- اصلاح سیستم‌های جبران خدمات و پاداش از طریق ارائه معیارهای صریح و روشن در خصوص پرداخت‌ها، تشویق رقابت‌های مفید، در نظر گرفتن رعایت اصول اخلاقی در پرداخت‌ها و رعایت عدالت و ثبات در ارزیابی عملکرد و سیستم پاداش و تنبیه.
- تقویت جو اخلاقی و مبتنی بر اعتماد و پرورش احساس تعلق و تعهد کارکنان.
- تقویت فرهنگ سازمانی از طریق فراهم کردن امکان مشارکت افراد، استفاده از برنامه‌های مشاوره‌ای در صورت بروز مشکل، استفاده از برنامه‌های آموزشی و اخلاقی در مورد رفتارهای ضد شهروندی سازمانی، آثار و پیامدهای آنها و هدایت کارکنان در مورد بروز احساسات.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان به نسبت سهم برابر در این پژوهش مشارکت داشته‌اند.

تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

- Ahmadi, P., & Mansouri, M. (2017). *Organizational citizenship behavior*. Tehran: Publications of the Office of Cultural Research. [In Persian]
- Barahuyi, S. A., & Nastiezaie, N. (2019). The effect of work alienation on incidents organizational anti-citizenship behaviors through the mediating role of job burnout (Case study: principals of Zahedan high schools). *Knowledge & Research in Applied Psychology*, 20(3), 77-90. <https://doi.org/10.30486/jsrp.2019.582782.1645> [In Persian]
- Bordbar, G. R., Soltani, S., & Bordbar, H. (2020). Investigating The Relationship Between Dimensions of Cultural Intelligence and Cultural Capital on Organizational Anti-Citizenship Behaviors. *Quartely Journal of Logistics & Human Resources Management*, 56, 155-176. http://harold.jrl.police.ir/article_94055.html?lang=en [In Persian]
- Helmi, S. (2016). Evaluation of the relationship between employees EQ and factors of anti-citizenship organizational behavior. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(1), 1-13. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:146962079>
- Jelinek, R., & Ahearn, M. (2006). The ABCs of ACB: Unveiling a clear and present danger in the sales force. *Industrial Marketing Management*, 35, 457-467. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2005.04.003>
- Miao, Q., & Zhou, J. (2020). Corporate hypocrisy and counterproductive workBehavior: A moderated mediation model of organizational identification and perceived importance of CSR. *Sustainability*, 12(1847), 1-20. <https://doi.org/10.3390/su12051847>
- Moghtadaie, L. (2017). Relationship between Professional Ethics and Anti-citizenship Behaviors (Case: Staff Members of University of Isfahan). *Journal of Applied Sociology*, 145-158. <https://doi.org/10.22108/jas.2017.21257> [In Persian]

- Moin, S., & Rafieinejad, M. (2019). Investigating the effect of managers' narcissism on employees' desire to leave the service and organizational anti-citizenship behaviors in Mehr Ekhtaz banks in Fars province. *Journal of New Achievements in Humanities Studies*, 3(28). <https://jonahs.ir/showpaper/197058379064b81f59c6996> [In Persian]
- 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. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2003.tb02073.x>
- Qolipour, A., Pourezat, A. A., & Saidinejad, M. (2007). Antecedents of Anti-Citizenship Behaviors in Organizations. *Iranian journal of management sciences*, 2(8), 1-29. https://journal.iams.ir/article_19.html?lang=fa [In Persian]
- Rosete, D., & Ciarrochi, J. V. (2005). Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. *Leadership and Organization Development Journal*, 26(5), 388-399. <https://doi.org/10.1108/01437730510607871>
- Shareef Younus, T., Ahmmad, R., & Radrakrishnan, I. (2019). the relationship between administrative hypocrisy and the organization disorder: Diagnostic Approach. *HexaTech*, 2(1), 1-10.
- Soleimani, A., Khosravi, M., & Mohammadi, S. (2017). The effects of workplace spirituality and stress on organizational citizenship behavior and organizational anti- citizenship behavior and its relationship with customer loyalty and quality of service (case study: Madaran hospital). *Revista QUID, Special Issue*, 921-936.
- Toure, N., Moradi, M., & Jabari, K. (2019). Relationship between Organizational Culture and Anti-citizenship: Mediating Role of Ethical Competence, Organizational Capacity and Governance. *Ethics in Science and Technology*, 14(3), 76-84. <http://ethicsjournal.ir/article-1-1537-fa.html> [In Persian]
- Utami, N. M. S., Sapta, I., Verawati, Y., & Astakoni, I. (2021). Relationship between workplace spirituality, organizational commitment and organizational citizenship and Anti-citizenship behavior. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 8(1), 507-517. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.507>
- Vomberg, A., Homburg, C., & Bornemann, T. (2015). Talented people and strong brands: The contribution of human capital and brand equity to firm value. *Strategic Management Journal*, 36(13), 2122-2131. <https://doi.org/10.1002/smj.2328>