Archive of SID.ir

Academy of Organizational Behavior Management

Organizational Behavior Studies Quarterly

Winter 2025 (Serial No. 52), Vol. 13, No. 4

Print ISSN: 2322-1518
Online ISSN: 3456-6452

Design and Validation of a Model for Organizational Counterproductive Work Behaviors in Healthcare using A Mixed-Methods Approach

Somayyeh Ghaffari[1]
Heirsh Soltanpanah[2]
Adel Salavati[3]
Reza Shafei[4]

Abstract

The aim of this study is to design and validate a model for organizational counterproductive work behaviors in public healthcare centers in Sanandaj. This research follows an exploratory mixed-methods approach. The statistical population in the qualitative phase includes 15 senior managers and faculty members from healthcare centers in Sanandaj, selected using the snowball sampling method. Semi-structured interviews were conducted with these participants, and the data were analyzed using grounded theory coding. In the quantitative phase, to evaluate the research model, 278 employees from hospitals and healthcare centers in Sanandaj were surveyed. Structural equation modeling and Smart PLS software were used for quantitative model evaluation. All significance values were greater than 1.96, and standardized coefficients exceeded 0.4, confirming the model's validity. Additionally, the results of model validation demonstrated its reliability, showing with 95% confidence that causal factors influence the core category (organizational counterproductive work behaviors) by 0.874. The core category impacts strategies by 0.652, intervening factors affect strategies by 0.668, contextual factors influence strategies by 0.577, and finally, strategies impact outcomes by 0.743.

Keywords: *Validation; Organizational Counterproductive Work Behaviors; Public Healthcare Centers; Sanandaj City*

1. PhD Student in Public Administration-Organizational Behavior, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran sm.ghaffari11@gmail.com
2.* Associate Professor, Department of Management, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran heresh@iausdj.ac.ir
3. Associate Professor, Department of Management, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran a.salavati@iausdj.ac.ir
4. Associate Professor, Department of Business Management, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Kurdistan, Sanandaj, Iran r.shafei@uok.ac.ir

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی
سال سیزدهم، شماره ٤ (شماره پیاپی ٥٢)، زمستان ١٤٠٣: ١٥٥ ـ ١٨٧
شاپا چاپی: ٢٣٢٢-١٥١٨
شاپا الکترونیکی: ٦٤٥٢-٣٤٥٦

طراحی و اعتبارسنجی مدل رفتارهای ضدشهروندی سازمانی در حوزه درمان با رویکرد ترکیبی[1]

سمیه غفاری*، هیرش سلطانپناه**
عادل صلواتی*، رضا شافعی *****

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۲۴
تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۳/۰۸/۱۰

چکیده

هدف پژوهش حاضر، طراحی و اعتبارسنجی مدل رفتارهای ضدشهروندی سازمانی در مراکز درمانی دولتی شهر سنندج است. این پژوهش از نظر روش، آمیخته اکتشافی است. جامعه آماری در بخش کیفی شامل ۱۵ نفر از اساتید و مدیران ارشد مراکز درمانی شهر سنندج است که با روش نمونه‌گیری گلوله برفی انتخاب و مصاحبه به روش نیمه‌ساختاریافته از آنها صورت گرفت. داده‌ها به روش کدگذاری گرندد‌تئوری تجزیه‌وتحلیل شد. در بخش کمی برای ارزیابی مدل پژوهش، ۲۷۸ نفر از کارکنان مراکز درمانی و بیمارستانی در شهر سنندج مورد آزمون قرار گرفتند. در ارزیابی کمی مدل، از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد. تمام اعداد معناداری، بزرگتر از ۱.۹۶ و ضرایب استاندارد بزرگتر از ۰.۴ حاصل شد و مدل مورد تأیید قرار گرفت. همچنین نتایج اعتباریابی مدل توسعه‌داده‌شده نشان از اعتبار مدل داشته و نتایج نشان می‌دهد با سطح اطمینان ۹۵ درصد عوامل علی به مقوله اصلی (رفتارهای ضدشهروندی سازمانی) به میزان ۰/۸۷۴ تأثیر دارد؛ مقوله اصلی (رفتارهای ضدشهروندی سازمانی) به راهبردها به میزان ۰/۶۵۲ تأثیر دارد؛ عوامل مداخله‌گر به راهبردها به میزان ۰/۶۶۸تأثیر دارد؛ عوامل زمینه‌ای به راهبردها به میزان ۰/۵۷۷ تأثیر دارد و درنهایت راهبردها به پیامدها به میزان ۰/۷۴۳ تأثیر دارد.

کلیدواژه: اعتباریابی؛ رفتارهای ضدشهروندی سازمانی؛ مراکز درمانی دولتی؛ شهر سنندج.

---

۱. مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری رشته مدیریت دولتی ـ رفتارسازمانی دانشگاه آزاد سنندج است.

* دانشجوی دکتری مدیریت دولتی ـ رفتارسازمانی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران sm.ghaffari11@gmail.com
** نویسنده مسئول: دانشیار گروه مدیریت، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران heresh@iausdj.ac.ir
*** استادیار گروه مدیریت، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران a.salavati@iausdj.ac.ir
**** دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه کردستان، سنندج، ایران r.shafei@uok.ac.ir

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

مقدمه

بزرگترین و مهم‌ترین دارایی هر سازمان، نیروی انسانی آن است که بر سایر سرمایه‌گذاری‌ها تأثیر می‌گذارد (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۷: ۴۱۷). یکی از مشکلات سازمان‌های امروزی، وجود رفتارهایی مانند کم‌کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی، ارعاب و کینه‌توزی است که بر عملکرد سازمان‌ها، روابط بین‌فردی و روحیه همکاری کارکنان، تأثیر منفی می‌گذارند (بولینو و همکاران[1]، ۲۰۰۲: ۶). بروز چنین رفتارهایی به‌عنوان رفتارهای ضدشهروندی، برخلاف رفتارهای شهروندی ـ سازمانی که به بهبود عملکرد سازمان، اثربخشی، رضایت و وفاداری مشتری و سرمایه اجتماعی کمک می‌کنند، می‌تواند مانع از کارکرد صحیح سازمان شود و به وجهه و اعتبار آن آسیب برساند (فرهادی و فریدپور، ۱۴۰۲: ۱۶۴). رفتارهای ضدشهروندی ـ سازمانی، شامل رفتارهای ناپسندی است که برخلاف هنجارهای سازمانی مبتنی‌بر احترام متقابل بوده و با نیت نامعلوم و مبهم در تلاش برای ضربه‌زدن به دیگران هستند. این رفتارها با بی‌ادبی، بی‌توجهی و بی‌احترامی به دیگران مشخص می‌شوند و اغلب تلاش‌هایی برای آسیب‌رساندن را دربرمی‌گیرند (مرتضوی و همکاران، ۱۳۹۲: ۶۲). وقوع رفتارهای ضدشهروندی سازمانی شاید با وقوع جهانی‌شدن و افزایش بار کاری سازمان‌ها در اثر فشار محیط نیز مرتبط باشد؛ چراکه این فشار سبب‌ساز آن شده است که سازمان‌ها به مطالبات کارکنان کمتر توجه کنند و درنتیجه موجبات نارضایتی و عدم اشتیاق بین کارمندان و روی‌آوردن آنان به رفتارهای ضدشهروندی و نادرست سازمانی را فراهم کنند. حتی محققان معتقدند این مسئله سبب نقض قراردادهای روان‌شناختی در سازمان و نگرش خصمانه و منفی در محیط کار می‌شود (آلبرو و همکاران[2]، ۲۰۱۹: ۲۶)؛ چراکه این رفتارها می‌توانند تأثیرات مخربی بر عملکرد سازمان داشته باشند و در بلندمدت بر وجهه و اعتبار سازمان آسیب برسانند. این آسیب‌ها درنهایت بر افرادی که به‌عنوان اعضای سازمان فعالیت می‌کنند، تأثیر منفی می‌گذارد و جبران آنها حداقل در کوتاه‌مدت امکان‌پذیر نخواهد بود. چنین رفتارهایی می‌توانند هزینه‌های سنگین و حتی جبران‌ناپذیری برای سازمان به‌همراه داشته باشند (حسینی و حضرتی، ۱۳۹۲: ۴۹). دراین‌راستا پژوهش‌های مختلف ابعاد و انواع مختلفی برای رفتارهای ضدشهروندی ذکر شده است. رفتارهای

1. Bolino et al
2. AL-Abrrow et al

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

ضد اجتماعی[1]، رفتارهای ناهنجار[2]، رفتارهای غیرکارکردی یا کژکارکردی[3]، پرخاشگری در سازمان[4]، قلدرمآبی در سازمان[5]، از زیر کار دررفتن یا طفره‌رفتن[6]، و حتی سکوت سازمانی[7] نابجا از ابعاد مختلف این رفتارها هستند (رابینسون و بنت[8]، ۱۹۹۵: ۵۵۶؛ گیاکالون و گرینبرگ[9]، ۱۹۹۷: ۸؛گریفین و لوپز[10]، ۲۰۰۵: ۹۸۹؛ آکوئینو و داگلاس[11]، ۲۰۰۳: ۱۹۶؛ جلینک و آهرن[12]، ۲۰۰۶: ۴۵۷؛ پیرس[13] و گیاکالون، ۲۰۰۶: ۵۹؛ دزروماکس[14]، ۵۰۹). البته ممکن است این ابعاد همپوشانی کاملی با یکدیگر یا با مفهوم اصلی رفتارهای ضدشهروندی نداشته باشند، اما همگی آنها سبب کاهش کارایی فرد و سازمان می‌گردند و می‌توان به‌روایتی همه آنها را در دسته رفتارهای ضدشهروندی سازمانی و مخرب جای‌گذاری نمود (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۷: ۲۴۹؛ پیرس و گیاکالون، ۲۰۰۶: ۷۰).

دراین‌میان، شناسایی، مدیریت و کنترل رفتارهای نادرست سازمانی نیازمند ایجاد یک چارچوب تلفیقی است که توضیح دهد چگونه می‌توان روابط بین رهبران و کارکنان را در تعاملات اجتماعی به تعادل رساند و از آسیب‌های این رفتارها به کارکنان، سازمان و عملکرد آن جلوگیری کرد (اینسلو و همکاران[15]، ۲۰۱۸: ۱۸۰). این مسئله به‌ویژه در بخش‌های درمانی دولتی که ارائه‌دهنده خدمات عمومی و دولتی هستند، اهمیت ویژه‌ای دارد. برخی پژوهش‌های مصادیق رفتارهای ضدشهروندی نظیر قلدرمابی (بارتلت و بارتلت[16]، ۲۰۱۵: ۷۱)، زورگویی در محل کار(لی و همکاران[17]، ۲۰۲۰: ۲۴۹)، سوءاستفاده روانی (مریلانن و همکاران[18]،

1. Anti Social Behavior
2. Deviance Behavior
3. Dysfunctional Behavior
4. Aggression in organization
5. Bulling in organization
6. Social Loafing
7. Organizational Silence
8. Robinson and Bennett
9. Giacalone and Greenberg
10. Griffin and Lopez
11. Aquino and Douglas
12. Jelinek and Ahearn
13. Pearce and Giacalone
14. Desrumaux
15. Inceoglu et al.
16. Bartlett and Bartlett
17. Li et al.
18. Meriläinen et al.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

۲۰۱۹: ۱۲۰۵) و رفتارهای خصمانه، توهین‌آمیز و بدخواهانه (کوه[1]، ۲۰۱۷: ۲۱۳) در مراکز درمانی و بیمارستان‌ها ازسوی پرستاران و کادر درمان نسبت به یکدیگر و نیز نسبت به بیماران را که به‌صورت مستقیم (سوءاستفاده کلامی) یا غیرمستقیم (به‌عنوان‌مثال فاش‌کردن اطلاعات مربوط به کار همکار و عملکرد او) دیده می‌شود، مورد بررسی و تأیید قرار داده‌اند و بر اهمیت پرداخت بیشتر به ریشه‌ها و علل این رفتارها در این مراکز درمانی دولتی اذعان کرده‌اند (ویچ و همکاران[2]، ۲۰۲۰: ۷۵). اما این پیشگیری و مدیریت، در وهله اول، نیازمند شناخت علل و پیامدهای این‌دسته از رفتارهای مخرب سازمانی است تا دید کامل و واقعی از مصداق‌های رفتارهای ضدشهروندی سازمانی، تمامی عوامل و ابعادی را که سبب‌ساز و ایجادکننده این رفتارها در سازمان‌ها هستند و نیز پیامدها و نتایج این رفتارها برای کارکنان و سازمان است،ارائه دهد. بروز رفتارهای غیراخلاقی و غیرحرفه‌ای در بخش بهداشت و درمان از مهم‌ترین معضلات این سازمان‌هاست. این مسئله به‌ویژه باتوجه‌به اهمیت صنعت مراقبت‌های درمانی و ظرفیت مراقبت‌های بهداشتی تضمین‌شده برای شهروندان از اهمیت بسیار برخوردار است (چهاردولی و همکاران، ۱۴۰۲: ۱۶۷) و این امر محقق نمی‌شود مگراینکه در طی پژوهش‌های کیفی و اکتشافی دریافته شود. در مراکز درمانی و بیمارستانها، این رفتارها چیست و چگونه رخ می دهد (یعنی تحت چه شرایطی، منبع/ عامل) ، اثرات این رفتارها روی کادر درمان و مراقبت از بیمار چگونه است، پیامدهای این رفتارها چیست و اقدامات بعدی که توسط پرستاران و کادر درمانی در پاسخ به این‌گونه رفتارها انجام می‌شود چیست و چرا آنها آن اقدامات را انجام می‌دهند؟ این مسئله به‌ویژه باتوجه‌به اهمیت صنعت مراقبت‌های درمانی و ظرفیت مراقبت‌های بهداشتی تضمین‌شده برای شهروندان به‌ویژه در شرایط کنونی اپیدمی بیماری در کشور، از اهمیت بسیار برخوردار است. سازمان‌های درمانی عمومی و دولتی، ارائه‌کننده یکی از مهم‌ترین خدمات عمومی یعنی بهداشت و درمان هستند و نقش رفتارهای شهروندی و ضدشهروندی کارکنان در آنها، تأثیر مستقیم بر کیفیت و کمیت ارائه خدمات عمومی درمانی و ایجاد ارزش عمومی در این حوزه دارد. تقریباً در هیچ‌یک از پژوهش‌ها به ارائه مدل یا چارچوبی مستدل بر پایه داده‌های جمع‌آوری‌شده از خبرگان علمی و اجرایی، که تمامی عوامل مؤثر بر مدیریت رفتارهای ضدشهروندی سازمانی با رویکرد پیشگیری را شناسایی کرده و به پیامدهای آن بپردازند، اقدام نشده است و چارچوب نظری و نظری مدون و مبتنی‌بر پژوهش‌های کیفی در این زمینه تقریباً وجود ندارد و

1. Koh
2. Wech et al.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

فقدان نظریه‌پردازی و کشف عوامل مختلف علی، زمینه‌ساز و مداخله‌گر و نیز پیامدها و راهبردها در این زمینه به‌چشم می‌خورد. بنابراین، این پژوهش با هدف طراحی و اعتبارسنجی مدل رفتارهای ضدشهروندی سازمانی در مراکز درمانی دولتی شهر سنندج انجام گرفت.

مبانی نظری

رفتارهای ضدشهروندی سازمانی

امروزه در ادبیات سازمان و مدیریت، عباراتی چون خرابکاری، رفتارهای منحرف‌کاری، پرخاشگری، رفتارهای غیراخلاقی و ضداجتماعی، مقاومت در برابر اقتدار و اطاعت‌ناپذیری سازمانی، بسیار متداول شده است. رفتارهایی که محققان برای آنها اصطلاح رفتار ضدشهروندی سازمانی را به‌کار برده‌اند (رئیسی و ناستی‌زایی، ۱۳۹۸: ۱۱۰). به‌بیانی، رفتار ضدشهروندی نوعی بدرفتاری از طرف فرد است که می‌تواند مانع کارکرد سازمان شود (بورث و دنلان[1]، ۲۰۱۰: ۹۱۷). رفتارهای ضدشهروندی سازمانی، شامل کج رفتاری‌های خفیفی هستند که برخلاف هنجارهای سازمانی مبنی‌بر احترام متقابل و با نیت نامعلوم و مبهم درصدد ضربه‌زدن به طرف مقابل هستند و در بیشتر این رفتارها نوعی تلاش برای لطمه‌زدن وجود دارد (مرتضوی، لگزیان و سیدحسینی، ۱۳۹۲: ۵۹). برخلاف رفتار شهروندی سازمانی که انجام آن باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌ها در سازمان‌ها می‌شود، بروز رفتارهای ضدشهروندی هم بر عملکرد سازمانی و هم بر روابط و روحیه کارکنان تأثیر منفی دارند (قلی‌پور و همکاران۱۳۸۶، :۸). رفتارهای ضدشهروندی سازمانی، شامل کج‌رفتاری‌هایی هستند که برخلاف هنجارهای سازمانی مبنی‌بر احترام متقابل و با نیت نامعلوم و مبهم درصدد ضربه‌زدن به طرف مقابل می‌باشند. مشخصه این رفتارها بی‌ادبی، عدم توجه و احترام به دیگران است و در بیشتر این رفتارها نوعی تلاش برای لطمه‌زدن وجود دارد (مرتضوی، لگزیان و سیدحسینی، ۱۳۹۲: ۶۱). در پژوهش‌های مختلف، ابعاد و انواع مختلفی برای رفتارهای ضدشهروندی سازمانی ذکر شده است. رفتارهای ضداجتماعی[2]، رفتارهای ناهنجار[3]، رفتارهای غیرکارکردی یا

1. Burt & Donnellan
2. Anti Social Behavior
3. Deviance Behavior

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

کژکارکردی[1]، پرخاشگری در سازمان[2]، قلدرمآبی در سازمان[3]، از زیرکار دررفتن یا طفره‌رفتن[4]، و حتی سکوت سازمانی[5] نابجا از ابعاد مختلف این رفتارها هستند (دزروماکس، ۲۰۱۵: ۵۱۰). البته ممکن است این ابعاد هم‌پوشانی کاملی با یکدیگر یا با مفهوم اصلی رفتارهای ضدشهروندی سازمانی نداشته باشند، اما همگی آنها سبب کاهش کارایی فرد و سازمان می‌گردند و می‌توان به‌روایتی همه آنها را در دسته رفتارهای ضدشهروندی سازمانی و مخرب جای‌گذاری نمود (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۷). همچنین در ادبیات پژوهشی از رفتارهای متعدد ضدشهروندی سازمانی و ضداجتماعی در محیط کار تحت عناوین مختلف و براساس دیدگاه‌های نظری متفاوتی چون سوءاستفاده، آزار عاطفی، سخت‌گیری، رفتارهای ضدتولید، زورگویی/گستاخی، پرخاشگری، سپربلا قراردادن، زورگویی غیرقانونی، رفتارهای رنجاننده و خشونت روان‌شناختی محیط کار، استفاده شده است که علی‌رغم تفاوت‌های صوری و تفاوت در نوع رفتارها، همگی جنبه ضدشهروندی رفتار سازمانی را نشان می‌دهند (ون دباس و همکاران[6]، ۲۰۱۷).

پژوهش‌های انجام‌شده درمورد رفتارهای ضدشهروندی سازمانی نسبتاًجدید می‌باشد و کمتر بسط یافته‌اند. محققانی که در این زمینه مطالعه کرده‌اند، دریافته‌اند که ممکن است این رفتارها، طیف گسترده‌ای از واکنش‌ها را نظیر: خرابکاری، دزدی، انتقام‌جویی، نزاع، پرخاشگری و حتی شوخی را دربرگیرند (پیرس و گیاکالون، ۲۰۰۳: ۷۱). این نوع رفتارها می‌توانند اثربخشی سازمان را کاهش داده و درمجموع محیط اجتماعی، سازمانی و روانی موردنیاز برای کارایی و اثربخشی سازمانی را تخریب کنند (پارکر و همکاران[7]، ۲۰۱۲: ۷۸). مطالعات نشان می‌دهد که بین بی‌نظمی رهبر، عدم تعهد تیمی و عدم حمایت با رفتار ضدشهروندی، رابطه مثبت وجود دارد و صداقت، انتقادپذیری، تعهد سازمانی، وقت‌شناسی، مشارکت و رعایت اخلاق حرفه‌ای با رفتارهای ضدشهروندی، رابطه معکوس دارند (مقتدایی، ۱۳۹۶: ۱۵۹). واعظی و رحمانی (۱۳۹۹) دریافتند که فضای اخلاقی قوانین سازمانی، قوانین حرفه‌ای و توجه، به‌طور معناداری بر رفتارهای ضدشهروندی تأثیر داشته و از بروز این رفتارها در سازمان جلوگیری می‌کند و فضای اخلاقی ابزاری، تأثیر مثبت بر رفتارهای ضدشهروندی سازمانی داشته و باعث افزایش بروز این رفتارها در سازمان

1. Dysfunctional Behavior
2. Aggression in organization
3. Bulling in organization
4. Social Loafing
5. Organizational Silence
6. Van De Bos et al.
7. Parker et al.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

می‌شود (براهویی و ناستی‌زایی، ۱۳۹۸: ۹۲).

پیشایندها و پیامدهای رفتارهای ضدشهروندی سازمانی

نگاهی به پژوهش‌های معدود انجام‌شده در این زمینه نیز نشان می‌دهد بیشتر پژوهش‌های به بی‌عدالتی در سازمان، رقابت درون‌سازمانی در سطح سازمانی (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۷؛ شریور و همکاران[1]، ۲۰۱۰)، استرس شغلی و عدم تناسب سازمانی، خصوصیات فردی کارکنان (مانند درون‌گرایی و...) (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶: ۹)، سلسله‌مراتب سازمانی (آکوئینو و داگلاس، ۲۰۰۳: ۱۵۹)، عدم شفافیت و پاسخگویی در سازمان (گریفین و لوپز، ۲۰۰۵)، بی‌نظمی در کارهای تیمی در سازمان (پیرس و گیاکالون، ۲۰۰۶: ۹۸۹)، عدم وجود معنویت در سازمان (ویتز و همکاران[2]، ۲۰۱۲: ۲۵۵)، سرقت از منابع سازمان و تحمیل هزینه به سازمان (وی و استیون[3]، ۲۰۱۳: ۲۸۲)؛ عدم مسئولیت‌پذیری در سازمان (دزروماکس، ۲۰۱۵: ۵۱۰)، فضای اخلاقی سازمانی (زینالی و پور عزت، ۱۳۹۰: ۳)؛ بدبینی و حسادت سازمانی (رئیسی و ناستی‌زایی، ۱۳۹۸: ۱۰۹)، و... اشاره کرده‌اند.

باوجوداینکه در پژوهش‌ها، رفتار ضدشهروندی نتیجه شیوع بی‌عدالتی در سازمان تلقی شده است، مطالعاتی نیز وجود دارند که عوامل دیگری را در بروز رفتارهای ضدشهروندی دخیل می‌دانند. قلی‌پور و پورعزت (۱۳۸۷) عنوان می‌کنند که بی‌عدالتی و ضعف فرهنگی به‌منزله عوامل سازمانی و همچنین استرس شغلی به‌عنوان عوامل فردی بر بروز رفتارهای ضدشهروندی تأثیرگذار هستند.

همچنین جلینک و آهرن (۲۰۰۶) ادعا می‌کنند که عوامل خاص سازمانی، مانند عدالت سازمانی و رقابت درون‌سازمانی و عوامل زمینه‌ای، نظیر استرس شغلی و تناسب سازمانی، مستقیماً بر رفتار ضدشهروندی اثر می‌گذارند؛ درحالی‌که خصوصیات فردی کارکنان، مانند کانون کنترل، درون‌گرایی و خودپایشی، عملکرد این تأثیرات را تعدیل می‌کنند. گریندیج و همکاران[4] (۲۰۱۴) در مقاله خود عنوان می‌کنند که ارتقای میزان رضایت شغلی می‌تواند تاحدزیادی بروز رفتارهای منحرفانه و غیربهره‌ور در سازمان را کاهش دهد. همچنین تونا و همکاران[5] (۲۰۱۶) بیان می‌دارند نارضایتی کارکنان از محیط کاریشان سبب می‌شود تا بعضاً هنجارهای سازمان را نادیده بگیرند و رفتارهایی مانند غیبت در محل کار، تأخیر در ورود به سازمان، ترک سازمان و

1. Schrijver et al.
2. Weitz et al.
3. Wei & Steven
4. Greenidge et al.
5. Tuna et al

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

در برخی موارد اعتصاب از آنها سر بزند و لذا پیشنهاد می‌کنند ازآنجاکه بروز رفتارهای ضدشهروندی در سازمان از نارضایتی و نگرش منفی کارکنان نسبت به سازمان نشئت می‌گیرد، باید اقدامات لازم برای ایجاد نگرش مثبت کارکنان نسبت به سازمان انجام گیرد.

پیشینه پژوهش

درادامه، مروری بر پیشینه پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضدشهروندی سازمانی پژوهش‌های داخلی و خارجی زیادی صورت گرفته است و محققان مختلفی به بررسی پیشایندها و پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. اما در زمینه رفتارهای ضدشهروندی سازمانی پژوهش‌ها بسیار محدود بوده و هنوز یک الگو و پژوهش مدون برای پیشایندها و پیامدهای این مؤلفه رفتار سازمانی وجود ندارد.

ندیر آلیان[1] و همکاران (۲۰۲۳)، در پژوهشی به نقش رفتار ضدشهروندی تیمی بر نوآوری در صنعت گردشگر پرداختند و ۷۱ تیم کاری را از روش توصیفی تجزیه‌وتحلیل کردند. آنها دریافتند که کمبود مشارکت رهبر تیم، تعهد تیم و حمایت سازمانی درک‌شده، با رفتار ضدشهروندی تیمی بسیار همبسته است.

فی‌یین و همکاران[2] (۲۰۲۲)، بیان کردند که مطالعات حوزه رفتار کارکنان بسیار تحت تأثیر مطالعات روی رفتارهای «خوب» یا «مثبت» قرار دارد، اما تحقیقات نسبتاً کمی درمورد نگرش‌ها و رفتارهای منفی افراد در محیط کار انجام شده است، به‌ویژه، نارضایتی شغلی و رفتار کاری غیرمولد. پژوهشگران ۲۲۰ درمانگر حوزه بیمارستان‌ها را از روش تحلیلی مورد بررسی قرار دادند که نشان داد محدودیت‌های سازمانی، اضافه بار نقش و ابهام نقش عوامل استرس‌زای مهمی هستند که نارضایتی شغلی را افزایش می‌دهند.

کاسا و زاتین[3] (۲۰۲۴) عنوان کردند که گردش شغلی بر رفتارضد شهروند سازمانی و بررسی فرسودگی شغلی به‌عنوان نقش میانجی تأثیر دارد. در این مطالعه مقطعی،۲۹۳ کارمند هتل در ساراواک مالزی مورد بررسی قرار می گیرند. صحت این تحقیق با استفاده ازنسخه ۲۱ آموس ارزیابی می شود. یافته‌ها نشان می‌دهند که گردش شغلی، ارتباط مهمی با رفتار شهروندی سازمانی دارد. درضمن، گردش شغلی، بین فرسودگی

1. Aliane et al
2. Yean et al
3. Cassa & Zateen

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

شغلی و رفتار شهروندی سازمانی عامل معناداری شناخته نمی‌شود. یافته‌ها می‌توانند راهبردی مهم درجهت افزایش منابع انسانی در فضای مثبت خدماتی باشد.

میکالونیس[1] (۲۰۱۸)، در تحقیقی با عنوان «بررسی موفقیت‌آمیز خشونت کار علیه پرستاران بخش‌های اورژانس: آنچه رهبران بیمارستان‌ها برای دستیابی به پیشرفت عملکرد انجام می‌دهند». در این پژوهش، محقق ۴۱۰ پرستار را با روش تحلیلی مورد بررسی قرار دادند و دریافته‌اند زمانی که حمایت از تیم‌های کاری، فرهنگ پیشگیری از خشونت، فرهنگ احترام و مواردی ازاین‌دست مد نظر مدیران باشد، رهبران بیمارستان پیشرفت مثبتی در پیشگیری و کاهش خشونت در محل کار خواهند داشت. بررسی موفقیت‌آمیز خشونت کار علیه پرستاران بخش‌های اورژانس: آنچه رهبران بیمارستان‌ها برای دستیابی به پیشرفت عملکرد انجام می‌دهند!

کوه (۲۰۱۷)، در تحقیقی با عنوان "مدیریت زورگویی و قلدرمابی در محل کار بیمارستان: مروری بر استفاده از تمرین شناختی به‌عنوان یک استراتژی مدیریتی جایگزین" ۵۷۰ کارمند حوزه درمان را مورد بررسی قرار داده و از روش تحلیلی دریافته‌اند متأسفانه پرستاری حرفه‌ای که ضمن مراقبت از بیماران خود تمرین خود را براساس دلسوزی و رمز اخلاقی انجام دهد، از رفتارهای پرخاشگرانه و زورگویانه در محل کار به‌دور نیست. مطالعات نشان داده است که موارد خشونت و رفتارهای بد سازمانی میان پرستاران اغلب در سراسر جهان رخ می‌دهد. تأثیر خشونت جانبی نه‌تنها به سلامت قربانیان مورد ضرب‌وشتم بلکه در ساختار و مخارج مالی سازمان تأثیرات جدی دارد. مهم‌تر از همه، تأثیرات ظرفیت نهفته بر ایمنی و سلامتی بیماران بسیار نگران کننده است. این بررسی ادبیات نشان می‌دهد که عوامل مؤثر در بروز خشونت و رفتارهای قلدرمابانه علیه کادر درمان و پرستاران عمدتاً ناشی از ویژگی‌های عاملان، واکنش قربانیان به قلدری و ویژگی سازمان است. درنهایت برای کاهش تأثیر خشونت و رفتارهای بد سازمانی بین پرستاران، راهکارهایی ارائه شده است که نیازمند تحقیقات کیفی بیشتر است.

فرهادی و فریدپور (۱۴۰۲)، در پژوهشی کیفی به شناسایی رفتارهای ضدشهروندی سازمانی در سازمان‌های نظامی پرداختند. جامعه آماری تحقیق ۱۰ نفر از خبرگان دانشگاهی و اجرایی سازمان‌های دفاعی تشکیل داده‌اند که به روش نمونه‌گیری هدف‌مند انتخاب شدند. تحلیل داده‌ها حاکی از شناسایی ۱۰۰ شاخص درقالب ۱۸ زیر مؤلفه، ۴ مؤلفه و دو بعد برای رفتارهای ضدشهروندی سازمانی می‌باشد. ازاین‌رو،

1. Mikalonis

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

رفتارهای ضدشهروندی طیف وسیعی از رفتارها را شامل می‌شود که شامل دو بعد رفتارهای ضدشهروندی سازمانی و رفتارهای ضدشهروندی فردی قابل تقسیم می‌باشد.

جعفری و سلیمی (۱۴۰۱)، در پژوهشی با عنوان تبیین و بررسی رفتار ضدشهروندی در کار موردمطالعه سازمان هلال احمر استان مازندران، معناداری تأثیر بیگانگی از کار بر رفتار ضدشهروندی کارکنان مورد تأیید قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش عبارت است از کلیه کارکنان رسمی هلال‌احمر استان مازندران می‌باشد که در سال ۱۳۹۸ به تعداد ۳۵۸ نفر بوده و حداقل حجم نمونه لازم به روش تصادفی ساده، از جامعه موردنظر به تعداد ۱۸۶ نفر انتخاب شد. معناداری تأثیر بیگانگی از کار بر لجبازی و خودسری کارکنان، مقاومت در برابر اقتدار کارکنان، طفره‌رفتن کارکنان، کینه‌توزی کارکنان و پرخاشگری کارکنان مورد تأیید قرار گرفت.

کاظم‌زاده و همکاران (۱۴۰۰)، در پژوهشی به ارائه مدل پیشایندها و پسایندهای رفتارهای ضدشهروندی سازمانی درخصوص مدیران زن در دانشگاه‌های علوم پزشکی باتکیه‌بر رویکرد تحلیل مضمون و مصاحبه نیمه‌ساختارمند با مدیران زن دانشگاه علوم پزشکی تهران به تعداد ۱۴ نفر با روش نمونه‌گیری گلوله برفی و هدف‌مند پرداختند. آنها در یک مطالعه کیفی دریافتند که پیشایندهای رفتارهای ضدشهروندی سازمان علیه مدیران زن مضامینی چون عوامل شغلی، رفتارها و جهت‌گیری‌های مدیران و عوامل سطوح مدیریتی، عوامل ساختاری ـ سازمانی، و عوامل فرهنگی ـ اجتماعی و اقتصادی می‌باشد. همچنین، پسایندهای رفتارهای ضدشهروندی سازمان علیه مدیران زن مضامینی چون کاهش سرمایه انسانی ـ اجتماعی، کاهش عملکرد، و کاهش اعتبار سازمان است.

گرجی و همکاران (۱۳۹۹)، در پژوهشی با عنوان تأثیر برندسازی داخلی بر رفتار ضدشهروندی سازمانی با نقش واسطه‌ای تناسب فرد با سازمان، از ۱۴۰ نفر از کارکنان کارخانه بهپاک با تجزیه‌وتحلیل داده‌ها به‌وسیله نرم‌افزار spss و SmartPLS و به روش معادلات ساختاری انجام شد و دریافتند برندسازی داخلی بر تناسب فرد با سازمان تأثیر مثبت و معنادار دارد. همچنین برندسازی داخلی و تناسب فرد با سازمان روی رفتار ضدشهروندی تأثیر معکوس و معناداری دارد.

رحیمی و همکاران (۱۳۹۸)، در تحقیقی با عنوان " بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار ضدشهروندی سازمانی با نقش میانجی گرایش به معنویت در کار در شرکت نخ زاگرس اصفهان"، ۲۷۰ نفر از کارکنان این شرکت را باتکیه‌بر رویکرد تحلیل مضمون و مصاحبه نیمه‌ساختارمند مورد بررسی قرار داده و دریافتند

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

فرهنگ سازمانی دارای تأثیر معناداری بر رفتار ضدشهروندی سازمانی می‌باشد. به‌عبارت‌دیگر، فرهنگ سازمانی موجب می‌شود که رفتار ضدشهروندی سازمانی به‌صورت معناداری کاهش یابد ولی فرهنگ سازمانی بر معنویت در کار و همچنین معنویت در کار بر رفتار ضدشهروندی سازمانی تأثیری ندارد.

باباپور و همکاران (۱۳۹۸)، در تحقیقی به بررسی نقش تعدیل‌گری انعطاف‌پذیری منابع انسانی در رابطه بین اخلاق حرفه‌ای مدیران و کاهش رفتارهای ضدشهروندی سازمانی پرداختند. جامعه آماری پژوهش متشکل از کارکنان اداری اداره‌کل آموزش‌وپرورش تبریز می‌باشد که از بین آنها ۱۷۵ نفر طبق جدول مورگان انتخاب شدند و دریافته‌اند اخلاق حرفه‌ای منجر به کاهش رفتارهای ضدشهروندی سازمانی می‌شود. همچنین نقش تعدیل‌گری انعطاف‌پذیری منابع انسانی نیز در این رابطه تأیید شده است.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش با رویکرد آمیخته و به‌صورت کیفی و کمی انجام گرفت. در این پژوهش ابتدا با بهره‌گیری از روش کیفی و به کمک ابزار مصاحبه بر پایه روش داده‌بنیاد و کدگذاری داده‌های حاصل از مصاحبه، الگوی استخراجی پژوهش مشخص شد. سپس در گام دوم الگوی استخراجی در این مطالعه، با بهره‌گیری از فن حداقل مربعات جزئی و با استناد به داده‌های پرسشنامه‌های جمع‌آوری‌شده، اعتبارسنجی شد تا صحت روابط برقرارشده در الگوی پژوهش مورد ارزیابی قرار گرفته و الگوی نهایی مطالعه حاصل شد. جامعه آماری این پژوهش را ۱۵ نفر از اساتید و مدیران ارشد مراکز درمانی شهر سنندج تشکیل می‌دهند که با روش نمونه‌گیری گلوله برفی و هدف‌مند انتخاب و مصاحبه به روش نیمه‌ساختاریافته از آنها صورت گرفت. جمع‌آوری اطلاعات تا زمان به‌اشباع‌رسیدن داده‌ها ادامه پیدا کرد. به‌تدریج کدگذاری متن مصاحبه‌ها و تجزیه‌و تحلیل داده‌ها منجر به جمع‌بندی و طبقه‌بندی داده‌ها شدند. تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی که شیوه مورداستفاده در پژوهش گراندد تئوری است، استفاده شد. برای اطمینان از روایی و پایایی پژوهش، پرسش‌های مصاحبه به تأیید چند متخصص رسانده شد. لینکلن و گوبا[1] در ارزیابی مطالعات کیفی به معیارهای اعتمادپذیری[2]، باورپذیری[3]، اطمینان‌پذیری[4]، انتقال‌پذیری[5]، و

1. Guba & Lincoln
2. Tustworthiness
3. Credibility
4. Dependability
5. Transferability

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

تصدیق‌پذیری[1] اشاره نمود (فلیک، ۱۳۹۲: ۶۵). برای دستیابی به این موارد، اقدامات زیر انجام شد: پیاده‌سازی مصاحبه‌ها و تحلیل مداوم و همراه با گردآوری داده در طول انجام مصاحبه‌ها، بررسی نحوه کدگذاری مصاحبه‌ها توسط متخصصی دیگر برای اطمینان از درستی کدگذاری و سلیقه‌ای‌نبودن درک محقق از مضمون مصاحبه‌ها.

در بخش کمی پژوهش، به‌منظور بررسی شاخص‌های موجود در مدل پژوهش تعداد ۲۷۸ پرسشنامه بین کارکنان مراکز درمانی و بیمارستان‌های شهر سنندج به روش تصادفی و به‌شیوه دردسترس توزیع شد. داده‌های حاصل از این پرسشنامه‌ها، با استفاده از نرم‌افزار spss 25 و اسمارت پی ال اس۲ تحت تحلیل عاملی اکتشافی قرار گرفتند. روایی صوری پرسش‌ها را گروهی از متخصصان مرتبط بررسی و تأیید کردند و پایایی پرسش‌ها نیز ازطریق انجام پیش‌آزمون و سپس از آلفای کرونباخ، معیار پایائی ترکیبی (CR) و روایی همگرا (AVE) محاسبه شد.

جدول ۱. پایایی و روایی متغیرهای پژوهش

متغیر / شاخص	پایایی ترکیبی (CR)	AVE	آلفای کرونباخ
عوامل علی	۰/۷۵۸	۰/۵۶۶	۰/۷۳۲
عوامل مداخله‌گر	۰/۷۹۰	۰/۵۱۹	۰/۷۱۹
عوامل زمینه‌ای	۰/۹۰۰	۰/۷۵۰	۰/۸۳۴
راهبردها	۰/۸۴۹	۰/۵۵۳	۰/۸۶۵
پیامدها	۰/۸۶۰	۰/۵۸۷	۰/۸۲۸
مقوله اصلی	۰/۹۱۱	۰/۵۱۵	۰/۸۹۸

منبع: یافته‌های محقق

آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای پژوهش از ۰/۷ بیشتر است که نشان پایایی مناسب متغیرهای پژوهش می‌باشد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲:). همچنین نتایج نشان می‌دهد که ضرایب AVE متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۵ می‌باشد که حاکی از روایی همگرا مناسب متغیرهای پژوهش است.

1. Confirmability
2. Smart PLS

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

یافته‌های پژوهش

بخش کیفی

چنانچه می‌دانیم نظریه داده‌بنیاد دارای رویکردی مشخص است و رویکرد اشتراوس و کوربین که مورد استفاده در این تحقیق است. هر پدیده را در قالب شش مفهوم مورد بررسی قرار می‌دهد. به باور این نظریه‌پردازان هر پدیده‌ای دارای یک مقوله محوری، یک‌سری شرایط علّی، مجموعه‌ای از شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر، تعدادی راهبرد برای تأثیرگذاری بر مقوله محوری و نهایتاً مجموعه‌ای از پیامدهاست. برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از فن مقایسه استراوس کوربین[1] (۱۹۹۸) شامل سه مرحله کدگذاری باز[2]، کدگذاری محوری[3] و کدگذاری انتخابی[4] استفاده شده است:

الف) کدگذاری باز: بعد از نسخه‌برداری یک مصاحبه، کدگذاری باز شروع شد. منظور از کدگذاری باز، تجزیه مجموعه گردآوری شده، به کوچکترین جزءهای مفهومی ممکن است (منصوریان، ۱۳۸۶).

ب) کدگذاری محوری: طبقه‌بندی و مقوله‌پردازی، در کدگذاری باز به تعداد کاهش واحدهایی می‌انجامد که باید با آنها کار کنیم. این کار به روند اجرای گراندد تئوری، در مرحله کدگذاری محوری کمک می‌کند. کدگذاری در این مرحله به‌صورت محوری و باتوجه‌به فرایند نهفته در داده‌ها صورت گرفت. برای سهولت دستیابی به فرایند نهفته در داده‌ها، از پارادایم کدگذاری استراوس و کوربین استفاده شد. به‌عبارت‌دیگر، در این مرحله با برقراری پیوند میان مقوله‌ها، اطلاعات به شیوه‌های جدیدی با یکدیگر پیوند می‌یابند. پیوند میان مقوله‌های اصلی و بعدهای شناخته‌شده در پژوهش در مدل پارادایمی نشان داده شده است.

ج) کدگذاری انتخابی: کدگذاری انتخابی، آخرین مرحله کدگذاری است که در آن مقوله اصلی انتخاب‌شده و پیوند آن با دیگر مقوله‌ها مشخص می‌شود. تفسیر و بیان رابطه‌ها میان مقوله اصلی و دیگر مقوله‌ها باتوجه‌به مدل ارائه‌شده پژوهش صورت می‌گیرد؛ چراکه کدگذاری محوری اساس کدگذاری انتخابی، پی‌ریزی می‌شود (استروس و کوربین، ۱۹۹۸). کدگذاری مصاحبه‌ها نشان داد که عوامل مربوط به مدل پارادایمی طراحی مدل رفتارهای ضدشهروندی سازمانی در حوزه درمان درقالب طبقه‌بندی به شرح جدول مقوله‌ها ذکر شده است.

---

1. Strauss, & Corbin
2. Open Coding
3. Axial Coding
4. Selective Coding

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

جدول ۲. تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها (جدول مقوله‌ها)

پارادایم	مقوله اصلی	مقوله فرعی
عوامل علی	عوامل شخصی	ضعف در توانایی شخص در انجام کار
		حواس‌پرتی و درگیری ذهنی
		شخصیت مشکل‌دار یا بدون مشکل کارکنان
		بدبینی
		کینه‌توزی
		مشکلات خانوادگی
		رودربایستی برای گفتن حرف حق
		ضعف در ارتباط مؤثر با بیمار
		ضعف در مسئولیت‌پذیری
		درگیری فرد با خود و خانواده
	عوامل ساختاری	حجم کاری زیاد و فشار استرس شغلی
		شلوغی محیط کار
		خستگی حاصل از شیفت
		تفاوت بین کارکنان قائل‌شدن
		ضعف در توجه مدیر ارشد و سوپروایزرها
		پارتی‌بازی مدیران و مسئولین
		ضعف در وجود نظام پیشنهادات در سازمان
		اطلاعات ناکافی در سازمان
		محیط پرتنش، زورگویی و بی‌احترامی پزشکان به پرستاران
		شلوغی شیفت
		رفتارهای بد بیماران و همراهانشان
		نداشتن درک کافی از جایگاه فرد مقابل
		بی‌صداقتی در سازمان
		قدرنشناسی از دیگران
		توقع بیش‌ازحد دیگران و زیردستان
		نظام تشویقی ـ تنبیهی ناقص
		ضعف در پذیرش نظرات متخصصین و کارکنان
		همکاری‌نداشتن واحدهای کاری با یکدیگر

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

ادامه جدول ۲. تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها (جدول مقوله‌ها)

پارادایم	مقوله اصلی	مقوله فرعی
مقوله محوری	عوامل مربوط با شخصیت و سبک مدیریتی مدیران	ضعف در تصمیم‌گیری تخصصی مدیران
		ناآگاهی و بی‌علمی مدیران
		ضعف در احاطه مدیران به چرایی سازمانی و ساختار آن
		هرج و مرج ایجادنکردن و احترام گذاشتن توی کارها و صحبت‌کردن صحیح توسط مدیر
		منضبط‌بودن مدیر
		بی‌تجربگی و ناشی‌بودن مدیران
		توقع بیجا داشتن از کارکنان توسط مدیران و ضعف در درک آنان
		مدیری که خوب صحبت نمی‌کنه و خودش رو قبول داره
		هتک‌حرمت و ضعف در شنیدن صحبت‌های پرسنل توسط مدیران
		قانون‌مند بودن مدیر
		جابه‌جاشدن و تغییر سریع مدیر و رؤسا
		نا آگاهی مدیران به‌ویژه در زمان ورود به بخش‌های جدید
		خودشیفتگی و غرور کاذب و ضعف در عذرخواهی مدیران
		مدیران خوشیفته و دگرآزار
		ضعف مدیران در آگاهی از روندهای کاری
		نالایقی مدیران و ضعف در تأثیر حرف آنان بر کارکنان
		جلسه توجیهی نگذاشتن مدیر
		باخبرنبودن از روحیه کارمندان توسط مدیران
		بی‌احترامی مدیر و نداشتن شخصیت سالم مدیران
		مدیران بدون شفافیت و روراستی در کار
		مدیران اهل مشورت و نظرخواهی نیستند.
		ضعف در دانش و مهارت کافی مدیریتی مدیران
	عوامل مرتبط با شغل	ضعف در دانش و تجربه کافی کارکنان
		بیگانه‌بودن فرد با کار
		ضعف در دانش کافی مدیر و نداشتن تجربه
		دلزدگی و بی‌انگیزگی شغلی

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

ادامه جدول ۲. تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها (جدول مقوله‌ها)

پارادایم	مقوله اصلی	مقوله فرعی
مقوله محوری	عوامل مرتبط با شغل	کاهش درجه خلاقیت شغلی
		ضعف در تنوع در کار
		کمبود رضایت شغلی
		استرس شغلی
		مریض اورژانسی زیاد و جو متشنج
		سروصدای همیشگی در محل کار
		امنیت شغلی پایین
		بی‌علاقگی به شغل
		وقتی کارکنان مشکلات دارند و حمایت نمی‌شوند
		ضعف در شایستگی کامل کارکنان در مباحث شغلی
		ضعف در استقلال کاری به‌ویژه در پرستاران
		ضعف در مهارت‌های ارتباطی مؤثر کارکنان
		وقتی برای استراحت در زمان کاری نداشتن
		بی‌عدالتی شغلی
		دنبال پیشرفت نبودن و دنبال‌کردن روش‌های غلط و نادرست و نامناسب برای انجام کار و تقلید کورکورانه از دیگران
		بیگانگی با کار و دلبستگی کاری بسیار کم
عوامل مداخله‌گر	مشکلات مدیریت منابع انسانی	ضعف در عمل به دستورالعمل‌ها
		ضعف در توجه به شایستگی کارکنان
		ضعف در شنیدن صحبت‌های کارکنان
		ضعف در انگیزش در سازمان
		رعایت مساوات و عدالت در کارکنان
		ضعف در رسیدگی به شکایات و مسائل کارکنان
		ضعف در رعایت عدالت در روابط با همکاران و بیماران
		ضعف در رعایت در شیفت‌بندی کارکنان
		مهارت‌های ارتباطی ضعیف
		ضعف در سلامت سازمانی کارکنان

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

ادامه جدول ۲. تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها (جدول مقوله‌ها)

پارادایم	مقوله اصلی	مقوله فرعی
عوامل مداخله‌گر	مشکلات مدیریت منابع انسانی	ضعف در تعداد کافی نیرو
		نظام تشویقی و تنبیهی نادرست و بدون اتکا بر شایستگی و مهارت افراد
		رفتار غیرحرفه‌ای کارکنان
		قراردادهای کاری نامحکم
	عوامل مرتبط با دانش و تحصیلات	کمبود متخصص با سطح تحصیلات متناسب با رشته شغلی
		اختلاف رشته و سطح تحصیلاتی و کارکنان
	فشار اقتصادی و وضعیت معیشتی جامعه	حقوق پایین
		ضعف در جایگاه مناسب اجتماعی و هویتی شغل پرستاری و بیمارستانی در جامعه
		مشکلات فقر و بیکاری در جامعه
		مشکلات معیشتی و اقتصادی در جامعه
		مشکلات اقتصادی و رفاهی کارکنان بخش بهداشت و درمان
		فشار روانی ناخواسته به‌خاطر عصبانیت از مشکلات مالی
	عوامل فرهنگی و فرهنگ‌سازی	ضعف در فرهنگ‌سازی درست در محل کار
		بی‌سر و سامانی نظام سلامت در جامعه
		ضعف در فرهنگ‌سازی صحیح در جامعه نسبت به کار درمان و بهداشت
		تأثیر شدید شغل درمان از اتفاقات جامعه
عوامل زمینه‌ای	عوامل مرتبط با شخصیت و سبک مدیریتی مدیران	ضعف در تصمیم‌گیری تخصصی مدیران
		ناآگاهی و بی‌علمی مدیران
		ضعف در احاطه مدیران به چرایی سازمانی و ساختار آن
		هرج و مرج ایجادنکردن و احترام‌گذاشتن توی کارها و صحبت‌کردن صحیح توسط مدیر
		منضبط‌بودن مدیر
		بی‌تجربگی و ناشی‌بودن مدیران
		توقع بیجا داشتن از کارکنان توسط مدیران و ضعف در درک آنان
		عدم صحبت‌کردن صحیح مدیران
		هتک‌حرمت و ضعف در شنیدن صحبت‌های کارکنان توسط مدیران
		قانون‌مندبودن مدیر

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

ادامه جدول ۲. تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها (جدول مقوله‌ها)

پارادایم	مقوله اصلی	مقوله فرعی
عوامل زمینه‌ای	عوامل مرتبط با شخصیت و سبک مدیریتی مدیران	جابه‌جاشدن و تغییر سریع مدیر و رؤسا
		ناآگاهی مدیران به‌ویژه در زمان ورود به بخش‌های جدید
		خودشیفتگی و غرور کاذب و ضعف در عذرخواهی مدیران
		مدیران خوشیفته و دگرآزار
		ضعف مدیران در آگاهی از روندهای کاری
		نالایقی مدیران و ضعف در تأثیر حرف آنان بر کارکنان
		جلسه توجیهی نگذاشتن مدیر
		باخبرنبودن از روحیه کارمندان توسط مدیران
		بی‌احترامی مدیر و نداشتن شخصیت سالم مدیران
		مدیران بدون شفافیت و روراستی در کار
		مدیران اهل مشورت و نظرخواهی نیستند.
		ضعف در دانش و مهارت کافی مدیریتی مدیران
	عوامل مرتبط با کار	ضعف در دانش و تجربه کافی کارکنان
		بیگانه‌بودن فرد با کار
		ضعف در دانش کافی مدیر و نداشتن تجربه
		دلزدگی و بی‌انگیزگی شغلی
		کاهش درجه خلاقیت شغلی
		ضعف در تنوع در کار
		کمبود رضایت شغلی
		استرس شغلی
		مریض اورژانسی زیاد و جو متشنج
		سرو صدای همیشگی در محل کار
		امنیت شغلی پایین
		بی علاقگی به شغل
		وقتی کارکنان مشکلات دارند و حمایت نمی‌شوند.
		ضعف در شایستگی کامل کارکنان در مباحث شغلی
		ضعف در استقلال کاری به‌ویژه در پرستاران

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

ادامه جدول ۲. تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها (جدول مقوله‌ها)

پارادایم	مقوله اصلی	مقوله فرعی
عوامل زمینه‌ای	عوامل مرتبط با کار	ضعف در مهارت‌های ارتباطی مؤثر کارکنان
		وقتی برای استراحت در وقت کاری نداشتن
		بی‌عدالتی شغلی
		دنبال پیشرفت نبودن و دنبال‌کردن روش‌های غلط و نادرست و نامناسب برای انجام کار و تقلید کورکورانه از دیگران
		بیگانگی با کار و دلبستگی کاری بسیار کم
راهبردها	راهبردهای حمایتی	فرهنگ‌سازی و سیاست‌گذاری فرهنگی برای مواجه به موقعیت‌های رفتارهای ضدشهروندی توسط مدیران و کارکنان
		تشویق خوب‌کارها و تنبیه بدکارها
		ایجاد عدالت سازمانی و پرهیز از پارتی‌بازی
		توجه به روند مسیر شغلی کارکنان در طول سال‌های خدمت آنان
		حمایت از کارکنان از نظر مالی
	راهبردهای آموزشی	بهادادن به کارکنان و ارزش‌دانستن کار کارکنان و شناخت توانایی‌های آنها
		درنظرگرفتن برنامه‌های آموزشی برای اصلاح رفتار کارکنان
		همنوایی و همدلی مدیران با کارکنان
		برنامه‌ریزی آموزشی ارتباطی و شناسایی دستورالعمل‌ها و قوانین کاری
	راهبردهای مدیریتی	ترویج و آموزش فضای دوستان و گفتمان در سازمان
		عدم استفاده از کارکنان غیرحرفه‌ای
		تناسب انتظارات با مهارت‌ها
		توجه به نگهداشت افراد و برنامه‌هایی برای تشویق کارکنان و برنامه‌های جانبی برای بالا بردن لذت از کار
		برداشتن فشار اضافی کاری از دوش کارکنان
		بها دادن به شایستگی‌ها و توانایی کارکنان
		توجه یکسان مدیر به همه کارکنان
		اهمیت‌ندادن مدیران به افراد بدگو و غیبت‌کننده
		استفاده مدیران با انصاف با عدالت دارای رفتار خوب باتجربه
		مدیر متعامل و برقرارکننده ارتباط

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

ادامه جدول ۲. تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها (جدول مقوله‌ها)

پارادایم	مقوله اصلی	مقوله فرعی
راهبردها	راهبردهای مدیریتی	توجه‌کردن به‌علت رفتارهای نامناسب و پیگیری آنها
		هماهنگ‌بودن مدیر با افراد
		حرف‌ها در یک راستا باشد نه متناقض
		تناسب مهارت با حرفه در مدیران
		نظرسنجی و مشورت خواهی مدیران از زیردستان
		استفاده از سیستم پیشنهادات انتقادات
		شناسایی استعداد و شایستگی‌های افراد توسط مدیران
		پاداش در مقابل کار خوب تقدیر و تشکر در مقابل کار خوب، افزایش حقوق مناسب با کار
		آموزش و اطلاع‌رسانی بین افراد
		شفافیت قوانین
		تناسب تعداد پذیرش بیمار با تعداد کارکنان
		مدیریت فعال و جوان
		متمرکزشدن سازمان در بخش‌های دارای مشکل
		صدمه‌های مادی و معنوی به سازمان توسط کارکنان
پیامدها	کاهش سرمایه انسانی ـ اقتصادی سازمان	ضعف در پیشرفت اقتصادی
		سقوط نظام اداری
		ترک شغل کارکنان و ریزش نیرو
		صدمه‌های مادی و معنوی به سازمان توسط کارکنان
		افت عملکرد
		کاهش درصد بهره‌وری کل
	کاهش سرمایه اجتماعی سازمان	الگوگرفتن از رفتارهای منفی و بی‌انگیزگی بقیه
		افت کل سازمان و کاهش تعداد مراجعان و مشتریان
		اعتبار خدشه‌دارشده سازمان
		افزایش خطاهای کاری
		کاهش تعهد سازمانی
		مشکلات جسمی و روانی کارکنان

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

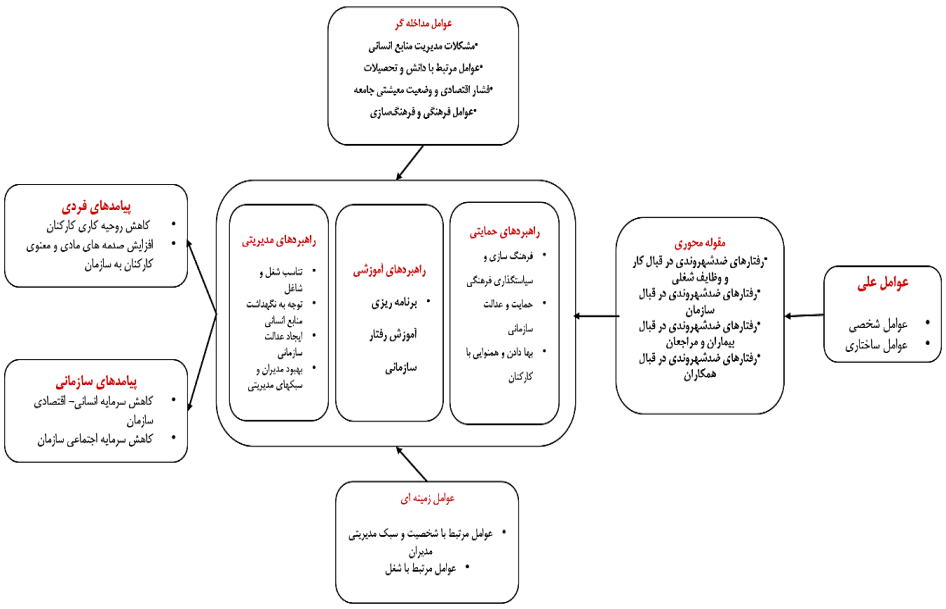
ادامه جدول ۲. تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها (جدول مقوله‌ها)

پارادایم	مقوله اصلی	مقوله فرعی
پیامدها	کاهش سرمایه اجتماعی سازمان	افزایش سطح نارضایتی کارکنان از سازمان و همکاران
		کاهش اعتماد سازمانی
		افزایش فضای شایعه و تهمت و منفی
		ازدست‌دادن کل یا بخشی از کارکنان با وجهه و معتبر و خوشنام
		ضعف در مدیریت صحیح در زمان بحران
		ازبین‌رفتن دیسیپلین کاری
		بدبینی سازمانی
		افزایش تنش با بیماران
		افزایش فرسودگی شغلی کارکنان
		نا آرامی کارکنان و اعتصاب و خرابکاری
		بازخواست مدیران به‌علت درست انجام ندادن کار
		چنددستگی و بی‌اعتمادی در سازمان
		از درون متلاشی‌شدن سازمان
		در نظر گرفتن خواسته افراد و ایجاد فرهنگ مناسب در این زمینه

پس از شناسایی مقوله‌ها و مفاهیم و جای‌دادن آنها در عوامل بیان‌شده توسط محقق، می‌باید آنها را در چارچوبی قابل‌استفاده که شامل شرایط علی، زمینه‌ای، شرایط میانجی، راهبردهای کنش/کنش متقابل و پیامدها می‌باشد، قرار داده و ارتباط بین آنها را نیز با فلش‌هایی مشخص کند.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir



شکل ۱. مدل پارادایمی رفتارهای ضدشهروندی سازمانی در مراکز درمانی شهر سنندج

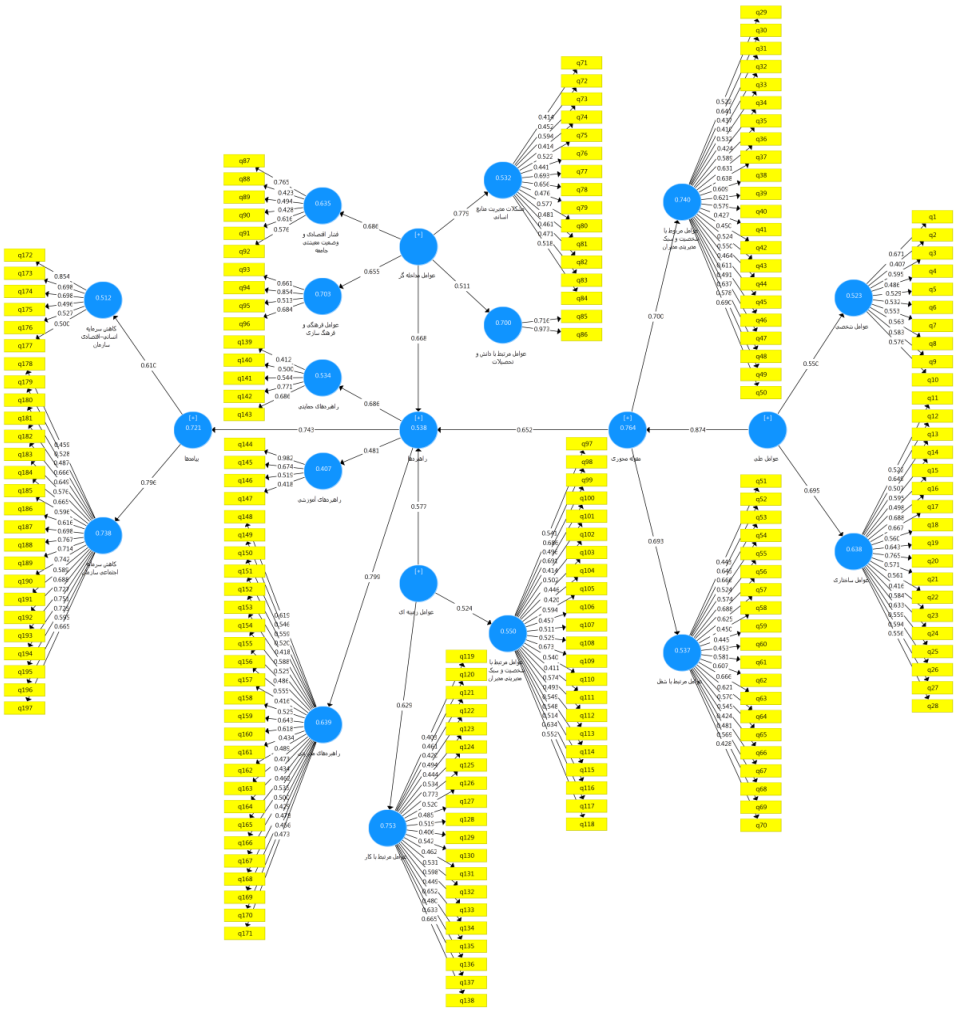
بخش کمی

در این بخش ابتدا به بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و پاسخ‌دهندگانی خواهیم پرداخت که در پژوهش و تکمیل پرسشنامه همکاری کرده‌اند. نتایج به‌دست‌آمده در گروه مورد بررسی نشان می‌دهد که ۷۳ درصد آزمودنی‌ها زن هستند. ازمنظر تحصیلات، اکثر پاسخ‌دهندگان ۴۵ درصد دارای تحصیلات کارشناسی بودند. همچنین در بررسی آمار توصیفی مربوط به جایگاه سازمانی ۱۳/۷۵ درصد مدیر ارشد، ۳۱/۲۵ درصد مدیر میانی و ۵۵ درصد کارشناس بودند.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

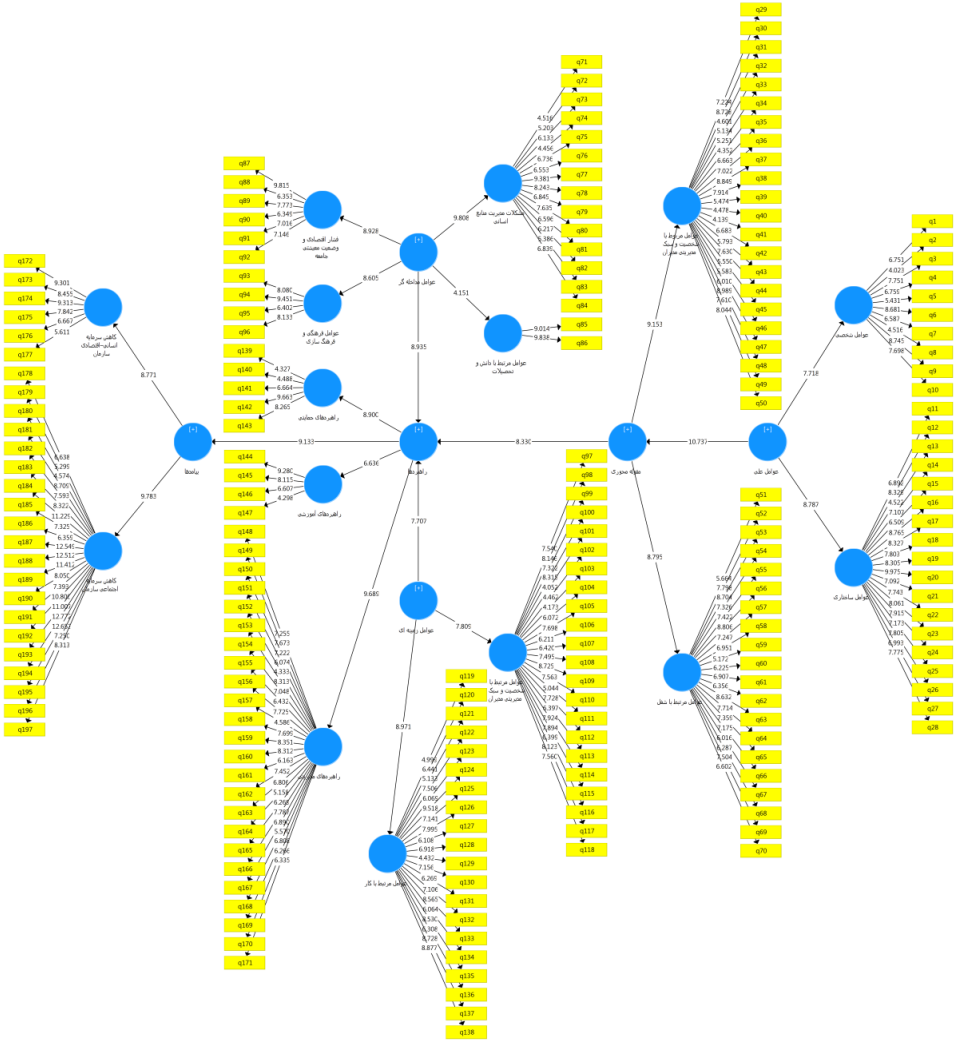
اعتبارسنجی مدل با روش حداقل مربعات جزئی



شکل ۲. مدل در حالت استاندارد

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir



شکل ۳. مدل در حالت معنی‌داری (T-value)

آزمون الگوی ساختاری

جدول شماره ۳ نتایج آزمون فرضیات و شکل‌های زیر مدل آزمون‌شده در حالت‌های معناداری و استاندارد را نشان داده است.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

جدول ۳. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

شماره مسیر	شرح مسیر	آماره تی	ضریب مسیر	آماره معناداری	نتیجه
۱	عوامل علی به مقوله اصلی (رفتارهای ضدشهروندی سازمانی)	۱۰/۷۳۱	۰/۸۷۴	۰/۰۰۰	تأیید
۲	مقوله اصلی (رفتارهای ضدشهروندی سازمانی) به راهبردها	۸/۳۳۰	۰/۶۵۲	۰/۰۰۰	تأیید
۳	عوامل مداخله گر به راهبردها	۸/۹۳۵	۰/۶۶۸	۰/۰۰۰	تأیید
۴	عوامل زمینه‌ای به راهبردها	۷/۷۰۷	۰/۵۷۷	۰/۰۰۰	تأیید
۵	راهبردها به پیامدها	۹/۱۳۳	۰/۷۴۳	۰/۰۰۰	تأیید

برازش مدل (اعتبارسنجی با آزمون گوف)

در این بخش به بررسی مدل ساختاری پرداخته و مدل کلی تحقیق مورد برازش قرار می‌گیرد. ضریب تعیین عددی بین صفر و یک است. مقادیر R^2 نزدیک به ۰/۶۷ مطلوب، نزدیک به ۰/۳۳، معمولی و مقادیر نزدیک به ۰/۱۹، ضعیف محسوب می‌شوند.

کیفیت پیش‌بینی کنندگی (Q^2): سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ برای نشان‌دادن قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن تعریف شده است.

جدول ٤. ضرایب تعیین مدل تحقیق

سازه‌ها	ضریب تعیین (R^2)	کیفیت پیش‌بینی کنندگی (Q^2)
مقوله محوری	۰.۷۶۴	۰.۳۹۵
راهبردها	۰.۵۳۸	۰.۳۳۶
پیامدها	۰.۷۲۱	۰.۳۰۴
میانگین	۰.۶۷۴	۰.۳۴۵

سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای این معیار معرفی شده است (تننهاوس و همکاران[1]، ۲۰۰۴)

1. Tenenhaus et al

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

$$\text{مدل } GOF = \sqrt{\overline{Communality} \times \overline{R^2}} = \sqrt{0.345 \times 0.674} = ۰.۴۸$$

باتوجه‌به نتایج فوق می‌توان گفت که مدل، برازش قوی دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

این تحقیق به‌دنبال "اعتبارسنجی مدل رفتارهای ضدشهروندی سازمانی در مراکز درمانی دولتی شهر سنندج با رویکرد ترکیبی" بوده است. برای دستیابی به این هدف از روش ترکیبی (کمی و کیفی) استفاده شد. باتوجه‌به اهمیت توجه به رفتارهای ضدشهروندی کارکنان، به‌ویژه در سازمان‌های درمانی، ابتدا ضروری است که ابعاد یک مدل رفتارهای ضدشهروندی سازمانی در مراکز درمانی موردمطالعه این تحقیق، برای بهبود مدیریت این رفتارها ارائه شود. لذا با استفاده از روش داده‌بنیاد نظام‌مند طراحی مدل رفتارهای ضدشهروندی سازمانی کارکنان در مراکز درمان شهر سنندج" در تحقیقات قبلی محققان استخراج شده و در این تحقیق مورد اعتباریابی قرار گرفته است. در این مدل ۲ دسته از عوامل مرتبط با شخصیت و سبک مدیریتی مدیران و عوامل مرتبط با شغلی به‌عنوان عوامل زمینه‌ای، ۲ دسته عوامل شخصی و عوامل ساختاری به‌عنوان عوامل علی، ۴ دسته از عوامل مشکلات مدیریت منابع انسانی، عوامل مرتبط با دانش و تحصیلات، فشار اقتصادی و وضعیت معیشتی جامعه و عوامل فرهنگی و فرهنگ‌سازی به‌عنوان عوامل مداخله‌گر، ۳ دسته از راهبردهای حمایتی، راهبردهای آموزشی و راهبردهای مدیریتی به‌عنوان راهبردها، و نهایتاً ۲ دسته از عوامل کاهش سرمایه انسانی– اقتصادی سازمان و کاهش سرمایه اجتماعی سازمان به‌عنوان پیشایندها و پیامدهای رفتارهای ضدشهروندی سازمانی در مراکز درمانی دولتی شهر سنندج انتخاب شده‌اند. نتایج اعتباریابی مدل توسعه داده‌شده، نشان از اعتبار مدل داشته و نتایج نشان می‌دهد با سطح اطمینان ۹۵ درصد عوامل علی به مقوله اصلی (رفتارهای ضدشهروندی سازمانی) به میزان ۰/۸۷۴ تأثیر دارد؛ مقوله اصلی (رفتارهای ضدشهروندی سازمانی) به راهبردها به میزان ۰/۶۵۲ تأثیر دارد؛ عوامل مداخله‌گر به راهبردها به میزان ۰/۶۶۸تأثیر دارد؛ عوامل زمینه‌ای به راهبردها به میزان ۰/۵۷۷ تأثیر دارد؛ و نهایتاً راهبردها به پیامدها به میزان ۰/۷۴۳ تأثیر دارد.

نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش با نتایج تحقیقات داخلی ازجمله گرجی و همکاران (۱۳۹۹) ازحیث

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

دستیابی به "عدم تناسب فرد با سازمان"؛ تحقیق براهویی و ناستی‌زایی (۱۳۹۸) ازحیث دستیابی به بیگانگی با کار، عدم برقراری نظام پیشنهادها، عدم تفویض اختیار، عدم تنوع شغلی و عدم مشارکت‌دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها"؛ تحقیق مالمیر و همکاران (۱۳۹۸) از حیث دستیابی به "ازخودبیگانگی (مسخ شخصیت)، فقدان موفقیت فردی (پیشرفت شخصی) و خستگی (تحلیل عاطفی) کارکنان"؛ تحقیق "فلاح‌زاده نائینی و همکاران (۱۳۹۸)" ازحیث دستیابی به "شخصیت شخصیت خودشیفته، شخصیت ضداجتماعی مدیران" و تحقیق حاجتی‌فرد و همکاران (۱۳۹۸) ازحیث دستیابی به "عوامل اقتصادی، تنش شغلی، جذب کارکنان غیرحرفه‌ای، عوامل مدیریتی، عدم اخلاق حرفه‌ای، بی‌عدالتی"؛ و در تحقیقات خارجی با نتایج تحقیق وچ و همکاران (۲۰۲۰) ازحیث دستیابی به " قلدری، زورگویی"؛ تحقیق هاشیش[1] (۲۰۲۰) ازحیث دستیابی به "بی‌عدالتی سازمانی"؛ تحقیق ویزاک بیداولسکا و همکاران[2] (۲۰۲۰) ازحیث دستیابی به " خروج از کار، نگرش بد به کار، کیفیت کار کم"؛ تحقیق الابرو و همکاران (۲۰۱۹) ازحیث دستیابی به "عدم قدرت قراردادهای روان‌شناختی و نقض سلامت روانی سازمانی، رفتارهای بی‌ادبانه سازمانی"؛ تحقیق یاداو و همکاران[3] (۲۰۱۹) ازحیث دستیابی به "ضعف رفتار اخلاقی و رفتار حرفه‌ای در سازمان، درک پایین از شغل" و درنهایت تحقیق گراوبوسک و همکاران[4] (۲۰۱۹) ازحیث دستیابی به "رفتارهای غیراخلاقی، پایبندی کم به اخلاق کاری و ضد اوقات فراغت بودن کار، به‌عنوان پیشایندها و پیامدهای تجربه رفتارهای ضدشهروندی سازمانی سازمانی همخوانی دارد.

دراین‌راستا، به مدیران و تصمیم‌گیران مراکز درمانی شهر سنندج توصیه می‌شود نسبت به درنظرگرفتن خواسته افراد و ایجاد فرهنگ مناسب در این زمینه، فرهنگ‌سازی و سیاست‌گذاری فرهنگی برای مواجهه با موقعیت‌های رفتارهای ضدشهروندی سازمانی توسط مدیران و کارکنان و ایجاد عدالت سازمانی و پرهیز از پارتی‌بازی توجه ویژه‌ای نمایند. همچنین با بهادادن به کارکنان و ارزش‌دانستن کار کارکنان و شناخت توانایی‌های آنها و نیز توجه به روند مسیر شغلی کارکنان در طول سال‌های خدمت آنان سیر رفتارهای ضدشهروندی سازمانی را کاهش دهند. ازدیگرسو، برنامه‌های آموزشی برای اصلاح رفتار کارکنان درنظر گرفته شود و مدیران همدل، همنوا و متعامل بوده و ترویج و آموزش فضای دوستان و گفتمان در سازمان

1. Hashish
2. We, ziak-Białowolska et al.
3. Yadav et al.
4. Grabowski et al.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

برنامه‌ریزی آموزشی ارتباطی و شناسایی دستورالعمل‌ها و قوانین کاری را مبنای روش مدیریتی خود قرار دهند و همچنین از کارکنان غیرحرفه‌ای پرهیز کرده و به نگهداشت افراد با برنامه‌هایی برای تشویق کارکنان و برنامه‌های جانبی برای بالابردن لذت از محیط کار بها دهند و نهایتاً با آموزش و اطلاع‌رسانی بین افراد و برقراری تناسب بین تعداد پذیرش بیمار با تعداد کارکنان و توجه‌کردن به علت رفتارهای نامناسب و پیگیری آنها فضای مناسبی را برای ایجاد آرامش و کاهش و کنترل رفتارهای ضدشهروندی کارکنان فراهم و مدیریت نمایند.

درپایان، می‌توان بیان داشت که این مطالعه نیز بدون محدودیت نیست. از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به قلمرو مکانی پژوهش محدود به یک استان نام برد که می‌تواند به‌عنوان متغیر مداخله‌گر بر مدل اثر بگذارد. همچنین این تحقیق تنها در بخش‌های درمانی انجام شده است و ممکن است فضای رفتارهای ضدشهروندی در سازمان‌های دیگر متفاوت باشد. بازه زمانی پژوهش حاضر تک‌مقطعی بوده است و متغیرها تنها در یک دوره زمانی بررسی شده است. همچنین در پژوهش‌ها برای رسیدن به نتیجه دقیق نیازمند افراد با انگیزه و خبره در این زمینه است که به‌دلیل عدم ایجاد انگیزه برای آنها نهایت همکاری و وقت‌گذاشتن برای پرکردن پرسشنامه‌ها، میان آنها کمتر یافت می‌شود. بااین‌حال، به‌دلیل ماهیت این تحقیق و دغدغه مدیریت صحیح رفتارهای منابع انسانی برای بسیاری از سازمان‌ها، همکاری‌های نسبتاًخوبی صورت گرفته است.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

منابع

باباپور، لیلا (۱۳۹۸)، **بررسی نقش تعدیل‌گری انعطاف‌پذیری منابع انسانی در رابطه بین اخلاق حرفه‌ای مدیران و کاهش رفتارهای ضدشهروندی سازمانی**، حبیب ابراهیم‌پور (استاد راهنما)، دانشگاه محقق اردبیلی، مقطع دکترا، رشته مدیریت دولتی.

براهویی، سعیدالله و ناستی‌زایی، ناصر (۱۳۹۸)، تأثیر بیگانگی با کار در بروز رفتارهای ضدشهروندی سازمانی با واسطه‌گری فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: مدیران مدارس متوسطه زاهدان)، **دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی**، ۲۰ (۳): ۷۷ ـ ۹۰.

پورعزت، علی‌اصغر و قلی‌پور، آرین (۱۳۸۷)، بررسی موانع ساختاری تحقق عدالت در سازمان، **فصلنامه سیاسی ـ اجتماعی برداشت دوم**، ۵ (۸): ۲۳۱ ـ ۲۴۸.

جعفری، سیداحمد و سلیمی، اشکان (۱۴۰۱)، تبیین و بررسی رفتار ضدشهروندی در کار (مطالعه موردی: سازمان هلال‌احمر استان مازندران)، **فصلنامه پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری**، ٤ (۵۵): ۱۶۳ ـ ۱۹۰.

چهاردولی، عباس ؛ قاسمی بنابری، حمیدرضا؛ رجب‌نیا و چناری محمد (۱۴۰۲)، واکاوی پیشایندها و پسایندهای دورکاری سازمانی در دوران همه‌گیری بیماری کووید ـ ۱۹، **فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، ۱۲(٤): ۱۶۱ ـ ۲۰۰.

چیانه، امیرحیدری؛ سرلک، محمدعلی؛ رسولی، رضا و جمشیدی، علی (۱۴۰۲)، اعتبارسنجی مدل مغضوبیت فرد در سازمان؛ نمودی از خشونت در محل کار (موردمطالعه دانشگاه پیام‌نور استان آذربایجان غربی)، **فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، ۱۲(۳): ۳۵ ـ ۶۸.

حاجتی‌فرد؛ علی؛ شاهی، سکینه و الهام‌پور؛ حسین (۱۳۹۸)، **شناسایی رفتارهای ضدشهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه، دانشگاه شهید چمران اهواز**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی و روان‌شناسی.

حسینی، سیدحسین و حضرتی، محمود (۱۳۹۲)، شناسایی و تبیین متغیرهای تأثیرگذار در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، **توسعه انسانی پلیس**، ۱۰(٤٤): ٤۷ ـ ٦٦.

داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۲)، **مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS**، چاپ اول، تهران: نشر جهاد دانشگاهی.

رحیمی، فاطمه؛ اصلانی، فرشید و کرباسی نجف‌آبادی، علی (۱۳۹۸)، **بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار ضدشهروندی سازمانی با نقش میانجی گرایش به معنویت در کار در شرکت نخ زاگرس اصفهان**، دانشگاه پیام‌نور شاهین‌شهر، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

رئیسی، آسیه و ناستی‌زایی، ناصر (١٣٩٨)، بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و رفتار ضدشهروندی سازمانی با نقش میانجی حسادت سازمانی. **فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی**، ١١(٣٨): ١٠٩ ـ ١٢٦.

زینالی‌صومعه، پروانه و پورعزت، علی‌اصغر (١٣٩٠)، آثار فضای غیراخلاقی در محیط کار، بر رفتارهای ضدشهروندی سازمانی. **فصلنامه اخلاق در علوم و فنّاوری**، ٦ (٤): ١ ـ ١٠.

صباحی، پرویز؛ نوری، ابوالقاسم؛ عریضی‌سامانی، سیدحمیدرضا و گل‌پرور، محسن (١٣٨٨)، سهم عوامل عاطفی و شناختی در رفتار ضدتولید کارکنان، **پژوهش‌های روان‌شناختی**، ١٢(٣-٤) (پیاپی ٢٤): ٤٤ ـ ٦٢.

فرهادی، علی و فریدپور، داود (١٤٠٢)، شناسایی رفتارهای ضدشهروندی سازمانی (مطالعه موردی سازمان‌های نظامی)، **مطالعات بین‌رشته‌ای دانش راهبردی**، ١٣(٥٣): ١٨٦ ـ ١٦٣.

فلاح‌زاده نائینی، داوود؛ کوشکی جهرمی، علی‌رضا و رودساز، حبیب‌الله (١٣٩٨)، **تأثیر سه جنبه تاریک شخصیت بر رفتار ضدشهروندی در سازمان**. دانشگاه علامه طباطبائی، پردیس تحصیلات تکمیلی خودگردان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.

فلیک، اوه (١٣٨٧)، **درآمدی بر تحقیق کیفی**، ترجمه هادی جلیلی، تهران: نشر نی.

قلی‌پور، آرین؛ پورعزت، علی‌اصغر و سعیدی‌نژاد، مجید (١٣٨٦)، عوامل موجد رفتارهای ضدشهروندی در سازمان‌ها، **علوم مدیریت ایران اطلاعات**، ٢(٨): ١ ـ ٢٩.

قلی‌پور، آرین؛ سعیدی‌نژاد، مجید و حسنقلی‌پور، حکیمه (١٣٩١)، بررسی تأثیر روزه ماه مبارک رمضان بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی، **فصلنامه مدیریت اسلامی**، ٢٠(٢): ٥٥ ـ ٧٣.

قلی‌پور، آرین؛ محمداسماعیلی، ندا و پارسا، فریبا (١٣٩٧)، بررسی تأثیر مبادله رهبر پیرو بر حسادت سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان ستاد بانک ملی ایران)، **فصلنامه مدیریت دولتی**، ١٠(٣): ٤١٥ ـ ٤٤٢.

قنبری قلعه‌رودخانی، فضه ؛ فرهادی‌نژاد، محسن ؛ مقدم، علی‌رضا و نجفی، محمود (١٤٠٢)، سنخ‌شناسی رفتار مدیران در مواجهه با چالش‌های روان‌شناختی کارکنان در دوران فراگیری کووید ١٩ (رویکرد مبتنی‌بر روایت)، **فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، ١٢(٢): ٧٥ ـ ١٠٤.

کاظم‌زاده، روشنک؛ ودادی، احمد و تیمورنژاد، کاوه (١٤٠٠)، ارائه مدل پیشایندها و پسایندهای رفتارهای ضدشهروندی سازمانی درخصوص مدیران زن در دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، **فرایند مدیریت و توسعه**، ٣٤ (٣): ٢٣ ـ ٥٢.

کاظمی گرجی، احمد؛ هادی‌زاده، اکرم؛ حمیدیان، محمد و مزارعی، سجاد (١٣٩٩)، تأثیر برندسازی داخلی بر رفتار ضدشهروندی سازمانی با نقش واسطه‌ای تناسب فرد با سازمان، **مدیریت بهره‌وری**، ١٤(٥٣): ٧٣ ـ ٩٩.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

مالمیر، آمنه؛ عباسی، حمیده؛ هنری، اسحاق و وفائی پویا، پرویز (۱۳۹۸)، بررسی تأثیر فرسودگی شغلی کارکنان بر رفتار ضدشهروندی سازمانی، **مطالعات مدیریت ترافیک**، ٥٤: ٣١ ـ ٥٦.

مرتضوی، سعید و رجبی‌پور، علی‌رضا (۱۳۹۲)، اثر رضایت‌شغلی بر ترک شغل ازطریق رفتارهای کاری هنجارشکنانه فردی و سازمانی، **مجله علمی علوم پزشکی قزوین**، ۱۷(۱): ٥٦ ـ ٦٠.

مرتضوی، سعید؛ لگزیان، محمد؛ سیدحسینی، سیده‌سمیرا (۱۳۹۲)، نقش واسط حسادت در تأثیر سبک رهبری تبادل رهبر ـ عضو بر تسهیم دانش و رفتارهای غیرشهروندی پرستاران، **نشریه پرستاری ایران**، ٢٦ (٨٣): ٧٧ ـ ٦٨.

مقتدایی، لیلا (۱۳۹٦)، مطالعه رابطه بین اخلاقی حرفه‌ای و رفتار ضدشهروندی: موردمطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان، **جامعه‌شناسی کاربردی**، ۲۸ (۱): ١٤٥ ـ ١٥٨.

منصوریان، یزدان (۱۳۸٦)، گراندد تئوری چیست و چه کاربردی دارد؟، **همایش چالش‌های علم اطلاعات دانشگاه اصفهان**.

واعظی، رضا و رحمانی، فاطمه (۱۳۹۱)، تأثیر فضای اخلاقی سازمان بر رفتارهای ضدشهروندی سازمان، **مطالعات رفتار سازمانی**، ۱(۲): ۳۰ ـ ۵۰.

Reference

Al-Abrrow, H., Alnoor, A., Ismail, E., Eneizan, B., & Makhamreh, H. Z. (2019). Psychological contract and organizational misbehavior: Exploring the moderating and mediating effects of organizational health and psychological contract breach in Iraqi oil Tanks Company. **Cogent Business & Management**, 6(1): 1-28.

Aliane, N., Al-Romeedy, B. S., Agina, M. F., Salah, P. A. M., Abdallah, R. M., Fatah, M. A. H. A., ... & Khairy, H. A. (2023). How job insecurity affects innovative work behavior in the hospitality and tourism industry? The roles of knowledge hiding behavior and team anti-citizenship behavior. **Sustainability**, 15(18): 13956.

Aquino, Karl & Douglas, Scott (2003). Identity threat and antisocial behavior in organizations: The moderating effects of individual differences, aggressive modeling, and hierarchical status. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 90, 195–208.

Ball, G.A., Trevino, L.K., & Sims Jr, H.P. (1994). Just ant unjust punishment: Influences on subordinate performance and citizenship. **Academy of Management Journal**, 37(2): 299-318.

Bartlett, J. E., & Bartlett, M. E. (2015). Workplace bullying: An integrative literature review. **Advances in Developing Human Resources**, 13(1): 69-84.

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**, 27(4): 5-22.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

Burt, Alexandra; Donnellan, Brent M. (2010). Evidence that the subtypes of antisocial behavior questionnaire (STAB) predicts momentary reports of acting-out behaviors. **Personality and individual differences**. 48(8): 917-920

Cassa & Zateen. (2023). The Role of Flow between Burnout and Anti Organizational Citizenship Behavior (OCB) among Hotel Employees. Consulting Psychology Journal: **Practice and Research**, 69(3): 163–217.

De Schrijver, A., Delbeke, K., Maesschalck, J., & Pleysier, S. (2010). Fairness perceptions and organizational misbehavior: An empirical study. **The American review of public administration**, 40(6): 691-703.

Desrumaux, Pascale (2015). Workplace Bullying and Victims' Prosocial or Antisocial Behaviors: What Are the Effects on Equity, Responsibility Judgments, and Help Giving? **Journal of Human Behavior in the Social Environment**, 25(6): 509-521.

Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration–aggression. **Journal of organizational behavior**, 20(6): 915-931 .

Giacalone, R. A., & Greenberg, J. (Eds.) (1997). **Antisocial behavior in organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage.

Grabowski, Damian, Chudzicka-Czupała, Agata & Chrupała-Pniak, Małgorzata (2019). Work ethic and organizational commitment as conditions of unethical pro-organizational behavior: Do engaged workers break the ethical rules? **International Journal of Selection and Assessment**, 27(2): 193-202.

Greenidge, D., Devonish, D., & Alleyne, P. (2014). The relationship between ability-based emotional intelligence and contextual performance and counterproductive work behaviors: A test of the mediating effects of job satisfaction. **Human Performance**, 27(3): 225-242.

Griffin, Ricky W., Lopez, Yvette P. (2005). "Bad Behavior" in Organizations: A Review and Typology for Future Research. **Journal of Management**, 31(6): 988-1005.

Hashish, E. A. A. (2020). Nurses' perception of organizational justice and its relationship to their workplace deviance. **Nursing Ethics**, 27(1): 273-288.

Inceoglu, I., Thomas, G., Chu, C., Plans, D., & Gerbasi, A. (2018). Leadership behavior and employee well-being: An integrated review and a future research agenda. **The Leadership Quarterly**, 29(1): 179-202.

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.

Kickul, J. R., Neuman, G., Parker, C., & Finkl, J. (2012). Settling the score: The role of organizational justice in the relationship between psychological contract breach and anticitizenship behavior. **Employee responsibilities and rights journal**, 13(2): 77-93.

Koh, W. M. S. (2017). Management of work place bullying in hospital: A review of the use of cognitive rehearsal as an alternative management strategy**. International Journal of Nursing Sciences**, 3(2): 213-222.

Li, V., Jiang, L., & Xu, X. (2020). From workplace mistreatment to job insecurity: The moderating effect of work centrality. **Stress and Health**, 36(3): 249-263.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

Meriläinen, M., Kõiv, K., & Honkanen, A. (2019). Bullying effects on performance and engagement among academics. **Employee Relations: The International Journal**, 41(6): 1205-1223.

Mikalonis, Judith, A. (2018). Successful Mitigation of Workplace Violence Against Emergency Department Nurses: What Hospital Leaders Are Doing To Accelerate Progress. Master of Science in Organization Development, A Research Project Presented to the Faculty of Pepperdine Graziadio Business School.

Pearce, C.L., Giacalone, R. A. (2006). Teams Behaving Badly: Factors Associated With Anti-Citizenship Behavior in Teams, **Journal of Applied Social Psychology**, 33(1): 58-75.

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

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**, 12(2): 269-292.

Strauss, A., & Corbin, J. (1998). Basics of qualitative research techniques.

Tenenhaus, M. (2004). PLS regression and PLS path modeling for multiple table analysis. In COMPSTAT 2004—**Proceedings in Computational Statistics**: 16th Symposium Held in Prague, Czech Republic, 2004 (pp. 489-499). Physica-Verlag HD.

Tuna, M., Ghazzawi, I., Yesiltas, M., Tuna, A. A., & Arslan, S. (2016). The effects of the perceived external prestige of the organization on employee deviant workplace behavior: The mediating role of job satisfaction. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 28(2): 366-396.

Van Den Bos, J., Creten, N., Davenport, S., & Roberts, M. (2017). Cost of community violence to hospitals and health systems. **Milliman Research Report for the American Hospital Association**.

Wech, B. A., Howard, J., & Autrey, P. (2020). Workplace bullying model: A qualitative study on bullying in hospitals. **Employee Responsibilities and Rights Journal**, 32: 73-96.

Wei, F., & Si, S. (2013). Tit for tat? Abusive supervision and counterproductive work behaviors: The moderating effects of locus of control and perceived mobility. **Asia Pacific Journal of Management**, 30(1): 281-296.

Weitz, E., Vardi, Y., & Setter, O. (2012). Spirituality and organizational misbehavior. **Journal of Management, Spirituality & Religion**, 9(3): 255-281.

Węziak-Białowolska, D., Białowolski, P., & McNeely, E. (2020). The impact of workplace harassment and domestic violence on work outcomes in the developing world. **World Development**, 126: 104732.

Yadav, H., Jegasothy, R., Ramakrishnappa, S., Mohanraj, J., & Senan, P. (2019). Unethical behavior and professionalism among medical students in a private medical university in Malaysia. **BMC medical education**, 19(1): 1-5.

Yean, T. F., Johari, J., Yahya, K. K., & Chin, T. L. (2022). Determinants of job dissatisfaction and its impact on the counterproductive work behavior of university staff. **SAGE Open**, 12(3): 21582440221123289.

Archive of SID.ir