

## مقایسه رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان کارخانه جات خودرو سازی ایران و مالزی

دکتر علی مهداد \*

دکتر ایران مهدی زادگان \*

### چکیده

این پژوهش با هدف مقایسه میزان رفتارهای شهروندی سازمانی، ابعاد آن، رفتارهای ضد تولید و ابعاد آن در میان کارکنان کارخانه‌های خودرو سازی ایران و مالزی انجام شد. به همین منظور تعداد ۱۰۵۸ نفر از میان کارکنان خطوط تولید کارخانه‌های خودرو سازی در ایران و مالزی به شکل تصادفی ساده به عنوان نمونه ی پژوهش انتخاب گردیدند. پژوهش حاضر، توصیفی و از نوع علی-مقایسه ای است و ابزارهای مورد استفاده در این تحقیق پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی لی و آلن (۲۰۰۲) و پرسشنامه رفتارهای ضد تولید فوکس و اسپکتور (۲۰۰۲) بود که توسط پژوهشگران در ایران و مالزی پس از اعتباریابی و پایایی سنجی اجرا گردید. داده‌ها با استفاده از آزمون t مستقل، برای مقایسه ی بین گروه‌ها مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که میزان رفتارهای شهروندی سازمانی و ابعاد مرتبط با آن و همچنین رفتارهای ضد تولید و ابعاد مرتبط با آن در میان کارکنان ایرانی بیشتر از کارکنان مالزیایی بود ( $P < 0/01$ ). بنابراین پژوهش حاضر نشان داد که تفاوت‌های میان ایرانیان و مالزیایی‌ها به عنوان دو ملیت متفاوت بازتاباننده تفاوت‌های فرهنگی میان آنها است و همچنین ضرورت توجه به انجام مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بین فرهنگی را مورد تأکید قرار می‌دهد.

کلید واژگان: رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای ضد تولید، کارخانه‌های خودرو سازی، ایران، مالزی، و روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بین فرهنگی.

---

\* عضو هیأت علمی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

## مقدمه

در سال‌های اخیر دو متغیر بسیار مهم، چه از نظر مفهومی و چه از بعد عملی توجه روان‌شناسان صنعتی و سازمانی را در جهت توسعه سازمان‌ها به خود جلب نموده است و این دو متغیر، رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید می‌باشند. رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتار ارادی و از روی میل کارکنان تعریف می‌گردد که داوطلبانه بوده و نوعاً به آنها پاداش تعلق نمی‌گیرد، اما می‌توانند عملکرد سازمان‌ها را بهبود بخشند (اورگان ۱۹۸۸<sup>۱</sup> و اچنک ۱۹۹۱<sup>۲</sup>). پژوهشگران سازمانی نشان داده‌اند که بعضی از کارکنان در سلامت و اثر بخشی سازمان‌شان به وسیله انجام وظایف فراتر از نقش خود، مشارکت می‌نمایند (موچینسکی ۲۰۰۶<sup>۳</sup>). به این معنی که این قبیل کارکنان مشارکت فوق‌العاده‌ای انجام می‌دهند که نه لازم است و نه از آنان انتظار می‌رود (پودساکف، مکنزی، بومر، ۱۹۹۶<sup>۴</sup>). این رفتارها برای یک سازمان به اندازه‌ای مهم و مطلوب می‌باشند که سبب دستیابی به نتایجی چون ارتباطات بسیار اثر بخش می‌گردند که چنین رابطه‌ای سبب همکاری میان گروه‌های کاری گردیده و هم چنین زمینه ساز تقسیم کار دلخواه در میان کارکنان می‌گردد. پودساکف و همکاران (۱۹۹۶) چنین نتیجه‌گیری نموده‌اند که وجود رفتارهای شهروندی سازمانی در یک سازمان می‌تواند اثر بخشی سازمانی را از طریق سازوکارهایی چون: افزایش بهره‌وری مدیریت و کارکنان، استفاده اثر بخش از نتایج، و یا انعطاف پذیری سازمانی فزاینده افزایش دهد.

از طرف دیگر رفتارهای ضد تولید موضوع بسیار مهم پیش روی سازمان‌ها است. به همین جهت، بعضی از پژوهش‌های تجربی بر پیشایندها و پی‌آمدهای این رفتارها متمرکز گردیده‌اند. علاوه بر این، مرورهای نظری کوشش نموده‌اند تا ادبیات پژوهشی گوناگون و مختلف مرتبط با رفتارهای ضد تولید و تاثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر این رفتارها را ترکیب نمایند (هرسکوویچ و همکاران ۲۰۰۷<sup>۵</sup>، هوفمن، بلیر، مریاک، و ووهر ۲۰۰۷<sup>۶</sup>، بری، اونس، ساکت ۲۰۰۷<sup>۷</sup>، لی و اسپکتور ۲۰۰۶<sup>۸</sup>، اسپکتور و فوکس ۲۰۰۵<sup>۹</sup>، دلال ۲۰۰۵<sup>۱۰</sup>، ماکروس و شولر ۲۰۰۴<sup>۱۱</sup>، لیپین، ارز، جانسون ۲۰۰۲<sup>۱۲</sup>، ریوکس و پنر ۲۰۰۱<sup>۱۳</sup>).

رفتارهای ضد تولید دامنه گسترده‌ای از رفتارهای کارکنان را شامل می‌گردد که برای سازمان‌ها مضر می‌باشند. سرقت و غیبت دو مثال بسیار رایج و شایع در این حیطه است (موچینسکی ۲۰۰۶). همانگونه که

1. Organ
2. Schnake
3. Muchinsky
4. Podsakoff, MacKenzie, & Bommer
5. Hershcovis et als.
6. Hoffman, Blair, Meriac, & Woehr
7. Berry, Ones, & Sackett
8. Lee & Spector
9. Spector & fox
10. dalal
11. Macrus & Schuler
12. LePine, Erez, & Johnson
13. Rioux & Penner

توسط کولن و ساکت<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) به نقل از مهداد (۱۳۸۹) تشریح شده است، سایر رفتارهای ضد تولید عبارتند از: تخریب اموال سازمان، استفاده نادرست از اطلاعات سازمان، استفاده نادرست از زمان کاری، کار کردن بدون کیفیت، استفاده از الکل و مواد مخدر در محیط کار، رفتارهای نامناسب کلامی (مثل جروبحث کردن) و جسمانی (مثل تنه زدن).

رفتارهای ضد تولید همچنین تحت عناوین مختلف و بر اساس دیدگاه‌های نظری متفاوتی چون: پرخاشگری (داگلاس و مارتینکو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱، فوکس و اسپکتور<sup>۳</sup> ۱۹۹۹، نیومن و بارون<sup>۴</sup> ۱۹۹۷، اوریلی-کلی، گریفین و گلو<sup>۵</sup> ۱۹۹۶)، انحراف (هولینگر<sup>۶</sup> ۱۹۸۶، رایینسون و بنت<sup>۷</sup> ۱۹۹۵) مقابله به مثل (اسکارلیکی و فولگر<sup>۸</sup> ۱۹۹۷)، انتقام (بیس، تریپ و کرامر<sup>۹</sup> ۱۹۹۷)، رفتارهای ضد اجتماعی (گیا کالون و گریبیرگ<sup>۱۰</sup> ۱۹۹۷)، بزهارکاری (هوگان و هوگان<sup>۱۱</sup> ۱۹۸۹) و تهدید و ارباب (کنورز و زاف<sup>۱۲</sup> ۱۹۹۶) مورد مطالعه قرار گرفته است.

وجه مشخصه این رفتارهای آگاهانه، از روی میل و ارادی بودن آنها می‌باشد. بنابراین از دیدگاه نظری، رفتارهای ضد تولید و رفتارهای شهروندی سازمانی در تقابل با هم قرار داشته و یکی به سازمان سود می‌رساند و در حالی که دیگری آسیب رسان است. بر این اساس، طبق تعاریف ساختاری می‌توان انتظار داشت که آن قبیل از کارکنانی که در رفتارهای شهروندی سازمانی درگیر هستند تمایل خواهند داشت که در رفتارهای ضد تولید درگیر نشوند. نکته اساسی این است که رفتارهای ضد تولید به وسیله تاثیر مستقیمی که بر چگونگی عملکرد و یا تجهیزات سازمان دارند، اثر بخشی سازمانی را کاهش خواهند داد.

مرورهای انجام گرفته توسط پژوهشگران از پژوهش‌های انجام شده درباره رابطه میان رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید که در مجلات علمی و پژوهشی معتبر انتشار یافته است نشان می‌دهد که در این ارتباط چندین پژوهش در کشورهای توسعه یافته به خصوص آمریکا و اروپا انجام گرفته که رابطه معنی دار منفی بالا میان دو متغیر را نشان می‌دهد (بنت و استمپر<sup>۱۳</sup> ۲۰۰۱، ساکت و دور<sup>۱۴</sup> ۲۰۰۱) و تعدادی رابطه معنی دار منفی پایینی را نشان می‌دهند (دانلپ و لی<sup>۱۵</sup> ۲۰۰۴، کلووی، لوگین، بارلینگ و نالت<sup>۱۶</sup> ۲۰۰۲، ساکت و

1. Cullen and Sacket
2. Douglas & Martinko
3. Fox & Spector
4. Neuman & Baron
5. O'Leary-Kelly, Griffin, & Glew
6. Hollinger
7. Robinson & Bennett
8. Skarlicki & Folger
9. Bies, Tripp, & Kramer
10. Giacalone & Greenberg
11. Hogan & Hogan
12. Knorz & Zapf
13. Bennett & Stamper
14. Sackett et al
15. Dunlop & Lee
16. Kelloway, Loughlin, Barling & Nault et al

دوور ۲۰۰۵). مرورهای انجام گرفته همچنین نشان داد که در ارتباط میان این دو متغیر هیچ گونه پژوهشی در کشورهای در حال توسعه و آسیایی انجام نگرفته و تنها مطالعات موجود منتشر شده، فقط بر روی یکی از این متغیرها بوده است. به طور مثال پژوهش انجام گرفته توسط کوین و انگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) به مقایسه سطح رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان مالزیایی، انگلیسی و آلمانی می پردازد و مطالعه انجام گرفته توسط گراسمیک و کوبایاشی<sup>۲</sup> (۲۰۰۲)، به مقایسه رفتارهای منحرفانه در سازمانهای ژاپنی و آمریکایی پرداخته است. بنابراین، نیازی اساسی به مطالعه رابطه میان رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در کشورهای در حال توسعه به خصوص کشورهای آسیایی و مسلمان مثل ایران و مالزی احساس گردید.

در دنیای امروز، فهم تاثیر فرهنگ بر وجوه متفاوت سازمانها و فعالیتهای آنها به عنوان یک نکته اساسی و همچنین تاثیر این عوامل بر افزایش هم افزایی، بهره وری و رفاه نیروی کار در میان کشورهای مختلف به طور گسترده مورد توجه قرار گرفته است (آیجان و کانگو<sup>۳</sup> ۲۰۰۱). علیرغم ضرورت و نیاز فزاینده نقش فرهنگ و ملیت بر نگرشها و بهره وری نیروی انسانی، متأسفانه حجم مطالعات روان شناسی صنعتی و سازمانی بین فرهنگی به حدی که بتواند راهنمای عاملان این علم باشد، نرسیده است. بنابراین، هدف اصلی انجام این پژوهش فهم نقش فرهنگ ملی بر نگرشهای نیروی انسانی از طریق مقایسه میل به بروز این رفتارها در میان کارکنان ایرانی و مالزیایی و دستیابی به شباهتها و تفاوتهای موجود میان کارکنان خودروسازی دو کشور به عنوان نتیجه تشابه دینی و تفاوت ملی می باشد و بر این اساس سوال اصلی پژوهش حاضر این می باشد که: آیا تفاوتها و مشابهتهایی میان سطح و میزان رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید کارکنان کارخانههای خودروسازی ایران و مالزی علی رغم تفاوتهای فرهنگی وجود دارد؟

برای پاسخ گویی به سوال فوق فرضیههای زیر توسط پژوهشگران تهیه و تدوین گردید:

۱) تفاوت معنی داری میان سطوح رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان ایرانی و مالزیایی وجود دارد.

۲) تفاوت معنی داری میان سطوح رفتارهای ضد تولید کارکنان ایرانی و مالزیایی وجود دارد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر به دلیل مقایسه رفتارهای مورد مطالعه در میان کارکنان ایرانی و مالزیایی، توصیفی از نوع علی - مقایسه ای است. نمونه آماری این پژوهش بر اساس جدول اندازه نمونه میچل و جولی<sup>۴</sup> (۲۰۰۷)، ۱۰۵۸ نفر می باشند که از میان کارکنان خطوط تولید به صورت نمونه گیری تصادفی طبقه ای ساده انتخاب شدند و از این میان تعداد ۳۰۶ نفر (از میان جامعه آماری ۱۸۷۰ نفر) مالزیایی و تعداد ۷۵۲ نفر ایرانی (از میان جامعه آماری ۲۰۲۸۶ نفر) بوده اند.

1. Sackett & DeVore
2. Coyne & Ong
3. Grasmick, & Kobayashi
4. Aycan, & Kanungo
5. Mitchel & Jolly

## ابزارهای پژوهش

در پژوهش حاضر از دو پرسشنامه استفاده گردیده است که شامل:

۱) پرسشنامه ۱۶ سوالی رفتارهای شهروندی سازمانی لی و آلن (۲۰۰۲) که ۸ سوال این پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و هشت سوال دیگر رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به کارکنان را اندازه گیری می نماید. نمره کل رفتارهای شهروندی هر فرد از جمع ۱۶ سوال به دست می آید. نمونه سوال رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان به شرح زیر است:

"به انجام رفتارهایی که از من خواسته نشده است، اما ممکن است به "بهبود اهداف سازمان کمک کند، مبادرت می کنم".

"در هنگام معرفی سازمان به دیگران احساس غرور و افتخار می کنم".

نمونه سوالهای رفتار شهروندی سازمانی معطوف به کارکنان به شرح زیر است:

"کمک به دیگران در انجام وظایفشان".

"خوش آمدگویی به کارکنان جدید در هنگامی که وارد گروه کاری می شوند".

از آزمودنی ها خواسته می شود که در یک مقیاس ۷ درجه ای لیکرت میزان اشتغال خود به این رفتارها را نشان دهند. آلفای کرانباخ گزارش شده توسط لی و آلن (۲۰۰۲) برای رفتارهای شهروندی معطوف به کارکنان و رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۷۷ می باشد. حداقل نمره رفتارهای شهروندی سازمانی ۱۶ و حداکثر ۱۱۲ می باشد. آلفای کرانباخ به دست آمده برای این پرسشنامه توسط پژوهشگران برای کل آزمودنی ها در رفتارهای شهروندی سازمانی کلی و رفتارهای شهروندی معطوف به کارکنان و رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۹۳۸، ۰/۸۹۵ و ۰/۹۰۹ و هم چنین برای آزمودنی های ایرانی به ترتیب ۰/۹۳۴، ۰/۸۸۵ و ۰/۹۰۳ و برای آزمودنی های مالزیایی به ترتیب ۰/۹۳۴، ۰/۸۸۵ و ۰/۹۰۳ می باشد. ضرایب پایایی این پرسشنامه بر حسب آلفای کرانباخ در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. ضرایب پایایی (آلفای کرانباخ) پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی کلی و رفتارهای شهروندی معطوف به کارکنان و رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان برای آزمودنی های ایرانی و مالزیایی

ضریب آلفای کرانباخ	نمونهها
۰/۹۳۸	رفتارهای شهروندی سازمانی کلی در میان کل نمونهها
۰/۹۰۹	رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان در میان کل نمونهها
۰/۸۹۵	رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به کارکنان در میان کل نمونهها
۰/۹۳۴	رفتارهای شهروندی سازمانی کلی در میان ایرانیان
۰/۹۰۳	رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان در میان ایرانیان
۰/۸۸۵	رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به کارکنان در میان ایرانیان
۰/۹۳۴	رفتارهای شهروندی سازمانی کلی در میان مالزیاییها
۰/۹۰۳	رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان در میان مالزیاییها
۰/۸۸۵	رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به کارکنان در میان مالزیاییها

۲) پرسشنامه ۴۵ سوالی رفتارهای ضد تولید فوکس واسپکتور (۲۰۰۲):  
 این پرسشنامه یک ابزار استاندارد از رفتارهای ارادی و از روی میل کارکنان است که سبب آسیب رسانی به سازمان و افراد سازمان می باشد. پرسشنامه حاضر شامل رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد و معطوف به سازمان می باشد که بر اساس اهداف و رفتارها طبقه بندی شده است. اصل این پرسشنامه دارای ۴۵ سوال می باشد که یک سوال آن به دلیل نداشتن اعتبار صوری حذف و ۴۴ سوال آن مورد استفاده قرار گرفت. نمونه سوالات رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و معطوف به افراد به شرح زیر است:  
 "سعی به مشغول نگاه داشتن خود در هنگامی که کاری انجام نمی دهید."  
 "گفتن به دیگران در خارج از محیط کار که در چه محیطی خسته کننده و بی حاصل کار می کنید."  
 نمونه سوالات رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد به شرح زیر است:  
 "تمسخر دیگران به خاطر عملکردشغلی شان."  
 "شروع به بحث و جدل با یک همکار".

در پاسخ گویی به سوالات این پرسشنامه از مقیاس ۵ درجه ای لیکرت استفاده شده است. فاکس و همکاران (۲۰۰۲) آلفای کرانباخ بالایی را برای رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و افراد به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۹۶ گزارش نموده اند و همچنین اسپکتور و فاکس (۲۰۰۵) آلفای کرانباخ ۰/۸۴ به رفتارهای معطوف به سازمان و ۰/۸۵ به رفتارهای معطوف به افراد گزارش نموده اند. در مطالعه حاضر آلفای کرانباخ برای رفتارهای ضد تولید کلی، معطوف به افراد و معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۹۶، ۰/۹۶ و ۰/۹۱ به دست آمد. همچنین آلفای کرانباخ برای آزمودنی های ایرانی به ترتیب ۰/۹۷، ۰/۹۶ و ۰/۹۱ و برای آزمودنی های مالزیایی به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۱ و ۰/۸۸ به دست آمد. ضرایب پایان این پرسشنامه بر حسب آلفای کرانباخ در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. ضرایب پایایی (آلفای کرانباخ) پرسشنامه رفتارهای ضد تولید کلی، معطوف به افراد و معطوف به سازمان برای آزمودنی های ایرانی و مالزیایی

ضریب آلفای کرانباخ	نمونهها
۰/۹۶۶	رفتارهای ضد تولید کلی در میان کل نمونهها
۰/۹۶۱	رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان در میان کل نمونهها
۰/۹۱۲	رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد در میان کل نمونهها
۰/۹۷۰	رفتارهای ضد تولید کلی در میان ایرانیان
۰/۹۶۹	رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان در میان ایرانیان
۰/۹۱۴	رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد در میان ایرانیان
۰/۸۹۵	رفتارهای ضد تولید کلی در میان مالزیاییها
۰/۸۱۶	رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان در میان مالزیاییها
۰/۸۸۶	رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد در میان مالزیاییها

## روش اجرا

به دلیل حساسیت در پاسخ گویی به سوالات مربوط به رفتارهای ضد تولید، مناسب ترین روش ها برای به دست آوردن اطلاعات معتبر در پژوهش های مربوط به آزمودنی های انسانی، برای پیشگیری از هر گونه مدیریت تاثیر و خود افزایی به کار گرفته شد و برای اجتناب از سوگیری ها در پاسخگویی و برای کنترل نرخ پاسخ گویی به عنوان بزرگترین مشکل در اجرای پرسشنامه (اسپکتور ۲۰۰۶ به نقل از مهداد ۱۳۸۹)، پرسشنامه ها مستقیماً توسط پژوهشگران اجرا گردید. قبل از اجرا، اهداف پژوهش به طور شفاهی به آزمودنی ها توضیح داده شد و پس از توضیحات کامل، به طور جداگانه در کشورهای ایران و مالزی اجرا گردید. در هنگام پاسخگویی آزمودنی ها به هر گونه سوال آنها توسط پژوهشگران پاسخ لازم داده شد. هیچ محدودیتی برای پاسخ گویی به پرسشنامه وجود نداشت.

پرسشنامه ها قبل از اجرا، توسط دو دانش آموخته دکترای آموزش زبان انگلیسی در کشورهای ایران و مالزی از زبان انگلیسی به زبان فارسی و مالزیایی ترجمه گردید. سپس هر کدام مجدداً توسط دیگر دانش آموخته های دکترای زبان انگلیسی از فارسی و مالزیایی به انگلیسی باز ترجمه شد. سپس اندک تفاوت ها برطرف و برای اجرا مورد استفاده قرار گرفت.

## یافته های پژوهش

## الف) یافته های توصیفی

## جدول ۳. یافته های توصیفی رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید ایرانیان و مالزیایی ها

متغیرها	ایرانیان		مالزیایی ها			کل نمونه ها	
	فراروانی	میانگین	انحراف معیار	فراروانی	میانگین	انحراف معیار	فراروانی
رفتارهای شهروندی سازمانی کلی	۷۵۲	۵/۶۱	۱/۴۲	۳۰۶	۴/۴۶	۱/۴۸	۱۰۵۸
رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان	۷۵۲	۵/۵۰	۱/۶۱	۳۰۶	۴/۴۳	۱/۷۶	۱۰۵۸
رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به کارکنان	۷۵۲	۵/۷۱	۱/۴۴	۳۰۶	۴/۵۰	۱/۵۰	۱۰۵۸
رفتارهای ضد تولید کلی	۷۵۲	۱/۱۷	۰/۴۶	۳۰۶	۱/۰۹	۰/۱۷	۱۰۵۸
رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان	۷۵۲	۱/۲۴	۰/۴۶	۳۰۶	۱/۱۱	۰/۲۱	۱۰۵۸
رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد	۷۵۲	۱/۱۷	۰/۵۱	۳۰۶	۱/۰۷	۰/۱۹	۱۰۵۸

میانگین، انحراف استاندارد و واریانس نمرات ایرانیان و مالزیایی ها در رفتارهای شهروندی سازمانی و ابعاد مرتبط با آن و رفتارهای ضد تولید به همراه ابعاد مرتبط با آن در جدول ۳ ارائه شده است. همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می کنید میانگین نمرات کل رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان و معطوف به همکاران در میان ایرانیان بیشتر از مالزیایی ها و کل نمونه، و همچنین میانگین نمرات رفتارهای ضد تولید کلی، رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و معطوف به کارکنان در نمونه مالزیایی ها کمتر از ایرانیان و کل آزمودنی های پژوهش می باشد.

## جدول ۴. سطوح و طبقات رفتارهای شهروندی سازمانی

نمرات	سطوح
۷ تا ۵/۹	اشتغال بسیار زیاد در رفتارهای شهروندی سازمانی
۵/۸ تا ۴/۷	اشتغال زیاد در رفتارهای شهروندی سازمانی
۴/۶ تا ۳/۵	اشتغال متوسط در رفتارهای شهروندی سازمانی
۳/۴ تا ۲/۳	اشتغال کم در رفتارهای شهروندی سازمانی
۲/۲ تا ۱	اشتغال بسیار کم در رفتارهای شهروندی سازمانی

## جدول ۵. سطوح و طبقات رفتارهای ضد تولید

نمرات	سطوح
۵ تا ۴/۳	تمایل به اشتغال بسیار زیاد به رفتارهای ضد تولید
۴/۲ تا ۳/۵	تمایل به اشتغال زیاد به رفتارهای ضد تولید
۳/۴ تا ۲/۷	تمایل به اشتغال متوسط به رفتارهای ضد تولید
۲/۶ تا ۱/۹	تمایل به اشتغال کم به رفتارهای ضد تولید
۱ تا ۱/۸	تمایل به اشتغال بسیار کم به رفتارهای ضد تولید

## یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش

**فرضیه اول:** تفاوت معنی داری میان رفتارهای کلی شهروندی سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به همکاران و معطوف به سازمان کارکنان ایرانی و مالزیایی وجود دارد.

## جدول ۶. آزمون t مستقل برای مقایسه میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی و ابعاد مرتبط به آن در میان کارکنان ایرانی و مالزیایی

متغیرها	ملیت	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	t تست	سطح معناداری
رفتارهای شهروندی	ایرانیان	۷۵۲	۵/۶۱	۱/۴۲	۱۰۵۶	۰۰۱۲/۳۰	۰/۰۰۰۱
سازمانی کلی	مالزیایی‌ها	۳۰۶	۴/۴۶	۱/۴۸			
رفتارهای شهروندی	ایرانیان	۷۵۲	۵/۵۰	۱/۶۱	۱۰۵۶	۰۰۹/۵۳۱	۰/۰۰۰۱
معطوف به سازمان	مالزیایی‌ها	۳۰۶	۴/۴۳	۱/۷۶			
رفتارهای شهروندی	ایرانیان	۷۵۲	۵/۷۱	۱/۴۴	۱۰۵۶	۰۰۱۲/۸۵	۰/۰۰۰۱
سازمانی معطوف به کارکنان	مالزیایی‌ها	۳۰۶	۴/۵۰	۱/۵۰			

$p < 0.01^{**}$

آزمون t مستقل پس از به کارگیری آزمون F لوین برای همسانی واریانس‌ها برای تحلیل رفتارهای



کلی شهروندی سازمانی به همراه رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و معطوف به همکاران در میان کارکنان ایرانی و مالزیایی مورد استفاده قرار گرفت. همانگونه که در جدول ۶ مشاهده می کنید این مطالعه نشان داد که در مقایسه رفتارهای کلی شهروندی سازمانی و دو بعد مرتبط با آن - سازمان و همکاران تفاوت معنی داری وجود دارد ( $p < 0/01$ ). میانگین نمرات ارائه شده در جدول ۶ نشان می دهد که میانگین نمرات رفتارهای کلی شهروندی و دو بعد مربوط به آن در میان کارکنان ایرانی بیشتر از کارکنان مالزیایی است. بنابراین، پژوهش حاضر فرضیه اول را مورد تایید قرار داد.

**فرضیه دوم:** تفاوت معنی داری میان رفتارهای کلی ضد تولید، رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد کارکنان ایرانی و مالزیایی وجود دارد.

### جدول ۷. نتایج آزمون مستقل برای مقایسه میانگین نمرات رفتارهای کلی ضد تولید و ابعاد مربوط به آن در میان کارکنان ایرانی و مالزیایی

متغیرها	ملیت	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	t تست	سطح معناداری
رفتارهای ضد تولید کلی	ایرانیان	۷۵۲	۱/۲۰	۰/۴۶	۱۰۵۶	۰۰۴/۲۴	۰/۰۰۱
	مالزیایی ها	۳۰۶	۱/۰۹	۰/۱۷			
رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان	ایرانیان	۷۵۲	۱/۲۴	۰/۴۶	۱۰۵۶	۰۰۴/۹۸	۰/۰۰۱
	مالزیایی ها	۳۰۶	۱/۱۱	۰/۲۱			
رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد	ایرانیان	۷۵۲	۱/۱۷	۰/۵۱	۱۰۵۶	۰۰۳/۲۹	۰/۰۰۱
	مالزیایی ها	۳۰۶	۱/۰۷	۰/۱۹			

$p < 0/01^{**}$

آزمون t مستقل بعد از به کارگیری آزمون F لوین برای همسانی واریانس ها، برای تحلیل رفتارهای کلی ضد تولید به همراه رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد در میان کارکنان ایرانی و مالزیایی مورد استفاده قرار گرفت.

همانگونه که در جدول ۷ مشاهده می کنید این مطالعه نشان داد که در مقایسه رفتارهای کلی ضد تولید، رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد در میان کارکنان ایرانی و مالزیایی تفاوت معنی داری وجود دارد ( $p < 0/01$ ). به این معنی که میزان رفتارهای ضد تولید و دو بعد مرتبط به آن در میان کارکنان ایرانی بیشتر از کارکنان مالزیایی می باشد. بنابراین پژوهش حاضر فرضیه دوم را مورد تایید قرار داد.

### بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر نشان داد که میان میزان رفتارهای کلی شهروندی سازمانی و رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان و معطوف به همکاران در میان کارکنان ایرانی و مالزیایی تفاوت معنی داری وجود دارد ( $p < 0/01$ ). به این معنی که میزان رفتارهای کلی شهروندی سازمانی و مولفه های مرتبط با آن در

میان کارکنان ایرانی بیشتر از کارکنان مالزیایی است. همانگونه که قبلا توضیح داده شد پژوهش حاضر اولین پژوهش انجام گرفته در ارتباط با مقایسه میزان این رفتارها در میان کشورها و فرهنگ های گوناگون به خصوص در میان کشورهای آسیایی و مسلمان می باشد. به عبارتی، بر اساس جستجوی انجام گرفته در بانک اطلاعاتی پژوهشی معتبر، هیچ پژوهشی که به مقایسه این رفتارها در میان کشورها و فرهنگ های مختلف انجام گرفته باشد مشاهده نشد. بنابراین، چگونه می توان تفاوت میان سطح رفتارهای شهروندی سازمانی ایرانیان و مالزیایی ها را تبیین نمود؟

اولا باید به این نکته اشاره داشت که علیرغم وجود تفاوت معنی دار میان سطح این رفتارها در میان ایرانیان و مالزیایی ها می توان چنین بیان کرد که میزان این رفتارها در میان مالزیایی ها فقط پایین تر از ایرانیان است (بر اساس جدول ۴، ایرانیان در گروه بالا یعنی بین ۴/۷ تا ۵/۸ با پراکندگی میانگین ۵/۵ تا ۵/۷ و مالزیایی ها در گروه متوسط یعنی میان ۳/۵ تا ۴/۶ و با پراکندگی میانگین ۴/۴ تا ۴/۵ قرار داشته اند و این در حالی است که پژوهش انجام گرفته توسط کوین و همکار (۲۰۰۷) نشان می دهد که میزان رفتارهای شهروندی سازمانی مالزیایی ها از انگلیسی ها و آلمانی ها بیشتر می باشد و این تفاوت ها به دلیل تفاوت های فرهنگی است. حال می توان تفاوت میان ایرانی ها و مالزیایی ها را از طریق یافته های هافستد و بوند<sup>۱</sup> (۱۹۸۸) تبیین نمود. بر اساس یافته های این پژوهشگران، ایرانیان و مالزیایی ها دارای فرهنگ جمع گرایی هستند اما در سطح فرد گرایی با هم تفاوت دارند و می توان این تفاوت را در پاسخ به تفاوت میان سطح نمرات ایرانیان و مالزیایی ها در این پژوهش مورد استناد قرار داد. طبق یافته های هافستد و بوند (۱۹۸۸) شاخص و رتبه فرد گرایی ایرانیان به نوبت ۴۱ و ۲۴ می باشد در حالی که شاخص و رتبه مالزیایی ها به ترتیب ۲۶ و ۳۶ است.

دومین تبیین برای وجود تفاوت میان ایرانیان و مالزیایی ها می تواند به تفاوت در سطح مسئولیت پذیری در میان این دو ملت مربوط گردد. فراتحلیل انجام گرفته توسط اورگان و رایان<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) نشان داده است که مسئولیت پذیری بهترین پیش بین رفتارهای شهروندی سازمانی است. همچنین لی پین، ارز، و جانسون<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) به استناد فراتحلیل های اورگان و رایان (۱۹۹۵) وساکت و دوور (۲۰۰۱) چنین بیان می کنند که افراد مسئولیت پذیر افرادی هستند که در رفتارهای شهروندی سازمانی، و افراد مسئولیت ناپذیر در رفتارهای ضد تولید درگیر می گردند. بنابراین بر اساس یافته های مستور، جین و کوپر<sup>۳</sup> (۲۰۰۰)، در رابطه با نیمرخ نمرات پنج عامل بزرگ شخصیتی در مالزی و یافته های حق شناس (۱۳۸۵) در رابطه با نیمرخ نمرات پنج عامل شخصیتی ایرانیان و مقایسه سطح نمره مسئولیت پذیری ایرانیان و مالزیایی ها می توان اندک تفاوت میان سطح نمرات رفتارهای شهروندی ایرانیان و مالزیایی ها را به سطح تفاوت میانگین نمرات مسئولیت پذیری ایرانیان و مالزیایی ها نسبت داد. به عبارتی به استناد پژوهش های مورد استناد فوق در ایران و مالزی میانگین نمرات مسئولیت پذیری ایرانیان اندکی بیشتر از نمرات مسئولیت پذیری مالزیایی ها می باشد.

1. Hofstede, & Bond

2. Organ, & Ryan

3. Jin, & cooper, Mastor

یافته‌های این پژوهش همچنین نشان داد که تفاوت معنی داری میان رفتارهای ضد تولید ایرانیان و مالزیایی‌ها وجود دارد ( $p < 0/01$ ). به عبارتی میانگین نمرات رفتارهای کلی ضد تولید، رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و معطوف به افراد ایرانیان، بیشتر از رفتارهای کلی ضد تولید، رفتارهای ضد تولید معطوف به سازمان و معطوف به افراد مالزیایی‌ها می‌باشد. قبل از تبیین این تفاوت به این نکته اساسی باید اشاره نمود که علیرغم معناداری تفاوت و بالا بودن نمره این رفتارها در میان ایرانیان، نمره ایرانیان و مالزیایی‌ها در گروه بسیار پایین از لحاظ رفتارهای ضد تولید قرار گرفته اند (یعنی میان ۱ تا ۱/۸، به جدول ۵ مراجعه کنید) و میانگین نمره ایرانیان ۱/۲۰ و میانگین نمره مالزیایی‌ها ۱/۰۸ می‌باشد. به عبارتی می‌توانیم چنین بیان کنیم که نمرات رفتارهای ضد تولید ایرانیان فقط بالاتر از مالزیایی‌ها است. بنابراین نکته اساسی و مهم این است که چگونه می‌توانیم این تفاوت اندک اما معنی دار بین دو ملیت را تبیین کنیم؟

اولین عامل، وجود عدم امنیت شغلی می‌باشد که ارتباطی مستقیم با نرخ بیکاری در جوامع دارد. پژوهش انجام گرفته توسط پروبست، استوارت، گرایز، و تایرنی<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) نشان می‌دهد که در هنگام وجود عدم امنیت شغلی بالا، امکان بروز رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان بالا است. کارکنانی که در شرایط عدم امنیت شغلی و اخراج قرار می‌گیرند استرس، محرومیت و اضطراب قابل ملاحظه‌ای را تجربه می‌کنند

(بروکنر و همکاران<sup>۲</sup> ۱۹۹۴ و جاکوبسن<sup>۳</sup> ۱۹۸۷). پژوهش‌ها نشان دادند که شرایط کاری پر استرس به بروز رفتارهای ضد تولید (بوروگس، بینگ، و جیمز<sup>۴</sup> ۱۹۹۹) و رفتارهای کناره گیرانه مثل غیبت و تاخیر (چیشلم، کاسل و اشکانازی<sup>۵</sup> ۱۹۸۳)، پرخاشگری بین افراد، خصومت، تخریب و شکایت (چن و اسپکتور<sup>۶</sup> ۱۹۹۲) منجر می‌گردد. فوکس و اسپکتور (۱۹۹۹)، اسپکتور (۱۹۷۵، ۱۹۷۸) و استورمز و اسپکتور<sup>۷</sup> (۱۹۸۷) اثبات نمودند کارکنانی که محرومیت را در محیط کار تجربه می‌کنند در رفتارهای ضد تولید درگیر خواهند گردید. پژوهش انجام شده توسط بنت و رابینسون<sup>۸</sup> (۲۰۰۰) پیشنهاد نمود که افراد درگیر در رفتارهای ضد تولید تلاشی در به دست گیری و کنترل مجدد محیط کاری خود دارند و این شرایط در محیط‌هایی که عدم امنیت شغلی وجود دارد امکان بروز بیشتری دارد. در حقیقت، لیم<sup>۹</sup> (۱۹۹۶) نشان داد کارکنانی که به میزان بالایی عدم امنیت شغلی را ادراک می‌کنند به احتمال بیشتری در رفتارهای شغلی ضد تولید درگیر خواهند گردید. براساس یافته‌های فوق و مقایسه میزان نرخ بیکاری در ایران و مالزی و بر اساس آمارهای رسمی ارائه شده مستند در وب سایت‌های رسمی در سال ۱۳۸۷

1. Probst, Stewart, Gruys, & Tierney
2. Martin, & Bies Brockner, Konovsky, Cooper-Schneider, Folger
3. Jacobson
4. Burroughs, Bing & James
5. Chisholm, Kasl & Eskinazi
6. Chen & Spector
7. Storms & Spector
8. Bennett & Robinson
9. Lim

به ترتیب ۱۵٪، ۳/۵٪ برای ایران و مالزی بود. با توجه به رابطه نرخ بیکاری با عدم امنیت شغلی می توان نتیجه گرفت به دلیل وجود عدم امنیت شغلی میزان رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان ایرانی بیشتر از مالزیایی ها است.

در مجموع یافته های این پژوهش تفاوت های میان میزان رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید را به دلیل تفاوت های میان فرهنگی نشان داد. یافته های این پژوهش نیاز به پژوهش های آتی را برای کشف تفاوت ها و مشابهت ها در میان سازمان ها و ملیت های متفاوت را پیشنهاد می کند. بنابراین پژوهش حاضر می تواند در مطالعات بعدی میان فرهنگی به عنوان یک منبع مورد استفاده قرار گیرد. همچنین یافته های این پژوهش به دلیل گشودن بانی دیگر در حوزه مطالعات بین فرهنگی در روان شناسی صنعتی و سازمانی و این که این مطالعات باید در کشورهای دیگر آسیایی توسعه یافته انجام گیرد و نتایج مورد مقایسه و تبیین گردد، می تواند مورد استفاده روانشناسان صنعتی و سازمانی قرار گیرد.

### منابع

حق شناس، حسن. (۱۳۸۵)، طرح پنج عامل ویژگی های شخصیت (راهنمای تفسیر و هنجارهای آزمون های NEO-PI-R و NEO-FFI). شیراز، انتشارات دانشگاه علوم پزشکی شیراز.  
مهرداد، علی. (۱۳۸۹)، روان شناسی صنعتی و سازمانی، تهران، انتشارات جنگل.

- Aycan, Z. & Kanungo, R. N. (2001). Cross-cultural industrial organizational psychology. In N. Anderson, D. Ones, H. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work, and organizational psychology 2*: 564–561. London: Sage.
- Bennett, R. J. & Stamper, C. (2002). Corporate citizenship and deviancy: A study of discretionary work behavior. In C. Galbraith & M. Ryan (Eds.), *International research in the business disciplines: Strategies and organizations in transition 13*: 265–284.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349–360.
- Berry, C. M., Ones, D. S. & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 92 (2): 410–424.
- Bies, R. J., Tripp, T. M., & Kramer, R. M. (1997). At the breaking point: Cognitive and social dynamics of revenge in organizations. In R. A. Giacalone & J. Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations*. 18–36. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Brockner, J., Konovsky, M., Cooper-Schneider, R., Folger, R., Martin, C., & Bies, R. J. (1994). Interactive effects of procedural justice and outcome negativity on victims and survivors of job loss. *Academy of Management Review*, 37, 397–409.
- Burroughs, S. M., Bing, M. N., & James, L. R. (1999, March). Effects of personality and job stressors on affective reactions and aggressive work behaviors. Paper presented at the American Psychological Association and the National Institute for Occupational Safety and Health interdisciplinary conference on work, Stress, and Health, Baltimore, MD.
- Chen, P. Y. & Spector, P. E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psy-*

- chology 65: 177–184.
- Chisholm, R. P., Kasl, S. V., & Eskanazi, B. (1983). The nature and prediction of job related tension in a crisis situation: Reaction of nuclear workers to the Three Mile Island accident. *Academy of Management Journal*, 26, 385–405.
- Coyne, I. & Ong, T. (2007). Organizational citizenship behavior and turnover intention: a cross-cultural study. *International Journal of Human Resource Management* 18 (6): 1085-1097.
- Cullen, M.J. & Sackett, P.R. (2003). Personality and counterproductive behavior workplace behavior. In Barrick M, Ryan AM (Eds.), *Personality and work*. New York: Jossey-Bass-Pfeiffer.
- Dalal, R. S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology* 90: 1241–1255.
- Douglas, S. C. & Martinko, M. J. (2001). Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology* 86: 547–559.
- Dunlop, P. & Lee, K. (2004). Organizational citizenship and workplace deviant behavior: Are they distinct? *Journal of Organizational Behaviour* 25: 67-80.
- Fox, S. & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior* 20: 915–931.
- Fox, S., Spector, P. E. & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior* 59: 291–309.
- Giacalone, R. A. & Greenberg, J. (1997). *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Grasmick, H. G., & Kobayashi, E. (2002). Workplace deviance in Japan: Applying an extended model of deterrence. *Deviant Behavior*. 23(1), 21-43.
- Hersheovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupré, K. E., Inness, M. LeBlanc, M. & Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 92 (1): 228-238.
- Hoffman, B. J., Blair, C. A., Meriac, J. P. & Woehr, D. J. (2007). Expanding the criterion domain? A quantitative review of the OCB literature, *Journal of Applied Psychology* 92 (2): 21-90
- Hofstede, G. & Bond, M. (1988). The confucius connection: From cultural roots to economic growth. *Organizational Dynamics* 16 (4): 5-21.
- Hogan, J., & Hogan, R. (1989). How to measure employee reliability. *Journal of Applied Psychology* 74: 273–279.
- Hollinger, R. C. (1988). Working under the Influence: Correlates of employees' use of alcohol anti other drugs. *Journal of Applied Behavioral Science* 24: 489-454.
- Jacobson, D. (1987). A personological study of the job insecurity experience. *Social Behavior*, 2, 143–155.
- Kelloway, E. K., Loughlin, C., Barling, J. & Nault, A. (2002). Organizational citizenship and counterproductive behaviors: Separate but related constructs. *International Journal of Selection and Assessment* 10: 143–151.
- Knorz, C., & Zapf, D. (1996). Mobbing—Eine extreme Form sozialer Stressoren am Arbeitsplatz, [Mobbing—An extreme form of social stressors in the workplace]. *Zeitschrift fuer Arbeits- un Organisationspsychologie*, 40, 12–21
- Lee, B. V. & Spector, P. E. (2006). The social stressors-counterproductive work behaviors link: Are conflicts with supervisors and coworkers the same? *Journal of Occupational Health Psychology* 11 (2): 145-156.
- Lee, K. & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The

- role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology* 87: 131–142.
- LePine, J. A., Erez, A. & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 87: 52–65.
- LePine, J. A., Erez, A. & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 87: 52–65.
- Lim, V. K. G. (1996). Job insecurity and its outcomes: Moderating effects of work-based and nonwork-based social support. *Human Relations*, 49, 171–194.
- Marcus, B., & Schuler, H. (2002). Antecedents of counterproductive behavior at work: A general perspective. *Journal of Applied Psychology* 89: 647–660.
- Master, K. A., Jin, P. & Cooper, M. (2000). Malay Culture and Personality. *American Behavioural Scientist* 44 (1): 95-111.
- Mitchell, M. L. & Jolley, J. M. (2007). *Research design explained* (6<sup>th</sup> Ed). Thomson Wadsworth, USA.
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology Applied to Work* (8<sup>th</sup> Ed). Wads Worth, USA.
- Neuman, J. H. & Baron, R. A. (1997). Aggression in the workplace. In R. A. Giacalone & J. Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations* 37–67. Thousand Oaks, CA: Sage.
- O’Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W. & Glew, D. J. (1996). Organization-motivated aggression: A research framework. *Academy of Management Review* 21: 225–253.
- Organ, D. W. & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology* 48: 775–802.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. & Bommer, W. H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management* 22: 259–298.
- Probst, T. M., Stewart, M., Gruys, L. & Tierney, W. (2007). Productivity, counterproductivity and creativity: The ups and downs of job insecurity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 80: 479–497.
- Rioux, Sheila M., Penner, Louis A. (2001). The causes of organizational citizenship behavior: A motivational analysis. *Journal of Applied Psychology* 86 (6): 1306-1314.
- Robinson, S. L. & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal* 38: 555–572.
- Sackett, P. R., & DeVore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work. In N. Anderson, D. Ones, H. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work, and organizational psychology* 1:145–164. London: Sage.
- Sackett, P. R., Berry, C. M., Wiemann, S. A., & Laczó, R. M. (2006). Citizenship and counterproductive work behavior: Clarifying relationships between the two domains. *Human Performance* 19: 441–464.
- Schnake, M. (1991). Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda. *Human Relations* 44: 735–759.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The role of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology* 82: 434–443.
- Spector, P. E. (2006). *Industrial and Organizational Psychology* (4th Ed). John Wiley & Sons, INC.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). A model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P.

- E. Spector (Eds.), Counterproductive workplace behavior: Investigations of actors and targets. 151–174. Washington, DC: APA.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). A model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), Counterproductive workplace behavior: Investigations of actors and targets. 151–174. Washington, DC: APA.
- Storms, P. L., & Spector, P. E. (1987). Relationships of organizational frustration with reported behavioural reaction: the moderating effect of locus of control. *Journal of Occupational Psychology*, 60, 227–234.

تاریخ وصول: ۸۹/۷/۱۱

تاریخ پذیرش: ۸۹/۸/۱۹