

بررسی تاثیر فرسودگی شغلی کارکنان بر رفتار ضدشهروندی

سازمانی

(مقاله ترویجی)

آمنه المیر^۱، حمیده عباسی^۲، اسحاق هنری^۳، پرویز وفائی پویا^۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۹/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۶/۱۸

چکیده

پدیده فرسودگی شغلی توجه بسیاری از محققان و دست‌اندرکاران بهره‌وری نیروی انسانی را به خود جلب کرده است. این نشانه‌ها، پیامد فشار روانی مزمن شغلی است که امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، این عامل به شکل فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگون وجود دارد و این عوامل استرس‌زا، می‌توانند در طولانی‌مدت باعث فرسودگی شغلی شوند. هدف این پژوهش، شناخت میزان تاثیر فرسودگی شغلی کارکنان بر رفتار ضدشهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی شهر همدان است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان راهنمایی و رانندگی شهر همدان تشکیل می‌دهند که تعداد ۱۲۳ نفر به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب، انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. برای گردآوری داده‌ها، از پرسش‌نامه‌های مسلج (۲۰۰۱) برای فرسودگی شغلی و فاکس و اسپکتور (۲۰۰۱) برای رفتار ضدشهروندی سازمانی استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که بین خستگی (تحلیل عاطفی)، خودبستگی (مسخ شخصیت) و فقدان موفقیت فردی (پیشرفت شخصی) کارکنان با رفتار ضدشهروندی سازمانی راهنمایی رانندگی شهر همدان تاثیر مثبت وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: فرسودگی شغلی کارکنان، کاهش موفقیت فردی، مسخ شخصیت، تحلیل عاطفی، رفتار ضدشهروندی سازمانی.

۱. استادیار مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فراهان، نویسنده مسئول: amenehmalmir@yahoo.com

۲. استادیار مدیریت دولتی، موسسه آموزش عالی طلوع مهر قم، abbasi.59093@gmail.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت ترافیک، دانشگاه علوم انتظامی امین، Honari401@gmile.com

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت ترافیک، دانشگاه علوم انتظامی امین، pv_puya@yahoo.com

سازمان‌ها به‌عنوان رکن اصلی اجتماعات کنونی، نقش تعیین‌کننده‌ای در برآوردن انتظارات جوامع دارند و نیروی انسانی با ارزش‌ترین منبع برای سازمان‌ها به‌شمار می‌رود. از این‌رو، به‌منظور افزایش بهره‌وری و کارآیی سازمان‌ها، توجه به نیازهای کارکنان، اهمیت ویژه‌ای می‌یابد (زمینی و حسینی‌نسب، ۱۳۹۰). در واقع، یکی از عواملی که نقش راهبردی در رسیدن سازمان‌ها به اهداف از پیش تعیین‌شده آنها دارد، منابع انسانی کارآمد، متخصص و با انگیزه در مشاغل و جایگاه‌های مختلف است (درینی و تابان، ۱۳۹۴). یکی از پیامدهای کار در سازمان، فرسودگی شغلی است که به‌عنوان جنبه منفی زندگی شغلی و سازمانی قلمداد می‌شود. فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی و ناکامی می‌دانند که ناشی از ارتباطات و روابط شغلی است که به حصول نتیجه دلخواه منجر نمی‌شود (گودرزی و محسنی اردحالی، ۱۳۹۶). در سال‌های اخیر، پدیده فرسودگی شغلی توجه بسیاری از محققان و دست‌اندرکاران بهره‌وری نیروی انسانی را به خود جلب کرده است. این نشانه‌ها، پیامد فشار روانی مزمن شغلی است که امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، این عامل به شکل فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگون وجود دارد و این عوامل استرس‌زا، می‌توانند در طولانی‌مدت باعث فرسودگی شغلی شوند (بولینو، تورنلی و بلادگود^۱، ۲۰۰۷)، که عمده‌ترین آنها شامل: تعارض و ابهام در نقش، فقدان مشارکت و فقدان حمایت اجتماعی است. به‌دلیل بروز فرسودگی شغلی در بین کارکنان، سازمان‌ها ناچار به پذیرش خسارت‌هایی در اثر کاهش عملکرد فردی کارکنان می‌شوند. علاوه بر آن، فرسودگی شغلی، باعث کاهش کیفیت کار، تعارضات بین‌فردی با همکاران، مشکلات جسمی- روانی، تغییر شغل و در نهایت ترک خدمت می‌شود (حیدری و محمدی، ۱۳۹۶). شواهد تحقیقاتی نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی با غیبت‌های مکرر، بازنشستگی زودرس، عملکرد نامناسب و کاهش کیفیت تدریس، عزت نفس پایین و از لحاظ روان‌شناختی با علائم افسردگی رابطه دارد. علاوه بر آن تحقیقات متعدد دیگری نیز نشان می‌دهند که فرسودگی شغلی با علائم

1. Bolino, Turnley & Bloodgood

روان‌شناختی از قبیل افسردگی، اضطراب و مشکلات جسمانی از هم‌بستگی مثبت و بالایی برخوردار است (بولینو و ترنلی، ۲۰۰۳). در واقع، مرور یافته‌ها و پژوهش‌ها بیان‌گر تاثیر فرسودگی شغلی در کاهش کارایی نیروی انسانی است. (مورمن و بلکلی^۱، ۱۹۹۵) پودساکوف^۲، (۱۹۹۷) بر این باور است که رفتار شهروندی خوب، تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برخی از مصداق‌های آن عبارت‌اند از: انجام وظایف جانبی، کمک‌رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه کاری خود، اطاعت از مقررات سازمان حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقا و کمک به سازمان و حفظ نگرش مثبت و تحمل ناملایمات در کار (روستی و کپاروچی^۳، ۲۰۰۵). در مقابل، رفتارهای ضد شهروندی، رفتارهایی است که برخی آن را نوعی بدرفتاری کارمند دانسته‌اند که از بازده کار او می‌کاهد. رفتار ضد شهروندی بیشتر از این منظر در خور توجه است که افراد سازمان که مهم‌ترین سرمایه‌های یک سازمان هستند، مهم‌ترین فرسایش دهنده‌های سرمایه‌های سازمان نیز می‌توانند باشد، بدین صورت که اگر به‌جای در پیش گرفتن رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای ضد شهروندی در سازمان رواج داشته باشد، سازمان به جای تقویت و رشد دچار فرسایش و شکست می‌شود (بال، تروینو و سیمز^۴، ۱۹۹۴). رفتار ضد شهروندی با هدف آسیب رساندن به افراد درون سازمان و یا خود سازمان انجام می‌شود و در بیشتر این رفتارها نوعی تلاش برای لطمه زدن وجود دارد (مقتدایی، ۱۳۹۶). در این زمینه ادعا می‌شود که این رفتارها در جهان موجب از دست دادن میلیاردها دلار در سال می‌شود. پژوهش‌گران معتقدند این رفتارها، صورت‌های مختلفی چون خراب‌کاری، دزدی، انتقام‌جویی، نزاع، پرخاش‌گری و حتی شوخی را می‌تواند در برگرد. (پرس و گیکالن^۵، ۲۰۰۳)

1. Moorman & Blakely
2. Podsakoff
3. Rosete & Ciarrochi
4. Ball, Trevino & Sims
5. Pearce & Giacalone

از طرفی، شناخت علل بروز رفتارهایی همچون سرقت از منابع سازمان، تحمیل هزینه‌های شخصی و غیرمرتبط با کار، پرخاش‌گری نسبت به همکاران و مدیران، به رسمیت نشناختن اختیار و اقتدار مدیران، زیرا با گذاشتن مقررات سازمان که نموده‌هایی از رفتارهای ضد شهروندی سازمانی هستند، به مدیران کمک می‌کند تا حتی‌المقدور از آنان اجتناب کنند؛ لذا ضروری است، رفتارهای ضد شهروندی ریشه‌یابی شوند تا با کنترل عوامل موجد آنها و تقویت عوامل بروز رفتارهای شهروندی، کارآیی و اثربخشی سازمان افزایش یابد. از طرفی از آن‌جا که مشاغل انتظامی به‌دلیل ماهیت و طبیعت شغل خود، همواره سطح بالایی از فشار و استرس را متحمل می‌شوند به‌همین علت میزان فرسودگی شغلی بالاتری را درک می‌کنند. فرسودگی شغلی موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به ارباب رجوع و به‌دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود، بنابراین شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقای سطح کیفیت خدمات ارائه شده نقش به‌سزایی خواهد داشت. لذا مسئله اصلی این پژوهش این است که آیا فرسودگی شغلی بر رفتار ضد شهروندی سازمانی پلیس راهور شهر همدان تاثیر دارد؟

پیشینه تحقیق

با توجه به این‌که بیشتر تحقیقات اغلب به‌صورت جداگانه بر عوامل موثر بر فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر رفتار ضد شهروندی سازمانی متمرکز شده است و دو متغیر موضوع پژوهش کمتر به‌طور مستقیم با یکدیگر سنجش شده است، در ادامه به بررسی گوشه‌ای از تحقیقات که به نوعی بر متغیرهای تحقیق حاضر تمرکز داشته‌اند پرداخته شده است.

رئیزی و ناستی‌زایی (۱۳۹۸) به این نتیجه رسیدند که گسترش بدبینی سازمانی حسادت سازمانی را به‌دنبال دارد که پیامد آن نیز بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی است. مقتدایی (۱۳۹۶) نشان داد که، بین صداقت، انتقادپذیری، تعهد، وقت‌شناسی، مشارکت و رعایت اخلاق حرفه‌ای کارکنان و گرایش به رفتارهای ضد شهروندی، رابطه

معکوس و معناداری وجود دارد. حیدری و محمدی (۱۳۹۶) نشان دادند که بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه وجود دارد و ارزش‌های کاری، قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی هستند. همچنین فرسودگی شغلی، در ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند. درینی و تابان (۱۳۹۴) در پژوهشی نشان دادند که بیگانگی از کار بر بروز رفتارهای ضدشهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی تاثیر مستقیم، مثبت و معناداری دارد. همچنین هنگامی که تاثیر بیگانگی از کار بر ابعاد رفتارهای ضدشهروندی تیمی به صورت تک تک و بدون تعامل و ارتباط با یکدیگر، بررسی شد مشخص شد که بیگانگی از کار بر هر چهار بعد رفتار ضدشهروندی، یعنی شکایت کردن، لجبازی، وقت‌کشی و عقب‌نشینی تاثیر معناداری دارد. واعظی و رحمانی (۱۳۹۱) به این نتیجه رسیدند که فضای اخلاقی قوانین سازمانی، قوانین حرفه‌ای و توجه، تاثیر منفی بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی داشته و سبب کاهش بروز این رفتارها در سازمان می‌شود. قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۶) عوامل اثرگذار بر رفتارهای ضدشهروندی در سازمان‌ها را مورد بررسی قرار دادند. نتایج تحقیق آنها نشان داد، فرهنگ سازمانی اثر منفی بر رفتار ضدشهروندی و استرس و بی‌عدالتی اثر مثبت بر رفتار ضدشهروندی سازمانی دارد. سولو، سیلان و کیناک^۱ (۲۰۱۰) نشان دادند که بروز رفتارهای ناشایست از سوی کارکنان و ترک خدمت از جمله پیامدهای بیگانگی با کار کارکنان در سازمان‌ها هستند. ساعدی‌نژاد و زه‌تابی (۲۰۰۹) نشان دادند که بین بی‌عدالتی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی رابطه معناداری وجود دارد. از این‌رو، وقتی رفتار ضد شهروندی افزایش می‌یابد، اثربخشی سازمانی به شدت کاهش می‌یابد. بولینو، تورنلی و بلادگوود (۲۰۰۷) نشان داده‌اند که بروز رفتارهای ضدشهروندی از سوی کارکنان در سازمان‌ها نشأت گرفته از فرسودگی شغلی و کاهش تعهد کارکنان است. کریگ و رابرت (۲۰۰۳) در بررسی علل رفتارهای ضدشهروندی در تیم‌ها به این نتیجه رسیدند که یکی از عوامل مهم تأثیرگذار بر رفتارهای ضدشهروندی، نارضایتی افراد است که باعث می‌شود رفتارهایی از خود بروز دهند که تبعات منفی برای تیم دارد.

1. Sulu, cylan & Kaynak

جدول شماره ۱- گزارش نهایی پیشینه

ردیف	نام نویسنده	عنوان	سال	نتایج
۱	رئیزی و ناستی زایی	بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و رفتار ضدشهروندی سازمانی با نقش میانجی حسادت سازمانی	۱۳۹۸	پيامد گسترش بدبینی سازمانی بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی است
۲	مقتدایی	مطالعه رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و رفتار ضد شهروندی مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان	۱۳۹۶	بین اخلاق حرفه‌ای و رفتار ضد شهروندی رابطه معکوس وجود دارد
۳	حیدری و محمدی	بررسی نقش واسطه‌گری فرسودگی شغلی در ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار کاری و رفتار شهروندی سازمانی	۱۳۹۶	فرسودگی شغلی، در ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند
۴	درینی و همکاران	بررسی تأثیر بیگانگی از کار کارکنان بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی مورد مطالعه: کارکنان سازمان‌های دولتی شهر ایلام	۱۳۹۴	بیگانگی از کار بر هر چهار بعد رفتار ضدشهروندی یعنی شکایت، لجبازی، وقت‌کشی و عقب نشینی تأثیر معناداری دارد.
۵	واعظی و رحمانی	تأثیر فضای اخلاقی سازمان بر رفتارهای ضدشهروندی سازمانی	۱۳۹۱	فضای اخلاقی قوانین سازمانی، قوانین حرفه‌ای و توجه، تأثیر منفی بر رفتارهای ضدشهروندی سازمانی دارند
۶	قلی‌پور و همکاران	عوامل موجد رفتارهای ضدشهروندی در سازمان‌ها	۱۳۸۶	فرهنگ سازمانی اثر منفی بر رفتار ضدشهروندی و استرس و بی‌عدالتی اثر مثبت بر رفتار ضدشهروندی سازمانی دارد.
۷	سولو و همکاران	نقش میانجی بیگانگی کار بین بی‌عدالتی سازمانی و تعهد سازمانی	۲۰۱۰	از جمله پیامدهای بیگانگی با کار کارکنان در سازمان‌ها رفتارهای ناشایست از سوی کارکنان و ترک خدمت هستند.
۸	ساعدی نژاد و زهتابی	بررسی رفتارهای ضدشهروندی در محیط کار	۲۰۰۹	بین بی‌عدالتی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی رابطه معناداری وجود دارد.
۹	بولینو و	رفتار شهروندی و ایجاد سرمایه	۲۰۰۷	بروز رفتارهای ضد شهروندی

ردیف	نام نویسنده	عنوان	سال	نتایج
	همکاران	اجتماعی در سازمان‌ها		از سوی کارکنان در سازمان‌ها نشأت گرفته از فرسودگی شغلی و کاهش تعهد کارکنان است.
۱۰	کریگ و رابرت	بررسی علل رفتارهای ضدشهروندی در تیم‌ها	۲۰۰۳	ناراضیتی افراد موجب رفتار ضدشهروندی می‌شود

مبانی و چارچوب نظری

فرسودگی شغلی

اصطلاح فرسودگی شغلی از دهه ۱۹۷۰ مطرح شده است. هربرت فریدنبرگ (۱۹۷۴) مفهوم فرسودگی شغلی حرفه‌ای و آگاهی عمومی را مطرح کرد و به‌عنوان پدر فرسودگی شغلی شناخته شد (ینر و کاسکن^۱، ۲۰۱۳: ۸۷۰). فرسودگی شغلی سندرمی روانی است که شامل عوامل استرس‌زای عاطفی و بین فردی مزمن است که افراد در محل کار تجربه می‌کنند و نوع پاسخ افراد به سازمان، همکاران و مشتریان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (شیما، الوی و هووانگ^۲، ۲۰۱۴: ۴۸۳). به بیانی، فرسودگی شغلی از تقاضاهای شغلی روزانه و خستگی نتیجه می‌شود و حالتی از خستگی جسمی، روانی و روحی است که به انگیزه اندک، ناکارآمدی و کاهش اعتماد به نفس منجر می‌شود (سهرابی و همکاران، ۱۳۹۶). مسلج^۳ (۱۹۸۲)، فرسودگی را شامل سه بعد کلیدی می‌داند، بعد اول: خستگی عاطفی یا تحلیل عاطفی^۴، بعد دوم: بدبینی یا مسخ شخصیت^۵ و بعد سوم: بی‌کفایتی یا کاهش احساس موفقیت فردی^۶ (شمولی و همکاران^۷، ۲۰۱۱: ۲۵۴). خستگی عاطفی، عامل اصلی فرسودگی است و آشکارترین

1. Yener & Coskun
2. Simha, Elloy & Huang
3. Maslach
4. Emotional Exhaustion
5. Depersonalization
6. Reduced Personal Accomplishment
7. Schermuly et al

درجه نشانه‌های فرسودگی است. این بعد از فرسودگی شغلی دلالت بر استرس دارد. به بیان دقیق، خستگی عاطفی موجب می‌شود تا کارمندان به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند و احتمالاً این راهی برای مقابله با فشارهای کاری است. خستگی عاطفی در واقع وجود احساساتی است که در آن، شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده است و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست (مسلج و همکاران، ۲۰۰۱). مسخ شخصیت یا بدبینی، معمولاً بعد از خستگی عاطفی روی می‌دهد و در واقع نوعی پاسخ مستقیم به استرس شغلی است. به عبارت دیگر مسخ شخصیت به پاسخ‌های غیراحساسی، نامربوط و خشن نسبت به مراجعان و همکاران و با سندرم فرسودگی احساسات منفی و نگرش‌های منفی همراه با سرزنش دیگران اطلاق می‌شود (فرانسا و فراری^۱، ۲۰۱۲). عدم کارآیی یا عدم موفقیت فردی، رابطه بین عدم کارایی فردی با دو بعد دیگر فرسودگی تا حدودی پیچیده‌تر است (امینی‌منش و حسینی‌فرد و پورخانی، ۱۳۹۸). در بعضی از تحقیقات، به نظر می‌رسد که بعد عدم کارآیی فردی، نتیجه دو بعد دیگر فرسودگی است، ولی در موارد دیگر فرضیه مورد تایید قرار نگرفته و تاکید می‌کند که این مولفه‌ها به جای این که به صورت زنجیره‌وار قرار داشته باشند، به‌طور موازی و به همراه یکدیگر رشد می‌کنند. به عبارت دیگر، موفقیت فردی به احساس کفایت و پیشرفت موفقیت‌آمیز در کار با افراد اطلاق می‌شوند که از تلاش‌های حرفه‌ای خود برداشت‌های منفی دارند و احساس می‌کنند که در شغل خودشان پیشرفتی نداشته و در کار و تلاش و حرفه خویش نتایج مثبت به همراه ندارند (قراخانی و زعفران‌چی، ۱۳۹۸). عوامل متعددی در ایجاد فرسودگی شغلی موثر شناخته شده است که عبارت‌انداز: عوامل محیطی، فردی و سازمان. از جمله عوامل سازمانی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شود، سبک مدیریت، مقررات کاری خشک و غیر قابل انعطاف، عدم امنیت شغلی و فرصت‌های اندک برای ارتقا نام برده شده است. (یون و سا^۲، ۲۰۰۳)

1. Fransa & Ferrari
2. Yoon & Suh

رفتار ضدشهروندی سازمانی

پلیس، نهادی است که سطح بالایی از تعاملات درون‌سازمانی و برون‌سازمانی را با مردم و آحاد جامعه دارد و این نهاد به موجب قانون، مسئول تأمین امنیت و آرامش عمومی جامعه است و وظایف متعددی از باب ارائه خدمات انتظامی و پیشگیری از وقوع تخلفات و جرم به‌عنوان ضابط عام قوه قضائیه بر عهده دارد که انجام این وظایف و مأموریت‌ها، پلیس را دچار استرس می‌کند. (سوری و رمضان‌زاده، ۱۳۹۸)

امروزه در ادبیات سازمان و مدیریت، عباراتی چون خراب‌کاری، رفتارهای منحرف‌کاری، پرخاش‌گری، رفتارهای غیراخلاقی و ضداجتماعی، مقاومت در برابر اقتدار، اطاعت ناپذیری سازمانی بسیار متداول شده است. رفتارهایی که محققان برای آنها اصطلاح رفتار ضدشهروندی سازمانی را به‌کار برده‌اند (رئیزی و ناستی‌زایی، ۱۳۹۸).

به بیانی، رفتار ضدشهروندی نوعی بدرفتاری از طرف فرد است که می‌تواند مانع کارکرد سازمان شود (بال، تروینو و سیمز، ۱۹۹۴). رفتارهای ضدشهروندی سازمانی، شامل کج‌رفتاری‌های خفیفی هستند که برخلاف هنجارهای سازمانی مبنی بر 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). 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، سعیدی‌نژاد و زهتابی، ۲۰۰۹)

مهم‌ترین عباراتی که معرف رفتارهای ضد شهروندی هستند، عبارت‌اند از:

۱) پرخاش‌گری در سازمان: در ادبیات موجود، پرخاش‌گری آدمی در محیط کار با اشاره به کوشش‌های افراد برای صدمه‌زدن به دیگران، در طیفی گسترده از رفتارهای گوناگون و متحیرکننده تعریف شده است. مواردی شامل: مضایقه‌کردن از همکاری، انتشار شایعه، بدگویی، اصرار در مجادله، تجاوز به حریم اداری دیگران، به‌کاربردن کلمات اهانت‌آمیز و نظایر آنها است. (قلی‌پور و پورعزت، ۱۳۸۶)

۲) طفره رفتن از کار: طفره رفتن یا فرار از کار را می‌توان مشتعل بر هر رفتاری دانست که با قصد سر باز زدن، انکار و فراموشی کار یا وظایف و مسئولیت‌های مربوط به آن، انجام می‌شود. به‌خصوص در مشاغلی که حضور فیزیکی در یک محل مشخص مطرح نیست، مانند تعطیل کردن کار، اعاده نکردن حساب‌ها و پاسخ ندادن به نامه‌های الکترونیکی و تماس‌های تلفنی مربوط به کار، تاخیر در ارائه گزارش کار. (جلینک و اهرن^۱، ۲۰۰۶)

۳) کینه‌توزی: کینه‌توزی مشتعل بر هرگونه رفتاری است که در جهت تلافی بعضی خطاها و آسیب‌های درک‌شده گذشته انجام می‌شود. مانند خرج کردن هزینه‌های غیرتجاری، دزدیدن مایحتاج و مواد شرکت و در میان گذاشتن اسرار ستمگری‌های سازمان با افراد بیرون سازمان، کشاندن کار به اضافه‌کاری (لی، اشتون و شین^۲، ۲۰۰۵). پرخاش‌گری فیزیکی، پرخاش‌گری اجتماعی و نقض قانون. (بورت و دنلان^۳، ۲۰۱۰)

۴) لجاجت و خودسری: منظور از این نوع رفتار ضدشهروندی، هر رفتار آشکار کارمند است که مستقیماً مغایر سیاست‌ها و انتظارات سازمان باشد. چنین رفتاری به شکلی مداوم و در معرض عموم، مدعیانه و دشمنانه ابراز می‌شود. نظیر اقدامات بالقوه آسیب‌زننده (سپکتور و فاکس، ۲۰۱۰). به‌عنوان مثال: انکار صریح مقررات و روش‌ها، امتناع از به اشتراک گذاشتن اطلاعات مربوط به مشتری با سازمان (جلینک و اهرن، ۲۰۰۶). در واقع خودسری، به هر رفتار تعمدی که در تضاد با علائق مشروع سازمان باشد اشاره دارد. (گریس و ساکت^۴، ۲۰۰۳)

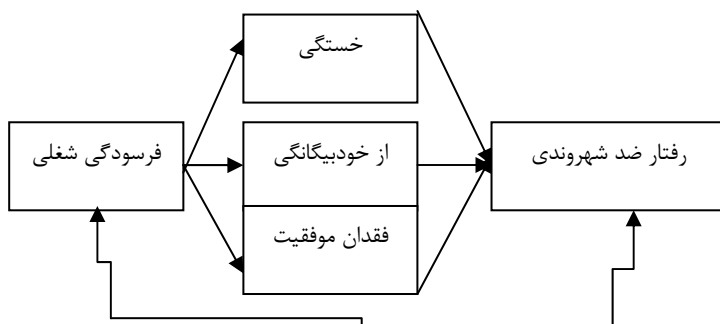
۵) مقاومت در برابر اقتدار: برخلاف لجاجت و خودسری که مستقیم و آشکارا ابراز می‌شود، این بعد از رفتار ضدشهروندی به‌طور کلی درونی‌تر و بدون اعتراض علنی انجام می‌شود. افرادی که در برابر اقتدار سازمان و مدیریت آن مقاومت نشان می‌دهند، به مثابه

1. Jelinek & Ahearn
2. Lee, Ashton & Shin
3. Burt & Donnellan
4. Gruys & Sackett

ive of SID

یک نیروی مخالف و با عقیده‌ای متفاوت، تلقی شده، اغلب به صورت نهان و مانند آتش زیر خاکستر هستند، مانند جبهه‌گیری عمومی در برابر سازمان و عدم رعایت حریم خصوصی، کوشش‌های یک سوپه برای به‌دست گرفتن امور مربوط به گروه (جلینک و اهرن، ۲۰۰۶). در واقع در این حالت کارکنان هنجارهای مهم سازمانی را نقض می‌کنند و سلامت سازمان یا اعضای آن و یا هر دو را تهدید می‌کنند. (اورتن و جولتون و ماسترانجلو^۱، ۲۰۰۷)

با توجه به چارچوب نظری ارائه شده مدل مفهومی تحقیق بدین صورت ارائه می‌شود:



شکل شماره ۱- مدل مفهومی تحقیق

روش تحقیق

پژوهش حاضر برحسب هدف، از نوع تحقیقات توسعه‌ای است. هم‌چنین این پژوهش برحسب دستاورد یا نتیجه تحقیق از نوع کاربردی و به‌لحاظ استراتژی تحقیق مورد استفاده، پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق، شامل کارکنان اداره راهنمایی و رانندگی شهر همدان است که تعداد آنها مجموعاً ۱۹۰ نفر است. از روش تصادفی ساده به‌عنوان یکی از روش‌های نمونه‌گیری استفاده شد که از این جامعه آماری، نمونه موردنظر از طریق جدول مورگان ۱۲۳ نفر به‌دست آمد.

1. Everton, Jolton & Mastrangelo

جهت جمع‌آوری اطلاعات از ابزار پرسش‌نامه استفاده شد. جهت سنجش فرسودگی شغلی از پرسش‌نامه مسلج (۲۰۰۱) استفاده شد. جهت سنجش رفتار ضدشهروندی سازمانی از پرسش‌نامه فاکس و اسپکتور (۲۰۰۱) استفاده شد. همچنین جهت افزایش روایی پرسش‌نامه از نقطه نظرات کتبی و شفاهی اساتید و خبرگان متخصص در رشته مدیریت بهره‌مند شد. به‌منظور تعیین پایایی پرسش‌نامه‌ها، ابتدا ۳۰ نفر از جامعه آماری انتخاب و پرسش‌نامه در اختیار آنها قرار گرفت و سپس از روش آلفای کرونباخ جهت تعیین پایایی پرسش‌نامه استفاده شد که مقدار آلفای آن برای رفتار ضدشهروندی ۰/۹۰ و برای فرسودگی شغلی ۰/۸۷۹ به‌دست آمد که می‌توان گفت پرسش‌نامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق در این پژوهش از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ و آزمون‌های تی و آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف استفاده شده است.

آزمون توزیع نرمال داده‌ها (نیکویی برازش)

برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف استفاده می‌کنیم. بر این اساس فرض صفر یا ادعا را نرمال بودن توزیع متغیرها قرار می‌دهیم و فرض مقابل را عدم نرمال بودن متغیرها در نظر می‌گیریم. برای متغیرهای این تحقیق آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف را انجام دادیم که نتایج آن به شرح جدول زیر است:

جدول شماره ۲- آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف

متغیر	آماره آزمون	سطح معناداری
خستگی	۰.۲۰۴	۰.۰۰۰
از خودبیگانگی	۰.۳۶۶	۰.۰۰۰
فقدان موفقیت فردی	۰.۱۹۶	۰.۰۰۰
فرسودگی شغلی	۰.۱۴۰	۰.۰۰۱
رفتار ضد شهروندی	۰.۱۰۷	۰.۰۳۱

با توجه به نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف نتیجه می‌گیریم که در همه متغیرها به‌علت این که سطح معناداری کمتر از مقدار مفروض ۰/۰۵ است، فرض صفر رد می‌شود و در نتیجه متغیرها دارای توزیع غیرنرمال هستند.

یافته‌ها

مبنای انتخاب فرضیه‌ها، چارچوب نظری تحقیق و مدل است. فرضیه‌ها به قرار زیر هستند:
فرضیه اصلی: فرسودگی شغلی کارکنان بر رفتار ضدشهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی شهر همدان تاثیرگذار است.

برای این آزمون، فرض صفر را عدم ارتباط مثبت بین دو متغیر قرار می‌دهیم و فرض مقابل را ارتباط مثبت دو متغیر تعریف می‌کنیم. به‌دلیل نرمال نبودن توزیع متغیرهای فرسودگی شغلی و رفتار ضدشهروندی از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌کنیم.

جدول شماره ۳- نتایج مربوط به فرضیه اصلی

مسیر فرضیه	فرسودگی شغلی ← رفتار ضد شهروندی
نوع متغیر در مدل	مکنون برون‌زا (مستقل) ← مکنون درون‌زا (وابسته)
آماره تی	۱۱/۸۱
ضریب استاندارد گاما	۰/۹۰

در این مرحله به ضریب t استناد می‌شود، بر این اساس در این فرضیه مقدار t برابر با (۱۱/۸۱) به‌دست آمده که در سطح خطای (۰/۰۵) در بازه بی‌معنی (۱/۹۶، -۱/۹۶) قرار ندارد و مشخص می‌شود که فرسودگی شغلی تاثیر معناداری بر رفتار ضدشهروندی دارد. برای بررسی نوع تاثیر به ضریب استاندارد مدل استناد می‌شود که بر این اساس با توجه به این که ضریب به‌دست آمده برابر با (۰/۹۰) و مثبت بوده نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی تاثیر مثبتی بر رفتار ضدشهروندی داشته و از آن‌جا که نتیجه به‌دست آمده با ادعای محقق منطبق است این فرضیه مورد پذیرش قرار گرفته است.

فرضیه‌های فرعی پژوهش

۱- خستگی (تحلیل عاطفی) کارکنان بر رفتار ضدشهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی شهر همدان تاثیرگذار است.

جدول شماره ۴- نتایج مربوط به فرضیه فرعی اول

مسیر فرضیه	خستگی (تحلیل عاطفی) کارکنان ← رفتار ضد شهروندی
نوع متغیر در مدل	مکنون برونزا (مستقل) ← مکنون درونزا (وابسته)
آماره تی	۷/۳۹
ضریب استاندارد گاما	۰/۵۲

در این مرحله به ضریب t استناد شد؛ بر این اساس در این فرضیه مقدار t برابر با (۷/۳۹) به دست آمده که در سطح خطای (۰/۰۵) در بازه بی معنی (۱/۹۶، -۱/۹۶) قرار ندارد و مشخص می‌شود که خستگی (تحلیل عاطفی) کارکنان تاثیر معناداری بر رفتار ضدشهروندی دارد. برای بررسی نوع تاثیر به ضریب استاندارد مدل استناد می‌شود که بر این اساس با توجه به این که ضریب به دست آمده برابر با (۰/۵۲) و مثبت بوده است، نشان می‌دهد که خستگی (تحلیل عاطفی) کارکنان تاثیر مثبتی بر رفتار ضدشهروندی داشته و از آنجا که نتیجه به دست آمده با ادعای محقق منطبق است، این فرضیه مورد پذیرش قرار می‌گیرد.

۲- از خود بیگانگی (مسخ شخصیت) کارکنان بر رفتار ضد شهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی شهر همدان تاثیر مثبت و معنادار دارد.

جدول شماره ۵- نتایج مربوط به فرضیه فرعی دوم

مسیر فرضیه	از خود بیگانگی (مسخ شخصیت) ← رفتار ضد شهروندی
نوع متغیر در مدل	مکنون برونزا (مستقل) ← مکنون درونزا (وابسته)
آماره تی	۹/۴۶
ضریب استاندارد گاما	۰/۶۶

ive of SID

در این مرحله به ضریب t استناد شد؛ بر این اساس در این فرضیه مقدار t برابر با $(۹/۴۶)$ به دست آمده که در سطح خطای $(۰/۰۵)$ در بازه بی معنی $(۱/۹۶, -۱/۹۶)$ قرار ندارد و مشخص می شود که از خودبستگی (مسخ شخصیت) تاثیر معناداری بر رفتار ضدشهروندی دارد. برای بررسی نوع تاثیر به ضریب استاندارد مدل استناد می شود که بر این اساس با توجه به این که ضریب به دست آمده برابر با $(۰/۶۶)$ و مثبت بوده نشان می دهد که از خودبستگی (مسخ شخصیت) تاثیر مثبتی بر رفتار ضدشهروندی داشته و از آن جا که نتیجه به دست آمده با ادعای محقق منطبق است، این فرضیه مورد پذیرش قرار گرفته است.

۳- فقدان موفقیت فردی (پیشرفت شخصی) کارکنان بر رفتار ضدشهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی شهر همدان تاثیر مثبت و معنادار دارد.

جدول شماره ۶- نتایج مربوط به فرضیه فرعی سوم

مسیر فرضیه	فقدان موفقیت فردی (پیشرفت شخصی) کارکنان ← رفتار ضد شهروندی سازمانی کارکنان
نوع متغیر در مدل	مکنون برونزا (مستقل) ← مکنون درونزا (وابسته)
آماره t	۲/۰۶
ضریب استاندارد گاما	۰/۱۴

در این مرحله به ضریب t استناد شد؛ بر این اساس در این فرضیه مقدار t برابر با $(۲/۰۶)$ به دست آمده که در سطح خطای $(۰/۰۵)$ در بازه بی معنی $(۱/۹۶, -۱/۹۶)$ قرار ندارد و مشخص می شود که فقدان موفقیت فردی (پیشرفت شخصی) کارکنان تاثیر معناداری بر رفتار ضدشهروندی سازمانی کارکنان دارد. برای بررسی نوع تاثیر، به ضریب استاندارد مدل استناد می شود که بر این اساس با توجه به این که ضریب به دست آمده برابر با $(۰/۱۴)$ و مثبت بوده است، نشان می دهد که فقدان موفقیت فردی (پیشرفت شخصی) کارکنان تاثیر مثبتی بر رفتار ضدشهروندی سازمانی کارکنان داشته و از آن جا که نتیجه به دست آمده با ادعای محقق منطبق است، این فرضیه مورد پذیرش قرار گرفته است.

جدول شماره ۷- نتایج کلی تحقیق

نتیجه	ضریب استاندارد	ضریب تی	عنوان فرضیه
تایید فرضیه	۰/۹۰	۱۱/۸۱	فرسودگی شغلی کارکنان بر رفتار ضد شهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی شهر همدان تاثیرگذار است.
تایید فرضیه	۰/۵۲	۷/۳۹	خستگی (تحلیل عاطفی) کارکنان بر رفتار ضد شهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی شهر همدان تاثیرگذار است.
تایید فرضیه	۰/۶۶	۹/۴۶	از خود بیگانگی (مسخ شخصیت) کارکنان بر رفتار ضد شهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی شهر همدان تاثیرگذار است.
تایید فرضیه	۰/۱۴	۲/۰۶	فقدان موفقیت فردی (پیشرفت شخصی) کارکنان بر رفتار ضد شهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی شهر همدان تاثیرگذار است.

نتیجه گیری

براساس نتایج، رابطه مثبت بین خستگی (تحلیل عاطفی) کارکنان و رفتار ضد شهروندی تایید می شود. به عبارت دیگر، با افزایش میزان متغیر خستگی (تحلیل عاطفی) کارکنان، متغیر رفتار ضد شهروندی هم افزایش پیدا می کند. در نتیجه می توان گفت: بین خستگی (تحلیل عاطفی) کارکنان با رفتار ضد شهروندی سازمانی راهنمایی و رانندگی شهر همدان رابطه مثبت وجود دارد. نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیق حیدری و محمدی (۱۳۹۶)، کردتمینی و کوهی (۱۳۹۰) هم راستا است. فرسودگی شغلی، عارضه ای است که باعث تحلیل قوای روانی می شود که گاهی با افسردگی نیز همراه است. فرسودگی شغلی، نشان دهنده خستگی مفرط عاطفی به دنبال سال ها درگیری و تعهد نسبت به کار و مردم است؛ این احتمال که فرسودگی شغلی به رفتارهایی دامن بزند که در جهت رفتارهای شهروندی سازمانی نباشد، قابل پیش بینی است؛ به عبارت دیگر، فرسودگی

شغلی، خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی به دنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت است که این نشان‌دهنده حالتی است که در آن، قدرت و توانایی افراد کم و رغبت و تمایل آنها برای انجام کار و فعالیت کاهش پیدا می‌کند. در این شرایط، فرد تمایلی برای انجام رفتارهای داوطلبانه که در جهت منافع شرکت باشد، ندارد. در مجموع فرسودگی شغلی، در جهت عکس رفتار شهروندی سازمانی حرکت می‌کند و می‌تواند موجب رفتارهای ضد شهروندی سازمانی شود.

پیشنهادها

- برنامه‌ریزی و تدوین دوره‌های آموزشی توانمندسازی کارکنان پلیس راهور در زمینه‌های تشخیص و درک احساسات فردی و هدایت آنها به کاهش علائم افسردگی و تحلیل رفتگی درونی.
- شناخت استعدادها و توانمندی‌های بالقوه کارکنان پلیس راهور از سوی مدیران و ملاحظه آثار این شناخت در تقسیم وظایف و تفویض اختیار در ادارات راهنمایی رانندگی.
- کاهش کنترل‌های مستقیم و به کارگیری نظارت‌های غیرمستقیم بر اساس ملاحظه استقلال در تصمیم‌گیری‌ها که موجب افزایش اعتماد به نفس کارکنان و کاهش تحلیل رفتگی کارکنان پلیس راهور می‌شود.
- کسب توانایی شناخت هیجان‌ات و احساسات کارکنان در مدیران و نهادینه‌سازی فرهنگ هم‌دردی و حمایت دلسوزانه از یکدیگر در ادارات راهنمایی رانندگی که به کاهش میزان افسردگی و فرسودگی افراد می‌انجامد.
- شناخت مشکلات و مسائل کاری کارکنان و تلاش مدیران در ملاحظه این مشکلات در برنامه‌ریزی‌ها که به افزایش ادراک درونی حمایت و پشتیبانی فردی و کاهش فرسودگی شغلی کارکنان پلیس راهور منتهی می‌شود.
- تلاش و توجه در جهت قانع کردن و توضیح منطقی به کارکنان پلیس راهور در مواقع بحرانی که بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های سخت‌گیرانه‌ای از فرماندهی ابلاغ می‌شود.

براساس نتایج، رابطه مثبت بین از خودبیگانگی (مسخ شخصیت) کارکنان پلیس راهور و رفتار ضدشهروندی تایید می‌شود. به عبارت دیگر با افزایش میزان متغیر از خود بیگانگی (مسخ شخصیت) کارکنان پلیس راهور، متغیر رفتار ضدشهروندی هم افزایش پیدا می‌کند. در نتیجه می‌توان گفت: بین از خودبیگانگی (مسخ شخصیت) کارکنان پلیس راهور با رفتار ضدشهروندی سازمانی راهنمایی رانندگی شهر همدان رابطه مثبت وجود دارد. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق شیخ‌پور و همکاران (۱۳۹۴)، آقایی و همکاران (۱۳۹۲)، نادی و صفی (۱۳۹۲)، قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۹) هم‌راستا است. مسخ شخصیت به پاسخ‌های غیراحساسی و خشن به مراجعان و همکاران مربوط است. افراد گرایش به ارزیابی خودشان در موقعیت‌های اجتماعی دارند که تاییدی بر ارزشمندی آنان است و موقعیت‌های اجتماعی را که در آن بازخورد مثبت دریافت نمی‌کنند، بی‌ارزش قلمداد می‌کنند فعالیت‌هایی که اجازه می‌دهند افراد دید مثبتی نسبت به خود پیدا کنند به احتمال فراوان به‌عنوان شاخص‌هایی برای ارزیابی افراد مورد استفاده واقع می‌شود. چنان‌چه احساس هویت کارکنان در سازمان ارضا نشود، ممکن است کار را فقط به‌عنوان جزء کوچکی از آن چه هست، قلمداد کنند در نتیجه، آنها قادر به مشارکت فعال در زندگی جمعی نخواهند بود و در این حالت کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی و افزایش رفتارهای ضدشهروندی سازمانی محتمل است.

پیشنهادها در راستای فرضیه دوم:

- اتخاذ سبک رهبری مشارکتی در ادارات راهنمایی رانندگی از سوی مدیران با هدف درخواست اظهارنظر از کارکنان در بیان عقاید و تفکران و نقدهای کاری و بدین وسیله ایجاد آرامش و تازگی روحیه و کاهش از خود بیگانگی آنان.
- تدوین اهداف کلان و رسالت کلیدی ادارات راهنمایی رانندگی براساس ارزش‌های اجتماعی و بازگو کردن این توجه و اهمیت و ارزشمندی از سوی مدیران به کارکنان که منجر به تقویت حس هویت درونی کارکنان می‌شود.

- ایجاد و حفظ روابط متقابل رضایت‌بخش و دوستانه در بین افراد که صمیمیت و تعادل محبت از ویژگی‌های آن است.

- رعایت احترام به شخصیت فردی کارکنان پلیس راهور در شیوه مدیریت و اجتناب از برخوردهای ضربه‌زننده به عزت نفس و بی‌حرمتی در محیط کار.

- اتخاذ سبک کار تیمی و پروژه‌ای از سوی مدیران با هدف افزایش توانایی انجام کار برای کارکنان با یکدیگر یا با دیگران، پذیرش دیگران و عمل مطابق و نیز قبول و احترام منافع دیگران.

- ارائه اختیاراتی منطقی و نظارت‌شده، به کارکنان پلیس راهور در انتخاب شیوه‌های انجام وظایف و ملاحظه استقلال در تصمیم‌گیری‌های کاری در حوزه‌های تعریف شده ادارات راهنمایی رانندگی.

- ارزش قائل شدن برای ایده‌پردازی و خلاقیت کارکنان پلیس راهور در موضوعات مرتبط با شرح وظایف و اعمال ابزارهای پاداش‌دهی و مشوق‌های مادی و غیرمادی در سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان.

براساس نتایج، رابطه مثبت بین فقدان موفقیت فردی (پیشرفت شخصی) کارکنان و رفتار ضدشهروندی تایید می‌شود. به عبارت دیگر با افزایش میزان متغیر فقدان موفقیت فردی (پیشرفت شخصی) کارکنان، متغیر رفتار ضدشهروندی هم افزایش پیدا می‌کند. در نتیجه می‌توان گفت: بین فقدان موفقیت فردی (پیشرفت شخصی) کارکنان با رفتار ضدشهروندی سازمانی راهنمایی رانندگی شهر همدان رابطه مثبت وجود دارد. تاثیر منفی فرسودگی شغلی بر رضایت شغل می‌تواند زمینه رفتارهای ضدشهروندی را فراهم کند. نتایج این تحقیق با تحقیقات علوی (۱۳۹۴)، نادری و همکاران (۱۳۹۲) هم‌راستا است. فرسودگی شغلی، واکنش در برابر فشارهای مزمن کاری یا سازمانی است و همواره فشار مزمنی ایجاد می‌کند که این فشار اغلب ناشی از ناهماهنگی یا عدم تجانس میان کارمند و شغل است. در این حالت سختی کار و شرایط موجود آن باعث پرخاشگری، ناامیدی، بدبینی نسبت به آینده شغلی، از بین رفتن انگیزه مثبت، کاهش

کوشش‌های سازنده شغلی، عدم احساس هم‌دردی، کاهش عملکرد، کیفیت و شایستگی در کار می‌شود. به عبارتی با افزایش فرسودگی شغلی، یک شغل رضایت‌بخش هم به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل می‌شود و زمینه برای رفتارهای ضدشهروندی فراهم می‌شود. پیشنهادها در راستای فرضیه سوم:

• شناسایی ویژگی‌های فردی و نقاط قوت و ضعف فردی کارکنان از طریق ابزارهای سنجش این عوامل که بیشتر در حوزه روان‌شناختی و رفتارشناختی قرار دارند و برنامه‌ریزی جهت رفع و کاهش نقاط ضعف موجود و همچنین تقویت نقاط قوت افراد جهت کسب موفقیت‌های آینده.

• استفاده از کارشناسان و اساتید علوم روان‌شناسی و جامعه‌شناسی در ارائه مشاوره‌های مورد نیاز در برخی کارکنانی که بیشتر از همکاران مواردی مانند احساس شکست و تحلیل درونی در شغل به صورت مداوم را در محیط کاری دارند.

• استفاده از تست‌ها و آزمون‌های شناسایی شخصیت و استعدادهای فردی کارکنان و استفاده از نتایج این آزمون‌های در تقسیم وظایف و تشریح شرح وظایف کارکنان با هدف افزایش موفقیت‌های کاری کارکنان که حاصل تناسب بیشتر ابعاد شخصیتی با مفروضات شغلی است.

• با توجه به ارزشمندی مثبت‌اندیشی و تصویر مطلوب از سوابق گذشته در درون افراد، به مدیران ادارات پلیس راهور پیشنهاد می‌شود که آرشویی از سوابق و تجربیات ارزشمند کارکنان پلیس راهور در زمینه ارائه خدمات شاخص و ارزشمند به مردم تهیه کرده و در دوره‌های مشخص و متوالی به این اسناد مراجعه و با یادآوری موفقیت‌های گذشته و مقایسه از تجربیات آنها، در برنامه‌ریزی‌های آینده از آنان استفاده کنند.

منابع

آقای، رضا؛ آقای، میلاد؛ آقای، اصغر. (۱۳۹۲). رابطه فرسودگی شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی. مدیریت عمومی؛ ۵ (۴): ۱-۱۸.

امینی‌منش، سجاد؛ حسینی‌فرد، محبوبه؛ پورخانی، علیرضا؛ رضایی‌جمالویی، حسن. (۱۳۹۸). پیش‌بینی خواب‌آلودگی رانندگان براساس فرسودگی شغلی، کیفیت خواب و راه‌بردهای مقابله‌ای. فصلنامه علمی راهور، (۳۰)، ۸۵-۱۰۲.

حیدری، حمیدرضا؛ محمدی‌مقدم، یوسف. (۱۳۹۶). بررسی نقش واسطه‌گری فرسودگی شغلی در ارتباط بین ارزش‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال پنجم، شماره ۱، ص ۱۵۳-۱۸۶.

درینی، ولی‌محمد؛ تابان، محمد؛ شرفی، وحید؛ ویسه، سیدمهدی. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر بیگانگی از کار کارکنان بر بروز رفتارهای ضدشهروندی تیمی (مورد مطالعه: کارکنان سازمان‌های دولتی شهر ایلام). مدیریت سازمان‌های دولتی. دوره ۴. شماره ۱، ص ۶۵-۷۶.

رئیس‌ی، آسیه؛ ناستی‌زایی، ناصر. (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و رفتار ضدشهروندی سازمانی با نقش میانجی حسادت سازمانی. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی. دوره ۱۱، شماره ۳۸، ص ۱۰۹-۱۲۶.

زمینی، سهیلا؛ حسینی‌نسب، داوود؛ زمینی، سمیرا؛ زارعی، پروین. (۱۳۹۰). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه تبریز. سلامت کار ایران، دوره ۸، شماره ۱، ص ۲۹-۴۰.

سهرابی، آرزو؛ حسن‌زاده، کاظم؛ فیاضی، مرجان؛ بهرام‌زاده، مهدی. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر سلامت سازمانی درک‌شده توسط کارکنان بر رفتارهای شهروندی سازمانی. مدیریت فرهنگ سازمانی. دوره ۱۵، شماره ۳، ص ۶۰۵-۶۲۴.

سوری، احمد؛ رمضان‌زاده، سعید؛ احسان‌پور، اسماعیل. (۱۳۹۸). تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تهران بزرگ. فصلنامه علمی راهور، (۲۸)، ۱۲۱-۱۴۳.

شیخ‌پور، زانبار؛ ابراهیمی، احمد؛ شیخ‌پور، محمد؛ زینالی، شبنم. (۱۳۹۴). بررسی رابطه اخلاق کار اسلامی و فرسودگی شغلی. مجله مدیریت اسلامی؛ ۲۳ (۱): ۲۲۵-۲۴۱.

علوی لنگرودی، کاظم؛ غفوری، حمیده. (۱۳۹۴). رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی معلمان. رویکردهای جدید در مدیریت آموزشی. ۲۳: ۸۵-۱۰۹.

قراخانی، داود؛ زعفران‌چی، آرش. (۱۳۹۸). تأثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی. سلامت و بهداشت. سال دهم، شماره ۱، ص ۱۱۰-۱۱۷.

- قلی‌پور، آرین؛ پورعزت، علی‌اصغر؛ سعیدی‌نژاد، مجید. (۱۳۸۶). عوامل موجد رفتارهای ضدشهروندی در سازمان‌ها. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۸، ص ۱-۲۹.
- قلی‌پور، آرین؛ روشن‌نژاد، مژگان؛ شرافت، شاپور. (۱۳۸۹). تبیین تناسب فرد سازمان به‌عنوان عاملی اثرگذار در بیگانگی از کار و پیوند کاری. اندیشه مدیریت راهبردی، ۱: ۲۰۹-۲۲۹.
- کردتمینی، بهمن؛ کوهی، ملیحه. (۱۳۹۰). بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و معنویت سازمانی در بین کارمندان اداره پست شهرستان زاهدان و گرگان. پژوهش‌های مدیریت عمومی، دوره ۴، شماره ۱۴: ۱۲۹-۱۴۴.
- گودرزی، مهدی؛ محسنی اردهالی، سیده شهرزاد؛ رحیمی، ایمان. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان فدراسیون ورزش سه‌گانه. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. دوره چهارم، شماره ۴، پیاپی ۱۶: ۶۵-۷۴.
- مرتضوی، سعید؛ لگزریان، محمد؛ سیدحسینی، سیده سمیرا. (۱۳۹۲). نقش واسط حسادت در تأثیر سبک رهبری تبادل رهبر- عضو بر تسهیم دانش و رفتارهای غیرشهروندی پرستاران. نشریه پرستاری ایران، ۲۶ (۸۳): ۶۸-۷۷.
- مقتدایی، لیلا. (۱۳۹۶). مطالعه رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و رفتار ضدشهروندی: مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان. جامعه‌شناسی کاربردی. سال بیست و هشتم، شماره پیاپی ۶۵، شماره اول: ۱۴۵-۱۵۸.
- نادی، محمدعلی؛ الصفی، مریم. (۱۳۹۲). نقش واسطه‌ای ابعاد از خودبیگانگی شغلی در رابطه بین تناسب فرد سازمان و رفتار شهروندی سازمانی. روان‌شناسی معاصر. ۸ (۲): ۸۱-۹۴.
- نادی، محمدحسین؛ یارمحمدیان، محمدعلی؛ عزیزیان، حسین. (۱۳۹۲). رابطه بین یادگیری غیررسمی، فرسودگی شغلی، سلامت روان و رضایت شغلی در بین کارگران شرکت فولاد اصفهان. تولید و مدیریت عملیات. ۷: ۱۳۳-۱۵۰.
- واعظی، رضا؛ رحمانی، فاطمه. (۱۳۹۱). تاثیر فضای اخلاقی سازمان بر رفتارهای ضدشهروندی سازمانی، مطالعات رفتار سازمانی، سال اول، شماره ۲: ۳۰-۵۰.
- Ball, G.A.; Trevino, L.K.; Sims Jr, H.P. (1994). Just and Unjust Punishment: Influences on Subordinate Performance and Citizenship, *Academy of Management Journal*, 37(2): 299-318.

- Bolino, M.C.; Turnley, W.H.; Bloodgood, J.M. (2007). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of Management Review*, 27, (4): 5-22.
- Bolino, M.; Turnley, W. (2003). Going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior, *cademy of Management Executive*, 17(3), 60-71.
- 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*. Vol. 48. Issue 8: 917-920.
- Criag, L.P.; Robert, A.G. (2003). Teams behaving badly: factors associated with anti citizenship bahavior in teams. *Journal of Applied Social Psychology*, 33(1), 58-75.
- Everton, Wendi J.; Jolton, Jeffrey A.; Mastrangelo, Paul M. (2007). Be nice and fair or else: understanding reasons for employees' deviant behaviors. *Journal of management development*. Vol. 26. No. 2: 117-131.
- Fox, S.; Spector, PE.; Miles, D. (2001). Counterproductive Work Behavior and in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediators and Moderative Testes for Autonomy and Emotions, *J Voc Beh*, 59(3): 291-309.
- Fransa, F.M.; Ferrari, A. (2012). Burnout Syndrome and the Socio Demographic Aspect of Nursing Professional, *Journal Acta, Paul Enferm*, No. 25: 143- 148.
- Gholipour, A.; Saeidinejad, M.; Zehtabi, M. (2009). The Explanation of Anti-Citizenship Behaviors in the Workplaces, *International Business Research*, 2(4): 76-86.
- Gruys, Melissa L.; Sackett, Paul R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International journal of selection and assessment*. Vol. 11, No. 1: 30- 42.
- 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.

- Lee, Kibeom; Ashton, Michael C.; Shin, Kang-Hyun. (2005). Personality correlates of workplace antisocial behavior. *Applied psychology: an international review*. 54(1): 81-98.
- Maslach, C.; Schaufeli, WB.; Leiter, MP. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*. 52 (1). 397-422.
- Moorman, R.H.; Blakely, G.L. (1995). Individualism-Collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 127-142.
- Pearce, C.L.; Giacalone, R.A. (2003). Teams Behaving Badly: Factors Associated With Anti-Citizenship Behavior in Teams, *Journal of Applied Social Psychology*, 33(1): 58-75.
- Podsakoff, Phillip; Mackenzie, Scottb. (1997). impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: a review and suggestion for future research. *Lawrence Erlbaum associate*, Vol. 10, No. 2, pp. 133-153.
- Rosete, D.; Ciarrochi, J.V. (2005). Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. *leadership and organization development journal*, Vol. 26, No. 5. pp. 388-399.
- Saeidinejad, M.; Zehtabi M. (2009). The Explanation of Anti-Citizenship Behaviors in the Workplaces *International Business Research*. Vol, 2. NO. 4:76-86.
- Schermuly, c.; Schermuly, R.; Meyer, B. (2011). Effects of vice-principals psychological empowerment on job satisfaction and burnout. *International Journal of Educational Management*, 25(3), 252-264.
- Simha, A.; Elloy, D.; Huang, H.C. (2014). The moderated relationship between job burnout and organizational cynicism. *Management Decision*, 52(3), 482-504.
- Spector, Paul E.; Fox, Suzy. (2010). Theorizing about the deviant citizen: an attributional explanation of the interplay of organizational citizenship and counterproductive work behavior. *Human resource management review*. 20: 132-143.

Sulu, S.; cylan. A.; Kaynak. R. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship between organizational injustice and organizational commitment: Implications for healthcare. Professional's international journal of business and management. 5 (8), 27-38.

Yener, M.; Coskunm, O. (2013). Using job resources and job demands in predicting burnout. Procedia- social and Behavioral Sciences, 99, 869-876.

Yoon, M.; Suh, J. (2003). Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees, Journal of Business Research. 56(3): 597-611.

