

بررسی رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی از منظر تفاوت‌های فردی کارکنان

عسل آغان^{۱*}، مهیار ضیایی^۲، گلناز فرزاد^۲

۱. استادیار، دانشکده مدیریت، علم و فناوری، دانشگاه صنعتی امیرکبیر، تهران، ایران
۲. کارشناس ارشد، دانشکده مدیریت، علم و فناوری، دانشگاه صنعتی امیرکبیر، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۶/۰۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۲/۰۲)

چکیده

هدف این پژوهش، بررسی تفاوت‌های فردی کارکنان (ویژگی‌های شخصیتی و عوامل جمعیت‌شناختی) به عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده بروز رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شرکت بهره‌برداری راه‌آهن شهری تهران و حومه (مترو) هستند. برای گردآوری داده‌ها، پرسشنامه و برای تحلیل داده‌ها، نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS به‌کار گرفته شد. نتایج نشان داد ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (به‌جز تحصیلات) و همچنین، ویژگی‌های شخصیتی بر بروز رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثرند. بر اساس این پژوهش، رفتارهای مخرب کاری با برون‌گرایی و استقبال از تجربه‌های جدید رابطه ندارد، اما با روان‌رنجوری رابطه مثبت و با سازگاری و وظیفه‌شناسی رابطه منفی دارد. همچنین، رفتارهای شهروندی سازمانی، ارتباط مثبتی با برون‌گرایی و وظیفه‌شناسی دارند، اما با سایر ویژگی‌های شخصیتی رابطه معناداری ندارند. نتایج این پژوهش نشان داد رفتارهای مخرب سازمانی را می‌توان به دو نوع آشکار و پنهان تفکیک کرد و از آنجا که رفتارهای مخرب پنهان و کسانی که مرتکب چنین رفتارهایی می‌شوند، به‌سختی تشخیص داده می‌شوند، پیشنهاد شده است عوامل مؤثر بر بروز چنین رفتارهایی در قالب پژوهش تجربی جداگانه بررسی شوند.

کلیدواژه‌گان

تفاوت‌های فردی، رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای مخرب کاری، ویژگی‌های شخصیتی.

* نویسنده مسئول، رایانامه: a.aghaz@aut.ac.ir

مقدمه

در طول ۲۵ سال گذشته، پژوهشگران تلاش کرده‌اند از طریق پژوهش‌های متعدد، آن دسته از رفتارهای کارکنان را که با توسعه و تثبیت وضعیت روحی و اجتماعی آنان به کارایی و اثربخشی سازمانی می‌انجامند، شناسایی کنند (Organ et al., 2006). این رفتارها شامل کمک به دیگران، تحمل ناسازگاری، مشارکت در امور سازمانی، حمایت از سازمان یا داوطلب‌شدن برای مسئولیت‌های فراتر از وظیفه هستند و می‌توانند به‌طور واکنشی (در پاسخ به درخواست کمک) یا فعالانه (پیشنهاد کمک به همکار) رخ دهند (Bolino et al., 2012). چنین رفتارهایی به روش‌های مختلف و با عنوان‌های متنوعی مفهوم‌سازی شده‌اند. اما اغلب به عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی از آن‌ها بحث شده است؛ رفتارهایی که بر ارجحیت دادن منافع گروه و سازمان بر منافع فردی تأکید می‌کنند (Podsakoff et al., 2000).

از سوی دیگر، در دهه گذشته، مطالعه رفتارهای مخرب کاری نیز در میان پژوهشگران سازمانی به شدت رواج یافته است، زیرا چنین رفتارهایی سهم عمده‌ای در کاهش عملکرد شغلی و افزایش هزینه‌های سازمانی دارد (Wei & Steven, 2013). رفتارهای مخرب کاری که با قصد قبلی و با هدف آسیب‌رساندن به سازمان یا کارکنان رخ می‌دهند (Robinson, 2008; Spector & Fox, 2005)، آثار مخربی بر سلامت روانی کارکنان و عملکرد سازمان می‌گذارند (Yang et al., 2013).

به‌رغم پژوهش‌های متعددی که در زمینه پیش‌بینی عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از یک‌سو و رفتارهای مخرب کاری از سوی دیگر انجام گرفته است، بررسی تجربی نقش ویژگی‌های فردی کارکنان (ویژگی‌های شخصیتی و عوامل جمعیت‌شناختی) در پیش‌بینی بروز چنین رفتارهایی انجام نگرفته است و تمرکز بیشتر بر عوامل بین‌فردی، شغلی، سازمانی و زمینه‌ای، به عبارتی عواملی که بیش از ویژگی‌های فردی به شرایط کار می‌پردازند، بوده است. شاید علت آن باشد که همیشه میان مباحث روان‌شناسی شخصیت و رفتار سازمانی تنشی ذاتی وجود داشته است (Mowday & Sutton, 1993). زیرا ایجاد سازگاری بین این دو مفهوم که رفتار تحت تأثیر عوامل سازمانی متغیر و تفاوت‌های فردی ثابت قرار می‌گیرد، دشوار است (Roberts, 2006). در

حالی که در بسیاری از موارد مشاهده می‌شود افراد با وجود برخورداری از شرایط کاری و شغلی یکسان، رفتارهای متفاوتی را در محیط کار بروز می‌دهند. از این رو در این پژوهش سعی شده است در قالب یک مطالعه تجربی تأثیر تفاوت‌های فردی کارکنان بر بروز رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی بررسی شود.

مرور مبانی نظری

رفتارهای مخرب کاری

رفتارهای مخرب کاری^۱ که رفتارهای انحرافی در محیط کار نیز نامیده می‌شوند، رفتارهای داوطلبانه‌ای‌اند که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کنند و سلامت سازمان، اعضا یا هر دو را به خطر می‌اندازند (Robinson & Bennett, 1995). چنین رفتارهایی ارادی است و با قصد قبلی برای آسیب‌رساندن به سازمان یا افراد آن، یا هر دو انجام می‌گیرد (Spector & Fox, 2005). نمونه‌هایی از رفتارهای مخرب کاری عبارت‌اند از تهاجم سازمانی، رفتارهای ضد شهروندی، تخلف، انحراف، تلافی، انتقام جویی و قلدری (Fox, 2001)، دزدی، خرابکاری، انزوایی، کتک‌زدن دیگران و یا شوخی کردن با آنان خارج از هنجارهای تعریف‌شده (Spector et al., 2006)، آزار و اذیت، سوءاستفاده، خشونت، فحاشی و توهین، تلاش برای پنهان‌سازی اطلاعات و امتناع از در اختیار قرار دادن اطلاعات (Sackett & DeVore, 2001).

روش‌های مختلفی برای مفهوم‌سازی رفتارهای مخرب کاری وجود دارد که جامع‌ترین آن‌ها توسط رایبسون و بنت (۱۹۹۵) مطرح شده است. بر اساس طبقه‌بندی آنان از رفتارهای انحرافی در سازمان، می‌توان همه این رفتارها را با توجه به ماهیت هدف ارتکاب به آن‌ها، در قالب سرفصلی واحد گنجانند: رفتارهایی که هدف آن‌ها خود سازمان است و آن‌هایی که هدفشان برخی افراد سازمانی است (Fox, 2001). آنان بعدها طبقه‌بندی جامعی مشتمل بر دو بعد مطرح کردند که بعد

1. Counterproductive work behavior

اول به میزان و شدت چنین رفتارهایی مربوط است، و بعد دوم به هدف ارتکاب آن‌ها بازمی‌گردد. بر این اساس، رفتارهای انحرافی می‌توانند درجه‌ای از خفیف (مانند صحبت کردن با همکاران به جای کارکردن)، تا شدید (مانند درگیری فیزیکی با همکار) باشند. به علاوه، این رفتارها می‌تواند برای افراد سازمان یا سلامت کل سازمان مضر باشند که نوع اول انحراف بین‌فردی، و نوع دوم انحراف سازمانی نامیده می‌شود.

تفاوت‌های فردی کارکنان و رفتارهای مخرب کاری

در پیش‌بینی رفتارهای مخرب کاری، دلایل زیادی به عنوان عوامل تعیین‌کننده چرایی وقوع چنین رفتارهایی بیان شده‌اند که معمولاً در سه گروه عوامل فردی (برای مثال، ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت‌شناختی)، عوامل اجتماعی و بین‌فردی (برای مثال در مواجهه با رفتارهای انحرافی هنجاری و رفتارهای بین‌فردی غیرمنصفانه)، و عوامل سازمانی (برای مثال، در پاسخ به ویژگی‌های شغلی مسئله‌ساز) جای می‌گیرند (Robinson & Greenberg, 1998).

با وجود پژوهش‌های متعدد انجام‌گرفته در زمینه عوامل بین‌فردی و سازمانی مؤثر بر بروز رفتارهای مخرب کاری، چندان به نقش ویژگی‌های شخصیتی کارکنان در این زمینه توجه نشده است (Cohen et al., 2013)، زیرا پژوهشگران بسیاری بر این باورند که افراد در مرحله‌ای از زندگی وارد سازمان‌ها می‌شوند که شخصیتشان کاملاً شکل گرفته و به احتمال زیاد در برابر تغییر کاملاً پایدار و مقاومند. با وجود این، برخی پژوهشگران نیز اعتقاد دارند که شخصیت می‌تواند آثار قابل توجهی بر نتایج مهم در زندگی شخصی و کاری افراد داشته باشد و از این رو بررسی نقش تفاوت‌های فردی بر متغیرهای رفتاری اهمیت شایانی دارد (Pierce & Gardner, 2009).

مدل‌های مختلفی برای سنجش شخصیت افراد وجود دارد (برای مثال، آزمون شخصیت مایرز بریگز^۱، آزمون هالند^۲، آزمون پنج‌عاملی^۳ و مانند آن) که بیشتر آن‌ها مبتنی بر خودارزیابی‌اند، بدین

1. Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)
2. Holland's Theory of Personality-Job Fit
3. Big Five

معنا که چنین آزمون‌هایی در اختیار افراد قرار داده شده و از آنان خواسته می‌شود بر اساس مجموعه‌ای از عوامل خود را ارزیابی کنند. یکی از متداول‌ترین آزمون‌ها برای سنجش شخصیت، آزمون مایرز-بریگز است که ۱۰۰ پرسش دارد و احساس یا اقدامات افراد در موقعیت‌های خاص را می‌سنجد. بر اساس این آزمون، پاسخ‌دهندگان در چهار گروه برون‌گرا یا درون‌گرا، حسی یا شهودی، متفکر یا احساسی و قضاوتی یا ادراکی طبقه‌بندی می‌شوند. با وجود به‌کارگیری گسترده این آزمون در بسیاری از شرکت‌ها، با انتقادهای فراوانی نیز مواجه است. بسیاری از اندیشمندان آن را چندان معتبر و دارای روایی نمی‌دانند، زیرا معتقدند چنین آزمونی افراد را در دو سر طیف قرار می‌دهد، بدین معنا که افراد یا درون‌گرا هستند، یا برون‌گرا، و حد وسطی در وجود ندارد. بنابراین، به نظر می‌رسد هر چند آزمون مایرز - بریگز ابزار مناسبی برای خودآگاهی بیشتر یا کمک به انتخاب مسیر شغلی آینده است، نتایج آن را نمی‌توان با عملکرد شغلی افراد در محیط‌های سازمانی مرتبط دانست. یکی دیگر از ابزارهایی که بارها برای سنجش شخصیت به‌کار گرفته شده است، آزمون پنج‌عاملی است که از نظر بسیاری از اندیشمندان کارکرد بسیار مناسبی در پیش‌بینی شیوه رفتار و عملکرد افراد در محیط‌های زندگی واقعی و شرایط سازمانی دارد (McShane & Von Gilnow, 2012). این آزمون دسته‌بندی معناداری برای مطالعه تفاوت‌های فردی مطرح می‌کند و شخصیت را با پنج بعد نسبتاً مستقل در نظر می‌گیرد (Panaccio & Vandenberghe, 2012). با توجه به پذیرش گسترده آزمون پنج‌عاملی از سوی اندیشمندان متعدد و کاربرد آن برای پیش‌بینی رفتارهای سازمانی، در این پژوهش نیز این آزمون پنج‌عاملی به‌کار گرفته شده است. در حال حاضر سه ابزار غالب در مدل پنج‌عاملی وجود دارد که آیتم‌های توصیفی را به‌کار می‌گیرند: شاخص‌های توصیفی گلدبرگ^۱ (۱۹۹۲)، شاخص‌های کوتاه ساسیر^۲ (۱۹۹۴) و مقیاس‌های توصیفی بین‌فردی تراپنل و ویگینز (۱۹۹۰)، که هر یک نقاط قوت و ضعف مربوط به خود را دارند. مدل پنج‌عاملی، پنج بعد به شرح زیر دارد:

-
1. Goldberg
 2. Saucier

ویژگی اول، برون‌گرایی است که مقابل درون‌گرایی قرار می‌گیرد. گرایش‌های رفتاری به‌کارگرفته‌شده برای سنجش این عامل، شامل خوش‌مشربی، اجتماعی‌بودن، شجاعت، پرحرفی و فعال‌بودن، جاه‌طلبی، و احساس مثبت است (Erdheim et al., 2006). افرادی که این ویژگی را دارند، می‌توانند بر محیط خود تأثیر گذارند و انگیزه زیادی برای رسیدن به اعتبار و پاداش دارند (Panaccio & Vandenberghe, 2012).

ویژگی دوم، سازگاری است که شامل ویژگی‌هایی از قبیل نوع‌دوستی، محبت و حمایت عاطفی است و خصومت، بی‌اعتنایی نسبت به دیگران، خودمهوری و کینه‌توزی در مقابل آن قرار می‌گیرد (Erdheim et al., 2006). در محیط کار، افراد سازگار می‌توانند با تنظیم احساس خود، محیطی دوستانه ایجاد کرده و به انسجام تیم کمک کنند (Zimmerman, 2008).

ویژگی سوم، وظیفه‌شناسی نامیده می‌شود که امتیاز بالا در این عامل نشان‌دهنده تمرکز، دقت و سازمان‌یافتگی است در حالی که امتیاز پایین در این عامل حاکی از حواس‌پرتی و سازمان‌نیافتگی است (Migliore, 2011).

ویژگی چهارم، روان‌رنجوری است که در مقابل ثبات عاطفی قرار می‌گیرد و با تنش، بدبینی و تحریک‌پذیری همراه است (Sanders, 2008).

آخرین ویژگی، استقبال از تجربه‌های جدید است که به خلاقیت علمی و هنری، تغییر، نوآوری، تجربه جدید و یادگیری بازمی‌گردد (Williamson et al., 2008).

در واقع، از آنجا که رفتارهای مخرب کاری مجموعه‌ای از رفتارها و نه یک رفتار واحدند، در طول زمان و شرایط مختلف از ثبات بیشتری برخوردارند و ممکن است از ویژگی‌های شخصیتی کارکنان تأثیر بپذیرند (Cohen et al., 2013). بنابراین، فرضیه اول این پژوهش را می‌توان به شرح زیر بیان کرد:

فرضیه اول: ویژگی‌های شخصیتی افراد، بر بروز رفتارهای مخرب کاری مؤثر است.

درباره تأثیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر رفتارهای مخرب کاری پژوهش‌های اندکی انجام گرفته است. در این زمینه نتایج برخی پژوهش‌ها حاکی از آن است که مردان بیشتر از زنان در بروز

رفتارهای مخرب کاری مستعدند (Fine et al., 2010). برخی دیگر از پژوهشگران نیز معتقدند افراد مسن‌تر، اخلاقی‌ترند و تمایل دارند مطابق با استانداردهای درونی خود عمل کنند (Wanxian & Weiwu, 2007) و کارکنان جوان و پاره‌وقت، درجه بیشتری از رفتارهای مخرب کاری را نشان می‌دهند (Fine et al., 2010). بنابراین، فرضیه دوم این پژوهش را می‌توان به شرح زیر مفهوم‌سازی کرد:

فرضیه دوم: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر بروز رفتارهای مخرب کاری کارکنان مؤثر است.

رفتارهای شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی^۱ جزء آن دسته مفاهیمی است که در دهه‌های اخیر، به سرعت به یکی از عنوان‌های پژوهشی مهم در روان‌شناسی کاربردی و رفتار سازمانی تبدیل شده است (Bowler et al., 2010). طی دو دهه گذشته، پژوهش‌های بسیاری نشان داده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند سهمی مهم در اثربخشی فرد، گروه و سازمان داشته باشد (Organ et al., 2006).

پیشینه رفتار شهروندی سازمانی، به مفهوم «تمایل به همکاری» مطرح‌شده توسط چستر بارنارد^۲ (۱۹۳۸) بازمی‌گردد. بعدها اندیشمندانی مانند کتز و کان^۳ (۱۹۶۶)، با تمایز میان عملکرد مربوط به نقش و رفتار ابتکاری و خودانگیز به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اشاره کردند، تا اینکه بتمن و ارگان^۴ (۱۹۸۳) برای نخستین بار واژه رفتار شهروندی سازمانی را به کار گرفتند و از آن به عنوان رفتار مؤثری یاد کردند که در تعریف شغلی کارکنان بیان نشده، اما در برخی کارکنان دیده می‌شود. ارگان (۱۹۸۸) رفتارهای شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهایی اختیاری و داوطلبانه که به‌طور مستقیم به آن پاداش رسمی داده نمی‌شوند، اما به بهبود عملکرد سازمان منجر می‌شوند، تعریف کرد. این رفتارها که فراتر از نیازهای شغل‌اند (Wanxian & Weiwu, 2007)، با تسهیل تعاملات

1. Organizational citizenship behavior

2. Chester Bernard

3. Katz & Kahn

4. Batman & Organ

اجتماعی و ارتقای سرمایه‌های اجتماعی عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشند (Bolino et al., 2012)، به بهره‌وری بیشتر کارکنان و مدیران منجر می‌شوند، همکاری بیشتر درون‌گروهی و میان‌گروهی را بهبود داده و توانایی سازمان را در جذب و نگهداشت کارکنان اثربخش افزایش می‌دهند، ثبات سازمان را بیشتر می‌کنند، قدرت سازگاری سازمان با تغییرات محیطی را افزایش می‌دهند، و به افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی منجر می‌شوند (Podsakoff et al., 2000). نمونه‌هایی از این رفتارها کمک به همکاران و پیشقدم‌بودن برای حل مسائل کاری است (Ersoya et al., 2011). ارگان (۱۹۹۸) رفتار شهروندی سازمانی را با پنج بعد نوع‌دوستی، وجدان کاری، تواضع، جوانمردی و رفتار مدنی در نظر می‌گیرد. نوع‌دوستی، رفتار یاری‌رسانی برای حمایت از کارکنان یا همکارانی است که برایشان مشکل کاری به وجود آمده است؛ وجدان کاری، رفتارهای داوطلبانه‌ای است که سبب می‌شود فرد وظایفی بیش از آنچه از وی انتظار می‌رود، انجام دهد؛ تواضع، رفتار مؤدبانه‌ای است که از بروز مشکل در محل کار پیشگیری می‌کند؛ جوانمردی، رفتاری است که تحمل شرایط نامطلوب بدون شکایت را نشان می‌دهد و رفتار مدنی، مفهومی است که مشارکت فرد در فعالیت‌های سازمانی و سطح بالای علاقه یا تعهد به سازمان به عنوان یک کل را نشان می‌دهد.

تفاوت‌های فردی کارکنان و رفتارهای شهروندی سازمانی

مطالعات بسیاری درباره پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفته است. از نظر برخی اندیشمندان، پیشایندهای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را می‌توان در سه گروه تفاوت‌های فردی، نگرش‌ها و روش‌های کاری، و متغیرهای زمینه‌ای طبقه‌بندی کرد (Konovsky & Organ, 1996). تفاوت‌های فردی، شامل ارزش‌ها یا ویژگی‌های ثابتی است که در افراد تفاوت‌های دائمی ایجاد می‌کند. روش‌های کاری، به احساس و شناختی بازمی‌گردد که بر اساس درک فرد از محیط کاری شکل گرفته و از میان آن‌ها بر تعهد سازمانی، درک رهبری و حمایت از سازمان، ادراک از عدالت، سازگاری فرد-سازمان، و رضایت شغلی تأکید بسیار شده است. عوامل زمینه‌ای مواردی‌اند که از شغل، گروه کاری، سازمان یا محیط نشأت می‌گیرند. این عوامل شامل ویژگی‌های

شغل، سبک رهبری، ویژگی‌های گروه، فرهنگ سازمانی و مانند آن‌هاست (Mayfield & Taber, 2010). پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) نیز با بررسی تقریباً ۲۰۰ مطالعه منتشرشده، پیشایندهای رفتارهای شهروندی را به چهار دسته ویژگی‌های فردی کارکنان، ویژگی‌های وظیفه، ویژگی‌های سازمانی و رفتارهای رهبری طبقه‌بندی کرده‌اند.

از نظر برخی پژوهشگران، افراد دارای رفتارهای شهروندی سازمانی، اهداف و انگیزه‌های متعددی در ذهن دارند و به شیوه‌های مختلفی چنین رفتارهایی را نشان می‌دهند (Bolino et al., 2012). هر چند ویژگی‌های شخصیتی به عنوان یکی از عوامل مؤثر در ایجاد تفاوت‌های فردی و میزان بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مورد پژوهش قرار گرفته است، میزان چنین پژوهش‌هایی چندان زیاد نبوده است (Kiffin-Petersen et al., 2011). بنابراین، فرضیه سوم را می‌توان به این شرح مفهوم‌سازی کرد:

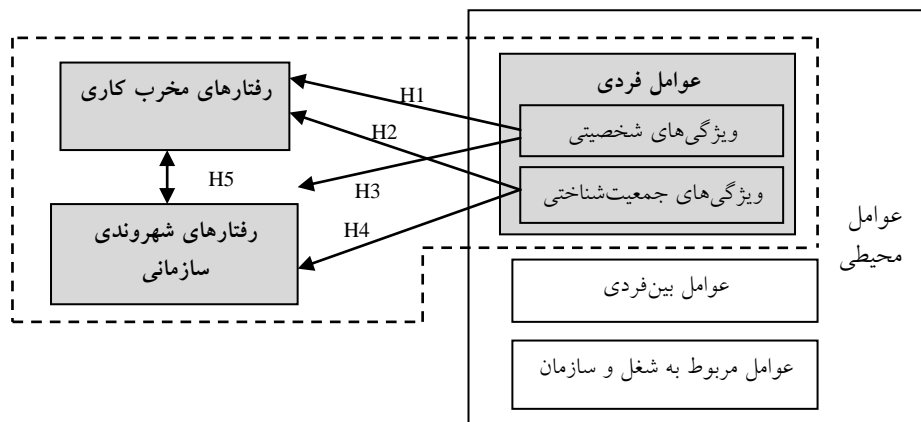
فرضیه سوم: ویژگی‌های شخصیتی افراد بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر است. درباره تأثیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر رفتارهای مخرب کاری پژوهش‌های اندکی انجام گرفته است. در این میان می‌توان به یافته‌های برخی پژوهش‌ها که حاکی از آنند که زنان گونه‌های بیشتری از رفتارهای شهروندی به خصوص عوامل نوع‌دوستی و تواضع را بروز می‌دهند، اشاره کرد (Organ & Ryan, 1995; Wanxian & Weiwu, 2007). بر این اساس، فرضیه چهارم این پژوهش را می‌توان به شرح زیر بیان کرد:

فرضیه چهارم: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان مؤثر است.

در نهایت، بر اساس مبانی نظری و فرضیه‌های پیشین، فرضیه پنجم پژوهش می‌تواند به شرح زیر مطرح شود:

فرضیه پنجم: میان رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه منفی معناداری وجود دارد.

شکل ۱ چارچوب مفهومی این پژوهش را نشان می‌دهد.



شکل ۱. چارچوب مفهومی پژوهش

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی و از نوع همبستگی و پیمایشی است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش کارکنان شرکت بهره‌برداری راه‌آهن شهری تهران و حومه (مترو) است. از آنجا که هدف این پژوهش بررسی تأثیر تفاوت‌های فردی بر بروز رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی بود، بررسی چندین سازمان مختلف، می‌توانست نتایج متناقضی را به همراه داشته باشد، زیرا کنترل شرایط کاری مختلف در سازمان‌های گوناگون امکان‌پذیر نبود. بنابراین، ترجیح داده شد این پژوهش فقط در یک سازمان انجام گیرد تا شرایط کاری چندان متفاوت نباشد و تأثیر تفاوت‌های فردی با دقت بیشتری بررسی شود. تعداد کارکنان رسمی و پیمانی شرکت مترو حدود ۸۰۰ نفر است که بر اساس فرمول نمونه‌گیری جامعه محدود، حجم نمونه ۱۲۷ نفر محاسبه شد و برای افزایش اطمینان از بازگشت پرسشنامه‌ها، ۲۰۰ پرسشنامه به روش تصادفی ساده توزیع شد. در نهایت، ۱۶۷ پرسشنامه برگشت داده شده و ۱۵۱ عدد قابل تحلیل تشخیص داده شد. جدول ۱، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی افراد مورد مطالعه را نشان می‌دهد.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

تعداد	ویژگی
جنسیت	
۵۴	زن
۹۰	مرد
۷	عدم اعلام
سابقه	
۶۳	بدون سابقه
۳۹	۱ تا ۵ سال
۲۷	۶ تا ۱۰ سال
۱۸	بالای ۱۰ سال
۴	عدم اعلام
سن	
۳۳	زیر ۳۰ سال
۷۸	۳۰ تا ۳۹ سال
۳۳	۴۰ تا ۴۹ سال
۵	بالای ۵۰ سال
۲	عدم اعلام
تحصیلات	
۵۴	دیپلم یا فوق‌دیپلم
۸۷	کارشناسی
۵	کارشناسی ارشد و بالاتر
۵	عدم اعلام
۱۵۱	مجموع

ابزار سنجش متغیرها

ابزار سنجش رفتارهای مخرب کاری. برای سنجش رفتارهای مخرب کاری پرسشنامه رفتارهای انحرافی آمیز سازمانی بنت و رابینسون (۲۰۰۰) با ۱۹ پرسش که دو بعد رفتارهای انحرافی میان‌فردی و رفتارهای انحرافی سازمانی را می‌سنجد، به‌کار گرفته شد. پنج پرسش به دلیل

حساسیت برانگیز بودن (برای مثال استفاده از مواد مخدر و مشروبات الکلی حین کار) حذف شد و در مجموع ۱۴ پرسش به سنجش رفتارهای مخرب کاری اختصاص داده شد.

ابزار سنجش رفتارهای شهروندی سازمانی. برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی پرسشنامه نت میرا^۱ و همکاران (۱۹۹۷) با ۱۲ پرسش در چهار بعد جوانمردی، باوجدان بودن، نوع دوستی و رفتار مدنی به کار گرفته شد.

ابزار سنجش تفاوت‌های فردی. همان‌طور که پیشتر بیان شد، در این پژوهش تفاوت‌های فردی با دو عامل ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، تحصیلات و تجربه) بررسی شد. برای سنجش ویژگی‌های شخصیتی پرسشنامه گلدبرگ (۱۹۹۲) با پنج بعد برون‌گرایی، سازگاری، وظیفه‌شناسی، روان‌رنجوری و استقبال از تجربه‌های جدید با ۴۴ پرسش به کار گرفته شد و برای سنجش ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، در بخش ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان، گزینه‌هایی در نظر گرفته شد.

پرسشنامه اولیه رفتارهای مخرب کاری، ۱۴ پرسش و دو عامل (رفتارهای مخرب میان‌فردی و رفتارهای مخرب سازمانی) داشت که پس از تحلیل عاملی پرسش‌های مرتبط با رفتارهای مخرب سازمانی به دو گروه رفتارهای مخرب سازمانی آشکار (مثل برداشتن بدون اجازه چیزی از دارایی‌های سازمان، مثل فلش، تلفن و جز آن) و رفتارهای مخرب سازمانی پنهان (مثلاً عمداً با سرعت کاری کمتر از حد توان کارکردن) تفکیک شدند و بدین ترتیب به جای دو عامل، سه عامل برای رفتارهای مخرب کاری در نظر گرفته شد. درباره رفتار شهروندی سازمانی، در مرحله اول تحلیل عاملی اشتراک متغیر همه پرسش‌های رفتار شهروندی سازمانی بیش از ۰/۵ بود و هیچ یک حذف نشد. پرسشنامه اولیه شخصیت ۴۴ پرسش داشت که بعد از تحلیل عاملی در مرحله اول، دو پرسش به علت بار عاملی کم حذف شد و در مرحله دوم، اشتراک متغیر همه پرسش‌های باقیمانده بیش از ۰/۵ بود و هیچ یک از پرسش‌ها حذف نشد.

1. Netmeyer

یافته‌ها

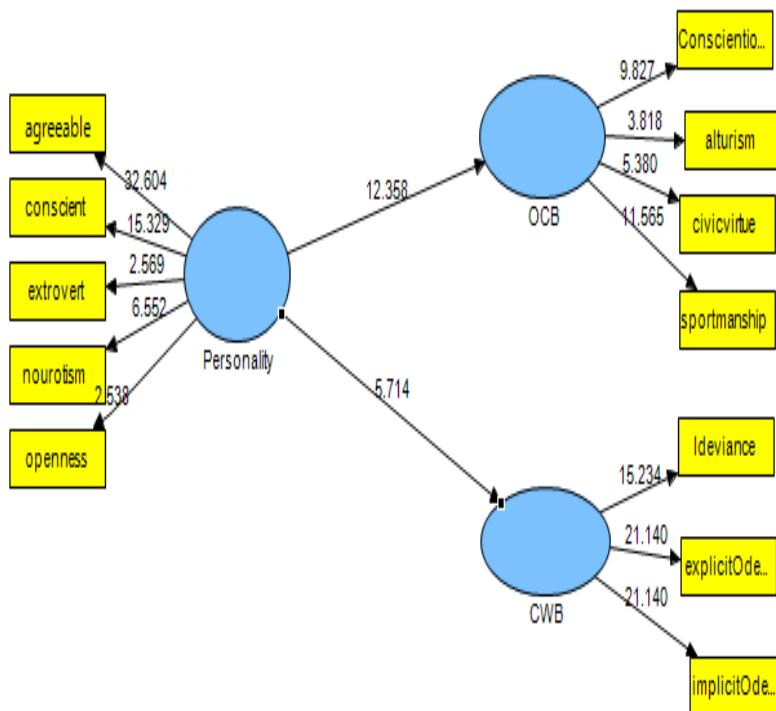
به منظور بررسی وجود یا فقدان رابطه علی میان ویژگی‌های شخصیتی، و رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی (فرضیه‌های اول و سوم)، مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) با رویکرد روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار Smart PLS2 به کار گرفته شد. این روش ابزاری مناسب برای پژوهش‌هایی است که در آن‌ها روابط بین متغیرها پیچیده و حجم نمونه اندک است (Diamantopoulos, 2012). در پژوهش حاضر، با توجه به حجم اندک نمونه (۱۵۰ نفر) در مقایسه با تعداد متغیرها و پرسش‌های پژوهش، به جای به کارگیری نرم‌افزار لیزرل که نوعاً برای انجام دادن پژوهش‌های با تعداد نمونه بیش از ۲۰۰ نفر مناسب است، نرم‌افزار Smart PLS به کار گرفته شد. با توجه به این روش، در پژوهش کنونی سه متغیر رفتارهای مخرب کاری، رفتارهای شهروندی سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی به عنوان متغیر پنهان و ابعاد مربوط به این سه متغیر به عنوان متغیرهای آشکار در نظر گرفته شدند. برای ارزیابی روایی پرسشنامه پژوهش شاخص AVE (میانگین واریانس استخراج شده) مربوط به متغیرهای مرتبه اول به کار گرفته شد. بر اساس ستون چهارم جدول ۲، با توجه به آنکه همه مقادیر AVE مربوط به متغیرهای پژوهش بیش از ۰/۴ است، می‌توان گفت پرسشنامه این پژوهش روایی مناسبی دارد. برای بررسی پایایی پرسشنامه، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ مد نظر قرار گرفتند. با توجه به ستون‌های دوم و سوم جدول ۲، از آنجا که پایایی ترکیبی و ضریب آلفای کرونباخ همه متغیرهای پژوهش بیش از ۰/۷ است، می‌توان گفت مدل برازش مناسبی دارد.

جدول ۲. نتایج روایی و پایایی ابزار تحقیق

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)	AVE
ویژگی‌های شخصیتی	۰/۷۸۰	۰/۷۱۹	۰/۴۸۸
رفتارهای مخرب کاری	۰/۸۲۱	۰/۸۹۴	۰/۴۷۷
رفتارهای شهروندی سازمانی	۰/۷۴۵	۰/۸۷۴	۰/۷۳۹

برای بررسی رابطه علی میان ویژگی‌های شخصیتی، و رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی نرم‌افزار Smart PLS به کار گرفته شد. بر اساس شکل ۲، ضرایب معناداری بین

متغیرهای اصلی پژوهش، به ترتیب برابر با ۱۲/۳۵۸ و ۵/۷۱۴ هستند که همگی بیش از ۱/۹۶ می‌باشند و می‌توان گفت ویژگی‌های شخصیتی کارکنان بر بروز رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر است. بنابراین، فرضیه‌های اول و سوم تحقیق تأیید می‌شود.



شکل ۲. ضرایب معناداری برای بررسی فرضیه‌های اول و سوم پژوهش

برای سنجش میانگین متغیرهای پژوهش آزمون میانگین تک‌نمونه اجرا شد. بر اساس جدول ۳، در جامعه آماری پژوهش، رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی هر دو میانگینی پایین‌تر از حد متوسط دارند و از میان ابعاد ویژگی‌های شخصیتی، به جز روان‌رنجوری، میانگین سایر ابعاد بالاتر از حد متوسط است.

جدول ۳. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار
رفتارهای مخرب کاری	۱,۵۶	۰,۴۹
رفتارهای مخرب کاری بین فردی	۱,۶۶	۰,۸۲
رفتارهای مخرب کاری سازمانی آشکار	۱,۵۱	۰,۴۵
رفتارهای مخرب کاری سازمانی پنهان	۱,۴۸	۰,۵۲
رفتارهای شهروندی سازمانی	۲,۷۶	۰,۴۰
جوانمردی	۲,۱۴	۰,۶۷
باوجدان بودن	۲,۱۵	۰,۶۳
نوع دوستی	۳,۸۶	۰,۶۶
رفتار مدنی	۲,۹۱	۰,۹۱
ویژگی‌های شخصیتی		
برون‌گرایی	۳,۱۱	۰,۵۲
سازگاری	۳,۸۰	۰,۳۹
وظیفه‌شناسی	۳,۷۲	۰,۵۰
روان‌رنجوری	۲,۵۵	۰,۷۰
استقبال از تجربه‌های جدید	۳,۴۲	۰,۴۷

برای بررسی تأثیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی آزمون مقایسه میانگین دو جامعه (بررسی تأثیر جنسیت بر متغیرهای پژوهش) و آزمون مقایسه میانگین چند جامعه (بررسی تأثیر تحصیلات، سابقه کاری و سن بر متغیرهای پژوهش) به کار گرفته شد. نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه نشان داد جنسیت افراد تفاوت معناداری در بروز رفتارهای مخرب کاری نشان می‌دهد و مردان بیش از زنان در بروز چنین رفتارهایی مستعدند. یافته‌های برخی پژوهش‌های پیشین نیز همراستا با یافته‌های این پژوهش است (Fine et al., 2010). از سوی دیگر، نتایج نشان داد تحصیلات نقش چندانی در بروز رفتارهای مخرب کاری ندارند، اما به نظر می‌رسد با افزایش سن و تجربه کاری از میزان رفتارهای مخرب کاری کاسته می‌شود. در این زمینه، برخی پژوهشگران نیز معتقدند افراد مسن‌تر، اخلاقی‌ترند و

تمایل دارند مطابق با استانداردهای درونی خود عمل کنند (Wanxian & Weiwu, 2007) و کارکنان جوان و پاره‌وقت، درجه بیشتری از رفتارهای مخرب کاری را بروز می‌دهند (شاید به این دلیل که معمولاً جایگاه شغلی پایین‌تر و حقوق کمتری دارند، بنابراین تعهد و رضایتشان کمتر است). بر این اساس، می‌توان گفت فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌شود، به این معنا که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (به غیر از تحصیلات) بر بروز رفتارهای مخرب کاری مؤثر است.

بر اساس یافته‌های این پژوهش، جنسیت افراد تفاوت معناداری در بروز رفتارهای شهروندی آنان ایجاد می‌کند و زنان گونه‌های بیشتری از رفتارهای شهروندی سازمانی را نشان می‌دهند. از سوی دیگر، نتایج این پژوهش نشان داد تحصیلات افراد اختلاف معناداری در میزان بروز رفتارهای شهروندی سازمانی آنان ایجاد نمی‌کند، اما به نظر می‌رسد افراد مسن‌تر و با سابقه‌تر تمایل بیشتری برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دارند. بر این اساس، فرضیه چهارم پژوهش تأیید می‌شود به این معنا که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (به جز تحصیلات) بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر است.

برای بررسی رابطه میان ویژگی‌های شخصیتی، و رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون به کار گرفته شد. با توجه به جدول ۴، رفتارهای مخرب کاری با برون‌گرایی و استقبال از تجربه‌های جدید رابطه‌ای ندارد، اما با روان‌رنجوری رابطه مثبت و معنادار، و با سازگاری و وظیفه‌شناسی رابطه منفی و معناداری دارد. نکته جالب آنکه درباره رفتارهای مخرب سازمانی پنهان، علاوه بر افراد روان‌رنجور، افراد دارای شخصیت سازگار نیز مستعد بروز چنین رفتارهایی هستند. همچنین، رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری با برون‌گرایی و وظیفه‌شناسی دارند، اما با سایر ویژگی‌های شخصیتی رابطه معناداری مشاهده نشد.

همچنین، بر اساس جدول ۴، میان رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد. بنابراین، فرضیه پنجم این پژوهش رد می‌شود.

جدول ۴. همبستگی میان متغیرهای پژوهش

۶	۵	۴	۳	۲	۱	
						۱. رفتارهای مخرب کاری
					۰٫۸۰	۲. رفتارهای شهروندی سازمانی
				۰٫۱۹۳*	۰٫۰۹۱	۳. برون‌گرایی
			۰٫۲۳۳**	۰٫۴۰۶	-۰٫۴۶۱*	۴. سازگاری
		۰٫۴۴۱**	۰٫۱۷۴*	۰٫۱۹۴*	-۰٫۵۳۱**	۵. وظیفه‌شناسی
	-۰٫۳۴۰**	-۰٫۳۳۲**	-۰٫۳۸۰**	۰٫۲۳۲	۰٫۰۱۸*	۶. روان‌رنجوری
-۰٫۲۹۰**	۰٫۱۹۷*	۰٫۲۲۴**	۰٫۴۵۸**	۰٫۳۳۹	۰٫۲۱۶	۷. استقبال از تجربه‌های جدید

** همبستگی در سطح ۰٫۰۱ معنادار است.

* همبستگی در سطح ۰٫۰۵ معنادار است.

بحث و نتیجه

هدف این پژوهش، بررسی تفاوت‌های فردی کارکنان (ویژگی‌های شخصیتی و عوامل جمعیت‌شناختی) به عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده بروز رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی بود. نتایج این پژوهش نشان داد به‌طور کلی، تفاوت‌های فردی کارکنان بر بروز هر دو نوع رفتار تأثیرگذار است. بر این اساس، نتایج نشان داد ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (به‌جز تحصیلات)، هم بر بروز رفتارهای مخرب کاری و هم رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر است. بدین معنا که مردان بیش از زنان در بروز رفتارهای مخرب کاری مستعدند و با افزایش سن و تجربه کاری از میزان رفتارهای مخرب کاری کاسته می‌شود. همچنین، به نظر می‌رسد زنان گونه‌های بیشتری از رفتارهای شهروندی سازمانی را بروز می‌دهند و افراد مسن‌تر و با سابقه‌تر، تمایل بیشتری برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دارند.

همچنین، نتایج این پژوهش نشان داد افراد برون‌گرا و وظیفه‌شناس با احتمال بیشتری رفتارهای شهروندی سازمانی بروز می‌دهند و افراد روان‌رنجور با احتمال بیشتری مرتکب

رفتارهای مخرب (میان فردی و سازمانی) می شوند. نتایج این پژوهش با نتایج برخی پژوهش‌های پیشین سازگاری دارد. از جمله ارگان و رایان (۱۹۹۵) نشان دادند میان ویژگی‌های وظیفه‌شناسی و سازگاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه پیش‌بینی‌کننده وجود دارد. البته پودساکف و همکارانش (۲۰۰۰) نیز معتقدند که ویژگی‌های وظیفه‌شناسی و سازگاری، فقط بر یکی از ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی اثر می‌گذارد (Torlak & Umut, 2007). برخی پژوهشگران نیز معتقدند تشویش شخصیتی و ویژگی روان‌رنجوری با رفتارهای مخرب کاری رابطه دارد (Fox, 2001) و ویژگی‌های سازگاری و وظیفه‌شناسی با رفتارهای مخرب کاری رابطه منفی دارند (Jensen & Patel, 2011; Bolton et al., 2010).

همان‌طور که در مبانی نظری مطرح شد، پژوهشگرها رفتارهای مخرب کاری را به دو دسته رفتارهای مخرب میان فردی و سازمانی تقسیم کرده‌اند که بر اساس نتایج این پژوهش، بعد رفتارهای مخرب سازمانی را می‌توان به دو دسته رفتارهای مخرب سازمانی آشکار و رفتارهای مخرب سازمانی پنهان تفکیک کرد. نکته جالب در نتایج پژوهش حاضر آن است که احتمال بروز رفتارهای مخرب سازمانی پنهان در افراد با ویژگی شخصیتی سازگار نیز وجود دارد. به نظر می‌رسد افراد سازگار ممکن است در مقطعی از زمان، از سازگاری بیش از حد خود خسته شوند و از آنجا که به دلیل محافظه‌کاری ممکن است جسارت انجام دادن رفتارهای مخرب به‌طور آشکار را نداشته باشند، رفتارهای مخرب کاری پنهان را بروز دهند. بنابراین باید در جامعه آماری یادشده در کنار به‌کارگیری سازوکارهای کنترلی مانند نظارت بر نحوه صرف زمان کاری توسط کارکنان، نسبت به ترویج فرهنگ اخلاق محوری در سازمان توجه بیشتری کرد که این امر جز با حمایت مدیران ارشد سازمان که خود به عنوان الگویی برای کارکنان سطوح پایین‌تر محسوب می‌شوند، امکان‌پذیر نخواهد بود.

نتایج این پژوهش نشان داد در شرکت بهره‌برداری راه‌آهن شهری تهران و حومه (مترو)، میانگین سطح رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای مخرب کاری هر دو پایین‌تر از حد متوسط است. شایان ذکر است، هر چند رفتارهای شهروندی سازمانی از نوع آگاهانه و داوطلبانه

است که به‌صراحت در نظام رسمی پاداش‌دهی سازمانی پیش‌بینی نشده است، سازمان‌ها نیز باید زمینه‌های لازم برای بروز چنین رفتارهایی را فراهم کنند. سبک رهبری غیرآمرانه، عدالت سازمانی، فرهنگ و جو سازمانی مناسب، نظام مدیریت مشارکتی جزء عواملی‌اند که می‌توانند زمینه‌های بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان را فراهم کنند.

نکته دیگر آنکه بر اساس صحبت‌هایی که در حین پنخس پرسشنامه‌ها با کارکنان انجام گرفت، پژوهشگران دریافتند که با وجود نتایج مثبت رفتارهای شهروندی برای سازمان، به اندازه کافی به آن بها داده نمی‌شود و گاهی بروز رفتارهای شهروندی مداوم از جانب یک فرد، ممکن است برای دیگران عادی شده و به عنوان وظیفه او تلقی شود. پژوهش‌های اخیر در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی نیز نشان می‌دهد که چنین رفتارهایی بر ارزیابی عملکرد کارکنان و تصمیم‌گیری راجع به پاداش آنان اثر می‌گذارند (Bolino et al., 2012) و برخی مدیران رفتارهای شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای کاری لازم در نظر می‌گیرند (Wanxian & Weiwu, 2007). در حالی که هر چند از نظر بسیاری از محققان، سازمانی که فقط به برنامه‌های متداول و ازپیش‌تعیین‌شده کاری خود متکی باشد، سیستم اجتماعی ضعیفی است و سازمان‌های موفق، به رفتارهای فرانش و رای برنامه‌های کاری تکیه می‌کنند (Turnipseed, 2002)، سطح بالایی از چنین رفتارهایی را نمی‌توان برای شغل معینی تجویز کرده و یک وظیفه تلقی کرد. زیرا ممکن است باعث دلسردی کارکنانی شود که داوطلبانه چنین رفتارهایی را بروز می‌دهند (Katz & Kahn, 1966; Torlak & Umut, 2007). بنابراین، به مدیران جامعه آماری پژوهش توصیه می‌شود رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان را بیشتر تشویق کنند و با بدیهی و وظیفه‌پنداشتن آن مانع از تقویت بروز چنین رفتارهایی نشوند.

همچنین، نتایج این پژوهش نشان داد میان رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد. یعنی این طور نیست که همه کسانی که رفتارهای شهروندی بروز می‌دهند، مرتکب رفتارهای مخرب کاری نشوند یا برعکس، همه کسانی که رفتارهای مخرب کاری دارند، رفتارهای شهروندی سازمانی بروز ندهند.

محدودیت‌ها و پیشنهادهای

این پژوهش با محدودیت‌هایی نیز مواجه بود. از جمله اینکه فقط در یک سازمان انجام گرفته است. بنابراین، نتایج آن قابل تعمیم نیست. همچنین، قلمرو این پژوهش صرفاً بررسی تأثیر تفاوت‌های فردی بر بروز رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی بود، اما همان‌طور که پیشتر مطرح شد، ویژگی‌های محیط، سازمان و گروه نیز اثر مهمی بر رفتارهای اعضای سازمان می‌گذارد. همچنین، به رغم توافق اندیشمندان بر این موضوع که هم متغیرهای فردی و هم موقعیتی پیش‌بینی‌کننده رفتارهای سازمانی‌اند، این عوامل تقریباً همیشه جداگانه مطالعه شده‌اند و اثر آن‌ها در ترکیب با یکدیگر مطالعه نشده است (Sackett & Devore, 2001). بنابراین، به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود اثر ترکیبی متغیرهای فردی و موقعیتی بر رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی را بررسی کنند.

در نهایت، اینکه در بسیاری موارد، رفتارهای مخرب کاری به عنوان عاملی در نظر گرفته می‌شود که صرفاً در زمان انتخاب متقاضیان شغلی به آن توجه می‌شود تا از استخدام افرادی که مستعد بروز چنین رفتارهایی اند جلوگیری شود (Fine et al., 2010). در حالی که حتی افراد دارای شخصیت سازگار و وظیفه‌شناس نیز که بر اساس برخی پژوهش‌ها برای بروز چنین رفتارهایی مستعد نیستند، در صورت وجود شرایط کاری نامناسب، ممکن است به چنین رفتارهایی گرایش یابند (Comeau & Griffith, 2005). در این زمینه به نظر می‌رسد اثر تفاوت‌ها و ویژگی‌های فردی، در شرایط کاری ضعیف‌تر بیشتر دیده می‌شود و در شرایط کاری قوی و وجود احساس رضایت شغلی اثر آن کم‌رنگ‌تر است (Mayfield & Taber, 2010). هر چه افراد روابط اجتماعی منفی بیشتری داشته باشند، میزان رضایت و تعهد آنان کمتر شود و برای جبران این ناکارآمدی ممکن است رفتارهای مخرب بیشتری بروز دهند (Ho, 2012). بنابراین، بررسی اثر تعدیل‌کنندگی شرایط کاری در رابطه میان ویژگی‌های شخصیتی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای مخرب کاری به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود.

همچنین، با توجه به آنکه رفتارهای مخرب پنهان و کسالی که مرتکب چنین رفتارهایی

می‌شوند، به‌سختی قابل تشخیص‌اند و در عین حال می‌توانند آسیب‌های جبران‌ناپذیری به سازمان وارد کند، پیشنهاد می‌شود عوامل مؤثر بر بروز چنین رفتارهایی و راهکارهای پیش‌گیری از آن در یک پژوهش تجربی بررسی شود.

منابع و مأخذ

1. Barnard, Ch. (1938). *The Function of Executive*. Cambridge, MA, Harvard Business Press.
2. Bateman, Th. S.; Organ, D. W. (1983). "Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
3. Bennett, R. J.; Robinson, S. L. (2000). "Development of a measure of workplace deviance". *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
4. Bolino, M. C.; Harvey, J.; Bachrach, D. G. (2012). "A self-regulation approach to understanding citizenship behavior in organizations". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 119, 126-139.
5. Bolton, L. R.; Becker, L. K.; Barber, L. K. (2010). "Big Five trait predictors of differential counterproductive work behavior dimensions". *Personality and Individual Differences*, 49, 537-541.
6. Bowler, W. M.; Halbesleben, J. R. B.; Paul, J. R. B. (2010). "If you're close with the leader, you must be a brownnose: The role of leader-member relationships in follower, leader, and coworker attributions of organizational citizenship behavior motives". *Human Resource Management Review*, 20, 309-316.
7. Cohen, T. R.; Panter, A. T.; Turan, N. (2013). "Predicting Counterproductive Work Behavior from Guilt Proneness". *Journal of Business Ethics*, 114(1), 45-53.
8. Comeau, D. J.; Griffith, R. L. (2005). "Structural interdependence, personality, and organizational citizenship behavior, An examination of person-environment interaction". *Personnel Review*, 34(3), 310-330.
9. Diamantopoulos, A.; Sarstedt, M.; Fuchs, C.; Wilczynski, P.; Kaiser, S. (2012). "Guidelines for choosing between multi-item and single-item scales for construct measurement: a predictive validity perspective". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40, 434-449.
10. Erdheim, J.; Wang, M.; Zickar, M. J. (2006). "Linking the Big Five Personality constructs to organizational commitment". *Personality and Individual Differences*, 41, 959-970.
11. Ersoya, N. C.; Borna, M. Ph.; Derousa, E.; Van der Molen, H. T. (2011). "Antecedents of organizational citizenship behavior among blue- and white-collar workers in Turkey". *International Journal of Intercultural Relations*, 35, 356-367.
12. Fine, F.; Horowitz, I.; Weigler, H.; Basis, L. (2010). "Is good character good enough? The effects of situational variables on the relationship between integrity and counterproductive work behaviors". *Human Resource Management Review*, 20, 73-84.
13. Fox, S. (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.

14. Goldberg, L. R. (1992). "The development of markers for the Big-Five factor structure". *Psychological Assessment*, 4(1), 26–42.
15. Ho, V. T. (2012). "Interpersonal counterproductive work behaviors: distinguishing between person-focused versus task-focused behaviors and their antecedents". *Journal of Business and Psychology*, 27(4), 467-482.
16. Jensen, J. M.; Opland, R. A.; Ryan, A. M. (2010). "Psychological Contracts and Counterproductive Work Behaviors: Employee Responses to Transactional and Relational Breach". *Journal of Business Psychology*, 25, 555–568.
17. Katz, D.; Kahn, R. L. (1966). *The Social Psychology of Organizations*. New York, Wiley.
18. Kiffin-Petersen, S. A.; Jordan, C. L.; Soutar, G. N. (2011). "The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor". *Personality and Individual Differences*, 50, 43–48.
19. Konovsky, M. A.; Organ, D. W. (1996). "Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior". *Journal of Organizational Behavior*, 17(3), 253-66.
20. Mayfield, C. O.; Thomas, D. T. (2010). "A prosocial self-concept approach to understanding organizational citizenship behavior". *Journal of Managerial Psychology*, 25(7), 741-763.
21. McShane, S. L.; Von Gilnow, M. A. (2012) *Organizational behavior*. McGraw-Hill.
22. Migliore, L. A. (2011). "Relation between big five personality traits and Hofstede's cultural dimensions: Samples from the USA and India". *Cross Cultural Management: An International Journal*, 18(1), 38-54.
23. Mowday, R. T.; Sutton, R. I. (1993). "Organizational behavior: Linking individuals and groups to organizational contexts". *Annual Review of Psychology*, 44, 195–229.
24. Netemeyer, R. G.; Boles, J. S.; Mckee, D. O.; McMurrian, R. (1997). "An investigation into the antecedents of organizational citizenships behaviors in a personal selling context". *Journal of Marketing*, 61(3), 85-98.
25. Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: the Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA, Lexington Books.
26. Organ, D. W.; Podsakoff, P. M.; MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: its Nature, Antecedents, and Consequences*. Thousand Oaks, CA, Sage Publications.
27. Organ, D. W.; Ryan, K. (1995). "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship". *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
28. Panaccio, A.; Vandenberghe, Ch. (2012). "Five-factor model of personality and organizational commitment: The mediating role of positive and negative affective states". *Journal of Vocational Behavior*, 80, 647–658.
29. Pierce, J. L.; Gardner, D. G. (2009). "Relationship of personality and job characteristics with organization-based self-esteem". *Managerial Psychology*, 24(5), 392-409.
30. Podsakoff, P. M.; MacKenzie, S. B.; Paine, J. B.; Bachrach, D. G. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". *Journal of Management*, 26, 513–563.

31. Roberts, B. W. (2006). "Personality development and organizational behavior". *Research in Organizational Behavior*, 27, 1-40.
32. Roberts, B. W.; Robins, R. W. (2004). "A longitudinal study of person-environment fit and personality development". *Journal of Personality*, 72, 89-110.
33. Robinson, S. L. (2008). "Dysfunctional workplace behavior". In J. Barling. & C. L. Cooper (Eds.), *The Sage Handbook of Organizational Behavior*, Thousand Oaks, Sage.
34. Robinson, S. L.; Bennett, R. J. (1995). "A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study". *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
35. Robinson, S. L.; Greenberg, J. (1998). "Employees behaving badly: dimensions, determinants, and dilemmas in the study of workplace deviance". In C. L. Cooper and D. M. Rousseau (Eds.), *Trends in Organizational Behavior*, New York, John Wiley & Sons.
36. Sackett, P. R.; DeVore, C. J. (2001). "Counterproductive behaviors at work". In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology* (Vol.1, pp.145-164), London, Sage.
37. Sackett, P. R. (2002). "The Structure of counterproductive work behaviors: dimensionality and relationships with facets of job performance", *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 5-11.
38. Sanders, B. A. (2008). "Using personality traits to predict police officer performance Policing". *International Journal of Police Strategies & Management*, 31(1), 129-147.
39. Saucier, G. (1994). "Mini-markers: A brief version of Goldberg's unipolar Big Five markers". *Journal of Personality Assessment*, 63, 506-516.
40. Spector, P. E.; Fox, S. (2005). *Counterproductive Work Behavior: Investigation of Actors and Targets*. Washington, DC, APA Books.
41. Spector, P. E.; Fox, S.; Penney, L. M.; Bruursema, K.; Goh, A.; Kessler, S. (2006). "The dimensionality of counter productivity: Are all counterproductive behaviors created equal?". *Journal of Vocational Behavior*, 68, 446-460.
42. Torlak, O.; Koc, U. (2007). "Materialistic attitude as an antecedent of organizational citizenship behavior". *Management Research News*, 30(8), 581-596.
43. Trapnell P. D.; Wiggins, J. S. (1990). "Extension of the Interpersonal Adjective Scales to include the Big Five dimensions of personality". *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 781-790.
44. Turnipseed, D. L. (2002). "Are good soldiers good? Exploring the link between organization citizenship behavior and personal ethics". *Journal of Business Research*, 55, 1-15.
45. Wanxian, L.; Weiwu, W. (2007). "A demographic study on citizenship behavior as in-role orientation". *Personality and Individual Differences*, 42, 225-234.
46. Wei, F.; Steven, 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.
47. Williamson, J. M.; Pemberton, A. E.; Lounsbury, J. W. (2008). "Personality traits of individuals in different specialties of librarianship". *Journal of Documentation*, 64(2), 273-286.

48. Yang, L. Q.; Johnson, R. E.; Zhang, X.; Spector, P. E.; Xu, Sh. (2013). "Relations of interpersonal unfairness with counterproductive work behavior: the moderating role of employee self-identity". *Journal of Business and Psychology*, 28(2), 189-202.
49. Zimmerman, R. D. (2008). "Understanding the impact of personality traits on individuals' turnover decisions: A meta-analytic path model". *Personnel Psychology*, 61, 309-348.