

## بررسی تأثیر بیگانگی از کار کارکنان بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی

(مورد مطالعه: کارکنان سازمان‌های دولتی شهر ایلام)

ولی محمد درینی<sup>۱</sup>، محمد تابان<sup>۲\*</sup>، وحید شرفی<sup>۳</sup>، سید مهدی ویسه<sup>۴</sup>

۱. عضو هیئت‌علمی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. استادیار گروه مدیریت دانشگاه ایلام، ایلام، ایران

۳. دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

۴. استادیار گروه مدیریت دانشگاه ایلام، ایلام، ایران

تاریخ دریافت: (۹۴/۱۰/۲۵) تاریخ پذیرش: (۹۴/۱۲/۵)

## Examining the Impact of Employees' job Alienation on Appearing Group Anti-Citizenship Behaviors

Vali Mohammad Darini<sup>1</sup>, Mohammad Taban<sup>2\*</sup>, Vahid Sharafi<sup>3</sup>, Seyed Mehdi Veisesh

1. Faculty Member of Payame Noor University, Tehran, Iran

2. Assistant Professor, Department of Management, Ilam University, Ilam, Iran.

3. Ph.D Student of Public Management, Semnan University, Semnan, Iran

4. Assistant Professor, Department of Management, Ilam University, Ilam, Iran

Received: (16/Nov/2015)

Accepted: (25/Jan/2016)

## Abstract

One predicament in present organizations is existence of behaviors such as laziness, aggression, bullying, stubbornness, intimidation, revengefulness that are mentioned as group anti-citizenship behaviors. These behaviors affect both on organizations' performance and interpersonal relationships and employees cooperation spirit. The main goal of this research is to identify the impact of job alienation on appearing group anti-citizenship behaviors that can be the guideline for human resource managers for giving posts to people who have the greatest effect on employees. The research is an applied research in terms of purpose and a survey-descriptive research in correlation type in viewpoint of gathering data and it specifically based on structural equations model. The statistical universe of the research included employees of governmental organizations in Ilam City that 384 of them were selected as sample by using Cronbach's formula and classified sampling method. In order to measure the questionnaires' validity, content validity method has been used and the questionnaire was totally confirmed by 10 experts. In order to measure the research reliability, Cronbach's Alpha was calculated by SPSS software as 0.91. Results showed that job alienation has direct, positive and significant impact on appearing anti-citizenship behavior. In addition, studying the impact of job alienation on dimensions of group anti-citizenship behaviors, individually and without communication with each other, specified that job alienation has significant impact on every four dimensions of complaining, stubbornness, time wasting and retreading.

## Keywords

group Anti-Civilization, Stubbornness, Retreading.

## چکیده

یکی از معضلات سازمان‌های امروزی وجود رفتارهایی همچون کم‌کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی، و کینه‌توزی است که در قالب رفتارهای ضدشهروندی تیمی یاد می‌شوند. این رفتارها هم بر عملکرد سازمان‌ها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می‌گذارند هدف اصلی این پژوهش شناخت تأثیر بیگانگی از کار بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی می‌باشد که می‌تواند راهنمای عمل مدیران منابع انسانی برای واگذاری مناصب به افرادی باشد که بیشترین تأثیر را بر کارکنان داشته باشند. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات تحقیق، توصیفی- پیمایشی می‌باشد و از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش متشکل از کارکنان سازمان‌های دولتی شهر ایلام می‌باشد که با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران تعداد ۳۸۴ نفر از آنها با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای برای نمونه انتخاب شدند. برای سنجش روایی پرسشنامه از روش اعتبار محتوایی استفاده شده است که پرسشنامه تحقیق به‌طور کلی مورد تأیید ده نفر از متخصصان قرار گرفت. به‌منظور سنجش پایایی تحقیق نیز با استفاده از نرم‌افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که معادل ۰/۹۱ می‌باشد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بیگانگی از کار بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری دارد. همچنین هنگامی که تأثیر بیگانگی از کار بر ابعاد رفتارهای ضد شهروندی تیمی به‌صورت تک‌تک و بدون تعامل و ارتباط با یکدیگر، بررسی گردید مشخص شد که بیگانگی از کار بر هر چهار بعد یعنی شکایت کردن، لجبازی، وقت‌کشی و عقب‌نشینی تأثیر معناداری دارد.

## واژه‌های کلیدی

رفتارهای ضدشهروندی تیمی، لجبازی، عقب‌نشینی.

\*Corresponding Author: Mohammad Taban

E-mail: M.taban@ilam.ac.ir

\* نویسنده مسئول: محمد تابان

شهروندی، کارایی و اثربخشی سازمان افزایش یابد (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۶: ۷).

## مقدمه

یکی از عواملی که نقش راهبردی در رسیدن سازمان‌ها به اهداف از پیش تعیین شده آنها دارد منابع انسانی کارآمد، متخصص و با انگیزه در مشاغل و جایگاه‌های مختلف می‌باشد (طاهری، ۱۳۹۴). از طرفی به نظر می‌رسد که خروج نیروها از سازمانی به دلایل مختلفی مانند نارضایتی شغلی، بیگانگی از کار، بی‌تفاوتی سازمانی، تعارض و مشاهده رفتارهای ضد شهروندی امری اجتناب‌ناپذیر است (طلایی، ۱۳۹۳: ۲۹). به وجود آمدن خلأ و ترک خدمت نیروها در مشاغل سازمان، به‌ویژه در مشاغل کلیدی مانند مشاغل مدیریتی و حساس می‌تواند در روند حرکت یک سازمان اخلاص جدی ایجاد نماید (حاج کاظمی، ۱۳۹۱: ۴۴). سازمان‌های دولتی شهر ایلام نیز از این قاعده مستثنی نبوده است. با توجه به تحقیقاتی که در سال‌های اخیر در این سازمان‌ها انجام شده است از جمله تحقیق طلایی (۱۳۹۳) که به این نتیجه دست‌یافته است بیگانگی از کار کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر ایلام یک امر نگران‌کننده می‌باشد و نشان داده است که ۲۸ درصد کارکنان فعلی سازمان‌های دولتی شهر ایلام دچار بیگانگی از کار می‌باشند و مایل هستند که سازمان خود را ترک کنند. همچنین در تحقیقی که توسط طاهری (۱۳۹۴) با عنوان واکاوی علل بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام انجام شده است. نشان داده است که رفتار ضد شهروندی تیمی در اکثر سازمان‌های دولتی شهر ایلام بالاتر از حد متوسط می‌باشد و از یکی علل بروز این رفتارها در سطح سازمان‌های دولتی، علل فردی (کارکنان) می‌باشند که دارای شاخص‌هایی همچون بیگانگی با کار، نداشتن تخصص کافی، انزوایی است. با توجه به مطالب ذکر شده، در این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این سؤال اساسی هستیم که آیا بیگانگی از کار کارکنان تأثیر معناداری بر رفتار ضد شهروندی سازمانی دارد؟

## ادبیات پژوهش

### از خود بیگانگی

از خود بیگانگی<sup>۲</sup> واژه‌ای است که در لغت به معنای از دست دادن، یا قطع ارتباط با چیزی است. از خودبیگانگی مفهومی است که بر آثار شمار زیادی از متفکران و اندیشمندان علم

از جمله مسائل مهم در سازمان‌های امروزی، کم‌کاری، تعارض، بی‌بازی از کار و سرانجام ترک خدمت کارکنان می‌باشد. ضرورت دارد که مدیران همواره در پی یافتن علت این پدیده‌ها و این‌که چه عامل‌هایی موجب دل‌سردی و بیگانگی کارکنان نسبت به کار و سازمان می‌شوند، باشند. کاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۴)، معتقد است که گسترش ساختارهای سازمانی و فعالیت انسان‌ها در درون آن، بیانگر این حقیقت است که بحران‌های اجتماعی بیشتر ریشه در سازمان‌ها دارند. یکی از این بحران‌ها که توسط اندیشمندان مورد مطالعه قرار گرفته است بیگانگی از کار در سازمان است (مصطفوی راد و همکاران، ۱۳۸۹: ۴۸). بیگانگی از کار نوعی حس شناختی است که به جدایی فرد از کار و محیط کاری اشاره دارد و این به معنای نبودن عجزین شدن با شغل و هویت سازمانی است. احساس بی‌قدرتی، انزوا و از دست‌دادن هویت در نتیجه بیگانگی حاصل می‌شود، که منجر به کاهش تعهد سازمانی، کاهش عملکرد فرد در سازمان و در نتیجه بروز رفتارهای ضد شهروندی از سوی کارکنان می‌شود (حاج کاظمی، ۱۳۹۱: ۳۷).

یکی از معضلات سازمان‌های امروزی وجود رفتارهایی همچون کم‌کاری، لجبازی، شکایت‌کردن و وقت‌کشی است. این رفتارها هم بر عملکرد سازمان‌ها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می‌گذارد (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۶: ۶). بروز چنین رفتارهایی به‌عنوان رفتارهای ضد شهروندی گروهی، برخلاف رفتارهای شهروندی سازمانی که موجب ارتقای عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، رضایت و وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و نظایر آن می‌شوند و می‌تواند منجر به افزایش نارضایتی و ترک خدمت کارکنان و یا مانع کارکرد سازمان شود. و به کاهش درآمد و یا خدشه‌دار شدن اعتبار آن منجر شود و تبعاتی را نیز برای جامعه در پی داشته باشد (زارعی متین، ۱۳۹۱). از طرف دیگر اشاعه رفتارهای ضد شهروندی در بین کارکنان سازمان‌هایی که باید مورد وثوق و اعتماد مردم باشند، اعتماد عمومی را خدشه‌دار و در کارکردهای عمومی این سازمان‌ها اختلال ایجاد می‌کند. لذا ضروری است، رفتارهای ضد شهروندی ریشه‌یابی شوند تا با کنترل عوامل موجد آنها و تقویت عوامل بروز رفتارهای

۱۳۸۲: ۳۹). با انرژی کمی به کار وارد می‌شوند و صرفاً و در اصل برای مزایای خارجی کار، به آن ادامه می‌دهند (صداقتی فرد و عبدالله زاده، ۱۳۸۸). یکی از نشانگرهای بیگانگی فقدان تعهد به اهداف سازمانی است (مصطفی راد و همکاران، ۱۳۸۹). کارکنانی که دچار بیگانگی شغلی شده‌اند، به شغل خود مثل یک ابزار، نگاه می‌کنند (حسین زاده و همکاران، ۱۳۸۸). از استقلال و قبول مسئولیت اجتناب کرده، موقعیت بالاتر را نپذیرفته و در فعالیت‌هایی غیر از کار، انرژی و زمان صرف می‌کنند (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۹). آنها به مشارکت فردی در فرآیندهای کاری توجه نکرده و شخصاً خود را در کار درگیر نمی‌کنند و هدف آنها، کسب پول است (سالو و همکاران، ۲۰۱۰: ۳۱). بیگانگی از کار انگیزه کارکنان را کاهش داده، از لحاظ روان‌شناختی آنها را از کار جدا ساخته و طوری عمل می‌کند که میزان مشارکت در کار را کاهش می‌دهد (ولدییگی و قبادی، ۲۰۱۱).

### رفتار شهروندی کارکنان

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و اورگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان بروز می‌دادند، اما اغلب نادیده انگاشته می‌شد (رضاییان و همکاران، ۱۳۹۲). این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی، به طور ناقص اندازه‌گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند. اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بولینو و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷).

در تحقیقی این اعمال و رفتارها که در محل اتفاق می‌افتند، این‌گونه تعریف شده است "مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نبود اما با این وجود توسط آنان انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند" (زارعی متین، ۱۳۹۱).

رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری، تأثیرات، همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد؛ کار تیمی را تشویق می‌کند؛ نسبت اشتباهات را کاهش می‌دهد و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسائل سازمان، افزایش می‌دهد و به‌طور کلی جوسازمانی مناسبی را فراهم می‌آورد. رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درون‌سازمانی از قبیل جوسازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد

مدیریت و سازمان تأثیر گذاشته است. در این میان سه تن از صاحب‌نظران این حیطه که مفهوم فوق را به صورت جدی‌تری مورد بحث و بررسی قرار دادند، می‌توان از کارل مارکس، ماکس وبر و مانهایم یاد نمود که هر کدام از آنها از اندیشه‌های وزینی در مورد از خود بیگانگی شغلی کارکنان برخوردار بوده و به‌طور مفصل در مورد عوارض فردی، سازمانی و اجتماعی آن بحث نمودند. هم مارکس و هم مانهایم اظهار می‌دارند که از خود بیگانگی شغلی عبارت است از یک حالت یا احساسی که براساس آن، کار و شغل فرد یک عامل بیرونی برای وی محسوب شده و او در کار خود احساس استقلال درونی نمی‌کند. در هر حال به خاطر مشکل بودن تعریف دقیق این حالت از خود بیگانگی، از آن زمان به بعد تفاسیر متعدد و متفاوتی از این مفهوم انجام شده است (ساروس و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). برخی از تئوریسین‌های حیطه علم رفتار سازمانی بر این باورند که بسیاری از افراد از کار در مشاغل احساس رضایت می‌کنند که به آنها فرصت خدمت به دیگران را بدهد، اگر این افراد احساس کنند که تلاش و فعالیت آنان هیچ نوع خدمتی به همکاران، افراد دیگر و جامعه به حساب نمی‌آید، احساس سرخوردگی و بی‌ارزشی می‌کنند (ویلیم و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷: ۱۰۱۴).

### بیگانگی از کار

حالتی از جداشدن روان‌شناختی از کار می‌باشد به طوری که این‌گونه ادراک می‌شود که کار فاقد پتانسیل برای ارضای نیازها و انتظارات مهم فرد است (ولدییگی و قبادی، ۲۰۱۱). بیگانگی از کار بیانگر، نگرش کلی و بی‌اشتیاق به دنیای کار است که بیانگر وجود سطح پایینی از مشارکت در نقش کاری است (سالو و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰: ۳۰). بیگانگی یا بی‌اعتنایی در محیط کاری به این اشاره دارد که کارکنان، ممکن است قادر به برآورده سازی نیازهای اجتماعی خود نباشند و نوعی شکاف بین ادراک از موقعیت کاری عینی‌شان و باورها و علایق مشخصی مثل ارزش‌ها، ایده‌آل‌ها و مطلوبیت‌هایشان، به وجود می‌آید (سوارز و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷). بیگانگی از کار مرحله‌ای است که در آن افراد حس روان‌شناختی خاصی را به کاری در خود شناسایی و کشف کرده و منعکس‌کننده موقعیتی است که در آن افراد، اهمیت اندکی برای کار قائل‌اند (ادیبی سده و مودنی،

1. Sarros et al.
2. Willem et al.
3. Sulu et al.
4. Suarez et al.

سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیات ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون‌سازمانی همچون رضایت شغلی، کیفیت خدمات و نیز وفاداری مشتریان، موجب تعالی کیفیت عملکرد کارکنان می‌شود (کاسترو و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴: ۲۸).

### رفتار ضد شهروندی گروهی

بزرگ‌ترین و اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان، بخصوص یک سازمان دانش‌محور، سرمایه انسانی آن است که دیگر سرمایه‌گذاری‌های سازمان را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد (واعظی و رحمانی، ۱۳۹۱). یکی از معضلات سازمان‌های امروزی وجود رفتارهایی همچون کم‌کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی و کینه‌توزی است. این رفتارها هم بر عملکرد سازمان‌ها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می‌گذارند (اشناکی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). بروز چنین رفتارهایی به‌عنوان رفتارهای ضد شهروندی<sup>۳</sup>، برخلاف رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۴</sup> که موجب ارتقاء عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، رضایت و وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و نظایر آن می‌شوند (بولینو و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷، بیگیلاردی و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵)، می‌تواند مانع کارکرد سازمان شود (جلینیک و آهیم<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶) (۲۰۰۶) و به کاهش درآمد و یا خدشه‌دار شدن اعتبار آن منجر شود و تبعاتی را نیز برای جامعه در پی داشته باشد. در بخش خصوصی، اخراج کارکنان و از دست دادن مشتریان و ورشکستگی بنگاه‌های کم‌بینه از جمله پیامدهای منفی این‌گونه رفتارها تلقی می‌شود. اما بروز رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها و نهادهای عمومی، با توجه به گستردگی و اهمیت آنها، ممکن است آنها را با بحران‌های جدیدتری مواجه سازد (پیرسی و جیاکالون<sup>۸</sup>، ۲۰۰۳). این رفتارها مواردی چون شکایت کردن، لجبازی، وقت‌کشی و عقب‌نشینی (از زیر کار شانه خالی کردن) را شامل می‌شود (زارعی متین، ۱۳۹۱). که به‌مثابه ابعاد رفتارهای ضد شهروندی در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

1. Castro et al.
2. Schnake
3. Anti-Citizenship Behaviors
4. Organizational Citizenship Behavior
5. Bolino et al.
6. Bigliardi et al.
7. Jelinek & Aheam
8. Pearce & Giacalone

### پیشینه تجربی پژوهش

در مورد متغیرهای پژوهش حاضر در داخل و خارج از کشور تحقیقاتی انجام شده است که در زیر خلاصه‌ای از این تحقیقات ذکر شده‌اند.

واعظی و رحمانی (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان "تأثیر فضای اخلاقی سازمان بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی" به این نتیجه دست یافته‌اند که، فضای اخلاقی قوانین سازمانی، قوانین حرفه‌ای و توجه، تأثیر منفی بر رفتارهای ضد شهروندی داشته و سبب کاهش بروز این رفتارها در سازمان می‌شود؛ و فضای اخلاقی ابزاری، تأثیر مثبت بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی داشته و سبب افزایش بروز این رفتارها در سازمان می‌شود.

قلی پور و همکاران (۱۳۸۶) تحقیقی با عنوان "عوامل موجد رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها" انجام داده‌اند. یکی از نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که استرس نقش تعدیل‌کنندگی در رابطه بین کنترل درونی و رفتار ضد شهروندی تیمی دارد.

حسین زاده و همکاران (۱۳۸۸) در یک کار تحقیقاتی با عنوان "بررسی عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار" نشان داده‌اند که متغیرهای رضایت شغلی، مشارکت شغلی، عدالت سازمانی و امنیت شغلی به‌عنوان عوامل تأثیرگذار بر بیگانگی از کار شناسایی شدند. ضمناً کاهش عملکرد فردی و سازمانی، بروز رفتار ضد شهروندی و تمایل به ترک خدمت نیز از پیامدهای بیگانگی از کار می‌باشند.

طلایی (۱۳۹۳) در تحقیق خود با عنوان "بررسی وضعیت بیگانگی از کار کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر ایلام" نشان می‌دهد بیگانگی از کار کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر ایلام یک امر نگران‌کننده می‌باشد وی نشان داده است که ۲۸ درصد کارکنان فعلی سازمان‌های دولتی شهر ایلام دچار بیگانگی از کار می‌باشند و مایل هستند که سازمان خود را ترک کنند.

طاهری (۱۳۹۴) در یک کار تحقیقاتی با عنوان "واکاوی علل بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام" درنهایت به این نتیجه رسیده است که رفتار ضد شهروندی تیمی در اکثر سازمان‌های دولتی شهر ایلام بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

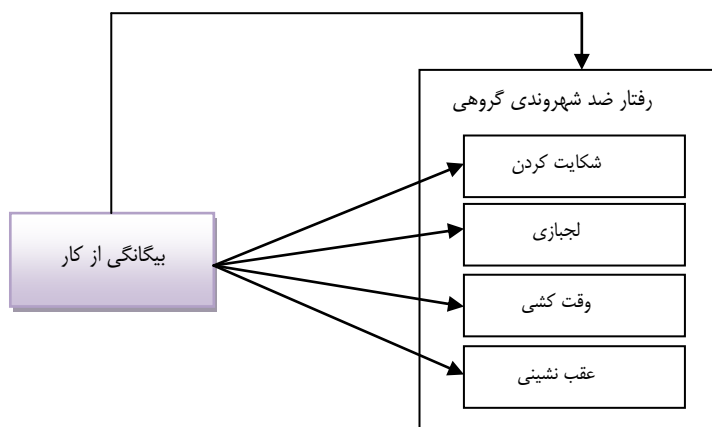
سالو و همکاران (۲۰۱۰) در مقاله خود نشان داده‌اند که بروز رفتارهای ناشایست از سوی کارکنان و ترک خدمت از جمله پیامدهای بیگانگی با کار کارکنان در سازمان‌ها می‌باشند.

بولینو و همکاران (۲۰۰۷) نشان داده‌اند که بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی از سوی کارکنان در سازمان‌ها نشأت گرفته از فرسودگی شغلی و کاهش تعهد کارکنان می‌باشد. ریچارد (۲۰۱۲) در مقاله خود نشان داده است که ابعاد رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها تحت تأثیر بیگانگی از کار کارکنان می‌باشند

همان‌طور که مشاهده می‌شود تاکنون در مورد متغیرهای پژوهش، مطالعاتی صورت گرفته است ولی هیچ‌کدام از

که مستقیماً نقش بیگانگی از کار کارکنان را بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی بررسی کند وجود نداشته است به خصوص در جامعه آماری پژوهش حاضر یعنی سازمان‌های دولتی شهر ایلام.

پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور مستقیماً به نقش بیگانگی از کار بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی نپرداخته است. پژوهش حسین زاده و همکاران نشان می‌دهد که بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی یکی از پیامدهای بیگانگی از کار کارکنان می‌باشد که پژوهش ذکر شده در صنعت پتروشیمی انجام شده است. تا جایی که محققین جستجو کردند، پژوهشی



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق، منبع: مبانی

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، جز تحقیقات کاربردی است و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها جزء تحقیقات پیمایشی است. این پژوهش بر مبنای روش‌های توصیفی، تحلیلی انجام می‌شود. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، از معادلات ساختاریافته استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان‌های دولتی شهر ایلام است که تعداد ۳۸۴ نفر از آنها با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای برای نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد بوده است (پرسشنامه بیگانگی از کار برگرفته از کار حاج کاظمی (۱۳۹۱) و پرسشنامه رفتار ضد شهروندی تیمی نیز برگرفته از کار طاهری (۱۳۹۴) می‌باشند) که جهت ارزیابی روایی و بومی‌سازی پرسشنامه‌ها از دیدگاه ۱۰ نفر از خبرگان استفاده شده است. این ارزیابی در اصل تمرکز داشت بر روایی محتوایی شاخص‌های ارائه شده برای سنجش ابعاد موردنظر در

### فرضیه‌های پژوهش

بیگانگی از کار کارکنان بر رفتار ضد شهروندی گروهی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام تأثیر معناداری دارد (فرضیه اصلی)

بیگانگی از کار کارکنان بر شکایت‌کردن در سازمان‌های دولتی شهر ایلام تأثیر معناداری دارد (فرضیه فرعی ۱)

بیگانگی از کار کارکنان بر لجبازی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام تأثیر معناداری دارد (فرضیه فرعی ۲)

بیگانگی از کار کارکنان بر وقت‌کشی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام تأثیر معناداری دارد (فرضیه فرعی ۳)

بیگانگی از کار کارکنان بر عقب‌نشینی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام تأثیر معناداری دارد (فرضیه فرعی ۴)

طرح تحقیق. برای پایایی پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۱ آمده است:

جدول ۱. ضریب پایایی متغیرهای پژوهش

متغیر	ابعاد	تعداد گویه ها	ضریب پایایی
بیگانگی از کار	-----	۶	۰/۸۹۷
رفتار ضد شهروندی تیمی	شکایت کردن	۳	۰/۹۰۴
	لجبازی	۳	۰/۸۸۶
	عقب نشینی	۳	۰/۸۲۹
	وقت کشی	۳	۰/۸۶۳
	کل پرسشنامه		۰/۹۱۸

جدول ۲. تحلیل عاملی تأییدی متغیر مستقل (بیگانگی با کار) پژوهش

متغیر	سوالات	بار عاملی	ضریب معناداری	AVE	C.R
بیگانگی با کار	۱	۰/۸۶	۱۲/۱۱	۰/۶۹	۰/۹۳
	۲	۰/۸۴	۱۱/۷۷		
	۳	۰/۸۰	۱۱/۲۴		
	۴	۰/۸۸	۱۲/۳۶		
	۵	۰/۷۸	۱۰/۸۵		
	۶	۰/۸۲	۱۱/۴۸		

همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب آلفای کرونباخ همه متغیرها و ابعاد بزرگ‌تر از ۰/۷۰ هستند که نشانگر تأیید پایایی بالای پرسشنامه است.

برای آزمون فرضیات از ضریب همبستگی و مدل معادلات ساختاری با بهره‌گیری از نرم‌افزار Lisrel استفاده شده است.

همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب آلفای کرونباخ همه متغیرها و ابعاد بزرگ‌تر از ۰/۷۰ هستند که نشانگر تأیید پایایی بالای پرسشنامه است.

جدول ۳. تحلیل عاملی تأییدی متغیر وابسته (رفتار ضد شهروندی تیمی) پژوهش

نتیجه	ضرایب معناداری	ضریب استاندارد	سوالات	ضرایب معناداری	ضریب استاندارد	ابعاد	متغیرها	
تأیید	۱۲/۸۷	۰/۸۲	۱	۱۳/۲۷	۰/۸۲	شکایت کردن	رفتار ضد شهروندی تیمی	
تأیید	۱۲/۶۶	۰/۸۰	۲					
تأیید	۱۳/۲۴	۰/۸۵	۳					
تأیید	۱۲/۴۷	۰/۷۹	۴					
تأیید	۱۳/۰۲	۰/۸۴	۵					
تأیید	۱۳/۹۰	۰/۸۸	۱	۱۳/۵۲	۰/۸۴	لجبازی		
تأیید	۱۲/۷۱	۰/۸۰	۲					
تأیید	۱۱/۶۷	۰/۷۸	۳					
تأیید	۱۲/۷۶	۰/۸۱	۴					
تأیید	۱۳/۳۳	۰/۸۶	۱	۱۲/۹۴	۰/۷۸	وقت کشی		
تأیید	۱۳/۰۰	۰/۸۳	۲					
تأیید	۱۲/۴۳	۰/۷۹	۳					
تأیید	۱۱/۳۳	۰/۷۶	۴					
تأیید	۱۲/۶۸	۰/۸۰	۵	۱۳/۸۰	۰/۸۶	عقب نشینی کردن		
تأیید	۱۲/۶۱	۰/۸۰	۱					
تأیید	۱۳/۰۱	۰/۸۳	۲					
تأیید	۱۱/۳۱	۰/۷۳	۳					
تأیید	۱۱/۵۵	۰/۷۸	۴					
AVE = ۰/۶۸				CR = ۰/۸۹				





همچنین با توجه به جدول شماره ۴ چون همه بارهای عاملی ابعاد متغیر رفتار ضد شهروندی تیمی بزرگ‌تر از  $1/96$  هستند و همچنین مقدار AVE برای این متغیر نیز بزرگ‌تر از  $0/5$  می‌باشد پس می‌توان گفت که متغیر رفتار ضد شهروندی تیمی از روایی همگرا برخوردار می‌باشد.

### بررسی پایایی سازه (C.R)

پایایی سازه معیاری است برای تعیین سازگاری درونی متغیرهای آشکار ( پرسش‌ها). به این معنی که اگر عدد بزرگی برای آن محاسبه شود، یعنی تمام معیارها به طور سازگار و هم‌راستایی نشان‌دهنده موضوع واحدی هستند این پایایی بر مبنای مربع مجموع بارهای عاملی یک سازه بیان می‌گردد. مقدار پایایی ترکیبی براساس یک قاعده سرانگشتی باید بزرگ‌تر از  $0.7$  باشد تا بتوان ادعا کرد سازگاری درونی وجود دارد. مطابق نتایج جداول شماره ۳ و ۴ مقدار C.R برای متغیر بیگانگی از کار برابر با  $0/93$  و برای متغیر رفتار ضد شهروندی تیمی نیز برابر با  $0/89$  شده است چون هر دو بزرگ‌تر از  $0/70$  شده‌اند نشان‌دهنده سازگاری درونی این متغیرها هستند.

### بررسی مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش

در این قسمت به دنبال اثبات فرضیات پژوهش هستیم. دو مدل ارائه می‌شود، یکی مدل فرضیه اصلی پژوهش و دیگری مدل فرضیات فرعی پژوهش که در ادامه به طور مفصل توضیح داده شده‌اند.

با توجه به نتایج جدول شماره ۴، عدد معناداری بین متغیرهای بدگمانی کارکنان و رفتار ضد شهروندی تیمی (فرضیه اصلی) برابر  $10/29$  و بزرگ‌تر از  $1/96$  شده است پس تأثیرگذاری بدگمانی کارکنان بر رفتار ضد شهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام تأیید می‌شود. چون ضریب استاندارد بین دو متغیر ذکر شده برابر  $0/72$  شده است پس می‌توان نتیجه‌گیری کرد که بدگمانی کارکنان بر رفتار ضد شهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری است.

قبل از بررسی فرضیات و مدل ساختاری متغیرهای تحقیق، به تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای مدل پرداخته شده است. با توجه به اینکه متغیر بیگانگی از کار در تحقیق حاضر دارای بعد نمی‌باشد و مستقیماً با پرسش سنجیده شده است پس جزء متغیرهای یک مرحله‌ای است و تنها یک تحلیل عاملی بعد نمی‌باشد و مستقیماً با پرسش سنجیده شده است پس جزء متغیرهای یک مرحله‌ای است و تنها یک تحلیل عاملی تأییدی دارد که نتایج آن در جدول شماره ۲ گزارش شده است. متغیر رفتار ضد شهروندی تیمی در این تحقیق دارای ۴ بعد می‌باشد پس جزء متغیرهای دومرحله‌ای است و دو تحلیل عاملی تأییدی دارد که نتایج آن در جدول شماره ۳ گزارش شده است.

بررسی روایی همگرا و پایایی سازه (ترکیبی) متغیرهای مدل.

### بررسی روایی همگرا

این نوع روایی بیانگر آن است که شاخص‌های یک سازه تا چه اندازه در بین واریانس مشترک سهم دارند. برای سنجش روایی همگرایی دو معیار باید به‌طور همزمان در نظر گرفته شود:

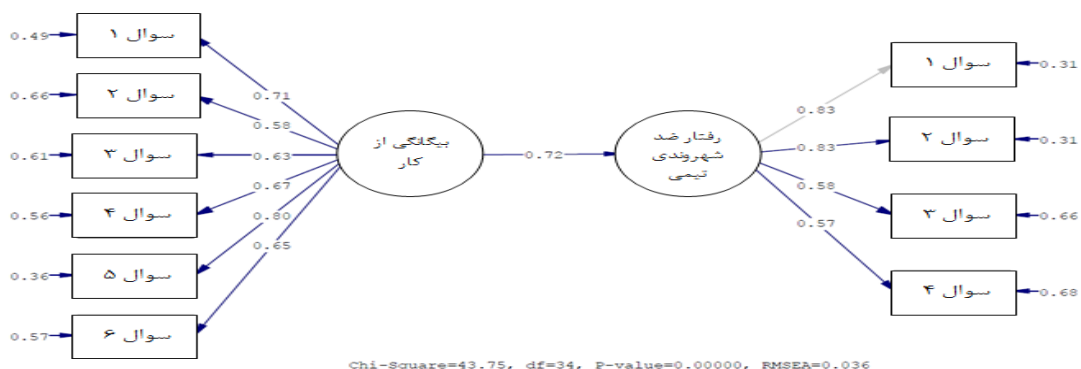
۱- بار عاملی: پیش‌شرط روایی همگرا این است که باید همه بارهای عاملی بزرگ‌تر از  $0.5$  و در حالت ایدئال بزرگ‌تر از  $0.7$  باشند.

۲- میانگین واریانس استخراج شده: میانگین واریانس استخراج شده، خلاصه‌ای از میزان تبیین واریانس متغیرهای آشکار در یک متغیر مکنون است. واریانس استخراج شده در یک متغیر مکنون عبارت است از مجموع مربعات بارهای عاملی تقسیم بر تعداد آنها که بیش شرط دوم روایی همگرا این است که میزان AVE ها بزرگ‌تر از  $0.5$  باشند.

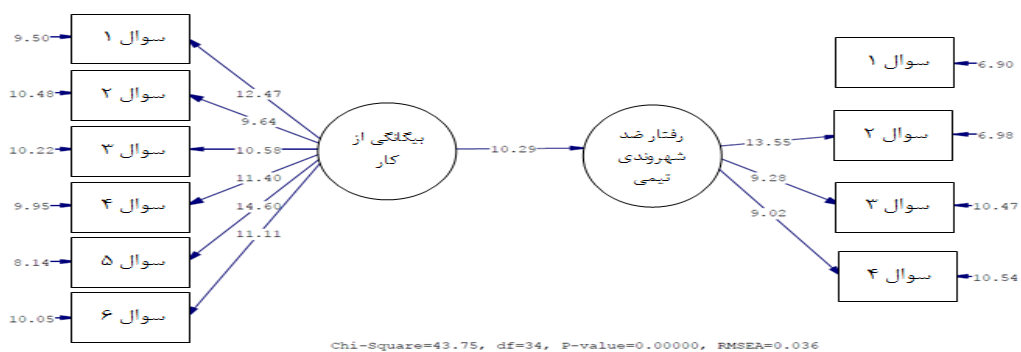
با توجه به نتایج جداول شماره ۳ می‌توان ملاحظه نمود که بارهای عاملی متغیر بیگانگی از کار همگی بزرگ‌تر از  $0/50$  هستند. همچنین مقدار AVE برای این متغیر نیز بزرگ‌تر از  $0.5$  است پس می‌توان گفت که متغیر بیگانگی از کار از روایی همگرا برخوردار می‌باشد.

جدول ۴. نتیجه فرضیه اصلی پژوهش

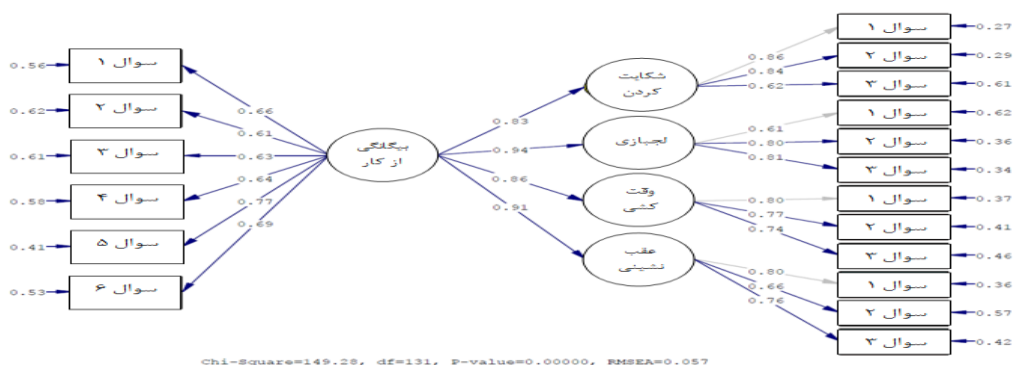
نتیجه	عدد معناداری	ضریب استاندارد	متغیر وابسته	متغیر مستقل
تأیید	$10/29$	$0/72$	رفتار ضد شهروندی تیمی	بیگانگی از کار



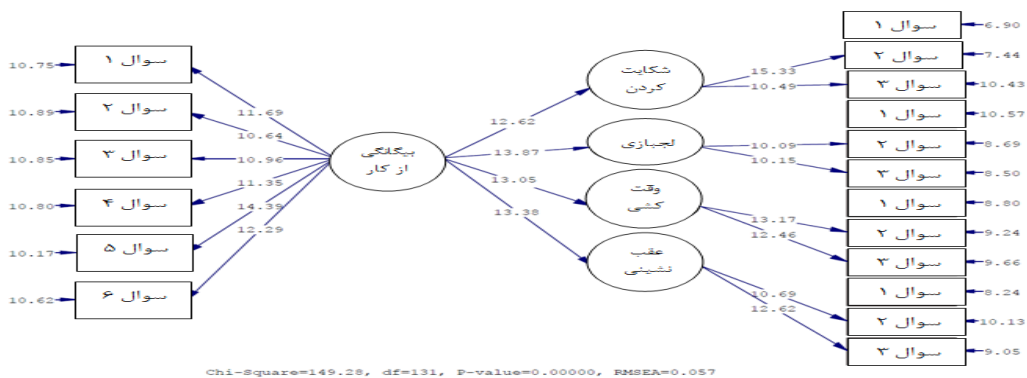
شکل ۲. مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳. مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش در حالت ضرایب معناداری



شکل ۴. مدل ساختاری فرضیه‌های فرعی پژوهش در حالت تخمین استاندارد



شکل ۵. مدل ساختاری فرضیه‌های فرعی پژوهش در حالت ضرایب معناداری

جدول ۵. نتیجه فرضیه‌های فرعی پژوهش

ردیف	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب استاندارد	عدد معناداری	نتیجه
۱	بیگانگی از کار	شکایات کردن	۰/۸۳	۱۲/۶۲	تأیید
۲	بیگانگی از کار	لجبازی	۰/۹۴	۱۳/۸۷	تأیید
۳	بیگانگی از کار	وقت‌کشی	۰/۸۶	۱۳/۰۵	تأیید
۴	بیگانگی از کار	عقب‌نشینی	۰/۹۱	۱۳/۳۸	تأیید

عقب‌نشینی کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر ایلام دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری دارد.

### بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش

جدول شماره ۶ شاخص‌های برازش مدل از قبیل کای دو، RMSEA، GFI را نشان می‌دهد. اگر مقدار نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی (df) کوچک‌تر از ۳، RMSEA کوچک‌تر از ۰.۱، و نیز GFI و AGFI بزرگ‌تر از ۹۰٪ باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل اجرا شده برازش مناسبی دارد.

جدول ۶. برازش مدل‌های ساختاری فرضیه اصلی و فرضیات فرعی پژوهش

مدل	کای دو به درجه آزادی	RMSEA	GFI	AGFI
فرضیه اصلی	۱/۲۹	۰/۰۳۶	۰/۹۷	۰/۹۴
فرضیات فرعی	۱/۱۴	۰/۰۵۷	۰/۹۴	۰/۹۶

رفتار ضد شهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری به اندازه (۰/۷۲) دارد. همچنین هنگامی که تأثیر متغیر بیگانگی از کاربر ابعاد رفتار ضد شهروندی تیمی مورد بررسی قرار گرفت مشخص گردید که بیگانگی از کار بر ابعاد رفتار ضد شهروندی تیمی یعنی شکایات کردن، لجبازی، وقت‌کشی و عقب‌نشینی کردن کارکنان نیز دارای تأثیر معناداری است. نتایج به دست آمده از این فرضیه با نتایج بولینو و همکاران (۲۰۰۷) که نشان داد بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی از سوی کارکنان در سازمان‌ها نشأت گرفته از بیگانگی از کار، فرسودگی شغلی و کاهش تعهد کارکنان می‌باشد، کاملاً همخوانی دارد. همچنین سالو و همکاران (۲۰۱۰) بیان می‌کند که رفتارهای ناشایست از سوی کارکنان و ترک خدمت از جمله پیامدهای بیگانگی با کار کارکنان در

### بررسی مدل ساختاری فرضیه‌های فرعی پژوهش

با توجه به نتایج جدول شماره ۵، عدد معناداری بین متغیر بدگمانی کارکنان با متغیرهای شکایت کردن، لجبازی، وقت‌کشی و عقب‌نشینی بزرگ‌تر از ۱/۹۶ شده است پس تأثیرگذاری بدگمانی کارکنان بر شکایت کردن، لجبازی، وقت‌کشی و عقب‌نشینی کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر ایلام تأیید می‌شود. چون ضریب استاندارد بین متغیر بیگانگی از کار با متغیرهای شکایت کردن، لجبازی، وقت‌کشی و عقب‌نشینی همه مثبت شده است پس می‌توان نتیجه‌گیری کرد که بدگمانی کارکنان بر شکایت کردن، لجبازی، وقت‌کشی و

همان‌طور که مشاهده می‌شود، با توجه به مقادیر به دست آمده از جدول شماره ۶، برازش مدل فرضیه اصلی و مدل فرضیه‌های فرعی پژوهش هر دو تأیید می‌شوند.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی این پژوهش شناخت تأثیر بیگانگی از کار بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی می‌باشد که می‌تواند راهنمای عمل مدیران منابع انسانی برای واگذاری مناصب به افرادی باشد که بیشترین تأثیر را بر کارکنان داشته باشند.

برای بررسی هدف پژوهش با استفاده از مبانی نظری و مدل مفهومی پژوهش یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی طراحی گردید. بعد از جمع‌آوری اطلاعات و تحلیل آنها در نرم‌افزار لیزرل مشخص گردید که بیگانگی از کار کارکنان بر

آنها طوری که احساس کنند جزئی از کار بوده‌اند که در نهایت در ایجاد کل مؤثر بوده‌اند.

همچنین، سازمان‌های دولتی برای کاهش بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی از سوی کارکنانش می‌توانند، به تقویت و ایجاد روابط سازمانی مناسب از طریق کاهش قوانین زائد و سلسله‌مراتب پیچیده سازمانی، تشویق افراد به برقراری رابطه با یکدیگر، تشکیل گروه‌های کاری آورند. به سازمان‌های دولتی پیشنهاد می‌شود که برای کاهش رفتار ضد شهروندی گروهی در بین کارکنان، به افزایش میزان پاسخگویی و حساسیت افراد، نسبت به رفتارشان از طریق تنظیم سیستم پاسخگویی مؤثر در سازمان روی آورند.

از آنجایی که تحقیق حاضر سازمان‌های دولتی شهر ایلام انجام شده است، از انجام چنین تحقیقی در یک سازمان دولتی و یا خصوصی می‌توان نتایج متفاوتی حاصل نمود که با مطالعه تطبیقی بین نتایج حاصل از سازمان‌های دولتی و شرکت‌های خصوصی به تفاوت‌های موجود پی برد. می‌توان این تحقیق را در جوامع آماری دیگر نیز انجام داد و با توجه به ویژگی‌های جمعیت شناختی، اجتماعی، فرهنگ و خواسته‌های افراد آن بخش از جامعه به نتایج متفاوتی دست یافت.

سازمان‌ها می‌باشند می‌توان این چنین تحلیل کرد که با توجه به اینکه رفتار ضد شهروندی تیمی جزء رفتارهای ناشایست محسوب می‌شود پس نتیجه‌گیری سالو و همکاران با نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر هم‌راستا است. حسین زاده و همکاران در سال ۱۳۸۸ نیز به این نتیجه دست یافتند که متغیرهای رضایت شغلی، مشارکت شغلی، عدالت سازمانی و امنیت شغلی به‌عنوان عوامل تأثیرگذار بر بیگانگی از کار شناسایی شدند. ضمناً کاهش عملکرد فردی و سازمانی، بروز رفتار ضد شهروندی و تمایل به ترک خدمت نیز از پیامدهای بیگانگی از کار می‌باشند، که این نتیجه‌گیری نیز همخوانی دارد با نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر.

با توجه به نتایج به دست آمده و به منظور کاهش بیگانگی از کار کارکنان، پیشنهاد می‌شود که اقدامات ذیل انجام شود:

۱. برقراری نظام پیشنهادها و مشارکت دادن کارکنان در امور مختلف سازمان و بهره‌بری از پیشنهادها مفید.
۲. ایجاد تنوع شغلی و جلوگیری از دادن وظایف تکراری به کارکنان
۳. تفویض اختیار به کارمندان و ارائه بازخورد از نتایج کار به

## منابع

- ادیبی سده، مهدی، مودنی، اصغر (۱۳۸۲). بررسی عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار در بین کارکنان گمرک بندر انزلی، مجله دانشکده علوم انسانی، شماره ۷، ۳۵-۶۶.
- امیرخانی، امیرحسین (۱۳۹۴). بررسی تأثیر بدگمانی کارکنان بر سلامت سازمانی. فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۷، شماره ۱، ۱۹-۳۹.
- حاج کاظمی، محبوبه (۱۳۹۱). بررسی نقش رهبری تحول‌آفرین در بیگانگی از کار با میانجی‌گری تعهد سازمانی (مورد مطالعه: شرکت سهامی بیمه البرز شهر تهران)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سمنان.
- حسین‌زاده، علی‌حسین؛ باقری، معصومه و بختیاری زاده، فاطمه (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار (مورد مطالعه: کارکنان پتروشیمی بندر ماهشهر). جامعه‌شناسی کاربردی، سال ۲۲، شماره پیاپی ۴۲، شماره دوم، ۱۶۷-۱۸۴.
- رضاییان، علی؛ غریبی، مجتبی و عرفانی آداب، الهام (۱۳۹۲). اعتیاد به کار: بستری برای تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی یا پدیده‌ای منفی برای سازمان‌های دولتی. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال اول، شماره ۳، ۳۵-۴۲.
- رسولی، رضا؛ شهبایی، بهنام و صفایی، مهناز (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور، مجله مدیریت دولتی، دوره ۴، شماره ۹، ۲۷-۴۲.
- زارعی متین، حسن (۱۳۹۱). رفتار سازمانی پیشرفته، تهران: نگاه دانش،
- صداقتی‌فرد، مجتبی و عبدالله‌زاده، مریم (۱۳۸۸). بررسی بیگانگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در میان کارمندان، فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی-سازمانی، سال نخست، شماره ۱، ۹-۲۲.
- طاهری، محمد نبی (۱۳۹۴). واکاوی علل بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام.

چهارم، شماره ۱، ۲۲۹-۲۰۹.  
مصطفی راد، فرشته؛ بهرنگی، محمدرضا؛ عسگریان، مصطفی و فرزاد، ولی‌اله (۱۳۸۹). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی، کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی با بیگانگی از کار مدیران مدرسه متوسطه نظری شهر شیراز، *مجله علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز*، دوره ششم، سال دوم، شماره یک، ۷۸-۴۵.  
واعظی، رضا، رحمانی، فاطمه (۱۳۹۱). تأثیر فضای اخلاقی سازمان بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، سال اول، شماره ۲، ۵۰-۳۰.

طلایی، محمدصادق (۱۳۹۳). بررسی وضعیت بیگانگی از کار کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر ایلام، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام.  
قلی‌پور، آرین؛ پورعزت، علی‌اصغر و سعیدی‌نژاد، مجید (۱۳۸۶). "عوامل موجد رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها، *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، سال دوم، شماره ۱، ۲۹-۱.  
قلی‌پور، آرین؛ روشن‌نژاد، مژگان و شرافت، شاپور (۱۳۸۹). تناسب فرد - سازمان به‌عنوان عاملی اثرگذار در بیگانگی از کار و پیوند کاری، *اندیشه مدیریت راهبردی*، سال

- Anantha, R. A. (2013). A Qualitative Study on Causes and Effects of Employee Turnover in the Private Sector in Malaysia. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 16(11), 1532-1541.
- Bigliardi, B., Petroni, A. & Ivo Dormio, A. (2005). Organizational socialization, career aspiration and turnover intentions among design engineers. *Leadership & Organization Development Journal*, 25 (6), 424-441.
- 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.
- Castro, C. B., Armario, E. M. & Ruiz, D. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 27-53.
- Curran, S. R. (2014). Assessing employee turnover in the Language Services Section of Parliament of the Republic of South Africa. Masters Thesis. *University of Stellenbosch*.
- 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.
- 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.
- Sarros, J.C. C., Tanewski, G.A, winter R. P. & Santora, J. C. (2002). Work Alienation & Organizational Leadership. *British Journal of Management*, 13, 285-304.
- Schnake, M. (2003). Anti-citizenship behavior, employee deviant behavior, organizational misbehavior, dysfunctional organizational behavior, and counterproductive work behavior: A review, synthesis and research suggestions. *Proceedings - Annual Meeting of the Decision Sciences Institute*, 1789-1794.
- Suarez-mendoza, M. J. & Zoghbi-manrique de Lara. (2007). The impact of work alienation on organizational citizenship behavior in the canary island". *International journal of organizational analysis*. 15(1), 56-76.
- Sulu, S., cylan. A. & Kaynak. R. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship between organizational injustice and organizational commitment: Implications for healthcare. *Professionals international journal of business and management*. 5(8), 27-38.
- Valadbi, A. & Ghobadi, S. (2011). The

study of the elements of work alienation: A case of the urmia white cement factory, western azarbayjan province. *Iran*. 7(6), 206-219.

Willem Annick & et al (2007). Impact of

organizational structure on nurses' job satisfaction: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing studies*, 44, 1011-1020.