

## توسعه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی با استناد به جنبه‌های تاریک آن

فاطمه ملک‌شاهی\*، علی‌اکبر فرهنگی\*\*

میثم شفیعی\*\*\*، حسن زارعی متین\*\*\*\*

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۵/۱۶

تاریخ پذیرش: ۹۷/۱۲/۱۵

### چکیده

باتوجه به اینکه در سال‌های اخیر مواردی از جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها گزارش شده است، لذا این پژوهش با هدف شناسایی وجوه تاریک OCB و استخراج مدل مفهومی آن برای توسعه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌گیری از رویکرد فراترکیب انجام گرفته است. در این راستا، پس از جستجو در پایگاه‌های علمی معتبر و استخراج ۳۰ مطالعه مرتبط و بررسی آنها و با نظرات خبرگان، مدل نهایی جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی با ۲۹ کد در ۹ تم و ۴ مقوله اصلی طراحی شد. سپس با استفاده از تحلیل محتوای کمی با روش انتروپی شنون وزن‌دهی به شاخص‌ها و رتبه‌بندی آنها صورت پذیرفت. استرس شغلی، تعارض کار-خانواده، تأثیرات مضر و آسیب‌زننده به نقش و بازده کار، تراکم و حجم کاری بالا، انجام کار با تأخیر و یا عدم انجام کار و تعهد سازمانی پایین با بیشترین فراوانی، مهم‌ترین جنبه‌های تاریک و کلیدی احصا شده هستند.

**کلیدواژه:** جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی؛ فرا ترکیب؛ آنتروپی شنون

\* دانشجوی دکتری مدیریت رفتاری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم ایران

\*\* استاد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

\*\*\* استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم ایران (نویسنده مسئول)

maysam.shafiee@ut.ac.ir

\*\*\*\* استاد دانشکده مدیریت و حسابداری پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم ایران

## مقدمه

تأثیرات توسعه فناوری و جهانی سازی، رقابت در کسب و کارها را افزایش داده است (رامیا و یوسف<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱) و رویارویی با چالش های محیطی، دیگر به طبیعت محصول و مزیت رقابتی یا تاب آوری سازمان ها وابسته نیست، لذا سرمایه های انسانی به عنوان مبتکران خلاقیت و نوآوری ها تعیین کننده کاهش یا افزایش کارایی و بهره وری بازار رقابتی در جهان امروز هستند (مهبوب و بوتو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲) و سازمان ها باید عملکرد سرمایه انسانی خود را در جهت تقویت رشد و رقابت بهبود بخشند. در همین راستا، در دو دهه گذشته در پژوهش های مرتبط با عملکرد سرمایه انسانی، رفتار شهروندی سازمانی (OCB) مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته (رئوف<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴؛ رئوف<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵) و گستره ای مهم و وسیع در تحقیقات رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است (ازترک<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰).

رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای هستند که برای سازمان مفید هستند، ولی به عنوان قسمتی از فعالیت های اصلی شغل در نظر گرفته نمی شوند. این رفتارها، اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می گیرند، هر چند که ممکن است به طور مستقیم منافع شخصی به دنبال نداشته باشند (فرخ نژاد و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۷). ارگان در کتاب خود با عنوان «رفتار شهروندی سازمانی نشانگان سرباز خوب» این پدیده را چنین تعریف می کند: رفتارهای فردی اختیاری و آگاهانه که به صورت مستقیم و صریح به وسیله نظام های پاداش سازمانی و نظام های ارزیابی عملکرد سازمانی شناسایی نشده اند، ولی در مجموع، اثر بسیار چشم گیری بر اثربخشی و کارایی عملکرد سازمانی دارند؛ منظور از اختیاری بودن این است که این قبیل رفتارها جزء الزامات اساسی نقش و شرح شغل کارکنان نیستند (دعایی، و دیگران، ۱۳۸۸: ۷۰). ارگان در این باره می گوید: "رفتار شهروندی سازمانی به عنوان وضعیتی مطلوب و ایدئال انگاشته می شود، زیرا چنین رفتارهایی از یک طرف، باعث افزایش منابع سازمانی می شود و از طرف دیگر نیاز به سازوکارهای کنترل رسمی و پرهزینه را کاهش می دهد" (بکتون و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸).

1. Ramayah & Yusoff
2. Mehboob & Bhutto
3. Rauf
4. Ozturk
5. Becton, et. al

با مروری بر روند مطالعه روش‌مند رفتار شهروندی سازمانی مشاهده می‌شود اکثر محققان در دهه‌های نخستین معرفی OCB، تمرکز خود را بر عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی معطوف داشتند و بیشتر تحقیقاتی که اخیراً صورت گرفته نیز میزان زیادی از توجه خود را به پیامدهای OCB اختصاص داده‌اند (مقیمی، ۱۳۸۵؛ رئوف، ۲۰۱۶). لیکن با وجود تمام آثار مطلوب رفتار شهروندی سازمانی، مطالعه‌ای به صورت معکوس از دید پیامدهای منفی و جنبه‌های تاریک این رفتارها در کشور ایران توسط محقق یافت نشده است. ولی با نگاهی گذرا به وضعیت سازمان‌ها از این منظر می‌توان دریافت که رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان‌های ایرانی موفق نبوده‌اند. برای مثال، در چند دهه گذشته به خصوص پس از رسوایی‌های اخیر مالی مباحث بسیاری به طور جداگانه درباره تأثیر رفتارهای اخلاقی فرانش در شرکت‌ها و تعامل آنها با جامعه مطرح شده است (اعتمادی و همکاران، ۱۳۹۴).

در این خصوص، یکی از انتقادات وارد بر رفتار شهروندی سازمانی OCB، در این واقعیت نهفته است که ممکن است فرد با نیت خوب جلوه‌دادن خود در محیط کار و بدجلوه‌دادن همکارانش، درگیر رفتارهای شهروندی شود. در این موارد، نه تنها چنین رفتارهایی به نفع سازمان نبوده، بلکه آسیب‌های رفتاری بسیاری را به دنبال خواهد داشت که در نهایت، کارایی سازمان را کاهش می‌دهد. این دسته از مسائل از جمله دغدغه‌های پژوهشگران OCB است که گویی هنوز راه حل قطعی برای آنها نیافته‌اند (رعنایی و همکاران، ۱۳۹۲). لذا به نظر می‌رسد اکنون زمان آن فرارسیده که این مفهوم، آسیب‌شناسی شود و در صورت نیاز از طریق بازنگری در مفاهیم و شاکله آن الگویی به‌روز و کاربردی برای جامعه امروز، ارائه شود.

براین اساس، این مقاله درصدد است تا با بهره‌گیری از رویکرد فراترکیب، نسبت به آسیب‌شناسی رفتار شهروندی سازمانی بر مبنای وجوه تاریک OCB اقدام نماید. همان‌طور که ذکر شد با مطالعه ادبیات تحقیق حجم قابل توجهی از پژوهش‌ها تنها بر نکات مثبت این مفهوم تمرکز کرده‌اند و مطالعه هدف‌مند و متقنی از دلایل شکست احتمالی این نوع رفتارها ارائه نشده است. هدف از انجام این پژوهش، مطالعه و بررسی اثرات و جنبه‌های منفی و تاریک OCB در سطوح مختلف و ارائه مدلی مفهومی از آثار زیانبار و خلأهای شناسایی شده است. بدین ترتیب، می‌توان با ارائه نتایج کاربردی به ریشه‌یابی علل و عوامل بروز این اثرات منفی پرداخت و مسیرهای بررسی و مطالعه جدیدی در اختیار پژوهشگران و مدیران سازمان‌ها قرار داد.

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

باتوجه به تعریفی که در قسمت قبل از OCB ارائه شد، در این قسمت به طور خلاصه به معرفی دیدگاه‌های مختلف عنوان‌شده از رفتار شهروندی سازمانی پرداخته می‌شود. با وجود انجام مطالعات گسترده و مفهوم‌پردازی‌های بسیاری در حوزه (OCB) در ادبیات تحقیق (پادساکف<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۰)، تنها دو مورد از پژوهش‌های انجام‌شده، به صورت عام، مورد توجه واقع شده است و مبنایی برای دیگر مفهوم‌پردازی‌ها قرار گرفته‌اند. اولین مدل توسط ارگان<sup>۲</sup> (۱۹۸۰) معرفی شد و بسیاری از مدل‌سازی‌های بعدی بر مبنای آن صورت گرفت. دومین مورد مفهوم‌پردازی، مدل دو عاملی ویلیامز و اندرسون<sup>۳</sup> (۱۹۹۱) است که بین مطالعات (OCB) دارای جایگاهی شاخص و مهم است.

در خصوص ابعاد رفتار شهروندی سازمانی نیز که در مطالعات معرفی شده است، اتفاق نظر وجود ندارد. بررسی‌های پادساکف (۲۰۰۰) نشان می‌دهد که تقریباً ۳۰ نوع رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است که در برخی مواقع هم‌پوشانی‌های مفهومی زیادی میان آنها وجود دارد. پادساکوف و همکارانش در مطالعات گسترده خود، هفت عامل مشترک شامل: جوانمردی، رفتار امدادی، اطاعت سازمانی، تعهد سازمانی، فضیلت مدنی، ابتکار فردی و خودبهبودی را شناسایی نموده‌اند.

در همین راستا و در نگاهی متفاوت به این مقوله ویگودا رفتار شهروندی را به دو نوع تقسیم می‌کند: ۱. اجتناب از رفتارهایی که به همکاران و سازمان لطمه وارد می‌کند؛ ۲. یاری و کمک فعال به دیگران (ویگودا<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰). همچنین مک نیلی و مک لینو<sup>۵</sup> (۱۹۹۴) نیز رفتار شهروندی سازمانی را بسته به نوع استفاده و به کارگیری آن، به دو دسته تقسیم کرده‌اند؛ دسته‌ای از رفتارهای شهروندی سازمانی که تنها به کمک و یاری به همکاران و یا مشتریان مرتبط می‌شود، و دسته دیگر، رفتارهای شهروندی که صرفاً به یاری و مساعدت خود سازمان مربوط هستند.

1. Podsakoff
2. Organ
3. Williams & Anderson
4. Vigoda
5. McNeely & Meglino

همان‌طور که ذکر شد از زمانی که مدل ارگان (۱۹۸۸) به‌عنوان یک مطالعه تجربی ارائه شد، مدل‌سازی ساختاری مرتبط با تعریف پیش‌نیازها و پیامدهای OCB، نیز توسط پادساکوف و مک‌کنزی<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) مفهوم‌پردازی شد. بر مبنای تعریف خود OCB، این مفهوم بر اثربخشی سازمانی متمرکز است و بیشتر پژوهش‌ها در این جهت کار شده است که چطور می‌توان OCB را افزایش داد و در همین راستا پیش‌نیازهای آن مورد مطالعه قرار گرفته است. ولی با بررسی و جستجو در پژوهش‌های صورت گرفته مشاهده می‌شود مطالعاتی اندک نیز بر جنبه‌های تاریک آن متمرکز شده است (اسپیترمولر<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). از آن جمله بولینو و همکارانش در مطالعه خود این مسئله را بررسی نموده‌اند که در کنار تأکید پژوهش‌ها مبنی بر اثربخش بودن OCB، می‌باید، جنبه‌های تاریک و ناکارآمد آن نیز مطالعه و ساختار بندی می‌شود (بولینو، ترنلی و نی‌هوف<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴). دواین<sup>۴</sup> (۲۰۱۴) نیز در مطالعه خود پیشنهاد می‌کند که مانند هر پدیده‌ی اجتماعی دیگر، باید به نتایج و بازخوردهای منفی OCB نیز توجه شود و با توجه به این آثار منفی، به مفهوم‌پردازی مجدد و یا تعدیل مدل‌های پیشین اقدام نمود.

در این میان، تعدادی از پژوهشگران بر این جنبه‌های منفی متمرکز شده‌اند و به مواردی از قبیل: گرانباری نقش، استرس، تحلیل رفتگی و فرسودگی شغلی، تعارض کار - خانواده، جابه‌جایی و کاهش سلامت اشاره کرده‌اند (رئوف<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳؛ بولینو و ترنلی، ۲۰۰۵؛ بولینو، ترنلی، گیلسترپ و سوزو<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰). همچنین برخی نیز تأکید کرده‌اند که انگیزه‌های پنهانی در بروز این نوع رفتارها می‌تواند از جنبه‌های مکنون OCB به‌شمار آید (بولینو، ۱۹۹۹؛ اسنل و وانگ<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷). لازم به ذکر است که مطالعات متمرکز بر جنبه‌های منفی OCB در مراحل اولیه بوده و به بلوغ کافی نرسیده‌اند، لذا انجام پژوهش‌های ساختارمند و دقیق‌تر برای مطالعه این پدیده با تمرکز بر بسترهای تجربی و ادراکی مورد نیاز است (رئوف، ۲۰۱۶).

1. Podsakoff & Mackenzie
2. Spitzmuller
3. Bolino, Turnley & Niehoff
4. Dwayne
5. Rauf
6. Bolino, Turnley, Gilstrap, & Suazo
7. Snell & Wong

## روش تحقیق

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری در این تحقیق متشکل از مقالات علمی - پژوهشی چاپ شده از سال ۱۹۸۰ الی ۲۰۱۸ در پایگاه‌های معتبری چون گوگل اسکولار<sup>۱</sup>، ساینس دایرکت<sup>۲</sup>، و امرالد<sup>۳</sup> در حوزه پیامدهای منفی و جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی است.

روش تحقیق پژوهش حاضر کیفی، از نوع فراترکیب و با رویکرد فلسفی پراگماتیسم از نظر هدف بنیادی می‌باشد. روش فراترکیب<sup>۴</sup> به عنوان یک روش مرور نظام‌مند جهت جمع و یکپارچگی نتایج تحقیقات گوناگون مربوط به بررسی روند مطالعه تأثیرات منفی رفتار شهروندی سازمانی و شناسایی جنبه‌های تاریک این مفهوم در ادبیات انتخاب شده است.

در این تحقیق سعی می‌شود ادبیات موضوع بسیار دقیق مطالعه گردد، لذا محدوده زمانی همان طور که ذکر شد از زمان معرفی رفتار شهروندی سازمانی در سال ۱۹۸۰ تا کنون می‌باشد، لیکن جدیدترین مقالات در اولویت بررسی قرار دارند.

همچنین در این پژوهش از ابزارهای مطالعه کتابخانه‌ای و وب‌گردی استفاده شده است.

### مراحل فراترکیب

فراترکیب مستلزم آن است که پژوهشگر بازنگری دقیق و عمیقی را نسبت به سند مورد مطالعه انجام دهد و پژوهش‌های قبلی را با یکدیگر ترکیب کند. سندلوسکی و باروسو الگوی هفت مرحله‌ای را به این منظور ارائه داده‌اند (سندلوسکی، باروسو، وویلز، ۲۰۰۷).

### گام اول؛ تنظیم سؤالات پژوهش

نخستین سؤال برای شروع نیز چه چیز (what) است. در جدول (۱) گروه‌بندی و تحلیل ابعاد جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی مورد سؤال قرار گرفته است.

1. Google scholar
2. scienceDirect
3. Emeraldinsight
4. Qualitative meta Synthesis
5. Sandelowski, Barroso, Voils

### جدول ۱. سؤالات پژوهش

پارامتر	سؤال پژوهش
چه چیز (what)؟	جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی کدامند؟
چه یا چه کسی (who)؟ چه وقت (when)؟	ابعاد جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی مشتمل بر چه مواردی است؟
چگونه (how)؟	اهمیت ابعاد جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی چگونه است؟

### گام دوم؛ بررسی نظام‌مند متون

در این مرحله جستجوی نظام‌مند کتب و مقالات منتشر شده در پایگاه‌های معتبر داخلی و خارجی و نیز منابع عمومی و سایت‌های معتبر خارجی و داخلی با هدف تعیین اسناد معتبر، موثق و مرتبط در بازه زمانی مناسب می‌پردازد. در این رابطه ابتدا کلمات کلیدی مرتبط گزینش می‌شوند. در جدول (۲) واژگان مورد بررسی و در جدول (۳) پایگاه‌های علمی مورد جستجو در فراترکیب در بازه زمانی ۲۰۱۸-۱۹۸۰ آورده شده است.

### جدول ۲. کلیدواژه‌های جستجو شده

کلمات کلیدی	keywords
ناکارآمدی‌های رفتار شهروندی سازمانی	Inefficiencies of OCB
جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی	The dark sides of OCB
رفتار شهروندی سازمانی ناموفق	Unsuccessful OCB
پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی	OCB'S Consequences- Consequences of OCB
پیش‌نیازهای رفتار شهروندی سازمانی	OCB'S antecedents – The Antecedents of OCB
عوامل کلیدی رفتار شهروندی سازمانی	Critical Factors of OCB
ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی	Assessment / Evaluation of OCB

جدول ۳. پایگاه‌های علمی مورد جستجو در فراترکیب در بازه زمانی ۲۰۱۸-۱۹۸۳

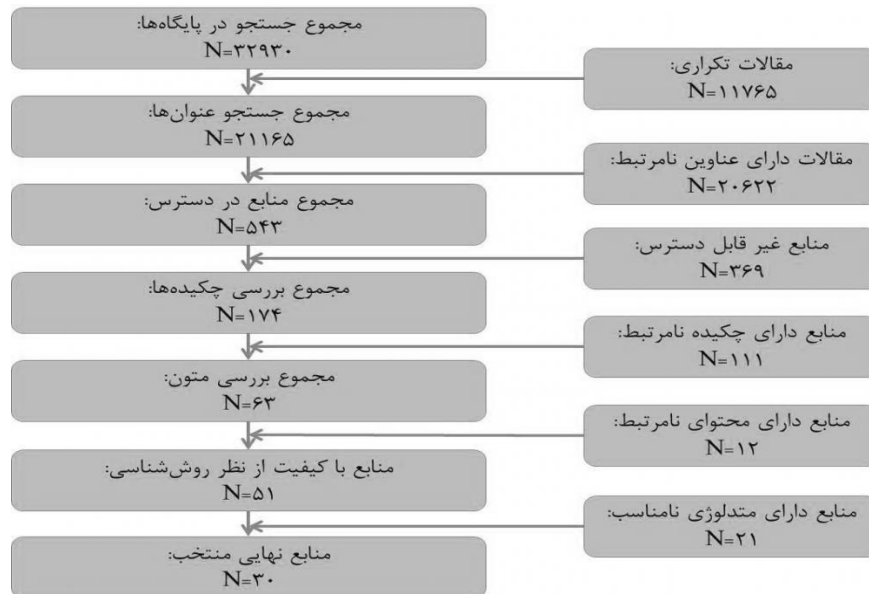
پایگاه‌های انگلیسی	واژگان مورد جستجو و نتایج یافت شده	تاریخ جستجو
Google scholar	Inefficiencies of OCB: 2,630 results (0.06 sec)	۹۶/۱۲/۱۸
	The Dark Sides of OCB : 6,550 results (0.06 sec)	۹۶/۱۲/۱۸
	Unsuccessful OCB: 2,150 results (0.05 sec)	۹۶/۱۲/۱۸
	Consequences of OCB: 19,800 results (0.05 sec)	۹۶/۱۲/۱۴
	The Antecedents of OCB: 16,700 results (0.08 sec)	۹۶/۱۲/۱۴
	Critical Factors of OCB: 21,200 results (0.06 sec)	۹۶/۱۲/۱۴
	Assessment or Evaluation of OCB: 9,400 results (0.06 sec)	۹۶/۱۲/۲۲
Science direct	Inefficiencies of OCB: 122 results	۹۶/۱۲/۲۳
	The Dark Sides of OCB : 256 results	۹۶/۱۲/۲۳
	Unsuccessful OCB: 157 results	۹۶/۱۲/۲۳
	Consequences of OCB: 1,456 results	۹۶/۱۲/۲۴
	Antecedents of OCB: 1,700 results	۹۶/۱۲/۲۴
	Critical Factors of OCB: 362 results	۹۶/۱۲/۲۵
	Assessment or Evaluation of OCB: 408 results	۹۶/۱۲/۲۵
Emerald	Assessment or Evaluation of OCB (Articles/Chapters - 120)	۹۶/۱۲/۲۶
	Critical Factors of OCB (Articles/Chapters - 373)	۹۶/۱۲/۲۶
	The Antecedents of OCB (Articles/Chapters - 386)	۹۶/۱۲/۲۶
	Consequences of OCB (Articles/Chapters - 18)	۹۶/۱۲/۲۶
	Unsuccessful OCB (Articles/Chapters - 21)	۹۶/۱۲/۲۶
	The Dark Sides of OCB (Articles/Chapters - 6)	۹۶/۱۲/۲۶
	Inefficiencies of OCB (Articles/Chapters - 0)	۹۶/۱۲/۲۶

### گام سوم؛ جستجو و بررسی مقالات مرتبط

در این مرحله سه پایگاه داده گوگل اسکولار، ساینس دایرکت و امرالد که اکثر پژوهش‌های انجام شده را دربرمی‌گیرند، مورد بررسی قرار گرفتند (جدول ۳). لازم به توضیح است که این سه



پایگاه داده دربرگیرنده مطالعات سایر پایگاه‌های داده مانند ویلی<sup>۱</sup>، دو آج<sup>۲</sup>، آی تریپل ای<sup>۳</sup>، اسپرینگر<sup>۴</sup> و... بودند، لذا از جستجوی سایر پایگاه‌های داده خودداری شد. در رابطه با پایگاه‌های داده داخلی نیز با توجه به این نکته که ادبیات حول موضوع جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی در ایران هنوز به طور منسجم شکل نگرفته است و به غیر از دو مورد پژوهش که به طور غیرمستقیم به موضوع رفتار شهروندی ناکارآمد پرداخته شده است، مطالعه منسجم و نتایج قابل استناد دیگری یافت نشد، لذا جستجو در میان پایگاه‌های علمی داخلی به نتیجه‌ای منتهی نشد. بنا به دلیل مذکور و با نظر خبرگان از آوردن توضیحات مربوط به جستجوی فارسی چشم‌پوشی شده است. نمودار (۱) نمایی از فرایند جستجو را نشان می‌دهد.



نمودار ۱. نتایج جستجو و انتخاب محتوا (مقالات)

1. Wely online library
2. DOAJ
3. IEEE
4. Springer

### گام چهارم؛ استخراج اطلاعات متون منتخب

به واسطه بازبینی های مکرر ۳۰ متن نهایی در روش فراترکیب و پس از چندین مرتبه بررسی پژوهش ها، اطلاعات موردنظر از این متون استخراج شد و اطلاعات آنها به صورت کد بازیابی شدند. نتایج جستجو در این قسمت در قالب کدهای احصاشده در جدول (۴) آورده شده است.

جدول ۴. جنبه های تاریک شناسایی شده OCB

منابع	کدها
پادساکف و مکزی (۱۹۹۴)، پادساکف و همکاران (۱۹۹۷)، والز و نیهوف <sup>۱</sup> (۲۰۰۰)	عملکرد پایین
بولینو (۲۰۰۴)؛ بولینو و تاملی <sup>۲</sup> (۲۰۰۵)؛ کلین <sup>۳</sup> (۲۰۰۷)؛ یام و همکاران <sup>۴</sup> (۲۰۱۶)	آسیب درون نقشی
والتز و نیهوف (۲۰۰۰)؛ برگرون <sup>۵</sup> (۲۰۰۷)؛ یام و همکاران (۲۰۱۶)؛ مکدوگال <sup>۶</sup> (۲۰۱۵)؛ رثوف (۲۰۱۶)	انجام کار با تأخیر و یا عدم انجام کار
الن و راش <sup>۷</sup> (۱۹۹۸)؛ بولینو (۱۹۹۹)؛ بولینو و همکاران (۲۰۰۴)؛ بانک <sup>۸</sup> (۲۰۱۰)؛ رثوف (۲۰۱۶)	تأثیرات مضر و آسیب زنده به نقش
برگرون و همکاران (۲۰۱۳)؛ یام و همکاران (۲۰۱۶)؛ رثوف (۲۰۱۶)	پیشرفت سازمانی کند
فیشر، نادلر و ویچر الگدا <sup>۹</sup> (۱۹۸۲)؛ کلین (۲۰۰۷)	تنش های بین فردی، تعارض، رنجش و خشم بین کارکنان در محیط کار
ون داین و الیس (۲۰۰۴)؛ رثوف (۲۰۱۶)	خود ارزیابی منفی
بولینو (۲۰۰۴)؛ بولینو و ترنلی (۲۰۰۵)	رفتارهای کاری منفی
فکس و فریمن (۲۰۱۱)؛ ژو، پنگ و چن <sup>۱۰</sup> (۲۰۱۴)	احساس نابرابری و بی انصافی، کاهش عدالت سازمانی

1. Walz & Niehoff
2. Bolino & Turnley
3. Klein
4. Yam et al.
5. Bergeron
6. MacDougall
7. Allen & Rush
8. Banki
9. Fisher, Nadler, &Whitcher-Alagna
10. Zhao, Peng, & Chen

(ادامه) جدول ۴. جنبه‌های تاریک شناسایی شده OCB

منابع	کدها
اسپکتور و فاکس (۲۰۱۰)؛ فاکس و فریمن (۲۰۱۱)؛ فاکس و فریمن (۲۰۱۲) فاکس همکاران (۲۰۱۲)، یام و همکاران (۲۰۱۶)؛ رثوف (۲۰۱۶)	رفتارهای ناکارآمد
متیو و زاجاک <sup>۱</sup> (۱۹۹۰)؛ میر و ال <sup>۲</sup> (۱۹۹۱)؛ سسن، سوران و سسن <sup>۳</sup> (۲۰۱۴)؛ یام و همکاران (۲۰۱۶)؛ رثوف (۲۰۱۶)	کاهش تعهد سازمانی
متیو و زاجاک (۱۹۹۰)؛ هارت <sup>۴</sup> (۲۰۰۰)؛ سسن، سوران و سسن (۲۰۱۴)	تنبلی اجتماعی همکاران
ویگودا-گادوت <sup>۵</sup> (۲۰۰۶)؛ ویگودا-گادوت (۲۰۰۷)؛ ژو، پنگ و چن (۲۰۱۴)	بروز رفتار شهروندی اجباری
بولینو و همکاران (۲۰۰۴)؛ بولینو و ترنلی (۲۰۰۵)؛ کلین (۲۰۰۷)؛ اسپیتزمولر و همکاران <sup>۶</sup> (۲۰۰۸)؛ مک دوگال (۲۰۱۵)	تراکم و حجم کاری بالا
هانام و جیمیسن <sup>۷</sup> (۲۰۰۲)؛ بولینو (۲۰۰۴)؛ بولینو و ترنلی (۲۰۰۵)؛ ویگودا-گادوت (۲۰۰۷)؛ اسپیتزمولر و همکاران (۲۰۰۸)؛ بولینو و همکاران (۲۰۱۰)؛ پیزج <sup>۸</sup> (۲۰۱۰)؛ بولینو، والسی و هاروی <sup>۹</sup> (۲۰۱۰)؛ اسپکتور و فاکس (۲۰۱۰)	استرس شغلی
بولینو (۲۰۰۴)؛ بولینو و ترنلی (۲۰۰۵)؛ مک دوگال (۲۰۱۵)	ابهام و تعارض در نقش
ویگودا-گادوت (۲۰۰۷)	فرسودگی شغلی
هانام و جیمیسن (۲۰۰۲)؛ بولینو و ترنلی (۲۰۰۵)؛ ویگودا-گادوت (۲۰۰۶)؛ کلین (۲۰۰۷)؛ اپلاتکا <sup>۱۰</sup> (۲۰۰۹)؛ هالسلین، هاروی و بولینو <sup>۱۱</sup> (۲۰۰۹)؛ بولینو و همکاران (۲۰۱۰)؛ پیزج (۲۰۱۰)؛ رثوف (۲۰۱۳)؛ رثوف (۲۰۱۶)	تعارض کار- خانواده (هنگامی که شرایط کاری موجب مزاحمت خانوادگی می‌شود)
بولینو و همکاران (۲۰۱۰)؛ پیزج (۲۰۱۰)	تضاد با زمان استراحت در شغل

1. Mathieu & Zajac
2. Meyer and Allen
3. ŞEŞEN, SORAN & ŞEŞEN
4. Hart
5. Vigoda-Gadot
6. Spitzmuller et al.
7. Hannam & Jimmieson
8. Pezij
9. Bolino, Valcea & Harvey
10. Oplatka
11. Halbesleben, Harvey & Bolino

(ادامه) جدول ۴. جنبه‌های تاریک شناسایی شده OCB

منابع	کدها
ویگودا-گادت (۲۰۰۷)؛ کلین (۲۰۰۷)؛ بولینو و همکاران (۲۰۱۰)؛ پیزیج (۲۰۱۰)	افزایش جابه‌جایی و ترک کار
بولینو و ترنلی (۲۰۰۵)	برهم‌خوردن تعادل زندگی خانوادگی و کار
فیشر، نادلر و ویچر الگدا (۱۹۸۲)؛ کلین (۲۰۰۷)	تنش‌های بین فردی، تعارض، رنجش و خشم بین کارکنان در محیط کار
بولینو (۲۰۰۴)	رفتارهای کاری منفی
بولینو (۲۰۰۴)؛ اسپکتور و فاکس (۲۰۱۰)	نارضایتی
فاکس و فریمن (۲۰۱۱)	احساس نابرابری و بی‌انصافی، ناامیدی و خشم
سسن، سوران و مسن (۲۰۱۴)	تنبلی اجتماعی فردی
نظرات خبرگان <sup>۱</sup> (۳ نفر)	جابه‌جایی اولویت‌های فرد
نظرات خبرگان (۳ نفر)	شکل‌گیری گروه‌های غیررسمی
نظرات خبرگان (۴ نفر)	ازبین رفتن استانداردهای کاری
نظرات خبرگان (۲ نفر)	تحریف نظام ارزیابی عملکرد
نظرات خبرگان (۳ نفر)	پنهان‌شدن فرد و توانمندی وی پشت رفتارهای اجتماعی متجاهرانه

**گام پنجم؛ تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی**

در این مرحله چارچوب مفهومی پیشنهادی تدوین و با نظر خبرگان تعدیل شد. نتیجه این مفهوم‌پردازی در جدول (۵) آورده شده است.

۱. خبرگان شامل اساتید دانشگاه تهران در حوزه مدیریت رفتاری و ارتباطات سازمانی می‌باشند و به روش گلوله برفی انتخاب شده‌اند. پس از جویاشدن نظرات ایشان، پیشنهادهایی اضافه شد.

جدول ۵. چارچوب مفهومی پیشنهادی با استفاده از طبقه‌بندی یافته‌ها  
از مطالعات متمرکز بر جنبه‌های تاریک OCB

مقوله‌ها	تم	کد	
تخریب سازمانی	بروز رفتارهای عملکردی	عملکرد پایین	
	خفیف	انجام کار با تأخیر و یا عدم انجام کار	
	بروز رفتارهای مخرب سازمانی	رفتارهای ناکارآمد	
		تخریف نظام‌های ارزیابی عملکرد	
		افزایش جابه‌جایی و ترک کار	
	کاهش بازخوردهای نهایی سازمان	کاهش پیشرفت سازمانی کند	
		تعهد سازمانی پایین	
		کاهش عدالت سازمانی	
	اختلال در ایفای نقش شغلی	اختلال در ایفای نقش شغلی	آسیب درون‌نقشی
ابهام و تعارض در نقش			
اختلال در بازده نقش		رفتارهای کاری منفی	
		تأثیرات مضر و آسیب‌زننده به نقش و بازده کار	
		از بین رفتن استانداردهای کاری	
بروز احساس و ادراک منفی	بروز احساس و ادراک منفی	نارضایتی	
		احساس نابرابری گروهی	
		ناامیدی و رنجش	
بروز رفتارهای منفی	بروز رفتارهای منفی	تنش‌های بین‌فردی، تعارض و خشم بین کارکنان در محیط کار	
		بروز رفتار شهروندی اجباری	
		شکل‌گیری گروه‌های غیررسمی	
		تنبلی اجتماعی	
		پنهان‌شدن فرد و توانمندی وی پشت رفتارهای اجتماعی متجاهرانه	

(۱۵۱) جدول ۵. چارچوب مفهومی پیشنهادی با استفاده از طبقه‌بندی یافته‌ها از ...

مقوله‌ها	تم	کد
تأثیرات ادراکی و روانی بر فرد		احساس نابرابری و بی‌انصافی فردی
		خود ارزیابی منفی
		تراکم و حجم کاری بالا
		استرس شغلی
		فرسودگی شغلی
تأثیر بر سلامت و رفاه فردی		تعارض کار- خانواده ( هنگامی که شرایط کاری موجب مزاحمت در وظایف خانوادگی می‌شود)
		تضاد با زمان استراحت در شغل
		جابه‌جایی اولویت‌های فرد

### گام ششم؛ کنترل کیفیت (روایی و پایایی مدل)

در روش فراترکیب، یکی از رویه‌هایی که برای حفظ کیفیت و سنجش روایی در نظر گرفته‌اند، استفاده از برنامه‌های محرز (مانند کسپ که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت) جهت ارزیابی کیفیت مطالعات اصلی پژوهش‌های کیفی است (مانیان و همکاران، ۱۳۹۴؛ چنیل و ویس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷).

برنامه مهارت‌های ارزیابی حیاتی (CASP)، ابزاری است که معمولاً برای ارزیابی کیفیت مطالعه‌های اولیه پژوهش کیفی به کار می‌رود. این برنامه شامل ۱۰ سؤال است که به محقق کمک می‌کند تا دقت، اعتبار و اهمیت مطالعه‌های کیفی تحقیق را مشخص کند. این سؤالات شامل موارد ۱۰ گانه مذکور در جدول (۶) هستند.

در این مرحله پژوهشگر به هر کدام از این سؤالات یک امتیاز کمی می‌دهد، سپس فرمی ایجاد می‌کند؛ بنابر این، می‌تواند امتیازهایی را که به هر مقاله می‌دهد جمع کرده، مجموعه مقالات را بررسی کند و نتایج ارزیابی را مشاهده نماید. براساس مقیاس ۵۰ امتیازی روبریک، پژوهشگر

1. Chenail, R. J., & Weiss

می‌تواند نظام امتیازبندی زیر را به کار برده و هر مقاله‌ای را که پایین‌تر از امتیاز خوب (کم‌تر از ۳۰) است، حذف کند: عالی (۴۰-۵۰)، خیلی خوب (۳۱-۴۰)، خوب (۲۱-۳۰)، متوسط (۱۱-۲۰) و ضعیف (۰-۱۰) (عرب و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۳).

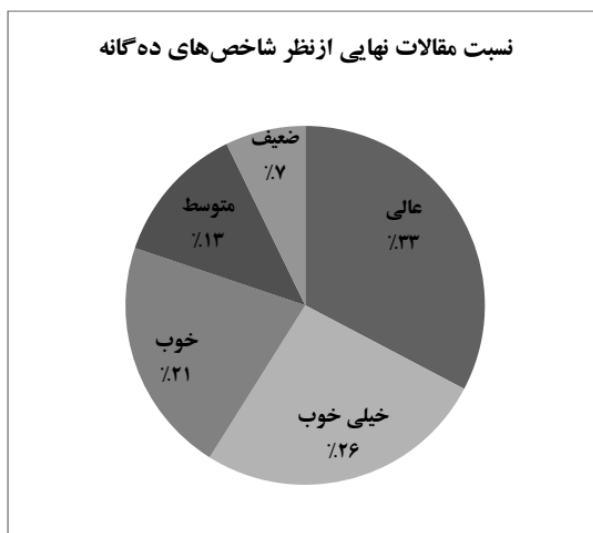
جدول (۶) فرم خام برنامه مهارت‌های ارزیابی حیاتی برای هر مقاله را نشان می‌دهد و نمودار (۲) نسبت مقالات نهایی از نظر شاخص‌های ده گانه را به تصویر می‌کشد.

جدول ۶. برنامه مهارت‌های ارزیابی حیاتی

ردیف	CASP	ضعیف	متوسط	خوب	خیلی خوب	عالی
۱	اهداف پژوهش					
۲	منطق روش					
۳	طرح پژوهش					
۴	روش نمونه‌برداری					
۵	جمع‌آوری داده‌ها					
۶	انعکاس‌پذیری					
۷	ملاحظات اخلاقی					
۸	دقت تجزیه و تحلیل داده‌ها					
۹	بیان واضح و روشن یافته‌ها					
۱۰	ارزش تحقیق					

**گام هفتم؛ یافته‌های پژوهش (تجزیه و تحلیل کمی داده‌ها از طریق آنتروپی شانون)**  
 برای تحلیل نتایج از روش آنتروپی شانون<sup>۱</sup> بهره گرفته شد. این روش که برگرفته از نظریه سیستم‌هاست، برای تحلیل محتوا استفاده می‌شود (آذر، ۱۳۸۰). براساس روش آنتروپی شانون، محتوای پژوهش‌ها به طور نظام‌مند و کمی توصیف می‌شوند. از این رو، این روش را می‌توان روش تبدیل داده‌های کیفی به داده‌های کمی قلمداد کرد (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۰). بدین منظور، ابتدا فراوانی هر مقوله (n) با توجه به کدهای مرتبط به آن در پژوهش‌های منتخب به دست آمد و سپس بهنجارسازی این کدها با استفاده از فرمول‌های ریاضی (۱) و (۲) صورت گرفت.

1. Shannon entropy



نمودار ۲. نسبت مقالات نهایی از نظر شاخص‌های ده‌گانه

$$P_{ij} = \frac{X_{ij}}{\sum_{i=1}^m X_{ij}} \quad j = 1, \dots, n \quad \text{فرمول (۱)}$$

$$\sum P_{ij} * \ln P_{ij} \quad i = 1, \dots, m \quad \text{فرمول (۲)}$$

در مرحله بعد با به کارگیری روابط ریاضی روش آنتروپی شانون، آنتروپی و یا به عبارتی مقادیر عدم اطمینان حاصل از هر مقوله و به دنبال آن فاصله هر شاخص از آنتروپی آن ( $d_j$ ) به ترتیب با استفاده از فرمول‌های (۳)، (۴) و (۵) محاسبه شد.

$$E_j = -k \sum_{i=1}^m P_{ij} \times \ln P_{ij} \quad i = 1, \dots, m \quad \text{فرمول (۳)}$$

$$k = \frac{1}{\ln m} \quad \text{فرمول (۴)}$$

$$d_j = 1 - E_j \quad \text{فرمول (۵)}$$

در مرحله آخر وزن هر مقوله با استفاده از فرمول (۶) محاسبه شد. در اکثر مسائل تصمیم‌گیری چندمعیاره دانستن وزن عناصر بسیار مهم است. فن آنتروپی شانون یکی از روش‌هایی است که



برای تعیین وزن عناصر مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این روش، وزن عناصر براساس میزان پراکندگی مقادیر عنصر مورد نظر تعیین می‌شود و با توجه به وزن‌های به دست آمده از شاخص‌ها در این مرحله، آن شاخص‌هایی که دارای پراکندگی بیشتر هستند، نسبت به دیگر شاخص‌ها، از اهمیت بیشتری برخوردارند و تأثیر آنها در انتخاب گزینه بهینه بیشتر است (اصغرپور، ۱۳۷۷: ۱۹۷).

$$W_j = \frac{d_j}{\sum d_j} \quad \text{فرمول (۶)}$$

تمامی محاسبات انجام شده شامل فراوانی هر یک از کدها، فاصله هر شاخص از آنتروپی آن (dj)، و وزن عناصر براساس میزان پراکندگی مقادیر عنصر در جدول (۷) ذکر شده است.

جدول ۷. مدل نهایی پژوهش به همراه مقادیر محاسبه شده و رتبه‌بندی مقولات و کدها از طریق آنتروپی شانون

رتبه	Wj ضریب اهمیت	عدم اطمینان Eij	$\sum P_{ij} * \ln P_{ij}$	فراوانی	کدها	تم‌ها	ابعاد/مقولات	
2	0.1081	-1.5850	3.2958	3	عملکرد پایین	پرواز رفتارهای	سازمانی	
1	0.2037	-3.8699	8.0472	5	انجام کار با تأخیر و یا عدم انجام کار	ضد بهره‌ور خفیف		
1	0.1534	-2.6667	5.5452	4	رفتارهای ناکارآمد	پرواز رفتارهای		
2	0.0697	-0.6667	1.3863	2	تحریف نظام‌های ارزیابی عملکرد	مخرب سازمانی		
1	0.1534	-2.6667	5.5452	4	افزایش جابه‌جایی و ترک کار	سازمانی		
2	0.1081	-1.5850	3.2958	3	پیشرفت سازمانی کند	کاهش بازخوردهای		
1	0.2037	-3.8699	8.0472	5	تعهد سازمانی پایین	نهایی		
2	0.1081	-1.5850	3.2958	3	کاهش عدالت سازمانی	سازمان		
2	0.2362	-3.4454	5.5452	4	آسیب درون‌نقشی	اختلال در		شغلی
3	0.1620	-2.0478	3.2958	3	ابهام و تعارض در نقش	ایفای نقش		
4	0.0989	-0.8614	1.3863	2	رفتارهای کاری منفی	شغلی		

جدول ۷. مدل نهایی پژوهش به همراه مقادیر محاسبه شده و رتبه‌بندی مقولات و کدها از طریق آنتروپی شنون

رتبه	Wj غریب اهمیت	عدم اطمینان E <sub>j</sub>	$\sum P_{ij} * \ln P_{ij}$	فراوانی	کدها	تم‌ها	ابعاد/مقولات
1	0.5029	-8.4634	13.6214	7	تأثیرات مضر و آسیب‌زننده به نقش و بازده کار	اختلال در بازده نقش	شغلی
2	0.2362	-3.4454	5.5452	4	ازبین رفتن استانداردهای کاری		
1	0.0946	-0.6667	1.3863	2	نارضایتی	بروز احساس و ادراک منفی	اجتماعی
1	0.0946	-0.6667	1.3863	2	احساس نابرابری گروهی		
1	0.0946	-0.6667	1.3863	2	ناامیدی و رنجش		
3	0.0946	-0.6667	1.3863	2	تنش‌های بین‌فردی، تعارض و خشم بین کارکنان در محیط کار		بروز رفتارهای منفی
1	0.2763	-3.8699	8.0472	5	بروز رفتار شهروندی اجباری		
2	0.1467	-1.5850	3.2958	3	شکل‌گیری گروه‌های غیررسمی		
2	0.1467	-1.5850	3.2958	3	تنبلی اجتماعی		
2	0.1467	-1.5850	3.2958	3	پنهان‌شدن فرد و توانمندی وی پشت رفتارهای اجتماعی متجاهرانه		فردی
4	0.0394	-0.6667	1.3863	2	احساس نابرابری و بی‌انصافی فردی		
3	0.0612	-1.5850	3.2958	3	خود ارزیابی منفی	تأثیرات ادراکی و روانی فرد	
2	0.1460	-5.1699	10.7506	6	تراکم و حجم کاری بالا		
1	0.3238	-12.6846	26.3768	11	استرس شغلی		تأثیر بر سلامت و رفاه فردی
3	0.0612	-1.5850	3.2958	3	فرسودگی شغلی		
1	0.2856	-11.0731	23.0259	10	تعارض کار- خانواده ( هنگامی که شرایط کاری موجب مزاحمت در زندگی خانوادگی می‌شود)		
2	0.0612	-1.5850	3.2958	3	تضاد با زمان استراحت در شغل		
2	0.0612	-1.5850	3.2958	3	جابه‌جایی اولویت‌های فرد		

به منظور بررسی دقیق تر مدل، میانگین وزنی هریک از موضوع‌های احصاشده نیز محاسبه شد که در جدول (۸) آورده شده است.

جدول ۸. رتبه‌بندی تم‌ها براساس میانگین وزنی

رتبه	ضریب $W_j$	تم‌ها	ابعاد/مقولات
1	0.1559	بروز رفتارهای ضد بهره‌ور خفیف	سازمانی
3	0.1255	رفتارهای آشکار مخرب سازمانی	
2	0.1400	نتیجه نهایی بر سازمان	
2	0.1657	اختلال در ایفای نقش شغلی	شغلی
1	0.3696	اختلال در بازده نقش	
2	0.0946	بروز احساس و ادراک منفی	اجتماعی
1	0.1622	بروز رفتارهای منفی	
2	0.1263	تأثیرات ادراکی و روانی فرد	فردی
1	0.1360	تأثیر بر سلامتی و کاهش رفاهی فرد	

در ادامه، برای مقایسه بین ابعاد مدل نیز میانگین وزنی هریک از مقولات ۴ گانه محاسبه شد که در جدول (۹) آمده است.

جدول ۹. رتبه‌بندی مقولات براساس میانگین وزنی

رتبه	ضریب اهمیت $W_j$	ابعاد/مقولات
۲	۰,۱۳۸۵	سازمانی
۱	۰,۲۴۷۲	شغلی
۳	۰,۱۳۶۸	اجتماعی
۴	۰,۱۲۹۹	فردی

## نتیجه گیری

در این پژوهش تلاش شد تا جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از رویکرد فراترکیب از بطن ادبیات و مطالعات پیشین استخراج و مدلی جهت بررسی این جنبه‌های تاریک ارائه شود. لازم به ذکر است پژوهش‌های پیشین در رابطه با جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی به صورت پراکنده بوده و بدون ارائه مدلی جامع تنها به ذکر چند شاخص و با دید جزئی‌نگر به پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی اشاره داشته‌اند. در بعضی پژوهش‌ها که تعداد آنها بسیار محدود می‌باشد به طور مستقیم به جنبه‌های تاریک OCB پرداخته شده است که این مطالعات نیز هر کدام از جنبه‌ای خاص به بحث وارد شده‌اند و یک یا چند شاخص را مورد بررسی قرار داده‌اند. لذا نوآوری پژوهش، تلاش در تجمیع موارد مذکور در مطالعات پیشین بوده است و به منظور بررسی ساده‌تر موضوع شاخص‌های استخراج شده پس از انجام مراحل روش پژوهش فراترکیب در مدل نهایی پژوهش (جدول ۷) به صورت ساختارمند جانمایی شدند.

بدین ترتیب پس از جستجو در پایگاه‌های علمی معتبر که در قسمت‌های پیشین ذکر شد و استخراج مطالعات مرتبط و بررسی آنها و نظرات خبرگان مدل نهایی جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی با ۲۹ کد، ۹ تم و ۴ مقوله اصلی سازمانی، شغلی، اجتماعی، و فردی طراحی شد. سپس با استفاده از تحلیل محتوای کمی با روش انتروپی شنون وزندهی به شاخص‌ها و رتبه‌بندی آنها صورت پذیرفت.

باتوجه به نتایج وزندهی کدها (جدول ۷) استرس شغلی، تعارض کار-خانواده، تأثیرات مضر و آسیب‌زننده به نقش و بازده کار، تراکم و حجم کاری بالا، انجام کار با تأخیر و یا عدم انجام کار و تعهد سازمانی پایین با بیشترین فراوانی مهم‌ترین کدهای استخراج شده هستند. از این رو، می‌توان ادعا نمود که شاخص‌های فوق دارای اهمیت بیشتری در قیاس با سایر شاخص‌ها بوده و کنکاش جهت شناسایی پیش‌زمینه‌های مکنون در هر شاخص مورد نیاز است. برای مثال، سازمان هزینه‌های بالایی برای رفاه کارکنان اختصاص می‌دهد و از طرفی بروز رفتار شهروندی سازمانی بدون در نظر گرفتن موقعیت و شرایط محیطی و فردی، موجب اختلال در تعادل کار و خانواده شده و سلامت فرد به واسطه وجود استرس شغلی و نبود استانداردهای کاری به خطر می‌افتد. در نتیجه می‌توان استنباط نمود که بهره‌وری و بازده کلی سازمان کاهش خواهد یافت و موجب هرزرفتن

منابع سازمانی خواهد شد. این کد به‌طور متناوب در پژوهش‌های انجام‌شده طی سال‌های ۲۰۰۲ الی ۲۰۱۶ به‌طور مستقیم و غیرمستقیم در نتایج عنوان شده است و محققانی چون هانام و جیمیسون (۲۰۰۲)، کلین (۲۰۰۷)، اوپلاتکا (۲۰۰۹)، پزی (۲۰۱۰)، بولینو و همکاران (۲۰۱۰)، رثوف (۲۰۱۶) در نتایج پژوهش‌های خود بر لزوم توجه به تعارض کار و خانواده هنگام بروز رفتارهای شهروندی تأکید نموده‌اند.

شاخص دیگری که در اکثر پژوهش‌های انجام‌شده بدان اشاره شده است، استرس شغلی است که به‌عنوان یکی از تاریک‌ترین جنبه‌های رفتار شهروندی می‌توان از آن نام برد و مشاهده می‌شود. پژوهشگرانی چون ویگودا-گادوت (۲۰۰۷)، بولینو (۲۰۱۰)، اسپکتور و فاکس<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) رثوف (۲۰۱۳) از این کد به‌طور متناوب در نتایج پژوهش‌های خود یاد کرده‌اند.

تراکم و حجم کاری بالا و انجام کار با تأخیر و یا عدم انجام کار نیز از دیگر جنبه‌های تاریکی است که ممکن است حین بروز رفتار شهروندی سازمانی رخ دهند و در کنار خود، پیامدهای دیگری نیز به‌همراه خواهند داشت. این شاخص نیز در پژوهش‌های بولینو، ترنلی (۲۰۰۵)، کتین (۲۰۰۷)، اسپیتزمولر (۲۰۰۸)، رثوف (۲۰۱۳)، مک‌دوگال (۲۰۱۵)، یام و همکاران (۲۰۱۶) و شماری دیگر از محققین به‌صورت غیرمستقیم اشاره شده است.

از لحاظ رتبه‌بندی موضوعات (جدول ۸) به ترتیب اولویت رسیدگی، بروز رفتارهای عملکردی خفیف، اختلال در بازده نقش، بروز رفتارهای منفی، تأثیر بر سلامتی و رفاه فردی بیشترین وزن‌ها را به‌خود اختصاص داده‌اند.

از نظر رتبه‌بندی مقولات یا ابعاد اصلی (جدول ۹) نیز بعد شغلی بیشترین اثرپذیری را از بروز جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی دارد و در رتبه‌های بعد، ابعاد سازمانی، اجتماعی و فردی قرار دارند. بدین ترتیب، رفتار شهروندی سازمانی در کنار تمامی محاسن مذکور در ادبیات تحقیق دارای جنبه‌هایی تاریکی است که مقوله شغل با زیربدهای اختلال در بازده نقش شغلی و ایفای نقش بیشترین آسیب‌پذیری را خواهند داشت.

## پیشنهادها

با استناد به نتایج احصاشده، پیشنهاد می‌شود که آموزش‌های ضمن خدمت روان‌شناسی و خودآگاهی جهت ارتقای بلوغ و شناخت افراد از ویژگی‌های شخصیتی، نقاط قوت و ضعف خود، و نیز درک شرایط محیط و محدودیت‌های شخصی هر فرد و بروز رفتاری بالغانه با همکاران و مشتریان سازمان صورت پذیرد و بدین طریق از نتایج مخرب جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی همچون مقوله سازمانی (بروز رفتارهای ضد بهره‌ور خفیف و مخرب)، مقوله اجتماعی و مقوله فردی پیشگیری نمود و اثرات مخرب احتمالی را کاهش داد.

همچنین ارائه آموزش‌های روان‌شناسی و شخصیت‌شناسی برای مدیران به سازمان کمک خواهد کرد تا از آسیب‌هایی که به شغل، فرد و درنهایت به خود سازمان وارد خواهد آمد، پیشگیری نماید. برای مثال، مدیران با شناسایی و تشخیص ویژگی‌ها و تفاوت‌های شخصیتی کارکنان می‌توانند تعادل میان منابع سازمانی، میزان ساعات کاری و رفاه کارکنان و دیگر مقولات ذکر شده را برقرار نمایند.

با توجه به عدم ذکر این نکته در ادبیات تحقیق که در چه شرایطی احتمال بروز جنبه‌های تاریک استخراج‌شده افزایش می‌یابد؟ پیشنهاد می‌شود که مطالعات آتی بر شرایط و زمینه‌های بروز این جنبه‌های تاریک رفتار شهروندی سازمانی پردازند.

همچنین پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی بر پیاده‌سازی مدل تدوین‌شده در این پژوهش در محیط سازمانی و فرهنگی کشور متمرکز شوند. بدین ترتیب، نقاط قوت و ضعف مدل پیشنهادی مشخص شده و مسیر برای تکمیل و تصحیح مدل مذکور هموار خواهد شد.

## منابع

- آذر، عادل (۱۳۸۰). بسط و توسعه روش آنتروپی شانون برای پردازش داده‌ها در تحلیل محتوی، فصلنامه علمی - پژوهشی علوم انسانی دانشگاه الزهراء(س)، شماره ۳۸ و ۳۷: ۱-۱۸.
- اصغرپور، محمدجواد (۱۳۷۷). *تصمیم‌گیری‌های چندمعیاره*، تهران: دانشگاه تهران، چاپ سوم، ۱۹۷-۱۹۸.
- اعتمادی، حسین؛ سپاسی، سحر و بسحاق، محمدرضا (۱۳۹۵). اصول اخلاقی کسب‌وکار، مسئولیت اجتماعی و عملکرد شرکت‌ها، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال یازدهم، شماره ۳.
- دعایی، حبیب‌اله؛ مرتضوی، سعید و نوری، علی (۱۳۸۸). ارتقای سطح کیفیت خدمات: بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی، چشم‌انداز مدیریت، شماره ۳۰: ۶۷-۸۵.
- رعنایی کردشکولی، حبیب‌الله؛ شکر، عبدالعلی؛ پورمولا، سیدمحمدهاشم و شهیدیان، زهرا سادات (۱۳۹۲). تبیین رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی، مدیریت اسلامی، دوره ۲۱، شماره ۱: ۴۵-۸۲.
- فرخ‌نژاد، خدانظر؛ سلیمی، قاسم و فداییان، بهرام (۱۳۹۰). رفتار شهروندی سازمانی: تأملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتار کاری مخرب، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره سوم، شماره هفتم: ۷۶-۹۶.
- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۷۶). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*، تهران: انتشارات آگاه.
- عرب، سیدمحمد؛ ابراهیم‌زاده، رضا و مروتی شریف‌آبادی، علی (۱۳۹۳). طراحی مدل فراترکیب عوامل مؤثر بر طلاق با مرور نظام‌مند مطالعه‌های پیشین، مجله تخصصی اپیدمیولوژی ایران، دوره دهم، شماره ۴: ۱۰-۲۲.
- مانیان، امیر؛ سهرابی‌یورتچی، بابک و صدیقی، مژده (۱۳۹۴). معیارهای مؤثر در ارزیابی الگوهای کسب‌وکار الکترونیکی، چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، شماره ۲۲: ۶۹-۸۶.
- مقیمی، محمد (۱۳۸۵). بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان‌های دولتی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره سیزدهم: ۱۷۱-۱۹۲.
- Allen, T. D. & Rush, M. C. (1998). The effects of organizational citizenship behavior on performance judgments: A field study and a laboratory experiment. *Journal of Applied Psychology*, 83, 247-260.
- Banki, S. (2010). Is a good deed constructive regardless of intent? Organization citizenship behavior, motive, and group outcomes. *Small Group Research*, 41(3), 354-375.
- Becton, JB., William FG. & Mike S. (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organizational citizenship behavior in performance appraisal and reward systems. *Employee relations*, 30( 5), 494- 514.

- Bergeron, D. M. (2007). The potential paradox of organizational citizenship behavior: good citizens at what cost?. **Academy of Management Review**, 32 (4), 1078-1095.
- Bolino, M. C. (1999). Citizenship and impression management: Good soldiers or good actors?. **Academy of Management Review**, 24, 82-98.
- Bolino, M. C. & Turnley, W. H. (2005). The personal costs of citizenship behavior: The relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. **Journal of Applied Psychology**, 90, 740-748.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H. & Niehoff, B. P. (2004). The other side of the story: Re-examining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. **Human Resource Management Review**, 14, 229-246.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstrap, J. B. & Suazo, M. M. (2010). Citizenship under pressure: What's a "good soldier" to do?. **Journal of Organizational Behavior**, 31 (6), 835- 855.
- Chenail, R. J. & Weiss, A. D. (2007). Utilizing qualitative meta synthesis to conduct systematic reviews of primary healthcare research. **21st Annual Primary Care Research Methods & Statistics**. San Antonio.
- Dwayne, D. (2014). **A longitudinal examination of the consequences of OCBs for individuals in organizations: the Moderating roles of perceived organizational Support and control**. Thesis submitted to the University of Nottingham for the degree of Doctor of Philosophy.
- Fisher, J. D., Nadler, A. & Witcher-Alagna, S. (1982). Recipient reactions to aid. **Psychological Bulletin**, 91(1), 27-54.
- Fox, S. & Freeman, A. (2011). Narcissism and the deviant citizen: A common thread in CWB and OCB. **Research in Occupational Stress and Well-being**, 9, 151-196.
- Fox, S., Spector, P. E., Goh, A., Bruursema, K. & Kessler, S. R. (2012). The deviant citizen: Measuring potential positive relations between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 85 (1), 199-220.
- Halbesleben, J., Harvey, J. & Bolino, M. C. (2009). Too engaged? A conservation of resources view of the relationship between work engagement and work interference with family. **Journal of Applied Psychology**, 94, 1452-1465.
- Hannam, R. L. & Jimmieson, N. L. (2002). The relationship between extra-role behaviors and job burnout for primary school teachers: A preliminary model and development of an organizational citizenship behavior scale. **Annual Conference of the Australian Association for Research**, (1- 17). AARE
- Hart, J. W. (2000). Achievement motivation and expected co-worker effort on collective task performance. **Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering**, 60 (8-B), 4300.
- Jain, A. K., Giga, S. I. & Cooper, C. L. (2011). Social Power as a Means of Increasing Personal and Organizational Effectiveness: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Management and Organization**, 17 (3), 413-432.
- Klein, R. H. (2007). **The "dark side" of OCB: Examining the relationship between citizenship behavior and work-to-family conflict**. Graduate Theses and Dissertations. <http://scholarcommons.usf.edu/etd/2247>.
- Koopman, J., Lanaj, K., Scott, B. A. (2015). Integrating the Bright and Dark Sides of OCB: A Daily Investigation of the Benefits and Costs of Helping Others. **Academy of Management Journal**. AMJ-2014-0262.R



- MacDougall, A. E. (2015). The role of employee motives in determining the type and consequences of citizenship behavior: the introduction of the OCB-Intentionality Scale. **Unpublished doctoral dissertation**, University of Oklahoma, Norman, Oklahoma.
- Mathieu, J. E. & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. **Psychological Bulletin**, 108, 2, 171-194.
- McNeely, B. L. & Meglino, B. M. (1994). The role of dispositional and situational antecedents in prosocial organizational behavior: An examination of the intended beneficiaries of prosocial behavior. **Journal of Applied Psychology**, 79, 836-844.
- Mehboob, F. & Bhutto, N.A. (2012). Job satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior; A Study of Faculty Members at Business Institutes. **International Conference on Business, Economics, Management and Behavioral Sciences**, (ICBEMBS'2012) Jan. 7-8, 2012 Dubai.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, 1, 61-89.
- Oplatka, I. (2009). Organizational citizenship behavior in teaching: The consequences for teachers, pupils, and the school. **International Journal of Educational Management**, 23 (5), 375- 389.
- Organ, D. W. (1988). **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome**, Lexington, MA: Lexington Books.
- Ozturk, F. (2010). Determinants of organizational citizenship behavior among knowledge workers: The role of job characteristics, job satisfaction, and organizational commitment. **Unpublished doctoral dissertation**, Graduate School Social Sciences, Middle East Technical University.
- Pezij, A. M. (2010). **When helping others is harmful to yourself: Moderating effects of motives on the relationship between organizational citizenship behavior and negative outcomes**. Master thesis Work and Organizational Psychology, University of Twente, Netherlands.
- Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. **Journal of Marketing Research**, 31, 351-363.
- Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. (1997). The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. **Human Performance**, 10, 133-151.
- 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 (3), 513-563.
- Ramayah, A. M. & Yusoff (2001). The effects of job satisfaction and leader supportiveness on altruistic organizational citizenship behavior; A case of academicians. **Unpublished paper**.
- Rauf, F. H. (2016). TWO SIDES OF THE SAME COIN: HARMFUL OR HELPFUL? A CRITICALREVIEW OF THE CONSEQUENCES OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIPBEHAVIOR. **International Journal of Business and Management Review**, 4 (2), 60-77
- Rauf, F. H. A. (2013). The role work family conflict self-efficacy on the negative effect of organizational citizenship behavior. **South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law**, 3 (1), 49-54.
- Rauf, F. H. A. (2014). Perception of Organizational Justice as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study at Schools in Sri Lanka. **European Journal of Business and Management**, 6 (12), 124-130.

- Rauf, F. H. A. (2015). What Role Does Job Satisfaction Play on the Relationship Between Organizational Justice Perception and Organizational Citizenship Behavior? Empirical Evidence from Sri Lankan Employees. **European Journal of Business and Management**, 7 (15), 149-162.
- Sandelowski, M., Barroso, J. & Voils, C.I. (2007). Using qualitative metasummary to synthesize qualitative and quantitative descriptive findings. **Research in Nursing & Health**, 30(1), 99-111.
- ŞEŞEN, H., SORAN, S., CAYMAZ, E. (2014). Dark Side of Organizational Citizenship Behavior (OCB): Testing a Model between OCB, Social Loafing, and Organizational Commitment. **International Journal of Business and Social Science**. 5 (5).
- Snell, R. S. & Wong, Y. K. (2007). Differentiating good soldiers from good actors. **Journal of Management Studies**, 44 (6), 883-809.
- Spitzmuller, M., Van Dyne, L. & Ilies, R. (2008). **Organizational citizenship behavior: A review and extension of its nomological network**. In C. L. Cooper & J. Barling (Eds.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 106–123). Thousand Oaks, CA: Sage..
- Van Dyne, L. & Ellis, J. B. (2004). **Job creep: A reactance theory perspective on organizational citizenship behavior as over fulfillment of obligations**. In J. A.M. Coyle-Shapiro, L. M. Shore, M. S. Taylor, & L. E. Tetrick (Eds.), *The employment relationship: Examining psychological and contextual perspectives* (pp. 181–205). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Vigoda, E. (2000). Internal Politics in Public Administration Systems: An Empirical Examination of its Relationship with Job Congruence, Organizational Citizenship Behavior, and in-role Performance. **Public Personnel Management**, 29 (2), 185-200.
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. **Journal for the Theory of Social Behavior**, 36 (1), 77-93.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. **Journal of Business and Psychology**, 21(3), 377-405
- Walz, S. M., & Niehoff, B. P. (2000). Organizational citizenship behaviors: Their relationship to organizational effectiveness. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, 24 (3), 301-319.
- Williams, L. J. & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. **Journal of Management**, 17, 601–617.
- Yam, K., Klotz, A., He, W. & Reynolds, S. (2016). From good soldiers to psychologically entitled: Examining when and why citizenship behavior leads to deviance. **Academy of Management Journal**.
- Zhao, H., Peng, Z. & Chen, H. K. (2014). Compulsory Citizenship Behavior and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Organizational Identification and Perceived Interactional Justice. **Journal of Psychology**, 148 (2), 177-196.