



Original Article (Qualitative)

Designing an efficient model of employee behavior intelligence

Mohammad Ali Sadeghi¹ , Abbas Babaenezhad² , Reza Zeinalzadeh³ ,
Mehdi Mohammad Bagheri²

1- PhD Student, Department of Management, Kerman Branch, Islamic Azad University of Kerman, Iran
2- Assistant Professor, Department of Management, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran
3- Assistant Professor, Department of Economics, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

Receive:

31 October 2024

Revise:

10 December 2024

Accept:

07 January 2025

Abstract

The aim of this research is to design an efficient model of employee behavior intelligence in the General Directorate of Customs and Taxation of Hormozgan Province. The present research is applicable in terms of its purpose, and qualitative in terms of its implementation. The statistical population of the research includes 19 experts from among managers, experts, and members of the academic staff, and managers of the General Directorate of Customs and Taxation of Hormozgan Province in the topic of employee behavior intelligence. The research collection tool is a semi-structured interview. In order to identify the dimensions and components of employee behavior intelligence, detailed and in-depth interviews were conducted with academic experts and managers of the General Directorate of Customs and Taxation of Hormozgan Province. Content analysis and NVIVO version 11 software were used to analyze the data. The results showed that the extracted concepts related to the efficient model of employee behavior intelligence in the General Customs Department and the General Tax Department of Hormozgan Province include 92 primary codes, 24 basic themes, and 8 organizing themes of organizational citizenship behavior, destructive work behaviors, planned behaviors, strategic proactive behaviors, political behaviors, counterproductive behaviors, ethical behaviors, and desirable social behaviors.

Keywords:

Efficiency,
Intelligence,
Employee Behavior,
Organizational
Citizenship
Behavior,
Political Behavior

Please cite this article as (APA): Sadeghi, M. A., Babaenezhad, A., Zeinalzadeh, R. and Mohammad Bagheri, M. (2025). Designing an efficient model of employee behavior intelligence. *Management and Educational Perspective*, 6(4), 221-248.

Publisher: Research Center of Resources Management Studies and Knowledge-Based Business

Corresponding Author: Abbas Babaenezhad

<https://doi.org/10.22034/jmep.2025.491532.1448>



Email: management7204020@yahoo.com

Creative Commons: CC BY 4.0



Extended abstract

Introduction

In a competitive and rapidly changing world, the success of organizations depends on the performance and intelligence of employees' behavior. Human resources, as much as they can help organizations in competition, may be a serious obstacle to the organization. Therefore, understanding the behaviors, motivations, and hidden reasons behind human norm violations in the context of the organization is essential and greatly reduces the challenges and problems of organizations (Soleimani & Danesh Shahraki, 2024). Human resource behavior intelligence is a new approach to employees that requires greater emphasis on the element of intelligence. Currently, human resource management looks at the category of behavioral intelligence as a tool for reducing internal risk and sensitivity to the accuracy of information. With competitive pressures and an increasing rate of change, human resources have become human capital and then the main source of intellectual capital of the organization. Current organizations are willing to have employees contribute to the intellectual capital of the organization and ultimately achieve organizational goals in an efficient and effective manner (Ghasemi-Aghdami et al, 2021). Employees with behavioral intelligence are a critical factor in the success of current organizations. Companies and businesses spend a lot of money in this field. Therefore, employees with behavioral intelligence should be welcomed in order not to lag behind in competition with other organizations (Poyeri & Bariweni, 2023). Today, the importance of employees as a determining factor in the success of the organization has received more and more attention from researchers and managers of organizations. This is especially true in relation to government organizations that depend to a large extent on the performance of their employees (Taheri & Ghavami, 2024). The way employees behave and communicate with customers, the skills and technical knowledge of employees, the commitment of employees to comply with organizational values and goals, etc. are all considered as key performance indicators in organizations. In this regard, the concept of intelligent employee behavior has been proposed as an important component in both organizational branding and improving the overall performance of the organization (Yaghoobi et al, 2024). In the business world, intelligent behavior is closely related to work productivity, employee effectiveness, and other factors that can affect the business in the short and long term. Normal behaviors in business occur when employees gather in a group to collaborate regularly and permanently or temporarily for a specific activity, but intelligent behaviors are the result of knowledge, experience, having specific behavioral patterns, etc. With the help of these intelligent behaviors, organizations can be saved from potential bottlenecks and problems ahead (Tumi et al, 2022).

Therefore, the main question of the research is: What is the efficient model of employee behavior intelligence in the General Directorate of Customs and the General Directorate of Taxation of Hormozgan Province?

Theoretical Framework

Definition and Concept of Intelligence

Human intelligence is the capacity and mental ability of a person, which is characterized by perception, awareness, self-awareness, and will. Through his intelligence, a person has the cognitive abilities to learn, learn concepts, understand, apply logic and reason, including the capacity to recognize patterns and take examples, understand thoughts, plan, solve problems, make decisions, retain information, and use language to communicate. Information gives a person the ability to experience and think. Robert Sternberg, in defining human intelligence, says: Intelligence is the application of "your skills and everything in them to achieve what you want to achieve in your life in a cultural and social context, relying on your abilities, and



paying attention to compensating for or improving your weaknesses." The ancestors of modern humans continued and developed the large and complex brain of intelligent humans, which increasingly adds to their intelligence capabilities, through a long process of evolution. They were the forerunners of modern Homo sapiens. Various explanations and clarifications have been provided in this regard (Darvishpour et al, 2024).

Masihi et al, (2024) conducted a study entitled "A Phenomenological Study of Counterproductive Work Behaviors with Emphasis on the Lived Experience of Technologist Petrochemical Employees". The results of this study showed that it led to the presentation of a model with 6 main dimensions (individual counterproductive behavior, occupational counterproductive behavior, political counterproductive behavior, organizational counterproductive behavior, interpersonal counterproductive behavior, and self-interest counterproductive behavior) for counterproductive behaviors.

Bhatia et al, (2024) investigated the complex relationship between organizational politics, emotional intelligence, and employee behavior in contemporary environments. This study identified significant correlations between emotional intelligence, perceived organizational politics, and employee behavior. The results showed that emotional intelligence has a positive effect on behavioral dynamics. Perceived organizational politics had a significant effect on emotional intelligence and behavioral dynamics. Factors such as need for power, relationship conflict, resource constraints, role conflict, and workforce diversity were discovered to have an effect on perceived organizational politics.

Research Methodology

The present research is applicable in terms of its purpose, and qualitative in terms of its implementation. The statistical population of the research includes 19 experts from among managers, experts, and members of the academic staff, and managers of the General Directorate of Customs and Taxation of Hormozgan Province in the topic of employee behavior intelligence. The research collection tool is a semi-structured interview. In order to identify the dimensions and components of employee behavior intelligence, detailed and in-depth interviews were conducted with academic experts and managers of the General Directorate of Customs and Taxation of Hormozgan Province.

Research Findings

Content analysis and NVIVO version 11 software were used to analyze the data. The results showed that the extracted concepts related to the efficient model of employee behavior intelligence in the General Customs and Tax Administration of Hormozgan Province included 92 primary codes, 24 basic themes, and 8 organizing themes of organizational citizenship behavior, destructive work behaviors, planned behaviors, strategic action-oriented behaviors, political behaviors, counterproductive behaviors, ethical behaviors, and desirable social behaviors.

Conclusion

The present study was conducted with the aim of designing an efficient model of employee behavior intelligence in the General Customs and Tax Administration of Hormozgan Province. The results of this finding are in agreement with the results of Diyalmeh & Afzali Qadi (2016), Masihi et al, (2024), Rashidi Fard & Mahmoudi, (2020), Farhadi et al, (2022), Ahmadi et al, (2012), Dehghani Zadeh & Bani Asad (2024), Mortazavi & Areezi (2022), Fallah Morad et al., (2018), Momeni & Vaezi (2022), Soleimani & Danesh Shahraki (2024), Aghaz et al, (2016), Attari & Zakaryaei (2024), Yousefi & Yousefi (2022) and Golparvar & Karami (2011). Diyalmeh & Afzali Qadi (2016) in their research showed that the most



important components obtained are: mediation aimed at goodness, transcendental response, concern for double goodness, spiritual concerns, assistance before demand, targeted cooperation, strengthening morale and work enthusiasm, avoiding exaggeration of problems, constructive role in criticism and suggestions, etc. The foundations of these components are also based on three basic axes: belief in the presence of God, belief in the resurrection (recording of deeds), and limitation of opportunity.

Considering the results, the following suggestions are presented:

1- Organizational managers should make every effort to control counterproductive behaviors in the organization. If counterproductive behavior is recognized in a timely manner and the necessary measures are taken to eliminate it, possible losses to the organization can be prevented.

2- Managers of the General Directorate of Customs should continuously strive to create a better moral atmosphere in the business environment. In fact, organizations must be able to create an ethical work environment in order to create an ethical organization.

علمی پژوهشی (کیفی)

طراحی مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان

محمد علی صادقی^۱، عباس بابایی نژاد^۲، رضا زینل زاده^۳، مهدی محمد باقری^۴

- ۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
- ۲- استادیار، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
- ۳- استادیار، گروه اقتصاد، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
- ۴- استادیار، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

چکیده

هدف این پژوهش طراحی مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرکات و اداره کل مالیات استان هرمزگان می‌باشد. تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر اجرا کیفی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۹ نفر از خبره از مدیران و خبرگان و اعضا هیات علمی، مدیران اداره کل گمرکات و اداره کل مالیات استان هرمزگان در مبحث هوشمندی رفتار کارکنان می‌باشد. ابزار گردآوری پژوهش، مصاحبه نیمه ساختاریافته می‌باشد. برای شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های هوشمندی رفتار کارکنان مصاحبه‌های مفصل و عمیقی با متخصصان دانشگاهی و مدیران اداره کل گمرکات و اداره کل مالیات استان هرمزگان انجام شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل مضمون و نرم افزار NVIVO ویراست ۱۱ استفاده شد. نتایج نشان داد مفاهیم استخراج شده مربوط به مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرکات و اداره کل مالیات استان هرمزگان شامل ۹۲ گد اولیه، ۲۴ مضمون پایه و ۸ مضمون سازمان‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای کاری مخرب، رفتارهای برنامه‌ریزی شده، رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک، رفتارهای سیاسی، رفتارهای ضد تولید، رفتارهای اخلاقی و رفتارهای اجتماعی مطلوب می‌باشد.

تاریخ دریافت: ۱۰ آبان ۱۴۰۳

تاریخ بازنگری: ۲۰ آذر ۱۴۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۸ دی ۱۴۰۳

کلید واژه‌ها:

کارآمد،
هوشمندی،
رفتار کارکنان،
رفتار شهروندی سازمانی،
رفتارهای سیاسی

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): صادقی، محمد علی، بابایی نژاد، عباس، زینل زاده، رضا و محمد باقری، مهدی. (۱۴۰۳). طراحی مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان. فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش. (۴)۶. ۲۲۱-۲۴۸.

ناشر: مرکز پژوهشی مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش محور

<https://doi.org/10.22034/jmep.2025.491532.1448>

نویسنده مسئول: عباس بابایی نژاد



Creative Commons: CC BY 4.0

ایمیل: management7204020@yahoo.com

مقدمه

در جهان رقابتی و به سرعت در حال تغییر، موفقیت سازمان‌ها به عملکرد و هوشمندی رفتار کارمندان بستگی دارد. نیروی انسانی به همان اندازه که می‌تواند سازمان‌ها را در رقابت یاری دهد، ممکن است مانع جدی بر سر راه سازمان باشد. بنابراین فهم رفتارها، انگیزه‌ها و دلایل پنهان در پشت هنجارشکنی انسانی در بستر سازمان، امری ضروری است و تا حد زیادی از چالش‌ها و مشکلات سازمان‌ها می‌کاهد (Soleimani & Danesh Shahraki, 2024). هوشمندی رفتار منابع انسانی رویکرد جدیدی پیرامون کارکنان است که نیازمند تاکید بیشتر بر عنصر هوش می‌باشد. در حال حاضر مدیریت منابع انسانی به مقوله هوشمندی رفتار به عنوان ابزاری برای کاهش ریسک داخلی و حساسیت به درستی اطلاعات می‌نگرد. با فشارهای رقابتی و نرخ فزاینده تغییرات منابع انسانی به سرمایه انسانی و سپس منبع اصلی سرمایه فکری سازمان تبدیل شد. سازمان‌های کنونی مایل هستند کارکنان به سرمایه فکری سازمان کمک نمایند و در نهایت اهداف سازمانی به شیوه کارا و اثربخش محقق شوند (Ghasemi-Aghdami et al, 2021). کارکنان دارای هوشمندی رفتار عامل حیاتی موفقیت در سازمان‌های کنونی هستند. شرکت‌ها و کسب‌وکارها هزینه زیادی در این زمینه انجام می‌دهند. بنابراین باید به استقبال کارکنان دارای رفتار هوشمند شتافت تا از رقابت با سایر سازمان‌ها عقب نماند (Poyeri & Bariweni, 2023). هوشمندی رفتار کارکنان نوعی تفکر و عملکرد مطلوب است که تنوعی از رفتار کارکنان را شامل می‌شود و شامل انجام وظایف جانبی، کمک داوطلبانه به دیگر کارکنان، توسعه حرفه‌ای، پیروی از مقررات سازمان، تلاش در جهت ارتقای سطح سازمان، حفظ نگرش مثبت به سازمان و تحمل ناملازمات در محیط سازمان می‌باشد (Faeq, 2022). (Schein, 1977) بیان می‌کند یک واقعیت زندگی سازمانی وجود رفتارهای عقلایی و هوشمند است که شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل می‌باشد در لایه زیرین چنین رفتارها و فعالیت‌هایی مجموعه رفتارهای سازمانی دیگری اتفاق می‌افتد شامل کسب و حفظ قدرت است. بررسی و درک چنین رفتارهایی متمرکز بر حوزه‌ای است که از آن به عنوان عرصه رفتاری صحیح کارکنان در سازمان یاد می‌شود (Banisheykholslami & kiakojouri, 2023). امروزه اهمیت کارکنان بعنوان عامل تعیین‌کننده موفقیت سازمان بیش از پیش مورد توجه پژوهشگران و مدیران سازمان‌ها قرار گرفته است. این امر به خصوص در رابطه با سازمان‌های دولتی که تا حد زیادی به عملکرد کارکنان خود وابسته هستند، مصداق بیشتری پیدا می‌کند (Taheri & Ghavami, 2024). نحوه رفتار و ارتباط کارکنان با مشتریان، مهارت و دانش فنی کارکنان، التزام کارکنان به رعایت ارزش‌ها و اهداف سازمانی و غیره همگی بعنوان شاخص‌های کلیدی عملکرد در سازمان‌ها در نظر گرفته می‌شوند در این راستا مفهوم هوشمندی رفتار کارکنان بعنوان یک مؤلفه مهم چه در برندسازی سازمانی و چه در بهبود عملکرد کلی سازمان مطرح شده است (Yaghoobi et al, 2024). در دنیای کسب‌وکار، هوشمندی رفتار با بهره‌وری در کار، اثربخشی کارکنان و سایر عواملی که می‌توانند در کوتاه مدت و بلند مدت بر روی کسب‌وکار تأثیر بگذارند، ارتباط تنگاتنگی دارد. رفتارهای معمول در کسب‌وکار زمانی اتفاق می‌افتد که کارکنان در یک گروه جمع می‌شوند تا به صورت منظم و دائم و یا موقتی و برای فعالیتی مشخص، با هم همکاری داشته باشند اما رفتارهای هوشمند حاصل دانش، تجربه، داشتن الگوهای رفتاری مشخص و غیره می‌باشند که به کمک این رفتارهای هوشمند می‌توان سازمان‌ها را از تنگناها و مشکلات احتمالی پیش رو نجات داد (Tumi et al, 2022). هوشمندی رفتار بدین دلیل مورد توجه متخصصان رفتار سازمانی قرار گرفته است که مزیت‌های متعددی را برای سازمان

به ارمغان می‌آورد. هوشمندی رفتار روحیه کارمندان را تقویت می‌کند. سطح اهمیت کار را برای افراد افزایش می‌دهد. برای عملکرد و بهره‌وری کارمندان خوب است، و دانش و بینش کارکنان برای بکارگیری داده‌ها، اطلاعات و تجربه‌های حرفه‌ای جهت دستیابی به اهداف سازمانی را بهبود می‌بخشد (Vaandrager & Marks, 2022). تحقیقات نشان می‌دهد که هوشمندی رفتار کارکنان به‌طور مثبتی عملکرد آنان را در سازمان پیش‌بینی می‌کند. تعاملات اجتماعی بهتری را بین کارمندان به وجود می‌آورد که در نتیجه این امر می‌تواند از بروز چالش‌ها و مشکلات سازمانی بالخصوص در سازمان‌های دولتی بکاهد (Mousavi Hardangi, 2024). نیروی انسانی باهوش و متفکر، هسته اصلی مدیریت دانایی در سازمان را تشکیل می‌دهند. به مدد فناوری‌های جدید، امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزارهای توانمند سازمان‌ها می‌توانند داده‌ها و اطلاعات را از منابع مختلف گردآوری و از طریق تسهیم دانش در اختیار کارکنان قرار دهند. در چنین شرایطی این کارکنان هستند که باید از بینش و توانایی ادراکی کافی برای ترکیب و تحلیل این داده‌ها در جهت نیل به اهداف سازمان برخوردار باشند (Doroudi & Ariamanesh, 2024). اهمیت هوشمندی رفتار کارکنان هر روز افزایش می‌یابد و در قالب رفتارهای نوع دوستانه همراه با ادب، مهربانی، خوش خلقی و حس وظیفه‌شناسی به افزایش کیفیت و سلامت سازمان کمک می‌کند. این سازه به معنای اعمال مفیدی است که در جلوگیری از بروز مشکلات، شناسایی و اتمام فعالیت‌های نیمه تمام، کمک به دیگر اعضای تیم و بهبود سطح کمی و کیفی سازمان کمک می‌کند (Liu et al, 2022). سازمان‌ها بر پایه مهارت‌ها، استعدادها و هوشمندی کارکنان خود، باهم رقابت می‌کنند آنها که می‌دانند با جذب بهترین استعدادها و هوشمندی رفتاری کارکنان خود می‌توانند به بالاترین سهم بازار رقابتی برسند و سود خود را افزایش دهند (Jabeen et al, 2022). از سوی دیگر بحث هوشمندی رفتاری کارکنان در ایران، به واسطه طرح نامناسب موضوع از سوی جامعه دانشگاهی و اجرای نامناسب و ناقص از سوی فضای سازمان‌ها بدون توجه به فراهم کردن زیرساخت‌ها، تأثیرگذاری و اثربخشی این بحث سازمان‌های ما را خدشه دار می‌کند. این در حالی است که سال‌هاست بحث عدم هوشمند سازی رفتاری کارکنان در سازمان‌ها و نبود استعدادهای کافی در بدنه سازمان در جریان است هرچند آمار رسمی و دقیقی داخلی این پدیده وجود ندارد اما می‌توان تخمین زد عدم توسعه سازمان‌ها در حال حاضر کشور عدم وجود کارکنان داری رفتار هوشمند و کارآمدی این موضوع در سازمان‌هاست (Dehghani Zadeh & Bani Asad, 2024). لازم به ذکر است که غالب مدل‌های ارائه شده حالت مطلوب یک سیستم کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان را به تصویر کشیده‌اند، به عبارت بهتر مدل‌ها بدون توجه به شرایط واقعی حاکم بر سازمان‌ها، تنها تصویری از آرمانشهر هوشمندی رفتار کارکنان و کارآمدی آن هستند (Hosseini Mojard Hosseinabadi et al, 2024). بررسی ادبیات نشان می‌دهد که غالب پژوهش‌ها هیچ توجهی به به شرایط واقعی حاکم بر سازمان‌ها و هوشمندی رفتاری کارکنان و کارآمدی آن ندارد و آنچه در خصوص شرایط واقعی سازمان‌ها در پژوهش‌ها مورد بحث قرار می‌گیرد طرح این عبارت است که اگر به هوشمندی کارکنان پرداخته نشود سازمان‌ها موجودیت خود را از دست خواهند داد و نخواهند به موفقیت برسند در صورتیکه پرداختن به موضوع هوشمندی رفتار کارکنان در سازمان‌ها می‌تواند آینده و موفقیت سازمان‌ها را تضمین کند (Ahmadi, 2024). امروزه وظایف و مأموریت‌های سازمان‌های گمرکات و سازمان امور مالیاتی کل کشورها بسیار فراتر از وظایفی نظیر تأمین درآمد و حمایت از صنایع، تولیدات داخلی و دریافت مالیات بر این موارد بوده و طیف وسیعی از الزامات ملی، بین‌المللی و تجارت داخلی را شامل می‌شود (Mihan Doost et al, 2023). تغییرات

مداوم پیرامونی سازمان گمرکات و سازمان امور مالیاتی از جمله رشد سریع تجارت جهانی و دریافت مالیات از مشاغل و درآمدها سبب شده که فرایند سنتی در تجارت بین الملل و دریافت مالیات کارایی خود را به تدریج از دست داده و استفاده از علوم و فناوری‌های جدید مد نظر قرار گیرد طبق نظر سازمان جهانی، سازمان گمرکات و سازمان امور مالیاتی نهادی ضروری برای (حکمرانی خوب) تأمین رفاه و بخشی از بودجه قابل توجه جامعه است و دولت‌ها در جهت به اجرا درآوردن مناسب برنامه‌ها، سیاست‌های مالی، اقتصادی و اجتماعی خود نیازمند سازمان گمرکات و سازمان امور مالیاتی کارآمد و مؤثری می‌باشند (Izadi et al, 2024). بدیهی است در راستای نیل به اهداف سازمان گمرکات و سازمان امور مالیاتی در خصوص ارتقاء عملکرد سازمان، هوشمندی رفتار کارکنان نقش غیر قابل انکاری دارد و در این بین ارائه الگوی کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان می‌تواند به عنوان راه حلی برای مرتفع نمودن این چالش باشد و به نظر می‌رسد هوشمندی رفتار کارکنان می‌تواند به بهتر شدن این اقدامات کمک کند. بنابراین سؤال اصلی پژوهش این است که: مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرکات و اداره کل مالیات استان هرمزگان به چه صورت می‌باشد؟

ادبیات نظری

تعریف و مفهوم هوشمندی

هوشمندی به عنوان یک شاخه از هوش، به کارکردهای منطقی و عقلانی ذهن انسان مربوط می‌شود و معمولاً محدود به حقایق و دانش است. هوشمندی علاوه بر کارکردهای منطق خطی و الگوهای منطق صوری، توابع غیرخطی منطق فازی و منطق دیالکتیکی (منطق جدلی؛ مرتبط با دیالکتیک) نیز پردازش می‌کند. هوشمندی انسان، ظرفیت و توان ذهنی انسان است که توسط ادراک، آگاهی، خویشتن آگاهی، و اراده مشخص می‌شود. از طریق هوشمندی خود، انسان دارای توانایی‌های شناختی برای یادگیری، یادگیری مفاهیم، درک، به کارگیری منطق و خرد، از جمله ظرفیت برای بازشناخت الگوها و سرمشق‌گیری، درک افکار، برنامه‌ریزی، مشکل‌گشایی، تصمیم‌گیری، حفظ اطلاعات و استفاده از زبان برای برقراری ارتباط است. اطلاعات، به انسان توانایی تجربه و فکر می‌دهد. رابرت استرنبرگ در تعریف هوشمندی انسان می‌گوید: هوشمندی به کارگیری «مهارت‌های خود و هر آنچه در آن است در دستیابی به آنچه که شما برای رسیدن به زندگی خود در زمینه فرهنگی اجتماعی با تکیه بر توانایی‌های خود می‌خواهید، و توجه به جبران یا بهبود نقاط ضعف خویشتن» است. اجداد انسان مدرن، مغز بزرگ و پیچیده انسان هوشمند را که به گونه‌ای روزافزون بر توانایی‌های هوشمندی خود می‌افزاید، از طریق یک فرایند طولانی فرگشت ادامه و گسترش دادند. آنان پیش‌آهنگان انسان خردمند امروزی بوده‌اند. در این باره توضیح و روشن‌سازی‌های مختلفی ارائه شده‌است (Darvishpour et al, 2024). در تعریف هوش و هوشمندی، گزاره‌های زیادی مطرح شده‌اند که یکی از معتبرترین آن‌ها، تعریفی است که به صورت ضمنی در آزمون تورینگ مطرح شده است: ماشینی هوشمند است که رفتار او با رفتار انسان قابل تفکیک نباشد. به عبارت دیگر، رفتار مهم‌ترین نتیجه و در واقع میوه هوشمند بودن است (Bhatia et al, 2024). در این تعریف، ما هوش را محدود و منحصر به هوش ریاضی و یا عاطفی نمی‌دانیم؛ یک مفهوم به مراتب کلی‌تر از هوش مد نظر است. البته، ناگفته نماند که فاکتورهایی مثل ضریب هوشی و یا ضریب هیجانی، صرفاً جنبه‌های محدودی از هوشمندی را مورد سنجش قرار می‌دهند؛ هر چند از نظر آماری، ارتباط معناداری با یکدیگر دارند. یکی از مصادیق پایه هوشمندی، عدم تکرار اشتباه‌های

گذشته است؛ بماند که از یک عامل هوشمند، انتظار می‌رود که نتایج به دست آمده پیشین را هم تعمیم دهد و پیش‌بینی لازم را از شرایط ناشناخته داشته باشد. این که یک فرد، همواره در مواجهه با یک سوراخ مار، انتخابی جز گزیده شدن ندارد، هر چه هست، هوشمندی نیست. اما این که چرا به این وضعیت نامناسب همگرا شده است، قطعاً ماحصل سیم‌بندی نادرست و تعاریف نامناسب نظام ارزشی (تابع ارزش) است. در واقع، پایین بودن هوشمندی و هر ضریبی که به این موضوع ربط داشته باشد، خود معلول یک سری علل اصلی است؛ و البته به عنوان علت ثانویه، در تلخی میوه‌های اعمال ما، اثر مستقیم دارد (Kahyari Haghghat & Mohammadi Hosseini, 2023). نقش عامل انسانی در پیشبرد امور جامعه، دارای اهمیتی خاص است و موثرترین رکن تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به شمار می‌آید. پیشرفت‌های اقتصادی و اجتماعی مستلزم توجه ویژه منابع انسانی و هوشمندی اوست. در یک محیط مدیریتی از نظر مفهومی، منابع انسانی هوشمند به عنوان موجودیتهایی تعریف می‌شوند که قادر هستند معنای یک وضعیت معین را درک کنند و موقعیت شناس باشند و بر اساس پاره‌ای از دستورالعمل‌ها و راهکارها عمل کنند. عوامل تاثیرگذار بر هوشمندی منابع انسانی توانایی منابع انسانی، تلاش و کوشش و حمایت سازمانی هستند (Begüm, 2022).

پیشینه پژوهش

(Masihi et al, 2024) تحقیقی تحت عنوان مطالعه پدیدارشناسانه رفتارهای کاری معکوس با تأکید بر تجربه زیسته کارکنان پتروشیمی فناوران انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد ارائه یک مدل با ۶ بعد اصلی (رفتار معکوس فردی، رفتار معکوس شغلی، رفتار معکوس سیاسی، رفتار معکوس سازمانی، رفتار معکوس بین فردی و رفتار معکوس منفعت طلبانه) برای رفتارهای معکوس منجر گردید.

(Bhatia et al, 2024) به بررسی رابطه پیچیده بین سیاست سازمانی، هوش هیجانی و رفتار کارکنان در محیط‌های معاصر پرداختند. این مطالعه همبستگی‌های قابل توجهی را بین هوش هیجانی، سیاست سازمانی ادراک شده و رفتار کارکنان شناسایی کرد. نتایج نشان داد که هوش هیجانی تأثیر مثبتی بر پویایی رفتاری دارد. سیاست سازمانی ادراک شده تأثیر قابل توجهی بر هوش هیجانی و پویایی رفتاری داشت. عواملی مانند نیاز به قدرت، تضاد روابط، محدودیت منابع، تعارض نقش و تنوع نیروی کار کشف شد که بر سیاست سازمانی ادراک شده تأثیر دارند.

(Deci, 2023) تحقیقی را تحت عنوان بررسی معناکوی و رفتار کارکنان در ادارات دولتی چین انجام داد. نتایج این تحقیق نشان داد رفتار کارکنان، بخشی از زندگی آنان تلقی می‌گردد و می‌توان چرایی بروز برخی رفتارها در سطح سازمان را با نظریه‌های علمی به لحاظ محدودیت‌های روشی و معرفتی آن پاسخ داد.

(Brown, 2022) تحقیقی را تحت عنوان بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای فرماندهان با عملکرد کارکنان انجام داد. نتایج این تحقیق نشان داد رابطه بین اخلاق حرفه‌ای (رفتار سازمانی، اخلاق فردی، عدالت سازمانی و مسئولیت پذیری) و عملکرد کارکنان مثبت و معنادار است

(Momeni & Vaezi, 2022) تحقیقی تحت عنوان عوامل سازمانی اثرگذار بر رفتارهای مطلوب کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که ۸۰ درصد، نظر کارکنان ناجا با جامعه آماری همپوشانی دارد که درصد بسیار بالایی بوده و اختلاف ۲۰ درصدی ناشی از اختلاف تجربه، دانش مدیریتی و تحصیلات

بین کارکنان ناجا و جامعه آماری تحقیق برآورد می‌گردد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که عوامل سازمانی مؤثر بر رفتار مطلوب کارکنان ناجا در سازمان خود و جامعه عبارت‌اند از: عامل فرهنگ‌سازمانی با ۱۱ متغیر، عامل محیط کار پلیس با ۹ متغیر، عامل روابط بین سازمانی ناجا با ۵ متغیر و نهایتاً عامل درون‌سازمانی با ۱۰ متغیر.

(Rashidi Fard & Mahmoudi, 2020) تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه تعاملی مدیریت و بهسازی رفتار کارکنان استانداری کرمانشاه انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد بین رفتار تعاملی مدیریت و بهسازی رفتار کارکنان رابطه آماری معناداری وجود دارد و همچنین بین سبک‌های مشارکتی، مشاوره‌ای و تفویضی در رهبری و بهسازی رفتار کارکنان رابطه آماری معنا دار وجود دارد.

(Gunawanm, 2018) پژوهشی با عنوان عوامل مؤثر در رفتار مثبت پرستاران در بیمارستان‌های کشور استرالیا را مورد مطالعه قرار داده است. نتایج پژوهش نشان داده است، سه عامل سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی، فردی و برگ خریدهای نقشی، از عوامل مؤثر بر رفتار مثبت پرستاران است.

روش پژوهش

تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر اجرا کیفی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۹ خبره از مدیران و خبرگان و اعضا هیات علمی، مدیران اداره کل گمرکات و اداره کل مالیات استان هرمزگان در مبحث هوشمندی رفتار کارکنان می‌باشد و با استفاده از روش تحقیق تحلیل مضمون انجام گرفت. برای شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های هوشمندی رفتار کارکنان مصاحبه‌های مفصل و عمیقی با متخصصان دانشگاهی و مدیران اداره کل گمرکات و اداره کل مالیات استان هرمزگان انجام شد. داده‌های حاصل از تحقیق بوسیله نرم‌افزار NVIVO ویراست ۱۱ انجام شده است. در نهایت مفاهیم استخراج شده شامل ۷۹ کد باز، ۲۴ مضمون پایه و ۸ مضمون سازمان دهنده می‌باشد که تشکیل دهنده مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرکات و اداره کل مالیات استان هرمزگان هستند.

یافته‌های پژوهش

به‌منظور خرد کردن متن و کدگذاری اولیه، ابتدا چارچوبی برای طبقه‌بندی انتخاب گردید. چارچوب غالب، در کدگذاری اولیه و استخراج مضمون‌های پایه، توصیفی داده محور بود. لذا ابتدا کدهای اولیه و سپس مضمون‌های پایه بر اساس داده‌های تحقیق مورد شناسایی قرار گرفتند. چارچوب انتزاع مضمون‌های سازمان نظریه-محور بود، لذا واژه‌ها بر اساس نظریه‌ها و تحقیقات گزینش گردید. نمونه‌هایی از پاره‌گفتارها و کدهای استخراج شده از مطالعه‌های کتابخانه‌ای و مقالات معتبر مربوط به مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان، در جدول (۱) مشاهده می‌گردد.

جدول ۱. جدول نهایی تحلیل مضمون‌های سه‌گانه مربوط به مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان

ردیف	کدهای اولیه	مضامین پایه	مضامین سازمان دهنده	مضمون فراگیر
۱	پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان	رفتار فرا نقشی	رفتار شهروندی سازمانی	مضمون فراگیر مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان
۲	پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی			
۳	حفظ و توسعه نگرش مثبت			
۴	شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات کار			
۵	حل خلاقانه مسئله	رفتار نوآورانه		
۶	تولید ایده یا کنش‌های نو و مفید			
۷	اشتراک دانش سازمانی			
۸	گرایش به تغییر کارکنان	رفتار کارآفرینانه		
۹	بهره‌برداری از فرصت‌ها			
۱۰	ایجاد اشتغال و خلق ارزش			
۱۱	ریسک‌پذیری			
۱۲	شبکه‌سازی و پویایی سازمان			
۱۳	تهاجم به کیفیت زندگی	رفتار ترور روحی		
۱۴	تهاجم به سلامتی افراد			
۱۵	تهاجم به شخصیت و شهرت افراد			
۱۶	کار کردن با کندی عمدی	رفتارهای کاری مخرب		
۱۷	ترک کار زود هنگام و تمارض به بیماری			
۱۸	استفاده زیاد از انواع ساعات استراحت			
۱۹	نابود کردن روابط و آسیب زدن به کارکنان			
۲۰	مقاومت کارکنان در برابر تغییر	رفتار بدون انعطاف و مقاومتی		
۲۱	عدم شناخت جایگاه شغلی			
۲۲	عدم انطباق‌پذیری			
۲۳	به چالش کشیدن وضع موجود	رفتار آوایی کارکنان		
۲۴	مشارکت در تصمیم‌گیری			
۲۵	بیان عقاید و نظرات مثبت کارکنان			
۲۶	تعاملات گروهی و حل مسئله به صورت تیمی			
۲۷	اراده کارکنان در انجام رفتار	رفتار کنترلی و درک شده		
۲۸	ایجاد نگرش مثبت به رفتار			
۲۹	توانمندسازی ادراک شده کارکنان			

ردیف	کدهای اولیه	مضامین پایه	مضامین سازمان دهنده	مضمون فراگیر
۳۰	آزادی عمل کارکنان			
۳۱	جهت گیری استراتژیک و شناخت اهداف استراتژیک سازمان	رفتار دانشی کارکنان		
۳۲	خود هویتی کارکنان			
۳۳	شخصیت اثرگذار			
۳۴	خود کارآمدی در نقش			
۳۵	هوشمندی و بلوغ فکری	رفتار حرفه‌ای		
۳۶	توسعه و اثربخشی سازمانی			
۳۷	پرسش گرایی و تفکر انتقادی			
۳۸	حمایت مدیران	رفتارهای کنش گرای استراتژیک		
۳۹	تخصیص منابع و امکانات	رفتار تعاملی و سازنده		
۴۰	شفافیت داده و اطلاعات			
۴۱	آموزش کارکنان			
۴۲	شناخت عدم اطمینان محیطی	رفتار آینده‌نگرانه		
۴۳	تغییر پارادایم سازمانی			
۴۴	ایجاد پویایی نظام اقتصادی			
۴۵	به کارگیری روش برد-برد	رفتارهای سیاسی مثبت		
۴۶	توجه به منافع گروه‌های مختلف			
۴۷	تلاش در جهت حل و فصل تعارض			
۴۸	تبعیض در پرداخت پاداش	رفتارهای سیاسی مشروع		
۴۹	ایجاد همبستگی‌های درون گروهی			
۵۰	شکایت کردن به مدیر			
۵۱	تماس با افراد ذی نفوذ خارج از سازمان			
۵۲	ایجاد رعب و وحشت	رفتارهای سیاسی نامشروع		
۵۳	عیب جویی از سازمان			
۵۴	اعتصاب و تحریک کارکنان			
۵۵	دنبال کردن بیش از حد نفع شخصی			
۵۶	مخفی کردن اطلاعات			
۵۷	برداشتن اموال و دارایی‌های سازمان	رفتارهای کاری نابهنجار		
۵۸	افشای اطلاعات محرمانه			
۵۹	خرابکاری و آسیب رساندن به اموال			

ردیف	کدهای اولیه	مضامین پایه	مضامین سازمان دهنده	مضمون فراگیر	
۶۰	معاشرت با افراد کج رو				
۶۱	خدشه دار شدن وجه سازمان				
۶۲	وقفه در خدمت رسانی				
۶۳	توهین به سایر همکاران	رفتارهای انحرافی			
۶۴	شایعه پراکنی در سازمان				
۶۵	بی ادبانه برخورد کردن با ارباب رجوع				
۶۶	مصرف موارد مخدر و الکل در محیط کار				
۶۷	پرخاشگری در محیط کار				
۶۸	بی تفاوتی به مشکلات سازمان		رفتار بی تفاوت کارکنان		
۶۹	بی تفاوت بودن نسبت به برنامه ریزی و اهداف سازمان				
۷۰	عدم شایسته سالاری در سازمان				
۷۱	عدم شناخت نیازهای متفاوت کارکنان				
۷۲	عزت نفس سازمانی	رفتار هنجاری و ارزش مدار			
۷۳	وظیفه شناسی و پاسخگو بودن				
۷۴	ایجاد همسویی با ارزش ها				
۷۵	صداقت و بی طرفی				
۷۶	شجاعت و درستکاری				
۷۷	لذت بردن از کار و درک عمیق از ارزش کار	رفتار توأم با معنویت	رفتارهای اخلاقی		
۷۸	احساس همبستگی				
۷۹	حمایت کارکنان از یکدیگر				
۸۰	اعتقاد به حضور خدا در تمام جنبه ها				
۸۱	قضاوت عادلانه	رفتار عادلانه سازمانی			
۸۲	رعایت حقوق دیگران				
۸۳	عدالت در پرداخت های سازمانی				
۸۴	اولویت دادن به علایق زیست محیطی	رفتار سبز			
۸۵	تأثیر گذاری بر دیگران				
۸۶	مسئولیت پذیری و حمایت از محیط زیست				
۸۷	کمک های خیر خواهانه	رفتار کارکنان در راستای مسئولیت اجتماعی	رفتارهای اجتماعی مطلوب		
۸۸	فعالیت های داوطلبانه				
۸۹	رعایت حقوق اقشار جامعه				

ردیف	کدهای اولیه	مضامین پایه	مضامین سازمان دهنده	مضمون فراگیر
۹۰	شکوفایی اجتماعی	سلامت اجتماعی		
۹۱	مشارکت و همبستگی اجتماعی			
۹۲	پذیرش اجتماعی			

جدول ۲. بررسی اختلاف دیدگاه نظرات خبرگان درباره کدهای اولیه مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در مرحله اول و دوم (n=۱۹)

شماره	کُد اولیه	میانگین مرحله اول	میانگین مرحله دوم	اختلاف میانگین	نتیجه
C1	پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان	۰/۶۹۳	۰/۷۸۰	۰/۰۸۷	تأیید
C2	پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت های اضافی	۰/۸۰۱	۰/۷۱۹	۰/۰۸۲	تأیید
C3	حفظ و توسعه نگرش مثبت	۰/۶۶۲	۰/۷۶۵	۰/۱۰۳	ارجاع به مرحله بعد
C4	شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات کار	۰/۷۴۵	۰/۷۶۴	۰/۰۱۹	تأیید
C5	حل خلاقانه مسئله	۰/۷۸۱	۰/۷۵۲	۰/۰۲۹	تأیید
C6	تولید ایده یا کنش‌های نو و مفید	۰/۷۸۸	۰/۷۰۸	۰/۰۸۰	تأیید
C7	اشتراک دانش سازمانی	۰/۷۰۵	۰/۷۳۰	۰/۰۲۴	تأیید
C8	گرایش به تغییر کارکنان	۰/۶۹۱	۰/۷۴۲	۰/۰۵۲	تأیید
C9	بهره‌برداری از فرصت‌ها	۰/۶۹۲	۰/۷۰۹	۰/۰۱۷	تأیید
C10	ایجاد اشتغال و خلق ارزش	۰/۷۰۸	۰/۷۳۱	۰/۰۲۳	تأیید
C11	ریسک‌پذیری	۰/۶۹۳	۰/۷۸۸	۰/۰۹۶	تأیید
C12	شبکه‌سازی و پویایی سازمان	۰/۷۷۰	۰/۶۸۳	۰/۰۸۷	رد
C13	تهاجم به کیفیت زندگی	۰/۷۲۹	۰/۷۲۶	۰/۰۰۳	تأیید
C14	تهاجم به سلامتی افراد	۰/۷۳۷	۰/۷۰۴	۰/۰۳۳	تأیید
C15	تهاجم به شخصیت و شهرت افراد	۰/۶۶۸	۰/۷۰۹	۰/۰۴۰	تأیید
C16	کار کردن با کندی عمدی	۰/۷۷۱	۰/۷۰۰	۰/۰۷۱	تأیید
C17	ترک کار زود هنگام و تمارض به بیماری	۰/۷۹۶	۰/۷۶۹	۰/۰۲۷	تأیید
C18	استفاده زیاد از انواع ساعات استراحت	۰/۸۰۸	۰/۶۸۴	۰/۱۲۴	رد
C19	نابود کردن روابط و آسیب زدن به کارکنان	۰/۷۰۹	۰/۷۸۵	۰/۰۷۶	تأیید
C20	مقاومت کارکنان در برابر تغییر	۰/۷۹۸	۰/۷۷۱	۰/۰۲۷	تأیید
C21	عدم شناخت جایگاه شغلی	۰/۶۷۵	۰/۷۱۰	۰/۰۳۴	تأیید

شماره	کُد اولیه	میانگین مرحله اول	میانگین مرحله دوم	اختلاف میانگین	نتیجه
C22	عدم انطباق پذیری	۰/۷۴۳	۰/۷۱۶	۰/۰۲۷	تأیید
C23	به چالش کشیدن وضع موجود	۰/۷۶۸	۰/۷۹۷	۰/۰۲۹	تأیید
C24	مشارکت در تصمیم گیری	۰/۷۶۲	۰/۷۹۳	۰/۰۳۱	تأیید
C25	بیان عقاید و نظرات مثبت کارکنان	۰/۸۰۲	۰/۷۰۱	۰/۱۰۱	ارجاع به مرحله بعد
C26	تعاملات گروهی و حل مسئله به صورت تیمی	۰/۷۶۷	۰/۷۷۹	۰/۰۱۲	تأیید
C27	اراده کارکنان در انجام رفتار	۰/۷۴۳	۰/۷۱۷	۰/۰۲۶	تأیید
C28	ایجاد نگرش مثبت به رفتار	۰/۷۰۲	۰/۸۱۲	۰/۱۱۰	ارجاع به مرحله بعد
C29	توانمندسازی ادراک شده کارکنان	۰/۷۷۶	۰/۷۸۶	۰/۰۱۰	تأیید
C30	آزادی عمل کارکنان	۰/۷۵۶	۰/۷۵۸	۰/۰۰۲	تأیید
C31	جهت گیری استراتژیک و شناخت اهداف استراتژیک سازمان	۰/۷۷۱	۰/۷۰۰	۰/۰۷۱	تأیید
C32	خود هویتی کارکنان	۰/۷۰۴	۰/۷۲۴	۰/۰۲۰	تأیید
C33	شخصیت اثر گذار	۰/۶۹۱	۰/۷۹۲	۰/۱۰۱	ارجاع به مرحله بعد
C34	خود کارآمدی در نقش	۰/۶۸۲	۰/۷۱۳	۰/۰۳۲	تأیید
C35	هوشمندی و بلوغ فکری	۰/۷۶۹	۰/۷۲۸	۰/۰۴۱	تأیید
C36	توسعه و اثربخشی سازمانی	۰/۷۶۶	۰/۷۴۴	۰/۰۲۲	تأیید
C37	پرسش گرایی و تفکر انتقادی	۰/۷۲۲	۰/۷۴۵	۰/۰۲۲	تأیید
C38	حمایت مدیران	۰/۷۲۷	۰/۷۱۳	۰/۰۱۴	تأیید
C39	تخصیص منابع و امکانات	۰/۶۷۴	۰/۶۹۹	۰/۰۲۶	رد
C40	شفافیت داده و اطلاعات	۰/۶۸۴	۰/۷۳۹	۰/۰۵۵	تأیید
C41	آموزش کارکنان	۰/۷۲۶	۰/۷۴۳	۰/۰۱۶	تأیید
C42	شناخت عدم اطمینان محیطی	۰/۶۹۵	۰/۷۸۴	۰/۰۸۹	تأیید
C43	تغییر پارادایم سازمانی	۰/۷۰۵	۰/۷۴۳	۰/۰۳۸	تأیید
C44	ایجاد پویایی نظام اقتصادی	۰/۷۷۷	۰/۶۸۶	۰/۰۹۱	رد
C45	به کارگیری روش برد-برد	۰/۷۱۳	۰/۷۳۵	۰/۰۲۲	تأیید
C46	توجه به منافع گروه‌های مختلف	۰/۷۷۳	۰/۷۸۶	۰/۰۱۴	تأیید
C47	تلاش در جهت حل و فصل تعارض	۰/۷۷۸	۰/۷۶۵	۰/۰۱۳	تأیید
C48	تبعیض در پرداخت پاداش	۰/۷۳۰	۰/۷۲۵	۰/۰۰۵	تأیید

شماره	کُد اولیه	میانگین مرحله اول	میانگین مرحله دوم	اختلاف میانگین	نتیجه
C49	ایجاد همبستگی های درون گروهی	۰/۶۷۱	۰/۷۴۱	۰/۰۷۰	تأیید
C50	شکایت کردن به مدیر	۰/۶۹۸	۰/۷۰۹	۰/۰۱۱	تأیید
C51	تماس با افراد ذی نفوذ خارج از سازمان	۰/۷۳۸	۰/۷۸۷	۰/۰۴۹	تأیید
C52	ایجاد رعب و وحشت	۰/۷۹۹	۰/۷۰۷	۰/۰۹۲	تأیید
C53	عیب جویی از سازمان	۰/۶۷۸	۰/۷۳۹	۰/۰۶۱	تأیید
C54	اعتصاب و تحریک کارکنان	۰/۷۶۸	۰/۷۷۶	۰/۰۰۹	تأیید
C55	دنبال کردن بیش از حد نفع شخصی	۰/۸۰۲	۰/۷۳۳	۰/۰۶۹	تأیید
C56	مخفی کردن اطلاعات	۰/۷۳۷	۰/۷۴۵	۰/۰۰۸	تأیید
C57	برداشتن اموال و دارایی های سازمان	۰/۷۷۲	۰/۷۹۳	۰/۰۲۱	تأیید
C58	افشای اطلاعات محرمانه	۰/۷۱۴	۰/۷۸۲	۰/۰۶۸	تأیید
C59	خرابکاری و آسیب رساندن به اموال	۰/۷۸۳	۰/۷۶۰	۰/۰۲۳	تأیید
C60	معاشرت با افراد کچرو	۰/۷۸۵	۰/۶۹۷	۰/۰۸۸	رد
C61	خنده دار شدن و جبهه سازمان	۰/۷۴۲	۰/۷۱۶	۰/۰۲۶	تأیید
C62	وقفه در خدمت رسانی	۰/۷۸۹	۰/۷۲۱	۰/۰۶۸	تأیید
C63	توهین به سایر همکاران	۰/۶۸۶	۰/۷۷۵	۰/۰۹۰	تأیید
C64	شایعه پراکنی در سازمان	۰/۷۷۸	۰/۷۵۴	۰/۰۲۴	تأیید
C65	بی ادبانه برخورد کردن با ارباب رجوع	۰/۷۵۳	۰/۷۵۸	۰/۰۰۵	تأیید
C66	مصرف موارد مخدر و الکل در محیط کار	۰/۶۸۴	۰/۶۸۹	۰/۰۰۵	رد
C67	پر خاشگری در محیط کار	۰/۷۷۸	۰/۷۳۳	۰/۰۴۶	تأیید
C68	بی تفاوتی به مشکلات سازمان	۰/۸۰۴	۰/۷۱۹	۰/۰۸۵	تأیید
C69	بی تفاوت بودن نسبت به برنامه ریزی و اهداف سازمان	۰/۷۱۲	۰/۷۹۳	۰/۰۸۱	تأیید
C70	عدم شایسته سالاری در سازمان	۰/۸۰۵	۰/۷۲۱	۰/۰۸۴	تأیید
C71	عدم شناخت نیازهای متفاوت کارکنان	۰/۶۸۷	۰/۷۷۲	۰/۰۸۵	تأیید
C72	عزت نفس سازمانی	۰/۷۵۰	۰/۷۲۸	۰/۰۲۱	تأیید
C73	وظیفه شناسی و پاسخگو بودن	۰/۷۶۴	۰/۷۲۶	۰/۰۳۸	تأیید
C74	ایجاد همسویی با ارزش ها	۰/۷۵۶	۰/۷۳۸	۰/۰۱۸	تأیید
C75	صداقت و بی طرفی	۰/۷۵۷	۰/۶۸۸	۰/۰۶۹	رد
C76	شجاعت و درستکاری	۰/۷۱۶	۰/۷۰۱	۰/۰۱۵	تأیید
C77	لذت بردن از کار و درک عمیق از ارزش کار	۰/۷۴۰	۰/۷۷۹	۰/۰۳۸	تأیید
C78	احساس همبستگی	۰/۶۷۲	۰/۷۸۹	۰/۱۱۶	ارجاع به مرحله

شماره	کُد اولیه	میانگین مرحله اول	میانگین مرحله دوم	اختلاف میانگین	نتیجه
					بعد
C79	حمایت کارکنان از یکدیگر	۰/۷۴۵	۰/۷۸۹	۰/۰۴۴	تأیید
C80	اعتقاد به حضور خدا در تمام جنبه‌ها	۰/۶۸۸	۰/۷۶۰	۰/۰۷۲	تأیید
C81	قضاوت عادلانه	۰/۷۰۹	۰/۷۰۴	۰/۰۰۵	تأیید
C82	رعایت حقوق دیگران	۰/۷۴۱	۰/۷۲۱	۰/۰۲۰	تأیید
C83	عدالت در پرداخت‌های سازمانی	۰/۷۷۳	۰/۷۹۰	۰/۰۱۷	تأیید
C84	اولویت دادن به علایق زیست محیطی	۰/۶۶۵	۰/۷۰۵	۰/۰۴۰	تأیید
C85	تأثیرگذاری بر دیگران	۰/۷۸۶	۰/۷۴۱	۰/۰۴۵	تأیید
C86	مسئولیت‌پذیری و حمایت از محیط‌زیست	۰/۷۲۱	۰/۷۶۲	۰/۰۴۰	تأیید
C87	کمک‌های خیرخواهانه	۰/۷۶۲	۰/۷۷۶	۰/۰۱۴	تأیید
C88	فعالیت‌های داوطلبانه	۰/۷۱۰	۰/۷۴۱	۰/۰۳۲	تأیید
C89	رعایت حقوق اقشار جامعه	۰/۷۴۳	۰/۷۷۹	۰/۰۳۷	تأیید
C90	شکوفایی اجتماعی	۰/۶۹۴	۰/۷۰۶	۰/۰۱۲	تأیید
C91	مشارکت و همبستگی اجتماعی	۰/۷۶۳	۰/۷۴۱	۰/۰۲۲	تأیید
C92	پذیرش اجتماعی	۰/۷۵۹	۰/۶۹۵	۰/۰۶۴	رد

با توجه به دیدگاه‌های ارائه‌شده در مرحله اول و مقایسه آن با نتایج مرحله دوم، در صورتی که اختلاف بین میانگین فازی قطعی در دو مرحله کمتر از (۰/۱) باشد، بدین معنی است که خبرگان در زمینه کُد اولیه مورد پرسش به اجماع نظر رسیده‌اند. بررسی نتایج نشان می‌دهد خبرگان درباره ۷۹ کُد اولیه به اجماع نظر رسیده‌اند. از سوی دیگر چنانچه میانگین هر یک از کُد‌های اولیه در مرحله دوم نظرسنجی کمتر از حد آستانه (۰/۷) باشد بایستی اقدام به حذف کُد اولیه مورد نظر کرد. در بررسی‌های انجام‌شده میانگین مرحله دوم هشت کُد اولیه به شماره‌های ۱۲، ۱۸، ۳۹، ۴۴، ۶۰، ۶۶، ۷۵ و ۹۲ کمتر از (۰/۷) بود؛ لذا کُد‌های اولیه مذکور از روند مطالعه حذف گردیدند. همچنین نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد در کُد‌های اولیه شماره ۳، ۲۵، ۲۸، ۳۳ و ۷۸ اعضای گروه خبره به اتفاق نظر نرسیده‌اند و میزان اختلاف نظر در مراحل اول و دوم بیشتر از حد آستانه (۰/۱) بوده است؛ لذا نظرسنجی در خصوص کُد‌های اولیه فوق که در مرحله دوم به نتیجه نرسیده است در مرحله سوم ادامه می‌یابد.

در مرحله سوم ضمن اعمال تغییرات لازم در کُد‌های اولیه، پرسشنامه سوم تهیه گردیده و همراه با نقطه نظر قبلی هر فرد و میزان اختلاف آن‌ها با دیدگاه سایر خبرگان، مجدداً به اعضای گروه خبره ارسال گردید. با این تفاوت که در این مرحله به جای نظرسنجی از ۹۲ کُد اولیه، نظرسنجی در مورد پنج کُدی که خبرگان در زمینه آن‌ها به اجماع نظر نرسیده بوده‌اند، صورت گرفت. همان‌گونه که نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد میزان اختلاف نظر خبرگان در مراحل دوم و سوم برای تمامی کُد‌های اولیه مورد بررسی کمتر از حد آستانه (۰/۱) می‌باشد؛ بنابراین تمامی کُد‌های اولیه در این مرحله رد می‌شوند. لذا

نظرسنجی در این مرحله متوقف گردیده و ۷۹ کُد اولیه که در جدول ۵ تأیید شده‌اند به‌عنوان کدهای اولیه مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان محسوب می‌شوند.

جدول ۳. بررسی اختلاف دیدگاه نظرات خبرگان درباره کدهای اولیه مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در مرحله دوم و سوم (n=۱۹)

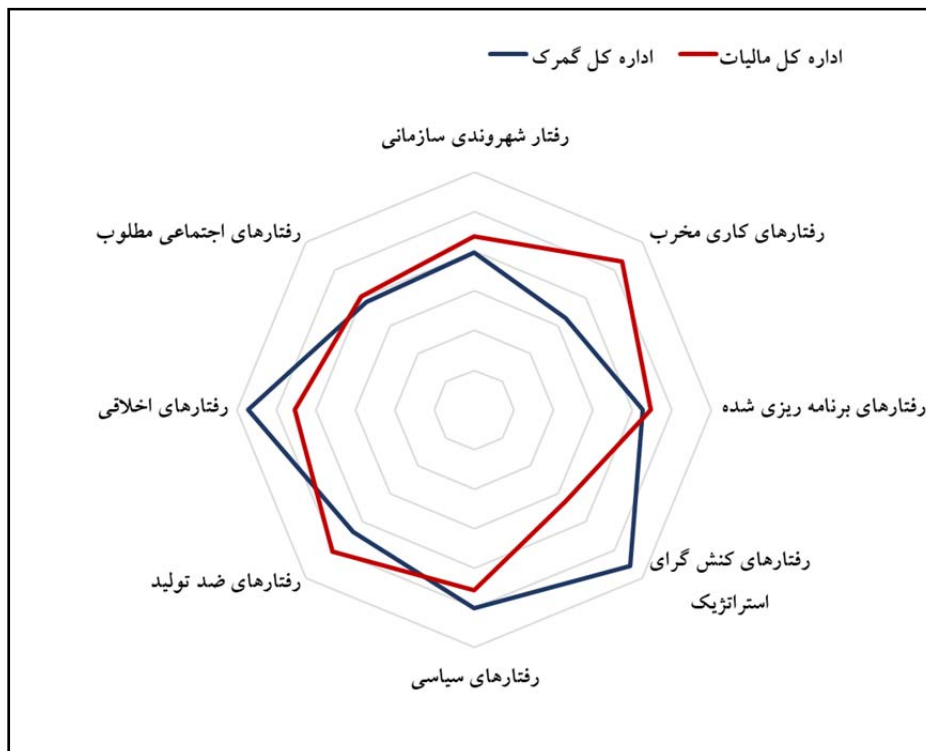
شماره	کُد اولیه	میانگین مرحله دوم	میانگین مرحله سوم	اختلاف میانگین
C3	حفظ و توسعه نگرش مثبت	۰/۷۶۵	۰/۷۹۸	۰/۰۳۳
C25	بیان عقاید و نظرات مثبت کارکنان	۰/۷۰۱	۰/۷۶۹	۰/۰۶۸
C28	ایجاد نگرش مثبت به رفتار	۰/۸۱۲	۰/۷۵۷	۰/۰۵۵
C33	شخصیت اثرگذار	۰/۷۹۲	۰/۷۵۶	۰/۰۳۶
C78	احساس همبستگی	۰/۷۸۹	۰/۸۲۵	۰/۰۳۶

جهت رتبه‌بندی مضمون‌های سازمان دهنده اداره کل گمرک و اداره کل مالیات از آزمون فریدمن استفاده شده است. با توجه به نتایج جدول (۴) می‌توان گفت در اداره کل گمرک مضمون سازمان دهنده «رفتارهای اخلاقی» بالاترین رتبه را در بین مضمون‌های سازمان دهنده به خود اختصاص داده بود و مضمون‌های سازمان دهنده «رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک» و «رفتارهای سیاسی» به ترتیب در رده‌های دوم و سوم اهمیت قرار داشتند. همچنین در اداره کل مالیات مضمون سازمان دهنده «رفتارهای کاری مخرب» بالاترین رتبه را در بین مضمون‌های سازمان دهنده مورد مطالعه داشته است و مضمون‌های «رفتارهای ضد تولید» و «رفتارهای سیاسی» به ترتیب در رده‌های دوم و سوم قرار دارند. نمودار (۱) رتبه‌بندی مضمون‌های سازمان دهنده اداره کل گمرک و اداره کل مالیات را در مقایسه با یکدیگر نشان می‌دهند.

جدول ۴. رتبه‌بندی مضمون‌های سازمان دهنده مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان استان هرمزگان به تفکیک اداره کل گمرک و اداره کل مالیات

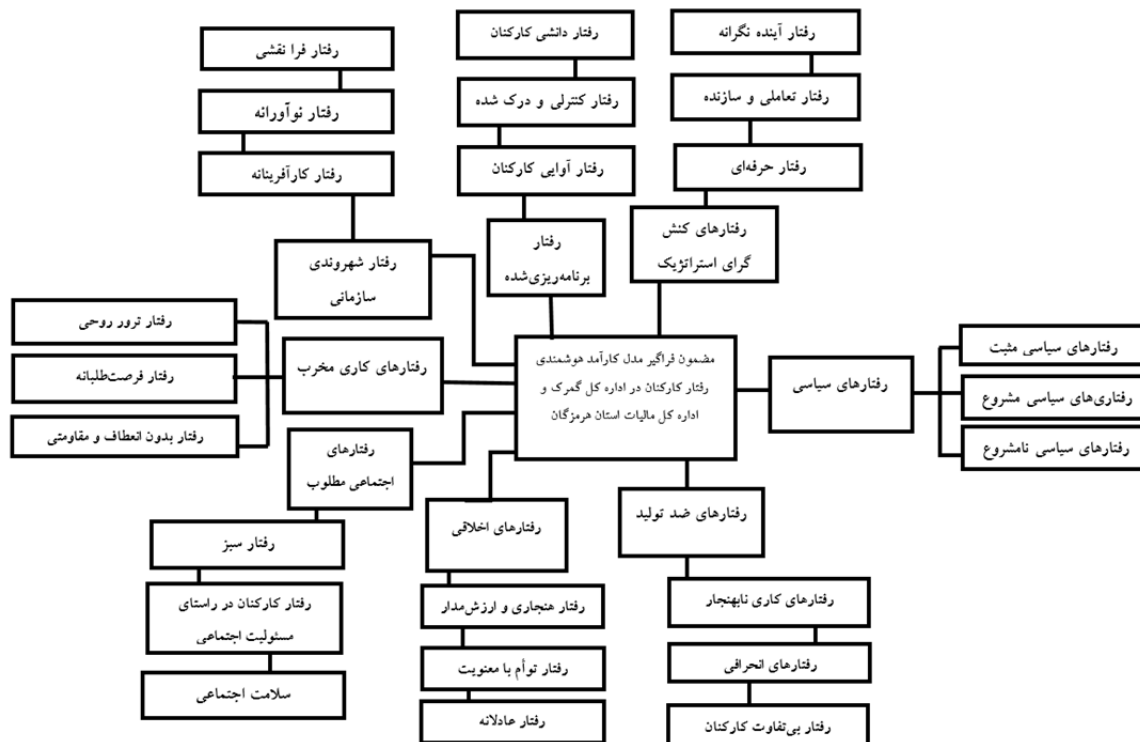
سازمان	مضمون سازمان دهنده	میانگین رتبه	رتبه	آماره کای دو	p-مقدار
اداره کل گمرک	رفتار شهروندی سازمانی	۳/۹۷	۶	۱۵۴/۹۱۴	۰/۰۰۱
	رفتارهای کاری مخرب	۳/۲۶	۸		
	رفتارهای برنامه ریزی شده	۴/۲۶	۵		
	رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک	۵/۵۸	۲		
	رفتارهای سیاسی	۵/۰۱	۳		
	رفتارهای ضد تولید	۴/۳۵	۴		
	رفتارهای اخلاقی	۵/۷۲	۱		
	رفتارهای اجتماعی مطلوب	۳/۸۴	۷		
اداره کل مالیات	رفتار شهروندی سازمانی	۴/۳۹	۶	۱۰/۶۱۱	۰/۰۴۸
	رفتارهای کاری مخرب	۵/۲۸	۱		

	۵	۴/۴۷	رفتارهای برنامه ریزی شده
	۸	۳/۲۸	رفتارهای کنش گرای استراتژیک
	۳	۴/۵۵	رفتارهای سیاسی
	۲	۵/۰۶	رفتارهای ضد تولید
	۴	۴/۵۳	رفتارهای اخلاقی
	۷	۴/۰۳	رفتارهای اجتماعی مطلوب



نمودار ۱. نمودار راداری رتبه‌بندی مضمون‌های سازمان دهنده مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان استان هرمزگان به تفکیک اداره کل گمرک و اداره کل مالیات

در نهایت پس از طی مراحل اختصاص گدهای اولیه به پاره‌گفتارهای مشارکت‌کنندگان، اختصاص گدهای اولیه به پاره‌گفتارهای استخراج‌شده، ادغام گدهای اولیه و استخراج مضمون‌های پایه، دسته‌بندی مضمون‌های پایه به مضمون‌های سازمان‌دهنده، دسته‌بندی مضمون‌های سازمان‌دهنده به مضمون فراگیر و تدوین نهایی مضمون‌های و ارائه بازخورد به مشارکت‌کنندگان، بازبینی و موضع‌گیری پژوهشگر، شبکه‌نهایی مضمون‌های استخراج و در شکل (۲) آورده شده است؛ نتایج نشان داد مفاهیم استخراج‌شده مربوط به مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان شامل ۷۹ گد اولیه، ۲۴ مضمون پایه و ۸ مضمون سازمان‌دهنده می‌باشد.



شکل ۲. شبکه نهایی مضامین مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان داد مفاهیم استخراج شده مربوط به مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان شامل ۹۲ گد اولیه، ۲۴ مضمون پایه و ۸ مضمون سازمان دهنده رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای کاری مخرب، رفتارهای برنامه‌ریزی شده، رفتارهای کنش گرای استراتژیک، رفتارهای سیاسی، رفتارهای ضد تولید، رفتارهای اخلاقی و رفتارهای اجتماعی مطلوب می‌باشد.

نتایج حاصل از این یافته با نتایج پژوهش‌های (Diyalmeh & Afzali Qadi, 2016)، (Masihi et al, 2024)، (Rashidi, 2020)، (Fard & Mahmoudi, 2020)، (Farhadi et al, 2022)، (Ahmadi et al, 2012)، (Dehghani Zadeh & Bani Asad, 2024)، (Mortazavi & Areezi, 2022) و (Fallah Morad et al, 2018) (Momeni & Vaezi, 2022)، (Soleimani, 2024)، (Yousefi & Yousefi, 2024)، (Attari & Zakaryaei, 2024)، (Aghaz et al, 2016)، (& Danesh Shahraki, 2024) و (Golparvar & Karami, 2011) همخوانی دارد.

(Diyalmeh & Afzali Qadi, 2016)، در پژوهش خود نشان دادند مهم‌ترین مؤلفه‌های به دست آمده عبارت‌اند از: وساطت معطوف به خیر، واکنش متعالی، اهتمام به نیکی مضاعف، اهتمامات معنوی، مساعدت پیش از طلب، همیاری هدفمند، تقویت روحیه و نشاط کاری، پرهیز از بزرگنمایی مشکلات، نقش سازنده در انتقاد و پیشنهاد و... مبنای این مؤلفه‌ها نیز بر سه محور اساسی اعتقاد به حضور خداوند، باور معاد (ثبت اعمال) و محدودیت فرصت استوار است. (Dehghani Zadeh & Bani Asad, 2024) نشان دادند مدیران زمانی که چشم‌انداز، دانش و ایده‌های خود را به

کارکنان خود منتقل کند و همچنین کارکنان نیز دانش خود را به اشتراک بگذارند، باعث پرورش خلاقیت کارکنان و کاهش اینرسی سازمان خواهد شد و همچنین رهبری مبتنی بر چشم‌انداز با ایجاد رفتار شهروند سازمانی در کارکنان، باعث کاهش اینرسی و افزایش رفتار خلاقانه در کارکنان می‌شود. (Momeni & Vaezi, 2022) نشان دادند عوامل سازمانی مؤثر بر رفتار مطلوب کارکنان ناجا در سازمان خود و جامعه عبارت‌اند از: عامل فرهنگ سازمانی، عامل محیط کار پلیس، عامل روابط بین سازمانی ناجا و نهایتاً عامل درون‌سازمانی. (Yousefi & Yousefi, 2022) نشان دادند که صفات تاریک شخصیت که شامل ماکیاولیسم، جامعه‌ستیزی، خودشیفتگی، دیگرآزاری و کینه‌توزی بود با رفتارهای شغلی مخرب یعنی، سوءاستفاده، اخلال در تولید، خرابکاری، سرقت، ترک شغل رابطه معنی‌دار دارند و در این میان جامعه‌ستیزی با همه رفتارهای شغلی مخرب مرتبط بود.

رفتار کارمندان تأثیر زیادی در رشد و به تعادل رسیدن سازمان دارد. بخش منابع انسانی یک سازمان، وظیفه سنگینی در استخدام نیرو متخصص برای سازمان دارد. کارکنان در هر بخش سازمان اعم از بخش اداری یا بخش تولید و... کار کنند، باید از مهارت و تخصص کافی برخوردار باشند. اما نکته مهم دیگر این است که، در کنار مهارت‌های تخصصی که مهارت‌های سخت نام دارند، کارمندان باید از برخی مهارت‌های دیگر نظیر مهارت برقراری ارتباط، مهارت همدلی، مهارت رهبری و توانایی کارگروهی که به‌عنوان مهارت‌های نرم شناخته می‌شوند، برخوردار باشند. وجدان کاری، مسئولیت‌پذیری، تعهد به انجام کار از جمله ویژگی‌هایی است که باید در کارکنان سازمان وجود داشته باشد. در برخی سازمان‌ها روابط کاری دوستانه است و کارکنان آن سازمان هر روز با حال خوب به محل کارشان می‌روند، رضایت شغلی دارند و با انگیزه کار می‌کنند؛ اما در نقطه مقابل، روابط بین اعضا در برخی از شرکت‌ها سمی و خصمانه است، کارکنان به زور و بی‌انگیزه به آن سازمان می‌روند و دلشان می‌خواهد هر چه زودتر ساعت کاری تمام شود رفتار سازمانی می‌تواند منجر به افزایش رضایت شغلی، کاهش استرس در محیط کار، افزایش انگیزه افراد، توسعه فردی، شکل‌گیری ارتباطات سازنده و افزایش سازگاری میان اعضای سازمان شود و البته می‌تواند برعکس این موارد هم رخ دهد. سرعت و دقت در دستیابی به اهداف یک سازمان وابستگی زیادی به تعهد، مسئولیت‌پذیری و وفاداری اعضا و کارکنان دارد. بهبود روابط انسانی در یک سازمان و تعیین نقش‌های فردی و سازمانی اعضا اثر بسیار زیادی در بهبود عملکرد آن‌ها دارد.

با توجه به اینکه نتایج نشان می‌دهد بیشترین کد در طراحی مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان، مربوط به رفتار ضد تولید می‌باشد؛ می‌توان استدلال کرد رفتارهای ضد تولید، رفتارهای منفی و آسیب‌رسانی هستند که در سازمان توسط کارمندان و اعضای سازمان رخ می‌دهند و این رفتارها کاملاً آگاهانه و ارادی می‌باشند. کارمندی که رفتار ضد تولید دارد، از هنجارها و قوانین سازمانی تخطی می‌کند و اهمیت چندانی برای قوانین درون‌سازمانی قائل نیست. رفتار ضد تولید باعث می‌شود، سلامت سازمان، روند رو به رشد آن دچار مشکل شود، تعادل سازمان برهم بخورد و ارتباط مثبت میان کارمندان و مدیران خراب شود. یک نمونه رفتار ضد تولید، هدر دادن آگاهانه مواد تولیدی در ساخت محصول است یا کم‌کاری و انجام ندادن وظایف در ساعات کاری نمونه‌ای دیگر از این رفتار مخرب می‌باشد. رفتار ضد تولید باعث کاهش رضایت شغلی، کاهش بهره‌وری شغلی در افراد می‌شود.

همچنین رفتار ضد تولید باعث می‌شود، نوآوری و خلاقیت درون سازمان کاهش پیدا کند، جو صمیمانه و مطلوب در سازمان از بین برود، عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای تحت تأثیر منفی قرار بگیرد.

نتایج ارائه شده نشان می‌دهد مضمون‌های سازمان دهنده «رفتار شهروندی سازمانی»، «رفتارهای کاری مخرب»، «رفتارهای برنامه‌ریزی شده»، «رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک»، «رفتارهای سیاسی»، «رفتارهای ضد تولید»، «رفتارهای اخلاقی» و «رفتارهای اجتماعی مطلوب» مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان را تشکیل می‌دهند. نتایج ارائه شده نشان می‌دهد مضمون‌های سازمان دهنده «رفتارهای ضد تولید»، «رفتارهای برنامه‌ریزی شده» و «رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک» به ترتیب با مقادیر ۸۴، ۸۳ و ۸۱ درصد بیشترین بخش مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک استان هرمزگان را تبیین می‌کنند و مضمون‌های سازمان دهنده «رفتارهای ضد تولید»، «رفتارهای سیاسی» و «رفتارهای برنامه‌ریزی شده» به ترتیب با مقادیر ۸۸، ۸۶ و ۸۵ درصد بیشترین بخش مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان را تبیین می‌کنند.

در تبیین و توجیه این نتیجه می‌توان گفت بررسی و تحلیل رفتار پرسنل در محل کار موجب خلق یک فضای کاری می‌شود که در آن همه بتوانند از حداکثر ظرفیت‌هایشان استفاده کنند. در چنین محیطی تفاوت‌ها و شباهت‌ها به‌عنوان اهرم‌هایی برای کسب مزیت راهبردی به کار گرفته و توانایی افراد با پیشینه‌های متفاوت برای باهم کار کردن ارزش تلقی شده و تقویت می‌شود. تحلیل رفتار کارکنان در سازمان کمک می‌کند تا ساختاری کاملاً مشخص را برای سازمان ترسیم شود؛ ساختاری که در آن هر یک از اعضا دقیقاً می‌دانند چه وظایف و اختیاراتی دارند. این ساختار موجب می‌شود پرسنل بتوانند استقلال عمل داشته باشند و در موقعیت‌های مختلف، خلاقیت و ابتکار عمل به خرج دهند؛ در نتیجه استفاده از رفتار سازمانی به افزایش خلاقیت و نوآوری در سازمان کمک خواهد کرد. مدیر به کمک این شناخت می‌تواند مسیر برآورده شدن نیازها و توقعات کارمندان را در مسیر اهداف سازمان قرار دهد و به این روش به افراد انگیزه بخشیده و بهره‌وری نیروی انسانی سازمان را افزایش دهد؛ به عبارتی دانش تحلیل رفتار انسان‌ها در محیط کار به مدیر کمک می‌کند تا به رهبر سازمان خودش تبدیل بشود. همه این‌ها در کنار هم منجر به شکل‌گیری سازمانی می‌شوند که در آن تمام اعضا حس می‌کنند جزئی از شرکای سازمان هستند و خود را مسئول سود و ضرر سازمان می‌دانند؛ در نتیجه چنین نگرشی افراد به رشد یکدیگر کمک می‌کنند. بازدهی و بهره‌وری چنین سازمانی با سایر سازمان‌های معمول جامعه هرگز برابر نخواهد بود. رفتار سازمانی انگیزه‌ها و عوامل انگیزشی را شناسایی می‌کند و نحوه تصمیم‌گیری افراد را تغییر می‌دهد. رفتار سازمانی به تقویت انعطاف‌پذیری، نشاط و قدرت انسانی منجر می‌شود؛ علاوه بر اینکه نقشه راه منابع انسانی را برای مدیران مشخص می‌کند، به کارکنان نیز کمک کرده تا فرهنگ سازمانی را بپذیرند و هدایت کنند.

با توجه به اینکه نتایج نشان می‌دهد مضمون سازمان دهنده «رفتارهای ضد تولید»، بیشترین بخش مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان را تبیین می‌کنند؛ می‌توان استدلال کرد بروز رفتارهای ضد تولید به افزایش هزینه‌های سازمان، کاهش استانداردهای کیفیت و کمیت در تولیدات و خدمات، اتلاف و استفاده‌های شخصی از اموال و منابع سازمان، کاهش بهره‌وری و عملکرد سازمانی کارکنان و افزایش استرس محیط کار منجر خواهد شد. هنجارهای سازمانی، یک ساختار متشکل از رفتارهای مورد انتظار، زبان‌ها و اصول‌اند که اجازه می‌دهند محل کار به شیوه‌ای مناسب شکل بگیرد. هنگامی که رفتارهای کاری عادی در خارج از هنجارهای سازمان رواج

می‌یابد، عواقب آن بسیار گسترده بوده و بر تمام سطوح سازمانی از جمله: فرایند تصمیم‌گیری، بهره‌وری و هزینه‌های مالی تأثیر می‌گذارد. رفتارهای ضد تولید محل کار، از قبیل سرقت، آسیب رساندن به تجهیزات سازمان، ورود به محل کار با تأخیر، وقفه غیرمجاز، بی‌توجهی به دستورات مدیر و ... توجه محققان بسیاری را به خود جلب کرده است. این گونه رفتارها طی سال‌های اخیر افزایش یافته است و سالانه میلیون‌ها دلار هزینه ایجاد می‌کنند. رفتارهای ضد تولید علاوه بر هزینه‌های اقتصادی، هزینه‌های غیرمستقیمی نظیر آسیب رساندن به شهرت سازمان، افزایش نرخ ترک خدمت و کاهش انگیزه و تعهد کارکنان را بر سازمان‌ها تحمیل می‌کنند. بسیاری از پژوهشگران علوم اجتماعی، رفتار غیراخلاقی را به‌عنوان یک بیماری مزمن کار بر بافت جامعه در بسیاری از سازمان‌های امروزی می‌بینند. استدلال آن‌ها این است که بحران‌های اخلاقی می‌تواند قدرت رقابتی سازمان‌ها را تضعیف کنند. رفتار غیراخلاقی کارکنان در تمام سطوح، هشداردهنده است. نتایج این پژوهش نشان داد افرادی که از شغل خود راضی‌اند و افرادی که تعهد بیشتری به سازمان خود دارند، با احتمال کمتری مرتکب رفتارهای ضد تولید می‌شوند. بنابراین، مدیریت سازمان‌های مربوطه باید با پرداخت حقوق مکفی، ارتقای به‌موقع، ایجاد شرایط کاری مناسب، سرپرستی حمایتی و ایجاد روابط انسانی مطلوب در سازمان، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان را افزایش دهد.

نتایج نشان می‌دهد شدت تأثیر مضمون‌های «رفتار شهروندی سازمانی»، «رفتارهای کاری مخرب»، «رفتارهای سیاسی» و «رفتارهای اجتماعی مطلوب» بر مدل هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان با یکدیگر تطابق ندارند ($p < 0/05$ -مقدار). به عبارتی شدت تأثیر مضامین مذکور بر مدل هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک استان هرمزگان و اداره کل مالیات این استان یکسان نمی‌باشد. مقایسه ضرایب مسیر حاکی از آن است که شدت تأثیر مضامین سازمان دهنده «رفتار شهروندی سازمانی»، «رفتارهای کاری مخرب»، «رفتارهای سیاسی» و «رفتارهای اجتماعی مطلوب» بر مدل هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان بیش از اداره کل گمرک بود. این تفاوت در میان مضمون‌های «رفتارهای برنامه‌ریزی‌شده»، «رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک»، «رفتارهای ضد تولید» و «رفتارهای اخلاقی» مشاهده نشد.

در تبیین و توجیه این نتیجه می‌توان گفت مدیریت رفتار کارکنان به‌دنبال به‌کارگیری دانش برای بررسی کنش‌ها و واکنش‌های کارکنان در سازمان بوده تا بتواند به بالاترین کیفیت در عملکرد کارکنان برسد و البته در این مسیر با چالش‌های بسیار زیادی مواجه شده است. این چالش‌ها بسته به نوع کار، ویژگی‌های فردی کارکنان، شرایط اجتماعی و فرهنگ سازمانی در موقعیت‌های مختلف به وجود می‌آیند. رسیدگی به این دغدغه‌ها و حل آن‌ها اثرات مثبت زیادی در سازمان خواهد گذاشت که مهم‌ترین آن‌ها افزایش بازده نیروی کار است. اختلالات رفتاری در فضای کار یکی از مسائل مهم رفتار سازمانی است و دلایل مختلفی ممکن است وجود داشته باشد؛ از جمله مشکلات روانی مانند حسادت، خودکم‌بینی، نداشتن اعتماد به نفس و... اختلافات فرهنگی نیز می‌تواند یکی از مسائل مهم رفتار سازمانی باشد که به‌خصوص در کارهای گروهی خودش را بیشتر نشان می‌دهد. نداشتن روحیات فردی یکسان در بین کارکنان یک سازمان امری بسیار بدیهی و طبیعی است؛ اما بی‌توجهی به این تفاوت‌ها می‌تواند در روند پیشرفت یک سازمان خلل وارد کند.

با توجه به اینکه نتایج نشان می‌دهد شدت تأثیر مضامین سازمان دهنده «رفتار شهروندی سازمانی»، «رفتارهای کاری مخرب»، «رفتارهای سیاسی» و «رفتارهای اجتماعی مطلوب» بر مدل هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان بیش از اداره کل گمرک بود؛ می‌توان استدلال کرد رفتار شهروندی کمک‌هایی غیررسمی است، که کارمند بدون توجه به تحریم‌ها و پاداش‌های رسمی به‌عنوان یک فرد، می‌تواند آزادانه آن‌ها را انجام دهد یا از انجام آن خودداری نماید. رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان وضعیت مطلوب دیده می‌شود، چرا که چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می‌دهد و از طرف دیگر، نیاز به مکانیزم‌های کنترل رسمی و پرهزینه را کاهش می‌دهد. مدیران اداره کل مالیات کاملاً اشراف دارد، بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه مقوله ورای وظیفه مطرح است و افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان ابراز می‌کنند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند. این رفتارها در اثربخشی سازمانی به دلیل نقشی که در جو سازمانی ایفا می‌کنند، نقش اساسی دارند. نمونه‌های این نوع رفتارها را می‌توان در یاری‌رسانی به همکاری که غایب است، داوطلب شدن برای کار اضافی‌تر در زمان نیاز، معرفی کردن سازمان با شور و حرارت در میان عموم، عمل کردن به شیوه‌ای که موجب تقویت روحیه و نشاط خود و همکاران می‌شود. در حل تعارضات بین فردی مشاهده کرد. از ظرفی با توجه به شرایط خاص اداره مالیات رفتارهای سیاسی در این سازمان نمود بیشتری دارد هرچند رفتار سیاسی ممکن است پیامدهای مثبت و منفی داشته باشد، اما مدیران اکثر سازمان‌ها به جنبه تاریک آن توجه داشته‌اند. افراد به‌منظور برآورده کردن نیازهای شخصی خود عضویت سازمانی را می‌پذیرند. بدین منظور ناگزیر از برقراری ارتباط با یکدیگر اند. در واقع، تعاملات اجتماعی میان افراد، شرایط مساعدی برای ظهور رفتار و مهارت سیاسی فراهم می‌کند، مهارت سیاسی پدیده‌ای متعارف در هر سازمانی است. رفتارهای سیاسی در اداره مالیات ممکن است موجبات تسهیل تحقق بعضی از مقاصد، تحقق نیافتن هدف‌های دیگر یا تأخیر در تحقق آن‌ها را فراهم آورد، اما به هر حال، درک قواعد و چارچوب‌های حاکم بر شکل‌گیری رفتارهای مذکور، امری کاملاً حیاتی است. این ادعا نیز درست به نظر می‌رسد که هیچ‌گونه نگرش مطلق ناظر بر مثبت یا منفی بودن کارکردهای رفتارهای سیاسی در سازمان صحیح نباشد؛ زیرا سازنده یا مخرب بودن ابعاد عملی رفتارهای سیاسی در سازمان تابع شرایط، اقتضاها و عوامل فردی و سازمانی است. مدیران با برخورداری از نگرش کارکردگرایانه و سازنده نسبت به رفتارهای سیاسی، می‌توانند امکان تبدیل این گونه تهدیدها را به فرصت فراهم سازند. به‌عبارت‌دیگر، نگرش مثبت مدیران به مقوله رفتارهای سیاسی ممکن است در تبدیل نقش‌های منفی آن رفتارها به سوی سازندگی و بهینه‌سازی امور سازمانی نقشی کاملاً کارساز ایفا کند.

با توجه به نتایج می‌توان گفت در اداره کل گمرک مضمون سازمان دهنده «رفتارهای اخلاقی» بالاترین رتبه را در بین مضمون‌های سازمان دهنده به خود اختصاص داده بود و مضمون‌های سازمان دهنده «رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک» و «رفتارهای سیاسی» به ترتیب در رده‌های دوم و سوم اهمیت قرار داشتند. همچنین در اداره کل مالیات مضمون سازمان

دهنده «رفتارهای کاری مخرب» بالاترین رتبه را در بین مضمون‌های سازمان دهنده مورد مطالعه داشته است و مضمون‌های «رفتارهای ضد تولید» و «رفتارهای سیاسی» به ترتیب در رده‌های دوم و سوم قرار دارند.

در تبیین و توجیه این نتیجه می‌توان گفت مدیریت رفتار کارکنان در سازمان تعارض و ناامیدی را از بین نمی‌برد، ولی می‌تواند آن را کاهش دهد. رفتار سازمانی روشی برای بهبود مسائل مختلف است نه پاسخی مطلق برای حل مشکلات آن. می‌توان رفتار سازمانی را به‌عنوان یک موضوع جداگانه مورد بحث قرار دهد، اما برای استفاده آن را به کل واقعیت ربط داد. بهبود رفتار سازمانی بیکاری را حل نمی‌کند. رفتار سازمانی کمبودهای ما را جبران نمی‌کند و حتی نمی‌تواند جایگزین برنامه‌ریزی ضعیف، سازماندهی نادرست یا کنترل‌های ناکافی شود اما می‌تواند پیش‌بینی کننده‌ای خوبی برای رفتار کارکنان به حساب آید. در یک سازمان، افرادی می‌توانند حضور داشته باشند که به راحتی مرزها را زیر پا می‌گذرانند و فضایی ناامن ایجاد می‌کنند، شاید دشوار باشد اما متأسفانه این امر حقیقت دارد و این مورد یکی از مسائل رفتار سازمانی است. شرکت‌های زیادی هر ساله به خاطر رفتارهای نادرست سازمانی و عدم برخورد مناسب با آن‌ها، در معرض خطر قرار می‌گیرند؛ دزدی، کلاهبرداری، آزار و اذیت، رفتار نسنجیده و دیگر مشکلات می‌تواند برای بهترین کارفرمایان در معتبرترین سازمان‌ها هم اتفاق بیفتد. مدیران سازمان‌ها باید نسبت به انواع رفتارهای اشتباه سازمانی، هوشیار بمانند تا سازمان خود را در مسیر درست نگه‌دارند و از سوء رفتار بیشتر جلوگیری کنند. اگر رفتار هوشمندانه در سازمان حکم‌فرما نباشد، زمینه برای ناراحتی کارمندان از رفتار یکدیگر، فاش شدن اسرار محرمانه شرکت، کارایی و بازدهی پایین، کینه‌ورزی و یا حتی انتشار شایعات و حواشی در محل کار به وجود می‌آید. مدیران شایسته به چنین مواردی اهمیت می‌دهند و برای کارمندانشان ارزش قائل می‌شوند. آن‌ها چنین آموزش‌هایی را برای کارمندان تدارک دیده و با مدیریتی هوشمندانه، کارمندان را به‌خوبی هدایت و رهبری می‌کنند.

با توجه به اینکه نتایج نشان می‌دهد در اداره کل مالیات مضمون سازمان دهنده «رفتارهای کاری مخرب» بالاترین رتبه را در بین مضمون‌های سازمان دهنده مورد مطالعه داشته است؛ می‌توان استدلال کرد در اداره مالیات کارکنان به‌عنوان تأثیرگذارترین عامل در آینده‌ی تمام سازمان‌ها ظاهر می‌شوند. اما در سازمان‌ها و ادارات مشکلات عدیده‌ای در رابطه با کارکنان و مسائل مربوط به آن‌ها و درنهایت ناپیوستگی‌هایی در آن‌ها به وجود آمده است. انحراف کارکنان یکی از مؤلفه‌های اصلی عملکرد شغلی است و تصمیمات مدیریت مناسب در مبارزه با آن برای عملکرد موفق کار و عملکرد کلی در سازمان‌ها حیاتی است. رفتارهای کاری مخرب که توسط کارکنان برای آسیب رساندن به سازمان یا اعضای سازمان انجام می‌شوند، مانند سرقت، خرابکاری، تجاوز بین فردی، کاهش کار، اتلاف وقت و یا مواد و گسترش شایعات. این رفتارهای کاری، رفتارهای داوطلبانه کارکنان هستند که از نظر سازمان خلاف منافع قانونی آن‌ها است، هنجارهای سازمانی مهم را نقض، و رفاه سازمان یا اعضای آن را تهدید می‌کنند. رفتارهای کاری مخرب برای سازمان، هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روان‌شناختی زیادی دارد. رفتارهای کاری مخرب علاوه بر هزینه‌های مذکور، تأثیرات منفی روان‌شناختی نظیر پیامدهای منفی در سلامت روانی و جسمانی، کاهش روحیه کارکنان، افزایش غیبت و جابجایی، کاهش اعتماد به نفس و افزایش استرس را نیز به همراه دارد بنابراین در اداره مالیات مورد توجه جدی قرار گرفته‌اند. با توجه به نتایج پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

- ۱- مدیران سازمانی باید نهایت تلاش خود را برای کنترل رفتارهای ضد تولید در سازمان به کار بگیرند. اگر رفتار ضد تولید به موقع تشخیص داده شود و اقدامات لازم برای حذف آن صورت بگیرد، می توان از ضررهای احتمالی وارده بر سازمان جلوگیری کرد.
- ۲- مدیران اداره کل گمرک باید به طور مداوم برای ایجاد فضای اخلاقی بهتر در محیط کسب و کار تلاش کنند. در واقع سازمانها باید بتوانند یک محیط کاری اخلاقی ایجاد کنند تا یک سازمان اخلاقی ایجاد شود.
- ۳- شرکتها باید بر اخلاقیات کارکنان تمرکز کنند تا کسب و کار اخلاقی ایجاد کنند. اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد در اداره گمرک می تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد.
- ۴- رعایت اخلاقیات در برخورد با ذینفعان داخلی و بیرونی، باعث افزایش مشروعیت اقدامات سازمان و استفاده از مزایای ناشی از افزایش چندگانگی شده، سرانجام موجب بهبود سودآوری و مزیت رقابتی می شود. از این رو لازم است مدیران در جهت ارتقای اخلاقی سازمان، گامهایی را بردارند.

Reference

1. Ahmadi, A. (2024). The role of human capital and social capital in organizational behavior management, 17th National Conference on Management and Humanities Research in Iran, Tehran, <https://civilica.com/doc/2017480>. (In Persian)
2. Ahmadi, A.A., & Moradi, M., & Kamalabadi, F. (2012). The effect of nepotism on organization members' behavior and approach. *Journal of Research in Human Resources Management*, 4(1), 115-136. (In Persian)
3. Attari, R., & Zakaryaei M. (2024). Analysis of educational managers' citizenship behaviors from the perspective of organizational psychology approaches: A narrative review. *Journal of Psychological Science*. 22(132), 2579-2597. doi:10.52547/JPS.22.132.2579. (In Persian)
4. Aghaz, A., Ziaie, M., & Farzad, G. (2016). Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: An Individual Differences Approach. *Organizational Culture Management*, 14(1), 155-179. doi: 10.22059/jomc.2016.56511. (In Persian)
5. Banisheykholami, Z., & kiakojouri, D. (2023). Identifying the causal, contextual and intervening factors affecting the toxic behavior of employees in the public sector. *Journal of Maritime Management Science Studies*, 4(2), 5-25. doi: 10.22034/mmr.2024.316647.1120. (In Persian)
6. Begüm, A. L. (2022), The Relationship of Information Management and Organizational Agility: An Application on the Banking Sector. *OPUS Journal of Society Research*, 19(45), 158-170.
7. Bhatia, S., Rawat, B., Chaubey, D. S., & Ali, F. (2024). Analyzing the Relationship Between Organizational Politics, Emotional Intelligence, and Employee Behavior: A PLS-SEM Modeling. *F1000Research*, 13, 996. <https://doi.org/10.12688/f1000research.151721.1>
8. Dehghani Zadeh, M., & Bani Asad, M. (2024). The effect of exclusion in the workplace on the creative behavior of employees with emphasis on the role of achievement, work engagement and organization-based self-esteem. *Public Administration Perspectives*. 15(58). 110-87. doi: 10.48308/jpap.2024.232404.1320. (In Persian)
9. Doroudi, F., & Ariamanesh, V. (2024). The Role of Organizing and Managing Organizational Knowledge in Improving the Educational Conditions of Academic Staff. *Library and Information Sciences*, 27(2), 139-156. doi: 10.30481/lis.2023.425143.2117. (In Persian)
10. Darvishpour, M., & Hashemzadeh Khorasani, G., & Khandan Alamdari, P. (2024). Evaluation of the Smart Research and Development Management Model with Agility Approach in the Petrochemical Industry. *Productivity Management Quarterly*, 69, 179-207. <https://civilica.com/doc/2113970>. (In Persian)



11. Diyalmeh, N., & Afzali Qadi, M. (2016). Components of extra-role behavior in educational organizations from the perspective of Islamic teachings. *Quarterly Journal of Management in Islamic Universities*, 5(2), 417-442. (In Persian)
12. Faeq, D. K.. (2022). The importance of employee involvement in work activities to overall productivity. *International Journal of Humanities and Education Development (IJHED)*, 4(5), 15–26. <https://dx.doi.org/10.22161/jhed.4.5.4>.
13. Farhadi, A., & Javashi Jadid, S., & Ghorani, F. (2022). Antecedents and Consequences of Anti-Production Behaviors in Defense Organizations. *Innovation Management in Defensive Organizations*, 5(2), 51-74. doi: 10.22034/qjimdo.2022.328883.1487. (In Persian)
14. Fallah Morad, A., & Ghorban Nejad, M., & Ramezian, M.R. (2018). Investigating the role of Machiavellianism and job characteristics on counterproductive behavior, *Management and Entrepreneurship Studies*, 4(4), 1- 16. <https://civilica.com/doc/937564>. (In Persian)
15. Ghasemi-Aghdami, M., & Rahimi-Nasab, A., & Pouralizadeh, A. (2021). Investigating the Effect of Internal Marketing on Employee Behavior (Case Study: West Tehran Customs), *Second National Conference on Management and E-Commerce, Tehran*, <https://civilica.com/doc/1393643>. (In Persian)
16. Golparvar, M., & Karami, M. (2011). The relationship between trait positive and negative affect with injustice and employees' destructive behaviors. *Journal of Psychological Studies*, 7(3), 97-130. doi: 10.22051/psy.2011.1544. (In Persian)
17. Gunawan, N. P. I. N., & Hariyati, R.T.S., & Dewi G. (2019). Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors analysis. *Enfermería Clínica*. Volume 29, Supplement 2, September 2019, Pages 515-520. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.04.078>
18. Hosseini Mojard Hosseinabadi, F.S., & Rastnegar Klor, M., & Ansari, M. (2024). The behavioral impact of giving rewards or punishments on employee motivation and willingness among private and public companies (considering the application of artificial intelligence). *16th International Conference on Management Research and Humanities in Iran*. (In Persian)
19. Izadi, M., & Nazarpuri, A. H., & Sepahvand, R., & Vahdati, H., & Hakak, M. (2024). Designing and explaining the political behavior model of managers in government organizations. *Management and Educational Perspective*, 6(2), 241-258. doi: 10.22034/jmep.2024.422154.1256. (In Persian)
20. Jabeen, Q., & Nadeem, M. S., & Raziq, M. M., & Sajjad, A. (2022). Linking individuals' resources with(perceived) sustainable employability: Perspectives from conservation of resources and social information processing theory. *International Journal of Management Reviews*, 24(2), 233-254. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12276>
21. Kahyari Haghghat, A., & Mohammadi Hosseini, S.A. (2023). Designing a strategic business intelligence model in the insurance industry. *Insurance Journal*, 150, 156-164. Doi:10.22056/ijir.2023.02.06. (In Persian).
22. Luu, T. T. (2021). Knowledge sharing in the hospitality context: The roles of leader humility, job crafting, and promotion focus. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102848. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102848>
23. Masihi, H., & Darvishi, M., & Mohammad mosae, J. (2024). A phenomenological study of reverse work behaviors Emphasizing the lived experience of Fanavaran Petrochemical Co. employees. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 12(4), 69-102. (In Persian)
24. Mousavi Hardangi, S. (2024). The impact of green human resource management on employees' environmental culture and behavior. *Quarterly Journal of Management and Entrepreneurship Studies*, 48, 127-147. <https://civilica.com/doc/2060890>. (In Persian)
25. Momeni, A., & Vaezi, K. (2022). Organizational factors affecting the desired behaviors of the Islamic Republic of Iran Police Force employees. *Strategic Defense Studies*, 87, 5-30. (In Persian)

26. Mihan Doost, M., & Madani, A.H., & Mohebi, S. (2023). Designing a model for developing Islamic organizational citizenship behavior among employees of the National Tax Affairs Organization using a qualitative method. *Quarterly Journal of Behavioral Studies in Management*, 35(14).115-96. <https://civilica.com/doc/1853941>. (In Persian)
27. Mortazavi, N.S., & Areezi, H.R. (2022). The relationship between performance interference and counterproductive behavior of employees of Mobarakeh Steel Company of Isfahan with regard to the moderating role of negative mood. *Quarterly Journal of Knowledge and Research in Applied Psychology*, 89, 176-187. 10.30486/jsrp.2020.1882544.2140. (In Persian)
28. Soleimani, A., & Danesh Shahraki, H. (2024). Analyzing the factors affecting individual characteristics in organizational citizenship behavior, emphasizing the function of attention in the occurrence of behavior from Allameh Tabatabai's point of view. *Scientific Journal of Islamic Management*, 32(1), 185-217. DOI: 20.1001.1.22516980.1403.32.1.6.9. (In Persian)
29. Rashidi Fard, A., & Mahmoudi, A. (2020). Investigating the interactive relationship between management and improving the behavior of Kermanshah Governorate employees, 9th National Conference on Management and Humanities Research in Iran, Tehran, <https://civilica.com/doc/1178706>. (In Persian)
30. Taheri, A., & Ghavami, A.M. (2024). The impact of new communication media on organizational behavior of employees, Seventh International Conference on Management and Industry, Tehran, <https://civilica.com/doc/2046992>. (In Persian)
31. Tumi, N. S., Hasan, A. N., & Khalid, J. (2022). Impact of Compensation, Job Enrichment and Enlargement, and Training on Employee Motivation. *Business Perspectives and Research*, 10(1), 121-139. DOI:10.1177/2278533721995353
32. Vaandrager, D., & Marks, P. (2022). Disclosing Public Values: Citizens' Perspectives Based on Group Model Building. *Public Performance & Management Review*, 45(2), 282-307. DOI:10.1080/15309576.2022.2034655
33. Yaghoobi, E., Gharibpour, M., & Zabihi Dan, N. (2024). Investigating the Effect of Citizenship Rights Awareness on the Occurrence of Organizational Citizenship Behaviors by Exploring the Moderating role of Media Literacy. *Public Management Researches*, 17(64), 313-344. doi: 10.22111/jmr.2022.38175.5448. (In Persian)
34. Yousefi, R., & Yousefi, B. (2022). The role of the dark five personality traits in predicting destructive work behaviors, *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 9(1), 63 - 82. 10.22055/jiops.2023.43044.1334. (In Persian)