eISSN: 2676-7821
Volume 3, Issue 4, Winter 2022, Pages 59 to 80

Journal of
Management and educational perspective
https://www.jmep.ir

Research Paper

Structural modeling of the effect of offensive supervision on organizational citizenship behavior (Case study: Technical and vocational training centers in Kerman province)

Asadollah Alirezaei[1*], Mohammad Emami[2], Asma Abbasgholizadeh[3], Zahra Yazdani Kachoei[4]

1- PhD ,Industrial Management, Young and Elite Researchers Club, Islamic Azad University, Sirjan, Iran
2- PhD ,Media Management, Department of Media Management, University of Science and Research, Tehran, Iran
3- Master of Executive Management, Department of Management, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran
4- Master of Business Management, Department of Management, Steel Higher Industrial Education Institute, Fooladshahr, Iran

Receive:
20 January 2022
Revise:
15 February 2022
Accept:
21 February 2022
Published online:
21 February 2022

Keywords:
Offensive leadership, active aggression, passive aggression, organizational citizenship behavior.

Abstract
The purpose of this study is structural modeling of the effect of offensive supervision on organizational citizenship behavior in technical and vocational education centers in Kerman province. This research is applicable in terms of purpose, and correlative in nature and method. The statistical population of this research is all employees in technical and vocational training centers in Kerman province, whose number has increased to 207 in 2021. Due to the limitations of the statistical population, all its members have been selected as a sample and studied by census. Questionnaires of Mitchell and Ambrose (2007) and Oregon Organizational Citizenship Behavior (1998) were used to collect data. The content validity of the questionnaires was assessed based on the opinion of experts, and the construct validity was assessed by confirmatory factor analysis. Their reliability was also confirmed by calculating the combined reliability of Cronbach's alpha coefficient. The collected data were analyzed by structural equation modeling with LISREL software. Findings indicate that in general, offensive supervision has a significant inverse effect on organizational citizenship behavior. As the supervisor's offensive behaviors increase, employees lose their morale, as a result of which their motivation decreases and eventually, organizational citizenship behavior decreases.

Please cite this article as (APA): Alirezaei, A., Emami, M., Abbasgholizadeh, A., Yazdani Kachoei, Z. (2022). Structural modeling the effect of abusive supervision on organizational citizenship behavior(Case study: Technical and vocational training centers in Kerman province). *Management and Educational Perspective*, 3(4), 59-80.

Publisher: Institute of Management fekrenoandish	https://dx.doi.org/ 10.22034/JMEP.2022.325733.1093	
Corresponding Author: Asadollah Alirezaei	https://dorl.net/dor/ 20.1001.1.27169820.1400.3.4.4.4	
Email: alirezaei.emba@gmail.com	**Creative Commons:** CC BY 4.0	

Journal of
Management and educational perspective
https://www.jmep.ir
eISSN: 2676-7821
Volume 3, Issue 4, Winter 2022, Pages 59 to 80

Extended Abstract

Introduction

An issue raised in the last two decades and in addition to behaviorists, has also attracted the attention of psychologists and sociologists, is organizational citizenship behavior (ho & Le, 2020). Organizational citizenship behavior is a valuable and useful behavior (Sadeghi afjeh, 2014) that includes various behaviors of employees such as accepting and taking on additional responsibilities, following the rules and procedures of the organization, maintaining and developing a positive attitude, patience and Tolerance of dissatisfaction and problems in the workplace (Qiu et al, 2019). Thus, organizational citizenship behavior contributes to the efficiency and effectiveness of organizations through resource changes, innovations, and adaptability (Gholam Hossaini, 2011). The most important indicator of organizational citizenship behavior is more effort to achieve the goals of the organization, in a situation where the individual is not accounted on and the job is not considered as an individual duty (eghbal et al, 2018; Lopez-dominguez et al, 2013). Examining organizational citizenship behavior and its influencing factors due to the importance of such behaviors to respond to changing demands in today's turbulent and dynamic environments and markets, seems necessary (Podsakoff, et al, 2009; liu & cohen, 2010; rukkhum & Bartlett, 2012; ho & Le, 2020). Meanwhile, a new concept has entered the management literature that has negative effects on organizations. In recent decades, there has been a growing research movement on the subject of offensive supervision, defined as "employee perceptions of leaders' continued use of verbal and nonverbal hostile behaviors, which of course do not include physical contact and action." "(Tepper, 2000). Offensive leadership, which is recognized as one of the most prominent forms of destructive leadership (karsikova, et al, 2013), has detrimental effects on the organization and subordinates (martinko, et al, 2013; Tepper, 2000).

According to the above, the main issue of the research is: what effect does offensive supervision have on organizational citizenship behavior (Case study: technical and vocational training centers in Kerman province)?

Theoretical framework

Organizational citizenship behaviors have a special place in governmental and public organizations (Caillier, 2015; Chan & lai, 2017), because they directly and indirectly contribute to the effectiveness of the organization (Lepine, Erez & Johnso, 2002; Bowling, 2010; Ahmed & Filadelfo, 2016). Organizational citizenship behavior refers to those activities related to the role of individuals in the organization that go beyond the expectations of the job and job description. Although the organization's formal reward system does not identify these behaviors, the individual performs these activities at a level beyond these formal rewards (Castro et al, 2004). Tepper (2000) defines offensive supervision as "employees' perceptions of leaders' continueous use of verbal and nonverbal hostile behaviors - which, of course, do not include physical action and contact." Offensive supervision has negative effects on organizations, offensive supervision has a negative impact on the mental health of subordinates. Threats and real loss of resources activate the stress process, which in turn causes harm to employees' health (Carlson et al, 2012).

Ho & Le (2020) conducted a study to examine the relationship between benevolent leadership and organizational citizenship behaviors with the mediating role of member leader exchange in Vietnamese universities. The results of the analysis show the mediating effect of leader-member exchange in the communication between benevolent leadership confirms citizenship behavior. University leaders can benevolently motivate university staff to engage in extra-role behaviors that motivate not only the organization but also other colleagues and students by fostering a good, high-quality leader exchange.

eISSN: 2676-7821
Volume 3, Issue 4, Winter 2022, Pages 59 to 80
Journal of
Management and educational perspective
https://www.jmep.ir

kee et al (2019) conducted a study entitled "The Effects of Genuine Leadership on Leadership Trust, Organizational Citizenship Behavior, and Service Quality in China's Hospitality Industry". According to the results, genuine leadership has a significant effect on trust in leaders, organizational citizenship behavior and service quality in China's hospitality industry.

Methodology

This research is descriptive-correlative in nature, and practical in terms of purpose. The statistical population of this study includes all employees of technical and vocational training centers in Kerman province, whose number is 207 in 2021. Due to the limited statistical population, all its members have been selected as a sample and studied by census. 199 completed questionnaires were collected. To collect data related to research variables, Mitchell and Ambrose (2007) Offensive Supervision Questionnaire (10 questions) and Oregon(1998) Organizational Citizenship Behavior (15 questions); based on a 5-point Likert scale (strongly agree to strongly disagree) were used.

Discussion and Results

In order to test the research hypothesis and analyze the data, Lisrel software was used and the results showed that the significant numbers between the active assaults on organizational citizenship behavior are -10.63, which is significant because this value is greater than 1.96. The standard number between active assaults on organizational citizenship behavior is -0.84. Active assault has an inverse effect on organizational citizenship behavior, that is, it decreases with increasing active aggression on organizational citizenship behavior. Also, the significant numbers between passive aggressions on organizational citizenship behavior are -11.11. Because this value is greater than 1.96; a passive attack on organizational citizenship behavior is significant. This relationship is inverse and significant, that is, it decreases with increasing passive aggression on organizational citizenship behavior. The standard coefficient of passive attack on organizational citizenship behavior is -0.59, so passive attack has an inverse effect on organizational citizenship behavior.

Conclusion

The aim of this study was to investigate the structural modeling of the effect of offensive supervision on organizational citizenship behavior (Case study: technical and vocational training centers in Kerman province). The results of this study are consistent with the results of the findings of Ari et al, (2007, and Zelares et al, (2002). Based on the results of hypothesis testing, offensive supervision has a significant and inverse effect on organizational citizenship behavior. That is, with the increase of offensive behaviors of the supervisor, employees lose their morale; as a result, their motivation decreases and consequently, organizational citizenship behavior decreases, so offensive supervision has a fundamental role in reducing citizenship behavior. Organizational citizenship behavior also decreases with increasing active and passive aggressive behavior. In other words, with the decrease of offensive behaviors, organizational citizenship behavior increases. Thus, the managers of technical and vocational training centers must minimize offensive and abusive behaviors in order to improve their performance and response to clients. Therefore, proper and compassionate management can improve citizenship behavior and consequently improve performance. Offensive supervising always blames and harasses subordinates for previous mistakes or negligence, or humiliates and contempts subordinates in the presence of others (Tepper, 2000). Unpleasant experiences of such offensive behaviors in daily activities by subordinates leads to the decrease of job satisfaction level (Hobman et al, 2009; Bowling & michell, 2011; kornan & et al, 2011). Offensive supervision reduces the level of organizational commitment

eISSN: 2676-7821
Volume 3, Issue 4, Winter 2022, Pages 59 to 80

and organizational identity of employees, and causes employees to not perform even properly in addition to extra-role behaviors. Behaviors such as attacking employees' self-esteem, insulting and humiliating them, and mocking them also reduce the positive attitudes that people share while doing work and reduce role-playing behaviors.

According to the results of this study, managers are advised to avoid offensive behaviors to encourage employees to engage in organizational citizenship behaviors, and motivate them to show voluntary or extra-role behaviors in addition to their main duties by encouraging. In the practical field, it is suggested to study the factors that can play a mediating or moderating role in the relationship between offensive supervision and organizational citizenship behavior.

فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش
https://www.jmep.ir
eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴ ، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰

علمی پژوهشی

مدل سازی ساختاری تأثیر سرپرستی توهین آمیز بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان کرمان)

اسداله علیرضایی[۱*]، محمد امامی کورنده[۲]، اسما عباسقلی زاده[۳]، زهرا یزدانی کچوئی[۴]

۱- دکتری مدیریت صنعتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران
۲- دکتری مدیریت رسانه،گروه مدیریت رسانه،دانشگاه علوم و تحقیقات، تهران، ایران
۳- کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی،گروه مدیریت،واحد کرمان ، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
۴- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی،گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی صنعتی فولاد، فولاد شهر، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۳۰
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۱/۲۶
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲
تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

چکیده

هدف تحقیق حاضر مدل سازی ساختاری تأثیر سرپرستی توهین آمیز بر رفتار شهروندی سازمانی در مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان کرمان می‌باشد. این تحقیق به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق عبارت است از کلیه کارکنان در مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان کرمان که تعداد آن‌ها در سال ۱۴۰۰ به ۲۰۷ نفر بالغ گردیده است. به دلیل محدودیت جامعه آماری تمامی اعضای آن به عنوان نمونه انتخاب و به صورت سرشماری مورد مطالعه قرار گرفته است. برای گردآوری اطلاعات از دو پرسشنامهٔ سرپرستی توهین آمیز میتچل و آمبروس (۲۰۰۷) و رفتار شهروندی سازمانی اورگان (۱۹۹۸) استفاده شد. روایی محتوایی پرسشنامه‌ها براساس نظر خبرگان، و روایی سازه آن با روش تحلیل عاملی تاییدی بررسی شد. پایایی آن‌ها نیز با محاسبهٔ، پایایی ترکیبی ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد. داده‌های جمع‌آوری‌شده با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار لیزرل تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که به طور کلی سرپرستی توهین آمیز بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معکوس و معناداری دارد. با افزایش رفتارهای توهین آمیز سرپرست، کارکنان روحیه خود را از دست می‌دهند در نتیجه انگیزه آنها پایین می‌آید و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد.

کلید واژه‌ها:
سرپرستی توهین آمیز؛
تهاجم فعال،
تهاجم منفعلانه،
رفتار شهروندی سازمانی.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): علیرضایی، اسداله، امامی کورنده، محمد، عباسقلی زاده، اسما، یزدانی کچوئی، زهرا. (۱۴۰۰). مدل سازی ساختاری تاثیر سرپرستی توهین آمیز بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان کرمان). *فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش*. (۴)۳: ۵۹-۸۰.

ناشر: موسسه مدیریت فکر نو اندیش	https://dx.doi.org/10.22034/JMEP.2022.325733.1093	
نویسنده مسئول: اسداله علیرضایی	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1400.3.4.4.4	
ایمیل: alirezaei.emba@gmail.com	**Creative Commons:** CC BY 4.0	

فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش
https://www.jmep.ir
eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴ ، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰

مقدمه

مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کاری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است، و بسیاری از مطالعات صورت گرفته سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آن‌ها داشته‌اند. اما مبحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده و علاوه بر رفتارشناسان، توجه روانشناسان و جامعه‌شناسان را نیز به خود جلب نموده است، رفتار شهروندی سازمانی است (ho& Le, 2020). رفتار شهروندی سازمانی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است (Sadeghi afjeh, 2014) که مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و بر عهده گرفتن مسئولیت‌های اضافی، پیروی از قوانین و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در محل کار است (کیو همکاران،۲۰۱۹). بنابراین رفتار شهروندی سازمانی، به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و وفق‌پذیری کمک می‌کند (Gholam Hossaini, 2011). مهم‌ترین شاخص رفتار شهروندی سازمانی، تلاش بیشتر برای تحقق اهداف سازمان است، در شرایطی که انتظاری از فرد نمی‌رود و این کار در زمره وظایف فرد مجسوب نمی‌شود (eghbal, et al, 2018؛ Lopez-dominguez, et al, 2013).

بررسی رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن به دلیل اهمیت چنین رفتارهایی برای پاسخگویی به تقاضاهای متغیر در محیط‌ها و بازارهای متلاطم و پویای امروزی، ضروری به نظر می‌رسد (Podsakoff, et al, 2009؛ liu & cohen, 2010؛ rukkhum & Bartlett, 2012؛ ho & Le, 2020) . بر همین اساس بسیاری از تحقیقات بر پیش بینی عوامل ایجاد کننده رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند (afsar & badir, 2016؛ pooja, et al, 2016؛ bottomley &et al, 2016؛ chan & lai, 2017). تحقیقات انجام شده قبلی حاکی از تأثیر مثبت متغیرهای متعددی روی رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند از جمله عدالت رویه‌ای (Lavelle, 2009)، جو اخلاقی در سازمان، تعهد سازمانی (Colquitt, et al, 2013)، حمایت سازمانی ادراک شده (gosh, rio & Haynes, 2012؛ moon, et al, 2013؛ kurtessis & et al, 2015)، عدالت سازمانی (chan & lai, 2017) و تناسب فرد–سازمان (afsar & badir, 2016).

در این میان اما مفهوم جدیدی نیز وارد ادبیات مدیریت شده که اثرات منفی بر سازمان‌ها دارد. در دهه‌های اخیر یک جنبش فزاینده تحقیقاتی بر موضوع سرپرستی توهین آمیز [1] که به عنوان "ادراک کارکنان از میزان استفاده مداوم رهبران از رفتارهای خصمانهٔ کلامی و غیر کلامی که –البته این رفتارهای خصمانه شامل اقدام و تماس فیزیکی نمی‌باشد، تعریف می‌شود "(Tepper, 2000)؛ متمرکز شده‌اند. سرپرستی توهین آمیز که به عنوان یکی از شکل‌های بارز ظهور رهبری مخرب شناخته شده است (karsikova, et al, 2013)، دارای اثرات زیانباری بر سازمان و زیردستان می‌باشد martinko, et al, 2013) (Tepper, 2000؛ . در طی دهه گذشته، محققان بر جنبه تاریک یا مخرب سرپرستی که رفتارهای مختلفی همچون آزار و اذیت جنسی، خشونت فیزیکی و اعمال خصمانه غیرفیزیکی که به عنوان رایجترین شکل تخریب شناخته می‌شوند، تمرکز کرده‌اند (khan et al, 2010)رشد فزاینده علائق تحقیقاتی به رفتارهای منفی در سازمان‌ها منجر به جابه‌جایی تمرکز ادبیات رهبری به جای توجه صرف بر رفتارهای اثربخش رهبری به هر دو جنبه مثبت و منفی رهبری گردید (wo, 2008). تحقیقات پیشین نشان دادند که سرپرستی توهین آمیز، زمانی ظهور پیدا می‌کند که یک کارمند با

1 ABUSIVE SUPERVISION

فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش
https://www.jmep.ir
eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴ ، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰

توهین و تمسخر از جانب رئیس خودکامه خویش روبه رو شود (Ashfaq et al, 2013). سرپرستان توهین کننده، همواره زیردستان را به خاطر اشتباهات و قصورهای گذشته مورد سرزنش و اذیت و آزار قرار داده و یا زیردستان را در مقابل دیگران تحقیر می‌کنند (Tepper, 2000)مطالعات متعددی نشان داده است که سرپرستی توهین‌آمیز به پریشانی‌ها و آسیب‌های روانشناختی(Tepper, 2000) ؛ کاهش سطح رضایت شغلی(Tepper et al, 2004) ؛ کاهش تعهد شغلی (Tepper, 2000)؛ رفتارهای انحرافی در سازمان (mitchell & ambrous, 2007؛lian et al, 2012) کاهش سطح عملکرد فردی و گروهی(zhou et al, 2012؛ prismus & et al, 2014)؛ کاهش سطح خلاقیت (liu et al, 2012) منجر می‌شود. همچنین در مطالعات (zlars et al, 2002؛aree et al, 2007) نشان داده شده است که بین سرپرستی توهین آمیز و رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی وجود دارد. طبق، گزارش تپر و همکاران (۲۰۰۶)چنین اثرات منفی و مخرب سرپرستی توهین آمیز سالانه حدود ۲۳/۸ میلیارد دلار برای سازمان‌های آمریکایی هزینه ایجاد می‌کند. مشخصاً سرپرستی توهین آمیز یک مشکل اجتماعی پیچیده محسوب شده و همواره در محیط‌های کاری و سازمان وجود داشته و می‌تواند هزینه‌های زیادی را از بعد مالی و غیرمالی (آسیب‌های روحی و روان شناختی) بر سازمان و کارکنان تحمیل نماید.

با توجه به تحقیقات انجام شده در سال‌های اخیر در دنیا و با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در مراکز آموزش فنی حرفه‌ای در راستای آموزش به هموطنان، به عنوان یکی از عوامل مهم اثربخشی سازمان‌ها مهم و ضروری است، یکی از پدیده‌های منفی که در این سازمان‌ها وجود دارد سرپرستی توهین آمیز است، که این نحوه رفتاری باید کنترل شود تا کارکنان رفتارهای فرانقشی از خود نشان دهند. در این رابطه در ایران تحقیقی انجام نشده است، همچنین در خارج از کشور نیز تحقیقات بسیار اندکی در این زمینه انجام شده است. بر همین اساس، مسئلهٔ اصلی تحقیق حاضر این است که آیا سرپرستی توهین‌آمیز بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد؟

ادبیات نظری

رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی هرچند ابتدا در مقالات Barnard (1983) و katz (1964) مطرح شد ولی باتمن و organ (۱۹۸۳) برای اولین بار رفتار شهروندی سازمان را به عنوان عنصری از عملکرد شغلی معرفی کردند (Hossam, 2008). بعد از ابداع این مفهوم توسط اورگان و همکارانش، صاحب نظران مختلف با به کار بردن مفاهیمی همچون رفتار فرانقشی (Van Dyne, cumingz, parkerz, 1995)، خود جوشی سازمانی

(George & Jones, 1997؛george & brif, 1992) در طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته‌اند. هرچند هر کدام از این مفاهیم خاستگاه متفاوتی داشته‌اند، ولی به طور کلی به مفهوم یکسانی اشاره دارند که همان رفتار شهروندی سازمانی است (Roberson and Strickland, 2010). رفتارهای شهروندی سازمانی جایگاه ویژه‌ای در سازمان‌های دولتی و عمومی دارند (Caillier, 2015؛ Chan & lai, 2017)، چرا که آنها به طور مستقیم و غیر مستقیم به اثربخشی سازمان کمک می‌کنند (Lepine, Erez & Johnso, 2002؛Bowling, 2010؛ Ahmed & Filadelfo, 2016). منظور از رفتار شهروندی سازمانی، آن دسته از فعالیت‌های مرتبط با نقش افراد در سازمان است که فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل قرار دارد. هرچند که سیستم پاداش رسمی سازمان این رفتارها را شناسایی نمی‌کند ولی فرد این فعالیت‌ها را در سطحی

eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴ ، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰

فراتر از این پاداش‌های رسمی به انجام می‌رساند (Castro et al, 2004). اورگان در کتاب خود تحت عنوان "رفتار شهروندی سازمانی: نشانگان سرباز خوب" رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است.

وی معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فردی و اختیاری است که مستقیماً مشمول سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان نمی‌شود، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (MoshrefJavadi & Yavarian, 2011). تحقیقات متعددی در ارتباط با شناسایی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده است، کاربردی‌ترین تقسیم بندی درباره ابعاد و مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان ارائه شده است که در تحقیق‌های مختلف نیز مورد استفاده قرار گرفته است.

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اورگان عبارتند از:

آداب اجتماعی: به عنوان رفتاری است که توجه به مشارکت در فرایندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت‌های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات و مشارکت در مسائل سازمانی را نشان می‌دهد (kernodle, 2007؛ Gilbert, 2010).

نوع دوستی: به رفتارهای مفید و سود بخش از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند و یا انجام وظایف همکارانی که حجم کاری بالایی دارند اشاره دارند (organ, 1998).

وجدان کاری: شامل رفتارهای داوطلبانه‌ای که یک کارمند بیشتر از حداقل الزامات نقش خود در سازمان، از خود نشان می‌دهد. این‌که فرد به موقع سرکار حاضر شود، حضورش در محل کار، بالاتر از میانگین باشد و وقتی نمی‌تواند در محل کار حاضر شود از قبل اطلاع دهد (Singh & Strastova, 2009).

جوانمردی: رفتارهایی که حکایت از آن دارد که کارکنان، شرایط موجود در سازمان را که از حداقل آن پایین‌تر است، بدون هیچگونه گله و شکایتی تحمل کنند (Singh & Strastova, 2009).

ادب و نزاکت: شامل فعالیت‌هایی است که مانع از به وجود آمدن مشکلات کاری برای دیگران می‌شود: مانند ضایع نکردن حقوق دیگران در محل کار (Vigo da –Gsdot, 2006).

سرپرستی توهین آمیز

Tepper (۲۰۰۰) سرپرستی توهین آمیز را به عنوان " ادراک کارکنان از میزان استفاده مداوم رهبران از رفتارهای خصمانهٔ کلامی و غیر کلامی – که البته این رفتارهای خصمانه شامل اقدام و تماس فیزیکی نمی‌باشد-" تعریف کرده است. این مفهوم مشابه مفهوم توهین عاطفی (آزار و خشونت عاطفی) است که نخستین بار توسط کشلی (۱۹۹۸) و کشلی و همکاران (۱۹۹۴) معرفی شده است. توهین عاطفی به رفتارهای خصمانه کلامی و غیر کلامی به جز تماس فیزیکی اشاره دارد که توسط یک یا چندنفر نسبت به دیگران اعمال می‌شود. طبق دیدگاه کشلی و هاروی (۲۰۰۵)، گاه ممکن است یک فرد در محل کار در معرض مداوم تمسخرهای طعنه آمیز یا رفتارهای تحقیر آمیز گروه خاصی از همکاران یا سرپرستان قرار بگیرد. اگرچه این رفتارهای کلامی و غیرکلامی، حملات فیزیکی یا آزار جنسی محسوب نمی‌شوند،

فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش
https://www.jmep.ir
eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴ ، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰

وقتی که این رفتارها در محل کار پایدار و با ثبات شوند، می‌توانند از جهت روان شناختی فرد را شکنجه و آزار دهند. بنابراین، مناسب است که برای وصف این رفتارهای منفی از اصطلاح «توهین» استفاده شود، زیرا این اصطلاح می‌تواند خود را از رفتارهای خصمانه‌ای که شامل اقدام و تماس فیزیکی می‌شوند، متمایز نماید. علاوه بر این، اصطلاح توهین می‌تواند شدت و اثرات بلندمدت این شکل از رفتارهای منفی را وصف نماید. بدین معنا که توهین عاطفی بیان کننده تجربیات ذهنی قربانیان است و لذا توهین عاطفی باید برمبنای دیدگاه تجربی اهدا (قربانیان) سنجیده شود (Keashly, 2005)مطابق با مفهوم توهین عاطفی، تپر (۲۰۰۰) به منظور مفهوم سازی و تعریف سرپرستی توهین آمیز به چند ویژگی مهم اشاره دارد: الف) همانند توهین عاطفی، سرپرستی توهین آمیز نیز مرتبط با ادراک ذهنی کارکنان است؛ در نتیجه کارکنان مختلف ممکن است دریافت‌های متفاوتی از رفتارهایی مشابه از یک مدیر مشخص داشته باشند و چه بسا آنچه که یک زیردست به عنوان یک رفتار خصمانه از جانب سرپرست در نظر می‌گیرد، توسط دیگر زیردستان به عنوان یک رفتار قابل قبول پذیرفته شود. ب (همانند توهین عاطفی، سرپرستی توهین آمیز نیز از ماهیت بلندمدت بودن برخودار است؛ با این تفاوت که مظاهر سرپرستی توهین آمیز پیوسته و ناگسسته است. به عبارت دیگر، رفتارهای خصمانه‌ای که وصف‌کنندهٔ سرپرستی توهین آمیز هستند، به عنوان یک جزء معمول و مداول در تعاملات روزانه بین سرپرست و زیردست، نمود پیدا می‌کنند. رفتارهای خصمانه می‌توانند زبانی یا غیرزبانی باشند؛ البته این رفتارها تماس و اقدام فیزیکی را شامل نمی‌شوند. در چارچوب مورد نظر تپر، طعنه و تمسخرهای سرپرست (رفتارهای زبانی) یا حرکات بدنی خصمانه و آزار دهنده (رفتارهای غیرزبانی) به عنوان سرپرستی توهین آمیز دسته بندی می‌شوند. این دسته بندی مشابه دسته‌بندی رفتارهای مرتبط با توهین عاطفی (Keashly et al, 1994) است که فقط رفتارهای خصمانه غیرفیزیکی را شامل می‌شود که نشان دهنده تمایل به آسیب رسانی در یک دوره زمانی است و رفتاهای پرگزند و آسیب رسان فیزیکی را در برنمی‌گیرد (zare et al, 2019).

طبق نظر والتون، کنشگر (ویژگی‌های شخصی، روانی و رفتاری رهبر (، بستر) محی درونی (و محی بیرونی سازمان است که اختلالات شخصیتی رهبر، علت بروز رهبری زهرآگین و ناکارآمدی اوست ((Maccoby, 2000 & 2003. از جملهٔ این اختلالات می‌توان به کمبود محبت و توجه دیگران، اختلالات شخصیتی تهاجمی، دمدمی مزاجی و خودشیفتگی اشاره کرد (Goldman, 2009). در نگاه برخی صاحب نظران، عدم امانت داری، جاه‌طلبی، خودبینی، تکبر، عدم مراعات اصول اخلاقی، طمع، مخاطره‌گریزی، نیاز شخصی به قدرت، خودشیفتگی و نگاه منفی به زندگی از ویژگی‌های رهبران زهرآگین است (padilla et al, 2007) . برخی پیشایندهای رهبری زهرآگین به زندگی شخصی رهبر نیز بر می‌گردد؛ از جمله، داشتن تجربهٔ رهبری زهرآگین در زندگی سازمانی یکی از علل بروز رهبری زهرآگین است؛ به طوری که چنین رهبرانی دغدغه‌های روانی از قبیل ترس از ناشناخته‌ها، ترس از شکست، احساس بیکفایتی، بی‌اعتمادی به دیگران، عدم اعتمادبه نفس و یا اعتماد به نفس بیش از حد دارند(Wilson starkes, 2003) . سرپرستی توهین آمیز از دیدگاه Mitchell & Ambrose (2007) شامل دو بعد تهاجم فعال و تهاجم منفعلانه می‌باشد.

تهاجم فعال شامل رفتارهایی مانند تخریب کارکنان، تجاوز به حریم خصوصی، تحقیر و تمسخر آنها می‌باشد (Mitchell & Ambrose, 2007). تهاجم منفعلانه شامل رفتارهای کلامی و غیرکلامی خصمانهٔ رهبران نسبت به زیردستان، همچنین رفتارهایی مانند سرزنش کارکنان، بازگوکردن نظرات منفی، دروغگوی می‌باشد(Jeremy Brees et al, 2014)

eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴ ، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰

پیشینه پژوهش

هو و لی (۲۰۲۰) پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین رهبری خیرخواهانه و رفتارهای شهروندی سازمانی با نقش واسطه‌ای مبادله رهبر عضو در دانشگاه‌های ویتنام انجام دادند. نتایج تجزیه و تحلیل نشان دهنده تأثیر واسطه‌ای تبادل رهبر-عضو در ارتباطات بین رهبری خیرخواهانه رفتار شهروندی را تأیید می‌کند. رهبران دانشگاه با خیرخواهی می‌توانند کارکنان دانشگاه را به انجام رفتارهای خارج از نقش که نه تنها سازمان بلکه سایر همکاران و دانشجویان از طریق پرورش یک تبادل رهبر خوب با کیفیت خوب، انگیزه می‌دهند، تحریک کنند(Ho & Le, 2020) .

کیو همکاران (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان تأثیرات رهبری اصیل بر اعتماد به رهبران، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات در صنعت میهمان نوازی چین انجام دادند. براساس نتایج به دست آمده رهبری اصیل بر اعتماد به رهبران، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات در صنعت میهمان نوازی چین تأثیر معنی داری دارد (kee et al, 2019).

ماریا خالد و همکاران (۲۰۱۸) پژوهشی تحت عنوان " وقتی سرپرستی توهین آمیز منجر به پنهان سازی دانش می‌شود از جنبه اخلاق کار اسلامی در صنعت مهمان نوازی و گردشگری در پاکستان " انجام داند. نتایج بدست آمده نشان می‌دهد بین سرپرستی توهین آمیز و پنهان سازی دانش با نقش میانجی عدالت مراوده‌ای و نقش تعدیل کننده اخلاق اسلامی کار رابطه معنی داری وجود دارد(Maria Khalid et al, 2018) .

اقبال و همکاران (۲۰۱۸) مطالعه‌ای تحت عنوان بررسی تأثیر رهبری اصیل بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی مسئولیت اجتماعی در بانک‌های پاکستان انجام دادند. نتایج تحقیق نشان دادرهبری اصیل بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی مسئولیت اجتماعی تأثیر دارد. ویسنت وکارالین (۲۰۱۶) پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین سرپرستی توهین آمیز و نوآوری تیم با نقش میانجی رفتار فعال تیمی و نقش تعدیل کننده وابستگی متقابل رهبر عضو انجام دادند. یافته‌ها حاکی از آن است که بین سرپرستی توهین آمیز و نوآوری تیم با نقش میانجی رفتار فعال تیمی و نقش تعدیل کننده وابستگی متقابل رهبر عضو رابطه معکوس وجوددارد (Iqbal et al, 2018).

جرمی بریس و همکاران (۲۰۱۴) پژوهشی با عنوان " بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و پرخاشگری سازمانی با نقش میانجی ادراک سرپرستی توهین آمیز" انجام دادند نمونه آماری شامل ۴۱۱ نفر از دانشگاه ایالتی جنوب شرقی آمریکا انتخاب شدند، نتایج نشان داد بین ویژگی‌های شخصیتی و پرخاشگری سازمانی با نقش میانجی ادراک سرپرستی توهین آمیز رابطه وجود دارد (Jeremy Brees et al, 2014).

چارچوب نظری و مدل مفهومی

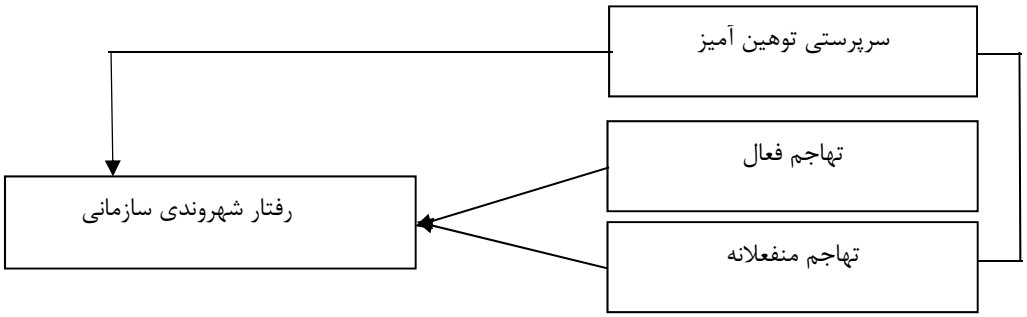
سرپرستی توهین آمیز اثرات منفی در سازمان‌ها در پی دارد، سرپرستی توهین آمیز بر سلامت روانی زیردستان تأثیر منفی می‌گذارد. تهدید و از دست دادن واقعی منابع، فرایند استرس را فعال کرده که این مسئله به نوبه خود موجب آسیب رسیدن به سلامت کارکنان می‌شود (Carlson et al, 2012). رفتارهای خصمانه و توهین آمیز سرپرستان، باعث نقض اخلاق کاری شده و به این ترتیب باعث می‌شود سطح پایینی از عدالت تعاملی توسط زیردستان ادراک شود (tepper et al, 2007؛ Rafferty Restubog, 2011). تجربیات منفی در محل کار، زندگی خانوادگی کارکنان را تحت تأثیر قرار

می‌دهد(Mitchell et al, 2007) . تأثیر سرپرستی توهین آمیز بر رضایت از زندگی، تعارض کار خانواده و تضعیف خانواده توسط برخی از محققان مورد بررسی قرار گرفته است. رضایت از زندگی به معنای ارزیابی فرد از کیفیت زندگی خود، براساس معیارهای شخصی (piko & Hamvai, 2010)

یا همان، رضایت ادارک شده است (O'Brien et al, 2012). سطوح مختلف رضایت از زندگی منعکس کننده ارزیابی افراد از زندگی کنونی خود در مقایسه با زندگی دلخواهشان است. همچنین گریس هول و بیوتل (۱۹۸۵) تعارض کار خانواده را نوعی تعارض بین نقشی کرده‌اند که در آن فشارهای ناشی از حیطه کار و خانواده در برخی جنبه‌ها ناسازگارند؛ به طوری که فعالیت در یک زمینه، فعالیت در زمینه دیگر را مشکل و یا در آن اختلال ایجاد می کند. tepper (۲۰۰۰) دریافت که سرپرستی توهین آمیز دارای رابطه منفی با رضایت از زندگی است و رابطه مثبتی با تعارض کار خانواده دارد. رفتارهای تضعیف کننده خانواده به اقدامات پرخاشگرانه و تهاجمی که مانع از ایجاد یا حفظ روابط بین فردی مثبت بین اعضای خانواده یا شرکای زندگی می‌شود، اشاره دارد (Restubog et al, 2011) شناخت پیشایندهای تضعیف خانواده به سازمان‌ها در سرکوب بدرفتاری و خشونت نسبت به خانواده و بهبود زندگی خانوادگی کارکنان کمک خواهد کرد. مشخص شد زمانی که کارکنان خشونت و بدرفتاری را از جانب سرپرستان متحمل می‌شوند، خشونت بیشتری نسبت به خانواده خود اعمال می کنند (Bamberger & Bacharach, 2006). سرپرستی توهین آمیز رابطه مثبت با تضعیف خانواده داشته تا جایی که کارکنان خشم و عصبانیت مربوط به کار خویش را بر سر اعضای خانواده خود خالی می کنند. سرپرستی توهین آمیز، افزایش دهنده رفتارهای انحرافی و تهاجمی زیردستان در سازمان است (Bennett & Robinson, 1995.) سرپرستی توهین آمیز باعث کاهش کیفیت مبادلات اجتماعی بین زیردستان و سرپرست می‌شود (Xu et al, 2012) و به همین علت ممکن است زیردستان ادراک بی عدالتی از جانب سرپرستان کرده و سطح تلاش‌های کاری خود را کم نموده ((Liu & Wang, 2013و رفتارهای تعاملی و اختیاری خویش را، که تسهیل کننده عملکرد سازمانی است، کاهش دهند (aree et al, 2007). از جمله رفتارهای تسهیل کننده عملکرد سازمانی می‌توان رفتارهای شهروندی سازمانی(ho et al, 2020) ؛ افشاگری سازمانی (Raferti & Restubog, 2011) و درگیرشدن در کار (Harris et al, 2011) را نام برد.

از مطالعات پیشین اینطور می‌توان برداشت کرد که سرپرستی توهین آمیز دارای رابطه معکوس با رفتارهای شهروندی سازمانی (رفتار شهروندی سازمانی فرد محور و رفتار شهروندی سازمانی سازمان محور) و عملکرد شغلی می‌باشد به اعتقاد سامچ و براش زهاوی (۲۰۰۱) رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهایی هستند که از اجبارهای مشخص شده نقش فراتر می‌روند و سازمان (به صورت واحد یا گروه (و فرد را به سوی دستیابی به توسعه و ترقی اهداف سازمانی هدایت می کند (Belogolovsky & somech, 2010). سرپرستی توهین آمیز می‌تواند انگیزه کارکنان را کاهش داده و باعث کاهش رفتار شهروندی سازمانی گردد (Zellars et al, 2002 ؛aree, et al, 2007). با توجه توضیحات فوق مدل مفهومی در شکل ۱. ترسیم شده است.

فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش
https://www.jmep.ir
eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴ ، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰



سرپرستی توهین آمیز برگرفته از مدل میتچل و آمبروس (۲۰۰۷) و رفتار شهروندی سازمانی برگرفته از مدل اورگان (۱۹۹۸)

شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر ماهیت و روش از نوع توصیفی – همبستگی و از منظر هدف، کاربردی است. ابزار جمع آوری داده‌ها دو پرسشنامه استاندارد سرپرستی توهین آمیز (۱۰ سوالی) پرسشنامه میتچل و آمبروس (۲۰۰۷) و رفتار شهروندی سازمانی (۱۵ سوالی) اورگان (۱۹۹۸) بوده است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان کرمان می‌باشد، که تعداد آنها در سال ۱۴۰۰ برابر ۲۰۷ نفر می‌باشد به دلیل محدودیت جامعه آماری تمامی اعضای آن به عنوان نمونه انتخاب و به صورت سرشماری مورد مطالعه قرار گرفته است. که تعداد ۱۹۹ پرسشنامه تکمیل شده جمع آوری شد و با استفاده از نرم افزار Lisrel مورد بهره برداری آماری قرار گرفت. به‌منظور حصول اطمینان از روایی پرسشنامه‌ها، روایی سازه به‌کار گرفته شد. برای اطمینان از مناسب‌بودن داده‌ها، آزمون بارتلت انجام گرفت و شاخص KMO بررسی شد. نتایج نشان داد شاخص KMO که بزرگتر از ۰/۶ و نزدیک به عدد ۱ است و ضریب معناداری آزمون بارتلت کوچک‌تر از ۰/۰۵ است که نشان می‌دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار و مدل عاملی مناسب است.

از طرفی باتوجه به اینکه در حالت معناداری ارزش تی برای هر دو پرسشنامه بزرگتر از ۱٫۹۶ بود. بنابراین، رابطهٔ بین پرسش‌ها و متغیرها معنادار بود. در حالت تخمین استاندارد نیز بارهای عاملی بالاتر از ۰٫۵ بود، بنابراین، پرسش‌ها برای متغیرهای تحقیق مناسب بودند. همچنین، با توجه به جدول ۱. روایی همگرا متغیرهای پژوهش تأیید شد و به‌منظور سنجش پایایی پرسشنامه‌ها ضریب آلفای کرونباخ و شاخص پایایی ترکیبی محاسبه شد. به این منظور ۳۰ پرسشنامه در جامعهٔ آماری توزیع شد. با توجه به جدول ۱ مقدار CR و آلفای کرونباخ برای همهٔ متغیرها تأیید می‌شود زیرا بزرگتر از ۰٫۷ هستند.

eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴ ، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰

جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا

متغیرها	AVE	CR	آلفا کرونباخ
سرپرستی توهین آمیز	۰,۶۴	۰,۸۰	۰,۷۸
تهاجم فعال	۰,۶۰	۰,۹۲	۰,۹۰
تهاجم منفعلانه	۰,۵۹	۰,۹۵	۰,۹۲
رفتار شهروندی سازمانی	۰,۵۴	۰,۸۸	۰,۸۵

جدول ۲. بررسی روایی تشخیصی

	۱	۲	۳	۴
سرپرستی توهین آمیز	۰,۶۴			
تهاجم فعال	۰,۶۲	۰,۶۰		
تهاجم منفعلانه	۰,۵۷	۰,۵۸	۰,۵۹	
رفتار شهروندی سازمانی	۰,۵۹	۰,۶۱	۰,۵۵	۰,۵۴

همان گونه که در جدول ۲. مشخص است، جذر AVE هر سازه (قطر اصلی ماتریس) از ضریب همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر بیشتر است که این مطلب حاکی از قابل قبول بودن روایی واگرای سازه‌ها است.

یافته‌های پژوهش

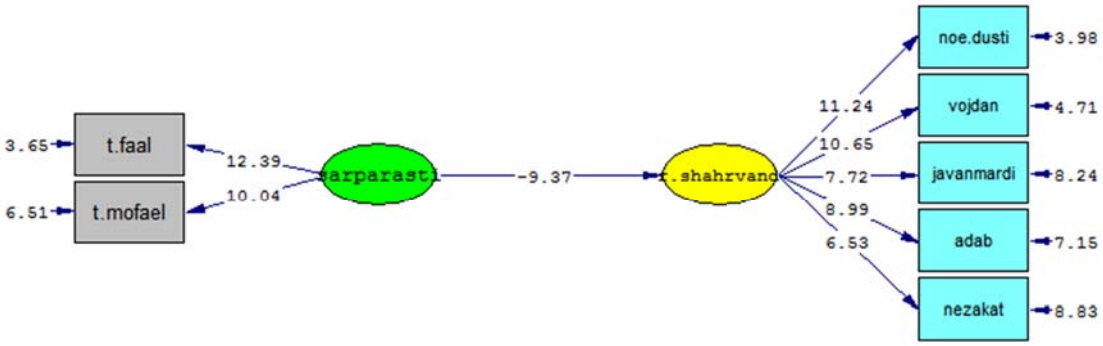
به منظور بررسی روابط بیان شده در فرضیه‌ها از آزمون معادلات ساختاری استفاده شده است.

فرضیه اصلی

سرپرستی توهین آمیز بر رفتار شهروندی سازمانی در مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان کرمان تأثیر معناداری دارد.

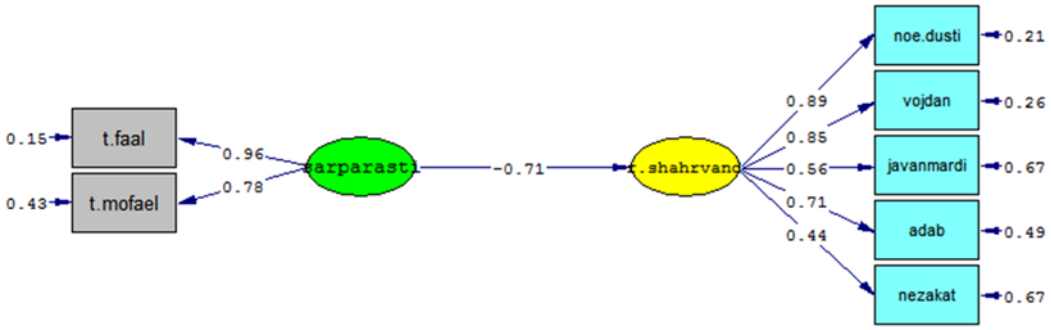
با توجه به شکل ۲ در صورتی که مقدار t، بین ۱,۹۶+ و ۱,۹۶- باشد، روابط بین متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار نخواهد بود، و در صورتی که مقدار t، بزرگ‌تر از ۱,۹۶+ یا کوچکتر از ۱,۹۶- باشد، روابط بین متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار خواهد بود، که بر این اساس همهٔ روابط موجود در مدل معنادار است. اعداد معناداری بین سرپرستی توهین آمیز بر رفتار شهروندی سازمانی ۹,۳۷- می‌باشد همچنین براساس شکل ۳ نیز ضریب استاندارد بین سرپرستی توهین آمیز بر رفتار شهروندی سازمانی برابر ۰,۷۱- است. این مقدار نشان‌دهندهٔ تأثیر معکوس سرپرستی توهین آمیز بر رفتار شهروندی سازمانی است. این ضریب منفی است. بنابراین با افزایش سرپرستی توهین‌آمیز، رفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد.

فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش
https://www.jmep.ir
eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴ ، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰



Chi-Square=35.72, df=12, P-value=0.00000, RMSEA=0.079

شکل ۲ مقادیر معناداری حاصل ازالگویابی معادلات ساختاری فرضیه اصلی



Chi-Square=35.72, df=12, P-value=0.00000, RMSEA=0.079

شکل ۳ مقادیر ضرایب استاندارد شده حاصل از الگویابی معادلات ساختاری فرضیه اصلی

Normed Fit Index (NFI) = 0.91
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.95
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.93
Comparative Fit Index (CFI) = 0.91
Incremental Fit Index (IFI) = 0.94
Relative Fit Index (RFI) = 0.92

Critical N (CN) = 146.53

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.013
Standardized RMR = 0.047
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.91
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.93
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.94

خلاصه نتایج الگویابی معادلات ساختاری در جدول شماره ۴ ارائه شده است:

فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش
https://www.jmep.ir
eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴ ، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰

جدول ۴ . نتایج اجرای الگویابی معادلات ساختاری فرضیه اصلی

روابط متغیرهای تحقیق	ارزش t	اثر مستقیم (R)	اثر غیر مستقیم	اثر کل	نتیجه	رابطه
سرپرستی توهین آمیز – رفتار شهروندی سازمانی	-۹,۳۷	-۰,۷۱	-	-۰,۷۱	تأیید	معکوس

در جدول شماره ۵ شاخص‌های برازش مدل در الگویابی معادلات ساختاری ارائه شده است. همانطور که ملاحظه می‌شود مدل تحقیق از برازش مناسبی برخوردار است و سطح پذیرش شاخص‌ها برآورده شده است.

جدول ۵. شاخص‌های برازش برای مدل

متغیر	X^2/df	RMSEA	GFI	RMR	IFI	CFI	NFI	NNFI
محاسبه شاخص	۲,۹۷	۰,۰۷۹	۰,۹۱	۰,۰۱۳	۰,۹۴	۰,۹۱	۰,۹۱	۰,۹۵
سطح مناسب	<۵	<۰,۱	>۰,۹۰	<۰,۵	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰
نتیجه	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب

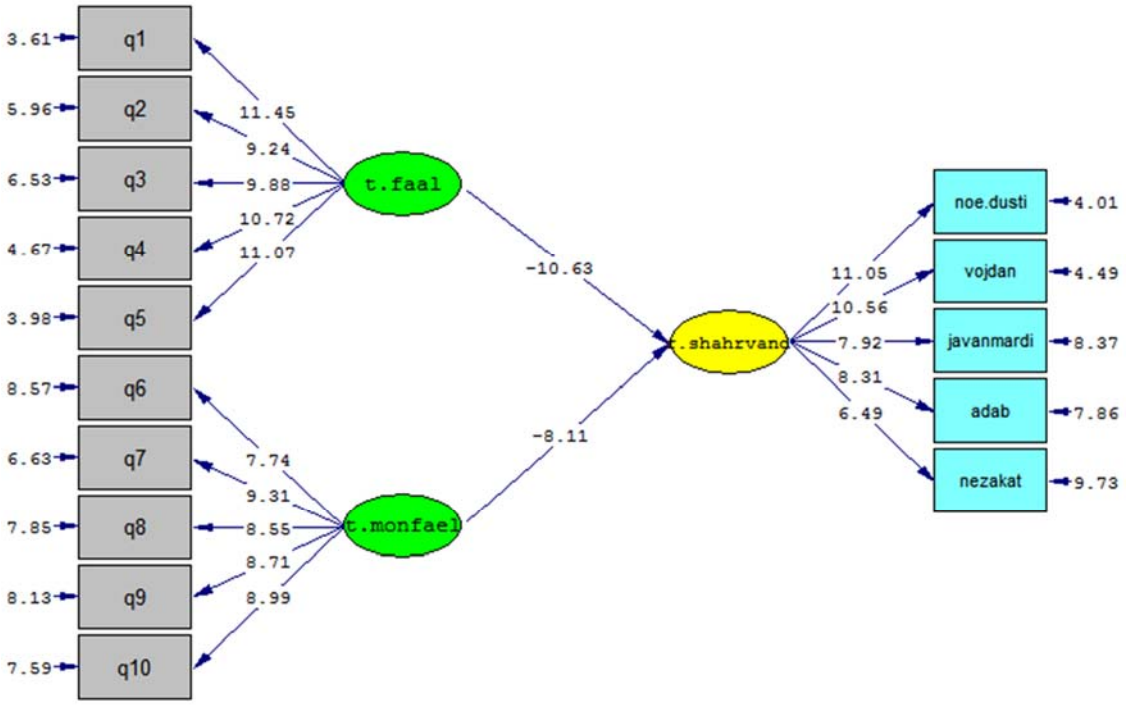
آزمون فرضیه‌های فرعی

فرضیه فرعی اول: تهاجم فعال بررفتار شهروندی سازمانی در مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان کرمان تأثیر معناداری دارد.

فرضیه فرعی دوم: تهاجم منفعلانه بررفتار شهروندی سازمانی در مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان کرمان تأثیر معناداری دارد.

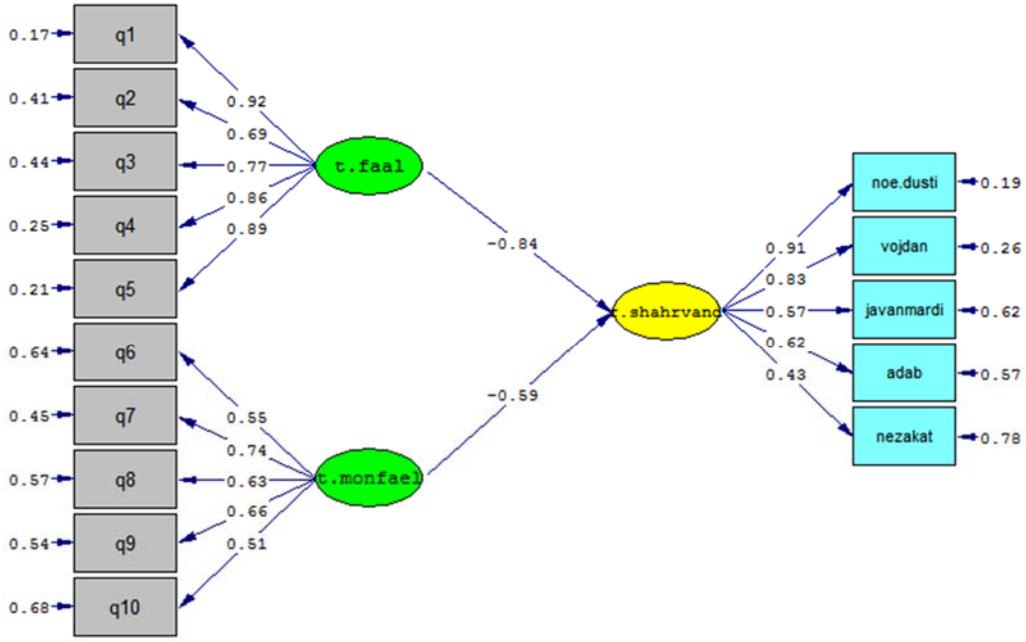
در ادامه، مدل‌های ساختاری برای آزمون فرضیه‌های فرعی تحقیق ترسیم شده است.

فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش
https://www.jmep.ir
eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴ ، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰



Chi-Square=259.41, df=87, P-value=0.00000, RMSEA=0.081

شکل ۴ . مقادیر معناداری حاصل از الگویابی معادلات ساختاری فرضیه‌های فرعی



Chi-Square=259.41, df=87, P-value=0.00000, RMSEA=0.081

شکل ۵ . مقادیر ضرایب استاندارد شده حاصل از الگویابی معادلات ساختاری فرضیه‌های فرعی

Normed Fit Index (NFI) = 0.93
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.94
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.91
Comparative Fit Index (CFI) = 0.92
Incremental Fit Index (IFI) = 0.95
Relative Fit Index (RFI) = 0.93

Critical N (CN) = 131.19

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.026
Standardized RMR = 0.034
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.93
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.95
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.91

با توجه به شکل ۴ اعداد معناداری بین تهاجم فعال بررفتار شهروندی سازمانی ۱۰,۶۳- می‌باشد که چون این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ است بنابراین معنادار می‌باشد. اعداد استاندارد بین تهاجم فعال بررفتار شهروندی سازمانی ۰,۸۴- می‌باشد تهاجم فعال بررفتار شهروندی سازمانی تأثیر معکوس دارد. یعنی با افزایش تهاجم فعال بررفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد.

همچنین اعداد معناداری بین تهاجم منفعلانه بررفتار شهروندی سازمانی ۸,۱۱- می‌باشد که چون این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ است. بنابراین تهاجم منفعلانه بررفتار شهروندی سازمانی معنادار است این رابطه معکوس و معنادار است یعنی با افزایش تهاجم منفعلانه بررفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد. طبق شکل ۵ نیز ضریب استاندارد تهاجم منفعلانه بررفتار شهروندی سازمانی ۰,۵۹- می‌باشد بنابراین تهاجم منفعلانه بررفتار شهروندی سازمانی تأثیر معکوس دارد.

خلاصه نتایج الگویابی معادلات ساختاری در جدول شماره ۶ ارائه شده است:

جدول ۶. نتایج اجرای الگویابی معادلات ساختاری فرضیه‌های فرعی

روابط متغیرهای تحقیق	ارزش t	اثر مستقیم (R)	اثر غیر مستقیم	اثر کل	نتیجه	رابطه
تهاجم فعال –رفتار شهروندی سازمانی	۱۰,۶۳-	۰,۸۴-	-	۰,۸۴-	تأیید	معنادار و معکوس
تهاجم منفعلانه – رفتار شهروندی سازمانی	۸,۱۱-	۰,۵۹-	-	۰,۵۹-	تأیید	معنادار و معکوس

eISSN: 2676-7821
دوره ۳، شماره ۴، پیاپی ۱۰، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۵۹ تا ۸۰

در جدول شماره ۷ شاخص‌های برازش مدل در الگویابی معادلات ساختاری ارائه شده است. همانطور که ملاحظه می‌شود مدل تحقیق از برازش مناسبی برخوردار است و سطح پذیرش شاخص‌ها برآورده شده است.

جدول ۷. شاخص‌های برازش برای مدل

متغیر	X^2/df	RMSEA	GFI	RMR	IFI	CFI	NFI	NNFI
محاسبه شاخص	۲,۹۸	۰,۰۸۱	۰,۹۳	۰,۰۲۶	۰,۹۵	۰,۹۲	۰,۹۳	۰,۹۴
سطح مناسب	<۵	<۰,۱	>۰,۹۰	<۰,۵	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰
نتیجه	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب

بحث و نتیجه گیری

هدف این تحقیق بررسی تأثیر سرپرستی توهین آمیز بر رفتار شهروندی سازمانی در مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای بوده است. داده‌ها با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری تجزیه‌وتحلیل شد. نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد مدل تحقیق برازش مناسبی دارد. براساس نتایج آزمون فرضیه‌ها، سرپرستی توهین آمیز تأثیر معکوس و معنادار بر رفتار شهروندی سازمانی می‌گذارد. یعنی با افزایش رفتارهای توهین آمیز سرپرست، کارکنان روحیه خود را از دست می‌دهند در نتیجه انگیزه آنها پایین می‌آید و در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی کاهش می‌یابد، پس سرپرستی توهین آمیز در کاهش رفتار شهروندی نقش اساسی دارد. نتایج این تحقیق با یافته‌های تحقیق آری و همکاران (۲۰۰۷) و زلارس و همکاران (۲۰۰۲). تاحدی مشابه است. همچنین با افزایش رفتار تهاجم فعال و تهاجم منفعلانه، رفتار شهروندی سازمانی نیز کاهش می‌یابد. به عبارت دیگر با کاهش رفتارهای توهین آمیز، رفتارشهروندی سازمانی افزایش می‌یابد، پس مدیران مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای برای آن که عملکرد خود و پاسخگویی به مراجعین را بهبود بخشد، باید رفتارهای توهین آمیز و خارج از شان را به حداقل برساند. بنابراین مدیریت صحیح و دلسوزانه می‌تواند باعث بهبود رفتار شهروندی و به تبع آن بهبود عملکرد شود. سرپرستی توهین آمیز همواره زیردستان را به خاطر اشتباهات و قصورهای گذشته مورد سرزنش و آزار قرار داده یا زیردستان را در مقابل دیگران تحقیر و ضایع می‌کند(tepper, 2000) . تجربه ناخوشایند چنین برخوردهای آزاردهنده‌ای در کارهای روزانه توسط زیردستان، باعث کاهش سطح رضایت شغلی می‌شود (hobman et al, 2009؛ Bowling & michell, 2011 ؛ kornan & et al, 2011). سرپرستی توهین آمیز سطح تعهد سازمانی و هویت سازمانی کارکنان را کاهش می‌دهد و باعث می‌شود کارکنان علاوه بر رفتارهای فرانقشی، حتی وظایف خور را نیز به درستی انجام ندهند. همچنین رفتارهایی مانند حمله به عزت نفس کارکنان، دشنام و تحقیر آنها، تمسخر آنها باعث کاهش نگرشهای مثبتی که افراد در حین انجام کار به اشتراک می‌گذارند می‌شود و رفتارهای فرانقش را کاهش می‌دهد با توجه به نتایج این تحقیق به مدیران پیشنهاد می‌شود برای ترغیب کارکنان به رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهای توهین آمیز نداشته باشند و با تشویق کارکنان خود به آنها انگیزه دهند تا علاوه بر وظایف اصلی خود رفتارهای داوطلبانه یا فرانقشی نیز از خود نشان دهند. درحوزه عملی نیز بررسی عواملی که می‌توانند در رابطه بین سرپرستی توهین آمیز و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی یا تعدیلگر ایفا کنند پیشنهاد می‌شود.

References

Afsar, B. & Badir, F. Y. (2016).Person–organization fit, perceived organizational support, and organizational citizenship behavior: The role of job embeddedness. **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism,** 15(3): 252-278.

Ahmed, M. M., & Filadelfo, L. (2016). Public Service Motivation and Organizational Performance in Mexico: Testing the Mediating Effects of Organizational Citizenship Behaviors. **International Journal of Public Administration,** 39: 40–48.

Aryee, S., Chen, Z. X., Sun, L. Y. & Debrah, Y. A. (2007). Antecedents and outcomes of abusive supervision: Test of a trickle-down model. **Journal of Applied Psychology**, 92(1), 191-201.

Aryee, S., Sun, L. Y., Chen, Z. X. & Debrah, Y. A. (2008). Abusive supervision and contextual performance: The mediating role of emotional exhaustion and the moderating role of work unit structure. **Management and Organization Review**, 4(3), 393–411.

Ashfaq, S., Mahmood, Z. & Ahmad, M. (2013). Impact of Work-Life Conflict and Work over Load on Employee Performance in Banking Sector of Pakistan. **Middle-East Journal of Scientific Research**, 14(5), 688-695.

Bamberger, P. A. & Bacharach, S. B. (2006). Abusive supervision and subordinate problem drinking: Taking resistance, stress and subordinate personality into account. **Human Relations**, 59(6), 723–752.

Belogolovsky, E. & Somech, A. (2010). Teachers' organizational citizenship behavior: Examining the boundary between in-role behavior and extra-role behavior from the perspective of teachers, principals and parents. **Teaching and Teacher Education**, 26(4), 914-923.

Bennett, R. J. and Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. **Journal of Applied Psychology**, 85(3), 349–360.

Bottomley, P., Ahmed, M. M., Seymour, G., & Filadelfo. L. (2016). The Impact of Transformational Leadership on Organizational Citizenship Behaviors: The Contingent Role of Public Service Motivation. **British Journal of Management,** 27: 390–405.

Bowling, N. (2010). Effects of Job Satisfaction and Conscientiousness on Extra-Role Behaviors. **Journal of Business and Psychology,** 25(1): 119–130.

Bowling, N. A. & Michel, J. S. (2011). Why do you treat me badly? The role of attributions regarding the cause of abuse in subordinates' responses to abusive supervision. **Work and Stress**, 25(4), 309–320.

Caillier, G. J. (2015). Towards a better understanding of public service motivation and mission valence in public agencies. **Public Management Review,** 17(9): 1217-1236.

Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E. & Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout. **Leadership Quarterly**, 23(5), 849–859.

Castro, C. B., Armario, E. M., Ruiz, D. M. (2004). "The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty ", International journal of Service industry management, Vol. 15 No. 1, pp 27-53.

Chan, S. H., & Lai, H. Y. (2017). Understanding the link between communication satisfaction, perceived justice and organizational citizenship behavior. **Journal of Business Research,** 70 (2017): 214–223.

Colquitt, J. A., Scott, B. A., Rodell, J. B., Long, D. M., Zapata, C. P., Conlon, D. E., & Wesson, M. J. (2013). Justice at the millennium, a decade later: A meta-analytic test of social exchange and affect-based perspectives. **Journal of Applied Psychology,** 98: 199-236.

Gholam Hossaini, E., Bejani, H., Maleki Niya, E. (2011). Influencing Factors,Constituents and Consequences of Organization Citizenship Behavior. *Police Organizational Development*, 7(31), 11-34(in persian).

Ghosh, R., Reio, T. G., & Haynes, R. K. (2012). Mentoring and organizational citizenship behavior: Estimating the mediating effects of organization-based self-esteem and affective commitment. **Human Resource Development Quarterly,** 23: 41-63.

Gilbert, S. Laschinger, H. Leiter, M. (2010). The mediating effect of burnout on the relationship between structural empowerment and organizational citizenship behaviours. Journal of Nursing Management, 339-349.

Goldman, A. (2009). Transforming toxic leaders, California: Stanford University Press.

Harris, K. J., Harvey, P. & Kacmar, K. M. (2011). Abusive supervisory reactions to coworker relationship conflict. **The Leadership Quarterly**, 22, 1010–1023.

Harvey, P., Stoner, J., Hochwarter, W. & Kacmar, C. (2007). Coping with abusive supervision: The neutralizing effects of ingratiation and positive affect on negative employee outcomes. **Leadership Quarterly**, 18(3), 264–280.

Ho, H, X; Le A, N. (2020).Investigating the relationship between benevolent leadership and the organizational citizenship behavior of academic staff: The mediating role of leader-member exchange, Management in Education1–11;DOI: 10.1177/0892020620980000

Hossam, M. Abu.E. (2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior, *journal of American academy of business, Vol. 13, No.1,* pp72-78.

Iqbal, S., Farid, T., Jianhong, M., Khattak, A., & Nurunnabi, M. (2018). The Impact of Authentic Leadership on Organizational Citizenship Behaviours and the Mediating Role of Corporate Social Responsibility in the Banking Sector of Pakistan. Sustainability, 10(7), 2170.

Jeremy Brees, Jeremy Mackey, Mark Martinko and Paul Harvey. (2014).The Mediating Role of Perceptions of Abusive Supervision in the Relationship Between Personality and Aggression. Journal of Leadership & Organizational Studies 2014 21: 403 originally published.

Keashly, L. (1998). Emotional abuse at work: Conceptual and empirical issues. **Journal of Emotional Abuse**, 1, 85-95.

Keashly, L., & Harvey, S. (2005). Emotional abuse in the workplace, In: S. Fox, & P. Spector (Eds), Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets. (pp. 201-235). Washington DC: American Psychological Association.

Keashly, L., Trott, V. & MacLean, L. M. (1994). Abusive behavior in the workplace: A preliminary investigation. **Violence & Victims**, 9(4), 341-357.

Kernodle, T. A. (2007). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior:a hierarchical iinear modeling study.Atesis to the faculty of the college of business administration for the degree of philosophy in business administration.

Khan, S. N., Qureshi, I. M. & Ahmad, H. I. (2010). Abusive supervision and negative employee outcomes. **European journal of social sciences**, 15(4), 490-500.

Krasikova, D. V., Green, S. G. & LeBreton, J. M. (2013). Destructive leadership: A theoretical review,integration, and future research agenda. **Journal of Management**, 39(5), 1308–1338.

Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2015). Perceived organizational support a meta-analytic evaluation of organizational support theory. **Journal of Management,** doi:10.1177/0149206315575.

Lavelle, J. J., Brockner, J., Konovsky, M. A., Price, K. H., Henley, A. B., Taneja, A., & Vinekar, V. (2009). Commitment, procedural fairness, and organizational citizenship behavior: A multi foci analysis. **Journal of Organizational Behavior,** *30*: 337-357.

Leisink, P. & Steijn, B. (2009). Public service motivation and job performance of public sector employees in the Netherlands. **International Review of Administrative Sciences,** 75(1): 35-52.

LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-Analysis. **Journal of Applied Psychology,** 87(1): 52–65.

Lian, H. W., Ferris, D. L. & Brown, D. J. (2012). Does taking the good with the bad make things worse? How abusive supervision and leader-member exchange interact to impact need satisfaction and organizational deviance. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 117(1), 41–52.

Liu, X. Y. & Wang, J. (2013). Abusive supervision and organizational citizenship behavior: Is supervisor subordinate guanxi a mediator?. **International Journal of Human Resource Management**, 24(7), 1471– 1489.

Liu, Y., & Cohen, A. (2010). Values, commitment, and OCB among Chinese employees. **International Journal of Intercultural Relations,** *34*: 493-506.

Lopez- Dominguez, M., Enache, M., Sallan, J. M., & Simo, P. (2013). Transformational leadership as an antecedent of change- oriented organizational citizenship behavior. Journal of Business Research, 66 (10), 2147-2152.

Maccoby, M. (2000). Narcissistic leaders: The incredible pros, the inevitable cons. **Harvard Business Review,** 78(1), 68-78.

Maccoby, M. (2003). **The productive narcissist: The promise and peril of visionary leadership**, NY: Broadway Books.

Maria Khalid;Sajid Bashir;Abdul Karim Khan;Nida Abbas. (2018). When and how abusive supervision leads to knowledge hiding behaviors An Islamic work ethics perspective. Leadership & Organization Development Journal,Vol. 39 No. 6, 2018,pp. 794-806.

Martinko, M. J., Harvey, P., Brees, J. R. & Mackey, J. (2013). A review of abusive supervision research. **Journal of Organizational Behavior**, 34(S1), 120–137.

Mitchell, M. S. & Ambrose, M. L. (2007). Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs. **Journal of Applied Psychology**, 92(4), 1159–1168.

Moon, T. W., Hur, W. M., & Jun, J. K. (2013). The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry. **International Journal of Contemporary Hospitality Management,** 25(1): 105–123.

MoshrefJavadi, M. H; Yavarian, J. (2011). Efeect of organizational identity and commitment on organizational citizenship behavior(Case study: Educational department of Isfahan province; Journal of contemporary Reserch In Business, 3: 2.

O'Brien, L., Berry, H. & Hogan, A. (2012). The structure of psychological life satisfaction: insights from farmers and a general community sample in Australia. BMC Public Health, 12, 976 – 986.

Padilla, A., Hogan, R., & Kaiser, R. B. (2007). The toxic triangle: Destructive leaders, susceptible followers, and conducive environments. **The Leadership Quarterly**, 18(3), 176-194.

Piko, B. F. & Hamvai, C. (2010). Parent, school and peer-related correlates of adolescents' life satisfaction. **Children and Youth Services Review**, 32(10), 1479-1482.

Podsakoff, P. M., Mackenzie, B. S., Puine, B. J., & Bachrach, G. D. (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.

Pooja, A. A., Clercq, D. A., & Belausteguigoitia, I. (2016). Job Stressors and Organizational Citizenship Behavior: The Roles of Organizational Commitment and Social Interaction. **Human Resource Development Quarterly,** 2016: 1-33.

Priesemuth, M., Schminke, M., Ambrose, M. & Folger, R. (2014). Abusive supervision climate: A multiplemediation model of its impact on group outcomes. **Academy of Management Journal**, 57(5), 1513–1534.

Qiu Shaoping, Amin Alizadeha, Larry M. Dooleya, Ruijuan Zhang(2019) The effects of authentic leadership on trust in leaders, organizational citizenship behavior, and service quality in the Chinese hospitality industry, Journal of Hospitality and Tourism Management 40, 77–87.

Rafferty, A. E. & Restubog, S. L. D. (2011). The influence of abusive supervisors on followers' organizational citizenship behaviours: The hidden costs of abusive supervision. **British Journal of Management**, 22(2), 270–285.

Restubog, S. L. D., Scott, K. L. & Zagenczyk, T. J. (2011). When distress hits home: The role of contextual factors and psychological distress in predicting employees' responses to abusive supervision. **Journal of Applied Psychology**, 96(4), 713–729.

Roberson, M. E. B. Strickland, Oriel. (2010). The Relationship Between Charismatic Leadership, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors. The Journal of Psychology, 144(3), 313–326.

Rurkkhum, S., & Bartlett, K. R. (2012). The relationship between employee engagement and organizational citizenship behavior in Thailand. **Human Resource Development International,** 15: 157-174.

Sadeghi Afjeh, Saeedeh (2014). A Study of the Relationship between the Components of Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior (Case Study of Tehran District 8 Municipality) Master's Thesis. Islamic Azad university. (in persian).

Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. **Academy of Management Journal**, 43(2), 178–190

Tepper, B. J. (2007). Abusive supervision in work organizations: Review, synthesis, and research agenda. **Journal of Management**, 33(3), 261-289.

Tepper, B. J., Duffy, M. K., Hoobler, J. & Ensley, M. D. (2004). Moderators of the relationships between coworkers' organizational citizenship behavior and fellow employees' attitudes. **Journal of Applied Psychology**, 89(3), 455–465.

Tepper, B. J., Moss, S. E., Lockhart, D. E. & Carr, J. C. (2007). Abusive supervision, upward maintenance communication, and subordinates' psychological distress. **Academy of Management Journal**, 50(5), 1169–1180.

Van Dyne, L. Graham, L. and Dienesh, R. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct redefinition, measurement, and validation, Acadamy Of Management Journal, 37:4, 755-772.

Vigoda. Gadot, E. (2006). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in workplace. Journal of Business and Psychologe, 21:3, 377-405.

Vincent, Rousseau;Caroline,Aube. (2016).When Leaders Stifle Innovation in Work Teams: The Role of Abusive Supervision, Bus Ethics,DOI 10.1007/s10551-016-3258-8

Wilson-Starks, K. Y. (2003). Toxic leadership. Transleadership, Inc.

Xu, E., Huang, X., Lam, C. K. & Miao, Q. (2012). Abusive supervision and work behaviors: The mediating role of lmx. **Journal of Organizational Behavior**, 33(4), 531–543.

zare, A., hadavinejad, M., Ramezan, M. (2018). Exploring the Consequences of Abusive Supervision Using Interpretative Structural Modeling Approach. Organizational Behaviour Studies Quarterly, 7(3), 149-184 (in persian).

Zellars, K. L., Tepper, B. J. & Duffy, M. K. (2002). Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior. **Journal of Applied Psychology**, 87(6), 1068–1076.