پیش‌بینی رفتارهای مدنی و رفتارهای انحرافی از طریق مولفه‌های مدیریت برداشت

محسن گل‌پرور*: دانشیار، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی
drmgolparvar@gmail.com

ریحانه السادات قریشی: محقق، دانشگاه آزاد اسلامی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی

واژگان کلیدی

مدیریت برداشت

رفتارهای مدنی- سازمانی

رفتارهای انحرافی

کارکنان داروسازی

چکیده

مقدمه: این پژوهش با هدف پیش‌بینی رفتارهای مدنی- سازمانی و رفتارهای انحرافی از طریق مولفه‌های مدیریت برداشت اجرا شد.

روش: روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری پژوهش را کارکنان یک شرکت داروسازی در شهر اصفهان تشکیل دادند که از بین آن‌ها صد و پنجاه و هفت نفر به شیوه‌ی نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه مدیریت برداشت (بولینو و ترانلی، ۱۹۹۹)، پرسشنامه رفتارهای مدنی- سازمانی (لی و آلن، ۲۰۰۲) و پرسشنامه رفتارهای انحرافی (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰) بودند. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه تحلیل گردید.

نتایج: نتایج تحلیل رگرسیون (شیوه همزمان) نشان داد که از پنج مولفه مدیریت برداشت، فقط ارتقاء خود پیش‌بینی‌کننده رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد و ارتقاء خود همراه با تهدید و ارعاب پیش‌بینی‌کننده رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان هستند. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که از پنج مولفه مدیریت برداشت، تهدید و ارعاب پیش‌بینی کننده رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و تهدید و ارعاب همراه با تظاهر به ناتوانی پیش‌بینی‌کننده رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان هستند.

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج این پژوهش نشان داد که مدیریت برداشت و مولفه‌های آن از عوامل مهم در پیش‌بینی رفتارهای مدنی و رفتارهای انحرافی هستند. به‌ویژه در پیش‌بینی رفتارهای مدنی، ارتقاء خود و تهدید و ارعاب و در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی، تهدید و ارعاب و تظاهر به ناتوانی از اهمیت زیادی برخوردارند. این نقش مولفه‌های مدیریت برداشت برای رفتارهای مدنی و رفتارهای انحرافی لازم است در سازمان‌ها مورد توجه قرار گیرند.

* نویسنده مسئول
نوع مطالعه: پژوهشی
تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۰/۰۳
تاریخ پذیرش: ۱۳۹٤/۰۲/۰٤

نحوه استناد به مقاله: محسن گل‌پرور و ریحانه السادات قریشی. پیش‌بینی رفتارهای مدنی و رفتارهای انحرافی از طریق مولفه‌های مدیریت برداشت. فصلنامه مددکاری اجتماعی، ۱۳۹٤؛ ٤ (۱): ۱۵-۰۳

[Downloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

Prediction of Organizational Citizenship Behaviors and Deviant Behaviors Through Impression Management Components

Mohsen Golparvar*: Associat Preofessor, Islamic Azad University, Educational and Psychology Colledge, Department of I/O Psychology, drmgolparvar@gmail.com

Reyhanehalsadat Ghorayshi: Researcher, Islamic Azad University, Educational and Psychology Colledge, Department of I/O Psychology

Abstract

Introduction: The aim of the research is to predict the organizational citizenship behaviors and deviant behaviors through impression management components.

Methodology: Correlation method was used as the research method for this study. The employees of a pharmaceutical company in Isfahan were the statistical population and 150 of them were selected by using convenience sampling. Research instruments consisted of impression management questionnaire (Bolino & Turnley, 1999), organizational citizenship behaviors questionnaire (Lee & Allen, 2002) and deviant behaviors questionnaire (Bennett & Robinson, 2000). Data were analyzed by Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis.

Results: The results of multiple regression analysis (enter method) revealed that among the components of impression management, self-promotion was the only one which has the predictive power to predict the organizational citizenship behaviors toward individuals, and self-promotion along with intimidation have the predictive power to predict the organizational citizenship behaviors toward organization. It also revealed that intimidation has the predictive power to predict the deviant behaviors toward individuals, and intimidation along with supplication have predictive power to predict the deviant behaviors toward organization.

Conclusions: According to the result of the study, impression management and its components are important factors in predicting citizenship and deviant behaviors. Particularly they're much important in predicting citizenship behaviors, self-promotion and intimidation and in predicting deviant behaviors, intimidation and supplication. So the effects of the components of impression management on the citizenship and deviant behaviors in organizations need to be addressed.

Keywords

Impression Management

Organizational Citizenship Behaviors

Deviant Behaviors

Pharmaceutical Company

*Corresponding Author

Study Type: Original
Received: 24 Dec 2014
Accepted: 24 Apr 2015

Please cite this article as follows: Golparvar M and Ghorayshi R. Prediction of Organizational Citizenship Behaviors and Deviant Behaviors Through Impression Management Components. Quarterly journal of social work. 2015; 4 (1); 03-15

[Downloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

مقدمه

در نگاهی گذرا به رفتارهای انسان در محیط‌های مختلف بالاخص در محیط‌های کار، می‌توان به سادگی پی‌برد که انسان دارای ظرفیتی بالقوه انکارناپذیر برای ارتکاب انواع رفتارهای مثبت و منفی به طور مستقل یا همزمان در یک برهه زمانی خاص است. این‌که هر انسانی در چه زمانی و تحت تاثیر چه عواملی دست به رفتار و عمل می‌زند، سالیان سال است که پژوهشگران را در جای‌جای دنیا به پژوهش و بررسی واداشته است. نتیجه این تلاش‌ها که همگی با هدف شناسایی و سپس مدیریت رفتارهای مختلف انسان انجام شده، طیف متنوعی از رفتارهای تاثیرگذار مثبت و منفی در عرصه متون علمی را پدید آورده است. دو دسته از رفتارهایی که طی چندین دهه متوالی نظر پژوهشگران در محیط‌های کار را به خود جلب نموده‌اند، یکی رفتارهای مدنی- سازمانی و دیگری رفتارهای انحرافی است.

از لحاظ تاریخی علیرغم برخی انتقادها و یافته‌هایی که نسبت به اثرات منفی رفتارهای مدنی- سازمانی برای افراد در دست است، رفتارهای مدنی- سازمانی رفتارهایی ارادی و اختیاری که دارای پیامدهای مثبتی برای افراد و سازمان‌ها هستند معرفی شده‌اند (لی‌روی و ریوکس، ۲۰۱۳). بر اساس تعریفی ساده می‌توان گفت هر رفتار فرانقش و اختیاری مثبت که در شرح وظایف شغلی افراد نیامده و در نظام‌های حقوق و دستمزد همراه با نظام ارزشیابی عملکرد در سازمان برای آن‌ها سرفصل آشکاری در نظر گرفته نشده را می‌توان شکلی از رفتار مدنی- سازمانی تلقی کرد (بربر و رافکانن، ۲۰۱۲؛ برگرون، شیپ، روزن و فرست، ۲۰۱۳؛ پاوالچ‌ایلای، ۲۰۱۴). رفتارهای متعددی در محیط کار وجود دارند که می‌توان آن‌ها را از زمره رفتارهای مدنی- سازمانی در نظر گرفت. معروفترین این رفتارها نوع‌دوستی، یاری‌رسانی، فضایل شهروندی، جوانمردی، ادب و احترام و متابعت تعمیم‌یافته است (فارل و فینکلاشتاسن، ۲۰۱۱؛ هافمن، بلیر، مریاک و وهر، ۲۰۰۷). این پنج طبقه از رفتارهای مدنی- سازمانی را بر حسب این‌که منافع آن‌ها به افراد درون سازمان یا خود سازمان بازگردد، در طبقه‌بندی‌های هدف‌محور (در برابر طبقه‌بندی‌های محتوامحور)، یک دسته به عنوان رفتارهای مدنی معطوف به افراد و دسته دیگر به عنوان رفتارهای معطوف به سازمان در نظر گرفته می‌شوند (باولینگ، ۲۰۱۰؛ پودساکف، وایتینگ، پودساکف و بلوم، ۲۰۰۹).

این رفتارها از این نظر دارای اهمیت هستند که چیزی بیش از سه دهه پژوهش نشان می‌دهد که نقشی انکارناپذیر در ایجاد فضای کاری مثبت همراه با رضایت شغلی، عملکرد سطح بالاتر و اثربخشی مطلوب‌تردارند (آریانی، ۲۰۱۳؛ فینکلاشتاین، ۲۰۰۶؛ جین، ۲۰۰۹). در واقع شیوع رفتارمدنی- سازمانی در محیط‌های کار این امکان را برای کارکنان فراهم می‌سازد تا با ایجاد یک فضای کاری مطبوع و لذت‌بخش نه تنها از محیط کاری خود راضی‌تر باشند، بلکه در ارتقای سطح عملکرد خود و سازمان سهم و نقش ایفاء کنند (جانسون، هولادر و کوئینونز، ۲۰۰۹؛ جین، گیگا و کوپر، ۲۰۱۱). در کنار رفتارهای مدنی- سازمانی، طیف دیگری از رفتارها وجود دارند که با این رفتارها دارای رابطه منفی بوده و به عنوان رفتارهای انحرافی شهرت یافته‌اند. رفتارهای انحرافی، رفتارهای متضاد با رفتارهای مورد قبول سازمان (بر پایه قواعد، رسوم، هنجارها) هستند که در قالب‌هایی نظیر دزدی، آسیب‌رسانی به امکانات و تجهیزات، بدرفتاری با همکاران، مشتریان، رفتارهای کلامی غیرمؤدبانه، شایعه‌پراکنی، کم‌کاری مضایقه‌گونه، غیبت و دیرآمدگی‌های بدون هماهنگی و غیرمجاز انجام می‌شوند (رانا و پونیا، ۲۰۱۴؛ گرین، ۲۰۱۴). این رفتارها که به باور بسیاری از اندیشمندان اغلب ماهیت موذیانه و پنهانی دارند (ادواردز و گرین‌برگ، ۲۰۱۰)، برخلاف رفتارهای مدنی- سازمانی که زمینه اثربخش‌تر شدن فعالیت‌ها و تلاش‌های سازمانی را فراهم می‌کنند، می‌توانند به سادگی سلامتی کارکنان و سازمان را به مخاطره افکنده و از این طریق باعث تضعیف اثربخشی سازمانی شوند (پونیا و رانا، ۲۰۱۳؛ دالال، ۲۰۰۵). تاکنون پیشایندها و متغیرهای همبسته متعددی در سطح عوامل شخصیتی، نگرشی و سازمانی برای رفتارهای مدنی- سازمانی (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۹) و رفتارهای انحرافی و ضدتولید (دالال، ۲۰۰۵؛ تایلر، ۲۰۱۲) توسط پژوهشگران مختلف شناسایی و معرفی شده‌اند. یکی از این عوامل که از دیدگاهی روان‌شناختی و بالاخص در عرصه انگیزش رفتاری نظر بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب نموده، اهمیت انگیزه‌ها و علل انگیزشی این دو دسته رفتار با اهمیت هستند. در پژوهش حاضر با نگاهی انگیزشی- رفتاری به عنوان هدف اصلی به نقش مولفه‌های مدیریت برداشت در رفتارهای مدنی- سازمانی و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و افراد توجه شده است.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

مبانی نظری و طرح مسئله - مدیریت برداشت: انسان‌ها به لحاظ روان‌شناختی موجوداتی هستند که دوست دارند دیگران از آن‌ها تصویری مطلوب داشته باشند. به همین دلیل نیز اغلب به صورتی فعال برای ایجاد چنین تصویر مثبتی از خود در دیگران تلاش می‌کنند. مدیریت برداشت از نظر تاریخی ریشه در نظریات مربوط به انگیزش خودنمایشگری و نظریات نفوذ اجتماعی دارد (زیگلرهیل، والاس و مایرز، ۲۰۱۲). بر اساس نظریات خودنمایشگری و نفوذ اجتماعی انسان‌ها هر یک به اشکال مختلف در صدد هستند تا با نفوذ بر دیگران بر آن‌ها تاثیراتی مطابق با تصورات و تمایلات خود به جای گذارند (وست‌فال، ۲۰۱۰). این تلاش برای نفوذ و تاثیر بر دیگران در قالب تاکتیک‌ها و راهبردهای مدیریت برداشت در پژوهش‌ها و متون علمی به علاقه‌مندان معرفی شده است. از نظر تعریف، مدیریت برداشت را می‌توان هر تلاشی توسط یک فرد یا یک بازیگر در صحنه روابط اجتماعی دانست که هدف آن ایجاد، حفظ، مراقبت و یا به شکلی تغییر تصویری از خود نزد فردی ناظر یا تماشگر است (بولینو، ۱۹۹۹؛ کوکس، ۲۰۱۰). برای رسیدن به این هدف که در تعریف مدیریت برداشت بیان شد، افراد تاکتیک‌ها و راهبردهای مختلفی را استفاده می‌کنند. بولینو (۱۹۹۹) و سپس به دنبال آن پژوهشگران دیگر، با استفاده از فنونی نظیر تحلیل عاملی، پنج مولفه را برای مدیریت برداشت به نام‌های ارتقاء خود[1]، خودشیرینی[2]، تظاهر به نمونه بودن[3]، تهدید و ارعاب[4] و تظاهر به ناتوانی[5] (دو دسته اخیر در صورت‌بندی‌های جدید به عنوان دو مولفه دفاعی مدیریت برداشت معرفی شده‌اند) معرفی نموده‌اند (اسنل و وانگ، ۲۰۰۷؛ کلینمن و کلیهی، ۲۰۱۱؛ گالاگر، ۲۰۰۷؛ گرنت و مایر، ۲۰۰۹).

در ارتقاء خود فرد تلاش می‌کند تا با نشان دادن و سخن گفتن در باره تحصیلات، توانایی‌ها و نقاط قوت خود تصویری که دیگران از وی دارند را ارتقاء بخشیده و نشان دهد فردی ارزشمند است. در خود شیرینی به عنوان دومین مولفه از مولفه‌های مدیریت برداشت تمرکز اصلی در تلاش‌های فرد به ارائه تصویری از خود به عنوان فردی مهربان، دوستدار دیگران و دوست داشتنی بودن متمرکز است (پروس، جرمیر و شریبرس، ۲۰۱۱؛ پروس، شریبرس، وایت و دروس، ۲۰۱۰). در مقابل در تظاهر به نمونه بودن فرد تلاش می‌کند تا نشان دهد که فردی متمایز و متفاوت از دیگران است. در تهدید و ارعاب به عنوان چهارمین مولفه، فرد به رفتارهایی نظیر تهدید و زورگویی روی می‌آورد تا به اجبار به دیگران نشان دهد هر کاری اراده کند و بخواهد می‌تواند از دیگران بخواهد تا انجام دهند. بالاخره در آخرین مولفه یعنی در تظاهر به ناتوانی فرد با ارائه این تصویر از خود که وی فردی است که نیاز به کمک و مساعدت دیگران دارد و در صورت عدم کمک به وی با مشکلات متعددی مواجه خواهد شد سعی می‌کند تا دیگران را با خود همراه نموده و در معرض توجه و حمایت آن‌ها قرار گیرد (بولینو، کلوتز و دنیلز، ۲۰۱۴؛ جین، ۲۰۱۲).

توجه به محتوای هر یک از این مولفه‌ها نشان می‌دهد که به ظاهر انگیزه‌های زیربنایی متفاوتی برای هر یک از تاکتیک‌های پنج گانه مدیریت برداشت وجود دارد. اما از نگاه نظریه‌پردازان مطرح در حوزه مدیریت برداشت، تمامی این راهبردها دارای زیربنای انگیزشی موسوم به تمایل به کنترل برداشت و تصویری که دیگران از انسان دارند و یا کسب خواهند کرد، هستند. بنابراین در حالتی جامع از نظر محتوایی، تاکتیک‌های مدیریت برداشت را می‌توان مبتنی بر نیاز به کنترل محیط پیرامون نگریست. از نظر عوامل مرتبط با مدیریت برداشت و تاکتیک‌های تحت پوشش این پدیده مطالعات نشان می‌دهند که مجموعه عوامل فردی، موقعیتی و سازمانی تعیین می‌کنند که افراد در موقعیت‌های مختلف از چه تاکتیک و با چه شدتی استفاده خواهند کرد. مهمترین عوامل همبسته فردی شناسایی شده برای تاکتیک‌های مدیریت برداشت، نظارت بر خود، تمایلا ماکیاولیستی، جلب اعتماد دیگران، برونگرایی و خوش‌بینی و مهمترین عوامل زمینه‌ای و سازمانی مرتبط با تاکتیک‌های مدیریت برداشت در محیط‌های کار، فرهنگ سازمانی (مانند فرهنگ‌های سازمانی مبتنی بر چالش قدرت)، فرصت‌های محدود اقتصادی و سیاسی برای برخی گروه‌های

1 Self Promotion
2 Ingratiation
3 Exemplification
4 Intimidation
5 Supplication

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

جمعیت‌شناختی (مانند اقلیت‌های خاص در سازمان‌ها)، موقعیت شغلی پایین در سازمان، روابط مبتنی بر قدرت رسمی در سازمان (متمرکز بودن قدرت در دست افرادی محدود در سازمان) معرفی شده‌اند (دوبرین، ۲۰۱۱؛ نایار و رجا، ۲۰۱۲).

مدیریت برداشت و رفتارهای مدنی و انحرافی: آنچه در سال‌های اخیر توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب نموده، نقشی است که هر یک از راهبردهای مدیریت برداشت می‌تواند در رفتارهای مختلف و عملکرد اجتماعی افراد داشته باشند. از لحاظ نظری نیز بر پایه نظریات معطوف به نفوذ اجتماعی، هر یک از راهبردهای مدیریت برداشت می‌توانند در روابط اجتماعی افراد و در رفتارهای اجتماعی آن‌ها نفوذ نموده و آن‌ها را هدایت و جهت‌دهی کنند. در حمایت از این نظر، پژوهش‌های متعددی نشان داده‌اند که تاکتیک‌های مدیریت برداشت، هر یک به نوعی با رفتارهای جامعه‌یار و در محیط‌های کار با رفتارهای مدنی- سازمانی و رفتارهای انحرافی ارتباط نشان می‌دهند (اسنل و وانگ، ۲۰۰۷؛ جین، ۲۰۱۲؛ گالاگر، ۲۰۰۷؛ گرنت و مایر، ۲۰۰۹). البته در پیشینه پژوهش در دسترس، بیشترین توجه پژوهشگران به نقش تاکتیک‌های مدیریت برداشت برای رفتارهای مدنی- سازمانی جلب شده است (جین، ۲۰۱۲)، و به جز چند تبیین احتمالی و شواهدی در خصوص نقش انگیزه‌های خودنمایشگری افراطی در گرایش به برخی رفتارهای مخرب و انحرافی، در کمتر پژوهشی به طور صریح و آشکار به بررسی رابطه تاکتیک‌های مدیریت برداشت با رفتارهای انحرافی توجه شده است. با این‌حال از آن‌جایی که بین رفتارهای مدنی- سازمانی با رفتارهای انحرافی در شرایط متعارف رابطه منفی پایدار و باثباتی وجود دارد (دالال، ۲۰۰۵)، منطقی است که به لحاظ نظری فرض کنیم که برخی از تاکتیک‌های مدیریت برداشت با رفتارهای انحرافی نیز رابطه نشان دهند. شواهد پژوهشی در حمایت از رابطه مولفه‌های مدیریت برداشت با رفتارهای مدنی- سازمانی و احیانا رفتارهای انحرافی به شرح زیر هستند.

پیشینه پژوهش: ناگبوئن، سیرز و هارتمن (۲۰۰۸) در پژوهشی با موضوع نگاهی مطلوب به مدیریت برداشت، طی مدلی که برازش آن را در پژوهش خود مستند نموده‌اند، نشان داده‌اند که بین ارتقاء خود و خودشیرینی با نوع‌دوستی و وظیفه‌شناسی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این پژوهشگران ارتقاء خود و خود شیرینی به عنوان دو پیش‌بین مهم برای رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد (نوع‌دوستی) و سازمان (وظیفه‌شناسی) معرفی کرده‌اند.

گرنت و مایر (۲۰۰۹) در پژوهشی با موضوع تعامل مدیریت برداشت با انگیزه‌های جامعه‌یار برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی- سازمانی پیوندجویانه که بر روی دو نمونه مستقل در دو مطالعه مستقل انجام دادند نشان داده‌اند که بین مدیریت برداشت با رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد (روابط بین فردی) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

دوبرین (۲۰۱۱) در کتابی جامع در دو فصل مجزا و مستقل به بررسی پیامدهای مثبت و منفی مطالعه شده در مطالعات مختلف برای راهبردها و تاکتیک های مدیریت برداشت پرداخته و نشان داده که مدیریت برداشت بر مبنای کارکردهای ارتقاء خود و مدیریت رفتار و عملکرد دیگران می‌تواند با برخی رفتارهای انحرافی و غیراخلاقی در سازمان‌ها در ارتباط باشد. از مهمترین رفتارهای انحرافی مرتبط با مدیریت برداشت توسط این نویسنده، می‌توان به دروغگویی، دزدی، آسیب وارد کردن به دیگران و تنفر و رفتار پرخاشگرانه با دیگران و سازمان اشاره کرد.

جین (۲۰۱۲) نیز در پژوهشی در خصوص نقش تعدیل کننده مدیریت برداشت در رابطه بین هوش هیجانی و رفتارهای مدنی-سازمانی در نمونه‌ای متشکل از دویست و پنجاه نفر از کارکنان یک مجموعه صنعتی موتوسازی، نشان داده که بین مدیریت برداشت در قالب کلی (نه در سطح خرده مقیاس‌ها) با جوانمردی رابطه منفی و معنادار و در مقابل بین مدیریت برداشت با فضایل شهروندی، ابتکار شخصی و متابعت تعمیم یافته رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بخشی دیگر از نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت برداشت به صورت معناداری قادر به پیش‌بینی رفتارهای مدنی- سازمانی کلی است.

بربر و رافکانین (۲۰۱۲) در پژوهشی جامع با موضوع پیشایندها و پیامدهای رفتارهای مدنی-سازمانی، در کنار دیگر متغیرها، انگیزه خدمت به خود (که می‌تواند در ارتقاء خود و خود شیرینی نقش ایفاء کند) را به عنوان یکی از پیشایندهای مطرح برای رفتارهای مدنی- سازمانی در مدل پژوهشی و نظری خود وارد نموده و نشان داده‌اند که بین انگیزه خدمت

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

به خود و رفتارهای مدنی- سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

جمع‌بندی و فرضیه‌ها: در مجموع به لحاظ نظری، از آن‌جایی که در بسیاری از شرایط، محیط‌های اجتماعی را می‌توان صحنه نمایشی در نظر گرفت که افراد در آن سعی می‌کنند تا با ایفای نقش‌های مختلف دیگران را در سطوح مختلف تحت تاثیر قرار داده و در آن‌ها نفوذ کنند (بولینو، وارلا، باند و ترنلی، ۲۰۰۶)، و بر مبنای یافته‌های پژوهشی در دسترس، رابطه بین برخی تاکتیک‌های مدیریت برداشت و رفتارهای مدنی- سازمانی و انحرافی منطقی به نظر می‌رسد. بر پایه شواهدی که تقریبا همه آن‌ها مربوط به خارج از ایران بودند، دو مجموعه از رفتارهایی که می‌توانند در راستای اهداف مولفه‌های مدیریت برداشت استفاده شوند، یکی رفتارهای مدنی- سازمانی و دیگری رفتارهای انحرافی است. با این‌حال جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی در دسترس نشان داد که مطالعات محدودی تاکنون در ایران در خصوص رابطه مولفه‌های جزیی مدیریت برداشت با رفتارهای مدنی- سازمانی و رفتارهای انحرافی انجام شده است. برای نمونه شریفی و نرگسیان (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی رابطه بین مدیریت برداشت (مدیریت تاثیر) با پیامدهای رفتاری در مدیران و کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه تهران پرداخته و در قالبی کلی (کلیه متغیرها در این پژوهش در قالب یک متغیر در نظر گرفته شده و به صورت مولفه‌های جزیی مورد بررسی قرار نگرفته‌اند) نشان داده‌اند که بین مدیریت برداشت (تاثیر) با رفتارهای مدنی- سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی به ترتیب رابطه مثبت و منفی معناداری وجود دارد. علیرغم این که این پژوهش شواهدی مقدماتی از رابطه بین مدیریت برداشت با رفتارهای مدنی و انحرافی در ایران به دست می‌دهد، ولی به دلیل در نظر گرفته نشدن رابطه جزیی مولفه‌های مدیریت برداشت با مولف‌های جزیی رفتارهای مدنی و ضدمدنی، به واسطه وقوع اثر پوشیدگی بخش قابل توجهی از واقعیات مربوط به رابطه مولفه‌های جزیی مدیریت برداشت با رفتارهای مدنی و انحرافی از نظرها پنهان خواهد شد. بر پایه آنچه بیان گردید، در این پژوهش سوال اصلی پژوهش این بوده که آیا مولفه‌های مدیریت برداشت در سطح جزیی با رفتارهای مدنی- سازمانی و رفتارهای انحرافی دارای رابطه هستند؟ و ترکیب کدامیک از مولفه‌های مدیریت برداشت می‌توانند رفتارهای مدنی- سازمانی و رفتارهای‌انحرافی‌راپیش‌بینی کنند؟فرضیه‌های پژوهش نیز به شرح زیر در نظر گرفته شده‌اند.

فرضیه‌های پژوهش- فرضیه اول: بین مولفه‌های مدیریت برداشت (ارتقاء خود، خودشیرینی، تظاهر به نمونه بودن، تهدید و ارعاب و تظاهر به ناتوانی) با رفتارهای مدنی- سازمانی (معطوف به افراد و معطوف به سازمان) رابطه (معنادار) وجود دارد.

فرضیه دوم: بین مولفه‌های مدیریت برداشت (ارتقاء خود، خودشیرینی، تظاهر به نمونه بودن، تهدید و ارعاب و تظاهر به ناتوانی) با رفتارهای انحرافی (معطوف به افراد و معطوف به سازمان) رابطه (معنادار) وجود دارد.

روش

پژوهش حاضر یک پژوهش توصیفی- همبستگی و جامعه‌ی آماری این پژوهش را کلیه کارکنان یک شرکت توزیع داروسازی و پخش در شهر اصفهان در زمستان ۱۳۹۲ و اوایل بهار ۱۳۹۳ تشکیل داده است. تعداد کارکنان شرکت داروسازی و پخش مورد نظر در زمان انجام پژوهش دویست و چهل نفر بود. از جامعه آماری مورد اشاره، با توجه به این که برای مطالعات تحلیل رگرسیون چندگانه معمولی به ازای هر متغیر پیش‌بین حداقل ۱۵ تا ۳۵ نفر توصیه شده (در این پژوهش پنج مولفه مدیریت برداشت به عنوان متغیرهای پیش‌بین در نظر گرفته شده‌اند) و برای افزایش توان آماری نتایج افزایش تعداد نمونه از سطح توصیه شده نیز پیشنهاد شده (آلگینا و اولینیک، ۲۰۰۰)، ۱۶۰ نفر برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. نمونه پژوهش نیز از طریق نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، سه پرسشنامه (معادل ۲ درصد) به دلیل نقص در پاسخگویی از پژوهش کنار رفت و گروه نمونه پژوهش به ۱۵۷ نفر کاهش یافت. همچنین از ابزارهای زیر در این پژوهش استفاده شد.

پرسشنامه مدیریت برداشت: برای سنجش مدیریت برداشت در محیط کار از پرسشنامه بیست و پنج سوالی معرفی شده توسط بولینو و ترنلی (۱۹۹۹) که پنج حوزه‌ی ارتقاء خود (پنج سؤال)، خودشیرینی (پنج سؤال)، تظاهر به نمونه بودن (پنج سؤال)، تهدید و ارعاب (پنج سؤال) و تظاهر به ناتوانی (پنج سؤال) را پوشش می‌دهد و مقیاس

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

پاسخ‌گویی آن پنج درجه‌ای (هرگز= ۱ تا همیشه= ۵) است، استفاده شد. این پرسشنامه از طریق فرایند دو مرحله‌ای ترجمه و آماده اجرا شد. بولینو و ترنلی (۱۹۹۹) از طریق انجام تحلیل عامل اکتشافی و تاییدی در چهار مطالعه مستقل نشان داده‌اند که پنج عامل این پرسشنامه با داده‌های جمع‌آوری شده از گروه‌های نمونه مستقل پژوهش آن‌ها دارای برازش مناسبی است. همچنین بولینو و ترنلی (۱۹۹۹) آلفای کرونباخ ارتقاء خود، خودشیرینی، تظاهر به نمونه بودن، تهدید و ارعاب و تظاهر به ناتوانی را به ترتیب برابر با ۰/۷۸، ۰/۸۳، ۰/۷۵، ۰/۸۶ و ۰/۸۸ گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر پس از اجرای تحلیل عاملی اکتشافی که به منظور بررسی وضعیت روایی سازه این پرسشنامه ترجمه شده انجام گرفت، به ترتیب آلفای کرونباخ برای ارتقاءخود، خودشیرینی، تظاهر به نمونه بودن، تهدید و ارعاب و تظاهر به ناتوانی برابر با ۰/۸۸، ۰/۸۷، ۰/۸۷، ۰/۸۳ و ۰/۸۱ به دست آمد.

پرسشنامه رفتارهای مدنی- سازمانی: برای سنجش رفتارهای مدنی- سازمانی از شانزده سوال معرفی شده توسط لی و آلن (۲۰۰۲) که دارای دو خرده‌مقیاس رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد (هشت سوال) و رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان (هشت سوال) است، استفاده شد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده در این پژوهش برای این پرسشنامه شش درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) بود. این پرسشنامه از نظر روایی و پایایی دارای شرایط مطلوبی است (لی و آلن، ۲۰۰۲). شواهد خارجی مربوط به این پرسشنامه حاکی از شرایط مطلوب برای این پرسشنامه در سنجش رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان و همکاران است (لی و آلن، ۲۰۰۲). کاظمی (۲۰۱۲) روایی سازه این پرسشنامه را از طریق تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش واریماکس بررسی و همان دو عامل معرفی شده توسط لی و آلن (۲۰۰۲) را در نسخه فارسی ترجمه شده به دست آورده است. همچنین آلفای کرونباخ رفتار مدنی- سازمانی معطوف به سازمان و همکاران در پژوهش کاظمی (۲۰۱۲) به ترتیب برابر با ۰/۹ و ۰/۹۳ گزارش شده است. در پژوهش حاضر پس از تحلیل عاملی اکتشافی که به منظور مستند نمودن روایی سازه این پرسشنامه انجام گرفت، دو عامل اصلی در پرسشنامه مجدد به دست آمد. همچنین آلفای کرونباخ رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد و سازمان به ترتیب برابر با ۰/۸۴ و ۰/۸۵ به دست آمد.

پرسشنامه رفتارهای انحرافی: برای سنجش رفتارهای انحرافی در این پژوهش از پرسشنامه پانزده سؤالی بنت و رابینسون (۲۰۰۰) که رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان (هشت سوال) و همکاران (هفت سوال) را مورد سنجش قرار می‌دهد و گل‌پرور، علیمردانی و آقایی (۲۰۱۱) قبلاً آن را در ایران روایی‌سنجی و پایائی‌سنجی نموده‌اند، استفاده شد. این پرسشنامه در این پژوهش بر مقیاس شش درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) پاسخ داده شد و از روایی و پایایی مطلوبی در ایران برخوردار است. برای نمونه گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۱) با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، روایی سازه آن را مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۸۵ را برای آن گزارش نموده‌اند. در این پژوهش پس از اجرای تحلیل عاملی اکتشافی که به منظور بررسی روایی سازه این پرسشنامه انجام گرفت، آلفای کرونباخ برای دو خرده‌مقیاس رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران به ترتیب برابر با ۰/۷۵ و ۰/۷۷ به دست آمد. نتایج حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق تحلیل همبستگی و تحلیل رگرسیون چندگانه (به شیوه همزمان) و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها

از صد و پنجاه و هفت نفر نمونه پژوهش، اکثریت دارای تحصیلات فوق‌دیپلم و لیسانس (۷۳ نفر و معادل با ۴۶/۵ درصد) و تا دیپلم (۶۷ نفر و معادل با ۴۲/۷ درصد) بودند. از طرف دیگر از لحاظ ترکیب جنسیتی گروه نمونه، ۱۱۱ نفر را مردان (معادل ۷۰/۷ درصد) و ۴۵ نفر را زنان (معادل ۲۸/۷ درصد)،۱ نفر نیز جنسیت خود را اعلام نکرد) تشکیل دادند. همچنین اکثریت اعضای نمونه را افراد متاهل (۱۱۲ نفر معادل با ۷۱/۳ درصد)، گروه سنی ۲۶ تا ۳۵ سال (۱۰۵ نفر معادل ۶۶/۹ درصد) و گروه سابقه شغلی تا ده سال (۱۱۵ نفر معادل با ۷۳/۲ درصد) تشکیل دادند. میانگین سنی اعضای نمونه برابر با ۳۲/۴۱ سال (با انحراف معیار ۶/۴۷ سال) و میانگین سابقه شغلی آن‌ها برابر با ۸/۲۵ سال (با انحراف

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

معیار برابر با ۶/۳۸ سال) بود. در جدول ۱ میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، میانگین دو مولفه رفتارهای مدنی سازمانی بر پایه مقیاس پاسخگویی شش درجه‌ای مورد استفاده در این پرسشنامه (برابر با ۳/۵) بالاتر از میانگین مقیاس بوده و در مقابل میانگین دو مولفه رفتارهای انحرافی نیز از میانگین مقیاس پایین‌تر بوده است. در پنج مولفه مدیریت برداشت یعنی ارتقاء خود، خودشیرینی، تظاهر به نمونه بودن، تهدید و ارعاب و تظاهر به ناتوانی بر حسب مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای مورد استفاده برای این پرسشنامه با میانگین ۳، پایین‌تر از میانگین مقیاس بوده است. در جدول ۲ همبستگی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول(۱) میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD
۱	رفتارهای مدنی معطوف به افراد	۴/۴۷	۰/۷۷
۲	رفتارهای مدنی معطوف به سازمان	۴/۴۱	۰/۸۸
۳	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	۱/۶۵	۰/۶
۴	رفتارهای انحرافی معطوف به افراد	۱/۴۸	۰/۵۷
۵	ارتقاء خود	۲/۸۶	۰/۹۸
۶	خودشیرینی	۲/۲۴	۰/۸۵
۷	تظاهر به نمونه بودن	۲/۰۱	۰/۹۱
۸	تهدید و ارعاب	۱/۵۸	۰/۷۴
۹	تظاهر به ناتوانی	۱/۵۴	۰/۶۳

چنان‌که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، از بین پنج مولفه مدیریت برداشت، ارتقاء خود، خودشیرینی و تظاهر به نمونه‌بودن با رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد و ارتقاء خود با رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان دارای رابطه مثبت و معنادار هستند ($p<۰/۰۵$ یا $p<۰/۰۱$). همچنین از بین پنج مولفه مدیریت برداشت فقط تهدید و ارعاب و تظاهر به ناتوانی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و افراد دارای رابطه مثبت و معناداری ($p<۰/۰۱$) است. در جدول ۳ نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی- سازمانی از طریق مولفه‌های مدیریت برداشت ارائه شده است.

جدول(۲) همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱	رفتارهای مدنی معطوف به افراد	-							
۲	رفتارهای مدنی معطوف به سازمان	۰/۳۹**	-						
۳	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	-۰/۱۹*	-۰/۳۱**	-					
۴	رفتارهای انحرافی معطوف به افراد	-۰/۲۱**	-۰/۳۵**	۰/۴۷**	-				
۵	ارتقاء خود	۰/۲۶**	۰/۳۴**	-۰/۰۴	-۰/۰۱	-			
۶	خودشیرینی	۰/۱۷*	۰/۱۳	۰/۰۵	۰/۱۲	۰/۶**	-		
۷	تظاهر به نمونه بودن	۰/۱۹*	-۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۳	۰/۲۱**	۰/۴۴**	-	
۸	تهدید و ارعاب	۰/۰۶	-۰/۱۴	۰/۳۶**	۰/۲۴**	۰/۱۷*	۰/۱۸*	۰/۳۳**	-
۹	تظاهر به ناتوانی	۰/۰۶	-۰/۰۲	۰/۲۳**	۰/۳۸**	۰/۱۹*	۰/۳۸**	۰/۳۳**	۰/۳۵**

*$p<۰/۰۵$ **$p<۰/۰۱$

جدول(۳) نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی-سازمانی از طریق مولفه‌های مدیریت برداشت

ردیف	مقدار ثابت و مقادیر پیش‌بین	R	R^2	F	b	SE	β	t	*p*
	متغیر ملاک: رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به افراد								
۱	مقدار ثابت	۰/۲۹۸	۰/۰۸۹	۲/۹۳*	۳/۷۸	۰/۲۳	-	۱۶/۱۶	۰/۰۰۱
	ارتقاء خود				۰/۲	۰/۰۸	۰/۲۶	۲/۶۳	۰/۰۰۹
	خودشیرینی				-۰/۰۵	۰/۱	-۰/۰۵	-۰/۴۷	۰/۶۴
	تظاهر به نمونه بودن				۰/۱۵	۰/۰۸	۰/۱۸	۱/۹۴	۰/۰۵۴
	تهدید و ارعاب				-۰/۰۳	۰/۰۹	-۰/۰۳	-۰/۳۲	۰/۷۵
	تظاهر به ناتوانی				-۰/۰۳	۰/۱۱	-۰/۰۲	-۰/۲۵	۰/۸
	متغیر ملاک: رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان								
۲	مقدار ثابت	۰/۴۰۳	۰/۱۶۲	۵/۸۴**	۳/۸۹	۰/۲۶	-	۱۵/۱۸	۰/۰۰۱
	ارتقاء خود				۰/۳۸	۰/۰۸	۰/۴۳	۴/۵۴	۰/۰۰۱
	خودشیرینی				-۰/۰۹	۰/۱۱	-۰/۰۸	-۰/۷۹	۰/۴۳
	تظاهر به نمونه بودن				-۰/۰۱	۰/۰۸	-۰/۰۱	۰/۰۷	۰/۹۴
	تهدید و ارعاب				-۰/۲۳	۰/۱	-۰/۱۹	-۲/۳۴	۰/۰۲
	تظاهر به ناتوانی				-۰/۰۰۲	۰/۱۲	-۰/۰۰۱	-۰/۰۲	۰/۹۹

*$p<۰/۰۵$ **$p<۰/۰۱$

جدول(٤) نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی رفتارهای انحرافی از طریق مولفه‌های مدیریت برداشت

ردیف	مقدار ثابت و مقادیر پیش‌بین	R	R^2	F	b	SE	β	t	*p*
	متغیر ملاک: رفتارهای انحرافی معطوف به افراد								
۱	مقدار ثابت	۰/۴۲۱	۰/۱۷۸	۶/۵۲**	۱/۱۴	۰/۱۶	-	۶/۸۹	۰/۰۰۱
	ارتقاء خود				-۰/۰۹	۰/۰۵	-۰/۱۵	-۱/۶۶	۰/۱
	خودشیرینی				۰/۰۶	۰/۰۷	۰/۰۹	۰/۸۹	۰/۳۷
	تظاهر به نمونه بودن				-۰/۱	۰/۰۵۵	-۰/۱۶	-۱/۸۶	۰/۰۶
	تهدید و ارعاب				۰/۲۹	۰/۰۶	۰/۳۸	۴/۵۸	۰/۰۰۱
	تظاهر به ناتوانی				۰/۱۳	۰/۰۸	۰/۱۵	۱/۷۲	۰/۰۹
	متغیر ملاک: رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان								
۲	مقدار ثابت	۰/۴۳۷	۰/۱۹۱	۷/۱۱**	۱/۱۸	۰/۱۷	-	۶/۹۳	۰/۰۰۱
	ارتقاء خود				-۰/۰۹	۰/۰۶	-۰/۱۴	-۱/۵۳	۰/۱۳
	خودشیرینی				۰/۰۸	۰/۰۷	۰/۱۱	۱/۰۶	۰/۲۹
	تظاهر به نمونه بودن				-۰/۱	۰/۰۶	-۰/۱۶	-۱/۸۶	۰/۰۶
	تهدید و ارعاب				۰/۱۴	۰/۰۷	۰/۱۷	۲/۱	۰/۰۳۷
	تظاهر به ناتوانی				۰/۳۵	۰/۰۸	۰/۳۶	۴/۳۳	۰/۰۰۱

*$p<۰/۰۵$ **$p<۰/۰۱$

چنان‌که در ردیف اول مشاهده می‌شود، از پنج مولفه مدیریت برداشت، فقط ارتقاء خود ($\beta=۰/۲۶$، $p<۰/۰۵$) پیش‌بینی‌کننده رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد بوده و توانسته‌اند ۸/۹ درصد از واریانس این بعد از رفتارهای مدنی- سازمانی را تبیین نماید. همین‌طور چنان‌که در ریف دوم جدول ۳ نشان داده شده، از پنج مولفه مدیریت برداشت، ارتقاء خود ($\beta=۰/۴۳$، $p<۰/۰۵$) و تهدید و ارعاب ($\beta=-۰/۱۹$، $p<۰/۰۵$) پیش‌بینی‌کننده رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان بوده و توانسته‌اند ۱۶/۲ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نمایند. در جدول ۴ نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی رفتارهای انحرافی از طریق مولفه‌های مدیریت برداشت ارائه شده است.

چنان‌که در جدول ۴ در ردیف اول

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

مشـاهده می‌شـود، از پنج مولفـه مدیریت برداشـت، تهدیـد و ارعـاب (p<۰/۰۱، β=۰/۳۸) پیش‌بینی کننده رفتارهای انحرافی معطوف به افراد بوده و توانسته ۱۷/۸ درصد از واریانس این بعد از رفتارهای انحرافی را تبیین نماینـد. همین‌طور چنان‌که در ریف دوم جدول ۴ نشـان داده شـده، از پنج مولفه مدیریت برداشـت، تهدیـد و ارعاب (p<۰/۰۵، β=۰/۱۷) و تظاهـر به ناتوانـی (p<۰/۰۵، β=۰/۳۶) پیش‌بینی کننده رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بوده و توانسته‌اند ۱۹/۱ درصد از واریانس این بعد از رفتارهای انحرافی را تبیین نمایند.

بحث و نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشـان داد که ارتقاء خود پیش‌بینی کننده رفتارهای مدنی- سـازمانی معطوف به افراد و ارتقاء خود همراه با تهدید و ارعاب پیش‌بینی کننده رفتارهای مدنی- سـازمانی معطوف به سـازمان هسـتند. همچنین از پنج مولفه مدیریت برداشت، تهدید و ارعاب -پیش‌بینی کننده رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و تهدید و ارعاب همراه با تظاهر به ناتوانی پیش‌بینی کننده رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بودند. در مورد رابطه بین مولفه‌های مدیریت برداشت با رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد و سازمان نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که از بین پنج مولفه مدیریت برداشـت، فقط ارتقاء خود، خودشـیرینی و تظاهر به نمونه بودن با رفتارهای مدنی- سـازمانی معطوف به افراد و فقط خودارتقایی با رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان دارای رابطه مثبت و معنادار هستند. نتایج تحلیل رگرسیون نشـان داد در حضور همزمان پنج مولفه مدیریت برداشت فقط خودارتقایی دارای توان پیش‌بین معنادار برای رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد و خودارتقایی به صورت مثبت و تهدید و ارعاب به صورت منفی دارای توان پیش‌بین معنادار برای رفتارهای مدنی- سـازمانی معطوف به سـازمان هسـتند. البته توان پیش‌بینـی خودارتقایی برای رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان بسیار بیشتر از توان پیش‌بینی تهدید و ارعاب است.

این بخش از یافته‌ها به طور ضمنی با یافته‌های گزارش شده توسط ناگیوئن و همکاران (۲۰۰۸) و همچنین با یافته‌های گرنت و مایر (۲۰۰۹) و جین (۲۰۱۲) مبنی بر رابطه بین مدیریت برداشـت با رفتارهای مدنی- سـازمانی همسویی نشان می‌دهد. بر مبنای یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر چند نکته قابل توجه که در ادامه تبیین‌ها به آن‌ها خواهیم پرداخت را باید مورد توجه قرار دهیم. نکته اول این‌که در نگاهی یکپارچه به نتایج مشـخص اسـت که همه مولفه‌های مدیریت برداشـت به طور همزمان نمی‌توانند در وقوع پیامدهای رفتاری مثبت نظیر رفتارهای مدنی- سازمانی (و حتی رفتارهای منفـی نظیر رفتارهای انحرافـی) نقش ایفاء کنند. به همین جهت به نظر می‌رسـد که ادغام‌سـازی مولفه‌های مدیریت برداشت با یکدیگر و وارد کردن یک متغیر کلی در تحلیل‌ها بخش قابل توجهی از واقعیت را که به آن اثر پوشیدگی اطلاق می‌کنیم، از نظرها پنهان خواهد کرد. نکته بعدی این‌که رابطه و توان پیش‌بینی خودارتقایی برای رفتارهای مدنی- سـازمانی معطوف به افراد و سـازمان نیز از جهاتی نیاز به تجدید نظر در صورت‌بندی‌ها انگیزشـی و تعریف رفتارهای مدنی- سـازمانی را مطرح می‌کند. از آغاز مطرح شدن رفتارهای مدنی- سازمانی که اکنون بیش از سه تا چهار دهه از آن می‌گذرد، تصور برخی از نظریه‌پردازان به این رفتارها بر این بود که انسـان‌ها بر اسـاس بنیان‌های انگیزشی اخلاقی و انسانی به رفتارهای نوع‌دوستانه، ادب و احترام، وظیفه شناسی فراوظیفه، فضایل شهروندی و متابعت تعمیم‌یافته (ودر مجموع رفتارهای مدنی معطوف به افراد و سـازمان) روی می‌آورند. این تصور به تدریج با طرح سـوالاتی دقیق توسط برخی دیگر از نظریه‌پردازان و پژوهشگران در مورد بنیان‌های انگیزشی نهفته رفتارهای مدنی- سازمانی و سپس اجرای پژوهش‌های متعدد، اکنون تغییر یافته و این پذیرش نسبی وجود دارد که انسان‌ها می‌توانند رفتارهای مدنی- سازمانی را نیز به شکلی در راستای خدمت به خود در اشکال مختلف مورد استفاده و بهره برداری قرار دهند.

از این حیث، مشخص است که توان پیش‌بینی خودارتقایی برای رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد و سازمان در پژوهش حاضر، با این باور که انسان‌ها خدمت به دیگران و سازمان را در قالب رفتارهای مدنی- سازمانی ممکن است در راسـتای خدمت به خودپنداره جمعی خود (خودارتقایی در نظر دیگران) مورد اسـتفاده قرار دهند همسویی قابل توجهی نشان می‌دهد. به معنایی واضح‌تر، این که انسان‌ها سعی کنند تا با انجام رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به افراد و سازمان خود را در نظر اطرافیان و سازمان فردی ارزشمند و موثر جلوه دهند (خودارتقایی)، از این باور که انسان‌ها به جهت گرایش

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

به ارزش‌های انسانی به رفتارهای مدنی- سازمانی روی می‌آورند فاصله قابل توجهی دارد. بنابراین اگرچه در تعاریف اولیه و کنونی رفتارهای مدنی- سازمانی به این نکته که این رفتارها رفتارهایی اختیاری هستند که در سرفصل‌های پیامدی (نظیر حقوق و پاداش) دیده و در نظر گرفته نشده‌اند اما برای سازمان منشاء منافع محسوس و نامحسوسی (نظیر اثربخشی و عملکرد سطح بالاتر) می‌شوند، ممکن است نیاز به بازنگری داشته باشد. بازنگری این تعریف به نظر می‌رسد که لازم است به لحاظ کردن منافع روان‌شناختی و اجتماعی ناشی از انجام این رفتارها در سطح فردی و سازمانی (هر دو با هم) معطوف گردد. برای نمونه با احتمال قابل توجهی می‌توانیم رفتارهای مدنی-سازمانی را رفتارهایی به نسبت اختیاری (و نه مطلق) و مثبت که علیرغم دیده و لحاظ نشدن در نظام‌های جبران خدمات، می‌توانند منافع روانی و اجتماعی در سطح فردی (مانند خدمت به خود و خود ارتقایی) و منافع عملکردی و اثربخشی در سطح سازمانی را به ارمغان آورند تعریف نمائیم.

نکته بعدی که نباید از آن غفلت نمود، به نقش مثبت خودارتقایی در افزایش رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان و افراد مربوط می‌شود. صرف‌نظر از این که افراد بر مبنای چه انگیزه‌های شخصی یا اجتماعی رفتارهای مدنی- سازمانی را انجام دهند، خودارتقایی در حد منطقی و نه در حد افراطی (بر اساس گزارش دوبرین، ۲۰۱۱، استفاده افراطی از مولفه‌هایی مثبت در مدیریت برداشت نظیر خودارتقایی می‌تواند کارکردهای مثبت آن را به کارکردهای منفی و زیانبار مبدل نماید) مولفه‌ای مفید و موثر در سطح فردی و سازمانی است. چرا که از یک طرف موجب می‌گردد تا فرد به اطرافیان همکار و احیانا غیرهمکار خود کمک کند و از طرف دیگر موجب تلاش و مشارکت فراوظیفه در امور سازمان می‌گردد. به این جهت حتی اگر خودارتقایی موجب گردد تا افراد در محیط های کار سعی در دستیابی ضمنی به برخی دستاوردها نمایند، این دستاوردها در یک تحلیل هزینه- منفعت ساده نسبت به پیامدهایی که در سطح محیط اجتماعی سازمان و در سطح کلی برای سازمان به ارمغان می‌آورند احتمالا چندان زیاد نخواهد بود. اما علاوه بر خودارتقایی، تهدید و ارعاب نیز به عنوان مولفه‌ای دیگر از مدیریت برداشت برای رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان به صورت منفی دارای توان پیش‌بین معنادار بود. تهدید و ارعاب بر خلاف خودارتقایی که ماهیتی مثبت و سازنده دارد و موجب پیوند جویی هر چه بیشتر با دیگران و سازمان می‌شود، عملا چه در سطح همکاران و چه در سطح مدیران و سرپرستان که نماینده سازمان محسوب می‌شوند، موجب محدودیت در روابط بین فردی (در افرادی که از این تاکتیک استفاده می‌کنند) با محیط اطرافشان می‌شوند. دلیل این امر واضح است. کسی که تاکتیک تهدید و ارعاب را برای مدیریت برداشت دیگران از خود در پیش می‌گیرد، نمی‌تواند انتظار داشته باشد با بازخوردهای ارتباطی منفی که با تهدید و ارعاب به دیگران می‌دهد، دیگران به وی چندان نزدیک و یا با وی ارتباطی صمیمانه و دوستانه برقرار نمایند. این محدودیت در روابط خود می‌تواند عامل اصلی باشد که چنین افرادی عملا امکان انجام رفتارهای مدنی- سازمانی معطوف به سازمان را نداشته باشند و سازمان هم تمایلی به انجام این رفتارها توسط چنین افرادی نشان ندهد.

در مورد رفتارهای انحرافی نیز نتایج نشان داد که در سطح همبستگی‌های ساده از بین پنج مولفه مدیریت برداشت فقط تهدید و ارعاب و تظاهر به ناتوانی با رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان دارای همبستگی مثبت و معنادار هستند. در پژوهش شریفی و نرگسیان (۲۰۱۳) بین متغیر کلی مدیریت برداشت با رفتارهای ضد شهروندی کلی (که همپوشی قابل توجهی با رفتارهای انحرافی دارند) رابطه منفی و معناداری که بر خلاف رابطه مثبت بین دو مولفه تهدید و ارعاب و تظاهر به ناتوانی با رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و به سازمان در پژوهش حاضر است، گزارش شده است. این یافته نیز با احتمال زیاد تابع این نکته است که ادغام‌سازی متغیرهای مولفه‌ای که برخی از مولفه‌های آن مثبت و برخی دیگر منفی است، موجب وقوع اثر پوشیدگی می‌شود. در تحلیل رگرسیون انجام شده (جدول ۴) نیز مشخص گردید که برای رفتارهای انحرافی معطوف به افراد فقط تهدید و ارعاب به صورت مثبت و تهدید و ارعاب و تظاهر به ناتوانی هر دو به صورت مثبت دارای توان پیش‌بین معنادار برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان هستند. البته در این مورد هم، بر اساس مقدار بتای استاندارد توان پیش‌بینی تظاهر به ناتوانی نسبت به توان پیش‌بینی تهدید و ارعاب برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بالاتر بود.

نتایج مربوط به رابطه و توان مثبت تهدید و

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

ارعاب بـرای رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سـازمان با توجه به این‌که رفتارهای انحرافی چـه در قالب رفتارهـای منفعلانه (نظیر کـم‌کاری و اتلاف وقـت) و چه در قالـب رفتارهـای فعال‌تر (نظیـر تخریب و پرخاشگری‌های کلامی و غیرکلامی) اغلب رفتارهایی با ماهیت پرخاشـگرانه و موذیانه (ادواردز و گرین‌برگ، ۲۰۱۰؛ پونیا و رانا، ۲۰۱۳؛ رانـا و پونیـا، ۲۰۱۴؛ دالال، ۲۰۰۵؛ گرین، ۲۰۱۴) محسـوب می‌گردند و تهدید و ارعـاب نیـز از میان مولفه‌هـای مدیریت برداشـت همراه با تظاهر به ناتوانی از زمره ابعاد دفاعی و تا اندازه‌ای پرخاشگرانه هستند (بولینو و همـکاران، ۲۰۱۴)، کاملا منطقی به نظر می‌رسـد. علیرغم این‌کـه وقتی فرد تهدید و ارعاب را بـه عنوان یک تاکتیک مدیریت برداشـت اسـتفاده می‌کند، هدف انجام رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و افراد نیسـت، بلکه هدف ایجاد تصویری نزد دیگران اسـت تا بر مبنای آن فرد بتواند از کمـک احتمالی دیگران بهـره ببرد و یا احیانا به کسـی اجـازه ندهد تـا در امور و کارهای فرد مداخله کرده و مشک لی پدید آورد. با این‌حال تاکتیک تهدید و ارعاب به لحاظ ماهیت این امکان را نیز به فرد می‌دهد تا بر مبنای نیاز و یا داوری خود در شـرایط مختلف رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان را بیشـتر مرتکب شود. در چنین شـرایطی نوعی انحراف در هدف تاکتیک تهدید و ارعاب اتفاق افتاده و فرد با احتمال زیاد بر مبنای نیازمند بودن به کمک یا برای دفاع و محافظت از خود، به انجام رفتارهای انحرافی مشروعیت می‌بخشد. با توجه به این تبییـن با احتمال زیاد یکـی از کارکردهای تاکتیـک تهدید و ارعاب بـرای رفتارهای انحرافی مشروعیت‌بخشی رفتاری است.

نکته بعدی که باید به آن توجه داشت، توان قابـل توجه تظاهر به ناتوانـی فراتر از تهدید و ارعاب برای پیش‌بینـی رفتارهای انحرافی معطوف به سـازمان بـود. در تظاهر به ناتوانی فرد بـرای مثال کمتر از حد متعارف به امور کاری خود می‌پردازد و یا با نشان دادن این امر که نیاز به کمک دارد، حس همدردی و یاری‌رسـانی را از دیگران جلب می‌کند. نگاهی عمیق به آنچه در تظاهر به ناتوانی مطرح است و سپس تامل در باب توان پیش‌بینی این بعد از مدیریت برداشت برای رفتارهای انحرافی معطوف به سـازمان، تا اندازه زیادی پیچیدگی تاکتیک‌های رفتاری انسان‌ها را در محیط‌های مختلف از جمله محیط‌های کار نمایان می‌سـازد. برای مثال چگونه ممکن است که فردی با تظاهر به ناتوانی سعی در جلب همدلی و مساعدت دیگران باشد و در عین‌حال رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را نیز انجام دهد؟ پاسخ به این سوال احتمالا به همان پدیده مشروعیت‌بخشی رفتاری و پدیده جدید دیگری موسوم به حاشیه‌سـازی امنیتی برای رفتار (که شـکلی از دلیل‌تراشـی جمعی پیچیده و نهفته در اطرافیان فرد اسـت) مربوط می‌شـود. در حالتی که فرد تظاهر به ناتوانی می‌کند، بسـیاری از رفتارهای وی در چهارچوب این باور و تصور در دیگران قرار می‌گیرد که فرد مذکور فردی اسـت کـه نیاز به کمک دارد و بنابراین رفتارهای او ناشـی از ناتوانی و نه از روی عمد، خودآگاهی و یا با هدف آسیب‌رسانی انجام می‌شوند. این مشروعیت‌بخشی که فرد با تظاهر به ناتوانی در دیگران پدید می‌آورد به سـادگی سازوکار دومی را وارد عمل می‌سازد. این ساز و کار دوم که در بالا به آن اشاره شد حاشیه‌سازی امنیتی برای رفتارهای انحرافی است. وقتی که فرد متوجه می‌شود که تظاهر به ناتوانی به عنوان یک تاکتیک مدیریت برداشـت در دیگران به خوبی موثر واقع شـده، حاشیه امنیتی شناختی و موقعیتی برای انجام رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان به دست آورده و از این طریق سطح رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بالا می‌رود. این فرایند مشروعیت‌بخشی و حاشیه‌سازی امنیتی از طریق تظاهـر به ناتوانی به خوبی می‌توانند در کنـار تکیه بر تهدید و ارعاب یک حلقه معیوب برای تداوم رفتارهای انحرافی معطوف به سـازمان ایجاد کنند. به این مفهوم که فرد با انجام هر چه بیشتر رفتارهای انحرافی معطوف به سـازمان احتمالا به صورتی تکراری برداشـت معطوف به ناتوانی خود را نزد دیگران مورد تایید قرار می‌دهد.

محدودیت‌هایی که لازم است در تفسیر و تعمیم یافته‌های این پژوهش به آن‌ها توجه شود به این شرح هستند: اعضای نمونه این پژوهش از یک سازمان داروسازی بوده، نتایج مبتنی بر همبستگی هستند و نه علت و معلولی و این‌که سـنجش رفتارهای مدنی و انحرافـی در این پژوهش به صورت خودگزارش‌دهی بوده است. در مجموع یافته‌های حاصل از این پژوهش به‌طور صریح و روشـن کارکردهای برخی مولفه‌هـای جزیی مدیریت برداشـت را برای مولفه‌های رفتارهای مدنی و انحرافی به دسـت داد. در خلاصه‌ای کوتاه نتایج این پژوهش در راستای گسترش دانش موجود در ایران در مورد نقش مولفه‌های مدیریت برداشت برای پیامدهای مثبت و منفی

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

رفتاری درمحیط‌های کار نشان داد که خودارتقایی برای رفتارهای مدنی- سازمانی و تهدید و ارعاب همراه با تظاهر به ناتوانی (این مورد فقط برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان) برای رفتارهای انحرافی دارای نقشی جد هستند. در راستای یافته‌های پژوهش توصیه می‌شود تا در مسیر ارزیابی عملکرد و رفتارهای کارکنان در محیط‌های کار بالاخص در سازمان‌های دارویی، به نقش خودارتقایی برای ارتقاء سطح رفتارهای مدنی- سازمانی بر مبنای برقراری نظام‌های پیامدی مثبت در کارکنان خود توجه ویژه نشان دهند. در عین حال لازم است مدیران و رهبران سازمان ها به نقش مثبت و جدی تظاهر به ناتوانی و تهدید و ارعاب (ودر متن آن‌ها به مشروعیت‌بخشی رفتاری و حاشیه‌سازی امنیتی) توجه نشان داده و سازوکارهایی مبتنی بر تغییر برداشت مدیران و همکاران در مورد اظهار ناتوانی و رفتارهای تهدیدآمیز برخی از کارکنان فراهم آورند تا از این طریق افرادی که از ایـن نوع تاکتیک‌های مدیریت برداشت استفاده می‌کنند کمتر بتوانند برای خود و رفتارهای انحرافی‌اشـان حاشیه امن رفتاری پدید آورند. در حوزه پژوهشی به پژوهشگران علاقه‌مند توصیه می‌شود تا در سازمان‌های دیگر به صـورت جزیی نقش مولفه‌هـای مدیریت برداشت را بر رفتارهای مختلف مثبت و منفی مورد بررسـی قرار دهند و به این ترتیب دانش گسـترده‌تری در مورد کارکردهای مدیریت برداشت در ایران فراهم آورند.

منابع

References:

Algina, J., & Olejnik, S. (2000). Determining sample size for accurate estimation of the squared multiple correlation coefficient. Multivariate Behavioral Research, 35(1), 119-136.

Ariani, D. W. (2013). The relationship between employee engagement, organizational citizenship behavior, and counterproductive work behavior. International Journal of Business Administration, 4(2), 46-56.

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

Berber, A., & Rafcanin, Y. (2012). Investigation of organization citizenship behavior construct: A framework for antecedents and consequences. International Journal of Business and Social Research (IJBSR), 2(4), 195-210.

Bergeron, D.M., Shipp, A.J., Rosen, B., & Furst, S.A. (2013). Organizational citizenship behavior and career outcomes. The cost of being a good citizen. Journal of Management, 39(4), 958-984.

Bolino, M. C. (1999). Citizenship and impression management: good soldiers or good actors? Academy of Management Review, 24(1), 82-98.

Bolino, M., Klotz, A.C., & Daniels, D. (2014). The impact of impression management over time. Journal of Managerial Psychology, 29(3), 266-284.

Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (1999). Measuring impression management in organizations: A scale development based on the Jones and Pittman taxonomy. Organizational Research Methods, 2(2), 187-206.

Bolino, M. C., Varela, J. A., Bande, B., & Turnley, W. H. (2006). The impact of impression management tactics on supervisor ratings of organizational citizenship behavior. Journal of Organizational Behavior, 27(3), 281-287.

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

Cox, B. D. (2010). Differential functioning by high and low impression management groups on a big five applicant screening tool. Unpublished Doctoral Dissertation, the Graduate Faculty of Auburn University.

Dalal, R.S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. Journal of Applied Psychology, 90(6), 1241-1255.

DuBrin, A. J. (2011). Impression management in the workplace: Research, theory, and practice. New York: Routledge. Pp. 233.

Edwards, M. S., & Greenberg, J. (2010). What is insidious workplace behavior? In Greenberg, J. (Ed.), Insidious workplace behavior (pp. 3-28), United States: Taylor & Francis.

Farrell, S. K., & Finkelstein, L. M. (2011). The Impact of motive attributions on coworker justice perceptions of rewarded organizational citizenship behavior. Journal of Business and Psychology, 26(1), 57-69.

Finkelstein, M. A. (2006). Dispositional predictors of organizational citizenship behavior: Motives, motive fulfillment, and role identity. Social Behavior and Personality, 34(6), 603–616.

Gallagher, V. C. (2007). Situational and dispositional antecedents and consequences of impression management tactics: The role of political skill. Electronic Theses, Treatises and Dissertations. Paper 4381.

Golparvar, Mohsen., Alimardani, Somayeh., Aghaie, Asghar. (2011). The role of organizational ethical climate components on deviant behaviors and organizational citizenship behaviors: some paradoxes and forecasting. 2nd 1-National Biannual Congress on Industrial and Organizational Psychology in Iran, Islamic Azad University, Khorasgan Branch (Esfahan), 22 and 23 February 2011.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]

Grant, A. M., & Mayer, D. M. (2009). Good soldiers and good actors: pro-social and impression management motives as interactive predictors of affiliative citizenship behaviors. Journal of Applied Psychology, 94(4), 900–912.
Green, D. (2014). Insider threats and employee deviance: Developing an updated typology of deviant workplace behaviors. Issues in Information Systems, 15(2), 185-189.
Hoffman, B. J., Blair, C. A., Meriac, J. P., & Woehr D. J. (2007). Expanding the criterion domain? A quantitative review of the OCB literature. Journal of Applied Psychology, 92(2), 555–566.
Jain, A. K. (2009). Exploring the relative relevance of organizational citizenship behavior and Emotional Intelligence. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 35(1), 87-97.
Jain, A. K. (2012). Moderating effect of impression management on the relationship of emotional intelligence and organizational citizenship behavior. Institute of Behavioral and Applied Management.
Jain, A. K., Giga, S. I., Cooper, C. L. (2011). Social Power as a means of increasing personal and organizational effectiveness: The mediating role of organizational citizenship behavior. Journal of Management and Organization, 17(3), 413-432.
Johnson, S. K., Holladay, C. L., & Quinones, M. A. (2009). Organizational citizenship behavior in performance evaluations: Distributive justice or injustice? Journal of Applied Psychology, 94(4), 900-912.
Kazemi, Maryam. (2012). The relationship between psychological capital and spiritual capital with organizational citizenship behaviors, deviant behaviors, contextual performance and in role performance among teachers. Unpublished Master Thesis in I/O Psychology, Psychology and Educational college, Islamic Azad University, Esfahan (Khorasgan) Branch.
Kleinmann, M., & Klehe, U. (2011). Selling oneself: Construct and criterion-related validity of impression management in structured interviews. Human Performance, 24(1), 29-46.
Lee K., & Allen N. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. Journal of Applied Psychology, 87(2), 131-142.
Le Roy, J., & Rioux, L. (2013). The mediating role of workplace attachment in the relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior. International Review of Social Psychology, 25(3-4), 211-233.
Nguyen, N.T., Seers, A., & Hartman, N.S. (2008). Putting a good face on impression management: Team citizenship and team satisfaction. Journal of Behavioral and Applied Management, 9(2), 148-168.
Nayyar, S., & Raja, N. T. (2012). The impact of impression management behavior on organizational politics among male and female employees in organic and mechanistic organizational systems of Pakistan telecommunication sector. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 3(9), 914-924.
Podsakoff, N. P., Whiting, S. E., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual and organizational level consequences of organizational citizenship behavior: A meta- analysis. Journal of Applied Psychology, 94(1), 122-141.
Pavalache-Ilie, M. (2014). Organizational citizenship behavior, work satisfaction and employees' personality. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 127(2014), 489- 493.
Proost, K., Germeys, F., & Schreurs. (2010). When does impression management work: The influence of temporal distance on interviewer evaluations. Hub Research Papers 2011/30, Economics & Management. Pp. 29.
Proost, K., Schreurs, B., De Witte, K., & Derous, E. (2010). Ingratiation and self-promotion in the selection interview: The effects of using single tactics or a combination of tactics on interviewer judgments. Journal of Applied Social Psychology, 40(9), 2155-2169.
Punia, B.K., & Rana, H. (2013). Correlates, antecedents and implications of deviant workplace behavior: A review. GNA Journal of Management & Technology, 8(1), 98-104.
Rana, H., & Punia, B.K. (2014). Management mechanisms and implications of workplace deviance for green organizational behavior. International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies, 2(8), 1-8.
Sharifi, Seyyed Mahdi & Nargesian, Abbas. (2013). Investigating the relationship between impression management and its behavioral consequences among managers and staff of libraries of university of Tehran. Academic Librarianship and Information Research, 47(1), 97-112.
Snell, R. S., & Wong, Y. L. (2007). Differentiating good soldiers from good actors. Journal of Management Studies, 44(6), 883-909.
Taylor, O. A. (2012). The relationship between culture and counterproductive workplace behaviors: A meta-analysis. Unpublished Doctoral Dissertation, the School of Graduate and Postdoctoral Studies, the University of Western Ontario, London, Ontario, Canada. Pp. 242.
Westphal, J. D. (2010). An impression management perspective on job design: The case of corporate directors. Journal of Organizational Behaviors, 31(2-3), 319-327.
Zeigler-Hill, V., Wallace, M. T., & Myers, E. M. (2012). Racial differences in self-esteem revisited: The role of impression management in the Black self-esteem advantage. Personality and Individual Difference, 56(6), 785-789.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-23]