

بررسی میزان تأثیر عوامل سازمانی و مدیریتی در بروز رفتار کاری انحرافی

نرگس حسن مرادی^۱

مرتضی قدرتی پور^۲

چکیده

بررسی میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی موضوعی مهم به شمار می‌رود. چراکه با تبیین وضعیت موجود به مدیران عالی کمک می‌کند به منظور پیشگیری از بروز و یا کاهش چنین رفتارهایی، برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری نمایند. این پژوهش به بررسی میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت (قوانین غیر منصفانه، فرهنگ سازمانی، ساختار جبران خدمات و پاداش‌ها، نگرش منفی و بدبینانه، بی‌اعتمادی کارکنان و ابهام در عملکرد شغل) در بروز رفتار کاری انحرافی (انحراف کاری، انحراف سیاسی، انحراف مالی، تهاجم شخصی) پرداخته است. با توجه به تحقیقات و همچنین مطالعات میدانی در خصوص موضوع تحقیق و نیز شرایط موجود در سازمان مورد مطالعه و پس از مشورت با اساتید فن، عوامل سازمانی و مدیریتی فوق برای بررسی انتخاب گردیده است. پژوهش حاضر از جنبه هدف کاربردی و نیز توسعه‌ای و از نظر ماهیت توصیفی پیمایشی است. یافته‌های تحقیق که حاصل جمع‌آوری اطلاعات از یک نمونه ۱۷۰ نفری از کلیه کارکنان و مدیران سازمان بازنشستگی کشوری در تهران است، نشان می‌دهد بی‌اعتمادی کارکنان، نگرش‌های منفی و بدبینانه، ابهام در عملکرد شغل، ساختار جبران خدمات/ پاداش، قوانین غیر منصفانه، فرهنگ سازمانی به ترتیب بیشترین تأثیر را در بروز رفتار کاری انحرافی دارد. پیشنهاد اصلی این تحقیق اولویت دادن مدیران عالی به برنامه‌ریزی جهت اعتماد سازی در بین کارکنان و همچنین شناسایی سایر عوامل مؤثر در بروز رفتار کاری انحرافی است.

واژگان کلیدی: رفتار کاری انحرافی، عوامل سازمان و مدیریت، سازمان بازنشستگی

۱- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ایران

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال - m.ghodrati@gmail.com

مقدمه:

مسایل دنیای امروز و رشد روز افزون تکنولوژی، سازمان‌ها را به مراتب پیچیده تر از گذشته کرده است و در نتیجه اداره کردن سازمان‌های عصر حاضر دشوارتر از قبل شده است. یکی از تبعات این پیچیدگی، پدیده رفتار سازمانی کارکنان است.

سازمان نقش مهمی در بروز رفتارهای درست یا نادرست (انحرافی) کارکنان دارد. چون مهم ترین عوامل سازمانی تحت کنترل مدیر هستند، می توان عوامل سازمانی را عوامل مدیریتی نیز دانست. مهم ترین این عوامل عبارتند از: قوانین غیرمنصفانه، فرهنگ سازمانی، ساختار جبران خدمات و پاداش‌ها، نگرش منفی و بدبینانه، بی‌اعتمادی کارکنان و ابهام در عملکرد مشغول.

رفتار کاری انحرافی عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان، کارکنانش و یا هر دو را تهدید می کند. برخی انحرافات به صورت فردی مانند انحرافی که در اعضا متمرکز می شود. مثل رفتار بی ادبانه با همکاران است و برخی انحراف سازمان است که در سازمان هدایت می شود؛ مثل مضایقه تلاش‌ها. تقسیم بندی های زیادی از رفتارهای انحرافی کاری صورت گرفته است.

رفتارهای کاری انحرافی در بهبود و تضعیف عملکرد سازمان نقش بسزایی دارد، لیکن مطالعات جامع و کافی در این خصوص صورت نپذیرفته است. چرا که با وجود صرف هزینه‌های بالا برای ایجاد قوانین و هنجارهای سازمانی در زمان‌های مختلف، در صورت عدم توجه به این مهم می تواند خسارت جبران ناپذیری به سازمان و کارکنان وارد نماید. از این رو در این پژوهش سعی شده است میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد. به باور پترسون توجه جدی پژوهشگران عرصه های مختلف به این گونه رفتارها یکی به دلیل شیوع فزاینده این نوع رفتارها و دیگری به دلیل هزینه قابل توجهی است که در اثر این نوع رفتارها به سازمان‌ها تحمیل می شود. بر همین اساس، شناسایی عوامل مؤثر در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان‌ها، به ویژه در سال‌های اخیر بسیار حیاتی است و از آن مهم تر بررسی میزان تأثیر هر یک از این عوامل در بروز این گونه رفتارها است. بنابراین، این تحقیق به دنبال تعیین میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان مورد مطالعه می باشد.

مبانی نظری پژوهش

رفتار کاری انحرافی

رفتار کاری انحرافی عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان، کارکنانش و یا هر دو را تهدید می‌کند. رفتارهای انحرافی منفی شامل غیبت، تأخیر، اتلاف منابع، دزدی، پرخاشگری و تخریب امکانات و رفتار انحرافی مثبت نیز در قالب رفتارهای مدنی-سازمانی و خلاقیت نمود می‌یابد. در خزانه رفتاری هر یک از کارکنان یک شکل از این رفتارها یا هر دو وجود دارد. باور بر این است که رفتارهای مثبت در یک حالت تعادل روانی-هیجانی عاطفی و در رفتارهای منفی در یک وضعیت نامتعادل به وقوع می‌پیوندد.

رابینسون و بنت^۱ (۱۹۹۵) این رفتارها را به چهار گروه تقسیم کرده‌اند که عبارتند از:

انحراف کاری^۲: زمانی رخ می‌دهد که کارکنان استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول را نقض می‌کنند و می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های تولید و کاهش در کنترل موجودی شود.

انحراف سیاسی (سیاست سازمانی)^۳: زمانی رخ می‌دهد که کارکنان از سهامداران خاص حمایت کنند که در این صورت سایرین در معرض خطراتی قرار می‌گیرند. چنین حمایت‌هایی ممکن است هزینه‌هایی ایجاد کند که ناشی از کیفیت بی‌ثبات خدمات، نارضایتی و احساس بی‌عدالتی است.

انحراف مالی^۴: شامل کسب یا اتلاف اموال سازمان بدون تأیید سازمان است مثل دزدی یا دست کاری در حساب‌های هزینه.

تهاجم شخصی^۵: شامل خصومت و رفتارهای تجاوز کارانه نسبت به دیگران می‌شود که می‌تواند اعتبار سازمان را به خطر بیاندازد و پیامدهای جدی منفی برای افراد مورد نظر داشته باشد.

-
1. Robinson & Bennett
 2. Production Deviance
 3. Political Deviance
 4. Property Deviance
 5. Personal Aggression

عوامل سازمانی و مدیریتی

سازمان نقش مهمی در بروز رفتارهای انحرافی بر عهده دارد. چون مهم ترین عوامل سازمانی تحت کنترل مدیر هستند، می توان عوامل سازمانی را عوامل مدیریتی نیز دانست. در اینجا به برخی از این عوامل که بر رفتار انحرافی اثر دارند، اشاره می شود: شناخت هر علم، در گرو شناخت موضوع آن است. موضوع علم مدیریت؛ «سازمان» است و شناخت سازمان، مستلزم شناخت اجزا و عوامل آن است. در ادامه مهم ترین عوامل سازمان و مدیریت که تحقیق قصد بررسی آن ها را دارد، تشریح خواهد شد.

ساختار جبران خدمات / پاداش: سیستم پاداش و جبران خدمات می تواند کارکنان را تشویق به درگیری در رفتارهای انحرافی نماید. رقابت برای پاداش ها می تواند باعث شود که کارکنان فقط خود را در نظر گرفته و رفتار غیر اخلاقی را برای موفقیت خود لازم بدانند. جبران خدمات مفهوم گسترده ای است که فرآیند طراحی نظام های حقوق و دستمزد، نظام های پاداش، طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل و همچنین جداول حقوق و دستمزد را پوشش می دهد (سید جوادین، ۱۳۷۸).

قوانین: مدیران اغلب قوانین برای افزایش کارایی، ایجاد ثبات در کیفیت خدمات و کمک به نظارت بر رفتار کارکنان ایجاد می کنند. اگر کارکنان احساس کنند که این قوانین غیر عادلانه هستند، احتمالاً آن ها را نادیده می گیرند. همچنین تحقیقات نشان می دهد وقتی افراد احساس کنند که با آن ها به طور عادلانه رفتار نمی شود، اغلب تمایل به تلافی پیدا کرده و برای جبران این بی عدالتی به رفتارهای منفی دست خواهند زد (سلمانی، ۱۳۸۸).

نگرش های منفی و بدبینانه: بسیاری از مدیران معتقدند که کارکنان نمی توانند مورد اعتماد باشند و باید رفتار آن ها از نظر مناسب بودن کنترل شود. بر اساس تئوری نمایندگی، اهداف افراد از اهداف مالکان شرکت متفاوت است و کارکنان افرادی منطقی هستند که برای تعقیب علایق خود برانگیخته می شوند و این ممکن است منجر به رفتارهای انحرافی شود. این دیدگاه منفی موجب می شود که کارکنان احساس کنند مورد اعتماد نیستند و برای تلافی، درگیر اعمال انحرافی شوند. موضوع نگرش ممکن است هر چیزی باشد که در جهان شناختی شخصی وجود دارد. اما به معنای بی انتها بودن نگرش های افراد نیست. نگرش های افراد محدود به شناخت های آن ها است یعنی ما نسبت به چیزهایی نگرش داریم که درباره ی آن ها شناخت داشته باشیم. کسی که از بمب هیدروژنی هیچ گونه اطلاعی ندارد، نمی تواند نگرشی هم نسبت به آن داشته باشد (کریمی، ۱۳۷۹).

ابهام در مورد عملکرد شغلی: ابهام در نقش به معنای فقدان اطلاعات در مورد یک نقش و عدم اطمینان در مورد انتظارات مرتبط با آن است. افراد ممکن است در مورد چگونگی تعریف نقش خود و انتظارات رفتاریشان دچار ابهام شوند که این می‌تواند پاسخ‌های شغلی منفی مثل جابجایی، ترک خدمت، استرس و ابراز انحراف‌های مختلف را به دنبال داشته باشد. از نظر مفهومی، ابهام، نبود صراحت و روشنی در نقش‌ها و وظایف درخواست شده از فرد، گرانباری، فراتر بودن خواست‌ها از توانایی‌ها و منابع در دسترس فرد و تعارض نقش، متضاد بودن درخواست‌ها و تقاضاهایی است که از فرد در شغل و کارش می‌شود. هر یک از این سه متغیر به اشکال مختلف، باعث پدید آمدن سطحی از فشار یا استرس شغلی در فرد می‌شوند و از این طریق سطح عملکرد و پیامدهای رفتاری وی را در عرصه‌های مختلف تحت تأثیر قرار می‌دهند (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹).

اعتماد در سازمان: نگرش افراد در مورد وجود اعتماد در سازمان از طریق انتظارات کارکنان منعکس می‌شود که احساس کنند به آن‌ها توجه شده و نیازهایشان در حال و آینده ارضا خواهد شد. اعتماد سازمانی می‌تواند حاصل یک توافق دوطرفه و بین فرد و سازمان باشد، برای اطمینان از این که هر کدام چگونه عمل خواهند کرد. اعتماد عموماً اشاره به وابستگی به راستی، توانایی یا ویژگی یک شخص یا چیز دیگری دارد. به عبارت دیگر، بدین معنی است که اعتماد کننده مایل است حتی زمانی که نتایج آن فوراً قابل مشاهده نباشد، به تصمیم اعتماد شونده متکی باشد (کینی و چوپینه، ۱۹۹۸). وقتی کارکنان احساس کنند که اعتماد آن‌ها در حال از بین رفتن است، اعمال انحرافی شدت بیش تری خواهد گرفت مثلاً تحقیقات نشان می‌دهد که وقتی مدیران چندین بار کارکنان را در حضور مشتری یا همکاران شان سرزنش یا توبیخ می‌کنند، اعتماد بین مدیران و زیردستان شکسته شده و رفتارهای انحرافی آن‌ها شدت می‌گیرد. شاول^۱ اعتماد را به اعتقاد داشتن به دیگران تعریف می‌کند، زیرا برای رسیدن به خواسته‌های خود، وابسته به دیگران هم هستیم. اعتماد یک موضوع بین رشته‌ای است و از رشته‌هایی مانند روانشناسی و جامعه‌شناسی نشأت می‌گیرد (پناهی، ۱۳۸۷).

فرهنگ سازمانی: وضعیتی است که در آن ارزش‌های سازمان و مرز بین رفتارهای صحیح و انحرافی مشخص نمی‌شود و این امر باعث ایجاد جو سازمانی بیمار می‌شود و زمینه را جهت بروز رفتار کاری انحرافی فراهم می‌آورد. فرهنگ شامل الگوی شکست‌ها و موفقیت‌های سازمانی، تاریخچه سازمان و سیاست‌های آن است. فرهنگ سازمانی همچون دیگر پدیده‌های سازمانی به صورت‌های مختلف تعریف شده است. در این رابطه ادگار شاین، یکی از برجسته‌ترین اندیشمندان

رفتار سازمانی معتقد است که فرهنگ سازمانی عبارت از آداب، رسوم و اخلاقیات است. فرهنگ سازمانی ارزش‌هایی را که به طور علنی اعلام شده‌اند را شامل می‌شود. فرهنگ سازمانی، انباشته‌ای از آموخته‌های مشترک در طول تاریخ مشترک است و آن اشاره به استحکام ساختاری و الگویی بودن و تکامل سازمان دارد (شاین، ۱۹۹۷).

پیشینه‌ی پژوهش

محبوبه رادمند و داود سلمانی در سال (۱۳۸۸) تحقیقی را با عنوان «بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی» در مجموعه کارکنان کانون جهانگردی و اتومبیل رانی، به منظور بررسی رابطه سه عامل مهم سازمان و مدیریت یعنی بی‌عدالتی در قوانین، ضعف در فرهنگ سازمانی و نامناسب بودن ساختار جبران خدمات و پاداش‌ها در گرایش کارکنان به رفتار کاری انحرافی به انجام رساندند. نتایج حاصل از مجموع سؤالات این تحقیق در مورد نقش عامل عدالت در قوانین، فرهنگ و ساختار جبران خدمات و پاداش، حاکی از این بوده که اکثر شرکت‌کنندگان در این نظر سنجی، ضعف در این سه محور را عاملی در جهت ایجاد انگیزه و تمایل برای روی آوردن به رفتارهای کاری انحرافی اعلام کرده‌اند. قوانین ناعادلانه و ساختار نامتناسب جبران خدمات باعث نادیده گرفتن قوانین و تمایل افراد به رفتارهای انحرافی برای جبران بی‌عدالتی و کسب درآمد بیشتر و منصفانه‌تر می‌گردد. هم‌چنین فرهنگ سازمانی ضعیف ارزش‌های سازمان و مرز بین رفتارهای صحیح و انحرافی و پیامدهای آن‌ها را به کارکنان آموزش نمی‌دهد، باعث ایجاد جو سازمانی بیماری می‌شود که زمینه را برای بروز رفتارهای کاری انحرافی فراهم می‌آورد. محسن گل‌پرور و محمد علی نادی در سال ۱۳۹۰ طی مقاله‌ای به بررسی نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه با اخلاق کاری و رفتارهای انحرافی در محیط کار» در یکی از شرکت‌های وابسته به وزارت نفت اصفهان پرداخته‌اند، که نتایج این تحقیق حاکی از آن است که اخلاق کاری اسلامی ابتدا باعث تقویت وفاداری سازمانی می‌شود و سپس وفاداری سازمان موجب تضعیف رفتارهای انحرافی در محیط کار را فراهم می‌نماید.

نادی و گلپرور در سال ۱۳۸۹، مقاله‌ای تحت عنوان «رابطه حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی با رضایت شغلی معلمان مدارس شهر اصفهان» ارائه دادند که نتیجه آن حمایت لازم را برای وجود رابطه بین حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی (رفتارهای غیر انحرافی) با رضایت شغلی در بین معلمان به دست آورده شد.

حسین زاده، آقایی و گل پرور در سال ۱۳۸۹، به «بررسی اثرات رفتارهای غیر اخلاقی (رفتارهای انحرافی کاری) مدیران در سازمان» پرداخته‌اند و جامعه آماری پژوهش، کارکنان یک شرکت صنعتی در شیراز بوده است و نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای حاکی از آن بوده که حمایت سازمانی ادراک شده متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه بین رفتارهای غیر اخلاقی مدیران با فرسودگی هیجانی و فرسودگی هیجانی نیز متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه بین رفتارهای غیر اخلاقی مدیران با رفتارهای انحرافی هستند. همچنین الگوی نهایی حاکی از آن بود که رفتارهای غیر اخلاقی مدیران رابطه مستقیمی با رفتارهای انحرافی سازمانی داشته‌اند. نتایج حاصل از این پژوهش، الگوی ویژه‌ای را در باب نقش رفتارهای غیر اخلاقی مدیران بر حمایت سازمانی ادراک شده، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی به دست داده است. نتیجه‌گیری مهم اینکه، رفتارهای غیر اخلاقی (رفتارهای انحرافی کاری) مدیران علاوه بر تضعیف حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان و تقویت احساس فرسودگی هیجانی کارکنان، با اثرات فراگیر بر گرایش کارکنان به رفتارهای انحرافی نیز مؤثر واقع می‌شود.

قلی پور و همکاران در سال ۱۳۸۶، در تحقیقی به «بررسی رفتار ضد شهروندی، آثار عامل زمینه‌ای استرس شغلی، عوامل سازمانی بی‌عدالتی، فرهنگ و عامل شخصیت» پرداختند. نتایج تحقیق آن‌ها حاکی از آن است که بی‌عدالتی بیش‌ترین تأثیر را در بروز رفتارهای ضد شهروندی در سازمان دارد و استرس شغلی و فرهنگ، اثر معنی‌داری در این زمینه ندارند.

حسین عظیمی و همکاران در سال ۱۳۸۹ به «بررسی عوامل مدیریتی و سازمانی مؤثر بر فساد اداری - مالی در سازمان‌های دولتی مراکز استان‌های اصفهان و زنجان» پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که در بین سازمان‌های دولتی در مراکز استان‌های فوق، از بین ۱۴ عامل سازمان و مدیریت، ۹ عامل در فساد اداری - مالی مؤثرند که عبارتند از: نظام پرداخت، بستر کنترل و نظارت، ارتباطات، جرایم و قوانین، فساد گروه‌های غیر رسمی، شفافیت، اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی، قوانین و مقررات اداری و عوامل روانی، ضعف مدیران در بسیج امکانات، ضعف مدیران در رهبری و هدایت، ضعف مدیران در نظارت و کنترل.

سال ۱۳۸۷ امید مهدیه و علی اکبر سنگری، پژوهشی پیرامون «شناخت علل بروز رفتارهای غیر اخلاقی در محیط کار» را در سازمان امور مالیاتی کشور به انجام رساندند. در پایان به این نتیجه دست یافتند که چهار عامل ویژگی‌های فردی، ویژگی‌های محیطی، تعامل فرد و محیط و تعامل افراد با یکدیگر در بروز رفتار غیر اخلاقی در محیط کار اثر دارد. اما میزان تأثیر و اهمیت آن‌ها یکسان نیست

به عبارت دیگر بیشترین تأثیر را ویژگی‌های فردی و تعامل فرد و محیط دارد و رتبه‌های بعدی مربوط به ویژگی‌های محیطی و تعامل افراد با یکدیگر است.

رایسنون و بنت (۱۹۹۵) طی مطالعاتی به شناسایی انواع رفتارهای کاری انحرافی پرداخته‌اند که در نتیجه این گونه رفتارها را به ۴ گروه تقسیم نموده‌اند که عبارتند از:

انحراف کاری زمانی رخ می‌دهد که کارکنان استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول را نقض می‌کنند و می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های تولید و کاهش در کنترل موجودی شود. انحراف سیاسی (سیاست‌سازمانی) زمانی رخ می‌دهد که کارکنان از سهامداران خاص حمایت کنند که در این صورت سایرین در معرض خطراتی قرار می‌گیرند. چنین حمایت‌هایی ممکن است هزینه‌هایی ایجاد کند که ناشی از کیفیت بی‌ثبات خدمات، نارضایتی و احساس بی‌عدالتی است. انحراف مالی شامل کسب یا اتلاف اموال سازمان بدون تأیید سازمان است مثل دزدی یا دست کاری در حساب‌های هزینه، تهاجم شخصی شامل خصومت و رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران می‌شود که می‌تواند اعتبار سازمان را به خطر بیندازد و پیامدهای جدی منفی برای افراد مورد نظر داشته باشد.

گرینبرگ و اسکات در سال ۱۹۹۶ اعلام نمودند که طی مطالعاتی بر روی رفتارهای کاری انحرافی در سازمان نشان داده شده که افراد شادتر، کمتر دزدی می‌کنند.

مورا^۱ در سال ۲۰۰۸ در تحقیقی به بررسی نقش عدم تعهد اخلاقی به عنوان اصلی مهم در تصمیم‌گیری غیر اخلاقی در سازمان‌ها، در راستای شناخت بهتر فساد سازمان پرداخته است نتیجه تحقیق وی نشان داد که عدم تعهد به اصول اخلاقی، تأثیر مثبتی بر شروع، تسهیل و گسترش فساد اداری دارد.

سلدادیو و هان در سال ۲۰۰۶، به بررسی ۷۰ مورد از پژوهش‌های انجام شده در خصوص «فساد اداری-مالی» پرداخته و برخی عوامل مدیریتی و سازمانی از قبیل سطح دستمزدها، نابرابری درآمدها، اختلاف در قدرت، ساختار سازمانی، عوامل کنترلی و نظارتی، بروکراسی بیش از حد، مقررات پیچیده و زاید و میزان مسؤلیت کارکنان را در بروز فساد اداری-مالی مؤثر می‌دانند. تحقیقات واردی و وینر در سال ۱۹۹۶ و واردی در سال ۲۰۰۱ و نیز بوی جونز در سال ۱۹۹۷ که مقاله تحت عنوان «اخلاق ضد اجتماعی در سازمان‌ها» در آمریکا به چاپ رسید، عوامل تبیین‌کننده رفتار انحرافی در محیط کار را به عامل فردی، اجتماعی و بین فردی سازمانی تقسیم نموده است. عوامل فردی نظری و ویژگی‌های اداراکی و شناختی افراد و عوامل سازمانی نظیر فضا و جو سازمان به اشکال مختلفی می‌توانند در وقوع رفتار انحرافی در محیط کار نقش داشته باشند.

ویکتور کولن در سال ۱۹۸۸ مقاله خود با عنوان «اصول سازمان در جو اخلاقی کار» به این نتیجه رسید که جو اخلاقی یک سازمان اشاره‌ای است به ادراکات مشترک افرادی که سازمان به آنچه از نظر اخلاق صحیح است و اینکه چگونه باید نسبت به مسایل اخلاقی و ارزشی در درون سازمان واکنش نشان داد.

راینسون و بنت طی مقاله خود در سال ۱۹۹۵ به «نوع شناسی رفتارهای کاری انحرافی» پرداخته‌اند که این مطالعه موردی در مجله آکادمی مدیریت به چاپ رسیده است و در آن اعلام نموده‌اند که رفتارهایی که در محیط کار انحرافی محسوب می‌شوند، به همان میزان هم غیر اخلاقی هستند. در واقع تمایز حقیقی بین رفتار اخلاقی با رفتارهای انحرافی در آن است که رفتارهای اخلاقی، رفتارهایی مبتنی بر قاعده صحیح یا غلط و بر مبنای قواعدی نظیر عدالت، قانون یا دیگر رهنمودهای ارزشی و اخلاقی هستند، ولی رفتار انحرافی بر رفتارهایی که تخطی از هنجارهای سازمان هستند متمرکز می‌باشند. به همین جهت می‌توان گفت از لحاظ نظری، پیش بینی رفتارهای انحرافی از طریق ادراکات جمعی کارکنان در حوزه ارزش‌ها و اخلاقیات در محیط کار منطقی است. هاکت و گویون در سال ۱۹۸۵ به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی به شدت از رفتار کاری انحرافی (رفتار غیر اخلاقی) تأثیر می‌پذیرد.

طبق گزارش مجله فورچون، ۶۳ درصد مدیران عالی شرکت‌های برتر تجاری بر این باورند که رعایت اخلاقیات، موجب افزایش تصویر مثبت و شهرت سازمان شده، منبعی برای افزایش مزیت رقابتی به‌شمار می‌آید.

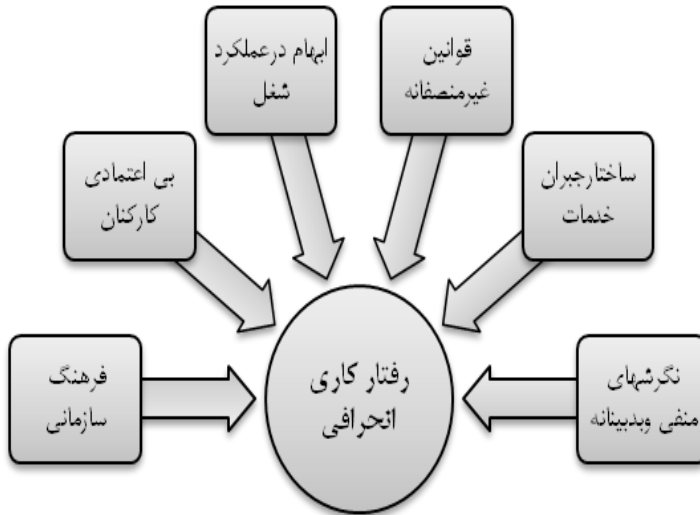
یافته‌های پترسون^۱ در مقاله سال ۲۰۰۲ وی تحت عنوان رفتار کاری انحرافی و جو اخلاقی سازمان حاکی از آن است که اشکال جزئی رفتارهای انحرافی در حوزه‌های تولید، تجهیزات و امکانات را می‌توان به خوبی از طریق ابعاد جو اخلاقی سازمان پیش بینی کرد.

استاو و ساجکوفسکی^۲ در سال ۱۹۸۵، اثرات فراوانی یا کمبود منابع را در محیط مورد مطالعه قرار دادند، به این نتیجه رسیدند که هر چه منابع سازمان کم تر باشد تلاش کارکنان برای کسب آن‌ها بیش تر خواهد شد و این امر احتمال بروز فعالیت‌های سؤال برانگیز از سوی کارکنان به منظور حصول اطمینان از عملکرد مالی سازمان و یا ارتقاء آن را افزایش خواهد داد.

1. Peterson

2. Staw&Szwajkowski

هس مر، طی بررسی بر روی چندین سازمان، به این نتیجه دست یافت که سازمان‌هایی که رفتار اخلاقی دارند نسبت به سازمان‌هایی که در رفتارهای غیر اخلاقی و غیر صادقانه وارد می‌شوند، دارای شانس بیش تری برای کسب موفقیت هستند. موفق‌ترین سازمان‌ها دارای فرهنگی هستند که همسو با ارزش‌های قوی اخلاقی‌اند. رفتار غیر اخلاقی، محیط کسب و کار را بر ضد خود تحریک کرده، موجب شکست سازمان می‌شود. وجود توجیهات اخلاقی برای اقداماتی که سازمان‌ها در داخل خود انجام می‌دهند و نشان دادن تعهدات اخلاقی سازمان به افکار عمومی، بخشی جدایی‌ناپذیر از فعالیت‌های سازمان‌ها برای بهبود عملکرد و کسب موفقیت است (هس مر، ۱۳۸۲).



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

روش تحقیق حاضر از جنبه هدف کاربردی و نیز توسعه‌ای و از نظر ماهیت توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان و مدیران صندوق بازنشستگی کشوری در تهران شامل ۳۰۰ نفر است که از این رو نمونه‌گیری از این جامعه با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، براساس جدول مورگان با حجم نمونه معادل ۱۷۰ نفر برآورد می‌گردد. در این پژوهش به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. که

در آن عوامل سازمانی و مدیریتی (قوانین غیر منصفانه، فرهنگ سازمانی، ساختار جبران خدمات و پاداش ها، نگرش منفی و بدبینانه، بی اعتمادی کارکنان و ابهام در عملکرد شغل) به عنوان متغیر مستقل و رفتار کاری انحرافی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. به منظور برآورد پایایی یا قابلیت اعتماد پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ به وسیله نرم افزار SPSS استفاده شده است. آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۸۱۳ است که از فرمول زیر به دست می آید.

$$Y_{\alpha} = \frac{J}{J-1} \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2}\right) \quad \text{رابطه ۱}$$

همچنین به منظور سنجش روایی و یا اعتبار پرسشنامه اقداماتی از قبیل دریافت نظرات اصلاحی خبرگان انجام گرفته است. در آزمون فرضیه های پژوهش از روش های آمار توصیفی و استنباطی شامل میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. در کلیه تحلیل های آماری که با استفاده از روش همبستگی پیرسون انجام گرفته، سطح معناداری ۰/۰۱ مفروض شده است و سپس به وسیله محاسبه ضریب تبیین (R^2) میزان تأثیر آن به دست می آید.

یافته های پژوهش

بیش از ۶۲ درصد پاسخ دهندگان به پرسش نامه مردان و ۳۸ درصد آن رازنان تشکیل داده اند که ۶۶/۵ درصد آن ها دارای پست کارشناسی بوده و سابقه خدمت بیش از ۳۷ درصد پاسخ دهندگان بالای ۲۰ سال بوده است.

یافته های پژوهش نشان می دهد که:

فرضیه اول: ابهام در عملکرد شغل در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۱- تأثیر ابهام در عملکرد شغل بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

| متغیرها | آماره ها | ابهام در عملکرد شغل | بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان |
|------------------------------------|------------------|---------------------|------------------------------------|
| ابهام در عملکرد شغل | میزان همبستگی | ۱ | ۰/۲۱۰** |
| | سطح معناداری (۱) | | ۰/۰۰۶ |
| | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |
| بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان | میزان همبستگی | ۰/۲۱۰** | ۱ |
| | سطح معناداری | ۰/۰۰۶ | |
| | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |

(۱): sig. (۲-tailed)

** رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان گونه که در شماره ۱ مشاهده می شود، سطح معناداری ۰/۰۰۶ به دست آمده برای بررسی تأثیر ابهام در عملکرد شغل بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha = 0.05$) کوچک تر است، این امر مؤید تأثیر معنادار ابهام در عملکرد شغل در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{sig} = 0.006$ و $(170) = 0.210$). بنابراین می توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معنادار ابهام در عملکرد شغل در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد نمود و لذا فرضیه اول محقق مبنی بر تأثیر معنادار ابهام در عملکرد شغل بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید می شود.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه ۰/۲۱۰ هزارم، نشان می دهد که تأثیر ابهام در عملکرد شغل بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، در جهت مستقیم است. به عبارت دیگر، هر چه ابهام در عملکرد شغل در سازمان افزایش یابد، میزان تأثیرش در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان نیز افزایش می یابد. از سویی دیگر، هر چه ابهام در عملکرد شغل در سازمان کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می شود.

محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۰/۵ از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود ابهام در عملکرد شغل تبیین می کند. فرضیه دوم: بی اعتمادی کارکنان در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۲ - تأثیر بی اعتمادی کارکنان بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

| متغیرها | آماره‌ها | بی اعتمادی کارکنان | بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان |
|------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------|
| بی اعتمادی کارکنان | میزان همبستگی | ۱ | .۴۲۵** |
| | سطح معناداری | | .۰۰۰ |
| بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |
| | میزان همبستگی | .۴۲۵** | ۱ |
| | سطح معناداری | .۰۰۰ | |
| | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |

**رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان گونه که از جدول فوق ملاحظه می گردد، سطح معناداری ۰/۰۰۰۱ به دست آمده برای بررسی تأثیر بی اعتمادی کارکنان بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha = 0.05$) کوچک تر است، این امر مؤید تأثیر معنادار بی اعتمادی کارکنان در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{sig} = 0.0001$ و $(170) = 0.425$).

بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معناداری کارکنان در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد نمود و لذا فرضیه دوم محقق مبنی بر تأثیر معناداری کارکنان بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید می‌شود.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه $0/425$ هزارم، نشان می‌دهد که تأثیر بی‌اعتمادی کارکنان بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، در جهت مستقیم است. به بیان دیگر، هرچه بی‌اعتمادی کارکنان در سازمان افزایش یابد، میزان تأثیر آن در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان نیز افزایش می‌یابد. از سویی دیگر، هرچه بی‌اعتمادی کارکنان در سازمان کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می‌شود.

محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۱۸ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود بی‌اعتمادی کارکنان تبیین می‌کند. فرضیه سوم: قوانین غیر منصفانه در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۳- تأثیر قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

| متغیرها | آماره‌ها | قوانین غیر منصفانه | بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان |
|------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------|
| قوانین غیر منصفانه | میزان همبستگی | ۱ | ۰۰۹۶ |
| | سطح معناداری | | ۰۲۱۵ |
| | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |
| بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان | میزان همبستگی | ۰۰۹۶ | ۱ |
| | سطح معناداری | ۰۲۱۵ | |
| | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |

** رابطه در سطح $0/01$ معنادار است

همان‌گونه که از جدول فوق ملاحظه می‌شود، سطح معناداری $0/215$ به دست آمده برای بررسی تأثیر قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha = 0/01$) بزرگ تر است، این امر مؤید وجود تأثیر ضعیف قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{sig} = 0/215$ و $0/096 = (170)$). به دیگر سخن، به رغم وجود رابطه مثبت $0/096$ هزارم ناشی از تأثیر قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان است، لیکن این تأثیر به لحاظ آماری معنادار نیست. بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معنادار قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را پذیرفت و لذا فرضیه سوم محقق مبنی بر تأثیر معنادار قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای

کاری انحرافی کارکنان تأیید نمی‌شود.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه ۰/۰۹۶ هزارم، نشان می‌دهد که تأثیر قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، در جهت مستقیم است. به عبارت دیگر، هرچه میزان قوانین غیر منصفانه در سازمان افزایش یابد، میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، نیز افزایش می‌یابد. به دیگر سخن، هرچه قوانین غیر منصفانه در سازمان کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می‌شود.

محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۱ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود قوانین غیر منصفانه تبیین می‌کند. فرضیه چهارم: فرهنگ سازمانی در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۴- تأثیر فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

| متغیرها | آماره‌ها | فرهنگ سازمانی | بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان |
|------------------------------------|---------------|---------------|------------------------------------|
| فرهنگ سازمانی | میزان همبستگی | ۱ | ۰/۰۵۱ |
| | سطح معناداری | | ۰/۵۱۲ |
| | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |
| بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان | میزان همبستگی | ۰/۰۵۱ | ۱ |
| | سطح معناداری | ۰/۵۱۲ | |
| | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |

** رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان گونه که از جدول فوق ملاحظه می‌گردد، سطح معناداری ۰/۵۱۲ به دست آمده برای بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha = ۰/۰۱$) بزرگ تر است، این امر مؤید وجود تأثیر ضعیف فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{sig} = ۰/۵۱۲$ و $(۱۷۰) = ۰/۰۵۱$). به دیگر سخن، به رغم وجود رابطه مثبت ۰/۰۵۱ هزارم ناشی از تأثیر فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، لیکن این تأثیر به لحاظ آماری معنادار نیست. بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معنادار فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را پذیرفت و لذا فرضیه چهارم محقق مبنی بر تأثیر معنادار فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید نمی‌گردد.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه ۰/۰۵۶ هزارم نشان می‌دهد که: تأثیر فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، در جهت مستقیم است. به عبارت دیگر، هرچه میزان قوانین غیر منصفانه در سازمان افزایش یابد، میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، نیز افزایش می‌یابد. به دیگر سخن، هرچه قوانین غیر منصفانه در سازمان کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می‌شود.

محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۰/۳ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود فرهنگ سازمانی تبیین می‌کند. فرضیه پنجم: ساختار جبران خدمات در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۵- تأثیر ساختار جبران خدمات بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

| متغیرها | آماره‌ها | ساختار جبران خدمات | بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان |
|------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------|
| ساختار جبران خدمات | میزان همبستگی | ۱ | ۰/۲۰۵** |
| | سطح معناداری | | ۰/۰۰۷ |
| | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |
| بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان | میزان همبستگی | ۰/۲۰۵** | ۱ |
| | سطح معناداری | ۰/۰۰۷ | |
| | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |

** رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان گونه که از جدول فوق ملاحظه می‌گردد، سطح معناداری ۰/۰۰۷ به دست آمده برای بررسی تأثیر ساختار جبران خدمات بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha = ۰/۰۱$) کوچک تر است، این امر مؤید تأثیر معنادار ساختار جبران خدمات در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{Sig} = ۰/۰۰۷$ و $\text{Sig} = ۰/۲۰۵$) = (۱۷۰)). بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معنادار ساختار جبران خدمات در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد نمود و لذا فرضیه پنجم محقق مبنی بر تأثیر معنادار ساختار جبران خدمات بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید می‌شود.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه ۰/۲۰۵ هزارم، نشان می‌دهد که: تأثیر ساختار جبران خدمات بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، در جهت مستقیم است. به عبارت دیگر، هرچه ساختار جبران خدمات در سازمان افزایش یابد، میزان تأثیرش در بروز رفتارهای کاری

انحرافی کارکنان نیز افزایش می‌یابد. از سویی دیگر، هرچه ساختار جبران خدمات در سازمان کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می‌شود. محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۵ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود ساختار جبران خدمات تبیین می‌کند. فرضیه ششم: نگرش‌های منفی و بدبینانه در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۶- تأثیر نگرش‌های منفی و بدبینانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

| متغیرها | آماره‌ها | نگرش‌های منفی و بدبینانه | بروز رفتارهای کاری انحرافی |
|----------------------------|---------------|--------------------------|----------------------------|
| نگرش‌های منفی و بدبینانه | میزان همبستگی | ۱ | ۰/۲۰۵** |
| | سطح معناداری | | ۰/۰۰۷ |
| | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |
| بروز رفتارهای کاری انحرافی | میزان همبستگی | ۰/۲۰۵** | ۱ |
| | سطح معناداری | ۰/۰۰۷ | |
| | تعداد | ۱۷۰ | ۱۷۰ |

**رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان‌گونه که در جدول شماره ۶ دیده می‌شود، سطح معناداری ۰/۰۰۷ به دست آمده برای بررسی تأثیر نگرش‌های منفی و بدبینانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha=0/01$) کوچک‌تر است، این امر مؤید تأثیر معنادار نگرش‌های منفی و بدبینانه در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{sig}=0/007$ و $\text{sig}=0/205$) \leq (۱۷۰)). بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر نگرش‌های منفی و بدبینانه در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد نمود و لذا فرضیه ششم محقق مبنی بر تأثیر معنادار نگرش‌های منفی و بدبینانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید می‌شود.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه ۰/۲۰۵ هزارم، نشان می‌دهد که تأثیر نگرش‌های منفی و بدبینانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، در جهت مستقیم است. به عبارت دیگر، هرچه نگرش‌های منفی و بدبینانه در سازمان افزایش یابد، تأثیر آن در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، نیز افزایش می‌یابد. از سویی دیگر، هرچه نگرش‌های منفی و بدبینانه در سازمان

کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می‌شود. محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۵ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود نگرش‌های منفی و بدبینانه تبیین می‌کند.

نتیجه‌گیری:

تحقیق حاضر اولین کار تحقیقی است که به طور خاص به بررسی میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی می‌پردازد. یافته‌های تحقیقات دیگر (مطالعه سوابق دیگر تحقیقات) نشان می‌دهد که، اکثر پژوهش‌های صورت گرفته در داخل و خارج کشور ایران به بررسی نقش و یا شناخت عوامل مؤثر در بروز چنین رفتارهایی پرداخته است. در اغلب تحقیقات ضعف مدیریت در هدایت و رهبری، بسیج امکانات و منابع، ضعف در نظام کنترل و نظارت، عدم شفافیت در قوانین، اطلاع‌رسانی و پاسخگویی به عنوان عوامل تأثیرگذار در بروز رفتار کاری انحرافی مشخص شده است. با توجه به یافته‌های این پژوهش میان تمامی عوامل سازمان و مدیریت با مؤلفه‌های رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری ارتباط معناداری وجود داشته است، لیکن دو عامل قوانین غیر منصفانه و فرهنگ سازمانی به لحاظ آماری رابطه آن‌ها ضعیف تشخیص داده شد که این نتیجه با نتیجه تحقیق «رادمند و سلمانی» به جز در مورد دو عامل قوانین و فرهنگ سازمانی یکسان بود. همچنین تحقیق «سلدادیو و هان» و «حسین عظیمی و همکاران» نیز نتیجه مشابه در خصوص وجود رابطه معنا دار بین عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای غیر اخلاقی در محیط کار داشت. در بعد بررسی میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان مورد مطالعه، بی‌اعتمادی بیش‌ترین تأثیر و فرهنگ سازمانی کم‌ترین تأثیر را داشت. که نتیجه به دست آمده با تحقیق «قلی پور و همکاران» که بی‌عدالتی را دارای بیش‌ترین تأثیر و تحقیق «امیدمهدیه و علی اکبر سنگری» که ویژگی‌های فردی را دارای بیش‌ترین اثر دانسته‌اند مشترک است. از این رو، لزوم توجه به محورهای زیر در برنامه ریزی‌های سازمان آشکار می‌شود.

در میان عوامل سازمان و مدیریت بیش از هر چیز، وجود بی‌اعتمادی در کارکنان موجب بروز رفتار کاری انحرافی جامعه مورد مطالعه می‌شود. که به نظر می‌رسد در صورت ادامه این روند و عدم اعتماد سازی در سازمان، مدیران عالی با مشکلات سنگینی که ناشی از بی‌توجهی به نیروی انسانی است، روبرو خواهند بود. چرا که نگرش کارکنان در مورد وجود اعتماد در سازمان از طریق

انتظارا تشان منعکس می شود که در نهایت احساس کنند به آن ها توجه شده است و نیازهایشان در حال و آینده ارضا خواهد شد. اعتماد سازمانی می تواند حاصل یک توافق دوطرفه و بین فرد و سازمان باشد، برای اطمینان از این که هر کدام چگونه عمل خواهند کرد. وقتی کارکنان احساس کنند که اعتماد آن ها در حال از بین رفتن است، اعمال انحرافی شدت بیش تری خواهد گرفت. لذا با توجه به یافته های تحقیق اعتماد سازی در سازمان مورد مطالعه امری ضروری به نظر می رسد. چرا که هر چه اعتماد بیش تر باشد، میزان تعهد کارکنان به سازمان افزایش یافته و از احتمال درگیری آن ها در رفتارهای انحرافی کاسته خواهد شد.

برنامه ریزی دقیق و به موقع نسبت به شناسایی عوامل تأثیرگذار دیگر در بروز رفتاری کاری انحرافی کارکنان سازمان مورد مطالعه و میزان تأثیر هر یک از آن ها در بروز چنین رفتارهایی توسط مدیران عالی سازمان، چرا که یافته های تحقیق نشان دهنده آن است که عوامل سازمان و مدیریت تنها حدود ۳۴/۳ درصد در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان مورد مطالعه تأثیر دارد و ۶۵/۷ درصد باقی مانده مربوط به سایر عوامل است.

برای پیشگیری از بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان های دیگر، پیشنهاد می شود که مدیران موارد زیر را در سازمان خود مدنظر قرار داده و برای آن برنامه ریزی کنند.

با توجه به یافته های تحقیق، اعتماد سازی بین مدیران و کارکنان به منظور تفویض اختیار مدیر به کارمندان برحسب شایستگی کارمند و همچنین وضع قوانین صریح، شفاف و قابل اجرا برای همه کارکنان سازمان، رعایت عدالت در پرداخت ها و همچنین رفع ابهام از شغل کارکنان و شرح دقیق وظایف توأم با انعطاف لازم، ایجاد اطمینان از نحوه پیشرفت و آینده شغلی کارمند در سازمان، اطلاع رسانی به جا و به موقع در مورد پیامدهای اخلاقی و کاری رفتارهای کاری انحرافی، آموزش های اخلاقی و ترغیب و تشویق کارکنان به انجام آن در سازمان، ارایه مشاوره به کارکنان به منظور پیشگیری از این گونه از رفتارها، کنترل های رسمی و غیررسمی و تقویت فرهنگ سازمانی و ایجاد روحیه جامعه پذیری و فرهنگ مشارکتی در سازمان، نقش مهمی در پیشگیری و یا کاهش رفتارهای کاری انحرافی خواهد داشت.

منبع

- آقابخشی، ع. - افشاری راد، م. (۱۳۸۶). فرهنگ علوم سیاسی، تهران: انتشارات چپار.
- آذر، ع. - مومنی، م. (۱۳۷۷). «آمار و کاربرد آن در مدیریت»، تهران: انتشارات سمت.
- اسماعیلی، خ. (۱۳۸۸). مبانی سازمان و مدیریت، تهران: انتشارات راه.
- الوانی، س. م. و دانایی فرد، ح. (۱۳۸۸). «گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی»، تهران: انتشارات صفار.
- حاتمی، س.، و دستار، ح. (۱۳۹۰). «تبیین نقش یادگیری در بهره‌وری نیروی انسانی از طریق توانمندسازی»، دوفصل نامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (علیه السلام).
- دانایی فرد، ح.، والوانی، س. م.، و آذر، ع. (۱۳۸۳). «روش‌شناسی پژوهشی کمی در مدیریت»، تهران: انتشارات صفار - اشراقی.
- دنهارت، رابرت بی (۱۳۸۸). «تئوری‌های سازمان دولتی»، سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: انتشارات صفار.
- دواس، دی‌ای (۱۳۷۶). «پیمایش در تحقیقات اجتماعی»، ترجمه هوشنگ نایینی، تهران: نشر نی.
- رایینز، استیفن پی و دی سنزو، دیوید ای (۱۳۷۹). «مبانی مدیریت»، سیدمحمد اعرابی و محمدعلی حمیدرفیعی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رایینز، استیفن (۱۳۸۳). «تئوری سازمان»، سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران، انتشارات صفار.
- رزنبوم، دیوید اچ (۱۳۸۸). «اداره امور عمومی»، آرش سلیمانی، تهران، انتشارات پیام امیر.
- رضائیان، علی (۱۳۷۶). «اصول مدیریت»، تهران، انتشارات سمت.
- رضائیان، علی (۱۳۷۹). «مبانی سازمان و مدیریت»، تهران، انتشارات سمت.
- رفیع پور، فرامرز (۱۳۷۴). «کندوکاو و پنداشته‌ها»، تهران، شرکت سهامی انتشار.
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۸۳). «روش تحقیق در علوم رفتاری»، تهران، انتشارات نشر آگاه.
- سلمانی، داود و رادمند، محبوبه (۱۳۸۸). «بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی»، نشریه مدیریت دولتی، ۱ (۳): ۶۸۵۱-.
- سید جوادین، س. ر. (۱۳۷۸). جبران خدمات، مجله دانش مدیریت، ۱۲ (۴۵): ۵۲۳۲-.

گل پرور، م. ، وحسین زاده، خ. ، و آقایی، اصغر. (۱۳۸۹). «بررسی اثرات رفتارهای غیر اخلاقی مدیران در سازمان»، فصل نامه اخلاق در علوم و فناوری، ۵ (۴۳): ۲۴۱۵-.

گل پرور، م. ، و نیری، ش. ، و مهداد، ع (۱۳۸۸). «رابطه ارزشهای سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن»، مجله دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۱ (۴۲): ۶۸۴۶-.

میلر، د. (۱۳۸۰). راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ نایینی، تهران: نشر نی.

هومن، حیدر علی (۱۳۸۶). «شناخت روش علمی در علوم رفتاری»، تهران: انتشارات سمت. چاپ اول.

Everton, Wendi J.; Jolton, Jeffrey A.; Mastrangelo, Paul M. 2007. "Be Nice and Fair or Else Understanding Reasons for Employees' Deviant Behaviors", *Journal of Management Development*. 26-2:117/131.

Galperin, Bella L.; Burke, Ronald J. 2006. "Uncovering the Relationship Between Workaholism and Workplace Destructive and Constructive Deviance: an Exploratory Study," *International Journal of Human Resource Management*. 17347-2:331/.

Huiras, J.; Uggen, C.; McMorris, B. 2000. "Career Jobs, Survival Jobs, and Employee Deviance: a Social Investment Model of workplace Misconduct", *Sociological Quarterly*. 41:245263-.

Peterson DK (2002). Deviant workplace behavior and the organizations ethical Climate *Journal of Business and Psychology* 17(1): 4761-.

Robinson SL, Bennett RJ (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A Multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal* 38(2): 555 -572.

Robinson SL, Greenberg J (1998). Employee behaving badly:

Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance. Trends in Organizational Behavior 5:1- 30.

Swanson R.A. and Holton III E.F. (2001). Foundations of Human Resource Development. Errett-Koehler Publishers, San Francisco.