

Provide Pattern for Antecedents of Employees Deviant Behaviors in Organizations by Using Meta-Synthesis Method

**Hossein Shool¹, *Hossein Damghanian², Abbas Ali Rastgar³,
Hasan Danaee fard⁴, Adel Azar⁵**

1-Ph.D Student, Faculty of Economic, Management and administrative sciences, Semnan University, Iran.

2-Associate Professor, Faculty of Economic, Management and administrative sciences, Semnan University, Iran. (Corresponding Author). Email: hdamghanian@semnan.ac.ir

3-Associate Professor, Faculty of Economic, Management and administrative sciences, Semnan University, Iran.

4-Professor, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.

5-Professor, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.

Received: 25/11/2018; Accepted: 06/07/2019

Abstract

The purpose of this study was to present an antecedent pattern of employees' deviant behaviors in organizations with a meta-synthesis approach. This study is applied in terms of purpose and in terms of mixed method (qualitative-quantitative). In the qualitative part, researchers using a meta-synthesis method, have conducted an detailed and in-depth review in the subject and combined the findings of relevant researches. 275 articles were evaluated in the field of organizational deviation and finally, 74 articles were selected and their codes and dimensions were extracted by their content analyzing and their importance and priority were determined by Shannon entropy quantitative method. According to the findings of the study, this codes have the most important coefficient among the dimensions of deviant behaviors: inequality in the distribution of salaries, bonuses, benefits and work plans; inadequate salaries and benefits; lack of conscience; reduced levels of trust among co-workers; unfair behavior of manager with employee; poor proportion of employees with their jobs; need for power; Lack of employee commitment; fatigue at work and lack of proper supervision in the

organization. Finally, after the research steps, a pattern of antecedents of deviant behaviors was presented.

Introduction

Deviant behaviors are deliberate and voluntary behaviors that violate and distort the laws, norms of the organization, and accepted ethics tenet and threaten the health of the organization or its members. Literature has shown that approximately 95% of organizations engage in deviant behaviors (Rana and Punia, 2016). Given these enormous statistics, it is important for researchers to identify the factors affecting on formation of workplace deviation. If proper research is done, organizations can take the necessary actions to prevent workplace diversions and save billions dollars annually (Tuzun and Kalemci, 2017). In addition, the pervasive of deviant behaviors in organizations in our country (Rastgar et al, 2017; Danaeefard et al, 2016) causes us to have to do more analysis of the determinants factors of deviant behavior. Therefore, in this study, is taken into consideration propose a conceptual framework of antecedents of workplace deviance and rank the antecedents in terms of their impact on organizational deviance.

Case Study

The statistical population of the study consisted of all scientific documents, research reports, databases, internal and external journals on deviant behaviors published between 2007 and 2017.

Materials and Methods

This research is applied in terms of purpose and in terms method is mixed (qualitative-quantitative) and in particular the meta-synthesis method. In this study, a meta-synthesis seven-step method (Sandelowski and Barros, 2003) was used which includes the following steps: 1. Setting Research Questions, 2. Systematic review of texts, 3. Searching and selecting appropriate articles, 4. Extracting results, 5. analysis and integration of Quantitative findings, 6. Extractive code control, 7. Results presentation.

Discussion and Results

In the present study 183 codes, 44 main criteria and 5 categories were identified. this codes have the highest ratings: inequality in the distribution of salaries, bonuses, benefits and work plans; inadequate salaries and benefits; lack of conscience; reduced levels of trust among colleagues; unfair behavior of manager with employee; poor proportion of employees with their jobs; need for power; Lack of employee commitment; fatigue at work and lack of proper supervision.

Conclusion

By reviewing the subject literature, we find that previous studies have not reached a consensus on the determining indicators and dimensions of antecedents of deviant behaviors and each article has identified a limited number of indicators and dimensions. This study, using qualitative meta-synthesis and content analysis based on Shannon entropy, presented a comprehensive conceptual model that is unique in the field of deviant behaviors inside and outside Iran. Also, the application of a new methodology in the phenomenon of deviant behaviors that has received less attention in Iran is another innovation of this study. The proposed conceptual framework is partly in line with the theoretical model proposed by Elias et al. (2013) in Malaysia, which classifies the determinants of workplace deviation into individual, organizational, and occupational factors. Likewise, Abville et al. (2011) presented a multi-level model of workplace deviation antecedents that included individual, group, and organizational antecedents.

Keywords: Deviant Behaviors, Meta- Synthesis , Shannon Entropy.

ارائه الگویی از پیشایندهای رفتارهای انحرافی کارکنان با استفاده از روش فراترکیب

حسین شول* - دکتر حسین دامغانیان** - دکتر عباسعلی رستگار*** -

دکتر حسن دانایی‌فرد**** - دکتر عادل آذر*****

چکیده

پژوهش حاضر باهدف ارائه الگوی پیشایندهای رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان‌ها با رویکرد فراترکیب انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش آمیخته (کیفی- کمی) است. محققین در قسمت کیفی با استفاده از روش فراترکیب، بازنگری دقیق و عمیق در موضوع انجام داده و یافته‌های پژوهش‌های مرتبط را ترکیب کرده‌اند. ۲۷۵ مقاله در حوزه انحرافات سازمانی مورد ارزیابی قرار گرفت و در نهایت ۷۴ مقاله انتخاب و با تحلیل محتوای آن‌ها ابعاد و کدهای مربوطه استخراج و میزان اهمیت و اولویت هر یک به روش کمی آنتروپی شانون تعیین گردید. بر اساس یافته‌های پژوهش، کدهای بی‌عدالتی در حوزه توزیع حقوق، پاداش، مزایا و برنامه کاری؛ حقوق و مزایای ناکافی؛ نبود وجدان کاری؛ کاهش سطح اعتماد بین همکاران؛ رفتار ناعادلانه مدیر با کارمند؛ تناسب ضعیف کارکنان با مشاغل خود؛ نیاز به قدرت؛ بی‌تعهدی کارکنان؛ خستگی از کار و فقدان نظارت صحیح در سازمان، دارای بیشترین ضریب اهمیت در بین ابعاد رفتارهای انحرافی می‌باشند. در نهایت پس از طی گام‌های پژوهش، الگویی از پیشایندهای رفتارهای انحرافی ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: رفتارهای انحرافی، فراترکیب، آنتروپی شانون

* دانشجوی دکتری، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

** نویسنده مسئول - دانشیار دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

hdamghanian@semnan.ac.ir

*** دانشیار دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

**** استاد دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

***** استاد دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

مقدمه

محیط کسب و کار و سازمان‌های معاصر با چالش‌های مختلفی از تنوع، ساختار سازمانی تخت، مهندسی مجدد، کوچک‌سازی، ارتقاء کیفیت و بهره‌وری و استفاده از کارکنان قراردادی و ... مواجه است (Everton et al., 2007). این چالش‌ها منجر به درک نابرابری و بی‌عدالتی، عزت‌نفس پایین و افزایش استرس در میان نیروی کار موجود می‌شود، این به‌نوبه خود کارکنان را تحریک می‌کند تا در رفتارهای خشمگینانه سازمانی که به‌عنوان انحرافات مخرب شناخته می‌شود، درگیر شوند (Berry et al., 2007). انحراف مخرب نقض قابل‌توجهی از هنجارهای سازمانی است که تهدیدکننده رفاه یک سازمان و کارکنان آن است (Yildiz et al., 2015). یکی از موارد جالب در پیشینه رفتارهای انحرافی تنوع اصطلاحات و مفاهیم است که برای اشاره به این دسته رفتارها به‌کاررفته است. در ادامه به برخی از این اصطلاحات و مفاهیم اشاره می‌شود:

- ۱- رفتار انحرافی در محیط کار^۱: آن دسته از رفتارهای اختیاری کارمند که هنجارهای عمده سازمانی را نقض کرده و سلامت اعضای سازمان، سازمان یا هر دو را تهدید می‌کند (Robinson & Bennett, 1995).
- ۲- رفتار غیر مولد^۲: رفتاری که به‌قصد آسیب زدن به سازمان یا سایر اعضای آن صورت می‌گیرد (Zheng, 2017).
- ۳- رفتار غیر کارکردی^۳: رفتارهای کارمند یا گروهی از کارکنان که برای افراد سازمان و گروه‌های فعال در آن حریم و یا خود سازمان پیامدهای منفی در پی دارد (Griffin et al., 1998).
- ۴- رفتار ضداجتماعی^۴: رفتارهای منفی که آسیب‌رسان بوده یا به‌طور بالقوه توانایی آسیب زدن به افراد یا دارایی‌های سازمان را دارند یا اقدامات معطوف به دیگر کارکنان یا به سازمان پتانسیل ایجاد آسیب فیزیکی، اقتصادی، روان‌شناختی، یا عاطفی را دارند (Desrumaux et al., 2015).
- ۵- بدرفتاری یا سوء رفتار سازمانی^۵: هر رفتار عامدانه‌ای از اعضای سازمان که هنجارهای محوری یا اجتماعی را نقض می‌کند (Vardi & Weitz, 2004).

1-Deviant workplace behavior or workplace deviance

2-Counterproductive work behavior (CWB)

3-Dysfunctional work behavior

4-Antisocial behavior

5-Organizational misbehavior

۶- پرخاشگری در سازمان^۱: رفتارهای خشونت‌آمیز که جو روانی سازمان را تهدید می‌کنند (Jason, 2015).

۷- رفتارهای غیرمدنی^۲ در محیط کار: رفتارهای انحرافی کم‌شدت با نیت مبهم برای آسیب رساندن به هدف موردنظر و ناقض هنجارهای احترام متقابل محیط کار. رفتارهای غیرمدنی اساساً بی‌ادبانه و غیرمحترمانه است و نشان‌دهنده نوعی احترام قائل نشدن برای دیگران است (Ghosh, 2017).

۸- رفتار غیراخلاقی^۳: نقض اصول اخلاقی عموماً پذیرفته‌شده همانند احترام به اشخاص، انصاف و عدالت، مسئولیت، صداقت و نظایر آن‌ها (Lefkowitz, 2009).

۹- فساد سازمانی^۴: دلالت بر انحراف خودسرانه از نظم، آرمان‌ها و شاید مهم‌تر از همه، اعتماد دارد که نشان‌دهنده استفاده از مقام یا قدرت یک فرد برای منفعت شخصی یا جمعی است و درواقع بیماری خطرناک و ویروس گونه یک گروه، سازمان و یا صنعت است (Ponomariov & Kisunko, 2017).

با توجه به اصطلاحات ذکرشده، در یک تعریف جامع از رفتارهای انحرافی می‌توان گفت «رفتارهای انحرافی رفتاری عمده و داوطلبانه‌ای هستند که قوانین، هنجارهای سازمان و اصول اخلاقی پذیرفته‌شده را نقض و مخدوش می‌سازند و سلامت سازمان و یا اعضای آن را تهدید می‌کنند». ادبیات نشان داده است که انحراف محل کار یک مفهوم جدید نیست؛ درواقع، کارکنانی که در معرض رفتارهای انحرافی هستند از اواسط دهه ۱۹۰۰، با توجه به فراوانی آن و هزینه‌های مرتبط با آن، یک‌بار دیگر به یک موضوع تحقیق محبوب تبدیل شده است (Cohen & Mueller, 2007). با توجه به اینکه در محیط‌های کاری پویای امروز که کارها بیش‌ازپیش در تیم‌ها انجام شده و انعطاف‌پذیری محیط اهمیت بالایی دارد، سازمان‌ها به کارمندانی نیاز دارند که خود را درگیر رفتارهای خوب شهروندی کنند؛ مثلاً به اعضای دیگر تیم کمک کنند، داوطلب اضافه‌کار شوند، از کشمکش‌های غیرضروری اجتناب کنند، همان‌قدر که برای خودشان اهمیت قائل‌اند، برای قوانین و مقررات نیز اهمیت قائل شوند؛ سازمان‌ها خواهان چنین کارمندانی هستند زیرا شواهد نشان داده است که چنین کارمندانی کارایی سازمان را افزایش می‌دهند (Yaghoubi, 2015)، اما رفتارهای انحرافی در

1-Workplace aggression

2-Workplace incivility

3-Unethical behavior (UB)

4-Organizational corruption

نقطه مقابل چنین رفتارهایی هستند و این رفتارها عمیقاً به هزینه‌های مالی، روانی و اجتماعی یک سازمان اضافه می‌کند (Bodankin & Tziner, 2009). ادبیات نشان داده است که تقریباً ۹۵ درصد سازمان‌ها، رفتارهای انحرافی را در برمی‌گیرند که ۷۵ درصد آن‌ها مربوط به دزدی و رفتارهای خصومت‌آمیز در محل کار است (Rana & Punia, 2016). با توجه به این ارقام عظیم، برای محققان شناسایی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری انحرافات محیط کار بسیار مهم است (Hastings & Finegan, 2011). ادبیات مربوط به انحراف سازمانی، بینش قابل‌توجهی را نسبت به پیشایندها و پیامدهای آن می‌دهد. با این حال، با پیشرفت درزمینه‌ی بررسی انحرافات سازمانی، شکاف‌های متعددی در ادبیات وجود دارد. از نظرگرفین و لوپز^۱ (۲۰۰۵)، نیاز زیادی به پژوهش‌هایی که به‌طور جامع به بررسی پیشایندها و عواقب انحرافات در محیط کار می‌پردازند، وجود دارد؛ بنابراین، برای محققان بسیار مهم است که درک روشنی از پیشایندهای انحرافی مخرب داشته باشند؛ زیرا این رفتارها عمیقاً به هزینه‌های مالی، روانی و اجتماعی یک سازمان اضافه می‌کند (Bodankin & Tziner, 2009). ادبیات نشان داده است که تقریباً ۹۵ درصد سازمان‌ها، رفتارهای انحرافی را در برمی‌گیرند که ۷۵ درصد آن‌ها مربوط به دزدی و رفتارهای خصومت‌آمیز در محل کار است (Rana & Punia, 2016). با توجه به این ارقام عظیم، برای محققان شناسایی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری انحرافات محیط کار بسیار مهم است (Hastings & Finegan, 2011). اگر تحقیقات مناسب انجام شود، سازمان‌ها می‌توانند اقدامات لازم را برای جلوگیری از انحراف محل کار انجام دهند، بنابراین میلیاردها دلار در سال صرفه‌جویی می‌شود (Tuzun & Kalemci, 2017). افزون بر این، فراگیر بودن رفتار انحرافی در سازمان‌های کشور ما (Rastegar et al., 2017 ; Danaeefard et al., 2016) باعث می‌شود که مجبور شویم تجزیه و تحلیل بیشتری از عوامل تعیین رفتار انحرافی انجام دهیم. در نتیجه، تمام عوامل فوق، مدیران منابع انسانی را وادار به اقدامات پیشگیرانه برای غلبه بر رفتار انحرافی در میان کارکنان می‌کنند. برای ترمیم شکاف یادشده در این پژوهش، اهداف زیر مورد توجه قرار گرفته است:

- ۱- پیشنهاد یک چارچوب مفهومی از پیشایندهای انحرافات محل کار
- ۲- رتبه‌بندی کردن پیشایندها از نظر تأثیر آن‌ها بر روی انحرافات سازمانی

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، آمیخته (کیفی-کمی) و به طور مشخص روش فراترکیب است. فراترکیب^۱، مشابه فرا تحلیل^۲، برای یکپارچه‌سازی چندین مطالعه به منظور ایجاد یافته‌های جامع و تفسیری صورت می‌گیرد (Beck, 2002). در مقایسه با رویکرد فرا تحلیل کمی که بر داده‌های کمی ادبیات موضوع و رویکردهای آماری تکیه دارد، فراترکیب متمرکز بر مطالعات کیفی بوده است و به عبارت دیگر؛ فراترکیب ترکیب تفسیر تفسیرات داده‌های اصلی مطالعات منتخب است (Zimmer, 2006). فراترکیب با فراهم کردن نگرش نظام‌مند برای پژوهشگران از راه ترکیب پژوهش‌های کیفی مختلف، به کشف موضوعات و استعاره‌های جدید و اساسی می‌پردازد و با این روش دانش جاری را ارتقاء داده، دید جامع و گسترده‌ای نسبت به مسائل پدید می‌آورد. فراترکیب مستلزم این است که محقق یک بازنگری دقیق و عمیق انجام داده، یافته‌های پژوهش کیفی مرتبط را ترکیب کند. در این پژوهش از روش هفت مرحله‌ای فراترکیب (Sandelowski & Barros, 2007) استفاده شده است.

گام اول: تنظیم سؤال‌های پژوهش:

پارامترهای پژوهش شامل چه چیز (What)، چه جامعه‌ای (Who)، محدودیت زمانی (When) و چگونگی روش (How) است که بر این اساس سؤالات پژوهش شکل گرفته است: چه عواملی پیشایندهای رفتارهای انحرافی کارکنان را تشکیل می‌دهند؟ چه اهمیت و وزنی هر یک از عوامل در شکل‌گیری رفتارهای انحرافی دارند؟ چارچوب پیشایندهای رفتارهای انحرافی چگونه است؟

گام دوم: بررسی نظام‌مند متون:

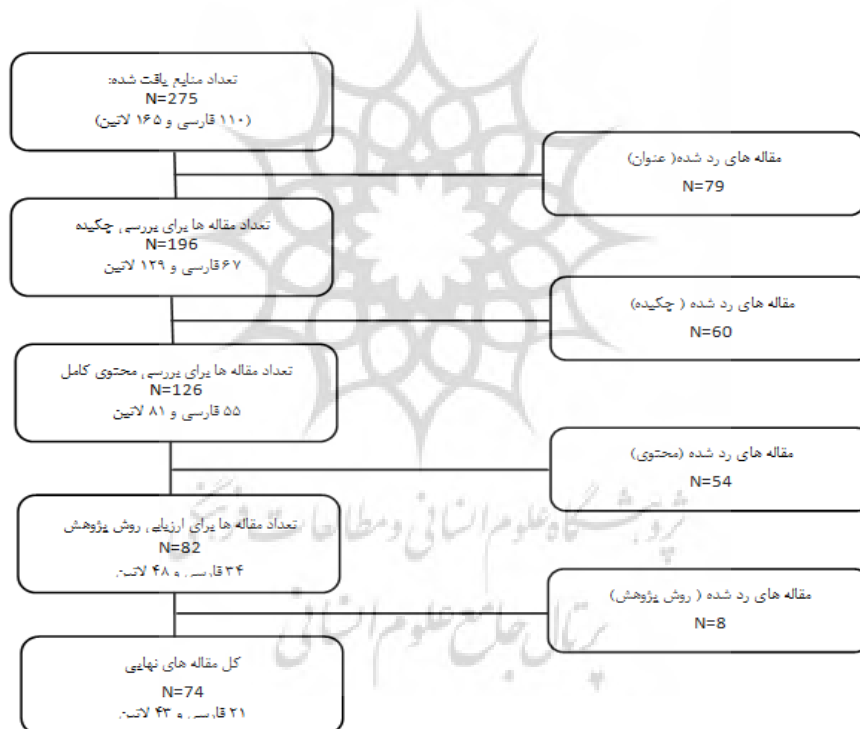
جامعه آماری پژوهش را کلیه اسناد علمی، گزارش‌های پژوهشی، پایگاه‌های داده، نشریه‌های داخلی و خارجی در خصوص رفتارهای انحرافی که طی سال‌های ۲۰۰۷ تا ۲۰۱۷ منتشر شده بودند، تشکیل دادند. کلیدواژه‌های پژوهش در پایگاه‌های Scopus، Science Direct، SID (Scientific information database) و Google Scholar و Emerald جستجو شد. در مورد رفتارهای انحرافی واژه‌های گوناگونی مورد استفاده قرار می‌گیرد که این تنوع واژگان در جستجوی نظام‌مند مورد توجه قرار گرفت. واژه‌های کلیدی

1-Meta-Synthesis

2-Meta-Analysis

متنوعی از جمله: رفتارهای انحرافی، انحرافات سازمانی، رفتارهای ضد تولید، سوء رفتار سازمانی، رفتارهای ضد شهروندی، رفتارهای غیر مدنی، رفتارهای ضداجتماعی، فساد اداری، بزهکاری سازمانی، رفتارهای انتقام‌جویانه برای جستجوی مقاله‌های پژوهش مورد استفاده قرار گرفت. نتیجه جستجو فهرست قابل‌توجهی از اسناد گوناگون شامل ۲۷۵ مقاله، پایان‌نامه، کتاب و گزارش‌های نهادهای مرتبط با این حوزه بود.

گام سوم: جستجو و انتخاب مقاله‌های مناسب: برای انتخاب مقاله‌های مناسب بر اساس الگوریتم مشاهده‌شده در شکل ۱، پارامترهای مختلفی مانند عنوان، چکیده، محتوا، دسترسی و کیفیت روش پژوهش ارزیابی شده است.



شکل ۱: الگوریتم انتخاب مقاله‌های نهایی

با توجه به کثرت منابع احصاء شده، برخی از ۷۴ مقاله نهایی در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: نتایج یافته‌های فرآیند جستجو

منبع	عنوان پژوهش
Tuna et al (2016)	تاثیر پرستیز خارجی ادراک شده از سازمان بر رفتار انحرافی کارکنان
Omar et al (2011)	استرس و رضایت شغلی به عنوان پیشایندهای رفتارهای انحرافی در محیط کار
Shaheen et al (2017)	بررسی پارتی‌بازی سازمانی به عنوان یک پیشاینده از انحرافات سازمانی در سازمان های بخش عمومی
Chirasha et al (2012)	یک تجزیه و تحلیل از علت‌ها و تاثیر رفتار انحرافی در محیط کار
Demir (2011)	تاثیر عدالت، اعتماد و تعهد سازمانی بر رفتار انحرافی کارکنان
Stefano et al (2017)	تاثیر فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار
Piquero & Moffitt (2014)	آیا عوامل دوران کودکی رفتارهای انحرافی را پیش بینی می‌کند
Nasir & Bashir (2012)	بررسی انحرافات سازمانی در سازمان‌های بخش عمومی
Appelbaum et al (2007)	رفتارهای انحرافی مثبت و منفی: علت‌ها، تاثیرات و راه‌حل‌ها
Christian & Ellis(2011)	بررسی تاثیر کم‌خوابی بر رفتارهای انحرافی
Marcus & Schuler (2004)	پیشایندهای رفتارهای ضد تولید در کار
Zoghbi Manrique de Lara et al (2012)	عدالت رویه‌ای و انحرافات کاری: نقش میانجی تعارضات هنجاری ادراک شده در گروه‌های کاری
Chernyak-Hai & Tziner (2014)	رابطه بین رفتارهای کاری ضد تولید، عدالت و جو درک شده، حالت‌های شغلی و مبادله رهبر- پیرو
Henle (2005)	پیش بینی رفتارهای انحرافی از تعامل بین عدالت سازمانی و شخصیت
Hadavi Nejad & Baharloui (2015)	رفتارهای منافقانه در ارتباطات بین فردی در سازمان: پیشایندها و پیامدهای سازمانی
Arshadi & Piriaei (2012)	اعتماد پذیری کارکن، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین فردی به عنوان پیشایندهای رفتارهای انحرافی محیط کار
Ebrahimi & Moshabeki(2013)	بررسی تاثیر ادراک از سیاست‌های سازمانی و حمایت سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی
Aliverdi Nia et al(2015)	بررسی تجربی رابطه دینداری، خودکنترلی و رفتار انحرافی
Barati et al (2013)	تاثیر عدالت سازمانی و جو سازمانی بر رفتارهای ضد تولید
Gholipour et al (2016)	بررسی علل و پیامدهای خشم در سازمان‌ها و ارائه راهکارهای مدیریتی
Ghorbani & Feizabadi(2014)	واکاوی دیدگاه‌ها جامعه شناختی انحرافات اجتماعی
Feiz et al (2016)	رابطه بین منزلت شغلی و زیرکار در روی: بررسی نقش بی‌تفاوتی سازمانی
Kazemi et al(2013)	ساختن برای ماندن در اداره: فهم پویایی‌های ساخت اجتماعی واقعیت در پرتو قوم نگاری سازمانی

گام چهارم: استخراج نتایج: اطلاعات مقاله‌ها براساس مرجع مربوط به هر مقاله شامل نام و نام خانوادگی نویسنده، به همراه سال انتشار مقاله و اجزای هماهنگی بیان شده در هر مقاله طبقه‌بندی شد.

گام پنجم: تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌ای کمی:

در این پژوهش براساس مطالعات پیشین برای تمام اطلاعات استخراج شده کدی در نظر گرفته شد و سپس با در نظر گرفتن مفهوم هر یک از این کدها، در یک مفهوم مشابه دسته‌بندی گردید. بر این اساس مفاهیم پژوهش مشخص شدند. براساس تحلیل‌های صورت گرفته و تحلیل محتوای مقالات، ۷۴ مقاله نهایی انتخاب شدند و در مجموع ۵ مقوله و ۴۴ مفهوم و ۱۸۳ کد برای مؤلفه‌های پیشایندهای رفتارهای انحرافی کارکنان در این پژوهش کشف و برچسب‌گذاری شدند. یافته‌ها در این مرحله نشان داد که در مطالعات گذشته و پیشین تاکنون چنین مطالعه نظام‌مندی انجام نشده و هر یک از مطالعات پیشین، فقط به جنبه خاصی از پیشایندهای رفتارهای انحرافی توجه داشته‌اند. در جداول ۲ تا ۶ کدهای نهایی استخراج شده مرتبط با هر مقوله و مفهوم نشان داده شده است. مقوله‌ی اول، عوامل فردی است که در جدول ۲ کدها و مفاهیم مربوط به آن نشان داده شده است.

جدول ۲: مقوله‌ی عوامل فردی

مفاهیم	کد	مفاهیم	کد
ویژگی‌های شخصیتی	ویژگی شخصیتی وظیفه‌شناسی، ویژگی شخصیتی روان‌آزردگی، کم‌رویی، خودپایشی بالا، تیپ شخصیتی افراد، ویژگی شخصیتی شادخویی، سازگاری و انطباق‌پذیری پایین، هوش هیجانی پایین، صفات شخصیتی، خودشیفتگی	عوامل مذهبی	پایبند نبودن به اعتقادات و باورها، کم‌توجهی به امر به معروف،
خودمراقبتی	جلوگیری از تنبیه و مجازات، موفقیت در مسیر شغلی، نفع طلبی شخصی	فشارهای روانی	فشارهای ادراکی - عاطفی ناشی از بی‌عدالتی‌ها، استرس ناشی از حساسیت کار، اضطراب، فشار ناشی از روابط منفی، نگرانی
نگرش	نگرش نسبت به ریسک‌پذیری، نگرش و نیت به سمت طفره‌روی اینترنتی، میزانی که مدیران ارشد فساد را بخش طبیعی کسب‌وکار بدانند، قصد ترک خدمت، هنجارهای ذهنی، سازه کارمند ایدئال در ذهن مدیر	کنترل درونی	ناتوانی افراد در کنترل امیال سرکش نهاد، کانون کنترل درونی، خودکنترلی پایین در دوران کودکی
ماکیاولی‌گری	ماکیاولیسم	اختلالات روانی	افسردگی، نقص شخصیت (مشکلات روانی و ذهنی و شخصیتی)
ویژگی‌های جمعیت شناختی	جنسیت کارکنان، سن کارکنان، میزان تحصیلات کارکنان	حالت‌های احساسی و عاطفی	خشم، ناکامی، کینه و عداوت، حسادت، خستگی عاطفی، عصبانیت، خستگی کار

مفاهیم	کد	مفاهیم	کد
عوامل زیستی	نقص بدنی و جسمانی، نابهنجاری‌های کروموزومی و ژنتیکی	تجارب پیشین فرد	پیشینه خانوادگی و موقعیت زندگی، سابقه افراد، تجربه رفتارهای بی‌زاکتی در محل کار (افراد قربانی)، مسیرهای رفتاری مشکل‌آفرین در دوران کودکی
عوامل اخلاقی	بی‌تعهدی کارکنان، عمل‌گرایی (پرگماتیک)، ضعف اخلاقیات، نبود وجدان کاری، عدم پایبندی به ارزش‌ها و هنجارهای اخلاقی، انزوای اخلاقی		

مقوله‌ی دوم، عوامل بین فردی است که در جدول ۳ کدها و مفاهیم مربوط به آن نشان داده شده است

جدول ۳: مقوله‌ی عوامل بین فردی

مفاهیم	کد	مفاهیم	کد
ارتباطات مبتنی بر مداخله سیاسی	جذاب جلوه کردن نزد دیگران و نفوذ در آن‌ها، جلب منافع فردی، خوب یا موجه جلوه کردن نزد دیگران، مراوده‌های ضمنی، روابط غیررسمی قوی، جاذبه بین فردی، تسهیل در ارتباطات، روابط شخصی با مدیران، درجه ارتباطات اجتماعی بین کارمندان دولتی، سیاستمداران و مدیران اجرایی	درگیری با مدیران	از چشم انداختن مدیران، انتقام‌گیری از مدیران، تقابل سیاسی کارکنان با مدیران
بدبینی	بدبینی نسبت به سازمان، نامناسب بودن نگرش فرد نسبت به رهبر خود، نگرش‌های منفی و بدبینانه مدیران، ادراک از جدی گرفته نشدن شکایت کسی در سازمان، ادراک از عدم تنبیه سارقان	تضاد و تعارض	ابهام در نقش، تضاد بین کارکنان، تضاد بین کارکنان و مدیران، چیرگی بر کار، حفاظت از کار، سازگاری، استقامت و عزم راسخ، آستانه تحمل، تحمل ابهام.
رقابت	رقابت درون سازمانی، رقابت برون سازمانی	کاهش اعتماد	کاهش سطح اعتماد بین همکاران، وجود بی‌اعتمادی بین کارکنان و مدیران،
قدرت	توزیع نابرابر قدرت و ثروت، عدم توازن قدرت بین مردان و زنان در محیط کار، نیاز به قدرت، احتمال جابجایی قدرت در سازمان، قدرت انحصاری، نفوذ و قدرت زیر فرهنگ‌ها، جنگ قدرت		

مقوله‌ی سوم، عوامل شغلی و سازمانی است که در جدول ۴ کدها و مفاهیم مربوط به آن نشان داده شده است

جدول ۴: مقوله‌ی عوامل شغلی و سازمانی

مفاهیم	کد	مفاهیم	کد
بی تفاوتی و سکوت سازمانی	ترجیح مطرح نکردن معایب و مشکلات سازمان توسط اعضای سازمان، ترس زنان از هزینه‌های آشکارسازی آزارهای جنسی در محیط کار، جو سکوت، بی تفاوتی کارکنان	مشکلات سیستمی و فناوری	کندی سامانه‌های مورد استفاده، جدید بودن فناوری مورد استفاده در سازمان
بی عدالتی	بی عدالتی در حوزه توزیع حقوق، پاداش، مزایا و برنامه کاری، رفتار ناعادلانه مدیر با کارمند، نقض اصول عدالت رویه‌ای، قوانین ناعادلانه، ادراک بی انصافی	سیستم نامناسب جبران خدمات	سطح پایین درآمد زنان شاغل، حقوق و مزایای ناکافی، فقدان مزایای جنبی برای کارکنان، فقدان نظام پاداشی کارآمد در سازمان‌ها
سیاسی بازی در سازمان	عدم پاسخگویی مدیران و سرپرستان، احساس کارکنان از دخیل بودن زد و بند سیاسی در نظام ارتقا و پاداش، ادراک بالای سیاست سازمانی	اطلاع رسانی ضعیف در سازمان	آگاهی نداشتن از حقیقت اخبار در مورد موضوعات بااهمیت، تأخیر در اطلاع رسانی از سوی مسئولین، عدم ارزیابی صحیح از اخبار و گزارش‌ها، ابهام در اخبار منتشر شده، اهمیت خبر، تازگی اطلاعات
عدم حمایت سازمانی	احساس کارکنان از عدم توجه سازمان به اهداف و ارزش‌های آن‌ها، احساس کارکنان از عدم توجه سازمان به سلامت آن‌ها، دریافت نکردن پشتیبانی از مدیران و همکاران، نادیده گرفته شدن، عدم درک کارکنان توسط سازمان، برخورداری خانم‌ها از حمایت اجتماعی کم، ادراک زنان از ناکارآمدی دستگاه حقوقی در مجازات مجرمان	عدم تناسب	تناسب ضعیف کارکنان با مشاغل خود، عدم تناسب فرد و سازمان، ماهیت جنسیتی شغل (ازلحاظ نسبت جنسیت گروه کاری، جنسیت سرپرست و...)
جو منفی حاکم بر سازمان	جو محدودکننده و خشک سازمانی، جو تحقیرکننده سازمانی، عدم جو همکارانه و نوآورانه در سازمان	ساختار سازمان	تمرکز سازمانی، بوروکراسی بیش از حد، ساختار سلسله مراتبی
تغییرات سازمانی	تعدیل نیرو در سازمان، تغییر مدیریت، کوچک سازی	اهداف مبهم	انگیزاننده نبودن اهداف سازمانی، اهداف دست نیافتنی
حجم بالای کار	فشار زیاد به کارکنان برای تولید بیشتر، ساعت کار زیاد، کار بیش از حد	تبعیض گرایی	قوم گرایی، احساس کارکنان در تفاوت دستمزدها در بخش‌های خصوصی و دولتی، تعلق بیشترین درآمد سازمان به مشتریان دولتی
عدم امنیت شغلی	عدم اطمینان از آینده شغلی، احساس عدم امنیت	سبک رهبری	رابطه رهبر - پیرو، سبک رهبری و تصمیم گیری دیکتاتوری، رفتارهای مدیر یا رهبر، رهبری سمی
ویژگی‌های محیط کار	شلوغی زیاد محل کار، اندازه محیط کار، خلوتی محیط کار، شرایط ضعیف فیزیکی کاری	ماهیت شغلی	وابستگی وظایف شغلی، منحصر بودن وظیفه کاری فرد، ماهیت و ویژگی ذاتی کار، منزلت پایین شغلی، عدم استقلال شغلی
سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف	ارزیابی عملکرد بر اساس معیار مالی، سنجش عملکرد، ادراک کارکنان از اثربخش نبودن سیستم ارزیابی عملکرد	ضعف مدیران	رفتار خودگرایی مدیران، فراقانونی عمل کردن مدیران، ضعف مدیران در انجام وظایف

مقوله‌ی چهارم، عوامل قانونی و نظارتی است که در جدول ۵ کدها و مفاهیم مربوط به آن نشان داده شده است.

جدول ۵: مقوله‌ی عوامل قانونی و نظارتی

مفاهیم	کد
ضعف قانونی و نظارتی	نهادینه نبودن قانون در سازمان، تغییر سریع قوانین، عدم کنترل‌های رسمی و غیررسمی، فقدان نظارت صحیح در سازمان، ضعف سیستم تنبیه، پیچیدگی قوانین و مقررات، نبود مکانیسم‌های کنترل درآمد در سازمان‌ها، آشنا نبودن ارباب‌رجوع با قوانین، بالا بودن کمیت قوانین، ضعف کیفی قوانین، روش‌های ناموفق بازرسی و نظارت سازمان‌های نظارتی، نارسایی قوانین قضایی در محیط بین‌الملل، نارسایی نظام کنترل، نظارت و ارزیابی فساد در سطح کلان

مقوله‌ی پنجم، عوامل محیطی است که در جدول ۶ کدها و مفاهیم مربوط به آن نشان داده شده است.

جدول ۶: مقوله‌ی عوامل محیطی

مفاهیم	کد
عوامل فرهنگی جامعه	فرهنگ زیر کار در روی حاکم بر جامعه، وجود قانون‌گریزی در فرهنگ جامعه، برخورداری افراد از روحیات مبتنی بر مصرف‌گرایی، فرهنگ ضعیف رابطه مردم و دولت
عوامل زمینه‌ای	نارسایی ساختاری و کارکردی نهادهای رسمی و غیررسمی (مثل خانواده و مدرسه)، نبود عزم سیاسی و حمایت قاطع دولتمردان برای برخورد با فساد اداری، شرایط بازار کار
عوامل اجتماعی	تقسیم‌کار غیر نرمال در جامعه، عدم تعادل بین اهداف تأیید شده اجتماعی و وسایل مورد تأیید برای نیل به آن‌ها، دسترسی به عوامل اجتماعی مساعد برای کز رفتاری، درجه خویشاوند سالاری در جامعه، عدم حساسیت جامعه نسبت به ترویج معیارهای اخلاقی، عدم پایبندی جامعه به موازین شرعی،

گام ششم: کنترل کدهای استخراجی:

شاخص کاپا زمانی که دو رتبه دهنده، پاسخگویان را رتبه‌بندی می‌کنند و قصد سنجش میزان توافق این دو رتبه دهنده را داریم، استفاده می‌شود. جهت کنترل مفاهیم استخراجی، از مقایسه نظر پژوهشگر با یک خبره استفاده شده است. شاخص کاپا بین صفرتا یک نوسان دارد؛ و هر چه مقدار سنج به عدد یک نزدیک‌تر باشد، نشان می‌دهد که توافق بین رتبه دهنندگان وجود دارد (Mohaghar et al., 2013). مقدار شاخص با استفاده از نرم‌افزار SPSS در سطح معناداری ۰/۰۰۰ عدد ۰/۸۲۵ محاسبه گردید که در جدول (۷)

نشان داده شده است. با توجه به کوچک‌تر بودن عدد معناداری از ۰/۰۵ فرض استقلال کدهای استخراجی رد می‌شود و استخراج کدها از پایایی مناسبی برخوردار بوده است.

جدول ۷: مقادیر اندازه توافق

مقدار	انحراف استاندارد	عدد معناداری
۰/۸۲۵	۰/۰۶۱	۰/۰۰۰
۱۸۶		

در اینجا تحلیل محتوا، مرحله‌ای از فرایند اطلاعاتی است که به وسیله آن محتوای ارتباطات با استفاده از به‌کارگیری مجموعه‌ای از قوانین طبقه‌بندی شده و نظام‌دار تغییر و تبدیل می‌یابد و به صورت داده‌های خلاصه شده و قابل مقایسه درمی‌آید. روش آنتروپی شانون پردازش داده‌ها را در مبحث تحلیل محتوا بسیار قوی انجام می‌دهد. آنتروپی شانون در تئوری اطلاعات، شاخصی است برای اندازه‌گیری عدم اطمینان که به وسیله یک توزیع احتمال بیان می‌شود. روش‌های متعددی برای تعیین وزن شاخص‌ها وجود دارد؛ یکی از بهترین روش‌ها، آنتروپی شانون است (Azar et al., 2008). در روش آنتروپی شانون ابتدا پیام برحسب مقوله‌ها در قالب فراوانی براساس تناسب هر پاسخ شمارش می‌شود؛ و با بار اطلاعاتی هر مقوله، درجه اهمیت هر یک محاسبه می‌شود. میزان پشتیبانی پژوهش‌های گذشته از یافته‌های این پژوهش به صورت آماری در جداول زیر نشان داده شده است که برای محاسبه بار اطلاعاتی عدم اطمینان و ضریب اهمیت استفاده شده است. رابطه‌ها به شکل زیر است.

$$E_j = -k \sum_{i=1}^m P_{ij} \times \ln P_{ij} \quad i = 1, 2, \dots, m \quad k = \frac{1}{\ln m}$$

$$W_j = \frac{d_j}{\sum d_j} \quad d_j = 1 - E_j$$

برای محاسبه وزن هر یک از مفاهیم، مجموع وزن کدهای آن مفهوم محاسبه شده است و براساس وزن‌های به‌دست‌آمده در جدول ۸ تا ۱۲ رتبه‌بندی صورت گرفته است (به دلیل حجم زیاد اطلاعات جدول، محقق کدهایی که رتبه‌های یک و دو در مفاهیم به دست آورده‌اند را در جدول قید کرده است). در جدول ۸ رتبه‌بندی و ضریب اهمیت کدهای عوامل فردی نشان داده شده است.

جدول ۸: رتبه‌بندی و ضریب اهمیت کدهای مربوط به عوامل فردی

رتبه مفهوم	رتبه در کل	رتبه در مفاهیم	ضریب اهمیت W_{ij}	عدم اطمینان E_j	$\sum P_{ij} * LN_{pij}$	فراوانی	کد	مفاهیم
۴	۹	۱	۰/۰۰۷۰	۰/۴۴۰۶	-۲/۳۰۲۶	۱۰	صفات شخصیتی	ویژگی‌های شخصیتی
	۹	۱	۰/۰۰۷۰	۰/۴۴۰۶	-۲/۳۰۲۶	۱۰	خودشیفتگی	شخصیتی
۲۹	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	موفقیت در مسیر شغلی	خودمراقبتی
	۱۱	۲	۰/۰۰۶۴	۰/۳۹۷۹	-۲/۰۷۹۴	۸	نفع طلبی شخصی	
۱۳	۱۲	۱	۰/۰۰۵۹	۰/۳۷۲۴	-۱/۹۴۵۹	۷	قصد ترک خدمت	نگرش
	۱۲	۱	۰/۰۰۵۹	۰/۳۷۲۴	-۱/۹۴۵۹	۷	نگرش به طفره‌روی اینترنتی	
۱۹	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	سن کارکنان	ویژگی‌های جمعیت
	۱۱	۲	۰/۰۰۶۴	۰/۳۹۷۹	-۲/۰۷۹۴	۸	میزان تحصیلات	شناختی
۴۰	۱۳	۱	۰/۰۰۵۵	۰/۳۴۲۹	-۱/۷۹۱۸	۶	ماکیاولیسم	ماکیاولیگری
۸	۳	۱	۰/۰۰۸۷	۰/۵۴۲۲	-۲/۸۳۳۲	۵	نبود وجدان کاری	عوامل اخلاقی
	۵	۲	۰/۰۰۸۱	۰/۵۰۵۰	-۲/۶۳۹۱	۱۴	بی تعهدی کارکنان	
۴۱	۱۱	۱	۰/۰۰۶۴	۰/۳۹۷۹	-۲/۰۷۹۴	۸	پایبند نبودن به اعتقادات و باورها	عوامل مذهبی
	۱۸	۲	۰	۰	۰	۱	کم توجهی به امر به معروف	
۱۱	۸	۱	۰/۰۰۷۳	۰/۴۵۸۹	-۲/۳۹۷۹	۱۱	فشارهای ادراکی-عاطفی ناشی از بی‌عدالتی‌ها	فشارهای روانی
	۱۰	۲	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	استرس ناشی از حساسیت کار	
۱۴	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	کانون کنترل درونی	کنترل درونی
	۱۲	۲	۰/۰۰۵۹	۰/۳۷۲۴	-۱/۹۴۵۹	۷	ناتوانی افراد در کنترل امیال سرکش نهاد	
۱۱	۶	۱	۰/۰۰۷۸	۰/۴۹۰۸	-۲/۵۶۴۹	۱۳	نقص شخصیت (مشکلات روانی و ذهنی و شخصیتی)	اختلالات روانی
	۱۲	۲	۰/۰۰۵۹	۰/۳۷۲۴	-۱/۹۴۵۹	۷	افسردگی	
۳	۵	۱	۰/۰۰۸۱	۰/۵۰۵۰	-۲/۶۳۹۱	۱۴	خستگی کار	حالت‌های احساسی و عاطفی
	۸	۲	۰/۰۰۷۳	۰/۴۵۸۹	-۲/۳۹۷۹	۱۱	عصبانیت	
۲۱	۹	۱	۰/۰۰۷۰	۰/۴۴۰۶	-۲/۳۰۲۶	۱۰	مسیرهای رفتاری مشکل‌آفرین در دوران کودکی	تجارب پیشین فرد
	۱۳	۲	۰/۰۰۵۵	۰/۳۴۲۹	-۱/۷۹۱۸	۶	تجربه رفتارهای بی‌نزاکتی در محل کار (افراد قربانی)	
۴۲	۱۸	۱	۰	۰	۰	۱	نقص بدنی و جسمی	عوامل زیستی
	۱۸	۱	۰	۰	۰	۱	نابهنجاری‌های کروموزومی و ژنتیکی	

در جدول ۹ رتبه‌بندی و ضریب اهمیت کدهای عوامل بین‌فردی نشان داده شده است.

جدول ۹: رتبه‌بندی و ضریب اهمیت کدهای مربوط به عوامل بین فردی

رتبه مفهوم	رتبه در کل	رتبه در مفاهیم	ضریب اهمیت W_{ij}	عدم اطمینان E_j	$\sum P_{ij} * LN_{pij}$	فراوانی	کد	مفاهیم
۲	۷	۱	۰/۰۰۷۶	۰/۴۷۵۵	-۲/۴۸۴۹	۱۲	خوب یا موجه جلوه کردن نزد دیگران	ارتباطات مبتنی بر مداخله
	۸	۲	۰/۰۰۷۳	۰/۴۵۸۹	-۲/۳۹۷۹	۱۱	جلب منافع فردی	سیاسی
۱۰	۹	۱	۰/۰۰۷۰	۰/۴۴۰۶	-۲/۳۰۲۶	۱۰	بدبینی نسبت به سازمان	بدبینی
	۱۱	۲	۰/۰۰۶۴	۰/۳۹۷۹	-۲/۰۷۹۴	۸	بدبینی نسبت به مدیر	
۳۹	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	رقابت درون سازمانی	رقابت
	۱۷	۲	۰/۰۰۲۱	۰/۱۳۲۶	-۰/۶۹۳۱	۲	رقابت برون سازمانی	
۵	۵	۱	۰/۰۰۸۱	۰/۵۰۵۰	-۲/۶۳۹۱	۱۴	نیاز به قدرت	قدرت
	۹	۲	۰/۰۰۷۰	۰/۴۴۰۶	-۲/۳۰۲۶	۱۰	جنگ قدرت	
۳۴	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	انتقام‌گیری از مدیران	درگیری با مدیران
	۱۷	۲	۰/۰۰۲۱	۰/۱۳۲۶	-۰/۶۹۳۱	۲	تقابل سیاسی کارکنان با مدیران	
۱۸	۷	۱	۰/۰۰۷۶	۰/۴۷۵۵	-۲/۴۸۴۹	۱۲	تضاد بین کارکنان	تضاد و تعارض
	۱۰	۲	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	تضاد کارکنان با مدیران	
۳۰	۴	۱	۰/۰۰۸۵	۰/۵۴۳۱	-۲/۷۷۲۶	۱۶	کاهش سطح اعتماد بین همکاران	کاهش اعتماد
	۸	۲	۰/۰۰۷۳	۰/۴۵۸۹	-۲/۳۹۷۹	۱۱	وجود بی‌اعتمادی بین کارکنان و مدیران	

در جدول ۱۰ رتبه‌بندی و ضریب اهمیت کدهای عوامل شغلی و سازمانی نشان داده شده است.

جدول ۱۰: رتبه‌بندی و ضریب اهمیت کدهای مربوط به عوامل شغلی و سازمانی

رتبه مفهوم	رتبه در کل	رتبه در مفاهیم	ضریب اهمیت W_{ij}	عدم اطمینان E_j	$\Sigma P_{ij} * LN_{pij}$	فراوانی	کد	مفاهیم
۱۷	۱۱	۱	۰/۰۰۶۴	۰/۳۹۷۹	-۲/۰۷۹۴	۸	ترجیح اعضای سازمان از مطرح نکردن معایب و مشکلات سازمان	بی‌تفاوتی و سکوت سازمانی
	۱۱	۱	۰/۰۰۶۴	۰/۳۹۷۹	-۲/۰۷۹۴	۸	بی‌تفاوتی کارکنان	
۶	۱	۱	۰/۰۰۹۰	۰/۵۶۳۴	-۲/۹۴۴۴	۱۹	بی‌عدالتی در حوزه توزیع حقوق، پاداش، مزایا و برنامه کاری	بی‌عدالتی
	۴	۲	۰/۰۰۸۵	۰/۵۳۰۶	-۲/۷۷۲۶	۱۶	رفتار ناعادلانه مدیر با کارمند	
۲۶	۶	۱	۰/۰۰۷۸	۰/۴۹۰۸	-۲/۵۶۴۹	۱۳	احساس کارکنان از دخیل بودن زد و بند سیاسی در نظام ارتقا و پاداش	سیاسی بازی در سازمان
	۱۳	۲	۰/۰۰۵۵	۰/۳۴۲۹	-۱/۷۹۱۸	۶	ادراک بالای سیاست سازمانی	
۹	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	عدم درک کارکنان توسط سازمان	عدم حمایت سازمانی
	۱۱	۲	۰/۰۰۶۴	۰/۳۹۷۹	-۲/۰۷۹۴	۸	دریافت نکردن پشتیبانی از مدیران و همکاران	
۳۷	۱۲	۱	۰/۰۰۵۹	۰/۳۷۲۴	-۱/۹۴۵۹	۷	جو محدودکننده و خشک سازمانی	جو منفی حاکم بر سازمان
	۱۴	۲	۰/۰۰۴۹	۰/۳۰۸۰	-۱/۶۰۹۴	۵	جو تحقیرکننده سازمانی	
۲۷	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	تغییر مدیریت	تغییرات سازمانی
	۱۲	۲	۰/۰۰۵۹	۰/۳۷۲۴	-۱/۹۴۵۹	۷	کوچک‌سازی	
۲۵	۷	۱	۰/۰۰۷۶	۰/۴۷۵۵	-۲/۴۸۴۹	۱۲	کار بیش‌ازحد	حجم بالای کار
	۱۰	۲	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	ساعت کاری زیاد	
۳۳	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	احساس عدم امنیت	عدم امنیت شغلی
	۱۲	۲	۰/۰۰۵۹	۰/۳۷۲۴	-۱/۹۴۵۹	۷	عدم اطمینان از آینده شغلی	
۷	۹	۱	۰/۰۰۷۰	۰/۴۴۰۶	-۲/۳۰۲۶	۱۰	خلوتی محیط کار	ویژگی‌های محیط کار
	۱۱	۲	۰/۰۰۶۴	۰/۳۹۷۹	-۲/۰۷۹۴	۸	اندازه محیط کار	
۳۵	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	ادراک کارکنان از اثربخش نبودن سیستم ارزیابی عملکرد	سیستم ارزیابی عملکرد ضعیف
	۱۴	۲	۰/۰۰۴۹	۰/۳۰۸۰	-۱/۶۰۹۴	۵	ارزیابی عملکرد بر اساس معیار مالی	
۳۸	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	جدید بودن فناوری مورد استفاده در سازمان	مشکلات سیستمی و فناوری
	۱۶	۲	۰/۰۰۳۴	۰/۲۱۰۲	-۱/۰۹۸۶	۳	کندی سامانه‌های مورد استفاده	

۲۰	۲	۱	۰/۰۰۸۸	۰/۵۵۳۱	-۲/۸۹۰۴	۱۸	حقوق و مزایای ناکافی	سیستم نامناسب
	۹	۲	۰/۰۰۷۰	۰/۴۴۰۶	-۲/۳۰۲۶	۱۰	فقدان نظام پاداش کارآمد در سازمانها	جبران خدمات
۲۲	۱۳	۱	۰/۰۰۵۵	۰/۳۴۲۹	-۱/۷۹۱۸	۶	تازگی اطلاعات	اطلاعرسانی
	۱۴	۲	۰/۰۰۴۹	۰/۳۰۸۰	-۱/۶۰۹۴	۵	تأخیر در اطلاع رسانی از سوی مسئولین	ضعیف در سازمان
۲۴	۴	۱	۰/۰۰۸۵	۰/۵۳۰۶	-۲/۷۷۲۶	۱۶	عدم تناسب کارکنان با مشاغل خود	عدم تناسب
	۱۰	۲	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	عدم تناسب کارکنان با سازمان خود	
۲۳	۶	۱	۰/۰۰۷۸	۰/۴۹۰۸	-۲/۵۶۴۹	۱۳	پوروکراسی بیش از حد	ساختار سازمان
	۸	۲	۰/۰۰۷۳	۰/۴۵۸۹	-۲/۳۹۷۹	۱۱	ساختار سلسله مراتبی	
۳۶	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	انگیزاننده نبودن اهداف سازمانی	اهداف مبهم
	۱۴	۲	۰/۰۰۴۹	۰/۳۰۸۰	-۱/۶۰۹۴	۵	اهداف دست نیافتنی	
۳۲	۸	۱	۰/۰۰۷۳	۰/۴۵۸۹	-۲/۳۹۷۹	۱۱	قوم گرایی	تبعیض گرایی
	۱۵	۲	۰/۰۰۴۲	۰/۲۶۵۳	-۱/۳۸۶۳	۴	احساس کارکنان در تفاوت دستمزدها در بخش های خصوصی و دولتی	
۱۶	۹	۱	۰/۰۰۷۰	۰/۴۴۰۶	-۲/۳۰۲۶	۱۰	سیک رهبری دیکتاتوری	سبک رهبری
	۱۱	۲	۰/۰۰۶۴	۰/۳۹۷۹	-۲/۰۷۹۴	۸	رابطه رهبر- پیرو	
۱۲	۹	۱	۰/۰۰۷۰	۰/۴۴۰۶	-۲/۳۰۲۶	۱۰	منحصر بودن وظیفه کاری فرد	ماهیت شغلی
	۱۰	۲	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	منزلت پایین شغلی	
۳۷	۱۱	۱	۰/۰۰۶۴	۰/۳۹۷۹	-۲/۰۷۹۴	۸	ضعف مدیران در انجام وظایف	ضعف مدیران
	۱۴	۲	۰/۰۰۴۹	۰/۳۰۸۰	-۱/۶۰۹۴	۵	فراقانونی عمل کردن مدیران	

در جدول ۱۱ رتبه بندی و ضریب اهمیت کدهای عوامل قانونی و نظارتی نشان داده شده است.

جدول ۱۱: رتبه بندی و ضریب اهمیت کدهای مربوط به عوامل قانونی و نظارتی

رتبه مفهوم م	رتبه در کل	رتبه در مفاهیم	ضریب اهمیت W_{ij}	عدم اطمینان E_j	$\sum P_{ij} * LN_{pij}$	فراوانی	کد	مفاهیم
۱	۶	۱	۰/۰۰۷۸	۰/۴۹۰۸	-۲/۵۶۴۹	۱۳	فقدان نظارت صحیح در سازمان	ضعف قانونی و نظارتی
	۸	۲	۰/۰۰۷۳	۰/۴۵۸۹	-۲/۳۹۷۹	۱۱	پیچیدگی قوانین و مقررات	

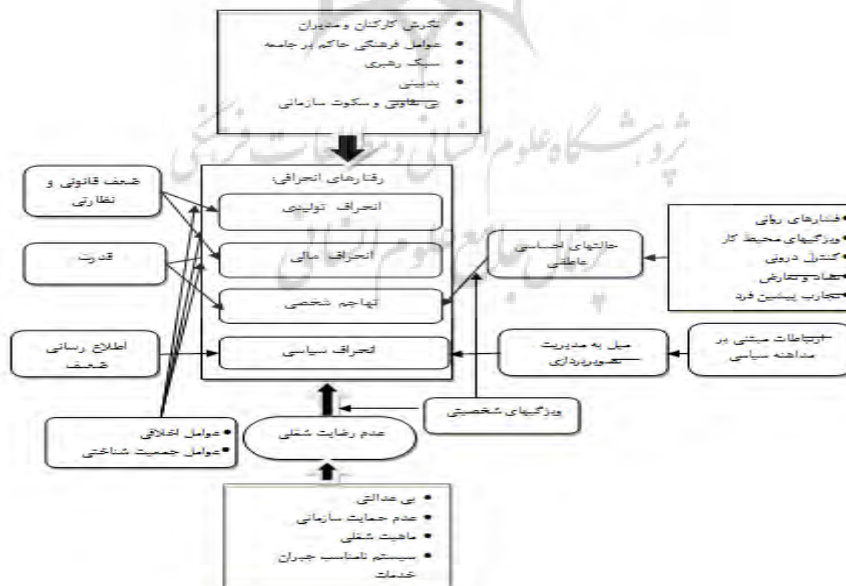
در جدول ۱۲ رتبه بندی و ضریب اهمیت کدهای عوامل محیطی نشان داده شده است.

جدول ۱۲: رتبه‌بندی و ضریب اهمیت کدهای مربوط به عوامل محیطی

رتبه مفهوم	رتبه در کل	رتبه در مفاهیم	ضریب اهمیت W_{ij}	عدم اطمینان E_j	$\sum P_{ij} * LN_{pij}$	فراوانی	کد	مفاهیم
۱۵	۱۲	۱	۰/۰۰۵۹	۰/۳۷۲۴	-۱/۹۴۵۹	۷	وجود قانون‌گریزی در فرهنگ جامعه	عوامل فرهنگی جامعه
	۱۲	۱	۰/۰۰۵۹	۰/۳۷۲۴	-۱/۹۴۵۹	۷	فرهنگ ضعیف رابطه مردم با دولت	
۲۹	۸	۱	۰/۰۰۷۳	۰/۴۵۸۹	-۲/۳۹۷۹	۱۱	نارسایی کارکردی و ساختاری نهادهای رسمی و غیررسمی (مثل خانواده و مدرسه و ...)	عوامل زمینه‌ای
	۱۲	۲	۰/۰۰۵۹	۰/۳۷۲۴	-۱/۹۴۵۹	۷	نبود عزم سیاسی و حمایت قاطع دولتمردان برای برخورد با فساد اداری	
۳۱	۱۰	۱	۰/۰۰۶۷	۰/۴۲۰۵	-۲/۱۹۷۲	۹	درجه خویشتاوندسالاری در جامعه	عوامل اجتماعی
	۱۵	۲	۰/۰۰۴۲	۰/۲۶۵۳	-۱/۳۸۶۳	۴	دسترسی به عوامل اجتماعی مساعد برای کزرفتاری	

گام هفتم: ارائه یافته‌ها:

در خاتمه نتایج حاصل از فراترکیب با لحاظ مهم‌ترین مفاهیم از نظر رتبه‌بندی (رتبه‌های ۱ تا ۲۲) در قالب شکل زیر ارائه شده است.



شکل ۲: الگوی جامع پیشایندهای رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان‌ها (منبع: پژوهش حاضر)

بحث و نتیجه‌گیری

از آنجایی که سازمان مسئولیت اعمال اعضای آن را بر عهده دارد، سیاست‌ها و هنجارها را اجرا و قدرت را اعمال می‌کند، بنابراین، پیاده‌سازی سیاست‌ها و عملکردهای مختلف سازمانی، رفتارهای انحرافی را در میان کارکنان ترویج می‌کند. این پژوهش یک چارچوب مفهومی برای پیشایندهای انحرافات در محل کار ارائه می‌دهد. مدل پیشایندهای رفتارهای انحرافی کارکنان تلاشی در جهت استخراج مؤلفه‌ها و عوامل شکل‌دهنده رفتارهای انحرافی بوده است. با مرور ادبیات موضوع درمی‌یابیم که مطالعات پیشین در تعیین شاخص‌ها و ابعاد پیشایندهای رفتارهای انحرافی به یک اجماع نرسیده‌اند و هر مقاله تعداد محدودی از شاخص‌ها و ابعاد را مشخص کرده است؛ بنابراین در این پژوهش با استفاده از روش فرا ترکیب به بررسی و جمع‌آوری شاخص‌های پیشایندهای رفتارهای انحرافی در پیشینه پژوهشی و با بررسی ۷۴ مقاله و رسیدن به اشباع تئوریک پرداخته شد. در پژوهش حاضر ۱۸۳ کد ۴۴ معیار اصلی و ۵ مقوله شناسایی شد. در این میان همان‌طور که در جدول ۷ تا ۱۲ مشخص شده است کدهای بی‌عدالتی در حوزه توزیع حقوق، پاداش، مزایا و برنامه کاری؛ حقوق و مزایای ناکافی؛ نبود وجدان کاری؛ کاهش سطح اعتماد بین همکاران؛ رفتار ناعادلانه مدیر با کارمند؛ تناسب ضعیف کارکنان با مشاغل خود؛ نیاز به قدرت؛ بی‌تعهدی کارکنان؛ خستگی از کار و فقدان نظارت صحیح در سازمان بیشترین اهمیت را دارند و در کل بالاترین رتبه‌ها را کسب کرده‌اند، یعنی در بحث شکل‌گیری رفتارهای انحرافی این موضوعات بیشتر مطالعه شده‌اند و تکرارپذیری بیشتری نسبت به سایر کدها داشته‌اند. کدهای بی‌عدالتی در حوزه توزیع حقوق، پاداش، مزایا و برنامه کاری و رفتار ناعادلانه مدیر با کارکنان مربوط به شاخص بی‌عدالتی از بعد عوامل شغلی و سازمانی؛ کد حقوق و مزایای ناکافی مربوط به شاخص سیستم نامناسب جبران خدمات از بعد عوامل شغلی و سازمانی؛ کدهای وجدان کاری و بی‌تعهدی کارکنان مربوط به شاخص عوامل اخلاقی از بعد عوامل فردی؛ کد تناسب ضعیف کارکنان با مشاغل مربوط به شاخص عدم تناسب از بعد عوامل شغلی و سازمانی؛ کد نیاز به قدرت مربوط به شاخص قدرت از بعد عوامل بین فردی؛ کد خستگی کار مربوط به شاخص حالت‌های احساسی و عاطفی از بعد عوامل فردی و کد فقدان نظارت صحیح در سازمان‌ها مربوط به شاخص ضعف قانونی و نظارتی از بعد عوامل قانونی و نظارت هستند. از این‌رو، می‌توان گفت که شاخص‌ها و ابعاد فوق دارای اهمیت

بیشتری در قیاس با سایر شاخص‌ها و ابعاد هستند و نیاز به کنکاش جهت شناسایی ارزش‌های مکنون در هر شاخص دارند. از میان ابعاد ذکر شده، ابعاد فردی فراتر از کنترل سازمان است. با این وجود، سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از کارمندیابی و استخدام دقیق داوطلبان از طریق به‌کارگیری مناسب سیاست‌های سازمانی از جمله برنامه‌ریزی منابع انسانی و طراحی شغلی از تأثیر منفی پیشایندهای سطح فردی از جمله عوامل روانی و اخلاقی و مذهبی نیز جلوگیری کنند. چارچوب مفهومی پیشنهادی تا حدودی مطابق با مدل نظری پیشنهاد شده توسط الیاس و همکاران^۱ (۲۰۱۳) در مالزی است که تعیین‌کننده‌های انحراف محیط کار را به عوامل فردی، سازمانی و کاری طبقه‌بندی می‌کند. به همین ترتیب، ابویل^۲ و همکاران (۲۰۱۱) یک مدل چند سطحی از پیشایندهای انحرافات محیط کار را ارائه دادند که شامل پیشایندهای فردی، گروهی و سازمانی بود. این پژوهش با بهره‌گیری از فراترکیب کیفی و تحلیل محتوی بر اساس آنتروپی شانون مدل مفهومی جامعی را ارائه داد که در موضوع رفتارهای انحرافی در داخل و خارج از ایران منحصر به فرد است. همچنین به‌کارگیری روش‌شناسی جدید در پدیده رفتارهای انحرافی که در ایران کمتر مورد توجه قرار گرفته است نوآوری دیگری از این پژوهش است. الگوی ارائه شده در این پژوهش می‌تواند نقشه راه مناسبی برای شناسایی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان‌های دولتی کشور به منظور جلوگیری از این رفتارها محسوب شود. از محدودیت‌های این پژوهش و به‌طور کلی پژوهش‌های کیفی تعمیم‌پذیری و اعتبار است؛ بنابراین در جهت افزایش قابلیت تعمیم‌پذیری لازم است پژوهشگران برای ارزیابی اعتبار و توسعه تعمیم‌پذیری یافته‌های مدل از رویکرد کمی در سازمان‌های مختلف بهره‌جویند.

1-Alias

2-O'Boyle

References

- 1-Alias, M. Mohd Rasdi, R. Ismail, M. & Abu Samah, B. (2013). Predictors of workplace deviant behaviour: HRD agenda for Malaysian support personnel. *European Journal of Training and Development*, 37(2), 161–182.
- 2-Appelbaum, S. H. Iaconi, G. D. & Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance*, 7, 586 – 598.
- 3-Arshadi, N. Piriaei, S. (2012). Employee Reliability, Supervisor Reliability, and Interpersonal Trust as Antecedents of Deviant Workplace Behaviors, *Journal of Occupational and Organizational Counseling*, 4(13), 83-100. (In Persina)
- 4-Azar, A. MirfakhraDini, S.H & Anvari Rostami, A. (2008), Comparative Analysis of Data Analysis in Six Sigma, Using Statistical Tools and Multi-Index Decision Making Techniques. *Journal of Teacher of Humanities*. No. 59. pp. 1-36. (In Persina).
- 5-Barati, H. Arizi, H. Barati, A. Saranghi, K. Ranjbar, H (2013). The impact of organizational justice and organizational climate on counterproductive behaviors, *Organizational Culture Management*, 11(4), 181-197. (In Persina)
- 6-Beck, C. (2002). Mothering multiples: a Meta synthesis of Qualitative research”, *MCN, the American journal of maternal/child Nursing*, 28(2): 93-99.
- 7-Berry, C.M. Ones, D.S. & Sackett, P.R. (2007), “Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: a review and Meta-analysis”, *Journal of Applied Psychology*, 92 (2), 410-424.
- 8-Bodankin, M. & Tziner, A. (2009). Constructive deviance, destructive deviance and personality: how do they interrelate? *Economic Interferences*, 11, 549-564.
- 9-Chirasha, V. Mahapa, M. (2012). An Analysis of the Causes and Impact of Deviant Behaviour in the Workplace. The Case of Secretaries in State Universities, *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences (JETEMS)* 3(5): 415-421.
- 10-Cohen-Charash, Y. & Mueller, J.S. (2007). Does perceived unfairness exacerbate or mitigate interpersonal counterproductive work behaviors, *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 666-680.
- 11-Chernyak-Hai, L. & Tziner, A. (2014). Relationships between counterproductive work behavior, perceived justice and climate, occupational status, and leader-member exchange. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30, 1-12.
- 12-Christian, M. S., & Ellis, A. P. (2011). Examining the effects of sleep deprivation on workplace deviance: A self-regulatory perspective. *Academy of Management Journal*, 54, 913-934.
- 13-Danaeefard, H. Fani, A. Shool, H. & Shool, S. (2016). The antecedents of employees soldiering in the public sector: Mixed method, *Journal of Organizational Behavior Studies*, 4, 1-20. (In Persina)

- 14-Demir, M. (2011). Effects of organizational justice, trust and commitment on employees' deviant behavior, *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 22:2, 204-221.
- 15-Desrumaux, P. Machado, T. Przygodzki-Lionet, N. & Lourel, M. (2015). Workplace Bullying and Victims' Prosocial or Antisocial Behaviors: What Are the Effects on Equity, Responsibility Judgments, and Help Giving? *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 25(6), 509-521.
- 16-Everton, W.J. Jolton, J.A. and Mastrangelo, P.M. (2007), "Be nice and fair or else: understanding reasons for employees' deviant behaviors", *Journal of Management Development*, 26(2), 117-131.
- 17-Feiz, D. Sharafi, V. Shool, H (2016). The Relationship between Job Dignity and Subordinate Perspective: Investigating the Role of Organizational Indifference, *Organizational Resource Management Research*, 6(3), 128-128. (In Persina)
- 18-Gholipour, A. Bayat, S. Bad, M (2016). Investigating the Causes and Consequences of Anger in Organizations and Presenting Management Strategies, *Journal of Organizational Behavior Studies*, 5(4), 123-1149. (In Persina)
- 19-Ghorbani, I. Feizabadi, H (2014). Investigating the Sociological Perspectives of Social Deviations, *North Khorasan Police Knowledge Quarterly*, 1(3), 120-97. (In Persina)
- 20-Ghosh, R. (2017) Workplace Incivility in Asia- How do we take a Socio-Cultural Perspective? *Human Resource Development International*, 20:4, 263-267.
- 21-Griffin, R.W. O'Leary-Kelly, A. & Collins, J. (1998). Dysfunctional work behaviors in organizations. In C. L. Cooper & D.M. Rousseau (Eds.), *Trends in organizational behavior* (pp. 65-82). New York: Wiley.
- 22-Griffin, R. W. & Lopez, Y. P. (2005). Bad Behavior in Organizations: A Review and Typology for Future Research. *Journal of Management*, 31(6), 988-1005.
- 23-Hadavi Nejad, M. Baharloui, G. (2015). Hypocritical Behaviors in Interpersonal Communication in the Organization: Organizational Antecedents and Implications, *Public Management*, 7(2), 393-412. (In Persina)
- 24-Hastings, S.E. and Finegan, J.E. (2011), The role of ethical ideology in reactions to injustice, *Journal of Business Ethics*, 100(4), 689-743.
- 25-Henle, C.A. (2005). Predicting workplace deviance from the interaction between organizational justice and personality. *Journal of Managerial Issues*, 17(2), 247-263.
- 26-Jason, W. (2015). Effects of Gender and Aggression Type on Perceptions of Aggressive Behavior at Work, A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy Department of Psychology College of Arts and Sciences University of South Florida.

- 27-Kazemi, S. H. Danaee Fard, H. Rezaeian, A. Azar, A (2013). Making to stay in office: Understanding the dynamics of social construction of reality in the light of organizational ethnography, *Organizational Resource Management Research*, 3(3), 88-71. (In Persina)
- 28-Lefkowitz, J. (2009). Individual and organizational antecedents of misconduct in organizations: What do we (believe that we) know, and on what bases do we (believe that we) know it? *Research Companion to Corruption in Organizations*,
- 29-Marcus, B., & Schuler, H. (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work: A general perspective. *Journal of Applied Psychology*, 89, 647-660.
- 30-Mohaghar, A. Jafarnejad, A. ModarresYazdi, M. & SadeghiMoghadam, M. (2013). Providing a Comprehensive Model of Automated Supply Network Information Coordination Using the meta-synthesis. *Journal of Information Technology Management*. No. 4. pp. 161-194. (In Persina)
- 31-Nasir, M. & Bashir, A. (2012). Examining workplace deviance in public sector organizations of Pakistan. *International Journal of Social Economics*, 39, 240-253.
- 32-O'Boyle, E.H. Forsyth, D.R. & O'Boyle, A.S. (2011). Bad apples or bad barrels: an examination of group and organizational-level effects in the study of counterproductive work behavior, *Group & Organization Management*, 36(1), 39-69.
- 33-Omar, F. Halim, F.W. Zainah, A.Z. Farhadi, H. Nasir, R & Khairudin, R (2011). Stress and Job satisfaction as antecedents of workplace deviant behavior, *World Applied Sciences Journal* 12, 46-51.
- 34-Piquero, N & Moffitt, T. (2014). Can Childhood Factors Predict Workplace Deviance, *Justice Quarterly*, 31 (4), 664-692.
- 35-Ponomarev, B & Kisunko, G. (2017). Overcoming the Impact of Corruption through Diligence: the Experience of Russian Female Managers, *International Journal of Public Administration*, 41(12), 971-985.
- 36-Rana, H. and Punia, B.K. (2016). Deviant workplace behavior and organizational role stress in the corporate sector, *Unpublished Manuscript*, Guru Jambheshwar University of Science and Technology, Hisar.
- 37-Rastegar, A. Shool, H. Sharafi, V. (2017). The Role of Performance Assessment System in the Occurrence of Organizational Hypocrisy: The Modifying Effect of Organizational Atmosphere, *Journal of Organizational Behavior Studies*, 6 (2), 27-50. (In Persina).
- 38-Robinson, S.L. and Bennett, R.J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study, *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- 39-Sandelowski M, Barros J (2007) *Handbook for synthesizing qualitative research*, Springer publishing company Inc.

- 40-Shaheen, S. Bashir, S & Khan, A. (2017). Examining Organizational Cronyism as an Antecedent of Workplace Deviance in Public Sector Organizations, *Public Personnel Management*, 1-16.
- 41-Stefano, G. Scrima, F & Parry, E. (2017). The effect of organizational culture on deviant behaviors in the workplace, *The International Journal of Human Resource Management*, 7(1) 1-23.
- 42-Tuna, M. Ghazzawi, I. Yesiltas, M. Tuna, A & Arslan, S. (2016). The effects of the perceived external prestige of the organization on employee deviant workplace behavior, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 366 – 396.
- 43-Tuzun, I. K. & Kalemci, R. A. (2017). Workplace deviance and human resource management relations: A case study of Turkish hotel employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(2), 137–153
- 44-Vardi, Y. & Weitz, E. (2004). *Misbehavior in Organizations: Theory, Research and Management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- 45-Yaghoubi, N. (2015). Predicting the Components of Employees 'Organizational Citizenship Behavior in the Light of Managers' Spiritual Leadership, *Public Management Research*, 8, 30, 75-98. (In Persina)
- 46-Yıldız, B. Alpan, L. Ateş, H. & Sezen, B. (2015). Determinants of Constructive Deviance: The Mediator Role of Psychological Ownership. *International Business Research*. 8(4), 107-121.
- 47-Zheng, W. Wu, Y.C. J. Chen, X. & Lin, S.J. (2017). Why do employees have counterproductive work behavior? The role of founder's Machiavellianism and the corporate culture in China. *Management Decision*, 55(3), 563–578.
- 48-Zimmer L (2006) Qualitative meta-synthesis: a question of dialoguing with texts. *Journal of Advanced Nursing*, 53: 311–318.
- 49-Zoghbi Manrique de Lara, P. Verano Tacoronte, D. & MingTing-Ding, J (2012). Procedural justice and workplace deviance: the mediating role of perceived normative conflict in work groups. *Decisiones Organizativas*, 381-393.