

## بررسی میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی (پیمایشی پیرامون کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری)

مرتضی قدرتی پور<sup>۱</sup>، نرگس حسن مرادی<sup>۲</sup>

**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 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. پژوهش حاضر از جنبه هدف کاربردی و توسعه‌ای شمرده می‌شود و از دید ماهیت، توصیفی پیمایشی است. یافته‌های پژوهش 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 پژوهش، اولویت‌دادن مدیران عالی به برنامه‌ریزی برای اعتمادسازی میان کارکنان است، ضمن آنکه باید شناسایی سایر عوامل مؤثر در بروز رفتار کاری انحرافی در دستور کار قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: رفتار کاری انحرافی، سازمان بازنشستگی، عوامل سازمان و مدیریت.

۱. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ایران.

۲. استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ایران.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۰۸/۲۲

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۳/۰۲/۰۷

نویسنده مسئول مقاله: مرتضی قدرتی پور

E-mail: m.ghodrati@gmail.com

## مقدمه

مسائل دنیای امروز و رشد روزافزون تکنولوژی، سازمان‌ها را به مراتب پیچیده‌تر از گذشته نموده، 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. از آنجاکه مهم‌ترین عوامل سازمانی تحت کنترل مدیر قرار دارد، می‌توان عوامل سازمانی را عوامل مدیریتی نیز دانست. مهم‌ترین این عوامل عبارتند از: قوانین غیر منصفانه، فرهنگ سازمانی، ساختار جبران خدمات و پاداش‌ها، نگرش منفی و بدبینانه، بی‌اعتمادی کارکنان و ابهام در عملکرد شغل.

رفتار کاری انحرافی، عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان، کارکنان یا هر دو را تهدید می‌کند. برخی انحرافات به صورت فردی است و در اعضا متمرکز می‌شود؛ مانند رفتار بی‌ادبانه با همکاران و برخی انحرافات سازمان است که در سازمان هدایت می‌شود؛ مثل مضایقه تلاش‌ها. تقسیم‌بندی‌های زیادی از رفتارهای انحرافی کاری انجام گرفته است (سلمانی، ۱۳۸۸).

رفتارهای کاری انحرافی در بهبود و تضعیف عملکرد سازمان نقش بسزایی دارد، اما مطالعات جامع و کافی در این خصوص صورت نپذیرفته است؛ چراکه با وجود صرف هزینه‌های بالا برای ایجاد قوانین و هنجارهای سازمانی در زمان‌های مختلف، در صورت بی‌توجهی به این مهم، می‌تواند خسارت جبران‌ناپذیری به سازمان و کارکنان وارد کند. از این رو، در پژوهش پیش رو تلاش شده است حد تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان بررسی شود (کولبرت و همکاران، ۱۹۸۹).

به باور پترسون (۲۰۰۲) توجه جدی پژوهشگران عرصه‌های مختلف به این گونه رفتارها، یکی به دلیل شیوع فزاینده این نوع رفتارهاست و دیگری به دلیل هزینه چشمگیری است که در اثر بروز این نوع رفتارها به سازمان‌ها تحمیل می‌شود. بر همین اساس، شناسایی عوامل مؤثر در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان‌ها، به‌ویژه در سال‌های اخیر بسیار حیاتی است و از آن مهم‌تر، بررسی میزان تأثیر هر یک از این عوامل در بروز این گونه رفتارهاست. بنابراین، پژوهش پیش رو به دنبال تعیین میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری است.

## پیشینه نظری پژوهش

### رفتار کاری انحرافی

رفتار کاری انحرافی عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان، کارکنانش یا هردو را تهدید می‌کند. رفتارهای انحرافی منفی شامل غیبت، تأخیر، اتلاف منابع، دزدی، پرخاشگری و تخریب امکانات سازمان است و رفتار انحرافی مثبت نیز در قالب رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت نمود می‌یابد. در خزانه رفتاری هریک از کارکنان، یک شکل از این رفتارها یا هردو وجود دارد. باور بر این است که رفتارهای مثبت در حالت تعادل روانی - هیجانی عاطفی بروز می‌کنند و رفتارهای منفی در وضعیت نامتعادل به وقوع می‌پیوندند. رایبسون و همکارش بنت (۱۹۹۵) این رفتارها را به چهار گروه بخش کرده‌اند که عبارتند از:

**انحراف کاری<sup>۱</sup>:** زمانی رخ می‌دهد که کارکنان استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول را نقض می‌کنند. انحراف کاری می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های تولید شود و کنترل موجودی را کاهش دهد.

**انحراف سیاسی (سیاست سازمانی)<sup>۲</sup>:** زمانی رخ می‌دهد که کارکنان از سهامداران خاص حمایت کنند که در این صورت دیگران در معرض خطرات قرار می‌گیرند. چنین حمایت‌هایی ممکن است هزینه‌هایی ایجاد کند که این هزینه‌ها از کیفیت بی‌ثبات خدمات، نارضایتی و احساس بی‌عدالتی ناشی می‌شود.

**انحراف مالی<sup>۳</sup>:** شامل کسب یا اتلاف اموال سازمان بدون تأیید سازمان است. مثل دزدی یا دستکاری در حساب‌های هزینه.

**تهاجم شخصی<sup>۴</sup>:** شامل خصومت و رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران می‌شود که می‌تواند اعتبار سازمان را به خطر بیندازد و پیامدهای جدی منفی برای افراد داشته باشد.

### عوامل سازمانی و مدیریت

سازمان نقش مهمی در بروز رفتارهای انحرافی برعهده دارد. از آنجا که مهم‌ترین عوامل سازمانی را مدیران کنترل می‌کنند، می‌توان عوامل سازمانی را عوامل مدیریتی نیز دانست. شناخت هر علم، در گرو شناخت موضوع آن است. موضوع علم مدیریت، «سازمان» است و شناخت سازمان،

1. Production Deviance
2. Political Deviance
3. Property Deviance
4. Personal Aggression

مستلزم شناخت اجزا و عوامل آن است. در ادامه، مهم‌ترین عوامل سازمان و مدیریت که این پژوهش قصد بررسی آنها را دارد، تشریح خواهند شد.

### ساختار جبران خدمات/ پاداش

سیستم پاداش و جبران خدمات، می‌تواند کارکنان را تشویق به درگیری در رفتارهای انحرافی نماید. رقابت برای پاداش‌ها می‌تواند باعث شود که کارکنان فقط خود را در نظر گرفته و رفتار غیر اخلاقی را برای موفقیت خود لازم بدانند. جبران خدمات مفهوم گسترده‌ای است که فرآیند طراحی نظام‌های حقوق و دستمزد، نظام‌های پاداش، طبقه‌بندی و ارزشیابی مشاغل و همچنین جداول حقوق و دستمزد را پوشش می‌دهد (سیدجوادی، ۱۳۷۸).

### قوانین

مدیران اغلب قوانینی را برای افزایش کارایی، ایجاد ثبات در کیفیت خدمات و کمک به نظارت بر رفتار کارکنان ایجاد می‌کنند. اگر کارکنان احساس کنند که این قوانین غیر عادلانه هستند، احتمالاً آنها را نادیده می‌گیرند؛ چنانچه نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد وقتی افراد احساس کنند که با آنها به‌طور عادلانه رفتار نمی‌شود، اغلب تمایل به تلافی پیدا کرده و برای جبران این بی‌عدالتی به رفتارهای منفی دست خواهند زد (سلمانی، ۱۳۸۸).

### نگرش‌های منفی و بدبینانه

بسیاری از مدیران معتقدند که کارکنان نمی‌توانند مورد اعتماد باشند و باید رفتار آنها از نظر مناسب بودن کنترل شود. براساس نظریه نمایندگی، اهداف افراد از اهداف مالکان شرکت متفاوت است. کارکنان افرادی منطقی هستند که برای تعقیب علایق خود برانگیخته می‌شوند و این ممکن است منجر به رفتارهای انحرافی شود. این دیدگاه منفی موجب می‌شود که کارکنان احساس کنند مورد اعتماد نیستند و برای تلافی، درگیر اعمال انحرافی شوند. موضوع نگرش ممکن است هر چیزی باشد که در جهان‌شناختی شخصی وجود دارد، اما به‌معنای بی‌انتهای بودن نگرش‌های افراد نیست. نگرش‌های افراد محدود به شناخت‌های آنهاست، یعنی ما نسبت به چیزهایی نگرش داریم که درباره آنها شناخت داشته باشیم. کسی که از بمب هیدروژنی هیچ‌گونه اطلاعی ندارد، نمی‌تواند نگرشی هم نسبت به آن داشته باشد (کریمی، ۱۳۷۹).

### ابهام در مورد عملکرد شغلی

ابهام در نقش، به‌معنای ناآگاهی در مورد یک نقش و اطمینان نداشتن 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 جابه‌جایی، ترک خدمت، استرس و ابراز انحراف‌های مختلف را به دنبال داشته باشد. از نظر مفهومی، ابهام، نبود صراحت و روشنی در نقش‌ها و وظایف درخواست‌شده از فرد، گرانباری، فراتر بودن خواسته‌ها 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 پدیدارشدن 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 یاواس و آشیل، ۲۰۰۹).

### اعتماد در سازمان

نگرش افراد در مورد وجود اعتماد در سازمان از طریق انتظارات کارکنان منعکس می‌شود. کارکنان باید 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. اعتماد عموماً بر وابستگی به راستی، توانایی یا ویژگی یک شخص یا چیز دیگری اشاره دارد؛ به این معنا که اعتمادکننده مایل است به تصمیم اعتمادشونده متکی باشد، حتی زمانی که نتایج کارش خیلی سریع دیده نشود (کینی و چوپینه، ۱۹۹۸). وقتی کارکنان احساس کنند که اعتمادشان در حال از بین رفتن است، اعمال انحرافی آنها شدت بیشتری می‌گیرند. برای مثال، نتایج پژوهش‌ها نشان داده است که وقتی مدیران چندین بار کارکنان را در حضور مشتری یا همکارانشان سرزنش و توبیخ می‌کنند، اعتماد بین مدیران و زیردستان شکسته شده و رفتارهای انحرافی آنها شدت می‌گیرد. شواهد اعتماد را اعتقاد داشتن به دیگران تعریف می‌کند؛ زیرا برای رسیدن به خواسته‌های خود، به دیگران هم وابسته هستیم. اعتماد یک موضوع بین رشته‌ای است و از رشته‌هایی مانند روان‌شناسی و جامعه‌شناسی نشئت می‌گیرد (پناهی، ۱۳۸۷).

### فرهنگ سازمانی

وضعیتی است که در آن ارزش‌های سازمان و مرز بین رفتارهای صحیح و انحرافی مشخص نمی‌شود، این امر باعث ایجاد جو سازمانی بیمار می‌شود و زمینه بروز رفتار کاری انحرافی را فراهم می‌آورد. فرهنگ شامل الگوی شکست‌ها و موفقیت‌های سازمانی، تاریخچه سازمان و سیاست‌های آن است. از فرهنگ سازمانی همچون پدیده‌های سازمانی دیگر، تعاریف گوناگونی وجود دارد. در این رابطه ادگار شاین، یکی از برجسته‌ترین اندیشمندان رفتار سازمانی، فرهنگ سازمانی را آداب، رسوم و رفتارهای اخلاقی می‌داند. فرهنگ سازمانی شامل ارزش‌هایی است

به‌طور علنی اعلام شده‌اند. فرهنگ سازمانی، انباشته‌ای از آموخته‌های مشترک در طول تاریخ مشترک است و به‌استحکام ساختاری و الگویی بودن و تکامل سازمان اشاره دارد (شاین، ۱۹۹۷).

### پیشینه تجربی پژوهش

رادمند و سلمانی در سال ۱۳۸۸، به‌منظور 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، پژوهشی را با عنوان «بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی» در مجموعه کارکنان کانون جهانگردی و اتومبیل‌رانی انجام دادند. نتایج حاصل از مجموعه سؤالات این پژوهش در مورد نقش عامل عدالت در قوانین، فرهنگ و ساختار جبران خدمات و پاداش، حاکی از این بوده که اکثر شرکت‌کنندگان در این نظرسنجی، ضعف در این سه محور را عاملی برای ایجاد انگیزه و تمایل برای روی آوردن به رفتارهای کاری انحرافی اعلام کرده‌اند. قوانین ناعادلانه و ساختار نامتناسب جبران خدمات، سبب نادیده گرفتن قوانین و تمایل افراد به رفتارهای انحرافی برای جبران بی‌عدالتی و کسب درآمد بیشتر و منصفانه‌تر می‌شود. همچنین فرهنگ سازمانی ضعیف که 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 بروز رفتارهای کاری انحرافی را فراهم می‌آورد.

گل‌پرور و نادری 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. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که اخلاق کاری اسلامی، ابتدا باعث تقویت وفاداری سازمانی می‌شود و سپس وفاداری سازمان زمینه تضعیف رفتارهای انحرافی در محیط کار را فراهم می‌کند.

نادی و گل‌پرور در سال ۱۳۸۹، مقاله‌ای را با عنوان «رابطه حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی با رضایت شغلی معلمان مدارس شهر اصفهان» نگاشتند و بیان کردند، حمایت لازم برای ایجاد رابطه بین حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی (رفتارهای غیر انحرافی) با رضایت شغلی، در بین معلمان به‌دست آورده شد.

حسین‌زاده، آقایی و گل‌پرور در سال ۱۳۸۹، به بررسی «اثرات رفتارهای غیر اخلاقی (رفتارهای انحرافی کاری) مدیران در سازمان» پرداخته‌اند و جامعه آماری پژوهش را کارکنان یک شرکت صنعتی در شیراز انتخاب کردند. نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای، حاکی از آن بود که حمایت سازمانی ادراک‌شده، 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 گویای 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 ادراک‌شده، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی به‌دست داده است. نتیجه‌گیری مهم اینکه، رفتارهای غیر اخلاقی (رفتارهای انحرافی کاری) مدیران، علاوه بر تضعیف حمایت سازمانی ادراک‌شده کارکنان و تقویت احساس فرسودگی هیجانی کارکنان، روی آثار فراگیر بر گرایش کارکنان به رفتارهای انحرافی نیز مؤثر واقع می‌شود.

قلی‌پور، پورعزت و سعیدی‌نژاد (۱۳۸۶) در پژوهشی، به بررسی رفتار ضد شهروندی، آثار عامل زمینه‌ای استرس شغلی، عوامل سازمانی بی‌عدالتی، فرهنگ و عامل شخصیت، پرداختند. نتایج پژوهش آنها حاکی است که بی‌عدالتی بیشترین تأثیر را در بروز رفتارهای ضد شهروندی در سازمان دارد و استرس شغلی و فرهنگ، اثر معناداری در این زمینه ندارند.

عظیمی، ساری و شائمی بزرگی 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. این ۹ عامل عبارتند از: نظام پرداخت، بستر کنترل و نظارت، ارتباطات، جرائم 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 مهدیه و سنگری، پژوهشی در مورد شناخت علل بروز رفتارهای غیر اخلاقی در محیط کار را در سازمان امور مالیاتی کشور به‌انجام 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 بیان 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.

رابینسون و بنت (۱۹۹۵) طی مطالعاتی به شناسایی انواع رفتارهای کاری انحرافی پرداخته‌اند و در انتها این‌گونه رفتارها را به چهار گروه تقسیم کردند: ۱. انحراف کاری؛ زمانی رخ می‌دهد که کارکنان استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول را نقض می‌کنند. انحراف

کاری می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های تولید و کاهش در کنترل موجودی شود. ۲. انحراف سیاسی (سیاست سازمانی)؛ زمانی رخ می‌دهد که کارکنان از سهامداران خاص حمایت کنند که در این شرایط، دیگران در معرض خطر قرار می‌گیرند. چنین حمایت‌هایی ممکن است هزینه‌هایی ایجاد کند که ناشی از کیفیت بی‌ثبات خدمات، نارضایتی و احساس بی‌عدالتی است. ۳. انحراف مالی؛ کسب یا اتلاف اموال سازمان بدون تأیید سازمان است. مثل دزدی یا دستکاری در حساب‌های هزینه. ۴. تهاجم شخصی؛ شامل خصومت و رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران می‌شود که می‌تواند اعتبار سازمان را به خطر بیاندازد و پیامدهای جدی منفی برای افراد مورد نظر داشته باشد.

گرینبرگ و اسکات در سال ۱۹۹۶ با مطالعه‌ای روی رفتارهای کاری انحرافی در سازمان، اعلام کردند که افراد شادتر کمتر دزدی می‌کنند.

مور (۲۰۰۸) در پژوهشی با فرض اینکه عدم تعهد اخلاقی اصلی مهم در تصمیم‌گیری غیر اخلاقی در سازمان‌هاست، به بررسی نقش آن در شناخت بهتر فساد سازمان پرداخت. نتیجه پژوهش 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 انجام‌شده در خصوص فساد اداری - مالی پرداختند. آنها برخی عوامل مدیریتی و سازمانی، مانند سطح دستمزدها، نابرابری درآمدها، اختلاف در قدرت، ساختار سازمانی، عوامل کنترلی و نظارتی، بروکراسی بیش‌ازحد، مقررات پیچیده و زائد و میزان مسئولیت کارکنان را در بروز فساد اداری - مالی مؤثر دانستند.

واردی و وینر (۱۹۹۶)، واردی (۲۰۰۱) و جونز (۱۹۹۷) در مقاله‌ای با عنوان «اخلاق ضد اجتماعی در سازمان‌ها» که در آمریکا به چاپ رسید، عوامل تبیین‌کننده رفتار انحرافی در محیط کار را به عامل فردی، اجتماعی و بین فردی سازمانی تقسیم کردند. عوامل فردی، مانند ویژگی‌های ادراکی و شناختی افراد و عوامل سازمانی، نظیر فضا و جو سازمان، به‌اشکال مختلفی می‌توانند در وقوع رفتار انحرافی در محیط کار نقش داشته باشند.

کولن (۱۹۸۸) پژوهش خود را در مقاله‌ای با عنوان «اصول سازمان در جو اخلاقی کار» خلاصه کرد و در انتها به این نتیجه رسید که جو اخلاقی یک سازمان، اشاره‌ای است به ادراکات مشترک افراد یک سازمان به آنچه از نظر اخلاق صحیح است و اینکه چگونه باید نسبت به مسائل اخلاقی و ارزشی در درون سازمان واکنش نشان داد.

رابینسون و بنت در مقاله‌ای که در سال ۱۹۹۵ نگاشتند، به نوع شناسی رفتارهای کاری انحرافی پرداخته‌اند. در این مطالعه موردی که در نشریه آکادمی مدیریت منتشر شد، اعلام کردند



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 مانند عدالت، قانون یا دیگر رهنمودهای ارزشی و اخلاقی هستند، ولی رفتار انحرافی بر رفتارهایی که تخطی از هنجارهای سازمان هستند، تمرکز دارند. به همین دلیل می‌توان گفت از لحاظ نظری، پیش‌بینی رفتارهای انحرافی از طریق ادراکات جمعی کارکنان در حوزه ارزش‌ها و رفتارهای اخلاقی در محیط کار، منطقی است.

هاکت و گوپون در سال ۱۹۸۵ به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی به شدت از رفتار کاری انحرافی (رفتار غیر اخلاقی) تأثیر می‌پذیرد.

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

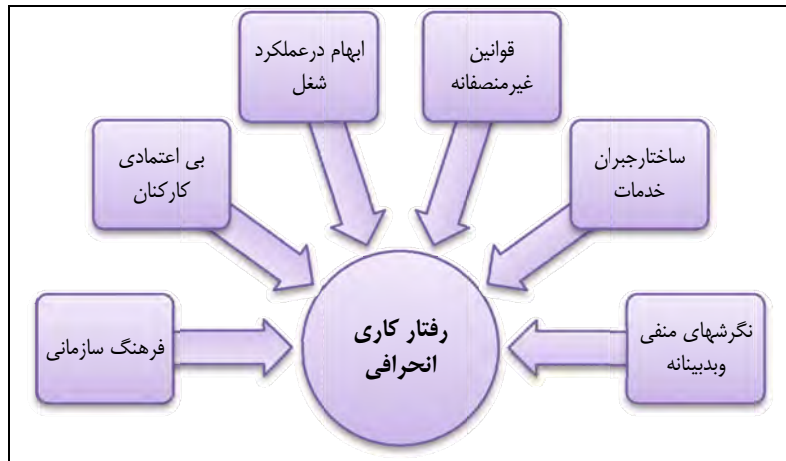
یافته‌های پترسون (۲۰۰۲) در مقاله‌ای با عنوان رفتار کاری انحرافی و جو اخلاقی سازمان، حاکی از آن است که اشکال جزئی رفتارهای انحرافی در حوزه‌های تولید، تجهیزات و امکانات را می‌توان به خوبی از طریق ابعاد جو اخلاقی سازمان پیش‌بینی کرد.

استاو و ساجکوفسکی در سال ۱۹۸۵، آثار فراوانی یا کمبود منابع را در محیط مطالعه کردند و به این نتیجه رسیدند که هرچه منابع سازمان کمتر باشد، تلاش کارکنان برای کسب آنها بیشتر خواهد شد و این امر احتمال بروز فعالیت‌های سؤال‌برانگیز کارکنان را برای کسب اطمینان از عملکرد مالی سازمان یا ارتقای آن، افزایش خواهد داد.

هس مر، طی بررسی چندین سازمان، به این نتیجه دست یافت که سازمان‌هایی که رفتار اخلاقی دارند، در مقایسه با سازمان‌هایی که رفتارهای غیر اخلاقی و غیر صادقانه را در پیش می‌گیرند، شانس بیشتری برای کسب موفقیت دارند. موفق‌ترین سازمان‌ها از فرهنگی برخوردارند که همسو با ارزش‌های قوی اخلاقی هستند. رفتار غیر اخلاقی، محیط کسب‌وکار را بر ضد خود تحریک کرده، موجب شکست سازمان می‌شود. توجیه‌های 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).

### مدل مفهومی

براساس مطالب بیان‌شده در پیشینه نظری و تجربی، مدل مفهومی برای این پژوهش ترسیم شد که در شکل ۱ مشاهده می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### روش‌شناسی پژوهش

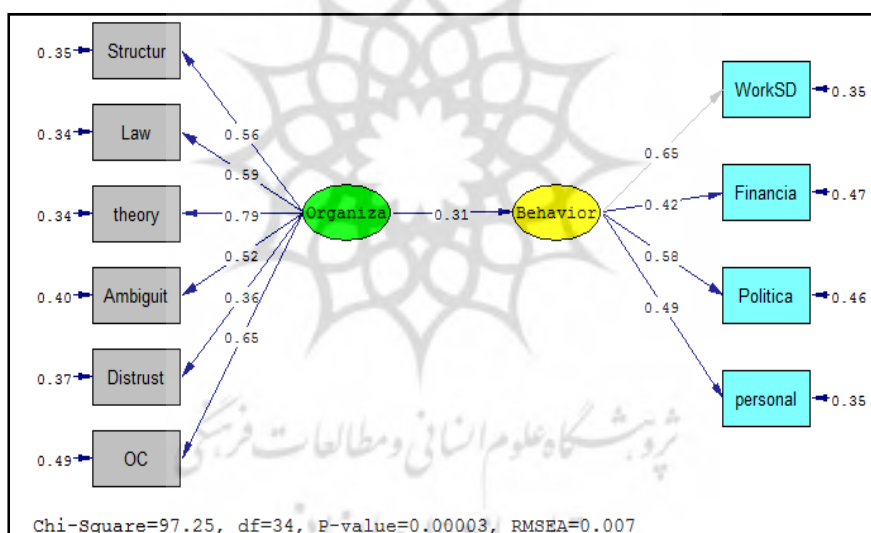
روش پژوهش حاضر از جنبه هدف کاربردی و توسعه‌ای است و از نظر ماهیت توصیفی پیمایشی به‌شمار می‌رود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان و مدیران صندوق بازنشستگی کشوری در تهران (۳۰۰ نفر) تشکیل می‌دهند. نمونه‌گیری از این جامعه با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، براساس جدول مورگان انجام گرفت که حجم نمونه برابر ۱۷۰ نفر برآورد شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شده است. پایایی یا قابلیت اعتماد پرسشنامه نیز، به کمک روش آلفای کرونباخ در نرم‌افزار SPSS انجام گرفت. آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۸۱۳ برآورد شد که از رابطه ۱ به‌دست آمد.

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

همچنین روایی یا اعتبار محتوایی پرسشنامه به کمک نظرات اصلاحی خبرگان به تأیید رسید. در آزمون فرضیه‌های پژوهش، از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی شامل میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی پیرسون و نیز، معادلات ساختاری استفاده شده است. در تمام تحلیل‌های آماری که با روش همبستگی پیرسون انجام گرفت، مقدار سطح معناداری ۰/۰۱ در نظر گرفته شد و از طریق محاسبه ضریب تبیین ( $R^2$ )، میزان تأثیر آن به‌دست آمد.

### یافته‌های پژوهش

نتایج آمار توصیفی پرسشنامه بدین شرح است. بیش از ۶۲ درصد پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه مردان بودند و ۳۸ درصد آن را زنان تشکیل داده‌اند که از میان آنها ۶۶/۵ درصد پاسخگویان پست کارشناسی داشتند و سابقه خدمت بیش از ۳۷ درصد آنها بالای ۲۰ سال بوده است. از مدل معادلات ساختاری نهایی به منظور سنجش رابطه دو عدد از سازه‌های اصلی تحقیق، یعنی عوامل سازمان و مدیریت و رفتار انحرافی استفاده شده است. از آنجا که هر دو سازه خود از تعدادی متغیر پنهان دیگر تشکیل شده‌اند، میانگین پاسخ به گویه‌های هر متغیر محاسبه شده و از آن متغیر به منزله یک متغیر قابل مشاهده در مدل نهایی استفاده شده است. مدل نهایی در شکل ۱ مشاهده می‌شود. این مدل برگرفته از برون داد نرم‌افزار لیزرل است. نتایج حاصل از سنجش معناداری داده‌های مدل نیز در شکل ۲ مشخص است.



شکل ۲. نمودار نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین عوامل سازمان و مدیریت و رفتار انحرافی

بر اساس محاسبات انجام شده، بار عاملی استاندارد سازه عوامل سازمان و مدیریت و رفتار انحرافی برابر ۰/۳۱ به دست آمده است که نشان می‌دهد، این رابطه مطلوب است. بار عاملی آماره  $t$  (۲/۹۸) نیز نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین بین عوامل سازمان و مدیریت و رفتار انحرافی رابطه وجود دارد.

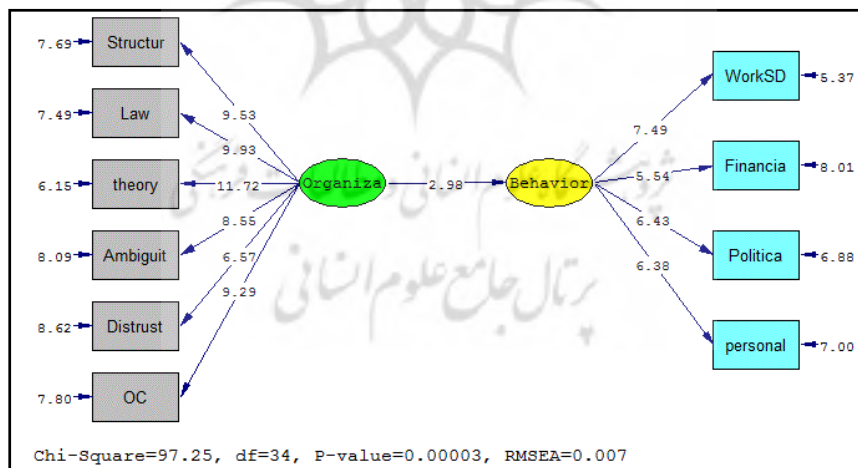
در نهایت، برای برازش مدل ساختاری مدل پژوهش نیز از شاخص‌های نیکویی برازش استفاده شده است. یکی از شاخص‌های عمومی برای به حساب آوردن پارامترهای آزاد در محاسبه شاخص‌های برازش، شاخص‌های دو بهنجار است که از تقسیم ساده‌ی دو بر درجه آزادی مدل به دست می‌آید، چنانچه این مقدار بین ۱ تا ۵ باشد، مطلوب است (شوماخر و لومکس، ۱۹۸۸: ۸۸؛ کلاین، ۲۰۱۰: ۵۹).

$$\frac{\chi^2}{df} = \frac{97/25}{34} = 2/860 \quad \text{رابطه ۲}$$

همچنین از آنجا که شاخص ریشه میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) برابر ۰/۰۰۷ به دست آمده، می‌توان گفت مدل از برازندگی خوبی برخوردار است. سایر شاخص‌های نیکویی برازش نیز مطلوب و قابل قبول بودند که نتایج آن در جدول ۱ مشاهده می‌شود.

جدول ۱. شاخص‌های نیکویی برازش مدل ساختاری مدل نهایی پژوهش

| IFI   | NNFI  | NFI   | AGFI  | GFI   | RMSEA  | SRMR   | شاخص<br>برازندگی  |
|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------------------|
| ۰ - ۱ | > ۰/۹ | > ۰/۹ | > ۰/۹ | > ۰/۹ | < ۰/۰۵ | < ۰/۰۵ | مقادیر قابل قبول  |
| ۰/۹۰  | ۰/۹۱  | ۰/۹۴  | ۰/۹۶  | ۰/۹۶  | ۰/۰۰۷  | ۰/۰۰۷  | مقادیر محاسبه شده |



شکل ۳. نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین عوامل سازمان و مدیریت و رفتار انحرافی

#### 1. Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

به منظور سنجش دقیق فرضیه‌های پژوهش از دو روش همبستگی (تحلیل عاملی تأییدی) و معادلات ساختاری استفاده شده که نتایج حاصل از دو روش فوق، یکسان بوده است.

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

همان‌گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، سطح معناداری به‌دست‌آمده (۰/۰۰۶) برای بررسی تأثیر ابهام در عملکرد شغل بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق (α = ۰/۰۵) کوچکتر است. رقم به‌دست‌آمده، تأثیر معنادار ابهام در عملکرد شغل را در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان جامعه هدف تأیید می‌کند (sig = ۰/۰۰۶) و  $\rho_{xy} (170) = 0/210$ . بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معنادار ابهام در عملکرد شغل در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد کرد. بنا بر مطالبی که بیان شد، فرضیه اول محقق تأیید می‌شود. همچنین بار عاملی استاندارد متغیر ابهام در عملکرد شغل و رفتار انحرافی برابر با ۰/۳۱ محاسبه شد که نشان می‌دهد این رابطه مطلوب و قوی است. بار عاملی آماره t نیز ۳/۹۶ به‌دست‌آمده است که نشان می‌دهد، همبستگی مشاهده شده معنادار است.

جدول ۲. تأثیر ابهام در عملکرد شغل بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

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

\*\* رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

محاسبه ضریب تبیین ( $R^2$ )، نشان داد که تنها حدود ۰/۵ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه این مطالعه را وجود ابهام در عملکرد شغل تبیین می‌کند.

فرضیه دوم: بی‌اعتمادی کارکنان در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۳. تأثیر بی‌اعتمادی کارکنان بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

| متغیرها                            | آماره‌ها      | بی‌اعتمادی کارکنان | بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان |
|------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------|
|                                    | میزان همبستگی | ۱                  | ۰/۴۲۵**                            |
| بی‌اعتمادی کارکنان                 | سطح معناداری  |                    | ۰/۰۰۰                              |
|                                    | تعداد         | ۱۷۰                | ۱۷۰                                |
|                                    | میزان همبستگی | ۰/۴۲۵**            | ۱                                  |
| بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان | سطح معناداری  | ۰/۰۰۰              |                                    |
|                                    | تعداد         | ۱۷۰                | ۱۷۰                                |

\*\* رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

همان‌گونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، سطح معناداری به‌دست آمده (۰/۰۰۰۱) برای بررسی تأثیر بی‌اعتمادی کارکنان بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، به‌مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ( $\alpha = 0/05$ ) کوچکتر است، این امر مؤید تأثیر معنادار بی‌اعتمادی کارکنان در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه پژوهش است ( $\text{sig} = 0/0001$ ) و  $\rho_{xy} = 0/425$  (۱۷۰)  $p_{xy}$ . بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معنادار بی‌اعتمادی کارکنان در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد کرد، لذا فرضیه دوم محقق مبنی بر تأثیر معنادار بی‌اعتمادی کارکنان بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید می‌شود. بار عاملی استاندارد متغیر بی‌اعتمادی کارکنان و رفتار انحرافی برابر ۰/۵۱ به‌دست آمده است که نشان می‌دهد این رابطه مطلوب و قوی است. بار عاملی آماره  $t$  (۹/۱۴) نیز نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است.

محاسبه ضریب تبیین ( $R^2$ )، نشان داد که تنها حدود ۱۸ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف را وجود بی‌اعتمادی کارکنان تبیین می‌کند.

فرضیه سوم: قوانین غیرمنصفانه در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۴. 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                  | ۰/۰۹۶**                            |
|                                    | سطح معناداری  |                    | ۰/۲۱۵                              |
|                                    | تعداد         | ۱۷۰                | ۱۷۰                                |
| بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان | میزان همبستگی | ۰/۰۹۶**            | ۱                                  |
|                                    | سطح معناداری  | ۰/۲۱۵              |                                    |
|                                    | تعداد         | ۱۷۰                | ۱۷۰                                |

\*\* رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

همان گونه که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، سطح معناداری به‌دست آمده (۰/۲۱۵) برای بررسی تأثیر قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، از آلفای معیار قضاوت محقق ( $\alpha = ۰/۰۱$ ) بزرگتر است، این امر مؤید وجود تأثیر ضعیف قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه نمونه است ( $\text{sig} = ۰/۲۱۵$  و  $\rho_{xy}(۱۷۰) = ۰/۰۹۶$ ). به بیان دیگر، با وجود رابطه مثبت ناشی از تأثیر قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان (۰/۰۹۶)، 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، پس فرضیه سوم محقق مبنی بر تأثیر معنادار قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، تأیید نمی‌شود. بار عاملی استاندارد متغیر قوانین غیرمنصفانه و رفتار انحرافی برابر ۰/۱۳ به‌دست آمده است که نشان می‌دهد این رابطه بسیار اندک است و می‌توان از آن چشم‌پوشی کرد. بار عاملی آماره  $t$  (۱/۱۱) نیز نشان می‌دهد، همبستگی مشاهده شده معنادار نیست.

محاسبه ضریب تبیین ( $R^2$ )، نشان داد که تنها حدود ۱ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف را وجود قوانین غیر منصفانه تبیین می‌کند.

فرضیه چهارم: فرهنگ سازمانی در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۵. 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 در جدول ۵ مشاهده می‌شود، سطح معناداری به دست آمده (۰/۵۱۲) برای بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، از آلفای معیار قضاوت محقق ( $\alpha = ۰/۰۱$ ) بزرگتر است، این امر مؤید وجود تأثیر ضعیف فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه نمونه است ( $\text{sig} = ۰/۵۱۲$  و  $\rho_{xy} = ۰/۰۵۱$ )  
به گفته‌ای با وجود رابطه مثبت تأثیر فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان (۰/۰۵۱)، 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. پس فرضیه چهارم محقق مبنی بر تأثیر معنادار فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید نمی‌شود. بار عاملی استاندارد متغیر فرهنگ سازمانی و رفتار انحرافی برابر ۰/۱۳ به دست آمده است که نشان می‌دهد این رابطه بسیار اندک است و می‌توان از آن چشم‌پوشی کرد. بار عاملی آماره t با مقدار ۰/۹۷ نیز نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار نیست.

محاسبه ضریب تبیین ( $R^2$ )، نشان داد که تنها حدود ۰/۳ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف را وجود فرهنگ سازمانی تبیین می‌کند.



فرضیه پنجم: ساختار جبران خدمات در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۶. تأثیر ساختار جبران خدمات بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

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

\*\* رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان گونه که در جدول ۶ دیده می‌شود، سطح معناداری به دست آمده (۰/۰۰۷) برای بررسی تأثیر ساختار جبران خدمات بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، از آلفای معیار قضاوت محقق ( $\alpha = 0/01$ ) کوچکتر است و تأثیر معنادار ساختار جبران خدمات در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه نمونه پژوهش را تأیید می‌کند ( $\rho_{xy} = 0/205$  و  $\text{sig} = 0/007$ ). بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معنادار ساختار جبران خدمات در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد کرد. با این استدلال 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)، نشان می‌دهد که تأثیر ساختار جبران خدمات بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف در جهت مستقیم است. به گفته‌ای 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 نمونه 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 ۷. تأثیر نگرش‌های منفی و بدبینانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

| متغیرها                            | آماره‌ها      | نگرش‌های منفی و بدبینانه | بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان |
|------------------------------------|---------------|--------------------------|------------------------------------|
| نگرش‌های منفی و بدبینانه           | 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.

همان‌گونه که در جدول ۷ دیده می‌شود، سطح معناداری به‌دست آمده (۰/۰۰۷) برای بررسی تأثیر نگرش‌های منفی و بدبینانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، از آلفای معیار قضاوت محقق ( $\alpha = 0/01$ ) کوچکتر است که رقم به‌دست‌آمده تأثیر معنادار نگرش‌های منفی و بدبینانه در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه نمونه را تأیید می‌کند ( $\text{sig} = 0/007$ ) و  $(\rho_{xy} (170) = 0/205)$ . بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر نگرش‌های منفی و بدبینانه در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد کرد. پس فرضیه ششم محقق مبنی بر تأثیر معنادار نگرش‌های منفی و بدبینانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان جامعه هدف تأیید می‌شود. بار عاملی استاندارد متغیر نگرش‌های منفی و بدبینانه و رفتار انحرافی برابر ۰/۳۱ به‌دست آمده است که نشان می‌دهد این رابطه مطلوب و قوی است. بار عاملی آماره  $t (7/31)$  نشان می‌دهد، همبستگی مشاهده شده معنادار است. همچنین براساس محاسبات انجام شده ساختار علی متغیرهای پژوهش نیز تأیید شده است.

محاسبه ضریب تبیین ( $R^2$ )، نشان داد که تنها حدود ۵ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف را وجود نگرش‌های منفی و بدبینانه تبیین می‌کند.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر اولین کار تحقیقی است که به‌طور خاص به بررسی میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی می‌پردازد. یافته‌های مطالعات پیشین نشان می‌دهد که اکثر پژوهش‌های صورت‌گرفته در داخل و خارج کشور، به بررسی نقش یا شناخت عوامل مؤثر در بروز چنین رفتارهایی پرداخته‌اند. در اغلب مطالعات، ضعف مدیریت در هدایت و رهبری، بسیج امکانات و منابع، ضعف در نظام کنترل و نظارت، عدم شفافیت در قوانین، اطلاع‌رسانی و پاسخگویی، عوامل تأثیرگذار در بروز رفتار کاری انحرافی شناخته شده‌اند. 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، اما رابطه دو عامل قوانین غیر منصفانه و فرهنگ سازمانی، به لحاظ آماری ضعیف تشخیص داده شد که این نتیجه با یافته‌های پژوهش سلمانی و رادمند (۱۳۸۸) بجز در مورد دو عامل قوانین و فرهنگ سازمانی یکسان بود. همچنین پژوهش‌های سلدادیو و هان (۲۰۰۶) و عظیمی و همکاران (۱۳۸۹) نیز، درخصوص وجود رابطه معنادار بین عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای غیر اخلاقی در محیط کار نتایج مشابهی داشتند. در زمینه بررسی میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان مورد مطالعه، عامل بی‌اعتمادی بیشترین تأثیر را در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان داشت و کمترین تأثیر مربوط به عامل فرهنگ سازمانی بوده است. نتیجه به‌دست‌آمده با پژوهش قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۶) که بی‌عدالتی را دارای بیشترین تأثیر دانستند و پژوهش مهدیه و سنگری (۱۳۸۷) که ویژگی‌های فردی را دارای بیشترین اثر معرفی کرده‌اند، مشترک است. از این رو، لزوم توجه به محورهای زیر در برنامه‌ریزی‌های سازمان آشکار می‌شود.

در میان عوامل سازمان و مدیریت بیش از هر چیز، وجود بی‌اعتمادی در کارکنان موجب بروز رفتار کاری انحرافی جامعه هدف می‌شود که به نظر می‌رسد چنانچه این روند ادامه یابد مدیران عالی با مشکلات سنگینی که ناشی از بی‌توجهی به نیروی انسانی است، روبه‌رو خواهند بود؛ چراکه نگرش کارکنان در مورد وجود اعتماد در سازمان، از طریق انتظاراتشان منعکس می‌شود، کارکنان باید احساس کنند که مدیران به آنها توجه کرده و به نیازهای حال و آینده آنها پاسخ داده می‌شود. اعتماد سازمانی می‌تواند حاصل توافقی دوطرفه میان فرد و سازمان باشد، وقتی کارکنان احساس کنند که اعتماد آنها در حال از بین رفتن است، اعمال انحرافی آنان شدت بیشتری می‌گیرد. بنابراین با توجه به یافته‌های پژوهش، اعتمادسازی در سازمان مورد مطالعه امری ضروری است و هرچه اعتماد بیشتر باشد، میزان تعهد کارکنان به سازمان افزایش یافته و از احتمال بروز رفتارهای انحرافی آنان کاسته خواهد شد.

پیشنهاد می‌شود مدیران عالی سازمان، برنامه‌ریزی دقیق و به‌هنگامی برای شناسایی عوامل تأثیرگذار دیگری در بروز رفتاری کاری انحرافی کارکنان سازمان مورد مطالعه انجام دهند و میزان تأثیر هریک از آنها را در بروز چنین رفتارهایی بررسی کنند؛ زیرا یافته‌های پژوهش حاکی است، عوامل سازمان و مدیریت فقط حدود ۳۴/۳ درصد در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان مورد مطالعه تأثیر دارد و ۶۵/۷ درصد باقی‌مانده مربوط به عوامل دیگری است. برای پیشگیری از بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان یا کاهش آن در سازمان‌های دیگر، پیشنهاد می‌شود که مدیران موارد زیر را در سازمان خود مدنظر قرار داده و برای آن برنامه‌ریزی کنند.

- اعتمادسازی بین مدیران و کارکنان برای تفویض اختیار مدیر به کارمندان برحسب شایستگی کارمند؛
- وضع قوانین صریح، شفاف و قابل اجرا برای همه کارکنان سازمان؛
- رعایت عدالت در پرداخت‌ها؛
- رفع ابهام از شغل کارکنان و شرح دقیق وظایف همراه با انعطاف لازم؛
- ایجاد اطمینان از نحوه پیشرفت و آینده شغلی کارمند در سازمان؛
- اطلاع‌رسانی به‌هنگام در مورد پیامدهای اخلاقی و کاری رفتارهای کاری انحرافی؛
- آموزش‌های اخلاقی و ترغیب و تشویق کارکنان به انجام آن در سازمان و خدمات مشاوره‌ای به کارکنان برای پیشگیری از این گونه از رفتارها؛
- کنترل‌های رسمی و غیر رسمی؛
- تقویت فرهنگ سازمانی و ایجاد روحیه جامعه‌پذیری و فرهنگ مشارکتی در سازمان.

## منابع

- آقابخشی، ع. و افشاری راد، م. (۱۳۸۶). فرهنگ علوم سیاسی، تهران: انتشارات چاپار.
- آذر، ع. و مؤمنی، 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. (۱۳۹۱). تبیین نقش یادگیری در بهره‌وری نیروی انسانی از طریق توانمندسازی، دو فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۴ (۱): ۵۴-۲۷.

دانایی فرد، ح.؛ الوانی، س. م. و آذر، ع. (۱۳۸۳). روش‌شناسی پژوهشی کمی در مدیریت، تهران: انتشارات صفار - اشراقی.

دنه‌ارت، آر. بی. (۱۳۸۸). *تئوری‌های سازمان دولتی*، ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: انتشارات صفار.

دواس، دی. ای. (۱۳۷۶). *پیمایش در تحقیقات اجتماعی*، ترجمه هوشنگ نایینی، تهران: نشرنی.  
رایبیز، ای. (۱۳۸۳). *تئوری سازمان*، ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: انتشارات صفار.  
رایبیز، ای. پی. و دی سنزو، دی. ای. (۱۳۷۹). *مبانی مدیریت*، ترجمه سیدمحمد اعرابی و محمدعلی حمیدرفیعی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رزنیلوم، دی. ایچ. (۱۳۸۸). *اداره/امور عمومی*، ترجمه آرش سلیمانی، تهران: انتشارات پیام امیر.

رضائیان، ع. (۱۳۷۶). *اصول مدیریت*، تهران: انتشارات سمت.

رضائیان، ع. (۱۳۷۹). *مبانی سازمان و مدیریت*، تهران: انتشارات سمت.

رفیع‌پور، ف. (۱۳۷۴). *کندوکاو و پنداشته‌ها*، تهران: شرکت سهامی انتشار.

سرمد، ز.؛ بازرگان، ع. و حجازی، ا. (۱۳۸۳). *روش تحقیق در علوم رفتاری*، تهران: انتشارات نشر آگاه.

سلمانی، د. و رادمند، م. (۱۳۸۸). *بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی، نشریه مدیریت دولتی*، ۱ (۳): ۶۸-۵۱.

سیدجوادین، س. ر. (۱۳۷۸). *جبران خدمات، مجله دانش مدیریت*، ۱۲ (۴۵): ۵۲-۳۲.

عظیمی، ح.؛ ساری، ع. و شائمی بزرگی، ع. (۱۳۸۹). *بررسی عوامل مدیریتی و سازمانی مؤثر بر فساد اداری - مالی در سازمان‌های دولتی مراکز استان‌های اصفهان و زنجان/اندیشه مدیریت راهبردی*، ۴ (۲): ۱۴۷-۱۲۹.

قلی‌پور، آ.؛ پورعزت، ع. و سعیدی نژاد، م. (۱۳۸۶). *عوامل موجد رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها. فصلنامه علوم مدیریت ایران*، ۲ (۸): ۲۹-۱.

گل‌پرور، م.؛ حسین‌زاده، خ. و آقایی، ا. (۱۳۸۹). *بررسی اثرات رفتارهای غیر اخلاقی مدیران در سازمان، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۵ (۳ و ۴): ۲۴-۱۵.

گل‌پرور، م.؛ 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): ۶۸-۴۶.

مهدیه، ا. و سنگری، ع. (۱۳۸۷). شناخت علل بروز رفتارهای غیر اخلاقی در محیط کار، نشریه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، ۵: ۱۰۶-۷۹.

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

هومن، ح. ع. (۱۳۸۶). شناخت روش علمی در علوم رفتاری. چاپ اول، تهران: انتشارات سمت.

Babakas, E., Yavas, U., & Ashill, N.J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(4): 480-492.

Colbert, A.E. & Know, I-W.G. (2000). Factors Related to the Organizational Commitment of College and University Auditors. *Journal of Managerial Issues*, 12(4): 484-501.

Everton, W. J., Jolton, J. A., Mastrangelo, P. M. (2007). Be Nice and Fair or Else Understanding Reasons for Employees' Deviant Behaviors, *Journal of Management Development*, 26 (2): 117-131.

Galperin, B. L., Burke, R. J. (2006). Uncovering the Relationship Between Workaholism and Workplace Destructive and Constructive Deviance: an Exploratory Study, *International Journal of Human Resource Management*, 17 (2): 331-347.

Greenberg, J., Scott, K.S. (1996). Why Do Workers Bite the Hands that Feed Them? Employee Theft as a Social Exchange Process, *Research in Organizational Behavior*. 18: 111-156.

Huiras, J., Uggen, C., McMorris, B. (2000). Career Jobs, Survival Jobs, and Employee Deviance: a Social Investment Model of workplace Misconduct, *Sociological Quarterly*, 41 (2): 245-263.

Peterson, D.K. (2002). Deviant workplace behavior and the organizations ethical Climate. *Journal of Business and Psychology*, 17(1): 47-61.

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

Robinson, S.L., Greenberg, J. (1998). Employee behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance. *Trends in Organizational Behavior*, 5: 1- 30.

Schein, E. H. (1997). *Organizational Culture & Leadership*, zed jossy bass, sanfransisco.

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