

ارائه مدل مدیریت رفتارهای کاری نابهنجار براساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده

اکرم‌هادیزاده مقدم^۱، علی رضائیان^۲، غلامعلی طبرسا^۳، حمید رامین مهر^۴

تاریخ دریافت: ۹۲/۱۱/۱۴ تاریخ پذیرش: ۹۳/۲/۶

چکیده

رفتار کاری نابهنجار نوعی رفتار داوطلبانه است که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کند و چنین اقداماتی باعث کاهش بهره‌وری سازمان و افراد می‌شود. این رفتارها شامل رفتارهای سوءاستفاده، رفتارهای انحرافی تولیدی، خرابکاری یا کارشکنی، دزدی و رفتارهای صرف نظر کردن یا عقب‌نشینی می‌شود. رفتارهای نابهنجار برای سازمان‌ها هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روان‌شناختی زیادی دارد. از این رو، هدف اصلی مقاله حاضر، بررسی علل بروز این رفتارها بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده است.

برای دستیابی به اهداف تحقیق، تعداد ۳۳۰ پرسشنامه که اکثراً استاندارد بودند میان افراد متخلف (از نظر اداره تخلفات بانک ملت) میان کارکنان در پست‌های مختلف توزیع شد. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها نیز توسط روش‌های مختلف نظیر روایی همگرا، روایی تشخیصی، پایایی ترکیبی و آلفای کراباخ مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج پژوهش نشان داد روابط میان سازه‌ها (نگرش رفتاری، هنجار ذهنی، کنترل درک شده، تمایل رفتاری و رفتاری واقعی) در نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده در بانک ملت به طور کامل مورد تأیید قرار گرفت. به عبارت دیگر، تمامی روابط علی مورد تأیید قرار گرفتند. در واقع؛ افراد به صورت هدفمند و با نیت قبلی این رفتارها را انجام می‌دهند. همچنین از طرفی نقش تعدیل‌گر ترس از تنبیه شدن نیز در رابطه میان تمایلات رفتاری و رفتار واقعی تأیید شد. به عبارت دیگر؛ چنانچه در بانک سیاست‌های و رویه‌های تنبیهی وجود داشته باشد و با افراد متخلف برخورد جدی شود، از بروز رفتار تا حدودی جلوگیری خواهد شد.

کلیدواژه‌ها

رفتار کاری نابهنجار، نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، ترس از تنبیه شدن، کانون کنترل.

۱. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه شهید بهشتی

۲. استادگروه مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی

۳. دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی

۴. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه شهید بهشتی، نویسنده مسئول:

مقدمه

کارکنان به دلیل نقش اساسی در موفقیت سازمان، به عنوان یکی از مهم‌ترین دارایی‌های سازمان محسوب می‌شوند که موفقیت سازمان به شدت به عملکرد آنها بستگی دارد. بنابر این، موضوع عملکرد کاری به دلیل اهمیت بسیار زیادش برای سازمان‌ها، در ادبیات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی در تحقیقات بسیاری مورد بررسی قرار گرفته است.

عملکرد کاری، مجموعه فعالیت‌ها، رفتارها و پیامدهایی تعریف می‌شود که کارکنان برای دستیابی به اهداف سازمانی انجام می‌دهند (ویزواران و اونز،^۱ ۲۰۰۰). از نظر روتوندو و سکت^۲ (۲۰۰۲) عملکرد کاری کارکنان دارای جنبه‌های مختلفی است. آنها عملکرد کاری کارکنان را در سه حوزه اصلی تعریف کرده‌اند: ۱. وظایف شغلی^۳، ۲. رفتار شهروندی سازمانی^۴، ۳. رفتار کاری نابهنجار^۵ (روتوندو و سکت، ۲۰۰۲). در حوزه عملکرد کاری، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری نابهنجار، همپوشانی زیادی با مفهوم عملکرد دارند، اما هم از نظر تئوریک و هم از نظر تجربی تفاوت‌هایی با یکدیگر دارند (دلال^۶، ۲۰۰۵؛ هافمن^۷ و همکاران، ۲۰۰۷؛ موتوویلدو و ون اسکاتر^۸، ۱۹۹۴؛ سکت^۹، ۲۰۰۲). رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری نابهنجار جزء رفتارهای فرانقشی تعریف می‌شوند؛ بدین معنا که انجام اینگونه رفتارها در شرح شغل مشخص نشده و به صورت داوطلبانه توسط افراد صورت می‌پذیرد. اما وظایف شغلی وظایفی است که در شرح شغل مشخص شده و فرد موظف با انجام آنها می‌باشد. رفتار کاری نابهنجار نوعی رفتار داوطلبانه است که هنجارهای سازمانی را نقض

می‌کند و با چنین اقداماتی بهره‌وری سازمان و افراد کاهش می‌یابد و رفتارهای شهروندی سازمانی رفتار داوطلبانه است که در شرح شغل افراد وجود ندارد اما موجب افزایش بهره‌وری می‌شود. (آرگان^{۱۰}، ۱۹۸۸)

بیشتر تحقیقات گذشته در زمینه عملکرد کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تمرکز داشته‌اند. اما تحقیقات اخیر بر جنبه دیگری از عملکرد کاری که رفتارهای کاری نابهنجار نام دارد و موضوع تحقیق حاضر نیز می‌باشد تمرکز کرده‌اند. در حال حاضر موضوع رفتار کاری نابهنجار (یا رفتارهای انحرافی) به موضوع مهمی در سازمان‌ها تبدیل شده و توجهات تحقیقات بسیاری را به خود جلب کرده است (فکس و اسکپتر^{۱۱}، ۲۰۰۵؛ بری^{۱۲} و همکاران، ۲۰۰۷؛ کوهن و مولر^{۱۳}، ۲۰۰۷؛ دیلچرت^{۱۴} و همکاران، ۲۰۰۷)

رفتارهای کاری نابهنجار برای سازمان هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روان‌شناختی زیادی دارد. برای مثال، نتیجه تحقیقی نشان داده است تقریباً ۹۵ درصد سازمان‌های آمریکایی، هدف دزدی و کلاهبرداری کارکنان قرار گرفته‌اند (کیس^{۱۵}، ۲۰۰۰). این رفتارها سالانه تقریباً ۵۰ میلیارد دلار برای ایالات متحده آمریکا هزینه داشته و نتایج نشان داده علل شکست ۲۰ درصد از سازمان‌ها نیز وجود این گونه رفتارها بوده است (کافین^{۱۶}، ۲۰۰۳). رفتارهای کاری نابهنجار علاوه بر هزینه‌های مذکور، تأثیرات منفی روان‌شناختی نظیر پیامدهای منفی در سلامت روانی و جسمانی، کاهش روحیه کارکنان، افزایش غیبت و جابجایی، کاهش اعتماد به نفس و افزایش استرس را نیز به همراه دارد (هول و همکاران^{۱۷}، ۲۰۰۳؛ کیشلی و جگتیک^{۱۸}، ۲۰۰۳)

10. Organ

11. Spector, Paul E.; Fox

12. Berry

13. Cohen & Mueller

14. Dilchert

15. case

16. Coffin

17. Hoel

18. Keashly & Jagatic

1. Viswesvaran, & Ones

2. Rotundo, M., & Sackett

3. Task performance

4. Organizational citizenship behavior(OCB)

5. Counterproductive work behavior (CWB)

6. Dalal

7. Hoffman

8. Motowidlo & Van Scotter

9. Sackett

۲. در مقابل، نوعی از پرخاشگری که عموماً در پاسخ به محیط نامناسب یا استرس‌زا نیست و انگیزه نهایی چیز دیگری جز آسیب رساندن می‌باشد و معمولاً تصادفی هم نیست، پرخاشگری ابزاری^۹ (اندرسن و بوشمن، ۲۰۰۲) یا پرخاشگری فعالانه^{۱۱} (کریک و داج^{۱۱}، ۱۹۹۶؛ ویتارو و همکاران^{۱۲}، ۲۰۰۲) نامیده می‌شود. در این نوع پرخاشگری، فرد با نیت قبلی این رفتار را انجام می‌دهد. علت اصلی این رفتار، نگرش ذهنی نامطلوب فرد نسبت به شغل یا هنجارهای سازمانی یا فرهنگ نامناسب است که فرد را متمایل به این رفتارهای نابهنجار می‌کند.

تمرکز اصلی مقاله حاضر بر رفتارهای کاری نابهنجاری است که به صورت فعالانه (ابزاری) رخ می‌دهد. به عبارت دیگر؛ هدف اصلی مقاله حاضر این است که نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده را در حوزه رفتارهای کاری نابهنجار مورد بررسی و فرایند علّی بروز این نوع رفتارها را مورد آزمون قرار دهد.

بعلاوه دو متغیر تعدیل‌گر، کنترل درک شده و ترس از تنبیه شدن نیز در روابط میان متغیرها مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت، راهکارهایی برای تعدیل و کاهش رفتارهای غیر مولد در بانک ملت و صنعت بانکداری ارائه شد.

پیشینه نظری تحقیق

پیشینه تحقیقات گذشته که در مورد موضوع مورد تحقیق در داخل و در خارج از کشور انجام شده است در جداول ۱ و ۲ نشان داده شده و مورد بررسی قرار گرفته است.

بولینگ و بییر^۱، ۲۰۰۶؛ اولری و همکاران^۲، ۱۹۹۶؛ گریفین^۳، ۱۹۹۸). به طور کلی، علاوه بر هزینه‌های مستقیم منتج شده از رفتارهای کاری نابهنجار، هزینه‌های غیر مستقیمی نظیر از دست رفتن شهرت سازمانی و حتی از دست دادن مشتریان سازمان نیز از این رفتارها حاصل می‌شود.

متأسفانه، با وجود هزینه‌ها و آسیب‌های چشمگیر حاصل از رفتارهای کاری نابهنجار، این رفتارها همچنان به طور قابل ملاحظه‌ای رایج هستند. بر اساس تحقیقات انجام گرفته، ۳۳ تا ۷۵ درصد کارکنان حداقل یکی از اشکال رفتارهای کاری نابهنجار را انجام می‌دهند (هارپر^۴، ۱۹۹۰). همچنین، شواهد تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که از سال ۲۰۰۳ تا ۲۰۰۷ رفتارهای کاری نابهنجار در آمریکا حدود ۱۰ درصد، به طور فزاینده‌ای افزایش یافته است (مرکز منابع اخلاقی، ۲۰۰۷). مسئله تکان‌دهنده‌تر از این آمار و اعداد و ارقام، این پیش‌فرض است که بسیاری از رفتارهای انحرافی کارکنان شناسایی نمی‌شود که این امر موجب می‌شود فراوانی و ارزش واقعی رفتارهای کاری نابهنجار ناشناخته بماند. (دفتر ارزیابی کنگره آمریکا،^۵ ۱۹۹۰).

به طور کلی، پرخاشگری بر اساس دلایل و انگیزه‌ها به دو دسته تقسیم‌بندی می‌شود:

۱. پرخاشگری‌ای که در پاسخ به محرکی (عوامل استرس‌زا) رخ می‌دهد و خشم و سایر احساسات منفی را برمی‌انگیزد در ادبیات روان‌شناسی اجتماعی^۶، پرخاشگری خصومت‌آمیز^۷ (اندرسن و بوشمن^۸، ۲۰۰۲) و در ادبیات رشد، پرخاشگری واکنشی نام دارد. پاسخ در چنین مواردی اغلب فوری و بدون فکر با هدف آسیب به افراد یا سازمان انجام می‌شود.

1 . Bowling, N. A., & Beehr

2 . O'Leary

3 . Griffin

4 . Harper

5.U.S. Congressional Office of Technology Assessment

6.Social psychology

7.Hostile Aggression

8 . Anderson, C.A., & Bushman

9.Instrumental Aggression

10.Proactive Aggression

11 . Crick, N.R., & Dodge

12 . Vitaro

جدول ۱. پیشینه تحقیقات داخلی

نشانی تحقیق	عنوان و هدف تحقیق	نمونه آماری و نتیجه به دست آمده
نسرين ارشدي، صالحه پيريایي و راضيه زارع(۱۳۹۱)، مجله علوم رفتاری، دوره ۶، ش ۳، ص ۲۳۰-۲۲۱	بررسی و تبیین نقش تعدیل کننده صفات شخصیتی در رابطه میان ادراک طرد شدگی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کاری	اعضای نمونه این پژوهش ۳۱۵ نفر از کارکنان یک شرکت صنعتی در اصفهان بوده اند که با روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. نتایج پژوهش نشان داد که ادراک از طرد شدگی در محیط کار با رفتارهای انحرافی سازمانی و رفتارهای انحرافی بین فردی رابطه مثبت دارد. یافته ها همچنین حاکی از نقش تعدیل گر دو صفت شخصیتی برون گرایی و روان آزردگی گرایي بودند.
محسن گل پرور، شیرین نیری و علی مهداد (۱۳۸۸)، دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، ش ۴۲.	بررسی رابطه بین ارزش های سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن	جامعه آماری این پژوهش را ۳۸۵ نفر از کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن به شیوه نمونه گیری طبقه ای تشکیل دادند. نتایج نشان داد که برای استرس شغلی، ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان، برای رفتارهای انحرافی سازمانی، ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان و ارزش های معطوف به روابط انسانی و مشارکت و برای فرسودگی هیجانی، ارزش های رشد انسانی و اخلاقی و ارزش های حمایتی-اقتصادی دارای توان پیش بینی کنندگی معناداری هستند.
محسن گل پرور، محمد علی نادى (۱۳۹۰)، فصلنامه اخلاق در علم و فناوری، سال ۶، ش ۱	بررسی و تبیین نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین اخلاق کاری با رفتارهای انحرافی در محیط کار	برای دستیابی به اهداف پژوهش ۳۱۱ نفر از کارکنان یکی از شرکت های وابسته به وزارت نفت در شهر اصفهان به شیوه تصادفی ساده انتخاب شدند. یافته های حاصله نشان داد که اخلاق کاری اسلامی با وفاداری سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط دارای رابطه معنادار، وفاداری سازمانی نیز با رفتارهای انحرافی دارای رابطه معکوس و معنادار بود و نتایج الگوسازی معادله ساختاری نشان داد که وفاداری سازمانی نقش میانجی را در رابطه اخلاق کاری اسلامی با رفتارهای انحرافی در محیط کار ایفا می کند.
داود سلمانی، محبوبه رادمند(۱۳۸۸)، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، ش ۳، ص ۵۱-۶۸	بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی	نمونه آماری این پژوهش ۴۰ نفر از کارکنان کانون جهانگردی و اتومبیل رانی به شیوه تصادفی ساده بودند. نظر این افراد در مورد ۳ عامل فرهنگ، قوانین و ساختار پاداش و جبران خدمات مورد ارزیابی قرار گرفت که بر اساس یافته های تحقیق، ضعف فرهنگی، بی عدالتی در

<p>قوانین و ساختار نامناسب پاداش و جبران خدمات به عنوان عوامل مهم در گرایش به سمت رفتارهای انحرافی اعلام شد.</p>		
<p>در راستای دستیابی به اهداف پژوهش، از بین مدیران و سرپرستان برخی سازمان‌ها و صنایع داخل شهر اصفهان تعداد ۵۵ سرپرست و مدیر به شیوه تصادفی برای پاسخگویی به پرسشنامه‌ها انتخاب شدند. یافته‌های حاصل، حاکی از آن بود که مهم‌ترین رفتارهای ضدتولید از نظر اولویت‌بندی بدین شرح هستند:</p> <p>۱- افشای اطلاعات محرمانه ۲- انجام رفتارهای شبه جنسی یا جنسی نسبت به همکاران ۳- برداشتن اموال و دارائی‌های سازمان ۴- مصرف مواد مخدر در طول حضور در سازمان ۵- خرابکاری در تولید محصولات و ارائه خدمات و کالاها ۶- حاضر شدن در سرکار در حالت مستی ناشی از مصرف مشروبات الکلی ۷- خرید و فروش مواد مخدر در سازمان ۸- استفاده از مشروبات الکلی در حین کار ۹- بی‌توجهی نسبت به اموال و دارائی‌ها ۱۰- همراه داشتن مواد مخدر در زمان حضور در سازمان.</p>	<p>رفتارهای ضد تولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران صنایع و سازمان‌ها</p>	<p>محسن گل پرور، سروره خاکسار (۱۳۸۷)، فصلنامه اخلاق در علم و فناوری، سال ۳، ش ۳-۴.</p>
<p>جامعه آماری این تحقیق ۱۱۰ نفر از کارکنان صنایع و سازمان‌ها در شهر اصفهان بود. تحلیل خوشه‌ای یازده خوشه اصلی به نام‌های رفتارهای انحرافی قانون شکنانه، رفتارهای خراب کارانه و غیر امنیتی، رفتارهای انحرافی بر ضد اموال و دارائی‌ها، رفتارهای پرخاشگرانه، رفتارهای انحرافی کناره‌گیری، پرخاشگری منفعلانه، رفتارهای انحرافی مبتنی بر بی‌نظمی، استفاده نادرست ابزاری از زمان، اهمال کاری ایمنی، سوء استفاده از نفوذ شخصی و اهمال کاری امنیتی برای اطلاعات به دست داد.</p>	<p>خوشه‌بندی رفتارهای ضد تولید از بعد اهمیت در دیدگاه کارکنان صنایع و سازمان‌ها "نگرشی بر بزه سازمانی"</p>	<p>سرور خاکسار (۱۳۸۵)، فصلنامه علمی ترویجی مدیریت، سال ۳، ش ۴.</p>
<p>نمونه آماری تحقیق حاضر حدود ۳۵۱ نفر از کارکنان راه آهن جمهوری اسلامی ایران در شهرهای تهران و اصفهان بودند. نتایج نشان داد که بین رفتارهای ضدتولید به صورت کلی و فشارهای سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین رفتارهای ضد تولید معطوف به</p>	<p>رابطه رفتارهای ضد تولید با فشارهای سازمانی و پنج عامل عمده شخصیت در میان کارکنان راه آهن جمهوری اسلامی ایران</p>	<p>اصغر خدایاری (۱۳۸۹)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، زیر نظر مرکز تحقیقات راه آهن</p>

سازمان و رفتارهای ضد تولید معطوف به افراد با فشارهای سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین بین روان رنجوری، برون گرایی، سازگاری و رفتار ضد تولید رابطه منفی وجود دارد و بین انعطاف پذیری و رفتار ضد تولید رابطه مثبت وجود دارد.		
---	--	--

جدول ۲. پیشینه تحقیقات خارجی

نشانی تحقیق	عنوان و هدف تحقیق	نمونه آماری و نتیجه به دست آمده
Chraif,m and Aniței,m.(2011),Social and Behavioral No.(30) , Sciences PP2644 – 2650	بررسی و تأثیر بحران‌های اقتصادی بر استرس شغلی و رفتارهای نابهنجار در رستوران‌های زنجیره‌ای غذایی	نمونه آماری پژوهش ۱۵۸ نفر از کارکنان رستوران‌های زنجیره‌ای غذایی در رومانی بودند. یافته‌های تحقیق نشان داد ادراک افراد از بحران‌های اقتصادی، کار بیش از حد، سلامت روانی درک شده، سلامت فیزیکی درک شده، استرس درک شده و رضایت شغلی پیش‌بینی کننده مناسبی برای غیبت در کار می‌باشد. همچنین ادراک از بحران اقتصادی، کار بیش از حد، ادراک از سلامت ذهنی، ادراک از سلامت فیزیکی، استرس درک شده و رضایت شغلی پیش‌بینی کننده‌های ساعت غیبت کاری می‌باشد و ادراک از بحران اقتصادی، کار بیش از حد، ادراک از سلامت فیزیکی، استرس درک شده و رضایت شغلی پیش‌بینی کننده‌های دزدی هستند. در مجموع نیز ادراک از بحران‌های اقتصادی تأثیر مثبتی بر رفتارهای کاری نابهنجار دارد.
Spector,p.(2011),Human Resource Management Review. No.(21),PP342–352	بررسی رابطه شخصیت با رفتارهای کاری نابهنجار (ترکیب دیدگاه‌ها)	این مقاله جزء مقالات مرور ادبیات می‌باشد و نتایج آن نشان داد چگونه ابعاد شخصیتی نظیر مدل پنج عاملی و ویژگی‌های شخصیتی خاص با رفتارهای کاری نابهنجار ارتباط دارد و مدل توسعه داده شده در این پژوهش نشان داد چگونه ویژگی‌های شخصیتی بر فرایندهای مختلف رفتارهای کاری نابهنجار تأثیر می‌گذارد. گرایش به بدبینی و خودشیفتگی بیشترین تأثیر را بر ارزیابی و اسناد فرد از محیط استرس زا دارد. گرایش به تجربه احساسات منفی نیز نقش مهمی در بروز احساسات خشم و اضطراب دارد.
Spector,p and Fox,s(2010),Human Resource Management Review.No.(20),PP. 132–143	نظریه پردازی درباره شهروندی انحرافی: تبیین اسنادی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری	این مقاله جزء مقالات مرور ادبیات می‌باشد. این مقاله به بیان اسناد درباره چگونگی ارتباط رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای کاری نابهنجار تحت شرایط خاص می‌پردازد. اسنادهای کنترل پذیری و کانون علیت عامل‌های

	<p>ناهنجار</p>	<p>مهمی هستند. چنانچه افراد ادراک کنند که کنترل فعالیت‌هایی نظیر ادراک فرد از عدم عملکرد مناسب سایر افراد، محدودیت‌های سازمانی و انتظارات سرپرست تحت نظر و کنترل فرد دیگری بوده است رفتار شهروندی سازمانی به رفتار کاری ناهنجار تبدیل خواهد شد و بلعکس.</p>
<p>Credé,m and Niehorster, S.(2009), Personality and Individual Differences .No.47</p>	<p>تأثیر تفاوت‌های میان فردی بر رفتارهای دانش آموزی ناهنجار (انحرافی) نسبت به خود و نسبت به دیگران</p>	<p>این مقاله تحقیقات گذشته در رفتارهای دانش آموزی ناهنجار را با ارائه مدل تفاوت‌های میان فردی که شامل ۴ پیش بین کننده متغیرهای کنترل درونی، متغیرهای گرایشی، کوشش جهت کسب موفقیت و ادراک از سختی بود توسعه داد. داده‌های جمع آوری شده از ۲۷۶ دانش آموز نشان داد رفتارهای انحرافی در دو مسیر نشان داده خواهد شد(نسبت به خود و نسبت به دیگران) و هریک از متغیرهای پیش‌بینی کننده واریانس نسبتاً مناسبی از انواع رفتارهای انحرافی را تبیین می‌کنند.</p>
<p>Kelloway,e, Francis, l, Prosser, m and Cameron, j. (2010), Human Resource Management Review No.20</p>	<p>رفتار کاری ناهنجار به عنوان اعتراض</p>	<p>این مقاله جزء مقالات مرور ادبیات می‌باشد این مقاله پیشنهاد داده است که رفتار کاری ناهنجار می‌تواند به نوعی اعتراض نگاه شود. اعضای سازمانی ابراز نارضایتی می‌کنند یا سعی می‌کنند بی‌عدالتی را در سازمان برطرف نمایند. ترکیب ۳ عامل بی‌عدالتی، هویت و استفاده ابزاری از ادبیات اعتراض منجر خواهد شد که فرض کنیم که رفتارهای کاری ناهنجار می‌تواند هم به شکل فردی و هم به شکل جمعی باشد.</p>

چارچوب نظری و ارائه فرضیات پژوهش

رفتار کاری ناهنجار

متعدد انجام شده در سازمان‌ها به دست آمده است. سکت^۲ (۲۰۰۳) رفتارهای کاری ناهنجار را به عنوان "هر گونه رفتار عامدانه از جانب اعضای سازمان که بر خلاف منافع قانونی سازمان است" تعریف کرده است. به علاوه، رایبسون و بنت (۱۹۹۵) مشخص کرده‌اند که رفتارهای کاری ناهنجار "رفتاری را شامل می‌شود که هم فرد را هدف می‌گیرد و هم سازمان را و می‌تواند برای هر دو طرف پیامدهایی را داشته باشد". رفتارهای

رایبسون و بنت^۱ (۱۹۹۵) رفتار کاری ناهنجار در حوزه سازمان را اینگونه تعریف کرده‌اند: "رفتار داوطلبانه اعضای سازمان که هنجارهای سازمانی را نقض و با اینچنین اقداماتی، بهره‌وری سازمانی یا اعضای آن را تهدید می‌کند". این تعریف بر اساس پژوهش‌های

رفتارهای منحرف^۹ (رایبسون و بنت، ۱۹۹۵)، انتقام^{۱۰} (بیاس و تریپ، ۲۰۰۵)، کینه‌جویی^{۱۱} و ... در این بین، رفتارهای کاری نابهنجار به طور قابل ملاحظه‌ای با مفهوم پرخاشگری همپوشانی زیادی دارد. رفتارهای کاری نابهنجار و پرخاشگری شامل فعالیت‌هایی می‌شوند که به دیگران (سایر کارکنان) آسیب می‌رساند یا نیت آسیب رساندن را دارد. تفاوت رفتارهای کاری نابهنجار و پرخاشگری در این است که رفتارهای کاری نابهنجار به اعمال نامناسب نسبت به افراد (یا کارکنان) محدود نمی‌شود، بلکه شامل اعمال نامناسب نسبت به سازمان نیز می‌شود. به طور خلاصه آن جنبه‌ای از پرخاشگری که آن را از رفتارهای کاری نابهنجار مجزا می‌کند جنبه انسانی آن است.

نظریه عمل منطقی (TRA)

نظریه عمل منطقی^{۱۲} برای اولین بار توسط آیزن و فیشبین^{۱۳} در سال ۲۰۰۳ پیشنهاد شد. این تئوری از سه سازه تعیین‌کننده تمایل رفتاری^{۱۴}، نگرش نسبت به رفتار^{۱۵} و هنجارهای ذهنی^{۱۶} مطابق شکل ۱ تشکیل شده است. نگرش نسبت به رفتار، به میزان مثبت یا منفی بودن یک فرد نسبت به رفتار مشخص اطلاق می‌شود. هنجارهای ذهنی، نمایانگر هنجارهای اجتماعی بوده که به واسطه تأیید یا عدم تأیید یک رفتار مشخص توسط سایر افراد خاص، ادراک می‌شود. در نظریه عمل منطقی، باور در رابطه با رفتار^{۱۷} و باورهای هنجاری^{۱۸}، به ترتیب مقدمه نگرش نسبت به رفتار و نگرش نسبت به هنجارهای ذهنی است. به عبارت دیگر؛ باورهای رفتاری و باورهای هنجاری به ترتیب به عنوان پیش‌بینی

کاری نابهنجار شامل ابعاد و شاخص‌های نسبتاً مختلفی می‌باشد که البته همپوشانی زیادی نیز با یکدیگر دارند. در این مقاله رفتارهای کاری نابهنجار بر اساس مدل اسپکتر و فُکس شامل رفتارهای سواستفاده^۱، رفتارهای انحرافی تولیدی^۲، خرابکاری یا کارشکنی^۳، دزدی^۴ و رفتارهای صرف نظر کردن یا عقب‌نشینی^۵ است. (فُکس و اسپکتر^۶، ۲۰۰۲)

۱. رفتارهای سوء استفاده: برای مثال شامل شروع کردن به آسیب رساندن به اموال یا شایعه‌پراکنی در سازمان، بی‌ادبانه برخورد کردن با مشتری، توهین به سایر کارکنان، مسخره کردن زندگی شخصی دیگران و ...

۲. رفتارهای انحرافی تولیدی: شامل از روی عمد کار را اشتباه انجام دادن یا زمانی که لازم است کارها سریع انجام شود عمداً کارها را آرام‌تر انجام دادن و ...

۳. خرابکاری یا کارشکنی: شامل عمداً مواد و امکانات کارفرما را هدر دادن یا عمداً آسیب رساندن به امکانات و ...

۴. عقب‌نشینی: شامل بدون اجازه دیر سر کار آمدن، در خانه ماندن و بهانه‌های دروغی آوردن، از زمان استراحت بیشتر از حد استفاده کردن و ...

مقایسه رفتار کاری نابهنجار و پرخاشگری

گفتنی است، سازه‌ها و مفاهیم بسیاری در ادبیات سازمانی وجود دارد که با مفهوم رفتارهای کاری نابهنجار همپوشانی زیادی دارند نظیر پرخاشگری^۷ (نیومن و بارون^۸، ۱۹۹۷؛ اسپکتر، ۱۹۷۵)

9.Deviance

10.Revenge

11.Retaliatio

12.Theory of Reasoned Action (TRA)

13. Ajzen, I. and Fishbein

14. Behavioral Intention

15. Attitude Toward Behavior

16. Subjective Norms

17. Behavior

18. Normative Beliefs

1. Abuse

2. Production deviance

3. Sabotage

4. Theft

5. Withdrawal

6. Fox & Spector

7. Aggression

8. Neuman, J. H. & Baron

ای ذهنی یا هنجارهای اجتماعی منعکس کننده ادراک افراد از طرز فکر سایرین در رابطه با رفتاری خاص است. باورهایی که تحت تأثیر هنجارهای ذهنی شکل می‌گیرند، باورهای هنجاری نامیده می‌شوند.

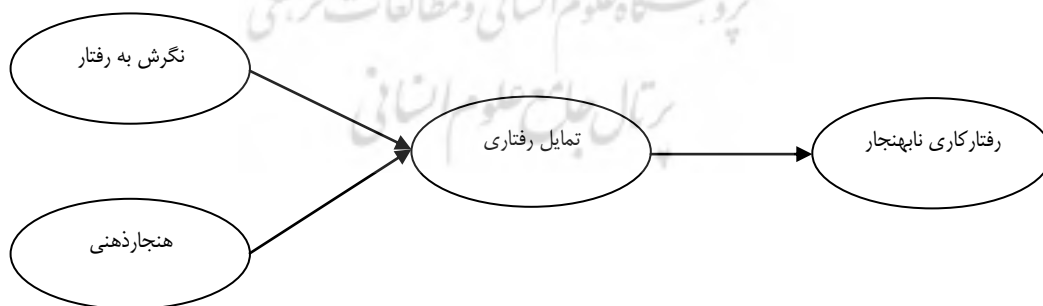
به طور خلاصه نگرش در رابطه با رفتار و هنجارهای ذهنی تعیین‌کننده تمایلات رفتاری و تمایلات رفتاری تعیین‌کننده رفتار واقعی است. شکل ۱ نظریه عمل منطقی را نشان می‌دهد. (آیزن و فیشبین، ۲۰۰۳)

نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده (TBP)

نظریه عمل منطقی در شرایطی کاربرد دارد که کنترل ارادی قابل توجهی بر روی رفتار وجود داشته باشد (به عبارت دیگر؛ موفقیت نظریه عمل منطقی به میزان کنترل ارادی بر روی رفتار بستگی دارد)؛ در حالی که وقتی میزان کنترل ارادی بر یک رفتار کاهش یابد (یعنی فرد با وجود قصد رفتاری، توانایی انجام آن را نداشته باشد) کاربرد این مدل چندان زیاد نیست. آیزن و

کننده نگرش نسبت به رفتار و نگرش نسبت به هنجارهای ذهنی در نظریه عمل منطقی محسوب می‌شود. باورها در رابطه با رفتار، به باور یک فرد نسبت به اینکه یک رفتار تا چه حد از خواص یا مزیت‌های معینی برخوردار است گفته می‌شود. باورهای هنجاری نیز نشان‌دهنده ادراک از یک رفتار است که توسط ارزیابی‌های سایر افرادی که برای فرد مهم هستند تحت تأثیر قرار می‌گیرد. به علاوه، تمایلات رفتاری پیش‌بینی کننده رفتار جاری (واقعی) در نظریه عمل منطقی می‌باشد. بر اساس این تئوری، تمایلات رفتاری که به طور آگاهانه مطرح شده، بهترین و تنها پیش‌بینی کننده رفتار واقعی محسوب می‌شود. به عبارت دیگر؛ هرچه تمایل فرد برای انجام رفتار معین قوی‌تر باشد، بیشتر انتظار می‌رود تا موفقیت‌آمیز واقع شود. (آیزن و فیشبین، ۱۹۸۰)

نگرش، از باورهای مرتبط با پیامدهای انجام رفتارهایی ساخته می‌شود که یک فرد در طول زندگی‌اش به دست آورده و روی هم انبار کرده است. اگر چه تنها برخی باورهای مشخص در واقعیت بر نگرش اثر خواهد گذاشت. این باورها را باورهای برجسته می‌نامند و آنها تعیین‌کننده‌های بی‌واسطه نگرش افراد هستند (آیزن و فیشبین، ۲۰۰۰). باورهای برجسته قوی منجر به نگرش‌های مثبت نسبت به یک رفتار مشخص می‌شوند و برعکس. هنجار



شکل ۱. نظریه عملی منطقی (آیزن و فیشبین، ۲۰۰۳)

شده^۱ نام نهادند. در این نظریه، عامل سومی در کنار

همکارانش با مشاهده این اختلاف، الگوی جدیدی را پایه‌گذاری کردند و آن را «نظریه رفتار برنامه‌ریزی

ذهنی را معین می‌کند و باورهای کنترلی به رفتار کنترلی ادراک شده شکل می‌دهد. به طور خلاصه، نگرش نسبت به رفتار، هنجارهای ذهنی و رفتار کنترلی ادراک شده، همه با هم منجر به شکل‌گیری تمایلات رفتاری می‌شوند که رفتار را تعیین می‌کنند. شکل ۲ سازه‌ها و روابط میان سازه‌ها را در نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده نشان می‌دهد.

در ادامه فرضیات استخراج شده از نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده تبیین می‌شود:

فرضیه اول: نگرش رفتاری کارکنان بر تمایلات رفتاری نابهنجار ایشان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه دوم: هنجارهای ذهنی کارکنان بر تمایلات رفتاری ایشان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه سوم: کنترل درک شده کارکنان بر تمایلات رفتاری ایشان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه چهارم: تمایلات رفتاری کارکنان بر رفتار کاری نابهنجار ایشان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

نقش تعدیل‌گری متغیرهای ترس از تنبیه شدن و کنترل درونی

۱. ترس از تنبیه شدن

بروز رفتارهای کاری نابهنجار می‌تواند تحت تأثیر عامل ترس از تنبیه شدن قرار بگیرد. بدین ترتیب که رفتارهای کاری نابهنجار فارغ از نوع آن (هم فعالانه و هم انفعالی) مانع بروز رفتار کاری نابهنجار می‌شود.

در حالت فعالانه، چنانچه فردی تمایل به انجام رفتاری (ناهنجار) را داشته باشد؛ اما ترس از تنبیه شدن توسط سازمان در او بالا باشد، به احتمال زیاد رفتار نامناسبی انجام نخواهد داد یا حداقل رفتار نامناسب را نسبت به چیزهای دیگر انجام می‌دهد (برای مثال خشم خود را در جای دیگری خالی می‌کند) (مارکوس-نیوهال^۳ و همکاران، ۲۰۰۰). بنابر این، ترس از تنبیه شدن در

دو عامل ذکر شده در نظریه عمل منطقی مطرح است که به آن کنترل درک شده گفته می‌شود. وقتی نگرش و هنجارهای ذهنی ثابت باشند، آسانی یا سختی انجام یک رفتار بر روی قصد آن رفتار اثر قوی خواهد گذاشت. وزن‌های نسبی این سه سازه در جوامع مختلف و رفتارهای مختلف متفاوت می‌باشد. در این الگو بیان می‌شود که انجام یک رفتار با دو عامل همراه با هم ارتباط دارد: انگیزه (قصد رفتاری) و توانایی (کنترل رفتاری). آیزن نظریه خود را چنین بیان کرد: فردی که درک بالایی از کنترل بر روی رفتار خود دارد، و قصد انجام آن رفتار نیز در او وجود دارد به احتمال فراوان آن کار را انجام خواهد داد. کنترل درک شده به وجود یا عدم وجود تسهیل‌کننده‌ها یا موانع انجام یک رفتار، یا توان درک شده بستگی دارد. در حضور میزان بالای باورهای کنترلی درباره وجود تسهیل‌کننده برای یک رفتار، توان درک شده فرد بر روی رفتار بالا می‌رود.

نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده برای حل مشکلات نظریه عمل منطقی توسعه داده شده است؛ به این دلیل که تئوری عمل منطقی محدود به رفتاری می‌شد که در آن افراد کنترل ارادی ناقص داشتند (آیزن^۲، ۲۰۰۴). نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، نظریه‌ای توسعه یافته است که از طریق افزودن پیش‌بینی‌کننده سوم تمایلات رفتاری به نام کنترل رفتاری ادراک شده، بر مشکلات اولیه غلبه کرده است. اگر چه جوهر اصلی نظریه‌های عمل منطقی و رفتار برنامه‌ریزی شده، تمایل و نیت فرد به انجام یک رفتار معین است، کنترل رفتار ادراکی، نقش بسیار مهمی را در این تئوری ایفا می‌کند.

به عبارت دیگر؛ نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده پیشنهاد می‌کند که سه نوع از باورها به ترتیب بر سه نوع از ادراکات اثر می‌گذارد. باورهای رفتاری بر نگرش نسبت به رفتار تأثیر می‌گذارد، باورهای هنجاری هنجارهای

نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. در مدل مفهومی تحقیق حاضر، نگرش ذهنی، هنجار ذهنی و کنترل درک شده به عنوان متغیرهای مکنون برون‌زا و متغیرهای تمایلات رفتاری و رفتار کاری نابهنجار به عنوان متغیرهای مکنون درون‌زا هستند؛ و از جهتی دیگر می‌توان نگرش ذهنی، هنجار ذهنی و کنترل درک شده را به عنوان متغیرهای مستقل و متغیر تمایلات رفتاری را به عنوان متغیر میانجی، متغیر رفتار کاری نابهنجار را به عنوان متغیر وابسته و متغیرهای کانون کنترل و ترس از تنبیه شدن را به عنوان متغیرهای تعدیل‌گر در نظر گرفت. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه بوده که شامل دو بخش اصلی است. بخش اول مشخصات جمعیت‌شناختی مربوط به نمونه آماری و بخش دوم سؤالات اصلی تحقیق برای سنجش متغیرهاست که مشخصات جمعیت‌شناختی شامل جنسیت، سن، سابقه کاری، تحصیلات، میزان درآمد و ادراک از بحران اقتصادی می‌باشد. در بخش سؤال‌های اصلی تحقیق نیز از تعدادی گویه برای سنجش متغیرها استفاده شده است. در مجموع تعداد ۵۰ سوال برای سنجش کل متغیرهای تحقیق استفاده شد. گفتنی است سؤالات سازه‌های موجود در نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده نظیر نگرش ذهنی، هنجار ذهنی، کنترل درک شده و تمایل رفتاری قبلاً در حوزه‌های مختلفی نظیر فناوری اطلاعات و... به کار گرفته شده‌اند. بنابر این، محققان در این پژوهش صرفاً سازه‌های موجود را در حوزه رفتارهای کاری نابهنجار به کار گرفتند. به عبارت دیگر؛ سؤالات سازه مورد بومی‌سازی قرار گرفت (البته پایلوت تست نیز بر یک نمونه ۳۰ تایی انجام شد که همگی نشان از مناسب بودن پایایی متغیر تحقیق دارند).

برای سنجش کلیه متغیرها نیز از طیف ۵ تایی لیکرت استفاده شد. جدول ۳ مشخصات پرسشنامه‌ها، تعداد گویه‌ها و آلفای کرانباخ را در پایلوت تست برای هر متغیر به طور خلاصه نشان می‌دهد.

رابطه میان تمایلات رفتاری و رفتار کاری نابهنجار نقش تعدیل‌گر دارد. بر این اساس، فرضیه پنجم تحقیق در ادامه تبیین شده است:

فرضیه پنجم: ترس از تنبیه شدن کارکنان در رابطه میان تمایلات رفتاری و رفتار کاری نابهنجار ایشان نقش تعدیل‌گر دارد.

۲. کانون کنترل درونی

همانطور که روتر^۱ (۱۹۶۶) تعریف کرده است، کانون کنترل^۲ تمایل افراد به باور کنترل وقایع زندگی است (کانون کنترل درونی). انتظار می‌رود که افراد با کانون کنترل درونی به احتمال بیشتر، کنترل زیادتری نسبت به وقایع داشته باشند. تحقیقات اندکی که ارتباط کانون کنترل و رفتارهای کاری نابهنجار را بررسی کرده‌اند، به این نتیجه رسیدند که کانون کنترل با رفتارهای کاری نابهنجار نسبت به سازمان ارتباط بیشتری دارد (فُکس و اسپکتر، ۱۹۹۹؛ اُبرین و آلن^۳، ۲۰۰۸). افرادی که کانون کنترل درونی دارند باور بیشتری به کنترل شرایط و در نتیجه تمایل به انجام رفتار دارند. به عبارت دیگر؛ کانون کنترل در رابطه میان کنترل درک شده و تمایلات رفتاری نقش تعدیل‌کننده دارد. بر این اساس، فرضیه پنجم تحقیق در ادامه تبیین می‌شده است.

فرضیه ششم: کانون کنترل کارکنان در رابطه میان کنترل درک شده و رفتار کاری نابهنجار ایشان نقش تعدیل‌گر دارد.

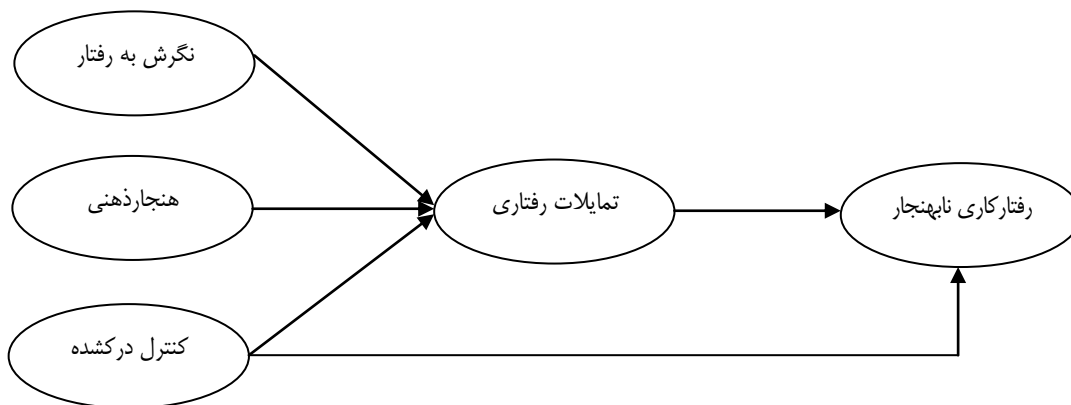
مدل مفهومی و فرضیات تحقیق

با توجه به نتایج مطالعات پیشین و فرضیه‌های طرح شده، الگوی مفهومی و فرضیات مطالعه حاضر در قالب الگوی مفهومی تحقیق در زیر ارائه شده است.

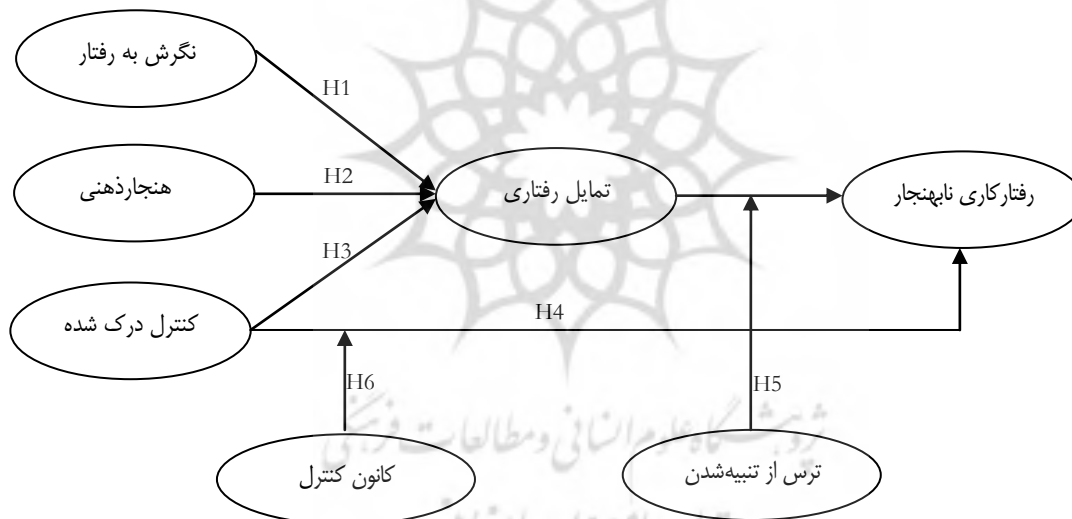
روش شناسی تحقیق

از آنجا که هدف پژوهش حاضر بررسی و آزمون نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده در بانک ملت است، پس تحقیق از

1. Rotter
2. Locus Of Control
3. O'Brien, K.E., & Allen



شکل ۲. نظریه رفتار برنامه ریزی شده (آیزن و فشبین، ۲۰۰۳)



شکل ۳. مدل مفهومی تحقیق حاضر

روایی پرسشنامه

کاربرد فراوانی دارد. در تحقیق حاضر از روایی سازه شامل روایی همگرا و روایی تشخیصی جهت بررسی روایی سازه استفاده شد.

به منظور سنجش روایی پرسشنامه نیز از اعتبار عاملی استفاده شده است. اعتبار عاملی صورتی از اعتبار سازه است که از طریق تحلیل عاملی به دست می آید. تحلیل عاملی یک فن آماری است که در علوم انسانی

جدول ۳. تعداد گویه‌ها، ابعاد، منابع و میزان آلفای کرونباخ در پایلوت تست

متغیرها	تعریف عملیاتی	منبع	آلفای کرونباخ
نگرش ذهنی	نگرش به رفتار نابهنجار طرز تفکر فرد را نسبت به این رفتار نشان می‌دهد. برای مثال چنانچه فکر کردن به رفتار نابهنجاری برای فرد لذت بخش یا خوشایند باشد نشانگر این است که فرد به انجام این رفتار نگرش مثبتی دارد.	بومی شده بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده	۰/۸۴۳
هنجار ذهنی	هنجار ذهنی نسبت به رفتارهای کاری نابهنجار نشان‌دهنده طرز فکر یا تلقی افراد یک سازمان نسبت به مطلوب بودن یا نامطلوب بودن رفتار نابهنجار در سازمان است. به عبارت دیگر هنجارهای ذهنی به نوعی بیانگر فرهنگ سازمان نسبت به موضوع رفتارهای نابهنجار است. برای مثال یکی از شاخص‌های هنجارهای ذهنی وجود فرهنگ از کار در رفتن در بانک ملت می‌باشد.	بومی شده بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده	۰/۹۳۳
کنترل درک شده	کنترل درک شده به ادراک از کنترل شرایط برای انجام رفتارهای کاری نابهنجار اشاره دارد. به عبارت دیگر چنانچه فردی بداند که می‌تواند از زیر کار در برود ادراک از کنترل دارد. برای مثال یکی از شاخص‌های کنترل درک شده، اراده فرد در انجام رفتار نابهنجار می‌باشد.	بومی شده بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده	۰/۸۹۸
تمایل رفتاری	تمایل رفتاری پیش‌بینی کننده قوی رفتار می‌باشد. به عبارت دیگر چنانچه فردی تمایل و نیت به انجام رفتاری داشته باشد به احتمال زیاد آن رفتار را انجام خواهد داد. در این تحقیق از ۳ سوال جهت سنجش تمایل رفتاری استفاده شده است.	بومی شده بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده	۰/۹۲۰
رفتارهای کاری نابهنجار	رفتار کاری نابهنجار دارای ابعاد رفتارهای سواستفاده، رفتارهای انحرافی، خرابکاری یا کارشکنی، دزدی و رفتارهای صرف نظر کردن یا عقب‌نشینی می‌باشد. پرسشنامه اصلی ۳۲ سوالی است که در تحقیق حاضر ۴ سوال حذف شده است (پرسشنامه رفتارکاری نابهنجار، توسط سرپرست پاسخ داده شده است).	فاکس و اسپکتر (۲۰۰۲)	۰/۹۶۸
کانون کنترل	کانون کنترل تمایل افراد به باور کنترل وقایع زندگی می‌باشد (کانون کنترل درونی) و بالعکس. برای سنجش کانون کنترل افراد از پرسشنامه تعدیل شده ۴ سوالی استفاده شده است.	پرسشنامه روتر	۰/۹۲۵
ترس از تنبیه شدن	ترس از تنبیه شدن به معنای ترس افراد از سیاست‌های تنبیهی سازمان می‌باشد. پرسشنامه اصلی ۱۳ سوالی است که در تحقیق حاضر از ۴ سوال استفاده شده است.	پرسشنامه آشکارسازی و نیکلسون	۰/۷۸۴

جامعه و نمونه آماری پژوهش

جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان بانک ملت می‌باشند که از نظر اداره تخلفات بانک ملت متخلف

شناخته شده‌اند. تخلف در بانک، شامل رفتارهای دزدی،

پرخاشگری، آزار و اذیت جنسی، کم‌کاری، استفاده نادرست از اینترنت، خرابکاری و ... می‌شود که دقیقاً

تحصیلات فوق دیپلم یا پایین‌تر، تعداد ۲۰۱ نفر دارای تحصیلات کارشناسی و تعداد ۸۴ نفر دارای تحصیلات کارشناسی ارشد یا بالاترند. تعداد ۱۳۲ نفر دارای سابقه کاری کمتر از ۱۰ سال، تعداد ۱۵۵ نفر سابقه‌ای بین ۱۱ تا ۲۱ سال و تعداد ۴۳ نفر دارای سابقه‌ای بیشتر از ۲۱ سال هستند. تعداد ۵۶ نفر درآمدی کمتر از ۲ میلیون، تعداد ۱۲۷ نفر درآمدی بین ۲ تا ۳ میلیون و تعداد ۱۴۷ نفر درآمدی بیشتر از ۳ میلیون دارند. ۱۳۲ نفر دارای سابقه کاری کمتر از ۱۰ سال، تعداد ۱۵۵ نفر سابقه‌ای بین ۱۱ تا ۲۱ سال و ۴۳ نفر دارای سابقه‌ای بیشتر از ۲۱ سال هستند.

بررسی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیات و مدل‌های مفهومی تحقیق لازم است تا از صحت مدل‌های اندازه‌گیری (روایی همگرا و روایی تشخیصی) متغیرهای تحقیق اطمینان حاصل شود. همانطور که جدول ۴، ۶ و ۵ نشان می‌دهند، اولاً تمامی بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۰/۵ و ثانیاً میزان میانگین واریانس‌های استخراجی نیز در تمامی متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۵ هستند که نشان‌دهنده روایی همگراست. (استرا ب^۱، ۲۰۰۴؛ چین^۲، ۱۹۹۸)

همچنین نتایج نشان داد میزان میانگین واریانس‌های استخراجی در تمامی متغیرها بزرگ‌تر از به توان دوم ارتباط دو به دوی آنهاست که نشان‌دهنده روایی از نوع تشخیصی می‌باشد. (چین، ۱۹۹۸)

بررسی همبستگی میان متغیرهای تحقیق

برای بررسی وجود رابطه میان متغیرهای تحقیق نظیر نگرش ذهنی، هنجار ذهنی، کنترل درک شده، تمایلات رفتاری و رفتار کاری نابهنجار، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است.

منطبق با شاخص‌های رفتار کاری نابهنجار در پژوهش حاضر می‌باشد. از منظر اداره تخلفات بانک ملت، هر فردی که حتی یک بار هر یک از انواع رفتارهای نابهنجار را انجام داده باشد، در فهرست اداره تخلفات بانک وجود دارد. همچنین دسته‌بندی خاصی برای نوع و ماهیت رفتار نابهنجار وجود ندارد. به عبارت دیگر؛ اداره تخلفات بانک ملت برای محقق مشخص نکرده است که چه تعدادی از افراد رفتارهای دزدی و چه تعدادی فقط تخلفات اینترنتی داشته‌اند. بنابر این، در نمونه حاضر انواع افراد با انواع رفتارهای نابهنجار وجود دارند. به طور خلاصه از آنجا که شناسایی، دسترسی و ارائه آمار و اطلاعات دقیقی از این افراد موجود نیست و جزء اطلاعات محرمانه بانک تلقی می‌شود، نمونه حاضر به عنوان نمونه نامحدود در نظر گرفته شده است؛ بدین معنا که هیچ آماری از تعداد آنها در بازه زمانی ۱۰ ساله وجود ندارد. بنابر این، با توجه به روشهای علمی نمونه‌گیری، باید از فرمول جامعه نامحدود برای تعیین تعداد نمونه استفاده شود.

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \times \delta}{\varepsilon} \right)^2 = \left(\frac{1.96 \times 0.667}{0.072} \right)^2 = 329.68 \sim 330$$

در این پژوهش، تعداد ۴۰۰ پرسشنامه بین کلیه کارکنان متخلف بانک ملت توزیع شد که تعداد ۷۰ پرسشنامه به دلیل نقص حذف شدند و در نهایت، ۳۳۰ پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش

بررسی مشخصات جمعیت‌شناختی نمونه

آمار توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی به شرح ذیل است: از کل ۳۳۰ نفر، تعداد ۱۷۰ نفر مرد و تعداد ۱۶۰ نفر زن هستند. تعداد ۱۵۴ نفر در واحدهای صفی و تعداد ۱۷۶ نفر در واحدهای ستادی مشغول به فعالیت هستند. تعداد ۵۶ نفر کمتر از ۳۰ سال، تعداد ۱۵۲ نفر بین ۳۱ تا ۴۰ سال، تعداد ۱۰۰ نفر بین ۴۱ تا ۵۰ سال و تعداد ۲۲ نفر نیز بیشتر از ۵۱ سال سن دارند. تعداد ۴۵ نفر دارای

جدول ۴. نتایج تحلیل عاملی تأییدی و آزمون میانگین یک جامعه رفتارهای کاری نابهنجار

متغیر	گویه‌ها	بار عاملی	آزمون میانگین یک جامعه		AVE	شاخص برازش مدل
			میانگین	T-value		
خرابکاری	SAB1	۰,۸۵	۲/۳۳	-۱۴/۷۱۸	۰/۷۰	با توجه به خروجی لیزرل مقدار 2 محاسبه شده برابر با ۶۳۴/۴۱ می‌باشد که نسبت به درجه آزادی (۳۴۰) بیشتر از عدد ۳ می‌باشد. (نسبت کای دو به درجه آزادی برابر با ۱/۸۶ می‌باشد). مقدار <i>RMSEA</i> نیز برابر با ۰/۰۵۱ می‌باشد. حد مجاز <i>RMSEA</i> ، ۰/۱ است. شاخص‌های <i>GFI</i> ، <i>NFI</i> و <i>AGFI</i> بترتیب برابر با ۰/۸۶، ۰/۸۸ و ۰/۹۸ می‌باشد که نشان‌دهنده برازش بسیار مناسبی می‌باشند.
	SAB2	۰,۸۱				
	SAB3	۰,۸۴				
کج رفتاری تولیدی	PD1	۰,۸۶	۲/۳۹	-۱۲/۵۷۵	۰/۷۰	
	PD2	۰,۸۲				
	PD3	۰,۸۳				
کناره‌گیری	WD1	۰,۷۹	۲/۱۶	-۱۹/۸۶۹	۰/۶۶	
	WD2	۰,۸۱				
	WD3	۰,۸۴				
	WD4	۰,۸۱				
دزدی	THEFT1	۰,۷۱	۲/۰۵	-۲۵/۲۲۶	۰/۵۸	
	THEFT 2	۰,۷۶				
	THEFT 3	۰,۸۱				
	THEFT 4	۰,۷۵				
	THEFT 5	۰,۷۹				
سواستفاده	ABUSE1	۰,۷۰	۲/۲۸	-۱۹/۶۲۵	۰/۵۵	
	ABUSE2	۰,۷۰				
	ABUSE3	۰,۷۲				
	ABUSE4	۰,۶۶				
	ABUSE5	۰,۷۴				
	ABUSE6	۰,۷۳				
	ABUSE7	۰,۷۹				
	ABUSE8	۰,۷۹				
	ABUSE9	۰,۷۷				
	ABUSE 10	۰,۷۲				
	ABUSE 11	۰,۷۷				
	ABUSE 12	۰,۷۵				
	ABUSE 13	۰,۷۹				

جدول ۵. نتایج تحلیل عاملی تأییدی و آزمون میانگین یک جامعه متغیرهای تعدیل گر

متغیر	گویه‌ها	بار عاملی	آزمون میانگین یک جامعه		AVE	شاخص برازش مدل
			میانگین	T-value		
کانون کنترل درونی	ILC1	۰,۷۶	۲/۴۴	-۱۳/۷۹۳	۰/۶۲	با توجه به خروجی لیزرل مقدار 2 محاسبه شده برابر با ۱۱۷۸/۲۹ است که نسبت به درجه آزادی (۸۳۲) بیشتر از عدد ۳ می‌باشد. (نسبت کای دو به درجه آزادی برابر با ۱/۴۱ می‌باشد). مقدار RMSEA نیز برابر با ۰/۳۶ می‌باشد. حد مجاز RMSEA ، ۰/۱ است. شاخص‌های AGFI , GFI و NFI به ترتیب ۰/۸۹ ، ۰/۹۱ و ۰/۹۵ است که نشان‌دهنده برازش بسیار مناسب می‌باشند.
	ILC2	۰,۸۲				
	ILC3	۰,۸۴				
	ILC4	۰,۷۲				
ترس از تنبیه شدن	FOP1	۰,۸۵	۳/۰۵	۱/۰۴۴	۰/۶۸	
	FOP2	۰,۸۷				
	FOP3	۰,۸۳				
	FOP4	۰,۷۴				

مورد بررسی قرار می‌دهد. شکل ۴ میزان تأثیر متغیرهای مکنون برون‌زا (نگرش ذهنی، هنجار ذهنی، کنترل درک شده) را بر متغیرهای مکنون دورن‌زا (تمایلات رفتاری و رفتار کاری نابهنجار) نشان می‌دهد. در مدل مفهومی (شکل ۳)، میزان تأثیر نگرش ذهنی بر تمایلات رفتاری ۰/۳۸ و میزان معناداری آن ۵/۲۱ است. میزان تأثیر هنجار ذهنی بر تمایلات رفتاری ۰/۳۴ و میزان معناداری آن ۴/۰۴ می‌باشد. میزان تأثیر کنترل درک شده بر تمایلات رفتاری ۰/۳۲ و میزان معناداری آن ۶/۰۷ است. میزان تأثیر کنترل درک شده بر رفتار کاری نابهنجار ۰/۳۲ و میزان معناداری آن ۳/۰۶۳۷ و میزان تأثیر تمایلات رفتاری بر رفتار کاری نابهنجار ۰/۵۱ و میزان معناداری آن ۵/۷۶ می‌باشد. به طور خلاصه نتایج تحلیل مدل نشان داد نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده در صنعت بانکداری تأیید می‌شود.

جدول ۷ همبستگی میان متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد. همانطور که نتایج و سطح معناداری نشان می‌دهد، میان تمامی متغیرهای ذکر شده ارتباط دو به دو مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر؛ هر چه هنجارهای ذهنی، نگرش ذهنی فرد و کنترل درک شده بیشتر باشد، تمایلات رفتاری نیز افزایش پیدا می‌کند و هر چه تمایلات رفتاری بیشتر باشد، احتمال رفتار واقعی نیز بیشتر خواهد بود. نتایج نشان می‌دهد روابط میان سازه‌ها در نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده قویاً تأیید می‌شوند.

بررسی مدل ساختاری (مدلسازی معادلات ساختاری)
مدلسازی معادلات ساختاری روشی است که روابط بین متغیرهای تحقیق (مستقل، میانجی و وابسته) را به طور همزمان با در نظر گرفتن متغیرها به صورت مکنون

جدول ۶. نتایج تحلیل عاملی تأییدی و آزمون میانگین یک جامعه سازه‌های نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده

متغیر	گویه‌ها	بار عاملی	آزمون میانگین یک جامعه		AVE	شاخص برازش مدل
			میانگین	T-value		
هنجار ذهنی	SN1	۰,۸۲	۱/۹۱	-۲۹/۳۳۴	۰/۶۵	با توجه به خروجی لیزرل مقدار 2 محاسبه شده برابر با ۹۰/۷۳ است که نسبت به درجه آزادی (۷۱) بیشتر از عدد ۳ می‌باشد.
	SN2	۰,۸۰				
	SN3	۰,۸۱				
	SN4	۰,۸۰				
کنترل درک شده	CONT1	۰,۸۶	۱/۹۳	-۲۴/۵۷۱	۰/۷۱	(نسبت کای دو به درجه آزادی برابر با ۱/۲۷ می‌باشد). مقدار <i>RMSEA</i> نیز برابر با ۰/۰۲۹ می‌باشد. حد مجاز <i>RMSEA</i> ، ۰/۱ است. شاخص‌های <i>GFI</i> ، <i>AGFI</i> و <i>NFI</i> به ترتیب برابر با ۰/۹۴، ۰/۹۶ و ۰/۹۹ می‌باشد که نشان‌دهنده برازش بسیار مناسبی می‌باشند.
	CONT2	۰,۸۶				
	CONT3	۰,۸۱				
نگرش ذهنی	ATT1	۰,۸۳	۲/۰۲	-۲۵/۵۹۳	۰/۶۰	
	ATT2	۰,۷۵				
	ATT3	۰,۷۴				
	ATT4	۰,۷۹				
تمایلات رفتاری	INT1	۰,۸۵	۱/۹۶	-۲۴/۲۴۰	۰/۷۲	
	INT2	۰,۸۶				
	INT3	۰,۸۳				

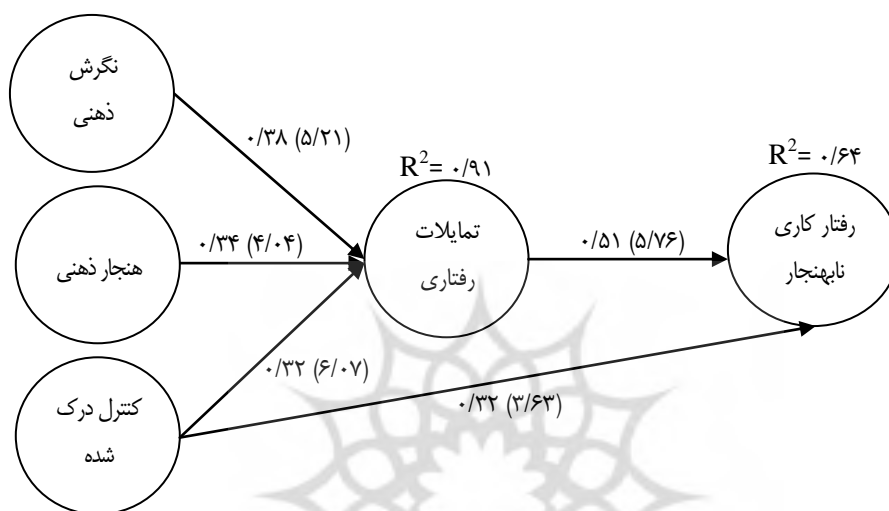
جدول ۷. ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی ارتباط میان متغیرهای تحقیق

متغیرها	ضرایب	هنجار ذهنی	کنترل درک شده	نگرش ذهنی	تمایل رفتاری	رفتار کاری نابهنجار
هنجار ذهنی	ضریب پیرسون	۱	-	-	-	-
	سطح همبستگی	-	-	-	-	-
کنترل درک شده	ضریب پیرسون	** ۰/۶۵۰	۱	-	-	-
	سطح همبستگی	۰/۰۰۰	-	-	-	-
نگرش ذهنی	ضریب پیرسون	** ۰/۷۳۱	** ۰/۵۶۸	۱	-	-
	سطح همبستگی	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	-	-	-
تمایل رفتاری	ضریب پیرسون	** ۰/۸۰۱	** ۰/۷۲۴	** ۰/۷۷۴	۱	-
	سطح همبستگی	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	-	-
رفتار کاری نابهنجار	ضریب پیرسون	** ۰/۵۸۳	** ۰/۶۲۷	** ۰/۵۲۴	** ۰/۶۸۴	۱
	سطح همبستگی	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

** ارتباط معنادار در سطح خطای ۱ درصد

رفتاری و کنترل درک شده، پیش‌بینی کننده بسیار مناسبی برای رفتار واقعی هستند؛ به این معنا که چنانچه فرد تمایل به رفتار داشته باشد و همچنین بداند که می‌تواند آن رفتار را انجام دهد، به احتمال زیاد رفتار واقعی نابهنجار نظیر خرابکاری، دزدی، کج رفتاری و... را انجام خواهد داد.

در بین متغیرهای مستقل، نگرش ذهنی دارای بیشترین تأثیر و کنترل درک شده دارای کمترین تأثیر بر تمایلات رفتاری است؛ یعنی هر چه فرد نگرش ذهنی نامناسبی نسبت به شغل و ماهیت کاری داشته باشد، تمایلات به رفتار نابهنجار احتمال بیشتر خواهد داشت. همچنین هر دو متغیر تمایلات



Chi-square= 238.41, DF=144, RMSEA= 0.045, AGFI= 0.91, GFI= 0.93, NFI= 98

شکل ۴. مدل مفهومی تحقیق (تخمین استاندارد و ضرایب معناداری)

نشان می‌دهد. اثرات غیر مستقیم نشان‌دهنده نقش میانجی‌گری متغیرها هستند؛ با توجه به اینکه ضرایب معناداری اثرات غیرمستقیم بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است، نقش میانجی متغیر تمایلات رفتاری تأیید می‌شود.

جدول ۸ اثرات مستقیم متغیرها، ضرایب معناداری و در نهایت، نتایج تأیید یا رد فرضیات را به طور خلاصه نشان می‌دهد. همانطور که پیش‌تر نیز ذکر شد، تمامی فرضیات پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. جدول ۹ نتایج اثرات غیر مستقیم و اثرات کل متغیرها را بر یکدیگر

جدول ۸. بررسی رد یا تأیید شدن فرضیات

روابط علی	اثر مستقیم	ضرایب معناداری	تأیید یا رد
تأثیر نگرش ذهنی بر تمایلات رفتاری	۰/۳۸	۵/۲۱	تأیید
تأثیر هنجار ذهنی بر تمایلات رفتاری	۰/۳۴	۴/۰۴	تأیید
تأثیر کنترل درک شده بر تمایلات رفتاری	۰/۳۲	۶/۰۷	تأیید
تأثیر کنترل درک شده بر رفتار کاری نابهنجار	۰/۳۲	۳/۶۳	تأیید
تأثیر تمایلات رفتاری بر رفتار کاری نابهنجار	۰/۵۱	۵/۷۶	تأیید

جدول ۹. اثر غیر مستقیم و اثر کل متغیرهای تحقیق

روابط علی	اثر غیر مستقیم	ضرایب معناداری	اثر کل	ضرایب معناداری
تأثیر نگرش ذهنی بر تمایل رفتاری	-	-	۰/۳۸	۵/۲۱
تأثیر نگرش ذهنی بر رفتار کاری نابهنجار	۰/۲۰	۴/۰۰	۰/۲۰	۴/۰۰
تأثیر هنجار ذهنی بر تمایل رفتاری	-	-	۰/۳۴	۴/۰۴
تأثیر هنجار ذهنی بر رفتار کاری نابهنجار	۰/۲۰	۴/۰۰	۰/۱۷	۳/۳۷
تأثیر کنترل درک شده بر تمایل رفتاری	-	-	۰/۳۲	۶/۰۷
تأثیر کنترل درک شده بر رفتار کاری نابهنجار	۰/۱۶	۴/۱۱	۰/۴۹	۶/۹۱

بررسی روابط تعدیل‌گری

ترس از تنبیه شدن مورد بررسی قرار می‌گیرد. نتایج حاصل در سایر متغیرهای تعدیل‌گر محاسبه شده و نتایج نهایی آن در جدول ۱۰ خلاصه شده است. نتایج نشان داد متغیر ترس از تنبیه شدن در رابطه میان تمایل رفتاری و رفتار کاری نابهنجار(رفتار واقعی)، نقش تعدیل‌گر دارد(تأیید فرضیه)؛ اما نقش تعدیل‌گری کانون کنترل درونی در رابطه میان کنترل درک شده و رفتار کاری نابهنجار، مورد تأیید قرار نگرفت(رد فرضیه).

در روش تحلیل همبستگی زیرگروه، برابری دو یا چند ضریب همبستگی مربوط به زیرگروه‌های موجود مورد آزمون قرار می‌گیرد. در این روش بر اساس فرمول‌هایی، مقدار U_0 محاسبه می‌شود و با مقدار مربع کای(۳/۸۴) مقایسه می‌شود. چنانچه مقدار U_0 بزرگ‌تر از ۳/۸۴ باشد اثر تعدیل‌گری وجود دارد و چنانچه کوچک‌تر از ۳/۸۴ باشد، اثر تعدیل‌گری وجود ندارد. در پژوهش حاضر، اثر متغیرهای تعدیل‌کننده کانون کنترل درونی و

جدول ۱۰. بررسی اثر تعدیل‌کنندگی متغیرهای تحقیق

نتیجه	مقایسه با آماره مربع کای	مقادیر آماره U_0	روابط تعدیل‌گری
اثر تعدیل‌گر دارد	۳/۸۴	۶/۰۴	نقش تعدیل‌گر ترس از تنبیه شدن در رابطه میان تمایل رفتاری و رفتار کاری نابهنجار
اثر تعدیل‌گر ندارد	۳/۸۴	۱/۰۱	نقش تعدیل‌گر کانون کنترل در رابطه میان کنترل درک شده و رفتار کاری نابهنجار

بحث و نتیجه گیری

همانطور که در جدول ۳ (اطلاعات پرسشنامه‌ها) نیز ذکر شد، برای عدم سوگیری پاسخ‌دهنده در پاسخ به متغیر رفتارهای کاری نابهنجار، پرسشنامه رفتار کاری نابهنجار توسط سرپرست فرد متخلف تکمیل شده است نه خود فرد. نتایج نشان داد از نظر سرپرستان تمامی مؤلفه‌های رفتار کاری نابهنجار نمره‌ای کمتر از حد متوسط به دست آورده‌اند. در بین مؤلفه‌های رفتار کاری نابهنجار، کج‌رفتاری تولیدی و خرابکاری بیشترین تأثیر را در تبیین رفتار کاری نابهنجار داشته‌اند. نتایج تحلیل میانگین نیز تأییدکننده این نتایج است. به عبارت دیگر؛ افراد متخلف بیشتر رفتارهای کج‌رفتاری (عمداً کاری را اشتباه انجام دادن یا زمانی که لازم است کارها انجام شود عمداً کارها را آرام‌تر انجام دادن و ...) و رفتارهای خرابکاری (عمداً مواد و امکانات سازمان را هدر دادن یا عمداً آسیب رساندن به امکانات و ...) را انجام می‌دهند.

در ارتباط با نتایج مدل و فرضیات تحقیق، همانطور که شکل ۳ نشان می‌دهد:

۱. میزان تأثیر نگرش ذهنی بر تمایلات رفتاری ۰/۳۷ و میزان معناداری آن ۵/۲۱ می‌باشد. به عبارت دیگر؛ هر چقدر نگرش فرد نسبت به ماهیت کار و شغل خود نامناسب‌تر باشد، فرد تمایل بیشتری به رفتارهای نابهنجار و غیر موگد دارد. نگرش نامناسب، به معنای احساس بی‌تفاوتی یا بی‌اهمیتی فرد نسبت به شغل و کار می‌باشد. هر چه فرد نسبت به شغل و کار یا سازمانش بی‌اهمیت باشد، بی‌انگیزگی و عدم تعلق سازمانی در او بیشتر می‌شود و احتمال تمایل به رفتارهای کاری نابهنجار نظیر خرابکاری، کج‌رفتاری و ... افزایش پیدا می‌کند.

۲. میزان تأثیر هنجارهای ذهنی بر تمایلات رفتاری ۰/۳۴ و میزان معناداری آن ۴/۰۴ است. به عبارت دیگر؛ هر چقدر هنجارهای ذهنی نسبت به رفتارهای نابهنجار و غیر موگد نامناسب‌تر (وخیم‌تر) باشد، فرد تمایل بیشتری به رفتارهای نابهنجار و غیر موگد دارد. هنجارهای ذهنی به معنای ارزش‌ها، باورها و به طور خلاصه فرهنگ سازمانی راجع به رفتارهای نابهنجار و غیر موگد می‌باشد. در بانک ملت، چنانچه طرز تفکر یا طرز تلقی افراد از رفتارهای نابهنجار نامناسب یا

نامطلوب باشد، احتمال تمایل به رفتارهای کاری نابهنجار نظیر خرابکاری، کج‌رفتاری و ... افزایش پیدا می‌کند.

۳. میزان تأثیر کنترل درک شده بر تمایلات رفتاری ۰/۳۲ و میزان معناداری آن ۶/۰۷ می‌باشد. به عبارت دیگر؛ هر چقدر کنترل ادراک شده نسبت به انجام رفتار بالاتر باشد، فرد تمایل بیشتری به رفتارهای نابهنجار و غیر موگد دارد. کنترل درک شده، توانایی و کنترل ارادی فرد در شرایط و موقعیت‌های مختلف می‌باشد. در بانک ملت، چنانچه فرد بداند که به صورت ارادی توانایی انجام رفتار نابهنجاری را دارد، احتمال تمایل به رفتارهای کاری نابهنجار نظیر خرابکاری، کج‌رفتاری و ... افزایش پیدا می‌کند. به طور خلاصه، این یافته نیز تأیید کننده نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده است.

۴. میزان تأثیر کنترل درک شده بر رفتار کاری نابهنجار ۰/۳۲ و میزان معناداری آن ۶/۶۳ می‌باشد. به عبارت دیگر؛ هر چقدر کنترل ادراک شده نسبت به انجام رفتار بالاتر باشد، فرد به احتمال بیشتری مستقیماً رفتارهای نابهنجار و غیر موگد انجام خواهد داد. کنترل درک شده در مدل حاضر یک پیش‌بینی کننده مهم رفتار واقعی است؛ یعنی اگر فرد نسبت به شرایط و وقایع کنترل ارادی نداشته باشد، احتمال رفتار نابهنجار نیز کاهش پیدا می‌کند. به طور خلاصه، این یافته نیز تأییدکننده نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده است.

۵. میزان تأثیر تمایلات رفتاری بر رفتار کاری نابهنجار ۰/۵۱ و میزان معناداری آن ۵/۷۶ می‌باشد. به عبارت دیگر؛ هر چقدر تمایل به انجام رفتار نابهنجار بالاتر باشد، فرد به احتمال بیشتری رفتارهای نابهنجار و غیر موگد انجام خواهد داد. تمایلات رفتاری به معنای تمایل و گرایش مطلوب فرد نسبت به انجام یک رفتار خاص است. هر چه تمایل و گرایش فرد نسبت به رفتار نابهنجار بیشتر باشد، احتمال انجام رفتارهای کاری نابهنجار نظیر خرابکاری، کج‌رفتاری و ... افزایش پیدا می‌کند. به طور خلاصه، این یافته نیز تأییدکننده نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده می‌باشد.

همچنین نتایج تحقیق نشان داد متغیر ترس از تنبیه شدن نقش تعدیل‌گر دارد. به عبارت دیگر؛ افرادی که ادراک از ترس تنبیه شدن از طرف سازمان در آنها بیشتر است، نسبت به

است و نمی‌توان به سادگی هر کارمندی را که یکی از انواع رفتارهای نابهنجار را انجام داده است اخراج کرد. بنابر این، در بسیاری مواقع، برای تغییر نگرش کارکنان نسبت به رفتارهای نابهنجار، آموزش نتیجه بهتری خواهد داشت. تغییر نگرش از طریق آگاه کردن افراد از تبعات رفتارهای کاری نابهنجار و نشان دادن راه‌های مناسب‌تر رفتار سازمانی به احتمال بیشتری می‌توان بر رفتار واقعی کارکنان تأثیر گذاشت؛ زیرا همانطور که پیش‌تر نیز ذکر شد، نگرش شغلی پیش‌بینی کننده بسیار قوی رفتار واقعی می‌باشد.

۳. هنجارهای ذهنی بیانگر ارزش‌ها، باورها و به طور کلی فرهنگ سازمان در ارتباط با رفتارهای نابهنجار است. بانک ملت باید فعالیت‌های فرهنگی در راستای بهبود هنجارهای شکل گرفته شده در ارتباط با رفتارهای کاری نابهنجار انجام دهد.

۴. نتایج تحقیق نشان داد متغیر ترس از تنبیه شدن در رابطه میان تمایلات رفتاری و رفتار واقعی، نقش تعدیل‌گر دارد. به عبارت دیگر؛ چنانچه فردی تمایل به رفتار نابهنجار داشته باشد، اما ترس از تنبیه شدن توسط سازمان در او زیاد باشد، احتمالاً رفتار واقعی (رفتار نابهنجار) انجام نخواهد داد. وجود سیاست‌ها و قوانین تنبیهی شدید و برخورد جدی با افراد متخلف می‌تواند مانع جدی رفتار باشد.

افرادی که از ترس تنبیه شدن از طرف سازمان در آنها کمتر است. به احتمال زیاد رفتار کاری نابهنجار و غیر موکدی انجام نخواهد داد. به عبارت دیگر؛ چنانچه در بانک سیاست‌ها و رویه‌های تنبیهی سختی وجود داشته باشد و با افراد متخلف برخورد جدی شود، احتمال اینکه فرد، رفتار نامناسبی انجام دهد، کمتر می‌شود.

در ادامه پیشنهادهای ذیل برای بهبود وضعیت بانک ملت ارائه می‌شود:

۱. همانطور که ذکر شد، بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، رفتارهای کاری نابهنجار و غیر موکد به صورت ارادی و فعالانه انجام می‌شوند؛ به این معنا که عوامل فردی نظیر نگرش ذهنی فرد متخلف در بروز رفتار مؤثر است. بنابر این، اگر بتوان از استخدام فردی که نگرش نامناسبی نسبت به شغل و ماهیت کاری ندارد جلوگیری کرد، از بروز تبعات رفتارهای نامناسب نیز جلوگیری شده است. بنابر این، پیشنهاد می‌شود در زمان استخدام، از طریق مصاحبه‌های عمیق، نگرش فرد نسبت به شغل و ماهیت کاری مشخص شود تا از ورود فرد به سازمان جلوگیری شود.

۲. همچنین چنانچه فرد به استخدام سازمان درآمده باشد، دیگر گزینه جلوگیری از استخدام فردی که نگرش نامناسبی به شغل و کار دارد، بی‌نتیجه خواهد بود. از طرفی نیز استخدام، آموزش و اخراج هر فرد دارای هزینه‌های بسیاری

منابع

- ارشدی، نسرین؛ صالحه پیریایی و راضیه زارع (۱۳۹۱). "بررسی و تبیین نقش تعدیل‌کننده صفات شخصیتی در رابطه میان ادراک طرد شدگی در محیط کار و رفتارهای انحرافی در محیط کاری"، مجله علوم رفتاری، دوره ۶، ش ۳: صص ۲۲۱-۲۳۰.
- خاکسار، سرور (۱۳۸۵). خوشه‌بندی رفتارهای ضد تولید از بعد اهمیت در دیدگاه کارکنان صنایع و سازمان‌ها " نگرشی بر بزه سازمانی"، فصلنامه علمی ترویجی مدیریت، سال ۳، ش ۴.
- خدایاری، اصغر (۱۳۸۹). "رابطه رفتارهای ضد تولید با فشارهای سازمانی و پنج عامل عمده شخصیت در میان کارکنان راه آهن جمهوری اسلامی ایران"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، زیر نظر مرکز تحقیقات راه آهن.
- سلمانی، داود و محبوبه رادمند (۱۳۸۸). "بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی"، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، ش ۳: صص ۶۸-۵۱.

- اخلاق کاری با رفتارهای انحرافی در محیط کار"، فصلنامه اخلاق در علم و فناوری، سال ۶، ش ۱.
- گل پرور، محسن و شیرین نیری و علی مهداد (۱۳۸۸). "بررسی رابطه ارزش‌های سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن"، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ش ۴۲.
 - گل پرور، محسن و محمدعلی نادری (۱۳۹۰). "بررسی و تبیین نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین
 - Chin, W.W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling* In G.A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research*, Lawrence Erlbaum Associates: Mahwah, NJ, pp.295-336.
 - Coffin, B. (2003). *Breaking the Silence on White Collar Crime*, Risk Management , (50) ,p.8
 - Cohen ° Charash, Y., & J. S., Mueller. (2007). *Does Perceived Unfairness Exacerbate or Mitigate Interpersonal Counterproductive Work Behaviors*. *Journal of Applied Psychology*, 92, pp.666-680.
 - Crick, N.R., & K.A. Dodge. (1996). *Social information-processing mechanisms on reactive and proactive aggression*. *Child Development*, 67, pp.993 1002.
 - Dalal, R.S. (2005). " A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior", *Journal of Applied Psychology*, 90, pp.1241° 1255.
 - Dilchert, S.; D. Ones,; R.D. Davis. & J.D. Rostow, (2007). *Cognitive Ability Predicts Objectively Measured Counterproductive Work Behaviors*, *Journal of Applied Psychology*, 92, pp.616-627.
 - Ethics Resource Center. (2007). *National business ethics survey: an inside view of private sector ethics*, Ethics Resource Center.
 - Griffin, R.W.; A.M.O'Leary. & J.Collins. (1998). " *Dysfunctional Work Behaviors in Organizations*", In Cooper, C.L., & Rousseau, D. M. (Eds.), *Trends in Organizational Behaviors* (pp. 65-82). New York, NY: John Wiley & Sons.
 - Ajzen, I. (2002). "Constructing a TpB questionnaire: conceptual and methodological considerations", available at: www.unix.oit.umass.edu /, aizen /pdf/ tpb. measurement.pdf (accessed 9 June 2004)
 - Ajzen, I. and M. Fishbein (1980). "Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour", Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
 - Ajzen, I., & M. Fishbein. (2003). "Questions raised by a reasoned action approach: Reply to Ogden". *Health Psychology*.
 - Anderson, C.A., & B.J. Bushman. (2002). "Human aggression *Annual Review of Psychology*", 53, pp. 27 51.
 - Bennet, R. J., & S. L. Robinson. (2000). "Development of a measure of workplace deviance". *Journal of Applied Psychology*, 85(3), pp.349-360.
 - Berry, C. M.; D. S. Ones. & P. R. Sackett. (2007). " *Interpersonal Deviance, Organizational Deviance, and their Common Correlates: A Review and Meta-Analysis*" *Journal of Applied Psychology*, 92, pp.410-424 .
 - Bies, R. J.; T. M. Tripp. & Kramer, R. M. (1997). " *At the breaking point: Cognitive and social dynamics of revenge in organizations*" In R.A. Giacalone & J.Greenberg (Eds.), *Anti social behavior in organizations* (pp.18 36). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
 - Bowling, N. A., & T.A. Beehr. (2006). " *Work place harassment from the victim' sperspective: A theoretical model and meta-analysis*". *Journal of Applied Psychology*, 91, pp.998 1012.
 - Case J. (2000). *Employee theft: The profit killer*. Del Mar, CA: John Case & Associates.

- Harper, D. (1990). *Spot light abuse-save profits*. Industrial Distribution, 79, October 1, pp.47-51.
- Hoel H.; S. Einarsen & C.Cooper (2003). *Organizational effects of bullying*, In Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper C (Eds.) , *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives on research and practice*. London: Taylor & Francis.
- Hoffman, B.J.; C.A.Blair.; J. P.Meriac. & D.J. Woehr. (2007). " *Expanding the criterion domain? A quantitative review of the OCB literature* ". Journal of Applied Psychology, 92, pp.555-566
- Keashly, L., & K. Jagatic. (2003). " *By any other name: American perspectives on workplace bullying* ", In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Eds.)
- Motowidlo, S.J., & J.R.Van Scotter. (1994). " *Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance* ", Journal of Applied Psychology, 79, pp.475-480
- Neuman, J. H.& R. A. Baron. (1997). " *Aggression in the workplace* ". In R.A.Giacalone & J.Greenberg (Eds.), *Anti social behavior in organizations* (pp.37-67). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- O'Brien, K.E. & T.D. Allen. (2008). " *The relative importance of correlates of organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior using multi plesources of data* ", Human Performance, 21, pp.62-88.
- Organ, D. W. (1988). " *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome* ", Lexington: MA: Lexington Books.
- O'Leary-Kelly, A.M.; R.W.Griffin & D.J. Glew. (1996). " *Organization-Motivated Aggression: A Research Framework* ". Academy of Management Review, 21, (1), pp. 225-253
- Robinson, S. L. & R. J.Bennett. (1995). " *A typology of deviant workplace behaviours* " A multidimensional scaling study. Academy of Management Journal, 38(2), pp.555-572.
<http://dx.doi.org/10.2307/256693>
- Rotundo, M., & P. R. Sackett (2002). *The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy capturing approach*, Journal of Applied Psychology, 87(1), pp.66-80.
<http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>
- Sackett, P.R. (2002). *The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance*, International Journal of Selection and Assessment, 10, pp.5-11
- Spector, P. E. (1975). *Relationships of organizational frustration with reported behavioral reactions of employee*, The Journal of Applied Psychology, 60, pp.635-637.
- Spector, P.E. & S. Fox. (2005). *The stressor-emotion model of counterproductive work behavior*, In P.E. Spector & S. Fox (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp.151-174). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Spector, Paul E.; Fox, Suzy (2010). *Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: Are They Opposite Forms of Active Behavior?* , Applied Psychology 59: pp. 21-39
- Spector, P. (2011). *The relationship of personality to counterproductive work behavior (CWB): An integration of perspectives*, Human Resource Management Review, 21, pp.342-352.
- Skarlicki, D.P., & R. Folger. (1997). *Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice*. The Journal of Applied Psychology, 82, pp.434-443.
- Straub, D.; M. Boudreau. and D. Gefen (2004). *Validation Guidelines for IS Positivist Research*, Communications of the AIS, 13:24, pp. 380-427.
- U.S. Congressional Office of Technology Assessment (1990). *The use of integrity test for pre-employment screening*,

(Report No. OTA SET-442). Washington, D.C.:U.S. Government Printing Office.

- Viswesvaran, C., & D. S. One. (2000). *Perspectives on models of job performance* International Journal of Selection and Assessment, 8, pp. 216-227. <http://dx.doi.org/10.1111/1468-2389.00151>

- Vitaro, F.; M. Brendgen. & R.E. Tremblay. (2002). *Reactively and proactively aggressive children: Antecedent and subsequent characteristics*, Journal of Child Psychology and Psychiatry, 43, pp. 495 506.

