



Controlling the Factors Affecting the Deviant Workplace Behaviors of University Staff

Abbas Abbaspour (Ph. D.)¹

Zohre Nikmorad²

Morteza Taheri (Ph. D.)³

Hamid Rahimian (Ph. D.)⁴

Abstract

One of the basic challenges in organization management is predicting and controlling deviant behaviors in the workplace. This research was conducted with the aim of identifying and prioritizing the components of deviant work behaviors of university administrative staff and providing a comprehensive framework of it with an emphasis on monitoring and prevention. Using the meta-synthesis qualitative method and the Sandelowski and Barroso model and purposeful sampling, 170 sources in domestic and foreign scientific bases were examined between 2015 and 2022. During this process, 39 articles met the acceptance criteria. Data analysis was done by coding method in two steps and prioritization of codes was determined by Shannon entropy. The results of data analysis showed the main dimensions of individual, group and organizational factors and the sub-dimensions of organizational injustice, compensation and reward structure, inadequate supervision, inappropriate performance evaluation, lack of organizational support, weak laws, incompatibility, job dissatisfaction, lack of spirituality and at the level of group showed destructive leadership. In order to prevent and control deviant work behaviors at the university level, managers and policy makers at different levels of the organization should emphasize the expansion of procedural and distributive justice in the organization as well as continuous and accurate monitoring of the performance of administrative staff.

Keywords: *Deviant Workplace Behaviors; Administrative Health; Meta-Synthesis; University Administrative Staff*

-
1. Professor, Department of Administration and Planning, Faculty of Psychology and Education, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran (Corresponding Author), abbaspour1386@gmail.com
 2. Ph. D. Candidate, Department of Administration and Planning, Faculty of Psychology and Education, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran
 3. Associate Professor, Department of Administration and Planning, Faculty of Psychology and Education, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran
 4. Associate Professor, Department of Administration and Planning, Faculty of Psychology and Education, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran



کنترل عوامل مؤثر بر رفتارهای انحرافی کاری کارکنان اداری دانشگاهها

عباس عباسپور*، زهره نیک‌مراد**
مرتضی طاهری***، حمید رحیمیان****

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۴/۲۷

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۱/۰۸/۱۰

چکیده

یکی از چالش‌های اساسی در مدیریت سازمان، پیش‌بینی و کنترل رفتارهای انحرافی در محیط کار است. این پژوهش با هدف شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های رفتارهای انحرافی کاری کارکنان اداری دانشگاه‌ها و ارائه چارچوبی جامع از آن با تأکید بر نظارت و پیشگیری انجام شد. با استفاده از روش کیفی فراترکیب و الگوی سندلوسکی و باروسو و نمونه‌گیری هدف‌مند، تعداد ۱۷۰ منبع در پایگاه‌های علمی داخلی و خارجی بین سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۲ بررسی شد. طی این فرایند ۳۹ مقاله با معیارهای مورد پذیرش، تطابق داشتند. تحلیل داده‌ها با روش کدگذاری در دو مرحله انجام شد و الویت‌بندی کدها با آنتروپی شانون تعیین شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها، ابعاد اصلی عوامل فردی، گروهی، سازمانی و ابعاد فرعی بی‌عدالتی سازمانی، ساختار جبران خدمات و پاداش، نظارت ناکافی، ارزیابی عملکرد نامناسب، عدم حمایت سازمانی، ضعف قوانین، ناسازگاری، نارضایتی شغلی، فقدان معنویت‌گرایی و در سطح گروه رهبری مخرب را نشان داد. به‌منظور پیشگیری و کنترل رفتارهای انحرافی کاری در سطح دانشگاه‌ها، مدیران و سیاست‌گذاران در سطوح مختلف سازمان باید نسبت به گسترش عدالت رویه‌ای و توزیعی در سازمان و همچنین نظارت مستمر و دقیق بر عملکرد کارکنان اداری تأکید داشته باشند.

کلیدواژه: رفتارهای انحرافی کاری؛ سلامت اداری؛ فراترکیب؛ کارکنان اداری دانشگاه

* استاد، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
abbaspour1386@gmail.com

** دانشجوی دکتری، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

*** دانشیار، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

**** دانشیار، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

مقدمه

رفتار و مدیریت آن، از اجزای جدانشدنی علوم انسانی است. رفتارهای انحرافی کاری^۱ یکی از ابعاد مدیریت رفتار سازمانی است و صرف نظر از اندازه، نوع و محل آن، موضوع مطالعه رشته‌هایی مانند روان‌شناسی، مدیریت و جامعه‌شناسی است (شارما^۲، ۲۰۱۹). طی سال‌های اخیر، توجه پژوهشگران به این‌گونه رفتارها و تبعات منفی روان‌شناختی و اجتماعی آنها، افزایش یافته است (ون فیلیت^۳ و گریفین، ۲۰۰۶).

هنگامی که آداب و رسوم، خط‌مشی‌ها و یا مقررات داخلی توسط فرد یا یک گروه نقض شوند و رفاه سازمان و یا کارکنانش را به‌خطر بیندازند، رفتار انحرافی تلقی می‌شود (رابینسون و بنت^۴، ۱۹۹۵). براساس نظر کلینارد و مایر^۵ (۲۰۱۵) و گود^۶ (۲۰۱۵)، رفتارهای انحرافی فقط قانون‌شکنی نیستند، بلکه رفتارهایی هستند که برخلاف هنجارهای اجتماعی یا جمعی می‌باشند و ممکن است باعث نارضایتی شوند (میلز و تراپف^۷، ۲۰۲۰).

ماراسی^۸ و بنت (۲۰۱۸) رفتار انحرافی در محل کار را به دسته‌های سازمانی و فردی تقسیم کردند. رابینسون و بنت انواع رفتارهای انحرافی در محل کار را با توجه به شدت آنها (جزئی در برابر کلی) و ماهیت رفتار (سازمانی یا بین فردی) طبقه‌بندی می‌کنند. گستره رفتارهای منفی و آسیب‌رسان تحت عناوین مختلفی نظیر فریب، خرابکاری، سرقت، دروغ‌گویی، طرح شوخی‌های بدخواهانه و رفتار پرخاشگرانه مورد اشاره قرار گرفته‌اند (زینلی، منظری و سلاجقه ۱۳۹۸).

مطالعات اخیر به این نتیجه رسیده‌اند که رفتارهای انحرافی کاری نظیر سرقت، سوءاستفاده از اختیارات، باعث ۳۰ درصد از شکست‌های سازمان‌ها می‌شوند (لیتزکی، ادلستون و کیدر^۹، ۲۰۰۶) و قلدری و آزار و اذیت در محل کار و سایر مصادیق انحراف رفتاری به دو میلیارد پوند رسیده است (واردی و

1. Deviant workplace behavior
2. Sharma
3. Van Fleet, D. D. & Griffin, R. W.
4. Robinson & Bennett
5. Clinard and Meier
6. Goode
7. Mills & Tropic
8. Marasi
9. Litzky & Eddleston & Kidder

ویتز^۱، (۲۰۰۳). براساس گزارش ارائه شده در پژوهش‌های انجام شده، بالغ بر ۷۵ درصد از کارکنان حداقل سالی یک بار و نیمی از آنها حداقل سالی دو بار چنین رفتارهایی را مرتکب می‌شوند و به نظر می‌رسد که بروز این گونه رفتارها در محل کار یک پدیده شایع باشد (موسوی و زارع، ۱۳۹۶).

در کشور ایران شاخص‌های مشابه نشان از وضعیت نامناسب کشور در این حوزه دارد. به‌عنوان مثال در سال ۲۰۲۱ میلادی سازمان شفافیت بین‌المللی، کشور ایران را از نظر شاخص سلامت اداری میان ۱۸۰ کشور مورد مطالعه، در رده ۱۵۰ قرار داده است. براساس این شاخص، ایران با کسب نمره ۲۵ دارای تخلفات اداری بسیار بالایی می‌باشد (سازمان شفافیت بین‌المللی^۲، ۲۰۲۲).

باتوجه به جایگاه خاصی که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی در خصوص تعلیم قشر عظیمی از افراد جامعه دارند، قصور کارکنان از رعایت قوانین، هنجارها و ارزش‌های تعریف شده، تهدیدی جدی برای سلامت اداری دانشگاه محسوب می‌شود. هرگونه رفتار انحرافی کاری، به اتلاف نیروی انسانی کمیاب، کاهش کارایی و بهره‌وری و بازماندن نظام آموزشی از رسالت اصلی خود منجر می‌گردد. از سوی دیگر، این گونه رفتارها، سلامت مالی دانشگاه را نیز به‌مخاطره می‌اندازند و به‌تبع آن، پیامدهای منفی در حوزه‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی جامعه ب‌دنبال خواهند داشت.

همچنین شواهد تجربی مدیران اجرایی ارشد نشان می‌دهد که بی‌تفاوتی، بی‌انگیزگی، غیبت و طفره‌روی از کار، ایجاد خسارات به اموال دانشگاه، تملق، پرخاشگری و بی‌ادبی، درگیری‌های کلامی و غیر کلامی، پیروی نکردن از دستورات مدیر، سوءاستفاده از امکانات و شرایط شغلی بین کارکنان اداری دانشگاه‌ها رو به افزایش است (قاندامینی هارونی و همکاران، ۱۴۰۱).

به‌علت اهمیت مسئله رفتارهای انحرافی کاری و پیامدهای منفی آن و عدم وجود الگویی یکپارچه برای مدیریت این موضوع بین کارکنان اداری دانشگاه‌ها، شناسایی چنین رفتارهایی ضروری به‌نظر می‌رسد.

همچنین، این پژوهش با هدف زیر انجام شده است:
پیشنهاد یک چارچوب مفهومی از عوامل مؤثر در بروز رفتارهای انحرافی کاری کارکنان اداری دانشگاه‌ها و رتبه‌بندی عوامل از نظر میزان اثر، در بروز رفتارهای انحرافی کاری کارکنان اداری دانشگاه‌ها.

1. Vardi, Y. & Weitz
2. International Transparency Organization

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

رفتار سازمانی، مطالعه منظم عملیات، اقدامات و کارها و نگرش‌های افرادی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و رفتار بر عملکرد سازمانی در سطوح فردی، گروهی و سازمانی تأثیر می‌گذارد (رابینز و جاج^۱، ۲۰۱۵).

از دیدگاه رابینسون و بنت (۱۹۹۵)، رفتار انحرافی کاری عبارت است از رفتارهای خودخواسته‌ای که هنجارهای سازمانی قابل توجهی را نقض می‌کند و می‌تواند تهدیدی برای سلامت سازمان یا اعضای آن یا هر دو باشد. به عبارت دیگر، رفتارهایی که به طور تصادفی نمایش داده می‌شوند و به سازمان آسیب می‌رسانند، به عنوان رفتارهای انحرافی در نظر گرفته نمی‌شوند (کولکیت، لپین و وسون^۲، ۲۰۱۴).

رفتار کارکنان در سطح فردی

پژوهش‌هایی درباره نقش عوامل فردی در بروز رفتارهای انحرافی کاری انجام گرفته است. دو عامل مهم، شخصیت و ادراک از شرایط کاری می‌باشند. هدف رفتار سازمانی و روان‌شناسی محل کار، درک و کشف دلایلی بوده است که چرا افراد در انگیزه کاری متفاوت هستند. ویژگی شخصیتی باعث می‌شود که فرد تمایل داشته باشد که به شیوه‌ای خاص رفتار کند (هادوی‌نژاد و درزی، ۱۳۹۴).

ادراک، فرایندی است که به وسیله آن فرد به تفسیر احساس خود می‌پردازد تا بتواند به محیط پیرامون خود معنی دهد. افراد مختلف با دیدگاه‌های متفاوت به مسائل نگاه می‌کنند؛ در نتیجه رفتار انحرافی در محیط کار با شناخت شغلی کارکنان و قضاوت آنها در مورد شرایط کاری می‌تواند در ارتباط باشد. وقتی کارکنان معتقد باشند که مدیریت به اهداف و ارزش‌های آنها توجه می‌کند، این حمایت درک شده در افزایش حس وفاداری و تعهد انعکاس می‌یابد و همچنین، ادراک منفی از شرایط کاری باعث کاهش تلاش شغلی و یا درگیری در انحرافات کاری می‌شود (ون فلیت و گرین، ۲۰۰۶).

رفتار کارکنان در سطح سازمانی

شناسایی سازمان یکی دیگر از گرایش‌ها در رشته رفتار سازمانی است که به عنوان یک وحدت

1. Robbin & Judge
2. Colquitt & Lepine & Wesson

درک شده با احساس تعلق به سازمان تعریف می‌شود. این مفهوم از نظریه هویت اجتماعی ناشی می‌شود که نشان می‌دهد افراد خود و دیگران را در گروه‌های اجتماعی دسته‌بندی می‌کنند تا عزت نفس مثبت ایجاد کنند.

انطباق سازمان با هنجارهای اجتماعی ممکن است به کارکنان کمک کند تا با سازمان ارتباط برقرار کنند و به سازمان تعلق داشته باشند. نظریه نهادی، ساختارها و فعالیت‌های نظارتی و هنجاری سازمان‌ها را مجبور به پایبندی به هنجارهای اجتماعی می‌کند.

نقش رهبری

رهبران از عوامل اثرگذار بر رفتارهای اعضای سازمان می‌باشند که ارزش‌ها و هنجارها را تعریف و تصویری از سازمان ارائه می‌نمایند. رهبران در میزان اعتمادسازی در سازمان، احترام متقابل، تشخیص و رفع مسائل و پرداخت پاداش‌ها یا انجام تنبیهات نقش بسزایی ایفا می‌کنند. همچنین، مهارت رهبر در اداره تغییرات، تعارضات و ارتباطات نیز نقش شایان توجهی در اداره رفتارهای انحرافی دارد (اسمیت^۱، ۲۰۲۰). رفتار انحرافی کاری ملاکی برای ارزیابی اثربخشی و عملکرد افراد شاغل در هر سازمان است (انیل و هستینگز^۲، ۲۰۱۱). این گونه رفتارها هزینه‌های روانی، اجتماعی و مالی زیادی به سازمان تحمیل می‌کنند (بدانکین و زینر^۳، ۲۰۰۹)؛ عدم توجه به تقویت رفتارهای اخلاقی در سازمان پیامدهای جبران ناپذیر منفی دارد و هزینه‌های مالی سنگینی به سازمان تحمیل می‌کند همچنین اثرات منفی اجتماعی و روانی بر کارکنان خواهد گذاشت (حسین زاده، نبوی و فاضلی پور، ۱۳۹۵).

افرادی که از رضایت شغلی برخوردارند به سازمان خود متعهدتر هستند و کمتر دچار رفتارهای انحرافی کاری می‌شوند و حمایت سازمانی را در سطح مطلوب‌تری تجربه می‌کنند (محمودروشن ضمیر، ایرانی و یزدانی، ۱۳۹۶). ادراک بی‌عدالتی و ساختار نامناسب جبران خدمات در بروز این گونه رفتارها تأثیر بسزایی دارد (سلمانی و رادمند، ۱۳۸۸).

هالدورای^۴ و همکاران (۲۰۲۰) بیان می‌کنند که ایجاد محیط کاری اخلاقی به ترویج عدالت و معنویت

1. Smith
2. O'Neill & Hastings
3. Bodankin, M. & Tziner
4. Haldorai

برای رفاه کارکنان، سازمان و جامعه منتج می‌شود. این تحقیق از نوع توصیفی - پیمایشی و همبستگی است. از طرفی تیموری و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی که با هدف بررسی تأثیر معنویت در محیط کار بر هویت سازمانی با نقش میانجی رفتار انحرافی انجام داده‌اند و از نظر روش، توصیفی - پیمایشی و از نوع همبستگی می‌باشد، به تأثیر منفی معنویت بر بروز رفتارهای انحرافی کاری اشاره کردند. ویژگی‌های شخصیتی نیز ارتباط بین بی‌عدالتی ادراک شده و انحراف سازمانی را تعدیل می‌نماید؛ چنانچه نصر اصفهانی و حیدری (۱۳۹۸) در تحقیقی توصیفی - پیمایشی حسادت در محل کار را بر رفتار انحرافی کاری کارکنان مؤثر می‌دانند و بیان می‌کنند که مدیر هر سازمان می‌تواند با فرهنگ‌سازی، توانمندی کارکنان را به آنان القا کند تا به جای حسادت، رقابت مثبت با یکدیگر داشته باشند. شول^۱ (۲۰۱۹) با استفاده از روش تحقیق آمیخته، رفع بی‌عدالتی در پرداخت حقوق و پاداش و نظارت درست را بر کاهش این گونه رفتارها مورد تأکید قرار می‌دهد.

در تحقیقی توصیفی - پیمایشی و از نوع علی، نشان داده شد که ادراک سیاست سازمانی نقش میانجی مثبت و معنی‌داری در تأثیر گذاری بدینی سازمانی بر رفتار انحرافی کاری دارد (اسماعیلی، حکاک و شاه‌سیاه، ۱۳۹۵). پیرایش و اکبریان (۱۳۹۷) در تحقیقی به روش توصیفی از نوع همبستگی تأثیر وجدان کاری بر رفتارهای انحرافی کاری را نشان دادند. در جدول (۱) گزیده‌ای از پژوهش‌های انجام شده آمده است.

جدول ۱. گزیده‌ای از اطلاعات اولیه استخراج شده از متون

کد مقاله	عنوان	نام نویسندگان	سال انتشار	یافته‌ها
A1	بررسی تأثیر معنویت در محیط کار، بر هویت سازمانی با نقش میانجی سلامت سازمانی و رفتار انحرافی	تیموری و همکاران	۱۴۰۰	رفتار انحرافی و سلامت سازمانی بر هویت سازمانی اثر دارد. معنویت در محیط کار با میانجی‌گری رفتار انحرافی بر هویت سازمانی اثر دارد.

1. Shool

کد مقاله	عنوان	نام نویسندگان	سال انتشار	یافته‌ها
A3	تأثیر حسادت در محل کار بر رفتار انحرافی کارکنان	نصر اصفهانی و حیدری	۱۳۹۸	رفع خصایص منفی بین کارکنان بر کاهش رفتارهای انحرافی مؤثر است.
A4	رابطه بین جو اخلاقی و استرس شغلی با رفتارهای انحرافی کارکنان: نقش تعدیل‌گر سبک رهبری ستمگرانه	زینلی، منظری و سلاجقه	۱۳۹۸	بین عوامل مرتبط با رفتارهای انحرافی با توجه به نقش تعدیل‌گر سبک رهبری ستمگرانه رابطه معنی‌داری وجود دارد.
A5	تأثیر ادراک از رهبری اخلاقی بر رفتارهای انحرافی سازمانی کارکنان دانشگاه	پیرایش و اکبریان	۱۳۹۷	تأثیر وجدان کاری بر رفتارهای انحرافی تأیید شد
A8	شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر بروز رفتار انحرافی کارکنان (مورد مطالعه: ستاد مرکزی دانشگاه تهران)	محمود روشن ضمیر، ایرانی و یزدانی	۱۳۹۶	افرادی که از شغل خود راضی‌اند، از حمایت سازمانی بیشتر و استرس شغلی کمتری برخوردارند و با احتمال کمتری مرتکب رفتارهای انحرافی می‌شوند.
A9	بررسی رابطه رهبری اخلاقی با رفتارهای انحرافی در محیط کار: نقش میانجی تعهد عاطفی و جو اخلاقی	منتخب یگانه و همکاران	۱۳۹۵	اثر مستقیم رهبری اخلاقی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار و اثر غیرمستقیم رهبری اخلاقی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق تعهد عاطفی و جو اخلاقی را نشان داد.
A10	الگوی ساختاری رابطه رهبری مخرب با تمایل به خشونت و رفتارهای انحرافی در کارکنان	گل‌پرور و سلحشور	۱۳۹۵	تمایل به خشونت متغیر واسطه‌ای در رابطه رهبری مخرب با رفتارهای انحرافی است
A11	Older and Less Deviant? The Paths Through Emotional Labor and Organizational Cynicism	پنگ ^۱ و همکاران	۲۰۲۱	سن از طریق بدبینی با رفتار انحرافی ارتباط دارد.

کد مقاله	عنوان	نام نویسندگان	سال انتشار	یافته‌ها
A13	Exploring different appraisals in deviant sharing behaviors: A mixed-methods study	هو ^۱ و همکاران	۲۰۲۲	درک رفتارهای انحرافی به اشتراک گذاشته شده و پیامدهای مدیریتی برای تنظیم رفتار کارکنان
A15	Corporate Social Responsibility and Employees' Negative Behaviors under Abusive Supervision :A Multilevel Insight	محمود ^۲ و همکاران	۲۰۲۰	با تمرکز بر رفتار سرپرست سوءاستفاده‌گر در مسئولیت شهروندی سازمانی را می‌توان بهتر مدیریت کرد.
A16	Work-Family Conflict, Emotional Responses, Workplace Deviance, and Well-Being among Construction Professionals: A Sequential Mediation Model	چن ^۳	۲۰۲۰	تداخل کار و خانواده، توجه به امرار معاش کارکنان، تقویت عاطفه فردی در بروز رفتارهای انحرافی مؤثر است.
A18	Workplace spirituality as a mediator between ethical deviant climate and workplace behavior	هالدورای	۲۰۲۰	معنویت در محل کار میانجی جو اخلاقی و رفتار انحرافی است.
A19	Workplace Deviance: A Conceptual Framework	اوتکارش ^۴	۲۰۱۹	سازمان‌ها با فراهم کردن جو سازمانی اخلاقی و انجام برنامه‌های مشاوره‌ای مناسب و آموزش کارکنان، رفتار انحرافی در محل کار را کاهش دهند.
A20	The effect of organizational behaviors in culture on deviant the workplace	دی استفانو ^۵ و همکاران	۲۰۱۹	تمهیدات سازمانی برای مقابله با رفتارهای انحرافی از طریق فرهنگ‌سازی

1. Hou
2. Mahmood
3. Chen
4. Utkarsh
5. Di Stefano

- در رابطه با پژوهش‌های گذشته، می‌توان به چند نکته اشاره کرد:
۱. اکثر این پژوهش‌ها در مؤسسات به صورت مطالعه موردی انجام شده است؛
 ۲. اغلب پژوهش‌ها با منطق قیاسی و روش همبستگی، توسعه مفهومی و... انجام شده و یا متغیرهای مرتبط با رفتار انحرافی کاری را به عنوان متغیرهای وابسته در نظر گرفته‌اند؛
 ۳. علی‌رغم پژوهش‌هایی که در برخی از سازمان‌ها در خصوص رفتارهای انحرافی صورت گرفته است، پژوهشی مبنی بر این امر در دانشگاه‌های داخل کشور یافت نشد و ضرورت بررسی این مهم به عنوان شکافی در دانش بهبود عملکرد دانشگاه به چشم می‌خورد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، به لحاظ هدف، کاربردی است و در آن، از روش فراترکیب^۱ استفاده شده است و تحلیل محتوا با کدگذاری دور اول و دوم با نرم‌افزار مکس کیودا^۲ انجام شده است و علاوه بر آن برای تعیین ضریب اهمیت و الویت هر یک از مفاهیم به دست آمده آنتروپی شانون به کار گرفته شده است. فراترکیب یکی از روش‌های فرامطالعه^۳ می‌باشد که از طریق ترکیب یافته‌های پژوهش‌های گوناگون و فراهم نمودن نگرش نظام‌مند، موضوعات جدید را کشف می‌نماید (نوبلیت و هیر،^۴ ۱۹۸۸).

فراترکیب همانند فراتحلیل، برای ایجاد یافته‌های یکپارچه و جامع مطالعات به کار گرفته می‌شود، با این تفاوت که فراتحلیل به یکپارچه‌سازی یافته‌های کمی می‌پردازد؛ در صورتی که هدف فراترکیب، ایجاد تفسیری خلاقانه از یافته‌های کیفی است (فلاح،^۵ ۱۳۹۸). فراترکیب به سه دلیل می‌تواند انجام پذیرد: ساختن نظریه، توصیف نظری و توسعه مفهومی. هدف فراترکیب استفاده شده در پژوهش پیش رو، توصیف نظری می‌باشد. برای این منظور، روش هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو^۶ (۲۰۰۷) به کار گرفته شده است و پایایی با شاخص کاپای کوهن در نرم‌افزار اسپاس^۶ مورد سنجش قرار گرفته است. نحوه گردآوری داده‌ها از نوع اسنادی است. هفت مرحله سندلوسکی و باروسو شامل ۱. طرح سؤال‌های پژوهشی؛ ۲. بررسی

1. Meta-synthesis
2. Maxqda
3. Meta Study
4. Noblit & Hare
5. Sandelowski & Barroso
6. Spss

نظام‌مند پیشینه؛ ۳. انتخاب متون مناسب؛ ۴. استخراج اطلاعات متون؛ ۵. تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی؛ ۶. کنترل کیفیت؛ ۷. ارائه یافته‌ها می‌باشد.

گام اول: طرح سؤال‌های پژوهشی

در گام نخست مرحله فراترکیب، ابتدا پرسش‌هایی از چیستی و جامعه و زمان مطالعه و چگونگی روش، بیان می‌شوند.

ابعاد و مؤلفه‌های رفتار انحرافی کاری کارکنان دانشگاه‌ها چیست؟
هریک از مؤلفه‌ها چه اهمیت و وزنی در شکل‌گیری رفتارهای انحرافی کاری دارند؟

گام دوم: بررسی نظام‌مند پیشینه

داده‌های موردنیاز این پژوهش، از منابع کتابخانه‌ای و مقالات مرتبط با موضوع براساس روش "مرور نظام‌مند" با جستجو در بانک‌های اطلاعاتی مقالات علمی مانند امرالد^۱، اسکو^۲، ساینس دایرکت^۳، وب اف ساینس^۴، الزویر^۵، سید^۶، مگیران، نورمگز، علم نت در محدوده سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۲ به دست آمد. کلیدواژه‌های رفتار انحرافی^۷، رفتار غیرمولد^۸، رفتار غیرکارکردی^۹، سوءرفتار سازمانی^{۱۰}، پرخاشگری در سازمان^{۱۱}، رفتار غیرشهروندی^{۱۲}، رفتار غیراخلاقی^{۱۳} با دو زبان فارسی و انگلیسی، مورد توجه قرار گرفت.

گام سوم: انتخاب متون مناسب

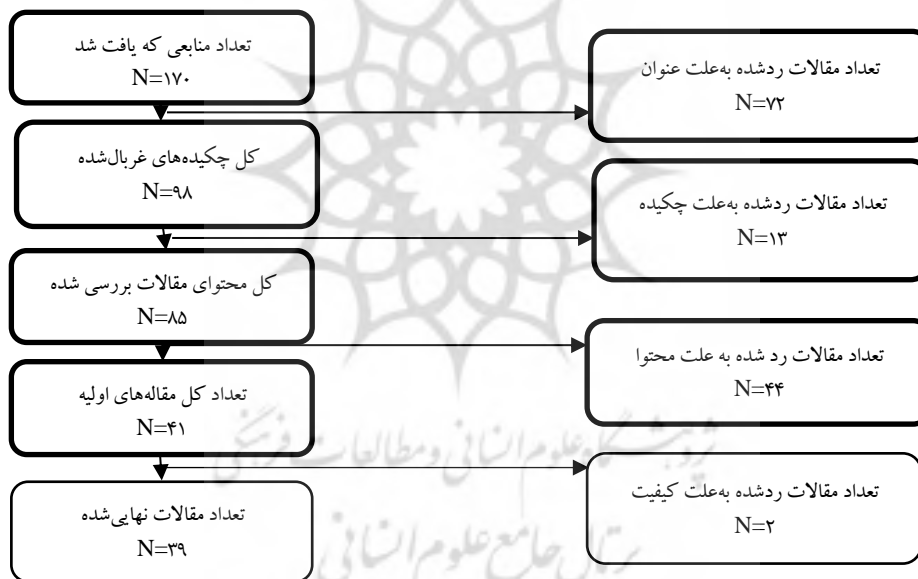
برای ارزیابی دقت و اعتبار مطالعات اولیه پژوهش‌های کیفی از CASP^{۱۴} یا "برنامه مهارت‌های ارزیابی

1. Emerald
2. EBSCO
3. Science Direct
4. Web Of Science
5. Elsevier
6. Scientific information database
7. Deviant behavior
8. Counterproductive work behavior
9. Dysfunctional work behavior
10. Organizational misbehavior
11. Workplace aggression
12. Workplace incivility
13. Unethical behavior
14. Critical Appraisal Skills Program

حیاتی" استفاده شد که شامل ۱۰ پرسش است که به هر کدام از آنها یک امتیاز داده شده و در فرم مربوطه ثبت گردید (فینفگلد^۱، ۲۰۰۶).

ملاک‌های ورود مقاله در این پژوهش عبارتند از: زبان فارسی - انگلیسی، در محدوده سال‌های ۱۳۹۴ تا ۱۴۰۱ شمسی و ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۲ میلادی، کلیه مقالات با روش‌های کیفی، کمی، آمیخته و مرتبط با موضوع رفتارهای انحرافی کاری که اطلاعات کافی در ارتباط با اهداف گزارش داده باشند و در نشریات معتبر چاپ شده باشند.

ملاک‌های خروج مقاله در این پژوهش عبارتند از: زبان غیرفارسی و غیرانگلیسی و غیر از محدوده زمانی ذکر شده و نیز پژوهش‌هایی با عناوین و اهداف یکسان یا غیرمرتبط با موضوع رفتارهای انحرافی کاری و پژوهش‌هایی که فاقد روش‌شناختی مناسب یا غیرمعتبر بوده‌اند. شکل (۱) که از دستورالعمل موهر^۲ و همکاران (۲۰۰۹) اقتباس شده است، مراحل حذف یا انتخاب منابع را نشان می‌دهد.



شکل ۱. شیوه انتخاب و ارزیابی مقاله‌های مناسب برای تحلیل

1. Finfgeld
2. Moher

گام چهارم: استخراج اطلاعات متون

در این مرحله برای مقالات ستون‌هایی با نام کد مقاله، عنوان، نام نویسنده‌گان، سال انتشار و اطلاعات استخراج شده، در نظر گرفته شده است، سپس با استفاده از کد گذاری دور اول و دوم ۲۷ کد از منابع استخراج و طبقه‌بندی شد که فراوانی هر مقوله در جدول (۲) آمده است.

جدول ۲. کد گذاری موضوع‌های استخراج شده

مقوله	منبع	فراوانی
عوامل سازمانی	A1,A3,A4,A5,A6,A8,A9,A13,A15,A19,A20	۱۶۶
عوامل فردی	A1,A2,A3,A5,A6,A7,A8,A10,A11,A12,A14,A15,A16,A17,A18,A20,A21	۵۷
عامل گروهی	A4,A5, ,A8,A9,A10, A15	۶

گام پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی

بر اساس روش فراترکیب تمام عوامل شناسایی شده از مطالعات پیشین را که در پاسخ به سؤالات طراحی شده استخراج شده‌اند، در جدول (۳) با دسته‌بندی مفهومی هر کد، می‌توان ملاحظه کرد؛ کاری که در این بخش انجام می‌شود، تجزیه و تحلیل و تلفیق کیفی است. هدف فراترکیب ایجاد تفسیری یکپارچه و جدید از یافته‌هاست (نوبلیت و هیر، ۱۹۸۸). به‌طور کلی ابعاد اصلی شامل "عوامل سازمانی"، "عوامل فردی" و "یک عامل در سطح گروهی می‌باشند".

گام ششم: کنترل کیفیت

برای تعیین اعتبار یافته‌های پژوهش، از مقایسه نظر محقق با یک خبره (توافق بین دو نفر) استفاده شده است. بدین جهت، مفاهیم مستخرج از پژوهش‌های علمی منتخب توسط محقق و خبره به‌طور جداگانه کد گذاری و مقوله‌بندی شده است. برای ارزیابی میزان توافق نظرات پژوهشگر دوم با کدگذار از ضریب کاپای کوهن استفاده شده است. مقدار شاخص کاپای کوهن^۱ بین صفر تا یک متغیر است. نزدیک بودن این مقدار به صفر نشان‌دهنده عدم توافق و نزدیک بودن به یک نشان‌دهنده توافق است (مقر و

1. Cohen's kappa coefficient

همکاران، ۱۳۹۲). نتیجه محاسبه شاخص با استفاده از نرم افزار "اس پی اس" در سطح معنی دار ۰,۰۰۱، معادل ۰,۷۸ محاسبه شد که با توجه به کوچکتر بودن عدد معنی داری از مقدار ۰,۰۵ فرض استقلال کدهای استخراجی رد و کدها پایایی مطلوبی دارند.

تحلیل محتوا، روشی برای تفسیر داده‌های متنی از طریق فرایند طبقه‌بندی نظام‌مند از کد گذاری و شناسایی مضامین است و هدف آن، فراهم آوردن دانش و درک پدیده مورد مطالعه است (شیه و شانون^۱، ۲۰۰۵: ۱۲۷۸). روش آنتروپی شانون، پردازش داده‌ها را برای تجزیه و تحلیل محتوا قدرتمند می‌نماید. آنتروپی در نظریه اطلاعات، شاخصی برای اندازه گیری عدم قطعیت است که با توزیع احتمال بیان می‌شود (آذر، ۱۳۸۰). برای الویت بندی اهمیت مفاهیم به دست آمده از فراترکیب، آنتروپی شانون مورد استفاده قرار گرفته است. برای محاسبه بار اطلاعاتی عدم قطعیت و ضریب معنی داری از معادلات زیر استفاده شده است.

$$E_j = -k \sum_{i=1}^m [P_{ij} \ln P_{ij}], (i=1, 2, \dots, n), k = \frac{1}{\ln m} \quad (1)$$

$$W_j = \frac{E_j}{\sum_{j=1}^n E_j} \quad (2)$$

برای محاسبه وزن هر مفهوم، وزن کل کدهای آن مفهوم محاسبه شده و بر اساس وزن‌های به دست آمده در جدول (۳) رتبه بندی انجام شده است.

جدول ۳. رتبه بندی و ضریب اهمیت کدها و مفاهیم عوامل فردی و سازمانی

رتبه در کل	رتبه در مفاهیم	ضریب اهمیت	عدم اطمینان	$-k \sum_{i=1}^m [P_{ij} \ln P_{ij}]$	فراوانی	کدها	مفاهیم
۴	۲	۰/۰۵۶۹	۰/۷۳۹	-۲/۷۰۸	۱۵	بی عدالتی ادراک شده	بی عدالتی
۲	۱	۰/۰۶۶۸	۰/۸۶۷	-۳/۱۷۸	۲۴	رفتار ناعادلانه مدیر	
۴	۱	۰/۰۵۶۹	۰/۷۳۹	-۲/۷۰۸	۱۵	میزان حقوق دریافتی	ساختار جبران خدمات و پاداش
۸	۲	۰/۰۳۷۷	۰/۴۸۹	-۱/۷۹۲	۶	فقدان قدردانی از عملکرد خوب	

رتبه در کل	رتبه در مفاهیم	ضریب اهمیت	عدم اطمینان	$-k \sum_{j=1}^m [P_{ij} \ln P_{ij}]$	فراوانی	کدها	مفاهیم
۸	۲	۰/۰۳۳۷	۰/۴۸۹	-۱/۷۹۲	۶	کنترل ناکافی	نظارت ناکافی
۱	۱	۰/۰۶۷۷	۰/۸۷۹	-۳/۲۱۹	۲۵	فقدان نظارت صحیح	
۱۲	۲	۰/۰۱۴۶	۰/۱۸۹	-۰/۶۹۳	۲	ارزیابی کمی	نظام ارزیابی عملکرد نامناسب
۸	۱	۰/۰۳۳۷	۰/۴۸۹	-۱/۷۹۲	۶	ارزیابی عملکرد نامناسب	
۶	۱	۰/۰۵۳۹	۰/۷۰۰	-۲/۵۶۵	۱۳	ناکارآمد بودن قوانین	ضعف قوانین
۱۰	۲	۰/۰۲۹۱	۰/۳۷۸	-۱/۳۸۶	۴	بهروزی نبودن قوانین	
۳	۱	۰/۰۵۸۳	۰/۷۵۷	-۲/۷۷۳	۱۶	عدم حمایت مدیر	عدم حمایت سازمانی
۵	۲	۰/۰۵۵۵	۰/۷۲۰	-۲/۶۳۹	۱۴	کمبود خدمات رفاهی	
۸	۱	۰/۰۳۳۷	۰/۴۸۹	-۱/۷۹۲	۶	توافق پذیری	ناسازگاری
۹	۲	۰/۰۳۳۸	۰/۴۳۹	-۱/۶۰۹	۵	وجدان کاری	
۹	۲	۰/۰۳۳۸	۰/۴۳۹	-۱/۶۰۹	۵	انعطاف پذیری	
۹	۱	۰/۰۳۳۸	۰/۴۳۹	-۱/۶۰۹	۵	بی‌تعهدی کارکنان	وظیفه‌شناسی
۹	۱	۰/۰۳۳۸	۰/۴۳۹	-۱/۶۰۹	۵	وظیفه‌شناسی	
۷	۱	۰/۰۴۸۴	۰/۶۲۹	-۲/۳۰۳	۱۰	نارضایتی	نارضایتی شغلی
۱۱	۲	۰/۰۲۳۱	۰/۳۰۰	-۱/۰۹۹	۳	نگرش منفی و بدبینانه	
۷	۱	۰/۰۴۸۴	۰/۶۲۹	-۲/۳۰۳	۱۰	گرایش غیرمعنوی	فقدان معنویت
۱۲	۲	۰/۰۱۴۶	۰/۱۸۹	-۰/۶۹۳	۲	باورهای غیرمذهبی داشتن	
۱۰	۱	۰/۰۲۹۱	۰/۳۷۸	-۱/۳۸۶	۴	رهبری غیراخلاقی	رهبری مخرب
۱۰	۱	۰/۰۲۹۱	۰/۳۷۸	-۱/۳۸۶	۴	رهبری سوءاستفاده گر	

یافته‌های پژوهش

در گام هفتم، یافته‌های حاصل از مراحل قبل ترکیب و ارائه می‌شوند. عوامل مؤثر در شکل‌گیری رفتارهای انحرافی کاری کارکنان اداری دانشگاه در دو مقوله اصلی عوامل فردی و گروهی و سازمانی

شناسایی شدند. عوامل سازمانی با شش شاخص مشتمل بر بی‌عدالتی، ساختار جبران خدمات و پاداش، نظارت ناکافی، ارزیابی عملکرد نامناسب، ضعف قوانین، عدم حمایت سازمانی و عوامل فردی با سه شاخص مشتمل بر ناسازگاری، نارضایتی شغلی، فقدان معنویت‌گرایی، رهبری مخرب در سطح گروهی می‌باشد.

همان‌طور که در جدول (۳) مشاهده شد، بیشترین تأکید بر عوامل سازمانی است. فقدان نظارت صحیح بر عملکرد کارکنان اداری، بی‌عدالتی سازمانی، عدم حمایت سازمانی، میزان حقوق دریافتی، بی‌عدالتی، کمبود خدمات رفاهی، ناکارآمد بودن قوانین، نارضایتی شغلی، فقدان معنویت‌گرایی و ارزیابی عملکرد نامناسب از جمله مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در بروز رفتارهای انحرافی کاری کارکنان اداری دانشگاه می‌باشند.

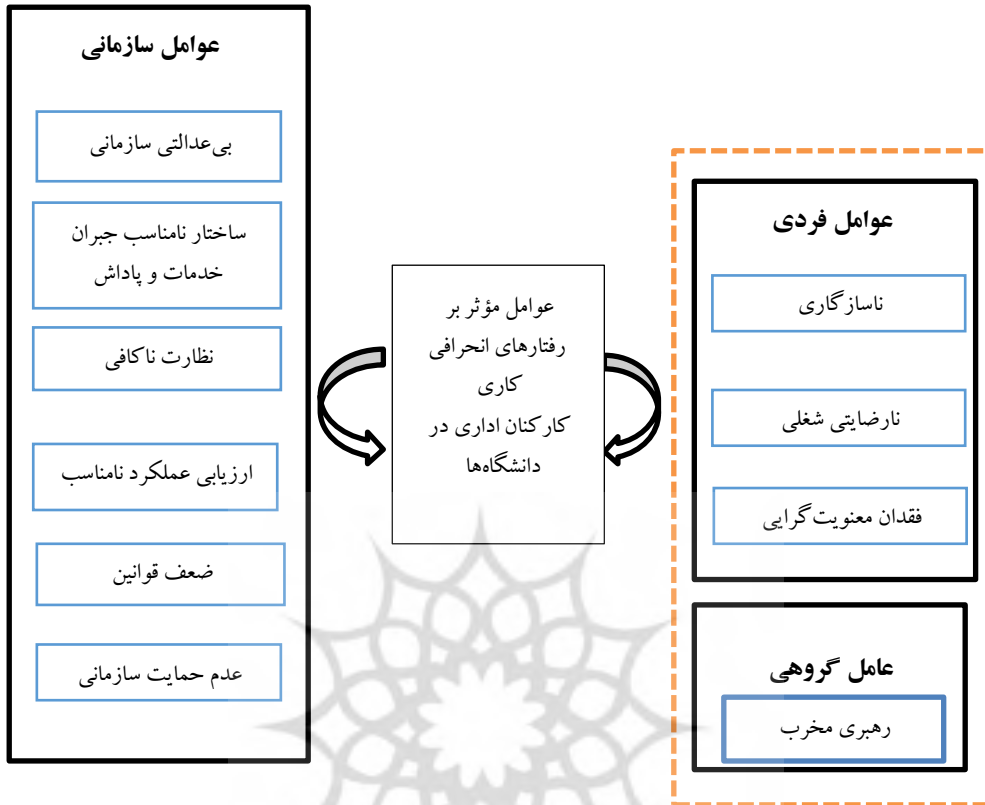
به نظر می‌رسد کارکنانی که در دانشگاه با انواع بی‌عدالتی در پرداخت‌های حقوق و پاداش، توزیع کار، ارتقا و حتی تنبیه مواجه می‌شوند، برای جبران بی‌عدالتی مستعد بروز رفتارهای انحرافی کاری می‌شوند. از طرفی حمایت سازمانی می‌تواند از طریق خدمات رفاهی و توجه به کارکنان تأثیر بسزایی در جلوگیری از این‌گونه رفتارها داشته باشد.

نظارت ناکافی بر عملکرد کارکنان و عدم ارزیابی کیفی و توجه صرف به کمیت وظایف محوله از دیگر عوامل شناسایی شده در بروز رفتارهای انحرافی است. در مواردی که قوانین انضباطی دانشگاهی به صورت شفاف تعیین نشده باشند، ابهام در عملکرد افراد ایجاد خواهد شد و در نتیجه، بروز این‌گونه رفتارها به علت ناآگاهی افزایش خواهد یافت.

در واحدهایی که تعدد نیروی انسانی و یا مشاغل غیر ضروری وجود دارد، به علت وجود زمان آزاد بیشتر، امکان تخلف بیشتر وجود دارد که می‌تواند به کارگریز عده‌ای از افراد منجر شود.

همچنین مشخص شد که ویژگی‌های شخصیتی افراد مانند ناسازگاری، وظیفه‌شناسی در سطح پایین می‌تواند به بروز ناهنجاری رفتاری و پرخاشگری در دانشگاه منجر شود و در مقابل آن، هرچه میزان معنویت‌گرایی در کارکنان بیشتر باشد، خودکنترلی آنها افزایش می‌یابد و در برابر رفتارهای انحرافی کاری مقاومت بیشتری از خود نشان می‌دهند.

پس از فرایند فراترکیب ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر رفتارهای انحرافی کاری کارکنان در دانشگاه‌ها در قالب چارچوب مفهومی در شکل (۲) نشان داده شده است.



شکل ۲. الگوی تحلیل حاصل از فراترکیب

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

دانشگاه‌های کشور به دلیل ماهیت آموزشی، تربیتی و تخصصی آن، نیازمند پیاده‌سازی و نهادینه‌سازی اخلاق حرفه‌ای و رفتار سازمانی متناسب با فضای دانشگاهی در راستای مأموریت‌ها و رسالت دانشگاهی می‌باشند تا هزینه‌های ناشی از عدم توجه به رفتار کارکنان، کاهش یابد. با توجه به گسترش رفتارهای انحرافی کاری در دانشگاه‌ها و اهمیت آن و پراکندگی مطالعات پیشین و نیز نبود الگویی جامع در این زمینه، محقق با بررسی نظام‌مند پژوهش‌های انجام‌شده در این حوزه و استفاده از روش فراترکیب به شناسایی ابعاد رفتارهای انحرافی کاری کارکنان اداری دانشگاه و وزن

هریک از مؤلفه‌ها پرداخته است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که عوامل ایجادکننده رفتارهای انحرافی کاری کارکنان اداری دانشگاه‌ها شامل دو دسته فردی و سازمانی می‌باشند که عوامل سازمانی، اهمیت بیشتری داشتند.

از جمله مهم‌ترین عوامل سازمانی می‌توان به بی‌عدالتی و تبعیض بین کارکنان در دانشگاه اشاره کرد که هم‌راستا با نتایج محمودروشن ضمیر و همکاران (۱۳۹۶) است؛ چنانچه تبیین شد، رفتار عادلانه با کارکنان، به تعهد سازمانی بالاتر و رفتار شهروندان فراتر از نقش منجر می‌شود. از سوی دیگر، اگر افراد احساس بی‌عدالتی کنند، تعهد کمی به سازمان دارند، به احتمال بیشتری سازمان را ترک می‌کنند و حتی ممکن است به رفتارهای ناهنجار مثل انتقام‌جویی اقدام کنند.

همان‌گونه که، شول و همکاران (۲۰۱۹) در الگویی از که پیشنهادهای رفتارهای انحرافی ارائه کردند، به تأثیر حقوق و مزایای ناکافی در بروز رفتارهای انحرافی کاری اشاره داشته‌اند؛ در تحقیق حاضر نیز عدم توجه مدیران در بخش مادی مربوط به جبران خدمات و پاداش مناسب و در بخش معنوی مربوط به تقدیر و قدردانی از کارکنان شایسته که حتی افزون‌بر شرح وظایف خود خدماتی مطلوب ارائه می‌دهند، برای پیشگیری از رفتارهای انحرافی کاری ضروری است. لذا انتظار می‌رود برای کاهش بی‌عدالتی در سطوح روبه‌ای و توزیعی، در دانشگاه نسبت به توزیع عادلانه حقوق و پاداش و توزیع وظایف بین کارکنان و ارتباطات به‌طور عادلانه تعاملی انجام پذیرد؛ زیرا کارکنانی که احساس بی‌عدالتی کنند با واکنش‌های منفی و حتی تلافی‌جویانه، رفتارهای انحرافی کاری بیشتری از جمله آسیب به اموال دانشگاه یا عدم حضور منظم در محل کار یا پرخاشگری و ناسازگاری را از خود نشان می‌دهند.

همچنین لازم است نظارت بر عملکرد کارکنان اداری به‌طور مستمر به‌گونه‌ای که افراد خود را ملزم به اجرای منظم وظایف و رعایت دقیق قوانین بدانند، مورد توجه قرار گیرد و در این راستا ارزیابی‌های دوره‌ای منظم به‌صورت کمی و کیفی هم‌زمان با در نظر گرفتن میزان کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط کارکنان صورت پذیرد. این یافته با نتایج توزون و کالمسی^۱ (۲۰۱۸) هم‌راستا می‌باشد که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی را دارای نقش مهمی در کاهش رفتارهای انحرافی می‌داند، به‌ویژه، اثربخشی شیوه‌های ارزیابی عملکرد که از طریق تقویت ادراک عدالت سازمانی بین کارکنان، رفتارهای انحرافی را کاهش می‌دهد (توزون و کالمسی، ۲۰۱۸؛ قائدامینی هارونی و همکاران، ۱۴۰۱).

از طرفی، نیاز به بازنگری قوانین در فواصل منظم ضروری به نظر می‌رسد؛ به دلیل آنکه برخی از قوانین به روز نمی‌باشند یا همه موارد موجود را پوشش نمی‌دهند. باید قوانین اداری و اخلاق حرفه‌ای را با دسترسی آسان در اختیار کارکنان قرار دهند؛ زیرا گروهی از افراد به دلیل عدم اطلاع از قوانین، رفتارهای انحرافی کاری را انجام می‌دهند. این یافته با تحقیق سلمانی و رادمند (۱۳۸۸) که بیان کردند، اگر کارکنان احساس کنند که این قوانین غیر عادلانه هستند، احتمالاً آنها را نادیده می‌گیرند هم‌راستا است. همچنین، پژوهش‌ها نشان می‌دهد وقتی افراد احساس کنند که با آنها عادلانه رفتار نمی‌شود، اغلب تمایل به تلافی پیدا کرده و برای جبران این بی‌عدالتی به رفتارهای منفی دست خواهند زد. لازم است مدیران دانشگاه به حمایت از کارکنان اداری خود در زمینه خدمات رفاهی که ایجاد تعلق خاطر بیشتر می‌کند، اهتمام ورزند. همچنین نظارت بر عملکرد مدیران بخش‌های مختلف دانشگاه برای توجه به سبک رهبری آنها مورد توجه قرار گیرد تا در صورت مشاهده مدیران غیراخلاقی با آنها برخورد شود. به مدیران هر بخش اختیارات متناسب با مسئولیت در سطح گسترده‌تری داده شود تا با تفویض اختیار برای تصمیم‌گیری، قدرت بیشتری برای جلوگیری از رفتارهای انحرافی داشته باشند. این یافته با یافته‌های پیرایش و اکبریان (۱۳۹۷) در تأیید نقش رهبری اخلاقی در جلوگیری از بروز رفتارهای انحرافی کاری هم‌راستا است.

برای کنترل عوامل فردی مربوط به بروز رفتارهای انحرافی کاری نیز مهم‌ترین مقطع زمانی هنگام استخدام کارکنان است که با انجام آزمون‌های مربوط به شخصیت‌شناسی افرادی وظیفه‌شناس و متعهد و باوجدان و با گرایش معنوی‌گرایش و به کار گمارده شوند؛ چنانچه مهداد و ملک‌زاده (۱۳۹۷) ادعان داشتند کارکنان وظیفه‌شناس، تنها زمانی عملی را درست می‌دانند که با مجموعه‌ای از قواعد اخلاقی هماهنگ باشد و زمانی ناصحیح است که آن قوانین را نقض کند.

با توجه به موارد مطرح شده، محدودیت‌های پژوهش حاضر بدین شرح است:

در این پژوهش متغیرهای تفاوت‌های فرهنگی و عوامل تأثیرگذار محیطی (اقتصاد در جامعه) لحاظ نشده‌اند. مطالعات انجام شده محدود به سال‌های ۱۳۹۴ تا ۱۴۰۱ است. از آنجا که احتمال تغییر نتایج در طول زمان وجود دارد در تعمیم آن باید دقت لازم به عمل آید.

در راستای ایجاد الزامات، زمینه‌ها و تسهیل‌گرهای مورد نیاز موارد ذیل پیشنهاد می‌شود:

- برای انجام تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود تأثیر فرهنگ‌های متفاوت بر بروز رفتارهای انحرافی کاری مورد واکاوی قرار گیرد.

- برای نظارت بر عملکرد بهینه پیشنهاد می‌شود که ارزیابی عملکرد تنها توسط یک مدیر انجام نگردد و بنابر حیطه کاری هر فرد، از افراد مرتبط با وی نیز نظرسنجی به عمل آید؛ مثلاً رضایت اساتید و دانشجویان و یا همکاران در طول یکسال در سامانه‌ای ثبت شود و این امکان وجود داشته باشد که ارزیابی در دو مقطع زمانی و در دو بخش کمی و کیفی انجام گیرد.
- ارسال بازخوردهای محرمانه نظام‌مند از نارضایتی کارکنان اعم از تبعیض در ارتقا (در صورتی که فرد محق باشد با ارائه مدرک) یا رفتارهای غیراخلاقی و نامناسب سرپرستان به مقامات مافوق، امکان‌پذیر باشد.
- برگزاری جلسات بررسی و رسیدگی به مسائل کاری کارکنان برای افزایش بازدهی و ادراک حمایت سازمانی توسط کارکنان.
- انجام آزمون‌های روان‌شناختی در بدو استخدام برای شناسایی شخصیت افراد.
- شفاف‌سازی قوانین انضباطی از طریق اطلاع‌رسانی مستمر به کارکنان از طریق سایت‌های دانشکده‌ها یا بروشور و یا جلسات توجیهی به منظور تقویت رفتارهای حرفه‌ای.
- سامانه پاسخگویی مدیران به صورت پرسش و پاسخ در تمامی حوزه‌های تخصصی دانشگاه به ویژه در حوزه رفتارهای انحرافی محتمل از سوی کارکنان اداری، استقرار یابد تا بسترهای موردنیاز جهت پاسخگوبودن مدیران خاطی فراهم شود.
- برای اتخاذ فرهنگ مدیریت مشارکتی و فضای همدلی و صمیمیت، نسبت به استقرار و توسعه سامانه نظام پیشنهادها در سازمان اقدام شود و بازخوردهای مناسب به پیشنهادات واصله ارائه شود.
- گردهمایی جهت تقدیر از کارکنان با اخلاق حرفه‌ای در جهت ایجاد انگیزه برای سایر کارکنان صورت گیرد.

منابع

- آذر، عادل (۱۳۸۰)، بسط و توسعه روش آنتروپی شانون برای پردازش داده‌ها در تحلیل محتوا، **علوم انسانی الزهرا**، ۱۱(۳۷-۳۸)، ۱-۱۸.
- اسماعیلی، محمودرضا؛ حکاک، محمد و شاه‌سیاه، ندا (۱۳۹۵)، بدبینی سازمانی به سوی رفتار انحرافی در محیط کار: تأکید بر نقش رفتار شهروندی و ادراک سیاست سازمانی (مورد مطالعه: کارمندان دانشگاه لرستان)، **پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی**، ۲(۷)، ۱-۳۵.
- پیرایش، اعظم و اکبریان، اکرم (۱۳۹۷)، تأثیر ادراک از رهبری اخلاقی بر رفتارهای انحرافی سازمانی کارکنان دانشگاه، **دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی**، ۱۹(۴)، ۳۶-۴۳.
- تیموری، هادی؛ صفری، علی؛ جهانبازی گوجانی، افشین و باباحمدی میلانی، زهرا (۱۴۰۰)، بررسی تأثیر معنویت در محیط کار بر هویت سازمانی با نقش میانجی سلامت سازمانی و رفتار انحرافی، **جامعه‌شناسی کاربردی**، ۳۲(۲)، ۲۹-۴۸.
- حسین‌زاده، علی حسین؛ نبوی، سیدعبدالحسین و فاضلی‌پور، سیده‌منا (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر بیگانگی از کار، انزوای اجتماعی و رفتارهای انحرافی بر اخلاق کار، **مورد مطالعه کارمندان دانشگاه شهید چمران اهواز، دوفصلنامه پژوهش‌های جامعه‌شناسی معاصر**، ۵(۸)، ۶۹-۹۷.
- زینلی، سینا؛ منظری توکلی، علی‌رضا و سلاجقه، سنجر (۱۳۹۸)، رابطه بین جو اخلاقی و استرس شغلی با رفتارهای انحرافی کارکنان: نقش تعدیل‌گر سبک رهبری ستمگرانه، **اخلاق در علوم و فناوری**، ۴(۳)، ۱۱۶-۱۲۴.
- سلمانی، داود و رادمند، محبوبه (۱۳۸۸)، بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی، **مدیریت دولتی**، ۱(۳)، ۵۱-۶۸.
- فلاح، محمدرضا (۱۳۹۸)، ارائه مدل پارادایمی مفهوم سازی کسب و کارهای فراگیر اجتماعی با رویکرد فراترکیب، **چشم‌انداز مدیریت بازرگانی**، ۱۸(۳۹)، ۱۰۱-۱۲۰.
- قاندامینی هارونی، عباس؛ ابراهیم‌زاده دستجردی، رضا و ابراهیم‌پور، علی‌رضا (۱۴۰۱)، طراحی الگوی مدیریت رفتارهای انحرافی در محیط کار در دانشگاه آزاد اسلامی، **پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران**، ۱۱(۱)، ۸۱-۱۰۸.

- گل‌پرور، محسن و سلحشور، آزاده (۱۳۹۵)، الگوی ساختاری رابطه رهبری مخرب با تمایل به خشونت و رفتارهای انحرافی در کارکنان، **پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی**، ۶ (۲)، ۹۳-۱۲۴.
- محقق، علی؛ جعفرنژاد، احمد؛ مدرس یزدی و صادقی مقدم، محمدرضا (۱۳۹۲)، ارائه الگوی جامع هماهنگی اطلاعاتی شبکه تأمین خودروسازی با استفاده از روش فراترکیب، **مدیریت فناوری اطلاعات**، ۵ (۴)، ۱۶۱-۱۹۴.
- محمودروشن ضمیر، سمیرا؛ ایرانی، حمیدرضا و یزدانی، حمیدرضا (۱۳۹۶)، شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر بروز رفتار انحرافی کارکنان (مورد مطالعه: ستاد مرکزی دانشگاه تهران)، **فرهنگ در دانشگاه اسلامی**، ۷ (۲۳)، ۱۸۳-۲۲۴.
- منتخب یگانه، محمد؛ بشلیده، کیومرث؛ شمسی، مرجان و هزاریان، سولماز (۱۳۹۵)، بررسی رابطه رهبری اخلاقی با رفتارهای انحرافی در محیط کار: نقش میانجی تعهد عاطفی و جو اخلاقی، **مجله علمی مدیریت فرهنگ سازمانی**، ۱۴ (۱)، ۱۳۷-۱۵۳.
- موسوی، سیدنجم‌الدین و زارع، فرجام (۱۳۹۶)، بررسی نقش رفتارهای سیاسی بر بروز رفتارهای منافقانه با توجه به نقش میانجی معنویت، **مطالعات رفتار سازمانی**، ۶ (۴)، ۱۶۱-۱۸۷.
- مهداد، علی و ملک‌زاده، مانده (۱۳۹۷)، الگوی ساختاری رابطه رهبری مخرب و استرس شغلی با رفتارهای انحرافی، **فصلنامه روان‌شناسی اجتماعی**، ۱۲ (۴۶)، ۱-۱۳.
- نصر اصفهانی، علی و حیدری، پریسا (۱۳۹۸)، تحلیل تأثیر حسادت در محل کار بر رفتار انحرافی کارکنان، **فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول**، ۲۸ (۹۱)، ۱۱۹-۱۲۸.
- هادوی نژاد، مصطفی و درزی، لیلیا (۱۳۹۴)، رفتارهای انحرافی در سازمان: تبیین نقش ادراک حمایت سازمانی و بی‌عدالتی، ناکامی و شخصیت، **چشم‌انداز مدیریت دولتی**، ۶ (۴)، ۱۵۱-۱۷۳.
- Bodankin, M., & Tziner, A. (2009). Constructive deviance, destructive deviance and personality: how do they interrelate. **Amfiteatru Economic Journal**, 11(26), 549-564 .
- Chen, Y., Zhang, F., Wang, Y., & Zheng, J. (2020). Work-Family Conflict, Emotional Responses, Workplace Deviance, and Well-Being among Construction Professionals: A Sequential Mediation Model. **International Journal of Environmental Research and Public Health** (Vol. 17, Issue 18). <https://doi.org/10.3390/ijerph17186883>
- Clinard, M. B., & Meier, R. F. (2015). **Sociology of deviant behavior**. Wisconsin: Cengage Learning.
- Colquitt, J., Lepine, J., & Wesson, M. (2014). **Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace** (4e). New York, NY, USA: McGraw-Hill .

- Di Stefano, G., Scrima, F., & Parry, E. (2019). The effect of organizational culture on deviant behaviors in the workplace. **International Journal of Human Resource Management**, 30(17), 2482–2503.
- Finfgeld-Connett, D. (2006). Meta-synthesis of presence in nursing. **Journal of advanced nursing**, 55(6), 708-714 .
- Goode, E. (2015). The Sociology of Deviance. In The Handbook of Deviance. Illinois: Charles C Thomas Publisher.
- Haldorai, K., Kim, W. G., Chang, H. S., & Li, J. J. (2020). Workplace spirituality as a mediator between ethical climate and workplace deviant behavior. **International Journal of Hospitality Management**, 86, 102372 .
- Hou, T., Luo, X. R., Ke, D., & Cheng, X. (2022). Exploring different appraisals in deviant sharing behaviors: A mixed-methods study. **Journal of Business Research**, 139, 496-509.
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. **Qualitative health research**, 15(9), 1277-1288
- Litzky, B. E., Eddleston, K. A., & Kidder, D. L. (2006). The good, the bad, and the misguided: How managers inadvertently encourage deviant behaviors. **Academy of management perspectives**, 20(1), 91-103 .
- Mahmood, F., Qadeer, F., Abbas, Z., Muhammadi, Hussain, I., Saleem, M., Hussain, A., & Aman, J. (2020). Corporate Social Responsibility and Employees' Negative Behaviors under Abusive Supervision: A Multilevel Insight. **In Sustainability** (Vol. 12, Issue 7).
- Marasi, S., Bennett, R. J. & Budden, H. (2018). The structure of an organization: Does it influence workplace deviance and Its' dimensions And to what extent **Journal of Managerial Issues**, 8-27 .
- Mills, M. C., & Tropf, F. C. (2020). Sociology, genetics, and the coming of age of sociogenomics. **Annual Review of Sociology**, 46(1), 553-581 .
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., & PRISMA Group*. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. **Annals of internal medicine**, 151(4), 264-269 .
- Eriksson, Daniel. (2022). **Iran in International Transparency**. Retrieved 1dec.2022 from <https://www.transparency.org/en/countries/iran>.
- Noblit, G. W., Hare, R. D., (1988). Meta-ethnography. **Synthesizing qualitative studies** (Vol. 11). sage .
- O'Neill, T. A., & Hastings, S. E. (2011). Explaining workplace deviance behavior with more than just the “Big Five”. **Personality and individual differences**, 50(2), 268-273 .
- Peng, Y., Ma, J., Zhang, W., و Jex, S. (2021). Older and Less Deviant? The Paths Through Emotional Labor and Organizational Cynicism. **Work, Aging and Retirement**, 7(1), 20–30.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2015). **Organizational Behavior**, 15th Ed., Pearson/Prentice Hall, Upper Saddle River, N.J.
- 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 .

- Sandelowski, M., Barroso, J., & Voils, C. I. (2007). Using qualitative metasummary to synthesize qualitative and quantitative descriptive findings. **Research in nursing and health**, 30(1), 99-111 .
- Sharma, N. (2019). **Analyzing workplace deviance in modern organizations**. IGI Global (Page 47-50).
- Shool, H., Damghanian, H., Rastgar, A., Danaee fard, H., Azar, A. (2019). Provide Pattern for Antecedents of Employees Deviant Behaviors in Organizations by Using Meta-Synthesis Method. **Public Management Researches**, 12(44), 5-30.
- Smith, N., & Fredricks-Lowman, I. (2020). Conflict in the workplace: a 10-year review of toxic leadership in higher education. **International Journal of Leadership in Education**, 23(5), 538-551.
- Tuzun, I. K., & Kalemci, R. A. (2018). Workplace deviance and human resource management relations: A case study of Turkish hotel employees. **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 17(2), 137-153.
- Utkarsh, V., Ravindra, T., & Ananta, N. (2019). Workplace Deviance: A Conceptual Framework. **International Journal of Recent Technology and Engineering**, 8(4), 12355-12364.
- Van Fleet, D. D., & Griffin, R. W. (2006). Dysfunctional organization culture: The role of leadership in motivating dysfunctional work behaviors. **Journal of Managerial Psychology** .
- Vardi, Y., & Weitz, E. (2003). **Misbehavior in organizations: Theory, research, and management**. Psychology Press .

