

سوءرفتار سازمانی و عوامل تأثیرگذار بر سوءرفتار کارکنان در سازمان

میثم یوسفی^۱

مصطفی عزیزی شمami^۲

زهرة محمدیجوزانی^۳

چکیده

تا چند دهه قبل، پژوهشگران رفتار سازمانی بیشتر درباره جنبه های مثبت رفتاری تحقیق می کردند. گرایشهای کاری، انگیزش، تولید و رهبری به عنوان حوزه های اصلی پژوهشهای رفتار سازمانی شناسایی شده است. در حالیکه از مسائلی همچون بی علاقگی، خرابکاریها، سوءاستفاده ها، غیبت، دزدی و... و به طور کلی از سوءرفتارها غافل مانده بودند. این موارد به سلامت و آبروی مدیریت لطمه می زند و برای سازمان نیز مشکل آفرین است اما برای فهم سوءرفتار یا انحرافات باید ماهیت کار را شناخت، واقعیات زندگی سازمانی و ناشناخته هایی را که ممکن است مدیریت با آن روبه رو شود را پیش بینی کرد. مدیران قبل از اجرای هر استراتژی برای کنترل رفتار، نیازمند درک و شناخت عوامل فردی و عوامل گروهی و عوامل سازمانی و عوامل هستن؛ لذا در این پژوهش، که از نوع توسعه ای، و روش آن پیمایشی و روش گردآوری اطلاعات نیز مطالعات کتابخانه ای است، پس از توصیف سوءرفتار سازمانی، الگوی جامع و مفهومی از عوامل تأثیرگذار بر سوءرفتار کارکنان عرضه و اجزای آن تشریح شده است.

کلید واژه ها

سوءرفتار سازمانی، عوامل تأثیرگذار بر سوءرفتار، مدیریت اثر بخش سازمانی.

۱- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه خوارزمی

۲- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه خوارزمی shomami80@yahoo.com ۰۹۱۱۳۰۰۲۸۷

۳- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه خوارزمی

مقدمه

مشاهدات سازمانی این مهم را تصدیق می کند که سوءرفتار در محیط کار، فراگیر و پرهزینه است. همیشه

در سازمان، کارکنانی هستند که به رغم سعی و کوشش مدیران و مسئولان در ایجاد محیطی مناسب برای

کار و فعالیت، مسئله ساز هستند و با اخلال، کارشکنی و تمرد، باعث بی نظمی و به هم ریختگی کارها می

شوند (سعادت، ۱۳۸۶، ص ۳۰۶).

ناهنجاری ها و انحرافات در سازمان از قبیل انعطاف ناپذیری و لجاجت کارکنان، آزار و اذیت دیگران،

فریب دادن دولت یا فریب دادن مشتریان، بد رفتاری با مشتریان (ارباب رجوع)، کمبود باورهای اخلاقی،

ضعف وجدان کاری، پایبند نبودن به تعهدات خود در برابر سازمان، استفاده از امکانات سازمان به نفع خود،

دزدی اموال سازمان، فاش کردن اسرار سازمان، ریاکاری و چاپلوسی، گرفتن رشوه، سوء مصرف مواد و...

در سازمانهایی تواند هزینه های اقتصادی و اجتماعی فراوانی به همراه داشته باشد (چرن بو^۱ و

همکاران، ۲۰۱۳). سوءرفتار کارکنان^۲ مانند دزدی، کمکاری و بد رفتاری با کارفرما، که پیامد آن فشار بر

سازمان است برای سازمان و اعضا و یا هردوی آنها آسیب رسان و تهدید کننده است (انیل^۳ و همکاران،

۲۰۱۱؛ گرین برگ^۴، ۲۰۱۰، ص ۱۲؛ چيوو پنگ^۵، ۲۰۰۸).

عوامل متعددی ممکن است در بروز و ظهور سوءرفتار کارکنان در سازمان مؤثر باشد و لذا یکی از

موضوعاتی که می تواند مورد مطالعه قرار گیرد و نتایج آن هم قابل بهره برداری باشد، بررسی نظریه های

سازمانی است؛ لذا به طور خلاصه به بررسی سازمانها به مثابه سامانه های حقوقی (نظریات کلاسیک

^۱-Chern Boo

^۲- Employees Deviance

^۳-Oneill

^۴-Green berg

^۵-Chiu and Peng

مدیریت)پرداخته، و در ادامه تأثیر نظریه های کلاسیک مدیریت بر سوءرفتار سازمانی کارکنان بیان می شود.

❖ سازمانها به مثابه سامانه های حقوقی(مدیریت علمی تیلور، مدیریت اداری فایول، دیوانسالاری و

بر، نظریه سایمون درباره رفتار اداری)

از نظر سامانه های حقوقی، سازمانها جمع هایی هستند که در جهت دستیابی به هدفهای نسبتا مشخص و نشان دادن ساختارهای اجتماعی با میزان نسبتا زیادی از رسمی بودن هدایت می شوند(اسکات، ترجمه بهرنگی، ۱۳۸۲، ص ۴۲).

نظریه پردازان سامانه حقوقی بر کنترل، مشخص بودن هدف و رسمی شدن تأکید دارند و در تصمیم گیری تمایل به تمرکز دارند؛ زیرا این عوامل در منطقی شدن رفتار سازمانی نقش مهمی ایفا می کنند. در دیدگاه سامانه حقوقی، تعبیر هایی همچون اطلاعات، کارایی، بهینه سازی، اجرا، محدودیتها، سلسله مراتب، اختیار، قوانین، تخصص، دستورالعملها، برنامه های عملیاتی و هماهنگی به کار می رود که دلالت بر این دارد که منطقی شدن رفتار در درون سازمانها در محدوده های کاملا مشخص روی می دهد.

اساسا الگوی حقوقی به الگوی ماشینی می ماند که سازمان طبق آن ساختاری مرکب از اجزای قابل کنترل است و هر جزء برای افزایش کارایی کلی تنظیم می شود. هر یک از عناصر سازمانی به عنوان موردی در نظر می آید که باید به طور موفقیت آمیز و طبق نقشه و با تنظیم سنجیده به کار افتد و سازمان مستقل از محیط و متغیرهای محیطی به صورت نظام بسته و ماشین وار عمل می کند(اسکات، ترجمه بهرنگی، ۱۳۸۲، ص ۵۲ تا ۵۴).

در ساختارهای ماشینی (مکانیکی) با ویژگیهایی نظیر کار تخصصی و یکنواخت، دستورالعملهای رسمی، نظارت شدید و سلسله مراتب دقیق ذهن کارکنان را از کار می اندازد و خستگی، ملال و ناکامی به بار می آورد. نبودن استقلال، که از اجزای جدانشدنی سازمانهای ماشینی است، موجب احساس بی

اعتنایی و از خودبیگانگی افراد بویژه آنهایی می شود که در طبقات پایین سلسله مراتب قرار دارند (علاقه بند، ۱۳۸۹، ص ۷۹؛ مال امیری، نیکنام، ۱۳۸۹). وقتی مواردی همچون از خودبیگانگی، خستگی، ملال و ناکامی ایجاد شود، رفتار غیر عقلانی ممکن است به شکلهای گوناگون بروز کند. ناکامی ممکن است به حدی افزایش یابد که فرد به رفتار پرخاشگرانه دست بزند. پرخاشگری می تواند به رفتار ویرانگری نظیر دشمنی و خشونت منجر شود (بلانچارد، ترجمه علاقه بند، ۱۳۷۳، ص ۲۱)؛ هم چنین مسیر شغلی در نظر گرفته شده در سامانه های حقوقی پیامدهای منفی همچون تضاد میان ارشدیت و موفقیت را به وجود می آورد و این تضاد به زیان افراد و سازمان تمام می شود و تأثیراتی همچون کناره گیری و انزوا، احساس بیگانگی، دلسردی و بی اعتنایی، غیبت از کار، دشمنی آشکار و رفتار پرخاشگرانه مانند فعالیت‌های خصمانه، خسارت به اموال را به همراه داشته باشد (آونز، ۱۳۸۲، ص ۳۷۵؛ علاقه بند، ۱۳۸۹، ص ۹۴). و در مقوله فرهنگ سازمانی براساس نظریه فرهنگی سوء رفتار جerald مارس (۱۹۸۲)، که فرهنگ های سازمانی را به چهار گروه فرهنگ شاهین، فرهنگ الاغ، فرهنگ گرگ و فرهنگ کرکس دسته بندی کرده است به نظر می رسد فرهنگ سازمانی حاکم بر سازمانها به مثابه سامانه های حقوقی (نظریات کلاسیک مدیریت) در دسته فرهنگ الاغ قرار می گیرد که در آن افراد با فشار و اجبار قوانین وادار به کار می شوند؛ آزادی چندانی ندارند و کاملاً در سیطره قوانین هستند. بعضی از کارگران حمل و نقل و صندوقداران فروشگاه ها، افرادی از این گروهند. این افراد در واکنش به فشار و تحمیل زیاد و برای گریز و فرار از آن کارشکنی و نقض مقررات می کنند. این افراد می توانند در طیفی از ضعیف تا قوی عمل کنند؛ اگر افرادی منفعل باشند بسیار ضعیف و فاقد قدرت هستند و اگر قانون شکن باشند، می توانند بسیار زیانبار و خطرناک باشند (احمدی و دهنوی، ۱۳۸۸).

در مورد عوامل تأثیرگذار بر سوءرفتار کارکنان، سلمانی و رادمند (۱۳۸۸) در پژوهشی تحت عنوان بررسی نقش سازمانها و مدیریت در بروز رفتارهای انحرافی که با پرسشنامه ۱۵ سؤالی در یک نمونه ۴۰ نفری به اجرا گذاشته شد عوامل فرهنگی، قوانین و مقررات و ساختار نامناسب پاداش را به عنوان عوامل مهم در گرایش به سمت رفتارهای انحرافی شناسایی کرده اند. در پژوهشی دیگر، فرهنگی و حسین زاده (۱۳۸۴) پی برده اند رفتار کارکنان در سازمان می تواند ناشی از نگرش آنان باشد؛ از این رو آگاهی از آنها برای مدیران ضروری است. سومچ و مالجک^۱ (۲۰۰۳) و هم چنین مولکی^۲ و همکاران (۲۰۰۶) در مطالعه ای مجموعه رفتارهایی را که موجب سوءرفتارهای سازمانی می شود به عوامل فردی و موقعیتی (فردی نظیر باورها، نگرشها، عوامل شخصیتی، سن، جنسیت و امثال آن) و موقعیتی (مانند ویژگیهای شغل، سبک رهبری، فضا و فرهنگ) تقسیم کرده اند. در مطالعه دیگری یافته اند سه پدیده تنش، فرسودگی و رفتارهای انحرافی سازمانی با یکدیگر به گونه های مختلف ارتباط دارد. تنش یا فشار را می توان پاسخهای هیجانی و فیزیکی تعریف کرد که در اثر عدم تناسب بین تقاضای شغلی با تواناییها و منابع در دسترس فرد به وقوع می پیوندد و از طرفی فرسودگی که بر خستگی روانی، فیزیکی همراه با افت سطح انگیزش در محیط کار مبتنی است؛ می تواند موجب بروز رفتارهای انحرافی شود (دل واله و براوو^۳، ۲۰۰۷؛ گلارز، استرو و آیزسو^۴، ۲۰۰۳)؛ و رابینسون و بنت^۵ (۱۹۹۵) در مورد پیش زمینه های سوءرفتار، پژوهشهایی انجام، و عوامل فردی، سازمانی، موقعیتی و.. شناسایی شده است.

^۱ -SomechandMaljak

^۲ -Mulki

^۳ - Del Valle and Bravo

^۴ -Glazer&Stetz and Izso

^۵ - Robinson and Bennett

برای اجتناب از آسیب دیدن سازمان، اصول اخلاقی ای از سوی سازمان و کارکنانش مراعات می شود که از چند جهت در موفقیت سازمان مؤثر خواهد بود. با خدشه دار شدن این اصول در پی بروز نوعی رفتارهای سوء و انحرافی، امنیت سازمانی به خطر می افتد و مانعی برای رشد و توسعه آن ایجاد می شود. از آنجاییکه این گونه رفتارها در سازمانهای تواندهزینه های اقتصادی واجتماعی فراوانی به همراه داشته باشد، بررسی و ریشه یابی انحرافات سازمانی از اهمیت زیادی برخوردار است و سازمانها به راهکارهایی برای رویارویی با رفتارهای کاری انحرافی نیازمندند.

بهاین دلیل و با توجه به پژوهشها به نظر می رسد پژوهش درباره بدی رفتار سازمانی و شناسایی و بررسی عوامل سوءرفتار در کارکنان از اهمیت بسیاری برخوردار، و ضروری است تحقیقی دراین زمینه انجام گیرد.

سؤالهای تحقیق

سؤال اصلی

چه عواملی موجب شکل گیری سوءرفتار کارکنان به عنوان کارمند سازمانی می شود؟

سؤالهای فرعی

۱- عوامل سطح فردی اثرگذار بر سوءرفتار کارکنان در سازمان چیست؟

۲- عوامل سطح شغلی اثرگذار بر سوءرفتار کارکنان در سازمان چیست؟

۳- عوامل سطح گروهی اثرگذار بر سوءرفتار کارکنان در سازمان چیست؟

۴- عوامل سطح سازمانی اثرگذار بر سوءرفتار کارکنان در سازمان چیست؟

سوء رفتار سازمانی

سوء رفتار سازمانی^۱، مقاومت، خطا و جرم در کتابهای مدیریت و کسب و کار نادیده گرفته، و کمتر به عنوان جنبه های رفتار سازمانی روی آن فکر شده است. از زمان کارل مارکس تا کنون مقاومت به عنوان شعور / آگاهی منتج به انقلاب شناخته شده است. مارکس به عنوان بنیانگذاری متعصب، که موافق سرمایه داری نبود، سرمایه داری را توهمی از آزادی و از خود بیگانگی می دانست؛ هرچند سرمایه داری مثل قوانین طبیعت غیر قابل پرهیز است (احمدی و دهنوی، ۱۳۸۸).

رفتار مشکل زا و نشانه های آن در محیط های سازمان یافته مطلب تازه و جدیدی نیست. فردریک وینسلو تیلور (۱۸۹۵-۱۹۰۳) رفتارهای وقت گذرانی و کم فروشی در کار را معرفی کرد که باعث کاهش میزان تولید می شود. طرفداران اولیه روابط انسانی به طور وسیع در مورد محدودیت تولید و ورشکستگی ها و پیامد آن در اوایل دهه (۱۹۲۰) کار کرده اند (واردی و ویتز^۲، ۲۰۰۴، ص ۳؛ زاو^۳ و همکاران، ۲۰۱۳).

چشم انداز تاریخی از سوء رفتار سازمانی

بعد از گذشت تقریباً پنج دهه از پژوهشهای رفتار سازمانی سه مرحله مشخص در سیر تکامل سوء رفتار سازمانی می توان شناسایی کرد:

- اواسط دهه ۱۹۵۰ تا اواخر دهه ۱۹۷۰: مرحله اولیه (دوره پژوهشهای جدا و غیر سامانمند).
- اوایل دهه ۱۹۸۰ تا اواسط دهه ۱۹۹۰: مرحله شکل گیری (دوره مکاتب گسترده و پژوهشهای سامانمند).
- اواسط دهه ۱۹۹۰ تا کنون: مرحله معاصر (به سوی یکپارچه سازی رشته های فرعی سوء رفتار سازمانی در داخل مسیر رفتار سازمانی) (واردی و ویتز، ۲۰۰۴، ص ۱۵).

^۱- Misbehavior In Organization

^۲- Vardi and weitz

^۳- Zhao

مطالعات مربوط به سوءرفتارها(انحرافات) بیش از ۲۵ سال پیش شروع به رشد کرد و دانشمندان به مطالعه سازمانهای متعدد پرداخته اند تا بتوانند سوءرفتارها را بدرستی تشریح کنند(سلمانی و رادمند،۱۳۸۸).

سوءرفتار سازمانی واکنشها و عملکردهایی است که در محیط کار رخ می دهد و نوعی نقض قوانین رفتاری در کار است. برای درک کامل و دقیق رفتار در محیط کار و عملکردهای سازمانها، دانشمندان باید جنبه های مثبت و منفی زندگی کاری را بررسی و موشکافی کنند و بعد از شناخت کارکرد، اگر هرگونه نقض و تخطی رخ داد، رفتار نامناسب و غیر مرسوم تعبیر شود(واردی و ویتز،۲۰۰۴،ص۳؛اسچریجور^۱ و همکاران،۲۰۱۰).

انواع اصلی سوءرفتارهای سازمانی

دریک تقسیم بندی از انواع سوءرفتارها، اینکارها به سه طبقه اصلی تقسیم می شوند

سوءرفتار تیپ S

سوءرفتارهایی که به نفع خود فرد است تا دیگر اعضا. این گونه رفتارها اغلب درونی و فردی است و تحت تأثیرباور افراد، لذا؛ عموماً سازمان و سایر اعضا مورد تهدید قرار می گیرند. این تیپ سه هدف اصلی دارد:

* کار، مثل تحریف اطلاعات

* دارایی و اموال سازمان: منابع و قوانین(دزدی و فروش اسرار)

*آزار دیگران

ضمناً این رفتارها توسط عواملی چون همبستگی بین اعضا، فرهنگ سازمان و ساختارهای کنترلی قابل کنترل است.

^۱-Schrijver

سوءرفتار تیپ ۰

سوءرفتارهایی که به نفع اعضا و افراد سازمان است؛ مانند گزارش غلط و دروغ برای به دست آوردن مناصه به نفع سازمان. در این سوءرفتارها عملاً سایر سازمانها و مؤسسات اجتماعی، مؤسسات دولتی و مشتریان بیرونی آسیب می بینند.

سوءرفتار تیپ D

سوءرفتارهایی که اساساً زیان آور است. هدف این رفتارها هم عوامل بیرونی و هم عوامل درونی سازمان است. در سوءرفتارهای تیپ ۰ یا تیپ S منافع فردی و سازمان تأمین می شوند اما رفتارهای تیپ D برای دیگران و حتی سازمان آسیب رساننده است؛ مثل خرابکاری در تجهیزات توسط اعضای سازمان مثلاً به عنوان پاسخ به رفتار غلط مدیران (واردی و وینر^۱، ۱۹۹۶).

الگوی مفهومی عوامل تاثیرگذار بر سوءرفتار کارکنان

الگوی مفهومی عوامل تاثیرگذار بر سوءرفتار کارکنان در این پژوهش همان طور که ملاحظه می شود با توجه به نظریه ها و ادبیات و هم چنین بر اساس الگوی واردی و وینر (۱۹۹۶) طراحی شد. این الگو نشاندهنده عوامل تاثیرگذار بر سوءرفتار کارکنان است که به دلیل جامعیت این الگو از آن استفاده نموده ایم.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

^۱-Vardi and Weiner



عوامل سوء رفتار اقتباس از الگوی واردی و وینر (۱۹۹۶)

همان طور که در الگوی مفهومی نشان داده شد، عوامل سوء رفتار در سازمانها را در چهار سطح بررسی می شود:

- ۱- سطح فرد^۱: شامل متغیرهای شخصیتی است مانند، شخصیت، ارزشها، نگرشها، احساس و هیجان و تنش.
- ۲- سطح شغل^۲: متغیرهای وابسته به شغل را شامل می شود؛ مانند طراحی شغل، ویژگیهای شغل، استقلال شغل، مسئولیت، سختیهای شغل، نوع شغل و وضعیت استخدام.
- ۳- سطح گروه^۳: شامل متغیرهایی همچون هنجارها، وابستگی، پویایی گروه و رهبری

^۱-individual level

^۲ - position level

^۳ - Group level

۴- سطح سازمان^۱ شامل متغیرهایی از قبیل نوع سازمان، اهداف، فرهنگ، جو، سامانه کنترل و اجتماعی

شدن

عوامل سطح فردی اثرگذار بر سوءرفتار کارکنان

در بخش عوامل سوءرفتارها در سطح فردی، که شامل متغیرهای شخصیتی است، روانشناسان شخصیت در انتهای سده اخیر در مورد ابعاد زیر بنایی تشکیل دهنده شخصیت افراد به توافق رسیده اند. البته اگر چه این توافق هنوز از یک توافقی کامل فاصله دارد، بیشتر محققان در مورد الگوی پنج عاملی^۲ به

عنوان عوامل زیر بنایی شخصیت به توافق رسیده اند که عبارت است از:

۱- برونگرایی^۳

۲- توافق پذیری^۴

۳- وجدانگرایی^۵

۴- روان رنجوری^۶

۵- تجربه پذیری^۷

دورنمای جالب برای الگوی پنج عاملی این است که به عنوان چارچوبی برای پژوهشهای منظم و پیشرفت وسیله سنجش یکپارچه منظر بررسی تفاوت افراد مختلف به کار می رود. در جدول شماره (۱) ویدیجر

^۱-Organization level

^۲-Five factor model

^۳-Extraversion

^۴-Agreeableness

^۵-Conscientiousness

^۶-Neuroticism

^۷-Openness to experience

و ترول^۱ (۲۰۰۷) اختلالات شخصیتی و الگوی پنج عاملی شخصیت را طراحی کرده اند (ماکلن و والمسلی، ۲۰۱۰؛ انیل و هستینگر^۲، ۲۰۱۱).

جدول (۱) تصویری از شخصیت که هم رفتار طبیعی و هم رفتار غیر طبیعی را در الگوی بزرگ پنج عاملی دنبال می کند

افراد قوی هستند تمایل دارند به	تعاریف ابعاد پنج عاملی شخصیت	افراد قوی که در این بعد بسیار ضعیف هستند تمایل دارند به
وسواس، خود انضباطی شدید و اعتیاد به کار	وجدانگرا درجه ای از سازمان است؛ انگیزش و توجه به جزئیات در کار دارد.	بی دقت، بی انضباط، عدم رعایت نقشها و داشتن رفتاری غیر استاندارد و آزار دهنده
غیر عادی، اهل عمل نیست، بدون تغییر اهداف	تجربه پذیری درجه ای از کنجکاوی است، آمادگی داشتن برای پذیرش تجربیات جدید و میل به بررسی افکار غیر معمول در کار دارد.	کوتاه فکر و داشتن تحمل اندک برای دیدن و شنیدن نظر و روشهای مختلف
افراد فریب خور، بیش از اندازه بخشنده، اغلب به عنوان افراد گول خورده توصیف شده اند.	توافق پذیری درجه ای از سرو کار داشتن با نیازهای دیگران، همدلی، اعتماد و حالتی دوستانه در کار دارد.	ستیزه جو و بدگمان، تمایل به اداره کردن دیگران، گستاخ و احترام قائل نشدن برای قانون و جامعه
برای تسلط بر دیگران تلاش می کند. بی پروا و خواستار توجه ثابت	برونگرایی درجه رفتار برونگرایی است، گرمی، اشتیاق برای اجتماعی شدن در کار دارد.	از لحاظ اجتماعی منزوی، اشتیاق کم برای زندگی، خجالتی و اغلب به عنوان افراد غیر هیجانی توصیف شده اند.
مشخصاتی نداریم	روان رنجوری درجه ای از ثبات هیجانی، مطمئن و ایمن و احساسات مثبت، قادر به فعالیت آرام و مؤثر زیر تنشهای آن است.	سازگار غمگین، برآشفته یا مضطرب، تکانشی در راضی نگهداشتن میل و رغبت، ناتوان در کنترل افکار یا احساسات، اغلب اوقات هم وابسته به دیگران است.

منبع: ویدیجر و ترول (۲۰۰۷)، به نقل از ماکلن و والمسلی، ۲۰۱۰، ص ۶۵

^۱-Widiger and Trull

^۲- O'Neill & Hastings

ویژگیهای شخصیتی، نگرش، انتخاب، ارزشها و رفتارهای شغلی را پیش بینی می کند. دلیل آن این است که افراد با ویژگیهای شخصیتی متفاوت (روان رنجوری و برونگرایی) ممکن است به طور متفاوت نسبت به جنبه های کار خود واکنش نشان دهند. افراد توافق پذیر طبیعتا مهربان، مداراکننده و دوستانه اند و از اینکه ارتباطی رضایت بخش با دیگران داشته باشند، احساس خوبی دارند. روان رنجور معتقد است که نیازمند حمایت دیگران و وابسته به کمک و مساعدت دیگران است. وجدانگرایی پیش بینی کننده مثبت عوامل خارجی چون وضعیت کاری و مالی است؛ به این دلیل که برای افراد وجدانگرا احتمالا ارزشهای خارجی کار مهم تلقی می شود و در آنها اساسی به وجود می آورد که بدان وسیله کارشان را با روش درست و با دقت انجام دهند. تجربه گرایی پیش بینی کننده منفی است و افرادی که بسیار تجربه گرا هستند (تخیلی، آزاداندیش و با بصیرت) اهمیت کمی برای مسائل مرتبط با وضع کاری و مالی قائلند. از سوی دیگر تجربه گرایی و جنسیت تنها پیش بینی کننده استقلال و استفاده از مهارتهاست. زنانی که استقلال و فرصت استفاده از مهارتها در اختیارشان قرار می گیرد، این مسئله مهمترین عامل در ارتباط با احساس شادمانی در محیط کارشان است. در ادامه یافته های گذشته برونگرایی همواره پیش بینی کننده عوامل درونی، انگیزشی و پیشرفت است و شرکت کنندگان برونگرا در مقایسه با همتایان درونگرای خود به مؤثر بودن و پیشرفت، اهمیت بیشتری می دهند (فارنهام و همکاران، ۲۰۰۵).

علاوه بر این در پژوهشها (دفیریت و مرویلد، ۱۹۹۹؛ جاج^۱ و همکاران، ۱۹۹۹) این مسئله که ویژگیهای شخصیتی گروه بندی حرفه ای را پیش بینی می کند، مورد تایید قرار گرفته است. دلیل اینکه افراد برونگرا، وجدانگرا برای کار مناسبترند به این شرح است: برونگرایی و وجدانگرایی همیشه پیش بینی کننده مثبت ارزشهای کاری است و برعکس روان رنجوری، توافق پذیری و تجربه گرایی در ارتباط با ارزشهای

^۱-Defruyt , Mervielde& Judge

کاری ضریب تأثیر مثبت و منفی را نشان می دهد. پژوهشها (باریک و مونت، ۱۹۹۱؛ سالگادو،^۱ ۱۹۹۷) نشان می دهد وجدانگرایی همیشه پیش بینی کننده عملکرد شغلی بوده است در حالی که برونگرایی پیش بینی کننده مثبت عملکرد در مشاغل کارافرینانه بوده است. دان^۲ و همکاران (۱۹۹۵) در مطالعات خود نشان می دهند افراد با وجدان دارنده ارزشهای کاری هستند که در بیشتر سازمانها سودمند است؛ مثل تمایل داشتن به ساختار، عقلانیت، استقلال، سودمند بودن، رقابت و نوآوری (برینگز^۳ و همکاران، ۲۰۰۴).

مطالعات ساترلند و کوپر (۱۹۹۱) نشان داد بین افراد روان رنجور، میزان بیشتری از حوادث کاری، عدم رضایت شغلی، سلامت روانی ضعیف و تنش کاری در مقایسه با افراد با ثبات هیجانی گزارش شده است؛ هم چنین اگر چه بین برونگرایان حوادث کاری زیاد گزارش شده است، بسیاری از درونگرایان و میانگرایان نیز درگیر حوادثی هستند که به آسیب شخصی آنها منجر شده است اما در حیطه رضایت شغلی، سلامت روان، مصرف الکل و دخانیات، بین درونگرایان و برونگرایان تفاوت معناداری گزارش نشد (دیباچ، ۱۳۸۸، ص ۵۰).

عوامل سطح شغلی اثرگذار بر سوءرفتار کارکنان

در سطح شغلی گاهی عوامل فشارزا مربوط به عوامل مربوط به خط مشی یا ساختار سازمانی نیست بلکه به خود شغل مربوط است که تعدادی از این عوامل عبارت است از: ابهام نقش، سنگینی نقش، تفریط نقش، تعارض نقش و مسئولیت، تعارض بین افراد، نبودن همبستگی گروهی و نبودن حمایت اجتماعی از جمله آنهاست (ابزری و سرایداریان، ۱۳۷۶).

^۱-Baric, Mount&Salgado

^۲-Dann

^۳-Berings

طبقه بندی دیگری در سطح شغل، که موجب بروز مشکلاتی در رفتار افراد، و زمینه ساز سوءرفتار کارکنان می شود شامل این موارد است:

- مشکلات مربوط به حقوق و مزایا.
- مشکلات مربوط به سیاستهای سازمان که شامل روشن نبودن سیاستهای سازمان، توجیه نبودن افراد نسبت به سیاستها در سازمان، تغییر مکرر سیاستها در سازمان، تغییر یکباره سیاستها، مشارکت کم یا زیاد، مغایرت داشتن سیاستها با سلامت جسمانی یا روانی کارکنان است.
- مشکلات مربوط به مدیریت که شامل مشکلات شخصیتی مدیر، نبودن سامانه بازخورد، نبودن وجود سامانه ارزیابی، نبودن سامانه دریافت نظریات و احساسات، عدم اطلاع رسانی صحیح، عدم سازماندهی صحیح روابط و عدم آشنایی مدیر با اصول مدیریت است.
- مشکلات مربوط به نقشهای شغلی و یا ماهیت شغل که شامل گرانباری نقشهای شغلی، چالش انگیز نبودن، یکنواختی و نداشتن تنوع در کار و لذت بخش نبودن کار است.
- مشکلات مربوط به وضع فیزیکی کار که شامل مشکلاتی در زمینه صوت، نور، آلودگی، ارگونومی و ایمنی است.
- تاثیر کار بر بیماری جسمانی و یا روانشناختی کارمند و یا تاثیر بیماری جسمانی و یا روانشناختی بر عملکرد کاری کارمند است.
- ناهماهنگی فرد با شغلش از جنبه های مختلف شخصیتی، شناختی، ارزشی و خانواده (دیباچ، ۱۳۸۸، ص ۳۰، ۳۱).

بر همین اساس کارفرمایان باید سیاستها و راهنمای کارمندان را فراهم، و به کارکنان اعلام کنند. مشخص کردن سیاستهای آینده می تواند عواملی را برای سنجش رفتار سازد و به کارفرمایان در رسیدگی عملکرد ناکافی و یا رفتار نابجای کارکنان کمک کند و این یعنی درگیر شدن حالت‌های انضباطی و پایان یافتن

رویدادهای مکررهیجانی. کارفرمایان باید به دو مفهوم کلیدی برای تدوین سیاستها توجه کنند: اولاً) سیاستها باید واقع بینانه باشد؛ برای مثال ممکن است غیر واقعی بودن سیاستها همه اشخاص را از استفاده مفید از تجهیزات شرکت منع کند؛ از قبیل بررسی اخبار روزانه. دوم) سیاستها باید طیف گسترده ای از رفتار را در بر گیرد؛ هم چنین آنها باید به طور ویژه انتظارات کارکنان را هم مورد توجه قرار، و به سرپرستان نیز اجازه تفسیر و اجرا بدهند. کارفرمایانی که سیاستهای آرمانی در محل کار دارند این سیاستها می تواند در تقسیم مشکلات و دادن اعتبار به فرایند انضباطی به کمک آنها بیاید (پلومپ، ۲۰۱۰).

عوامل سطح گروهی اثرگذار بر سوءرفتار کارکنان

در سطح گروهی پژوهشها نشان می دهد که سوءرفتار افراد در هر گروه به طور قابل ملاحظه ای بر سایر افراد گروه تأثیر می گذارد. سابقه افراد و وابستگی و ظایف شغلی از عوامل اثر گذار در بروز رفتارهای انحرافی در هر گروه است (آپلبائوم، ۲۰۰۵).

گروه نقش مهمی در اثر گذاری بر اعضای خود و سازمان دارد. افراد مهاجم در گروه بر پیامدهای فردی (سلامت روحی و جسمی) و سازمانی اثر می گذارند و این به علت مجاورت آنها با قربانیان این رفتارهاست که آنها را نیز در نتایج شریک می کند (کالبرت^۱ و همکاران، ۲۰۰۴).

رهبری در این سطح یکی از عوامل است. رهبران یکی از عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای اعضای سازمان هستند که ارزشها و هنجارها را تعریف، و تصویری از سازمان عرضه می کنند. رهبران در چگونگی و میزان اعتماد در سازمان، ایجاد احترام متقابل، تشخیص و اصلاح مشکلات، در پرداخت پاداشها یا عرضه تنبیهات

^۱-Colbert

نقش مؤثری دارند؛ هم چنین مهارت رهبر در اداره تغییرات، تضادها و مدیریت ارتباطات و مدیریت زمان نیز در اداره سوءرفتارها نقش مهمی دارد (دیوید و ریکی^۱، ۲۰۰۶؛ تانم^۲، ۲۰۱۳).

عوامل سطح سازمانی اثرگذار بر سوءرفتار کارکنان

✓ عوامل سازمانی

این عوامل در سازمان ایجاد، و از روابط جمعی در سازمان بین افراد یا بین افراد و محیط سازمان حاصل می شود و شامل چهار دسته است:

✓ خط مشی های سازمانی

روشها و سیاستهایی که سازمان در مورد منابع انسانی به اجرا می آورد و در شکل گیری نگرش و رفتار کارمند یا عضو سازمان نقش مهمی ایفا می کند. سیاستهای ناعادلانه، نبودن امتیازات عادلانه شغلی، قوانین خشک و غیر قابل انعطاف، شرح شغل های غیر واقعی، جابه جاییهای مکرر و انتقالهای نابجا و نوع رهبری می تواند به گونه ای موجب تنش و اضطراب بین کارکنان شود.

✓ ساختار سازمانی

ساختار سازمانی چیزی بیش از نمودار سازمان، و آن در برگزیده الگوی تعامل و هماهنگی است که عناصر سازمان را در راستای تحقق اهداف با یکدیگر پیوند می زند. ساختار هر سازمان باید با اهداف سازمان متناسب باشد؛ ساختار سازمان تضمین کننده بقا و تداوم سازمان است و امکان ارتباط را با درون و بیرون خود فراهم می کند. بنابراین عدم توانایی سازمان در برقراری تناسب بین محیط داخلی و خارجی موجب فشارهای روانی بسیاری می شود.

^۱-David & Ricky

^۲-Thanem

✓ فرایند سازمان

تعدادی از فرایندهای ناقص سازمانی عبارت است از : کنترل‌های نابجا و آزار دهنده، ارزیابی‌های ناعادلانه، تعارض در هدف، ارتباطات ناقص، عدم انتقال موثر اطلاعات، نبودن بازخورد و عرضه اطلاعات نادرست که می‌تواند منشأ تنش در افراد شود.

✓ وضعیت فیزیکی سازمان

چنانچه محیط سازمان از نظر فیزیکی وضع مطلوبی نداشته باشد، موجبات تنش اعضای سازمان را فراهم می‌سازد. این وضعیت نامطلوب عبارت است از: ازدحام بیش از حد افراد، گرما یا سرمای بیش از حد، سر و صدای زیاد، خطرهای شغلی و نور کم و ناکافی و ... (ابزری و سرایداریان، ۱۳۷۶).

فرهنگ سازمانی یکی از عوامل مهم سطح سازمان است، فرهنگ یکی از عوامل اثر گذار بر رفتارها و ارزشهای افراد است و می‌تواند در بروز سوءرفتارها نقش مهمی داشته باشد. فرهنگ شامل الگوی شکست‌ها و موفقیت‌های سازمانی، تاریخچه سازمان و سیاستهای آن است. فرهنگ باید به افراد هویت سازمانی دهد؛ امکان مشارکت افراد را فراهم آورد و چگونگی ابراز احساسات، واکنشها و توجهات افراد را در سازمان هدایت کند (دیوید و ریکی، ۲۰۰۶).

آنچه به نظر می‌رسد کمتر به لحاظ نظری پرورده شده و مورد نظر قرار گرفته است، نقش ارزشهای سازمانی در حفاظت از بهزیستی کارکنان (کاهش تنش و فرسودگی هیجانی آنها) و رفتارهای انحرافی بوده است. شواهد پژوهش گل پرور و همکاران (۱۳۸۸) نشان می‌دهد که عوامل سازمانی کارکرد حفاظتی برای کارکنان و سازمان دارد و این کارکرد به نظر می‌رسد از طریق چندین سازو کار اجتماعی-روانی در سطح سازمان وارد عمل می‌شود. اولین سازوکار به دخالت و رعایت ملاحظات ارزشی در تصمیم‌گیریها، برنامه‌ریزیها و تعاملات درون سازمانی مربوط است؛ برای مثال تسلط ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی و ارزش‌های معطوف به روابط انسانی و مشارکت در کنار ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان در فضا و

فرهنگ سازمان، باعث در نظر گرفتن آنها در برنامه ریزی، تعاملات، تصمیم گیری مدیریتی و سرپرستی می شوند سپس به دنبال آن کارکنان در وضعیت مناسب موقعیت خود با محل کار قرار می گیرند و به طور طبیعی در چنین روندی نتیجه تنش، فرسودگی شغلی و یا حتی تمایل به رفتارهای انحرافی در سازمان نخواهد بود. سازوکار دوم که بیشتر جنبه روانشناختی دارد و به نظر پژوهشگران در چشم انداز فرایندی چند سطحی می تواند به دنبال سازوکار اول بیاید، سازوکار ایجاد حالات عاطفی شناختی مثبت نظیر رضایت، شادمانی، تعهد و وفاداری است. از طریق این سازوکار افراد به طور نسبی انگیزش درونی را برای رویارویی مؤثر با فشارهای شغلی و سازمانی به دست می آورند و این افزایش ظرفیت روانی، عاطفی و شناختی امکان کاهش رفتارهای انحرافی را در محیط کار فراهم خواهد آورد (گل پرور، نیری و مهرداد، ۱۳۸۸).

نتیجه گیری و پیشنهادها

مدیریت باید به علل تمایل کارکنان به سوء رفتارها پی ببرد و عوامل اثرگذار بر کاهش یا افزایش سوء رفتارها را پیش بینی، و عوامل نهفته در پشت هر رفتار را شناسایی کند. ارزشها و ناهنجاریها در همه سازمانها هست اما به محیط، فرهنگ و شیوه رفتار افراد بستگی دارد و رفتار سالم کارمندان نیز به ارزشهای شخصی و جو حاکم بر سازمان وابسته است.

درباره علت پیدایش چنین ناهنجاریها و انحرافات در سازمان چندین دلیل اساسی را می توان مطرح کرد: نبودن احساس مسئولیت، نبود و یا کمبود باورهای اخلاقی، ضعف وجدان کاری، پایبند نبودن به تعهدات خود در برابر سازمان و تسلط ارزشهای مادی بر ارزشهای معنوی از سوی کارکنان دارای سوء رفتار و ترور شخصیت که در قالبهای مختلف از سوی سازمان صورت می گیرد و زمینه را برای انحرافات در این افراد فراهم می سازد. گاهی مسئولیتها بدون اختیارات به شخص واگذار می شود تا فقط پاسخگو باشد و یا مسئولیتهایی با اهداف دور از دسترس و غیر شفاف برای شخص ترسیم می شود تا به نقطه موفقیت نرسد. گاهی وظایف از راه های مختلف به شخص واگذار می شود و باین کار، شخص مجبور است به افراد مختلفی

پاسخگو باشد و یا با واگذار کردن مسئولیتهای بی اهمیت، سخت و خسته کننده به شخص از ایجاد فرصت برای محبوبیت وی جلوگیری می شود. از کارکردن شخص هرگز قردانی نمی شود در هنگام تشویق، شخص خود را مدیون سازمان و مدیران احساس می کند.

سازمان و در رأس آن مدیریت و افراد توانمند و آگاه به مسائل رفتاری می توانند با شناخت احساسات، احترام به شخصیت فردی و نگرش و ارزشهای فردی از بعد اخلاقی، که یکی از پیامدهای روابط موثر و خوب مدیریت و با بررسی مواردی از قبیل حرص و طمع، خودخواهی، حسادت، خشم، غضب، بدگویی و ... که به تشدید تعارض و سوء رفتار در سازمان منجر می شود و با به کار گیری تواناییها و سپردن مسئولیت به افراد در راستای ترمیم برداشت و درک نادرست از محیط سازمان و شفاف سازی ارتباطات سازمانی و ارتباط درست و صریح بین واحدها و مدیران و کارکنان که کمتر موجب سوء برداشتها و سوء تفاهمها می شود، و آموزش کارکنان و حتی مدیران در سازمان با استفاده از استادان به منظور آموزش مسائل رفتاری و کنترل عواطف و هیجانات، و ارتباط مستمر با کارکنان، انحرافات را کاهش، و به سمت ادراک و احساس درست سوق می دهد.

در میان علل و عوامل پیدایش و ارتکاب انحرافات کاری، عامل فقر و مشکلات معیشتی و اقتصادی جایگاه مهمی دارد. عدم بضاعت مالی مکفی زمینه ساز بروز دزدگی، سرخوردگی، ناراحتیهای روحی، دل مشغولی، افسردگی و انزوایی می شود. این امر موجب می شود تا افراد برای التیام ناراحتیهای ناشی از مشکلات خود، مستقیم و یا غیرمستقیم به ارتکاب رفتار ناشایست دست بزنند.

لازم به ذکر است که متفاوت بودن اهداف، ارزشها، فرهنگ، قوانین، هنجارها و طراحیهای سازمانهای مختلف، الگوهای متفاوت سوء رفتار و در نتیجه روشها و راه حلهای متفاوتی برای پیشگیری و رویارویی با اشتباهات متصور است.

هنگامی که در سازمانها به کار نگرفتن قوانین و مقررات برای همه باعث رخ دادن سوء رفتارهایی همچون ستیزه جویی، مشاجرات شخصی، تعاریف و تکذیبهای اغراق آمیز و بزرگنمایی بیش از حد از پدیده های ساده و کم ارزش و گاهی حملات پیشداورانه می شود، لازم است مدیران با انعطاف پذیری نسبت به تغییر طرز تلقی و نگرش کارکنان اقدام کنند و با گوش دادن، که مهمترین توان مدیران به شمار می رود، وضع را طوری آماده کنند تا تمام کارکنان بتوانند بدون هیچ گونه تنش و ترسی پیشنهادهای و انتقادات خود را اعلام کنند که موجب جمع آوری آرای موافق و مخالف می شود.

مدیران باید تا حد امکان از نشانه های سرخوردگی و درماندگی همچون غیبت، تأخیر، بیخوابی و بد خلقی، سوء ظن ها و بدبینی های زیردستان آگاه باشند و با در نظر داشتن این نکات از بی حرمتی و پرخاشگری و هتک حرمت کارکنانی که به دلیل پاره ای رفتارهای ناهنجار برچسب خورده اند با استفاده از زور و قدرت اجبار و تنبیه بپرهیزند.

مشارکت دادن کارکنان در فرایند تصمیم گیری و چگونگی فعالیتها موجب کاهش احساسات ناخوشایند و باعث بروز افکار جدید و افزایش خلاقیت می شود و از بروز برخی عملکردهای نامناسب و تهدیدآمیز در سازمان پیشگیری می کند. گرچه تسلط بر تمامی زمینه های ایجاد و یا تشدید کننده سوء رفتارها و پیشگیری یا درمان آنها در سازمانها غیر ممکن می نماید، مسئولان می توانند و باید با پیگیری و شناسایی درست این عوامل و تصمیم گیری درست و منطقی و رفع کمبود و در چهار چوب برنامه ای بلند مدت در مسیر بهبود گام نهند و سوءرفتار کارکنان را در سازمانها کاهش دهند و کنترل کنند.

منابع فارسی

۱. آونز، رابرت جی (۱۳۸۲). رفتار سازمانی در آموزش و پرورش، ترجمه قربانعلی سلیمی با همکاری دکتر احمد علی فروغی، خوراسگان: انتشارات دانشگاه آزاد.
۲. ایزری، مهدی؛ سرایداریان، حمید (۱۳۷۶). سازمان، مدیریت و فشار روانی، اصفهان: انتشارات ارکان.
۳. احمدی، علی اکبر؛ دهنوی، فریبا (۱۳۸۸). "انحرافات سازمانی: اشکال، چالشها و معرفی گونه شناسی های سوء رفتار www.embaconference.com/portal/files/pages/EMBA1Articles/50/50.pdf
۴. اسکات، ریچارد (۱۳۸۲). سازمان ها: سیستم های حقوقی، حقیقی، باز، ترجمه دکتر محمدرضا بهرنگی، تهران: انتشارات کمال تربیت.
۵. بلانچارد، کنث؛ هرسی، پال (۱۳۷۳). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه دکتر علی علاقه بند، تهران: انتشارات امیر کبیر.
۶. دیباج، فاطمه السادات (۱۳۸۸). آسیب شناسی شغلی، قم: انتشارات سلسبیل.

۷. سلمانی، داوود؛ رادمند، محبوبه (۱۳۸۸). "بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای انحرافی

کاری"، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، ش ۳، ص ۵۱ تا ۶۸.

۸. سعادت، اسفندیار (۱۳۸۶). **مدیریت منابع انسانی، تهران: سمت.**

۹. علاقه بند، علی (۱۳۸۹). **مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی، تهران: انتشارات روان.**

۱۰. فرهنگی، علی اکبر؛ حسین زاده، علی (۱۳۸۴). دیدگاه های نوین در باره تعهد سازمانی، **ماهنامه تدبیر**، س ۱۶، ش ۱۵۷.

۱۱. گل پرور، محسن؛ نیری، شیرین؛ مهرداد، علی (۱۳۸۸). رابطه ارزشهای سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان سهامی ذوب آهن، **دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی**، ش ۴۲، ص ۶۸-۴۷.

۱۲. مال امیری، منصور صادقی؛ نیکنام، علی اصغر (۱۳۸۹). بررسی تاثیر تئوریهای سازمان بر خلاقیت، **ماهنامه توسعه انسانی پلیس**، س هفتم، ش ۲۸، ص ۷۶-۴۷.

منابع انگلیسی

۱. Appelbaum, S.H. & Deguire, K.J. & Lay, M. (۲۰۰۵). **The relationship of ethical climate to deviant workplace behavior**, *Corporate Governance Journal*, Vol. ۵, No ۴, pp ۴۳- ۵۵.

۲. Berings, D. & Fruyt, F.D. & Bouwen, R. (۲۰۰۴). **Work values and personality traits as predictors of enterprising and social vocational interests**, *Personality and Individual Differences*, ۳۶, ۳۴۹-۳۶۴.

۳. Colbert, A.E. & Mount, M.K. & Harter, J.K. & Witt, L.A. & Barrick, M.R. (۲۰۰۴). **Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance**, *Journal of Applied Psychology*, ۸۹, ۵۹۹-۶۰۹.

۴. Chiu, S.F. & Peng, J.C. (۲۰۰۸). **The relationship between psychological contract breach and employee deviance: The moderating role of hostile attributional style**, *Journal of Vocational Behavior*, ۷۳, ۴۲۶–۴۳۳.

۵. Chern Boo, H. & Mattila, A. & Yeng Tan, C.H. (۲۰۱۳). **Effectiveness of recovery actions on deviant customer behavior—The moderating role of gender** Original Research Article *International Journal of Hospitality Management*, Volume ۳۵, Pages ۱۸۰–۱۹۲

۶. David, V.F. & Ricky, W.G. (۲۰۰۶). **Dysfunctional Organization Culture, the Role of Leadership in Motivating Dysfunctional Work Behaviors**, *Journal of Managerial Psychology*, ۲۱/۸: ۶۹۸–۷۰۸.

۷. Del Valle, J.F., & Bravo, M.L.Y.A. (۲۰۰۷). **Job stress and burnout in residential child care workers in Spain**. *Psicothema*, ۱۹(۴), ۶۱۰–۶۱۵.

۸. Glazer, S., Stetz, T.A., Izso, L. (۲۰۰۴). **Effects of personality on subjective job stress : cultural analysis**. *Personality and Individual Differences*, ۳۷, ۶۴۵–۶۵۸.

۹. Greenberg, J. (۲۰۱۰). **Insidious workplace behavior**, New York, NY: Taylor & Francis.

۱۰. Furnham, A. & Petrides, K.V. & Tsaousis, L. & Pappas, K. & Garrod, D. (۲۰۰۵). **A cross-cultural investigation into the relationships between personality traits and work values**, *Journal of Psychology*, ۱۳۹(۱): ۵–۳۲.

۱۱. MacLane, C.N. & Walmsley, P.T. (۲۰۱۰). **Reducing counterproductive work behavior through employee selection**, *Human Resource Management Review*, ۲۰, ۶۲–۷۲.

۱۲. Mulki, J.P. & Jaramillo, F. & Locander, W.B. (۲۰۰۶). **Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference?**, *Journal of Business Research*, ۵۹, ۱۲۲۲–۱۲۳۰.

۱۳. O'Neill, T. & Lewis, R. & Carswell, J. (۲۰۱۱). **Employee personality, justice perceptions, and the prediction of workplace deviance**. *Personality and Individual Differences*.

١٤. O'Neill, T. & Hastings, S. (٢٠١١). **Explaining workplace deviance behavior with more than just the "Big Five"** Original Research Article *Personality and Individual Differences*, Volume ٥٠, Issue ٢, Pages ٢٦٨-٢٧٣

١٥. Plump, C.M. (٢٠١٠). **Dealing with problem employees: A legal guide for employers**, *Business Horizons*, ٥٣, ٦٠٧-٦١٨.

١٦. Robinson, S.L. & Bennett, R.J. (١٩٩٥). **"A Typology of Deviant Workplace Behaviors: a Multidimensional Scaling Study"**, *Academy of Management Journal*. ٣٨/٢: ٥٥٥-٥٧٢.

١٧. Somech, A., & Maljak, M. N. (٢٠٠٣). **The relationship between religiosity and burnout of principals: the meaning of educational work and role variables as mediators**. *Social Psychology of Education*, ٦, ٦١-٩٠.

١٨. Schrijver, D. & Delbeke, K. & Maesschalck, J. & Pleysier, S. (٢٠١٠) **Fairness Perceptions and Organizational Misbehavior: An Empirical Study** *The American Review of Public Administration* ٤٠(٦) ٦٩١-٧٠٣

١٩. Thanem, T. (٢٠١٣). **More passion than the job requires? Monstrously transgressive leadership in the promotion of health at work** *Leadership* ٩(٣) ٣٩٦-٤١٥

٢٠. Vardi, Y., & Weitz, E. (٢٠٠٤). **Misbehaviour In Organizations :theory, Research, and Management**, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

٢١. Vardi, Y. & Wiener, Y. (١٩٩٦). **Misbehavior in organizations: A motivational framework**, *Organization Science*, ٧, ١٥١-١٦٥.

٢٢. Zhao, H. & Peng, Z. & Sheard, G. (٢٠١٣). **Workplace ostracism and hospitality employees' counterproductive work behaviors: The joint moderating effects of proactive personality and political skill** Original Research Article *International Journal of Hospitality Management*, Volume ٣٣, Pages ٢١٩-٢٢٧

Abstract

Misbehavior in Organization and the influential factors on staff misbehavior at organization

Until a few decades ago, Researchers in organizational behavior have Researched More on Positive aspects of behavior. Employment trends, Motivation, Production and leadership have been identified as the main research areas of organizational behavior. Researchers had done many studies about topics such as motivation, commitment, leadership, redesign, job enrichment, and ...Whereas they were neglected of such issues as apathy, sabotages, abuses, absenteeism, theft, ...and generally of misbehavior. This case hurts health and reputation management and also is a problem for the organization. But we should know the nature of the work for Understanding of misbehavior or deviations. Because the management is required to understanding of individual and environmental factors that promote such attitudes before implementing any strategy for behavior control, we should anticipate realities of organizational life and their unknown that management may be facing with. So in the present study that is the type of development, the method is survey and data collection is library Studies, after describing the Misbehavior in Organization is presented a comprehensive conceptual model of factors affecting employee misbehavior and is described its components.

Keywords: Misbehavior in Organization, factors that influence the misbehavior.