

Research Paper

Organizational Disidentification and its Role in the Occurrence of Human Resources Dysfunctional Actions

Reza Najjari*¹ 

Javad Madani² 

¹ Associate Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management, Payam Noor University, Tehran, Iran

² Assistant Professor, Department of Public Administration and Tourism, Faculty of Social Sciences, University of Mohaghegh Ardabili, Ardabil, Iran



*Corresponding Author: Reza Najjari

Address: Payam Noor University, Tehran, Iran

Email: najjari1344@pnu.ac.ir



10.22080/shrm.2024.5102

Received:

May 8, 2024

Accepted:

June 17, 2024

Available online:

November 24, 2024

Keywords:

Organizational Identity;

Organizational

Disidentification;

Dysfunctional Actions; Human

Resources; Mixed Method

Abstract

By entering the new era, issues and challenges arise for organizations that pose risks to individuals, organizations, and society. One of this age's ominous and sinister phenomena is the concept of organizational disidentification, which is opposed to organizational identity and has many disadvantages and negative consequences. The main goal of the current research is to explain the phenomenon of organizational disidentification and its role in the emergence of dysfunctional human resource actions. The current study used a mixed methods approach and benefited from the nested approach simultaneously. In the first stage, using the qualitative method of the panel of experts, thematic axes for interviews were extracted, and in the second stage, using the qualitative method of the foundation's data theory, the components and indicators of this field were identified. The tool for collecting information in both methods was semi-structured interviews with academic and administrative-executive experts. According to the findings in the first phase, nine themes were extracted, which were used as semi-structured interviews. In the second phase, the qualitative method of grounded theory was used. In this stage, using Strauss and Corbin's systematic approach, all propositions were coded, resulting in 336 open, 116 central, and 21 selective codes. According to the results of the research, organizational disidentification can not only cause dysfunctional behaviors but can also cause the creation of a defective and stressful organization that affects both the individual and the organization and society.

Extended abstract

1. Introduction

In the past decades, organizational identity has been one of the most important concepts related to human resources and organizational behavior and has been the subject of numerous research studies. However, with the development of societies and organizational changes, new concepts such as organizational disidentification and subsequent issues have been raised. Organizational identity refers to the characteristics of the organization that can be considered core, distinctive, and stable and emerge through the common perceptions of the members about the organization.

Dysfunctional behavior refers to behaviors that violate work ethics rules and regulations and can negatively affect work relationships and overall performance within the organization. Accordingly, ineffective workplace behavior is considered a serious problem that requires both

management awareness and the implementation of appropriate procedures to deal with such ineffective resources. So, conceptual and content duality is observed in this context, and organizational identity significantly affects the key structures of the organization because, for the people who are in the organization, it provides conditions for them to develop favorable attitudes and behaviors for their organization. However, organizational disidentification is the cause of disobedience and dysfunctional behaviors in the organization, which is always associated with disadvantages. For this reason, in order to create stability in human resources and then in the organization, as well as create favorable conditions in organizations in the face of sinister phenomena such as organizational disidentification and dysfunctional behaviors, it is necessary to explain this phenomenon first and then its role in other organizational areas. Another key issue in this field is the existence of a theoretical gap. By reviewing the studies conducted in this field, it can be seen that most of them have raised issues in the field of organizational identity, and less

research has discussed the concept of organizational disidentification. However, no research has investigated the role of organizational disidentification in the occurrence of human resource dysfunctional behaviors so far. On the other hand, the current study first seeks to explain the phenomenon of organizational disidentification and then investigate its role in the occurrence of human resource dysfunctional behaviors, which is happening for the first time. Therefore, the main goal of this research is to explain the phenomenon of organizational disidentification and its role in the occurrence of dysfunctional actions or behaviors of human resources.

2. Research Methods

According to the type, this research is fundamental, followed by the combined or mixed method, and used the concurrent nested strategy approach. In the first stage, using the qualitative method of the panel of experts, thematic axes for the interviews were extracted, and in the second stage, using the qualitative method of the database theory, the components and indicators of this field were identified. Therefore, the applied approach was qualitative-qualitative, which is included in the mixed approaches under the title of the simultaneous nested approach. The tools for collecting information in both methods were semi-structured interviews. In the first phase, two specialized groups of experts in the fields of human resource management, organizational behavior, public administration, organizational sociology, social sciences, and psychology were used, and in the second panel, managers, experts, and executive specialists of public and private organizations, some of whom had experience and research background in this field, were chosen. In the second stage, which used the qualitative method of database theory using the three-axis coding approach, statements obtained from the interviews were coded in three open, central, and selective code categories, and their theoretical adequacy was examined through the Lincoln and Guba method.

3. Results

In the first phase, thematic axes were extracted using the expert panel's qualitative method. At

this stage, the relevant experts and specialists who had high expertise and experience in both academic and executive categories were first identified. The first panel was made up of university experts who specialize in the fields of human resource management, organizational behavior, public administration, organizational sociology, social sciences, and psychology, and the second panel was a group of managers, experts, and executive specialists of public and private organizations, some of whom had experience in the research field. Each panel lasted about two hours so that the panel manager raised the relevant questions and approaches, and each expert presented and summarized their opinions in relation to them. Then, individual responses and comments were recorded and presented as specialized and general keywords. At the end of both panels, the following axes were extracted as thematic axes: inefficiency of human resources; organizational uncivil behaviors; organizational avoidance; insulting, humiliating, and oppressive behaviors; organizational anti-value norms; job dissatisfaction; deviant behavior; weakness in organizational loyalty; and lack of proper formalization in the organization. Each of the above cases was placed as thematic axes in the second stage, which is the method of database theory. In the next step, using the inductive approach and moving from part to whole, the raw propositions were categorized in the form of open, central, and selective codes. As mentioned earlier, by interviewing experts in this field, theoretical saturation was achieved in the 13th interview, but due to caution, the work continued until the 15th interview. Among these, 336 open codes, 116 axial codes, and 21 selective codes were obtained.

4. Conclusion

According to the findings of the research, factors such as weak organizational support, unfavorable organizational image, organizational injustice, obvious avoidance of responsibility, weak tolerance and resilience capacity, and inappropriate and opaque career paths were considered causal conditions. Organizational support is the general belief of employees that the organization is concerned about them and supports them according to their

moral responsibilities. According to the social exchange theory, employees may feel more committed to the organization or make more efforts to achieve organizational goals by reducing the pressure caused by employees' work. Organizational support plays a fundamental role in creating voluntary behaviors of employees in the organization, which is beneficial to both the organization and the environment. When organizational support is not considered in an organization, the conditions for the disidentification of human resources are provided and facilitated.

Funding

There is no funding support.

Authors' contribution

All authors are equally involved in the preparation and writing of the article.

Conflict of interest

The authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

The authors of the article thank and appreciate all the people who have given scientific advice in preparing the article.



علمی

تیین پدیده بی‌هویتی سازمانی و نقش آن در بروز کنش‌های کژکارکردی منابع انسانی

رضا نجاری^{۱*}، جواد معدنی^۲ 

^۱دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
^۲استادیار، گروه مدیریت دولتی و گردشگری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

ایمیل: najjari1344@pnu.ac.ir

* نویسنده مسئول: رضا نجاری
آدرس: دانشگاه پیام نور، تهران، ایران



10.22080/shrm.2024.5102

چکیده

با ورود به عصر جدید، مسائل و چالش‌هایی برای سازمان‌ها به وجود می‌آیند که هم فرد و هم سازمان و جامعه را دچار خطر و چالش می‌نمایند. یکی از پدیده‌های شوم و منحوس این عصر، مفهوم بی‌هویتی سازمانی است. بی‌هویتی سازمانی در مقابل مفهوم هویت سازمانی قرار می‌گیرد. هویت در هسته خود به ویژگی‌ها، صفات و مشخصه‌هایی اشاره دارد که یک فرد یا سازمان را تعریف می‌کنند؛ درحالی‌که بی‌هویتی به فقدان چنین ویژگی‌هایی اشاره دارد. هدف اصلی تحقیق حاضر، تبیین پدیده بی‌هویتی سازمانی و نقش آن در بروز کنش‌های کژکارکردی منابع انسانی است که با استفاده از روش ترکیبی به بررسی این موضوع پرداخته است. تحقیق حاضر با توجه به نوع، بنیادی و روش بکاررفته در آن روش ترکیبی است که از رویکرد لانه گزیده هم‌زمان بهره جسته است. در مرحله اول با استفاده از روش کیفی پل خبرگان، محورهای موضوعی جهت انجام مصاحبه‌ها استخراج شده‌اند و در مرحله دوم، با استفاده از روش کیفی نظریه داده‌بنیاد، مولفه‌ها و شاخص‌های این زمینه مورد شناسایی قرار گرفته‌اند. ابزار گردآوری اطلاعات در هر دو روش، مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته بوده که از ۱۳ تن از خبرگان دانشگاهی و اداری-اجرایی گردآوری شده‌اند که با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند شناسایی شدند. مطابق با یافته‌های تحقیق، در فاز اول ۹ محور موضوعی استخراج شدند که به‌عنوان مداخل مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته در مرحله دوم، یعنی روش کیفی نظریه داده‌بنیاد مورد استفاده قرار گرفتند. در مرحله دوم با استفاده از رویکرد نظام‌مند استراوس و کوربین تمامی گزاره‌ها کدگذاری شدند که مجموعاً، ۳۳۶ کد باز، ۱۱۶ کد محوری و ۲۱ کد انتخابی حاصل شدند. مطابق با نتایج تحقیق، بی‌هویتی سازمانی نخبه‌ها می‌تواند موجب بروز رفتارهای کژکارکردی شود، بلکه می‌تواند باعث ایجاد سازمانی معیوب و تنش‌زا گردد که هم فرد و هم سازمان و جامعه را تحت تأثیر قرار دهد.

تاریخ دریافت:

۱۹ اردیبهشت ۱۴۰۳

تاریخ پذیرش:

۲۸ خرداد ۱۴۰۳

تاریخ انتشار:

۴ آذر ۱۴۰۳

کلیدواژه‌ها:

هویت سازمانی؛ عدم هویت سازمانی؛ اقدامات ناکارآمد؛ منابع انسانی؛ روش ترکیبی

۱ مقدمه

درون سازمان تأثیر منفی بگذارند. بر اساس این، رفتار ناکارآمد در محل کار به‌عنوان یک مشکل جدی تلقی می‌شود که هم نیازمند آگاهی مدیریت و هم اجرای رویه‌های مناسب برای مقابله با چنین منابع ناکارآمدی است. در غیر این صورت بر عملکرد کلی سازمان منعکس خواهد شد (Van Fleet & Van Fleet, MacKenzie et al, 2015)؛ (2012). رفتار ناکارآمد معمولاً در سازمان‌هایی دیده می‌شود که اجازه بی‌انصافی و عدم شفافیت را می‌دهند که کارکنان را مجبور به احساس تحقیر و عدم عدالت می‌کنند (Ramzy et al, 2018: 226). علاوه بر این، یکی از دلایل اصلی که منجر به رفتار ناکارآمد در محل کار می‌شود، می‌تواند مربوط به گسترش فساد و طرفداری باشد که بر فقدان کد اخلاقی و عدم پاسخ‌گویی مستقیم مدیریت و اقدام اصلاحی نسبت به رفتار ناکارآمد می‌افزاید (Shabrawy & Afifi, 2014). کاروانا و همکاران^۱ (۲۰۰۱)، معتقدند که عوامل مختلفی وجود دارند که ممکن است باعث رفتار ناکارآمد شوند؛ مانند فقدان برابری، فقدان رسمی‌سازی مناسب، فرهنگ سازمانی نامناسب، فقدان رفتار ناظر مناسب برای کنترل رفتار سازمان و... (MacKenzie et al, 2015; Salin, 2015). مطالعات مختلف، رایج‌ترین انواع رفتارهای ناکارآمد را که می‌توانند به‌سرعت رشد کنند، مانند قلدری، خشونت و آزار و اذیت روشن می‌کنند و مقابله با رفتار کژکارکردی بسیار مهم است؛ زیرا بر عملکرد کلی سازمان تأثیر می‌گذارد که به نوبه خود می‌تواند به وجهه و شهرت سازمان آسیب برساند (Esfahani & Shahbazi, 2014). پس یک دوگانگی مفهومی و محتوایی در این زمینه مشاهده می‌شود اینکه هویت سازمانی به طور قابل توجهی بر ساختارهای کلیدی سازمان تأثیر می‌گذارد؛ زیرا برای افرادی که در سازمان هستند،

در دهه‌های گذشته، مفهوم هویت سازمانی یکی از مهم‌ترین مفاهیم مرتبط با منابع انسانی و رفتار سازمانی بوده است که تحقیقات متعددی در زمینه آن انجام شده است. اما با پیشرفت جوامع و تغییر و تحولات در سازمان‌ها، مفاهیم جدیدی چون بی‌هویتی سازمانی و مسائل متعاقب مطرح شده‌اند (Creary et al, 2015). هویت سازمانی به ویژگی‌های سازمان اشاره دارد که می‌توان آن‌ها را هسته اصلی، متمایز و پایدار در نظر گرفت و از طریق ادراکات مشترک اعضا در مورد سازمان پدیدار می‌شود (Harikkala-Laihinien, 2022: 262). درواقع، این احساس از خود جمعی بودن، سازمان را قادر می‌سازد تا شخصیتی را توسعه دهد که هویت به یاد ماندنی‌تر، جذاب‌تر و انگیزشی را تسهیل می‌کند (Ashforth et al, 2020). این مقوله، شخصیت سازمان را بیشتر آشنا، ملموس و قابل درک می‌کند. این چیزی واقعی است که اعضا می‌توانند بدانند و با آن شناسایی شوند (Ashforth & Mael, 1996). علاوه بر این، این احساس از خود جمعی بودن، منابع انسانی را تشویق می‌کند و به آن‌ها کمک می‌کند تا به روش‌های همسو با هویت فکر، احساس و عمل کنند (Ashforth et al, 2020). در مقابل هویت سازمانی، مفهومی مطرح می‌شود به نام بی‌هویتی سازمانی که بی‌هویتی سازمانی را می‌توان نوعی مقاومت در برابر محدودیت‌های هنجارها و انتظارات اجتماعی و راهی برای نافرمانی و رفتارهای کژکارکردی دانست (Creary et al, Aas, 2017)؛ (2015). از نظر پترسون^۱ (۲۰۰۲)، رفتار ناکارآمد به رفتارهایی اطلاق می‌شود که قوانین و مقررات اخلاقی کاری را نقض می‌کنند و می‌توانند بر روابط کاری و عملکرد کلی

² Caruana et al

¹ Petron

دیگر متمایز می‌کند و بیان‌کننده تداوم این ویژگی‌ها در طول زمان است (Mujib, 2017).

هویت سازمانی از دو منبع اصلی سرچشمه می‌گیرد: درک شناختی و احساس عاطفی یکپارچگی با سازمان (Johnson et al, 2012). هویت عاطفی یک پیوند ذهنی با دوام و مثبت است که با یک سازمان موجود شکل می‌گیرد که اغلب آن چه را که اعضا مهم‌ترین ویژگی‌های سازمان می‌دانند را آشکار می‌کند (Humphrey et al, 2015; Baumeister & Leary, 1995). هویت عاطفی هم دل بستگی عاطفی به سازمان و هم عواطف ناشی از عضویت در سازمان را شامل می‌شود (Raitis et al, 2017). قدرت و دوام هویت عاطفی به پایداری هویت سازمانی کمک می‌کند و تجربیات مثبت دل بستگی و وفاداری را ایجاد می‌کند (Huy, 1999)؛ بنابراین، «میل به» تجربه دل بستگی عاطفی احتمالاً تمایل اعضا را برای اجرای یک تغییر استراتژیک که به‌عنوان تهدیدی برای هویت سازمانی متداول درک می‌کند، کاهش می‌دهد (Harikkala-Laihin, 2022: 264). علاوه بر این، هویت سازمانی اعضا را به تعریف خود در راستای ویژگی‌های سازمان سوق می‌دهد و پیوندی بین هویت فردی اعضا و هویت سازمانی جمعی ایجاد می‌کند (Ashforth & Mael, 1996).

پیوند اجتماعی ایجاد شده از طریق هویت عاطفی می‌تواند پیامدهای مثبت قابل توجهی برای سازمان‌ها و اعضای آن داشته باشد. هویت مشترک، اعتماد و همکاری را تشویق می‌کند و تعهد اعضا را به سازمان افزایش می‌دهد، اقدامات مثبتی مانند رفتار شهروندی سازمانی را تقویت می‌کند (Cardon et al, 2017). درحالی‌که تهدیدهای هویتی درک شده و احساسات منفی اغلب به مقاومت در برابر تغییر تبدیل می‌شوند (Raitis et al, 2017; Oreg et al, 2018). هویت سازمانی تنها از سازمان منبع نمی‌گیرد، بلکه می‌تواند از عوامل مهم‌تری همچون فرهنگ ملی نیز نشأت گیرد (Gioia et al, 2000; Hofstede, 2011). فرهنگ ملی به‌عنوان یک زمینه اجتماعی در سطح بالاتر، نظام ارزشی فرهنگی خود را در سیاست‌ها و عملکردهای سازمانی و در نتیجه محدودکننده نشان می‌دهد (Taras Rabl et al, 2014; et al, 2010). هنگامی که پیگیری پیوند هویت فرد و سازمان با نظام ارزشی فرهنگی که در یک بافت ملی خاص مورد حمایت قرار می‌گیرد، همسو شود، اثرات هویت سازمانی تقویت می‌شود (Lee et al, 2015). عامل بعدی، تنوع فرهنگی است. هافستد (۲۰۱۶) پنج بعد ارزشی را پیشنهاد کرد که تنوع فرهنگی را مشخص می‌کند: فردگرایی/جمع‌گرایی، زمان‌گرایی؛ عدم قطعیت؛ اجتناب، قدرت-فاصله و مردانگی/زنانه‌گی. در میان این پنج، ملاحظات نظری و تجربی قبلی پیشنهاد کرده‌اند که سه بعد اول ممکن است پیامدهای خاصی در رابطه با هویت سازمانی داشته باشد (Clugston et al, Baker et al, 2009). با توجه به فردگرایی/جمع‌گرایی، تحقیقات نشان می‌دهند که فرهنگ‌ها در میزانی که ارتباط فرد با جمع را برجسته می‌کنند، متفاوت هستند. فرهنگ فردگرا، اهداف فردی را بر اهداف جمعی (به‌عنوان مثال، یک سازمان)

شرایطی را فراهم می‌کند تا آن‌ها در حال توسعه نگرش‌ها و رفتارهای مطلوب برای سازمانشان باشند (Lee et al, 2015: 7). اما بی‌هویتی سازمانی، عامل نافرمانی و رفتارهای کژکارکردی در سازمان است که همواره با مضراتی همراه است (Creary et al, 2015; Aas, 2017; Rose et al, 2015; Bogaert, 2012). از همین ضروری است تا نقش بی‌هویتی سازمانی و نقش آن در بروز رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی را مورد بررسی قرار داد. از طرفی نیز دنیای فعلی که دنیای تغییر و تحولات است، اکثر ذهنیت‌ها و تلاش‌ها به‌سوی تکنولوژی‌ها و امکانات و... معطوف شده است و از مفاهیم رفتاری و اصطلاحاً نرم سازمانی همچون بی‌هویتی سازمانی یا رفتارهای کژکارکردی مغفول مانده‌اند. به همین سبب، به‌منظور ایجاد پایداری در منابع انسانی و سپس در سازمان و همچنین ایجاد شرایط مطلوب در سازمان‌ها در مواجهه با پدیده‌های شومی همچون بی‌هویتی سازمانی و رفتارهای کژکارکردی، نیاز است ابتدا این پدیده تبیین شده و سپس، نقش آن در سایر حوزه‌های سازمانی تبیین گردد. یکی دیگر از مسائل کلیدی و مهم این حوزه، وجود خلأ نظری در این زمینه است. با مرور مطالعات صورت گرفته در این حوزه می‌توان ملاحظه کرد که اکثر آن‌ها در زمینه هویت سازمانی مطالبی را مطرح کرده‌اند و کمتر تحقیقی مفهوم بی‌هویتی سازمانی را مورد بحث و بررسی قرار داده است. اما اینکه تحقیقی باشد که بتواند نقش بی‌هویتی سازمانی را در بروز رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی بررسی کند تاکنون صورت نگرفته و از سوی دیگر، این تحقیق ابتدا به امر در پی تبیین پدیده بی‌هویتی سازمانی و سپس، بررسی نقش آن در بروز رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی است که برای اولین بار صورت می‌پذیرد. از همین رو هدف اصلی تحقیق حاضر، تبیین پدیده بی‌هویتی سازمانی و نقش آن در بروز کنش‌ها یا رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی است.

۲ مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲.۱ هویت سازمانی

هویت سازمانی یک وضعیت روانی-منطقی را منعکس می‌کند که در آن فرد خود را با همان ویژگی‌هایی که معتقد است دارد تعریف کرده و منعکس می‌کند (Lee et al, 2015: 2). هویت سازمانی مفهومی مهم و برجسته است، زیرا شامل تعاریف بسیار اساسی از موجودیت‌ها (یعنی هویت‌های فردی و سازمانی) می‌شود که تشکیل‌دهنده نگرش‌ها و رفتارها در سازمان‌هاست (Albert et al, 2000; Hogg & Terry, 2000). به‌عنوان مثال، زمانی که یک کارمند خود را خلاق و مبتکر توصیف می‌کند، این ویژگی‌هایی است که او به سازمان نسبت می‌دهد؛ مثلاً خود را به‌عنوان خلاق و مبتکر "دسته‌بندی می‌کند" و این مقوله، هویت سازمانی او را منعکس می‌کند و او احتمالاً به روش‌هایی فکر می‌کند، احساس می‌کند و رفتار می‌کند (Lee et al, 2015: 3). هویت سازمانی، ویژگی‌های یک سازمان است که ماهیت آن را تشریح کرده، آن را از سازمان‌های

بی‌هویتی سازمانی در برگزیده سازمان‌هایی است که فاقد مجموعه اشکال و جلوه‌های بیرونی و ظاهری یک سازمان باشند (کیانی، ۱۴۰۰). به عبارت دیگر، اگر سازمانی فاقد اشکال دیداری که یک سازمان و یا شرکت برای خود می‌سازد، باشد؛ از طرفی نیز فاقد ابزارهای بیانی، رفتارها و ساختاری باشد و در تعاملات بین سازمانی خود و اجتماع دچار مشکل و اختلال باشد، این پدیده را بی‌هویتی سازمانی می‌نامند (Ambler & Barrow, 1996).

همان‌طور که ملاحظه شد، در رابطه با بی‌هویتی سازمانی مبانی نظری زیادی وجود ندارد و به همین دلیل نیازمند غنای نظری می‌باشد که در این تحقیق نیز با استفاده از روش ترکیبی سعی در رفع این خلأ پژوهشی را داریم.

۲،۳ کنش‌ها یا رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی

منابع انسانی نختنها قادر به اعطای مزیت رقابتی پایدار در سازمان‌ها هستند، بلکه می‌توانند رفتار کاری غیرمولد یا ناکارآمد نیز داشته باشند (Levine, 2010). رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی ابعاد و ویژگی‌های مختلفی دارد؛ مواردی چون: رفتار سازمانی ناکارآمد؛ فرهنگ سازمانی ناکارآمد؛ الگوهای کاری معکوس؛ رفتار ناکارآمد، غیراخلاقی و اخلاقی؛ اختلال در عملکرد تیم؛ اختلال در عملکرد مدیریت؛ بحران مالی سازمانی؛ شکست سازمان و... (MacKenzie et al, 2011: 351). به طور خلاصه، انحراف قوانین به سوی یک یا چند هنجار خاص که موجب می‌شود منابع انسانی سازمان برخی از مفاهیم، دستورالعمل‌ها، رویکردها، قوانین و... را زیرپا بگذارند و خلاف جهت آن‌ها حرکت کنند را رفتارهای کژکارکردی گویند (Lou et al, 2022; Bozkus, 2023). به گفته بالتازارد و همکاران^۱ (۲۰۰۶)، رفتار ناکارآمد در محل کار به رفتار انحرافی اطلاق می‌شود که بر کارکنان، تأمین‌کنندگان و ارباب رجوع و... تأثیر منفی می‌گذارد و در عملکرد کلی سازمان منعکس می‌شود. نمونه بارز نتایج رفتار ناکارآمد منابع انسانی در ابعاد فروپاشی و شکست یک سازمان خلاصه می‌شود (MacKenzie et al, 2011: 352). این رفتار فقط در سطح منابع انسانی یا فردی-فردی نیست، بلکه می‌تواند فردی-گروهی؛ گروهی-گروهی؛ گروهی-سازمانی؛ سازمانی-سازمانی نیز باشد (Ramzy et al, 2018). با این حال، نمی‌توان نسخه یا نتیجه جامع و دقیقی از نحوه و منشأ بروز این رفتارها ارائه داد؛ چراکه بسیار پیچیده و خاص هستند. مثلاً، در سطح فردی می‌توان به بیماری‌های روانی اشاره کرد. اینکه فردی دچار روان رنجوری باشد و باعث ایجاد رفتارهای کژکارکردی در سازمان باشد (Werther, 2003). سطح خاصی برای این نارسایی وجود ندارد و از کارمندان سطح پایین تا بالاترین مناصب سازمانی نیز دچار آن می‌شوند (Kets de Vries & Miller, 1984). همچنین، ابعاد این پدیده شوم منشأ یا دلیل خاصی ندارد و می‌تواند از اقدامات فسادآمیز یا غیرقانونی؛

اولویت می‌دهد، درحالی‌که یک سیستم ارزشی فرهنگی جمعی، تمایز کمتری بین اهداف فردی و جمعی ایجاد می‌کند (Triandis, 1995; Hofstede, 2016). بر اساس این، در یک فرهنگ فردگرا، خودپنداره به شیوه‌ای مستقل با تأکید بر ویژگی‌های منحصر به فرد فرد تعریف می‌شود و بنابراین هر فرد احتمالاً استقلال خود را در تفکر، احساس و عمل به‌عنوان موجودی منحصر به فرد ارزیابی می‌کند (Lee et al, 2015). در مقابل، در یک فرهنگ جمع‌گرا، خودپنداره به شیوه‌ای وابسته به یکدیگر با تأثیرات اساسی دیگران در روابط اجتماعی فرد تعریف می‌شود و بنابراین افراد احتمالاً برای نگرش‌ها و رفتارهای سازمان‌دهی شده با توجه به گروه‌های اجتماعی که به آن تعلق دارند، ارزش قائل می‌شوند (Erez & Earley, 1993). همچنین، هویت سازمانی تأثیرات برجسته‌تری بر نگرش/رفتارهای کاری افراد در یک فرهنگ جمعی نسبت به فرهنگ غیرفردی دارد. برای حمایت از این، شواهد تجربی نشان می‌دهند که ارتباط روان‌شناختی با سازمان بر رفتارهای کاری برای افرادی که در یک فرهنگ جمعی هستند، بیشتر از افرادی که در یک فرهنگ فردگرا هستند تأثیرگذار است (Wasti, Felfe et al, 2008; 2003). دو بعد جهت‌گیری زمانی و اجتناب از عدم قطعیت، تمرکز کمتر برجسته تحقیقات تجربی هستند، اما آن‌ها پیامدهایی برای اثرات هویت سازمانی دارند. زمان گرایی یک فرهنگ نشان‌دهنده ترجیح تفکر گذشته، حال یا آینده است. در فرهنگ کوتاهمدت، افراد تمایل دارند نتایج سریع را دنبال کنند و تمایل ضعیفی برای پس‌انداز برای آینده دارند. باین‌حال، در یک فرهنگ بلندمدت‌گرا، افراد تمایل زیادی به صرفه‌جویی و تحمل نتایج دست‌نیافتنی از خود نشان می‌دهند (Hofstede & Band, 1988; Hofstede, 2016). در میان روابط کاری، افراد در یک بافت فرهنگی کوتاهمدت احتمالاً با جایجایی در سازمان‌ها به دنبال مزایای فوری هستند؛ درحالی‌که افرادی که در یک بافت فرهنگی بلندمدت هستند ممکن است برای روابط بلندمدت با سازمان‌های شاغل، با تمرکز بر دستاوردهای آینده، ارزش قائل شوند (Baker et al, 2009; Schalk & Soeters, 2008a). در یک زمینه فرهنگی اجتناب از عدم قطعیت، افراد با موقعیت‌های مبهم و محیط‌های غیرقابل پیش‌بینی احساس خطر می‌کنند و بنابراین تمایل کمتری به ترک سازمان‌های خود برای پیگیری امنیت شغلی و قوانین/ارزش‌های تثبیت‌شده دارند (Hofstede, 2000; Clugston et al, 2000).

۲،۲ بی‌هویتی سازمانی

بی‌هویتی سازمانی در مقابل هویت سازمانی مفهومی است که در زمان‌های اخیر به طور گسترده مورد بحث قرار گرفته است. هویت در هسته خود به ویژگی‌ها، صفات و مشخصه‌هایی اشاره دارد که یک فرد یا سازمان را تعریف می‌کنند؛ درحالی‌که بی‌هویتی به فقدان چنین ویژگی‌هایی اشاره دارد (Creary et al, 2015). بی‌هویتی سازمانی را می‌توان نوعی مقاومت در برابر محدودیت‌های هنجارها و انتظارات اجتماعی و راهی برای نافرمانی و رفتارهای کژکارکردی دانست (Aas, 2017; Bogaert, Creary et al, 2015; 2012).

¹ Balthazard et al

2018). **یامادا^۳ (۲۰۰۰)** در مطالعه خود نشان داد که کارمندانی که در معرض رفتار ناعادلانه قرار می‌گیرند، نگرش منفی و نفرت نسبت به کارفرمایان خود ایجاد می‌کنند و ممکن است قصد انجام هر گونه آسیب یا عمل یا هر نوع رفتار انحرافی مانند کار کمتر یا آهسته، ابراز پرخاشگری یا خشم را داشته باشند. کارمندانی که بی‌ادبی در محل کار را تجربه کردند، استرس، افسردگی، نوسانات خلقی، مشکلات خواب، احساس شرم، گناه، خجالت و عزت‌نفس پایین را گزارش کردند. این احساس منفی ممکن است به سایر همکارانی که شاهد بدرفتاری همکاران خود توسط سرپرستان خود هستند و احساس می‌کنند که قطعاً قربانیان بعدی خواهند بود منعکس شود (Ramzy et al, 2018). رفتار ناکارآمد و محیط کار منفی ممکن است بر انگیزه شغلی کارکنان به دلیل کاهش احساس روان‌شناختی توانمندسازی آن‌ها تأثیر بگذارد (Yamada, 2000).

۲، ۴ پدیده بی‌هویتی سازمانی و کنش‌ها یا رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی

بسیاری از افراد تصور می‌کنند که خلاف مفهوم هویت سازمانی، در واقع همان بی‌هویتی سازمانی است. چنین نیست. در ادامه این مقوله مهم توضیح داده می‌شود. یکی از نظریه‌های زمینه‌ای هویت سازمانی، نظریه‌های روان‌شناختی به هویت و هویت‌یابی هستند که نظریه هویت اجتماعی به‌عنوان اصلی‌ترین نظریه غالب در آن توضیح می‌دهد که چگونه افراد خودپنداره‌های خود را از هویت جمعی که به آن تعلق دارند می‌سازند (Tajfel & Lee et al, 2015)؛ (Turner, 1978). **تاجفل (۱۹۷۸)** هویت اجتماعی را این‌گونه تعریف می‌کند: «بخشی از خودپنداره یک فرد که از دانش او از عضویت او در یک گروه (یا گروه) اجتماعی به همراه ارزش و اهمیت عاطفی مرتبط با آن عضویت ناشی می‌شود. هویت‌های اجتماعی توسط اعضا مشترک است و شباهت ادراک شده اعضا را برجسته می‌کند. اعضا ویژگی‌های اولیه گروه را به اشتراک می‌گذارند و بنابراین خودپنداره خود را بی‌شخصیت می‌کنند (Hogg et al, 1995). برای افراد دارای هویت سازمانی بالا، هویت فرد و سازمان با یکدیگر همپوشانی دارند و بنابراین تمایل دارند تا جنبه‌های مثبت سازمان خود را برای دستیابی به خودپنداره مثبت جست‌وجو کنند (Lee et al, 2015: 3). هویت سازمانی، به طور مثبت و معناداری با پیامدهای نگرشی، مشارکت شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی عاطفی، نتایج رفتاری، عملکرد درون‌نقشی و عملکرد برون‌نقش مثبت و همبستگی دارد (Borst Eriş & Kökalan, 2022)؛ (et al, 2020; **Ćulibrk et al, 2018**). اما بی‌هویتی منابع انسانی می‌تواند عمداً یا ناخواسته قراردادهای روانی را زیر پا گذاشته و به‌طور کلی با سایرین با رویکردی غیرمحترمانه رفتار کنند (Rose et al, 2015). به عبارتی این رفتار، نوعی رفتار ناسازشکارانه در سازمان بوده و پرهزینه و دارای تأثیر منفی است (Hoobler & Brass, 2006). به

ساختارهای انگیزشی ناسالم؛ رفتار فردی و اجتماعی مضر؛ رفتار متقلبانه و انحرافی؛ کلاهبرداری؛ کم‌کاری و... نشأت می‌گیرد (Allen, 2008; Schlich & Prybylski, 2009). پس به طور خلاصه، رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی می‌توانند در عواملی چون "رفتار انحرافی، رفتار کاری غیرمولد (CWB) و رفتار تیمی ناکارآمد؛ کاهش تعهد سازمانی؛ سطوح پایین عملکرد؛ تخلف فردی و جمعی، فساد مالی و سازمانی" تقسیم‌بندی شوند (MacKenzie et al, 2011).

رفتار ناکارآمد در محل کار بر عملکرد کلی سازمان تأثیر منفی می‌گذارد که منجر به کاهش بهره‌وری، افزایش نارضایتی شغلی، جابه‌جایی بیشتر و سطوح بالاتر استرس مرتبط با کار می‌شود که به نوبه خود می‌تواند به عملکرد کلی سازمان آسیب برساند (Ramzy et al, 2018: 225). بر اساس این، رفتار ناکارآمد در محل کار می‌تواند بر رفاه شخصی و حرفه‌ای کارکنان تأثیر منفی بگذارد و همچنین هزینه قابل توجهی برای سازمان به همراه داشته باشد (Reid; Cleary et al, 2013; Van & Ramarajan, 2016; Fleet & Van Fleet, 2012).

پیامدهای منفی مختلفی وجود دارد که می‌تواند ناشی از اشکال مختلف رفتار ناکارآمد در محل کار باشد که عملکرد کلی سازمانی را بدتر می‌کند (Nehme et al, 2016)؛ (MacKenzie et al, 2015). به گفته **یورک و بروک‌هوس^۱ (۱۹۸۸)** رفتار ناکارآمد می‌تواند باعث ایجاد سطح شدید تنش، اضطراب، خستگی و استرس به‌ویژه آزار و اذیت شود که منجر به ترس و خشم شدید می‌شود. طبق نظر **ون فلیت و ون فلیت (۲۰۱۲)** رفتار ناکارآمد می‌تواند سطح کلی عملکرد کارکنان را کاهش دهد؛ زیرا می‌تواند مانع از کار با ظرفیت کامل آن‌ها شود. علاوه بر این، کارکنان ممکن است انگیزه کلی برای کار نداشته باشند و در نتیجه سطوح غیبت و میزان ترک خدمت افزایش یابد (Sandler, 2013). رفتار ناکارآمد یک محیط ناخوشایند را برای کارکنان ایجاد می‌کند که به نوبه خود باعث کاهش عملکرد آن‌ها می‌شود (Tai et al, 2012). علاوه بر این **بالداجینو و همکاران^۲ (۲۰۱۶)** تأیید کردند که رفتار ناکارآمد باعث کاهش تعهد سازمانی و وفاداری کارکنان به سازمان می‌شود که به نوبه خود بر عملکرد کلی سازمان به دلیل سطح بالاتر غیبت و نرخ ترک خدمت تأثیر می‌گذارد. **باتوجه به ون فلیت و ون فلیت (۲۰۱۲)** رفتار ناکارآمد رضایت شغلی کلی کارکنان را کاهش می‌دهد که به نوبه خود باعث افزایش نرخ ترک خدمت و غیبت و همچنین کاهش عملکرد کلی سازمان می‌شود.

کارمندانی که معمولاً قربانی بی‌ادبی یا رفتارهای ناکارآمد هستند، ممکن است دچار افسردگی و اضطراب شدید شوند و ممکن است علائم روانی منفی داشته باشند یا از نظر عاطفی ثبات نداشته باشند و از افسردگی، اختلال خواب، عزت‌نفس پایین و عدم اعتمادبهنفس رنج می‌برند (Ramzy et al, 2011).

¹ York & Brookhouse

² Baldacchino et al

³ Yamada

گفته گیل و همکاران^۱ (۲۰۱۱) کارکنان در سازمان‌های مختلف می‌توانند در اشکال مختلف رفتار ناکارآمد شرکت کنند. مطالعات مختلف، اشکال مختلف رفتار ناکارآمد در محل کار را روشن می‌کند که می‌تواند شامل رفتارهای انحرافی شدید مانند دزدی، کلاهبرداری، آزار جنسی و تخریب اموال شرکت باشد (Ramzy et al, 2018: 226). علاوه بر این، گاهی اوقات می‌توان آن را به‌عنوان رفتارهای غیراخلاقی مانند پرخاشگری، شایعه‌پراکنی، دروغ‌گویی، حسادت، خودداری از تلاش یا حتی غیبت بدون توجیه معتبر طبقه‌بندی کرد (Salin, 2015).

همان‌طور که در مباحث فوق ملاحظه می‌شود، در زمینه هویت‌زدایی سازمانی منابع نظری اندکی وجود دارند و با اهمیت مفهومی و کارکردی‌ای که این مفهوم دارد، لذا نیاز است این شکاف نظری برطرف گردد. از همین رو، وجه تمایز این تحقیق با سایر تحقیقات، در زمینه پرکردن شکاف نظری در این حوزه نیز می‌باشد.

۳ روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر با توجه به نوع، بنیادی و روش به‌کاررفته در آن روش ترکیبی یا آمیخته است که از رویکرد لانه گزیده هم‌زمان بهره جسته است. در مرحله اول با استفاده از روش کیفی پنل خبرگان، محورهای موضوعی جهت مصاحبه‌ها را استخراج می‌نماید و در مرحله دوم، با استفاده از روش کیفی نظریه داده‌بنیاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های این زمینه را استخراج می‌نماید. پس رویکرد بکار رفته کیفی-کیفی است که در زمره رویکردهای ترکیبی تحت عنوان رویکرد لانه گزیده هم‌زمان قرار می‌گیرد. ابزار گردآوری اطلاعات در هر دو روش، مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته می‌باشند. در فاز اول، از دو گروه تخصصی از خبرگان رشته‌های مدیریت منابع انسانی، رفتار سازمانی، مدیریت دولتی، جامعه‌شناسی سازمان، علوم اجتماعی، روان‌شناسی استفاده شده است و در پنل دوم، از مدیران، کارشناسان و متخصصان اجرایی سازمان‌های دولتی و خصوصی استفاده شده است که برخی از آن‌ها در این زمینه تجربه و سابقه پژوهشی نیز دارند. در مرحله دوم که از روش کیفی نظریه داده‌بنیاد استفاده شده است، با استفاده از رویکرد کدگذاری سه محوری، گزاره‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها در سه دسته کد باز، محوری و انتخابی کدگذاری شدند که کفایت نظری آن‌ها از طریق روش لینکلن و گوبا مورد بررسی قرار گرفت. مشخصات و ویژگی‌های افراد مشارکت‌کننده در پنل خبرگان در جدول ۱ مرقوم شده است.

¹ Gill et al

جدول ۱. مشخصات و ویژگی‌های افراد مشارکت‌کننده در پنل خبرگان (فاز اول)

فرآوانی	مصاحبه‌شوندگان
۶	مدیریتی-اجرایی
۷	اساتید دانشگاه
فرآوانی	تحصیلات
۱	کارشناسی ارشد
۱۲	دکتری
فرآوانی	سابقه کار
۱	کمتر از ۱۵ سال
۱۲	بیشتر از ۱۶ سال

حداقل رساندن سوگیری احتمالی اقدام می‌گردد (Kirman et al, 2023).

روش بعدی روش کیفی نظریه داده‌بنیاد است. نظریه داده‌بنیاد یک روش تحقیق کیفی است که به‌صورت پرسشگرانه به جلو حرکت می‌کند و به دنبال آگاهی از تناقضات، پدیده‌ها، رویکردها و... است (Manek et al, 2023). در این تحقیق از رویکرد نظام‌مند استراوس و کوربین استفاده شده است. این رویکرد بر تجزیه و تحلیل سیستماتیک برای کشف فرآیندهای اساسی تعاملات اجتماعی تأکید دارد (Fattahi et al, 2023). در این فاز از تحقیق، به منظور گردآوری داده و اطلاعات لازم در این زمینه، از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته استفاده شد که چند تن از خبرگان با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند شناسایی و مورد بررسی قرار گرفتند. با بررسی‌های به‌عمل‌آمده، در مصاحبه سیزدهم اشباع نظری حاصل شد که جهت اطمینان بیشتر، مصاحبه‌ها تا دو نفر دیگر ادامه یافتند و مجموعاً ۱۵ مصاحبه گردآوری شدند. این افراد در زمینه‌های مدیریت منابع انسانی، رفتار سازمانی، روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، مردم‌شناسی، جامعه‌شناسی سازمان، مدیریت دولتی، علوم اجتماعی، سرمایه اجتماعی تخصص علمی و اجرایی را داشتند.

روش پنل خبرگان یکی از روش‌های کیفی است که با ایجاد یک پروتکل مصاحبه به گردآوری اطلاعات می‌پردازد (Juberg et al, 2023). اعضای پانل از متخصصان رشته‌های مختلفی هستند و چندین عنصر طراحی در این بررسی گنجانده شد تا منابع بالقوه سوگیری و تفکر گروهی را به حداقل برساند و شفافیت بررسی موضوع یا موضوعات را بهبود بخشد (Kirman et al, 2023). این روش دارای رویکرد و مراحل مختلفی است. به طور خاص، ساختار همکاری شامل سه بخش است: (الف) بررسی تخصصی یا کارشناسانه، (ب) یک جلسه حضوری یک روزه با هیأت متخصص و (ج) بررسی تخصصی بعدی مواد اصلاح‌شده برای اطمینان حاصل کردن و بازخورد گرفتن دقیق (Dinnesen et al, 2020). در این روش، ابتدا به امر کارشناسان و متخصصان مربوطه شناسایی می‌شوند. سپس، در زمینه موضوع یا موضوعات مشخص شده به تعامل و گفت‌وگو می‌پردازند. در مرحله بعد در یک قالب دلفی مانند؛ اطلاعاتی گردآوری می‌شوند و سعی بر این است که تفکر گروهی یا گروه‌اندیشی به حداقل برسند. سپس، پاسخ‌ها و نظرات فردی ثبت و ضبط می‌شوند و از اندازه‌گیری‌های دقیق برای ارزیابی درجه توافق، اطمینان از شفافیت، و به

جدول ۲. مشخصات و ویژگی‌های افراد مشارکت‌کننده در نظریه داده بنیاد (فاز دوم)

فرآوانی	مصاحبه‌شوندگان
۲	مدیریتی-اجرایی
۱۳	اساتید دانشگاه
فرآوانی	تحصیلات
۱	کارشناسی ارشد
۱۴	دکتری
فرآوانی	سابقه کار
۱	کمتر از ۱۵ سال
۱۴	بیشتر از ۱۶ سال

هدف اصلی ما ارائه یافته‌های کیفی عمیق و تشریح فرآیند سیستماتیک به کار رفته در این تحقیق به‌صورت گام‌به‌گام است. در شکل ۱، مراحل انجام تحقیق مرقوم شده است.

۱. مطالعه و مرور جامع ادبیات مفهومی تحقیق

۲. بررسی نظریه‌ها، مفاهیم، رویکردها و... مفاهیم بی‌هویتی سازمانی و رفتارهای کژکارکردی

۳. دسته‌بندی انواع نظرات و دیدگاه‌های علمی و سازمانی محققان و صاحب‌نظران مرتبط



شکل ۱. مراحل انجام تحقیق

هر پیل حدود ۲ ساعت به طور انجامید که مدیر پیل، سؤالات و رویکردهای مربوطه را مطرح و هریک از خبرگان در رابطه با آنها نظراتشان را مطرح و مرقوم نمودند. سپس، پاسخها و نظرات فردی ثبت و ضبط شدند و به صورت کلیدواژه‌های تخصصی و عمومی مطرح شدند. در پایان هر دو پیل، این محورها به عنوان محورهای موضوعی استخراج شدند:

ناکارآمدی منابع انسانی؛ رفتارهای غیرمدنی سازمانی؛ طفره‌روی سازمانی؛ رفتارهای توهین‌آمیز، تحقیرآمیز و سرکوبگرانه؛ هنجارهای ضدارزش سازمانی؛ نارضایتی شغلی؛ رفتار انحرافی؛ ضعف در وفاداری سازمانی؛ فقدان رسمی‌سازی مناسب در سازمان. در جدول ۳، فراوانی محورهای موضوعی در پیل‌ها نشان داده شده است.

با عطف به موارد فوق، در بخش بعدی مقاله، تجزیه و تحلیل اطلاعات و یافته‌های تحقیق ارائه خواهند شد.

۴ یافته‌های پژوهش

در فاز اول، با استفاده از روش کیفی پیل خبرگان محورهای موضوعی استخراج شدند. در این مرحله، در این روش، ابتدا به امر کارشناسان و متخصصان مربوطه شناسایی شدند. این افراد در دو دسته دانشگاهی و اجرایی دارای تخصص و سابقه بالایی هستند. پیل اول از خبرگان دانشگاهی است که در رشته‌های مدیریت منابع انسانی، رفتار سازمانی، مدیریت دولتی، جامعه‌شناسی سازمان، علوم اجتماعی، روان‌شناسی تخصص دارند و پیل دوم جمعی از مدیران، کارشناسان و متخصصان اجرایی سازمان‌های دولتی و خصوصی هستند که برخی از آنها در این زمینه تجربه و سابقه پژوهشی دارند.

جدول ۳. فراوانی محورهای موضوعی در پیل‌ها

تعداد فراوانی در مصاحبه‌ها (پیل‌ها)	محورهای موضوعی
۱۳	ناکارآمدی منابع انسانی
۱۳	رفتارهای غیرمدنی سازمانی
۱۲	طفره‌روی سازمانی
۱۲	رفتارهای توهین‌آمیز، تحقیرآمیز و سرکوبگرانه
۱۱	هنجارهای ضدارزش سازمانی
۱۱	نارضایتی شغلی
۱۰	رفتار انحرافی
۱۰	ضعف در وفاداری سازمانی
۹	فقدان رسمی‌سازی مناسب در سازمان

مصاحبه از خبرگان این حوزه؛ در مصاحبه ۱۳ اشباع نظری حاصل گردید اما بنا به رعایت احتیاط، تا مصاحبه پانزدهم نیز کار ادامه پیدا کرد. از این میان، ۳۳۶ کد باز، ۱۱۶ کد محوری و ۲۱ کد انتخابی حاصل شدند. در جدول ۴، کدهای مستخرج نمایش داده شده‌اند.

هریک از موارد فوق به عنوان محورهای موضوعی در مرحله دوم، یعنی روش نظریه داده‌بنیاد قرار گرفتند. در مرحله بعدی با استفاده از رویکرد استقرایی و حرکت جزء به کل، گزاره‌های خام در قالب کدهای باز، محوری و انتخابی دسته‌بندی شدند. همان‌طور که در قبل نیز اشاره شد، با

جدول ۴. کدهای باز، محوری و انتخابی

کدهای انتخابی	کدهای محوری	کدهای باز
رفتار شهروندی سازمانی تغییر مدار	رفتار ضدشهروندی سازمانی؛ ^۱ نافرمانی مدنی، رفتار ضداجتماعی سازمانی؛ طفره روی یا گشتزنی	رفتار انحرافی کارمندان؛ احساس عدم تعلق سازمانی؛ عدم تعادل روانی، نیت غیراخلاقی؛ و.....؛ رفتارهای کژکارکردی؛ فرار از کار؛ بدرفتاری سازمانی (C1-C23)
مسائل و مشکلات مدیریت و برنامه ریزی سازمانی	جابه جایی ارزش ها و ضارزش ها در سازمان؛ عدم انطباق و سازگاری در سازمان؛ مدیریت ضعیف؛ برنامه ریزی ناکارآمد و غیر مؤثر؛ رسمی گرایی مفرط؛ فرآیندهای متصلب؛ ضعف در شفافیت سازمانی	خطمشی ها و قوانین افراطی؛ نظام پایش و ارزیابی ضعیف؛ عدم توفیق برنامه ها؛ و.....؛ خلل در برنامه ها و مکانیزم های سازمانی؛ فرآیندهای ضعیف و ناکارآمد؛ تصمیم گیری یک طرفه (C24-C39)
ناعدالتی سازمانی	نابرابری فرآیندی و سازمانی؛ رفتارهای منصفانه و غیرمنصفانه مدیریت؛ طرد سازمانی؛ ^۲ ادراک فردی و سازمانی؛ تضاد و تعارض سازمانی	رفتارهای انتقامی؛ توزیع ناعادلانه پاداش ها؛ وابستگی متقابل؛ و.....؛ رقابت ناسالم؛ قدری سازمانی؛ انکار و توجیه؛ تعارض سکوت ساز (C40-C53)
مسئولیت گریزی آشکار	عدم مسئولیت پذیری؛ اهمیت قسمتی ضعیف؛ تمرد از وظایف و خطمشی ها؛ تفکر گروه اندیشی؛ محافظه کاری افراطی؛ تعهد غیرمستمر	مسئولیت فردی و اجتماعی؛ تفویض اختیار؛ عدم کنترل؛ روش های مخرب و غیرسازنده؛ و.....؛ منابع انسانی منفعل؛ ائتلاف مزمن؛ نادانی سازمانی؛ فرسودگی شغلی (C54-C67)
حمایت سازمانی ضعیف	بی تفاوتی و بی توجهی سازمانی؛ روان رنجوری سازمانی؛ سازمان غیرحاملی؛ جو مسموم سازمانی؛ همدلی و پذیرش ضعیف؛ تأمین شغلی ضعیف؛ همکاری و همیاری ضعیف	اضطراب و افسردگی؛ پرخاشگری در سازمان؛ رفتار تهدیدآمیز؛ رفتارهای تکانشی و.....؛ خشونت های محل کار؛ نگرش های تهاجمی و پرخاش گرایانه؛ نارضاایتی شغلی (C68-C81)
تصویر سازمانی نامطلوب	اعتبار نامتعادل؛ بازخور ضعیف؛ رفتارهای سیاسی سازمانی؛ ناهمسوایی ارزش های فردی و سازمانی؛ تصویرسازی معکوس	عدم اعتماد و اطمینان؛ وفاداری سازمانی ضعیف؛ خودنمایی و بزرگنمایی؛ خودمحوری افراطی؛ و.....؛ نفوذ و لابی زیاد؛ دستاوردهای فردی و جمعی (C82-C102)
ظرفیت تحمل و تاب آوری ضعیف	انعطاف پذیری ضعیف؛ عدم تحمل شرایط سخت و تروما؛ جهت گیری های نامؤثر؛ مقابله و اجتناب از عدم اطمینان	تغییرات تنش زا؛ شکست و ناکامی؛ بدبینی سازمانی؛ و.....؛ تهدیدهای درونی و بیرونی؛ دیدگاه نامتعادل؛ پاسخ گویی ضعیف (C103-C120)
احتکار دانش و تجربه	عدم تسهیم دانش؛ انحصارگرایی تجربه و تخصص توسط منابع انسانی؛ ^۳ پنهان سازی دانش؛ رد کردن دانش؛ ^۴ تسهیم ناقص دانش؛ ^۵ منع کردن دانش؛ ^۶ تأخیر در تبادل اطلاعات؛ ^۷ یادگیری سازمانی	کمال گرایی؛ عدم مشارکت در تسهیم دانش؛ دریغ کردن در اشتراک تجربیات و.....؛ پنهان سازی گریزان؛ قلمروگرایی؛ ^۸ دانش؛ تسهیم منفی؛ اختفای سنجیده شده؛ ^۹ دانش (C121-C137)
تأثیرات فرهنگی- اجتماعی سازمان	جامعه شناسی سازمان؛ جو و شرایط سازمانی؛ اکولوژی سازمان؛ تبادل اجتماعی؛ فرهنگ سازمانی؛ ساخت گرایی اجتماعی؛ مدیریت اقتضایی	وفاداری سازمانی؛ تحمل در برابر اختلاف؛ محیط کاری؛ کارایی و اثربخشی سازمانی و.....؛ شایستگی فرهنگی؛ عملکرد اجتماعی سازمان (C138-C151)

¹ Anti-Citizenship Behavior (ACB)

² Ostratism

³ Employees Territoriality

⁴ Rejecting Knowledge

⁵ Partial knowledge sharing

⁶ Knowledge withholding

⁷ Information exchange delays

⁸ Territoriality

⁹ Deliberate

واکنش‌های مثبت و منفی منابع انسانی؛ تضعیف شخص با گروه؛ منابع و منافع فردی؛؛ رفتارهای واپس‌گرایانه؛ عکس‌العمل منفی؛ تضعیف اعتبار و محبوبیت (C152-C172)	کیفیت ارتباطات اجتماعی؛ ارزش‌یابی منفی؛ حفظ روابط فردی و میان‌فردی؛ رفتارهای فعال و انفعالی؛ یکپارچگی فردی و اجتماعی	اصطکاک اجتماعی ^۱
هنجارهای و ارزش‌های سازمانی؛ احترام به حقوق منابع انسانی؛ اقدامات سازنده و مثبت؛؛ تغییر و تحولات دائمی؛ سکوت سازمانی؛ رفتار مشارکت اجتماعی-مدنی (C173-C192)	تجانس و همخوانی ارزش‌ها؛ عملکرد و اقدامات سازنده؛ رفتارهای هم‌آفرینی؛ فرهنگ سازمانی؛ ثبات و انسجام در مشارکت	تناسب سازمانی
انزوای فردی و سازمانی؛ صدمات روحی و روانی؛ لجبازی و خودسری؛ ظهور پدیده زیرآب زنی و مداخله در امور؛؛ امتناع از همکاری با همکاران؛ رویکردهای غیراخلاقی؛ رفتارهای سوء و مذموم (-C193) (C209)	مقاومت در برابر تغییر؛ عدول از اهداف و برنامه‌های سازمانی؛ رقابت ناسالم درون‌سازمانی؛ کج‌روی فردی و گروهی منابع انسانی؛ رفتارهای ضدارزشی و فردیت‌زا	رفتار سازمانی منفی‌گرا
وضعیت نامطلوب شغلی؛ بی‌نظم و بی‌برنامه مدیریت منابع انسانی؛؛ شغل نامناسب؛ نارضایتی شغلی؛ آسیب شغلی (C209-C219)	کارراهه شغلی معیوب؛ هم‌نگی ۲ شغلی؛ احساس پوچی شغلی؛ مهارت شغلی نامناسب؛ فرآیندهای نامناسب شغلی	مسیر شغلی نامناسب و غیرشفاف
چرخش شغلی نامناسب؛ محیط کاری ناسالم؛ طراحی شغلی نامناسب؛؛ فرسودگی شغلی؛ ساده‌سازی افراطی شغل؛ عدم موفقیت در شغل (-C220) (C231)	جابه‌جایی کم در شغل؛ عجز شدن با شغل؛ ضعف در غنی‌سازی شغلی؛ پیوند ضعیف با شغل؛ اشتیاق شغلی کم؛ توسعه شغلی ضعیف	گردش شغلی محدود
ناشایستگی منابع انسانی؛ پیاده‌سازی سبک‌های ترجیحی؛ طرفداری و سیاسی بازی؛؛ روابط غیررسمی و ریسک‌زا؛ حلقه‌های معیوب؛ باندبازی و جناح‌بندی (C232-C245)	خویشاوندسالاری؛ قومیت‌گرایی و باندبازی؛ عدم توجه به شایستگی‌های منابع انسانی؛ تبعیض و جبهه‌گیری؛ سلیقه‌گرایی و رابطه بازی؛ ایجاد شبکه غیررسمی و منحوس	رابطه‌سالاری (ناشایسته سالاری)
امور محول شده؛ واگذاری اختیار و قدرت تصمیم‌گیری؛؛ کنترل اختیار؛ استقلال کاری (C246-C259)	عدم اختصاص یا انتقال مسئولیت؛ تخصیص امور؛ واگذاری اختیار و قدرت تصمیم‌گیری؛ تقسیم وظایف و اختیارات	تفویض اختیار نامناسب
تحریک و تشویق؛ احساس تکلیف؛ انگیزه پایداری؛؛ عوامل محیطی و بهداشتی؛ ارضای نیازها (C260-C271)	نیاز به پیشرفت؛ حقوق و مزایای نامناسب؛ نیاز به پیوندجویی؛ انگیزه درونی و بیرونی ضعیف؛ عوامل بهداشتی و انگیزاننده سازمانی	چالش انگیزش سازمانی
ایمنی روانی؛ ضعف در توانمندسازی روان‌شناختی؛ پیامدهای منفی؛ چالش‌های ذهنی؛؛ احساس ناامنی؛ امنیت و رفاه سازمانی (C272-C287)	بهداشت روانی سازمان؛ سلامت جسمی و روانی سازمان؛ ضعف در تأمین امنیت روانی محیط کاری؛ امنیت شغلی ضعیف	امنیت روانی کم
موقعیت‌های نامتناسب شغلی؛ موقعیت شغلی متلاطم؛ نظام ارزیابی و ارزشیابی ضعیف؛؛ عدم توجه به محدودیت‌ها و چالش‌های پیشروی کارمندان (C288-C301)	کاهش کیفیت کار؛ ضعف در فرآیند توانمندسازی؛ ضعف در نظام ارزیابی عملکرد؛ مدیریت ضعیف استعدادها؛ مدیریت عملکرد ضعیف	ارزیابی عملکرد شغلی ضعیف
خرابکاری و پرخاشگری در کار؛ فشارهای سازمانی؛ کنترل رفتاری ضعیف و؛ هنجارهای سازمانی معیوب؛ هنجار ذهنی معیوب (C302-C317)	رفتارهای کاری نابهنجار؛ نگرش‌های ذهنی نابهنجار؛ تمایلات رفتاری نابهنجار؛ باورهای نابهنجار؛ رفتارهای خصومت‌آمیز؛ قصد رفتاری نابهنجار	بروز رفتارهای نابهنجار سازمانی ^۳
رفتارهای کلامی نامناسب؛ اختلالات رفتاری منفی؛ خشونت غیرقانونی؛؛ ارتباطات خصومت‌آمیز و غیراخلاقی؛ تمسخر و تحقیر (-C318)	غوغا سالاری سازمانی؛ فراموشی سازمانی هدفمند؛ رفتارهای توهین‌آمیز؛ زورگویی سازمانی؛ بدررفتاری نظام‌مند؛ کارشکنی و	بدررفتاری سازمانی

¹ Social Undermining

² Solomon Asch

³ Organizational Misbehaviors

⁴ Organizational Mobbing

امتناع؛ رفتارهای تهاجمی و ناسازگار (C336)

به همراه فرآیندهای گردآوری اطلاعات برای چهار تن از خبرگان ارسال شدند. علاوه بر تأیید فرآیند، یافته‌های حاصل نیز از نظر آن‌ها مورد تأیید بود که در جدول ۵، نظرات آن‌ها مرقوم شده است.

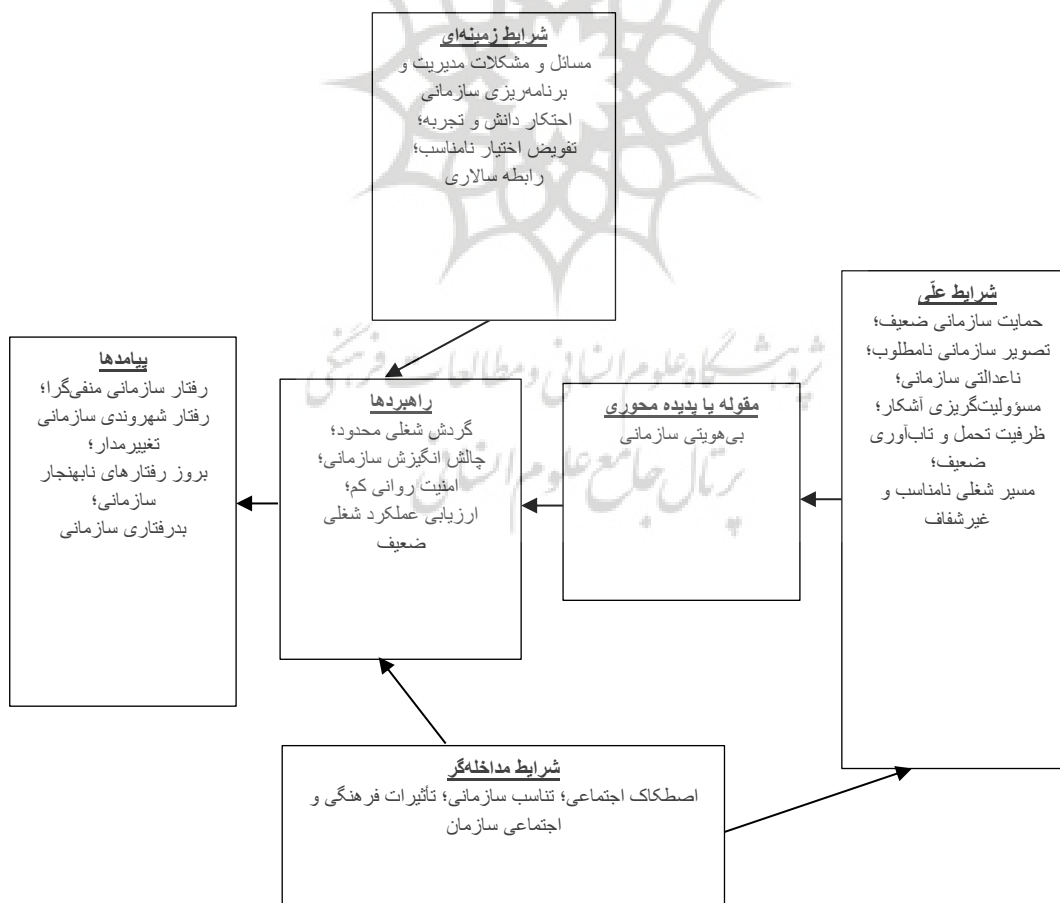
همان‌طور که در جدول فوق ملاحظه می‌شود، گستردگی مباحث و کدها بسیار زیاد بوده و این مفهوم مهم، از ابعاد و دیدگاه‌های مختلفی قابل بررسی و تحلیل می‌باشد. به منظور بررسی پایایی پژوهش بر اساس روش توافق درون موضوعی گوبا و لینکلن استفاده شده است. کدهای مستخرج

جدول ۵. پایایی پژوهش براساس روش توافق درون موضوعی

ردیف	مصاحبه	مجموع کدها	تعداد توافقات	پایایی بازآزمون (درصد)
۱	چهارم	۲۹	۲۷	۰/۹۳
۲	دهم	۳۳	۳۱	۰/۹۳
۳	چهاردهم	۲۶	۲۳	۰/۸۸
۴	کل	۸۸	۸۱	۰/۹۲

بالایی دارند. در ادامه، الگوی مربوطه تدوین شده است که برگرفته از دسته‌بندی شش‌گانه نظریه داده‌بنیاد می‌باشد.

معیار و استاندارد میزان توافق درونی، مقادیر بیش از ۶۰٪ است که با عطف به جدول فوق، پایایی بازآزمون ۹۲٪ بود که می‌توان نتیجه گرفت که مصاحبه‌های انجام شده پایایی



شکل ۲. الگوی پدیده بی‌هویتی سازمانی و نقش آن در بروز کنش‌ها یا رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی

یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناهنجار و ضد ارزشی نمایند کنند. مسؤلیت‌گریزی آشکار یکی دیگر از شرایط علی است که در این زمینه نقش بسزایی دارد. با توجه به بروز پدیده‌های طفره‌روی، شانه خالی کردن از کار، تفکر گروه‌اندیشی و... می‌توان نتیجه گرفت منابع انسانی از مسؤلیت یا وظیفه محول شده گریزان و فراری هستند که این کار عامدانه و آگاهانه صورت می‌پذیرد. ظرفیت تحمل و تاب‌آوری ضعیف نیز یکی دیگر از عوامل تأثیرگذار در بروز رفتارهای کژکارکردی و بی‌هویتی سازمانی است. تاب‌آوری، به معنی توانایی و ظرفیت برای مقابله و مقاومت فرد یا افراد با هرج‌ومرج است. زمانی که اصطلاحاً منابع انسانی تاب‌وتوان مقابله یا مواجهه با مسائل سازمانی را ندارند، در نتیجه شرایط برای بروز رفتارهای کژکارکردی و بی‌هویتی سازمانی منابع انسانی بیشتر و سهل‌تر می‌گردد. مسیر شغلی نامناسب و غیرشفاف نیز به ضعف در تعیین اهداف و برنامه‌های شغلی اشاره دارد که عمدتاً از مدیریت منابع انسانی سازمان سرچشمه می‌گیرد. این مقوله در ایجاد بی‌هویتی سازمانی منابع انسانی نقش اساسی را ایفا می‌کند که متعاقب آن، رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی بروز می‌نمایند.

عواملی چون "مسائل و مشکلات مدیریت و برنامه‌ریزی سازمانی؛ احتکار دانش و تجربه؛ تفویض اختیار نامناسب؛ رابطه‌سالاری" به‌عنوان شرایط زمینه‌ای در نظر گرفته شدند. مسائل و مشکلات مدیریت و برنامه‌ریزی سازمانی به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین بسترها و زمینه‌ها در بروز پدیده بی‌هویتی سازمانی و رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی است. این مقوله به‌عنوان یک منبع مهم در سازمان است که می‌تواند منابع انسانی را بر اساس منابع مختلف و همچنین تأیید توانایی‌های آن‌ها، یاری کرده و در راستای اهداف سازمانی قرار دهد. تفویض اختیار نامناسب از چند بعد نشأت می‌گیرد. یک بعد آن عدم اختصاص یا انتقال مسؤلیت است که از فرایندهای متصلب مدیریت منابع انسانی نشأت می‌گیرد. بعد دیگر آن ضعف در واگذاری اختیار و قدرت تصمیم‌گیری و انباشت قدرت و اختیار در سطوح خاص سازمانی است که همگی عامل بروز رفتارهای کژکارکردی و بی‌هویتی سازمانی می‌باشند. رابطه‌سالاری که پدیده‌ای شوم و منحوس در سازمان‌هاست به‌عنوان یکی از مهمترین مصادیق فساد اداری است که موجبات احساس نابرابری و اختلاف را در سازمان سبب می‌شود. این مقوله موجب می‌شود فرد احساس محرومیت نسبی کرده و در سازمان، در دو سر طیف عمل کند، یا اینکه رفتارهای تهاجمی از خود

همان‌طور که در الگوی فوق ملاحظه می‌شود؛ هریک از مؤلفه‌ها در دسته‌های مجزای شش‌گانه نظریه داده‌بنیاد قرار گرفته و مضامین و مفاهیم مرتبط با پدیده بی‌هویتی سازمانی و نقش آن در بروز رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی را نشان می‌دهند. به منظور توضیح بیشتر موارد فوق؛ هریک از دسته‌ها به صورت مجزا در قسمت بحث و نتیجه‌گیری به طور کامل توضیح داده شده‌اند.

۵ نتیجه‌گیری و پیشنهادات

همان‌طور که در ابتدای مقاله توضیح داده شد، هدف اصلی مقاله حاضر، تبیین پدیده بی‌هویتی سازمانی و نقش آن در بروز کنش‌ها یا رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی است. مطابق با یافته‌های تحقیق، عواملی چون "حمایت سازمانی ضعیف؛ تصویر سازمانی نامطلوب؛ ناعدالتی سازمانی؛ مسؤلیت‌گریزی آشکار؛ ظرفیت تحمل و تاب‌آوری ضعیف؛ مسیر شغلی نامناسب و غیرشفاف" به‌عنوان شرایط علی در نظر گرفته شده‌اند. حمایت سازمانی به‌عنوان باورهای عمومی کارکنان است که سازمان نگران آن‌هاست و سازمان از آن‌ها با توجه به مسؤلیت‌هایی اخلاقی حمایت می‌کند. بر اساس تئوری تبادل اجتماعی، کارکنان ممکن است با کاهش فشار ناشی از کار کارکنان، احساس تعهد نسبت به سازمان و یا تلاش‌های بیشتری را برای رسیدن به اهداف سازمانی انجام دهند. حمایت سازمانی نقش اساسی‌ای در ایجاد رفتارهای داوطلبانه کارکنان در سازمان دارد که هم به سود سازمان و هم به سود محیط است. زمانی که در سازمانی حمایت سازمانی مدنظر نباشد، شرایط جهت بی‌هویتی منابع انسانی فراهم و تسهیل می‌گردد. تصویر سازمانی نامطلوب عامل دیگری در ایجاد بی‌هویتی سازمانی و بروز رفتارهای کژکارکردی است. دو نوع تصویر از سازمان وجود دارد؛ ذهنی و عینی. زمانی که سازمان دارای اعتبار، شهرت و وجهه مناسبی نیست، منابع انسانی احساس هویت فردی و جمعی را از دست می‌دهند و پدیده بی‌هویتی سازمانی در سازمان ایجاد می‌گردد. ناعدالتی سازمانی که یکی از مهمترین و خاص‌ترین عوامل در بروز رفتارهای کژکارکردی و بی‌هویتی سازمانی است. به‌طورکلی، عدالت سازمانی به احساس و ادراک کارکنان از میزان انصاف و برابری در رفتارها و روابط کاری اشاره دارد. این مقوله در کنار مفاهیم مهم و اساسی‌ای چون تعهد سازمانی و رضایت کارکنان قرار می‌گیرد و یک عامل زیربنایی در اعتماد سازمانی است. زمانی که سازمان به عدالت رویه‌ای، مراوده‌ای و توزیعی توجهی ندارد، منابع انسانی احساس بی‌عدالتی می‌کنند و به احتمال بیشتری سازمان را رها کرده

منابع انسانی نه تنها نسبت به اهداف سازمانی جهت بگیرند و در مقابل آن‌ها مقاومت کنند، بلکه باعث بروز رفتارها و هیجانات منفی نیز می‌گردد. تناسب سازمانی عبارت است از تجانس و همخوانی ارزش‌های شخصی منابع انسانی با فرهنگ، نیازهای استراتژیک، هنجارها و ارزش‌های سازمانی. این عامل نیز جزء اصلی‌ترین عوامل مداخله‌گر می‌باشد که در این زمینه، به صورت مستقیم و غیرمستقیم تأثیراتی را برجای می‌گذارد. زمانی که تناسب سازمانی وجود داشته باشد، سازمان از منابع مورد نیاز کارکنان حمایت کرده و کارکنان احساس تقویت می‌کنند و اهداف و مأموریت‌های سازمانی را به خوبی انجام می‌دهند.

و در نهایت، عواملی چون "رفتار سازمانی منفی‌گرا؛ رفتار شهروندی سازمانی تغییرمدار؛ بروز رفتارهای ناپهناجاری سازمانی؛ بدرفتاری سازمانی" به عنوان پیامدهای الگوی فوق در نظر گرفته شدند. رفتار شهروندی سازمانی تغییر مدار از رفتار ضد شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد اجتماعی سازمانی نشأت می‌گیرد و به عنوان اصلی‌ترین رفتارهای کژکارکردی در سازمان‌ها می‌باشد. رفتار سازمانی منفی‌گرا که در مقابل و متضاد با رفتار سازمانی مثبت‌گرا است، نه تنها نگرش‌ها و رفتارهای منفی را سبب می‌شود، بلکه اثرات منفی بر سایر کارکنان می‌گذارد و با کم‌کردن روحیه کارکنان و ایجاد انرژی منفی در سازمان، مسائلی ایجاد می‌کند. بروز رفتارهای ناپهناجاری سازمانی یا آتومی سازمانی نیز یکی از پیامدهای اصلی در این زمینه است. این رفتار که نوعی رفتار عامدانه یا داوطلبانه است، هنجارهای سازمانی را نقض کرده و هم سازمان و هم منابع انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در واقع، این نوع رفتارها هم مخالف و مغایر با عرف اجتماعی و هم مخالف و مغایر با کدهای اخلاقی می‌باشند که میزان خطر و تأثیرگذاری آن‌ها بسیار زیاد و شدید است و پیامد دیگری که در این زمینه تأثیرگذار است، مقوله بدرفتاری سازمانی است. این مقوله نه تنها هنجارها و قوانین سازمانی را زیر پا می‌گذارد، بلکه عامل اصلی رفتارهای آسیب‌زننده می‌باشد که هم در داخل سازمان و هم در خارج از آن به افراد و جامعه صدماتی را وارد می‌سازد.

همان‌طور که در توضیحات فوق ملاحظه شد، پدیده بی‌هویتی سازمانی مرهون عوامل مختلفی است که نه تنها به عنوان منبع رفتارهای سوء و منفی در سازمان می‌باشد، بلکه موید بروز رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی نیز هست. این پدیده، صرفاً از یک بعد قابل بررسی و تحلیل نمی‌باشد، به همین سبب از دیدگاه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفت. هر اقدام یا رفتاری که توسط اعضای سازمان، هنجارهای اجتماعی یا سازمانی را نقض می‌کند، نوعی رفتار کژکارکردی محسوب می‌شود. رفتارهایی که هم با ارزش‌های سازمانی و ارزش‌های فردی و اجتماعی ناسازگارند و همیشه پیامدهای منفی و غیرقابل جبرانی را برای سازمان در پی دارند. در حالت کلی، بی‌هویتی سازمانی نه تنها در افراد تأثیرگذار است، بلکه باعث ایجاد سازمانی معیوب و تنش‌زا می‌گردد که پیامدهای آن گریبان‌گیر فرد، سازمان و جامعه

بروز دهد یا اینکه انزوا یا سکوت سازمانی را پیشه کند که در هر دو حالت، ضرر هم برای سازمان و هم برای فرد خواهد بود. احتکار دانش و تجربه که به نوعی مجموع عوامل فوق در ذهن و اقدام فرد می‌باشد، به این نکته اشاره دارد که منابع انسانی، زمانی موارد فوق را در سازمان احساس و لمس می‌کنند، تسهیم دانش را کنار گذاشته و به پنهان‌سازی دانش و انحصارگرایی تجربه و تخصص روی می‌آورند و این مقوله نه تنها موجب تأخیر در تبادل اطلاعات می‌شود، بلکه زمینه را برای بروز رفتارهای کژکارکردی بیشتر می‌کند.

عواملی چون "گردش شغلی محدود؛ چالش انگیزش سازمانی؛ امنیت روانی کم؛ ارزیابی عملکرد شغلی ضعیف" به عنوان راهبردهای دست‌مندی شش‌گانه در نظر گرفته شدند. راهبردها کنش‌ها و برهم کنش‌های خاصی هستند که از پدیده محوری منتج می‌شوند. راهبرد به این معنی نیست که حتماً به مثابه یک راهکاری جهت برون‌رفت از چالش‌ها یا ایجاد فرصت در نظر گرفته می‌شود، بلکه عامل یا عواملی هستند که از پدیده محوری منتج می‌شوند. گردش شغلی محدود یکی از عوامل اصلی در زمینه بروز پدیده بی‌هویتی و رفتارهای کژکارکردی منابع انسانی است. زمانی که مدیریت منابع انسانی نتواند چرخش یا گردش شغلی مناسب و نظام‌مندی را برای منابع انسانی ایجاد کند، فرد یا افراد دچار سکون زدگی و عدم انعطاف می‌شوند. همچنین، ارزیابی عملکرد شغلی ضعیف نیز می‌تواند در این زمینه، مشکلاتی را پدید آورد و در بروز پدیده بی‌هویتی و رفتارهای کژکارکردی مؤثر باشد. چالش انگیزش سازمانی نیز بعد رفتاری این بحث است. انگیزه یا انگیزش که از کلیدواژه حرکت و تحرک گرفته می‌شود، به این نکته اشاره دارد که منابع انسانی زمانی می‌توانند به سوی اهداف سازمانی نیل کرده یا توفیق‌طلبی را پیشه کنند که دارای انگیزه و مباحث مرتبط با آن باشند. در صورتی که این مقوله در نظر گرفته نشود و با توجهی به آن نشود؛ مشکلات و مسائل بعدی نیز گریبان‌گیر منابع انسانی و سازمان می‌شود. مهم‌ترین و اساسی‌ترین آیتم روانی و ذهنی سازمان، در امنیت روانی آن خلاصه می‌گردد. امنیت روانی سازمان، جو و شرایط ذهنی و عینی سازمان را در بر می‌گیرد و به جرات می‌توان گفت که عاملی اساسی در سرتاسر سازمان است. امنیت روانی کم خود به تنهایی عامل بروز رفتارهای خارج از عادت و بسیار خطرناکی می‌شود که در زمره رفتارهای کژکارکردی قرار می‌گیرند.

عواملی چون "اصطکاک اجتماعی؛ تناسب سازمانی؛ تأثیرات فرهنگی و اجتماعی سازمان" به عنوان عوامل یا شرایط مداخله‌گر در نظر گرفته شدند. تأثیرات فرهنگی و اجتماعی سازمان مهم‌ترین عامل مداخله‌گر در این زمینه می‌باشد. پرواضح است که شرایط فرهنگی و اجتماعی سازمان می‌تواند در زمینه‌ها و ابعاد مختلف، تأثیر و تأثراتی را در سازمان داشته باشد. اصطکاک اجتماعی به عنوان احساسات و هیجانات منفی مانند خشم و بی‌علاقگی به سمت هدف یا اهداف سازمانی تعریف شده است که ابتدا در حوزه‌های اجتماعی و روان‌شناسی بوده و سپس به حوزه سازمانی راه پیدا کرده است. این مقوله موجب می‌شود تا

می‌باشد. به همین دلیل است که توجه و تمرکز به آن برای جوامع و سازمان‌ها بسیار مهم و اساسی است.

مطابق با نتایج تحقیق حاضر در رابطه با پیامدهای بی‌هویتی سازمانی در زمینه کژکارکردی‌های منابع انسانی می‌توان به نتایج تحقیقات کریری و همکاران^۱ (۲۰۱۷)؛ عاس و همکاران^۲ (۲۰۱۷)؛ مک کنزی و همکاران^۳ (۲۰۱۵)؛ بوگائرت^۴ (۲۰۱۲)؛ اشاره کرد که با تحقیق فعلی همسو و هم‌راستا هستند. یکی از محدودیت‌های اصلی تحقیق حاضر، همکاری ضعیف خبرگان مرتبط با این حوزه نظری بوده است که اگر مساعدت و همکاری سایر افراد در تحقیق لحاظ می‌گردید، بی‌شک به اتقان نظری و غنای مطالب می‌افزود. به محققان آتی پیشنهاد می‌شود در زمینه تأثیر بی‌هویتی سازمانی بر عوامل انگیزشی و بهداشتی کارکنان تحقیقاتی را به عمل آورند.

تشکر و قدردانی

تشکر و قدردانی

سهم نویسندگان

سهم نویسندگان در نگارش این مقاله

تضاد منافع

چنانچه هیچ تضاد منافی هم وجود ندارد باید ذکر شود که هیچ تضاد منافی وجود ندارد.



¹ Creary et al et al

² Aas et al

³ MacKenzie et al

⁴ Bogaert



شعبه‌های علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

- Aas, K. F. (2017). 'The body does not lie': Identity, risk and trust in technoculture. In *Cultural Criminology* (pp. 413-428). Routledge.
- Albert, S., Ashforth, B. E., & Dutton, J. E. (2000). Organizational identity and identification: Charting new waters and building new bridges. *Academy of Management Review*, 25, 13–17.
- Allen, S. (2008). Control lessons from the Société Générale fraud: What patterns emerge from rogue trading incidents of the recent past? *Bank Accounting & Finance*. Retrieved from <http://business.highbeam.com/434984/article-1G1-187961790/control-lessons-societe-generale-fraud-patterns-emerge>
- Ambler, T., & Barrow, S. (1996). The employer brand. *Journal of brand management*, 4, 185-206.
- Ashforth, B. E., Schinoff, B. S., & Brickson, S. L. (2020). "My company is friendly," "mine's a rebel": Anthropomorphism and shifting organizational identity from "what" to "who". *Academy of Management Review*, 45(1), 29–57. <https://doi.org/10.5465/amr.2016.0496>
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1996). Organizational identity and strategy as a context for the individual. *Advances in Strategic Management*, 13(1), 19–64.
- Baker, D. S., Carson, K. D., & Carson, P. P. (2009). An individual-level examination of the impact of cultural values on organizational identification. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 14(2), 29–43.
- Baldacchino, P. J., Tabone, N., Agius, J., & Bezzina, F. (2016). Organizational Culture, Personnel Characteristics and Dysfunctional Audit Behavior. *IUP Journal of Accounting Research & Audit Practices*, 15(3).
- Balthazard, P.A., Cooke, R.A., & Potter, R.E. (2006). Dysfunctional culture, dysfunctional organization: Capturing the behavioral norms that form organizational culture and drive performance. *Journal of Managerial Psychology*, 21(8), 709-732. <https://doi.org/10.1108/02683940610713253>
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497–529. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497>
- Bogaert, A. F. (2012). Asexuality and autochorisexualism (identity-less sexuality). *Archives of Sexual Behavior*, 41, 1513-1514.
- Borst, R. T., Kruyen, P. M., Lako, C. J., & de Vries, M. S. (2020). The attitudinal, behavioral, and performance outcomes of work engagement: A comparative meta-analysis across the public, semipublic, and private sector. *Review of Public Personnel Administration*, 40(4), 613-640.
- Bozkus, K. (2023). Introductory Chapter: Exploring the Negative Aspects of Organizational Behavior. In *Organizational Behavior-Negative Aspects*. IntechOpen.
- Cardon, M. S., Post, C., & Forster, W. R. (2017). Team entrepreneurial passion: Its emergence and influence in new venture teams. *Academy of Management Review*, 42 (2), 283–305. <https://doi.org/10.5465/amr.2014.0356>
- Caruana, A., Ramaseshan, B., & Ewing, M.T. (2001). Anomia and deviant behaviour in marketing: Some preliminary evidence. *Journal of Managerial Psychology*

- gy, 16(5), 322-338. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005526>
- Cleary, M., Walter, G., Andrew, S., & Jackson, D. (2013). Commentary: Negative workplace behaviours at the University of Hard Knocks. *Contemporary nurse*, 44(2), 253-256.
- Clugston, M., Howell, J. P., & Dorfman, P. W. (2000). Does cultural socialization predict multiple bases and foci of commitment? *Journal of Management*, 26, 5-30.
- Creary, S. J., Caza, B. B., & Roberts, L. M. (2015). Out of the box? How managing a subordinate's multiple identities affects the quality of a manager-subordinate relationship. *Academy of Management Review*, 40(4), 538-562.
- Ćulibrk, J., DeliĆ, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job involvement. *Frontiers in psychology*, 9, 132.
- Dinnesen, M. S., Olszewski, A., Breit-Smith, A., & Guo, Y. (2020). Collaborating with an expert panel to establish the content validity of an intervention for preschoolers with language impairment. *Communication Disorders Quarterly*, 41(2), 86-99.
- Erez, M., & Earley, P. C. (1993). *Culture, self-identity, and work*. New York, NY: Oxford University Press. <http://dx.doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195075809.001.0001>
- Eriş, A., & Kökalan, Ö. (2022). The moderating effect of organizational identification on the relationship between organizational role stress and job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 13, 892983.
- Esfahani, A. N., & Shahbazi, G. (2014). Workplace bullying in nursing: The case of Azerbaijan province, Iran. *Iranian journal of nursing and midwifery research*, 19(4), 409.
- Fattahi, E., Solhi, M., Nazari, S. S. H., Barati, H., Mehrabian, F., Manzari, Z. S., & Afkar, A. (2023). A model to explain smokeless tobacco consumption in adults: A grounded theory study. *Helvion*, 9(10).
- Felfe, J., Yan, W., & Six, B. (2008). The impact of individual collectivism on commitment and its influence on organizational citizenship behaviour and turnover in three countries. *International Journal of Cross-Cultural Management*, 8, 211-237. <http://dx.doi.org/10.1177/1470595808091790>
- Gill, H., Meyer, J. P., Lee, K., Shin, K. H., & Yoon, C. Y. (2011). Affective and continuance commitment and their relations with deviant workplace behaviors in Korea. *Asia Pacific Journal of Management*, 28, 595-607.
- Gioia, D. A., Schultz, M., & Corley, K. G. (2000). Organizational identity, image, and adaptive instability. *Academy of management Review*, 25(1), 63-81.
- Harikkala-Laihin, R. (2022). Hooked on a feeling? An interpretive study of organizational identity (dis) continuity during strategic change programmes. *International Journal of Project Management*, 40(3), 262-277.
- Hofstede, G. (2016). Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations. *Collegiate Aviation Review*, 34(2), 108.
- Hofstede, G. (2011). National cultures, organizational cultures, and the role of management. *Values and Ethics for the 21st Century*. Madrid: BBVA, 459-81.
- Hofstede, G., & Bond, M. H. (1988). The Confucius connection: From cultural roots to economic growth. *Organizational Dynamics*, 16, 5-21. [http://dx.doi.org/10.1016/0090-2616\(88\)90009-5](http://dx.doi.org/10.1016/0090-2616(88)90009-5)
- Hogg, M. A., & Terry, D. J. (2000). Social identity and self-categorization processes in

- organizational contexts. *Academy of Management Review*, 25, 121–140.
- Hogg, M. A., Terry, D. J., & White, K. M. (1995). A tale of two theories: A critical comparison of identity theory with social identity theory. *Social Psychology Quarterly*, 58, 255–269.
- Hoobler J. M., Brass D. J. (2006). Abusive supervision and family undermining as displaced aggression. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1125–1133.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749–769.
<https://doi.org/10.1002/job.2019>
- Huy, Q. N. (1999). Emotional capability, emotional intelligence, and radical change. *Academy of Management Review*, 24(2), 325–345.
<https://doi.org/10.5465/amr.1999.1893939>
- Johnson, M. D., Morgeson, F. P., & Hekman, D. R. (2012). Cognitive and affective identification: Exploring the links between different forms of social identification and personality with work attitudes and behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 33(8), 1146–1167.
- Juberg, D. R., Fox, D. A., Forcelli, P. A., Kacew, S., Lipscomb, J. C., Saghir, S. A., & Kirman, C. R. (2023). A perspective on In vitro developmental neurotoxicity test assay results: An expert panel review. *Regulatory Toxicology and Pharmacology*, 143, 105444.
- Kets de Vries, M. F. R., & Miller, D. (1984). *The neurotic organization*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Kirman, C. R., Boogaard, P. J., Bus, J. S., Del-larco, V. L., DePass, L. R., Stern, B. R., & Hays, S. M. (2023). Cancer weight of evidence for three lower acrylates: Conclusions and recommendations from an expert panel. *Regulatory Toxicology and Pharmacology*, 143, 105469.
- Lee, E. S., Park, T. Y., & Koo, B. (2015). Identifying organizational identification as a basis for attitudes and behaviors: A meta-analytic review. *Psychological bulletin*, 141(5), 1049.
- Levine, E. L. (2010). Emotion and power (as social influence): Their impact on organizational citizenship and counterproductive individual and organizational behavior. *Human resource management Review*, 20(1), 4–17.
- Luo, J., Li, S., Gong, L., Zhang, X., & Wang, S. (2022). How and when workplace ostracism influences employee deviant behavior: A self-determination theory perspective. *Frontiers in Psychology*, 13, 1002399.
- MacKenzie, C., Garavan, T. N., & Carbery, R. (2011). Understanding and Preventing Dysfunctional Behavior in Organizations. *Human Resource Development Review*, 10(4), 346–380.
doi:10.1177/1534484311417549
- MacKenzie, C., Garavan, T.N., & Carbery, R. (2015). Dysfunctional Behavior in Organisations: Can HRD reduce the impact of dysfunctional organizational behavior-A Review and Conceptual Model. *Managerial Psychology*, 16(5), 322–338.
- Manek, J., Nethery, A., Esposito, F., Pérez-Sales, P., & Horz, H. (2023). Mapping mixed methods, grounded theory and migration-related carceral spaces—Transdisciplinary encounters. *Methods in Psychology*, 100129.
- Mujib, H. (2017). Organizational identity: An ambiguous concept in practical terms. *Administrative Sciences*, 7(3), 28.
- Nehme, R., Mutawa, A. A., & Jizi, M. (2016). Dysfunctional behavior of external auditors the collision of time budget and time deadline evidence from a developing country. *The Journal of Developing Areas*, 373–388.
- Oreg, S., Bartunek, J. M., Lee, G., & Do, B. (2018). An affect-based model of recipients' responses to organizational change

- events. *Academy of Management Review*, 43(1), 65–86. <https://doi.org/10.5465/amr.2014.0335>
- Peterson, D. K. (2002). Deviant workplace behavior and the organization's ethical climate. *Journal of business and psychology*, 17, 47-61.
- Rabl, T., Jayasinghe, M., Gerhart, B., & Kühmann, T. M. (2014). A meta-analysis of country differences in the high-performance worksystem-business performance relationship: The roles of national culture and managerial discretion. *Journal of Applied Psychology*, 99, 1011–1041.
- Raitis, J., Harikkala-Laihinien, R., Hassett, M., & Nummela, N. (2017). Finding positivity during a major organizational change: In search of triggers of employees' positive perceptions and feelings. In *Emotions and identity* (pp. 3-16). Emerald Publishing Limited.
- Ramzy, O., El Bedawy, R., & Maher, A. (2018). Dysfunctional behavior at the workplace and its impact on employees' job performance. *International Journal of Business Administration*, 9(4), 224-233.
- Reid, E., & Ramarajan, L. (2016). Managing the high intensity workplace. *Harvard Business Review*, 84-90.
- Rose, K., Shuck, B., Twyford, D., & Bergman, M. (2015). Skunked: An integrative review exploring the consequences of the dysfunctional leader and implications for those employees who work for them. *Human Resource Development Review*, 14(1), 64-90.
- Salin, D. (2015). Risk factors of workplace bullying for men and women: The role of the psychosocial and physical work environment. *Scandinavian journal of psychology*, 56(1), 69-77.
- Sandler, C. (2013). Techniques to tackle the workplace bully: Understanding the psychology and countering the behavior. *Human Resource Management International Digest*, 21(2), 33-36.
- Schalk, R., & Soeters, J. (2008). Psychological contracts around the globe: Cultural agreements and disagreements. In P. B. Smith, M. F. Peterson, & D. C. Thomas (Eds.), *Handbook of cross-cultural management re-search* (pp. 117–135). Thousand Oaks, CA: Sage. <http://dx.doi.org/10.4135/9781412982764.n7>
- Schlich, B., & Prybylski, H. (2009). Crisis changes view of risk management: New strategic prominence, more integration, more focus on governance. *Bank Accounting & Finance*, 22(5), 48-52.
- Shabrawy, S., & Afifi, S. (2014). Seminar titled Fighting Bureaucracy and Corruption in Egypt. Supreme Council, Ministry of Culture.
- Tai, K., Narayanan, J., & McAllister, D.J. (2012). Envy as pain: Rethinking the nature of envy and its implications for employees and organizations. *Academy of Management Review*, 37(1), 107-129. <https://doi.org/10.5465/amr.2009.0484>
- Tajfel, H. (1978). Social categorization, social identity, and social comparison. In H. Tajfel (Ed.), *Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations* (pp. 61–76). London, UK: Academic Press.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1985). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of inter-group relations* (2nd ed., pp. 7–24). Chicago, IL: Nelson-Hall
- Taras, V., Kirkman, B. L., & Steel, P. (2010). Examining the impact of Culture's Consequences: A three-decade, multilevel, meta-analytic re-view of Hofstede's cultural value dimensions. *Journal of Applied Psychology*, 95, 405–439.
- Triandis, H. C. (1995). *Individualism and collectivism*. Boulder, CO: Westview Press.
- Van Fleet, D. D., & Van Fleet, E. W. (2012). Towards a behavioral description of managerial bullying. *Employee Respon-*

- sibilities and Rights Journal, 24, 197-215.
- Wasti, S. A. (2003). Organizational commitment, turnover intentions and the influence of cultural values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 303-321.
- Werther, W. B., Jr. (2003). Enron: The forgotten middle. *Organization*, 10(3), 568-571.
- Yamada, D.C. (2000). The Phenomenon of "Workplace Bullying" and the Need for Status-Blind Hostile Work Environment Protection. *Georgetown Law Journal*, 88(3), 475.
- York, K. M., & Brookhouse, K. J. (1988). The legal history of work-related sexual harassment and implications for employers. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 1, 227-237.

