

## Research Paper

# Exploring the Concept of Disciplinary Behavior: A Phenomenological Study



Masoumeh Mohammadi<sup>1\*</sup>, Golamreza Bordbar<sup>2</sup>, Ali Morovati Sharifabadi<sup>3</sup>, Omid Mahdih<sup>4</sup>

1. PhD in Public Administration, Faculty of Economics, Management and Accounting, Yazd University, Yazd, Iran.  
email: mohammadi69@stu.yazd.ac.ir

2. Associate Professor, Faculty of Economics, Management and Accounting, Yazd University, Yazd, Iran  
(\*Corresponding Author).

email: gbordbar@yazd.ac.ir

3. Associate Professor, Faculty of Economics, Management and Accounting, Yazd University, Yazd, Iran.

email: alimorovati@yazd.ac.ir

4. Assistant Professor, Management Department, Faculty of Humanities, University of Zanjan, Zanjan, Iran.

email: mahdih@znu.ac.ir

DOI: 10.22034/jipas.2025.433846.1681

Received: 06/11/2024

Accepted: 04/01/2025

## Abstract

**Purpose:** Disciplinary behavior of faculty members serves as the cornerstone of the university structure and constitutes one of the fundamental pillars of academic institutions. Therefore, such behavior warrants greater attention. Given its significance within universities, this study aimed to develop a conceptual framework describing the nature of disciplinary behavior, as well as the petitions and complaints raised by faculty members at the universities of Tabriz, Ardabil, and Zanjan.

**Methodology:** This qualitative study employed a phenomenological approach. Faculty members from the universities of Tabriz, Zanjan, and Ardabil participated in the research. The sample consisted of those faculty members who, due to the nature of phenomenological inquiry, possessed direct or indirect experience with the phenomenon under study and were willing to participate in interviews. Purposive sampling was used, and data collection continued until theoretical saturation was reached—that is, when no new ideas or insights emerged. Ultimately, interviews were conducted with twenty-two faculty members. Data were gathered through semi-structured interviews and analyzed using Colaizzi's descriptive phenomenological method. The modified eight-step version of Colaizzi's method was followed, including: (1) reviewing all data, (2) extracting significant statements, (3) formulating meanings, (4) clustering meanings into themes, (5) developing an exhaustive description, (6) incorporating the additional step of the modified model, (7) returning to participants for validation, and (8) ensuring auditability. To enhance the rigor of the findings, criteria of credibility, transferability, dependability, and confirmability were applied.

**Findings:** The results revealed thirteen essential themes concerning disciplinary behavior, petitions, and complaints. These themes included: awareness and observance of educational and

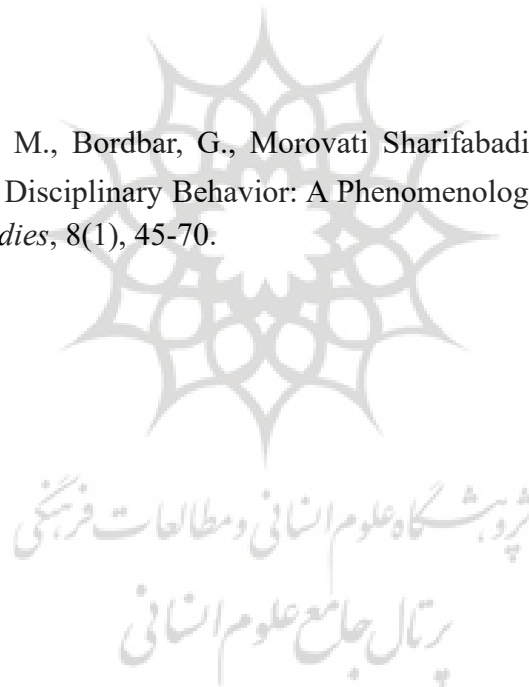


research regulations, spirituality at work, adherence to rules, professional competence, organizational structure, supervision and monitoring, comprehensive performance management, perceived organizational justice, external influencing factors, personal characteristics, training and orientation, reward and punishment, and procedures for petitions and complaints.

**Conclusion:** The findings suggest that simultaneous attention to the components and indicators of disciplinary behavior, petitions, and complaints among faculty members can play a critical role in reinforcing disciplinary conduct and reducing grievances. The conceptual framework developed in this study provides practical guidance for university administrators in managing disciplinary behaviors and minimizing complaints, ultimately contributing to improved faculty performance.

**Keywords:** Disciplinary Behavior, Phenomenological Approach, Petition, Complaint.

**Citation:** Mohammadi, M., Bordbar, G., Morovati Sharifabadi, A., & Mahdieh, O. (2025). Exploring the Concept of Disciplinary Behavior: A Phenomenological Study. *Journal of Iranian Public Administration Studies*, 8(1), 45-70.



### واکاوی مفهوم رفتار انضباطی: مطالعه‌ای پدیدارشناختی



معصومه محمدی<sup>۱\*</sup>، غلامرضا بردبار<sup>۲</sup>، علی مروتی شریف‌آبادی<sup>۳</sup>، امید مهدیه<sup>۴</sup>

۱. دکتر، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران.

email: mohammadi69@stu.yazd.ac.ir

۲. دانشیار، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران (\*نویسنده مسئول).

email: gbordbar@yazd.ac.ir

۳. دانشیار، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران.

email: alimorovati@yazd.ac.ir

۴. استادیار، گروه مدیریت دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران.

email: mahdieh@znu.ac.ir

DOI:10.22034/jipas.2025.433846.1681

## چکیده

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۷/۱۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۰/۱۵

**هدف:** رفتار انضباطی اعضای هیئت علمی به عنوان سنگ‌بنای ساختار دانشگاه و یکی از ارکان اساسی آن، اهمیت ویژه‌ای دارد و باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد. با توجه به اهمیت رفتار انضباطی در دانشگاه‌ها، هدف این پژوهش ارائه چارچوبی از ماهیت رفتار انضباطی و بررسی دادخواست‌ها و شکایات اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تبریز، اردبیل و زنجان بود.

**روش‌شناسی:** این پژوهش از نوع کیفی و مبتنی بر رویکرد پدیدارشناختی است. در این پژوهش، اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تبریز، زنجان و اردبیل به عنوان مشارکت‌کنندگان در نظر گرفته شدند. نمونه آماری شامل آن دسته از اعضای هیئت علمی بود که به دلیل ماهیت روش پدیدارشناسی، دارای تجربه مستقیم یا غیرمستقیم درباره موضوع پژوهش بوده و تمایل به شرکت در مصاحبه داشتند. نمونه‌گیری به روش هدفمند انجام شد و به دلیل ماهیت کیفی داده‌ها، گردآوری داده‌ها تا زمان دستیابی به اشباع نظری، یعنی کاهش اندیشه‌ها و ایده‌های بدیع، ادامه یافت. در این پژوهش، با تداوم کار تا بیست و دومین عضو هیئت علمی، این روند پایان یافت. داده‌ها با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختار یافته جمع‌آوری شد و تحلیل داده‌ها بر اساس رویکرد پدیدارشناسی توصیفی کلاسیکی و مدل اصلاح‌شده هشت‌مرحله‌ای او انجام گرفت. برای اعتبار و اعتمادپذیری داده‌ها از معیارهای اعتبار، انتقال‌پذیری، اعتمادپذیری و تأییدپذیری استفاده شد.

**یافته‌های پژوهش:** یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده وجود ۱۳ جوهره درباره پدیده مورد مطالعه یعنی رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست است. این جوهره‌ها عبارت‌اند از: آگاهی و رعایت قوانین و مقررات آموزشی و پژوهشی، معنویت در کار، پیروی از قوانین، صلاحیت حرفه‌ای، ساختار سازمانی، نظارت و پایش، مدیریت عملکرد جامع، عدالت سازمانی ادراک‌شده، عوامل مؤثر خارجی، ویژگی‌های فردی، آموزش و توجیه، تشویق و تنبیه و رویه‌های شکایت و دادخواست.

**نتیجه‌گیری:** نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که توجه هم‌زمان به مؤلفه‌ها و شاخص‌های رفتار انضباطی، شکایت

### واژگان کلیدی:

رفتار انضباطی، رویکرد پدیدارشناسی، دادخواست، شکایت.



و دادخواست اعضای هیئت علمی می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در تقویت رفتار انضباطی و کاهش شکایت و دادخواست اعضا ایفا کند. پیامدهای علمی این پژوهش شامل ارائه چارچوب مفهومی رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست است. این چارچوب می‌تواند به عنوان راهنمایی برای مسئولان دانشگاه‌ها در مدیریت رفتارهای انضباطی و کاهش شکایت و دادخواست‌ها در جهت بهبود عملکرد اعضای هیئت علمی مورد استفاده قرار گیرد.

**استناد:** محمدی، معصومه؛ بردبار، غلامرضا؛ مروتی شریفی‌آبادی، علی؛ و مهدیه، امید (۱۴۰۴). واکاوی مفهوم رفتار انضباطی: مطالعه‌ای پدیدارشناختی. *مطالعات مدیریت دولتی ایران*، ۸(۱)، ۷۰-۴۵.



## مقدمه

یک سازمان یا شرکت در جستجوی سطح بالایی از انضباط<sup>۱</sup> در محیط کار است، و به همین دلیل قوانین و مقرراتی را وضع می‌کند که انضباط فردی و سازمانی را شکل دهد. نهادینه‌سازی چنین مفهومی در محیط کار الزامی است، زیرا باعث بهبود و توسعه آن در بین کارکنان می‌شود (Hu & Liu, 2021). رفتار انضباطی جهت انجام فعالیت‌های سازمانی در تمامی گروه‌های مشغول به کار امری ضروری است. اعضای هر گروه بایستی میل و خواسته‌های شخصی خود را کنترل کرده و برای دستیابی به منافع همگانی، همکاری کنند (Suryawan & Salsabilla, 2022). در واقع منابع انسانی منضبط، مهم‌ترین و ارزشمندترین رکن ارائه خدمات در سازمان‌ها به شمار می‌رود؛ بنابراین تدوین سازوکارهای نهادینه‌سازی چنین رفتاری در سازمان باعث بهبود و توسعه عملکرد در بین کارکنان یک سازمان می‌شود (عامری گلستانی، ۱۴۰۱؛ عباس نژاد و همکاران، ۱۳۹۷).

مطالعه این‌گونه رفتارها در سازمان از آن جهت مهم است که بر عملکرد سازمانی و برون‌دادهای شغلی کارکنان تأثیر فراوانی می‌گذارد. بی‌انضباطی در محل کار عاملی مهم و مؤثر در بروز رفتارهای ناپه‌نجا<sup>۲</sup>، و انحرافی<sup>۳</sup> قلمداد می‌شود. با محور قرار دادن انضباط شغلی و سازمانی به‌عنوان کانون هدایت و بروز رفتارهای مؤثر شغلی، می‌توان از بروز چنین رفتارهای مخربی<sup>۴</sup> پیشگیری کرد (ویسه و همکاران، ۱۳۹۸). در رویکرد انضباط سازمانی باید در نظر داشت که این مقوله برای انسان به‌کاربرده می‌شود. نیروی انسانی سازمان، فکر، احساس و شعور دارد و باید آثار نظام تشویق و تنبیه را بر آن ملاحظه کرد. نهادینه‌سازی این‌گونه رفتارها نباید حالت اجبار داشته باشد؛ چراکه برای انسان راه‌های مؤثرتری نیز وجود دارد (Thompson et al., 2021). سازمان‌ها باید پیشران‌های انضباط را به‌درستی شناسایی کنند تا کارکنان نه از روی اجبار بلکه با انگیزه مسئولیت‌های کاری را پذیرفته و در چارچوب اصول مورد پذیرش سازمان فعالیت کنند. دستیابی به محیط مطبوع کاری، رشد کارکنان، انجام اثربخش امور و مسئولیت‌پذیری بیشتر با رویکرد نوین انضباطی قابل دستیابی است (Nduka et al., 2019). توانمندسازی سرمایه‌های انسانی در محیط‌های علمی - آموزشی در دهه‌های اخیر مورد توجه تعداد زیادی از صاحب‌نظران قرار گرفته است. از آن‌جایی که نقش آموزش عالی در توسعه اقتصادی، اجتماعی، فناوری و فرهنگی کشور تعیین‌کننده است (حبیبی و ملکی، ۱۳۹۸) و نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش‌های مختلف توسط آموزش عالی تربیت می‌شوند، تقویت و توسعه این بخش زیربنای توسعه سایر بخش‌ها است. در این میان اعضای هیئت علمی از عوامل اصلی و مهم نظام آموزشی کشور به شمار می‌روند و توانمندی و شایستگی آن‌ها بر عملکرد آموزش عالی تأثیر مستقیم دارد (زارع و همکاران، ۱۳۹۸). یکی از متغیرهایی که لازمه و شرط اولیه هر نوع توسعه‌ای از جمله اعضای هیئت علمی دانشگاه به شمار می‌رود وجود انضباط است (احمدرش، ۱۳۹۷). مطالعات نشان می‌دهد که برای فعالیت تمامی اعضای هیئت علمی وجود انضباط امری ضروری است. به‌عبارتی دیگر آن‌ها باید خودشان را به‌نحوی منطقی با کدهای رفتاری تدوین‌شده تطبیق دهند و از این طریق با اهداف دانشگاه، سازگاری یابند. در سازمانی مانند دانشگاه، مهارت در ایجاد یک فضای سالم انضباطی از مهم‌ترین ویژگی‌های اعضای دانشگاه از جمله اعضای هیئت علمی به حساب می‌آید. برخی از اعضای هیئت علمی قادرند میزان تمایل به تطبیق با قوانین و مقررات را بین اعضای هیئت علمی خود وسعت بخشند؛ اما همواره برخی اعضا در دانشگاه‌ها هستند که قوانین و استانداردهای تعیین‌شده را نقض کرده و سبب بی‌انضباطی در دانشگاه

1. Discipline

2. Abnormal

3. Non-Productive and Deviant

4. Destructive Behaviors

و در نتیجه باعث افزایش هزینه‌ها می‌شوند که بروز این‌گونه رفتارها احتمال بروز شکایت<sup>۱</sup> دو طرف (اعضای هیئت علمی از دانشگاه و برعکس) را به دنبال دارد که این شکایات ممکن است ناشی از قوانین سخت‌گیرانه محیط کار، رفتار نادرست همکاران و سرپرستان، تأخیر در پرداخت‌ها و هر عامل دیگری باشد. در چنین شرایطی کارکنان می‌توانند شکایات خود را به صورت دادخواست<sup>۲</sup> تنظیم نموده و آن را به مدیریت سازمان یا مراجع ذی‌صلاح ارائه کنند. دادگاه‌های اداری<sup>۳</sup> اصول و رویه مناسب و مدونی جهت داوری و قضاوت در مورد جرائم جنایی و مدنی در برابر جامعه در سیستم حقوقی کشورها در طی سالیان متمادی از منابع عرف و قوانین مدون قبلی، ایجاد شده است.

با بررسی پژوهش‌های گذشته شاهد خلأ پژوهشی در مورد رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست اعضای هیئت علمی هستیم؛ هرچند مطالعات فراوانی در مورد رفتار انضباطی کارکنان سایر سازمان‌ها، به‌ویژه رفتار انضباطی اداری وجود دارد (عباس‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۸؛ روخنده و همکاران، ۱۴۰۱)، ولی منابع موجود معمولاً دیدگاه جامعی در مورد رفتار انضباطی به‌خصوص رفتار انضباطی اعضای هیئت علمی ارائه نمی‌کنند. در این پژوهش، نویسندگان با اذعان به این موضوع که در گذشته در مورد رفتار انضباطی مطالعات متعددی انجام شده است، معتقدند تاکنون پژوهشی که با روش پدیدارشناسی به بررسی مؤلفه‌های رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست اعضای هیئت علمی بپردازد انجام نشده است و از جنبه‌های مهم سهم پژوهش حاضر، فراهم آوردن و احصای چارچوب مفهومی واحد از مفهوم رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست و مؤلفه‌های آن در دانشگاه‌های شمال غرب ایران است. پیش‌تر هر کدام از نظریه‌ها بخشی از این مفهوم را پوشش داده بودند؛ سهم این پژوهش حرکت از بخشی‌نگری به جامع‌نگری در مفهوم رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست اعضای هیئت علمی است. در این پژوهش، پژوهشگر بر آن است که الگوی رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست اعضای هیئت علمی را از طریق پژوهش علمی مشخص کند و در واقع سؤال اساسی پژوهش عبارت است از این که مدل‌سازی فرایند رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های شمال غرب (زنجان، تبریز و اردبیل) با رویکرد پدیدارشناسی چگونه است؟

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### الف. رفتار انضباطی

رفتار انضباطی مجموعه رفتارهای توأم با رعایت قواعد عرفی، آموزشگاهی و اجتماعی را شامل می‌شود که مسئولان برای ارزیابی عملکرد در محیط‌های سازمانی در اولویت قرار داده‌اند (Gunawan et al., 2021)؛ و انضباط سازمانی عبارت است از ایجاد موقعیتی که کارکنان یک سازمان خود را با قوانین و مقررات و استانداردهای سازمانی هماهنگ کرده، برابر آن رفتار کنند (Ramli, 2024). رفتار انضباطی سازمانی یعنی رعایت اصول، قواعد و مقرراتی است که رفتارهایی فراتر از خواسته فردی اعضا را جهت تأمین منافع سازمان حاکم می‌کند. این مقوله به‌عنوان یکی از چهارده اصل اساسی هنری فایول در اصول مدیریت وارد شد. بعدها کاندوس و دبرا<sup>۴</sup> این موضوع را به‌صورتی کاملاً اصولی نمایش دادند. برای فعالیت تمامی گروه‌های سازمانی وجود رفتار انضباطی سازمانی امری ضروری است. اعضای هر گروه باید میل و خواسته‌های شخصی خود را کنترل کنند. کارکنان باید برای نفع همگانی، همکاری کنند، و باید

1. Grievance

2. Petition

3. Administrative Courts

4. Candos & Debra

خودشان را به نحوی منطقی با اصول تدوین شده توسط مدیریت سازمان تطبیق دهند و از این طریق با اهداف سازمانی، سازگاری یابند. برقراری چنین اصولی یکی از مهارت‌های مدیریت سازمان است (Ali et al., 2021). وجود رفتار انضباطی برای فعالیت تمامی گروه‌های سازمانی امری ضروری است. اعضای هر گروه باید میل و خواسته‌های شخصی خود را کنترل کنند و برای نفع همگانی، همکاری کنند. به عبارت دیگر، آن‌ها باید خودشان را به نحوی منطقی با کدهای رفتاری تدوین شده توسط مدیریت سازمان تطبیق دهند و از این طریق با اهداف سازمانی، سازگاری یابند. اگر اعضای یک سازمان، شرکت، اتحادیه و یا یک ملت توسط برخی از قوانین و مقررات حاکم بر آن اجتماع پذیرفته نشوند، آن سازمان با تهدید روبه‌رو خواهد بود و بروز هرج و مرج قطعی خواهد شد. کلید برقراری نظم در سازمان پایبندی به روندی ثابت و مداومت در نظم و رفتار انضباطی است (دولتی، ۱۳۹۷). اقدامات انضباطی ابزاری ضروری برای مدیریت رفتار ناخواسته در محل کار است. اگرچه ممکن است ناراحت کننده باشد، اما برای ایجاد محیطی آرام که کارکنان در آن کار می‌کنند ضروری است. سیاست‌های اقدامات انضباطی نه تنها اخراج غیر ارادی را توجیه می‌کند، بلکه به شما کمک می‌کند تا یک محل کار ایمن و سازنده بسازید. وقتی کارمندی را استخدام می‌کنید، از او انتظار دارید. برای حفظ سطح معینی از عملکرد و مطابقت با سیاست‌ها، رویه‌ها و قوانین کارفرما اقدامات انضباطی کارکنان، اقدامات اصلاحی است که شرکت در پاسخ به عدم برآورده کردن انتظارات عملکردی یا داشتن مشکلات رفتاری توسط کارکنان انجام می‌دهد. هدف از اقدامات انضباطی، اصلاح رفتار کارمند ضمن مستندسازی مسائل در صورت بروز مجدد مشکل در آینده است. به عبارت دیگر، هدف اولیه از اقدامات انضباطی، تنبیه کارمند نیست. نقش منابع انسانی در انجام اقدامات انضباطی محل کار براساس سازمان و منابع موجود متفاوت است (Salin et al., 2020). استقرار نظم باید به صورتی مؤثر اداره شود. تا آن‌جا که ممکن است در کمترین زمان ممکن باید بی‌نظمی مدیریت شود، و باید به سمت استقرار نظم هدایت شود. ناهنجاری سازمانی<sup>۱</sup> باید کنترل شود. در این راستا نباید احساسی و نامعقول تصمیم‌گیری شود. مدیریت باید تلاش کند تا جایی که ممکن است موجبات رنجش کارکنان را فراهم نکند. کارکنان خواهند فهمید که این یک تصمیم شخصی نیست بلکه نیاز سازمان است (Egdell et al., 2018).

## انواع رفتار انضباطی

### ۱- رفتار انضباطی شغلی

رفتار انضباطی شغلی<sup>۲</sup> پدیده‌ای است که در ساختارهای رسمی یا اجتماعی سازمان نمود پیدا کرده و پیامدهای آن با جلوه‌های مثبتی همچون نظم، ترتیب، قاعده، رویه، برنامه و هماهنگی در سازمان جلوه‌گر می‌شود (فروتنی و بحرانی، ۱۳۸۶).

### ۲- رفتار انضباطی اجتماعی

رفتار انضباطی اجتماعی<sup>۳</sup> عبارت است از مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری افراد در جامعه که توسط قوانین و مقررات آن جامعه مشخص می‌شوند؛ یعنی نظام‌پذیری در همه امور (ابطحی، ۱۳۹۱). مکتب «کارکردگرایی»<sup>۴</sup> چنین نوع از رفتار انضباطی را ناشی از ایفای صحیح کارکردهای نهادها و سازمان‌های مختلف اجتماعی می‌داند. مطابق این دیدگاه، اگر میان نهادهای مختلف موجود در جامعه رابطه‌ای

1. Organizational anomaly

2. Job discipline

3. Social discipline

4. Functionalism

صحیح به وجود آید که هر کدام بتواند به ایفای صحیح وظایف خود بپردازد، نظم اجتماعی مستقر شده، و زندگی انسان‌ها در راستای مناسبی قرار می‌گیرد (حسینی و همکاران، ۱۴۰۱).

### ۳- رفتار انضباطی اداری

رفتار انضباطی اداری<sup>۱</sup>، ابزاری است طراحی شده به منظور کنترل در ترغیب کارکنان به منظور انطباق با قوانین. این امر در افسران و کارکنان دولتی، ارزش‌ها، مهارت‌ها و نگرش‌های اخلاقی را برای مشارکت مؤثر آن‌ها در فرایند نهادی دولت ایجاد می‌کند. انضباط اداری رعایت اصول، قواعد و مقرراتی است که رفتارهایی فراتر از خواسته فردی اعضا را جهت تأمین منافع سازمان حاکم می‌کند (Kurniawan et al., 2022).

### ۴- رفتار انضباطی در محیط آموزشی

از آن‌جاکه رفتار انضباطی به معنای پیروی ارادی از یک رهبر است، والدین و معلمان همگی نسبت به کودکان رهبرند و کودک راه‌روش زندگی را از این افراد یاد می‌گیرد. هدف چنین رفتار انضباطی، این است که فرد، رفتار خود را با مقررات قالبی در گروه فرهنگی هم‌نوا کند و از معیارهای تعیین شده جامعه تجاوز نکند. این واژه در امر آموزش و پرورش برای انجام دادن آیین‌ها و مقررات خاص در کلاس و محیط‌های تحصیلی به کار می‌رود و از شاگردان می‌خواهد که از خود رفتار مطلوب نشان دهند (روخنده و همکاران، ۱۴۰۲).

### ۵- رفتار انضباطی ظاهری

رفتار انضباطی ظاهری<sup>۲</sup> عبارت است از حفظ احترامات و آراستگی ظاهری براساس دستورالعمل‌های مصوب، دقت در اجرای قوانین، مقررات و پیروی کامل از دستورات سلسله‌مراتب (حسینی و همکاران، ۱۴۰۱).

### ۶- رفتار انضباطی معنوی

رفتار انضباطی معنوی<sup>۳</sup> عبارت است از انجام فرائض دینی به صورت مداوم و براساس اصول اسلامی و دارا بودن ایمان، توکل، تقوا، شجاعت، صبر، صداقت، ولایت‌مداری، ایثار، وفای به عهد، اطاعت‌پذیری عاشقانه و اخلاص در انجام امور (حسینی و همکاران، ۱۴۰۱).

### ب- شکایت / دادخواست

نارضایتی، گله و شکایت، واژه‌هایی هستند که درک صحیح آن‌ها به امر رسیدگی به شکایات کمک مؤثری می‌کند. نارضایتی، به‌طور کلی، عبارت از عاملی است که انسان را آزار می‌دهد، اعم از این که برای دیگران بازگو کند یا نکند؛ اما گله کردن عبارت است از گفتن و یا نوشتن چیزی که باعث ناخرسندی انسان می‌شود و او برای یاری جستن از دیگران برای کردن ریشه‌های آن، آن را بر زبان و یا نوک قلم می‌آورد؛ ولی شکایت گله‌ای مکتوب به مراجع قانونی است. با توجه به مفاهیم مذکور، کارکنان یک سازمان ممکن است در قبال مسائلی ناراضی باشند، ولی آن را بر زبان نیاورند و یا این که به دلایلی آن را به صورت غیررسمی عنوان کنند که همان گله کردن است. بسیار مهم است که مدیران سازمانی، به‌ویژه مدیران منابع انسانی یک سازمان، خود به دنبال یافتن ریشه‌های نارضایتی و گله‌مندی‌های کارکنان باشند، قبل از این که کار به شکایت رسمی برسد و یا بر کیفیت و کمیت انجام دادن وظایف و مسئولیت‌های کارکنان اثر بگذارد (ابطحی، ۱۳۹۸). در محل کار، همیشه به صورت بالقوه امکان وجود شکایت و ابراز نارضایتی وجود دارد. در بیشتر شرکت‌ها موضوع تعیین دستمزد، ساعات کار یا شرایط کار همواره منشأ اصلی شکایت و دادخواهی بوده است. موضوع مقررات انضباطی و مسئله‌های

1. Administrative discipline

2. Discipline appearance

3. Discipline spiritual

مربوط به سابقه خدمت یا ارشدیت در ردیف‌های اول چنین فهرستی قرار می‌گیرند. مسائل دیگری مانند ارزیابی کارهای انجام‌شده، تعیین تکلیف یا وظایف، اضافه‌کاری، مرخصی‌ها، تعطیلات و برنامه‌های تشویقی از جمله دیگر مسائلی هستند که موجب افزایش شکایت و دادخواهی کارکنان می‌شوند (پارسائیان، ۱۳۹۱).

### پیشینه پژوهش

در این بخش به بررسی مطالعات داخلی و خارجی انجام‌شده در خصوص رفتار انضباطی، شکایت / دادخواست می‌پردازیم (جدول ۱).

جدول ۱: پژوهش‌های مرتبط پیرامون موضوع پژوهش

پژوهشگران)	عنوان پژوهش	خلاصه پژوهشی
حسینی و همکاران (۱۴۰۱)	تدوین الگوی انضباط سازمانی با تمرکز بر انضباط ظاهری و انضباط معنوی	پژوهش حاضر، به‌منظور تدوین الگوی انضباط سازمانی با تمرکز بر انضباط ظاهری و انضباط معنوی انجام شده است. مؤلفه‌های انضباط ظاهری (پیروی از اسناد بالادستی، انضباط شغلی و ارتباطی، انضباط رفتاری، عدم تعارض منافع، قائم و عامل بودن مدیران به رویه‌های انضباطی و الگوسازی و الگوپروری در میان دانشجویان) و انضباط معنوی (انضباط انتظاری، فرهنگ خودکنترلی، رعایت کدهای اخلاقی، ارتقای اخلاص و تعهد با تأکید بر دینی و ایجاد درگیری عاطفی - ذهنی) به‌عنوان مؤلفه‌های انضباط ظاهری و انضباط معنوی شناسایی شدند.
سیراکبری (۱۴۰۰)	بررسی رابطه میان سیستم انضباط شغلی کارکنان و دست‌یابی به اهداف سازمانی؛ مطالعه موردی (دانشگاه‌ها و مؤسسات تحصیلات عالی خصوصی ولایت بلخ	این پژوهش با رویکرد توصیفی و به روش کمی (پرسش‌نامه) و با هدف سنجش رابطه بین شاخص‌هایی که معرف سیستم انضباط شغلی کارکنان که شامل: سیستم حضور و غیاب کارکنان، رعایت مقررات کار، رعایت استانداردهای کار، سطح آمادگی و اخلاق کاری کارکنان انجام شده است. براساس یافته‌ها اثر مثبت و معناداری بین شاخص‌های ذکر شده فوق و دست‌یابی به اهداف سازمانی وجود دارد.
طاهری و همکاران (۱۳۹۸)	نقش معنویت در انضباط ظاهری و انضباط معنوی کارکنان نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران	این پژوهش با رویکرد توصیفی و با هدف بررسی ارتباط بین معنویت و مؤلفه‌های انضباط (ظاهری و معنوی) انجام شده است. یافته‌ها همبستگی مثبت و معنی‌دار بین معنویت و هر دو مؤلفه انضباط را تأیید می‌کند.
علایی و براتی (۱۳۹۸)	بررسی و نقد دادرسی اداری در هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اعضای هیئت علمی	پژوهشگران در این پژوهش، به بررسی و نقد دادرسی اداری در هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور پرداختند. مطابق قانون مقررات انتظامی هیئت علمی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و پژوهشی کشور مصوب ۱۳۶۴ مجلس شورای اسلامی و آیین‌نامه اجرایی آن مصوب ۱۳۶۵ همراه با اصلاحات ۱۳۸۴، به تخلفات اعضای هیئت علمی به‌استثنای اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد در هیئت‌های بدوی و تجدیدنظر رسیدگی می‌گردد. اعمال نفوذ سیاسی در تصفیه اساتید، فقدان مقررات در خصوص استقلال قضات هیئت‌ها، عدم ضرورت تسلط قضات به مسائل حقوقی، اعمال مجازات مضاعف، عدم تناسب تخلف با مجازات در برخی موارد و عدم پیش‌بینی امکان اعاده دادرسی از نقش‌های اصلی این قانون است.
عباس‌نژاد و همکاران (۱۳۹۷)	تدوین الگوی پیشایندهای انضباط سازمانی در دانشگاه علوم انتظامی امین	این پژوهش با هدف شناسایی پیشایندهای انضباط سازمانی در دانشگاه علوم انتظامی امین انجام شده است. رویکرد پژوهش توصیفی و به روش کیفی (مصاحبه) انجام شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که «توجیه و آموزش»، «تشویقات و تنبیهات» و «ویژگی‌ها و اقدامات فرمانده» در سطح اول، «بازدید و نظارت»، «عدالت سازمانی»، «فرهنگ انضباط و انضباط‌پذیری» و «حفظ منزلت» در سطح دوم و «نشاط سازمانی» و «وضعیت محیط کار» در سطح سوم، مؤلفه‌های انضباط سازمانی دانشگاه علوم انتظامی امین را تشکیل می‌دهند.

پژوهشگر(ان)	عنوان پژوهش	خلاصه پژوهشی
هاشمی و بیگلر (۱۳۹۷)	تبیین بروز تخلفات انضباطی کارکنان بر اساس نگرش آن-ها به آیین‌نامه انضباطی	پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان بروز تخلفات کارکنان براساس آیین‌نامه انضباطی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان بانه انجام شده است. در پژوهش کنونی برای بررسی تأثیر نگرش به آیین‌نامه بر تخلفات کارکنان، از مقایسه استفاده شده است. به این ترتیب که نگرش دو گروه ۲۵ نفری از کارکنان (کارکنان دارای بیشترین تخلف و کارکنان دارای کمترین تخلف) مقایسه شده است. نتایج نشان می‌دهد که بین نگرش کارکنان دارای بیشترین و کمترین میزان تخلفات به آیین‌نامه انضباطی، تفاوت معناداری وجود دارد.
Zulmariad (et al., 2022)	تأثیر رهبری تحول‌آفرین و انضباط کاری بر عملکرد کاری کارکنان خدمات آموزشی.	هدف از انجام این پژوهش، بررسی رابطه بین رهبری تحول‌آفرین، انضباط کاری و عملکرد کاری کارکنان اداره آموزش شهر باندونگ است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد هرچه انضباط کاری بهتر اعمال شود، عملکرد کاری کارکنان اداره آموزش شهری بهبود می‌یابد.
Basem et (al., 2022)	بررسی تأثیر انضباط کاری، تعهد سازمانی و محیط کار بر روی عملکرد کارکنان.	این پژوهش با هدف بررسی تأثیر متغیرهای سه‌گانه انضباط کاری، تعهد سازمانی و محیط کاری بر روی عملکرد کارکنان انجام شده است. نتایج حاصل بیان‌کننده رابطه مثبت و معنادار بین متغیرهای ذکر شده و عملکرد کارکنان است.
Thompson (et al., 2020)	مخالفت کارکنان در رسانه-های اجتماعی و نظم‌وانضباط سازمانی	در این پژوهش تلاش شده واکنش کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان بخش نیروی انتظامی استرالیا) درباره بازگو کردن نظرات انتقادی کارفرمایان به‌صورت آنلاین و در بستر رسانه‌های اجتماعی بازگو شود که نتایج نشان می‌دهد کارکنان با نظرات انتقادی به‌صورت آنلاین و این‌که کارهای خلاف انضباط آن در فضای عمومی توسط کارفرمایان منتشر شود مخالف هستند.
Newar & Khuzaini, (2020)	بررسی عوامل مؤثر بر انضباط کارکنان در دفتر برنامه‌ریزی دانشکده اقتصاد اندونزی	این پژوهش با رویکردی ترکیبی (کیفی-کمی) اجرا شده است. عوامل ۸ گانه: اهداف و توانایی‌ها، رهبری، جایزه، عدالت، نظارت، تحریم‌ها، روابط انسانی و قاطعیت به‌عنوان خروجی بخش کیفی حاصل و در بخش کمی نیز تأیید گردیدند.
Feuerborn (et al., 2019)	بررسی اعتبارسنجی ادراک کارکنان از رفتار و انضباط در مدارس ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان در مناطق مختلف ایالات متحده آمریکا	نتایج این پژوهش نشان می‌دهد: اجرای مداخلات و حمایت‌های رفتاری مثبت در سازمان مستلزم تغییر جهت از تکیه بر نظم ارتجاعی به حمایت‌های پیشگیری محور است و مستلزم آن است که کارکنان این روش‌ها را در سراسر سازمان اتخاذ و به‌طور منظم اعمال کنند. این سطح از تغییر نظام‌مند در تفکر و عملکرد کارکنان برای دستیابی و پایداری چالش‌برانگیز است.

## روش‌شناسی پژوهش

برای شناسایی رفتار انضباطی، شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی در دانشگاه‌ها از روش پدیدارشناسی استفاده شد، چراکه در طول زمان، رفتار انضباطی عضو هیئت علمی تحت تأثیر مجموعه باورهای وی تشکیل می‌شود. چنین روندی مبتنی بر تجربه مستقیم یا غیرمستقیم شخص در طول رابطه با دانشگاه است. در بیشتر مطالعات کیفی نیز این باور وجود دارد که کسب دانش درباره انسان‌ها امکان‌پذیر نیست، مگر از طریق توصیف تجربه افراد به همان صورتی که توصیف می‌کنند. پدیدارشناسی مناسب‌ترین روش برای شناخت عمیق تجربه و معنای یک مفهوم پیچیده و چندبعدی همانند رفتار انضباطی، شکایت / دادخواست است. رویکرد پدیدارشناسی با آشکار ساختن ماهیت معنی‌نهفته در تجربیات سروکار دارد. هدف پژوهشگر، درک معنی تجربه به همان صورتی است که فرد تجربه کرده و به بیان دیگر، کشف جوهره و معنای تجربه‌ها به منظور دستیابی به فهمی عمیق و بین‌الذهانی از پدیده بررسی شده است که باید بدون هیچ فرضی کندوکاو شود و دور از پیش‌داوری باشد تا بنیان خوبی برای دانش ایجاد شود. در حقیقت پدیدارشناسی، به روشن کردن ساختار یا جوهر تجربه زنده یک پدیده، به‌منظور پیدا کردن وحدت معنی و توصیف صحیح آن می‌پردازد (شاه طالبی و همکاران،

۱۴۰۰). در این پژوهش، اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تبریز، زنجان و اردبیل به‌عنوان مشارکت‌کنندگان پژوهش حاضر در نظر گرفته شدند. نمونه آماری نیز شامل آن دسته از اعضای هیئت علمی بود که به دلیل ماهیت روش پدیدارشناسی دارای تجربه مستقیم و غیر مستقیم درباره موضوع پژوهش بوده و علاقه‌مند به شرکت در مصاحبه باشند و همچنین حداقل دارای پنج سال سابقه خدمت باشند تا بتوانیم از تجربیات مستقیم و غیرمستقیم آن‌ها در راستای انجام پژوهش استفاده کنیم. نمونه‌گیری با روش هدفمند انجام شد. حجم نمونه در مطالعات کیفی قابل پیش‌بینی نیست. در این مطالعه فرایند تا زمان دستیابی به اشباع نظری، یعنی کاهش یافتن اندیشه‌ها و ایده‌های بدیع، ادامه یافت. در این پژوهش با تداوم کار تا بیست و دومین عضو هیئت علمی آشکار و به این روند پایان داده شد. داده‌ها با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته جمع‌آوری شد. مصاحبه‌های کیفی از انعطاف‌پذیری برخوردارند و براساس داده‌های به‌دست آمده در جریان پژوهش تغییر می‌کنند. در این پژوهش سعی شد تا از سؤالات اکتشافی، از قبیل: "می‌توانید برایم یک مثال بزنید؟ آیا منظور این است که ... و غیره" در طول مصاحبه استفاده شود. مصاحبه‌ها از نوع نیمه‌ساختار یافته بودند که در جریان مصاحبه ضبط و در اسرع وقت پیاده‌سازی و کدبندی و تجزیه و تحلیل شدند تا بازخورد لازم برای مصاحبه‌های بعدی یا کفایت و اشباع داده‌ها را فراهم کنند. قبل از مصاحبه، رضایت کامل از اعضا و اجازه ضبط مصاحبه‌ها اخذ شد. اولین سؤال مصاحبه و مشترک بین اعضای هیئت علمی یک سؤال باز بود «تعریف شما از رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست چیست؟ تجربه مستقیم و غیر مستقیم خود را بیان کنید»، پاسخ مصاحبه‌شونده راهنمای سؤالات بعدی بود. جمع‌آوری اطلاعات تا اشباع داده‌ها ادامه یافت؛ به این معنی که مطلب جدیدی به داده‌های جمع‌آوری شده اضافه نشد. دور دوم مصاحبه‌ها، به منظور کامل کردن اطلاعات جمع‌آوری شده از هر یک از شرکت‌کنندگان و روشن کردن نکات مبهم گفته‌های قبلی ترتیب داده می‌شد. در ضمن، زمان مصاحبه، با هماهنگی با شرکت‌کنندگان تنظیم شد. پس از اولین مصاحبه و دست‌نویس کردن اطلاعات، مطالب از نظر ناقص بودن یا نامفهوم بودن مورد بررسی قرار گرفت. داده‌ها طبق رویکرد پدیدارشناسی توصیفی کلاسی (۲۰۱۱) صورت گرفت. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها براساس مدل اصلاح‌شده «کلاسی» شامل هشت مرحله به شرح زیر است (رجبی‌پور میبیدی و همکاران، ۱۳۹۳):

۱- **مروری بر تمام داده‌ها:** در این مرحله، داده‌های مکتوب مربوط به مصاحبه‌ها چند مرتبه خوانده شد تا محتوای کلی آن درک شود. این کار همراه با گوش دادن به بخش‌هایی از اطلاعات ضبط‌شده انجام شد.

۲- **بیرون کشیدن جملات مهم:** عبارات، جملات یا بندهایی که مربوط به سؤالات پرسیده‌شده در مصاحبه‌ها هستند جدا شده و در فایل‌های جداگانه‌ای نگه‌داری شدند. این کار به این دلیل انجام شد که داده‌هایی که درصد اهمیت کمتری دارند از دست نرود، زیرا ممکن است در مراحل بعدی اهمیت آن‌ها مشخص شود.

۳- **ایجاد معانی صورت‌بندی شده:** برای هر جمله مهم، یک توصیف کوتاه از معنی پنهان در آن نوشته می‌شد و این فرایند توسط دو نفر به صورت جداگانه انجام و سپس معانی با هم ترکیب شدند تا یک معنی مشترک حاصل شد.

۴- **قرار دادن معانی صورت‌بندی در داخل دسته‌ها و مضامین (تم‌ها) در درون دسته‌های مختلف:** مضامین در این مرحله، عبارات و جملات کوتاهی از معانی صورت‌بندی شده بود. مضامین توسط هر یک از نفراتی که مرحله چهارم را به انجام می‌رسانند، به‌طور جداگانه در دسته‌ها ایجاد شده و پس از آن به بحث گذاشته می‌شد. تکرار مضامین، یکی از شاخص‌های اعتبار است. برای تعیین اعتبار داده‌ها، مضامین به‌دست آمده با داده‌ها تطبیق داده شد.

۵- ایجاد یک توصیف روایتی مختصر: مفاهیم کلیدی داده‌ها که با اتفاق نظر پژوهشگران انتخاب شده بودند، به صورت خلاصه‌ای روایت‌وار نوشته شدند.

۶- گام افزوده‌شده در مدل اصلاحی: تجزیه و تحلیل تفسیری پژوهشگر از بازنمایی‌های نمادین که در طول مصاحبه روی داده‌اند، گام اضافی پیشنهادی به عنوان بسطی برای تحلیل هفت مرحله‌ای کلایزی به پژوهشگران پیشنهاد می‌کند که از روش کلایزی برای دسترسی بهتر به معانی ضمنی و روشن کردن توضیحات مشارکت‌کننده‌ها، آن طور که در زندگی خویش تجربه کرده‌اند، بهره‌برداری کنند. این گام اضافه به این صورت است که به افراد اجازه می‌دهد تا از زبان روزمره برای اظهار تجربیات خویش استفاده کنند. این اظهارات شامل ضرب‌المثل‌ها، شعر، هنر، موسیقی، تشبیه و استعاره‌ها، زبان بدن و سایر نمادها هستند که برای بیان تجربیات استفاده می‌شوند.

۷- بازگشت به منظور تعیین اعتبار: نتایج برای برخی از شرکت‌کنندگان شرح داده شد و از آن‌ها خواسته شد تا نظرات و واکنش‌های خود را راجع به نتایج ارائه دهند.

۸- تعیین قابلیت پیگیری: به این منظور فعالیت‌های روزانه فرایند پژوهش، به صورت گزارش کتبی نوشته شد و تجربه شخصی در برخورد با شرکت‌کنندگان ثبت شد.

### روایی و پایایی

در این مطالعه برای اعتبار و اعتماد بخشی به داده‌ها از قابلیت اعتبار، انتقال‌پذیری، اعتمادپذیری و تاییدپذیری استفاده شد. قابلیت اعتبار به این معنا است که تا چه حدی ساختار و معنی پدیده مورد نظر به نحو مطلوبی بازنمایی می‌شود (Sinkovics et al., 2008). برای رعایت قابلیت اعتبار پژوهش سعی شد افرادی وارد مطالعه شوند که تجربه‌ای غنی (مستقیم یا غیرمستقیم) در تعامل با رفتار انضباطی، شکایت / دادخواست داشته باشند که در پژوهش حاضر مشارکت‌کنندگان تجربه‌ای غیرمستقیم از شکایت و دادخواست داشته‌اند. انتقال‌پذیری حاوی این پیام است که یافته‌های پژوهش تا چه حد به محیط‌های دیگر تعمیم‌پذیر است. در پژوهش حاضر سعی شد با بیان شرایط پژوهش و همچنین ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان تا حدی این مهم تحقق یابد. قابلیت اعتماد به انسجام فرایندهای درونی و نحوه بررسی شرایط متغیر پدیده به دست پژوهشگر دلالت می‌کند (Onwuegbuzie & Leech, 2008). برای دستیابی به اعتمادپذیری دو تن از اساتید، مراحل پژوهش را بازنگری و نتایج را تأیید کردند. تاییدپذیری مبین آن است که تا چه حد، سایر افرادی که پژوهش یا نتایج آن را بررسی می‌کنند، یافته‌های پژوهشگر را تأیید می‌کنند. قابلیت تأیید از طریق مرور و بازبینی‌های دقیق و چندین باره داده‌ها، تفسیرها و یافته‌های این مطالعه با نگاهی به مطالعات پیشین حاصل شده است. اطلاعات جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در جدول ۲ به تصویر کشیده شده است.

جدول ۲: اطلاعات جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان

مشارکت‌کنندگان	جنسیت	سن	سطح تحصیلات	مدت خدمت (سال)
کد ۱	مرد	۴۲	دکتری	۸
کد ۲	مرد	۴۵	دکتری	۱۰
کد ۳	زن	۵۵	دکتری	۱۸
کد ۴	مرد	۶۰	دکتری	۲۷
کد ۵	مرد	۴۳	دکتری	۱۰

مشارکت‌کنندگان	جنسیت	سن	سطح تحصیلات	مدت خدمت (سال)
کد ۶	مرد	۴۸	دکتری	۹
کد ۷	مرد	۴۶	دکتری	۱۳
کد ۸	مرد	۵۸	دکتری	۱۹
کد ۹	مرد	۴۱	دکتری	۶
کد ۱۰	مرد	۵۶	دکتری	۱۷
کد ۱۱	مرد	۴۳	دکتری	۷
کد ۱۲	زن	۴۹	دکتری	۱۵
کد ۱۳	مرد	۳۹	دکتری	۶
کد ۱۴	زن	۵۲	دکتری	۱۶
کد ۱۵	زن	۵۴	دکتری	۱۳
کد ۱۶	مرد	۴۴	دکتری	۱۹
کد ۱۷	مرد	۵۳	دکتری	۱۴
کد ۱۸	مرد	۵۹	دکتری	۲۳
کد ۱۹	زن	۵۱	دکتری	۱۸
کد ۲۰	مرد	۴۸	دکتری	۱۱
کد ۲۱	مرد	۴۶	دکتری	۶
کد ۲۲	زن	۵۷	دکتری	۱۸

### یافته‌های پژوهش

پس از پیاده‌سازی داده‌های حاصل از مصاحبه، به هر یک از مصاحبه‌ها یک شماره داده شد. برای تجزیه و تحلیل متن مصاحبه‌ها از روش تحلیل پدیدارشناسی که در پژوهش‌های کیفی کاربرد زیادی دارد، استفاده شد. بر این اساس، مصاحبه‌ها مکرر خوانده شدند و مطالب مرتبط پژوهشگران که در حقیقت پاسخ به سؤال اصلی پژوهش بودند، مشخص شدند. سپس داده‌های کیفی انتخاب شده کدگذاری شد. کدگذاری داده‌ها برحسب مصاحبه و شماره‌های مرتبط با آن، که قبلاً تعریف شده بود، انجام شد. پس از اتمام مرحله کدگذاری، پژوهشگران با توجه به محتوا و شباهت مطالب، برای هر یک از کدها، برچسب انتخاب کردند و پس از آن، مضامین فرعی (مقوله‌ها) را که بیشترین قرابت معنایی و مفهومی نسبت به هم داشتند، کنار هم قرار داده و به خلق معانی و واژه‌های جدید پرداختند. در حقیقت؛ مضامین فرعی را در قالب مضامین اصلی (مفاهیم) دسته‌بندی کردند. یافته‌ها ۱۳ مضمون اصلی و فرعی را نشان داد. مضامین اصلی عبارت‌اند از: آگاهی و رعایت قوانین و مقررات آموزشی و پژوهشی، معنویت در کار، پیروی از قوانین، صلاحیت حرفه‌ای، ساختار سازمانی، نظارت و پایش، مدیریت عملکرد جامع، عدالت سازمانی ادراک شده، عوامل مؤثر خارجی، ویژگی‌های فردی، آموزش و توجیه، تشویق و تنبیه و رویه‌های شکایت/ دادخواست. به دلیل حجم بالای داده‌ها، از ارائه همه آن‌ها خودداری شده و صرفاً نحوه استخراج یک مورد از مضامین اصلی در قالب جدول ۳ به همراه سایر اطلاعات ارائه می‌شود.

جدول ۳: نمونه‌ای از استخراج مضامین اصلی

مضمون اصلی	مضامین فرعی	مفاهیم اولیه
عدالت سازمانی ادراک شده	اصل بی‌طرفی در تصویب آیین‌نامه‌های انضباطی	آیین‌نامه‌های انضباطی که به‌عنوان یکی از اهداف انضباطی تصویب می‌شود باید مبتنی بر بی‌طرفی باشد.
	عدالت تعاملی	نوع برخورد مدیر گروه در رفتارهای بعدی اعضا تأثیر قابل توجهی دارد، رابطه کاری و رابطه شخصی باید در محیط کار از هم دیگر تمیز داده شود.
	عدم تبعیض در برخوردهای انضباطی	تخلف یکسانی که از دو فرد سر می‌زند نیازمند برخوردهای برابری است (به‌عنوان مثال شرکت کردن در تحصن‌ها و یا تعطیلی کلاس‌ها به‌منظور شرکت دانشجویان در اغتشاشات و غیره).
	عدالت توزیعی	یکی از فاکتورهایی که می‌تواند به رعایت انضباط کمک کند برقراری نظام تشویق و تنبیه برابر برای همه است. به‌عنوان مثال: پژوهشگر برتر بودن هر استادی از دید مسئولین دانشگاه تشویق مساوی را باید دارا باشد.
	عدالت رویه‌ای	امتیازدهی برای ارتقا یکی از اصول مهم در نظام دانشگاهی است، رعایت انصاف در چنین سیستمی باعث رعایت انضباط می‌شود. به‌عنوان مثال: اگر برای ارتقای رتبه ۸ امتیاز در نظر گرفته شده باشد اما این ۸ امتیاز از طریق میزبانی‌های دانشگاه برای یک عضو کمتر و برای یک عضو بیشتر لحاظ شود منجر به رفتارهای بی‌انضباطی در دانشگاه می‌شود.

جدول ۴: مضامین فرعی و اصلی (عوامل تأثیرگذار بر رفتار انضباطی، شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی)

مضامین اصلی	مضامین فرعی
آگاهی و رعایت قوانین و مقررات آموزشی و پژوهشی	ارائه مطالب درسی مفید و مطابق استانداردهای تعیین شده، رعایت استانداردهای مصوب برای انجام کارهای پژوهشی (تألیف و ترجمه کتاب و مقاله)، تبعیت از مصوبات گروه، عدم تأخیر و غیبت غیرموجه، رعایت سرفصل‌های درسی مصوب وزارت علوم، پاسخگویی به سؤالات و ابهامات احتمالی دانشجویان، دسترسی به مفاد آیین‌نامه‌ها و مقررات انضباطی، ترویج پایبندی به قوانین و مقررات انضباطی، توسعه و ترویج اصول و چهارچوب‌های کاری و اخلاقی، رعایت حقوق دیگران، فعالیت منظم (شرکت و سخنرانی) در همایش‌ها و انجمن‌های علمی، استاندارد بودن سؤالات امتحانی و ثبت نمرات براساس برنامه زمان‌بندی شده.
معنویت در کار	ارزش‌های معنوی در کار (معنا در کار)، عدم بروز خشونت، ارزش‌های انسانی و سازمانی در کار، تقویت خودکنترلی، روابط متعالی، حمایت معنوی و قانونی از درون‌داد و برون‌داد نظام یادگیری.
پیروی از قوانین	عدم ارتکاب تخلفات انتظامی (سرپیچی نکردن از دستورات مافوق، عدم شرکت در تحصن‌ها، اعتصاب‌ها و تحریک دیگران)، رعایت قوانین و مقررات نانوشته (مثل رعایت عدالت و انصاف)، عدم درگیری و خشونت با همکاران و دانشجویان.
صلاحیت شناختی	آگاهی از روش‌های تدریس به‌روز و نرم‌افزارهای کاربردی مورد نیاز، داشتن سواد اطلاعاتی و قدرت بیان مطلوب.
صلاحیت رفتاری و اخلاقی	اخلاق‌مداری در برخورد با دانشجویان و همکاران، خودآگاهی، درونی‌سازی اخلاقیات، انضباط ظاهری، اعتماد و احترام، عدم تحقیر دانشجویان و همکاران، انجام وظایف براساس عدالت و انصاف (نمره‌دهی عادلانه)، دلسوز بودن نسبت به افزایش انگیزه و یادگیری دانشجویان، فروتنی، علاقه‌مند به فعالیت‌های آموزشی و حرفه‌ای

مضامین اصلی		مضامین فرعی
		پژوهشی، برخورداری از سلامت روان و پرهیز از پرخاشگری، وفاداری به دانشگاه، تعهد سازمانی، رفتار سازمانی شهروندی.
	صلاحیت مهارتی	سنجش کیفیت پژوهش‌های انجام‌شده (مقاله، کتاب و ...)، اعتبار علمی دانشگاه محل تحصیل، بهبود بهره‌وری فردی و سازمانی، تسلط بر تدوین انواع کارهای پژوهشی (مقاله، کتاب و ...)، حمایت از اهداف سازمانی، سودآوری برای دانشگاه، اعتلای نام دانشگاه.
	ساختار هنجاری	ساختار سازمانی دموکراتیک، ایجاد محیط کاری سالم و به دور از خشونت، استاندارد بودن محیط کلاس و تعداد دانشجویان، قاعده‌مند بودن امور، فراهم کردن بستری برای انجام کارهای پژوهشی و ...
	ساختار رفتاری	تعریف دقیق مأموریت سازمانی و ماهیت کار، توانمندسازی نیروی انسانی، ایجاد امنیت و رضایت شغلی، حمایت از افراد در زندگی شخصی.
	مدیریت عملکرد جامع	شفاف بودن معیارهای ارزیابی عملکرد، ارزیابی عملکرد براساس معیارهای عینی و عادلانه، ارزیابی عملکرد ۳۶۰ درجه (خود فرد، دانشجویان، همکاران و ...)، تشریح پروتکل‌های انضباطی و تعیین حدود انحراف از آن برای اعضا، قضاوت عملکرد به جای شخصیت اعضا.
	نظارت و پایش	کنترل و نظارت به‌صورت دوره‌ای و منظم، بازنگری قوانین و مقررات متناسب با شرایط، سنجش میزان رعایت قوانین و آیین‌نامه‌های انضباطی، کنترل رفتارهای غیر اخلاقی و احکامی.
	عدالت سازمانی ادراک‌شده	اصل بی‌طرفی در تصویب آیین‌نامه‌های انضباطی، عدم تبعیض در برخورد‌های انضباطی، رعایت عدالت (توزیعی، روبه‌ای و تعاملی) در برخورد.
	عوامل مؤثر خارجی	شرایط عمومی و اقتصادی جامعه، تسهیل تعامل اعضای هیئت علمی با صنعت، در نظر گرفتن سایر دانشگاه‌ها به‌عنوان رقیب.
	ویژگی‌های فردی	تربیت خانوادگی، سرمایه روان‌شناختی، بلوغ فکری، استفاده از روش‌های تدریس نوین و خلاق، مسئولیت‌پذیری، رفتار تعاملی.
	آموزش و توجیه	بیان ضوابط و آیین‌نامه‌های انضباطی و عواقب عدم رعایت آن‌ها، تشریح دقیق نحوه ارزیابی عملکرد کارکنان به‌وسیله افراد متخصص، تدوین الگوهای رفتاری مورد انتظار، ایجاد بستر لازم برای مهارت‌آموزی با برگزاری کارگاه‌های آموزشی.
	تشویق و تنبیه	تقدیر از فعالیت‌های آموزشی (اساتید نمونه) و پژوهشی (پژوهشگر برتر و جوان)، پاداش درونی (احساس رضایت و آرامش)، پاداش بیرونی (ترفیع مقام، کمک به فرایند رسمی شدن، مزایای شغلی و غیره)، طی کردن مراحل تنبیه (از معرفی به کمیته انضباطی تا بازتثبیت زودهنگام).
	دادخواست فرد از سازمان	جو سازمانی نامساعد
		سیستم مدیریت عملکرد نادرست
		کنترل و نظارت نادرست
		تخلفات زمانی و عملکردی
		خشونت و قلدری در محیط کار، تبعیض در برخورد‌های انضباطی (آموزشی و پژوهشی)، انجام ندادن مصاحبه خروج از کار.
		تبعیض در ارزیابی عملکرد، ارزیابی عملکرد مبتنی بر معیارهای ناعادلانه و تک‌جانبه، تنبیه قبل از بیان آیین‌نامه‌های انضباطی.
		فنون انضباطی صرفاً منفی، تبعیض در کنترل (جدیت نداشتن در برخورد با تخلفات همکاران)، مجازات قبل از اثبات تخلف.
		ارتکاب تخلفات انتظامی (استعمال دخانیات، سرپیچی از دستورات مافوق و ...)، درگیری و بروز خشونت با دانشجویان و همکاران، شرکت کردن در تحصن‌ها و اعتصاب‌ها، بدگویی از محل خدمت، سوءاستفاده از موقعیت شغلی و تفویض وظیفه به دیگران.

مضامین اصلی		مضامین فرعی
دادخواست سازمان از فرد	رویه‌های دادخواست	عدم بروز رفتارهای اخلاقی مداری در برخورد با دانشجویان و همکاران (نداشتن صداقت، در نظر گرفتن روابط به‌جای ضوابط)، عدم انجام وظایف براساس عدالت و انصاف، عدم اعتماد و احترام به عقاید دانشجویان و همکاران.
		تأخیر و غیبت غیر موجه، عدم تبعیت از مصوبات گروه، عدم پایبندی به قوانین و مقررات انضباطی، عدم پاسخگویی و مشاوره به ابهامات و سؤالات احتمالی دانشجویان، رکود علمی، عدم رعایت استانداردهای مصوب برای انجام کارهای آموزشی و پژوهشی، کوتاهی کردن در طرح سؤالات امتحانی استاندارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

رفتار انضباطی به‌عنوان ستون فقرات ساختار دانشگاه و یکی از ارکان اساسی دانشگاه‌ها است، تا اعضای دانشگاه بتوانند به‌طور ساختاریافته برای دستیابی به اهداف با یکدیگر همکاری کنند. رفتار انضباطی در دانشگاه‌ها، بهره‌وری و کارایی را تضمین می‌کند، هماهنگی و همکاری بین اعضای هیئت علمی را تشویق می‌کند و همچنین به‌عنوان یک تقویت‌کننده روحیه عمل می‌کند. اولین مفهومی که در مورد رفتار انضباطی به ذهن خطور می‌کند، مجازات و تحریم است؛ اما رفتار انضباطی به‌معنای واقعی، مجازاتی برای رفتارها و گرایش‌های ضد اجتماعی نیست. تحلیل یافته‌های پژوهش نشان داد رفتار انضباطی، دادخواست و شکایت اعضای هیئت علمی بیانگر ۱۳ مضمون اصلی است و با توجه به این مضمون‌ها رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست اعضای هیئت علمی را می‌توان به‌صورت زیر توصیف کرد:

۱- آگاهی و رعایت قوانین و مقررات آموزشی و پژوهشی: رعایت قوانین و مقررات آموزشی و پژوهشی از جمله کارکردهای مهمی است که همواره لازم است در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی مورد تأکید قرار گیرند. آگاهی و رعایت این قوانین (به‌عنوان مثال داشتن طرح درس مناسب، مفید بودن مطالب ارائه‌شده در بخش آموزش؛ تألیف کتاب و مقاله، مشاوره دانشجویان و نظایر آن‌ها در بخش پژوهش) به‌عنوان یکی از کارکردهای مرسوم آموزش عالی از حساسیت عمومی خاصی برخوردار است، و حتی کیفیت دانشگاه نیز با معیارهای مربوط به این دو مقوله سنجیده می‌شود. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان به‌شرح زیر اشاره شده است:

«اولین گام در ورود به دانشگاه برای رعایت رفتار انضباطی، داشتن یک برنامه‌ریزی منظم برای آموزش دانشجویان است که این برنامه شامل حضور به‌موقع سر کلاس، تشکیل ۱۶ جلسه مصوب آموزش، ارائه مطالب به‌روز و غیره است» {10D3}

«یکی از نمادهای رفتار انضباطی اعضای هیئت علمی، حضور در دانشگاه برای مشاوره و راهنمایی دانشجویان است» {2D7}

پژوهش سیر اکبری و همکاران (۱۴۰۰) این یافته را پشتیبانی کرده و بر آن صحنه می‌گذارد.

۲- معنویت در محیط کار جوهره دیگری از رفتار انضباطی، شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی است. امروزه کارکنان در هر کجا که فعالیت می‌کنند، چیزی فراتر از پاداش‌های مادی در کار را جستجو می‌کنند. آن‌ها در جستجوی کاری با معنا و امیدبخش و خواستار متعادل ساختن زندگی‌شان هستند که اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های مورد بررسی نیز از این قاعده مستثنی نیستند؛ زیرا معنویت در محیط کار باعث ایجاد فضا و جو اعتماد بین اعضای هیئت علمی و نشاط و شادی در دانشگاه می‌شود و همچنین کاهش رفتارهای مخرب و ناسالم را به دنبال دارد. کاهش چنین رفتارهایی یعنی بروز کمتر بی‌انضباطی در دانشگاه‌ها. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان به‌شرح زیر اشاره شده است:

«تحقیق کردن دانشجویان سر کلاس (با حق یا ناحق بودن آن کاری ندارم) قلب انسان را تسخیر می‌کند» {5D25}

نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش حسینی و همکاران (۱۴۰۱)، طاهری و همکاران (۱۳۹۸) و عباس‌نژاد و همکاران (۱۳۹۷) هم‌خوانی دارد.

۳- پیروی از قوانین از دیگر جوهره‌های پدیده مورد مطالعه در پژوهش حاضر است. رفتار انضباطی یعنی پایبندی به سیاست‌ها، قوانین (نوشته‌شده و نانوشته)، آیین‌نامه‌ها، سرپیچی نکردن از دستورات مافوق و عدم ارتکاب تخلفات انتظامی است که توسط مدیریت تعیین شده است و منجر به رفتارهای اصلاحی در کارکنان خواهد شد. از این‌رو استقرار قوانین و مقررات در دانشگاه برای اعضای هیئت علمی الزامی است، و کارکرد اصلی آن نیز اصلاح رفتار نامناسب و یاددهی رفتار مطلوب و برقراری انضباط است. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«در محدوده قوانین و مقررات قرار گرفتن یعنی منضبط بودن» {9D17}

نتایج این پژوهش با یافته‌های برخی پژوهش‌ها (حسینی و همکاران، ۱۴۰۱؛ سیر اکبری، ۱۴۰۰) هم‌خوانی دارد.

۴- داشتن صلاحیت حرفه‌ای از دیگر جوهره‌های حاصل پدیده رفتار انضباطی، دادخواست و شکایت اعضای هیئت علمی تلقی می‌شود. شناسایی صلاحیت‌های حرفه‌ای مورد نیاز برای انجام هر شغل، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. صلاحیت حرفه‌ای در واقع دانش، مهارت و ویژگی‌هایی است که فرد باید برای انجام هر حرفه‌ای داشته باشد. صلاحیت‌های حرفه‌ای اعضای هیئت علمی شامل شایستگی‌های شناختی، رفتاری و مهارتی است که از ایشان انتظار می‌رود در کار خود داشته باشند. دارا بودن چنین صلاحیت‌هایی مبنایی برای اتصال کارکردهایی همچون جذب، انتخاب و استخدام، آموزش و توسعه، جبران خدمات و غیره است. به‌عنوان مثال با شناسایی این شایستگی‌ها (به‌عنوان نمونه میزان آگاهی از روش‌های تدریس نوین، علاقه‌مندی به فعالیت‌های پژوهشی، کیفیت پژوهش‌های انجام‌شده و غیره) است که می‌توان سیستم جذب، انتخاب و استخدام را به خوبی پیاده کرد و به‌صورت دقیق و شفاف مشخص کرد که برای جذب اعضای هیئت علمی به‌طور دقیق باید چه ویژگی‌هایی در فرد احراز شود. براساس صلاحیت‌های حرفه‌ای شناسایی شده است که دانشگاه می‌تواند به ایجاد کانون ارزیابی برای هر یک از اساتید پروفایلی ایجاد کند که براساس آن کارکردهای منابع انسانی پیاده‌سازی شوند. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«در مرحله جذب عضو جدید مهم‌ترین مرحله‌ای است که می‌توانیم تا حدودی با سنجش ویژگی‌های شخصیتی بسنجیم که عضو تا چه حد می‌تواند رفتارهایی از خود نشان دهد که تابع قوانین و مقررات است» {12D8}

در تأیید یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان به پژوهش‌های حسینی و همکاران (۱۴۰۱)، سیر اکبری و همکاران (۱۴۰۰)، باسم<sup>۱</sup> و همکاران (2022) و نیوار و خوزاینی<sup>۲</sup> (2020) اشاره کرد.

۵- ساختار سازمانی (هنجاری و رفتاری) از دیگر جوهره‌های به‌دست آمده پدیده رفتار انضباطی، شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی است. مدیریت باید بتواند ساختار سازمانی سالم و به دور از هر گونه خشونت و بوروکراسی زائد را اعمال کند و بتواند اعضای هیئت علمی را به‌درستی مدیریت کند و نگرش و رفتار اعضا را در مورد انضباط هدایت کند. برای هر رفتار بی‌انضباطی باید یک اقدام انضباطی مناسب و مطابق قاعده و رویه تعیین شود و اعضا را به انجام صحیح آن قوانین تشویق و سوق دهد. از طرف دیگر، حفظ و

<sup>1</sup> Basem

<sup>2</sup> Newar & Khuzaini

ارتقای سطح علمی اعضای هیئت علمی یکی از عواملی است که در ارزیابی شاخص‌های اختصاصی عملکرد هر دانشگاهی مورد بررسی قرار می‌گیرد و تحقق آن نتایج بهتری را در خروجی‌های این سیستم از قبیل رفتار انضباطی ایجاد می‌کند. توانمندسازی اعضای هیئت علمی (به‌مثابه نیروی انسانی سازمان) به‌عنوان یک رویکرد درونی به معنی آزاد کردن نیروها و قدرت درونی افراد و هم‌چنین فراهم کردن بسترها و به وجود آوردن فرصت برای شکوفایی استعدادها، توانایی‌ها و شایستگی‌ها است که چنین بستری زمینه‌ساز بروز رفتارهای انضباطی است. انگیزش و رضایت شغلی اعضای هیئت علمی می‌تواند نقش بسیار اساسی در عملکرد آن‌ها داشته باشد؛ و عدم توجه به رضایت شغلی اعضا موجب توقف و رکود نسبی و تحلیل و زوال تدریجی و بروز رفتارهای خلاف قوانین و مقررات و در نهایت بی‌انضباطی خواهد شد. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«وقتی وارد کلاسی می‌شویم که ظرفیت کلاس با تعداد دانشجویان تناسب دارد و یا محیط کلاس مطلوب است ناخودآگاه رفتارهای معقول و دور از هر گونه خشونت را خواهیم داشت» {10D3}

برخی پژوهش‌ها (حسینی و همکاران، ۱۴۰۱؛ عباس‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۷؛ Newar & Khuzaini, 2020) با این یافته هم‌خوانی دارد.

۶- از دیگر جوهره‌های استخراج‌شده در مورد پدیده مورد بررسی، مدیریت عملکرد جامع است. دانشگاه به‌عنوان الگوی حاکم بر نظام آموزشی، از اهمیت بالایی برخوردار است و به‌لحاظ رسالت تربیت نیروی انسانی، بیش از هر زمانی نیازمند سیستم مدیریت عملکرد اثربخش خود است، زیرا بازخورد و حمایت و ایجاد فرصت برای مدرسان، سبب توسعه و ارتقای کیفیت نظام آموزشی می‌شود. سیستم مدیریت عملکرد اعضای هیئت علمی یکی از عوامل مهم و ضروری و از مسئولیت‌های اصلی مدیران جهت حفظ و توسعه حرفه‌ای و ارتقای اعضا است. در چنین سیستمی باید ارزیابی براساس شواهد عینی، عادلانه و همه‌جانبه بوده و از هر گونه تبعیض در ارزیابی عملکرد خودداری شود، زیرا این امر باعث آشکار شدن نقاط ضعف و قوت آن‌ها شده و مقدمه توسعه علمی و رسیدن به اهداف دانشگاه را فراهم می‌کند. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«اصل اساسی در ارزیابی عملکرد قلم گرفتن ضوابط در چنین سیستمی است» {6D13}

این یافته با نتایج پژوهش‌های (Basem et al., 2022; Zulmariad et al., 2022) هم‌خوانی دارد.

۷- نظارت و پایش به‌عنوان یکی دیگر از جوهره‌های مورد بحث درباره پدیده رفتار انضباطی، شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی است. بدون نظارت و پایش، سلامت اداری ایجاد نخواهد شد. در واقع نظارت و پایش به‌عنوان یکی از اجزای مدیریت منجر به شناسایی رفتارهای انضباطی و بی‌انضباطی می‌شود. اعضای که می‌دانند تحت نظارت هستند، شغل را بخشی از هویت شخصی در نظر می‌گیرند و خود را وقف آن می‌کنند و از رفتارهای بی‌انضباطی دوری کرده و تمام تلاش خود را برای رسیدن به اهداف سازمانی صرف می‌کنند. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«زیر نظر بودن لازمه هر شغل و فردی است که منجر می‌شود اعضا در خیلی از موارد در زیر چتر قوانین و مقررات حرکت کنند» {36D15}

این یافته با نتایج پژوهش (عباس‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۷) هم‌خوانی دارد.

۸- عدالت سازمانی ادراک‌شده یکی از مفاهیم کلیدی در علم مدیریت است که می‌توان کاربرد آن را در رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها نیز مشاهده کرد. عدالت سازمانی و اقسام سه‌گانه آن (عدالت توزیعی، رویه‌ای و مرادده‌ای) در بروز رفتار انضباطی و کاهش شکایت تأثیرگذار هستند. به‌عنوان مثال عدالت رویه‌ای به برداشت اعضای هیئت علمی از عادلانه بودن رویه‌های جاری در تصمیم‌گیری جبران خدمتشان، نه با توزیع واقعی درآمدها، سروکار دارد. نحوه برخورد مدیران و دست‌اندرکاران

در توزیع پاداش و تنبیه، رعایت عدالت در رویه‌ها و راهبردهای امتیازدهی (برای ارتقا) در شکل‌گیری عدالت رویه‌ای مؤثر است. اگر عدالت رویه‌ای در دانشگاه برقرار نباشد و تصمیم‌گیری‌ها بر مبنای مشخص و اطلاعات درستی صورت نگیرد، نوعی احساس بی‌عدالتی در اعضا شکل می‌گیرد که نهایتاً منجر به فساد اداری می‌شود. عدالت تعاملی نقش زیادی در ایجاد رفتارهای بهنجار دارد؛ به این ترتیب که اگر مدیران (دانشگاه، دانشکده و گروه‌های آموزشی) نسبت به اعضای هیئت علمی خود توجه کافی داشته باشند و با آن‌ها با احترام برخورد کنند، اعضا عملکرد بالاتری خواهند داشت. بنابراین اگر هر یک از اقسام عدالت سازمانی برقرار نباشد، نیازهای مالی اعضا برآورده نشود، برخوردهای انضباطی عادلانه‌ای صورت نگیرد، و در تصویب قوانین و مقررات آموزشی عدالت رعایت نشود؛ اعضا ممکن است راه‌های بی‌انضباطی را برای رسیدن به خواسته‌های خویش در پیش بگیرند. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«امام علی (ع) می‌فرمایند: عدالت یعنی هر چیزی را در جای خود قرار دادن. پس در سیستمی مانند دانشگاه نیز هر چیزی در جای خود بگیرد و اگر تخلف از کسی یا کسبایی سر می‌زند باید برخوردهای عادلانه صورت پذیرد» {2D13}

یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش عباس‌نژاد و همکاران (۱۳۹۷) و نیوار و خوزاینی<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) هم‌خوانی دارد.

۹- عوامل مؤثر خارجی (با مؤلفه‌هایی نظیر شرایط عمومی جامعه، تسهیل تعامل هیئت علمی با صنعت، شرایط اقتصادی جامعه، در نظر گرفتن دانشگاه‌ها به‌عنوان رقیب) از دیگر جوهره‌های پدیده مورد بررسی پژوهش حاضر تلقی می‌شود. دانشگاه‌ها در کنار مأموریت آموزشی و پژوهشی، اقدام به ایجاد مأموریتی نوین کرده‌اند. در واقع دانشگاه به‌عنوان نهادی زاینده و سازمانی دانش‌محور وظیفه تجاری‌سازی دستاوردهای حاصله را بر عهده دارد. تعامل بین بخش‌های نظام آموزش عالی و صنعت به‌طور عمده با هدف تشویق به تبادل دانش و فناوری به‌عنوان یک زیرساخت سازمانی موجود از پیشینه‌ای طولانی برخوردار است که باعث بهبود عملکرد و دوری از رفتارهای غیرقانونی می‌شود. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان به‌شرح زیر اشاره شده است:

«زمانی که بنده به‌عنوان یک عضو هیئت علمی نتوانم با گرانی‌های وضعیت کنونی کنار بیایم و سراغ شغل دوم بروم برای امرارمعاش، این کار منجر به رفتارهای خلاف قانون و بی‌انضباطی می‌شود» {19D22}

«فراهم کردن بسترهای لازم برای ارتباط با صنعت خود به‌عنوان یک عامل مؤثر در بروز رفتارهای منضبط است» {9D14}

در هیچ یک از مطالعات پیشین به تأثیر عوامل مؤثر خارجی بر رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست اشاره نشده است.

۱۰- ویژگی‌های فردی از دیگر جوهره‌های حاصل پدیده مورد بررسی است. بدیهی است نقش سازنده شغل منوط به تناسب ویژگی‌های شغل و شاغل و احساس ارزشمندی، کارآمدی و توانمندی شاغل است. در واقع موفقیت شغلی عبارت است از احساس فرد از میزان کارایی و توانایی‌اش در انجام امور محوله، اموری که در چارچوب آیین‌نامه‌های انضباطی و به دور از تخلف‌های غیرقانونی است. ویژگی‌های فردی نقش بسیار مهمی در بروز یا عدم بروز رفتار انضباطی دارد. به‌عنوان مثال با توجه به تعریف مفهوم وظیفه‌شناسی که عبارت از توانایی کنترل تکانه‌ها، تمایلات و به‌کارگیری طرح و برنامه در رفتار برای رسیدن به اهداف گفته می‌شود. یک فرد وظیفه‌شناس سختی‌های کار را می‌پذیرد و با تدوین برنامه به انجام آن می‌پردازد و از رفتارهای خلاف قوانین و مقررات دوری کرده و انضباط را در حد بالایی رعایت می‌کند. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان اشاره شده است:

<sup>1</sup> Newar & Khuzaini

«رفتار انضباطی که هر فردی از خانواده با خود وارد سازمان می‌کند به‌سختی می‌توان تغییر داد» {20D20}

در هیچ یک از مطالعات پیشین به تأثیر عوامل فردی بر روی رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست اشاره نشده است.

۱۱- آموزش و توجیه یکی دیگر از جوهره‌های پدیده رفتار انضباطی، شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی در دانشگاه‌ها به شمار می‌رود. آموزش مداوم و برنامه‌ریزی شده جهت بهبود سطوح شایستگی عملکرد سازمان و حل مشکلات سازمان مدنظر است و نبود آن یکی از مسائل اساسی و حاد است. از این‌رو آموزش به‌مثابه قلبی است که با هر ضربان خود، خون را به تمامی ارکان سازمان می‌رساند و آن را سرشار از اطلاعات تازه و یافته‌های جدید می‌کند. نیازسنجی آموزشی مشخص می‌کند که اعضای دانشگاه درباره چه متغیرهایی نیاز به آموزش دارند که از جمله این متغیرها می‌توان به رفتار انضباطی و آیین‌نامه‌های اجرایی آن اشاره کرد، زیرا اگر اعضا بدانند چه نوع رفتارهایی، بی‌انضباطی محسوب می‌شوند و درباره آیین‌نامه‌های انضباطی اطلاع داشته باشند، از این‌گونه رفتارها دوری می‌کنند. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«مجازات قبل از ندانستن کار غیر اخلاقی است، دانشگاه باید بسترهای لازم را برای آگاه‌سازی اعضا مبنی بر این‌که چه اعمال و رفتاری بی‌انضباطی تلقی شده و آیین‌نامه‌های انضباطی چیست فراهم کند» {6D18}

در تأیید این یافته می‌توان به یافته‌های (عباس‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۷) اشاره کرد.

۱۲- تشویق و تنبیه یکی دیگر از جوهره‌های پدیده رفتار انضباط، شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی تلقی می‌شود. تشویق به معنای به شوق آوردن و راغب کردن به چیزی است که عنصری کلیدی در رفتار انضباط، شکایت و دادخواست اعضای هیئت علمی محسوب می‌شود. دیده شدن تلاش اعضای هیئت علمی، تأمین آرامش درونی برای اعضای منضبط، تقدیر از فعالیت‌های آموزشی اعضا پس از انجام یک رفتار مطلوب به‌منظور افزایش تکرار و تثبیت آن عمل در رفتار و همچنین در پی داشتن سلامت عمومی دانشگاه است. از طرف دیگر تنبیه به معنای بیدار کردن و آگاهی دادن است. به‌عبارت دیگر، به آگاه کردن و واقف کردن شخص به امری، تنبیه گفته می‌شود. رویکرد سنتی به رفتار انضباطی بر قدرت و تنبیه تأکید دارد. در نظام تنبیه، مدیریت هرگاه تخلف از خط‌مشی‌ها، رویه‌ها و قوانین و مقررات و آیین‌نامه‌های انضباطی را از اعضای هیئت علمی مشاهده کند، به برخورد مستقیم با آن می‌پردازد (برخوردهایی از قبیل معرفی به کمیته انضباطی، اخطار شفاهی، اخطار کتبی، توبیخ، کم کردن تعداد واحد درسی، کسر حقوق، تنزل رتبه، بازخرید و بازنشستگی زودهنگام). برخورد و تنبیه مبتنی بر نظامی تدوین شده از مدیران عالی است که در آن به‌طور علی و معلولی، خطا منجر به تنبیه می‌شود. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«دیده شدن تلاش من در دانشگاه، نه صرفاً پاداش مادی گرفتن، فقط دیده شدن عملکرد بنده نهایت لذت را به بنده انتقال می‌دهد» {5D18}

«به نظر بنده در استفاده از رویکرد تنبیه برای اصلاح رفتار فرد خطاکار باید همه جوانب را در نظر گرفت اما از طرف دیگر معتقد هستم اگر فرد خطاکار تنبیه نشود، تخلف خود را تکرار خواهد کرد» {6D24}

یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش عباس‌نژاد و همکاران (۱۳۹۷) هم‌خوانی دارد.

با توجه به بررسی‌های انجام شده درباره پدیده مورد مطالعه، یعنی رفتار انضباطی، در محیط دانشگاهی نیز همیشه به‌صورت بالقوه امکان وجود شکایت و ابراز نارضایتی اعضای هیئت علمی وجود دارد. در بیشتر سازمان‌ها موضوع تعیین دستمزد، ساعات کار یا شرایط کار همواره منشأ اصلی شکایت و دادخواهی بوده که دانشگاه نیز از این قاعده مستثنی نیست. در ادامه به بررسی رویه‌های شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی می‌پردازیم.

## ۱۳- رویه‌های شکایت / دادخواست

## الف- رویه‌های شکایت / دادخواست فرد از سازمان

۱- جو سازمانی نامساعد یکی از جوهره‌هایی است که باعث بروز شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی از دانشگاه می‌شود. یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران دانشگاه‌ها، چگونگی ایجاد بستر مناسب برای اعضای هیئت علمی است تا آن‌ها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل در حرفه خود کار کنند و عملکرد بهینه داشته باشند. اما گاهی اوقات این اتفاق رخ نمی‌دهد و بروز رفتارهایی از قبیل رفتار سخت‌گیرانه مدیریت، رفتار نادرست دانشجویان و همکاران، تبعیض در برخوردهای انضباطی، خشونت در محیط کار و غیره باعث ایجاد جو سازمانی نامساعد در دانشگاه شده و نتیجه چنین جوی باعث شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی از دانشگاه می‌شود. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«یکی از دلایل اصلی که برخی اعضا را به دنبال شکایت / دادخواست سمت انتظامات دانشگاهی سوق می‌دهد وجود تبعیض در برخورد است» {16D30}

۲- نظام عملکرد نامناسب از دیگر جوهره‌های شناسایی شده برای بروز شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی است. همان‌طور که در بالا اشاره شد، سیستم مدیریت عملکرد اعضای هیئت علمی یکی از عوامل مهم و ضروری و از مسئولیت‌های اصلی مدیران جهت حفظ و توسعه حرفه‌ای و ارتقای اعضا است. در چنین نظامی باید ارزیابی براساس شواهد عینی، عادلانه و همه‌جانبه بوده و از هرگونه تبعیض در ارزیابی عملکرد خودداری شود. اگر این نظام درست پیاده‌سازی نشود (تبعیض در ارزیابی عملکرد، ارزیابی مبتنی بر ضوابط و غیره) منجر به بروز اعتراض از طرف اعضای هیئت علمی و در نهایت شکایت / دادخواست به مقامات انتظامی می‌شود. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«زمانی که ارزیابی عملکرد همه اعضا براساس یک معیار و میزان خاصی نباشد نتیجه چنین نظامی ناخوشایند خواهد بود و کاهش بهره‌وری را در پی خواهد داشت» {14D25}

۳- کنترل و نظارت نادرست از دیگر جوهره‌های شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های مورد بررسی است. به‌عنوان مثال فنون انضباطی منفی که مبتنی بر عدم توجه به حقوق اعضا بوده و در کنار آن تشویق مادی و تنبیه شدید را داراست باعث ایجاد جو بی‌اعتمادی و در نهایت شکایت / دادخواست اعضای هیئت علمی می‌شود. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«بدترین اتفاقی که می‌تواند در محیط یک سازمان رخ دهد مجازات قبل از اثبات تخلف است» {3D19}

## رویه‌های شکایت / دادخواست سازمان از فرد:

۱- تخلفات زمانی و عملکردی یکی از جوهره‌های بسیار مؤثر در بروز شکایت / دادخواست دانشگاه از اعضای هیئت علمی است. استعمال دخانیات، درگیری و خشونت، سوءاستفاده از موقعیت شغلی، رشوه گرفتن برای دادن نمره و غیره، از جمله شاخص‌هایی هستند که منجر به بی‌انضباطی اعضای هیئت علمی شده و در نهایت شکایت / دادخواست دانشگاه از اعضا را در پی دارد. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«زمانی که عضوی به هر دلیلی از جایگاه اجتماعی خود سوءاستفاده نماید و تخلف وی ثابت شود آن‌گاه دانشگاه دست به اقدام خواهد زد» {8D16}

۲- دانشگاه‌ها در قبال اعمال غیراخلاقی از قبیل نداشتن حسن خلق در محیط کار، نداشتن صداقت، عدم رعایت حرمت و کرامت، سریع و قاطعانه پاسخ می‌دهند. بسیاری از دانشگاه‌ها بدون هیچ‌گونه بخششی با فرد متخلف برخورد می‌کنند. برخورد قاطعانه با این نوع تخلفات به خاطر این است که اندیشمندان این نوع رفتارها را نشانه‌ای از ناهنجاری شخصی دانسته، این‌گونه افراد را غیرقابل اعتماد می‌دانند. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«صداقت، رکن اصلی در هر کاری تلقی می‌شود» {19D18}

۳- قصور در انجام وظایف آموزشی و پژوهشی از دیگر جوهره‌های حاصل در مورد پدیده مورد مطالعه پژوهش حاضر است؛ زیرا دو رکن اصلی از وظایف اعضای هیئت علمی انجام تکالیف آموزشی و پژوهشی است. نمونه‌ای از این مطلب، در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان چنین اشاره شده است:

«بنده ۱۶ جلسه تعریف‌شده در آموزش را حتی اگر دانشجویان هم حضور نداشته باشند موظف هستم طبق تقویم آموزشی حاضر شوم» {3D16}

براساس نتایج حاصل از پژوهش می‌توان پیشنهادهای کاربردی و آتی را مطرح کرد.

با توجه به پیشینه پژوهش، هیچ پژوهشی تحت این عنوان کار نشده است. از طرف دیگر مضامین حاصل از پژوهش‌های مشابه به گستردگی پژوهش حاضر نبوده است. به‌عنوان مثال در مضمون اصلی آگاهی و رعایت قوانین و مقررات آموزشی و پژوهشی، تعداد مضامین فرعی به‌دست آمده دید وسیع‌تری را نسبت به موضوع بازگو می‌کند که پژوهش‌های مشابه تنها به یک الی دو مورد اشاره کرده‌اند. هم‌چنین مضامینی از قبیل ویژگی‌های فردی و عوامل مؤثر خارجی در هیچ پژوهشی مورد اشاره قرار نگرفته است. از طرف دیگر یافته‌های پژوهشگر حاضر می‌تواند مکمل پژوهش‌هایی باشد که در این زمینه انجام شده است. براساس نتایج حاصل از پژوهش می‌توان پیشنهادهای کاربردی و آتی را مطرح کرد.

### پیشنهاد‌های کاربردی

- براساس نتایج حاصل از پژوهش حاضر پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:
- ✓ انتخاب اعضای هیئت علمی براساس شایستگی و نه براساس روابط و سلیقه شخصی
  - ✓ آموزش اعضای هیئت علمی در خصوص مؤلفه‌ها و شاخص‌های رفتارهای انضباطی، شکایت و دادخواست
  - ✓ آموزش مدیران در خصوص ایجاد فضایی مبتنی بر اخلاق‌مداری و عدالت
  - ✓ آموزش مدیران در خصوص مواجهه با شکایت و دادخواست اعضای هیئت علمی و نحوه برخورد با آن
  - ✓ فراهم کردن بستری مبتنی بر عدالت و عدم تبعیض در برخورد با تمامی اعضای هیئت علمی
  - ✓ فراهم کردن بستری برای شنیدن صدای اعتراض، شکایت و دادخواست اعضای هیئت علمی و دانشجویان
  - ✓ اطلاع‌رسانی دقیق و به‌موقع در خصوص آیین‌نامه‌های انضباطی، نحوه ارزیابی عملکرد و غیره.
  - ✓ توجه به شرایط کاری
  - ✓ به دلیل اهمیت عنوان‌شده از سوی مشارکت‌کنندگان در خصوص تأثیر اخلاق‌مداری بر روی رفتار انضباطی، پیشنهاد می‌شود مدیران فضایی را برای این متغییر فراهم کنند.

**پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی**

- ✓ آزمون مدل این پژوهش در سایر دانشگاه‌ها (اعم از دولتی و غیر دولتی) و سنجش میزان تفاوت آن‌ها.
- ✓ استفاده از سایر روش‌های شبیه‌سازی و سپس مقایسه آن با پژوهش کنونی
- ✓ استفاده از نظرات دیگران از جمله مدیران (به‌غیر از اعضای هیئت علمی) به‌منظور ارائه مدلی مبتنی بر رفتار انضباطی، شکایت و دادخواست

**محدودیت‌های پژوهش**

این پژوهش مانند سایر پژوهش‌های کیفی، قابلیت تعمیم ندارد که در واقع نوعی محدودیت محسوب می‌شود؛ لذا پیشنهاد می‌شود با مثلث‌سازی روش در مطالعات آتی، پژوهش حاضر در فاز کمی دنبال شود.

نمونه آماری این پژوهش، اعضای هیئت علمی سه دانشگاه تبریز، زنجان و اردبیل را شامل می‌شود و اعضای هیئت علمی سایر دانشگاه‌ها را شامل نمی‌شود؛ درواقع این پژوهش نیز با محدودیت رایج پژوهش‌های کیفی مواجه است. شاید افراد منتخب نتوانسته باشند تمام مفاهیم مدنظر پژوهش و مقوله‌ها را شکل دهند که این مسئله، امکان تعمیم نتایج را کاهش می‌دهد. در این راستا پیشنهاد می‌شود این پژوهش در دانشگاه‌های دیگر نیز اجرا و یافته‌ها با نتایج پژوهش حاضر مقایسه شود.

**حمایت مالی**

نویسندگان این مقاله هیچ‌گونه حمایت مالی برای انجام پژوهش، نگارش یا انتشار این مقاله دریافت نکرده‌اند.

**سپاسگزاری**

نویسندگان از داوران ناشناس مقاله که با پیشنهادهای خود به بهبود کیفیت آن کمک کردند، قدردانی می‌کنند. شایان ذکر است مسئولیت محتوای این مقاله به‌طور کامل بر عهده نویسندگان است.

**تعارض منافع**

نویسندگان اعلام می‌دارند که در ارتباط با این مقاله، هیچ‌گونه تعارض منافی وجود ندارد.

## مآخذ

- ابطحی، سیدحسین (۱۳۹۸). مدیریت منابع انسانی (از تئوری تا عمل). تهران: انتشارات فوژان، چاپ هشتم.
- احمدرش، رشید (۱۳۹۷). مطالعه کیفی ضرورت گذار از مدیریت انضباط محور به الگوی دانش محور در دانشگاه فرهنگیان. فصلنامه آموزش عالی ایران، ۱۰(۳)، ۲۹-۵۰.
- حبیبی، محسن؛ و ملکی، مجید (۱۳۹۸). مفهوم‌پردازی توانمندسازی فناورانه سرمایه انسانی در دانشگاه‌های بخش دفاع (مورد مطالعه دانشگاه افسری امام علی (ع)). فصلنامه مدیریت نظامی، ۱۹(۲)، ۱۱۷-۱۴۰.
- حسینی، سید حسن؛ اوجاقی، علی؛ و صمیمی، مهدی (۱۴۰۱). تدوین الگوی انضباط سازمانی با تمرکز بر انضباط ظاهری و انضباط معنوی. فصلنامه مدیریت نظامی، ۲۲(۱)، ۳۵-۶۴.
- دولتی، حسن (۱۳۹۷). تأثیر سوت‌زنی سازمانی برافزایش شفافیت سازمانی با میانجی‌گری آوای سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان سازمان‌های دریایی). فصلنامه آموزش علوم دریایی، ۱۰(۲)، ۱۶۴-۱۷۹.
- رجبی پور میبیدی، علیرضا؛ مرتضوی، سعید؛ کفاش‌پور، آذر؛ و لگزیان، محمد (۱۳۹۳). شناخت محتوای انواع قراردادهای روان‌شناختی در بستر بازاریابی رابطه‌ای و تعیین حاکمیت آن‌ها. فصلنامه تحقیقاتی بازاریابی نوین، ۵(۲)، ۸۷-۱۰۸.
- روخنده، ناصح؛ احمدی، کیومرث؛ حمزه‌پور، مهدی؛ و سهرابی، فاطمه (۱۴۰۲). مفهوم‌پردازی نظام‌مند انضباط اداری با استفاده از روش فراترکیب. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۱(۲)، ۱۵۱-۱۸۹.
- زارع، مریم؛ پارسا، عبدالله؛ و صفایی مقدم، مسعود (۱۳۹۵). متولی تربیت معلم: آموزش عالی یا آموزش و پرورش. فصلنامه نظریه و عمل در برنامه درسی، ۴(۱۰)، ۸۵-۱۱۸.
- سیر اکبری، احمد (۱۴۰۱). بررسی رابطه میان سیستم انضباط شغلی کارکنان و دستیابی به اهداف سازمانی: مطالعه موردی (دانشگاه‌ها و مؤسسات تحصیلات عالی خصوصی ولایت بلخ). فصلنامه پژوهش‌های معاصر در علوم مدیریت و حسابداری، ۳(۹)، ۲۱۵-۱۸۸.
- شاه‌طلبی، بدری؛ قدیریان، فتنه؛ و رستگاری، ریحانه (۱۴۰۰). تبیین مدیریت پرستاری در بحران ایران: مطالعه پدیدارشناسی. مجله علوم مراقبتی نظامی، ۸(۱)، ۱۳-۲۱.
- ظاهری، سلیمان؛ سعادت، علیرضا؛ و شیخ‌ویسی، یاسر (۱۳۹۸). نقش معنویت در انضباط ظاهری و انضباط معنوی کارکنان نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه مطالعات دفاعی استراتژیک، ۱۷(۷۵)، ۱۰۶-۸۳.
- عامری گلستانی، حامد (۱۴۰۱). بررسی نقش انضباط اداری در توسعه سیاسی. فصلنامه جامعه‌شناسی سیاسی ایران، ۱۲(۳)، ۳۳-۴۲.
- عباس‌نژاد، محمدحسین؛ فقیهی، جواد؛ و محمدزاده، حمید (۱۳۹۸). تدوین الگوی پیشایندهای انضباط سازمانی در دانشگاه علوم انتظامی امین. فصلنامه دانش انتظامی، ۲۰(۷۷)، ۱۲۵-۱۰۳.
- علایی، حسین؛ و براتی، جعفر (۱۳۹۸). بررسی و نقد دادرسی اداری در هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اعضای هیئت علمی، فصلنامه تمدن حقوقی، ۲(۴)، ۹-۳۳.
- فروتنی، زهرا؛ بحرانی، عطیه (۱۳۸۶). انضباط اجتماعی در سازمان: رویکردی پژوهشی. فصلنامه مدرس علوم انسانی، ۲(۱)، ۲۱۸-۱۸۹.
- گری دسلر (۱۴۰۱). مبانی مدیریت منابع انسانی. ترجمه علی پارسائیان. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- هاشمی، صدیقه سادات؛ و بیگلری، محمد (۱۳۹۷). تبیین بروز تخلفات انضباطی کارکنان براساس نگرش آن‌ها به آیین‌نامه انضباطی (مورد مطالعه: فرماندهی انتظامی شهر مرزی بانه). پژوهش‌نامه مطالعات مرزی، ۶(۴)، ۲-۲۵.

Abbasnejad, M. H., Faghihi, J., & Mohammadi Zadeh, H. (2019). Developing a model of organizational discipline antecedents at Amin University of Law Enforcement Sciences. *Quarterly Journal of Law Enforcement Knowledge*, 20(77), 103-125. [in Persian]

- Abtahi, S. H. (2019). *Human resource management (from theory to practice)*. Tehran: Fuzhan Publications. [in Persian]
- Ahmadrash, R. (2018). A qualitative study of the necessity of transitioning from discipline-based management to a knowledge-based model at Farhangian University. *Iranian Higher Education Quarterl*, 10(3), 29-50. [in Persian]
- Alaei, H., & Barati, j. (2019). Review and criticism of administrative proceedings in committees investigating violations of faculty members. *Legal Civilization Quarterly*, 2(4), 9-33. [in Persian]
- Ali, H. N., Sheffield, S. L., Bauer, J. E., Caballero-Gill, R. P., Gasparini, N. M., Libarkin, J., ... & Schneider, B. (2021). An actionable anti-racism plan for geoscience organizations. *Nature Communications*, 12(1), 1-6.
- Ameri Golestani, H. (2022). Examining the role of administrative discipline in political development. *Iranian Quarterly Journal of Political Sociology*, 12(3), 33-42.
- Basem, Z., Yusril, M., & Pangestika, N. D. (2022). Analysis of Discipline, Organizational Commitment, Work Environment and Their Effect on Employee Performance PT. Adhiyasa Bangkinang. *Influence: International Journal of Science Review*, 4(2), 11-22.
- Dessler, G. (2022). *Fundamentals of Human Resource Management*. Translated by Ali Parsaian. Tehran: Cultural Research Office. [in Persian]
- Dolati, H. (2018). The effect of organizational whistleblowing on increasing organizational transparency through the mediation of organizational voice (case study: employees of maritime organizations). *Quarterly Journal of Marine Science Education*, 10 (2), 164-179. [in Persian]
- Egdell, V., Stavert, J., & McGregor, R. (2018). The legal implications of dementia in the workplace: establishing a cross-disciplinary research agenda. *Ageing & Society*, 38(11), 2181-2196.
- Feuerborn, L. L., Tyre, A. D., & Zečević, M. (2019). Factor validation of the staff perceptions of behavior and discipline (SPBD) survey. *Remedial and Special Education*, 40(1), 32-39.
- Forotani, Z., & Bahrani, A. (2007). Social Discipline in Organizations: A Research Approach. *Humanities Teacher's Quarterly*, 12 (1), 189-218. [in Persian]
- Gunawan, H., Betan, A., Hanafi, A., Yusriadi, Y., & Bugis, M. (2021). Implementation of Organizational Culture and Work Discipline to Patient Satisfaction through Quality of Health Services in Indonesia. In *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapore*.
- Habibi, M., & Maleki, M. (2019). Conceptualization of technological empowerment of human capital in defense universities (case study of Imam Ali (AS) Officers' University). *Quarterly Journal of Military Management*, 19(2), 117-140. [in Persian]
- Hashemi, S.S., & Bigleri, M. (2018). Explaining the occurrence of disciplinary violations among employees based on their attitude towards disciplinary regulations (case study: Baneh Border City Police Command). *Research paper on border studies*, 6(4), 2-25. [in Persian]
- Hosseini, S. H., Ojaqi, A & Samimi, M. (2022). Developing an organizational discipline model focusing on external discipline and spiritual discipline. *Quarterly Journal of Military Management*, 22 (1), 35-64. [in Persian]
- Hu, Y., & Liu, L. (2020). Becoming industrious female citizens: Work, discipline, and negotiation in Chinese female prison. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 63(1), 100420.
- Kurniawan, P., Sunarsi, D., & Solihin, D. (2022). The Effect of Work Motivation and Work Discipline on Employee Performance at The Health Department of Tangerang Selatan City. *International Journal of Education, Information Technology, and Others*, 5(2), 271-279.

- Nduka, O. I., Okorie, R. I., & Ikoro, U. E. (2019). Workplace discipline and organizational effectiveness: Evidence from Abia State Polytechnic, Aba. *Strategic Journal of Business and Social Science*, 2(2), 1-26.
- Newar, R. M. C., & Khuzaini, K. (2022). Analysis of factors that affect employee work discipline at the office of the planning and r&d agency sikka regency. In *International Conference of Business and Social Sciences* (pp. 721-735).
- Onwuegbuzie, A. J., & Leech, N. L. (2007). Validity and qualitative research: An oxymoron?. *Quality & quantity*, 41(1), 233-249.
- Rajabipour Meybodi, A., Mortazavi, S., Shoemaker, A., & Legzian, M. (2014). Understanding the content of various psychological contracts in the context of relationship marketing and determining their governance. *Quarterly Journal of Modern Marketing Research*, 5 (2), 87-108. [in Persian]
- Ramli, A., Mundzir, M., Suprianto, G., Ashadi, F., & Arifudin, O. (2024). Analysis of the Influence of Organizational Commitment on Work Discipline of Public High School Teachers. *Journal on Education*, 6(2), 12927-12934.
- Rokhandeh, N., Ahmadi, K., Hamzeh Pour, M., & Sohrabi, F. (2023). Systematic conceptualization of administrative discipline using the metasynthesis method. *Quarterly Journal of Human Resource Management Research*, 10 (2), 151-189. [in Persian]
- Salin, D., Cowan, R. L., Adewumi, O., Apospori, E., Bochantin, J., D'Cruz, P., ... & Zedlacher, E. (2020). Prevention of and interventions in workplace bullying: A global study of human resource professionals' reflections on preferred action. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(20), 2622-2644.
- Seyr Akbari, A. (2022). Investigating the relationship between the employee job discipline system and achieving organizational goals: A case study (universities and private higher education institutions in Balkh province). *Quarterly Journal of Contemporary Research in Management and Accounting Sciences*, 9(3), 188-215. [in Persian]
- Shah Talabi, B., Qadirian, F., & Rastghari, R (2021). The role of spirituality in the external and spiritual discipline of the personnel of the Armed Forces of the Islamic Republic of Iran. *Journal of Military Care Sciences*, 8 (1), 13-21. [in Persian]
- Sinkovics, R. R., Penz, E., & Ghauri, P. N. (2008). Enhancing the trustworthiness of qualitative research in international business. *Management international review*, 48, 689-714.
- Suryawan, I. N., & Salsabilla, A. (2022). Pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(1), 137-146.
- Taheri, S., Saadat, A., & Sheikh Weisi, Y. (2019). The role of spirituality in the external and spiritual discipline of personnel of the Armed Forces of the Islamic Republic of Iran. *Quarterly Journal of Strategic Defense Studies*, 17 (75), 83-106. [in Persian]
- Thompson, J. A., & Bunderson, J. S. (2003). Violations of principle: Ideological currency in the psychological contract. *Academy of management review*, 28(4), 571-586.
- Thompson, P., McDonald, P., & O'Connor, P. (2020). Employee dissent on social media and organizational discipline. *Human relations*, 73(5), 631-652.
- Zarei, M., Parsa, A., & Safai Moghadam, M. (2016). Teacher training officer: Higher education or education and training. *Quarterly Journal of Theory and Practice in Curriculum*, 4 (8), 85-118. [in Persian]
- Zulmariad, R., Indrayani, I., & Khaddafi, M. (2022). The effect of leadership style, motivation and discipline toward employee's performance. *International Journal of Educational Review, Law and Social Sciences (IJERLAS)*, 2(2), 305-310.