

Designing and Explaining the Deterrence Management Model of Abnormal Job Behaviors

Akbar Barzegari Soltan Ahmadi*

Received: 25/12/2020

Tayebeh Amirkhani**

Accepted: 29/05/2021

Akram Hadizadeh ***

Gholam Ali Tabarsa ****

Abstract

The main purpose of this study is to design and explain the model of deterrent management of abnormal job behaviors. This research was conducted as combined research in two stages: qualitative and quantitative. The study population of the qualitative stage were railway industry and academic elites, and the statistical population of the quantitative stage were companies' employees operating in Iran's rail industry. A multistage sampling with simple random method was used and the sampling size according to Morgan table was considered about 152 people (150 questionnaires were collected). The results based on the analysis of two rounds of Delphi showed that 16 components were approved based on the opinion of experts. In general, Smart-PLS2 software was used to analyze the observations. The results showed that the effect of inappropriate selection and employment, group cohesion, moral intelligence, leadership skills, social capital, and social and governmental education on abnormal job behavior is significant and the highest effect of the independent variable on the dependent variable is related to the effect of group cohesion on abnormal job behavior which amounts to 0.239. Also, all moderation relationships defined in the study were confirmed and after measuring and testing the research models the results indicate the approval of the model. In other words, the proposed dimensions, components, and indicators are approved.

Keywords

Abnormal Job Behaviors; Organizational Factors; Group Factors; Individual Factors; Social Factors.

* Ph.D. Student in Behavioral Management, Faculty of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran (Corresponding Author). akbar.barzegari@gmail.com

** Assistant Professor of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran. ta.amirkhani@gmail.com

*** Associate Professor of Behavioral Management, Faculty of Management, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. a-hadizadeh@sbu.ac.ir

**** Associate Professor, Department of Public Administration, School of Management, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran. g_tabarsa@sbu.ac.ir

طراحی و تبیین مدل مدیریت بازدارندگی رفتارهای کاری نابهنجار

اکبر بزرگری سلطان احمدی*

طیبه امیرخانی**

اکرم هادیزاده***

غلامعلی طبرسا****

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۰۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۰۸

مقاله برای اصلاح به مدت ۴۳ روز نزد نویسنده (گان) بوده است.

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر طراحی و تبیین مدل مدیریت بازدارندگی رفتارهای کاری نابهنجار است. با بررسی ادبیات نظری متغیرهای مدیریت بازدارندگی رفتارهای کاری نابهنجار به عنوان مبنای طراحی مدل پیشنهادی انتخاب شدند و متناسب با این متغیرها اقدام به طراحی پرسشنامه شد. این پژوهش در زمره پژوهش‌های ترکیبی در دو مرحله کیفی و کمی اجرا گردید. جامعه مورد مطالعه در مرحله کیفی نخبگان صنایع ریلی و نخبگان دانشگاهی بودند و جامعه آماری مرحله کمی تحقیق، کارمندان شرکت‌های بهره‌بردار در صنعت ریلی ایران در نظر گرفته می‌شود، روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای و به روش تصادفی ساده بود و حجم نمونه براساس جدول مورگان در حدود ۱۵۲ نفر در نظر گرفته شدند (تعداد ۱۵۰ پرسشنامه جمع‌آوری گردید). نتایج براساس تحلیل دو راند دلفی نشان داد ۱۶ مؤلفه براساس نظر خبرگان تأیید شد. به‌طورکلی برای تجزیه و تحلیل مشاهدات از نرم‌افزار Smart-PLS₂ استفاده شد. نتایج نشان داد تأثیر گزینش و به‌کارگیری نامناسب، انسجام گروهی، هوش اخلاقی، مهارت‌های رهبر، سرمایه اجتماعی و تربیت اجتماعی و حکومتی بر رفتار کاری نابهنجار معنادار است و بیشترین تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته مربوط به تأثیر انسجام گروهی بر رفتار کاری نابهنجار با میزان ۰/۲۳۹ است. همچنین تمامی روابط تعدیل‌گری تعریف شده در پژوهش تأیید گردید. همچنین بعد از سنجش و آزمون مدل‌های پژوهش، نتایج نشان‌دهنده تأیید مدل است به عبارتی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های پیشنهادی مورد تأیید هستند.

واژگان کلیدی

رفتارهای کاری نابهنجار؛ عوامل سازمانی؛ عوامل گروهی؛ عوامل فردی؛ عوامل اجتماعی.

* دانشجوی دکتری مدیریت رفتاری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران (نویسنده مسئول).
akbar.barzegari@gmail.com** استادیار مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.
ta.amirkhani@gmail.com*** دانشیار مدیریت رفتاری، دانشکده مدیریت دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.
a-hadizadeh@sbu.ac.ir**** دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشکده مدیریت دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.
g_tabarsa@sbu.ac.ir

مقدمه

سرمایه انسانی در هر سازمانی تا آنجا اهمیت دارد که حتی می‌تواند بر سرمایه‌گذاری‌های سازمان هم تأثیرگذار باشد؛ بنابراین می‌توان گفت ارزشمندترین سرمایه در هر سازمانی است. رفتار کاری ناهنجار رفتارهایی است که عمده‌اً توسط کارکنان انجام می‌شود که هدفشان آسیب رساندن به سازمان و اعضای آن است (Gürlek, 2021, p. 336). در هر سازمانی ممکن است رفتارهای کاری ناهنجار وجود داشته باشد که می‌تواند بر عملکرد سازمان‌ها و هم بر روابط بین کارکنان و روحیه آنها تأثیرگذار باشد (Tang, Yam & Koopman, 2020, p. 68). صدمه ناشی از رفتار کاری ناهنجار^۱ در سازمان، به صورت کامل در مطالعات عملی و نظری شناسایی شده است (Pilch & Turska, 2015, p. 83). رفتارهای کاری ناهنجار اشاره به هر رفتار عمدی فرد دارند که می‌تواند احتمالاً به منافع مشروع سازمان یا ذینفعانش صدمه وارد آورد (Koopman et al, 2020, p. 101). مطالعات، رفتارهای کاری ناهنجار را از سایر ابعاد (مثلاً رفتارهای ضداجتماعی و انحرافی) بررسی کرده‌اند و سایر مطالعات نیز حتی انحصاراً رفتارهای تهاجمی، انتقام‌گیرانه، غیرمؤدبانه و تهدیدآمیز را بررسی کرده‌اند (Yesiltas & Gürlek, 2020, p. 305). گرین و لوپز^۲ (۲۰۰۵)، به این رفتارها «رفتار بد» می‌گویند. در مقام تعریف رفتار کاری ناهنجار به کلیه رفتارهای نامناسب و مضر کارکنان اطلاق می‌شود که فرد نسبت به فرایندها، دارایی‌ها یا کارکنان سازمان انجام می‌دهد و به نحوی موجب کاهش اثربخشی سازمانی می‌شود. به عبارت دیگر، رفتار کاری ناهنجار، در مقابل رفتار شهروندی سازمانی قرار دارد و نوعی رفتار داوطلبانه است که بالقوه، ناهنجار و هزینه‌زاست نظیر شایعه پراکنی، استفاده نامناسب از اینترنت، بی‌نظمی، آزار و اذیت، آسیب رساندن به تجهیزات، دزدی و خشونت و... (Fox, Spector & Miles, 2001, p. 291). رفتارهای ناهنجار کاری برای سازمان هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روانشناختی زیادی دارد (Ilies, Hauserman, Schwochau & Stibal, 2003, p. 607). وجود این ناهنجاری‌ها ممکن است اثربخشی سرمایه انسانی را تحت تأثیر قرار دهد و به کاهش اعتبار سازمان منجر شود؛ اگر این رفتارها به خوبی مورد بررسی و کنترل قرار نگیرند در بلندمدت هزینه‌هایی را به سازمان تحمیل می‌کنند؛ بنابراین ضروری به نظر می‌رسد که رفتارهای

کاری نابهنجار ریشه‌یابی شوند تا در نهایت کارایی و اثربخشی سازمان افزایش یابد (Tang, Yam, Koopman, 2020, p. 68). رفتارهای کاری نابهنجار پیامدهای منفی برای فرد و سازمان دارد. هزینه‌های فردی این رفتارهای نابهنجار قابل محاسبه نیست چون ذهنی، روانی و روحی است ولی هزینه‌هایی که برای سازمان در پی دارد در بلندمدت قابل محاسبه است. این رفتارهای نابهنجار به صورت‌های مختلفی نام‌گذاری شده‌اند از قبیل خشونت کلامی و رفتاری و فیزیکی، آزار و اذیت جنسی، پرخاشگری، زورگویی و قلدری و به طور کلی رفتارهای کاری نابهنجار همچون لجبازی، مخالفت، کینه جویی و انتقام (Jelinek & Ahearne, 2006, p. 457)، رفتارهای ضد اجتماعی^۳، رفتارهای انحرافی و انحطاطی^۴، رفتارهای لبه‌تاریک^۵. در هر حالت این رفتارها منفی و ناپسند بوده و نظام ارزشی، اخلاقیات و شخصیت فرد در ارتکاب آنها موثرند. این رفتارها هم به خود فرد، هم به دیگران و هم به سازمان آسیب‌های جدی می‌رسانند (Yoon & Suh, 2003, p. 597). با توجه به اینکه پژوهش حاضر در شرکت‌های بهره‌بردار در صنعت ریلی ایران می‌باشد نیاز است مدیران و کارکنان بتوانند از رفتارهای کاری نابهنجار دوری گزینند، به عبارتی نوع فعالیت این شرکت‌ها موجب فعالیت‌های متفاوت از مدیران و کارکنان می‌گردد. همچنین در زمینه رفتارهای کاری نابهنجار تاکنون پژوهش‌های متعددی صورت پذیرفته است که در بخش پیشینه پژوهش به آنها اشاره شده است. با نگاهی به تحقیقات انجام شده پیرامون این موضوع مشاهده خواهد شد که از یک سو اکثر این تحقیقات در سطح فردی انجام گرفته (شهبازیان خونیک، حسنی و سلیمانی، ۱۳۹۷، ص. ۳۹؛ Blickle, 1998, p. 98; Fehr et al, 2017, p. 31; Fida et al, 2015, p. 225; Schütte, 2017, p. 225) و مطالعه در سطح گروه و سازمان در زمینه رفتارهای کاری نابهنجار به ندرت صورت گرفته است (Zheng, Jim Wu, Chen & Lin, 2017, p. 31; Morf, Feierabend & Staffebach, 2017, p. 81). از سوی دیگر در یک دسته‌بندی کلی می‌توان کلیه پژوهش‌های این حوزه را به دو دسته تقسیم نمود؛ به طوری که یک دسته مدل‌هایی را شامل می‌شود که به بررسی عوامل ایجادکننده پرداخته‌اند (هادیزاده مقدم، رضاییان، طبرسا و رامین مهر، ۱۳۹۳، ص. ۶۵) و دسته دیگر مدل‌هایی هستند که عوامل بازدارنده را بررسی می‌نمایند. با توجه به آنچه ذکر شد هدف ما در این پژوهش طراحی و تبیین مدلی است که در چهار سطح

فرد، گروه، سازمان و اجتماعی عوامل بازدارنده رفتار کاری نابهنجار را در سازمان بررسی می‌نماید. نتایج این تحقیق از بعد کاربردی برای مدیران سازمان‌ها در جهت کاهش آسیب‌های ناشی از رفتارهای کاری نابهنجار و همچنین انتخاب افراد شایسته در پست‌های سازمانی در جهت کاهش عوارض ناشی از رفتارهای کاری نابهنجار کارکنان، قابل استفاده خواهد بود. همچنین، انتظار می‌رود راهکارهایی که از مطالعات این پژوهش ارائه خواهند شد، سبب کاهش خسارت‌های قابل توجه ناشی از رفتارهای کاری نابهنجار به سازمان‌ها و جامعه و افزایش بهره‌وری سازمان‌ها شود. توسعه ادبیات پژوهش در حوزه مدیریت رفتار سازمانی، می‌تواند راهگشای مطالعات محققین گردد.

در آخر نیز سؤال اصلی تحقیق این گونه مطرح شده است: «مدل مدیریت بازدارندگی رفتارهای کاری نابهنجار چگونه است؟»

۱. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۱. رفتار انحرافی

رفتار انحرافی عبارت است از «رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان و یا کارکنانش و یا هر دو را تهدید می‌کند» (Colbert et al, 2004, p. 599). رفتار انحرافی، ارادی است زیرا کارکنان انگیزه‌ای برای تطبیق با انتظارات هنجاری ندارند و یا برای نقض این انتظارات برانگیخته می‌شوند. منظور از هنجارهای سازمانی، هنجارهایی هستند که قوانین سازمانی، آنها را تعریف کرده و به عنوان استانداردهای کاری مطرح می‌شوند. همچنین هر رفتاری که هنجار را نقض کند انحرافی نیست و ملاک، تهدید کردن سازمان است. مثلاً پوشیدن لباس خارج از فرم سازمانی معمولاً به سازمان‌ها آسیبی نمی‌رساند و به عنوان رفتار انحرافی به شمار نمی‌آید (Robinson & Rebecca, 1999, p. 555)

۲-۱. رفتارهای کاری نابهنجار

رفتار کاری نابهنجار، که به «رفتارهای اختیاری‌ای اشاره دارد که به سازمان‌ها یا افراد درون سازمان آسیب می‌رساند و یا قصد آسیب رساندن به آنها را دارد» (Bolton, Harvey, Grawitch & Barber, 2012, p. 222)، احتمالاً به دلیل تأثیر بحرانی آن بر عملکرد فردی و نتایج سازمانی یکی از مسائل اصلی در مطالعات قبلی بوده است

Zhao, Peng & Sheard, 2013, p. 219; Reynolds, Shoss & Jundt, 2015, p. 80;)
Bolton, Harvey, Grawitch & Barber, 2012, p. 222). بریمکمب و مگنوسن و
باندس^۶ (۲۰۱۴) اضافه کردند که «رفتارهای کاری نابهنجار می‌توانند از جرایم کمتر جدی
تا جرایم جدی متفاوت باشند». به عنوان مثال، یک فرد می‌تواند به هدف شرکت یا
مالکیت شرکت آسیب برساند یا شایعات را به عنوان یک راه انفعالی برای آسیب رساندن
به شرکت و افراد در سازمان‌ها گسترش دهد. ژائو و همکاران با توجه خاص به نقش
رفتار کاری نابهنجار در گزارش‌های قبلی، تأکید می‌کنند که رفتار کاری نابهنجار می‌تواند
به خوبی با روحیه کارکنان، نگرش‌های شغلی نامطلوب و کاهش عملکرد شغلی مرتبط
باشد. بریمکمب و همکاران (۲۰۱۴) نشان دادند که رفتار کاری نابهنجار می‌تواند یکی از
عوامل کلیدی برای پیش‌بینی غیبت کارکنان و قصد ترک کار باشد.

۳-۱. عوامل فردی و رفتار کاری نابهنجار

بررسی‌هایی در زمینه نقش عوامل فردی (ژنتیکی و بیولوژیکی) در بروز رفتارهای
انحرافی صورت گرفته است (Van Fleet David & Griffin Ricky, 2006, p. 698) که
در اینجا به دو عامل فردی مهم اشاره می‌شود:

✓ **شخصیت:** با استفاده از مدل ۵ عاملی شخصیت، تحقیقات زیادی رابطه بین
شخصیت و رفتار کارکنان را تشریح کرده‌اند. مثلاً افراد با وجدان بالا، وظیفه‌شناس،
موفقیت‌گرا و درستکار هستند و احتمال رفتارهای انحرافی در آنها وجود ندارد
(Colbert et al, 2004, p. 600). همچنین تحقیقات دیگر به عواملی مانند پیشینه
خانوادگی و موقعیت زندگی و اثر آنها بر شخصیت توجه کرده و ارتباط آن با
رفتارهای انحرافی را بررسی می‌کنند (Van Fleet David & Griffin Ricky, 2006, p. 698).

✓ **ادراک از شرایط کاری:** تحقیقات نشان داده که انحراف کاری با شناخت شغلی
کارکنان و قضاوت آنها در مورد شرایط کاری در ارتباط می‌باشد (Lee & Allen, 2002, p. 131).
وقتی کارکنان معتقد باشند که مدیریت به اهداف و ارزش‌های
آنها توجه می‌کند، این حمایت درک شده را در افزایش تعهد، وفاداری به عملکرد
خود انعکاس می‌دهند و همچنین ادراک منفی از شرایط کاری باعث دریغ کردن

تلاش‌ها و یا درگیری در انحرافات می‌شود (Galperin Bella & Burke Ronald, 2006, p. 331)

۴-۱. عوامل گروهی و رفتار کاری نابهنجار

شالوده تحقیقات در علوم اجتماعی مبتنی بر نظریات می‌باشد، در واقع نظریه پایه و اساس یک تحقیق اجتماعی می‌باشد و تحقیقات اجتماعی بدون اتکا به نظریه پشتوانه بسیاری ضعیفی خواهد داشت. از این رو بیشتر تحقیقات در علوم اجتماعی تلاش زیادی جهت استفاده از نظریه دارند. نظریه‌های کنترل بر این پیش فرض استوار است که برای کاستن از تمایل به رفتار نابهنجار، بزهکارانه و مجرمانه باید افراد کنترل شوند. آنها به این موضوع علاقمندند که چرا بعضی از مردم با هنجارها همراستا نمی‌شوند. پاسخی که آنها ارائه می‌دهند این است که افراد به دلیل این که نیروهای کنترل کننده در زندگی آنها تضعیف شده یا غایب باشد، احتمال مجرم شدن آنها افزایش می‌یابد که بر نظریه‌های کنترل جرایم جوانان تأکید می‌کنند. پژوهشگران این نظریه در مورد دو دسته از عوامل کنترل، یعنی کنترل‌های شخصی و اجتماعی اتفاق نظر دارند و معتقدند نبودن این کنترل‌ها موجب پیدایش بزهکاری و جرم می‌شوند. نظریه پردازان نظارت عقیده دارند که هرچه شخصی به فعالیت‌های مرسوم معتقدتر و ملزم‌تر باشند و وابستگی بیشتری به دیگران داشته باشند احتمالاً از قوانین جامعه کمتر سرپیچی می‌کند. در نظریه آنان خانواده و سپس مدرسه، بیش از همه عوامل نظارت اهمیت دارند و معتقدند که در فرآیند اجتماعی کردن فرزندان اهمیت خاصی دارند. همچنین بر طبق نظریه دورکیم به نقل از سرهنگ زاده و ظروفی (۱۳۹۳) که فرهنگ‌های سنتی و کوچک را زیر نفوذ دین می‌داند و شعائر دینی موجب پیدایش اندیشه‌ها و مقوله‌های فکری تازه می‌شود ارزش‌های موجود را تحکیم و تثبیت می‌کند و این شعائر و مراسم جمعی حس انسجام و همبستگی گروهی را تحکیم می‌کند. بر اساس این نظریه انتظار می‌رود که هرچه افراد دیندارتر باشند، به علت همبستگی گروهی بیشتر و حس انسجام آنها که به واسطه دین ایجاد گشته، گرایش به کجروی در بین آنها کمتر دیده می‌شود. از نکات اصلی دیدگاه ساترلند این است که افراد به این علت کج رفتار می‌شوند که تعداد تماس‌های انحرافی آنان بیشتر از تماس‌های غیر انحرافی‌شان است (سرهنگ زاده و ظروفی، ۱۳۹۳، ص. ۹۱).

۵-۱. عوامل اجتماعی و رفتار کاری نابهنجار

به نقل از رستمی و راد (۱۳۹۲)، نای^۷ معتقد است خانواده از طریق چهار عامل به تقویت پیوند اجتماعی افراد و جامعه و در نتیجه کاهش رفتارهای انحرافی می‌پردازد: اولین عامل نظارت یا کنترل درونی است. دومین عامل نظارت غیرمستقیم است و به این صورت شکل می‌گیرد که افراد به دلیل بستگی و وابستگی عاطفی که به محیط کاری خود دارد مطابق با میل آنها رفتار کند و کاری نکند که باعث رنجش و ناراحتی آنها شود. بنابراین طبق نظر نای، افرادی که وابستگی بیشتری دارند کمتر به رفتارهای انحرافی از جمله خشونت روی می‌آورند. عامل سوم نظارت مستقیم، تنبیه و محدودیت مستقیم است. چهارمین عامل از نظر نای نقش سازمان در ارضای نیازها و توانایی‌ها در تأمین زندگی و فراهم کردن امکانات است (رستمی و راد، ۱۳۹۲، ص. ۵۵). فراهم نکردن شرایط مناسب باعث می‌شود افراد خود انتظار هم‌نوابی داشته باشند (ممتاز، ۱۳۸۱، ص. ۱۲۱). در مطالعات پیشین که نظریه پیوند اجتماعی هیرشی را رویکرد نظری خود قرار داده‌اند به این نتیجه رسیده‌اند که عواملی همچون داشتن روابط مطلوب در محیط (سخاوت، ۱۳۸۱، ص. ۵۵)، تعهدها (فتح‌الهی، جربانی، حسونند و حسونند، ۱۳۹۱، ص. ۶۱)، تعلق به سازمان، تعهد و تعلق به خانواده (آقازاده، ۱۳۸۹، ص. ۵۲)، بر میزان ناهنجاری‌های رفتاری افراد مؤثر بوده است.

۶-۱. چارچوب نظری و پیشینه تحقیق

اگر چه در پژوهش‌ها، رفتار کاری نابهنجار، نتیجه شیوع بی‌عدالتی در سازمان تلقی شده است (Ball, Trevino & Sims, 1994, p. 299)، لیکن مطالعاتی نیز وجود دارند که انبوهی از عوامل دیگر را در بروز رفتارهای کاری نابهنجار دخیل می‌دانند. جلینک و آهرن (۲۰۰۶) ادعا می‌کنند که عوامل خاص سازمانی، مثل عدالت سازمانی و رقابت درون سازمانی و عوامل زمینه‌ای، نظیر استرس شغلی و تناسب سازمانی، مستقیماً بر رفتار کاری نابهنجار اثر می‌گذارند؛ درحالی‌که خصوصیات فردی کارکنان، مثل کانون کنترل، درونگرایی و خودپایشی^۸، عملکرد این تأثیرها را تعدیل می‌کنند. بال و همکاران (۱۹۹۴) نشان دادند که بازتاب‌های عدالت رویه‌ای و توزیعی بر رفتار کاری نابهنجار موثرند؛ برای مثال چنین مشاهده شده است که سازمان‌ها اغلب احساس می‌کنند که پاداش‌ها و تنبیه‌ها

بی‌طرفانه در میان آنها توزیع نمی‌شوند (Donath, 1999, p. 41). حتی برخی از آن‌های مدعی هستند که «وقتی فروش بالاست، شرکت آن را به حساب محصول می‌گذارد و به افرادی از قسمت فروش پاداش می‌دهد که پژوهش‌های آنها به توسعه محصول انجامیده است. ولی وقتی فروش پایین است، بخش مدیریت فروش سازمان را مقصر می‌داند. به هر حال باید توجه داشت که مدیریت فروش سازمان از ظرفیت بالقوه‌ای برخوردارند تا با رفتار کاری نابهنجار به رفتارهای غیرعادلانه سازمان واکنش نشان دهند. به نقل از جلینک و اهرن، لی و اشفورث (۱۹۹۶) برآنند که کارکنان تحت استرس شدید، تمایل دارند تا ارتباطات مربوط به شغل خود را غیر مشخص کنند. البته این وضعیت ممکن است آنها را راحت‌تر در ورطه رفتارکاری نابهنجار قرار دهد. وقتی سازمان ارتباطات کاری خود را غیرشخصی می‌کند، دیگر همکاران و مدیران را دوستان خود نمی‌دانند، پس ممکن است از ارائه اطلاعات به آنها دریغ کنند (کینه توزی)، و شوخی‌های دوستانه را با زبانی دشمنانه اظهار کنند (پرخاشگری) (Jelinek & Ahearne, 2006, p. 457).
 سابین و کارلوت^۹ (۲۰۱۵) پژوهشی تحت عوامل فردی بر رفتارهای کاری نابهنجار انجام دادند، که به نقش میانجی فراغت روانی^{۱۰} پرداختند. در پژوهش حاضر فراغت روانی که جز عوامل فردی است به عنوان یک تجربه درمانی اساسی از فعالیت‌های کاری مورد بررسی قرار می‌گیرد. همچنین در کنار این مؤلفه، مؤلفه‌های دیگر (هوش اخلاقی، هوش هیجانی، تعهد سازمانی، تیپ شخصیتی، مهارت‌های رهبر) عوامل فردی در این مدل به کار گرفته می‌شود. کانون کنترل میزانی است که فرد باور دارد که علت نتایج، کوشش و تلاش خودش است یا اینکه به شانس و تصادف یا بعضی عوامل پیش‌بینی نشده بستگی دارد. افرادی که دارای کانون کنترل درونی هستند، بر این باورند که موفقیت‌ها و برون-دادهای اعمالشان موکول به تلاش و کوشش خود آنها است. آنها که دارای کانون کنترل بیرونی هستند بر این باورند که خودشان در این باره نقشی ندارند (Chung & Ding, 2002, p. 233). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کانون کنترل بر رفتار اثر می‌گذارد. متخصصان مدیریت نشان دادند که کارکنان دارای کانون کنترل درونی برای اقداماتشان مسئولیت-پذیرترند درحالی‌که پژوهشگران برآنند که سازمان‌ها دارای کانون کنترل درونی، عملگراتر بوده، نسبت به استرس‌ها اصلاح‌گردند. کانون کنترل در تحلیل آثار پیشایندهای رفتار

نابهنجار کاری، نوعی تعدیل‌کننده محسوب می‌شود. برای مثال وقتی سازمان دارای کانون کنترل بیرونی احساس می‌کند استرس زیادی دارند یا باور می‌کنند که سازمان آنها به نحوی غیر منصفانه آنها را تهدید می‌کند (احساس بی‌عدالتی سازمانی)، به احتمال زیاد، گرفتار رفتار نابهنجار کاری می‌شوند. در نظر این سازمان، هیچ ارتباطی میان رفتار نابهنجار کاری و پیامدهای آنها وجود ندارد. از این رو وقتی به خاطر رفتارشان تنبیه می‌شوند، احتمالاً خودشان را نوعی قربانی می‌بینند (Jelinek & Ahearne, 2006, p. 457). خودپایشی (سازگاری با موقعیت) نیز در برخی از پژوهش‌ها به عنوان متغیر تعدیل‌گر پیشایندهای رفتارهای نابهنجار کاری در نظر گرفته شده است. پژوهشگران مدیریت مفهوم خودپایشی را از روانشناسی به عاریت گرفته و این مفهوم را برای مطالعه رفتار سازمانی به کار برده‌اند. افرادی که به خوبی با موقعیت سازگار می‌شوند، به دنبال آند تا خود را مطابق شرایط محل کار مهیا کنند، پژوهش میلر و کاردی^{۱۱} (۲۰۰۰) نشان داده است که خودپایشی بالا با موقعیت، با بروندادهای استخدام مطلوب همبستگی دارد. از آنجا که سازمان‌ها معمولاً از ابعاد گوناگون مورد ارزیابی قرار می‌گیرند و درک مدیران از آنها نقش عمده‌ای ایفا می‌کند، باور اینکه آنها رفتار خود را با مطلوبیت‌های مدیران تطبیق می‌دهند، معقول به نظر می‌رسد. بنابراین، سازگاری با موقعیت، در تحلیل رابطه بین پیشایندهای ذکر شده و رفتار نابهنجار کاری مانند متغیر تعدیل‌کننده عمل می‌کند (Kilduff & Day, 1994, p. 45). از مطالعات صورت گرفته در حوزه شخصیت چنین می‌توان استنباط کرد که شخصیت نیز به عنوان یک متغیر تعدیل‌گر رابطه میان رفتار نابهنجار کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد. برای مثال محققان، تأثیر ویژگی‌های شخصیتی را روی رفتارها و عملکردها مطالعه کرده‌اند (Brown, Treviño & Harrison, 2005, p. 117) و برخی از پژوهشگران نیز نشان داده‌اند که درونگراها معمولاً سخت‌تر با مشکلات کنار می‌آیند. احتمالاً درونگرایی میان آثار عوامل سازمانی و زمینه‌ای، و رفتار نابهنجار کاری به مثابه متغیر تعدیل‌کننده عمل می‌کند. به‌علاوه چون درونگراها از نظر اجتماعی تمایل به گوشه‌گیری دارند، در تغییرات اجتماعی با آرامش و تجربه کمتری درگیر می‌شوند. آنها برای بحث مولد، سالم و روشمند در مورد مسائل، مستعد هستند و ممکن نیست در گفتگوهای آزاد مخالفت خودشان را ابراز کنند؛ ولی معمولاً با اقداماتی

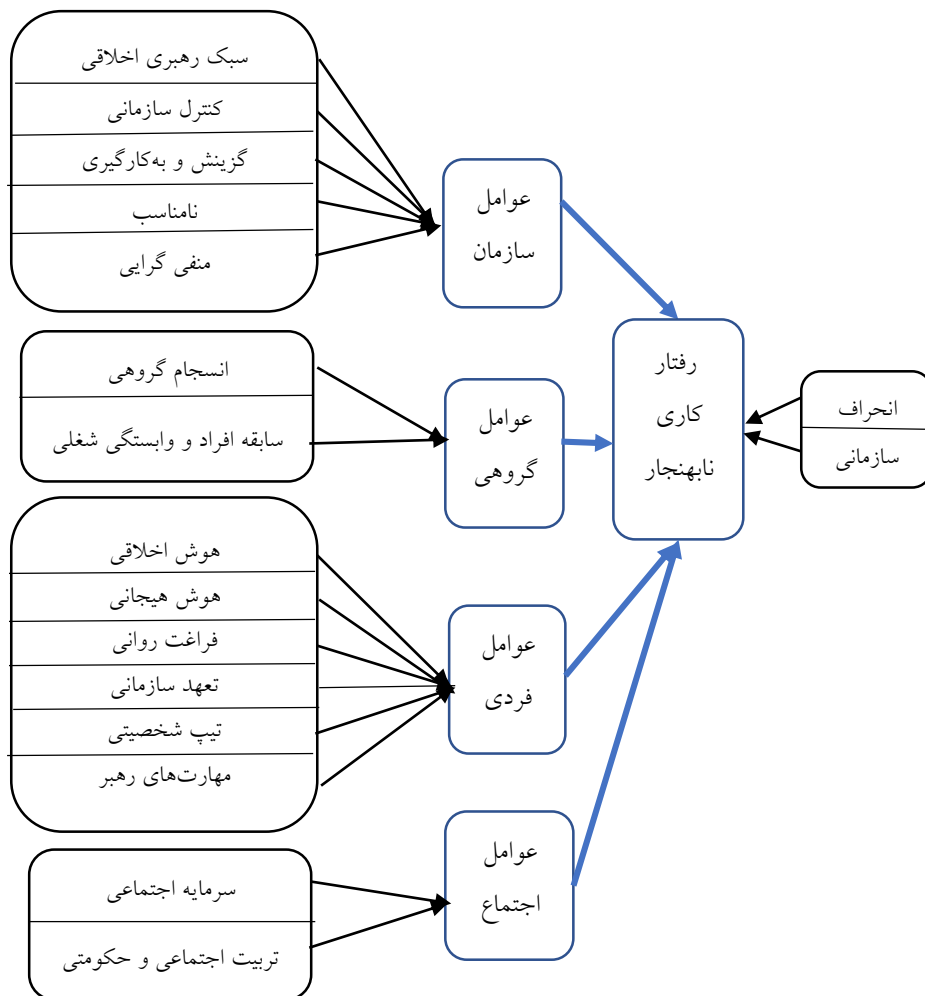
پنهانی، مدیران خود را دور زده، در برابر آنها مقاومت می‌کنند (Jelinek & Ahearne, 2006, p. 457). در مطالعه‌ای دیگر تمایلات رفتاری به عنوان متغیر میانجی که تحت تأثیر عواملی چون نگرش ذهنی، هنجار ذهنی و کنترل درک شده قرار دارند به عنوان عامل تأثیرگذار بر روی رفتارهای کاری نابهنجار مورد بررسی قرار گرفت. رفتار کاری نابهنجار نوعی رفتار داوطلبانه است که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کند و چنین اقداماتی باعث کاهش بهره‌وری سازمان و افراد می‌شود. این رفتارهای شامل رفتارهای سوء استفاده، رفتارهای انحرافی تولیدی، خرابکاری یا کارشکنی، دزدی و رفتارهای صرف نظر کردن یا عقب‌نشینی می‌شود (هادیزاده مقدم، رضاییان، طبرسا و رامین مهر، ۱۳۹۳، ص. ۶۵). از آنجایی که پژوهش مشابهی که در چهار سطح فرد، گروه و سازمانی به بررسی عوامل بازدارنده رفتار کاری نابهنجار پرداخته، در بررسی‌های صورت گرفته یافت نشد، انتظار می‌رود این پژوهش مورد استناد پژوهش‌های آتی که با موضوعات مشابه قرار گیرد. در این پژوهش برآنیم تا با مطالعه عمیق ادبیات موضوع و انجام پژوهش‌های میدانی مدلی را جهت مدیریت بازدارندگی رفتار کاری نابهنجار ارائه نماییم.

۷-۱. مدل مفهومی پژوهش

با توجه به تحقیقات انجام شده ملاحظه می‌گردد پژوهش‌های انجام شده به برخی ابعاد و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر رفتار کاری نابهنجار می‌پردازد به عنوان نمونه برخی تحقیقات به بررسی هوش اخلاقی و اجتماعی بر رفتار کاری نابهنجار می‌پردازند (شهبازیان خونیک، حسنی و سلیمانی، ۱۳۹۷، ص. ۳۹). همچنین برخی تحقیقات به ویژگی‌های شخصیتی و تعهد می‌پردازد (عامری، اشرفی و عبادی، ۱۳۹۴، ص. ۴۲؛ Blickle & Schütte, 2017, p. 98; Fida et al, 2015, p. 31; Fehr et al, 2017, p. 225).

برخی دیگر از تحقیقات به مدیریت رفتارهای کاری نابهنجار پرداختند (Zheng, Jim, Wu, Chen, Lin, 2017, p. 31; Morf, Feierabend & Staffebach, 2017, p. 81) و سایر تحقیقات به بررسی رفتار کاری نابهنجار با سایر متغیرها اعم از وفاداری سازمانی، استرس شغلی، فرسودگی هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی (Reynolds, Shoss & Jundt, 2015, p. 80; Zhao, Peng & Sheard, 2013, p. 219; Bolton, Harvey, Grawitch & Barber, 2012, p. 222) پرداختند. با توجه به اینکه مدلی وجود نداشت

که همه این عوامل موثر بر رفتار کاری نابهنجار در چهار آیتم عوامل سازمانی، فردی، گروهی و اجتماعی در کنار هم باشند، در این راستا با بررسی تحقیقات انجام شده، مدلی کلی پیرامون رفتار کاری نابهنجار تعریف گردید.



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

منبع: یافته‌های تحقیق

ابتدا ابعاد و مولفه ها در راستای مدیریت بازدارندگی رفتار کاری نابهنجار مطرح شد که بر اساس آنها در مرحله دلفی خبرگان اظهار نظر نموده اند. در نهایت نتایج به شرح جدول زیر شد:

جدول (۱): ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی شده مدیریت بازدارندگی رفتار کاری نابهنجار

ابعاد	مؤلفه ها	منابع
عوامل سازمانی	سبک رهبری اخلاقی	Reynolds, Shoss & Jundt, 2015, p. 80; Zhao, Peng & Sheard, 2013, p. 219; Bolton, Harvey, Grawitch & Barber, 2012, p. 222 ارجلو، سپهوند، جلیلوند، نصرالهی وسطی، ۱۳۹۲
	کنترل سازمانی	
عوامل گروهی	گزینش و به کارگیری نامناسب	مصاحبه با خبرگان
	منفی گرایی	
عوامل فردی	انسجام گروهی	Carron, Colman, Wheeler & Stevens, 2002; Carron, Brawley, Widmeyer, 1998 مصاحبه با خبرگان
	سابقه افراد و وابستگی شغلی	
عوامل اجتماعی	هوش اخلاقی	Reynolds, Shoss & Jundt, 2015, p. 80; Zhao, Peng & Sheard, 2013, p. 219; Bolton, Harvey, Grawitch & Barber, 2012, p. 222 مصاحبه با خبرگان
	هوش هیجانی	
	فراغت روانی	
	تعهد سازمانی	
عوامل رفتاری	تیپ شخصیتی	مصاحبه با خبرگان
	مهارت‌های رهبر	
عوامل اجتماعی	سرمایه اجتماعی	مصاحبه با خبرگان
	تربیت اجتماعی و حکومتی	مصاحبه با خبرگان
رفتار کاری	انحراف سازمانی	Bennett & Robinson (2000)
نابهنجار	انحراف بین فردی	Bennett & Robinson (2000)

منبع: یافته‌های تحقیق

۲. روش شناسی پژوهش

روش پژوهش به صورت ترکیبی از روش‌های کیفی و کمی است. در مرحله اول با بررسی ادبیات نظری پژوهش مدل پیشنهادی طراحی گردید و مؤلفه‌های هر یک از ابعاد

تحقیق تبیین شد، که به منظور انجام مرحله اول از روش تحلیل دلفی استفاده می‌گردد. همچنین در مرحله دوم تحقیق از روش پیمایشی استفاده شد، پرسشنامه‌هایی در راستای مؤلفه‌های تحقیق به صورت محقق ساخته طراحی گردید.

پرسشنامه خبرگان (۱۶ مؤلفه‌ای) و پرسشنامه به کارگرفته شده در بخش دوم تحقیق، با استفاده از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت مورد سنجش قرار خواهد گرفت.

جامعه آماری در بخش کیفی، ۱۲ نفر از نخبگان صنایع ریلی و اساتید دانشگاهی بودند. جامعه آماری مرحله کمی تحقیق (بخش آزمون مدل با استفاده از معادلات ساختاری) که مدل مفهومی با مؤلفه‌های نهایی شده در آن آزمون می‌گردد، کارمندان شرکت‌های بهره‌بردار در صنعت ریلی ایران می‌باشند، که تعداد آنها ۲۶۰ نفر بود و با روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای-تصادفی ساده و حجم نمونه مناسب از جدول مورگان حدود ۱۵۲ نفر به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد که پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها تعداد ۱۵۰ پرسشنامه جمع‌آوری گردید که نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها ۹۸/۶۸ درصد است.

۱-۲. روش دلفی

در صورتی که درباره اتفاق نظر جمعی از صاحب‌نظران درباره یک موضوع صحبت به میان آید، از روش دلفی استفاده می‌گردد. بنابراین روش دلفی یکی از فنون اصلی در طراحی و تدوین مدل این تحقیق می‌باشد، چند ویژگی بارز در فن دلفی عبارتند از:

۱. ناشناخته بودن افراد نسبت به یکدیگر

۲. عدم تأثیرپذیری افراد از یکدیگر

۳. تکرار پرسشنامه‌ها (از دو تا ده دور)

۴. قابلیت تطبیق‌پذیری

۵. بازخورد

در اینجا به فواید پیش‌بینی با استفاده از روش دلفی اشاره می‌شود:

- روش دلفی چشم‌اندازی از آینده ایجاد می‌کند (Dalkey, 2002, p. 458)

- بیشترین استفاده از روش دلفی جهت پیش‌بینی‌های کوتاه مدت و بلندمدت است

(Okoli, 2004, p. 15)

- تکنیک دلفی به عنوان ابزاری برای پیش‌بینی است (Rowe, 1999, p. 353).

۲-۲. انتخاب اعضای پانل دلفی

از آنجا که در پژوهش حاضر، پیش‌بینی در مورد پدیده و نیز اجماع آراء متخصصین مورد نظر می‌باشد و اتفاقاً درک شرایط حاضر از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، از روش دلفی استفاده می‌گردد و در این میان، روش پانل دلفی با متخصصان با در نظر گرفتن امکانات فرا روی آن، مناسب‌ترین روش برای استخراج دیدگاه‌های متفاوت افراد صاحب‌نظر و متخصص و نیز برقراری «همگرایی» و «جمع» میان ایده‌ها، راهکارها و دیگر عوامل می‌باشد.

با بررسی اعضای پانل می‌توان بیان کرد ۹۱/۷ درصد مرد می‌باشند و مابقی زنان هستند. همچنین با بررسی سن اعضای پانل نتایج نشان می‌دهد بیشترین توزیع بین ۴۰-۵۰ و ۵۰-۶۰ سال است و بر حسب گروه تحصیلی بیشترین پاسخ‌گویان دارای مدرک تحصیلی دکترا و بالاتر بودند و رشته تحصیلی اعضای پانل خبرگان مرتبط هستند. همچنین بیشترین سابقه کاری اعضای پانل ۱۵-۲۰ سال است. بیشتر اعضا عضو هیات علمی و دانشیار بودند.

۲-۳. روایی تحقیق

از آنجا که در تحقیق حاضر، پرسشنامه بهترین ابزار جمع‌آوری اطلاعات و اندازه‌گیری متغیرها بود، بنابراین سنجش و اندازه‌گیری روایی پرسشنامه نیز از اهمیت خاصی برخوردار بود زیرا روایی تحقیق میزان سازگاری پرسشنامه را با اهداف پژوهش نشان می‌داد. روش‌های متعددی برای تعیین اعتبار ابزار اندازه‌گیری وجود دارد که مهم‌ترین آنها عبارت است از روایی سازه، روایی محتوای روایی واگرا و همگرا، روایی درونی، روایی صوری، روایی ملاکی یا معیار، روایی تجربی و روایی سازه. هر چند اعتبار سازه‌های مهم‌ترین ملاک سنجش روایی ابزار اندازه‌گیری است اما در تحقیق حاضر برای افزایش میزان روایی ابزار تحقیق همزمان از سه روش روایی محتوای، روایی سازه و روایی صوری استفاده شده است که خلاصه آن به شرح زیر است:

(۱) ابتدا مطالعه گسترده‌ای در زمینه ادبیات موضوع صورت گرفت. سپس منابع اصلی و مهم در حوزه مدیریت شناسایی و با دقت بیشتری مطالعه گردید تا ضمن استخراج

مفاهیم و متغیرهای مهم، چگونگی اندازه‌گیری آنها در سازمان نیز روشن شده، بتوان سؤالات مناسبی را طراحی نمود (روایی سازه) (رسولی، آذر و پایان، ۱۳۹۵، ص. ۶۷).

۲) پس از روشن شدن ابعاد مورد نظر پژوهش، با توجه به مطالعات، سؤالاتی متناسب با موضوع، اهداف و متغیرهای تحقیق تهیه و طراحی شد (روایی سازه) (رسولی، آذر و پایان، ۱۳۹۵، ص. ۶۷).

در راستای توزیع پرسشنامه خبرگان از سؤالات زیر استفاده گردید.

- آیا جنابعالی به وجود ارتباط بین مؤلفه‌های شناسایی شده با مدیریت بازدارندگی رفتار کاری نابهنجار، عوامل سازمانی، گروهی و فردی موافق هستید؟ در صورت عدم موافقت، لطفاً دلیل یا دلایل خود را مرقوم فرمایید.

- اگر می‌توان مؤلفه جدیدی به آن اضافه و یا عواملی را با هم تلفیق یا حذف نمود، لطفاً اشاره فرمایید.

۳) پرسشنامه ابتدایی در اختیار اساتید محترم راهنما و مشاور قرار گرفت تا اصلاح و تأیید شود (روایی صوری).

۴) در مورد محتوای پرسشنامه، اولین اقدام تعیین حد و مرزی برای تحقیق است لذا پس از تأیید پرسشنامه توسط اساتید برای حصول اطمینان بیشتر مجدداً پرسشنامه به تأیید چند تن از خبرگان دانشگاهی مورد نظر نیز رسانده شد تا موضوعاتی که لازم است، در پرسشنامه مطرح شوند (روایی صوری و محتوایی).

۵) طراحی سؤالات مختصر بوده و سعی گردید تا حد ممکن از عباراتی روشن و فاقد ابهام استفاده شود. در طراحی پرسش‌ها تلاش شد تا با رعایت اصل گشودگی، پرسش‌ها به صورت عینی‌تری طراحی گردد (روایی صوری).

۶) پرسشنامه با ترکیبی از سؤالات بسته و باز طراحی گردید. تا ضمن بررسی آراء و نظرات اعضای محترم پانل، بتوانند با آزادی تمام اندیشه‌های خود را بیان کنند. به نحوی که در پایان مرحله اول دلفی با نظرات جدید روبرو شدیم.

برای اندازه‌گیری پایایی از شاخصی به نام ضریب پایایی استفاده شد. دامنه ضریب پایایی از صفر تا +۱ است. ضریب پایایی صفر، معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک، معرف پایایی کامل است و هر چند پایایی کامل واقعا به ندرت دیده می‌شود.

در این پژوهش از نرم افزار SPSS (نسخه ۲۴) استفاده شده است. همچنین پس از محاسبه آلفا، میانگین، واریانس و انحراف معیار پاسخها و نیز پایایی شاخصها با محاسبه ضریب کندال و رتبه‌بندی میان پاسخها نیز بررسی شد.

۴-۲. نتایج روش دلفی

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های بخش کیفی از روش دلفی دو مرحله‌ای استفاده می‌گردد. در این بخش به نتایج اجرای دور اول و دوم دلفی، شامل ۱۶ مؤلفه پرداخته می‌شود که ۱۲ عضو پانل پرسشنامه‌ها را تکمیل و تحویل داده‌اند.

جدول (۲): خلاصه نتایج دلفی دو مرحله‌ای

مرحله دوم دلفی		مرحله اول دلفی		مؤلفه‌ها
میانگین رتبه	میانگین	میانگین رتبه	میانگین	
۱۹,۷۹	۴,۴۳	۲۰,۶۴	۴,۲۹	سبک رهبری اخلاقی
۲۵,۷۱	۴,۷۱	۲۵,۲۹	۴,۵۷	کنترل سازمانی
۲۲,۸۶	۴,۵۷	۲۲,۲۹	۴,۴۳	گزینش و به‌کارگیری نامناسب
۱۹,۸۶	۴,۴۳	۲۰	۴,۱۴	منفی‌گرایی
۱۹,۲۹	۴,۲۹	۱۸,۸۶	۴,۱۴	انسجام گروهی
۲۲,۷۹	۴,۵۷	۲۲,۶۴	۴,۴۳	سابقه افراد و وابستگی شغلی
۱۰,۵۷	۴	۱۴,۷۹	۳,۸۶	هوش اخلاقی
۱۶,۷۹	۴,۲۹	۱۸,۳۶	۴,۱۴	هوش هیجانی
۲۶,۰۷	۴,۷۱	۲۴,۵۷	۴,۴۳	فراغت روانی
۲۲,۷۹	۴,۵۷	۲۰,۹۳	۴,۲۹	تعهد سازمانی
۲۲,۷۱	۴,۵۷	۲۳,۱۴	۴,۴۳	تیپ شخصیتی
۲۸,۹۳	۴,۸۶	۲۵,۲۹	۴,۵۷	مهارت‌های رهبر
۲۵,۷۹	۴,۷۱	۲۵,۵	۴,۵۷	سرمایه اجتماعی
۲۲,۹۳	۴,۵۷	۲۶,۱۴	۴,۵۷	تربیت اجتماعی و حکومتی
۲۱,۲۱	۴,۲۹	۲۰,۲۱	۴,۱۴	انحراف بین فردی
۲۵,۷۹	۴,۷۱	۲۴,۵۷	۴,۴۳	انحراف سازمانی

منبع: یافته‌های تحقیق

بر اساس نتایج جدول (۲) مقدار پایایی استاندارد شده در هر مرحله بیان شده است. مقدار آلفای استاندارد شده نشان می‌دهد که از نظر خبرگان میزان پایایی و به‌عبارتی

همسازی درونی بالایی برخوردارند. مقدار میانگین به دست آمده برای هر سؤال نشان دهنده این است که اکثر پاسخگویان گزینه‌ی بسیار زیاد و زیاد را انتخاب نموده‌اند. در واقع سؤالات از پایایی قابل قبولی برخوردارند و میان ارزیابی پاسخگویان از متغیر مورد نظر، توافق وجود دارد.

بعد از اینکه پرسشنامه خبرگان در مرحله اول توزیع گردید، آزمون W کندال انجام شد، که نتایج بدست آمده از این آزمون نشان دهنده «اتفاق نظر متوسط» بود، در همین راستا مجدد پرسشنامه خبرگان با نتایج به دست آمده از میانگین پاسخ‌های مرحله اول برای خبرگان ارسال شد تا با توجه به میانگین‌های به دست آمده از پاسخ‌های هر مؤلفه اظهار نظر کنند؛ بعد از گردآوری نتایج در مرحله دوم مجدد آزمون W کندال گرفته شد که در مرحله دوم رتبه‌اش را به دست آورده است که نشان دهنده آن است که مفاهیم از نظر پاسخ‌گویان از قابلیت رتبه‌بندی برخوردار هستند. همچنین میان اعضای محترم پانل در مرحله دوم اجرای دلفی در خصوص متغیرهای مورد نظر «اتفاق نظر قوی» وجود دارد. بنابراین با توجه به نتایج دو دور دلفی و اجماع اعضای پانل و رسیدن به اشباع نظری، ۱۶ مؤلفه از نظر خبرگان مشخص شدند. با بررسی پاسخ‌های داده شده توسط خبرگان مؤلفه‌های پیشنهادی مورد تایید قرار گرفت، همچنین این مؤلفه‌ها شامل مؤلفه‌های پیشنهادی برگرفته از نظر خبرگان و پیشینه تحقیق و مبانی نظری بوده است که مورد آزمون قرار گرفت.

نتایج آزمون آلفای کرونباخ. مقدار پایایی مؤلفه‌ها عوامل پرسشنامه، نشان می‌دهد مؤلفه‌های پیشنهادی از میزان پایایی بالایی برخوردار بوده و به عبارتی همسازی درونی بالایی دارد.

نتایج آزمون کندال. ضریب هماهنگی کندال، مقیاس اتفاق نظر بین اعضای پانل را نشان می‌دهد که با توجه به نتایج دو دور دلفی، اعضای پانل دارای اتفاق نظر قوی هستند.

جدول (۳): خلاصه نتایج آلفای کرونباخ و ضریب کندال

۰/۹۱۴	۰/۸۷۶	آلفای کرونباخ
۰/۷۳۶	۰/۵۰۱	ضریب کندال

منبع: یافته‌های تحقیق

صرف نظر از تغییرات مشاهده شده در رتبه مفاهیم، در واقع می توان نتیجه گرفت که حتی اگر N بار توزیع پرسشنامه ها تکرار شود باز همین نتایج به دست خواهد آمد.

۳. یافته های پژوهش

برای اعتبارسنجی مدل مستخرج از فاز کیفی از مدل معادلات ساختاری استفاده شد. برای اجرای مدل معادلات ساختاری روش های متنوعی وجود دارند که یکی از جدیدترین رویکردها در مدل معادلات ساختاری روش حداقل مربعات جزئی است.

برای آزمون فرضیه های پژوهش، از مدل یابی معادلات ساختاری، طبق رویکرد دو مرحله ای اندرسون و گرینگ^{۱۲} (۱۹۸۸) و با استفاده از نرم افزار Smart-PLS نسخه ۲ استفاده گردید؛ در رویکرد مزبور، نخست با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی، روایی مدل های اندازه گیری بررسی و سپس از طریق تحلیل مسیر، داده ها به معادلات ساختاری برازش می گردد.

در ابتدا، به سبب نقض نرمال بودن چندمتغیره در مدل های اندازه گیری، خودگردان-سازی اجرا می شود؛ خودگردان سازی روشی مبتنی بر باز نمونه گیری با جایگذاری از نمونه مورد مطالعه می باشد که در صورت نقض مفروض نرمال بودن چندمتغیره قابل انجام است (Anderson & Gerbing, 1988, p. 411). در ادامه به بررسی نرمال بودن متغیرها می پردازیم، جهت بررسی نرمال بودن داده ها از روش آزمون کولموگروف اسمیرنوف (K-S) استفاده گردید که نتایج حاصل از آنها که با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۴ محاسبه و در جدول زیر گزارش گردیده است. اگر آماره آزمون بزرگتر مساوی ۰/۰۵ به دست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده ها نرمال خواهد بود.

جدول (۴): نتایج آزمون نرمال بودن توزیع داده ها

کولموگروف - اسمیرنوف			ابعاد تحقیق
نتیجه	معنی داری	آماره	
نرمال نیست	۰ / ۰۰۱	۲ / ۱۴	عوامل سازمانی
نرمال نیست	۰ / ۰۰۱	۲ / ۵۴۶	عوامل گروهی
نرمال است	۰ / ۰۰۱	۱ / ۹۶۳	عوامل فردی
نرمال است	۰ / ۰۰۲	۱ / ۸۴۸	عوامل اجتماعی

کولموگروف - اسمیرنوف			ابعاد تحقیق
نتیجه	معنی داری	آماره	
نرمال نیست	۰ / ۰۰۱	۳ / ۲۶۲	مدیریت بازاریابی رفتار کاری نابهنجار

منبع: یافته‌های تحقیق

با توجه به نتایج جدول (۴)، به این دلیل که مقادیر سطح معناداری تمامی متغیرهای مدل به غیر از متغیر گزاره ارزش مشتری شرکت پایین‌تر از مقدار خطای ۰/۰۵ است، در نتیجه متغیرهای ذکر شده دارای توزیع نرمال نیستند. فقط ابعاد عوامل اجتماعی و عوامل فردی با توجه به سطح معناداری که بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد، نرمال بوده ولی با توجه به اینکه تمامی متغیرها نرمال نمی‌باشند، لذا برای آزمون مدل از نرم‌افزار معادلات ساختاری Smart-PLS استفاده می‌شود. در ادامه نیز معناداری مدل اندازه‌گیری، روایی و پایایی آن بررسی شده است.

۳-۱. آزمون مدل اندازه‌گیری

برای آزمون مدل اندازه‌گیری در این پژوهش از آلفای کرونباخ و پایایی مرکب جهت بررسی پایایی مدل اندازه‌گیری استفاده شده و از آزمون روایی همگرا و روایی واگرا جهت بررسی آزمون روایی مدل اندازه‌گیری استفاده شده که نتایج آن به شرح زیر است:

۳-۲. آلفای کرونباخ

با توجه به اینکه آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش برخی مقادیر بالاتر از ۰/۷ می‌باشد که نشان‌دهنده وضعیت قابل قبول متغیر می‌باشد، بنابراین می‌توان بیان کرد آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش تأیید می‌شود.

۳-۳. پایایی مرکب^{۱۳} (p دلوین - گلدشتاین)

با توجه به اینکه پایایی مرکب متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۷ می‌باشد؛ بنابراین می‌توان گفت کلیه متغیرهای پژوهش از وضعیت مناسب و قابل قبولی از نظر پایایی مرکب برخوردار هستند.

۳-۴. روایی همگرا

این شاخص که به اندازه‌گیری میزان تبیین متغیرهای پنهان پژوهش توسط متغیرهای مشاهده‌پذیر آن (مؤلفه‌ها/سؤالات) می‌پردازد توسط شاخص AVE (متوسط واریانس

استخراج شده) مورد سنجش قرار می‌گیرد و حداقل مقدار قابل قبول برای روایی همگرا ۰/۵۰ می‌باشد. با توجه به اینکه مقادیر بالاتر از ۰/۵۰ می‌باشد که نشان‌دهنده وضعیت قابل قبول متغیرها می‌باشد، بنابراین می‌توان بیان کرد روایی همگرای متغیرهای پژوهش در حد قابل قبول می‌باشد.

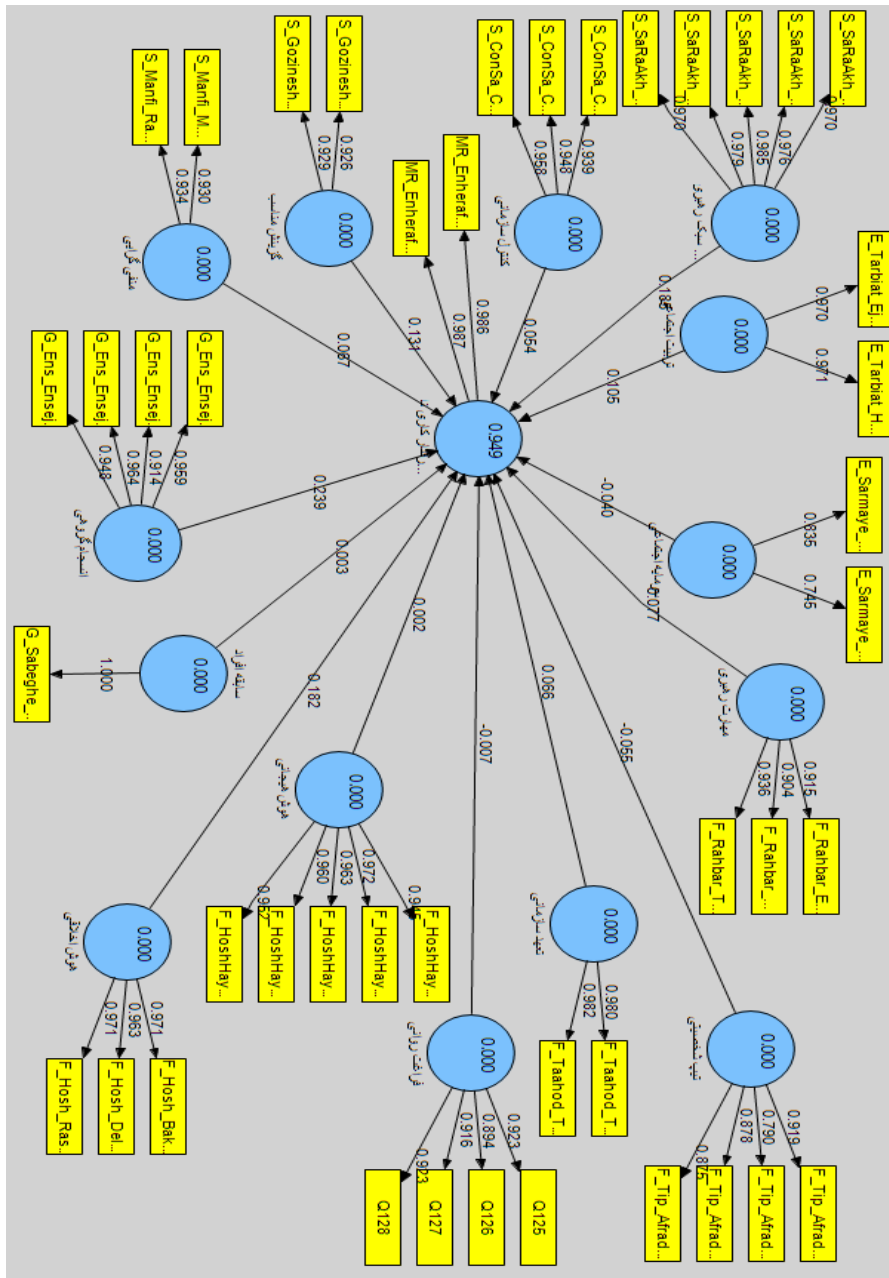
جدول (۵): روایی و پایایی متغیرهای پژوهش

روایی همگرا	پایایی مرکب (p دلونین-گلدشتاین)	آلفای کرونباخ	ابعاد
۰ / ۸۹۵	۰ / ۹۷۲	۰ / ۹۶۱	انسجام گروهی
۰ / ۹۴۲	۰ / ۹۷	۰ / ۹۳۸	تربیت اجتماعی و حکومتی
۰ / ۹۶۲	۰ / ۹۸۱	۰ / ۹۶۱	تعهد سازمانی
۰ / ۷۵۲	۰ / ۹۲۴	۰ / ۸۸۹	تیپ شخصیتی
۰ / ۹۷۳	۰ / ۹۸۶	۰ / ۹۷۳	رفتار کاری نابهنجار
---	----	----	سابقه افراد و وابستگی شغلی
۰ / ۹۵۳	۰ / ۹۹	۰ / ۹۸۸	سبک رهبری اخلاقی
۰ / ۶۲۶	۰ / ۷۷	۰ / ۷۰۷	سرمایه اجتماعی
۰ / ۸۳۶	۰ / ۹۵۳	۰ / ۹۳۵	فراغت روانی
۰ / ۸۶۹	۰ / ۹۳	۰ / ۸۴۹	منفی‌گرایی
۰ / ۸۴۳	۰ / ۹۴۲	۰ / ۹۰۷	مهارت‌های رهبر
۰ / ۹۳۸	۰ / ۹۷۹	۰ / ۹۶۷	هوش اخلاقی
۰ / ۹۱۸	۰ / ۹۸۳	۰ / ۹۷۸	هوش هیجانی
۰ / ۸۹۹	۰ / ۹۶۴	۰ / ۹۴۴	کنترل سازمانی
۰ / ۸۶۱	۰ / ۹۲۵	۰ / ۸۳۸	گزینش و به‌کارگیری نامناسب

منبع: یافته‌های تحقیق

۳-۵. بررسی مدل پژوهش

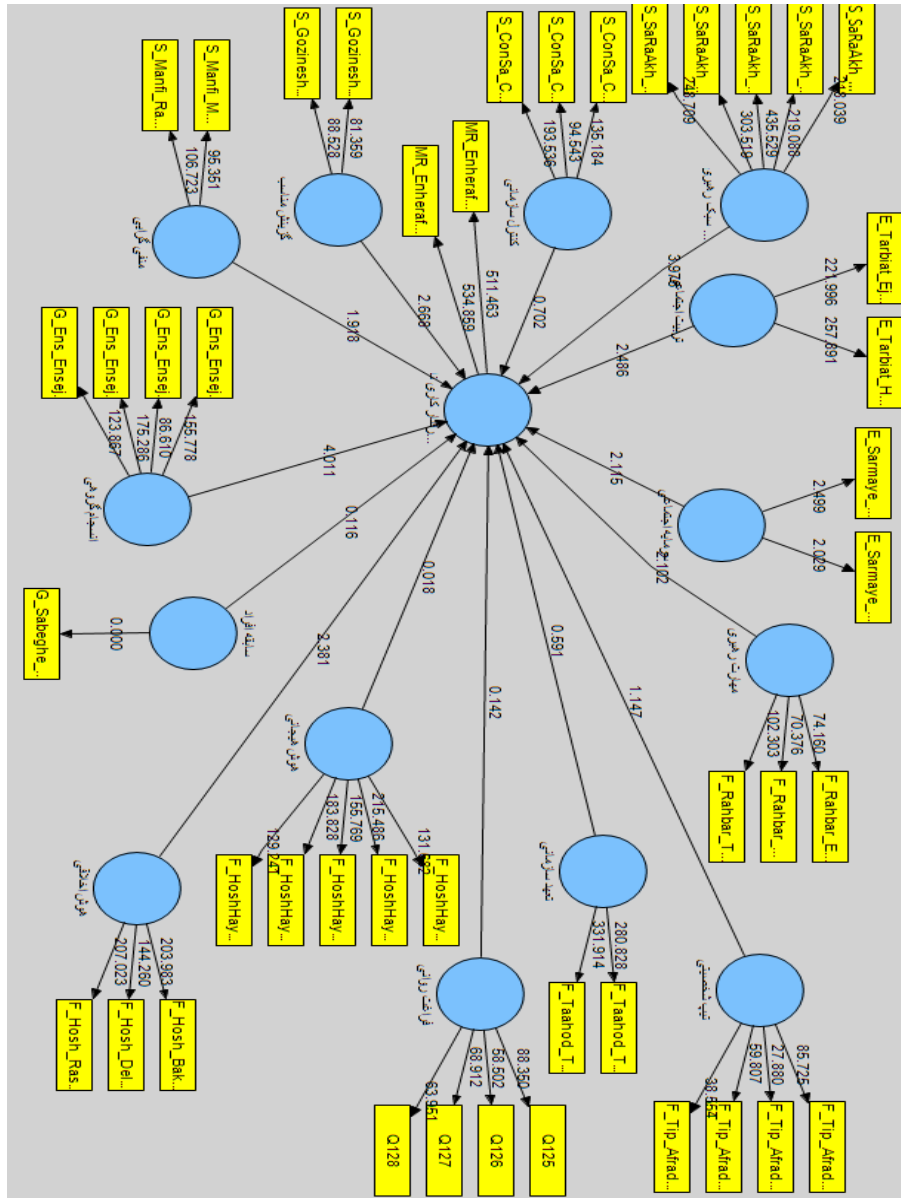
بررسی روابط بین بُعد اصلی، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها در شکل (۲) و (۳) به ترتیب برای حالت‌های تخمین استاندارد و معنی‌داری روابط نشان داده شده است.



شکل (۲): مقادیر شدت تأثیر در مدل نهایی (تخمین ضرایب استاندارد)

منبع: یافته‌های تحقیق

که سطح معناداری روابط فوق، در شکل (۳) زیر ارائه شده است:



شکل (۳): مقادیر T روابط بین متغیرها در مدل نهایی

منبع: یافته‌های تحقیق

برای هر اثر در مدل مسیری می‌توان اندازه تأثیر را با استفاده از (f^2) کوهن^{۱۴} (۱۹۸۸) ارزیابی کرد. مقادیر اندازه تأثیر برای هر یک از مسیرهای مدل پژوهش در جدول زیر گزارش گردیده است.

جدول (۶): اندازه تأثیر مسیرهای مدل

وضعیت	آماره t	ضریب تأثیر	مسیر
تایید	۳/۹۷۶	۰ / ۱۸۵	تأثیر سبک رهبری اخلاقی بر رفتار کاری نابهنجار
رد	۰/۷۰۲	۰ / ۰۵۴	تأثیر کنترل سازمانی بر رفتار کاری نابهنجار
تایید	۲/۶۶۸	۰ / ۱۳۱	تأثیر گزینش و به‌کارگیری نامناسب بر رفتار کاری نابهنجار
رد	۱/۹۱۸	۰ / ۰۸۷	تأثیر منفی‌گرایی بر رفتار کاری نابهنجار
تایید	۴/۰۱۱	۰ / ۲۳۹	تأثیر انسجام گروهی بر رفتار کاری نابهنجار
رد	۰/۱۱۶	۰ / ۰۰۳	تأثیر سابقه افراد و وابستگی شغلی بر رفتار کاری نابهنجار
تایید	۲/۳۸۱	۰ / ۱۸۲	تأثیر هوش اخلاقی بر رفتار کاری نابهنجار
رد	۰/۰۱۸	۰ / ۰۰۲	تأثیر هوش هیجانی بر رفتار کاری نابهنجار
رد	۰/۱۴۲	۰ / ۰۰۷	تأثیر فراغت روانی بر رفتار کاری نابهنجار
رد	۰/۵۹۱	۰ / ۰۶۶	تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار کاری نابهنجار
رد	۱/۱۴۷	۰ / ۰۵۵	تأثیر تیپ شخصیتی بر رفتار کاری نابهنجار
تایید	۲/۱۰۲	۰ / ۰۷۷	تأثیر مهارت‌های رهبر بر رفتار کاری نابهنجار
تایید	۲/۱۱۵	۰ / ۰۴	تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار کاری نابهنجار
تایید	۲/۴۸۸	۰ / ۱۰۵	تأثیر تربیت اجتماعی و حکومتی بر رفتار کاری نابهنجار

منبع: یافته‌های پژوهشگر

۳-۶. آزمون مدل ساختاری

اعداد معناداری t (T-values)

مقادیر بالای ۱/۹۶، نشان از صحت رابطه‌ی بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد است که مقادیر آن در شکل (۳) نشان داده شده است.

معیار R2

این معیار برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به‌کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا

می‌گذارد. میزان ضریب متغیر رفتار کاری نابهنجار برابر با ۰/۹۴۹ می‌باشد که نشان دهنده برازش مناسب بخش ساختاری مدل می‌باشد.

۳-۷. ارزیابی برازش کلی مدل

معیار GOF

هر دو مدل اندازه‌گیری و ساختاری را مدنظر قرار می‌دهد و به‌عنوان معیاری برای پیش‌بینی عملکرد کلی مدل به‌کار می‌رود. این شاخص طبق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$GoF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2}$$

به‌طوری که *communalities* نشانه میانگین مقادیر اشتراکی^{۱۵} هر سازه (مرتبه اول) می‌باشد که مطابق جدول (۷)، به‌دست آمده است. و تنزل، اودرکن-شرودر و ون اوپن^{۱۶} (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده‌اند. از آنجایی که مقدار GOF برای مدل حاضر برابر ۰/۴۲۳ محاسبه گردید، نشان از برازش کلی بسیار قوی مدل کلی تحقیق دارد.

جدول (۷): مقادیر اشتراکی و ضرایب تعیین

ابعاد	ضریب تعیین (R2)	شاخص اشتراکی (Communality)
انسجام گروهی	---	۰ / ۸۹۵
تربیت اجتماعی و حکومتی	---	۰ / ۹۴۲
تعهد سازمانی	---	۰ / ۹۶۲
تیپ شخصیتی	---	۰ / ۷۵۲
رفتار کاری نابهنجار	۰ / ۹۴۹	۰ / ۹۷۳
سابقه افراد و وابستگی شغلی	---	۱ / ۰۰۰
سبک رهبری اخلاقی	---	۰ / ۹۵۳
سرمایه اجتماعی	---	۰ / ۶۲۶
فراغت روانی	---	۰ / ۸۳۶
منفی‌گرایی	---	۰ / ۸۶۹
مهارت‌های رهبر	---	۰ / ۸۴۳
هوش اخلاقی	---	۰ / ۹۳۸

ابعاد	ضریب تعیین (R2)	شاخص اشتراکی (Communality)
هوش هیجانی	---	۰ / ۹۱۸
کنترل سازمانی	---	۰ / ۸۹۹
گزینش و به‌کارگیری نامناسب	---	۰ / ۸۶۱

منبع: یافته‌های تحقیق

بحث و نتیجه‌گیری

رفتارهای کاری نابهنجار می‌توانند اثرات مضر بر سازمان داشته باشند. در نظر گرفتن رفتارهای نابهنجار در هنگام استخدام کارمندان جدید و هنگام اجرای عملکرد منابع انسانی، مهم است. عوامل بسیاری وجود دارد که می‌تواند پیش‌بینی کنند که آیا احتمال دارد، فرد در رفتارهای کاری نابهنجار شرکت کند یا خیر. آنها شامل ویژگی‌های شخصیتی مانند پیروی وجدان و خود کنترلی هستند. آنها شامل عملکرد منابع انسانی مانند طرح‌های انگیزشی و تکنیک‌های ارزیابی عملکرد نیز هستند. رفتارهای نابهنجار از طریق استفاده از پرسشنامه‌ها و آزمون‌های درستی در فرآیند انتخاب کارکنان، قابل کاهش هستند. آنها از طریق استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه و از طریق استفاده از طرح‌های انگیزشی مبتنی بر نتیجه و رفتار نیز قابل کاهش هستند. اگرچه سنجش تمام رفتارهای نابهنجار می‌تواند دشوار باشد، در استفاده از این ابزارها باید به کاهش غیبت، دزدی و شکایات مشتری توجه داشته باشید. در این راستا هدف پژوهش حاضر طراحی و تبیین مدل مدیریت بازدارندگی رفتارهای کاری نابهنجار تعریف شد و برای شناسایی مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل مدیریت بازدارندگی رفتارهای کاری نابهنجار از مبانی نظری و پیشینه تحقیق و همچنین پرسشنامه‌های ارائه شده به خبرگان استفاده گردید. بعد از آن مدل پیشنهادی مورد آزمون قرار گرفت و نتایج آزمون مدل در روابط مستقیم نشان داد که سبک رهبری اخلاقی، گزینش و به‌کارگیری نامناسب، انسجام گروهی، هوش اخلاقی، مهارت‌های رهبر، سرمایه اجتماعی و تربیت اجتماعی و حکومتی بر رفتار کاری نابهنجار تأثیرگذار می‌باشد. پژوهش شهبازیان خونیک و همکاران (۱۳۹۷)، نشان داد که مؤلفه‌های هوش

اخلاقی توانستند به‌طور معنی‌داری تمامی مؤلفه‌های رفتار کاری نابهنجار را پیش‌بینی نمایند.

همچنین پژوهش حاضر نیز نشان داد هوش اخلاقی بر رفتار کاری نابهنجار تأثیرگذار است که نتایج همسو با شهبازیان خونیک و همکاران (۱۳۹۷) می‌باشد، پژوهش حاضر که تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار کاری نابهنجار را بررسی کرد اما نتایجی از این تأثیر را نشان نداد. پژوهش عامری و همکاران (۱۳۹۴)، نشان داد که رفتارهای نابهنجار بر تعهد تأثیر منفی دارند که همسو با نتایج به‌دست‌آمده نمی‌باشد. همچنین در بررسی تأثیر کنترل سازمانی بر رفتار کاری نابهنجار نتایج به‌دست‌آمده عدم وجود تأثیر را نشان داده است اما نتایج پژوهش هادیزاده مقدم و همکاران (۱۳۹۳)، نشان داد رابطه کنترل درک شده در نظریه رفتار کاری را تأیید کرده است. بنابراین همسو با نتایج پژوهش حاضر نمی‌باشد. در ادامه به بررسی تأثیر سبک رهبری اخلاقی بر رفتار کاری نابهنجار پرداختیم که نتایج به‌دست‌آمده بیانگر تأثیر مثبت سبک رهبری اخلاقی بر رفتار کاری نابهنجار می‌باشد. در این راستا نتایج پژوهش گل‌پرور و نادری (۱۳۹۰)، نشان داد که اخلاق کاری اسلامی با رفتارهای انحرافی در محیط کار دارای رابطه معنادار بود. با توجه به اینکه در پژوهش حاضر که نتایج همسو با گل‌پرور و نادری (۱۳۹۰) می‌باشد. با بررسی‌های انجام شده نتایج نشان داد که منفی‌گرایی نمی‌تواند بر رفتار کاری نابهنجار در این تحقیق تأثیرگذار باشد. سالمی (۲۰۱۰)، بیان کرد گرایش به بدبینی با رفتارهای کاری نابهنجار به‌طور مثبتی ارتباط دارد. همچنین ان‌جی و همکاران (۲۰۱۶)، روابط ضعیف و ناخوشایندی را از دیدگاه نظریه نقش اجتماعی توصیف نمودند. تحقیق فیدا و همکاران (۲۰۱۵) نیز بیان کرد که هر چقدر کارکنان احساسات منفی‌ای را در پاسخ به عوامل تأثیرگذار تجربه کرده باشند، از لحاظ احساسی بیشتر بی‌تأثیر می‌شوند و در عوض، رفتار کاری نابهنجار ظاهر می‌شود. همچنین با بررسی تأثیر تیپ شخصیتی بر رفتار کاری نابهنجار، نتایج بررسی نشان داد که از دیدگاه پژوهش حاضر افراد با تیپ‌های شخصیتی متفاوت نمی‌توانند بر رفتار کاری نابهنجار تأثیر داشته باشند. نتایج اسپکتور (۲۰۱۱)، نشان داد ویژگی‌های شخصیتی بر فرایندهای مختلف رفتارهای کاری نابهنجار تأثیرگذار می‌باشند. نتایج جنسن و پاتل (۲۰۱۱) نشان داد نگاه تعاملی به ویژگی‌های شخصیتی پیش‌بینی رفتارهای کاری

نابهنجار را نسبت به نگاه تک بعدی افزایش داده است. با توجه به آزمون تأثیر گزینش و به‌کارگیری نامناسب بر رفتار کاری نابهنجار می‌توان بیان کرد نتایج نشان‌دهنده تأثیر مثبت گزینش و به‌کارگیری نامناسب بر رفتار کاری نابهنجار است که یافته‌های تحقیق سلمانی و رادمند (۱۳۸۸)، ساختار نامناسب پاداش و جبران خدمات را به عنوان عوامل مهمی در گرایش به سمت رفتارهای انحرافی نشان داد، از محاسن تحقیق فعلی فراهم کردن شواهدی از مجموعه مطالعات قبلی با مجموعه‌ای از داده‌های جدید می‌باشد که به ما اجازه بررسی مدل‌های جایگزین رفتارهای کاری نابهنجار را به صورتی جامع‌تر می‌دهد. از این‌رو پژوهش حاضر توانست با بررسی مطالعات انجام شده داخلی و خارجی و مطالعات اولیه کمبودهای پژوهش‌های گذشته را شناسایی نماید. همچنین هیچ کدام از مطالعات قبلی رفتارهای کاری نابهنجار را بر اساس بررسی نظام‌مند از جنبه‌های مختلف نپرداخته‌اند و در مدل‌های فردی اخیر نیز بررسی نشده است. به‌طور کلی، نتایج پژوهش حاضر می‌تواند ارتباط نزدیکی با تمرکز بر جنبه‌های متفاوت رفتارهای کاری نابهنجار داشته باشد.

پیشنهادات پژوهش

با توجه به نتایج پژوهش حاضر که نشان‌دهنده روابط مستقیم و تأثیرگذار سبک رهبری اخلاقی، گزینش و به‌کارگیری نامناسب، انسجام گروهی، هوش اخلاقی، مهارت‌های رهبر، سرمایه اجتماعی و تربیت اجتماعی و حکومتی بر رفتار کاری نابهنجار می‌باشد، پیشنهاداتی در این راستا بیان می‌شود: ابتدا مدیران باید به‌منظور شناسایی صحیح رفتارهای کاری انحرافی و کاهش آنها در صورت بروز پیاده‌سازی فعالیت‌ها از شیوه‌های تشویقی اعم از پاداش و .. استفاده نمایند، تا بتوانند از سبک‌های رهبری مناسب همراه با مهارت-های رهبری بهره بگیرند. از سوی دیگر با توجه به اهمیت گزینش افراد و سرمایه اجتماعی و همچنین انتخاب نیروی انسانی کارآمد پیشنهاد می‌شود چنانچه فرد به استخدام سازمان درآمده باشد، دیگر گزینه جلوگیری از استخدام فردی که نگرش نامناسبی به شغل و کار دارد، بی‌نتیجه خواهد بود. از طرفی نیز استخدام، آموزش و اخراج هر فرد دارای هزینه-های بسیاری است و نمی‌تواند به‌سادگی هر کارمندی را که یکی از انواع رفتارهای نابهنجار را انجام داده است اخراج کرد. بنابراین، در بسیاری مواقع، برای تغییر نگرش

کارکنان نسبت به رفتارهای نابهنجار، آموزش نتیجه بهتری خواهد داشت. تغییر نگرش از طریق آگاه کردن افراد از تبعات رفتارهای کاری نابهنجار و نشان دادن راه‌های مناسب‌تر رفتار سازمانی به احتمال بیشتری می‌تواند بر رفتار واقعی کارکنان تأثیر گذاشت.

یادداشت‌ها

1. Counterproductive Work Behavior
2. Griffin & Lopez
3. Antisocial Behaviors
4. Deviant Behavior
5. Dark Side Behavior
6. Brimecombe, Magnusen & Bunds
7. Nye
8. Self-Monitoring
9. Sabine & Charlotte
10. Psychological Detachment
11. Miller & Cardy
12. Anderson & Gerbing
13. Composite Reliability
14. Cohen
15. Communality
16. Wetzels, Odekerken-Schroder, and Van Oppen

کتابنامه

- آقازاده، غلام‌حسین (۱۳۸۹). بررسی عوامل خانوادگی و درون مدرسه‌ای مؤثر بر ناهنجاری‌های رفتاری در میان دانش‌آموزان دوره متوسطه شهر مراغه. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه پیام‌نور مرکز. تهران. ایران.
- ارجلو، مهدی؛ سپهوند، رضا؛ جلیلود، محمدرضا؛ و نصرالهی وسطی، سیمین (۱۳۹۲). نقد نظریه‌های کنترل سازمانی و ضرورت توجه به آن از منظر تعلیم اسلامی. فصلنامه اسلام و مدیریت. (۴). ۸۱-۱۰۶.
- رستمی، نیر و راد، فیروز (۱۳۹۲). بررسی عوامل اجتماعی مرتبط با گرایش دانش‌آموزان به رفتارهای نابهنجار: مطالعه دانش‌آموزان دختر مقطع متوسطه شهر اهر. مطالعات جامعه‌شناسی. ۶ (۲۰). ۷۵-۵۵.
- رسولی، رضا؛ آذر، عادل؛ و پاییان، ناهید (۱۳۹۵). مفاهیم مؤثر بر دانش‌بنیان شدن رسانه ملی. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی. ۴ (۲). ۶۷-۱۰۱.

سرهنگزاده، مرضیه؛ و ظروفی، مجید (۱۳۹۳). بررسی عوامل مرتبط با ناهنجاری رفتاری دانشجویان شهر هریس. *فصلنامه مطالعات جامعه‌شناسی*. ۷ (۲۲). ۹۱-۱۰۷.

سختوت، جعفر (۱۳۸۱). بررسی عوامل مؤثر بر ناهنجاری‌های رفتاری دانش‌آموزان استان لرستان. *فصلنامه جامعه‌شناسی ایران*. ۴ (۲). ۷۶-۵۵.

سلمانی، داود؛ و رادمند، محبوبه (۱۳۸۸). بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی. *فصلنامه مدیریت دولتی*. ۱ (۳). ۵۱-۶۸.

شهبازیان خونیک، آرش؛ حسنی، امید؛ و سلیمانی، سمیرا (۱۳۹۷). بررسی نقش هوش اخلاقی و اجتماعی در رفتارهای پرخطر دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان در سال تحصیلی ۹۵-۹۶. *مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*. ۱۷ (۱). ۳۹-۵۲.

عامری، الناز؛ اشرفی، بزرگمهر؛ و عبادی، عماد (۱۳۹۴). بررسی اثر رفتارهای نابهنجار بر اشتیاق شغلی و تعهد کاری کارکنان آموزش و پرورش منطقه ۱۷ تهران. *دومین کنفرانس بین‌المللی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه اقتصادی*. مشهد. دانشگاه تربیت مدرس.

فتح‌الهی، سعید؛ جریانی، حمید؛ حسنونند، عباس؛ و حسنونند، احسان (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر بزهکاری و میزان شیوع آن در بین دانش‌آموزان. *فصلنامه پژوهش‌های اطلاعاتی و جنایی*. ۷ (۳). ۸۸-۶۱.

هادیزاده مقدم، اکرم؛ رضائیان، علی؛ طبرسا، غلامعلی؛ و رامین‌مهر، حمید (۱۳۹۳). ارائه مدل مدیریت رفتارهای کاری نابهنجار بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده. *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*. ۲ (۷). ۸۸-۶۵.

Arjalo, Mehdi Sepahvand. Reza. Jalilund, Mohammad Reza Nasrallah Vasti, Simin (2014). Critique of theories of organizational control and the need to pay attention to it from the perspective of Islamic teachings. *Quarterly Journal of Islam and Management*. No. 4. pp. 81-106. [In Persian].

Aghazadeh, Gh, H. (2011). Investigating family and intra-school factors affecting behavioral disorders among high school students in Maragheh. Master Thesis, Tehran: Payame Noor University Center. [In Persian].

Ameri, E., Ashrafi, B., Ebadi, E (2015). Investigating the effect of abnormal behaviors on job motivation and work commitment of education staff in Tehran's 17th district. 2nd International Conference on Futurology, Management and Economic Development, Mashhad, Torbat Heydariyeh University. [In Persian].

Andersson, L.M. & C.M. Pearson. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*. 24. 452- 471.

Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*. 103 (3). 411-423

- Ball, G. A., Trevino, L. K., & Sims Jr., H. P (1994). Just and unjust unishment: Influences on subordinate performance and citizenship. *Academy of Management Journal*. 37 (2): 299 – 318.
- Bolton, L. R., Harvey, R. D., Grawitch, M. J., & Barber, L. K. (2012). Counterproductive work behaviours in response to emotional exhaustion: A moderated mediational approach. *Stress & Health*. 28 (3). 222-233.
- Brimecombe, M., Magnusen, M. J. and Bunds, K. (2014). Navigating the storm: A counterproductive work behavior and leadership case study in a Division I FBS School. *Sport Management Review*. 17 (2). 219-237.
- Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 97. 117–134
- Blickle, Gerhard, Nora Schütte (2017). Trait psychopathy, task performance, and counterproductive work behavior directed toward the organization. *Personality and Individual Differences*. 109. 225-231
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*. 85. 349-360.
- Chung, Y. Y, & Ding, C. G. (2002). Development of the sales locus of control scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 75. 233-244.
- Cohen- charash, Yochi & Paul E. Spector (2001). The role of justice in organizations: ameta analysis; *Organizational Behavior and human decision processes*. 86 (2). 278-321.
- Colbert A.E., Mount M.K., Harter J.K., Witt L.A., Barrick M.R. (2004). Interactive Effects of Personality and Perception of the Work Situation on Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*. 89/4. 599-609.
- Carron AV, Brawley LR, Widmeyer WN (1998). The measurement of cohesiveness in sport groups. In: Duda JL (Ed.) *Advances in sport and exercise psychology measurement*, Fitness Information Technology: Morgantown. WV: 213-26.
- Carron, A.V., Colman M.M., Wheelar, J. & Stevens. D (2002). Cohesion and performance in sport, *J SPORT EXERCISE PSY*. 24. 68-188.
- Dalkey, N (2002). An Experimental Application of the Delphi Method on the use of experts. *Management science*. 9 (3). 458-467.
- Donath, B. (1999). Get marketing, sales on same wavelength. *Marketing News*. 33(19).
- Fehr, Ryan Kai Chi Yam, Wei He, Jack Ting-Ju Chiang, Wu Wei (2017) Polluted work: A self-control perspective on air pollution appraisals, organizational citizenship and counterproductive work behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 143. 98-110.
- Fida, Roberta Marinella Paciello, Carlo Tramontano, Reid Griffith Fontaine, Claudio Barbaranelli, Maria Luisa Farnese (2015) An Integrative Approach to Understanding Counterproductive Work Behavior: The Roles of Stressors, Negative Emotions, and Moral Disengagement. *Journal of Business Ethics*. 130 (1). 131–144.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator

- and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*. 59. 291-309.
- Fath Elahi, Saeed. Jarbani, Hamid Hasanvand, Abbas Hasanvand, Ehsan. (2013). Investigating the effective factors on delinquency and its prevalence among students. *Quarterly Journal of Intelligence and Criminal Research*. 7 (3). 88-61. [In Persian].
- Gürlek M. (2021). Workplace ostracism, Syrian migrant workers' counterproductive work behaviors, and acculturation: Evidence from Turkey. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 46. 336-346.
- Golparvar, M., Nadi, M (2011). The mediating role of organizational loyalty in the relationship between work ethic and deviant behaviors in the workplace. *Journal of Ethics in Science and Technology*. 6 (1). 43-53. [In Persian].
- Griffin, R. W. and Lopez, Y. P. (2005). Bad behavior" in organizations: A review and typology for future research. *Journal of Management*. 31 (6). 988-1005.
- Galperin Bella L., Burke Ronald J. (2006). Uncovering the Relationship Between Workaholism and Workplace Destructive and Constructive Deviance: an Exploratory Study. *International Journal of Human Resource Management*. 17/2:331-347.
- Hadizadeh Moghadam, A., Rezaeian, A., Tabarsa, Gh., Raminmehr., H (2014). Provide a model for managing abnormal work behaviors based on the theory of planned behavior. *Journal of Management, Economics and Accounting*. 24. 65-88. [In Persian].
- Ilies, R., Hauserman, N., Schwochau, S., & Stibal, J. (2003). Reported incidence rates of work-related sexual harassment in the United States: Using meta-analysis to explain reported rate disparities. *Personnel Psychology*. 56 (3). 607-631.
- Jelinek, R.; Ahearn, M. (2006). The ABC's of ACB: Unveiling a clear and present danger in the sales force. *Industrial Marketing Management*. 35. 457 – 467.
- Kilduff, M., & Day, D. V. (1994). Do chameleons get ahead? The effects of self-monitoring on managerial careers. *Academy of Management Journal*. 37 (4).
- Koopman, J., Conway, J. M., Dimotakis, N., Tepper, B. J., Lee, Y. E., Rogelberg, S. G., et al. (2020). Does CWB repair negative affective states, or generate them? Examining the moderating role of trait empathy. *Journal of Applied Psychology*.
- Lee K., Allen N.J. (2002). Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: the Role of Effect and Cognitions. *Journal of Applied Psychology*. 87. 131-142.
- Miller, Janice S. Robert L. Cardy (2000). Self-monitoring and performance appraisal: Rating outcomes in project teams. *Journal of Organizational Behavior*. 21 (6). 609-626.
- Morf, Manuela Anja Feierabend, Bruno Staffelbach, (2017). Task variety and counterproductive work behavior. *Journal of Managerial Psychology*.
- Momtaz, F. (2003). *Social Deviations: Theories and Perspectives*. Tehran: Anteshar Co. First Edition
- Okoli, C. & Pawlowski, S. D (2004). The Delphi method as a research tool: an example, design considerations and applications. *Information and Management*. 42 (1): 15-29.

- Okoli, c (2004). The Delphi method as a research tool: an example, design consideration and applications. *information and management*. 24. 15 – 29
- Pilch, I, Turska, E. (2015), Relationships between Machiavellianism, organizational culture, and workplace bullying: Emotional abuse from the target's and the perpetrator's perspective. *Journal of Business Ethics*. 128 (1). 83-93.
- Rostami, Nir. Rad, Firooz. (2014). A study of social factors related to students' tendency to abnormal behaviors: A study of female high school students in Ahar. *Sociological studies*. 6 (20). 55-75
- Rasouli R, Azar A, Papi N (2016). Effective Concepts on Transforming National Media into a Knowledge-based Organization. *Quarterly Journal of Public Organizations Management*. 4 (2). 67-98.
- Rowe, G. & Wright, G (1999). The Delphi technique as a forecasting tool: issues and analysis. *International Journal of Forecasting*. 15. 353–375.
- Rowe, G (1999). the Delphi technique as a forecasting tool: Issues and analysis, *international journal of forecasting*. 15. 353-375.
- Robinson Sandra & Bennett Rebecca. (1999). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*. 38 (2). 555-572.
- Reynolds, C. A., Shoss, M. K. and Jundt, D. K. (2015). In the Eye of the beholder: a Multi stakeholder perspective of organizational citizenship and counterproductive work behaviors. *Human Resource Management Review*. 25 (1). 80-93.
- Sekhvat, c. (2002). Investigating the effective factors on behavioral abnormalities of students in Lorestan province. *Iranian Journal of Sociology*. 4 (2). 76-55.
- Sabine sonnentag, charl otte fritz (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior, J. Organiz. Behav*. 36. 72–103.
- Salmani, D., Radmand, M (2009). Investigating the role of organization and management in the occurrence of deviant work behaviors. *Journal of Government Management*. 1 (3). 51-68. [In Persian].
- Shahbazian khonigh, A., Hasani, O., Soleymani, S (2018). Investigating the role of moral and social intelligence in high-risk behaviors of students of Kurdistan University of Medical Sciences in the academic year 2016-2017. *Journal of Rafsanjan University of Medical Sciences*. 17 (1). 39-52. [In Persian].
- Sarhangzadeh, Marzieh. Zorufi, Majid. (2015). Investigating the factors related to the behavioral abnormalities of Harris students. *Sociological studies*. 7(22). 91-107. [In Persian].
- Tang, Pok Man., Kai Chi Yam., Joel Koopman (2020). Feeling proud but guilty? Unpacking the paradoxical nature of unethical pro-organizational behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 160. 68-86.
- Van Fleet David D., Griffin Ricky W. (2006). Dysfunctional Organization Culture, the Role of Leadership in Motivating Dysfunctional Work Behaviors, *Journal of Managerial Psychology*. 21/8. 698-708.

- Wetzels, Martin; Odekerken-Schroder, Gaby; and van Oppen, Claudia. (2009). Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models: Guidelines and Empirical Illustration. *MIS Quarterly*. (33: 1). 177-195.
- Yesiltas, M, & Gürlek, M (2020). Understanding the nature of deviant workplace behaviors. In S. Aydın, B.B. Dedeoğlu & O. Çoban (Eds.), *Organizational behavior challenges in the tourism industry* (pp. 305–326). Hershey PA. USA: IGI Global.
- Yoon, M. H., & Suh, J. (2003). Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees. *Journal of Business Research*. 56 (8). 597–611
- Zheng Wenzhi Yen-Chun Jim Wu XiaoChen Chen Shu-Jou Lin, (2017). Why do employees have counterproductive work behavior? The role of founder's Machiavellianism and the corporate culture in China. *Management Decision*. 55. 31-48.
- Zhao, H., Peng, Z. and Sheard, G. (2013). Workplace ostracism and hospitality employees' counterproductive work behaviors: The joint moderating effects of proactive personality and political skill. *International Journal of Hospitality Management*. 33. 219-227.