

مقاله پژوهشی
اصل
Original
Article

تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی؛ مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

عباس قائد امینی هارونی،^۱ رضا ابراهیم‌زاده دستجردی،^۲ مهرداد صادقی ده‌چشمه^۳

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی بود. **روش:** پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) به تعداد ۶۶۰ نفر تشکیل دادند که از طریق فرمول نمونه‌گیری کوکران، ۲۴۴ نفر به عنوان نمونه از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه استاندارد فرهنگ سازمانی هافستد (۲۰۰۱)، پرسشنامه استاندارد رفتارهای انحرافی در محیط کار بنت و رابینسون (۲۰۰۰)، پرسشنامه تعارض کار- خانواده کارلسون (۲۰۰۲) و پرسشنامه استاندارد ویژگی‌های شخصیتی کاستاو و مک‌کری (۱۹۹۲) بودند که روایی آنها بر اساس روایی محتوایی با استفاده از نظر صاحب‌نظران، صوری بر مبنای دیدگاه تعدادی از جامعه آماری و سازه با روش تحلیل عاملی بررسی و پس از اصلاحات لازم تأیید شد. پایایی پرسشنامه‌ها نیز با روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۸۵، ۰/۸۹ و ۰/۸۱ برآورد شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح استنباطی، مشتمل بر مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام

❖ تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۸/۲۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۲۶

۱. دکترای مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، مربی گروه مدیریت، دانشگاه جامع علمی کاربردی، مرکز فرهنگی هنری درپژنو، فرخ شهر، ایران. st-a-ghaedamini@azad.ac.ir

۲. دکترای مدیریت رسانه، استادیار دانشکده حکمرانی اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان). اصفهان، ایران. (نویسنده مسئول). نشانی: اصفهان؛ ارغوانیه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان). نمابر: ebrahimzadeh@khuif.ac.ir / ۳۵۰۴۰۶۰۰

۳. دکترای مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، استادیار دانشکده حکمرانی اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان). اصفهان، ایران. mehr.sadeghi@khuif.ac.ir

شد. **یافته‌ها:** فرهنگ سازمانی از طریق تعارض کار- خانواده بر رفتارهای انحرافی در محیط کار، با ضریب ۰/۱۷۰ و از طریق ویژگی‌های شخصیتی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار، با ضریب ۰/۱۳۰ تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار، با ضریب ۰/۲۰۰ تأثیر مثبت و معناداری دارد. **نتیجه‌گیری:** رفتارهای انحرافی در محیط کار به دلیل تأثیر آنها، یک مسئله مهم برای دانشگاه است؛ زیرا رفتارهای شهروندی سازمانی را تضعیف می‌کنند، بهره‌وری را کاهش می‌دهند و پدیده‌هایی مانند غیبت و کناره‌گیری کارکنان را افزایش می‌دهند. بنابر این، این رفتارها باید توسط سازمانها و مدیران به درستی مدیریت شوند. عوامل تأثیرگذار بر این رفتارها نیز فرهنگ سازمانی، تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی بوده است.

واژگان کلیدی: فرهنگ سازمانی، رفتارهای انحرافی در محیط کار، تعارض کار- خانواده، ویژگی‌های شخصیتی.

الف) مقدمه

امروزه تمایل بسیاری از پژوهشگران به بررسی رفتارهای مختلف آسیب‌رسان و منفی در محیط‌های کاری معطوف شده است. توجه به پژوهش در این باره، به دو دلیل شیوع فزاینده این نوع رفتارها و هزینه‌های قابل توجهی است که در اثر بروز چنین رفتارهایی به سازمان تحمیل می‌شود (فاتیما^۱ و همکاران، ۲۰۱۳: ۶۶۶). گستره رفتارهای منفی و آسیب‌رسان با عناوین مختلفی نظیر فریب، خرابکاری، دروغ‌گویی و بدگویی، تعریف شده است. در واقع؛ به رفتارهایی که با نقض قوانین کار، سازمان را تهدید می‌کنند، رفتارهای انحرافی در محیط کار اطلاق می‌شود. رفتار انحرافی در محیط کار، رفتاری داوطلبانه است که هنجارهای قابل توجه سازمانی را نقض می‌کند و با این کار، تهدیدی برای رفاه سازمان یا اعضای آن تلقی می‌شود (بنت و رابینسون، ۲۰۰۳: ۳۴۹). رفتار انحرافی در محیط کار با پیامدهای منفی روان‌شناختی، اجتماعی و ملموس آن برای کارمندان و سازمانها، مورد توجه پژوهشگران رفتار سازمانی قرار گرفت. رفتار تخریبی و رفتار سازنده، دو نوع رفتار انحرافی در محیط کار است که در ادبیات بحث شده است (بنت و استامپر، ۲۰۰۱: ۲۷۰). این پژوهش بر رفتار انحرافی مخرب تأکید می‌کند. دلیل افزایش تمایل به آگاهی درباره رفتارهای انحرافی در محیط کار، شیوع این نوع رفتارها و هزینه‌های تحمیلی آنهاست. هزینه تحمیل‌شده این نوع رفتارها در اقتصاد

1. Fatima
2. Deviant Workplace Behaviors
3. Bennett & Robinson
4. Bennett & Stamper

آمریکا بسیار قابل توجه است. از هر چهار کارمند، سه تای آنها حداقل یک بار از رئیس خود دزدی کرده‌اند. در واقع؛ شیوع انحراف منفی در محل کار از کنترل خارج شده است؛ به طوری که تقریباً ۹۵ درصد از شرکتها چنین رفتارهایی را در سازمانهای وابسته به خود گزارش داده‌اند. نزدیک به ۷۵ درصد از کارمندان، درگیر یکی از رفتارهای منفی ذیل‌اند: دزدی، کلاهبرداری رایانه‌ای، اختلاس، کم کاری، کارشکنی و غیبت (عدم حضور). اثرات شیوع دزدی کارمندان بر اقتصاد آمریکا، سالانه ۳۰ میلیارد دلار تخمین زده شده است؛ پژوهشگران دیگر این عدد را ۶۰ تا ۲۰۰ میلیارد دلار می‌دانند. در کنار همه اینها، کارمندانی که در معرض انحراف منفی بین اشخاص‌اند، از استرس در کار رنج می‌برند و در نتیجه، تمرکز کمتری بر کار دارند که نتیجه آن، از دست دادن ساعات مفید کاری و کاهش تولید و افزایش تغییر و جابه‌جایی کارمندان است. بنابر این، سازمانها برای جلوگیری از انحرافات منفی در محل کار، انگیزه مالی قوی دارند (اپلbaum^۱ و همکاران، ۲۰۰۷: ۵۹۰). یکی از بیشترین استنادات به ارزشهای فرهنگی، از چهار بُعد هافستد^۲ (۱۹۸۴) ناشی می‌شود که تفاوت فرهنگی را توضیح می‌دهد. این موارد عبارتند از: فاصله قدرت، فردگرایی - جمع گرایی، مردانگی - زنانگی و اجتناب از عدم اطمینان. علاوه بر این، روان‌شناسان با طیف وسیعی از ارزشها در فرهنگهای مختلف، از جمله: فردگرایی - جمع گرایی، فاصله قدرت، مردانگی - زنانگی و جلوگیری از عدم اطمینان مواجه شده‌اند (تیلور^۳، ۲۰۱۲: ۱۱). اگرچه پژوهشهای گذشته از امتیازات ارزشی برای شناسایی خصوصیات کل فرهنگها استفاده می‌کردند، پژوهشگران تشخیص می‌دهند که جهت‌گیری‌های ارزشی می‌توانند برای انعکاس ویژگی‌های فرد نیز استفاده شوند. تمرکز این پژوهش آینده‌نگر، تعدیل تأثیر فرهنگ سازمانی سطح فردی بر روابط تبادل اجتماعی در محیط‌های سازمانی و همچنین فرهنگ سازمانی عملیاتی شده در فرد و حوزه سازمانی است. (دورفمن و هاول^۴، ۱۹۸۸: ۱۳۰)

پژوهشها نشان داده است که کاربرد نظریه تبادل اجتماعی در فرهنگهایی با گرایشهای ارزشی، متفاوت است؛ به ویژه از دیدگاه رابطه فردی با دیگران، تفاوت‌های مهمی دارد. ادبیات مرتبط نشان می‌دهد که تفاوت‌های فرهنگی، منجر به تفاوت در شیوه‌های مدیریت می‌شود. یکی از چشم‌اندازهای ذکر شده درباره تفاوت‌های فرهنگی، توسط هافستد (۱۹۸۴)

1. Appelbaum
2. Hofstede
3. Taylor
4. Dorfman & Howell

توسعه یافته است که نیاز مدیران بین‌المللی به درک سیستم‌های فرهنگی منحصر به فرد یک کشور را برجسته می‌کند. در حقیقت؛ مطالعات مرتبط نشان می‌دهد که اثربخشی مدیریت از نظر فرهنگی خاص است. فنون مدیریتی مناسب برای یک فرهنگ ملی ممکن است برای فرهنگ دیگری مناسب نباشد (تاراس^۱ و همکاران، ۲۰۱۲: ۳۳۳). در واقع؛ مطالعات قبلی نشان می‌دهد که تفاوت در فرهنگ ملی، توضیح مهمی برای شیوه‌های مختلف جبران خسارت و استخدام (میلیکیچ^۲، ۲۰۰۹) کشورها ارائه می‌دهد. بر این اساس، آیکان^۳ (۲۰۰۵) دریافت که چهار بُعد فرهنگی هافستد (۱۹۸۴) (اجتناب از عدم اطمینان، فردگرایی و جمع‌گرایی، مردانگی و زنانگی و فاصله قدرت)، بر تحلیل و نتایج شغلی تأثیر می‌گذارد (برای مثال، شرح شغل و مشخصات شغلی). فرهنگ سازمانی (فاصله قدرت، فردگرایی و جمع‌گرایی، مردانگی و زنانگی و اجتناب از عدم اطمینان) کارکنان با رفتارهای انحرافی در محیط کار ارتباط دارد. فردگرایی و جمع‌گرایی فرهنگی کارکنان فقط به عدم وجود رفتار انحرافی کارکنان مربوط می‌شود که سطح پایین یا عدم وجود رفتارهای انحرافی در محیط کار ممکن است با سطح بالایی از جمع‌گرایی و فاصله قدرت با زنانگی و اجتناب از عدم اطمینان در جایی که کارکنان احساس نمی‌کنند، ظاهر شود. کارکنان با ارزشهای جمع‌گرایانه بالا تصور می‌کنند - و حتی درونی می‌کنند - که اتخاذ سیاستها و هنجارهای سازمانی وظیفه آنهاست. به همین دلیل، کمتر احتمال دارد که این افراد رفتارهای مغایر با اهداف سازمانی نشان دهند. کارکنان زمانی که فاصله قدرت در سازمانشان زیاد باشد، با استفاده از قدرت خود در سازمان و اختیاراتی که دارند، رفتارهایی انجام می‌دهند که به سازمان و اعضای آن آسیب می‌رسانند. ارزشهای زنانگی مانند کیفیت زندگی، حفظ روابط فردی گرم، خدمت، مراقبت از ضعیف و همبستگی موجب کاهش رفتارهای مغایر با اهداف سازمانی می‌شود و اجتناب از عدم قطعیت عبارت است از درجه‌ای که افراد یک کشور، موقعیتهای ساختاریافته را بر موقعیتهای ساختارنیافته ترجیح می‌دهند. موقعیتهای ساختاریافته آنهایی‌اند که مقررات شفاف در خصوص اینکه یک نفر چگونه باید رفتار کند، دارند. این مقررات هم می‌توانند مکتوب و هم تحمیلی از سوی آداب و سنن باشند و همین امر، سبب کاهش رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌شود. (کالمچی^۴ و همکاران، ۲۰۱۹: ۱۳۰)

-
1. Taras
 2. Milikic
 3. Aycan
 4. Kalemci

تعارض کار و خانواده،^۱ نوعی تعارض بین نقشی است که در آن، فشار پدید آمده از نقشهای کاری و خانوادگی، از هر دو سو تفاهم ساز است؛ بدین معنا که مشارکت در نقش کاری (یا خانوادگی) به دلیل مشارکت در نقش خانوادگی (یا کاری) دشوار است. تعارض کار و خانواده که توسط کارمندان تجربه می شود، می تواند منجر به نتایج جدی سازمانی شود مانند کاهش رضایت شغلی (بروک^۲ و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۴۵). با این حال، پژوهش در موضوع ارتباط بین تعارض کار- خانواده و رفتار انحرافی وجود ندارد. رفتار انحرافی در محیط کار، اولین بار روی ۳۴۴ شرکت کننده و دومین بار روی ۱۹۰ شرکت کننده انجام شد. نتایج بررسی شرکت کنندگان و شرکای آنان نشان می دهد که بین تعارض خانواده و انحراف به کار رابطه وجود دارد. مطالعه ای دیگر نشان داده است که کارکنان با افزایش تعارض بین کار و خانواده، با نقض هنجارهای سازمانی واکنش نشان می دهند. (دارات^۳ و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۴۵)

همچنین پژوهشها بیانگر آن است که عوامل شخصی و زمینه ای، از قبیل سن، جنس، وضعیت زناشویی و خانوادگی، فضا و محیط کاری، اندازه سازمانی، ادراک عدالت در سازمان، ساعات کاری، نوع شغل، صفات شخصیتی، تیپ A شخصیت و حمایت اجتماعی، در شکل دادن به رابطه متقابل کار و خانواده، ایفای نقش می کنند (سلمر و لائورینگ^۴، ۲۰۱۱: ۲۰۰). رفتارهای انحرافی در محیط کار می تواند رابطه مستقیمی با نوع فرهنگ، جغرافیا، تربیت و شخصیت هر فرد داشته باشد. منظور از واژه شخصیت ویژگی های روان شناختی و رفتاری نسبتاً پایدار فرد، دیدگاه او نسبت به جهان و شیوه برقراری ارتباط با آن است (سلیگمن^۵ و همکاران، ۱۳۹۳). شخصیت، از صفات یا گرایشهایی تشکیل می شود که به تفاوتهای فردی در رفتار، ثبات رفتار در طول زمان و تداوم رفتار در موقعیتهای گوناگون می انجامد (فیست و فیست^۶، ۱۳۹۳). شخصیت، عامل تعیین کننده و مهم رفتار فردی در محل کار است. (اینتان^۷ و همکاران، ۲۰۱۳: ۱۸۲)

رفتارهای کاری خارج از هنجارهای سازمان، عواقب گسترده ای در همه سطوح سازمان، از جمله فرایندهای تصمیم گیری، بهره وری و هزینه های مالی به دنبال دارد. بروز رفتارهای انحرافی سازمانی و فساد اداری در جمهوری اسلامی ایران به عنوان یک کشور در حال

1. Family-Work Conflict
2. Bruck
3. Darrat
4. Selmer & Lauring
5. Seligman
6. Fiest & Fiest
7. Intan

توسعه بسیار شایع است. در این باره گفتنی است که براساس گزارش سازمان جهانی شفافیت در سال ۲۰۱۶، ایران از نظر شاخص ادراک فساد، بین ۱۷۶ کشور، در رتبه ۱۳۱ قرار دارد که نشان‌دهنده فساد بالا در سازمانهای ایرانی است. اگرچه مطالعات و پژوهشهای انجام شده در بین کشورهای غربی بوده و مربوط به ایران نیست، اما این موضوع به عنوان تهدیدی برای سازمانهای ایرانی و دانشگاهها نیز مطرح است. همچنین ادبیاتی که رفتار انحرافی در سازمان را تبیین می‌کند، اغلب پراکنده و نامنظم بوده و به ندرت به صورت چندبعدی ساختار رفتارهای انحرافی را مطالعه کرده‌اند.

کمبود مطالعات پیشین در این زمینه و شیوع این گونه رفتارها در سازمانها و دانشگاهها و هزینه‌های ناشی از این رفتارها، اهمیت مطالعه دقیق و نظام‌مند این پدیده به صورتی جامع‌تر و کل‌نگرتر را آشکار می‌کند. در این راستا تلاش شده است نقش فرهنگ سازمانی و دو پدیده تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی و تأثیر آنها بر رفتارهای انحرافی در محیط کار، در میان کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان بررسی شود تا بدین طریق از رخداد رفتارهای انحرافی مخرب در بین کارکنان تا حد امکان جلوگیری شود.

ادبیات رفتار انحرافی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، فاقد مطالعه‌ای جامع در خصوص تأثیر میان فرهنگ سازمانی و دو پدیده تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی است. اهمیت پژوهش حاضر در این است که برای نخستین بار اقدام به بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتار انحرافی با توجه به متغیرهای میانجی تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی، به صورت یک کل و با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری کرده است؛ بنابر این، پژوهش حاضر بر آن است تا به بررسی این موضوع بپردازد که چگونه فرهنگ سازمانی بر رفتار انحرافی کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) تأثیر گذاشته و اینکه دو عامل تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی، چه نقشی در تأثیرگذاری فرهنگ سازمانی بر رفتار انحرافی در محیط کار دارند.

۱. پیشینه پژوهش

گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «نقش تعدیلگر تعارض با سرپرست و همکاران و سبکهای مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با رفتارهای انحرافی» که در کارخانه کاشی‌سازی اصفهان با روش توصیفی از نوع همبستگی با نمونه آماری ۳۰۰ نفر انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که تسلیم شدن و سازش و حل مسئله به

تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی ... ♦ ۱۴۷

عنوان سه سبک مدیریت تعارض، رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی را با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان تعدیل می‌کند؛ تعارض با همکاران، تسلیم شدن، سازش و حل مسئله، اعمال زور و اجتناب نیز رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی را با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران تعدیل می‌کند. ارشدی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «رابطه صفات شخصیتی با رفتارهای انحرافی در محیط کار در کارکنان یک شرکت صنعتی در استان خوزستان»، با روش توصیفی از نوع همبستگی با نمونه آماری ۲۵۰ نفر، به این نتیجه رسیدند که سه صفت شخصیتی روان‌آزوده‌گرایی، توافق‌جویی و وجدانی بودن، رابطه معناداری با رفتارهای انفرادی فردی و سازمانی دارند. زارع بهرام‌آبادی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «رابطه ویژگی‌های شخصیتی، حمایت اجتماعی و تعارض متقابل کار- خانواده با تحلیل عاطفی معلمان» که با روش توصیفی از نوع همبستگی با نمونه آماری ۲۸۰ نفر انجام داد، به این نتیجه رسید که بین ویژگی‌های شخصیتی با تعارض کار- خانواده، رابطه معنادار وجود دارد. رسولی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «الگوی ساختاری رابطه فرهنگ سازمانی و باورشناختی با میزان استفاده از اینترنت بین دانشجویان دوره کارشناسی دانشگاه علامه طباطبائی» که با روش توصیفی از نوع همبستگی و نمونه ۲۷۵ نفر انجام داد، به این نتیجه رسید که فرهنگ سازمانی مردانگی/ زنانگی اثر مثبتی بر متغیرهای مدل پذیرش فناوری دارد. اثر ابهام‌گریزی بر این متغیرها و اثر فاصله قدرت نیز بر سهولت استفاده ادراک شده نیز منفی و معنادار بود. یزدانی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهش «تأثیر پابندی سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار در پرتو تعلق خاطر کاری و سرمایه‌های روان‌شناختی در مناطق سیزده گانه شهرداری مشهد» که با روش توصیفی از نوع پیمایشی انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که افزایش سرمایه‌های روان‌شناختی و پابندی سازمانی کارکنان باعث کاهش بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌شود. گل‌پرور و حیدریان (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «نقش تعدیل‌کننده ارزشهای فرهنگی در رابطه عدالت با رفتارهای انحرافی» که در بین کلیه کارکنان شاغل در مجموعه صنعتی و نمونه آماری ۳۰۰ نفری و با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که در مردانگی/ زنانگی و فاصله قدرت بالا، بین عدالت توزیعی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و در مردانگی/ زنانگی بالا، بین عدالت توزیعی با رفتارهای انحرافی معطوف به افراد، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در پویایی کار پایین، رابطه عدالت رویه‌ای با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان نیرومندتر از این رابطه در پویایی کار بالاست. همچنین در اجتناب از تردید پایین، عدالت رویه‌ای با

رفتارهای انحرافی معطوف به افراد، دارای رابطه مثبت و معنادار و در مردانگی/ زنانگی پایین، رابطه عدالت رویه‌ای با رفتارهای انحرافی معطوف به افراد، منفی است. ولی این رابطه در مردانگی/ زنانگی بالا مثبت است. در مجموع نتایج پژوهش نشان داد که ارزشهای فرهنگی می‌تواند روابط متعارف بین عدالت ادراک شده با رفتارهای انحرافی را تحت تأثیر قرار دهد. راهپیمای اردکلو و زارع بهرام‌آبادی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «رابطه فرسودگی شغلی و ویژگی‌های شخصیتی با رفتارهای انحرافی شغلی در کارکنان ناجا» که در بین کلیه کارکنان شاغل در فرماندهی انتظامی اسلام‌شهر و نمونه آماری شامل ۲۵۰ نفر و با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که بین فرسودگی شغلی با مؤلفه‌های خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت و رفتارهای انحرافی با سه مؤلفه خانواده، دوستان و سایرین، رابطه معنادار، مثبت و متوسط وجود دارد. همچنین بین رفتارهای انحرافی و روان‌رنجوری و انعطاف‌پذیری، رابطه مثبت معنادار و بین برون‌گرایی، دلپذیر بودن و وظیفه‌شناس بودن، رابطه معنادار و منفی وجود دارد و رفتارهای انحرافی از طریق فرسودگی شغلی و ویژگی‌های شخصیتی قابل پیش‌بینی است. بر اساس نتایج پژوهش در زنان و مردان شاغل در نیروی انتظامی، رفتارهای انحرافی فردی و سازمانی توسط برون‌گرایی و روان‌رنجورگرایی و فرسودگی شغلی نیز می‌تواند موجبات رفتارهای انحرافی در فرد باشد. حکیمی (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر رابطه رهبر-عضو بر حسادت و رفتارهای کاری انحرافی: نقش تعدیلگر ادراک از عدالت سازمانی، عزت نفس و روان‌رنجوری» که با روش توصیفی از نوع پیمایشی با حجم نمونه ۳۲۵ نفر از کارکنان مجتمع مس سرچشمه رفسنجان انجام داد، به این نتیجه رسید که کیفیت مبادله رهبر-عضو به طور معناداری، حسادت در محل کار و متعاقباً رفتارهای کاری انحرافی را پیش‌بینی می‌کند. در ادامه، آزمون روابط تعدیلگر (آماره کوهن) نشان داد که ادراک کارکنان از عدالت رویه‌ای و توزیعی، با وجود کیفیت پایین مبادله رهبر-عضو، حس حسادت کمتری را در آنان ایجاد می‌کرد. در نهایت، شواهد نشان داد که کارکنان با عزت نفس بالا یا روان‌رنجوری، با افزایش حسادت مقطعی، رفتارهای انحرافی کمتری را تجربه می‌کنند.

کالمچی و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان «رفتار انحرافی کارمندان: نقش فرهنگ سازمانی و پشتیبانی مربوط به سازمان» که در هشت شرکت خصوصی ترکیه انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که نقش پشتیبانی سازمانی و نظارتی درک شده و پیکربندی‌های بُعد فرهنگی (فاصله قدرت، عدم اجتناب از قطعیت، جمع‌گرایی و فردگرایی، مردانگی و زنانگی)

بر رفتارهای انحرافی در محیط کار کارکنان تأثیر دارد. چن^۱ و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «شکل دادن رفتار شهروندی سازمانی یا انحراف محل کار: عوامل تعیین کننده اصلی در قدرت مهمان‌نوازی» که با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۵۰۰ نفر از کارکنان هتل در تایوان انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که بین ویژگی‌های فردی، شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی در محل کار، ارتباط وجود دارد و خدمات و ارزش اخلاقی به عنوان رفتارهای مثبت و منفی کارکنان شناخته شد. همچنین نتایج نشان داد که عوامل سازمانی و ویژگی‌های فردی، هر دو نقش مهمی را در شکل دادن رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی در کارکنان ایفا می‌کنند. لی^۲ و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی مقدماتی اثر صفات شخصیتی رفتارهای انحرافی در محل کار» در بخش داوطلبانه که در سازمان امداد و کمک مالزی با روش توصیفی از نوع همبستگی با نمونه آماری ۲۰۰ نفر انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که اهمیت کاربرد صفات شخصیتی در طول فرایند استخدام داوطلبان، برای به حداقل رساندن رفتارهای انحرافی محل کار، در نظر گرفته شود. این مطالعه کمک به نقش حیاتی صفات شخصیتی داوطلبان است که می‌تواند عاملی ضروری برای به حداقل رساندن رفتارهای انحرافی محل کار باشد. احمد و عمر^۳ (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «نظارت توهین‌آمیز و رفتار انحرافی در محیط کار؛ نقش میانجی تعارض کار- خانواده» که در هفت شرکت خصوصی مالزی انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که نظارت توهین‌آمیز با نقش میانجی تعارض کار- خانواده، بر رفتار انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.

بنابر این، با توجه به اهمیت و نقش رفتارهای انحرافی در محیط کار در سازمانهای آموزشی، در این پژوهش سعی شده است که نقش میانجی تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی در تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) بررسی شود. بر اساس مطالعات پیشین، روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته، مطالعه و روابط آنها تأیید شده است (کالمچی و همکاران، ۲۰۱۹). اما آنچه کمتر به آن پرداخته شده، نقش متغیرهای میانجی تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی است که تا کنون چنین پژوهشی در ایران و در سازمانهای آموزشی

1. Chen

2. Li

3. Ahmad & Omar

انجام نشده است. برای پاسخ به فرضیه اصلی پژوهش، با توجه به مطالب بیان شده، مدل مفهومی پژوهش ارائه شده است.

۲. ادبیات نظری پژوهش

یک) رفتار انحرافی در محیط کار

محیط کار محلی است که مجموعه‌ای از رفتارها، هر کدام با اثراتی مختلف بر افراد و کل سازمان رخ می‌دهد. این رفتارها معمولاً در قالب و چارچوب قوانین سازمان‌اند. قوانین سازمانی، گروهی از رفتارها، زبانها، قواعد و قوانین پیش‌بینی شده‌اند که کمک می‌کنند آن سازمان در مسیری درست عمل کند و پیش برود. بنابر این، هرگاه رفتاری خارج از این چارچوب رخ دهد، اثرات آن گسترده است و همه سطوح سازمانی، از تصمیم‌گیری و تولید تا مسائل مالی را در بر می‌گیرد. (اپلبوم و همکاران، ۲۰۰۷: ۵۹۰)

پژوهشگران برای این رفتارها اسامی مختلفی ذکر کرده‌اند؛ از جمله: انحراف در محل کار، رفتار ضد تولید و رفتارهای ضد اجتماعی. در واقع؛ رفتارهایی در محیط کار، انحرافی محسوب می‌شوند که دارای این سه ملاک اصلی باشند: عمدی و ارادی باشند؛ رسوم، قواعد، مقررات و هنجارهای قابل قبول سازمانی در آنها نادیده گرفته و نقض شود و به خطر انداختن سلامتی افراد و سازمان، هزینه‌های آشکار و نهان قابل توجهی را به سازمان تحمیل کند و از این طریق، اثربخشی و عملکرد فردی و سازمانی را به مخاطره بیندازد. البته هر رفتاری که هنجار را نقض کند انحرافی نیست و ملاک، تهدید کردن سازمان است. برای مثال، پوشیدن لباس خارج از فرم سازمانی معمولاً به سازمانها آسیبی نمی‌رساند و رفتار انحرافی به شمار نمی‌آید. رفتارهای انحرافی، مجموعه رفتارهای مبتنی بر تخطی از هنجارها، قواعد و دستورالعملهاست که به افراد و سازمان معطوف‌اند و اغلب هدف آنها، ایجاد آسیب، ناراحتی یا حتی تنبیه است. (بوردیا^۱ و همکاران، ۲۰۰۸: ۱۱۰۵)

به سه دلیل عمده باید رفتارهای انحرافی بیشتر در سازمان تجزیه و تحلیل شوند: (۱) رفتار انحرافی در محیط کار مشکلی فراگیر و هزینه‌بر برای سازمان است که با فراوانی زیادی اتفاق می‌افتد؛ (۲) این نوع رفتار، شاخص رفتاری مهمی است که نشان می‌دهد چه تعداد از کارکنان، دیدگاهی منفی نسبت به سازمان دارند؛ (۳) رفتار انحرافی، برخاسته از تمایل عمدی

کارکنان به نقض هنجارهای سازمانی است که از استانداردهای اخلاقی بنیادی به دست آمده و مورد نیاز سازمان است. (نوس و استوری، ۲۰۱۳: ۲)

دو) رفتارهای انحرافی منفی

انحراف تولیدی:^۲ زمانی رخ می‌دهد که کارکنان، استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول را نقض می‌کنند و می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های تولید و کاهش در کنترل موجودی شود؛ مانند زود ترک کردن کار، مرخصی‌های بیش از حد، آهسته کار کردن عمدی، اتلاف منابع، غیبت، کم کاری، استراحت بیش از حد و دیر آمدن.

انحراف سیاسی:^۳ زمانی رخ می‌دهد که کارکنان از سهامداران خاص حمایت کنند که در این صورت، سایرین در معرض مضراتی قرار می‌گیرند. چنین حمایت‌هایی ممکن است هزینه‌هایی ایجاد کند که ناشی از کیفیت بی‌ثبات خدمات، نارضایتی و احساس بی‌عدالتی است؛ مانند سرزنش کردن همکاران، شایعه‌سازی درباره همکاران، طرفداری نشان دادن و رقابت غیر مفید.

انحراف مالی:^۴ شامل کسب یا اتلاف اموال شرکت، بدون تأیید شرکت است؛ مثل دزدی از سازمان و دستکاری در حسابهای هزینه، خرابکاری در تجهیزات، پذیرش رشوه، دروغ درباره ساعات کار.

انحراف شخصی:^۵ شامل خصومت و رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران می‌شود که می‌تواند اعتبار شرکت را به خطر بیندازد و پیامدهای جدی منفی برای افراد مد نظر داشته باشد؛ مثل آزارهای جنسی، دشنام شفاهی، دزدی از همکاران، ایجاد خطر برای همکاران، مشاجره و خشونت فیزیکی. سایر موارد عبارتند از: تصمیمات غیر اخلاقی، ترور شخصیت، استفاده از وسایل سازمان برای مقاصد شخصی، ایجاد نارضایتی در مشتریان، خرابکاری، نقض قوانین، رفتار ضد بهره‌وری، تحقیر دیگران و دست انداختن یکدیگر. (لیتزکی^۶ و همکاران، ۲۰۰۶: ۹۳)

1. Neves & Story
2. Production Deviance
3. Political Deviance
4. Property Deviance
5. Personal Deviance
6. Litzky

سه) فرهنگ سازمانی

هر یک از اندیشمندان به تعبیر خود، فرهنگ را تعریف کرده‌اند که از مهم‌ترین آنها می‌توان به تعریف هافستد و شوارتز اشاره کرد. هافستد (۱۹۸۰) فرهنگ را الگویی از فرضیه‌ها، ارزشها و باورها می‌داند که معنای مشترک آنها توسط یک گروه کسب می‌شود. هافستد (۲۰۰۵) ارزشها را گرایشهای وسیع برای ترجیح دادن حالت‌های ویژه‌ای از امور بر سایر حالتها می‌داند. او تأکید می‌کند که بسیاری از ارزشهای فرهنگی به دلیل اینکه در سالهای اولیه زندگی کسب می‌شوند، در ناخودآگاه انسانها باقی می‌مانند. بنابر این، نمی‌توان درباره آنها بحث کرد یا به طور مستقیم به مشاهده آنها پرداخت؛ بلکه فقط می‌توان آنها را با توجه به طرقي که افراد در موقعیت مختلف عمل می‌کنند، درک کرد. (هافستد، ۲۰۰۷: ۵)

چهار) فرهنگ سازمانی هافستد

تفاوت‌های فرهنگی بین ملت‌ها را تا حدی می‌توان به وسیله پنج بُعد دوقطبی توصیف کرد. اولین بُعد، فاصله قدرت^۱ نام دارد و عبارت است از درجه نابرابری میان مردم یک کشور؛ از تقریباً برابر (فاصله قدرت کم) تا کاملاً نابرابر (فاصله قدرت زیاد). همه جوامع نابرابرند؛ اما در برخی، نابرابری بیش از دیگران است. افراد کم‌قدرت نهادها و سازمانها تا چه مقدار نابرابری توزیع قدرت را انتظار و قبول دارند؟ در فرهنگ‌های دارای فاصله قدرت کم، مثل استرالیا، اتریش، دانمارک، ایرلند و نیوزیلند، مردم روابط و مناسبات قدرت دموکراتیک و مشورتی یا شورایی را انتظار و قبول دارند. مردم بدون توجه به موقعیتهای رسمی به شکل برابر با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. افراد فرمانبر و زیردست، در طرح درخواست یا انتقاد از تصمیمات افراد قدرتمند، به مقدار زیادی احساس راحتی می‌کنند. در فرهنگ‌های دارای فاصله قدرت زیاد، مانند مالزی، افراد کم‌قدرت به آسانی از مناسبات قدرت اقتدارگرایانه و پدرسالارانه تبعیت می‌کنند. افراد زیردست، قدرت افراد دیگر را که بر موقعیتهای رسمی و سلسله‌مراتبی استوار شده است، می‌پذیرند. بنابر این، معیار فاصله قدرت کم در برابر زیاد نمی‌تواند واقع‌نمایی فرهنگ یا توزیع واقعی قدرت را مشخص کند، بلکه شیوه و حالتی که مردم تفاوت‌های قدرت را می‌فهمند، تعیین‌کننده است.

بُعد دوم، فردگرایی^۲ نام دارد و عبارت است از درجه‌ای که مردم یک کشور ترجیح می‌دهند به صورت فردی اقدام کنند تا اینکه به عنوان عضوی از گروه. متضاد فردگرایی را

1. Power Distance

2. Individualism

می‌توان جمع‌گرایی نامید که به معنی فردگرایی اندک است. کاربرد این کلمه در اینجا، معنی سیاسی ندارد. در جوامع جمع‌گرا، کودک می‌آموزد به گروهی که به آن تعلق دارد، احترام بگذارد و زمانی که بزرگ شد، عضوی از آن گروه باقی می‌ماند و انتظار دارند زمانی که با حادثه‌ای مواجه می‌شوند، گروه از آنها حمایت کند؛ در مقابل، آنها باید در طول عمر خود به گروه وفادار بمانند. در جوامع فردگرا، کودک خیلی زود می‌آموزد که به خود به عنوان من فکر کند، به جای اینکه به عنوان بخشی از ما بیندیشد. آن انتظار دارد روزی روی دو پای خود بایستد و هیچ حمایتی را از سایر گروهها دریافت نکند و بنابر این، نیازی به داشتن وفاداری قوی احساس نمی‌کند.

بعد سوم، مردانگی^۱ است که متضاد زنانگی^۲ است. این درجه‌ای است که ارزشهای سختی مانند ابراز وجود، عملکرد، موفقیت و رقابت که تقریباً در همه جوامع با نقش مردان مرتبط است و غالب است بر ارزشهای نحیف و لطیف مانند کیفیت زندگی، حفظ روابط فردی گرم، خدمت، مراقبت از ضعیف و همبستگی که تقریباً در جوامعی بروز دارد که بیشتر با نقشهای زنانه مرتبط اند. در تمام جوامع، نقشهای زنانه متفاوت از نقشهای مردانه است؛ اما در جوامع سخت، تفاوتها بیشتر از جوامع نرم و لطیف است.

بعد چهارم، اجتناب از عدم قطعیت^۳ است؛ که عبارت است از: درجه‌ای که افراد یک کشور، موقعیتهای ساختاریافته را بر موقعیتهای ساختاریافته ترجیح می‌دهند. موقعیتهای ساختاریافته آنهایی اند که مقررات شفاف در خصوص اینکه یک نفر چگونه باید رفتار کند، دارند. این مقررات می‌توانند هم مکتوب و هم تحمیلی از سوی آداب و سنن باشند. در کشورهایی با درجه اجتناب از عدم قطعیت بالا، مردم تمایل دارند انرژی عصبی بیشتری نشان دهند؛ در حالی که در کشورهایی که امتیاز پایین است، مردم راحت‌تر و آسوده‌تر می‌باشند. جامعه با سطح اجتناب از قطعیت بالا را می‌توان سخت و بی‌انعطاف نامید و آنهایی که سطح پایینی دارند، انعطاف‌پذیرند. در جوامعی که این سطح بالاست، این احساس غالب است که «هر چه متفاوت است، خطرناک است» و در جوامع با سطح پایین، این احساس جا افتاده است که «هر چه متفاوت است، نادر و کمیاب است». (گان^۴ و همکاران، ۲۰۱۴: ۲۲)

1. Masculinity
2. Femininity
3. Uncertainty Avoidance
4. Gun

پنج) تعارض کار- خانواده

یکی از رایج‌ترین تعاریف تعارض کار- خانواده که در بیشتر پژوهشها به آن استناد می‌شود، مربوط به بیوتل و گرین‌هاوس^۱ (۱۹۸۵) است. بر پایه این تعریف، تعارض کار- خانواده نوعی تعارض بین نقشی است که در آن، فشار پدیدآمده از نقشهای کاری و خانوادگی، از هر دو سو، ناهمساز است؛ بدین معنا که مشارکت در نقش کاری (یا خانوادگی) به دلیل مشارکت در نقش خانوادگی (یا کاری) دشوار است (رستگار خالد، ۱۳۹۳: ۴۲۷). تقابل میان کار و خانواده، یکی از موضوعات مورد توجه بسیاری از پژوهشها در ۲۵ سال گذشته بوده است (گرین‌هاوس و پاول، ۲۰۰۶: ۷۵). علوم مدیریت و روان‌شناسی نیز علاقه بسیاری به مطالعه اینکه چگونه مردان و زنان میان مسئولیتهای شغلی و خانوادگی خود تعادل ایجاد می‌کنند، داشته‌اند. مطالعات بسیاری در این زمینه انجام شده است. پیشینه مسائل مربوط به کار و خانواده عمدتاً بر تعارض میان حدود فعالیتهای شغلی و خانوادگی، یا همان تعارض کار- خانواده، تمرکز یافته است. گرچه اصطلاح کار- خانواده و کار- زندگی اغلب به جای یکدیگر استفاده می‌شود، اما بین این دو تمایز وجود دارد؛ زیرا عنوان کار- خانواده به مسائل مربوط به نقشهای همسری و والدینی در خانه اشاره دارد و کار- زندگی به سایر نقشهای غیر شغلی فرد مانند عضویت در گروههای اجتماعی، فعالیتهای مذهبی و غیره مربوط است.

بیوتل و گرین‌هاوس (۱۹۸۵) تعارض کار- خانواده را این گونه تعریف کرده‌اند: «نوعی از تعارض بین نقشی، که در آن، فشار ناشی از نقشهای حیطه کار و خانواده در برخی از جنبه‌ها با یکدیگر ناسازگار هستند؛ از این رو، انجام یک نقش (شغلی یا خانوادگی) باعث دشواری در انجام دادن نقش دیگر می‌شود». تعارض کار- خانواده زمانی رخ می‌دهد که انتظارات مربوط به یک نقش با توانمندی‌های شخص برای اینکه سایر نقشهایش را نیز بتواند به طور کامل انجام دهد، تداخل می‌کند. تعارض بین نقش، نتیجه و پیامد چاره‌ناپذیر برای فرد در انجام نقشهای چندگانه است (شین و چن، ۲۰۱۳: ۱۴۵). بنابر این، تعارض کار- خانواده اغلب در زیرمجموعه عوامل استرس‌زای ناشی از نقش، دسته‌بندی و مطرح شده است؛ زیرا این تعارض گویای ناهمخوانی و تضاد بین الزامات و خواسته‌های دو نقش متفاوت است (متشرعی، ۱۳۸۹: ۱۵)؛ لذا تعارض به هر شکلی که باشد، منجر به استرس برای فرد خواهد شد. جهت‌گیری تعارض کار- خانواده، دو جنبه را مد نظر دارد؛ جهتی که در آن، کار و مسائل کاری با

1. Beutell & Greenhaus
2. Greenhaus & Powell
3. Shien & Chen

تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی ... ♦ ۱۵۵

زندگی خانوادگی تداخل می‌یابد (WIF یا $W \rightarrow FC$)^۱ و در مقابل، جهتی که در آن، مسائل خانوادگی با حیطه کاری تداخل می‌یابد (FIW یا $F \rightarrow WC$)^۲. (تاتل، ۲۰۰۶: ۵)

شش) ویژگی‌های شخصیتی

«شخصیت» به مجموعه خصلتها و ویژگی‌هایی اطلاق می‌شود که معرف رفتار فرد است. این خصلتها را می‌توان شامل اندیشه، احساسات و ادراک شخصی از خود، وجه نظرها، طرز فکر و بسیاری عادات دانست. ویژگی‌های شخصیتی، خصایص و صفاتی‌اند که در موقعیتهای گوناگون ظاهر می‌شوند، از ثبات نسبی برخوردارند، از فردی به فرد دیگر متفاوت‌اند و می‌توان آنها را اندازه‌گیری کرد. نظریه عوامل و خصیصه‌ها از پرکاربردترین نظریه‌ها در شناخت ویژگی‌های شخصیتی در حوزه بازاریابی است. از بین آزمونهای گوناگونی که برای بررسی ویژگی‌های شخصیتی در این حیطه وجود دارد، آزمون نئو یکی از معتبرترین این آزمونهاست که مورد تأیید بسیاری از صاحب نظران است و در پژوهشهای گوناگون بازاریابی نیز بارها استفاده شده است. در این آزمون، ویژگی‌های شخصیتی در پنج حوزه دسته‌بندی شده‌اند: (۱) برون‌گرایی، (۲) گشودگی نسبت به تجربیات جدید (باز بودن نسبت به تجربیات جدید)، (۳) مسئولیت‌پذیری (وجدانی بودن)، (۴) معاشرتی بودن (سازگار بودن)، (۵) ثبات احساس (روان‌رنجورخویی) (رحیمی و اسدی، ۱۳۹۱: ۱۶۸). هر کدام از این ویژگی‌ها به طور مختصر در جدول ۱ شرح داده شده‌اند.

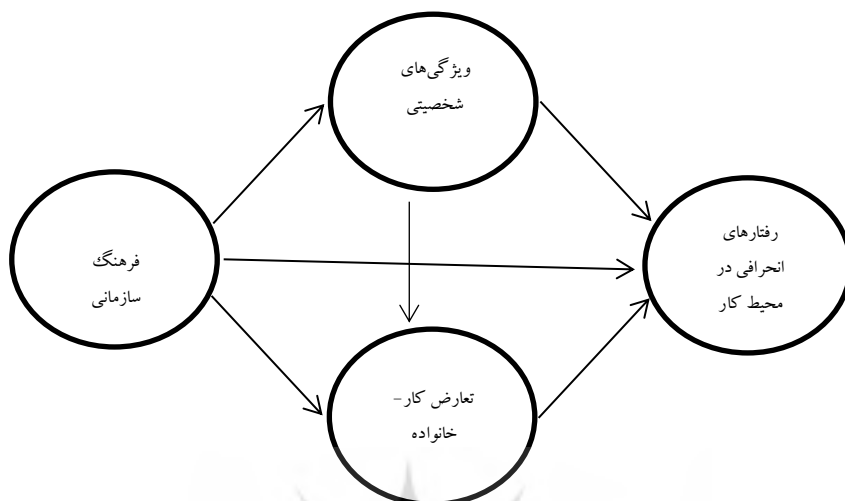
جدول ۱: پنج بعد ویژگی شخصیتی

افراد برون‌گرا	افراد اجتماعی، خوشرو، پرانرژی، پرحرف و جامعه‌پذیر (فرگوسن، ۲۰۰۹). دوستدار دیگران، خواستار اجتماعات و مهمانی‌ها، فعال و اهل گفتگو. (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲)
افراد درون‌گرا	افرادی ساکت، درون‌گرا، خوددار و محتاط (فرگوسن، ۲۰۰۹). درون‌گراها معمولاً خجالتی‌اند و ترجیح می‌دهند که تنها باشند. (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲)
ثبات احساس	افراد که در ثبات احساس نمره بالایی دارند متکی به خود، آرام و خونسرد می‌باشند. این افراد آرام، دارای اخلاق یکنواخت و راحتی‌اند. (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲)

1. Family Interference with Work (FIW)
2. Frone, Russell
3. Tittle

افرادى كه در ثبات احساس نمره پايين دارند	اين افراد، هيچانات منفى مثل اضطراب، خصومت، افسردگى، كم‌روى و آسيب‌پذيرى را تجربه مى‌كنند. (كاستا و مك‌كرى، ۱۹۹۲)
مسئوليت‌پذير بودن	بيانگر ميزان سازمان‌يافتگى، سختكوشى و انگيزش براى دستيابى به هدف است (بريك و مونت، ۱۹۹۱). پيش‌بيني‌كننده شخصيت براى ارزشيابى سازگارى عملکرد شغلى روى گونه‌هاى كار و مشاغل است.
گشودگى نسبت به تجربيات جديد	افرادى كه در اين مورد نمره بالايى دارند
افرادى كه در اين مورد نمره پايينى دارند	نسبت به جهان درون و بيرون خود كنجكاوند و تمايل به پذيرش ايده‌هاى نو دارند (كاستا و مك‌كرى، ۱۹۹۲). اين افراد از لحاظ فكرى، كنجكاوند و گرايش به تجربه و كشف ايده‌هاى نو دارند.
افرادى كه در اين مورد نمره پايينى دارند	افرادى كه به سنت گرايى، داشتن افكار محدود و نداشتن قوه تخيل معروف‌اند. (كاستا و مك‌كرى، ۱۹۹۲)
علاقه‌مند به برقرارى ارتباط با ديگران	افرادى مؤدب، بانزاکت، نودوست و يكدل‌اند. قلبى نرم و رئوف دارند (فرگوسن، ۲۰۰۹). اين افراد، مشتاق كمك به ديگران‌اند و درباره ديگران نيز همين فكر را دارند. اين افراد، ميل به روابط بين فردى مثبت و ارزشهاى هميارانه دارند. (ديگمن، ۱۹۹۰)
عدم علاقه به برقرارى ارتباط با ديگران	افرادى خودمحور، بدگمان، فريبكارند (ديگمن، ۱۹۹۰). سرد و خشن، نامهربان و غير قابل انعطاف‌اند. (فرگوسن، ۲۰۰۹)

در جمع‌بندى پايانى بايد گفت با وجود اينكه پژوهشهاى قبلى نشان دادند كه ويژگي‌هاى شخصيتى، تعارض كار- خانواده و فرهنگ سازمانى با طيف گسترده‌اى از رفتارها، از جمله رفتارهاى انحرافى، در محيط كار در ارتباط است؛ ولى در كمتر پژوهشى به اين متغيرها در قالب يك مدل ساختارى پرداخته شده است. از اين رو، اين پژوهش با هدف بررسى تأثير فرهنگ سازمانى بر رفتارهاى انحرافى در محيط كار از طريق تعارض كار- خانواده و ويژگي‌هاى شخصيتى اجرا شد و در همين راستا، مدل مفهومى پژوهش حاضر به شرح شكل ۱ ارائه شد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

فرضیه اصلی: فرهنگ سازمانی از طریق تعارض کار-خانواده و ویژگی‌های شخصیتی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱. فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.
۲. فرهنگ سازمانی از طریق تعارض کار-خانواده بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.
۳. فرهنگ سازمانی بر تعارض کار-خانواده تأثیر دارد.
۴. فرهنگ سازمانی بر ویژگی‌های شخصیتی تأثیر دارد.
۵. فرهنگ سازمانی از طریق ویژگی‌های شخصیتی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.
۶. تعارض کار-خانواده بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.
۷. ویژگی‌های شخصیتی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.
۸. ویژگی‌های شخصیتی بر تعارض کار-خانواده تأثیر دارد.

ب) روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است؛ زیرا به کاربرد متغیرهای مطرح شده برای کمک به کاهش رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌پردازد. از سوی دیگر، پژوهش مذکور از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی از نوع همبستگی است؛ زیرا به بررسی فرهنگ سازمانی از طریق تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌پردازد و روابط میان متغیرهای مذکور را در قالب مدل‌سازی معادلات ساختاری بررسی می‌کند. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان شاغل در دانشگاه آزاد واحد اصفهان (خوراسگان) به تعداد ۶۶۰ نفر می‌باشد که نمونه‌گیری از بین این افراد صورت گرفته است. آمار کارکنان شاغل، مستخرج از داده‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه می‌باشد. حجم جامعه آماری محدود است و زمانی که حجم جامعه آماری محدود است، تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۲۴۲ نفر خواهد بود. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده شده است. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز پژوهش نیز از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. سؤالات تخصصی در طیف لیکرت و ترکیب سؤالات پرسشنامه به ترتیب ارائه شده در جدول ۲ می‌باشد.

جدول ۲: ترکیب سؤالات پرسشنامه‌ها

متغیرهای مورد بررسی / مؤلفه‌ها	شماره سؤالات	جمع سؤالات	منبع
فرهنگ سازمانی	۱-۲۲	۲۲	هافستد (۲۰۰۱)
رفتارهای انحرافی در محیط کار	۲۳-۳۴	۱۲	بنت و رایینسون (۲۰۰۰)
تعارض کار- خانواده	۳۴-۵۱	۱۸	کارلسون (۲۰۰۲)
ویژگی شخصی	۵۲-۱۱۲	۶۰	کاستا و مک‌کری (۱۹۹۲)

۱. روایی پرسشنامه‌ها

یک) روایی محتوا: محقق پس از ساخت پرسشنامه، آن را در اختیار ۱۰ نفر از صاحب‌نظران و اساتید حوزه مدیریت و سازمان قرار داد و روایی محتوا توسط آنان تأیید شد.

دو) روایی صوری: روایی در اصل به صحت و درستی اندازه‌گیری محقق برمی‌گردد. برای افزایش روایی پرسشنامه، ابتدا ۳۰ پرسشنامه بین تعدادی از مخاطبان در جامعه آماری توزیع و کلیه ابهامات افراد جامعه آماری در رابطه با سؤالات مشخص شد. بدین ترتیب،

تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی ... ♦ ۱۵۹

تعدادی از سؤالات، حذف و تعداد دیگری جایگزین آنها شد و در نهایت پس از شفاف شدن نقاط ضعف و قوت سؤالات، پرسشنامه نهایی توزیع شد.

سه) **روایی سازه اعتبار عاملی:** برای بررسی اعتبار عاملی پرسشنامه‌های به کار رفته، از دو روش تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی در پژوهش حاضر استفاده شد.

۲. پایایی پرسشنامه‌ها

بدین منظور، یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم‌افزار اس.پی.اس.اس-۲۲^۱، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. عدد به دست آمده برای هر ابزار، در جدول ۳ ارائه شده است.

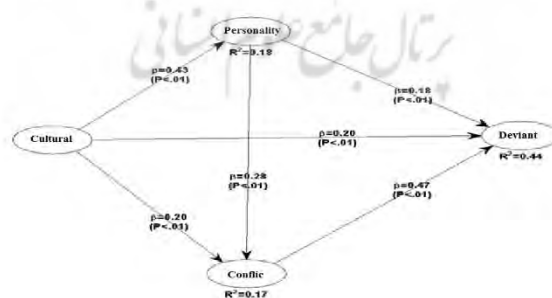
جدول ۳: ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های پژوهش

مؤلفه‌ها	شماره سؤالات در پرسشنامه	ضریب آلفای کرونباخ
فرهنگ سازمانی	۱-۱۳	۰/۸۸
رفتارهای انحرافی در محیط کار	۱۴-۲۵	۰/۸۵
تعارض کار- خانواده	۲۶-۳۸	۰/۸۹
ویژگی شخصیتی	۳۹-۵۱	۰/۸۱
کل	۱-۵۱	۰/۹۱

ج) یافته‌های پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش: فرهنگ سازمانی از طریق تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی، بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.

۱. بررسی مدل اصلی



شکل ۲: مدل اصلی پژوهش
جدول ۴: راهنمای شکل

فرهنگ سازمانی	Cultural
تعارض کار- خانواده	Conflict
ویژگی‌های شخصیتی	Personality
رفتار انحرافی در محیط کار	Deviant

جدول ۵: برازش مدل

شاخصهای مورد بررسی	مقدار استاندارد	مقدار مدل	نتیجه‌گیری
AVIF	کمتر از ۳/۳ در حالت ایدئال	۱/۲۴	برازش مدل مناسب است
GOF	مقدار مناسب بیشتر از ۰/۲۵	۰/۳۵	برازش مدل مناسب است
SPR	حالت ایدئال ۱	۱	برازش مدل مناسب است
RSCR	حالت ایدئال ۱	۱	برازش مدل مناسب است
SSR	بیش از ۰/۷	۱	برازش مدل مناسب است
NLBCDR	بیش از ۰/۷	۱	برازش مدل مناسب است

با توجه به جدول ۵، مدل وضعیت مناسب و ایدئالی دارد؛ لذا برازش مدل معنادار است.

با توجه به جدول ۵ و مدل ارائه‌شده پژوهش، ضرایب تأثیر فرهنگ سازمانی از طریق تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی، بر رفتارهای انحرافی در محیط کار به طور کلی به شرح ذیل است.

جدول ۶: ضرایب تأثیر فرهنگ سازمانی از طریق تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار

فرهنگ سازمانی	تعارض کار- خانواده	ویژگی‌های شخصیتی	رفتارهای انحرافی در محیط کار
فرهنگ سازمانی			
تعارض کار- خانواده	۰/۴۳		
ویژگی‌های شخصیتی	۰/۲۰۳		
رفتارهای انحرافی در محیط کار	۰/۲۰۰	۰/۱۷۷	۰/۴۶۶

تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی ... ♦ ۱۶۱

جدول ۷: بررسی معناداری ضرایب مدل

فرهنگ سازمانی	تعارض کار- خانواده	ویژگی‌های شخصی	رفتارهای انحرافی در محیط کار
فرهنگ سازمانی			
تعارض کار- خانواده	<۰/۰۰۱		
ویژگی‌های شخصی	<۰/۰۰۱		
رفتارهای انحرافی در محیط کار	<۰/۰۰۱	<۰/۰۰۱	

جدول ۸: بررسی معناداری روابط مدل

رابطه	میزان اثر	معناداری
فرهنگ سازمانی، رفتارهای انحرافی در محیط کار	۰/۲۰۰	<۰/۰۰۱
فرهنگ سازمانی، تعارض کار- خانواده، رفتارهای انحرافی در محیط کار	۰/۱۷۰	<۰/۰۰۱
فرهنگ سازمانی، ویژگی‌های شخصی، رفتارهای انحرافی در محیط کار	۰/۱۳۰	<۰/۰۰۱

با توجه به جدول ۸، فرهنگ سازمانی از طریق تعارض کار- خانواده بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر، ۰/۱۷ است و از طریق ویژگی‌های شخصی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر، ۰/۱۳ می‌باشد. همچنین تأثیر مستقیم بر رفتارهای انحرافی در محیط کار نیز معنادار و مثبت است که ضریب این تأثیر، ۰/۷۷ می‌باشد.

جدول ۹: همبستگی بین متغیرهای مکنون و خطا

فرهنگ سازمانی	تعارض کار- خانواده	ویژگی‌های شخصی	رفتارهای انحرافی در محیط کار
فرهنگ سازمانی	(۰/۷۰)	۰/۸۸	۰/۳۶
تعارض کار- خانواده	۰/۶۹	۰/۶۶	۰/۲۸
ویژگی‌های شخصی	۰/۸۷	(۰/۷۷)	۰/۴۷
رفتارهای انحرافی در محیط کار	۰/۳۸	۰/۴۵	(۰/۷۰)

۲. فرضیه‌های فرعی

یک) فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.

جدول ۹: بررسی معناداری فرضیه فرعی ۱

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۲۰	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۶

با توجه به جدول ۹، سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ و ضریب این تأثیر، ۰/۲۰ است. لذا فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر معنادار مثبت دارد.

دو) فرهنگ سازمانی از طریق تعارض کار- خانواده بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.

جدول ۱۰: بررسی معناداری فرضیه فرعی ۲

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۱۷	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۵

با توجه به جدول ۱۰، سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ است و فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی فرهنگ سازمانی از طریق تعارض کار- خانواده، بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد و ضریب این تأثیر، ۰/۱۷ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با تغییر فرهنگ سازمانی و با میانجی‌گری تعارض کار- خانواده، میزان رفتارهای انحرافی در محیط کار افزایش می‌یابد.

سه) فرهنگ سازمانی بر تعارض کار- خانواده تأثیر دارد.

جدول ۱۱: بررسی معناداری فرضیه فرعی ۳

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۲۰	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۸

با توجه به جدول ۱۱، سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ است و فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی فرهنگ سازمانی بر تعارض کار- خانواده تأثیر دارد و ضریب این تأثیر، ۰/۲۰ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با تغییر فرهنگ سازمانی، میزان تعارض کار- خانواده افزایش می‌یابد.

چهار) فرهنگ سازمانی بر ویژگی‌های شخصیتی تأثیر دارد.

تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی ... ♦ ۱۶۳

جدول ۱۲: بررسی معناداری فرضیه فرعی ۴

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۴۳	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۸

با توجه به جدول ۱۲، سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ است و فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی فرهنگ سازمانی بر ویژگی‌های شخصیتی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر، ۰/۴۳ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با تغییر فرهنگ سازمانی، میزان ویژگی‌های شخصیتی تغییر می‌یابد.

پنج) فرهنگ سازمانی از طریق ویژگی‌های شخصیتی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.

جدول ۱۳: بررسی معناداری فرضیه فرعی ۵

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۱۳۰	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۵

با توجه به جدول ۱۳، سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ است و فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی فرهنگ سازمانی از طریق ویژگی‌های شخصیتی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد و ضریب این تأثیر، ۰/۱۳۰ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با تغییر فرهنگ سازمانی و با میانجی‌گری ویژگی‌های شخصیتی، میزان رفتارهای انحرافی در محیط کار افزایش می‌یابد.

شش) تعارض کار- خانواده بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.

جدول ۱۴: بررسی معناداری فرضیه فرعی ۶

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۴۷	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۴

با توجه به جدول ۱۴، سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ است و فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی تعارض کار- خانواده بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد و ضریب این تأثیر، ۰/۵۵ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش تعارض کار- خانواده، میزان رفتارهای انحرافی در محیط کار افزایش می‌یابد.

هفت) ویژگی‌های شخصیتی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد.

جدول ۱۵: بررسی معناداری فرضیه فرعی ۷

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۱۸	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۴

با توجه به جدول ۱۵، سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ است و فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی ویژگی‌های شخصیتی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد و ضریب این تأثیر، ۰/۱۸ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با تغییر ویژگی‌های شخصیتی، میزان رفتارهای انحرافی در محیط کار افزایش می‌یابد.

هشت) ویژگی‌های شخصیتی بر تعارض کار- خانواده تأثیر دارد.

جدول ۱۶: بررسی معناداری فرضیه فرعی ۷

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۲۸	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۴

با توجه به جدول ۱۶، سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ است و فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی ویژگی‌های شخصیتی بر تعارض کار- خانواده تأثیر دارد و ضریب این تأثیر، ۰/۲۸ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با تغییر ویژگی‌های شخصیتی، میزان تعارض کار- خانواده کار افزایش می‌یابد.

د) بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر اینکه فرهنگ سازمانی از طریق تعارض کار- خانواده و ویژگی‌های شخصیتی، بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد، تأیید شد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهشهای ارشدی و همکاران (۱۳۹۱) مبنی بر اینکه سه صفت شخصیتی روان‌آزوده‌گرایی، توافق‌جویی و وجدانی بودن، رابطه معناداری با رفتارهای انفرادی فردی و سازمانی دارند؛ زارع بهرام‌آبادی (۱۳۹۳) مبنی بر اینکه بین ویژگی‌های شخصیتی با تعارض کار- خانواده رابطه معنادار وجود دارد؛ راهپیمای اردکلو و زارع بهرام‌آبادی (۱۳۹۷) مبنی بر اینکه بین فرسودگی شغلی با مؤلفه‌های خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت و رفتارهای انحرافی با سه مؤلفه خانواده، دوستان و سایرین، رابطه معنادار، مثبت و متوسط وجود دارد؛ همچنین بین رفتارهای انحرافی و روان‌رنجوری و انعطاف‌پذیری، رابطه مثبت معنادار و بین برون‌گرایی، دلپذیر بودن و وظیفه‌شناس بودن، رابطه معنادار و منفی وجود دارد و رفتارهای انحرافی از طریق فرسودگی شغلی و ویژگی‌های شخصیتی قابل پیش‌بینی بود؛

تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی ... ♦ ۱۶۵

نتایج پژوهش در زنان و مردان شاغل در نیروی انتظامی رفتارهای انحرافی فردی و سازمانی توسط برون‌گرایی و روان‌رنجورگرایی و فرسودگی شغلی نیز می‌تواند موجب رفتارهای انحرافی در فرد باشد؛ کالمچی و همکاران (۲۰۱۹) مبنی بر اینکه نقش پشتیبانی سازمانی و نظارتی درک‌شده و پیکربندی‌های بُعد فرهنگی (فاصله قدرت، عدم اجتناب از قطعیت، جمع‌گرایی و فردگرایی، مردانگی و زنانگی) بر رفتارهای انحرافی در محیط کار کارکنان تأثیر دارد؛ لی و همکاران (۲۰۱۶) مبنی بر اینکه اهمیت کاربرد صفات شخصیتی در طول فرایند استخدام داوطلبان برای به حداقل رساندن رفتارهای انحرافی محل کار در نظر گرفته شود و این مطالعه کمک در نقش حیاتی صفات شخصیتی داوطلبان است که می‌تواند عاملی ضروری برای به حداقل رساندن رفتارهای انحرافی محل کار باشد؛ همچنین نتایج پژوهش احمد و عمر (۲۰۱۳) مبنی بر اینکه نظارت توهین‌آمیز با نقش میانجی تعارض کار- خانواده بر رفتار انحرافی در محیط کار تأثیر دارد، با نتایج این پژوهش همسویی مستقیم دارد.

در تفسیر این فرضیه باید گفت که بنت و رابینسون (۲۰۰۰) از سوی دیگر اظهار داشتند که عدالت و عدالت ادراک‌شده نسبت به کارکنان با انحراف بین فردی و سازمانی ارتباط منفی دارد. کارکنان با فاصله قدرت کم، نسبت به رفتار نابرابر ناظران خود حساس‌ترند. آنها در مقایسه با کارکنانی که جهت‌گیری مسافت قدرت فاصله بالایی دارند، واکنش منفی نشان می‌دهند. کارکنانی که از جهت‌گیری فاصله قدرت بالایی برخوردارند، مدیران خود را برتر می‌دانند، اختلاف قدرت را مشروعیت می‌بخشند و از اقدامات علیه بالادست خود جلوگیری می‌کنند؛ زیرا از تصمیمات رهبری اطاعت می‌کنند. کارکنانی که سطح بالایی از ارزش مردانگی دارند، کمتر به قوانین و مقرارت سازمان احترام می‌گذارند. بر این اساس، کارکنانی که سطح بالایی از ارزش زنانگی دارند، بیشتر به قوانین و مقرارت سازمان احترام می‌گذارند و کمتر به رفتارهای انحرافی در محیط کار روی می‌آورند. کارکنانی که ارزشهای جمع‌گرایانه بالا در آنها نهادینه شده، وظیفه آنها اتخاذ سیاستها و هنجارهای سازمانی است. به همین دلیل، کمتر احتمال دارد که این افراد رفتارهای مغایر با اهداف سازمانی نشان دهند.

این پژوهش نشان داد که رفتار جمع‌گرایانه کارکنان در مقایسه با رفتار فردگرایانه کارکنان، کمتر به رفتارهای انحرافی در محیط کار منجر می‌شود. یک سازمان با سطح اجتناب از قطعیت بالا را می‌توان سخت و بی‌انعطاف نامید و آنهایی که سطح پایینی دارند، انعطاف‌پذیر می‌باشند. در سازمانی که این سطح بالاست، احساس غالب این است که هر چه متفاوت است، خطرناک است. در سازمان با سطح پایین، این احساس جا افتاده که هر چه

متفاوت است، نادر و کمیاب است. بر این اساس، کارکنان در سازمانهایی که سطح اجتناب از قطعیت بالا دارند، فکر می کنند هر چه متفاوت است، خطرناک است. پس اگر کارکنان بخواهند در سازمان تطابق پیدا کنند، هم رنگ جماعت شده، بیشتر به رفتارهای انحرافی در محیط کار روی می آورند.

محققان برای درک بهتر رابطه بین فرهنگ سازمانی و رفتار انحرافی در محیط کار، سازوکارهای مختلف مداخله‌ای، از جمله عدالت و تبادل اجتماعی را پیشنهاد داده‌اند. با این حال، به متغیر واسط کار- خانواده، خانواده به عنوان سازوکاری که از طریق آن فرهنگ سازمانی استفاده می تواند رفتار انحرافی را تحریک کند، کم توجهی شده است.

بر اساس نظریه واکنش پذیری، ادبیات موجود برای اثبات اینکه فرهنگ سازمانی استفاده از شدت تعارض بین کار و خانواده توسط کارمندان افزایش می یابد، ایجاد شده است که به نوبه خود می تواند به رفتارهای انحرافی مضر برای سازمانها تبدیل شود. این مدل نشان می دهد که چگونه ادغام فرهنگ سازمانی، واسط کار - خانواده و ادبیات رفتاری انحرافی در محیط کار، می تواند درک بهتری از مشارکت کارکنان در رفتارهای انحرافی فراهم کند. در کشور ما آمار رسمی درباره میزان رفتارهای انحرافی و هزینه های ناشی از آنها در دسترس نیست؛ اما با دیدی منطقی و اصلاحی، باید بپذیریم که میزان این رفتارها در کشور ما کم نیست.

توجه به حمایتهای اجتماعی درون سازمانی (از جانب همکاران و مدیران سازمان) و برون سازمانی (از جانب دوستان و خانواده) می تواند با ترمیم روحیه افراد و تقویت کیفیت زندگی کاری کارکنان بانک، کمک شایانی در کاهش بروز رفتارهای انحرافی باشد. همچنین برگزاری مراسم مذهبی ویژه در ایام خاص از طرف سازمان و شرکت کارکنان در این مراسم، به خصوص در کشور ما که افراد اعتقاد و پایبندی بالایی به ارزشهای دینی دارند، در کاهش رفتارهای انحرافی بسیار چاره ساز خواهد بود. اقدام به منظور افزایش آزادی عمل و تفویض اختیار برای افراد با تحصیلات بالا و سوابق بیشتر، می تواند ادراک آنان را از موفقیت تحت تأثیر قرار داده و بروز حالات معطوف به رفتارهای انحرافی را کاهش دهد. توجه به حمایت مدیران عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی، همراه با رهبری اخلاق مدار و پایبند بودن شخص مدیر به ارزشهای اخلاقی می تواند طی یک سلسله مراتب زنجیره ای، روش مؤثری باشد که در مرحله اول، باعث کاهش استرس و افزایش امنیت خاطر در افراد شود و در ادامه از بروز رفتارهای انحرافی جلوگیری به عمل آورد.

تأثیر فرهنگ سازمانی بر رفتارهای انحرافی ... ♦ ۱۶۷

رفتارهای انحرافی در محیط کار به عنوان رفتاری آسیب‌رسان، به طور فزاینده و به صورت یک مشکل، در تمام سازمانها و نظامهای کاری- اجرایی خودنمایی می‌کند. رفتار انحرافی از میزان کارایی‌های فردی، بین فردی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی، می‌کاهد و کیفیت خدمات و بازده کاری را به شدت پایین می‌آورد و گاهی در سطح کلان، خسارتهای جبران‌ناپذیر به پیکره اقتصادی هر مجموعه و کشوری وارد می‌سازد. در پژوهش دانشگاهها مسئول آموزش و جامعه‌پذیری جامعه خودنمایی می‌کند؛ این افراد به طور فاحش تحت فشارهای درونی، بیرونی، از عوامل درونی گرفته تا بیرونی از استرس گرفته تا تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد و کاهش یا افزایش نیروی انسانی یا ابهام نقش، گرانباری و سبکباری نقش، تعارض نقش، بی‌عدالتی‌های ادراک شده و ... موضوعهایی‌اند که به شکلی بر افراد فشار آورده، آنان را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌کنند و میزان اصطکاک و فرسایش بالایی را به نظاره می‌نشینند. نتیجه فرضیه‌های پژوهش حاضر نشان داد که میزان ادراک و فرهنگ سازمانی می‌تواند به میزان قابل توجهی بر نمرات رفتارهای انحرافی فردی و سازمانی بیفزاید.

تیپ شخصیتی برون‌گرا، نروتیک و پایین بودن انعطاف‌پذیری (البته در نمونه حاضر، برون‌گرایی با رفتارهای انحرافی رابطه مثبت نداشته است) نیز می‌تواند بر میزان رفتارهای انحرافی بیفزاید. در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان و در بین کارکنان برخوردار از درجه بالای برون‌گرایی، احتمال بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار و ناکارآمد شغلی بیشتر به نظر می‌رسد. با توجه به این موضوع، می‌توان نتیجه گرفت که برون‌گرایی کارکنان، یکی از مؤلفه‌های مهم برای شناسایی احتمال بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار یا ناکارآمد شغلی محسوب می‌شود. از سوی دیگر، کارکنانی که با سطوح بالاتر وجدان‌گرایی در سازمان مشغول به کار بودند، کمتر دست به رفتارهای نابهنجار یا ناکارآمد زده، کمتر برای سازمان مشکل‌آفرین‌اند.

در بررسی متغیر روان‌رنجوری در سازمان، می‌توان گفت متغیر روان‌رنجوری به توانایی فرد به تسلط به شرایط مکانی- زمانی اشاره دارد و بروز رفتارهای ناگهانی از فرد در محیط کار را مد نظر قرار می‌دهد. کارکنان با درجه بالای روان‌رنجوری در سازمان، کنترل کمتری بر شرایط دارند و در مواقع حساس رفتارهای بی‌باکانه از خود نشان می‌دهند. به نظر می‌رسد افراد با روان‌رنجوری بالا در سازمان، رفتارهای خلاف قوانین سازمان داشته باشند.

کارکنان با قدرت سازگاری بالا در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، توانایی بیشتری در وفق دادن خود با موقعیتهای مختلف داشته، بهتر می توانند شرایط را تحمل کنند. به نظر می رسد با تجربه ای که در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان داشته اند، در شرایطی خودشان را با موقعیتهای مختلف سازگار کرده و کمتر برای سازمان مشکل ایجاد می کردند.

کارکنان دارای شخصیت خودگشودگی، خیلی تمایل داشتند تجارب جدیدی کسب کنند و راه های متنوعی را انتخاب کنند. به همین دلیل، وقتی در شرایط نامساعد قرار می گرفتند، تمام تلاش خود را می کردند تا از آن شرایط نجات پیدا کنند و از هیچ کاری برای رسیدن به این هدف فروگذار نمی کردند. کارکنانی که در گشودگی نمره بالایی می گیرند، به داشتن تمایلات روشنفکرانه گسترده و جستجوی فعالانه چالشها و تغییر، گرایش دارند و تغییرات زندگی بیشتری را انتظار دارند. این گزارش نشان می دهد که عامل گشودگی می تواند با تعارض کار با خانواده به طور غیر مستقیم رابطه منفی داشته باشد؛ به این معنا که کارکنان دارای نمرات بالا در ویژگی شخصیتی گشودگی، تعارض کار با خانواده کمتری دارند و افراد دارای نمرات پایین در در ویژگی شخصیتی گشودگی، تعارض کار با خانواده بیشتری دارند.

احساسات مثبت در محیط کار- خانواده، فشار ناشی از تعارض کار- خانواده را در کارکنان کاهش می دهد و این امر نشان می دهد که کارکنان برون گرا دارای علایق متنوع، کم عمق و کلی نگر می باشند. در نتیجه، کارها را با اشتباه و تکرار بیشتر انجام داده، به منظور دیده شدن و تحسین، زمان بیشتری را برای دستیابی به بهره وری مناسب صرف می کنند. در مقابل، افراد درون گرا با دقت کافی و عدم نیاز به دیده شدن، کارها را در زمان مقرر انجام می دهند و می توانند مدیریت بهتری بر تعادل کار- خانواده داشته باشند.

منابع

- ارشدی، نسرین؛ صالحه پیریایی و راضیه زارع (۱۳۹۱). «رابطه صفات شخصیتی با رفتارهای انحرافی در محیط کار در کارکنان یک شرکت صنعتی». مجموعه مقالات چهارمین کنگره انجمن روان‌شناسی در ایران. تهران: روان‌شناسی معاصر.
- حکیمی (۱۳۹۹). «بررسی تأثیر رابطه رهبر- عضو بر حسادت و رفتارهای کاری انحرافی: نقش تعدیلگر ادراک از عدالت سازمانی، عزت نفس و روان‌رنجوری». مطالعات رفتار سازمانی، ش ۹(۱): ۲۹-۵۵.
- راهپیمای اردکلو، فهیمه و مهدی زارع بهرام‌آبادی (۱۳۹۷). «رابطه فرسودگی شغلی و ویژگی‌های شخصیتی با رفتارهای انحرافی شغلی در کارکنان ناجا (مورد مطالعه: شهرستان اسلام‌شهر)». دانش انتظامی، ش ۵(۱۹): ۶۴-۴۷.
- رحیمی، فرج‌الله و زهرا اسدی (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و روابط دوستانه ارائه‌دهندگان خدمات پرتماس با مشتریان». پژوهشهای بازاریابی نوین، ش ۲(۴): ۱۸۱-۱۶۶.
- رستگار خالد، امیر و هاجر عظیمی (۱۳۹۳). «بررسی تعارض شغلی- خانوادگی زنان سرپرست خانوار». زن در توسعه و سیاست، ش ۳(۳): ۴۴۸-۴۲۵.
- رسولی، محمدرضا (۱۳۹۳). «الگوی ساختاری رابطه فرهنگ سازمانی و باور شناختی با میزان استفاده از اینترنت بین دانشجویان دوره کارشناسی دانشگاه علامه طباطبائی». مطالعات فرهنگ و ارتباطات، ش ۱۵(۲۸): ۷۷-۱۰۵.
- زارع بهرام‌آبادی، مهدی (۱۳۹۳). «رابطه ویژگی‌های شخصیتی، حمایت اجتماعی و تعارض متقابل کار- خانواده با تحلیل عاطفی معلمان». مشاوره و روان‌درمانی، ش ۵: ۱۷-۲۲.
- سلیگمن، مارتین؛ دیدید رونهان و والکر ال‌آدین (۱۳۹۳). آسیب‌شناسی روانی. ترجمه رضا رستمی، حسین نادعلی و علی نیلوفری. تهران: ارجمند.
- فیست، گرگوری و جس فیست (۱۳۹۳). نظریه‌های شخصیت. ترجمه یحیی سید محمدی. تهران: روان.
- گل‌پرور، محسن و سعید حیدریان (۱۳۹۶). «نقش تعدیل‌کننده ارزشهای فرهنگی در رابطه عدالت با رفتارهای انحرافی». راهبرد فرهنگ، ش ۱۰(۴۰): ۲۱۰-۱۸۱.
- گل‌پرور، محسن؛ زهرا واثقی و محمدرضا مصاحبی (۱۳۸۹). «نقش تعدیلگر تعارض با سرپرست و همکاران و سبکهای مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با رفتارهای انحرافی». تازه‌های روان‌شناسی صنعتی/سازمانی، ش ۱(۵): ۷۳-۵۹.

- متشرعی، محمدحسین (۱۳۸۹). **آزمون الکویی نظری از تعارض کار- خانواده در**

پرستاران بیمارستانهای دولتی شهر شیراز. پایاننامه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی

صنعتی. استاد راهنما: عبدالکاسم نیسی. اهواز: دانشگاه شهید چمران.

- Arshadhi, Nasreen; Salehe Piriai and Razieh Zare (2013). **"The relationship between personality traits and deviant behaviors in the workplace among employees of an industrial company"**. Proceedings of the Fourth Congress of the Psychology Association in Iran. Tehran: Contemporary Psychology.
- Hakimi (2019). **"Investigating the effect of leader-member relationship on jealousy and deviant work behaviors: the moderating role of perception of organizational justice, self-esteem and neuroticism"**. Organizational Behavior Studies, Vol. 9(1): 29-55.
- Rahpeymaye Ardaklou, Fahima and Mehdi Zare Bahramabadi (2017). **"The relationship between job burnout and personality traits with occupational deviant behaviors in Naja employees (case study: Islamshahr city)"**. Danesh entezami, vol. 5(19): 47-64.
- Rahimi, Farajollah and Zahra Asadi (2011). **"Investigating the relationship between personal characteristics and friendly relationships of contact service providers with customers"**. New Marketing Research, No. 2(4): 166-181.
- Rastgar Khaled, Amir and Hajar Azimi (2013). **"Examining family / work conflict in female- headed house holds "**. Women in Development and Politics, Vol. (3): 448-425.
- Rasouli, Mohammad Reza (2013). **"Structural model of the relationship between organizational culture and cognitive belief with the amount of internet use among undergraduate students of Allameh Tabatabai University"**. Culture and Communication Studies, No. 15(28): 105-77.
- Zare Bahramabadi, Mahdi (2013). **"The relationship between personality traits, social support and work-family mutual conflict with teachers' emotional analysis"**. Counseling and Psychotherapy, Vol. 5: 17-22.
- Seligman, Martin and others (2013). **Abnormal psychology**. Translated by Reza Rostami, Hossein Nadali and Ali Niloufri. Tehran: Honorable.
- Feist, Gregory and Jess Feist (2013). **Theories of personality**. Translated by Yahya Seyyed Mohammadi. Tehran: Rovin.
- Golparvar, Mohsen and Saeed Heydarian (2016). **"The moderating role of cultural values in the relationship between justice and deviant behaviors"**. Culture Strategy, No. 10(40): 181-210.
- Golparvar, Mohsen and others (2009). **"The role of conflict modifier with supervisor and colleagues and conflict management styles in the link between stress and burnout with deviant behaviors"**. Industrial/Organizational Psychology Updates, vol. 1(5): 59-73.
- Motasharrei, Mohammad Hossein (2010). **A theoretical model test of work-family conflict in nurses of public hospitals in Shiraz**. Master's thesis in the field of industrial psychology. Supervisor: Abdolkazem Nisi. Ahvaz: Shahid Chamran University.

- Appelbaum, S.H.; G.D. Iaconi & A. Matousek (2007). **"Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions"**. *Corporate Governance: The international journal of business in society*, 7(5): 586-598.
- Aycan, Z. (2005). **"The interface between cultural and institutional / structural contingencies in human resource management"**. *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 16, No. 7: 1083-1120.
- Barrick, M.R. & M.K. Mount (1991). **"The Big Personality dimension and job performance: a metaanalysis"**. *Personal psychology*, 44(1): 1-26.
- Bennett, R.J. & S.L. Robinson (2000). **"Development of a measure of workplace deviance"**. *Journal of applied psychology*, 85(3): 349-360.
- Bordia, P.; S. Restubog & R. Tang (2008). **"When employees strike back: investigating mediating mechanisms between psychological contract breach and workplace deviance"**. *Journal of Applied Psychology*, 93(5): 1104-1117.
- Chen, Chi-Ting; Hsin-Hui, Sunny Hu & Brian King (2018). **"Shaping the organizational citizenship behavior or workplace deviance: Key determining factors in the hospitality workforce"**. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 35: 1-8.
- Costa, P.T. & R.R. McCrea (1992). **"Normal personality assessment in clinical practice: The NEO personality inventory, psychological assessment"**. *Journal of consulting and oolitical psychology*, 4(10): 5-13.
- Darrat, M.; D. Amyx & R. Bennett (2010). **"An investigation into the effects of work-family conflict and job satisfaction on salesperson deviance"**. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 3(3): 239-251.
- Digman, J.M. (1990). **"Personality structure: Emergence of the fivefactor model"**. *Annual Review of Psychology*, 41: 417-440.
- Dorfman, P.W. & J.P. Howell (1988). **"Dimensions of national culture and effective leadership patterns: Hofstede revisited"**. In: E.G. McGoun (Ed.). *Advances in international comparative management*, 3: 127-149.
- Fatima, A.; M. Zahidzqubal & R. Imram (2013). **"Organizational Commitment and counterproductive work behavior"**. *Role of employee empowerment proceeding of the Sixth International Conference on Management Science and Engineering Management*, 50(185): 665-679.
- Ferguson, C.J. (2009). **"Research on the effects of violent video games: A critical analysis"**. *Social and Personality Psychology Compass*, 3.
- Greenhaus, J.H. & G.N. Powell (2006). **"When work and family are allies: a theory of work-family enrichment"**. *Academy of Management Review*, 31(1): 72-92.
- Gun, Sang Lee; Silvana Trimi & Kim Changsoo (2014). **"The impact of cultural differences on.08 technology adoption"**. *Journal of word business*, 11(48): 20-29.
- Hofstede, G.J. (2005). **Cultures and Organizations: Software of the Mind**. McGraw-Hill, New York, NY.

- Intan, N.; M.F. Ain, S. Sitiz & A. Abdul Rahim (2013). **"The relationship of big five personality traits on counterproductive work behaviour among hotel employees: An exploratory study"**. *ICEBR*, 7: 181-7.
- Kalemci, R.A.; I. Kalemci-Tuzun & E. Ozkan-Canbolat (2019). **"Employee deviant behavior: role of culture and organizational relevant support"**. *European Journal of Management and Business Economics*, Vol. 28, No. 2: 126-141.
- Litzky, Barrie E.; A. Eddlestone Kimberly & L. Kidder Deborah (2006). **"The Good, the Bad, and the Misguided: How Managers Inadvertently Encourage Deviant Behaviors"**. *Academy of Management Perspectives*, 91-103.
- Milikic, B. (2009). **"The influence of culture on human resources management processes and practices: the propositions for Serbia"**. *Economic Annals*, Vol. 181, No. 1: 93-118.
- Neves, P. & J. Story (2013). **"Ethical leadership and reputation: Combined indirect effects on organizational deviance"**. *Journal of Business Ethics*, 115(1): 1-12.
- Selmer, J. & J. Luring (2011). **"Marital status and work outcomes of self-initiated expatriates. Is there a moderating effect of gender?"**. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 18: 198-213.
- Shien & Chen (2011). **"Work-Family Conflict and Mental Disorders in the United States: Cross-Sectional Findings from the National Comorbidity Survey"**. *American Journal of Industrial Medicine*, 50: 143-149.
- Taras, V.; P. Steel & B. Kirkman (2012). **"Improving National Cultural Indices Using a Meta-Analysis of Hofstede's Dimensions"**. *Journal of World Business*, 47(3): 329-341.
- Taylor, Olusore A. (2012). **The Relationship between Culture and Counterproductive Workplace Behaviors: A Meta-Analysis. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy.** The School of Graduate and Postdoctoral Studies The University of Western Ontario London, Ontario, Canada.
- Tuttle, M.D. (2006). **A closer look at the work hours and work/family relationship: The Moderating and Enhancing Effects of Fit.** A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts.