

Designing an Organizational Rebellion Model Based on Grounded Theory

Malek Sheikhi¹, Akbar Etebarian^{2*}, Reza Ebrahimzadeh³

1. Ph.D. Student, Faculty of Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran
2. Associate Professor, Faculty of Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran
3. Assistant Professor, Faculty of Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

(Received: March 27, 2019; Accepted: June 6, 2020)

Abstract

The purpose of this study is to provide a model of organizational rebellion. This research is a qualitative research that uses grounded theory and a systematic model of Strauss and Corbin. In this regard, in-depth interviews were conducted using theoretical sampling through snowball technique with sociologists and elites, managers who have been exposed to organizational rebels, and rebels themselves. Sampling continued until the responses reached saturation stage (with 12 interviews). Data analysis was performed during three stages of open coding, axial coding, and selective coding, and then the desired model was explained based on the grounded theory model. "Individual factors, organizational factors, and environmental factors" as the causal conditions of organizational rebellion, "relative deprivation and injustice" as the main phenomenon of research, "work conscience, organizational distrust, and employee and organization conflict" as confounding factors, and "power imbalance in the organization, hypocritical behaviors, organizational skepticism, weak rule of law, and weak participation in the organization" were identified as contextual factors from the perspective of research participants. The five types of applied strategies include "symbolic protest, the role of norms, covert protest, breaking the legitimacy of the organization, and organizational silence," and the four outcomes involve "reduced productivity, anti-production behavior, covert violence, and organizational citizen misconduct."

Keywords

Rebellion, Organizational rebellion, Grounded theory

* Corresponding Author, Email: etebarian@khuisf.ac.ir

طراحی مدل عصیان سازمانی بر اساس نظریه داده‌بنیاد

مالک شیخی^۱، اکبر اعتباریان^{۲*}، رضا ابراهیمزاده^۳

۱. دانشجوی دکترا، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

۲. دانشیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

۳. استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۱/۰۷ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۱۷)

چکیده

هدف از این پژوهش تدوین الگوی عصیان سازمانی بود. این پژوهش از نوع پژوهش‌های کیفی است و با استفاده از نظریه داده‌بنیاد و مدل پارادایمی سیستماتیک استراوس و کوربین انجام شده است. در این زمینه، مصاحبه‌های عمیق با استفاده از نمونه‌گیری نظری با تکنیک گلوله برفی با متخصصان و نخبگان جامعه‌شناسی، مدیرانی که در معرض عصیان سازمانی بوده‌اند، و عصیانگران صورت گرفت. تعداد نمونه‌ها تا زمانی ادامه پیدا کرد که پاسخ‌ها به مرحله اشباع رسید (با تعداد ۱۲ مصاحبه). تجزیه و تحلیل داده‌ها طی سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری، و کدگذاری انتخابی انجام و سپس بر اساس مدل نظریه داده‌بنیاد الگوی مورد نظر تبیین شد. «عوامل فردی و سازمانی و محیطی» به منزله شرایط علی عصیان سازمانی، «محرومیت نسبی و عدم عدالت» به منزله پدیده اصلی پژوهش، «وجدان کاری و بی‌اعتمادی سازمانی و تعارض فرد و سازمان» به منزله عوامل مداخله‌گر، و «عدم توازن قدرت در سازمان، رفتارهای منافقانه، شک سازمانی، ضعف حاکمیت قانون، ضعف مشارکت در سازمان» به منزله عوامل زمینه‌ای از دیدگاه مشارکت‌کنندگان پژوهش شناسایی شدند. راهبردها در پنج بعد شامل «اعتراض نمادین، نقش هنجارها، اعتراض پنهان، شکستن مشروعیت سازمان، سکوت سازمانی» و پیامدهای حاصل شامل چهار محور «کاهش بهره‌وری، رفتار ضد تولید، خشونت مخفی، سوءرفتار شهروند سازمانی» است.

کلیدواژگان

عصیان، عصیان سازمانی، نظریه داده‌بنیاد.

* رایانامه نویسنده مسئول: etebarian@khuisf.ac.ir

مقدمه

فروم، نظریه پرداز و جامعه‌شناس، ادعا کرد تاریخ انسان با عصیان و نافرمانی آغاز شده و غیر محتمل نمی‌نماید که این تاریخ با نافرمانی و عصیان به انتهای خود برسد (Fromm 10: 1989). یکی از جملات کلیدی وی، که به پیروی از دکارت مطرح شده است، این است که «عصیان می‌کنم؛ پس هستم.» (Camus 2014: 36). عبارت کامو، که من عصیان می‌کنم و علیه نظام حاکم بر خودم بر طبیعت و بر جامعه می‌شورم و می‌توانم نفی کنم و به جایش چیز دیگری را انتخاب کنم، نوعی کنش اعتراضی مبتنی بر اصلاح و آگاهی است (شریعتی ۱۳۸۵: ۱۳).

از دیگر سو در جامعه صنعتی امروز و در دنیای رقابتی سازمان‌ها، انسان، در مقام سرمایه سازمانی، بزرگ‌ترین مزیت رقابتی هر سازمان است. بررسی کنش‌های کارکنان در سازمان همواره از موضوعات اصلی دانشمندان بوده است. افزایش شمار نافرمانی‌ها، شورش‌ها، و سرپیچی‌های داخلی به‌ویژه در چند دهه گذشته، به منزله یکی از دغدغه‌های اصلی سازمان‌ها، سبب شده مدیریت‌ها، با توجه به اینکه تولید و سازماندهی را در خطر می‌بینند، به گونه‌های مختلف عصیان در سازمان توجه بیشتری کنند. البته هر عصیانی الزاماً اهداف شورش‌گونه و مخرب ندارد. چون گاه اهداف عصیانگران اصلاحی و برای تغییر یک رویه بوده است؛ چه برای تحقق ارزش‌های فرد عصیانگر چه برای تحقق ارزش‌های جمع. اما مسلم است که هر عصیانی ارزشی را با خود همراه دارد و عصیانگر هر وجود برتری را با خود دست‌کم متناقض می‌شمارد و در پی نفی آن است. این وجه تمایز عصیان با دیگر گونه‌های کنش‌های اعتراضی است (Camus 2014: 38). پس، عصیان واقعیتی است متعلق به انسان آگاهی که به حقوق خود واقف است. آن‌گونه که آمار نشان می‌دهد در ایران به‌ویژه در چند دهه اخیر کنش‌های اعتراضی نیروی کار بر روش‌های مسالمت‌جویانه و بیان سمبولیک خواسته‌ها متمرکز شده و از کنش‌های اعتراضی رادیکال و سخت-مانند اعتصاب، شورش، تحصن، رفتارهای انحرافی و ضدتولید-فاصله گرفته است (Scott 1992:).

11). این پژوهش با بررسی این‌گونه کنش‌های اعتراضی نرم و سمبولیک، که آن را عصیان سازمانی می‌نامد، مدل عصیان سازمانی را ارائه داده است.

بیان مسئله و اهمیت پژوهش

در بعد سازمانی می‌توان گفت اولین بارقه‌های مفهوم عصیان در سازمان را تیلور^۱ (۱۹۱۷) بیان کرد که با اصطلاحی با نام «کندکاری» به آن پرداخت؛ مفهومی از زیرمجموعه سوءرفتار سازمانی، که با عبارت «از روی خواست به آهستگی به کار پرداختن» معنا شده است (Taylor 1999: 8). پس از تیلور برخی پژوهشگران دانشگاهی، مانند رابینسون و بنت (۱۹۹۵)، اصطلاح انحراف در محل کار را مطرح کردند و آن را گونه‌ای از رفتار تعریف کردند که هنجارهای مهم سازمانی را می‌شکند و سازمان را تهدید به آسیب می‌کند (Robinson & Bennett, 1995: 558). بعدها طیف گسترده‌تری از این مفهوم مطرح شد که برخی از عناصر و مؤلفه‌های رفتار ضد تولید، شورش، اعتصاب، تحصن، سابوتاژ^۲، و ... را نیز شامل می‌شد. لیکن الزام آنکه هر یک از این رفتارها به عنوان عصیان پذیرفته شود این نکته است که همراه با آن کنش باید ارزشی (شخصی یا جمعی) دنبال شود و آگاهی پدید آید، نه آنکه صرفاً حرکتی مخرب و معارض با بهره‌وری روی دهد (Camus 2014: 18). در طول دو دهه آخر سده بیستم، نگرش کلی در آثار سازمانی و علوم اجتماعی بر آن بود که کنش‌های اعتراضی نیروی کار با بحرانی شدید و فراگیر روبه‌رو شده است. فروگاهی فعالیت‌های اعتصابی و دیگر نمودهای آشکار مبارزات قهرآمیز، کاهش اعضای اتحادیه‌های کارگری، تنزل مزد واقعی، و افزایش ناامنی شغلی در شمار روندهای ثبت شده‌اند. این رویارویی کنش‌های نیروی کار با بحران فراگیر یادشده به بحران در عرصه پژوهش جنبش‌های اعتراضی، که زمانی پوشش‌گرانه انجام می‌گرفت، نیز منجر شده است (Berlanstein 1993: 5).

مقایسه کنش‌های نیروی کار از گذشته تا چند دهه اخیر نشان می‌دهد کنش‌های گذشته از نظر نوع تعامل با کارفرما، سازمان، یا حکومت عمدتاً تقابلی بوده است. اما در دهه‌های

1. Taylor
2. Sabotage

اخیر مذاکره و برخوردهای نرم و مخفیانه و سمبولیک رواج بیشتری یافته است. کنش‌های گذشته از نظر سیاست معطوف به رهایی بود. اما کنش‌های جدید به کسب هویت می‌انديشد. در ایران به‌ویژه در چند دهه اخیر، نیز کنش‌های اعتراضی نیروی کار بر روش‌های مسالمت‌جویانه و بیان سمبولیک خواسته‌ها متمرکز شده است؛ چنان‌که انتظار پدید آمدن یک جنبش واحد و یکپارچه اعتراضی سخت و رادیکال انتظاری غیر واقعی خواهد بود (Bottomore 1999: 42). جدول ۱ روند کنش‌های اعتراضی طی سال‌های سه دهه اخیر را نشان می‌دهد.

جدول ۱. سیر کنش‌های اعتراضی کارکنان در ایران

سال	۱۳۷۶-۸۸	۱۳۶۸-۷۶	۱۳۵۸-۶۸	نوع کنش
	۹۰	۸۳	۷۵	نرم و آرام (عصیانگری)
	۸	۱۲	۱۷	نیمه سخت (تهدید، رفتار انحرافی، و ...)
	۲	۵	۹	خشونت (شورش، رفتار ضد تولید)

به طور پیوسته، سازمان‌ها مترصد وقوع اعتراضات قهرآمیز و رادیکالیزه در سازمان خود بوده‌اند. پژوهش‌هایی نیز در زمینه اعتراضات قهرآمیز-اعم از شورش‌های نیروهای کار، اعتصاب، تحصن، رفتارهای ضد تولید و انحرافی در سازمان‌ها-انجام شده است. لیکن پژوهش حاضر به دنبال کشف طیف وسیع گونه‌هایی از کنش‌های اعتراضی نیروهای کار است که اغلب شکلی مخفی، مسالمت‌آمیز، هنجارشکنانه، و سمبولیک دارند (Silver 2003: 22)، طوری که گونه‌های ابتدای طیف عصیان سازمانی در اکثر مواقع قابل درک و مشاهده نیز نیست؛ رفتارهایی از قبیل عدم رعایت خرده‌هنجارهای سازمانی که عقوبت مقرراتی ندارد و مصداق‌هایی از قبیل اسراف با هدف کاهش سودآوری در سازمان و ادامه این رفتارها تا انتهای طیف که به اعتراض و اعتصاب و شورش ختم می‌شود. برای نمونه‌های دیگر از عصیان سازمانی می‌توان به جنبش دست‌به‌سینه ایستادن کنار ماشین‌های کارخانه در شرکت

ساب - اسکانیا در سائوبرناردوی^۱ برزیل اشاره کرد؛ همچنین سابتاژ، که ایجاد سروصدا در کارخانه به وسیله کفش‌های چوبی کارگران فرانسوی بوده است. نپوشیدن لباس کار مصوب در سازمان، اعتصاب غذا، و ... از صورت‌های دیگر عصیان سازمانی در طیف این کنش‌ها هستند (Rajan & Krishnan 2002: 78).

جمع‌آوری داده‌های اطلاعاتی از اشکال غیر اعتصابی اعتراض‌های کارکنان، به منزله آنچه ما مصداق عصیان می‌دانیم، به ندرت صورت می‌گیرد. اگرچه انواع معینی از رفتارهای منفی و غیر تولیدی در محیط‌های کاری به صورت منفرد مطالعه شده‌اند، مطالعه علمی و نظام‌دار چنین پدیده‌هایی طی سال‌های اخیر آغاز شده است (Greenberg 1997: 68). از آنجا که موضوع عصیان سازمانی به صورت مشخص به زعم محقق این پژوهش تا کنون به صورت جدی مطرح و ابعاد آن مشخص نشده است، پیشینه آن در حد موضوعات مطرح‌شده در علوم اجتماعی است و مبانی سازمانی آن به طور خاص تا زمان نگارش این پژوهش مشاهده نشده است. ازین‌رو، پرداختن به آن ضروری می‌نماید.

روش تحقیق

این تحقیق از منظر جهت‌گیری پژوهش در زمره مطالعات بنیادی است. زیرا به دنبال توسعه مرزهای دانش از طریق تبیین علل عصیان سازمانی و استخراج این الگوست که تا کنون در کشور و در جهان بدان توجه نشده است. مطابق تقسیم گوبا و لینکلن، پارادایم و فلسفه حاکم بر این تحقیق ساخت‌گرایی است (Guba & Lincoln 1994: 8). طبق تعریف، رویکرد پژوهشی این تحقیق به لحاظ منطقی گردآوری داده‌ها از نوع استقرایی است. زیرا به بررسی پدیده‌ای می‌پردازد که بر اساس استدلال فرناندز^۲ نظریه جامعی درباره آن وجود ندارد (Fernández 2004: 84). از بعد روش‌شناسی، تحقیق حاضر از نوع کیفی است و برای طراحی مدل اولیه از استراتژی نظریه داده‌بنیاد استفاده شده است. نظریه‌پردازی داده‌بنیاد روالی نظام‌مند و کیفی است که تولید نظریه یک فرایند، کنش، یا برهم‌کنش را درباره یک موضوع واقعی در سطح مفهومی

1. São Bernardo do Campo

2. Fernández

کلی تشریح کند (Creswell 2005: 396). نظریه پردازی داده بنیاد رهیافتی است برای بررسی نظام مند داده های کیفی (نظیر مصاحبه و پروتکل های مشاهده ها) با هدف تولید نظریه از داده هایی که در روش داده بنیاد برای تشریح فرایندها جمع آوری می شود؛ شامل انواع بسیاری از داده های کیفی اعم از مشاهدات، مصاحبه ها، اسناد، و تأملات شخصی خود پژوهشگر (Creswell 2005: 405). برای تشریح بدین منظور و برای جمع آوری داده ها از ابزار مشاهده کنش های سازمانی مربوط به موضوع تحقیق و مصاحبه اکتشافی با مدیران و نخبگان علوم اجتماعی و مدیریت و رفتار سازمانی و افراد عصیانگر استفاده شد. مشارکت کنندگان در تحقیق حاضر ۱۲ نفر از متخصصان علوم اجتماعی و مدیرانی که در معرض افراد عصیانگر بوده اند و خود افراد عصیانگر بودند که به روش هدفمند (نمونه گیری نظری) با روش ارجاع زنجیره ای (روش گلوله برفی) انتخاب شدند و مشخصات آن ها در جدول ۲ آمده است. در ادامه مصاحبه نیمه ساختارمند و عمیق و با سؤالات باز با ایشان صورت گرفت. همچنین، مطالعات کتابخانه ای به منظور بررسی مستندات انجام پذیرفت. کفایت تعداد نمونه های مورد مطالعه از طریق روش اشباع (کفایت) نظری حاصل شد (Glaser & Strauss 1965: 67). در این پژوهش به منظور اجرای استراتژی داده بنیاد از رهیافت نظام مند و با سه فن کدگذاری باز و محوری و انتخابی استفاده شد (Lee 2001: 47) شامل:

- الف) کدگذاری باز: کدگذاری باز فرایندی تحلیلی است که از طریق آن مفاهیم شناسایی شده و ویژگی ها و ابعاد آن ها در داده ها کشف می شوند (Strauss & Corbin 1990: 49).
- ب) کدگذاری محوری: کدگذاری محوری فرایند ربط دهی مقوله ها به زیرمقوله ها و پیوند دادن مقوله ها در سطح ویژگی ها و ابعاد است. این کدگذاری به این دلیل محوری نامیده شده که کدگذاری حول محور یک مقوله تحقق می یابد (Strauss & Corbin 1990: 50).
- ج) پس از کدگذاری باز و محوری، نتایج تحقیق شکل نظریه پیدا می کند که کدگذاری انتخابی فرایند یکپارچه سازی و بهبود مقوله هاست (Strauss & Corbin 1990: 51). در این تحقیق نیز، پس از دستیابی به اشباع و تکراری شدن مفاهیم، در مصاحبه ها کدگذاری انتخابی انجام شد که نتایج آن در بخش پایانی و در قالب بحث و نتیجه گیری ارائه شده است.

همچنین معیار مقبولیت که در ارزشیابی پژوهش‌های مبتنی بر داده‌بنیاد به جای معیارهای روایی و پایایی عنوان شده است استفاده شد. مقبولیت به معنای این است که یافته‌های پژوهش تا چه حد در انعکاس تجارب مشارکت‌کنندگان، پژوهشگر، و مخاطب در مورد پدیده مورد مطالعه موثق و قابل باور است (Strauss & Corbin 1990: 251).

جدول ۲. مشخصات اعضای نمونه و مشخصات نمونه‌ها

سن	جنسیت	تحصیلات	کد
۴۵	مرد	کارشناسی ارشد	NC01
۵۱	مرد	کارشناسی ارشد	NC02
۳۲	مرد	کارشناسی	NC03
۴۰	مرد	کارشناسی ارشد	NC04
۴۸	مرد	کارشناسی	NC05
۵۱	زن	دکتر	NC06
۴۴	مرد	دکتر	NC07
۴۸	مرد	دکتر	NC08
۳۸	زن	کارشناسی ارشد	NC09
۵۲	مرد	کارشناسی	NC10
۴۷	مرد	کارشناسی	NC11
۵۵	مرد	دیپلم	NC12

یافته‌های تحقیق

پژوهشگران در این تحقیق، با توجه به اقتضای پژوهش مبتنی بر ارائه نظریه در زمینه عصیان سازمانی با هدف کشف نظریه، از روش‌های کیفی نظریه‌مبنایی و روش استراوس و کوربین بهره‌جستند. همچنین، با مصاحبه‌باز با نخبگان علوم اجتماعی و عصیانگران قابل دسترس در سازمان روش خود را آغاز کردند. پس از کدگذاری باز و در گام بعدی کدگذاری محوری، ضمن پیش رفتن مصاحبه، کدبرداری‌هایی حین مصاحبه نیز انجام و ارتباطات مقوله‌ها از کدهای مصاحبه مشخص شد. مثلاً، جدول ۳ نمونه‌ای از کدگذاری‌های انجام‌شده در بخش علل عصیان است.

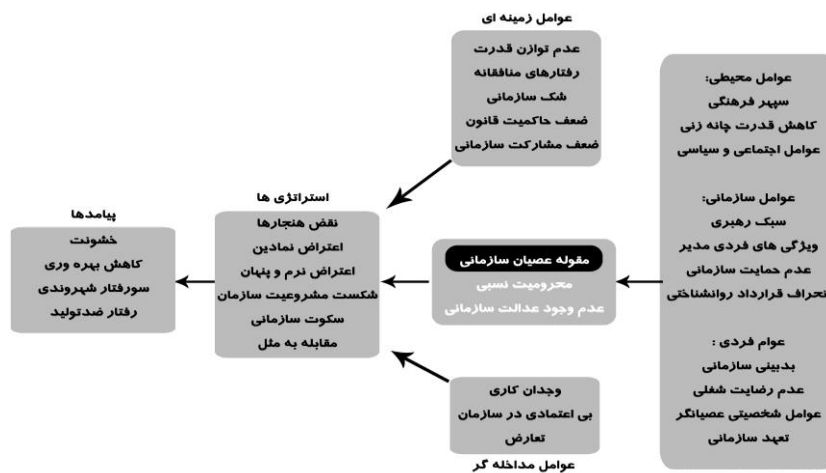
جدول ۳. نمونه‌ای از کدگذاری علل عصیان سازمانی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کد باز
عوامل محیطی	سپهر فرهنگی	فرهنگ خودمدار ایرانیان
		فرهنگ مدیرستیزی
		فرهنگ سوسیالیستی حاکم بر ایران
		فرهنگ مبارزه برای محرومان
		فاصله قدرت
		فرهنگ مطالبه فردی
عوامل سیاسی- اجتماعی	کاهش قدرت چانه‌زنی کارکنان	فرهنگ ارباب و رعیتی
		فرهنگ ناجی بودن برای بقیه
		کاهش منزلت کارگران پس از انقلاب صنعتی
		لحاظ نکردن کارگران در معادلات قدرت
		عدم صدور مجوز اتحادیه‌های کارگری
		هم‌شأنی تجهیزات و کارگران
عوامل سازمانی	سبک رهبری	نبود تشکلهای میانی سازمان و کارگر
		به رسمیت نشناختن منتقدان
		تنش‌های سیاسی محیط
		اعتراض‌های کارخانجات
		خودبرتربینی سیاسی
		مخالفت با دولت مستقر
ویژگی‌های شخصیتی مدیر	سبک رهبری	ترویج خشونت در جامعه
		حزب‌گرایی سیاسی در سازمان
		برداشت‌های غلط اجتماعی از تنبیه سازمان
		سبک رهبری تحکمی
		ایجاد خفقان
		توبیخ به جای گفت‌وگو
ویژگی‌های مدیریتی فرد مدیر	ویژگی‌های مدیریتی فرد مدیر	بی‌اعتنائی به کارگران
		امتداد استبداد سیاسی
		عدم پذیرش پیشنهاد
		رهبری استبدادی
		مبادله رهبر- عضو
		روحیه برخورد مدیر
پرخاشگری مدیر	ضعف نگاه جامع مدیر	عدم آگاهی با الگوهای دیگر مدیریت
		پرخاشگری مدیر

ادامه جدول ۳. نمونه‌ای از کدگذاری علل عصیان سازمانی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کد باز
	عدم حمایت سازمانی	حذف خدمات بیمه درمان عدم حمایت از مصدومان کاری بی‌اعتنائی سازمان به خانواده فرد توجه نکردن به آینده کارکنان
	انحراف قراردادهای روان‌شناختی	انتظارات گذشته انتظارات ناگفته فاصله روان‌شناختی
	بدبینی سازمانی	سوءظن به مدیران نگاه منفی به سازمان تعمیم یک تصمیم غلط به کل سازمان بدبینی به حصول منافع بدبینی احساسی بدبینی شناختی
عوامل فردی	عدم رضایت شغلی	عدم رضایت از عوامل سازمانی عدم رضایت از عوامل محیطی
	عوامل شخصیتی عصیانگر	طیف شخصیت پرخاشگر روحیه حمله‌گری خشونت کلامی پرخاشگری در خانواده سرایت خشونت جامعه به افراد پرخاشگری پنهان
	عدم تعهد سازمانی	عدم تعهد عاطفی عدم تعهد مستمر عدم تعهد هنجاری

بر اساس اطلاعات جمع‌آوری‌شده در جدول ۳، مدل علل عصیان سازمانی در شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱. مدل عصیان سازمانی بر اساس روش داده بنیاد

بحث و نتیجه

هدف از انجام دادن این پژوهش شناسایی الگوی پدیده‌ای به نام عصیان سازمانی بود. از آنجا که عصیان سازمانی یک موضوع بدیع است و تا کنون هیچ پژوهشی در داخل یا خارج از کشور درباره آن انجام نشده است، استنادات این فصل صرفاً بر اساس پیشینه نظری و نظر تخصصی پژوهشگر تفسیر و تبیین شده است.

پدیده محوری عصیان سازمانی

پس از مطالعه پیشینه پژوهش و با بررسی مصاحبه‌ها، مفهوم عصیان سازمانی به شرحی که در پی می‌آید حاصل شد.

با توجه به هدف پژوهش و روش داده بنیاد، محققان در طول مسیر پژوهش و مصاحبه با شرکت کنندگان درباره این مفهوم سؤالاتی را طبق روش پژوهش مطرح و به صورت جداگانه کدگذاری و دسته بندی کردند. مفاهیم را می توان به راه های مختلف طبقه بندی کرد. یکی از طبقه بندی های معروف مفاهیم طبقه بندی گانیه^۱ (۱۹۸۵) است. او مفاهیم را در دو دسته عینی و انتزاعی قرار داده است (سیف ۱۳۸۴: ۳۶).

1. Gagne

به همین منظور جهت تبیین مفهوم عصیان سازمانی با استفاده از روش داده‌بنیاد از مجموع ۱۲ مصاحبه انجام‌شده مفاهیم استخراج و در قالب دو بعد عینی و انتزاعی دسته‌بندی شد.

جدول ۴. ابعاد و مقوله‌های تبیین مفهوم عصیان سازمانی

مقوله‌ها	مفاهیم	ابعاد
۵	۴۸	عینی
۳	۲۴	انتزاعی
۸	۷۲	جمع

در این پژوهش «عدم عدالت سازمانی» و «محرومیت نسبی» مفهوم محوری در نظر گرفته شد. چون در اکثر مصاحبه‌های انجام‌شده نبود عدالت سازمانی و وجود محرومیت نسبی اصلی‌ترین مقوله در بروز عصیان سازمانی مطرح شده است. عدم عدالت سازمانی و تلاش فرد عصیانگر برای برقراری عدالت از یک سو و وجود محرومیت نسبی و انجام دادن اعمال عصیانگرانه کارکنان جهت رفع محرومیت‌های ادراک‌شده مفهوم و کارپایه مفهومی عصیانگری در سازمان را تشکیل می‌دهد. عدالت سازمانی به میزان ادراک افراد از عدالت موجود در سازمان گفته می‌شود و با رفتار عادلانه با کارکنان در سازمان مرتبط است. عدالت سازمانی به سه بخش تقسیم می‌شود؛ شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مرادده‌ای (Cohen & Spector 2001: 278-321). عصیان سازمانی در یک معنا کنشی اعتراضی و معطوف به آگاهی است که با استفاده از اعتراض نمادین و پنهان به دنبال بیان مطالبات خود است.

علل عصیان سازمانی

شرایط علی شریطی است که باعث و علت رخداد پدیده محوری است و می‌توان گفت به صورت مستقیم بر آن اثر می‌گذارد که این تأثیر حتی می‌تواند منفی باشد. شرایط علی در واقع علت‌العلل مفهوم اصلی هستند و آنچه محور ایجاد عصیان سازمانی خواهد بود در این مؤلفه‌ها کاوش شده است.

سه دسته علت اصلی برای عصیان سازمانی به دست آمد؛ شامل عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل محیطی. در شاخه عوامل فردی زیرمقوله «بدبینی سازمانی» نگرش منفی به سازمان است که در سه بخش تعریف شده است: الف) اعتقاد به اینکه سازمان دارای عیب است؛ ب) نتیجه‌گیری منفی درباره سازمان؛ ج) رفتار توهین‌آمیز در برابر سازمان متناسب با اعتقاد و نتیجه (حسن‌پور و همکاران ۱۳۸۸: ۱۲۵).

یکی دیگر از زیرمقوله‌های مطرح‌شده «تعهد سازمانی» است. تعهد سازمانی سازه‌ای چندبعدی است که با نتایج کاری و شغلی- از جمله کاهش غیبت و ترک خدمت (Rickett 2002: 258)، افزایش رفتار مدنی سازمانی و تلاش کاری و بهبود عملکرد شغلی- رابطه دارد (Dawley & Stephens 2004: 183). در بخشی از مصاحبه‌ها با افراد عصیانگر و نخبگان علم مدیریت کدهایی بیان شد که نشان می‌داد گاهی افراد به علت علاقه‌مندی و تعهد بالای خود به سازمان درصدد اصلاح کاستی‌ها برمی‌آیند و دست به عصیان می‌زنند. مثلاً کد NC07 بیان کرد: «عصیانگران گاهی خود را ناجی سازمان می‌دانند و تعهد بالا آن‌ها را به سمت اصلاحاتی که خود صلاح می‌بینند سوق می‌دهد» و از دیگر سو کدهایی مطرح شد که نشان می‌داد پایین بودن تعهد فرد نیز منجر به عصیان خواهد شد. چون با کاهش تعهد فرد مسئولیت و تعهدی در خصوص عواقب عصیان خود برای سازمان لحاظ نمی‌کند و این پایین بودن تعهد باعث عصیان وی خواهد شد. مثلاً کد NC04 بیان کرد: «فردی که در واحد سازمانی ما دست به عصیان می‌زد بارها در گفت‌وگوها اشاره کرد که صرفاً به خاطر درآمد در این سازمان شاغل است.» که نشان از عدم تعهد است. بنابراین، در این بخش قضاوتی در خصوص بالا یا پایین بودن تعهد و نقش آن در عصیان به میان نیامد و فقط به منزله یک مقوله مطرح شد (Allen & Meyer 1990: 16).

زیرمقوله «عدم رضایت شغلی» مؤلفه بعدی در بخش عوامل فردی در عصیان سازمانی استحصال شد. رضایت شغلی به مفهوم تصور، برداشت، احساسات، و نگرش‌های مثبت افراد در خصوص شغل خود تعریف شده است که زائیده عواملی نظیر محیط کار، نظام سازمانی، روابط حاکم بر محیط کار، و تأثیر عوامل فرهنگی- اجتماعی است.

یکی از مقوله‌های مطرح شده در بخش عوامل فردی عصیان «ویژگی‌های شخصیتی فرد عصیانگر» بیان شد که شامل شاخصه‌ها و کدهای متنوع بود؛ طوری که افراد عصیانگر با تحلیل روان‌شناسانه پرخاشگر و لجباز معرفی شدند که با تأکید بر قاعدهٔ مقابله به مثل گولدر و اختلال نافرمانی مقابله‌ای نیز دسته‌بندی شدند. نافرمانی مقابله‌ای یا لجبازی از اختلالات رفتاری ایذایی به شمار می‌رود. این اختلال با الگوی ثابت رفتار منفی‌کارانه و خصمانه و نافرمانی در برابر اولیای قدرت و ناتوانی در قبول مسئولیت اشتباهات خود و ملامت دیگران مشخص می‌شود (Vandenberg et al 2004: 71).

در بعد عوامل سازمانی چهار مقوله به منزلهٔ علل عصیان در سازمان شناخته شد که شامل «سبک رهبری، ویژگی‌های فردی مدیر، عدم حمایت سازمانی، انحراف قراردادهای روان‌شناختی» است. در خصوص زیرمقولهٔ سبک رهبری یکی از دلایل استحصال‌شده «مبادلات رهبر-عضو» مطرح شد. مبادلهٔ رهبر-عضو عبارت است از سیستمی از عناصر و روابط آن‌ها که شامل اعضای یک رابطهٔ دوعضوی و متشکل از الگوهای رفتاری به‌هم‌وابسته‌ای است که پیامدهای متقابل و دوسویه را تسهیم، مفاهیم محیطی را ایجاد، و مسیرها و ارزش‌ها را خلق می‌کنند (Kang & Stewart 2007: 534). همچنین در عرصهٔ فعالیت‌های مدیریتی مدیران در سطوح بالا دچار گرایش‌های خاص رفتاری می‌شوند که بخشی از این گرایش‌های رفتاری مطلوب نیست. یکی از نظام‌های مدیریتی که در آن شواهد قابل توجهی برای نوعی از رفتار نامطلوب مدیران وجود دارد مدیریت استبدادی^۱ است (Thau et al 2009: 79-92). مدیران دارای گرایش‌های استبدادی چند ویژگی بارز و برجسته دارند. اولین ویژگی آن‌ها این است که از تردید و عدم قطعیت در امور اجتناب می‌کنند (Moskovich 2009: 141). این مدیران افرادی جزم‌اندیش، انعطاف‌ناپذیر، و اجتناب‌کننده از تردیدند.

در بعد عوامل سازمانی مدل علل عصیان سازمانی، «ویژگی‌های فردی» مدیر نیز به منزلهٔ یکی از مقوله‌ها مطرح شد. هر مدیر، علاوه بر سبک مدیریتی، ویژگی‌های شخصیتی

1. Authoritarian Management

خاص نیز دارد. شخصیت هر فرد می‌تواند به طور طبیعی بر رفتار وی اثرگذار باشد (ابطحی ۱۳۹۲: ۵). گاه کارکنان بر اساس رفتار شخصی مدیر برانگیخته می‌شوند و در مقابل بی‌عدالتی صورت گرفته دست به عصیان می‌زنند.

مقوله دیگر در بعد سازمانی «قراردادهای روان‌شناختی»^۱ است که به انتظارات نانوشته بین کارمند و کارفرما گفته می‌شود و محصولی از انتظارات دوطرفه به صورت ضمنی و ناگفته است (Levinson 1965: 68). اگرچه این قرارداد ضرورتاً الزام قانونی ندارد، تحقق یا نقض آن می‌تواند بر نگرش و رفتارهای کارکنان تأثیر بگذارد (Morrison & Robinson 1997: 226). مقوله دیگری که در بعد سازمانی استحصال شد «عدم حمایت سازمانی» است. حمایت سازمانی ادراک شده به اعتماد کارکنان در رابطه با میزانی که سازمان برای مشارکت سلامتی و رفاه آنان ارزش قائل است اشاره می‌کند (Eisenberger et al 2001: 42). رفتار حامیانه سازمان باعث می‌شود کارکنان به سازمان اعتماد لازم را داشته باشند (Parker & Kohlmeyer 2005: 357). بنابراین، با اعتماد به وجود آمده فرد نیازی به عصیان نمی‌بیند. ولیکن چنانچه رفتار حامیانه ادراک نشود، فرد در جهت اصلاح و مقابله با وضع موجود عصیان خواهد کرد.

در بعد علل محیطی سه دسته عوامل برای عصیان سازمانی شناسایی شد؛ شامل: سپهر فرهنگی، عوامل سیاسی-اجتماعی، کاهش قدرت چانه‌زنی. سپهر فرهنگی ایران به منزله جامعه‌ای که در آن فاصله قدرت نسبتاً بالاست زمینه‌های عصیان را به علت این فاصله فراهم خواهد کرد (Susan & Barsoux 2010: 132). فاصله قدرت نشان می‌دهد مردم در یک جامعه تا چه حد حاضرند وجود نابرابری در توزیع قدرت را تحمل کنند. یکی دیگر از ویژگی‌های فرهنگی ایرانیان «پنهان‌کار زرنگ» معرفی شده است به منزله تدبیری که کنشگر زبردست به کار می‌برد تا مانع تعبیر مستقیم کنش‌هایش شود (Beeman 2002: 55). این موضوع در عصیانگری نقشی اساسی دارد. چون فرد با به کار بستن کنش‌های غیر

1. psychological contract
2. Power distance

مستقیم و بر هم زدن هنجارهایی که به‌راحتی قابل نظارت نیست عصیانگری خود را شروع می‌کند و در ادامه طیفی از عصیانگری را انجام خواهد داد. مضاف بر اینکه ایرانی اهل اطاعت کردن نیست (ایزدی ۱۳۹۱: ۱۵۲). در ادامه عوامل عصیانگری با علل سپهر فرهنگی، به مواردی از قبیل تنبلی ایرانیان، مدیرستیزی ایرانیان، مهم جلوه دادن ارزش‌های اقتصادی، و ... در فرهنگ ایرانی اشاره شد.

در بخش دیگر علل محیطی، موضوع «کاهش قدرت چانه‌زنی کارکنان» در سال‌های اخیر مطرح شد. قدرت چانه‌زنی کارکنان در سازمان می‌تواند اشکال گوناگونی به خود بگیرد؛ از جمله برخورداری از تخصص‌های کمیابی که مورد نیاز کارفرمایان باشد، میزان پایین بی‌کاری، امکان خروج کامل از بازار کار و گذران زندگی از راه مشاغل دیگر، همبستگی در روند تولید، و غیره (9: Wright 1997). بنابراین، وقتی اعتراض‌ها به صورت قهرآمیز و آشکارا امکان بروز نیابد علتی خواهد شد برای عصیان کارکنان در دیگر اشکال اعتراضی.

عوامل اجتماعی و سیاسی نیز از دیگر علل استحصال‌شده برای عصیان سازمانی قرار گرفت. «قانون‌گریزی و تلقی کارکنان از قانون» از دلایل مطروحه در این بعد است. عدم تمکین به قانون در ایران طی سال‌ها و دهه‌های متعددی به یک قانون نانوشته مبدل شده است (ملک‌پور ۱۳۸۱: ۱۵۷). بر اساس تحقیقی در سال ۱۳۷۴، ۶۰ درصد پاسخگویان در ایران بر آن بوده‌اند که هر قانونی را نباید اطاعت کرد (رضایی ۱۳۹۴: ۱۷). مضاف بر اینکه ایرانیان قانون‌گریزی و قانون‌شکنی را دلیل بارزی بر شهامت و رشادت خود معرفی می‌کنند. ازین رو، عصیانگری که دست به عصیان می‌زند در پی نمایش رشادت نیز خواهد بود (ایزدی ۱۳۹۱: ۱۵۳). همچنین، عادلانه بودن نظم اجتماعی یکی از ارکان ثبات اجتماعی است که با احساس تعلق افراد به جامعه خود ارتباط مستقیم دارد و بالای ۶۷ درصد افراد جامعه بر آن‌اند که بدون روابط و رشوه حقیقتاً پایمال می‌شود (گودرزی ۱۳۸۳: ۹۸). در بخش عوامل سیاسی نیز میزان سرکوب و انسداد سیاسی با در نظر گرفتن شرایط زمینه‌ای وقوع عصیان را محقق خواهد کرد و علتی بر این پدیده خواهد بود. همچنین، ناپایداری سیاسی که طی

سال‌های ۱۹۹۶ تا ۲۰۱۱ رشدی پیوسته داشته ایران را در شمار کشورهای ناپایدار قرار می‌دهد که به عنوان علل عصیان بیان شد (رضایی ۱۳۹۴: ۲۵۶).

راهبردهای عصیان سازمانی

راهبردها یا استراتژی راهکارهای هستند که بر پیامدهای مدل تأثیرگذارند و در اصل باعث به وجود آمدن نتایج و پیامدهای مدل خواهند بود. راهبرد و استراتژی عصیانگران در سازمان معمولاً به دور از رفتارهای خشونت‌بار و رادیکال است. همان‌گونه که در تمایز این رفتارها با رفتارهای ضد تولید و رفتارهای انحرافی بیان شده است عصیان سازمانی از آنجا که معطوف به آگاهی است و قصد حرکات رادیکال، مانند اعتصاب و تحصن و ... را ندارد به صورت نرم و نمادین و سمبولیک عمل می‌کند. همچنین، شکست مشروعیت سازمان ازین‌رو جزء راهبردهای فرد عصیانگر قرار می‌گیرد که خود را محق جلوه می‌دهد تا بتواند حقانیت ادعای خود را درباره آنچه به آن اعتراض داشته بیان کند. در آخرین رفتاری که عصیانگران در این مرحله به منزله راهبرد برای خود برمی‌گزینند سکوت سازمانی است که خطرناک‌ترین مرحله و راهبرد برای عصیان است. پیندر و هارلوس سکوت سازمانی را خودداری کارکنان از بیان ارزیابی‌های رفتاری و شناختی و اثربخش درباره موقعیت‌های سازمان تعریف می‌کنند (Pinder & Harlos 2001: 331-369). موریسون و میلیکان نیز سکوت سازمانی را پدیده‌ای اجتماعی در نظر می‌گیرند که کارمندان در آن از ارائه نظر و نگرانی خود درباره مشکلات سازمانی امتناع می‌ورزند.

شرایط مداخله‌گر

شرایط مداخله‌گر عوامل خاصی هستند که به نوعی تخفیف‌دهنده یا تغییردهنده شرایط علی‌اند و معمولاً اثر این عوامل در مقایسه با سایر عوامل کم‌رنگ‌تر است. عدم اعتماد سازمانی، وجدان کاری، و تعارض فرد-سازمان محورهای اصلی شرایط مداخله‌گر در عصیان سازمانی بیان شدند. کد NC02 ابراز کرد: «حتی کارهایی را که فرد در توانش بود نمی‌پذیرفت تا سازمان به چالش بیفتد». یا مثلاً کد NC11 اظهار کرد: «تقریباً مطمئن بودیم مدیران به فکر منافع خودشان هستند نه منافع ما».

شرایط زمینه‌ای

شرایط زمینه‌ای شرایط خاصی است که در راهبردها تأثیر می‌گذارند. این شرایط برخلاف شرایط مداخله‌گر مربوط به محیط نزدیک به رخداد پدیده محوری‌اند. این شرایط معمولاً ماهیت زمینه‌ای و بافتی دارند. «عدم توازن قدرت»، «رفتارهای منافقانه در سازمان»، «شک سازمانی»، «ضعف حاکمیت قانون»، و «ضعف مشارکت» به منزله شرایط زمینه‌ای مؤثر بر راهبردهای عصیان سازمانی استحصال شد. شک یا تردید وضعیتی بین اعتقاد و عدم اعتقاد است که در آن قطعیت نداشتن و سوءظن یا اطمینان نداشتن به یک ادعا یا عمل یا تصمیم یا انگیزه وجود دارد. شک برخی تصورات را، که «واقعیت» پنداشته می‌شوند، به پرسش می‌گیرد و شاید به تأخیر یا رد عمل به علت نگرانی از اشتباه بودن آن بپردازد. همچنین در گونه خاصی از رفتار سازمانی، عضوی از اعضای سازمان در دست‌کم دو موقعیت ارتباطی بین‌فردی با دیگر ذی‌نفعان سازمان رفتارهای متفاوت و گاه متناقض درباره یک موضوع نگرشی واحد از خود نشان می‌دهد که تنها یکی از آنها با نگرش واقعی او سازگار است یا هیچ‌یک از آنها با نگرش واقعی وی سازگاری ندارد؛ رفتاری که آن را رفتار منافقانه می‌نامیم.

پیامدهای عصیان سازمانی

پیامدها نتایجی هستند که از به کارگیری و استخدام راهبردها حاصل می‌شوند. الگوی عصیان سازمانی، که هدف اصلی پژوهش حاضر بود، مفهوم خاصی دارد. عدم پرداختن به عصیان سازمانی به سمت حرکات اعتراضی رادیکال‌تری حرکت خواهد کرد که به شئون مختلف سازمان لطمه خواهد زد. برخی از این پیامدها خواسته و برخی ناخواسته‌اند (Strauss & Corbin 1990: 76). «خسونت»، «کاهش بهره‌وری»، «سوءرفتار شهروندی»، و «رفتار ضد تولید» نتایجی هستند که از راهبردهای عصیان سازمانی حاصل می‌شوند که می‌تواند در کنش‌های اعتراضی رادیکال نیز بروز یابد.

در دهه‌های گذشته، محققان بر رفتار کارکنان به منزله یکی از عوامل کلیدی تأثیرگذار بر موفقیت تمرکز کرده‌اند (Dirican & Erdil 2016: 351-360). میان رفتارهای کارکنان، رفتارهای ضد تولید کاری توجه بیشتری را به خود جلب کرده است (Zaghini et al 2016:)

277). همچنین در ۱۵ سال اخیر محققان زیادی به مفهوم رفتار شهروندی پرداخته‌اند و اهمیت آن رو به افزایش است. در این مبحث مقوله‌هایی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، اعلام رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی، و ... مطرح شده‌اند. عوامل بسیاری از طرف پژوهشگران تحت عنوان عوامل تأثیرگذار در بروز رفتار شهروند سازمانی مطرح شده است (مهداد ۱۳۸۹: ۴۲۴) که در این بین می‌توان به جامعه پذیری سازمانی، رضایت شغلی، احساس هویت سازمانی، ادراک از انصاف و عدالت، ادراک از حمایت و پشتیبانی از مدیریت یا سازمان، تعهد سازمانی، اعتماد سازمانی، ساختار سازمانی، سبک رهبری، رابطه رهبر- پیرو، ماهیت وظایف و ساخت کار، فضای سیاسی سازمان، فرهنگ سازمانی، سیاست‌ها و رویه‌های سازمان، توانمندسازی و آموزش کارکنان، سیستم حقوق و دستمزد، اهداف و چشم انداز سازمان، و خصوصیات کارمندان (شخصیت، سن، جنس، تحصیلات، سابقه خدمتی) اشاره کرد (فتاحی و همکاران ۱۳۸۵: ۲۹).

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش و بدیع بودن موضوع عصیان سازمانی، پیشنهاد می‌شود با توجه به ادبیات تدوین شده، مدیران و متولیان سازمان‌ها ضمن آشنایی با موضوع کنش‌های اعتراضی نرم و علت‌های عصیان در سازمان‌ها، ضمن کنترل اجتماعی جوامع سازمانی، ارتقای بهره‌وری سازمان متبوع را با پیش‌بینی عصیان و علل آن رقم بزنند. همچنین اگرچه این پژوهش اولین گام در جهت آشنایی جوامع و سازمان‌ها با موضوع عصیان است، پیشنهاد می‌شود دیگر پژوهشگران با هدف توسعه معنایی، ارتباط عصیان سازمانی با دیگر جنبه‌های شغلی - از جمله رفتار شهروندی، اشتیاق شغلی، بهره‌وری سازمانی - را بررسی کنند.

منابع

- ابطحی، سید حسین (۱۳۹۲). مدیریت منابع انسانی از تئوری تا عمل، تهران، فوژان.
- امین صارمی، نوذر (۱۳۹۳). جامعه‌شناسی جنبش‌های اجتماعی، تهران، انتشارات دانشگاه امام صادق^(ع).
- ایزدی، علی محمد (۱۳۹۱). چرا عقب مانده‌ایم، چ ۵، تهران، علم.
- حسن‌پور، اکبر؛ روح‌الله نوری؛ مجتبی کیایی (۱۳۸۸). «بدبینی سازمانی، علل و پیامدهای آن»، مدیریت فرهنگ سازمانی، س ۷، ش ۱۹، صص ۱۱۹ - ۱۴۱.
- رضایی، محمد (۱۳۹۴). شکاف‌های جامعه ایرانی، تهران، آگاه.
- سیف، علی اکبر (۱۳۸۴). روان‌شناسی پرورشی، تهران، آگاه.
- شریعتی، علی (۱۳۸۵). چهار زندان انسان، چ ۲، تهران، قلم.
- فتاحی، مهدی؛ فرهنگی، علی اکبر؛ واثق، بهاره (۱۳۸۵). «معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمان»، فرهنگ مدیریت، س ۴، ش ۱۳، صص ۵-۳۶.
- گودرزی، محسن (۱۳۸۳). «هویت قومی و نابرابری اجتماعی»، پایان‌نامه دکترای جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.
- ملک‌پور، علی (۱۳۸۱). تعارض فرهنگی دولت و مردم در ایران (۱۳۵۷ - ۱۳۸۰)، تهران، آزاداندیشان.
- مهداد، علی (۱۳۸۹). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، چ ۷، تهران، جنگل.

References

- Abtahi, S.H. (2013). *Human Resource Management from Theory to Practice*, Tehran, Foujan Publishing. (in Persian)
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). *Themeasurement and antecedents of affective,continuance, and normative commitment to theorganization*, *Journal of OccupationalPsychology*, 63, pp. 1-18.
- Amin Saremi, N. (2014). *Sociology of Social Movements*, Tehran, Imam Sadegh University Press. (in Persian)
- Bottomore, T.B. (1999). *Political Sociology*, University of Minnesota Press.
- Beeman, W.O. (2002). *Language, Status, and Power in Iran*, Indiana univercity press.
- Berlanstein, L. R. (1993). *Rethinking Labor History Essays on Discourse and Class Analysis*, Urban Unoversity of Illinois Press.

- Camus, A. (2014). *Homme Revolte* (Folio Essais Series: No 15) Gallimard, French language edition.
- Creswell, J. W. (2005). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*, University of Nebraska-Lincoln, 2nd edition.
- Cohen, Y. & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, pp. 278-321.
- Dawley, D.D., Stephens, R.D., & Stephens, D.B. (2004). "Dimensionality of organizational commitment in volunteer workers: chamber of commerce board members and role fulfillment", *Journal of Vocational Behavior*, 35(4), pp. 180-194.
- Dirican, A. H. & Erdil, O. (2016). "An exploration of academic staff's organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in relation to demographic characteristics", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235, pp. 351-360.
- Eisenberger, R., Armel, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D., & Rhoades, L. (2001). "Reciprocation of Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 1, pp. 42-51.
- Fattahi, M., Farhangi, A.A., & Vasegh, B. (2006). Spirituality in the work environment and its role in improving the citizenship behavior of the organization, *Management Culture*, Fourth Year, No. 13. (in Persian)
- Fernández, W. D. (2004). "Using the Glaserian Approach in Grounded Studies of Emerging Business Practices", *Electronic Journal of Business Research Methods*, 2(2).
- Fromm, E. (1989). *Der Ungehorsamseinpsychologisches and ethisches Problem, in Erich Fromm Gesamtausgabe in Banden*, Herausgegeben von Rainer Funk, BdIX, Stuttgart.
- Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1965). *Awareness of Dying*, Id. The Discovery of Grounded Theory: The Strategies for Qualitative Research.
- Goodarzi, M. (2004). "Ethnic identity and social inequality", PhD Thesis in Sociology, Faculty of Social Sciences, University of Tehran. (in Persian)
- Greenberg, J. (1997). *The steal motive: Managing the social determinate of employee theft*, In RAGiacalone, JGreenberg (Eds.). *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks.
- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (1994). *Competing Paradigms in Qualitative Research*, In N. K.
- Hassanpour, A., Nouri, R., & Kiai, M. (2009). "Organizational pessimism, its causes and consequences", *Quarterly Journal of Organizational Culture Management*, Seventh Year, No. 19, pp. 119-141. (in Persian)
- Izadi, A.M. (2012). *Why we are lagging behind*, Tehran, Alam Publishing, 5nd Edition. (in Persian)
- Kang, D.S. & Stewart, J. (2007). "Leader-member exchange (LMX) theory of leadership and HRD Development of units of theory and laws of interaction",

- Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 28, pp. 531-551.
- Lee, J. (2001). *A Grounded Theory: Integration and Internalization in ERP Adoption and Use*, Unpublished Doctoral Dissertation, University of Nebraska, In Proquest UMI Database.
- Levinson, H. (1965). "Reciprocation: The relationship between man and organization", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 9, (N. 4), pp. 370-390.
- Mahdad, A. (1389). *Industrial and organizational psychology*, 5th edition, Tehran, Jangal Publication. (in Persian)
- Malekpour, A. (2002). *Cultural Conflict between the Government and the People in Iran (1980-2001)*, Tehran, Azad Andishan Publishing. (in Persian)
- Morrison, E.W. & Robinson, S. L. (1997). "When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops", *Academy of Management Review*, 22, pp. 226-256.
- Moskovich, Y. (2009). "Authoritarian Management Style in the Likud Party under the Leadership of Benjamin Netanyahu", *International Journal of Leadership Studies*, 4(2), pp. 141-160.
- Parker, P.J & Kohlmeier, J.M. (2005). "Organizational Justice and Turnover in public Accounting Firms: a ResearchNote", *Accounting, Organizations and Society*, Vol 30, pp. 357-369.
- Pinder, C. & Harlos, K. (2001). "Employee silence: Quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice", *Research in Personnel and Human Resources Management (Research in Personnel and Human Resources Management)*, Vol. 20, Emerald Group Publishing Limited, Bingley, pp. 331-369.
- Rajan, S. & Krishnan, V.R. (2002). "Impact of Gender on Influence, Power and Authoritarianism", *Journal of Women in Management Review*, 17(5), pp. 197-206.
- Rezaei, M. (2015). *Gaps of Iranian Society*, Tehran, Agah Publishing. (in Persian)
- Riketta, M. (2002). "Attitudinal organizational commitment and job performance: A meta-analysis", *Journal of Organizational Behavior*, 23, pp. 257-266.
- Robinson, S. L. & Bennett, R. J. (1995). "A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study", *Academy of Management Journal*, 38(2), pp. 555-572.
- Scott, A. (1992). *Political culture and social movements*, Polity Press with Open University, London.
- Seif, A.A. (2005). *Educational Psychology*, Tehran: Agah Publishing. (in Persian)
- Shariati, A. (2006). *Four human prisons*, Tehran, Ghalam Publishing. 3rd edition. (in Persian)
- Silver, B. (2003). *Labor and Globalization Movements from 1870 to the Present*, The Johns Hopkins University.
- Strauss, Anselm, L. & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Sage.
- Susan, C.S. & Barsoux, J. L. (2010). *Managing Across Cultures*, England. Published by Pearson Education, 3rd edition.
- Taylor, F. W. (1999). *The Principles Of Scientific Management*, Translated by

- Toosi, M. A. *Tehran*, Publication, center for public management publications. (published in english main 1911).
- Thau, S., Bennett, R.J., Mitchell, M.S., & Beth Marrs, M. (2009). "How Management Style Moderates the Relationship between Abusive Supervision and Workplace Deviance: An Uncertainty Management theory Perspective", *Journal of Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108, pp. 79-92.
- Vandenberg, C., Bentein, K., & Stingelhamber, F. (2004). "Affective commitment to the organization, supervisor, and work group: Antecedents and outcomes", *Journal of Vocational Behavior*, 64, pp. 47-71.
- Wright, E. (1997). *classcounts: comparative studies in class analysis*, cambridge: cambridge university press.
- Zaghini, F., Fida, R., Caruso, R., Kangasniemi, M., & Sili, A. (2016). "What is behind counterproductive work behaviors in the nursing profession? A systematic review", *J Clin Res Bioeth*, 7(4).