

چشم‌انداز مدیریت دولتی

شماره ۲۴ - زمستان ۱۳۹۴

صص ۱۷۳ - ۱۵۱

رفتارهای انحرافی در سازمان: تبیین نقش ادراک حمایت سازمانی و بی‌عدالتی، ناکامی و شخصیت

مصطفی هادوی نژاد*، لیلا درزی**

چکیده

این پژوهش با هدف طراحی مدلی - شامل متغیرهای ویژگی‌های شخصیتی (سازگاری و وظیفه‌شناسی)، ادراک بی‌عدالتی، ادراک حمایت سازمانی و ناکامی - برای تبیین رفتارهای انحرافی در سازمان‌های دولتی «بهشهر» انجام شد. بدین منظور ابتدا پرسشنامه‌های پژوهش تهیه و پس از اطمینان از پایایی و روایی محتوای آن‌ها، در میان نمونه ۲۶۹ نفری از کارکنان قلمرو مکانی پژوهش توزیع شد. برای بررسی مقدماتی روایی سازه سنجه از فن تجزیه مؤلفه‌های اصلی و به‌منظور اجتناب از تهدید واریانس روش مشترک، آزمون یک عاملی هارمن اجرا شد. برای بررسی فرضیه‌ها، نخست با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی، مدل‌های اندازه‌گیری پژوهش در نرم‌افزار Amos Graphics برآورد و آزمون شدند؛ سپس از طریق روش رگرسیون چندگانه، داده‌ها به مدل‌های معادله ساختاری برازش شدند. نتایج پژوهش نشان داد که در سطح اطمینان ۹۹ درصد، ادراک حمایت سازمانی بر ادراک بی‌عدالتی اثر منفی، ادراک بی‌عدالتی بر ناکامی و ناکامی بر رفتارهای انحرافی در سازمان اثر مثبت معنادار دارند؛ همچنین مشخص شد که ویژگی‌های شخصیتی سازگاری و وظیفه‌شناسی در رفتارهای مزبور اثر منفی معناداری دارند. نتایج تأثیر ویژگی‌های شخصیتی یادشده بر ادراک حمایت سازمانی و ادراک بی‌عدالتی را تأیید نکرد.

کلیدواژه‌ها: رفتارهای انحرافی در سازمان؛ ادراک حمایت سازمانی؛ ادراک بی‌عدالتی؛ ناکامی؛ شخصیت.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۸/۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۷/۶.

* دانشیار، دانشگاه ولی‌عصر (عج) (نویسنده مسئول).

E-mail: hadavi@vru.ac.ir

** کارشناس ارشد، دانشگاه ولی‌عصر (عج).

۱. مقدمه

از جمله دغدغه‌های مهم مدیریت در سازمان، مدیریت هنجارشکنی‌های سازمانی است. به این گونه رفتارها در اصطلاح «رفتارهای انحرافی در سازمان»^۱ اطلاق می‌شود (Bennett & Robinson, 2003). مطالعه رفتارهای انحرافی در سازمان از دو نظر حائز اهمیت است: به لحاظ نظری، رفتارهای انحرافی در سازمان یکی از مؤلفه‌های مهم عملکرد شغلی افراد در سازمان محسوب می‌شود (Rotundo & Sackett, 2002). به لحاظ عملی نیز مطالعات از شیوع و هزینه‌آفرین بودن این پدیده رفتاری در سازمان‌ها حکایت دارند (Bennett & Robinson, 2000). به‌طور کلی وقتی رفتارهای سازمانی از مجرای هنجارهای سازمانی خارج می‌شوند، پیامدهای زیان‌باری در فرآیندهای تصمیم‌گیری، بهره‌وری و هزینه‌های مالی از خود بر جای می‌گذارند (Coccia, 1998).

اگر سازمان‌ها برای مهار رفتارهای انحرافی برنامه‌هایی را اجرا کنند، در این صورت تدوین مدل مناسب پیشایندهای رفتارهای انحرافی در سازمان حائز اهمیت می‌شود (O'Neill et al., 2011). پژوهشگران بسیاری کوشیده‌اند تا پیشایندهای این متغیر را از منظر عوامل گوناگون شناسایی کنند (Baron et al., 1999). به‌طور کلی، سه جهت‌گیری برای مطالعه رفتارهای انحرافی در سازمان وجود داشته است: برخی رفتارهای انحرافی را مورد مطالعه آزمایشی قرار داده‌اند؛ برخی آن‌ها را به لحاظ ویژگی‌های شخصیتی افراد از نظر گذرانده‌اند و برخی نیز رفتارهای انحرافی را به‌عنوان پاسخی برای سازگاری با محیط اجتماعی سازمان در نظر گرفته‌اند؛ اما بیش از همه، تأکید مطالعات بر بررسی نقش عوامل موقعیتی و شخصیتی بوده است (Kantur, 2010).

هرچند برخی صاحب‌نظران بر این باور هستند که عوامل موقعیتی بیش از ویژگی‌های شخصیتی در تبیین رفتارهای انحرافی نقش دارند (Appelbaum et al., 2005)، بسیاری معتقدند که ویژگی‌های شخصیتی و موقعیتی در کنار هم رفتارهای انحرافی را بهتر تبیین می‌کنند (Sackett & DeVore, 2001; Peterson, 2001; Skarlicki, 1999). علی‌رغم تأکید فراوان مبنی بر قوت پیش‌بینی توأم متغیرهای موقعیتی و شخصیتی در تبیین رفتارهای سازمانی (Hatrup & Jackson, 1996; House et al., 1996)، از جمله رفتارهای انحرافی، پیوند میان این متغیرها در تبیین رفتارهای یادشده کمتر مورد توجه مطالعات تجربی قرار گرفته است (Henle, 2005)؛ به‌علاوه، اگرچه عوامل موقعیتی و شخصیتی در بروز رفتارهای انحرافی در سازمان تأثیر دارند، نباید نقش عوامل عاطفی را در این میان نادیده گرفت (Barclay et al., 1999; Weiss et al., 2005). خلاصه‌محسوسی که در اغلب پژوهش‌های تعیین‌کننده

پیشایندهای رفتارهای انحرافی در سازمان مشاهده می‌شود، نادیده گرفتن جایگاه متغیر عوامل عاطفی از جمله «ناکامی»^۱ در پیوند با سایر متغیرها است (Liao et al, 2004; Spector, 1978). ناکامی که خود معلول عوامل موقعیتی است (Spector, 1978)، وصفی از یأس است که حالتی از ناراحتی و نگرانی را به دنبال دارد (Yu, 2011). پژوهش حاضر بر آن است تا ضمن بررسی تأثیر متغیر ناکامی، اثر ویژگی‌های شخصیتی (سازگاری و وظیفه‌شناسی)، ادراک حمایت سازمانی و بی‌عدالتی را - به عنوان متغیرهای موقعیتی - در قالب مدلی یکپارچه بر رفتارهای انحرافی در سازمان تبیین کند.

۲. مبانی و چارچوب نظری پژوهش

رفتارهای انحرافی در سازمان. از رفتارهای انحرافی در سازمان با تعابیر مختلفی از جمله رفتارهای جامعه‌ستیز^۲ (Giacolone & Greenberg, 1997)، سوءرفتارهای سازمانی^۳ (Vardi & Weiner, 1996)، انحراف در سازمان^۴ (Robinson & Greenberg, 1998)، رفتارهای مخرب سازمانی^۵ (Mangione & Quinn, 1975) و رفتارهای کژکارکردی کاری^۶ (Griffin et al., 2008) یاد شده است. مقصود از رفتارهای انحرافی در سازمان، آن دسته از رفتارهای آگاهانه‌ای هستند که از عضو سازمان سر می‌زند و با منویات قانونی سازمان مغایر هستند (Gruys & Sackett, 2003)؛ به عبارت دیگر به رفتارهای داوطلبانه‌ای که هنجارهای مهم سازمان را مخدوش می‌سازند و سلامت سازمان و یا اعضای آن را تهدید می‌کنند، رفتارهای انحرافی در سازمان گفته می‌شود (Kaplan, 1975). رفتارهای انحرافی گاه بین‌فردی و گاه سازمانی هستند. رفتارهای انحرافی بین‌فردی^۷ مانند تحقیر و مجادله با دیگران، معطوف به اعضای سازمان و رفتارهای انحرافی سازمانی^۸ مانند کم‌کاری، خرابکاری و کارشکنی معطوف به خود سازمان هستند (Robinson & Bennett, 1997).

ناکامی و رفتارهای انحرافی. رفتارهای انحرافی در سازمان دو نوع منشأ انگیزاننده (محرک) دارند: محرک ابزاری و محرک بیانگر. محرک ابزاری (شناخت) فرد را بر می‌انگیزد تا با اصلاح وضعیت، تفاوت‌ها، ناهمگونی‌ها و نابرابری‌ها را برطرف کند؛ در حالی که محرک بیانگر (احساس) فرد را بر می‌انگیزد تا احساس خشم و ناکامی خود را بروز دهد (Lee & Allen, 2002). تجربه

-
1. Frustration
 2. Antisocial Behaviors
 3. Organizational Misbehaviors
 4. Workplace Deviance
 5. Counterproductive Workplace Behaviors
 6. Dysfunctional Work Behaviors
 7. Interpersonal Deviant Behaviors
 8. Organizational Deviant Behaviors

ناکامی به‌دنبال خود واکنشی رفتاری خواهد داشت (Spector, 1978) که رفتارهای انحرافی از جمله آن واکنش‌های محتمل رفتاری هستند (Spector, 1997). ناکامی در انواع مختلف رفتارهای انحرافی، اعم از انحرافات بین‌فردی و سازمانی تأثیر دارد (Appelbaum et al., 2007؛ 2005). چن و اسپکتر^۱ (۱۹۹۲)، بین ناکامی تجربه‌شده و پرخاشگری، خصومت و خرابکاری که از مصادیق رفتارهای انحرافی هستند، رابطه مثبت معناداری شناسایی کردند. گدس^۲ (۱۹۹۴) دریافت که رفتارهای جامعه‌ستیز و انحرافی از قبیل خرابکاری، پرخاشگری، کم‌کاری و کارزدی، بسیار متعارف و رایج هستند و نوعی واکنش به بازخورهای منفی، از قبیل ارزیابی منفی عملکرد، محسوب می‌شوند. بازخور منفی یادشده سبب بروز ناکامی و در نتیجه رفتارهای انحرافی می‌شود (Spector, 1997). کارکنانی که متأثر از عوامل محیطی سازمان دچار ناکامی می‌شوند، به تدریج هم به لحاظ جسمی و هم عاطفی از سازمان کناره می‌گیرند و گاهی دچار برخی مصادیق رفتارهای انحرافی می‌شوند؛ هرچند کاهش ناکامی سبب کاهش این گونه رفتارها خواهد شد (Everton et al., 2007). به این ترتیب، فرضیه ۱ برای بررسی برقرار است:

فرضیه ۱: ناکامی بر رفتارهای انحرافی تأثیر مثبت معناداری دارد.

ادراک بی‌عدالتی و ناکامی. هر رویداد یا موقعیت و وضعیتی در سازمان که با اهداف کوتاه‌مدت یا بلندمدت کارکنان در تعارض باشد و سبب عدم‌نیل به آن اهداف یا استبعاد از آن‌ها شود، در ناکامی آنان مؤثر است؛ به عبارت دیگر، ناکامی تابعی از موقعیت و عوامل ناکام‌کننده است (Spector et al., 1988). ناکامی تجربه‌شده واکنشی به ناکام‌کننده‌های موقعیتی است (Spector et al., 1988) که اگر ادراک آن‌ها به تجربه ناکامی منجر شود، انتظار بروز رفتارهای انحرافی می‌رود؛ به عبارت دیگر، موقعیت محیطی تنها زمانی می‌تواند سبب ناکامی شود که توسط فرد ارزیابی و به‌عنوان عاملی ناکام‌کننده شناسایی شود (Spector, 1997). به‌طور کلی، واکنش عاطفی فرد در سازمان در گرو ارزیابی وی از موقعیت کاری در بستر اهداف شخصی او است (Lazarus, 1995) که البته ناکامی نیز یکی از واکنش‌های عاطفی خاص قلمداد می‌شود (Chen & Spector, 1992). یکی از این ناکام‌کننده‌ها، محیط کاری (Peters & O'connor, 1980) و دیگری رفتار ناعادلانه (Colbert, 2004) است. اگر در محیط کاری، کارکنان بر اساس برآیند ارزیابی‌های خود از موقعیت، ادراک بی‌عدالتی داشته باشند، احساس ناکامی می‌کنند (Bies & Tripp, 1996) و هر لحظه انتظار بروز احساسات منفی، مثل خشم و در نتیجه رفتارهای انحرافی وجود دارد (Kantur, 2010). ادراک بی‌عدالتی در سازمان بر این مطلب اشعار

1. Chen & Spector

2. Geddes

دارد که کارکنان عمیقاً نسبت به میزان عدالت حاکم بر رفتاری که دیگران با آنها دارند، حساسیت به خرج می‌دهند (Baron et al., 1999). این حساسیت به میزان دریافتی آنها در مقایسه با آنچه به سازمان ارائه می‌دهند (عدالت توزیعی^۱)، رویه‌های تعیین‌کننده دریافتی مزبور (عدالت رویه‌ای^۲) و ارتباطات و تعاملات حاکم در سازمان برای اجرای رویه‌ها (عدالت مرواده‌ای^۳) معطوف است (Colquitt et al., 2001؛ Bies & Moag, 1986). هرچند عدالت مرواده‌ای خود دارای دو زیر شاخه عدالت بین‌فردی^۴ و عدالت اطلاعاتی^۵ است؛ عدالت بین‌فردی بر صمیمیت و احترام مدیران سازمان و عدالت اطلاعاتی بر تبیین و تشریح صادقانه و دقیق تصمیم‌های آنها دلالت دارند (Colquitt et al., 2001).

وقتی کارکنان ادراک بی‌عدالتی در سازمان داشته باشند، با احتمال بیشتری به اقدامات تند و نامالیم از قبیل سرقت (Greenberg, 1990) یا خرابکاری (Ambrose et al., 2002) مبادرت می‌ورزند تا به صورت هدفمند حساب خود را با منبع بی‌عدالتی ادراک‌شده تسویه کنند (Skarlicki & Folger, 1997)؛ بنابراین ادراک بی‌عدالتی نقش مهمی در بروز رفتارهای انحرافی در سازمان دارد (Henle, 2005؛ Aquino et al., 1999). این متغیر به اندازه‌ای نزد برخی صاحب‌نظران برای تبیین رفتارهای انحرافی در سازمان مهم است که بعضاً از آن به عنوان مدخلی نویدبخش برای فهم رفتارهای مزبور یاد می‌کنند (Greenberg & Alge, 1998). در این راستا، پژوهش‌های مختلفی به بررسی اثر ادراک بی‌عدالتی در رفتارهای انحرافی در سازمان پرداخته‌اند (Skarlicki & Folger, 1997؛ Aquino et al., 1999؛ Judge et al., 2006). برخی مطالعات به‌طور مشخص به بررسی تأثیر ادراک عدالت/بی‌عدالتی در بعضی از مصادیق رفتارهای انحرافی در سازمان همچون پرخاشگری (Baron et al., 1999؛ Dupre, 2010)، سرقت (Greenberg, 1993a,b)، انتقام‌جویی (Skarlicki & Folger, 1997)، تخریب (DeMore et al., 1988) و خرابکاری (Ambrose et al., 2002) پرداخته‌اند و بر معناداری این رابطه اذعان کرده‌اند؛ اما برخی پژوهش‌ها رابطه بین عدالت سازمانی و نوع رفتارهای انحرافی در سازمان را بررسی و معناداری این رابطه را تأیید کرده‌اند (Henle, 2005).

اگرچه بر اساس نتایج فراتحلیلی که برای تبیین نقش عدالت در برخی متغیرهای مستقل رفتار سازمانی انجام شد، رابطه قوی معناداری بین گونه‌های مختلف عدالت در سازمان و رفتارهای انحرافی در سازمان شناسایی شد (Cohen-Charash & Spector, 2001)، نتایج برخی پژوهش‌ها نشان داد بین ادراک عدالت و رفتارهای انحرافی در سازمان رابطه مستقیم

1. Distributive Justice
2. Procedural Justice
3. Interactional Justice
4. Interpersonal Justice
5. Informational Justice

معناداری وجود ندارد (Aquino et al., 2004)؛ بنابراین در این میان برخی متغیرهای میانجی وجود دارند که این دو را به هم پیوند می‌دهند (Zoghbi-Manrique de Lara & Verano, 2007). گرینبرگ^۱ (۱۹۹۰) در پژوهش میدانی خود با هدف بررسی اثر کاهش دستمزد در سرقت کارکنان، نتیجه گرفت، کارکنانی که کمترین رضایت را از کاهش دستمزدها داشتند، به سبب ادراک بی‌عدالتی بیشتر، بیشتر از بقیه دزدی می‌کردند؛ اسپکتور^۲ (۱۹۹۷) در تفسیر این نتیجه، اذعان می‌کند، آن دسته از کارکنانی که رضایت کمتری از کاهش دستمزدها داشته‌اند، در واقع ناکامی بیشتری را تجربه کرده بودند؛ بنابراین رفتار انحرافی بیشتری از خود نشان دادند. بر اساس توضیحات یادشده می‌توان ناکامی را متغیر واسطه بین ادراک بی‌عدالتی و رفتارهای انحرافی در سازمان قلمداد کرد. به این ترتیب، فرضیه ۲ برای بررسی برقرار است: فرضیه ۲: ادراک بی‌عدالتی بر ناکامی اثر مثبت معنادار دارد.

ادراک حمایت سازمانی و ادراک بی‌عدالتی. رفتارهای انحرافی اغلب از ادراک فرد از رویداد یا رویدادهای تحریک‌کننده خاصی تأثیر می‌پذیرند (Robinson & Bennett, 1997). پژوهش‌ها نشان‌دهنده تأثیر ادراکات موقعیتی بر رفتارهای انحرافی هستند (O'Leary-Kelly, 1996؛ Lee & Allen, 2002؛ Sackett & DeVore, 2001). از جمله این رویدادها می‌توان به ادراک حمایت سازمانی اشاره کرد (Colbert et al., 2004). ادراک حمایت سازمانی عبارت است از: باور عمومی کارکنان در این باره که سازمان محل کار، خدمات آن‌ها را ارج می‌نهد و دغدغه آسایش خاطر آن‌ها را دارد (Rhoades & Eisenberger, 2002). کارکنانی که ادراک حمایت سازمانی بالایی دارند، به شدت ادراک خود را درباره عدالت سازمانی تغییر می‌دهند (Cropanzano, 1995). عدم ادراک حمایت سازمانی موجب می‌شود کارکنان سازمان، نظام تصمیم‌گیری را ناعادلانه تلقی کنند (Eisenberger et al., 1986). این گونه قضاوت‌های کارکنان درباره شرایط کاری است که به تدریج بستر بروز رفتارهای انحرافی را در سازمان فراهم می‌سازد (Lee & Allen, 2002)؛ به عبارت دیگر ادراک منفی کارکنان از شرایط کاری، باعث درگیری آن‌ها در رفتارهای انحرافی می‌شود (Galperin & Burke, 2006). به این ترتیب، فرضیه ۳ برای بررسی برقرار است:

فرضیه ۳: ادراک حمایت سازمانی بر ادراک بی‌عدالتی اثر منفی معنادار دارد.

1. Greenberg
2. Spector

ویژگی‌های شخصیتی و رفتارهای انحرافی. برخی اندیشمندان، شخصیت را برآیند ویژگی‌های بارز و شاخص فرد می‌دانند (رضاییان و عاشوری، ۱۳۹۲). این ویژگی‌ها الگوهای نسبتاً پایدار افکار، احساسات و رفتار فرد هستند (آغاز و هاشمی، ۱۳۹۱). از میان ویژگی‌های گوناگون و متنوعی که برای شخصیت طرح شده است، پنج ویژگی شخصیتی مهم در قالب مدلی به نام «پنج بزرگ»^۱ ارائه شده است که در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه و استفاده واقع شده است (Digman, 1990). این مدل در فرهنگ‌ها و سازمان‌های مختلف استفاده شده؛ روایی قابل‌قبولی کسب کرده (Barrick & Mount, 1991) و در پژوهش‌های مختلفی برای بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتارهای مختلف کارکنان در سازمان استفاده شده است (De Raad & Doddema-Winsemius, 1999؛ Judge & Ilies, 2002). بر اساس مفروض این مدل، از میان ویژگی‌های مختلف شخصیتی، به‌طور معمول ۵ ویژگی شخصیتی بیشترین قدرت پیش‌گویی‌کنندگی را در تبیین رفتارهای افراد دارند. این ویژگی‌ها عبارت‌اند از: ثبات عاطفی^۲، برونگرایی^۳، گشودگی در برابر تجربه^۴، سازگاری و وظیفه‌شناسی (Digman, 1990؛ Goldberg, 1992).

افراد واجد ویژگی‌های شخصیتی خاص، به بروز مصادیق رفتارهای انحرافی تمایل و گرایش بیشتری دارند (Douglas & Martinko, 2001؛ Salgado, 2002). پژوهش‌هایی به بررسی اثر ویژگی‌های شخصیتی در رفتارهای انحرافی در سازمان پرداخته‌اند (Hough, 1992؛ Hough et al., 1990؛ Ones, 1993؛ Ones et al., 1993) و در این میان، دست‌کم دو فراتحلیل به بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و رفتارهای انحرافی در سازمان اختصاص یافته است (Salgado, 2002؛ Berry et al., 2007). از جمله بری و همکاران (۲۰۰۷) در مطالعه فراتحلیل خود نشان دادند از میان پنج عامل بزرگ شخصیتی، دو ویژگی سازگاری و وظیفه‌شناسی به ترتیب بیشترین رابطه را با رفتارهای انحرافی دارند؛ به‌طوری‌که هر چه افراد سازگارتر و وظیفه‌شناس‌تر باشند، رفتارهای انحرافی کمتری در سازمان بروز می‌دهند و برعکس (Berry et al., 2007). مطالعاتی که پس از این فراتحلیل‌ها انجام شد نیز وجود این رابطه را تأیید کردند (Hastings & O'Neill, 2009). در توجیه برقراری این رابطه، چنین ادعا می‌شود که بر اساس نظریه مبادله اجتماعی (Blau, 1964)، شخصیت افراد بر مبادلات اجتماعی و به تبع آن بر میزان رفتارهای انحرافی آن‌ها در سازمان اثر می‌گذارد (Liao et al., 2004)؛ از این رو، هر چه اعضای سازمان به لحاظ ویژگی‌های شخصیتی وظیفه‌شناسی و سازگاری، شباهت بیشتری داشته باشد،

-
1. Big Five
 2. Emotional Stability
 3. Extraversion
 4. Openness to Experience

یکپارچگی و مبادله اجتماعی در آن سازمان بیشتر می‌شود (Day & Barrick et al., 1998)؛ در نتیجه از شدت رفتارهای انحرافی در سازمان کاسته خواهد شد (Liao et al., 2004).

افراد سازگارتر، محتاط‌تر، پخته‌تر، باگذشت‌تر و بردبارتر هستند؛ اما افراد ناسازگار، بیشتر از سایرین بی‌ملاحظه، اهل مجادله، کینه‌توزی، انتقام و پرهیز از همکاری و تشریک مساعی با دیگران هستند؛ از این رو، انتظار می‌رود افراد سازگارتر بیش از دیگران با بقیه در سازمان رابطه سازنده و مثبت برقرار کنند و حداقل از رفتارهای انحرافی بین فردی پرهیز کنند (Mount et al., 1998)؛ هرچند مطالعات از رابطه منفی بین سازگاری و گونه‌های مختلف رفتارهای انحرافی در سازمان خبر می‌دهند (Colbert et al., 2004). از جمله، نتایج پژوهش کاستا و همکاران (۱۹۹۸)، نشان داد بین ویژگی شخصیتی سازگاری و رفتارهای خصومت‌آمیز و همچنین عصبانیت رابطه منفی معناداری حاکم است (Costa et al., 1998). افراد وظیفه‌شناس‌تر بیش از سایرین برای خود هدف‌گذاری می‌کنند و می‌کوشند به آن اهداف برسند (Mount & Barrick, 1995). آن‌ها انگیزه‌مندتر (Schmidt & Hunter, 1992؛ Judge & Ilies., 2002) و پرتلاش‌تر از دیگران در محل کار ظاهر می‌شوند (Mount & Barrick, 1995)؛ از این رو با احتمال کمتری دچار رفتارهای انحرافی در سازمان می‌شوند (Colbert et al., 2004). به این ترتیب، فرضیه ۴ برای بررسی برقرار است:

فرضیه ۴: ویژگی‌های شخصیتی (سازگاری و وظیفه‌شناسی) بر رفتارهای انحرافی اثر منفی معنادار دارند.

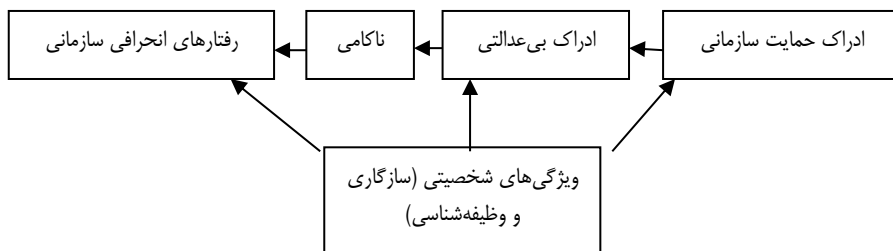
ویژگی‌های شخصیتی، ادراک حمایت سازمانی و ادراک بی‌عدالتی. شخصیت افراد در ادراکات آن‌ها اثر دارد (Day & Bedeian, 1995). برخی متغیرهای شخصیتی، ادراک از موقعیت کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهند (Neuman et al., 1999) و از آن طریق به رفتارهای انحرافی در سازمان منجر می‌شوند (Skarlicki & Folger, 1997). از جمله، لیاو و همکاران (۲۰۰۴) نشان دادند، ویژگی‌های شخصیتی سازگاری و وظیفه‌شناسی در ادراک حمایت سازمانی و به واسطه آن در رفتارهای انحرافی در سازمان اثر منفی معناداری دارند (Liao et al., 2004)؛ همچنین، روان‌شناسان اجتماعی معتقدند که حساسیت انسان‌ها در قبال پدیده‌های رفتاری از قبیل بی‌عدالتی و در نتیجه ادراک آن‌ها از بی‌عدالتی متفاوت است (Dar & Resh, 2001)؛ Lovas & Wolt, 2002؛ زیرا به‌طور کلی، افراد موقعیت‌های اجتماعی را متناسب با شخصیت خود ادراک می‌کنند (Snyder & Gangestad, 1982). بر اساس نتیجه پژوهش زینتی و هالاما (۲۰۰۱)، سازگاری و وظیفه‌شناسی از جمله ویژگی‌های شخصیتی هستند که در ادراک بی‌عدالتی

اثر دارند (Zitny & Halama, 2011). به این ترتیب، فرضیه‌های ۵ و ۶ برای بررسی برقرار هستند:

فرضیه ۵: ویژگی‌های شخصیتی (سازگاری و وظیفه‌شناسی) در ادراک حمایت سازمانی اثر مثبت معنادار دارند.

فرضیه ۶: ویژگی‌های شخصیتی (سازگاری و وظیفه‌شناسی) در ادراک بی‌عدالتی اثر منفی معنادار دارند.

در مدل مفهومی پژوهش در قالب شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۳. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر راهبرد، سنجی از پیمایش برای تبیین روابط علی میان متغیرها است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد (جدول ۱). از آنجاکه ناکامی معلول موقعیت خاص است (Spector, 1997)، پرسشنامه ناکامی، بر پایه سنجۀ ادراک بی‌عدالتی به صورت پژوهش‌گر ساخته تهیه و تدوین شد. پرسش‌نامه‌ها مبتنی بر طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت طراحی شدند. با هدف بومی‌سازی سنجه‌ها و حصول اطمینان از روایی محتوا، همه آن‌ها در اختیار ۵ تن از استادان مدیریت قرار گرفت و نظرهای اصلاحی آن‌ها اخذ و لحاظ شد؛ سپس پایایی سنجه مورد ارزیابی قرار گرفت؛ به این منظور، پرسش‌نامه‌ها به صورت تصادفی ساده در اختیار نمونه‌مقدماتی ۳۰ نفری از کارکنان جامعه هدف قرار گرفت. ضرایب آلفای کرونباخ محاسبه‌شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS گویای پایایی مناسب سنجه و مؤلفه‌های آن بود ($0/74 \leq \alpha \leq 0/91$).

جدول ۱. جدول سنجه‌ها

سنجه	تعداد گویه	مأخذ
ادراک حمایت سازمانی	۵۷	۸
ادراک بی‌عدالتی	۳۹	۱۹
رفتارهای انحرافی در سازمان	۳	۱۸
ویژگی‌های شخصیتی	۸۷	۱۴

در ادامه، ۲۵۰ پرسش‌نامه به صورت تصادفی در اختیار کارکنان سازمان‌های مورد مطالعه قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان سازمان‌های دولتی «بهشهر» تشکیل می‌دهند که تعداد آن‌ها در تاریخ انجام پژوهش، تقریباً ۹۰۰ نفر برآورد شد. حجم نمونه آماری پیشنهادی بر اساس جدول کرجسی و مورگان^۱ (۱۹۷۰)، ۲۴۶ نفر بود که باید به صورت تصادفی از میان سازمان‌های مزبور انتخاب می‌شد. از میان سازمان‌های دولتی، پس از قرعه‌کشی، شماره‌های کارکنان ۱۱ سازمان (آب منطقه‌ای، برق منطقه‌ای، گاز، هلال احمر، فرمانداری، شهرداری، بهداشت، راه و ترابری، ثبت اسناد، ثبت احوال، ستاد آموزش و پرورش) استخراج شد که پس از مراجعه به هر سازمان، از میان کارکنان آن سازمان، همان تعداد که در قرعه‌کشی سهم آن سازمان بود، به صورت تصادفی انتخاب شد. در مجموع تعداد ۲۳۹ پرسش‌نامه قابل‌استناد گردآوری شد که به انضمام سنجه‌های نخست، تعداد ۲۶۹ پرسش‌نامه در اختیار قرار گرفت (نرخ بازگشت ۹۶ درصد). نسبت مشارکت‌کنندگان در پژوهش بر حسب جنسیت، ۷۴ درصد مذکر و ۲۶ درصد مؤنث، بر حسب سن بین ۲۳ تا ۵۶ سال ($M=38/7$; $SD=8/21$) و به لحاظ سابقه کار در سازمان مورد مطالعه بین ۱ تا ۳۰ سال ($M=13/47$; $SD=8/94$) بودند.

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

از آنجاکه همه داده‌ها هم‌زمان از افرادی مشخص و با ابزاری واحد جمع‌آوری شده بود، برای پرهیز از تهدید پژوهشی واریانس روش مشترک^۲، آزمون یک‌عاملی هارمن^۳ اجرا شد (Harman, 1967)؛ واریانس روش مشترک زمانی وجود دارد که تنها یک عامل بیش‌ترین میزان واریانس را تبیین کند. نتیجه تجزیه مؤلفه‌های اصلی، ۱۸ عامل را با مقادیر ویژه بزرگ‌تر از ۱ شکل داد که عمده‌ترین آن‌ها ۱۷/۱۴ درصد از کل واریانس را تبیین می‌کرد؛ بنابراین با توجه به پایین بودن این مقدار، معلوم شد تهدید یادشده متوجه روایی سنجه نیست.

برای ساده‌سازی مدل، میانگین نمرات گویه‌های متغیرها به عنوان شاخص هر متغیر مشاهده‌شده در مدل جایگزین شد. از این روش در مطالعات مختلف مشابه استفاده شده است (John & Srivastatva, 1999؛ Babin & Boles, 1998). به منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از نرم‌افزار Amos Graphics برای اجرای مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. به این ترتیب، نخست با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی، مدل‌های اندازه‌گیری برآورد و آزمون شدند. در این مرحله، ضمن بررسی معناداری هر یک از بارهای عاملی در مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگرا نیز بررسی شد؛ سپس در مرحله دوم، از طریق فن رگرسیون چندگانه، داده‌ها به

1. Krejcie & Morgan

2. Common Method Variance (CMV)

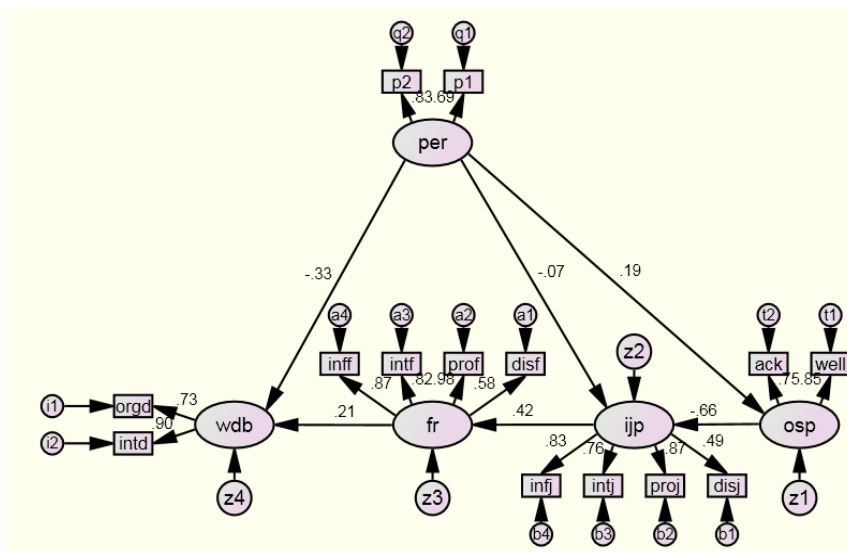
3. Harman single-factor test

مدل‌های معادله ساختاری برازش شدند. برای آزمون مدل‌ها، از ۶ شاخص مهم برازش استفاده شد. شاخص معناداری کای اسکوتر (P) که مقدار بزرگ‌تر از ۰/۰۵ آن مؤید مدل است؛ شاخص کاسکوئر بهنجارشده (CMIN/DF) و ریشه دوم مربعات خطای برآورد (RMSEA) که مقدار بین ۱ تا ۵ اولی و کوچک‌تر از ۰/۰۸ دومی، مدل را تأیید می‌کند و شاخص برازش افزایشی (IFI)، شاخص توکر-لوئیس (TLI) و شاخص برازش تطبیقی (CFI) که مقادیر بزرگ‌تر مساوی ۰/۹ آن‌ها بر پذیرش مدل دلالت دارد (Goldberg, 1992).

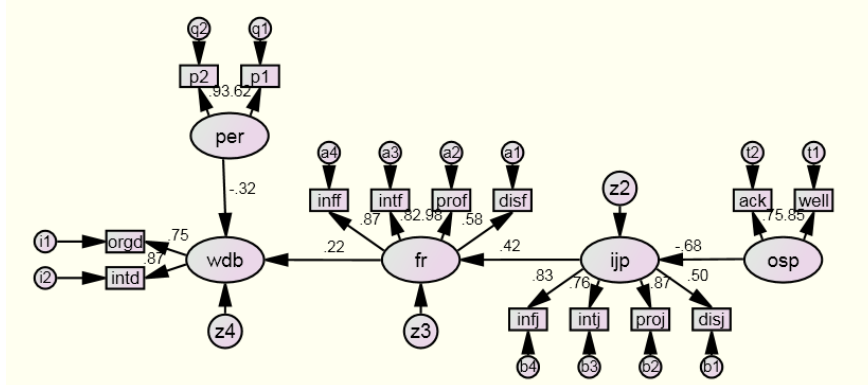
مدل اصلی پژوهش دارای ۲ مدل اندازه‌گیری بود: ادراک بی‌عدالتی و ناکامی. معناداری وزن‌های رگرسیونی نشان داد که مدل‌ها در سطح اطمینان ۹۹ درصد، دارای روایی همگرا هستند؛ ضمن اینکه شاخص‌های برازش تأییدکننده هر دو مدل بودند (جدول ۲). در ادامه، مدل معادله ساختاری ترسیم و در سطح اطمینان یادشده آزمون شد (شکل ۲). بر اساس ضرایب رگرسیونی، همه روابط به جز اثر ویژگی‌های شخصیتی در ادراک حمایت سازمانی ($P = ۰/۰۲۰ > ۰/۰۰۱$) و ویژگی‌های شخصیتی در ادراک بی‌عدالتی ($P = ۰/۲۴۶ > ۰/۰۰۱$) در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار بودند. به این ترتیب، فرضیه‌های ۵ و ۶ در این سطح اطمینان و سایر فرضیه‌ها تأیید شدند. شاخص‌های برازش مدل نشان دادند که مدل در سطح اطمینان یادشده قابل تأیید است (جدول ۲). شکل ۳، مدل معادله ساختاری پژوهش را پس از حذف روابطی که معنادار نبودند، نشان می‌دهد. برآیند شاخص‌های برازش در جدول ۲ این مدل را تأیید می‌کنند.

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل‌های پژوهش

RMSEA	CFI	TLI	IFI	CMIN/DF	P	مدل
۰/۰۷۹	۰/۹۹۲	۰/۹۷۷	۰/۹۹۲	۲/۶۸۷	۰/۰۶۸	اندازه‌گیری ادراک بی‌عدالتی (Ijp)
۰/۰۷۲	۰/۹۷۹	۰/۹۳۷	۰/۹۷۹	۴/۹۳۳	۰/۰۰۰	اندازه‌گیری ناکامی (Fr)
۰/۰۷۷	۰/۹۴۰	۰/۹۲۳	۰/۹۴۰	۲/۵۷۷	۰/۰۰۰	معادله ساختاری
۰/۰۷۸	۰/۹۳۷	۰/۹۲۱	۰/۹۳۷	۲/۶۱۶	۰/۰۰۰	معادله ساختاری پس از حذف روابطی که معنادار نبودند



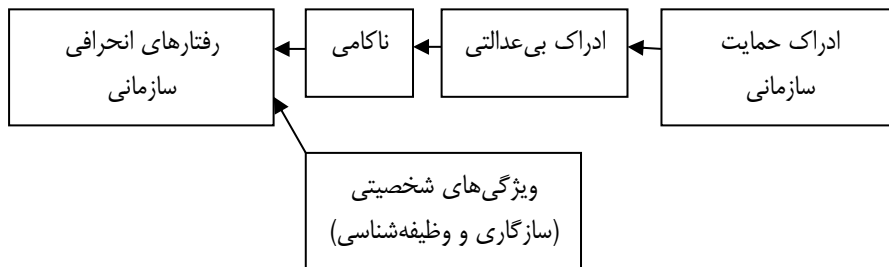
شکل ۲. مدل معادله ساختاری پژوهش



Per	ویژگی‌های شخصیتی	دغدغه آسودگی و رفاه کارکنان
P1	سازگاری	رفتارهای انحرافی در سازمان
P2	وظیفه‌شناسی	رفتارهای انحرافی سازمانی
Osp	ادراک حمایت سازمانی	رفتارهای انحرافی بین فردی
Ack	قدرشناسی از کارکنان	ناکامی بی‌عدالتی توزیعی
Prof	ناکامی بی‌عدالتی رویه‌ای	ناکامی بی‌عدالتی بین فردی
Disj	ادراک بی‌عدالتی توزیعی	ناکامی بی‌عدالتی اطلاعاتی
Proj	ادراک بی‌عدالتی رویه‌ای	ادراک بی‌عدالتی بین فردی
Infj	ادراک بی‌عدالتی اطلاعاتی	

شکل ۳. مدل معادله ساختاری پژوهش پس از حذف روابطی که معنادار نبودند

بر اساس نتایج پژوهش و مبتنی بر داده‌های گردآوری شده در قلمرو مکانی مورد مطالعه، مدل مورد تأیید پژوهش در سطح اطمینان ۹۹ درصد به صورت شکل ۴ است.



شکل ۴. مدل نهایی مورد تأیید پژوهش

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف اصلی پژوهش حاضر که مبتنی بر راهبرد روابط علی میان متغیرها انجام شده است، طراحی مدلی - شامل متغیرهای ویژگی‌های شخصیتی (سازگاری و وظیفه‌شناسی)، ادراک بی‌عدالتی، ادراک حمایت سازمانی و ناکامی- برای تبیین رفتارهای انحرافی در سازمان بود. در راستای نیل به این هدف و بر اساس نتایج پژوهش یافته‌های زیر حاصل شد:

۱. ویژگی‌های شخصیتی (سازگاری و وظیفه‌شناسی) بر رفتارهای انحرافی در سازمان اثر منفی معنادار دارند. این نتیجه با نتیجه فراتحلیل بری و همکاران^۱ (۲۰۰۷) و همچنین یافته‌های هاستینگز و انیل^۲ (۲۰۰۹) یکسان است؛ بر این اساس، هر چه اعضای سازمان سازگارتر و وظیفه‌شناس‌تر باشند، رفتارهای انحرافی کمتری در سازمان بروز می‌یابد و برعکس. بر اساس نظریه مبادله اجتماعی (Blau, 1964)، وجود این رابطه چنین توجیه می‌شود که شخصیت افراد بر مبادلات اجتماعی و به تبع آن بر میزان رفتارهای انحرافی آن‌ها در سازمان اثرگذار است (Liao et al., 2004)؛ از این رو هر چه اعضای سازمان به لحاظ ویژگی‌های شخصیتی وظیفه‌شناسی و سازگاری، شباهت بیشتری داشته باشد، یکپارچگی و مبادله اجتماعی در آن سازمان بیشتر می‌شود (Barrick et al., 1998؛ Day & Bedeian, 1995؛ Neuman, 1999)؛ در نتیجه از شدت رفتارهای انحرافی در سازمان کاسته خواهد شد (Liao et al., 2004). افراد سازگارتر، محتاط‌تر، پخته‌تر، با گذشت‌تر و بردبارتر هستند؛ اما افراد ناسازگار، بیشتر از سایرین بی‌ملاحظه، اهل مجادله، کینه‌توزی، انتقام و پرهیز از همکاری و تشریک مساعی با دیگران هستند؛ بنابراین انتظار می‌رود افراد سازگارتر بیش از دیگران با بقیه در سازمان رابطه

1. Berry et al.

2. Hastings & O'Neill

سازنده و مثبت برقرار و حداقل از رفتارهای انحرافی بین‌فردی پرهیز کنند (Mount et al., 1998).

افراد وظیفه‌شناس‌تر بیش از سایرین برای خود هدف‌گذاری می‌کنند و می‌کوشند به آن‌ها برسند (Mount & Barrick, 1995). آن‌ها انگیزه‌مندتر (Judge & Ilies, 2002؛ Schmidt & Hunter, 1992) و پرتلاش‌تر از دیگران در محل کار ظاهر می‌شوند (Mount & Barrick, 1998)؛ بنابراین با احتمال کمتری دچار رفتارهای انحرافی در سازمان می‌شوند (Colbert, 2004).

۲. ناکامی ناشی از ادراک بی‌عدالتی بر رفتارهای انحرافی در سازمان اثر مثبت معنادار دارد؛ همان‌طور که اسپکتور (۱۹۹۷) تصریح کرده بود، تجربه ناکامی می‌تواند بر رفتارهای انحرافی اثر بگذارد (Spector, 1997) و منطبق با ادعای پژوهش‌ها، سبب بروز گونه‌های مختلف رفتارهای انحرافی، اعم از بین‌فردی و سازمانی شود (Appelbaum et al., 2004؛ Colquitt et al., 2004). کما اینکه به‌طور مشخص، چن و اسپکتور (۱۹۹۲) در مطالعه‌ای بین ناکامی تجربه‌شده و پرخاشگری، خصومت و خرابکاری، رابطه مثبت معناداری شناسایی کرده بودند (Chen & Spector, 1992)؛ بنابراین به نظر اورتون و همکاران^۱ (۲۰۰۷)، کاهش ناکامی سبب کاهش این گونه رفتارها خواهد شد. به این ترتیب، پژوهش توانست خلأ نادیده‌گرفتن جایگاه عوامل عاطفی از جمله ناکامی را که پیشتر برخی صاحب‌نظران گوشزد کرده بودند (Liao et al., 2004؛ Spector, 1978)، ضمن مطالعه تجربی خود پر کند و بر این مهم صحنه بگذارد که هرچند عوامل موقعیتی و شخصیتی در بروز رفتارهای انحرافی در سازمان اثر دارند، نباید نقش عوامل عاطفی را در این میان نادیده گرفت (Weiss et al., 1999؛ Barclay et al., 2005).

۳. ادراک بی‌عدالتی در ناکامی اثر مثبت معنادار دارد. اسپکتور در مدل خود بر این مطلب اذعان کرده بود که اگر ادراک ناکام‌کننده‌های موقعیتی به تجربه ناکامی منجر شود، می‌تواند سبب بروز رفتارهای انحرافی در سازمان شود (Spector, 1997). طبق ادعای نظری بیس و تریپ^۲ (۱۹۹۶)، اگر در محیط کاری، کارکنان بر اساس برآیند ارزیابی‌های خود از موقعیت، ادراک بی‌عدالتی داشته باشند، احساس ناکامی می‌کنند؛ بنابراین، طبق این نتیجه پژوهش، ادراک بی‌عدالتی از طریق تأثیری که بر ناکامی اعضای سازمان می‌گذارد، سبب ظهور رفتارهای انحرافی می‌شود؛ بنابراین ادراک بی‌عدالتی نقش مهمی در بروز رفتارهای انحرافی در سازمان ایفا می‌کند (Aquino et al., 1999؛ Henle, 2005) و می‌توان آن را به عنوان مدخلی نویدبخش برای فهم رفتارهای مزبور دانست (Greenberg & Alge, 1998)؛ اما هم‌عقیده با آکوینو و

1. Everton et al.

2. Bies & Tripp

همکاران^۱ (۲۰۰۴)، می‌توان ادعان کرد که بین ادراک عدالت و رفتارهای انحرافی در سازمان لزوماً رابطه مستقیم معناداری وجود ندارد؛ بلکه به تعبیر زوبی مانریکو دلارا و ورانوتاکورونته^۲ (۲۰۰۷) در این میان، متغیرهایی میانجی وجود دارد که البته ناکامی یکی از این متغیرهای محتمل است.

۴. ادراک حمایت سازمانی در ادراک بی‌عدالتی اثر منفی معنادار دارد. به نظر کروپانزانو^۳ (۱۹۹۵)، ادراک بالای حمایت سازمانی کارکنان بر ادراک آن‌ها از عدالت سازمانی تأثیرگذار است. ایزنبرگر و همکاران^۴ (۱۹۸۶) نیز به‌طور خاص به تأثیر ادراک حمایت سازمانی بر ادراک بی‌عدالتی رویه‌ای (نظام تصمیم‌گیری) اشاره کرده بودند. هرچند پژوهش‌ها تأییدکننده تأثیر ادراک حمایت سازمانی بر رفتارهای انحرافی در سازمان هستند (Colbert et al., 2004)، از نتایج ۲ تا ۴ پژوهش حاضر چنین دریافت می‌شود که نوسانات این متغیر از طریق تأثیر بر ادراک بی‌عدالتی و به‌دنبال آن ناکامی، رفتارهای انحرافی را در سازمان دست‌خوش تغییر می‌سازد.

۵. ویژگی‌های شخصیتی (سازگاری و وظیفه‌شناسی) بر ادراک حمایت سازمانی و ادراک بی‌عدالتی اثر معناداری ندارند. این نتیجه با نتایج مطالعاتی که پیش از این بر وجود چنین رابطه‌ای تصریح داشتند، در تعارض است؛ ازجمله با نتیجه پژوهش لیاو و همکاران (۲۰۰۴)، ناسازگار است که نشان می‌دهد، ویژگی‌های شخصیتی سازگاری و وظیفه‌شناسی در ادراک حمایت سازمانی و به واسطه آن بر رفتارهای انحرافی در سازمان اثر منفی معناداری دارند (Liao et al., 2004)؛ همچنین با نتیجه پژوهش زیتنی و هالاما (۲۰۱۱)، همخوانی ندارد که نشان‌دهنده سازگاری و وظیفه‌شناسی ازجمله ویژگی‌های شخصیتی مؤثر بر ادراک بی‌عدالتی هستند (Zitny & Halama, 2011)؛ البته نتیجه مزبور لزوماً نقض‌کننده این ادعاهای نظری نیست که نخست، شخصیت افراد می‌تواند بر ادراکات آن‌ها اثر بگذارد (Day & Bedeian, 1995) و برخی متغیرهای شخصیتی، ادراک حمایت سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند (Cullen & Sackett, 2003) و از آن طریق به رفتارهای انحرافی در سازمان منجر می‌شوند (Skarlicki & Folger, 1997)؛ دوم اینکه حساسیت انسان‌ها در قبال پدیده‌های رفتاری از قبیل بی‌عدالتی و در نتیجه ادراک آن‌ها از بی‌عدالتی متفاوت است (Dar & Resh, 2001)؛ Lovas & Wolt, 2002) و افراد موقعیت‌های اجتماعی را متناسب با شخصیت خود ادراک می‌کنند (Snyder & Gangestad, 1982).

1. Aquino et al.

2. Zoghbi-Manrique de Lara & Verano-Tacoronte

3. Cropanzano

4. Eisenberger et al.

عمر از این نظر که ویژگی‌های شخصیتی (سازگاری و وظیفه‌شناسی) به‌طور مستقیم و عوامل موقعیتی ادراک‌شده به‌طور غیرمستقیم از طریق ناکامی بر رفتارهای انحرافی در سازمان اثر دارند، می‌توان پذیرفت که ویژگی‌های شخصیتی و موقعیتی در کنار هم رفتارهای انحرافی در سازمان را بهتر تبیین می‌کنند (Skarlicki, 1999؛ Peterson, 2001؛ Sackett & DeVore, 2001).

از خلال نتایج پژوهش، کاربردهای ضمنی و پیشنهادهای اجرایی زیر ارائه می‌گردند:

۱. از آنجاکه ادراک حمایت سازمانی به‌طور غیرمستقیم بر رفتارهای انحرافی در سازمان اثر دارد، شایسته است به‌منظور کاهش رفتارهای انحرافی در سازمان، مدیریت سازمان به نحوی عمل کند که کارکنان باور کنند سازمان، خدمات آن‌ها را ارج می‌نهد و دغدغه آسایش خاطر آن‌ها را دارد؛
 ۲. به سبب آنکه ادراک بی‌عدالتی بر ناکامی کارکنان و به‌تبع آن بر رفتارهای انحرافی در سازمان اثر دارد، باید موازین برقراری عدالت - اعم از عدالت توزیعی، رویه‌ای، اطلاعاتی و بین‌فردی - بیش از پیش در سازمان رعایت شود. بدین منظور مدیریت سازمان باید به برخی موارد در سازمان توجه خاص و اکید داشته باشد که عبارت‌اند از:

- در برنامه‌های زمانبندی تنظیم‌شده برای انجام وظایف کاری، مبالغ حقوق و دستمزد، حجم کار تعیین‌شده، پرداخت پاداش و مزایا و واگذاری مسئولیت‌های کاری عدالت را به‌خوبی رعایت کند؛
 - از هر گونه غرض‌ورزی در تصمیم‌های کاری بپرهیزد؛
 - هنگام تصمیم‌گیری به نیازهای شخصی و حق و حقوق کارکنان توجه کند و از عنصر صداقت با آن‌ها غفلت نورد؛

- کارکنان ذی‌نفع را از محتوای تصمیم‌ها، محاسن و ویژگی‌های آن‌ها مطلع سازد و ضمن تشریح آن‌ها، اطلاعات لازم، توضیح‌های درست، معقول و روشن را ضمن استدلال‌ها و توجیه‌ها کافی در اختیار کارکنان قرار دهد و در نهایت به‌طور هماهنگ و بی‌کم‌وکاست به اجرای تصمیم‌های مزبور در سازمان بپردازد؛

- به کارکنان اجازه نقد و بررسی تصمیم‌های کاری و احیاناً تقاضای تجدیدنظر داده شود؛

- پرهیز از برخورد نامهربان با کارکنان، هنگامی که به تصمیم‌های مدیریت انتقاد می‌کنند؛

- رعایت رفتار محترمانه و توأم با اکرام با کارکنان.

۳. مدیریت منابع انسانی سازمان برای جذب کارکنان، حتی‌الامکان کارکنانی را در اولویت‌گزینش قرار دهد که به لحاظ ویژگی‌های شخصیتی، سازگارتر و وظیفه‌شناس‌تر از دیگران هستند؛ زیرا بر اساس یکی از نتایج پژوهش، معلوم شد این ویژگی‌های شخصیتی بر رفتارهای انحرافی در سازمان اثر منفی معناداری دارند.

برای انجام پژوهش‌های آتی در راستای این مطالعه، توجه به نکات و پیشنهادهای زیر

حائز اهمیت است:

- تأیید مدل معادله ساختاری پژوهش به لحاظ معناداری شاخص‌های برازش، این احتمال را قوت می‌بخشد که چه بسا عوامل موقعیتی و شخصیتی دیگری هستند که بتوان آن‌ها را در تکمیل مدل پژوهش حاضر به کار برد؛ از این رو شایسته است، پژوهش‌های دیگری به شناسایی و بررسی این متغیرها ضمن مدل مزبور بپردازند؛

- بررسی نتایج این پژوهش و بازآفرینی آن در سطح سازمان‌های بخش خصوصی یا سازمان‌های دولتی سایر شهرها؛

- بررسی روابط مدل در چارچوب راهبرد پژوهش‌های آزمایشی.

منابع

۱. آغاز، عسل؛ و هاشمی، امین (۱۳۹۱). بررسی تجربی مدل بسط یافته‌ی هویت سازمانی با توجه به ویژگی‌های شخصیتی کارکنان. فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۲، ۸۷-۱۰۶.
۲. رضاییان، علی؛ و عاشوری، جواد (۱۳۹۲). تأثیر سنخ شخصیتی و نوع محیط بر تصمیم‌گیری متقابل اعضای تیم‌های کاری. فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۵، ۳۷-۱۵.
3. Ambrose, M. L., Seabright, M. A. & Schminke, M. (2002). Sabotage in the workplace: The Role of Organizational Injustice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89(1), 947-965.
4. Appelbaum, S. H., Deguire, K. J. & Lay, M. (2005). The relationship of ethical climate to deviant workplace behaviour, *Corporate Governance*, 5, 43-56.
5. Appelbaum, S.H., Iaconi, G. D. and Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: Causes, Impacts, and Solutions. *Corporate Governance*, 7, 586-598.
6. Aquino, K., Galperin, B. L. & Bennett, R. (2004). Social status and aggressiveness as moderators of the relationship between interactional justice and workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 34, 1001-29.
7. Aquino, K., Lewis, M. U. & Bradfield, M. (1999), Justice constructs, negative affectivity, and employee deviance: A proposed Model and Empirical Test, *Journal of Organizational Behavior*, 20(7), 1073-1091.
8. Babin, B. J & Boles, S. (1998), Employee behavior in a service environment: a model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*, 62, 77-91.
9. Barrick, M., Stewart, G., Neubert, M. & Mount, M. (1998). Relating member ability and personality to work-team processes and team effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 83, 377-391.
10. Barclay, L. J., Skarlicki, D. P. & Pugh, S. D. (2005). Exploring the role of emotions in injustice perceptions and retaliation. *Journal of Applied Psychology*, 90 (4), 629-643.
11. Baron, R. A., Neuman, J. H. & Geddes, D. (1999). Social and personal determinants of workplace aggression: Evidence for The Impact of Perceived Injustice and The Type A Behavior Pattern. *Aggressive Behavior*, 25 (4), 281-296.
12. Barrick, M. R. & Mount, M. K. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
13. Bennett, R. J. & Robinson, S. L. (2003). The past, present, and future of workplace deviance research. In: J. Greenberg (Ed.), *Organizational behavior: The state of the science*, Second Edition. Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ, 247-281.
14. Bennett, R. J. & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.
15. Berry, C. M., Ones, D. S., & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and metaanalysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 410-424.
16. Bies, R. J. & Moag, C. L. (1986). Interpersonal justice: Communication Criteria of Fairness. *Research on Negotiations in Organizations*, 1, 43-55.

17. Bies, R. J. & Tripp, T. M. (1996). Beyond distrust: Getting Even and The Need for Revenge. In Kramer R. M, Tyler T. (Eds.), *Trust in organizations*. Newbury Park, CA: Sage, 246-260.
18. Blau, P.M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*, Hoboken, NJ: John Wiley and Sons.
19. Chen, P. Y. & Spector, P. E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An Exploratory Study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 177-184.
20. Coccia, C. (1998). Avoiding a Toxic Organization. *Nursing Management*, 29, 32-34.
21. Cohen-Charash, Y. & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A Meta-Analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, 278-321.
22. Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A. & Barrick, M. R. (2004). Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 599-609.
23. Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. & Yee Ng, K. (2001). Justice at the millennium: A Meta-Analytic Review of 25 years of Organizational Justice Research. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 425-445.
24. Costa, P. T., McCrae, R. R. & Dombroski, T. M. (1998). Agreeableness versus antagonism: Explication of a potential risk factor for CHD. In: A. Siegman, and T. M. Dombroski (Eds), In: *Search of coronary-prone behavior*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 41-63.
25. Cullen, M. J. & Sackett, P. R. (2003). Personality and counterproductive workplace behavior. In: M. R. Barrick and A. M. Ryan. *Personality and work*, San Francisco: Jossey-Bass, 150-182.
26. Cropanzano, R. (1995). *Organizational politics, justice, and support: Managing The Social Climate of The Workplace*. ABC-CLIO, Westport, Conn: Quorum Books.
27. Dar, Y. & Resh, N. (2001). Exploring the multifaceted structure of sense of deprivation. *European Journal of Social Psychology*, 31, 1, 63-81.
28. Day, D.V. & Bedeian, A. G. (1995). Personality similarity and work-related outcomes among African American nursing personnel: A Test of The Supplementary Model of Personenvironment Congruence. *Journal of Vocational Behavior*, 46, 55-70.
29. DeMore, S. W., Fisher, J. D. & Baron, R. M. (1988). The equity-control model as a predictor of vandalism among college students. *Journal of Applied Social Psychology*, 18, 80-91.
30. De Raad, B. & Doddema-Winsemius, M. (1999). Instincts and personality. *Personality and Individual Differences*, 27, 293-305.
31. Digman, J. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.
32. Douglas, S. C. & Martinko, M. J. (2001). Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology*, 86 (4), 547-559.
33. Dupre, K. E., Barling, J., Turner, N. & Stride, C. B. (2010). Comparing perceived injustices from supervisors and romantic partners as predictors of aggression. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15 (4), 359-370.

34. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
35. Everton, W. J., Jolton, J. A., & Masrangelo, P. M. (2007). Benice and fair or else: understanding reasons for employees' deviant behavior. *Journal of Management Development*, 26, 117-131.
36. Galperin, B. L., & Burke, R. J. (2006). Uncovering the relationship between workaholism and workplace destructive and constructive deviance: An exploratory study. *International Journal of Human Resource Management*, 17(2), 331-347.
37. Geddes, D. (1994). *The relationship between negative feedback and increased organizational aggression*. Paper presented at the meeting of the Academy of Management, Dallas, TX.
38. Giacalone, R. A. & Greenberg, J. (1997). *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
39. Goldberg, L. R. (1992). The development of members of the Big-Five factor structure. *Personality Assessment*, 4, 26-42.
40. Greenberg, J. (1993a). The social side of fairness: Interpersonal and Informational Classes of Organizational Justice. In: R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 79-103.
41. Greenberg, J. (1993b). Stealing in the name of justice: Informational and Interpersonal Moderators of Theft Reactions to Underpayment Inequity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 81-103.
42. Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The Hidden Cost of Pay Cuts. *Journal of Applied Psychology*, 75 (5), 561-568.
43. Greenberg, J. & Alge, B. J. (1998). Aggressive reactions to workplace injustice. Griffin, A. and O'Leary-Kelly, J. M. Collins (Eds.), *Dysfunctional behavior in organizations, Part A: Violent and Deviant Behavior*. JAI Press, London, 83-117.
44. Griffin, R.W., O'Leary-Kelly, A. & Collins, J. (1998). *Dysfunctional work behaviors in organizations*. In: En, C., Cooper, L. and Rousseau, D.M. (Eds.), *Trends in organizational behavior*. John Wiley & Sons, Chichester, 65-82.
45. Gruys, M. L. & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11, 30-42.
46. Harman, D. (1967). A single factor test of common method variance. *Journal of Psychology*, 35, 359-378.
47. Hastings, S., E. and O'Neill, T. A. (2009). Predicting workplace deviance using broad versus narrow personality variables. *Personality and Individual Differences*, 47, 289-293.
48. Hattrup, K. & Jackson, S. E. (1996). Learning about individual differences by taking situations seriously. In: K. R. Murphy (Ed.), *Individual differences and behavior in organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 507-547.
49. Henle, C. A. (2005). Predicting workplace deviance from the interaction between organizational justice and personality. *Journal of Managerial Issues*, 17 (2), 247-263.
50. Hough, L. M. (1992). The "Big Five" personality variables Construct confusion: Description Versus Prediction. *Human Performance*, 5, 139-155

51. Hough, L. M., Eaton, N. K., Dunnette, M. D., Kamp, J. P. & McCloy, R. A. (1990). Criterion-related validities of personality constructs and the effect of response distortion on those validities. *Journal of Applied Psychology*, 75, 581-595.
52. House, R. J., Shane, S. A., & Herold, D. M. (1996). Rumors of the death of dispositional research are vastly exaggerated. *Academy of Management Review*, 21, 203-224.
53. John, O. P. & Srivastatva, S. (1999). The Big-Five trait taxonomy: History, Measurement, and Theoretical Perspectives. In: L. A. Pervin and O. P. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and Research*. Guilford Press, New York, 132-138.
54. Judge, T., Brent, A., Scott, A. & Ilies, R. (2006). Hostility, job attitudes, and workplace deviance: Test of a multilevel model. *Journal of Applied Psychology*, 91 (1), 126-138.
55. Judge, T. A. & Ilies, R. (2002). Relationship of personality to performance motivation: A Meta-Analytic Review. *Journal of Applied Psychology*, 87, 797-807.
56. Kantur, D. (2010). Emotional motives and attitudinal reflections of workplace deviant behavior. *The Business Review*, 14, 70-77.
57. Kaplan, H. B. (1975). *Self-attituds and behavior deviant*. Pacific palicade, CA: Goodyear.
58. Krejcie R, & Morgan, D. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-10.
59. Lazarus, R. S. (1995). Psychological stress in the workplace. In: R. Crandall and P. L. Perrewe' (Eds.), *Occupational stress*. Washington, DC; Taylor and Francis, 3-14.
60. Lee, K. & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The Role of Affect and Cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87 (1), 131-142.
61. Liao, H., Joshi, A. & Chuang, A. (2004). Sticking out like a sore thumb: Employee Dissimilarity and Deviance at Work. *Personnel Psychology*, 54, 969-1000.
62. Lovas, L. & Wolt, R. (2002). Sensitivity to injustice in the context of some personality traits. *Studia Psychologica*, 44, 2, 125-131.
63. Mackenzie, S., Podsakoff, P. and Aheame, M. (1998). Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *Journal of Marketing*, 62, 87-98.
64. Mangione, T. W. & Quinn, R. P. (1975). Job satisfaction, counterproductive behavior, and drug use at work. *Journal of Applied Psychology*, 60, 114-116.
65. Mount, M. K., Barrick, M. R. & Stewart, G. L. (1998). Five-factor model of personality and performance in jobs involving interpersonal interactions. *Human Performance*, 11, 145-165.
66. Mount, M. K. & Barrick, M. R. (1995). The Big five personality dimensions: Implications for Theory and Practice in Human Resource Management. *Research in Personnel and Human Resource Management*, 13, 153-200.
67. Neuman, G. A., Wagner S. H. & Christiansen NO. (1999). The relationship between work-team personality composition and the job performance of teams. *Group and Organization Management*, 24, 28-45.

68. O'Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W. & Glew, D. J. (1996). Organization motivated aggression: A Research Framework. *Academy of Management Journal*, 21, 225-253.
69. O'Neill, T. A., Lewis, R. J. & Carswell, J. J. (2011). Employee personality, justice perceptions, and the prediction of workplace deviance. *Personality and Individual Differences*, 51, 595-600.
70. Ones, D. S. (1993). *The construct validity of integrity tests*. Unpublished doctoral dissertation, University of Iowa, Iowa City.
71. Ones, D. S., Viswesvaran, C. & Schmidt, F. L. (1993). Comprehensive meta-analysis of integrity test validities: Findings and Implications for Personnel Selection and Theories of Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 679-703.
72. Peters, L. H. & O'connor, E. J. (1980). Situational constraint and work outcomes: The influences of a frequently overlooked construct. *Academy of Management Review*, 5, 391-397.
73. Peterson, D. K. (2002). Deviant workplace behaviour and the organization's ethical climate. *Journal of Business and Psychology*, 17, 47-61.
74. Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A Review of The Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
75. Robinson, S. L. & Bennett, R. J. (1997). Workplace Deviance: Its Definition, its Manifestations, and its Causes. *Research on Negotiations in Organizations*, 6, 3-27.
76. Robinson, S. L. & Greenberg, J. (1998). Employees behaving badly: Dimensions, determinants, and dilemmas in the study of workplace deviance. In: Cooper, C.L. and Rousseau, D.M. (Eds.), *Trends in organizational behavior*. Wiley, New York, NY, 1-30.
77. Rotundo, M. & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A Olicy-Capturing Approach. *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80.
78. Sackett, P. R. & DeVore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work. In: N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, and C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work, and organizational psychology*. London: Sage, 145-164.
79. Salgado, J. F. (2002). The Big Five personality dimensions and counterproductive behaviors. *International Journal of Selection and Assessment*, 10 (1/2), 117-125.
80. Schmidt, F. L. and Hunter, J. E. (1992). Causal modeling of processes determining job performance. *Current Directions in Psychological Science*, 1, 89-92.
81. Skarlicki, D. P. & Folger, R. J. (1997). Retaliation in the workplace: The Roles of Distributive, procedural and Interactional Justice. *Journal of Applied Psychology*, 82 (3), 434-443.
82. Skarlicki, D.P., Folger, R. & Tesluk, P. (1999). Personality as a moderator of the relationship between fairness and retaliation. *Academy of Management Journal*, 42(1), 100-108.

83. Spector, P. E. (1997). The role of frustration in antisocial behavior at work. In: R. A. Giacalone and J. Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1-17.
84. Spector, p. E. (1978). Organization frustration: A model and review of the literature. *Personnel Pshychology*, 31, 815-829.
85. Spector, P. E., Dwyer, D. J. & Jex, S. M. (1988). The relation of job stressors to affective, health and performance outcomes: A Comparison of Multiple Data Sources. *Journal of Applied Psychology*, 67, 46-53.
86. Snyder, M. & Gangestad, S. (1982). Choosing social situations: Two Vestigations of Self Monitoring Processes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43, 1, 123-135.
87. Vardi, Y. & Weiner, Y. (1996). Misbehavior in organizations: A Motivational Framework, *Organizational Science*, 7, 151-65.
88. Weiss, H. M., Suckow, K. & Cropanzano, R. (1999). Effects of justice conditions on discrete emotions. *Journal of Applied Psychology*, 84 (5), 786-794.
89. Yu, C. 2011. The display of frustration in arguments: A multimodal analysis. *Journal of Pragmatics*, 43, 2964-2981.
90. Žitny', P. & Halama, P. (2011). Self-esteem, locus of control and personality traits as predictors of sensitivity to injustice. *Studia Psychologica*, 53(1), 27-40.
91. Zoghbi-Manrique de Lara, P. & Verano-Tacoronte, D. (2007). Investigating the effects of procedural justice on workplace deviance: Do employees' perceptions of conflicting guidance call the tune?. *International Journal of Manpower*, 28, 715-729.