

تاثیر فرهنگ سازمانی در جلوگیری از کژکارکردهای رفتاری کارکنان وظیفه قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء(ص)

عباس علی بذر افشان*^۱

مژگان امیریان زاده^۲

رضا زارعی^۳

عباداله احمدی^۴

چکیده

فرهنگ سازمانی به دلیل ماهیت تاثیرگذاری قوی، می‌تواند نقش مهم و اساسی در کنترل درونی رفتارهای کارکنان ایفاء کند. هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی در جلوگیری از کژکارکردهای رفتار سازمانی است. جامعه آماری پژوهش شامل تعداد ۵۰۰ نفر از کارکنان وظیفه قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء(ص) بوده که با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران و روش نمونه‌گیری طبقه ای با اختصاص متناسب، ۲۲۰ نفر از آنان انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از دو پرسشنامه فرهنگ سازمانی دنیسون (۲۰۰۰) و پرسشنامه سوء رفتار و پرخاشگری باس و پری (۱۹۹۲) جمع‌آوری شد که پایایی آنها برتیب ۸۱ درصد و ۷۶ درصد بدست آمد. داده‌های جمع‌آوری شده به کمک روشهای آماری توصیفی و استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره) و با بکارگیری نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و کژکارکردهای رفتار سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و فرهنگ سازمانی به طور معناداری می‌تواند کژکارکردهای رفتار سازمانی را پیش‌بینی کند.

واژگان کلیدی:

فرهنگ سازمانی، کژکارکردها، رفتار سازمانی، کارکنان وظیفه، سازمان نظامی.

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

^۲ استادیار گروه علوم تربیتی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

^۳ استادیار گروه علوم تربیتی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

^۴ استادیار گروه علوم تربیتی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

*نویسنده مسئول: abazrafshnali8822@yahoo.com

مقدمه

در محیط رقابتی امروز، منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید و ارائه خدمات و همچنین مهم‌ترین دارایی و سرمایه هر سازمانی محسوب می‌شود، به قسمی که مدیریت اثربخش آنها، زمینه را برای تعالی سازمانی فراهم سازد. در مواردی نیز ممکن است کارکنان به رفتارهایی گرایش داشته باشند که با هنجارهای سازمانی مطابقت ندارند. بروز چنین رفتارهایی را از بعد رفتار سازمانی، رفتارهای کاری انحرافی می‌نامند (باغبانیان و خمرنیا، ۱۳۹۰). اگر ارزشهای غالب، هدف و استراتژی‌های سازمانی را حمایت کند، فرهنگ یک سرمایه مهم است و برعکس، ارزشهای غلط فرهنگ را به یک بدهی اصلی تبدیل می‌کند. یکی از مسائل اساسی که پژوهشگران مدیریت تطبیقی از جمله هافستید^۵ به آن توجه نموده‌اند، چگونگی اثرگذاری فرهنگ سازمانی بر رفتار کارکنان است. یافته اصلی بررسی هافستید آن است که سازمانها به شدت تحت تأثیر فرهنگ هستند. این امر نه تنها بر رفتار افراد درون سازمان تأثیر می‌گذارد، بلکه احتمال انتقال موفقیت آمیز نظریه‌های سازمانی و سبک مدیریت از یک فرهنگ به فرهنگ دیگر را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد (احمدی و همکاران، ۱۳۸۳). ایجاد یک فرهنگ سازمانی سازنده، موجب افزایش رضایت کارکنان شده و در ایجاد یک محیط کاری مثبت با افزایش تعاملات بین همکاران مؤثر است. در این فرهنگ وظایف به‌نحوی سازمان داده می‌شود که کارکنان را برای رسیدن به سطح بالایی از رضایت شخصی و اهداف سازمانی، کمک می‌کند (میتروکو، ۲۰۰۴). پژوهشگران از عناوین مختلفی جهت تعریف رفتارهای مخرب و نادرست سازمانی استفاده نموده‌اند، عبارت‌هایی همچون رفتارهای انحرافی، بدفتماری سازمانی و ... برای رفتارهای بکار می‌روند که نخست، بر کارکرد حالا حاضر سازمان تأثیر منفی می‌گذارند و دوم اینکه از روی قصد و عمد انجام می‌شوند (مک لین و وامسلی^۶، ۲۰۱۰). پیتره ریوت^۷ (۲۰۰۱) معتقد است این جنبه‌ی مبهم و تاریک رفتار سازمانی است که بهتر توضیح می‌دهد کارکنان سازمانها واقعاً چه احساسی دارند. گاهی در سازمانها افراد انسانی، احساسی شبیه به دور ریخته شدن دارند، هر یوت معتقد است مقصر اصلی این موضوع، مدیران ارشد هستند که در رفتار خود با کارکنان و در نظر گرفتن آنها با عنوان یک انسان، شکست خورده‌اند. او نتیجه می‌گیرد الفاظ مدیریتی باید به وسیله‌ی گفتگوهای واقعی، جایگزین شود. وی برای بیان روابط سازمانی بین افراد از استعاره‌ها کمک می‌گیرد. هر یوت، اعضای سازمان را به یگ خانواده تشبیه می‌کند که

5- Hofstede

6-Maclane & Walmsley

7-Peter Herriot

همان روابط خاص درون خانواده میان آنها حاکم است، افراد روابط درون خانواده اصلی را به روابط سازمانی خود فرافکنی می‌کنند (هریوت، ۲۰۰۱). با بررسی مبانی نظری از دیدگاه اندیشمندان حوزه‌های مختلف می‌توان دریافت که تلاش‌های اخیر در زمینه نظریه پردازی سوء رفتار سازمانی منجر به عدم اجماع در رسیدن به یک تعریف مناسب شده است. اما وجه و عنصر مشترک اغلب تعاریف « نقض عمدی هنجارهای سازمانی یا اجتماعی » می‌باشد (شیربگی و همکاران، ۱۳۹۲). پژوهش حاضر باهدف بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی در جلوگیری از کژکارکردهای رفتار سازمانی انجام گرفته است. متغیرهای موردتوجه در این پژوهش، از مسائل جدید و مورد مطالعه سازمانهای نظامی است تا این سازمانها را برای آینده ای که درپیش روی خود دارند، به شکل اثربخش و کارآمدتری آماده نماید. ضرورت توجه به فرهنگ سازمانی، در سازمانهای نظامی، امری روشن و مسلّم است. زیرا فرهنگ به رفتارهای کارکنان جهت می‌دهد و در تطبیق رفتار کارکنان با هنجارهای مطلوب سازمان و رشد، تعالی و تربیت کارکنان، نقش موثری را ایفا می‌کند. در این میان، توجه به کژکارکردهای رفتاری کارکنان در سازمانها، برای مدیران در دنیای پیشرفته کنونی، امری حیاتی است. چراکه این کژکارکردها اگر به درستی و به موقع تشخیص داده نشوند؛ به تدریج به عنوان یک فرهنگ غالب سازمانی در خواهند آمد؛ که می‌توانند بر بخشها و جنبه‌های دیگر سازمان اثر گذاشته و رفته‌رفته رفتارهای نادرست، در نزد کارکنان به عنوان رفتار درست تلقی گردیده تاجایی‌که همگان آن را به عنوان یک ارزش مشترک می‌پذیرند و بر آن صحنه می‌گذارند. بر این اساس لازم است مدیران به تأثیر و جایگاه فرهنگ سازمانی در جلوگیری از کژکارکردهای رفتاری در میان کارکنان وظیفه، به عنوان هدف کلی این پژوهش، توجه اساسی و اصولی را بیش از پیش معطوف دارند.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

پیشینه پژوهش

ویمبوش و شپارد^۸ (۱۹۹۷) معتقد بودند که مدیران و سرپرستان در سازمان‌ها می‌توانند از طریق یک فضای اخلاقی مناسب و مدیریت آن، رفتارهای اخلاقی کارکنان خود را افزایش دهند. دکونیک^۹ (۲۰۱۰) نشان داد که سازمان با فضای اخلاقی مثبت، نگرش‌ها و رفتارهای

مثبت وسازنده‌ای را در کارکنان ایجاد می‌کند. استیون^{۱۰} و همکاران بیان کردند که رفتارهای انحرافی کارکنان از فضای اخلاقی سازمان تاثیر می‌پذیرد و سازمانی که فضای اخلاقی تری داشته باشد شاهد رفتارهای انحرافی کمتری از سوی کارکنانش خواهد بود (استیون^{۱۱} و همکاران، ۲۰۰۲). اریک فروم^{۱۲} در کتاب آناتومی ویران‌سازی انسان به یکی از وجوه تاریک در روابط انسانی پرداخته است. فروم می‌گوید انسانها تنها گونه‌ای هستند که از پرخاشگری بیمارگون استفاده می‌کنند. یعنی کشتن به دلایلی غیر از بقاء، از اینرو پرخاشگری بیمارگون میل شدید مسلط و نیرومند در برخی از افراد و فرهنگ‌ها است (سید محمدی، ۱۳۸۴). بنت و همکاران^{۱۳} (۲۰۰۵) در نتایج تحقیق خود بیان کردند که فرهنگ سازمانی به عنوان یک هنجار بر روی سوء رفتار سازمانی اعضا سازمان عمل می‌کند. اگر یک فرهنگ سازمانی انحراف رفتاری را حمایت کند، احتمال بیشتری دارد که اعضایش درگیر رفتارهایی شوند که به سازمان یا کارمندانش زیان برساند. فرگوسن (۲۰۰۶) در یک تحقیق طولی بررسی تغییر رفتار، از ۱۷۵ نفر که عضو ۳۵ گروه کاری بودند به عنوان نمونه استفاده کرد. پرسشنامه‌هایی در دو مرحله با فاصله سه ماه تکمیل شد. در مرحله اول، داده‌ها از اعضای گروه‌های دارای دست کم پنج عضو جمع‌آوری شد و پاسخ‌گویان به ارزیابی ادراکشان از سوء رفتار سازمانی، مشاهدات مستقیم و شیوع این پدیده پرداختند. در مرحله دوم، مشارکت کنندگان به پرسش‌هایی درباره اثرات منفی سوء رفتار و متغیرهای کنترل پاسخ دادند. گونه‌های مختلفی از سوء رفتار سازمانی که در میان اعضای گروه‌ها دیده شد در سه گروه طبقه بندی گردید: سوء رفتار درون فردی (خشونت و تجاوز جنسی) و سوء رفتار برون فردی (سوء مصرف مواد) و سوء رفتار سیاسی (نیرنگ بازی، تبعیض). یافته‌ها حاکی از این بود که سوء رفتار سازمانی رفتاری عمدی است، و نیت سوء رفتاری واسطه بین حالات سوء رفتاری و عواقب آن است. سلورا^{۱۴} (۱۹۸۹) از پژوهش خود در زمینه میزان انحرافات سازمانی بر اساس گونه شناسی هالینگر و کلارک^{۱۵} (۱۹۸۲) نتیجه گرفت که استفاده از پرسش نامه بدون نام در تعیین میزان انحرافات مؤثر است. نرخ پاسخ‌گویی به پرسش نامه‌ها و فراوانی پذیرش سوء رفتار از سوی کارمندان مشخص کرد که آنان علاقمندند که انحرافات رفتاری خود را گزارش

10- Stephen

11- Steven et al

12- Erich Fromm

13- Bennett et al

14- Slora

15- Holinger & Clark

کنند. بنت و رایبسون^{۱۶} (۲۰۰۳) براین باورند که سوء رفتار سازمانی نه تنها در محل کار ممکن است به یک عضو سازمان ضرر برساند، بلکه به نوبه خود با کاهش سطح عملکرد و تعهد سازمانی اعضا، اثرات زیان بار دیگری روی سازمان داشته باشد و عواقب آن متوجه افرادی فراتر از آنهایی که مستقیماً در اقدامات دخالت داشته اند، خواهد شد. از این رو، علاوه بر خسارت اقتصادی، خسارت عاطفی بر روی اعضای سازمان وارد می کند. اندرسون و پیرسون^{۱۷} (۲۰۰۳) نیز معتقدند که سوء رفتار سازمانی نه تنها افراد داخل سازمان، بلکه آنهایی که خارج از سازمان هستند (مانند: اعضاء خانواده و دوستان) را نیز تحت تأثیر قرار می دهد.

مبانی نظری پژوهش

پژوهش حاضر باهدف تبیین تأثیر فرهنگ سازمانی در جلوگیری از کژکارکردهای رفتار سازمانی کارکنان وظیفه یک یگان سازمان نظامی انجام گرفته است. متغیرهای موردتوجه در این پژوهش، از مسائل جدید و مورد مطالعه سازمانهای نظامی است تا یگانهای نظامی را برای آینده ای که درپیش روی خود دارند، به شکل اثربخش و کارآمدتری آماده نماید ضرورت این پژوهش، با توجه به نقشی که فرهنگ سازمانی در تعیین اهداف و مقاصد سازمان دارد و همچنین تأثیرمهمی که بر روی کلیه اعمال و رفتار کارکنان به جای می گذارد، روشن و مسلّم است. چراکه یکی از مهمترین عوامل استقرار مولفه های فرهنگ سازمانی در سازمانهای نظامی، شناخت کارکنان و ارزیابی اعمال و رفتار آنها است. با توجه به اینکه در این پژوهش به دو مفهوم اساسی شامل فرهنگ سازمانی و کژکارکردهای رفتار سازمانی، پرداخته شده است. ازاینرو در ادامه در خصوص تشریح تعاریف، مفاهیم، ابعاد و پژوهش های میدانی این متغیرها مطالبی عنوان گردیده است.

مفهوم فرهنگ

فرهنگ واژه ای است که علمای علم اجتماع و پژوهشگران رشته مردم شناسی آن را مورد استفاده قرار می دهند و این واژه از گستره وسیعی برخوردار است و آن چنان مفید واقع شده که آن را در سایر علوم اجتماعی نیز به کار می برند. فرهنگ در قالب بحث تخصصی خود در حدود اواسط قرن نوزدهم در نوشته های علمای مردم شناسی پدیدار شد و کاربرد علمی کلمه فرهنگ در اواخر قرن مذکور توسط تایلر^{۱۸} (۱۹۱۷-۱۸۳۲) مردم شناس انگلیسی صورت گرفت. فرهنگ

16-Bennett & Robinson

17-Andersson & Pearson

18-Tyler

سازمانی به عنوان بخشی از کارکردهای اقتصادی عبارت است از پیش فرض‌هایی اساسی که گروه برای مواجهه با مشکلاتش جهت انطباق با محیط بیرونی و دستیابی به یکپارچگی و انسجام درونی؛ خلق، کشف یا توسعه داده است. الگویی که کارکردی خوب داشته، کسب اعتبار نموده و می‌توان آن را به عنوان راهی درست به اعضای جدید سازمان آموخت (مارتینز و همکاران، ۲۰۱۵). گوردون^{۱۹} فرهنگ سازمانی را به عنوان مجموعه‌های از فرضیات و ارزشهای سازمان می‌داند که به طور گسترده رعایت می‌شود و به الگوهای رفتاری خاصی منجر می‌شود (گوردن، ۱۹۹۴). ادگار شاین^{۲۰} نیز فرهنگ سازمانی را این گونه تعریف می‌کند: «یک الگویی از مفروضات بنیادی است که اعضای گروه برای حل مسائل مربوط به تطابق با محیط خارجی و تکامل داخلی آن را یاد می‌گیرند و چنان خوب عمل می‌کند که معتبر شناخته شده، سپس به صورت یک روش صحیح برای درک، اندیشه و احساس کردن در رابطه با حل مسائل سازمان به اعضای جدید آموخته می‌شود» (ادگار شاین، ۲۰۰۴).

کژکارکردهای رفتار سازمانی

به نظر واتسون^{۲۱} (۲۰۰۳) فعالیت‌هایی که در محل کار اتفاق می‌افتد که مطابق با ساختارهای اداری، فرهنگی و قوانین سازمان، نباید اتفاق بیفتند و رویه‌های عملکردی یا تمایلات غالب در سازمان را به چالش می‌کشد. از این رو، رفتارهای واقع شده در ورای محدوده قابل قبول رفتار حرفه‌ای، سوء رفتار سازمانی قلمداد می‌شود. این رفتارها اغلب غیرمترعارف و نامشروع‌اند و دربرگیرنده رفتارهای خشونت‌آمیزی هستند که موجب آسیب‌های جسمانی و روانی به کارکنان یا سایر ذی‌نفعان و یا در دراز مدت باعث صدمات جبران ناپذیری برای سازمانها می‌گردند. اخیراً صاحب نظران سازمانی در بررسی‌های متعدد تایید می‌کنند که گونه‌های مختلف سوء رفتار سازمانی به رفتار شیوع یافته در بین کارکنان و مدیران تبدیل شده است و پیامدهای آن را مهم و پرهزینه می‌دانند (واتسون، ۲۰۰۳).

ابعاد کژکارکردهای رفتار سازمانی

۱- خشونت کلامی: امروزه خشونت کلامی یکی از معضلات جدی فرهنگی ما در تمامی سطوح جامعه است (لوانسانی، ۱۳۸۶). خشونت ابتدا در ذهن شکل گیرد و بر اساس گفتمان فرهنگی

19-Gordon
20-Edgar Schein
21- Watson

جامعه بنیان نهاده می شود. در واقع روش‌های خشونت‌ورزی را باید در ساختار فیزیکی - فرهنگی جامعه جستجو کرد امروزه اگر چه به دلایل فرهنگی، خشونت فیزیکی کمتر از گذشته به چشم می خورد، اما خشونت های کلامی همواره در ساختار فرهنگی جامعه پنهان مانده است و قربانیان زیادی می‌گیرد (محمدی، ۱۳۸۵). نظر به اینکه خشونت کلامی به هر رفتاری دلالت دارد که بتواند موجب وهن حیثیت کسی در نظر افراد می‌شود، جامعه از حقوقی، این رو این عمل نه تنها از نظر و بلکه از نظر اخلاقی مذهبی نیز مذموم و می ناپسند شمرده شود و و تعرضی به شخصیت معنوی انسان است از اگر به طور شایع افراد جامعه سر بزند، خشونت به احتمال زیاد زمینه را برای بروز می های فیزیکی فراهم کند (کاری یو، ۱۳۸۲ به نقل از نجفی ابرند آبادی).

۲- بی انضباطی: همیشه در هر سازمانی کارکنانی وجود دارند که با وجود سعی کوشش مدیران و مسئولان در ایجاد محیطی مناسب برای کار و فعالیت، مسئله ساز بوده و با اخلال، کارشکنی و تمرد، باعث بی‌نظمی، بی‌انضباطی و برهم‌ریختگی امور می‌گردند (سعادت، ۱۳۸۵).

۳- عدم قبول مسئولیت: بی‌مسئولیتی و یا عدم قبول مسئولیت زمانی رخ می‌دهد که فرد از تعهد و التزامی که برای پاسخگویی به قانون دارد تخطی می‌کند و این تخطی باعث ضربه روحی و روانی و جسمی به فرد دیگر و یا سازمان متبوع می‌گردد.

۴- قلدری و زورگویی: زورگویی در کار به معنی اذیت کردن، رنجاندن، محروم کردن یک نفر از لحاظ اجتماعی و یا اثر گذاری منفی بر وظایف کاری افراد، است. براین اساس، اصطلاح زورگویی (یا هجمه) برای یک فعالیت خاص، تعامل و یا فرآیندی که بارها و بارها و به طور منظم (به عنوان مثال هفتگی) و در طی یک دوره از زمان (به عنوان مثال حدود شش ماه) رخ می‌دهد، بکار گرفته می‌شود. زورگویی یک فرآیند تشدید یافته دوره‌ای است که در آن فرد در نهایت با یک موقعیت پست مواجه شده، و هدفی برای اعمال اجتماعی منفی سیستماتیک می‌شود (اینارسن و همکاران^{۲۲}، ۲۰۰۳).

۵- انتقام: هر نوع رفتاری که برای برگرداندن برخی صدمات و اشتباهات گذشته انجام می‌شود به عنوان انتقام تعریف شده است. کارکنانی که در پی انتقام هستند هزینه‌های زیادی را به سازمان تحمیل می‌کنند. اموال سازمان را به سرقت می‌برند و معمولا به صورت پنهان سعی در ایجاد اختلال در وضع عمومی یگان محل خدمت خود را دارند. انتقام یک حس منفی شدید است که می‌تواند باعث بروز رفتاری شود که قرار است احساس بهتری را به فرد منتقل

کند و به دلایلی از قبیل حسادت، احساس گناه، ناکامی و... ایجاد می‌شود که اگر شدید باشند، گاهی تبدیل به خشم می‌شوند. احساس‌های درونی که به صورت انتقام جویی تجربه می‌شوند اگر به رفتار برسند و حل و فصل نشوند تبعاتی را برای فرد به دنبال خواهند داشت. اگر فرد نتواند دلایل بروز چنین حسی را پیدا کند و موقعیت‌هایی که خشم زیادی در او ایجاد می‌کنند را آگاهانه شناسایی و مدیریت کند، میلش به بروز یک رفتار انتقام جویانه و مخرب بیشتر می‌شود و ممکن است جهت انتقام گرفتن، با تصمیمات مدیران یا قوانین و مقررات سازمان بنای مخالفت گذارد (Elsevier-science Direct Journal, 2012).

فرضیات پژوهش

- ۱- بین فرهنگ سازمانی و خشونت کلامی کارکنان در سازمان رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۲- بین فرهنگ سازمانی و بی‌انضباطی‌های کارکنان در سازمان رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۳- بین فرهنگ سازمانی و عدم قبول مسئولیت کارکنان در سازمان رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۴- بین فرهنگ سازمانی و قلدری و زورگویی کارکنان در سازمان رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۵- بین فرهنگ سازمانی و انتقام کارکنان در سازمان رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۶- فرهنگ سازمانی می‌تواند کژکارکردهای رفتار سازمانی کارکنان را پیش‌بینی نماید.

روش شناسی پژوهش

روش پژوهش: تحقیق حاضر به لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی و از نظر شیوه جمع آوری اطلاعات، جزء تحقیقات توصیفی و از نوع همبستگی بود و به روش میدانی انجام شد. **جامعه آماری:** جامعه آماری پژوهش شامل تعدادی از کارکنان وظیفه قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء(ص) می‌باشد.

نمونه آماری و روش نمونه گیری: جهت تعیین حجم نمونه از بین افراد جامعه؛ با توجه به جدول مورگان و گرجسی تعداد ۲۳۰ نفر از بین کارکنان وظیفه قرارگاه پدافند هوایی خاتم الانبیاء(ص) با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردید. **شیوه ی اجرا:** به شکل طبیعی و در قالب یک پژوهش میدانی اجرا گردید. ارسال پرسشنامه ها به صورت حضوری صورت گرفت و مدت ۲ هفته برای پاسخگویی به آنها در نظر گرفته شد. که پس از جمع‌آوری اطلاعات و خارج شدن بعضی از افراد از تحقیق، تعداد ۲۲۶ نفر باقیمانده،

نمونه تحقیق را تشکیل دادند، که از این تعداد ۶ عدد از پرسشنامه‌ها یا تکمیل نشده بودند و یا بصورت ناقص تکمیل شده بودند، در نتیجه تجزیه و تحلیل داده‌ها با ۲۲۰ نمونه آماری صورت گرفت.

ویژگی‌های جمعیت شناختی

در جدول شماره (۱) ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه در دو شاخصه جنسیت و سطح تحصیلات کارکنان وظیفه، قابل مشاهده است.

جدول ۱: آمار جمعیت شناختی پاسخ دهندگان (درصد فراوانی)

درصد	فراوانی	شرح	
۱۰۰	۲۲۰	مرد	جنسیت
۴۳	۹۵	دیپلم و فوق دیپلم	تحصیلات
۳۵	۷۶	لیسانس	
۲۲	۴۹	فوق لیسانس و بالاتر	

ابزار و شیوه گرد آوری اطلاعات

در این تحقیق جهت جمع آوری اطلاعات از دو پرسشنامه فرهنگ سازمانی دنیسون (۲۰۰۰) و پرسشنامه سوء رفتار و پرخاشگری باس و پری (۱۹۹۲) به عنوان ابزار استفاده شده است که در زیر هر یک از این ابزارها توضیح داده می‌شود.

۱- پرسشنامه فرهنگ سازمانی : ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه فرهنگ سازمانی فای و دنیسون (۲۰۰۳) آن را طراحی کردند. این پرسشنامه دارای چهار مؤلفه؛ رسالت، سازگاری و انسجام، انطباق پذیری و درگیر شدن در کار می‌باشد. این پرسشنامه دارای ۳۶ گویه می‌باشد و بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم -۱ تا کاملاً موافقم-۵) نمره گذاری می‌شود.

پایایی پرسشنامه مدیریت فرهنگ سازمانی : در این پژوهش به منظور اندازه‌گیری پایایی پرسشنامه، از روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم افزار spss18 استفاده شده است. ضریب همبستگی آلفای کرونباخ، یک مقدار بین صفر و یک می‌باشد. در صورتی یک پرسشنامه پایاست که مقدار آلفای کرونباخ بزرگتر از مقدار 0,7 باشد که بر این اساس پرسشنامه از پایایی خوبی برخوردار است.

۲- پرسشنامه کژکارکردهای رفتار سازمانی: جهت بررسی کژکارکردهای رفتار سازمانی از پرسشنامه سوء رفتار و پرخاشگری باس و پری (AQ) استفاده شد. این پرسشنامه توسط باس و پری ۲۳ در سال ۱۹۹۲ ساخته شده است و دارای ۲۹ گویه است. پرسشنامه پرخاشگری باس و پری (AQ) از جمله پرسشنامه‌های رفتاری ویژه ارزیابی رفتارهای پرخاشگرانه است. این پرسشنامه، چهار گونه رفتارهای پرخاشگرانه را می‌سنجد که عبارتند از: پرخاشگری بدنی، پرخاشگری کلامی، خشم و خصومت و دشمنی و انتقام. این پرسشنامه خشم را در طیف لیکرت ۵ درجه‌ای ارزیابی می‌کند و برای گروه‌های سنی نوجوانان و جوانان ۱۸ تا ۲۲ ساله ساخته شده است. همچنین جهت سنجش اعتبار درونی مقیاس از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. که نتایج بدست آمده نشان داد که پرسشنامه از اعتبار و روایی قابل قبولی برخوردار است.

یافته‌های پژوهش

فرضیه نخست: بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد خشونت کلامی و رفتاری در سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۲: همبستگی بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد خشونت کلامی و رفتاری

خشونت کلامی و رفتاری		شاخص
P	ضریب همبستگی	متغیرها
۰,۰۰۰	۰,۲۷۵	فرهنگ سازمانی

N=220

همانگونه که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود مقدار همبستگی بین فرهنگ سازمانی و کژکارکردهای رفتاری در سازمان برابر ۰/۲۷۵ می‌باشد که این مقدار در سطح ۰/۰۰۰ معنادار گردیده است از آنجا که سطح قابل قبول معناداری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که بین فرهنگ سازمانی و کژکارکردهای رفتاری در سازمان رابطه مستقیم و معنادار در سطح $OP \leq 0.05$ وجود دارد.

فرضیه دوم: بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد بی‌انضباطی‌های مکرر در سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳: همبستگی بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد بی‌انضباطی‌های مکرر

بی‌انضباطی‌های مکرر		شاخص
P	ضریب همبستگی	متغیرها
۰,۰۱	۰,۷۶	فرهنگ سازمانی

N=220

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد بی‌انضباطی‌های مکرر در سازمان برابر با ۰,۷۶ گردیده که این مقدار در سطح کمتر از ۰,۰۱ معنا دار گردیده است بنابراین می‌توان نتیجه گرفت بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد رفتاری بی‌انضباطی‌های مکرر در سازمان رابطه مستقیم و معنادار در سطح $OP \leq 0.05$ می‌باشد.

فرضیه سوم: بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد عدم قبول مسئولیت در سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴: همبستگی بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد عدم قبول مسئولیت

عدم قبول مسئولیت		شاخص
P	ضریب همبستگی	متغیرها
۰,۰۰۰	۰,۲۴۹	فرهنگ سازمانی

N=220

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد عدم قبول مسئولیت در سازمان برابر با ۰,۲۴۹ گردیده که این مقدار در سطح ۰,۰۰۰ معنا دار گردیده است بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد عدم قبول مسئولیت در سازمان رابطه مستقیم و معنادار در سطح $OP \leq 0.05$ وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد قلدری و زورگویی در سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵: همبستگی بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد قلدری و زورگویی در سازمان

کژکارکرد قلدری و زورگویی		شاخص
P	ضریب همبستگی	متغیرها
۰,۰۰۰	۰,۲۵۳	فرهنگ سازمانی

N=220

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد قلدری و زورگویی در سازمان برابر با 0.268 ، گردیده که این مقدار در سطح 0.000 معنا دار گردیده است بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد قلدری و زورگویی در سازمان رابطه مستقیم و معنادار در سطح $0.05 \leq OP$ می‌باشد.

فرضیه ۵- بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد مخالفت و انتقام در سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۶: فرهنگ سازمانی و کژکارکرد مخالفت و انتقام در سازمان

انتقام		شاخص
P	ضریب همبستگی	متغیرها
۰,۰۰۰	0.193	فرهنگ سازمانی

N=220

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد مخالفت و انتقام در سازمان برابر با 0.193 ، گردیده که این مقدار در سطح کمتر از 0.01 معنا دار گردیده است بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد انتقام در سازمان رابطه مستقیم و معنادار در سطح $0.05 \leq OP$ می‌باشد.

۶- فرهنگ سازمانی می‌تواند کژکارکردهای رفتار سازمانی را پیش‌بینی نماید.

جدول ۷: رگرسیون فرهنگ سازمانی بر کژکارکردهای رفتار سازمانی

کژکارکردهای رفتار در سازمان						شاخص
sig	t	Beta	f	df	r	متغیرها
۰,۰۰۰	$16/70$	0.71	0.652	۲۲۰	$0/66$	فرهنگ سازمانی

جدول ۸: نتایج رگرسیون چند متغیره برای پیش بینی تاثیر فرهنگ سازمانی بر کژکارکردهای رفتاری سازمانی

فرهنگ سازمانی							شاخص
p<	df	F	R2	p<	T	Beta	متغیر
۰,۰۰۱	۲۲۰	۱۲/۷۱	۰/۲۰	۰/۰۵	۲۰/۱۳	۲۴/۲۷	خشونت کلامی
۰,۰۰۲	۲۲۰	۱۴/۳۵	۰/۲۳	۰/۰۵	۲۱/۱۶	۲۶/۴۵	بی انضباطی های مکرر
۰,۰۰۰	۲۲۰	۹/۹۷	۰/۱۶	۰/۰۵	۱۶/۲۹	۱۹/۷۶	عدم قبول مسئولیت
۰,۰۰۰	۲۲۰	۱۱/۱۲	۰/۱۷	۰/۰۵	۱۸/۰۱	۲۱/۱۸	قلدری و زورگویی
۰,۰۰۰	۲۲۰	۱۱/۷۲	۰/۱۹	۰/۰۵	۱۸/۷۰	۲۲/۲۱	انتقام

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

نتایج بدست آمده از بررسی فرضیه نخست پژوهش نشان می‌دهد که بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد خشونت کلامی و رفتاری رابطه مستقیم و معنادار در سطح ۰/۰۵ وجود دارد. در تبیین این فرضیه می‌توان بیان داشت که فرماندهان، مدیران و مسئولین سازمان لازم است ابتدا خود نسبت به رعایت مسائل اخلاقی مقید بوده و به عنوان یک الگو در بین کارکنان خود مطرح باشند. و در هر موقعیت زمانی و مکانی از انجام هرگونه رفتار خشونت‌آمیز پرهیز نمایند. سپس با استفاده از مهارت‌های تربیتی نسبت به آموزش کارکنان وظیفه اقدام و آنها را نسبت به تبعات رفتارهای خشونت‌آمیز آگاه ساخته و بر انجام صحیح و اصولی آن نظارت و کنترل لازم و کافی را مبذول دارند. تا این رفتارها به مرور زمان در بین کارکنان وظیفه نهادینه گردیده و به عنوان یک فرهنگ سازمانی نمود پیدا کنند.

همچنین یافته‌های فرضیه دوم پژوهش، نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد بی‌انضباطی‌های مکرر در سازمان رابطه معناداری در سطح ۰/۰۵ وجود دارد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت با توجه به اینکه بیشترین میانگین در میان این کژکارکردها مربوط به

بی‌انضباطی‌های مکرر در کارکنان وظیفه است از اینرو لازم است تا مشکلات روحی روانی و همچنین مشناسایی علل و عوامل بروز اینگونه رفتارها، نسبت به حل صحیح و اصولی آنها اقدام لازم صو سائل و مشکلات معیشتی این کارکنان به دقت مورد بررسی قرار گرفته و ضمن رت پذیرد.

با بررسی فرضیه سوم پژوهش می‌توان متوجه شد بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد عدم قبول مسئولیت در سازمان رابطه مستقیم و معنادار در سطح ۰/۰۵ وجود دارد. در تبیین این فرضیه نیز می‌توان بیان داشت که این کژکارکرد رفتاری، علی‌رغم اینکه کمترین میانگین را در بین کارکنان وظیفه دارد. با اینحال عدم توجه به این کژکارکرد رفتاری علاوه بر اینکه می‌تواند باعث بروز بسیاری از نابهنجاری‌های دیگر رفتاری در کارکنان وظیفه گردد؛ موجبات اختلال در وضع عمومی سازمانهای نظامی را نیز فراهم سازد. لذا در این خصوص لازم است مسئولین محترم هنگام صدور دستورات، نسبت به رعایت قوانین و مقررات اهتمام لازم را مبذول داشته و در این خصوص توان خدمتی کارکنان وظیفه را نیز در اجرای وظایف و مسئولیت‌های محوله، مد نظر داشته باشند.

نتایج بدست آمده از تحلیل فرضیه چهارم پژوهش، نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد قلدری و زورگویی در سازمان رابطه معناداری وجود دارد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت که با توجه به اینکه تحلیل فرهنگ سازمانی ۱۷ درصد از متغیر کژکارکرد قلدری و زورگویی را پیش بینی می‌کند. لذا این امر، لزوم توجه مسئولین را به این کژکارکرد رفتاری بیش از پیش جلوه گر می‌سازد. زیرا شیوع این کژکارکرد رفتاری در بین کارکنان وظیفه، علاوه بر اینکه می‌تواند تبعات زیادی همچون دعوای فراگیر و قومیتی، فرار از خدمت، ضرب و شتم و... را به دنبال داشته باشد می‌تواند هزینه‌های سنگینی را نیز بر سازمان تحمیل نماید.

نتایج بدست آمده از تحلیل فرضیه پنجم نیز حاکی از آنست که بین فرهنگ سازمانی و کژکارکرد انتقام در سازمان رابطه معناداری وجود دارد. در تبیین این فرضیه می‌توان بیان داشت که یکی از عوامل بروز این نوع کژکارکرد رفتاری در کارکنان وظیفه می‌تواند ناشی از استرس‌ها و فشارهای جسمی و روحی-روانی به این قشر عظیم و زحمتکش باشد. مسئولیت‌های خارج از توان، رفتارهای خشونت آمیز، قضاوت‌های ناعادلانه و به دور از انصاف، تبعیض‌های ناروا و... از جمله عوامل دیگری هستند که می‌تواند حس انتقام را در کارکنان وظیفه برانگیخته و آنها را به سوی اعمال و رفتارهای غیر اخلاقی سوق دهد. بنابراین مسئولین امر می‌بایست با کارکنان وظیفه صمیمی بوده و به پیشنهادهای آن‌ها توجه کنند و مراقب رفاه و امنیت آنها باشند و در جهت رفع مشکلات ایشان تلاش نمایند.

بر این اساس می‌توان گفت که فرهنگ سازمانی بر تمامی متغیرهای مرتبط با کژکارکردهای رفتار سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد و در جلوگیری و یا کاهش این کژکارکردها نقش مؤثری را ایفاء می‌کند. لذا برای جلوگیری از بروز کژکارکردهای رفتاری در میان کارکنان نیاز به عزمی جدی در همه زمینه‌های فوق می‌باشد. با توجه به اینکه بیشترین میانگین در میان این کژکارکردها مربوط به بی انضباطی‌های مکرر و کمترین آن مربوط به عدم مسئولیت‌پذیری در میان کارکنان وظیفه است؛ از اینرو نیاز است تا مشکلات روحی روانی و همچنین مسائل و مشکلات معیشتی کارکنان وظیفه به دقت مورد بررسی قرار گرفته و نسبت به حل آنها اقدام گردد و به این نکته مهم توجه داشت که همیشه تاکید بر قوانین و مقررات و تلاش در جهت اجرای دقیق آنها بدون توجه به فرهنگ سازمانی نمی‌تواند راهگشای مسائل و مشکلات گردد و می‌طلبد مسئولین ذیصلاح با تصویب قوانین و مقررات نسبت به ارتقاء سطح معیشتی و منزلت اجتماعی کارکنان وظیفه اقدام نموده و ضمن آسیب شناسی علل بروز برخی از مسائل و مشکلات رفتاری و نارضایتی از ناحیه ایشان، نسبت به آسیب زدایی آنها اقدام نمایند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

به منظور جلوگیری از کژکارکردهای رفتار سازمانی کارکنان وظیفه و افزایش سلامت سازمانی و دستیابی به اهداف متعالی سازمان، نیاز است فرهنگ سازمانی در سازمان‌ها نهادینه شود. بدین منظور تاکید بر جنبه‌های اخلاقی در ارتقاء نیروی انسانی به عنوان ارزشمندترین دارایی هر سازمان، جهت افزایش حس مسئولیت‌پذیری در کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

- با توجه به ابعاد فرهنگ سازمانی، لازم است برای تدوین رؤس مطالب دوره‌های آموزشی مناسب برای کارکنان وظیفه سازمان، چارچوبی بهنجار شامل مشخص نمودن مؤلفه‌های مذکور و تعیین سطوح کاربری آنها مشخص و ترسیم گردد.

- فرماندهان و مسئولینی که با کارکنان وظیفه سروکار دارند لازم است قوانین و مقررات سازمانی را به صورت مکرر به کارکنان وظیفه بازگو و آنها را نسبت به تبعات هرگونه بی قانونی آگاه سازند. آگاهی کارکنان از قوانین و مقررات سازمانی و وظایف خود در طول خدمت باعث می‌گردد تا آنها نسبت به عواقب بروز سوء رفتارهای خود آگاهی داشته و سعی در جلوگیری و پرهیز از ایجاد و ارتکاب به اینگونه اعمال و رفتار از جانب خود و سایرین نمایند.
- کار فرهنگی نیاز به بودجه و اعتبار از سوی مراجع ذیربط دارد. لذا لازم است مدیران ارشد سازمان نسبت به اختصاص بودجه‌های مختلف در قالب ردیف‌های فرهنگی اقدام و با بهره‌مندی

از مدیریت استراتژیک و تصمیم‌گیری در سطح کلان، نسبت به برنامه‌ریزی جهت تغییر در رفتارهای نامطلوب کارکنان وظیفه اقدام نمایند.

• درنهایت اینکه پژوهش حاضر نیز، همانند سایر پژوهشها با محدودیتهای موضوعی، اجرایی و روش‌شناسی روبرو بوده است. متغیرهای مورد تأکید پژوهش حاضر در برخی سازمانها به خوبی مفهوم‌سازی نشده است و لذا تفسیر از گویه‌ها و معرف‌های این متغیرها، به احتمال زیاد با خطاهای برداشتی و تفسیری مواجه بوده است. لذا توسعه مفهومی این متغیرها از طریق انجام پژوهش‌های مرتبط و آموزش و آشناسازی کارکنان با این مفاهیم توصیه می‌شود.

منابع

- سعادت، اسفندیار (۱۳۸۵). مدیریت منابع انسانی، چاپ دهم، ص ۳۰۶، تهران، انتشارات سمت.
- شاین، ادگار (۱۳۸۳) "مدیریت فرهنگ سازمانی و رهبری"، ترجمه دکتر برزو فرهی بوزنجانی و شمس الدین نوری نجفی، سیما جوان، تهران، ص ۲۰.
- شیربگی و همکاران (۱۳۹۲) درک و شناخت گونه‌های سوء رفتار سازمانی از دیدگاه کارکنان دانشگاه کردستان، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال پنجم، شماره ۹، صص ۲۹-۵۱.
- کاری یو، روبر (۱۳۸۲) مداخله روان‌شناختی اجتماعی زودرس در پیشگیری از رفتارهای مجرمانه، نجفی ابرند آبادی، علی حسین (۱۳۸۱). مجله تحقیقات حقوقی شماره ۳۶ و ۳۵، صص ۴۹-۶۰.
- فیست، جس و فیست، گریگوری (۱۳۸۴)، نظریه‌های شخصیت، ترجمه یحیی سید محمدی، تهران، نشر روان.
- قربانی، نیما (۱۳۸۴)، سبک‌ها و مهارت‌های ارتباطی، تهران، انتشارات تبلور
- مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۸). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، ترمه: تهران.
- کوزر (۱۳۸۲)، نظریه‌های جامعه‌شناسی، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، انتشارات آگاه.
- محمدی، حکمت (۱۳۸۵). بررسی عوامل موثر بر پرخاشگری دانش‌آموزان پسر دوره آموزش متوسطه استان اردبیل و وزارت آموزش، پرورش، شورای تحقیقات سازمان آموزش و پرورش اردبیل صص ۴۷-۶۰.
- Ackroyd, S., & Thompson, P. (1999). *Organizational misbehavior*. London: Sage.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit-for-tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3): 452-471.
- Althazard, P. A., & Cooke, R. A. (2004). *Organizational Culture and Knowledge Management Success: Assessing the Behavior-Performance*

Continuum. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*

- Buss, A. H., & Perry, M. (1992). The Aggression Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 452-459.
- Bennett, R. J.; Aquino, K.; Reed, A., & Thau, S. (2005) *The normative nature of employee deviance and the impact of moral identity*. in P. E. Spector & S. Fox (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*, 1st
- Collinson, D. L., & Ackroyd, S. (2005). Resistance, misbehavior, and dissent, in Ackroyd, S., Batt, R., Thompson, P. and Tolbert, P.S. (Eds.), *The Oxford Handbook of Work and Organization*, Oxford, Oxford University, pp. 305-326.
- Deconinck, James B. (2010). "The influence of ethical climate on marketing employees job attitudes and behavior ", *Journal of Business Research*, No.63, PP:384-391.
- -Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work. In S. Einarsen (Ed.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 3–30). London: Taylor and Francis.
- Franklin, L (2003) *An introduction to workplace counseling*, Mac Millan, Pal grave -
- Ferguson, M. (2007). *From bad to worse: a social contagion model of organizational misbehavior*. Dissertation submitted to the faculty of the graduate.
- George, G.Gordon,(1994 .1989) «*Perdicating orporateperformance forme organizational culture*», op. cit,
- Harrington, D., et al. (1995). *Factors related to the recruitment retention of professionals from spesializer disciplines*. Washington DC: Des.
- Herriot, P (2001) *The employment Relationship*, Rout ledge Publication, London, USA, Canada.
- Smirich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis.*Administrative Science Quarterly Management Journal*,35,1036,1056
- Lee, Hoon, S. Vaughn, Michael (2010) Organizational factors that contribute to police deadly force liability, *Journal of Criminal Justice* 38, pp193–206.
- Meterko M, Mohr DC, Young GJ. Teamwork culture and patient satisfaction in hospitals. *Medical Care*. 2004;42(5):492-8.
- Martinez, E. A., Beaulieu, N., Gibbons, R., Pronovost, P., & Wang, T. (2015). Organizational Culture and Performance. *The American Economic Review*,(331-335).
- Publisher: Elsevier science Direct Journal: *Journal of Research in personality* volume 46, Issue 5.October, 2012; 546-555.

- Scheultz D, Schoultz ES. (1998), *The relationship between worker and equipment*. New Jersey: Prentice-Hall
- Smirich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis. *Administrative Science Quarterly Management Journal*, 35, 1036, 1056
- Steven H. Appelbaum, Kyle J. Deguire and Marthieu Lay (2002) "The relationship of ethical climate to deviant workplace behavior", Emerald Group Publishing Limited, No. 5, pp: 43-55
- Slora, K. B. (1989). An empirical approach to determining employee deviance base rates. *Journal of Business and Psychology*, 4(2), 199-219
- Wimbush, J. C. and J. M. Shepard (1994). "Toward on understanding of ethical climate: Its relationship to ethical behavior and supervisory influence", *Journal of Business Ethics*, No. 13, PP:637-647.