

شناخت ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان در سازمان

سهیلا بورقانی فراهانی^۱، مهدی روحی خلیلی^۲

^۱استادیار و عضو هیئت علمی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، دانشگاه تهران، ایران.

^۲دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی - رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی، دانشگاه تهران، ایران (نویسنده مسئول).

چکیده

مطالعه و بررسی رفتارهای کارکنان در محیط کار از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، شرح وظایف کارکنان نشانگر رفتارهای کاری مورد انتظار است، اما طبیعی است که کارکنان علاوه بر رفتارهای مورد انتظار؛ رفتارها و فعالیت‌های دیگری را در محیط کار از خود نشان می‌دهند که به عنوان رفتارهای کاری نابهنجار و قانون‌شکنانه در ادبیات نظری از آنها یاد شده است. بررسی رفتارهای کاری نابهنجار و قانون‌شکنانه کارکنان که هنجارهای سازمانی را دستخوش نوسانات قرار داده و باعث تهدید سلامت سازمان و کارکنانش می‌گردد موضوع مهمی به شمار می‌رود. در متون علمی، رفتار کاری نابهنجار و قانون‌شکنانه در حوزه سازمان را اینگونه تعریف کرده‌اند: "رفتار داوطلبانه اعضای سازمان که هنجارهای سازمانی را نقض و با چنین اقداماتی، بهره‌وری سازمانی یا اعضای آن را تهدید می‌کنند". این رفتارها شامل رفتارهای سوء استفاده، رفتارهای قانون‌شکنانه تولیدی، خرابکاری یا کارشکنی، دزدی و رفتارهای صرف نظر کردن یا عقب‌نشینی می‌شود. رفتارهای نابهنجار، برای سازمان‌ها هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روان‌شناختی زیادی دارند.

با توجه به مطالب بیان شده هدف تحقیق حاضر شناخت ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان در سازمان می‌باشد. بنابراین در مقاله حاضر، ضمن تعریف ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان و مشخص ساختن عوامل موثر بر ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان سعی می‌شود که در مبانی نظری ابتدا به تعاریف ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان و سپس ضمن شناخت ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان در سازمان عوامل موثر بر این ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان، پرداخته شود که این کار به صورت کتابخانه‌ای انجام شده است.

واژه‌های کلیدی: کارکنان، ناهنجاری‌های رفتاری، سازمان.

مقدمه

امروزه با توجه به رشد روزافزون جوامع و گسترش سازمان‌ها و نهادهای عمومی، نوع رفتار کارکنان در این نهادها اهمیت ویژه دارد. از آنجاکه نوع رفتار در نهادهای عمومی در معرض دید و توجه خاص عموم قرار دارد، اشاعه‌ی رفتارهای غیراخلاقی مغایر قوانین و مقررات سازمانی و حتی بعضاً مخالف عرف جامعه و اخلاق، علاوه بر خدشه‌دار نمودن اعتماد عمومی نسبت به این سازمان‌ها، هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روان‌شناختی فراوانی را در پی خواهد داشت (زکی‌پور و همکاران، ۱۳۹۹).

هنجارهای سازمانی هنجارهایی هستند که طبق قوانین و استانداردهای کاری آن سازمان تعریف می‌شوند و رفتار نابهنجار، رفتاری است که از لحاظ اجتماعی و فرهنگی غیرقابل قبول و به عبارت دیگر خارج از هنجارهای اجتماعی و فرهنگی جامعه می‌باشد. از انواع مهم رفتارهای نابهنجار می‌توان شایعه‌پراکنی، بی‌نظمی، آزار و اذیت، آسیب رساندن به تجهیزات، استفاده‌ی نامناسب از اینترنت و دزدی را نام برد. رفتار کاری نابهنجار عبارت است از رفتاری ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان، کارکنان و یا هر دو را تهدید می‌کند و کارکنان با انجام دادن آنها به سازمان یا اعضای آن آسیب می‌رسانند. گرچه اغلب مطالعات انجام شده تا کنون در سطوح فردی متمرکز بوده‌اند. اما مطالعات متعددی نیز نشان می‌دهند که رفتارهای کاری نابهنجار در سازمان‌ها اغلب به عوامل موجود در سطوح گروهی و حتی سازمانی مرتبط است. در این پژوهش‌ها عامل گروه کاری نابهنجار، جو اخلاقی نامناسب محیط کار، سرپرستی غیراخلاقی واحد کسب و کار، سطح پرخاشگری در گروه کاری و پرخاشگری بین فردی، به عنوان دلایل اصلی رفتارهای نابهنجار کارکنان ذکر شده است. از مهمترین عوامل فردی مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار، عامل سرمایه‌های روان‌شناختی فردی است. عوامل فردی مانند خوشبینی و نگرش مثبت موجب می‌شود در سازمان اخلاق حاکم شده و کارکنان بیشتر به سمت فضایل اخلاقی تمایل داشته و در هر کاری جنبه‌ی اخلاقی آن را در نظر بگیرند و کمتر به رفتارهای قانون‌شکنانه دست بزنند. فعالیت‌های ساختاریافته عامل دیگر بر کاهش رفتار نابهنجار در سطح فردی است. در این نوع فعالیت‌ها عده‌ای مسئولیت کنترل را برعهده داشته و از این طریق فرصت کمتری برای انحرافات کاری فراهم می‌کنند. نتایج برخی دیگر از مطالعات انجام گرفته نشان می‌دهد که روابط معتمدانه از دیگر عوامل مهم در سطح فردی است. هر چه اعتماد بیشتر باشد، میزان تعهد کارکنان به سازمان افزایش یافته و از احتمال درگیری آنها در رفتارهای قانون‌شکنانه کاسته خواهد شد. روابط معتمدانه می‌تواند از طریق ارتباطات روانی حاصل شود. عامل مهم دیگر در کاهش رفتارهای نابهنجار عامل گروهی است. طبق تئوری‌های مدل‌سازی نقش، افراد در رفتارهایی درگیر می‌شوند که پاداش‌هایشان را حداکثر نمایند. بنابراین سیستم انضباطی و جبران خدمات باید به گونه‌ای باشد که رفتارهای مناسب را پاداش داده و رفتارهای نامناسب را تنبیه نماید. عادلانه بودن و صریح بودن سیاست‌های انضباطی در زمان تنبیه می‌تواند به مقابله با انحراف‌های کاری کمک نماید. در بررسی عوامل گروهی، نتایج مطالعات نشان می‌دهد که فضای سازمانی، در برگیرنده‌ی ابعاد سازمانی شامل ساختار، مسئولیت‌ها و استانداردهاست. ادراک کارکنان از فضای سازمانی، تشریح اهداف سازمانی توسط مدیران، پایبند بودن مدیران به رفتارهای اخلاقی، تشریح مرز بین رفتارهای مناسب و نامناسب برای کارکنان و آگاه نمودن کارکنان از هزینه‌های مرتبط با رفتارهای قانون‌شکنانه بر کاهش نرخ رفتارهای نابهنجار بسیار مؤثر است. از عوامل مهم دیگر در کاهش رفتارهای نابهنجار، عوامل موجود در سطح سازمانی است. برخی مطالعات نشان می‌دهد که نقش حمایت مدیران در سطوح مختلف سازمان‌ها، اثرات قابل

توجهی در ایجاد انگیزه در کارکنان خود جهت تمایل آنها برای انجام رفتار درست دارد. کنترل‌های رسمی و غیررسمی در محیط کار به عنوان عوامل دیگر می‌توانند فضای مثبتی را در سازمان ایجاد کنند که در نتیجه آن احتمال بروز رفتارهای نابهنجار کاهش می‌یابد. از پیامدهای اصلی رفتارهای کاری نابهنجار، کاهش بهره‌وری اقتصادی سازمان‌ها می‌باشد (زکی‌پور و همکاران، ۱۳۹۹). بنابراین هدف اصلی در مقاله حاضر این است که ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان در سازمان را بر اساس مبانی نظری موجود از طریق مطالعات کتابخانه‌ای مورد بررسی قرار دهد.

بیان مسئله

یکی از مباحث مهم مطرح‌شده در مدیریت سازمانی، بررسی الگوهای کنترل، نظارت و مصونیت‌بخشی کارکنان و سرمایه‌انسانی از بروز رفتارهای کاری انحرافی که هنجارهای سازمانی را دستخوش تغییر قرار داده است و باعث تهدید سلامت سازمان و کارکنانش می‌شود (قائد امینی و همکاران، ۱۴۰۲). نظریه‌های جامعه‌شناختی به نقش و رفتار انسان در سطح سازمان توجه دارد. علاوه بر رویکردها و نظریه‌ها درباره رفتار ناهنجار افراد، عواملی نیز در بروز ناهنجاری‌های رفتاری انسان‌ها دخالت دارد که در سه سطح فردی، اجتماعی و سازمانی به آنها پرداخته شده است رفتاری است که از لحاظ اجتماعی و فرهنگی غیرقابل قبول است. آخرین ملاک برای ناهنجاری رفتاری، آن نوع ناهنجاری است که خارج از هنجارهای بستر اجتماعی و فرهنگی صورت می‌گیرد (اسکندری و همکاران، ۱۳۹۷). می‌توان گفت حفظ نیروی انسانی موجود در هر سازمان بویژه نیروی متخصص و فعال یکی از اهداف اصلی هر سازمان است و به منظور استفاده و بهره‌گیری صحیح از نیروی انسانی، در کنار توجه به ابعاد سخت نظام جامع مدیریت منابع انسانی، توجه به ابعاد نرم نظام جامع مدیریت منابع انسانی یعنی مطالعه مسئله مرتبط با رفتارهای افراد در سازمان ضروری است. از سوی دیگر، محل کار هر فرد جایی است که انواع رفتار در آن رخ می‌دهد که این رفتارها دارای نتایج مختلفی در سطوح فردی و سازمانی بر روی افراد و کل سازمان می‌باشد. از جمله این رفتارها، ناهنجاری‌های رفتاری است. این رفتارها به گونه معمول، هنجارهای سازمان را که مجموعه‌ای از رفتارهای مورد انتظار و زبان و اصول موردنظر در محیط کار می‌باشد را برهم می‌زنند (قائد امینی و همکاران، ۱۴۰۲).

سازمان‌ها همیشه با کارکنانی مواجه می‌شوند که با وجود کوشش مدیران و مسئولان در ایجاد محیطی مناسب برای کار و فعالیت، موجب ایجاد انحراف‌هایی در سازمان می‌شوند. این افراد با رفتارهایی مانند درگیری با سایر کارکنان و مدیران، سرپیچی از دستورهای رئیس، نادیده گرفتن قوانین، وضعیت موجود و مطلوب سازمان را دچار آشفتگی می‌کنند و در تلاش هستند این قوانین را زیرپا بگذارند و امتیازی کسب کنند. بسیاری از کارکنان هویت خود را از محیط کار خود می‌برند و در نتیجه، فرد، سازمان‌ها و جامعه رفتارهای متفاوتی از خود بروز می‌دهند (سیلوا و راناسینگه، ۲۰۱۷).

از سوی دیگر در دهه‌های اخیر افزایش بهره‌وری و کاهش خسارات از طریق بهبود رفتارهای نابهنجار کاری، مورد توجه صاحب نظران رفتار سازمانی به ویژه پژوهشگران حوزه سلامت قرار گرفته است. رفتار ناهنجار کارکنان رفتاری اختیاری است که هنجارهای مهم سازمان را نقض می‌کند و از این طریق خوب بودن سازمان، اعضای آن و یا هر دو را تهدید می‌کند (میرزایی و همکاران، ۱۴۰۱). وقتی کارکنان وارد یک سازمان می‌شوند تحت تاثیر عوامل مختلف درون و برون سازمانی سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی قرار گرفته و شخصیت فردی و کاری آنان شکل گرفته و تکامل می‌یابد. در این بین تعداد اندکی وجود دارند که از عوامل مختلف تاثیر منفی گرفته و مرتکب هنجارشکنی و تخلفات سازمانی و کاری در انواع مختلف می‌شوند که این

¹ Silva & Ranasinghe

امر سلامت سازمانی را خدشه‌دار نموده و اثرات نامطلوبی بر روند کار و تولید و سایر کارکنان دارد (پورکیانی و صفوی‌زاد، ۱۳۹۲).

رفتار کاری نابهنجار نوعی رفتار داوطلبانه است که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کند و چنین اقداماتی باعث کاهش بهره‌وری سازمان و افراد می‌شود. این رفتارها شامل رفتارهای سوءاستفاده، رفتارهای انحرافی تولیدی، خرابکاری یا کارشکنی، دزدی و رفتارهای صرف نظر کردن یا عقب‌نشینی می‌شود. رفتارهای نابهنجار برای سازمان‌ها هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روان‌شناختی زیادی دارد (هادی‌زاده مقدم و همکاران، ۱۳۹۳). وجود این ناهنجاری‌ها ممکن است اثربخشی سرمایه انسانی را تحت تأثیر قرار دهد و به کاهش اعتبار سازمان منجر شود؛ اگر این رفتارها به خوبی مورد بررسی و کنترل قرار نگیرند در بلندمدت هزینه‌هایی را به سازمان تحمیل می‌کنند؛ بنابراین ضروری به نظر می‌رسد که ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان ریشه‌یابی شوند تا در نهایت کارایی و اثربخشی سازمان افزایش یابد (تانگ و همکاران، ۲۰۲۰).

بنابراین عوامل متعددی در ظهور و بروز ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان دخیل هستند و موجب کاهش بهره‌وری سایر کارکنان و رایج شدن رفتارهای نابهنجار در شرکت و افزایش هزینه‌های شرکت می‌شود. کارکنانی که رفتارهای نابهنجار دارند برای سازمان تهدید محسوب می‌شوند زیرا می‌توانند بقیه‌ی کارکنان را نیز به سوی این افکار سوق دهند. این رفتارها، رفتارهای تنگ‌نظرانه و غیرقانونی است که اقتدار رسمی و ایدئولوژی شرکت آن را مجاز نمی‌داند. برای هر سازمانی مفید است تا با توجه به شیوع فزاینده‌ی ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان در شرکت و هزینه‌های مرتبط با آن عواملی را شناسایی کنند که باعث بروز چنین رفتارهایی می‌شوند و یا حداقل، عوامل بالقوه‌ای را تشخیص دهند که پیش‌بینی کننده وقوع این رفتارها در شرکت هستند. رفع ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان کمک می‌کند تا همه کارکنان در سازمان رابطه مستقیم بین رضایت شغلی و عملکرد قوی را تجربه کنند. لذا دغدغه محقق پاسخ به این سوال است: ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان در سازمان کدامند؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

گرایشات و نیات رفتاری کارکنان موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه رفتارها و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. کارکنان برخوردار از نیات رفتاری مناسب، منابع مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد محقق می‌سازند (باکر^۳، ۲۰۱۹). سازمان‌ها به وسیله کارکنانشان شناخته می‌شوند و پیشرفت یک سازمان به وسیله رفتار و نیات رفتاری کارکنان مشخص می‌شود. در این شرایط است که رفتار کارکنان بر هماهنگی بین آنها و اثربخشی در کار تاثیرگذار می‌شود. مهندسی انسانی علمی چند نظامی و انسان‌محور است. در حقیقت در حالی که به انسان هم از نظر جسمانی و هم از نظر روانی توجه می‌کند به کارآیی افراد در جهت تولید و بهره‌وری بیشتر نیز می‌اندیشد (وانگ^۴، ۲۰۲۰).

از سوی دیگر در حوزه مدیریت فرآیند کسب و کار، تشخیص ناهنجاری را می‌توان برای شناسایی رفتارهای غیرعادی در طول اجرای فرآیندهای کسب و کار به کار برد. اغلب، سازمان‌ها به دنبال ناهنجاری‌ها در فرآیندهای کسب و کار خود می‌گردند، زیرا اینها می‌توانند شاخص‌هایی برای ناکارآمدی، آموزش ناکافی کارکنان، یا حتی فعالیت‌های متقلبانه باشند. بیشتر شرکت‌ها برای مدیریت فرآیندهای روزانه خود به سیستم‌های اطلاعاتی آگاه از فرآیند متکی هستند. گزارش‌های رویداد این سیستم‌های

² Tang

³ Baker

⁴ Wang

اطلاعاتی منبع بزرگی از اطلاعات هستند که رفتار اجرا شده عناصر مختلف درگیر در فرآیندهای تجاری مانند کارکنان و سیستم‌ها را ثبت می‌کنند (مظفری مهر^۵ و همکاران، ۲۰۲۳).

همچنین توجه به اینکه در محیط‌های پویای امروز که کارها بیش از پیش در تیم‌ها انجام شده و انعطاف‌پذیری محیط اهمیت بالایی دارد، سازمان‌ها به کارمندانی نیاز دارند که خود را درگیر رفتارهای خوب شهروندی کنند؛ مثلاً به اعضای دیگر تیم کمک کنند، داوطلب اضافه کار شوند، از کشمکش‌های غیرضروری اجتناب کنند، همان‌قدر که برای خودشان اهمیت قائل‌اند، برای قوانین و مقررات نیز اهمیت قائل شوند؛ زیرا شواهد نشان داده است که چنین کارمندانی کارایی سازمان را افزایش می‌دهند اما رفتارهای ناهنجار در نقطه مقابل چنین رفتارهایی هستند و این رفتارها عمیقاً به هزینه‌های مالی، روانی و اجتماعی یک سازمان اضافه می‌کند. به باور محققان ناهنجاری‌های رفتاری تحت تأثیر ادراکات فرد از محیط کار است اساساً ناهنجاری‌های رفتاری از کارکنانی سر می‌زند که احساس می‌کند مورد بدرفتاری یا تحقیر و بی‌ارزشی از طرف سازمان قرار گرفته است و سعی می‌کند به نحوی آن را در سازمان تلافی کند (متوفه^۶، ۲۰۱۷).

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که شرایط فیزیکی و روان‌شناختی محیط کار، در مجموع تأثیر مهمی بر رفتار و نگرش کارکنان به کار دارد. در بسیاری از سازمان‌ها، افرادی هستند که تحت شرایط غیر قابل تحمل، یا حداقل نامطلوب با بالاترین کارایی کار می‌کنند، و در عین حال افرادی هم هستند که در شرایطی عالی از لحاظ محیط کار، پایین‌ترین میزان بهره‌وری را دارند. نکته اساسی این است که اگر چه شرایط محیط کار مهم است اما، قضیه به همین جا ختم نمی‌شود؛ آثار هر گونه تغییرات فیزیکی اعمال شده در یک محیط کاری ممکن است تحت تأثیر نحوه ادراک و انطباق کارکنان با این تغییرات قرار گیرد و روشن است که ادراک هر فرد از واقعیت، رفتار او را تعیین می‌کند. هر چند ادراک همیشه به طور دقیق، واقعیت عینی یک موقعیت را منعکس نمی‌سازد. این موضوع، اهمیت محیط کار را کم نمی‌کند اما نشان می‌دهد که این عامل باید همواره همراه با عوامل ظریف‌تر و پیچیده‌تر روان‌شناختی در نظر گرفته شود (کیم^۷ و همکاران، ۲۰۱۹).

کوشش سازمان‌ها برای بهبود عملکرد شغلی کارکنان خود، تشخیص وجود ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان در آنان، سعی در علت‌یابی این رفتارها و از همه مهم‌تر تدوین برنامه‌ها و راه‌حلی برای از بین بردن و یا کاهش دادن این رفتارها، منجر خواهد شد تا کارکنان ارتباط بهتری با ارباب رجوعان برقرار کنند و خدمات را با کیفیت بهتری به آنان ارائه دهند و در نتیجه، فرآیند اعتبار، سودآوری و رضایت مشتریان سازمان افزایش پیدا می‌کند. ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان در محیط کار، معضل رایجی است که تا حدودی در همه‌ی سازمان‌ها، به ویژه در کشورهای توسعه نیافته و یا در حال توسعه، رخ می‌دهد (قائد امینی و همکاران، ۱۴۰۲).

اگر کارکنان احساس کنند که از طرف سازمان خود حمایت می‌شوند، مانع از بروز رفتارهای ناهنجار نیز می‌شوند. از این رو، ایجاد شرایط جوی اخلاقی قوی برای جلوگیری از اعمال غیراخلاقی بسیار مهم است. در سازمان‌هایی که با جو سود و پول شناخته می‌شوند، ناهنجاری‌های رفتاری بیشتر در سازمان‌هایی رواج پیدا می‌کند که از سوی جو خیرخواهانه و اصولی مشخص می‌شوند. با نصب کدهای اخلاقی، جو اخلاقی و اصولی پرورش داده می‌شود. علاوه بر این، جو خیرخواهانه و اصول‌گرا باعث ترغیب رفتار شهروندی سازمانی می‌شوند که به دنبال آن از رفتارهای ناهنجار در محیط کار جلوگیری می‌کنند (قائد امینی و همکاران، ۱۴۰۲).

⁵ Mozafari Mehr

⁶ Metofe

⁷ Kim

لذا با توجه به اهمیت موارد مطرح شده می‌توان ادعا نمود که انجام تحقیقی با عنوان شناخت ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان ر سازمان ضرورت می‌یابد.

ادبیات نظری و پیشینه تحقیق

ادبیات نظری

مفهوم ناهنجاری سازمانی (انومی)

آنومی یا ناهنجاری سازمانی از نظر تاریخی به عنوان پدیده‌ای که دارای سبب‌شناسی جامعه‌شناختی است معرفی شده است. از چنین منظری سازمان‌ها یا محیط‌های کار نیز به عنوان پدیده‌های اجتماعی-انسانی می‌توانند دچار ناهنجاری شوند که از لحاظ نظری به آن ناهنجاری سازمانی^۸ گفته می‌شود. در واقع ناهنجاری درون یک سازمان ممکن است در کارکنان، سرپرستان یا مدیران و یا حتی در فضا و فرهنگ سازمان خود را نشان دهد.

ناهنجاری فعلی است که جامعه در مقابل آن واکنش نشان می‌دهد. ناهنجاری سازمانی آن بخش از فعل و ترک فعلی است که قوانین، مقررات سازمان حدود آن را تعریف کرده‌اند. بنابراین رفتاری که خارج از چارچوب قانون و عرف سازمان باشد رفتارهای ناهنجار سازمانی تلقی می‌شود. از مهمترین عواملی که موجب بروز این پدیده در محیط کار می‌شود می‌توان به افسردگی، عدم احساس مسئولیت، رقابت‌های شغلی ناسالم، عدم اعتماد به نفس و عدم رعایت خودانضباطی شغلی اشاره کرد.

اساساً (قانون‌شکنی) نقض عمدانه هر و نه خط‌مشی، آیین‌نامه و قوانین رسمی سازمانی است؛ این تعریف مواردی نظیر نقض تصادفی قانون (هنگامی که فرد مورد نظر از قانون آگاهی ندارد) و همچنین نقض قوانینی را مستثنی می‌کند که معمولاً اجرا نمی‌شود (مثلاً قانونی که بیشتر افراد می‌دانند که پیروی از آن ضروری نیست). به عقیده رابینسون و بنت (۱۹۹۵) رفتارهای قانون‌شکنانه به مجموعه رفتارهایی اطلاق می‌شود که طی آن فرد یا گروه، سیاست‌ها، قواعد، هنجارها و ارزش‌های سازمانی را به طور عمدی نقض می‌کند و زیر پا می‌گذارد که در آن مشغول به کار است. آنها رفتارهای قانون‌شکنانه را رفتاری عمدی دانستند که هنجارهای سازمانی خاصی را مورد حمله قرار می‌دهد و انجام دادن آنها سلامت سازمان یا اعضا و یا هر دو را تهدید می‌کند. لذا کارمند بسیار متعهد، خود را عضو واقعی سازمان می‌بیند در حالی که کارمند کمتر متعهد، احتمال بیشتری دارد که خودش را غریبه ببیند. فردی که بیشتر به سازمان وابسته است به احتمال زیاد باید رضایت و تعهد به سازمان داشته باشد که این امر به افزایش بهره‌وری شغلی منجر می‌شود و رفتاری ناهنجار و قانون‌شکنانه کمتری از خود نشان می‌دهند (پرومسر، ۲۰۱۸).

کریستین و الیس معتقدند رفتارهای انحرافی سه ویژگی متمایز دارد (دادخواه و قیتانی، ۱۴۰۰):

- ✓ عمدی و آگاهانه انجام می‌شود.
- ✓ هنجارهای سازمانی را برهم می‌زند.
- ✓ سلامت افراد یا سازمان را تهدید می‌کند.

سازمان در بروز رفتارهای انحرافی نقش مهمی دارد. چون مهمترین عوامل سازمانی تحت کنترل مدیر است، می‌توان عوامل سازمانی را عوامل مدیریتی نیز دانست. قوانین ناعادلانه و ساختار نامتناسب جبران خدمات باعث نادیده گرفتن قوانین و تمایل

⁸ Organizational anomie

⁹ Promsri

¹ Christian and Ellis

افراد به رفتارهای انحرافی برای جبران بی‌عدالتی و کسب درآمد بیشتر و منصفانه‌تر می‌شود. فرهنگ سازمانی ضعیف نیز که ارزش‌های سازمان و مرز رفتارهای صحیح و انحرافی و پیامدهای آنها را به کارکنان آموزش نمی‌دهد، باعث ایجاد جو سازمانی بیماری می‌شود که زمینه بروز رفتارهای کاری انحرافی را فراهم می‌آورد. رفتار قانون‌شکنانه یا رفتار غیراخلاقی در محل کار به طور کلی نقض قوانین رسمی سازمان در نظر گرفته می‌شود (وردامان^۱ و همکاران، ۲۰۱۶). در حالی که رالین^۲ (۱۹۸۴) فعالیت‌های غیراخلاقی کارمندان را رفتار قانون‌شکنانه در نظر می‌گیرد، این موضوع به طور مرتب و منظم در تعریف رایج کج‌رفتاری کارمندان قرار نمی‌گیرد. اگر چه رفتاری خاص می‌تواند هم غیرطبیعی و هم غیراخلاقی باشد، این دو کیفیت مطمئناً به یکدیگر مربوط نمی‌شود. قانون‌شکنی می‌تواند تعبیر بهتری برای بدرفتاری خاص کارمندان باشد که با فعالیت‌های غیراخلاقی خود هنجارهای سازمان را زیر پا می‌گذارند. این مطالعه درباره بخش خاصی از انحراف کارکنان، یعنی شکستن قوانین اخلاقی تمرکز می‌کند. در حالی که تفاوت‌های بالقوه بین انحراف کارکنان و شکست قوانین اخلاقی وجود دارد، بررسی رفتار قانون‌شکنانه کارکنان ممکن است در درک ما از شکست قوانین اخلاقی توسط کارکنان سودمند باشد. به طور کلی می‌توان گفت نظریه پیوند اجتماعی از جمله سودمندترین نظریه‌ها در تبیین و پیش‌بینی جرم و رفتارهای قانون‌شکنانه است. پیوند اجتماعی هیرشچی^۳ بر این فرض استوار است که اگر مردم پیوندهای قوی با خانواده، مدرسه، هم‌تایان، دین و دیگر نهادهای اجتماعی داشته باشند، کجروی به حداقل ممکن تنزل می‌یابد و در صورت از هم گسیختگی، تضعیف پیوندهای فرد با جامعه و آزادی از قیود اجتماعی، احتمال وقوع کجروی افزایش می‌یابد (دادخواه و قیتانی، ۱۴۰۰).

این پیوند چهار عنصر دارد:

- وابستگی: هیرشچی معتقد است که روابط متقابل عناصر پیوند اجتماعی، باعث کنترل رفتارهای بعدی می‌شود.
 - تعهد به همنوایی: افرادی که نسبت به رفتار یا اعتقادات مرسوم تعهد بیشتری دارند، بیشتر به سوی فعالیت‌های مرسوم کشیده می‌شوند.
 - مشغولیت: درگیر شدن در فعالیت‌های مربوط به زندگی روزمره همه وقت و انرژی افراد را به خود اختصاص می‌دهد و این خود موجب تقویت تعهد می‌شود.
 - اعتقاد به اعتبار اخلاقی: هیرشچی معتقد است که شخص ضمن اینکه باید از قوانین و سامانه قانونی و حقوقی حمایت کند، همزمان باید آنها را به لحاظ درونی و ذهنی مورد قبول بداند. بر اساس این نظریه، هر چه افراد کمتر وابسته، متعهد، مشغول و معتقد باشند، پیوندشان با جامعه سست‌تر است و احتمال کج‌رفتاریشان بیشتر خواهد بود.
- سه عنصر از چهار عنصر الگوی پیوند اجتماعی هیرشچی مستقیماً برای توضیح کج‌رفتاری کارمندان به کار می‌رود؛ وابستگی، تعهد و اعتقاد به اعتبار اخلاقی. می‌توان این سه عامل را برای قانون‌شکنی اخلاقی نیز به کار برد. هولینگر^۴ وابستگی را عامل عاطفی پیوند اجتماعی تلقی می‌کند. هولینگر برای کاربرد پذیر کردن وابستگی، ارزیابی رضایت شغلی را پیشنهاد کرد. هنگامی که سطح رضایت ادراک شده کارمند نسبت به شغلش کاهش یابد به همان نسبت درگیری در انحراف مالی و انحراف تولیدی باید افزایش یابد. بین نگرش شغلی و نگرش سازمانی تفاوت‌های ادراکی وجود دارد که این تفاوت‌ها عامل مهمی در مطالعه نگرش کارمندان است؛ لذا، هم رضایت شغلی و هم رضایت سازمانی برای اجرا کردن وابستگی ارزیابی می‌شود (دادخواه

¹ Vardaman	1
¹ Ralin	2
¹ Hirschi	3
¹ Hollinger	4

و قیاتی، ۱۴۰۰). از طرفی یکی از عارضه‌های مهم سازمانی در چند دهه اخیر، که سیر صعودی آن در هزاره سوم برای کارکنان و متصدیان اجرایی مدیریت کاملاً مشهود است، بیگانگی شغلی است. این مشکل، اغلب از بی‌ثباتی و ناپایداری‌های شدید محیطی و ظهور متغیرهای تنش‌زا و اضطراب‌آور نشأت می‌گیرد و عوارض زیانبار آن مانند بی‌انگیزشی، ناامیدی، اضطراب و افسردگی، انواع بیماری‌های جسمی و روحی و صدها عارضه دیگر، بسیاری از کارکنان سطوح مختلف را بویژه در سازمان‌های بزرگ درگیر می‌سازد. این مشکلات و عارضه‌ها زمانی تشدید می‌شود که ساختار خشن، سخت و انعطاف‌ناپذیر و فرهنگ سازمانی نامناسبی مانند فرهنگ پرخاشگر/دفاعی و رهبری ناشیست نظیر رهبری زهرآگین، مثلث بیگانگی شغلی را ترسیم، و ابعاد مختلف سوء کارکرد سازمانی را تکمیل می‌کند. در چنین مواقعی، اقتضاها و موقعیت و شرایط درونی سازمان در بدترین حالت قرار دارد و به گردابی تبدیل می‌شود که همه ارزش‌ها، اخلاقیات، نوآوری‌ها و اثربخشی‌های فردی، گروهی و سازمانی را از بین می‌برد (ابراهیمی و رضایی، ۱۳۹۶).

بیگانگی کاری نوعی حس شناختی است که به جدایی فرد از کار و محیط کاری اشاره می‌کند. بیگانگی کاری نتیجه تناقض ماهیت نقش کاری و ماهیت انسانی است. بیگانگی کار ابتدا در مطالعات کارل مارکس^{۱۵} مطرح شد. آنچه مارکس مطرح کرد، ناتوانی کارکنان در کارهایشان است به گونه‌ای که از دست دادن کنترل کارشان موجب بیگانگی کار می‌شود. تأکید می‌شود که در محل کار مدرن، تخصص در زمینه وظایف مورد نیاز است و زمانی که کمبود تخصص پیش می‌آید، باعث عدم کنترل فعالیت‌های کاری و احساس بیگانگی برای کارکنان می‌شود. بیگانگی کار در این زمینه به معنای فاصله رو به رشد فرد نسبت به طبیعت و روح خود است (ایرکمن و بوزات؛ ۲۰۱۶). پس از مارکس، مطالعات همزمان فروم و سیمن^{۱۶} محققان را به بررسی بیگانگی از زاویه رشته‌های مختلف علمی شامل جامعه‌شناسی، روان‌شناسی و علوم سازمان تشویق کرد. در این میان کار سیمن مرجعیت خاص پیدا کرده است. سیمن بیگانگی را در پنج مفهوم بررسی کرد که عبارت است از (پزشکی و همکاران، ۱۳۹۴):

ناتوانی یا بی‌قدرتی: این وضعیت با درک کارکنان با کنترل بسیار ضعیف بر فعالیت‌های کاری او و تجربه آزادی محدود ظاهر می‌شود.

بی‌معنی بودن: این بُعد شامل تصوراتی از افراد است که برای کمک به اهداف سازمانی ناکافی است. اعتقاد دارند که سهمشان در کل فرایندهای تولید خدمات رضایتبخش نیست.

انزوای اجتماعی: به عدم شناسایی و ناتوانی در پذیرش اهداف سازمان اشاره می‌کند. فرد با وجود آگاهی از قوانین و انتظارات اجتماعی در این وضعیت متأسفانه رفتار غیرعادی را نشان می‌دهد.

ناهنجاری: این بُعد در غیاب اصول اخلاقی، راهنمایی یا هنجارهای رفتارهای کارکنان نسبت به دستیابی به اهداف فردی، سازمانی رخ می‌دهد. این وضعیت در فضایی به وجود می‌آید که ارزش‌های سازمانی با ارزش‌های فردی تناقض دارد.

خود بیگانگی: این بُعد زمانی ظاهر می‌شود که فرد نمی‌تواند نیازهای واقعی، ارزش‌ها و انتظارات خود را بیان کند. در چنین مواردی فرد نمی‌تواند نگرانی‌ها و منافع خود را درک، و یا بیان کند. در این مرحله، کارمند، کار خود را ابزاری که نیازهای خارجی خود را برآورده می‌کند به جای ابزاری می‌داند که توانایی او را نشان می‌دهد.

منابع اصلی فشار در بروز رفتارهای قانون‌شکنانه عبارت است از:

¹ Karl Marx	5
¹ Erkmen & Bozkurt	6
¹ Fromm & Seeman	7

فشار ایجاد شده به دلیل عدم دستیابی به اهداف ارزشمند مثبت: در چنین جوامعی، افراد از رسیدن به اهداف مثبت باز داشته می‌شوند یا دسترسی به اهداف مشروع (پول و منزلت و استقلال) دشوارتر است. این اهداف زمانی به فشار تبدیل می‌شود که اشخاص در زندگی خود با گسستگی‌هایی روبه‌رو می‌شوند. اولین گسستگی، بین آرزوها و توقعات است که کانون نظریه‌های فشار پیشین است. وقتی افراد کنترل کار خود را ندارند و احساس می‌کنند که در محیط کاری مورد نیاز نیستند. و کارشان ارزشمند نیست، دچار احساس عمیق بیگانگی می‌شوند که به نوبه خود می‌تواند بر سطح تعهدات آنان نسبت به سازمان تأثیر بگذارد و عملکرد افراد کمتر از حد انتظار شود (عبدالقادر، ۲۰۱۷). جنبه دیگری از بیگانگی کار، بیگانگی نسبت به خود تعریف شده است. مفاهیم خود با ارزیابی کارهایی تعریف می‌شود که آنها به عنوان ارزشمند انجام می‌دهند و کنترل خود را بر وظایفشان از دست می‌دهند. دیگر فشار، که در نتیجه بسته شدن هدف ایجاد می‌شود، گسستگی بین توقعات و دستاوردهای واقعی است. این گسستگی، حاصل رفتار فردی است. زمانی که دستاوردهای واقعی فرد کمتر از انتظار اوست، فشار افزایش می‌یابد. بیگانگی اساساً از عدم کنترل و دخالت تولید کننده بر تولید ناشی می‌شود. همچنین بیگانگی حاصل تقسیم کار مداوم و در حال افزایش است. این مسئله فرایند تولید را به وظایفی پوچ و بی‌معنا تجزیه می‌کند. چنانچه فرد در مقابل تلاشی که در سازمان انجام می‌دهد، بهره مادی و معنوی کمتری ببرد، احساس خستگی و دلسردی می‌کند و در او نوعی بیگانگی فزاینده نسبت به کار ایجاد می‌شود و رضایت او را کاهش می‌دهد. علاوه بر این بیگانگی او را دچار پوچی می‌کند به طوری که کار برایش لذتبخش نیست و احساس بی‌پهلوگی می‌کند (علی‌وردی‌نیا و یونسی بروجنی، ۱۳۹۲).

بنابراین محل کار محلی است که مجموعه‌ای از رفتارها هر کدام با اثراتی مختلف بر افراد و کل سازمان رخ می‌دهد. این رفتارها معمولاً در قالب و چارچوب قوانین سازمان هستند. قوانین سازمانی، گروهی از رفتارها، زبان‌ها، قاعده و قوانینی پیش‌بینی شده است که کمک می‌کند تا آن سازمان در مسیری درست عمل کند و به پیش برود. بنابراین هرگاه رفتاری خارج از این چارچوب رخ دهد، اثرات آن گسترده است و همه سطوح سازمانی، از تصمیم‌گیری و تولید، تا مسائل مالی را دربر می‌گیرد. محققین برای این رفتارها اسامی مختلفی ذکر کرده‌اند از جمله، انحراف در محل کار، رفتار ضدتولید و رفتارهای ضداجتماعی. در واقع رفتارهایی در محیط کار قانون‌شکنانه محسوب می‌شوند که دارای این سه مالک اصلی باشند (اپلباوم^۱ و همکاران، ۲۰۲۱):

۱. عمدی و ارادی باشند،
۲. رسوم، قواعد، مقررات و هنجارهای قابل قبول سازمانی در آنها نادیده گرفته و نقض شود،
۳. و به خطر انداختن سلامتی افراد و سازمان، هزینه‌های آشکار و نهان قابل توجهی را به سازمان تحمیل کند و از این طریق اثربخشی و عملکرد فردی و سازمانی را به مخاطره بیندازد.

البته هر رفتاری که هنجار را نقض کند قانون‌شکنانه نیست و مالک، تهدید کردن سازمان است. مثال پوشیدن لباس خارج از فرم سازمانی معمولاً به سازمان‌ها آسیبی نمی‌رساند و به عنوان رفتار قانون‌شکنانه به شمار نمی‌آید. مدیریت رفتارهای ناهنجار این روزها به نگرانی اصلی سازمان‌ها تبدیل شده است زیرا این گونه رفتارها می‌تواند سلامت مالی سازمان را تهدید کند. این رفتارها هرچه که باشند از اذیت و آزار جنسی گرفته تا کارشکنی، خرابکاری یا شایعه پراکنی، همه و همه رفتارهای بدون اجازه و خارج چارچوب هستند که اثرات منفی بر مجموعه دارند. رفتارهای ناهنجار کارمندان شامل: پیروی نکردن از مدیر، دیر آمدن، کند کردن چرخه کار، دزدی‌های کوچک، بدرفتاری و بی‌ادبی با همکاران است. در اینجا مهم است تا تفاوت میان

¹ Abdel- Qader 8

¹ Appelbaum 9

رفتارهای غیراخلاقی و رفتارهای منفی مطرح شود، اولی مربوط است به شکستن قوانین اجتماعی و دومی تخطی از قوانین خاص سازمانی است. تحقیقات زیادی در مورد شناسایی پیش زمینه‌های انحرافات کاری صورت گرفته است و عوامل متعددی مانند عوامل فردی (شخصیت و درک از شرایط کاری)، سبک رهبری مدیران (استبدادی، دموکراتیک یا آزاد) و عوامل سازمانی و مدیریت (بی‌عدالتی در اجرای قوانین، ساختار نامناسب پاداش، فرهنگ سازمانی ضعیف، ابهام در عملکرد شغلی و ارزشیابی کارکنان، عدم ساختاریافتگی تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها) شناخته شده‌اند که در این میان نقش عوامل سازمانی و مدیریت در کاهش یا بروز رفتارهای کاری قانون‌شکنانه پرننگتر از سایرین بوده است (سبک‌رو و دهقان، ۱۳۹۵).

در مقابل رفتار ناپه‌نجان، رفتار شهروندی سازمانی نوعی رفتار بهنجار شناخته می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (قلی پور و روحی خلیلی، ۱۳۹۲). زیرا در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی، اکثراً به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می‌کردند (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۶). اما در عین حال و از سویی دیگر دلیل افزایش تمایل به آگاهی درباره انحراف محل کار، شیوع این نوع رفتارها و هزینه‌های تحمیلی آنها است. هزینه تحمیل شده این نوع رفتارها در اقتصاد آمریکا بسیار قابل توجه است. از هر چهار کارمند سه تای آنها حداقل یکبار از رییس خود دزدی کرده‌اند. در واقع شیوع انحراف منفی در محل کار از کنترل خارج شده است به طوری که تقریباً ۷۰ درصد از شرکت‌ها چنین رفتارهایی را در سازمان‌های وابسته به خود گزارش داده‌اند. نزدیک به ۹۰ درصد از کارمندان درگیر یکی از رفتارهای منفی که در ادامه می‌آید هستند: دزدی، کلاهبرداری کامپیوتری، اختلاس، کم‌کاری، کارشکنی و غیبت (عدم حضور) اثرات شیوع دزدی کارمندان بر اقتصاد آمریکا، سالانه ۳۰ میلیارد دارد تخمین زده شده است، محققین دیگر این عدد را ۶۰ تا ۲۰۰ میلیارد دلار می‌دانند. در کنار همه این‌ها، کارمندانی که در معرض انحراف منفی بین اشخاص هستند، از استرس در کار رنج می‌برند و در نتیجه تمرکز کمتری بر کار دارند که نتیجه آن از دست دادن ساعات مفید کاری و کاهش تولید و افزایش تغییر و جا بجایی کارمندان است. بنابراین سازمان‌ها برای جلوگیری از رفتارهای ناپه‌نجان و قانون‌شکنانه کارکنان در محل کار انگیزه مالی قوی دارند (اپلبائوم و همکاران، ۲۰۲۱).

شناخت الگوهای رفتاری کارکنان بر مبنای الگوی دیسک

الگوی تحلیل رفتار دیسک برآیند چهار اصطلاح انگلیسی است. ابتدا به عنوان پیش فرض باید با رنگ‌ها ذهن خودمان را شرطی کنیم هر یک از تیپ‌های رفتاری معرف یکی از خصوصیات رفتاریست. درک درستی از خصوصیات پایه این تیپ‌ها داشته باشیم و بعد بتوانیم در تلاقی و ترکیب این‌ها به این نتیجه برسیم که یک فرد الگوی رفتاری غالبش که می‌تواند برآیند چند تا از این تیپ‌ها باشد. رنگ قرمز نماد قدرت، تسلط، هیجان و گاهی اوقات خشونت است. در تحلیل رفتاری دیسک رنگ زرد نماد شغل، نماد عشق یا انرژی بخشی است. رنگ سبز از طبیعت گرفته می‌شود و نماد آرامش و صلح دوستی است. وقتی به طبیعت نگاه می‌کنیم رنگ سبز نماد تکرارپذیری است. در منطق دیسک، رنگ آبی معرف آرامش و صلح دوستی است (فائد امینی و همکاران، ۱۴۰۲). در زیر تفسیر معادل‌های انگلیسی دیسک بیان شده است:

۱. تیپ D: Dominance

نماد تسلط است. معرف آدم‌هایی است که نحوه حل مسائل و مشکلاتشان از زاویه بالا به پایین است. در مواجهه با مسائل و مشکلات عموماً عامل برتری شان را غالب می‌کنند.

I: Influence تیپ ۲.

نماد اثرگذاری است. معرف آدم‌هایی می‌گیریم که خیلی قابلیت و پتانسیل رفاقت با دیگران و طرح‌ریزی موضوعات رفاقت گونه دارند. تیپ I قدرت اثرگذاری بر روی دیگران و طرح فضای رفاقت به شدت بالایی دارند. خیلی زود با دیگران رفیق می‌شوند و خیلی زود بر روی دیگران تأثیر می‌گذارند. در سازمان شما آدم‌های محبوبی هستند. و معمولاً قدرت نه گفتن به دیگران را ندارند.

S: Steadiness تیپ ۳.

بودن معرف آدم‌هایی است که خیلی آدم‌های باثبات و کمتر تغییرپذیر هستند. از طریقه مواجهه شان با موضوعات و تغییرات قابل شناسایی هستند. خیلی اهل تغییر نیستند و تغییر نمی‌پذیرند. طیف و علاقه‌مندی آنها حفظ وضع موجود است.

C: Compliance تیپ ۴.

معرف آدم‌هایی است که به شدت علاقه‌مندند تا با قوانین و مقررات خودشان را تطبیق دهند. معمولاً شیفته قواعد، مقررات، قانون و حرکت در موازین اخلاقی و قواعد تعریف شده هستند. برخلاف I و D که ممکن است خیلی علاقه‌مندی نداشته باشند و اگر قوانینی باشند که مانع آنها باشد آن را به هم می‌زنند. هیچ کدام از ما D خالص، I خالص و S خالص نیستیم. ما ترکیبی از تیپ‌ها هستیم و معمولاً یک یا دو تیپ در ما در موقعیت‌های مختلف غالب‌تر هستند.

D: Dominance تیپ‌های ویژگی

D نماد تیپ Dominance یا معرف ویژگی تسلط و احاطه است. بررسی ویژگی تیپ D، معرف آدم‌هایی است که به شدت ریسک‌پذیر هستند، یعنی چالش‌طلب هستند. پس بعضی از ویژگی‌های تیپ D را بررسی می‌کنیم. این تیپ آدم‌های رقابتی، ریسک‌پذیر و چالش‌طلب و به شدت نتیجه‌گرای هستند. از کارهای متوسط رو به بالا و یا کارهای سخت‌تر یا از کارهای چالشی‌تر لذت می‌برند. در کارهایی که ابهام و چالش بیشتری دارد موفق‌تر عمل می‌کنند.

D: Dominance محدودیت‌های تیپ

رفتارهایشان بین ۰ و ۱ قرار دارد. اگر خوب هستند، عالی هستند و اگر بد هستند، افتضاح هستند. تیپ D معمولاً معرف آدم‌هایی است که حد وسط ندارند و در یک لحظه واکنش‌هایشان عوض می‌شود. در یک لحظه، جهت تیپ D کاملاً عوض می‌شود. اصولاً از لحاظ رفتاری کم ملاحظه و کم سیاست هستند. زبان آنها زبان نیش و کنایه است. اصولاً خیلی اهل ملاحظه دیگران نیستند. آدم‌های بسیار مهربان و خوش قلبی هستند، اصلاً آدم‌های کینه‌توز و کینه‌ورزی نیستند ولی آدم‌هایی نیستند که شما از دیالوگ با آنها در امان باشید. زود عصبانی می‌شوند و به شدت عجل هستند، سریع به هم می‌ریزند و سریع کار باید به نتیجه برسد. نیاز غالب و درونی آنها، کنترل کردن دیگران است.

I: Influence تیپ‌های ویژگی

I نماد تیپ Influence یا ویژگی اثرگذاری است. تیپ I به شدت خلاق و خوشبین است. در ارتباط با آدم‌هایی که سینرژی منفی تولید می‌کنند یا انرژی منفی پمپاژ می‌کنند خیلی خوشحال نمی‌شوند. به شدت دلنشین، خلاق، محبوب و اجتماعی هستند. در یک لحظه با دیگران رفیق می‌شوند. روابط اجتماعی فوق‌العاده قوی دارند و به شدت خلاق هستند. احتمالاً آدم‌های نظم‌پذیری نیستند. بلند فکر می‌کنند، با شما صحبت می‌کنند و از شما طلب گوش کردن می‌کنند. بیشتر با شما صحبت می‌کند تا بتواند خودش فکر کند. غیررسمی هستند و رفاقت اهمیت بیشتری دارد.

I: محدودیت‌های تیپ

آدم‌های جزئی‌نگری نیستند. اگر در سمت‌ها یا مشاغلی که دقت زیادی بخواهد کار کنند، حتماً افتضاح به بار می‌آورند. اهل نظم نیستند. بنگاه ایده‌پراکنی هستند. آدم‌های خلاق و تشنه پیشنهادات مختلف هستند. زندگی را به خودش سهل می‌گیرد. Iها از تک تک دقایق زندگی‌شان استفاده می‌کنند.

S: ویژگی‌های تیپ

S نماد تیپ Steadiness یا ثبات است. معرف آدم‌هایی است که به شدت دوست داشتنی و صبور هستند. آدم‌هایی هستند که شما از زبان آنها نیش و کنایه نمی‌شنوید و گزند نمی‌بینید. بسیار آدم‌های صبوری هستند. آدم‌های باثبات و همان آدم‌های بی ادعای سازمان هستند. اساساً سازمان کارش بر دوش Sها جلو می‌رود و فوق‌العاده آدم‌های درک‌کننده‌ای هستند. به شدت آدم‌های صبور، با انصاف و صلح‌دوست هستند. رفتارشان قابل پیش‌بینی است. ثبات رفتاری در آنها دیده می‌شود.

S: محدودیت‌های تیپ

خیلی اهل تغییر نیستند و آدم‌های معمولاً امنیت‌طلبی هستند، خیلی تمایل ندارند تغییرات هیجانی و اتفاقات خارق‌العاده و ریسکی را دنبال کنند. در مناسبات ریسکی Sها کمترین ریسک را از خود نشان می‌دهند و ریسک‌گریز هستند. به شدت عاشق برنامه‌ریزی هستند Dها را معمولاً آدم‌های اهل عمل و آدم‌های اجرایی می‌دانند اما Sها در کنار اجرایی بودن تم برنامه‌ریزی و تم تحلیلگری قوی‌تری دارند. خیلی اهل جدل و مقابله نیستند و همه چیز را در درون خودشان می‌ریزند. آدم‌های باصفا و باملاحظه‌ای هستند.

اگر در سازمان حواسمان به Sها نباشد، حقتان پایمال می‌شود. اصولاً صحبت کردن در رابطه با بحث مالی برایشان سخت است اما تم غالبشان این است که عاشق کمک کردن به دیگران هستند. بیشترین ایثار را می‌توانیم در تیپ S ببینیم. اصولاً Sها تغییرپذیری کمی دارند. اهل باغبانی و اهل کلکسیون و اهل تمبر جمع کردن هستند.

C: ویژگی‌های تیپ

تیپ C، معرف آدم‌هایی که به شدت با وجدان هستند اگر پی آدم باوجدان و آدم امین و آدم به شدت دقیق می‌گردید Cها همین آدم‌هاست. آدم‌هایی هستند فوق‌العاده مسئولیت‌پذیر و باوجدان و به شدت آدم‌های دقیقی هستند. خیلی آدم‌های گاهی اوقات تجزیه و تحلیلگر و دقیق و ریزبین و صبور و به شدت قاعده‌مندند Cها همان‌هایی هستند که عصا قورت داده هستند و مرتب و تمیز و اتوکشیده و منظمی هستند. به شدت علاقه مند به نظم و علاقه مند به دقت هستند. بنابراین ویژگی‌های تیپ C به شدت آدم‌های دقیق و با تجزیه و تحلیلگر هستند.

C: محدودیت‌های تیپ

به شدت وسواسی هستند. اگر حواسشان به خودشان نباشد تبدیل می‌شوند به آدم‌هایی که وسواس آنها را اذیت می‌کند. مدافعه‌جویی و گاردگیری در مقابل نقد دیگران دارند. هیچ وقت پا روی دم Cها نگذارید ولی اگر گذاشتید لذتش را ببرید. ذهن پر از آرشویی از رفتارهای مختلف و دقیق هستند. از هر حوزه‌ای که شما نقدشان کنید از همان حوزه شما را نقد می‌کنند. بنابراین قبل از اینکه نقدشان کنید خودتان را کامل اسکن کنید. نیاز غالب تیپ C، پیروی کردن از قواعد و مقررات است. تشنه قانون هستند.

بنابراین تیپ‌های رفتاری در عالم سازمانی و حرفه‌ای با عالم فردی و اجتماعی و عمومی می‌تواند متفاوت باشد. مهم این هست که بتوان تشخیص داد که فرد در عالم رفتاری خود چه تیپ غالبی دارد و در نقش‌ها و حالت‌های رسمی خود چه نقشی را ایفا می‌کند یا آن نقش از فرد چه شخصیتی طلب می‌کند.

راهکارهای مدیریت نابهنجاری سازمانی

در دنیای کنونی منابع انسانی مهمترین سرمایه سازمان هستند و حفظ و حراست از این سرمایه‌ها بر عهده مدیران قرار دارد. مدیران باید شیوه‌های مدیریتی خویش را از مفهوم (مدیریت) به سمت (رهبری انسانی) در سازمان سوق دهند. در این شیوه، مدیر نیز در فرآیند کارها قرار می‌گیرد و در این روند به نوعی روان‌شناسی فردی و گروهی از پرسنل تحت سرپرستی و شناخت جامعی از آنها دست می‌یابد.

یکی از مهمترین وظایف مدیر در هزاره سوم، حفظ و نگهداری نیروهای کارآمد و توجه به تامین سلامت و بهداشت جسمی و روانی پرسنل در محیط کار است و تعامل میان مدیریت و کارکنان بیش از پیش ضرورت دارد. بنابراین زمانی که در محیط کار با فشار عصبی و استرس مواجه هستیم این امر نشان دهنده نوعی از فرآیند سازمانی نامتعارف است به طوری که کار در سازمان از مرحله انجام وظیفه به هویت حرفه‌ای و از آن به یک کنش شوق‌انگیز تبدیل نشده است. در مدیریت هزاره سوم باید مدیریت کار نیروی انسانی سازمان را از مفهوم کار که اقدامی است برای رفع احتیاجات روزمره، تبدیل به یک هویت حرفه‌ای در فرد تبدیل شود. چنانچه این فرآیند در سازمانی انجام نشود فشار عصبی، استرس، عدم اعتماد به نفس و عدم احساس مسئولیت به وجود خواهد آمد.

عوامل مؤثر بر ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان

عوامل مؤثر بر رفتار انحرافی کارکنان شامل عوامل فردی، اجتماعی و بین فردی و سازمانی می‌باشند. با توجه به اینکه عوامل سازمانی بیشتر تحت کنترل مدیریت بوده و تعداد آنها نیز گسترده است، هدف این پژوهش، شناسایی عوامل سازمانی مؤثر در بروز رفتارهای انحرافی است.

رضایت شغلی: به میزان ارتباط مشاهده شده بین آنچه یک فرد از شغلش مطالبه می‌کند با آنچه از سازمان و شغلش دریافت می‌کند، رضایت شغلی گفته می‌شود. انحراف سازمانی یک پاسخ عاطفی به نارضایتی شغلی است. در نتیجه می‌توان گفت افرادی که از شغل خود ناراضی‌اند، نسبت به کارکنان راضی برای ارتکاب اعمال انحرافی بیشتر برانگیخته می‌شوند.

تعهد سازمانی: عبارت است از میزان نسبی همانندسازی با سازمانی خاص یا دلبستگی به آن سازمان که به وسیله اعتقاد راسخ به ارزش‌ها و اهداف سازمان، تمایل به تلاش بیشتر در راه تحقق اهداف سازمان و تمایل قوی به باقی ماندن و عضویت در سازمان مشخص می‌شود. کارکنانی که به سازمان متعهدترند، مزایای حیاتی‌اند. تعهد سازمانی موجب می‌شود کارکنان در حالی که کارشان را انجام می‌دهند، وفادار و پرشور باشند. از این رو، کارکنانی که به سازمانشان متعهدند، با احتمال کمتری سازمان را ترک می‌کنند و کمتر مرتکب رفتارهای انحرافی می‌شوند.

جو اخلاقی: به درک مشترک از رفتار صحیح اخلاقی و چگونگی اداره مسائل اخلاقی در سازمان اشاره دارد. اختلاف بین استانداردهای اخلاقی کارکنان، منجر به تعارض اخلاقی و در نتیجه، کاهش رضایت شغلی می‌شود (نظریه ناهماهنگی شناختی). علاوه بر این، کمبود تناسب اخلاقی بین کارکنان و سازمان می‌تواند منجر به استرس و نارضایتی شغلی شود.

عدالت سازمانی: عدالت سازمانی اصطلاحی است برای توصیف نقش عدالت که به طور مستقیم با موقعیت‌های شغلی در ارتباط است. در عدالت سازمانی مطرح می‌شود که چگونه باید با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آنها برخورد شده است. عدالت سازمانی تأثیر قابل توجهی بر رضایت کارکنان دارد. در گروه‌های ناعادلانه و حتی بیشتر از آن نتایج ناعادلانه، می‌تواند منجر به خشم کارکنان شود. این خشم در نهایت موجب عدم رضایت شغلی می‌شود.

حمایت سازمانی: حمایت سازمانی ادراک‌شده، به باور آشکار افراد در مورد اینکه سازمان دارای جهت‌گیری مثبت یا منفی نسبت به آنهاست، اشاره دارد که شامل به رسمیت شناختن سهم آنها و نگرانی برای رفاه آنهاست. برای سنجش این عامل از پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک‌شده استفاده کنید.

سیاست سازمانی: سیاست‌های سازمانی را به عنوان رفتارهای مؤثر اجتماعی تعریف می‌کنند که برای به حداکثر رساندن منافع شخصی فرد به صورت راهبردی طراحی شده اند. هنگامی که سازمان سیاسی‌تر می‌شود، احتمال زیادی وجود دارد که افراد، یک سبک رفتاری رقابتی و خودخدمتی را اتخاذ کنند که به موجب آن، ممکن است بدون در نظر گرفتن نیازهای دیگران، تمایلات خود را برآورده سازند. در چنین شرایطی، کارمند نمی‌تواند مطمئن شود که تلاش شخصی‌اش به رسمیت شناخته شده است؛ بنابراین، احساس بی‌عدالتی یا نقض قرارداد اجتماعی می‌کند و در نتیجه، امکان انحراف رفتاری وجود خواهد داشت.

استرس شغلی: می‌تواند به عنوان هر ویژگی محیط کاری تعریف شود که برای فرد دارای تهدید است. ابهام، گرانباری و تعارض نقش، سه دسته از تقاضاهای شغلی فشارآور در محیط‌های کارند. از نظر مفهومی؛ ابهام، نبود صراحت و روشنی در نقشها و وظایف درخواست‌شده از فرد؛ گرانباری، فراتر بودن خواسته‌ها از توانایی‌ها و منابع در دسترس فرد و تعارض نقش، متضاد بودن درخواست‌ها و تقاضاهایی است که از فرد در شغل و کارش می‌شود (جعفری، ۱۴۰۰).

اقدامات پیشگیری از ناهنجاری سازمانی

برای این امر تکنیک‌های پنج B پیشنهاد می‌گردد که شامل موارد ذیل است (زکی‌پور و همکاران، ۱۴۰۱):
 خریدن: (Buying) در انتخاب منابع انسانی سعی می‌شود علایق آنها نسبت به کار مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار گیرد و پرسنل سازمانی با معیارها و مختصات علمی انتخاب گردند که زیربنای این انتخاب استعدادها و توانایی‌ها و علاقه‌مندی به کار مورد نظر است.

ساختن: ((Building) سازمان باید منابع انسانی مورد نظر را که علاقه‌مندی و استعداد او کاملاً تشخیص داده شده و موردقبول بوده است را برای انجام وظیفه بهتر آماده کند. در این صورت نیروی انسانی با اعتماد به نفس بیشتر به کار ادامه می‌دهد.

قرض گرفتن: ((Borrowing) یکی از عواملی که می‌تواند در ارتقای سطح کیفی کارایی نیروی سازمانی موثر باشد، کارسپاری براساس تسلط و قدرت انجام آن در پرسنل است. در گام‌های اولیه ارجاع کارهایی که پرسنل در بدو ورود به سازمان در آنها تسلط دارند زمینه اعتماد به نفس را در آنها تقویت می‌کند.

امتیاز دهی یا تشویق: ((Bouncing) این زمینه با تمام فعالیت‌هایی که در B3 اولیه انجام گرفت باز هم ممکن است مدیر احساس کند که پرسنل مورد نظر برای فعالیت و یا بخش دیگری استعداد بیشتری دارد و چنانچه به این شناخت دست یافت

باید با این جابجایی او را در فضای مناسب قرار دهد. گاهی هم چنانچه ضرورت پیدا کند او را از محیط سازمانی خارج کند تا آثار منفی احتمالی رفتار او از طریق واگیری سازمانی به دیگران منتقل نشود. پیوستگی: (Binding) در این فرآیند مدیر یا رهبری انسانی سازمان باید متوجه باشد منابع انسانی کلیدی و یا کارآمد را به هر طریقی که لازم است حفظ کند، بنابراین حفظ منابع کلیدی سازمان، کمک موثری به رفع پدیده‌های آسیب‌شناختی سازمانی خواهد کرد.

پیشینه‌های تحقیق

در ادامه به تحقیقات داخلی و خارجی نزدیک به موضوع تحقیق اشاره شده است:

زکی‌پور و همکاران (۱۴۰۱)، به واکاوی عوامل بازدارنده رفتارهای ناهنجار کارکنان درمانی در شرایط کرونایی: مطالعه کیفی پرداختند. یافته‌ها نشان دادند که عوامل ساختاری شامل آموزش و بهسازی نیروی انسانی، گزینش و برگماری، واریسی و پایش سازمانی، مهارت‌های ارتباطی، رسیدگی به تخلفات اداری، آراستگی و بسامانی، عوامل رفتاری شامل ویژگی‌های روان‌شناختی فردی، رفتارهای درون گروهی، الگوسازی، کنش‌گرهای ارزشی، عدالت‌محوری و تدوین پایه‌های نیک‌خویانه و عوامل محیطی شامل محیط درونی و بیرونی سازمان از عوامل مؤثر بر کاهش رفتار ناهنجار در مراکز درمانی می‌باشند.

محبوبی و نظری (۱۴۰۱)، به شناسایی ناهنجاری‌های رفتاری درگاه پرداخت الکترونیک در صنعت بانکداری با رویکرد داده‌کاوی پرداختند. سرانجام، برای هر دروازه‌های پرداخت اینترنتی جدید و همه ۱۸ ویژگی، خصوصیات تطبیق دروازه‌های پرداخت اینترنتی جدید را با توزیع‌های گوسی محاسبه می‌شود و یک امتیاز قمار برای آن دروازه‌های پرداخت اینترنتی محاسبه می‌گردد. نتایج ارزیابی شده توسط کارشناسان داده، نشانگر دقت بالای روش است.

میرزایی و همکاران (۱۴۰۱)، به ارائه الگوی پیش‌بینندها و رهاوردهای ناهنجاری‌های رفتاری منابع انسانی در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی پرداختند. با توجه به اینکه فقر و مشکلات معیشتی و ضعف خودکنترلی مهمترین پیش‌بینندهای ناهنجاری رفتاری شناخته شده‌اند، می‌توان با تلاش در جهت بهبود وضعیت معیشتی کارکنان و افزایش حقوق و مزایای کارکنان و همچنین افزایش توان کارکنان در کنترل خویشتن و بهبود توانایی‌های خودمدیریتی‌شان زمینه کاهش رفتارهای ناهنجار کارکنان را فراهم آورد.

شیرکریمی (۱۴۰۱)، به بررسی بهبود وضعیت ناهنجاری رفتاری یک دانش‌آموز پرداخت. در این تحقیق از روش‌های مشاهده، مصاحبه و بررسی اسناد استفاده شده است. نتایج نشان داد در وقوع اعمال و رفتار انسان عوامل مختلفی نظیر آموزشگاه، خانواده، اجتماع، همسالان، محیط (فرهنگی، فیزیکی و محلی) و ... دخالت دارند و مجموعه این عوامل به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم بستر وقوع رفتارهای دانش‌آموز هستند.

جعفری (۱۴۰۰)، به بررسی ریشه‌ای عوامل مؤثر بر ایجاد ناهنجاری‌های رفتاری - اخلاقی در ارگان‌های دولتی با تاکید بر سیستم برنامه‌ریزی منابع انسانی پرداخت. نتایج نشان داد در میان کارکنانی که عدالت سازمانی را درک می‌کنند رفتارهای غیراخلاقی کمتری دیده می‌شود. از سویی دیگر زمانی که بین افراد ادراک ناعادلانه بودن شکل گرفت نگرش منفی به سازمان پیدا خواهند کرد و متعاقب آن دست به رفتارهایی بر علیه سازمان خواهند زد.

حامیان (۱۴۰۰)، به بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر ناهنجاری‌های رفتاری نوجوانان پرداخت. ر این تحقیق به بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر ناهنجاری‌های رفتاری دانش‌آموزان پرداخته شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد نتایج نشان دهنده آن

است که میزان گرایش دانش‌آموزان به رفتارهای ناهنجار در حد متوسط بوده است. اغلب رفتارهای ناهنجاری که از دانش‌آموزان سر می‌زند در قالب درگیری لفظی و فیزیکی در مدرسه، رو در روی والدین ایستادن، آرایش کردن موقع بیرون رفتن از خانه و بی‌احترامی به معلمان است. این امر نشان می‌دهد که دانش‌آموزان، هم در مدرسه و بیرون از مدرسه به انجام برخی رفتارهای ناهنجار تمایل دارند.

برزگری و همکاران (۱۳۹۹)، به طراحی و تبیین مدل مدیریت بازدارندگی رفتارهای کاری ناهنجار پرداختند. هدف اصلی پژوهش حاضر طراحی و تبیین مدل مدیریت بازدارندگی رفتارهای کاری ناهنجار است. نتایج نشان داد تأثیر گزینش و به‌کارگیری نامناسب، انسجام گروهی، هوش اخلاقی، مهارت‌های رهبر، سرمایه اجتماعی و تربیت اجتماعی و حکومتی بر رفتار کاری ناهنجار معنادار است و بیشترین تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته مربوط به تأثیر انسجام گروهی بر رفتار کاری ناهنجار با میزان ۰/۲۳۹ است. همچنین تمامی روابط تعدیلگری تعریف شده در پژوهش تأیید گردید. همچنین بعد از سنجش و آزمون مدل‌های پژوهش، نتایج نشان‌دهنده تأیید مدل است به عبارتی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های پیشنهادی مورد تأیید هستند.

جبه‌دار و بجانی (۱۳۹۷)، به بررسی نقش عوامل کاهش انگیزش بر ناهنجاریهای رفتاری کارکنان پرداختند. مقاله حاضر به منظور شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش انگیزش کارکنان ناجا انجام شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش استنباطی از آزمون‌های کلموگروف-اسمیرنف، تحلیل بار عاملی مرتبه اول و دوم استفاده شده است. نتایج آزمون تی نشان داد که عامل فردی ۱۱/۳۶، عامل محیطی، ۷/۶۹، عامل مدیریتی، ۹/۰۲، عامل دینی، ۵/۱۴ بر ناهنجاریهای رفتاری کارکنان ناجا تأثیر دارد. اسکندری و همکاران (۱۳۹۷)، به شناسایی عوامل مؤثر بر ناهنجاریهای رفتاری منابع انسانی در بُعد اخلاقی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد، عوامل اجتماعی با ۵۲/۸ درصد، عوامل سازمانی با ۱۹/۶ درصد و عوامل فردی با ۱۹/۲ درصد بر رفتار ناهنجار کارکنان تأثیرگذار بودند.

اندام و سلیمی (۱۳۹۶)، به بررسی عوامل مؤثر در ایجاد ناهنجاریهای رفتاری هواداران مسابقات لیگ برتر هندبال ایران پرداختند. هدف از پژوهش حاضر، بررسی عوامل مؤثر در ایجاد ناهنجاریهای رفتاری هواداران مسابقات لیگ برتر هندبال ایران بود. یافته‌ها نشان داد رتبه‌بندی عواملی که در بهبود رفتار هواداران مؤثر است، به ترتیب عوامل مدیریتی، محیطی، روانی، حمایتی، فرهنگی و امنیتی می‌باشد با توجه به نتایج پژوهش، توجه به عامل مدیریتی و توجه به پرورش همه نیروهای انسانی فعال و اصلی می‌تواند گامی مؤثر در بهبود رفتار هواداران باشد.

تای و همکاران (۲۰۲۳)، به بررسی مروری بر تشخیص ناهنجاری رفتار در فعالیتهای روزمره پرداختند. در این مطالعه، شکل‌گیری سیستم ناهنجاری رفتار در فعالیتهای روزمره زندگی را از انواع داده‌های ورودی (ورودی مبتنی بر حسگر و ورودی مبتنی بر دید) با تکنیک‌های مدل‌سازی (رویکردهای یادگیری عمیق و مرسوم) مقایسه و مقایسه می‌کنیم. ما مجموعه داده‌های عمومی موجود را به دقت بررسی می‌کنیم و راه‌حلهایی برای یکی از مسائل مهم ارائه می‌کنیم: فقدان مجموعه داده‌ها در ناهنجاری رفتار در فعالیتهای روزمره زندگی. هدف این کار هدایت تحقیقات جدید برای درک بهتر زمینه ناهنجاری رفتار در فعالیتهای روزمره زندگی است و به عنوان مرجعی برای مطالعه آینده زندگی با کمک محیطی بهتر با روند رو به رشد خانه هوشمند است.

ریجایانتي^۱ و همکاران (۲۰۲۳)، به بررسی تشخیص ناهنجاری رفتار کارگران تولیدی با استفاده از تشخیص عمیق مبتنی بر یادگیری تعامل انسان و شی پرداختند. یافته‌ها نشان می‌دهد که مدل با موفقیت رفتار غیرعادی را تشخیص داده و بالاترین دقت تشخیص پوس (تقریباً ۹۶٪) را برای ایستادن، لمس کردن و نگاه‌داشتن و کمترین دقت (تقریباً ۸۸٪) را برای نشستن به دست آورد. علاوه بر این، مدل به دقت تشخیص شیء تقریباً ۹۷٪ دست یافت.

مظفری‌مهر و همکاران (۲۰۲۳)، به بررسی تشخیص ناهنجاری رفتار پیچیده در فرآیندهای کسب و کار: یک رویکرد بررسی انطباق چند دیدگاهی پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که علاوه بر تشخیص ناهنجاری‌های هر جنبه، رویکرد ما می‌تواند ناهنجاری‌های پیچیده‌تری را که به دیدگاه‌های متعدد یک فرآیند تجاری مربوط می‌شود، شناسایی کند.

روزمن و تامینک^۲ (۲۰۲۲)، به بررسی علائم فیزیکی، عاطفی و رفتاری مشکلات سلامتی در بین کارکنان قبل و در طول همه‌گیری کرونا پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که علائم فیزیکی، عاطفی و رفتاری مشکلات سلامتی کارکنان در طول اپیدمی کووید-۱۹ نسبت به دوران قبل از همه‌گیری کووید-۱۹ تشدید شده است.

گارسیا^۳ و همکاران (۲۰۲۲)، به بررسی بیگانگی کاری، رفتار و عملکرد انحرافی محل کار در بخش دولتی پرداختند. نتایج ارتباط بین بیگانگی کاری، رفتار انحرافی در محل کار و عملکرد را تایید کرد. علاوه بر این، یافته‌ها رابطه مثبت و بالا بین بیگانگی کاری و عملکرد سازمانی را نشان داد.

دانگ وان^۴ و همکاران (۲۰۲۲)، به بررسی رفتار کاری انحرافی کارکنان در صنعت هتلداری در طول COVID-19: شواهد تجربی از یک کشور در حال ظهور پرداختند. تجزیه و تحلیل داده‌های چند متغیره یک رابطه مثبت بین ناامنی شغلی ادراک شده و رفتار کاری انحرافی را نشان می‌دهد و این رابطه با پریشانی روانی میانجی‌گری می‌شود. علاوه بر این، نظارت آزردهنده به طور مثبت ارتباط بین پریشانی روانی- رفتار انحرافی کاری و تأثیر غیرمستقیم ناامنی شغلی ادراک شده بر رفتار کاری انحرافی را از طریق پریشانی روانی تعدیل می‌کند.

پاریانتي^۵ و همکاران (۲۰۲۲)، به بررسی رفتار انحرافی محل کار در بین کارکنان دانشگاه‌های اسلامی در لامپونگ: نقش تعدیل کننده معنویت محیط کار اسلامی پرداختند. از مجموع شش فرضیه پیشنهادی، همگی تایید شدند. این مطالعه نقش تعدیل کننده معنویت محیط کار اسلامی را بر رابطه عدالت سازمانی و رضایت شغلی با رفتار انحرافی محیط کار تایید کرد.

آدکانمبی و یوکپره^۶ (۲۰۲۱)، به بررسی عوامل سازمانی و رفتار کارکنان در بخش دولتی پرداختند. یافته‌های فعلی نشان می‌دهد که تشویق فرهنگ سازمانی مثبت، تعهد و حمایت می‌تواند با رفتارهای شهروندی و رفتارهای انحرافی مرتبط باشد. نتایج حاضر همچنین نشان می‌دهد که جمعیت‌شناختی (سن، سابقه کار، جنسیت، مذهب، وضعیت تأهل و مدرک تحصیلی) همبستگی آماری را با سطح رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی در محل کار نشان می‌دهد.

کالمسی^۷ و همکاران (۲۰۱۹)، به بررسی رفتار انحرافی کارکنان: نقش فرهنگ و حمایت مرتبط سازمانی پرداختند. هدف این مقاله افزایش دانش و درک حمایت سازمانی و نظارتی در زمینه رفتار انحرافی کارمندان با بررسی ارتباط‌های بالقوه

² Rijayanti	1
² Rožman & Tominc	2
² García	3
² Dang-Van	4
² Pariyanti	5
² Adekanmbi & Ukpere	6
² Kalemci	7

جهت‌گیری‌های ارزشی فرهنگی کارکنان است. این تحقیق از تحلیل مقایسه‌ای کیفی مجموعه‌فازی استفاده می‌کند. نتایج نقش حمایت سازمانی و نظارتی ادراک شده کارکنان و پیکربندی‌های بعد فرهنگی را بر رفتار انحرافی کارکنان نشان می‌دهد.

جدول (۱): جدول متغیرهای تحقیق

شناخت ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان											پیشینه‌های تحقیق		
پرخاشگری و رفتار ضدشهروندی	بی‌احترامی و آزار جنسی	بیگانگی کاری و فرار از کار	بدرفتاری و بدگویی	عدم تعهد و وجدان کاری	دیر آمدن و غیبت	برهم زدن نظم سازمانی و تیمی	آسیب به اموال سازمان	شایعه پراکنی	کند کردن چرخه کار و تولید	عدم پیروی از مدیر		دزدی‌های کوچک	کارشکنی و خرابکاری
											✓	✓	زکی‌پور و همکاران (۱۴۰۱)
									✓				محبوبی و نظری (۱۴۰۱)
											✓	✓	محبوبی و نظری (۱۴۰۱)
		✓					✓	✓	✓				میرزایی و همکاران (۱۴۰۱)
										✓			شیرکرمی (۱۴۰۱)
									✓	✓			جعفری (۱۴۰۰)
								✓			✓		حامیان (۱۴۰۰)
✓				✓	✓		✓						برزگری و همکاران (۱۳۹۹)
								✓			✓	✓	جبه دار و بجانی (۱۳۹۷)
								✓			✓	✓	اسکندری و همکاران (۱۳۹۷)
								✓	✓		✓	✓	اندام و سلیمی (۱۳۹۶)
				✓							✓		تای و همکاران (۲۰۲۳)
			✓			✓							ریجایان‌تی و همکاران (۲۰۲۳)
											✓	✓	مظفری مهر و همکاران (۲۰۲۳)
		✓	✓			✓							فرانسوز و همکاران (۲۰۱۹)
											✓	✓	روزمن و تامینک (۲۰۲۲)
	✓					✓						✓	الخالد (۲۰۱۸)
	✓												دانگ وان و همکاران

شناخت ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان											پیشینه‌های تحقیق			
پرخاشگری و رفتار ضدشهروندی	بی احترامی و آزار جنسی	بیگانگی کاری و فرار از کار	بدرفتاری و بدگویی	عدم تعهد و وجدان کاری	دیر آمدن و غیبت	برهم زدن نظم سازمانی و تیمی	آسیب به اموال سازمان	شایعه پراکنی	کند کردن چرخه کار و تولید	عدم پیروی از مدیر		دزدی‌های کوچک	کارشکنی و خرابکاری	بی ادبی با همکاران
													(۲۰۲۲)	
									✓			✓	✓	پاریبانتی و همکاران (۲۰۲۲)
✓														آدکانمی و یوکپره (۲۰۲۱)
✓													✓	کالمسی و همکاران (۲۰۱۹)

روش تحقیق

روش تحقیق حاضر توصیفی می‌باشد که به صورت کتابخانه‌ای انجام شده است به این صورت که جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات تحقیق موضوع، از منابع فارسی و انگلیسی، مقالات، کتاب‌های مورد نیاز و نیز از شبکه جهانی اطلاعات استفاده شده است. بدین صورت که محقق سعی نموده است با مراجعه به کتابخانه دانشگاه‌ها و مراکز اطلاع رسانی و جستجو در بانک‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی از آخرین دستاوردهای مطالعات و تحقیقات انجام شده در دسترس داخل و خارج کشور استفاده نماید.

نتیجه گیری

گاهی منابع انسانی، نارضایتی خویش را در استعفا، بازخرید کردن و تقاضای انتقال نشان می‌دهد. مدیر باید با شناخت از علت‌ها به رفع آنها و حفظ منابع انسانی موثر خویش اقدام کند ولی آنچه در مورد خود منابع انسانی در سازمان مطرح است بحث تفکیک نقش است. در منابع انسانی باید با آموزش مناسب، فرهنگ سازی شود تا مسایل برون سازمانی و خانوادگی را به درون سازمان منتقل نکند و بالعکس مسایل سازمانی را به بیرون و درون خانواده منتقل نکنند. این اصلی در ناهنجاری سازمانی یا انومی است که می‌تواند به ارتقای بهره‌وری سازمانی کمک کند. اگر فردی مسایل خانوادگی را به سازمان منتقل کند و یا بالعکس، هر دو طرف را درگیر هم می‌کند. عامل دیگری که باید در بحث ناهنجاری سازمانی یا انومی اشاره شود آن است که فضیلت کار در منابع انسانی فرهنگ‌سازی شود. پرسنل باید کار را به عنوان یک فضیلت تلقی کرده و چنانچه با این نگرش وارد حوزه کار شوند بالطبع ظرفیت‌های انگیزشی برای افزودن بر فضایل فردی در آنها رشد می‌کند و موجب می‌شود که سازمان نیز از چنین بینش و نگرشی رشد یافته و تعالی یابد. اگر نیروی انسانی با نگرش خدمت رسانی وارد حوزه سازمانی شود، هم احساس مفید بودن در او تقویت می‌شود و هم مشتریان سازمانی رضایت کافی را به دست خواهند آورد. همچنین از قدیم الایام

رفتارهایی مانند نقض قوانین از سوی کارمندان منفی تلقی می‌شده است و آن را به خشم و نارضایتی کارمندان از عدالت درک شده در سازمان و یا نابرابری ارزش‌ها و هویت بین کارمندان و سازمان، نسبت می‌دادند. این دیدگاه رایج درباره قانون شکنی به شدت توسط محققان سازمانی بررسی شده است. قانون شکنی بیشتر به عنوان یک رفتار معکوس و منحرف در محل کار مفهوم سازی شده است، که از خصومت کارمندان عدم تجانس کارمندان محرومیت‌های اجتماعی یا نارضایتی شغلی ناشی می‌شود. جدا از این دیدگاه سنتی، ساختاری به نام قانون‌شکنی جامعه‌پسندانه را معرفی می‌کند و به واسطه آن توضیح می‌دهد که قانون‌شکنی در سازمان همیشه توسط تمایلات منفی برانگیخته نمی‌شود. قانون‌شکنی جامعه‌پسندانه یعنی "هر مورد نقض عمدی سیاست‌ها، قوانین و ممنوعیات سازمان توسط کارمندان به شرطی که قصد و نیت آن کارمند بهبود رفاه سازمان و یا یکی از ذینفعان آن باشد". توسعه چنین ساختاری این موضوع را به تصویر می‌کشد که نقض سیاست‌های سازمانی در حقیقت می‌تواند رفتاری مثبت در سازمان تلقی شود. بنابراین رفتارهای کاری نابهنجار برای سازمان هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روان‌شناختی زیادی دارد. رفتارهای کاری نابهنجار برای سازمان هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روان‌شناختی زیادی دارد. رفتارهای کاری نابهنجار علاوه بر هزینه‌های مذکور، تأثیرات منفی روان‌شناختی نظیر پیامدهای منفی در سلامت روانی و جسمانی، کاهش روحیه کارکنان، افزایش غیبت و جابجایی، کاهش اعتماد به نفس و افزایش استرس را نیز به همراه دارد. به طور کلی، علاوه بر هزینه‌های، مستقیماً منتج شده از رفتارهای کاری نابهنجار، هزینه‌های غیر مستقیمی نظیر از دست رفتن شهرت سازمانی و حتی از دست دادن مشتریان سازمان نیز از این رفتارها حاصل می‌شود. متأسفانه، با وجود هزینه‌ها و آسیب‌های چشمگیر حاصل از رفتارهای نابهنجار، این رفتارها همچنان به طور قابل ملاحظه‌ای رایج هستند.

پیشنهاد‌های کاربردی

در ادامه پیشنهاد‌های کاربردی به مدیران سازمان‌های مختلف ارائه شده است:

- ✓ مدیران می‌توانند، با توانمند ساختن کارکنان خود و ارائه آموزش‌های لازم در حوزه علوم رفتاری و به ویژه نسبت به رفتار شهروندی محیطی، گامی موثر در افزایش و بهبود اینگونه رفتارها و کاهش رفتارهای نابهنجار بردارند.
- ✓ اهداف و برنامه‌های سازمانی در سازمان مکتوب شوند، تا سایر کارمندان و افراد درون سازمان و بیرون سازمان آن‌ها را بدانند و آنها را رعایت کنند و از این طریق در راستای کاهش رفتارهای نابهنجار گام بردارند.
- ✓ مدیران می‌توانند، برای بهبود عملکرد کارکنانشان از مؤلفه‌های رفتار شهروندی در ارزیابی عملکرد کارکنان استفاده کنند و سعی نمایند وضعیت رفتار شهروندی را ارتقاء بخشند و از این طریق در راستای کاهش رفتارهای نابهنجار گام بردارند.
- ✓ استفاده از قوانین منعطف و القاء حس حمایت سازمانی به منظور کنترل و مدیریت رفتار نابهنجار سازمانی. به عنوان مثال، وضع قانون ساعت کاری منعطف.
- ✓ استفاده از مقوله آموزش و مشارکت به منظور کنترل و مدیریت رفتار نابهنجار سازمانی به عنوان مثال، توأم نمودن آموزش‌های مربوطه با مشارکت فرد در تصمیمات، هر چند اندک و البته بر مبنای سلسله مراتب؛ القا حس معنی‌دار بودن و با اهمیت بودن در فرد.
- ✓ استفاده از قوانین سفت و سخت و جلسات مشاوره و تخصیص پاداش در صورت ترک نابهنجاری‌ها به منظور کنترل و مدیریت رفتار نابهنجار سازمانی (استفاده از نظریه تقویت رفتار).

- ✓ پیشنهاد می‌شود مدیران جهت منصفانه کردن پاداشها و ایجاد سیستم جبران خدمات مبتنی بر عملکرد تلاش کنند و مشاغل سازمان را طوری طراحی کنند که وظایف و مسئولیت‌های افراد با حقوق پرداختی آنها متناسب باشد.
- ✓ همچنین برای افزایش عدالت رویه‌ای، کارکنان در تصمیمات سازمانی مرتبط با خود، باید بتوانند مشارکت کنند. باید ملاک ارتقا و ترفیع، شایستگی باشد و همه کارکنان شانس مساوی برای ارتقا داشته باشند. برای افزایش عدالت مراددهای باید در سازمان فرهنگ مبتنی بر اعتماد و احترام متقابل به همدیگر ایجاد شود. ارتباطات در سازمان، باید مبتنی بر ادب، صداقت و احترام بین فرستنده و گیرنده باشد؛ به طوری که کارکنان بتوانند به راحتی با مدیر ارتباط برقرار کرده و مشکلات کاری خود را با وی درمیان گذارند و محیطی حاکی از اعتماد بین سرپرست و کارمند وجود داشته باشد.

فهرست منابع

۱. ابراهیمی ویشکی، مسیح و کریمی، پوریا (۱۳۹۶). رفتار کاری مخرب در سازمان: مفاهیم، مؤلفه‌ها و راهکارها (ص ۳۳۴۰ - ۳۳۵۰) کنفرانس سالانه پارادایمهای نوین مدیریت در حوزه هوشمندی، تهران، ۲۲ تیرماه ۱۳۹۶، دانشگاه تهران.
۲. اسکندری، مجتبی؛ اسلامی فارسانی، عباس، کارگر، احمد و هدیه‌لو، محمدرضا. (۱۳۹۷). بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر ناهنجاری‌های رفتاری منابع انسانی در بعد اخلاقی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۰ (۳ (پیاپی ۳۳))، ۲۲-۸۵.
۳. اندام، رضا و سلیمی، میترا. (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر در ایجاد ناهنجاری‌های رفتاری هواداران مسابقات لیگ برتر هندبال ایران. دوفصلنامه مدیریت و توسعه ورزش سال ششم، شماره اول، پیاپی ۱.
۴. برزگری سلطان‌احمدی، اکبر؛ امیرخانی، طیبیه، هادیزاده، اکرم و طبرسا، غلامعلی. (۱۳۹۹). طراحی و تبیین مدل مدیریت بازدارندگی رفتارهای کاری ناهنجار. دو فصلنامه علمی اندیشه مدیریت راهبردی (اندیشه مدیریت)، مقاله پژوهشی، سال چهاردهم، شماره دوم (پیاپی ۲۸).
۵. پزشکی نجف‌آبادی، فرشته؛ نادری بنی، محمود و بردبار، غلامرضا (۱۳۹۴). تبیین بیگانگی کاری با ویژگیهای شغلی و حمایت سازمانی. دو فصلنامه علمی - پژوهشی کاوشهای مدیریت بازرگانی، ص ۱۰۳ - ۱۲۵.
۶. جبه دار، علیرضا و بجانی، حسین. (۱۳۹۷). نقش عوامل کاهش انگیزش بر ناهنجاریهای رفتاری کارکنان. فصلنامه نظارت و بازرسی، دوره: ۱۳۹۷، شماره: ۴۳.
۷. جعفری اریسمانی، هادی. (۱۴۰۰). بررسی ریشه ای عوامل موثر بر ایجاد ناهنجاری‌های رفتاری - اخلاقی در ارگان‌های دولتی با تاکید بر سیستم برنامه ریزی منابع انسانی. دهمین کنفرانس بین المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و توسعه.
۸. حامیان، زهره. (۱۴۰۰). عوامل اجتماعی مؤثر بر ناهنجاری‌های رفتاری نوجوانان. ششمین کنفرانس بین المللی پژوهش‌های نوین در حوزه مشاوره، علوم تربیتی و روانشناسی ایران، تهران.
۹. حسن الهی منش، محمد و معصومی، مرجان. (۱۳۹۷). «بررسی جامعه شناختی عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای ناهنجار در میان تماشاگران فوتبال (مطالعه موردی: تماشاگران تیم‌های استقلال و پرسپولیس حاضر در ورزشگاه آزادی در سال ۱۳۹۷)». فصلنامه پژوهش اجتماعی، دوره ۱۰، شماره ۴۱.
۱۰. دادخواه، علیرضا؛ قیتانی، البرز (۱۴۰۰). نقش تعهد سازمانی، اخلاق اسلامی کار و بیگانگی کاری در رابطه رضایت از شغل و سازمان با احتمال قانو نشکنی کارکنان. فصلنامه علمی نظارت و بازرسی ناجا، سال پانزدهم، شماره پنجاه و پنجم.

۱۱. زکی پور شهپر؛ فرخ سرشت، بهزاد، تقی پوریان، محمدجواد و افاجانی، حسنعلی. (۱۴۰۱). واکاوی عوامل بازدارنده رفتارهای نابهنجار کارکنان درمانی در شرایط کرونایی: مطالعه کیفی. سلامت و بهداشت ۱۴۰۱؛ ۱۳ (۳): ۳۷۹-۳۹۶.
۱۲. زکی پور، شهپر؛ فرخ سرشت، بهزاد؛ تقی پوریان، محمدجواد؛ افاجانی، حسنعلی (۱۳۹۹). واکاوی عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار کاری در حوزه سلامت مبتنی بر تکنیک فراترکیب. مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت). دوره ۱۴ شماره ۳.
۱۳. سبک‌رو، مهدی؛ دهقان، حمیده (۱۳۹۵). گونه شناسی رفتارهای قانون شکنانه در سازمان. سومین کنفرانس بین‌المللی نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی.
۱۴. سرهنگ‌زاده، مرضیه و فریدی ثانی، معصومه. (۱۳۹۳). بررسی عوامل مرتبط با ناهنجاری رفتاری دانشجویان شهر هریس. مجله مطالعات جامعه‌شناسی، دوره: ۷، شماره: ۲۲.
۱۵. شیرکرمی، جواد. (۱۴۰۱). بهبود وضعیت ناهنجاری رفتاری یک دانش‌آموز. پژوهش‌های معاصر در علوم و تحقیقات سال چهارم اسفند ۱۴۰۱ شماره ۴۴.
۱۶. عامری، الناز و اشرفی، بزرگمهر و عبادی، عماد (۱۳۹۴). بررسی اثر رفتارهای نابهنجار بر اشتیاق شغلی و تعهد کاری کارکنان آموزش و پرورش منطقه ۱۷ تهران، دومین کنفرانس بین‌المللی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه اقتصادی، مشهد.
۱۷. علی‌وردی‌نیا، اکبر و یونسی بروجنی، عرفان (۱۳۹۲). تحلیل جامعه‌شناختی رفتارهای قانون شکنانه دانشجویان: آزمون تجربی دیدگاه نظری چندگانه. دو فصلنامه تحلیل اجتماعی نظم و نابرابری اجتماعی. ص ۹۷ تا ۱۲۹.
۱۸. قلی پور حسین، روحی خلیلی مهدی. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مالیاتی و تمکین مالیاتی مودیان. پژوهشنامه مالیات. ۲۱ (۱۹): ۷۶-۵۷.
۱۹. قلی پور، آرین؛ اینالو، امین بلاغی؛ قاسمی، میثم و مهدی روحی خلیلی. (۱۳۸۶). بررسی صحت و سقم کلیشه‌های منفی زنان در سازمان‌ها. زن در توسعه و سیاست، ۵ (۳)، ۳.
۲۰. محبوبی، محمدصادق و نظری فرخی، ابراهیم. (۱۴۰۱). شناسایی ناهنجاری‌های رفتاری درگاه پرداخت الکترونیک در صنعت بانک داری با رویکرد داده کاوی. اولین کنفرانس هوش مصنوعی و پردازش هوشمند، سمنان.
۲۱. مرتضوی، امین (۱۳۹۶). بررسی تاثیر اینترنت و نرم افزارهای آموزشی بر ناهنجاری‌های رفتاری کارکنان شعب بانک تجارت در شهر کرمان، سومین کنفرانس ملی هزاره سوم و علوم انسانی، بندرعباس.
۲۲. میرزایی، عالیه؛ بهشتی فر، ملیکه و ضیاء الدینی، محمد. (۱۴۰۱). ارائه الگوی پیشایندها و رهاوردهای ناهنجاری‌های رفتاری منابع انسانی در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. فصلنامه راهبردهای مدیریت در نظام سلامت، دوره: ۷، شماره: ۱.
۲۳. هادی‌زاده مقدم، اکرم؛ رضاییان، علی، طبرسا، غلامعلی و رامین مهر، حمید. (۱۳۹۳). ارائه مدل مدیریت رفتارهای کاری نابهنجار براساس نظریه رفتار برنامه ریزی شده. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، دوره: ۲، شماره: ۳.
۲۴. هادی‌زاده مقدم، اکرم؛ رضاییان، علی؛ طبرسا، غلامعلی؛ رامین مهر، حمید (۱۳۹۳). ارائه مدل مدیریت رفتارهای کاری نابهنجار براساس نظریه رفتار برنامه ریزی شده. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی؛ سال دوم، شماره ۷.
25. Abdel-Qader, M. (2017). Work Alienation and Its Influence on Employees' Performance Among a Sample of the Industrial Sector in Jordan. *Journal of Resources Development and Management*, 37, 82-89.

26. Adekanmbi, F. P., & Ukpere, W. I. (2021). Organizational-factors-and-employee-behaviors-within-the-public-sector. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation* 25 (3):505-520.
27. Appelbaum, H. Laconi. Matousek. (2007). "Positive and negative deviant workplace behaviors: Causes, impacts and solutions". *Corporate governance international journal of business in society*, Vol 7, No 5, p:586-598.
28. Dang-Van, T., Vo-Thanh, T., Usman, M., & Nguyen, N. (2022). Investigating employees' deviant work behavior in the hotel industry during COVID-19: Empirical evidence from an emerging country. *Tourism Management Perspectives*, 44, 101042.
29. Erkmen, T. , & Bozkurt, S. (2016). Moderating Effect of Organizational Commitment on the Relationship Between Work Alienation and Formalization. *Journal of Economic Development, Management, IT, Finance and Marketing*, 8 (2), 16-23.
30. García-Contreras, R., Muñoz-Chávez, J. P., Muñoz-Chávez, R. L., Lezama-León, E., & Barrios-Quiroz, H. (2022). Work alienation, deviant workplace behavior and performance in public sector. *Sustainability*, 14 (17), 10490.
31. Ghosh, A., & Shum, C. (2019). Why do employees break rules? Understanding organizational rule-breaking behaviors in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 1-10.
32. Islam, M. N., Furuoka, F., & Idris, A. (2020). Employee championing behavior in the context of organizational change: a proposed framework for the business organizations in Bangladesh. *Journal of Asia Business Studies*.
33. Kalemci, R. A., Kalemci-Tuzun, I., & Ozkan-Canbolat, E. (2019). Employee deviant behavior: role of culture and organizational relevant support. *European Journal of Management and Business Economics*, 28 (2), 126-141.
34. Kim, K., & Baker, M. A. (2019). How the employee looks and looks at you: Building customer–employee rapport. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43 (1), 20-40.
35. Lukashin, A., Popov, M., Timofeev, D., & Mikhalev, I. (2021, April). Employee Performance Analytics Approach Based on Anomaly Detection in User Activity. In *Proceedings of International Scientific Conference on Telecommunications, Computing and Control: TELECCON 2019* (pp. 321-331). Singapore: Springer Singapore.
36. Mozafari Mehr, A. S., M. de Carvalho, R., & van Dongen, B. (2022, October). Detecting Complex Anomalous Behaviors in Business Processes: A Multi-perspective Conformance Checking Approach. In *International Conference on Process Mining* (pp. 44-56). Cham: Springer Nature Switzerland.
37. Pariyanti, E., Rosid, A., & Adawiyah, W. R. (2022). Workplace deviant behavior among employees of Islamic-based universities in Lampung: the moderating role of Islamic workplace spirituality. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14 (4), 1567-1591.
38. Promsri, C. (2018). The Effects of Organizational Commitment on Deviant Work Behaviors of Employees at a Thai Government Bank. *Social Science and Humanities Journal*, 2 (3), 370-377.

39. Rijayanti, R., Hwang, M., & Jin, K. (2023). Detection of Anomalous Behavior of Manufacturing Workers Using Deep Learning-Based Recognition of Human-Object Interaction. *Applied Sciences*, 13 (15), 8584.
40. Rožman, M., & Tominc, P. (2022). The physical, emotional and behavioral symptoms of health problems among employees before and during the COVID-19 epidemic. *Employee Relations: The International Journal*, 44 (7), 19-45.
41. Salama, N., El-Rahman, M. J., & Sholihin, M. (2020). Investigation into obedience in the face of unethical behavior. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 5 (2), 207-218.
42. Tang, Pok Man., Kai Chi Yam., Joel Koopman (2020). Feeling proud but guilty? Unpacking the paradoxical nature of unethical pro-organizational behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 160. 68-86.
43. Tay, N. C., Connie, T., Ong, T. S., Teoh, A. B. J., & Teh, P. S. (2023). A review of abnormal behavior detection in activities of daily living. *IEEE Access*.
44. Wang, C.-J., (2020). Managing emotional labor for service quality: a cross-level analysis among hotel employees. *Int. J. Hosp. Manag.* 88, 102396.