





دانشگاه کردستان  
دانشکده ادبیات و علوم انسانی  
گروه علوم تربیتی

عنوان:

بررسی درک و نگرش کارکنان دانشگاه کردستان از پدیده ناهنجاری  
سازمانی

پژوهشگر:

سمیه نوری

استاد راهنما:

دکتر ناصر شیربگی

اساتید مشاور:

دکتر خلیل غلامی

دکتر فخرالدین معروفی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی گرایش مدیریت آموزشی

دی ماه ۱۳۹۰

کلیه حقوق مادی و معنوی مترتب بر نتایج مطالعات،  
ابتکارات و نوآوریهای ناشی از تحقیق موضوع  
این پایان نامه متعلق به دانشگاه کردستان است.

## \*\*\* تعهد نامه \*\*\*

اینجانب سمیه نوری دانشجوی کارشناسی ارشد/ رشته علوم تربیتی گرایش مدیریت آموزشی دانشگاه کردستان، دانشکده ادبیات و علوم انسانی گروه علوم تربیتی تعهد می‌نمایم که محتوای این پایان‌نامه نتیجه تلاش و تحقیقات خود بوده و از جایی کپی برداری نشده و به پایان رسانیدن آن نتیجه تلاش و مطالعات مستمر اینجانب و راهنمایی و مشاوره اساتید بوده است.

با تقدیم احترام

سمیه نوری

۱۳۹۰/۱۰/۱۳



تقدیم به

پدر و مادر

آنانکه وجودم برایشان همیشه رنج بود و وجودشان برایم همه مهر.

توانشان رفت تا به توانایی برسم و مویشان سپیدگشت تا رویم سپید بماند.

آنانکه راستی قائم در شگفتی قاتمان تجلی یافت.

## تقدیر و شکر

سپاس بی‌کران یگانه خالقم را که مرا به رفیع‌ترین روشنایی هدایت کرد و راهم را به نور همیشه فروزان دانش روشن ساخت. پس، از در بندگی خاضعانه ستایش می‌کنم و در ادامه این راه معرفت نفس خویش را از او طلب می‌نمایم.

سپاس ویژه خود را تقدیم می‌کنم به خانواده ارجمندم به ویژه پدر و مادر مهربانم و خواهر و برادران عزیزم که به واسطه تشویق و حمایت‌های بی‌پایان‌شان که برای من در وادی دانش اندوزی همدل و همراه همیشگی بودند.

در مسیری که برگزیدم، همسرانی را بهرم بودند که حضورشان همچون ستارگانی پر نور، فروزنده راهم بودند و از این سو برخود واجب می‌دانم مراتب بی‌پایان سپاس و تقدیرم را نشان‌شان کنم. بیش از همه استاد راهنمایم که اقتدرم جناب آقای دکتر ناصر شیرکی که هدایت و راهنمایی‌هایشان چراغی شد فرا رویم که تا پایان راه روشنگر محظ‌هایم خواهد بود و اگر رهنمودها و هدایت‌هایشان نبود بی‌شک طی این مسیر مشکل می‌گردید. صبر، سه صدر و نیک اندیشی ایشان درس‌هایی است که هرگز از یاد نخواهم برد. تقدیر و سپاس نثار اساتید مشاورم جناب آقایان دکتر خلیل غلامی و دکتر فخرالدین معروفی عزیزانی که مصاحبت و مشورت با ایشان را مایه فخر خویش می‌دانم و شاگردی در مکتب ایشان افتخاری است که به آن می‌بالم.

در پایان از همه عزیزانی که مراد انجام این پایان نامه یاری نموده اند تقدیر و شکر می‌نمایم.

سمیه نوری

دی ماه ۱۳۹۰

## چکیده

ناهنجاری سازمانی عبارت است از: نقض قوانین و هنجارها در سازمان. در این بین نگاه و نگرش به نوع رفتار سازمانی از سوی کارکنان موضوعی است که با وسواس بیشتری باید به آن پرداخت. هدف پژوهش حاضر بررسی نگرش کارکنان دانشگاه کردستان نسبت به "پدیده ناهنجاری سازمانی" می‌باشد. در بخش کیفی از روش مصاحبه نیمه سازمان‌یافته به منظور بررسی نگرش کارکنان در رابطه با مصادیق پدیده ناهنجاری سازمانی استفاده شده است. در بخش کمی نیز با استفاده از پرسش‌نامه محقق ساخته چهارمقیاس ناهنجاری سازمان‌محور، ناهنجاری کارمندمحور، عدالت تعاملی و عدالت توزیعی مورد مطالعه قرار گرفت. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشگاه کردستان (در حوزه کارمندان) در سال ۱۳۹۰ که تعداد آن‌ها ۲۰۲ نفر می‌باشد. نتایج این پژوهش نشان داد، مصادیقی همچون: معطل نگه داشتن ارباب رجوع، پریشانی و سرگردانی کارمند، تغییر مداوم شرح وظایف با تغییر مدیران و... از مصادیق ناهنجاری سازمانی قلمداد شده است و همچنین تحلیل کمی داده‌ها نشان داد، وجود بی‌انضباطی مالی و اداری، معطل نگه داشتن ارباب رجوع، توجیه عملکرد دارای بیشترین رتبه نسبت به مصادیق دیگر بودند.

واژگان کلیدی:

ناهنجاری سازمان‌محور، ناهنجاری کارمندمحور، عدالت تعاملی، عدالت توزیعی

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

مقدمه ..... ۱

### فصل اول (کلیات تحقیق)

۱-۱ بیان مسأله پژوهش ..... ۲

۲-۱ اهمیت و ضرورت پژوهش ..... ۴

۳-۱ اهداف پژوهش ..... ۵

۱-۳-۱ هدف کلی پژوهش ..... ۵

۱-۳-۲ هدف ویژه پژوهش ..... ۶

۴-۱ سؤالات پژوهش ..... ۶

۵-۱ تعاریف مفهومی متغیرهای پژوهش ..... ۶

۶-۱ تعریف عملیاتی متغیرها ..... ۷

### فصل دوم (مبانی نظری و پیشینه تحقیق)

۱-۲ مقدمه ..... ۸

۲-۲ مبانی نظری پژوهش ..... ۱۰

۳-۲ رفتار سازمانی چیست؟ ..... ۱۱

۴-۲ مدل‌های رفتار سازمانی ..... ۱۲

۵-۲ ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر روی ناهنجاری سازمانی ..... ۱۲

۶-۲ عوامل و اجزاء فرهنگ سازمانی ..... ۱۳

۷-۲ رفتار سازمانی و ناهنجاری سازمانی ..... ۱۵

۸-۲ هنجارها ..... ۱۶

۹-۲ هنجار رفتاری ..... ۱۸

۱۰-۲ ساختار ناهنجاری سازمانی ..... ۱۹

۱۱-۲ ناهنجاری سازمانی چیست؟ ..... ۲۲

۱۲-۲ اهمیت ناهنجاری سازمانی در سازمان‌ها ..... ۲۴

۱۳-۲ یک چارچوب کلی برای تحلیل ناهنجاری سازمانی ..... ۲۴

- ۲-۱۴ پایه‌های جامعه‌شناسی و جرم‌شناسی ناهنجاری سازمانی ..... ۲۶
- ۲-۱۵ نوع‌شناسی و گونه‌شناسی ناهنجاری سازمانی ..... ۲۶
- ۲-۱۶ رواج ناهنجاری ..... ۲۸
- ۲-۱۷ تقابل منفی و ارتباط بین مفاهیم اخلاق سازمانی و ناهنجاری سازمان ..... ۲۸
- ۲-۱۸ کارکردهای اخلاق در سازمان ..... ۲۹
- ۲-۱۹ اشکال ناهنجاری سازمانی ..... ۲۹
- ۲-۱۹-۱ ناهنجاری سازمانی مربوط به خود ..... ۲۹
- ۲-۱۹-۲ ناهنجاری مربوط به سازمان ..... ۳۰
- ۲-۱۹-۳ ناهنجاری مخرب ..... ۳۰
- ۲-۲۰ بروز ناهنجاری در سطح فردی ..... ۳۱
- ۲-۲۱ ناهنجاری در سطح بین فردی ..... ۳۲
- ۲-۲۱-۱ رفتار نامتمدنانه ..... ۳۲
- ۲-۲۱-۲ تأثیر اجتماعی ..... ۳۳
- ۲-۲۱-۳ کنترل ..... ۳۴
- ۲-۲۱-۴ گرایش‌ها ..... ۳۴
- ۲-۲۱-۵ شخصیت ..... ۳۵
- ۲-۲۲ ناهنجاری در سطح سازمانی ..... ۳۶
- ۲-۲۳ ناهنجاری در سطح گروهی ..... ۳۶
- ۲-۲۴ علل ناهنجاری سازمانی ..... ۳۷
- ۲-۲۴-۱ انحراف کارمند به عنوان واکنش به بی‌عدالتی ..... ۳۷
- ۲-۲۴-۲ عدم تبیین خواسته‌ها از طرف مدیران ..... ۳۷
- ۲-۲۴-۳ قائم به شخص بودن ..... ۳۹
- ۲-۲۴-۴ سهم خواهی قسمت‌های مختلف سازمان ..... ۳۹
- ۲-۲۴-۵ شرایط محیطی ..... ۳۹
- ۲-۲۴-۶ دستورات ..... ۴۰
- ۲-۲۴-۷ اتفاقات ..... ۴۰

- ۲-۲۴-۸ تعطیلات ..... ۴۰
- ۲-۲۴-۹ ناهنجاری در پاسخ به سؤ نظارت ..... ۴۰
- ۲-۲۴-۱۰ ناهنجاری در پاسخ به کمبود حمایت سازمانی ..... ۴۱
- ۲-۲۵ مؤلفه‌ها و مصادیق ناهنجاری سازمانی ..... ۴۲
- ۲-۲۵-۱ کندکاری ..... ۴۲
- ۲-۲۵-۲ عدم تطابق ساختار سازمانی با عملیات ..... ۴۲
- ۲-۲۵-۳ خرابکاری ..... ۴۴
- ۲-۲۵-۴ حسادت و غبطه در کار ..... ۴۵
- ۲-۲۶ عدالت و انواع آن ..... ۴۶
- ۲-۲۷ پیشینه پژوهش ..... ۴۸
- ۲-۲۷-۱ پیشینه پژوهش در داخل کشور ..... ۴۹
- ۲-۲۷-۲ پیشینه پژوهش در خارج کشور ..... ۴۹
- ۲-۲۸ نتیجه‌گیری ..... ۵۲

### فصل سوم ( روش تحقیق )

- ۳-۱ رویکرد و راهبرد تحقیق ..... ۵۴
- ۳-۲ طرح و فرایند تحقیق ..... ۵۶
- ۳-۳ نمونه و جامعه آماری ..... ۵۶
- ۳-۵ ابزار پژوهش ..... ۵۷
- ۳-۴-۱ مصاحبه ..... ۵۷
- ۳-۴-۲ پرسش‌نامه ..... ۵۸
- ۳-۵ تعیین روایی و پایایی ابزار پژوهش ..... ۵۸
- ۳-۵-۱ پایایی پرسش‌نامه ..... ۵۸
- ۳-۵-۲ روایی پرسش‌نامه ..... ۵۹
- ۳-۶ روش‌های تجزیه و تحلیل اطلاعات ..... ۶۰
- ۳-۶-۱ روش تحلیل مصاحبه ..... ۶۰
- ۳-۶-۲ روش تحلیل سؤالات پرسش‌نامه ..... ۶۰

## فصل چهارم (تجزیه و تحلیل)

- ۴-۱ تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش ..... ۶۱
- ۴-۲ بخش یافته‌های کیفی پژوهش ..... ۶۱
- ۴-۲-۱ سؤال اول پژوهش: مؤلفه‌ها و مصادیق ناهنجاری سازمانی دانشگاه کردستان از دیدگاه کارکنان دانشگاه کدامند؟ ..... ۶۳
- ۴-۲-۲ نتایج کدگذاری باز ..... ۶۳
- ۴-۲-۳ حضور ضعیف ..... ۶۳
- ۴-۲-۴ کیفیت ضعیف کار ..... ۶۵
- ۴-۲-۵ سؤاستفاده از زمان و منابع ..... ۶۶
- ۴-۲-۶ اعمال کلامی نامناسب ..... ۶۶
- ۴-۲-۷ تبعیض ..... ۶۷
- ۴-۲-۸ عدم توجه به نیازها و مشکلات صنفی کارکنان ..... ۶۹
- ۴-۲-۹ عدم توجه به توانایی‌های فرد و شغل ..... ۷۰
- ۴-۳ سؤال دوم پژوهش: میزان اهمیت این مؤلفه‌ها و مصادیق ناهنجاری سازمانی دانشگاه کردستان از دیدگاه کارکنان چیست؟ ..... ۷۳
- ۴-۴ سؤال سوم تحقیق: کارکنان دانشگاه کردستان اولویت‌بندی مؤلفه‌ها و مصادیق پدیده ناهنجاری سازمانی را چگونه توجیه می‌کنند؟ ..... ۸۳

## فصل پنجم (نتیجه‌گیری و پیشنهادات)

- ۵-۱ مقدمه ..... ۸۶
- ۵-۲ یافته‌های تحقیق در بخش کیفی ..... ۸۷
- ۵-۳ یافته‌های تحقیق در بخش کمی ..... ۸۹
- ۵-۴ پیشنهادات تحقیق ..... ۹۰
- منابع ..... ۹۲
- پیوست یک: سؤالات مصاحبه ..... ۹۸
- پیوست دو: سؤالات پرسشنامه ..... ۹۹

## فهرست جداول، نمودار، اشکال

صفحه

عنوان

### فهرست جداول:

جدول ۱-۳	توزیع فراوانی داده ها بر حسب جنسیت	۵۶
جدول ۲-۳	گویه ها و ضریب آلفای کرونباخ مقیاس های پرسش نامه	۵۹
جدول ۳-۳	نمره گذاری خرده مقیاس های پرسشنامه	۵۹
جدول ۱-۴	مصادیق و مؤلفه های پدیده ناهنجاری سازمانی به دست آمده از مصاحبه ها	۷۲
جدول ۲-۴	نتایج تحلیل عاملی گویه های مربوط به مقیاس ناهنجاری سازمان محور	۷۴
جدول ۳-۴	تحلیل عاملی گویه های مربوط به مقیاس ناهنجاری کارمند محور	۷۵
جدول ۴-۴	نتایج تحلیل عاملی مقیاس عدالت تعاملی	۷۵
جدول ۵-۴	نتایج تحلیل عاملی مقیاس عدالت توزیعی	۷۶
جدول ۶-۴	آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت تعیین توزیع داده ها	۷۶
جدول ۱-۷-۴	رتبه بندی گویه های ناهنجاری سازمان محور	۷۷
جدول ۲-۷-۴	رتبه بندی گویه های ناهنجاری کارمند محور	۷۷
جدول ۳-۷-۴	رتبه بندی گویه های عدالت تعاملی	۷۸
جدول ۴-۷-۴	رتبه بندی گویه های عدالت توزیعی	۷۹
جدول ۸-۴	میزان اهمیت ناهنجاری سازمانی از دیدگاه کارکنان با توجه به جنسیت	۷۹
جدول ۹-۴	مقایسه میانگین نگرش کارکنان به اهمیت ناهنجاری سازمانی با توجه به مدرک تحصیلی	۸۰
جدول ۱۰-۴	مقایسه میانگین نگرش کارکنان به اهمیت ناهنجاری سازمانی بر حسب نوع استخدام	۸۱
جدول ۱۱-۴	توجیه رفتارهای ناهنجار به دست آمده از مصاحبه ها	۸۵

### فهرست نمودار و شکل:

نمودار ۲ ۲	چهار سطح تحلیلی از مدل ناهنجاری سازمانی	۲۱
شکل ۱-۲	نوع شناسی رفتار انحرافی در محل کار	۲۷



## فصل اول

### کلیات تحقیق

#### مقدمه

سازمان را با مجموعه‌ای از افراد می‌شناسیم که هر کدام دارای نقش و وظیفه‌ای در آن هستند که برای توسعه و پیشبرد سازمان و نیز پیشرفت خود به انجام وظایف محوله مشغول می‌باشند. اهمیت وجود سازمان برای بقا و توسعه در هر جامعه‌ای بر کسی پوشیده نیست آنها دارای قوانین و مقرراتی هستند که رعایت این قوانین و اجرای هنجارها و شاخص‌های رفتاری از طرف مدیران و کارکنان، سازمان را از آسیب‌ها دور نگاه داشته و از چند جهت در موفقیت سازمان مؤثر خواهد بود. موضوع اصلی بحث حاضر پیرامون مسایل رفتار سازمانی است که، به بررسی رفتار، گرایش و عملکرد کارکنان در محیط سازمانی، تأثیر سازمان و گروه بر ادراکات، احساسات و عملکرد کارکنان، تأثیر محیط بر سازمان و منابع انسانی و اهداف و تأثیر کارکنان بر سازمان و سود آوری آن می‌پردازد. محمدزاده و مهرورژان (۱۳۷۵) رفتار سازمانی را " بررسی رفتار انسان در محیط سازمانی، تعامل رفتار انسان، سازمان و مطالعه خود سازمان " تعریف نمودند (۵).

از سوی دیگر، در مدیریت امروز که بهره‌وری نیروی انسانی، مهمترین عامل خدمت به شمار می‌رود، دیگر جایی برای نگرستن به عاملان کار به عنوان ابزار خدمت در قبال حقوق و دستمزد قراردادی نمی‌گذارد. در چنین نظامی بهره‌وری بهینه از نیروی کار، بویژه نیروی متخصص و ماهر، فراهم نخواهد آمد و عاملان کار تمامی انرژی و مساعی خود را در جهت حصول به اهداف سازمان عرضه نخواهد کرد. در نتیجه به جای شاخص بهره‌وری بالا که از مشخصه‌های سازمان‌های پیشرفته

است، جو نارضایی، کم‌کاری، عدم ارائه خدمات صحیح، بی‌توجهی به ارباب رجوع، ترک خدمت و فعل و انفعالات بیجا حکمفرما خواهد بود. علاوه بر این نیازها، توانایی‌ها، صفات و همچنین ادراکات کارکنان بر چگونگی رفتار در محل کار تأثیر می‌گذارد؛ مدیران باید این تأثیرات مختلف را تشخیص دهند و بدانند چگونه این تأثیرها با یکدیگر سازگاری متقابل داشته و رفتار انسانی را تعیین می‌کند (محمدزاده و مهرورژان، ۱۳۷۵).

از جمله موضوعات مربوط به رفتار سازمانی، ناهنجاری سازمانی است که آن را می‌توان در برابر سلامت اداری و هنجارهای رفتاری سازمانی بکار برد؛ اندیشمندان و صاحب‌نظران مختلف سازمانی تلاش کرده‌اند با ارائه تعاریف منطبق با اصول سازمانی در جهت رفع آن گام بردارند که وجه اشتراک اغلب تعاریف ارائه شده درباره ناهنجاری سازمان‌های مختلف تولیدی یا خدماتی را می‌توان نقض عمدی هنجارهای سازمانی یا اجتماعی دانست.

#### ۱-۱- بیان مسأله

به عقیده آونز<sup>۱</sup> (۱۳۸۲) اصطلاح "روابط انسانی" مفهوم وسیعی است که به تعامل میان انسان‌ها با توجه به موقعیتی که در آن قرار دارند و سعی و کوشش آنان برای نیل به هدف مشترک از طریق کنش متقابل اشاره می‌کند. اما "رفتار سازمانی" اصطلاح ظریف و دقیق‌تری است که تحت مفهوم کلی و وسیع روابط انسانی قرار می‌گیرد. رفتار سازمانی علمی است که درصدد توصیف، درک و پیش‌بینی رفتار انسانی در محیط سازمان‌های رسمی می‌باشد. در واقع رفتار سازمانی کاربرد دانش درباره چگونگی رفتار افراد در سازمان‌هاست. حال در مقابل رفتار سازمانی که به تأثیر سازمان و گروه بر ادراکات، احساسات و عملکرد کارکنان، تأثیر محیط بر سازمان و منابع انسانی و اهداف نمی‌پردازد، پدیده ناهنجاری سازمانی<sup>۲</sup> (سو رفتار سازمانی) وجود دارد که به عقیده ریچاردز<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) پدیده‌ای ویژه و برجسته در مطالعات سازمانی قرن ۲۰ بوده و در دهه اول قرن ۲۱ نیز دنبال شده است.

---

1. Rabert G. Avenz  
2. Organizational Misbehavior  
3. Richards

به عقیده‌ی واردی و ویتز<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) ناهنجاری سازمانی به "هر اقدام یا فعالیتی که توسط فرد/افراد سازمان/سازمان‌هایی که به هنجارها و انتظارات مشترک سازمانی و یا هسته ارزش‌های اجتماعی، اداره مناسب آداب و رسوم و معیارها بی‌اعتنا هستند و آن را نقض می‌کنند" گفته می‌شود. لذا ناهنجاری سازمانی مواردی همچون کم‌کاری<sup>۴</sup>، اتلاف وقت، کندکاری<sup>۵</sup>، امتناع از تلاش<sup>۶</sup>، اعمال نادرست در محل کار، کارشکنی، سؤاستفاده از ظرفیت و امکانات سازمان و نظایر این‌ها را در بر می‌گیرد. به نظر ریچاردز (۲۰۰۸) از ویژگی‌های اصلی ناهنجاری سازمانی می‌توان به مقاومت‌های ضعیف و خرابکاری، اتلاف وقت و کارشکنی اشاره کرد. به‌طور خلاصه، در بحث از ناهنجاری سازمانی محققان دنبال دلایل این موضوع و کسب یک تصویر واقعی از زندگی سازمانی هستند، رفتارهایی که با هنجارهای حرفه‌ای منطبق نیستند (واردی و ویتز، ۲۰۰۴). از این رو رفتارهای واقع شده در ورای محدوده قابل قبول رفتار حرفه‌ای، ناهنجاری سازمانی قلمداد می‌شود.

بررسی تحقیقات انجام شده در حوزه رفتار سازمانی نشان می‌دهد که از یک طرف تلاش برای تعریف و درک ناهنجاری با توجه به ویژگی‌ها، ابعاد ناهنجاری و مشکلات پدیدآمده در هر سازمان مشکل است. اما از طرف دیگر، همچنان که برخورد صحیح با این پدیده از مدت‌ها پیش دغدغه اصلی تیلور<sup>۸</sup> (۱۹۰۶) بود امروزه نیز مدیران سازمان‌ها و پژوهشگران حوزه رفتار سازمانی نمی‌توانند این چالش را نادیده بگیرند. وی در کتاب مدیریت علمی بیان می‌دارد که:

امروزه همه مردم به اهمیت حفظ منابع ملی در راه گسترش کارآیی ملی واقفند. مشاهده می‌شود هرروزه جنگل‌ها، منابع آب، خاک کشاورزی، منابع زغال سنگ و آهن از دست می‌رود اما به هدر رفتن‌های گسترده کوشش‌های انسانی که هر روز بر اثر اشتباه کاری، کارگردانی نادرست، یا ناکارآیی روی می‌دهد مورد غفلت قرار می‌گیرد. ما هدر رفتن اشیاء مادی را می‌بینیم اما ناکارآیی افراد در کار، عدم مدیریت منطقی و امور محسوسی که در سازمان‌ها و مراکز کار اتفاق می‌افتد و زیان‌هایی که به دنبال آن می‌آید را توجه نمی‌کنیم. در حالی که زیان‌های مادی ما را سخت پشیمان کرده اما زیان‌هایی حاصله از حرکت‌های انسانی ما را چندان نگران نکرده است (ترجمه طوسی، ۱۳۷۸: ۲).

---

3. Vdiar & Weitz  
4. Hypothyroidism  
6. soldiering  
7. Refusing to work  
8. Taylor

مطالعه پدیده ناهنجاری سازمانی از منظر دیگری دارای اهمیت است. کارکنان هر سازمان از جهت ارتباط آنان با هدف‌های مؤسسه به دو دسته تقسیم می‌شوند: کارکنانی که وظایف آنان با اهداف سازمان ارتباط مستقیم دارند که «صف» نامیده می‌شوند و کارکنانی که وظایف آنان با اهداف سازمان ارتباط غیر مستقیم دارد که «ستاد» نامیده می‌شوند و فعالیت‌هایشان نسبت به برآورده شدن اهداف سازمان، حالت پشتیبانی دارد (عباس‌زاده، ۱۳۸۶: ۳۱).

از آنجا که کیفیت و چگونگی عملکرد کارکنان ستادی نیز از اهمیت خاصی برخوردار بوده در میزان بهره‌وری کل سازمان نیز تأثیر به‌سزایی دارد، لذا مطالعه چگونگی ناهنجاری در میان کارکنان به عنوان نیروهای ستادی در یک مؤسسه نظام آموزش عالی برای ارتقای کارایی و اثربخشی نظام آموزش عالی اقدامی مهم، نوین و با ارزش به نظر می‌رسد. به عقیده برخی از اساتید دانشگاه کردستان (از جمله: شیربگی و صادقی، ارتباط شخصی، ۱۳۸۹) برجسته‌ترین مصادیق ناهنجاری سازمانی در بین کارکنان دانشگاه کردستان کندکاری و کم‌کاری می‌باشد. با توجه به آنچه گفته شد مسأله اصلی پژوهش حاضر «فهم و معنای مصادیق ناهنجاری سازمانی کارکنان دانشگاه کردستان در حوزه وظائف اداری به صورت فردی و اجتماعی از دیدگاه آنان» است. پژوهشگر امیدوار است نتایج تحقیق بتواند در جهت انباشت دانش در حوزه رفتار سازمانی، آگاهی بیشتر نسبت به ناهنجاری سازمانی و نهایتاً تلاش برای کاهش یا از میان برداشتن آن سودمند افتد.

#### ۱-۲- ضرورت و اهمیت تحقیق

گاهی برایمان پیش می‌آید که از خود می‌پرسیم چرا انسان در سازمان کار می‌کند؟ چرا برخی افراد بسیار فعال و برخی کم‌کارند؟ علت علاقه به شغل و بی‌علاقگی به کار چیست؟ چه عواملی در تقویت روحیه و ایجاد علاقه به کار و انگیزختن حس وظیفه‌شناسی کارمندان مؤثر است؟ (اژدری، ۱۳۸۸).

دلایل زیادی مبنی بر این که چرا افراد در سازمان‌ها به کار می‌پردازند وجود دارد از جمله: دلایل مادی و هم‌چنین غیر مادی، اما این که چرا در زمان کار دچار بعضی ناهنجاری‌های رفتاری همچون کم‌کاری یا کندکاری، معطل نگهداشتن ارباب رجوع، دیرآمدن به محل کار و ... می‌شوند و هر روزه می‌توان نشانی از آن را در سازمان‌ها مشاهده کرد، نیاز به بررسی و کنکاش عمیقی از سوی صاحب‌نظران علم مدیریت و رفتار سازمانی دارد.

به باور رایبیز (۲۰۰۵) " رفتار کارکنان سازمان در بعد فردی متأثر از عوامل چهارگانه‌ی نگرش، شخصیت، ادراک و یادگیری، مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. از این رو، آگاهی از نگرش‌های کارکنان، در زمینه‌ی کار و سازمان، برای مدیران ضروری به نظر می‌رسد (فرهنگی و حسین‌زاده، ۱۳۸۴؛ به نقل زاهد بابلان، عسکریان، بهرنگی، نادری، ۱۳۸۵).

مطالعه رفتار کارکنان و واکنش‌های فردی و یا گروهی آنان می‌تواند تحلیل‌های بسیار مفیدی را برای پیش‌بینی، کنترل و تغییر هنجارهای رسمی و غیر رسمی درباره شخصیت، ادراک، نگرش، یادگیری و آموزش افراد در اختیار مدیران قرار دهد تا امکان دستیابی به راهکارهای تقویت هنجارها و یا حذف ناهنجارها برای ایشان فراهم آید.

برای ایجاد طرحی جدید از ناهنجاری سازمانی به درک درستی از آن، نیاز است. با بررسی دقیق و صحیح می‌توان بسیاری از آسیب‌های فردی و سازمانی را متوقف و یا از میان برداشت. قلمرو مربوط به ناهنجاری در محل کار روی تعیین‌کننده‌ها در سطح فردی بیشتر تمرکز داشته و توجه کمی به عوامل سازمانی دارد. امید است این پژوهش برخی خلأها را در قلمرو ناهنجاری سازمانی به عنوان یک پدیده اجتماعی پر کند.

با توجه به وجود نشانه‌هایی از ناهنجاری سازمانی در اغلب سازمان‌ها، مراکز تولیدی، خدماتی و عدم بررسی آن به صورت پژوهش‌های منسجم توسط صاحب‌نظران و محققان علم مدیریت و به دنبال آن عدم آشنایی کارکنان با رفتارهایی به نام ناهنجاری که هر روز ممکن است مرتکب آن شوند و به راحتی از کنارش بگذرند، اهمیت بررسی این پدیده را برای اولین بار در ایران و در یک سازمان آموزشی ضروری به نظر می‌رسد.

### ۳-۱- اهداف تحقیق

#### ۱-۳-۱- هدف کلی تحقیق

تلاش برای بومی‌سازی مفهوم ناهنجاری سازمانی بر اساس مطالعه درک و تجربه نمونه‌ای از کارکنان ایرانی (دانشگاه کردستان) که بعضاً مصادیقی از این پدیده را مشاهده می‌کنند اما آنها را با این عنوان نمی‌شناسند در حالی که شاهد آسیب‌های آن، چه در این سازمان و چه در مراکز و سازمان‌های دیگر هستند.

### ۱.۲.۳.۱ اهداف ویژه تحقیق

- ۱- شناسایی مؤلفه‌های اصلی و مصادیق ناهنجاری سازمانی از دیدگاه کارکنان دانشگاه کردستان
- ۲- تعیین میزان اهمیت مؤلفه‌های اصلی و مصادیق ناهنجاری سازمانی از دیدگاه کارکنان دانشگاه کردستان

### ۱-۴- سؤالات تحقیق

- با توجه به اهداف فوق‌الذکر سؤالات پژوهشی ذیل مطرح شده‌اند:
- ۱- مؤلفه‌های اصلی و مصادیق ناهنجاری سازمانی دانشگاه کردستان از دیدگاه کارکنان دانشگاه کدامند؟
  - ۲- میزان اهمیت این مؤلفه‌ها و مصادیق ناهنجاری سازمانی دانشگاه کردستان از دیدگاه کارکنان چیست؟
  - ۳- کارکنان دانشگاه کردستان اولویت‌بندی مؤلفه‌های اصلی و مصادیق پدیده ناهنجاری سازمانی را چگونه توجیه می‌کنند؟

### ۱-۵- تعاریف مفهومی متغیرهای تحقیق

- با توجه به این‌که متغیرهای ذیل در پژوهش حاضر مورد بررسی قرار می‌گیرند تعاریف مفهومی آن‌ها در ذیل ارائه می‌شود.
- الف) ناهنجاری سازمان‌محور: رفتارهای ناهنجاری که خارج از چارچوب قانون و عرف سازمان صورت می‌گیرند رفتارهای ناهنجار سازمانی اطلاق می‌شوند (علیزاده، ۱۳۸۷).
- ب) ناهنجاری کارمند‌محور: به رفتارهای ناهنجاری که هدف آنها اعضای سازمان می‌باشد گفته می‌شود (فرگوسن، ۲۰۰۷).
- ج) عدالت تعاملی: به رفتارها و تعامل‌های منصفانه و عادلانه با کارکنان اطلاق می‌شود (گل‌پرور و ناد، ۱۳۸۸).
- د) عدالت توزیعی: به رعایت عدل و انصاف در ارائه پاداش نسبت به تلاش کارکنان گفته می‌شود (حسین‌زاده و ناصری، ۱۳۸۸).

## ۶-۱- تعاریف عملیاتی متغیرها

الف) "ناهنجاری سازمان محور"

عبارت است از مجموع نمراتی که کارکنان با پاسخ به ۱۲ سؤال (۱۷-۱۵-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۸-۷-۶-۵-۴-۳-۲) مندرج در پرسش‌نامه در بخش (ب) دریافت می‌کنند. که بالاترین نمره ۶۰ و پایین‌ترین نمره ۱۲ می‌باشد.

ب) "ناهنجاری کارمندمحور"

عبارت است از مجموع نمراتی که کارکنان با پاسخ به ۵ سؤال (۱۶-۱۴-۱۰-۶-۱) مندرج در پرسش‌نامه در بخش (ب) دریافت می‌کنند. بالاترین نمره ۲۵ و پایین‌ترین نمره ۵ می‌باشد.

ج) "عدالت تعاملی"

عبارت است از مجموع نمراتی که کارکنان با پاسخ به ۶ سؤال (۶-۵-۴-۳-۲-۱) مندرج در پرسش‌نامه در بخش (ج) دریافت می‌کنند. بالاترین نمره ۳۰ و پایین‌ترین نمره ۶ می‌باشد.

د) "عدالت توزیعی"

عبارت است از مجموع نمراتی که کارکنان با پاسخ به ۱۲ سؤال (۴-۳-۲-۱) مندرج در پرسش‌نامه در بخش (ج) دریافت می‌کنند. بالاترین نمره ۲۰ و پایین‌ترین نمره ۴ می‌باشد (نمونه سؤالات در پیوست ۲).

## فصل دوم

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

#### ۱-۲ - مقدمه

امروزه ناهنجاری به عنوان یکی از جدی‌ترین مسائل داخلی که سازمان‌ها با آن روبه‌رو هستند مورد توجه قرار گرفته است. انواع اختلافات در محیط کار اجتناب‌ناپذیر هستند. بعضی افراد ممکن است با همکاران خود برخورد شدید و برخی دیگر از رفتار ناظران و زیردستانشان ناراحت شوند. همچنین هنگامی که افراد با سیاست‌های سازمانی، راهبردها و حتی دولت اختلاف نظر دارند برانگیخته می‌شوند و به رفتارها و واکنش‌های غیر قابل قبول برای جامعه و سازمان‌ها دست می‌زنند. این رفتارها که همان ناهنجاری سازمانی هستند اغلب غیرمتعارف و نامشروعند و شامل خشونت و سایر رفتارهای انحرافی که آسیب جسمانی و روانی را تحمیل می‌کنند، می‌باشند و در دراز مدت باعث صدمات جبران‌ناپذیری برای سازمان‌ها و کارکنان آنها می‌شود (بلوندر<sup>۹</sup>، ۲۰۰۶). به عنوان نمونه، ناهنجاری سازمانی، به مثابه ناکارآمدی در نگرش‌های کارکنان نسبت به سازمان، تشکیل و ایجاد سیاست‌های سطح پایین و تلاش‌های سازماندهی شده برای به چالش کشیدن برتری مدیریتی مطرح شده است (ریچاردز، ۲۰۰۸).

واردی و ویتز (۲۰۰۴) ناهنجاری سازمانی را محصول تعامل عوامل فردی و سازمانی دانسته، که تکرار و شدت آن تحت شرایط محیطی مختلف تغییر می‌کند. از جمله این عوامل در سطح فردی