

بررسی تاثیر رضایت شغلی بر رفتارهای انحرافی کار در سازمان های خدماتی* (مورد کاوی بانک کشاورزی منطقه ۲ شهرداری تهران)

محمد عبدالشاه^۱، سیدعلی درافشان^۲

^۱ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان

^۲ دانش آموخته مهندسی صنایع گرایش مدیریت سیستم های بهره وری

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

سیدعلی درافشان

s.ali.door1369@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی تاثیر رضایت شغلی بر کاهش رفتارهای انحرافی در بانک کشاورزی منطقه ۲ تهران انجام گرفت. روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی می باشد و نمونه این پژوهش شامل ۱۰۲ نفر از کارکنان بانک کشاورزی منطقه ۲ شهر تهران بود که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده و از طریق فرمول کوکران نمونه موردنظر انتخاب شده است. ۷۶،۵٪ از این تعداد مرد بودند، و ۲۳،۵٪ دیگر زن و میانگین سنی آنها نیز تقریباً ۳۵ سال بوده اند. شرکت کنندگان در پژوهش حاضر پرسشنامه های ۱۵ سؤالی رفتارهای انحرافی بنت و رابینسون (۲۰۰۰) ترجمه نیری (۱۳۸۸) و ۱۹ سؤالی رضایت شغلی (DJI) مینه سوتا را تکمیل نمودند. با استفاده از نرم افزارهای SPSS ویراست ۲۲ داده ها مورد تجزیه تحلیل قرار گرفتند. با در نظر گرفتن اهمیت رضایت شغلی برای بازده های سازمانی کلیدی از قبیل کاهش رفتارهای انحرافی، نتایج این پژوهش می توانند راهنمایی برای افزایش رضایت شغلی و کاهش رفتارهای انحرافی افراد در سازمان (بانک کشاورزی) باشند.

واژگان کلیدی: رفتارهای انحرافی، رضایت شغلی، بانک کشاورز

* این مقاله از پایان نامه سید علی درافشان با موضوع بررسی رابطه تیپ های شخصیتی با رفتارهای انحرافی کار با میانجی گری رضایت شغلی استخراج شده است.

مقدمه

پژوهش در عرصه مطالعه رفتارهای انحرافی در دهه های اخیر در سازمان ها و شرکت های مختلف مورد توجه مدیران و پژوهشگران دانشگاهی قرار گرفته است. در هر سازمانی مهم ترین وظیفه یک مدیر، مدیریت کردن رفتارهای کارکنان است. سازمان ها همواره انتظار داشته اند کارکنان و اعضای خود به دنبال اجرای وظایف و مسئولیت های واگذار شده به آنها باشند و از رفتارهای که برای سازمان مضر بوده و منجر به زیان رساندن به کارکنان و یا مشتریان (ارباب رجوع) می شود دوری گزینند. این گونه رفتارها، رفتارهای نامطلوب بوده و یک نوع انحراف از هنجارهای سازمان به حساب می آیند (ابراهیمی بلوط بازه، ۱۳۸۹، صص ۷-۸). رضایت شغلی کارکنان به عنوان یک نگرش شغلی، از متغیرهای مهمی است که به ارائه بهتر خدمات می انجامد، از این رو انجام بررسی های علمی در این زمینه و استفاده از نتایج آن در حرفه های مختلف می تواند برای هر سازمان پیامدهای مفیدی داشته باشد. این مساله در سازمان های خدماتی همچون بانک اهمیت ویژه دارد. کارکنان بانک بنا به ماهیت شغل خود در معرض انواع تنش ها و هیجان های کاری قرار دارند که این خود احتمال بروز بعضی رفتارهای هنجارشکنانه و انحرافی را قوت می بخشد. رضایت شغلی می تواند موجب شود کارکنان علاقه بیشتری به کار پیدا کنند و احساس کنند که بخشی از موفقیت و کسب برتری رقابتی توسط سازمان خود می باشند. سازمان های خدماتی، از جمله بانک ها در عرصه رقابت جویی عصر اطلاعات و ارتباطات و جذب و حفظ مشتریان به داشتن نیروی کار راضی و خشنود بستگی دارد. به علت وجود تعامل بین کارکنان و مشتریان و اهمیت تماس مشتری در توسعه روابط با مشتریان، رضایت شغلی در سازمان های خدماتی تضمین می کند که کارکنان راضی با بیشترین احترام با مشتریان برخورد می کنند.

۱ - ادبیات و پیشینه تحقیق

رفتار انحرافی^۱ کاری عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان، کارکنانش و یا هر دو را تهدید می کند (کولبرت^۲ و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۵۹۹). منظور از هنجارهای سازمانی در تعریف، هنجارهایی هستند که سیاست های سازمانی، قوانین و رویه ها آنها را تعریف کرده و به عنوان استانداردهای کاری مطرح می شوند. منظور از هنجارها در اینجا ائتلاف اداری غالب در سازمان هاست، نه هنجارهای یک گروه کاری یا خرده فرهنگ ها.

نوع شناسی

نوع شناسی رفتارهای انحرافی کارکنان برای توسعه مطالعات سیستماتیک در این زمینه مفید است و ما را قادر می سازد که به تئوری جامعی در مورد آنها دست یابیم (رابینسون و بنت، ۱۹۹۵، ص ۵۵۷). ویژگی های کلیدی رفتارهای انحرافی این است که این رفتارها باید به خودی خود هدفمند باشند نه اینکه انجام آنها تصادفی باشد. بدین معنی که کارمند تصمیم می گیرد که بدان شیوه رفتار کند؛ چه قصدش آسیب رساندن باشد و چه اینکه با آن رفتار هدفمند موجب آسیب رساندن به دیگران شود حتی اگر آسیب غیر عمدی باشد (فاکس و اسپکتور^۳، ۲۰۰۵).

طبقه بندی های زیادی از رفتارهای انحرافی کاری صورت گرفته است، از جمله:

الف - انحراف فردی: انحرافی که در اعضا متمرکز می شود، مثل رفتار بی ادبانه با همکاران

ب - انحراف سازمانی: انحرافی که در سازمان هدایت می شود، مثل مضایقه کردن تلاشها (کولبرت و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۵۵۹). معروف ترین طبقه بندی رفتارهای انحرافی، این رفتارها را به چهار گروه تقسیم می کند:

۱ - انحراف تولیدی: زمانی رخ می دهد که کارکنان استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول را نقض می کند و می تواند باعث افزایش هزینه های تولید و کاهش در کنترل موجودی شود (هالینگر و کلارک، ۱۹۸۲، ص ۳۳۳، به نقل از هاشمی، ۱۳۸۷).

۲ - انحراف سیاسی: زمانی رخ می دهد که کارکنان از سهامداران خاص (مشتریان، همکاران و تأمین کننده ها) حمایت کنند که در این صورت سایرین در معرض مضراتی قرار می گیرند. رفتار سیاسی کلید رفتارهای انحرافی را که مستلزم درگیری در تعارضات اجتماعی و به موجب آن به افراد دیگر زبان های شخصی با سیاسی وارد می شود را در برمی گیرد (رابینسون و بینت، ۱۹۹۵، ص ۵۵۶).

¹ -Deviant behavior

² -colbert

³ -Fox & spector

۳ - انحراف مالی : شامل کسب یا اتلاف اموال شرکت بدون تأیید شرکت است . نمونه هایی از این رفتارها عبارتند از : رشوه گیری^۱ ، افشای اطلاعات محرمانه شرکت برای رقیبان ، اختلاس اموال شرکت ، آسیب رساندن عمدی به اموال و دارایی سازمان بدون کسب اجازه ، این مجموعه از رفتارها را به خوبی توصیف می کند (مارش^۲، ۱۹۷۳).

۴ - تهاجم شخصی : شامل خصومت و رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران می شود که می تواند اعتبار شرکت را به خطر بیندازد و پیامدهای جدی منفی برای افراد مورد نظر داشته باشد (لیتزکی^۳ و همکاران، ۲۰۰۶، صص ۹۳-۹۲).

معیارهای تشخیص رفتار انحرافی : عمدتاً چهار معیار برای این امر وجود دارد:

۱ - ملاک آماری: ازجمله ملاک های تشخیص رفتار نابهنجار ، روش توزیع فراوانی خصوصیات متوسط است که انحراف از آن ، غیرعادی بودن را نشان می دهد ، کسانی که بیرون از حد وسط قرار دارند ، افراد نابهنجار تلقی می شوند و رفتار آنان رفتار غیرفرمال و انحرافی تلقی می شود (دانلوپ .پ.د. ، لی. ک. ۲۰۰۴).

۲ - ملاک اجتماعی :انسان موجودی اجتماعی است که باید در قالب الگوهای فرهنگی و اجتماعی زندگی کند (فولادی، ۱۳۸۲، ص ۱۶۷).

۳ - ملاک فردی :ازجمله تشخیص رفتار نابهنجار ، میزان و شدت ناراحتی است که فرد احساس می کند (رابرتسون یان^۵، ۱۳۷۲، ص ۱۷۰).

۴ - ملاک دینی : معیار دیگر تشخیص رفتارهای انحرافی از غیر انحرافی در جامعه دینی ،تطبیق و سازگاری و یا عدم تطبیق و ناسازگاری با آموزه ها و هنجارهای دینی است . اگر عمل و رفتاری بارزها و آموزه های دینی سازگار باشد ، عملی صحیح و غیر منحرف و اگر ناسازگار باشد ، رفتاری انحرافی تلقی می شود (طالبان ،۱۳۸۰، ص ۳۸).

عوامل مرتبط با انحراف کاری

نقش عوامل فردی : بررسی هایی در زمینه ی نقش عوامل فردی در بروز رفتارهای انحرافی صورت گرفته است. در اینجا به دو عامل فردی مهم اشاره می شود:

الف - شخصیت : مثلاً افراد باوجدان بالا، وظیفه شناس، موفقیت گرا و درستکار هستند و احتمال رفتارهای انحرافی در آنها وجود ندارد(کولبرت و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۶۰۱).

ب - ادراک از شرایط کاری : تحقیقات نشان داده که انحراف کاری با شناخت شغلی کارکنان و تصور و قضاوت آنها در مورد شرایط کاری در ارتباط می باشد. همچنین ادراک منفی از شرایط کاری باعث دریغ کردن تلاش ها و یا درگیری در انحرافات شخصی می شود (گالپرین و بورک^۶، ۲۰۰۶، صص ۳۴۲-۳۴۱).

نقش عامل گروهی: تحقیقات نشان می دهد که الگوهای رفتاری انحرافی در افراد یک گروه به طور قابل ملاحظه ای بر سایر افراد گروه تأثیر می گذارد. سابقه افراد، وابستگی و به هم پیوند داشتن وظایف شغلی از عوامل اثر گذار در بروز رفتارهای انحرافی در یک گروه هستند(اپلباوم^۷ و همکاران، ۲۰۰۵، ص ۴۹).

افراد تهاجم کننده در گروه بر پیامدهای فردی (سلامت روحی و فیزیکی)و سازمانی (تعهد اثربخش) اثر می گذارند (لی بلنس و کیلوی^۸، ۲۰۰۲، ص ۴۴۸).

الف - نقش عامل رهبری : رهبران یکی از عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای اعضای سازمان هستند. آنها، به ویژه بر فرهنگ سازمانی اثر می گذارند؛ زیرا آنها هستند که ارزش ها و هنجارها را تعریف کرده و تصویری از سازمان ارائه می دهند. (ون فلیت و گریفین

¹ -Bribery

² -Marsh

³ -Litzky

⁴ - Dunlop , p.d &Lee . k

⁵ -Robertson ian

⁶ -Galperin & burke

⁷ -Appelbaum

⁸ -Leblance,kelloway

۱، ۲۰۰۶، صص ۷۰۵-۷۰۴). همچنین مهارت رهبر در اداره تغییرات، تضادها و مدیریت ارتباطات، انگیزش و مدیریت زمان نیز نقش مهمی در اداره رفتارهای انحرافی دارد (اسمیت^۲، ۲۰۰۰).

ب - نقش عامل سازمانی و مدیر: سازمان نقش مهمی در بروز رفتارهای انحرافی بر عهده دارد. چون مهم ترین عوامل سازمانی تحت کنترل مدیر هستند، می توان عوامل سازمانی را عوامل مدیریتی نیز دانست. در اینجا به برخی از این عوامل که بر رفتار انحرافی اثر دارند، اشاره می شود:

* کنترل های رسمی و غیررسمی (اولسون^۳ و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۳۹۰).

* فعالیت های ساختاریافته درم قابل ساختار نیافته (اسگود^۴ و همکاران، ۱۹۹۶، ص ۶۴۰).

* ساختار جبران خدمات /پاداش

* نگرش های منفی و بدبینانه

* ابهام در مورد عملکرد شغلی

* قوانین ناعادلانه (لیتزکی و همکاران، ۲۰۰۶، صص ۹۶-۹۳).

* اعتماد در سازمان (همان منبع، صص ۹۷-۹۶).

* فرهنگ سازمانی (ون فلیت و گریفتن، ۲۰۰۶، ص ۷۰۲).

گزارش ۲۰۱۵ سازمان شفافیت بین المللی: سازمان شفافیت بین المللی^۵ در جدیدترین رده بندی کشورهای جهان بر اساس شاخص ادراک ادراک فساد اعلام کرد ایران بین ۱۶۷ کشور رتبه ۱۳۱ را از این نظر به دست آورده است. شاخص ادراک فساد میزان فساد اداری و اقتصادی در کشورها را نشان می دهد (سایت سازمان شفافیت بین المللی، ۲۰۱۵).

استراتژی های مدیران برای کاهش انحراف کاری

برای کاهش انحراف کاری سه استراتژی مهم پیش روی مدیران قرار دارد :

الف - ایجاد یک جو اخلاقی: جو سازمانی دربرگیرنده ابعاد سازمانی مثل ساختار، مسؤولیت ها، پاداش، حمایت و استانداردهاست و افراد به این ابعاد واکنش نشان می دهند. ادراک کارکنان از فضای سازمانی می تواند بر گرایش های آن ها به رفتار اخلاقی تأثیر بگذارد. (پترسون^۶، ۲۰۰۲، ص ۵۳).

عواملی که بر رفتار اخلاقی در یک سازمان اثر می گذارند عبارتند از:

- جنس: زنان بیش تر از مردان رفتار اخلاقی دارند و کم تر درگیر رفتارهای انحرافی می شوند؛

- سابقه: افراد با سابقه تر به احتمال بیشتری رفتارهای اخلاقی از خود نشان می دهند؛

- تحصیلات: افراد تحصیل کرده به احتمال کم تری رفتار غیر اخلاقی از خود نشان می دهند؛

- سن: افراد مسن تر کم تر درگیر رفتارهای غیر اخلاقی می شوند

ب - ساختن روابط مبتنی بر اعتماد: روابط معتمدانه می تواند از طریق ایجاد قراردادهای روانی ارتباطی حاصل شود. این قراردادهای، توافقات ضمنی هستند که کارکنان با کارفرمایان شان ایجاد می کنند و شامل تعهدات زمانی و شخصی بین دو طرف می باشد و مبتنی بر اعتماد است. هرچه اعتماد بیش تر باشد، میزان تعهد کارکنان به سازمان افزایش یافته و از احتمال درگیری آن ها در رفتارهای انحرافی کاسته خواهد شد.

ج - قوانین، پاداش ها و تنبیهات: سیستم انضباطی و جبران خدمات باید به گونه ای باشد که رفتارهای مناسب را پاداش داده و رفتارهای نامناسب را تنبیه نماید. به علاوه، از آنجاکه کارکنان اغلب نسبت به بی عدالتی با ورود به رفتارهای انحرافی واکنش نشان می دهند، نه تنها اختصاص پاداش ها و تنبیهات باید عادلانه باشد، بلکه روش های تعیین آن ها نیز باید منصفانه باشد (لیتزکی و همکاران، ۲۰۰۶، صص ۹۹-۹۸).

¹ - Van fleet & griffin

² - Smith

³ - Olson

⁴ - Osgood

⁵ - Transparency international

⁶ - Peterson

به طور کلی می توان از طریق اثرگذاری بر این عوامل و مناسب سازی آنها، اعتماد سازمانی - کلید اصلی و محور انرژی زای سازمان - را افزایش داده و احتمال بروز رفتارهای کاری انحرافی را کاهش داد، که این رابطه در مدل نمایش داده شده است.



نمودار ۱: رابطه بین عوامل اصلی سازمانی و مدیریتی با بروز رفتارهای کاری انحرافی (به نقل از سلمانی و رادمند، ۱۳۸۸).

تعریف رضایت شغلی: رضایت شغلی، نوعی احساس رضایت و رضایت خاطر فرد از شغل خود در سازمان است که با کار مناسب با استعدادها، میزان موفقیت در شغل، تأمین نیازهای منطقی، شکوفایی استعدادها، پیشرفت شغلی، تجربه های موفق و جوسازمانی ارتباط دارد (میرکمالی، ۱۳۸۶). خشنودی شغلی نشانی از همداستانی توقعات خواسته انسان یا پاداش هایی است که کار فراهم می کند. (دیویس و نیواستروم^۱، ۱۳۷۷، صص ۱۶۸-۱۷۰).

اهمیت رضایت شغلی: مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت دهند:

- ۱ - مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک می کنند و بیشتر استعفا می دهند.
- ۲ - ثابت شده است که کارکنان راضی، از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می کنند.
- ۳ - رضایت شغلی از کار پدیده ای است که از مرز سازمان فراتر رفته اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می شود (رابینز^۲، ۱۳۷۷، صص ۳۱۰-۳۰۹).

عوامل موثر بر رضایت شغلی: عوامل زیر در صحنه ی رضایت شغلی نقش مهمی ایفا می کنند:

عوامل شخصی:

الف) شخصیت فردی: برخی از افراد آرام و سازش کارند، درحالی که عده ای پرسروداو پرخاشگرند. هنگامی که افراد را با این ویژگی ها معرفی می کنیم درواقع آن ها را با توجه به ویژگی های شخصیتی معرفی می نماییم (رابینز، ۱۳۷۶، صص ۶۰-۵۲).

ب) سطح تحصیلات: بین سطح تحصیلات فرد و خشنودی شغلی او رابطه ی منفی وجود دارد و هر چه سطح تحصیلات فرد بیشتر باشد، سطح گروهی که وی برای راهنمایی و چگونگی ارزشیابی پاداش های شغلی به آن می نگرد بالاتر خواهد بود. (کورمن^۳، ۱۳۷۰، ص ۳۳۱).

پ) تعامل اجتماعی: از آنجا که انسان حیوانی اجتماعی است بسیاری مردم به معاشرت علاقه مندند و دوست دارند تا با دیگر افراد در شرایطی باشند که احساس تعلق کنند و مورد قبول باشند. اسکاگر دریافت که در بسیاری از موارد مردم طالب پیوستگی هستند زیرا می خواهند عقایدشان تأیید شود (هرسی و بلانچارد^۴، ۱۳۷۳، صص ۷۶-۷۴).

ت) سن: درحالی که کارمندان سالمندتر می شوند، گرایش به آن می یابند تا از کارشان خشنودتر باشند، بااینکه در این ها استثنائاتی هست ولی گرایش کلی این است که با بالا رفتن سن خشنودی شغلی افزایش می یابد (دیویس و نیواستروم، ۱۳۷۷، ص ۱۷۷).

عوامل شغلی:

الف - کارهای هموارد طلب: افراد مشاغل پست هایی را ترجیح می دهند که بتوانند با توجه به فرصت هایی که در آنجا پیش می آید از توانایی ها و مهارت های خود استفاده کنند و در نهایت دستاوردهای موفقیت آمیز خود را آزادانه به نمایش بگذارند. این ویژگی شغلی را هموارد طلبی اندیشه ای می نامند. و در موردی که کار از نظر هموارد طلبی حالت افراط یا تفریط نداشته باشد شادی آفرین و رضایت بخش می گردد.

¹ -Davis & Nyvstrvm

² -Robbins

³ -Corman

⁴ -Hersey & Blanchard

ب- **شرایط مناسب کاری** : کارکنان محیطی را ترجیح می دهند که خالی از خطر و بدون ناراحتی باشد . (رابینز، ۱۳۷۷، ص ۲۹۸). پ - **ابهام نقش**: ابهام نقش زمانی به وجود می آید که شخص از شغل و کاری که به عهده گرفته است اطلاع کافی نداشته باشد. ابهام در نقش ناشی از عدم آگاهی و نیز عدم وجود اطلاعات لازم در مورد شغل می باشد و می تواند فشار روانی ایجاد کند . (ابزاری و سرایداریان، ۱۳۷۶، ص ۱۱۱).

ت - **مشارکت کارکنان** : مقصود از مشارکت کارکنان انواع روش ها و فعالیت هایی است که در زمینه مشارکت اعضای سازمان انجام می شود و نوعی فرایند مشارکتی است که هدف آن تشویق و ترغیب کارکنان و اعضای سازمان به دادن تعهد و مشارکت هر چه بیشتر در امر موفقیت سازمان است . (رابینز، ۱۳۷۷، ص ۳۹۵-۳۹۴).

ث - **سطح شغل** : هر چه سطح شغل بالاتر باشد ، خشنودی شغل بالاتر است .

ج - **محتوای شغل**: هر چه تنوع شغل بیشتر باشد ، خشنودی افراد درگیر بیشتر است .

چ - **فرصت های ترفیع** : فرصت های ترفیع با خشنودی شغلی رابطه ی مثبت دارد و به خودی خود از تشخص اجتماعی برخوردار می باشد (کورمن، ۱۳۷۰، ص ۳۲۹-۳۲۱).

عوامل انسانی :

الف - **حقوق و مزایا** : افراد دوست دارند که سیستم پرداخت و سیاست ارتقاء ، عادلانه ، بدون ابهام و مطابق با انتظاراتشان باشد (رابینز، ۱۳۷۷، ص ۲۹۷).

ب - **امنیت شغلی** : نیاز آگاهانه به امنیت کاملاً آشکار است و در میان بیشتر مردم چیزی بسیار عادی هست. بنابراین افراد و سازمان ها میل دارند که اعتماد خاطری فراهم کنند تا از مصائب برکنار باشند (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۳، ص ۷۱).

پ - **ساختار سازمانی**: سازمان ها اعم از بزرگ و کوچک ، ساده یا پیچیده دارای ساختار می باشند، ساختار یک سازمان باید با اهداف آن سازمان متناسب باشد. سازمان ها معمولاً نمی توانند از یک ساختار ثابت برای همیشه استفاده کنند (ابزاری و سرایداریان، ۱۳۷۶، ص ۱۰۲).

ت - **ارزش ها**: ارزش ها در جنبه های مختلف زندگی کاری و شخصی افراد اثرات زیادی دارند و از آن ها می توان به عنوان مبانی گرایش ها ، انگیزش و رفتار افراد یاد کرد (همان منبع ، ص ۱۳۷).

ث - **فضای سازمانی** : ((فضای سازمانی)) آن محیط انسانی است که در آن کارکنان یک سازمان به کار خود می پردازند . ما نمی توانیم فضای سازمانی را ببینیم یا لمس کنیم ، ولی فضایی وجود دارد مانند هوای درون اتاق ، فضای سازمان همه چیز را فرامی گیرد و بر هر چیزی که در سازمان روی می دهد اثر می گذارد. فضای سازمانی می تواند بر انگیزش ، کارکرد و خشنودی شغلی اثر بگذارد (دیویس و نیواستروم، ۱۳۷۷، ص ۳۹-۳۴).

ج - **سبک رهبری**: رهبری ((ملاحظه کار)) به خشنودی بیشتر می انجامد تا رهبری ((بی ملاحظه)) ، زیرا مردم دوست دارند تا با آنان به گونه با ملاحظه رفتار شود (کورمن، ۱۳۷۰، ص ۳۲۸).

رضایت شغلی و روحیه : به عقیده (کیمبل وایلز) روحیه ی عکس العمل عاطفی و روانی شخص نسبت به شغلش هست. روحیه رابطه مستقیمی با رضایت مندی فرد در جهت ارضاء نیازهای مادی و معنوی او دارد . روحیه در حالت مختلف متفاوت است و این تفاوت بستگی به شرایط روانی ، جسمی ، محیط و افرادی که در زندگی و فکر فرد یا گروه مؤثر هستند دارد (میرکمالی، ۱۳۷۸، صص ۷۹-۷۶).

رضایت شغلی و عملکرد: گروهی از مدیران شاید گمان برند که رضایت بالا از کار همواره به کارکرد بالایی در بین کارکنان بیانجامد ولی این گمان درست نیست . کارکنان خشنود می توانند تولیدکنندگان با تراز بالا ، میانه یا حتی پایین باشند و کار را به همان تراز که از آن خشنودی به دست می آورند ، پی بگیرند . پیوند میان خشنودی با کارکرد پیچیده تر از آن است که در سخن ساده ((خشنودی به کارکرد می انجامد)) ، بگنجد .

نشانه های نارضایتی کارکنان: شیوه ی ابراز نارضایتی کارکنان به صورت های مختلف است که عبارت اند از : ترک سازمان توسط کارگر یا کارمند ، معترض به صورت فعال و با اقداماتی درصدد بهبود شرایط برمی آید ، اقدام منفی (رابینز، ۱۳۷۷، ص ۳۰۳)، پرخاشگری (کورمن، ۱۳۷۰، ص ۳۳۴)، جابجایی ، غیبت ها و دزدی؛

پیشینه تحقیق : داود سلمانی و محبوبه رادمند (۱۳۸۸) در تحقیقی، ضعف فرهنگی، بی عدالتی در قوانین و ساختار نامناسب پاداش و جبران خدمات به عنوان عوامل مهم در گرایش به سمت رفتارهای انحرافی اعلام شد. مرتضوی و رجبی پور میبدی (۱۳۹۲) در پژوهشی اصلی ترین عامل ترک شغل در بین پرستاران کاهش رضایت شغلی هست و از آنجا که رابطه رضایت شغلی و رفتار انحرافی رابطه منفی وجود دارد ، رفتار انحرافی با افزایش رضایت شغلی کاهش کی یابد . نعامی و همکاران (۱۳۹۱) بر اساس نتایج مدل معادلات ساختاری،

تطابق فرد - سازمان و فرد - گروه هم به صورت مستقیم و هم غیرمستقیم از طریق انگیزش شغلی باعث افزایش رفتارهای مدنی سازمانی و کاهش رفتارهای ضد تولید می شوند. برایان^۱ (۱۹۹۳) رابطه بین استرس شغلی و خودکارآمدی و رضایت شغلی را در پرستاران شهر نیویورک مورد بررسی قرار داد و نتیجه گرفت که در مواردی که استرس کاری پرستاران بیشتر بود، احساس خودکارآمدی کمتری می کردند و رضایت کمتری از شغلشان داشتند. واردی^۲ (۲۰۰۴) در تحقیقی پیرامون رفتار کارکنان و میزان خسارت وارده به سازمان ها و شرکت ها را در پی سوء رفتار کارکنان ۴،۲ میلیون دلار تخمین زده است. طبق آمار به دست آمده ۷۵٪ کارکنان حداقل یک بار از کارفرما یا سازمان مورد نظر دزدی می کنند و این در حالی است که تنها ۳۰ الی ۵۰ درصد از آن ها توبیخ می شوند. رابینسون و بینت (۱۹۹۵) اعلام نموده اند در واقع تمایز حقیقی بین رفتار اخلاقی با رفتارهای انحرافی در آن است که رفتارهای اخلاقی، رفتارهای مبتنی بر قاعده صحیح یا غلط و بر مبنای قواعدی نظیر عدالت، قانون یا دیگر رهنمودهای ارزشی و اخلاقی هستند ولی رفتار انحرافی بر رفتارهای که تخطی از هنجارهای سازمان هستند متمرکز می باشند.

سوال های اصلی (ویژه): آیا رضایت از شغل باعث کاهش رفتارهای انحرافی کارکنان بانک کشاورزی خواهد شد؟

فرضیه: بین رضایت شغلی با رفتارهای انحرافی کار رابطه منفی معنادار وجود دارد.

۲ - روش تحقیق

جامعه آماری، نوع نمونه گیری و نمونه

جامعه آماری ما کارکنان شاغل در بانک کشاورزی منطقه تهران می باشد که تعداد کارکنان آن ۱۳۹ نفر می باشد. روش نمونه گیری، نمونه گیری تصادفی ساده بوده است، که بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه ۱۰۲ نفر به دست آمده است.

۱-۲- ابزار پژوهش

ب - پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا: این پرسشنامه دارای ۱۹ سؤال بوده و هدف آن بررسی ابعاد رضایت شغلی در ۶ بعد نظام پرداخت (سوالات ۱، ۲، ۳)، نوع شغل (سوالات ۴، ۵، ۶، ۷)، فرصت های پیشرفت (سوالات ۸، ۹، ۱۰)، جو سازمانی (سوالات ۱۱، ۱۲)، سبک رهبری (سوالات ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶)، شرایط فیزیکی (سوالات ۱۷، ۱۸، ۱۹) می باشد.

این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت (کاملاً مخالف، ۱؛ مخالف، ۲؛ نظری ندارم؛ ۳؛ موافق، ۴؛ کاملاً موافق، ۵) می باشد. در پژوهش محمدی (۱۳۹۰) پایایی پرسشنامه مورد نظر ۸۶٪ به دست آمده است. و پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر که به روش آلفای کرونباخ محاسبه شده است، ۰/۸۷۸ می باشد.

ج - پرسشنامه رفتارهای انحرافی کار: برای سنجش رفتارهای انحرافی سازمانی از پرسشنامه ۱۵ سؤالی بینت و رابینسون (۲۰۰۰) که توسط مولکی و همکاران معرفی شده است استفاده شده است، این پرسشنامه توسط شیرین نیری (۱۳۸۸) ترجمه شده است. این پرسشنامه بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت طراحی شده است و دارای پنج گزینه (کم، نسبتاً کم، نسبتاً زیاد، زیاد، خیلی زیاد) نمره گذاری شده است. این پرسشنامه دارای سه مقیاس بی عدالتی در قوانین، ضعف در فرهنگ سازمانی، و ساختار جبران خدمات شامل می شود. این پرسشنامه به گونه ای طراحی شده است که هر شخصی که نمره بالاتری را کسب نماید، نشانه این است که شخص رفتار بهتری دارد یا به تعبیر دیگر نشانه این است که فرد دارای رفتار انحرافی کمتری است. در پژوهش خادمی (۱۳۹۰) پایایی پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از ۳ صفت بی عدالتی در قوانین، ضعف در فرهنگ سازمانی، نامناسب بودن ساختار جبران خدمات به ترتیب ۰/۶۰۵، ۰/۶۷۸/۷۱۶، و در کل رفتار انحرافی سازمانی ۰/۸۲۸ به دست آمده که نشان دهنده پایایی قابل قبول می باشد. و پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر که به روش آلفای کرونباخ محاسبه شده است، ۰/۸۹۸ می باشد.

تجزیه و تحلیل داده ها: در این پژوهش پس از جمع آوری پرسشنامه از جامعه آماری مورد بررسی، داده های مورد نیاز از پرسشنامه ها گردآوری شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها (ساماندهی، تلخیص و توصیف داده ها) از ابزارهای مختلف آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS۲۲ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

۳ - یافته های تحقیق

تحلیل های توصیفی: نتایج حاصل از این تجزیه و تحلیل، اطلاعاتی در مورد نحوه پراکندگی ویژگی هایی همچون جنسیت و تحصیلات پاسخ دهنده، سابقه فعالیت افراد و سن آن ها را در جدول ۱ ارائه می دهد.

¹ bryan

² vardi

جدول ۱ - توزیع قراوانی مشخصات پاسخ دهندگان

سن	قراوانی	درصد	سایفه فعالیت	قراوانی	درصد	تحصیلات	قراوانی	درصد	جنسیت	قراوانی	درصد
۲۰ الی ۲۵ سال	۸	۷/۸	زیر ۵ سال	۱۸	۱۷/۶	دیپلم و پایین تر	۶	۵/۹	زن	۲۴	۲۳/۵
۲۶ الی ۳۰ سال	۲۴	۲۳/۵	۶ الی ۱۰ سال	۴۲	۴۱/۲	فوق دیپلم	۱۸	۱۷/۶	مرد	۷۸	۷۶/۵
۳۱ الی ۳۵ سال	۳۰	۲۹/۴	۱۱ الی ۱۵ سال	۱۶	۱۵/۷	لیسانس	۶۰	۵۸/۸			
۳۵ الی ۴۰ سال	۴۰	۳۹/۲	بالای ۱۵ سال	۲۶	۲۵/۵	ارشد و بالاتر	۱۸	۱۷/۶			
مجموع	۱۰۲	۱۰۰	مجموع	۱۳۳	۱۰۰	مجموع	۱۰۲	۱۰۰	مجموع	۱۰۲	۱۰۰

شاخص های توصیفی: نتایج حاصل از تحلیل شاخص های توصیفی در جدول ۲ ارائه شده است. در حالت کلی گفته می شود چنانچه مقادیر چولگی و کشیدگی یک توزیع در بازه ۲- تا ۲+ قرار گیرد، می توان ادعا کرد که این توزیع، نرمال است. همان گونه که مشاهده می شود، مقادیر جدول ۲ شامل قاعده مذکور است لذا می توان گفت داده های تحقیق دارای توزیع نرمال هستند.

جدول ۲ - شاخص های توصیفی متغیرهای تحقیق.

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
رضایت شغلی	۳/۳۱۰	۰/۶۵۲	۰/۰۳۱	-۰/۷۹۴
رفتار انحرافی	۲/۶۵۲	۰/۶۹۳	۰/۰۳۴	-۰/۹۰۶

آزمون میانگین: جدول ۳ به بررسی و تحلیل وضعیت متغیرهای تحقیق پرداخته می شود. درواقع هدف از این امر تعیین وضعیت ادراکی جامعه تحقیق از متغیرها می باشد. برای این منظور از آزمون t تک نمونه استفاده شده است. و وضعیت ادراکی جامعه از متغیر رضایت شغلی مطلوب و رفتارهای انحرافی نامطلوب است. همچنین در مورد مقادیر حد بالا و پایین می توان گفت چنانچه این حدود هر دو مثبت باشد، بدین معنی است که میانگین جامعه در مورد آن متغیر بیشتر از مقدار آزمون است. همچنین منفی بودن این دو مقدار بدین معنی است که میانگین متغیر موردنظر در جامعه کمتر از مقدار آزمون است و این متغیر در جامعه موردبررسی در سطح پایینی قرار دارد.

جدول ۳ - آزمون میانگین متغیرهای تحقیق.

متغیر	مقدار آزمون					
	مقدار t	درجه آزادی	عدد معناداری	وضعیت ادراکی جامعه از متغیر	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪
						حد پایین حد بالا
رضایت شغلی	۸/۸۰۸	۱۰۱	۰/۰۰۰	مطلوب	۰/۳۱۰	۰/۱۸۲ ۰/۴۳۸
رفتار انحرافی	-۵/۰۶۶	۱۰۱	۰/۰۰۰	نامطلوب	۰/۳۴۷	-۰/۴۸۳ -۰/۲۱۱

همبستگی اسپیرمن: همبستگی بین دو متغیر حاکی از این دارد که افزایش یا کاهش یک متغیر چه تأثیری برافزایش یا کاهش متغیر دیگر دارد. مقدار این همبستگی از ۱ تا ۱+ متغیر است به طوریکه هر چه همبستگی به عدد ۱- میل کند شدت همبستگی معکوس بیشتر شده و هر چه به سمت عدد ۱+ میل کند، شدت همبستگی مستقیم افزایش می یابد. سطح معناداری در این همبستگی نیز حاکی از میزان اطمینان به وجود همبستگی دارد. در جدول ۴ نتایج حاصل از محاسبه ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داده شده است.

جدول ۴- ضرایب همبستگی متغیرهای تحقیق.

رفتار انحرافی	رضایت شغلی		
	۱/۰۰۰ ۰/۰۰۰ ۱۰۲	ضریب همبستگی سطح معناداری تعداد مشاهدات	رضایت شغلی
۱/۰۰۰ ۰/۰۰۰ ۱۰۲	۰/۷۱۱ ۰/۰۰۰ ۱۰۲	ضریب همبستگی سطح معناداری تعداد مشاهدات	رفتار انحرافی

فرضیه: این فرضیه به بررسی تأثیر رضایت شغلی بر رفتار انحرافی می پردازد. با توجه به نتایج به دست آمده، ضریب مسیر این فرضیه منفی و آماره t آن بزرگ تر از مقدار بحرانی است ($1/96 < 0.00$). لذا فرض صفر رد شده و در نتیجه ادعای مطرح شده قبول می شود. و در مجموع می توان گفت رضایت شغلی بر رفتار انحرافی تأثیر منفی و معناداری دارد.

۴ - نتیجه گیری

در این تحقیق تلاش ما بر آن بود که به رفتارهای انحرافی با رضایت شغلی بپردازیم. پس از تعریف مفاهیم مرتبط با موضوع برای تبیین مسئله به سراغ نظریه های متعدد در حوزه های مختلف رفتیم که، تعدادی از آن ها مرتبط با موضوع و به آن ها استناد نمودیم و سعی کردیم، با بهره گیری از مدل های ارائه شده مفاهیم عمده را در آن ها جا دهیم. چگونگی تأثیر متغیر مستقل تحقیق با متغیرهای وابسته و میانجی شناسایی گردید و پیرامون هر کدام بحث های نظری و نتایج تحقیقات گذشته بیان گردید. به طور کل متغیرها و عوامل تأثیرگذار بر هر یک از متغیرهای موردنظر در قالب یک مدل منسجم، در ارتباط جهت دار با متغیر تابع و میانجی قرار گرفتند که هر رابطه نشان دهنده یک فرضیه تحقیق هست. برای آزمون کردن فرضیات نیاز به میدان مطالعه و جامعه آماری بود، که جامعه آماری «کارکنان شاغل در بانک کشاورزی منطقه ۲ شهرداری تهران» انتخاب گردید و بر اساس محاسبات انجام شده با استفاده از نمونه گیری ساده نمونه ۱۰۲ نفر مورد بررسی قرار گرفت. در جهت پاسخ به سوالات و فرضیه های اساسی تحقیق پرسشنامه های متشکل از ۱۵ و ۱۹ سؤال در ابعاد مختلف جهت سنجش متغیرها تهیه شد که در قالب سه پرسشنامه استاندارد نهایی تدوین گردید و همه پرسشنامه ها توسط خود محقق جمع آوری اطلاعات گردید و عملیات تحلیل آماری مناسب با استفاده از دو نرم افزار SPSS روی آن ها صورت گرفت و بر اساس آن جدول فراوانی، همبستگی بین متغیرهای مستقل، وابسته و میانجی، تحلیل مدل نظری تحقیق مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. به منظور سنجش دقت و صحت ابزار اندازه گیری (شامل مقیاس های سنجش و ابعاد آن ها) از سنجش پایایی Reliability و اعتبار Validity استفاده شد، که ابزار سنجش در حد مناسبی دارای قابلیت اعتماد و اعتبار بودند. پس از جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، آماری متناسبی با فرضیه های تحقیق به کاررفته شد، که مهم ترین آن ها تحلیل رگرسیون، آزمون t-test و ... بودند.

فرضیه ها و مقایسه با دیگر پژوهش

فرضیه: این فرضیه به بررسی تأثیر رضایت شغلی بر رفتار انحرافی می پردازد. با توجه به نتایج به دست آمده، می توان گفت رضایت شغلی بر رفتار انحرافی تأثیر منفی و معناداری دارد.

* نتایج این فرضیه با مطالعات پوال تی توس، بینت و رابینسون (۱۹۹۵)، کریف و آیتی (۲۰۱۱)، سعید مرتضوی و علیرضا رجبی پور میبدی (۱۳۹۲) و داود سلمانی و محبوبه رادمند (۱۳۸۸) همخوانی قابل ملاحظه ای دارد. بر اساس یافته های تحقیق ها، ضعف فرهنگی، بی عدالتی در قوانین و ساختار نامناسب پاداش و جبران خدمات به عنوان عوامل مهم در گرایش به سمت رفتارهای انحرافی اعلام شد. و رضایت شغلی نقش به سزایی در کاهش رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان ها دارد.

موانع و تنگناهای اجتماعی تحقیق

تشخیص محدودیت ها در بررسی موضوعی ویژه، پژوهشگر را در دفاع از یافته ها آماده تر می سازد و از القا اطلاعات نادرست به جامعه برحذر می دارد (نادری و سیف نراقی، ۱۳۸۰، ص ۵۵).

۱ - تفاوت در حالات روحی افراد در زمان پاسخگویی به سوالات، بر نحوه پاسخگویی آنان تأثیر دارد.

۲ - محدود کردن ابزار جمع آوری اطلاعات به پرسشنامه

۳ - دور بودن شعبات از هم و نیاز به صرف هزینه و تلف شدن وقت زیاد

۴ - محدود کردن مطالعه و بررسی به یک منطقه از شهر تهران بزرگ

۵ - موردی بودن تحقیق و احتیاط در تعمیم آن به سایر شهرها و شعب

راهکارها و پیشنهادها

«تعدیل بی عدالتی ها و نابرابری های موجود در جامعه» تنها راهکار است. برای تعدیل روابط و مناسبات اجتماعی ناعادلانه در جامعه و ارتقاء سطح آگاهی افراد، باید به موارد زیر توجه کنیم:

۱ - کوشش جهت تأمین روابط اجتماعی عادلانه از طریق از بین بردن نابرابری های موجود در سازمان ها.

۲ - تغییر برخی ساختارهای مدیریت متمرکز و یکسویه به مدیریت علمی.

۳ - پرهیز از تهیه برنامه های توسعه اقتصادی فقط بر اساس متغیرها و شاخص های اقتصادی و لحاظ نکردن مسائل افراد سازمان در برنامه ها.

۴ - بانک می تواند با جلب اعتماد و مسئولیت پذیری آگاهانه و آزادی عمل قائلشان برای افراد زمینه را برای اعطای آزادی های معقول مساعد کنند و یک راهکار منطقی در جهت آثار سوء افراد هنجارشکن، این است که توان گزینش صحیح را از طریق روند جامعه پذیری در میان افراد گسترش داد.

- ۵ - تهیه برنامه های جهت ایجاد علاقه و دل بستگی کارکنان به سازمان ، ایجاد تعلق و تعهد به سازمان و پیشرفت سازمان را متعلق به خود دانستن و بلعکس.
- ۶ - برگزاری دوره های آموزشی برای کارکنان در جهت شناسایی و شرح دادن مسائل بحران زا و تنگناها، رفتارهای انحرافی ، امکانات و فرصت ها برای کارکنان .
- ۷ - بهبود میزان حقوق و مزایای پرداختی .
- ۸ - در نظر گرفتن پرداخت های تشویقی برای کارکنان برتر یا برای انجام پروژه های خاص یا بسیار سودمند در جهت منافع سازمان.

منابع و مراجع

- [۱] ابراهیمی بلوط بازه، عباس ۱۳۸۹، بررسی تأثیر درک سیاست های سازمانی و حمایت های سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده مدیریت و اقتصاد، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- [۲] ابزاری، مهدی و سرایداران، حمید ۱۳۶۸، مدیریت رفتار سازمانی، اصفهان: ارکان.
- [۳] استیرز، ام و پورتر ۱۳۷۵، انگیزش و رفتار در کار (علوی، مترجم). جلد یک و جلد دوم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- [۴] خادمی، محمد ۱۳۹۰، رابطه بین ارزش های سازمانی با استرس شغلی و رفتارهای انحرافی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، دانشکده علوم تربیتی - روان شناسی، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- [۵] دیویس، کیت، نیواستروم، جان، ۱۳۷۷، رفتار انسانی در کار (طوسی، مترجم)، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- [۶] رابینز، استیفن، ۱۳۷۴، مدیریت رفتار سازی مانی، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، موسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی.
- [۷] رابینز، استیفن، ۱۳۷۷، مبانی رفتار سازمانی (پارسیان و اعرابی، مترجمین)، جلد اول و جلد دوم، تهران دفتر پژوهش های فرهنگی.
- [۸] سلمانی، داود و رادمند، محبوبه، نقش عوامل مدیریتی و سازمانی در کنترل رفتارهای کاری انحرافی، فرهنگ مدیریت، سال ۱۳۸۷، سال پنجم، ص ۲۵-۵.
- [۹] طالبان، محمدرضا، دین داری و بزهکاری، تهران، فجر اسلام، سال ۱۳۸۰، ص ۳۸.
- [۱۰] فولادی، محمد، بررسی میزان و عوامل اقتصادی - اجتماعی مرتبط با سرقت نمایشان جوانان شهر قم، سازمان مدیریت و برنامه ریزی - سال ۱۳۸۲.
- [۱۱] کورمن، آبراهام، ۱۳۷۰، روانشناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکرکن، انتشارات رشد.
- [۱۲] گل پرور، محسن، نیری، شیرین و مهداد، علی، رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن: «شواهدی برای مدل استرس - فرسودگی (عدم تعادل) - جبران»، دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، شماره چهل و دو، زمستان ۱۳۸۸، صص ۱۹-۳۴.
- [۱۳] نعامی، عبدالزهرا، هاشمی شیخ شبانی، سید اسماعیل و انصاف داران، فریده، بررسی رابطه علی تطابق در محیط کار با رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در محیط کار با میانجی گری انگیزش شغلی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره پنجم، شماره ۱۶، پاییز ۱۳۹۲، صص ۱۲۷-۱۰۹.
- [۱۴] میرکمالی، سید محمد، ۱۳۸۶، رفتار و روابط در سازمان و مدیریت. تهران: یسطرون.
- [۱۵] میرکمالی، سید محمد، ۱۳۷۸، رفتار و روابط در سازمان و مدیریت. تهران: یسطرون.
- [۱۶] هرسی، پاول، بلانچارد، کنت ایچ، ۱۳۷۳، مدیریت رفتار سازی مانی، مترجم قاسم کبیری، تهران، جهاد دانشگاهی.
- [۱۷] وایلز، کیمبل، ۱۳۷۰، مدیریت و رهبری آموزشی، ترجمه طوسی، محمد علی، مرکز آموزش مدیریت ملی.
- [۱۸] یان، رابرتسون، ۱۳۷۲، درآمدی بر جامعه، ترجمه حسین بهروان، مشهد، آستان قدس رضوی.
- [19] Dunlop, p,d & Lee, k.(2004) workplace deviance , organizational citizenship behavior and business unit performance : the bad apples do spoil the whole barrel , journal of organizational behavior , 25(1), pp. 67-80
- [20] Litzky, Barrie E.; Eddlestone, Kimberly A.; Kidder, Deborah L. (2006), "The Good, the Bad, and the Misguided: How Managers Inadvertently Encourage Deviant Behaviors", Academy of Management Perspectives.91-103.
- [21] Robinson, Sandra L.; Bennett, Rebecca J. (1995), "A Typology of Deviant Workplace Behaviors: a Multidimensional Scaling Study", Academy of Management Journal. 38/2:555-572.
- [22] Galperin, Bella L.; Burke, Ronald J. (2006), "Uncovering the Relationship Between Workaholism and Workplace Destructive and Constructive Deviance: an Exploratory Study", International Journal of Human Resource Management. 17/2:331-347.

- [23] Colbert, Amy E.; Mount, Michael K.; Harter, James K.; Witt, L.A.; Barrick, Murray R. (2004), "Interactive Effects of Personality and Perception of the Work Situation on Workplace Deviance", *Journal of Applied Psychology*. 89/4:599-609.
- [24] Van Fleet, David D.; Griffin, Ricky W. (2006), "Dysfunctional Organization Culture, the Role of Leadership in Motivating Dysfunctional Work Behaviors", *Journal of Managerial Psychology*. 21/8:698-708.
- [25] Appelbaum, Steven H.; Deguire, Kyle; Lay, Mathiew. (2005), "The Relationship of Ethical Climate to Deviant Workplace Behavior", *Corporate Governance*. 5/4:43- 55.
- [26] LeBlance, M.; Kelloway, K. (2002), "Predictors and Outcomes of Workplace Violence and Aggression", *Journal of Applied Psychology*. 83/3:444-453.
- [27] Smith, G. (2000), "Work rage: Identify the Problems, Implement the Solutions", Harper Business, Toronto.
- [28] Olson, Bradley J.; Nelson, Debra L.; Parayitam, Satyana R. (2006), "Managing Aggression in Organizations: What Leaders Must Know", *Leadership & Organization Development Journal*. 27/5:384-398.
- [29] Osgood, D. Wayne; Wilson, Janet K.; O'Malley, Patrick M.; Bachman, Jerald G.; Johnson, Lloyd D. (1996), "Routine Activities and Individual Deviant Behavior", *American Sociological Review*, 61/4:635-655.
- [30] Bennett, R. J., & S. L. Robinson. (2000). "Development of a measure of workplace deviance". *Journal of Applied Psychology*, 85(3), pp.349-360.
- [31] Spector, P.E. & S. Fox. (2005). The stressor- emotion model of counterproductive work behavior, In P.E. Spector & S. Fox (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp.151-174). Washington, DC, US: American Psychological Association
- [32] Transparency international web site. The 2015 , corruption perceptions index. Available at: <http://cpi.transparency.org/cpi 2015/>