مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)
دوره ۱٤ شماره ۳ مرداد و شهریور ۱۳۹۹، ۲۴۰-۲۲۸

مقاله پژوهشی

واکاوی عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار کاری در حوزه‌ی سلامت مبتنی بر تکنیک فراترکیب

شهپر زکی پور[۱]، بهزاد فرخ سرشت[۲]، محمدجواد تقی پوریان[۳]، حسنعلی اقاجانی[٤]

دریافت مقاله : دی ۱۳۹۸
پذیرش مقاله : مرداد ۱۳۹۹

* نویسنده مسئول :
بهزاد فرخ سرشت؛
دانشکده مدیریت و حسابداری واحد چالوس
دانشگاه آزاد اسلامی

Email :
b.farrokh@iauc.ac.ir

چکیده

زمینه و هدف: در دهه‌های اخیر افزایش بهره‌وری و کاهش خسارات از طریق بهبود رفتارهای نابهنجار کاری، مورد توجه صاحب‌نظران رفتار سازمانی به‌ویژه پژوهشگران حوزه‌ی سلامت قرار گرفته است. هدف پژوهش حاضر واکاوی عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار در حوزه‌ی سلامت می‌باشد.

روش بررسی: با استفاده از تکنیک فراترکیب، یافته‌های مطالعات داخلی و خارجی مرتبط به‌صورت نظام‌مند با روش هفت مرحله‌ای Sandelowski و Barroso بررسی گردید. کدهای شناسایی شده با استفاده از نرم افزار MAXQDA10 طبقه‌بندی و تحلیل شد و برای سنجش پایایی و کنترل کیفیت از روش کاپا و نرم افزار SPSS استفاده شد و ضریب کاپا محاسبه شده برابر با ۰/۸۹۳ بوده که در سطح توافق عالی قرار گرفت.

یافته‌ها: از ٤۳۵ مقاله‌ی جستجو شده در این حیطه، ٤٦ مقاله منتخب و براساس آن‌ها ٦۸ عامل شناسایی شد؛ این عوامل در ۳ مقوله اصلی و ۱۱ کد محوری دسته‌بندی شد. عوامل تأثیرگذار شناسایی شده در این پژوهش شامل عوامل فردی (روان‌شناختی، جمعیت‌شناختی، مذهبی‌گرایی، زمینه‌ای)، عوامل گروهی(ارتباطات، سیستم پاداش مناسب، رفتارهای بازدارنده) و عوامل سازمانی(فضای سازمانی، تدابیر سامان‌دهی، عواطف سازمانی، ادراک موقعیت کاری) است.

نتیجه گیری: نتایج این پژوهش نشان داد که عوامل فردی از مهمترین عوامل تاثیرگذار بر کاهش رفتارهای نابهنجار است. از این رو یافته‌های حاضر بر ضرورت توجه به عوامل روان‌شناختی، جمعیت‌شناختی، مذهبی‌گرایی، زمینه‌ای در برنامه‌ریزی و مداخلات مدیران در جهت افزایش بهره وری در حوزه‌ی سلامت تاکید می‌نماید.

واژه های کلیدی: رفتارهای کاری نابهنجار، تکنیک فراترکیب، حوزه‌ی سلامت

۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران
۲ استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران
۳ استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران
٤ استاد گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

مقدمه

امروزه با توجه به رشد روزافزون جوامع و گسترش سازمان‌ها و نهادهای عمومی، نوع رفتار کارکنان در این نهادها اهمیت ویژه دارد. ازآن‌جاکه 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(۱). 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 غیرقابل‌قبول و به‌عبارت دیگر خارج از هنجارهای اجتماعی و فرهنگی جامعه می‌باشد(۲). از انواع مهم رفتارهای نابهنجار می‌توان شایعه پراکنی، بی‌نظمی، آزار و اذیت، آسیب رساندن به تجهیزات، استفاده‌ی نامناسب از اینترنت و دزدی را نام برد(۳).

رفتارکاری 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(۵و٤). اگرچه اغلب مطالعات انجام شده تا کنون در سطوح فردی متمرکز بوده‌اند(٦)، 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 گروه‌کاری نابهنجار، جواخلاقی نامناسب محیط کار(۷)، سرپرستی غیراخلاقی واحد کسب و کار، سطح پرخاشگری در گروه کاری و پرخاشگری بین فردی(۸)، به‌عنوان دلایل اصلی رفتارهای نابهنجار کارکنان ذکر شده است. هدف از مطالعه‌ی حاضر، بررسی این عوامل در هر سه سطح فردی، گروهی و سازمانی است. در بررسی عوامل فردی نتایج پژوهشی نشان داد که کارکنان با انگیزه که به کار خود تعلق خاطر دارند، عناصر بسیار مهمی برای موفقیت سازمان ها و نهادهای خدماتی قلمداد می‌شوند(۹). نتایج تحقیقات دیگر نشان داد که از مهمترین عوامل فردی مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار، عامل سرمایه‌های روان‌شناختی فردی است(۱۳-۱۰). 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 نظربگیرند و کمتر به رفتارهای انحرافی دست بزنند(۱۷-۱٤). 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(۱۸). 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 انحرافی کاسته خواهد شد. روابط معتمدانه می‌تواند از طریق ارتباطات روانی حاصل شود(۲۱-۱۸و۱۳و۱۲).

عامل مهم دیگر در کاهش رفتارهای نابهنجار عامل گروهی است. طبق تئوری‌های مدل‌سازی نقش، افراد در رفتارهایی درگیر می‌شوند که پاداش‌هایشان را حداکثر نماید. 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(۲۳و۲۲و۳). در بررسی عوامل گروهی، نتایج مطالعات نشان می‌دهد که فضای سازمانی، دربرگیرنده‌ی 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 انحرافی بر کاهش نرخ رفتارهای نابهنجار بسیار مؤثر است(۲۲و۱٦و۱۱).

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(۲۵و۲٤و۲۲).

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

کنترل‌های رسمی و غیررسمی در محیط کار به‌عنوان عوامل دیگر می‌توانند فضای مثبتی را در سازمان ایجاد کنند که در نتیجه‌ی آن احتمال بروز رفتارهای نابهنجار کاهش می‌یابد(۲۶).

از پیامدهای اصلی رفتارهای کاری نابهنجار، کاهش بهره‌وری اقتصادی سازمان‌ها می‌باشد. برای نمونه تنها در مورد رفتار نابهنجار دزدی کارمندان، هزینه شرکت‌های ایالات متحده آمریکا سالانه چندین میلیارد دلار برآورد شده و در نتیجه به‌عنوان یکی از علل اصلی شکست کسب و کارها نقل شده است. کشور ایران نیز طبق گزارش سازمان بین المللی شفافیت (International Transparency Organization) پیرامون وضعیت تخلفات اداری، از نظر شاخص تخلفات اداری در میان ۱۸۰ کشور جهان در رده‌ی ۱۳۸ قرار دارد(۲۷).

کوشش سازمان‌ها برای تشخیص و ریشه‌یابی این گونه رفتارها در کارکنان منجر به ارتباط بهتر بین کارکنان و مراجعان، ارایه خدمات باکیفیت بهتر، افزایش اعتبار عمومی، رضایت مشتریان و در نهایت سودآوری خواهد شد. رفتارهای نابهنجار در حوزه‌ی سلامت به عنوان اصلی‌ترین سازمان اجتماعی ارایه‌دهنده‌ی خدمات بهداشتی-درمانی، به‌علت نقش مهم آن‌ها در جامعه، نتیجه‌های غیرقابل جبران در کاهش کیفیت مراقبت‌های ارایه شده به بیماران، هدر رفتن و اتلاف منابع در نتیجه‌ی عدم تحقق اهداف نظام بهداشت و درمان کشور خواهد شد. با توجه به نقش فزاینده‌ی مراکز درمانی در حفظ حیات انسان‌ها و ارتقای سطح سلامت آنان، هدف اصلی این پژوهش قراردادن گستره‌ی وسیعی از عوامل کاهنده‌ی رفتارهای نابهنجار در حوزه‌ی سلامت به صورت طبقه‌بندی شده و بر اساس مطالعات پیشین پیش‌روی مدیران است تا بتوانند با شناسایی این عوامل و ریشه‌یابی علل رفتارهای نابهنجار، این رفتارها را مدیریت کنند.

روش بررسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نوع داده‌ها، کیفی است و با روش تحقیق کتابخانه‌ای، با تکنیک فراترکیب در حوزه‌ی رفتارهای کاری نابهنجار صورت گرفته است. فراترکیب یکی از انواع روش‌های فرامطالعه است که با مرور نظام‌مند منابع برای پیدا کردن، ارزشیابی، ترکیب و در صورت نیاز، جمع‌بندی آماری، به تحقیقاتی می‌پردازد که قبلاً پیرامون یک موضوع خاص به رشته‌ی تحریر در آمده‌اند(۲۸). Zimmer (۲۰۰۶)، معتقد است روش فراترکیب کیفی، تفسیر محقق از یافته‌های مطالعات منتخب است و تنها یک مرور ادبیات نظام‌مند از یک حوزه‌ی خاص و یا تحلیل ثانویه داده‌های اولیه مستخرج از گروهی از مطالعات تحقیقاتی شناخته شده نیست(۲۹). Sandelowski و Barroso (۲۰۰۷)، فرایند هفت مرحله‌ای جهت انجام فراترکیب معرفی نموده‌اند(۲۸)، که در پژوهش حاضر نیز از این فرایند استفاده شده است.

گام اول: تنظیم سؤال تحقیق

برای هر اقدام پژوهشی، ابتدا باید یک سوال یا یک هدف طرح گردد. در این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار در پاسخ به پرسش«چه چیزی»، بررسی پایگاه‌های داده و مجلات در پاسخ به پرسش«چه کسی»، چارچوب زمانی مقالات بررسی شده(مطالعات داخلی در بازه زمانی ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷ شمسی و مطالعات خارجی در بازه زمانی ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۹ میلادی در یک دوره‌ی ده ساله) در پاسخ به پرسش«چه وقت؟» و سرانجام گردآوری داده‌ها از کلیه پژوهش‌های صورت گرفته(اعم از کیفی، کمی، آمیخته) در حوزه‌ی رفتارهای نابهنجار در پاسخ به پرسش«چگونه؟» مطرح می‌شوند. با توجه به موارد بیان شده سوال تحقیق برای پیمودن گام‌های بعدی فراترکیب بدین شرح است: چه عواملی بر کاهش رفتارهای نابهنجار مؤثرند؟ چگونه می‌توان این عوامل را گروه‌بندی نمود؟

گام دوم: جستجوی منابع به شیوه نظام‌مند

در این گام، واژه‌های کلیدی رفتار نابهنجار (Abnormal behavior)، رفتار انحرافی سازمانی (Deviant organizational behavior)، رفتار انحرافی (Deviant behavior) و رفتار انحرافی کاری (Deviant work behavior) بررسی گردید. در پژوهش حاضر ٤ پایگاه داده انگلیسی (Emerald، Science Direct، Reserch Gate، Google Scholar) و ۵ پایگاه داده فارسی(پایگاه مجلات تخصصی نور، پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، پایگاه مجلات ایران، جویشگر فارسی علم نت) با کلمات

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

کلیدی تعریف شده بین سال‌های ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۹ میلادی و ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷ شمسی جستجو گردید.

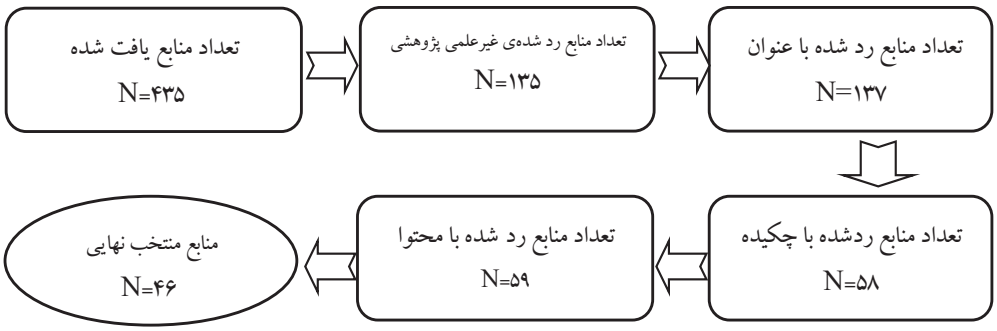
گام سوم: جستجو و انتخاب متون مناسب

به‌منظور ارزیابی و گزینش دقیق‌تر پژوهش‌های مورد بررسی از دو معیار ملاک‌های ورود (Inclusion criterion) و ملاک‌های خروج (Exclusion criterion) استفاده شده است. جدول(۱) فرایند پالایش و بازبینی با توجه به ملاک‌های ورود و خروج را نشان می‌دهد.

جدول ۱: ملاک‌های ورود و خروج منابع به مطالعه حاضر

ملاک‌های ورود	ملاک‌های خروج
مقالات علمی پژوهشی چاپ شده و پایان‌نامه‌های مندرج در پایگاه ایران داک در حوزه‌ی مورد نظر	پژوهش‌هایی که اطلاعات کافی در زمینه‌ی اهداف این تحقیق گزارش نداده بودند.
مقالات و پژوهش‌هایی که با روش‌های علمی پژوهشی کمی، کیفی و ترکیبی انجام شده باشد.	پژوهش‌هایی که با عناوین و اهداف یکسان انجام شده بودند.
تحقیقات بایستی داده‌ها و اطلاعات کافی را در ارتباط با اهداف پژوهش، گزارش کرده باشد.	پژوهش‌هایی که فاقد الگوی روش‌شناختی مناسب بودند.
تحقیقاتی که فرایند بررسی تخصصی را زیرنظر داوران متخصص طی کرده باشند و به‌صورت مقاله کامل چاپ شده باشد.	پژوهش‌هایی که فاقد کیفیت لازم علمی بودند از آنجاکه در مجلات بی‌کیفیت منتشر شده بودند.
مقالات و پژوهش‌های چاپ شده در حوزه‌ی مورد نظر در بین سال‌های ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۹ میلادی و ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷ شمسی	مطالعات مروری و کتابخانه‌ای
مقالات و پژوهش‌هایی که با روش‌های علمی به بررسی موضوع مورد نظر و عوامل موثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار پرداخته‌اند.	مطالعات قبل از سال ۲۰۱۰ میلادی و ۱۳۸۷ شمسی

معیارهای ورود به معیارهایی گفته می‌شود که براساس آن، پژوهش مورد نظر وارد مطالعه می‌شود. تنظیم معیارها طبق اصول و موازین علمی و براساس نظر محققان و متخصصان انجام می‌گیرد. فیلتر یا صافی دوم در انتخاب مطالعات مناسب ملاک‌های خروج هستند. در این مرحله پس از گردآوری مقالات مرتبط با رفتار نابهنجار، به‌ترتیب با بررسی عنوان، چکیده و متن کامل مقالات، نسبت به حذف موارد تکراری و غیرمرتبط اقدام شد. نمودار(۱) مراحل انتخاب چک لیست پژوهش‌های مورد مطالعه از پایگاه‌های اطلاعاتی منتخب را نشان می‌دهد.



نمودار ۱: مراحل انتخاب چک لیست پژوهش‌های مورد مطالعه از پایگاه‌های اطلاعاتی منتخب

پس از ٤ مرحله‌ی پالایش نمودار(۱)، از میان ٤۳۵ مطالعه، ۳۸۹ مطالعه حذف و ٤٦ پژوهش برای تجزیه‌وتحلیل اطلاعات انتخاب گردید.

گام چهارم: استخراج اطلاعات متون

اطلاعات مقاله‌ها براساس مرجع مربوط به هر مقاله شامل نام و نام‌خانوادگی نویسنده، به همراه سال انتشار مقاله و اجزای هماهنگی بیان شده در هر مقاله طبقه‌بندی شد. در این گام، مقاله‌های نهایی به روش تحلیل محتوا مطالعه شد. تحلیل محتوا روشی است که به تجزیه، تحلیل و تفسیر یافته‌های کیفی حاصل از مطالعات پیشین می‌پردازد تا تفسیری

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

یکپارچه و نظام‌مند با رویکرد نو ارایه دهد(۲۸).

یافته‌ها

گام پنجم: تحلیل و ترکیب یافته‌ها

پس از انتخاب منابع به منظور دستیابی به اطلاعات موردنیاز، لازم است تا محتوای متون موردنظر با روش مناسب تجزیه وتحلیل شود. بدین‌منظور متن بخش‌های مرتبط در منابع منتخب طی دو مرحله کدگذاری شدند. در مرحله‌ی نخست از کدگذاری باز برای شناسایی مفاهیم با اهمیت استفاده گردید و در مرحله‌ی دوم با در نظر گرفتن هریک از کدهای مذکور، کدهای با مفهوم مشابه، دسته‌بندی شده است. برای مقوله‌سازی و شناسایی عوامل موثر بر کاهش رفتارهای کاری نابهنجار از کدگذاری محوری استفاده شد. جدول(۲)، مقوله، کدمحوری، کدباز به همراه منابع اطلاعاتی و فراوانی کد باز پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۲: کدها و منابع اطلاعاتی

مقوله	کد محوری	کد باز به همراه منابع	فراوانی کد باز
عوامل فردی	عوامل روان‌شناختی	وجدان کاری(۳۱و۳۰و۱۷و۲و۱)، وظیفه‌شناسی(۳۲)، درستکاری(۳۲و۱)، سازگاری(۳۲و۲)، مسئولیت‌پذیری(۱۰)، خوش‌بینی(نگرش مثبت)(۱۷-۹)، انگیزش(۳۷-۳۳و۱۷و٤)، نقد پذیری(۲۲و۱۱)، صداقت(۳۳و۱۹و۱۳و۱۲و۲)، اعتماد(۲۱-۱۸و۱٦و۱۳و۱۲)، امین بودن(۱۹و۱۲)، نوع‌دوستی(۱۳و۱۲و۷و٦)، تاب آوری(۱۸-۱٤و۹).	۱۳
	عوامل جمعیت شناختی	سن(۳۹و۳۸و۱۰)، مهارت(۳۷-۳۳و۱۷و٤)، استعداد(۳۷-۳۳و۱۷و٤)، دانش(۳۷-۳۳و۱۷و٤)، رشد و توسعه فردی(۱٦).	۵
	مذهب‌گرایی	خداباوری(٤۰)، آخرت‌گرایی(٤۰)، معنویت محیط کار(٤۱)، نگرش مذهبی(٤۲)، اخلاق مبتنی بر دین(۷).	۵
	عوامل زمینه‌ای	کاهش عوامل استرس زا(۲٤و۱۱)، تغییر شرایط کاری نامساعد(۱۱)، تناسب شغل با فرد(٤٤و٤۳و۲٦و۹)، شور و شوق در کار(۹)، غرق شدن در کار(۹)، انعطاف پذیری در کار(۲۰و۱٦و۹)، شفاف سازی نقش(۱۸)، ساختارمند کردن فعالیت‌ها(۱۸)، ارتقای شغلی براساس شایسته سالاری(۲۲و۳)، رفتارهای خلاق در نقش(٤۵و۱٦).	۱۰
عوامل گروهی	ارتباطات	بهبود شبکه های ارتباطی در سازمان(۱۱)، میزان ارتباطات افراد با افراد(٤۳و۲٦و۲۰و۹و۷).	۲
	سیستم پاداش مناسب	افزایش حقوق و دستمزد(۲۳و۲۲و۳)، پاداش رفتارهای خلاق(۲۲و۱۳و۱۲)، ترفیع در کار(۲۲)، اعطای مرخصی و استراحت در بحران‌ها(۲۲)، دادن هدایا و پاداش برای قدردانی(٤٦و۲۲).	۵
	رفتارهای بازدارنده	ترس از تنبیه شدن(۲۳)، عدم سازگاری با دستورهای غیرکارکردی(٤٤و۱٦)، انتقاد از سرپرستان نالایق(٤٤و۱٦).	۳
عوامل سازمانی	فضای سازمانی	ایجاد فضای پاسخ‌گویی(۲۲)، ایجاد فضای مثبت اندیشی(۱٦)، تقویت فرهنگ سازمانی(۲۳و۱۸و٦).	۳
	تدابیر سامان‌دهی	استفاده از روش‌های مدیریت زمان(۱۱)، حمایت سازمانی(۲۵و۲٤و۲۲)، افزایش میزان رضایت شغلی(۲٤و۱۸)، توجه به سلامت جسمی و فکری کارکنان(۲۲و۱٦و۱۱)، عدالت محوری(۱۹و۱۸و۱۲و۵)، احترام به ویژگی‌های فردی(۱۹و۱۲)، مشارکت در تصمیم‌گیری(۱۹و۱۲)، ارزیابی عملکرد واضح(۱۹و۱۸)، وضوح در اجرای قوانین(٤۷و۲۲و۱۸)، نظارت دقیق و همه جانبه(۲۳و۲۲)، تهیه قوانین و مقررات مکتوب(۱٦)، رفع تعارضات به‌صورت بی‌طرفانه(۲۲)، تکیه بر نقاط قوت کارکنان(۱٦)، واگذاری امور به کارکنان براساس توانایی‌های آنان(۱٦).	۱٤
	عواطف سازمانی	تعلق خاطر سازمانی(۹)، داشتن غرور سازمانی(۱۸)، خشنودی سازمانی(٤۸و۱٦و۹)، تعهد سازمانی(٤۹و٤۷و۲٤و۹)، ترجیح منافع سازمانی بر منافع فردی(۱٦).	۵
	ادراک موقعیت کاری	درک شرایط کاری(۵۰)، تغییر طرز فکر نسبت به کار و زندگی(۲۰و۱۱)، اطمینان در محیط کار(۱۵و۱٤).	۳

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

مطابق جدول(۲)، کدگذاری مربوط به شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای کاری نابهنجار در ۳ مقوله و ۱۱ کد محوری و ٦٨ کد باز انجام شد. در مجموع ۳۳ عامل فردی، ۱۰ عامل گروهی و ۲۵ عامل سازمانی از مطالعات موردبررسی از روش فراترکیب استخراج شد. بیشترین کد فراوانی مربوط به مقوله‌ی فردی(عوامل روان‌شناختی، عوامل زمینه‌ای) و مقوله‌ی سازمانی(تدابیر سامان‌دهی) است و کمترین عوامل به مقوله‌ی گروهی(ارتباطات، رفتارهای بازدارنده، فضای سازمانی) و مقوله‌ی سازمانی(ادراک موقعیت کاری) می‌باشد.

گام ششم: کنترل کیفیت

در این مرحله جهت اعتباردهی فرایند کدگذاری و کنترل کیفیت آن از شاخص کاپای کوهن استفاده شد. جهت محاسبه‌ی شاخص کاپا از یک فرد خبره در امر موضوع خواسته شد بدون اطلاع از کدگذاری محقق، نسبت به کدگذاری و دسته‌بندی مفاهیم اقدام نماید. سپس با استفاده از نرم‌افزار SPSS مفاهیم ارایه شده توسط پژوهشگر با مفاهیم ارایه شده توسط فرد خبره مقایسه شد. چنانچه کدهای این دو محقق نزدیک به هم باشند نشان‌دهنده‌ی توافق بالا بین این دو کدگذار و بیان‌کننده‌ی پایایی است. جدول(۳)، وضعیت شاخص کاپا و نتایج آماره‌ی ضریب توافق کاپای کوهن را نشان می‌دهد.

جدول ۳: وضعیت شاخص کاپا و نتایج آماره‌ی ضریب توافق کاپای کوهن

نتایج آماره(ضریب توافق کاپای کوهن)		مقدار عددی شاخص کاپا	وضعیت توافق
ارزش	۸۹/۳	کمتر از ۰	ضعیف
		۰-۰/۲۰	بی اهمیت
تعداد نمونه‌ها	٦٨	۰/۲۱-۰/٤۰	متوسط
		۰/٤۱-۰/٦۰	مناسب
معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰/٦۱-۰/۸۰	معتبر
		۰/۸۱-۱	عالی

همان‌طورکه در جدول(۳) نشان داده شده است مقدار شاخص کاپا برابر با ۸۹/۳ محاسبه شده که در سطح توافق عالی قرار گرفته است.

گام هفتم: ارایه یافته‌ها

این مطالعه به دنبال یافتن این سؤال بود:«چه عواملی بر کاهش رفتارهای نابهنجار مؤثرند؟»

از دیدگاه Sandelowski و Barroso (۲۰۰۷)، در این مرحله از فراترکیب، یافته‌های حاصل از مراحل قبل ارایه می‌شوند(۲۸). در این راستا، با بررسی نظام‌مند پژوهش‌های منتشر شده در پایگاه داده‌های منتخب داخلی و خارجی طی یک دوره‌ی ده ساله، عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای کاری نابهنجار در ۳ مقوله، ۱۱ کد محوری و ٦٨ کد باز، شناسایی و دسته‌بندی شد. در مجموع ۳۳ عامل فردی، ۱۰ عامل گروهی و ۲۵ عامل سازمانی از مطالعات مورد بررسی از روش فراترکیب استخراج شده است. مقوله‌ی اول شامل چهار کد اصلی است که از نظر شاخص‌های ذکر شده به شرح زیر است:

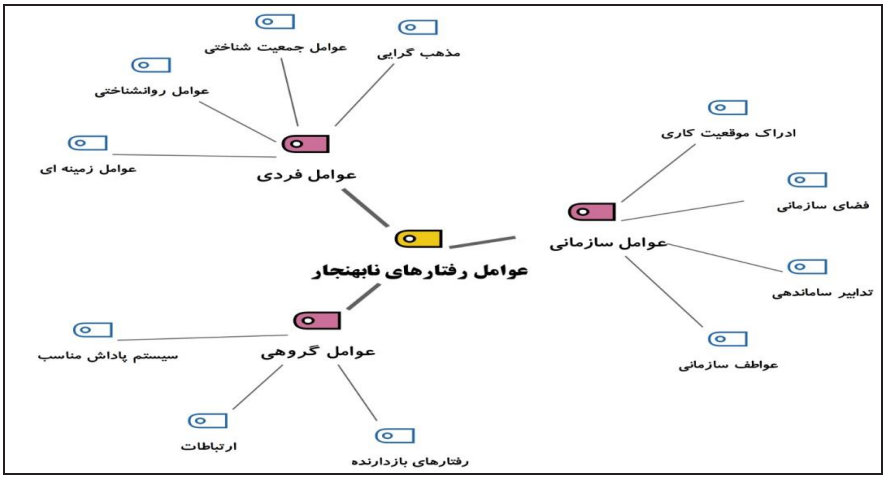
عوامل روان‌شناختی با ۱۳ شاخص شامل: وجدان‌کاری، وظیفه‌شناسی، درستکاری، سازگاری، مسئولیت‌پذیری، خوش‌بینی، انگیزش، نقدپذیری، صداقت، اعتماد، امین بودن، نوع دوستی و تاب‌آوری؛ عوامل جمعیت‌شناختی با ۵ شاخص شامل: سن، مهارت، استعداد، دانش، رشد و توسعه‌ی فردی؛ عوامل مذهب‌گرایی با ۵ شاخص شامل: خداباوری، آخرت‌گرایی، معنویت محیط کار، نگرش مذهبی و اخلاق مبتنی بر دین؛ و عوامل زمینه‌ای با ۱۰ شاخص شامل: کاهش عوامل استرس‌زا، تغییر شرایط‌کاری نامساعد، تناسب‌کار و زندگی افراد، شور و شوق در کار، غرق‌شدن در کار، انعطاف‌پذیری در کار، شفاف‌سازی نقش، ساختارمند کردن فعالیت‌ها، ارتقای شغلی براساس شایسته سالاری و رفتارهای خلاق در نقش، که در مجموع با ۳۳ شاخص، عوامل فردی مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار می‌باشند.

مقوله‌ی دوم شامل سه کد اصلی است که از نظر شاخص‌های ذکر شده شامل ارتباطات با ۲ شاخص(بهبود شبکه‌های ارتباطی در سازمان و میزان ارتباطات افراد با افراد)؛ سیستم پاداش مناسب با ۵ شاخص(افزایش حقوق‌ودستمزد، پاداش رفتارهای خلاق، ترفیع در کار، اعطای مرخصی و

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

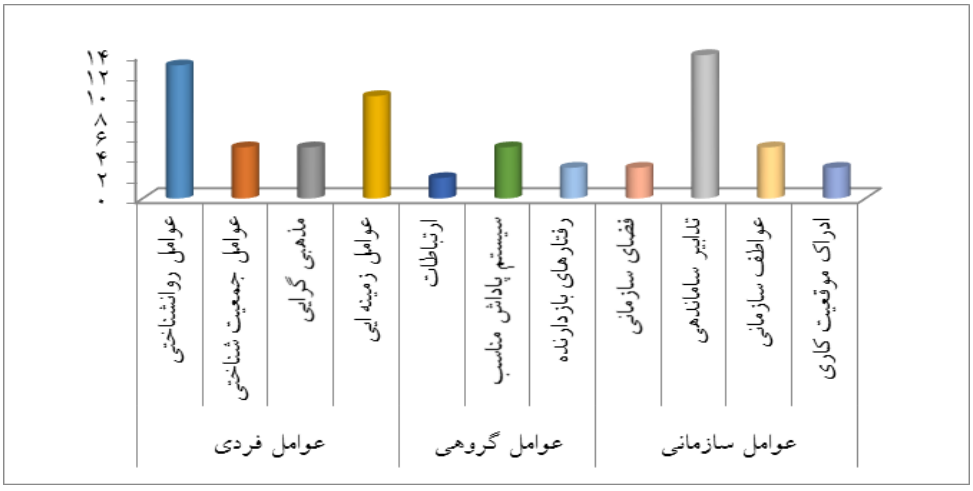
استراحت در بحران‌ها و دادن هدایا و پاداش برای قدردانی)؛ و رفتارهای بازدارنده با ۳ شاخص(ترس از تنبیه‌شدن، عدم‌سازگاری با دستورهای غیرکارکردی و انتقاد از سرپرستان نالایق)، که در مجموع با ۱۰ شاخص، از عوامل گروهی مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار می‌باشند.

مقوله‌ی سوم شامل چهار کد اصلی است که از نظر شاخص‌های ذکر شده شامل فضای سازمانی با ۳ شاخص(ایجاد فضای پاسخ‌گویی، ایجاد فضای مثبت‌اندیشی و تقویت فرهنگ سازمانی)؛ تدابیر ساماندهی با ۱٤ شاخص(استفاده از روش‌های مدیریت زمان، حمایت سازمانی، افزایش میزان رضایت شغلی، توجه به سلامت جسمی و فکری کارکنان، عدالت‌محوری، احترام به ویژگی‌های فردی، مشارکت در تصمیم‌گیری، ارزیابی عملکرد واضح، وضوح در اجرای قوانین، نظارت دقیق و همه جانبه، تهیه قوانین و مقررات مکتوب، رفع تعارضات به‌صورت بی‌طرفانه، تکیه بر نقاط قوت کارکنان و واگذاری امور به کارکنان براساس توانایی‌های آنان)؛ عواطف سازمانی با ۵ شاخص(تعلق خاطر سازمانی، داشتن غرور سازمانی، خشنودی سازمانی، تعهد سازمانی و ترجیح منافع سازمانی بر منافع فردی)؛ و ادراک موقعیت کاری با ۳ شاخص(درک شرایط‌کاری، تغییر طرز فکر نسبت به کار وزندگی و اطمینان در محیط‌کار)، که در مجموع با ۲۵ شاخص، عوامل سازمانی مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار می‌باشند. برای تجزیه‌وتحلیل و دسته‌بندی داده‌های کدگذاری شده مندرج در جدول(۲)، از نرم افزار MAXQDA10 استفاده شد و طی آن ۳ مرحله کدگذاری مشتمل بر دو لایه(۳ مقوله و ۱۱ کد محوری) ارایه شد و در نهایت مدل مفهومی عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار با دیدی جامع و کل‌نگر بیان گردید که نمودار(۲) نشانگر آن است.



نمودار ۲: دسته‌بندی عوامل کاهنده‌ی رفتار نابهنجار در حوزه‌ی سلامت

نمودار(۳)، فراوانی عوامل تأثیر گذار بر رفتارهای نابهنجار را نشان می‌دهد.



نمودار ۳: نمودار میله‌ای فراوانی عوامل تأثیرگذار بر رفتارهای نابهنجار

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

نمودار(۳)، فراوانی عوامل تأثیرگذار بر کاهش رفتارهای نابهنجار را بر اساس خروجی SPSS نشان می‌دهد که عوامل فردی تأثیر بیشتری نسبت به سایر عوامل بر رفتارهای نابهنجار دارد.

بحث

اغلب تحقیقات موجود به تعداد محدودی از عوامل پرداخته و هیچ‌یک لیست جامعی از عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار را ارایه ننموده‌اند. از نقاط قوت و مزیت مطالعه‌ی حاضر، شناسایی، استخراج و دسته‌بندی عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار کاری براساس تکنیک فراترکیب و ارایه آن به صورت یک مدل مفهومی است.

پس از مطالعه‌ی پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه‌ی کاهش رفتارهای نابهنجار، نتایج به‌دست آمده طبق جدول(۲) مشخص شد که بسیاری از کدهای شناسایی شده توسط پژوهشگران مختلف مشترک هستند. در این‌جا برخی از آن‌ها به‌طور خلاصه بررسی می‌شوند. یزدانی و همکاران(۹)، کمالی و شکاری(۱۱)، منتخب یگانه و همکاران(۱۲)، موسوی و همکاران(۱٦)، Farhadi و همکاران(۱۰)، Pan و همکاران(۱٤)، Ida و همکاران(۱۵)، Chi و همکاران(۱۷)، Neves و Story (۱۳) کد خوش‌بینی یا نگرش مثبت کارکنان نسبت به سازمان را شناسایی کردند. خوش‌بینی مهارتی مبتنی بر انتظارات مثبت است که دیدگاه افراد را نسبت به بهبود وضعیت آینده، محکم و خوش‌بین نگاه می‌دارد و موجب کاهش رفتارهای نابهنجار می‌شود.

Chi و همکاران(۱۷)، Tuzun و همکاران(۳٦)، Raman و همکاران(۳۷)، Bazzy و Woehr (۳۳)، Chen (۳٤)، Galic و Ruzojcic (۳۵)، Goussinsky و Livne (٤)، کد انگیزش را شناسایی کردند. انگیزش یکی از مسایل کلیدی بوده که بی‌شک نقش تعیین‌کننده‌ای در ابعاد مختلف سازمانی دارد و سازمان‌ها برای نیل به اهداف بلندمدت و دوام در دنیای رقابتی امروزی موظف به ایجاد انگیزش در افراد هستند و تاثیر مهمی در بهبود رفتار دارد.

کد اعتماد، فاکتور دیگری است که باعث کاهش رفتار نابهنجار می‌شود. موسوی و همکاران(۱٦)، منتخب یگانه و همکاران(۱۲)، فرخزاد و همکاران(۱۸)، Yilmaz (۱۹)، Sunil و همکاران(۲۰)، Molines و همکاران(۲۱)، Neves و Story (۱۳)، کد اعتماد را که از مولفه‌های عوامل فردی می‌باشد، شناسایی کردند. اعتماد، رفتارها و عملکردهای سازمانی را تسهیل می‌کند. همچنین از انجام امور ناقص و بیهوده در سازمان‌ها جلوگیری می‌کند. اعتماد سازمانی مبنای همه‌ی تعامل‌های انسانی است؛ سطوح پایین اعتماد سبب افزایش استرس و کاهش بهره وری، فقدان نوآوری و ضربه وارد کردن به فرآیند تصمیم‌گیری می‌شود.

یزدانی و همکاران(۹)، Basharat و همکاران(۷)، Harris و همکاران(٤۳)، Sunil و همکاران(۲۰)، Agrawal و Singh (۲٦)، کد میزان ارتباطات افراد با یکدیگر از عوامل گروهی را شناسایی کردند. ایجاد روابط انسانی مطلوب و صمیمانه در سازمان‌ها باعث تحریک انگیزه‌های مثبت در افراد می‌شود و کارکنان حس اعتماد بیشتری داشته و کمتر مرتکب رفتارهای نابهنجار سازمانی می‌شوند.

سعیدی محصل(۵)، منتخب یگانه و همکاران(۱۲)، فرخزاد و همکاران(۱۸)، Yilmaz (۱۹)، کد عدالت محوری را شناسایی کردند. عدالت سازمانی به شیوه‌های رفتار با کارکنان می‌پردازد، به‌طوری‌که آن‌ها احساس کنند عادلانه با آنها رفتار شده است. اگر افراد احساس بی‌عدالتی کنند، تعهد آن‌ها نسبت به سازمان کمتر می‌شود و حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناهنجار کنند و به احتمال بیشتری سازمان را ترک می‌کنند.

کد تعهد سازمانی یکی از مولفه‌های عوامل سازمانی است که به‌وسیله‌ی اعتقاد راسخ به ارزشها و اهداف سازمان، تمایل به تلاش بیشتر در راه تحقق اهداف سازمان و تمایل قوی به باقی‌ماندن و عضویت در سازمان منجر می‌شود. یزدانی و همکاران(۹)، محمود روشن ضمیر و همکاران(۲٤)، Nafei (٤۷)، Harris (٤۸)، تعهد سازمانی را از عواملی می‌دانند که موجب می‌شود که کارکنان کمتر مرتکب رفتارهای نابهنجار شوند. با توجه به این که محققان بیشتری به کدهای انگیزش، اعتماد، میزان ارتباطات، تعهد سازمانی و عدالت محوری اشاره داشته‌اند و دارای فراوانی بیشتری بوده که نشان‌دهنده‌ی اهمیت و تاثیرگذاری این عوامل بر کاهش رفتارهای نابهنجار می‌باشد، ضرورت دارد که مدیران حوزه‌ی سلامت به آن توجه ویژه‌ای نمایند. با این تفاصیل یافته‌های حاضر بر

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

ضرورت توجه به عوامل روان‌شناختی، جمعیت‌شناختی، مذهب‌گرایی، زمینه‌ای در برنامه‌ریزی و مداخلات مدیران در جهت افزایش بهره‌وری در حوزه‌ی سلامت را تاکید می‌نماید. از محدودیت‌های پژوهش، نداشتن دسترسی به برخی از پایان‌نامه‌ها و مقالات پژوهشی و تحقیقات علمی داخلی و خارجی به ویژه مقالات خارجی و همچنین عدم دسترسی به آمار و اطلاعات تخلفات و رفتارهای نابهنجار در حوزه‌ی سلامت(به علت محرمانه بودن اطلاعات پزشکی) را می‌توان بیان نمود.

نتیجه‌گیری

با بررسی پژوهش‌های پیشین در زمینه‌ی عوامل موثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار در حوزه‌ی سلامت و با استفاده از روش فراترکیب می‌توان بیان کرد که عوامل کاهنده‌ی رفتار نابهنجار از سه مقوله‌ی فردی، گروهی و سازمانی تشکیل شده و از آن‌ها تأثیرپذیر است. این پژوهش با استفاده از روش فراترکیب و بهره‌گیری از ٤٦ منبع مختلف به جمع‌بندیِ نظریات مختلف و اشباع نظری پیرامون موضوع رفتارهای نابهنجار، پرداخته است. نتایج پژوهش نشان داد که مهمترین عوامل کاهنده‌ی رفتارهای نابهنجار عوامل فردی است و توجه بیشتر به ابعاد عوامل فردی در برنامه‌ریزی سازمان‌ها امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. از مهمترین این عوامل، عوامل روان‌شناختی و عوامل زمینه‌ای است که منجر به کاهش رفتارهای نابهنجار می‌شوند. سیستم پاداش مناسب در عوامل گروهی نیز نقش مهمی در کاهش رفتارهای نابهنجار دارند و مدیران باید برای رفتارهای خلاق و مطلوب، پاداش و افزایش حقوق و دستمزد و ترفیع در کار را در نظر بگیرند. تدابیر سامان‌دهی از عوامل سازمانی نیز در کاهش رفتار نابهنجار نقش مهمی دارند. استفاده از روش‌های مدیریتی، افزایش میزان رضایت شغلی، توجه به سلامت جسمی و فکری کارکنان، عدالت محوری، تهیه قوانین و مقررات مکتوب از جمله عواملی هستند که باید در برنامه‌ریزی سازمان‌ها بدان توجه شود و نتایج فوق می‌تواند به مدیران برای شناسایی نقاط قوت و ضعف در زمینه رفتارهای نابهنجار و تلاش برای برنامه‌ریزی و بهبود آن کمک نماید. بنابراین می‌توان ادعا کرد که شاخص‌های فوق در مقایسه با سایر شاخص‌ها از اهمیت بیشتری بر کاهش رفتارهای نابهنجار برخوردار هستند. مدل توسعه یافته در پژوهش حاضر در مقایسه با مدل‌های پیشین دارای چند ویژگی خاص است: به دلیل بررسی نظام‌مند بخش عمده‌ای از پیشینه‌ی پژوهش در این حوزه، در مقایسه با سایر مدل‌ها و چارچوب‌ها، لیست جامعی از عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار را ارایه نموده است و با استفاده از تکنیک فراترکیب به شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای نابهنجار در حوزه‌ی سلامت پرداخته است. به‌طورکلی استفاده از نتایج حاصل از مرور نظام‌مند منابع در مطالعه‌ی حاضر و مطالعات مشابه در این زمینه با کاهش هزینه‌های ناشی از رفتارهای نابهنجار کارکنان، موجب افزایش توان مدیریتی مدیران و بهبود رفتار کارکنان در حوزه‌ی سلامت خواهد شد. با توجه به نتایج، پیشنهاد می‌گردد:

- مدیران با اتخاذ رویکرد علمی در حوزه‌ی سلامت و تدوین دستورهای اجرایی و اصولی، قوانین محکم و همچنین بر تقویت نظارت اقدام نمایند.
- آموزش‌های لازم در حوزه‌ی روان‌شناختی و زمینه‌ای را برای کارکنان فراهم نمایند.
- با ایجاد فضای شاد و توجه به دغدغه‌های اصلی کارکنان، مثبت اندیشی در کارکنان را تقویت نمایند.
- مطالعه‌ی عوامل تأثیرگذار بر کاهش رفتارهای نابهنجار با سایر تکنیک‌ها انجام شود.

تشکر و قدردانی

این مقاله از رساله دوره دکتری تخصصی مدیریت دولتی(رفتار سازمانی) در دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس با کد پژوهشی ١٦٢٢٨٣٦٧٢، استخراج شده است. نویسندگان بدین‌وسیله مراتب قدردانی خود را از پژوهشگرانی که در انجام و ارتقای کیفی این پژوهش یاری نموده اند، ابرازمی نمایند.

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

منابع

1. Pirayesh A & Akbarian A. The effect of conceptualization of ethical leadership on organizational deviational behaviors of university employees. Journal of Knowledge and Research in Applied Psychology 2018; 19(4): 36-43[Article in Persian].

2. Pletzer JL, Bentvelzen M, Oostrom JK & deVries RE. A meta-analysis of the relations between personality and workplace deviance: Big Five versus hexaco. Journal of Vocational Behavior 2019; 112(1): 369-83.

3. Vatankhah S, Javid E & Raoofi A. Perceived organizational support as the mediator of the relationships between high-performance work practices and counter-productive work behavior: Evidence from airline industry. Journal of Air Transport Management 2017; 59(1): 107–15.

4. Goussinsky R & Livne Y. Coping with interpersonal mistreatment: The role of emotion regulation strategies and supervisor support. Journal of Nursing Management 2016; 24(8): 1109-18.

5. Saeedi Mohasel G. The impact of positive perceived organizational justice on. Deviant behavior by mediating role of organizational socialization among the education staff of ashnouyeh city 2018[Thesis in Persian]. Urmia: Urmia University; 2018.

6. Walsh G. Extra-and intra-organizational drivers of workplace deviance. The Service Industries Journal 2014; 34(14): 1134-53.

7. Basharat J, Tasneem F, Raja Mehtab Y, Sadia J & Muhammad R. Impact of abusive supervision on deviant work behavior: The role of islamic work ethic. Business Ethics: A European Review 2019; 28(2): 221-33.

8. Peterson DK. Deviant workplace behaviour and the organization's ethical climate. Journal of Business and Psychology 2002; 17(1): 47-61.

9. Yazdani N, Khorakian A & Rahimnia F. The effect of organizational adherence on abusive behaviors in the workplace in light of work attachment and psychological capital. Journal of Public Administration Perspaective 2016; 8(3): 15-41[Article in Persian].

10. Farhadi H, Omar F, Nasir R, Zarnaghash M & Salehi M. The role of demographic factors on workplace deviant behavior. Journal of Social Sciences and Humanities 2015; 2(1): 32-9.

11. Kamali M & Shekari H. Mediating role of work engagement on the relationship between emotional exhaustion and deviant behaviors among faculty. Journal of Occupational Medicine 2017; 9(4): 61-72[Article in Persian].

12. Montakhab-Yeganeh M, Bashlideh K, Shamsi M & Hezarian S. Investigating the relationship between ethical leadership and deviant behaviors in the workplace: The mediating role of emotional commitment and ethical climate. Journal of Organizational Culture Management 2016; 14(1): 137-53[Article in Persian].

13. Neves P & Story J. Ethical leadership and reputation: Combined indirect effects on organizational deviance. Journal of Business Ethics 2013; 127(1): 165-76.

14. Pan X, Qiwen Q & Gao F. Psychological ownership, organization-based self-esteem and positive organizational behaviors. Chinese Management Studies 2014; 8(1): 127-48.

15. Ida K, Flink E, Sofia B & Madelon L. Happy despite pain: Pilot study of a positive psychology intervention for patients with chronic pain. Scandinavian Journal of Pain 2015; 7(1): 71-9.

16. Mousavi N, Amiri Z & Farrokhi M. The effect of the positive organizational behavior on the working deviant behavior with mediating role of organization's ethical climate. Journal of Organizational Behavior Studies 2015; 3(4): 149-74[Article in Persian].

17. Chi NW, Chang HT & Huang HL. Can personality traits and daily positive mood buffer the harmful effects of daily negative mood on task performance and service sabotage? A self-control perspective. Organizational Behavior and Human Decision Processes 2015; 131(1): 1-15.

18. Farrokhzad MR. Investigating the impact of role Transparency, imagined organizational justice, work environment and managerial support on deviant work behaviors with emphasis on the role of internal marketing tools 2016[Thesis in Persian]. Tehran: Islamic Azad University, Qods Branch; 2016.

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

19. Yilmaz E. The analysis of organizational creativity in schools regarding principal's ethical leadership characteristics. Journal of Social and Behavioral Sciences 2010; 2(2): 3949-53.

20. Sunil J, Ramlall F, Al-Kahtani A & Hind D. Positive organizational behavior inthe workplace: A cross-cultural perspective. International Journal of Management & Information Systems(IJMIS) 2014; 18(3): 120-38.

21. Molines M, Sanséau PY & Adamovic M. How organizational stressors affect collective organizational citizenship behaviors in the french police: The moderating role of trust climate? International Journal of Public Sector Management 2017; 30(1): 48-66.

22. Ebrahimi A & Moshabaki A. The impact of perception of organizational politics and perceived organizational support on Employees engagement in deviant work behaviors. Journal of Public Organizations Management 2013; 1(2): 7-22[Article in Persian].

23. Hadi Zadeh Moghaddam A, Rezaian A, Tabarsa, GA & Ramin Mehr H. Developing the CWB's model based on theory of planned behavior; (A Personality Traits Approach). Journal of Public Organizations Management 2014; 2(3): 65-88[Article in Persian].

24. Mahmoud Roshan Zamir S, Iranian H & Yazdani H. Identifying organizational factors influencing the deviant behavior of personnel(Case study: Central university of Tehran). Journal of Culture in the Islamic University 2017; 7(23): 183-204[Article in Persian].

25. Chen LL, Yin Fah BCH & Jin TCH. Perceived organizational support and workplace deviance in the voluntary sector. Procedia Economics and Finance 2016; 35(1): 468-75.

26. Agrawal H & Singh A. Understanding employee retention through the lens of job embeddedness: A study of indian hospitality industry. International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences 2017; 5(7): 518-28.

27. Tabnak Newspaper. What was Iran's corruption rank in 2018? Available at: https://www.tabnak.ir/fa/news/881786/%D8%B1%D8%AA%D8%A8%D9%87-%D9%81%D8%B3%D8%A7%D8%AF-%D8%A7%DB%8C%D8%B1%D8%A7%D9%86-%D8%AF%D8%B1-%D8%B3%D8%A7%D9%84-%DB%B2%D-B%B0%DB%B1%DB%B8-%DA%86%D9%86%D8%AF-%D8%A8%D9%88%D8%AF. 2019.

28. Sandelowski M & Barroso J. Handbook for synthesizing qualitative research. New York: Springer Publishing Company; 2006: 50-1.

29. Zimmer L. Qualitative meta-synthesis: A question of dialoguing with texts. Journal of Advanced Nursing 2006; 53(3): 311-8.

30. Miller BK. Entitlement and conscientiousness in the prediction of organizational deviance. Personality and Individual Differences 2015; 82(1): 114-9.

31. Dilchert S. Counterproductive sustainability behaviors and their relationship to personality traits. International Journal of Selection and Assessment 2018; 26(1): 49-56.

32. Darzi L. Workplace deviant behaviors: Explaining the role of situational factors personality and frustration 2013[Thesis in Persian]. Tehran: Vali-e-Asr University of Rafsanjan; 2013.

33. Bazzy JD & Woehr DJ. Integrity, ego depletion, and the interactive impact on counterproductive behavior. Personality and Individual Differences 2017; 105(1): 124-8.

34. Chen SH. An evolutionary game model of knowledge workers' counterproductive work behaviors based on preferences. Hindawi Complexity 2017; 2(1): 1-11.

35. Galic Z & Ruzojcic M. Interaction between implicit aggression and dispositional self-control in explaining counterproductive work behaviors. Personality and Individual Differences 2017; 104(1): 111-7.

36. Tuzun IK, Cetin F & Basım HN. Deviant employee behavior in the eyes of colleagues: The role of organizational support and self-efficacy. Eurasian Business Review 2017; 7(3): 389-405.

37. Raman P, Sambasivan M & Kumar N. Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. Revista de Psicologia Del Trabajo y de las Organizations 2016; 32(1): 25-37.

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

38. Wang M, Liao H, Zhan Y & Shi J. Daily customer mistreatment and employee sabotage against customers: Examining emotion and resource perspectives. Academy of Management Journal 2011; 54(2): 312-34.

39. Brienza JP & Bobocel DR. Employee age alters the effects of justice on emotional exhaustion and organizational deviance. Frontiers in Psychology 2017; 8(1): 479.

40. Forouzandeh Dehkordi L, Ali Ahmadi AR, Sarlak MA & Moloudian H. Designing a conceptual model of aligning individual and organizational goals with emphasis on value approach. Journal of Modiriat-e-Farda 2014; 13(41): 5-18[Article in Persian].

41. Ahmad A & Omar Z. Reducing deviant behavior through workplace Spirituality and job satisfaction. Asian Social, Sicence 2014; 10(19): 107-12.

42. Kiani M. The effect of religious attitude on deviant behavior of employees with moderating role of perceived organizational image (Case study: Refah bank of Zanjan province) 2018[Thesis in Persian]. Zanjan: Zanjan University; 2018.

43. Harris KJ, Wheeler AR & Kacmar KM. The mediating role of organizational job embeddedness in the LMX–outcomes relationships. The Leadership Quarterly 2011; 22(2): 271-81.

44. Mohaghegh Montazeri N. The impact emotional exhaustion and person-job fit on organizational deviance, nursing staff of two public hospitals, Imam Khomeini and firoozabadi of tehran city 2016[Thesis in Persian]. Tehran: Allameh Tabataba'i University; 2016.

45. Yen CH & Teng HU. The effect of centralization on organizational citizenship Behavior and deviant workplace behavior in the hospitality industry. Tourism Management 2013; 36(1): 401-10.

46. Hashish EAA. Nurses' perception of organizational justice and its relationship to their workplace deviance. Nursing Ethics 2020; 27(1): 273-88.

47. Jafari Dinani M. The impact of organizational justice on employees' misbehavior(Case study: Isfahan petrochemical company) 2018[Thesis in Persian]. Esfahan: Naghshejahan Higher Education Institute; 2018.

48. Nafei W. The effects of job embeddedness on organizational cynicism and employee performance. International Journal of Business Administration 2015; 6(1): 8-25.

49. Harris LC. Service employees and customer phone rage: An empirical analysis. European Journal of Marketing 2013; 47(3-4): 463-84.

50. Vaezi R, Hosseinpour D & Ranjbar Kaboutar Khani M. The influence of organizational justice on deviant behavior based on the mediating role of perceptions of organizational justice. Journal of Organizational Behavior Studies 2016; 3(19): 85-112[Article in Persian].

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]

The Analysis of Factors Influencing the Reduction of Abnormal Behaviors in the Workplace Based on Meta-Synthesis Technique

Shahpar Zakipour[1] (M.S) - Behzad Farrokh Sersht[2] (Ph.D.) - Mohammad Javad Taghipourian[3] (Ph.D.) - Hasan Ali Aghajani[4] (Ph.D.)

1 Ph.D. Candidate in Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Chalous Branch, Islamic Azad University, Chalous, Iran

2 Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Chalous Branch, Islamic Azad University, Chalous, Iran

3 Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Management and Accounting, Chalous Branch, Islamic Azad University, Chalous, Iran

4 Professor, Department of Industrial Management, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Mazandaran University, Babolsar, Iran

Abstract

Received: Dec 2019

Accepted: Jul 2020

Background and Aim: In recent decades, increasing productivity and reducing losses by improving abnormal behaviors in the workplace have attracted the attention of organizational behavior experts, especially health researchers. The purpose of the present research is to study the factors influencing the reduction of abnormal behaviors in health workplace.

Materials and Methods: By using meta-synthesis technique, the findings of the related internal and external studies were systematically analyzed using Sandelowski and Barroso seven-step method. The identified codes were classified, analyzed and interpreted by MAXQDA10. Kappa method and SPSS were used to measure reliability and quality control. The calculated kappa coefficient was 0.893, which indicated a good consistency.

Results: From 435 articles investigated in this field, 46 articles were selected, based on which 68 factors were identified. These factors were classified into 3 main categories and 11 pivotal codes. The influential factors identified in this study include individual factors(psychological, demographic, religious, and contextual), group factors(communication, appropriate reward system, and deterrent behaviors) and organizational factors(organizational space, organizational measures, organizational emotions, and job position perception).

Conclusion: The results of this study show that individual factors are the most important ones affecting the reduction of abnormal behaviors. Therefore, the findings of this study emphasize psychological, demographic, religious, and contextual factors in planning and managers' interventions to increase productivity in health workplace.

Keywords: Abnormal Workplace Behaviors, Meta-Synthesis Technique, Health Area

*** Corresponding Author:**
Farrokh Sersht B
Email :
b.farrokh@iauc.ac.ir

[Downloaded from payavard.tums.ac.ir on 2025-04-19]