

الگوی عوامل بروز رفتارهای سیاسی انحرافی در صنعت بانکداری؛ کاربرد رویکرد کیفی

عاطفه ابراهیم پورآهندانی^۱، سعید جعفری نیا^۲، اکبر حسن پور^۳، مهدی خیراندیش^۴

چکیده

صنعت بانکداری صنعتی پویا، رقابتی، پیچیده و متأثر از عوامل اقتصادی، سیاسی، فرهنگی-اجتماعی، قانونی و دولتی است. این شرایط، شناسایی الگوهای رفتاری مناسب را در راستای کسب عملکرد بهینه ضروری می‌نماید. رفتارهای سیاسی انحرافی از جمله مواردی است که می‌تواند عملکرد بهینه سازمان را دچار آسیب نماید. بر این اساس پژوهش حاضر به شناسایی عوامل بروز رفتارهای سیاسی انحرافی در صنعت بانکداری می‌پردازد. این پژوهش از نظر هدف، اکتشافی و از نظر نوع استفاده پژوهشی بنیادی است و در آن از راهبرد پژوهش کیفی مبتنی بر روش تحلیل مضمون استفاده شده است. داده‌های مورد نیاز از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و انجام مصاحبه‌های عمیق با ۲۱ خبره بانکی گردآوری شد. داده‌های پژوهش طی فرایندی چند مرحله‌ای، کدگذاری شدند و عوامل موثر بر بروز رفتارهای سیاسی انحرافی در قالب ۶۳ تم فرعی و ۸ تم اصلی با عنوان؛ عوامل مربوط به کارکنان، عوامل مربوط به مدیران، عوامل مربوط به مشتریان، عوامل شغلی، عوامل سیاسی، عوامل اجتماعی- فرهنگی، عوامل اقتصادی و عوامل دولتی-قانونی-حقوقی طبقه‌بندی شدند.

واژگان کلیدی: رفتار سیاسی انحرافی، صنعت بانکداری، رویکرد کیفی، تحلیل مضمون.

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۱۰/۲۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۰۷/۲۵

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت رفتاری، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

^۲ استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) (Email: shamsj58@khu.ac.ir)

^۳ استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

^۴ دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه شهید ستاری، تهران، ایران.

مقدمه

امروزه رفتار شهروندی سازمانی یکی از ابعاد مهم جامعه‌شناختی بوده و از جمله شاخص‌هایی است که موجب بهبود عملکرد کارکنان می‌شود و سازمان را به سوی تحقق اهدافش سوق می‌دهد. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان نوعی رفتار فراکنشی و فرا اجتماعی و داوطلبانه طبقه‌بندی شده است (نادی و قهرمانی، ۱۳۹۲: ۳۸). در این میان، رفتارهای کاری انحرافی و مخرب، نوعی رفتار شهروندی سازمانی منفی است که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کند. چنین اقداماتی عملکرد کلی سازمان را تحت تأثیر قرار داده و باعث کاهش بهره‌وری سازمان و افراد می‌شود. این رفتارها شامل رفتارهای سوء استفاده، رفتارهای انحرافی تولیدی، رفتارهای انحرافی سیاسی^۱، خرابکاری و کارشکنی، دزدی و رفتارهای صرف نظر کردن یا عقب نشینی می‌شود (Cohen et al., 2013:4). مفهوم رفتار انحرافی سازمانی عبارت است از رفتاری که قوانین سازمان را نقض می‌کند و سازمان و اعضای آن متضرر می‌شوند (Yildiz and Alpkan, 2015:331). در این میان رفتار انحرافی سیاسی به شکل قابل توجهی تمایل دارند که اثر منفی روی خروجی‌های کارکنان داشته باشند (Naseer et al., 2016:1). بر اساس ادبیات موجود، برخی از شرایط و فرهنگ‌های مشخص موجب بروز و تقویت رفتارهای سیاسی انحرافی می‌شوند، به عبارت دیگر، هنگامی که منابع سازمان رو به کاهش می‌رود یا زمانی که الگوهای موجود منابع در حال تغییر است، به احتمال زیاد رفتارهای سیاسی انحرافی بروز خواهند کرد. علاوه بر این، فرهنگ‌هایی که از جوه مشخصه آن‌ها نبودن اعتماد، ابهام در نقش، نامشخص بودن سیستم ارزیابی عملکردها و تصمیم‌گیری‌های مردمی (دموکراتیک) باشد، فرصت‌هایی را فراهم می‌آورد تا افراد به رفتارهای سیاسی انحرافی بپردازند. از جمله مهم‌ترین رفتارهای سیاسی انحرافی عبارتند از: عدم آشنایی با قوانین و مقررات، نداشتن دانش مدیریتی، تخریب وجهه سازمان در سایر ادارات، دهن‌بین بودن، تصمیم‌گیری ضعیف، بی‌اطلاعی از اتفاقات حوزه کاری و رعایت نکردن شأن مدیریت، شایعه‌سازی و دامن‌زدن به شایعات، تملق و چاپلوسی، ریاکاری، زیرآب‌زنی، کارشکنی و ایجاد اختلال در کار، فرصت‌طلبی، باندبازی، پارتی‌بازی، قوم‌گرایی و خویشاوندسالاری (خراسانی طرقي و همکاران، ۱۳۹۷)؛ که علاوه بر هزینه‌های اقتصادی، هزینه‌های اجتماعی و روان‌شناختی زیادی برای سازمان‌ها به ویژه در نظام بانکداری که صنعتی پویا، رو به رشد و رقابتی است، در پی دارد و عدم مدیریت رفتارهای سیاسی انحرافی تأثیر منفی بر رفتارهای اجتماعی کارکنان داشته و صمیمیت بین آنان را از بین برده و جوی از عدم اطمینان و دل‌سردی ایجاد کرده و افزایش نرخ ترک خدمت و کاهش انگیزه و تعهد کارکنان را بر سازمان‌ها تحمیل می‌کنند (Erkutlu and Chafra, 2016:167). یکی از سازمان‌هایی که به دلیل ماهیت کارکردی خود با رفتارهای سیاسی انحرافی هم از سوی مشتریان داخلی خود (کارمندان) و هم از سوی مشتریان بیرونی (مشتریان و ارباب رجوع) مواجه‌اند، بانک‌ها هستند. زیرا امروزه صنعت بانکداری از اهمیت بسیار بالایی در کمک به نظام مالی کشورها برخوردار بوده و بخشی از رونق اقتصادی یک جامعه در گرو شکوفایی صنعت بانکداری و نحوه صحیح گردش مالی است؛ به همین دلیل، کارآمدی نظام مالی یکی از شاخص‌های رقابت‌پذیری کشورها از سوی مجمع جهانی اقتصاد معرفی شده و در این راستا، بانک‌ها برای آنکه در عرصه رقابت دوام بیاورند، باید با بهره‌وری بالاتری فعالیت کنند (مجمع جهانی اقتصاد، ۲۰۱۹). اما از یک سو، صنعت بانکداری در ایران به دلیل افزایش تعداد مؤسسات مالی و اعتباری طی سال‌های اخیر، شاهد تغییرات گسترده، رقابت شدید و فزاینده‌ای بین بانک‌های خصوصی با ماهیت تجاری در ارائه محصولات و خدمات نوین، جذب بیشتر مشتریان و پیشی گرفتن از هم بوده (طالقانی و حقگوگرد، ۱۳۹۵: ۴۹)؛ و از سویی محیط کاری در این صنعت پر تنش و رفتارهای سیاسی انحرافی یکی دیگر از موانع بهره‌وری بانک‌های ایرانی به‌شمار می‌آید. رفتاری که منجر به بروز بی‌اعتمادی و عدم همکاری بین کارکنان شده، سودآوری بانکی را کاهش و خدمت‌رسانی به مشتریان را با کُندی مواجه می‌کند؛ چراکه کارکنان به دلیل زندگی در شرایط متفاوت نسبت به هم و برخورداری از اطلاعات مختلف، ذخیره‌های اطلاعاتی متفاوتی نسبت به یکدیگر در ذهن خود دارند و لذا نوع

¹Deviant Political Behavior

²World Economic Forum

نگرش آنها نسبت به محیط و همچنین چگونگی تبادل اطلاعات در محیط، در ذهن آنها متفاوت است (رستگار و همکاران، ۱۳۹۷: ۴۴) و چه بسا این تفاوت‌ها منجر به بروز رفتارهای نامناسب با یکدیگر و همچنین با مشتریان شده و از بین رفتن رضایت‌مندی و وفاداری مشتریان، تنزل اعتبار و شهرت بانک را به دنبال داشته باشد و علاوه بر هزینه‌های اقتصادی، هزینه‌های اجتماعی و رقابتی بسیاری را بر بانک‌ها تحمیل کند (Janssen and Helbig, 2016:2). بنابراین با توجه به فقدان پژوهش‌های مدیریتی و اجتماعی در زمینه طراحی الگوی عوامل بروز رفتارهای سیاسی انحرافی، و با توجه به هزینه‌های اقتصادی و اجتماعی این نوع رفتار بر بانک‌ها، طراحی الگویی مبتنی بر عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای سیاسی انحرافی از زبان خبرگان این صنعت با رویکرد کیفی ضرورت داشت. در این راستا پژوهش حاضر در صدد آن است که علاوه بر شناسایی عوامل بروز رفتارهای سیاسی انحرافی، راهکارهایی با رویکرد بهبود رفتارهای اجتماعی کارکنان ارائه دهد تا از پیامدهای منفی رفتارهای انحرافی جلوگیری کرده و زمینه دستیابی به بهره‌وری بالا را فراهم نماید. بنابراین پژوهش حاضر درصدد پاسخ به این سؤالات است که: «با توجه به وضعیت موجود صنعت بانکداری و فضای حاکم بر آن عوامل بروز رفتارهای سیاسی انحرافی کدامند؟» «الگوی عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای سیاسی انحرافی متشکل از چند عامل اصلی و فرعی است؟» و «راهکارهای مناسب برای کنترل و کاهش اثرات مخرب رفتارهای سیاسی انحرافی کدامند؟».

مبانی نظری

رفتارهای کاری انحرافی. رفتارهای انحرافی که رفتارهای مخرب کاری نیز در محیط کار نامیده می‌شوند، رفتارهایی داوطلبانه هستند که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کنند و سلامت سازمان، اعضا یا هردو را به خطر می‌اندازند. چنین رفتارهایی ارادی است و با قصد قبلی برای آسیب رساندن به سازمان یا افراد آن، یا هردو انجام می‌گیرد. نمونه‌هایی از رفتارهای کاری انحرافی عبارتند از: تهاجم سازمانی، رفتارهای ضد شهروندی، تخلف، انحراف، تلافی، انتقام جویی و قلدری، دزدی، خرابکاری، انزوایی، کتک زدن دیگران و یا شوخی کردن با آنان خارج از هنجارهای تعریف شده، آزار و اذیت، سوء استفاده، خشونت، فحاشی و توهین، تلاش برای پنهان سازی اطلاعات و امتناع از در اختیار قرار دادن اطلاعات (Howladar et al., 2018). رایبسون و بنت^۱ (۱۹۹۸) رفتارهای انحرافی را در چهار دسته: (۱) انحراف تولید (نقض استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول)؛ (۲) انحراف سیاسی (حمایت کارکنان از سهامداران خاص)؛ (۳) انحراف مالی (شامل ائتلاف اموال شرکت)؛ و (۴) تهاجم شخصی (خصومت و رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران) قرار می‌دهند (Omar, Norsilan, and Ahmad 2014). در این پژوهش، رفتارهای انحرافی از نوع انحراف سیاسی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

رفتار سیاسی انحرافی. زمانی که رفتار سیاسی با رفتار انحرافی توأم شود، رفتار سیاسی انحرافی^۲ بروز می‌کند؛ که به معنی هر شکل از فعالیت‌های عملیاتی مدیران است که به موجب قوانین شرکت، استفاده غیرقانونی یا غیر مجاز از قدرت محسوب می‌شود. این مفهوم در مقابل رفتار شهروندی سازمانی^۳ قرار می‌گیرد (اسلامی و همکاران، ۱۳۹۷: ۵۳). رفتار انحرافی سیاسی تعاریف مختلفی دارد که در جدول ۱، تعدادی تعریف از دیدگاه پژوهشگران پیشین ارائه شده است.

جدول (۱): تعاریف رفتار سیاسی انحرافی از دیدگاه پژوهشگران پیشین

ردیف	تعریف	شاخص‌ها	پیامدها	منبع
۱	شامل اقدامات نفوذی ارادی است که برای حمایت یا افزایش منافع شخصی افراد و گروه‌ها انجام می‌شود.	نفوذ ارادی	افزایش منفعت شخصی	(ترک‌زاده و فریدونی، ۱۳۹۷: ۱۱۸).
۲	عبارت است از نفوذ در دیگران از طریق راه‌های غیر قانونی برای حصول نتایجی که مجاز و قانونی نیست.	نفوذ از طریق راه‌های غیر قانونی	کسب نتایج غیرمجاز و غیر قانونی	(صابونچی و پژوهان، ۱۳۹۵: ۷۸).

¹Robinson and Bennett

² Deviant Political Behavior

³ Organizational Citizenship Behavior

۳	فعالیتی است که برای کسب قدرت و برای اولویت قائل شدن به خواسته‌های یک فرد قدرت طلب در موقعیتی که در آن عدم اطمینان یا عدم ثبات در سازمان وجود دارد، صورت می‌پذیرد.	سوءاستفاده از عدم اطمینان و عدم ثبات در سازمان	کسب قدرت و تحقق خواسته‌های افراد قدرت طلب	(کشاورز و همکاران، ۱۳۹۵:۲۴).
۴	سیاست یعنی چیزی که کمک کند منافع شخص تامین شود. از این دیدگاه سیاست به معنی فریب و نیرنگ است و مقصد یا هدف کسی که چنین دیدگاهی را در پیش می‌گیرد، تامین خواسته‌های شخصی خودش است.	فریب و نیرنگ	تامین‌های خواسته‌های شخصی	(مرتضوی و همکاران، ۱۳۹۳:۱۰۱).
۵	رفتاری است که به‌طور رسمی اجازه داده نمی‌شود، به‌طور اداری تایید نمی‌شود یا به‌طور گسترده در سازمان پذیرفته نمی‌شود و به معنای تلاش برای حداکثر کردن نفع شخصی به هزینه سازمان یا اعضا آن است.	غیر رسمی، غیر گسترده	حداکثر کردن نفع شخصی به هزینه سازمان	(فانی و همکاران، ۱۳۹۳:۱۵۳).
۶	فعالیتی است که توسط کارکنان یک سازمان برای به دست آوردن، توسعه و استفاده از قدرت برای رسیدن به مقاصد شخصی انجام می‌شود.	توسعه و استفاده از قدرت	رسیدن به مقاصد شخصی	(Ahmad, Hashmi, and Akhtar, 2016:87).
۷	فعالیت‌هایی هستند که به کارمندان این امکان را می‌دهند تا بدون نیاز به طی کردن مسیرهای رسمی و اداری مناسب به اهداف خود در سازمان دست یابند.	دور زدن مسیرهای رسمی و اداری	رسیدن به اهداف شخصی در سازمان	(Gull and Zaidi, 2012:156).

عوامل موثر بر رفتار سیاسی انحرافی. حوزه نفوذ رفتارهای سیاسی انحرافی تا اندازه‌ای گسترش یافته که امروزه در سازمان‌ها، تصمیم‌گیری‌ها تحت نفوذ سیاسی بوده و بسیار پیچیده شده است. سازمان‌ها برای اتخاذ تصمیمات استراتژیک خود از تیم‌هایی برای تصمیم‌گیری استفاده می‌کنند که تحت سیطره سیاسی کاری قرار دارند (Franke and Foerstl, 2018:1). مدیران سازمان‌های خلاق به محیط سیاسی کمتر، اشتراک‌گذاری دانش بیشتر و افزایش تعهد حرفه‌ای بین کارکنان توجه ویژه‌ای دارند (Malik et al., 2019:232). رفتار سیاسی انحرافی از ویژگی‌های افراد و عوامل سازمانی ناشی می‌شود. هنگامی که منابع سازمانی رو به کاهش می‌رود یا زمانی که الگوهای موجود منابع در حال تغییر باشند، به احتمال زیاد رفتارهای مشخص سیاسی بروز خواهد کرد (Robbins et al., 2016). در تعریفی دیگر، رابرت مایلز^۱ پنج دلیل برای وقوع رفتارهای سیاسی در داخل سازمان‌ها معرفی می‌کند که عبارتند از؛ هدف‌های فردی مبهم، کمبود منابع، تکنولوژی و محیط، تصمیم‌های برنامه‌ریزی نشده و تغییر سازمانی (Griffin and Moorhead, 2014)؛ همچنین اضطراب، استرس، غیبت، سطوح پایین تر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی پایین نیز به عنوان عوامل موثر بر بروز رفتار سیاسی انحرافی معرفی شده اند (Khalid and Ishaq, 2015:134). ویژگی‌های ژنتیکی در کنار رفتارهایی که به صورت تعاملی از عوامل بیولوژیکی و شرایط فرهنگی حاصل می‌شوند به بروز رفتارهای سیاسی منجر می‌شوند. همچنین محیط‌های مختلفی که فرد در آن قرار می‌گیرد از جمله محل‌های کار می‌تواند سیاست‌های سازمانی را تشویق کند (Cacciattolo, 2014:239). فشارها برای روابط اقتصادی، مدیریت و روابط زیردستان، مبارزه‌های ساختاری قدرت بین گروه‌های منسجم مانند اتحادیه‌ها و کارفرمایان، درگیری میان نیروی کار و مدیریت برای رسیدن به توافق، عدم اطمینان در مورد استراتژی‌های ارتقاء، پاداش‌ها، سیاست‌ها و روش‌های نامعلوم از جمله عوامل موثر بر بروز رفتار سیاسی انحرافی برشمرده شده اند (Gotsis and Kortezi, 2010:499). در بین مطالعات رفتارسیاسی، الگوی جامعی برای علل بروز رفتارهای سیاسی درون سازمان مشاهده نمی‌گردد. در میان طبقه‌بندی‌های ارائه شده، چارچوب کینیس و همکاران (۱۹۸۰) از بیشترین حمایت‌های پژوهشی برخوردار بوده است. ابعاد تاکتیک نفوذ پیشنهادی آن‌ها شامل طاعت، خودشیرینی، عقلانیت، انتلاف، مبادله‌مطلوبیت‌ها و درخواست رو به بالا است (Kipnis et al., 1980:440).

¹ Robert Maylz

پیشینه پژوهش

- ترک زاده و فریدونی (۱۳۹۷)، در مقاله‌ای تحت عنوان «پیش‌بینی شیوع رفتارهای سیاسی سازمانی در انواع جو سازمانی» نشان می‌دهد میان شیوع انواع جو سازمانی و رواج انواع رفتارهای سیاسی سازمانی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هدف این پژوهش پیش‌بینی شیوع رفتارهای سیاسی در جوهای سازمانی مختلف بود.
 - اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان «بدبینی سازمانی به سوی رفتار انحرافی در محیط کار: تأکید بر نقش رفتار شهروندی سازمانی و ادراک سیاست سازمانی (مطالعه موردی دانشگاه لرستان)» کمیابی منابع، کیفیت بی‌ثبات خدمات، نارضایتی و احساس بی‌عدالتی، بی‌اعتمادی و عدم اطمینان را از عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای سیاسی انحرافی معرفی کردند.
 - فانی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود تحت عنوان «کنکاشی پیرامون عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار سیاسی در سازمان» به عوامل شخصی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی بعنوان عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار سیاسی در سازمان اشاره داشتند.
 - مالیک و همکاران^۱ (۲۰۱۹) در پژوهشی تحت عنوان «ادراک سیاست‌های سازمانی، پنهان کردن دانش و خلاقیت کارکنان: نقش تعدیل‌گر تعهد حرفه‌ای»، به آزمون رابطه بین سیاست‌های سازمانی درک شده، پنهان سازی دانش و خلاقیت کارمندان و تبیین نقش میانجی تعهد حرفه‌ای در رابطه سیاست‌های سازمانی درک شده و پنهان سازی دانش حرفه‌ای پرداختند. نتایج حاکی از آن است که رفتارهای سیاسی منجر به پنهان سازی دانش و بدنبال آن، از میان رفتن خلاقیت در سازمان می‌شود. در این میان «تعهد حرفه‌ای» اثر منفی سیاست‌های انحرافی سازمانی را روی خلاقیت تعدیل می‌کند.
 - اشنایدر^۲ (۲۰۱۶) در پژوهش خود تحت عنوان «درک و مدیریت سیاست‌های سازمانی»، الزاماتی برای مدیریت سیاست‌های سازمانی معرفی می‌کند که عبارتند از: حفظ جو سازمانی دوستانه، افزایش رضایت شغلی، افزایش حمایت سازمانی و اجازه دادن به خودنظارتی کارکنان. همچنین مشارکت در تصمیم‌گیری، تمرکز بر کار تیمی، ایجاد اعتماد و حمایت اجتماعی نیز بعنوان موانع غیرمستقیم برای سیاست‌های سازمانی مطرح شدند.
 - واسیم^۳ (۲۰۱۶)، در پژوهشی تحت عنوان «رفتار انحرافی محیط کار در سازمان‌های پاکستان»، بدرفتاری مدیران، خصومت میان کارکنان، خرابکاری سازمانی، انحراف سیاسی، تمایل به ترک سازمان و انحراف تولید را از رفتارهای انحرافی می‌داند که پیامد آن‌ها انحراف سازمانی و انحراف شخصی است. نتیجه این پژوهش نشان داد «رضایت شغلی» این رابطه را تعدیل کرده و اثر رفتارهای مخرب را در سازمان کاهش می‌دهد.
- پس از مرور مبانی نظری و پیشینه پژوهش‌های داخلی و خارجی، مشخص شد که «رفتار سیاسی انحرافی» در صنعت بانکداری کمتر مورد توجه قرار گرفته و در پژوهش‌های داخلی و خارجی تعداد این مطالعات انگشت شمار است؛ در حالی که صنعت بانکداری و مباحث مالی به دلیل اهمیتی که در معیشت مردم و تعیین سطح رفاه اجتماعی دارند با رفتارهای انحرافی زیادی هم از سوی صاحبان قدرت (دولتمردان و سیاستگذاران) و هم از سوی مشتریان داخلی (کارکنان) و هم از سوی مشتریان بیرونی (مردم و اجتماع) مواجه‌اند. تصمیمات سیاسی دولتمردان و بازی‌های سیاسی به برهم خوردن ثبات اقتصادی و نظم بانکداری منجر می‌گردد. همچنین در اکثر مطالعات انجام شده از رویکرد کمی یعنی استفاده از آمار و اطلاعات برای تأیید یا رد یک فرضیه از قبل تدوین شده استفاده شده است. این رویکرد به نسبت دیدگاه کیفی دورنمای محدودتری دارد. روش کیفی می‌تواند به تولید ادبیات کمک کند و چشم‌انداز وسیع‌تری از حوزه مطالعاتی در اختیار قرار دهد.

¹ Malik et al.

² Schneider

³ Waseem

روش پژوهش

پژوهش به لحاظ هدف بنیادین و از نوع تحلیلی - توصیفی مبتنی بر رویکرد کیفی است. با توجه به نوین بودن پژوهش‌ها درباره الگوی عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای انحرافی سیاسی در صنعت بانکداری، در پژوهش حاضر از مصاحبه‌های عمیق نیمه ساختاریافته با جهت‌گیری اکتشافی استفاده شد. داده‌ها به روش میدانی و اسنادی از طریق نمونه‌گیری غیرتصادفی هدفمند به کمک مصاحبه عمیق و فیش‌برداری تا رسیدن به نقطه اشباع نظری با ۲۱ نفر از خبرگان صنعت بانکداری مدیران و کارکنان ارشد امور شعب بانک‌های تجاری ۲۱ استان با حداقل ۲۰ سال سابقه کار و دارای مدرک کارشناسی و بالاتر جمع‌آوری شد. برای تحلیل داده‌ها از روش تجزیه و تحلیل مضمون یا تحلیل تم استفاده شد؛ زیرا تحلیل مضمون، روشی برای تعیین، تحلیل و بیان مضامین (تم‌ها) موجود در درون داده‌ها است. در پژوهش حاضر فرآیند شش مرحله‌ای کلارک و برون^۱ (۲۰۱۴)، برای تحلیل تم مورد استفاده قرار گرفته که عبارت است از: (۱) آشنایی با داده‌ها، (۲) ایجاد کدهای اولیه، (۳) جست‌وجوی کدهای گزینشی، (۴) شکل‌گیری مضامین فرعی، (۵) تعریف و نامگذاری مضامین اصلی و (۶) تهیه گزارش. برای اطمینان از پایایی و روایی داده‌ها با معیارهای خاص پژوهش کیفی، بررسی‌های لازم شامل مقبولیت ۲ و قابلیت تأیید ۳ صورت گرفت. جهت افزایش مقبولیت از روش‌های بازنگری توسط مصاحبه‌شوندگان استفاده شد. برای این منظور، علاوه بر بازگرداندن گفتار و پنداشت‌ها در طول مصاحبه و خلاصه کردن گفته‌های مصاحبه‌شوندگان در پایان تمام مصاحبه‌ها با دقت و حساسیت بالا، جهت تأیید یا اصلاح، متن کامل تاپی و دست‌نویس پنج مصاحبه اول به همراه کدهای سطح اول به مصاحبه‌شوندگان برگردانده شد که همگی مورد تأیید قرار گرفتند و نکات اصلاحی اعمال گردید. برای قابلیت تأیید در مرحله بعد، طبقات به دست آمده به شش نفر از مشارکت‌کنندگان اول به منظور بازبینی و تأیید برگردانده و نکات پیشنهادی در نظر گرفته شد. درگیری مداوم ۴ با زمینه و بازنگری ناظرین که بر اساس آن متن کامل مصاحبه‌ها همراه با کدگذاری اولیه به ۴ نفر از همکاران تیم تحقیقاتی و آشنا با روش‌های تحقیق کیفی ارائه و نظر تأییدی برای پیاده کردن و کدگذاری صحیح متون دریافت شد؛ که بدین ترتیب می‌توان ادعا کرد مصاحبه از پایایی خوبی برخوردار شد.

تحلیل یافته‌ها

یافته‌های توصیفی

برای گردآوری اطلاعات میدانی به روش مصاحبه از مدیران و کارکنان ارشد ۲۱ استان مصاحبه به عمل آمد. اطلاعات جمعیت-شناختی افراد مصاحبه‌شونده در پژوهش حاضر به صورت جدول ۲ می‌باشد.

جدول (۲): اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه آماری

تحصیلات			سن			سابقه خدمت در شبکه بانکی			استان‌ها
درصد	فروانی	مدرک تحصیلی	درصد	فروانی	رده‌های سنی	درصد	فروانی	طبقه‌بندی بر اساس سابقه	
۷۶/۲	۱۶	کارشناسی	۹/۵	۲	زیر ۵۰ سال	۲۸/۶	۶	زیر ۳۰ سال	گیلان، اردبیل، آذربایجان‌های شرقی و غربی، اصفهان، البرز، خوزستان، کرمانشاه، کرمان، هرمزگان، لرستان، قزوین، مازندران، خراسان‌های رضوی و شمالی، فارس، تهران، مرکزی، قم، یزد و زنجان
۲۳/۸	۵	کارشناسی ارشد	۲۸/۶	۶	۵۰-۵۵ سال	۳۳/۳	۷	۳۰-۳۵ سال	
۰	۰	دکتری	۶۱/۹	۱۳	۵۵ سال و بالاتر	۳۸/۱	۸	۳۵ سال و بالاتر	
۱۰۰	۲۱	جمع	۱۰۰	۲۱	جمع	۱۰۰	۲۱	جمع	

¹ Braun & Clarke

² Credibility

³ Confirmability

⁴ Prolonged Engagement

بر اساس اطلاعات جدول ۳، بیشتر مصاحبه‌شوندگان معادل ۳۸/۱ درصد دارای سابقه ۳۵ سال و بالاتر، ۶۱/۹ درصد دارای رده سنی ۵۵ سال و بالاتر و ۷۶/۲ درصد نیز دارای مدرک تحصیلی کارشناسی بودند.

یافته‌های تحلیلی

مرحله ۱ (آشنایی با داده‌ها): به منظور آشنایی با داده‌ها و ایجاد کدهای اولیه، در گام نخست تک تک جمله‌های مصاحبه‌ها به طور دقیق تجزیه و تحلیل و شواهد استخراج شدند.

مرحله ۲ (ایجاد کدهای اولیه): این مرحله شامل ایجاد کدهای اولیه از داده‌ها است. نمونه نقل و قول‌های مصاحبه‌شوندگان در جدول ۳ آورده شده است. بر این اساس بعد از انجام ۲۱ مصاحبه، ۳۷۰ کد اولیه شناسایی شد.

جدول (۳): کدهای اولیه (نمونه)

ردیف	کدهای اولیه	نمونه نقل و قول مصاحبه‌شوندگان
۱	بی نزاکتی - عدم آگاهی از روال کارها در بانک - سوء تفاهم	بسیار در شعب بانک‌ها اتفاق می‌افتد که شاهد بی نزاکتی ارباب رجوع و تحقیر همکاران بانکی باشیم. خیلی از مواقع مشتریان فرم‌ها رو برای همکاران پرت می‌کنند. خصوصا اگر برای وصول چک به بانک مراجعه کرده باشند و موجودی حساب کم باشه، همکار پشت باجه رو مسئول اعطا دسته چک به اون شخص می‌دانند و با او به بحث و جدل می‌پردازند.
۲	رقابت‌های فردی یا گروهی شدید - حسادت بین همکاران	رقابت اگر ناسالم باشد قطعا پیامدهای سیاسی به دنبال دارد. چه بسیار همکارانی که در دوره خدمت خود برای رسیدن به سمت بالاتر از انواع رفتارهای سیاسی مثل تخریب رقیب، چاپلوسی مدیر و شایعه پراکنی استفاده کردند.
۳	جایگاه نامناسب برای کارکنان - عدم آموزش صحیح	الان شعار مشتری‌مداری خیلی برای همکاران بانکی در دسر ساز شده. مشتری می‌آید داد و بیداد می‌کند اما کارمند بی‌نوا باید ساکت باشد و گرنه باید کلی ادله بیاورد که من به مشتری بی حرمتی نکردم. هم رؤسا در داخل شعب هم مسئولان بالا دستی از کارمند فقط انتظار احترام به مشتری را دارند و همیشه در هر درگیری انگشت اتهام به سمت کارمند هست نه مشتری.
۴	تمرکز زیاد - اتخاذ تصمیمات یکجانبه	بانک جایی هست که تصمیمات سازمانی در رأس اتخاذ و به پایین ابلاغ می‌شوند و این باعث شده کارمند درک درستی از دستور ابلاغ شده نداشته باشد و با کلی سؤال و ابهام مواجه شود.
۵	رسمیت کم - دستورالعمل‌های غیر شفاف - سردرگمی کارمندان و مشتریان	اگر رسمیت را میزانی بدانیم که دستورالعمل‌ها نوشته می‌شوند و به طور شفاف به زیردست ابلاغ می‌شوند باید بگوییم که خیلی وقت‌ها مخصوصا در حین اعطای تسهیلات همه چیز مبهم و گنگ هست. مثلا دستورالعمل پرداخت تسهیلات گاهی بگونه‌ای است که خود کارمند از آن سر در نمی‌آورد چه برسد به اینکه برای مشتریان قابل فهم باشد.
۶	عدم حمایت از جانب مدیران - سایه‌ای - خودکامه	وقتی رفتار سیاسی نادرستی از یک همکار در شعبه سر می‌زند و علت را از او جویا می‌شویم، می‌گوید رئیس شعبه مدام جلوی مشتری کارمند را تخریب و شخصیت وی را خورد می‌کند، با شنیدن این حرف یاد این جمله افتادم " آدم وقتی کسی رو کوچک می‌کنه نباید از او انتظار کارهای بزرگ داشته باشد" پس کارمندی که تحقیر شده دست به رفتارهای سیاسی انحرافی می‌زند تا خودش را توجیه کند.

مرحله ۳ (جست‌وجوی کدهای گزینشی): این مرحله شامل دسته‌بندی کدهای مختلف در قالب کدهای گزینشی و مرتب کردن خلاصه داده‌های کدگذاری شده است. در واقع محقق، تحلیل کدهای خود را شروع کرده و در نظر می‌گیرد که چگونه کدهای مختلف می‌توانند برای ایجاد یک تم کلی ترکیب شوند. با در کنار یکدیگر قرار دادن کدهای اولیه و مفاهیم مشابه ۱۸۲ کد گزینشی استخراج گردید.

مرحله ۴ (شکل‌گیری تم‌های فرعی): مرحله چهارم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌ها را ایجاد کرده و آن‌ها را مورد بازبینی قرار می‌دهد. این مرحله شامل دو مرحله بازبینی و تصفیه و شکل‌دهی به تم‌های فرعی است. مرحله اول شامل بازبینی در سطح خلاصه‌های کدگذاری شده است. در مرحله دوم اعتبار تم‌های فرعی در رابطه با مجموعه داده‌ها در نظر گرفته می‌شود. در این مرحله ۶۳ تم فرعی به دست آمد. نمونه‌ای از تم‌های فرعی در جدول ۴ آورده شده است.

جدول (۴): تم‌های فرعی (نمونه)

تم‌های فرعی	کدهای گزینشی
دخالت‌سیاسیون در امور بانکی	<ul style="list-style-type: none"> رفتارهای تحمیلی، تعیین دستوری نرخ سپرده‌ها و تسهیلات معرفی و حمایت از افراد فاقد شرایط برای سرمایه‌گذاری و اخذ تسهیلات دخالت در روند پرداخت تسهیلات و وصول مطالبات ابلاغ سیاست‌های لحظه‌ای و غیر کارشناسانه با پیامد سوء بر عملیات بانک‌ها استفاده بی‌رویه از منابع بانک‌ها افزایش مطالبات بانک‌ها به علت عدم وصول تسهیلات تکلیفی و دستوری بروز تخلفات کلان به نفع رانت خواران
عدم ثبات سیاست داخلی	<ul style="list-style-type: none"> بروز تنش در بازارهای داخلی و ایجاد بی‌ثباتی تغییرات مداوم سیاست‌های ابلاغی به بانک‌ها
وجود جناح‌ها و احزاب مختلف در تصمیم‌گیری	<ul style="list-style-type: none"> تغییر مداوم قوانین اعطا تسهیلات و تعهدات بدستور نهادهای تصمیم‌گیری مختلف تناقض بخشنامه‌های ابلاغی با اخبار اعلامی در رسانه‌ها
تحریم‌های بین‌المللی	<ul style="list-style-type: none"> وجود تحریم‌های اقتصادی از سوی جوامع بین‌المللی عدم امکان سرمایه‌گذاری خارجی در کشور به علت بالا بودن ریسک سرمایه‌گذاری
بحران‌های اقتصادی	<ul style="list-style-type: none"> تأثیر محیط اقتصادی شرایط نامساعد اقتصادی تأثیر اقتصاد و معیشت بر رفتارهای اجتماعی افراد تغییرات محیطی و شرایط متلاطم اقتصادی وجود پدیده بیکاری و عدم رونق تولید مشکلات اقتصادی

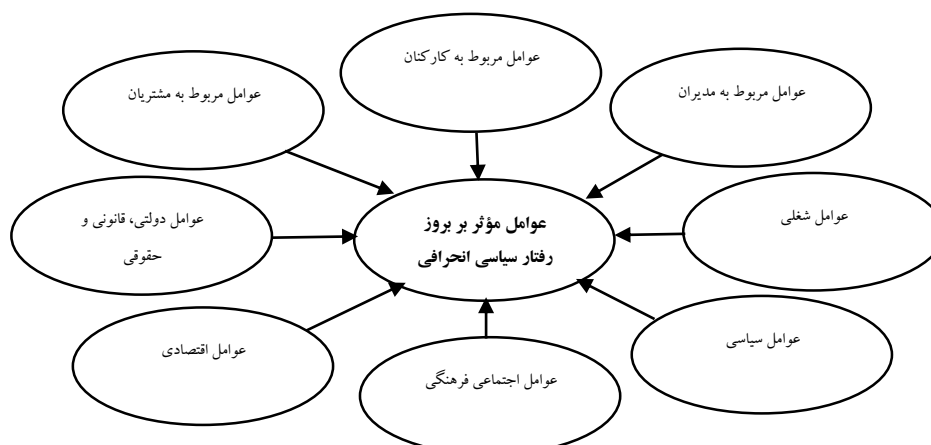
مرحله ۵ (تعریف و نام‌گذاری تم‌های اصلی): مرحله پنجم زمانی شروع می‌شود که یک تصویر رضایت‌بخش از تم‌ها وجود داشته باشد. در این مرحله، تم‌های اصلی برای تحلیل تعریف شده و مورد بازبینی مجدد قرار گرفته و سپس داده‌های داخل آن‌ها تحلیل شده است. به‌وسیله تعریف و بازبینی کردن، ماهیت آن چیزی که یک تم در مورد آن بحث می‌کند مشخص شده و تعیین می‌گردد که هر تم اصلی کدام جنبه از داده‌ها را در خود دارد. در این مرحله در نهایت پس از رفت و برگشت در میان تم‌های فرعی، ۸ تم اصلی به دست آمد که در زمینه مورد نظر پژوهش قابل تبیین می‌باشد. استخراج تم‌های اصلی از میان تم‌های فرعی به شکل جدول ۵ نمایش داده شده است.

جدول (۵): استخراج تم‌های اصلی

تم‌های اصلی	تم‌های فرعی
ویژگی‌های رفتاری کارکنان	۱. بی‌توجهی به دستورات مدیر، ۲. بی‌اعتمادی، ۳. سازمان‌گریزی، ۴. استرس شغلی، ۵. فقدان آزادی عمل، ۶. نیاز شدید به منصب و مقام اداری، ۷. ارتباطات و تعامل ضعیف، ۸. عدم رضایت شغلی، ۹. عدم تجربه کافی، ۱۰. عدم علاقه و نداشتن مهارت در کار تیمی، ۱۱. فقدان تعهد سازمانی، ۱۲. شخصی‌سازی رفتار، ۱۳. قضاوت عجولانه، ۱۴. نیاز شدید به امنیت شغلی، ۱۵. تسریع پداکردن رفتارهای انحرافی
ویژگی‌های رفتاری مدیران	۱. مدیریت ناکارآمد، ۲. جایگاه نامناسب برای کارکنان (کم بها دادن به کارکنان)، ۳. عدم حمایت از جانب مدیران، ۴. فشار روانی شدید به کارکنان، ۵. خودشیفتگی مدیران، ۶. سخت‌گیرمندی و بازرسان (سخت‌گیری مدیریتی)، ۷. ارتباطات دوسویه ضعیف بین مدیران و کارکنان، ۸. مخفی‌نگهداشتن اطلاعات حساس، ۹. خودکامگی مدیران، ۱۰. اختلاف و ناهماهنگی در سطوح عالی مدیریت
عوامل مربوط به مشتریان	۱. بی‌حرمتی به کارکنان و تخریب روحیه آن‌ها، ۳. سوء برداشت و بدبینی مشتریان، ۴. شکایت‌های نابجا مشتریان، ۵. بی‌نزاکتی، ۶. اطلاعات کم و ناقص، ۷. رشوه زبانی، ۸. رشوه مالی
عوامل شغلی	۱. نامناسب بودن محیط کار به لحاظ روحی - روانی و جسمانی، ۲. عدم وجود فرهنگ مشارکتی، ۳. عدم وجود کانال‌های ارتباطی و بازخوردی، ۴. ساختار نامناسب پاداش و جبران خدمات، ۵. سیستم ارزیابی عملکرد نامشخص، ۶. بی‌عدالتی، ۷. عدم ساختارمندی فعالیت‌ها

و شفاف نبودن نقش و رویه‌ها (رسمیت کم)، ۸. تکراری بودن شغل و عدم تنوع مهارت، ۹. تغییر و تحول در سازمان، ۱۰. وابستگی میان وظایف، ۱۱. مشکلات ساختاری، ۱۲. کم‌رنج شدن اعتماد عمومی	
عوامل سیاسی	۱. دخالت سیاسیون در امور بانکی، ۲. عدم ثبات سیاست داخلی، ۳. وجود جناح‌ها و احزاب مختلف در تصمیم‌گیری
عوامل اجتماعی-فرهنگی	۱. فرهنگ سازمانی مخرب، ۲. فقدان هویت سازمانی، ۳. عوامل ادراکی و نگرشی، ۴. جنسیت‌گرایی، ۵. جو سازمانی آشفته
عوامل اقتصادی	۱. تحریم‌های بین‌المللی و بحران‌های اقتصادی مانند تورم و افزایش سطح عمومی قیمت کالاهای اساسی
عوامل دولتی، قانونی و حقوقی	۱. دخالت دولت در امور بانک‌ها، ۲. بدهی دولت به بانک‌ها، ۳. افزایش هزینه‌های مشاعی (عملیاتی) بانک‌ها و زیان دیدن بخاطر اعطای وام‌های ابلاغی، ۴. برداشت غیرقانونی اموال دولتی یا غیردولتی، ۵. قوانین ناعادلانه، ۶. ابهام در قوانین و مقررات، ۷. عدم وجود قانون مشخص و روشن، ۸. عدم اجرای قوانین موجود

مرحله ۶ (تهیه الگو و گزارش): مرحله ششم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌های اصلی کاملاً انتزاعی و منطبق با ساختارهای زمینه‌ای پژوهش را در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش است. الگوی نهایی تحقیق بر اساس تحلیل داده‌های کیفی به صورت شکل ۱ به دست آمد.



شکل (۱): الگوی عوامل بروز رفتارهای انحرافی سیاسی

بر اساس الگوی پژوهش و در راستای پاسخ به سوال اصلی، عوامل شکل‌گیری پدیده رفتار سیاسی انحرافی در قالب ۸ تم اصلی شناسایی شدند. تحلیل یافته‌ها نشان داد عواملی که به بروز رفتار سیاسی انحرافی منجر می‌شوند شامل ۶۳ تم فرعی است که با تأثیر گرفتن از مجموعه عوامل مربوط به کارکنان، عوامل مربوط به مدیران، عوامل مربوط به مشتریان، عوامل شغلی، عوامل سیاسی، عوامل اجتماعی-فرهنگی، عوامل اقتصادی و عوامل دولتی-قانونی-حقوقی در قالب محیطی به بروز رفتارهای سیاسی انحرافی منجر خواهد شد. به بیان دیگر، شدت و میزان شکل‌گیری پدیده رفتار سیاسی انحرافی به این ۸ عامل بستگی دارد. همان‌طور که ملاحظه می‌شود الگوی نهایی راهی برای فهم پدیده رفتارهای سیاسی انحرافی و علل وقوع آن پیشنهاد می‌دهد.

بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

امروزه نقش رفتارهای سیاسی انحرافی به عنوان یکی از رفتارهای شهروندی سازمانی با رویکرد منفی در تحمیل هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روان‌شناختی برای سازمان‌ها به‌ویژه بانک‌ها انکارناپذیر است. بر این اساس، شناسایی عواملی که به بروز رفتارهای سیاسی انحرافی در صنعت بانکداری می‌انجامد می‌تواند توانایی مدیران در هنگام رویایی با این‌گونه رفتارها را افزایش و زمینه کاهش اثرات مخرب آن را فراهم آورد. پژوهش حاضر با بهره‌گیری از روش کیفی تحلیل مضمون و با انجام مصاحبه با ۲۱ خبره بانکی به دنبال شناسایی عوامل بروز رفتارهای سیاسی انحرافی در صنعت بانکداری بود. بعد از طی مراحل تحلیل مضمون و چند مرحله کدگذاری

شامل کدگذاری اولیه، کدگذاری گزینشی، شناسایی تم های فرعی و نهایتاً استخراج تم های اصلی، تعداد ۸ عامل یا تم اصلی درخصوص رفتارهای سیاسی انحرافی شناسایی شد که از میان ۸ عامل اصلی، ۵ عامل از جمله ویژگی های رفتاری کارکنان، ویژگی های رفتاری مدیران، عوامل مربوط به مشتریان و ارباب رجوع، عوامل شغلی و عوامل فرهنگی و اجتماعی به طور مستقیم به مباحث جامعه‌شناسی و رفتار درون‌سازمانی بر می‌گردد و ۳ عامل دیگر از جمله عوامل اقتصادی، عوامل سیاسی و عوامل دولتی-حقوقی و قانونی از جمله عوامل برون‌سازمانی هستند. در ادامه به توضیح بیشتر عوامل برخاسته از الگو پرداخته می‌شود.

ویژگی های رفتاری کارکنان: استرس، ارتباطات ضعیف، نیاز شدید به آزادی عمل و مقام و منصب اداری از مهم ترین و پرتکرارترین ویژگی های کارکنان در بروز رفتارهای سیاسی انحرافی از سوی مصاحبه شوندگان معرفی شدند. برداشت هر یک از افراد در سازمان نسبت به وجود رفتارهای سیاسی انحرافی در سازمان با دیگری تفاوت دارد و در میزان شدت دریافت و ادراک این پدیده تفاوت های قابل ملاحظه ای در بین افراد مشاهده می‌شود که عوامل بسیاری شامل عوامل ساختاری و شخصیتی تا عوامل ناشی از محیط کار در آن دخالت دارند. اما نتیجه مشترک همه آن ها این است که این رفتارهای سیاسی انحرافی به سازمان ها آسیب می‌رسانند و هزینه های اقتصادی و اجتماعی به بار می‌آورند و شهرت و اعتبار سازمان را خدشه دار می‌کنند. با توجه به آنچه در ادبیات تحقیق ذکر شد، خلید و ایشاک^۱ (۲۰۱۵) در پژوهش خود عنوان کردند، عملکرد شغلی پایین یکی از عوامل مربوط به کارکنان است که در اثر سیاست های سازمانی درک شده به کاهش خروجی های مرتبط شغلی منجر می‌شود. کاکشیاتولو^۲ (۲۰۱۴) ویژگی های ژنتیکی افراد و شرایط فرهنگی که با آن مواجه هستند را به عنوان عوامل مربوط به کارکنان در بروز رفتارهای سیاسی انحرافی معرفی کرد. به بیان وی، افرادی که ذاتاً ضعیف هستند قدرت تحمل ابهام کمتری داشته و بیشتر رفتارهای سیاسی انحرافی بروز می‌دهند.

ویژگی های رفتاری مدیران: مدیریت ناکارآمد، عدم حمایت، فشار روانی به کارکنان و ارتباطات ضعیف، از مهم ترین عوامل بروز رفتارهای سیاسی انحرافی مرتبط به اقدامات مدیریتی است. سینگ^۳ (۲۰۱۴) معتقد است مدیران و کارکنان با شایستگی های ارتباطی بین فردی بالا می‌توانند با طیف وسیعی از افراد کار کنند، تعارضات را مدیریت و درباره اختلافات مذاکره نمایند، درخواست های اثربخش داشته باشند، اطلاعات را به طور عینی دریافت کنند، نظرات دیگران را پذیرفته و نظرات خود را درباره فعالیت های اساسی در روند حل مساله بیان کنند. اهمیت رفتار سیاسی امروزه به حدی است که بیان می‌شود، موفقیت سازمان ها در گرو شایستگی های مدیران و به کارگیری مدیریت رفتارهای سیاسی در سازمان است. به همین دلیل سیاست به یک مهارت اساسی برای مدیران تبدیل شده است. شیوه مدیریت و نوع نگاه مدیران به جایگاه زیردستان و نحوه برقراری ارتباط با آنان در ادراک از سیاسی بودن محیط تاثیر قابل ملاحظه ای دارد. مدیر کارآمد به نحوی فضای سیاسی سازمان را اداره می‌کند که سیاست را به ابزار پویایی سازمان و ایجاد رقابت های سازنده مبدل می‌کند. گوتسیز و کورتزی^۴ (۲۰۱۰) در پژوهش خود، درگیری مدیران با نیروی کار و کیفیت پایین روابط مدیریت با زیردستان به ویژه مبارزات قدرت میان اتحادیه ها و کارفرمایان را جزء عوامل مدیریتی بروز رفتارهای سیاسی انحرافی معرفی کردند. مدیریت ناکارآمد که توانایی برقراری ارتباط سازنده با زیردستان را ندارد و با گروه های کاری مختلف با مشکل مواجه می‌شود، زمینه ساز بروز رفتارهای سیاسی انحرافی است.

عوامل مربوط به مشتریان و ارباب رجوع: بی حرمتی به کارکنان و تخریب روحیه آنان، سوء برداشت و بدبینی مشتریان، از پرتکرارترین رفتارهای سیاسی انحرافی قابل مشاهده از سوی مشتریان در سیستم بانکی است. مشتری در سیستم بانکی عامل کلیدی محسوب می‌شود و ضامن بقاء آن است. وقت عمده کارمندان بانک ها در شعب با مشتریان سپری می‌شود. مشتری هم می‌تواند به کارمند انرژی مثبت تزریق کند هم با برخی رفتارها انرژی کارمند را به شدت تحلیل ببرد. لذا مدیریت رفتارهای مشتریان و راهنمایی آنان و تلاش

¹ Khalid. and Ishaq

² Cacciattolo

³ Singh

⁴ Gotsis and Kortezi

برای رفع سوء تفاهمات و بدبینی‌ها و نهایتاً جلب رضایت آنان اگرچه نیاز به صرف وقت و هزینه و تامل دارد اما نتایج آن نیز درخشان و مشهود خواهد بود. تاکنون تحقیقی که عوامل مربوط به مشتریان را به عنوان یک عامل اثرگذار بر بروز رفتارهای سیاسی انحرافی نشان دهد، شناسایی نشده است، درخصوص این متغیر موارد مشابهی در ادبیات یافت نشد.

عوامل شغلی: ساختار نامناسب پاداش و جبران خدمات، بی عدالتی و عدم مشارکت در آینده شغلی به عنوان مهم‌ترین عوامل شغلی بروز رفتارهای سیاسی انحرافی از سوی مصاحبه شوندگان معرفی شدند. اگر بستر وقوع رفتارهای سیاسی انحرافی وجود نداشته باشد این رفتارها اتفاق نمی‌افتد اما اجتناب کامل از اینگونه رفتارها نیز به نظر غیرممکن می‌آید. در هر سازمانی حدی از بی عدالتی‌ها و نزاع بر سر دستیابی به حقوق و مزایای بالاتر و مواردی از این دست وجود دارد اما میزان آن با توجه به درجه سیاسی بودن سازمان و قدرت مدیریت، متفاوت است. برخی از سازمان‌ها خیلی سیاسی‌اند و افراد مدام در معرض سیاسی کاری قرار دارند و برخی از سیاست کنترل شده برخوردار هستند.

عوامل اجتماعی و فرهنگی: فقدان هویت سازمانی، عوامل ادراکی و نگرشی، جنسیت‌گرایی، تربیت خانوادگی و جو سازمانی آشفته‌هاز مهم‌ترین عوامل اجتماعی-فرهنگی شناسایی شده از پاسخ‌های مصاحبه شوندگان بودند. عوامل اجتماعی-فرهنگی و جو اخلاقی درون یک سازمان، رفتارهای اخلاقی کارکنان را در محیط کار به صورت معناداری تحت تاثیر قرار می‌دهند. در این راستا ادراکات اخلاقی که از جو اخلاقی در درون یک سازمان تاثیر می‌پذیرند، نه تنها رفتارهای ارزشی و اخلاقی بلکه رفتارهای غیراخلاقی را در محیط کار پیش‌بینی می‌کنند. یک عامل اجتماعی-فرهنگی بسیار تاثیر گذار که ۹ بار در مصاحبه‌ها تکرار شد، کلیشه جنسیت‌گرایی بود. اینکه مشتریان در برابر کارمندان مرد مؤدب‌تر هستند و در برابر کارمندان خانم صدای خود را بلندتر می‌کنند و جسورتر می‌شوند، یک نمونه از کلیشه جنسیت‌گرایی در فضای حاکم بر شعب بانک‌ها است. جنسیت‌گرایی در هنگام ارتقاء و تصور توانمندتر بودن مردان نسبت به زنان نیز داستانی طولانی در فرآیند پیشرفت شغلی دارد. لیبخند و روی گشاده همکار خانم در برابر مشتری یا مدیر به جای اینکه نماد قدرت ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای وی تلقی شود به عنوان یک صفت منفی ادراک شده و طرف مقابل به خود اجازه می‌دهد پا را فراتر گذارده و درخواست‌های خارج از حوزه کاری داشته باشد و این یک نمونه بارز رفتار سیاسی انحرافی محسوب می‌شود. عوامل اجتماعی-فرهنگی می‌توانند باعث شدت گرفتن رفتارهای انحرافی شوند یا آن‌ها را در محدوده سازنده هدایت کنند. کاکشیاتو (۲۰۱۴) در رابطه با نقش عوامل اجتماعی-فرهنگی در وقوع رفتارهای سیاسی انحرافی استدلال می‌کند که سیاست‌های سازمانی به شدت وابسته به فرهنگ هستند. به بیان وی سازمان‌ها «ظروف سیاسی» هستند که شامل احساسات فردی و جمعی هستند. فرهنگ بر ادراک افراد از فضای سیاسی سازمان اثر می‌گذارد یعنی آنچه که در یک فرهنگ به عنوان عامل منفی قلمداد می‌شود در فرهنگ دیگر ممکن است چنین نباشد.

عوامل سیاسی: مهم‌ترین عوامل سیاسی معرفی شده از سوی مصاحبه‌شوندگان، دخالت سیاسیون در امور بانکی، عدم ثبات سیاست داخلی و وجود جناح‌ها و احزاب مختلف در تصمیم‌گیری بود. حوزه نفوذ رفتارهای سیاسی در نهادهای مالی بسیار قوی است. به گونه‌ای که موفقیت یا عدم موفقیت یک نهاد مالی به ثبات سیاسی جامعه، استقلال و کنترل دخالت دولت در امور داخلی آن بستگی دارد. لادبو^۱ (۲۰۰۶) محیط‌های به شدت سیاسی را چون در آن‌ها درگیری‌های مداوم وجود دارند و ابهام فراوان است منشا پیدایش رفتارهای سیاسی انحرافی می‌داند.

عوامل اقتصادی: تحریم‌های بین‌المللی و بحران‌های اقتصادی مانند تورم و افزایش سطح عمومی قیمت کالاهای اساسی، به عنوان عوامل اقتصادی موثر بر بروز رفتارهای سیاسی انحرافی در بانک‌ها از سوی مصاحبه‌شوندگان معرفی شدند. در اقتصاد در حال توسعه کشور ما، با توجه به تحریم‌ها و محدودشدن کانال‌های تبادل مالی جهانی با سایر کشورها، بانک‌ها بیشترین ضربه را از این محدودیت

مبادلات می‌بینند. رفتارهای سیاسی ماهیتی منفعت طلبانه دارند. افراد از ترس از دست دادن منابع، دست به اقدامات سیاسی می‌زنند تا مبادا هر آنچه دارند از دست‌شان برود.

عوامل دولتی - قانونی - حقوقی: وقتی در مصاحبه‌ها بحث عوامل دولتی - قانونی و حقوقی به میان می‌آید بسیاری از مصاحبه‌شوندگان که همگی از مدیران با سابقه عرصه بانکداری بودند از بدهی دولت به بانک‌ها و تحمیل قوانین غیر کارشناسانه و عدم اجرای قوانین موجود گله‌مند بودند. این عوامل، عواملی هستند که از حیثه نفوذ و کنترل سازمان خارج بوده ولی نمی‌توان و نباید آن‌ها را نادیده گرفت و اثر مستقیم در عملیات روزانه بانک‌ها و گردش مالی و نهایتاً سودآوری آن‌ها دارند. نهاد مالی غیر مستقل و وابسته به دولت یا عبارتی مجری اوامر دولتی نمی‌تواند رقابتی عمل کرده و برنامه‌های استراتژیک از قبل تدوین شده را به مرحله اجرا درآورد. حسن‌ف و بختاچاریا (۲۰۱۹) محدودیت‌های دولتی در رشد اعتبار بانک‌ها و بحران‌های بانکی در اقتصادهای پیشرفته را به عنوان عوامل دولتی - قانونی - حقوقی در پژوهش خود مورد بحث قرار دادند. در پژوهش آن‌ها، ثبات دولت، استقلال بانک مرکزی و دوره‌های انتخاباتی و تحلیل اینکه این عوامل چگونه باعث بحران بانکی می‌شوند به عنوان سه عامل مهم در بروز رفتارهای سیاسی انحرافی در بانک‌ها معرفی شدند.

همانطور که مشخص گردید، ۵ عامل از ۸ عامل مؤثر در بروز رفتار انحرافی سیاسی مربوط به حوزه جامعه‌شناسی بوده و این یعنی به منظور کاهش آثار و پیامدهای منفی رفتارهای انحرافی سیاسی باید راهکارهای مربوط به این ۵ عامل به عنوان عوامل درون‌سازمانی و قابل کنترل، در اولویت قرار گیرد تا بتوان نقاط ضعف ناشی از آن‌ها را به نقاط قوت تبدیل کرد. در پایان، بر اساس یافته‌های پژوهش موارد زیر به مسئولین و دست‌اندرکاران بانکی پیشنهاد می‌شود؛

- یکی از عوامل مربوط به کارکنان عامل «بی‌اعتمادی» بود که متناسب با آن پیشنهاد می‌شود فرهنگی در سازمان ایجاد شود که تقویت‌کننده اعتماد در سازمان باشد. یعنی از سطوح عالی تا عملیاتی، همه در اعتمادسازی و اعتمادزایی کوشا باشند؛ که این مهم در سایه دسترسی آزاد کارکنان به اطلاعات، بهبود کانال‌های ارتباطی مناسب میان کارکنان، اتخاذ مهارت‌های ارتباطی مناسب، طراحی ساختارهای منعطف و مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و کارهای تیمی برای پیشبرد اهداف سازمانی است.
- یکی دیگر از عوامل مربوط به کارکنان «حجم کاری» بود. پیشنهاد می‌شود حجم کاری به طور منعطف و سازگار با قابلیت‌ها و توانمندی‌های کارکنان اختصاص یابد تا کارکنان وظایف محوله را با بیشترین بهره‌وری به انجام رسانند.
- عامل دیگر «عوامل مربوط به مدیران» بود که متناسب با آن پیشنهاد می‌شود مدیران از رفتارهای سیاسی انحرافی مخرب دوری کنند تا به تبعیت از آنان کارمندان نیز از این گونه رفتارها پرهیزند و این به معنای بکارگیری سبک‌ها و الگوهای صحیح مدیریت رفتاری از سوی مدیران است. همچنین پیشنهاد می‌شود، مدیران به جای مدیریت سایه‌ای از سبک سرکشی به واحدها استفاده کرده و در جریان امور کارکنان قرار گیرند.
- درخصوص عامل «مربوط به مشتریان» پیشنهاد می‌شود اطلاعات درست در زمان مناسب در اختیار مشتریان قرار داده شود تا جلو سوء برداشت‌ها و بی‌حرمتی‌ها گرفته شود. در حفظ حریم خصوصی مشتریان دقت عمل صورت گیرد و در حد توان فارغ از دیدگاه‌ها و نظرات سیاسی، از تجارب احساسی و منطقی کارکنان برای ارائه خدمات مناسب به آنان بهره گرفته شود.
- «ابهام» از دیگر عوامل شغلی مهم اشاره شده در الگو بود. برای از بین بردن تأثیر منفی آن، پیشنهاد می‌شود برنامه‌ها و سیاست‌هایی نظیر روشن کردن مسئولیت‌های شغلی، ارائه بازخوردهای عملکرد و آموزش تکنیک‌های مقابله با استرس

به کار گرفته شود. یکی از عوامل شغلی معرفی شده در الگو، عامل «بازخورد» بود. پیشنهاد می‌شود مدیران بازخورد مناسب از نحوه انجام وظایف کارکنان ارائه دهند تا آنها شفافیت نقش بیشتر و ابهام نقش کمتری را تجربه کنند.

- در مورد عوامل «سیاسی» پیشنهاد می‌شود دخالت‌های غیر کارشناسانه دولت و سیاسیون در سیستم بانکی به حداقل کاهش یابد. همچنین با برقراری ارتباطات سیاسی سازنده، ثبات سیاست داخلی تأمین شود.
- پیشنهاد می‌گردد گفتمان منطقی، مذاکره و اتخاذ تدابیر مناسب جهت حل تعارض بین افراد و گروه‌ها تقویت شود.

در پژوهش حاضر تنها به جنبه منفی رفتارهای سیاسی یعنی رفتارهای سیاسی انحرافی پرداخته شده است اما از آنجا که رفتار سیاسی یک ماهیت دوگانه دارد و بعد مثبت آن پیامدهایی مانند ایجاد تحرک، انگیزه و پویایی سازمانی رابه دنبال دارد، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی، به بعد مثبت رفتارهای سیاسی و پیامدهای آن در سازمان‌ها پرداخته شود. در خصوص محدودیت‌های پیش‌رو پژوهشگر باید گفت انجام مصاحبه و اخذ اطلاعات از خبرگان به دلیل اینکه آنها در حال حاضر در بانک مشغول به خدمت هستند با حساسیت خاصی دنبال شد. همچنین از آنجایی که مفهوم رفتار سیاسی انحرافی خود یک مفهوم بحث‌انگیز و چالشی است مصاحبه شونده‌گان حاضر به ارائه اطلاعات در خصوص برخی سؤالات نبودند چون بیم داشتند اطلاعاتی که ارائه می‌کنند علیه خودشان بکار گرفته شود. یکی دیگر از محدودیت‌های پژوهش‌های کیفی، امکان تفاسیر مختلف از پدیده مورد بررسی است، تفسیر ارائه شده از پدیده رفتار سیاسی انحرافی در پژوهش حاضر تنها یکی از تفاسیر در خصوص این پدیده است. تفاسیر دیگری نیز می‌تواند از آن ارائه شود.

منابع

۱. اسلامی، قاسم؛ رحیم‌نیا، فریبرز؛ مرتضوی، سعید و خوراکیان، علیرضا (۱۳۹۷). علل رفتار زیرآب زنی در سازمان‌های بخش دولتی، فصلنامه علمی پژوهشی فرآیند مدیریت و توسعه، ۳۱ (۳)، صص ۴۹-۸۴.
۲. اسماعیلی، محمودرضا؛ حکاک، محمد و شاه‌سیاه، ندا (۱۳۹۵). بدبینی سازمانی به سوی رفتار انحرافی در محیط کار: تأکید بر نقش رفتار شهروندی سازمانی و ادراک سیاست سازمانی (مطالعه موردی دانشگاه لرستان)، فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی، ۲ (۷)، صص ۱-۳۵.
۳. بروکی میلان، شعبان؛ قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل و یارمحمدزاده، پیمان (۱۳۹۵). تعامل سیاست ادراک شده سازمانی و سرمایه روان‌شناختی در پیش‌بینی اخلاق حرفه‌ای. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۱ (۳)، صص ۹-۲۰.
۴. ترک‌زاده، جعفر و فریدونی، فائزه. (۱۳۹۷). پیش‌بینی شیوع رفتارهای سیاسی در سازمان در انواع جو سازمانی، نشریه جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۹ (۳)، صص ۱۳۸-۱۱۷.
۵. خراسانی طرقي، حامد؛ رحیم‌نیا، فریبرز؛ ملک‌زاده، غلامرضا؛ مرتضوی، سعید (۱۳۹۷). کشف مؤلفه‌های رفتارهای مخرب رهبران غیراخلاقی. مجله اخلاق در علوم و فناوری، ۱۱ (۱): ۳۸-۴۷.
۶. رستگار، عباسعلی؛ حسن‌پور امیری، مطهره؛ اکبرزاده صفوئی، مرتضی (۱۳۹۷). تبیین تأثیر سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی بر قصد کارآفرینانه با در نظر گرفتن نقش تعدیل‌گری سبک شناختی (مورد مطالعه: دانشگاه تهران). مطالعات توسعه اجتماعی ایران، ۱۰ (۲)، صص ۴۱-۵۷.
۷. صابونچی، رضا و پژوهان، فاطمه. (۱۳۹۵). طراحی مدل معادلات ساختاری اعتماد بین فردی و رفتار سیاسی با اثربخشی کارکنان ادارات ورزش و جوانان. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۳ (۹)، صص ۷۷-۸۳.
۸. طالقانی، محمد و حقگو فرد، زینب (۱۳۹۶). ارائه یک چارچوب برای پذیرش بانکداری موبایلی با استفاده از توسعه مدل پذیرش فناوری. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، ۳۰، صص ۴۹-۵۶.
۹. فانی، علی‌اصغر؛ شیخی‌نژاد، فاطمه؛ دانایی‌فرد، حسن و حسن‌زاده، علیرضا. (۱۳۹۳). کنکاشی پیرامون عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار سیاسی در سازمان. نشریه مدیریت دولتی، ۶ (۱)، صص ۱۷۴-۱۵۱.
۱۰. کشاورز، لقمان؛ فراهانی، ابوالفضل و شهرسبز، مجتبی. (۱۳۹۵). تحلیل رگرسیونی هوش سیاسی و رفتار سیاسی مدیران اداره کل ورزش و جوانان و هیات‌های ورزشی استان فارس. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۳ (۹)، صص ۲۳-۳۰.

۱۱. مرتضوی، سعید؛ ناظمی، شمس‌الدین؛ لگزبان، محمد و جعفریانی، حسن (۱۳۹۳). کشف و بازنمایی الگوی بومی رفتار سیاسی مدیران؛ رویکرد داده‌بنیاد. اندیشه مدیریت راهبردی، ۸(۱)، ص ۹۹-۱۳۳.
۱۲. مومن پور، نیشتمان؛ حسینی، محمد و قاسم زاده، ابوالقاسم (۱۳۹۷). نقش تعدیل‌کننده هویت سازمانی در رابطه سرمایه روان‌شناختی و رفتارهای شهروندی و انحرافی کارمندان اداره کل آموزش و پرورش استان البرز. نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۶(۱): ۲۳۶-۲۱۹.
۱۳. نادى محمد علی و قهرمانی، نسرین (۱۳۹۲). رابطه بین رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار با رضایت از تدریس در دانشگاه. اخلاق در علوم و فناوری، ۸(۱): ۳۷-۴۸.

1. Ahmad, J., Saeed Hashmi, M. and Waqas Akhtar, H. M. (2016). Effect of organizational politics on job performance: the mediating role of emotional intelligence”, FWU Journal of Social Sciences, 10(1), pp. 96-107.
2. Braun, V., Clarke, V. and Rance, N. (2014). How to Use Thematic Analysis with Interview Data. The Counselling & Psychotherapy Research Handbook, pp. 183-197.
3. Braun, V. and Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3(2), pp. 77-101.
4. Cacciattolo, K. (2014). “Defining organizational politics” European Scientific Journal, pp. 238-246.
5. Cohen, T. R., Panter, A. T. and Turan, N. (2013). Predicting counterproductive work behavior from Guilt Proneness. Journal of Business Ethics, 114(1), pp. 45-53.
6. Elbanna, S. (2018). The Constructive Aspect of Political Behavior in Strategic Decision-Making: The Role of Diversity. European Management Journal, 36(5), pp. 616-626.
7. Erkutlu, Hakan and Jamel Chafra. (2016). Impact of Behavioral Integrity on Organizational Identification: The Moderating Roles of Power Distance and Organizational Politics. Management Research Review, 39(6), pp. 91-672.
8. Fallis, A. (2013). Using Thematic Analysis in Psychology. Qualitative Research in Psychology, 3(2), pp. 77-101.
9. Franke, H. and Foerst, K. (2018). Fostering integrated research on organizational politics and conflict in teams: a Cross-Phenomenal review. European Management Journal, 36(5), pp. 593-607.
10. Gotsis, G. N. and Kortezi, Z. (2010). Ethical considerations in organizational politics: expanding the perspective. Journal of Business Ethics, 93(4), pp. 497-517.
11. Griffin, R. W. and Moorhead, G. (2014). Organizational Behavior: Managing People and Organizations. Boston: Cengage Learning.
12. Gull, Sh and Aylia A. Z. (2012). Impact of Organizational Politics on Employees’ Job Satisfaction in the Health Sector of Lahore Pakistan. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business, 4(2), pp. 70-150.
13. Hasanov, R. and Bhattacharya, P. S. (2019). Do Political Factors Influence Banking Crisis?. Economic Modelling, 76, pp. 305-318.
14. Howladar, M., Rahman, H., Rahman, S. and Uddin, A. (2018). Deviant Workplace Behavior and job performance: The moderating effect of transformational leadership. Iranian Journal of Management Studies, 11(1), pp. 147-83.
15. Janssen, M. and Helbig, N. (2016). Innovating and changing the Policy-Cycle: Policy-Makers be prepared!. Government Information Quarterly, 35(4), pp. 99-105.
16. Kipnis, D., Schmidt, S. M. and Wilkinson, I. (1980). Intraorganizational influence tactics: explorations in getting one’s way. Journal of Applied Psychology, 65(4), pp. 52-440.
17. Khalid, Sh. and Ishaq, S. (2015). Job related outcomes in relation to perceived organizational politics. Pakistan Economic and Social Review, 53(1), pp. 48-133.
18. Ladebo, O. J. (2006). Perceptions of organisational politics: examination of a situational antecedent and consequences among Nigeria’s extension personnel. Applied Psychology, 55(2), pp. 81-255
19. Malik, O. F., Shahzad, A., MustafaRaziq, M., Majid Khan, M. and Arooj Khan, S. Y. (2019). Perceptions of organizational politics, knowledge hiding, and employee creativity: the moderating role of professional commitment. Personality and Individual Differences, 142, pp. 232-237.
20. Naseer, S., Raja, U., Syed, F., Donia, M. B . L. and Darr, W. (2016). Perils of being close to a Bad leader in a bad environment: exploring the combined effects of despotic leadership, leader member exchange, and perceived organizational politics on behaviors. Leadership Quarterly, 27(1), pp. 14-33.
21. Omar, Zoharah, Ili Nabila Norsilan, and Aminah Ahmad. 2014. “Workplace Deviantbehaviour: A Review of Typology of Workplace Deviantbehaviour.” Middle-East Journal of Scientific Research 19:34-38.

22. Robbins, S. T., Judge, T. A. and Hasham, E. S. (2016). *Organizational Behavior*. New York: Pearson Education Limited.
23. Salmon, Peter. (2013). "Assessing the Quality of Qualitative Research." *Patient Education and Counseling*, 90(1), pp. 1-3.
24. Schneider, R. C. (2016), *Understanding and Managing Organizational Politics*. *Kinesiology, Sport Studies and Physical Education Presentations and Papers*, 2(1), 697-709.
25. Waseem, M. (2016). *Deviant Workplace Behaviors in Organizations in Pakistan*. *The Lahore Journal of Business*, 4(2), pp. 93-104.
26. World Economic Forum (2019). *The Global Competitiveness Report 2019*.
27. Yildiz, B. and Alpan, L. (2015). A theoretical model on the proposed predictors of destructive deviant workplace behaviors and the mediator role of alienation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 210, pp. 38-330.