



ارائه الگوی مؤلفه‌های مدیریت رفتارهای انحرافی مبتنی بر فرهنگ‌سازمانی در وزارت بهداشت و درمان: روش تحلیل تم

میثم مقصودی آشتیانی^۱

محمد رضا ربیعی مندجین^۲

وحید آرائی^۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۳/۲۶

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۲/۱۵

چکیده

هدف پژوهش حاضر ارائه الگوی مؤلفه‌های مدیریت رفتارهای انحرافی مبتنی بر فرهنگ‌سازمانی در وزارت بهداشت و درمان است. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی، از لحاظ رویکرد، پیمایشی-توسعه‌ای و به لحاظ ماهیت داده‌ها از نوع کیفی است. جامعه آماری پژوهش از دو گروه تشکیل شده است. گروه اول شامل متخصصین و خبرگانی است که اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها بوده‌اند و گروه دوم شامل کارشناسان خبره است که حداقل ۱۰ سال سابقه در حوزه رفتار سازمانی و حوزه بهداشت و درمان داشته‌اند که با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله برفی و اشباع نظری، از میان آن‌ها ۲۴ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها مصاحبه عمیق و نیمه ساختار یافته برگرفته از مبانی نظری می‌باشد. روش تجزیه و تحلیل پژوهش با استفاده از روش تحلیل تم می‌باشد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که در مرحله کدگذاری اولیه، ۱۱۸ کد استخراج شده از ۲۴ مصاحبه دقیق با خبرگان و متخصصان حوزه پژوهش به ۳۵ مفهوم انتزاعی تر تبدیل شده و در نهایت ۶ مقوله شامل تقویت خلاقیت و نوآوری، ایجاد و ترویج فرهنگ اخلاقی سازمانی، شایسته‌سالاری، ارتقای معنویت سازمانی، مدیریت تعارض‌های شغلی و خانوادگی و سیستم راهبری سازمانی اثربخش شناسایی شده‌اند.

واژه‌های کلیدی: مدیریت رفتارهای انحرافی، فرهنگ‌سازمانی، تحلیل تم، وزارت بهداشت و درمان.

طبقه بندی JEL: G40, H12, H51, I18

۱ گروه مدیریت دولتی، واحد بین‌المللی کیش، دانشگاه آزاد اسلامی، کیش، ایران. mmahgsoudiashtiyani@gmail.com

۲ گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، نویسنده مسئول. moh.Rabiee_mondin@iauctb.ac.ir

۳ گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. vah.araei@iauctb.ac.ir



۱- مقدمه

یک بعد رفتار سازمانی که در دهه‌های اخیر مورد توجه صاحب‌نظران و کارشناسان رفتار سازمانی قرار گرفته، رفتارهای انحرافی در محل کار است. یک پدیده پیچیده که مشخصه زندگی در سازمان‌هاست، تجلی آن رفتارهایی است که به رابطه امانت‌داری بین کارمند و سازمان خیانت می‌کنند. در ادبیات سازمانی، دانشمندان از این وقایع به‌عنوان رفتارهای انحرافی در محل کار یاد می‌کنند (سیاوشی و عصمتی مقدم، ۱۳۹۸). رفتارهای انحرافی در محیط کار معمولاً به‌عنوان رفتارهایی در متن کار که به یک سازمان منافع قانونی آن آسیب می‌رساند تعریف می‌شود. طور کلی، رفتارهای کاری انحرافی به رفتارهایی اطلاق می‌شوند که هنجارها و نرم‌های سازمانی را نقض کرده، به نوعی سلامت سازمان، کارکنان شاغل در آن و یا هر دو را تهدید می‌کنند. رفتارهای کاری خارج از هنجارهای سازمان عواقب گسترده‌ای در همه سطوح سازمان از جمله فرایندهای تصمیم‌گیری، بهره‌وری و هزینه‌های مالی به دنبال خواهد داشت. طی سال‌های اخیر توجه زیادی به رفتارهای مختلف آسیب‌رسان و منفی در محیط‌های کار معطوف شده است. پژوهش‌گران، رفتارهای کاری انحرافی را سوء استفاده از قدرت عمومی یا دولتی، و یا تصرف در اموال دولتی برای مقاصد شخصی می‌دانند که به زیان منافع عمومی می‌باشد (مولوی و نوری، ۱۴۰۱).

این رفتارها که به طور کلی، بسیاری از پژوهشگران در مورد چند نوع اصلی آن اتفاق نظر دارند عبارتند از: الف) انحرافات مالی، ب) انحرافات اداری، ج) تهاجم شخصی؛ که به معنای ابراز دشمنی و انجام رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران و حقوق آنها می‌باشد و د) انحراف سیاسی که به منظور حمایت از افراد یا گروه‌های خاصی است که ممکن است زندگی سایرین را در معرض زیان و ضرر قرار دهند (گاتلینگ و همکاران^۱، ۲۰۱۷). همچنین، براساس تحقیقات صورت گرفته در مورد پیش زمینه‌های انحراف کاری، مسائلی چون عوامل فردی، ادراکی، سازمانی و ... در انحرافات کاری، اثرگذار شناسایی شده‌اند. بر اساس اطلاعات منتشر شده آمریکا، به دلیل تخلفات اداری کارکنان، سالانه حدود ۵۰ بیلیون دلار خسارت به سیستم اداری وارد می‌شود. پژوهشگران پیامدهای برخاسته از این قبیل انحرافات و تخلفات را در سازمان‌های خدماتی، تولیدی و صنعتی به دو گروه اصلی تقسیم کرده‌اند: الف) پیامدهای فردی مانند خدشه‌دار شدن امنیت شغلی فرد متخلف و بروز ناهنجاری‌های روحی و روانی برای وی، ب) پیامدهای سازمانی مانند کاهش بهره‌وری سازمانی. سایر مطالعات پیامدهای رفتارهای کاری انحرافی و تخلفات اداری را به گونه‌ای دیگر بیان کرده‌اند که از آن جمله می‌توان به بی‌اعتمادی مردم نسبت به دولت‌ها، هدر رفتن منابع محدود و ارزشمند اقتصادی، عدم تحقق اهداف تعیین شده دولت در بخش‌های مختلف توسعه، تأثیر منفی نیروی کار بر رشد تولید ناخالص داخلی اشاره کرد (زینلی و همکاران، ۱۳۹۸).

سازمان نقش مهمی در بروز رفتارهای درست یا نادرست (انحرافی) کارکنان دارد. از آنجاکه مهم‌ترین عوامل سازمانی تحت کنترل مدیر قرار دارد، می‌توان عوامل سازمانی را عوامل مدیریتی نیز دانست. مهم‌ترین این عوامل

^۱ Gatling et al.

عبارت‌اند از قوانین و سیاست‌های غیرمنصفانه، فرهنگ‌سازمانی، بی‌عدالتی در ساختار جبران خدمات و پاداش‌ها، نگرش منفی و بدبینانه، بی‌اعتمادی کارکنان و ابهام در عملکرد شغل. کارکنان نسبت به سیاست‌ها و رویه‌های سازمانی بسیار پاسخ‌گر و واکنشی هستند. ادبیات تحقیقاتی به کرات اعلام داشته است که ادراک کارکنان از سیاست‌های سازمانی بر اعتماد/بی‌اعتمادی و فرایند تبادل اجتماعی بین کارکنان، سرپرستان و سازمان تأثیر می‌گذارد (چن و همکاران^۱، ۲۰۱۷). هنگامی که کارکنان تناقضاتی را در سیاست‌های مکتوب و آنچه در سازمان رایج است، ادراک می‌کنند، دچار تنش و ناامیدی می‌شوند. این کارکنان چنین ادراکی را به شکل رفتارهای مخربی مانند عدم تلاش برای سازمان، دزدی از سازمان، خراب‌کاری، غیبت از کار و اظهارات نادرست، تلافی می‌کنند (عباس پور و همکاران، ۱۴۰۱).

امروزه ارزش فرهنگ‌سازمانی به‌عنوان یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های عملکرد شغلی پذیرفته شده است. تونیرا و همکاران (۲۰۲۲) نشان دادند افراد با هویت اخلاقی بالاتر و فرهنگ درون سازمانی مثبت‌گرا، احتمال کمتری دارد که در محل کار رفتار انحرافی داشته باشند. همچنین، رامشیدا و مانیکندان (۲۰۱۳) یک اثر میانجی تعهد سازمانی را در رابطه بین فرهنگ‌سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار یافته‌اند، اما در مطالعه خود از معیاری از فرهنگ‌سازمانی استفاده کردند که به‌طور کلی به‌عنوان ابزاری طراحی شده برای کمک و درک سازمان‌ها، فرهنگ‌سازی و شناسایی راه‌های مقابله با مشکلات فرهنگ محور توصیف شده است (شاهوردی شهرکی و همکاران، ۱۳۹۶). علاوه بر این، روابط فرضی بین فرهنگ‌سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار جزئیات بیشتری ارائه نشده است.

همچنین، هنگام در نظر گرفتن نقش فرهنگ‌سازمانی در تعیین رفتارهای انحرافی در محیط کار، ادبیات عوامل منفی فرهنگ‌سازمانی (مثلاً ارزش‌های غیراخلاقی) یا موارد مثبت (مانند هنجارها و ارزش‌های حامی سودآوری، صداقت و تعهد به سازمان) را در نظر می‌گیرد. این امر دلالت بر این فرض دارد که فرهنگ‌سازمانی را می‌توان از نظر درست و غلط، بدون در نظر گرفتن هیچ ابهامی ارزیابی کرد (کونور و همکاران، ۲۰۱۷). بنابراین، به نظر می‌رسد که نیاز به تحقیقی برای بررسی فرهنگ‌سازمانی در رابطه با رفتارهای انحرافی در محیط کار وجود دارد، با توجه به اینکه فرهنگ‌سازمانی نه خوب است و نه بد، بلکه ممکن است ارزش‌ها و رفتارهایی را تقویت کند که از برخی رفتارهای سازمانی حمایت می‌کند یا مانع آن می‌شود. اکثر محققین اذعان دارند که هم پیش‌بینی‌کننده‌های فردی و هم موقعیتی به رفتارهای انحرافی در محیط کار مرتبط هستند (خمش آیا و همکاران، ۱۳۹۸). یک سازمان تمایل دارد از طریق فرهنگ خود رفتارهای انحرافی کارکنان خود را برانگیزد یا از آن جلوگیری کند. اینارسن و اسکوگستاد^۲ (۱۹۹۶) نشان دادند که این‌که رفتار تفسیر شود، تحمل شود یا پذیرفته شود به فرهنگ‌سازمانی بستگی دارد. به این ترتیب، کارکنان بسته به محیط کاری که در آن هستند، صرف‌نظر از ویژگی‌های فردی خود، مرتکب اعمال انحرافی در محل کار خود می‌شوند. فرهنگ را می‌توان به‌عنوان سیستمی از ارزش‌های مشترک تعریف کرد که فشارهای هنجاری را بر اعضای سازمان ایجاد می‌کند و در نتیجه نقش مهمی در انگیزه و رفتار در

¹ Chen et al.

² Einarsen and Skogstad

کار ایفا می‌کند. به‌عنوان رفتار واقعی، الگوهای رفتارهای انحرافی ریشه در ارزش‌های سازمانی دارند. مدیران با انتقال انتظارات و الگوبرداری، این ارزش‌ها را نه تنها از نظر رفتار مطلوب و قابل قبول، بلکه با توجه به انحراف نیز به کارکنان منتقل می‌کنند. با توجه به توضیحات فوق، این پژوهش به دنبال پاسخ به این سؤال است که ارائه الگوی مؤلفه‌های مدیریت رفتارهای انحرافی مبتنی بر فرهنگ‌سازمانی چگونه است؟

۲- مبانی نظری پژوهش

۲-۱- مدیریت رفتارهای انحرافی

پس از افول نظریه‌های علمی و شکل‌گیری مکتب روابط انسانی مطالعات گسترده‌ای روی رفتار افراد و پیامدهای آن در سازمان‌ها انجام گرفت. غالب این مطالعات بر نقش رفتار افراد در سودآوری سازمان و نیز شرایط شکل‌گیری این رفتارها تمرکز داشتند. به‌عنوان مثال بحث‌هایی مانند رضایت شغلی، انگیزش کارکنان، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی مطرح شدند که همگی مثبت به نظر می‌رسند. فرض اساسی پژوهشگران در این مطالعات و مدل‌ها این بود که اگر رابطه علت-معلولی بین متغیرها کشف شود، مدیران و سازمان‌ها قادر خواهند بود با دست‌کاری علت، معلول (پیامد) را ارتقا دهند. بدین ترتیب تمامی این متغیرها برای رشد و پیشرفت سازمان و یا کاهش هزینه‌های آن (از طریق افزایش عملکرد و بهره‌وری) مدنظر قرار می‌گرفتند (آشنا و همکاران، ۱۴۰۱). اما رفته‌رفته متغیرهایی وارد مطالعات رفتار سازمانی شدند که نه تنها نتایج مثبتی در عملکرد سازمانی نداشتند بلکه هزینه‌هایی را نیز متوجه سازمان می‌کردند. متغیرهایی مانند خشونت در محیط کار، دزدی، بی‌تفاوتی به مقررات سازمانی و رفتارهای سیاسی. از این رفتارها غالباً به‌عنوان رفتار انحرافی یاد می‌شود. شایان توجه است که در مطالعات گذشته اصطلاحات متفاوتی مانند سوءرفتار سازمانی، رفتارهای ضدتولیدی، انحرافات سازمانی، رفتارهای ضداجتماعی، رفتارهای غیرکارکردی سازمانی، نیز برای توصیف رفتار انحرافی به کار رفته است.

رابینسون و بنت (۱۹۹۵) رفتار انحرافی در محیط کار را این گونه تعریف کردند: رفتار عمدی [اعضای سازمان] که هنجارهای سازمانی را به طور قابل توجهی نقض می‌کند و تأثیر منفی بر رفاه سازمان، اعضای آن یا حتی هر دو می‌گذارد. رفتار انحرافی از نظر رابینسون و بنت (۱۹۹۵) به دو نوع تقسیم شده‌اند. نوع اول، انحراف سازمانی است که هدف خود را متوجه سازمان می‌کند، مانند سرقت، خرابکاری، دیر آمدن کارکنان در محل کار، خروج زود هنگام و تلاش برای کناره‌گیری از شغل خود. نوع دوم رفتار انحرافی، انحراف بین فردی است که منجر به اعمال انحرافی می‌شود که همکاران، سرپرستان یا زیردستان در محیط کار با آن مواجه می‌شوند. این شامل رفتارهایی است که شامل تفریح در محل کار، انجام کارهای مخرب و پرخاشگری فیزیکی می‌شود. هر دوی آن رفتارهای انحرافی مخرب است و عواقب بد و ناخوشایندی به دنبال دارد (نارایانان^۱ و همکاران، ۲۰۱۷). رفتارهای انحرافی می‌توانند هم سازنده و هم مخرب باشند. بیشتر تحقیقات در زمینه انحراف‌های مخرب بوده است و با وجود

^۱ Narayanan

اهمیت انحرافات سازنده (رفتار ارادی در جهت نقض هنجارها که منابع مهمی برای نوآوری و کارآفرینی باشد و به ایجاد مزیت رقابتی کمک نماید) در محیط کاری، تحقیقات کمی در این زمینه انجام شده است. رفتارهای که به سازمان آسیب می‌رساند ممکن است دارای هزینه‌های خاص یا هزینه‌های عمومی باشد. وقتی تعاملات بین افراد به دلیل رفتارهای انحرافی قطع شود، منابع انسانی به صورت تیمی کار نکند و عدم همکاری وجود خواهد داشت. سپس فرهنگ سازمانی حاصل شامل بی‌احترامی و بی‌اعتمادی و نارضایتی است. رفتارهای منفی رایج در سازمان می‌تواند در گروه‌های مختلف از سرقت و خرابکاری و تخریب تا آزار و اذیت و تخریب اموال قرار گیرد. برجسته‌ترین مطالعات در مورد رفتار ضد اجتماعی، رفتار ضد تولید، رفتار ناکارآمد و سازمان انجام شده است. برمسانه تارین پژوهش‌ها در مورد رفتار ضد امتیاع، رفتار ضد تولید، رفتار ناکارآمد و انحرافات سازمانی انجام شده است. پژوهشگران برای این رفتارها اسامی مختلفی ذکر کرده‌اند؛ از جمله: انحراف در محیط کار، رفتار ضد تولید، رفتارهای ضد اجتماع. در واقع رفتارهایی در محیط کار انحراف محسوب می‌شوند که دارای این سه ملاک اصلی باشند: (۱) عمدی و ارادی باشند؛ (۲) رسوم، قواعد، مقررات، و هنجارهای قابل قبول سازمانی در آنها نادیده گرفته و نقض شود و (۳) به خطر انداختن سلامت افراد و سازمان هزینه‌های آشکار و نهان قابل توجهی را به سازمان تحمیل کند و از این طریق اثربخشی و عملکرد فنی و سازمانی را به مخاطره بیندازد. پژوهش‌هایی دربار نقش عوامل فردی در بروز رفتارهای انحرافی کاری انجام گرفته است. دو عامل مهم، شخصیت و ادراک از شرایط کاری می‌باشند. هدف رفتار سازمانی و روانشناسی محل کار، درک و کشف دلایلی بود است که چرا افراد در انگیزه کاری متفاوت هستند. ویژگی شخصیتی باعث می‌شود که فرد تمایل داشته باشد که به شیوه‌ای خاص رفتار کند (سیلوا^۱ و همکاران، ۲۰۱۷). ادراک، فرایندی است که به وسیله آن فرد به تفسیر احساس خود می‌پردازد تا بتواند به محیط پیرامون خود معنی دهد. افراد مختلف با دیدگاه‌های متفاوت به مسائل نگاه می‌کنند؛ در نتیجه رفتار انحرافی در محیط کار با شناخت شغلی کارکنان و قضاوت آنها در مورد شرایط کاری می‌تواند در ارتباط باشد. وقتی کارکنان معتقد باشند که مدیریت به اهداف و ارزش‌های آنها توجه می‌کند، این حمایت درک شد در افزایش حس وفاداری و تعهد انعکاس می‌یابد و همچنین، ادراک منفی از شرایط کاری باعث کاهش تلاش شغلی و یا درگیری در انحرافات کاری می‌شود (تیورل^۲، ۲۰۱۷).

۲-۲- فرهنگ‌سازمانی

مقصود از فرهنگ سازمانی، سیستمی از استنباط مشترک است که اعضاء نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می‌شود. کریس آرجریس، فرهنگ سازمانی را نظامی زنده می‌خواند و آن را در قالب رفتاری که مردم در عمل از خود آشکار می‌سازند، راهی که بر آن پایه به‌طور واقعی می‌اندیشند و

¹ Silva

² Silva

احساس می‌کنند و شیوه‌ای که به‌طور واقعی با هم رفتار می‌کنند تعریف می‌کند (دانش^۱ و همکاران، ۲۰۱۶). می‌توان گفت که همه افرادی که در این زمینه مطالعه نموده‌اند همگی توافق دارند که فرهنگ؛

- کلی است که از مجموع اجزای آن بیشتر است.
- تاریخچه سازمان را منعکس می‌کند.
- به مطالعه انسان‌شناسی مانند رسوم و نهادها مربوط می‌شود.
- توسط گروهی از افراد که یک سازمان را تشکیل داده‌اند شکل گرفته است.
- حرکت آن کند و سخت است.
- تغییر آن به سختی صورت می‌گیرد (آدام^۲ و همکاران، ۲۰۱۸).

باتوجه به تعاریف یادشده می‌توان گفت که فرهنگ سازمان عبارتست از باورهای مشترک در یک سازمان؛ هر چه باورهای مشترک ژرفتر و منسجم‌تر باشند فرهنگ قویتر است، و هر چه باورها متفاوت و وجه اشتراک آنها کمتر باشد، فرهنگ سازمان ضعیف‌تر خواهد بود. با توجه به تعریفی که از فرهنگ سازمان ارائه گردید، صاحب نظران برای طبقه‌بندی فرهنگ سازمان‌ها و تشخیص نوع فرهنگ هر سازمان، شاخص‌هایی ارائه نموده‌اند که در این نگارش به نمونه‌هایی از آن اشاره می‌شود. یکی از تقسیم‌بندی‌های متداول که معمولاً در الگوهای اقتضایی از آن‌ها یاد می‌شود، فرهنگ مکانیکی و فرهنگ ارگانیکی است؛ که در سازمان‌های با فرهنگ مکانیکی باورهای مشترک بیشتر متوجه ساختارهای رسمی، قوانین و مقررات، دستورالعمل‌ها و روش‌های استاندارد است؛ در حالی که سازمان‌های با فرهنگ ارگانیکی باورهای مشترک عمدتاً بر ساختارهای غیررسمی و بیشتر تأکیدها بر نتیجه و عملکرد است نه بر وسیله و ابزار کار. در یک تقسیم‌بندی دیگر، سازمان‌ها از لحاظ فرهنگ به چهار دسته طبقه‌بندی، و ویژگی‌های سازمان‌ها با هر یک از فرهنگ‌های چهارگانه به شرح زیر توصیف شده‌اند (صیرفیان و همکاران، ۱۴۰۱):

- (۱) سازمان‌های با فرهنگ علمی: تأکید این نوع سازمان‌ها بر استخدام افراد جوان با تمایل به یادگیری، پرورش دادن آن‌ها و تقویت شخصیت علمی و تخصصی آن‌هاست.
- (۲) سازمان‌های با فرهنگ باشگاهی: در این سازمان‌ها تأکید بر تناسب داشتن روحیه افراد به وفاداری و تعهد نسبت به سازمان است. در فرهنگ باشگاهی، ارشدیت، سن و سنوات خدمت در سازمان، معیار عمده اهمیت و ارزش افراد است. نمونه این گونه سازمان‌ها، یوپی‌اس، خطوط هوایی دلتا، بل، همچنین ادارات دولتی و سازمان‌های نظامی است.
- (۳) سازمان‌های با فرهنگ تیمی: در این نوع سازمان‌ها تأکید بر نوآفرینی، ریسک‌پذیری و آزادی عمل است. نمونه بارز این گونه سازمان‌ها، سازمان‌های حسابداری، مشاوران حقوقی، بانک‌ها، سازمان‌های مشاوره‌ای، سازمان‌های تبلیغاتی، سازمان‌های تولید نرم‌افزار و تحقیقات بیولوژیکی است.

¹ Danish

² Adams, Martin, & Boom

۴) سازمان‌های با فرهنگ سنگری: بر عکس فرهنگ تیمی که به اختراع، نوآفرینی و اکتشاف ارج می‌نهد، فرهنگ سنگری بر حفظ و بقای سازمان تأکید دارد. در فرهنگ سنگری امنیت شغلی حائز اهمیت زیادی است. نمونه این گونه سازمان‌ها، عمده فروشی‌های بزرگ، هتل‌ها، سازمان‌های اکتشاف نفت و گاز و نظیر این‌ها می‌باشد. در هر سازمان یک فرهنگ غالب وجود دارد و بر حسب ماهیت کار نیز زیرمجموعه‌ها و خرده فرهنگ‌های متفاوت شکل می‌گیرد که مبنای تفاوت آنها تخصص، تکنولوژی، منطقه جغرافیایی و نظیر این‌هاست. با این که بی‌گمان فرهنگ فرامحیطی بر فرهنگ سازمانی مسلط است، اما به استناد تحقیقات موجود حتی در یک محیط اجتماعی، سازمان‌های مختلف دارای فرهنگ‌های گوناگون می‌باشند (پولدنر^۱ و همکاران، ۲۰۱۷).

۳- پیشینه تجربی پژوهش

رحمتی پس ویشه (۱۴۰۱) به بررسی عوامل مؤثر بر تمایل کارمندان به رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی پرداخت. نتایج نشان داد که جو ارائه خدمات (جوسازمانی) و ارزش‌های اخلاقی سازمان ۴۹ درصد از متغیر رفتارهای شهروندی سازمانی و ۴۱/۳ درصد از رفتارهای انحرافی در محل کار را تبیین می‌کند. همچنین تأثیر خصوصیات فردی نیز بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی در محل کار تأیید شد.

مولوی و نوری (۱۴۰۱) به شناسایی عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای انحرافی مثبت در میان کارکنان سازمان‌های دولتی استان قم پرداخت. بر اساس نتایج، در مجموع، ۲۹ عامل مؤثر بر مصرف‌گرایی در سازمان‌های دولتی شناسایی شد که در پنج دسته قرار گرفتند، که عبارت‌اند از عوامل فردی (شامل کسب اعتبار و تشخیص اجتماعی، رضایت شغلی، معنویت، وجدان کاری، مسئولیت‌پذیری، تواضع، نوع‌دوستی، خودکارآمدی، اخلاق کاری، ریسک‌پذیری، برون‌گرایی، سابقه کار، و تعهد به کار)، عوامل سازمانی (شامل ارزش‌های سازمانی، گروه‌های مرجع در سازمان، رسمیت در سازمان دولتی، سلامت سازمانی، پذیرش اجتماعی رفتار انحرافی مثبت، عدالت سازمانی، انعطاف‌پذیری ساختاری، اعتماد بین فردی)، عوامل قانونی (شامل قوانین و مقررات تشویقی، قوانین حمایتی، و انعطاف‌پذیری قوانین مقررات)، عوامل مدیریتی (شامل حمایت مدیریتی و سبک رهبری مدیر) و در نهایت، عوامل مربوط به شغل (شامل انعطاف‌پذیری در وظایف، جایگاه سازمانی شغل، و اهمیت شغل در سازمان). نعمتی و عبدالمالکی (۱۴۰۰) در پژوهشی به بررسی رابطه فرهنگ‌سازمانی و جو اخلاقی در تعالی بخشیدن به سلامت سازمانی پرداخته‌اند. نتایج الگویابی معادلات ساختاری نشان داد که فرهنگ‌سازمانی و جو اخلاقی در تعالی بخشیدن به سلامت سازمانی با نقش میانجی یگانگی فردی- و سازمانی اثر مثبت و معنی‌داری دارند.

اشکبوس و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به بررسی ارائه مدل فرهنگ‌سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی لرستان پرداخته‌اند. این نتایج پژوهش نیز نشان داد بارهای عاملی مؤلفه‌های فرهنگ‌سازمانی به ترتیب برای نتیجه محوری برابر با ۰/۸۲، تیم‌گرایی برابر با ۰/۶۱، حاکمیت و رهبری برابر با ۰/۵۸، الگوی ارتباطی مطلوب برابر با ۰/۵۳، تأکید

^۱ Poldner

بر جزئیات برابر با ۰/۴۹، مسئولیت مشترک و ایده پردازی برابر با ۰/۴۱ و برای وفق پذیری برابر با ۰/۳۸ حاصل شد.

لطفی کیا و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به بررسی تأثیر فرهنگ‌سازمانی بر توسعه مدیریت دانش پرداخته‌اند. جامعه آماری این تحقیق را روسای واحدهای سازمانی، مدیران میانی و پایه جهاد دانشگاهی تشکیل داده‌اند که بر اساس جدول مورگان، نمونه‌ای ۲۱۰ نفری از آنان با روش نمونه‌گیری غیر تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود. نتایج پژوهش نشان داد بین فرهنگ‌سازمانی و توسعه مدیریت دانش رابطه‌ی مستقیم، معنادار و مثبتی وجود دارد. همچنین، بین چهار بعد فرهنگ‌سازمانی (درگیر شدن در کار، سازگاری، انطباق‌پذیری و مأموریت) و توسعه مدیریت دانش رابطه‌ی مستقیم، معنادار و مثبتی وجود دارد، ولی رابطه و تأثیر ویژگی سازگاری با توسعه مدیریت دانش قوی‌تر است. فرهنگ‌سازمانی عاملی مؤثر در استقرار سیستم مدیریت دانش بوده و تقویت ابعاد فرهنگ‌سازمانی به توسعه مدیریت دانش در سازمان جهاد دانشگاهی کمک می‌کند.

کاظمی و همکاران (۱۳۹۹) به بررسی رهبری ماکیاولی و رفتار انحرافی کارکنان پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که رهبری ماکیاولی با بروز رهبری خودکامه، بدبینی سازمانی و رفتار انحرافی رابطه مثبت و معنادار دارد. همچنین رهبری خودکامه رابطه مثبت و معنادار با بدبینی سازمانی دارد ولی رابطه آن با بروز رفتار انحرافی تأیید نشد.

زاهدی و نومن^۱ (۲۰۲۳) در تحقیقی به بررسی رابطه بین بی‌ادبی در محل کار و رفتارهای انحرافی با توجه به نقش تعارض بین‌فردی و جوسازمانی پرداختند. یافته‌ها نشان داد که تعارض درون فردی تا حدی میانجی رابطه بی‌ادبی و رفتار کاری انحرافی در محل کار است. علاوه بر این، نتایج گواه این مطلب بود که اثرات مضر بی‌ادبی در محل کار بر رفتار انحرافی کاری کارکنان در حضور جوسازمانی به‌عنوان یک منبع کاهش می‌یابد.

توئیروا^۲ و همکاران (۲۰۲۲) به بررسی رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان ترمیم رفتار انحرافی پرداختند. نتایج نشان داد که مدیران به‌جای تمرکز بر تنبیه شدید اعمال انحرافی در یک سازمان، نیاز به ایجاد یک سیستم مناسب دارند که به افراد امکان می‌دهد پیامدهای اعمال انحرافی خود را درک کنند و به رفتار جبرانی بپردازند.

جیانگ^۳ و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان مقابله با استرس‌گرایی در محیط کار: نقش‌های فرسودگی عاطفی و تاب‌آوری در رفتار انحرافی؛ در چهار شرکت تولیدی در چین و با نمونه آماری ۴۰۹ نفر و با روش توصیفی از نوع همبستگی به این نتیجه رسیدند که فرسودگی عاطفی واسطه‌ای بین ارتباط استرس در محیط کار و رفتار انحرافی است. علاوه بر این، نتایج حاصل از تحلیل واسطه‌گری تعدیل‌شده نشان داد که نقش میانجی‌خستگی هیجانی از سوی تاب‌آوری تعدیل شده است. به‌گونه‌ای که با سطح انعطاف‌پذیری بیشتر، اثر میانجی‌گری فرسودگی عاطفی ضعیف‌تر می‌شود.

¹ Zahid, & Nauman

² Toirova

³ Jiang

مالک و لنکا^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان بررسی مداخلات برای مهار انحراف محیط کار: درس‌هایی از شرکت‌های هواپیمایی هندوستان؛ با روش کیفی به این نتیجه رسیدند که چهار مداخله اصلی، یعنی استراتژی‌های مدیریت استعداد، تاب‌آوری، معنویت در محیط کار و ذهن‌آگاهی برای غلبه بر رفتارهای انحرافی مخرب و ترویج رفتار سازنده در بین کارکنان شرکت هواپیمایی ایر هندوستان لازم است.

۴- روش شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی، از لحاظ رویکرد، پیمایشی-توسعه‌ای، و به لحاظ ماهیت داده‌ها از نوع کیفی است، زیرا با داده‌های کیفی سروکار دارد. پژوهش حاضر در قالب طرح پژوهشی چندمرحله‌ای و بدین ترتیب اجرا شده است:

الف) با مطالعه کتابخانه‌ای از طریق مطالعه پژوهش‌ها، مقاله‌ها و کتاب‌های معتبر ادبیات موضوعی مرتبط با موضوع مشخص شد.

ب) پژوهشگر با انتخاب هدفمند دو نفر متخصص در حیطه موضوع پژوهش، برای دستیابی به سرخ‌هایی برای ادامه پژوهش، مصاحبه اکتشافی با ساختار آزاد انجام داده است.

ج) پژوهشگر با اتکاء به مطالعه پیشینه موضوع و مصاحبه‌های اکتشافی عمیق و نیمه ساختار یافته، به مصاحبه‌های اصلی اقدام کرده و تا دستیابی به اشباع نظری (انجام مصاحبه‌های جدید مطلبی را به موضوعات قبلی نیفزاید)، آن را ادامه داده است. وی در دوره انجام مصاحبه‌ها در سال ۱۴۰۲ با توجه به پویایی فرایند گردآوری داده‌ها، همزمان به تحلیل داده‌ها پرداخته است.

۴-۱- تحلیل تم

روشی برای شناخت، تحلیل و گزارش الگوهای موجود در داده‌های کیفی است. پژوهشگران علوم انسانی و اجتماعی غالباً از تحلیل مضمون جهت شناخت الگوهای کیفی و تهیه کدهای مرتبط با آن‌ها استفاده می‌کنند. مضمون (تم)، مبین اطلاعات مهمی درباره داده‌ها و پرسش‌های تحقیق است و تا حدی معنی و مفهوم الگوی موجود در مجموعه‌ای از داده‌ها را نشان می‌دهد (برون و کلارک^۲، ۲۰۰۶). مضمون، الگویی است که در داده‌ها یافت می‌شود و حداقل به توصیف و سازماندهی مشاهدات و حداقل به تفسیر جنبه‌هایی از پدیده‌ها می‌پردازد (بویاتزیس^۳، ۱۹۹۸). شناخت مضمون یکی از مهم‌ترین کارها در پژوهش‌های کیفی است و مواردی همچون جهت‌گیری‌ها، پرسش‌های پژوهش و دانش و تجربه پژوهشگر درباره موضوع پژوهش بر شناخت مضامین تأثیر می‌گذارند. به طور کلی، فرآیند تحلیل مضمون زمانی آغاز می‌شود که پژوهشگر به دنبال شناخت الگوهایی از معانی و موضوعات در داده‌ها باشد.

¹ Malik & Lenka

² Braun and Clarke

³ Boyatzis,

مراحل تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل تم

فراگرد تحلیل تم زمانی شروع می‌شود که تحلیل-گر الگوهای معنی و موضوعاتی که جذابیت بالقوه دارند را مورد نظر قرار می‌دهد. این تحلیل شامل یک رفت و برگشت مستمر بین مجموعه داده‌ها و خلاصه‌های کدگذاری شده، و تحلیل داده‌هایی است که به وجود می‌آیند. نگارش تحلیل از همان مرحله اول شروع می‌شود. به طور کلی هیچ راه منحصر به فردی برای شروع مطالعه در مورد تحلیل تم وجود ندارد (براون و کلارک^۱، ۲۰۰۶). مراحل شش‌گانه تحلیل تم در ادامه توضیح داده شده‌اند. تحلیل تم فراگردی بازگشتی است که در آن حرکت به عقب و جلو در بین مراحل ذکر شده وجود دارد (براون و کلارک، ۲۰۰۶: ۸۶). به علاوه تحلیل تم فراگردی است که در طول زمان انجام می‌پذیرد.

مرحله ۱. آشنایی با داده‌ها: برای اینکه محقق با عمق و گستره محتوایی داده‌ها آشنا شود لازم است که خود را در آن‌ها تا اندازه‌ای غوطه‌ور سازد. غوطه‌ور شدن در داده‌ها معمولاً شامل "بازخوانی مکرر داده‌ها" و خواندن داده‌ها به صورت فعال (یعنی جستجوی معانی و الگوها) است.

مرحله ۲. ایجاد کدهای اولیه: مرحله دوم زمانی شروع می‌شود که محقق داده‌ها را خوانده و با آن‌ها آشنایی پیدا کرده است. این مرحله شامل ایجاد کدهای اولیه از داده‌ها است. کدها یک ویژگی داده‌ها را معرفی می‌نمایند که به نظر تحلیل‌گر جالب می‌رسد. داده‌های کدگذاری شده از واحدهای تحلیل (تم‌ها) متفاوت هستند (براون و کلارک، ۲۰۰۶: ۸۷).

کدگذاری را می‌توان به صورت دستی یا از طریق برنامه‌های نرم‌افزاری انجام داد. اگر کدگذاری به روش دستی انجام گیرد، می‌توان داده‌ها را به وسیله نوشتن یادداشت بر روی متنی که تحلیل می‌شود، یا با استفاده از رنگی کردن به وسیله مداد انجام داد. می‌توان ابتدا کدها را مشخص کرد و سپس آن‌ها را با خلاصه داده‌هایی که کد را نشان می‌دهند تطابق داد. نکته مهم در این مرحله این است که همه خلاصه داده‌ها کدگذاری شده و در قالب هر کد مرتب شده‌اند (براون و کلارک، ۲۰۰۶: ۸۸).

مرحله ۳. جستجوی تم‌ها: این مرحله شامل دسته‌بندی کدهای مختلف در قالب تم‌های بالقوه، و مرتب کردن همه خلاصه داده‌های کدگذاری شده در قالب تم‌های مشخص 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 (براون و کلارک، ۲۰۰۶: ۸۹).

مرحله ۴. بازبینی تم‌ها: 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 تم‌ها است. مرحله اول شامل بازبینی در سطح خلاصه‌های کدگذاری شده است. در مرحله دوم اعتبار تم‌ها در رابطه با مجموعه داده‌ها در نظر گرفته می‌شود (براون و کلارک، ۲۰۰۶: ۸۹).

¹ Braun & Clarke

اگر نقشه تم به خوبی کار کند، آنگاه می‌توان به مرحله بعدی رفت. اما، چنانچه نقشه به خوبی با مجموعه داده‌ها همخوانی نداشته باشد، محقق باید برگردد و کدگذاری خود را تا زمانی که یک نقشه تم رضایت‌بخش ایجاد شود ادامه دهد. محقق در انتهای این مرحله بایستی آگاهی کافی از اینکه تم‌های مختلف کدام‌ها هستند، چگونگی تناسب آن‌ها با یکدیگر، و کل داستانی که آن‌ها درباره داده‌ها می‌گویند در اختیار داشته باشد (براون و کلارک، ۲۰۰۶: ۹۱).

مرحله ۵. تعریف و نام‌گذاری تم‌ها: مرحله پنجم زمانی شروع می‌شود که یک نقشه رضایت‌بخش از تم‌ها وجود داشته باشد. محقق در این مرحله، تم‌هایی را که برای تحلیل ارائه کرده، تعریف کرده و مورد بازبینی مجدد قرار می‌دهد، سپس داده‌ها داخل آن‌ها را تحلیل می‌کند. به وسیله تعریف و بازبینی کردن، ماهیت آن چیزی که یک تم در مورد آن بحث می‌کند مشخص شده و تعیین می‌گردد که هر تم کدام جنبه از داده‌ها را در خود دارد (براون و کلارک، ۲۰۰۶: ۹۲).

مرحله ۶. تهیه گزارش: مرحله ششم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌های کاملاً آبدیده در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش است (براون و کلارک، ۲۰۰۶: ۹۳).

به طور کلی، تحلیل تم، روشی است که از رویکردی مناسب و انعطاف‌پذیر برای تحلیل داده‌های کیفی بهره می‌برد (براون و کلارک، ۲۰۰۶). تحلیل تم، روشی برای شناسایی، تحلیل و گزارشگری الگوهای درون داده‌ها است، هر تم دربردارنده موضوعی مهم درباره داده‌هاست که به پرسش پژوهش ارتباط دارد.

برای تعیین اینکه چه چیزی در پژوهش تم محسوب می‌شود، قضاوت پژوهشگر ضروری است (کرمی و تاجیک، ۱۳۹۴). به طور کلی، هیچ رویکرد خاصی برای شروع مطالعه در تحلیل تم وجود ندارد، بلکه پژوهشگر ابتدا باید الگوهای معنا و موضوعات مدنظر خود را از درون داده‌ها انتخاب کند، سپس با کدگذاری در مرحله اولیه و تکرار چندباره روند کار بین مجموعه داده‌ها و خلاصه‌های کدگذاری شده، الگوهای مدنظر را شناسایی و تحلیل کند. کدها عبارت‌اند از ویژگی‌ای از داده‌ها (معنایی یا محتوایی) که برای تحلیل، جالب به نظر می‌رسند. کدها در کنار هم و در پیوند با هم، تم‌ها را تشکیل می‌دهند.

۲-۴- جامعه و نمونه آماری پژوهش

جامعه آماری پژوهش از دو گروه تشکیل شده است. گروه اول شامل متخصصین و خبرگانی است که اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها بوده‌اند و گروه دوم شامل کارشناسان خبره است که حداقل ۱۰ سال سابقه در حوزه رفتار سازمانی و حوزه بهداشت و درمان داشته‌اند. برای نمونه‌گیری، روش‌های مختلفی مانند نمونه‌گیری همگن، ناهمگن و سهمیه‌ای در پژوهش‌های کیفی وجود دارد. در پژوهش حاضر با توجه به هدف پژوهش، برای مصاحبه از روش نمونه‌گیری گلوله برفی یا زنجیره‌ای استفاده شده است. در واقع، در این روش، از شرکت‌کنندگان اولیه درخواست می‌شود تا افراد همسان خود را به پژوهشگر ارجاع دهند و بیشترین کاربرد را زمانی دارد که شرکت‌کنندگان به سختی در دسترس باشند. در نمونه‌گیری گلوله برفی یا زنجیره‌ای، شرکت‌کنندگانی انتخاب می‌شوند که به نحوی با یکدیگر پیوند دارند و پژوهشگر را به سایر افراد همان جامعه راهنمایی می‌کنند (استرابت

اسپزیان^۱، (۲۰۱۱). قاعده کلی در پژوهش‌های کیفی این است که باید به گردآوری داده‌ها تا زمانی ادامه داد که مقوله‌ها اشباع شوند. اشباع نظری یعنی زمانی که داده جدیدی به دست نیاید و مناسبات میان مقوله‌ها به خوبی مشخص شده باشد (استراوس و کوربین^۲ به نقل از ترجمه افشار، ۱۳۹۲). این پژوهش با ۲۴ مصاحبه عمیق و نیمه ساختار یافته به اشباع نظری رسیده است.

۵- یافته‌های پژوهش

مرحله اول (آشنایی با داده‌ها): در این مرحله، داده‌ها مرتب شدند تا کار با آن‌ها آسان باشد. سپس از مصاحبه‌ها نسخه برداری شده و تلاش گردید تا داده‌ها سازماندهی شوند.

مرحله دوم (ایجاد کدهای اولیه): پس از سازماندهی، مطالعه و آشنایی با داده‌ها، کدهای اولیه از داده‌ها ایجاد شد. این کدها یک ویژگی از داده‌ها را معرفی می‌کنند که از دیدگاه پژوهشگران قابل توجه هستند. نمونه نقل قول‌های مصاحبه شونده‌گان و استخراج کدهای اولیه از مصاحبه اول مطابق جدول ۱ می‌باشد که بر این اساس برای ۲۴ مصاحبه، فرآیند کدگذاری انجام گرفته و ۱۱۸ کد اولیه شناسایی شد.

جدول ۱. کدهای اولیه مصاحبه اول

مضامین فرعی	کدهای گزینشی
فرهنگ سازمانی ضعیف	۱. ارزش‌های سازمانی ضعیف ۲. ارزش‌های کاری ضعیف
عوامل سازمانی	۱. فناوری اطلاعات سازمان ۲. وجود رقابت درون سازمانی ناسالم ۳. بی‌اعتمادی سازمانی ۴. وجود ترمای سازمانی ۵. سکوت سازمانی ۶. قلدری سازمانی ۷. ترس از تغییرات سازمانی ۸. ادراک از سیاست سازمانی
رفتارهای سیاسی مسئولان	۱. پیچیدگی قوانین و مقررات ۲. وابستگی به گروه‌های مرجع منفی ۳. نبود مقابله با رفتارهای انحرافی
ویژگی‌های شخصیتی	۱. ویژگی‌های شخصیتی کارکنان ۲. ویژگی‌های شخصیتی مدیر

¹ Streubert Speziale

² Strauss & Corbin

مضامین فرعی	کدهای گزینشی
رفتارهای منفعت‌طلبانه	۱. رفتار ناهنجار مدیر ۲. مدیریت برداشت ۳. رفتارهای نابهنجار کارکنان
ویژگی های نظارتی	۱. ساختار هیأت مدیره سازمان ۲. سیستم کنترلی داخلی سازمان ۳. سیستم گزارشگری مالی سازمان ۴. ویژگی های حسابرس مستقل (مؤسسه حسابرسی) ۵. سیستم بودجه بندی مالی سازمان

(منبع: یافته های پژوهشگر)

مرحله سوم (جست‌وجوی کدهای گزینشی): در این مرحله دسته‌بندی کدهای مختلف در قالب کدهای گزینشی و مرتب کردن همه خلاصه داده‌های کدگذاری شده انجام شد. در واقع محقق تحلیل کدهای خود را شروع کرده و در نظر می‌گیرد که چگونه کدهای مختلف می‌توانند برای ایجاد یک مضمون کلی ترکیب شوند. با در کنار یکدیگر قرار دادن کدهای اولیه و مفاهیم مشابه ۶۷ کد گزینشی استخراج گردید. در این مرحله کدهای ناقص یا نامرتب و همچنین کدهای تکراری کنار گذاشته شد تا این تعداد کد گزینشی به دست آمد.

مرحله چهارم (شکل‌گیری مضامین فرعی): در این مرحله پژوهشگران با آزادی عمل بیشتری عمل کرده و فراسوی کدها، طبقه بندی‌ها و داده‌ها، به کل توجه داشتند. در واقع مجموعه‌ای از مضامین ایجاد و آن‌ها را مورد بازبینی قرار دادند. در این مرحله ۴۹ مضمون فرعی به دست آمد. نمونه ای از مضامین فرعی در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲. مضامین فرعی (نمونه)

مضامین فرعی	کدهای گزینشی
ایجاد انگیزه	من به شخصه معتقدم کارمندانی که انگیزه بالایی برای ساختن یک سازمان موفق دارند کمتر دست به رفتارهای انحرافی می‌زنند، پس ما مدیران باید به دنبال افزایش انگیزش سازنده بین کارکنان باشیم.
دارا بودن نقش سازنده کارمندان در سازمان	اگر کارمندی در سازمان فعالیت سازنده داشته باشد و خودش را بخشی از سازمان بداند، کمتر دست به رفتارهای سیاسی انحرافی می‌زند.
مدیریت نگرش‌های منفی و بدبینانه	بدبینی و بی‌اعتمادی ریشه بسیاری از اختلافات بوده و مدیران موظف هستند این بدبینی‌ها رو در سازمان به حداقل برسانند و نگرشی مبتنی بر اعتماد متقابل ایجاد کنند، آن وقت می‌بینند چطور اختلاف‌ها جایش را به مودت‌ها می‌دهند.

مضامین فرعی	کدهای گزینشی
رفع ابهام در مورد عملکرد شغلی	خیلی مهمه که عملکردهای شغلی درست پایش بشوند و افراد درخصوص عملکردها و پیامدهای آن آگاهی کافی داشته باشند. ابهام و عدم اطمینان باعث می‌شود افراد در کارشان سردرگم و کلافه بشوند.
ناپسند دانستن رفتارهای انحرافی از سوی مدیران	من آدم رکی هستم و خیلی از مواقع حرف‌هام بر علیه خودم استفاده میشه اما نمی‌تونم جلوی روح عدالت‌طلب خودم را بگیرم. من معتقدم مدیران، آینه و الگو کارمندان هستند. من مدیر نمی‌تونم از کارمندم انتظار داشته باشم، چالپوسی، باندازی و زیرآب‌زنی نداشته باشه درحالی که خودم از همین ابزارها برای پیشرفت استفاده می‌کنم.
مشارکت	اگر مدیران یاد بگیرند کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت دهند، قطعاً جلوی بسیاری اختلاف‌نظرها و مقاومت‌ها و به دنبال آن انواع رفتارهای انحرافی گرفته می‌شود.
ایفای نقش در فرآیند هدفگذاری	هدف اگر تحمیلی باشد قطعاً با مقاومت مواجه می‌شود. در حالی که کارمندی که خودش در فرآیند هدف‌گذاری نقش داشته باشد با علاقه در راه تحقق هدف تلاش می‌کند و بدین ترتیب از بروز بسیاری رفتارهای انحرافی جلوگیری می‌شود.
ایجاد ارتباط صمیمانه بین مدیر و کارکنان	ارتباط صمیمانه بین مدیر و کارمند متناسب با بلوغ شخصیتی آن‌ها می‌تواند از بسیاری رفتارهای انحرافی جلوگیری کند.
ارائه بازخورد مناسب	کارمند اگر کارش را درست انجام بدهد و حتی با یک تشویق زبانی ساده بازخورد دریافت کند علاقمند می‌شود همیشه کارش را درست انجام بدهد و همچنین برعکس. اگر دست به رفتارهای ناشایست بزند یا از انجام وظیفه‌اش سر باز بزند و کسی جلوی او را نگیرد این رفتارهای نادرست برایش نهادینه می‌شود.
ارائه اطلاعات مالی قابل اتکاء و مربوط	تهیه گزارش‌های مالی مطابق با استانداردهای حسابداری و قوانین و مقررات که دارای ویژگی‌های کیفی اطلاعات (قابل اتکاء بودن، مربوط بودن، قابلیت مقایسه و قابل فهم بودن) است می‌تواند از بروز رفتارهای انحرافی جلوگیری کند.
سازوکارهای نظارتی برون سازمانی	نهادهای نظارتی برون سازمانی مانند حسابرسی مستقل اطلاعات مالی سازمان و بازرسی قانونی می‌تواند نقش بازدارنده و پیشگیرانه در بروز رفتارهای انحرافی داشته باشد.

(منبع: یافته‌های پژوهشگر)

مرحله پنجم (تعریف و نام‌گذاری مضامین اصلی): گام پنجم وقتی شروع می‌شود که پژوهشگر به شبکه مضامین رضایت‌بخشی رسیده باشد. در این حالت می‌تواند مضامین پیشنهاد شده جهت تحلیل داده‌ها را تعریف و تعدیل، و داده‌ها را بر اساس آن‌ها تحلیل کند. در این گام شبکه‌های مضامین رسم شده، بررسی و تجزیه و تحلیل می‌شود. این شبکه‌ها به محقق کمک می‌کند تا به درک عمیق‌تری از معانی متون برسد و بتواند مضامین بدست آمده را تشریح کند و الگوهای آن‌ها را بشناسد. پس از ایجاد شبکه‌های مضامین، پژوهشگر باید دوباره به متن اصلی،

مراجعه و آن را به کمک این شبکه‌ها تفسیر کند. در این مرحله در نهایت پس از رفت و برگشت در میان مضامین فرعی، ۶ مضمون اصلی به دست آمد. استخراج مضامین اصلی از میان مضامین فرعی به صورت جدول شماره ۳ نمایش داده شده است.

جدول ۳. استخراج مضامین اصلی

مضامین اصلی	مضامین فرعی	ردیف
ارتقای معنویت سازمانی	خودآگاهی برتر	۱
	احساس معنا در کار	۲
	همسویی با ارزش‌های سازمان	۳
	احساس همبستگی	۴
	آگاهی متعالی و تفکر وجودی انتقادی	۵
ایجاد و ترویج فرهنگ اخلاقی سازمانی	ایجاد و ترویج هنجارها و محرک‌های اخلاقی	۶
	پیروی از مقامات بالا	۷
	تشویق برای رفتارهای اخلاقی	۸
	وظیفه‌شناسی	۹
	تعامل عالمانه و ارزیابی عادلانه	۱۰
تقویت خلاقیت و نوآوری	قانون‌مداری	۱۱
	به کارگیری استراتژی تمرکز و سادگی	۱۲
	آموزش خلاقیت	۱۳
	به کارگیری فنون پرورش خلاقیت	۱۴
	روش حل مسئله	۱۵
	استفاده از فعالیت‌های استعاری	۱۶
	یادگیری مهارت‌های جدید	۱۷
	تقویت خودباوری برای رسیدن به نوآوری	۱۸
	به‌روزرسانی مهارت‌ها و دانش جاری در سازمان	۱۹
بهره‌جستن از فرصت‌ها برای ارتقا مهارت‌ها	۲۰	
مدیریت تعارض-های شغلی و خانوادگی	شفاف کردن هدف‌ها	۲۱
	آموزش مهارت‌های ارتباطی	۲۲
	آموزش مذاکره	۲۳
	آموزش تکنیک‌های مدیریت زمان	۲۴
	آموزش تکنیک‌های مدیریت استرس	۲۵
	سبک‌های مدیریت تعارض شغلی (همکاری، گذشت، مصالحه، رقابت، اجتناب)	۲۶
	مهارتی (فنی، حل مسئله، ادراکی، انسانی و هدف‌گذاری)	۲۷

ردیف	مضامین فرعی	مضامین اصلی
۲۸	کارکردی (برنامه‌ریزی، رهبری، سازماندهی، ارزیابی، هماهنگی و نظارت)	شایسته‌سالاری
۲۹	ارزشی (اعتقاد و ایمان، رفتار اسلامی، تعهد، انصاف و عدالت و تقویت فضای اسلامی)	
۳۰	نقشی (تصمیم‌گیری، مدیریت بحران، ارتباطی، اطلاعاتی و مشاوره‌ای)	
۳۱	فردی (انگیزه، خلاقیت و نوآوری، استعداد و سازگاری)	
۳۲	ساختار مناسب هیأت مدیره سازمان	راهبری سازمانی اثربخش
۳۳	وجود سیستم کنترل داخلی اثربخش	
۳۴	پیاده سازی سیستم گزارشگری مالی کارآ و اثربخش	
۳۵	انتخاب حسابرس با کیفیت بالا	

(منبع: یافته‌های پژوهشگر)

مرحله ششم (تهیه گزارش): مرحله ششم زمانی آغاز می‌شود که مجموعه کاملی از مضامین نهایی، فراهم شده باشد. در این مرحله، تحلیل و تدوین گزارش نهایی، صورت می‌گیرد. هدف از نوشتن تحلیل مضمون این است که حکایت کامل و پیچیده موجود در داده‌ها بیان شود به گونه‌ای که خواننده درباره اعتبار و صلاحیت تحلیل پژوهشگر، متقاعد شود. بر اساس پاسخ مصاحبه شونده‌گان و طی کردن مراحل تکنیک تحلیل مضمون، الگوی پژوهش به صورت شکل ۱ به دست آمد. الگوی پژوهش حاضر، ترسیمی از راهکارهای مدیریت رفتارهای انحرافی است که با تحلیل مصاحبه‌هایی که با خبرگان انجام شد و تجزیه و تحلیل آن به کمک روش تحلیل مضمون به دست آمد.

۶- بحث و نتیجه‌گیری

یکی از مباحث مهم مطرح شده در مدیریت سازمانی، بررسی الگوهای کنترل، نظارت و مصونیت بخشی کارکنان و سرمایه‌انسانی از بروز رفتارهای کاری انحرافی بوده که هنجارهای سازمانی را دستخوش تغییر قرار داده است و باعث تهدید سلامت سازمان و کارکنانش می‌شود. سازمان نقش مهمی در بروز رفتارهای درست یا نادرست (انحرافی) کارکنان دارد. از آنجا که مهم‌ترین عوامل سازمانی تحت کنترل مدیر قرار دارد، می‌توان عوامل سازمانی را عوامل مدیریتی نیز دانست. مهم‌ترین این عوامل عبارتند از قوانین و سیاست‌های غیرمنصفانه، فرهنگ سازمانی، بی‌عدالتی در ساختار جبران خدمات و پاداش‌ها، نگرش منفی و بدبینانه، بی‌اعتمادی کارکنان و ابهام در عملکرد شغل. کارکنان نسبت به سیاست‌ها و رویه‌های سازمانی بسیار پاسخ‌گر و واکنشی هستند. ادبیات تحقیقاتی به کرات اعلام داشته است که ادراک کارکنان از سیاست‌های سازمانی بر اعتماد/بی‌اعتمادی و فرایند تبادل اجتماعی بین کارکنان، سرپرستان و سازمان تأثیر می‌گذارد. هنگامی که کارکنان تناقضاتی را در سیاست‌های مکتوب و آنچه در سازمان رایج است، ادراک می‌کنند، دچار تنش و ناامیدی می‌شوند. این کارکنان چنین ادراکی را به شکل رفتارهای مخربی مانند عدم تلاش برای سازمان، دزدی از سازمان، خراب کاری، غیبت از کار و اظهارات نادرست، تلافی می‌کنند. امروزه ارزش فرهنگ سازمانی به عنوان یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های عملکرد شغلی پذیرفته شده است. توثیروا و همکاران (۲۰۲۲) نشان دادند افراد با هویت اخلاقی بالاتر و فرهنگ درون سازمانی مثبت‌گرا، احتمال کمتری دارد که در محل کار رفتار انحرافی داشته باشند. همچنین، رامشیدا و مانیکندان (۲۰۱۳) یک اثر میانجی تعهد سازمانی را در رابطه بین فرهنگ سازمانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار یافته‌اند، اما در مطالعه خود از معیاری از فرهنگ سازمانی استفاده کردند که به طور کلی به عنوان ابزاری طراحی شده برای کمک و درک سازمان‌ها، فرهنگ‌سازی و شناسایی راه‌های مقابله با مشکلات فرهنگ محور توصیف شده است. همچنین، هنگام در نظر گرفتن نقش فرهنگ سازمانی در تعیین رفتارهای انحرافی در محیط کار، ادبیات عوامل منفی فرهنگ‌سازمانی (مثلاً ارزشهای غیراخلاقی) یا موارد مثبت (مانند هنجارها و ارزشهای حامی سودآوری، صداقت و تعهد به سازمان) را در نظر می‌گیرد. این امر دلالت بر این فرض دارد که فرهنگ سازمانی را می‌توان از نظر درست و غلط، بدون در نظر گرفتن هیچ ابهامی ارزیابی کرد. الگوهای رفتارهای انحرافی ریشه در ارزش‌های سازمانی دارند. مدیران با انتقال انتظارات و الگوبرداری، این ارزش‌ها را نه تنها از نظر رفتار مطلوب و قابل قبول، بلکه با توجه به انحراف نیز به کارکنان منتقل می‌کنند. در همین راستا، هدف پژوهش حاضر ارائه الگوی مؤلفه‌های مدیریت رفتارهای انحرافی مبتنی بر فرهنگ‌سازمانی در وزارت بهداشت و درمان است. روش مورد استفاده در پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی، از لحاظ رویکرد، پیمایشی-توسعه‌ای، و به لحاظ ماهیت داده‌ها از نوع کیفی است. جامعه آماری پژوهش از دو گروه تشکیل شده است. گروه اول شامل متخصصین و خبرگانی است که اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها بوده‌اند و گروه دوم شامل کارشناسان خبره است که حداقل ۱۰ سال سابقه در حوزه رفتار سازمانی و حوزه بهداشت و درمان داشته‌اند. نمونه‌گیری در این مرحله از پژوهش به صورت هدفمند بود و ۲۴ مصاحبه عمیق و نیمه ساختار یافته با استفاده از نمونه‌گیری نظری و تکنیک گلوله برفی انجام شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که در مرحله کدگذاری اولیه، ۱۱۸ کد استخراج شده از ۲۴ مصاحبه دقیق با خبرگان و متخصصان

حوزه پژوهش به ۳۵ مفهوم انتزاعی تر تبدیل شده و در نهایت ۶ مقوله شامل تقویت اخلاقی و نوآوری، ایجاد و ترویج فرهنگ اخلاقی سازمانی، شایسته‌سالاری، ارتقای معنویت سازمانی، مدیریت تعارض‌های شغلی و خانوادگی و سیستم راهبری سازمانی اثربخش شناسایی شده‌اند. مدیریت رفتارهای انحرافی در محیط کار، باعث افزایش شایسته‌سالاری در مراکز بهداشت و درمان می‌شود و این امر سبب کاهش پارتی‌بازی‌ها و لابی‌گری‌ها، رابطه کاری ناسالم در بین کارکنان، جایگزین شدن ضابطه به جای رابطه، فراموش‌نشدن هدف‌های مراکز بهداشت و درمان، سیستم صحیح ارتقا شغلی سالم، مکانیسم‌های صحیح پاداش و تنبیه و در نهایت، افزایش بهره‌وری و عملکرد کارکنان، آسیب‌نرساندن به سایر کارکنان، کاهش هزینه‌های ناشی از تخریب اموال و ورشکستگی و نابودی مراکز بهداشت و درمان می‌شود. کاهش رفتارهای انحرافی در محیط کار، باعث افزایش روابط مبتنی بر اعتماد بین کارمند و مدیر می‌شود. از دیگر پیامدهای مدیریت رفتارهای انحرافی در محیط کار، افزایش سلامت جسمی و روانی، کاهش اضطراب، افسردگی، استرس، شکایت از مشکلات جسمی، ماندن افراد در سازمان و مدیریت رفتارهای انحرافی در محیط کار مراکز بهداشت و درمان است که سبب می‌شود نیروی انسانی در این مراکز که مهم‌ترین رکن هر سازمان است، تقویت شود و همین امر باعث کاهش هزینه‌های زیادی برای این مراکز بهداشت و درمان می‌شود. مدیریت رفتارهای انحرافی در محیط کار در تیم‌های کاری، موجب افزایش عملکرد و بهبود فعالیت متقابل اعضا، افزایش نوآوری، اخلاقی و انعطاف‌پذیری شده است که این عوامل با توجه به محیط پیچیده فعلی منجر به اثربخشی سازمانی می‌شود و به‌طور کلی، استفاده از تیم‌های کاری در سازمان منجر به دستیابی به هدف‌های سازمانی با اثربخشی و بازدهی زیاد که این خود باعث کاهش مکاتبات سازمانی و به‌عنوان ابزاری برای غلبه بر ضعف‌های سازماندهی رسمی تلقی می‌شود؛ بنابراین یافته‌های حاضر حاکی از آن است که مدیریت رفتارهای انحرافی در تیم‌های کاری با وجود رفتارهای انحرافی در محیط، به آنها امکان رشد فساد اداری نمی‌دهد. مدیریت رفتارهای انحرافی در محیط کار، باعث کاهش اختلاف قومی کارکنان، احترام به خرده‌فرهنگ‌ها، احترام به هویت دینی، افزایش فرهنگ مشارکت و ایجاد فرهنگ سازمانی مناسب می‌شود. مدیریت اینگونه از رفتارها در مراکز بهداشت و درمان باعث می‌شود که کارکنان با کاهش اینگونه رفتارها و فشارهای ناشی از آن اعتقادات و باورهای خود را تقویت و ارزش‌های اخلاقی را جایگزین کنند و این امر سبب می‌شود فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اخلاقی در مراکز بهداشت و درمان نهادینه شود و در نتیجه، کارکنان، مدیران و سازمان نیز گرفتار مشکلات کمتری در این زمینه می‌شوند. در نهایت مدیریت رفتارهای انحرافی باعث کاهش رفتارهای فرصت طلبانه دستکاری‌های سود، گزارشگری متقلبانه، بهبود شفافیت مالی و ایجاد محیط اطلاعاتی شفاف می‌شود. این نتایج، با نتایج پژوهش‌های صورت گرفته توسط آموس و ودینگتن (۲۰۰۸)، کریسمس (۲۰۰۸)، اراکاتال و چفرا (۲۰۱۳)، لی چن و بنجامین (۲۰۱۶)، گلپرور و همکاران (۱۳۹۱)، قدرتی پور و حسن مرادی (۱۳۹۳)، ارشدی و همکاران (۱۳۹۳)، لی چن و بنجامین (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

فهرست منابع

- اشکبوس، سمیرا، دارایی، مهری، پورحسینی، ابراهیم. (۱۴۰۰). ارائه مدل فرهنگ سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی لرستان، دو فصلنامه علمی جامعه‌شناسی آموزش و پرورش، ۱۵(۱)، ۶۷-۸۸.
- آشنا، مصطفی، عباس‌پور، عباس، دهقانان، حامد، حقیقی کفاش، مهدی. (۱۳۹۸). شناسایی رفتارهای منحرف سازمانی کارکنان و سازوکارهای کاهش آن در سازمانهای نظارتی: کاربردی از روش کیو سورت، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۰(۱)، ۳۹-۵۸.
- افشار، ابراهیم. (۱۳۹۲). مبانی پژوهش کیفی: فنون و مراحل تولید نظریه زمینه‌ای، تهران: نشر نی.
- پور علی، منیره و رجایی، یداله و دالمن پور، محمد، ۱۴۰۲، برآورد مدل رشد اقتصادی در کشورهای منتخب در حال توسعه: رهیافت گشتاورهای تعمیم یافته، فصلنامه اقتصاد مالی، ۱(۱۷)، ۱۰۵-۱۲۲.
- خمش‌آیا، رخیده‌محدرضا، دهقان، مائده، بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی هوش فرهنگی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر ایلام). (۱۳۹۸). فصلنامه علمی فرهنگ ایلام، ۲۰(۶۲)، ۲۱۳-۲۴۴.
- دل انگیزان، سهراب و کریمی، محمد شریف و خالوندی، زینب، (۱۳۹۲)، تأثیر شاخص درک فساد مالی بر رشد اقتصادی بر اساس تفکیک بین کشوری در حوزه ی آزادی اقتصاد با روش گشتاورهای تعمیم یافته (GMM) ، فصلنامه اقتصاد مالی، ۲(۷)، ۱۸۶-۱۶۱.
- رحمتی پس ویشه. (۱۴۰۱). بررسی عوامل مؤثر بر تمایل کارمندان به رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه مازندران.
- زینلی، سینا، منظری توکلی، علیرضا، سلاجقه، سنجر. (۱۳۹۸). تبیین عوامل مرتبط با رفتارهای انحرافی کارکنان با توجه به نقش سبک رهبری مدیران و ارائه الگوی مناسب، مجله دانشکده پزشکی، ۶۲(۴)، ۵۱۱-۵۲۵.
- سیاوشی، ملیحه، عصمتی مقدم، محمدرضا. (۱۳۹۸). بررسی نقش عدم امنیت شغلی کمی و کیفی در بروز رفتارهای انحرافی کاری در یک سازمان نظامی، مدیریت منابع انسانی پایدار، ۱(۱)، ۷۵-۹۳.
- شاهوردی شهرکی، آسیه، نیسی، عبدالکاظم، هاشمی شیخ‌شبان، اسماعیل. (۱۳۹۶). اثر فرهنگ سازمانی و ابعاد ساختار سازمانی بر عملکرد شغلی و نوآوری: نقش واسطه‌ای هوش سازمانی، مشاوره شغلی و سازمانی، ۹(۳۰)، ۱۱۶-۱۴۴.
- شاه بداعی، راحله و مرادی، مجید و گرجی زاده، داود، (۱۴۰۲)، تأثیر فساد مالی بر پایداری زیست محیطی در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، فصلنامه اقتصاد مالی، ۱(۱۷)، ۱۵-۳۴.
- صیرفیان باب‌الدستی، مهران، نظری، رسول، مشکل‌گشا، الهام. (۱۴۰۱). ارائه مدل اثر فرهنگ سازمانی بر تسهیم دانش و ایجاد چابکی سازمانهای ورزشی در شرایط بحرانی با رویکرد پدافند غیرعامل، فصلنامه مدیریت در ورزش، ۲(۳)، ۴۸-۶۱.
- عباس‌پور، عباس، نیک‌مراد، زهره، طاهری، مرتضی، رحیمیان، حمید. (۱۴۰۱). کنترل عوامل مؤثر بر رفتارهای انحرافی کاری کارکنان اداری دانشگاه‌ها، ۱۱(۴)، ۶۵-۹۲.
- قائدامینی هارونی، عباس، ابراهیم‌زاده دستجردی، رضا، صادقی ده‌چشمه، مهرداد. (۱۴۰۱). شناسایی ابعاد رفتارهای انحرافی در محیط کار با استفاده از رویکرد فراترکیب، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۲۰(۳)، ۶۴۷-۶۷۶.

- کاظمی، فضل اله، نظری، یونس، زارع، امین، و رمضان، مجید. (۱۳۹۹). رهبری ماکیاوولی و رفتار انحرافی کارکنان: تبیین نقش میانجی گر رهبری غیراخلاقی خودکامه و بدبینی سازمانی، اخلاق در علوم و فناوری، ۱۵(۲)، ۱۴۰-۱۴۹.
- کرمی، غلامرضا، تاجیک، کامران. (۱۳۹۴). تدوین مدل گزارشگری حسابداری تورمی در ایران، بررسی های حسابداری و حسابرسی، ۲۲(۱)، ۱۰۵-۱۲۴.
- مولوی، زینب، نوری، لیلیا. (۱۴۰۱). رفتارهای انحرافی مثبت و عوامل مؤثر در بروز آن در میان کارکنان سازمان‌های دولتی، مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان قم، مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱۰(۳)، ۷۵-۸۶.
- Adams, R., Martin, S., & Boom, K. (2018). University culture and sustainability: Designing and implementing an enabling framework. *Journal of cleaner production*, 171, 434-445.
- Anderson, R. (2007). Thematic content analysis: descriptive presentation of qualitative data. usa: scientific research publishing Inc.
- Braun, V.; Clarke, V., & Rance, N. (2014). How to use thematic analysis with interview data. the counselling & psychotherapy research handbook, london: sage publications.
- Chen, Y., Li, S., Xia, Q., & He, C. (2017). The relationship between job demands and employees counterproductive work behaviors: the mediating effect of psychological detachment and job anxiety, *Frontiers in Psychology*, 2 (8), 1890.
- Connor, P.J.O., Stone, Sh., Walker, B.R., & Jackson Chris, J. (2017). Deviant behavior in constrained environments: sensation-seeking predicts workplace deviance in shallow learners, *Personality and Individual Differences*, 108 (1), 20-25.
- Danish, R. Q., Holbrook, A., Latif, Y., & Shaheen, U. (2016). Impact of intellectual capital on organizational creativity through technical innovation in telecom sector sizes. *Journal of Statistics*, 23(1).
- Gatling, A., Shum, C., Book, L., & Bai, B. (2017). The influence of hospitality leaders relational transparency on followers trust and deviance behaviors: mediating role of behavioral integrity, *International Journal of Hospitality Management*, 62 (1), 11-20
- Jiang, H., Jiang, X., & Sun, P. Li, X. (2020). Coping with workplace ostracism: the roles of emotional exhaustion and resilience in deviant behavior, *Management Decision*, 59 (2), 358-371.
- Malik, P., & Lenka, U. (2019). Exploring interventions to curb workplace deviance: lessons from air india, *Tourism Review*, 74 (3), 563-585.
- Narayanan, K., & Murphy, S.E. (2017). Conceptual framework on workplace deviance behaviour: a review, *Journal of Human Values*, 23 (3), 218-233.
- Poldner, K., Dentoni, D., & Ivanova, O. (2017). Aesthetic mediation of creativity, sustainability and the organization. *Journal of cleaner production*, 140, 1936-1947.
- Silva, H.M.S., & Ranasinghe, R.M.I.D. (2017). The impact of job stress on deviant workplace behaviour: a study of operational level employees of comfort apparel solutions company in sri lanka, *International Journal of Human Resource Studies*, 7 (1), 74-85.
- Streubert Speziale H.J., Streubert Streubert, H.J. (2011). *Qualitative research in nursing: advancing the humanistic imperative*. (5th ed). New York.
- Toirova, Y., Sung, S. Y., Choi, J. N., Kim, M. S., (2022), Examining organizational citizenship behavior as a remedy for deviant behavior, *Journal of Business Ethics*, 129(1), 43-57.
- Turel, O. (2017). Organizational deviance via social networking site use: the roles of inhibition, stress and sex differences, *Personality and Individual Differences*, 29 (119), 311-316.
- Zahid, B. A. and Nauman, N. (2023) Examining the relationship between rudeness at work and deviant behaviors considering the role of interpersonal conflict and organizational climate. *South Asian Journal of Business Studies*, 8(3), 266-282.

His linguistic views were written by the author, “Direct Raftarha”, a deviation based on Farhang Sasmani in the Ministry of Behdasht and Darman: Rosh, an analysis was completed.

Meysam Maghsoudi Ashtiyani¹
Mohammadreza Rabiee Mandejin²
Vahid Araei³

Received: 04 / May / 2024 Accepted: 15 / June / 2024

Abstract

The aim of the present research is to provide a model of the components of deviant behavior management based on organizational culture in the Ministry of Health and Medicine. This research is in terms of practical purpose, in terms of approach, it is survey-developmental and in terms of the nature of the data, it is of qualitative type. The statistical population of the research consists of two groups. The first group includes specialists and experts who were members of the faculty of universities, and the second group includes experts who have at least 10 years of experience in the field of organizational behavior and healthcare, who were selected using the bullet sampling method. Barfi and theoretical saturation, among them 24 people have been selected as a statistical sample. The data collection tool is deep and semi-structured interviews based on theoretical foundations. The research analysis method is using the theme analysis method. The results of the research show that in the initial coding stage, 118 codes extracted from 24 detailed interviews with experts and specialists in the field of research were converted into 35 more abstract concepts and finally 6 categories including strengthening creativity and innovation, creating and promoting organizational ethical culture, Meritism, promotion of organizational spirituality, management of occupational and family conflicts and effective organizational management system have been identified.

Keywords: management of deviant behaviors, organizational culture, theme analysis, Ministry of Health and Treatment.

JEL: G40, H12, H51, I18.

¹ Department of Public Administration, Kish International Unit, Islamic Azad University, Kish, Iran.
mmahgsoudiashtiyani@gmail.com

² Department of Public Administration, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran,
Corresponding Author. moh.Rabiee_mondin@iauctb.ac.ir

³ Department of Public Administration, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.
vah.araei@iauctb.ac.ir