

بدرفتاری در سازمان‌ها

تئوری، تحقیق و مدیریت

تألیف

یوآو وردی - الی ویتز

ترجمه

دکتر حسن مهرمنش

ویراستار

طاهره خاتمی‌دوست



مؤسسه نشر کلمه



سرشناسه: وردی، یوآو، ۱۹۴۴ - م. Vardi, Yoav
 عنوان و نام پدیدآور: بدرفتاری در سازمان‌ها تئوری تحقیق و مدیریت / تالیف یوآو وردی، الی ویتز؛ ترجمه حسن مهرمنش؛
 مشخصات نشر: ویراستار طاهره خاتمی دوست.
 مشخصات ظاهری: تهران: ارشد سپاهان، ۱۳۹۲.
 شابک: ۳۲۰ ص: جدول .
 وضعیت فهرست نویسی: ۹۷۸-۹۶۴-۷۸۷۹-۱۸-۷
 یادداشت: فیا
 موضوع: Misbehavior in organizations: theory, research, and management: عنوان اصلی:
 رفتار سازمانی، فرهنگ سازمانی، اخلاقی کسب و کار، اخلاقی کار
 شناسه افزوده: ویتز، الی
 شناسه افزوده: Weitz, Eli
 شناسه افزوده: مهرمنش، حسن، مترجم
 شناسه افزوده: خاتمی دوست، طاهره، ۱۳۵۳ -، ویراستار
 رده بندی کنگره: HD۵۸/۱/۴۴۱۳۹۲
 رده بندی دیویی: ۳۰۲/۳۵
 شماره کتابشناسی ملی: ۳۲۷۹۴۱۰



مؤسسه نشر کلمه



انتشارات

کلیه حقوق برای انتشارات ارشد سپاهان محفوظ است و هرگونه نسخه برداری،
 تهیه راهنما، تهیه پاسخ نامه، ترجمه متن، تهیه واژه نامه و هرگونه استفاده دیگر
 از متن کتاب ممنوع بوده و متخلف تحت پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

بدرفتاری در سازمان‌ها (تئوری، تحقیق و مدیریت)

یوآو وردی - الی ویتز	مؤلفان
دکتر حسن مهرمنش	مترجم
طاهره خاتمی دوست (دانش آموخته ارشد لیون آمریکا)	ویراستار
حامد شاملو	صفحه‌آرا
ایران اسکندر	لیتوگرافی
فردا - سپاهان	چاپ - صحافی
اول	نوبت چاپ
۱۰۰۰ نسخه	شمارگان
۱۲۵۰۰۰ ریال	قیمت
۹۷۸-۹۶۴-۷۸۷۹-۱۸-۷	شابک

«چاپ اول ۱۳۹۲»

نشانی: تهران، خیابان انقلاب، خیابان منیری جاوید، پلاک ۷۰
 تلفن: ۶۶۴۰۹۷۲۹-۳۰ همراه: ۰۹۱۳۱۱۴۸۷۷۶ ، ۰۹۱۲۵۱۶۶۹۳۳

فهرست

۱۲	پیشگفتار
۱۴	مقدمه
۱۸	تشکر و قدردانی

بخش اول . بدرفتاری سازمانی

۱۹	فصل ۱ . رفتار سازمانی و بدرفتاری سازمانی
۲۰	رواج بدرفتاری در محیط کار
۲۱	سوءرفتار در مباحث رفتار سازمانی
۲۵	تخصص‌گرایی و وظیفه‌گرایی
۲۸	پارادایم تناسب
۲۹	رفتار سازمانی و مدیریت
۳۱	محدودیت‌های روش‌شناسی
۳۲	دیدگاه تاریخی
۳۵	بدرفتاری کارمندان
۳۶	خشونت در محیط کار
۳۸	رفتار سازمانی سیاسی
۳۹	حرکت به سمت چهارچوب سوءرفتار

فصل ۲ . جلوه‌ها و سوابق بدرفتاری سازمانی

۴۱	چهارچوبی کلی برای تجزیه و تحلیل بدرفتاری سازمانی
۴۳	نیاز به توضیح مفهومی

۴۴	مفاهیم مرتبط
۴۶	بدرفتاری سازمانی
۴۹	نقش ارزش‌ها
۵۰	مفاهیم ضمنی
۵۰	ساختار
۵۱	بدرفتاری سازمانی، مفید است یا خطرناک؟
۵۱	پیامدهای بدرفتاری سازمانی
۵۲	بدرفتاری سازمانی به عنوان یک متغیر مرکب
۵۲	انواع اساسی بدرفتاری سازمانی
۵۴	پیوند مفهومی
۵۶	بدرفتاری سازمانی به عنوان یک رفتار فردی
۵۶	بدرفتاری سازمانی نوع S
۵۶	بدرفتاری سازمانی نوع O
۵۷	بدرفتاری سازمانی نوع D
۵۸	سوابق بدرفتاری
۵۸	سوابق سطح - سازمان
۵۸	اهداف سازمانی
۵۹	سیستم‌های کنترل
۵۹	فرهنگ سازمانی و محیطی
۶۰	انسجام سازمانی
۶۱	سوابق سطح - گروه
۶۳	سوابق سطح - کار
۶۵	تناسب ارزش
۶۶	نگرش
۶۶	شرایط شخصی
۶۷	یک چهارچوب کلی
۶۷	جلوه‌های بدرفتاری سازمانی
۶۸	سطوح بدرفتاری سازمانی
۶۹	واسطه‌ها یا متغیرهای مداخله‌گر
۷۰	گزاره‌های عمومی
۷۰	نقشه راه

بخش دوم . جلوه‌ها و سوابق بدرفتاری سازمانی

فصل سوم . جلوه‌های سطح فردی بدرفتاری سازمانی	۷۱
جلوه‌های درون فردی	۷۳
رفتار کاری ضد تولیدی	۸۱
فصل چهارم . ظهور و جلوه‌های سیاسی	۸۱
رفتار کناره‌گیری	۸۳
طفره رفتن	۸۴
جلوه‌های سیاسی	۸۹
نتیجه‌گیری	۱۰۲
فصل ۵ . جلوه‌های دارایی و اموال	۱۰۳
جلوه‌های فیزیکی	۱۰۴
دزدی کارکنان	۱۰۶
خرابکاری و کارشکنی	۱۱۳
تعاریف فعالیت‌های خرابکاری	۱۱۵
جلوه‌های ذهنی	۱۱۹
ملاحظه پایانی	۱۲۶
فصل ۶ . پیشینه سطح فردی بدرفتاری سازمانی	۱۲۷
ویژگی‌های شخصیت	۱۲۹
نیات و تمایلات	۱۴۰
بدبینی یا منفی‌بافی	۱۴۷
تعصب و حسادت در سرکار	۱۵۲
تأثیر دیگران	۱۵۴
نقض پیمان روانی	۱۵۵
تحلیل اجتماعی	۱۵۶
عهد جدید	۱۵۹
فصل ۷ . موقعیت و سطح سابقه در گروه	۱۵۹
سوابق سطوح شغلی	۱۶۰
مطالعه خودمختاری شغلی	۱۶۱
خودمختاری	۱۶۳

۱۶۵	 سطوح سلسله‌مراتبی
۱۶۵	 نوع شغل
۱۶۶	 بدرفتاری سازمانی
۱۶۶	 خودمختاری شغلی
۱۶۷	 نوع شغل
۱۶۷	 سطح شغل
۱۶۸	 فرصت برای بدرفتاری
۱۶۸	 احساس بی‌عدالتی و نابرابری
۱۶۹	 نیاز به خودمختاری
۱۶۹	 مسئولیت‌مدیریتی
۱۶۹	 مطالعه فست‌فود
۱۷۴	 سطح شغلی
۱۷۵	 خرده فرهنگ‌های شغلی
۱۷۸	 تأثیرات سطح گروه
۱۷۸	 اهمیت تیم‌ها
۱۷۹	 انگیزه سرقت
۱۸۰	 خودداری کردن از تلاش در گروه‌ها
۱۸۰	 سیستم پاداش
۱۸۱	 اندازه گروه
۱۸۱	 خروج از خدمت
۱۸۲	 سنوات خدمت
۱۸۳	 نقش وظیفه
۱۸۳	 هنجارهای اجتماعی
۱۸۴	 مطلوبیت قابل درک
۱۸۴	 نوع دوستی قابل درک
۱۸۵	 مفاهیم مدیریت گروهی

فصل ۸. پیش‌زمینه‌های سطح سازمانی ۱۸۷

۱۸۸	 نوع سازمان
۱۸۹	 فن‌آوری پیشرفته
۱۸۹	 خطر و عدم اطمینان
۱۸۹	 نگرش نسبت به زمان
۱۹۰	 رقابت

۱۹۰	انعطاف‌پذیری ساختاری
۱۹۱	سازمان‌های خدمات دولتی
۱۹۲	نوع سازمان، فشار تجربه شده و بدرفتاری سازمانی
۱۹۴	مطالعات میدانی در سازمان‌های خدمات دولتی و فن‌آوری پیشرفته
۱۹۸	سنجش
۲۰۱	نتایج تحقیقات
۲۰۵	نتایج حاصل از چهار مطالعه
۲۰۸	فرهنگ و شرایط سازمانی
۲۱۰	تأثیرات شرایط سازمانی بر بدرفتاری سازمانی
۲۱۰	تحقیق در رابطه با شرایط و وضعیت اخلاقی
۲۱۴	نتایج
۲۱۴	جمع‌بندی
۲۱۴	سیستم‌های کنترل رفتار
۲۱۶	نقش مجازات (تنبیهات)

بخش سوم. دلالت‌هایی بر پژوهش و مدیریت

۲۱۹	فصل نه. اخلاق مدیریتی: یک چشم‌انداز بدرفتاری سازمانی
۲۲۱	چهارچوبی برای رفتار غیر اخلاقی مدیریت
۲۲۳	الگوهای تصمیم‌گیری اخلاقی
۲۲۸	قضیه مقررات سهام بانک استرالیا
۲۴۱	تفسیر - پدیده تفکر سازمانی
۲۴۴	گزاره کلی در مورد اخلاق مدیریتی
۲۴۵	گفتار پایانی تأسفانگیز
۲۴۷	فصل ده. معضلات اندازه‌گیری در تحقیقات بدرفتاری سازمانی
۲۴۸	معضلات مربوط به استراتژی اندازه‌گیری
۲۴۸	موارد نظری در برابر موارد عملی
۲۵۱	مطالعات توصیفی در مقابل مطالعات تجویزی
۲۵۳	سطح کلان در مقابل سطح خرد
۲۵۳	ساختار در مقابل فرایند
۲۵۴	رسمی در مقابل غیر رسمی

۲۵۵	 عینی در مقابل ذهنی
۲۵۵	 شناختی در مقابل احساسی
۲۵۶	 مستقیم در مقابل غیر مستقیم
۲۵۷	 تحقیق کمی در مقابل کیفی
۲۶۱	 مشکلات مؤثر در اندازه‌گیری بدرفتاری سازمانی
۲۶۱	 جامعه‌پسندی
۲۶۲	 مدیریت احساس
۲۶۳	 اثر هاله‌ای
۲۶۳	 ناهماهنگی شناختی
۲۶۴	 رفتارهای مثبتی بر ارزش کمتر
۲۶۵	 اندازه‌گیری در سیستم‌های فرهنگی گوناگون
۲۶۶	 اندازه‌گیری رایانه‌ای
۲۶۸	 چگونگی اندازه‌گیری بدرفتاری سازمانی
۲۷۳	 الگوی از مدیریت بدرفتاری سازمانی
۲۷۳	فصل ۱۱. الگویی از مدیریت بدرفتاری سازمانی
۲۷۵	 آینده مدیریت بدرفتاری سازمانی
۲۷۵	 پیشگیری در مقابل واکنش
۲۷۶	 اساس مدیریت بدرفتاری سازمانی
۲۷۶	 هزینه‌های ناشی از سرقت
۲۷۷	 هزینه‌های ناشی از سوء مصرف مواد
۲۷۷	 هزینه‌های ناشی از خشونت
۲۸۰	 الگوی منسجم از مدیریت بدرفتارها سازمانی
۲۸۱	 راهکارهای مواجهه با بدرفتاری سازمانی
۲۸۲	 مرحله ۱: پیش از استخدام
۲۸۳	 مرحله ۲: اجتماعی شدن
۲۸۳	 مرحله ۳: کنترل رفتاری
۲۸۴	 مرحله ۴: اقدامات اصلاحی
۲۸۸	 مفاهیم تحقیق
۲۸۹	 جمع‌بندی
۲۹۱	پیوست . پرسشنامه بدرفتاری سازمانی
۲۹۳	فهرست مراجع

به نام خدا

انتشارات سپاهان، چاپ و انتشار مجموعه کتاب‌های علوم انسانی سپاهان را که کتاب در پیش رو، نمونه‌ای از کتاب‌های این مجموعه است، وجهه همت خود قرار داده، با این هدف که از یک سو، همگانی‌ها و جهانی‌های دانش‌های انسانی را که نظریه‌های بسیار انتزاعی هستند بیشتر شناسانیم و از سوی دیگر، پژوهشگران، دانشجویان و علاقه‌مندان دانش‌های انسانی را از تحقیقات کاربردی و نظری انجام شده در کشور و جهان که گرایش عمده نظریه‌های این دو تحقیق، خودویژگی‌های مکانی و زمانی را بازتاب می‌دهند آگاه سازیم، تا در حد توان شناخت این همگانی‌ها و جهانی‌ها را تعمیق ببخشیم و در ضمن زمینه تحقیقات کاربردی و نظری بیشتری را در کشورمان فراهم سازیم تا از دانش‌های انسانی برای حل مسائل و مشکلات ویژه کشور خود، بیشتر بهره‌گیری کنیم و در نهایت، فرهنگ استفاده از پژوهش‌های این دانش‌ها را در حل مسائل و مشکلات اجتماعی و انسانی خود نهادینه سازیم.

ما براین باوریم که علوم انسانی از شاخه‌های راهبردی معرفت بشری است که در جامعه ما اَلْچنان مورد توجه قرار نگرفته و مرز دقیق تحقیقات بنیادی و کاربردی این قلمرو گسترده کاملاً شفاف نشده است. بدیهی است دانش‌هایی که با بشر و مسائل آن سروکار دارند، با دانش‌های تجربی و ریاضی تفاوت‌هایی دارند. موضوع دانش‌های علوم انسانی، انسان و اجتماعات انسانی به‌طور عام و تاریخی است. انسان‌ها جدا از شرایط تاریخی، جغرافیایی و ... دارای ویژگی‌های مشترک و نامشترکی هستند که وقتی در شرایط متفاوت جغرافیایی، تاریخی و ... قرار می‌گیرند، وضعیت بفرنج و تو در تویی به‌وجود می‌آورند که دانش‌های مربوط به آنها را با پیچیدگی و بفرنجی نامی روبرو می‌کنند و در نتیجه موضوع جهانی‌ها و همگانی‌های این دانش‌ها و نظریه‌هایی که خودویژگی‌های مکانی و زمانی را بازتاب می‌دهند نشان دهنده این پیچیدگی‌ها و بفرنجی‌هاست. ناگفته نباید گذاشت که دانش‌های انسانی هم‌پای دانش‌های تجربی و ریاضی، رشد و گسترش نیافته‌اند و علاوه براین، در جوامعی که بیشتر مصرف‌کننده علوم گوناگون انسانی هستند، تحقیقات کاربردی و نظری کشورهای تولیدکننده دانش‌ها را به مثابه همگانی‌ها و جهانی‌های دانش‌ها تلقی می‌کنند و بر پایه آن، درباره مسائل کشور خود که به تحقیقات کاربردی و نظری ویژه نیاز دارند اظهارنظر و گاه برای حل آنها تصمیم‌گیری می‌کنند. در نتیجه نه تنها مشکلات را حل نمی‌کنند، بلکه گرهی بر گره‌های موجود آن می‌افزایند. در حالی که باید همگانی‌ها و جهانی‌ها را شناخت، از تحقیقات کاربردی و نظری این دانش‌ها در کشورهای دیگر آگاهی پیدا کرد و با اتکا به همگانی‌ها و جهانی‌ها و اطلاع از این تحقیقات کاربردی و نظری و با استفاده از روش شناسی دانش‌های انسانی، به تحقیقات بومی کاربردی و نظری در کشور هر چه بیشتر اهتمام ورزید، تا حتی‌الامکان گره‌های مشکلات گشوده شود و افق‌های روشن‌تری فراروی ما قرار دهد و در نهایت بتوانیم نظریه‌پردازی‌های قلمرو تحقیقات کاربردی و نظری را، که خود ویژگی‌های مکانی و زمانی را بازتاب می‌دهند، گسترش داده و غنی سازیم و در حد توان در امر نظریه‌پردازی همگانی‌ها و جهانی‌ها فعالانه شرکت کنیم.

با توجه به مطالب بالا، امیدواریم که انتشار مجموعه کتاب‌های علوم انسانی سپاهان، گام بایسته و در خور توجهی در جهت هدف‌های پیش گفته باشد تا از این طریق بتوانیم در حد توان، نقش خود را در اعتلای فرهنگ کشور عزیزمان ایفا کنیم.

با آرزوی موفقیت

سرپرست مجموعه کتاب‌های علوم انسانی سپاهان

منوچهر اشرف‌الکتابی

پیشگفتار

در جامعه امروز، نیاز مبرمی به رویکردهای مبتکرانه برای حل بسیاری از مسایل چالش‌زای موجود در روابط انسانی وجود دارد. این رویکردها احتمالاً زمانی موفق‌تر خواهند بود که براساس تحقیقات و کاربردهای دقیق باشند. این مجسمه در روان‌شناسی کاربردی، مطالبی را منتشر کرده که بر تحقیقات نوین و کاربرد آن‌ها در مسایل مهم رفتار انسانی در شرایط گوناگون اجتماعی تأکید دارند. هدف، ایجاد ارتباط میان مطالعات دانشگاهی و ایده‌های کاربردی است.

این کتاب، خلاء مهم موجود در مطالعه و درک رفتار سازمانی را پر می‌کند. به لحاظ تاریخی، کار در این زمینه، بر رفتارهای مثبت و مطلوب که تسهیل‌کننده عملکرد افراد، گروه و سیستم‌ها در پیشبرد اهداف سازمانی است، تأکید دارد.

در تحقیقات انجام شده، به مسئله‌ای که محققان آن را بدر رفتاری سازمانی می‌نامند، توجه کمی شده است و این امر می‌تواند منجر به ناکارآمدی در پیشبرد اهداف سازمان شود.

در این کتاب پرفسور واردی و ویتز، تجزیه دقیق، جامع و سیستماتیک از بدر رفتاری سازمانی ارائه می‌دهند. در بیشتر موارد، بدر رفتاری سازمانی به‌طور غیر مستقیم در ادبیات رفتار سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. مباحثی در مورد سوء رفتار ناکارآمد سیاسی، احساسات منفی یا رفتارهای منفی خاص وجود دارد. این کتاب یکی از اولین مطالعاتی است که انواع گوناگون سوء رفتارها را در سازمان‌ها، سازماندهی و ترکیب می‌کند.

نویسندگان، طیف وسیعی از بدر رفتاری سازمانی را شناسایی کرده‌اند و همان‌گونه که تایلر در کتاب اول خود به آن اشاره کرده، شامل موارد زیر می‌شود:

تنبلی در کار، خرابکاری، آسیب‌رسانی، مسایلی چون سرقت اطلاعات، سوء استفاده از تجهیزات کاری،

خشونت جنسی، رفتارهای سیاسی مانند بی توجهی به افراد خطاکار، فریب کاری و خودنمایی به شکل بی ادبی، قلدری و حسادت. همچنین پیشینه ها و مطالب مرتبط به بدرفتاری سازمانی شامل یافته های به دست آمده از انواع مشاغل و سازمان ها، محیط سازمانی و سیستم های کنترل گوناگون است. ارزش ها و اخلاقیات در چهارچوب بدرفتاری سازمانی با استفاده از نمونه هایی که حاکی از تخلفات اخلاقی مانند رابطه نامشروع است، مطرح می شود. مؤلفان، سابقه قابل توجهی در زمینه مشارکت در ادبیات روانشناسی سازمانی، مدیریت، رهبری، مدیریت منابع انسانی و پیشرفت حرفه ای دارند. آنها در تحقیقات مربوط به بدرفتاری سازمانی و سایر حوزه های مرتبط به این زمینه مشارکت داشته اند. خرسندیم که این کتاب را در مجموعه روانشناسی کاربردی خود داریم.

در این کتاب چهارچوب و تیپولوژی مهم بدرفتاری سازمانی و دستور کاری برای تحقیقات آتی در این حوزه معرفی می شود و همچنین به اهمیت ارتباط این مسایل با مدیریت مؤثر منابع انسانی در سازمان ها اشاره دارد. این کتاب مورد توجه محققان حوزه روانشناسی صنعتی، سازمانی و محققان رشته های مرتبط با رفتار افراد در سازمان است. این کتاب توضیح تکمیلی در سطوح بالاتر روانشناسی I/O و رشته های رفتار سازمانی است. و همچنین این کتاب مورد توجه مدیران اندیشمند و علاقه مند به این گونه مسایل در سازمان های بخش خصوصی و دولتی است.

مقدمه

ایده‌های مرتبط با ساختارهای جدید، دستاوردی از وجود منابع گوناگون است. ایده‌ بدرفتاری سازمانی از یک شوک که در کلاس درس بر من وارد شد، شکل گرفت. این اتفاق در فایل شخصی دکتر واردی ثبت شده و در این‌جا نقل قول می‌شود. در طول ترم پاییزی سال ۱۹۹۰ او به تدریس در رشته برنامه مدیریت اجرایی در دانشگاه ایالتی کلوندا مشغول شد. عنوان و مضمون درس وی علوم رفتاری سازمان‌ها بود. تمامی ۲۴ دانشجویی که در کلاس روزهای شنبه صبح شرکت می‌کردند یا مدیر بودند یا تجربه قبلی مدیریت در صنایع گوناگون را داشته‌اند. تجربه زندگی واقعی آن‌ها و تمایلات طبیعی‌شان برای کارهای علمی دانشگاهی اغلب در کلاس مطرح و مورد توجه قرار می‌گرفت.

دکتر واردی یادداشت‌های زیر را به عنوان مقاله‌ای در مورد آموزش رفتار سازمانی برای مدیران نوشته است:

در کلاس مربوط به مبحث انگیزه کاری، سؤالی کلی برای گروه مطرح کردم: چگونه می‌توانیم کار را به شیوه‌ای برنامه‌ریزی کنیم که افراد خواهان این باشند که در این زمینه تلاش بیشتری داشته باشند؟ در نهایت، نظریه‌های گوناگونی در مورد انگیزه کاری مطرح شد. نظریه مورد توجه آن‌ها نظریه نابرابری آدامز بود. همچنین الگوی طراحی شغلی کلاسیک که توسط هاکنم و اوارهام ارایه شده بود مورد بررسی قرار گرفت و دانشجویان نیز مانند بسیاری از دانشجویان رفتار سازمانی آن را تأیید کردند. این الگو یکی از الگوهای رفتار سازمانی است که شرایط تئوریک مناسبی ایجاد می‌کند و از آن‌جا که به‌طور شفاف این مسئله را بیان می‌کند که چگونه کارمندان به شغل خود واکنش نشان می‌دهند، دارای ارزش کاربردی است و در نتیجه مورد استفاده ناظران و مدیران است. زمانی که در حال بررسی جنبه‌های گوناگون این الگو و تأکید آن بر نقش دخالت «حالت بحرانی روان‌شناسی» در بروز عملکرد مناسب، رضایت و انگیزه بودیم، جان. ام. که در آن زمان مسئول بخش تولید بود به‌طور منتقدانه‌ای عنوان کرد: استاد من این الگو را نمی‌پسندم. این الگو یک اشکال دارد، در این هنگام انتظار من از او این بود که در مورد ذهنی بودن در مقابل عینی بودن الگو یا نقش

تفاوت‌های فردی صحبت کند، اما متعجب شدم وقتی ادامه داد: مشکل این‌جا است که این الگو ارتباطی با واقعیت ندارد. ببخشید اما تنها اساتید هستند که واقعاً افراد را مدیریت نمی‌کنند و دنیا را این‌گونه که هست می‌بینند. شغل من به‌عنوان مدیر، جذاب‌تر کردن کار یا رضایت‌بخش کردن آن نیست، شغل من این است که مطمئن شوم افراد در حال اتلاف وقت نیستند، دزدی نمی‌کنند، ناظران خود را اغفال نمی‌کنند، مواد مخدر مصرف نمی‌کنند و با یکدیگر درگیر نمی‌شوند. به‌من اعتماد کنید، من تجربه بسیاری دارم و تازه کار نیستم، من به‌آن‌ها استقلال و خودمختاری بیشتری نمی‌دهم، فقط از آنها می‌خواهم صادق باشند و وظیفه خود را انجام دهند.

این اعتراض او باعث شد که همه در کلاس مشتاق‌تر شوند و مناظرات در مورد بدرفتاری در کار سرگرفت. مسایلی مطرح شد که تاکنون در کلاس مطرح نشده بود. همه نمونه‌هایی را در سازمان‌های خود مثال می‌زدند. آن‌ها بیان می‌کردند که رفتارهای ناشایست بسیاری در محیط انجام می‌شود. نه تنها کارمندان بلکه مدیران اجرایی هم درگیر این بدرفتاری هستند. حتی برخی اعلام می‌کردند که خودشان هم ممکن است این‌گونه رفتاری داشته باشند. (مسائل جزئی مانند استفاده از تلفن برای تماس با راه دور، انجام تکالیف دانشگاه در ساعات کار و...) من کاملاً خیرت‌زده شده بودم. در واقع در این الگو اشاره‌ای به پیش‌بینی بدرفتاری در کار ندارد. من قول دادم هرچه سریع‌تر تحقیقی در مورد ادبیات رفتار سازمانی برای کلاس بعدی انجام دهم تا مشخص شود آیا تاکنون کسی به این مسئله پرداخته یا نه و علت بروز این بدرفتاری چیست؟ یک هفته زمان برای بررسی کتاب‌های رفتار سازمانی و مدیریت صرف کردم و تقریباً به نتیجه‌ای نرسیدم. چندین مقاله تحقیقاتی و تجدیدنظرهای موجود در «بازبینی سالانه روان‌شناسی» را مطالعه کردم. اما در هیچ کدام به نکته‌ای دست نیافتم.

در آن زمان بود که به این نتیجه رسیدم که رشته رفتار سازمانی این نکته را که من آن را بدرفتاری سازمانی می‌نامم، نادیده گرفته است. با اظهار معذرت‌خواهی به دانشجویان گفتم که الگوهای رفتار سازمانی به‌صورت سیستماتیک شرح داده‌اند که چرا در سازمان تحریک به بدرفتاری افراد وجود ندارد و آن‌ها حق دارند که با این الگوها منتقدانه برخورد کنند. این الگوها جنبه‌های منفی رفتار کاری را در نظر نگرفته‌اند و تنها به‌ارایه توضیحات جزئی در مورد انواع گوناگون رفتار سازمانی در «دنیای واقعی» پرداخته‌اند. از آن‌جا که مفهوم رسمی برای تشریح رفتار خوب (رفتار شهروندی سازمانی) وجود دارد، لازم است مفهومی برای شرح «رفتار بد» هم داشته باشیم.

بدرفتاری سازمانی مورد توجه قرار گرفت

چند سال بعد صرف راه‌اندازی و برگزاری سمینارها در مقطع کارشناسی ارشد و کارگاه‌های آموزشی

شد که اولین مورد رد کلو لاند توسط یالش و ونیر و بعدها در سیدنی توسط الی و ونیز با تمرکز بر سؤالاتی مانند این که بد رفتار سازمانی تا چه حد شایع است؟ انواع گوناگون بد رفتاری سازمانی کدامند؟ چه کسی در گیر این بد رفتاری می شود و چرا؟ برگزار شد. در طی ده سال صدها داستان و پرسشنامه (که البته بی نام بودند) از شرکت کنندگانی که مشتاق بودند تجربیات خود را با ما در میان بگذارند جمع آوری شد. سپس به بررسی اطلاعات مربوطه به هزینه های اقتصادی این پدیده مانند دزدی توسط کارمندان، کلاهبرداری گروهی و سوء استفاده از تجهیزات، خرابکاری رایانه ای و دستکاری اطلاعات، خشونت های جنسی در سازمان، کنترل و نظارت و... پرداختیم.

شواهد بسیار گنج کننده و پیچیده بود. با این که بسیاری از سازمان های درگیر نوعی از سوء رفتار در طی چندین سال بوده اند و آن را نادیده گرفته اند یا با آن برخورد کرده اند، تحقیقات دانشگاهی عاجز از تشخیص طیف گسترده این پدیده بود. تلاش اولیه منجر به ارایه مقاله تئوریکی با نام بد رفتاری سازمان، یک چهارچوب محرک توسط دکتر ونیر (۱۹۹۶) و تعدادی مقاله توسط دکتر ویتز (۲۰۰۰ - ۲۰۰۲) شد. در دانشگاه سیدنی بیش از ۳۰ پایان نامه در این مدت انجام شد که همه به بد رفتاری سامانی اختصاص داشتند.

موضوع منطقی این کتاب بد رفتاری سازمانی است. می توان با اطمینان در نظر گرفت که بیشتر افراد سازمان در طول مدت کار خود درگیر نوعی از بد رفتاری مرتبط با شغل خود شده اند که البته میزان یا درجه فراوانی آن و شدت دلایل آن متفاوت است. مطمئناً رفتارهای غیر مرسوم کارمندان در محیط کار مسئله جدیدی نیست. مثلاً سرقت (یک نوع اصلی از بد رفتاری سازمانی) سابقه طولانی دارد. مدیریت علمی رفتارهایی مانند تنبلی در کار و از زیر کار در رفتن در اوایل دهه ۱۹۲۰ در کنار محدودیت های ایجاد روابط انسانی و نتایج آن مطرح کرده است. با این حال، مشخص است که ادبیات مدیریت به بیان جنبه های قانونی و نه جنبه های مثبت رفتار پرداخته است. تنها در سال های اخیر محققان به وضوح اظهار کرده اند که انواع گوناگون بد رفتاری مرتبط با کار توسط کارمندان و مدیران شایع است و نتایج آن برای کارفرمایان بسیار پرهزینه و اثرگذار خواهد بود.

تأکید می کنم که بد رفتاری در کار اصلاً پدیده جدیدی نیست. ما در واقع این موضوع را مجدداً در مطالعات سازمانی مطرح می کنیم. در اوایل سال ۱۷۷۶ آدام اسمیت بیان کرد که مدیران حقوق بگیر صادقانه عمل نمی کنند: مدیران شرکت ها به جای آن که مدیر پول خود باشند مدیر پول افراد دیگر هستند. بنابراین نمی توان انتظار داشت که همانند مدیران شرکت های خصوصی نظارتی هوشمندانه داشته باشند، همانند وکلای ثروتمند که به خاطر منافع کارفرمای خود به مسایل توجه ندارند و به راحتی خود را از انجام وظیفه معاف می کنند. بنابراین همیشه سهل انگاری و معافیت از وظیفه کم و بیش در مدیریت امور مانند مدیریت کارخانه رایج است. بنابراین هدف این کتاب دانشجویان سازمان ها و فعالانی است که رفتار سازمانی را مدیریت

می‌کنند پیام آن بسیار ساده است: سال‌هاست که ما محققان به‌روند کلی و مرسوم تحقیقاتی روی آورده‌ایم که باعث شده به‌جنبه‌های مثبت واقعیت سازمانی روی آوریم. برای بیشتر ما الگوهای رفتاری غیر مرسوم شامل انحراف از رفتارهای جامعه‌شناسی یا رفتارهای غیر اخلاقی در مفهوم مدیریتی است. ما این حقیقت را درک نکرده‌ایم که اشکال خاصی از سوءرفتار سازمانی وجود دارد که شایع و رایج هستند. و بخشی از زندگی سازمانی محسوب می‌شوند و حتی برای سازمان یا فرد خطاکار بد یا ناکارآمد نیستند. با بررسی بدررفتاری موفق به‌درک بهتر رفتار افراد در محیط کار می‌شویم. به‌طور خلاصه، دیگر نمی‌توان بدررفتاری سازمانی را به‌عنوان نوعی رفتار انحرافی مبهم در نظر گرفت. برای اثبات این‌که این انحراف شایع است می‌توانیم از کلمات ضد و نقیص استفاده نماییم. می‌دانیم که بدررفتاری سازمانی بخش و جزیی از رفتار سازمانی است. این کتاب به‌مطالعه و مدیریت بدررفتاری در سازمان اختصاص یافته است. دیدگاه بدبینانه نسبت به‌زندگی سازمانی نداریم بلکه دیدگاه واقع‌گرایانه است. در بخش اول به‌رواج این پدیده می‌پردازیم. سپس تیپولوژی و تعاریف بدررفتاری در ادبیات مدیریت با استفاده از دیدگاه تاریخی ارایه می‌شود و چهارچوب کلی بدررفتاری سازمانی مطرح می‌شود. بخش دوم به بیان نمونه‌های مهمی از بدررفتاری سازمانی در سطوح متفاوت تحلیلی - شخصی، شغل، سازمان می‌پردازد. در بخش سوم کاربردهای علمی و روش‌شناسی برای مدیران و محققان ارایه می‌شود. بنابراین چهارچوب جامع و سیستماتیک برای شناسایی و مدیریت بدررفتاری سازمانی در اختیار شما قرار خواهد گرفت.

تشکر و قدردانی

در طول سیزده سال گذشته که این کتاب به‌مرور از سئوالات غیر مذهبی در زمینه رفتار سازمانی، از طریق سمینارهای فارغ‌التحصیلی و طرح‌های پژوهشی تا این آخرین فرمت رسیده است. افراد آگاه زیادی به‌صورت خود جوش و با علاقه فراوان به‌رویکرد سوءرفتار در سازمان کمک کرده‌اند. همه آن‌ها شایسته تقدیر و تشکر قلبی ما هستند. ابتدا تشکر می‌کنیم از پروفسور یاش وینر استاد بازنشسته دانشگاه ایالتی کلیولند کسی که ساعت‌های زیادی را در نشست‌های الگوی انگیزشی بدرفتاری سازمانی صرف کرده است. در این حال ما شروع کردیم به‌ارزیابی پاسخ‌های گوناگون ممکن که برای سؤال اجتناب‌ناپذیر است. چرا کارکنان در محل کار سوءرفتار دارند؟ و از ارتباط نحوه بیان ما از رفتارهای هنجار و ناهنجار متعجب شدیم. ما متوجه شدیم مردم رفتار سوء یا بی‌ادبانه‌ای در محیط کار دارند؛ به‌خاطر این‌که آن‌ها برای چنین رفتارهایی دلایلی دارند و آن هم این است که آن‌ها فکر می‌کنند درست رفتار می‌کنند. این تمرین فکری در سال ۱۹۹۲ در یک مقاله به‌اوج خود رسید و در نشست سالیانه فرهنگستان مدیریت ارایه شده، جایی که چهارچوب انگیزشی بدرفتاری سازمانی برای اولین بار معرفی شد.

پروفسور پیتز فردست از دانشگاه بریتیس کلمبیا به‌خاطر نقشش در تحریر و ویرایش و پذیرش مقاله اخیر در (۱۹۹۶) به‌نماینده‌گی از سازمان علوم، شایسته تقدیر ویژه است. در بیانیه‌های مقدماتی اهمیت مطالعه سوءرفتار سازمانی را تأیید کرد. در دانشگاه ایالتی کلیولند اساتید استو کلایین و کی دانینگان با دقت مطالعه و روی نسخه‌های اولیه اظهار نظر کردند.

استادان دانشگاه ILR کرنل، تاو هامر و لاری ویلیامز پروژه را در مراحل اولیه پیش بردند. نظرات و اظهارات همکاران ما در دانشگاه تل‌آویو بر تحقیقات و مقالات گوناگون که اساس و زیربنای این کتاب را تشکیل می‌دهد شامل: یونیون کوهن، اوید دوریس، یتچاکا هابرفیلد، دنجوکوبسون، گیدونکاندا، گای ماندلک، اموی سپکتور، هایا ستیر، موشه سیموینو، ایپهرایم یار و یونیون کوهن؛ همچنین پروفسور هیوگ گانز از دانشگاه تورنتو، آهارون تزیتر از دانشگاه نتانیا و در نهایت رارنی ساگی از دانشگاه بار نقش مهمی در شرح و تفسیر فصل‌های گوناگون کتاب داشته‌اند.