

## An exploratory study of organizational and managerial factors influencing employees' workplace deviance at Zahedan Imam-Ali Hospital in 2012

Mohammad Khammarnia<sup>1</sup>, Abdolvahab Baghbanian<sup>2</sup>

### Abstract

**Background:** Nowadays, hospitals play a critical role in maintaining and promoting human health. Therefore, review of employees' deviant behavior at work would receive much research attention. This study aims to investigate the influence of managerial and organizational factors on workplace deviant behavior among employees working at Zahedan Imam-Ali Hospital.

**Methods:** A descriptive-analytic design was used; the sample size using technique of random sampling was 400 employees, who were working at Zahedan, Imam-Ali Hospital during the study. To collecting data used of two designed, self-reported questionnaires. the first questionnaire for measuring deviance work behaviors, second questionnaire for measuring four managerial and organizational affecting factor on deviance work behaviors (Organizational rules, organizational culture, reward structures and interactive equity). Data was analyzed using statistical test such as Spearman correlation coefficient, T test and one way-ANOVA.

**Results:** Employees' deviant workplace behaviour score ( $36.5 \pm 8.5$ ) was considerably lower than the mean value of 70. Moreover, the deviant workplace behaviours in nursing and services personnel were higher than physician and administrative personnel. The score of organizational rules, organizational culture and reward structures were down than criteria score but the score of interactive equity was higher than criteria. Subsequently, there was relationship between work deviance behavior and education, job and personnel income ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** The frequency of employees' deviant behavior was lower than the mean value; however, it is observed that some of the study variables including employees' educational attainment and income level played important roles in workplace deviant behavior. Hospital manager should pay more attention to their staff level of education and income if they are to reduce workplace deviance.

**Key words:** Working deviant behavior, corruption, employees, Management, organization

Sadra Med Sci J 2013; 1(2): 57-68

Received: Feb. 16th, 2013

Accepted: Feb. 23th, 2013

<sup>1</sup> PhD Candidate, School of Management and Medical Information Sciences, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran. Student Research Committee, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

<sup>2</sup>PhD, Assistant Professor, Health Promotion Research Center, Faculty of Health, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran. Corresponding Author: vahab.b@gmail.com

مجله علمی علوم پزشکی صدرا

دوره ۱، شماره ۲، بهار ۱۳۹۲، صفحات ۵۷ تا ۶۸

تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۲/۰۵ تاریخ دریافت: ۹۱/۱۱/۲۸

## بررسی عوامل سازمانی و مدیریتی مؤثر بر میزان تخلفات اداری کارکنان شاغل

در بیمارستان امام علی<sup>(ع)</sup> شهر زاهدان ۱۳۹۰

محمد خمرنیا<sup>۱</sup>، عبدالوهاب باغبانیا<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری مدیریت خدمات بهداشتی-درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز و کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی شیراز- شیراز- ایران  
<sup>۲</sup> استادیار، گروه بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت زاهدان و مرکز تحقیقات ارتقا سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران. نویسنده مسئول: vahab.b@gmail.com

### چکیده

**مقدمه:** در عصر حاضر بیمارستان‌ها نقش بسزایی در جهت ارتقای سلامت انسان‌ها ایفا می‌کنند؛ لذا بررسی رفتارهای کاری انحرافی در آن، از اهمیت پژوهشی فراوانی برخوردار است. این مطالعه با هدف بررسی رفتارهای کاری انحرافی کارکنان بیمارستان امام علی<sup>(ع)</sup> شهرستان زاهدان و تاثیر عوامل مدیریتی و سازمانی بر آن انجام شد.

**مواد و روش:** در این مطالعه توصیفی- تحلیلی، ۴۰۰ نفر از کارکنان بالینی، اداری-مالی و خدماتی شاغل در بیمارستان امام علی<sup>(ع)</sup> زاهدان با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی شرکت کردند. از دو پرسشنامه برای سنجش رفتار کاری انحرافی و چهار عامل مدیریتی و سازمانی مؤثر بر انحرافات کاری کارکنان (قوانین سازمان، فرهنگ سازمانی، ساختار پاداش سازمان و عدالت تعاملی) استفاده شد. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آماری تی تست، آنالیز واریانس یک طرفه و ضریب همبستگی اسپیرمن تجزیه و تحلیل شد.

**یافته‌ها:** میانگین رفتارهای کاری انحرافی ۳۶/۵ با انحراف معیار ۸/۵ بود که بسیار پایین‌تر از میانگین نمره مبناء (۷۰) بود. به‌علاوه، بروز رفتارهای انحرافی شغلی در کارکنان پرستاری و خدماتی نسبت به دو گروه پزشکی و اداری-مالی بیشتر بود. میانگین نمره متغیرهای اجرای عادلانه قوانین سازمانی، فرهنگ سازمانی و سیستم پاداش با اختلاف نسبتاً اندکی از میانگین مبناء کمتر بود و میانگین نمره عدالت تعاملی با اختلاف یک نمره از عدد مبناء بیشتر بود. همچنین رابطه معنی‌داری بین رفتارهای کاری انحرافی با میزان تحصیلات، شغل و درآمد کارکنان وجود داشت ( $P < 0/05$ ).

**بحث و نتیجه‌گیری:** فراوانی رفتارهای کاری انحرافی در کارکنان بیمارستان پایین‌تر از میانگین بود. با این حال مشاهده شد که دو متغیر سطح تحصیلات و درآمد نقش مهمی در بروز رفتارهای کاری انحرافی دارند. لذا مدیران بیمارستانها باید جهت کاهش زمینه‌های بروز این رفتارها بر سطح تحصیلات و درآمد افراد توجه ویژه‌ای داشته باشند، تا از بوجود آمدن این گونه رفتارها در بیمارستان پیشگیری کنند.

**واژگان کلیدی:** رفتارهای انحرافی کاری، فساد اداری، کارکنان، مدیریت و سازمان

## مقدمه

مدیریت مدبرانه در دنیای متحول امروزی که سازمان‌های اجتماعی موجود در آن ابعاد و ساختارهای پیچیده‌ای به خود گرفته‌اند، مستلزم حفظ و ارتقا تعهد و وفاداری کارکنان شاغل در آن سازمان‌ها می‌باشد. چنین سازمان‌هایی کلیه جوانب زندگی بشری را فراگرفته‌اند و در صورتی که بتوان در این سازمان‌ها نگرش، رفتار و توانمندی‌های کارکنان، که بدون شک محوری‌ترین سرمایه سازمانی می‌باشند، را در راستای اهداف سازمانی به کار گرفت، دوام و پایداری سازمان‌ها تضمین می‌شود. با این وجود رفتارهای انحرافی و انحرافات شغلی کارمندان در محیط کار میزان توسعه‌یافتگی آنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. این قبیل رفتارها در مواردی منجر به بی‌ثباتی بین نگرش و رفتار یک فرد یا ایجاد شکاف در نگرش دو یا چند نفر می‌شود و در سایر موارد منجر به تضاد بین اهداف فردی و سازمانی می‌شود. عوامل متعددی به صورت پنهان و آشکار، درون سازمانی و برون سازمانی و یا مستقیم و غیرمستقیم در شکل‌گیری نطفه انحرافات کاری موثرند (۲۰۱).

به طور کلی رفتار انحرافی کاری یا شغلی نوعی رفتار اختیاری است که به هنجارهای سازمانی آسیب زده و با نقض قوانین حاکم بر سازمان سلامتی افراد، سازمان و یا هر دو را تهدید می‌کند (۳). انحرافات کاری با نقض قوانین اداری، سازمان‌ها را دست‌خوش نوسانات متعددی از جمله انحرافات فردی و سازمانی، انحرافات سازنده و مخرب، انحرافات اداری-مالی، ترور شخصیت و تهاجم شخصی قرار می‌دهند (۵۴). رفتارهای انحرافی کاری از منظرهای مختلفی طبقه‌بندی شده‌اند که شایع‌ترین آنها عبارتند از:

الف) انحرافات یا فسادهای مالی (مانند دزدی و اختلاس) که به معنای کسب یا اتلاف اموال سازمان در راستای منافع شخصی می‌باشد، ب) انحرافات اداری شامل ترک خدمت در ساعات موظف اداری، تاخیر در ورود و ایجاد نارضایتی در مشتریان (ج) تهاجم شخصی (مانند آزارهای جنسی، دشنام و فحاشی در محیط کار) که به معنای دشمنی و بروز رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران می‌باشد به قسمی که می‌تواند اعتبار فرد و سازمان را به مخاطره بیاندازد و یا پیامدهای مخربی را برای آنها در بر داشته باشد و د) انحراف سیاسی که به معنای حمایت از گروهی خاص است به گونه‌ای که سایر افراد را در معرض زیان و ضرر قرار دهد. به عنوان مثال می‌توان به شایعه پراکنی در مورد همکاران، سرزنش کردن آنان و رقابت منفی و ناسالم در سازمان اشاره کرد (۳، ۶).

طبقه‌بندی‌های دیگری نیز در زمینه رفتارهای انحرافی کاری مطرح شده است که عبارتند از: انحرافات فردی در مقابل انحرافات سازمانی یا رفتارهای انحرافی مخرب در مقابل رفتارهای انحرافی سازنده (رفتارهای ارادی که در جهت نقض هنجارهای نادرست سازمانی شکل می‌گیرد و زمینه را برای نوآوری و کارآفرینی سایرین و ایجاد مزیت رقابتی فراهم می‌سازد) (۵، ۶). مروری بر مطالعات انجام شده بیانگر این مطلب است که شایع‌ترین نوع انحرافات کاری کارکنان استفاده غیرقانونی از منابع سازمانی و تصرف در اموال دولتی می‌باشد (۷). تحقیقات انجام گرفته در خارج از کشور نیز نشان می‌دهد که علیرغم بروز انحرافات کاری زیاد در بین کارکنان، تنها ۵۰-۳۰ درصد موارد انحرافات شناسایی و پیگیری شده‌اند. بدون تردید چنین رفتارهای انحرافی برای سازمان‌ها بسیار گران تمام می‌شود، منابع سازمان‌ها را به هدر می‌دهد، حقوق سایر

کارمندان را تضعیف می‌کند و در نهایت موجب کاهش کارایی و بهره‌وری سازمانی می‌گردد (۸).

تحقیقات زیادی نیز در مورد شناسایی پیش‌زمینه‌های انحرافات کاری صورت گرفته است و عوامل متعددی مانند عوامل فردی (شخصیت و ادراک از شرایط کاری)، سبک رهبری مدیران (استبدادی، دموکراتیک یا آزاد) و عوامل سازمانی و مدیریتی (بی‌عدالتی در اجرای قوانین، ساختار نامناسب پاداش، فرهنگ سازمانی ضعیف، ابهام در مورد عملکرد شغلی و ارزشیابی کارکنان، عدم ساختار یافتگی تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها و . . .) شناخته شده‌اند که در این میان نقش عوامل سازمانی و مدیریتی در کاهش یا بروز رفتارهای کاری انحرافی پررنگ‌تر از سایرین بوده است (۵).

یافته‌های بدست آمده از پژوهش‌های موجود بیانگر این مطلب است که بهترین راه پیش‌گیری از بروز انحرافات کاری در سازمان و کاهش فساد و تخلفات اداری استفاده از سازوکارهای مدیریتی مناسب و از بین بردن ریشه‌ها و عوامل تسهیل‌کننده آنها است (۹). برخی سازوکارهای مدیریتی عبارتند از الف) توجه ویژه به مشکلات کارکنان و خصوصیات برجسته آنان: در صورتی که مشکلات فردی و سازمانی کارکنان حل نشود آنان بخش عظیمی از انرژی خود را صرف چنین مشکلاتی می‌کنند و این امر منجر می‌شود که کارکنان کار خود را به خوبی انجام ندهند، کم‌کاری یا سهل‌انگاری کنند و در نتیجه زمینه تخلف در آنان شکل می‌گیرد. ب) توزیع عادلانه کارها و وظایف: جلوگیری از ارجاع دادن بیش از حد کارها به سایرین از میزان نارضایتی افراد می‌کاهد. ج) ارزشیابی عملکرد کارکنان: استفاده از روشهای ارزشیابی مناسب زمینه را برای شناسایی نیروهای فعال سازمان و آگاهی از نقاط ضعف آنان فراهم می‌سازد و می‌تواند زمینه را برای پیشگیری

از بروز انحرافات کاری مهیا سازد. نظارت دائم و مستمر نیز می‌تواند به نوبه خود بر گرایش و تمایل کارکنان به تخلفات اداری تاثیر بگذارد و سلامتی سازمانی آنان را تهدید کند. د) تفویض اختیار آگاهانه به کارکنان: چنانچه انجام وظایف محوله به کارکنان از عهده آنان خارج باشد، ممکن است افراد به طور ناخواسته به طرف سهل‌انگاری، ناکارآمدی، و عدم توانایی در انجام درست کارها کشانده شوند. ه) جلوگیری از تبعیض در اجرای قوانین و مقررات: گاهی اوقات اجرای ناعادلانه قوانین و مقررات سازمانی (در نظر گرفتن قوانین برای برخی از اعضای سازمان و نادیده گرفتن برای عده‌ای دیگر) منشا بروز تخلف می‌باشد. و) استفاده مناسب از امکانات مادی و انسانی سازمان توسط مدیر: چنانچه مدیران استفاده نامتعارف از امکانات سازمانی (اتومبیل، ابزارآلات، تسهیلات رفاهی و . . .) داشته باشند امکان شکل‌گیری تفکر انحرافی و تخلف در کارکنان تقویت می‌شود. ز) توجه به نیازهای آموزشی کارکنان: ناآگاهی کارکنان از سازوکارهای شغلی، شرح شغل و وظایف منشا بخشی از تخلفات اداری خواهد بود (۹، ۵). پژوهش‌های موجود نشان می‌دهند که استفاده از این سازوکارهای مدیریتی نقش به‌سزایی در کاهش بروز انحرافات شغلی در نهادهای اجتماعی از جمله بیمارستان‌ها ایفا می‌کند.

در این زمینه اگر چه مطالعه‌ای که صرفاً رفتارهای انحرافی کارکنان را در بیمارستان‌ها مورد بررسی قرار داده باشد، یافت نشد؛ اما مشاهدات پژوهشگران در بررسی مطالعات پیشین و مستندات موجود در مراکز تحقیقاتی حکایت از لزوم اقدام سریع در جهت توانمندسازی کارکنان بهداشتی-درمانی دارد. از آنجایی که بیمارستان به عنوان یکی از مهم‌ترین سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات و مراقبت‌های بهداشتی-درمانی و به اعتقاد برخی صاحب‌نظران به عنوان ستون فقرات

در این مطالعه انحراف معیار بر اساس مطالعات گذشته ۱۱ در نظر گرفته شد (۱۰) که از طریق فرمول بالا مجموع نمونه ۴۰۰ به دست آمده بدین صورت از هر گروه شاغل در بیمارستان، شامل کارکنان گروه های بالینی (پزشک و پرستار) و کارکنان اداری (کارکنان اداری-مالی مثلاً کارگزینی و کارکنان بخش خدمات بیمارستان) به صورت تصادفی ساده وارد مطالعه شدند. شرکت در این مطالعه کاملاً اختیاری بود و کارکنان می توانستند در هر زمانی از ادامه شرکت در مطالعه امتناع ورزند. پرسشنامه از طریق پژوهشگر به افرادی که به صورت تصادفی انتخاب شده بودند تحویل داده شد. برای جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه به شرح ذیل استفاده شده است. پرسشنامه اول جهت سنجش رفتار انحرافی شغلی (وجود یا عدم وجود انحراف کاری در کارکنان) که تلفیقی از دو پرسشنامه انحراف کاری بنت (Bennette) ۲۰۰۰ و اسکارلیکی (Skarlicki) ۱۹۹۷ (۱۱، ۱۲) می باشد استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۸ سؤال بود که بر اساس مقیاس پنج گزینه ای لیکرت ( کم و ... خیلی زیاد) طراحی شده است. حداقل امتیاز هر فرد ۲۸ و حداکثر امتیاز هر فرد ۱۴۰ می باشد و نمره بالاتر از ۷۰ نشانه وجود انحرافات شغلی و کمتر از آن نشانه عدم وجود انحرافات شغلی می باشد. پرسشنامه دوم نیز برگرفته از مطالعه کولکوایت (Colquitt) (۲۰۰۱) که سؤالات آن بر اساس طیف پنج گزینه ای لیکرت (خیلی کم و ... خیلی زیاد) تنظیم شده اند. این پرسشنامه دارای ۱۹ سؤال می باشد که برای سنجش عوامل مدیریتی و سازمانی مؤثر بر انحرافات کاری کارکنان مورد استفاده قرار می گیرد که چهار متغیر عمده را به شرح زیر مورد سنجش قرار می دهد: سؤالات ۵-۱ در مورد قوانین سازمان، سؤالات ۱۰-۶ در مورد فرهنگ سازمانی، سؤالات ۱۵-۱۱ در مورد ساختار پاداش سازمان و سؤالات ۱۹-۱۶ در مورد عدالت تعاملی می باشد (۱۳). سؤالات پرسشنامه ها توسط دو مترجم مسلط به زبان انگلیسی به فارسی ترجمه شد و سپس بدون رویت پرسشنامه لاتین توسط فرد سوم دوباره به

نظام بهداشت و درمان شناخته شده اند، وقوع هرگونه رفتار انحرافی یا تخلف در آنها به منزله انحراف از استانداردهای کاری و سازمانی است که باعث هدر رفتن و اتلاف منابع سازمانی کمیاب و در نتیجه کاهش کیفیت خدمات قابل ارائه و بازماندن سیستم بهداشت و درمان از هدف نهایی خود (ارتقای سطح سلامتی همه افراد جامعه) می شود. شناسایی ریشه ها و عوامل شکل دهنده چنین رفتارهایی در سازمانی نظیر بیمارستان که سنگ بنای آنرا نیروی انسانی ماهر و متعهد تشکیل می دهد از اهمیت خاصی برخوردار خواهد بود. یکی از مهم ترین علل مؤثر بر رفتارهای انحرافی کارکنان و تخلفات اداری فرایندهای مدیریتی و سازمانی حاکم بر سازمان ها است که می تواند در ریشه کنی و یا تشدید تخلفات نقش مهمی داشته باشد. شناسایی عوامل تسهیل کننده رفتارهای انحرافی کارکنان زمینه را برای پیشگیری از بروز رفتارهای کاری انحرافی و بهره وری سازمانی فراهم می سازد. این مطالعه با هدف بررسی میزان رفتارهای انحرافی کارکنان شاغل در بیمارستان امام علی<sup>(ع)</sup> شهرستان زاهدان و تاثیر عوامل مدیریتی و سازمانی در شکل گیری آنان انجام شد.

## مواد و روش

این مطالعه به صورت توصیفی مقطعی در بیمارستان امام علی<sup>(ع)</sup> شهر زاهدان در سال ۱۳۹۰ انجام شد. براساس روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی از مجموع ۹۵۰ نیروی انسانی شاغل در بیمارستان مزبور، ۴۰۰ نفر از مجموع چهار گروه کارکنان (گروه های بالینی، کارکنان اداری-مالی و کارکنان بخش خدمات بیمارستان)، دعوت شدند تا در این مطالعه شرکت کنند. برای برآورد حجم نمونه از فرمول زیر استفاده شد.

$$n0 = \frac{z^2 s^2}{d^2}$$

است که در این مطالعه بیشترین مشارکت مربوط به گروه پرستاران بیمارستان (۳۳٪) و کمترین مشارکت مربوط به پزشکان (۱۴٪) بوده است. پزشکان به دلیل مشغله کاری بالا و عدم تمایل برخی از آنها برای شرکت در مطالعه مشارکت کمتری نسبت به سایر گروهها داشتند. از نظر سطح درآمد، اکثر افراد مورد مطالعه (۷۱٪) دارای سطح درآمدی بین ۴۰۰ تا ۸۰۰ هزار تومان و در حد متوسط جامعه می باشند. جدول شماره ۱ ویژگی های دموگرافیک و میانگین نمره رفتارهای انحراف شغلی کارکنان بیمارستان را به تفکیک نشان می دهد. بر اساس یافته های این جدول رابطه آماری معنی داری بین رفتارهای کاری انحرافی و میزان تحصیلات، شغل و درآمد کارکنان وجود داشت ( $P < 0/05$ ). همچنین نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن نشان داد که بین رفتارهای شغلی انحرافی و سن افراد رابطه معنی داری ( $P > 0/05$  و  $r = -0/102$ ) وجود نداشت.

جدول شماره ۲ میانگین نمره رفتارهای کاری انحرافی در بین گروه های شغلی مختلف مورد مطالعه را نشان می دهد. بر اساس پرسشنامه انحرافات کاری که میزان رفتارهای انحرافی در بین پرسنل را مورد سنجش قرار می دهد میانگین عددی به دست آمده در این مطالعه تقریباً ۳۶/۵ با انحراف معیار ۸/۵ بود که در مقایسه با میانگین نمره مبناء (۷۰) بسیار پایین تر است. با این وجود بروز رفتارهای انحرافی شغلی در کارکنان پرستاری و خدماتی نسبت به دو گروه پزشکی و اداری مالی بیشتر می باشد. همچنین جدول شماره ۲ میانگین نمره متغیرهای مؤثر بر رفتار انحرافی کاری (شامل اجرای عادلانه قوانین سازمانی، فرهنگ سازمانی، سیستم پاداش و عدالت تعاملی) را در مقایسه با عدد مبنا نشان می دهد. بر اساس داده های این جدول

زبان انگلیسی برگردانده شد تا شکاف های موجود در ترجمه شناسایی و اصلاح شوند. سپس نسخه فارسی پرسشنامه به کمک ۱۰ نفر از متخصصین رشته مدیریت خدمات بهداشتی-درمانی و پرستاران مجرب بیمارستانها بازبینی شد و از نظر روایی مورد تایید قرار گرفت. برای سنجش پایایی پرسشنامه نیز از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸ برای پرسشنامه انحرافات و برای پرسشنامه علل رفتارهای انحرافی ۰/۹۰ برآورد شد. همچنین ویژگی های دموگرافیک در پرسشنامه شامل جنس، سن، مدرک تحصیلی (دیپلم، فوق دیپلم، کارشناسی، کارشناسی ارشد و بالاتر)، نوع شغل که در ۴ گروه (کارکنان اداری، خدماتی، پرستاری و پزشکی)، سابقه کار در ۴ طبقه (کمتر از ۵ سال، ۵ تا ۱۰ سال، ۱۰ تا ۱۵ سال و بیشتر از ۱۵) سطح درآمد در ۳ طبقه (کمتر از ۴۰۰ هزار تومان، بین ۴۰۰ تا ۸۰۰ و بیشتر از ۸۰۰) تقسیم بندی شدند. برای تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS تحت نسخه ۱۵ استفاده شده و به منظور تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. برای مقایسه میانگین ها از آزمون های آماری T-test دو نمونه ای و آنالیز واریانس یک طرفه و برای بررسی ارتباط بین متغیرها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. سطح معنی داری آزمون ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

### یافته ها

در مجموع ۳۴۲ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ۲۰۹ نفر زن (۶۱٪) و ۱۳۳ نفر مرد (۳۹٪) بودند. تقریباً ۴۱٪ کارکنان دارای مدرک کارشناسی و ۲۴٪ دارای مدرک دیپلم بودند. از نظر وضعیت استخدامی نیز بیشتر افراد به طور قراردادی استخدامی شده بودند (۳۱٪) و ۳۰٪ از آنان استخدام رسمی بوده اند. تقریباً یک سوم کارکنان دارای سوابق کاری کمتر از ۵ سال بوده اند و ۲۱٪ بیش از ۱۵ سال سابقه کار داشتند. همچنین یافته های پژوهش بیانگر آن

علاوه بر این، تحلیل داده ها با استفاده از آزمون سنجش رابطه بین دو متغیر (آزمون پیرسون) نشان داد که بین چهار متغیر مؤثر بر رفتارهای انحرافی کارکنان و متغیر رفتارهای انحرافی پرسنل در گروههای شغلی مختلف ضریب همبستگی منفی وجود دارد اما رابطه معنی داری دیده نشد.

میانگین نمره متغیرهای اجرای عادلانه قوانین سازمانی (۱۱،۳)، فرهنگ سازمانی (۹/۹) و سیستم پاداش (۹/۹) با اختلاف نسبتاً اندکی از میانگین مبنا (۱۲/۵) کمتر بود، حال آن که میانگین نمره متغیر عدالت تعاملی (۱۱/۰) با اختلاف یک نمره از عدد مبنا (۱۰) بیشتر بود.

جدول ۱: ویژگی های دموگرافیک افراد شرکت کننده در پژوهش

خصوصیات شرکت کنندگان		فراوانی	خصوصیات شرکت کنندگان		فراوانی	خصوصیات شرکت کنندگان	
مدرک تحصیلی	تعداد	درصد	سابقه کار	تعداد	درصد	تعداد	درصد
دیپلم	۸۳	۲۵	کمتر از ۵ سال	۹۹	۲۹	۱۰۷	۳۱
فوق دیپلم	۷۱	۲۰	۵-۱۰ سال	۱۰۷	۳۲	۸۴	۲۵
کارشناسی	۱۴۰	۴۰	۱۵-۱۰ سال	۶۳	۱۸	۲۸	۹
کارشناس ارشد و بالاتر	۴۷	۱۴	بیشتر از ۱۵ سال	۷۳	۲۱	۱۰۳	۳۰
جمع	۳۴۲	۱۰۰	جمع	۳۴۲	۱۰۰	۲۰	۵
جمع	۳۴۲	۱۰۰	جمع	۳۴۲	۱۰۰	۳۴۲	۱۰۰
شغل کارکنان		تعداد	درصد	سطح درآمد	تعداد	درصد	درصد
کارکنان اداری	۹۱	۲۷	کمتر از ۴۰۰ هزار تومان	۶۴	۱۹	۶۴	۱۹
کارکنان خدماتی	۸۸	۲۶	۴۰۰-۸۰۰	۲۴۵	۷۱	۲۴۵	۷۱
پرستار	۱۱۳	۳۳	بیشتر از ۸۰۰	۳۳	۱۰	۳۳	۱۰
پزشک	۴۷	۱۴	جمع	۳۴۲	۱۰۰	۳۴۲	۱۰۰
جمع	۳۴۲	۱۰۰	جمع	۳۴۲	۱۰۰	۳۴۲	۱۰۰

نقش پیشگویی کنندگی میزان درآمد در بروز انحرافات کاری افراد است.

جدول شماره ۳ رابطه بین ویژگی های دموگرافیک کارکنان مورد مطالعه و متغیرهای مؤثر بر رفتار انحرافی کاری آنان را با رفتارهای انحرافی کارکنان نشان می دهد. بر اساس داده های این جدول بین متغیرهای میزان تحصیلات، شغل و سطح درآمد کارکنان با رفتارهای انحرافی کاری رابطه آماری معنی داری مشاهده شد. در این میان همبستگی مثبت و معنی دار بین متغیر سطح درآمد کارکنان و میزان انحراف کاری آنان ( $p < 0/001$  و  $r = 0/212$ ) بیانگر

### بحث

مطالعه حاضر با هدف بررسی عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای انحرافی کارکنان در بیمارستان امام علی شهر زاهدان انجام گرفت. رفتار انحرافی کاری موضوعی بسیار مهم برای مدیران و سیاست‌گذاران خدمات بهداشتی و درمانی است که پیشگیری از آن می‌تواند منابع سازمانی را برای مصارف بهینه ذخیره کند. این مطالعه تاثیر چهار متغیر عمده شامل اجرای عادلانه قوانین سازمانی، فرهنگ سازمانی، سیستم پاداش و عدالت تعاملی را بر رفتارهای انحرافی کارکنان مورد سنجش قرار داد. در این مطالعه متغیرهای میزان تحصیلات، شغل و سطح درآمد کارکنان به عنوان پیشگویی کننده رفتارهای انحرافی کارکنان شناخته شدند که در این میان متغیر درآمد پیشگویی کننده قوی تری در مقایسه با سایرین می‌باشد.

در این مطالعه میانگین نمره رفتارهای انحرافی کارکنان (۳۶/۵) در مقایسه با میانگین امتیاز مبناء (۷۰) بسیار کمتر است و این نکته بیانگر پایین بودن میزان بروز و شیوع رفتارهای انحرافی کاری در بیمارستان مورد مطالعه است. بر اساس گزارش سازمان بین‌المللی شفافیت در سال ۲۰۱۱، بر اساس شاخص ادراک فساد کشور ایران در رده‌بندی جهانی مبارزه با تخلفات اداری به ویژه مفاسد اقتصادی، با نمره ۲/۷ از مجموع ۱۰ نمره، رتبه ۱۲۰ را در میان ۱۸۳ کشور دنیا به خود اختصاص می‌دهد که در مقایسه با سال گذشته رتبه این کشور ۲۳ پله سقوط داشته است. که این وضعیت نامساعد نشانه ضعف سازمانهای کشور در زمینه مدیریت تخلفات اداری است. شاخص ادراک فساد که میزان فساد اداری کشورهای مختلف را نشان می‌دهد ارقامی از ۰ تا ۱۰ را در برمی‌گیرد که هر چه این رقم کمتر باشد به فساد بیشتری اشاره دارد.

جدول ۲: میانگین نمره رفتارهای کاری انحرافی در گروه‌های شغلی مورد مطالعه و میانگین نمره متغیرهای مؤثر بر رفتار انحرافی کاری در مقایسه با عدد مبناء

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	میانگین مبناء
رفتارهای کاری انحرافی در کارکنان اداری مالی	۳۳/۲	۵/۶	۷۰
رفتارهای کاری انحرافی در کارکنان خدماتی	۳۷/۴	۹/۶	۷۰
رفتارهای کاری انحرافی در پرستاران	۳۷/۹	۶/۴	۷۰
رفتارهای کاری انحرافی در پزشکان	۳۵/۸	۷/۱	۷۰
اجرای عادلانه قوانین سازمانی	۱۱/۳	۳/۹	۱۲/۵
فرهنگ سازمانی	۹/۹	۳/۹	۱۲/۵
سیستم پاداش	۹/۳	۴/۱	۱۲/۵
عدالت تعاملی	۱۱	۳/۵	۱۰

جدول ۳: رابطه بین ویژگی‌های دموگرافیک و متغیرهای مؤثر بر رفتار انحرافی کارکنان با رفتارهای انحرافی کاری

متغیرها	ضریب همبستگی	p-value
سن	-۰/۱۰۲	۰/۶۴۰
جنس	۰/۶۷	۰/۲۱۸
تحصیلات	۰/۱۳۴	۰/۰۱۴*
شغل	-۰/۱۵۳	۰/۴۹۸*
سابقه کار	-۰/۶۴	۰/۲۴۵
درآمد	۰/۲۱۲	۰/۰۰۰*
اجرای عادلانه قوانین سازمانی	-۰/۰۳۰	۰/۵۸۱
فرهنگ سازمانی	-۰/۰۱۹	۰/۷۲۷
سیستم پاداش	-۰/۰۱۷	۰/۷۵۵
عدالت تعاملی	-۰/۰۱۰	۰/۸۵۳

\* نشان دهنده وجود رابطه و معنی‌داری است.



در مطالعه کنونی مشخص شد که بین متغیرهای سطح تحصیلات و رفتارهای کاری انحرافی رابطه آماری مثبتی وجود دارد، بدین صورت که با افزایش سطح تحصیلات میزان بروز رفتارهای انحرافی نیز بیشتر می‌شود. در مطالعه سازمان تبلیغات نیز این موضوع تأیید شد که افراد با تحصیلات بالاتر در مقایسه با افراد دارای تحصیلات پایین‌تر بیشتر مرتکب تخلف می‌شوند (۱۷). با این وجود نتایج مطالعه حاضر با یافته‌های بدست آمده از مطالعات انجام شده در خارج از کشور مغایرت دارد. بدین صورت که در افراد با مدارک تحصیلی بالاتر احتمال بروز فسادهای مالی یا تخلفات اداری کمتر است (۱۶).

همچنین در این مطالعه یک همبستگی آماری منفی (در کمترین حد قابل قبول  $P = 0/0498$ ) بین متغیرهای شغل و رفتارهای کاری انحرافی مشاهده شد، بدین صورت که گروه شغلی پرستاری دارای بیشترین انحراف کاری و گروه پزشکی دارای کمترین رفتارهای کاری انحرافی بودند. ایسحاق (Ishak) (۲۰۰۶) در مطالعه خود بیان می‌کند که کارکنان با سطوح شغلی و رضایت سازمانی بالا معمولاً کمتر با رفتارهای انحرافی و غیر اخلاقی محل کار مواجه می‌شوند که احتمالاً به دلیل تعهد شغلی بیشتر کارکنان و عجین شدن آنان با کار باشد (۱۸). اپلبوم نیز در مقاله خود بیان می‌کند که احتمال وقوع رفتارهای انحرافی کارکنان دارای سطوح شغلی پایین‌تر بیشتر است (۱۶).

در این مطالعه بر خلاف مطالعات پیشین رابطه آماری معنی‌داری بین سابقه کار و رفتارهای انحرافی مشاهده نشد. برخی از مطالعات انجام شده در سایر سازمانها نشان داده اند که با افزایش سابقه کار افراد، میزان تخلفات اداری آنان کاهش می‌یابد. به عنوان مثال

براساس اطلاعات منتشر شده از این سازمان کشور نیوزیلند با امتیاز ۹/۵ و سومالی و کره شمالی تنها با یک امتیاز به ترتیب کمترین و بیشترین فساد اداری و مفاسد مالی را در این رتبه بندی دارند (۱۴). شاید بتوان در این مطالعه پایین بودن نمره رفتارهای انحرافی کارکنان را به ماهیت کار آنان در بیمارستانها نسبت داد. به طور کلی بیمارستانها از جمله مهم‌ترین نهادهای اجتماعی هستند که صرفاً در راستای ارائه خدمات بهداشتی-درمانی به انسانها سروکار دارند به قسمی که ممکن است کمترین کوتاهی و تخلف از کار منجر به وقوع حوادث ناگوار برای بیمار یا ارائه دهندگان خدمات شود. بر اساس نتایج تحقیقی از گروه بانک جهانی در برخی از کشورها نزدیک به ۸۰ درصد از بودجه تخصیص یافته به بهداشت و درمان (غیر از حقوق و دستمزد)، به دلایل فسادهای مالی و تخلفات اداری هیچ‌گاه به سطوح محلی ارائه خدمات نمی‌رسد (۱۵).

براساس یافته‌های مطالعه حاضر بین متغیرهای سن و رفتارهای انحرافی کارکنان ضریب همبستگی منفی وجود دارد که این یافته منطبق با یافته‌های مطالعه اپلبوم (Appelbaum) (۲۰۰۷) و مطالعه انجام شده توسط سازمان تبلیغات اسلامی است (۱۶ و ۱۷). با این وجود علی‌رغم آنکه مطالعات فوق بیانگر رابطه معنی‌دار بین متغیرهای جنس و رفتارهای کاری انحرافی کارکنان می‌باشد، در این مطالعه رابطه معنی‌داری مشاهده نشد. یافته‌های مطالعه اپلبوم و مطالعه انجام شده توسط سازمان تبلیغات اسلامی نشان می‌دهند که معمولاً در محیط‌های کاری مردان نسبت به زنان رفتارهای پرخاشگرانه بیشتری از خود نشان می‌دهند (۱۶ و ۱۷).

و آن زمانی است که ضوابط و مقررات ناقص، اجرا و یا برای عده‌ای اعمال و برای عده‌ای دیگر نادیده گرفته شود. بر این مبنا چنانچه قوانین و مقررات جاری حاکم بر سازمان و جامعه خوب اجرا نشوند مشکل‌ساز خواهند بود و افراد را وادار به تخلف می‌کند. وی بیان می‌کند که بی‌توجهی به نیازهای آموزشی کارکنان عاملی برای بروز تخلفات اداری می‌باشد (۲). محمودی (۱۳۸۴) در رابطه با اهمیت فرهنگ سازمانی بیان می‌کند که فرهنگ سازمانی رابطه نزدیکی با فرهنگ عمومی جامعه دارد، و نقش به‌سزایی در شکل‌گیری رفتار سازمانی شامل رفتارهای نامطلوب یا با ثبات در کارکنان ایفا می‌کند (۲۲). رفیع پور (۱۳۷۹) نیز در مطالعه خود عوامل فرهنگی و محیطی، عوامل شخصیتی، عوامل اداری و سازمانی را به عنوان عوامل موثر در پدید آمدن تخلفات اداری بیان می‌کند (۲۳).

در این مطالعه پژوهشگران با محدودیت‌هایی از جمله عدم همکاری برخی پزشکان مواجه شدند که برای رفع آن از مترون و ریاست بیمارستان جهت مذاکره با پزشکان برای همکاری در پژوهش استفاده شد.

### نتیجه‌گیری

به طور کلی، هرچند ممکن است نتایج این مطالعه قابلیت تعمیم اندکی داشته باشد، میانگین نمره رفتارهای انحرافی شغلی در بیمارستان مورد مطالعه در سطحی کمتر از میانگین پایه (شاخص) برآورد شد که نشانه سالم بودن رفتار کارکنان می‌باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود مطالعات مشابه در این زمینه تاکید بسیاری بر نقش متغیرهای مورد مطالعه در بروز رفتارهای کاری انحرافی در سازمان دارند لذا مدیران سازمان‌ها به عنوان هدایت‌گران اصلی منابع سازمانی باید به نقش این عوامل در بروز رفتارهای کاری

یافته‌های مطالعه انجام شده توسط سازمان تبلیغات اسلامی نشان می‌دهد که افراد کم سابقه در مقایسه با افراد پر سابقه بیشتر مرتکب تخلف اداری می‌شوند و دلیل آن را آشنایی زیاد کارکنان با قوانین سازمانی معرفی کرده‌اند (۱۷)؛ این موضوع بیانگر تاثیر میزان آگاهی کارکنان از قوانین و مقررات سازمانی در کاهش تخلفات اداری-مالی است.

همچنین در این مطالعه همبستگی آماری قوی مثبتی بین متغیرهای رفتارهای کاری انحرافی و سطح درآمد کارکنان دیده شد. بدین صورت که با افزایش میزان درآمد کارکنان بیمارستان احتمال بروز رفتارهای انحرافی افزایش می‌یابد. سایر مطالعات انجام شده نیز نشان می‌دهند که با گذشت زمان و افزایش سطح درآمد در سال‌های اخیر رفتارهای کاری انحرافی کاهش نیافته است (۱۹).

در مطالعه حاضر بین چهار متغیر سازمانی با رفتارهای کاری انحرافی ضریب همبستگی منفی دیده شد، ولی رابطه معنی‌داری به دست نیامد. با این حال علی پور (۱۳۸۸) در مطالعه خود نشان داد که تقسیم کار ناعادلانه در بین کارکنان منشأ تخلفات اداری در سازمان‌هاست (۲۰). سلطانی نیز در مطالعه‌ای ساده‌انگاری مشکلات کارکنان و تقسیم کار ناعادلانه توسط مدیریت سازمان را از جمله موارد مهم بروز رفتارهای کاری انحرافی در سازمان بیان می‌کند (۲). همچنین نتایج پژوهش دلاوری (۱۳۸۶) حاکی از وجود رابطه معنی‌دار بین متغیرهای وضعیت اقتصادی کارکنان، ویژگی‌های فرهنگی جامعه، کیفیت و کمیت قوانین و متغیر تخلفات اداری می‌باشد (۲۱). از نظر سلطانی (۱۳۸۱) ضوابط و مقررات سازمانی برای ایجاد نظم و همسو کردن عملیات سازمان ضروری است. ولی گاهی اوقات ضوابط و مقررات منشأ بروز تخلف می‌شود

of Ethics in Science Technology 2009; 3(3):18-26. (Persian)

4- Everton W J, Jolton J A, Mastrangelo P M. Be Nice and Fair or Else: Understanding Reasons for Employees' Deviant Behaviors. Journal of Management Development 2007; 26(2): 117-131.

5- Salmani D. The role of organization and management in Deviance behaviors, Journal of Public Administration 2010; 1(3): 68-51. (Persian)

6- Galperin B L, Burke R J. Uncovering the Relationship between Workaholism and Workplace Destructive and Constructive Deviance: an Exploratory Study. International Journal of Human Resource Management 2006; 17(2): 331-347.

7- Leblance M. Kelloway K. Predictors and Outcomes of Workplace Violence and Aggression. Journal of Applied Psychology 2002; 87(3): 444-453.

8- Huiras J, Uggen C, Morris B. Career Jobs, Survival Jobs, and Employee Deviance: a Social Investment Model of Workplace Misconduct. Sociological Quarterly 2000; 41: 245-63.

9- Seraj S. Disparity between administrative irregularities and corruption.. Administration of prisons in Sistan and Baluchestan; 2009. Online publishing legal articles, Available at: <http://www.sistanprisons.ir/index.php> pp: 1-4. (Persian)

10- Bolin A. predictors of employee deviance: the relationship between bad attitudes and bad behavior, Journal of Business & Psychology 2001; 15 (3): 413-415.

انحرافی توجه کرده و با برنامه ریزی درست و اقدام صحیح، آنها را از میان برداشته و بدین صورت میزان تخلفات اداری را در سازمان کاهش و راه را برای ایجاد سازمانی سالم و پویا هموار سازند. مجریان، سیاستگذاران و مسؤولین مراکز بهداشتی و درمانی موظفند حقوق و مزایای کافی برای کارکنان مجموعه خود در نظر بگیرند و اطمینان حاصل کنند که این حقوق به صورت عادلانه و براساس میزان فعالیت آنها پرداخت می شود. این مقوله به نوبه خود باعث می شود که آنها کمتر در معرض رفتارهای انحرافی از جمله تقاضای رشوه قرار گیرند.

#### تقدیر و تشکر

این مقاله حاصل کار طرح تحقیقاتی باشماره طرح ۲۳۴۴-۹۰ شماره ثبت ۱۴۴۷-۹۰ و حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان می باشد. همچنین از کلیه مسولین و کارکنان بیمارستان امام علی<sup>(ع)</sup> و کلیه افرادی که پژوهشگران را در انجام این پژوهش یاری رساندند صمیمانه تشکر و قدردانی می شود.

#### References

- 1- Soltani M. role of human resource in defining, development, deepening and advancing ethics and corporate culture, Journal of Human Sciences. 2007; 15(65): 173-208. (Persian)
- 2-Soltani I. Management roles in staff Violations. Tadbir Journal 2002; 13 (126): 126-127. (Persian)
- 3- Golparvar M. perspective of supervisors and managers, industries and enterprises about Counter-productive behavior. Journal

- University utara Malaysia. 2006: pp: 26-34, available at: <http://etd.uum.edu.my/69/1/awanis.pdf>
- 19- Izadi A. Corruption in the administrative system, 2007. Administration prison in ghom Available at: <http://vista.ir/?view=article&id.pp:> 1-3 (Persian)
- 20- Alipour M. management roles in administrative violations of staff-Department of Gilan prisons 2010; p: 1 (Persian)
- 21- Delavari S. investigate factors affecting the occurrence and development of administrative violations among staff and control methods, the second conference on human capital management with a practical approach, 2008, available at: [http://www.civilica.com/Paper-CAAHRM02-CAAHRM02\\_012.pp:](http://www.civilica.com/Paper-CAAHRM02-CAAHRM02_012.pp:) 1-5 (Persian)
- 22- Mahmoudi M. The role of organizational culture in prevention of administrative violations, Journal of Tadbir 2006; 160: 40. (Persian)
- 23- Rafi Poor F. Development and conflict. The first volume, Tehran, Publishing Corporation, 2001; pp: 46- 68. (Persian)
- 11- Bennett R. Development of a measure of workplace deviance, journal of applied psychology 2000; 58(3): 349-356
- 12- Skarlicki P, Folger R. Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. Journal of Applied Psychology 1997; 82(3): 434-443.
- 13- Colquitt JA. On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. Journal of Applied Psychology 2001; 86: 386-400.
- 14- Transparency international web site. The 2011 corruption perceptions index. Available at: <http://cpi.transparency.org/cpi2011/>
- 15- United Nations Development Program, Fighting corruption in the health sector methods, tools and good practices, 2011; p: 50-52.
- 16- Appelbaum S. Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. Corporate Governance 2007; 7(5): \586-598
- 17- Office of Applied Research Program, the disciplinary provisions on health of administrative system, 2007. Available at: <http://www.pajohe.ir/default.aspx?app=ArticleManagement&page=ArticleView&catId> (Persian)
- 18- Ishak A. The relation between deviant behaviors of mara employes in northern Malaysia with its prediction. MS.c Thesis.