

بررسی عوامل فردی مؤثر بر قانون‌شکنی خیرخواهانه در محیط کار

طیبه عباسی*، عباس منوریان**، جواد خزائی***

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۳/۰۳

تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۰/۱۴

چکیده

قانون‌شکنی و عدم توجه به قوانین و خط‌مشی‌ها یکی از پدیده‌ها و معضلات سازمان‌هاست؛ با این حال افراد همواره برای استفاده شخصی، قوانین را زیر پا نمی‌گذارند و گاهی اوقات قوانین و خط‌مشی‌های رسمی سازمانی را به‌طور آگاهانه و با هدف تأمین هرچه بیشتر منافع سازمان و یا یکی از ذی‌نفعان آن نقض می‌کنند که در نتیجه این موضوع باعث شده است که پژوهشگران حوزه رفتار سازمانی به تبیین محرک‌های چنین رفتاری در محیط سازمان بپردازند. ما در این مقاله به دنبال بررسی عوامل فردی مؤثر بر رفتار قانون‌شکنی خیرخواهانه هستیم. رویکرد این پژوهش از نوع کمی بوده و مدل تحقیق نیز با نمونه‌ای متشکل از ۲۶۵ نفر از کارکنان شهرداری منطقه ۴ تهران و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده مورد سنجش قرار گرفته است. داده‌های مورد نیاز این پژوهش با استفاده از پرسشنامه‌های معتبر جمع‌آوری و با کمک نرم‌افزارهای SPSS و Lisrel و از طریق روش‌هایی نظیر تحلیل عاملی و مدل معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عامل "ریسک‌پذیری" یا تمایل طبیعی افراد به بالا نشان‌دادن احتمال موفقیت در مواقع مخاطره‌آمیز و همچنین عامل "همدلی" یا توانایی درک احساسات و عواطف دیگران، با قانون‌شکنی خیرخواهانه ارتباط مثبت دارند.

کلیدواژه: قانون‌شکنی؛ رفتار خیرخواهانه؛ قانون‌شکنی خیرخواهانه

t.abbasi@ut.ac.ir

*. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

amonavari@ut.ac.ir

** استادیار گروه مدیریت دولتی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

javadkhazaei@gmail.com

*** کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران (نویسنده مسئول)

مقدمه

بسیاری از افراد در سازمان‌هایی فعالیت می‌کنند که معمولاً دارای قوانین سخت و پیچیده‌ای هستند و علاوه بر قوانین داخلی، بایستی از برخی قوانینی که از سوی سازمان‌های بالادستی و ذی‌نفع نیز به آنها ابلاغ می‌شود، تبعیت نمایند. همین امر باعث می‌شود که گاهی اوقات این قوانین مانع دستیابی افراد به اهداف فردی، گروهی و درنهایت اهداف سازمانی شده و یا باعث ایجاد کُندی در ارائه خدمات مناسب‌تر شود.

در مواجهه با چنین شرایطی، برخی کارکنان در محیط کار خود اقدام به نقض قوانین و خط‌مشی‌های سازمانی می‌کنند. اگرچه معمولاً این گونه رفتارها منفی و فرصت‌طلبانه محسوب می‌شوند؛ گاهی اوقات نیز افراد قوانین را نقض می‌کنند تا بتوانند به اهداف سازمانی دست یابند و یا به یکی از همکاران، مشتریان و یا ذی‌نفعان سازمان کمک‌رسانی نمایند. موریسون حالت دوم نقض قوانین که با نیت مثبت و غیرخودخواهانه انجام می‌گیرد را "قانون‌شکنی خیرخواهانه"^۱ می‌نامد (موریسون^۲، ۲۰۰۶: ۷).

یک شرکت حمل‌ونقل بار را در نظر بگیرید که برای جلوگیری از آسیب‌رسیدن به محموله‌های مشتریان خود، قانونی را وضع نموده است بدین مضمون که کلیه رانندگان خودروهای باری موظفند، هنگام انتقال بار، سرعت معینی را رعایت نمایند و نبایستی از این سرعت تخطی کنند؛ اما روزی یکی از رانندگان این شرکت در حال انتقال محموله‌ای برای یکی از مشتریان است که ناگهان با ترافیک سنگینی مواجه می‌شود. طبق تعهد شرکت، محموله بایستی تا ۱۰ دقیقه دیگر به مشتری تحویل داده شود، درحالی‌که اگر راننده بخواهد با سرعت تعیین‌شده از سوی شرکت به مسیر خود ادامه دهد، ممکن است تا ۲ ساعت آینده هم نتواند محموله موردنظر را به دست مشتری برساند. بنابراین راننده تصمیم می‌گیرد که برای حفظ رضایت مشتری، از سرعت مطمئنه تخطی نموده تا بتواند محموله را به‌موقع تحویل دهد (واردامان^۳ و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۱۳).

بنابراین ممکن است برای پژوهشگر این سؤال پیش آید که چه چیزی باعث می‌شود که این

1. Pro-social rule breaking
2. Morrison
3. Vardaman

شخص، قانونی که از سوی مدیریت شرکت وضع شده را نقض نماید و همچنین، اینکه چرا برخی افراد در این موقعیت ترجیح می‌دهند که طبق قانون عمل کرده و از آن تخطی نکنند، در حالی که برخی دیگر تصمیم می‌گیرند که قانون را در چنین موقعیتی زیر پا بگذارند. هدف این تحقیق رسیدن به درک بهتری از دلایل چنین رفتارهایی از سوی کارکنان است که اساساً رفتارهای خیرخواهانه محسوب می‌شود.

درواقع ضرورت انجام این تحقیق این است که طبق اظهارات تعدادی از مدیران شهرداری منطقه ۴ تهران، قانون‌شکنی خیرخواهانه در این سازمان و سایر سازمان‌های مشابه به تناوب مشاهده می‌شود که می‌توان آن را تهدید بزرگی برای مدیریت شهری دانست؛ چراکه در اجرای قوانین، وحدت رویه وجود نداشته و با شهروندان یکسان برخورد نمی‌شود. بنابراین سؤال اصلی این تحقیق این است که چه عوامل فردی باعث تقویت چنین رفتاری از سوی کارکنان شهرداری منطقه ۴ می‌شود؟ با این هدف که بتوان راه‌حلی برای مدیریت و کاهش این رفتار از سوی کارکنان یافت.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

رفتار سازمانی خیرخواهانه

اقداماتی نظیر کمک کردن، به اشتراک گذاشتن، اهدا کردن، همکاری و اقدامات داوطلبانه از جمله انواع مختلف رفتار خیرخواهانه^۱ هستند. در واقع اینها اقداماتی اجتماعی هستند که با هدف خدمت‌رسانی به دیگران و تأمین رفاه حال آنها انجام می‌گیرد. اگرچه در طول دهه‌های شصت و هفتاد میلادی دانشمندان زیادی در حوزه علوم اجتماعی به بررسی چنین رفتارهایی پرداخته‌اند، با این حال، دانشمندان در حوزه مسائل سازمانی به تازگی به این موضوع در محیط سازمانی اقبال نشان داده‌اند و به‌رغم نوبودن، اهمیت بسیار زیادی برای سازمان‌ها دارد (بریف و موتوویدللو^۲، ۱۹۸۶: ۷۱۰).

موضوع رفتار خیرخواهانه در تعریف کاتز از الگوهای رفتاری در سازمان مطرح شده است. در واقع کاتز معتقد است سه الگوی رفتاری وجود دارد که برای اثربخشی و ادامه حیات سازمان

1. Pro-social behavior
2. Brief and Motowidlo

ضروری است. الگوی اول این است که کارکنان بایستی هر روز به موقع و منظم در محل کار خود حاضر شوند و غیبت نداشته باشند؛ به دلیل اینکه نرخ غیبت و همچنین نرخ خروج از سازمان دو شاخص بسیار مهم در محاسبه بهره‌وری سازمان محسوب می‌شود. الگوی دوم بیانگر این است که کارکنان بایستی مطابق اهداف کمی و کیفی که برای آنها تعیین شده است، عمل نمایند. سومین الگو که در واقع بخشی از موضوع ما یعنی "رفتار خیرخواهانه" را پوشش می‌دهد، نشان‌دهنده رفتارهایی است که فرد در آن از چارچوب شرح شغل خود فراتر می‌رود؛ مانند: کمک به همکاران، حفظ و دفاع از منافع سازمان در مواقع ضروری، ارائه پیشنهاد جهت پیشرفت هر چه بیشتر سازمان، توسعه مهارت‌های فردی و آماده‌سازی خود برای پذیرش مسئولیت‌های بیشتر و تعریف کردن از سازمان بین دیگران (کاتز^۱، ۱۹۶۴: ۱۳۲). جالب‌ترین الگو در واقع همین الگوی سوم است که برای بقای سازمان حیاتی است و در عین حال تجویز این الگو به عنوان بخشی از پیش‌نیازهای مشاغل سازمانی امری دشوار می‌باشد. در نتیجه، این الگو نشان‌دهنده یک نوع رفتار خیرخواهانه است که در آن افراد به صورت خودکار و داوطلبانه به دنبال تأمین و ارتقای منافع سازمان هستند (بریف و موتویدلو، ۱۹۸۶: ۷۱۰).

در چارچوب مباحث سازمانی، رفتار خیرخواهانه رفتاری است که در آن فرد انتظار دارد که رفتارش موجب تأمین منافع اشخاصی شود که از پیش مدنظر او بوده‌اند. این تعریف بر نتایج رفتارهای خیرخواهانه تأکید می‌کند، در حالی که در سایر موارد رفتار خیرخواهانه اغلب، با توجه به نیت افراد تعریف می‌شود. بر این مبنا، رفتار خیرخواهانه رفتار داوطلبانه‌ای است که در آن افراد انتظار دریافت پاداش در قبال انجام آن کار را ندارند (بریف و موتویدلو، ۱۹۸۶: ۷۱۱).

بنابراین، رفتار سازمانی خیرخواهانه^۲ رفتاری است که: الف) توسط یکی از اعضای سازمان انجام شود؛ ب) مخاطب این رفتار خیرخواهانه یکی از همکاران سازمان، یکی از گروه‌های سازمانی و یا کل سازمان باشد؛ ج) این رفتار با این نیت انجام شود که رفاه و منافع همکار، گروه و یا سازمان را تأمین کند. این تعریف به این دلیل انتخاب شده است که دامنه وسیعی از رفتارهایی را

1. Katz
2. Pro-social organizational behavior

که موجب اثربخشی عملکرد سازمان می‌شود، پوشش می‌دهد و کلیه این رفتارها در یک ویژگی اشتراک دارند و آن خدمت‌رسانی به دیگران است (بریف و موتویدلو، ۱۹۸۶: ۷۱۱).

تفاوت‌های میان انواع رفتار سازمانی خیرخواهانه

اولین تفاوت میان انواع رفتارهای سازمانی خیرخواهانه این است که برخی از رفتارهای خیرخواهانه برای سازمان کارکردی^۱ محسوب می‌شوند؛ چراکه این گونه رفتارها به سازمان در دستیابی به اهدافش کمک می‌کند. این در حالی است که برخی از رفتارهای خیرخواهانه برای سازمان غیرکارکردی^۲ محسوب می‌شوند (بریف و موتویدلو، ۱۹۸۶: ۷۱۱). مثال‌های کاتر از الگوهای رفتاری که برای اثربخشی سازمان ضروری می‌باشند، نمونه‌های روشنی از رفتارهای سازمانی کارکردی^۳ هستند. هنگامی که اعضای سازمان با یکدیگر همکاری و از سازمان در برابر خطرات پیش‌بینی نشده محافظت می‌کنند و یا بین دیگران از سازمان تعریف می‌کنند، در نتیجه احتمال موفقیت سازمان افزایش می‌یابد؛ زیرا این گونه رفتارها توانایی سازمان را برای بقا و دستیابی به اهدافش تقویت می‌کند (کاتر، ۱۹۶۴: ۱۳۳).

دومین تفاوت این است که برخی از رفتارهای خیرخواهانه شامل اقداماتی هستند که جزئی از شرح شغل^۴ بوده و از سوی دیگر، برخی از رفتارهای خیرخواهانه خارج از محدوده شرح شغل^۵ می‌باشند. رفتارهای خیرخواهانه‌ای که جزئی از شرح شغل افراد هستند، از نظر سازمان به‌عنوان بخشی از وظایف رسمی آنها به‌شمار می‌روند. حرفه‌هایی که هدفشان کمک کردن به دیگران است مانند مشاوران و روان‌کاوان، نمونه‌های خوب و شفاف از این نوع مشاغل به حساب می‌آیند (بریف و موتویدلو، ۱۹۸۶: ۷۱۱). برخی دیگر از این گونه مشاغل هستند که ممکن است در نگاه اول نتوان آن را فهمید، اما رفتار خیرخواهانه بخشی از وظایف رسمی آنها می‌باشد؛ مانند: فروشنده‌ای که به او گفته شده که بایستی با مشتریان مؤدبانه برخورد کرده و به آنها کمک کند.

1. Functional
2. Dysfunctional
3. Organizationally functional
4. Role prescribed
5. Extra-role

یکی از اعضای تیم تحقیق و توسعه که مدیرش به او دستور داده که باید با دیگر اعضای تیم همکاری و از آنها حمایت کند و یا مدیری که مقام مافوقش به او مسئولیت آموزش و هدایت یکی از کارکنان جوان را داده است؛ در این گونه مشاغل، مدیران در هنگام ارزیابی کارکنان اهمیت بیشتری برای رفتارهای خیرخواهانه قائل اند تا رفتارهایی که منجر به اثربخشی فردی می-شوند. رفتارهای خیرخواهانه‌ای که در خارج از چارچوب شرح شغل افراد انجام می‌گیرد، اقدامات مثبت اجتماعی هستند که به صورت رسمی در دستور کار افراد قرار داده نشده است. رفتارهای خیرخواهانه‌ای که به عنوان بخشی از شغل می‌باشند، معمولاً برای سازمان از نوع اقدامات کارکردی هستند ولی رفتارهای خیرخواهانه‌ای که خارج از وظایف موردانتظار هستند، می‌توانند هم کارکردی و هم غیرکارکردی باشند (بریف و موتوویدللو، ۱۹۸۶: ۷۱۱). رفتارهای کارکردی که خارج از حدود وظایف رسمی انجام می‌شوند، شامل رفتارهایی هستند که کاتز به آنها اشاره کرده است؛ مانند همکاری با دیگران، حفاظت از سازمان در برابر خطرات پیش‌بینی نشده و ارائه پیشنهاد برای توسعه سازمان. رفتارهای ناکارآمد که خارج از حدود وظایف رسمی انجام می‌شود، شامل رفتارهای اجتماعی هستند که با هدف کمک به همکاران و مشتریان انجام می‌شود. البته با این رفتارها فقط منافع آن افراد تأمین می‌شود و برای سازمان هزینه در پی دارد و در نتیجه مانع اثربخشی سازمان می‌شود (کاتز، ۱۹۶۴: ۱۳۳).

سومین تفاوت، مخاطبان رفتار خیرخواهانه هستند. اغلب اوقات مخاطبان چنین رفتارهایی، افرادی هستند که سازمان با آنها در تعامل بوده و در نتیجه رفتارهای خیرخواهانه با هدف تأمین منافع این افراد انجام می‌گیرد. مخاطب اینگونه رفتارها ممکن است یک همکار (سرپرست، هم‌رده یا زیردست) یا یک مصرف‌کننده (مشتری یا ارباب رجوع) محصولات یا خدمات سازمان باشد (بریف و موتوویدللو، ۱۹۸۶: ۷۱۲). علاوه بر این، استاو^۱ معتقد است که مخاطب رفتار خیرخواهانه تنها به افراد محدود نمی‌شود، بلکه می‌تواند یک سازمان باشد. وی این گونه اقدامات را به عنوان خدمات داوطلبانه به سازمان می‌نامد؛ مانند: همکاری با رویه‌های سازمانی، تلاش فراوان در تحقق اهداف سازمانی و اثبات وفاداری به سازمان. این به معنی این است که افراد زمان، انرژی و دیگر

منابع شخصی خود را در اختیار سازمان قرار داده و به‌خاطر موفقیت سازمان از بخشی از علایق و منافع خود چشم‌پوشی می‌کنند. اقدامات خیرخواهانه‌ای که مخاطبشان افراد هستند ممکن است هم کارکردی و هم غیرکارکردی باشند، درحالی‌که اقدامات خیرخواهانه‌ای که مخاطبشان سازمان هستند، اغلب کارکردی محسوب می‌شوند. هر دو نوع این رفتار، می‌تواند در چارچوب وظایف رسمی و یا خارج از چارچوب وظایف و الزامات رسمی شغل باشد (استاو، ۱۹۸۴: ۶۵۱).

در اینجا باید به این نکته اشاره کرد که انواع رفتارهای ذکرشده، به این معنا نیست که تمام رفتارهای خیرخواهانه در یکی از این دسته‌ها قرار می‌گیرند. به‌عنوان مثال، یک رفتار خیرخواهانه می‌تواند هم کارکردی باشد و هم غیرکارکردی؛ به این صورت که ممکن است برای سازمان کارکردی ولی برای افراد غیرکارکردی باشد.

ازسوی دیگر، برخی رفتارهای خیرخواهانه وجود دارد که باعث کاهش اثربخشی سازمان می‌شوند. به‌عنوان مثال، فردی که به همکار خود در دستیابی به اهداف شخصی‌اش کمک می‌کند، درحالی‌که که اهداف موردنظر با اهداف سازمان در تقابل هستند و یا فردی اقدام به جعل سند می‌کند تا بتواند مانع از توییح همکار خود توسط سازمان شود و یا شخصی که طوری به مشتریان خدمات‌دهی می‌کند که بر خلاف خط‌مشی‌های سازمان است. اینها نمونه‌هایی از رفتارهای خیرخواهانه هستند، اما در راستای تأمین منافع سازمان نمی‌باشند و درواقع موجب می‌شوند که سازمان نتواند به اثربخشی لازم دست یابد. این نوع از رفتارها به‌رغم اینکه خیرخواهانه است، خط‌مشی‌ها و رویه‌های سازمانی را نادیده می‌گیرد (بریف و موتویدلو، ۱۹۸۶: ۷۱۲). در ادامه، این نوع اقدامات را در قالب مفهوم قانون‌شکنی خیرخواهانه توضیح می‌دهیم.

قانون‌شکنی خیرخواهانه

در گذشته قانون‌شکنی همواره به‌عنوان یک رفتار غیرقابل قبول و خودخواهانه تلقی می‌شده که سازمان‌ها بایستی از وقوع آن جلوگیری نمایند. ازجمله این رفتارهای قانون‌شکنانه می‌توان به مواردی نظیر: کج‌رفتاری^۱ (راینسون و بنت^۲، ۱۹۹۵)،

1. Deviant behavior
2. Bennett and Robinson

رفتار ضداجتماعی^۱ (گیاکالون و گرینبرگ^۲، ۱۹۹۷)، رفتار ناسازگار^۳ (ففر^۴، ۱۹۸۷) و کج رفتاری اموال^۵ و کج رفتاری تولید^۶ (هولینگر^۷، ۱۹۸۶) اشاره کرد. همه این تحقیقات به اتفاق بر ماهیت نامطلوب و مخرب این نوع قانون شکنی ها تأکید می نمایند و انگیزه چنین رفتارهایی را مواردی نظیر: نارضایتی از شغل، بیگانگی، تعهد پایین نسبت به سازمان، حس نابرابری، خودخواهی و فرصت طلبی برای سوء استفاده از سازمان می دانند (موریسون، ۲۰۰۶: ۷).

اخیراً رویکرد جدیدی نسبت به قانون شکنی در سازمان توسط موریسون مطرح شده است که بیان می کند که گاهی اوقات کارکنان با یک قانون دست و پاگیر و غیر کارکردی مواجه می باشند که این امر باعث به وجود آمدن تنش در فرد می شود؛ زیرا از یک طرف بایستی تابع قوانین بوده و از سوی دیگر بایستی به نیازهای اقتضایی به خوبی پاسخ دهد. در این موقعیت اگرچه ممکن است برای آنها ریسک بزرگی به همراه داشته باشد، اما آنها تصمیم می گیرند که قانون مورد نظر را نقض کنند (موریسون، ۲۰۰۶: ۷).

به عبارت دیگر، قانون شکنی در این وضعیت نه تنها از روی خودخواهی و تأمین منافع فردی نبوده، بلکه فرد با هدف انجام هرچه بهتر وظایف خود و خدمت رسانی به سازمان و ذی نفعان، به چنین عملی اقدام می کند. در واقع این نوع قانون شکنی را که با نیت مثبت انجام می شود، قانون شکنی خیرخواهانه می نامند (موریسون، ۲۰۰۶: ۸).

تصمیم به نقض قوانین رسمی حتی با نیت خیرخواهانه نیز معمولاً نه به معنای انتخاب میان گزینه های درست یا غلط و نه میان گزینه های خوب و بد است؛ بلکه در قانون شکنی خیرخواهانه، تصمیم معمولاً میان گزینه های درست و درست و یا میان گزینه های بد و بد می باشد. بنابراین، قانون شکنی خیرخواهانه فرایندی است که در آن تصمیم گیرنده مجبور است که گزینه های پیش

1. Antisocial behavior
2. Giacalone and Greenberg
3. Noncompliant behavior
4. Puffer
5. Property deviance
6. Production deviance
7. Hollinger

روی خود را سبک‌سنگین^۱ نموده و در پایان یکی از آنها را انتخاب کند (واردامان، گوندو^۲، آلن، ۲۰۱۴: ۱۰۹).

بنابراین قانون‌شکنی خیرخواهانه بدین صورت تعریف می‌شود: هنگامی که کارمندی خط‌مشی، آئین‌نامه و یا قوانین رسمی سازمانی را عمداً و با نیت تأمین منافع سازمان و یا یکی از ذی‌نفعان آن، نقض می‌کند. منظور از "قانون"^۳ در اینجا هرگونه خط‌مشی، آئین‌نامه و مقررات سازمانی است که راهنمای اقدامات کارکنان در سازمان است و دارای مشروعیت بوده و بر آنها اتفاق نظر وجود دارد و می‌توان آن را از کلمه "هنجار"^۴ (به معنی قوانینی که رفتار افراد را در محیط‌های غیررسمی هدایت می‌کنند) متمایز کرد. به عبارت دقیق‌تر در ادبیات موجود، "هنجارها" به‌عنوان رفتارهایی تعریف شده است که از یک گروه اجتماعی^۵ انتظار می‌رود؛ درست برخلاف "قوانین رسمی سازمانی" که از بالا به پایین تحمیل می‌شوند و به‌عنوان بخشی از "سیستم کنترل بروکراتیک" در سازمان نهادینه و به‌طور رسمی اجرا می‌شوند. هنجارها در طی زمان پدید می‌آیند، به شیوه غیر رسمی اجرا و یک نوع "کنترل اجتماعی"^۶ محسوب می‌شوند. هنگامی که کارکنان هنجارها را نقض می‌کنند، از سوی گروه اجتماعی تنبیه می‌شوند و هنگامی که آنها قوانین رسمی را زیر پا می‌گذارند، از سوی سازمان مورد تنبیه قرار می‌گیرند؛ اگرچه گاهی اوقات مرز میان قوانین رسمی و هنجارها بسیار باریک بوده و نمی‌توان آنها را از یکدیگر تشخیص داد (موریسون، ۲۰۰۶: ۶).

اساساً "قانون‌شکنی" نقض عامدانه هرگونه خط‌مشی، آئین‌نامه و قوانین رسمی سازمانی است؛ این تعریف مواردی نظیر نقض تصادفی قانون (هنگامی که فرد مورد نظر از قانون آگاهی ندارد) و همچنین نقض قوانینی که معمولاً اجرا نمی‌شوند (مثلاً یک قانونی که اکثر افراد می‌دانند که تبعیت از آن ضروری نیست) را مستثنی می‌کند. البته در این بخش، قانون‌شکنی‌هایی مدنظر است که با نیت خیرخواهانه و برای کمک به دیگران و یا سازمان انجام می‌شوند. گاهی اوقات رفتار

1. Trade off
2. Vardaman, Gondo and Allen
3. Rule
4. Norm
5. Social group
6. Social control

خیرخواهانه ممکن است به نفع خود فرد نیز باشد، اما محرک اصلی آن تأمین منافع دیگران است و به عبارت دیگر نه تنها خودمحور نیست^۱، بلکه دیگرمحور^۲ می‌باشد؛ بنابراین نقض قانون زمانی برچسب خیرخواهانه به خود می‌گیرد که بتوان نشان محکمی از عنصر "دیگرمحوری" در آن یافت، حتی اگر مقداری "خودمحوری" نیز در آن وجود داشته باشد. بالعکس، هنگامی که کسی قانون را نقض می‌کند و مهم‌ترین انگیزه و یا تنها انگیزه او تأمین منافع خودش باشد، نمی‌توان آن را قانون‌شکنی خیرخواهانه نامید (موریسون، ۲۰۰۶: ۸).

قانون‌شکنی خیرخواهانه بخش مهمی از موضوع "کج‌رفتاری سازمانی"^۳ قلمداد می‌شود، ولی پژوهشگران حوزه سازمان و رفتار سازمانی کمتر به آن پرداخته‌اند. مفهوم قانون‌شکنی خیرخواهانه به انحاء مختلف در ادبیات رفتار سازمانی مطرح می‌شود. یکی از مباحثی که اخیراً مطرح شده است در مورد کج‌رفتاری سازنده^۴ یا کج‌رفتاری مثبت^۵ است که بدین صورت تعریف می‌شود: رفتار داوطلبانه‌ای که هنجارهای مهمی را نقض می‌کند تا موجب تأمین منافع سازمان و یا ذی‌نفعان شود. قانون‌شکنی خیرخواهانه یک نوع کج‌رفتاری مثبت تلقی می‌شود، با این تفاوت که قانون‌شکنی خیرخواهانه برخلاف قوانین و خط‌مشی‌های رسمی سازمان انجام می‌گیرد، اما همان‌طور که در تعریف فوق به آن اشاره شد، کج‌رفتاری مثبت، هنجارهای سازمانی را نقض می‌کند (دالینگ^۶ و همکاران، ۲۰۱۲: ۲۲).

گراهام^۷ (۱۹۸۶) نیز در مقاله خود با عنوان "مخالفت اصولی"^۸ به این موضوع اشاره می‌کند که گاهی اوقات کارکنان اگر احساس کنند که به مصلحت است، قوانین سازمان را نادیده می‌گیرند. دیدگاه مشابه دیگری نیز در مطالعات استاو و بوئنگرز^۹ (۱۹۹۰) با عنوان بازنگری وظیفه^{۱۰} مشاهده می‌شود. آنها معتقدند هنگامی که کارکنان یکی از رویه‌های سازمانی را غلط بدانند، ممکن

1. Self-focused
2. Other-focused
3. Organizational deviance
4. Constructive deviant
5. Positive deviant
6. Dahling
7. Graham
8. Principled dissent
9. Boetgers and Staw
10. Task revision

است نسبت به اصلاح آن اقدام نموده تا بتوانند وظیفه مربوطه را به‌طور مؤثری انجام دهند. آنها در مقاله خود به این موضوع اشاره می‌کنند که اگر برخی از قوانین، اصول راهنما و یا رویه‌های سازمانی نامشخص و گمراه‌کننده باشند، نادیده گرفتن این قوانین از سوی کارکنان برای سازمان بهتر از تبعیت از آنهاست (موریسون، ۲۰۰۶: ۸).

علاوه بر موارد فوق، مطالعات دیگری نیز در این زمینه انجام شده است که همه آنها به رفتارهایی اشاره دارند که با نیت مثبت و خیرخواهانه انجام می‌گیرند. این رفتارها شامل موارد ذیل می‌شوند: ابتکار عمل فردی^۱؛ مسئولیت‌پذیری^۲ (موریسون و فلیس^۳، ۱۹۹۹)؛ رفتار فراتر از نقش^۴ (ون داین و لپین^۵، ۱۹۹۸)؛ افشاگری^۶ (میسلی و نیر^۷، ۱۹۹۲) و نوآوری^۸ (نمت^۹، ۱۹۹۷). تحقیقات انجام گرفته در مورد هر یک از این رفتارها بر این موضوع تأکید دارند که کارکنان فعالانه به دنبال حل مسائل کاری فراتر از مرزها و محدودیت‌های شغل‌شان هستند. اگرچه مطالعاتی که در بالا به آنها اشاره شد، صریحاً به این موضوع اشاره نمی‌کنند که کارکنان تحت چه شرایطی قانون را با نیت خیرخواهانه نقض می‌کنند. در واقع این موضوع اهمیت بسیاری دارد؛ زیرا کارکنان می‌توانند بدون اینکه قانونی را نقض کنند، پا را فراتر از نقش خود بگذارند و یا بالعکس این کار را طوری انجام دهند که موجب نقض قوانین و خط‌مشی‌های سازمان شود. حالت دوم اغلب زمانی رخ می‌دهد که قوانین سازمان مانع از این باشد که کارکنان بتوانند پای خود را فراتر از نقش خود بگذارند (موریسون، ۲۰۰۶: ۸).

بعضی از انواع کج‌رفتاری‌ها ممکن است در یک‌سری از مواقع سازنده و در برخی از موارد نیز مخرب باشند؛ مثلاً "افشاگری" به این معنی است که یکی از کارکنان سازمان، شخص ثالثی را از اقدامات غیرقانونی و غیراخلاقی سازمان آگاه می‌سازد. یکی از موقعیت‌هایی را که می‌توان عمل

1. Personal initiative
2. Taking charge
3. Morrison and Phelps
4. Extra role behavior
5. Van Dyne and Lepine
6. Whistle blowing
7. Miceli and Near
8. Innovation
9. Nemeth

افشاگری را در آن مثبت و سازنده ارزیابی کرد زمانی است که این عمل با هدف خیرخواهانه و تأمین منافع ذی‌نفعان انجام گیرد، به‌عنوان مثال یکی از کارکنان، ذی‌نفعان سازمان را از اقدامات اشتباهی آگاه می‌سازد که در آینده ممکن است موجب تخریب وجهه سازمان شود؛ از سوی دیگر، موقعیت‌هایی نیز وجود دارد که عمل افشاگری در آن مواقع منفی و مخرب ارزیابی می‌شود و با هدف خودخواهانه و تأمین منافع خود انجام می‌گیرد؛ به‌عنوان مثال کارمندی که به‌تازگی از سازمان اخراج شده و برای تلافی کردن و یا جلب توجه رسانه‌ها به خود، علیه سازمان افشاگری می‌کند (دالینگ و همکاران، ۲۰۱۲: ۲۲).

افرادی که از وضعیت موجود^۱ سازمان‌های ناکارآمد تبعیت نمی‌کنند، افراد مهمی هستند؛ زیرا آنها رفتار و اقدامات خود را برای تطابق با ناکارآمدی سازمان تغییر نمی‌دهند. قانون‌شکنی خیرخواهانه را می‌توان به‌عنوان یک فرهنگ^۲ "واکنش سالم در برابر یک موقعیت غیرعادی"^۳ جایگزین سیستم‌هایی کرد که به‌صورت فرماندهی و کنترل^۴ اداره می‌شوند. افراد به‌جای رویارویی مستقیم با محدودیت‌های فرهنگ سازمانی، تصمیم می‌گیرند که تمرکز خود را بر دستیابی به اهداف متمرکز نموده و به دنبال راه‌حلی می‌گردند که از ریسک کمتری برخوردار بوده و برای آنها دردسری ایجاد نکند. افرادی که کورکورانه از سیستم تبعیت می‌کنند، ممکن است جزء کارکنانی باشند که در سازمان‌های دولتی، مردم آنها را به‌عنوان کارمندان تنبل و ناکارآمد می‌شناسند و عموماً این امر موجب عدم اعتماد مردم به دولت و سازمان‌های دولتی می‌شود. برخی نیز بیان می‌کنند که قانون‌شکنی خیرخواهانه "یک واکنش سالم به آسیب‌شناسی سازمان است" و ممکن است باعث ایجاد یک حس کنترل و رضایت شغلی بیشتر شود (کافمن^۵، ۲۰۱۳: ۴).

در حوزه بهداشت عمومی نیز تحقیقات مشابهی در زمینه قانون‌شکنی خیرخواهانه انجام شده است. کولینز^۶ (۲۰۱۲) مفهوم انعطاف در قوانین^۶ را در مطالعه رفتار پرستاران بدین صورت تعریف نموده است: نقض عمدی قوانین مکتوب، خط‌مشی‌ها، قواعد و دستورالعمل‌هایی که لازمه انجام

1. Status quo
2. Absurd
3. Command and control
4. Kaufman
5. Collins
6. Rule bending

یک عمل جراحی به صورت ایمن و مطمئن است. تاکر^۱ (۲۰۱۲) در حوزه بهداشت و درمان از اصطلاح "راه‌حل‌های کوتاه"^۲ استفاده می‌کند که به معنای روش‌های غیراستانداردی است که هنگام انجام امور، جایگزین مراحل استاندارد می‌شوند که عمدتاً دست‌وپاگیر و ناکارآمد می‌باشند. کمپبل^۳ (۲۰۱۲) نیز راه‌حل‌های کوتاه را این‌گونه تعریف می‌کند: هنگامی که یک مدیر یا مقام منطقه‌ای ابتکار عمل را به دست می‌گیرد و تصمیماتی اتخاذ می‌کند که در چارچوب استانداردها، قوانین و آئین‌نامه‌ها قرار ندارند، این تصمیمات به این دلیل اتخاذ می‌شوند که یک هدف متعالی‌تر را محقق نمایند بدون اینکه رسماً به او اجازه این کار داده شده باشد. وی همچنین به این نکته اشاره می‌کند که راه‌حل‌ها جایگزینی برای تبعیت از قوانین و یا تغییر آنها می‌باشند. اگرچه قانون‌شکنی خیرخواهانه مورد اقبال بسیاری از سازمان‌ها نیست، اما ممکن است که به کارکنان کمک کند که سازمان‌ها را به اهداف خود برسانند. کمپبل پیشنهاد می‌کند که سازمان‌ها می‌توانند "راه‌حل‌ها" را به عنوان بخشی از معیارهای ارزیابی عملکرد کارکنان در نظر بگیرند. در واقع مدیران سازمان می‌توانند از اطلاعات حاصل از راه‌حل‌ها، مشکلات اجرایی برنامه‌ها را شناسایی نموده و قوانین، خط‌مشی‌ها و اصول را مورد بازبینی قرار داده و آنها را با اهداف و مقاصد سازمان همسو^۴ نمایند (کافمن، ۲۰۱۳: ۳).

موریسون براساس مطالعه‌ای که انجام داده است، قانون‌شکنی خیرخواهانه را به سه دسته کلی تقسیم نموده است: ۱. قانون‌شکنی برای انجام مؤثرتر وظایف کاری؛ ۲. قانون‌شکنی برای کمک به زیردستان یا همکاران؛ ۳. قانون‌شکنی برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان. وی علاوه بر تبیین انواع قانون‌شکنی خیرخواهانه، به بررسی ارتباط شش متغیر فردی با قانون‌شکنی خیرخواهانه پرداخت. این متغیرها شامل مفهوم شغل^۵، استقلال شغلی^۶، همدلی^۷، شخصیت فعال^۸، ریسک‌پذیری^۹، و

1. Tucker
2. Workarounds
3. Campbell
4. Align
5. Job meaning
6. Job autonomy
7. Empathy
8. Proactive personality
9. Risk-taking propensity

همکاران^۱ بود که برای بررسی این متغیرها از دو سناریو و همچنین چندین پرسشنامه استفاده کرد و در نهایت به این نتیجه رسید که سه عامل استقلال شغلی، رفتار همکاران و ریسک‌پذیری با رفتار قانون‌شکنی خیرخواهانه ارتباط مثبت دارند (موریسون، ۲۰۰۶: ۳۲-۵).

"استقلال شغلی" این اجازه را به کارکنان می‌دهد که بتوانند روی ابزارهای لازم جهت دستیابی به اهداف شغلی خود، کنترل کافی داشته باشند. موریسون بیان می‌کند که هرچه کنترل کارکنان روی این ابزارها بیشتر باشد، احتمال اقدام آنها به قانون‌شکنی خیرخواهانه افزایش می‌یابد. او با مطالعه پاسخ ۱۶۸ دانشجوی رشته MBA به انواع قانون‌شکنی خیرخواهانه توانست ارتباط مثبت میان استقلال شغلی و احتمال اقدام قانون‌شکنی خیرخواهانه را تأیید نماید.

وی همچنین "رفتار همکاران" را نیز به‌عنوان یکی دیگر از عوامل یا پیشران‌های^۲ قانون‌شکنی خیرخواهانه مطرح می‌کند. منظور او از رفتار همکاران این است که اگر در سازمان، شواهدی مبنی بر اینکه سایر همکاران در گذشته چنین قانونی را نقض کرده‌اند، یافت شود، احتمال مبادرت به قانون‌شکنی خیرخواهانه از سوی کارکنان افزایش می‌یابد. در واقع فرضیه موریسون در مورد ارتباط مثبت میان رفتار همکاران و احتمال اقدام به قانون‌شکنی خیرخواهانه نیز تأیید شد.

براساس مطالعه موریسون، "میزان ریسک‌پذیری" کارکنان نیز ارتباط مثبتی با احتمال اقدام به قانون‌شکنی خیرخواهانه از سوی کارکنان دارد. موریسون معتقد است که میزان ریسک‌پذیری افراد با انحراف آنها از هنجارهای سازمانی ارتباط مثبتی دارد و بنابراین او اثبات می‌کند که میان ریسک‌پذیری و احتمال اقدام کارکنان به قانون‌شکنی خیرخواهانه ارتباط مثبت وجود دارد.

دالینگ و همکاران نیز پس از آزمون فرضیه‌های خود دریافتند که میان قانون‌شکنی خیرخواهانه و "وظیفه‌شناسی"^۳ ارتباط منفی وجود دارد. افراد وظیفه‌شناس معمولاً انسان‌هایی منضبط، محتاط، دقیق و خودکنترل هستند و به دلیل اینکه هسته مرکزی وظیفه‌شناسی، نظم و مسئولیت‌پذیری است، بنابراین افراد وظیفه‌شناس نسبت به انتظاراتی که سازمان از آنها دارد بسیار حساس بوده و احتمال انحراف آنها از این انتظارات بسیار پایین است. مطالعات پیشین در این زمینه

1. Coworker behavior
2. Antecedents
3. Conscientiousness

بدین اشاره دارند که وظیفه‌شناسی ارتباط به شدت منفی با کج رفتاری مخرب در محیط کار دارد و احتمال اینکه یک فرد وظیفه‌شناس اقدام به سایر انواع قانون‌شکنی غیر کارکردی نماید، بسیار کم است. مطابق مجموعه مطالعات ذکر شده، انتظار می‌رود که کارکنان وظیفه‌شناس حتی با نیت خیرخواهانه نیز مایل به نقض قوانین سازمان نباشند (دالینگ و همکاران، ۲۰۱۲: ۴۲-۲۱).

واردامان و همکاران بر اساس نظریه "خودارزیابی محوری"^۱ که بیانگر ارزیابی افراد در مورد ارزش و قابلیت‌های خودشان می‌باشد، به مطالعه عوامل مؤثر بر قانون‌شکنی خیرخواهانه پرداختند. نظریه خودارزیابی محوری متشکل از پنج خصیصه فردی است: "عزت نفس"^۲ یا ارزیابی کلی افراد از میزان ارزشمند بودن وجود خود؛ "خودکارآمدی"^۳ یا اعتقاد افراد به توانایی خود جهت انجام کار در شرایط مختلف؛ "روان‌رنجوری"^۴ یا احساس عمومی فرد در مورد ناامنی بودن محیط؛ "مرکز کنترل درونی"^۵ یا اعتقاد افراد به اینکه کنترل سرنوشت آنها به دست خودشان است و "مرکز کنترل بیرونی"^۶ یا اعتقاد افراد به اینکه اتفاقاتی که برای انسان رخ می‌دهد، تحت تأثیر عوامل بیرونی و شانس است. در واقع همه این عوامل در کنار یکدیگر، ارزیابی افراد از میزان ارزشمندی و توانایی‌های خودشان را نشان می‌دهد (واردامان و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۱۸-۱۰۸). آنها بر این اساس فرضیه‌هایی را ارائه نموده و مدعی شدند که عزت نفس، خودکارآمدی و مرکز کنترل درونی به صورت مثبت و متغیرهای روان‌رنجوری و مرکز کنترل بیرونی به صورت منفی با رفتار قانون‌شکنی خیرخواهانه ارتباط دارند، ولی فرضیه‌های خود را آزمون نمی‌کنند.

هنرمندی نیز در پژوهش خود به بررسی و تبیین عوامل سازمانی مؤثر بر قانون‌شکنی خیرخواهانه در سازمان‌های دولتی پرداخته است. در این تحقیق ۳ تم اصلی مؤثر بر قانون‌شکنی خیرخواهانه شناسایی شده است. این ۳ تم اصلی، در ۹ تم فرعی دسته‌بندی شده است. سه تم اصلی سازمانی شناسایی شده مؤثر بر قانون‌شکنی خیرخواهانه عبارتند از: عوامل شغلی؛ عوامل زمینه‌ای؛ عوامل مدیریتی. عوامل شغلی شامل موقعیت بالای شغلی، دادن تفویض اختیار به کارکنان و شیوه

1. Core self-evaluation
2. Self esteem
3. Self-efficacy
4. Neuroticism
5. Internal locus of control
6. External locus of control

تعامل افراد؛ عوامل زمینه‌ای شامل فرهنگ سازمانی، جو سازمانی، ساختار سازمانی و جو اخلاقی؛ عوامل مدیریتی شامل سبک مدیریت و ضعف سیستم نظارتی می‌باشد (هنرمندی، ۱۳۹۴: ۵۷). این پژوهش دارای ۱۰ متغیر است که از متغیرهای مطرح شده در پژوهش واردامان و همکاران (۲۰۱۴)، موریسون (۲۰۰۶) و همچنین پژوهش دالینگ و همکاران (۲۰۱۲) برداشت شده است و شامل یک متغیر وابسته (قانون‌شکنی خیرخواهانه) و ۹ متغیر مستقل می‌باشد که هر کدام از آنها به صورت مثبت یا منفی بر رفتار قانون‌شکنی خیرخواهانه اثر گذارند. تعاریف هر یک از متغیرها به شرح ذیل می‌باشد:

قانون‌شکنی خیرخواهانه: هنگامی که کارمندی خط‌مشی، آئین‌نامه و یا قوانین رسمی سازمانی را عمداً و با نیت تأمین منافع سازمان و یا یکی از ذی‌نفعان آن، نقض می‌نماید (موریسون، ۲۰۰۶: ۶).

ریسک‌پذیری: به معنی تمایل طبیعی افراد به بالا نشان دادن احتمال موفقیت در هنگام مواجهه با مسائل مخاطره‌آمیز است. بنابراین احتمال اقدام به قانون‌شکنی خیرخواهانه در میان افرادی که ریسک‌پذیری بالایی دارند، بیشتر است (موریسون، ۲۰۰۶: ۱۷).

شخصیت فعال: شخصیت فعال معمولاً برای افرادی به کار برده می‌شود که همواره دنبال شکار فرصت‌ها می‌باشند، از خود ابتکار عمل نشان می‌دهند، دنبال ایجاد تغییر هستند و فشارهای محیطی نیز نمی‌توانند برای آنها محدودیت ایجاد کنند. بنابراین احتمال اقدام به قانون‌شکنی خیرخواهانه میان افرادی که شخصیتی فعال دارند، بیشتر است (موریسون، ۲۰۰۶: ۱۷).

همدلی: به معنای آگاه‌بودن از عواطف و احساسات دیگران و توانایی درک وضعیت آنهاست. بنابراین احتمال اقدام به قانون‌شکنی خیرخواهانه میان افرادی که احساسات و عواطف دیگران را بهتر درک می‌کنند، بیشتر است (موریسون، ۲۰۰۶: ۱۶).

وظیفه‌شناسی: وظیفه‌شناسی ویژگی افرادی است که منظم هستند، سنجیده و دقیق عمل می‌کنند، قابل‌اتکاء بوده و دارای پشتکار خوبی می‌باشند. همچنین، افراد وظیفه‌شناس مسئولیت‌پذیر بوده و خودشان به‌طور خودکار به ساماندهی امور اقدام می‌کنند و هیچگاه حاضر نیستند که برخلاف آنچه که به آنها گفته شده است، عمل نمایند؛ بنابراین احتمال اقدام به قانون‌شکنی خیرخواهانه میان افراد وظیفه‌شناس کمتر است (دالینگ و همکاران، ۲۰۱۲: ۲۶).

عزت نفس: عزت نفس نیز به عنوان یکی دیگر از متغیرهای مستقل به معنای ارزیابی افراد از میزان ارزشمند بودن وجود خودشان می‌باشد. در واقع عزت نفس نشان‌دهنده ارزشی است که هر فرد به عنوان یک انسان برای خودش قائل است. عزت نفس یکی از منابع به وجود آورنده خلق و خوی مثبت در افراد است و با رضایت شغلی در ارتباط می‌باشد. بنابراین احتمال قانون‌شکنی خیرخواهانه میان افرادی که دارای عزت نفس بالایی هستند، بیشتر است (واردامان و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۱۱).

خودکارآمدی: به معنای اعتقاد افراد به توانایی خود برای انجام مؤثر کارها در شرایط مختلف است. در واقع هرچه خودکارآمدی افراد بالاتر باشد، اعتماد آنها به توانایی‌هایشان برای انجام موفقیت‌آمیز کارها بیشتر می‌شود. بنابراین احتمال اقدام به قانون‌شکنی خیرخواهانه میان افرادی که از خودکارآمدی بالاتری برخوردارند، بیشتر است (واردامان و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۱۱).

روان‌رنجوری: به احساس عمومی فرد در مورد ناامن بودن محیط و همچنین احساس گناه‌کار بودن او اشاره دارد. افرادی که از این بیماری رنج می‌برند، اضطراب بیشتری را تجربه می‌کنند و از موقعیت‌های جدید هراس دارند. بنابراین احتمال اقدام به قانون‌شکنی خیرخواهانه میان افرادی که دچار روان‌رنجوری هستند، کمتر است (واردامان و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۱۱).

مرکز کنترل: مرکز کنترل نیز یکی دیگر از متغیرهای تأثیرگذار بر رفتار قانون‌شکنی خیرخواهانه است. مرکز کنترل افراد به دو صورت است: الف) مرکز کنترل درونی؛ ب) مرکز کنترل بیرونی. افرادی که مرکز کنترل درونی دارند، معتقدند که آنچه برای انسان رخ می‌دهد تحت کنترل خودش است و در مقابل، افرادی که مرکز کنترل بیرونی دارند، معتقدند که آنچه برای انسان رخ می‌دهد حاصل نیروهای بیرونی مانند شانس یا سرنوشت است. بنابراین احتمال اقدام به قانون‌شکنی خیرخواهانه میان افرادی که مرکز کنترل درونی دارند، بیشتر و میان افرادی که مرکز کنترل بیرونی دارند، کمتر است (واردامان و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۱۲-۱۱۱).

مدل مفهومی پژوهش حاضر با توجه به متغیرهای فوق، در شکل (۱) نمایش داده شده است:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های این پژوهش به شرح ذیل است:

۱. ریسک‌پذیری و قانون‌شکنی خیرخواهانه با هم ارتباط مثبت دارند.
۲. شخصیت فعال و قانون‌شکنی خیرخواهانه با هم ارتباط مثبت دارند.
۳. همدلی و قانون‌شکنی خیرخواهانه با هم ارتباط مثبت دارند.
۴. وظیفه‌شناسی و قانون‌شکنی خیرخواهانه با هم ارتباط منفی دارند.
۵. عزت‌نفس و قانون‌شکنی خیرخواهانه با هم ارتباط مثبت دارند.
۶. خودکارآمدی و قانون‌شکنی خیرخواهانه با هم ارتباط مثبت دارند.
۷. روان‌رنجوری و قانون‌شکنی خیرخواهانه با هم ارتباط منفی دارند.
۸. مرکز کنترل درونی و قانون‌شکنی خیرخواهانه با هم ارتباط مثبت دارند.
۹. مرکز کنترل بیرونی و قانون‌شکنی خیرخواهانه با هم ارتباط منفی دارند.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ میزان کنترل متغیرها، جزء پژوهش‌های توصیفی به شمار می‌رود. ماهیت این پژوهش کمی بوده و برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه و برای تحلیل نتایج نیز از روش معادلات ساختاری استفاده شده است.

جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان شهرداری منطقه ۴ تهران و معادل ۸۵۰ نفر می‌باشد که با توجه به جدول مورگان، تعداد نمونه آن برابر با ۲۶۵ نفر می‌باشد و نمونه‌گیری آن نیز به روش تصادفی ساده انجام شد. تعداد ۴۲۰ پرسشنامه میان کارکنان شهرداری منطقه ۴ تهران توزیع شد که در نهایت ۲۴۲ پرسشنامه کامل (بالغ بر ۹۱ درصد) جمع‌آوری شد. برای گردآوری داده‌ها، از یک پرسشنامه ۹۸ سؤالی استفاده شد. سؤالات پرسشنامه وضعیت ۱۰ متغیر (۹ متغیر مستقل و ۱ متغیر وابسته) را میان جامعه نمونه، مورد سنجش قرار می‌دهد.

برای اندازه‌گیری میزان گرایش افراد به قانون‌شکنی خیرخواهانه از پرسشنامه دالینگ و همکاران (۲۰۱۲) استفاده شده است که دارای ۹ سؤال بوده و پایایی آن نیز برابر ۰/۷۴ می‌باشد.

برای اندازه‌گیری میزان ریسک‌پذیری افراد از پرسشنامه ریسک‌پذیری موریسون (۲۰۰۶) استفاده شده است که دارای ۴ سؤال بوده و پایایی آن نیز برابر ۰/۶۸ می‌باشد.

برای تشخیص فعال بودن شخصیت افراد، از پرسشنامه شخصیت فعال موریسون (۲۰۰۶) استفاده شده است که دارای ۱۷ سؤال بوده و پایایی آن نیز برابر ۰/۸۱ می‌باشد.

برای سنجش وضعیت همدلی افراد از پرسشنامه همدلی موریسون (۲۰۰۶) استفاده شده است که دارای ۷ سؤال بوده و پایایی آن نیز برابر با ۰/۵۴ می‌باشد.

برای اندازه‌گیری میزان وظیفه‌شناسی افراد از پرسشنامه وظیفه‌شناسی گلدبرگ^۱ (۱۹۹۹) استفاده شده است که دارای ۹ سؤال بوده و پایایی آن نیز برابر با ۰/۵۹ می‌باشد.

برای سنجش وضعیت عزت‌نفس افراد از پرسشنامه عزت‌نفس روزنبرگ^۲ (۱۹۷۹) استفاده شده است که دارای ۱۰ سؤال بوده و پایایی آن نیز برابر با ۰/۷۶ می‌باشد.

1. Goldberg
2. Rosenberg

برای اندازه‌گیری میزان خودکارآمدی افراد از پرسشنامه خودکارآمدی شوارزر^۱ (۲۰۰۵) استفاده شده است که دارای ۱۰ سؤال بوده و پایایی آن نیز برابر ۰/۸۰ می‌باشد. برای سنجش وضعیت روان‌رنجوری افراد از پرسشنامه روان‌رنجوری گلدبرگ (۱۹۹۹) استفاده شده است که دارای ۸ سؤال بوده و پایایی آن نیز برابر با ۰/۷۵ می‌باشد. در نهایت برای سنجش درونی یا بیرونی بودن مرکز کنترل افراد از پرسشنامه مرکز کنترل لونسون^۲ (۱۹۸۱) استفاده شده است که تعداد سؤالات آن به ترتیب ۸ سؤال برای مرکز کنترل درونی و ۱۶ سؤال برای مرکز کنترل بیرونی بوده و پایایی آنها نیز به ترتیب ۰/۷۰ و ۰/۷۷ می‌باشد. برای بررسی روایی پرسشنامه نیز ابتدا نسخه اولیه پرسشنامه در اختیار تعدادی از اساتید رشته مدیریت قرار گرفت و در نهایت پس از دریافت نظرات آنها و اعمال اصلاحات نهایی در پرسشنامه اولیه، پرسشنامه نهایی میان پاسخ‌دهندگان توزیع شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های این پژوهش در دو بخش آمار توصیفی و استنباطی ارائه می‌شود. نخست به بررسی چگونگی توزیع نمونه آماری متغیرهایی چون پست سازمانی، جنسیت، میزان تحصیلات و میزان سابقه کار افراد پرداخته می‌شود. تعداد کل پاسخ‌دهندگان معادل ۲۴۲ نفر بود که از این تعداد، ۴۲/۲ درصد زن و ۵۰/۸ درصد نیز مرد بودند. از لحاظ جایگاه سازمانی، ۹۱/۳ درصد از پاسخ‌دهندگان کارشناس و ۸/۷ درصد در پست‌های مدیریتی قرار داشتند و بالغ بر ۸۰ درصد آنها دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر بودند.

در این پژوهش برای اطمینان از اعتبار سازه، از روش تحلیل عاملی تأییدی در نرم‌افزار آماری لیزرل استفاده شده است. نتایج خروجی نرم‌افزار لیزرل در مدل اندازه‌گیری، همان تحلیل عاملی تأییدی است که روابط بین متغیرهای پنهان و آشکار از طریق بارهای عاملی نشان داده می‌شود. بارهای عاملی اطلاعاتی را تدارک می‌بیند که به کمک آن می‌توان مشخص کرد توانایی هر متغیر آشکار برای سنجش متغیر پنهان چقدر است. ضرایب حاصل از انجام تحلیل عاملی تأییدی در

1. Schwarzer
2. Levenson

صورتی معنی‌دارند که T-Value آنها از ۱/۹۶ بیشتر یا از ۱/۹۶- کمتر باشد. با توجه به خروجی نرم‌افزار لیزرل از تحلیل عاملی در حالت ضرایب معنی‌داری، کلیه روابط معنی‌دار هستند. همان‌طور که در جدول (۱) نشان داده شده است، شاخص‌های برازش مدل از وضعیت مناسبی برخوردار هستند.

جدول ۱. شاخص‌های برازش مدل نهایی پژوهش

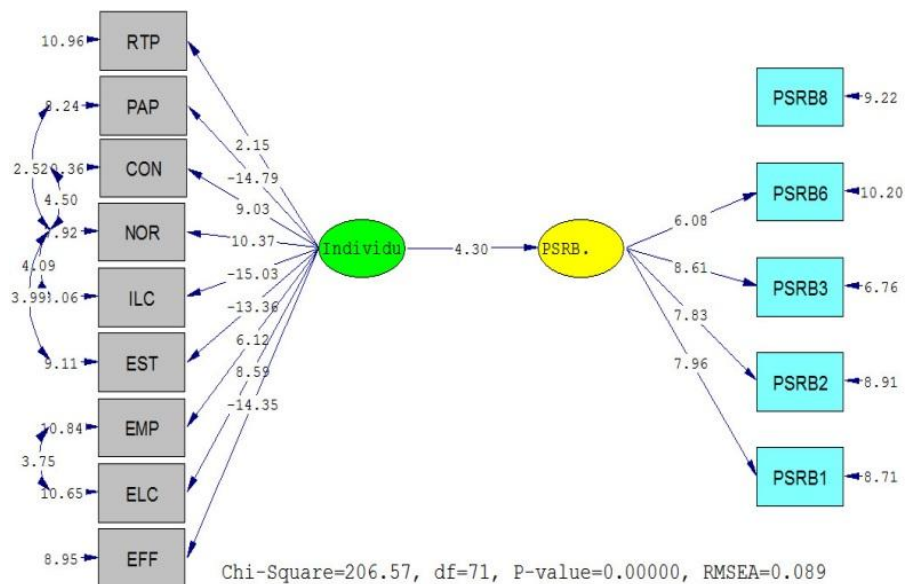
شاخص‌های برازش	اختصار	نتایج	برازش قابل قبول
تقسیم کای - مربع بر درجه آزادی	X2/df	۲/۹۰	$(X2/df) \leq 3.00$
ریشه میانگین مربعات خطای تقریب	RMSEA	۰/۰۸۹	$RMSEA \leq 0.08$ (برازش خوب) $RMSEA \leq 0.05$ (برازش معقول)
شاخص برازش نرم	NFI	۰/۹۱	$NFI \geq 0.90$
شاخص برازش غیرنرم	NNFI	۰/۹۲	$NNFI \geq 0.90$
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده	AGFI	۰/۸۴	$AGFI \geq 0.80$
شاخص برازش مقایسه‌ای	CFI	۰/۹۴	$CFI \geq 0.90$
شاخص برازش افزایشی	IFI	۰/۹۴	$IFI \geq 0.90$
شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۸۹	$GFI \geq 0.90$

روایی سازه نشان‌دهنده این است که مجموعه متغیرهای آشکار تا چه حد نماینده واقعی سازه تئوریکی هستند که برای اندازه‌گیری آنها طراحی شده‌اند یا مجموعه متغیرهای آشکار تا چه حد منعکس‌کننده متغیر مکنون مربوطه هستند که برای اندازه‌گیری آن طراحی شده‌اند. علاوه بر روایی

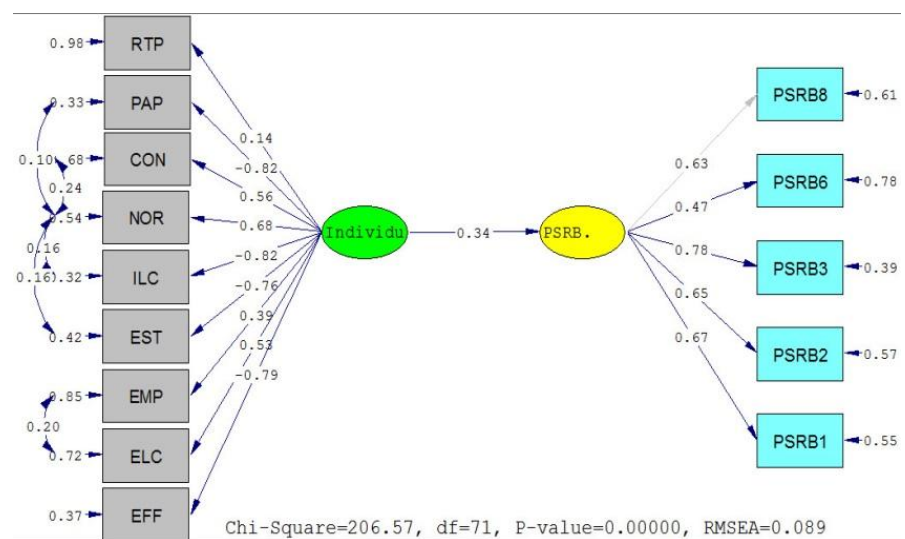
صوری که غیر آماری است و براساس قضاوت خبرگان صورت می‌گیرد، یک روایی تشخیصی و یا همگرا وجود دارد که بیانگر آن است که شاخص‌های یک سازه تا چه حد در تبیین واریانس مشترک سهم دارند. در واقع در صورتی روایی همگرایی متغیرها مورد تأیید قرار می‌گیرد که بار عاملی هر یک از متغیرهای مشاهده‌شده در متغیر مکنون مورد نظر خود معنی‌دار باشد (یعنی $t\text{-value} > [1.96]$ یا به عبارت دیگر، ضرایب می‌بایست تقریباً بزرگتر از دو برابر خطای استاندارد خود باشند) (اندرسون و گرینگ، ۱۹۸۸: ۴۱۶). بنابراین مطابق با نتایج به دست آمده، روایی همگرا برای تمامی متغیرهای پژوهش مورد تأیید است. همچنین مطابق نظر اندرسون و گرینگ (۱۹۸۸)، روایی تشخیصی را می‌توان با استفاده از آزمون فاصله اطمینان تشخیص داد. به طوری که فاصله‌های اطمینان بین دو متغیر (ساختارهای مکنون) دربرگیرنده عدد یک نباشند. مقادیر حد بالا در پژوهش حاضر در محدوده ۰/۱۷۲- تا ۰/۶۰۱ است. بنابراین، روایی تشخیصی متغیرهای پژوهش حاضر نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

حال پس از تأیید برازش مدل و مناسب بودن آن برای پیش‌بینی الگوی ارتباط بین متغیرهای پژوهش و همچنین تأیید روایی سازه‌ها، فرضیه‌های پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرند تا از این طریق تأیید یا عدم تأیید آنها آشکار شود. ضرایب به دست آمده در صورتی معنی‌دار می‌باشند که مقدار T-Value آنها از ۱/۹۶ بیشتر یا از ۱/۹۶- کمتر باشد و در نتیجه، فرضیه صفر رد و فرضیه یک تأیید شود. در ادامه، مدل ساختاری پژوهش در حالت ضرایب معنی‌داری و همچنین در حالت ضرایب استاندارد به ترتیب در شکل (۲) و (۳) آمده است. همچنین به دلیل اینکه نام متغیرها در خروجی نرم‌افزار به صورت مخفف آمده است، در جدول (۲) نام کامل متغیرها مشخص شده است.

بررسی عوامل فردی مؤثر بر قانون‌شکنی خیرخواهانه در محیط کار



شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش در حالت ضرایب معنی‌داری



شکل ۳. مدل ساختاری پژوهش در حالت ضرایب استاندارد

جدول ۲. نام‌گذاری متغیرهای پژوهش در مدل ساختاری

نام متغیر	متغیر در مدل
قانون شکنی خیرخواهانه	PSRB
ریسک پذیری	RTP
شخصیت فعال	PAP
وظیفه شناسی	CON
روان رنجوری	NOR
مرکز کنترل درونی	ILC
عزت نفس	EST
همدلی	EMP
مرکز کنترل بیرونی	ELC
خودکارآمدی	EFF

خلاصه نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌ها و وضعیت هر یک از متغیرها به شرح جدول (۳) است.

جدول ۳. نتایج حاصل از تحلیل مدل سازی معادلات ساختاری

فرضیه	T-Values	متغیر وابسته	نوع رابطه با متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه
تأیید	۲/۱۵	قانون شکنی خیرخواهانه	مثبت	ریسک پذیری	H1
رد	-۱۴/۷۹	قانون شکنی خیرخواهانه	مثبت	شخصیت فعال	H2
تأیید	۶/۱۲	قانون شکنی خیرخواهانه	مثبت	همدلی	H3
رد	۹/۰۳	قانون شکنی خیرخواهانه	منفی	وظیفه شناسی	H4
رد	-۱۳/۳۶	قانون شکنی خیرخواهانه	مثبت	عزت نفس	H5
رد	-۱۴/۳۵	قانون شکنی خیرخواهانه	مثبت	خودکارآمدی	H6
رد	۱۰/۳۷	قانون شکنی خیرخواهانه	منفی	روان رنجوری	H7
رد	-۱۵/۰۳	قانون شکنی خیرخواهانه	مثبت	مرکز کنترل درونی	H8
رد	۸/۵۹	قانون شکنی خیرخواهانه	منفی	مرکز کنترل بیرونی	H9

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در این پژوهش تعداد ۹ فرضیه مورد آزمون قرار گرفت که از میان آنها، ۲ فرضیه تأیید و سایر فرضیه‌ها رد شد. در واقع از میان ۹ فرضیه تحقیق، تنها فرضیه‌های اول و سوم که مربوط به متغیرهای ریسک‌پذیری و همدلی هستند مورد تأیید قرار گرفتند.

باتوجه به خروجی نرم‌افزار، T-Value متغیر ریسک‌پذیری ۲/۱۵ است و نشان می‌دهد که رابطه این متغیر با قانون‌شکنی خیرخواهانه معنی‌دار بوده و همچنین به دلیل مثبت بودن T-Value، فرضیه اول با درجه اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود. بنابراین باتوجه به تأیید فرضیه اول، می‌توان چنین نتیجه گرفت که در شهرداری منطقه ۴ تهران، احتمال مشاهده رفتار قانون‌شکنی خیرخواهانه میان افرادی که از ریسک‌پذیری بالاتری برخوردارند، بیشتر است.

براساس مطالعه موریسون (۲۰۰۶)، "میزان ریسک‌پذیری" کارکنان ارتباط مثبتی با احتمال اقدام به قانون‌شکنی خیرخواهانه از سوی آنان دارد. موریسون معتقد است که میزان ریسک‌پذیری افراد با انحراف آنها از هنجارهای سازمانی ارتباط مثبتی دارد و بنابراین او در تحقیق خود پس از آزمون فرضیه‌ها به این نتیجه می‌رسد که میان ریسک‌پذیری و احتمال اقدام کارکنان به قانون‌شکنی خیرخواهانه ارتباط مثبت وجود دارد.

واردامان و همکاران (۲۰۱۴) نیز در مدل مفهومی خود، ریسک‌پذیری را به‌عنوان یکی از عوامل مثبت تأثیرگذار بر قانون‌شکنی خیرخواهانه معرفی می‌کنند.

همچنین باتوجه به خروجی نرم‌افزار، T-Value متغیر همدلی ۶/۱۲ است که نشان می‌دهد رابطه این متغیر با قانون‌شکنی خیرخواهانه معنی‌دار بوده و همچنین به دلیل مثبت بودن T-Value، فرضیه سوم با درجه اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود. بنابراین باتوجه به تأیید فرضیه سوم، می‌توان چنین نتیجه گرفت که در شهرداری منطقه ۴ تهران، احتمال مشاهده رفتار قانون‌شکنی خیرخواهانه میان افرادی که احساس همدلی بیشتری با دیگران دارند، بیشتر است.

موریسون (۲۰۰۶) در پژوهش خود به بررسی تأثیر متغیر همدلی بر قانون‌شکنی خیرخواهانه می‌پردازد که پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها، فرضیه او مبنی بر وجود همبستگی مثبت میان همدلی و قانون‌شکنی خیرخواهانه رد می‌شود.

همان‌طور که در ابتدای این بخش توضیح داده شد، سایر فرضیه‌های این پژوهش رد شدند و

به نظر می‌رسد که یکی از دلایل اصلی رد اکثر فرضیه‌ها این باشد که اغلب پاسخ‌دهندگان در هنگام پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه سعی داشته‌اند که ویژگی‌های فردی خود را پنهان نموده و علاوه بر آن، ماهیت جامعه آماری نیز مزید بر علت چنین نتیجه‌ای است؛ زیرا در مراکزی مانند شهرداری‌ها به دلیل جو حاکم بر آنها ممکن است افراد تمایلی به بروز تمایلات واقعی خود نداشته باشند.

باتوجه به نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر، پیشنهادهای زیر به مجموعه شهرداری منطقه ۴ تهران ارائه می‌شود:

۱. پیشنهاد می‌شود در صورتی که سیاست شهرداری منطقه ۴ تهران این است که کارکنان این سازمان حتی با نیت خیرخواهانه نیز اقدام به نقض قوانین نکنند، ضرورت دارد بداند که افرادی با مشخصه‌های ذیل بیشتر به قانون‌شکنی خیرخواهانه مبادرت می‌کنند:

الف) افرادی که از شخصیت ریسک‌پذیری برخوردارند و احتمال موفقیت خود را در هنگام مواجهه با مسائل مخاطره‌آمیز بالا نشان می‌دهند.

ب) افرادی که ویژگی همدلی در آنها بارز است و توانایی درک عواطف و احساسات دیگران را دارند.

۲. باتوجه به مصاحبه‌های اولیه صورت گرفته با مدیران شهرداری منطقه ۴ تهران، برخی از آنها اظهار داشتند که مواردی مبنی بر رفتار قانون‌شکنی خیرخواهانه میان کارکنان این سازمان مشاهده کرده‌اند که یکی از مصادیق آن نیز عدم توجه کارشناسان شهرداری به قوانین طرح تفضیلی شهر تهران در قبال برخی از ارباب رجوعان بوده است. بنابراین به شهرداری منطقه ۴ تهران و همچنین سایر سازمان‌هایی که این گونه رفتارها در آنها مشهود است، پیشنهاد می‌شود که قوانین دست‌وپاگیر خود را بازبینی کرده و در صورت امکان در آن قوانین تسهیلاتی ایجاد کنند که افراد مجبور نباشند که برای تأمین منافع و رضایت همکاران، ارباب رجوع و یا سایر ذی‌نفعان سازمان دست به نقض این گونه قوانین بزنند.

۳. اگرچه ممکن است که مدیریت مجموعه شهرداری مایل نباشند که کارکنانشان حتی با نیت کمک به دستیابی به اهداف سازمان نیز قوانین را نقض نکنند، اما پیشنهاد می‌شود

که به‌عنوان بخشی از نظام ارزیابی عملکرد کارکنان از آنها بخواهند که برای حل مشکلات اجرایی شدن برخی قوانین و خط‌مشی‌های سازمانی راه‌حل ارائه دهند تا در صورت امکان آن قوانین را مورد بازبینی قرار داد.

۴. در نهایت پیشنهاد می‌شود در صورتی که سازمان قصد جذب افراد و یا جابه‌جایی کارکنان برای پست‌هایی را دارد که از لحاظ تصمیم‌گیری از حساسیت بیشتری برخوردار است، ویژگی‌های رفتاری افراد را مدنظر قرار دهند؛ به‌ویژه ویژگی‌هایی که باعث می‌شوند که احتمال اقدام افراد به قانون‌شکنی خیرخواهانه افزایش یابد.

در پایان لازم به ذکر است که هدف این پژوهش بررسی عوامل فردی مؤثر بر قانون‌شکنی خیرخواهانه مبتنی بر چارچوب مفهومی انتخاب شده است و برای شناخت بهتر ابعاد این پدیده سازمانی، ضرورت دارد که پیامدهای این نوع رفتارها در سازمان بررسی شود.

منابع

- هنرمندی، آیدا (۱۳۹۴)، بررسی و تبیین عوامل سازمانی مؤثر بر قانون‌شکنی خیرخواهانه در سازمان‌های دولتی، به راهنمایی: طیبه عباسی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، کارشناسی ارشد مدیریت دولتی.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W., (1988), Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. **Psychological bulletin**, 103(3), 411-423.
- Brief, A. P., & Motowidlo, S. J., (1986), Prosocial organizational behaviors, **Academy of Management Review**, 11(4), 710-725.
- Campbell, D., (2012), Public managers in integrated services collaboratives: What works is workarounds, **Public Administration Review**, 72(5), 721-730.
- Collins, S. E., (2012), Rule bending by nurses: Environmental and personal drivers. **Journal of Nursing Law**, 15(1), 14-26.
- Dahling, J. J., Chau, S. L., Mayer, D. M., & Gregory, J. B., (2012), Breaking rules for the right reasons? An investigation of pro-social rule breaking, **Journal of Organizational Behavior**, 33(1), 21-42.
- Giacalone, R. A., & Greenberg, J. E., (1997), **Antisocial Behavior in Organizations**, U.S.A: Sage Publications, Inc.
- Goldberg, L. R., (1999), A broad-bandwidth, public domain, personality inventory measuring the lower-level facets of several five-factor models, **Personality psychology in Europe**, 7(1), 7-28.
- Graham, J. W., (1986), Principled organizational dissent: A theoretical essay, **Research in organizational behavior**, 8, 1-52.
- Hollinger, R. C., (1986), Acts against the workplace: Social bonding and employee deviance, **Deviant Behavior**, 7(1), 53-75.
- Katz, D., (1964), The motivational basis of organizational behavior, **Behavioral science**, 9(2), 131-146.
- Kaufman, Randi E., (2013), Bend a little to get it forward: Pro-social rule breaking and public health practice, Advisor: Fried Bruce, University of North Carolina at Chapel Hill, Ph.D dissertation in health policy and management.
- Levenson, H., (1981), Differentiating among internality, powerful others, and chance, **Research with the locus of control construct**, 1, 15-63.
- Miceli, M. P., & Near, J. P., (1992), **Blowing the whistle: The organizational and legal implications for companies and employees**, New York: Lexington Books.
- Morrison, E. W., (2006), Doing the job well: An investigation of pro-social rule breaking, **Journal of Management**, 32(1), 5-28.
- Morrison, E. W., & Phelps, C. C., (1999), Taking charge at work: Extrarole efforts to initiate workplace change, **Academy of Management Journal**, 42(4), 403-419.
- Nemeth, C. J., (1997), Managing innovation: When less is more, **California Management Review**, 40, 59-74.
- Puffer, S. M., (1987), Prosocial behavior, noncompliant behavior, and work performance among commission salespeople, **Journal of Applied Psychology**, 72(4), 615-621.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J., (1995), A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study, **Academy of Management Journal**, 38(2), 555-572.
- Rosenberg, M., (1979), **Conceiving the self**, New York: Basic Book.

- Schwarzer, R., Luszczynska, A., & Scholz, U., (2005), The general self-efficacy scale: multicultural validation studies, **The Journal of psychology**, 139(5), 439-457.
- Tucker Anita, (2012), **Workrounds and resiliency on the front lines of health care**, Accessed on 9/28/2014, <https://psnet.ahrq.gov/perspectives/perspective/78>.
- Staw, B. M., (1984), Organizational behavior: A review and reformulation of the field's outcome variables, **Annual review of psychology**, 35(1), 627-666.
- Staw, B. M., & Boettger, R. D., (1990), Task revision: A neglected form of work performance, **Academy of Management Journal**, 33(3), 534-559.
- Van Dyne, L., & LePine, J. A., (1998), Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity, **Academy of Management Journal**, 41(1), 108-119.
- Vardaman, J. M., Gondo, M. B., & Allen, D. G., (2014), Ethical climate and pro-social rule breaking in the workplace, **Human Resource Management Review**, 24(1), 108-118.