

استعاره‌پردازی رفتاری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران

*علیرضا امینی^۱، سید محمد مقیمی^۲

۱. پس‌داکتری مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۲. استاد گروه مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۵/۴/۲۳) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۵/۹/۲۵)

Making Metaphor for Personnel Behavior of Iranian Public Organizations

*Alireza Amini¹, Seyed Mohammad Moghimi²

1. Postdoctora of Management, University of Tehran, Tehran, Iran.

2. Professor of Public Management, University of Tehran, Tehran, Iran.

Received: (13/Jul/2016) Accepted: (15/Dec/2016)

Abstract

This paper aims to make metaphor for personnel behavior of Iranian public organizations by qualitative method. In this order, two studies were constructed. In the first study, we surveyed people experiences from organizational life and behavior according phenomenology strategy. 43 people from middle managers of public organization were selected by snowball sampling method and Semi-structured interviews were performed to reach theoretical saturation. Texts of the interviews performed were categorized and encoded in units of thought and they were finally classified in theme classes according to making descriptive metaphor. In the second study, in order to explore nature of experiential behavioral metaphor and its positive and negative main impact and particularly result validity of first study, we used Delphi technique from 7 experts included faculty members of university. The research findings explain the behavioral metaphor in the form of five behaviors: cognitive behavioral, political behavior, structural behavior, social behavior and adaptive behavior.

Keywords

Behavioral Phenomenon, Making Metaphor, Phenomenology, Theme Analysis, Public Organization.

چکیده

این پژوهش با هدف غایی استعاره‌پردازی رفتار کارکنان در سازمان‌های دولتی با رویکرد کیفی انجام شده است. برای این منظور دو مطالعه پایه‌گذاری شد. در مطالعه اول با اتخاذ استراتژی پدیدارشناسی به بررسی تجارب زیسته افراد از پدیده رفتار و زندگی سازمانی‌شان پرداخته شد. برای این منظور ۴۳ نفر از کارشناسان و مدیران میانی سازمان‌های دولتی از طریق روش نمونه‌گیری گلوله برفی مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته عمیق صورت گرفت تا اشباع نظری حاصل شد. داده‌های حاصل از این مصاحبه‌ها از طریق روش تحلیل مضمون با رویکرد استعاره‌پردازی توصیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. مطالعه دوم تحقیق نیز به‌منظور واکاوی جوهره استعاره رفتاری تجربه شده و مهم‌ترین پیامد مثبت و منفی آن و به‌ویژه اعتبارسنجی قابلیت اعتماد یافته‌های تحقیق در مطالعه اول صورت گرفت. این مطالعه با روش دلفی از ۷ نفر از خبرگان اعضای هیئت‌علمی دانشگاه جریان پیدا کرد. یافته‌های تحقیق استعاره‌های رفتاری را در قالب پنج نوع رفتارشناختی، رفتار سیاسی، رفتار ساختاری، رفتار اجتماعی و رفتار انطباقی تبیین می‌کند که هرکدام بر جنبه ویژه‌ای از رفتار کارکنان در سازمان تأکید و تمرکز دارد.

واژه‌های کلیدی

پدیده‌رفتاری، استعاره‌پردازی، پدیدارشناسی، تحلیل مضمون، سازمان دولتی.

*Corresponding Author: Alireza Amini.

*نویسنده مسئول: علیرضا امینی

E-mail:alirezaamini@ut.ac.ir

مقاله برگرفته از طرح پس‌داکتری علیرضا امینی می‌باشد. مراتب سپاس و قدردانی خود را از صندوق حمایت از پژوهشگران و فناوران کشور به‌واسطه حمایت‌های مادی و معنوی از این طرح اعلام می‌دارم.

مقدمه

سازمان‌ها با اداره موفق و مؤثر منابع انسانی قادر خواهند بود به کسب موفقیت در اهداف متعالی خود نائل شوند. نتایج تحقیقات از بررسی وضعیت انگیزشی کارکنان نشان می‌دهد که آنها با به‌کارگیری حدود ۲۰ تا ۳۰ درصد توانایی خود می‌توانند شغل خود را حفظ نمایند و اخراج نشوند. حال چنانچه با انگیزه بیشتری فعالیت‌های کاری خود را دنبال نمایند. تقریباً ۸۰ تا ۹۰ درصد توانایی‌های خود را در راستای تحقق اثربخش اهداف سازمانی به کار می‌گیرند (هرسی و بلانچارد^۱، ۱۳۸۵: ۴). اما اگر به هر دلیل عوامل انسانی درون هر سازمان انگیزه و رغبت کافی برای کار و فعالیت و تشریک‌مساعی برای رسیدن به اهداف را نداشته باشند. سازمان پویایی اصلی و اساس خود را از دست خواهد داد (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۸۹). به‌عبارت‌دیگر، عدم تمایل و اهتمام کارکنان به مشارکت در فعالیت‌های سازمانی و اهمال‌کاری در آن، چنانچه فراگیر شود، پیامدهای ناگواری برای سازمان داشته و اثربخشی سازمانی را به مخاطره می‌اندازد.

هر سازمان از مشاغل مختلف و متنوع تشکیل شده است که هر کدام به‌نوعی سازمان را در مسیر اهداف از پیش تعیین شده خود حرکت می‌دهند. در هر شغل، افراد نقش‌هایی را بر عهده دارند که اقتضایات و انتظارات وظیفه‌ای ویژه خود را دربرمی‌گیرد و رفتار کارکنان در این نقش‌ها اثربخشی سازمانی را بنا می‌کند (امینی و همکاران، ۱۳۹۳). درواقع زندگی و رفتار کارکنان در نقش‌های سازمانی‌شان پیامدها و دستاوردهای دوسویه سفید یا سیاه بعدی را برای سازمان به همراه خواهد داشت. در بسیاری از سازمان‌ها کارکنانی مشاهده می‌شود که فرصت حضور در آن سازمان را فرصت مغتنمی برای خدمت به جامعه و مردم به شمار می‌آورند و چنان در نقش‌های خود غرق می‌شوند که از کوچک‌ترین تلاش‌ها برای خدمت و تکریم مراجعان مضایقه‌ای ندارند و فداکارانه اثربخشی در ایفای نقش‌ها و حتی فرانش‌های خود را پیش قدمانه دنبال می‌کنند. حضور چنین کارکنانی در سازمان مسیر تعالی آن سازمان را هموار می‌سازد؛ چراکه نه‌تنها خود به این امر اهتمام دارند، بلکه مقاصد و تلاش‌های دیگران را نیز به این امر برمی‌انگیزانند. نمونه‌ای از این رفتارها را به صورت نمایان در بسیاری از سازمان‌ها مانند سازمان‌های مذهبی، سازمان‌های جهادی و سازمان‌های سلامت بهداشتی می‌توان مشاهده کرد. ترسیم چنین تصویر سفیدی از رفتار کارکنان در سازمان همه انتقادات

از نظریه سازمان مبنی بر خدمت به سازمان در عوض توجه به فلسفه وجود سازمان برای خدمت (مکولی و همکاران، ۱۳۸۹) را در قالب سازمان خادم پاسخگو خواهد بود.

تحقیقاتی نظیر کشف ویژگی‌های رفتار خادمانه و عوامل اثرگذار بر آن (امینی، ۱۳۹۴)، طراحی و تبیین مدل سازمان خادم (درویش و همکاران، ۱۳۹۳)، سازوکارهای ارتقای بهره‌وری بخش عمومی ایران (دانایی‌فرد و هراتی، ۱۳۹۳)، مدل‌سازی دروندادهای رفتار پیش قدمانه در کار (پارکر^۲ و همکاران، ۲۰۰۶) و رفتار خادمانه به‌عنوان شیوه حکمرانی در کسب‌وکار خانوادگی (کریگ و همکاران، ۲۰۰۹) در این راستا انجام شده است.

اما موضوع بهره‌وری پایین کارکنان در برخی سازمان‌ها به‌ویژه در بخش دولتی با آمارهایی نظیر ساعات کاری مفید حداکثر سه‌ساعتی مرکز آمار کشور^۳، آمار شکایات ارباب رجوع از کندکاری‌های این سازمان‌ها و طولانی‌شدن تأمین مطالبات مراجعان سازمان، ظهور پدیده ویژه‌ای را متوجه محققان حوزه رفتارسازی‌هایی کرده است. به‌ویژه نظارت‌های نامحسوس و گفت‌ووشنودهای غیررسمی برخی از این کارکنان مبنی بر فراهم‌بودن بسترهای کار حداقلی و جبران خدمات حداکثری به همراه فراغت زمانی قابل توجه که صرفاً الزام حضور فیزیکی را در چنین سازمان‌هایی نشان می‌دهد، جاذبه استخدای ویژه‌ای را برای کارکنانی ایجاد کرده است که جابجایی تحقق اهداف فردی با اهداف سازمانی را دنبال می‌کنند. سازمان برای این افراد به محلی برای پرسه‌زنی، دید و بازدید، قرار ملاقات، بهره‌مندی از اینترنت پرسرعت رایگان و حضور در شبکه‌های اجتماعی، مطالعه جراید و روزنامه‌ها همچون مراکز اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ای و یا مکانی برای استراحت کردن پیدا کرده است. در این میان کارکنانی نیز هستند که بار پرکاری بر دوش آنها و عدم تناسب وظایف با توانمندی و مسئولیت‌شان فرسودگی آنها را در محیط کاری به‌دنبال داشته است. پیامدهای چنین پدیده‌ای در سازمان قابلیت سرایت و فراگیری آن است که در عمل مانع تحرک و پویایی سازمان شده و اشتیاق دیگر کارکنان برای مشارکت خلاق در امور سازمانی را نیز از بین می‌برد، نظام سلامت اداری سازمان را به چالش می‌کشد، سازمان را از مسیر تعالی خود باز می‌دارد و توجهات را به سمت‌وسوی جنبه‌های تاریک و سیاه رفتار کارکنان در سازمان متمرکز می‌کند.

از طرفی با مطالعه زمینه‌های تحقیقاتی گذشته دیگر

2. Parker

۳. طبق آخرین اطلاعات مرکز آمار ایران در پاییز ۱۳۹۴

1. Hersey & Blanchard

می‌شود. در این‌جا به برخی از رفتارهای سفید و سیاه شناخته‌شده در حوزه رفتار سازمانی اشاره می‌شود.

رفتار خادمانه

رفتار خادمانه رفتاری مبتنی بر بروز ویژگی‌های مبتنی بر خودسازی است که به‌منظور تأمین رفاه و آسایش ارباب رجوع به‌عنوان یک انسان قابل‌تکریم به صورت پویا و آغازکننده بر خدمت‌رسانی تمرکز دارد که در قالب چهار رفتار انسان دوستانه، رفتار پیشقدمانه، رفتار وظیفه‌گرایانه و رفتار خودسازانه معرفی می‌شود. این تعریف، رفتار خادمانه را در چهار حوزه توصیف می‌کند؛ حوزه اول رفتار خادمانه بر لزوم توجه به دیگران، ترجیح آنها بر خود و خیرخواهی به آنها تأکید دارد (امینی، ۱۳۹۴). این درواقع همان مفهومی است که جنسن^۲ (۲۰۱۰) پیرامون نظریه خدمت بیان می‌کند که خدمت نقش اجتماعی افراد در پذیرش دیگران است که در طول زمان پایدار می‌ماند به طوری که به‌منظور ایفای نقش خادمی، افراد باید به لحاظ فکری و تلاش‌های عملی به‌منظور حفظ و ارتقای شرایط افراد مخدوم خود انرژی خود را صرف نمایند، صرف‌نظر از اینکه منفعت شخصی برای خود در نظر داشته باشد. لذا رفتار انسان دوستانه کارکنان با وجود رفتارهایی همچون نوع‌دوستی، پرهیز از تبعیض، همدلی، دلسوزی به خدمت، ایثار و فداکاری، تکریم ارباب رجوع و جاذبه ارتباطی سعی در تحقق این آرمان اجتماعی دارد. تأکید حوزه دوم رفتار خادمانه بر پویایی و پرهیز از واکنشی عمل کردن کارکنان است؛ این مهم با بروز رفتارهای پیشقدمانه‌ای همچون جستجوی خدمت، ترویج معنویت، عمل‌فرانقشی، پیگیری، صیانت و دفاع، و حمایت اطلاعاتی حاصل می‌شود. محرک و انگیزه بروز این رفتارها درونی و در جهت خدمت به ارباب رجوع و دیگران است که در قالب نظریه ارزشیابی شناختی قابل توضیح و تبیین هست. براساس این نظریه محرک‌های مبتنی بر پاداش بیرونی نه‌تنها از نقش انگیزانندگی برخوردار نیستند بلکه ممکن است به خاموشی چنین رفتارهایی منجر شوند.

حوزه سوم رفتار خادمانه کارکنان به حوزه عملیاتی خدمت به ارباب رجوع مربوط می‌شود. جایی که چگونگی خدمت‌گزاری به‌منظور تأمین رفاه و آسایش ارباب رجوع و کیفیت و اثربخشی خدمات عرضه‌شده به آنها مطرح است و با رفتارهایی نظیر وظیفه‌شناسی، همکاری شغلی، توانمندی تخصصی، ایده‌پردازی و خلاقیت، اطاعت متعهدانه، ملاحظات فرهنگی و

محققان، مشاهده می‌شود که بیشترین ملاحظات تجربی بر مفهوم طفره‌روی اینترنتی از کار نظیر پژوهش جندقی و همکاران (۲۰۱۵)، رحیم‌نیا و کریمی مزیدی (۲۰۱۵) و مونزانی و همکاران (۲۰۱۴)، مفهوم طفره‌روی اجتماعی از کار در همکاری‌های گروهی و تیمی نظیر پژوهش پرایس (۱۹۸۷)، گیل^۱ (۲۰۰۴)، کارادال و سایجیل (۲۰۱۳) و لیو و همکاران (۲۰۱۳) و مفهوم کم‌کاری سازمانی نظیر پژوهش شول (۱۳۹۲) تمرکز داشته‌اند؛ به‌گونه‌ای که ضرورت پژوهش ویژه‌ای برای مطالعه عمیق و جامع پیرامون این رفتارهای پدیدار شده سازمانی احساس می‌شود. برای این منظور با استفاده از استعاره به‌عنوان ابزاری برای شناخت و درک پدیده‌های سازمانی بر پایه مشابهت با پدیده‌های شناخته‌شده دیگر و ساده‌سازی مفهومی می‌توان به فهم آسانی از پدیده‌های مورد مطالعه دست یافت. ضمن اینکه استعاره‌های مطرح‌شده پیشین همچون استعاره ماشین، موجود زنده، مغز، فرهنگ، نظام سیاسی، زندان روح، جریان سیال و ابزار سلطه مورگان (۱۹۸۳)، جاز و پرده نقاشی هچ (۱۳۸۷) و سیستم‌های عقلایی و باز اسکات (۱۳۸۷) استعاره‌هایی هستند که در سطح کلان نظریه سازمان جنبه‌های دیگری از آن را مورد تحلیل قرار می‌دهند و بیان و توصیف استعاره‌ها درخصوص ظهور چنین پدیده‌های رفتاری در سطح خرد سازمان، راه را برای شناخت و درک بهتر و مدیریت اثربخش آن در سازمان هموار می‌سازد. از این‌رو، پژوهش حاضر بر آن است تا با توجه به شواهد موجود درکی نظری نسبت به پدیده‌های رفتاری ظهور یافته در سازمان‌های دولتی ایران در چارچوب استعاره‌پردازی ایجاد کند تا بتوان راهبردهای مدیریتی مناسبی برای مواجهه با آن فراهم آید.

مبانی نظری پژوهش

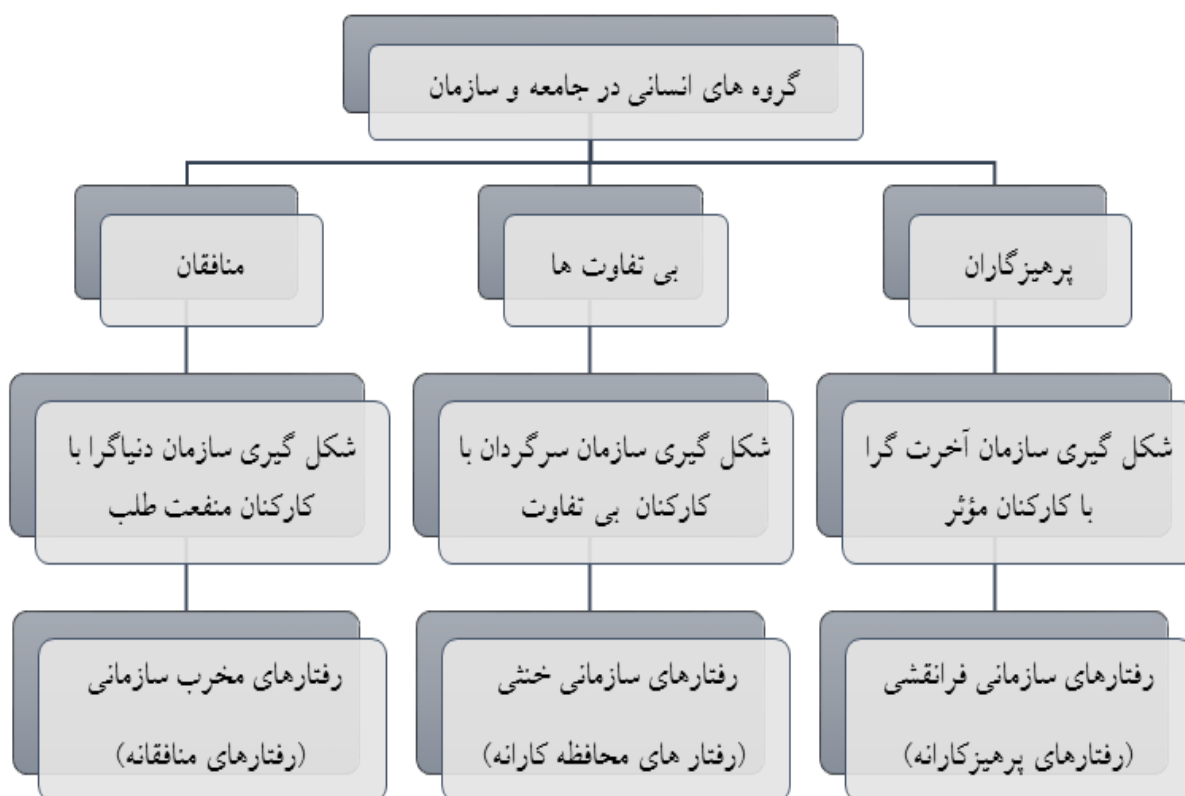
پارادوکس‌های رفتاری مرتبط با بهره‌وری سازمانی کارکنان

رفتار کارکنان و مشارکت اجتماعی آنها در محیط کارسازمانی از حیث پیامدی که بر بهره‌وری سازمان دارد می‌تواند در یک طیف دوسویه سفید و سیاه در نظر گرفته شود. بدین‌صورت که چنانچه مشارکت رفتاری همسو و درخصوص بهره‌وری سازمان باشد و یا منجر به ارتقای آن شود سفید تلقی می‌شود و در غیر این صورت چنانچه رفتاری در بهره‌وری سازمانی اختلال ایجاد کند و سازمان را از دستیابی به آن منحرف سازد سیاه انگاشته

رفتارهای سازمانی سازنده، خنثی و مخرب با پشتوانه اسلامی

با توجه به فرمایشات امام علی (ع) در خطبه‌های ۱۹۳ و ۱۹۴ نهج‌البلاغه می‌توان انواع رفتارهای سازمانی را به‌صورت نمودار ۱ دسته‌بندی کرد.

دل‌بستگی به خدمت در قالب رفتار وظیفه‌گرایانه کارکنان بروز پیدا می‌کند. نهایتاً حوزه چهارم رفتار خادمانه کارکنان به اهمیت رفتارهای متمرکز بر خود کارکنان می‌پردازد. به‌گونه‌ای که این خود در ارتباط با ارباب رجوع اثر خود را نشان می‌دهد. قابلیت اطمینان، تواضع و فروتنی، معرفت‌افزایی، تاب‌آوری، آراستگی ظاهری و صداقت و درستکاری از جمله رفتارهای این حوزه هستند که تحت عنوان رفتار خودسازانه نشان داده شده‌اند (امینی، ۱۳۹۴).



نمودار ۱. انواع رفتارهای سازمانی برحسب نوع سازمان و کارکنان (مقیمی، ۱۳۹۴)

خدا محورانه به‌عنوان رفتار مقدم و پیش‌نیاز است که تضمین‌کننده کارآمدی دیگر شاخص‌ها و رفتارهای شهروندی سازمانی هست. رفتار خدا محورانه (خداپرستانه)، رفتار ایثارگرانه، رفتار مددکارانه، رفتار نجیبانه، رفتار تعالی‌گرایانه، رفتار قناعت‌گرایانه، رفتار اعتدال‌گرایانه.

ب) رفتارهای گروه بی‌تفاوت‌ها (رفتارهای سازمانی خنثی): امام علی (ع) در خطبه ۳۹ نهج‌البلاغه خطاب به کوفیان می‌فرماید: «رفتار کسانی شده‌ام که چون امر کنم، فرمان نمی‌برند. نه با شما می‌توان انتقام خونی را گرفت و نه به کمک شما می‌توان به هدف رسید. شما را به یاری برادرانتان می‌خوانم، مانند شتری که از درد بنالد، ناله و فریاد

الف) رفتارهای گروه پرهیزگاران (رفتارهای سازمانی مثبت): در چارچوب مدیریت اسلامی، رفتار شهروندی سازمانی به‌وسیله کسانی ظهور و بروز پیدا می‌کند که اصطلاحاً "پرهیزگاران سازمانی" نامیده می‌شوند. بنابراین، رفتار پرهیزگاران در سازمان منجر به شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی می‌شود. امام علی(ع) در خطبه ۱۹۳ نهج‌البلاغه در پاسخ به یکی از یاران خود به نام همام، ویژگی‌های پرهیزگاران را برمی‌شمارد و آنان را دارای فضیلت‌های برتر در دنیا توصیف می‌نماید که می‌توان از آنها به‌عنوان "کارکنان تعالی‌گرا" یا "منابع انسانی ممتاز" یاد کرد. مؤلفه‌های رفتاری پرهیزگاران که همانا شهروندان سازمانی کارآمد هستند. در قالب هفت شاخص بیان شده است. البته رفتار

رفتار انحرافی در سازمان

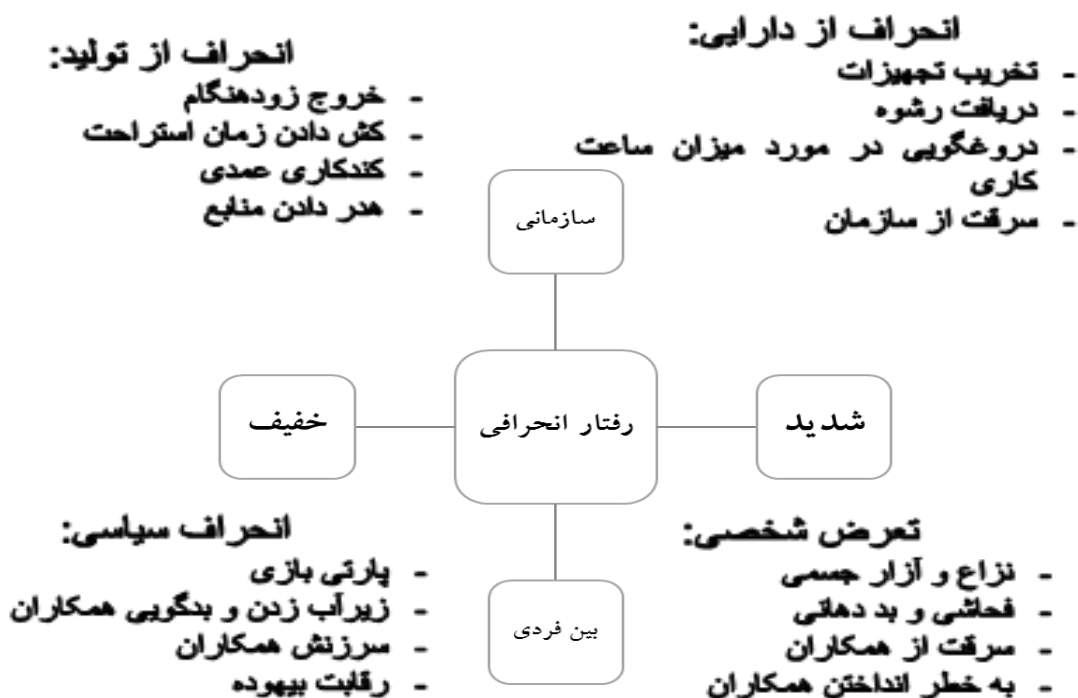
رابینسون و بنت^۱ (۱۹۹۵) رفتار انحرافی کاری را این‌گونه تعریف می‌کنند: هرگونه رفتار ارادی کارکنان که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کند و برای رفاه سازمان و اعضای آن تهدید فراوانی محسوب می‌شود. چنین رفتارهایی به‌طور ضمنی "رفتار بد" در سازمان تلقی می‌شود. وارن^۲ (۲۰۰۳) مفهوم انحراف کاری را به شیوه‌ای ساده "خروج از هنجارها" تعریف می‌کند. از این نقطه نظر، وارن اظهار می‌دارد که اگرچه برخی از اشکال انحراف منفی است (انحراف مخرب نامیده می‌شوند). اما برخی دیگر در واقع رفتارهای مثبت است (انحراف سازنده) که می‌تواند به‌طور بالقوه سازمان، اعضای آن و یا هر دو را بهره‌مند سازد. به‌عنوان مثال، اگر هنجارهای کار گروهی رفتارهای خودخواهانه را تشویق و رفتارهای مشارکت‌جویانه و گروه محور را تضعیف نماید، سازمان ترجیح می‌دهد رفتار منحرف با هدف تغییر این هنجارها رخ دهد که به نفع سازمان، گروه‌های کاری و همه یا تعدادی از اعضای گروه باشد (گریفین و لوپز، ۲۰۰۵). در واقع رفتارهای انحرافی سازنده صرف‌نظر از پیامدهای آن، بر فعالیت‌هایی با مقاصد تحسین‌برانگیز و قابل‌ستایش تأکید و تمرکز دارد. اگرچه چنین رفتارهایی تنفیذ شده توسط سازمان نیست، ولی به سازمان کمک می‌کند تا به اهداف مالی و اقتصادی‌اش برسد. چنین رفتارهایی می‌تواند شامل رفتارهای نوآورانه، افشاکاری اعمال غیرقانونی یا غیراخلاقی، نبود پذیرش بخشنامه‌های کج کارکرد و انتقاد از سرپرستان بی‌کفایت باشد (اپلباوم^۳ و همکاران، ۲۰۰۷).

دسته‌بندی‌های جسته و گریخته بسیاری از رفتارهای انحرافی منفی از طریق محققان مختلف صورت گرفته است؛ با این حال رابینسون و بنت (۱۹۹۵) این رفتارهای مختلف انحرافی را در یک چارچوب جامع طبقه‌بندی کرده‌اند که بر مبنای دو بعد ۱- میزان شدت یا ضعف آنها و ۲- بین فردی یا سازمانی بودن این رفتارها ساختار بندی شده است. بر این اساس رفتارهای انحرافی در چهار گروه انحراف از تولید، انحراف از دارایی، انحراف سیاسی و تعرض شخصی نام‌گذاری می‌شود. نمودار ۲ این رفتارهای انحرافی را در این چارچوب نشان می‌دهد.

سر می‌دهید و یا همانند حیوانی که پشت آن زخم باشد، حرکتی نمی‌کنید». این گروه از افراد به‌رغم این‌که در زیر چتر سازمان جمع شده‌اند، ولی دلشان با سازمان نیست و با عافیت‌طلبی، از دستورات مدیریت نافرمانی می‌کنند. کارکنان بی‌تفاوت، شعارهای آتشین می‌دهند، زمانی که باید عمل کنند از صحنه می‌گریزند و دنیاطلبی آنها بر آخرت‌گرایی‌شان غلبه دارد. اگر در سازمانی، افراد مسئولیت‌گریز و بی‌تفاوت اکثریت را تشکیل دهند، سازمان سرگردان شکل می‌گیرد و افراد بی‌هدف به هر سویی حرکت می‌کنند. افراد مسئولیت‌گریز و بی‌تفاوت، در شرایط عادی خود را مدافع آرمان‌ها و اهداف سازمان قلمداد می‌کنند و ادعاهای تو خالی آنها باعث می‌شود که رهبران و مدیران سازمان روی کمک آنها حساب باز کنند، ولی زمانی که نوبت به اقدام و عمل می‌رسد، افراد از مسئولیت‌ها شانه خالی می‌کنند و مدیران را تنها می‌گذارند. این‌گونه رفتارهای سازمانی خنثی باعث می‌شود که سازمان در دستیابی به اهداف و مأموریت‌های خود احساس عجز و ناتوانی کند و دچار سرگردانی شود و با کم‌ترین طوفان چالشی فناپذیر شود.

ج) رفتارهای گروه منافقان (رفتارهای سازمانی مخرب):

امام علی (ع) در خطبه ۱۹۴ نهج‌البلاغه به ترسیم سیمای منافقان می‌پردازد که با استفاده از بیانات گهربار آن حضرت می‌توان ویژگی‌های نفاق سازمانی را که بیانگر رفتار ضد شهروندی سازمانی یا غیر شهروندی است، زمانی که صحبت از نفاق و منافق به میان می‌آید تصور عامه این است که با رفتارها و افرادی مواجه هستیم که از دین برای دستیابی به مطامع شخصی و شیطانی خود سوءاستفاده می‌نمایند. درحالی که توصیف امام علی (ع) در این خطبه از رفتارهای منافقانه، صفحه روشنی را در برابر مخاطبان می‌گشاید که اولاً گستره رفتار نفاق‌افکنانه را به‌صورت مبسوط توصیف می‌نماید و ثانیاً نظریه‌پردازان عرصه سازمان و مدیریت را جهت می‌دهد تا با شاخص‌های نفاق سازمانی آشنا شوند و رفتارهای نفاق‌افکنانه را که همدلی و یکپارچگی سازمانی را دچار خدشه می‌سازد، آسیب‌شناسی نموده و اهمیت آن را در انحرافات و کج‌روی‌های رفتار سازمانی دریابند.



نمودار ۰۲. انواع رفتارهای انحرافی در سازمان

اینترنتی را در طبقه کج‌روی تولید قرار می‌دهد، زیرا از بهره‌وری کارکنان می‌کاهد. کج‌روی تولید پدیده‌ای دائمی و هزینه‌بر است که از دیرباز در سازمان‌ها وجود داشته است. علاوه بر این، به دلیل در دسترس بودن اینترنت، کج‌روی تولید شکل جدیدی به خود گرفته است. کارکنان می‌توانند تظاهر کنند که گویی به‌طور جدی در حال انجام وظیفه هستند. حال آن که به‌دنبال جستجو در وب‌سایت‌ها برای علائق و اهداف شخصی خود باشند. با این وجود، آنها ممکن است سهواً زمان زیادی را به جستجو در اینترنت بپردازند و از یک وب‌سایت به وب‌سایت دیگر بروند. لذا طفره روان اینترنتی به طفره‌روی‌های دیگر، ممکن است تهدیدهای بیشتری را به سازمان تحمیل کنند.

سؤالات تحقیق

۱. زندگی سازمانی کارکنان بخش دولتی به‌مثابه چیست و چه معنا و مفهومی برای آنها دارد؟
۲. چگونه پدیده استعاری ظهور یافته شکل می‌گیرد و جوهره آن چیست؟
۳. برون‌دادها یا پیامدهای مثبت و منفی آن چیست؟

طفره‌روی اجتماعی^۱

واژه طفره‌روی اجتماعی اولین بار توسط لاتان، ویلیامز و هارکینز^۲ در سال ۱۹۷۹م. به کار رفت. آنها این واژه را در توصیف پدیده کاهش تلاش افراد در کار و مدت‌زمانی به کار بردند که در قالب یک گروه همکاری می‌کنند. آنها معتقد بودند که این عقیده رایج که «تلاش و عملکرد کارکنان زمانی افزایش می‌یابد که افراد با یکدیگر در قالب تیم یا گروه همکاری می‌کنند.» نه‌تنها در عالم واقع صادق نیست بلکه این امر به کاهش بهره‌وری آنها نیز می‌انجامد (لاتان و همکاران، ۱۹۷۹).

طفره‌روی اینترنتی^۳

لیم^۴ (۲۰۰۲) طفره‌روی اینترنتی را به‌عنوان "سوءاستفاده از اینترنت، یعنی هر عمل ارادی که از کارکنان با هدف استفاده از امکانات اینترنتی محیط کار در اثنای ساعات کار جهت جستجو در وب‌سایت‌های غیرمرتبط با شغل برای اهداف شخصی و بازدید پست الکترونیکی، سر می‌زند"، تعریف می‌کند. طفره‌روی

1. Social Loafing
2. Latane, Williams & Harkins
3. Cyber loafing
4. Lim

مطالعه اول

"حسادت میان افراد که اصطلاحاً به زیر آب‌زدن معروف است" در قالب مقوله "توطئه‌چینی و زیر آب‌زدن" نام‌گذاری شد، سپس با توجه به این که یکی از مدیران چنین رفتارهایی را به پدیده "گله اسب و گله حمار" تشبیه کرد، مضمون استعاری مربوطه شکل گرفت. به‌منظور رعایت اختصار، یافته‌های مطالعه اول با توجه به پیوستگی با مطالعه دوم به‌صورت یکپارچه در ادامه مطرح می‌شود و از بیان جزئیات مربوط به مصادیق واحد فکر برای هریک از یافته‌ها پرهیز شده است.

جهت تأیید استحکام داده‌ها در تحقیقات کیفی باید به قابلیت اعتبار^۲ (مقبولیت)، قابلیت اعتماد^۳ و قابلیت اطمینان^۴ آنها توجه نمود (عباس زاده، ۱۳۹۱؛ دانایی‌فرد و مظفری، ۱۳۸۷). برای تأیید قابلیت اعتبار در پژوهش حاضر، محقق درگیری طولانی‌مدت با مشارکت‌کنندگان و داده‌ها داشت؛ به‌طوری که برای تکمیل جاهای از قلم افتاده در مصاحبه، هر مصاحبه چندین بار بازشنوی و مرور شد. همچنین از روش بازنگری بیرونی بهره گرفته شد. بدین‌صورت که پس از انجام مصاحبه با هریک از مشارکت‌کنندگان از ایشان خواسته می‌شد که صحت مقوله‌های توصیف شده را تأیید یا اصلاح نمایند. از سویی دیگر، در تحقیق حاضر از روش ترکیب نیز جهت تأیید اعتبار فرایند تحقیق بهره گرفته شد چرا که داده‌ها از مدیران و کارشناسانی با سوابق اجرایی بالا و در سمت‌های مختلف اجرایی در سازمان‌های مختلف جمع‌آوری شده است. همچنین به‌منظور تأیید قابلیت اعتماد نیز، در پژوهش حاضر محقق ابتدا کل واحدهای فکر را در یک جدول تجمیع کرد؛ سپس به‌طور تصادفی براساس رویه تحلیل مضمون در پژوهش‌های مشابه همچون پژوهش باترفیلد^۵ و همکاران (۱۹۹۶) بیست درصد از آنها را انتخاب کرده و کدگذاری مجدد کرد و در نتیجه میزان توافق با کدگذاری اصلی را مقایسه نمود. جهت ارتقای قابلیت اطمینان پژوهش نیز، محقق در روند تحقیق سوگیری‌ها و نظرات شخصی خود را کنار گذاشته و به‌طور دقیق به ضبط و ثبت داده‌های کیفی پرداخته است. پس از آن نتایج تحلیل خود را در ضمن مطالعه دلفی در اختیار هفت نفر از اساتید مرتبط با موضوع خود قرارداد که با مورد تأیید آنها قرار گرفت.

مطالعه اول پژوهش حاضر به‌منظور پاسخگویی به سؤال اول تحقیق مبنی بر استعاره‌پردازی رفتار کارکنان بخش دولتی صورت گرفت که به لحاظ هدف جزء تحقیقات بنیادی و براساس نظریه کلان تحقیقات کیفی هست. تحقیق حاضر سعی دارد با بهره‌مندی از روش پدیدارشناسی توصیفی هوسرل به بررسی تجارب زیسته افراد از پدیده رفتار و زندگی سازمانی خود و تمرکز بر ابعاد تغییرناپذیر تجربه آنان بپردازد تا درک بهتری از آن داشته باشد. زیرا هر پدیده ماهیتی دارد که این ماهیت می‌تواند منجر به ایجاد اشتراکاتی در پدیدارهای آن پدیده برای افراد مختلف شود و پژوهشگر پدیدارشناس پدیدارهای مختلف یک پدیده را برای افراد مختلف گردآوری می‌کند. قضاوت‌های زمانی و مکانی و حواشی آنها را می‌زداید تا به ماهیت آن پدیده دست یابد که همه افراد مورد مطالعه آن را تجربه کرده‌اند. برای این منظور ۴۳ نفر از کارشناسان و مدیران میانی سازمان‌های دولتی که براساس قانون مدیریت خدمات کشوری در قالب چهار طبقه سازمان‌های حکومتی، زیر بنایی، اقتصادی و سازمان‌های اجتماعی، فرهنگی و خدماتی تقسیم می‌شوند. در این مطالعه بر مبنای روش نمونه‌گیری گلوله برفی به‌طور داوطلبانه و بر مبنای قاعده اشباع نظری داده‌ها به‌منظور دست‌یابی به کفایت حجم نمونه، از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته عمیق مشارکت داشته‌اند. جدول ۱، آمار توصیفی مربوط به این مشارکت‌کنندگان ارائه شده است. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از این مصاحبه‌ها، از روش تحلیل مضمون با رویکرد استعاره‌پردازی توصیفی در چارچوب مقوله‌های ظهور یافته استفاده گردید. استعاره‌پردازی توصیفی تحلیل رفتار و اندیشه‌ی افراد و درواقع توصیفی از استعاره‌ی حاکم بر ذهن آنها می‌باشد (وایک^۱، ۱۹۸۹: ۵۲۴). در این رویکرد استعاری ابتدا واحدهای فکری مشارکت‌کنندگان کدگذاری شدند، سپس کدهایی که توصیف‌های مشترکی از یک پدیده ارائه می‌دادند در قالب مقوله تجمیع شدند و بر مبنای مضامین توصیفات ارائه شده، مقوله‌ها به‌عنوان استعاره به پدیده‌های مشابه استناد داده شد تا مفهوم استعاری پدیده توصیف شده، شکل بگیرد. برای مثال، کد واحدهای فکری "برخی کارکنان یک کار کوچکی را خیلی لفت می‌دادند، در صورتی که من با یک کار خیلی ساده و تحلیل در نرم‌افزار اکسل آن را تحویل می‌دادم و این بهانه‌ای شده بود که همکاران جبهه بگیرند" و

2. Credibility
3. Trustworthiness
4. Dependability

1. Weick

ریشه هر استعاره، ارائه شده باشد. در واقع آنچه که از این مطالعه حاصل شد علاوه بر جوهره هر استعاره، دیگر دروندادها^۱ و برونادهای آنها نیز هست که در ادامه مباحث به آنها اشاره می‌شود.

اقدام پایانی پس از احصای جوهره استعاره‌های مشخص شده، طبقه‌بندی استعاره‌ها بر مبنای آن در قالب مضامین است تا فرایند تحلیل مضمون در سه سطح تکمیل شود. بنابراین، در سطح اول واحدهای فکر در قالب کدهای مصادیق رفتاری قرار گرفت. در سطح دوم مقوله‌های رفتاری در قالب استعاره‌ها و در سطح سوم مضامین رفتاری بر مبنای مفاهیم جوهری استعاره‌ها تدوین شد. برای مثال با توجه به این که جوهره استعاره گله اسب و گله حمار و استعاره تراشکاری طفره با توجه به نظر خبرگان دلفی در ارتباط با تعاملات بین فردی موضوعیت پیدا می‌کند مضمون رفتار اجتماعی برای آن در نظر گرفته شد.

یافته‌های پژوهش

استعاره‌های رفتاری شناختی

رفتارشناختی ناشی از باورها، قضاوت‌ها و رفتار کارکنان در سازمان است. در واقع این شناخت، حقیقت درک شده و شناخت جایگاه و منزلت کسی که به او و برای او ارائه خدمت می‌کند و آگاهی از ارزش‌های درونی افراد می‌باشد. استعاره‌های رفتاری شناختی حاصل از یافته‌های پژوهش عبارت‌اند از: سازمان به‌مثابه حریم پروردگار و به‌مثابه شمع.

سازمان به‌مثابه حریم پروردگار

ماهیت توصیفی: از منظر خداشناسی، درک خدمت کردن در حضور خداوند واقعی است که به واسطه غفلت انسان‌ها نسبت به آن، انگاره تلقی می‌شود. چرا که عینیت‌بخشی به آن با توجه به محدودیت‌های موجود در چارچوب‌های ذهنی بشری غیرممکن است و افراد باید از قوای ادراک و شناخت درونی خود کمک بگیرند تا به این حقیقت دست پیدا کنند. لذا، حقیقت سازمان به‌عنوان حریم پروردگار در قالب سازمان به‌مثابه حریم پروردگار استعاره‌سازی شده است. این استعاره مبتنی بر درک حضور خداوند به‌عنوان تنها موجود قابل پرستش و عبادت و عشق‌ورزی و نظارت معنوی او بر اعمال و رفتار افراد در سازمان و بهره‌مندی از فرصت خدمت به درگاهش به واسطه نسبت دادن خدمت‌گیرندگان به خداوند می‌باشد. لذا، براساس این دیدگاه کارکنان در سازمان به‌منظور تقرب به درگاه الهی و

جدول ۱. توصیف آماری افراد مشارکت‌کنندگان

نوع	سازمان	تعداد نفرات	میانگین سابقه کار
حکومتی	دو سازمان نظامی، مدیریت و برنامه‌ریزی، امور مالیاتی	۶ نفر	۱۴ سال
زیر بنایی	برق منطقه‌ای، مخابرات، راه و شهرسازی، آب و فاضلاب، گسترش و نوسازی، مینا	۱۳ نفر	۹ سال
اقتصادی	بانک سپه، بانک ملی، بیمه مرکزی، شرکت نفت	۷ نفر	۱۱ سال
اجتماعی، فرهنگی، خدماتی	تأمین اجتماعی، دانشگاه، سازمان فنی حرفه‌ای، شهرداری، وزارت کار، ثبت اسناد، آتش‌نشانی، بنیاد نخبگان، منابع طبیعی و آبخیزداری، وزارت علوم	۱۷ نفر	۱۰ سال

مطالعه دوم

مطالعه دوم پژوهش حاضر به‌منظور پاسخگویی به سؤالات دوم و سوم تحقیق مبنی بر چگونگی شکل‌گیری پدیده استعاری ظهور یافته در سازمان و یا به‌عبارت‌دیگر، چیستی جوهره استعاره رفتاری تجربه شده و مهم‌ترین پیامد مثبت و منفی آن و به‌ویژه اعتبارسنجی قابلیت اطمینان یافته‌های تحقیق در مطالعه اول صورت گرفته است. برای این منظور از ۷ نفر از اعضای هیئت‌علمی دانشگاه و اساتید حوزه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی به‌عنوان خبره با استفاده از روش دلفی به صورت رفت و برگشتی مشارکت گرفته شد. این خبرگان در قالب پرسشنامه‌ای باز- پاسخ، ضمن مطالعه استعاره‌های حاصل از مطالعه اول، با توجه به کدهای مطرح شده، نخست نحوه شکل‌گیری استعاره‌های رفتاری را مورد تأیید قرار دادند و در ادامه با توجه به استعاره‌های مطرح شده، از آنها خواسته شد که مبتنی بر مطالعه مضامین توصیف شده برای هر استعاره، با پاسخ به این سؤال اصلی "چه می‌شود که چنین پدیده استعاری در سازمان روی می‌دهد؟" جوهره یا ریشه اصلی هر استعاره را مشخص و مهم‌ترین پیامد مثبت و منفی آن را تشریح کردند. این مطالعه دلفی با تجمیع نظرات خبرگان تا چهار مرحله ادامه یافت و در هر مرحله نظرات قبلی مشارکت‌کنندگان مورد جرح و تعدیل و یا حذف قرار می‌گرفت تا درنهایت در مرحله چهارم به اجماع نظری اعضای مشارکت‌کننده رسید. پس از دست‌یابی به این اجماع، محقق بار دیگر با عرضه جوهره‌های استعاری به جامعه آماری مطالعه اول برای آنها مصادیقی از رفتارهای واقعی را احصاء نموده تا با عرضه آن، تحکیمی بر

مورد توجه قرار بگیرد و به مدیران آن استناد می‌دهند نیز خود گواهی بر این قضیه است. چنین بهره‌مندی‌ای از فضا، امکانات، منابع و بخشندگی‌های بی‌حساب شمع سازمانی توسط افراد، به تعبیر بسیاری از کارکنان آنها را همچون فاخته پرورنده است. فاخته پرنده‌ای است که به هنگام تخم‌گذاری، تخم خود را در لانه پرنده‌های دیگر می‌گذارد و از گرمای پرنده‌های دیگر بهره می‌گیرد تا بچه‌اش به دنیا بیاید. پرنده‌های دیگر از بچه‌اش مواظبت می‌کنند و به این بچه غذا می‌دهند تا رشد کند. ولی درنهایت مادر این بچه همان فاخته است.

جوهره استعاره: پیدایش چنین پدیده‌ای در سازمان ناشی از ویژگی‌های شخصیتی درونی افراد در سازمان می‌تواند باشد که درنهایت در قالب مسئولیت‌پذیری و یا مسئولیت‌گریزی عمادانه و آگاهانه بروز پیدا می‌کند که تأثیرش را در عملکرد وظیفه‌ای سازمان به صورت مثبت یا منفی می‌گذارد.

سازمان به‌مثابه پژواک معانی

ماهیت توصیفی: فضای گفتمانی حاکم بر سازمان‌ها پر است از واژه‌ها، جملات، شایعات و پیام‌هایی که بار معانی ویژه‌ای را به مخاطبان درون‌سازمانی خود منتقل می‌کند. بار معانی گفتمان‌ها به لحاظ اثرگذاری در اندیشه مخاطبان می‌تواند مثبت، منفی و یا حتی خنثی باشد. استعاره سازمان به‌مثابه پژواک معانی اشاره به این پدیده دارد که کارکنان تحت‌تأثیر بار معنایی غالب گفتمان درون سازمان، رفتار خود را پیرامون ابعاد مختلف سازمانی همچون عمل به وظایف و برقراری ارتباط مؤثر کاری شکل و جهت می‌دهند. پژواک یا طنین معانی به صورت منفی‌بافی پیرامون انجام موفقیت‌آمیز امور سازمانی و پیامدهای ناکافی و نامطلوب آن توسط کارکنان می‌تواند شکل بگیرد که با کاراکتر کارتونی "گلام" در کارتون گالیور شناخته شده است و یا به صورت انتشار پیام‌های مثبت و امیدوارکننده و توجه به آثار مطلوب حاصل از انجام درست کارها و وظایف در سازمان نمود پیدا می‌کند. حتی گاهی نوع نگاه‌هایی که به سازمان و یا کارکنان آن می‌شود حاوی بارهای معنایی خاصی است که بر رفتار کارکنان اثر می‌گذارد.

جوهره استعاره: وقتی صحبت از جوسازمانی به میان می‌آید آن را باید در فضای گفتمانی حاکم بر سازمان جستجو کرد و شناخت. بنابراین استعاره سازمان به‌مثابه پژواک معانی ریشه در جوسازمان دارد. جوی که از نگرش‌های کارکنان و یا حتی مخاطبان بیرونی به سازمان حکایت دارد و درک کارکنان را از محیطی که در آن مشغول به کار هستند، را می‌سازد. درواقع معانی، سیگنال‌هایی است که کارکنان از فضای کاری خود

رضایت و خشنودی خداوند اقدام به خدمت‌گزاری به مخلوقاتش می‌کنند و این خدمت را برای خود عبادت می‌دانند.

جوهره استعاره: نگرش کارکنان مبتنی بر معیارها و شاخص‌های معنوی، ماهیت انگیزه خدمت‌کردن آنها را شکل می‌دهد که منطبق با آن، رفتار کارکنان در سازمان تنظیم می‌شود. استعاره سازمان به‌مثابه حریم پروردگار ریشه در معنویت و هوش معنوی کارکنان در سازمان دارد. هوش معنوی قادر است که هشیاری یا احساس پیوند با یک قدرت برتر یا یک وجود مقدس را تسهیل کند یا افزایش دهد. بدین‌صورت که افراد از انگیزه‌های معنوی برای تطابق و کنش اثربخش و تولید محصولات و پیامدهای با ارزش استفاده می‌کند. افراد زمانی هوش معنوی را به کار می‌برند که بخواهند از ظرفیت‌ها و منابع معنوی برای تصمیم‌گیری‌های مهم و اندیشه در موضوعات فلسفه وجود یا تلاش در جهت حل مسائل روزانه استفاده کنند.

سازمان به‌مثابه شمع

ماهیت توصیفی: در ادبیات کهن فارسی از شمع به‌عنوان نماد از خودگذشتگی و سوختن در جهت خیرسانی به دیگران تعبیر می‌شود. ویژگی بارز شمع آن است که با فداکردن و سوزاندن هستی و موجودیت خویش، روشنایی‌بخش و چراغ راه همه کسانی است که در جوار نورافشانی و پرتو نور آن قرار می‌گیرد. ضمن اینکه شمع همچون خورشید برای بذل و بخشندگی خود حق‌گزینش و انتخابی قائل نیست و به تمام افرادی که به نور آن تمسک بجویند مضایقه‌ای ندارد. استعاره سازمان به‌مثابه شمع به تعبیر مثبت آن اشاره به آن دسته از رفتارهای کارکنان در سازمان دارد که کارکنان با از خودگذشتگی، همدلی، دلسوزی، ایثار و فداکاری بدون در نظر گرفتن نفع شخصی و خودمنفعتی یا به خدمت‌گزاری می‌پردازند. و یا شرایط و امکان را برای خدمت‌گزاری دیگران فراهم می‌آورند. درواقع در چنین حالتی منافع جمعی جایگزین منفعت فردی افراد شده است. اما از آنجا که سازمان ماهیتی اجتماعی و جمعی دارد، گاهی با تعبیری منفی سازمان به‌عنوان یک شخصیت حقوقی در جهت منافع افراد یا گروهی خاص انرژی خود را حاتم‌بخشی می‌کند. بنابراین، سازمان همچون شمع می‌شود که عده‌ای به‌سادگی و بدون هرگونه دغدغه‌ای از ثمره آن بهره‌مند می‌شوند. به‌عبارتی کار را یک نفر انجام می‌دهد، بهره‌اش را دیگری می‌برد، بدون آنکه تلاش کارگر دیده شود. توصیف چنین وضعیتی در زمانی که تمامی موفقیت‌های یک سازمان را بدون اینکه تلاش‌های کارکنانش

سازمان به‌مثابه‌ماز (هزارتو) رابطه

ماهیت توصیفی: در بسیاری از سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های غیرمتمرکز، روابط قدرت بین افراد و گروه‌های سازمانی مختلف، روابط غیررسمی سلسله‌وار و پیچیده‌ای را شکل داده است که پیشروی فرایندها و فعالیت‌های کاری بر مبنای ورود به این هزارتو یا ماز رابطه‌ای صورت می‌گیرد. از ویژگی‌های بارز این پدیده سازمانی آن است که قانون و مقررات و فرایندهای قانونی به‌طور دقیق و منطبق بر اصل پارکینسون و یا حتی بیشتر از آن، تنها برای افرادی به اجرا گذاشته می‌شود که تازه وارد هستند و هنوز داخل ماز نشده‌اند و یا نخواسته‌اند، داخل شوند. در حالی که برای آن دسته از افرادی که توانسته‌اند به داخل ماز ورود پیدا کنند قوانین و امور کاری به‌گونه‌ای دیگر حل و فصل می‌شود. در چنین حالتی آنچه که اغلب به چشم می‌آید و قابل مشاهده است بده بستن‌هایی است که بازیگران سازمان در هر توی این هزارتو با یکدیگر دارند. همچنین پیچیدگی روابط بیشتر ناشی از آن است که گاهی اوقات افراد اصلاً متوجه داخل شدن در چنین روابطی نمی‌شوند و یا نمی‌دانند که چگونه باید از آن خارج شوند. به تعبیری دیگر گاهی ممکن است در سازمان باند مافیایی شکل بگیرد که دامنه آن محدود به همکاران یک سازمان نمی‌شود و ایجاد این باندهای مافیایی از طریق سازمان با ارباب رجوع را نیز در برمی‌گیرد.

جوهره استعاره: زیربنای چنین پدیده‌ای در سازمان را باید در تسهیم روابط قدرت، تقدم روابط بر ضوابط و سهم خواهی بازیگردان‌های قدرت در سازمان جست. در چنین سازمانی ارتباط و نزدیکی با رأس هرم قدرت سازمانی اولویت اول را در پیشبرد منافع دارد و در سطوح موازی نیز بده بستن‌های مبتنی بر نظریه تبادل اجتماعی کارساز امور خواهد بود.

سازمان به‌مثابه بازتاب عمل مدیران عالی

ماهیت توصیفی: کارکنان در سازمان به رفتارها، واکنش‌ها، عکس‌العمل‌ها و منش‌های مدیران و سرپرستان خود هوشیار هستند و به‌دقت آنها را رصد و در ذهنشان ثبت و ضبط می‌کنند و مورد تحلیل قرار می‌دهند. خروجی این فرایند الگوگیری و انعکاس آن در رفتار کارکنان و دیگر ابعاد سازمانی است. مدیران عالی سازمان براساس ارزش‌ها، الگوها، تجربیات و سوگیری‌های فردی فرهنگ رفتاری را در سازمان عرضه می‌کنند. بنابراین، بسیاری از رویدادهای سازمانی در واقع بازتابی

درک می‌کنند و در نتیجه عملکرد و پیامد این سیگنال می‌تواند به‌عنوان پارازیت و اخلال‌گر فعالیت‌های کاری دریافت شود و یا به‌عنوان امواج موافق آن در نظر گرفت. لذا حاکمیت چنین پدیده‌ای در سازمان به ماهیت معنایی واژگان و پیام‌های پیچیده در فضای سازمان دارد.

استعاره‌های رفتاری سیاسی

رفتار سیاسی حاصل از به‌کارگیری قدرت به‌منظور نفوذ بر فرایند تصمیم‌گیری برای دستیابی به هدف اعمال قدرت و نفوذ در فرایند تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ها است. استعاره‌های رفتاری سیاسی حاصل از رفتارهای کارکنان در سازمان به‌منظور برخورداری از قدرت نفوذ در سازمان و روش‌های به دست آوردن آن مطرح می‌شود. بر این اساس استعاره سازمان به‌مثابه خزانه ثروت و استعاره ماز رابطه از جمله استعاره‌های رفتاری سیاسی هستند که در این پژوهش ظهور یافته‌اند.

سازمان به‌مثابه خزانه ثروت

ماهیت توصیفی: از نگاه بسیاری از کارکنان، سازمان به‌عنوان منبعی از دانش، اطلاعات، پایگاه داده، کانال‌های ارتباطی، اعتبار و به‌ویژه سرمایه مالی و منبع درآمدی در نظر گرفته می‌شود که مبنای پیوستن، حضور، عدم تمایل به جدایی از سازمان و به تأخیر انداختن زمان بازنشستگی آنها قلمداد می‌شود. براساس این دیدگاه، در ابتدا کارکنان در پی آن هستند که خود را از طریق مجرای به این خزانه متصل نمایند، سپس به‌دنبال توسعه‌دادن مجرای وصل شده می‌روند تا جریان ثروت بیشتری به‌سوی خود روانه کنند و درنهایت در آخرین فرصت‌های مجاز و ممکن برای استفاده، در اندیشه به‌کارگیری شیوه‌هایی به‌منظور حداکثر بهره‌برداری از سازمان به‌عنوان یک خزانه ثروت غنی خواهند بود.

جوهره استعاره: بنیان اصلی چنین نگاهی به سازمان برخاسته است از انگیزه نفوذ و قدرت‌طلبی افراد که چنین قدرتی از میزان برخورداری از ثروت ناشی می‌شود. این امر به این معنا است که افراد، توانمندی نفوذ خود را در پیوند با سازمان جستجو می‌کنند و گسستگی این پیوند را تضعیف توانمندی خود دانسته و مانع از تأثیرگذاری در فرایندهای تصمیم‌سازی‌های بعدی سازمان می‌بینند.

روابط بین کارکنان و مدیران نیز گاهی ظهور مناسبات ارباب-رعیتی به این صورت پدید می‌آید که کارکنان به‌مثابه رعیت ملزم به اجرای فرامین مدیران و رئیس به‌مثابه ارباب می‌باشند. در این وضعیت کارمندی که تمام فکر و اندیشه‌اش صرف بارورسازی و پرورش و دستیابی اهداف سازمانی باشد. همچون تراکتوری می‌ماند که سخت کار می‌کند و خود و تمام انرژی‌اش را صرف کار در این مزرعه ساخته است و کارمندی که با کم‌انگیزی به فعالیت بپردازد و بیشتر به دنبال منافع شخصی خود باشد. در خوش‌بینانه‌ترین حالت کارکنانی کم‌محصول محسوب می‌شوند و در بدترین حالت ممکن، آفتی محسوب می‌شود که با آبیاری و فراگیری در داخل مزرعه سازمان مانع از بارورسازی و پرورش بذر مقاصد سازمانی خواهد شد.

جوهره استعاره: چنین نگاهی به سازمان ریشه در ماهیت بسترساز و زمینه‌ساز آن برای شکل‌گیری بسیاری از رویدادها و رفتارهای سازمانی دارد. همان‌طور که در بسیاری از نظریه‌های رفتاری، محیط را به‌عنوان بستری معرفی می‌کند که تحت‌تأثیر آن هیجانات، نگرش‌ها و رفتارهای افراد در درون آن ظهور می‌یابد. بنابراین نوع بستر ایجاد شده پیامد خود را در نوع رفتار ظهور یافته می‌گذارد. ضمن اینکه همین بستر ممکن است از پیامدهای حاصل شده از ورودی‌هایش تأثیر بپذیرد. درواقع چنین بستری حاوی تجهیزات، روابط کاری، نگرش‌ها، قوانین رسمی و ماهوی و ارزش‌های فرهنگی حاکم است.

سازمان به‌مثابه تفرجگاه

ماهیت توصیفی: نوع حضور برخی از کارکنان در محل کارشان در سازمان و چگونگی مشارکتشان در فعالیت‌های سازمانی نشانگر رفتارهایی است که بیشتر در مکان‌های تفریحی، ورزشی، جمع‌های خانوادگی و پیک‌نیک‌ها مشاهده می‌شود و جنبه گذران اوقات فراغت و لذت بردن از آن را دارد. البته چنین لذتی چنانچه به موازات بهره‌وری بالای آنها در محل خدمتشان باشد، ستوده است و فضای مطلوب سازمانی در نظر گرفته می‌شود، ولی غالباً آنچه که در سازمان‌ها رخ می‌دهد، کاهش بهره‌وری کارکنان را در سازمان به همراه داشته است. شدت این امر گاهی چنان است که حتی زمانی که درخواست‌های افراد برای انجام وظیفه به این کارکنان ارجاع می‌شود، از اینکه در زمان تفرج‌شان خللی ایجاد شده است، ابراز ناراحتی می‌کنند. این بدین معنا است که به‌جای اینکه تفرج سازمانی‌شان مانع

از عملکرد مدیران در سازمان است. در این شرایط چنانچه از رفتار کارکنان نیز بازجویی شود، رفتار خود را به رفتار مدیران عالی سازمان استناد می‌دهند.

جوهره استعاره: مدیران عالی سازمان به‌واسطه در اختیار داشتن ابزارهای اعمال نفوذ و قدرت همچون ابزارهای تبلیغاتی و رسانه‌ای، تصمیم‌سازی و قدرت تنبیه و پاداش و به‌ویژه حضور در کانون توجهات کارکنان، آنچه را خود می‌پسندند و مطلوب می‌دانند به‌گونه‌ای که قدرت نفوذشان را در بین کارکنان تقویت کند و تحکیم بخشد و به‌عنوان باوری صحیح به آنها تحویل می‌دهند و کارکنان هم عموماً نگاه‌شان به آنها است و رفتار و کردار خویش را براساس همان باورهای القا شده، تنظیم می‌نمایند. پیرو این قضیه، در متون اسلامی و احادیث روایی نیز اشارات چندی شده است؛ از جمله اینکه مردم بر دین رهبرانشان هستند^۱ و یا شباهت مردم به رهبران‌شان، از تأثیرپذیری آنها از پدران و مادرانشان بیشتر است^۲. این بدان معنا است که کارکنان برای الگوگرفتن بیشتر به بالادستی‌های خود نگاه می‌کنند.

استعاره‌های رفتاری ساختاری

ساختارها مناسبات رفتاری ویژه‌ای را بر افراد تحمیل می‌کنند. ساختارها مرزهای رفتاری را روشن می‌کند و نقش‌های افراد را در درون و خارج خود تعریف می‌کنند و وظایف هر نقش را برای آنها مشخص می‌کنند. رکن اصلی اثربخشی ساختار تناسب بین وظایف و نقش‌ها است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که سازمان به لحاظ رفتارهای ساختاری می‌تواند در قالب سه استعاره سازمان به‌مثابه مزرعه، سازمان به‌مثابه تفرجگاه و سازمان به‌مثابه هتل پدیدار گردد.

سازمان به‌مثابه مزرعه

ماهیت توصیفی: مناسبات موجود در بسیاری از سازمان‌ها می‌تواند بسیار شبیه اقتضایات و مناسبات مزارع کشاورزی باشد. سازمان درواقع بستری فراهم شده برای کشت بذرها و ورودی آن تلقی می‌شود که با باروری و پرورش ورودی‌های سازمان باعث به ثمر نشستن اهداف و مقاصد سازمانی می‌شود. از جنبه‌ای دیگر، به لحاظ نحوه تعامل و

۱. پیامبر اعظم (صلی‌الله علیه و آله): الناس علی دین ملوکهم.

۲. حضرت علی (علیه‌السلام): الناس بامرائهم أشبه منهم بآبائهم.

استعاره‌های رفتاری اجتماعی

افراد در تعامل یا در تقابل با دیگران رفتارها یا واکنش‌های متفاوتی را ممکن است به منصف ظهور برسانند که انگیزه‌های ویژه خود را به همراه خواهد داشت. ریشه این انگیزه‌ها را می‌توان در انگیزه ملاحظه دیگران یا بی‌تفاوتی به آنها خلاصه کرد. بر این اساس استعاره سازمان به‌مثابه گله اسب در مقابل سازمان به‌مثابه گله حمار و استعاره سازمان به‌مثابه تراشکاری طفره در زمره استعاره‌های رفتاری اجتماعی برگرفته از نتایج این پژوهش است که جوهره آن به وجود چنین انگیزه‌هایی در درون افراد برمی‌گردد.

سازمان به‌مثابه گله اسب در مقابل سازمان

ماهیت توصیفی: روابط کاری بین کارکنان در بسیاری از سازمان‌ها همچون مسابقه اسب‌سواری می‌ماند؛ بدین‌صورت که وقتی یک گله اسب حرکت می‌کند، اسب‌های توانمندتر، اسب‌هایی که ناتوان‌تر هستند را با خود به حرکت وا می‌دارند و می‌کشانند. مشابه چنین روابطی را در دسته پرواز غازها نیز می‌توان مشاهده کرد. در مقابل چنین سازمان‌هایی، سازمان‌هایی نیز هستند که روابط کاری بین کارکنان آنها همچون مسابقه خرسواری می‌ماند؛ بدین‌صورت که خر نه می‌تواند خر جلوی خودش را ببیند و نه خری را در پشت خویش. یعنی از یکسو دم خر مقابل خود را گاز می‌گیرد و از سوی دیگر با لگد خر عقبی را از دور خارج می‌کند. بدین‌جهت است که هیچ‌گاه چند خر را به یک درشکه نمی‌بندند و بجای آن از اسب استفاده می‌کنند. به‌طور مشابه، وضع کاری در بسیاری از سازمان‌ها به‌ویژه در سازمان‌های ارزشی مبتنی بر تعامل سازنده، همکاری و تعاون بین همکاران به‌منظور تحقق اهداف سازمانی و وظایف کاری صورت می‌گیرد. در این‌گونه سازمان‌ها بی‌اعتنایی به عملکرد و وضعیت همکاران و تمرکز صرف بر وضعیت فردی و صحت انجام وظایف خود وجود ندارد و ارتقای گروهی، پیشرفت جمعی و هم‌افزایی کارکنان و دستگیری از یکدیگر نمود بسیاری دارد. تعالی و موفقیت مدیران عالی سازمان نیز برگرفته از یک انسجام جمعی پیش برنده بوده که ناشی از توانمندی نیروی جمعی کارکنان است. گونه‌ای دیگر از سازمان‌ها نیز وجود دارد که در آنها نه‌تنها به همکاران بی‌اعتنایی دیده می‌شود، بلکه نوعی رقابت تخریبی، مانع‌تراشی و حسدورزی همچون بدگویی همکاران نزد مافوق یا به‌اصطلاح "زیرآب زدن همکاران" وجود دارد که تعالی کارکنان را در مسیر پیشرفت سازمان به چالش می‌کشد. آنچه که در چنین سازمان‌هایی دور از انتظار نیست؛ فرصت‌طلبی در

انجام وظایف آنها تلقی شود، انجام وظایف‌شان در سازمان مخل تفرج این کارکنان و مانع از لذت بردن از فضای فراهم شده در سازمان است. این افراد مانند پروانه‌هایی که در سبزه‌زارها از گلی به گل دیگر می‌نشینند، از موقعیت‌های مختلف، واحدها و افراد مختلف برای پرسه زنی، هم‌نشینی و گفتگو و لذت‌بردن، بهره می‌گیرند.

جوهره استعاره: وقوع این پدیده در سازمان حاصل از عدم توجه بودن کارکنان به وظایف و نقش‌هایی که بر عهده دارند، می‌تواند باشد که بعضاً با عدم نظارت و فقدان نظام ارزیابی عملکرد مناسب هم همراه است. نتیجه چنین پدیده یا رفتارهایی ناشی از آن است که کارکنان نمی‌دانند و یا فراموش کرده‌اند که چرا در سازمان به استخدام درآمده‌اند و چه رسالتی برعهده آنان است. کارکنان باید بدانند که چرا، برای چه کسی، در چه جایی، با چه جایگاهی و برای چه کاری آمده‌اند.

سازمان به‌مثابه هتل

ماهیت توصیفی: در فرهنگ آکسفورد هتل جایی است که خدماتی را برای رفاه، استراحت، خواب و تغذیه مسافران فراهم می‌کند. اگر بخواهیم خدمات رفاهی که امروزه هتل‌ها ارائه می‌دهند را لیست نماییم باید به استخر، سالن ورزشی، سالن مطالعه جراید، کافی‌شاپ، رستوران، اینترنت، لابی ملاقات و اتاق‌خواب و استراحت اشاره کنیم. بر این اساس برخی از سازمان‌ها برای برخی از افراد به محلی برای پرسه زنی، دیدوبازدید، قرار ملاقات، بهره‌مندی از اینترنت پرسرعت رایگان و حضور در شبکه‌های اجتماعی، مطالعه جراید و روزنامه‌ها و یا مکانی برای استراحت نمود پیدا کرده است که همه و همه خدماتی هستند که در یک هتل قابل دریافت هستند. به‌ویژه اینکه بسیاری از کارکنان سازمان دارای مشاغل دیگری نیز هستند که از امکانات سازمان برای اداره و رتق‌و‌فتق امور کسب‌وکار دیگرشان استفاده می‌کنند و سازمان به‌عنوان پاتوقی برای ملاقات تجاری‌شان شده است. ضمن اینکه بعضاً این افراد استراحت خود را در سازمان می‌کنند تا برای انجام کسب‌وکار دیگرشان آمادگی لازم را داشته باشند.

جوهره استعاره: اینکه برخی کارکنان در سازمان فرصت پیدا می‌کنند که به امور دیگری غیر از وظیفه اصلی‌شان بپردازند و به‌نوعی سازمان برای آنها هتل محسوب می‌شود، ریشه در عدم تناسب وظایف سازمان با اندازه آن دارد. به عبارتی زمانی که عرضه نیروی انسانی در سازمان بیشتر از تقاضای مورد نیاز آن باشد و تقسیم وظایف متناسب و متوازنی صورت نگرفته باشد.

طرفه‌روی است که به صورت انجام روند کند یا طولانی‌مدت و ظایف به بهانه حجم بالای پرونده‌ها یا درخواست‌ها است. نهایتاً عده‌ای از کارکنان نیز عدم انجام امور به بهانه مواردی همچون خرابی کامپیوتر، نبود همکاران و قطعی تجهیزات را صورت می‌دهند که از آن تحت عنوان "مشکل تراشی" یاد می‌کنند. گاهی نیز به‌گونه‌ای دیگر، برخی از کارکنان مسیر انجام فعالیت‌ها را برای مخاطبان خود به‌گونه‌ای تراش می‌دهند که سخت و پیچیده می‌شود و به‌اصطلاح سنگ‌اندازی می‌کنند. اما برخلاف ماهیت تراشکاری‌های ذکر شده، درجهت مثبت بسیاری از کارکنان در سازمان هم هستند که به‌دنبال بهانه‌تراشی هستند که به مخاطبان درون‌سازمانی یا برون‌سازمانی خود خدمت‌رسانی کنند. این کارکنان به عنوان مختلف از آسایش، رفاه و راحتی خود طرفه می‌روند تا به یاری دیگران بپردازند و نیاز و مشکلی را برای دیگران رفع نمایند و به‌اصطلاح سنگی را از جلو پای آنها بردارند.

جوهره استعاره: ریشه این پدیده سازمانی را باید در اراده افراد برای انجام رفتارهای انسان دوستانه و شهروندی و یا اراده رفتارهای ضد شهروندی جستجو کرد. اراده رفتار انسان دوستانه برگرفته از نگرش "آنچه بر خود پسندیدن، برای دیگران پسندیدن" است که بر لزوم توجه به دیگران، ترجیح آنها بر خود و خیرخواهی به آنها تأکید دارد. اما اراده رفتار ضد شهروندی در چنین حالتی ناشی از عدم وجود وجدان کاری در کارکنان ظهور می‌یابد.

استعاره‌های رفتاری انطباقی

تداوم زندگی در مسیر تحولات که ناشی از تغییر نیازها و خواسته‌ها و تنوع ویژگی‌های فردی و رفتارهای انسانی گوناگون هست نیازمند انطباق‌پذیری و اصل انعطاف است چرا که در غیر این صورت در روند انجام امور، تصمیم‌گیری‌ها و در تعاملات بین فردی اصطکاک به وجود می‌آید و ممکن است پیامدهای ناگوار خود را برجای بگذارد. بنابراین، رفتار انطباقی مبتنی بر شناخت اقتضایات موقعیتی و رفتاری موضوعیت پیدا می‌کند که در پژوهش حاضر از طریق استعاره سازمان لاک‌پستی در مقابل سازمان خرگوشی و استعاره سازمان به‌مثابه پازل کنشی معرفی شده است.

سازمان لاک‌پستی در مقابل سازمان خرگوشی

ماهیت توصیفی: سرعت عمل و واکنش به درخواست‌ها و انجام فرایندهای کاری از جمله مسائل مهمتری است که از

برابر دیگر همکاران است و مدیران سازمان قدرت خود را کمتر با پشتوانه جمعی کارکنان حفظ می‌کنند. در چنین وضعیتی است که حفظ منافع فردی در اولویت اصلی همه عوامل سازمان قرار دارد.

جوهره استعاره: دیدگاه کارکنان در چنین سازمان‌هایی ناشی از نقش اجتماعی آنها در پذیرش یا نبود پذیرش دیگران است به طوری که در صورت پذیرش، باید بخش قابل توجهی از فکر، خیال و تلاش‌های فرد به‌منظور حفظ و ارتقای شرایط بعضی چیزها یا برخی افراد اختصاص پیدا کند، بر این اساس، تعاون و همکاری جزئی از خود خدمتی در نظر گرفته می‌شود. در این وضعیت رشد، ارتقا و پیشرفت افراد بخشی از رشد، ارتقا، پیشرفت و منفعت شخصی می‌باشد و مدیران سازمان نیز مبتنی بر فلسفه "مدیران شایسته، کارکنان شایسته‌ای داشته‌اند" توانمندسازی کارکنان را سرلوحه رفتارهای مدیریتی خود قرار می‌دهند تا به تعالی دست پیدا کنند. بنابراین، در صورت عدم پذیرش، منفعت شخصی و خودخواهی اولویت نخست افراد در تعامل با بالادستان، هم‌ترازان و زیردستان خواهد بود.

سازمان به‌مثابه تراشکاری طرفه (طرفه تراشی JEMP)^۱

ماهیت توصیفی: از ویژگی‌های اصلی صنعت تراشکاری آن است که فلزات سخت را با دستگاه تراش می‌دهند بدین منظور که شکل و فرم ویژه‌ای به خود بگیرد تا در محل مناسب خود در دستگاه یا سازه‌ای جاسازی و برای بهره‌برداری تعبیه شود. اینکه کارکنان در سازمان حضور داشته باشند و با طرفه‌روی کار نکنند، سخت‌ترین کاری است که یک کارمند می‌تواند انجام دهد. این کار از آن جهت سخت و دشوار است که فرد کارمند باید برای طرفه‌روی از کار، دلیلی قانع‌کننده ارائه کند. پیدا کردن چنین دلیلی همیشه کار آسانی نیست! لذا برای چنین اقداماتی کارکنان باید توجیه بیاورند که اصطلاحاً از آن با عنوان "طرفه تراشی" یاد می‌کنند. طرفه تراشی کارکنان به شکل‌های مختلفی تراشکاری می‌شود. گاهی تعویق امور به بهانه انجام کارهای اداری دیگر و یا امور شخصی صورت می‌گیرد که در این صورت کارکنان برای خود "کار تراشی" کرده‌اند. برخی از کارکنان محل کار خود را به بهانه مأموریت‌هایی که شاید اصلاً وجود خارجی هم ندارند، ترک می‌کنند که به آن "مأموریت تراشی" گفته می‌شود. "بهانه‌تراشی" کلی شکل دیگر

سازمانی با ارزش‌ها، ویژگی‌های رفتاری و روش‌های کاری خاص خود و تقاضاهای ویژه، معمایی برای انتخاب نوع رفتار و کنش مقتضی برای کارکنان سازمان در تعامل با آنها و مواجه شدن با رویدادی جدید تعریف می‌کند. برای حل این پازل کنشی درک و تشخیص دلایل روحی و روانی در رفتار مخاطبان در موقعیت‌های پیش رو از طریق کارکنان نیز ضروری است تا اینکه بتوانند به برقراری رفتار تعاملی مؤثر و کنش مناسب با آنها دست پیدا کنند. انعطاف‌پذیری در بروز رفتار به اقتضای شرایط تعاملی مختلف و انتخاب نوع رفتار انطباقی کارکنان مهم‌ترین دغدغه فکری کارکنان در سازمان‌ها خواهد بود که به نوعی قدرت خلاقیت تحلیلی آنها را می‌طلبد. به‌ویژه این امر زمانی اهمیت پیدا می‌کند که در سازمان ثبات مدیریتی وجود نداشته باشد و جابجایی کارکنان و مدیران در مدت‌زمان کوتاهی رخ می‌دهد به طوری که کارکنان مجبور هستند مرتباً ویژگی‌های رفتاری جدیدی را تجربه کنند. ضمن اینکه وجود مخاطبانی با ویژگی‌های فرهنگی مختلف و قومیت‌های نژادی گوناگون از ترک، کرد، لر، بلوچ، گیلک و فارس نیز پیچیدگی‌های این پازل کنشی را مضاعف می‌کند. شاید به تعبیری دیگر با توجه به اینکه پوست اختاپوس‌ها قابلیت تغییر رنگ دارد و می‌تواند رنگ محیط را به خود بگیرند می‌توان از چنین سازمانی به‌عنوان "سازمان به‌مثابه اختاپوس" نیز یاد کرد.

جوهره استعاره: تفاوت‌های فردی، منش‌های تصمیم‌سازی، الگوهای رفتاری، ارزش‌ها، باورها و هنجارهای فرهنگی عواملی هستند که منجر می‌شوند تا افراد به یک شیوه مشخص و یکسان رفتار نکنند. بنابراین از آنجا که کارکنان در ارتباط با کار و خدمتی که به مراجعان سازمان می‌دهند، روابط بسیاری را با گروه‌های مختلف سازمانی شکل می‌دهند؛ به‌منظور تعاملات سازنده و ارتباطات مؤثر باید بخشی از مشکلات و مسائل پیش روی خود را در ارتباط با منش‌های رفتاری مختلف با تفکر خلاق، ایده‌پردازی‌ها و خلاقیت خود حل کنند و تمرکزشان بر خدمت‌رسانی موجب می‌شود که به ارائه راهکارهای جدید برای خدمت‌رسانی بپردازند. بنابراین جوهره استعاره سازمان به‌مثابه پازل کنشی ریشه در برقراری ارتباط مؤثر سازمانی در روابط بین فردی دارد و درک و شناخت الگوهای رفتاری با توجه به ملاحظات فرهنگی اقوام مختلف از طریق کارکنان زیربنای اصلی حل معمایی رفتاری در سازمان خواهد بود.

دیرباز پیرامون سازمان‌ها به‌ویژه در بخش دولتی مطرح بوده و همچنان نیز ادامه دارد. بسیاری از سازمان‌های دولتی به کندکاری، تأخیر در فرایندهای کاری، قوانین و مقررات و بوروکراسی خشک اداری، کاغذبازی، سلسله‌مراتب اداری دست‌وپا گیر، عدم انعطاف‌پذیری، سختی و حرکت لاک‌پشتی متهم هستند. به‌گونه‌ای که این امر صدای شکایت بسیاری از مخاطبان سازمان چه در داخل سازمان و چه در خارج سازمان را بلند کرده است. در چنین حالتی چیزی که بسیار مهم است و به چشم می‌خورد موضوع "پیگیری امور" است، بدین معنا که افراد برای رتق‌و‌فتق کردن امور مربوطه به خود باید اصطلاحاً "پای‌کار" خود باشند و روند انجام کار خود را دنبال نمایند تا به نتیجه نهایی دست پیدا کنند و در غیر این صورت امور مربوط به آن‌ها یا پیگیری نمی‌شود و یا با تأخیر قابل توجهی دنبال می‌شود. این در حالی است که تغییر ماهیت تقاضای ارباب رجوع و مشتریان و اقتضایات محیط‌های متغیر و ناپایدار و پیش‌بینی‌ناپذیر امروزی سرعت و انعطاف‌پذیری بالا و چالاک‌ی و جهش خرگوشی را از سازمان‌ها طلب می‌کند.

در حال حاضر چنین دستاوردی در قالب جهش خرگوشی بیشتر در اقتضایات موقعیتی خاص همچون ضرب‌العجل‌ها وجود دارد و زمانی که سازمان‌ها از حیطة آن اقتضایات خارج می‌شوند، دوباره به حالت قبل و حرکت لاک‌پشتی خود بازگشت می‌کنند.

جوهره استعاره: تجسم چنین استعاره‌ای در سازمان ریشه در پدیده اینرسی سازمانی و روال‌های اداری کند و طولانی دارد. بسیاری از سازمان‌ها به‌دلیل استفاده از روش‌ها و رویه‌های بسیار تکراری در انجام امور مربوطه دچار یک نوع سکون و بی‌حرکتی و حرکت لاک‌پشتی هستند. سازمان‌ها اغلب برای صرفه‌جویی در زمان و پرهیز از ریسک، از رویکردهای حل مسئله روتین استفاده می‌کنند. دلیل و منشأ ایجاد دانش ایستا و تجارب منسوخ شده گذشته در نتیجه استفاده از همین راه‌حل‌های تکراری و دیدگاه‌های قدیمی است. اینرسی به شکل‌های مختلف در سازمان نمود پیدا می‌کند؛ همانند سرکوب اطلاعات ارزشمند در سازمان، قوانین خشک و انعطاف‌ناپذیر، تعهد بیش‌از‌حد به سازمان و غیره.

سازمان به‌مثابه پازل کنشی

ماهیت توصیفی: مناسبات مختلف سازمانی و تنوع مخاطبان از ارباب رجوع، همکاران، مدیران و دیگر ذی‌نفعان

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با استفاده از دیدگاه کیفی به استعاره‌پردازی پیرامون رفتار کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران پرداخته است که این رفتارها هرکدام به‌گونه‌ای بهره‌وری سازمان را با دیدگاه مشارکت اجتماعی کارکنان در فرایندهای سازمانی تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. هر استعاره، عنصری از حقیقت را به همراه خود دارد اما عنصری که پیچیدگی دنیای واقعی را نادیده می‌گیرد. در واقع، هر استعاره بینش‌های متمایزی را با قوت‌ها و محدودیت‌های خاص خود به وجود می‌آورد. هر استعاره جنبه‌ای از سازمان را نمایان می‌سازد و برای شناخت کامل آن باید همه این استعاره‌ها را بر هم منطبق کرد. بنابراین همان‌طور که پیش‌تر هم اشاره شد. استعاره‌ها نه فقط برای درک سازمان بلکه برای نحوه مدیریت نیز مفید فایده هستند و بیان و توصیف استعاره‌ها در خصوص ظهور چنین پدیده‌های رفتاری در سطح خرد سازمان، راه را برای شناخت و درک بهتر و مدیریت اثربخش آن در سازمان هموار می‌سازد. یافته‌های پژوهش استعاره‌های رفتاری را در قالب پنج نوع رفتارشناختی، رفتار سیاسی، رفتار ساختاری، رفتار اجتماعی و رفتار انطباقی معرفی می‌نماید. در حوزه رفتارشناختی، استعاره سازمان به‌مثابه حریم پروردگار و سازمان به‌مثابه شمع درک حضور خداوند را در چارچوب هوش معنوی کارکنان در محل کار گوشزد می‌کند که نتیجه آن در قالب ویژگی شخصیتی مسئولیت‌پذیری آنها مشاهده می‌شود. بنابراین، بر این اساس می‌توان ظرفیت‌های خودکنترلی در بین کارکنان، پویایی و پیش‌قدمی برای خدمت‌گزاری و در غیر این صورت طفره‌روی اجتماعی آنها را در محیط کار شاهد بود. امری که در نظریه‌های رفتار فراکنشی کرن (۲۰۰۰) و نظریه طفره‌روی اجتماعی لاتان و همکاران (۱۹۷۹) بدان اشاره شده است. از طرفی با طنین‌اندازی پیام‌های حاوی بارهای معنایی مختلف تحریک ذهنی کارکنان در قالب استعاره پژواک معانی شکل می‌گیرد که جهت‌گیری کارکنان به مسائل مختلف سازمانی تحت تأثیر آن صورت گرفته تا چرخه جو و فضای نگرش‌های کارکنان به سازمان تکامل یابد. در حوزه رفتار سیاسی، استعاره سازمان به‌مثابه خزانه ثروت و سازمان به‌مثابه مای رابطه بر تمسک کارکنان به ابزارهای قدرت و نفوذ و بهره‌برداری از آن در سازمان تأکید می‌کند. آنچه از این رویکرد برمی‌آید پیوند خوردن کارکنان با سازمان و عناصر

تعاملات انسانی آن است تا توانمندی قدرت و نفوذ برای آنها حاصل شود. بنابراین، مبتنی بر آن بهره‌گیری از ظرفیت‌ها و منابع سازمانی در جهت خدمت‌گزاری و شکل‌گیری یک گروه سازمانی منسجم و همگن پیامد اصلی مثبت آن خواهد بود. از طرفی می‌باید به سوءاستفاده از این منابع ثروت و قدرت، جایجایی روابط بر ضوابط و حذف اندیشه‌های کارآمد غیرهمسو هوشیار بود. در استعاره سازمان به‌مثابه بازنمای عمل مدیران نیز الگوپذیری کارکنان از سرپرستان و بالادستی‌ها در دسترس بودن بازخوانی حافظه کارکنان به رفتار مدیران را نشان می‌دهد که می‌تواند بازدارندگی رفتار انحرافی آنها را از یکسو به همراه داشته باشد و از سویی اسناد بیرونی، عدم پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان را به رفتارهای خود به ارمغان بیاورد.

استعاره‌های رفتار ساختاری از قبیل سازمان به‌مثابه مزرعه، سازمان به‌مثابه تفرجگاه و سازمان به‌مثابه هتل، ماهیت بستر ساز سازمان را به‌منظور رخداد کنش سازمانی مورد نظر قرار داده است که نقش‌های افراد در درون این بستر تعریف می‌شود که می‌باید بین وظایف نقش و تعداد متصدیان این نقش‌ها نیز تناسب وجود داشته باشد. نتیجه مثبت وجود چنین استعاره‌ای القای حس معناداری شغلی به کارکنان سازمان و تعهد و اشتیاق بیشتر آنها به وظایفشان در سازمان است که درگیر شدن در فرایندهای کاری را به‌دنبال خواهد داشت. اما نگرانی عدم تعلق و هویت‌یابی کارکنان با سازمان و تحلیل رفتگی و فرسودگی شغلی کارکنان پرکار سازمان بر فضای سازمان سایه می‌افکند.

حوزه چهارم استعاره‌های رفتاری اجتماعی است که با استعاره‌های سازمان به‌مثابه گله اسب- گله حمار و سازمان به‌مثابه تراشکاری طفره ظهور پیدا کرده است. توجه به رفتار انسان دوستانه و پذیرش منافع دیگران در کنار فعالیت‌های سازمانی کارکنان بنیان اصلی این استعاره‌ها را تشکیل می‌دهد. بنابراین، تعاون، دستگیری و اقدام به رفتار خادمانه نمود اصلی وجود چنین پدیده‌ای در سازمان است که در صورت نبود پایه‌های حس خیرخواهانه به دیگران در سازمان، آنچه دیده خواهد شد.

جدول ۲ تحلیل مضمون استعاره‌های رفتاری ظهور یافته را در پنج مضمون کلی رفتارشناختی، رفتار سیاسی، رفتار ساختاری، رفتار اجتماعی و رفتار انطباقی با محتوای ۱۳ استعاره رفتاری نشان می‌دهد.

جدول ۲. مضامین استعاری رفتاری کارکنان و مختصات آن

استعاره	جوهره	مضمون	دروندها	بروندها	مصادیق
حریم پروردگار	معنویست سازمانی	رفتارشناختی	- هوش معنوی - ارزش‌های مذهبی	- خودکنترلی - خودپایشی - نهادینه‌سازی خدمت - اهتمام به کار - رفتار اخلاقی - رضایت مخاطبین - اسنادیرونی به سرنوشت	کارمند قدر خدمت را باید بداند چرا که الآن فرصتی نصیبش شده که به مردم خدمت کند و ممکن است این فرصت از دست برود.
شمع	ویژگی‌های شخصیتی	رفتارشناختی	- ارزش‌های متعالی - تفکر خیرخواهانه - مسئولیت‌پذیری/گریزی	- وجود ستاره‌های قهرمان - سازمانی و رهبران آینده - رهبر پروری و الگوسازی - پویایی و پیش‌قدمی - پرتوافکنی برای پیشرفت - وقوع پدیده سواری مجانی - طفره‌روی اجتماعی - سوءاستفاده سایرین	وقتی برخی کارکنان از جان‌مایه می‌گذارند تا سازمان به یک موفقیت چشم‌گیری برسد. و یا برخی از افراد بدون اینکه تلاش قابل ملاحظه‌ای داشته باشند، پاداش دریافت می‌کنند.
پژواک معانی	جو نگرش‌ها به سازمان	رفتارشناختی	- فضای گفتمانی سازمان - درک کارکنان از محیط کاری - سیگنال‌های عمل‌کردی مثبت و منفی - سرمایه روان‌شناختی شغلی	- پارازیت و اختلال در کار - امواج موافق کاری - یأس و ناامیدی از بهبود - کم‌انگیزی برای مشارکت - عدم خوش‌بینی به نتایج - نگرش مثبت به کار - اشتیاق شغلی	بازخوردها روی افکار پرسنل شکل می‌گیرد و به‌ویژه روی افکار نیروهای جدید پیام‌های منفی تزریق می‌شود. بعد می‌گویند که مثلاً اینجا اگر می‌خواهی پیشرفت بکنی باید فلان کار را بکنی و یا نکنی!
خزان ثروت	انگیزه نفوذ و قدرت‌طلبی افراد	رفتار سیاسی	- عدم شفافیت فرایندها و نتایج سازمانی - امنیت شغلی و درآمدی پایدار - تئوری مبتنی بر منابع	- افزایش تعهد سازمانی، تقویت حافظه سازمانی، هویت‌سازمانی - جذب نخبگان - بقا در سازمان و تعهد مستمر - بهره‌گیری از ظرفیت‌های سازمان در جهت خدمتگزاری	سازمان برای برخی کارکنان مانند بیلورد تبلیغاتی است، این سازمان جایی است برای برند شدن و به‌عنوان یک پشتوانه‌ی اعتباری و محلی محسوب می‌شود.
ماز رابطه	تسهیم روابط قدرت	رفتار سیاسی	- تقدم روابط بر ضوابط - سهم خواهی بازیگردان‌های قدرت در سازمان - روابط غیررسمی - سایه سازمان - کنترل غیرمتمرکز - نظریه پیچیدگی	- انسانی شدن روابط سازمانی - برقراری ارتباطات مؤثر - کاهش بوروکراسی - جذب افراد همگن و خودی - حذف افکار ناهم‌سو - بازی‌های سیاسی و جناحی - از دست دادن اعتماد سازمانی	در برخی سازمان‌ها افراد به‌طور کلی به دو گروه خودی و نخودی تقسیم می‌شوند، برای آنکه کار پیش برود باید خودی بود و در غیر این صورت، روال‌های اداری دقیق اجرا می‌شود.
بازتاب عمل مدیران عالی	القای الگوهای رفتاری مدیران	رفتار سیاسی	- الگو گیری از بالادستی‌ها - تأکید کارکنان بر باور مدیران - شباهت کارکنان به رهبران	- کنترل و بازدارندگی انحراف رفتاری مدیران - اشاعه بازتاب رفتار مدیران - الگوگیری کورکورانه - عدم مسئولیت‌پذیری پرسنل	وقتی در سازمانی مدیرش مثل سایر کارکنان زندگی و معیشت می‌کند و خودش را از کارکنان جدا نمی‌بیند، بنابراین این رویکرد مدیر در کارمند اثر می‌گذارد.
مزرعه	ماهیت بسترساز و رویشی رفتار	رفتار ساختاری	- تئوری اصیل/وکیل - نظام ارباب رعیتی - دیدگاه سیستمی به سازمان	- انتظار نتایج دلخواه - رویش امید و خوش‌بینی - تمیز ورودی‌های کارکردی و غیر کارکردی - سهیم بودن در تولید - معنادار بودن شغل	آدم‌های خوب و اخلاقی در سازمان کسانی هستند که مثل تراکتور کار می‌کنند. بدین صورت که مسیری از کار تکراری و برنامه‌ریزی‌شده برایشان مشخص و بدون هرگونه خلاقیتی به پیش می‌رود.

<p>- تراوش طراوت در سازمان</p> <p>- وزین شدن بخش رفاهی</p> <p>فرد سازمان را به‌عنوان فضایی برای خوش‌گذرانی همراه با دریافت حقوق بی‌آنکه زحمتی برای آن کشیده باشد، می‌داند. و چه بسا نه‌تنها به پیشرفت کار خود در سازمان فکر نمی‌کند، بلکه نسبت به ارباب رجوع و رفتار خود کاملاً بی‌تفاوت می‌باشد.</p>	<p>- تراوش طراوت در سازمان</p> <p>- خلق محیط شاداب سازمانی</p> <p>- هرز رفتن منابع سازمانی</p> <p>- تحلیل رفتگی دیگران</p> <p>- عدم تحقق اهداف سازمانی</p> <p>- فراموشی رسالت حضور</p> <p>- کاهش بهره‌وری سازمان</p> <p>- نادیده گرفتن حقوق ارباب رجوع</p>	<p>- عدم توجه وظایف و نقش‌ها برای کارکنان و پیگیری نظارتی آن</p> <p>- عدم نظارت</p> <p>- سازمان‌دهی نامناسب وظایف</p> <p>- عدم نیاز به پاسخگویی</p> <p>- منابع سازمانی فراوان</p> <p>- عدم توازن بین زندگی و کار</p> <p>- اصل لذت‌جویی روانشناسی</p>	<p>تفرجگاه</p>
<p>محیط کار با امکانات رفاهی فوق‌العاده بالا و بدون دغدغه پاسخگویی به‌عنوان استراحت‌گاهی برای کارکنان تبدیل شده است، اصلاً اصطلاح هتل بودن برای خیلی از سازمان‌ها جا افتاده است.</p>	<p>- گسترش شبکه‌های اجتماعی</p> <p>- کارکنان به نفع سازمان</p> <p>- کاهش سطح بهره‌وری</p> <p>- شیوع فرهنگ تنبلی</p> <p>- کاهش انگیزه کاری</p> <p>- عملکردهای خوب سازمانی</p>	<p>- ساختار نامناسب</p> <p>- نبود نظام ارزیابی عملکرد شفاف</p> <p>- استانداردهای عملکرد پایین</p>	<p>هتل</p>
<p>حسادت میان افراد که اصطلاحاً به زیر آب زدن معروف است. یعنی کارکنان با قابلیت کمتر به‌جای اینکه با سعی و تلاش خود را بالا ببرند، با انجام کارهای زشتی جبران کاستی‌های خود را می‌کنند. اما برخی از همکاران هم هستند که در وقت سختی به یاری یکدیگر می‌روند.</p>	<p>- کارکنان همچون حلقه‌های زنجیر عمل می‌کنند.</p> <p>- حرکت به‌سوی رفتار خادمانه، فرانقشی و رفتار شهروندی</p> <p>- توانمندسازی همکاران</p> <p>- هم‌افزایی و پیشرفت جمعی</p> <p>- سازمان مبتنی بر همکاری</p> <p>- توطئه‌چینی و زیرآب زدن</p> <p>- حفظ منافع فردی</p> <p>- رفتارهای ضد شهروندی</p>	<p>- ارزیابی عملکرد فردی یا گروهی و کار تیمی</p> <p>- جو همکاری یا رقابتی</p> <p>- نظام تعاون و</p> <p>- تشریک‌مسانی سایمون</p> <p>- فردگرایی / جمع‌گرایی</p>	<p>گله اسبی و حماری</p>
<p>گاهی اوقات کارکنان از کار سرپیچی می‌کنند اما زمانی دیگر کار را می‌پسچانند. یعنی افراد یک مسئله ساده را روی غلتک سختی می‌اندازند که درست کردن آن مشکل می‌شود. و یا مصداق دیگری: این‌های جوری خدمت می‌کنند و دنبال بهانه برای خدمت دارند که همش به یاد دوران دفاع مقدس می‌افتادند و همش می‌گفتند ما اون زمان خیلی کار می‌کردیم و الان باید آن را ادامه بدهیم.</p>	<p>- فرار از سلول‌های سازمانی</p> <p>- سنگ‌اندازی در انجام امور</p> <p>- طفره‌روی اجتماعی</p> <p>- هرز رفتن منابع سازمانی</p> <p>- بهانه‌جویی برای خدمت</p>	<p>- نگرش فردی به خدمت</p> <p>- جبران خدمت نامناسب</p> <p>- مدیریت اثر برای کارکنان</p> <p>- اعمال قدرت کارکنان</p> <p>- عدم توانمندی برای کار</p>	<p>تراشکاری</p> <p>طفره</p>
<p>زمانی که فرد مراجعه‌کننده یا حتی کارکنان سازمان برای انجام یک عمل بایستی فرایند اداری نسبتاً طولانی را طی کنند و از افراد مختلف تأییدیه دریافت کنند، قطعاً مشکلات بی‌شماری در انجام کارها به وجود خواهد آمد. و یا مصداق دیگری: چون محیط کار یک محیطی که باید انعطاف‌پذیری را بالا ببری، سرعتم بالا میره.</p>	<p>- انعطاف‌پذیری و عدم آن</p> <p>- کاهش هزینه‌های اجتماعی</p> <p>- رشد و بالندگی متناسب با تغییرات و پاسخگویی سریع</p> <p>- عدم تناسب در بحران‌ها</p> <p>- کلیه انتقادات بوروکراسی</p> <p>- روی آوردن به مسیرهای انحرافی مثل دور زدن قوانین</p>	<p>- نظام بوروکراتیک و ارگانیک</p>	<p>لاک پشتی</p> <p>خرگوشی</p>

<p>کارکنان باید بتواند هر مدیری که می‌آید ببیند که روش کارش چیست؟ شاید روش کارش با متدی که قبول دارد، یکی نباشد. به هر حال مناسب شرایط پیش آمده، بهترین انتخاب و رفتار را داشته باشد.</p>	<p>- هم‌افزایی فرهنگی - آگاهی فرهنگی - ارتقای توان پاسخگویی - استرس - چندگانگی رفتاری و تحلیل رفتگی ناشی از آن - تعارض در ارتباطات سازمان</p>	<p>- مدیریت تنوع و میان فرهنگی - هوش هیجانی - مدیریت اقتضایی - تفاوت‌های شخصیتی و فردی - منش‌ها و الگوهای رفتاری - برقراری روابط مؤثر - ملاحظات فرهنگی اقوام</p>	<p>پازل کنشی اقتضایات رفتاری رفتار انطباقی</p>
---	---	--	---

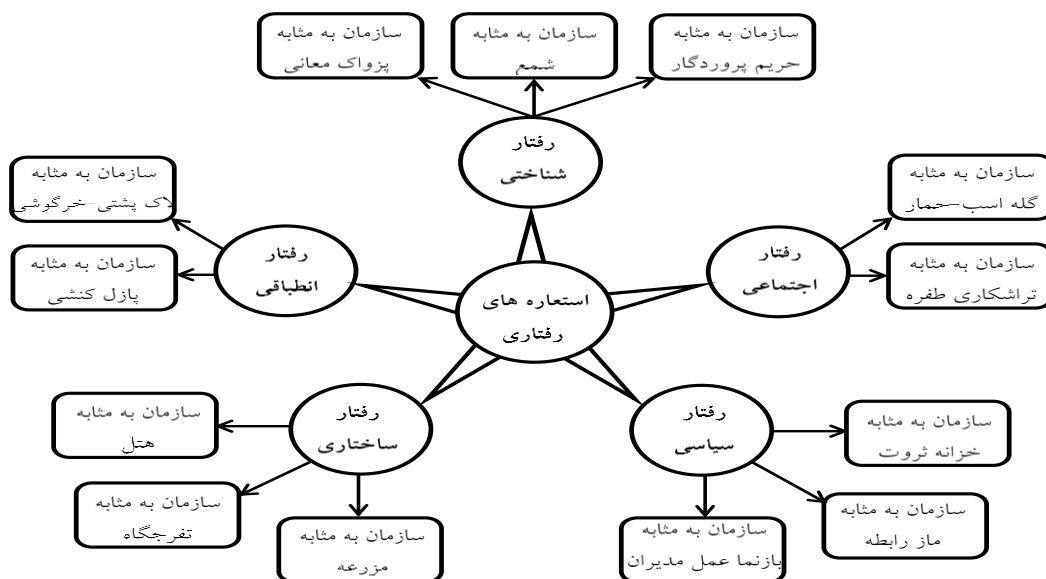
این استعاره‌پردازی در حوزه رفتار و زندگی کارکنان در سازمان، می‌تواند گامی اولیه در شناخت الگوی رفتاری کارکنان در سازمان‌های دولتی باشد. از این‌رو، هر آنچه که در این پژوهش پیرامون استعاره‌های رفتار کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران گفته شد، افق جدیدی برای درک و ترسیم الگوی رفتار نیروی کار سازمانی در یک سازمان دولتی به وجود می‌آورد که می‌تواند سهمی در توسعه مرزهای دانش در عرصه رفتار سازمانی به همراه داشته باشد. همه سازمان‌های کشور اعم از سازمان‌های دولتی و حاکمیتی و سازمان‌های خصوصی می‌توانند از نتایج حاصل از این پژوهش بهره‌مند شوند.

چرا که نتایج حاصل از این پژوهش در راستای چاره‌اندیشی پیرامون زندگی سازمانی کارکنان و پررنگ کردن جنبه‌های سفید و مثبت آن و مدیریت جنبه‌های تاریک آن کمک حال این سازمان‌ها خواهد بود.

در مجموع به صورت کلی می‌توان استعاره‌های رفتاری کارکنان در سازمان را در قالب شکل ۱ ترسیم کرد:

بی‌تفاوتی و رفتارهای انحرافی در دو محدوده پیامدهای منفی خفیف و شدید آن می‌باشد. و نهایتاً در حوزه پنجم استعاره‌های رفتاری انطباقی مطرح می‌شود که سازمان لاک‌پشتی- خرگوشی و سازمان به‌مثابه پازل کنشی در زمره این استعاره‌ها است. مبنای اصلی و شیرازه این استعاره‌ها پذیرش اصلی تغییر و تطابق کنش‌ها و رفتارها بر مبنای آن است که نتیجه آن سرعت بخشی و چابکی است. سازمان برای رفع نیازها و خواسته‌های متنوع و متحول خواهد بود و برقراری ارتباطات مؤثر با توجه به ملاحظات موقعیتی و فرهنگی را به‌دنبال خواهد داشت. در غیر این صورت باید منتظر روی آوردن به مسیرهای انحرافی، قانون‌گریزی و درنهایت تعارضات سازمانی بین کارکنان و مخاطبانشان بود. انتقاداتی که همواره بر نظریه بوروکراسی وبر و سازمان‌های ماشینی در استعاره‌های مورگان (۱۹۸۳) مطرح بود.

درنهایت، اگرچه استعاره‌پردازی در سازمان‌های دولتی رویکردی است که در نظریه‌های سازمان و مدیریت پیش‌تر از طریق پژوهشگران حوزه سازمان به‌کار گرفته شده است. ولی



شکل ۱. الگوی مفهومی استعاره‌های رفتاری کارکنان در سازمان

منابع

- اسکات، ریچارد (۱۳۸۷). *سازمان‌ها سیستم‌های عقلایی منطقی و باز*. ترجمه حسن میرزایی اهرنجانی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- امینی، علیرضا (۱۳۹۴). *کشف ویژگی‌های رفتار خادمانه و عوامل اثرگذار بر آن در سازمان حج و زیارت*. رساله دکتری، مشهد: دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی.
- امینی، علیرضا؛ مرتضوی، سعید؛ رحیم‌نیا، فریبرز و ناظمی، شمس‌الدین (۱۳۹۳). «اثر عوامل هیجانی و شناختی بر رفتار خادمانه کارکنان سازمان حج و زیارت (اماکن متبرکه مکه و مدینه: با رویکرد آمیخته اکتشافی)». *مطالعات رفتار سازمانی*، سال یازدهم، شماره ۴، ۱-۲۹.
- دانایی‌فرد، حسن؛ حسن‌زاده، علیرضا و سالاریه، نورا (۱۳۸۹). «طراحی سنجه اندازه‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی: پژوهش ترکیبی». *اندیشه مدیریت راهبردی*، سال چهارم، شماره ۲، ۷۹-۹۹.
- دانایی‌فرد، حسن و هراتی، حمیدرضا (۱۳۹۳). «سازوکارهای ارتقای بهره‌وری بخش عمومی ایران». *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*، سال دوم، شماره ۷، ۷-۲۵.
- دانایی‌فرد، حسن و مظفری، زینب (۱۳۸۷). «ارتقای روایی و پایایی در پژوهش‌های کیفی مدیریتی: تأملی بر استراتژی‌های ممیزی پژوهشی». *پژوهش‌های مدیریت*، سال اول، شماره ۱، ۱۳۱-۱۶۲.
- درویش، حسن؛ حسن‌زاده، علیرضا؛ منتظری، محمد و فتحی‌زاده، علیرضا (۱۳۹۳). «طراحی و تبیین مدل سازمان خادم (مورد مطالعه: کمیته امداد امام خمینی)». *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*، سال دوم، شماره ۸، ۵۷-۷۷.
- شول، صدیقه (۱۳۹۲). *واکاوی علل کم‌کاری کارکنان سازمان‌های دولتی/ایران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس.
- عباس‌زاده، محمد (۱۳۹۱). «تأملی بر اعتبار و پایایی در تحقیقات کیفی». *جامعه‌شناسی کاربردی*، شماره ۱، ۱۹-۳۴.
- مکولی، جان؛ دبرلی، ژوانی و جانسون، فیل (۱۳۸۹). *نظریه سازمان نگاه‌ها و چالش‌ها*. تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
- مقیم، سید محمد. (۱۳۹۴). *اصول و مبانی مدیریت از دیدگاه اسلام*. تهران: راه دانشگاه.
- هیج، ماری جو (۱۳۸۷). *تئوری سازمان*. ترجمه حسن دانایی‌فرد، تهران: افکار.
- Appelbaum, S. H., Laconi, G. D. & Matousek, A. (2007). "Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions". *Corporate Governance: The international journal of business in society*, 7(5), 586 - 598.
- Blanchard, A. L. & Henle C.A. (2007). "Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control". *Computers in Human Behavior*, 1-13.
- Butterfield, K. D., Trevino, L. K. & Ball, G. A. (1996). "Punishment from the manager's perspective: a Grounded Investigation and Inductive Model". *Academy of Management Journal*, 39(6), 1312 - 1479.
- Craig, J. B., Dibrell, C. & Neubaum, D. O. (2009). "Stewardship Behaviour as Governance in Family Businesses". *International Journal of Farrar & S. Watson (Eds.)*, Contemporary issues in corporate governance, 277-296.
- Crant, J. M. (2000). "Proactive Behavior in Organizations". *Journal of Management*, 26(3), 435- 462.
- Gil, F. (2004). Social Loafing. *Encyclopedia of Applied Psychology*, 3, 411-419.
- Goethals, S., Gastmans, C. & de Casterlé, B. D. (2010). Nurses ethical reasoning and behaviour: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 47(5), 635-650.
- Hersey, P. & Blanchard, K. (1985). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*; India: Prentice - Hall.
- Jandaghi, Gh., Alvani, S. M., Zarei Matin, H. & Fakheri Kozekanan, S. (2015). Cyberloafing Management in Organizations. *Iranian Journal of Management Studie*, 8(3), 335-349.
- Janssen, H. T. (2010). Stewardship in West African Vodun: A case study of OUIDAH BENIN. Thesis presented in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts in Geography. Missoula: The University of Montana.
- Karadal, H., Saygin, M. (2013). An Investigation of the Relationship between Social Loafing and Organizational Citizenship Behavior. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 206-215.

- Karimi Mazidi, A. R., Amini, A. & Latifi, M. (2014). The impact of information technology capability on firm performance; a focus on employee-customer-profit chain. *Iranian Journal of Management Studies*, 7(1), 95-120.
- Latane, B., Williams, K. & Harkins, S. (1979), *Psychology Today*. New York: 13(5).
- Lim, V. K. G. (2002). "The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice". *Journal of Organizational Behavior*, 23, 675-694.
- Monzani, L., Ripoll, P., Peiro, J. M. & Dick, R. V. (2014). "Loafing in the digital age: The role of computer mediated communication in the relation between perceived loafing and group affective outcomes". *Computers in Human Behavior*, 33, 279-285.
- Morgan, G. (1983). "More on metaphor: Why we cannot control tropes in administrative science". *Administrative Science Quarterly*, 28, 601 – 607.
- Morgan, G. (2006). *Images of Orgaizatio*. Sage Publication, Thirteenth Printig.
- Parker, S. K., Williams, H. M. & Turner, N. (2006). "Modeling the Antecedents of Proactive Behavior at Work". *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 636-652.
- Price, K. H. (1987). "Decision Responsibility, Task Responsibility, Identifiability, and Socail Loafing". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 40, 330-345.
- Rahimnia, F. & Karimi Mazidi, A. R. (2015). "Functions of control mechanisms in mitigating workplace loafing; evidence from an Islamic society". *Computers in Human Behavior*, 48, 671-681.
- Roberts, A. R. (2004). *Nonmonetary Incentives for Productivity Enhancement*, in Holzer, M. and Seok-Hwan, L. (Eds), *Public Productivity Handbook*, 2nd ed. Marcel Dekker Inc. New York, NY.
- Robinson, S. (1995). "Leviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study". *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Warren, D. E. (2003). "Constructive and destructive deviance in organizations". *Academy of Management Review*, 28, 622-632.
- Weick, K. (1989). "Theory Construction as Disciplined Imagination". *Academy of Management Review*, 14(4), 516-531.