

## تأثیر آسیب‌های هنجاری (تعارض، بی‌هنجاری و بیگانگی) بر

### رفتارهای مدنی و خلاقانه

محسن گل‌پرور\*

#### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر تعاملی بیگانگی، تعارض هنجاری ادراک‌شده و بی‌هنجاری بر رفتارهای مدنی و خلاقیت به اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش سازمانی صنعتی در اصفهان بود که از بین کارکنان آن ۲۵۴ نفر به شیوه تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل پرسش‌نامه‌های رفتارهای مدنی، خلاقیت، بیگانگی، تعارض هنجاری ادراک‌شده و بی‌هنجاری بود. داده‌ها با استفاده از تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی تحلیل شد. نتایج نشان داد که تعارض هنجاری رابطه بی‌هنجاری را با خلاقیت، و بیگانگی رابطه تعارض هنجاری را با خلاقیت تعدیل می‌کنند. به این معنی که وقتی میزان تعارض هنجاری بالاست، بین بی‌هنجاری و خلاقیت رابطه مثبت معنادار وجود دارد، ولی وقتی که میزان تعارض هنجاری پایین است، بی‌هنجاری با خلاقیت رابطه معناداری ندارد. علاوه بر این، در بیگانگی سطح پایین نسبت به بیگانگی سطح بالا، تعارض هنجاری رابطه نیرومندتری با خلاقیت برقرار کرد. نتایج نشان داد که تعارض هنجاری و بیگانگی هم‌زمان رابطه بی‌هنجاری را با رفتارهای مدنی تعدیل می‌کنند. به این معنی که وقتی میزان تعارض هنجاری و بیگانگی زیاد است، رابطه بین بی‌هنجاری و رفتارهای مدنی مثبت و معنادار است، ولی وقتی میزان تعارض هنجاری و بیگانگی پایین است، بین بی‌هنجاری و رفتارهای مدنی رابطه معناداری وجود ندارد.

**کلیدواژه‌ها:** رفتارهای مدنی، خلاقیت، بی‌هنجاری، تعارض هنجاری، بیگانگی، آسیب‌های هنجاری.

\* دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)

[drmgolparvar@gmail.com](mailto:drmgolparvar@gmail.com)

تاریخ دریافت: ۹۱/۱۰/۱۸ تاریخ پذیرش: ۹۳/۶/۱۸

دوفصلنامه مسائل اجتماعی ایران، سال پنجم، شماره ۱، تابستان ۱۳۹۳، صص ۱۰۱-۱۲۱

**مقدمه**

رفتارهای مدنی<sup>۱</sup> و رفتارهای خلاقانه<sup>۲</sup> از زمره رفتارهایی هستند که طی چند دهه گذشته هدف توجه صاحب‌نظران و پژوهشگران محیط‌های شغلی و اجتماعی بوده‌اند (باربوتو و استوری، ۲۰۱۱). رفتارهای مدنی در نهادهای کاری، رفتارهای فراتر از نقش<sup>۳</sup> قلمداد می‌شوند که ماهیت ارادی و اختیاری دارند، و به‌طور معمول در سرفصل‌های مربوط به شرح وظایف و نظام‌های جبران خدمات (حقوق، مزایا و پاداش) نامی از آنها برده نشده است (پولات، ۲۰۰۹). این رفتارها با رفتارهای غیراخلاقی رابطه منفی دارند و می‌توانند در صورت مهیا بودن زمینه، نقشی جدی در کارآیی و اثربخشی سازمانی و اجتماعی ایفا کنند (کرنودل و نوبل، ۲۰۱۳). خلاقیت، در کنار رفتارهای مدنی، تمایل به خلق اندیشه‌ها و روش‌های کاری خلاقانه با هدف پربارسازی و ارتقای اثربخشی فردی و گروهی قلمداد می‌شود (تایرنی، فارمر و گرائن، ۱۹۹۹<sup>۴</sup>؛ زانگ و بارتول، ۲۰۱۰). گفتنی است در برخی صورت‌بندی‌ها، رفتارهای مدنی و خلاقیت از زمره رفتارهای انحرافی مثبت و سازنده تلقی شده‌اند (بودانکین و تزینر، ۲۰۰۹). به‌واسطه نقش برجسته و بااهمیتی که رفتارهای خلاقانه و رفتارهای مدنی برای نهادها و سازمان‌ها در پی دارند، تاکنون پژوهش‌های گسترده‌ای به‌منظور شناسایی عوامل مرتبط با آنها انجام شده است. برخی شواهد پژوهشی نشان می‌دهد که هم رفتارهای مدنی (کرنودل و نوبل، ۲۰۱۳) و هم خلاقیت (شالی و زو، ۲۰۰۸) از طریق عوامل خرد و کلان فردی (انگیزه‌ها، حالات عاطفی و هیجانی و عوامل و ویژگی‌های شخصیتی) و عوامل اجتماعی و موقعیتی (سبک رهبری، جو، فرهنگ و نظام‌های جبران خدمات) تحت تأثیر قرار می‌گیرند. در این پژوهش براساس رویکرد نظام‌های آسیب‌شناسی هنجاری<sup>۵</sup> (گل‌پرور، وائقی و مصاحبی، ۱۳۸۹)، تأثیر بی‌هنجاری<sup>۶</sup>، تعارض هنجاری ادراک‌شده<sup>۷</sup> و بیگانگی<sup>۸</sup> بر رفتارهای خلاقانه و رفتارهای مدنی مرکز توجه قرار گرفته است.

**طرح مسئله**

سؤال اساسی که در اینجا لازم است مطرح شود، این است که به چه دلیلی بی‌هنجاری، تعارض هنجاری و بیگانگی و احیاناً متغیرهای دیگر با یکدیگر نوعی نظام آسیب‌شناختی

<sup>۱</sup> Citizenship behaviors

<sup>۲</sup> Creative behaviors

<sup>۳</sup> Extra-role

<sup>۴</sup> Tierney, Farmer & Graen

<sup>۵</sup> Normative Pathologic Systems Approach (NPSA)

<sup>۶</sup> Anomie

<sup>۷</sup> Perceived normative conflict

<sup>۸</sup> Alienation

هنجاری را پدید می‌آورند و به دنبال آن بر رفتارهای مدنی و رفتارهای اخلاقانه تأثیر می‌گذارند؟ در پاسخ باید گفت وقتی در حوزه‌ای کلان مانند وضعیت نهاد اجتماعی، بی‌نظمی و بی‌ثباتی (و در شکلی عمومی بی‌هنجاری) اتفاق می‌افتد، به‌واسطهٔ سرایت اثر نظام‌های کلان به نظام‌های خردتر، احساس آشوب، بی‌ثباتی، تردید و بی‌نظمی کلان (بی‌هنجاری) به سطوح گروهی (تعارض هنجاری) و فردی (بیگانگی) انتقال می‌یابد و از این طریق رفتارهای افراد در متن نهاد اجتماعی و شغلی تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

از دیدگاه جامعه‌شناسان، بی‌هنجاری شامل بی‌ثباتی، بی‌نظمی، شکاف میان اهداف مشروع و معتبر اجتماعی با ابزار دستیابی به اهداف و فقدان مقررات و هنجارهای تنظیم‌کنندهٔ کنش و واکنش در گروه‌ها، نهادهای اجتماعی یا جامعه تلقی می‌شود (سراجزاده و پویافر، ۱۳۸۷؛ کرینسون و یوئیل، ۲۰۰۸). در سطح فردی نیز بی‌هنجاری وضعیتی روان‌شناختی است که شامل درماندگی، بیهودگی، اضطراب و تردید دربارهٔ آینده است و بر اثر تعامل با جامعه و نهادها، اجتماعی مملو از بی‌هنجاری پدید می‌آید (دی‌لارا و رودریگز، ۲۰۰۷؛ کرینسون و یوئیل، ۲۰۰۸). به‌همین دلیل نیز وقتی جامعه بی‌هنجار باشد، بر اثر پدیدهٔ سرایت، نهادهای درون چنین اجتماعی مانند نهادهای شغلی و حرفه‌ای دچار بی‌هنجاری می‌شوند و سپس این بی‌هنجاری به افراد سرایت می‌کند و انتقال می‌یابد (هادسون، ۱۹۹۹).

تعارض هنجاری در رویکرد نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری، نظام آسیب‌زای هنجاری مرتبهٔ دوم (پس از بی‌هنجاری) است که به‌جای نهاد اجتماعی، در سطح گروهی اتفاق می‌افتد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱). تعارض هنجاری ممکن است در درون گروه‌ها (در سطح اعضا)، بین گروه‌ها با یکدیگر یا بین گروه‌های اجتماعی و شغلی با نهادها و سازمان‌های اجتماعی اتفاق بیفتد (پاکر و چاستین، ۲۰۱۰؛ گات‌ورث، ۲۰۱۳). اگر بخواهیم به‌طور خاص سخن بگوییم، در پژوهش حاضر تعارض هنجاری ادراک‌شده، تعارض و تقابل بین قواعد و هنجارهای درون یک یا چند گروه کاری با قواعد و هنجارهای رسمی در کل سازمان در نظر گرفته شده است (دی‌لارا، ورنو- تاکورنتی و دینگ، ۲۰۰۹). الگوهای نظری ارائه‌شده در باب تعارض هنجاری در روان‌شناسی اجتماعی، این پدیده را این‌گونه تبیین می‌کنند که وقتی افراد هنجارها و مقررات نهاد اجتماعی وسیع‌تر و گسترده‌تر را برای منافع گروهی خود زیر پا می‌گذارند و آن را نادیده می‌گیرند، درگیر پدیدهٔ تعارض هنجاری می‌شوند (گات‌ورث، ۲۰۱۳).

عامل مرتبهٔ سوم در رویکرد نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری، که در مقایسه با بی‌هنجاری (نظام بیرونی کلان) و تعارض هنجاری (نظام میانی یا مرتبهٔ دوم)، جزئی‌تر

(نظام درونی یا فردی) است، بیگانگی است. از لحاظ تاریخی، بیگانگی در متون حوزه‌ی الاهیات (علم ادیان) و فلسفه‌ی یونان ریشه دارد، و از لحاظ لغوی به معنای جدایی و گسست است (رکنی پور و سیادت، ۱۳۹۲؛ محسنی تهریزی، ۱۳۷۰). در دین‌های مسیحیت، بودایی و هندی، بیگانگی متأثر از اندیشه‌های فلاسفه‌ی یونان، به معنای جدایی از خداوند متعال دانسته شده که بر اثر غرق شدن انسان در امور مادی و دنیوی به وقوع می‌پیوندد. به همین دلیل نیز برای پیش‌گیری از وقوع بیگانگی اغلب جدایی و دور ماندن از امور مادی و دنیوی توصیه شده است (سرفراز، ۱۹۹۷؛ کالکین- فیشمن، ۲۰۰۶؛ کرینسون و یوئیل، ۲۰۰۸). با گذر ایام، به تدریج فقط مفهوم زیربنایی جدایی در بیگانگی حفظ شد و سپس به عرصه‌های اجتماعی و شغلی انتقال یافت (بائو، زائو و زائو، ۲۰۰۶). در چنین بافتی بیگانگی شغلی و اجتماعی پا به عرصه وجود نهاده است (بانایی و ریسل، ۲۰۰۷).

بیگانگی به حالتی اشاره دارد که طی آن فرد جدایی از ماهیت وجودی خود و روابط اجتماعی‌اش را تجربه می‌کند (اودانل، شواب- استون و راجکین، ۲۰۰۶؛ نادری، بنی فاطمه و حریری اکبری، ۱۳۸۸). تاکنون ابعاد متفاوتی برای بیگانگی شغلی گزارش شده که دو بعد بسیار معروف و شناخته‌شده آن، بیگانگی شخصی<sup>۱</sup> (از خود) و بیگانگی اجتماعی<sup>۲</sup> (از دیگران) است (بانایی و ریسل، ۲۰۰۷). به طور خلاصه بیگانگی شغلی شامل ناتوانی، فقدان کنترل شخصی بر وقایع زندگی، احساس بی‌معنابودن فعالیت‌های کاری و اجتماعی و احساس بی‌ارزشی، مشتمل بر حقیر شمردن خود، نفرت از کارها و دل‌بسته نبودن به مسائل شغلی است (گل‌پرور، واثقی و جوادیان، ۱۳۹۰). از دیدگاه نظام-های آسیب‌شناختی هنجاری، بیگانگی از فعالیت‌های شغلی، به دلیل اینکه انسان در اوضاع عادی و معمولی از طریق کار و فعالیت‌های شغلی خود هویت و معنای زندگی خود را کامل می‌کند، خود یک هنجار آسیب‌دیده تلقی می‌شود (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱).

در جمع‌بندی طرح مسئله می‌توان گفت احساس بی‌هنجاری در نهادهای اجتماعی نظیر سازمان‌ها، بیگانگی و تعارض هنجاری ادراک شده را به دلیل تضعیف احساس نظم و حضور هنجارهای انسانی توانمندساز در محیط تقویت می‌کند. این تقویت بیگانگی و تعارض هنجاری ادراک شده در نهایت در فضایی مملو از تعارض، بی‌هنجاری و بیگانگی در بسیاری از مواقع کارکنان را با رفتارهای متضاد و در تقابل با سازمان محل کار خود درگیر می‌کند. اما از آنجاکه کارکنان در خزانه رفتارهای خود مجموعه متنوعی را دارند، هم‌زمان دیگر رفتارهای آنها، مانند رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه، نیز به احتمال زیاد تحت تأثیر

<sup>1</sup> Personal Alienation

<sup>2</sup> Social Aalienation

قرار خواهند گرفت. بررسی پیشینه و پژوهش‌های در دسترس نشان می‌دهد که در کمتر پژوهشی نقش بی‌هنجاری، تعارض هنجاری و بیگانگی برای رفتارهای مدنی و رفتارهای اخلاقانه هدف توجه قرار گرفته است. به همین دلیل نیز به نظر می‌رسد در این عرصه خلأ دانش جدی وجود دارد، به‌ترتیبی که اکنون سؤالات زیادی وجود دارد که در پژوهش‌های قبلی پاسخ آنها داده نشده است. از جمله اینکه آیا در یک نهاد یا نظام بی‌هنجار، که تعارض هنجاری و بیگانگی هم‌کم‌وبیش وجود دارد، افراد در رفتارهای مدنی و رفتارهای اخلاقانه درگیر می‌شوند یا خیر؟ همچنین اینکه اگر افراد درگیر رفتارهای مدنی و رفتارهای اخلاقانه می‌شوند دلیل آن چیست و اگر نمی‌شوند باز دلیل آن چیست؟ برپایه آنچه توضیح داده شد، مسئله اصلی پژوهش این است که آیا بی‌هنجاری، تعارض هنجاری و بیگانگی بر رفتارهای مدنی و رفتارهای اخلاقانه تأثیر می‌گذارند یا خیر؟ و اگر تأثیر می‌گذارند این تأثیر چگونه است؟

### پیشینه نظری و تجربی

بی‌هنجاری هم از لحاظ نظری و هم از لحاظ پژوهشی، با رفتار افراد در محیط‌های مختلف از جمله محیط‌های کار رابطه دارد (دی‌لارا و رودریگز، ۲۰۰۷؛ کرینسون و یوئیل، ۲۰۰۸). براساس رویکرد نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری، بی‌هنجاری از زمره نظام‌های آسیب‌زای کلان اجتماعی و سازمانی قلمداد می‌شود که نسبت به نظام‌های آسیب‌زای هنجاری دیگر (تعارض هنجاری ادراک‌شده و بیگانگی) ماهیت فراگیرتر و گسترده‌تری دارد و از طریق تضعیف تسلط و نظارت قواعد و مقررات اخلاقی و انسانی بر کنش و واکنش‌های انسان‌ها باعث افزایش سطح رفتارهای غیراخلاقی می‌شود (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ ۱۳۹۱). در کنار برخی شواهد پژوهشی پیش‌گفته نکته حائز اهمیت سازوکاری است که از آن طریق بی‌هنجاری، تعارض هنجاری ادراک‌شده و بیگانگی به بروز رفتارهای خاص در افراد می‌انجامند. اغلب در زمان بروز بی‌هنجاری و احیاناً تعارض هنجاری و بیگانگی، افراد از هنجارهای نهاد کاری خود فاصله می‌گیرند (دی‌لارا و همکاران، ۲۰۰۷). این تعارض در نهایت باید با پاسخ رفتاری برطرف شود. به همین دلیل نیز زمانی که همانندسازی با ارزش‌ها و هنجارهای گروهی نیرومند باشد، و افراد هویت خود را با هویت جمعی و گروهی پیوند زده باشند، گزینه رفتاری انتخابی احتمالاً پیروی از هنجارهای گروهی به‌جای پیروی از هنجارهای نهاد اجتماعی و شغلی است (دی‌لارا و دیگران، ۲۰۰۹). وجه دیگر ماجرا، قوت و پایداری هنجارهای نهاد سازمانی و شغلی است. براساس رویکرد نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری، وقتی بی‌هنجاری در نهاد اجتماعی و سازمانی در سطح بالایی است، افراد تعارض

هم‌رنگی-ناهم‌رنگی با هنجارهای گروهی خود را از طریق پیروی از هنجارهای گروهی به صورتی ساده‌تر برطرف می‌کنند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱).

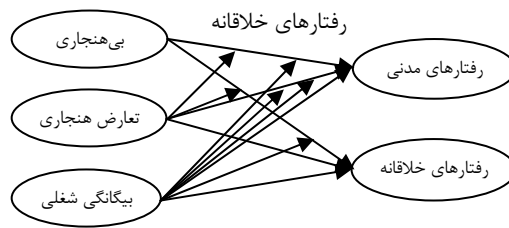
ایده‌های پیش‌گفته از طریق مطالعاتی که در آنها نشان داده شده که بین بی‌هنجاری و تعارض هنجاری (گاتورث، ۲۰۱۳؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ هادسون، ۱۹۹۹) و بین بی‌هنجاری و بیگانگی (سرفراز، ۱۹۹۷؛ سیمن، ۱۹۹۱؛ کالکین- فیشرمن، ۲۰۰۶؛ کرینسون و یوئیل، ۲۰۰۸؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱) هم‌پوشی و رابطه وجود دارد، حمایت‌شده است. به‌لحاظ نظری نیز تعامل‌های پویای بین انسان و محیط اطرافش امکان تعامل میان متغیرهای نظام اجتماعی کلان را با نظام‌های گروهی و فردی فراهم می‌کند (توسلی، ۱۳۸۰؛ کاوه، ۱۳۹۱؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹). برای نمونه در پژوهش‌های گذشته روشن شده است که وقتی مدیران که نماینده نظام کلان اجتماعی و سازمانی هستند قواعد و هنجارها را می‌شکنند و زیرپا می‌گذارند، یا وقتی که افراد احساس می‌کنند قواعد تضمین‌شده اخلاقی و انسانی برای کنش و واکنش وجود ندارد و بی‌هنجاری بر اوضاع تسلط دارد، به رفتارهای انحرافی و غیراخلاقی دست می‌زنند (برایانست و همکاران، ۲۰۱۰؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱).

درواقع، سازمان‌های دارای ساختار هنجاری فردی، گروهی و سازمانی آسیب‌دیده، مروج نوعی نظم کاذب (بی‌نظمی که به‌ظاهر سازنده، ولی در عمل مخرب است) هستند که اشاعه‌دهنده رفتارهای غیراخلاقی است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱). شواهد پژوهشی مهمی وجود دارد که نشان می‌دهد بین رفتارهای غیراخلاقی با رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه رابطه منفی وجود دارد. به‌این‌معنی که با افزایش یک دسته از این رفتارها، رفتارهای دیگر به‌طور هم‌زمان از خزانه رفتاری فرد با احتمال کمتری انتخاب می‌شوند و به عرصه عمل راه می‌یابند (بخاری و علی، ۲۰۰۹؛ بودانکین و تزینر، ۲۰۰۹). بنابراین از آنجا که شواهد پژوهشی قبلی از رابطه بین بی‌هنجاری، تعارض هنجاری و بیگانگی با رفتارهای غیراخلاقی نشان دارند (دی‌لارا و ورنو- تاکورنتی، ۲۰۰۷؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱) و رفتارهای غیراخلاقی نیز با رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه رابطه منفی دارند (بخاری و علی، ۲۰۰۹؛ بودانکین و تزینر، ۲۰۰۹)، براساس رویکرد نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری پیش‌بینی شده است که بی‌هنجاری، تعارض هنجاری و بیگانگی بتوانند به‌صورت تعاملی با رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه رابطه برقرار کنند.

ضرورت وجودی پژوهش حاضر اینکه براساس آن می‌توان نقش آسیب‌های هنجاری خرد (مانند بیگانگی) و کلان (مانند بی‌هنجاری) را بر رفتار افراد در نهادهای اجتماعی مستند کرد. این در درجه اول باعث بسط دانش کنونی درباره چگونگی نقش آسیب‌های

هنجاری در نهادهای شغلی و اجتماعی می‌شود و در درجه بعدی زمینه را برای مقابله مؤثرتر با آسیب‌های هنجاری فراهم می‌کند. با توجه به آنچه گفتیم، مدل پژوهش در شکل ۱ ارائه شده است.

شکل ۱. مدل پژوهش درباب تعامل آسیب‌های هنجاری با یکدیگر در رابطه با رفتارهای مدنی و



### فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اول: بی‌هنجاری، تعارض هنجاری و بیگانگی در رابطه‌شان با خلاقیت با یکدیگر تعامل دارند.

فرضیه دوم: بی‌هنجاری، تعارض هنجاری و بیگانگی در رابطه‌شان با رفتارهای مدنی با یکدیگر تعامل دارند.

### روش تحقیق

روش این پژوهش پیمایشی و جامعه آماری آن، کارکنان مجموعه‌ای صنعتی در شهر اصفهان در تابستان ۱۳۹۰ به تعداد ۷۰۰ نفر بودند که براساس فهرست کارکنان، ۲۶۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. شیوه مراجعه به اعضای نمونه به این صورت بود که پس از مشخص شدن هریک از اعضای نمونه، به آنها مراجعه شد و پس از جلب موافقت آنها، توضیحاتی مربوط به نحوه پاسخگویی به سؤالات پرسش‌نامه‌ها عرضه شد. سپس پرسش‌نامه‌های پژوهش در اختیار آنها قرار گرفت تا به صورت خودگزارش‌دهی پاسخ دهند. با اینکه لازم بود بر مبنای نمونه‌گیری طبقه‌ای از بخش‌های مختلف جامعه آماری پژوهش نمونه تهیه شود، متأسفانه سازمان حاضر به ارائه اطلاعات کامل مربوط به کارکنان بخش‌ها نشد. پس از بازگشت پرسش‌نامه‌ها، شش پرسش‌نامه به دلیل ناقص پاسخ داده شدن (معادل ۲/۳ درصد) از پژوهش کنار رفت، و نمونه پژوهش به ۲۵۴ نفر کاهش یافت (میزان بازگشت ۹۷/۷ درصد). حجم نمونه ۲۵۴ نفری براساس توصیه‌های مطرح شده درباره حجم نمونه در مطالعات تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی انتخاب شده است (آیکن و وست، ۱۹۹۱).

**تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها**

**بی‌هنجاری:** بی‌هنجاری در سطح نهادهای شغلی و اجتماعی عبارت از موقعیتی است که طی آن نهادی شغلی و اجتماعی به صورت آشکار و صریح قادر نیستند ارزش‌های واقعی خود را نشان دهند. سازمان‌های بی‌هنجار فاقد حیات و پیوستگی اجتماعی و به‌ویژه فاقد روح اخلاقی هدایت و مروج آشوب هستند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱: ۵). در این پژوهش بی‌هنجاری مبتنی بر آشفتگی و بهم‌ریخته‌بودن کارها در نهاد شغلی و سازمانی، فقدان آینده‌نگری، پیش‌بردن کارها به صورت فردی و بی‌قاعده، بی‌توجهی به برنامه‌های آینده‌نگر، بی‌علاقگی به مسائل و مشکلات اطرافیان و دنیای اطراف، بی‌توجهی به حقیقت و بیان آن و روشن‌نبودن انتظارات و خواسته‌ها از افراد تحت بررسی قرار گرفته است.

**تعارض هنجاری ادراک‌شده:** تعارض هنجاری ادراک‌شده، درجه تعارض هنجاری بین هنجارهای گروهی با قواعد رسمی نهاد و سازمانی است که گروه در متن آن به حیات خود ادامه می‌دهد. تعارض هنجاری اغلب باعث می‌شود تا افراد گروه کاری در تقابل با هنجارهای سازمان محل کار خود قرار گیرند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱: ۷). در این پژوهش تعارض هنجاری ادراک‌شده مبتنی بر حمایت گروهی در تخطی از هنجارهای نهاد اجتماعی و شغلی، تلاش گروهی برای نادیده‌گرفتن قواعد سازمان و نهاد شغلی، عمل‌کردن برپایه نظر اعضای گروه، در تضادبودن برداشت‌های اعضای گروه با قواعد و قوانین نهادی سازمانی و انجام کارها به‌نحوی که با قوانین سازمان در تعارض باشد بررسی شده است.

**بیگانگی شغلی:** بیگانگی حالتی روان‌شناختی است که طی آن فرد گسست روانی تعمیم‌یافته‌ای را درقبال تصویر خود در شغل و روابط اجتماعی‌اش در داخل و خارج از محیط کار تجربه می‌کند (بانایی و ریسل، ۲۰۰۷: ۴۶۵). در این پژوهش بیگانگی مبتنی بر آرزوی متفاوت‌بودن وضعیت شغلی، نامتناسب‌بودن وظایف شغلی با ارزش‌ها و علایق شخصی، آرزوی فردی با شغل دیگر بودن، کسالت‌آور بودن وظایف شغلی، تلاش برای ایجاد تغییرات اساسی در شغل کنونی، فقدان رابطه صمیمانه با همکاران، تلاش صرف برای منافع فردی و نه منافع جمعی و خودمداری در روابط اجتماعی عملیاتی شده است.

**خلاقیت:** خلاقیت در نهادهای شغلی و اجتماعی عبارت است از تمایل به خلق روش‌های شغلی و اجرای آنها به‌طور مناسب برای پربارسازی موقعیت فردی و گروهی (زانگ و بارتول، ۲۰۱۰: ۱۰۷ و ۱۰۸). خلاقیت در این پژوهش از طریق توجه به ابتکار و نوآوری در کارها، خطرپذیری برای انجام خلاقانه کارها، پیداکردن کاربردهای جدید برای وسائل دردسترس، پیداکردن راه‌حل برای مسائلی که برای دیگران دشوار است، استفاده از فرصت‌های جدید برای تغییر نحوه انجام کارها و خلق روش‌های عملی و جدید هدف توجه قرار گرفته است.



**رفتارهای مدنی:** رفتارهای مدنی رفتارهای ارادی و اختیاری هستند که افراد در محیط‌های کار انجام می‌دهند، اما در نظام پرداخت و جبران خدمات سازمان‌ها و محیط‌های کار سرفصل پرداختی برای آن در نظر گرفته نشده و در شرح وظایف شغلی افراد نیز نامی از آنها نرفته است (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۹: ۱۲۳ و ۱۲۴). این رفتارها در پژوهش حاضر برپایه یاری‌رسانی به افراد تازه‌وارد، مشارکت فراتر از وظیفه در کارها، کمک به همکاران غایب، رعایت احترام و شأن همکاران، ارائه نظر برای بهبود کارها، وفاداری و صداقت درقبال نهاد سازمانی، آمادگی برای اقدام در مواقعی که سازمان درخطر است و حساسیت درباب تصویر سازمان نزد دیگران بررسی شده است.

### ابزار سنجش

**پرسش‌نامه بی‌هنجاری:** برای سنجش این متغیر از پرسش‌نامه هشت‌سؤالی دی‌لارا و رودریگز (۲۰۰۷) استفاده کردیم که پرسش‌نامه‌ای معتبر و شناخته‌شده برای سنجش احساس بی‌هنجاری است و در سال ۱۹۷۳ مرکز تحقیقات افکار ملی<sup>۱</sup> در ایالات متحده برای سنجش روان‌شناختی بی‌هنجاری آن را به‌کار گرفت (دی‌لارا و رودریگز، ۲۰۰۷). این پرسش‌نامه برحسب مقیاس هفت‌درجه‌ای پاسخ داده می‌شود (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) (یک نمونه سؤال این مقیاس به این شرح است: دیگران اغلب از آشفتگی کاری در این سازمان شگفت‌زده می‌شوند). دی‌لارا و رودریگز (۲۰۰۷) در تحلیل عاملی اکتشافی یک عامل را با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۶ و گل‌پرور و نادری (۱۳۸۹) نیز علاوه‌بر مستندسازی روایی سازه این پرسش‌نامه آلفای کرونباخ ۰/۷۲ را برای این پرسش‌نامه گزارش کرده‌اند. بررسی روایی سازه این پرسش‌نامه در این پژوهش از طریق تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس (KMO) برابر با ۰/۸، آزمون کرویت بارلت برابر با ۳۹۴/۱۲ و معنادار در سطح ۰/۰۰۱، بارهای عاملی از ۰/۵۶ تا ۰/۹۲ و مقدار واریانس تبیین‌شده پرسش‌نامه ۵۰/۸۲ درصد) نشان داد که هشت سؤال این پرسش‌نامه بر یک عامل با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۵ قرار می‌گیرند.

**پرسش‌نامه تعارض هنجاری ادراک‌شده:** برای سنجش این متغیر از پنج سؤال که دی‌لارا و همکاران (۲۰۰۹) طراحی کرده‌اند و در ایران گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۱) آن را ترجمه کرده و به‌کار برده‌اند استفاده شد. این پنج سؤال، تعارض ادراک‌شده در هنجارهای حاکم بر گروه کاری فرد پاسخگو به سؤالات را با هنجارهای رسمی سازمان می‌سنجد و مقیاس پاسخ‌گویی آن هفت‌درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است (یک نمونه سؤال

<sup>۱</sup> National Opinion Research Center

این پرسش‌نامه به این شرح است: با حمایت همکاران می‌توان در این سازمان قواعد و قوانین را نادیده گرفت). دی‌لارا و همکاران (۲۰۰۹) آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۴ را برای این پرسش‌نامه گزارش کرده‌اند و همبستگی پنج سؤال این پرسش‌نامه را با رفتارهای انحرافی کاری معطوف به سازمان و افراد به‌منزله شواهدی از روایی هم‌گرا<sup>۱</sup> برابر ۰/۲۸۷ و ۰/۲۷۱ (۰/۰۰۱ < p) اعلام کرده‌اند. گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۱) نیز علاوه بر مستندسازی روایی سازه این پرسش‌نامه، آلفای کرونباخ ۰/۷۴ را برای این پرسش‌نامه گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر تحلیل عاملی اکتشافی (KMO) برابر با ۰/۷۷، آزمون کرویت بارلت برابر ۲۸۲/۵۷ و معنادار در سطح ۰/۰۱، بارهای عاملی از ۰/۵۹ تا ۰/۷۹ و مقدار واریانس تبیین‌شده پرسش‌نامه ۵۰/۷۵ درصد) سؤالات این پرسش‌نامه را بر یک عامل قرار داد و آلفای کرونباخ ۰/۷۵ نیز برای این پرسش‌نامه به دست آمد.

**پرسش‌نامه بیگانگی:** بیگانگی با پرسش‌نامه هشت‌سؤالی بانایی و ریسل (۲۰۰۷) سنجیده شد که مقیاس پاسخ‌گویی آن به‌صورت لیکرت هفت‌درجه‌ای است (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷). نمونه‌سؤال این پرسش‌نامه به این شرح است: اغلب مواقع آرزو می‌کنم ای کاش فردی با شغل دیگری بودم. بانایی و ریسل (۲۰۰۷) از طریق تحلیل عاملی اکتشافی،<sup>۲</sup> روایی سازه<sup>۳</sup> این پرسش‌نامه را مستند کردند و از نظر پایایی، آلفای کرونباخ ۰/۸ را برای این پرسش‌نامه گزارش دادند. گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۰) نیز از طریق تحلیل عاملی اکتشافی روایی سازه این پرسش‌نامه را مستند ساختند و آلفای کرونباخ ۰/۹ را برای این پرسش‌نامه گزارش کرده‌اند. بررسی روایی سازه این پرسش‌نامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس (KMO) برابر با ۰/۸، آزمون کرویت بارلت برابر ۶۱۳/۹۳ و معنادار در سطح ۰/۰۰۱، بارهای عاملی از ۰/۴۳ تا ۰/۸۴ و مقدار واریانس تبیین‌شده پرسش‌نامه ۵۹/۸۶ درصد) نشان داد که هشت سؤال این پرسش‌نامه بر یک عامل قرار می‌گیرند و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۷ به دست آمد.

**پرسش‌نامه خلاقیت:** برای سنجش خلاقیت از پرسش‌نامه ۹ سؤالی تایرنی و همکاران (۱۹۹۹) استفاده شد که دارای مقیاس پاسخگویی ۷ درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۷) است (یک نمونه سؤال این پرسش‌نامه به این شرح است: برای ابزاری که در کارم در اختیار دارم، استفاده‌های جدید پیدا می‌کنم). تحلیل عاملی اکتشافی در پژوهش حاضر (KMO) برابر با ۰/۸۸، آزمون کرویت بارلت برابر ۵۸۷/۲۸ و معنادار در سطح ۰/۰۰۱، بارهای عاملی از

<sup>۱</sup> Convergent validity

<sup>۲</sup> Exploratory Factor Analysis (EFA)

<sup>۳</sup> Construct validity

۰/۴۹ تا ۰/۷۲ و مقدار واریانس تبیین‌شده پرسش‌نامه ۴۲/۳۵ درصد) روایی سازه این پرسش‌نامه را مستند ساخت و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۳ به دست آمد.

**پرسش‌نامه رفتارهای مدنی سازمانی:** برای سنجش رفتارهای مدنی از پرسش‌نامه ۹ سؤال‌ی بخاری و علی (۲۰۰۹) استفاده شد که دارای مقیاس پاسخ‌گویی ۷ درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) است (یک نمونه‌سؤال این پرسش‌نامه به این شرح است: به همکارانی که غایب هستند، به هرطریقی بتوانم کمک می‌کنم). تحلیل عاملی اکتشافی در پژوهش حاضر (KMO برابر با ۰/۸۶، آزمون کرویت بارتلت برابر ۶۵۶/۶۶ و معنادار در سطح ۰/۰۰۱، بارهای عاملی از ۰/۴۲ تا ۰/۸۳ و مقدار واریانس تبیین‌شده پرسش‌نامه ۵۴/۷۵ درصد) روایی سازه این پرسش‌نامه را مستند ساخت و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۲ به دست آمد.

داده‌های پژوهش با به‌کارگیری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی با استفاده از نرم‌افزار آماری برای علوم اجتماعی<sup>۱</sup> تحلیل شد. فرضیه‌های تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی نظیر خطی بودن رابطه متغیرها، اندازه مکفی حجم نمونه، بررسی داده‌های دورافتاده، و شاخص‌های کجی و کشیدگی همگی در این نوع تحلیل در نظر گرفته شده است. گفتنی است رگرسیون سلسله‌مراتبی از زمره روش‌های تحلیل مبتنی بر رویکرد نظری مشخص و روشن است. این نوع تحلیل اساساً در مواقعی که محقق معتقد است بین متغیرهای خاصی در مطالعه تعامل (برهم‌کنش) اتفاق می‌افتد قابلیت اجرا و کاربرد دارد (آیکن و وست، ۱۹۹۱). لازم است اشاره شود که برای کنترل نقش متغیرهای جنسیت، سابقه شغلی، تحصیلات و سن، این متغیرها در مرحله اول قبل از ورود متغیرهای اصلی به تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی وارد تحلیل‌ها شده‌اند تا نقش این متغیرها در تحلیل روابط اصلی بین متغیرها تحت کنترل درآید (آیکن و وست، ۱۹۹۱). برای پیش‌گیری از پیچیده و طولانی شدن جدول‌ها، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی از مرحله دوم ارائه شده است.

### یافته‌های تحقیق

از کل اعضای نمونه ۴۹ نفر زن (معادل ۱۹/۳ درصد) و ۲۰۵ نفر مرد (معادل ۸۰/۷ درصد) بودند. از ۲۲۱ نفر که وضعیت تأهل خود را اعلام کردند، ۴۲ نفر مجرد (معادل ۱۹ درصد) و ۱۷۹ نفر متأهل (معادل ۸۱ درصد) بوده‌اند. اکثر اعضای نمونه، یعنی ۱۲۷ نفر (از ۲۱۵ نفری که تحصیلات خود را اعلام کردند، معادل ۵۹ درصد)، دارای تحصیلات تا دیپلم و ۸۸ نفر (معادل ۴۱ درصد) دارای تحصیلات فوق‌دیپلم و بالاتر بودند. میانگین سن اعضای نمونه

<sup>۱</sup> Statistical Package for Social Science (SPSS)

برابر با ۳۴/۱۶ سال (با انحراف معیار ۷/۴۱) و میانگین سابقه شغلی برابر با ۱۱/۶۶ سال (با انحراف معیار ۶/۶) بود. در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳	۴
۱	خلاقیت	۴/۴۹	۱/۰۳	-			
۲	رفتارهای مدنی	۵/۱	۱/۱	۰/۷۷xx	-		
۳	بی‌هنجاری	۳/۹۳	۱/۰۷	۰/۲۳xx	۰/۱۴x	-	
۴	بیگانگی	۳/۷۴	۱/۱	-۰/۰۴	۰/۰۵	۰/۲۸xx	-
۵	تعارض هنجاری	۳/۱۴	۱/۱۹	-۰/۰۶	-۰/۱	۰/۱۶x	۰/۴۶xx

$p < 0.05$  \*  $p < 0.01$  \*\*

پیش از ارائه توضیحات مربوط به همبستگی متغیرهای پژوهش در جدول ۱ افزودن این نکته الزامی است که بازه نوسان امتیازات متغیرهای پژوهش براساس مقیاس‌هایی که برای سنجش آنها استفاده شد، از ۱ تا ۷ بوده است. چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، خلاقیت با رفتارهای مدنی ( $p < 0.01$ )، خلاقیت با بی‌هنجاری ( $p < 0.01$ ) و رفتارهای مدنی نیز با بی‌هنجاری ( $p < 0.01$ ) دارای رابطه مثبت و معنادار ضعیفی هستند. بی‌هنجاری با بیگانگی ( $p < 0.01$ ) و با تعارض هنجاری ادراک‌شده ( $p < 0.05$ ) و بیگانگی با تعارض هنجاری ادراک‌شده ( $p < 0.01$ ) دارای رابطه مثبت و معناداری است. در جدول ۲، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای خلاقیت آمده است.

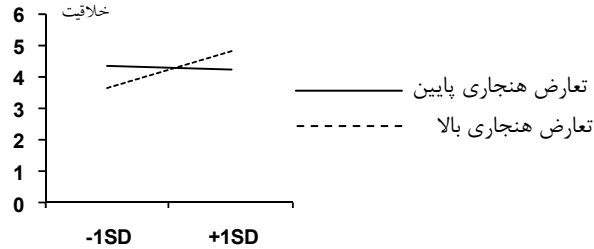
جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای پیش‌بینی خلاقیت از طریق عوامل هنجاری

تورم واریانس	تحميل	اثرات اصلی - بلوک ۲		اثرات اصلی + تعامل‌ها		متغیرهای پیش‌بین
		SE	$\beta$	SE	$\beta$	
۱/۱۸	۰/۸۴	۰/۰۶	۰/۲۹xx	۰/۰۶	۰/۲۷xx	بی‌هنجاری
۱/۴۳	۰/۷	۰/۰۷	-۰/۰۵	۰/۰۷	-۰/۰۷	بیگانگی
۱/۳۵	۰/۷۴	۰/۰۷	-۰/۰۶	۰/۰۷	-۰/۰۷	تعارض هنجاری
۱/۳۹	۰/۷۲	۰/۰۶	-۰/۱۳	-	-	بی‌هنجاری × بیگانگی
۱/۴۸	۰/۶۸	۰/۰۷	۰/۱۶x	-	-	بی‌هنجاری × تعارض هنجاری
۱/۲۶	۰/۷۹	۰/۰۵	-۰/۱۴x	-	-	تعارض هنجاری × بیگانگی
-	-	-	۰/۰۵	-	۰/۰۶۷	$\Delta R^2$
-	-	-	۴/۰۴xx	-	۵/۱۷xx	$\Delta F$

$p < 0.05$  \*  $p < 0.01$  \*\*

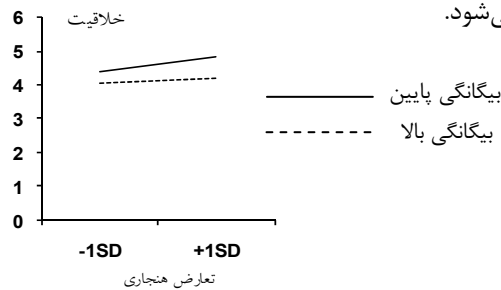
چنان‌که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، در بلوک دوم (پس از کنترل نقش متغیرهای جمعیت‌شناختی) که بی‌هنجاری، بیگانگی و تعارض هنجاری ادراک‌شده برای پیش‌بینی خلاقیت وارد معادله پیش‌بینی شده‌اند، بی‌هنجاری با ضریب بتای استاندارد برابر با ۰/۲۷، توانسته ۶/۷ درصد واریانس تبیین‌شده برای پیش‌بینی خلاقیت به‌وجود آورد. در بلوک سوم (اثرات اصلی + تعامل‌ها) پس از افزوده‌شدن روابط تعاملی، تعامل بی‌هنجاری × تعارض

هنجاری ادراک‌شده و تعامل تعارض هنجاری × بیگانگی به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۱۶ و -۰/۱۴- توانسته‌اند ۵ درصد واریانس افزوده تبیین‌شده معنادار برای خلاقیت پدید آورند. این تعامل‌های معنادار به این معنی هستند که در سطوح بالا و پایین تعارض هنجاری ادراک‌شده و بیگانگی رابطه بی‌هنجاری و خلاقیت متفاوت است. در نمودار ۱ و ۲ تحلیل ساده شیب خط در بیگانگی و تعارض هنجاری ادراک‌شده بالا و پایین را مشاهده می‌کنید.



نمودار ۱. رابطه بی‌هنجاری با خلاقیت در تعارض هنجاری پایین و بالا

چنان‌که در نمودار ۱ ملاحظه می‌شود، در تعارض هنجاری پایین، افزایش بی‌هنجاری تأثیری بر خلاقیت ندارد، ولی در تعارض هنجاری بالا، افزایش بی‌هنجاری به افزایش خلاقیت منجر می‌شود.



نمودار ۲. رابطه تعارض هنجاری با خلاقیت در بیگانگی پایین و بالا

چنان‌که در نمودار ۲ ملاحظه می‌شود، در بیگانگی شغلی پایین افزایش تعارض هنجاری به افزایش خلاقیت منتهی می‌شود، ولی در بیگانگی شغلی بالا چنین وضعیتی وجود ندارد. گفتنی است که دلیل تضاد بین نتایج ارائه‌شده در شکل ۱ و شکل ۲ این است که بیگانگی که در شکل ۲ بر آن تأکید شده است بیگانگی از وظایف شغلی است. در صورتی که بیگانگی شغلی زیاد باشد، فرد عملاً معنا و اهمیت شغل و وظایف شغلی خود را از دست می‌دهد و به این ترتیب تمایلی به انجام رفتارهای خلاقانه نخواهد داشت. به همین دلیل در شکل ۲ نشان داده شده است که در بیگانگی پایین، تعارض هنجاری با رفتارهای خلاقانه رابطه

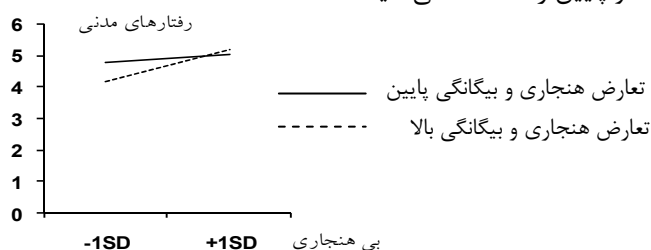
نیرومندتری دارد. در جدول ۳، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای رفتارهای مدنی آمده است.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی از طریق عوامل هنجاری

متغیرهای پیش‌بین	اثرات اصلی - بلوک ۲		اثرات اصلی + تعامل‌ها		تورم واریانس
	SE	$\beta$	SE	$\beta$	
بی‌هنجاری	۰/۰۷	۰/۱۵*	۰/۰۷	۰/۱۸۴	۱/۱۸
بیگانگی	۰/۰۸	۰/۱	۰/۰۸	۰/۷	۱/۴۳
تعارض هنجاری	۰/۰۷	-۰/۱۶*	۰/۰۷	-۰/۷۴۴	۱/۳۵
بی‌هنجاری × بیگانگی	-	-	۰/۰۶	-۰/۷۲	۱/۳۹
بی‌هنجاری × تعارض هنجاری	-	-	۰/۰۷	-۰/۶۸	۱/۴۸
تعارض هنجاری × بیگانگی	-	-	۰/۰۶	-۰/۷۹	۱/۳۶
$\Delta R^2$ و $R^2$	۰/۰۴۵		۰/۰۱۷		-
$\Delta F$ و $F$	۳/۳۴*		۱/۲۸		-

\* $p < 0.05$  =  $p < 0.06$

چنان‌که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، در بلوک دوم (پس از کنترل نقش متغیرهای جمعیت‌شناختی) که بی‌هنجاری، بیگانگی و تعارض هنجاری ادراک‌شده برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی وارد معادله پیش‌بین شده‌اند، بی‌هنجاری و تعارض هنجاری ادراک‌شده به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد، ۰/۱۵ و -۰/۱۶- توانسته‌اند ۴/۵ درصد واریانس تبیین‌شده برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی به وجود آورند. در بلوک سوم (اثرات اصلی + تعامل‌ها) که جملات تعامل سه‌گانه به معادله پیش‌بین افزوده شده، هیچ‌یک در سطح ۰/۰۵ نتوانسته‌اند واریانس افزوده معناداری برای رفتارهای مدنی پدید آورند، ولی از بین سه تعامل اضافه‌شده، تعامل تعارض هنجاری × بیگانگی با ضریب بتای استاندارد -۰/۱۴- در سطح ۰/۰۶ نزدیک به مرز معناداری سطح ۰/۰۵ است. به‌همین دلیل، علاوه بر تعامل‌های دوگانه پیش‌گفته، تعامل سه‌گانه بی‌هنجاری × تعارض هنجاری ادراک‌شده × بیگانگی تحت بررسی قرار گرفت و مشخص شد که این تعامل سه‌گانه معنادار است. در نمودار ۳ تحلیل ساده شیب خط برای رابطه بی‌هنجاری با رفتارهای مدنی در تعارض هنجاری ادراک‌شده و بیگانگی بالا و پایین را مشاهده می‌کنید.



نمودار ۳. رابطه بی‌هنجاری با رفتارهای مدنی در تعارض هنجاری و بیگانگی پایین و بالا

چنان‌که در نمودار ۳ ملاحظه می‌شود، در تعارض هنجاری و بیگانگی پایین، بی‌هنجاری با رفتارهای مدنی رابطه ندارد، ولی در تعارض هنجاری و بیگانگی بالا، افزایش بی‌هنجاری به افزایش رفتارهای مدنی منجر می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش، که با هدف بررسی نقش تعاملی بی‌هنجاری، تعارض هنجاری و بیگانگی با رفتارهای خلاقانه و رفتارهای مدنی اجرا شد، شواهد جدیدی را برای رویکرد تعامل‌گرایی به نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری فراهم کرد. گفتنی است که هیچ پژوهش خارجی یافت نشد که بتوان نتایج حاصل از این پژوهش را با آن مقایسه کرد. دو پژوهش در حوزه نقش نظام‌های آسیب‌شناسی هنجاری در رفتارهای غیراخلاقی در داخل ایران انجام شده است که می‌توان گفت نتایج حاصل از این پژوهش با آنها ناهم‌سویی نشان می‌دهد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ ۱۳۹۱). انتظار اولیه به‌دلیل اینکه بین رفتارهای غیراخلاقی و رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه رابطه منفی وجود دارد (بخاری و علی، ۲۰۰۹؛ بودانکین و تزی‌نر، ۲۰۰۹) این بود که بی‌هنجاری در تعامل با تعارض هنجاری و بیگانگی به کاهش رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه منجر شود، که چنین اتفاقی نیفتاد و در عوض به‌طور نسبی تعارض هنجاری و بیگانگی در تعامل نسبی با بی‌هنجاری موجب افزایش رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه شدند (ر.ک نمودارهای ۱ و ۳). گفتنی است در دسترس قرار نگرفتن پژوهش‌های خارجی در حوزه نقش تعاملی نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری ممکن است به این دلیل باشد که تاکنون رویکرد نظری روشن و صریحی مانند رویکرد نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری که در این پژوهش و در دو پژوهش قبلی (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ ۱۳۹۱) در ایران معرفی شده در دسترس نبوده است تا از آن طریق بتوان نقش‌های تعاملی نظام‌های آسیب‌شناسی هنجاری را برای رفتارهای مدنی و خلاقانه تبیین کرد. بنابراین لازم است با تکرار پژوهش در نقاط مختلف در انتظار باشیم تا اعتبار این رویکرد برای رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه روشن‌تر شود.

فرضیه اول در پژوهش حاضر به این صورت تأیید شد که وقتی تعارض هنجاری زیاد است، بین بی‌هنجاری و خلاقیت رابطه مثبت معنادار وجود دارد، ولی وقتی تعارض هنجاری پایین است، بی‌هنجاری با خلاقیت رابطه معناداری ندارد. در واقع، این یافته نشان می‌دهد که برای برقراری ارتباط مثبت میان بی‌هنجاری و خلاقیت تعارض هنجاری ضروری است. به‌لحاظ نظری تعارض هنجاری بالا به‌معنای آن است که فرد به‌جای هنجارهای نهاد سازمانی و اجتماعی کلان، هنجارهای گروه شغلی و اجتماعی خود را که در تقابل با هنجارهای سازمان است پذیرفته است و از آنها تبعیت می‌کند. بنابراین شاید درچنین

وضعیتی خلاقیت بیشتری نشان دهد تا از آن طریق موقعیت خود را در گروه کاری اش ارتقا بخشد. از طرف دیگر، خلاقیت عموماً با قاعده‌مندی زیاد در تضاد است (تایرنی و همکاران، ۱۹۹۹؛ زانگ و بارتول، ۲۰۱۰؛ شالی و زو، ۲۰۰۸). در واقع انسان‌ها برای درگیر شدن در فعالیت‌های خلاقانه لازم است فراتر از قواعد و هنجارهای موجود عمل کنند. شاید به همین دلیل نیز بوده که در تعارض هنجاری زیاد، افزایش بی‌هنجاری به افزایش خلاقیت منتهی شده است.

علاوه بر این، در بررسی فرضیه اول دیدیم که در بیگانگی پایین، تعارض هنجاری رابطه مثبت نیرومندتری را با خلاقیت در مقایسه با این رابطه در بیگانگی بالا نشان می‌دهد. به معنای دیگر، وقتی فرد در سطح پایینی در مواجهه با امور شغلی و روابط اجتماعی اش دچار گسست و جدایی شده است، افزایش تعارض هنجاری به افزایش خلاقیت منتهی می‌شود. برای تبیین این یافته می‌توان گفت اگر فرد بیگانگی شغلی و اجتماعی زیادی داشته باشد، عملاً تعارض هنجاری بالایی را، به این دلیل که تعارض هنجاری به هم‌رنگی و پیوندهای اجتماعی درون‌گروهی به شدت وابسته است (پاکر و چاستین، ۲۰۱۰؛ دی‌لارا و همکاران، ۲۰۰۹؛ گات‌ورث، ۲۰۱۳) تجربه نخواهد کرد. به همین دلیل نیز وقتی بیگانگی در سطح پایینی بوده است، تعارض هنجاری رابطه مثبت نیرومندتری را با خلاقیت نشان داده است. در تبیین دیگر می‌توان گفت که افراد برای پیروی و هم‌رنگی با هنجارها و قواعد گروهی، از لحاظ اجتماعی و روانی نمی‌توانند و آمادگی ندارند تا از کار و روابط اجتماعی خود بیگانه شوند؛ چراکه بیگانه شدن به معنای از دست رفتن معنای شغل و کار فرد برای اوست. این از دست رفتن معنای شغل برای افراد می‌تواند احتمال طرد و کنار گذاشته شدن آنها را از طرف گروه شغلی خود افزایش دهد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ ۱۳۹۱). این امر (طرد و کنار گذاشته شدن از طرف گروه) برای انسان‌ها چندان خوشایند نیست. حتی اگر نشانه‌های بیگانگی در افراد نمایان شود، به دلیل احساس تهدید اجتماعی، افراد سعی می‌کنند تا با رفتارهای خود این بیگانگی را برطرف کنند. به همین دلیل نیز با افزایش تعارض هنجاری، رفتارهای خلاقانه بیشتری انجام می‌دهند تا جایگاه گروهی خود را حفظ کنند.

فرضیه دوم پژوهش نیز به این صورت تأیید شد که در تعارض هنجاری و بیگانگی بالا، بی‌هنجاری با رفتارهای مدنی رابطه مثبت و معناداری دارد، ولی در تعارض هنجاری و بیگانگی پایین چنین رابطه‌ای وجود ندارد. به این معنی که برای پیوند مثبت میان بی‌هنجاری با رفتارهای مدنی، وجود تعارض هنجاری و بیگانگی زیاد ضروری است. این یافته از جهاتی با یافته مربوط به فرضیه اول هم‌سویی نشان می‌دهد. با این تفاوت که این بار



بیگانگی هم در کنار تعارض هنجاری قرار گرفته و زمینه را برای پیوند بی‌هنجاری با رفتارهای مدنی فراهم ساخته است. دلایل وجود چنین روابط و تعاملی میان مؤلفه‌های نظام‌های آسیب‌شناسی هنجاری برای رفتارهای مدنی در حال حاضر تا انجام پژوهش‌های بیشتر کاملاً روشن نیست، ولی چند احتمال نظری وجود دارد: احتمال اول اینکه چون وجود هم‌زمان بیگانگی بالا با تعارض هنجاری بالا در تضاد قرار دارند (ر.ک قسمت دوم بحث مربوط به فرضیه اول)، فرد با افزایش بی‌هنجاری، رفتارهای مدنی بیشتری انجام می‌دهد تا به نوعی نشان دهد که هنوز برای سازمان و گروه شغلی خود مؤثر است.

در این تبیین باید توجه داشته باشیم که محتوای رفتارهای مدنی اندازه‌گیری شده در این پژوهش ترکیبی از رفتارهای معطوف به سازمان و نهاد اجتماعی و افراد بوده است. به همین دلیل گفتیم که فرد با افزایش بی‌هنجاری با انجام رفتارهای مدنی بیشتر سعی می‌کند نشان دهد هنوز هم فردی مؤثر و مفید برای سازمان و گروه شغلی خود است. از طرف دیگر، در صورتی که رفتارهای مدنی را در قالب یاری‌رسانی به افراد تازه‌وارد، مشارکت فراتر از وظیفه در کارها، کمک به همکاران غایب، رعایت احترام و شأن همکاران، ارائه نظر برای بهبود کارها، وفاداری و صداقت در قبال نهاد سازمانی، آمادگی برای اقدام در مواقعی که سازمان در خطر قرار دارد و حساسیت به تصویر سازمان نزد دیگران در نظر بگیریم، و با این فرض که افراد در مواقعی ناآگاهانه درگیر تضاد و تعارض با هنجارها و قواعد سازمان محل کار خود می‌شوند، منطقی به نظر می‌رسد که در تضاد بیگانگی بالا- تعارض هنجاری بالا، فرد با یاری همکاران و هم‌گروه‌ها و مشارکت فراتر از وظایف سعی کند دست‌کم مثلاً بیگانگی شغلی خود را کاهش دهد و از تضاد استرس‌آور بیگانگی بالا- تعارض هنجاری بالا رهایی یابد.

اکنون به صورت مقدماتی می‌توان یافته‌های این پژوهش را در چهارچوب رویکرد نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری قرار داد و آن را گسترش بخشید. مبانی نظری این رویکرد به این صورت است که برای پیوند هنجارهای آسیب‌شناختی کلان نظیر بی‌هنجاری (به واسطه نهاد مرجع بودن این نوع آسیب هنجاری)، هنجارهای آسیب‌شناختی سطح میانی مانند تعارض هنجاری ادراک شده (به واسطه گروه مرجع بودن) و سطح فردی (بیگانگی به دلیل فرد مرجع بودن) با رفتارهای افراد ضروری است. به معنای دیگر، در چنین روابطی لازم است زمینه تأثیرگذاری هنجار آسیب‌دیده کلان بر افراد و رفتارهای آنها از طریق هنجارهای آسیب‌شناختی گروهی و فردی (نظیر تعارض هنجاری و بیگانگی) فراهم شود (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ ۱۳۹۱).

بنابراین، براساس یافته‌های حاصل از این پژوهش می‌توان گفت مؤلفه‌های نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری می‌توانند به صورت تعاملی (کنش متقابل) بر رفتارهای خلاقانه و رفتارهای مدنی تأثیر بگذارند. این تأثیر با احتمال زیاد به این شکل است که تعارض هنجاری و تا اندازه‌ای بیگانگی بالا (و در رابطه تعارض هنجاری با خلاقیت، بیگانگی پایین) موجب می‌شوند تا بی‌هنجاری به افزایش رفتارهای خلاقانه و رفتارهای مدنی منتهی شود. فراتر از تبیین‌های ارائه‌شده، از آنجاکه در پژوهش‌های گذشته رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه به مثابه متغیرهایی معرفی شده‌اند که برای اثربخشی و عملکرد مطلوب‌تر نهادهای اجتماعی و شغلی ضروری هستند (زانگ و بارتول، ۲۰۱۰؛ کرنودل و نوبل، ۲۰۱۳)، براساس نتایج این پژوهش این شائبه مطرح می‌شود که نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری، به‌جای آسیب‌رسانی، می‌توانند مفید باشند، زیرا یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که تعامل بی‌هنجاری، تعارض و بیگانگی به افزایش رفتارهای خلاقانه و رفتارهای مدنی منجر می‌شود. در این باره باید به چند نکته توجه داشت: در درجه اول، اگر هم تعامل میان مؤلفه‌های نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری به افزایش رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه منجر شود، باید توجه داشت که تعامل این نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری هم‌زمان باعث افزایش رفتارهای غیراخلاقی نیز می‌شوند که عامل زیان‌باری برای اثربخشی سازمانی است. بنابراین در فضای سازمانی که نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری با یکدیگر تعامل می‌کنند، اگر رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه هم افزایش یابند، این افزایش همراه با افزایش رفتارهای غیراخلاقی و انحرافی (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱) خواهد بود و به احتمال زیاد بر اثر افزایش سطح رفتارهای انحرافی و غیراخلاقی، اثر مثبت رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه از میان خواهد رفت. در درجه دوم نیز در نهاد یا سازمان دارای آسیب و نارسایی کارکرد، رفتارهای خلاقانه و رفتارهای مدنی عملاً راه به جایی نمی‌برند و به اثربخشی بهینه نهاد اجتماعی و شغلی منجر نمی‌شوند. به این معنی که وقتی نظام هنجاری آسیب‌دیده بر سازمان حاکم است، رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه با وجود پیامدهای مثبت قادر نخواهند بود سازمان را از وضعیت نابه‌سامان خود نجات بخشند. این ادعا به‌طور جدی در مطالعاتی حمایت شده است که نشان داده‌اند رفتارهای مدنی و رفتارهای خلاقانه در فضای سازمانی سالم و بانشاط می‌توانند به افزایش سطح اثربخشی کلی منجر شوند (ر.ک ساواس و کاراکاس، ۲۰۱۲).

تا زمان تکرار این پژوهش در نمونه‌ها و جوامع مختلف پیشنهادها کاربردی مشخصی نمی‌توان ارائه کرد. فقط به پژوهشگران علاقه‌مند توصیه می‌شود که این پژوهش را در نمونه‌های دیگری نیز بررسی کنند تا بتوانیم به نتیجه‌گیری‌های روشن‌تری دست یابیم. در

پایان، در تعمیم نتایج حاصل از این پژوهش باید به محدودیت‌های آن توجه کرد. محدودیت اول مربوط به نوع روش پژوهش حاضر است که روشی ارتباطی قلمداد می‌شود و نه علت- معلولی. محدودیت دوم به محدود بودن گروه نمونه پژوهش به یکی از سازمان‌های صنعتی در شهر اصفهان مربوط می‌شود. محدودیت سوم نیز به گزارش خود اشخاص از سنجش رفتارهای مدنی و اخلاقی مربوط می‌شود. مطلوب‌تر است که در پژوهش‌های آینده، رفتارها از طریق گزارش سرپرست نیز سنجیده شوند.

## منابع

- توسلی، غلامعباس (۱۳۸۰) *نظریه‌های جامعه‌شناسی*، چاپ هشتم، تهران: سمت.
- رکنی‌پور، طاهره و علی سیادت (۱۳۹۲) «بررسی مفهوم از خودبیگانگی از منظر جامعه‌شناسی و روان‌شناسی»، *مجله اطلاع‌رسانی و کتابداری: کتاب ماه علوم اجتماعی*، دوره ۶۲، شماره ۲: ۷۱-۸۲.
- سراج‌زاده، حسین و محمدرضا پویافر (۱۳۸۷) «دین و نظم اجتماعی: بررسی رابطه دین‌داری با احساس انومی و کجروی در میان نمونه‌ای از دانشجویان»، *دوفصلنامه مسائل اجتماعی ایران*، دوره ۱۶، شماره ۳: ۷۱-۱۰۵.
- کاوه، محمد (۱۳۹۱) *آسیب‌شناسی بیماری‌های اجتماعی*، جلد اول، تهران: جامعه‌شناسان.
- گل‌پرور، محسن و همکاران (۱۳۹۱) «رابطه رهبری ستمگرانه و رفتارهای غیراخلاقی: رویکرد نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری»، *فصلنامه بهبود مدیریت*، دوره ۶، شماره ۲: ۴-۲۲.
- گل‌پرور، محسن، زهرا واثقی و زهرا جوادیان (۱۳۹۰) «الگوی ساختاری رابطه سرپرستی سواستفاده‌گرانه، گرانباری نقش، فرسودگی و بیگانگی شغلی»، *فصلنامه فراسوی مدیریت*، دوره ۵، شماره ۱۹: ۱۰۷-۱۲۵.
- گل‌پرور، محسن، زهرا واثقی و محمدرضا مصاحبی (۱۳۸۹) «بی‌عدالتی سازمانی، تعارض هنجاری ادراک‌شده و رفتارهای انحرافی: مقدمه‌ای بر رویکرد نظام‌های آسیب‌شناختی هنجاری»، دومین کنگره دوسالانه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، ۹ و ۱۰ اسفند: ۱-۶.
- گل‌پرور، محسن و محمدعلی نادری (۱۳۸۹) «بررسی نقش بی‌هنجاری سازمانی در رابطه نگرش‌های اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌ها با رفتارهای مدنی»، *دوفصلنامه علوم اجتماعی*، دوره ۷، شماره ۱: ۱۴۱-۱۶۷.
- محسنی‌تبریزی، علیرضا (۱۳۷۰) «بیگانگی، مفهوم‌سازی و گروه‌بندی تئوری‌ها در حوزه جامعه‌شناسی و روان‌شناسی»، *نامه علوم اجتماعی*، دوره ۲۵، شماره ۲: ۲۵-۷۳.
- نادری، حمداله، حسین بنی‌فاطمه و محمد حریری‌اکبری (۱۳۸۸) «الگوسازی ساختاری رابطه بین بیگانگی و بی‌تفاوتی اجتماعی»، *دوفصلنامه علوم اجتماعی*، دوره ۶، شماره ۲: ۲۹-۵۹.

- Aiken, L.S., & West, S. G. (1991) *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*, Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Banai, M., & Reisel, W.D. (2007) "The Influence of Supportive Leadership and Job Characteristics on Work Alienation: A Six-Country Investigation", *Journal of World Business*, 42 (4): 463-476.
- Bao, Y., Zhou, K. Z., & Zhou. N. (2006) "Social Alienation in a Transitional Economy: Antecedents and Impact on Attitudes toward Social Reform", *Journal of Business Research*, 59 (9): 990–998.
- Barbuto, J. E., Jr., & Story, J. S. P. (2011) "Work Motivation and Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Leadership Studies*, 5 (1): 23-34.
- Bodankin, M., & Tziner, A. (2009) "Constructive Deviance, Destructive Deviance and Personality: How do They Interrelate?", *Economic Inferences*, XI (26): 549-564.
- Bryant, P. C., Davis, C. A., Hancock, J. I., & Vardaman, J. M. (2010) "When Rule Makers Become Rule Breakers: Employee Level Outcomes of Managerial Prosocial Rule Breaking", *Employee Responsibilities & Rights Journal*, 22 (2): 101-112.
- Bukhari, Z. U., & Ali, U. (2009) "Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior in the Geographical Context of Pakistan", *International Journal of Business and Management*, 4 (1): 85-92.
- Crinson, I., & Yuill, C. (2008) "What Can Alienation Theory Contribute to an Understanding of Social Inequalities in Health?", *International Journal of Health Services*, 38 (3): 455- 469.
- De Lara, P. Z. M., & Rodriguez, T. F. E. (2007) "Organizational Anomie as Moderator of the Relationship between an Unfavorable Attitudinal Environment and Citizenship Behavior (OCB)", *Personnel Review*, 36 (6): 843-866.
- De Lara, P. Z. M., Verano-Tacoronte, D. (2007) "Investigating the Effects of Procedural Justice on Workplace Deviance: Do Employees' Perceptions of Conflicting Guidance Call the Tune?", *International Journal of Manpower*, 28 (8): 715 – 729.
- De Lara, P. Z. M., Verano-Tacoronte, D., & Ding, J. M. T. (2009) "Procedural Justice and Workplace Deviance: The Mediating Role of Perceived Normative Conflict in Work Groups", *Decisions Organizations*, 1 (1): 381-393.
- Gutworth, M. (2013) "Applying the Normative Conflict Model to Organizational Deviance", *TCNJ Journal of Student Scholarship*, XV (1): 1-9.
- Hodson, R. (1999) "Organizational Anomie and Worker Consent", *Work and Occupations*, 26 (3): 292-323.

- Kalekin-Fishman, D. (2006) "Studying Alienation: Toward a Better Society?", *Kybernetes*, 35 (3/4): 522-530.
- Kernodle, T. A., & Noble, D. (2013) "Organizational Citizenship Behavior: It's Importance in Academics", *American Journal of Business Education*, 6 (2): 235-239.
- O'donnell, D. A., Schwab-Stone, M. E., & Ruchkin, V. (2006) "The Mediating Role of Alienation in the Development of Maladjustment in Youth Exposed to Community Violence", *Development and Psychopathology*, 18 (1): 215-232.
- Packer, D., & Chasteen, A. (2010) "Loyal Deviance: Testing the Normative Conflict Model of Dissent in Social Groups", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 36 (1): 5-18.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009) "Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis", *Journal of Applied Psychology*, 94 (1): 122-141.
- Polat, S. (2009) "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Display Levels of the Teachers at Secondary Schools According to the Perceptions of the School Administrators", *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1 (1): 1591-1596.
- Sarfraz, H. (1997) "Alienation: Theoretical Overview", *Pakistan Journal of Psychological Research*, 12 (1&2): 45-60.
- Savas, A. C., & Karakus, M. (2012) "The Relationships Between School Organizational Health and Teachers' In-Role and Extra-Role Behaviors", *International Journal of Social Science & Education*, 3 (1): 67-74.
- Seeman M. (1991) "*Alienation and Anomie*", In J. P. Robinson, P. R. Shaver, L. S. Wrightsman (eds), *Measures of Social Psychological Attitudes Series: Measures of Personality and Social Psychological Attitudes Series* (pp. 291-371), San Diego, CA: Academic Press.
- Shalley, C. E., & Zhou, J. (2008) "*Organizational Creativity Research: A Historical Overview*", in J. Zhou & C. E. Shalley (Eds.), *Handbook of Organizational Creativity* (pp. 95-123), New York: Taylor and Francis.
- Tierney, P., Farmer, S. M., & Graen, G. B. (1999) "An Examination of Leadership and Employee Creativity: The Relevance of Traits and Relationship", *Personnel Psychology*, 52 (3): 591-620.
- Zhang, X., & Bartol, K. M. (2010) "Linking Empowering Leadership and Employee Creativity: The Influence of Psychological Empowerment, Intrinsic Motivation, and Creative Process Engagement", *Academy of Management Journal*, 53 (1): 107-128.