گزارش کوتاه
مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان
دوره دوازدهم، مرداد ۱۳۹۲، ۴۰۸-۳۹۹

بررسی رفتارهای انحرافی شغلی کارکنان بیمارستان امام علی(ع) زاهدان در سال ۱۳۹۰: یک گزارش کوتاه

عبدالوهاب باغبانیان[۱]، محمد خمرنیا[۲]

دریافت مقاله: ۹۱/۱/۲۷ ارسال مقاله به نویسنده جهت اصلاح: ۹۱/۳/۹ دریافت اصلاحیه از نویسنده: ۹۱/۵/۳۱ پذیرش مقاله: ۹۱/۶/۷

چکیده

زمینه و هدف: مراکز بهداشتی- درمانی از جمله بیمارستان‌ها، مهم‌ترین سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی- درمانی می‌باشند که نقش بسزایی در ارائه مراقبت‌های کیفی جوامع ایفا می‌کنند. در این راستا، کوچک‌ترین تخلف و سهل‌انگاری کارکنان در انجام امور، منجر به خسارت‌های جبران‌ناپذیری به بیماران خواهد شد. این مطالعه با هدف بررسی رفتارهای انحرافی شغلی کارکنان بیمارستان امام علی (ع) شهرستان زاهدان صورت گرفت.

مواد و روش‌ها: این پژوهش مقطعی بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی بر روی ۴۸۰ نفر شامل کارکنان گروه‌های بالینی، کارکنان اداری- مالی و خدماتی بیمارستان امام علی(ع) شهرستان زاهدان در سال ۱۳۹۰ انجام شد. برای گردآوری داده‌ها و سنجش رفتارهای کاری انحرافی از پرسش‌نامه محقق- ساخته ۲۸ سؤالی که روایی و پایایی آن مورد تأیید قرار گرفت، استفاده شد. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آمار توصیفی و استنباطی همچون آنالیز واریانس یک طرفه، t test و ضریب همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: از مجموع ۴۸۰ پرسش‌نامه توزیع شده ۳۴۲ پرسش‌نامه برگشت داده شد. تقریباً ۷۱٪ پاسخ‌دهندگان زن بودند. میانگین نمره رفتارهای انحرافی کاری در بین کارکنان مورد مطالعه ۳۶/۵ بود که از میانگین مبنا (۷۰) کمتر می‌باشد. پرستاران دارای بیشترین و کارکنان اداری دارای کمترین میزان رفتارهای کاری انحرافی بودند. همچنین رابطه معنی‌داری بین میانگین نمره رفتارهای انحرافی شغلی بر اساس میزان تحصیلات، سطح درآمد و شغل کارکنان مشاهده شد.

نتیجه‌گیری: فراوانی رفتارهای انحرافی شغلی در کارکنان بیمارستان مورد مطالعه در سطح پایین‌تری نسبت به میانگین مبنا قرار دارد که نشانه سالم بودن رفتار آنان می‌باشد. برگزاری کلاس‌های آموزشی زمینه را برای به حداقل رساندن رفتارهای مخرب کاری فراهم می‌سازد.

واژه‌های کلیدی: تخلفات اداری، بیمارستان، کارکنان، رفتارهای انحرافی شغلی

۱- استادیار گروه آموزشی بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت زاهدان، مرکز تحقیقات ارتقا سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی، زاهدان، زاهدان، ایران

۲- (نویسنده مسئول) مربی گروه بهداشت عمومی، مرکز تحقیقات ارتقاء سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران
تلفن:۲۴۲۱۲۵۸-۰۵۴۱، دورنگار: ۲۴۲۵۳۷۵-۰۵۴۱، پست الکترونیکی: m_khammar1985@yahoo.com

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1392.12.5.7.9]

مقدمه

نقش و اهمیت منابع انسانی در توسعه و بالندگی سازمان‌های اجتماعی برکسی پوشیده نسیت. در محیط رقابتی امروز، منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید و ارائه خدمات و همچنین، مهم‌ترین دارایی و سرمایه هر سازمانی محسوب می‌شوند به قسمی‌که مدیریت اثربخش آن‌ها، زمینه را برای تعالی سازمانی فراهم می‌سازد. در مواردی نیز ممکن است کارکنان به رفتارهایی گرایش داشته باشند که با هنجارهای سازمانی مطابقت ندارند و از این طریق سلامت خود و سایر کارکنان را تهدید می‌کنند. بروز چنین رفتارهایی که از بعد رفتار سازمانی آن‌ها را "رفتارهای کاری انحرافی" می‌نامند، میزان توسعه یافتگی کارکنان سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۱-۲].

به طور کلی، رفتارهای کاری انحرافی به رفتارهایی اطلاق می‌شوند که هنجارها و نرم‌های سازمانی را نقص کرده، به نوعی سلامت سازمان، کارکنان شاغل در آن و یا هر دو را تهدید می‌کنند [۳]. پژوهش‌گران، رفتارهای کاری انحرافی را سوء استفاده از قدرت عمومی یا دولتی، و یا تصرف در اموال دولتی برای مقاصد شخصی می‌دانند که به زیان منافع عمومی می‌باشد [۴].

رفتارهای انحرافی شغلی را می‌توان از دیدگاه‌های مختلفی طبقه‌بندی کرد اما به طور کلی، بسیاری از پژوهشگران در مورد چند نوع رفتار کاری انحرافی اتفاق نظر دارند که عبارتند از: الف) انحرافات مالی ب) انحرافات اداری ج) تهاجم شخصی که به معنای ابراز دشمنی و انجام رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران و حقوق آن‌ها می‌باشد د) انحراف سیاسی که به منظور حمایت از افراد یا گروههای خاصی است که ممکن است زندگی سایرین را در معرض زیان و ضرر قرار دهند [۵-۳]. همچنین، براساس تحقیقات صورت گرفته در مورد پیش زمینه‌های انحراف کاری، مسائلی چون عوامل فردی، ادراکی، سازمانی و ... در انحرافات کاری، اثرگذار شناسایی شده‌اند [۵]. بر اساس اطلاعات منتشر شده آمریکا، به دلیل تخلفات اداری کارکنان سالانه حدود ۵۰ بیلیون دلار خسارت به سیستم اداری وارد می‌شود [۴].

پژوهشگران پیامدهای برخاسته از این قبیل انحرافات و تخلفات را در سازمان‌های خدماتی، تولیدی و صنعتی به دو گروه اصلی تقسیم کرده‌اند: الف) پیامدهای فردی مانند خدشه‌دار شدن امنیت شغلی فردِ متخلف و بروز ناهنجاری‌های روحی و روانی برای وی، ب) پیامدهای سازمانی مانند کاهش بهره‌وری سازمانی. سایر مطالعات پیامدهای رفتارهای کاری انحرافی و تخلفات اداری را به گونه‌ای دیگر بیان کرده‌اند که از آن جمله می‌توان به بی‌اعتمادی مردم نسبت به دولت‌ها، هدر رفتن منابع محدود و ارزشمندِ اقتصادی، عدم تحقق اهداف تعیین شده دولت در بخش‌های مختلف توسعه، تأثیر منفی نیروی کار بر رشد تولید ناخالص داخلی اشاره کرد [۲].

در سال ۲۰۱۱ میلادی سازمان شفاف سازی جهانی (International Transparency

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1392.12.5.7.9]

(Organization، کشور ایران را از نظر شاخص تخلفات اداری در میان ۱۸۲ کشور جهان در رده ۱۲۰ قرار داده است. بر اساس این شاخص، ایران با کسب نمره ۲/۷ دارای تخلفات اداری بسیار بالایی می‌باشد. بر اساس محاسبات انجام گرفته نمره ۱۰ نشانه کمترین میزان تخلفات و نمره صفر بیانگر بالاترین میزان تخلفات اداری است [۶].

بیمارستان‌ها نیز به عنوان یکی از مهم‌ترین سازمآن‌های اجتماعی ارائه دهنده خدمات بهداشتی-درمانی از گزند این قبیل تخلفات و انحرافات مصون نخواهند ماند. هرگونه رفتار انحرافی باعث هدر رفتن و اتلاف منابع و کاهش کیفیت مراقبت‌های ارائه شده به بیماران و در نتیجه عدم تحقق هدف نظام بهداشت و درمانِ کشور می‌شود. با توجه به نقش فزاینده بیمارستان‌ها در حفظ حیات انسآن‌ها و ارتقا سطح سلامت آنان، این مطالعه با هدف بررسی میزان رفتارهای کاری انحرافی کارکنان شاغل در بیمارستان امام علی (ع) شهر زاهدان، انجام شد.

مواد و روش‌ها

این مطالعه به صورت مقطعی در بیمارستان امام علی (ع) شهر زاهدان در سال ۱۳۹۰ انجام شد. بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، از مجموع ۹۵۰ نیروی انسانی شاغل در بیمارستان مزبور، ۴۸۰ نفر، دعوت شدند تا در این مطالعه شرکت کنند. برای برآورد حجم نمونه از فرمول زیر استفاده شد.

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

$$n = \frac{2^2 * 11^2}{1^2} = 480$$

در این مطالعه، انحراف معیار بر اساس مطالعات گذشته ۱۱ در نظر گرفته شد [۱۱] که از طریق فرمول بالا مجموع نمونه ۴۸۰ نفر به دست آمد. از هر چهار گروه شاغل در بیمارستان ۱۲۰ نفر، شامل کارکنان گروه‌های بالینی (۱۲۰ نفر پزشک و ۱۲۰ نفر پرستار) و کارکنان اداری (۱۲۰ نفر کارکنان اداری-مالی مثلا کارگزینی و ۱۲۰ نفرکارکنان بخش خدمات بیمارستان) به صورت تصادفی ساده وارد مطالعه شدند. شرکت در این مطالعه کاملاً اختیاری بود و کارکنان می‌توانستند در هر زمانی از ادامه شرکت در مطالعه امتناع ورزند. در این مطالعه از پرسش‌نامه سنجش رفتار انحرافی شغلی (وجود یا عدم وجود انحراف کاری در کارکنان) که خود تلفیقی از دو پرسش‌نامه انحراف کاری می‌باشد استفاده شد [۸-۷].

این پرسش‌نامه دارای ۲۸ سؤال می‌باشد که بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (کم و ... خیلی زیاد) طراحی شده است. سؤالات پرسش‌نامه توسط دو مترجم مسلط به زبان انگلیسی به فارسی ترجمه شد و سپس بدون رؤیت پرسش‌نامه لاتین، توسط فرد سوم دوباره به زبان انگلیسی برگردانده شد تا شکاف‌های موجود در ترجمه شناسایی و اصلاح شوند. سپس نسخه فارسی پرسش‌نامه به کمک ۱۰ نفر از متخصصین رشته مدیریت خدمات بهداشتی-درمانی و پرستاران مجرب بیمارستان‌ها بازبینی شد و از نظر روایی مورد تأیید قرار گرفت.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1392.12.5.7.9]

برای سنجش پایایی پرسش‌نامه نیز از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آلفای ۰/۸۸ به دست آمد. حداقل امتیاز هر فرد ۲۸ و حداکثر امتیاز هر فرد ۱۴۰ می‌باشد و نمره بالاتر از ۷۰ نشانه وجود انحرافات شغلی و کمتر از آن نشانه عدم وجود انحرافات شغلی می‌باشد. همچنین، ویژگی‌های دموگرافیک در پرسش‌نامه شامل جنس، سن، مدرک تحصیلی (دیپلم، فوق دیپلم، کارشناسی، کارشناسی ارشد و بالاتر) نوع شغل که در ۴ گروه (کارکنان اداری، خدماتی، پرستاری و پزشکی)، سابقه کار در ۴ طبقه (کمتر از ۵ سال، ۵ تا ۱۰ سال، ۱۰ تا ۱۵ سال و بیشتر از ۱۵ سال)، سطح درآمد در ۳ طبقه (کمتر از ۴۰۰ بین ۴۰۰ تا ۸۰۰ و بیشتر از ۸۰۰ هزار تومان،) تقسیم‌بندی شدند.

برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۱۵ استفاده شده و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. برای مقایسه میانگین‌ها از آزمون‌های آماری *t*-test دو نمونه‌ای و آنالیز واریانس یک طرفه و برای بررسی ارتباط بین متغیرها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. سطح معنی‌داری آزمون‌ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

نتایج

در مجموع ۳۴۲ پرسش‌نامه (۷۱٪ پاسخ‌گویی) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ۱۳۸ نفر از افراد شرکت‌کننده در مطالعه (۲۹٪) پرسش‌نامه‌ها را تکمیل نکرده و به پژوهشگر برگشت ندادند که اکثر آنان پزشک بودند. جدول ۱ ویژگی‌های دموگرافیک و میانگین نمره رفتارهای انحراف شغلی کارکنان بیمارستان را به تفکیک نشان می‌دهد.

بر اساس یافته‌های این جدول، رابطه آماری معنی‌داری بین رفتارهای کاری انحرافی و میزان تحصیلات، شغل و درآمد کارکنان وجود دارد. بدین صورت که رفتارهای انحرافی در افراد با مدرک لیسانس بیشتر از دیپلم بود، پرستاران و کارکنان خدماتی بیشتر از کارکنان اداری و پزشکان مرتکب رفتارهای کاری انحرافی بوده و همچنین، کارکنان با سطح درآمد بالا بیشتر مرتکب رفتارهای کاری انحرافی می‌شوند. همچنین، نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن نشان داد که بین رفتارهای شغلی انحرافی و سن افراد رابطه معنی‌داری (r=۰/۱۰۲) وجود ندارد.

میانگین عددی به دست آمده در این مطالعه ۳۶/۵ با انحراف معیار ۸/۵ بوده است که در مقایسه با میانگین نمره مبنا (۷۰) پایین‌تر است.

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1392.12.5.7.9]

جدول ۱- میانگین نمرات رفتارهای انحراف شغلی کارکنان بیمارستان براساس ویژگی‌های دموگرافیک

خصوصیات شرکت کنندگان	فراوانی	انحراف معیار ± میانگین	P – value
جنس			
زن	۲۰۹ (٪۶۱)	۳۵±۰/۷۶۳	* ۰/۲۱۸
مرد	۱۳۳ (٪۳۹)	۳۶±۰/۵۸۶	
مدرک تحصیلی			
دیپلم	۸۳ (٪۲۴)	۳۳±۰/۶۹۹	** ۰/۰۰۲
فوق دیپلم	۷۱ (٪۲۱)	۳۷±۱/۱۷۳	
کارشناسی	۱۴۰ (٪۴۱)	۳۷±۰/۷۱۹	
کارشناس ارشد و بالاتر	۴۸ (٪۱۴)	۳۵±۰/۳۱۵	
شغل کارکنان			
کارکنان اداری	۹۴ (٪۲۷)	۳۳±۰/۰۳	** ۰/۰۰۱
کارکنان خدماتی	۸۸ (٪۲۶)	۳۷±۰/۶۰۱	
پرستار	۱۱۳ (٪۳۳)	۳۷±۰/۸۹۱	
پزشک	۴۷ (٪۱۴)	۳۵±۱/۰۲	
سابقه کار			
کمتر از ۵ سال	۹۹ (٪۲۹)	۳۶±۰/۹۵۴	**۰/۵۹۵
۱۰-۵ سال	۱۰۷ (٪۳۲)	۳۶±۰/۹۳۱	
۱۰-۱۵ سال	۶۳ (٪۱۸)	۳۵±۰/۹۲۴	
بیشتر از ۱۵ سال	۷۳ (٪۲۱)	۳۵±۰/۸۱۴	
سطح درآمد			
کمتر از ۴۰۰ هزار تومان	۶۴ (٪۱۹)	۳۲±۰/۸۲۲	**۰/۰۰۰
۴۰۰-۸۰۰	۲۴۵ (٪۷۱)	۳۶±۰/۵۵۴	
بیشتر از ۸۰۰	۳۳ (٪۱۰)	۳۸±۱/۷۴۴	

$p<0/05$ و اختلاف معنی‌داری، *: نوع آزمون: t مستقل، **: نوع آزمون: آنالیز واریانس یک طرفه

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1392.12.5.7.9]

بحث

بر اساس یافته‌های به دست آمده از این مطالعه در مجموع میزان انحرافات کاری کارکنان در بیمارستان مورد مطالعه کمتر از نمره میانگین تعیین شده (مبنا) بود که بیانگر شیوعِ ناچیز رفتارهای انحرافی شغلی در محیط بیمارستان است. بر اساس اسناد و مدارک موجود در مورد سطح تخلفات اداریِ کشورهای مختلف، کشور ایران از لحاظ تخلفات اداری رتبه ۱۲۰ را در جهان به خود اختصاص داده است [۶] که این رتبه بیانگر ضعف سازمان‌های اجتماعی کشور در زمینه مدیریت رفتارهای کاری انحرافی است. با توجه به آن که تاکنون مطالعه مشابهی در این زمینه در بیمارستان‌های کشور ایران انجام نشده است شاید بتوان این گونه استدلال کرد که بیمارستان‌ها از جمله مهم‌ترین سازمان‌های اجتماعی ارایه‌دهنده خدمات بهداشتی- درمانی می‌باشند که منحصراً با حیات انسان‌ها سروکار دارند و کوچک‌ترین غفلت، لغزش یا تخلف از کار منجر به صدمات جبران‌ناپذیری به بیماران می‌شود و بدین علت میزان تخلفات و انحرافات کاری کارکنان در این قبیل سازمان‌ها کم می‌باشد.

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر بین سن و رفتارهای کاری انحرافی رابطه معنی‌داری دیده نشد. با این وجود Appelbaum در مطالعه‌ای بیان می‌کند که کارکنانِ گروه‌های سنی بالاتر در مقایسه با کارکنان جوان و تازه وارد رفتارهای درستکارانه و صادقانه‌تری دارند [۹]. نتایج به دست آمده از مطالعه انجام شده توسط سازمان تبلیغات اسلامی‌نیز بیانگر این مطلب است که نیروهای کاری جوان در مقایسه با افراد مجرب و دارای سوابق کاری بالا بیشتر مرتکب تخلفات اداری می‌شوند [۱۰]. بنابراین، نتایج مطالعه حاضر با مطالعات گذشته هم‌خوانی ندارد. شاید اختلاف در گروه‌های سنی مختلف در بیمارستان، به نقش مهم بیمارستان مرتبط شده و تمام افراد شاغل با سنین مختلف، کمتر دچار تخلفات می‌شوند.

در این مطالعه، رابطه‌ای بین جنس کارکنان و رفتارهای کاری انحرافی در آنان مشاهده نشد. با این وجود مروری بر مطالعات پیشین بیانگر این مطلب است که معمولاً در محیط‌های کاری، مردان در مقایسه با زنان، رفتارهای پرخاشگرانه بیشتری از خود نشان می‌دهند [۱۰-۹].

نتایج مطالعه حاضر همچنین، نشان داد که رفتارهای انحرافی در افراد با مدرک لیسانس بیشتر از دیپلم بود. این یافته با نتایج به دست آمده از مطالعه سازمان تبلیغات اسلامی‌که در آن افراد دارای تحصیلات بالاتر نسبت به افراد دارای تحصیلات پایین‌تر بیشتر مرتکب تخلفات می‌شوند هماهنگ است [۱۰] اما با نتایج به دست آمده از مطالعات انجام شده در خارج از کشور مغایرت دارد [۹].

از دیگر یافته‌های این بررسی آن بود که پرستاران و کارکنان خدماتی نسبت به کارکنان اداری و پزشکان بیشتر مرتکب رفتارهای کاری انحرافی می‌شوند. Ishak در مطالعه خود بیان می‌کند که کارکنان با سطوح شغلی عالی (مثلاً مدیریت ارشد سازمان) معمولاً کمتر با رفتارهای

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1392.12.5.7.9]

انحرافی و غیراخلاقی محل کار درگیر می‌شوند [۱۱]. Appelbaum نیز در مقاله خود بیان می‌کند که در کارکنان با سطوح شغلی پایین‌تر احتمال وقوع تخلفات اداری و رفتارهای کاری انحرافی بیشتر است [۹]. در این مطالعه نیز مشخص شد که کارکنان دارای سطوح شغلی بالاتر (کارکنان اداری – مالی و پزشکان) کمتر از افراد دیگر مرتکب تخلف می‌شوند. که این نتیجه با یافته‌های مطالعات گذشته همخوانی دارد [۹،۱۱]. بنابراین، کارکنان دارای سطوح شغلی بالاتر به دلیل جایگاه ویژه‌ای که در سازمان دارند کمتر مرتکب تخلفات سازمانی می‌شوند.

این مطالعه همچنین نشان داد که بین میانگین نمره رفتارهای کاری انحرافی بر اساس سابقه کار تفاوتی وجود ندارد. چنین یافته‌ای با نتایج به دست آمده از مطالعه سازمان تبلیغات اسلامی‌که در آن میزان تخلفات اداری کارکنان در افراد کم سابقه بیشتر از افراد پر سابقه می‌باشد مغایرت دارد [۹]. نویسندگان مطالعه حاضر، دلیل پرهیز از ارتکاب تخلف و کم بودن وقوع رفتار کاری انحرافی در افراد کم سابقه را افزایش آشنایی آنان با قوانین بیان کرده‌اند که این امر نیز به نوبه‌ی خود نقش آگاهی از قوانین و مقررات را در کاهش تخلفات اداری نشان می‌دهد. بر اساس مطالعه انجام شده توسط سازمان تبلیغات اسلامی‌میزان آشنایی و آگاهی از قوانین و مقررات مربوط به تخلفات اداری در افرادی که در جلسات آموزش مداوم شرکت داشته‌اند به طور معنی‌داری بیشتر از افرادی بوده است که در این جلسات حضور نداشته‌اند. همچنین، هرچه اجرای مقررات انضباطی بیشتر بوده، میزان تخلفات اداری کمتر شده است [۱۰]. باید یادآور شد که افراد مورد بررسی در این پژوهش کارگاه‌های آموزشی و دوره‌های مرتبط با تخلفات اداری را نگذرانده بودند.

بالاخره، نتایج این مطالعه نشان داد که کارکنان با سطح درآمد بالا بیشتر مرتکب رفتارهای کاری انحرافی می‌شوند. در سال‌های اخیر سایر مطالعات انجام شده نیز نشان داده‌اند که با گذشت زمان و افزایش سطوح درآمد رفتارهای کاری انحرافی کاهش چشم‌گیری نداشته است [۶]. بنابراین همچون مطالعات گذشته نمی‌توان افزایش درآمد یا حقوق را به عنوان محرکی برای کاهش تخلفات اداری در نظر گرفت و پژوهشگران در مطالعات دیگری باید به دنبال بررسی این موضوع باشند. با این وجود پیشنهاد می‌شود مطالعات مشابهی در سایر بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی و درمانی انجام گردد تا بتوان نتایج این مطالعه را ارزیابی کرد. مدیران بیمارستان‌ها و بخش‌ها می‌توانند از طریق برگزاری کلاس‌های آموزشی در زمینه قوانین و مقررات اداری میزان انحرافات کاری کارکنان را به حداقل مقدار ممکن برسانند.

نتیجه‌گیری

به طور کلی، میانگین نمره رفتارهای انحرافی شغلی در بیمارستان مورد مطالعه در سطحی کمتر از میانگین پایه (شاخص) برآورد شد که نشانه سالم بودن رفتار کارکنان می‌باشد. به نظر می‌رسد ماهیت کار بیمارستان‌ها بر این روند تأثیر بسزایی داشته

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1392.12.5.7.9]

باشد. بیمارستان‌ها از سازمآن‌های مهم هر جامعه قلمداد می‌شوند که تخلفات اداری در آن می‌تواند منجر به اختلال در سیستم کاری و در نهایت کاهش کیفیت خدمات عرضه شده شود.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل کار طرح تحقیقاتی با شماره طرح ۲۳۴۴-۹۰ شماره ثبت ۱۴۴۷- ۹۰ و حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان می‌باشد. از کلیه مسئولین وکارکنان بیمارستان امام علی (ع) و کلیه افرادی که پژوهشگران را در انجام این پژوهش یاری رساندند صمیمانه تشکر و قدردانی می‌شود.

References

[1] Soltani M. Role of human resource In defining, development, deepening and advancing ethics and corporate culture. *J Human Sci* 2007; 15(65). [Farsi]

[2] Soltani I. Management roles in staff Violations. *Tadbir J* 2002; 13(126): 126. [Farsi]

[3] Harter JK, Wilt LA, Colbert A E,. Mount MK, Barrick MR. Interactive effects of personality and perception of the work situation on workplace deviance. *J Appl Psychol* 2004; 89(4): 599-609

[4] Henle CA, Giacalone RA, Jurkiewicz CL. The role of ethical ideology in workplace deviance. *J Business Ethics* 2005; 56(3) :219.

[5] Salmani D. The role of organization and management in deviance behaviors. *J Public Administ* 2010; 1 (3): 68-51. [Farsi]

[6] Transparency international web site. The 2011 corruption perceptions index. Available at: http://cpi.transparency.org/cpi 2011/

[7] Bennett R. Development of a measure of workplace deviance. *J Appl Psychol* 2000; 58(3) :349.

[8] Skarlicki D P, Folger R. Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *J Appl Psychol* 1997; 82(3): 434-43.

[9] Appelbaum S. Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance* 2007; 7(5): 586-98

[10] Office of Applied Research Program, the disciplinary provisions on health of administrative system 2007; Available at: http://www.pajohe.ir/

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1392.12.5.7.9]

prediction. MS.c thesis. University utara Malaysia 2006; avialable at: http://etd.uum.edu.my/69/1/ awanis. pdf

default.aspx?app=ArticleManagement&page=Articl eView&catId.

[11] Ishak Ab. The relation between deviant behaviors of mara employes in northern Malaysia with its

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1392.12.5.7.9]

Evaluation of Workplace Deviant Behavior in Imam-Ali Hospital's Staff : 2012
A Short Report

A.V. Baghbanian[1], M. Khammarnia[2]

Received: 10/04/2012 Sent for Revision: 29/05/2012 Received Revised Manuscript: 21/08/2012 Accepted: 28/08/2012

Background and Objectives: Healthcare organizations including hospitals play critical roles in providing quality care to communities. In doing so, any abuse or neglected behavior by hospital staff will cause irreparable damages to the patients. This study aimd to investigate the employees' workplace deviant behavior in Imam-Ali Hospital in Zahedan.

Materials and Methods: This study was a cross-sectional study, which was conducted in Imam-Ali Hospital in Zahedan in 2012. Using random sampling, a sample of 480 employees was selected to participate in this study. The sample included clinical staff, administrative and financial staff as well as auxiliary service staff. A designed, self-reported questionnaire was used to collect data which included 28 questions; reliability and validity was confirmed. For data analysis was used of descriptive and inferential statistical tests such as one-way ANOVA, T test and Pearson correlation coefficient were used.

Results: A total of 480 questionnaires was distributed and 342 questionnaires were returned for analysis. Almost 71% of the respondents were female. The mean score of staff workplace deviation was 36.5, which is considerably lower than the mean value (70). Nurses and administrative staff had the highest and the lowest scores of workplace deviance, respectively. There were significant relationships between staff deviant behavior and their educational level, income level and job.

Conclusion: The frequency of employees' deviant behavior in the study hospital was lower than the mean value, which is explained by healthy behavior of staff in this hospital. Running training courses are recommended to minimize the destructive behavior of staffs at hospitals.

Key words: Administrative deviation, Hospital, Staff, Workplace deviant behavior

Funding: This research was funded by Zahedan University of Medical Sciences.

Ethical approval: The Ethical Committee of Zahedan University of Medical Sciences approved the study.

Conflict of Interest: None declared.

How to cite this article: Baghbanian AV, Khammarnia M. Evaluation of Workplace Deviant Behavior in Imam-Ali Hospital's Staff : 2012: A Short Report. *J Rafsanjan Univ Med Scie* 2013; 12(5): 399-408. [Farsi]

1- Assistant Prof., Health Promotion Research Center, Faculty of Health, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran

2- Academic Member, Health Promotion Research Center and Dept. of Public Health, School of Public Health, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran

(Corresponding Authors) Tel: (0541) 2421258, Fax: (0541) 2425375, E-mail: m_khammar1985@yahoo.com

[Downloaded from journal.rums.ac.ir on 2026-11-25]

[DOR: 20.1001.1.17353165.1392.12.5.7.9]