



Academy of Organizational  
Behavior Management

Organizational Behavior Studies Quarterly

Print ISSN: 2322-1518  
Online ISSN: 3456-6452

Autumn 2024 (Serial No. 51), Vol. 13, No. 3

# Designing a Model of the Emergence Pattern of Confrontational Disobedience in Governmental Organizations with Fuzzy TISM Method

Ali Shariatnejad<sup>1</sup>  
Nima Dalvand<sup>2</sup>

## Abstract

**Objectives:** The very important role of human resource in organizations has made managers pay special attention to the behavior and performance of human resources, because any problem and disruption in the performance of human resources can have a direct impact on the progress or regression of organizations. Nevertheless, behavioral disorders act like pest in the organization by affecting various factors such as performance, behavior and communications of human resources in all parts of the organization. Confrontational disobedience disorder can be regarded as an example of these disorders. Hence, this research was carried out with the aim of designing a model of confrontational disobedience in government organizations.

**Method:** This applied research falls into the category of exploratory research. The statistical population of this research includes experts consisting of managers of governmental organizations, 20 of whom are selected as the sample by the members through purposeful sampling method on the basis of the principle of theoretical saturation. The research tools for collecting information includes interviews in the qualitative stage and a questionnaire in the quantitative stage. In this research, content analysis and coding with Atlas T software were used to analyze the data in the qualitative stage. To test the validity and reliability of the data collection tools in the qualitative part, content method, theoretical validity and intra-coder vs inter-coder reliability were used. Furthermore, Fuzzy interpretive structural modeling method was used for quantitative analysis.

**Findings and results:** The research resulted in designing the model of the pattern of the emergence of confrontational disobedience disorder in government organizations in four main axes, including the context, intensifiers of confrontational disobedience disorder, dimensions of confrontational disobedience disorder, and its outcomes.

**Keywords:** *disobedience; confrontational disobedience; mental health.*

---

1.\* Assistant Professor, Management faculty, Lorestan university, Khorramabad, Iran

shariat.al@lu.ac.ir

2. Bachelor of Accounting, Department of Economics and Accounting, Lorestan University, Khorramabad, Iran

nimadalvand82@gmail.com



انگن مدیریت رفتار سازمانی

فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی

شاپا چاپی: ۱۵۱۸-۲۳۲۲  
شاپا الکترونیکی: ۳۴۵۶-۶۴۵۲

سال سیزدهم، شماره ۳ (شماره پیاپی ۵۱)، پاییز ۱۴۰۳: ۳۵ - ۶۸

## طراحی الگوی پیدایش پدیده نافرمانی مقابله‌ای در سازمان‌های دولتی با روش TISM فازی

علی شریعت‌نژاد\*، نیما دالوند\*\*

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۲۹

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۳/۰۸/۱۰

### چکیده

اهداف: نقش بسیار مهم منابع انسانی در سازمان‌ها موجب شده است که مدیران به رفتار و عملکرد منابع انسانی، اهمیت ویژه‌ای بدهند؛ چراکه هرگونه مشکل و اختلال در عملکرد منابع انسانی، تأثیری مستقیم بر پیشرفت یا پسرفت سازمان‌ها خواهد داشت. با این وجود، نابسامانی‌های رفتاری با تأثیر بر عوامل مختلف نظیر عملکرد، رفتار و ارتباطات منابع انسانی با تمام بخش‌های سازمان به مثابه نوعی آفت عمل می‌کنند. یک نمونه از این نابسامانی‌ها، اختلال نافرمانی مقابله‌ای است. لذا پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی پیدایش نافرمانی مقابله‌ای در سازمان‌های دولتی صورت پذیرفت.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است و در زمره پژوهش‌های اکتشافی قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش حاضر خبرگان متشکل از مدیران سازمان‌های دولتی می‌باشند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدف‌مند و براساس اصل اشباع نظری، ۲۰ نفر از آنان به عنوان اعضای نمونه انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی، مصاحبه و در بخش کمی، پرسشنامه است. در این پژوهش برای تحلیل داده‌ها در بخش کیفی از روش تحلیل محتوا و کدگذاری با نرم‌افزار اطلس تی استفاده شد. برای بررسی روایی و پایایی ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی از روش محتوایی و روایی نظری و پایایی درون‌کدگذار- میان‌کدگذار و برای تحلیل کمی از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری کل فازی استفاده شد.

یافته‌ها و نتایج: نتایج پژوهش متشکل از ارائه و طراحی الگوی پیدایش اختلال نافرمانی مقابله‌ای در سازمان‌های دولتی در چهار محور اصلی شامل بسترها، تشدیدکننده‌های اختلال نافرمانی مقابله‌ای، ابعاد اختلال نافرمانی مقابله‌ای و پیامدهای آن می‌باشد.

**کلیدواژه:** نافرمانی؛ اختلال نافرمانی مقابله‌ای؛ سلامت روان.

\*. نویسنده مسئول: استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران

\*\* دانشجوی کارشناسی حسابداری، گروه اقتصاد و حسابداری، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران

shariat.al@lu.ac.ir

nimadalvand82@gmail.com

## مقدمه

سازمان‌ها از جمله کلیدی‌ترین پدیده‌های اجتماعی به‌شمار می‌روند که به پیشرفت و افزایش قدرت اقتصادی، اجتماعی و سیاسی یک جامعه منجر می‌شوند. عصر دیجیتال و اقتصاد دانشی تغییرات بسیاری را در دنیای سازمان‌ها رقم زده و سازمان‌ها در این محیط پویا با رقابت شدیدی مواجه شدند (وکیلی و همکاران، ۱۳۹۷) که سازمان‌ها را وادار به جذب افراد موفق در زمینه‌های توانایی شغلی، شخصیتی و همچنین دارای روحیه جنگاوری برای مقابله با بحران‌ها و تغییرات درونی خود و سازمان و... می‌کند. این افراد باید توانایی تعادل میان کار و زندگی شخصی و همچنین رفتاری را که در این دو محیط از خود بروز می‌دهند، دارا باشند (سولتن<sup>۱</sup>، ۲۰۲۳). عملکرد سازمان‌ها به حضور و نحوه عملکرد منابع انسانی بستگی دارد که باتوجه به اینکه رفتار انسان‌ها تاحدزیادی غیرقابل پیش‌بینی و تحت تأثیر عوامل مختلفی است، با این حال می‌تواند به‌صورت سازنده عمل کنند و به پیشرفت سازمان منجر شوند. از سوی دیگر، رفتارها می‌توانند به‌صورت مخرب بروز داده شوند و تأثیرات نامطلوبی را برای سازمان داشته باشند و سازمان را به سوی نابودی و بی‌نظمی سوق دهند (ویدارکو و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۲۲). در محیط‌های پیچیده و رقابتی امروزی سازمان‌ها به‌طور مداوم به دنبال راهبردهایی برای افزایش عملکرد کارکنان خود می‌باشند. علی‌رغم تمام تلاش‌های مختلف، یکی از جنبه‌های حیاتی که اغلب نادیده گرفته می‌شود، تأثیر مستقیم سلامت جسمی و روانی کارکنان در بهره‌وری و مشارکت کلی آنها در سازمان است. سازمان بهداشت جهانی تأکید می‌کند زمانی که سلامتی روانی کارکنان در سطح مطلوبی قرار دارد، تمرکز و رضایت شغلی آنها به‌طور طبیعی افزایش می‌یابد و به تسهیل مسیرهای رسیدن به اهداف سازمانی منجر می‌گردد (چانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۲۴). به دلیل افزایش روزافزون سازمان‌ها و درگیری مداوم منابع انسانی با مشکلات فراوان از جمله حجم کاری زیاد، تأثیر منفی فشار روانی و فکری در محیط کار و همچنین اختلالاتی که افراد از دوران کودکی و نوجوانی با آنها دست‌وپنجه نرم کرده‌اند، منجر شده که سلامت روانی افراد به طرز نامطلوبی کاهش پیدا کند. عدم سلامت روانی افراد می‌تواند به بروز اثرات منفی بر عملکرد منابع انسانی منجر شود که از عوامل مهم پایین آمدن کیفیت کار، بی‌ثباتی در سازمان و اشتباهات فراوان و در نتیجه اختلال در عملکرد سازمان می‌باشد (هنکام و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰). نمونه‌ای از

1. Soelton
2. Widarko et al
3. Chang
4. Hennekam et al

اختلالات و مشکلات روانی که معمولاً مبدأ آن به دوران کودکی و نوجوانی برمی‌گردد اما می‌تواند تا سنین بزرگسالی افراد ادامه پیدا کند و ابعاد مختلف زندگی آنها را مختل کند، اختلال نافرمانی مقابله‌ای است. اختلال نافرمانی مقابله‌ای به گونه‌ای است که افراد مبتلا به آن دائماً نسبت به هر اتفاق کوچک و بزرگ و حتی نسبت به مردم احساس عصبانیت و خشم دارند. این اختلال در هر دوره‌ای که به وجود بیاید طیف گسترده‌ای از آسیب‌ها و مشکلات را در آینده به دنبال خواهد داشت (والدمن و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۲۱). افراد نافرمان به دلیل رفتارهایی که از خود بروز می‌دهند توسط جامعه طرد می‌شوند که این امر منجر به این می‌شود که این افراد واکنش‌های شدیدتری را از خود بروز دهند. همچنین یافته‌های مختلف نشان می‌دهد که خطر افزایش مشکلات و آسیب‌ها در حوضه رفتار و مهارت‌های اجتماعی افراد به دلیل این اختلال بسیار زیاد است (آندراد و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). این اختلال تنها محدود به درون انسان نمی‌باشد بلکه به گونه رفتارهای فیزیکی، بحث و جدال توسط افراد بروز داده می‌شود. این افراد در محیط‌های اجتماعی نظیر محیط سازمانی تمامی قوانین را زیر پا گذاشته و به آزار و اذیت سایرین نیز منجر می‌شوند. همچنین به گونه‌ای انتقام‌جویانه در برابر مسائلی که باب‌میلشان نیست، رفتار می‌کنند (هاوز و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۲۳). باتوجه به آنچه گفته شد و با عنایت به ضرورت و اهمیت اختلال نافرمانی مقابله‌ای، سؤال اصلی پژوهش حاضر آن است که عوامل مؤثر بر اختلال نافرمانی مقابله‌ای کدامند و در صورت پیاده‌سازی اختلال نافرمانی مقابله‌ای، چه پیامدهای برای سازمان‌های دولتی دارد؟

امروزه هر سازمانی برای داشتن حضوری موفق و پویا در عرصه ملی و بین‌المللی به کاربرد صحیح منابع انسانی وابسته است (موسوی و همکاران، ۱۳۹۸). نقش بسیار مهم منابع انسانی در سازمان‌ها موجب شده است که مدیران اهمیت ویژه‌ای به رفتار و عملکرد منابع انسانی بدهند؛ به این دلیل که هرگونه مشکل و اختلال در عملکرد منابع انسانی تأثیری مستقیم بر پیشرفت و پسرفت سازمان‌ها خواهد داشت. منابع انسانی مطلوب و کارآمد نشان‌دهنده مزیت، برتری و همچنین قدرت سازمانی نسبت به دیگر سازمان‌ها می‌باشد (انوار و همکاران، ۲۰۲۱). اختلال نافرمانی مقابله‌ای مانند دیگر پدیده‌های شناسایی شده در دهه‌های اخیر نوعی مشکل نوین در سازمان‌ها به‌شمار می‌رود. این نابسامانی رفتاری با تأثیر بر عوامل مختلف نظیر عملکرد، رفتار و ارتباطات منابع انسانی با تمام بخش‌های سازمان می‌باشد که به‌متابه نوعی آفت در سازمان عمل می‌کند که

1. Waldman et al  
2. Andrade et al  
3. Hawes et al

اگر سریعاً مورد درمان قرار نگیرد، می‌تواند به ایجاد مشکلاتی در سازمان و تخریب آن در طی مدت زمان کوتاهی منجر شود. بررسی‌های انجام‌شده درخصوص اختلال نافرمانی مقابله‌ای نشان داد که اکثر پژوهش‌های داخلی صورت‌گرفته در این زمینه نظیر خدای و همکاران (۱۳۹۹) نشان‌دهنده تأثیر این اختلال بر افراد در سنین پایین بود و پژوهش‌های خارجی نیز، نظیر پژوهش‌های آندراد و همکاران (۲۰۱۴)، هنکام و همکاران (۲۰۲۰)، برک و همکاران (۲۰۲۲) و هاوز و همکاران (۲۰۲۳)، روابط افراد، سازگاری اجتماعی و روان‌شناختی آنها و همچنین تأثیر بر عواملی نظیر تعاملات، ذهن آگاهی و تقویت توانایی‌ها بر این اختلال را بررسی کردند. به عبارتی، اکثر پژوهش‌ها اختلال نافرمانی مقابله‌ای را در رابطه با افراد در سنین و جایگاه‌های خاصی سنجیده‌اند و پژوهشی در رابطه با اختلال نافرمانی مقابله‌ای منابع انسانی در سازمان‌ها صورت نگرفته که به شکاف عملی و نظری در این زمینه منجر شده است. بنابراین، می‌توان گفت پژوهش حاضر از جمله نخستین پژوهش‌های صورت‌گرفته می‌باشد که به دنبال پاسخ به این پرسش است که عوامل اثرگذار و پیامدهای اختلال نافرمانی مقابله‌ای در سازمان‌های دولتی کدامند؟

## مبانی نظری پژوهش

### اختلال نافرمانی مقابله‌ای

اختلال نافرمانی مقابله‌ای یکی از رایج‌ترین تشخیص‌های اختلالات سلامت روان می‌باشد که الگوی عودکننده‌ای از رفتارهای منفی کارانه، نافرمانی، سرکشی و خصم‌آلود در برابر اشخاص صاحب قدرت می‌باشد و تأثیرات وسیعی بر فرد، خانواده و اجتماع دارد. همچنین شرایط عادی را مانند فعالیت و روابط روزانه مختل می‌کند (گوانولویزا و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۲۴). در واقع به‌عنوان یک اختلال سلامت روان معرفی می‌شود که با رفتار نافرمانی، خلق‌وخو عصبانی و تحریک‌پذیر مشخص می‌شود، اما میزان شیوع آن بسیار پایین است و پایداری آن از دوران کودکی تا بزرگسالی ادامه خواهد داشت (برک و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۲۲) که با رفتار توهین‌آمیز و کینه‌توزانه قبل از ۸ سالگی شروع و در صورت برطرف‌نشدن به‌موقع تا بزرگسالی ادامه خواهد داشت. به‌طور معمول، این اختلال چه در کودکی و چه در بزرگسالی به‌راحتی قابل تشخیص می‌باشد. این اختلال بار منفی اجتماعی و اقتصادی قابل توجهی را همراه خواهد داشت که یکی از شایع‌ترین

1. Guanoltuisa et al  
2. Burke et al

پیش‌سازهای سایر مشکلات، سلامت روان است که می‌تواند در طول عمر ایجاد شود (هاوز و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۲۳). رفتارهای مقابله‌ای می‌تواند پیامدهای منفی قانونی و ارتباطی جدی را برای افراد در پی داشته باشد و اثرات منفی آن تنها منتهی به خود فرد نمی‌شود، بلکه می‌تواند به دیگران نیز آسیب برساند (خدمای و همکاران، ۱۳۹۹). این افراد با قلدری، دیگران را تحت فشار قرار می‌دهند و اکثر کسانی که با این افراد در ارتباط هستند می‌توانند قربانی قلدری‌ها و آزار و اذیت آنها شوند. همچنین اختلال نافرمانی مقابله‌ای بر هیجانات افراد تأثیر گذاشته و مانع آن می‌شود که بتوانند احساسات و هیجانات خود را در موقعیت‌های گوناگون کنترل کنند (نویخت و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۲۴). افراد مبتلا به این اختلال، رفتارهای مخرب و چالش‌های اجتماعی قابل توجهی را تجربه می‌کنند (آندراد و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴)، دیگران را درک نمی‌کنند، از اجتماع گریزانند و به تنهایی عادت دارند و تاجایی که بتوانند در برابر خواسته‌های دیگران حالت تدافعی می‌گیرند و خواسته آنها را به ضرر خود می‌پندارند (براندن و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۲۴). همچنین در روابط میان‌فردی عملکرد مطلوبی ندارند، مشکلات توجه و کمبودهایی در عملکردهای اجرایی دارند و عمدتاً فاقد مهارت‌های شناختی، اجتماعی و عاطفی لازم برای برآورده کردن خواسته‌های بیشتر هستند (عباس‌آبادی و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۲۴). دوره و مشکلات کلی سازگاری روانی و اجتماعی مرتبط با این اختلال اغلب حتی شدیدتر است و با نرخ بالاتری از بیماری‌ها در طول زندگی همراه است که منجر به هزینه‌های طولانی مدت زیادی برای فرد و جامعه خواهد شد (استادلر و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۲۴). بنابر نسخه پنجم کتاب راهنمای تشخیصی و آماری اختلال‌های روانی که توسط انجمن روان‌پزشکی امریکا تهیه و نوشته شده است، افرادی که از این اختلال رنج می‌برند باید حداقل چهار مورد از علائم این اختلال را در یک مدت شش ماه از خود بروز دهند که این علائم عبارتند از: به‌طور هدف‌دار از اغلب درخواست‌ها یا مقررات صاحب قدرت سرپیچی کردن، هنگام کار به‌صورت داوطلبانه تمایل به آزار سایرین داشتن، نسبت به دیگران خشمگین و بی‌میل بودن، جروبحث در اکثر اوقات داشتن، رفتارهای کینه‌توزانه بروز دادن، زودرنجی و آزار خود به دلایل اشتباهات دیگران (انجمن روان‌پزشکی امریکا<sup>۷</sup>، ۲۰۱۳).

1. Hawes et al
2. Nobakht et al
3. Andrade et al
4. Brænden et al
5. Abbasabadi et al
6. Stadler et al
7. American Psychiatric Association

### سبب‌شناسی اختلال نافرمانی مقابله‌ای

در مورد علت اختلال نافرمانی مقابله‌ای و سبب به وجود آمدن این اختلال نظرات متفاوتی از سوی پژوهشگران این حوزه مطرح شده است. با همه کوشش‌های به عمل آمده، هنوز علت دقیق اختلال نافرمانی مقابله‌ای شناخته شده نیست، اما اعتقاد بیشتر پژوهشگران و متخصصان بر این است که ترکیبی از عوامل زیست‌شناختی، ژنتیکی و محیطی می‌تواند در بروز اختلال نافرمانی مقابله‌ای نقش داشته باشد. در ادامه به هریک از این عوامل پرداخته می‌شود:

عوامل زیست‌شناختی: نتایج برخی از مطالعات و پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که نقص یا آسیب به مناطق خاصی از مغز کودک می‌تواند به مشکلات رفتاری جدی در وی منجر شود. علاوه بر این، می‌توان اختلال نافرمانی مقابله‌ای را به عملکرد غیرطبیعی انواع خاصی از انتقال‌دهنده‌های عصبی نیز مرتبط دانست. این انتقال‌دهنده‌های عصبی، مواد شیمیایی هستند که در مغز تولید می‌شوند و در برقراری ارتباط بین سلول‌های مغز نقش دارند. اگر این مواد شیمیایی در انجام وظایف خود به درستی عمل نکنند، احتمال بسیار زیادی وجود دارد که پیام‌ها در سراسر مغز به درستی رد و بدل نشوند و در نتیجه علائم اختلال نافرمانی مقابله‌ای و سایر اختلال‌های روانی در فرد نمایان شوند. از سوی دیگر، بسیاری از کودکان و نوجوانان مبتلا به اختلال نافرمانی مقابله‌ای از سایر اختلال‌های روانی مانند اختلال نقص وجه، بیش‌فعالی، اختلال یادگیری افسردگی یا اختلال‌های اضطرابی رنج می‌برند که ممکن است در مشکلات رفتاری آنها نقش پررنگی داشته باشد (هاوز و همکاران، ۲۰۲۳).

ژنتیک: یکی دیگر از عواملی که نقش آن در بروز اختلال نافرمانی مقابله‌ای غیرقابل‌انکار است، مسئله ژنتیک است. به این ترتیب که در بسیاری از کودکان و نوجوانان اختلال نافرمانی مقابله‌ای، اعضای خانواده یا بستگان نزدیک، بیماری‌های روانی مانند اختلال‌های خلقی، اختلال‌های اضطرابی و اختلال‌های شخصیتی نیز دارند. این موضوع بیانگر آن است که ممکن است یک آسیب‌شناسی ژنتیکی در رشد اختلال نافرمانی مقابله‌ای نقش داشته باشد (هاوز و همکاران، ۲۰۲۳).

محیط: عوامل محیطی نیز از جمله عواملی هستند که در بروز اختلال نافرمانی مقابله‌ای نقش دارند. عواملی مانند یک زندگی ناکارآمد خانوادگی، سابقه بیماری‌های روانی یا سوء‌مصرف مواد در خانواده و سبک فرزندپروری نادرست والدین نیز ممکن است به رشد اختلالات رفتاری منجر شود (لین و همکاران، ۲۰۲۲).

### جنسیت و اختلال نافرمانی مقابله‌ای

باتوجه به اینکه برخی از شواهد پژوهشی نشان می‌دهد که در دوران قبل از نوجوانی، میزان گسترش اختلال نافرمانی مقابله‌ای در جنسیت مذکر بیشتر از جنسیت مؤنث است، اما، بعد از دوران کودکی این میزان در دختران و پسران با هم برابر می‌شوند. ازسوی دیگر، گرچه هر دو جنس دختر و پسران در دوره جوانی به یک اندازه پرخاشگری در کلام را نشان می‌دهند؛ بااین حال در پسران رفتارهای زد و خورد و خرابکاری کردن بیشتر از دختران است. ازطرفی بسیاری تفاوت‌های جنسیتی مشاهده شده در رفتارهای گسیخته کودکان ممکن است با طبیعت رفتارهایی که برای ارزیابی اختلالات استفاده می‌شود. همچنین با برخی از پیش‌داوری‌های مشاهده کننده و انتظاراتی که از هر جنس وجود دارد و اینکه بیشتر به رفتارهای قابل مشاهده تر کودک نسبت به رفتارهایی با وضوح کمتر، توجه می‌شود، در آمیخته شده باشد (وبستر، ۱۹۹۶).

### پیامدهای اختلال نافرمانی مقابله‌ای

اختلال لجبازی یک نوع نافرمانی مزمن و تدریجی است که پیش‌آگهی این اختلال نامطلوب بوده و افراد مبتلا در سال‌های آینده در معرض خطر رشد مشکلات دیگری همچون اختلالات خلقی و اضطرابی، اختلال سلوک، مصرف مواد و الکلیسم و نیز اختلال شخصیت ضداجتماعی و رفتارهای بزهکارانه در دوران بلوغ و بزرگسالی قرار می‌گیرند (خدامی و همکاران، ۱۳۹۹). از پیامد خطرناکی که به دنبال این اختلال به وجود می‌آید می‌توان به روی آوردن افراد مبتلا به اختلال نافرمانی مقابله‌ای در سنین پایین به مواد مخدر اشاره کرد (ماستون و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۲۳)، که به ازدست دادن مهارت‌های اجتماعی و در نتیجه به طرد و بروز احساسات منفی جامعه نسبت به آنان منجر می‌شود. همچنین توانایی انجام کار در آنها را مختل می‌سازد که این امر موجب بروز ناسازگاری با محیط اطراف می‌شود (لین و همکاران، ۲۰۲۲). این افراد توانایی کنترل هیجانات و احساسات خود را در برابر مشکلات درون سازی و برون سازی ندارند و واکنش آن‌ها در برخورد با مشکلات با رفتارهای منفی زیادی همراه است (نوبخت و همکاران، ۲۰۲۴). تداوم این اختلال و عدم درمان آن می‌تواند به اختلال دیگری تحت عنوان اختلال سلوک منجر شود که به مراتب بدتر از اختلال نافرمانی مقابله‌ای می‌باشد (کلین دترس و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰).

1. Mustonen et al  
2. Ieine Deters et al

## پیشینه پژوهش

خدامی و همکاران (۱۳۹۹) پژوهشی تحت عنوان مقایسه اثر بخشی آموزش مهارت‌های ذهن آگاهی ویژه کودکان با نافرمانی مقابله‌ای و درمان شناختی - رفتاری بر تعاملات کودک با معلم انجام دادند. جامعه آماری پژوهش تعداد ۶۰ کودک با اختلال نافرمانی مقابله‌ای ۸ تا ۱۲ ساله بوده است، روش انجام پژوهش روش مداخله‌ای: آموزش مهارت‌های ذهن آگاهی و درمان شناختی - رفتاری بوده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که آموزش ذهن و درمان شناختی - رفتاری بر افزایش تعامل کودک با معلم تأثیر معناداری دارد. همچنین نوبخت و همکاران (۲۰۲۴) پژوهشی را تحت عنوان توسعه علائم اختلال نافرمانی مقابله‌ای از پیش‌دبستانی تا نوجوانی: نقش قربانی قلدری و تنظیم هیجانی انجام دادند. جامعه آماری پژوهش متشکل از ۱۰۴۲ کودک که سن آنها بین ۴ تا ۱۴ سال بوده و روش انجام پژوهش از طریق پرسشنامه در دو سال متفاوت از زندگی کودکان توسط والدین انجام شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بهبود مهارت‌های تنظیم هیجان ممکن است از افراد در برابر علائم اختلال نافرمانی مقابله‌ای محافظت کند. طی پژوهشی که عباس‌آبادی و همکاران (۲۰۲۴) پژوهشی تحت عنوان اثربخشی آموزش رفتاری والدین بر تحمل پریشانی، انسجام خانواده و خودکارآمدی فرزندپروری مادر در مادران کودکان دارای علائم اختلال نافرمانی مقابله‌ای انجام دادند. جامعه آماری پژوهش کلیه مادران کودکان مبتلا به اختلال نافرمانی مقابله‌ای تحت پوشش کمیته امداد امام خمینی (ره) شهر ساری بودند که با روش تجربی از طریق آموزش فرزندپروری به والدین سپس با استفاده از پرسشنامه خودکارآمدی و مقیاس انسجام خانواده اولسون (۱۹۹۹) انجام شد. آنها دریافتند که آموزش رفتاری والدین در بهبود تحمل پریشانی، انسجام خانواده و خودکارآمدی والدینی مادران در مادران کودکان دارای این اختلال مفید است. هاوز و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی تحت عنوان اختلال نافرمانی مقابله‌ای به معرفی علائم و عوامل ایجاد این اختلال و راه‌های مدیریت و درمان آن همچنین نحوه تشخیص آن پرداختند. ماستون و همکاران (۲۰۲۳) پژوهشی را با عنوان علائم اختلال نافرمانی مقابله‌ای و خطر ابتلا به اختلالات مصرف مواد انجام دادند. جامعه آماری پژوهش جمعیت عمومی فنلاند شمالی است که سن آنها از سال ۱۹۸۶ تا سن ۳۳ سالگی بوده است. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که در افراد مبتلا به این اختلال احتمال بیشتری وجود دارد که به مصرف مواد روی بیاورند همچنین مصرف الکل را بیشتر کنند. لین و همکاران (۲۰۲۲) با انجام پژوهشی تحت عنوان بررسی نظام‌مند عوامل متعدد خانوادگی مرتبط با اختلال نافرمانی مقابله‌ای که روش آنها استخراج و تفسیر داده‌ها از مقالات منتشر شده درباره این اختلال بوده

است، به این نتیجه رسیدند که عواملی نظیر نادیده گرفتن احساسات کودکان، رابطه مخرب والدین با یکدیگر و آسیب‌های روانی والدین می‌تواند باعث ایجاد این اختلال در فرزندان شود. فولادوند و همکاران (۲۰۲۱) تحقیقی را تحت عنوان سبک‌های فرزندپروری برای کودکان مبتلا به اختلال نافرمانی مقابله‌ای انجام دادند. مطالعه حاضر به بررسی مقالات و کتاب‌هایی که به سبک‌های مختلف فرزندپروری، علائم و میزان شیوع اختلال نافرمانی مقابله‌ای در کودکان مربوط می‌باشد، پرداخته است. آنها دریافتند که توسعه یک مدل فرزندپروری مبتنی بر نظریه واقعیت را می‌توان برای طراحی برنامه‌های مراقبتی برای خانواده‌های کودکان دارای مشکلات به کار گرفت که این امر می‌تواند در برابر مشکلات آنها مفید باشد. یوسفی و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی را تحت عنوان ارتباط بین تفاوت جنسیتی و سابقه اختلال روان‌پزشکی در خانواده با اختلال نافرمانی مقابله‌ای بین دانش‌آموزان ابتدائی شهر سنندج انجام دادند. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش شامل دانش‌آموزان مقطع ابتدایی ساکن در شهر سنندج در سال ۱۳۹۳ و تعداد نمونه شامل ۳۷۷ دانش‌آموز بودند. روش انجام این پژوهش از طریق نمونه‌گیری تصادفی به صورت پرسشنامه بوده است. نتایج پژوهش نشان داد عواملی مانند جنسیت و سابقه اختلال روان‌پزشکی در خانواده بر شیوع اختلال نافرمانی مقابله‌ای تأثیر دارند. با مرور پیشینه پژوهش می‌توان بیان نمود که درباب اختلال نافرمانی مقابله‌ای در سازمان‌های دولتی در حوزه مطالعات داخلی تاکنون به این موضوع پرداخته نشده است و در این مورد نیز در خارج کشور پژوهشی که مبادرت به شناسایی اختلال نافرمانی مقابله‌ای در سازمان‌های دولتی نموده باشد، در زمان انجام پژوهش یافت نشد و در این خصوص شکاف نظری و عملی وجود دارد. لذا پژوهش حاضر به دنبال کاهش این شکاف نظری و عملی بوده است تا با شناسایی اختلال نافرمانی مقابله‌ای به سازمان‌های دولتی کمک کند.

## روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر پایه پژوهش آمیخته و به صورت کیفی و کمی در پارادایم استقرایی - قیاسی است که از نظر هدف، کاربردی است و در زمره پژوهش‌های اکتشافی قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش حاضر خبرگان و صاحب‌نظران در حوزه پژوهش هستند که متشکل از مدیران سازمان‌های دولتی هستند. در خصوص چگونگی انتخاب جامعه آماری باید بیان کرد که با توجه به اینکه موضوع پژوهش، پدیده اختلال نافرمانی مقابله‌ای می‌باشد، باید از افرادی استفاده می‌شد که از حیث نظری و عملی با این مفهوم پژوهش آشنایی داشته باشند و اشراف اطلاعاتی لازم در جهت پاسخگویی به سؤالات مصاحبه و پرسشنامه را دارا

باشند. به همین دلیل، با استفاده از روش نمونه‌گیری هدف‌مند و براساس اصل اشباع نظری ۲۰ نفر از مدیران ارشد و مدیران حوزه منابع انسانی سازمان‌های دولتی به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. در واقع در مصاحبه‌های ۱۸، ۱۹ و ۲۰ اطلاعات جدیدی یافت نشد که بتوان به اطلاعات قبلی افزود. ابزار گردآوری داده در بخش کیفی مصاحبه ساختاریافته است. مصاحبه‌های انجام‌شده توسط محققین در یک بازه سی تا چهل دقیقه‌ای انجام و از نکات مورد اشاره خبرگان یادداشت‌برداری شد. پروتکل مصاحبه در جدول زیر آورده شده است.

#### جدول ۱. پروتکل مصاحبه

ردیف	سوالات
۱	چه مشخصه‌هایی منجر می‌شود که اختلال نافرمانی مقابله‌ای در سازمان شیوع پیدا کند؟
۲	چه مواردی منجر به تشدید اختلال نافرمانی مقابله‌ای در سازمان می‌شود؟
۳	پدیده اختلال نافرمانی مقابله‌ای چه ابعادی می‌تواند داشته باشد؟
۴	پیدایش پدیده اختلال نافرمانی مقابله‌ای چه پیامدهایی برای سازمان‌های دولتی به‌دنبال خواهد داشت؟

همچنین ابزار گردآوری داده در بخش کمی، پرسشنامه مدل‌سازی ساختاری تفسیری کل‌فازی می‌باشد. درخصوص پرسشنامه بخش کمی لازم به توضیح است که این پرسشنامه در قالب یک ماتریس [۱۶×۱۶] طراحی شد که سطر و ستون‌های آن را مؤلفه‌های اختلال نافرمانی مقابله‌ای، تشکیل می‌دهند. این پرسشنامه به‌صورت حضوری، تلفنی و ایمیلی به همان خبرگان مرحله قبلی که تعداد ۲۰ نفر بودند داده شد و از آنها درخواست شد که براساس الگوریتم مدل‌سازی ساختاری تفسیری به آن پاسخ دهند. برای بررسی روایی و پایایی ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی از روش محتوایی و روایی نظری و پایایی درون‌کدگذار-میان‌کدگذار استفاده شد که پایایی آن با ضریب توافق ۰/۷۶ برای روش درون‌کدگذار و ۰/۸۳ برای پایایی میان‌کدگذار تأیید شد. همچنین روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کمی، روایی اعتبار محتوا و پایایی بازآزمون بود که ضریب ۰/۸۸ نشان از تأیید پایایی پرسشنامه داشت. در این پژوهش برای تحلیل داده‌ها در بخش کیفی از روش تحلیل محتوا و کدگذاری با نرم‌افزار اطلس‌تی استفاده شد. همچنین برای تحلیل کمی از روش مدل‌سازی ساختاری-تفسیری کل‌فازی بهره‌گرفته شده است.

## یافته‌های پژوهش

### یافته‌های جمعیت‌شناختی

یافته‌های جمعیت‌شناختی پژوهش به صورت جدول زیر است.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اعضای نمونه

جنسیت	فراوانی	سن	فراوانی	تحصیلات	فراوانی	سمت	فراوانی
مرد	۱۷	۲۰ تا ۳۰ سال	۳	کارشناسی	۸	مدیران ارشد	۳
زن	۳	۳۱ تا ۴۰ سال	۱۱	کارشناسی ارشد	۹	مدیران میانی	۱۲
		۴۱ سال به بالا	۶	دکتری	۳	مدیران عملیاتی	۵

### یافته‌های بخش کیفی

در این بخش از پژوهش، پس از انجام مصاحبه با خبرگان، متن مصاحبه به نرم‌افزار اطلس تی منتقل شد با استفاده از روش تحلیل محتوا و کدگذاری، انواع اختلال نافرمانی مقابله‌ای شناسایی شد. در نهایت، پس از تحلیل محتوای تمامی مصاحبه‌ها در نرم‌افزار اطلس تی، مؤلفه‌های اختلال نافرمانی مقابله‌ای شناسایی و کدگذاری شدند که شرح کامل آن به صورت جدول ۳ است.

جدول ۳. مؤلفه‌های اختلال نافرمانی مقابله‌ای

مقولات	کدهای فراگیر	کدهای توصیف کننده	شناسه کدهای توصیف کننده
پدیده‌های شکل‌گیری اختلال نافرمانی مقابله‌ای	بروز وندالیسم سازمانی و تکثیر رفتارهای خودکامه و آسیب‌زا در کل سازمان	رفتارهای خودکامه	ER1
		تخریب‌گرایی	ER2
		پیدایش اختلال کنترل تکانه‌ای	ER3
	کاهش کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی کارکنان	عدم امنیت روانی	ER4
		سکوت سازمانی	ER5
		ناهماهنگی بین تلاش کارکنان و پیشرفت سازمان	ER6
	ایجاد پدیده سرایت هیجانی و تشدید جنبه سرایت آمیز نافرمانی در سازمان	برند کارفرمایی منفی	ER7
		انتقال احساسات و رفتار منفی	ER8
		همگرایی هیجانی	ER9
	تضعیف سطح احترام و توانایی مدیر برای مدیریت سازمان	ترور شخصیتی	ER10
		تضعیف جایگاه	ER11
		اثربخشی پایین مدیر	ER12
عوامل تشدید کننده اختلال نافرمانی مقابله‌ای	ادراک طردشدگی و نادیده گرفتن شدن از سوی سازمان	عدم تعلق خاطر کاری	ER13
		اجتناب از تعامل و دوری	ER14
		محرومیت اجتماعی	ER15
	تحقیرهای مفرط و روش‌های استبدادی تنبیهی بدون توجه مناسب به رفتارهای مطلوب	اوباشگری سازمانی	ER16
		سبک رهبری مستبد	ER17
		اختلال شخصیت سادیسم	ER18
	عدم تطبیق با الگوهای رفتاری مرسوم و ارزش‌های حاکم بر سازمان	آنومی سازمانی	ER19
		ناهنجاری سازمانی	ER20
		کژ رفتاری سازمانی	ER21
	ارتباطات مبتنی بر مداخله سیاسی	رفتار سیاسی	ER22
		ماکیاولیسم شخصی	ER23
		سیاست سازمانی	ER24

ادامه جدول ۳. مؤلفه‌های اختلال نافرمانی مقابله‌ای

مقولات	کدهای فراگیر	کدهای توصیف کننده	شناسه کدهای توصیف کننده	
بسترهای شکل گیری اختلال نافرمانی مقابله‌ای	وجود نابرابری های نامرئی و برخورد سلیقه‌ای در سازمان	کرونیم سازمانی	ER25	
		هواخواهی ناعادلانه	ER26	
		تعارض در سازمان	ER27	
	فروپاشی ارزش‌های مشترک سازمانی	بی توجهی به فرهنگ سازمانی	ER28	
		اتلاف دستورالعمل‌ها	ER29	
		تخریب هویت سازمانی	ER30	
	فرونده شدن راه‌های اقدام قانونی و عملیات نهادی	عدم وجود برنامه و هدف	ER31	
		رکود سازمانی	ER32	
		همگام نبودن	ER33	
	رویکرد حذف گرایی به جای تعامل گرایی در سازمان	مدیریت نامناسب تعارضات	ER34	
		اخراج	ER35	
		قطع ارتباط	ER36	
	ابعاد مقابله‌ای اختلال نافرمانی	مشاجره و مجادله تقابل گرایانه	محیط کار سمی	ER37
			ناسازگاری	ER38
			دشنام‌گویی و هتاک	ER39
نافرمانی فعالانه و خودداری از انطباق با درخواست مافوق		عدم وظیفه‌شناسی	ER40	
		نادیده گرفتن قوانین و مقررات سازمانی	ER41	
		سامان‌دهی و مدیریت ضعیف	ER42	
تلاش عمدی برای عدم اطاعت		کارگریزی	ER43	
		عدم شوق و اشتیاق برای کار	ER44	
		فروودگی شغلی	ER45	
رویکرد کینه‌توزانه و انتقام‌جویی		بروز رفتار ضد شهروندی	ER46	
		رفتار متقابل منفی	ER47	
		ایجاد ارتباطات مخرب	ER48	

## یافته‌های بخش کمی

### تحلیل مدل سازی

#### روش مدل سازی ساختاری تفسیری کل فازی

مدل سازی ساختاری تفسیری گزینه صحیحی برای مواجهه با موضوعات مبهم به منظور شناسایی تعیین سطح و روابط بین مؤلفه‌های کیفی می‌باشد (رمضانیان و همکاران، ۱۳۹۴). از سوی دیگر، طی پژوهش‌های بسیاری، تلاش شده است که مدل سازی ساختاری تفسیری<sup>۱</sup> به مدل سازی ساختاری تفسیری کل فازی ارتقا یابد که از سوی سوشیل معرفی شده (سورواستوا و سوشیل<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴) و در نهایت روش مدل سازی ساختاری تفسیری کل فازی در پژوهش‌های خاتوانی و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) و بامل<sup>۴</sup> (۲۰۱۹) مورد استفاده قرار گرفته است.

#### مرحله اول: تعریف متغیرهای زبانی

پس از شناسایی مؤلفه‌ها، نوبت به تشکیل ماتریس مجموع می‌شود. با توجه به اینکه ۱۶ مؤلفه به عنوان عوامل مؤثر بر شکل گیری پدیده اختلال نافرمانی مقابله‌ای شناسایی شدند، لذا یک ماتریس [۱۶×۱۶] تشکیل شد که سطر و ستون‌های آن مشتمل بر عوامل مؤثر بر شکل گیری پدیده اختلال نافرمانی مقابله‌ای می‌باشند. پس از تشکیل ماتریس، از خبرگان درخواست شد که ماتریس تشکیل شده را براساس روش مدل سازی ساختاری تفسیری کل فازی، با استفاده از جدول زیر تکمیل کنند. متغیرهای زبانی در روش مدل سازی ساختاری تفسیری کل فازی توسط اعداد فازی مثلثی که در جدول زیر نشان داده شده است، تعریف می‌شوند.

جدول ۴. تعریف متغیرهای زبانی برای مقایسات زوجی

متغیرهای زبانی	معادل لاتین	مقادیر
خیلی زیاد	VH (very high influence)	(0/75, 1, 1)
زیاد	H (high influence)	(0/5, 0/75, 1)
کم	L (low influence)	(0/25, 0/5, 0/75)
خیلی کم	VL (very low influence)	(0, 0/25, 0/5)
بدون تأثیر	NO (No influence)	(0, 0, 0/25)

1. Interpretive structural modeling
2. Srivastava & Sushil
3. Khatwani et al
4. Bamel et al

**مرحله دوم: تشکیل ماتریس فازی روابط درونی متغیرها<sup>۱</sup>**  
برای تعیین نوع روابط در این ماتریس از جدول زیر استفاده می‌شود.

**جدول ۵. تعریف نمادها**

نماد	مفهوم نماد
V	i منجر به j (عامل سطر i زمینه‌ساز رسیدن به ستون j)
A	j منجر به i (عامل سطر i زمینه‌ساز رسیدن به ستون j)
X	رابطه دوطرفه بین i و j وجود دارد (زمینه‌ساز همدیگرند).
O	هیچ نوع ارتباطی بین دو عنصر i و j وجود ندارد.

**مرحله سوم: تشکیل ماتریس مجموع<sup>۲</sup>**

پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها از طریق مد، ماتریس تجمیع نظرات خبرگان تشکیل شد که در جدول ۶ ارائه شده است.

1. Fuzzy Structural Self-Interaction Matrix
2. Structural Self-Interaction Matrix



تفسیر جدول: همان‌طور که در جدول مشخص شده است، میزان تأثیر مؤلفه ۱ به ۲، V(VH) می‌باشد که به این معناست: مؤلفه ۱ بر ۲ تأثیر خیلی زیادی (Very High) دارد.

### مرحله چهارم: تشکیل ماتریس زوجی مجموع

پس از اینکه ماتریس مجموع توسط خبرگان تکمیل شد. زمان تکمیل آن و تشکیل ماتریس زوجی مجموع می‌رسد. برای تکمیل ماتریس زوجی مجموع، به روش زیر عمل می‌شود:

جدول ۷. نحوه تکمیل ماتریس به کمک نمادهای مفهومی و اعداد کمی فازی

نماد فازی خانه قرینه i و j	نماد خانه قرینه i و j	نماد فازی خانه i و j	نماد خانه i و j		
(0, 0, 0/25)	NO	(0/75, 1, 1)	VH	V(VH): متغیر i بر j تأثیر خیلی زیادی دارد	V
(0, 0, 0/25)	NO	(0/5, 0/75, 1)	H	V(H): متغیر i بر j تأثیر زیادی دارد	
(0, 0, 0/25)	NO	(0/25, 0/5, 0/75)	L	V(L): متغیر i بر j تأثیر کمی دارد	
(0, 0, 0/25)	NO	(0, 0/25, 0/5)	VL	V(VL): متغیر i بر j تأثیر خیلی کمی دارد	
(0/75, 1, 1)	VH	(0, 0, 0/25)	NO	A(VH): متغیر j بر i تأثیر خیلی زیادی دارد	A
(0/5, 0/75, 1)	H	(0, 0, 0/25)	NO	A(H): متغیر j بر i تأثیر زیادی دارد	
(0/25, 0/5, 0/75)	L	(0, 0, 0/25)	NO	A(L): متغیر j بر i تأثیر کمی دارد	
(0, 0/25, 0/5)	VL	(0, 0, 0/25)	NO	A(VL): متغیر j بر i تأثیر خیلی کمی دارد	
(0/75, 1, 1)	VH	(0/75, 1, 1)	VH	X(VH): متغیر j بر i و همچنین i بر j تأثیر متقابل خیلی زیادی دارد	X
(0/5, 0/75, 1)	H	(0/5, 0/75, 1)	H	X(H)	
(0/25, 0/5, 0/75)	L	(0/25, 0/5, 0/75)	L	X(L)	
(0, 0/25, 0/5)	VL	(0, 0/25, 0/5)	VL	X(VL)	
(0/5, 0/75, 1)	H	(0/75, 1, 1)	VH	X(VH, H)*	
* برای تمام ترکیباتی نظیر (X(L, VH), X(VH, L), X(VH, VL), X(H, VH), X(H, L), X(H, VL)) نماد مولفه اول و خانه قرینه‌ی آن، نماد مولفه‌ی دوم را می‌گیرد.					
(0, 0, 0/25)	NO	(0, 0, 0/25)	NO	O(NO)	O

بنابراین باتوجه به جدول ۷، ماتریس زوجی مجموع تشکیل شد.

جدول ۸. ماتریس زوجی مجموع

۱۶	۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
NO	VL	NO	NO	L	H	VH	H	NO	NO	NO	H	H	VH	VH		ایجاد پدیده سرایت هیجانی و تشدید جنبه سرایت آمیز نافرمانی در سازمان
NO	VH	NO	NO	H	VH	H	H	H	NO	NO	NO	H	NO		NO	رویکرد کینه‌توزانه و انتقامجویی
VH	VH	H	H	NO	NO	NO	NO	NO	NO	VL	H	NO		L	NO	تضعیف سطح احترام و توانایی مدیر برای مدیریت سازمان
H	NO	NO	NO	VH	H	H	NO	H	H	H	NO		NO	NO	NO	کاهش کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی کارکنان
NO	NO	NO	H	H	H	L	H	NO	NO	NO		VL	H	L	NO	ارتباطات مبتنی بر مداخله سیاسی
VH	H	VH	VH	NO	VL	H	L	L	VL		VH	NO	NO	NO	VH	عدم تطبیق با الگوهای رفتاری مرسوم و ارزش‌های حاکم بر سازمان
VL	VL	H	H	VL	VL	L	NO	NO		NO	L	NO	NO	NO	NO	تخفیرهای مفروض و روش‌هایی استبدادی تنبیهی بدون توجه مناسب به رفتارهای مطلوب
NO	NO	VL	NO	NO	VH	L	NO		NO	NO	NO	NO	VH	NO	NO	ادارک طردشدگی و نادیده گرفته شدن از سوی سازمان
VL	NO	NO	NO	L	VL	L		H	NO	NO	NO	NO	VH	NO	NO	نابرابری‌های نامرتبی و برهم خوردن سلیقه‌ای در سازمان
H	NO	NO	H	H	NO		L	L	L	NO	NO	H	H	NO	NO	فروپاشی ارزش‌های مشترک سازمانی
NO	NO	NO	NO	NO		H	NO	NO	VL	NO	NO	H	NO	NO	NO	فروسه شدن راه‌های اقدام قانونی و عملیات نهادی
L	L	L	NO		NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	VH	NO	NO	NO	رویکرد حذف‌گرایی به جای تعامل‌گرایی در سازمان
L	H	VH		NO	NO	NO	NO	NO	H	NO	NO	NO	NO	NO	VL	سناجره و سجادله تقابل‌گرایی
NO	NO		NO	L	NO	VH	NO	VL	H	VH	NO	NO	NO	NO	L	نافرمانی فعالانه و خودداری از تطبیق با درخواست مافوق
VH		H	NO	L	NO	VH	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	VH	NO	تلاش عمدی برای عدم اطاعت
	NO	NO	L	L	NO	NO	VL	L	NO	VH	NO	NO	NO	NO	VL	رویکرد کینه‌توزانه و انتقامجویی

### مرحله پنجم: ایجاد ماتریس دستیابی فازی نهایی<sup>۱</sup>

در این مرحله باید ماتریس دستیابی فازی نهایی با اعداد فازی معادل هر مفهوم پر شود.



### مرحله ششم: فازی‌زدایی با روش تبدیل داده‌های فازی به امتیازهای واضح<sup>۱</sup>

این روش ارزش قطعی را ارائه می‌دهد که به وسیله اپریکویچ و تزنگ<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) ارائه شده و براساس تعیین امتیاز راست و چپ از طریق ماکسیمم و مینیمم اعداد فازی حاصل می‌شود. نخست باید رابطه ۱ محاسبه شود: هم برای سطر و هم برای ستون مجموع حد پایین، متوسط و بالا را محاسبه کرده و سپس ماکسیمم حد بالا را از مینیمم حد پایین کسر کرده تا دلتا به دست آید.

مجموع حدهای بالا و میانه و پایین در سطر را به دست می‌آوریم که اگر برای سطر محاسبه شوند، قدرت نفوذ فازی به دست می‌آید و اگر برای ستون‌ها محاسبه شوند قدرت وابستگی را نشان می‌دهند. در مجموع حدهای بالا، بزرگترین (R) و در حدهای پایین کوچکترین (L) را به دست آورده و از هم کسر می‌نماییم که  $\Delta$  به دست می‌آید.

منظور از  $\min(l_k)$  این است که پس از محاسبه قدرت نفوذ برای هر مؤلفه (مجموع حد بالا، متوسط و پایین هر سطر)، کمترین حد پایین محاسبه شده را می‌نویسیم.

منظور از  $\max(u_k)$  این است که پس از محاسبه قدرت نفوذ برای هر مؤلفه (مجموع حد بالا، متوسط و پایین هر سطر)، بیشترین حد بالای محاسبه شده را می‌نویسیم.

(هر کدام از این مراحل را علاوه بر ستون، برای هر سطر نیز انجام می‌دهیم).

$$L = \min(l_k)$$

$$R = \max(u_k)$$

$$\Delta = R - L$$

### مرحله هفتم: نرمال‌سازی

مرحله بعدی نرمال‌سازی است که براساس روابط ذیل برای هر سه مجموع حدهای بالا، میانه و پایین ماتریس دستیابی فازی، محاسبه می‌شود.

$$x_{lk} = (l_k - L) / \Delta$$

$$x_{mk} = (m_k - L) / \Delta$$

$$x_{uk} = (u_k - L) / \Delta$$

1. Converting Fuzzy Data into Crisp Scores
2. Opricovic & Tzeng

که به نرمال‌سازی حد بالا و پایین از طریق روابط ذیل می‌انجامد.

$$X_k^{ls} = X_{mk} / (1 + X_{mk} - X_{lk})$$

$$X_k^{rs} = X_{uk} / (1 + X_{uk} - X_{mk})$$

در ادامه برای به‌دست آوردن عدد قطعی نرمال‌شده  $X_k^{crisp}$ ، از فرمول زیر استفاده می‌کنیم.

$$x_k^{crisp} = [x_k^{ls} \times (1 - x_k^{ls}) + x_k^{rs} \times x_k^{rs}] / [1 - x_k^{ls} + x_k^{rs}]$$

در نهایت ارزش قطعی شده عبارت است از:

$$B_k^{crisp} = L + x_k^{crisp} \times \Delta$$

جدول ۱۰. عدد قطعی فازی براساس قدرت نفوذ و وابستگی

براساس وابستگی	براساس قدرت نفوذ	
2/53	6/78	C1
3/5	5/75	C2
4/9	5/16	C3
4/71	5/79	C4
3/55	6/55	C5
3/5	7/76	C6
3/75	3/95	C7
4/47	3/24	C8
4/03	3/71	C9
7/86	5/57	C10
5/29	2/34	C11
6/16	3/04	C12
4/94	3/75	C13
5/33	4/41	C14
4/86	4/63	C15
6/12	3/24	C16

### مرحله هشتم: محاسبه ماتریس دستیابی اولیه

در مرحله بعد برای دستیابی به ماتریس دستیابی اولیه<sup>۱</sup>، در ماتریس دستیابی فازی<sup>۲</sup> درایه‌هایی را که دارای نماد VH و H هستند یک و مابقی را صفر در نظر می‌گیریم.

جدول ۱۱. ماتریس دستیابی اولیه

۱۶	۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	ایجاد پدیده سرایت هیجانی و تشدید جنبه سرایت آمیز نافرمانی در سازمان
0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	رویکرد کینه‌توزانه و انتقام‌جویی
1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	تضعیف سطح احترام و توانایی مدیر برای مدیریت سازمان
1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	کاهش کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی کارکنان
0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	ارتباطات مبتنی بر مداخله سیاسی
1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	عدم تطبیق با الگوهای رفتاری مرسوم و ارزش‌های حاکم بر سازمان
0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	تحقیرهای مفروض و روش‌هایی استبدادی تنبیهی بدون توجه مناسب به رفتارهای مطلوب
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	ادارک طردشدگی و نادیده گرفته شدن از سوی سازمان
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	نابرابری‌های نامرئی و برخورد سلیقه‌ای در سازمان
1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	فروپاشی ارزش‌های مشترک سازمانی
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	فروپاشی راه‌های اقدام قانونی و عملیات نهادی
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	رویکرد حذف‌گرایی به جای تعامل‌گرایی در سازمان
0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	مشاجره و مجادله تقابلی گرایانه
0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	نافرمانی فعالانه و خودداری از انطباق با درخواست مافوق
1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	تلاش عمدی برای عدم اطلاعات
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	رویکرد کینه‌توزانه و انتقام‌جویی

### مرحله نهم: سازگاری ماتریس دستیابی اولیه

سپس می‌باید سازگاری را با استفاده از نرم‌افزار متلب انجام دهیم. یعنی اگر عامل A منجر به عامل B شود و عامل B هم منجر به عامل C شود، در نتیجه عامل A باید منجر به عامل C شود. و اگر در ماتریس دستیابی این حالت برقرار نیست، می‌باید ماتریس اصلاح شود و همچنین روابطی که فراموش شده‌اند، جایگزین شوند. در این پژوهش برای سازگاری کردن ماتریس از نرم‌افزار متلب استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۱۲ نشان داده شده است.

1. Reachability Matrix
2. Fuzzy Reachability Matrix

جدول ۱۲. ماتریس دستیابی سازگار شده

میزان نفوذ	۱۶	۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
13	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	C1
12	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	C2
7	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	C3
11	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	C4
7	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	C5
7	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	C6
4	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	C7
2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	C8
2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	C9
6	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C10
1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C11
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C12
4	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C13
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C14
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C15
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C16
	9	10	8	8	7	7	6	5	3	4	4	3	3	2	2	1	میزان وابستگی

### مرحله دهم: سطح‌بندی و اولویت‌بندی متغیرها

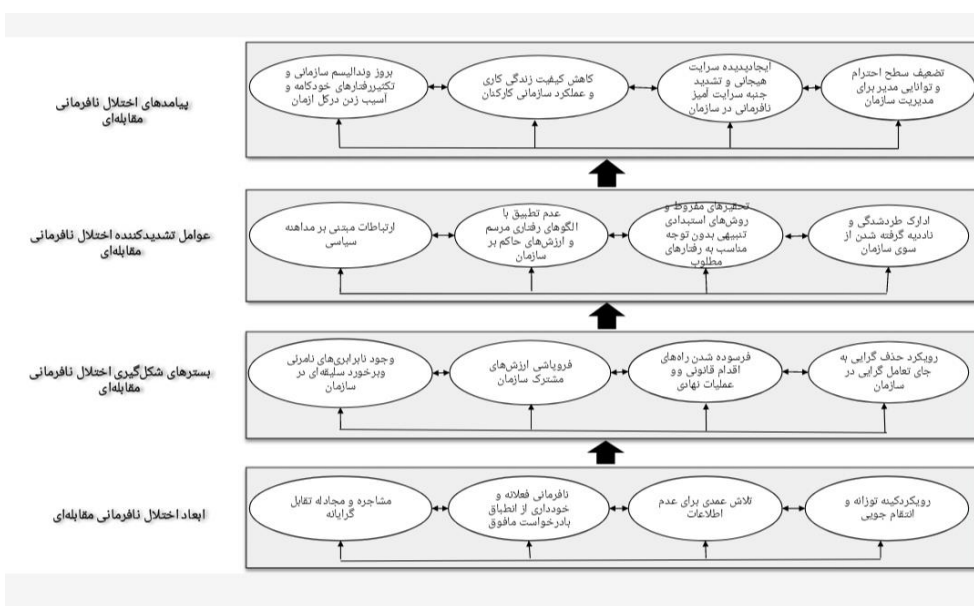
به منظور سطح‌بندی و اولویت‌بندی متغیرها، می‌باید مجموعه‌های ورودی و خروجی برای هر متغیر مشخص شود. مجموعه ورودی، عبارتند از مجموع درایه‌های ستونی هر متغیر و مجموعه خروجی، عبارتند از مجموع درایه‌های سطری هر متغیر. پس از مشخص شدن مجموعه ورودی و خروجی، مجموعه مشترک نیز برای هر متغیر تعیین می‌گردد. سپس به منظور سطح‌بندی، متغیرهایی که مجموعه خروجی و مشترک آنها کاملاً مشابه باشد، در بالاترین سطح از سلسله‌مراتب مدل مدلسازی ساختاری تفسیری کل فازی قرار می‌گیرند. برای مشخص کردن اجزای سطح بعدی سامانه، متغیر سطح‌بندی شده از جدول حذف و با بقیه متغیرهای باقیمانده، جدول بعدی تشکیل می‌شود و این عمل تا تعیین سطح همه متغیرها ادامه خواهد یافت. سطح‌بندی متغیرها در جدول شماره ۱۳ نشان داده شده است.

جدول ۱۳. سطح بندی و اولویت بندی متغیرها (جدول تلفیق تناوب اول تا چهارم)

متغیرها	مجموعه ورودی	مجموعه خروجی	مجموعه مشترک	سطح
ایجاد پدیده سرایت هیجانی و تشدید جنبه سرایت آمیز نافرمانی در سازمان	1,2,3,4,6,10,13,15,16	16	16	اول
رویکرد کینه‌توزانه و انتقام‌جویی	1,4,5,6,7,10,13,14	14	14	اول
تضعیف سطح احترام و توانایی مدیر برای مدیریت سازمان	1,2,3,4,5,8,11	11	11	اول
کاهش کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی کارکنان	2,3,4,5,6,10,12	12	12	اول
ارتباطات مبتنی بر مداخله سیاسی	2,4,8	8,11	8	دوم
عدم تطبیق با الگوهای رفتاری مرسوم و ارزش‌های حاکم بر سازمان	2,3,4,5,6,7,10,13,15	15,16	15	دوم
تحقیرهای مفروض و روش‌هایی استبدادی تنبیهی بدون توجه مناسب به رفتارهای مطلوب	1,2,3,5,9	9,10	9	دوم
ادارک طردشدگی و نادیده گرفته شدن از سوی سازمان	1,2,4,7	7,13,14,15	7	دوم
نابرابری‌های نامرئی و برخورد سلیقه‌ای در سازمان	1,2,4,5,6,7,10,13	13,14,15,16	13	سوم
فروپاشی ارزش‌های مشترک سازمانی	1,3,5	5,9,11,12,13,14,15	5	سوم
فروسوخته شدن راه‌های اقدام قانونی و عملیات نهادی	1,3	3,5,9,11,12,15,16	3	سوم
رویکرد حذف‌گرایی به جای تعامل‌گرایی در سازمان	1,2,4,6,9,10	10,12,13,14,15,16	10	سوم
مشاجره و مجادله تقابلی گرایانه	1	1,2,3,4,5,6,7,9,10,11,13,14,16	1	چهارم
نافرمانی فعالانه و خودداری از انطباق با درخواست مافوق	1,2	2,4,6,7,8,9,10,11,12,13,15,16	2	چهارم
تلاش عمدی برای عدم اطلاعات	1,2,4	4,6,7,8,10,11,12,13,14,15,16	4	چهارم
رویکرد کینه‌توزانه و انتقام‌جویی	1,2,4,6	6,10,12,13,14,15,16	6	چهارم

### مرحله یازدهم: ترسیم مدل

پس از اینکه سطح بندی انجام شد و روابط بین متغیرها مشخص گردید، می‌باید با توجه به ماتریس دستیابی سازگار شده، مدل نهایی ترسیم گردد. به این صورت که متغیرها به ترتیب قرارگیری در سطوح، از بالا به پایین مرتب می‌شوند. همان‌طور که در شکل شماره (۱) مشخص شده است، مؤلفه‌های مرتبط با اختلال نافرمانی مقابله‌ای، در چهار سطح، تنظیم شده‌اند.



شکل ۱. مدل نهایی

### مرحله دوازدهم: تجزیه و تحلیل میک‌مک

متغیرها در این تجزیه و تحلیل بر اساس قدرت نفوذ و قدرت وابستگی در چهار دسته قرار می‌گیرند: دسته اول شامل، متغیرهای خودمختار است که قدرت نفوذ و وابستگی ضعیفی دارند و یا به عبارتی ارتباطات اندک و ضعیفی با سامانه برقرار می‌کنند. متغیرهای وابسته دومین دسته را تشکیل می‌دهند که قدرت نفوذ اندک و قدرت وابستگی بالایی دارند. سومین دسته متغیرهای متصل نامیده می‌شوند که قدرت نفوذ و وابستگی زیادی



سلیقه‌ای در سازمان که بستر شکل‌گیری اختلال نافرمانی مقابله‌ای هستند. به‌عنوان وابسته‌ترین مؤلفه و پیامد از میان پیامدهای اختلال نافرمانی مقابله‌ای شناسایی شده است.

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی هر سازمانی، دستیابی به عملکرد سازمانی پایدار است. امروزه، مدیریت و حفظ عملکرد سازمانی عنصری حیاتی در کسب مزیت رقابتی و ارتقای ظرفیت نوآوری سازمان‌ها محسوب می‌شود. عملکرد سازمانی پایدار به توانایی سازمان‌ها برای حل چالش‌های محیط داخلی و محیط خارجی در رابطه با عملکرد منابع انسانی بستگی دارد (ایتاوونگ پی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۲۳). منابع انسانی مستقیماً درگیر وظایف سازمانی هستند. آنها به‌دلیل برخورداری از استعداد و انرژی و نوآوری، نقش مهمی در تسریع پیشرفت ایفا می‌کنند. منابع انسانی در هر سازمانی تعیین‌کننده، کنشگر و برنامه‌ریز در دستیابی به اهداف و تعیین پیشرفت یا افول سازمان محسوب می‌شوند (جوفرین و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۲۳). از آنجاکه منابع انسانی تأثیر بسزایی در عملکرد سازمانی دارند می‌توان این‌گونه گفت که عملکرد سازمانی وابسته به عملکرد صحیح منابع انسانی است. به‌همین دلیل، هر گونه اختلال و مشکل در کار منابع انسانی باعث تضعیف سازمان‌ها می‌شود. سازمان‌ها باید بکوشند که با مدیریت درست و تلاش به‌موقع اختلالاتی را که بر منابع انسانی تأثیر می‌گذارند، شناسایی کرده تا از بروز چالش‌ها و مشکلاتی که در آینده برای سازمان پیش می‌آید، جلوگیری کنند. در این میان، اختلال نافرمانی مقابله‌ای یک نمونه از مجموعه اختلالات و مشکلاتی است که مانند سدی در برابر عملکرد صحیح و روبه‌پیشرفت منابع انسانی در سازمان‌هاست. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی پیدایش اختلال نافرمانی مقابله‌ای منابع انسانی در سازمان‌ها با روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری کل فازی انجام پذیرفت؛ تا با ارائه الگوی شکل‌گیری پدیده اختلال نافرمانی مقابله‌ای، از بروز این پدیده و خسارت‌های جبران‌ناپذیر آن، جلوگیری کند. به این صورت که ابتدا مؤلفه‌های اختلال نافرمانی مقابله‌ای منابع انسانی با استفاده از مصاحبه با خبرگان شناسایی شده و در گام بعدی با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری کل فازی، به ارائه الگویی در جهت شکل‌گیری پدیده اختلال نافرمانی مقابله‌ای منابع انسانی پرداخته شد. نتایج پژوهش مشتمل بر یافته‌های کیفی و کمی است، به‌طوری‌که در بخش کیفی

1. Inthavong p et al  
2. Jufrizen et al

مؤلفه‌های اختلال نافرمانی مقابله‌ای منابع انسانی شناسایی و در بخش کمی، الگوی پیدایش اختلال نافرمانی مقابله‌ای منابع انسانی طراحی شد. یافته‌های بخش کیفی پژوهش نشانگر آن است که وجود نابرابری‌های نامرئی و برخورد سلیقه‌ای در سازمان، فروپاشی ارزش‌های مشترک سازمانی، فرسوده شدن راه‌های اقدام قانونی و عملیات نهادی، رویکرد حذف‌گرایی به جای تعامل‌گرایی در سازمان از بسترهای شکل‌گیری اختلال نافرمانی مقابله‌ای می‌باشند. همچنین نتایج این بخش حاکی از آن است که عوامل تشدیدکننده اختلال نافرمانی مقابله‌ای عبارتند از: ادراک طردشدگی و نادیده گرفتن شدن از سوی سازمان، تحقیرهای مفرط و روش‌های استبدادی تنبیهی بدون توجه مناسب به رفتارهای مطلوب، عدم تطبیق با الگوهای رفتاری مرسوم و ارزش‌های حاکم بر سازمان و ارتباطات مبتنی بر مداخله سیاسی. به علاوه یافته‌ها نشان داد که مشاخره و مجادله تقابل‌گرایانه، نافرمانی فعالانه و خودداری از انطباق با درخواست مافوق، تلاش عمدی برای عدم اطاعت، رویکرد کینه‌توزانه و انتقام‌جویی ابعاد اختلال نافرمانی مقابله‌ای محسوب می‌شوند. در نهایت یافته‌های بخش کیفی نشان داد که بروز وندالیسم سازمانی و تکثیر رفتارهای خودکامه و آسیب‌زا در کل سازمان، کاهش کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی کارکنان، ایجاد پدیده سرایت هیجانی و تشدید جنبه سرایت‌آمیز نافرمانی در سازمان، تضعیف سطح احترام و توانایی مدیر برای مدیریت سازمان از جمله پیامدهایی هستند که در نتیجه پیدایش اختلال نافرمانی مقابله‌ای، بروز می‌کنند. همچنین نتایج بخش کمی نشانگر الگوی پیدایش اختلال نافرمانی مقابله‌ای در چهار سطح است. الگوی پژوهش براساس چهار سطح از جمله: بسترهای اختلال نافرمانی مقابله‌ای، عوامل تشدیدکننده اختلال نافرمانی مقابله‌ای، ابعاد اختلال نافرمانی مقابله‌ای و پیامدهای اختلال نافرمانی مقابله‌ای، تدوین شده است. در خصوص الگوی تدوین شده باید عنوان کرد که باید ابتدا بسترهای پیدایش اختلال نافرمانی مقابله‌ای محرز شود. زمانی که منابع انسانی در سازمانی کار می‌کنند، شاهد تبعیض و نابرابری‌ها توسط افراد در جایگاه‌های مختلف باشند، همچنین ارزش‌های سازمانی بی‌اهمیت، اهداف و قوانین در سازمان قدیمی شده و بازتاب مثبتی نداشته باشند و به جای تعامل با افراد برای حل مشکلات تصمیم بر حذف آنها گرفته شود، زمینه‌های بروز این اختلال فراهم می‌شود. پس از شناسایی بسترهای این اختلال عواملی که منجر به تقویت و سرعت بخشیدن به اختلال نافرمانی مقابله‌ای می‌شوند، از اهمیت زیادی برخوردارند. در سازمان‌هایی که عدم امنیت روانی برای افراد شاغل در آن وجود دارد این نوع فضا باعث نادیده گرفته شدن برخی افراد توسط همکاران و بالادستی‌ها می‌شود. این نوع افراد دائماً مورد تحقیر و آزار و اذیت قرار می‌گیرند. این گونه رفتارها متناسب با فضا و فرهنگ مرسوم در سازمان

نمی‌باشد. همچنین محیط‌های کاری که در آن فقط افراد برای منافع شخصی به هر روشی متصل می‌شوند نیز از عواملی هستند که باعث تشدید و افزایش این اختلال بین منابع انسانی در سازمان‌ها می‌شوند. اختلال نافرمانی مقابله‌ای می‌تواند در ابعاد و اشکال مختلفی بروز کند؛ از جمله بالاگرفتن مشاجره و مجادله در سازمان که باعث محیط کاری سمی می‌شود. در چنین سازمانی هتاک، بی‌حرمتی و ناسازگاری به وجود می‌آید یا به صورت ابعادی دیگر از جمله نافرمانی فعالانه و خودداری از انطباق با درخواست مافوق و تلاش عمدی برای عدم اطاعت که این دو نشان‌دهنده عدم وظیفه‌شناسی و کارگریزی منابع انسانی مبتلا به این اختلال است. بعد دیگر اختلال نافرمانی مقابله‌ای رویکرد کینه‌توزانه و انتقام‌جویی است. در پایان، پیدایش اختلال نافرمانی مقابله‌ای در بسترها و ابعاد مختلف، سبب بروز پیامدهایی از جمله بروز وندالیسم سازمانی و تکثیر رفتارهای خودکامه و آسیب‌زا در کل سازمان، کاهش کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی کارکنان، ایجاد پدیده سرایت هیجانی و تشدید جنبه سرایت‌آمیز نافرمانی در سازمان، تضعیف سطح احترام و توانایی مدیر برای مدیریت سازمان می‌شود. درخصوص وجوه اشتراک و افتراق پژوهش حاضر با دیگر پژوهش‌های صورت گرفته، می‌توان بیان کرد که پژوهش حاضر با پژوهش هاوز و همکاران (۲۰۲۳) در تأکید بر بروز رفتارهای آسیب‌زا و مخرب در اثر اختلال نافرمانی مقابله‌ای شباهت و همخوانی دارد. همچنین با پژوهش لیدبیتر و همکاران (۲۰۲۳) که نشان می‌دهد این اختلال تأثیر مستقیم بر سلامت روان و مشکلات رفتاری دارد، همخوانی دارد. نتیجه پژوهش سپا و همکاران (۲۰۲۴) نیز بیان کرد که کاهش کیفیت زندگی کاری از پیامدهای اختلال نافرمانی مقابله‌ای است. نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش برک و همکاران (۲۰۲۲) نیز همخوانی داد. وجه شباهت آنها بروز رفتارهای خودکامه و آسیب‌زا، همچنین تضعیف تعاملات با همکاران است.

در ارتباط با کاربردهای عملی پژوهش باید گفت از آنجا که عملکرد و سلامت روان منابع انسانی، تأثیر مستقیم بر عملکرد سازمان دارد، شناسایی عواملی که باعث ایجاد اختلالات و مشکلات و همچنین پیامدهای آنها می‌شود، واجب است. از این رو، پژوهش حاضر با بررسی یکی از عواملی که باعث ایجاد این اختلالات می‌شود سعی در آشنایی سازمان‌ها با عوامل و پیامدهای ایجاد آن دارد تا منابع انسانی از خطرات آن درامان بمانند.

در نهایت در ارتباط با محدودیت‌های پژوهش باید اذعان داشت هر پژوهشی با توجه به ماهیت خاص خود با محدودیت‌هایی مواجه می‌شود و پژوهش حاضر هم از این قاعده مستثنا نبوده است. درخصوص

محدودیت‌های پژوهش حاضر باید عنوان کرد که ازجمله مهم‌ترین محدودیت‌های این تحقیق می‌توان به جدیدبودن آن و عدم انجام مطالعاتی در این مورد در کشور اشاره نمود که محققان در این زمینه با محدودیت‌های پژوهشی روبه‌رو بودند. همچنین باتوجه به هدف و نوع پژوهش باید از تعداد بیشتری از خبرگان استفاده می‌شد که این امر محدودیت در تعداد نمونه را دربرداشت.

## پیشنهادها

باتوجه به نتایج پژوهش، بخشی از راهکارهایی که در زمینه اختلال نافرمانی مقابله‌ای در سازمان‌های دولتی می‌توان دنبال کرد، ارائه می‌شود:

- یافته‌های پژوهش نشان داد رویکرد کینه‌توزانه و انتقام‌جویی از ابعاد اختلال نافرمانی مقابله‌ای است. در این خصوص سازمان‌های دولتی می‌توانند با جریان شفاف اطلاعات و آموزش‌های مناسب به‌ویژه هوش هیجانی از قضاوت‌های نادرست جلوگیری و میزان استرس شغلی را کاهش دهند. همچنین می‌توانند با ایجاد یک جو مثبت و سازنده و اهمیت‌دادن به کارکنان این عوامل را کاهش دهند.

- یافته‌های پژوهش مبین آن است که ادراک طردشدگی و نادیده گرفته‌شدن از سوی سازمان از عوامل تشدیدکننده اختلال نافرمانی مقابله‌ای است. در همین راستا، از آنجا که سرپرستان و مراجع قدرت به‌عنوان نمادی از سازمان برای کارکنان به‌شمار می‌روند، تلاش آنان برای برقراری تعاملات با کارکنان به کاهش ادراک طردشدگی و رفتارهای انحرافی و افزایش سطح سلامت روان و بهزیستی روان‌شناختی آنان منجر می‌شود.

- یافته‌های پژوهش نشان داد که اختلال نافرمانی مقابله‌ای می‌تواند به کاهش کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی کارکنان در سازمان منجر شود. لذا در این خصوص، پیشنهاد می‌شود، مدیران سازمان‌های دولتی با مدیریت صحیح و رفتار مناسب در برخورد با کارکنان مانند، ایجاد امکانات و منابع موردنیاز برای پیشرفت کارکنان همچنین ایجاد نظامی برای شناسایی و درمان مشکلات کارکنان تا حد امکان از کاهش بهره‌وری کارکنان جلوگیری کنند.

- از آنجا که مدیران تأثیر بسزایی در هدایت و راهنمایی کارکنان دارند، توانایی درک احساسات و هیجانات کارکنان توسط مدیران برای جلوگیری از سرایت هیجانی و تشدید سرایت نافرمانی در سازمان که یکی از پیامدهای اختلال نافرمانی مقابله‌ای است، مفید می‌باشد. اگر مدیر دارای هوش هیجانی باشد،

راحت می‌تواند عوامل بروز هیجانات را شناسایی و مدیریت کند.

- نتایج پژوهش حاکی از آن است که تضعیف سطح احترام و توانایی مدیر برای مدیریت یکی از پیامدهای اختلال نافرمانی مقابله‌ای است. در این راستا پیشنهاد می‌شود، مدیران برای جلوگیری از این پیامد تا حد امکان از ایجاد محیط کاری سمی و خشک پرهیز کنند. همچنین با رویکرد تعامل‌گرایی مثبت و سازنده با کارکنان برخورد کنند، به رفاه کارکنان توجه کافی داشته باشند و تا حد امکان برای خودشان ارزش شخصیتی خلق کنند.

- نتایج پژوهش نشان داده است که اختلال نافرمانی می‌تواند باعث پیدایش وندالیسم سازمانی و رفتارهای آسیب‌زا شود. لذا پیشنهاد می‌شود، مدیریت با شناسایی و حذف افراد مخرب در سازمان از کاهش عملکرد سازمان جلوگیری کنند. کارکنان نیز باید تا حد امکان از همنشینی و همکاری با چنین عاملی اجتناب کنند. همچنین سازمان‌ها باید افرادی را استخدام کنند که روحیه همدلی و همکاری، همچنین توانایی خودکنترلی بالایی داشته باشند و از استخدام‌های نسنجیده و غیر حرفه‌ای پرهیز کنند.

## منابع

- خدای، نغمه؛ ملک‌پور، مختار؛ قمرانی؛ امیر و آتش‌پور، حمید (۱۳۹۹)، مقایسه اثربخشی آموزش مهارت‌های ذهن‌آگاهی ویژه کودکان با نافرمانی مقابله‌ای و درمان شناختی - رفتاری بر تعاملات کودک با معلم، نشریه یافته، ۲۲ (۱): ۳۸ - ۲۵.
- موسوی، سیدنجم‌الدین؛ ساعدی، عبدالله و مؤمنی‌فرد؛ معصومه (۱۳۹۸)، شناسایی و تبیین پیشایندها و پسایندهای خاموشی هوشیارانه منابع انسانی با استفاده از رویکرد دلفی فازی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۱ (۹): ۸۲ - ۵۷.
- وکیلی، یوسف؛ جعفری‌نیا، سعید و رفیعی، نسیم (۱۳۹۷)، تأثیر انعطاف‌پذیری منابع انسانی بر رفتارکاری نوآورانه: تبیین نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۷ (۴): ۵۲ - ۳۰.
- یوسفی، فایق؛ شاه‌ویسی، محمد و ثروت‌یاری، کارو (۲۰۱۷)، ارتباط بین تفاوت جنسیتی و سابقه اختلال روان‌پزشکی در خانواده با اختلال نافرمانی مقابله‌ای بین دانش‌آموزان ابتدایی شهر سنندج در سال ۱۳۹۳، مجله روان‌شناسی و روان‌پزشکی شناخت، ۴ (۳): ۶۴ - ۵۸.

## Reference

- Abbasabadi, F. O., Hasanzadeh, R., & Ghanadzadegan, H. (2024). Effectiveness of Parental Behavioral Training on Distress Tolerance, Family Cohesion, and Maternal Parenting Self-Efficacy in Mothers of Children with Oppositional Defiant Disorder Symptoms. *Journal of Adolescent and Youth Psychological Studies (JAYPS)*, 5(3), 9-22.
- American Psychiatric Association, D. S. M. T. F., & American Psychiatric Association, D. S. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders: DSM-5 (Vol. 5, No. 5)*. Washington, DC: American psychiatric association.
- Andrade, B. F., Browne, D. T., & Tannock, R. (2014). Prosocial skills may be necessary for better peer functioning in children with symptoms of disruptive behavior disorders. *PeerJ*, 2, e487.
- Anwar, G., & Abdullah, N. N. (2021). The impact of Human resource management practice on Organizational performance. *International journal of Engineering, Business and Management*, 8(5): 99-117
- Bränden, A., Coldevin, M., Zeiner, P., Stubberud, J., & Melinder, A. (2024). Neuropsychological mechanisms of social difficulties in disruptive mood dysregulation disorder versus oppositional defiant disorder. *Child Neuropsychology*, 30(3), 402-424.
- Burke, J. D., Evans, S. C., & Carlson, G. A. (2022). Debate: Oppositional defiant disorder is a real disorder. *Child and Adolescent Mental Health*, 27(3), 297-299.
- Chang, R. (2024). The Impact of Employees' Health and Well-being on Job Performance. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 29, 372-378.

- Fooladvand, M., Nadi, M. A., Abedi, A., & Sajjadian, I. (2021). Parenting styles for children with oppositional defiant disorder: Scope review. *Journal of education and health promotion*, 10(1), 21.
- Guanoluisa, F. S. C., Uribe, I. J. C., & Ayala, L. M. G. (2024). Oppositional defiant disorder in the family and educational context. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 10(2), 60-79.
- Hawes, D. J., Gardner, F., Dadds, M. R., Frick, P. J., Kimonis, E. R., Burke, J. D., & Fairchild, G. (2023). Oppositional defiant disorder. *Nature Reviews Disease Primers*, 9(1), 31.
- Hennekam, S., Richard, S., & Grima, F. (2020). Coping with mental health conditions at work and its impact on self-perceived job performance. *Employee Relations: The International Journal*, 42(3), 626-645.
- Inthavong, P., Rehman, K. U., Masood, K., Shaukat, Z., Hnydiuk-Stefan, A., & Ray, S. (2023). Impact of organizational learning on sustainable firm performance: Intervening effect of organizational networking and innovation. *Heliyon*, 9(5).
- Jufrizen, J., Khair, H., Siregar, A. P. W., & Hawariyuni, W. (2023). Person-Organization Fit and Employee Performance: Mediation Role Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 19(2), 360-378.
- Khadami, N., Malekpour, M., Qumrani, A., Atashpour, H. (2020). Comparison of the effectiveness of teaching special mind skills for children with confrontational disobedience and cognitive-behavioral therapy on the child's interactions with the teacher, *Finding*, 22(1), 25-38. (In Persian)
- Kleine Deters, R., Naaijen, J., Rosa, M., Aggensteiner, P. M., Banaschewski, T., Saam, M. C., ... & Dietrich, A. (2020). Executive functioning and emotion recognition in youth with oppositional defiant disorder and/or conduct disorder. *The World Journal of Biological Psychiatry*, 21(7), 539-551.
- Leadbeater, B. J., Merrin, G. J., Contreras, A., & Ames, M. E. (2023). Trajectories of oppositional defiant disorder severity from adolescence to young adulthood and substance use, mental health, and behavioral problems. *Journal of the Canadian Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 32(4), 224.
- Lin, X., He, T., Heath, M., Chi, P., & Hinshaw, S. (2022). A systematic review of multiple family factors associated with oppositional defiant disorder. *International journal of environmental research and public health*, 19(17), 10866.
- Mousavi, S.N., Saedi, A., Momeni Fard, M. (2019). Identifying and explaining the antecedents and consequences of conscious shutdown of human resources using the fuzzy Delphi approach, *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 1 (9), 57-82. (In Persian)
- Mustonen, A., Rodriguez, A., Scott, J. G., Vuori, M., Hurtig, T., Halt, A. H., ... & Niemelä, S. (2023). Attention deficit hyperactivity and oppositional defiant disorder symptoms in adolescence and risk of substance use disorders—A general population-based birth cohort study. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 148(3), 277-287.
- Nobakht, H. N., Steinsbekk, S., & Wichstrøm, L. (2024). Development of symptoms of oppositional defiant disorder from preschool to adolescence: the role of bullying

- victimization and emotion regulation. *Journal of child psychology and psychiatry*, 65(3), 343-353.
- Seppä, S., Huikari, S., Korhonen, M., Nordström, T., Hurtig, T., & Halt, A. H. (2024). Associations of Symptoms of ADHD and Oppositional Defiant Disorder (ODD) in Adolescence With Occupational Outcomes and Incomes in Adulthood. *Journal of Attention Disorders*, 10870547241259329.
- Siswadi, Y., Jufrizen, J., Saripuddin, J., Farisi, S., & Sari, M. (2023). Organizational Culture and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Learning Organizations and Organizational Commitment. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 16(1), 73-82.
- Soelton, M. (2023). How Did It Happen: Organizational Commitment and Work-Life Balance Affect Organizational Citizenship Behavior. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 14(1), 149-164.
- Stadler, C., Freitag, C. M., Popma, A., Nauta-Jansen, L., Konrad, K., Unternaehrer, E., ... & Kersten, L. (2024). START NOW: a cognitive behavioral skills training for adolescent girls with conduct or oppositional defiant disorder—a randomized clinical trial. *Journal of child psychology and psychiatry*, 65(3), 316-327.
- Vakili, Y., Jafarina, S., Rafiei, N. (2018). The impact of human resource flexibility on innovative work behavior: explaining the mediating role of psychological capital, *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 7 (4), 30-52. (In Persian)
- Waldman, I. D., Rowe, R., Boylan, K., & Burke, J. D. (2021). External validation of a bifactor model of oppositional defiant disorder. *Molecular psychiatry*, 26(2), 682-693.
- Widarko, A., & Anwarodin, M. K. (2022). Work motivation and organizational culture on work performance: Organizational citizenship behavior (OCB) as mediating variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123-138.
- Yousefi, F., Shah Veisi, M., Tharwat Yaari, K. (2017). Relationship between gender difference and history of psychiatric disorder in the family with oppositional defiant disorder among elementary students of Sanandaj city in 2013, *Journal of Psychology and Psychiatry of Cognition*, 4(3), 58-64. (In Persian)