

## مطالعه جامعه‌شناختی راهبردها و پیامدهای کنش اعتراضی غیر رادیکال در سازمان

مالک شیخی<sup>۱</sup>

اکبر اعتباریان<sup>۲</sup>

رضا ابراهیم‌زاده<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۹/۸/۷

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۶/۲۰

### چکیده

هدف این پژوهش تبیین راهبردها و پیامدهای کنش‌های اعتراضی غیر رادیکال در سازمان‌ها است. این پژوهش از نوع پژوهش‌های کیفی و با استفاده از نظریه داده بنیاد و مدل پارادایمی سیستماتیک استراوس و کوربین انجام شده است. در این راستا، مصاحبه‌های عمیق با استفاده از نمونه‌گیری نظری با تکنیک گلوله برفی با متخصصان و نخبگان جامعه‌شناسی، مدیرانی که در معرض عصبان بوده‌اند و همچنین خود معترضین صورت گرفت. تعداد نمونه‌ها تا زمانی ادامه پیدا کرد که پاسخ‌ها به مرحله اشباع رسید (با تعداد ۱۲ مصاحبه). تجزیه و تحلیل داده‌ها، طی سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام و سپس بر اساس مدل نظریه داده بنیاد، راهبردها و پیامدهای حاصل از کنش‌های اعتراضی غیر رادیکال تبیین شد. راهبردها در پنج بعد شامل اعتراض نمادین، نقش هنجارها، اعتراض پنهان، شکستن مشروعیت سازمان و سکوت سازمانی و پیامدهای حاصل، شامل چهار محور کاهش بهره‌وری، رفتار ضد تولید، خشونت مخفی و سوء رفتار شهروند سازمانی می‌باشد.

واژگان کلیدی: کنش‌های اعتراضی، سازمان، داده بنیاد.

۱. دانشجوی دکترا، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان- ایران.

۲. دانشیار دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان- ایران (نویسنده مسئول).

E- mail: etebarian@khuisf.ac.ir

۳. استادیار دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان- ایران.

## مقدمه

اریک فروم<sup>۱</sup> نظریه‌پرداز و جامعه‌شناس آمریکایی - آلمانی تبار ادعا کرد، تاریخ انسان با عصیان<sup>۲</sup> و نافرمانی آغاز گشته و غیر محتمل نمی‌نماید که این تاریخ با نافرمانی و عصیان به انتهای خود برسد (Fromm, 1989). انسانی که به خودآگاهی رسیده و به عصیان علیه بهشت و حتی به عصیان علیه اراده خداوند رسیده، موجود تازه‌ای است که در عالم خلق شده است (شریعتی، ۱۳۸۵). یکی از جملات کلیدی آلبر کامو<sup>۳</sup> در کتاب انسان طاعی که به پیروی از دکارت<sup>۴</sup> عنوان شده است این جمله اوست که "عصیان می‌کنم، پس هستم" (Camus, 2014). حرف کامو که من عصیان می‌کنم و بر علیه نظام حاکم بر خودم، بر طبیعت و بر جامعه می‌شورم، و می‌توانم نفی کنم و به جایش چیز دیگری را انتخاب کنم، موید همین موضوع است.

در جامعه صنعتی شده امروزی و در دنیای رقابتی سازمان‌ها، انسان به عنوان سرمایه سازمان‌ها مطرح می‌شود که این بزرگ‌ترین مزیت رقابتی هر سازمان خواهد بود و مدیریت کنش‌های این سرمایه قطعاً یکی از چالش‌های مدیریت در سازمان‌هاست. کار در جامعه صنعتی در محیط کارخانه متمرکز گردید و مدیریت برای پیشبرد اهداف کارخانه مجبور به استفاده از شمار زیادی از افراد در قالب کارکنان شد که به صورت مزدبگیر برای او کار کند. بخش عظیمی از تعارضات بین کارگران با مالکان یا مدیران کارخانه بود که پیامدهای زیادی برای کارگران، سرمایه‌داران، مدیران کارخانه‌ها و نیز جامعه داشت این شکل تعارض انواع متعددی دارد و به طرق مختلفی خود را نشان می‌دهد (احمدی، ۱۳۹۳). بررسی کنش‌های کارکنان در سازمان همواره از موضوعات اصلی دانشمندان علوم اجتماعی و از سویی دیگر پژوهشگران مدیریت بوده است. افزایش شمار نافرمانی‌ها، شورش‌ها و سرپیچی‌های داخلی به ویژه در چند دهه گذشته، به عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی سازمان‌ها، سبب شده است که مدیریت‌ها با توجه به این که تولید و سازماندهی را در خطر می‌بینند، به گونه‌های مختلف عصیان در سازمان توجه بیشتری نمایند.

در طول دو دهه آخر سده بیستم، نگرش کلی در آثار سازمانی و علوم اجتماعی بر آن بود که کنش‌های اعتراضی نیروی کار با بحرانی شدید و فراگیر روبرو شده است. فروگاهی فعالیت‌های اعتصابی رادیکال و دیگر نمودهای آشکار مبارزات قهرآمیز، کاهش اعضای اتحادیه‌های کارگری، تنزل مزد واقعی و افزایش ناامنی شغلی در شمار روندهای ثبت شده‌اند. تحولات اجتماعی و اقتصادی چند دهه معاصر در ایران، موجب تغییر گرایش از کنش‌های اعتراضی رادیکالیزه و قهرآمیز کارکنان در سازمان به سمت اعتراضات

<sup>۱</sup>. Fromm

<sup>۲</sup>. Rebellion

<sup>۳</sup>. Camus

<sup>۴</sup>. Decartes

نرم و سمبولیک<sup>۱</sup> شده است. این رویارویی کنش‌های نیروی کار با بحران فراگیر یاد شده، به بحران در عرصه پژوهش جنبش‌های اعتراضی که زمانی پوشش‌گرانه انجام می‌گرفت نیز منجر شده است (Berlanstein, 1993).

فلذا در این پژوهش کنش‌های اعتراضی غیررادیکال در سازمان با عنوان «عصیان سازمانی» مورد کاوش قرار خواهد گرفت. اسکات<sup>۲</sup> (۱۹۸۵)، معتقد است در زمینه کنش‌های اعتراضی در سازمان‌ها، حرکت‌های پنهانی مقاومت [مبارزه طبقاتی غیر آشکارا و اعلان نشده] که غیر علنی‌اند، نمی‌توان آن‌ها را به سهولت در شمار اعتراض‌های کارکنان گزارش کرد (Scott, 1992). جمع‌آوری داده‌های اطلاعاتی از اشکال غیر اعتصابی اعتراض‌های کارکنان، با آن که برای ساختار تصویر کلی از اعتراض‌های سازمانی بسیار مهم هستند اما صورت نمی‌گیرد. حال آن که اعتصاب و شورش تنها نمودهای عمده عصیان در سازمان به شمار نمی‌آیند به ویژه آن که اعتصاب و شورش و نمودهای آشکار عصیان غیرقانونی باشند یا مقابله آشکار و اعتراض علنی دشوار باشد (Silver, 2003). عصیان و کنش اعتراضی از نظر فریدمن ماهیتی دوگانه دارد. از یک سو بخشی از این فرآیند چانه‌زنی بین کارگران و مدیران است اما از سوی دیگر روابط سرمایه‌داری و حاکمیت را به چالش می‌کشد (Friedman, 2009). عصیان سازمانی<sup>۳</sup> به عنوان یک طیف کامل از اعتراضات کارکنان، قبل از اعتراضات رادیکال و خشونت‌آمیز مطرح است. اعتراضات نرم و پنهانی که به دور از رفتار رادیکال و از سر آگاهی برای احقاق حق خود بدون آسیب رساندن به منابع سازمان یا دیگران در سازمان شکل گرفته عصیان نامیده می‌شود.

این مفهوم یک مفهوم بینامتنی بین علوم اجتماعی در حوزه کنش‌ها و تغییرات اجتماعی و ادبیات مدیریت و سازمان است که هیچ پژوهشی در داخل و خارج در مورد آن تا لحظه نگارش این پژوهش عنوان نشده است. همه منابعی که در حوزه کنش‌های اعتراضی نیروی کار انجام شده، معطوف به اعتصاب و شورش و در حوزه مدیریت معطوف به رفتار ضد تولید و ... می‌باشد.

مقایسه کنش‌های نیروی کار از گذشته تا چند دهه اخیر نشان می‌دهد کنش‌های گذشته از نظر نوع تعامل با مدیران، سازمان یا حکومت عمدتاً تقابلی بوده اما در دهه‌های اخیر مذاکره و برخوردهای نرم، مخفیانه و سمبولیک رواج بیشتری یافته است (Bottomore, 1999). در ایران نیز به ویژه چند دهه اخیر نیز کنش‌های اعتراضی نیروی کار بر روش‌های مسالمت‌جویانه و بیان سمبولیک خواسته‌ها متمرکز شده است. چنان که انتظار پدید آمدن یک جنبش واحد و یکپارچه اعتراضی سخت و رادیکال، انتظاری غیر واقعی خواهد بود (Allen & Meyer, 1990). مطالعات کنش‌های نیروی کار در ایران طی دهه‌های اخیر

<sup>۱</sup>. Symbolic

<sup>۲</sup>. Scott

<sup>۳</sup>. Organizational Rebellion

نیز مویید این نکته است. به طوری که در دهه ۱۳۵۸ تا ۱۳۶۸ طبق آمار ۷۵ درصد شیوه‌های برخورد کنش اعتراضی نیروهای کار، برخورد نرم بوده است. در دهه ۱۳۶۹ تا ۱۳۷۶، ۸۳ درصد از شیوه‌های برخورد کنش اعتراضی نیروهای کار، برخورد نرم بوده است و در دهه ۱۳۷۷ تا ۱۳۸۵، ۹۰ درصد شیوه‌های برخورد کنش اعتراضی نیروهای کار، برخورد نرم بوده است. فلذا می‌توان اذعان نمود منابع کنش‌های اخیر نیروی کار ایران، در چند دهه اخیر ناظر بر کنش مسالمت‌جویانه (نرم) قرار گرفته است (امین صارمی، ۱۳۹۳).

جدول شماره (۱) روند کنش‌های اعتراضی طی سه دهه اخیر را نشان می‌دهد:

نوع کنش	۱۳۵۸-۶۸	۱۳۶۸-۷۶	۱۳۷۶-۸۸
نرم و آرام (عصیانگری)	۷۵	۸۳	۹۰
نیمه سخت (زفتار انحرافی و ...)	۱۷	۱۲	۸
خشونت (شورش و اعتصاب)	۹	۵	۲

در سازمان‌ها از آن جا که عصیان نیروهای کار، خوشایند سازمان نیست و نشانه‌ای از ضعف سازمان یا عملکرد مدیران تلقی می‌شود، همواره رویکرد کتمان یا ایجاد خفقان در برابر عصیان نیروهای کار چه در بعد کارگری و چه در بعد ستاد که ما آن‌ها را به طور کل کارکنان سازمان می‌نامیم وجود داشته است. فلذا پژوهشی نیز در این حوزه انجام نشده است چرا که عصیان مانند اعتصاب یا تحصن شکلی علنی ندارد و در زمانی اتفاق می‌افتد که نیروهای کار همچنان به سازمان کمترین بارقه‌های امید را دارند. از طرفی موضوع به خاطر علنی نشدن آن مورد توجه پژوهشگران قرار نمی‌گیرد. از این روست که کنش‌های اعتراضی نیروهای کار در ادبیات علوم اجتماعی یا ادبیات مدیریت صرفاً به اعتصاب، شورش یا رفتار ضدتولید معطوف می‌شود. همچنین جمع‌آوری داده‌های اطلاعاتی از اشکال غیر اعتصابی اعتراض-های کارکنان، با آن که برای ساختار تصویر کلی از اعتراض‌های کارکنان بسیار مهم هستند، به ندرت صورت می‌گیرد. حال آن که اعتصاب‌ها تنها نمونه‌های عمده بیان اعتراض‌های کارکنان به شمار نمی‌آیند. همچنین اشکال اعلام نشده یا پنهان اعتراض به ویژه آن گاه که اعتصاب‌ها غیرقانونی باشند یا رویارویی آشکار ناممکن یا دشوار باشد، بسیار پراهمیت‌اند (Zolberg, 1998).

تقابل کنش‌های کارگری در ایران از گذشته تا چند دهه اخیر و به ویژه کنش‌های دهه ۸۰ از طریق جدول تحلیلی شماره (۲) نشان داده شده است. کنش‌های گذشته از نظر نوع منابع کنش، جمعی و ناآرام بود اما در دهه‌های اخیر کنش‌های اعتراضی آرام رواج بیشتری یافته است. کنش‌های گذشته از نظر سیاست معطوف به رهایی طبقه کارگر و مبارزه با استثمار بود اما کنش‌های جدید به زندگی کسب هویت می‌اندیشند (امین صارمی، ۱۳۹۳).

جدول شماره (۲): مقایسه کنش‌های اعتراضی جدید و کلاسیک

معیارها	کنش‌های کارگری کلاسیک	کنش‌های کارگری جدید
منابع کنش‌های جمعی	جمعی مبارزات ناآرام، اعتصابات گسترده	مبارزات آرام، تجمعات محدود
خواست‌ها و اهداف	صنفي سياسي	صنفي رفاهي مالي
شیوه برخورد	خشونت و سرکوب	نرم
سازمان	اتحادیه‌های صنفي و احزاب	سازمان‌های شبکه‌ای و غیر دولتی
سیاست	رهایی	زندگی
نوع تعامل با کارفرما	تقابل	مذاکره و حل تضاد

با این توضیح اما کنش‌های اعتراضی علی‌رغم این که تفاوت‌های ماهوی یافته است هم‌چنان با قواعد کنش‌های رادیکال از قبیل تحصن و اعتصاب تحلیل می‌شود حال آن که پیامدها و استراتژی کنشگران در عصیان (کنش اعتراضی غیر رادیکال) با کنش‌های اعتراضی سخت و خشن متفاوت است. موضوعی بدیع که این پژوهش آن را تبیین و ارائه نموده است.

کاهش قدرت چانه‌زنی کارگران با توجه به کاهش نقش انسان به عنوان نیروی کار در سازمان‌های صنعتی، باعث شده طی دهه‌های اخیر توجه کمتری به عامل انسانی شود. از طرفی بازار نیروی کار در موضع ضعف قرار دارد، به طوری که طبق آمار سرشماری مرکز آمار ایران حدود سه میلیون نفر بیکار در کشور وجود دارد (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۸)، و کارکنان شاغل برای این که به این جمعیت بیکار نپیوندند مجبورند اعتراض‌های خود را نه از روش‌های رادیکالیزه که از روش‌های نرم و مسالمت‌آمیز دنبال کنند آن گونه که شکلی مخفی، پنهان و سمبولیک داشته باشد. چرا که اعتراضات آشکار و علنی می‌تواند به بیکار شدن و اخراج شخص معترض بیانجامد و در آشفته بازار بیکاری شخص از اندک حقوقی که می‌گرفته نیز محروم شود. فلذا کارکنان نسلی فعلی از بیان اعتراض‌های سخت، لب فرو بسته به عصیان روی می‌آورند. آن گونه که گاهاً بیان اعتراضی عصیان را صرفاً فرد عصیانگر و دقت دیگر افراد می‌تواند نمایان کند (امین صارمی، ۱۳۹۳).

در تحقیقاتی که طی سال‌های اخیر روی جنبش‌های اعتراضی نیروهای کار انجام شده تمرکز بر روی اعتراض‌های سخت و رادیکال بوده است لیکن این پژوهش برای اولین بار بر اعتراضاتی تکیه دارد که به صورت نرم و نمادین انجام می‌پذیرد. از آن جا که موضوع عصیان سازمانی به صورت مشخص به زعم محقق این پژوهش، تاکنون به صورت جدی مطرح و ابعاد آن مشخص نشده است، بنابراین ادبیات آن درحد موضوعات مطرح شده درعلوم اجتماعی است و مبانی سازمانی آن به طور خاص تا زمان نگارش این پژوهش، مشاهده نگردیده است، فلذا پرداختن به آن ضروری می‌نماید.

با توجه به ضعف پژوهش‌هایی از این دست نسبت به وقایع و رویدادهایی که متناسب با شرایط کنونی است بیش از پیش ضروری می‌نماید، خاصه آن که عدم توجه به موضوعاتی مانند عصیان سازمانی می‌تواند در بلند مدت و در بزنگاه‌های خاص منجر به فاجعه‌ای در سازمان شود که مانند آتشی زیر خاکستر شعله‌ور

شده و مدیریت کردن آن سخت می‌نماید. اعتراضاتی که معمولاً وقتی به نوع رادیکال و سخت می‌رسد بعضاً منجر به تعطیلی سازمان نیز می‌گردد و نه تنها یک ضربه اقتصادی به پیکره جامعه محسوب می‌شود بلکه در اولین نشانه‌ها می‌تواند معیار مشخصی برای توجه به نیروهای کار به عنوان یک سرمایه انسانی باشد. چرا که نیروی انسانی هر سازمان بالاترین سرمایه آن است و حفظ و صیانت از این سرمایه انسانی از مهم‌ترین اهداف مدیریت یک سازمان خواهد بود.

به طور پیوسته سازمان‌ها مترصد وقوع اعتراضات قهرآمیز و رادیکالیزه در سازمان خود بوده‌اند که اغلب پژوهش‌هایی نیز در زمینه اعتراضات قهرآمیز اعم از شورش‌های نیروهای کار، اعتصاب، تحصن، رفتارهای ضدتولید و انحرافی در سازمان‌ها نیز انجام شده است (Silver, 2003). لیکن پژوهش حاضر به دنبال کشف طیف وسیع گونه‌هایی از کنش اعتراضی نیروهای کار است که در اغلب شکلی مخفی، مسالمت‌آمیز، هنجارشکنانه و سمبولیک دارند. به طوری که گونه‌های ابتدای طیف عصیان سازمانی، در اکثر مواقع قابل درک و مشاهده نیز نیست. برای نمونه‌های دیگر از عصیان سازمانی، به جنبش «دست به سینه ایستادن» کنار ماشین‌های کارخانه در شرکت ساب-اسکانیا در سائوبرناردوی<sup>۱</sup> برزیل می‌توان اشاره نمود. همچنین سابوتاژ<sup>۲</sup> که ایجاد سر و صدا در کارخانه به وسیله صدای کفش‌های چوبی کارگران فرانسوی بوده است، نپوشیدن لباس کار مصوب در سازمان، اعتصاب غذا و ... از صورت‌های مختلف عصیان سازمانی در طیف این کنش‌ها هستند (Rajan & Krishnan, 2002).

### ابزار و روش

این تحقیق از منظر جهت‌گیری پژوهش در زمره مطالعات بنیادی قرار می‌گیرد زیرا به دنبال توسعه مرزهای دانش از طریق تبیین علل عصیان سازمانی و استخراج این الگوست که تاکنون در کشور و در جهان مورد توجه قرار نگرفته است. مطابق با تقسیم گوبا و لینکلن<sup>۳</sup> پارادایم و فلسفه حاکم بر این تحقیق ساخت‌گرایی است (Guba & Lincoln, 1994). طبق تعریف، رویکرد پژوهشی این تحقیق به لحاظ منطقی گردآوری داده‌ها از نوع استقرایی است زیرا به بررسی پدیده‌ای می‌پردازد که بر اساس استدلال فرناندز<sup>۴</sup> نظریه جامعی درباره آن وجود ندارد (Fernández, 2004). از بعد روش‌شناسی، تحقیق حاضر از

<sup>۱</sup>. São Bernardo do Campo

<sup>۲</sup>. Sabotage

<sup>۳</sup>. Guba & Lincoln

<sup>۴</sup>. Fernández

نوع کیفی و برای طراحی مدل اولیه از استراتژی نظریه داده بنیاد<sup>۱</sup> استفاده شده است. نظریه‌پردازی داده بنیاد روانی نظام‌مند و کیفی است که تولید نظریه یک فرآیند، کنش یا برهم کنش را درباره یک موضوع واقعی در سطح مفهومی کلی تشریح کند (Creswell, 2005). نظریه‌پردازی داده بنیاد رهیافتی است برای بررسی نظام‌مند داده‌های کیفی (نظیر مصاحبه و پروتکل‌های مشاهده‌ها) با هدف تولید نظریه از داده‌هایی که در روش داده بنیاد برای تشریح فرآیندها جمع‌آوری می‌شود که شامل انواع بسیاری از داده‌های کیفی اعم از مشاهدات، مصاحبه‌ها، اسناد و تاملات شخصی خود پژوهشگر.

برای تشریح بدین منظور و برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار مشاهده کنش‌های سازمانی مربوط به موضوع تحقیق و مصاحبه اکتشافی از نخبگان علوم اجتماعی، مدیریت، رفتار سازمانی، هم‌چنین مدیران در معرض عصیان و خود افراد عصیانگر استفاده شده است. کر و سیگل (۱۹۵۴)، نشان دادند میزان کنش‌های اعتراضی و عصیان در برخی صنایع بیشتر است و صنایع معدنی و کشتی‌سازی بیش از دیگر صنایع مستعد در وقوع هستند (احمدی، ۱۳۹۳). فلذا این پژوهش در محیط سه شرکت صنایع معدنی انجام پذیرفت که به لحاظ حفظ حقوق مدیران و افراد عصیانگری که در این پژوهش همکاری داشته‌اند نام این سه سازمان با رعایت ملاحظات اخلاقی نزد پژوهشگر محفوظ می‌ماند.

مشارکت کنندگان در تحقیق حاضر، ۱۲ نفر از متخصصین علوم اجتماعی، مدیرانی که در معرض افراد عصیانگر بوده‌اند و خود افراد عصیانگر می‌باشند که به روش هدف‌مند (نمونه‌گیری نظری) با روش ارجاع زنجیره‌ای<sup>۲</sup> (روش گلوله برفی) انتخاب گردیدند که مشخصات آن‌ها در جدول (۳) آمده است. در خصوص انتخاب افراد مصاحبه شونده در اولین گام، شامل متخصصین و نخبگان علوم اجتماعی بود که در آثار آن‌ها به لحاظ مقالات و حوزه تحقیقات صاحب اثری پیرامون کنش‌های اعتراضی یا حوزه مرتبط با آن بودند. از آن جا که موضوع عصیان و کنش‌های اعتراضی به عنوان یک رفتار جمعی چه از بعد اجتماعی و چه از بعد فرهنگی، در زمره ادبیات جامعه‌شناسان قرار می‌گیرد (کنش‌های اعتراضی در سازمان بیشتر جنبه تحسن و اعتصاب دارد) مصاحبه با اساتید و متخصصین حوزه جامعه‌شناسی زیرساختی نظری از مفهوم را ایجاد نمود. گام دوم مصاحبه با مدیران در معرض عصیان سازمانی که به نوعی با عصیانگران در سازمان‌ها در ارتباط بوده‌اند و عصیان را به واسطه عصیانگران دریافت کرده بودند. گام سوم در انتخاب مصاحبه شونده‌ها، مصاحبه با عصیانگرانی بود که توسط مدیران معرفی شدند یا پژوهشگر به واسطه معرفی عصیانگران قبلی به آن‌ها دسترسی یافته بود. در ادامه مصاحبه نیمه ساختارمند، عمیق و با سئوالات باز با ایشان صورت گرفت. هم‌چنین مطالعات کتابخانه‌ای به منظور بررسی مستندات انجام پذیرفت. کفایت تعداد نمونه‌های مورد مطالعه از طریق روش اشباع (کفایت) نظری حاصل شد (Glaser &

<sup>۱</sup>. Grounded Theory

<sup>۲</sup>. Snowball sampling

(Strauss, 1965). در این پژوهش به منظور اجرای استراتژی داده بنیاد، از رهیافت نظام‌مند و با سه فن کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده شده است (Lee, 2001)، که شامل:

الف) کدگذاری باز: کدگذاری باز فرآیندی تحلیلی است که از طریق آن مفاهیم شناسایی شده و ویژگی‌ها و ابعاد آن‌ها در داده‌ها کشف می‌شوند (Strauss & Corbin, 1990).

ب) کدگذاری محوری: کدگذاری محوری فرآیند ربط‌دهی مقوله‌ها به زیرمقوله‌ها و پیوند دادن مقوله‌ها در سطح ویژگی‌ها و ابعاد است. این کدگذاری به این دلیل محوری نامیده شده که کدگذاری حول محور یک مقوله تحقق می‌یابد (Strauss & Corbin, 1990).

ج) پس از کدگذاری باز و محوری، نتایج تحقیق شکل نظریه پیدا می‌کند که کدگذاری انتخابی فرآیند یکپارچه‌سازی و بهبود مقوله‌هاست. در این تحقیق نیز پس از دست‌یابی به اشباع و تکراری‌شدن مفاهیم، در مصاحبه‌ها کدگذاری انتخابی انجام شد که نتایج آن در بخش پایانی و در قالب بحث و نتیجه‌گیری ارائه شده است.

هم‌چنین معیار مقبولیت که در ارزشیابی پژوهش‌های مبتنی بر داده بنیاد به جای معیارهای روایی و پایایی عنوان شده است استفاده گردید. مقبولیت به معنای این است که یافته‌های پژوهش تا چه حد در انعکاس تجارب مشارکت‌کنندگان، پژوهشگر و مخاطب در مورد پدیده مورد مطالعه موثق و قابل باور است (Strauss & Corbin, 1990).

**جدول شماره (۳): مشخصات اعضای نمونه مشخصات نمونه‌ها**

کد	تحصیلات	جنسیت	سن
NC01	کارشناسی ارشد	مرد	۴۵
NC02	کارشناسی ارشد	مرد	۵۱
NC03	کارشناسی	مرد	۳۲
NC04	کارشناسی ارشد	مرد	۴۰
NC05	کارشناسی	مرد	۴۸
NC06	دکترا	زن	۵۱
NC07	دکترا	مرد	۴۴
NC08	دکترا	مرد	۴۸
NC09	کارشناسی ارشد	زن	۳۸
NC10	کارشناسی	مرد	۵۲
NC11	کارشناسی	مرد	۴۷
NC12	دیپلم	مرد	۵۵



## یافته‌ها

پژوهشگر در این تحقیق با توجه به اقتضای پژوهش مبتنی بر ارائه نظریه در زمینه عصیان سازمانی با هدف کشف نظریه، از روش‌های کیفی نظریه‌مبنایی و روش استراوس و کوربین بهره‌جسته است. هم‌چنین با مصاحبه باز نخبگان علوم اجتماعی و عصیانگران قابل دسترسی در سازمان، روش خود را آغاز کرده است. پس از کدگذاری باز و در گام بعدی کدگذاری محوری ضمن پیش رفتن مصاحبه، کدبرداری‌هایی حین مصاحبه نیز انجام شد و ارتباطات مقوله‌ها از کدهای مصاحبه مشخص گردید. جدول (۴) کدگذاری‌های انجام شده در بخش راهبردهای عصیان سازمانی می‌باشد.

جدول شماره (۴): راهبردهای عصیان سازمانی

راهبردها	
مفهوم	کد باز
هنجار شکنی	نقض رویه‌های معمول
	نقض هنجارهای متقابل با سازمان
	در نظر نگرفتن حداقل هنجارها
	مشروع دانستن نقض هنجار
	عدم حمایت هنجاری
	نقض هنجار مصرف بهینه
	بی‌اعتنایی به وقت کاری
	کار غیرایمن
	وقت‌کشی
	رعایت نکردن احترام مدیریت
بی‌نظمی در ظاهر محل کار	
گفتگو با صدای نامتعارف بلند	
اعتراض نمادین	عدم رعایت بوروکراسی اداری
	استفاده از نمادهای اعتراضی دنیا
	الگوگیری از سمبل‌های اسطوره‌ای
	خداشه‌دار کردن تصویر سازمان
	استفاده از شعارنویسی
	اعتراض پنهان در زبان بدن
	اعتراض نمادین به مدیران
	رها کردن وسایل فردی در بخش ستاد
	کلمات نمادین در اعتراض
	عدم استفاده از اتیکت لباس کار
اعتراض به حضور در مکان‌های عمومی	
اعتراض پنهان و نرم	پرهیز از اعتراض رادیکال
	اعتراض نرم با مدل اسطوره‌سازی
	اعتراض مخفی
	پرهیز از اعتصاب غذا
	عدم اعتراض خشونت‌بار
	بهره‌برداری از لفظ تهدید نه عمل به آن
	خسارت به اموال شخصی مدیر
	عدم رعایت آداب معاشرت در قبال مدیر
	ایجاد شک به کار درست
	رد هدایای سازمان
بزرگ کردن رفتار نادرست سازمان	

شیوع عدم لیاقت حکمرانی مدیران تخطی برای ناکارآمدی شکست مشروعیت هنجارها اتهام به مدیران سازمان شکست بوروکراسی سازمان نگاه تحقیرآمیز به سازمان علنی کردن ناکارآمدی اثبات منفعت‌اندیشی مدیران اثبات دروغ‌گویی مدیر در نگاه مسئولین جامعه استفاده نادرست از اطلاعات سازمان علنی کردن فساد مدیران افشاگری	شکست مشروعیت سازمان
بیان نکردن کاستی‌ها به منظور سقوط اعتصاب سکوت عدم دخالت در تصمیم‌گیری کارها عدم مشارکت در جلسات سکوت در برابر ایرادات عدم ارائه پیشنهاد بستن باب گفتگو دفاع از تصمیمات غلط سکوت مطیع سکوت دوستانه	سکوت سازمانی
جبران مافات فرهنگ تلافی انجام عمل در برابر کاهش ناکامی تسویه فردی اعتراض در قبال موارد اندک عمل متقابل جبران بی‌عدالتی مقابله با سازمان مقابله با کم‌کاری سازمان لجبازی مقابله‌ای	مقابله به مثل

عمل / تعمل یا کنش / کنش متقابل اصطلاحاتی‌اند که ما برای اشاره به تاکتیک‌های راهبردی و طرز عمل‌های عادی یا روتین و چگونگی مدیریت موقعیت‌ها توسط افراد در مواجهه با مسائل و امور به کار می‌بریم. این تاکتیک‌ها یا رفتارهای عادی چیزهایی‌اند که مردم و سازمان‌ها و جوامع یا ملت‌ها انجام می‌دهند یا می‌گویند. عمل / تعامل‌های راهبردی کنش‌های با منظور و عمدی‌اند که برای حل یک مسئله صورت می‌گیرند و با صورت گرفتن آن‌ها پدیده شکل می‌گیرد (استراوس و کوربین، ۱۳۹۵). عمل و تعامل می‌تواند در هماهنگی با یکدیگر باشد یا نباشد. در این پژوهش راهبردهای عصیان سازمانی شامل موارد ذیل استخراج گردید:

- هنجارشکنی
- اعتراض نمادین

- اعتراض پنهان و نرم

- شکست مشروعیت سازمان

- سکوت سازمانی

در بخش پیامدها، هر جا انجام یا عدم انجام عمل / تعامل معینی در پاسخ به امر یا مسئله‌ای یا به منظور اداره یا حفظ موقعیتی از سوی فرد یا افرادی انتخاب شوند، پیامدهایی پدید می‌آید. برخی از این پیامدها خواسته و برخی ناخواسته‌اند. در جدول (۵) کدهای استحصال‌ی از پیامدهای عصیان سازمانی بیان شده که در چهار دسته مشخص شامل موارد ذیل دسته‌بندی شده است:

- خشونت

- کاهش بهره‌وری

- سو رفتار شهروندی

- رفتار ضدتولید

جدول شماره (۵): پیامدهای عصیان سازمانی

پیامدها	
مفهوم	کد باز
خشونت	قرارگرفتن در آستانه خشونت
	خشونت کلامی
	خشونت فردی
	وندالیسم
	ترویج خشونت در جامعه
	خشونت پنهان
	تعمیم خشونت به اطرافیان
	خشونت روانی
	مشغولیت ذهنی در کاهش بهره‌وری
	کاهش تولید
کاهش بهره‌وری	ایجاد ناامیدی در کار
	کاهش اشتیاق شغلی
	ضرردهی سود سازمان
	کاهش کیفیت تولید
	استفاده غیربهبینه از زمان
	کم‌کاری
	هدر دادن مواد اولیه
	بی‌انگیزه بودن برای تولید
	انجام ندادن کار صحیح
	انجام ندادن هنجارها
نقض هنجارها	
سو رفتار شهروندی	سو مصرف منابع
	شکست مشروعیت با عدم رعایت هنجارها
	بی‌توجهی به مشتری
	اتلاف وقت کار
	عدم رعایت ساعات ورود و خروج
	لجاجت با مدیریت و قوانین
	مخالفت با هنجارهای مورد نظر مدیر
	پرخاشگری قبل از نزاع
	صدای بلند در صحبت به نشانه اعتراض
	سرقت بر اساس عصیان
رفتار ضد تولید	آسیب به تجهیزات
	اهمالکاری
	کم‌کاری و تعلل
	هدر دادن مواد اولیه
	مصرف بی‌رویه
	خرابکاری
	درگیری فیزیکی با مدیران
	نزاع با اطرافیان
	استفاده نادرست از اطلاعات علیه سازمان
	اعتصاب غذایی سازمان

### بحث و نتایج

راهبرد و استراتژی عصیانگران در سازمان معمولاً به دور از رفتارهای خشونت بار و رادیکال است. همان گونه که در تمایز این رفتارها با رفتارهای ضد تولید و رفتارهای انحرافی بیان شده است عصیان

سازمانی از آن جا که معطوف به آگاهی است و قصد حرکات رادیکال مانند اعتصاب و تحصن و ... را ندارد به صورت نرم، نمادین و سمبولیک عمل خواهد نمود. فلذا عصیانگر در سازمان سعی می‌کند با رفتار و راهبردهایی که به دور از افراط در رفتار رادیکال باشد اعتراض خود را در قالب این کنش‌ها بیان کند. آسوده‌ترین راه برای یک عصیانگر، نقض هنجارهاست. از آن جا که نقض هنجارها در سازمان منجر به توبیخ یا تنبیه نمی‌گردد، عصیانگر سازمانی ابتدایی‌ترین راه را این گونه برای خود بر می‌گزیند. یکی از کدهای مصاحبه در بیان نقض هنجار بیان نمود که «حتی با نپوشیدن لباس کار که الزام سازمان است اعتراض خود را بیان می‌کنم» یا کد دیگری در مصاحبه عنوان نمود «برای اعتراض مدتی به رستوران نمی‌رفتم و ناهارم را در اتاق خودم می‌خوردم». هم‌چنین شکست مشروعیت سازمان از این رو جزو راهبردهای فرد عصیانگر قرار می‌گیرد که خود را محق جلوه داده و بتواند حقانیت ادعای خود درباره آن چه به آن اعتراض داشته را بیان کند. اگر طیف راهبردهای افراد عصیانگر را در نظر بگیریم، سکوت سازمانی آخرین سنگر راهبردی فرد عصیانگر است. چرا که وی از کنش‌های اعتراضی نمادین و مخفی نتیجه‌ای نگرفته است و سنگر سکوت را بر می‌گزیند که یکی از بدترین انواع اعتراض، این نوع است چرا که دیگر اعتراض شخص برای سازمان عیان نشده و راهی برای درمان آن نمی‌تواند بیابد.

کارآیی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکت‌ها و سازمان‌ها، بزرگ‌تر می‌شوند لاجرم به مشکلات این نیروی عظیم نیز اضافه می‌شود. مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. بعضی از مدیران بر روی این مساله که رضایت کارکنان را می‌توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری می‌کنند. شاید تصورشان این است که کارکنان، زیردستان آن‌ها هستند و باید فرامین آن‌ها را بپذیرند. اگرچه امروزه به دلیل این که کارکنان تحت فشار مالی زیادی به سر می‌برند، بیشتر توجه و تمایل آن‌ها به مسائل اقتصادی کار است، ولی به تدریج کارکنان علاقه‌مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس ارزش‌مندی به آن‌ها دست دهد و اگر این کارکنان با موانعی در زمینه خواسته‌های شغلی خود روبرو شوند یا به عبارتی از طرف مدیران تحویل گرفته نشوند، دچار سرخوردگی‌های شغلی و گوشه‌گیری در سازمان خود خواهند شد که این امر به نوبه خود منجر به پدیده‌هایی هم چون سکوت سازمانی می‌شود. علی‌رغم وجود این واقعیت که سکوت کارمندان به صورت پدیده‌های شایع در سازمان‌ها در آمده است، اما مفهومی است که چندان شناخته نشده و تحقیقات علمی کمی بر روی آن صورت گرفته است. پیندر و هارلوس سکوت سازمانی را خودداری کارکنان از بیان ارزیابی‌های رفتاری، شناختی و اثربخش در مورد موقعیت‌های سازمان، تعریف می‌کنند (Pinder & Harlos, 2001). موریسون و رایبسون<sup>۱</sup> نیز، سکوت سازمانی را به عنوان پدیده‌های اجتماعی در نظر می‌گیرند که

<sup>۱</sup>. Morrison & Robinson

کارمندان در آن از ارائه نظرات و نگرانی‌های خود در مورد مشکلات سازمانی امتناع می‌ورزند (Morrison & Robinson, 1997). سکوت، توسط بسیاری از ویژگی‌های سازمانی تحت تاثیر قرار می‌گیرد. این ویژگی‌ها شامل فرایندهای تصمیم‌گیری، فرایندهای مدیریت فرهنگ و ادراکات کارکنان از عوامل موثر بر سکوت است (Dimitris & Vakola, 2007).

در بخش راهبردها این که عصیانگر فعالیت خود را با نقش هنجار آغاز می‌کند، اعتراض خود را پنهان و در مواقعی نمادین عیان می‌سازد تا با استفاده از نظام سمبولیک بتواند نمادسازی کند دارای اهمیت است. از دیگر سو با شکست مشروعیت سازمانی و اعمالی از قبلی پخش شایعه یا افشاگری سعی می‌کند خود را محق جلوه داده تا بتواند از این رهگذر احقاق حق نماید قابل توجه است. اما پیامدها نتایجی هستند که از به کارگیری و استخدام راهبردها حاصل می‌گردند، برخی از این پیامدها خواسته و برخی ناخواسته‌اند (استراوس و کوربین، ۱۳۹۵). از آن جا که عصیان سازمانی یک موضوع بدیع بوده و تاکنون هیچ پژوهشی در داخل یا خارج از کشور برای آن انجام نشده است فلذا استنادات این فصل صرفاً بر اساس ادبیات نظری و نظر تخصصی پژوهشگر تفسیر و تبیین شده است. در دهه‌های گذشته، محققان بر رفتار کارکنان به عنوان یکی از عوامل کلیدی تأثیرگذار بر موفقیت تمرکز کرده اند (Dirican & Erdil, 2016). در میان رفتارهای کارکنان مختلف، رفتارهای ضدتولید کاری توجه بیشتری را به خود جلب کرده است (Zaghini et al, 2016). رفتارهای ضدتولید به طور فزاینده‌ای در زندگی سازمانی کارکنان رو به افزایش است. عواقب ناشی از رفتارهای کاری مخرب و اصرار بر ادامه آن در محیط کار سبب افزایش توجه به مطالعه چنین رفتارهایی از سوی پژوهشگران شده است (Levy & Tziner, 2011). زیرا چنین رفتارهایی سهم عمده‌ای در کاهش عملکرد شغلی و افزایش هزینه‌های سازمانی دارد. هم‌چنین رفتارهای مخرب کاری آثار مخربی بر سلامت روانی کارکنان و عملکرد سازمان می‌گذارد. رفتارهای ضدتولید کاری رفتارهای تعمدی هستند که برای سازمان و اعضای آن به دلیل تأثیر مستقیم بر عملکرد و آسیب رساندن به کارکنان با کاهش کارایی آن‌ها، زیان‌آور است (Ugwu et al, 2017). لذا، به زعم پیامدهای منفی چنین رفتارهایی در سازمان، مطالعه این موضوع مورد توجه پژوهشگران حوزه رفتار سازمانی قرار گرفته است. هم‌چنین تعاملات و رفتارهای مخرب در محیط کار بسیار مسئله‌ساز است، زیرا افرادی که قصد ارتکاب رفتارهای مخرب را دارند به طور مکرر با افراد مورد هدف خود در تماس و تعامل بوده و موجب بروز تعاملات منفی بسیاری در سازمان خواهند شد (جفره و همکاران، ۱۳۹۳). از این رو، شناسایی عوامل زمینه‌سازان در سازمان از اهمیت بالایی برخوردار است.

هم‌چنین در ۱۵ سال اخیر محققان زیادی به مفهوم رفتار شهروندی پرداخته‌اند و اهمیت آن رو به افزایش است. تحقیقات انجام شده عمدتاً بر سه نوع می‌باشند. گروهی از تحقیقات بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عناصر ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی تمرکز کرده‌اند. از طرف دیگر، گروهی از پژوهش‌ها بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این مبحث فاکتورهایی از قبیل عملکرد سازمان،

اثر بخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، اعلام رضایت مشتری، وفاداری مشتری سرمایه اجتماعی و ... مطرح شده‌اند. گروه اندکی از پژوهش‌ها صرفاً به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اختصاص داده شده‌اند و به عنوان مثال سعی کرده‌اند تا تعریف نوینی از رفتار شهروندی سازمانی داشته باشند، ابعاد آن را تعریف کنند و با کمک روش تحلیل عاملی، مقیاس‌های استاندارد جهت سنجش این مفهوم ایجاد کنند. فاکتورهای بسیاری از طرف پژوهشگران تحت عنوان فاکتورهای تاثیرگذار در بروز رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده است (Law et al, 2005). در این بین می‌توان به جامعه‌پذیری سازمانی، رضایت شغلی، احساس هویت سازمانی، ادراک از انصاف و عدالت، ادراک از حمایت و پشتیبانی از مدیریت و یا سازمان، تعهد سازمانی، اعتماد سازمانی، ساختار سازمانی، سبک رهبری، رابطه رهبر- پیرو، ماهیت وظایف و ساخت کار، فضای سیاسی سازمان، فرهنگ سازمانی، سیاست‌ها و رویه‌های سازمان، توان‌مندی‌ها و آموزش کارکنان، سیستم حقوق و دستمزد، اهداف و چشم‌انداز سازمان و خصوصیات کارمندان (شخصیت، سن، جنس، تحصیلات، سابقه خدمتی) اشاره نمود (فتاحی و همکاران، ۱۳۸۵).

سو رفتار شهروندی یکی از پیامدهای عصیان سازمانی است که تبعات آن به تفصیل در فوق ذکر شده است. لذا پرداختن به عصیان سازمانی می‌تواند از سو رفتار شهروندی نیز به عنوان عاملی موثر در بهره‌وری قابل تامل باشد. هم‌چنین رفتار ضد تولید بر عوامل دیگری نیز موثر است که کاهش سلامت جسمی روانی از جمله افزایش اضطراب، افسردگی، شکایت از مشکلات جسمی، اختلال پس از سانحه از آن جمله‌اند و دیگر موارد آن عبارتند از:

اخراج افراد از سازمان، هزینه‌های ناشی از تخریب اموال، از دست دادن تولید و کاهش بهره‌وری در طول مدت اموال تخریبی، کاهش تولید و بهره‌وری سازمان‌ها، مشکل در اقتصاد هریک از کشورهای جهان، بالا رفتن میزان سوانح در محیط کار و آسیب رساندن به سایر کارکنان، اعتصاب کارکنان، ورشکستگی و نابودی سازمان (مهرداد، ۱۳۸۹).

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش و بدیع بودن موضوع، پیشنهاد می‌گردد با توجه به ادبیات تدوین شده ضمن آشنایی مدیران و متولیان سازمان‌ها با موضوع کنش‌های اعتراضی نرم و علت‌های عصیان در سازمان‌ها، ضمن کنترل اجتماعی جوامع سازمانی، ارتقای بهره‌وری سازمان متبوع را با پیش‌بینی عصیان و علل آن رقم بزنند. هم‌چنین اگرچه این پژوهش اولین گام در جهت آشنایی جوامع و سازمان‌ها با موضوع عصیان است لیکن پیشنهاد می‌شود دیگر پژوهشگران با هدف توسعه معنایی، ارتباط عصیان سازمانی با دیگر فاکتورهای شغلی من جمله، رفتار شهروندی، اشتیاق شغلی و بهره‌وری سازمانی را بررسی نمایند.

## منابع

- احمدی، سیروس. (۱۳۹۳). *جامعه‌شناسی صنعتی*. تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
- استراوس، آ؛ و کوربین، ج. (۱۳۸۷). *اصول روش تحقیق کیفی*. ترجمه: بیوک، محمدی. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی. چاپ دوم.
- امین صارمی، نوذر. (۱۳۹۳). *جامعه‌شناسی جنبش‌های اجتماعی*. تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق (ع).
- جفره، م؛ و مهرانی، س. (۱۳۹۳). *بررسی عوامل مؤثر بر رفتارهای کاری مخرب کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- شریعتی، علی. (۱۳۸۵). *چهار زندان انسان*. تهران: نشر قلم. چاپ دوم.
- فتاحی، مهدی؛ فرهنگی، علی‌اکبر؛ و واثق، بهارم. (۱۳۸۵). *معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمان، فرهنگ مدیریت*. سال چهارم، شماره ۱۳.
- مهداد، علی. (۱۳۸۹). *روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*. تهران: انتشارات جنگل. چاپ هفتم.
- Allen, N. J., & Meyer, J., P. (1990). Themeasurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to theorganization, **Journal of Occupational Psychology**. 63, P.p: 1-18.
- Berlanstein, L., R. (1993). **Rethinking Labor History Essays on Discourse and Class Analysis**. Urban Unoversity of Illinois Press.
- Bottomore, T., B. (1999). **Political Sociology**. University of Minnesota Press.
- Camus A. (1985). **Homme Revolte (Folio Essais Series: No 15)** Gallimard. French language edition.
- Creswell, J., W. (2005). **Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research**. University of Nebraska–Lincoln. 2<sup>nd</sup> edition.
- Dimitris. B and Vakola, M. (2007). **Organizational silence: A new challenge for human resource management**. Athens university of economics and business, P.p: 1-19.
- Dirican, A., H. & Erdil, O. (2016). An exploration of academic staff's organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in relation to demographic characteristics, **Procedia-Social and Behavioral Sciences**. 235, P.p: 351-360
- Fernández, W., D. (2004). Using the GlaserianApproach in Grounded Studies of Emerging Business Practices, **Electronic Journal of Business Research Methods**. 2, (2).
- Friedman, g. (2009). **Theories of strikes. In the encyclopedia of strikes in american history**. brener, a. day, b. ness, i. (editores), london, m. e. sharpe.
- Fromm, E. (1989). **Der Ungehorsamalseinpsychologisches and ethisches Problem, in Erich Fromm Gesamtausgabein Banden**. Herausgegeben von Rainer Funk. BdIX, Stuttgart.
- Glaser, B. G., & Strauss, A., L. (1965). **Awareness of Dying. Id. The Discovery of GroundedTheory: TheStrategies for Qualitative Research**.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y., S. (1994). **Competing Paradigms in Qualitative Research**, In N. K.
- Law GL, et al. (2005). The undertranslated transcriptome reveals widespread translational silencing by alternative 5' transcript leaders, **Genome Biol**. 6, (13): R111.
- Lee, J. (2001). **A Grounded Theory: Integration and Internalization in ERP Adoption and Use**. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Nebreska, In Proquest UMI Database.



- Levy, T. & Tziner, A. (2011). When destructive deviance in the workplace becomes a liability: A decisional behavioral model, **Quality & Quantity: International Journal of Methodology**. 45, (1), P.p: 233–239.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops, **Academy of Management Review**. 22, P.p: 226–256.
- Pinder, C. and Harlos, K. (2001), **Employee silence: Quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice**. Research in Personnel and Human Resources Management (Research in Personnel and Human Resources Management, Vol. 20), Emerald Group Publishing Limited, Bingley, P.p: 331-369
- Rajan, S. & Krishnan, V., R. (2002). Impact of Gender on Influence, Power and Authoritarianism, **Journal of Women in Management Review**. 17, (5), P.p: 197-206.
- Scott, A. (1992). **Political culture and social movements**. Polity Press with Open University, London.
- Silver, B. (2003). **Labor and Globalization Movements from 1870 to the Present**. The Johns Hopkins University.
- Strauss, Anselm L., & Corbin, J. (1990). **Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques**. Sage.
- Ugwu, L. I., Enwereuzor, I. K., Fimber, U. S. & Ugwu, D., I. (2017). Nurses' burnout and counterproductive work behavior in a Nigerian sample: The moderating role of emotional intelligence, **International journal of Africa nursing sciences**. 7, P.p: 106-113.
- WWW.amar.org.ir/Portals/0/News/1398/1\_ch-n-2-98.pdf
- Zaghini, F., Fida, R., Caruso, R., Kangasniemi, M. & Sili, A. (2016). **What is behind counterproductive work behaviors in the nursing profession? A systematic review**. J Clin Res Bioeth, 7, (4).
- Zolberg, z. (1998). Social Research: An International Quarterly, **New Work by Social Research**. Volume. 65, No. 4, (Winter 1998), P.p: 921-951.

---

## **Sociological study of strategies and consequences of non-radical protest action in the organization**

**Malek Sheikhi  
Akbar Etebarian  
Reza Ebrahimzadeh**

The purpose of this study is to explain the strategies and consequences of non-radical protest action in the organization. This research is a qualitative research using grounded theory and a systematic paradigm model of Strauss and Corbin. In this regard, in-depth interviews were conducted using theoretical sampling using the snowball technique with sociologists and elites, managers who have been exposed to rebellion, as well as the protesters themselves. The number of samples continued until the responses reached saturation stage (with 12 interviews). Data analysis was performed in three stages: open coding, central coding and selective coding, and then based on the grounded theory, the strategies and consequences of non-radical protest actions were explained. Strategies in five dimensions include symbolic protest, the role of norms, covert protest, breaking the legitimacy of the organization and organizational silence, and the four outcomes include: reduced productivity, anti-production behavior, covert violence, and organizational citizen misconduct.

**Key words:** *Non-radical protest action, Organization, Grounded Theory.*