

بررسی نقش بدبینی سازمانی در رفتارهای انحرافی کارکنان با نقش میانجی سایش اجتماعی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۰۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۶/۱۱

محمدحسن مرشدی تنکابنی^۱

از صفحه ۱۷۰ تا ۱۹۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی نقش بدبینی سازمانی در رفتارهای انحرافی کارکنان از طریق سایش اجتماعی است. این پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری شامل ۳۲۰ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن می‌باشند که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۱۷۵ نفر به‌عنوان نمونه آماری به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شد. گردآوری داده‌های پژوهش از طریق پرسشنامه بدبینی سازمانی دین و همکاران (۱۹۹۸)، پرسشنامه سایش اجتماعی دافی و همکاران (۲۰۰۲) و پرسشنامه رفتارهای انحرافی کارکنان رایبسنون و بنت (۱۹۹۵) انجام شد. جهت تعیین روایی پرسشنامه‌ها، از روایی صوری و محتوایی استفاده شد و برای سنجش پایایی، از طریق روش آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفتند که به ترتیب ۰/۹۲۰، ۰/۸۵۴ و ۰/۹۳۳ به دست آمد. برای تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده نیز از نرم‌افزار آماری SPSS-22 و Lisrel به کار گرفته شد. تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده نشان داد بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین تأثیر نقش میانجی سایش اجتماعی در رابطه میان بدبینی سازمانی و رفتارهای انحرافی کارکنان مورد تأیید قرار گرفت. به‌طور کلی نتایج پژوهش حاضر با پژوهش‌های انجام‌گرفته همسو می‌باشد و می‌توان گفت که در جامعه و نمونه تحت بررسی، از عوامل اثرگذار بر رفتارهای انحرافی کارکنان، توجه به بدبینی سازمانی و سایش اجتماعی است.

کلمات کلیدی

بدبینی سازمانی، سایش اجتماعی، رفتارهای انحرافی کارکنان، نگرش‌های منفی.

۱. کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران (رایانامه نویسنده مسئول):

(morshedi7759@gmail.com)

مقدمه

پژوهشگران حوزه سازمان در مطالعات مربوط به بهره‌وری نیروی انسانی به یکی از عارضه‌های زندگی سازمانی، یعنی ابعاد منفی تعاملات اجتماعی و روابط میان فردی اشاره کرده‌اند که شامل سایش اجتماعی^۱ است. سایش اجتماعی سازمانی همه رفتارهای منفی یا تحلیل برنده‌ای است که در طول زمان کاری از سوی متعاملان با فرد بر وی وارد می‌شود و باعث تضعیف توانایی‌ها، تحلیل روندگی شخص می‌شود، تضعیف توانایی‌هایی مانند برقراری و نگهداری روابط مثبت میان فردی، موفقیت‌های شغلی، بهداشت روانی، اعتبار و محبوبیت در سازمان می‌باشند؛ بنابراین، یکی از مهم‌ترین مشکلات پیش روی مدیران مشکلات روانی محیط کار هستند و این مشکلات و پیامدهایشان در محیط کار چه از نظر فردی و چه سازمانی، بسیار پرهزینه است و به‌صورت کاهش کارایی و بهره‌وری و افزایش نارضایتی شغلی نمایان می‌شود (حق‌گویان، کریمی مالک آبادی و کاظمی، ۱۳۹۷: ۵۵۴). طبق نظریه برابری، افراد پس از ارزیابی‌های صورت گرفته در سازمان، ممکن است برای تلافی شرایط نامناسب یا اقدامات نارضی کننده، رفتار سایش اجتماعی را به‌عنوان یک راهکار تلافی‌جویانه برگزینند؛ اما این اقدام پیامدهایی را به همراه دارد. رفتار سایش اجتماعی از سوی اقدام‌کنندگان به این رفتار به تجربه سایش اجتماعی از سوی همکاران دیگر منجر می‌شود (علوی متین، دامغانیان و رستگار، ۱۳۹۸: ۱۰۳).

کارمندی که سایش اجتماعی را تجربه می‌کنند گرایش به واکنش منفی به لحاظ نگرش شغلی، سلامت روانی و رفتارهای سازمانی دارند و بر عملکرد سازمانی تأثیر منفی می‌گذارند (یونگ و یون^۲، ۲۰۱۹: ۲۱۴). نه‌تنها کارمندی که سایش اجتماعی را تجربه می‌کنند واکنشی منفی در قالب بازدهی‌های سلامت، طرز نگرش و رفتاری دارند بلکه همچنین واکنشی بسیار شدیدتر نسبت به رفتارهای مثبت از خود نشان می‌دهند. تحقیقات نشان می‌دهند که سطوح پایین سوء رفتار مانند رفتارهای سایشی احتمال رخداد بیشتری نسبت به شکل‌های افراطی‌تر سوء رفتار مانند خشونت دارد (نصراصفهانی، علامه، شائمی و تیموری، ۱۳۹۵: ۱۰۲). اگر افراد دچار سایش اجتماعی از اعضای گروه خود شوند، به‌احتمال‌زیاد از منابع شناختی آن‌ها برای درک

^۱.Social Undermining

^۲.Jung & Yoon

و کنار آمدن با سایش استفاده می‌شود و منابع کمتری برای تمرکز بر انجام رفتارهای نوع شهروندی مورد استفاده قرار می‌گیرد (لی، برازریج، هپبورن و اینز، ۲۰۱۳: ۳۵۶).

سایش اجتماعی شکل جالبی از رفتار غیراخلاقی است؛ زیرا حتی اگر عمدی باشد اما اغلب ظریف است؛ به این معنی که قربانی تضعیف ممکن است از رفتار یا قصد مرتکب آگاهی نداشته باشد. تحقیقات گسترده نشان داده است که سایش اجتماعی به سازمان آسیب می‌رساند و اعضای سازمان را تحت تأثیر منفی قرار می‌دهد. به‌عنوان مثال، دافی، گانستر و پیگن^۲ (۲۰۰۲) ارتباط بین رفتارهای سایش اجتماعی و رفتارهای ضد تولید در محیط کار که همپوشی محتوایی قابل توجهی با رفتار انحرافی کار دارند را نشان دادند (ایسا و وایلند^۳، ۲۰۱۶: ۵۵). رفتارهای کاری انحرافی^۴ در سازمان‌ها به نگرانی‌های اساسی تبدیل شده است. چنین رفتارهایی که توسط کارمندان به نمایش گذاشته می‌شود، فعالیت‌های عادی سازمان و یا کارکنان آن را مختل می‌کند و موانعی را برای عملکردهای کارآمد ایجاد می‌کند.

رفتارهای انحرافی کار شامل طیف گسترده‌ای از رفتارهای منفی است؛ به‌عنوان مثال: (الف) انحراف تولید، (ب) سرقت اموال، (ج) انصراف از مسئولیت‌های کاری، (د) سوءاستفاده عمدی از همکاران و (ه) خرابکاری روابط انسانی یا تجهیزات کاری. در نتیجه، رفتارهای انحرافی کار به‌طور کلی بر روانشناسی و بهزیستی کارکنان در قالب (الف) کاهش بهره‌وری، (ب) افزایش غیبت، (ج) کاهش روحیه کارکنان و (د) نرخ گردش مالی بالا تأثیر می‌گذارد. با توجه به چنین تأثیرات مخربی، پیشنهاد شده است که سازمان‌ها در تلاش باشند تا حد ممکن رفتارهای شغلی انحرافی را به حداقل برسانند. اگرچه پیامدهای منفی رفتارهای کاری انحرافی آشکار است، رفتارهای انحرافی کار همچنان به‌عنوان یک نگرانی عمده در بسیاری از سازمان‌ها هم در کشورهای توسعه‌یافته و هم در حال توسعه ظاهر می‌شوند. این امر اهمیت مطالعه رفتارهای کاری انحرافی در یک سازمان را توجیه می‌کند (سرور^۵ و همکاران، ۲۰۲۰: ۹۳۹).

یکی از عناصری که منجر به رفتار انحرافی کار می‌شود، نفوذ بدبینی سازمانی^۶ است. بدبینی کارمندان به سازمان، موجب می‌شود تا کارمندان تبلیغات شفاهی منفی نیز علیه سازمان انجام

^۱.Lee, Brotheridge, Hepburn & Enns

^۲.Duffy, Ganster & Pagon

^۳.Eissa & Wyland

^۴.Deviant work behaviors

^۵.Sarwar

^۶.Organizational Cynicism

دهند و به شهرت و اعتبار سازمان نزد عموم و به‌ویژه مشتریان ضربه وارد کنند. بدبینی کارمندان را وادار می‌کند تا در صورت یافتن گزینه شغلی مناسب، سازمان را ترک نمایند و این در خصوص کارمندان متخصص و ماهر، برای سازمان بسیار هزینه‌زا خواهد بود. این عواقب منفی بدبینی سازمانی، در نهایت منجر به رفتارهای انحرافی کارمندان در سازمان می‌گردد (اسماعیلی، حکاک و شاه‌سیاه، ۱۳۹۵: ۹). بدبینی سازمانی یک نگرش منفی و دفاعی نسبت به سازمان است که به ادراک فضای نامطلوب سازمانی منجر می‌شود. این پدیده با باورهای منفی، احساسات و رفتارهای مرتبط با آن شناخته‌شده و در قالب بدبینی عاطفی، شناختی و رفتاری بروز می‌کند. کارکنان بدبین می‌توانند کل سازمان را تحت تأثیر قرار دهد و مانع رسیدن سازمان به هدف‌های خود شوند (صالحی صدقیانی، کرمی و قربانی پاچی، ۱۳۹۸: ۱۹۸). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کارکنان بدبین، کمتر مولد هستند، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کمتری دارند، کمتر احتمال دارد که در تلاش‌های تغییر سازمانی همکاری کنند و همچنین روحیه پایینی دارند که نهایتاً می‌تواند به کاهش بهره‌وری و از دست رفتن سود سازمان منجر شوند (مقدم و محمودی میمند، ۱۳۹۷: ۷۵).

اهمیت و ضرورت موضوع مورد بررسی از آنجا ناشی می‌شود که در بررسی‌های صورت گرفته مشخص شد که بسیاری از سازمان‌ها از رفتارهای نامناسب برخی از کارکنان با همکاران و ارباب‌رجوعان، کم‌کاری، نقض هنجارهای سازمانی و موضوعاتی از این قبیل، شکایت دارند که این رفتارهای مخرب علاوه بر اینکه سازمان‌ها را در رسیدن به اهداف خود دچار مشکل می‌نماید، می‌تواند به روحیات دیگر کارکنان صدمه وارد کند و در نهایت به سازمان شوک شدیدی وارد نماید و همچنین سلامت سازمان و کارکنان را تهدید نماید. سازمان مورد بررسی هم‌مانند سایر سازمان‌های دیگر از این قواعد مستثنی نبوده و برای تحقق اهداف خود نیازمند به توجه بیشتر مدیران نسبت به این جریان می‌باشد. از طرفی، با توجه به پیامدهای منفی سایش اجتماعی، پژوهشگران به دنبال کاهش سایش اجتماعی در محیط کار هستند. یکی از راهکارهای مؤثر برای کاهش سایش اجتماعی در محیط کار شناسایی عوامل مؤثر بر سایش اجتماعی و مدیریت این عوامل است. در این پژوهش یکی از عوامل اثرگذار بر سایش اجتماعی، بدبینی سازمانی در نظر گرفته شده است. با توجه به آثار مخرب بدبینی در سازمان‌ها جا دارد که رابطه این متغیر با سایش اجتماعی و رفتارهای انحرافی کارکنان بررسی شود. لذا با توجه به مطالب یادشده، هدف پژوهش

حاضر، بررسی نقش بدبینی سازمانی در رفتارهای انحرافی کارکنان است که متغیر سایش اجتماعی در این رابطه به‌عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است.

پیشینه پژوهش

صالحی صدقیانی و همکاران (۱۳۹۸) پژوهشی را با عنوان «تأثیر طردشدگی ادراک‌شده بر رفتارهای انحرافی کارکنان با نقش میانجی‌گر بدبینی سازمانی و تعدیل‌گر روان رنجوری» انجام دادند. این پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری ۱۸۰ نفر از افسران ستاد فرماندهی انتظامی استان یزد بود که تعداد ۱۲۳ نفر بر اساس رابطه کوکران تعیین و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، انتخاب شدند. داده‌های موردنیاز با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد جمع‌آوری شد. آن‌ها نشان دادند که ادراک طردشدگی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی و بدبینی سازمانی مؤثر بوده؛ همچنین روان رنجوری نیز نقشی تعدیل‌گر در این رابطه ایفا می‌کند. از سوی دیگر آزمون سوبل و واف نشان داد که تقریباً بیش از ۳۲ درصد از اثر کل طردشدگی در محیط کار بر رفتارهای انحرافی به‌صورت غیرمستقیم توسط متغیر میانجی بدبینی سازمانی تبیین می‌شود.

حق‌گویان و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی نقش بدبینی سازمانی در سایش اجتماعی: سکوت سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی پرداختند. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر افق زمانی مقطعی است. قلمرو پژوهش دو سازمان اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری و دانشگاه قم است. نمونه‌گیری به روش تصادفی و تعداد نمونه بر اساس جدول مورگان مشخص شد. تعداد نمونه در اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری ۱۳۶ و در دانشگاه قم ۱۶۱ است. برای تحلیل داده‌ها روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار گرفته شد. آن‌ها به این نتیجه دست یافتند بدبینی سازمانی از طریق سکوت سازمانی بر سایش اجتماعی تأثیر می‌گذارد. همچنین، بدبینی سازمانی بر سکوت سازمانی و سکوت سازمانی بر سایش اجتماعی تأثیر مستقیم دارد. مقدم و محمودی میمند (۱۳۹۷) پژوهشی را با عنوان «اثر بدبینی سازمانی بر گرایش به رفتارهای انحرافی» انجام دادند. حجم جامعه آماری ۲۱۰ نفر بوده که بر اساس فرمول کوکران تعداد ۱۳۶ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است. همچنین به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنوف، همبستگی پیرسون، آزمون t تک نمونه‌ای و مدل‌سازی معادلات ساختاری به شیوه حداقل مربعات جزئی بهره گرفته شده است. آن‌ها نشان دادند که بدبینی

سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر گرایش به رفتارهای انحرافی کارکنان دارد و سبک رهبری تبدالی این اثر را تعدیل می‌کند.

اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی را با عنوان «بدبینی سازمانی به سوی رفتار انحرافی محیط کار: در تأکید بر نقش رفتار شهروندی و ادراک سیاست سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه لرستان)» انجام دادند. این پژوهش از نظر هدف پژوهش کاربردی، از نظر رویکرد و ماهیت پژوهش علی- معلولی، از نظر روش جمع‌آوری داده توصیفی پیمایشی و از نظر نوع داده کمی و جامعه آماری پژوهش نیز شامل کارمندان دانشگاه لرستان است. حجم نمونه با استفاده از رابطه کوکران ۲۰۱ نفر برآورد شد. چهار فرضیه این پژوهش با استفاده از روش تحلیل عاملی و مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گرفت. آن‌ها به این نتیجه دست یافتند که بدبینی سازمانی بر رفتار انحرافی تأثیر مثبت و معنادار دارد، رفتار شهروندی نمی‌تواند نقش میانجی منفی و معناداری در تأثیرگذاری بدبینی بر رفتار انحرافی کارمندان بازی کند، ادراک سیاست سازمانی نقش میانجی مثبت و معناداری در تأثیرگذاری بدبینی سازمانی بر رفتار انحرافی دارد، رفتار شهروندی نقش میانجی منفی و معناداری در تأثیرگذاری ادراک سیاست سازمانی بر رفتار انحرافی دارد.

سرور، ایرشاد، ژونگ، سرور و پاشا^۱ (۲۰۲۰) پژوهشی را با عنوان «اثرات سایش اجتماعی در خانواده‌ها بر رفتارهای انحرافی در محیط کار پرستاران پاکستان» انجام دادند. داده‌ها از ۳۲۵ پرستار شاغل در بیمارستان‌های پاکستان جمع‌آوری شد. نشان دادند که سایش اجتماعی در خانواده‌ها از طریق تأثیر واسطه‌ای احساسات منفی منجر به ایجاد رفتارهای انحرافی در محیط کار در پرستاران پاکستان می‌شود. سطوح بالای روان رنجوری باعث تقویت ارتباط پیوند بین جامعه و سایش اجتماعی در خانواده‌ها به احساسات منفی می‌شود. یونگ و یون (۲۰۱۹) پژوهشی را با عنوان «اثرات سایش اجتماعی بر صدا و سکوت کارکنان و رفتارهای انحرافی سازمانی در صنعت هتلداری» انجام دادند. داده‌های موردنیاز با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری شد که در بین ۳۴۴ کارمند هتل پنج ستاره در کره جنوبی توزیع شده بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از SPSS-22 و AMOS-20 استفاده شد. آن‌ها به این نتیجه دست یافتند که سایش اجتماعی تأثیر

¹.Sarwar, Irshad, Zhong, Sarwar & Pasha



منفی بر صدای کارکنان و تأثیر مثبت بر سکوت کارکنان دارد. صدای کارمند به طور قابل توجهی بر رفتار انحرافی سازمانی تأثیر نمی‌گذارد اما سکوت کارکنان به طور قابل توجهی بر رفتارهای انحرافی کارکنان تأثیر می‌گذارد. این امر همچنین توسط تأثیر میانجی‌گری سایش بر سکوت به‌عنوان شکلی از رفتار انحرافی کارمندان تأیید شد. امیر تیمور^۱ (۲۰۱۷) پژوهشی را با عنوان «طردشدگی در محیط کار و رفتارهای ضد تولید: بررسی نقش میانجی بدبینی سازمانی و نقش تعدیل‌گر روان رنجوری» انجام داد. داده‌ها از ۲۳۷ نفر با روش نمونه‌گیری در دسترس جمع‌آوری شد. وی نشان داد که بدبینی سازمانی نقش میانجی را بین طردشدگی در محیط کار و رفتارهای ضد تولید دارد.

با توجه به اینکه در خصوص ارتباط دو سویه متغیرها باهم، پژوهش‌هایی انجام شده است اما تاکنون پژوهش جامعی در داخل و خارج از ایران در خصوص ارتباط بین سه متغیر بدبینی سازمانی، سایش اجتماعی و رفتارهای انحرافی کارکنان، انجام نشده است. وجه متمایز پژوهش حاضر وجود متغیر سایش اجتماعی در ارتباط بین بدبینی سازمانی و رفتارهای انحرافی کارکنان می‌باشد که برای اولین بار تأثیر غیرمستقیم سایش اجتماعی در رابطه بین بدبینی سازمانی و رفتارهای انحرافی کارکنان مورد بررسی قرار می‌گیرد.

مبانی نظری

سایش اجتماعی: وجود نگرش منفی کارکنان نسبت به محیط کاری خود منجر به بروز احساسات و عواطف منفی می‌شود که این احساسات منفی می‌توانند در مبادلات اجتماعی افراد در محیط کار نیز دخالت کنند. تعاملات اجتماعی منفی به نیاز بنیادی افراد در تعلق داشتن به یک گروه و حفظ روابط بین فردی مثبت و مطلوب آسیب می‌رساند. این افراد در محیط کاری خود احساس تنهایی می‌کنند و ممکن است نسبت به شغلشان احساس رضایت و خشنودی نداشته باشند. در چنین مواردی، نگرش‌های شغلی افراد و رفتارشان در محیط کار تغییر می‌کند و افراد دچار سایش اجتماعی می‌شوند. در واقع، عواقب شدید سایش اجتماعی بر فرد و روابط بین فردی، بسیار آشکارتر از زمانی است که فرد از لحاظ جسمی مورد آزار و اذیت قرار می‌گیرد (بخیت، نظری و عیدی‌پور، ۱۳۹۶: ۱۱۷-۱۱۸). دافی و همکاران (۲۰۰۲) سایش اجتماعی در زمینه‌های کاری را به‌عنوان «رفتارهایی که مانع توانایی دیگران در برقراری و حفظ روابط مثبت بین فردی،

^۱.Ameer Taimur

موفقیت مرتبط با کار و شهرت مطلوب است» تعریف کرده است. سایش اجتماعی با سایر ساختارها (به‌عنوان مثال نظارت سوءاستفاده یا ناکام بودن) در این زمینه تفاوت دارد و به این دلیل است که مرتکبین می‌توانند به روابط و موفقیت قربانیان خود آسیب بزنند. درحالی‌که سایر سازه‌های بدرفتاری نوع صدمه‌ای را که قربانیان متحمل آن می‌شوند را مشخص نمی‌کنند، این ساختار در مورد نتایج آن صریح است (یو، ۲۰۱۳: ۵۴۰).

سه فرض کلیدی در تعریف سایش اجتماعی آشکار است. ابتدا، در مقابل ناسازگاری که نیت آن مبهم است؛ یعنی فرد ممکن است ناخودآگاه به ناسازگاری اقدام کند. این ساختار فرض می‌کند نیت اقدام کننده به رفتار سایش اجتماعی، عامدانه و آگاهانه است. دوم و مهم‌ترین نکته، این ساختار بر تداخل در روابط کاری دلالت دارد. این ساختار فرض می‌کند در اقدام به سایش قربانی، نگرش‌ها و رفتارهای اشخاص ثالث (برای مثال همکاران یا سرپرستان) نسبت به قربانی تحت تأثیر قرار گرفته است. سوم، سایش اجتماعی باید نتایج خاصی را به دنبال داشته باشد؛ یعنی سایش اجتماعی باید با روابط اجتماعی مواجه شود، باید موفقیت‌های مربوط به قربانی را کاهش دهد و باید مانع گسترش آوازه قربانی شود (علوی متین و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۰۲). سایش اجتماعی می‌تواند اشکال مختلفی داشته باشد و ممکن است در نحوه آسیب رساندن به رابطه یا شهرت متفاوت باشد. به‌عنوان مثال، سایش ممکن است به‌صورت اقدامات مستقیم انجام شود، مانند گرفتن عمدی موارد تحقیق‌آمیز در مورد یک شخص، رد صریح یک شخص یا کوچک شمردن عقاید کسی. این اشکال مستقیم تضعیف روابط و شهرت از طریق انجام برخی اقدامات است. بااین‌حال، سایش ممکن است به‌طور مؤثر از طریق ایجاد مانع در موفقیت، مانند خودداری از دادن اطلاعات مهم یا موردنیاز به شخص هدفمند صورت گیرد. این شکل از سایش به‌ویژه از این جهت جالب است که مرتکب ممکن است این رفتار را ناخواسته جلوه دهد؛ بنابراین سعی دارد ماهیت واقعی آن را پنهان کند (دافی و همکاران، ۲۰۰۲: ۳۳۳).

رفتارهای سایش اجتماعی شکل زیرکانه اما مودبیانه از پرخاشگری در محل کار است. به همین ترتیب، این یکی از صورت‌های فلکی سازه‌های موجود در ادبیات پرخاشگری در محل کار است که از لحاظ مفهومی متمایز اما از لحاظ عملی مشابه هستند (اسکات، اینگرام، زاگنیک و

شاس^۱، ۲۰۱۵: ۲۰۵). نمونه‌هایی از سایش در زمینه‌های محیط کار عبارت‌اند از: خودداری از دادن اطلاعات مهم یا موردنیاز به شخص هدفمند، تحقیر همکاران، صدمه زدن به آن‌ها از نظر عاطفی و یا صحبت در پشت سر شخص و پخش شایعات در مورد یک فرد خاص. تحقیقات، سایش اجتماعی را با افزایش رفتارهای کاری معکوس و همچنین کاهش تعهد سازمانی و سلامت و رفاه کارکنان مرتبط کرده است. با این حال، با وجود شواهدی از نتایج پرهزینه آن، هنوز درک ما از اینکه چرا و تحت چه شرایطی کارکنان ممکن است در سایش اجتماعی شرکت کنند، هنوز محدود است (ایسا و ویلند، ۲۰۱۸: ۶۴۵).

رفتارهای انحرافی کارکنان: پژوهشگران از عناوین گوناگونی برای تعریف رفتارهای انحرافی کارکنان استفاده کرده‌اند. رفتارهای کاری مخرب^۲، بدرفتاری سازمانی^۳ و عبارات دیگر همه برای رفتارهایی به کار می‌رود که نخست، بر کارکردهای فعلی سازمان تأثیر منفی دارند و دوم اینکه، از روی قصد و عمد انجام می‌شوند (دهقانان و شجاعی، ۱۳۹۶: ۱۰۱). ماهیت رفتار انحرافی پنهانی و مودیان است برخلاف رفتارهای مدنی- سازمانی که زمینه اثربخش‌تر شدن فعالیت‌ها و تلاش‌های سازمانی را فراهم می‌کنند، می‌توانند به‌سادگی سلامتی کارکنان و سازمان را به مخاطره افکنده و از این طریق باعث تضعیف اثربخشی سازمانی شوند (نصراصفهانی و حیدری آفاگلی، ۱۳۹۸: ۱۲۲). رفتارهای انحرافی از لحاظ مفهومی رفتارهایی هستند که افراد با انجام آن‌ها قواعد، رسوم و سیاست‌های رسمی سازمان را در عرصه‌های مختلف نقض کرده و از این طریق زمینه را برای آسیب‌رسانی به افراد و سازمان فراهم می‌سازند. بر اساس شواهد نظری، رفتارهای انحرافی اغلب ماهیتی جبرانی و تلافی‌جویانه به خود می‌گیرند (قاسم‌زاده، ملکی و بروکی میلان، ۱۳۹۳: ۶۸). بنت و رابینسون^۴ (۱۹۹۵) انحراف کارمندان را به‌عنوان رفتار اختیاری تعریف کردند که هنجارهای مهم سازمانی را نقض کرده و بهزیستی سازمان‌ها، اعضای آن یا هر دو را تهدید می‌کند. منظور از هنجارهای سازمانی در تعریف، هنجارهایی هستند که سیاست‌های سازمانی، قوانین و رویه‌ها آن‌ها را تعریف کرده و به‌عنوان استانداردهای کاری مطرح می‌شوند. منظور از هنجارها در اینجا ائتلاف اداری غالب در سازمان‌هاست نه هنجارهای یک گروه کاری یا خرده‌فرهنگ‌ها؛

^۱.Scott, Ingram, Zagenczyk & Shoss

^۲.Counterproductive work behavior

^۳.Organizational Misbehavior

^۴.Bennett & Robinson

بنابراین هر رفتاری که هنجار را نقض کند انحرافی نیست و ملاک، تهدید کردن سازمان است (زینلی، منظری توکلی و سلاجقه، ۱۳۹۶: ۱۱۷).

درباره رفتار انحرافی محل کار، نظریه‌های متعددی وجود دارد که از جمله می‌توان به نظریه تبادل اجتماعی و نظریه فشار اجتماعی اشاره کرد. نظریه تبادل اجتماعی بیان می‌کند که کارکنان در صورتی که رفتار عادلانه و اعتماد در روابط خود با سازمان (مدیر، همکاران و...) را احساس کنند، با احتمال کمتری مرتکب رفتارهای انحرافی می‌شوند و نظریه فشار اجتماعی اشاره می‌کند که کارکنانی که در معرض فشار عمومی محل کار قرار می‌گیرند، به روش‌های مختلف، از جمله ارتکاب رفتارهای انحرافی با آن مقابله می‌کنند (محمود روشن‌ضمیر، ایرانی و یزدانی، ۱۳۹۶: ۱۸۵). آن‌ها رفتارهای انحرافی را به شیوه‌های مختلف از خود نشان می‌دهند، اعم از رفتارهای انحرافی با آسیب‌های کمتر تا رفتارهای انحرافی با آسیب‌های بسیار شدید. با توجه به ادبیات موجود، محققان از اصطلاحات مختلفی برای اشاره به چنین رفتارهایی انحرافی از جمله بزهکاری سازمانی (هوغان و هوگان^۱، ۱۹۸۹)، تهاجم محیطی (بارون، نیومن و گدز^۲، ۱۹۹۹)، پرخاشگری بانگیزه سازمانی (اولیری-کلی، گریفین و گلو^۳، ۱۹۹۶)، انحراف محل کار (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰)، رفتارهای تلافی جویانه (اسکارلیکی^۴، ۱۹۹۷) و انتقام استفاده کرده‌اند (خاتاک، خان، فاطیما و شاه^۵ و همکاران، ۲۰۱۸: ۱).

رابینسون و بنت (۱۹۹۵) در پژوهش خود انواع رفتارهای انحرافی را مورد بررسی قرار دادند که شامل (الف) کج‌روی تولید: مانند زود ترک کردن کار، اتلاف منابع، کند کاری عمدی و... (ب) کج‌روی مالی: مانند تخریب لوازم، دروغ‌گویی درباره ساعات کاری، دزدی از سازمان و... (ج) کج‌روی سیاسی: مانند طرفداری نشان دادن، شایعه‌پراکنی، رقابت غیرمفید و... (د) پرخاشگری شخصی: مانند دشنام، اظهارات کنایه‌آمیز، دزدی از همکاران و... می‌باشد (رابینسون و بنت، ۱۹۹۵: ۵۶۳). رابینسون و بنت دو جنبه از رفتارهای انحرافی در محل کار را شناسایی کردند که متشکل از رفتار کاری انحرافی هدایت‌شده به افراد و رفتار کاری انحرافی هدایت‌شده به سازمان

^۱.Hogan & Hogan

^۲.Baron, Neuman & Geddes

^۳.O'Leary-Kelly, Griffin & Glew

^۴.Skarlicki

^۵.Khattak, Khan, Fatima & Shah



بود. رفتارهای انحرافی در محیط کار که به سمت افراد صورت می‌گیرد به شکل رفتارهایی به کار می‌رود که به افراد خاص سازمان هدایت می‌شود و می‌تواند شامل سوءاستفاده، بی‌ادبی و تعرض جسمی شود. رفتار کاری انحرافی هدایت‌شده به سازمان بر علیه سازمان هدایت می‌شود و شامل اقداماتی همچون سرقت و تلاش برای جلوگیری از فعالیت می‌باشد (ین و تنگ^۱، ۲۰۱۳: ۴۰۲).
بدبینی سازمانی: بدبینی یک مفهوم تازه در مطالعات سازمانی است که اخیراً توجه زیادی را به‌ویژه در زمینه رفتار سازمانی به خود جلب کرده است. به همین جهت در مورد مفهوم‌سازی و اندازه‌گیری آن، نظرات متفاوتی دیده می‌شود. بدبینی سازمانی، نگرشی پیچیده بوده که دربرگیرنده جنبه‌های رفتاری، عاطفی و شناختی است و به افزایش بی‌اعتمادی و دیگر فعالیت‌های مرتبط و مخالف سازمان منجر می‌شود. بدبینی سازمانی در بسیاری از سازمان‌های کنونی نفوذ کرده است و نشانگر، حالتی فردی نسبت به سازمان است که از ناامیدی، ناکامی و سرخوردگی نشأت می‌گیرد و هر لحظه ممکن است، تغییر کند و یا از طریق وضعیت‌های خاص گسترش یابد؛ به عبارت دیگر، بدبینی سازمانی اشاره به گرایش منفی کارکنان به سازمانشان دارد. کارکنان در تجربیات خود به این باور می‌رسند که اصول صداقت، عدالت و درستکاری، قربانی منافع شخصی رهبری شده است. در نتیجه اقداماتی رواج می‌یابند که بر پایه انگیزه‌های پنهانی و فریبکاری صورت می‌گیرد (پروری، نقدی و سهرابی، ۱۳۹۵: ۱۳۹).

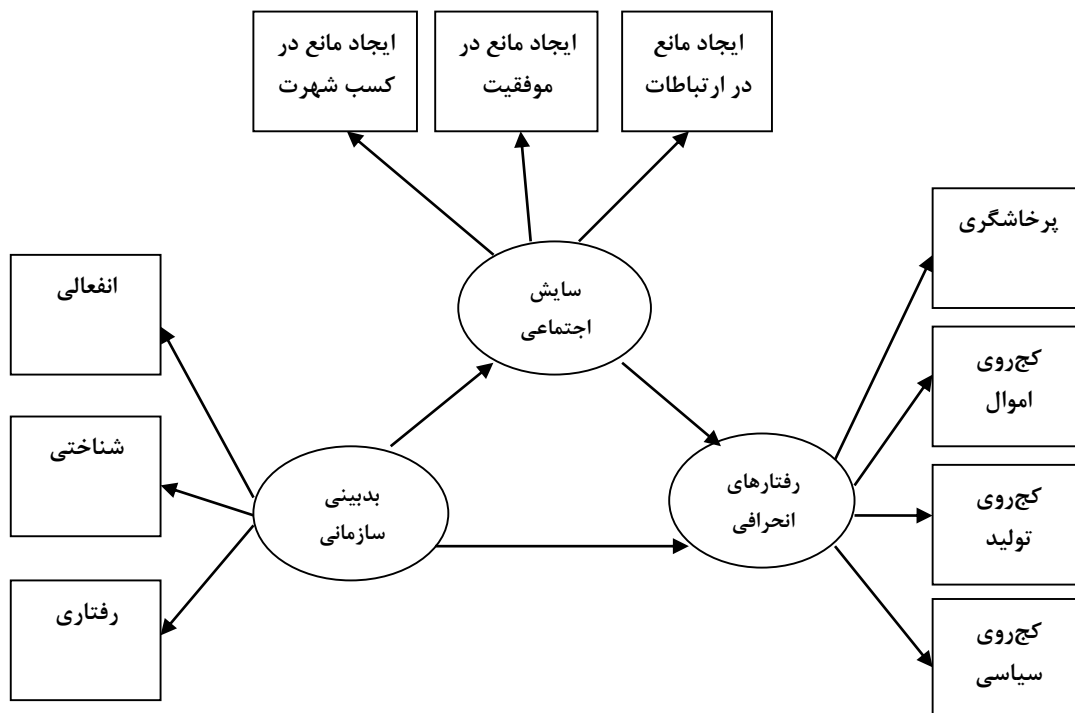
بدبینی سازمانی به‌عنوان نگرش منفی نسبت به سازمان، جایی که فرد در آن کار می‌کند، تعریف شده است. در این تعریف بدبینی سازمانی نوعی نگرش منفی است و در ارتباط با سازمانی است که فرد در آن کار می‌کند نه سازمان‌های دیگر. در این تعریف بدبینی را نگرش و احساس منفی در سازمان، باوری که سازمان را فاقد درستی می‌داند و به بروز رفتارهای توهین‌آمیز و انتقادی نسبت به سازمان تمایل دارد، تعریف می‌نمایند. بر اساس این تعریف، می‌توان سه نوع بدبینی را مشخص کرد که عبارت است از بدبینی انفعالی یا احساسی، بدبینی شناختی و بدبینی رفتاری. بدبینی احساسی واکنش‌های عاطفی مانند آزرده‌گی، خشم، تنش و اضطراب را شامل می‌شود. زمانی که منشأ این احساسات رفتار مدیریت است، بر تعهد و انگیزش کارکنان تأثیر دارد. وقتی کارکنان بر این باورند که تزویر و منفعت شخصی در سازمان عمومیت دارد، احساس بدبینی شناختی می‌کنند. برای مثال بدبینی شناختی زمانی ایجاد می‌شود که کارکنان باور کنند سازمان به مشارکت آن‌ها ارزش نمی‌دهد و به آن‌ها توجه نمی‌کند. بدبینی رفتاری، در رفتارهای

^۱.Yen & Teng

منفی کارکنان بروز می‌کند، رفتارهایی مانند انتقاد از سازمان، شوخی‌های طعنه‌آمیز، تفسیرهای بدگمانانه از رویدادهای سازمان و پیش‌بینی بدبینانه آینده سازمان نشان‌دهنده بدبینی رفتاری است (بهمنی، مهدوی راد و بلوچی، ۱۳۹۵: ۱۶۴)؛ بنابراین اگر زمانی را در یک سازمان سپری کنید، احتمالاً کارکنانی را مشاهده می‌کنید که نگرش بدبینانه‌ای نسبت به سازمان و رهبری آن دارند. این نوع نگرش را در رفتارهای زبانی (جوک‌هایی درباره ناشایستگی مدیران یا عدم انسجام سازمانی)، رفتارهای غیرزبانی (تمسخر، نگاه‌های زیرکانه و چشم‌چرانی) و رفتارهایی از این قبیل مشاهده می‌کنید (مصباحی، ۱۳۹۷: ۹۲).

الگوی مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مبانی نظری و پیشینه مطرح‌شده، الگوی مفهومی پژوهش به صورت زیر ارائه می‌گردد و سپس فرضیه‌های پژوهش معرفی می‌شود.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش (منبع: پژوهشگر ساخته)

۱. بدبینی سازمانی بر سایش اجتماعی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن تأثیر معناداری دارد؛
۲. سایش اجتماعی بر رفتارهای انحرافی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن تأثیر معناداری دارد؛
۳. بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن تأثیر مستقیم و غیرمستقیم از طریق سایش اجتماعی معناداری دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با جهت‌گیری بررسی و تحلیل رابطه بین بدبینی سازمانی با سایش اجتماعی و رفتارهای انحرافی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن در سال ۱۳۹۸ طرح‌ریزی شده است. از این رو، از لحاظ هدف، کاربردی می‌باشد و از نظر گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری در این پژوهش ۳۲۰ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن می‌باشند که طبق جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۷۵ نفر به عنوان نمونه آماری به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شد و پرسشنامه در بین آن‌ها توزیع شد. برای سنجش متغیر بدبینی سازمانی از پرسشنامه دین، برندز و دهروادکار^۱ (۱۹۹۸) استفاده شد که دارای ۱۳ گویه و سه بُعد است که عبارت‌اند از: انفعالی (گویه‌های ۱ تا ۴)، شناختی (گویه‌های ۵ تا ۹) و رفتاری (گویه‌های ۱۰ تا ۱۳). پایایی این پرسشنامه توسط یزدان‌شناس و رشتیانی (۱۳۹۷) و بهمنی و همکاران (۱۳۹۵) سنجیده شد و به ترتیب ۰/۹۲ و ۰/۷۵ را به دست آوردند.

هم‌چنین برای سنجش متغیر سایش اجتماعی از پرسشنامه دافی و همکاران (۲۰۰۲) استفاده شد که شامل ۱۳ گویه و سه بُعد ایجاد مانع در ارتباطات (گویه‌های ۱ تا ۵) ایجاد مانع در موفقیت (گویه‌های ۶ تا ۹) و ایجاد مانع در کسب شهرت (گویه‌های ۱۰ تا ۱۳) است. پایایی این پرسشنامه توسط علوی متین و همکاران (۱۳۹۸) و بخیت و همکاران (۱۳۹۶) سنجیده شد و به ترتیب ۰/۹۴ و ۰/۸۱ را به دست آوردند. در نهایت برای سنجش متغیر رفتارهای انحرافی کارکنان از پرسشنامه رابینسون و بنت (۱۹۹۵) استفاده شد که شامل ۱۶ گویه و چهار بُعد است که عبارت‌اند از: انحراف در تولید یا محصول (گویه‌های ۱ تا ۴)، انحراف در دارایی (گویه‌های ۵ تا ۸)، انحراف سیاسی (گویه‌های ۹ تا ۱۲) و پرخاشگری شخصی (گویه‌های ۱۳ تا ۱۶). پایایی

^۱.Dean, Brandes & Dharwadkar

این پرسشنامه توسط مقدم و محمودی میمند (۱۳۹۷) و پورمختاری و کریمی (۱۳۹۵) سنجیده شد و به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۷۳ را به دست آورد.

پرسشنامه‌های مذکور در این پژوهش شامل دو بخش ویژگی‌های جمعیت شناختی آزمودنی‌ها و بخش دوم شامل سه متغیر: بدبینی سازمانی، سایش اجتماعی و رفتارهای انحرافی کارکنان که به وسیله مقیاس ۵ امتیازی لیکرت (۱=کاملاً مخالفم تا ۵=کاملاً موافقم) اندازه‌گیری می‌شود. روایی پرسشنامه‌ها از طریق روایی محتوا (تأیید افراد متخصص و صاحب‌نظران در این زمینه) مورد بررسی قرار داده شد و تأیید گردیدند. همچنین به منظور سنجش پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شده است که برای متغیر بدبینی سازمانی، ۰/۹۲۰، برای متغیر سایش اجتماعی ۰/۸۵۴ و برای متغیر رفتارهای انحرافی کارکنان ۰/۹۳۳ به دست آمد. با در نظر گرفتن مقدار آلفای به دست آمده برای متغیرهای مذکور که هر سه بالای ۰/۷ بود می‌توان نتیجه گرفت که ابزار سنجش از پایایی مناسبی برخوردار است. در نهایت برای تحلیل داده‌های به دست آمده از نرم‌افزار آماری SPSS-22 و Lisrel 8.80 به کار گرفته شد.

یافته‌ها

یافته‌های جمعیت شناختی پژوهش به شرح جدول زیر است.

جدول ۱. توزیع فراوانی ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه آماری

شاخص جمعیت شناختی	ابعاد	فراوانی	فراوانی (درصد)
جنسیت	زن	۱۳	۷/۴
	مرد	۱۶۲	۹۲/۶
میزان تحصیلات	فوق دیپلم	۱۷	۹/۷
	کارشناسی	۲۹	۱۶/۶
	کارشناسی ارشد	۳۸	۲۱/۷
	دکترای بالاتر	۹۱	۵۲
سابقه کار	کمتر از ۵ سال	۴۵	۲۵/۷
	۶ تا ۱۰ سال	۱۰۳	۵۸/۹
	۱۱ تا ۲۰ سال	۲۷	۱۵/۴



با توجه به اطلاعات جمعیت شناختی ارائه شده در جدول ۱ می توان دریافت که درصد بیشتری از نمونه انتخابی، مرد (۹۲/۶ درصد)، دارای میزان تحصیلات دکتری و دکتری تخصصی (۵۲ درصد) و همچنین دارای سابقه کاری ۶ تا ۱۰ سال (۵۸/۹ درصد) هستند.

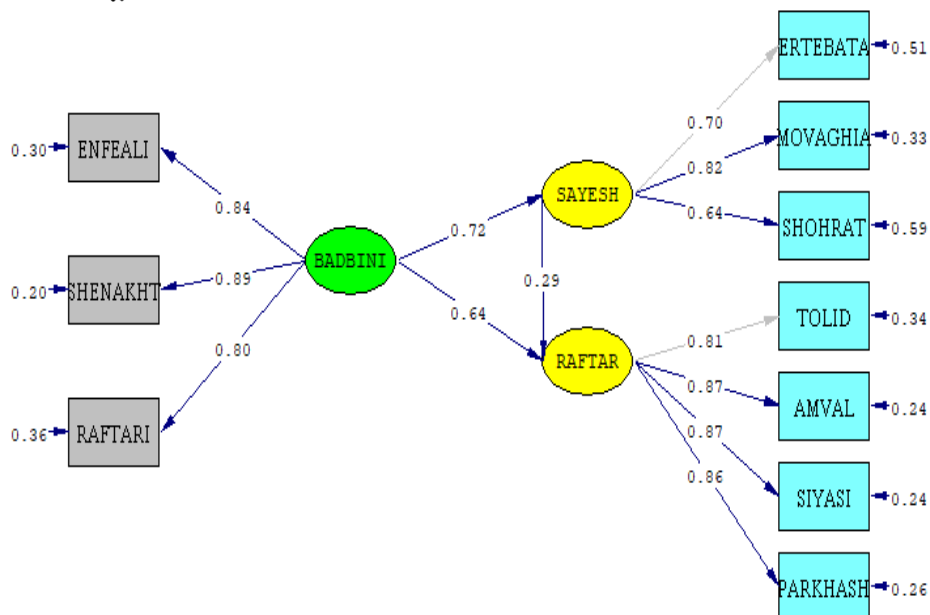
یافته‌های آماری پژوهش

توصیف متغیرهای تحقیق در جدول ۲ آمده است. بر طبق نتایج این جدول، بیشترین و کمترین امتیاز کسب شده برای متغیرها مشخص شده است و میانگین امتیازات و انحراف معیار این متغیرها نیز آمده است.

جدول ۲. توصیف متغیرهای تحقیق

تعداد	مینیمم	ماکسیمم	میانگین	انحراف استاندارد
۱۷۵	۲/۵۴	۵	۴/۰۰	۰/۶۰۲
۱۷۵	۱/۹۴	۵	۳/۷۷	۰/۶۶۸
۱۷۵	۲/۴۶	۵	۳/۷۷	۰/۵۵۷

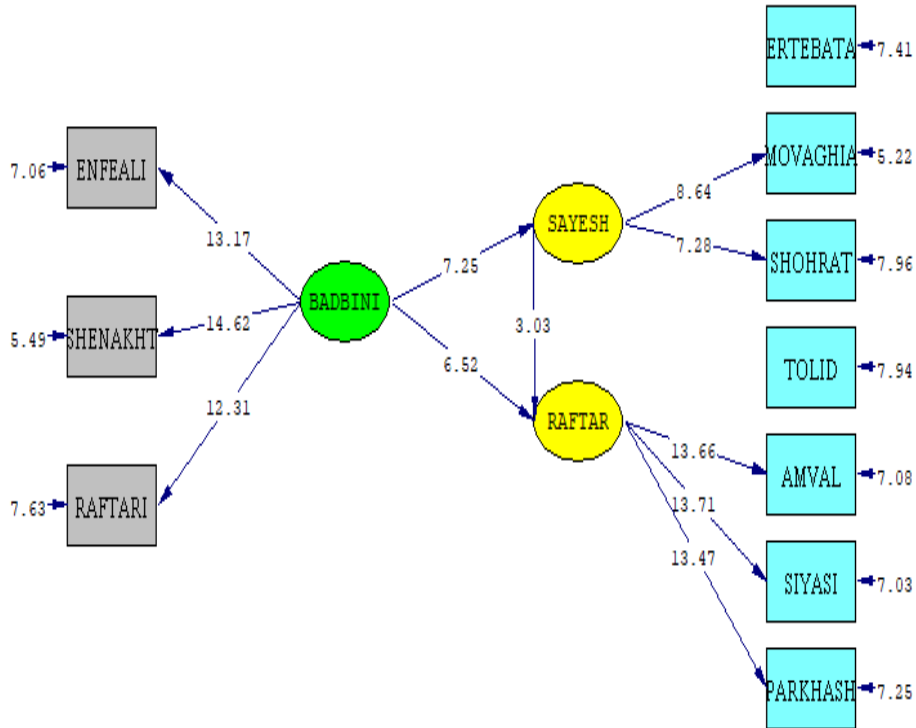
به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق مدل سازی معادلات ساختاری به کار گرفته شد. این روش تکنیکی برای تحلیل داده‌ها است که به منظور ارزیابی رابطه بین دو نوع از متغیرها (آشکار و مکنون) طراحی شده است؛ بنابراین، پس از جمع آوری اطلاعات، برای مشخص کردن اینکه شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده شده) تا چه اندازه برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول هستند، ابتدا همه متغیرهای مشاهده شده که مربوط به متغیرهای پنهان اند، به طور مجزا آزمون شدند. مقادیر شاخص‌های برازش نشان دهنده تأیید الگوهای اندازه‌گیری در مدل مفهومی پژوهش بودند که این امر حاکی از این است که شاخص‌های اندازه‌گیری متغیرهای مشاهده شده می‌توانند متغیرهای پنهان را به طور قابل قبول سنجش کنند. تحلیل داده‌ها از طریق این آزمون نشان داد بدبینی سازمانی بر سایش اجتماعی و سایش اجتماعی بر رفتارهای انحرافی کارکنان تأثیر مستقیم می‌گذارند. همچنین تحلیل داده‌ها نشان داد بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن تأثیر مستقیم و از طریق سایش اجتماعی تأثیر غیرمستقیم می‌گذارد. شکل ۲ مدل ساختاری را در حالت ضرایب استاندارد نشان می‌دهد.



Chi-Square=72.28, df=32, P-value=0.00006, RMSEA=0.085

شکل ۲. مدل ساختاری در حالت ضرایب استاندارد

میزان بارگذاری یا تأثیر متغیرهای پنهان بیرونی ابعاد بدبینی سازمانی شامل «انفعالی» ۰/۸۴، «شناختی» ۰/۸۹، «رفتاری» ۰/۸۰ است که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر بدبینی سازمانی شکل می‌گیرد و در مجموع ۰/۷۲ بر سایش اجتماعی و ۰/۶۴ بر رفتارهای انحرافی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت می‌گذارد. متغیر شناختی بیان‌کننده بالاترین شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی است. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای ابعاد سایش اجتماعی شامل «ایجاد مانع در ارتباطات» ۰/۷۰، «ایجاد مانع در موفقیت» ۰/۸۲ و «ایجاد مانع در کسب شهرت» ۰/۶۴ که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر سایش اجتماعی شکل می‌گیرد. متغیر ایجاد مانع در موفقیت بیان‌کننده بالاترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی است. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای رفتارهای انحرافی کارکنان شامل «انحراف در تولید یا محصول» ۰/۸۱، «انحراف در دارایی» ۰/۸۷، «انحراف سیاسی» ۰/۸۷ و «پرخاشگری شخص» ۰/۸۶ است که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر رفتارهای انحرافی کارکنان شکل می‌گیرد. متغیرهای انحراف در دارایی و انحراف سیاسی بالاترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی است.



Chi-Square=72.28, df=32, P-value=0.00006, RMSEA=0.085

شکل ۳. مدل اصلی آزمون شده پژوهش در حالت اعداد معناداری

بررسی شاخص‌های برازش مدل

برای تعیین کیفیت برازندگی الگوی پیشنهادی با داده‌ها، ترکیبی از شاخص‌های برازندگی به کار گرفته شد. همان‌طور که در جدول ۳ بیان شده است، شاخص‌های برازندگی به‌ویژه نسبت مجذور کای به درجه آزادی برابر با ۲/۲۵ (ملاک ۲ تا ۵)، شاخص نکویی برازش (GFI) برابر ۰/۹۲، شاخص نکویی برازش تعدیل‌یافته (AGFI) برابر ۰/۸۷، شاخص برازندگی مقایسه‌ای (IFI) برابر ۰/۹۸، شاخص برازندگی افزایشی (CFI) برابر ۰/۹۸ و ریشه خطای تقریب میانگین مجذورات (RMSEA) برابر ۰/۰۸۵ است که نشان می‌دهد مدل نهایی بدون نیاز به اصلاح برازندگی مناسبی دارد. همچنین، همه روابط موجود بین متغیرها در مدل در سطح $P < 0.05$ معنادار است.

جدول ۳. شاخص‌های محاسبه‌شده برازش مدل پژوهش حاضر

شاخص	دامنه قابل قبول	مقدار محاسبه‌شده
NFI	بیشتر از ۰/۸۰	۰/۹۷
CFI	۰/۹۰ و بیشتر	۰/۹۸
IFI	۰/۹۰ و بیشتر	۰/۹۸
X ² /df	۲-۵	۲/۲۵
RMSEA	۰-۰/۰۸	۰/۰۸۵
GFI	نزدیک به ۱	۰/۹۲
AGFI	نزدیک به ۱	۰/۸۷

از آنجاکه مقدار «شاخص نکویی برازش» این مدل مطلوب است، می‌توان بیان کرد این مدل برازش قابل قبولی با واقعیت دارد. میزان ضریب به‌دست‌آمده بیان‌کننده اثر مستقیم بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی کارکنان و سایش اجتماعی است. همچنین، ضرایب نشان می‌دهد متغیر بدبینی سازمانی از طریق سایش اجتماعی بر رفتارهای انحرافی کارکنان اثر غیرمستقیم می‌گذارد. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق در جدول ۴ بیان شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه‌های اول و دوم تحقیق

نتیجه	R ²	t-value	β	مسیر مستقیم
تأیید	۰/۳۳	۷/۲۵	۰/۷۲	بدبینی سازمانی ← سایش اجتماعی
تأیید	۰/۳۶	۳/۰۳	۰/۲۹	سایش اجتماعی ← رفتارهای انحرافی کارکنان

با توجه به اینکه $\beta=0/72$ و مقدار بحرانی برابر با $7/25 > t > 1/96$ ($-1/96 > t > 1/96$) در آزمون فرضیه اول، متغیر پیش‌بین بدبینی سازمانی می‌تواند متغیر ملاک سایش اجتماعی را تحت تأثیر قرار دهد و آن را تبیین کند. در نتیجه، با اطمینان ۰/۹۵ این فرضیه تأیید می‌شود. ضریب تعیین بیان‌کننده این است که ۳۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته سایش اجتماعی توسط متغیر مستقل (بدبینی سازمانی) تبیین می‌شود. همچنین، با توجه به ضریب تأثیر $\beta=0/29$ و مقدار بحرانی برابر با $3/03 > t > 1/96$ ($-1/96 > t > 1/96$) متغیر پیش‌بین سایش اجتماعی می‌تواند متغیر ملاک رفتارهای انحرافی کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد و آن را تبیین کند. در نتیجه، با اطمینان ۰/۹۵ فرضیه دوم تحقیق تأیید می‌شود. همچنین، ضریب تعیین نشان می‌دهد ۳۶ درصد از تغییرات



متغیر وابسته (رفتارهای انحرافی کارکنان) توسط متغیر مستقل (سایس اجتماعی) تبیین می‌شود. نتایج آزمون فرضیه سوم، در جدول ۵ بیان شده است.

جدول ۵. آزمون فرضیه سوم تحقیق

نتیجه	سطح معناداری	B	مسیر (مستقیم و غیرمستقیم)
تأیید فرضیه	P<۰/۰۵	۰/۲۰۸	سایس اجتماعی
			بدبینی سازمانی رفتارهای انحرافی کارکنان
	P<۰/۰۵	۰/۶۴	رفتارهای انحرافی کارکنان ← بدبینی سازمانی

با توجه به جدول ۵ ضریب تأثیر غیرمستقیم بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی کارکنان با نقش میانجی سایس اجتماعی برابر با ۰/۲۰۸، همچنین، تأثیر مستقیم بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی کارکنان ۰/۶۴ گزارش شده است که مقدار سطح معناداری آزمون محاسبه شده برای تحلیل مسیرهای یادشده کمتر از ۰/۰۵ است؛ در نتیجه، فرضیه سوم تحقیق تأییدشده است و بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی کارکنان تأثیر مستقیم و غیرمستقیم دارد از طریق سایس اجتماعی می‌گذارد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی کارکنان با نقش میانجی سایس اجتماعی می‌باشد که در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس مبانی نظری و پیشینه ذکرشده، فرضیه‌های پژوهش ارائه شد. نتایج به‌دست‌آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها، تأیید فرضیه‌ها را نشان داد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که بدبینی سازمانی به‌طور معنادار بر سایس اجتماعی تأثیر می‌گذارد. تعدادی از پژوهش‌ها رابطه بین این دو متغیر را مورد مطالعه قرار دادند که از جمله این پژوهش‌ها می‌توان به تحقیق حق‌گویان و همکاران (۱۳۹۷) اشاره نمود که نتیجه مطالعه وی با نتایج این پژوهش مطابقت و همخوانی دارد. رفتار مدیران با کارکنان نقش مهمی در ایجاد نگرش کارکنان نسبت به سازمان دارد. می‌توان گفت پایبندی به ارزش‌های اخلاقی و اجتماعی توسط مدیران موجب کاهش بدبینی سازمانی در کارمندان و الگوسازی برای آن‌ها می‌شود؛ بنابراین برای غلبه بر بدبینی سازمانی، مدیران سازمان باید در رفتار و گفتار خود صادق و قابل اعتماد باشند و از سبک‌های رابطه‌مند مشارکتی و حمایتی استفاده نمایند تا ادراک کارکنان را از رفتار آن‌ها بهبود دهند و از طریق برقراری ارتباطات دوطرفه

و ارائه به موقع و مناسب اطلاعات، در جهت بهبود رابطه آن‌ها با زیردستان و ارتقاء مهارت‌های سرپرستی و ارتباطی آن‌ها که نتیجه آن کاهش بدبینی سازمانی و افزایش تعهد سازمانی کارکنان خواهد بود، اقدام نمایند. همچنین برگزاری دوره‌های آموزشی برای مدیران با تمرکز بر جنبه‌های مختلف روابط خود (توجه و احترام و...) می‌توانند ادراک کارکنان را در این زمینه بهبود دهند.

یکی از ریشه‌ها و علل اصلی پیدایش بدبینی سازمانی، روابط کاری غیر شفاف است. رویه‌ها و روابط کاری از قبیل، برگزاری جلسات، اتخاذ تصمیمات و رویه‌های اتخاذ این تصمیمات باید برای تمامی پرسنل کاملاً واضح، به‌دوراز هرگونه سیاسی کاری و تا حد امکان به‌صورت مشارکتی باشد؛ بنابراین مدیران در برنامه‌های سازمانی، مشارکت و همراهی کارکنان را از یاد نبرند و با فراهم کردن زمینه مشارکت بیشتر آن‌ها در تصمیمات سازمانی و در حوزه‌هایی که مستعد ایجاد بدبینی است، موجبات کاهش بدبینی سازمانی و به دنبال آن افزایش حس علاقه و وفاداری در کارکنان نسبت به سازمان را فراهم سازند. همچنین تحلیل داده‌ها نشان داد که سایش اجتماعی بر رفتارهای انحرافی کارکنان تأثیر مستقیم می‌گذارد. در این راستا می‌توان به پژوهش نصر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۵) اشاره نمود که در پژوهش خود بیان می‌کنند رفتارهای انحرافی کارکنان یکی از پیامدهای سایش اجتماعی است و این پیامد می‌تواند موجب مرادفات نابهنجار پرسنل با عوامل داخلی و خارجی سازمان مانند مشتریان، ارباب‌رجوع و حتی خانواده، بروز حوادث شغلی و در نتیجه کاهش بهره‌وری فردی و سازمانی شود. درنهایت، بررسی مهم‌ترین هدف پژوهش یعنی بررسی نقش واسطه‌ای سایش اجتماعی در تأثیر بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی کارکنان نشان‌دهنده تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بدبینی سازمانی بر رفتارهای انحرافی کارکنان بود. پس از تأیید برازش مدل مشخص شد سایش اجتماعی می‌تواند به‌عنوان متغیر میانجی رابطه دو مفهوم یادشده را تحت تأثیر قرار دهد. نتایج این پژوهش با یافته‌های صالحی صدقیانی و همکاران (۱۳۹۸)، مقدم و محمودی میمند (۱۳۹۷)، اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۵) و امیر تیمور (۲۰۱۷) همسو است.

تغییر در شرایط محیطی، شکاف بین انتظارات فردی و کارکنان، اختلاف بین مدیران ارشد و مدیران سطوح پایین‌تر، پیچیدگی زندگی کاری و دشواری مدیریت زمان، تمایلاتی به سمت نگرش‌های منفی برای کارکنان ایجاد می‌کند که به‌عنوان بدبینی سازمانی شناخته می‌شود. با این‌گونه مسائل، کارکنان ناراحتی، خشم و احترام کمتر نسبت به سازمان احساس کرده تمایلات

رفتاری منفی از قبیل غیبت و انتقاد شدید نسبت به سازمان از خود بروز می‌دهند (مقدم و محمودی میمند، ۱۳۹۷، ۸۳)؛ بنابراین یکی از پیامدهای منفی بدبینی سازمانی، رفتار انحرافی می‌باشد که در بهبود و تضعیف عملکرد سازمان‌ها نقش بسزایی دارد. در واقع بدبینی با پیامدهای منفی مختلفی برای کارمندان مرتبط است. کارمندی که به سازمان‌شان بدبین هستند، احساسات منفی متنوعی شامل اضطراب، نفرت و شرمندگی هنگام فکر کردن به سازمان را تجربه می‌کنند. این باورهای منفی منجر به واکنش‌های زیان‌آور و رفتارهای انحرافی در سازمان می‌شود. با وجود صرف هزینه‌های بالا برای ایجاد قوانین و هنجارهای سازمانی در زمان‌های مختلف، در صورت بی‌توجهی به این مهم، می‌تواند خسارت جبران‌ناپذیری به سازمان و کارکنان وارد کند.

پیشنهادها

رفتار انحرافی ناشی از واکنش به محیط استرس‌آور و بی‌عدالتی‌هایی است که باعث برانگیختن عواطف منفی می‌شوند؛ بنابراین مدیران باید در جهت تقویت عدالت در رفتارها، اعمال خود و اجرای قوانین، تلاش نمایند. همچنین مدیران می‌توانند در جهت منعطف‌سازی و کاهش رسمیت در سازمان و حمایت از کار جمعی برای عملکرد بهتر بکوشند تا از بروز هرگونه رفتارهای انحرافی و فشارهای روحی جلوگیری نمایند که این امر خود منجر به جلوگیری از بدبینی کارکنان نسبت به سازمان و تبدیل یک محیط استرس‌آور به یک محیط سرشار از آرامش و نشاط خواهد بود. همچنین پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها توجه ویژه‌ای به آثار مخرب پدیده سایش اجتماعی داشته باشند و از طریق برنامه‌های آموزشی و مشاوره‌ای، راه‌های پیشگیری از این رفتارها به کارکنان و سرپرستان سازمان آموزش داده شود. از دیگر راه‌های مقابله با این پدیده می‌توان به برخورد قاطعانه با رفتارهای توهین‌آمیز به دیگران (از قبیل تمسخر و استهزای کارمند از سوی رئیس و برعکس و...) برای جلوگیری از سایش اجتماعی اشاره نمود.

تشکر و قدردانی

بر خود لازم می‌دانم از تمامی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن که در اجرای این پژوهش یاری رسانده‌اند؛ تشکر و قدردانی نمایم.

منابع

- اسماعیلی، محمود رضا؛ حکاک، محمد و شاه‌سیاه، ندا. (۱۳۹۵). بدبینی سازمانی به‌سوی رفتار انحرافی در محیط کار: تأکید بر نقش رفتار شهروندی و ادراک سیاست سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه لرستان). فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، ۲ (۷)، ۱-۳۵.
- بخیت، معصومه؛ نظری، شهرام و عیدی‌پور، کامران. (۱۳۹۶). ارتباط سایش اجتماعی با بهزیستی شغلی کارکنان فدراسیون فوتبال با میانجی‌گری تعارض میان فردی. فصلنامه مطالعات مدیریت ورزشی، ۹ (۴۵)، ۱۱۵-۱۳۲.
- بهمنی، اکبر؛ مهدوی راد، محمدرضا و بلوچی، حسین. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه‌شده کارکنان با نقش میانجی‌گری و تعدیل‌گری تعهد سازمانی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۹ (۳۱)، ۱۶۱-۱۸۵.
- پروری، پیمان؛ نقدی، اسداله و سهرابی، روح‌الله. (۱۳۹۵). مطالعه رابطه هویت سازمانی و ابعاد سه‌گانه آن با بدبینی سازمانی کارکنان (مطالعه‌ای در بین کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان قزوین). فصلنامه مدیریت منابع انسانی در ورزش، ۳ (۲)، ۱۳۷-۱۵۰.
- پورمختاری، الهام و کریمی، فریبا. (۱۳۹۵). پیش‌بینی رفتارهای انحرافی کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان بر اساس اعتماد سازمانی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۱۰ (۳)، ۵۱-۶۶.
- حق‌گویان، زلفا؛ کریمی مالک آبادی، لاله و کاظمی، زهره. (۱۳۹۷). بررسی نقش بدبینی سازمانی در سایش اجتماعی: سکوت سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی. فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، ۵ (۴)، ۵۵۳-۵۷۷.
- دهقانان، حامد و شجاعی، محمدحسین. (۱۳۹۶). نقش تعدیل‌گری رهبری تحول‌آفرین در رابطه میان جو اخلاقی ادراک‌شده و رفتارهای کاری مخرب. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۲ (۴۴)، ۹۷-۱۴۰.
- زینلی، سینا؛ منظری توکلی، علیرضا و سلاجقه، سنجر. (۱۳۹۶). رابطه بین جو اخلاقی و استرس شغلی با رفتارهای انحرافی کارکنان: نقش تعدیل‌گر سبک رهبری ستمگرانه. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۴ (۳)، ۱۱۶-۱۲۴.
- صالحی صدقیانی، جمشید؛ کرمی، حامد و قربانی پاچی، عقیل. (۱۳۹۸). تأثیر طردشدگی ادراک‌شده بر رفتارهای انحرافی کارکنان با نقش میانجی‌گر بدبینی سازمانی و تعدیل‌گر روان رنجوری. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۴ (۲)، ۱۹۵-۲۱۶.
- علوی متین، فاطمه؛ دامغانیان، حسین و رستگار، عباس‌علی. (۱۳۹۸). تأثیر اندوه مقایسه بر سایش اجتماعی با میانجی‌گری حسادت خاموش. فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۰ (۲)، ۹۵-۱۱۹.



قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ ملکی، شیوا و بروکی میلان، شعبان. (۱۳۹۳). نقش میانجی هویت‌سازمانی در رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی کار. فصلنامه اخلاق و تاریخ پزشکی، ۷ (۴)، ۶۶-۷۹.

محمود روشن‌ضمیر، سمیرا؛ ایرانی، حمیدرضا و یزدانی، حمیدرضا. (۱۳۹۶). شناسایی عوامل مؤثر بر بروز رفتار انحرافی کارکنان. فصلنامه فرهنگ در دانشگاه اسلامی، ۲ (۲۳)، ۱۸۳-۲۰۴.

مصباحی، مریم. (۱۳۹۷). تبیین نقش بدبینی سازمانی در تأثیرگذاری بر انزوای خودخواسته کاری کارکنان. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۷ (۹۰)، ۸۹-۱۱۴.

مقدم، علیرضا و محمودی میمند، مهدی. (۱۳۹۷). اثر بدبینی سازمانی بر گرایش به رفتارهای انحرافی. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۷ (۸۹)، ۷۳-۸۹.

نصراصفهانی، علی و حیدری آقا‌گلی، پریسا. (۱۳۹۸). تأثیر حسادت در محل کار بر رفتار انحرافی کارکنان. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود تحول)، ۲۸ (۹۱)، ۱۱۹-۱۳۸.

نصراصفهانی، مهدی؛ علامه، سید محسن؛ شائمی، علی و تیموری، هادی. (۱۳۹۵). بسط الگوی مفهوم سایش اجتماعی کارکنان در سازمان مورد مطالعه: سازمان بهزیستی کشور. فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۱۱ (۴۱)، ۹۹-۱۱۶.

یزدان‌شناس، مهدی و رشتیانی، محمد. (۱۳۹۷). اثر تعدیل‌کننده تعارض نقش، تعارض کار-خانواده، اعتماد و عدالت سازمانی ادراک‌شده در تأثیرگذاری فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۷ (۱)، ۵۷-۸۰.

- Ameer Taimur, A. K. (2017). Workplace ostracism and counterproductive work behaviors (CWBs): Examining the mediating role of organizational cynicism and moderating role of neuroticism (Doctoral dissertation, Capital University).
- Baron, R., Neuman, J., & Geddes, D. (1999). Social and personal determinants of workplace aggression: Evidence for the impact of perceived injustice and the Type a behavior pattern. *Aggressive Behavior*, 25 (4), 281-296.
- Bennett, R., & Robinson, S. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85 (3), 349-360.
- Dean, J. W., Brandes, P. & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23 (2), 341-352.
- Duffy, K., Ganster, G. & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45 (2), 331-351.
- Eissa, G., & Wyland, R. (2016). Keeping up with the Joneses: The role of envy, relationship conflict, and job performance in social undermining. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 23 (1), 55-65.
- Eissa, G., & Wyland, R. (2018). Work-family conflict and hindrance stress as antecedents of social undermining: Does ethical leadership matter?. *Applied Psychology*, 67 (4), 645-654.