

بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری کارکنان با نقش میانجی بدبینی سازمانی

وحید میرزایی*، حامد محمدی**

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش بدبینی سازمانی به عنوان یک متغیر میانجی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری کارکنان انجام شد. تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش اجرا توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان اداره کل استاندارد خراسان رضوی تشکیل دادند، با توجه به محدود بودن جامعه آماری از سرشماری استفاده شد. در این پژوهش برای متغیر حمایت سازمانی اداره شده از پرسش‌نامه نیر (۲۰۱۳)، برای متغیر بدبینی سازمانی از پرسش‌نامه بدبینی سازمانی کالاکان (۲۰۰۹) و برای متغیر رفتار ضد بهره‌وری از پرسش‌نامه بنت و رابینسون (۲۰۰۲) استفاده شده است. روایی پرسش‌نامه از طریق روایی صوری و محتوایی مورد تأیید قرار گرفت و پایایی پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق آزمون همبستگی و معادلات ساختاری به وسیله نرم‌افزارهای SPSS22 و PLS 3 انجام گرفت. یافته‌های مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که بدبینی سازمانی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری را میانجی‌گری می‌کند.

کلیدواژه‌ها: حمایت سازمانی ادراک‌شده، بدبینی سازمانی، رفتار ضد بهره‌وری.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۰۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۹

* استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران، رایانامه نویسنده مسئول:

dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir

** دانشجوی دکتری مدیریت گرایش منابع انسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.

۱. مقدمه

امروزه بهره‌وری کارکنان سازمان‌های فعال در بخش خدمات عمومی زیر سؤال رفته است و این وضعیت به عنوان یک موضوع مهم و اولویت‌دار مطرح شده است. سرمایه انسانی در سازمان‌های عمومی باهدف اطمینان از رضایت شهروندان مهم‌ترین عامل از نظر افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها است. بهره‌وری کارکنان سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا به اهداف و آرمان‌های خود دست یابند و اثربخشی و کارایی سازمان را افزایش دهند. بازده کار نیز با بهره‌وری کارکنان تعیین می‌شود (Tolga, 2020). رفتار ضد بهره‌وری در محیط کار به صورت همه‌جانبه است (Greenberg, 1977; Vardi, 2004) و به صورت مجموعه‌ای از رفتارهای تعمدی است که به سازمان یا اعضای آن صدمه می‌زند (معصومی و بانج شفیعی، ۱۳۹۳) و یکی از جدی‌ترین مشکلاتی است که سازمان‌های امروزی در بسیاری از کشورها با آن مواجه هستند (Chappell & Di.Martino, 2006). رفتار ضد بهره‌وری به رفتاری از سوی کارکنان اشاره دارد که به سازمان یا اعضای آن آسیب می‌رساند (Spector & Fox, 2002; Ones et al., 1993) و ممکن است شامل اعمالی مانند سرقت، غیبت، اقدامات انضباطی، خرابکاری، آزار کلامی، قلدری، پرخاشگری، نافرمانی، خودداری از تلاش، دروغ‌گویی، شایعه‌گویی، شایعه‌پراکنی، امتناع از همکاری، آزار جنسی، تجاوز فیزیکی، انتقاد از مدیریت و مؤسسه و غیره باشد؛ بنابراین این موضوع هم برای محققان به یک موضوع مهم تبدیل شده است (Sharma, 2012). حمایت سازمانی درک شده همچنین به عنوان اطمینان از اینکه کمک برای انجام کارها به‌طور مؤثر و برای مقابله با موقعیت‌های استرس‌زا از سوی سازمان در دسترس خواهد بود (George et al., 1993). نظریه حمایتی سازمان (Eisenberger et al., 1986; Rhodes & Eisenberger, 2002; Shore & Shore, 1995) پیشنهاد می‌کند که کارکنان حمایت سازمانی درک شده را برای برآوردن نیازهای اجتماعی-عاطفی و تعیین نیازهای سازمان توسعه دهند. از نظر حمایت سازمانی ادراک‌شده، یک کارمند درک می‌کند که آیا تلاش‌ها و مشارکت‌های او در

محیط کار به طور عادلانه پاداش می‌گیرد یا خیر؟ (Eisenberger et al., 1986; Kurtessis, et al., 2017). شناسایی عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای ضد بهره‌وری مورد توجه محققان بوده است، محققان یکی از مهم‌ترین پیشایندها و عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای ضد بهره‌وری را حمایت سازمانی ادراک شده معرفی کرده‌اند (Camo, 2020) "شواهد قابل توجهی وجود دارد که نشان می‌دهد کارکنانی که سطح بالایی از حمایت را درک می‌کنند، شغل خود را با دید مطلوب‌تری خواهند دید. این امر به روش‌هایی مانند افزایش تعهد، عملکرد، کاهش استرس، خلق و خوی مثبت و غیره نشان داده خواهد شد (Rhodes & Eisenberger, 2002). هرگونه شک در مورد انگیزه‌های سازمان یا تأیید طرح‌های بدخواهان آن باعث ایجاد شک و تردید در ذهن کارمندان می‌شود. اگر چنین تصویری تکرار شود، منجر به افزایش نارضایتی و در نهایت سطوح بالای بدبینی خواهد شد (McCarthy & Garavan, 2006). چنین شرایطی ممکن است در صورتی به وجود بیاید که برای مثال، سازمان‌ها نتوانند جایگزین‌های کاری ذاتاً جالبی را ارائه دهند، با واگذاری چنین وظایفی به کارکنانی که به اعتقاد او کمتر از سطح فعلی مهارت‌ها و استعدادهايش هست، احساس بی‌ارزشی را برانگیزد و با شکست مواجه شود. ارائه حمایت اجتماعی کافی، چه به صورت واقعی و چه آن‌طور که تصور می‌شود، برای برآوردن نیازهای منابع درون نقشی و برون نقشی خود باید صورت پذیرد (Watt & Hargis, 2010). در این زمینه حمایت سازمانی درک شده، به عنوان یک نگرش مثبت تعریف شده است (Eisenberger et al., 1986)، از دیگر پیشایندهای مؤثر بر بروز رفتارهای ضد بهره‌وری بدبینی سازمانی است (Neves, 2012). بدبینی سازمانی به عنوان یک نگرش منفی نسبت به سازمان تعریف شده و به رفتارهای ضد بهره‌وری تبدیل شده است. تصور می‌شود موضوعات بحث و مناظره بین کارکنان و مدیران ارشد که سطح حمایت سازمانی درک شده و بدبینی کارکنان بر رفتارهای ضد بهره‌وری که ممکن است در این جهت ایجاد شود، تأثیر می‌گذارد. این به معنی کاهش بهره‌وری است؛ بنابراین، پس از تعیین رابطه بین نگرش‌های بدبینانه

سازمانی کارکنان و رفتارهای ضد بهره‌وری، می‌توان با اتخاذ تدابیری برای جلوگیری از بدبینی سازمانی، بهره‌وری را افزایش داد. در اداره کل استاندارد از آنجایی که بدبینی سازمانی جز عوامل کاهش بهره‌وری و ضعف سازمانی محسوب می‌شود و منجر به پدیده‌هایی همچون آنومی سازمانی، طفره‌روی سازمانی و بروز رفتارهای ضد بهره‌وری می‌گردد لذا نیاز است با بررسی و شناخت دقیق از عوامل شکل‌گیری بدبینی سازمانی به‌عنوان یک نقطه‌ضعف در یک سیستم با کمک گرفتن از عوامل مدیریتی به‌ویژه حمایت سازمانی نتایج و پیامدهای منفی بدبینی سازمانی را کاهش داده و سبب افزایش و تعالی در بهره‌وری شد.

اداره کل استاندارد خراسان رضوی علیرغم در اختیار داشتن منابع انسانی مناسب که از دانش و تجربه مناسبی برخوردارند و همچنین با دارا بودن سایر منابع نظیر تجهیزات آزمایشگاهی، امکان بهره‌مندی از پتانسیل بخش خصوصی ازجمله: شرکت‌های بازرسی، آزمایشگاه‌های همکار، دارا بودن ادارات و نمایندگی‌های شهرستانی و، به نسبت منابع در اختیار، کارکنان آن دارای بهره‌وری متناسب با منابع موجود نمی‌باشند. یکی از دلایلی که می‌تواند سبب بروز این افت در میزان بهره‌وری گردد، بدبینی سازمانی شکل‌گرفته در سطح اداره کل استاندارد خراسان رضوی است. ازجمله دلایل شکل‌گیری این بدبینی را می‌توان به عواملی همچون بی‌اعتمادی به مدیران ارشد و سایر همکاران، احساس بی‌عدالتی در جبران خدمات، تغییر مداوم شغل افراد و احساس بی‌عدالتی در ارتقا اشاره نمود. با توجه به اینکه یکی از عواملی که می‌تواند در راستای کاهش بدبینی سازمانی و به‌تبع آن افزایش بهره‌وری کارکنان موردتوجه قرار گیرد، مقوله حمایت سازمانی است. لذا لزوم بررسی این موضوع در اداره کل استاندارد خراسان رضوی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، همچنین بررسی پیشینه‌های پژوهشی انجام‌شده نشان می‌دهد که رابطه بین هر یک از متغیرهای پژوهش موردبررسی به‌صورت جداگانه در پژوهش‌ها موردسنجش و ارزیابی قرارگرفته است ولی هیچ‌کدام از پژوهش‌ها به بررسی رابطه بین تمامی متغیرها در یک مدل جامع

نپرداخته است. لازم به توضیح است که نقش میانجی بدبینی سازمانی بر جنبه نوآوری پژوهش افزوده است؛ بنابراین در این پژوهش به دنبال بررسی این سؤال هستیم که آیا بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری رابطه وجود دارد و آیا بدبینی سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری نقش میانجی‌گری ایفا می‌کند.

۲. مبانی نظری بدبینی سازمانی

مفهوم بدبینی مفهومی گسترده است و موضوع رشته‌های مختلف علوم اجتماعی مانند فلسفه، دین، علوم سیاسی، جامعه‌شناسی، روانشناسی و مدیریت بازرگانی بوده است. از آنجایی که این مطالعه اساساً مبتنی بر «بدبینی سازمانی» است، توضیح مختصر در مورد اصطلاحات بدبینی، تاریخچه و تعاریفی که تا امروز ارائه شده است مفید است (Tolga, 2020). بدبینی پدیده‌ای تک‌بعدی نیست و شامل باور، تجربه، انتظار، احساس، ادراک و واکنش هست. اصل اساسی در مفهوم بدبینی سازمانی، فقدان دقت، صداقت، اعتماد، انسجام و وفاداری است. رهبران در سازمان‌ها برای محافظت از منافع شخصی خویش از پدیده اساسی و مهم بدبینی سازمانی غافل می‌شوند (پورصباغ، ۱۳۹۸). مفهوم بدبینی در فرهنگ لغت انجمن زبان ترکی بر اساس نظریه آنتی استنس که استدلال می‌کند که انسان‌ها می‌توانند با فضیلت و خوشبختی به خود دسترسی پیدا کنند، فارغ از همه ضروریات، بدون مقید به هیچ ارزشی تعریف می‌شود. همچنین در فرهنگ لغت انگلیسی آکسفورد به این صورت تعریف می‌شود: «تمایل به این باور که مردم صرفاً با منفعت شخصی برانگیخته می‌شوند. شک و تردید؛ تمایل به این که آیا چیزی اتفاق خواهد افتاد یا ارزش آن را دارد. بدبینی؛ مکتبی از فیلسوفان یونان باستان هست و به عقیده نویسندگانی که بر اساس این مقاله اصطلاحات بدبینی سازمانی را تعریف می‌کنند، بدبینی در یونان باستان به عنوان یک شیوه زندگی و یک مکتب فکری

ظهور کرده و با معانی متفاوتی به روزگار ما رسیده است (Brandes, 1997; Dean et al., 1998). امروزه، ما می‌توانیم بدبین‌ها را به ساده‌ترین عبارت «عیب‌جویان مرموز» تعریف کنیم (Ersoy-Kart, 2015). از سوی دیگر، وجود انواع و تعاریف بسیاری از بدبینی به پیچیدگی در این مفهوم این متغیر منجر می‌شود و درک مفهوم را دشوار می‌کند. همه این تعاریف در زمان و رشته خودشان درست هستند یا حداقل اشتباه نیستند فقط به این دلیل که مهم این است که مفهوم بدبینی در چه زمینه‌ای و برای چه منظوری به کار می‌رود. به عنوان مثال، اگر بدبینی به عنوان تمایل به فکر کردن مردم به اهداف پنهان، مراقبت از دیگران برای محافظت از منافع خود و مدیریت امور تعریف شود (Tokgöz & Yılmaz, 2008). می‌بینیم که این تعریف نشان‌دهنده دیدگاه ماکیاولیستی مورد حمایت اوهریر و کودی (۱۹۸۷) است. این مفهوم‌سازی از بدبینی اشتباه نیست و شامل حقیقت محض نیز نمی‌شود. در این مطالعه، تعریف بدبینی سازمانی مبتنی بر «نگرش منفی یک فرد نسبت به سازمان خود» است که توسط دین، براندس، داروادکار (۱۹۹۸) ارائه شده است که باعث می‌شود کارمند، شناختی منفی را تجربه کند. تجربیات عاطفی و رفتاری (همراهی) نسبت به سازمان، کار و در نهایت خود. بدبینی سازمانی شامل «نگرشی است که شامل این باور است که سازمان فاقد صداقت است» و «احساسات منفی و رفتارهای تحقیرآمیز یا انتقادی نسبت به سازمان دارد» (Dean et al., 1998).

حمایت سازمانی ادراک شده

تئوری حمایت سازمانی مبتنی بر نظریه تبادل اجتماعی و هنجار متقابل هست و بیانگر مشارکت کارکنان در سازمان و تلاش انجام شده برای کار هست، به عبارت دیگر، سازمان دارای ویژگی‌های لازم برای انجام کار است. حمایت سازمانی ادراک شده باعث خوشحالی و احساس راحتی کارکنان شود (Eisenberger et al., 1986; Eisenberger et al., 2001; Neves, 2012). حمایت سازمانی ادراک شده که یکی از عناصر اصلی

تحلیل انجام شده در این تحقیق است بیان می‌کند که تمامی رفتارها و نگرش‌هایی که کارمند نسبت به سازمان دارد به دلیل ارزش کارمند برای سازمان بسته به مشارکت‌های فوق‌الذکر و تلاش‌های آن‌ها به وجود می‌آید. به عبارت دیگر، حمایت سازمانی ادراک شده به این معنی است که کارکنان از کمک سازمان به آن‌ها آگاه باشند، احساس امنیت کنند و احساس کنند که سازمان پشت سر آن‌ها ایستاده است و تحت تأثیر سیاست‌ها، هنجارها، رویه‌ها و فعالیت‌های مثبت یا منفی است که بر کارکنان سازمان تأثیر می‌گذارد (Eisenberger et al., 2001). حمایت سازمانی ادراک شده با این واقعیت افزایش می‌یابد که سازمان ویژگی‌های انسانی را به کارکنان اختصاص می‌دهد، به عبارت دیگر آن‌ها را به عنوان قطعات ماشینی بی‌روح نمی‌بیند و به ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت‌ها و ظرفیت‌های کارکنان اهمیت می‌دهد (Eisenberger et al., 1986). بنابراین، کارکنان با سطوح بالای حمایت سازمانی می‌توانند تصمیمات و فعالیت‌های انجام شده در سازمان را در سطوح بالاتر درونی کنند (Rhodes & Eisenberger, 2002). طبق نظر رودز و آیزنبرگر (۲۰۰۲)، برای توسعه ادراک حمایت سازمانی، باید چهار پیش‌زمینه مهم وجود داشته باشد: عدالت سازمانی، حمایت اداری، پاداش‌های سازمانی و شرایط کاری و ویژگی‌های کارکنان (Tolga, 2020).

رفتار ضد بهره‌وری

رفتارهای ضد بهره‌وری را می‌توان به سادگی به عنوان رفتارهایی تعریف کرد که به سازمان و اعضای آن آسیب می‌رساند (Martinko et al., 2002). چنین رفتارهایی ممکن است شامل اقدامات مستقیم فعال مانند خرابکاری، پرخاشگری، سرقت، تهاجم فیزیکی - کلامی، و همچنین اقدامات غیرمستقیم منفعلانه مانند عدم رعایت، سوء رفتار عمدی، کناره‌گیری، تأخیر، استعفا و غیره باشد (Fox et al., 2001; Spector & Fox, 2005). رفتار ضد بهره‌وری اقداماتی است که کارکنان آگاهانه انجام می‌دهند و اقداماتی نیست که برحسب تصادف آن را انجام دهند. اگرچه انواع بسیار متفاوتی از رفتارهای

ضد بهره‌ور وجود دارد ولی تحقیقات این رفتارها را به دوطبقه مشخص دسته‌بندی کرده است که عبارت‌اند از رفتارهای ضد بهره‌وری بین فردی و رفتارهای ضد بهره‌وری بین سازمانی (خرمی، ۱۳۹۷).

پرواضح است سازمان با بهره‌وری پایین، سازمانی است که توانایی انطباق مناسب با تغییرات و واکنش سریع به این تغییرات و ایجاد ساختار مدیریت منسجم و هدفمند را ندارد (مسعودی اصل و همکاران، ۱۳۹۰). رفتارهای ضد بهره‌وری مجموعه‌ای از رفتارهای تعمدی هستند که به سازمان یا اعضای آن صدمه می‌زنند (قلی پور و همکاران، ۱۳۹۴). رفتار ضد بهره‌وری در ابتدا به‌عنوان «رفتارهای انحرافی» نامیده می‌شد که به‌عنوان رفتارهایی که نقض غیرقابل قبول را با نقض هنجارهای مهم و تهدید جامعه آشکار می‌کند تعریف می‌شود در این زمینه، رفتارهای انحرافی، به‌عبارت دیگر، رفتارهایی که فراتر از معیارهای عادی هستند، پتانسیل آسیب رساندن به سازمان و/یا اعضای آن را دارند (Robinson & Bennett, 1995). این مفهوم توسط اسپکتور و همکاران بیشتر توسعه پیدا کرد و رفتار ضد بهره‌وری را در پنج جزء توصیف کرد. به بیان اسپکتور و همکاران (۲۰۱۱)، طبقه‌بندی که بر اساس این مطالعه نیز انجام شده است، رفتار ضد بهره‌وری از پنج بعد تشکیل شده است: سوءاستفاده علیه دیگران، رفتار انحرافی، خرابکاری، عقب‌نشینی و سرقت (Spector et al., 2006; Spector, 2011).

پیشینه پژوهش

تولگا (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان نقش بدبینی سازمانی به‌عنوان یک متغیر میانجی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری کارکنان دولتی در ترکیه انجام داد این تحقیق با مشارکت ۴۱۹ کارمند دولتی انجام شد. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که این متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند، حمایت سازمانی ادراک‌شده و بدبینی سازمانی رفتار ضد بهره‌وری را پیش‌بینی کرده‌اند و بدبینی سازمانی به‌عنوان یک واسطه رفتار ضد بهره‌وری را تقریباً سه برابر پیش‌فرض حمایت سازمانی ادراک‌شده را پیش‌بینی کرده و نقش واسطه‌ای دارد.

عارف و همکاران^۱ (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان تأثیر حمایت سازمانی و رهبری درک شده تبادلی اعضا در برابر رفتارهای ضد بهره‌وری در کارمندان دولت در سازمان انجام شده است. این مطالعه از رویکرد کمی استفاده کرد. تعداد پاسخ‌دهندگان در این تحقیق ۲۷۱ نفر از کارکنان کارمند دولتی می‌باشد بر اساس نتیجه تحقیق، نتیجه درک شده حمایت سازمانی و تبادلی اعضای رهبر تأثیر منفی بر روی رفتار ضد بهره‌وری به‌طور همزمان یا جزئی دارد. علاوه بر این، حمایت سازمانی ادراک شده و تبادلی اعضای رهبر ۸۴ درصد بر رفتار ضد بهره‌وری تأثیر داشتند.

بیسواس و کاپیل^۲ (۲۰۱۷)، پژوهشی با عنوان رابطه حمایت سازمانی درک شده و عدالت سازمانی با عملکرد درون نقشی کارکنان و بدینی سازمانی از طریق اعتماد سازمانی تحقیق میدانی در هند انجام دادند. داده‌ها از ۲۳۷ نفر از کارمندان سطح مدیریت و ۱۵۶ نفر از سرپرستان هفت کارخانه تولیدی خصوصی و سازمان‌های بخش خدمات در هند. جمع‌آوری شد نتایج فاکتور تأییدی تجزیه و تحلیل نشان داد که متغیرهای آشکار به‌طور قابل توجهی در ساختارهای پنهان خود بارگذاری می‌شوند و این ساختارهای نهفته از نظر تجربی متمایز بودند. این امر اعتبار سازه مقیاس‌ها را ایجاد کرد. نتایج حاصل از روش‌های SEM نشان داد که تمامی فرضیه‌های پژوهش را می‌توان از نظر آماری معنادار پذیرفت و اعتماد سازمانی میانجی مسیر بین متغیرهای مستقل و وابسته است.

شارما (۲۰۱۲)، پژوهشی با عنوان رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار ضد بهره‌وری در محل کار با نقش تعدیل کننده عملکرد اجتماعی شرکت انجام داد ۱۸۷ کارمند شرکت‌های مختلف در NCR (هند) برای مطالعه رابطه بین حمایت سازمانی درک شده (POS)، رفتار ضد تولیدی محل کار (CWB) و عملکرد اجتماعی

¹ Arif et al.

² Biswas & Kapil.

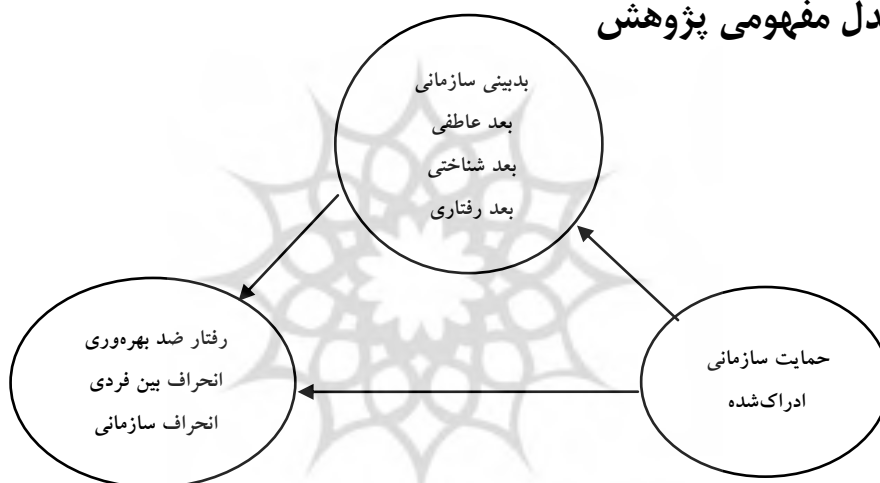
شرکت (CSP) مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌طور مثبت با عملکرد اجتماعی و منفی با رفتار ضد بهره‌وری مرتبط است. به این معنا که اگر سازمان به‌عنوان حامی تلقی شود، عملکرد اجتماعی بیشتر و رفتار ضعیف پایین‌تر خواهد بود. عملکرد اجتماعی شرکت با رفتار ضد بهره‌وری همبستگی منفی دارد، یعنی زمانی که عملکرد اجتماعی شرکت بالاتر است، رفتار معکوس به سمت پایین‌تر می‌رود.

خرم (۱۳۹۷)، پژوهشی با عنوان بررسی نقش میانجی‌گری حمایت سازمانی درک شده در ارتباط بین رویه‌های تقویت عملکرد شغلی و رفتار ضد بهره‌وری در کارکنان شرکت مدیریت تولید برق گیلان انجام داد. جامعه آماری شامل کارکنان شرکت مدیریت تولید برق گیلان با تعداد ۴۰۰ نفر بود که تعداد ۱۹۷ نفر با استفاده از روش نمونه‌برداری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. با تجزیه و تحلیل داده‌ها مشخص گردید در سطح اطمینان ۹۵ درصد، توانمندسازی، پاداش و ارتقاء شغلی با حمایت سازمانی درک شده ارتباط مثبت و معنی‌داری دارد؛ حمایت سازمانی درک شده با رفتارهای ضد بهره‌وری ارتباط منفی و معنی‌داری دارد؛ حمایت سازمانی درک شده ارتباط بین توانمندسازی، پاداش و ارتقاء شغلی با رفتار ضد بهره‌وری را میانجی‌گری می‌کند.

عبدی (۱۳۹۴)، پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر بدبینی سازمانی، بی‌عدالتی سازمانی بر رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان بیمارستان انجام داد این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان بیمارستان دولتی بود. نتایج این تحقیق نشان داد که افزایش بدبینی سازمانی کارکنان باعث افزایش رفتارهای ضد بهره‌وری آن‌ها در یک بیمارستان دولتی می‌شود. افزایش بی‌عدالتی سازمانی باعث افزایش رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان می‌شود. هم‌چنین افزایش بی‌عدالتی سازمانی باعث افزایش بدبینی سازمانی کارکنان در یک بیمارستان دولتی می‌شود.

امیرکلایی (۱۳۹۳)، پژوهشی با عنوان بررسی رابطه تناسب فرد-سازمان و رفتارهای ضد بهره‌وری: تبیین نقش حمایت سازمانی ادراک شده انجام داد. جامعه آماری پژوهش کارکنان شرکت کاله آمل تشکیل دادند. جامعه آماری شامل ۴۱۰ نفر بوده و نمونه آماری ۲۰۴ نفر تشکیل داد. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین تناسب فرد-سازمان و رفتارهای ضد بهره‌ور رابطه معنادار و منفی وجود دارد. هم‌چنین بین تناسب فرد-سازمان و حمایت سازمانی ادراک شده رابطه معنادار وجود دارد.

مدل مفهومی پژوهش



شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق (تولگا، ۲۰۲۰)

بنابراین با توجه به نقش حمایت سازمانی ادراک شده در بروز رفتارهای ضد بهره‌وری با میانجی‌گری سازمانی انجام پژوهش‌های بیشتر در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد بنابراین فرضیه‌های زیر در این راستا مطرح گردید:

- بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار ضد بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد.
- بین حمایت سازمانی ادراک شده و انحراف بین فردی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین حمایت سازمانی ادراک شده و انحراف سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و بدبینی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.
 بین بدبینی سازمانی و رفتار ضد بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد.
 بدبینی سازمانی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری را
 میانجی‌گری می‌کند.
 بدبینی عاطفی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری را
 میانجی‌گری می‌کند.
 بدبینی شناختی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری را
 میانجی‌گری می‌کند.
 بدبینی رفتاری رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری را
 میانجی‌گری می‌کند.

۳. روش پژوهش

با توجه به تقسیم‌بندی‌های تحقیق از نظر هدف، پژوهش حاضر از نوع کاربردی است، زیرا به دنبال آن است که از یافته‌های حاصله جهت بهبود وضعیت رفتارهای کارکنان استفاده کند. تحقیق حاضر از نظر ماهیت و روش اجرا از نوع تحقیق توصیفی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان اداره کل استاندارد خراسان رضوی به تعداد ۷۰ نفر می‌باشد. با توجه به محدود بودن جامعه آماری از روش سرشماری استفاده شد. در این پژوهش برای متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده از پرسش‌نامه نیر (۲۰۱۳)، استفاده شده است که این پرسش‌نامه شامل ۲۸ سؤال است و بر اساس طیف لیکرت از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری شده است. برای متغیر بدبینی سازمانی از پرسش‌نامه بدبینی سازمانی کاگلان (۲۰۰۹) که دارای ۳ بعد (عاطفی، شناختی و رفتاری) و ۱۳ گویه می‌باشد استفاده شده است و برای متغیر رفتار ضد بهره‌وری از پرسش‌نامه بنت و رابینسون (۲۰۰۲)، که دارای ۱۹ سؤال و دو بعد انحراف بین فردی و انحراف سازمانی است استفاده شده است.

۴. یافته‌ها

توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی

برای درک بهتر ماهیت جامعه مورد مطالعه و آشنایی با متغیرهای تحقیق، قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، توصیف این داده‌ها ضروری است. جدول شماره ۱ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه تحقیق و جدول شماره ۲ شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱) ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در تحقیق

متغیر	تعداد	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۵۳
	زن	۱۷
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۱
	۳۰ تا ۴۰ سال	۱۸
	۴۰ تا ۵۰ سال	۳۵
	۵۰ به بالا	۶
تحصیلات	کارشناسی	۳۹
	کارشناسی ارشد	۲۳
	دکتری	۸
کل نمونه	۷۰	۱۰۰

یافته‌های توصیفی نشان داد که از بین پاسخ‌دهندگان، ۷۵٫۷ درصد مرد و ۲۴٫۳ درصد زن بودند. بیشترین فراوانی مربوط به افراد با مدرک کارشناسی بوده که ۵۵٫۷ درصد از افراد نمونه را تشکیل داده و کمترین فراوانی مربوط به افراد با مدرک دکتری بوده که ۱۱٫۴ درصد از پاسخ‌دهندگان را تشکیل داده است. بیشترین فراوانی از نظر سنی مربوط به افراد با سن ۴۰ تا ۵۰ سال بود، که ۵۰ درصد افراد نمونه را تشکیل دادند و کمترین فراوانی مربوط به افراد ۵۰ سال به بالا هستند که ۸٫۶ درصد از پاسخ‌دهندگان را تشکیل داده‌اند.

جدول (۲) شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

کشی‌دگی	چولگی	انحراف معیار	پیشینه	کمینه	میانه	میانگین	گویه‌ها
۰/۳۷۷	-۰/۵۰۹	۰/۹۸۵	۵	۱	۲	۲/۱۷۱	POS1
-۰/۴۹۶	-۰/۶۰۶	۰/۹۲۸	۴	۱	۳	۲/۶۲۹	POS2
۰/۱۶۷	-۱/۰۹۳	۰/۹۹۶	۴	۱	۲	۲/۲۵۷	POS3
۰/۳۵۵	-۰/۶۳۶	۱/۰۱۷	۵	۱	۲	۲/۲۲۹	POS4
۰/۰۷۶	-۰/۷۷۷	۱/۰۲۳	۵	۱	۳	۲/۴۴۳	POS5
۰/۰۱۹	-۱/۱۶۹	۱/۰۱۳	۴	۱	۲	۲/۳۴۳	POS6
-۰/۱۰۵	-۱/۰۷۴	۰/۹۹۵	۴	۱	۳	۲/۴۴۳	POS7
۰/۰۳۰	-۱/۰۷۱	۰/۹۳۳	۴	۱	۲	۲/۲۴۳	POS8
۰/۳۰۲	-۱/۳۳۶	۰/۸۷۴	۴	۱	۲	۱/۹۱۴	POS9
۰/۳۲۰	-۱/۰۶۲	۰/۸۲۴	۴	۱	۲	۱/۹۱۴	POS10
۰/۳۰۳	-۰/۷۴۵	۰/۹۱۵	۴	۱	۲	۲/۱۸۶	POS11
۰/۴۱۹	-۰/۸۸۷	۰/۹۷۹	۴	۱	۲	۲/۱۱۴	POS12
۰/۰۲۳	-۱/۰۶۳	۰/۹۰۹	۴	۱	۲	۲/۲۱۴	POS13
-۰/۲۳۴	-۰/۳۳۸	۰/۹۳۶	۵	۱	۳	۲/۵۴۳	POS14
-۰/۲۰۹	-۰/۴۷۰	۱/۰۹۵	۵	۱	۳	۲/۹۷۱	POS15
-۰/۳۴۳	-۰/۴۵۷	۱/۰۹۰	۵	۱	۳	۳/۲۰۰	POS16
-۰/۳۱۵	-۰/۵۱۷	۱/۱۰۸	۵	۱	۳	۳/۰۲۹	POS17
۰/۰۲۴	-۱/۰۸۸	۱/۱۴۹	۵	۱	۳	۲/۶۲۹	POS18
۰/۱۴۸	-۱/۰۸۳	۱/۰۱۵	۴	۱	۲	۲/۳۵۷	POS19
-۰/۳۲۰	-۰/۷۶۷	۰/۹۳۵	۴	۱	۳	۲/۵۷۱	POS20
-۰/۲۴۷	-۰/۳۷۸	۰/۹۹۰	۵	۱	۳	۲/۸۵۷	POS21
۰/۰۴۸	-۰/۵۸۰	۱/۰۲۹	۵	۱	۳	۲/۶۴۳	POS22
۰/۳۱۶	-۰/۸۲۰	۰/۸۶۹	۴	۱	۲	۲/۰۴۳	POS23
۱/۱۴۲	۱/۸۷۰	۰/۸۳۸	۵	۱	۲	۱/۸۰۰	POS24
۰/۹۱۱	۰/۶۰۵	۰/۹۱۹	۵	۱	۲	۱/۸۸۶	POS25
۰/۵۸۸	-۰/۷۵۴	۰/۹۰۳	۴	۱	۲	۱/۸۸۶	POS26
۰/۸۲۰	-۰/۴۲۹	۰/۹۳۰	۴	۱	۲	۱/۸۱۴	POS27

حمایت سازمانی ادراک‌شده

	گویه‌ها	میانگین	میانه	کمینه	بیشینه	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
	POS28	۲/۰۷۱	۲	۱	۵	۰/۹۹۰	--/۳۲۴	۰/۵۷۵
بدینی سازمانی	OC1	۲/۹۸۶	۳	۱	۵	۱/۱۴۰	--/۵۵۵	۰/۱۴۷
	OC2	۳/۶۵۷	۴	۲	۵	۰/۹۵۴	--/۹۶۷	--/۰۶۰
	OC3	۳/۵۱۴	۴	۱	۵	۱/۰۱۱	--/۷۲۰	--/۱۶۷
	OC4	۳/۳۷۱	۳	۱	۵	۱/۰۵۸	--/۷۱۸	--/۰۶۰
	OC5	۳/۶۲۹	۴	۱	۵	۱/۰۸۵	--/۶۲۶	--/۳۷۴
	OC6	۳/۴۲۹	۴	۱	۵	۱/۱۱۶	--/۵۲۷	--/۳۵۳
	OC7	۲/۹۷۱	۳	۱	۵	۰/۹۷۱	--/۳۲۹	۰/۰۵۸
	OC8	۳/۱۴۳	۳	۱	۵	۱/۰۷۳	--/۶۲۴	--/۰۰۹
	OC9	۳/۴۴۳	۴	۱	۵	۱/۰۶۴	--/۲۰۰	--/۴۶۵
	OC10	۳/۰۱۴	۳	۱	۵	۱/۰۷۶	--/۵۵۲	--/۰۲۹
	OC11	۲/۶۷۱	۳	۱	۵	۱/۰۷۹	--/۳۴۰	۰/۴۶۸
	OC12	۳/۲۰۰	۳	۱	۵	۱/۲۲۶	-۱/۰۹۵	--/۰۱۳
	OC13	۳/۲۰۰	۳	۱	۵	۱/۱۵۴	--/۷۰۶	--/۱۷۶
رفتار ضد بهره‌وری (رفتار)	CWB1	۲/۳۲۹	۲	۱	۵	۱/۱۶۸	--/۹۶۰	۰/۳۷۱
	CWB2	۱/۸۴۳	۲	۱	۵	۱/۰۳۷	۱/۰۹۸	۱/۲۶۷
	CWB3	۱/۸۱۴	۲	۱	۵	۰/۹۹۰	۱/۴۷۹	۱/۲۹۰
	CWB4	۱/۸۵۷	۲	۱	۵	۱/۰۱۸	۱/۰۸۱	۱/۲۰۸
	CWB5	۲/۳۲۹	۲	۱	۵	۱/۰۳۸	--/۷۳۴	۰/۳۱۵
	CWB6	۲/۱۱۴	۲	۱	۴	۱/۰۰۸	-۱/۰۶۸	۰/۳۶۴
	CWB7	۱/۵۴۳	۱	۱	۴	۰/۷۳۱	۰/۷۷۲	۱/۱۹۵
	CWB8	۱/۷۴۳	۲	۱	۵	۰/۸۷۳	۲/۰۰۷	۱/۳۲۴
	CWB9	۱/۸۰۰	۲	۱	۵	۰/۹۲۰	۱/۳۱۰	۱/۲۰۳
	CWB10	۱/۶۲۹	۱	۱	۴	۰/۷۹۶	۰/۶۱۳	۱/۱۲۹
	CWB11	۱/۷۸۶	۲	۱	۵	۰/۹۶۹	۰/۹۶۷	۱/۲۱۸
	CWB12	۲/۲۵۷	۲	۱	۵	۱/۰۶۵	--/۷۷۳	۰/۴۰۶
	CWB13	۲/۲۰۰	۲	۱	۵	۱/۰۳۶	--/۶۲۸	۰/۴۵۰
	CWB14	۱/۸۴۳	۲	۱	۵	۰/۹۳۶	۰/۸۶۹	۱/۰۷۳
	CWB15	۱/۸۵۷	۲	۱	۴	۰/۸۶۷	۰/۰۳۹	۰/۸۲۴
	CWB16	۱/۹۱۴	۲	۱	۵	۰/۹۳۷	۰/۸۳۰	۱/۰۲۶
	CWB17	۱/۹۰۰	۲	۱	۵	۱/۰۰۲	۱/۱۱۲	۱/۱۶۳

کشیدگی	چولگی	انحراف معیار	بیشینه	کمینه	میانه	میانگین	گویه‌ها
۱/۱۶۳	۱/۱۱۲	۱/۰۰۲	۵	۱	۲	۱/۹۰۰	CWB18
۱/۲۸۶	۱/۵۸۵	۰/۹۸۲	۵	۱	۲	۱/۹۱۴	CWB19

با توجه به مقایسه میانگین متغیرها داده‌ها به شاخص‌های مرکزی نزدیک و تقریباً منطبق بر هم هستند و چولگی و کشیدگی در بازه (۲، -۲) می‌باشد لذا داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار هستند.

مدل‌سازی معادلات ساختاری

یکی از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علمی تحلیل‌های چند متغیره می‌باشد که ویژگی اصلی آن‌ها، تحلیل هم‌زمان چندین متغیر مستقل و وابسته است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری (SEM) با رویکرد حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار smartpls2 استفاده شده است. تحلیل به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی دارای سه مرحله اصلی زیر می‌باشند:

برازش مدل اندازه‌گیری (روابط بین سؤالات و متغیر مکنون)

این مدل با شاخص‌های معناداری بار عاملی، ضریب آلفای کرونباخ، ضریب پایایی ترکیبی، میانگین واریانس استخراجی (AVE) و ماتریس فورنل و لارکر مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

برازش مدل ساختاری (روابط بین متغیرهای مکنون)

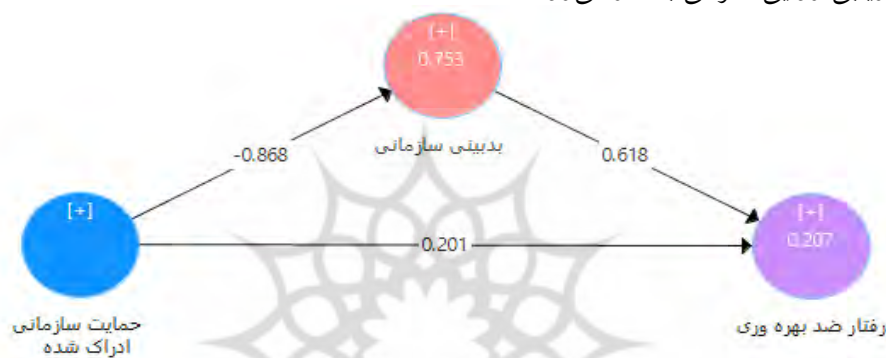
این مدل با شاخص‌های ضریب تعیین (شاخص ارتباط پیش‌بین، معیار اندازه اثر) و ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن (مقادیر t-value) مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

برازش مدل کلی (مجموع مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری)

شاخص GOF تنها معیاری است که در روش معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی محاسبه می‌شود.

بررسی مدل اندازه‌گیری (Outer Model)

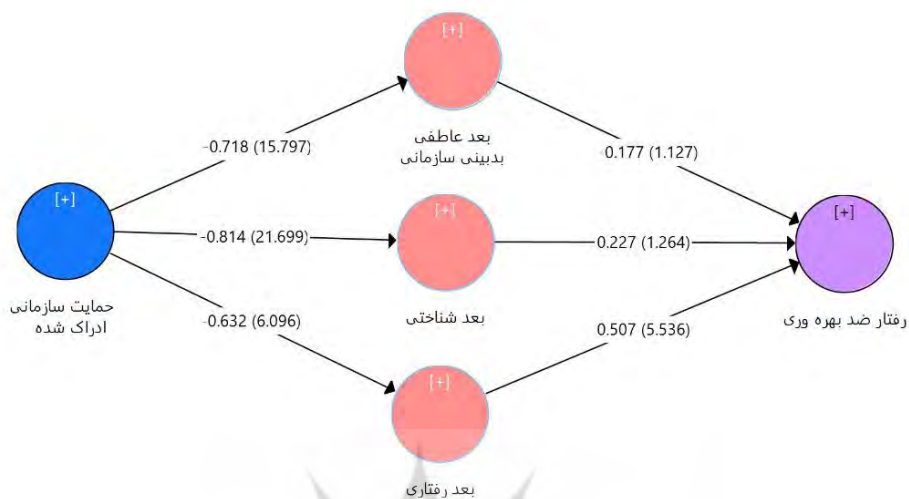
مدل اندازه‌گیری مدلی است که در آن روابط بین متغیرهای مشاهده‌پذیر و مکنون موردتوجه قرار گرفتن و اندازه‌گیری می‌شود. سنجش این مدل شامل پایایی مرکب برای ارزیابی سازگاری درونی، پایایی هر معرف و میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) برای ارزیابی روایی همگرا است. علاوه بر این، معیار فورنل لارکر برای ارزیابی روایی افتراقی به کار می‌رود.



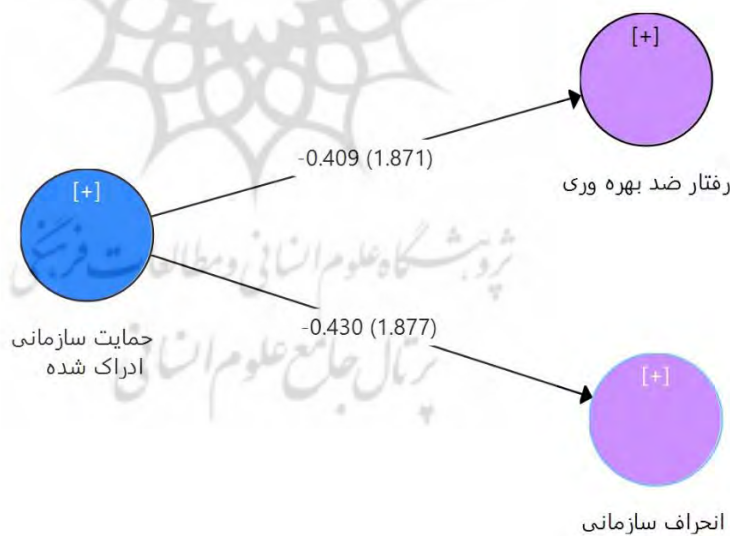
نمودار ۱) مدل پژوهش با ضرایب مسیر (ارزیابی)



نمودار ۲) مدل پژوهش با ضرایب t-Values (ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری)



نمودار ۳) مدل پژوهش با ضرایب مسیر و t-Values به منظور بررسی نقش میانجی ابعاد بدبینی سازمانی



نمودار ۴) مدل پژوهش با ضرایب مسیر و t-Values به منظور بررسی رابطه حمایت سازمانی با ابعاد رفتار ضد بهره‌وری

پایایی (ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی)

معیار قابل قبول بودن برای این شاخص که نشان‌دهنده پایایی مدل اندازه‌گیری خواهد بود، حداقل مقدار ۷/۰ می‌باشد. علاوه بر ضریب آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی متغیرها از شاخص جدیدتری بنام ضریب پایایی ترکیبی استفاده شده است. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بیشتر از ۷/۰ شود پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه‌گیری استنباط می‌شود. جدول ۳ ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی را نشان می‌دهد.

جدول ۳) شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری

پایایی مرکب $CR > 0/7$	آلفای کرونباخ $\alpha > 0/7$	بدبینی سازمانی
۰/۸۸۳	۰/۸۵۲	
		حمایت سازمانی _ ادراک شده
۰/۹۴۰	۰/۹۳۴	
۰/۹۳۹	۰/۹۳۰	رفتار ضد بهره‌وری

بر اساس جدول ۴ مقادیر ضریب پایایی ترکیبی و ضریب آلفای کرونباخ در حد بسیار مطلوبی قرار دارند.

روایی همگرا^۱ (AVE)

مقیاس‌های سازه بر اساس روایی همگرا باید به‌طور معمول میزان بالایی از واریانس را پوشش دهند روایی همگرا معمولاً به سه تکنیک ارزیابی می‌شود بار عاملی، میانگین واریانس استخراج شده و نهایتاً پایایی مرکب. در این پژوهش جهت سنجش روایی همگرا هر یک از متغیرها از شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE) و

¹Convergent Validity

بارهای عاملی استفاده شده است در ادامه نتایج حاصل از بررسی میانگین واریانس استخراج شده در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴) میانگین واریانس استخراج شده

متغیر	بدبینی سازمانی	حمایت سازمانی ادراک شده	رفتار ضد بهره‌وری
میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	۰/۳۹۷	۰/۳۷۳	۰/۴۶۴

نتایج جدول ۴ نشان داد AVE سازه‌ها مطلوب است.

روایی واگرا^۱ (روش فورنل و لارکر)

معیار مهم دیگری روایی واگرا است، روایی واگرا مکمل روایی همگرا است که از طریق آزمون فورنل-لارکر سنجیده می‌شود.

جدول ۵) نتایج روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

رفتار ضد بهره‌وری	حمایت سازمانی _ ادراک شده	بدبینی سازمانی	
		۰/۶۳۰	بدبینی سازمانی
	۰/۶۱۱	-۰/۸۶۸	حمایت سازمانی _ ادراک شده
۰/۶۸۱	-۰/۳۳۶	۰/۴۴۴	رفتار ضد بهره‌وری

جدول ۵ نتایج بررسی روایی واگرا را به روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱) نشان می‌دهد. ریشه دوم مقدار AVE هر سازه باید بیشتر از بالاترین همبستگی سازه با سایر سازه‌ها در مدل باشد. جذر AVE متغیرها در قطر اصلی قرار دارد. یافته‌های تحقیق

¹Divergent Validity

حاکمی از آن است که مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون از مقدار همبستگی میان آنها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی، بیشتر است.

شاخص ضریب تعیین (R^2) متغیرهای مکنون درون‌زا

ضریب R^2 نشان‌دهنده تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا است که سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شوند. هر چه R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است.

جدول ۶) ضریب تعیین (R^2) متغیرهای درون‌زای

متغیرها	ضریب تبیین	ضریب تبیین اصلاح‌شده
بدبینی سازمانی	۰,۷۵۳	۰,۷۵۰
رفتار ضد بهره‌وری	۰,۲۰۷	۰,۱۸۳

ضریب تعیین‌ها نشان می‌دهد که بیش از ۷۵ درصد تغییرات وابسته به متغیر بدبینی سازمانی است و بیش از ۲۰ درصد تغییرات وابسته به متغیر رفتار ضد بهره‌وری است و آن را تبیین می‌کند و مابقی تغییرات این متغیرها وابسته به سایر فاکتورها و مؤلفه‌هایی است که در مدل و تحقیق در نظر گرفته نشده است.

شاخص ارتباط پیش‌بین Q^2

معیار Q^2 (استون - گیسر) قدرت پیش‌بینی مدل در متغیرهای وابسته را مشخص می‌کند. به اعتقاد آن‌ها مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. در مقابل مقادیر صفر و پایین‌تر فقدان تناسب پیش‌بینی را نشان می‌دهد. سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به‌عنوان قدرت پیش‌بینی کم، متوسط و قوی تعیین می‌کند.

جدول (۷) ضرایب Q^2 متغیرهای درون‌زای مدل

متغیر	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
بدبینی سازمانی	۰,۲۶۷
رفتار ضد بهره‌وری	۰,۰۷۶

همان‌طور که نتایج جدول فوق نشان می‌دهد، مقدار Q^2 پیش‌بینی مدل در خصوص متغیرهای مذکور دارای قدرت متوسط می‌باشد.

بررسی مدل کلی

پس از ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری باید مدل کلی (مجموع مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری) نیز مورد بررسی قرار گیرد. برای این منظور تنهاوس و همکاران^۱ (۲۰۰۴) شاخص GOF^2 را معرفی نموده‌اند. این شاخص توسط فرمول زیر محاسبه می‌شود و سه مقدار ۰,۰۱، ۰,۲۵ و ۰,۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته شده است. درواقع هرچه مقدار این شاخص به یک نزدیک‌تر شود مدل کلی با قدرت بیشتری تأیید می‌شود.

جدول (۸) نتایج برازش کلی مدل با معیار GOF

متغیرها	R^2	<i>Communality</i>	<i>GOF</i>
بدبینی سازمانی	۰,۷۵۳	۰,۲۶۷	۰,۲۸۶
رفتار ضد بهره‌وری	۰,۲۰۷	۰,۰۷۶	
میانگین	۰,۴۸	۰,۱۷۱۵	

همان‌طور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود مقدار شاخص GOF مدل برابر با ۰,۲۸۶ آمده است که مدل از مطلوبیت متوسطی برخوردار است. در رابطه با سنجش معناداری تأثیر میانجی یک متغیر در رابطه بین دو متغیر از آزمون سوبل استفاده می‌شود در این آزمون مقدار z -Value از طریق رابطه ذیل به دست می‌آید که در صورت بیشتر شدن

¹Tenenhau

²Goodness Of Fit

قدر مطلق این مقدار از ۱/۹۶ می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار بودن تأثیر میانجی یک متغیر را تأیید کرد. برای سنجش نقش میانجی بدبینی سازمانی در حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار ضد بهره‌وری مقدار $Ta = ۲۷/۴۱۰$ و $tb = ۳/۴۹۳$ است که با جایگذاری در فرمول بالا مقدار معناداری $۳/۴۶۴۹۷۸۱۳$ به دست آمده که در فرمول بالا ta آماره تی رابطه میان متغیر مستقل و میانجی، tb آماره تی رابطه میان متغیر میانجی و وابسته می‌باشد، بر این اساس فرضیه‌های میانجی تأیید گردید، به همین صورت نقش میانجی ابعاد بدبینی سازمانی در رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار ضد بهره‌وری نتایج در جدول ۹ بیان گردیده است.

بررسی فرضیه‌های تحقیق

نتایج مربوط به فرضیه‌های تحقیق در جدول ۹ آمده است.

جدول ۹) نتایج همبستگی ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده

نتیجه	سطح معناداری	مقدار تی	ضریب مسیر	فرضیه‌ها
پذیرش فرضیه	۰/۰۳۱	۲/۲۰۲	۰/۶۱۸	بدبینی سازمانی -> رفتار ضد بهره‌وری
پذیرش فرضیه	۰/۰۰۰	۲۹/۶۳	-۰/۸۶۸	حمایت سازمانی - ادراک شده -> بدبینی سازمانی
رد فرضیه	۰/۰۵۳	۱/۹۶۷	-۰/۳۳۶	حمایت سازمانی - ادراک شده -> رفتار ضد بهره‌وری
رد فرضیه	۰/۶۲۰	۱/۸۷۱	-۰/۴۰۹	حمایت سازمانی ادراک شده -> انحراف بین فردی
رد فرضیه	۰/۶۱۰	۱/۸۷۷	-۰/۴۳۰	حمایت سازمانی ادراک شده -> انحراف سازمانی
پذیرش فرضیه	۰/۰۳۶	۳/۴۶	-۰/۵۳۷	حمایت سازمانی ادراک شده -> بدبینی سازمانی -> رفتار ضد بهره‌وری
رد	۰/۲۶۰	۱/۱۲۴	-۰/۱۲۷	حمایت سازمانی ادراک شده -> بدبینی عاطفی ->

جدول ۹) نتایج همبستگی ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده

نتیجه	سطح معناداری	مقدار تی	ضریب مسیر	فرضیه‌ها
فرضیه				رفتار ضد بهره‌وری
رد فرضیه	۰/۲۰۶	۱/۲۶۱	-۰/۱۸۴	حمایت سازمانی ادراک شده -> بدبینی شناختی -> رفتار ضد بهره‌وری
پذیرش فرضیه	۰/۰۰۰	۴/۹۸۰	۰/۳۲۰	حمایت سازمانی ادراک شده -> بدبینی رفتاری -> رفتار ضد بهره‌وری

۵. بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش باهدف بررسی نقش بدبینی سازمانی به‌عنوان یک متغیر میانجی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری کارکنان دولتی در اداره کل استاندارد خراسان رضوی انجام‌شده است. در این زمینه، یافته‌ها با تحقیقات ملی و بین‌المللی تا به امروز انجام‌شده همسویی دارد (Bernert et al., 2007; Bludon, 1982; Byrne & Hochwarter, 2008; Chiaborou et al., 2013; Chakar & Yildiz, 2009; Dalal, Eaton, 2000; Eisenberger et al., 1986; James, 2005; Fitzgerald, 2002; Fulger & Konofsky, 1989; Fox et al., 2001; Lind & Tyler, 1988; Martin & Bennett, 1996; Miao, RT, 2011; Morman et al., 1998). بااین‌حال، هیچ‌یک از این مطالعات حمایت سازمانی ادراک‌شده، بدبینی سازمانی و رفتار ضد بهره‌وری را هم‌زمان موردبررسی قرار ندادند. با توجه به نتایج یافته‌ها در فرضیه اول ضریب مسیر بین بدبینی سازمانی و رفتار ضد بهره‌وری ۰,۶۱۸ و سطح معناداری (۰,۰۳۱) به‌دست‌آمده لذا با سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین بدبینی سازمانی و رفتار ضد بهره‌وری رابطه وجود دارد در تبیین این فرضیه می‌توان چنین بیان نمود که اگر سطح بدبینی سازمانی افزایش یابد، کارکنان ممکن است رفتار ضد بهره‌وری بیشتری نشان

دهند نتایج این فرضیه با پژوهش عبدی (۱۳۹۴)، که پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر بدبینی سازمانی بر رفتارهای ضد بهره‌وری انجام داده بود همسوست. هم‌چنین با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در فرضیه دوم ضریب مسیر بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و بدبینی سازمانی ۰٫۸۶۸- به دست آمد و با توجه به سطح معناداری ۰٫۰۰۰ این فرضیه با سطح اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می‌شود لذا می‌توان بیان کرد بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و بدبینی سازمانی رابطه معکوس وجود دارد بر این اساس می‌توان ادعا نمود که عدم حمایت سازمانی، منجر به بروز نگرش‌ها و رفتارهای بدبینانه در کارکنان می‌شود. بر طبق نظریه مک کارتی و گاراوان (۲۰۰۶)، حمایت سازمانی ادراک‌شده توسط کارکنان زمانی به‌صورت یک نتیجه مورد انتظار است که کارکنان از طرف خود به شیوه‌های مورد حمایت سازمان، خط‌مشی‌ها، سنت‌ها و آداب‌ورسوم سازمانی پایبند باشند. هرگونه شک در مورد انگیزه‌های سازمان یا تأیید طرح‌های بدخواهان آن باعث ایجاد شک و تردید در ذهن کارمندان می‌شود. اگر چنین تصوراتی تکرار شوند، منجر به افزایش نارضایتی و درنهایت سطوح بالای بدبینی خواهد شد این نتیجه هم‌چنین از تحقیقات دیگر در این زمینه پشتیبانی می‌کند نتایج این فرضیه با پژوهش بیسواس و کاپیل (۲۰۱۷)، که پژوهشی با عنوان رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده و عدالت سازمانی با عملکرد درون نقشی کارکنان و بدبینی سازمانی از طریق اعتماد سازمانی تحقیق میدانی در هند انجام داده بود همسوست. هم‌چنین نتایج این فرضیه با نتایج امیر کلایی (۱۳۹۳) نیز همسو می‌باشد، از سویی نظریه حمایت سازمانی (Eisenberger et al., 1986; Curtis et al., 2017) نیز رابطه مبادله کارمند-کارفرما را تشریح می‌کند. از نظر حمایت سازمانی ادراک‌شده، یک کارمند درک می‌کند که آیا تلاش‌ها و مشارکت‌های او در محیط کار به‌طور عادلانه پاداش می‌گیرد یا خیر (Eisenberger et al., 1986; Curtis et al., 2017). اگر کارکنان صادقانه در جهت دستیابی به اهداف سازمانی مشارکت داشته باشند اما در پاسخ به آن‌ها چیزی یا چیز غیرمنتظره‌ای دریافت نکنند، ادراکات منفی در ذهن آن‌ها ایجاد می‌شود و منجر به بروز رفتارهای ضد

بهره‌وری می‌گردد. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در فرضیه سوم سطح معناداری ۰,۰۵۳ به‌دست آمد که بزرگ‌تر از ۰,۰۵ بود لذا فرضیه رد می‌شود بر این اساس بین حمایت سازمانی درک شده و رفتار ضد بهره‌وری رابطه وجود ندارد. در فرضیه چهارم سطح معناداری ۰,۰۶۱ به‌دست آمد که بزرگ‌تر از ۰,۰۵ بود لذا بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و انحراف بین فردی رابطه وجود ندارد و فرضیه رد گردید. در فرضیه پنجم سطح معناداری ۰,۰۶۲ به‌دست آمد که بزرگ‌تر از ۰,۰۵ بود لذا بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و انحراف سازمانی رابطه وجود ندارد و فرضیه رد می‌شود؛ نتایج این سه فرضیه با نتایج خرم (۱۳۹۷)، که پژوهشی را با عنوان بررسی نقش میانجی‌گری حمایت سازمانی درک شده در ارتباط بین رویه‌های تقویت عملکرد شغلی و رفتار ضد بهره‌وری در کارکنان شرکت مدیریت تولید برق گیلان انجام داده بود مغایرت دارد. خرم نشان داد حمایت سازمانی درک شده با رفتارهای ضد بهره‌وری ارتباط منفی و معنی‌داری دارد. همچنین با نتایج عارف و همکاران (۲۰۱۸)، که پژوهشی با عنوان تأثیر حمایت سازمانی و رهبری درک شده تبادل اعضا در برابر رفتارهای ضد بهره‌وری در کارمندان دولت نیز مغایرت دارد. عارف و همکاران نشان دادند نتیجه حمایت سازمانی درک شده و تبادل اعضای رهبر تأثیر منفی بر روی رفتار ضد بهره‌وری به‌طور همزمان یا جزئی دارد. همچنین نتایج این فرضیات با نتایج شارما (۲۰۱۲)، مغایرت دارد، زیرا شارما در پژوهش خود نشان داد حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌طور منفی با رفتار ضد بهره‌وری مرتبط است، به این معنا که اگر سازمان به‌عنوان حامی تلقی شود، عملکرد اجتماعی بیشتر و رفتار ضعیف پایین‌تر خواهد بود. در فرضیه ششم بدبینی سازمانی، به‌عنوان میانجی در پیش‌بینی رفتار ضد بهره‌وری با متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده، با مدل معادلات ساختاری موردبررسی قرار گرفت، با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در آزمون سوبل مقدار معناداری ۳/۴۶۴۹ به دست آمد براین اساس فرضیه‌های میانجی تأیید گردید، نتایج این فرضیه با پژوهش تولگا (۲۰۲۰)، بیسواس و کاپیل (۲۰۱۷)، و عبدی (۱۳۹۴)، که بیان نمودند افزایش بدبینی سازمانی کارکنان، باعث افزایش

رفتارهای ضد بهره‌وری می‌شود همسوست. در فرضیه هفتم بدبینی عاطفی، به‌عنوان میانجی در پیش‌بینی رفتار ضد بهره‌وری با متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده مورد آزمون قرار گرفت که در آزمون سوبل مقدار معناداری ۱,۱۲۴ به دست آمد براین اساس فرضیه میانجی رد گردید که با نتایج پژوهش‌های تولگا (۲۰۲۰)، مغایرت دارد. در فرضیه هشتم نیز بدبینی شناختی، به‌عنوان میانجی در پیش‌بینی رفتار ضد بهره‌وری با متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده، آزمون شد که در آزمون سوبل مقدار معناداری ۱,۲۶۱ به دست آمد و بر این اساس این فرضیه رد شد که نتایج این فرضیه با پژوهش بیسواس و کاپیل (۲۰۱۷) و عبدی (۱۳۹۴)، مغایرت دارد. در فرضیه نهم بدبینی رفتاری، به‌عنوان میانجی در پیش‌بینی رفتار ضد بهره‌وری با متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده مورد آزمون قرار گرفت که با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در آزمون سوبل مقدار معناداری ۴,۰۹۸ به دست آمد. بر این اساس فرضیه میانجی تأیید گردید. نتایج این فرضیه با پژوهش شهزاد و محمود (۲۰۱۲)، همسوست. همچنین نتایج فوق‌الذکر به ما می‌گوید که؛ برای کاهش و یا حذف رفتارهای ضد بهره‌وری، سازمان باید اقداماتی را برای افزایش حمایت سازمانی ادراک‌شده و کاهش بدبینی سازمانی انجام دهند. در این زمینه، ایجاد جو اخلاقی در سازمان‌ها، رعایت عدالت در توزیع جوایز و مدیریت، تشویق کارکنان، ارائه شغل با توجه به کیفیت کارکنان، حمایت تیمی و رضایت شغلی ضروری است. در غیر این صورت، رفتارهای ضد بهره‌وری به آن سازمان رخنه می‌کند و حتی ممکن است این روند منجر به ترک سازمان توسط کارکنان شود.

منابع

۱. امیرکلایی، علی (۱۳۹۳). بررسی رابطه تناسب فرد-سازمان و رفتارهای ضد بهره‌ور: تبیین نقش حمایت سازمانی ادراک‌شده، پایان‌نامه کارشناسی ارشد: دانشکده امور اقتصادی، دانشگاه مازندران، ساری.
۲. پورصباغ، محمد (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی با استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مهریز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد: دانشگاه خوارزمی، تهران.
۳. خرم، مهناز (۱۳۹۷). بررسی نقش میانجی‌گری حمایت سازمانی درک شده در ارتباط بین رویه‌های تقویت عملکرد شغلی و رفتار ضد بهره‌وری در کارکنان شرکت مدیریت تولید برق گیلان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد: دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندر انزلی.
۴. قلی‌پور، آرین؛ چهارازی، سامان و پیران نژاد، علی (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان. مطالعات رفتار سازمانی، دوره ۴، شماره ۲، ص ۹۹-۱۱۸.
۵. عبدی، پریسا (۱۳۹۴). بررسی تأثیر بدبینی سازمانی، بی‌عدالتی سازمانی بر رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان بیمارستان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد: دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
۶. مسعودی اصل، ایروان؛ ملکی، محمدرضا و ایمانی، آمنه (۱۳۹۰). مقایسه شاخص‌های بهداشتی پایگاه‌های بهداشتی دولتی و واگذارشده به بخش خصوصی مرکز بهداشت جنوب تهران در سال ۱۳۸۸، مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، دوره ۱۳، شماره ۶، ص ۱۰۸-۱۰۱.
۷. معصومی، حسن و بانج شفیعی، حمیدرضا (۱۳۹۳). تأثیر عوامل شخصیتی بر بهره‌وری، مقاله ارائه‌شده در پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری تهران.

8. Arif, M. Z., Pratiwi, P. S. E., & Suminar, D. R. (2018). The Influence of Perceived Organizational Support and Leader Member Exchange Against Cunter-Productive Work Behaviors on Civil Servants in Organization X, In Proceedings of the 2nd International Conference Postgraduate School (ICPS 2018), 815-819.
9. Biswas, S. & Kapil, K. (2017). Linking perceived organizational support and organizational justice to employees' in-role performance and organizational cynicism through organizational trust: A field investigation in India. *Journal of Management Development*, 36(5), 696-711.
10. Brandes, P. M. (1997). Organizational Cynicism: Its Nature, Antecedents and Consequences. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Cincinnati: The University of Cincinnati.
11. Chappell, D., & Di.Martino V. (2006). Violence at work (3rd ed.). Geneva: International Labour Office
12. Dean Jr, J.W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational Cynicism. *The Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.
13. Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
14. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support *Journal of Applied Psychology* . 71(3), 500-507.

15. Ersoy-Kart, M. (2015). Örgütsel Sinizm, Bağlamsal Performans ve Etik İdeoloji. Ankara: Nobel Yayıncılık.
16. Fox, S., Spector, P. E. & Miles, D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions. *Journal of Vocational Behavior*. 59, 291-309.
17. Greenberg J. (1997). Occupational Crime (2nd ed.). Chicago: Nelson-Hall.
18. Kalağan G.(2009) .Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki . Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
19. Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory . *Journal of Management*, 43(6),1854-1884.
20. Lee, J. & Park, T. (2015). The effect of technostress on counterproductive work behavior *Journal of Information Technology Services* ,14(4),1-14.
21. Martinko, M. J., Gundlach, M. J. & Douglas, S. C. (2002). Toward an Integrative Theory of Counterproductive Workplace Behavior: A Causal Reasoning Perspective *International Journal of Selection and Assessment*,10(1-2),36-50.

22. McCarthy, A., & Garavan, T. (2006). Postfeedback development perceptions: applying the theory of planned behavior. *Human Resource Development Quarterly*, 17(3), 245-267.
23. Meisler, G., Drory, A., & Vigoda-Gadot, E. (2019). Perceived organizational politics and counterproductive work behavior: The mediating role of hostility. *Personnel Review*, 49(8), 1505-1517.
24. Nayır, F. (2013). Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Kısa Form Geçerlik Güvenirlilik Çalışması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 89-106.
25. Neves, P. (2012). Organizational Cynicism: Spillover Effects on Supervisorsubordinate Relationships and Performance. *The Leadership Quarterly*, 23, 965-976.
26. Ones D. S., Viswesvaran C., & Schmidt, F. L. (1993). Comprehensive Meta-Analysis of Integrity test Validities :Findings and Implications for Personnel Selection and Theories of Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 679-703.
27. Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
28. Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
29. Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). Perceived Organisational Support and Organisational Justice. In R. S. Cropanzano & K. M.

Kacmar (Eds.), Organisational Politics, Justice, and Support: Managing the Social Climate of the Workplace , 149–164. Westport, CT: Quorum.

30. Spector, P. E. (2011). The Relationship of Personality to Counterproductive Work Behavior (CWB): An Integration of Perspectives. *Human Resource Management Review*. 21(4), 342-352.
31. Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An Emotion-Centred Model of voluntary work Behaviour: Some Parallels between Counterproductive Work Behaviour (CWB) and Organisational Citizenship Behaviour (OCB). *Human Resources Management Review*, 12, 269–292.
32. Spector, P. E. & Fox, S. (2005). An Emotion-Centered Model of Voluntary Work Behavior: Some Parallels between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management Review*. 12(2), 269-292.
33. Spector, P. E., Fox, S.; Penney, L. M.; Bruursema, K; Goh, A., Kessler, S. (2006). The Dimensionality of Counterproductivity: Are All Counterproductive Behaviors Created Equal. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 446–460.
34. Tokgöz, N. & Yılmaz, H. (2008). Örgütsel Sinizm: Eskişehir ve Alanya'daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 8(2), 283–305.
35. Tolga, B. A. L. (2020). The Role of Organizational Cynicism as a Mediator in the Relationship Between Perceived Organizational

Support and Counter Productive Work Behavior for public Employees . SGD-Sosyal Güvenlik Dergisi ,10(1),145-164.

36. Vardi Y, & Weitz E. (2004). Misbehaviour in Organisations: Theory, Research, and Management. Mahwah, NJ :Erlbaum.
37. Watt, J. D., & Hargis, M. B. (2010). Boredom proneness: its relationship with subjective underemployment, perceived organizational support, and job performance. Journal of Business Psychology, 25(1), 163-174.





پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی