



دانشگاه تربیت مدرس
دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی

بررسی تاثیر درک سیاستهای سازمانی و حمایت‌های سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان

عباس ابراهیمی بلوط بازه

استاد راهنما:

دکتر اصغر مشبکی

استاد مشاور:

دکتر علیرضا حسن زاده

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

به پاس تعبیر عظیم و انسانی شان از کلمه ایثار و از خودگذشتگی
به پاس عاطفه سرشار و گرمای امیدبخش وجودشان که در این سردترین روزگاران بهترین پشتیبان است
به پاس قلب های بزرگشان که فریادرس است و سرگردانی و ترس در پناهشان به شجاعت می گراید
و به پاس محبت های بی دریغشان که هرگز فروکش نمی کند
این مجموعه را به پدر و مادر عزیزم تقدیم می کنم

سپاس و قدردانی:

ضمن سپاس و قدردانی از اساتید محترم گروه مدیریت دانشگاه تربیت مدرس و قدردانی ویژه از جناب آقای دکتر مشبکی بابت راهنمایی اینجانب در تدوین این پایان نامه و همچنین با تشکر ویژه از استاد مشاور اینجانب جناب دکتر حسن زاده، از کلیه دوستان و همکلاسی های عزیزم که در تهیه این پایان نامه بنده حقیر را یاری نموده اند کمال سپاسگزاری و تشکر را دارم.

چکیده:

رفتار کارکنان در محل کار همواره مورد توجه مدیران سازمانها و دانشمندان رفتار سازمانی بوده است. یک بعد رفتار سازمانی که در دهه‌های اخیر مورد توجه صاحب‌نظران و کارشناسان رفتار سازمانی قرار گرفته است، رفتارهای انحرافی در محل کار می‌باشد. مطالعات و پژوهش‌های گسترده‌ای در زمینه رفتار انحرافی کارکنان در ادبیات رفتار سازمانی موجود است. هریک از این مطالعات با هدف شناسایی عوامل تاثیر گذار در بروز رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار انجام شده‌اند. هدف پژوهش حاضر این است که تاثیر دو پدیده ادراک سیاستهای سازمانی و درک حمایتهای سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان را مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد. داده‌های گردآوری شده حاصل از توزیع ۲۴۸ پرسشنامه در بین کارکنان دو دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران نشان می‌دهد که درک سیاستهای سازمانی تاثیر مثبتی در بروز ابعاد مختلف رفتارهای انحرافی همچون طفره روی اینترنتی، رفتارهای مخرب اموال سازمان و همچنین اتلاف وقت و اتلاف منابع سازمان دارد. از سوی دیگر نتایج نشان داد که درک حمایتهای سازمانی تاثیر منفی در بروز طفره روی اینترنتی، رفتارهای مخرب اموال سازمان و اتلاف وقت و منابع سازمان دارد. در این پژوهش هیچ رابطه‌ای بین درک سیاستهای سازمانی و همچنین درک حمایتهای سازمانی با پرخاشگری بین کارکنان مشاهده نشده است.

واژگان کلیدی: رفتار سازمانی، رفتارهای انحرافی در سازمان، درک سیاستهای سازمانی، درک حمایت سازمانی

فهرست مطالب

فصل اول : کلیات

۲	مقدمه:
۳	تعریف مساله و بیان سوالات پژوهش:.....
۶	اهمیت موضوع:
۸	اهداف پژوهش:.....
۹	فرضیات پژوهش:.....
۱۰	قلمرو پژوهش :
۱۰	تعریف نظری و عملیاتی واژگان :

فصل دوم: ادبیات پژوهش

۱۳	مقدمه:.....
۱۵	ماهیت رفتارهای انحرافی در سازمان
۲۸	پیامدهای رفتارهای انحرافی در سازمان
۲۹	عوامل موثر در بروز رفتارهای انحرافی
۳۷	سیاست در سازمان
۳۹	عوامل موثر بر رفتار سیاسی
۴۱	مبانی تئوریک درک سیاستهای سازمانی
۴۷	حمایت سازمانی درک شده.....

فصل سوم: روش تحقیق

۵۵	مقدمه:.....
۵۵	روش تحقیق :.....
۵۵	روش های گردآوری داده و اطلاعات:.....
۵۶	جامعه و نمونه آماری.....
۵۸	ابزار گرد آوری داده ها
۶۰	پایایی و روایی ابزارهای گردآوری داده.....
۶۲	روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

۶۵	مقدمه.....
۶۵	وضعیت جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی
۷۰	نتایج تحلیل عاملی مقیاسها.....

۷۹تحلیل رابطه همبستگی میان متغیرها

۸۰بررسی رابطه علت معلولی متغیرها:

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۹۴مقدمه

۹۵بررسی یافته‌های پژوهش در مورد فرضیات پژوهش

۹۹بررسی یافته‌های حاصل از مدل ارائه شده

۱۰۲پیشنهادات

۱۰۵فهرست منابع:

۱۱۴ضمائم

فصل اول
کلیات تحقیق

رفتار کارکنان در محل کار همواره مورد توجه مدیران سازمانها و دانشمندان رفتار سازمانی بوده است. در هر سازمانی مهمترین وظیفه یک مدیر، مدیریت کردن رفتارهای کارکنان است. رفتار سازمانی رشته‌ای نسبتاً جدیدی می‌باشد که به مطالعه رفتار کارکنان در محل کار می‌پردازد. یک بعد رفتار سازمانی که در دهه‌های اخیر مورد توجه صاحب‌نظران و کارشناسان رفتار سازمانی قرار گرفته است، رفتارهای انحرافی در محل کار^۱ می‌باشد. سازمانها همواره انتظار داشته‌اند کارکنان و اعضای خود به دنبال اجرای وظایف و مسئولیت‌های واگذاری شده به آنها باشند و از رفتارهای که برای سازمان مضر بوده و منجر به زیان رساندن به کارکنان و یا مشتریان (ارباب رجوع) می‌شود دوری گزینند. این گونه رفتارها، رفتارهای نامطلوب بوده و یک نوع انحراف از هنجارهای سازمان به حساب می‌آیند. پژوهش‌های گسترده‌ای که در زمینه رفتارهای انحرافی در سازمان انجام شده است نشان دهنده رواج و شایع بودن این گونه رفتارها در سازمانها و شرکتهای مختلف می‌باشد. برای مثال در پژوهشی که در انجمن مدیریت منابع انسانی ایالات متحده (۱۹۹۳) انجام شد اطلاعات مهمی از ۴۷۹ مدیر منابع انسانی در مورد شیوع رفتارهای انحرافی در سازمانها و شرکتهای متبوع خود بدست آمد. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که حدود ۷۴ درصد از کارکنان شرکتهای سابقه درگیری لفظی و ۱۷ درصد سابقه درگیری فیزیکی و ۷/۵ درصد سابقه زدوخورد شدید و ۶/۵ درصد مورد آزار و اذیت جنسی قرار گرفته‌اند.

علاوه بر این پژوهش، مطالعات زیادی شایع بودن رفتارهای منحرف را در سازمان تایید کرده‌اند. یکی از این پژوهش‌ها نشان می‌دهد که در حدود ۷۵ درصد از کارکنان حداقل برای یک بار از سازمان خود سرقت کرده‌اند (لین گرویس^۲ ۲۰۰۰). یک مطالعه دیگر نشان می‌دهد که ۶۲ درصد از کارکنان رستورانهای فست فود و حدود ۴۲ درصد از کارکنان فروشگاههای زنجیره‌ای اقدام به سرقت از اموال یا وجه نقد کارفرماهای خود کرده‌اند (سلورا^۳ ۱۹۸۹). اینگونه رفتارهای انحرافی می‌تواند برای سازمان

¹ *Deviant Workplace Behaviors*

² *Lynne Gruys*

³ *Slora*

بسیار مضر بوده و هزینه‌های سرسام آوری را بر سازمان تحمیل کند. هزینه مستقیم رفتارهایی همچون سرقت، تخریب اموال سازمان، از زیرکارشانه خالی کردن و غیبت ممکن است برای سازمان بسیار بالا باشد. تخمین‌ها نشان می‌دهد که هزینه‌های مربوط به سرقت کارکنان از کارفرماهای خود به تنهایی بیش از ۲۰۰ میلیارد دلار در سال می‌باشد (باس^۱؛ کامارا و شیندلر^۲ ۱۹۹۴).

علاوه بر هزینه‌های مستقیم، هزینه‌های غیرمستقیمی نیز از اینگونه رفتارها متوجه سازمان می‌شود. هزینه‌هایی مثل پایین آمدن بهره‌وری، ازدست دادن شهرت و نیک‌نامی سازمان و همچنین از دست دادن مشتریان هزینه‌هایی نیستند که سازمانها بتوانند به راحتی از آنها چشم‌پوشی کنند. با توجه به اهمیت رسیدگی به اینگونه رفتارها، در پژوهش حاضر سعی شده است عوامل تاثیرگذار در بروز رفتارهای انحرافی در سازمانها را مورد بررسی و شناسایی قرار گیرد تا مدیران سازمانها و شرکت‌های کشور بتوانند با شناسایی این عوامل مانع بروز اینگونه رفتارها در بین پرسنل متبوع خود شوند.

۱-۲) تعریف مسأله و بیان سوالات پژوهشی:

رفتارهای انحرافی در دهه‌های اخیر مورد توجه بسیاری از مدیران و پژوهشگران دانشگاهی قرار گرفته است. اغلب این پژوهشها با توجه به اهمیت بسیار زیاد موضوع رفتارهای انحرافی و هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیمی که اینگونه رفتارها بر سازمانها تحمیل می‌کند به شناسایی عوامل تأثیرگذار در بروز رفتارهای انحرافی در سازمان پرداخته‌اند. به طور کلی در تعریف رفتارهای انحرافی در سازمان می‌توان گفت که رفتارهای انحرافی، رفتارهایی داوطلبانه و آگاهانه‌ای هستند که هنجارها و ارزشهای سازمانی را نادیده گرفته و منجر به وارد شدن خسارت و زیان به سازمان، اعضای سازمان و یا هردو می‌شود (رابینسون و بنت^۳ ۱۹۹۵).

¹ Buss

² Camara and Schneider

³ Robinson and Bennett

انحرافات رفتاری در سازمانها به طور متوسط زیانی در حدود ۶ تا ۲۰۰ میلیون دلار در سال بر سازمانها، تحمیل می‌کند (مورفی^۱ ۱۹۹۳). در یک پژوهش مشاهده شد که بین ۳۳ تا ۷۵ درصد از کارکنان در محل کار خود رفتارهایی همچون تخریب عمدی اموال سازمان، استفاده غیر کاری از کامپیوتر، غیبت، سرقت از همکاران و سازمان و درگیری لفظی با همکاران و مشتریان را از خود بروز می‌دهند (هارپر^۲ ۱۹۹۰). اگر چه این مطالعات و تحقیقات انجام شده در بین کشورهای غربی بوده و مربوط به کشور ایران نمی‌باشد، اما این موضوع به عنوان تهدیدی برای سازمانهای ایرانی نیز مطرح است بخاطر همین شیوع اینگونه رفتارها در سازمان و هزینه‌های ناشی از این رفتارها اهمیت مطالعه دقیق و نظام‌مند این پدیده را آشکار می‌سازد.

مطالعات و پژوهشهای گسترده‌ای در زمینه رفتار انحرافی کارکنان در ادبیات رفتار سازمانی موجود است. هریک از این مطالعات با هدف شناسایی عوامل تاثیر گذار در بروز رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار انجام شده‌اند. در پژوهش حاضر تلاش شده است تاثیر دو پدیده ادراک سیاستهای سازمانی^۳ و درک حمایتهای سازمانی^۴ در بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد.

همانطور که ففر^۵ (۱۹۹۲) عنوان می‌کند، سازمان از افراد و گروههایی که دارای ارزشها، اهداف و منافع مختلف هستند تشکیل می‌شود، این امر باعث می‌شود که بر سر دستیابی به منابع کمیاب سازمانی اختلاف، تعارض و تضاد به وجود آید و رفتار سیاسی در درون سازمانها و در میان کارکنان شکل بگیرد. سیاست سازمانی^۶ یک مفهوم بحث برانگیز است که در دهه‌های اخیر در ادبیات رفتار سازمانی ظاهر شده است. سیاست یکی از واقعیتهای حیات سازمانی است و همانطور که مینتزبرگ^۷

¹ Murphy

² Harper

³ Perception Of Organizational Politics

⁴ Percived Organizational Support

⁵ Pfeffer

⁶ Organizational Politics

⁷ Mintzberg

(۱۹۸۳) معتقد است که سازمانها عرصه‌هایی سیاسی هستند این موضوع که ماهیت سیاست در سازمان چگونه است مورد توجه پژوهشگران رفتار سازمانی قرار گرفته است.

در ادبیات سیاست سازمانی دو دیدگاه متفاوت وجود دارد. دیدگاه اول به سیاست سازمانی به مثابه فعالیتها و تاکتیک‌های نفوذ می‌نگرد و معتقد است که سیاست سازمانی همان تاکتیک‌هایی است که کارکنان برای نفوذ بر دیگران به منظور حداکثر کردن نفع شخصی خود به کار می‌گیرند (مانند کیپ-نیس و همکاران^۱ ۱۹۸۰). در حالی که در دیدگاه دوم بیشتر بر جنبه ادراکی و ذهنی سیاست سازمانی پرداخته می‌شود و ادراک کارکنان از سیاستهای سازمانی را برای اندازه‌گیری میزان سیاسی بودن سازمان در نظر می‌گیرد. ادراکات سیاستهای سازمانی درجه‌ای است که هر کدام از کارکنان محیط کار خود را به عنوان یک محیط کار ماهیتاً سیاسی می‌پندارند که در آن هر کس به دنبال حداکثر کردن منافع شخصی خود و بالا بردن مقام و منزلت خود است (کاجمر و کارلسون^۲ ۱۹۹۷).

مساله مهمی که در اینجا مطرح می‌شود این موضوع است که اگر کارمندی سازمان خود را یک سازمان سیاسی ببیند و خطمشی‌ها و تصمیمات سازمانی را بر پایه زدوبندهای سیاسی درک کند، این ادراک در بروز رفتارهای انحرافی کارمند نقشی خواهد داشت یا خیر.

بعد دیگر پژوهش حاضر بررسی تاثیر درک حمایتهای سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی می‌باشد. منظور از حمایت سازمان از کارکنان، توجه سازمان به رشد، رفاه و آسایش آنان می‌باشد. ما در این بخش به دنبال بررسی این موضوع هستیم که هرگاه کارمندی سازمان خود را حامی و پشتیبان خود ببیند و درک کارکنان از فعالیت‌های سازمان یک ادراک مثبت باشد به گونه‌ای که سازمان را حامی و طرفدار ارزشها و اهداف خود ببینند، چه تاثیری بر رفتار انحرافی کارکنان خواهد گذاشت. با توجه به این مطالب سوالات اصلی و فرعی پژوهش ما به شرح زیر است:

¹ Kipnis Et Al.

² Kacmar and Carlson

سوال اصلی: درک سیاستهای سازمانی و درک حمایتهای سازمانی چه تاثیری در بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان دارد؟

سوالات فرعی:

۱. درک سیاستهای سازمانی چه تاثیری بر طفره‌روی اینترنتی کارکنان دارد؟
۲. درک سیاستهای سازمانی چه تاثیری در بروز رفتارهای مخرب و آسیب زنده به اموال سازمانی دارد؟
۳. درک سیاستهای سازمانی چه تاثیری در اتلاف وقت و اتلاف منابع سازمان در بین کارکنان دارد؟
۴. درک سیاستهای سازمانی چه تاثیری در رفتارهای انحرافی بین شخصی مثل درگیری فیزیکی و استفاده از الفاظ نامناسب بر علیه همکاران دارد؟
۵. درک حمایت سازمانی چه تاثیری بر طفره روی اینترنتی کارکنان دارد؟
۶. درک حمایتهای سازمانی چه تاثیری در بروز رفتارهای مخرب سازمانی دارد؟
۷. درک حمایتهای سازمانی چه تاثیری در اتلاف وقت و اتلاف منابع سازمان در بین کارکنان دارد؟
۸. درک حمایتهای سازمانی چه تاثیری در بروز پرخاشگری و خصومت‌های شخصی در بین کارکنان دارد؟

۱-۳) اهمیت موضوع:

هزینه‌های سرسام آوری که رفتارهای انحرافی در سازمان به بار می‌آورد و همچنین میزان شایع بودن این رفتارها اهمیت رسیدگی منظم و دقیق به این پدیده را آشکار می‌کند. البته نمی‌توان گفت که همه سازمانها و همه کارکنان درگیر چنین رفتارهایی هستند و یا اینکه حجم وسیعی از کارکنان چنین اعمالی را انجام می‌دهند، ولی همان درصدی هم که در بین کارکنان درگیر چنین رفتارهایی

می‌شوند، هزینه قابل توجهی را بر سازمان تحمیل می‌کنند. این موضوع اهمیت پرداختن به چنین رفتارهایی را نمایان می‌کند.

موضوع دیگری که اهمیت پرداختن به رفتارهای انحرافی در سازمان را توجیح می‌کند بحث عملکرد شغلی و رفتارهای ضد تولید یا ناکارآمد¹ است. این رفتارها باعث می‌شود که عملکرد و بهره‌وری کارکنان به شدت پایین آمده و موجب زیان رساندن به کل سازمان می‌شود. اهمیت این موضوع که چه رفتارهایی ضد تولید و بهره‌وری به شمار می‌آید واضح و روشن می‌باشد.

پژوهش در عرصه مطالعه رفتارهای انحرافی در دهه‌های اخیر در سازمانها و شرکت‌های مختلف مورد توجه مدیران و پژوهشگران دانشگاهی قرار گرفته است. بسیاری از این مطالعات درصدد شناسایی و تعیین پایه‌های چنین رفتارهایی هستند و عده‌ای دیگر برای پیش‌بینی چنین رفتارهایی تلاش می‌کنند. اغلب مطالعاتی که در این زمینه انجام شده‌اند بر روی یک نوع از انواع رفتارهای انحرافی (مثلاً سرقت یا کم‌کاری) تاکید کرده‌اند. بنابراین ادبیاتی که رفتار انحرافی در سازمان را تبیین می‌کند اغلب پراکنده و بی‌نظم است. این امر به خاطر فقدان یک تئوری با چارچوب جامع از انواع رفتارهای انحرافی در سازمان است. ادبیات موجود در مورد رفتارهای انحرافی به ندرت به صورت چند بعدی ساختار رفتارهای انحرافی را مورد مطالعه قرار داده‌اند و اغلب به صورت تک بعدی رفتار انحرافی را مورد مطالعه قرار داده‌اند. مطالعه تک بعدی رفتارهای انحرافی در سازمان نمی‌تواند به ما در شناسایی عوامل مختلف تأثیرگذار بر این رفتارها کمک کند. چرا که اینگونه رفتارها عموماً جنبه‌ها و ابعاد مختلف دارد که باید به صورت کلی تر و جامع‌تر مورد بررسی قرار گیرد. با توجه به این کمبود در مطالعات پیشین، مطالعه جامع و کل‌نگرتری ضروری به نظر می‌رسد که ابعاد مختلف رفتارهای انحرافی را شناسایی نماید و بر روی انواع مختلف چنین رفتارهایی تأکید کند. از آنجایی که مطالعه حاضر چهار بعد رفتارهای انحرافی را مورد بررسی قرار داده است اهمیت خاصی در ادبیات رفتار انحرافی دارد.

¹ *Counterproductive Work Behavior*

موضوع دیگری که اهمیت پژوهش حاضر را تبیین می‌کند بررسی نقش دو پدیده ادراک سیاستهای سازمانی و درک حمایت‌های سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی است. مطالعات مختلفی اقدام به شناسایی عوامل تأثیرگذار در بروز رفتارهای انحرافی در سازمان کرده‌اند. این مطالعات پدیده‌هایی مثل درک سیاست‌های سازمانی و همچنین درک حمایت‌های سازمانی را مد نظر قرار نداده‌اند. به عبارت دیگر ادبیات رفتار انحرافی در سازمان فاقد یک مطالعه جامع درخصوص ارتباط میان این دو پدیده مهم سازمانی است. اهمیت پژوهش حاضر در این است که برای نخستین بار اقدام به بررسی نقش درک سیاست‌های سازمانی و درک حمایت‌های سازمانی، که هر دو این پدیده‌ها در سازمانهای ایرانی بسیار رایج و متداول است، در بروز رفتارهای انحرافی کرده است.

۱-۴) اهداف پژوهش:

پژوهش حاضر با عنوان بررسی تاثیر درک سیاستهای سازمانی و حمایت‌های سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان اهداف زیر را دنبال می‌کند:

۱. بررسی مفهوم رفتارهای انحرافی و ارائه تعریف و مفهوم سازی این پدیده با در نظر گرفتن ابعاد مختلف آن.
۲. کمک به معرفی و یافتن جایگاه مناسب دو مفهوم جدید درک سیاستهای سازمانی و درک حمایت‌های سازمانی به محیط علمی، مدیران و سایر علاقه مندان.
۳. شناسایی برخی از عوامل تاثیر گذار در بروز رفتارهای انحرافی.
۴. بررسی و تبیین نقش درک سیاستهای سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی.
۵. بررسی و تبیین نقش درک حمایت‌های سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی.
۶. ارائه پیشنهاداتی برای جلوگیری از بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان در سازمان‌ها.

۱-۵) فرضیات پژوهش:

پس از بررسی ادبیات نظری و تجربی پژوهش، فرضیات پژوهشی خود را در دو دسته کلی تقسیم بندی کرده‌ایم. دسته اول شامل فرضیات مربوط به ارتباط درک سیاستهای سازمانی و رفتارهای انحرافی بوده و دسته دوم شامل فرضیه‌های مربوط به ارتباط درک حمایتهای سازمانی و رفتارهای انحرافی می‌باشد. این فرضیه‌ها به ترتیب عبارت‌اند از:

فرضیه‌های دسته اول:

فرضیه اول (H1) : درک سیاستهای سازمانی تاثیر مثبتی بر طفره‌روی اینترنتی دارد.

فرضیه دوم (H2) : درک سیاستهای سازمانی تاثیر مثبتی در بروز رفتارهای آسیب زنده به اموال سازمان (خراب کاری عمدی)، دارد.

فرضیه سوم (H3) : درک سیاستهای سازمانی تاثیر مثبتی در اتلاف وقت و اتلاف منابع سازمان در بین کارکنان دارد.

فرضیه چهارم (H4) : درک سیاستهای سازمانی تاثیر مثبتی در بروز پرخاشگری و خصومت‌های شخصی در بین کارکنان دارد.

فرضیه‌های دسته دوم:

فرضیه پنجم (H5) : درک حمایت‌های سازمانی تاثیر منفی بر طفره‌روی اینترنتی دارد.

فرضیه ششم (H6) : درک حمایت‌های سازمانی تاثیر منفی در بروز رفتارهای آسیب زنده به اموال سازمان (خرابکاری عمدی)، دارد.

فرضیه هفتم (H7) : درک حمایت‌های سازمانی تاثیر منفی در اتلاف وقت و اتلاف منابع سازمان در بین کارکنان دارد.

فرضیه هشتم (H8) : درک حمایت‌های سازمانی تاثیر منفی در بروز خصومت‌های شخصی در بین کارکنان دارد.

۱-۶) قلمرو پژوهش:

قلمرو زمانی پژوهش: پژوهش حاضر در دوره زمانی یک ساله از اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۸ تا اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۹ انجام گرفته است.

قلمرو مکانی پژوهش: پژوهش حاضر در بین کارکنان دو دانشگاه تهران و تربیت مدرس انجام شده است.

قلمرو موضوعی پژوهش: قلمرو موضوعی تحقیق چهار نوع از انواع رفتارهای انحرافی در سازمان است که نسبت به دیگر انواع آن رایج‌تر بوده و اهمیت بیشتری برای سازمان دارد. این رفتارها عبارت‌اند از: کم کاری تعمدی کارکنان، طفره‌روی اینترنتی، درگیری و خصومت شخصی کارکنان و خرابکاری تعمدی. بررسی نقش ادراک کارکنان از سیاستهای سازمان و حمایت‌های سازمان در بروز این چهار نوع از انواع رفتارهای انحرافی، قلمرو موضوعی پژوهش ما را تشکیل می‌دهد.

۱-۷) تعریف نظری و عملیاتی واژگان:

انحراف: در پژوهش حاضر منظور از انحراف، رفتارهایی است که هنجارهای ایجاد شده در بین یک گروه یا سازمان را می‌شکند و قوانین وضع شده را نقض می‌کند.

رفتار انحرافی در محل کار: رفتارهای انحرافی در محل کار رفتارهایی تعمدی و آگاهانه‌ای هستند که هنجارهای مهم سازمانی را نادیده می‌گیرد و منجر به زیان و خسارت به سازمان، افراد سازمان و یا هر دو می‌شود. در پژوهش حاضر منظور از رفتار انحرافی در محل کار یکی از رفتارهای تخریب عمدی اموال سازمان، کم کاری تعمدی، درگیری بین شخصی و طفره روی اینترنتی می‌باشد.

طفره‌روی اینترنتی: هر گونه استفاده غیر کاری از اینترنت سازمان جهت انجام امور شخصی توسط کارکنان را طفره‌روی اینترنتی می‌دانیم. استفاده از اینترنت سازمان برای انجام اموری همچون خواندن و ارسال ایمیل‌های شخصی، مطالعه و بازدید از سایت‌های غیرکاری، دانلود فیلم، موزیک و... به عنوان طفره روی اینترنتی مد نظر قرار می‌گیرد.

رفتار سیاسی: رفتار سیاسی را شامل آن دسته از رفتارهایی می‌دانند که به عنوان بخشی از نقش رسمی در سازمان ضرورت ندارد، ولی در امر توزیع مزایا و کاستی‌های درون سازمانی اعمال نفوذ می‌کنند و یا درصدد اعمال نفوذ بر می‌آیند (رابینز و جاج^۱ ۲۰۰۷).

درک سیاست سازمانی: درک سیاست سازمانی را درجه ای که هرکدام از کارکنان محیط کار خود را به عنوان یک محیط کاری ماهیتاً "سیاسی می‌پندارند که در آن هرکس به دنبال حداکثر کردن منافع شخصی خود و بالا بردن مقام و منزلت خود است تعریف می‌کنند (کاجمر وهمکاران^۲ ۱۹۹۹). بر طبق این تعریف، ما درک کارکنان از ۱. سیاست های حقوق و دستمزد و خط مشی های مربوط به ترفیع و ارتقا ۲. درک میزان روابط سیاسی در سازمان و ۳. رفتارهای سیاسی عمومی را درک سیاست های سازمانی تعریف می‌کنیم .

حمایت سازمانی درک شده^۳: در اینجا منظور از حمایت سازمان از کارکنان، توجه سازمان به رشد، رفاه و آسایش آنان می باشد. سازمان‌های حمایتگر سازمان‌هایی هستند که خدمات کارکنان خود را به طور عادلانه جبران می‌کنند، به نیازهای آنها توجه دارند و به کارکنان خود افتخار می‌نمایند. به این ترتیب اگر به کار کردن در یک سازمان به عنوان یک سرمایه‌گذاری نگاه کنیم، خطر سرمایه‌گذاری در سازمانهای حمایتگر بسیار کمتر است (راندال و همکاران^۴ ۱۹۹۹).

¹ Robbins and Judge

² Kacmar et al.

³ perceived organizational support

⁴ Randall et al.

فصل دوم
ادبیات تحقیق

از زمان شکل سازمانها مسئله چگونگی رفتار اشخاص در سازمانها بطور حیاتی مطرح شد، رفتار سازمانی به عنوان زمینه‌ای که در رابطه با اکتشافات و تغییرات و ارزیابی رفتار سازمانی موجود مورد بررسی قرار می‌گیرد مطرح شد. در روزگاران نخستین مردم به تنهایی در گروههای کوچک کار می‌کردند و پیوندهای کاری آنها به سادگی برقرار می‌گردید. البته اوضاع واقعی آن روزگاران سخت و طاقت فرسا بود. مردم از بامداد تا شامگاه در محیطی آلوده و با کمبود منابع، زندگی و کار می‌کردند تا آنکه انقلاب صنعتی فرا رسید. البته در ابتدا وضعیت زندگی مردم بهبود نیافت ولی دست کم دانه‌های بهبودی برای آینده افشاندند شد. اگرچه در اوایل قرن نوزدهم کوشش‌هایی از قبیل جلوگیری از بکار گرفتن کودکان در کارخانه و... توسط فردی به نام رابرت اوون که برخی وی را پدر واقعی مدیریت امور کارکنان نام نهاده‌اند به عمل آمد، ولی شاید نتوان این کوششها را، رفتار سازمانی به شیوهی امروزی نام نهاد. شیوه رفتارگرایی در مدیریت متأثر از کشفیات و یافته‌های روانشناسی و جامعه‌شناسی و روانشناسی اجتماعی است و هدف آن شناخت رفتار و سلوک سازمانی می‌باشد (مشبکی ۱۳۸۰).

در دهه های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ «التون مایو» و «اف.جی. روتلیزبرگر» در دانشگاه هاوارد اقدام به بررسی رفتار انسانی نمودند که بعداً به نام رفتار سازمانی معروف گردید. از نظر التون مایو، روابط انسانی به صورت یکی از رشته‌های جدید بررسی علمی برای بالا بردن روحیه و کارآیی درآمدی بود. توسعه رشته روابط انسانی که عبارت از مطالعه رفتار افراد در محیط کار به منظور افزایش بهره وری و رضایتمندی کارکنان است مستقیماً ناشی از مطالعات هاثورن است (مشبکی ۱۳۸۰).

به طور کلی می‌توان گفت که «رشته رفتار سازمانی در جستجوی دانش همه جانبه رفتار در محیط های سازمانی از طریق مطالعه منظم فرد، گروه و فرایندهای سازمانی است. اهداف اصلی چنین دانشی دستیابی به اثر بخشی سازمان و رفاه فرد در سازمان است» (مشبکی ۱۳۸۰).

امروزه بروز رفتارهایی که زندگی اجتماعی را با چالش روبه‌رو کرده است، به علت عوامل مختلف اعم از عوامل اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی به صورت فزاینده‌ای قابل مشاهده است. سازمانها به