





دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی
گروه علوم تربیتی

پایان نامه کارشناسی ارشد

عنوان

بررسی رابطه چندگانه ادراکات از حمایت ها و ترفندهای سازمانی و تأثیر آنها بر پیامدهای رفتاری کارکنان سازمان
آموزش و پرورش استان فارس و نواحی چهارگانه شیراز

استاد راهنما

دکتر عبدالله پارسا

استاد مشاور

دکتر یدالله مهرعلیزاده

دانشجو

مریم رحمانی

اسفند ماه ۱۳۸۹

چکیده پایان نامه

نام خانوادگی: رحمانی	نام: مریم
عنوان پایان نامه: بررسی رابطه چندگانه ادراکات از حمایت‌ها و ترفندهای سازمانی و تأثیر آنها بر پیامدهای رفتاری کارکنان سازمان آموزش و پرورش استان فارس و نواحی چهارگانه شیراز	
استاد راهنما: دکتر عبدالله پارسا	استاد مشاور: دکتر یداله مهرعلیزاده
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: علوم تربیتی
محل تحصیل (دانشگاه): شهید چمران اهواز	
دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی	
تاریخ فارغ التحصیلی: اسفند ماه ۱۳۸۹	تعداد صفحه: ۱۳۴
کلیدواژه‌ها: ترفندهای سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی، فشار روانی شغلی، تعارض نقش، میل به ترک کار	
<p>چکیده:</p> <p>هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی رابطه چندگانه ادراکات از حمایت‌ها و ترفندهای سازمانی و تأثیر آنها بر پیامدهای رفتاری کارکنان سازمان آموزش و پرورش استان فارس و نواحی چهارگانه شیراز بود. روش پژوهش؛ روش توصیفی، از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان سازمان آموزش و پرورش فارس و نواحی چهارگانه شهر شیراز بود. تعداد ۲۵۰ نفر از کارکنان این سازمان و نواحی به نسبت مساوی به صورت تصادفی طبقه‌ای به عنوان گروه نمونه انتخاب گردید. روش نمونه‌گیری این تحقیق به صورت تصادفی طبقه‌ای بود. برای جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق، از هفت ابزار پرسشنامه ادراکات از ترفندهای سازمانی، پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده، پرسشنامه خشنودی شغلی، پرسشنامه فشار روانی شغلی، پرسشنامه تعارض نقش و پرسشنامه قصد ترک کار استفاده شد. روایی و پایایی ابزارها با استفاده از روش آلفای کرونباخ، برای ادراکات از ترفندهای سازمانی ۰/۸۶، حمایت سازمانی ادراک شده ۰/۹۵، خشنودی شغلی ۰/۷۳، خشنودی از درآمد ۰/۷۰، فشار روانی شغلی ۰/۶۹، تعارض نقش ۰/۸۶ و میل به ترک کار ۰/۷۳ بدست آمد. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها با استفاده از شاخصه‌های آماری میانگین، انحراف معیار، ضریب همبستگی پیرسون، ضریب رگرسیون چندگانه، تحلیل واریانس یک راهه و T-test گروههای مستقل و آزمون تعقیبی شفه، با کمک نرم افزار آماری SPSS تجزیه و تحلیل گردید. نتایج نشان داد که: بین حمایت سازمانی ادراک شده و ادراکات از ترفندهای سازمانی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. حمایت سازمانی ادراک شده با همه متغیرهای مثبت پیامدهای رفتاری رابطه مثبت معنادار و با متغیرهای منفی پیامدهای رفتاری رابطه منفی معناداری دارد. ادراکات از ترفندهای سازمانی با خشنودی از درآمد رابطه مثبت و معنادار و با پیامدهای منفی رفتاری رابطه مثبت و معناداری دارد اما با خشنودی شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین رابطه چندگانه ادراکات از ترفندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده با پیامدهای منفی رفتاری معنادار بود اما با پیامدهای مثبت رفتاری معنادار نبود.</p>	

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

۲ مقدمه
۳ بیان مسأله
۶ اهمیت و ضرورت تحقیق
۷ اهداف تحقیق
۷ اهداف کلی تحقیق
۷ اهداف جزئی تحقیق
۷ فرضیه‌های تحقیق
۸ تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق
۸ تعریف مفهومی حمایت سازمانی ادراک شده
۹ تعریف عملیاتی حمایت سازمانی ادراک شده
۹ تعریف مفهومی ادراکات از ترفندهای سازمانی
۹ تعریف عملیاتی ادراکات از ترفندهای سازمانی
۹ تعریف مفهومی خشنودی شغلی
۹ تعریف عملیاتی خشنودی شغلی
۱۰ تعریف مفهومی خشنودی از درآمد
۱۰ تعریف عملیاتی خشنودی از درآمد
۱۰ تعریف مفهومی فشار روانی شغلی

۱۱	تعریف عملیاتی فشار روانی شغلی
۱۱	تعریف مفهومی تعارض نقش
۱۱	تعریف عملیاتی تعارض نقش
۱۱	تعریف مفهومی میل به ترک کار
۱۱	تعریف عملیاتی میل به ترک کار

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه‌ی تحقیق

۱۳	مقدمه
۱۳	الف- مبانی نظری حمایت سازمانی ادراک شده
۱۴	الف) نظریه مبادله اجتماعی
۱۵	ب) نظریه حمایت سازمانی ادراک شده
۱۷	پیشایندها و پیامدهای حمایت سازمانی ادراک شده
۱۸	پیشایندهای حمایت سازمانی ادراک شده
۲۰	پیامدهای حمایت سازمانی ادراک شده
۲۱	مبانی نظری ترندهای سازمانی
۲۴	پیشایندها و پیامدهای ترندهای سازمانی
۲۸	عوامل مؤثر بر رفتار سیاسی
۲۹	تئوری حفاظت منابع
۲۹	مبانی نظری پیامدهای رفتاری کارکنان
۲۹	الف) مبانی نظری خشنودی شغلی
۳۰	نظریه فرایندهای مقایسه‌ای

۳۱ نظریه برابری
۳۱ نظریه سودمندی
۳۱ نظریه دو عاملی هرزبرگ
۳۲ علل و پیامدهای خشنودی و عدم خشنودی شغلی از نظر مورهد
۳۳ (الف) عوامل سازمانی
۳۴ (ب) عوامل محیطی
۳۴ (ج) ماهیت کار
۳۵ (د) عوامل فردی
۳۵ مبانی نظری خشنودی از درآمد
۳۹ مبانی نظری فشار روانی شغلی
۴۴ مبانی نظری تعارض نقش
۴۷ مبانی نظری تمایل به ترک کار
۴۸ مدل‌های ترک کار
۴۸ مدل داگلاس بی. کوریوان
۴۸ مدل دکونیک و استیل ول
۴۹ مدل گارتنر
۴۹ مدل پرایس
۵۱ مبانی تجربی پژوهش
۵۱ پیشینه تحقیق در خارج از کشور
۵۵ پیشینه تحقیق در ایران
۵۷ استنتاج از مرور نوشته‌ها

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۶۰ مقدمه
۶۰ روش پژوهش
۶۰ جامعه آماری و روش نمونه‌گیری
۶۲ ابزار گرد آوری داده‌ها
۶۴ پایائی و روایی پرسشنامه‌ها
۶۶ روش اجرای پژوهش
۶۶ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۶۹ مقدمه
۶۹ الف) یافته‌های توصیفی
۶۹ ۱-اطلاعات توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق در کل نمونه آزمودنی‌ها
۷۰ ۲-اطلاعات توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق به تفکیک جنسیت
۷۱ ۳-اطلاعات توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق به تفکیک محل خدمت
۷۲ ۴-اطلاعات توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق به تفکیک مدرک تحصیلی
۷۳ ۵-اطلاعات توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق به تفکیک سابقه کار
۷۴ ب) یافته‌های استنباطی
۸۳ ج) یافته‌های جانبی
۸۶ جمع بندی

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۹۰ مقدمه
۹۰ تحلیل نتایج و بررسی فرضیه‌های پژوهش
۱۰۹ تحلیل نتایج جانبی
۱۱۴ نتیجه‌گیری
۱۱۵ محدودیت های پژوهش
۱۱۶ پیشنهادهای پژوهش
۱۱۶ الف) پیشنهادهای کاربردی
۱۱۸ ب) پیشنهادهای پژوهشی

فهرست منابع

۱۲۱ منابع فارسی
۱۲۶ منابع لاتین

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۶۱	جدول ۱-۳: جامعه آماری تحقیق به تفکیک محل خدمت
۶۲	جدول ۲-۳: توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق به تفکیک جنسیت، سابقه کار، مدرک تحصیلی و محل خدمت

- ۶۵ جدول ۳-۳: ضرایب پایایی و روایی پرسشنامه های تحقیق (نمونه اولیه).....
- ۶۶ جدول ۴-۳: ضرایب پایایی و روایی پرسشنامه های نمونه اصلی.....
- ۶۹ جدول ۱-۴: میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق در کل نمونه.....
- ۷۰ جدول ۲-۴: میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق به تفکیک جنسیت.....
- ۷۱ جدول ۳-۴: میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق به تفکیک محل خدمت.....
- ۷۲ جدول ۴-۴: میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق به تفکیک مدرک تحصیلی.....
- ۷۳ جدول ۵-۴: میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق به تفکیک سابقه کار.....
- ۷۵ جدول ۶-۴: رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با ادراکات از ترفندهای سازمانی.....
- ۷۵ جدول ۷-۴: رابطه ادراکات از ترفندهای سازمانی با خشنودی شغلی.....
- ۷۶ جدول ۸-۴: رابطه ادراکات از ترفندهای سازمانی با خشنودی از درآمد.....
- ۷۶ جدول ۹-۴: رابطه ادراکات از ترفندهای سازمانی با فشار روانی شغلی.....
- ۷۷ جدول ۱۰-۴: رابطه ادراکات از ترفندهای سازمانی با تعارض نقش.....
- ۷۷ جدول ۱۱-۴: رابطه ادراکات از ترفندهای سازمانی با قصد ترک کار.....
- ۷۸ جدول ۱۲-۴: رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با خشنودی شغلی.....
- ۷۸ جدول ۱۳-۴: رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با خشنودی از درآمد.....
- ۷۹ جدول ۱۴-۴: رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با فشار روانی شغلی.....
- ۷۹ جدول ۱۵-۴: رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با تعارض نقش.....
- ۷۹ جدول ۱۶-۴: رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با قصد ترک کار.....
- ۸۰ جدول ۱۷-۴: رابطه چند گانه بین ادراکات از ترفندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده با خشنودی شغلی
- ۸۱ جدول ۱۸-۴: رابطه چند گانه بین ادراکات از ترفندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده با خشنودی از درآمد

- جدول ۴-۱۹: رابطه چند گانه بين ادراکات از ترندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده
با فشار روانی شغلی ۸۱
- جدول ۴-۲۰: رابطه چند گانه بين ادراکات از ترندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده
با تعارض نقش ۸۲
- جدول ۴-۲۱: ضرایب همبستگی چند گانه بين ادراکات از ترندهای سازمانی و حمایت سازمانی
ادراک شده با قصد ترک کار ۸۳
- جدول ۴-۲۲: مقایسه میانگین خشنودی از درآمد در میان کارکنان با مدارک تحصیلی متفاوت ۸۴
- جدول ۴-۲۳: مقایسه میانگین متغیرهای تحقیق در میان کارکنان سازمان و نواحی چهارگانه ۸۵
- جدول ۴-۲۴: مقایسه میانگین خشنودی شغلی در میان کارکنان با سوابق کاری مختلف ۸۶

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۱۸	نمودار ۱-۲: پیش شرط ها و پیامدهای حمایت سازمانی با استفاده از روش فراتحلیل و تحقیقات انجام شده در طی سالهای ۱۹۸۶-۲۰۰۲ میلادی
۲۵	نمودار ۲-۲: مدل ادراکات از ترندهای سازمانی.....
۳۲	نمودار ۳-۲: علل خشنودی شغلی از دیدگاه مورهد (۱۳۷۴).....
۴۰	نمودار ۴-۲: عوامل ایجاد فشار روانی(رابینز، ۱۳۷۷).....
۴۲	نمودار ۵-۲: عوامل فشارزای شغلی (دوبرین، ۱۳۸۷).....
۴۹	نمودار ۶-۲: مدل ترک کار.....
۵۸	نمودار ۷-۲: الگوی طرح تحقیق.....

فصل اول

مقدمه:

با پیچیده‌تر شدن روز افزون جوامع امروزی، به طور حتم رسالت سازمان‌ها در جهت برآوردن انتظارات افراد جامعه حساس‌تر و با اهمیت‌تر می‌شود. به طور کلی می‌توان ادعا نمود دنیای ما، دنیای سازمان‌هاست و با فعال‌تر شدن این تشکلهای می‌توان مشکلات افراد جامعه را مرتفع نمود. آنچه که امروزه در بین اهل فن به اتفاق نظر، به یقین تبدیل شده است، نقش اساسی انسان به عنوان گرداننده اصلی سازمان‌ها می‌باشد، به عبارت دیگر سازمان‌ها منهای انسان، به هیچ وجه توان مقابله و غلبه بر مشکلات و از طرف دیگر حصول اهداف خود را نخواهد داشت. انسان‌ها هستند که به کالبد بی روح سازمان‌ها جان می‌بخشند و عملاً تحقق اهداف را میسر می‌سازند. بدون انسان؛ سازمان، بی معنی و مدیریت، امری موهوم است.

بنابراین نیروی انسانی موجود در هر جامعه، عامل اساسی و تعیین کننده‌ای است که با شرکت مستقیم در تولید و خدمات، یا به صورت اعمال تراوشات فکری در انواع فعالیت‌ها موجبات توسعه و پیشرفت اقتصادی، اجتماعی و سیاسی هر کشوری را فراهم می‌سازد. بین عوامل تولید، نیروی انسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و یکی از کارسازترین ابزار هر سازمان جهت نیل به اهداف تعیین شده می‌باشد.

امروزه نیروی انسانی ماهر و کارآمد، پربهاترین و با ارزش‌ترین ثروت و دارایی هر کشور است و بالطبع بسیاری از جوامع با وجود برخورداری از منابع طبیعی بسیار، به دلیل فقدان نیروی انسانی متخصص و لایق، توان استفاده از این مواهب الهی را ندارند و در نیل به توسعه با مشکلات عدیده‌ای مواجه می‌باشند و چه بسا کشورهایی که به رغم کمبود منابع طبیعی، در نتیجه داشتن نیروی انسانی کارآزموده و مناسب و متخصص با گام‌های بلند و استوار مسیر توسعه را طی کرده‌اند. بنابراین مجهز شدن مدیریت به روابط انسانی و یافته‌های علمی در زمینه رفتار سازمانی و استفاده از نیروی فکر و اندیشه و مهارت‌های فردی کارکنان، سازمان را در نیل به اهدافش موفق می‌گرداند و اگر مدیریت نتواند از نیروی انسانی متخصص و ماهر سازمان استفاده مطلوب را به عمل آورد، کم‌کم دلسردی و ناامیدی و عدم رضایت شغلی بر افراد سازمان مستولی می‌گردد، زمینه ترک خدمت افراد سازمان فراهم می‌شود و نه تنها سازمان در نیل به اهداف خود دچار مشکل می‌شود، بلکه اثربخشی و کارایی

این سازمان به حداقل می‌رسد (معینی بادی، ۱۳۷۹). بنابراین جهت استفاده مطلوب و همچنین مراقبت و نگهداری از این منبع بدون جایگزین (منابع انسانی)، مدیر باید به اموری مانند رضایت شغلی، درگیری ذهنی و عاطفی شغلی، تعارضات نقش، فشار روانی شغلی، جابجایی و ترک خدمت کارکنان، ادراکات کارکنان از ترفندها و حمایت‌های سازمانی و ... توجه کافی داشته باشد.

بیان مسأله:

محققانی مانند بایرن^۱ (۲۰۰۵)؛ کروپانزانو، هوس، گراندی، و تاث^۲ (۱۹۹۷)؛ حمایت سازمانی ادراک-شده^۳ (pos) و ادراکات از ترفندهای سازمانی^۴ (pops) را به عنوان دو سازه که جنبه‌های مختلفی از زندگی سازمانی را بیان می‌کنند، شناخته‌اند. ایده حمایت سازمانی ادراک‌شده برای نخستین بار توسط آیزنبرگر، هانتینگتون، هاجیسون و سوا^۵ (۱۹۸۶) به طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شده است. در پی آن، صاحب نظران به تحلیل چگونگی شکل‌گیری حمایت سازمانی توجه خاص نموده‌اند و علاوه بر آن به بررسی تأثیرات و پیامدهای حمایت سازمانی در حوزه‌های فردی و سازمانی پرداخته‌اند (زکی، ۱۳۸۲). آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) حمایت سازمانی را ادراک کارکنان از رفاهی که سازمان برای آنها فراهم کرده است، تعریف کرده‌اند. راندال، کروپانزانو، برمان، و بیرجولین^۶ (۱۹۹۹) حمایت سازمانی ادراک‌شده را به عنوان ادراکات کارکنان از اهمیت دادن سازمان به رفاه کارکنانش تعریف کرده‌اند. حمایت سازمانی ادراک‌شده به راهنمایی‌های ارائه شده توسط سازمان (مانند سیاست‌ها و رویه‌های طراحی شده) برای کمک به کارکنان در کارهایشان مربوط می‌شود. در مقایسه با حمایت سازمانی ادراک‌شده، ترفندهای سازمانی را می‌توان به عنوان فعالیتهای آگاهانه افراد (خواه پنهان یا آشکار) در جهت حفظ و پیشبرد منافع شخصی خودشان بدون توجه به رفاه دیگران یا سازمان تلقی کرد (اندروز و کاکمر^۷، ۲۰۰۱). حمایت سازمانی ادراک‌شده یک فرد و ادراکات وی از ترفندهای سازمانی احتمالاً

1-Byrn

2-Cropanzano, Howes, Grandey & Toth

3- Perceived Organizational Support

4- Perceptions of Organizational Politics

5- Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa

6-Randall, Cropanzano, Bormann & Birjulin

7- Andrews & Kacmar

مربوط به هم هستند (نای و ویت^۱، ۱۹۹۳؛ نقل در هاریس، هاریس، هاروی^۲، ۲۰۰۷). هاریس، هاریس، و هاروی، (۲۰۰۷)؛ هکواتر، کاکمر، پرو، و جانسون^۳ (۲۰۰۳)؛ وین، شور، و لیدن^۴ (۱۹۹۷)؛ کروپانزانو و دیگران (۱۹۹۷)؛ اندروز و کاکمر (۲۰۰۱)؛ در تحقیقات جداگانه به بررسی این دو متغیر پرداخته و همگی به ارتباط این دو متغیر اذعان کرده‌اند.

بهر حال محققان هنوز باید ماهیت دقیق ارتباط این دو متغیر و ارتباطشان با برخی از پیامدهای رفتاری همچون: خشنودی شغلی^۵ (احساس اثربخش کلی فرد درباره شغلش)، خشنودی از درآمد^۶ (رضایت کلی کارمند درباره درآمدش)، فشار روانی شغلی^۷ (واکنشهای فیزیکی به عوامل فشارزا مانند افسردگی، اضطراب، ناامیدی، تنش و علائم فیزیکی دیگر)، تعارض نقش^۸ (وقتی دو یا چند موقعیت فشارهای نقش بطور همزمان اتفاق می افتد و انجام یک نقش مانع انجام نقش دیگر می شود)، قصد ترک کار^۹ (اعم از اینکه یک کارمند قصد دارد مکان استخدامش را ترک کند) را مشخص کنند. چرا که این متغیرها نقش و اهمیت زیادی در نیل به اهداف سازمانی و نیز در افزایش کارایی و اثربخشی سازمان دارند.

در این زمینه تئوری حفاظت منابع (COR^{۱۰}) و تئوری مبادله اجتماعی^{۱۱} می‌توانند به توضیح ارتباطات میان حمایت سازمانی ادراک شده و ادراکات از ترفندهای سازمانی و نیز روابط آنها با پیامدهای رفتاری کمک کنند.

با تأکید بر کاربرد و نقش نظریه مبادله اجتماعی در قلمرو سازمان‌ها، محققان به تحلیل روابط متقابل فرد و رهبر و همچنین، تحلیل روابط متقابل فرد و سازمان توجه دارند. در دهه ۱۹۸۰ میلادی نظریه مبادله اجتماعی مورد توجه صاحب نظران سازمانی قرار گرفت که نتیجه این توجه، طرح موضوع

1-Nye & Witt

2- Harris, Harris, & Harvey

3- Hochwarter, Kacmar, Perrewe & Johnson

4- Wayne, Shore, & Liden 4

5- Job satisfactio

6-Pay satisfaction

7-Job stress

8- Role conflict

9-Turnover intention

10- Conservation Of Resources

11-Social exchange theory

حمایت سازمانی است. بر اساس این نظریه، زمانی که کارکنان این ادراک را داشته باشند که سازمان، دلواپس خوشبختی آنهاست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد (حمایت سازمانی)، خود را جزئی از سازمان متبوعشان دانسته، سازمان را معرف خودشان می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پایبندی و وفاداری می‌کنند (زکی، ۱۳۸۵).

تئوری حفاظت منابع، چارچوب تئوریک برای توضیح برخی روابط مفروض در این پژوهش فراهم می‌آورد. محور تئوری حفاظت منابع، این ایده است که رقابت افراد برای کسب، نگهداری و حفظ منابع با ارزششان، تعیین کننده عمده توانایی کارکنان برای غلبه بر عوامل استرس زا است. این تئوری بیان می‌کند وقتی منابع یک فرد، تهدید شده یا از بین رود یا وقتی بازگشت منابع سرمایه‌گذاری شده، پایین تر از حد مورد انتظار است، نتایج نامطلوبی رخ می‌دهد. این تئوری در توضیح روابط میان ادراکات از ترفندهای سازمانی و متغیرهای دیگر مفید است (هاریس، هاریس، و هاروی، ۲۰۰۷).

برخی تحقیقات از جمله: هکواتر، کاکمر، پرو، و جانسون (۲۰۰۳)؛ اندروز و کاکمر (۲۰۰۱)؛ کروپانزانو، هوس، گراندی، و تات (۱۹۹۷)؛ وین، شور، و لیدن (۱۹۹۷)؛ ادراکات از ترفندهای سازمانی را به عنوان مقدمه ای برای حمایت سازمانی ادراک شده می‌دانند. در مقابل، برخی دیگر از تحقیقات از جمله: کاکمر و بارون^۱ (۱۹۹۹)؛ نقل در هاریس، هاریس، و هاروی (۲۰۰۷)؛ و نیز فریز، راس، و فانت^۲ (۱۹۸۹)؛ نشان داده‌اند که حمایت سازمانی ادراک شده به عنوان مقدمه‌ای برای ادراکات از ترفندهای سازمانی بکار می‌رود. وجود این ادراکات مختلف و نیز ابهام در میان محققان درباره قرار دادن این متغیرها در مدل‌های سازمانی نیاز به بررسی همزمان این متغیرها برای تعیین دقیق‌ترین توصیف را نشان می‌دهد. از طرفی مسئله عدم کارایی و اثربخشی مورد انتظار در بیشتر سازمان‌های کشور و به خصوص سازمان‌های آموزشی که یکی از دلایل آن می‌تواند وجود نیروی انسانی ناکارآمد باشد، محقق را بر آن داشت تا با توجه به تحقیقات پیشین در زمینه رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با ادراکات از ترفندهای سازمانی و تأثیر آنها بر پیامدهای رفتاری کارکنان به بررسی این متغیرها در سازمانی آموزشی بپردازد. در این زمینه با توجه به نرخ ۱۰ درصدی تقاضای بازنشستگی پیش از

1-kacmer & Baron

2-Ferris, Russ & Fandt

موعد در سازمان آموزش و پرورش فارس در سال ۸۸ و نیز نرخ ۱۵ درصدی بازنشستگان پیش از موعد در نواحی چهارگانه شهر شیراز در سال ۸۸ باعث شد تا سازمان آموزش و پرورش فارس و نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شهر شیراز به عنوان جامعه این پژوهش انتخاب شود.

لذا سؤال اصلی در این پژوهش آن است که حمایت سازمانی ادراک شده از سوی اعضای سازمان و ادراکات آنها از ترفندهای سازمانی چه رابطه‌ای با یکدیگر دارند و نیز تعامل هر کدام از متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده و ادراکات از ترفندهای سازمانی چه رابطه‌ای با پیامدهای رفتاری کارکنان دارد. در پاسخ به این سؤال، این پژوهش درصدد است با توجه به نقش و اهمیتی که سازمان‌های آموزشی در جامعه دارند ادراکات کارکنان سازمان آموزش و پرورش فارس و مدیریت‌های آموزش و پرورش نواحی چهارگانه شهر شیراز از ترفندهای سازمانی و نیز ادراکات آنان از حمایت‌های سازمان را مورد سنجش قرار دهد و به بررسی ارتباط این دو متغیر با یکدیگر و نیز با پیامدهای رفتاری این کارکنان بپردازد.

اهمیت و ضرورت تحقیق:

در دنیای عاری از هر گونه نقص، واضح است که منافع فردی و گروهی به دقت با یکدیگر ترکیب شده‌اند و هر کدام از افراد به سوی اهداف تعیین شده در حرکت هستند. اما اکنون شاهد اوضاع آشفته‌ای هستیم که در آن منافع شخصی بر رسالت و اهداف گروهی ارجحیت یافته است. در چنین شرایطی است که افراد اهداف سازمانی را به صورت انفرادی در نظر گرفته و به دنبال آن ائتلافات سیاسی شکل خواهد گرفت، احساسات و عقاید کاذب نمایان می‌گردد و به این ترتیب افراد با وجود اهداف متضادی که بین آنها حاکم است، در تلاشند تا به نحوی کارها را به سرانجام برسانند. در این اوضاع و احوال اگر مدیران به دنبال موفقیت بیشتری هستند، باید این قدرت را داشته باشند تا افرادی را که منافع شخصی خود را در اولویت قرار می‌دهند، هدایت و راهنمایی کنند. خطراتی که به واسطه رقابت میان منافع فردی و گروهی به وجود می‌آید، می‌تواند به اندازه خطراتی که بقای سازمان را تهدید می‌کنند، حائز اهمیت باشند (کریتنر و کینیکی،^۱ ۱۳۸۴).

اهمیت این موضوع و اهمیت روابطی که ادراکات از ترفندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک- شده با یکدیگر و نیز با پیامدهای رفتاری کارکنان در سازمان دارند و نیز وجود ابهام در میان محققان درباره قرار دادن این متغیرها در مدل های سازمانی، محقق را بر آن داشت تا به بررسی روابط چندگانه میان این متغیرها بپردازد.

لزوم توجه به پیامدهای رفتاری کارکنان بر هیچ مدیری پوشیده نیست؛ چرا که عدم توجه به آنها کارایی و اثربخشی سازمان را کاهش داده و سازمان را در نیل به اهدافش با مشکل مواجه می‌سازد. بر این اساس نتایج پژوهش حاضر می‌تواند تصمیم‌گیرندگان سازمان به خصوص مدیریت آن را به لزوم توجه کافی به ادراکات کارکنان از حمایت‌های سازمان و نیز ادراکات آنان از ترفندهای سازمانی و تأثیری که این متغیرها بر پیامدهای رفتاری دارند، آگاه سازد. از آنجا که این پژوهش در سازمان آموزش و پرورش فارس و نواحی چهارگانه شهر شیراز انجام شده است مدیریت این سازمان‌ها می‌توانند با اطمینان بیشتری نتایج حاصل از این پژوهش را در تصمیم‌گیری‌های خود مدنظر قرار دهند و با افزایش حمایت سازمانی و تلاش برای ایجاد جوی عاری از ترفند، پیامدهای منفی رفتاری کارکنانشان را کاهش دهند و به کارکنان و در نتیجه سازمان در دستیابی به سطح مطلوبی از کارایی و اثربخشی کمک کنند.

اهداف تحقیق:

هدف کلی این تحقیق، بررسی رابطه چندگانه میان ادراکات از ترفندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده با پیامدهای رفتاری کارکنان سازمان آموزش و پرورش فارس و مدیریت‌های آموزش و پرورش نواحی چهارگانه شیراز می باشد.

اهداف جزئی تحقیق:

- ۱- بررسی رابطه ساده حمایت سازمانی ادراک شده با پیامدهای رفتاری.
 - ۲- بررسی رابطه ساده ادراکات از ترفندهای سازمانی با پیامدهای رفتاری.
 - ۳- بررسی رابطه ساده حمایت سازمانی ادراک شده با ادراکات از ترفندهای سازمانی.
- به همین منظور و با استناد به مبانی نظری و تحقیقات پیشین فرضیات ذیل طرح شده و مورد بررسی قرار گرفته‌اند. لازم به ذکر است که در این پژوهش پیامدهای رفتاری کارکنان شامل خشنودی

شغلی، خشنودی از درآمد، فشار روانی شغلی، تعارض نقش و قصد ترک کار می‌باشد که در فرضیات به تفکیک به آنها اشاره شده است.

فرضیات تحقیق:

- ۱- حمایت سازمانی ادراک‌شده با ادراکات از تفرندهای سازمانی رابطه منفی دارد.
- ۲- ادراکات کارکنان از تفرندهای سازمانی با خشنودی شغلی رابطه منفی دارد.
- ۳- ادراکات کارکنان از تفرندهای سازمانی با خشنودی از درآمد رابطه منفی دارد.
- ۴- ادراکات کارکنان از تفرندهای سازمانی با فشار روانی شغلی رابطه مثبت دارد.
- ۵- ادراکات کارکنان از تفرندهای سازمانی با تعارض نقش رابطه مثبت دارد.
- ۶- ادراکات کارکنان از تفرندهای سازمانی با قصد ترک کار رابطه مثبت دارد.
- ۷- حمایت سازمانی ادراک‌شده با خشنودی شغلی رابطه مثبت دارد.
- ۸- حمایت سازمانی ادراک‌شده با خشنودی از درآمد رابطه مثبت دارد.
- ۹- حمایت سازمانی ادراک‌شده با فشار روانی شغلی رابطه منفی دارد.
- ۱۰- حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعارض نقش رابطه منفی دارد.
- ۱۱- حمایت سازمانی ادراک‌شده با قصد ترک کار رابطه منفی دارد.
- ۱۲- ادراکات از تفرندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با خشنودی شغلی رابطه چندگانه دارند.
- ۱۳- ادراکات از تفرندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با خشنودی از درآمد رابطه چندگانه دارند.
- ۱۴- ادراکات از تفرندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با فشار روانی شغلی رابطه چندگانه دارند.
- ۱۵- ادراکات از تفرندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعارض نقش رابطه چندگانه دارند.
- ۱۶- ادراکات از تفرندهای سازمانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با قصد ترک کار رابطه چندگانه دارند.

تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق

تعریف مفهومی حمایت سازمانی ادراک شده:

حمایت سازمانی ادراک شده به عقاید کارکنان در رابطه با اندازه‌ای که سازمان برای همکاری آنها ارزش قائل است و به رفاهشان علاقه‌مند است مربوط می‌شود (آیزنبرگر و دیگران، ۱۹۸۶).

استون، بنت و لیدن^۱ (۱۹۹۶)، نقل در حزیروای و همکاران، (۱۳۸۲) حمایت سازمانی را به عنوان ادراک فرد از تعهد سازمان به کارکنانش توصیف کرده‌اند. در کل می‌توان چنین گفت که حمایت سازمانی ادراک شده عبارت است از: درک کارکنان از تعهد سازمان نسبت به آنها، و درک کارکنان از نقش و اهمیتی که سازمان برای آنها قائل است.

تعریف عملیاتی حمایت سازمانی ادراک شده:

در این پژوهش، حمایت سازمانی ادراک شده توسط پرسشنامه‌ای هشت ماده‌ای که توسط هکواتر و دیگران (۲۰۰۳) استفاده شده، سنجیده خواهد شد. بنابراین نمره هر فرد در این پرسشنامه نشانه میزان ادراکات او از حمایت سازمانی است.

تعریف مفهومی ترفندهای سازمانی:

ترفندهای سازمانی به عنوان فعالیت‌هایی که توسط افراد با هدف پیشبرد منافع شخصی خودشان بدون توجه به رفاه دیگران یا سازمانشان انجام می‌گیرد، تعریف شده است (کاکمر و بارون، ۱۹۹۹؛ نقل در هاریس، اندروز، و کاکمر^۲، ۲۰۰۷).

تعریف عملیاتی ترفندهای سازمانی:

در این پژوهش، ترفندهای سازمانی به وسیله پرسشنامه‌ای شش ماده‌ای که توسط هکواتر و دیگران (۲۰۰۳)، استفاده شده، سنجیده خواهد شد. نمره هر فرد در این بخش، بیانگر ادراکات او از ترفندهای سازمانی است.

1-Settoon, Bennett & Liden

2-- Harris, Andrews & Kacmar

تعریف مفهومی خشنودی شغلی:

لاک^۱ (۱۹۸۴) خشنودی شغلی را به عنوان حالتی که نیازهای فرد و دستاوردهایش به خوبی مطابقت داشته باشند، تعریف می‌کند (جواهر و حماسی^۲، ۲۰۰۶).

اسپکتور^۳ (۱۳۸۷) خشنودی شغلی را یک متغیر نگرشی می‌داند که احساس افراد را در مورد کل شغل و نیز در زمینه جنبه‌های مختلف آن منعکس می‌کند.

تعریف عملیاتی خشنودی شغلی:

در این، پژوهش خشنودی شغلی توسط پرسشنامه‌ای سه ماده‌ای برگرفته از پرسشنامه کامن و دیگران^۴ (۱۹۷۹)، نقل در هاریس، هاریس، و هاروی (۲۰۰۷) سنجیده خواهد شد. نمره هر آزمودنی در این پرسشنامه، معرف میزان خشنودی شغلی او می‌باشد.

تعریف مفهومی خشنودی از درآمد (پرداختی):

سازمان‌ها، در ازای مشارکت کارکنان در رسیدن به اهداف سازمانی، شکل‌های متنوعی از پاداش‌ها را برای آنان فراهم می‌آورند. از میان انواع متفاوت پاداش‌هایی که سازمان‌ها، مورد استفاده قرار می‌دهند، دریافت پول از اهمیت بسیاری برخوردار است (لولر^۵، ۱۹۷۱ و گراهام و ولبورن^۶، ۱۹۹۹).

در این پژوهش منظور از درآمد (پرداختی) همه اشکال پرداخت مستقیم و غیر مستقیم، نقدی یا غیر نقدی می‌باشد.

هاریس، هاریس، و هاروی (۲۰۰۷) خشنودی پرداخت را خشنودی کلی کارمند در مورد درآمدش تعریف کرده‌اند.

تعریف عملیاتی خشنودی از درآمد:

-
- 1-Locke
 - 2- Jawaher & Hemmasi
 - 3- Spector
 - 4- Cammann et al
 - 5- Lawler
 - 6- Graham & Welbourn
 - 7- French, Rodgers & Cobb
 - 8-Robbins