

## پیش زمینه‌ها و پیامدهای بدینی سازمانی

(مورد مطالعه: کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان)

دکتر مهدی حقیقی کفاش\*

دکتر نادر مظلومی\*\*

فرزانه میرزا محمدی\*\*\*

### چکیده

این که آیا مدیران منابع انسانی باید نگران بدینی کارکنان به سازمان باشند یا برای پاسخ به بدینی تلاش کنند تا حد زیادی بستگی به این دارد که آیا بدینی اثرات منفی بر کارکنان یا سازمان دارد یا نه. تحقیقات متعددی نشان داده‌اند که بین بدینی سازمانی و بسیاری از متغیرها مثل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، بیگانگی از سازمان، رفتار شهروندی سازمانی و بسیاری از متغیرهای دیگر ارتباط وجود دارد. همان‌طور که تحقیقات مختلف نشان داده‌اند بدینی با پیامدهای منفی مختلفی برای کارکنان مرتبط است. کارکنانی که به سازمانشان بدین هستند

---

\* استادیار هیات علمی دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی

\*\* استادیار هیات علمی دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی

\*\*\* کارشناس ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه علامه طباطبایی

احساسات منفی متنوعی شامل اضطراب، نفرت، و حتی احساس شرمندگی هنگام فکر کردن به سازمان را تجربه می‌کنند. این عواطف و باورهای منفی منجر به فرسودگی عاطفی کارکنان و افسردگی آنان می‌شود. در این تحقیق تلاش شده است تا به بررسی پیش زمینه‌ها و پیامدهای بدینی سازمانی کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان پرداخته شود. جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج به دست آمده از آزمون فرضیات این پژوهش نشان داد که انحراف از قرارداد روانشناختی، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک شده بر بدینی سازمانی کارکنان تأثیر می‌گذارند. هم‌چنین، بدینی سازمانی بر تعهد سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب کارکنان تأثیرگذار است.

کلید واژگان: بدینی سازمانی، عدالت سازمانی، قرارداد روانشناختی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار کاری مخرب.

#### مقدمه

واقعیت‌ها نشان می‌دهد با گذشت زمان و پیچیده‌تر شدن محیط‌های کاری ضرورت پرداختن به مباحث جدیدتر در عرصه مطالعات سازمانی که بر کارایی هرچه بیشتر کارکنان اثرگذار است، روز به روز بیشتر می‌شود. سازمان‌های موفق به این مهم دست یافته‌اند و به جای تأکید بر اهداف کمی، بر ظرفیت‌سازی و ارتقای کیفی منابع انسانی در همه سطوح تأکید دارند. برای حصول به این هدف عالی، توجه به عوامل مختلف تأثیرگذار بر نگرش‌های کارکنان و پیامدهای آنها امری ضروری است. بدینی سازمانی به عنوان مفهوم جدید روابط کارگر-کارفرما و به عنوان یکی از مهمترین نگرش‌های کارکنان اخیراً مورد توجه بسیاری از محققان قرار گرفته است.

بدینی، نگرشی است که از ناامیدی، ناکامی، و سرخوردگی شکل گرفته می‌گیرد. بدینی هم‌چنین با تحقیر، نفرت، و بی‌اعتمادی مرتبط است. باور اصلی مرتبط با بدینی این است که اصول درست کاری، عدالت و صداقت، قربانی

منفعت شخصی شده است. این نگرش منفی در بسیاری از سازمان‌ها نفوذ کرده و دلیل اصلی بسیاری از پیامدهای نامطلوب و منفی سازمانی و یکی از موضوعات مشکل‌ساز در محل کار می‌باشد (James, 2005:1).

بدینی سازمانی اشاره به نگرش منفی کارمند به سازمانش دارد. باور اصلی در بدینی سازمانی این است که اصول صداقت، عدالت و درستکاری قربانی منافع شخصی رهبری و منجر به اقداماتی بر پایه انگیزه‌های پنهانی و فریبکاری شده است. کول و دیگران (۲۰۰۶) بدینی سازمانی را به عنوان یک قضاوت تعریف کرده‌اند که از تجربیات فرد در سازمان ناشی شده است (Cole et al, 2006:463).

بدینی سازمانی ابتدا به مباحث فیلسوفان مرتبط می‌شد، اما امروزه در هر زمینه‌ای کاربرد پیدا کرده است. بدینی نه تنها به طور کلی روی جامعه تاثیر می‌گذارد، بلکه میان سازمان‌های بسیاری نیز شیوع پیدا کرده است و هم‌چنین به عنوان مفهوم جدید در روابط بین کارگر-کارفرما ظهور پیدا کرده است.

نظریه‌های مختلفی از تاثیر عوامل مختلف بر بدینی سازمانی حکایت دارند. اندرسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۶) با استفاده از دیدگاه قرارداد روانشناختی بحث می‌کند که سه عامل موجب ایجاد بدینی سازمانی می‌شود: اول، شکل‌گیری انتظارات بالای غیر واقعی؛ دوم، تجربه ناامیدی در برآورده شدن این انتظارات؛ و سوم، سرخوردگی پس از آن (Andersson, 1996:1404). کارکنان انتظارات خود از کارفرمایان (سازمان) را بر پایه باورهای کلی درباره چگونگی رفتار سازمان یا آنچه که در گذشته تجربه نموده‌اند ایجاد می‌کنند. آلرلی-کلی<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) در مطالعه تجربی خود روی مدل مفهومی اندرسون بحث کرده‌اند که بدینی، واکنشی به انحراف و تخلف از تبادل اجتماعی مرتبط با استخدام<sup>۴</sup> می‌باشد. آنها نشان دادند که انحراف از قرارداد روانشناختی منجر به افزایش سطوح بدینی میان کارکنان می‌شود (Brown and Cregan, 2008:669).

1- Cole, Bruch and Vogel

2- Anderson

3- O'Leary-Kelly

4- Employment-related Social Exchange

شواهد تجربی زیادی دلالت بر اهمیت نقش عدالت در اقدامات و روابط کارکنان در سازمان دارند. بسیاری از محققان اعتقاد دارند که اگر کارکنان، تصمیمات سازمانی و اقدامات مدیریت را متعصبانه و ناعادلانه درک کنند، به احتمال بیشتری احساس رنجش، تخطی، و حتی عصبانیت می کنند. مثالهایی از واکنش به ناعدالتی درک شده شامل ارتباط مثبت ناعدالتی با غیبت، دزدی، و احساس دشمنی می باشد (James, 2005:37).

همچنین هنگامی که کارکنان درک کنند که با آنها به طور مطلوبی رفتار نشده و از سوی سازمان نیز حمایت نشده اند، به احتمال بیشتری باورها و احساسات منفی نسبت به سازمانشان پیدا می کنند.

بدینی سازمانی منجر به پیامدهای مهمی می شود. بسیاری از تحقیقات نشان داده اند که رابطه منفی بین بدینی سازمانی و تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، و رضایت شغلی و بسیاری از متغیرهای دیگر وجود دارد (Brown and Cregan, 2008:670).

اگرچه محققان و کارورزان به مدت زیادی است که از وجود بدینی در سازمان ها آگاهی و اطلاع دارند اما آن به طور دقیق و جدی مورد بررسی قرار نداده اند. در این تحقیق سعی خواهد شد تا به بررسی پیش زمینه ها و پیامدهای بدینی سازمانی کارکنان پرداخته شود. با توجه به نقش مهم شرکت تجارت الکترونیک پارسیان در صنعت بانکداری و به ویژه بانکداری الکترونیک، می توان گفت که توجه به ابعاد مختلف تأثیرگذار بر عملکرد کارکنانی که در این شرکت به فعالیت مشغولند از اهمیت زیادی برخوردار می باشد. از جمله مهم ترین این ابعاد می توان به نوع نگرش خوش بینانه یا بدبینانه کارکنان به سازمان اشاره نمود. کارکنانی که با روحیه قوی در محیطی آرام و سرشار از انگیزه به کار مشغولند و نسبت به محیط کار خود خوش بین بوده، عملکرد مطلوب تری خواهند داشت. برعکس، کارکنانی که نسبت به محیط کار خود با نوعی بدینی نظر داشته باشند مطمئناً کارائی لازم را نداشته و این امر پیامدهای نامطلوبی را نیز برای مشتریان و سازمان به همراه خواهد داشت. لذا برخورداری شرکت تجارت الکترونیک

پارسیان از کارکنانی که نسبت به محیط کار خود دارای نگرش مثبت باشند در ارائه خدمات بسیار مؤثر خواهد بود.

### ضرورت و اهمیت مساله

در واقع، بسیاری از سازمان‌ها شامل کارکنانی با نگرش‌های بدبینانه هستند و آگاهی از واکنش‌های کارکنان به بدبینی سازمانی به منظور درک اهمیت آن و اقدام جهت کاهش بدبینی سازمانی و کاهش اثرات سازمانی و شغلی آن، لازم و ضروری می‌باشد. اگر کارکنان به سازمان بدبین شوند، موجب مضرات بسیاری برای سازمان می‌شود و عملکرد مطلوب سازمان را با مشکل مواجه می‌سازد. بدبینی کارکنان به سازمان باعث می‌شود که مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های سازمان کاهش یابد، زیرا به نیت و برنامه‌های سازمان و مدیریت اعتماد و اعتقاد ندارند. در نتیجه این امر، تعهدی به اهداف سازمان نیز نخواهند داشت. بی‌تعهدی کارکنان به اهداف سازمان نیز باعث می‌شود کارکنان نه تنها تلاش مازاد بر وظیفه در جهت رسیدن به اهداف سازمانی از خود نشان ندهند بلکه وظایف رسمی و سازمانی خود را نیز به نحو مطلوبی انجام ندهند. این موضوع منجر به عدم کارآیی و عدم اثربخشی سازمان می‌شود. هم‌چنین بدبینی کارکنان به سازمان، موجب می‌شود تا کارکنان تبلیغات شفاهی منفی نیز علیه سازمان انجام دهند و به شهرت و اعتبار سازمان نزد عموم و به‌ویژه مشتریان ضربه وارد کنند. در نهایت نیز بدبینی به سازمان کارکنان را وادار می‌سازد تا در صورت یافتن گزینه شغلی مناسب، سازمان را ترک نمایند و این در موارد کارکنان متخصص و ماهر، برای سازمان بسیار هزینه‌زا خواهد بود. لذا بررسی عوامل مؤثر بر بدبینی و پیامدهای آن در جهت کاهش بدبینی، برای هر سازمانی از اهمیت ویژه و فوق‌العاده‌ای برخوردار می‌باشد.

## ادبیات تحقیق

### بدبینی عمومی

بدبینی عمومی بدبینی است که در جامعه و نسبت به جامعه و محیط کسب و کار وجود دارد. این بدبینی در نتیجه انحراف از قرارداد بین فرد و جامعه ای که او بخشی از آن است به وجود می آید. بدبینی عمومی را می توان به عنوان باوری تعریف کرد که دیگران رفتارهای غیر اخلاقی انجام می دهند که در جامعه نیز این رفتارها رایج و معمول است. بنابراین و در نتیجه، رفتارهای غیر اخلاقی دیگران می تواند موجب ایجاد نگرش های مشابه و حتی نیت رفتاری مشابهی شود (Nair and Kamalanabhan, 2010:17).

### بدبینی سازمانی

به طور کلی دو تعریف مهم از بدبینی سازمانی ارائه شده است که در ادامه به آن‌ها اشاره می شود: الف) اندرسون<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) بدبینی سازمانی را به عنوان یک نگرش کلی و خاص تعریف می کند که از ناامیدی، سرخوردگی و احساسات منفی و بی اعتمادی نسبت به سازمان شکل می گیرد (Kalagan and Aksu, 2010:4820).

ب) بدبینی سازمانی بر پایه تئوری‌هایی مثل تئوری انتظار<sup>۲</sup>، تئوری اسناد<sup>۳</sup>، تئوری تبادل اجتماعی<sup>۴</sup> و تئوری انگیزش اجتماعی<sup>۵</sup> می تواند به شکل زیر تعریف شود: بدبینی سازمانی عبارت است از یک نگرش منفی نسبت به سازمان: باور به اینکه سازمان فاقد صداقت است؛ احساس منفی نسبت به سازمان؛ گرایش به رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهانه<sup>۶</sup> نسبت به سازمان (Kalagan and Aksu, 2010:4820).

### ابعاد(عناصر) بدبینی سازمانی

بدبینی سازمانی به عنوان نگرش منفی نسبت به سازمان تعریف شده است و

---

1- Andersson  
2- Expectancy Theory  
3- Attribution Theory  
4- Social Exchange Theory  
5- Social Motivation Theory  
6- Disparaging

شامل ۳ بُعد است:

۱. باور به این که سازمان صداقت ندارد؛
  ۲. احساس منفی نسبت به سازمان؛ و
  ۳. گرایش به نشان دادن رفتارهای تحقیر آمیز و بدخواهانه نسبت به سازمان که مطابق با این باورها و احساسات منفی هستند (Carthwright and Holmes, 2006: 201).
- در زیر به بررسی هر یک از ابعاد بدینی سازمانی پرداخته می‌شود.

### باورها

اولین بُعد بدینی سازمانی این باور است که سازمان صداقت ندارد. با توجه به این تعریف که «بدینی عبارت است از حالت عدم اعتقاد و باور به درستی و صداقت انگیزه‌ها و اعمال انسانی»، باورهای بدینانه به بیان دقیق عبارت است از اینکه افراد فاقد صداقت هستند. بنابراین، افراد بدین به سازمان معتقدند که اقدامات سازمان‌شان نشان‌دهنده نبود اصولی مثل عدالت، صداقت و صمیمیت می‌باشد. این افراد بدین ممکن است اعتقاد داشته باشند که در سازمان‌شان، چنین اصولی قربانی فرصت‌طلبی<sup>۱</sup> شده و رفتار غیر اخلاقی<sup>۲</sup> در سازمان معمول و رایج است. افراد بدین اغلب معتقدند که انگیزه‌های پنهانی برای رفتار و اعمال وجود دارد؛ بنابراین آنها انتظار دارند فریب و دروغ ببینند تا صداقت و راستی و به احتمال خیلی کمی توجه و استدلال‌های تصمیمات سازمانی را می‌پذیرند (Dean et al, 1998: 346).

### احساس

نگرش‌ها متشکل از احساس (واکنش‌های عاطفی به موضوع مورد نگرش) و باورها است. این دلالت بر این موضوع دارد که بدینی، احساس و تفکر است (از طریق احساس و شناخت تجربه می‌شود). بدینی، قضاوت بی‌طرفانه درباره سازمان نیست، بلکه می‌تواند شامل واکنش‌های عاطفی قوی باشد. در مفهومی سازی عنصر

---

1- Expediency

2- Unscrupulous

عاطفی نگرش های بدبینانه، بیشتر بر ۹ احساس اصلی که ایزارد<sup>۱</sup> (۱۹۷۷) تعیین کرده، تأکید می شود. هر یک از این احساس ها در دو شکل ملایم و قوی شرح داده شده اند: (۱) علاقه - اشتیاق<sup>۲</sup> (۲) خوشحالی - شادی<sup>۳</sup> (۳) غافلگیری - شوکه شدن<sup>۴</sup> (۴) ناراحتی - اضطراب و دلهره<sup>۵</sup> (۵) عصبانیت - خشم<sup>۶</sup> (۶) تنفر - بیزارى (انزجار)<sup>۷</sup> (۷) خواری - تحقیر<sup>۸</sup> (۸) ترس - وحشت<sup>۹</sup> (۹) شرمندگی - حقارت<sup>۱۰</sup>.  
بعد عاطفی و احساسی بدبینی سازمانی متشکل از چندین احساس ذکر شده توسط ایزارد (۱۹۷۷) می باشد

## رفتار

بعد سوم و آخر بدبینی سازمانی، گرایش به رفتار منفی و اغلب، بدخواهانه می باشد. متون مرتبط نشان داده اند که نگرش های بدبینانه متشکل از گرایش هایی به انواع خاصی از رفتارها می باشد. آشکارترین گرایش رفتاری برای آنهاست که نگرش های بدبینانه دارند، مورد انتقاد قرار دادن و انتقاد از سازمان می باشد. این انتقاد می تواند انواع مختلفی داشته باشد که واضح ترین آن صحبت کردن درباره عدم صداقت و درستی سازمان و مواردی از این قبیل می باشد. کارکنان هم چنین ممکن است از شوخی ها و کنایه ها به ویژه شوخی های طعنه آمیز برای بیان نگرش های بدبینانه شان استفاده کنند.

به طور خلاصه، بدبینی سازمانی نگرشی است که متشکل از باور، احساس و گرایش های رفتاری می باشد. بنابراین، بدبینی سازمانی یک مفهوم چند بعدی است: افراد نسبت به سازمانشان به اندازه ای بدبین بررسی می شوند که باورهای خاصی درباره نبود صداقت در سازمان داشته باشند، انواع خاصی از احساسات را نسبت به

---

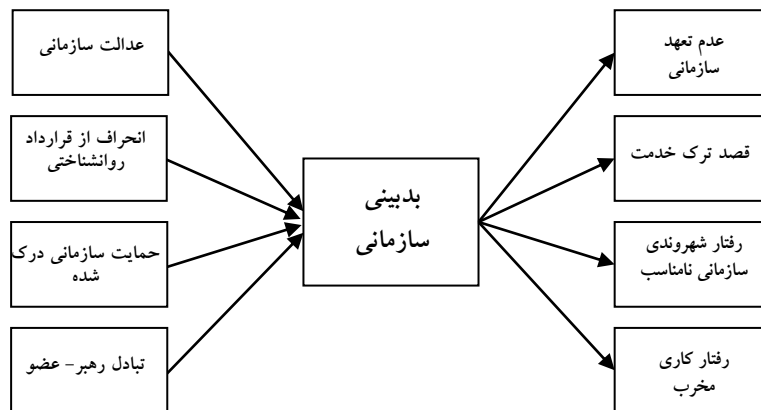
1- Izard  
2- Interest-Excitement  
3- Enjoyment-Joy  
4- Surprise-Startle  
5- Distress-Anguish  
6- Anger-Rage  
7- Disgust-Revulsion  
8- Contempt-Scorn  
9- Fear-Terror  
10- Shame-Humiliation



سازمان تجربه کنند، و گرایش‌های رفتاری خاصی را نسبت به سازمان نشان دهند. قدرت و شدت نگرش بدینی، تابعی از قدرت و شدت هر یک از ابعاد می باشد. هم چنین تحقیقات نشان داده‌اند که این سه بُعد یا عنصر نگرش بدینی به شدت با هم ارتباط متقابل نیز دارند (Dean et al,1998:346).

### چارچوب مفهومی تحقیق

الگو و چارچوب مفهومی این تحقیق که مبتنی بر مدل جیمز (۲۰۰۵) می باشد به بررسی پیش زمینه‌ها و پیامدهای بدینی سازمانی می پردازد. پیش زمینه‌های بدینی سازمانی در این مدل (شکل ۱) عبارتند از: عدالت سازمانی<sup>۱</sup> (بی عدالتی)، انحراف از قرارداد روانشناختی<sup>۲</sup>، حمایت سازمانی درک شده<sup>۳</sup>، و تبادل رهبر-عضو<sup>۴</sup>. پیامدهای بدینی سازمانی نیز عبارتند از: رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۵</sup>، تعهد سازمانی، قصد ترک خدمت<sup>۶</sup>، و رفتارهای کاری مخرب<sup>۷</sup>.



شکل ۱. پیش زمینه‌ها و پیامدهای بدینی سازمانی (James,2005:83)

- 1- Organizational Justice
- 2- Psychological Contract Violation
- 3- Perceived Organizational Support
- 4- Leader-Member Exchange
- 5- Organizational Citizenship Behavior
- 6- Turnover Intention
- 7- Counterproductive Work Behavior

## پیش زمینه های بدینی سازمانی

الف- عدالت سازمانی. عدالت سازمانی به رفتارهای منصفانه و عادلانه سازمان‌ها با کارکنانشان اشاره دارد (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷: ۲۲). از جمله راه‌های واکنش کارکنان به نابرابری اداری شده در سازمان تلاش برای کاهش درون دادها از طرف کارکنان می‌باشد. این می‌تواند توسط تاکتیک‌هایی انجام شود که به طور مستقیم با کاهش درون دادها ارتباط داشته باشد. مثالی از این تاکتیک‌ها، غیبت در کار<sup>۱</sup> و حتی ترک خدمت می‌باشد. تاکتیک‌های دیگر برای مقابله با بی عدالتی، تاکتیک‌های غیر مستقیم و دفاعی<sup>۲</sup> هستند. یکی از مهمترین تاکتیک‌های دفاعی غیر مستقیم، انتخاب نگرش منفی نسبت به سازمان است. انتخاب نگرش بدبینانه ممکن است به عنوان تاکتیکی توسط کارکنان برای مقابله غیر مستقیم با سازمان استفاده شود (Fitzgerald, 2002, 11).

ب- انحراف از قرارداد روانشناختی. هنگامی که کارکنان احساس کنند سازمان در حفظ و انجام تعهداتش ناتوان بوده است، انحراف از قرارداد روانشناختی رخ می‌دهد. طبق نظر روسو<sup>۳</sup> (۱۹۸۹) هنگامی که یک قرارداد روانشناختی نقض می‌شود، بی اعتمادی افزایش می‌یابد و پاسخ‌های عاطفی و نگرشی شدیدی ایجاد می‌شود. تجربه انحراف از قرارداد روانشناختی موجب به وجود آمدن احساس بی عدالتی و آسیب زدن به حس تعهد متقابل بین کارگر و کارفرما می‌شود. خشم و رنجش از جمله برخی اثرات منفی مرتبط با انحراف از قرارداد روانشناختی می‌باشند.

ج- حمایت سازمانی درک شده. تحقیقات مرتبط با تئوری تبادل اجتماعی بلاو<sup>۴</sup> (۱۹۶۴) پیشنهاد کرده‌اند که نگرش‌های کارکنان نسبت به سازمان می‌تواند تحت تأثیر باورهای کلی درباره میزانی که سازمان به مشارکت آنها ارج می‌نهد و متوجه سلامت آنها می‌باشد قرار گیرد. این باورها حمایت سازمانی درک

1- Absenteeism  
2- Defensive  
3- Rousseau  
4- Blau's Social Exchange Theory

شده نام دارند. تحقیقات مختلف نشان داده اند که حمایت سازمانی درک شده به طور مثبتی با تعهد سازمانی، مشارکت شغلی و عملکرد مرتبط است. به هر حال تحقیقات مشهوری درباره پیامدهای منفی سطوح پایین حمایت سازمانی انجام نشده است.

د- مرادوات رهبر- عضو. مرادوات رهبر- عضو عبارت است از کیفیت رابطه کاری بین یک کارمند و سرپرست مستقیم وی (Kim et al,2010:531). افراد در مرادوات خود با رهبر یا سرپرستشان به دو گروه تقسیم می شوند. افراد درون گروه، آنهایی هستند که روابط نزدیکی با سرپرست خود دارند افراد برون گروه، افرادی هستند که رابطه دورتری با سرپرست خود دارند و اغلب مورد ملاحظه سرپرست خود قرار نمی گیرند. پیروان یا اعضای که رابطه کیفیت پایینی با سرپرست خود دارند ممکن است این طور قضاوت کنند که از سوی سرپرست مورد تبعیض قرار می گیرند. بنابراین نگرشهای بدینانه تری نسبت به سازمان پیدا می کنند ( Davis and Gardner,2004,449)

### پیامدهای بدینی سازمانی

الف- تعهد سازمانی. بیان گر این مطلب است که فرد تا چه حد مایل است به واسطه اشتغال در یک سازمان شناخته شود و نسبت به اهداف سازمانی متعهد است (کریتنر و کینیکی، ۱۳۸۶:۲۲۷). بدینی به طور مستقیم بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر می گذارد. طبق نظر ونس و دیگران<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) بدینی سازمانی موجب ایجاد حس بی تفاوتی و بی علاقه‌گی<sup>۲</sup> نسبت به سازمان می شود. بنابراین اینگونه می توان مطرح کرد که بدینی سازمان به طور منفی با تعهد سازمان کارکنان رابطه دارد و موجب کاهش آن می شود (Barnes,2010,68).

ب- قصد ترک خدمت. قصد ترک خدمت عبارت است از از قدرت نسبی نیت و قصد فرد برای کناره گیری دائمی و داوطلبانه از سازمان (Lee,2000:15). ترک خدمت مفهوم خیلی نزدیکی به تعهد سازمانی می باشد و می تواند به عنوان واژه

1- Vance et al

2- Apathy

معکوس آن نگریسته شود. به طور کلی تحقیقات نشان داده اند کارکنانی که از لحاظ عاطفی از کار خود فاصله گرفته اند و مشارکت نمی کنند، احتمال بیشتری دارد که شغلشان را ترک کنند، بنابراین این گونه میتوان مطرح کرد که بدبینی سازمانی به طور مثبتی با قصد ترک خدمت کارکنان رابطه دارد (Barnes, 2010, 68).

ج- رفتار شهروندی سازمانی. ارگان<sup>۱</sup> معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (رامین مهر و دیگران، ۱۳۸۸: ۶۹) رفتارهای شهروندی سازمانی ممکن است ابزار برآورده کردن تعهدات و تقویت باور به ارزش رابطه شود. به هر حال، چون افراد بدبین سازمانی، دیدگاه‌ها و عواطف منفی نسبت به سازمان دارند، احتمال ندارد که روابط تبادلی با کیفیت بالا با سازمان داشته باشند و به احتمال کمی رفتارهایی انجام می‌دهند که چنین روابطی را بهبود و ارتقا دهد.

د- رفتار کاری مخرب. رفتارهای مخرب کاری، رفتارهای کاری هستند که به قصد آسیب رساندن به سازمان و اعضای آن انجام می‌شود، و می‌تواند اقداماتی مثل دزدی، یا رفتارهای منفعلانه مثل انجام ندادن کار باشد (James, 2005: 48). رفتارهای کاری مخرب، پاسخ‌های مبتنی بر عاطفه (احساس)<sup>۲</sup> و مبتنی بر شناخت<sup>۳</sup> به تجربیات محیط محیط کار می‌باشند. رفتار کاری مخرب ممکن است توسط کارکنان به منظور کاهش عدم توازن درک شده در روابط تبادلی اجتماعی استفاده شود. بنابراین می‌توان اینگونه گفت که بدبینی سازمانی با رفتارهای کاری مخرب رابطه مثبت دارد (James, 2005, 48)

### سوالات تحقیق

۱- آیا عدالت سازمانی موجب کاهش بدبینی سازمانی می‌شود؟

1- Organ

2- Emotion-Based

3- Cognition-Based

- ۲- آیا انحراف از قرارداد روانشناختی موجب افزایش بدینی سازمانی کارکنان می‌شود؟
- ۳- آیا حمایت سازمانی درک شده موجب کاهش بدینی سازمانی کارکنان می‌شود؟
- ۴- آیا مراودات رهبر- عضو(پیرو) موجب کاهش بدینی سازمانی کارکنان می‌شود؟
- ۵- آیا بدینی سازمانی موجب کاهش تعهد سازمانی کارکنان می‌شود؟
- ۶- آیا بدینی سازمانی موجب افزایش قصد ترک خدمت کارکنان می‌شود؟
- ۷- آیا بدینی سازمانی موجب کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان می‌شود؟
- ۸- آیا بدینی سازمانی موجب افزایش رفتارهای مخرب کاری کارکنان می‌شود؟

#### اهداف تحقیق

- ۱- بررسی تاثیر عدالت سازمانی، انحراف از قرارداد روانشناختی، حمایت سازمانی و تبادل رهبر- عضو بر بدینی سازمانی کارکنان.
- ۲- بررسی تاثیر بدینی سازمانی کارکنان بر تعهد سازمانی، قصد ترک خدمت، رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای مخرب کاری کارکنان.
- ۳- ارائه راهکارهایی به شرکت تجارت الکترونیک پارسیان در جهت کاهش بدینی سازمانی کارکنان خود.

#### فرضیات تحقیق

- ۱- عدالت سازمانی موجب کاهش بدینی سازمانی می‌شود.
- ۲- انحراف از قرارداد روانشناختی موجب افزایش بدینی سازمانی کارکنان می‌شود.
- ۳- حمایت سازمانی درک شده موجب کاهش بدینی سازمانی کارکنان می‌شود.
- ۴- مراودات رهبر- عضو (پیرو) موجب کاهش بدینی سازمانی کارکنان می‌شود.
- ۵- بدینی سازمانی موجب کاهش تعهد سازمانی کارکنان می‌شود.

- ۶- بدبینی سازمانی موجب افزایش قصد ترک خدمت کارکنان می شود.
- ۷- بدبینی سازمانی موجب کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان می شود.
- ۸- بدبینی سازمانی موجب افزایش رفتارهای مخرب کاری کارکنان می شود.

### روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی و از لحاظ جمع آوری اطلاعات توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسین می باشند که تعداد آنها ۲۶۱ نفر می باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول نمونه گیری از جامعه محدود استفاده شد و تعداد نمونه ۱۵۶ نفر به دست آمد. برای انتخاب روش نمونه گیری از روش تصادفی استفاده شد. برای تهیه ادبیات موضوع در پژوهش حاضر با استفاده از مطالعات کتابخانه ای شامل مقالات لاتین و فارسی، کتب، مجلات، و نیز استفاده از اینترنت، هم چنین برای جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه بسته استاندارد مدل جیمز (۲۰۰۵) استفاده شد. برای بررسی روایی پرسشنامه از نظرات اساتید صاحب نظر در این زمینه استفاده و اصلاحات لازم اعمال شد. برای بررسی پایایی پرسشنامه نیز از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج آن قابل تأیید بود. سؤالات پرسشنامه به تفکیک متغیرها و آلفای کرونباخ هر یک در جدول ۱ آمده است. برای بررسی و آزمون فرضیات تحقیق نیز از مدل معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل استفاده شد.

انواع متغیرهای مورد مطالعه در این تحقیق عبارتند از:

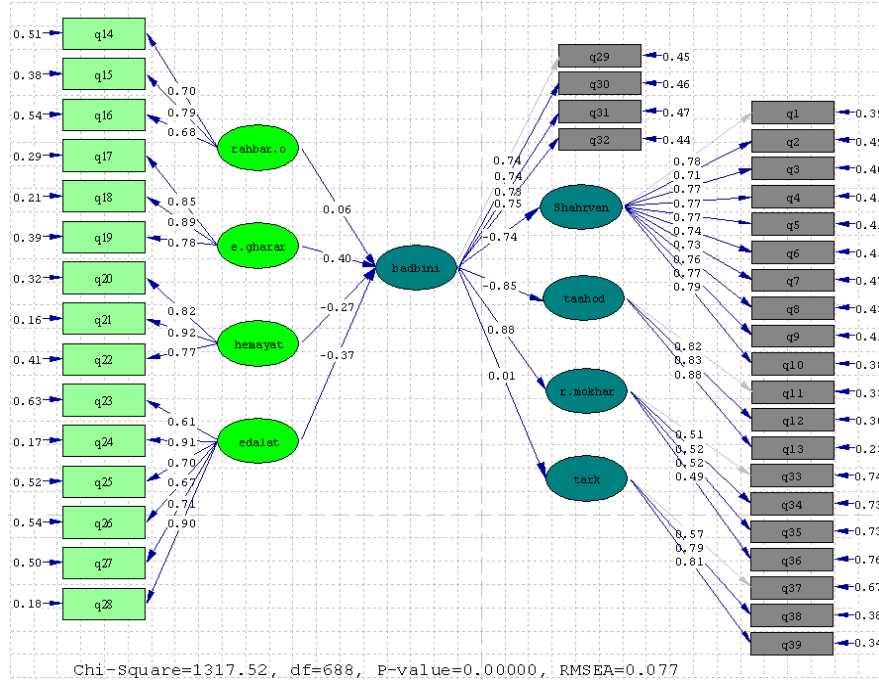
- متغیرهای مستقل: تبادل رهبر- عضو، انحراف از قرارداد روانشناختی، حمایت سازمانی، عدالت سازمانی.
- متغیر واسطه: بدبینی سازمانی.
- متغیر وابسته (تابع): رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، رفتار مخرب کاری، قصد ترک خدمت.

## یافته‌های تحقیق

به منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل‌یابی معادلات ساختاری از جمله مدل‌های آماری برای بررسی روابط خطی بین متغیرهای مکنون (مشاهده نشده) و متغیرهای آشکار (مشاهده شده) است. از طریق این فنون است که پژوهشگران می‌توانند ساختارهای فرضی را، که به گونه کلی مدل (و با دقت کمتری) مدل‌های علی نامیده می‌شود، رد یا انطباق آنها با داده‌های غیرآزمایشی را تایید کنند (هومن، ۱۳۸۴، ۲).

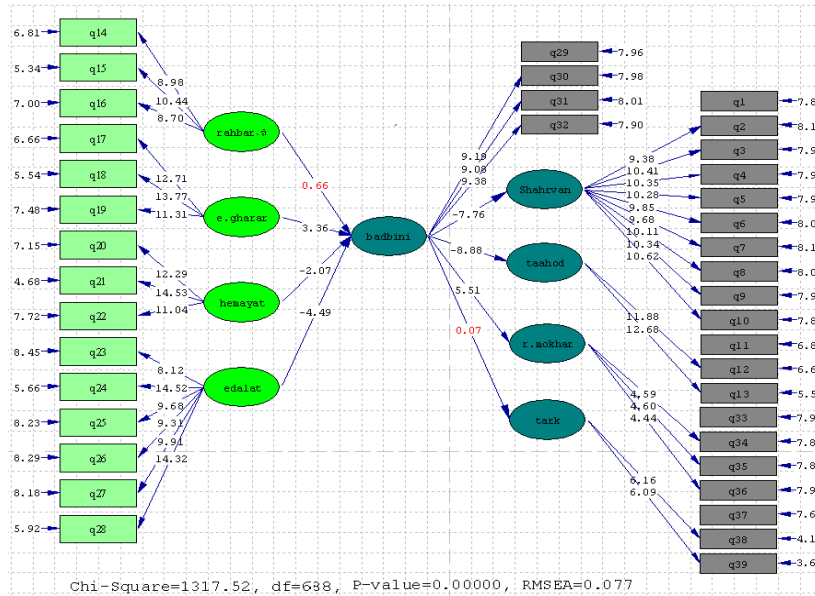
## برآورد مدل تحقیق

وقتی داده‌های گروه نمونه به ماتریس همبستگی یا کوواریانس تبدیل شود و از سوی یک سری از معادلات رگرسیون توصیف گردد، آن مدل را می‌توان (با استفاده از یکی از چندین برنامه رایانه‌ای موجود) به منظور بررسی برازش آن در جامعه‌ای که نمونه از آن بیرون آمده است، تحلیل کرد. برآوردهایی از پارامترهای آن مدل (ضرایب مسی و جمله‌های خطا) و چندین اندازه برای برازندگی آن را با داده‌های نمونه بدست می‌دهد (همان منبع: ۳۵). در شکل ۲ مدل استاندارد که با استفاده از نرم افزار لیزرل به دست آمده، نشان داده شده است. در شکل ۳ نیز به بررسی معنادار بودن اعداد بدست آمده مدل (شکل ۲) می‌پردازیم؛ در رابطه با معنی‌داری اعداد، باید گفت از آنجایی که در این تحقیق در سطح اطمینان ۰/۹۵ یا خطای ۰/۰۵ بدنبال آزمون فرضیات هستیم، برای آزمون  $t$ ، اعدادی معنادار خواهند بود که بزرگ‌تر از ۱/۹۶+ و کوچکتر از ۱/۹۶- باشند. به این معنی که اگر در آزمون  $t$ ، عددی بین ۱/۹۶- و ۱/۹۶+ باشد، بی‌معنا خواهد بود.



شکل ۲. ضرایب استاندارد شده برای آزمون فرضیات تحقیق





شکل ۳. ضرایب معناداری

خلاصه نتایج مدل معادلات ساختاری برای رد یا تایید فرضیات در جدول زیر (جدول ۲) آمده است.

جدول ۲. نتایج ضرایب استاندارد و اعداد معناداری

از	به	ضریب استاندارد شده	اعداد معناداری (t values)	تایید یا رد فرضیه
عدالت سازمانی	بدبینی سازمانی	-۰/۳۷	-۴/۴۹	عدم رد
انحراف از قرارداد روانشناختی	بدبینی سازمانی	۰/۴۰	۳/۳۶	عدم رد
حمایت سازمانی	بدبینی سازمانی	-۰/۲۷	-۲/۰۷	عدم رد
تبادل رهبر- عضو	بدبینی سازمانی	۰/۶	۰/۶۶	رد
بدبینی سازمانی	تعهد سازمانی	-۰/۸۵	-۸/۸۸	عدم رد
بدبینی سازمانی	قصد ترک خدمت	۰/۰۱	۰/۰۷	رد
بدبینی سازمانی	رفتارهای شهروندی	-۰/۷۴	-۷/۷۶	عدم رد
بدبینی سازمانی	رفتارهای مخرب کاری	۰/۸۸	۵/۵۱	عدم رد

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می شود ضرایب استاندارد برای ۶ فرضیه تحقیق، اعداد معناداری لازم (بیشتر از ۱,۹۶) را داشته و بنابراین ۶ فرضیه از ۸ فرضیه این تحقیق تایید می شود.

### نتیجه گیری و پیشنهادها

ادراک کارکنان از عدالت سازمانی به طور منفی بر بدینی آنها به سازمان تأثیر می گذارد. هر چه کارکنان رفتار سازمان را در توزیع پاداش و پیامدها عادلانه و منصفانه ببینند، بدینی آنها به سازمان و رفتارهای آتی سازمان کاهش خواهد یافت. هم چنین اگر رویه های و سیستم های تعیین پاداش نیز عادلانه باشد و در مورد همه کارکنان یکسان و مداوم به کار گرفته شود، موجب کاهش بدینی سازمانی کارکنان خواهد شد. هم چنین هر چه کارکنان رفتار سرپرستشان با خود را محترمانه، عادلانه و منصفانه تر ببینند، نسبت به سازمان کمتر بدین خواهند شد.

انحراف از قرارداد روانشناختی بر بدینی سازمانی کارکنان تأثیر مثبت دارد. هر چه کارکنان ادراک کنند که سازمان قرارداد روانشناختی را نقض نموده است، بدینی آنها نسبت به سازمان افزایش می یابد.

حمایت سازمانی درک شده نیز بر بدینی سازمانی کارکنان تأثیر منفی دارد. هر چه کارکنان رفتار سازمان را حمایتی تر درک کنند بدینی شان به سازمان کمتر خواهد شد. این به این دلیل است که وقتی کارکنان درک کنند که سازمان به شکل های گوناگون از کارکنانش حمایت می کند، به این باور می رسند که احتمال رفتار فرصت طلبانه و سوء استفاده از کارکنان و دید ابزاری به کارکنان از سوی سازمان کم است و در نتیجه به سازمان خوشبین تر می شوند.

تأثیر تبادل رهبر - عضو بر بدینی سازمانی کارکنان مورد تایید قرار نگرفت. این ممکن است به این دلیل باشد که کارکنان رابطه خود با سرپرستشان را در قالب یک رابطه فردی و نه سازمانی بررسی کنند و این رابطه می تواند بر بدینی سازمانی آنها تأثیرگذار نباشد.

بدینی سازمانی به طور منفی بر تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی

تأثیر دارد. هر چه بدینی سازمانی کارکنان کمتر شود تعهد سازمانی آنها و رفتارهای شهروندی سازمانی از سوی کارکنان افزایش می‌یابد. اگر کارکنان به سازمان بدین نباشند احساس تعلق بیشتری به سازمان می‌نمایند و در نتیجه احتمال بیشتری دارد که در جهت اهداف سازمان، رفتارهای فراتر از خود نشان دهند. تأثیر بدینی سازمانی بر قصد ترک خدمت کارکنان مورد تایید قرار نگرفت. دلیل اصلی این موضوع ممکن است شرایط بازار کار فعلی باشد. زیرا از جمله شرایط لازم برای ترک خدمت کارکنان وجود گزینه شغلی دیگر می‌باشد و در شرایط فعلی، حتی ممکن است در صورت بدین بودن نسبت به سازمان، کارکنان قصد ترک آن سازمان را نداشته باشند.

بدینی سازمانی هم‌چنین به طور مثبت بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر می‌گذارد. اگر چه در این تحقیق سطح بدینی و رفتار مخرب کاری کارکنان در سطح پایینی می‌باشد ولی افزایش بدینی سازمانی، افزایش رفتار مخرب کاری کارکنان را در پی خواهد داشت.

با مشاهده علائمی که نشان دهنده پیامدهای بدینی سازمانی کارکنان در سازمان است، پیشنهاد می‌شود که ابتدا مدیران سازمان با برگزاری انواع جلسات، به بررسی عمیق و ریشه‌ای عوامل شکل دهنده بدینی سازمانی پرداخته و ضمن دسته‌بندی عوامل بروز بدینی سازمانی، به منظور رفع هر دسته از عوامل برنامه‌ریزی ویژه‌ای نمایند. در ادامه پاره‌ای از برنامه‌های پیشنهادی به منظور رفع هر کدام از سه دسته پیش‌زمینه موثر بر بدینی سازمانی (عدالت، حمایت سازمانی و انحراف از قرارداد روانشناختی) ارائه می‌گردد:

با توجه به تأثیر عدالت سازمانی بر بدینی سازمان (فرضیه اول)، پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان ترتیبی اتخاذ نمایند که کارکنان آنها در هر یک از ابعاد عدالت سازمانی قادر به درک عدالت باشند. برای این منظور:

۱. مشخص ساختن فرآیندهایی که به موجب آنها به افراد پاداش داده می‌شود.

۲. طراحی سیاست جبران خدمت سازمان به صورت یک سیاست باز (به گونه‌ای که هر کارمند متقاعد شود که نظام جبران خدمت در سازمان به شیوه‌ای دقیق و بدون تعصب و غرض ورزی به کار گرفته می‌شود)
  ۳. طراحی نظام ارزشیابی کارکنان به طور دقیق و علمی.
  ۴. آموزش‌های تخصصی مدیران در حوزه ارتباطات: پیشنهاد می‌شود مدیران و سرپرستان که اصلی‌ترین عامل انتقال و ایجاد احساس عدالت تعاملی در کارکنان هستند تحت آموزش‌های تخصصی در حوزه ارتباطات و نحوه برقراری صحیح آن قرار گرفته تا بتوانند واکنش‌های شناختی، احساسی و رفتاری مناسب با کارکنان و زیردستان داشته باشند.
  ۵. رفع هرگونه تبعیض از طریق اصلاح آیین نامه‌ها، مقررات و جهت‌گیری‌های سازمان.
- با توجه به تاثیر حمایت سازمانی در کاهش بدبینی سازمانی کارکنان (فرضیه دوم) نیز پیشنهاد می‌شود:
۱. اجرای برنامه‌های حمایتی در جنبه‌های مختلف، به منظور کاهش بدبینی سازمانی کارکنان و پیامدهای مثبت از جمله افزایش تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان نمایند.
  ۲. نشان دادن رفتارهایی مثل توجه به نیازها و منافع کارکنان و حفظ حقوق آنها به منظور افزایش ادراک کارکنان از حمایت سازمانی شوند.
  ۳. برگزاری دوره‌های آموزشی برای مدیران در جهت بهبود رابطه آنها با زیردستان و ارتقای مهارت‌های سرپرستی و ارتباطی آنها به منظور افزایش ادراک کارکنان از تبادل رهبر - عضو، حمایت سازمانی و عدالت سازمانی اقدام نماید.
- با توجه به تاثیر انحراف از قرارداد روانشناختی در افزایش بدبینی سازمانی کارکنان (فرضیه دوم) نیز پیشنهاد می‌شود:

۱. شناسایی مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در توافق حاصل از قرارداد روانشناختی از طریق ذکر این ابعاد به صورت بندهایی در قرارداد استخدامی.
۲. ارائه شفاف نسبت به شرایط شغلی و کاری آینده توسط افراد مصاحبه‌گر و غربال‌کننده نیروی کار در بدو استخدام به منظور ایجاد انتظارات صحیح و نسبتاً واقعی از سازمان در فرد متقاضی.
۳. اجرای برنامه‌های استخدام موقت و ارزیابی طرفین از یکدیگر در پایان دوره کوتاه مدت به منظور شناخت میزان تعهد به قرارداد روانشناختی از سوی کارفرما.

## منابع و مأخذ

۱. امیرخانی، طیبه و علی اصغر پورعزت، (۱۳۸۷). تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی. نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، پاییز و زمستان، ص ۱۹-۳.
۲. رامین مهر، حمید؛ اکرم هادیزاده مقدم، و ایمان احمدی، (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، مورد مطالعه: (شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ستاد تهران). پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال اول، شماره ۲، ص ۸۹-۶۵.
۳. کریتر، رابرت و آنجلو کینیکی، (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی. چاپ دوم، (مترجمان: علی اکبر فرهنگی و حسین صفرزاده). تهران: انتشارات پیام پویا.
4. Andersson, L.M.(1996). Employee cynicism: An examination using a contract violation framework. *Human Relations*, Vol. 49, pp. 1395-1418.
5. Barnes, L.L.(2010). The effects of organizational cynicism on community colleges: Exploring concepts from positive psychology. Dissertation submitted to the Faculty of Claremont Graduate University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Psychology.
6. Brown, M. and Cregan, C.(2008). Organizational change cynicism: The role of employee involvement. *Human Resource Management*, Vol. 47, pp. 667-686.
7. Cartwright, S. and Holmes, N.(2006). The meaning of work: The challenge of regaining employee engagement and reducing cynicism. *Human Resource Management Review*, Vol. 16, pp. 199-208.
8. Cole, M.S. and Bruch, H. and Vogel, B.(2006). Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and psychological hardiness on employee cynicism. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 27, pp. 463-484.
9. Davis, W.D. and Gardner, W.L.(2004). Perceptions of politics and organizational cynicism: An attributional and leader-member exchange perspective. *The Leadership Quarterly*, Vol. 15, pp. 439-465.
10. Dean, J.W. and Brandes, P. and Dharwadkar, R.(1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, Vol. 23, pp. 341-353.
11. FitzGerald, M.R.(2002). Organizational cynicism: Its relationship to perceived organizational injustice and explanatory style. Dissertation submitted to the Division of Research and Advanced Studies of the University of Cincinnati in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in the Department of Psychology of the Graduate School of Arts and Sciences.
12. Holcomb, D.D.(2009). An Extension of Leader-Member Exchange(LMX) Beyond the Member to Direct Manager Dyad and

- Their Correlations to the Member's Organizational Commitment. Dissertation submitted to TUI University In partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy In Business-Management and Organizations.
13. James, M.S.L.(2005). Antecedents and Consequences of Cynicism in organizations: An examination of the potential positive and negative effects on school systems. Dissertation submitted to the Department of Management in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, The Florida State University, College of Business.
  14. Johnson, A.(2008). The influence of need for achievement, need for affiliation, leadership support, and organizational culture on organizational citizenship behavior. A dissertation presented to the Faculty of the Marshall Goldsmith School of Management, Organizational Psychology Division, Los Angeles Alliant International University.
  15. Kalagan, G. and Aksu, B.(2010). Organizational cynicism of the research assistants: A Case of Akdeniz University. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 2, pp. 4820-4825.
  16. -Kim, S. and, O'Neill, J.W. and Cho, H.M.(2010). When does an employee not help coworkers? The effect of leader-member exchange on employee envy and organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29, pp. 530-537.
  17. Lee, H.R.(2000). An Empirical Study of Organizational Justice as a Mediator of the Relationships among Leader-Member Exchange and Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentions in the Lodging Industry. Dissertation submitted to the Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirement for the degree of Doctor of Philosophy In Hospitality and Tourism Management.
  18. Nair, P. and Kamalanabhan, T.J.(2010). The impact of cynicism on ethical intentions of Indian managers: The moderating role of seniority. *Journal of International Business Ethics*, Vol. 3, pp. 14-29.