

## پیش بینی رفتارهای انحرافی کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان بر اساس اعتماد سازمانی

الهام پورمختاری<sup>۱</sup>، فریبا کریمی<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر، پیش بینی رفتارهای انحرافی کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان بر اساس اعتماد سازمانی بوده است. این پژوهش از لحاظ هدف در دسته پژوهش‌های کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان ادارات آموزش و پرورش به تعداد ۶۶۳ نفر بودند که بر اساس فرمول حجم نمونه کوکران ۲۴۳ نفر به عنوان نمونه آماری با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. در نهایت ۲۴۱ نفر، پرسشنامه‌های توزیع شده را تکمیل و عودت دادند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌های اعتماد سازمانی الونن و همکاران<sup>۳</sup>، (۲۰۰۸)، رفتارهای انحرافی بنت و رابینسون<sup>۴</sup>، (۲۰۰۰) استفاده شد. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ، اعتماد سازمانی (۰/۸۸)، و رفتار انحرافی (۰/۷۳) محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل یافته‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام و آزمون تحلیل واریانس انجام شد. نتایج نشان داد که رابطه بین اعتماد سازمانی ( $p < 0/01, r = -0/180$ ) و مؤلفه اعتماد مؤسسه‌ای ( $p < 0/01, r = -0/190$ ) با رفتارهای انحرافی معنی دار و معکوس است. نتایج حاصله از آزمون رگرسیون نشان داد که از بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی تنها اعتماد مؤسسه‌ای قادر به پیش بینی رفتارهای انحرافی کارکنان ستادی بود.

**کلید واژه‌ها:** اعتماد سازمانی، اعتماد مؤسسه‌ای، اعتماد افقی، اعتماد عمودی، رفتارهای انحرافی

پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۷/۲۸

دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۱/۲۵

<sup>۱</sup>. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

<sup>۲</sup>. عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) (نویسنده مسئول)

faribakarimi2005@yahoo.com

<sup>۳</sup>. Ellonen

<sup>۴</sup>. Bennett, & Robinson

### مقدمه

در محیط رقابتی امروز، منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید و ارائه خدمات و همچنین، مهم‌ترین دارایی و سرمایه هر سازمانی محسوب می‌شوند به قسمی که مدیریت اثربخش آنها، زمینه را برای تعالی سازمان فراهم می‌سازد. در مواردی نیز ممکن است کارکنان به رفتارهایی گرایش داشته باشند که با هنجارهای سازمانی مطابقت ندارند و از این طریق سلامت خود و سایر کارکنان را تهدید می‌کنند. بروز چنین رفتارهایی که از بعد رفتار سازمانی آنها را "رفتارهای کاری انحرافی" می‌نامند، میزان توسعه یافتگی کارکنان سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (باغبانیان و خمرنیا، ۱۳۹۲).

رفتار انحرافی کاری عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان و یا کارکنانش و یا هر دو را تهدید می‌کند. منظور از هنجارهای سازمانی، هنجارهایی هستند که قوانین سازمانی، آنها را تعریف کرده و به‌عنوان استانداردهای کاری مطرح می‌شوند. همچنین هر رفتاری که هنجار را نقض کند انحرافی نیست و ملاک، تهدید کردن سازمان است. مثلاً پوشیدن لباس خارج از فرم سازمانی معمولاً به سازمان‌ها آسیبی نمی‌رساند و به‌عنوان رفتار انحرافی به شمار نمی‌آید (ین و تنگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). رفتارهای انحرافی می‌توانند تأثیرات سوء عمیقی بر کارکنان و نیز سازمان داشته باشند. رفتارهای انحرافی طیف وسیعی از رفتارهایی را که طی آن افراد قواعد و هنجارهای سازمان محل کار خود را زیر پا می‌گذارند و هزینه‌های آشکار و پنهان و آسیبهایی به سازمان و افراد مرتبط با آن وارد می‌کنند، در بر می‌گیرد (کومی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). بر اساس گزارش کیس<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) حدود ۹۵ درصد از سازمان‌ها، هدف دزدی و فریب کاری کارکنان قرار می‌گیرند. به علت پیامدهای منفی مالی و جانی رفتارهای انحرافی در محیط کار برای سازمان، شناسایی پیشایندهای این گونه رفتارها بسیار حائز اهمیت است. به اعتقاد گروهی ز و ساکت<sup>۴</sup> (۲۰۰۳)، رفتارهای انحرافی محیط کار به رفتارهایی اطلاق می‌شود که به گونه‌ای عمدی توسط اعضای سازمان انجام می‌گیرند و با اهداف و علائق سازمان در تضادند. فعالیت‌های ضد تولید در محیط کار می‌توانند شامل رفتارهایی با شدت کم مانند شایعه پراکنی

1. Yen & teng

2. Kumi

3. Case

4. Grus, & Sacket

و استفاده نامناسب از اینترنت تا رفتارهای جدی تری مانند آزار و اذیت، خرابکاری، دزدی و خشونت فیزیکی باشند (مانت و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶).

یکی از وظایف استراتژیک مدیریت سازمان‌ها آن است که با بهره‌گیری از تکنیک‌های خاص، محیطی مناسب برای شکوفایی استعدادها و توانایی‌های کارکنان به وجود آورد و احساس مثبت در کارکنان را افزایش دهد و احساسات منفی را کاهش تا آنان با انرژی بیشتری کار کنند. چرا که احساس مثبت، استرس را کاهش می‌دهد و یکی از عامل‌های این احساس خوب به میزان تمایل فرد به نسبت دادن نیت خوب به دیگران و داشتن اطمینان به گفتار و کردار آن‌ها می‌باشد که نام آن را کوک و وال<sup>۲</sup> اعتماد گذاشتند. در مطالعات سازمانی از اعتماد به عنوان عامل مهم برای اثربخشی سازمان‌ها نام برده می‌شود (شفیعی، ۱۳۹۰).

مطالعات اخیر، اعتماد سازمانی را به عنوان یک نیاز اساسی برای یکپارچگی سازمان، جامعه و ایجاد دموکراسی در سازمان‌ها مطرح می‌کند (هورن نورد و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). اعتماد به عنوان واژه بسیار مهمی تاکنون مورد مطالعه بسیاری قرار گرفته است. به این دلیل که موجب بسیاری از تلاش‌ها و رفتارهای مشارکتی می‌شود و در بسیاری از روابط بین فردی نقش بسیار مهم و کلیدی را ایفا می‌کند. تعاریف بسیار مختلفی از اعتماد وجود دارد که بیشتر این تعاریف اعتماد را به عنوان یک حالت، باور و یا انتظار مثبت تعریف کرده‌اند. اعتماد قبول این موضوع است که طرف مقابل آسیبی نخواهد داشت، اقدامات معتبر و قابل قبولی خواهد داشت و در حالت قابل قبول دوطرفه رفتار خواهد کرد و پاسخ خواهد داد (پالیزکیویچ و کوهانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۱۳). اعتماد سازمانی به طور کلی عبارت است از تمایل یک گروه یا طرف رابطه به آسیب پذیر بودن در برابر گروه دیگر بر پایه انتظار یا باوری که گروه دیگر مطمئن، قابل اطمینان، متوجه و نگران، و قابل اعتماد است. اعتماد، تصمیم اطمینان کردن به دیگری است با این انتظار که او براساس یک توافق مشترک، عمل خواهد کرد. در هر سطحی از اعتماد، یک میزان معیار از ریسک به عنوان این که دیگری ممکن است براساس توافق عمل نکند، وجود دارد (کارال و اینکپن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲).

<sup>1</sup>. Mount & et al

<sup>2</sup>. Cook & Wall

<sup>3</sup>. Horn Nord & et al

<sup>4</sup>. Paliszkievicz & Koohang

<sup>5</sup>. Currall & Inkpen

اعتماد در محیط‌های کاری به عنوان عامل اصلی بالقوه‌ای است که منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود و می‌تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلندمدت باشد، نیز به سرعت مورد توجه قرار گرفته است. ایجاد محیطی که دارای اعتماد سازمانی است، تأثیرات مثبت زیادی برای سازمان‌ها دارد، برعکس، هزینه‌های بی‌اعتمادی به علت عدم تمایل کارکنان به همکاری و مشارکت، خطر پذیری به خاطر رفتارهای نامناسب، کیفیت پایین کار و نیاز به کنترل، می‌تواند سنگین باشد (پوستایت و لامسا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). اعتماد سازمانی می‌تواند با بهبود ارتباطات و همکاری میان کارکنان و مدیران و ارتقاء کارآیی میان تیم‌ها موجب حفظ و بهبود کارکنان شود. کارکنان هنگامی که به همکاران و مدیرانشان اعتماد می‌کنند، احساس مالکیت و تعهد بیشتری می‌کنند. ایجاد محیطی که همراه با اعتماد سازمانی کاربردهای مثبت زیادی برای سازمان دارد (ولز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). فرآیند ایجاد اعتماد سازمانی در سازمانهای عمومی برعهده مدیران و رهبران واجد شرایط می‌باشد. نقش مدیران و رهبران در اجرای اصلاحات در سازمان حائز اهمیت است. به منظور فرآیند بازخورد موفق و مشاهده رفتار سازمانی پیشرفته نیاز به درجه بالایی از اعتماد بین فردی در میان همکاران در سازمان وجود دارد (باکیو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). الونن و همکارانش<sup>۴</sup> (۲۰۰۸) اعتماد سازمانی را به دو بعد اعتماد بین فردی<sup>۵</sup> (ارتباطی) و غیرشخصی (موسسه‌ای<sup>۶</sup>) تفکیک کردند. اعتماد فردی می‌تواند به دو مؤلفه تقسیم شود: اعتماد افقی<sup>۷</sup> که به اعتماد بین کارکنان مربوط می‌شود و اعتماد عمودی<sup>۸</sup> که به اعتماد بین کارکنان و مدیرانشان برمی‌گردد. این اعتمادها بر اساس صلاحیت، خیرخواهی و یا اعتبار هستند (رنزوالز و سویلا<sup>۹</sup>، ۲۰۱۵).

مقتدری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود نشان دادند که، بین اعتماد به ناظر با رفتار شهروندی و تعهد حرفه‌ای رابطه مثبت و معنی دار و با رفتار انحرافی رابطه منفی معنی دار وجود داشت. همچنین بین تعهد حرفه‌ای با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنی دار و با رفتار انحرافی

1. Pucetaite, & Lamsa

2. Velez

3. Bakiev

4. Ellonen et al.

5. Interpersonal Trust

6. Institutional Trust

7. Institutional Trust

8. Vertical trust

9. Ronces valles & Sevilla

رابطه منفی و معنی دار برقرار بود. بهترین پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب، اعتماد به ناظر و تعهد حرفه‌ای بود. نتایج حاصل از تحقیق ابراهیم زاده و همکاران (۱۳۹۳)، نشان داد که اعتماد سازمانی از طریق رفتار شهروندی بر رفتارهای ضد تولید کارکنان شرکت مورد بررسی، تأثیر دارد و میزان تأثیر برابر ۰/۲۳ - می‌باشد. همچنین نتایج بیانگر تأثیر مستقیم و قوی اعتماد سازمانی بر رفتار انحرافی می‌باشد.

نتایج پژوهش پولادی دوره‌ونی (۱۳۹۳)، نشان داد که بین رهبری مخرب و رفتارهای انحرافی رابطه معنادار وجود ندارد. نتایج تحلیل رگرسیون همزمان نیز نشان داد که از بین متغیرهای واسطه‌ای تنها استرس منفی، نقش میانجی در رابطه بین رهبری مخرب و رفتار انحرافی سازمانی دارد و در رابطه بین رهبری مخرب با عملکرد سازمانی هیچ یک از متغیرهای واسطه‌ای نقش میانجی ندارند. همچنین نتایج تحلیل‌های جانبی نیز نشان داد که بین نظرات پاسخگویان بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنس، وضعیت تأهل، سابقه کار و سطح تحصیلات) در درک از رهبری مخرب، درک از عملکرد سازمانی، درک از رفتارهای انحرافی سازمانی، استرس شغلی، بهزیستی روانشناختی و عاطفه مثبت و منفی تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین، شیرازی و احمدی زهرانی (۱۳۹۳)، در پژوهش خود دریافتند که براساس مدل تحلیل مسیر در حالت ضریب استاندارد و معناداری مدل در سطح اطمینان ۹۵٪ میان جو اخلاقی و اعتماد و تعهد از یک سو و میان اعتماد و تعهد از دیگر سو رابطه علی معناداری وجود دارد. علاقمندی سازمانی، کارآیی، دوستی، روحیه کارگروهي، معنویات فردی با اعتماد سازمانی رابطه دارد و ضمن اینکه بیشترین رابطه با اعتماد سازمانی به ترتیب مربوط به بعد کارآیی و دوستی است.

یافته‌های پژوهش باغبانیان و خمرنیا (۱۳۹۲) نشان داد که پرستاران دارای بیشترین و کارکنان اداری دارای کمترین میزان رفتارهای کاری انحرافی بودند. همچنین رابطه معنی داری بین میانگین نمره رفتارهای انحرافی شغلی بر اساس میزان تحصیلات، سطح درآمد و شغل کارکنان مشاهده شد. رفتارهای انحرافی در افراد با مدرک لیسانس بیشتر از دیپلم بود. در این مطالعه، رابطه‌ای بین سن، سابقه کار و جنس کارکنان با رفتارهای کاری انحرافی در آنان مشاهده نشد. ارشدی و پیریایی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان "اعتماد‌پذیری کارکنان، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین فردی" به عنوان پیشایندهای رفتارهای انحرافی محیط کار به این نتیجه دست یافتند

که بین اعتمادپذیری کارکنان، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین فردی با رفتارهای انحرافی رابطه منفی وجود دارد.

مازنی و روزیا<sup>۱</sup>(۲۰۱۵)، در پژوهشی تحت عنوان "پیش‌بینی‌کننده‌های سازمانی رفتار انحرافی" به بررسی یک نمونه ۲۲۰ نفری از کارکنان اداره‌های دولتی مالزی پرداختند و این نتیجه رسیدند که اعتماد سازمانی، جواخلاقی و عدالت پیش‌بینی‌کننده‌های خوبی برای رفتار انحرافی هستند و هر سه مؤلفه (اعتماد سازمانی، جواخلاقی، عدالت) با رفتار انحرافی رابطه منفی و معنی‌دار دارند. چلیک و همکاران<sup>۲</sup>(۲۰۱۱) در مطالعه خود بیان می‌دارند که کاهش سطح اعتماد به بروز رفتارهای انحرافی در کارکنان می‌انجامد. در پژوهش پوستیت و همکاران<sup>۳</sup>(۲۰۱۰) با عنوان "اعتماد سازمانی در یک محیط اجتماعی فاقد اعتماد" یک چارچوب مفهومی را با هدف تعیین رابطه متقابل اعتماد سازمانی و ابزارهای مدیریت اخلاقیات و فعالیت‌های اخلاقی سازمانی مورد استفاده قرار دادند. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که وابستگی متقابل قابل ملاحظه‌ای بین اعتماد سازمانی و فعالیت‌های اخلاقی سازمان برقرار است. از سویی، نتایج بررسی ویگودا-گادوت و تالمود<sup>۴</sup>(۲۰۱۰) نشان داد وقتی اعتماد و حمایت اجتماعی بر جو سازمانی حاکم شود، عواقب منفی سیاست سازمانی کنترل می‌شود و کاهش می‌یابد.

باتوجه به این که، سازمان آموزش و پرورش در هر جامعه‌ای مهد تربیت انسان‌های فرهیخته، دانشگر و عامل توسعه و پیشتازی جامعه محسوب می‌شود پرداختن به مسائل درون سازمانی آن اهمیت ویژه‌ای می‌یابد. ین سازمان تنها سازمانی است که محصول، نتیجه و برون داد آن انسان است (بنی طبا و همکاران، ۱۳۸۸). در نتیجه، توسعه و پیشرفت سازمان آموزش و پرورش به واسطه داشتن رسالت فردی و جمعی هدایتگر، مدیریت مؤثر منابع انسانی و رفتار سازمانی امری مهم به شمار می‌رود. لذا در این پژوهش، پیش‌بینی رفتارهای انحرافی کارکنان ستادی آموزش و پرورش شهر اصفهان براساس اعتماد سازمانی، بررسی شده است.

1. Mazni & Roziah

2. Çelik.

3. Pucetaite et al.

4. Vigoda-Gadot, Talmud

### فرضیه‌های پژوهش

۱. بین اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای انحرافی در کارکنان ستادی آموزش و پرورش رابطه وجود دارد.
۲. بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی با رفتارهای انحرافی در کارکنان ستادی آموزش و پرورش رابطه چندگانه وجود دارد.
۳. بین نظرات پاسخگویان برحسب عوامل دموگرافیک در مورد اعتماد سازمانی و رفتارهای انحرافی در کارکنان ستادی آموزش و پرورش تفاوت وجود دارد.

### روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش آن توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان ادارات آموزش و پرورش است که تعداد آن‌ها ۶۶۳ نفر بودند ۲۴۳ نفر بر اساس فرمول کوکران به عنوان نمونه آماری با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، انتخاب شدند. ۹۹/۱۸٪ از پرسشنامه‌های تکمیل شده عودت داده شدند. در این پژوهش برای سنجش اعتماد سازمانی، از پرسشنامه الونز و همکاران (۲۰۰۸) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۴۹ گویه با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت است. و ۳ مؤلفه (اعتماد بین کارکنان، اعتماد کارکنان به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای) را اندازه‌گیری می‌کند. برای سنجش رفتارهای انحرافی پرسشنامه بنت و رایبسون (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۹ گویه با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت است و ۲ مؤلفه (رفتارهای انحرافی نسبت به همکاران، رفتارهای انحرافی نسبت به سازمان) را اندازه‌گیری می‌کند. از آنجا که هردو پرسشنامه در پژوهشهای زیادی مورد استفاده قرار گرفته‌اند، به روایی آن اعتماد شده است. شیرازی و همکاران (۱۳۹۱)، شمس و اسفندیاری مقدم (۱۳۹۴)، آدابی و یکتاپار (۱۳۹۴) روایی ابزار اعتماد سازمانی و ارشدی و پیریایی (۱۳۹۱)، گلپروور و همکاران (۱۳۸۷)، گلپروور و همکاران (۱۳۹۳)، روایی ابزار رفتار انحرافی را در مطالعات خود در حد مطلوب گزارش کردند. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ، اعتماد سازمانی (۰/۸۸)، و رفتار انحرافی (۰/۷۳) محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل یافته‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام و آزمون تحلیل واریانس توسط نرم افزار spss22 انجام شد.

### یافته‌ها

یافته‌ها براساس تجزیه و تحلیل آزمونهای استنباطی حاصل از بررسی فرضیه‌های پژوهش، ارائه شده است.

### ۱- بین اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای انحرافی در کارکنان ستادی آموزش و پرورش رابطه وجود دارد.

جدول ۱. ضریب همبستگی بین اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای انحرافی

متغیر ملاک رفتارهای انحرافی			
شاخص آماری	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	سطح معناداری
متغیر پیش بین			
اعتماد سازمانی	۰/۱۸۰**	۰/۳۲	۰/۰۰۵
اعتماد بین کارکنان	۰/۰۰۶-	۰/۰۰۱	۰/۹۲۲
اعتماد کارکنان به مدیر	۰/۰۶۴-	۰/۰۰۴	۰/۳۲۱
اعتماد مؤسسه‌ای	۰/۱۹۰**	۰/۰۳۶	۰/۰۰۳

\*\* $p < 0/01$

یافته‌های جدول ۱، نشان داد بین اعتماد سازمانی ( $r = -0/180$ ) و مؤلفه اعتماد مؤسسه‌ای ( $-0/190$ ) با رفتارهای انحرافی رابطه معکوس و معنی دار در سطح  $p < 0/01$  وجود دارد. بر اساس ضریب تعیین ( $r^2$ ) به ترتیب  $3/2$  و  $3/6$  درصد واریانس اعتماد سازمانی و اعتماد مؤسسه‌ای با رفتارهای انحرافی مشترک بوده است. لذا فرضیه اول مبنی بر این که بین اعتماد سازمانی و مؤلفه اعتماد مؤسسه‌ای با رفتارهای انحرافی رابطه وجود دارد، تأیید می‌گردد. رابطه بین مؤلفه‌های اعتماد بین کارکنان و اعتماد کارکنان به مدیر با رفتارهای انحرافی معنی دار نیست.

### ۲- بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی با رفتارهای انحرافی در کارکنان ستادی آموزش و پرورش رابطه چندگانه وجود دارد.

جدول ۲. پیش بینی رفتارهای انحرافی با مؤلفه‌های اعتماد سازمانی

شاخص متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضرایب غیر استاندارد		t	P	R	R2	F	P
		خطای معیار	Beta						
گام اول	بعد اعتماد مؤسسه‌ای	۰/۲۹۵-	۰/۰۹۹	-۰/۱۹۰	-۲/۹۹۱	۰/۰۰۱	۰/۱۹۰	۸/۹۴۳	۰/۰۰۳

باتوجه به یافته‌های جدول (۲)، بهترین پیش بینی کننده رفتارهای انحرافی اعتماد مؤسسه‌ای از اعتماد سازمانی بوده است. بر این اساس مؤلفه اعتماد مؤسسه‌ای  $3/6$  درصد واریانس رفتارهای



انحرافی را تبیین می‌کند. ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش در مؤلفه اعتماد مؤسسه‌ای، رفتارهای انحرافی را ۰/۱۹۰ واحد کاهش می‌دهد.

### ۳- بین نظرات پاسخگویان بر حسب عوامل دموگرافیک در مورد اعتماد سازمانی و رفتارهای انحرافی در کارکنان ستادی آموزش و پرورش تفاوت وجود دارد.

جدول ۳. تحلیل واریانس چندراهه نمرات اعتماد سازمانی، رفتارهای انحرافی، با توجه به متغیرهای دموگرافیک (جنسیت، سن، مدرک تحصیلی، سابقه خدمت)

منبع	متغیرها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
جنسیت	اعتماد سازمانی	۰/۰۰۱	۱	۰/۰۰۱	۰/۰۱۸	۰/۸۹۵
	رفتارهای انحرافی	۰/۰۲۵	۱	۰/۰۲۵	۰/۱۴۴	۰/۷۰۵
سن	اعتماد سازمانی	۰/۱۵۹	۲	۰/۰۸۰	۱/۵۱۸	۰/۲۲۱
	رفتارهای انحرافی	۰/۸۰۱	۲	۰/۴۰۱	۲/۳۴۱	۰/۰۹۸
مدرک تحصیلی	اعتماد سازمانی	۰/۶۶۲	۲	۰/۳۳۱	۶/۳۰۷	۰/۰۰۲
	رفتارهای انحرافی	۰/۱۰۷	۲	۰/۰۵۳	۰/۳۱۲	۰/۷۳۲
سابقه خدمت	اعتماد سازمانی	۰/۰۸۴	۲	۰/۰۴۲	۰/۷۹۸	۰/۴۵۲
	رفتارهای انحرافی	۰/۷۰۱	۲	۰/۳۵۰	۲/۰۴۸	۰/۱۳۱

نتایج مندرج در جدول (۳)، نشان می‌دهد که بین نمرات اعتماد سازمانی و رفتارهای انحرافی بر حسب جنسیت، سن، سابقه خدمت، تفاوت معنی دار وجود ندارد. ولی، تفاوت نمرات اعتماد سازمانی بر حسب تحصیلات معنی دار است. آزمون زوجی ارائه شده در جدول (۴)، تفاوت بین گروه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۴. آزمون زوجی مقایسه میانگین نمرات اعتماد سازمانی بر حسب تحصیلات		
تحصیلات	تفاوت میانگین	سطح معنی داری
دیپلم و فوق دیپلم (۳/۳۷) ← لیسانس (۳/۲۵)	۰/۱۲۰	۰/۰۰۱

نتایج مندرج در جدول (۴)، نشان می‌دهد بین نمرات اعتماد سازمانی افراد با تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم با کارکنان با مدرک لیسانس تفاوت معنی دار وجود دارد. کارکنان دیپلم و فوق دیپلم، اعتمادسازمانی را در سازمان بالاتر برآورد کرده‌اند.

### بحث و نتیجه گیری

یافته‌های فرضیه اول، نشان داد بین اعتماد سازمانی و مؤلفه اعتماد مؤسسه‌ای با رفتارهای انحرافی رابطه معکوس و معنی دار وجود دارد. یافته‌های این فرضیه با نتایج تحقیقات مقتدری و همکاران (۱۳۹۳)، علیپور (۱۳۸۵)، از نظر رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتارهای انحرافی تا حدودی همسو است. ارشدی و پیریایی (۱۳۹۱) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که بین اعتمادپذیری

کارکنان، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین فردی با رفتارهای انحرافی رابطه منفی وجود دارد، همچنین ابراهیم زاده و همکاران (۱۳۹۳)، مازنی و روزیا (۲۰۱۵) در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند اعتماد سازمانی، با رفتار انحرافی رابطه منفی و معنی‌دار دارند، که با نتایج این فرضیه همسو می‌باشند. از طرفی، شیرازی و احمدی زهرانی (۱۳۹۳)، نیز در پژوهش خود نشان دادند که جو اخلاقی سازمان با اعتماد سازمانی رابطه دارد، که با پژوهش حاضر مطابقت دارد.

از لحاظ نظری این رابطه منفی می‌تواند چنین توجیه شود که عواملی که باعث کاهش اعتماد کارکنان به استراتژی سازمان می‌شود می‌تواند تعادل روانی و هیجانی فرد را بر هم زند و از این طریق با ایجاد اختلال در نظام ارزیابی شناختی و تصمیم‌گیری‌های رفتاری، زمینه را برای بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان فراهم سازند. رابطه بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی عمودی و افقی با رفتارهای انحرافی معنی‌دار نیست. و این نتیجه می‌تواند گویای این موضوع باشد که اعتماد به استراتژی و چشم‌انداز سازمان، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی با کاهش رفتارهای انحرافی در کارکنان مرتبط است.

بالا بودن حرمت ذات انسان به دلیل ارزش مشارکتی کارکنان که در سازمان خویش دارند و کسب جایگاه اجتماعی فضایی از اعتماد ایجاد می‌کند که باعث می‌شود سازمان را از خود دانسته و نسبت به مسائل آن حساس می‌شوند، کارکنان با علاقه و وجدان کاری به وظایف خود بپردازند و در نتیجه تمایل به رفتارهای ناهنجار و غیرمولد کمتر می‌شود. از آنجا که رفتارهای ناهنجار می‌توانند از تعامل فرد و محیط به وجود آیند، بروز این گونه رفتارها به شرایطی بستگی دارد که می‌تواند تمایلات غیر اخلاقی کارکنان را تحریک نموده و آنان را به انجام رفتارهای ناهنجار ترغیب نماید. اگر کارکنان احساس کنند در سازمان بدون حامی و پشتیبان هستند و اعتمادی به سازمان نداشته باشند، ممکن است دچار نگرانی شده و پاسخ آنان بصورت رفتار انحرافی (اعم از خشونت، دزدی، فریب در کار، پنهان کاری و...) باشد. یافته‌های فرضیه دوم، نشان داد بهترین پیش‌بینی‌کننده رفتارهای انحرافی، مؤلفه اعتماد مؤسسه‌ای از اعتماد سازمانی بوده است. نتایج حاکی از این است که در حالتی که افراد به نظام‌های فرهنگی یا قواعد سازمانی اعتماد دارند یک حالت روانی که بر مبنای انتظارات مثبت هر عضو سازمان از خط‌مشی‌ها، سیاست‌ها، مأموریت، رهبری و ... در سازمان به وجود می‌آید که مانع از بروز رفتارهای

انحرافی در محیط کار می‌شود. این نتایج با نتایج مطالعات ابراهیم زاده و همکاران (۱۳۹۳)، مازنی و روزیا (۲۰۱۵) و چلیک و همکاران (۲۰۱۱) مطابقت دارد.

اعتماد، پیش بین مهمی برای چگونگی رفتار افراد نسبت به دیگران به حساب می‌آید. مطالعات رفتار سازمانی نقش اعتماد را در اثربخشی فردی و سازمانی مورد تأیید قرار داده‌اند (کانیپ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). اگر کارکنان به خط مشی، قوانین و برنامه‌های سازمانی که در آن مشغول به کار هستند اعتماد نداشته باشند و آن را مغایر با حفظ جایگاه والای انسانی بدانند وفاداری آنان کاهش یافته و تأخیر و غیبت‌های مکرر در این گونه کارکنان افزایش می‌یابد. همچنین با کاهش رضایت شغلی و کاهش تعهد سازمانی ناشی از بی اعتمادی به سازمان در این افراد، احتمال ارتکاب رفتارهای نابهنجار همچون دزدی، سوگیری در مقابل اهداف و برنامه‌های سازمان، خرابکاری افزایش می‌یابد. از طرفی، در سازمانی که روابط کارکنان و مدیران به دور از اعتماد متقابل باشد، رفتارهای مشارکتی کارکنان به حداقل رسیده، تصمیم‌های مدیر را در مقابل و بر علیه خود پنداشته، و احتمال بروز رفتارهای انحرافی همچون شایعه پراکنی بر علیه مدیر، سرپیچی از دستورات مدیر، کم کاری، دزدی، پرخاشگری افزایش می‌یابد. همچنین از جهتی دیگر، اگر کارکنان نیز به همکاران خود اعتماد نداشته باشند از کمک و مساعدت به همدیگر اجتناب کرده، روابط بدبینانه و خصومت آمیز همانند تهمت، فریب، دشنام و خشونت‌های فیزیکی بین آنها افزایش می‌یابد.

کریستوفر<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) وجود اعتماد سازمانی را لازمه آسایش و آرامش فکری کارکنان در سازمان توصیف می‌کند که ممکن است بر خلاقیت و ابتکارات آن‌ها تأثیر مثبت بگذارد و خود این آرامش در سلامت روان آنها تأثیر بسزایی خواهد داشت که در نتیجه سلامت روان کارکنان احتمال بروز رفتارهای انحرافی در سازمان کاهش می‌یابد. اگر کارکنان باور داشته باشند که سرپرستان متعهد هستند و به کارکنان توجه دارند به تصمیمات وی اعتماد می‌کنند. با توجه به تعامل نزدیک سرپرستان با کارکنان، اعتماد به این مرجع می‌تواند نتایج مثبتی بر رفتار کارکنان و کاهش بروز رفتارهای انحرافی در سازمان و در نهایت، عملکرد و بهره‌وری کارکنان داشته باشد. همچنین اعتماد به همکار منجر به پذیرش رفتار و فعالیتهای آنان می‌شود و از بروز

<sup>۱</sup>. Kanip

<sup>۲</sup>. Christopher

تعارض‌ها و تنش‌های و رفتارهای نابهنجار بین آنها جلوگیری می‌کند. دانش، مهارت و شایستگی‌های فرد مورد اعتماد به واسطه ایجاد اعتماد تأثیر چشمگیری بر فعالیتهای کارکنان دارند و تمایل افراد را برای انجام دادن رفتارهای مخربی همچون دزدی، ناسزاگویی، غیبت و استفاده از منابع در جهت نفع شخصی که سازمان را از اهداف تعیین شده خود دور می‌کنند، از بین می‌برد (کولکوویت و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷).

نتایج فرضیه سوم، نشان داد که بین نمرات اعتماد سازمانی و رفتارهای انحرافی برحسب جنسیت، سن و سابقه خدمت، تفاوت معنی‌دار وجود ندارد. ولی بین نمرات اعتماد سازمانی افراد با تحصیلات دیپلم و فوق‌دیپلم با کارکنان با مدرک لیسانس تفاوت معنی‌دار وجود دارد. یافته‌های به دست آمده تحقیق نشان داد که در نمونه تحقیق، نمره اعتماد سازمانی کارکنان بر حسب نوع جنسیت آنان با یکدیگر تفاوت معنی‌داری ندارند. یافته مزبور با تحقیق رحیمی (۱۳۸۵) مطابقت ندارد. در مطالعه‌ای که کارلسون<sup>۲</sup> (۱۹۷۲)، انجام داد به این نتیجه رسید که زنان نسبت به مردان تمایل بیشتری به ارتباط برقرار کردن با دیگران دارند و به عبارت دیگر احساس وابستگی، همدلی و حساسیت بیشتری نسبت به مردان دارند، بنابراین این امر بر نوع و کیفیت ارتباطات آنان در سازمان اثرگذار است. بدین ترتیب انتظار می‌رود که سطوح اعتماد آنان در سازمان و نسبت به مدیرانشان متفاوت باشد (دنيس و بوکارنی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). همچنین، یافته‌های به دست آمده نشان داد که در نمونه تحقیق، نمره اعتماد کارکنان بر حسب مقطع تحصیلی آنان با یکدیگر تفاوت معنی‌داری دارند و کارکنان دیپلم و فوق‌دیپلم اعتماد سازمانی را بالاتر برآورد کردند. یافته مزبور با تحقیق رحیمی (۱۳۸۵) مغایرت دارد. همچنین، بین میانگین نمره رفتارهای کاری انحرافی بر اساس جنس، سن و سابقه کار تفاوتی وجود ندارد که با نتایج به دست آمده از پژوهش پولادی دوره‌ی (۱۳۹۳)، مطالعه باغبانیا و خمرنیا (۱۳۹۲) همسو بوده است. همچنین، نتایج مطالعه حاضر نشان داد که رفتارهای انحرافی در افراد با مدرک رابطه معنی‌داری ندارد، با مطالعه باغبانیا و خمرنیا (۱۳۹۲) مبنی بر این که، رفتارهای انحرافی در افراد با مدرک لیسانس

<sup>1</sup>. Colquitt & et al

<sup>2</sup>. Karlson

<sup>3</sup>. Dennis, & Bocarnea.

بیشتر از دیپلم بود، مطابقت نداشته ولی با نتایج مطالعه پولادی دوره‌ونی (۱۳۹۳)، همخوانی دارد.

با توجه یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود، عوامل تقویت کننده اعتماد در سازمان از طریق شفاف سازی، همگونی بین پاداش‌ها و ارزش‌های کار، کاهش ابهام در نقش، تشویق توانمندی فردی، توسعه مستمر حرفه‌ای، کم کردن بازده شغلی، ایجاد جذابیت در شغل، با اهمیت جلوه دادن شغل، توجه به آزادی عمل در انجام وظایف محوله، افزایش یابد. مسولان و مدیران آموزش و پرورش با توجه به اهداف غایی سازمان مبنی بر تعلیم و تربیت، می‌توانند یک جو اخلاقی مثبت از طریق قوانین اخلاقی، تدوین و توسعه برنامه‌ها و راهبردهای منابع انسانی سازمان در جهت پرورش و افزایش عملکرد رفتاری مثبت فردی و سازمانی سرمایه‌های انسانی، از ارتکاب رفتارهای انحرافی سازمانی پیشگیری کنند. هر چه کارکنان به استراتژی و فناوری سازمان اعتماد بیشتری داشته باشند بروز رفتار انحرافی در آن‌ها کاهش می‌یابد. لذا، تشویق کارکنان منتخب برای به اشتراک گذاری تجربه‌ها و راهکارهای عملی بهبود اثربخشی. بیان دقیق و روشن خواسته‌ها و مقاصد، قبول اشتباهات و نهراسیدن از اعتراف از سوی مدیران، می‌تواند در افزایش اعتماد سازمانی گامی مهم باشد. به منظور افزایش اعتماد و کاهش رفتارهای انحرافی سازمانی، تمرکز گرایی کمتر شده و به کارکنان تفویض اختیار شود. همچنین به همین منظور نظام پیشنهادات در سازمان بصورت علمی و عملی اجرا شود. همچنین مدیر انتظارات خود را به طور واضح و روشن بیان کند تا تهمت در سازمان رواج پیدا نکند. از سویی، مدیر با تشکیل جلسات همفکری از شایعه پراکنی جلوگیری نماید.

### منابع

- آدابی. حسن، یکتایار. مظفر (۱۳۹۴)، ارتباط جو سازمانی و اعتماد سازمانی با میزان مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، **پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی** سال چهارم، شماره ۱ (۱۳ پیاپی) تابستان، ۸۱-۹۱
- ابراهیم زاده. رضا، لاجوردی. معصومه، خادمی. شهاب، جان نثاری. طاهره، (۱۳۹۳)، **اثرات اعتماد سازمانی بر رفتارهای ضد تولید کارکنان از طریق متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی: مطالعه موردی در شرکت توکا فولاد اصفهان**، مجموعه مقالات دومین همایش ملی مهندسی صنایع و مدیریت پایدار اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد لنجان، مهرماه.

ارشدی. نسرین، پیریایی. صالحه. (۱۳۹۱). اعتماد‌پذیری کارکن، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین فردی به عنوان پیش‌بیننده‌های رفتارهای انحرافی محیط کار. **فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی**، دوره چهارم، شماره سیزده، زمستان، ۱۰۰-۸۳

باغبانین. عبدالوهاب و محمد خمربنیا (۱۳۹۲)، بررسی رفتارهای انحرافی شغلی کارکنان بیمارستان امام علی (ع) زاهدان در سال ۱۳۹۰، **مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان**، دوره دوازدهم، مرداد، ۴۰۸-۳۹۹.

پولادی دوره‌ونی، آیدا (۱۳۹۳)، **تأثیر رهبری مخرب بر رفتارهای انحرافی و عملکرد سازمانی بواسطه استرس شغلی، بهزیستی روانشناختی و عواطف (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان)**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان شمس. شهاب الدین، اسفندیاری مقدم. امیر تیمور (۱۳۹۴)، ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان، فصلنامه علمی - پژوهشی **مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)**، سال بیست و سوم شماره ۷۷، بهار و تابستان، ۱۸۵-۱۷۱.

شیرازی. علی، خداوردیان. الهام، نعیمی. محمد (۱۳۹۱)، تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی)، **پژوهش نامه مدیریت تحول** (پژوهش نامه مدیریت): بهار و تابستان، دوره ۴، شماره ۷: ۱۵۴-۱۳۳.

شیرازی. علی، احمدی زهرانی. مریم (۱۳۹۳)، رابطه جو اخلاقی سازمان با اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی دبیران دوره متوسطه، فصلنامه علمی - پژوهشی **رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال پنجم، شماره ۴، زمستان، ۶۴-۴۱.

علیپور. عادل (۱۳۸۵)، **بررسی نقش اعتماد سازمانی در رفتارهای شهروندی**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه فردوسی مشهد.

گل پرور. محسن، نیری. شیرین، مهداد. علی (۱۳۸۷)، رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن: شواهدی برای مدل استرس فرسودگی (عدم تعادل) - جبران، **یافته‌های نو در روانشناسی**، ۲۰۳۴-۸-۱۹.

گل پرور. محسن، حسین زاده. خیراله، عابدینی. مانده، اشجع. آرزو (۱۳۹۳)، الگوی ساختاری نقض قرارداد روان شناختی، تعهد سازمانی، ترک خدمت، رضایت شغلی و رفتارهای انحرافی، **مجله علمی - پژوهشی پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری**، سال چهارم، شماره اول، پیاپی ۶، بهار و تابستان، ۷۰-۵۵.

مقتدری. نازفر، مقتدری. نیلوفر، آجلی لاهیجی. لاله (۱۳۹۳)، **بررسی رابطه اعتماد به ناظر و تعهد حرفه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی در بین کارکنان نمایندگی‌های سایپا در شهر شیراز**. کنفرانس بین‌المللی علوم انسانی و مطالعات رفتاری. آذرماه.

Bakiev E. (2013). The influence of interpersonal trust and organizational commitment on perceived organizational performance. **Journal of Applied Economics and Business Research**, 3(3):166-180.

- Çelik, M., Turunc, Ö., & Begenİrbas, M. (2011). The role of organizational trust, burnout and interpersonal deviance for achieving organizational performance. *International Journal of Business and Management Studies*, 3, 8047-1309.
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A. (2007). Trust, trustworthiness, and trust Propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 92, 909-927.
- Conipe, J, S. (2006). **Relationship among trust, organizational commitment, perceived organizational support and turnover intention**. A Doctoral Dissertation of Philosophy: Alliant International University.
- Currall, S.C., & Inkpen, A.C. (2002). A multilevel approach to trust in joint ventures, *Journal of International Business Studies*, 33: 479-495.
- Dennis, R, Bocarnea, M,. (2005). Development of the servant leadership assessment instrument, *Leadership & organization development Journal*, 26(5), 600-615.
- Ellonen R, Blomqvist K, Puumalainen K. (2008). The role of trust in organisational innovativeness, *European Journal of Innovation Management*. 11: 160-181.
- Grus ML, Sackett PR. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *Int J Select Assess.*; 11(1):30-42.
- Horn Nord J, Paliszkievicz J, Koohang A, Goluchowski J. (2014). management trust, organizational trust, and organizational performance advancing and measuring a theoretical model. *Management and Production Engineering*, 5(1): 32-41.
- Kumi, E. (2013). Are demographic variables predictors of work deviant behavior? *International Journal of Management Sciences*, 1, 1-10.
- Mazani, A., Roziyah, R. M. (2015). Organizational Predictors of Workplace Deviance among Support Staff. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 172: 126-133.
- Mount M. Ilies R, Johnson E. (2006). Relationship of personality traits and counterproductive work behavior: **The mediating effect of job satisfaction**. *Pers Psychol*; 59(3):591\_622.
- Paliszkievicz, J., & Koohang, A. (2013). Organizational trust as a foundation for knowledge sharing and its influence on organizational performance. *The Online Journal of Applied Knowledge Management*, 1(2): 116-127.
- Pucetaite, R., & Lamsa, A. M. (2008). Developing organizational trust through advancement of employees' work ethic in a post-socialist context. *Journal of Business Ethics*, 82, 325-337.
- Pucetaite, R., Lämsä, A. M., & Novelskaite, A. (2010). Building organizational trust in a low-trust societal context. *Baltic Journal of Management*, 5(2): 197-217.
- Vigoda-Gadot E, Talmud I. (2010). Organizational Politics and Job Outcomes: The Moderating Effect of Trust and Social Support. *Journal of Applied Social Psychology*; 11(40):2829-61.

- Yen, C. H., Teng, H. Y. (2013). The effect of centralization on organizational citizenship behavior and deviant workplace behavior in the hospitality industry. **Tourism Management**, 36: 401-410.
- Zanini, M. T. F., & Migueles, C. P. (2013). Trust as an element of informal coordination and its relationship with organizational performance. **Economia**, 14(2): 77-87.



*Quarterly Journal of Educational Leadership  
& Administration  
Islamic Azad University Garmsar Branch  
Vol.10, No3, Autumn 2016, No.37*

### **predicting deviant behaviours in staff of education in Isfahan based on organizational trust**

**Elham Poormokhtari ,Fariba Karimi**

#### **Abstract**

The present study aims to predict deviant behaviors in staff of education in Isfahan city based on organizational trust. The present study were applied in terms of its objectives and it is descriptive-correlational in terms of data collection method. Statistical population of this study include all staff of education departments that is 663 people. On the basis of Cochran sample size, 243 people were selected as the sample using stratified random sampling. Finally, 241 questionnaires were completed and returned. In order to collect information, Ellonen et al. (2008) organizational trust questionnaire and Bennett and Robinson (2000) deviant behaviors questionnaire were used. Reliability of the questionnaires was calculated using Cronbach's alpha, which turned out to be .88 for organizational trust and .73 for deviant behaviors. Data were analysed using Pearson correlation coefficient, stepwise regression, and variance analysis. Results showed that there is a significant reverse correlation between organizational trust ( $p < .01$ ,  $r = -.180$ ) and the component of institutional trust ( $p < .01$ ,  $r = -.190$ ) with deviant behaviors. The results of regression analysis show that from among the components of organizational trust, institutional trust is just able to predict deviant behaviors of staff.

**Keywords:** Organizational trust, institutional trust, horizontal trust, vertical trust, deviant behaviors