



Examining the causal model of organizational deviance of education administrative staff based on job conflict with the mediation of organizational pessimism

Maryam Bayat*¹

1. **(Corresponding Author):** Ph.D student of Educational Administration, Department of Educational Sciences, Esfahan University, Esfahan, Iran. **Email:** maryam.bayat@gmail.com

Article Info	Abstract
Article Type: Research Article Received Date: 08 September 2025 Accepted Date: 18 February 2026 Keywords: Organizational Deviance, Job Conflict, Organizational Pessimism, Education Staff	Background and Aims: The present study was conducted with the aim of testing the causal model of organizational deviance of education administrative staff based on job conflict with the mediation of organizational pessimism. Method: This research was quantitative and descriptive-correlation type. The statistical population of this research was the employees of education departments of Esfahan in the academic year of 2023-2024. The sampling method was random (available). The sample size was determined according to the Kregci-Morgan model and considering the error of $\alpha = 0.05$, 125 person. To collect data from the organizational deviance questionnaires of Bennett and Robinson (2000) ($\alpha = 0.89$), Dobrin's job conflict (1985) ($\alpha = 0.86$) and organizational pessimism of Callaghan (2009) ($\alpha = 0.72$) was used. The validity of the instruments was confirmed by the opinion of professors of educational sciences and psychology. Data with two software Spss vs. 22 and lisrel. 8.50 and was analyzed by structural equation model method. Findings: The results showed that the presented model has a suitable and favorable fit ($df/x^2=2.80$, $GFI=0.92$, $AGFI=0.91$, $CFI=0.91$, $NFI=0.93$, $0.082 RMSEA = 0$) and the job conflict component directly and indirectly through the organizational pessimism component has a significant effect on the increase in organizational deviance of employees ($p<0.05$). Conclusion: Resolving the job conflict of employees can be an effective step in helping the organizational department of education departments to adapt as much as possible to the expectations of employees, planning for their productivity and preventing and reducing organizational deviance of employees. It will improve the level of education departments to achieve their goals.
Cite this article: Bayat, M. (2026). Examining the causal model of organizational deviance of education administrative staff based on job conflict with the mediation of organizational pessimism. <i>Research Strategies in Educational Sciences</i>, 4(1), 74-88. DOI: 10.22034/jrses.2026.595526.1137 	
Extended abstract Introduction Over the past two decades, significant research has been conducted regarding the concepts, antecedents, and consequences of deviant and destructive work behaviors. Although studies in the field of deviant behavior have frequently focused on private and for-profit companies, addressing this issue in educational organizations, such as Departments of Education, is also essential. Despite extensive emphasis on the predictive power of various situational variables in explaining organizational deviant behaviors, the link between these variables in explaining the aforementioned behaviors has received less attention in empirical	



studies. Therefore, the present study was conducted with the aim of testing the causal model of organizational deviance among administrative staff in the Department of Education, based on job conflict with the mediation of organizational cynicism.

Methods

This research was quantitative and descriptive-correlation type. The statistical population of this research was the employees of education departments of Esfahan in the academic year of 2023-2024. The sampling method was random (available). The sample size was determined according to the Kregci-Morgan model and considering the error of $\alpha = 0.05$, 125 person. To collect data from the organizational deviance questionnaires of Bennett and Robinson (2000) ($\alpha = 0.89$), Dobrin's job conflict (1985) ($\alpha = 0.86$) and organizational pessimism of Callaghan (2009) ($\alpha = 0.72$) was used. The validity of the instruments was confirmed by the opinion of professors of educational sciences and psychology. Data with two software Spss vs. 22 and lisrel. 8.50 And was analyzed by structural equation model method.

Results

The mean and standard deviation of organizational deviance were 57.65 and 6.3, respectively; the mean and standard deviation of job conflict were 26.41 and 5.14, respectively; and the mean and standard deviation of organizational cynicism were 58.40 and 9.82. Among the three aforementioned components, organizational deviance had the highest mean, while the job conflict component had the lowest mean. The correlation matrix results indicated that the correlation between job conflict and employees' organizational deviance ($r = 0.32$, $p \leq 0.01$), the correlation between organizational cynicism and organizational deviation ($r = -0.52$, $p \leq 0.01$), and the correlation between organizational cynicism and job conflict ($r = 0.35$, $p \leq 0.01$) were significant at the 99% confidence level. Furthermore, job conflict had a significant relationship with employees' organizational deviant behaviors, both directly and indirectly through organizational cynicism ($p < 0.05$). A careful review of the goodness-of-fit indices of the structural model showed that the structural model testing the mediation of organizational cynicism in the relationship between job conflict and employees' tendency toward organizational deviance possesses an acceptable fit; thus, the manifest variables have the necessary capability to operationalize the latent variables.

Conclusion

Overall, the data analysis results showed that job conflict has a significant and positive effect on the organizational deviance of administrative staff in the Department of Education, both directly and through the mediation of organizational cynicism. As the levels of job conflict and organizational cynicism among employees increase, their tendency toward deviant behaviors and organizational misconduct also increases, and vice versa. In explaining the impact of job conflict on employees' tendency toward organizational deviant behavior, it can be said that job conflict is a stress-inducing domain in work and organizational environments that intensely affects the psychological states and attitudes of employees. This impact occurs because the job conflict variable disrupts the psychological and social equilibrium of individuals. According to Mahin-Navard (2016), job conflict is the existence of conflicting explicit and implicit demands within the roles assigned to individuals, which places them under pressure and in a state of confusion during work. When an individual is confused in their job, they cannot make the best use of their strength, talent, and ability, which lowers their efficiency and effectiveness, subsequently reducing their motivation, capability, and positive attitude. This, in turn, affects individual performance and creates a tendency toward shirking responsibilities and engaging in deviant behaviors. In explaining the role of organizational cynicism in employees' deviant behavior, it can be stated that both job characteristics and organizational characteristics influence cynicism. Regarding job characteristics, individuals with less access to resources are more likely to experience organizational cynicism. Therefore, managers should ensure that communication systems, information, and organizational resource allocation are designed such that, while maintaining organizational transparency, various resources are easily made available to all employees. In general, it can be said that resolving employees' job conflict can be an effective step in assisting the organizational sector of the Departments of Education to better align with employee expectations, plan for their productivity, and prevent and reduce organizational deviance among staff. Ultimately, this will lead to enhancing the ability of the Departments of Education to achieve their objectives.

Ethical considerations

Following the ethics of research

The ethical principles, honesty, and trustworthiness have been observed in this research.

Financial sponsor

This study did not have a financial sponsor and the costs were covered by the author.

Authors' contribution

One author participated in the design, implementation, and writing of this study.

Conflict of interest



There is no conflict of interest between the author and the Quarterly Journal of Research Strategies in Educational Sciences.

آزمون الگوی علی کجروی سازمانی کارکنان اداری آموزش و پرورش بر اساس تعارض شغلی با میانجی گری بدینی سازمانی

مریم بیات^{*۱}

۱. نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. رایانامه:

maryam.bayat@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: علمی پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۶/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۱۱/۲۹ کلیدواژه‌ها: کجروی سازمانی، تعارض شغلی، بدینی سازمانی، کارکنان آموزش و پرورش	زمینه و هدف: پژوهش حاضر با هدف آزمون الگوی علی کجروی سازمانی کارکنان اداری آموزش و پرورش بر اساس تعارض شغلی با میانجی گری بدینی سازمان انجام گرفت. روش: این پژوهش کمی و از نوع توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری این تحقیق کارکنان ادارات آموزش و پرورش اصفهان در سال تحصیلی ۱۴۰۳-۱۴۰۴ بودند. روش نمونه‌گیری از نوع اتفاقی (در دسترس) بود. حجم نمونه با توجه به مدل کرجسی- مورگان و با در نظر گرفتن خطای $\alpha = ۰/۰۵$، $n = ۱۲۵$ نفر تعیین گردید. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های کجروی سازمانی بنت و رابینسون (۲۰۰۰) (با پایایی $\alpha = ۰/۸۹$)، تعارض شغلی دوبرین (۱۹۸۵) (با پایایی $\alpha = ۰/۸۶$) و بدینی سازمانی کالاکان (۲۰۰۹) (با پایایی $\alpha = ۰/۷۲$) استفاده شد. روایی ابزارها با نظر اساتید علوم تربیتی و روانشناسی تأیید گردید. داده‌ها با دو نرم افزار ۲۲ Spss vs. و ۸.50 lisrel و با روش مدل معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها: نتایج نشان داد که مدل ارائه شده از برازش مناسب و مطلوبی برخوردار است ($\chi^2/df = ۲/۸۰$) و مؤلفه تعارض شغلی به صورت مستقیم و غیر مستقیم از طریق مؤلفه بدینی سازمانی بر افزایش کجروی سازمانی کارکنان تأثیر معنی‌دار دارد ($p < ۰/۰۵$). نتیجه‌گیری: رفع تعارض شغلی کارکنان می‌تواند گامی مؤثر در جهت یاری رساندن به بخش سازمانی ادارات آموزش و پرورش برای انطباق هر چه بیشتر با انتظارات کارکنان، برنامه‌ریزی برای بهره‌وری آنان و پیشگیری و کاهش کجروی سازمانی کارکنان باشد که در نهایت، موجب ارتقای سطح دستیابی ادارات آموزش و پرورش به اهداف خود خواهد شد.
استناد به این مقاله: بیات، م. (۱۴۰۵). آزمون الگوی علی کجروی سازمانی کارکنان اداری آموزش و پرورش بر اساس تعارض شغلی با میانجی گری بدینی سازمانی. <i>راهبردهای پژوهش در علوم تربیتی</i>، ۴(۱)، ۷۴-۸۸. DOI: 10.22034/jrses.2026.595526.1137	



مقدمه

بی شک، آموزش و پرورش یکی از مهم‌ترین نهادها به منظور آموزش، توسعه و تأمین منابع انسانی و رکن اصلی در پیشرفت همه جانبه‌ی هر کشور است. این نهاد کارکردها و وظایف عمده‌ای در خصوص رشد و توسعه‌ی اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و تربیتی جوامع دارد و به عنوان یک نهاد ساختارمند، نیازمند ملاحظه علمی تمام بخش‌ها و جنبه‌های مختلف آن است (نصیری، قنبری، اردلان، کریمی، ۱۳۹۴). توسعه‌ی پایدار این نظام مستلزم رشد موزون و متعادل در هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. گسترش کمی نظام

آموزشی، بدون توجه به توسعه‌ی کیفی، پیامدهایی همچون افت تحصیلی، ترک تحصیل، تحلیل رفتگی آموزشی، وابستگی علمی، فرار مغزها و ضعف تولید دانش را در پی خواهد داشت (حاتمی‌فر، کاکوجویاری، سرمدی، ۱۳۹۲). بنابراین، مسأله ارتقای کیفیت آموزش همواره مورد توجه بوده است و روز به روز هم اهمیت بیشتری پیدا می‌کند و بر این اساس کشورهای مختلف سعی در توسعه‌ی بیشترین اقلام بودجه در زمینه‌ی کیفیت خدمات آموزشی دارند (شایان جهرمی، جمال‌زاده، سورغالی، ۱۳۹۲).

در مواردی 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 کنند. بروز چنین رفتارهایی که از بعد رفتار سازمانی آن‌ها را رفتارهای انحرافی یا کج‌روی می‌نامند، میزان توسعه یافتگی کارکنان و موفقیت سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (باغبانیان، خمرنیا، ۱۳۹۹). بر اساس تعریف، رفتارهای کاری انحرافی و کج‌روی رفتاری به رفتارهایی اطلاق می‌شوند که هنجارها و نرم‌های سازمانی را نقض کرده، به نوعی سلامت سازمان، کارکنان شاغل در آن و یا هر دو را تهدید می‌کنند (هارتر، ویلت، کولبرت، ماونت، باریک^۱، ۲۰۱۴). رفتارهای کج-روی سازمانی سه ویژگی متمایز دارند: الف) عمدی و آگاهانه انجام می‌گیرند؛ ب) هنجارهای سازمانی را بر هم می‌زنند و ج) سلامت افراد یا سازمان را تهدید می‌کنند (کریستین، الیس^۲، ۲۰۱۴؛ کیش جفرت^۳، ۲۰۲۰). یکی از معضلات سازمان‌ها، وجود رفتارهای کج‌روی و مخرب است.

طی دو دهه‌ی گذشته، تحقیقات قابل توجهی در خصوص مفاهیم، پیشایندها و پیامدهای رفتاری‌های کاری کج‌روی و مخرب انجام شده است. اگرچه مطالعات در حوزه‌ی رفتار کج‌روی اغلب در شرکت‌های خصوصی و انتفاعی صورت گرفته است (نایر، باتناگار^۴، ۲۰۱۷؛ اما پرداختن به این مقوله در سازمان‌های آموزشی از جمله ادارات آموزش و پرورش نیز ضروری است (شیخ، آتشناگه، ادیب زادگان^۵، ۲۰۱۵). کج‌روی سازمانی در سازمان‌های آموزشی که وظیفه خطیر آموزش کشور را بر عهده دارند؛ هزینه‌های زیادی در پی دارد. اگرچه مطالعات و تحقیقات انجام شده مربوط به کشورهای غربی است (باتوری، توکر^۶، ۲۰۱۵؛ یلماز، یلماز، اوزتورک، سزر، کارادمیر^۷، ۲۰۱۵؛ آکبولوت، دوونمز، دوونمز، دورسان^۸، ۲۰۱۷؛ آکین، اولکوک و آرار^۹، ۲۰۱۷) اما این موضوع به عنوان تهدیدی برای سازمان‌های آموزشی داخل کشور نیز مطرح است (ابراهیمی، مشبکی، ۱۳۹۲؛ جندقی، الوانی، متین، کوزه‌کانان^{۱۰}، ۲۰۱۵). به همین خاطر، شیوع این گونه رفتارها در سازمان و هزینه‌های ناشی از این رفتارها، اهمیت مطالعه‌ی دقیق و نظام‌مند این پدیده را آشکار می‌کند. علاوه بر این در هر جامعه‌ای، نظام آموزشی و سازمان‌های وابسته به آموزش، بخش مهم و حائز اهمیتی به شمار می‌رود. این نظام، اثرات گسترده و چشمگیری بر پیکره‌ی جامعه و حوزه‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی دارد و زمینه‌ساز رشد و توسعه‌ی فکری و همچنین بلوغ و تحقق ظرفیت‌های انسانی است (قربان‌نژاد، عیسی‌خانی، ۱۳۹۵). با توجه به این که آموزش و پرورش به عنوان یکی از مهم‌ترین سازمان‌های آموزشی شناخته شده‌اند، وقوع هرگونه رفتار کج‌روی و مخرب، به منزله‌ی انحراف از استانداردهای سازمانی و کاری است که باعث اتلاف منابع انسانی کمیاب و در نتیجه، کاهش خدمات قابل ارائه و بازماندن سیستم آموزشی کشور از هدف نهایی خود می‌شود.

به نظر می‌رسد دلایلی همچون کاهش استرس، داشتن سرگرمی برای دور شدن از یکنواختی و درک بی‌عدالتی در محیط کار، باعث بروز رفتارهای کج‌روی کارکنان باشد (آکین و همکاران، ۲۰۱۷). تحقیقات ادعا می‌کنند سازمان‌هایی که محیط آن‌ها توسط کارکنانشان به عنوان سازمانی ناعادلانه تلقی می‌شوند، مکان‌هایی هستند که رفتارهای کج‌روی مانند نقض هنجارها، رفتارهای متقابل و سرقت کارکنان و ... بیشتر دیده می‌شود (وولف، پیکور^{۱۱}، ۲۰۱۸).

¹ Harter, J.K., Wilt, L.A., Colbert, A.E., Mount, M.K., Barrick, M.R.

² Christian, J. S., Ellis, P. J.

³ Kish-Gephert, J.

⁴ Nair, N., Bhatnagar, D.

⁵ Sheikh, A., Atashgah, M. S., Adibzadegan, M.

⁶ Baturay, M. H., Tokar, S.

⁷ Yilmaz, F. G. K., Yilmaz, R., Oztürk, H. T., Sezer, B., Karademir, T.

⁸ Akbulut, Y., Donmez, O., Dursun, O. O.

⁹ Akin, A., Ulukok, E., Arar, T.

¹⁰ Jandaghi, G., Alvani, S. M., Matin, H. Z., Kozekanan, S. F.

¹¹ Wolfe, S. E., Piquero, A. R.

به طور عمده دلایلی هم چون کاهش استرس و افزایش رضایت شغلی (باتوری، توکر، ۲۰۱۵)، بی عدالتی سازمانی درک شده، خستگی و ویژگی های تکنولوژیکی کارکنان (جیا، جیا و کارو^۱، ۲۰۱۳) از جمله دلایل روی آوردن کارکنان به رفتار کج روی سازمانی است. در همین راستا جندقی و همکاران (۲۰۱۵) مرجع کج روی سازمانی را به سه دسته اصلی عوامل سازمانی، سیاست ها و عدالت تقسیم می کنند. از نظر محققانی هم چون آسکو و همکاران^۲ (۲۰۱۴)، باتوری، توکر (۲۰۱۵) و آکبولوت و همکاران (۲۰۱۷)، خواسته های شغلی، تعارض نقش، عوامل فردی (از جمله ویژگی های شخصیتی و مکان کنترل) علل پرداختن کارکنان به رفتار کج روی است. علاوه بر این با توجه به مطالعه ی سوح، کوای، چپوو^۳ (۲۰۱۷) با پیشرفت های تکنولوژیکی و فشار کاری شدید، کارمندی که نمی تواند تعادل بین کار و زندگی خود را برقرار سازند و باید در خانه کار کنند؛ طبیعی است که وقت خود را صرف فعالیت های غیر کاری در محل کار کنند. با ادامه روند جاری، علاوه بر یک کارمند عادی، کج روی سازمانی توسط تمامی کارگران دانش^۴ (یلماز و همکاران، ۲۰۱۵؛ گلاسمن و همکاران^۵، ۲۰۱۵) و به عبارت بهتر در تمامی سازمان های دانش بنیان تجربه می شود (آکین و همکاران، ۲۰۱۷).

می توان گفت رفتار کارکنان در سازمان متأثر از عوامل فردی و سازمانی متعددی می باشد (کاویانی، پوراشرف، ۱۳۹۵؛ عسکری، سعید؛ خجسته، مهدی پور، ۱۳۹۵). در این زمینه کاویانی و پوراشرف (۱۳۹۵) در تحقیق خود تعارض شغلی^۶ را از جمله عوامل فردی مؤثر بر رفتار سازمانی کارکنان دانسته اند. تعارض جنبه اجتناب ناپذیر زندگی روزمره انسان ها است. روندهای عمده مانند تغییر مستمر، تنوع بیشتر ترکیب کارکنان، کارهای تیمی بیشتر، ارتباطات چهره به چهره کمتر (تعامل الکترونیکی بیشتر) و مبادلات میان فرهنگی بیشتر، سبب تعارض می شود (روبرت، کینسکی^۷، ۲۰۲۰). درباره تعارض شغلی دیدگاه های مختلفی وجود دارد. دیدگاه اول، دیدگاه نظریه پردازان کلاسیک مدیریت است. طرفداران این دیدگاه معتقد بودند هرگونه تعارضی بد است و باید از آن جلوگیری نمود. به عقیده این گروه، افراد ناآرامی که در داخل سازمان اندک هستند، تعارض ایجاد می کنند، بنابراین باید اخراج شوند. کارشناسان مدیریت علمی نظیر تیلور^۸، عقیده داشتند که تمامی تعارضات در نهایت قدرت و اختیار مدیریت را تهدید می کنند. بنابراین باید از آن ها جلوگیری کرد و یا به سرعت آن ها را برطرف نمود (واین، موسیسکا، فلیسون^۹، ۲۰۲۰). دیدگاه دوم، دیدگاه مکتب روابط انسانی است. طرفداران این نظریه، معتقد بودند تعارض اجتناب ناپذیر است و نمی توان از ایجاد آن جلوگیری کرد، اما می توان آن را به حداقل رساند. این گروه به مدیران پیشنهاد کردند که بیاموزند چگونه تعارض را کنترل و با آن زندگی کنند. سومین دیدگاه را تعامل گرایان^{۱۰} مطرح کردند. تعامل گرایان تعارض را نه تنها مخرب، بلکه آن را مفید می دانند. این گروه معتقدند، تعارض در حد متوسط، خوب و مقداری از آن برای عملکرد مؤثر ضروری است (پارسائیان، اعرابی، ۱۳۹۵). تعارض پدیده ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمان ها دارد. استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامتی سازمان می گردد و استفاده غیر مؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در سازمان می شود. توانایی برخورد با تعارض و اداره آن، در موفقیت افراد و سازمان ها نقش ارزنده ای دارد. اگر تعارض ها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در سازمان فراهم می سازند و در نهایت به مدیریت کمک می کنند تا به اهداف سازمانی خویش نایل آید (آخوند لطفعلی، حسینی، خانکه، فلاحی خشکتاب، حسین زاده، ۱۳۹۰). تحقیقات نشان داده اند تعارض دایمی در محیط کار ضمن ایجاد اثرات منفی بر سلامت جسمی و روانی افراد؛ موجب تخریب جو کاری، افزایش میزان ترک خدمت و غیبت، کاهش همکاری و مشارکت در کارها و کاهش اثربخشی می شود (تورانی، احمدی، کرمی، ۱۳۹۳). لذا اهمیت شناخت موضوع تعارض و تاثیرات منفی و مثبت آن بر عملکرد کارکنان می تواند آگاهی های لازم را برای مدیران سازمان جهت اتخاذ تصمیم های مناسب در مواقع ضروری فراهم آورد (غفوریان، فلامرزی، ۱۳۹۰). در همین راستا آریانی قیزقاپان (۱۴۰۱) در تحقیق خود نشان دادند که تعارض شغلی در پیش بینی رفتار انحرافی نقش مثبت و معنی داری دارد.

¹ Jia, H., Jia, R., Karau, S.

² Askew, and et al

³ Soh, P. C. H., Koay, K. Y., Chew, K. W.

⁴ knowledge workers

⁵ Glassman, J., Prosch, M., Shao, B. B. M.

⁶ Job Conflict

⁷ Robert, K., Kinicki, A

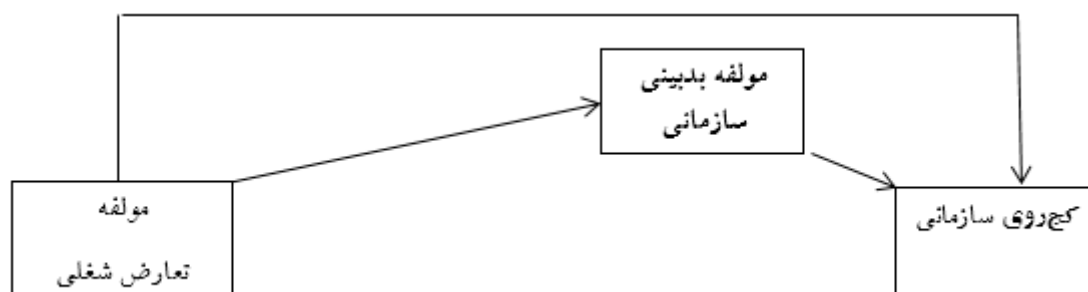
⁸ Taylor, F.

⁹ Wayne, J. H., Musisca, N., Fleeson, W.

¹⁰ Ntractionisms

اسماعیلی، حکاک و شاه سیاه (۱۳۹۵) در تحقیق خود بدبینی سازمانی^۱ را از جمله عوامل مؤثر در رفتار کارکنان دانسته‌اند. در این راستا قابل ذکر است جهانی شدن، فناوری اطلاعات و تنوع نیروی کاری، مدیران منابع انسانی را با مشکلات و مسائلی روبرو کرده است، بزرگترین چالش پیشروی مدیران پدیده بدبینی سازمانی است (خان، روود^۲، ۲۰۱۴). صاحب نظران، بدبینی را به عنوان اندیشه‌های بدبینانه فرد درباره‌ی آینده و انتظارات نامعقول برای خود و دیگران تعریف می‌کنند. این گونه افراد معتقدند که دیگران دارای سطح فکر پایین هستند، خودخواهند و ارزشی برای اعتماد و وفاداری قائل نیستند (میت^۳، ۲۰۱۳). همچنین بسیاری از مشکلات و مسائل مربوط به کارکنان که اثرات منفی را برای سازمان فراهم می‌آورد، محصول بدبینی سازمانی است. مطالعات نشان می‌دهد که بدبینی سازمانی مرتبط با اثراتی است که می‌تواند به شدت موفقیت سازمان را تضعیف کند. به بیان بهتر کارکنانی که دچار بدبینی شده‌اند تأثیر زیادی بر سازمان دارند. آن‌ها می‌توانند سازمان را از رسیدن به اهدافش باز دارند (نافی^۴، ۲۰۱۳؛ ویلکرسن، ایوانس، داویس^۵، ۲۰۰۸). با توجه به مطالعات اخیر و ادبیات موجود در بحث انواع رفتارهای کج‌روی، پژوهشگران بسیاری به شناسایی عوامل مؤثر در بروز این گونه رفتارها پرداخته‌اند و یکی از دلایل رفتارهای کج‌روی را بدبینی سازمانی معرفی کرده‌اند (بارسکی^۶، ۲۰۲۰). علاوه بر این پدیده بدبینی یا بدگمانی سازمانی در بسیاری از جوامع، به یکی از چالش‌های عمده رهبری سازمانی تبدیل شده است (وارد^۷، ۲۰۱۴). از این‌رو، لازم است سازمان‌ها و مدیران، مطالعه‌ی اثرات این پدیده، راه‌های رویارویی با این واقعیت جدید، و پیشگیری از پیامدهای منفی آن در محیط کار را در اولویت قرار دهند (کیم، باتمن، گیلبرت، اندرسون^۸، ۲۰۰۹؛ وارد، ۲۰۱۴).

به طور خلاصه انحرافات و کج‌روی در محیط کاری به مسأله مهمی در سازمان‌های مختلف از جمله سازمان‌های آموزشی تبدیل شده و دارای اثرات اقتصادی، اجتماعی و روانی می‌باشد (بودانکین، تزینر^۹، ۲۰۱۹). علاوه بر این، علی‌رغم تأکید فراوان مبنی بر قوت پیش‌بینی متغیرهای مختلف موقعیتی در تبیین رفتارهای کج‌روی سازمانی، پیوند میان این متغیرها در تبیین رفتارهای یادشده کمتر مورد توجه مطالعات تجربی قرار گرفته است (آریانی، ۱۴۰۰). براین اساس در این پژوهش، الگوی شکل ۱ برای مطالعه‌ی اثرات تعارض شغلی از طریق بدبینی سازمانی بر کج‌روی سازمانی (رفتارهای مخرب سازمانی) کارکنان اداری آموزش و پرورش ارائه شده و محقق در پی پاسخ‌گویی به این سؤال اساسی است که آیا تعارض شغلی کارکنان از طریق بدبینی سازمانی بر افزایش کج‌روی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش تأثیر دارد؟



شکل ۱. مدل تأثیر و تأثر متغیرهای تعارض شغلی و بدبینی سازمانی بر کج‌روی سازمانی

روش

این پژوهش از نظر راهبرد اصلی، کمی، از نظر هدف، کاربردی، از نظر راهکار اجرایی، میدانی، از نظر تکنیک تحلیلی، توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان اداره آموزش و پرورش اصفهان در سال تحصیلی ۱۴۰۳-۱۴۰۴ تشکیل می‌داد. با رعایت ملاحظات اخلاقی از جمله کسب مجوز اجرای پژوهش از حراست اداره کل آموزش و پرورش شهرستان اصفهان به توزیع پرسشنامه در بین

^۱ Organizational Cynicism

^۲ Khan, M. A., Road, K.

^۳ Mete, Y. A.

^۴ Nafi, W. A.

^۵ Wilkerson, J., Evans, W., Davis, W.

^۶ Barsaky, A.

^۷ Ward, K. D.

^۸ Kim, T. Y., Bateman, T., Gilbreath, B., Andersson, L. M.

^۹ Bodankin, M., Tziner, A.

کارکنان ادارت اقدام گردید. روش نمونه‌گیری از نوع اتفاقی (در دسترس) بود. حجم نمونه با توجه به جدول کرجسی و مورگان^۱ و با در نظر گرفتن خطای $\alpha = 0.05$ ، ۱۳۰ نفر در نظر گرفته شد. در نهایت ۱۱۶ پرسشنامه به صورت کامل پاسخ داده شده، گردآوری شد. بقیه پرسشنامه‌ها به دلیل ناقص و مخدوش بودن جهت جلوگیری از هرگونه خطا، از فرایند پژوهش خارج شدند.

پرسشنامه‌ی بدبینی سازمانی (QCQ): برای برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیر بدبینی سازمانی از پرسشنامه‌ی بدبینی سازمانی^۲ (OCQ) کالاگان^۳ (۲۰۰۹) استفاده گردید. این پرسشنامه دارای ۱۳ سؤال و ۳ خرده مقیاس بعد عاطفی (۱ تا ۴)، بعد شناختی (۵ تا ۹) و بعد رفتاری (۱۰ تا ۱۳) است. سؤالات در طیف لیکرت ۵ درجه‌ای ارائه شده‌اند. در مطالعه‌ی کالاگان (۲۰۰۹) روایی سازه ابزار تأیید شده است و پایایی آن 0.82 در ضریب آلفای کرونباخ گزارش شده است. در مطالعه‌ی حاضر نیز روایی محتوایی با نظر سه تن از اساتید روانشناسی و علوم تربیتی تأیید گردید و پایایی آن نیز با ضریب آلفای کرونباخ $\alpha = 0.72$ ، به دست آمد.

پرسشنامه‌ی تعارض شغلی (JCQ): برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیر تعارض شغلی از پرسشنامه‌ی تعارض شغلی^۴ (JCQ) که توسط دوهرین^۵ (۱۹۸۵) تدوین و اعتباریابی شده است، استفاده گردید. این پرسشنامه دارای ۲۰ سؤال است. سؤالات به صورت دو گزینه‌ای (عمدتاً موافق و عمدتاً مخالف) نمره گذاری می‌شود. در تحقیق علی آبادی و خاکپور (۱۳۹۲) روایی محتوایی و سازه این ابزار تأیید شده و پایایی آن برابر با 0.81 در ضریب آلفای کرونباخ گزارش شده است. در مطالعه‌ی حاضر نیز روایی محتوایی ابزار با نظر سه تن از اساتید روانشناسی و علوم تربیتی تأیید گردید و پایایی آن نیز با ضریب آلفای کرونباخ $\alpha = 0.86$ ، به دست آمد.

پرسشنامه‌ی کج‌روی سازمانی (DBQ): برای سنجش رفتار کج‌روی سازمانی^۶ در محیط کار از پرسشنامه بنت و رابینسون (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۹ گویه و ۲ سازه می‌باشد. گویه‌ی ۱ تا ۱۰ سازه کج‌روی معطوف به سازمان و گویه‌ی ۱۱ تا ۱۹ سازه کج‌روی معطوف به افراد را می‌سنجد. سؤالات در مقیاس لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً موافقم - نسبتاً موافقم - نظری ندارم - نسبتاً مخالفم - کاملاً مخالفم) طراحی شده است. در این ابزار هیچکدام از سؤالات به صورت معکوس نمره‌گذاری نشده است. در مطالعه آریانی و همکاران (۱۴۰۱) روایی سازه و محتوایی این پرسشنامه تأیید شده است و پایایی آن $\alpha = 0.90$ به دست آمده است. در تحقیق حاضر روایی محتوایی ابزار از نظر سه تن از اساتید حوزه مدیریت و رفتار سازمانی و روانشناسی تأیید گردد و پایایی کلی آن در ضریب آلفای کرونباخ برابر 0.89 = α در قالب دو مؤلفه‌ی رفتار کج‌روی معطوف به سازمان (با پایایی $\alpha = 0.85$) و رفتار کج‌روی معطوف به افراد (با پایایی $\alpha = 0.91$) به دست آمد. در نهایت قبل از پرداختن به تحلیل اصلی، نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف تک نمونه‌ای بررسی و تأیید گردد و داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از دو نرم افزار 22 Spss vs و 8.50 lisrel و با روش مدل معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل گردید.

یافته‌ها

از تعداد ۱۱۶ نفر نمونه گیری شده، ۴۲/۲۵ درصد مونث (۴۹ نفر) و ۵۷/۷۵ درصد مذکر (۶۷ نفر) بودند که تعداد ۶۰ نفر (۵۱/۷۲ درصد) در رشته‌های علوم انسانی، ۱۵ نفر (۱۲/۹۳ درصد) در رشته‌های علوم ریاضی و فنی، ۳۶ نفر (۳۱/۰۳ درصد) در رشته‌های کشاورزی و ۵ نفر (۴/۳۲ درصد) در رشته‌های هنر و معماری دارای مدرک تحصیلی بودند. همچنین تعداد ۶۰ نفر (۵۱/۷۲ درصد) در مقطع کارشناسی و ۵۶ نفر (۴۸/۲۸ درصد) در مقطع کارشناسی ارشد و دکتری قرار داشتند.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای اصلی تحقیق (n=۱۱۶)

عامل کلی	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد
کج‌روی سازمانی	۶۵/۵۷	۶/۶۳	۱۱۶
تعارض شغلی	۲۶/۴۱	۵/۱۴	۱۱۶

¹ Kregci-Morgan

² Organization Cynicism Questionnaire

³ Kalagan

⁴ Job Conflict Questionnaire

⁵ DuBrin, A. J

⁶ Deviant Behaviors Questionnaire

۱۱۶	۹/۸۲	۴۰/۵۸	بدینی سازمانی
-----	------	-------	---------------

طبق جدول ۱، ملاحظه می‌گردد که میانگین و انحراف استاندارد کج‌روی سازمانی به ترتیب برابر ۶۵/۵۷ و ۶/۶۳ میانگین و انحراف استاندارد تعارض شغلی به ترتیب برابر ۲۶/۴۱ و ۵/۱۴ و میانگین و انحراف استاندارد بدینی سازمانی به ترتیب برابر ۴۰/۵۸ و ۹/۸۲ بود. در بین سه مولفه مذکور، کج‌روی سازمانی بالاترین میانگین و مولفه تعارض شغلی کم‌ترین میانگین را دارا بود.

جدول ۲. ماتریس همبستگی بین مولفه‌های تحلیل کج‌روی سازمانی، تعارض شغلی و بدینی سازمانی

متغیر	۱	۲	۳
۱. کج‌روی سازمانی	۱		
۲. تعارض شغلی	۰/۳۳**	۱	
۳. بدینی سازمانی	۰/۵۲**	۰/۳۵**	۱

* $P < ۰/۰۵$, ** $P < ۰/۰۱$

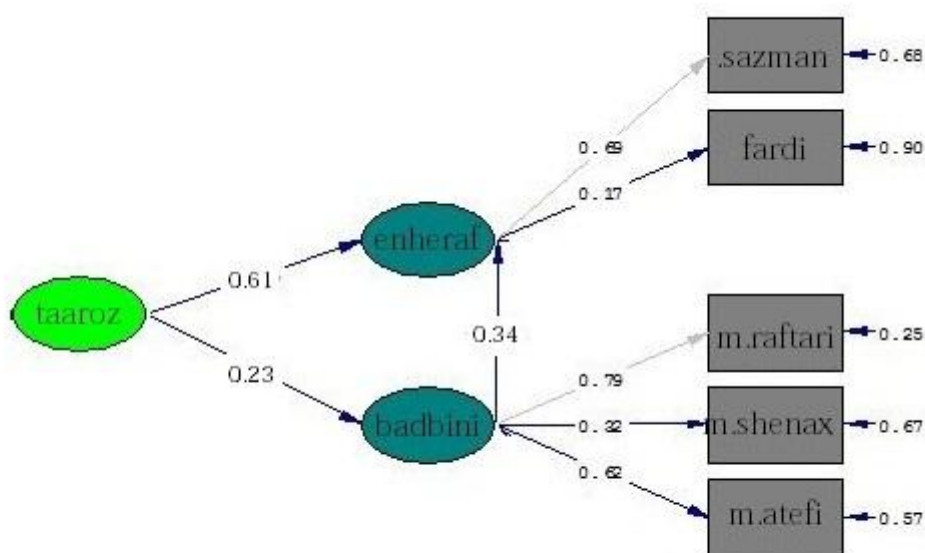
نتایج ماتریس همبستگی در جدول ۲ نشان می‌دهد که همبستگی بین تعارض شغلی با کج‌روی سازمانی کارکنان ($p \leq ۰/۰۱$, $r = ۰/۳۳$)، همبستگی بین بدینی سازمانی با انحراف سازمانی ($p \leq ۰/۰۱$, $r = -۰/۵۲$) و همبستگی بین بدینی سازمانی و تعارض شغلی ($r = ۰/۳۵$, $p \leq ۰/۰۱$) در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است.

جدول ۳. مقدار آماره آزمون KMO و بارتلت

۰/۹۳	KMO آزمون		
۱۰۵۵/۰۷	χ^2	آزمون بارتلت	پرسشنامه کج روی سازمانی
۱۱۰	درجه آزادی		
۰/۰۰۰	Sig		
۰/۶۱	KMO آزمون		
۲۲۲۸/۸۷	χ^2	آزمون بارتلت	پرسشنامه تعارض شغلی
۱۱۰	درجه آزادی		
۰/۰۰۰	Sig		
۰/۸۷	KMO آزمون		
۱۲۷۱/۰۵	χ^2	آزمون بارتلت	پرسشنامه بدینی سازمانی
۱۱۰	درجه آزادی		
۰/۰۰۰	Sig		

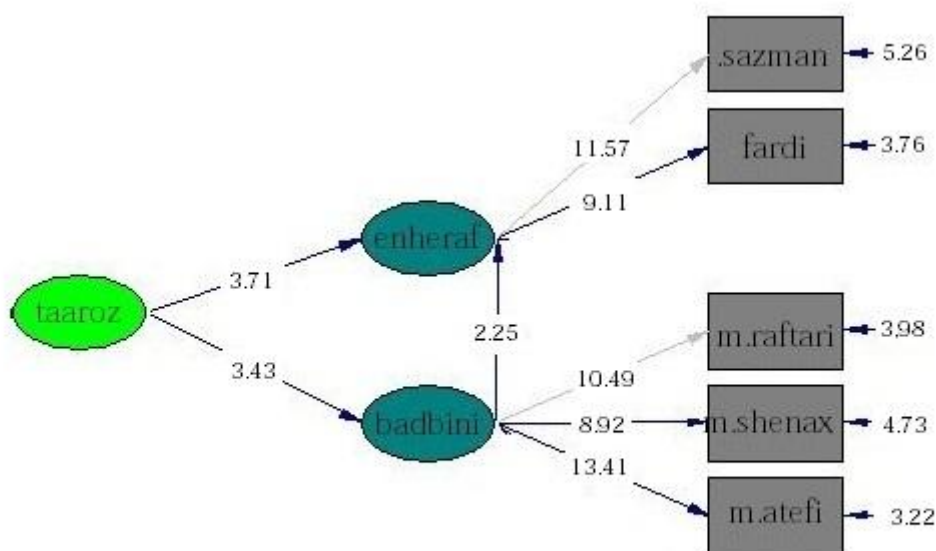
برای بررسی اعتبار و کفایت داده‌ها از شاخص KMO استفاده شد (جدول ۳). مقدار این شاخص برای داده‌های پژوهش به ترتیب برای پرسشنامه انحراف سازمانی برابر با ۰/۹۳، پرسشنامه تعارض شغلی برابر با ۰/۶۱ و پرسشنامه بدینی سازمانی برابر با ۰/۸۷ به دست آمد. این شاخص در دامنه‌ی صفر تا یک قرار دارد، و هر چه مقدار این شاخص به یک نزدیک‌تر باشد اندازه نمونه مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب‌تر است. از آزمون بارتلت نیز برای بررسی چگونگی ماتریس همبستگی استفاده شد. آزمون بارتلت برای هر سه پرسشنامه همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ بوده و فرض یک‌ه (واحد) بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود.

به منظور تبیین الگوی ارتباطی بین تعارض شغلی و کجروی سازمانی کارکنان اداری آموزش و پرورش با میانجی‌گری بدبینی سازمانی از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. شکل ۲ مدل آزمون شده تحقیق در حالت ضرایب استاندارد و شکل ۳ مدل آزمون شده تحقیق در حالت ضرایب معنی داری (t-value) را نشان می‌دهد.



Chi-Square=308.7, df=110, P-value=0.000, RMSEA=0.082

شکل ۲. مدل آزمون شده تحقیق در حالت ضرایب استاندارد



Chi-Square=308.7, df=110, P-value=0.000, RMSEA=0.082

شکل ۳. مدل آزمون شده تحقیق در حالت ضرایب معنی داری (t-value)

در جدول ۴ نتایج مربوط به پیش بینی رفتارهای کج روی و انحرافی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش توسط تعارض شغلی با واسطه گری بدبینی سازمانی گزارش شده است.

جدول ۴. ضرایب تأثیر تعارض شغلی بر رفتارهای کج روی سازمانی کارکنان از طریق بدبینی سازمانی

مسیر فرضیه	ضریب استاندارد	آماره t	نتیجه
تعارض شغلی - روی - کج روی سازمانی	۰/۶۱	۳/۷۱	رابطه معنادار و مستقیم (مثبت) است.
تعارض شغلی - روی - بدبینی سازمانی	۰/۲۳	۳/۴۳	رابطه معنادار و مستقیم (مثبت) است.
بدبینی سازمانی - روی - کج روی سازمانی	۰/۳۴	۲/۲۵	رابطه معنادار و مستقیم (مثبت) است.

طبق جدول ۴ ملاحظه می گردد که تعارض شغلی هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیر مستقیم، از طریق بدبینی سازمانی با رفتارهای کج روی سازمانی کارکنان رابطه معنادار دارد ($p < 0.05$). نتایج مربوط به شاخص های برازش الگوی ساختاری آزمون واسطه گری بدبینی سازمانی کارکنان در رابطه بین تعارض شغلی و گرایش به رفتارهای کج روی و انحرافی سازمانی برای هر یک از شاخص های پیشنهادی هو و بنتلر^۱ (۱۹۹۹) شامل مجذور χ^2 ، مجذور χ^2 بر درجه آزادی (χ^2/df) شاخص نیکویی برازش^۲ (GFI)، شاخص نیکویی برازش انطباقی^۴ (AGFI)، شاخص برازش مقایسه ای^۵ (CFI)، شاخص نرم شده برازندگی (NFI) یا همان شاخص بنتلر-بونت^۶ و خطای ریشه مجذور میانگین تقریب^۷ (RMSEA) در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. شاخص های برازش مدل آزمون شده پژوهش

شاخص های مربوط به برازش مدل	مقدار به دست آمده	دامنه مورد قبول	نتیجه برازش
مجذور χ^2	۳۰۸/۷	≤ 3	عدم تأیید
$P < 0.001$		(معنی دار نبودن از لحاظ آماری)	
χ^2/df	۲/۸۰	$\chi^2/df < 3$	تأیید مدل
نیکویی برازش	۰/۹۲	GFI > 0/90	تأیید مدل
شاخص نیکویی برازش انطباقی	۰/۹۱	AGFI > 0/90	تأیید مدل
شاخص برازش مقایسه ای	۰/۹۱	CFI > 0/90	تأیید مدل
شاخص برازش هنجار شده (بنتلر-بونت)	۰/۹۳	NFI > 0/90	تأیید مدل
خطای ریشه مجذور میانگین تقریب	۰/۸۲	RMSEA $\leq 0/10$	تأیید مدل

مرور دقیق شاخص های نیکویی برازش الگوی ساختاری در جدول ۵، نشان می دهد که الگوی ساختاری آزمون واسطه گری بدبینی سازمانی در رابطه ی بین تعارض شغلی و گرایش کارکنان به کج روی سازمانی، از برازش مطلوبی برخوردار است؛ بنابراین متغیرهای آشکار ساز توانایی لازم برای عملیاتی کردن متغیرهای مکنون را دارند.

^۱ Hu, Bentler

^۲ Chi Square

^۳ Goodness of Fit Index (GFI)

^۴ Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

^۵ Comparative Fit Index (CFI)

^۶ Bentler-Bonett

^۷ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف پژوهش حاضر با هدف آزمون الگوی علیّ کج‌روی سازمانی بر اساس تعارض شغلی با میانجی‌گری بدبینی سازمان در بین کارکنان اداری آموزش و پرورش شهرستان کرج انجام گرفت. در مطالعه حاضر قبل از تحلیل داده‌ها به کمک روش آماری مدلیابی معادلات ساختاری، همسو با پیشنهاد کلاین^۱ (۲۰۰۵)، مایرز، گامست و گورین^۲ (۲۰۰۶) مفروضه‌های به‌هنجاری تک متغیری^۳ - به کمک برآورد مقادیر چولگی^۴ و کشیدگی^۵ - به‌هنجاری چندمتغیری^۶ و مقادیر پرت- با روش فاصله ماهالانوبیس^۷ آزمون و تأیید شدند. علاوه بر این، نتایج مربوط به پراکندگی مشترک بین متغیرهای مشاهده شده که در جدول همبستگی (جدول ۲) گزارش شده است، نشان می‌دهد که مفروضه‌های خطی بودن^۸ و هم خطی چندگانه^۹ رعایت شده است. در نهایت در مطالعه حاضر، برای مدیریت داده‌های گمشده از روش بیشینه انتظار^{۱۰} استفاده شد. هم‌چنین برای برآورد مدل از روش بیشینه احتمال^{۱۱} استفاده شد. لازم به ذکر است ماهیت پیچیده و چندبعدی مدل منتخب، استفاده از روش مدلیابی معادلات ساختاری را گریز ناپذیر می‌کند. طبق دیدگاه وستون و گور^{۱۲} (۲۰۰۶) اگرچه روش آماری معادلات ساختاری با دیگر روش‌های کمی پرکاربردی مانند تحلیل رگرسیون و تحلیل واریانس قابل مقایسه است، اما در مقایسه با این روش‌ها، تفاوت‌هایی هم دارد. اول، در حالی که در دیگر مدل‌های خطی کلی، سازه‌ها فقط به کمک یک مقدار ارائه می‌شوند و امکانی برای شمول خطای اندازه‌گیری ندارند، در روش معادلات ساختاری ضمن این که محقق از اندازه‌های چندگانه برای هر سازه واحد استفاده می‌کند، این روش امکان برآورد خطای ویژه هر اندازه را هم فراهم می‌کند. این تفاوت از این جهت مهم است که امکان آزمون روایی سازه را برای عوامل مختلف فراهم می‌آورد. دوم، در این روش، تفسیر معناداری نتایج نه تنها نیازمند برآورد آماره‌های چندگانه است، بلکه قضاوت درباره برازندگی مدل مفروض با داده‌های مشاهده شده استفاده از شاخص‌های نیکویی برازش مختلف را هم گریز ناپذیر می‌کند.

به طور کلی نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد تعارض شغلی هم به صورت مستقیم و هم با میانجی‌گری بدبینی سازمانی بر کج‌روی سازمانی کارکنان اداری آموزش و پرورش تاثیر معنی‌دار و مثبت دارد و با افزایش میزان تعارض شغلی و بدبینی سازمانی کارکنان، گرایش آنان به رفتارهای انحرافی و کج‌روی رفتاری سازمانی افزایش پیدا می‌کند و بالعکس. این یافته با نظر رضائیان (۱۳۹۶)، زارعی متین (۱۳۹۹)، الوانی و دانایی‌فرد (۱۳۹۵) و پیترسون (۲۰۰۵) و با نتایج تحقیقات سری و ساویتی (۲۰۱۰)، گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۲)، قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۳)، کاویانی و پوراشرف (۱۳۹۵)، آرامی و کدخدا (۱۳۹۵)، رحمانی و رجب‌دري (۱۳۹۵) و زبانی شادباد و همکاران (۱۳۹۶)؛ صمدی میارکلانی و صمدی میارکلانی (۱۳۹۶)، ایماندار (۱۳۹۸) و سیدحسینی (۱۳۹۹) و آریانی و همکاران (۱۴۰۰) در زمینه اثر تعارض شغلی بر گرایش به کج‌روی سازمانی و با نظر وینر (۱۹۸۵) در تئوری انگیزش اجتماعی، ویلکرسون (۲۰۰۸)، نافی (۲۰۱۳)، اوزگر (۲۰۱۵)، سباحروال (۲۰۱۵)، اصلانی قره‌بابا (۱۳۹۶)، تروسچ، بوئر (۲۰۱۷) و با نتایج تحقیقات بارنز (۲۰۱۰)، بشیر (۲۰۱۱)، میرزامحمدی (۱۳۹۰)، محمدی مقدم و آزاده (۱۳۹۵)، اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۵) و آریانی و همکاران (۱۴۰۰)، در زمینه اثر بدبینی سازمانی بر گرایش به کج‌روی سازمانی همسو و همخوان است. با توجه به مشابهت ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات و شباهت تقریبی جامعه‌های آماری مطالعات مورد نظر، همخوانی به دست آمده، معقول و منطقی به نظر می‌رسد. در راستای تبیین تاثیر تعارض شغلی در گرایش کارکنان به کج‌روی رفتاری سازمانی می‌توان گفت تعارض شغلی یکی از عرصه‌های فشارآفرین در محیط‌های کاری و سازمانی است که به شدت حالات روان و نگرش‌های کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این تأثیر از ان جهت است که متغیر تعارض شغلی به شکلی تعادل روانی و اجتماعی افراد را

¹ Kline

² Meyers, Gamest, Goarin

³ Univariate normality

⁴ skew

⁵ kurtosis

⁶ Multivariate normality

⁷ Mahalanobis

⁸ linearity

⁹ Multicollinearity

¹⁰ Expectation maximization

¹¹ Maximum likelihood

¹² Weston, Gore

بر هم می‌زنند. مطابق با نظر مهین نورد (۱۳۹۵)، تعارض شغلی وجود درخواست‌ها و تقاضاهای آشکار و نهان متضاد در عرصه نقش‌های واگذار شده به افراد است که افراد را در حین کار تحت فشار و حالت سردرگم کننده‌ای قرار می‌دهد. فرد زمانی که در شغل سردرگم باشد، از قوا و استعداد و توانایی خود نمی‌تواند به نحو احسن استفاده کند که این کارایی و اثربخشی فرد را پایین می‌آورد و به تبع آن انگیزش و توان و نگرش مثبت فرد را کاهش می‌دهد و از این طریق بر عملکرد فرد تأثیر می‌گذارد و در فرد گرایش به از زیر کار در رفتن و انجام رفتارهای انحرافی پیدا می‌شود. در شرایط تعارض شغلی فرد دقیقاً نمی‌داند باید چه کار انجام دهد و تکلیف شغلی وی چیست که این امر وی را در شغل سردرگم می‌کند و سردرگمی خود زمینه‌ای برای انجام رفتارهای کج روی و مخرب سازمانی است. در واقع این بلا تکلیفی (تعارض شغلی) می‌تواند انگیزش شغلی را پایین بیاورد و به دنبال آن سبب شود فرد از شغل رضایت کسب نکند که این زمینه دلدگی از شغل و رفتار انحرافی را تقویت می‌کند. در توجیه این یافته به طور کلی می‌توان گفت وقتی سازمان و شرایط کاری، کارکنان را در موقعیت تعارض شغلی قرار می‌دهد، در این شرایط، بخشی از انتظارات معطوف به ایفای تعهدات در قبال کارکنان تضعیف می‌شود. لذا زمینه برای تضعیف عملکرد فراهم می‌گردد.

در راستای تبیین نقش بدبینی سازمانی در رفتار کج‌روی سازمانی کارکنان می‌توان گفت، هم ویژگی‌های شغلی و هم ویژگی‌های سازمانی بر روی بدبینی تأثیرگذار هستند. در بخش ویژگی‌های شغل، افرادی که به منابع دسترسی کم‌تری دارند، احتمال بیشتری وجود دارد که دچار بدبینی سازمانی گردند. بنابراین مدیران باید توجه داشته باشند که سیستم ارتباطات، اطلاعات و تخصیص منابع سازمانی می‌بایست به گونه‌ای باشد که ضمن وجود شفافیت سازمانی منابع مختلف به آسانی در اختیار همه کارکنان سازمان قرار گیرد. از سوی دیگر، همان‌طور که حسن پور، نوری و کیایی (۱۳۹۰) ابراز داشته‌اند تغییر شغل یکی از عواملی است که در ایجاد بدبینی سازمانی تأثیرگذار است. به منظور کاهش تأثیر تغییرات شغلی در بدبینی سازمانی بهتر است که پیش از انجام تغییرات در جلساتی توجیهی دلایل تغییرات به طور کامل برای کارکنان باز شود تا در کارکنان این احساس ایجاد نشود که موقعیت خود را از دست خواهند داد. همچنین می‌بایست این نکته را در نظر داشت که ادعاهای غیر واقعی از مزایای تغییرات ارایه نگردد. زیرا این امر منجر به ایجاد انتظارات بی اساس در کارکنان می‌شود و باعث ایجاد بدبینی سازمانی می‌گردد که متعاقباً منجر به گرایش به رفتارهای انحرافی سازمانی می‌گردد. علاوه بر این میزان دسترسی به اطلاعات به عنوان یکی از عوامل مؤثر در بدبینی سازمانی مطرح است. دستیابی به اطلاعات صحیح در سازمان منجر می‌شود تا افراد از منطق تصمیمات و فرایندهای کاری آگاهی یابند که این امر می‌تواند در جلوگیری از بدبینی سازمانی و متعاقباً جلوگیری از گرایش به رفتارهای انحرافی نقش به سزایی داشته باشد. علاوه بر این به نظر می‌رسد افرادی که روابط کاری بهتری با سرپرستان خود دارند از یک سو می‌توانند به منابع و اطلاعات بیشتری دست یابند و از سوی دیگر، در وظایف و مسئولیت‌های مهم بیش‌تر مورد اعتماد قرار می‌گیرند. بنابراین احتمال کمتری وجود دارد که این افراد برداشت نادرستی از تصمیمات و تغییرات سازمانی داشته باشند و به رفتار کج روی و انحرافی سازمانی بپردازند. پس مدیران باید توجه داشته باشند که سبک رهبری و مدیریتی آن‌ها باید به گونه‌ای باشد که روابط بهتری با کارکنان برقرار نموده و از اعتماد کارکنان نسبت به سازمان اطمینان حاصل نمایند و می‌بایست بر اساس یک قرارداد روان‌شناختی سالم و شفاف بین سازمان و کارمند توجه و دقت کافی به مسایل نیروی انسانی داشته باشند. مقوله دیگر در بدبینی سازمانی، ادراک کارکنان از حمایت سازمانی، سیستم ارزیابی عملکرد و ارتقا است. اگر کارمندی احساس کند که سازمان به او توجه نمی‌کند و ارزیابی عملکرد و انتصابات سازمانی عادلانه نیست، احتمال وقوع بدبینی نسبت به سازمان و متعاقباً گرایش به رفتارهای کج روی سازمانی در او وجود خواهد داشت. در واقع درک حمایت سازمانی و منصفانه بودن سیستم‌های ارزیابی می‌تواند منجر به کاهش بدبینی سازمانی و کاهش رفتارهای کج روی شود. همان‌طور که تحقیق حاضر نشان داد بدبینی سازمانی با چند خروجی مهم سازمانی در ارتباط است و می‌تواند منجر به کاهش مشارکت کارکنان و گرایش به رفتار انحرافی گردد. اگر بدبینی سازمانی یک ویژگی فردی باشد، افرادی که دارای بدبینی سازمانی هستند می‌بایست به بسیاری از چیزهای دیگر نیز بدبین باشند و بدبینی سازمانی می‌بایست ریشه در اصل و یا تجربیات کودکی آن‌ها داشته باشد. این در حالی است که با بررسی پیشینه بدبینی سازمانی انتظار می‌رود این مفهوم بیشتر ریشه در موضوعات سازمانی داشته باشد و نه موضوعات شخصی. بنابراین برای کاهش رفتارهای کج روی و مخرب توجه به بدبینی سازمانی و جلوگیری از بروز عوامل زمینه‌ساز بدبینی سازمانی، لازم و قابل تأکید است. رفتارهای سمی به گونه‌ای است که به راحتی می‌تواند در بین اعضای سازمان گسترش یابد. گسترش بدبینی کارکنان نسبت به مدیران و به نسبت به یکدیگر موجب می‌شود تا میزان اعتماد و اطمینان آنان نسبت به همدیگر در سطح پایین‌تری قرار گرفته و همین عامل به نوبه خود بروز رفتارهای مخرب را باعث می‌شود. در کنار این عامل، نوع برخورد رهبر و عدم حمایت وی

از رفتارهای شهروندی سازمانی، سرخوردگی و کاهش انگیزه زیردستانی را در پی دارد که رفتارهای کج روی و مخرب را از خود بروز می-دهند. شناخت عوامل مؤثر در بدبینی سازمانی و نقش بدبینی سازمانی در گرایش به رفتارهای مخرب و کج روی سازمانی می-تواند به سازمان‌ها در راستای پیشگیری از ایجاد بدبینی در کارکنان نسبت به سازمان و پیشگیری از رفتارهای مخرب و انحرافی به سازمان کمک شایانی نماید. از سوی دیگر، با درک و شناخت پیامدهای بدبینی سازمانی می-توان به وجود بدبینی در بین کارکنان پی برد و برنامه‌های لازم در جهت کاهش آن را به کار بست.

پیروی از اصول اخلاقی پژوهش

در پژوهش حاضر کلیه اصول اخلاقی، صداقت و امانت‌داری رعایت شده است.

حامی مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

مشارکت نویسندگان

این پژوهش در تمامی مراحل توسط یک نویسنده انجام گرفته است.

تعارض منافع

بین نویسنده پژوهش حاضر و دفتر فصلنامه علمی راهبردهای پژوهش در علوم تربیتی هیچ گونه تعارض منافی وجود ندارد.

منابع

- Akbulut, Y., Donmez, O., & Dursun, O. O. (2017). Cyberloafing and social desirability bias among students and employees. *Computers in Human Behavior*, 72, 87–95. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.043>
- Akhound Lotfali, H., Hosseini, M., Khankeh, H., Falahi Khoshknab, M., & Hosseinzadeh, S. (2011). The effect of emotional intelligence training on nurses' job conflict. *Journal of Health Promotion Management*, 1(1), 7–16. <http://jhpm.ir/article-1-23-fa.html>
- Akin, A., Ulukok, E., & Arar, T. (2017). *Analyzing the relationship between organizational justice and cyberloafing: A study in a public university*. In Proceedings of the 4th Multidisciplinary Conference (Prague, Czech Republic).
- Askew, K. (2010a). *An empirical comparison of different cyberloafing typologies [Poster presentation]*. Society for Industrial and Organizational Psychology (SIOP), Atlanta, GA, United States.
- Aryani, E. (2021). *Modeling the role of individual factors (job conflict, professional ethics) and organizational factors (toxic leadership, organizational cynicism, organizational injustice, and ethical climate) in employees' cyberloafing at comprehensive public universities using an artificial neural network approach* (Doctoral dissertation, University of Mohaghegh Ardabili, Ardabil, Iran).
- Askari, A., Saeid, Z., Khojasteh, S., & Mahdipour, E. (2016). *The relationship between emotional intelligence, forgiveness, and job conflicts among female teachers in Kerman*. In Proceedings of the Second National Conference on Sustainable Development in Educational Sciences, Psychology, Social and Cultural Studies. Tehran, Iran. <https://civilica.com/doc/394221>
- Askew, K. (2010). *Testing the plausibility of a series of causal models of minor cyberloafing (Master's thesis, University of South Florida, Tampa, FL, United States)*.
- Askew, K., Buckner, J. E., Taing, M. U., Ilie, A., Bauer, J. A., & Coover, M. D. (2014). Explaining cyberloafing: The role of the theory of planned behavior. *Computers in Human Behavior*, 36, 510–519.
- Baghbanian, A., & Khamarnia, M. (2020). Workplace deviant behaviors among employees of Imam Ali Hospital in Zahedan: A short report. *Journal of Rafsanjan University of Medical Sciences*, 19(4), 399–408. <http://journal.rums.ac.ir/article-1-1811-fa.html>
- Barsky, A. (2011). Investigating the effects of moral disengagement and participation on unethical work behavior. *Journal of Business Ethics*, 104(1), 59–75.

- Baturay, M. H., & Toker, S. (2015). An investigation of the impact of demographics on cyberloafing from an educational setting angle. *Computers in Human Behavior*, 50, 358–366.
- Bodankin, M., & Tziner, A. (2019). Constructive deviance, destructive deviance, and personality: How do they interrelate? *Economic Insights – Trends and Challenges*, 8(1), 549–564.
- Christian, J. S., & Ellis, A. P. J. (2014). The crucial role of turnover intentions in transforming moral disengagement into deviant behavior at work. *Journal of Business Ethics*, 119(2), 193–208.
- Ebrahimi, S. A., & Meshbaki, A. (2013). The effect of perceived organizational politics and perceived organizational support on workplace deviant behavior. *Quarterly Journal of Public Organizations Management*, 1(2), 7–22. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/997609/>
- Esmaili, M. R., Hakkak, M., & Shahsiah, N. (2016). Organizational cynicism toward workplace deviant behavior: Emphasizing the role of organizational citizenship behavior and perceived organizational politics (A case study of Lorestan University). *Journal of Educational Leadership and Management Research*, 2(7), 1–35. <https://www.magiran.com/paper/1845950/>
- Ghafourian, H., & Falamarzi, A. (2011). The relationship between conflict and employees' job performance. *Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 1(2), 35–48. <https://www.magiran.com/paper/871408/>
- Ghorbannejad, P., & Isakhani, A. (2016). Designing a competency model for university managers based on Islamic models: A comparative study. *Management in Islamic University*, 5(11), 37–48. https://miu.nahad.ir/article_341.html
- Glassman, J., Prosch, M., & Shao, B. B. M. (2015). To monitor or not to monitor: Effectiveness of a cyberloafing countermeasure. *Information & Management*, 52(2), 170–182.
- Harter, J. K., Wilt, L. A., Colbert, A. E., Mount, M. K., & Barrick, M. R. (2004). Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 599–609. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.4.599>
- Hatamifar, K., Kakoojoibari, A. A., & Sarmadi, M. R. (2013). Students' satisfaction with student services at Payame Noor University. *Research and Planning in Higher Education*, 70, 117–139. https://journal.irphe.ac.ir/article_702829.html
- Jandaghi, G., Alvani, S. M., Matin, H. Z., & Kozekanan, S. F. (2015). Cyberloafing management in organizations. *Iranian Journal of Management Studies*, 8(3), 335–349. <https://doi.org/10.22059/IJMS.2015.52634>
- Jia, H., Jia, R., & Karau, S. (2013). Cyberloafing and personality: The impact of the Big Five traits and workplace situational factors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(3), 358–365.
- Kaviani, S., & Pourashraf, Y. A. (2016). *The effect of organizational conflict on workplace deviant behaviors: The mediating role of job burnout among nurses in Ilam hospitals*. In Proceedings of the Fourth International Conference on Applied Research in Management and Accounting. Tehran, Iran. <https://elmmnet.ir/doc/20632934-55522>
- Khan, M. A. (2014). Organizational cynicism and employee turnover intention: Evidence from the banking sector in Pakistan. *Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(1), 30–41.
- Kim, T. Y., Bateman, T. S., Gilbreath, B., & Andersson, L. M. (2009). Top management credibility and employee cynicism: A comprehensive model. *Human Relations*, 62(10), 1435–1458.
- Kish-Gephart, J. J., Harrison, D. A., & Treviño, L. K. (2010). Bad apples, bad cases, and bad barrels: Meta-analytic evidence about sources of unethical decisions at work. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 1–31.
- Mete, Y. A. (2013). Relationship between organizational cynicism and ethical leadership behavior: A study at higher education. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 89, 476–483.
- Nafei, W. A. (2013). The effect of organizational cynicism on job attitudes: An empirical study on teaching hospitals in Egypt. *International Business Research*, 6(7), 52–69.
- Nair, N., & Bhatnagar, D. (2011). Understanding workplace deviant behavior in nonprofit organizations: Toward an integrative conceptual framework. *Nonprofit Management & Leadership*, 21(3), 289–309.
- Nasiri, F., Ghanbari, S., Ardalan, M. R., & Karimi, I. (2015). The effect of educational quality and related services on academic burnout among graduate students. *Research and Planning in Higher Education*, 21(3), 71–95. https://journal.irphe.ac.ir/article_702878.html

- Robbins, S. P. (2000). *Organizational behavior: Concepts, theories, and applications* (A. Parsaeian & S. M. Arabi, Trans.). Tehran, Iran: Cultural Research Bureau. (Persian translation published 2016).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sheikh, A., Atashgah, M. S., & Adibzadegan, M. (2015). The antecedents of cyberloafing: A case study in an Iranian copper industry. *Computers in Human Behavior*, 51, 172–179.
- Shayan Jahromi, S. A., Jamalzadeh, M., & Sourgali, A. (2013). Evaluation and prioritization of educational quality from faculty members' perspectives using Six Sigma and problem-solving approach. *New Approaches in Educational Management*, 4(2), 65–82. <https://www.magiran.com/paper/1196685>
- Soh, P. C. H., Koay, K. Y., & Chew, K. W. (2017). Conceptual view of cyberloafing and the non-work domain. *SHS Web of Conferences*, 33, Article 00074.
- Tourani, S., Ahmadi, B., & Karami, A. (2014). The relationship between nurses' conflict and emotional intelligence of emergency department head nurses in teaching hospitals affiliated with Iran University of Medical Sciences. *Journal of Health Promotion Management*, 3(3), 37–46. <http://jhpm.ir/article-1-324-fa.html>
- Ward, K. D. (2014). Cultivating public service motivation through AmeriCorps service: A longitudinal study. *Public Administration Review*, 74(1), 114–124.
- Wayne, J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work–family experience: Relationships of the Big Five to work–family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 108–130.
- Wilkerson, J. M. (2008). Testing coworkers' influence on organizational cynicism and organizational citizenship behavior. *Human Relations*, 61(2), 227–255.
- Wolfe, S. E., & Piquero, A. R. (2011). Organizational justice and police misconduct. *Criminal Justice and Behavior*, 38(4), 332–353.
- Yılmaz, F. G. K., Yılmaz, R., Oztürk, H. T., Sezer, B., & Karademir, T. (2015). Cyberloafing as a barrier to the successful integration of information and communication technologies into teaching and learning environments. *Computers in Human Behavior*, 45, 290–298.