

رفتارهای ضد تولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران صنایع و سازمانها

دکتر محسن گل پرور^{۱*}، سروره خاکسار^۲

۱- دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان (اصفهان)

۲- گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان (اصفهان)

چکیده

زمینه: ارزشهای اخلاقی به عنوان نیرومندترین عوامل بازدارنده در مقابل رفتارهای انحرافی در محیطهای مختلف و به ویژه در محیطهای کاری عمل می‌کنند. به معنای دیگر با حاکمیت درونی ارزشهای اخلاقی، انسانها به خود اجازه رفتارهای انحرافی در محیط کار نظیر رفتارهای ضد تولید را نمی‌دهند. بر همین مبنا پژوهش حاضر با هدف رتبه بندی رفتارهای ضد تولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران سازمانها و صنایع در شهر اصفهان به مرحله اجرا در آمد.

روش کار: در راستای دستیابی به هدف پژوهش، از بین مدیران و سرپرستان برخی سازمانها و صنایع داخل شهر اصفهان تعداد ۵۵ سرپرست و مدیر به شیوه تصادفی برای پاسخگویی به پرسشنامه پژوهش انتخاب شدند. پرسشنامه مورد استفاده یک پرسشنامه رتبه بندی سی گویه ای بوده که برای این پژوهش ساخت و آماده اجرا شده است. گویه های مطرح در این پرسشنامه، شامل مجموعه رفتارهای ضد تولید بوده که از پیشینه تحقیقات استخراج شده است. مدیران و سرپرستان بایستی سی گویه را برحسب اهمیت تأثیر بازدارنده بر عملکرد و اهداف سازمان از رتبه یک تا سی رتبه بندی می نمودند. داده های حاصل از پرسشنامه با استفاده از آزمون خی دو، جدول رتبه درصدی و تحلیل خوشه ای مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: یافته های حاصل، حاکی از آن بود که مهمترین رفتارهای ضد تولید از نظر اولویت بندی برای اولویت یکم تا دهم بدین شرح هستند: (۱) افشای اطلاعات محرمانه (مشترک با دزدی پولهای متعلق به سازمان و همکاران)، (۲) انجام رفتارهای شبه جنسی یا جنسی نسبت به همکاران (به ویژه جنس مخالف)، (۳) برداشتن اموال و داراییهای سازمان، (۴) مصرف مواد مخدر در طول حضور در سازمان، (۵) خرابکاری در تولید محصولات و ارائه خدمات و کالاها، (۶) حاضر شدن در سر کار در حالت مستی ناشی از مصرف مشروبات الکلی، (۷) خرید و فروش مواد مخدر در سازمان، (۸) استفاده از مشروبات الکلی در حین کار، (۹) بی توجهی نسبت به اموال و داراییها، (۱۰) همراه داشتن مواد مخدر در زمان حضور در سازمان.

نتیجه گیری: شواهد حاصل از این پژوهش، گویای آن است که مدیران و سرپرستان سازمانها در درجه اول برای رفتارهای معطوف به تخریب و دزدی اموال، انحراف در روابط و مسائل مربوط به مواد مخدر نسبت به دیگر رفتارهای انحرافی اهمیت بیشتری قائل هستند.

کلید واژه ها: رفتارهای ضد تولید، دیدگاه مدیران، رتبه بندی.

سر آغاز

زیرمجموعه کارکنان آن می شوند. محققان به طور جدی بین رفتارهای ضد تولید بین فردی و رفتارهای ضد تولید سازمانی، تمایز قائل شده اند (۱). البته در ادبیات مربوط به رفتارهای ضد تولید، از دو واژه بسیار مترادف نظیر رفتارهای انحرافی کاری^۱ و رفتارهای ضد تولید^۲ در کنار هم استفاده شده است. با این تفاوت که در تعریف رفتار ضد تولید، رفتار عمدی متعارض با اهداف و عملکرد سازمان به صورت جدی تری مطرح است (۴، ۵). رفتارهای ضد تولید، مانند عملکرد زمینه ای^۳ (رفتارهای مدنی- سازمانی)، به گونه ای در تحقیقات، مفهوم سازی شده اند که دامنه وسیعی از رفتارهای منفی شامل دزدی،

مطالعه رفتارهای غیر اخلاقی کارکنان سازمانها و صنایع، نسبت به مطالعه رفتارهای مثبت و معطوف به کارایی و تولید، دارای تاریخچه کوتاه تری است (۱). اگر چه انواع معینی از رفتارهای منفی و غیر اخلاقی در محیط های کاری به صورت منفرد تا پیش از این مورد مطالعه قرار گرفته اند (۲، ۳)، اما مطالعه علمی و نظام دار چنین سازه هایی طی سالهای اخیر آغاز شده است. رفتارهای انحرافی و ضد تولید، رفتارهایی هستند که ارادی بوده و تخطی از هنجارهای مهم سازمانی می باشند و در عین حال باعث تهدید جدی سلامت سازمان و

بوده است. همین طبقه بندی نیز تا اندازه ی زیادی برای دستیابی به رفتارهای ضدتولید سی گانه در این پژوهش مورد استفاده بوده است (۱۴، ۱۵).

نکته حائز اهمیت دیگر در حوزه رفتارهای ضدتولید، بینش نسبت به رخداد همزمان این نوع رفتارهاست. علیرغم اینکه آرمانی ترین شرایط، آن است که ابزاری عینی و معتبر برای اندازه گیری رفتارهای ضدتولید در دست داشته باشیم، با این حال تحقق چنین امری به نظر بسیاری از محققان این حوزه امری بس دشوار است. چرا که تقریباً برخی از رفتارهای ضد تولید در حد قابل توجهی عمومیت دارند (نظیر غیبت) ولی در این حوزه، رفتارهایی نیز وجود دارند که کارکنان چندان تمایلی به افشا و کشف آنها ندارند (نظیر دزدی، خرابکاری، تخریب و تجاوز). در کنار دشواریهای معطوف به مشاهده مستقیم این نوع رفتارها، داده های حاصل از رخداد همزمان این نوع رفتارها معمولاً از سه حوزه به دست می آیند: ۱) خود گزارش دهی از درجه رخداد یا وقوع این رفتارها (۲) داوری افراد دیگر (برای مثال سرپرست) از درجه رخداد این نوع رفتارها (۳) داوریهای مستقیم درباره درجه هم زمانی رخداد رفتارهای ضدتولید. اما در عین حال، شواهد تحقیقی حاکی از آن است که داده های حاصل از خود گزارش دهی و گزارش دهی دیگران، مانند مشاهده مستقیم، در معرض دشواریهای معطوف به تعبیر و تفسیر است (۱۶-۱۹).

نقطه مقابل دیدگاههایی که در باب رفتارهای ضدتولید خود گزارش دهی (و احياناً مشاهده مستقیم و دیگر گزارش دهی) وجود دارد، توجه به اهمیت ذهنی و شناختی این نوع رفتارها در سازمانها و صنایع است. علیرغم مطالعات جدی صورت گرفته در خارج از ایران برای رفتارهای ضد تولید، مطالعات به نسبت محدودتری در ایران (۲۰، ۲۱) در این باره صورت گرفته است. به هر حال به نظر می رسد که علیرغم دسترسی نداشتن به ابزارهای سنجش معتبر برای رفتارهای ضد تولید، توجه به اهمیت این نوع رفتارها در شاخه های مختلف از نظر بسیاری از مدیران و سرپرستان شاغل در صنایع و سازمانها، امری حیاتی و ضروری است. اولین ضرورت مطرح آنکه مدیران و سرپرستان، به دلیل جایگاه خاص خود، نماینده سازمان از طرف کارکنان در نظر گرفته می شوند. بنابراین بسیار احتمال دارد که نحوه تفکر و یا عقیده سرپرست نسبت به انواع معینی از رفتارهای ضدتولید، در تعامل و تماس بین کارکنان و سرپرستان و مدیران به آنان منتقل شود (۲۴-۲۲). این انتقال از جهتی مثبت و از جهتی منفی است. از این جهت که کارکنان با در نظر گرفتن نظر سرپرست یا مدیر سعی در اجتناب از

استفاده نادرست از اطلاعات، استفاده نادرست از زمان و منابع و اعمال جسمی و کلامی نامناسب را در برمی گیرند. در مجموع، دو دسته رفتارهای کاری انحرافی و رفتارهای ضدتولید را می توان بعنوان رفتارهای ضد بارآوری^۴ یا کارایی در نظر گرفت.

همسو با مرورهای صورت گرفته درباره رفتارهای ضدتولید (۶)، باید بر این حقیقت تأکید نمود که اشکال متفاوت رفتارهای ضد تولید تقریباً با یکدیگر دارای همبستگی مثبت هستند. این یافته نه تنها در مطالعات خود گزارش دهی گسترده (۷، ۸) و در درجه بندی مدیران و سرپرستان (۹)، بلکه در مطالعاتی که فقط یک یا چند نمونه از رفتارهای ضد تولید در آنها اندازه گیری شده نیز دیده می شود (۱۰). در واقع در سطحی عمومی، تمامی اعمال و رفتارهای ضد تولید دارای ویژگی مشترک زیر پانهادن علایق مشروع یک سازمان (۵) بوده و به طور بالقوه برای اعضاء و یا کل سازمان آسیب زا هستند (۱۱). بنابراین بر حسب این تعریف، شرایط زیر برای تلقی نمودن یک رفتار به عنوان یک رفتار ضدتولید ضروری است:

۱- نمونه رفتار باید یک عمل یا اقدام ارادی (در برابر بدشانسی یا سهوی بودن) بدون توجه به پیامدهای محسوس رفتار باشد. باید توجه داشت که در این شرایط انگیزه نهفته در پس رفتار، تعیین کننده است.

۲- رفتار باید به صورت بالقوه و قابل پیش بینی، آسیب زا باشد. در این شرایط ضرورتی ندارد که رفتار به نتیجه ای نامطلوب منجر شود. بدین معنی که حتی اگر رفتار در لحظه ارتکاب، پیامدهای منفی و نامطلوبی هم نداشته باشد، دلیل بر آن نیست که رفتار مذکور را ضدتولید محسوب نکنیم.

۳- سومین شرط اینکه رفتار باید در تضاد با علایق و منافع مشروع و قانونی کارکنان و سازمان باشد، حتی اگر از منافع مشروعی که برای افراد و سازمان به همراه می آورد مهمتر نباشد.

در پیشینه ی تحقیقات اغلب از رفتارهایی که دارای سه شرط فوق هستند، به عنوان رفتارهای ضدتولید عمومی^۵ (GCB) یاد می شود. رفتارهای ضدتولید عمومی شامل دامنه وسیع و متفاوتی از اعمال است که مشخصه های زیادی دارد ولی تا کنون یازده طبقه مجزا از این نوع رفتارها، شناسایی شده اند (۵، ۱۲، ۱۳). این یازده طبقه رفتار مشتمل بر دزدی و رفتارهای مربوطه، تخریب اموال، استفاده نادرست از اطلاعات، استفاده نادرست از زمان و منابع، رفتارهای غیر ایمنی، حضور نامرتب و ضعیف، کیفیت کاری ضعیف، استفاده از الکل، استفاده از داروها و مواد، اعمال کلامی و اقدامات جسمی نامناسب

گروه نمونه شرکت کننده در تحقیق ۶۰ نفر در نظر گرفته شد که در پایان جمع آوری پرسشنامه ها، پنج پرسشنامه بازگشت داده نشد، لذا گروه نمونه پژوهش حاضر را ۵۵ نفر تشکیل داده اند. اما در نمونه گیری از صنایع و سازمانها، حتی المقدور سعی شده تا از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شود، ولی به دلیل شرایط خاص مدیران و سرپرستان که یا رغبتی به مشارکت در این گونه تحقیقات ندارند و یا در اثر مشغله زیاد فرصتی برای مشارکت در تحقیق و پاسخگویی به پرسشنامه ها ندارند، تعدادی از مدیران و سرپرستان به صورت داوطلبانه به پرسشنامه این پژوهش پاسخ داده اند. البته این مساله می تواند از زمره محدودیتهای این پژوهش به حساب آید و در تفسیر و تعمیم نتایج باید به این مسئله توجه داشت.

ابزار مورد استفاده در این پژوهش یک ابزار سی گویه ای بوده است. این سی گویه عبارتند از: دزدی پولهای متعلق به سازمان، برداشتن اموال و داراییهای سازمان، بی توجهی نسبت به اموال و داراییها، استفاده نادرست از نفوذ شخصی برای دریافت امکانات، آسیب زدن به شکل و ظاهر اموال سازمان، تخریب اموال سازمان، خرابکاری در تولید محصولات و ارائه خدمات و کالاها، بی مبالاتی در مراقبت از اطلاعات محرمانه سازمان، دست بردن در اسناد و مدارک برای پوشاندن حقایق، لو دادن اطلاعات محرمانه سازمان، تلف کردن وقت در حین انجام کار، دستکاری اطلاعات مربوط به زمان کاری، انجام کارهای شخصی در طول دوره زمانی کار موظف در سازمان، پیروی نکردن از روشهای ایمنی و مراقبتهای ایمنی در حین انجام کار، کم توجهی نسبت به مراقبتهای ایمنی، تأخیر در حضور بر سرکار، غیبت بدون اطلاع قبلی، استفاده از گواهیهای پزشکی نادرست برای غیبت، کند کار کردن، بی نظمی در حین انجام کار، حاضر شدن در سرکار در حالت مستی ناشی از مصرف مشروبات الکلی، همراه داشتن مواد مخدر در طول حضور در سازمان، خرید و فروش مواد مخدر در سازمان، جر و بحث کردن با همکاران، مشتریان یا مراجعان، به ستوه آوردن همکاران با حرف و متلک، درگیری و زد و خورد با همکاران در سرکار، انجام شوخی های بدنی و زشت با همکاران در سرکار، انجام رفتارهای شبه جنسی یا جنسی نسبت به همکاران (به ویژه جنس مخالف). این مجموعه نه به صورت سؤال، بلکه به صورت گویه های حالتی و موقعیتی در پرسشنامه ارائه شده است. سپس هر یک از مدیران و سرپرستان این سی گویه را بر حسب تأثیر و اهمیت بر عملکرد و اهداف سازمان از مهمترین (معادل رتبه ۱) تا کم اهمیت ترین (معادل رتبه ۳۰) رتبه بندی نموده اند. در عین حال، این امکان برای پاسخگویان در پاسخگویی به این پرسشنامه وجود داشته که

ارتکاب این رفتارها می کنند، جنبه مثبت قضیه است. اما این تنها بخشی از واقعیت است. بخش دیگر واقعیت، این است که کارکنان با آگاهی از تفکر و عقیده مدیر یا سرپرست خود ممکن است هوشمندی خود را برای انجام این رفتارها به گونه ای که به سادگی قابل مشاهده و کشف نباشند، بالا ببرند. این روند به این نتیجه منجر می شود که سازمان با رفتارهای ضد تولید پوشیده و پنهانی که از شرایط عادی پوشیده تر و پنهان تر است مواجه می شود. این امر بدین مفهوم نیست که مدیران یا سرپرستان نباید دیدگاهی جدی نسبت به این گونه رفتارها داشته باشند، بلکه بیشتر به این مفهوم است که شناسایی جایگاه ذهنی رفتارهای ضد تولید نزد سرپرستان، امری اجتناب ناپذیر و ضروری تلقی شود. پس به نظر می رسد که سرپرستان به جای اینکه با واکنشهای غیرمنطقی، باعث پوشیده تر شدن این رفتارها شوند، باید راه حلی برای رفع آن بیابند. البته یافتن راه حل برای چنین مشکلات رفتاری شاید ساده نباشد. چرا که براساس شواهد موجود این رفتارها دارای علل متعدد فردی و محیطی (اعم از درون سازمانی و برون سازمانی) هستند. به همین دلیل، هدف اصلی پژوهش حاضر آن بوده تا با رتبه بندی رفتارهای ضد تولید توسط مدیران سازمانها و صنایع، ترتیب اهمیت آنها را در فضای ذهنی و پدیدار شناختی این مدیران و سرپرستان مشخص نماید. طبیعی است که یافتن راه حل برای تضعیف و یا تحلیل این رفتارها گام بعدی خواهد بود که این گام نیز باید با نظرخواهی از مدیران و سرپرستان طی تحقیقات مستقل دیگری دنبال شود. بنابراین با توجه به آنچه بیان شد، سؤالات زیر محور اصلی جمع آوری داده ها و تجزیه و تحلیل آنها بوده است.

سؤال اول: ترتیب تقدم و تأخر رفتارهای ضد تولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران سازمانها و صنایع در شهر اصفهان چگونه است؟

سؤال دوم: خوشه های رفتارهای ضد تولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران سازمانها و صنایع در شهر اصفهان چیست؟

روش کار

روش پژوهش حاضر بر مبنای هدف پژوهش که رتبه بندی رفتارهای ضد تولید از دیدگاه مدیران و سرپرستان سازمانها و صنایع شهر اصفهان بوده، پیمایشی در نظر گرفته شده است. جامعه آماری مدیران و سرپرستان این پژوهش را کلیه مدیران سطوح میانی و عالی سازمانها و صنایع شهر اصفهان (نظیر شهرداریها، مخابرات، بیمه تأمین اجتماعی، ادارات برق، کارخانجات نساجی و رنگرزی و برخی کارخانجات و صنایع کوچک خصوصی) تشکیل داده اند. تعداد کل مدیران این صنایع و سازمانها در اختیار پژوهشگران نبوده اند، تعداد

دکتر محسن گل پرور: رفتارهای ضد تولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران صنایع و سازمانها

تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه از آزمون خی دو، جدول رتبه درصدی و تحلیل خوشه ای استفاده شده است. کلیه عملیات آماری فوق الذکر با استفاده از نرم افزار آماری SPSS صورت پذیرفته اند.

یافته های پژوهش

پیش از پرداختن به رتبه بندی رفتارهای ضد تولید، با طبقه بندی رتبه های سی گانه هر یک از ابعاد رفتاری رفتارهای ضد تولید، آزمون خی دو انجام شد که نتایج آن را در جدول ۱ ملاحظه می کنید.

احیاناً در شرایطی که احساس نموده اند از نظر آنها یک یا چند گویه دارای رتبه مشترکی نسبت به گویه های دیگر است، رتبه مشترک بدهند. این امر به این دلیل صورت پذیرفته که از یک طرف بین بسیاری از رفتارهای ضد تولید، همپوشی وجود دارد و از طرفی حتی رفتارهای ضد تولید مستقل از یکدیگر معمولاً براساس پیشینه تحقیقات (۱۳) با یکدیگر همبستگی قابل توجهی دارند (۵). این پرسشنامه نیز چون فقط یک پرسشنامه رتبه بندی بوده از لحاظ روایی و پایایی به صورت کمی مورد تحلیل قرار نگرفته است، بلکه فقط برحسب روایی صوری و محتوایی بررسی و تأیید شده است.

پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش به دلیل ماهیت رتبه بندی لحاظ شده در آن به صورت خود گزارش دهی، پاسخ داده شده است. برای

جدول ۱: جدول فراوانی رتبه بندی رفتارهای ضد تولید به اضافه آزمون خی دو

معنا داری	درجه آزادی	مقدارخی دو	فراوانی مشاهده شده			مؤلفه های رفتار ضد تولید	ردیف
			پائین (۲۱ تا ۳۰)	متوسط (۱۱ تا ۲۰)	بالا (۱ تا ۱۰)		
./...	۱	۴۶/۲۹۶	۲	۰	۵۳	برداشتن پولهای متعلق به سازمان یا همکاران	۱
./...	۱	۴۷/۲۹۱	۲	۰	۵۳	برداشتن اموال یا داراییهای سازمان	۲
./...	۱	۸۷/۲۹۱	۳	۱	۵۱	بی توجهی نسبت به اموال و داراییها	۳
./...	۲	۸۷/۴۱۸	۵	۵	۴۵	استفاده نادرست از نفوذ شخصی برای دریافت امکانات	۴
./...	۲	۵۰/۷۶۴	۳	۹	۴۳	آسیب زدن به شکل و ظاهر اموال سازمان	۵
./...	۲	۵۸/۲۹۱	۴	۶	۴۵	تخریب اموال سازمان	۶
./...	۲	۷۶/۹۴۵	۳	۳	۴۹	خرابکاری در تولید محصولات و ارائه خدمات و کالاها	۷
./...	۲	۵۲/۳۳۳	۷	۵	۴۳	بی مبالایی در مراقبت از اطلاعات محرمانه سازمان	۸
./...	۲	۵۸/۶۱۸	۳	۷	۴۵	دست بردن در اسناد و مدارک برای پوشاندن حقایق	۹
./...	۲	۷۰/۱۱۱	۳	۵	۴۷	افشای اطلاعات محرمانه سازمان	۱۰
./...	۲	۵۴/۱۴۵	۴	۷	۴۴	تلف کردن وقت در حین انجام کار	۱۱
./...	۲	۲۱/۴۱۸	۷	۴	۳۴	دستکاری اطلاعات مربوط به زمان کاری	۱۲
./...	۲	۲۹/۷۷۸	۴	۱۵	۳۶	انجام کارهای شخصی در طول دوره زمانی کار موظف در سازمان	۱۳
./...	۲	۳۵/۱۱۱	۵	۱۲	۳۸	پیروی نکردن از روشهای ایمنی و مراقبتهای ایمنی در حین انجام کار	۱۴
./...	۲	۳۳/۷۷۸	۷	۱۰	۳۸	کم توجهی نسبت به مراقبتهای ایمنی	۱۵
./...	۲	۲۷/۱۱۱	۱۰	۹	۳۶	تاخیر در حضور بر سر کار	۱۶
./...	۲	۲۴/۱۱۱	۱۰	۱۰	۳۵	غیبت بدون اطلاع قبلی	۱۷
./...	۲	۱۱/۰۱۹	۱۴	۱۲	۲۹	استفاده از گواهی پزشکی نادرست برای غیبت	۱۸
./...	۲	۲۷/۱۱۱	۹	۱۰	۳۶	کند کار کردن	۱۹
./...	۲	۱۹	۱۲	۱۰	۳۳	بی نظمی در حین انجام کار	۲۰
./...	۲	۲۸/۷۹۲	۸	۱۱	۳۶	استفاده از مشروبات الکلی در حین کار	۲۱
./...	۲	۳۸/۷۵۵	۷	۹	۳۹	حاضر شدن در سرکار در حالت مستی ناشی از مصرف مشروبات الکلی	۲۲
./...	۲	۲۵/۶۲۳	۹	۱۱	۳۵	همراه داشتن مواد مخدر در زمان حضور در سازمان	۲۳
./...	۲	۲۸/۷۵۵	۷	۹	۳۹	مصرف مواد مخدر در طول حضور در سازمان	۲۴
./...	۲	۴۲/۳۷۷	۸	۷	۴۰	خرید و فروش مواد مخدر در سازمان	۲۵
./...	۲	۳۰/۳۳۳	۱۰	۸	۳۷	جر و بحث کردن با همکاران، مشتریان یا مراجعان	۲۶
./...	۲	۲۱/۳۳۳	۱۱	۱۰	۳۴	به ستوه آوردن همکاران با حرف و متلک	۲۷
./...	۲	۲۸/۵۶۶	۱۰	۹	۳۶	درگیری و زد و خورد با همکاران در سرکار	۲۸
./...	۲	۲۴/۱۱۱	۱۵	۶	۳۴	انجام شوخی های بدنی رکیک و زشت با همکاران در سرکار	۲۹
./...	۲	۳۹/۶۶۰	۱۱	۵	۳۹	انجام رفتارهای جنسی یا شبه جنسی نسبت به همکاران (به ویژه جنس مخالف)	۳۰

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می شود در تمامی رفتارهای سی گانه ضدتولید موارد برداشتن پولهای متعلق به سازمان یا همکاران، برداشتن اموال یا داراییهای سازمان، بی توجهی نسبت به اموال و داراییها، استفاده نادرست از نفوذ شخصی برای دریافت امکانات، آسیب زدن به شکل و ظاهر اموال سازمان، تخریب اموال سازمان، خراب کاری در تولید محصولات و ارائه خدمات و کالاها، بی مبالاتی در مراقبت از اطلاعات محرمانه سازمان، دست بردن در اسناد و مدارک برای پوشاندن حقایق، افشای اطلاعات محرمانه سازمان، تلف کردن وقت در حین انجام کار، حاضر شدن در سرکار در حالت مستی ناشی از مشروبات الکلی، مصرف مواد مخدر در طول حضور در سازمان، خرید و فروش مواد مخدر در سازمان، جر و بحث کردن با همکاران، مشتریان یا مراجعان و انجام رفتارهای جنسی و شبه جنسی نسبت به همکاران (به ویژه جنس مخالف) بصورت معناداری و با فراوانی بالا در رتبه های بالا (۱۰ تا ۱) طبقه بندی شده اند. در عین حال دستکاری

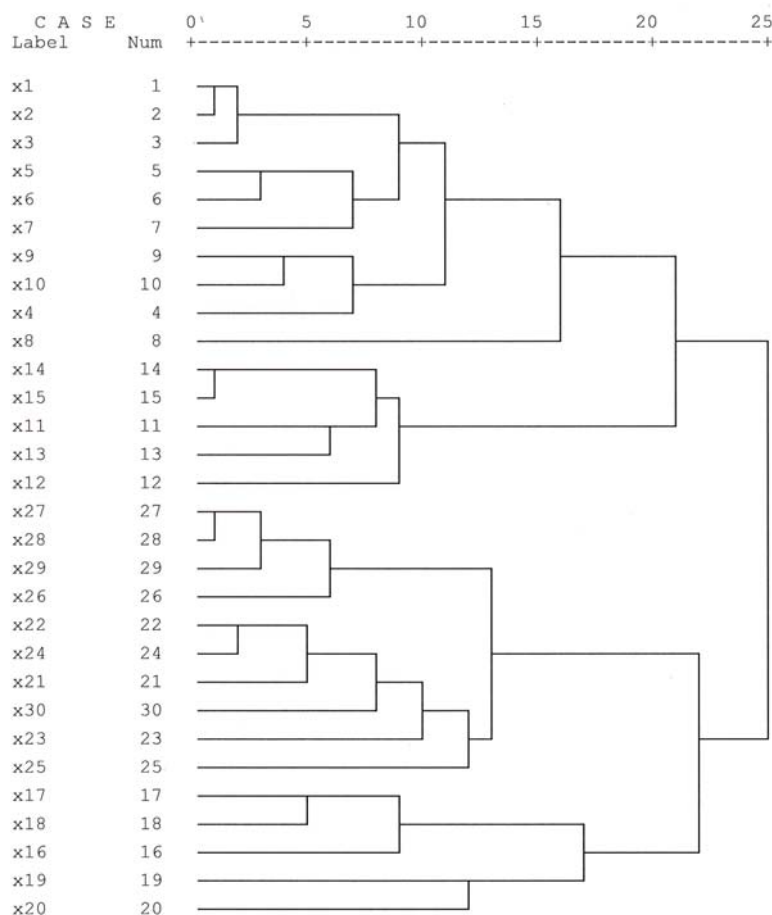
اطلاعات مربوط به زمان کاری، انجام کارهای شخصی در طول دوره زمانی کارموظف در سازمان، پیروی نکردن از روشهای ایمنی و مراقبتهای ایمنی در حین انجام کار، کم توجهی نسبت به مراقبتهای ایمنی، تأخیر در حضور بر سرکار، غیبت بدون اطلاع قبلی، استفاده از گواهیهای پزشکی نادرست برای غیبت، کند کار کردن، بی نظمی در حین انجام کار، استفاده از مشروبات الکلی در حین کار، همراه داشتن مواد مخدر در زمان حضور در سازمان، به ستوه آوردن همکاران با حرف و متلک، درگیری و زد و خورد با همکاران در سرکار، انجام شوخی های بدنی رکیک و زشت با همکاران در سرکار علی رغم اینکه طبقه رتبه های بالا (۱ تا ۱۰) در حد بالایی است، با این حال مجموع دو طبقه متوسط (۱۱ تا ۲۰) و پائین (۲۱ تا ۳۰) نیز تا اندازه ای فراوانی قابل توجهی را به خود اختصاص داده اند. جهت رتبه بندی از رتبه درصدی انتخاب ۱ (مهمترین تأثیر) استفاده شد که نتایج آن را در جدول ۲ مشاهده می کنید.

جدول ۲: رتبه بندی مؤلفه های رفتارهای ضد تولید بر حسب رتبه درصدی انتخاب مهمترین تأثیر (رتبه ۱)

رتبه	رتبه درصدی انتخاب ۱	مؤلفه رفتار ضد تولید	رتبه	رتبه درصدی انتخاب ۱	مؤلفه رفتار ضد تولید
۲۲	۱۶/۷	تأخیر در حضور بر سرکار	۱	۵۰	دزدی پولهای متعلق به سازمان یا همکاران
۲۲	۱۶/۷	غیبت بدون اطلاع قبلی	۳	۴۷/۳	برداشتن اموال و داراییهای سازمان
۲۱	۱۷	استفاده از گواهیهای پزشکی نادرست برای غیبت	۹	۳۸/۲	بی توجهی نسبت به اموال و داراییها
۲۳	۱۴/۸	کند کار کردن	۱۳	۳۰/۹	استفاده نادرست از نفوذ شخصی برای دریافت امکانات
۲۳	۱۴/۸	بی نظمی در حین انجام کار	۱۹	۲۱/۸	آسیب زدن به شکل و ظاهر اشیاء
۸	۳۹/۶	استفاده از مشروبات الکلی در حین انجام کار	۱۵	۲۷/۳	تخریب اموال سازمان
۶	۴۳/۴	حاضر شدن در سرکار در حالت مستی ناشی از مشروبات الکلی	۵	۴۳/۶	خرابکاری در تولید محصولات و ارائه خدمات و کالاها
۱۰	۳۵/۸	مصرف مواد مخدر در طول حضور در سازمان	۱۴	۲۹/۶	بی مبالاتی در مراقبت از اطلاعات محرمانه سازمان
۴	۴۵/۳	مصرف مواد مخدر در طول حضور در سازمان	۹	۳۸/۲	دست بردن در اسناد و مدارک برای پوشاندن حقایق
۷	۴۱/۵	خرید و فروش مواد مخدر در سازمان	۱	۵۰	افشای اطلاعات محرمانه
۱۸	۲۲/۲	جر و بحث کردن با همکاران، مشتریان یا مراجعان	۱۷	۲۳/۶	تلف کردن وقت در حین انجام کار
۱۸	۲۲/۲	به ستوه آوردن همکاران با حرف و متلک	۲۰	۲۰	دستکاری اطلاعات مربوط به زمان کاری
۱۱	۳۴	درگیری و زد و خورد با همکاران در سرکار	۲۳	۱۴/۸	انجام کارهای شخصی در طول دوره زمانی کارموظف
۱۲	۳۳/۳	انجام شوخیهای بدنی رکیک و زشت با همکاران در سرکار	۱۸	۲۲/۲	پیروی نکردن از روشهای ایمنی در حین انجام کار
۲	۴۹/۱	انجام رفتارهای شبه جنسی یا جنسی نسبت به همکاران	۱۶	۲۵/۹	کم توجهی نسبت به مراقبتهای ایمنی

بر اساس رتبه های درصدی ارائه شده در جدول ۲، ترتیب ده اولویت اول رفتارهای ضد تولید از نظر اهمیت تأثیر بر عملکرد و اهداف سازمان توسط سرپرستان و مدیران سازمانها و صنایع به این شرح است: (۱) افشای اطلاعات محرمانه (مشترک با دزدی پولهای متعلق به سازمان یا همکاران)، (۲) انجام رفتارهای شبه جنسی و جنسی نسبت به همکاران، (۳) برداشتن اموال و داراییهای سازمان، (۴) مصرف مواد مخدر در طول حضور در سازمان، (۵) خرابکاری در تولید

محصولات و ارائه خدمات و کالاها، (۶) حاضر شدن در سرکار در حالت مستی ناشی از مشروبات الکلی، (۷) خرید و فروش مواد مخدر در سازمان، (۸) استفاده از مشروبات الکلی در حین کار، (۹) بی توجهی نسبت به اموال و داراییها، (۱۰) همراه داشتن مواد مخدر در زمان حضور در سازمان. در نمودار ۱ با استفاده از روش تحلیل خوشه ای، خوشه بندی رفتارهای ضد تولید صورت پذیرفته است.



نمودار ۱: خوشه بندی رفتارهای ضدتولید براساس نظر مدیران و سرپرستان

خوشه سوم: صرفاً بی‌مبالاتی در مراقبت از اطلاعات محرمانه سازمان بوده که اهمال در مسؤولیت نام گرفته است. این گویه، اساسا دارای بار مسؤولیتی کمتری نسبت به آنچه که در خوشه دو قرار گرفته است می باشد.

خوشه چهارم: پیروی نکردن از روشها و مراقبتهای ایمنی در حین انجام کار، بی‌ملاحظگی نسبت به مراقبتهای ایمنی، تلف کردن وقت در حین انجام کار، انجام کارهای شخصی در طول دوره زمانی موظف و دستکاری اطلاعات مربوط به زمان کار. این خوشه بر اساس متغیرهای دارای فاصله اقلیدسی مشابه سوء استفاده زمانی و ابزاری نام گرفته است.

خوشه پنجم: جر و بحث کردن با همکاران، مشتریان یا مراجعان، به سته آوردن همکاران با حرف و متلک، درگیری و زد و خورد با همکاران در سر کار و انجام شوخی‌های بدنی رکیک و زشت با

شایان ذکر است که انتخاب خوشه ها براساس فاصله اقلیدسی حداکثر ۱۰ صورت پذیرفته است. چنانکه در نمودار ۱ دیده می شود، خوشه های شناسایی شده به شرح زیر هستند.

خوشه اول: دزدی پول از همکاران یا سازمان، دزدی اموال سازمان، بی‌ملاحظگی نسبت به اموال و داراییهای سازمان، آسیب رساندن به شکل و ظاهر اموال و اثاثیه سازمان، تخریب اموال سازمان، خرابکاری در تولید محصولات یا ارائه خدمات. این خوشه بر اساس متغیرهای دارای فاصله اقلیدسی مشابه، رفتارهای معطوف به اموال و محصولات نام گرفته است.

خوشه دوم: استفاده نادرست از نفوذ شخصی برای دریافت امکانات، افشای اطلاعات محرمانه سازمان و دستکاری اسناد و مدارک برای پوشاندن حقایق. این خوشه بر اساس متغیرهای دارای فاصله اقلیدسی مشابه سوء استفاده و بی مسؤولیتی رفتاری نام گرفته است.

همکاران. این خوشه بر اساس متغیرهای دارای فاصله اقلیدسی مشابه، ضدیت پرخاشگرانه نام گرفته است.

خوشه نهم: حاضر شدن در سرکار در حالت مستی ناشی از مصرف مشروبات الکلی، مصرف مواد مخدر در طول حضور در سازمان، استفاده از مشروبات الکلی در حین کار، انجام رفتارهای شبه جنسی یا جنسی، همراه داشتن مواد مخدر در زمان حضور در سازمان و خرید و فروش مواد مخدر در سازمان. این خوشه بر اساس متغیرهای دارای فاصله اقلیدسی مشابه، ضدیت قانون شکنانه نام گرفته است.

خوشه هفتم: غیبت بدون اطلاع قبلی، استفاده از گواهیهای پزشکی نادرست برای غیبت و تأخیر در حضور بر سر کار بدون دلیل موجه. این خوشه بر اساس متغیرهای دارای فاصله اقلیدسی مشابه ضدیت بر مبنای غیبت و تأخیر نام گرفته است.

خوشه هشتم: کند کار کردن و بی نظمی در حین انجام کار. این خوشه بر اساس متغیرهای دارای فاصله اقلیدسی مشابه ضدیت منفعلانه نام گرفته است.

چنانکه از خوشه‌های به دست آمده مشخص است، هشت خوشه اصلی به نامهای ضدیت با اموال و محصولات، سوء استفاده و بی مسؤولیتی رفتاری، اهمال در مسؤولیت، سوء استفاده زمانی و ابزاری، ضدیت پرخاشگرانه، ضدیت قانون شکنانه، ضدیت بر مبنای غیبت و تأخیر و ضدیت منفعلانه در این پژوهش شناسایی و معرفی شده است.

بحث

چنانکه در قسمت یافته‌ها مشخص گردید (جدول ۱) اکثر قریب به اتفاق مؤلفه‌های رفتار ضد تولید از دیدگاه مدیران و سرپرستان در طبقات رتبه بندی شده، تا اندازه‌ای به عنوان عوامل اثرگذار سطح بالا بر عملکرد و اهداف سازمان دسته بندی شدند. به منظور تعیین ترتیب تقدم و تأخر این رفتارها از رتبه درصدی انتخاب اول (دارای مهمترین و بیشترین تأثیر بر عملکرد و اهداف سازمان) استفاده شد. از آنجایی که نمونه تحقیق مشابهی در این ارتباط در دسترس قرار نگرفت امکان مقایسه و بررسی همسویی و ناهمسویی یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهشگران دیگر وجود نداشت. چنانکه از رتبه درصدی‌های ارائه شده در جدول ۲ مشخص است، لو دادن اطلاعات محرمانه همراه با دزدیدن پولهای متعلق به سازمان و همکاران از نظر ترتیب بندی دارای بالاترین رتبه‌های درصدی بودند و سپس به

دنبال آن برداشتن اموال و داراییهای سازمان، مصرف مواد مخدر در طول حضور در سازمان، خرابکاری در تولید محصولات و ارائه خدمات و کالاهای، حاضر شدن در سرکار در حالت مستی ناشی از مصرف مشروبات الکلی، خرید و فروش مواد مخدر در سازمان، استفاده از مشروبات الکلی در حین کار، بی توجهی نسبت به اموال و داراییها و همراه داشتن مواد مخدر در زمان حضور در سازمان قرار داشتند. این ده نمود رفتاری، رتبه‌های یک تا ده را به خود اختصاص داده بودند. چنانکه دیده می‌شود در مجموعه رفتارهای فوق به طور جدی تخریب و دزدی اموال، انحراف در روابط و مسائل مربوط به مواد مخدر به وضوح به چشم می‌خورد. این وضعیت تا اندازه زیادی جهت گیری قضاوتی و شناختی مدیران و سرپرستان سازمانها و صنایع را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر چنانکه دیده می‌شود در مجموعه رفتارهای دارای رتبه یک تا ده، ردپایی از رفتارهای معطوف به اهمال کاری در رعایت مقررات ایمنی، مسائل روابط انسانی به جز مورد رفتار جنسی و شبه جنسی نسبت به همکاران (بویژه جنس مخالف)، رفتار بی انگیزگی نسبت به کار، وقت تلف کردن و بی نظمی دیده نمی‌شود. نگاهی به رفتارهایی که رتبه پایین دریافت داشته‌اند مساله را کمی روشن تر می‌کند. رتبه‌های بیست و یک تا بیست و سه مشتمل بر استفاده از گواهیهای پزشکی نادرست برای غیبت، غیبت بدون اطلاع قبلی (مشترک با تأخیر در حضور بر سرکار) و انجام کارهای شخصی در طول دوره زمانی کارموظف (مشترک با کند کارکردن و بی نظمی در حین انجام کار) بوده‌اند. چنانکه مشخص است مجموعه رفتارهای معطوف به حضور نامرتب و ضعیف از نظر رتبه بندی در آخرین رتبه‌ها قرار داشته‌اند. طیف متنوع تحقیقات خارجی گستره وسیعی از رفتارها را نظیر دزدی و رفتارهای مربوطه، تخریب اموال، استفاده نادرست از اطلاعات، استفاده نادرست از زمان و منابع، رفتارهای غیر ایمنی، حضور نامرتب و ضعیف، کیفیت کاری ضعیف، استفاده از الکل، استفاده از داروها و مواد و رفتار کلامی و جسمی نامناسب را در گستره رفتارهای ضد تولید جای داده و بررسی نموده‌اند (۱۰-۵، ۶ و ۱۶). این مجموعه رفتارها در پیشینه تحقیقات تحت عنوان رفتارهای ضدتولید عمومی (GCB) نام برده شده‌اند. اما هیچ یک از این تحقیقات به ترتیب اهمیت این گونه رفتارها از دیدگاه مدیران و سرپرستان در سازمانها و صنایع نپرداخته‌اند. نقطه قوت تحقیقاتی از نوع تحقیق حاضر در آن است که به جهت گیری قضاوتی و شناختی مدیران و سرپرستان در توجه به تأثیر و اهمیت رفتارهای ضدتولید بر عملکرد و

نتیجه گیری

در مجموع رتبه بندی صورت گرفته در این تحقیق اهمیت نسبی رفتارهای ضد تولید را در دیدگاه و قضاوت مدیران و سرپرستان به خوبی نشان داد. نکته حائز اهمیت، قرار گرفتن مسائل مربوط به عملکرد و حضور نامناسب و ضعیف و در عین حال و مهمتر از آن بی انگیزگی و روش های رفتاری منفعل (مثل کند کار کردن) در آخرین رتبه ها بود. برای نتیجه گیری قطعی تر، لازم است تحقیقاتی از این دست با حجم گسترده تر و وسیع تری انجام گیرد تا جهت گیری قضاوتی قطعی مدیران و سرپرستان نسبت به اهمیت تربیتی رفتارهای ضد تولید مشخص شود. در مجموع براساس این رتبه بندی و تا پیش از ارائه پیشنهادهای قطعی تر، باید توسط روانشناسان صنعتی و سازمانی در درون سازمانها و صنایع، نقش عملیاتی و عینی انواع رفتارهای ضد تولید (اعم از حقیقت تا شدید) برای مدیران و سرپرستان مشخص شود. از جمله، یکی از روندهای تحقیقاتی که قادر است روانشناسان صنعتی و سازمانی را به سازمانها و صنایع معرفی کند، دنبال کردن سهم و نقش نسبی رفتارهای ضد تولید در کارایی و عملکرد بهینه سازمانها است. برای نمونه در این راستا می توان سازمانهای موفق از جهات عملکردی و روابط انسانی و کیفیت محصولات و خدمات را با سازمانهای ناموفق در حوزه رفتارهای ضد تولید با یکدیگر مقایسه و نقش نسبی این ابعاد رفتاری را در عملکرد آنها از طریق تحلیلهای آماری مشخص نمود.

واژه نامه

1-Workplace deviance behaviors:

رفتارهای انحرافی کاری

2-Counterproductive behaviors:

رفتارهای ضدتولید

3-Contextual performance:

عملکرد زمینه ای

4-Counterproductivity:

ضد بارآوری یا کارایی

5-General counterproductive behavior. (GCB):

رفتارهای ضد تولید عمومی

اهداف سازمان توجه جدی شده است. این جهت گیری قضاوتی و شناختی با توجه به نقشی که مدیران و سرپرستان در هدایت و رهبری سازمانها و صنایع به سوی عملکرد بهینه و مطلوب دارند، برجسته تر می شود. برای مثال اگر به رفتارهایی که دارای بالاترین رتبه است توجه شود، خواهیم دید که تخریب اموال و داراییها و رفتارهای معطوف به مواد و مشروبات در صدر قرار دارند. علی رغم اینکه مسائل مربوط به حفظ اطلاعات محرمانه در سازمان و روابط انسانی با همکاران و جنس مخالف نیز در کنار آنها دیده می شود، اما مسائل مربوط به عملکرد ضعیف و حضور نامرتب و بی انگیزگی چندان جایی در رتبه های بالا ندارند. علی رغم اینکه، رتبه بندی کنونی بعد شناختی و قضاوتی داشته ولی این احتمال نیز مطرح است که این توجهات در رتبه بندی، در واکنشهای مدیران و سرپرستان نسبت به رفتارهای ضدتولید متعدد، تفاوت به وجود آورد. برای مثال ممکن است مدیران و سرپرستان صنایع و سازمانها در مقابل عملکردهای ضعیف و نامطلوب توجه جدی نشان ندهند ولی نسبت به عملکرد و نحوه برخورد و تماس کارکنان با اموال و داراییهای شرکت یا سازمان توجه جدی نشان دهند. در واقع این امکان مطرح است که با عملکرد نامطلوب و ضعیف، مدارا صورت گیرد، اما در برابر مسائل مختلف مرتبط با مواد، دزدی و امثال آن برخوردهای جدی و سریع ضرورت می یابد. البته آنچه که در رتبه بندی صورت گرفته محرز است نقش جهت گیری های اجتماعی و کلی (نظیر مسائل مرتبط با مواد و اعتیاد و ...) است. در واقع به طور طبیعی بسیاری از این گونه داورها در درون یک سازمان از فضای برون سازمانی متأثر می شوند. لذا طبیعی است که در رتبه های بالا مسائل مربوط به مواد و مشروبات پر رنگ باشد. خوشه های به دست آمده در تحقیق حاضر تا اندازه قابل توجهی با تحقیقات محققان مختلف (۱۳، ۱۵، ۱۸، ۱۹) همسوئی نشان می دهد. این همسوئی نیز در راستای آن بوده که نموده های استخراج شده برای رفتارهای ضد تولید از پیشینه تحقیقات خارج کشور بوده است. در عین حال شباهتهای محتوایی گویه های قرار گرفته در هر خوشه، نقش اصلی را در این گروه بندی خوشه ای ایفاء نموده است.

1. Robinson SL, Bennett RJ (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal* 38(2): 555-572.
2. Grover SL (1997). Lying in organizations: Theory, research, and future directions. In RA Giacalone J Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations* (PP: 68-84). Thousand Oaks, CA: Sage.
3. Greenberg (1997). The steal motive: Managing the social determinate of employee theft. In RA Giacalone, J Greenberg (Eds.) *Antisocial behavior in organizations* (PP: 68-84). Thousand Oaks, CA: Sage
4. Dalal RS, Sims, CS Spencer S (2003). The structure of discretionary behavior at work. Symposium conducted at the 18th annual meeting of the society for industrial and organizational psychology. Orlando, Florida.
5. Sackett PR, Devore CT (2001). Counterproductive behavior at work. In N Anderson, DS Ones, H K Sinangil, C Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (v.1: Personnel Psychology (PP:145-164). London, Sage Publication.
6. Marcus B (2003). An empirical examination of the construct validity of two alternative self control measures. *Educational and Psychological Measurement* 63: 674-706.
7. Chen PY, Spector PE (1991). Negative affectivity as the underlying cause of correlations between stressors and strains. *Journal of Applied Psychology* 76: 398-407.
8. Chen PY, Spector, PE (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance abuse: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 65: 177-184.
9. Campbell JP, Mc Henry JJ, Wise, LL (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology* 43: 313-333.
10. Koslowsky M, Sagie A, Krausz M, Singer AD (1997). Correlates of employee lateness: some theoretical considerations. *Journal of Applied Psychology* 82: 79-88.
11. Marcus B (2004). Self-control in the general theory of crime: Theoretical implications of a measurement problem. *Theoretical Criminology* 8: 33-55.
12. Marcus B, Schuler H (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work: A general perspective. *Journal of Applied Psychology* 89(4): 647-660.
13. Gruys ML (1999). The dimensionality of deviant employee performance in the workplace. Unpublished doctoral dissertation, University of Minnesota Minneapolis, MN.
14. Hollinger RC (1986). Acts against the workplace: Social bonding and employee deviance. *Deviant Behavior* 7(1): 53-75.
15. Hollinger RC, Clark JP (1982). Employee deviance: A response to the perceived quality of the work experience. *Work and Occupations* 9(1): 97-114.
16. Bennett RJ, Robinson SL (2000). The development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology* 85(3): 349-360.
17. Ashton MC (1998). Personality and job performance: the importance of narrow traits. *Journal of Organizational Behavior* 19: 289-303.
18. Lanyon RI & Goodstein LD (2004). Validity and reliability of a pre-employment screening test: The counterproductive behavior index (CBI). *Journal of Business and Psychology* 18(4): 533-553.
19. Goodstein LD, Lanyon, RI (2002). *Counterproductive Behavior Index (CBI): Technical manual. Version 2.0.* Amherst, MA: HRD Press.
۲۰. گل پرور محسن، عریضی حمیدرضا، نوری ابوالقاسم و صباحی پرویز: پایانی سنجی و روایی یابی زیر مقیاسهای پرخاشگری و وابستگی CBI. فصلنامه روانشناسان ایرانی ۱۳۸۶، ۱۲: ۳۳۳-۳۴۶.
۲۱. خاکسار سرور: خوشه بندی رفتارهای ضدتولید از بُعد اهمیت در دیدگاه کارکنان صنایع و سازمانها. فصلنامه پژوهشگر مدیریت ۱۳۸۶، ۴: ۷۴-۶۱.
22. Hershcovis MS, Turner N, Barling J, Arnold KA, Dupre KE, Inness M, LeBianc, MM, sivanatham N(2007). Predicting workplace aggression: A meta- analysis. *Journal of Applied Psychology* 29(1): 228-238.
23. Sharron M, Graves SF (2008). Students cheating habits: A predictor of workplace deviance. *Journal of Diversity Management* 3(1): 15-22.
24. Bukhari Zu, Ali U (2009). Relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan. *International Journal of Business and Management* 4(1): 85-92.