

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٣١٠٢٤



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد « M.A »

گرایش: روانشناسی صنعتی و سازمانی

عنوان:

بررسی رابطه بین خشم و رفتارهای ضد تولیدی در بین کارکنان سازمان آب شیراز

نگارش:

محمد مصلح مدرس

سازمان اساتید و کارکنان هیأت داوران

ارزیابی شده توسط هیأت داوران پایان نامه:

۱- دکتر عبادالله احمدی (استاد راهنما)

۲- دکتر سید احمد میرجعفری (استاد مشاور)

۳- دکتر شاپور امین شایان جهرمی (استاد داور)

۱۳۸۸ / ۱۲ / ۲

معاونت پژوهش دانشگاه

مدیر گروه کارشناسی ارشد روانشناسی

تابستان ۸۶

۱۳۱۰۲۴

سپاسگزاری

با سپاس و تشکر از اساتید محترم:

جناب آقای دکتر عبادا... احمدی استاد

راهنمای طرح

جناب آقای دکتر سید احمد میر جعفری استاد

مشاور طرح

جناب آقای دکتر شاپور امین شایان جهرمی

داور طرح

جناب آقای مجید برزگر

جناب آقای دکتر حجت ا... جاویدی مدیر

محترم گروه

جناب آقای دکتر علی مهداد و

جناب آقای دکتر سیروس سروقد

که در انجام این طرح، مرا یاری داده‌اند.

تقدیم به:

تلاش مبذول شده که حاصل آن در این
مکتوب گردآمده است را مرهون الطاف و
مرحمت خواست خداوندی می دانم و چون
تحفه‌ای به بارگاه اقدس کبریایی‌اش تقدیم
می دارم به آن امید که در نظر آید.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده

فصل اول: کلیات تحقیق

۲	مقدمه
۵	اهمیت و ضرورت تحقیق
۵	هدف تحقیق
۶	بیان مسئله
۷	سئوالات تحقیق
۸	فرضیه‌های تحقیق
۸	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها
۸	تعریف عملیاتی رفتارهای ضد تولید
۹	تعریف نظری خشم
۹	تعریف عملیاتی خشم
۹	واژه‌های کلیدی

فصل دوم: مبانی نظری

۱۱	مقدمه
۱۱	رفتارهای ضد تولید
۱۹	موارد شمول رفتارهای ضد تولید
۲۲	فراوانی رفتارهای ضد تولید

عوامل رفتارهای ضد تولید	۲۳
عواملی که در ارتباط با رفتارهای ضد تولیدی قرار دارند	۲۹
خشم و پرخاشگری	۳۲
علل و ریشه های خشم	۳۵
تظاهرات خشم	۳۵
عکس‌العملهای رایج پیرامون خشم	۳۶
نظریه‌های پرخاشگری	۳۶
انواع پرخاشگری	۴۰
رابطه بین خشم و رفتارهای ضد تولید	۴۱
تحقیقات پیشین	۴۵
نتیجه‌گیری از مبانی نظری و تحقیقات پیشین	۵۵

فصل سوم: روش تحقیق

روش تحقیق	۵۹
جامعه آماری	۵۹
نمونه و روش نمونه‌گیری	۵۹
ابزار جمع‌آوری اطلاعات	۶۰
شیوه نمره‌گذاری	۶۱
پایایی و روایی پرسشنامه	۶۱
روائی پرسشنامه	۶۲
شیوه اجرای تحقیق	۶۳

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

مقدمه	۶۵
فرضیه ۱	۶۵

۶۶	فرضیه ۲
۶۶	فرضیه ۳
۶۷	فرضیه ۴
۶۸	فرضیه ۵
۶۸	فرضیه ۶
۷۰	فرضیه ۷

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۷۳	بحث و نتیجه گیری
۷۵	نتیجه گیری
۷۷	پیشنهادات
۷۷	محدودیت‌ها
۷۸	ضمائم
۷۹	منابع و مأخذ

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول شماره ۳-۱: ماتریس همبستگی بین مقیاسهای چهارگانه	۶۲
جدول شماره ۴-۱: نتایج آزمون ضریب همبستگی بین رفتارهای ضد تولید و خشم	۶۵
جدول شماره ۴-۲: نتایج آزمون t برای گروه های مستقل بین زنان و مردان و رفتارهای ضد تولید	۶۶
جدول شماره ۴-۳: نتایج آزمون t مستقل بر روی میزان خشم زنان و مردان	۶۷
جدول شماره ۴-۴: نتایج آزمون t مستقل بر روی میانگین های رفتارهای ضد تولید متأهل و مجرد	۶۷
جدول شماره ۴-۵: نتایج آزمون t مستقل جهت تعیین تفاوت میان میزان خشم افراد متأهل و مجرد	۶۸
جدول شماره ۴-۶: میانگین و انحراف گروههای تحصیلی در رفتارهای ضد تولید	۶۸
جدول شماره ۴-۷: جدول خلاصه اطلاعات تحلیل واریانس یک طرفه	۶۹
جدول شماره ۴-۸: نتایج آزمون توکی روی گروههای مختلف تحصیلی	۶۹
جدول شماره ۴-۹: میانگین انحراف معیار خشم در هر یک از گروههای تحصیلی	۷۰
جدول شماره ۴-۱۰: جدول خلاصه اطلاعات تحلیل واریانس یک طرفه	۷۱
جدول شماره ۴-۱۱: نتایج آزمون تعقیبی توکی	۷۱

چکیده:

هدف از پژوهش حاضر بررسی تابعی بین دو یا چند متغیر بود، به عبارتی « بررسی رابطه بین خشم و رفتارهای ضد تولید در محیط کار» بدین صورت که با افزایش یا کاهش یک متغیر، متغیر دیگر چه نوع تغییری می‌کند. در این پژوهش متغیر خشم متغیر پیش بین و متغیر رفتارهای ضد تولید متغیر ملاک می‌باشد. در این تحقیق تعداد ۲۵۰ نفر از کارکنان سازمان آب شیراز، از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای (سهمی) انتخاب شدند. همچنین از پرسشنامه خشم و پرسشنامه رفتار ضد تولید در محیط کار به عنوان ابزارهای پژوهش برای سنجش و بررسی تابعی بین متغیرها استفاده گردید که پس از تکمیل پرسشنامه‌ها توسط آزمودنی‌ها داده‌ها جمع‌آوری شده و از طریق نرم افزار آماري SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. روشهای آماری بکار گرفته شده در این پژوهش عبارت بودند از همبستگی گشتاوری پیرسون- آزمون t برای گروههای مستقل- تحلیل واریانس یکطرفه- آزمون تعقیبی توکی. از میان هفت فرضیه ارائه شده، موضوع تحقیق مبنی بر اینکه بین خشم و رفتارهای ضد تولید رابطه معناداری وجود دارد، رابطه مثبت و معناداری آن تأیید گردید. همچنین، فرضیه‌های میزان رفتارهای ضد تولید در کارکنان مرد بیش از کارکنان زن و اینکه رفتارهای ضد تولید در گروههای تحصیلی بالا کمتر است و نیز فرضیه میزان خشم و تفاوت تحصیلات در میان کارکنان معناداری آنها مورد تأیید قرار گرفتند؛ اما بین میزان خشم در بین کارکنان زن و مرد همچنین رفتارهای ضد تولید کارکنان متأهل و مجرد و نیز میزان خشم کارکنان متأهل و مجرد تفاوت‌های معناداری مشاهده نشد.

کلید واژگان: رفتارهای ضد تولید، خشم، پرخاشگری، کارکنان

فصل اول:

کلیات تحقیق

مقدمه

افزایش سطح دانش، بینش و مهارت در کلیه سطوح یک سازمان اعم از مدیریت و سایر کارکنان جهت پیشبرد، راهبرد و ارائه راه حل‌های مناسب، تشخیص و شناخت صحیح مسایل و محدودیتهای سازمان، تجزیه و تحلیل، انجام صحیح و اصولی وظایف محوله از ارکان مهمی هستند که بهره‌وری سازمانی بخصوص بهره‌وری نیروی انسانی را به تحقق می‌رساند و روانشناسان ص/س با بهره‌گیری از تخصص خود و بکارگیری آن در کنار سطوح مدیریت خدمات خویش را به سازمانها ارائه و جهت تحقق اهداف سازمانی نقش آفرین خواهند بود. با ایجاد عواملی چون انگیزش، انتخاب افراد توانمند و سالم از بعد شخصیتی و رفع موانع و ضایعات یک سازمان همچون غیبت، ترک کار، حوادث، دزدی، خشونت، انرژی منفی و شایعه‌های مخرب و یا ارزشیابی کردن یک برنامه آزمون پرسنلی و یا اجرای تحقیقات در سازمان مربوط نقش حرفه‌ای خود را ایفا می‌نماید و با افزایش کیفی آن عوامل و کاهش موانع اشاره شده در بهره‌وری سازمان گام‌های اساسی خود را بر می‌دارند.

به عبارتی از جمله عواملی که در افزایش کیفی آن باید دقت لازم به عمل آید امور استخدامی و منابع انسانی از یک بعد و ارتقاء سطح انگیزشی و فراهم آوردن زمینه و بستر مناسب شرایط محیطی کار از سوی دیگر می‌باشد.

ساعتچی (۱۳۸۲) می‌گوید بهره‌وری سازمانی امروزه یکی از مهمترین مفاهیم رایج در مدیریت است. سوال اصلی بهره‌وری در سطح فردی این است که چگونه می‌توان بهره‌وری فرد را افزایش داد و سوال اصلی در سطح گروهی و بخشی این است که چگونه می‌توان بهره‌وری در میان یک گروه و یا یک بخش از سازمان را افزایش داد. همین سوال در سطح سازمانی، ملی و بین‌المللی مطرح می‌شود.

مهداد (۱۳۸۱) می‌گوید یکی از جهت‌های روانشناسی صنعتی / سازمانی، جهت حرفه‌ای آن است که مربوط به کاربرد دانش برای حل مشکلات دنیای کار است. وی اضافه می‌کند که یافته‌های روانشناسی صنعتی / سازمانی را می‌توان در زمینه استفاده بهتر کارکنان، کاهش غیبت، بهبود ارتباطات، افزایش خشنودی شغلی و حل مشکلات بی‌شمار دیگر دنیای کار به کار گرفت.

مهداد (۱۳۸۱) توضیح می‌دهد که یکی از بانک‌های کانادا که سی هزار کارمند دارد، با استفاده از خدمات مشاوره‌ای روانشناسان صنعتی / سازمانی برای مدیریت بانک، توانست هفت میلیون دلار کاهش هزینه داشته باشد.

به طور کلی زمانی بهره‌وری افزایش می‌یابد که هوشمندانه‌تر عمل شود و منابع موجود بهتر به کار گرفته شوند، نه اینکه سخت‌تر و بیشتر کار انجام گیرد. برای افزایش بهره‌وری سازمانی، دانشمندان بسیاری به نظریه‌پردازی و تحقیق پرداخته‌اند و مسئله را از جنبه‌های بی‌شمار مورد بررسی قرار داده‌اند. شاید نقطه مشترک بسیاری از این تحقیقات، اگرچه تمامی آنها، اهمیت مسئله نیروی انسانی در بهره‌وری سازمانی باشد. بهره‌وری یک سازمان بیش از هر عامل دیگر به دانش، مهارت، توانایی، نگرش و رفتار کارکنان آن سازمان بستگی دارد.

ابطحی و کاظمی (۱۳۷۵) معتقدند کارکنان و مسائل مربوط به آنان در بهره‌وری سازمانی نقش بسزایی دارند. در مطالعه‌ای که روی ۴۲ کارخانه صورت گرفته است، مشخص شد که بهره‌وری تحت تاثیر هشت عامل قرار دارد. این عوامل عبارتند از حمایت سرپرست، رفاه مالی کارکنان، توسعه مهارت، تلاش، انعطاف و نوآوری، کیفیت، بازخورد عملکرد و رسمیت. که البته رضایت شغلی در این میان نقش متغیر میانجی یا تعدیل‌گر را دارد. ملاحظه می‌شود که اکثریت قریب به اتفاق عوامل فوق به نوعی مربوط به کارکنان سازمان هستند. از دیگر یافته‌های این تحقیق این است که میزان اثرگذاری کارکنان بر بهره‌وری سازمانی بسیار زیاد است. در کارکنان تفاوت‌هایی از نظر میزان فعالیت، تعهد و بالندگی، میزان مسئولیت‌پذیری و تاثیرگذاری آنان بر گروه کاری و هماهنگی با فرایند کار گروهی وجود دارد که همگی بر میزان بهره‌وری سازمانی موثر هستند.

ساعتچی (۱۳۸۲) معتقد است که اساسی‌ترین عوامل موثر بر بهره‌وری یک سازمان همان عوامل درون سازمانی هستند که از همه آنها مهمتر، منابع انسانی فرهیخته و کارآمد می‌باشند.

وی از جمله عوامل درون سازمانی مؤثر بر بهره‌وری سازمانی را تامین بهداشت روانی کارکنان نام می‌برد و می‌گوید اگر شرایطی در سازمان فراهم آید که طی آن، کارکنان بتوانند بالاترین میزان سازگاری رفتاری و هیجانی خود را نشان دهند، خویشتن را با شرایط انسانی محیط کارشان انطباق دهند، از کار خود خشنود باشند و احساس خوشبختی را با توجه به ویژگیهای شخصیتی خود، تجربه کنند می‌توان گفت که بهداشت روانی در آن سازمان تامین شده است.

ساعتچی (۱۳۸۲) به نقش خانواده و مشکلات خانوادگی کارکنان در بهره‌وری سازمانی اشاره می‌کند و می‌گوید مشکلات خانوادگی موجبات تعارضهای حل نشده، خشم، یاس و هیجانهای منفی که می‌توانند به محیط کار منتقل شوند را نیز فراهم می‌کند و در نتیجه کارمند توان برقراری ارتباط اثربخش با روسا، همکاران و افراد تحت نظارت خود را از دست می‌دهد.

ملاحظه می‌شود که در صورت تامین تمامی موارد فوق، منابع انسانی به ایفای نقش بهینه خود می‌پردازند و بهره‌وری سازمانی افزایش می‌یابد. ولی سوالی که در اینجا مطرح می‌شود این است که در غیر اینصورت چه اتفاقی می‌افتد؟ آیا تنها مسئله به کم کاری و کاهش بازده سازمان ختم می‌شود؟ پاسخ به این سوال نیز باعث شده که مبحث جدیدی در مدیریت منابع انسانی مطرح شود و نظر اندیشمندان به حوزه جدیدی معطوف شود.

اسپکتور (۲۰۰۲) می‌گوید رفتارهای کارکنان به دو دسته اصلی تقسیم می‌شود: رفتارهایی که به نفع سازمان است و رفتارهایی که به ضرر سازمان می‌باشند. وی توضیح می‌دهد تحقیقات روانشناختی سابق بیشتر بر چگونگی بهبود عملکرد کارکنان تمرکز داشته است. ولی اخیراً صاحب نظران متوجه شده‌اند که اصولاً بعضی از کارکنان رفتارهایی انجام می‌دهند که کاملاً به ضرر سازمان است. البته گاهی اوقات مواردی که به ضرر سازمان است ممکن است به نفع افراد باشد. از نقطه نظر سازمانی اینگونه رفتارها عبارتند از پرخاشگری، عداوت، خرابکاری، دزدی، خشونت و جلوگیری از تولید. در ادبیات تحقیق به این رفتارها اسامی مختلفی داده شده است، مثل رفتارهای ضداجتماعی سازمانی، رفتارهای ضد تولید، انحراف سازمانی و پرخاشگری سازمانی. نقطه مشترک تمامی این تعاریفات این است که این رفتارها توسط کارکنان، بر علیه کارفرمایان انجام می‌شود.

اهمیت و ضرورت تحقیق

با وجود تنوع نسبی مطالعات در زمینه رفتارهای ضد تولید، به نقش هیجانانگیز به طور کلی و هیجان خشم به طور خاص در بروز رفتارهای مذکور کمتر پرداخته شده و به ویژه در داخل کشور، در این رابطه تحقیق میدانی به دست محقق نرسید. انجام این تحقیق می‌تواند تا اندازه‌ای در این زمینه راهگشا باشد و از سوی دیگر، پیش‌درآمدی بر انجام تحقیقات بیشتر در مورد نقش هیجانانگیز منفی مثل خشم بر بروز رفتارهای ضد تولید باشد.

از نقطه نظر کاربردی، اهمیت تحقیق حاضر، به اندازه هزینه‌ای است که هر ساله در اثر بروز رفتارهای ضد تولید متوجه صنایع و سازمانهای کشور می‌شود. متأسفانه در این رابطه آمار مدونی در کشور وجود ندارد تا مشخص سازد به عنوان مثال سالانه چقدر ضرر از ناحیه رفتارهای ضد تولیدی از قبیل غیبت‌های غیرموجه، کم‌کاری، خرابکاری، شایعات مخرب؛ دزدی و غیره به صورت کلان متوجه اقتصاد کشور می‌شود. این مسئله در سطح جهانی مطرح شده است. اسپکتور و دیگران (۲۰۰۵) در مورد رفتارهای ضد تولید در محیط کار می‌گویند که این رفتارها امروزه به عنوان یک مسئله مهم در میان محققین، مدیران و عامه مردم مطرح شده است. همچنین اسپکتور و فاکس (۲۰۰۵) در مورد اهمیت مطالعه جهت رفع رفتارهای ضد تولید می‌گویند هدف عمده از رفتارهای ضد تولید صدمه رساندن به سازمان یا به افراد ذریبط مانند مشتریان، همکاران، ارباب رجوع و ناظران است.

برای رفع هر معضلی نخست باید ابعاد مختلف آن معضل را شناخت و از جنبه‌های مختلف مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. انجام تحقیق حاضر، مشخص خواهد کرد که هیجان خشم تا چه حد بر رفتارهای ضد تولید تاثیر می‌گذارد و در این رابطه می‌توان از نتایج تحقیق، در برنامه‌ریزیهای مختلف جهت کاهش رفتارهای ضد تولید و در نتیجه کاهش زیانها و ضررهای هنگفتی که به سازمانها می‌خورد، اقدام کرد و بدین وسیله سبب بهره‌وری بهینه و مطلوب شد.

هدف تحقیق

هدف تحقیق حاضر، بررسی رابطه بین خشم و رفتارهای ضد تولید بین کارکنان سازمان آب شیراز است. در کنار این هدف، می‌توان به یکسری اهداف جزئی نیز دست یافت؛ از جمله بررسی تفاوت بین رفتارهای

ضد تولیدی کارکنان زن و مرد، مقایسه رفتارهای ضد تولیدی کارکنان مجرد و متأهل و بررسی تفاوت بین رفتارهای ضد تولیدی کارکنانی که از سطوح مختلف تحصیلات برخوردار هستند.

بیان مسئله

رفتارهای ضد تولید، به عنوان یکی از مفاهیم جدیدی که توسط روانشناسی صنعتی / سازمانی مطرح شده است، نظر علمای مدیریت و صاحبان صنایع و سازمانها را به خود جلب کرده است. در گذشته همواره مدیران از این موارد در عذاب بوده‌اند ولی مفهوم رفتارهای ضد تولید که بر بهره‌وری و سلامت سازمانی تاثیر می‌گذارد، به تازگی مطرح شده و در زمان کوتاهی مورد استقبال قرار گرفته است. مثلاً ساعتچی (۱۳۸۲) از جمله عوامل کاهش بهره‌وری سازمانی را اقتصاد ناکارآمد، مقررات دولتی ناکارآمد، منابع انسانی و مدیریت ناکارآمد ذکر می‌کند و در توضیح منابع انسانی ناکارآمد، افرادی که در سازمان مرتکب خلافی شده‌اند (فساد اداری) و رفتارهای ضد تولید انجام می‌دهند را، توضیح می‌دهد. هاگمن و اولدهام (۱۹۷۶) می‌گویند رفتارهای ضد تولیدی در محیط کار به طور کلی عبارتست از هر نوع رفتار عمدی که توسط فرد در یک محیط (سازمان) انجام می‌گیرد که این رفتار بر خلاف قوانین موجود در سازمان باشد. پس تخلفات عمدی، مثالی برای رفتارهای ضد تولیدی می‌باشد زیرا که اینگونه رفتارها موقعیت فرد و مجموعه را به خطر می‌اندازند، تعداد صدمات ایجاد شده و هزینه‌های به وجود آمده در نتیجه چنین رفتارهایی می‌تواند به عنوان معیاری برای اندازه‌گیری در نظر گرفته شود. نکته دیگر اینکه باید میان رفتار ضد تولیدی و عدم بهره‌وری تمایز قائل شد. در گذشته‌ای نه چندان دور مرز مشخصی بین این دو مفهوم یعنی رفتارهای ضد تولید و عدم بهره‌وری مشاهده نمی‌شد. در واقع می‌توان گفت عدم بهره‌وری نتیجه محسوس رفتار ضد تولید است. به عنوان مثال، تخلفات عمدی از دستورات امنیتی یک رفتار ضد تولید به شمار می‌رود. زیرا اینکار موقعیت فرد و دیگران را به خطر می‌اندازد.

البته اینطور نیست که همگان در این رابطه موضع مناسبی اتخاذ کرده باشند. سیجتز و همکاران (۲۰۰۲) می‌گویند بسیاری از سازمانها در امریکا و کانادا برای جلوگیری از رفتارهای ضد تولید کارکنان خود شروع به اجرای برنامه‌های مدون تست مصرف الکل و مواد مخدر کرده‌اند درحالیکه خود اینکار می‌تواند منجر به بروز رفتارهای ضد تولید شود. چرا که افراد ممکن است فکر کنند اینکار عادلانه نیست و توهین آمیز می‌باشد. یا چرینگتون و چرینگتون (۱۹۸۵) می‌گویند، ۶۰٪ از دزدیها در مشاغل کوچک توسط کارمندان،

۳۰٪ توسط افراد خارج از محیط کار و ۱۰٪ هم در اثر اشتباه رخ می‌دهد. (البته دزدی تنها یکی از رفتارهای ضد تولید است) امروزه روشهای مکانیزه و حتی کامپیوتریزه زیادی برای جلوگیری از این مسائل در سازمانها و فروشگاهها بکار می‌رود ولی هیچ سیستم امنیتی پیچیده‌ای نمی‌تواند مانع بروز همه رفتارهای ضد تولید شود. لستلی (۱۹۸۸ بنقل از شاپیرو) مارفی (۱۹۹۳ بنقل از شاپیرو) و شاپیرو (۱۹۹۰) به مواردی اشاره می‌کنند که تکنولوژی در خدمت رفتارهای ضد تولید بوده است.

پس از مطرح شدن مفهوم رفتارهای ضد تولید، سمت و سوی مطالعات به جهت کاهش این رفتارها قرار گرفت. برای این منظور نخست می‌بایست عوامل رفتارهای ضد تولید مشخص شوند تا بتوان آنها را ریشه‌یابی نموده و برطرف نمود. محققان بسیاری در این رابطه اظهار نظر کرده‌اند، آنها از عواملی نظیر انتقامجویی نسبت به بی‌عدالتی و تبعیض، استرس، عدم رضایت شغلی، عدم کنترل فردی و سازمانی، هنجارهای گروهی و غیره به عنوان مهمترین عوامل رفتارهای ضد تولید نام می‌برند. مرور منابع نشان می‌دهد که به طور کلی محققان بر دو دسته عوامل فردی و محیطی تاکید دارند. در این میان به نظر می‌رسد نقش عوامل فردی در تحقیقات کم‌رنگتر بوده است. مهتا (۲۰۰۴) معتقد است که نقش ویژگیهای انگیزشی بر پایه تئوری که در رفتارهای ضد تولیدی در محیط کار ایفا می‌شود، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. وی این سوال را مطرح می‌کند که به راستی چرا در یک محیط یکسان، بعضی از افراد رفتارهای ضد تولیدی بروز می‌دهند و برخی دیگر اینکارها را نمی‌کنند؟ پاسخ به این سوال را می‌توان در میان طیف وسیعی از مسائل فردی جستجو کرد که هیجانانگیز یکی از آنهاست. در تحقیق حاضر هیجان خشم و رابطه آن با رفتارهای ضد تولیدی بررسی شده است.

سوالات تحقیق:

- ۱- آیا بین خشم و رفتارهای ضد تولید کارکنان سازمان آب شیراز رابطه معنی‌دار وجود دارد؟
- ۲- آیا بین رفتارهای ضد تولیدی کارکنان زن و مرد سازمان آب شیراز تفاوت معنی‌دار وجود دارد؟
- ۳- آیا بین رفتار خشم کارکنان زن و مرد سازمان آب شیراز تفاوت معنی‌دار وجود دارد؟
- ۴- آیا بین رفتارهای ضد تولیدی کارکنان متأهل و مجرد تفاوت معنی‌دار وجود دارد؟
- ۵- آیا بین رفتار خشم کارکنان متأهل و مجرد تفاوت معنی‌دار وجود دارد؟

۶- آیا بین رفتارهای ضد تولیدی کارمندانی که از سطوح مختلف تحصیلات برخوردارند تفاوت معنی دار وجود دارد؟

۷- آیا بین رفتار خشم کارمندانی که از سطوح مختلف تحصیلات برخوردارند تفاوت معنی دار وجود دارد؟

فرضیه‌های تحقیق:

۱- بین رفتارهای ضد تولید و خشم کارکنان سازمان آب شیراز رابطه معنی دار وجود دارد.

۲- بین رفتارهای ضد تولیدی کارکنان زن و مرد سازمان آب شیراز تفاوت معنی دار وجود دارد.

۳- بین رفتار خشم کارکنان زن و مرد سازمان آب شیراز تفاوت معنی دار وجود دارد.

۴- بین رفتارهای ضد تولیدی کارکنان متاهل و مجرد تفاوت معنی دار وجود دارد.

۵- بین رفتار خشم کارکنان متاهل و مجرد تفاوت معنی دار وجود دارد.

۶- بین رفتارهای ضد تولیدی کارمندانی که از سطوح مختلف تحصیلات برخوردارند تفاوت معنی دار وجود دارد.

۷- بین رفتار خشم کارمندانی که از سطوح مختلف تحصیلات برخوردارند تفاوت معنی دار وجود دارد.

تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها:

تعریف نظری رفتارهای ضد تولید در محیط کار: رفتارهای ضد تولید در محیط کار، به صورت کلی عبارت است از «هر نوع رفتار عمدی که توسط فرد در یک محیط (سازمان) انجام می‌گیرد، که این رفتار برخلاف قوانین موجود در سازمان باشد. هاگمن و اولدهام (۱۹۷۶)

تعریف عملیاتی رفتارهای ضد تولید:

رفتارهای ضد تولید در محیط کار در این پژوهش از طریق پرسشنامه رفتارهای ضد تولید، توسط فاکس و اسپکتور (۲۰۰۲). طراحی گردیده است و توسط مهداد و همکاران (۱۳۸۴) و همکاران در شهر اصفهان مورد بررسی و اجرا قرار گرفته است، مورد سنجش قرار خواهد گرفت.

تعریف نظری خشم:

برانگیخته شدن عواطف جریحه دار شده را خشم می‌ناند و به عنوان یکی از مشکلات رایج قرن حاضر، مسئله خشم است. در واقع بسیاری از اشخاص به دلایل ناشناخته درگیر بحران خشم هستند. (تاوریس ۱۳۷۹). خشم یک هیجان نامطبوع است که در نتیجه ناکامی و در موقعیتهای ایجاد می‌شود که خارج از کنترل فرد است ساعتچی (۱۳۸۵)

تعریف عملیاتی خشم:

جهت اندازه گیری متغیر خشم از پرسش نامه خشم که توسط ارنولد اچ. باس و مارک پری (۱۹۹۲) طراحی گردیده است و توسط لنگری (۱۳۷۸) در شهر بجنورد مورد بررسی و اجرا قرار گرفته است. استفاده گردیده.

واژه‌های کلیدی تحقیق

در این پژوهش از واژه‌های زیر به کرات استفاده شده است. رفتارهای ضد تولید^۱، خشم^۲، پرخاشگری^۳ کارکنان^۴

^۱ -Counterproductive Behavior

^۲ -Anger

^۳ -Aggression

^۴ -Personnel

فصل دوم:

مبانی نظری

مقدمه

در این فصل به بررسی مبانی نظری پژوهش پرداخته می‌شود. در این رابطه نخست رفتارهای ضد تولید، تعاریف این متغیر، دسته بندی آنها، عوامل و موارد مرتبط با رفتارهای ضد تولید مورد بررسی قرار می‌گیرند. سپس هیجان خشم و پرخاشگری از نقطه نظرات گوناگون مطالعه می‌شوند. رابطه این دو متغیر با هم موضوع قسمت بعدی فصل دوم خواهد بود. بعد از مطالعه آراء صاحب نظران در مورد دو متغیر اصلی تحقیق و رابطه آنها با هم نوبت به معرفی تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور در ارتباط با موضوع پژوهش حاضر خواهد رسید. نتیجه گیری از مبانی نظری و تحقیقات پیشین، آخرین قسمت فصل دوم را تشکیل می‌دهد.

رفتارهای ضد تولید

همانطور که گفته شد، مفهوم رفتارهای ضد تولید، از نظر طرح شدن در میان نظریه‌های مدیریت و روانشناسی صنعتی و سازمانی، از پیشینه طولانی برخوردار نیست.

با وجود این، دیدگاهها در مورد رفتارهای ضد تولید بسیار متنوع است. رفتارهایی که در این مجموعه قرار می‌گیرد، همراه با مفاهیم و اصطلاحاتی مانند غیر قانونی بودن، عدم رعایت قوانین، رفتارهای ناپسند می‌باشد که مغایر با سیستم ارزشی است و رفتارهای انحرافی که انحراف از هنجارها محسوب می‌شود. هر مفهوم ممکن است با رفتارهای ضد تولید مرتبط باشد. تعدادی از دانشمندان برای نظریه خود مدل ارائه داده‌اند. مارتینکو و همکاران (۲۰۰۲) مدلهای مختلف رفتارهای ضد تولیدی را معرفی کرده‌اند. به قول آنها مدل بنت (۱۹۹۸) روی ضعفهای مشاهده شده، فولگر و بارون (۱۹۹۶) روی متغیرهای محیطی، تفاوت‌های فردی و بی‌عدالتی، مدل هریس و گریسینگ (۱۹۹۸) بنقل از مارتینکو و دیگران، (۲۰۰۲) روی مصرف‌الکل