





دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی-گروه روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: صنعتی و سازمانی

عنوان:

رابطه بین کنترل شغلی با توانمندسازی کارکنان و رفتار ضد تولید در

کارکنان شرکت کولر هوای آبان

استاد راهنما :

دکتر سیروس سروقد

نگارش :

هانیه دهبینی

تابستان ۹۳



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

منشور اخلاق پژوهش

بایاری از خداوند سبحان و اعتماد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، مادیانجویان و اعضاء هیئت علمی واحد های دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و

از آن تحفظی نکنیم:

- ۱- اصل تحقیق بجویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسن، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهاد های مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برانت: التزام به برانت بجویی از هرگونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه های غیر علمی می آلاینند.



معاونت پژوهش و فن آوری
به نام خدا
تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب هانیه ده‌بینی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی که در تاریخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۹ از پایان نامه خود تحت عنوان " رابطه بین کنترل شغلی با توانمندسازی کارکنان و رفتار ضد تولید در کارکنان شرکت کولر هوای آبان " با کسب نمره دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- ۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.
- ۲) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- ۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- ۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء



صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: هانیه ده‌بینی در تاریخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۹

رشته: روان شناسی صنعتی سازمانی

از پایان نامه خود با عنوان: رابطه بین کنترل شغلی با توانمندسازی کارکنان و رفتار ضد تولید در کارکنان شرکت کولر هوای آبان با درجه و نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داوری سمت امضاء اعضای هیات داوری

۱- دکتر سیروس سروقد

استاد راهنما

۲- دکتر مجید برزگر

استاد داور داخلی

۳- دکتر مسلم صالحی

استاد داور خارجی

مراتب فوق مورد تایید است .

مدیر / معاونت پژوهشی

مهر و امضاء

تقدیم بہ عزیزترین و کرانہا ترین ہدیہ آسمانی

پدرو مادر عزیزم

کہ حضورشان آرایش زندگی ام، وجودشان امید راستیم، نگاہشان گرمایی، بستیم و بودنشان

اطمینان خاطر م است.

پاسکزاری

پاس پروردگار جهانیان را که محط محط زندگی ام مرہون الطاف بی پایان اوست و تدوین این رسالہ نیز در سایہ الطاف بی پایان او میسر گشت.

در اینجا لازم می دانم مراتب تقدیر و شکر خود را از کلیہ کسانی کہ رشد و تعالی اینجانب مرہون حمایت ہای آنہاست، اعلام دارم. بہترین مراتب تقدیر خود را از جناب آقای دکتر سیروس سروقد (استاد راہنما) کہ بدون راہنمایی ارزندہی ایشان تدوین این رسالہ میسر نبود، اعلام می دارم.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده.....
فصل اول: کلیات تحقیق	
۳	مقدمه.....
۵	بیان مسأله.....
۷	اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۹	اهداف تحقیق.....
۹	فرضیه های پژوهش.....
۱۰	تعاریف واژه ها و اصطلاحات.....
۱۰	تعاریف نظری.....
۱۱	تعاریف عملیاتی.....
فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق	
۱۳	مبانی نظری کنترل شغلی.....
۱۳	مفهوم کنترل.....
۱۴	کنترل فردی.....
۱۴	کنترل در روانشناسی صنعتی.....
۱۵	سیر تاریخی توجه به موضوع کنترل شغلی.....

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۷	مفهوم کنترل شغلی.....
۱۸	ابعاد کنترل شغلی.....
۱۹	الگوهای مرتبط با کنترل شغلی.....
۲۲	مبانی نظری توانمند سازی کارکنان.....
۲۲	توانمندسازی.....
۲۴	تعاریف و دیدگاه‌های مختلف توانمندسازی.....
۲۵	تعاریف توانمندسازی نیروی انسانی.....
۲۶	تاریخچه توانمندسازی.....
۲۷	علائم توانمندسازی.....
۲۷	کارکنان توانمند شده.....
۲۷	کارکنان توانمند نشده.....
۲۷	شرایط سازمانی زمینه‌ساز توانمندسازی کارکنان.....
۲۸	توانمندسازی و آموزش و پرورش کارکنان.....
۲۸	هدفهای نظام بهسازی منابع انسانی.....
۲۹	عوامل موثر بر توانمندسازی کارکنان.....
۳۰	علل گرایش سازمان‌ها به توانمندسازی.....

۳۳ رویکردهای توانمندسازی
۳۶ سه کلید توانمندسازی
۳۷ رفتار ضد تولید
۳۸ مفاهیم دیگر رفتار ضد تولید
۴۰ الگوی های عملکرد شغلی
۴۲ ابعاد رفتارهای ضد تولید
۴۳ عوامل موثر در بروز رفتارهای ضد تولید
۴۴ پیشینه پژوهش
۴۴ الف) تحقیقات انجام شده در خارج از کشور
۴۶ ب) تحقیقات انجام شده در داخل کشور

فصل سوم: روش پژوهش

۵۲ طرح پژوهش
۵۲ جامعه آماری
۵۲ حجم نمونه و روش نمونه گیری
۵۳ ابزارهای جمع آوری اطلاعات
۵۳ پرسشنامه کنترل شغلی
۵۴ پرسشنامه توانمند سازی روانشناختی
۵۶ پرسشنامه رفتارهای ضد تولید

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵۷.....	روش تجزیه و تحلیل آماری
۵۷.....	ملاحظات اخلاقی
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته ها	
۵۹.....	الف) یافته های توصیفی
۶۰.....	ب) یافته های استنباطی
فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری	
۶۵.....	خلاصه پژوهش
۶۵.....	تحلیل یافته های پژوهش
۶۹.....	محدودیت های تحقیق
۶۹.....	پیشنهادات پژوهشی
۷۰.....	پیشنهادات کاربردی
۷۱.....	فهرست منابع
۷۱.....	منابع فارسی
۷۳.....	منابع انگلیسی

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول شماره ۳-۱: فراوانی و درصد فراوانی وضعیت جنسیت آزمودنی ها.....	۵۳
جدول شماره ۳-۲: گویه های پرسشنامه توانمندسازی.....	۵۵
جدول ۳-۳: ضریب پایایی توانمند سازی.....	۵۶
جدول ۳-۴: ضرایب پایایی توانمند سازی روانشناختی.....	۵۶
جدول ۴-۱: شاخص های آماری مدیریت کیفیت فراگیر، خلاقیت و توانمندسازی.....	۵۹
جدول ۴-۲: میزان ضریب همبستگی بین کنترل شغلی با توانمندسازی.....	۶۰
جدول ۴-۳: آزمون همبستگی برای بررسی رابطه میان ابعاد کنترل شغلی با توانمند سازی کارکنان.....	۶۰
جدول ۴-۴: میزان ضریب همبستگی بین کنترل شغلی با رفتار ضد تولید.....	۶۱
جدول ۴-۵: آزمون همبستگی برای بررسی رابطه میان ابعاد کنترل شغلی با رفتار ضد تولید.....	۶۱
جدول ۴-۶: نتایج رگرسیون کنترل شغلی و ابعاد آن با توانمندسازی.....	۶۲
جدول شماره ۴-۷: پیش بینی توانمند سازی براساس ابعاد کنترل شغلی.....	۶۲

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین کنترل‌شغلی با توانمندسازی کارکنان و رفتارضدتولید در شرکت کولرهای هوایی آبان به مرحله اجرا درآمده است. به منظور دسترسی به هدف فوق از بین کارکنان ۱۹۶ نفر به صورت تصادفی ساده برای پاسخگویی به پرسشنامه‌های تحقیق انتخاب شدند. شواهد مربوط به اعتبار و پایایی ابزارهای تحقیق (چنانچه که در فصل سوم نیز قابل مشاهده است)، نشان می‌دهد که اعتبار و پایایی ابزارهای پژوهش در حد قابل قبولی بود. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد بین ابعاد کنترل‌شغلی با توانمندسازی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، بین ابعاد کنترل‌شغلی با رفتارضدتولید کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد و همچنین کنترل‌شغلی قادر به پیش‌بینی توانمندسازی کارکنان می‌باشد، و از بین ابعاد کنترل‌شغلی، تنها کنترل‌روش و تولید می‌توانند توانمندسازی کارکنان را پیش‌بینی کنند.

کلید واژه‌ها: کنترل‌شغلی، توانمندسازی، رفتارضدتولید.

فصل اول

طرح کلی پژوهش

مقدمه

امروزه یکی از مشکلات اساسی و عمده‌ای که در سازمان‌ها وجود دارد بحث بی‌انگیزگی و استرس کارکنان است. این مسئله خسارت‌هایی را به دنبال داشته است، بنابراین مدیران در جستجوی نظریه‌ها و مدل‌هایی هستند که این مشکلات را حل کنند. یکی از دلایل عمده استرس کارکنان را می‌توان عدم کنترل بر روی شغل خود و ارزیابی کم و ناقص از توانایی‌های خود دانست. در واقع هر چه فرد بر روی شغل خود کنترل بیشتری داشته باشد، ناشناخته‌های کمتری برای وی در شغلش می‌ماند و این خود سبب خواهد شد که فرد از توانایی‌هایش حداکثر استفاده را کرده و کمتر اضطراب برای آینده داشته باشد (کلانتر، ۱۳۷۷).

دگرگونی‌ها و تغییراتی مانند افزایش رقابت جهانی، تاثیر فن‌آوری اطلاعات، طراحی مجدد فرایندهای تجاری و توسعه بخش‌های خدماتی بر دنیای کار اثر می‌گذارند (کوپر^۱ و پایو^۲، ۱۹۸۰).

طی سال‌های اخیر، جوامع بشری دستخوش تحولات شگرف و تکان‌دهنده‌ای شده‌اند، رویه‌ها و خط‌مشی‌های مدیریتی کلی مانند ایجاد سازمان یادگیرنده، توانمندسازی کارکنان، افزایش خشنودی شغلی کارکنان و کاهش استرس آنها، همگی کارکنان را به سوی خود‌هدایت‌گری و یادگیری محوری هدایت می‌نمایند که سبب استفاده بهینه سازمان از منابع انسانی می‌گردد (بیر، اسپکتور، لارنس، میلز و والتون^۳، ۱۹۸۵). برای مثال یکی از الگوهایی که امروزه بسیار مورد توجه قرار گرفته است، الگوی مرتبط با افزایش کنترل شغلی کارکنان می‌باشد (پارکر و اسپرینگ^۴، ۱۹۹۹). واضح است که هر چه کارکنان بر شغل خود احساس کنترل بیشتری کنند و تفویض اختیار بیشتری در سازمان انجام گیرد، کارکنان به سطح بالاتری از خودکارآمدی خواهند رسید، در چنین مواقعی است که کارکنان احساس استرس کمتری خواهند کرد و توانایی انجام شغل خود را با بازده بیشتری خواهند داشت که این به نوبه خود موجب افزایش بهره‌وری سازمانی نیز خواهد گشت.

¹-Cooper

²-Payoe

³-Beer, Spector, Lawrence, Mills, & Walton

⁴-Parker, Sprigg

کنترل شغلی از جمله متغیرهای سازمانی مهمی است که اخیراً مورد توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی قرار گرفته است.

کنترل شغلی اشاره به باور افراد در مورد اثرگذاری بر محیط کار دارد و لذا ادراکات افراد از محیط کار تاثیر قابل توجهی بر کنترل شغلی اعمال می نمایند و واکنش های آنها به محیط کار را تحت تاثیر قرار می دهد(اسپکتور، ۱۹۸۶).

بزرگترین و اصلی ترین سرمایه هر سازمان^۱، بخصوص یک سازمان دانش محور، سرمایه انسانی آن است که سایر سرمایه گذاریهای سازمان را تحت الشعاع قرار می دهد. یکی از معضلات سازمانهای امروزی وجود رفتارهایی همچون کم کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی، ارباب و کینه توزی است. این رفتارها هم بر عملکرد سازمانها و هم بر روابط بین فردی و روحیه همکاری کارکنان تاثیر می گذارند. بروز چنین رفتارهایی به عنوان رفتارهای ضد تولید^۲، بر خلاف رفتارهای شهروندی سازمانی^۳ است که موجب ارتقاء عملکرد سازمان^۴، اثربخشی سازمان، رضایت و وفاداری مشتری و نظایر آن می شوند(بولینو و همکاران^۵، ۲۰۰۲، یون و سوح، ۲۰۰۳) می تواند مانع کارکرد سازمان شود و به کاهش درآمد و یا خدشه دار شدن اعتبار آن منجر شود و تبعاتی را نیز برای جامعه در پی داشته باشد. در بخش خصوصی، اخراج کارکنان و از دست دادن مشتریان و ورشکستگی بنگاه های کم بنیه از جمله پیامدهای منفی اینگونه رفتارها تلقی می شود. اما بروز رفتارهای ضد تولید در سازمانها و نهادهای عمومی، با توجه به گستردگی و اهمیت آنها، ممکن است آنها را با بحران های جدی تری مواجه سازد. اشاعه رفتارهای ضد تولید در بین کارکنان سازمان هایی که باید مورد وثوق و اعتماد مردم باشند، اعتماد عمومی را خدشه دار و در کارکردهای عمومی این سازمان ها اختلال ایجاد می کند (بال و همکاران^۶، ۱۹۹۴، به نقل از مهداد، ۱۳۸۴).

توانمندسازی شیوه ای است برای ایجاد روحیه مشارکت در کارکنان از طریق فرایند دخالت و واگذاری مسئولیت به آن ها، این شیوه کارکنان را تشویق می کند که در مورد کارهای خویش، خود تصمیم بگیرند و امکان قدرت و مهارت بیشتری بر کار داشته باشند. توانمند سازی بین قدرت مدیر و آزادی عمل کارکنان توازن برقرار می کند. بر مبنای این تفکر، بخشی از قدرت مدیران به کارکنان انتقال می یابد (زارعی، ۱۳۹۰).

¹-Organization

²-Counterproductive Behavior Index (CBI)

³-Organizational citizenship behavior(OCB)

⁴-Organization performance

⁵-Bolino

⁶-Ball

توانمندسازی برداشتن موانع رشد، ترغیب تعهد به اهداف، ترغیب خطرپروری، خلاقیت و نوآوری و قادر ساختن افراد به حل مشکل، افزایش مسئولیت و از بین بردن ترس است. به طور خلاصه توانمند سازی خاتمه دادن به هر چیز است که موجب توقف رشد، آزادی عمل، اعتماد به نفس، مشارکت و همکاری افراد می شود (عقلمند و اکبری، ۱۳۸۴).

اکثر غریب به اتفاق صاحب نظران معتقدند که توانمندی هم در کارکنان و هم در مدیران باعث ایجاد احساس کفایت نفس و به وجود آمدن فضای آزادی عمل برای آن ها می شود که برای آن ها این فرصت را به وجود می آورد تا توانایی ها و مهارت هایشان را بهبود بخشیده و موجبات اثربخشی خود را فراهم نمایند (جعفری قوشچی، ۱۳۸۰).

بیان مسأله

رفتارهای منفی کارکنان می تواند با مداخله در تولید، منجر به تولیدات معیوب، خدمات ضعیف، شایعه مخرب، سرقت و خرابکاری در تجهیزات و ابزارآلات تولید گردد، کارکنان ممکن است به دلیل شکایات واقعی و یا خیالی که سازمان دارند این رفتارها را به عنوان راهی که به سازمان ضربه وارد نمایند، بروز دهند (مهداد، ۱۳۸۷). رفتارهای ضدتولید عبارت اند از: غیبت، ترک کار، شایعه پراکنی و غیره. رفتارهای ضد تولید به آن دسته از رفتارهایی اطلاق می شوند که باعث کند شدن روند پیشرفت و بهره-وری سازمان می شوند (فیدلر، ۱۹۷۶).

اشاعه رفتارهای ضد تولید در بین کارکنان سازمان هایی که باید مورد وثوق و اعتماد مردم باشند، اعتماد عمومی را خدشه دار و در کارکردهای عمومی این سازمانها اختلال ایجاد می کند (بال و همکاران^۱، ۱۹۹۴، به نقل از مهداد، ۱۳۸۴).

رفتار ضد اجتماعی، رفتار غیر مولد و ناکارآمد (فوکس و اسپکتور^۲، ۱۹۹۹)، بزهکاری، انتقام جویی، کینه توزی و انحراف (رابینسون و بنت^۳، ۱۹۹۵) نیز برای توصیف رفتار ضد تولید به کار رفته اند (به نقل از گلپرور و خاکسار، ۱۳۸۷).

یکی از متغیرهایی که می تواند در کاهش رفتارهای ضد تولید کارکنان موثر واقع شود توانمندسازی کارکنان می باشد.

^۱-Ball and coworkers

^۲-Fox and Spector

^۳-Robinson and Bennett

توانمندسازی ابزاری است برای بازگذاشتن دست کارکنان به گونه ای که آنها بتوانند برای آنچه فکر می کنند بهترین است، بدون ترس از تأیید نشدن آن توسط رؤسایشان، از آزادی عمل برخوردار گردند . کارکنان توانمند با استفاده از ابعاد توانمندسازی قادر خواهند بود سازمان را از بحران نجات دهند و با ایجاد فرصت های طلایی در کسب و کار تعهد و وفاداری خود را به سازمان نشان دهند . علیرغم توجه رو به رشد به توانمندسازی کارکنان، درک و آگاهی ما از این مفهوم محدود است و مطالعات علمی کمی در خصوص اینکه توانمندسازی در زمینه کاری با چه متغیرهای سازمانی در ارتباط است، وجود دارد (رحمان-پور، ۱۳۸۱).

وقتی افراد توانمند می شوند، آنان احساس خودکارآمدی می کنند، یا این که احساس می کنند قابلیت و تبحر لازم را برای انجام موفقیت آمیز یک کار را دارند . افراد توانمند نه تنها احساس شایستگی، بلکه احساس اطمینان می کنند که می توانند کار را با کفایت انجام دهند.

افراد توانمند دارای حسی به نام اعتماد هستند و مطمئن اند که با آنان منصفانه و یکسان رفتار خواهد شد . معمولاً معنای این احساس آن است که آنان اطمینان دارند که متصدیان مراکز قدرت یا صاحبان قدرت، به آنان آسیب یا زیان نخواهند زد و دیگر این که با آنان بی طرفانه رفتار خواهد شد (بخشی، ۱۳۸۱).

کنترل متغیری است که نشان داده شده است در رفتار افراد نقش معنی داری بازی می کند. میزانی که فرد باور دارد که می تواند مستقیماً بر محیط اثر بگذارد، تأثیر قابل توجهی بر ادراکاتی که از محیط دارد و واکنش هایی که به آن نشان می دهد، دارد. به عنوان مثال تحقیقات قابل توجهی در مورد ارائه محرک آزارنده (مانند شوک الکتریکی) نشان داده اند که واکنش های افراد به واسطه باورشان مبنی بر اینکه می توانند محرک ها را کنترل کنند، تغییر بسیار زیادی نموده است، حتی هنگامی که آن ها به صورت واقعی بر محرک کنترل نداشتند (آوریل، ۱۹۷۳).

کاراسیک (۱۹۷۹)، بیان نمود که تقاضای شغلی به خودی خود مسئله ساز نیستند، بلکه هنگامی که این تقاضاها با قدرت تصمیم گیری اندکی برآورده گردند، بر سلامت کارکنان اثراتی منفی خواهند داشت. همچنین ممکن است تقاضاهای شغلی به پیامد های روانشناختی منفی دیگری مانند افسردگی نیز منجر شوند. بنابراین احساس کنترل برای سلامت فردی مزایای زیادی دارد، زیرا به صورتی فعال فرایندهای حل مسئله را فعال می سازند و به کارکنان اجازه می دهند تا محیط شان را به گونه ای تغییر دهند تا با تقاضاهای شغلی آنها سازگار گردد (روس و میروسکی، ۱۹۸۹).

با توجه به مباحث گفته شده، می توان فهمید که هر چه بیشتر مدیران در سازمان، بتوانند تفویض اختیار بیشتری اعمال کنند و کارکنان بر روی شغل خود کنترل بیشتری داشته باشند، کارکنان احساس

توانمندی بیشتری خواهند داشت و به میزان بالاتری در حل مشکلات مربوط به شغل خود تلاش خواهند کرد، این افراد کمتر دست به رفتارهای ضد تولید زده و حتی، بیشتر سعی در تلاش و کوشش جهت حل مشکلات مربوط به خود و سازمان خواهند کرد. با توجه به مطالب گفته شده، پژوهش حاضر به دنبال پاسخی برای این سوال می باشد که آیا بین کنترل شغلی و توانمندسازی کارکنان با رفتارهای ضدتولید کارکنان شرکت کولرهای هوایی آبان رابطه معناداری وجود دارد یا خیر؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

محیط های کاری اثربخش بیشتر به وسیله مقایسه اقتصادی و رویکردهای سود/هزینه مربوط به بازار نه به وسیله مورد ملاحظه قرار دادن مفاهیم انسانی این تغییرات تعیین می شوند (کاراسیک، سیگریست و ثورل^۱، ۱۹۹۸).

در این راستا، الگوی تقاضا-کنترل شغلی^۲ (JD-C)، به عامل انسانی در محیط کار توجه می کند و محیط کاری را به عنوان یکی از مفاهیم انسانی در نظر می گیرد که قادر به تغییر یک محیط فعال در سطح بهینه می باشد (کاراسیک، ۱۹۷۹، ۱۹۹۸؛ کاراسیک و ثورل، ۱۹۹۰). این الگو فرض می کند دامنه کنترل فرد بر موقعیت محیطی از یک طرف، یک بعد مهم در تعیین سلامت فرد و از طرف دیگر، باعث ایجاد محیطی که یادگیری در آن فعال باشد، می گردد (کاراسیک، ۱۹۹۸). به ویژه مشاغل دارای تقاضای زیاد و کنترل کم (مشاغل دارای فشار بالا)، زمینه مناسبی برای استرس کارکنان خواهد بود، با این وجود مشاغلی که در آنها تقاضاها بالا (اما نه طاقت فرسا) و کنترل نیز بالا (مشاغل فعال) باشد، زمینه ای را برای کارکنان فراهم می کنند که آزادی عمل بیشتری را در مورد اینکه چگونه و یا چه موقع از عهده چالش های اخیر و جدید برآیند، به کارکنان می دهد. این زمینه منجر به رفتار فعال برای یادگیری، چالش انگیزی و یک احساس تسلط و خودکارآمدی در کارکنان می شود (کاراسیک و ثورل، ۱۹۹۰).

علاوه بر آن، امروزه سازمان ها شاهد تغییرات سریع و غیرقابل پیش بینی زیادی در محیط هستند . رقابت فزاینده جهانی، توسعه و گسترش تکنولوژی اطلاعات و تغییرات در ویژگی های جمعیت شناختی نیروی انسانی و مشتریان در قلب تغییرات قرار دارند. در چنین شرایطی مدیران فرصت چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیشترین وقت و نیروی خود را صرف شناسایی محیط داخلی و خارجی سازمان کنند و سایر وظایف روزمره را به عهده کارکنان بگذارند . از این رو، امروزه مهمترین منبع مزیت رقابتی در سازمان ها، کارکنان متعهد، برانگیخته و وظیفه شناس هستند اما متأسفانه از استعدادهای بالقوه

¹-Siegrist, & Theorell

²-job demand-control model

آن ها اغلب در سازمان ها استفاده نمی گردد . به همین خاطر از توانمندسازی به عنوان مهمترین چالش مدیران در عصر حاضر یاد می شود . در نتیجه این چالش ها، مدیران باید شرایط سازمان ها را به گونه ای مهیا سازند که در آن هر شخصی بتواند توانمندتر شود چون نیروی کار متعهد و توانمند، یکی از شروط لازم و ضروری برای عملکرد موثر در سازمان ها ی نوین می باشد (بخشی، ۱۳۸۱).

علاوه بر آن، رفتارهایی که ارزش منفی برای سازمان دارند به عنوان تشکیل دهنده ابعاد مجزای عملکرد شغلی فرض شده اند. رفتار منحرف سازمانی^۱ به عنوانی از علاقه پژوهشی تبدیل شده است. رفتار منحرف را به عنوان رفتار داوطلبانه ای تعریف کرده اند که هنگامی سازمانی مهم را نقض می کند و همین طور بهبود یک سازمان، اعضای آن یا هر دو را تهدید می کند.

این رفتارها در جهان موجب از دست دادن میلیاردها دلار در سال می شوند (پیرس و گیاکالون^۲، ۲۰۰۳). با ورود مفهوم رفتار ضد تولید به ادبیات روانشناسی صنعتی و سازمانی، جیل بال^۳، تروینو^۴ و سیمز^۵ (۱۹۹۴) آن را به منزله نوعی بدرفتاری کارمند که از بازده کار او می کاهد تعریف کردند ضمن اینکه عبارت هایی نظیر پرخاشگری (نیومن و بارون^۶، ۱۹۹۸)، رفتار ضد اجتماعی (گیاکالون و گرین برگ^۷، ۱۹۹۷)، رفتار غیر مولد و ناکارآمد (فوکس و اسپکتور^۸، ۱۹۹۹)، بزهکاری (هوگان و هوگان^۹، ۱۹۸۹)، انتقام جویی (اسکارلیکی و فولگر^{۱۰}، ۱۹۹۷)، کینه توزی (بایس و همکاران^{۱۱}، ۱۹۹۷) و انحراف (رابینسون و بنت^{۱۲}، ۱۹۹۵، هولینگر^{۱۳}، ۱۹۸۶) نیز برای توصیف رفتار ضد تولید به کار رفته اند. محققانی که در این زمینه مطالعه کرده اند، دریافته اند که ممکن است این رفتارها، طیف گسترده ای از واکنش ها را نظیر خرابکاری، دزدی، انتقام جویی، نزاع، پرخاشگری و حتی شوخی را در بر گیرند (به نقل از مهداد، ۱۳۸۴).

در سازمان هایی که افراد از اختیار بیشتری برخوردار باشند و توانایی تصمیم گیری بیشتری داشته باشند، افراد خشنودتر خواهند بود، این افراد تعهد بالاتری نسبت به سایر سازمان ها خواهند داشت، هر اندازه تفویض اختیار در بین افراد بیشتر باشد و خود قدرت تصمیم گیری داشته باشند، برای شغل و کار خویش

¹ -Organizational deviant behavior

² -Pearce and Giacalone

³ -Jelinek, & Ahearn

⁴ -Trevino

⁵ -Sims

⁶ -Neuman and Barron

⁷ -Giacalone and Greenberg

⁸ -Fox and Spector

⁹ -Hogan and Hogan

¹⁰ -Skarlicki and folger

¹¹ -Bies et al

¹² -Robinson and Bennett

¹³ -Hollinger