

## نقش حراست شهرداری ها در کاهش رفتارهای انحرافی ضدتولید

مسعود نعمت الهی<sup>۱</sup><sup>۱</sup> کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، کارمند شهرداری ایزدخواست

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۲/۰۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۰۴

**The Role Of Municipal Security In Reducing Anti -Production Deviant Behaviors  
Masoud Nematolahi<sup>1</sup>**<sup>1</sup>Masters of Business Management, Izadkxah

Received: (24/02/2022)

Accepted: (29/04/2022)

**Abstract:**

The human resources is the main basis of any organization, in other words, the essential factor of the survival of any organization is the human being in which it is essential for human understanding. Organizational behavior, or in other words, human behavior in the organization is a systematic effort to identify and understand human behavior in the organization so that by controlling and using it, it is possible to fulfill organizational goals. Understanding the causes of behavior and how to use behaviors for organizational goals is a fundamental issue in organizational behavior management. Anti -production behaviors have always been an important social goal for the people working together. Anti -production behaviors are a set of distinct and clear practices that have common characteristics, voluntary and damaging, or intend to harm organizations or members of the organization such as colleagues, customers and supervisors. In this article, we examine the literature on non -productive work behaviors and the role of municipal protection in reducing anti -production behaviors.

**Keywords:** Anti -production behaviors, municipality, security

**چکیده**

نیروی انسانی پایه اصلی هر سازمان است، به بیان دیگر، فاکتور اساسی بقای هر سازمان، انسان هایی هستند که در آن مشغول به فعالیت هستند و به همین خاطر شناخت انسان برای مدیریت اثربخش آن ضروری است. رفتار سازمانی یا به عبارت دیگر رفتار انسانی در سازمان تلاش های نظام مند برای شناخت و درک رفتار انسان در سازمان است تا با کنترل رفتار و استفاده از آن، تحقق اهداف سازمانی امکان پذیر شود. شناخت علل رفتار و چگونگی به کارگیری رفتارها در جهت اهداف سازمانی مسئله بنیادی در مدیریت رفتار سازمانی است. رفتارهای ضدتولید همیشه برای انسان هایی که در کنار هم کار می کردند، یک مسئله ی اساسی و غلبه بر آن نیز یک هدف مهم اجتماعی بوده است. رفتارهای ضدتولید مجموعه ای از اعمال متمایز و روشنی هستند که ویژگی های مشترکی دارند، آن ها ارادی و آسیب رسانند و یا قصد دارند به سازمان ها و یا اعضاء سازمان همانند: همکاران، مشتریان و سرپرستان آسیب برسانند. در این مقاله به بررسی ادبیات مربوط به رفتارهای کاری غیر مولد و نقش حراست شهرداری ها در کاهش رفتارهای ضدتولید می پردازیم.

**واژه های کلیدی:** رفتارهای ضدتولید، شهرداری، حراست

## مقدمه

درمبحث رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی، تحقیقات بر روی هماهنگی فرد - سازمان و فرد - شغل و یا تطابق بین ویژگی‌های شخصیتی افراد و خصوصیات شغل و سازمانی که در آن مشغول به خدمتند، رایج گردیده است (ادوارد<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱؛ کریستف<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶؛ وربل و جانسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱؛ به نقل از آکرمانز و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۲۱). هماهنگی در محیط کار به عنوان میزان هماهنگی میان فرد و محیطی که در آن مشغول به خدمت است، اخیراً توجه قابل ملاحظه‌ای را در میان محققان سازمانی قرار گرفته است. (کبل و جاج<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳). تطابق بین فرد و سازمان، به عنوان تناسب بین ارزش‌های فرد و سازمانی که در آن مشغول به کار است (اریلی<sup>۶</sup>، ۱۹۹۱). تطابق بین فرد و گروه، که به سازگاری بین فرد و گروه تیم همکاران اشاره دارد (کریستف، زیمرن و جانسون<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵). و تناسب میان فرد و شغل، به عنوان تناسب بین خصوصیات شخص و ویژگی‌های شغلی که فرد در آن مشغول به خدمت است، تعریف شده‌اند (کریستف و همکاران، ۲۰۰۵). رفتارهای مدنی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری و ارادی برای انجام فعالیت‌های فرا شغلی، کمک به دیگران و حمایت از قوانین و روش‌های انجام کار است (نعامی، ۱۳۸۱). رفتارهای ضد تولید که در نقطه روبروی رفتارهای مولد برای دستیابی به اهداف سازمان ایفای نقش میکنند به عنوان رفتارهای عمدی با هدف آسیب رساندن به سازمان، نیروی انسانی سازمان و یا هر دوی آنها تعریف می‌شوند (اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۵). تحقیقات سازمانی نشان می‌دهند که افراد در سازمان‌هایی موثرترند که به آنها فضا داده می‌شود از قابلیت‌هایشان بهترین استفاده را ببرند و محیط کار منطبق با ویژگی‌های فردی آن‌ها باشد (کریستف، ۱۹۹۶؛ منگمری، ۱۹۹۶). آرجیس (۱۹۵۷؛ به نقل از کریستف، ۱۹۹۶) بر این باور است که رفتار سازمانی کارکنان از تعامل بین فرد و سازمان ناشی می‌شود. عدم تطابق و ناسازگاری زیاد بین فرد و محیط شغلی‌اش می‌تواند افراد را بی‌انگیزه و منزوی نماید. تحقیقات ثابت کرده است که هماهنگی در محیط کار پیامدهای مثبتی از جمله استرس کمتر (آرولدوس<sup>۸</sup> و همکاران، ۲۰۲۰)، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بالاتر (اریلی و چتمن، ۱۹۹۱) و انگیزش بیشتر به دنبال دارد. علاوه بر این هماهنگی در محل کار باعث افزایش رفتارهای مدنی سازمانی (دیویس، ۲۰۰۶) شده و با عملکرد بهتر نیز رابطه دارد (کریستف، زیمرن و جانسون، ۲۰۰۵). یانگ<sup>۹</sup> و همکاران (۲۰۱۱) نیز تاثیر انواع هماهنگی بر عملکرد درون نقش، رفتارهای مدنی سازمانی و رضایت شغلی را گزارش داده‌اند. بهری (۲۰۰۹) ثابت کرد که سطوح بالای تطابق شخص - سازمان و شخص - شغل با، تعهد سازمانی مرتبط است که نتیجه فوق با نتایج پژوهش‌های قبلی در یک راستاست (چتمن، ۱۹۹۱، جاج، ۱۹۹۴) این پژوهش بیان کرد که سازمان‌ها می‌توانند نتایج سازمانی خود را از طریق افزایش سطوح هماهنگی فرد - سازمان و فرد - شغل ارتقا دهند. میچالسون و همکاران<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۴) در تحقیقی نشان دادند، هماهنگی میان اخلاقیات فرد و جو اخلاقی سازمان، رفتارها و نگرش‌های مثبتی را در کارکنان ایجاد و برعکس عدم تطابق بین اخلاقیات فرد و فضای اخلاقی سازمان، رفتارها و دیدگاه‌های منفی را در کارکنان ایجاد می‌نماید. پژوهش‌های اندکی به بررسی رابطه تطابق با پیامدهای رفتاری پرداخته‌اند (تاماریت و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۸). تاماریت و همکاران (۲۰۱۸) فرا تحلیلی بر روی تحقیقاتی که به بررسی رابطه تطابق فرد - سازمان و پیامدهای رفتاری پرداخته‌اند، انجام دادند. نتایج این تحقیق، رابطه بین هماهنگی شخص - سازمان را با ترک شغل ۰/۲۶، عملکرد تکلیف ۰/۲۶ و رفتار مدنی سازمانی بیان کردند. پوسنر (۱۹۹۲) دریافت که تناسب ارزش‌های فرد و سازمان اثر مثبتی روی

1 - Edward

2 - Kristof

3 - Werbel & Johnson

4 - Akkermans

5 - Cable & Judge

6 - O'Reilly

7 - Kristof-Brown & Zimmerman & Johnson

8 Aruldoss

9 Yang

10 Michaelson

11 Tamarit

انگیزش شغلی نیروی انسانی دارد، بنابراین تناسب ارزش‌های فرد و سازمان اثرات مثبتی بر روی تلاش‌های شغلی فرد دارد.

## رفتارهای انحرافی

رفتارهای انحرافی از حیث معنایی، رفتارهایی هستند که با انجام آنها افراد قواعد، رسوم و سیاست‌های رسمی سازمان را در زمینه‌های گوناگون را زیر پا گذاشته و به این دلیل زمینه را برای آسیب‌رسانی به افراد و سازمان مهیا می‌کنند (بودانکین<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). در مقابل رفتارهای مدنی، سازمانی، رفتارهایی مثبت و فراتر از نقش‌های رسمی تعریف شده در شرح وظایف نیروی انسانی است، که ذاتاً ارادی و اختیاری است و اختیار دارد و از انجام آنها، چیزی به عنوان دستاورد عاید افراد نمی‌شود، ولی با ایجاد جو اجتماعی، روانی مطلوب در سازمان زمینه افزایش عملکرد و اثربخشی فردی و سازمانی را سبب می‌شود. نتایج پژوهش‌ها بر این اساس است که رفتارهای انحرافی و ضد تولید، قویا پیش‌بینی کننده منفی رفتارهای مدنی، سازمانی است (کلوی<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۰). در عین حال شواهد موجود حاکی از آن است که فشار در عرصه‌های مختلف و از جمله فشار ادراکی عاطفی ناشی از بی‌عدالتی کننده مثبت رفتارهای انحرافی است (نکین و همکاران، ۲۰۰۹؛ بری و همکاران، ۲۰۰۷). نظراتی نظیر الگوهای استرس، هیجان، رفتارهای ضد تولید (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۰۹) تا حدود زیادی از نقش واسطه‌ای فشار ادراکی عاطفی ناشی از مدیریت استبدادی حمایت می‌نماید. خشونت و دیگر شکل‌های رفتار ضدتولید، نظیر کارشکنی، اخلال و سرقت مشکلات بزرگی را برای سازمان‌های مختلف به وجود می‌آورند (اسپکتور<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). در تمام سازمان‌های بزرگ در هر روز تعدادی از کارکنان دیرتر از موعد مقرر به محل کار می‌روند، برخی از آنها کل یک روز کاری را غیبت می‌کنند و عده‌ای برای همیشه شغل خود را رها می‌سازند (اسپکتور، ۱۳۸۷). علاوه بر این یکی از معضلات سازمان‌های امروزی وجود رفتارهایی همچون دزدی، بدرفتاری، خرابکاری، خشونت در محیط کار، انجام کارها به صورت اشتباه است. این رفتارها هم بر عملکرد سازمان‌ها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می‌گذارند. بروز چنین رفتارهایی به عنوان رفتارهای ضدتولید بر خلاف رفتارهای شهروندی سازمانی که موجب ارتقاء عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، رضایت و وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و نظایر آن می‌شوند (بولینو<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲) رفتارهای ضدتولید دامنه گسترده‌ای از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برای سازمان‌ها مضر می‌باشند. سرقت و غیبت دو مثال رایج و شایع در این حیطه است (موچینسکی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). همانگونه که توسط کولن و ساکت<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) به نقل از مهداد (۱۳۸۹) تشریح شده است، سایر رفتارهای ضدتولید عبارتند از: تخریب اموال سازمان، استفاده نادرست از اطلاعات سازمان، استفاده نادرست از زمان کاری، کار کردن بدون کیفیت، استفاده از الکل و مواد مخدر در محیط کار، رفتارهای نامناسب کلامی مثل (جروبحث کردن) و جسمانی (مثل تنه زدن) وجه مشخه این رفتارها آگاهانه و از روی میل و ارادی بودن آنها می‌باشد نکته اساسی این است که رفتارهای ضدتولید به وسیله تأثیر مستقیمی که بر چگونگی عملکرد ویا تجهیزات سازمان دارند، اثربخشی سازمانی را کاهش خواهند داد. لذا ضروری است که رفتارهای ضدتولید ریشه‌یابی شوند تا با کنترل عوامل تأثیرگذار زمینه‌های تقویت سازمان و افزایش کارایی و اثربخشی سازمانی فراهم گردد.

گرایز و ساکت (۲۰۰۳)، ۸۷ نوع رفتار ضدتولید را شناسایی کرده که آنها را می‌توان در غالب یازده طبقه ارائه نمودند (مک لین، والمزلی، ۲۰۰۹). از شاخص‌ترین رفتارهای ضدتولید می‌توان به مواردی چون دزدی و رفتارهای مرتبط تخریب اموال، سوءاستفاده از زمان، سوءاستفاده از اطلاعات، انجام کار با کیفیت کم، خرابکاری، غیبت و تأخیر در ورود، سوءاستفاده از الکل و مواد مخدر، مشکلات

<sup>1</sup> - Bodankin

<sup>2</sup> Kelloway

<sup>3</sup> Spector

<sup>4</sup> Bolino

<sup>5</sup> Muchinsky

<sup>6</sup> Cullen, M.J., & Sackett, P.R.

انضباطی، رفتارهای نامناسب فیزیکی و لفظی، اذیت و آزار جنسی، خشونت، درگیری و رفتارهای پرخطر اشاره کرد (اونس، ۲۰۰۸).

## طبقه‌بندی رفتارهای انحرافی

رفتارهای انحرافی به لحاظ طبقه‌بندی‌های امروزی در گروه رفتارهای منفی به حساب می‌آیند که دارای مشخصه‌ها یا معیارهای اصلی به این شکل هستند:

۱. تخطی از هنجارها، رسوم و قواعد مورد پذیرش سازمان

۲. عمدی و ارادی بودن

۳. هدفمندی مبتنی بر تلافی‌جویی و یا آسیب‌رسانی به سازمان و افراد آن.

طبیعی است که بسیاری از رفتارها در محیط کار بخشی از این معیارها را پوشش می‌دهند. به این لحاظ اگر رفتار تخطی از هنجارها، رسوم قواعد باشد، اما عمدی و آگاهانه نباشد و آسیب جدی به سازمان و افراد وارد نکند، در زمره رفتارهای انحرافی و ضد تولید تلقی نمی‌شود (گل‌پرور و خاکسار، ۱۳۸۷). به هر حال دامنه گسترده‌ای از رفتارهای ضد رسوم، قواعد و هنجارها، نظیر دزدی از سازمان و افراد، کم‌کاری و غیبت یا تاخیر عمدی، آسیب به اموال، اثاثیه و تجهیزات افراد و سازمان، مصرف مواد مخدر و یا همراه داشتن آن در محیط کار و استفاده شخصی از وسایل و امکانات سازمان، امروزه همه در حیطه رفتارهای انحرافی طبقه‌بندی می‌شوند (گل‌پرور و خاکسار، ۱۳۸۷). بر اساس شواهد پژوهشی گسترده، استرس و فرسودگی شغلی (که به شدت طی آن فرد احساس انرژی‌اش تنزل می‌کند) در زمره پیشایندهای سلسله‌مراتبی رفتارهای انحرافی به حساب می‌آیند (گل‌پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۷). دلیل اینکه در این پژوهش بر احساس انرژی به عنوان متغیر میانجی میان استرس و رفتارهای انحرافی (و سپس رفتارهای مدنی، سازمانی و خلاقیت) تمرکز شده، به این واقعیت مربوط می‌شود که در زمان احساس انرژی، افراد حالات عاطفی مثبت (نظیر رضایت، شادمانی، و مواردی از این دست) و به تبع آن بسط و گسترش توانایی شناختی برای تصمیم‌گیری رفتاری را تجربه می‌کنند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹). بالعکس وقتی افراد تحت استرس کاری قرار می‌گیرند، برای مقابله با این استرس باید انرژی روانی و فیزیکی قابل توجهی را صرف کنند (اویانگ، ۲۰۰۹) به این دلیل حالت عاطفی آنها کاسته می‌شود، لذا آمادگی بالاتری را برای تمایل به رفتارهای انحرافی به عنوان شکلی از رفتارهای جبرانی و بازگشت‌دهنده‌ی وضعیت قبلی را پیدا می‌کنند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). همراه با افزایش احتمال وقوع رفتارهای انحرافی در اثر کاهش احساس انرژی، دو دسته رفتارهای مثبت از جمله رفتارهای مدنی، سازمانی و خلاقیت احتمال وقوع‌شان کم می‌شود.

محیط کار محل عرصه بروز رفتارهایی است که برای افراد، سازمان‌ها، و جامعه دارای پیامدهای مهمی هستند. برخی از این رفتارها، رفتارهای یاری‌رسان یا مدنی هستند که دارای مقبولیت اجتماعی می‌باشند، مجموعه دیگری از رفتارها به عنوان رفتارهای نامناسب یا انحرافی مطرح می‌شوند. این رفتارها با عناوین مختلفی از جمله رفتارهای انحرافی محیط کار (بنت و رایبسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳)، رفتارهای ضد تولید (مانگیون و کوپین<sup>۲</sup>، ۱۹۷۵) و رفتارهای ضد اجتماعی (کورتینا<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۱) شناخته می‌شوند. عملکرد شغلی به اندازه برای روان‌شناسی صنعتی و سازمانی اهمیت دارد که گاهی صرفاً با عنوان "ملاک" در نظر گرفته می‌شود. دیدگاه سنتی دامنه عملکرد را به آنچه بورمن و موتویدلو (۱۹۹۷) عملکرد تکلیفی تعریف کرده‌اند، محدود می‌سازد. بازنگری جدید پیشینه پژوهشی عملکرد شغلی نشان می‌دهد که سه مولفه متفاوت از رفتارهای شغلی در دامنه عملکرد شغلی وجود دارند: عملکرد تکلیفی، رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای انحرافی محیط کار (روتوندو و ساکت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲). از این میان عملکرد تکلیفی از سوی پژوهشگران به عنوان مهم‌ترین جنبه

1 - Bennett & Robinson

2 - Mangione & Quinn

3 Cortina

4 - Rotundo & Sackett

رفتارهای شغلی در نظر گرفته شده است و گاه معادل با عملکرد شغلی کلی در نظر گرفته می‌شود. گرچه، اهمیت دو مولفه دیگر عملکرد شغلی (رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای انحرافی محیط کار) نیز حمایت دریافت نموده‌اند، مثلاً، روتوندو و ساکت (۲۰۰۲) نشان دادند که رفتارهای انحرافی محیط کار همانند عملکرد تکلیفی نقش مهمی را در تعیین عملکرد شغلی کلی ایفا می‌کنند. رفتارهای انحرافی در محیط شغلی، اعمالی عمدی و اختیاری، در تقابل با هنجارهای سازمانی و زیان بار برای کارکرد سازمانی می‌باشند (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰). بنت و رابینسون رفتارهای انحرافی را به دو دسته تقسیم کرده‌اند: رفتارهای انحرافی سازمانی و رفتارهای انحرافی میان فردی.

### ماهیت رفتارهای ضدتولید

رفتارهای ضدتولید به عنوان یک حوزه‌ی مهم به شمار می‌رود که علاقه به این حوزه را در میان پژوهشگران، مدیران و عموم مردم به وجود آورده است. رفتارهای ضدتولید تحت نوشته‌ها و عناوین مختلف و همچنین دیدگاه‌های متنوعی مثل: پرخاشگری<sup>۱</sup> (فوکس و اسپکتور، ۱۹۹۹؛ نیومن و بارون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷) رفتارهای انحرافی<sup>۳</sup> (هالینجر<sup>۴</sup>، ۱۹۸۸؛ رابینسون و بنت<sup>۵</sup>، ۱۹۹۵) رفتارهای تلافی‌جویانه<sup>۶</sup> (اسکارلیکی و فوگر<sup>۷</sup>، ۱۹۹۷) و انتقام<sup>۸</sup> (بیس، تریپ و کرامر<sup>۹</sup>، ۱۹۹۷، به نقل از پرتو، ۱۳۸۹) مطالعه شده است.

یک بازبینی از مقیاس‌های گوناگون استفاده‌شده به وسیله‌ی گروه‌های مختلفی از پژوهشگران در همه مطالعاتشان نشان می‌دهد که محتوای هر یک از آن‌ها با مجموعه‌ای از رفتارها همپوشی دارد که شامل کنش‌های ناهمخوانی است که هدف‌های مختلفی را دارند. پژوهشگران در اغلب موارد یک فهرستی از رفتارها را در یک شاخص واحد و یا بیشتر از دو شاخص ترکیب می‌کنند، تمایز تنها بین رفتارهای معطوف به سازمان و معطوف به افراد در سازمان می‌باشد. به عنوان نمونه رفتارهای متفاوتی همچون انتشار شایعات و سرقت از همکاران یا دیر آمدن سرکار و تخریب کردن اموال سازمان در داخل یک شاخص واحد با هم ترکیب شده‌اند. تعدادی از پژوهشگران رفتارهای ضدتولید را به طبقات خاص‌تری تقسیم کرده‌اند (اسپکتور، فوکس، پنی، بروسما و کسلر<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۶).

در تمام سازمان‌های بزرگ، تقریباً در هر روز تعدادی از کارکنان دیرتر از موعد مقرر به محل کار می‌روند، برخی از آن‌ها کل یک روز کاری را غیبت می‌کنند و عده‌ای نیز برای همیشه شغل خود را رها می‌سازند. معنای تمام این رفتارها، عدم حضور کارمند در محل کار طی ساعات زمان‌بندی شده یا در اوقات مورد نیاز است، چه این عدم حضور موقتی باشد، مثل تأخیر و غیبت، یا همیشگی مثل رها کردن شغل. اکثر محققان، این رفتارها را پدیده‌ای مرتبط با عوامل دیگر تلقی کرده‌اند، به طور مثال، برخی از پژوهشگران، غیبت و ترک شغل را واکنش‌هایی در برابر نارضایتی شغلی دانسته‌اند. (میترا، جنکینز و گویتا<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۲ نقل از اسپکتور<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۳) هر دو رفتار ممکن است یک اقدام واکنشی برای فرار موقتی یا دائمی از موقعیتی باشد که کارمند آن را ناخوشایند می‌داند. نمونه‌های کارمندان خشمگینی که به همکاران و خودشان تیراندازی کرده‌اند، توجه ملی را به خشونت کارمندان جلب کرده است. گرچه این رفتارهای افراطی بسیار نادر هستند و معمولاً به حوزه‌ی روان‌شناسی بالینی یا جرم‌شناسی مربوط می‌شوند، اما رفتارهای کمتر افراطی که می‌توانند خسارت‌هایی بر سازمان وارد کنند، یکی از حوزه‌های مهم روان‌شناسی صنعتی-سازمانی است. رفتارهای شغلی مخرب که غالباً رسانه‌ها آن را «خشم

<sup>1</sup> Agression

<sup>2</sup> Neumanand Baron

<sup>3</sup> Deviance

<sup>4</sup> Hollinger

<sup>5</sup> Robinson and Bennett

<sup>6</sup> Retaliation

<sup>7</sup> Skarlicki and Folger

<sup>8</sup> Revenge

<sup>9</sup> Bies, Tripp and Kramer

<sup>10</sup> Spector, Fox, Penney, Bruursema & Kessler

اداری» نامیده‌اند به اقداماتی اشاره دارد که هدف آن آسیب زدن به سازمان و سایر افراد سازمان، مثل همکاران، سرپرستان و مشتریان است. این رفتارها شامل: خشونت، خصومت و بد رفتاری مستقیم با همکاران، تخریب اموال سازمان، اشتباه‌کاری‌های عمدی، سرقت و انزوای طلبی است خرابکاری و سرقت را یکی از مشکلات مهم سازمان تشخیص داده‌اند. خرابکاری یعنی تخریب اموال یا کار که هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیمی برای سازمان دربردارد. (اسپکتور، ۲۰۰۶).

### ابعاد پنج‌گانه رفتارهای ضد تولید

بسیاری از اثرات رفتارهای ضد تولید ریشه در مطالعه‌ی پرخاشگری انسان دارد و این چنین نظریه‌ها، بیشتر هیجانات منفی مثل خشم و یا ناکامی در پاسخ به شرایط محیطی را با پیشینه‌ی روان‌شناختی اجتماعی (اندرسون<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۹۵؛ برکویتز<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸) و محیط کار (فوکس و اسپکتور، ۱۹۹۹) پیوند می‌دهند. به علاوه زمانی که دامنه‌ی شرایط به طور ناگهانی نسبت به دامنه‌ی وسیعی از فشارزاهای شغلی بسط یافت باعث به وجود آمدن هیجانات منفی متنوعی می‌شود (فوکس و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱).

شبهت‌هایی بین الگوهای مبتنی بر پرخاشگری و الگوهای متمرکز بر بی‌عدالتی وجود دارد، به این دلیل که نقش هیجانات منفی در پاسخ به موقعیت‌های ادراک شده مهم می‌باشد (فوگر و اسارلیکی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵).

پیشینه پرخاشگری بین دو شکل اصولی پرخاشگری یعنی انگیزه خصمانه در مقابل پرخاشگری وسیله‌ای، تمایز قائل شده‌اند. پرخاشگری خصومت‌آمیز با هیجانات منفی، بیش از همه به طور نمونه خشم که اغلب به صورت تکانشی و صدمه زدن است به عنوان انگیزه‌ی اولیه همبسته است و پرخاشگری وسیله‌ای با هیجانات همبسته نیست و بیشتر با اهداف کلی صدمه زدن همبسته است (برکویتز، ۱۹۹۸).

اندرسون و بوشمن<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) دریافت کردند که انگیزه ابتدایی پرخاشگری صدمه زدن می‌باشد اما انگیزه‌ی انتهایی آن سرقت می‌باشد. در حقیقت برخی پژوهشگران شکل‌هایی از پرخاشگری مثل رفتار تلافی‌جویانه سازمانی (فوگر و اسکارلیکی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵) و انتقام (بیس و تریپ<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵) که ممکن است کنش عملی یا موافق پرخاشگری وسیله‌ای نتیجه دهد را اضافه کردند (به نقل از پرتو، ۱۳۸۹).

### • بدر رفتاری با دیگران<sup>۵</sup>

رفتارهای آسیب‌رسان مستقیم نسبت به همکاران و دیگران می‌باشد که این آسیب می‌تواند فیزیکی یا روان‌شناختی باشد که شامل: خشونت، آزار، مسخره کردن دیگران، گستاخی مستقیم کارکنان با همکاران، سرپرست یا مدیر است. این رفتارها می‌تواند اشکال خفیفی مثل بی‌نزاکتی را که عمدتاً شامل بی‌احترامی است تا انواع شدیدتری از سوء رفتار و قلدری را که شامل خشونت فیزیکی می‌شود، دربر بگیرد. چنین رفتارهایی شکل‌های مستقیم پرخاشگری هستند، هرچند میل به پرخاشگری فیزیکی در محیط کار پایین می‌باشد؛ بنابراین بیش‌ترین مطالعات پژوهشی اساساً شکل‌های غیرفیزیکی را سنجیده‌اند. در مطالعات جدید حوزه‌ی صنعتی-سازمانی در اسکاندیناوی، این رفتارها به عنوان پدیده‌ای رایج و ذاتاً مخرب برای افراد و سازمان‌ها تشخیص داده شدند (اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۶).

برکویتز (۱۹۹۸) مطرح کرد که «چگونه فشارزاهای و دیگر موقعیت‌های ناخوشایند با پرخاشگری خصمانه به واسطه‌ی هیجان منفی پیوند یافته‌اند که شامل چیزهایی که موجب درد جسمانی و همچنین فشارزاهایی که ممکن است سبب ناراحتی‌های روان‌شناختی شود هستند» (ص ۵۰). فوکس و اسپکتور (۱۹۹۹)

کشلی و هارویز<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) بر روی بدر رفتاری هیجانی که در محیط کار صورت می‌گیرد کار کردند و دریافتند که عوامل اضافی در بروز

<sup>1</sup> Anderson et al

<sup>2</sup> Berkowitz

<sup>3</sup> Fox, Spector & Milws

<sup>4</sup> Anderson & Bushman

<sup>5</sup> Abuse against others

چنین رفتارهایی مشارکت دارند. آن‌ها ثابت کردند که چگونه هنجارهای اجتماعی و فرهنگ سازمانی می‌تواند چنین رفتارهایی را حمایت و پشتیبانی کند و یا آن‌ها را کاهش دهد؛ بنابراین شرایط کاری استرس‌زا ممکن است منجر به بدرفتاری در محیط‌های کاری شود (به نقل از اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۶).

### عوامل بدرفتاری کردن با دیگران

فشارزاهای شغلی، هیجانات منفی، تعارض میان فردی، خستگی، ناخشنودی شغلی، پیشنهادات کثیف (پیشنهاد بی‌شرمانه)، نادیده گرفتن شخص و بی‌عدالتی می‌توانند باعث بروز چنین رفتارهایی بشود. اسپکتور و همکاران (۲۰۰۶) طی یک فراتحلیل اظهار داشتند که: «بدرفتاری بیشتر ناشی از تمایلات خصمانه می‌باشد، بدرفتاری با فشارزاهای هیجانات منفی رابطه دارد. از فشارزاهای تعارض میان فردی بیش‌ترین ارتباط را با بدرفتاری دارد، برای آن که به تجربه‌های ناخوشایند فرد از دیگر کارکنان بر می‌گردد.» (ص ۴۴۹).

#### • انحراف از تولید<sup>۲</sup>

«ناتوانی در انجام وظایف شغلی به طور موثر به نحوی که انجام آن در آینده فرض شود» (هالینجر ۱۹۸۶، ص ۵۳).

—چه عواملی باعث انحراف از تولید می‌شود؟

خستگی، افسردگی، عصبانیت، تعارض میان فردی و بی‌عدالتی می‌تواند باعث بروز رفتار انحراف از تولید شود (اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۶).

#### • خرابکاری<sup>۳</sup>

«نابود کردن یا تخریب فیزیکی اموال و دارایی‌های کارفرما (سازمان) به طوری که برای سازمان هزینه دربرداشته باشد» (چن و اسپکتور ۱۹۹۲، ص ۱۷۷۷).

خرابکاری در محیط کار، «رفتاری است به قصد خسارت، مختل کردن عملیات سازمان‌ها به خاطر مقاصد شخصی که خرابکار به وسیله تبلیغات نامطلوب، تأخیر در تولید، خسارت به اموال و دارایی‌ها، خراب کردن روابط کاری یا صدمه زدن به کارمندان و مشتریان ایجاد می‌کند.» (کرینو، ۱۹۹۴، ص ۳۱۲).

اگرچه انحراف از تولید و خرابکاری دو شکل متفاوت از رفتارهای ضدتولید هستند، اما تشکیل‌دهنده بسیاری از موارد منفعل‌تر (ناتوانی در انجام وظیفه و یا انجام آن به طور صحیح) و در آخر فعال‌تر (عملاً خراب کردن وسایل) می‌باشد، آن‌ها از لحاظ نظری به هم پیوند یافته‌اند و ممکن است در بعضی موارد اساساً یکسان باشند. برخی از پژوهشگران، پرخاشگری در محیط کار را مطرح کرده‌اند که انحراف از تولید و خرابکاری شکل‌های تغییر یافته پرخاشگری نسبت به اهداف سازمان‌اند تا نسبت به افراد (نیومن و بارون، ۱۹۹۷).

—چه عواملی باعث خرابکاری در سازمان می‌شود؟

هیجانات منفی، محیط فیزیکی سازمان، رفتارهای سرپرستان و مدیران، عدم آموزش ابزارها و تجهیزات، ابهام نقش، تعارض نقش، ناخوشنودی شغلی و بی‌عدالتی، عواملی هستند که می‌توانند باعث رفتار خرابکارانه در سازمان بشوند (اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۶).

کارمندی که احساس می‌کند به طور ناعادلانه با او رفتار شده ممکن است سعی کند که این رفتار را با مرتکب شدن به خرابکاری صاف کند (آمبروز، مارک، سبیرایت و اسپچمینک، ۲۰۰۲).

#### • سرقت<sup>۶</sup>

<sup>1</sup> Keashly and Harvey's

<sup>2</sup> Production deviance

<sup>3</sup> Sabotage

<sup>4</sup> Crino

<sup>5</sup> Ambrose, Mark, S eabright & Schminke

<sup>6</sup> Theft

برداشتن و استفاده از اموال و منابع سازمان جهت رفع نیازهای مادی و یا به قصد آسیب رساندن به سازمان، سرقت به وسیله کارکنان همانند خرابکاری به عنوان مسئله اصلی برای سازمانها تشخیص داده شده است. (بارون و نیومن ۱۹۹۷) دریافتند که سرقت می تواند یک شکل از پرخاشگری علیه یک سازمان باشد که فرد قصد آسیب رساندن به آن دارد. آنها همچنین بسیاری از عوامل مثل بد رفتاری را عامل سرقت فرد از سازمان دانستند. به هر حال بیشترین تدابیر برای سرقت کارکنان رسیدگی به دیگر عوامل می باشد (اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۶).

-چه عواملی باعث سرقت کارکنان از سازمان می شود؟

بد رفتاری رؤسا و سرپرستان با زیردستان، خودکنترلی پایین کارکنان، می تواند باعث سرقت آنها از سازمان بشود (پاین و جنی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). اگرچه بی عدالتی به عنوان یک فشارزا محسوب می شود اما سرقت از دیگر هیجانات منفی متأثر می گردد؛ به عبارت دیگر یک شخص سرقت می کند که به سازمان آسیب برساند، اما این برای بدست آوردن عدالت است برای بدست آوردن یک سود اقتصادی مطلوب (فوکس و همکاران، ۲۰۰۱).

### • رفتارهای کناره گیرانه<sup>۲</sup>

رفتارهایی که مدت زمان کاری مورد نیاز سازمان را محدود و کاهش می دهد که شامل:

غیبت: عدم حضور کارمند در محل کار طی ساعت تعیین شده توسط کارفرما.

تأخیرها: دیر آمدن، وقفه های طولانی در محیط کار، زود دست از کار کشیدن و رفتن (اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۶).

-چه دلایلی برای رفتارهای کناره گیرانه وجود دارد؟

اختلالات روان شناختی، استرس، هنجارهای اجتماعی، فرهنگ، تعارض کار مدیریت و تفاوت های فردی می توانند به عنوان دلایلی برای بروز چنین رفتارهایی باشند. رفتارهای کناره گیرانه با دیگر رفتارهای ضد تولید مغایرت دارد؛ زیرا آنها، تلاشی برای اجتناب کردن یا فرار کردن از کار می باشند تا اینکه به طور مستقیم آسیب برساند. یک شخص ممکن است تمایل داشته باشد که از فشارها، بی عدالتی، ناخشنودی شغلی و خستگی که باعث هیجانات منفی می شود فرار کند (اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۶).

### پیامدهای رفتارهای ضد تولید

- کاهش سلامت جسمی روانی از جمله افزایش اضطراب، افسردگی، شکایت از مشکلات جسمی، اختلال پس از سانحه.
- اخراج افراد از سازمان.
- هزینه های ناشی از تخریب اموال.
- از دست دادن تولید و کاهش بهره وری در طول مدت اموال تخریبی.
- کاهش تولید و بهره وری سازمانها.
- مشکل در اقتصاد هر یک از کشورهای جهان.
- بالا رفتن میزان سوانح در محیط کار و آسیب رساندن به سایر کارکنان.
- اعتصاب کارکنان.
- ورشکستگی و نابودی سازمان (اسپکتور، ۲۰۰۶؛ اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۶؛ مهداد، ۱۳۸۹).

### بحث و نتیجه گیری

<sup>1</sup> Payne and Gainey

<sup>2</sup> Withdrawal



حراست به مثابه دیدبان یک مجموعه اداری است که نقاط خطر و آسیب پذیر را در مسیر پیشروی آن مجموعه شناسایی و نقش آن در پویایی سازمان شهرداری ها نقشی بسزاست. مراقبت از سلامت سازمان شهرداری و در کاهش رفتارهای ضدتولید را می توان از مهم ترین وظایف حراست عنوان نمود. نگاه حوزه حراست بیش از آن که نگاه امنیتی باشد نگاهی پیشگیرانه و تعامل محور است و حراست می تواند سازمان را در حوزه سلامت و خدمت به مردم ارتقاء بخشد. مبارزه با فساد اداری یکی از خواسته های به حق مردم بوده که حراست ها وظیفه سنگینی در این مهم بردوش داشته چراکه سلامت اداری و رضایتمندی مردم در گرو عملکرد صحیح حراست می باشد.

نگرش حراست ها به رفتارهای ضدتولید باید نشات گرفته از اهمیت کرامت انسانی و صیانت از آن باشد تا ضمن تقویت اخلاق حرفه ای و سازمانی فضای سالم و با نشاطی را در محیط اداری فراهم آورد.

اصول سه گانه حراست شامل پیش بینی، پیشگیری و پیگیری است که با مهندسی مجدد سازوکارهای نظارتی و حراستی می توان به پویایی، هماهنگی و تقویت سازمان های نظارتی در جهت ارتقاء سلامت اداری دست یافت. بدیهی است وجود معضلات و مفاصل اجتماعی، رفتارهای ضد تولیدی و اخلاقی در هر جامعه ای سبب ایجاد مشکلات بسیاری می شود بنابراین وجود سازمانی همچون حراست برای رفع این معضلات بدیهی و ضروری است. امروزه متأسفانه چندین عامل باعث شده که حراست شهرداری ها جایگاه اصلی و حساس خود را نداشته باشد و نتواند به درستی نقش خود را در کاهش رفتارهای ضدتولید ایفا کنند، من جمله می توان به موارد زیر اشاره نمود:

الف) مدیران مجموعه که حراست را بازوی مشاورتی خود ندانسته و تعاملات لازم با این واحد حساس بدرستی صورت نمی پذیرد.

ب) عدم شناخت مناسب عامه مردم و ضعف حراست ها در معرفی درست از کارکردهای خود

ج) باور نداشتن ضرورت بکارگیری حراست در تامین سلامت و امنیت شهرداری

باید توجه داشت حراست، قهری و دستوری نبوده بلکه هدفش اصلاح است و تحقق این هدف با حفظ روابط دوستانه و محترمانه و حفظ حریم های تعریف شده میسر می شود.

در پایان باید یادآوری نمود حراست محرم اسرار سیستم های اداری است و نقش ارشادی و پیشگیری در رفتارهای ضدتولید دارد. همچنین عوامل حراست در مسیر خدمت رسانی بهتر و روان تر و رضایت مندی عمومی مهم ترین اولویت کاری در واحدهای اداری شهرداری است و بعنوان مشاور و چشم بینای مدیرسازمان و با توجه به اشراف اطلاعاتی، علم و تخصص و روشن بینی خوبی که دارد می تواند در احقاق حقوق کارکنان و کاهش رفتارهای ضدتولید و انحرافی موثر باشد.

## منابع

- اسپکتور پ. ۱۳۸۷. روانشناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه ش محمدی. تهران: انتشارات ارسباران.
- پرتو م. ۱۳۸۹. رابطه فشارزاهای سازمانی با میل به ماندن در شغل و رفتارهای ضدتولید در کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز. گل پرور، م. سمسار، ا. آتش پور، ح. (۱۳۹۰). نقش پنج عامل بزرگ شخصیت در پیوند میان عدالت سازمانی ادراک شده با رفتارهای ضد تولید، روانشناسی معاصر، ششم، دو: ۱-۱۴.
- گل پرور، م. و رفیع زاده، پ. (۱۳۸۸). نقش عدالت در نگرش نسبت به سازمان و رضایت از رسیدگی به شکایات. اخلاق در علوم و فناوری، ۴. ۵۴-۶۵
- مهداد ع.، مهدیزادگان. ۱۳۸۸. مقایسه رفتارهای ضد شهروندی سازمانی و رفتارهای ضدتولید در میان کارکنان کارخانه جات خودروسازی ایران و مالزی. فصل نامه علمی و پژوهشی. سال چهارم. شماره ۱۲.
- مهداد ع. ۱۳۸۷. روان شناسی صنعتی و سازمانی. چاپ ششم. تهران: انتشارات جنگل، ۴۰۸ صفحه.
- مهداد ع. ۱۳۸۹. روان شناسی صنعتی و سازمانی. چاپ هفتم. تهران: انتشارات جنگل، ۴۲۴ صفحه.

Akkermans, J., Collings, D. G., da Motta Veiga, S. P., Post, C., & Seibert, S. (2021). Toward a broader understanding of career shocks: exploring interdisciplinary connections with research on job search, human resource management, entrepreneurship, and diversity. *Journal of Vocational Behavior, 126*, 103563.

Ambrose, ML, Mark A, Seabright MA, Schminke M. (2002). Sabotage In The Workplace: The Rol Of Organizational Injustice. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 1:974-965.

- Aruldoss, A., Kowalski, K. B., & Parayitam, S. (2020). The relationship between quality of work life and work-life-balance mediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: evidence from India. *Journal of Advances in Management Research*.
- Bodankin, M., & Tziner, A. (2009). Constructive deviance, destructive deviance and personality: how do they interrelate?. *Amfiteatru Economic Journal*, 11(26), 549-564.
- Bolino, M.C., Turnley, W.H. and Bloodgood, J.M. (2002), Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations, *Academy of Management Review*, 27, (4): 5-22
- Cable, D. M., & Judge, T. A. (2003). Managers' upward influence tactic strategies: The role of manager personality and supervisor leadership style. *Journal of Organizational Behavior: the International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(2), 197-214.
- Crino MD. (1994). Employee Sabotage: A Random Or Preventable Phenomenon. *Journal Of Managerial*, 6:311- 330.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of occupational health psychology*, 6(1), 64.
- Cullen, M.J. & Sackett, P.R. (2003). Personality And Counterproductive Workplace Behaviors. In M.R. Barrick., & A.M.Rayan(Eds)., *Personality And Work: Reconsidering The Role Of Personality In Organizations* (Pp.151-182). Sanfrancisco. Sco:John-Wiley Andsons.
- Fox, S., Spector, P.E., Miles, D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB). In *Response To Job Stressors And Organizational Justice: Some Mediator And Moderator Tests For Autonomy And Emotions*. *Journal Of Vocational Behaviour*, 3:291-309.
- Fox, S. & Spector, P.E. (1999). A Model Of Work Frustration-Aggression. *Journal Of Organizational Behavior*, 20:915-931
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences OF INDIVIDUALS'FIT at work: A meta-analysis OF person–job, person–organization, person–group, and person–supervisor fit. *Personnel psychology*, 58(2), 281-342.
- Mangione, T. W., & Quinn, R. P. (1975). Job satisfaction, counterproductive behavior, and drug use at work. *Journal of applied psychology*, 60(1), 114.
- Michaelson, C., Pratt, M. G., Grant, A. M., & Dunn, C. P. (2014). Meaningful work: Connecting business ethics and organization studies. *Journal of business ethics*, 121(1), 77-90.
- Muchinsky, P. M. (2006). Enhancing industrial/organizational psychology: A challenging mandate at the dawn of the 21st century. *Japan Association of Industrial/Organizational Psychology Journal*, 20(1), 1-27.
- O'Reilly III, C. A., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of management journal*, 34(3), 487-516.
- Rotundo, M., and Sackett, P.R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80.
- Spector, P. E., and Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. In S. Fox, & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 151-174). Washington, DC: APA Press.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., and Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68(2006), 446–460.
- Tamarit, I., Cuesta, J. A., Dunbar, R. I., & Sánchez, A. (2018). Cognitive resource allocation determines the organization of personal networks. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 115(33), 8316-8321.
- Yang, F. H., Wu, M., Chang, C. C., & Chien, Y. (2011). Elucidating the relationships among transformational leadership, job satisfaction, commitment foci and commitment bases in the public sector. *Public Personnel Management*, 40(3), 265-278.
- Kelloway, E. K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J. E. (2010). Counterproductive work behavior as protest. *Human resource management review*, 20(1), 18-25.
- Spector, P. E. (2010). The relationship of personality to counterproductive work behavior (CWB): An integration of perspectives. *Human Resource Management Review*, 21(4), 342-352.