



Academy of Organizational
Behavior Management

Organizational Behavior Studies Quarterly

Print ISSN: 2322-1518
Online ISSN: 3456-6452

Winter 2022 (Serial No. 44), Vol. 11, No. 4

Identifying Mentality of Managers Regarding Counterproductive Behaviors of Bank's Employees of Ilam City by Using Q Methodology

Kosar Shamsinasari¹
Esfandiar Mohammadi (Ph. D.)²

Abstract

Counterproductive behaviors are an important type of voluntary and deliberate unethical behaviors, which reduce the productivity of the organization with a negative approach to organizations that decrease the productivity of the organization. Therefore, due to the negative consequences of Counterproductive behaviors in organization, it is important to identify mental patterns of managers regarding these behaviors. The aim of the research is to identify the managers' mentality towards counterproductive behaviors of banking employees in Ilam city using Q methodology. This research is an applied one in terms of purpose, a practical study and in terms of the nature of method is descriptive- survey. The method of this study is mixed. In the qualitative part, structured interview tools and Q table were used to collect data. Then, in the quantitative part, by completing the Q-tables and the factor analysis method, the employee mentality has been investigated and analyzed. The statistical population of this study consisted of 12 people of experts and senior managers of the selected bank of Ilam city that distributed Q cards among them and an interview based on Q methodology was conducted with them. According to distributed cards, from 98 statements, 43 of them were identified as final statements and prioritized by the participants subsequently. Finally, based on the findings of Q factor analysis, it was found that there are four different mental models as destructive leadership, lack of justice, administrative system and environment disparity. On the basis of the final conclusion, it can be interpreted that according to the managers' mentality, destructive leadership is the most effective factor in counterproductive behaviors among bank employees

Keywords: *Counterproductive Behavior; Employees; Mentality of Managers; Q Methodology*

1. M. A. Organizational Behavior Management, Department of Management, Ilam University, Ilam, Iran.

2. Associate Professor, Department of Management, Ilam University, Ilam, Iran (Corresponding Author),
e.mohamadi@ilam.ac.ir



شناسایی ذهنیت مدیران در مورد رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان بانک‌های شهر ایلام با کاربست روش شناسی کیو

کوثر شمسی نصاری*، اسفندیار محمدی**

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۲۵

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۱/۰۹/۳۰

چکیده

رفتارهای ضد بهره‌وری نوع مهمی از رفتارهای غیراخلاقی ارادی و عمدی با رویکرد منفی در سازمان‌ها هستند که موجب کاهش بهره‌وری سازمان می‌شوند. از این رو، با توجه به پیامدهای منفی رفتارهای ضد بهره‌وری در سازمان، شناسایی الگوهای ذهنی مدیران نسبت به این رفتارها از اهمیت بالایی برخوردار است. هدف از پژوهش حاضر شناسایی ذهنیت مدیران نسبت به رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان بانک‌های شهر ایلام است که با استفاده از روش شناسی کیو انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت روش، توصیفی-پیمایشی است. شیوه انجام این پژوهش از نوع آمیخته می‌باشد. در بخش کیفی، برای گردآوری داده‌ها از ابزار مصاحبه ساختارمند و جدول کیو استفاده شده است. سپس در بخش کمی، با تکمیل جدول‌های کیو و روش تحلیل عاملی، ذهنیت کارکنان تجزیه و تحلیل شده است. جامعه آماری پژوهش شامل متخصصین و مدیران ارشد بانک‌های منتخب سطح شهر ایلام شامل ۱۲ نفر است که کارت‌های مربوط به گزاره‌های کیو بین آنها توزیع و با آنها مصاحبه مبتنی بر روش شناسی کیو انجام شد. براساس کارت‌های توزیع شده از میان ۹۸ گزاره، ۴۳ گزاره نهایی شناسایی و در مرحله بعد توسط مشارکت‌کنندگان اولویت‌بندی شدند. در نهایت، براساس یافته‌ها و نتایج تحلیل عاملی کیو چهار الگوی ذهنی رهبری مخرب، ادراک بی‌عدالتی، ضعف نظام اداری و ناهمخوانی محیط شناسایی شدند. براساس نتیجه‌گیری نهایی این گونه می‌توان تفسیر نمود که بنابر ذهنیت مدیران عامل رهبری مخرب بیشترین تأثیر را در بروز رفتارهای ضد بهره‌وری بین کارکنان بانک دارد.

کلیدواژه: رفتار ضد بهره‌وری؛ کارکنان؛ ذهنیت مدیران؛ روش شناسی کیو

* کارشناس ارشد گروه مدیریت دانشگاه ایلام

** دانشیار، گروه مدیریت دانشکده علوم انسانی دانشگاه ایلام (نویسنده مسئول)

مقدمه

در عصر حاضر که بانک‌ها به‌عنوان یکی از سازمان‌های خدماتی با رقابت پیچیده‌ای روبه‌رو و با تلاش بسیار، دنبال رقابت با سایر بانک‌ها می‌باشند، به‌دلیل تنوع و تعداد مشتریان خود باید مراقبت نمایند که انتظارات و رضایت آنها برآورده شود. ظهور بانک‌های خصوصی در کنار بانک‌های دولتی و افزایش رقابت میان آنها، موجب شده است که بانک‌ها، دنبال شناسایی عواملی در زمینه بهبود بهره‌وری خود باشند. با توجه به این مهم، بانک‌ها باید تمام توان و نیروی خود را در جهت بهبود عملکرد و بهره‌وری خود صرف نمایند (مشیری و همکاران، ۱۳۹۳: ۶۶). با توجه به آثار مخرب رفتارهای ضد بهره‌وری بر مشتریان (انگ و کازلو^۱، ۲۰۱۵) و نقش و اهمیت بانک‌ها در نظام اقتصادی کشور و همچنین نقش مشتریان برای بانک‌ها و بخش مالی کشور، می‌توان گفت که رفتار کارکنان بانک‌ها که در ارتباط مستقیم با مشتریان هستند، نقش مهمی در بهره‌وری بانک‌ها دارد. بخش نامطلوب این قضیه در اینجا است که تعدادی از اعضای سازمان به‌صورت عمدی در جهت نقض قوانین و هنجارهای سازمانی، ارزش‌های اصلی سازمان و معیارهای اصلی سازمان از خود رفتاری نشان دهند (بارنز و تکسا^۲، ۲۰۱۵). با این حال، اگر این‌گونه رفتارها در ارتباط کارکنان با مشتریان بانک که منبع اصلی دارایی و بقای آن وابسته به وفاداری آنان می‌باشد، بروز دهد، باعث می‌شود که مشتریان سپرده‌های خود را کاهش داده و جذب سایر بانک‌ها شوند. لازم به ذکر است که نگهداری مشتریان قدیمی برای بانک بسیار بااهمیت‌تر از جذب مشتریان جدید است (مهدی‌زاده اشرفی و همکاران، ۱۳۹۳؛ بادآورنهدی و همکاران، ۱۳۹۵: ۳۸۸). از آنجاکه افزایش بهره‌وری از اصلی‌ترین اهداف هر سازمانی است و نیروی انسانی در سازمان‌ها از مهم‌ترین عوامل بهره‌وری هستند، بانک‌ها نیز به‌عنوان یک سازمان در عرصه رقابت، نیازمند افزایش بهره‌وری از طریق نیروی کار هستند و چاره‌ای جز کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری بین کارکنان خود ندارند (شیرزاد کبریا و برازیده، ۱۳۹۵).

با توجه به اهمیت بهره‌وری نیروی انسانی در بانک‌ها و مطالعات انجام‌شده در زمینه رفتار ضد بهره‌وری که در بالا به برخی از آنها اشاره شده است، با انجام این پژوهش می‌توان ذهنیت غالب مدیران بانک‌های شهر ایلام را در مورد رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان مشخص کرد که نتایج حاصل می‌تواند به مدیریت رفتار ضد بهره‌وری و تبدیل آن به رفتارهای بهره‌ور منجر شود و این به‌نوبه خود باعث افزایش بهره‌وری

1. Ang & Koslow
2. Barnes & Taksa

بانک‌ها می‌گردد. بنابراین، مسئله اصلی در این پژوهش این است که ذهنیت مدیران بانک‌ها درمورد رفتار ضد بهره‌وری کارکنان چگونه است؟ و این رفتارها را به چه شکلی می‌توان دسته‌بندی کرد و از اهمیت و اولویت آنها آگاه شد؟

مبانی نظری پژوهش

مهم‌ترین اهرم در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان میان عوامل تولید عامل نیروی انسانی به‌عنوان هماهنگ‌کننده سایر عوامل است. بنابراین، بهره‌وری نیروی انسانی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار بوده و باید توجه خاصی به آن مبذول داشت؛ زیرا که اگر این انسان باانگیزه، توانمند و بهره‌ور باشد، دیگر منابع را به نحو شایسته و مطلوب به کار می‌گیرد و محقق‌کننده انواع بهره‌وری خواهد شد و درنهایت سازمان بهره‌ور خواهد شد و گرنه از نیروی انسانی منفعل و بی‌انگیزه چیزی جز رکود حاصل نمی‌شود (اگری و همکاران^۱، ۲۰۱۰). رفتار ضد بهره‌وری موضوعی اساسی برای مطالعه است، زیرا اثرات منفی‌ای را هم برای سازمان و هم خود کارکنان دربردارد و عملکرد آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد (لوباده^۲، ۲۰۲۱). تعاریف متعددی نیز برای گستره رفتارهای زیانبار کارکنان در محیط کار، مانند رفتارهای ضدتولید، رفتارهای انحرافی و رفتارهای تلافی‌جویانه تاکنون مطرح شده‌اند که دارای همپوشی‌های قابل توجهی با رفتارهای ضد بهره‌وری هستند (گالیچ و راژوشیچ^۳؛ ۲۰۱۷). رفتارهای ضد بهره‌وری به‌عنوان رفتارهای عمدی تعریف می‌شوند که توسط اعضای سازمان و با هدف ایجاد مانع در خط‌مشی‌های جاری سازمان صورت می‌پذیرد (تیونا و همکاران^۴، ۲۰۱۶). رفتارهای ضد بهره‌وری شامل مالکیت و انحرافات مبتنی بر کار می‌شود که معیارهای ضمنی یا صریح رفتار محیط کار را نقض می‌کند و شامل رفتارهایی همچون مصرف الکل و مواد مخدر، آزار جنسی، سرقت، غیبت، کم‌کاری و تخریب اموال سازمان میان دیگر کارکنان است. این رفتارها می‌تواند منافع یک سازمان را از بین ببرد. رفتار کارکنانی که با اختیار به سازمان یا افراد صدمه می‌زنند به‌عنوان رفتارهای ضد بهره‌وری معرفی می‌شود (ژو و همکاران^۵، ۲۰۱۸).

1. Aggrey & et al.
2. Lubbadah
3. Galić & Ružojčić
4. Tuna & et al.
5. Zhou & et al.

از دیدگاه گریفین و لری^۱ (۲۰۰۴) رفتارهای ضد بهره‌وری شامل دو دسته است: دسته اول؛ رفتارهایی که سبب آسیب‌رساندن به خود فرد و کارکنان می‌شود و رفاه افراد را برهم می‌زند که موارد زیر را دربر می‌گیرد: استعمال دخانیات، بی‌نزاکتی، پرخاشگری، آزار جنسی، اذیت و آزار زبانی و فیزیکی، مصرف الکل. دسته دوم؛ رفتارهایی که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم هزینه‌هایی را بر سازمان تحمیل می‌کنند؛ مانند سرقت از اموال و دارایی سازمان، افشای اسرار سازمان، آسیب‌رساندن به اموال سازمان، تأخیر در زمان، رفتارهای ویرانگر. دیدگاه دیگری درمورد طبقه‌بندی رفتارهای ضد بهره‌وری توسط بنت و رابینسون (۱۹۹۵)، مطرح شده است. آنها رفتارهای ضد بهره‌وری را با توجه به شدت رفتار و مقدار آسیبی که ایجاد می‌کنند به دو دسته رفتارهای ضد بهره‌وری بین‌سازمانی (شامل انحراف دارایی و انحراف بهره‌وری) و بین‌فردی (شامل انحراف سیاسی و انحراف شخصی) تقسیم‌بندی کرده‌اند (اورتون و همکاران،^۲ ۲۰۰۷؛ لیتزکی و همکاران،^۳ ۲۰۰۶). مهم‌ترین رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان عبارت است از: تحقیر همکاران، توهین به مشتریان و همکاران، جر و بحث کردن، با صدای بلند صحبت کردن، تخریب شخصیت همکاران در مقابل مشتریان (پیرسون و همکاران،^۴ ۲۰۰۰)؛ استفاده از اینترنت محل کار برای انجام کارهای شخصی، اهمال‌کاری (پاپینی،^۵ ۲۰۰۸)؛ تقلب (دونت و هریس،^۶ ۲۰۱۴)؛ عدم دقت در انجام امور و اگذاری، خودداری از کار کردن، گریز از کار، غیبت، انجام کارهای شخصی خانواده در محل کار، استراحت‌های مکرر و طولانی در زمان کار و هنگام ناهار صرف کردن (دزدی از زمان در محل کار)، پیش از پایان وقت اداری محل کار را ترک کردن (اورتون و همکاران،^۷ ۲۰۰۷)؛ کم‌کاری و سرپیچی از دستورات مافوق (اکروید،^۸ ۲۰۱۲)؛ پرخاشگری با مشتریان و همکاران، ارزش‌قائل‌نشدن برای وقت مشتریان (انگ و کازلو،^۸ ۲۰۱۲)؛ شوخی بی‌مورد با مشتریان و کارکنان، تبعیض و بی‌عدالتی، مصرف الکل و مواد مخدر، مخفی نمودن اطلاعات و عدم اطلاع‌رسانی به مدیر، جاسوسی، نقض حریم خصوصی، تخریب

1. Griffin & Leary
2. Everton & et al.
3. Litzky & et al.
4. Pearson & et al.
5. Papini
6. Daunt & Harris
7. Ackroyd
8. Ang & Koslow

اموال سازمان، بی‌احترامی نسبت به ارباب‌رجوع (دی اولیوریا و الکا‌پادیانی^۱، ۲۰۱۶)؛ دزدی که ریشه آن نافرمانی و سرپیچی از دستورات مافوق است (بروکس^۲، ۲۰۱۵).

طی دهه گذشته، رفتارهای ضد بهره‌وری در محیط کار، از جمله دزدی، تخریب اموال سازمان، بی‌نظمی در ورود و خروج، استراحت‌های بی‌مورد و طولانی در محیط کار، سرپیچی از دستورات مافوق و... مورد توجه بسیاری از پژوهشگران بوده است. روند افزایشی این گونه رفتارها طی سال‌ها بسیار زیاد بوده است. رفتارهای ضد بهره‌وری در محیط کار علاوه بر تحمیل هزینه‌های اقتصادی سنگین برای سازمان، هزینه‌های غیر مستقیمی مانند خدشه‌دار کردن شهرت سازمان، ترک خدمات‌های بی‌رویه و بی‌انگیزگی و عدم احساس مسئولیت بین کارکنان را بر دوش سازمان‌ها گذاشته است. با توجه به مطالعاتی که در مورد ارتباط بین شخصیت و رفتارهای ضد بهره‌وری صورت گرفته است. با بررسی اینکه آیا انگیزه‌های ضمنی به درک و پیش‌بینی این گونه رفتارها فراتر از ویژگی‌های آشکار کمک می‌کنند یا نه؟ پیش‌بینی رفتارهای ضد بهره‌وری فراتر از ویژگی‌های شخصیتی پایه است و کارکنانی که در زمینه‌های وابستگی، موفقیت و قدرت در تراز بالاتری قرار دارند، ممکن است دست از رفتارهای ضد بهره‌وری بردارند (رانگ و همکاران^۳، ۲۰۲۰).

پژوهش‌های پیشین نشان داده است که تقریباً ۹۵٪ سازمان‌ها، درگیر رفتارهای ضد بهره‌وری هستند که ۷۵٪ آنها مربوط به سرقت و رفتارهای پرخاشگرانه در محیط کار است. رفتارهایی در محیط کار اتفاق می‌افتد که برخلاف قوانین، ساختار و فرهنگ سازمانی هستند و این گونه رفتارها که از آنها به‌عنوان رفتارهای ضد بهره‌وری در محیط کار یاد می‌شود، همگی دارای یک ویژگی خاص هستند که عملیات و منافع سازمان را به‌مخاطره می‌اندازند (واتسون^۴، ۲۰۱۷: ۲۳۰).

با توجه به اهمیت و نقش رفتاری و برخورد انسان در سازمان که مهم‌ترین جزء آن به‌شمار می‌آید (امیر کبیری، ۱۳۸۸: ۹۶)، تأثیرات رفتار کارکنان بر میزان موفقیت سازمان و همچنین اهمیت و تأثیرات رفتارهای ضد بهره‌وری بر سازمان همانند: مانع‌بودن بر سر دستیابی به منافع بالقوه سازمان (واردی و

1. De Oliveria & Alcapadioani
2. Brooks
3. Runge & et al.
4. Watson

ویتز^۱، (۲۰۰۲)، تضعیف عملکرد مؤثر و بهره‌وری (بارنز و تکسا، ۲۰۱۵)، داشتن رابطه منفی با تعهد سازمانی (بروکس، ۲۰۱۵)، اختلال در خدمت‌رسانی به مشتریان (انگ و کازلو، ۲۰۱۵) و ... در این پژوهش به بررسی رفتارهای ضد بهره‌وری در بانک‌ها پرداخته خواهد شد. همچنین از دلایل اهمیت بانک‌ها در کشور، می‌توان به موارد زیر اشاره نمود: مهم‌ترین واسطه مالی بین پس‌اندازکننده و سرمایه‌گذار؛ عهده‌دار بودن تأمین مالی بلندمدت (مرتضی بیگی، ۱۳۹۲)، بانک‌محور بودن نظام تأمین مالی کشور (ذاکری، ۱۳۹۲)، بستر مناسب بودن جهت تأمین نقدینگی و وجوه سرمایه‌گذاری واحدهای تولیدی و طرح‌های اقتصادی از راه سپرده‌ها (شاه‌آبادی و داوری کیش، ۱۳۹۴)، و... و اینکه بانک‌ها از طریق جمع‌آوری سپرده‌های اندک و پراکنده افراد جامعه می‌توانند وجوه را به رگ‌های اقتصادی کشور تزریق کنند که خود این تخصیص به قسمت‌های مختلف صنعت و تولید کشور، نقش حساس و مهمی دارد. از این‌رو، مشتریان بانک‌ها به‌عنوان سپرده‌گذاران که تأمین‌کنندگان نقدینگی صنعت کشور، بنیان و اساس نظام بانکی کشور و منبع اصلی درآمد بانک‌ها می‌باشند؛ از اهمیت ویژه‌ای برخوردار هستند (صفری، ۱۳۸۹؛ مرتضی بیگی، ۱۳۹۲).

پیشینه پژوهش

در اینجا به برخی از پژوهش‌های داخلی و خارجی انجام‌شده در زمینه موضوع پژوهش حاضر اشاره می‌کنیم:

رضانژاد (۱۳۹۷)، پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتارهای ضد بهره‌وری" با استفاده از روش توصیفی و همبستگی انجام داده است. جامعه آماری، شامل کارمندان رسمی توزیع برق غرب مازندران بودند. پیمایش انجام‌شده حاکی از آن است که رفتارهای ضد بهره‌وری برای بسیاری از سازمان‌ها هزینه‌بردار است و بین آنها دغدغه مشترکی به‌شمار می‌آید و احتمالاً یکی از عوامل مرتبط با این رفتارها شخصیت است. هدف اصلی این پژوهش رابطه بین ویژگی‌های شخصیت و رفتارهای ضد بهره‌وری است و نتایج به‌دست آمده نشان داده است که بین پنج عامل شخصیت و رفتارهای ضد بهره‌وری در شرکت توزیع برق مازندران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

روشن ضمیر و همکاران (۱۳۹۶)، در پژوهشی با عنوان "شناسایی عوامل مؤثر بر بروز رفتار انحرافی کارکنان" به بررسی رفتارهای انحرافی در ستاد مرکزی دانشگاه تهران پرداخته‌اند. هدف اصلی این پژوهش، شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر رفتارهای انحرافی بود و براساس ادبیات پژوهش، عوامل تعهد سازمانی، جو اخلاقی، رضایت شغلی، استرس شغلی، عدالت سازمانی، حمایت سازمانی درک‌شده و سیاست سازمانی شناسایی شد. از نتایج پژوهش مشخص شد افرادی که از شغل خود راضی و دارای تعهد بیشتری نسبت به سازمان خود هستند و از حمایت سازمانی بیشتر و استرس شغلی کمتری برخوردارند، با احتمال کمتری دست به رفتارهای انحرافی می‌زنند.

سربلند و همکاران (۱۳۹۶)، در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط رفتارهای ضد بهره‌وری با سکون‌زدگی شغلی کارکنان تأمین اجتماعی اردبیل" که به روش توصیفی و همبستگی انجام شد و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان تأمین اجتماعی استان اردبیل بود، در یافته‌های تحقیق نشان دادند که بین رفتارهای ضد بهره‌وری با سکون‌زدگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که در سازمان، سکون‌زدگی شغلی یا فرسودگی شغلی باعث بروز رفتارهای ضد بهره‌وری می‌شود. سیامپا و همکاران^۱ (۲۰۱۹)، در پژوهشی با عنوان "شناسایی دوگانگی به‌عنوان مجری پیوند شناسایی سازمانی و رفتارهای کاری ضد بهره‌وری"، نشان داده‌اند که بین شناسایی سازمانی و رفتارهای کاری ضد بهره‌وری رابطه منفی وجود دارد و همچنین نشان داده‌اند که این رابطه با شناسایی دوگانگی تعدیل می‌شود و کارمندانی که به‌شدت به سازمان خود وابستگی دارند، میزان رفتارهای ضد بهره‌وری در آنها خیلی کمتر دیده می‌شود.

اسپکتور^۲ (۲۰۱۱)، در پژوهشی با عنوان "رابطه بین شخصیت کارکنان و رفتارهای ضد بهره‌وری" با ارائه یک مدل توسعه یافته نشان داد که چگونه متغیرهای شخصیت می‌تواند در بروز رفتارهای ضد بهره‌وری دخالت داشته باشند و در این پژوهش نشان داده شده است که ویژگی‌هایی همچون سوءگیری، خودشیفتگی و پرخاشگری در بروز این رفتارها تأثیر بیشتری دارند و ویژگی شخصیتی خویشتن‌داری نقش بازدارنده در بروز رفتارهای ضد بهره‌وری دارد.

1. Ciampa & et al.
2. Spector

کونین کلویی و همکاران^۱ (۲۰۱۰)، در پژوهشی با عنوان "رفتار ضد بهره‌وری به‌عنوان اعتراض" پیشنهاد می‌کنند که رفتارهای ضد بهره‌وری را می‌توان به‌عنوان شکلی از اعتراض تلقی نمود که در آن اعضای سازمان نارضایتی خود را از بی‌عدالتی در سازمان به شکل رفتارهای ضد بهره‌وری ابراز می‌کنند. گرویز و ساکت (۲۰۰۳)، در پژوهشی با عنوان "بررسی ابعاد رفتارهای کاری ضد بهره‌وری با نمونه-گیری از فارغ‌التحصیلان دانشگاهی"، یازده گروه از رفتارهای ضد بهره‌وری را مورد بررسی قرار دادند و نتایج به‌دست‌آمده با آنالیز مقیاس‌بندی چندبعدی نشان داد که دسته‌های رفتارهای ضد بهره‌وری در دو بعد سازمانی و ارتباط کاری متفاوت هستند.

اردم^۲ (۲۰۲۱)، مطالعه‌ای را با عنوان "نقش میانجی از خودبیگانگی کار در تأثیر رهبری دموکراتیک و خودکامه بر رفتارهای ضد بهره‌وری در منطقه صنعتی اوستیم انکارا" انجام داد و به روش تحقیق کمی و با استفاده از نرم‌افزار SPSS در نتایج خود نشان داد که از خودبیگانگی کاری، رابطه بین رهبری دموکراتیک و رفتارهای ضد بهره‌وری را تعدیل می‌کند، اما بر رابطه رهبری خودکامه و رفتارهای ضد بهره‌وری تأثیر ندارد. رفتارهای ضد بهره‌وری در این مطالعه شامل: خرابکاری، تنبلی، خشونت، خصومت، بی‌دقتی در کار، آزار کلامی و فیزیکی، سوءاستفاده و عصبانیت بودند.

لیرون و همکاران^۳ (۲۰۱۸)، مطالعه‌ای را با عنوان "رفتارهای ضد بهره‌وری کاری در راستای سازمان و مبادله رابطه رهبر-عضو: نقش میانجی خستگی عاطفی و مدیریت کاری" در شرکت‌های تجاری کشور هلند با استفاده از روش تحقیق کمی و همبستگی انجام دادند. یافته‌ها ضمن توصیف ویژگی‌های رفتار ضد بهره‌وری مانند آسیب‌رساندن عمدی به سازمان و کارمندان، ایجاد خستگی، نفرت، خشونت کلامی و فیزیکی، وحشی‌گری و طفره‌رفتن، رابطه‌ای مثبت بین این متغیرها و خستگی عاطفی و مدیریت ضعیف در این شرکت‌ها را نشان دادند.

گالو^۴ (۲۰۱۸)، مطالعه‌ای را در کسب و کارهای ورزشی خصوصی ترکیه با عنوان "رفتارهای ضد بهره‌وری: مطالعه موردی کسب و کارهای ورزشی خصوصی" انجام دادند و با استفاده از روش تحقیق کیفی و کمی در مورد تأثیر عواملی همچون: سن، جنس، وضعیت تأهل، نوع عضویت سازمانی اعم از

1. Kevin Kelloway
2. Erdem
3. Lebron & et al.
4. Güllü

قراردادی یا رسمی، نیمه‌وقت و غیره و نیز موقعیت تحصیلی کارکنان، دریافتند که بجز سن که افراد جوان‌تر رفتار ضد بهره‌وری بالاتری داشتند، بقیه عوامل، تأثیری بر رفتار ضد بهره‌وری ندارند. همچنین در این مطالعه رفتارهای ضد بهره‌وری شامل رفتارهای عامدانه کارکنان در جهت آسیب‌رساندن به سازمان و اعضا معرفی شده است.

لوباده^۱ (۲۰۲۱)، در پژوهشی با عنوان "فرسودگی شغلی و رفتار کاری ضد بهره‌وری بین کارکنان بانک‌های اردنی" با استفاده از روش تحقیق میدانی و پرسشنامه در بانک‌های مختلف در اردن، به بررسی رابطه بین ابعاد فرسودگی شغلی و رفتار ضد بهره‌وری و نیز نقش سن، جنس، وضعیت تأهل و تحصیلات پرداختند که نتایج این مطالعه نشان داد که این متغیرها هم بر فرسودگی شغلی و هم رفتار ضد بهره‌وری تأثیر معنی‌داری دارند.

ژیانگ و همکاران^۲ (۲۰۲۲)، پژوهشی با عنوان "تعارض کار-خانواده و رفتار ضد بهره‌وری کارکنان در محیط‌های کاری در چین: رگرسیون پلی‌نومیال و تحلیل سطح پاسخ" را بین نمونه ۴۱۷ نفری از کارکنان شرکت‌های تجاری انجام دادند که در این مطالعه رفتار ضد بهره‌وری به‌عنوان رفتاری عامدانه در جهت آسیب‌زدن بالقوه برای سازمان و ذی‌نفعان قانونی آن قلمداد شده است و ارتباط آن با تعارض کار-خانواده مورد بررسی قرار گرفته که نتایج این پژوهش رابطه مثبت بین این دو متغیر را نشان داده است.

هاوچن و همکاران^۳ (۲۰۲۰)، در مقاله‌ای با عنوان "مشارکت کاری، فرسودگی عاطفی و رفتارهای کاری ضد بهره‌وری" براساس یک پژوهش دوجانبه در امریکا و چین نشان داده‌اند که نتایج به‌دست‌آمده از یک مدل میانجی‌گری تعدیل‌شده پیروی می‌کند و نشان می‌دهد که درگیری کاری باعث کاهش رفتارهای کاری ضد بهره‌وری و در نتیجه کاهش فرسودگی عاطفی می‌شود.

با مرور پیشینه درمورد رفتارهای ضد بهره‌وری، مشاهده شد که عمده مطالعات انجام‌شده، بیشتر رابطه این متغیر با متغیرهای سازمانی دیگر را مورد بررسی قرار داده‌اند و یا بیشتر به شناسایی ابعاد بیشتر این موضوع پرداخته‌اند و در ایران نیز بیشتر مطالعات به صورت همبستگی آن با متغیرهای دیگر انجام شده

1. Lubbadah
2. Jiang & et al.
3. Hao Chen & et al.

است. این پژوهش برای اولین بار در کشور ذهنیت مدیران را نسبت به رفتارهای ضد بهره‌وری در بانک‌ها مورد بررسی قرار داده است.

سوالات پژوهش

- ذهنیت مدیران بانک‌ها در مورد رفتارهای ضد بهره‌وری چگونه است؟
- دلایل گرایش کارکنان به رفتارهای ضد بهره‌وری در محیط کار چیست؟
- اولویت‌بندی عوامل مؤثر رفتارهای ضد بهره‌وری بر مبنای روش‌شناسی کیو چیست؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از حیث هدف، اکتشافی و چارچوب فلسفی آن از نوع پارادیم تفسیری- اثبات‌گرایی است و از آنجا که هدف پژوهش مورد مطالعه، شناسایی ذهنیت مدیران در مورد رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان بانک‌ها در سطح شهر ایلام است و نتایج به دست آمده از آن در بانک‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، لذا از لحاظ جهت‌گیری، درزمره پژوهش‌های کاربردی و از حیث مکانی، درزمره پژوهش‌های کتابخانه‌ای- میدانی قرار می‌گیرد. از آن جهت که داده‌های نظری برای کشف ذهنیت، از بررسی و توسعه منابع موجود در زمینه رفتار ضد بهره‌وری حاصل شده است؛ کتابخانه‌ای و به این دلیل که برای شناسایی ذهنیت، داده‌های لازم از مشارکت کنندگان به صورت مصاحبه جمع‌آوری می‌شوند، میدانی به حساب می‌آید. همچنین بر اساس ماهیت و روش، پژوهش حاضر درزمره پژوهش‌های توصیفی پیمایشی قرار دارد و روش انجام این پژوهش از منظر گردآوری داده‌ها از نوع آمیخته است؛ به این معنا که نخست داده‌های کیفی از طریق مصاحبه گردآوری شده است و سپس مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و برای این کار محتوای مصاحبه‌ها به عبارت‌های کوتاه تبدیل می‌شود، پس از آن به گردآوری داده‌های کمی پرداخته شده است. در این نوع از روش‌های آمیخته که داده‌های کمی و کیفی همزمان با هم جمع‌آوری می‌شوند، پژوهشگر ابتدا داده‌های کیفی را به روش کدگذاری مقوله‌بندی می‌کند و به هر مقوله، شماره‌ای اختصاص می‌دهد. سپس فراوانی هر کدام از مقوله‌ها را یادداشت نموده و به توصیف آنها می‌پردازد. در ادامه، مجموعه داده‌های کمی و کیفی با هم مقایسه می‌شوند. بدین صورت که ابتدا داده‌های کمی به روش تحلیل عاملی

بررسی می‌شوند، سپس عامل‌هایی که به‌عنوان موضوع‌های موردبررسی هستند با داده‌های کیفی مورد مقایسه قرار می‌گیرند.

باتوجه به اینکه شناسایی ذهنیت مدیران درباره رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان ضروری است، پس به‌نظر می‌رسد که مدیران به‌جای اینکه با واکنش‌های عجولانه و قضاوت‌های غیرمنطقی باعث شوند که این‌گونه رفتارها در سازمان پوشیده و مخفی بماند، باید دنبال راه‌حل‌های منطقی برای کاهش و رفع آنها باشند. از این‌رو، روش‌شناسی کیو برای شناسایی این ذهنیت‌ها و دسته‌بندی آنها به‌کار می‌رود. روش‌شناسی کیو برای اولین بار توسط ویلیام استفنسون در دهه ۱۹۳۰ میلادی ابداع شد. این روش به‌عنوان ابزاری برای شناسایی ذهنیت افراد و دسته‌بندی آنها توسط ویلیام مطرح شد (بارکر^۱، ۲۰۰۸). در این روش، مجموعه‌ای از گزینه‌ها در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار داده می‌شود و از آنها خواسته می‌شود که براساس ادراکات شخصی و دیدگاه‌های خود کارت‌های کیو را به‌ترتیب اهمیت یا میزان موافقت یا مخالفت روی نمودار مرتب کنند و آنها را نسبت به هم و براساس توزیع فراوانی مشخص مرتب نمایند (اکسل و همکاران^۲، ۲۰۰۷). در این پژوهش برای جمع‌آوری عبارات فضای گفتمان از منابع دست اول و دوم استفاده شده است. مصاحبه‌های انجام‌شده در پژوهش حاضر به‌صورت نیمه‌ساختاریافته انجام گرفته است. قابل ذکر است که مصاحبه نیمه‌ساختاریافته، نوعی مصاحبه باز است که در آن اجازه پرداختن به ایده‌های نو داده می‌شود. در این نوع از مصاحبه سؤالات مشابهی از همه پاسخگوها پرسیده می‌شود، اما آنها در پاسخگویی به سؤالات آزاد هستند که به‌نحوی که تمایل دارند به سؤالات پاسخ دهند. علاوه بر این، در این پژوهش از روش نمونه‌گیری کیو بی‌ساختار استفاده شده است. یعنی طریق نمونه کیو با انتخاب تصادفی یا عمدی تعدادی از عبارات حاصل می‌شود. درنهایت، تعداد ۴۳ گزاره در زمینه رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان به‌عنوان نمونه معرف از میان ۹۸ گزاره شناسایی شد که در جدول (۱) ارائه شده است.

1. Barker
2. Excel & et al.

جدول ۱. نمونه‌های کیو

ردیف	نمونه کیو
۱	نقض قوانین و هنجارهای سازمان
۲	رفتارهای وابسته به شخصیت و فرهنگ افراد
۳	بی‌عدالتی در سازمان
۴	فقدان آموزش ضمن خدمت
۵	رفتارهای ناشی از کار تکراری (یکنواختی شغل)
۶	نبود توجه مدیر به اخلاق حرفه‌ای
۷	نبود نظام پاداش و جبران خدمات مناسب
۸	بی‌توجهی مدیر به نیازهای کارکنان
۹	بی‌اعتمادی کارکنان نسبت به مدیر
۱۰	نبود نظام انضباطی صحیح
۱۱	ابهام در نقش
۱۲	فرهنگ نامناسب سازمان
۱۳	ارگونومی و شرایط نامطلوب محیط کار
۱۴	ضعف نظام مدیریت
۱۵	ضعف نظام ارزشیابی عملکرد
۱۶	کاهش اعتماد و رضایت مشتریان
۱۷	انجام امور شخصی در زمان کار
۱۸	ناامنی شغل
۱۹	کاهش سودآوری سازمان
۲۰	خنده‌دار شدن شهرت سازمان
۲۱	نبود نظام انگیزشی مناسب
۲۲	ضعف جامعه‌پذیری سازمان
۲۳	نبود فرایند جذب و گزینش منطقی
۲۴	نبود توسعه خدمات رفاهی کارکنان

ردیف	نمونه کیو
۲۵	انتخاب غیرعلمی مدیران در مشاغل حساس سازمان
۲۶	نبود جو صمیمانه بین کارکنان
۲۷	رفتار اعتراض آمیز
۲۸	تبعیض بین مشتریان
۲۹	نبود فرصت یکسان ارتقای شغلی
۳۰	تعصبات قومی مدیران
۳۱	تصمیم‌گیری غیرعقلایی مدیران
۳۲	نبود برنامه راهبردی
۳۳	سیاست‌های غلط سازمان
۳۴	نبود تناسب روحیه شخص با محیط کاری
۳۵	کاهش کیفیت و خدمات سازمان
۳۶	افزایش تعارض بین کارکنان
۳۷	ضعف به‌روزرسانی اطلاعات مدیر
۳۸	رفتارهای غیرشهروندی
۳۹	ناهماهنگی فرهنگی بین کارکنان سازمان
۴۰	عدم انطباق شغل با تحصیلات شاغل
۴۱	نبود زمینه مشارکت در تصمیم‌گیری برای کارکنان
۴۲	عدم تناسب جایگاه با شایستگی افراد
۴۳	استفاده از زمان و منابع سازمان برای امور شخصی

انتخاب مشارکت‌کنندگان به صورت هدف‌مند انتخاب می‌شود، بدین صورت که از بین افرادی که در گفت‌وگو حضور دارند تعدادی از آنها به‌عنوان نمونه برای مشارکت در مطالعه کیو، یعنی مرتب‌سازی انتخاب می‌شوند. از آنجا که در مطالعه کیو پژوهشگر در پی کشف و شناسایی دیدگاه‌های مرتبط با موضوع مورد مطالعه است، پس از افرادی به‌عنوان مشارکت‌کننده استفاده می‌شود که ذهنیت و دیدگاه قابل توجهی نسبت به موضوع مورد مطالعه داشته باشند. انتخاب تصادفی و همگن در اینجا مطلوب نیست، بلکه باید افراد

مناسب و صاحب نظر یا مرتبط با موضوع را شناسایی و انتخاب کنیم (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۲؛ ۵۹ و ۶۰). مشخصات مشارکت کنندگان در پژوهش حاضر از بین همه افراد شناسایی شده مطابق جدول (۲)، می باشد.

جدول ۲. مشخصات مشارکت کنندگان

مشارکت کننده	محل خدمت	پست سازمانی	مدرک تحصیلی	جنسیت	سابقه خدمت
۱	بانک قوامین	رئیس شعبه	کارشناسی ارشد	مرد	۲۰
۲	بانک اقتصاد نوین	معاون شعبه	کارشناسی ارشد	زن	۱۵
۳	بانک گردشگری	رئیس شعبه	کارشناسی	مرد	۳۰
۴	بانک سرمایه	رئیس شعبه	کارشناسی ارشد	زن	۱۲
۵	سرپرستی بانک ملی	معاون مدیرکل	کارشناسی ارشد	مرد	۲۵
۶	سرپرستی بانک ملت	معاون مدیرکل	کارشناسی ارشد	مرد	۲۰
۷	بانک ملی	رئیس شعبه	کارشناسی ارشد	مرد	۲۲
۸	بانک مهر ایران	رئیس شعبه	دکتری	مرد	۱۸
۹	بانک صادرات	رئیس شعبه	کارشناسی ارشد	مرد	۲۵
۱۰	بانک تجارت	رئیس شعبه	کارشناسی ارشد	مرد	۲۱
۱۱	بانک ملت	رئیس شعبه	دکتری	مرد	۲۶
۱۲	پست بانک	معاون مدیرکل	کارشناسی ارشد	مرد	۲۴

در پژوهش حاضر، برای دسته بندی یک نمودار کیو برای ۴۳ عبارت پژوهش به گونه ای تنظیم شد که بتواند مجموعه عبارات را در یک توزیع بهنجار از خیلی موافقم (+۵) تا خیلی مخالفم (-۵) رتبه بندی کند و برای سهولت در پاسخگویی مطابق شکل ۱ از نمودار فلش کیو استفاده شد. نحوه مرتب سازی کارت ها بدین گونه است که ابتدا از مشارکت کنندگان خواسته شده کارت ها را به سه دسته (کارت های موافق، مخالف و فاقد نظر) تقسیم کنند و سپس با توجه به نمودار فلش کیو در خانه های مربوطه جایگذاری نمایند.

-۵	-۴	-۳	-۲	-۱	۰	+۱	+۲	+۳	+۴	+۵

شکل ۱. جدول مرتب‌سازی عبارات کیو

روایی و پایایی روش

به واسطه جنبه‌های کیفی روش شناسی کیو، روایی پژوهش به صورت متفاوتی با روش‌های پژوهش کمی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۶). در پژوهش کیو، پژوهشگر در پی سنجش هیچ سازه‌ای نیست، بلکه آنچه می‌تواند در مورد مطالعه کیو مطرح شود جامعیت عبارات کیو است. پژوهشگر باید از خود بپرسد که آیا عبارات گردآوری شده از چنان جامعیت و وسعتی برخوردار هستند که بتوانند ذهنیت‌های مختلف را نمایان کنند (خوشگویان فرد، ۱۳۸۶: ۶۰). در این پژوهش، برای انجام روایی محتوای گزاره‌ها از بازنگری در ادبیات پژوهش و ارزیابی استفاده از گزاره‌ها توسط افراد متخصص و اساتید دانشگاهی و همچنین مدیران اجرایی بانک‌ها استفاده شد. همچنین برای بررسی روایی صوری، از مشارکت کنندگان سؤال شد که آیا گزاره‌های موجود به ابعاد مختلف پدیده مورد مطالعه پرداخته‌اند تا آنها بتوانند از طریق مرتب‌سازی، ذهنیت خود را بیان کنند یا خیر؟ برای نحوه مرتب‌سازی کیو نیز مشخص شد که مشارکت کنندگان هنگام جایگذاری گزاره‌ها در نمودار کیو، فارغ از هرگونه معیار دیگری که در ارزیابی آنها اثرگذار باشد صرفاً با توجه به ذهنیت‌ها و نقطه نظرات خودشان براساس دستورالعمل مشخص به مرتب‌سازی کارت‌های کیو اقدام نمودند. در پژوهش حاضر، برای اینکه روایی محتوا افزایش یابد، علاوه بر اینکه عبارات حاصل از مصاحبه‌ها با عبارات به دست آمده از ادبیات پژوهش

مقایسه و ارزیابی شد، با مراجعه به نظر افراد متخصص و اساتید دانشگاهی و نظرسنجی از آنها بر روایی محتوا نیز افزوده شد. به این معنا که با توجه به پیشنهادها این افراد در شکل مفهوم، تعداد واژه‌های کلیدی، نوع نگارش و خلاصه نوشتن عبارات و استفاده از کلمات مناسب‌تر تغییراتی انجام شد که این امر باعث شد مرتب‌سازی کارت‌ها توسط مشارکت‌کنندگان به آسانی انجام شود. همچنین تغییرات انجام شده به از تقای روایی صوری نیز منجر شد. علاوه بر این، با توجه به بازخوردهای دریافتی از مشارکت‌کنندگان هنگام مرتب‌سازی کارت‌ها مشخص شد که عبارات انتخاب شده برای سنجش موضوع مورد مطالعه مناسب هستند. با این تفاسیر، با توجه به پیشنهادها و راهکارهای افراد متخصص و اساتید دانشگاهی و همچنین مدیران اجرایی، روش‌شناسی پژوهش از روایی مناسبی برخوردار است.

یافته‌های پژوهش

در این مرحله از پژوهش برخلاف مرحله قبل که از روش کیفی استفاده شد، رویه پژوهش‌های کمی به منظور شناسایی ذهنیت‌های مشابه بین مشارکت‌کنندگان پژوهش مورد استفاده قرار می‌گیرد. بدین منظور، از ابزار آماری تحلیل عاملی کیو برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده می‌شود. روش تحلیل عاملی، اصلی‌ترین روش آماری برای تحلیل ماتریس داده‌های کیو است. مبنای این روش نیز همبستگی میان افراد است. از این رو از عبارت "تحلیل عاملی کیو" استفاده می‌شود تا تأکید شود در فرایند تحلیل عاملی، افراد به جای متغیرها دسته‌بندی می‌شوند. با این وجود، به لحاظ آماری هیچ اختلافی بین تحلیل عاملی کیو و تحلیل عاملی عادی وجود ندارد (خوشگویان فرد، ۱۳۸۶: ۶۸-۶۷). برای استخراج گزاره‌های پژوهش، اطلاعات جمع‌آوری شده از انجام مصاحبه‌ها با دقت بررسی شد و مجموعاً تعداد ۴۳ عبارت به عنوان نشانگر و معرف‌های رفتار ضد بهره‌وری کارکنان شناسایی شد. اطلاعات هریک از مصاحبه‌ها در قالب جملات کوتاه به عبارت نمونه کیو تبدیل شد و تحلیل محتوا و تحلیل تماتیک و نیز استفاده از رویه کدگذاری ضرورت نداشت. به همین دلیل، فرایند کدگذاری صورت نگرفته است و تنها از جملات کوتاه شده محتوای هر یک از مصاحبه‌ها استفاده شده است. جملات انتخاب شده از مصاحبه‌ها در جدول (۳) آمده است.

جدول ۳. عبارات استخراج شده از مصاحبه‌های انجام شده

منبع	عبارات استخراج شده از مصاحبه
مصاحبه (۷)(۱)	رفتارهای ضد بهره‌وری نوعی اعتراض در مقابل بی عدالتی است.
مصاحبه (۱۷)(۴)(۱)	ایجاد رفتار ضد بهره‌وری ناشی از عدم وجود نظام پاداش و جبران خدمات مناسب
مصاحبه (۷)(۶)(۱)	رفتار ضد بهره‌وری سبب خدشه دار شدن شهرت و اعتبار سازمان می‌شود
مصاحبه (۱۳)(۳)(۲)	رفتارهای ضد بهره‌وری سبب ایجاد هزینه‌هایی برای سازمان می‌شوند.
مصاحبه (۱۰)(۶)	رفتارهای ضد بهره‌وری وابسته به شخصیت و فرهنگ افراد است.
مصاحبه (۳)(۲)	وجود نظام انگیزشی درست در سازمان می‌تواند به کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری کمک کند.
مصاحبه (۹)(۷)	عدم برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت متناسب با وظایف شغلی کارکنان
مصاحبه (۳)	عدم تناسب روحیه افراد با محیط کاری در بروز رفتار ضد بهره‌وری مؤثر است.
مصاحبه (۱۲)(۶)	رفتار ضد بهره‌وری کارکنان سبب ایجاد نارضایتی و کاهش اعتماد مشتریان می‌شود.
مصاحبه (۱۱)(۷)(۶)	عدم اعتماد متقابل مدیر و کارکنان نسبت به هم در بروز رفتار ضد بهره‌وری متأثر است
مصاحبه (۱۹)	به‌روزی نبودن اطلاعات مدیر سبب ایجاد رفتار ضد بهره‌وری در کارکنان می‌شود.
مصاحبه (۴)(۱)	نبود فرصت ارتقا و رشد یکسان برای کارکنان
مصاحبه (۹)(۴)	نبود امنیت شغلی کارکنان
مصاحبه (۷)(۶)(۳)	انجام امور شخصی در زمان کار
تمام مصاحبه	بی‌عدالتی در سازمان
مصاحبه (۶)	استفاده حداکثری از مرخصی‌ها
مصاحبه (۷)(۶)	ضعف نظام مدیریت و نبود مدیریت اثربخش در سازمان
مصاحبه (۹)(۳)	ضعف نظام ارزشیابی عملکرد
مصاحبه (۶)	تعصب‌های قومی مدیران در بروز رفتار ضد بهره‌وری دخیل است.
مصاحبه (۱۱)(۷)	عدم تناسب شغل با تحصیلات کارکنان
مصاحبه (۷)	تصمیم‌گیری‌های غیرعقلایی مدیران در امور مهم سازمان
مصاحبه (۵)	نبود برنامه راهبردی
مصاحبه (۳)	انتخاب غیرعلمی مدیران در مشاغل مهم
مصاحبه (۱۳)	نامشخص بودن ویژگی‌های شغلی
مصاحبه (۲۰)	حرکت در جهت خلاف مسیر سازمان
مصاحبه (۱۲)	عدم توسعه خدمات رفاهی کارکنان

منبع	عبارات استخراج شده از مصاحبه
مصاحبه (۴)	یکنواختی یا تکراری بودن کار
مصاحبه (۷)(۱۱)	رفتارهای ضد بهره‌وری سبب ایجاد تعارض بین کارکنان می‌شود.
مصاحبه (۶)	ارگونومی و شرایط نامطلوب محیط کار
مصاحبه (۹)	عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی
مصاحبه (۶)	عدم تناسب شغل با شایستگی‌های افراد
مصاحبه (۱)(۱۲)	عدم وجود چالش در شغل
مصاحبه (۱۳)	کاهش سودآوری و کاهش ارزش سهام بانک
مصاحبه (۳)(۷)	نبود مدیریت اثربخش در بروز رفتارهای ضد بهره‌وری مؤثر است.
مصاحبه (۱۵)	عدم توجه مدیر به نیازهای کارکنان
مصاحبه (۳)(۶)	رفتارهای تبعیض‌آمیز با مشتریان

در ادامه با استفاده از ادبیات موضوع و بررسی پژوهش‌های مشابه در زمینه رفتار ضد بهره‌وری کارکنان، عواملی که در بروز این رفتار یا خود نمودی از این رفتار هستند، مورد بررسی قرار گرفتند. در ادامه، گزاره‌های به دست آمده از انجام مراحل قبل در اختیار چهار خبره حوزه رفتار سازمانی و منابع انسانی قرار گرفت و از آنان خواسته شد تا تعداد عبارات‌های شناسایی شده را به عنوان عبارات نمونه کیو انتخاب کنند. بعد از دریافت نظرات آنها و احصای مشابهنها، حذف عبارات‌های مشابه و تکراری و رفع ابهام آنها، تعداد ۴۳ عبارت به عنوان عبارات نهایی نمونه کیو در پژوهش حاضر انتخاب شد. سپس، عبارات نهایی نمونه کیو در جدولی تنظیم شدند. قابل ذکر است که عبارات نمونه کیو طوری انتخاب شدند که دربرگیرنده ذهنیت‌ها و عقاید مختلف و متفاوت مشارکت‌کنندگان پژوهش باشد. به هر کدام از این عبارات نمونه کیو در کارت‌های کیو کدهای تخصیص داده شده است، به طوری که محاسبات و تحلیل‌های بعدی براساس این کدها انجام می‌شود. هر یک از عبارات جدول مذکور، به همراه کد مربوطه روی یک کارت به نام کارت کیو نوشته شد. همه کارت‌ها از نظر شکل و قالب ظاهری، شیوه نگارش و اندازه واژه‌ها کاملاً با یکدیگر یکسان بودند. سپس این کارت‌ها در اختیار مشارکت‌کنندگان پژوهش قرار گرفت تا براساس دستورالعمل مشخص مرتب‌سازی کیو هر کدام از کارت‌ها را روی نمودار کیو قرار دهند. پس از مرتب‌سازی کارت‌ها، نحوه امتیازدهی هر کدام از مشارکت‌کنندگان به عبارات نمونه کیو

روی نمودار کیو، توسط برگه مخصوصی که برای این منظور طراحی شده بود، ثبت و جمع‌آوری شد. داده‌های به‌دست‌آمده از مرتب‌سازی کارت‌های کیو در نرم‌افزار SPSS وارد شد تا به روش تحلیل عاملی کیو ذهنیت‌های مختلف و مشترک مشارکت‌کنندگان شناسایی شود. در بخش بعدی نتایج حاصل از تحلیل عاملی عبارات و مشارکت‌کنندگان، تفسیر شده است.

تحلیل عاملی کیو

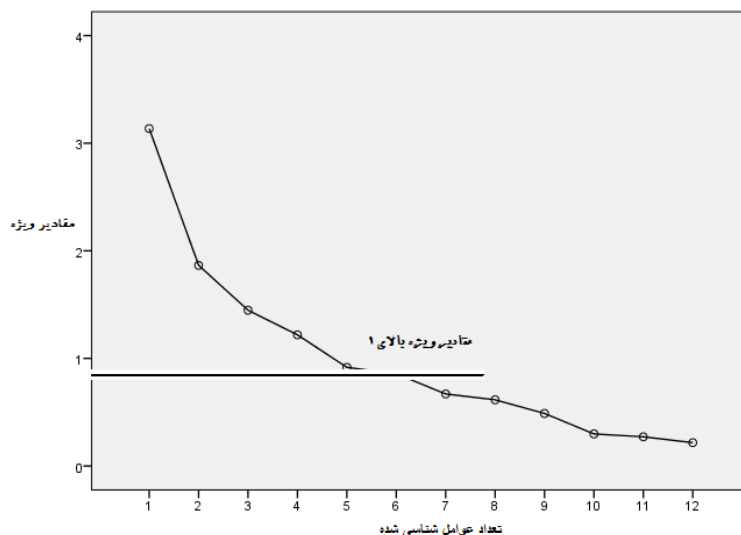
در مرحله تحلیل داده‌ها، عبارات نمونه کیو مستخرج از فضای گفتمان با استفاده از نرم‌افزار SPSS و به روش تحلیل عاملی کیو برای شناسایی ذهنیت‌ها مورد بررسی و تحلیل قرار می‌گیرند. قابل ذکر است که روش تحلیل عاملی، اصلی‌ترین روش آماری برای تحلیل ماتریس داده‌های کیو است. به این دلیل از تحلیل عاملی کیو استفاده می‌شود که تأکید شود در فرایند تحلیل عاملی، افراد به جای متغیرها دسته‌بندی می‌شوند. اساس این دسته‌بندی یا به تعبیر فنی استخراج عوامل، ماتریس همبستگی بین این متغیرهاست. با این وجود، از لحاظ آماری هیچ اختلافی بین تحلیل عاملی کیو و تحلیل عاملی عددی وجود ندارد. در واقع، روش تحلیل عاملی کیو نیز همانند تحلیل عاملی اکتشافی از دو مرحله تشکیل می‌شود. در مرحله نخست عامل‌ها استخراج می‌شوند و در مرحله دوم به چرخش عامل‌ها پرداخته می‌شود که عامل‌های حاصل از مرحله اول به‌سادگی قابل تفسیر نباشند. برای چرخش عامل‌ها نیز از شیوه وارمکس^۱ استفاده می‌شود. برای تحلیل عاملی داده‌ها به‌منظور شناسایی ذهنیت‌های مشابه بین مشارکت‌کنندگان، از رویه پژوهش کمی، استفاده شد. بدین‌منظور، از آزمون آماری تحلیل عاملی کیو مبتنی بر همبستگی میان افراد استفاده شد. از طریق محاسبه همبستگی بین دیدگاه‌های افراد، ذهنیت مشترک آنها احصا شده و می‌توان آنها را دسته‌بندی کرد. با استفاده از روش مؤلفه‌های اصلی، عامل‌ها با چرخش متعامد به روش واریماکس دوران یافتند. مقدار واریانس کل تبیین‌شده در جدول (۴) آمده است.

جدول ۴. مقدار واریانس تبیین شده در هر عامل

عوامل	واریانس عوامل استخراج شده بدون چرخش			واریانس عوامل پس از چرخش واریماکس		
	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی
۱	۳/۶۳۵	۳۰/۲۹۰	۳۰/۲۹۰	۲/۳۴۶	۱۹/۵۴۶	۱۹/۵۴۶
۲	۱/۸۵۲	۱۵/۴۳۴	۴۵/۷۲۴	۲/۰۶۷	۱۷/۲۲۳	۳۶/۷۷۰
۳	۱/۳۱۶	۱۰/۹۶۶	۵۶/۶۹۰	۱/۸۵۷	۱۵/۴۷۹	۵۲/۲۴۹
۴	۱/۰۷۷	۸/۹۷۸	۶۵/۶۶۸	۱/۶۱۰	۱۳/۴۲۰	۶۵/۶۶۸

روش استخراج عوامل: تحلیل مؤلفه‌های اصلی

در تحلیل عاملی با چرخش واریماکس عواملی که دارای مقادیر ویژه بالای ۱ می‌باشند، مورد نظر می‌باشند. مقدار کل واریانس تبیین شده نشان می‌دهد که باتوجه به دیدگاه‌های مشارکت کنندگان، در مجموع، چهار عامل به عنوان الگوی ذهنی کارکنان شناسایی شده‌اند و چهار عامل روی هم حدود ۶۵,۶۸ درصد از واریانس کل را تبیین کرده است. براساس یافته‌های تحلیل عاملی، الگوی ذهنی اول ۱۹,۵۶٪ واریانس کل و الگوهای بعدی به ترتیب ۱۷,۲۲٪ و ۱۵,۴۷٪ و ۱۳,۴۲٪ واریانس کل را تشکیل می‌دهند. در شکل (۲)، نمودار عامل‌های استخراج شده همراه با مقادیر ویژه بالای (۱) نشان داده شده است.



شکل ۲. نمودار سنگریزه

باتوجه به شکل (۲)، می‌توان مشاهده نمود که ۴ عامل از بین ۱۲ عامل دارای مقادیر ویژه بالای ۱ هستند و به‌عنوان عوامل نهایی در این پژوهش معرفی می‌شوند. ماتریس چرخش یافته عامل‌ها در جدول (۷)، نشان داده شده است. بنابراین، ماتریس، افرادی که در هر یک از این چهار الگوی ذهنی قرار می‌گیرند، مشخص شده‌اند. باتوجه به اینکه بارهای عاملی بزرگ تر از ۱ می‌باشند، می‌توان گفت با اطمینان ۹۹ درصد بارهای عاملی رنگ‌شده معنی‌دار می‌باشند. لذا مشارکت‌کنندگان شماره ۵، ۹، ۱۰ و ۱۲ به‌طور مشترک عامل اول (الگوی ذهنی اول)، مشارکت‌کنندگان شماره ۳، ۴ و ۷ به‌طور مشترک عامل دوم (الگوی ذهنی دوم)، مشارکت‌کنندگان شماره ۱، ۲ و ۸ به‌طور مشترک عامل سوم (الگوی ذهنی سوم) و مشارکت‌کنندگان ۶ و ۱۱ عامل چهارم (الگوی ذهنی چهارم) را می‌سازند. شرح توزیع الگوهای ذهنی در جدول (۵) آمده است.

جدول ۵. ماتریس چرخش یافته عامل‌ها

ذهنیت‌های شناسایی شده				مشارکت‌کنندگان
ذهنیت اول	ذهنیت دوم	ذهنیت سوم	ذهنیت چهارم	
۰/۱۱۱	۰/۴۹۷	۰/۶۵۷	-۰/۱۹۰	مشارکت‌کننده ۱
-۰/۱۲۹	-۰/۰۱۴	۰/۵۸۶	۰/۴۹۹	مشارکت‌کننده ۲
۰/۳۰۰	۰/۶۱۸	۰/۳۶۳	۰/۱۶۱	مشارکت‌کننده ۳
۰/۱۶۹	۰/۷۸۷	-۰/۰۲۳	۰/۱۷۶	مشارکت‌کننده ۴
۰/۷۵۲	۰/۱۳۲	۰/۲۹۸	-۰/۱۲۱	مشارکت‌کننده ۵
۰/۰۰۲	۰/۰۲۶	-۰/۱۳۱	۰/۸۰۷	مشارکت‌کننده ۶
۰/۴۳۲	۰/۵۴۸	۰/۱۴۹	-۰/۰۹۱	مشارکت‌کننده ۷
۰/۱۷۲	-۰/۰۳۱	۰/۷۸۱	-۰/۰۲۵	مشارکت‌کننده ۸
۰/۷۱۷	۰/۱۶۹	-۰/۰۴۲	-۰/۰۵۹	مشارکت‌کننده ۹
۰/۷۸۳	۰/۰۸۱	۰/۰۰۵	۰/۲۸۴	مشارکت‌کننده ۱۰
۰/۱۳۹	-۰/۰۶۳۲	۰/۳۵۸	۰/۴۷۷	مشارکت‌کننده ۱۱
۰/۵۲۰	۰/۲۵۵	۰/۲۸۵	۰/۵۳۲	مشارکت‌کننده ۱۲
روش استخراج عوامل: تحلیل مؤلفه‌های اصلی				روش دوران عوامل: واریماکس همراه با بهنجارسازی کایزر

پس از مرتب‌سازی دسته کیو توسط مشارکت کنندگان و انجام تجزیه و تحلیل‌های آماری، مشخص شد که چهار الگوی ذهنی در مورد رفتار ضد بهره‌وری در بانک‌های سطح شهر ایلام وجود دارد. در بخش بعدی به تشریح این الگوهای ذهنی و عوامل آن پرداخته شده است.

تحلیل الگوهای ذهنی شناسایی شده

با استفاده از آزمون تحلیل عاملی اکتشافی از طریق محاسبه آرایه‌های امتیازی چهار الگوی ذهنی شناسایی شد و با مرتب‌سازی آرایه‌های عاملی در هر عامل (گروه ذهنی)، مهم‌ترین گزاره‌های موافقت و مخالفت چهار ذهنیت شناسایی شده مشخص شد. نتیجه تحلیل، در جدول (۶) آورده شده است.

جدول ۶. مهم‌ترین گزاره‌های موافقت و مخالفت الگوهای ذهنی شناسایی شده

الگوهای ذهنی	مهم‌ترین گزاره‌های موافقت	مهم‌ترین گزاره‌های مخالفت
الگوی ذهنی اول (رهبری مخرب)	۱. بی‌اعتمادی کارکنان نسبت به مدیر ۲. فرهنگ نامناسب سازمان ۳. بی‌توجهی مدیر به نیازهای کارکنان	۱. سیاست‌های غلط سازمان ۲. بی‌عدالتی در سازمان ۳. عدم نظام پاداش و جبران خدمات صحیح
الگوی ذهنی دوم (ادراک بی‌عدالتی)	۱. بی‌عدالتی در سازمان ۲. نقض قوانین و هنجارهای سازمان ۳. عدم نظام پاداش و جبران خدمات مناسب	۱. فرهنگ نامناسب سازمان ۲. تبعیض بین مشتریان ۳. تعصبات قومی مدیران
الگوی ذهنی سوم (ضعف نظام اداری)	۱. فقدان آموزش‌های ضمن خدمت ۲. فشارهای روانی ناشی از کار تکراری ۳. عدم تناسب شغل با شایستگی‌های افراد	۱. رفتارهای وابسته به شخصیت و فرهنگ ۲. فرهنگ نامناسب سازمان ۳. نبود فرایند جذب و گزینش منطقی
الگوی ذهنی چهارم (ناهمخوانی محیط)	۱. رفتارهای اعتراض آمیز ۲. عدم تناسب روحیه شخص با محیط کار ۳. ارگونومی و شرایط نامناسب محیط	۱. تعصبات قومی مدیران ۲. سیاست‌های غلط سازمان ۳. عدم تناسب شغل با شایستگی‌های افراد

بحث و نتیجه‌گیری

باتوجه به چهار عامل مذکور که نشان‌دهنده چهار الگوی ذهنی متفاوت مشارکت‌کنندگان است، در ادامه هریک از سؤالات پژوهش حاضر مطرح و براساس نتایج حاصل از تحلیل عاملی و نیز تفاسیر پژوهشگر به آنها پاسخ داده خواهد شد.

پرسش اول پژوهش: *ذهنیت مدیران درمورد رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان چگونه است؟* در پاسخ پرسش فوق می‌توان گفت که این پژوهش به شناسایی چهار ذهنیت و دیدگاه متمایز درخصوص رفتارهای ضد بهره‌وری در بانک‌های سطح شهر ایلام منجر شد که عبارتند از: رهبری مخرب، ادراک بی‌عدالتی، ضعف نظام اداری و ناهمخوانی محیط.

تفسیر الگوهای ذهنی

الگوی ذهنی اول (رهبری مخرب): در این الگو، مقدار کل ۲/۳۴ است. این الگوی ذهنی ۱۹/۵۴ درصد از کل مشارکت‌کنندگان را به خود اختصاص داده است. این عامل از بین مشارکت‌کنندگان ۵ و ۹ و ۱۰ و ۱۲ که همگی مرد و دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند، شناسایی شد. افراد در سازمان نیازهای گوناگونی دارند. برخی از آنها با دریافت پول بیشتر، بعضی با تشویق شدن و برخی با پذیرفته شدن احساس رضایت می‌کنند. کارکنان در صورتی که نیازهای اصلی‌شان مورد توجه قرار نگیرد، احساس رضایت نمی‌کنند و به ازین رفتن انگیزه آنها و در نتیجه سبب بروز رفتارهای ضد بهره‌وری منجر خواهد شد. تقویت روحیه اعتماد بین کارکنان یکی از مهم‌ترین عوامل ایجاد یکپارچگی و پویایی در محیط کار است. همچنین فرهنگ یک سازمان راه درست رفتار درون سازمان را بیان می‌کند. فرهنگ سازمان از عقاید، باورها و ارزش‌های مشترکی تشکیل شده است که رهبران سازمان آنها را تعیین می‌کنند و به اشتراک می‌گذارند. نوعی از سبک رهبری که اثرات مخرب و منفی بر رفتار کارکنان دارد رهبری مخرب نامیده می‌شود. رهبرانی که رفتارهای خصومت‌آمیز و عواطف منفی از خود نشان می‌دهند، سبب ایجاد محیطی پرتنش و استرس‌زا برای کارکنان سازمان می‌شوند.

الگوی ذهنی دوم (ادراک بی‌عدالتی): مقدار کل برای این الگوی ذهنی ۲/۰۶۷ است و این الگو ذهنی ۱۷/۲۲ درصد از کل مشارکت‌کنندگان را به خود اختصاص داده است. این عامل از بین مشارکت‌کنندگان ۳ و ۴ و ۷ که شامل دو نفر مرد و یک زن و دارای مدرک کارشناسی و کارشناسی ارشد

بودند، شناسایی شده است. وجود عدالت در رفتارهای و اعمال مدیران برای کارکنان بسیار مهم است. به همین دلیل، افرادی که با ادراک بی‌عدالتی در سازمان مواجه می‌شوند، رفتارهای ضد بهره‌وری در آنها بروز می‌کند. ادراک بی‌عدالتی سبب بروز بسیاری از عواطف منفی در محیط کاری است.

الگوی ذهنی سوم (ضعف نظام اداری): مقدار کل برای الگوی ذهنی سوم ۱/۸۵ است. این الگوی ذهنی ۱۵/۴۷ درصد از کل مشارکت کنندگان را دربر می‌گیرد. این عامل از بین افراد ۲ و ۸ و شناسایی شده است که شامل دو مرد و یک زن با مدرک کارشناسی ارشد و دکتری هستند.

الگوی ذهنی چهارم (ناهمخوانی محیط): مقدار کل در این الگوی ذهنی ۱/۶۱ است. این الگوی ذهنی ۱۳/۴۲ درصد از کل مشارکت کنندگان را به خود اختصاص داده است. این عامل از بین افراد ۶ و ۱۱ و شناسایی شده است که شامل دو مرد با مدرک کارشناسی ارشد می‌باشند.

نتایج این بخش با مطالعات کوین کلووی و همکاران^۱ (۲۰۱۰) و روشن ضمیر و همکاران (۱۳۹۶)، سیامپا و همکاران (۲۰۱۹)، اسپکتور (۲۰۱۱)، اردم (۲۰۲۱)، لیرلار و همکاران (۲۰۱۸) و گالو (۲۰۱۸) و لوباده (۲۰۲۱) همخوانی دارد.

پرسش دوم پژوهش؛ دلایل گرایش کارکنان به رفتارهای ضد بهره‌وری در محیط کار چیست؟

در پژوهش حاضر برای پاسخگویی به این سؤال با بررسی ادبیات و پیشینه موضوع و انجام مطالعات با استفاده از منابع، مصاحبه با متخصصین این حوزه و در نهایت ارزیابی و جمع‌بندی فضای گفتمان و انتخاب عبارات نمونه کیو به ۴۳ عامل (۴۳ عبارت شناسایی شده) که در شکل‌گیری رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان نقش داشتند، رسیدیم. در واقع، در پاسخ به این پرسش باید گفت ۴۳ عامل حاصل از ارزیابی فضای گفتمان به کمک نظرسنجی از نخبگان و مقایسه با ادبیات موضوع به‌مثابه عوامل مؤثر بر رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان بانک‌های شهر ایلام مطرح هستند.

نتایج این بخش از مطالعه با نتایج پژوهش‌های سربلند و همکاران (۱۳۹۶)، ژیانگ و همکاران (۲۰۲۲)، گالو (۲۰۱۸) و لوباده (۲۰۲۱) همخوانی دارد.

پرسش سوم پژوهش؛ اولویت‌بندی عوامل مؤثر رفتارهای ضد بهره‌وری بر مبنای روش‌شناسی کیو

چیست؟

در پاسخ به این پرسش باید اهمیت و اولویت‌بندی این ۴۳ گزاره انجام گیرد. برای این منظور با استفاده از آزمون تحلیل عاملی و محاسبه آرایه‌های امتیازی، چهار الگوهای ذهنی شناسایی شده و همچنین با مرتب‌سازی آرایه‌های عاملی در هر عامل، براساس ماتریس چرخش یافته عامل‌ها، عامل‌هایی مشخص شد که در هر گروه ذهنی مورد موافقت یا مخالفت بیشتری قرار گرفته‌اند که در جدول (۶) نشان داده شده است. عوامل شناسایی شده براساس مقداری که از درصد واریانس کل را به خود اختصاص داده‌اند دسته‌بندی می‌شوند. برای مثال، عوامل شناسایی شده در الگوی ذهنی اول چون مقدار (۱۹/۵۴) درصد از واریانس کل را دربر می‌گیرد از اهمیت بیشتری نسبت به الگوهای دیگر برخوردار است. به‌همین ترتیب، می‌توان جایگاه دیگر الگوهای ذهنی را برحسب اهمیت آنها تعیین نمود که اهمیت این عوامل شناسایی شده به همان ترتیبی است که در جدول (۹) آمده است. برای این بخش از پژوهش مطالعه‌ای دقیق که عناصر رفتار ضد بهره‌وری را اولویت‌بندی کرده باشد در پیشینه وجود ندارد.

در بخش مبانی نظری و پیشینه، مطالعات پژوهشگران مختلف درمورد رفتارهای ضد بهره‌وری مورد بررسی قرار گرفت که هر کدام با روش‌شناسی مختلف به تشریح ابعاد و مؤلفه‌های آن و ارتباط آن با متغیرهای دیگر پرداخته‌اند. نتایج عمده این پژوهش‌ها نشان از بروز رفتارهای ضد بهره‌وری در سازمان‌ها از جمله در بانک‌ها دارد و این پدیده می‌تواند اثرات زیادی بر کاهش بهره‌وری در آنها داشته باشد. پژوهش حاضر به دنبال شناسایی ذهنیت مدیران و دسته‌بندی عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان بانک‌های شهر ایلام بوده است که با استفاده از روش شناسی کیو ۱۲ نفر از مدیران ارشد شاغل در بانک‌های شهر ایلام و آشنا با موضوع پژوهش، انتخاب شده‌اند و ذهنیت آنها درمورد رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان بانک درمورد بررسی قرار گرفته است. در راستای پاسخ به ۳ سؤال اصلی پژوهش یعنی ذهنیت مدیران بانک‌ها درمورد رفتارهای ضد بهره‌وری، دلایل رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان و اولویت‌بندی اهمیت این رفتارها در بانک‌ها، پس از مصاحبه با ۱۲ نفر از خبرگان و تجزیه و تحلیل اطلاعات کسب شده در مجموع ۴ الگوی ذهنی متفاوت درمورد رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان مشخص شد که عبارتند از: رهبری مخرب، ادراک بی‌عدالتی، ضعف نظام اداری و ناهمخوانی محیط. از بین الگوهای به دست آمده الگوی ذهنی اول (رهبری مخرب) و دوم (ادراک بی‌عدالتی) بیشترین درصد واریانس کل تبیین شده را به خود اختصاص داده‌اند. عامل مشترک بین این دو الگو عدم توجه مدیر به نیازهای کارکنان و بی‌عدالتی در سازمان است. در بیشتر مصاحبه‌ها مشارکت کنندگان معتقدند که شایستگی کارکنان تأثیر

چندانی در ارتقای شغلی آنها ندارد. براساس یافته‌های پژوهش حاضر به این نتیجه می‌توان دست یافت که بنابر ذهنیت مدیران، عامل رهبری مخرب بیشترین تأثیر را در بروز رفتارهای ضد بهره‌وری بین کارکنان بانک دارد.

پیشنهاد‌های پژوهش

باتوجه به نتایج به‌دست آمده از پژوهش، به مدیران بانک‌های مورد مطالعه، پیشنهاد می‌شود نسبت به اهمیت نیروی انسانی و رفتارهای آنها حساس بوده و با آگاهی از رفتارهای مخرب در بانک نسبت به رصد پیوسته این رفتارها و بررسی دلایل احتمالی و اثرات آنها در سازمان راهکارهای مناسب را برای مدیریت این رفتارها در جهت جلوگیری از آسیب‌های احتمالی و کاهش بهره‌وری ناشی از آنها به کار ببرند. پیشنهاد می‌شود هریک از الگوهای ذهنی چهارگانه به‌دست آمده در این پژوهش و اثر آن بر کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری برای سایر سازمان‌ها و ادارات توسط سایر پژوهشگران سنجیده شود تا به توسعه ادبیات شناسایی ذهنیت مدیران در مورد این گونه رفتارها یاری رساند. از آنجا که ماهیت این پژوهش اکتشافی بود، نتایج حاصل از آن می‌تواند توسط سایر پژوهشگران به‌مثابه فرضیه‌هایی در پژوهش‌های آتی، مورد آزمون قرار گیرد.

محدودیت‌های پژوهش

از جمله محدودیت‌های این پژوهش، محدود کردن آن به مصاحبه و عدم استفاده از پرسشنامه است. جامعه آماری این پژوهش به بانک‌های شهر ایلام محدود شده است و این محدودیت جهت دریافت اطلاعات دقیق‌تر و سریع‌تر بوده است و امکان تعمیم نتایج آن به سازمان‌های دیگر دشوار است. عدم همکاری برخی از مدیران بانک‌ها در انجام مصاحبه با پژوهشگر و فقدان منابع و پیشینه کافی در ایران نیز از جمله محدودیت‌های دیگر در این راستا بود. محدودیت دیگر این پژوهش فراهم‌نبودن شرایط برگزاری مصاحبه‌ها به صورت جمعی و حضوری در بانک‌ها به دلیل شیوع بیماری کرونا بود.

منابع

- امیرکبیری، احمد (۱۳۹۴)، **رویکردهای سازمان و مدیریت رفتار سازمانی**، چاپ چهارم، تهران، انتشارات نگاه دانش.
- حسینی، منیره؛ مهداد، علی و گل‌پرور، محسن (۱۳۹۲)، تحلیل رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی براساس مدل معادلات ساختاری، **مجله روان‌شناسی اجتماعی**، ۸ (۲۸): ۱۷-۲۹.
- خوشگویان‌فرد، علی‌رضا (۱۳۸۶)، **روش‌شناسی کیو**، تهران، مرکز تحقیقات صدا و سیما.
- دانایی‌فرد، حسن؛ حسینی، سید یعقوب و شیخ‌ها، روزبه (۱۳۹۲)، **روش‌شناسی کیو: شالوده‌های نظری و چارچوب انجام پژوهش**، انتشارات صفار، چاپ اول، تهران.
- ذاکری، علی (۱۳۹۲)، **مشکلات تیم بانکی در کشور، ابر تورم و مسائل بانکی**، ماهنامه اتاق بازرگانی، ۸۵ (۸۱): ۲۳-۲۴.
- رضانژاد، محمد (۱۳۹۷)، بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتارهای ضد بهره‌وری (مطالعه موردی: کارکنان شرکت توزیع برق غرب مازندران)، **کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و مهندسی صنایع**، دوره ۱، تهران.
- سربلند، خیراله؛ فیضی، بهنام؛ و کیومرثی اجیرلو، قلعلی (۱۳۹۶)، بررسی ارتباط رفتارهای ضد بهره‌وری با سکون‌زدگی شغلی کارکنان تأمین اجتماعی استان اردبیل، **پنجمین کنفرانس بین‌المللی رویکردهای پژوهشی در علوم انسانی و مدیریت**، ۲۴ آذرماه، تهران.
- شاه‌آبادی، ابوالفضل و داوری کیش، راضیه (۱۳۹۴)، تأثیر آزادی اقتصادی بر توسعه بخشی بانکی ایران، **مجله مدل‌سازی اقتصادی**، ۳ (۳۰): ۴۷-۶۶.
- شیرزاد کبریا، بهارک و برازیده، معصومه (۱۳۹۵)، بررسی میزان بهره‌وری نیروی انسانی در بانک ملی و راه‌های افزایش آن، **فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی**، سال هشتم، شماره اول، پیاپی (۲۹): ۱-۲۳.
- صفری، امیر (۱۳۸۹)، نقش مشتری‌مداری و بازاریابی در بانکداری نوین. دومین کنفرانس بین‌المللی بازاریابی خدمات مالی، تهران.
- محمود روشن ضمیر، سمیرا؛ ایرانی، حمیدرضا و یزدانی، حمیدرضا (۱۳۹۶)، شناسایی عوامل مؤثر بر بروز رفتار انحرافی کارکنان (مطالعه موردی: ستاد مرکزی دانشگاه تهران)، **فرهنگ در دانشگاه اسلامی**، سال هفتم شماره دوم: ۱۸۳-۲۰۴.

مرتضی بیگی، مهدی (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین عوامل استراتژیک مالی و سودآوری بانک رفاه کارگران، **پایان نامه کارشناسی ارشد**، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران.

مشیری، کیوان؛ آقایی، نجف و پورسلطانی، حسن (۱۳۹۳)، ارتباط بین عدالت سازمانی ادراک شده با فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران، **فصلنامه پژوهش در مدیریت ورزش و رفتار حرکتی**، سال چهارم، شماره ۷.

مهدی زاده اشرفی، علی؛ شیب‌الحمدی، سیداحمد و ربیعی، حمزه (۱۳۹۳)، بررسی رابطه به کارگیری مدیریت ارتباط با مشتری و رضایت مشتریان بانک ملی (مطالعه موردی شعب بانک ملی شهرستان دماوند)، **فصلنامه پژوهش‌های علوم انسانی دانشگاه اصفهان**، ۶ (۲۲): ۹۷-۳۲.

- Ackroyd S. (2012). **Even More Misbehavior: What has happened in the Last Twenty Years?** In: Barnes, A., Taksa, L., Editors, *Rethinking Misbehavior and Resistance in Organizations* (Advances in Industrial and Labor Relations). 19Emerald Group Publishing Limited, 1-28.
- Aggrey N., Lurando E., and Shitundo J. (2010). Human Capital and Lab productivity East African Manufacturing Firms. **Current Research Journal of Economic Theory**, 2(2): 48-54.
- Ang L., & Koslow S. (2012). Customers Behaving Badly! Barnes, A. and Taksa, L. (Ed.). *Rethinking Misbehavior and Resistance in Organizations*, (Advances in Industrial & Labor Relations, Vol. 19), **Emerald Group Publishing Limited, Bingley**, pp. 181-207.
- Barker J. H. (2008). Q-methodology: An alternative approach to research in nurse education. **Nurse Education Today**, 28(8): 917-925.
- Barnes A., & Taksa, L. (2015). **Introduction Misbehavior in the Air**, In: Barnes A., Taksa L., Editors *Rethinking Misbehavior and Resistance in Organizations*. 19 Published Online 08Mar2015, iX-Xxiii.
- Barsan S. (2012). **Employee views of ethics at work: 2012 continental Europe survey**. London: Institute of Business Ethics.
- Bennett, R. J., & Robinson S. L. (2003). **The past, present and future of workplace deviance research**. In J. Greenberg (Ed.), *Organizational behavior: The state of the science*. (2nd Ed., pp. 247 -281). **Mahwah, N J: Erlbaum**.
- Braun S., Aydin N., Frey D., & Peus C. (2018). Leader narcissism predicts malicious envy and supervisor-targeted counterproductive work behavior: Evidence from field and experimental research. **Journal of Business Ethics**, 151(3), 725-741.
- Brooks G. (2015). Misbehavior, Its Dimensions and Relationship to Commitment in Organization, In: Barnes, A., Taksa L. **Editors Rethinking Misbehavior and Resistance in Organizations**, 09Mar2015, 237-257.
- Chen Hao, Richard Orlando C., Dorian Boncoeur, O., & Ford David L. (2020). Work engagement, emotional exhaustion and counterproductive work behavior. **Journal of Business Research**, Vol. 114, 30-41.

- Ciampa V., Sirowatka M., Schuh C., Fraccaroli F., Dick V. (2019). Ambivalent Identification as a Moderator of the Link Between Organizational Identification and Counterproductive Work behaviors. **Journal of Business Ethics**, 169, 119–134.
- Cizek, G. J. (2012). Defining and distinguishing validity: Interpretations of score meaning and justifications of test use. **Psychological Methods**, 17(1), 31-43.
- Cohen A., & Diamant A. (2019). The role of justice perceptions in determining counterproductive work behaviors. **The International Journal of Human Resource Management**, 30:20, 2901-2924.
- Daunt K. L., & Harris L. C. (2014). Linking employee and customer misbehaviour: The moderating role of pastmisdemeanours. **Journal of Marketing Management**, Vol. 30, Issue 3-4, 221-244.
- De Oliveria Medeiros C. R., & Alcapadipani R. (2016). In the Corporate Backstage, The Taste of Revenge: Misbehaviour and Humor as Form of Resistance and Subversion. **Revista de Administacao**, 57(2), 123-136.
- Erdem Ahmet Tuncay Erdem (2021). The Mediating Role of Work Alienation in the Effect of Democratic and Autocratic Leadership Styles on Counterproductive Behaviors: A Study in Ankara OSTİM Industrial Zone. **Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi International Journal of Society Researches**, 17(34), 873-902.
- Exel J. V., Graaf G., & Brouwer W. (2007). Care for a break? Aninvestigation of informal caregiver attitudes toward respite care using Q methodology. **Health Policy**, 83: 332–342.
- Everton Wendi J., Jolton Jeffrey, A., Mastrangelo Paul M. (2007). Be Nice and Fair or Else: Understanding Reasons for Employees' Deviant Behaviors. **Journal of Management Development**, 26(2), 117-131.
- Galić Z., & Ružojčić M. (2017). Interaction between implicit aggression and dispositional self-control in explaining counterproductive work behaviors. **Personality and Individual Differences**, 104,111-117.
- Griffin R. W., & Leary-Kelly A. M. (2004). The Dark Side of Organizational Behavior. **The Organizational Forntiers Series, John Wiley & Sons**.
- Griffin R. W., & Lopez Y. P. (2005). Behavior in Organizations: A Review and Typology for future Research. **Journal of Management**, 31(6), 988-1005.
- Gruys M. L., & Sackett P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. **International Journal of Selection and Assessment**, 11, 30–42.
- Güllü Sevim. (2018). Counterproductive behaviors: A case study of a private sports business. **International Journal of Social Sciences and Education Research**. 4(2),393-404.
- Hollinger R. C., & Davis J. L. (2006). Employee theft and staff dishonesty, **In M. Gill (Ed.), the handbook of security, London: Palgrave**, 203-228.
- Jacobs G., Belschak F. D., & Denhartog D. N. (2014). (Un) Ethical behavior and performance appraisal: The role of affect, support, and organizational justice. **Journal of Business Ethics**, 121(1), 63–76.

- Jacobson R. P., Marchiondo L. A., Jacobson K. J., & Hood J. N. (2019). The synergistic effect of descriptive and injunctive norm perceptions on counterproductive work behaviors. **Journal of Business Ethics**, 162(1), 191-209.
- Jiang Daokui, Chen Qian, Ning Lei, & Liu Qian. (2022). Work-Family Conflict and Counterproductive Behavior of Employees in Workplaces in China: Polynomial Regression and Response Surface Analysis. **Journal of Asian Finance, Economics and Business**. 9(6), 0095–0104.
- Kelloway E. K., Francis L., Prosser M., Cameron J. E. (2010). Counterproductive work behavior as protest. **Human Resource Management Review**, 20, 18-25.
- Lebron Mariana, Tabak Filiz, Shko Orle; & Rabenu Edna. (2018). Counterproductive Work Behaviors toward Organization and Leader-Member Exchange: The Mediating Roles of Emotional Exhaustion and Work Engageme. **Organizational Management Journal**, vol 15, issue 4.159-173.
- Lee A., Schwarz G., Newman A., & Legood A. (2019). Investigating when and why psychological entitlement predicts unethical pro-organizational behavior. **Journal of Business Ethics**, 154(1), 109–126.
- Litzky Barrie E., Eddlestone Kimberly A., Kidder Deborah L. (2006). The Good, the Bad and the Misguided: How managers In advertently Encourage Deviant Behaviors. **Academy of Management Perspectives**, 91-103.
- Lubbadeh Tareq. (2021). Job Burnout and Counterproductive Work Behaviour of the Jordanian Bank Employees. **Organizacija, Journal of Management, informatics and Human Resources**. 54(1), 49-62.
- Olson Bradly J., Nelson Debra L., Parayitam Satyana R. (2006). Managing Aggression in Organization What Leader Must Known Leadership. **Organization Development Journal**, 27(5), 384-398.
- Papini J. D. S. (2008). Big brother: The effect of electronic employee monitoring on electronic misbehavior, job satisfaction, and organizational commitment. **Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering**, Vol. 68(11-B), 7698.
- Pearson C. M., Anderson L. M., & Wegner J. W. (2004). When Workers Flout Convention: A Study of Workplace Incivility. **Human Relations**, 54(11), 1387-1419.
- Runge J. M., Lang J.W.B., Zettler I., Lievens F. (2020). Predicting counterproductive work behavior: Do implicit motives have incremental validity beyond explicit traits? **Journal of Research in Personality**, Volume 89,104019.
- Tuna M., Ghazzawi I., Yesiltas M., Tuna, A. A., & Arslan S. (2016). The effects of the perceived external prestigs of the organization on employee deviant workplace behavior: The Mediating Role of Job Satisfaction. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 38(2), 366-396.
- Vardi Y., & Weitz E. (2002). Organizational Misbehavior: Hypotheses, Research and Implications, In: Pava, M. L., Editor, Re-Imaging Business Ethics: Meaningful Solutions for a Global Economy. **4 Emerald Group Publishing**, 51-84.

- Van Fleet David D., Griffin Ricky W. (2006). Dysfunctional Organization Culture, the Role of Leadership Motivating Dysfunctional Work Behaviors. **Journal of Managerial Psychology**, 21(8), 698-708.
- Watson T. (2017). **Sociology, Work and Organization**. Seventh Edition, London, Routledge.
- Zhou Z. E., Eatough E. M., & Wald D. R. (2018). Feeling Insulted? Examining End of Work Anger as a Mediator in the Relationship Between Daily Illegitimate Tasks and Next day CWB. **Journal of Organizational Behavior**, 39(8), 1-11.