

## بررسی نقش طفره‌روی اجتماعی کارکنان در رابطه‌ی بین رضایت شغلی و رفتارهای ضد تولید کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر هشت‌پر

شمس‌الدین نیک‌منش<sup>۱\*</sup>، فاطمه لیلی دوست<sup>۲</sup>، شبنم زرچو<sup>۳</sup>، مجید موسوی<sup>۴</sup>

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۲۳؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۲/۱۴)

### چکیده

یکی از شاخص‌های مهم در مطالعات سازمانی، رضایت شغلی است. اگر کسی از حرفه‌اش راضی نباشد، عکس‌العمل‌هایی مانند ترک خدمت، شایعه‌پراکنی، آسیب رساندن به سازمان و وسایل آن، کم‌کاری و طفره‌روی در محیط کاری از خود نشان می‌دهند که با کاهش بهره‌وری فردی همراه است. پژوهش حاضر باهدف بررسی تأثیر رضایت شغلی بر رفتارهای ضد تولید در محیط کار با تأکید بر طفره‌روی اجتماعی در صورت گرفته است. این مقاله از نوع پژوهشی کاربردی و از نوع توصیفی - پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری کارکنان سازمان تأمین اجتماعی هشت‌پر است. روش جمع‌آوری داده‌ها میدانی بوده و به‌منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه هنجاریابی شده استفاده شده است. پایایی پرسشنامه توسط ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ برآورد گردید. روایی ابزار تحقیق به روش روایی محتوای تأیید شد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی توسط نرم‌افزار آماری Smart PLS 3 استفاده شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که رضایت شغلی بر رفتارهای ضد تولید تأثیر منفی و معناداری دارد. همچنین نقش تعدیل‌گر طفره‌روی اجتماعی در رابطه رضایت شغلی و رفتار ضد تولید مورد تأیید قرار گرفت.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، رفتار ضد تولید، طفره‌روی اجتماعی، سازمان تأمین اجتماعی.

۱. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، مرکز البرز، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). galghani@ut.ac.it

۲. کارشناسی ارشد گروه مدیریت، دانشکده‌ی مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران. Leilidoost.f@gmail.com

۳. کارشناسی ارشد گروه مدیریت، دانشکده‌ی مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۴. کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور البرز، کرج، ایران.

## مقدمه

بزرگ‌ترین و اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان سرمایه انسانی آن است که سایر سرمایه‌گذاری‌های سازمانی را تحت الشعاع قرار می‌دهد (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶: ۲). دستیابی به توسعه و پیشرفت سازمانی در گرو به‌کارگیری کارآمد و اثربخش کارکنانی است که بتوانند از عهده وظایف خود برآیند (حیدری و دریا‌بگیان، ۱۳۹۰: ۳۲). به همین جهت، توجه به رفتارهای کارکنان در محل کار و یافتن علل و انگیزه انواع مختلف طیف‌های رفتاری در راستای دستیابی به اهداف توسعه‌سازمانی بسیار اهمیت دارد. به‌طور کلی، کارفرمایان انتظار دارند که رفتار کارمندانشان در محل کار به نفع موفقیت سازمان بوده و در راستای تکمیل وظایف و مسئولیت‌های شغلی‌شان باشد. باین‌حال، کارمندان مستعد انجام رفتارهایی هستند که برای سازمان مضر و حتی در برخی موارد مخرب است و به بهزیستی کارکنان نیز آسیب می‌رساند. به این‌گونه رفتارهای منفی کارکنان در محل کار رفتارهای ضد تولید<sup>۱</sup> گفته می‌شود (زارنوتا-بوجارسکا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵: ۴۶۰؛ چانگ و اسمیتیکرای<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰: ۱۲۷۳). در این نوع رفتارها، افراد نه‌تنها به وظایف خود عمل نمی‌کنند؛ بلکه، در روند کار اختلال ایجاد می‌کنند، به همکاران خود آسیب می‌رسانند، یا اینکه به نحوی بهره‌وری سازمان را کاهش می‌دهند (براتی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۸۲). به‌طور کلی ویژگی مشترک تمامی رفتارهای ضد تولید عبارت‌اند از: زیر پا گذاشتن منافع سازمان و وارد آمدن آسیب بالقوه به اعضای سازمان و یا کل آن (هارونی و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۳). تحقیقات انجام‌شده نشان می‌دهد که علی‌رغم بروز رفتارهای ضد تولید در بین کارکنان، تنها ۳۰ تا ۵۰٪ از آن‌ها شناسایی شده و مورد پیگیری قرار گرفته‌اند. چنین آماری بی‌تردید بیانگر تبعات منفی فراوانی برای سازمان است چراکه باعث هدر رفتن منابع سازمانی، تضییع حقوق کارکنان و کاهش بهره‌وری سازمانی می‌شود (خمرنیا و همکاران، ۱۳۹۲: ۶۰).

رضایت شغلی از سوی محققان به‌عنوان یکی از علت‌های بروز رفتارهای ضد تولید عنوان شده است (براتی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۸۲). به عبارتی، این احتمال وجود دارد که کارکنان ناراضی ناراضی‌شان از شغل را به‌صورت رفتارهای ضد تولیدی نشان دهند (اسپکتور و چن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰: ۱۲). عدم رضایت شغلی سبب می‌شود که انسان از اساسی‌ترین ویژگی خود یعنی آفرینندگی و سازندگی محروم شود. در نتیجه، پیامدهای چنین محرومیتی صرفاً محدود به سطح فردی و روان‌شناختی نمی‌شود بلکه رقابت‌ها، اعتصابات، تنبیه و اخراج کارگران، اعمال نظم مستبدانه از طرف مدیریت و دیگر مسائل این‌چنینی همه محصول عدم رضایت شغلی هستند. گاهی نیز پیامدهای ناراضی‌شغلی شکل پنهانی به خود می‌گیرد و در رفتارهایی چون غیبت از کار، کم‌کاری، خرابکاری، بی‌کفایتی و بدگویی از سازمان نزد دیگران، غیبت و تأخیرهای بدون برنامه و سپس دروغ‌گویی راجع به دلایل نمود پیدا می‌کند که همگی جزو رفتارهای ضد تولید محسوب شده و درعین‌حال پیامد عدم رضایت شغلی هستند (کلدی و سمواتیان، ۱۳۸۷: ۷۶).

از سوی دیگر یکی دیگر از عواملی که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر رفتارهای ضد تولید تأثیر دارد، طفره‌روی اجتماعی<sup>۵</sup> کارکنان است. طفره‌روی اجتماعی به معنای کاهش تلاش فرد در فعالیت‌های گروهی نسبت به فعالیت‌های انفرادی است به‌نحوی که وقتی فرد در گروه قرار می‌گیرد بهره‌وری و کارایی وی کاهش پیدا می‌کند

<sup>1</sup> Counterproductive behavior

<sup>2</sup> Bojarska

<sup>3</sup> Chang & Smithikrai

<sup>4</sup> Spector & Chen

<sup>5</sup> Social loafing

(توک<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹: ۵۷). با وجود اینکه طفره‌روی اجتماعی پدیده‌ای رایج است اما در اکثر سازمان‌ها نادیده گرفته می‌شود و این موضوع تأثیر زیانباری بر بهره‌وری سازمان خواهد داشت (احمد و همکاران، ۲۰۱۸: ۱). هنگامی که کارمندان احساس کنند که همکارانشان از تلاش خودداری می‌کنند ممکن است این‌طور استنباط کنند که نوعی بی‌عدالتی سازمانی رخ داده است. یا وقتی کارکنان تلاش خود را با بقیه همکاران مقایسه کنند و متوجه شوند که تلاش فردی‌شان قابل تشخیص نبوده، این عامل زمینه‌ای می‌شود برای کاهش تلاش‌های صورت گرفته در کار که به صورت جنبه‌هایی از رفتارهای ضد تولید مانند اجتناب از کار یا کم‌کاری باز نمود پیدا می‌کند (اعتمادی و همکاران، ۱۳۹۳: ۹۶). در چنین مواردی ممکن است برخی از اعضای سازمان یا گروه‌های کاری متعهد به وظایف خود نبوده و تعهدات خود را به دیگران محول می‌کنند و یا حتی صرفاً تظاهر به فعالیت و تلاش می‌کنند و این در حالی است که در صورت موفقیت سازمانی، آن‌ها هم به اندازه بقیه اعتبار کسب می‌کنند (سبک‌رو و همکاران، ۱۳۹۷: ۸۱). بدیهی است که وجود چنین افرادی باعث می‌شود کارکنان احساس کنند که درباره تلاش آن‌ها ناعادلانه قضاوت می‌شود و به همین دلیل از شرایط کاری خود ناراضی شده و رفته‌رفته خود آن‌ها نیز آمادگی بیشتری برای طفره‌روی پیدا می‌کنند (اعتمادی و همکاران، ۱۳۹۳: ۹۶). چنین رویه‌ای در طول زمان منجر به افت عملکرد کارکنان و سازمان شده و کیفیت روابط بین همکاران و همچنین روحیه همکاری را در بین آن‌ها کاهش می‌دهد (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶: ۹۲). به همین دلیل، امروزه توجه محققان به سوی یافتن علل و انگیزه‌های رفتارهای ضد تولید در محل کار و بکار گرفتن روش‌هایی برای به حداقل رساندن چنین رفتارهای مخربی جلب شده است.

سازمان تأمین اجتماعی در جمهوری اسلامی ایران یکی از سازمان‌هایی است که وظیفه پاسخگویی به یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین امور کشور یعنی رفاه عمومی را بر عهده دارد. بدون تردید کوچک‌ترین اخلال در ارائه خدمات این سازمان ممکن است کشور را در ابعاد مختلف با مخاطرات جبران‌ناپذیری روبرو کند. به همین دلیل، انجام صحیح ارائه خدمات با کیفیت مطلوب در این سازمان از اهمیت فراوانی برخوردار است. با توجه به اینکه تاکنون مطالعه مشابهی در داخل کشور در مورد تأثیر رضایت شغلی بر رفتار ضد تولید در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی و همچنین نقش طفره‌روی اجتماعی بر رابطه بین این دو متغیر انجام نشده است، هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رفتار ضد تولیدی در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر هشت‌پر است تا با شناسایی رفتارهای ضد تولید در محیط کار و شناخت انگیزه‌های کارکنان اعم از مادی و معنوی، موجبات رضایت شغلی آنان را فراهم شده و مانع بروز رفتارهای مخرب در سازمان مزبور شود. علاوه بر آن، این پژوهش درصدد یافتن پاسخ این سؤال است که آیا طفره‌روی اجتماعی در تأثیر رضایت شغلی بر رفتارهای ضد تولید کارکنان اداره تأمین اجتماعی شهرستان هشت‌پر نقش تعدیل‌گر دارد؟

<sup>1</sup> Tok

## مبانی نظری

## رفتارهای ضدتولید در محیط کار

رابینسون و بنت<sup>۱</sup> (۱۹۹۵)، رفتار ضدتولید را به عنوان رفتار ارادی اعضای سازمانی که هنجارهای مهم سازمانی را تضعیف می کنند و چنین عملکردی، سلامت سازمان و یا اعضای آن را تهدید می کند، تعریف نموده اند. آن ها عنوان می کنند که تعریف آن ها «شامل رفتاری است که هم افراد و هم سازمان را مورد هدف قرار می دهد چراکه هر دو نوع اقدامات می تواند پیامدهای منفی شدیدی بر سازمان داشته باشد» (رابینسون و بنت، ۱۹۹۵: ۳۰). رفتار ضدتولید را می توان در چارچوب نظریه مبادله اجتماعی<sup>۲</sup> بلو<sup>۳</sup> (۱۹۶۴)، درک نمود. این نظریه بیان می کند که روابط انسان ها بر اساس نوعی تحلیل هزینه-سود<sup>۴</sup> شکل می گیرد. فرض اساسی این نظریه این است که افراد تمایل به تکرار رفتاری دارند که در گذشته بابت آن ها پاداش دریافت کرده اند (چرنیاک-های و زینر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴: ۲). همچنین، این نظریه ادعا می کند که روابط اجتماعی بر اساس اعتماد شکل گرفته و اینکه حرکات و ژست های حاکی از حسن نیت به طور متقابل تلافی می شوند (بلو، ۱۹۶۴). این بدان معناست که وقتی کارکنان حس کنند که از جانب سازمان و همکاران خود مورد حمایت قرار گرفته و به آن ها توجه می شود، نسبت به شغل خود رضایت بیشتری پیدا کرده و در عین حال تمایل پیدا می کنند تا در قبال سازمان و همکارانشان رفتار مثبت متقابلی در پیش گیرند (های و زینر، ۲۰۱۴: ۲). برعکس، بیوگر<sup>۶</sup> (۲۰۰۵) و فلیس و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۰۶)، پیشنهاد می کنند که وقتی کارکنان از جانب همکاران و سازمان خود حمایت و رفتار حاکی از توجه را دریافت نکنند ممکن است دست به برخی رفتارهای تلافی جویانه بزنند (رفتارهای ضدتولید). این رفتارهای تلافی جویانه معمولاً برای بازگرداندن عدالت و احساسات مثبتی انجام می شود که توسط طفره روی اجتماعی همکاران مختل شده بود (هونگ و همکاران، ۲۰۰۹: ۲۵۹). رفتارهای ضدتولید عمومی شامل دامنه وسیع و متفاوتی از اعمال است (هارونی و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۳). اسپکتور و همکاران (۲۰۰۷)، رفتارهای ضدتولید را بر اساس اهدافشان به دو دسته تقسیم نموده اند، رفتارهای ضدتولید نسبت به افراد و رفتارهای ضدتولید نسبت به سازمان. مشخصه اصلی این رفتارهای ضدتولید عمدی بودن آن است و مشخصاً باهدف آسیب زدن انجام می شود (ژانگ<sup>۸</sup> و همکاران، ۲۰۱۳: ۳۱۹۷؛ صفری و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۰۷؛ زگینی و همکاران، ۲۰۱۶: ۱).

در طبقه بندی رفتارهای ضدتولید معطوف به سازمان می توان به کند کارکردن عمدی، تأخیر، سرقت (مهرداد، ۱۳۹۰)، سرگرم بازی و تفریح شدن در زمان استفاده از اینترنت، تماس تلفنی شخصی از طریق تلفن سازمان (گل پرورو همکاران، ۱۳۹۰: ۲)، تخریب اموال، استفاده نادرست از اطلاعات، استفاده نادرست از زمان و منابع، رفتارهای غیر ایمنی، حضور نامرتب و ضعیف، کیفیت کاری ضعیف، استفاده از الکل، استفاده از داروها و مواد (هارونی و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۳)، تعطیل کردن کار، پاسخ ندادن به موقع مکاتبات، دسترس نبودن به هنگام تماس مدیران و همکاران، حضور فیزیکی همراه با کار غیرمولد، پر کردن ساعات کاری بدون اثربخشی،

<sup>1</sup> Robinson and Bennett

<sup>2</sup> Social Exchange Theory

<sup>3</sup> Blau

<sup>4</sup> cost-benefit

<sup>5</sup> Chernyak-Hai and Tziner

<sup>6</sup> Beugre

<sup>7</sup> Felps et al

<sup>8</sup> Zhang

اضافه‌کاری ناکارآمد (رضوی، ۱۳۹۷: ۲۸)، فساد کارکنان، رفتار تلافی‌جویانه سازمانی و پرخاشگری (انصاری و همکاران، ۲۰۱۳: ۷۸-۷۹؛ حاتم پور و همکاران، ۲۰۱۳: ۲۱۹۶؛ میشل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴: ۳-۴)، اشاره نمود. در رفتارهای ضدتولید معطوف به همکاران می‌توان به فاش‌سازی اسرار همکاران و بدرفتاری‌های کلامی و غیرکلامی با آن‌ها (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰: ۲)، پیروی نکردن از دستورالعمل‌های مدیر، بی‌احترامی به همکاران یا گستاخانه برخورد کردن (مهرداد و همکاران، ۱۳۹۰: ۶۴) و اقدامات جسمی نامناسب (هارونی و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۳)، اشاره نمود.

### مفهوم رضایت شغلی

به‌طور کلی، رضایت شغلی را می‌توان به این صورت تعریف نمود: «یک وضعیت عاطفی لذت‌بخش یا مثبت که از ارزیابی شغل و تجربیات کاری فرد حاصل می‌شود» (لوک، ۱۹۷۶: ۱۳۰۴). رضایت شغلی را می‌توان نوعی نگرش مثبت نسبت به شغل و جنبه‌های گوناگون آن نیز تلقی نمود (درویش، ۱۳۸۶: ۱۱۹؛ اسماعیلی و صیدزاده، ۱۳۹۵). سطح بالای رضایت شغلی کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی، منعکس‌کننده جوسازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقای کارکنان می‌شود. لوک<sup>۲</sup> (۱۹۷۶)، معتقد است رضایت‌مندی شغلی ناشی از ارزیابی شغل به‌عنوان امری است که رسیدن یا امکان رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی را فراهم می‌آورد. بررسی نظریه‌های صاحب‌نظران علوم روانشناسی فردی و مدیریت منابع انسانی درباره رضایت شغلی (همچون «نظریه سلسله‌مراتب نیازهای مازلو<sup>۳</sup>»، «نظریه نیازهای بهداشت-انگیزش»، نظریه «X و Y مک‌گریگور<sup>۴</sup>»، «نظریه سه‌گانه»، «نظریه برابری» و غیره) نیز نشان می‌دهد که رضایت شغلی مفهومی چندبعدی است و با عامل متعددی در ارتباط است. به‌عبارت‌دیگر رضایت شغلی با مجموع پنج دسته از عوامل تحقق می‌یابد که شامل: ماهیت و شرایط کار، حقوق و دستمزد، فرصت‌های موجود برای ارتقا شغلی، نحوه سرپرستی و روابط با همکاران (تهوری، ۱۳۸۴: ۸۲؛ پروین و کبیر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱: ۱۱۳).

دیدگاه‌ها و مفهوم‌سازی‌های متعدد و گاه متناقضی درباره تعریف «رضایت شغلی» شکل گرفته و توسعه یافته است. برخی از صاحب‌نظران همچون هرزبرگ<sup>۶</sup>، آن را دارای دو بعد دانسته‌اند. مبحث اصلی تئوری دوعاملی هرزبرگ در سال ۱۹۵۹ مطرح شد. تئوری هرزبرگ یک مجموعه از عواملی که منجر به عدم رضایت شغلی می‌شود را مشخص نموده است که این عوامل را بهداشت یا نگهدارنده معرفی می‌کند. فقدان این عوامل موجب عدم رضایت می‌گردد ولی تأمین آن‌ها باعث ایجاد انگیزه شدید و قوی نمی‌شود بلکه فقط از بروز عدم رضایت جلوگیری می‌کند. به‌زعم هرزبرگ این عوامل عبارت است از: طرز تلقی و برداشت کارکنان، شیوه اداره امور، خط‌مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی، امنیت کاری، شرایط کاری، مقام و منزلت، سطح حقوق و دستمزد، استقرار روابط متقابل دوجانبه، سرپرستان، همگنان و مرئوسان و زندگی شخصی کارکنان. نبود این عوامل ممکن است کارمندان را دچار عدم رضایت سازد به‌طوری‌که باعث شود سازمان را ترک کرده و موجودیت سازمان را به مخاطره اندازند (محمدی، ۱۳۹۵: ۴؛ عسکریان و باقری، ۱۳۹۱: ۸). وی همچنین مجموعه عواملی

<sup>1</sup> Mitchell

<sup>2</sup> Luke

<sup>3</sup> Maslow

<sup>4</sup> McGregor

<sup>5</sup> Parvin & Kabir

<sup>6</sup> Herzberg

را که باعث ایجاد رضایت شغلی و انگیزه در شغل می‌شود، تحت عنوان عوامل انگیزش مطرح می‌نماید. عوامل بهداشتی یا نگهدارنده عبارت‌اند از: حقوق، مقام، شرایط کاری، نحوه سرپرستی، خط‌مشی‌ها، سیستم‌های سازمانی، روابط متقابل افراد و ... . این عوامل مستقیماً با فعالیت کاری افراد ارتباطی ندارد، اما وقتی کیفیت آن‌ها کاهش می‌یابد، باعث نارضایتی کارکنان می‌گردد. عوامل انگیزاننده عبارت‌اند از شرایط ذاتی یک شغل که می‌تواند منجر به رضایت شغلی افراد گردد مانند شناخت، نفس کار، مسئولیت‌پذیری، موفقیت و غیره (عموزاده مهدیرجی و رضوی، ۱۳۸۹؛ مهرابی، ۱۳۸۴). در مقابل اسمیت<sup>۱</sup>، کندال<sup>۲</sup> و هالین<sup>۳</sup> (۱۹۶۹)، پنج بعد رضایت شغلی پیشنهاد کرده‌اند که عبارت‌اند از: ماهیت شغل، دستمزد، فرصت‌های ارتقاء، سرپرست یا مدیر و همکاران. این ابعاد از مهم‌ترین ویژگی‌های شغل هستند که افراد پاسخ مؤثر نسبت به آن‌ها نشان می‌دهند (عباس‌زادگان، ۱۳۷۹؛ باستانی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۶۸). نظریه انگیزشی-بهداشتی هرزبرگ هم مربوط به عملکرد شغلی فرد می‌شود هم رضایت شغلی، هرزبرگ معتقد است که نارضایتی از کار نقطه مخالف رضایت نیست و اگر عوامل نارضایتی از محیط کار حذف شود الزاماً موجب رضایت شغلی نخواهد شد (بهداری و همکاران، ۲۰۱۳).

### طفره‌روی اجتماعی

در سال ۱۹۱۳ پدیده‌ای یافت شد که در آن زمان توجه کافی را به خود جلب نکرد. رینگلمان<sup>۴</sup>، یک مهندس کشاورزی فرانسوی است، مشاهده کرد که وقتی گروهی از مردم به صورت جمعی طناب را می‌کشند، میزان بهره‌وری کمتر از زمانی است که اعضای گروه به طور جداگانه طناب را می‌کشیدند. نتایج این یافته تا سال ۱۹۷۴ مورد بررسی قرار نگرفت. وقتی اینگام<sup>۵</sup> و همکاران، این آزمایش را دوباره انجام دادند و نتیجه مشابهی مشاهده نمودند، اصطلاح «طفره‌روی اجتماعی» ابداع شد که شرکت‌کنندگان در گروه نسبت به شرکت‌کنندگانی که به صورت جداگانه کار می‌کنند تلاش کمتری انجام می‌دهند (سیمز و نیکلز<sup>۶</sup>، ۲۰۱۴: ۵۸؛ اعتمادی و همکاران، ۱۳۹۳: ۹۶). مفهوم طفره‌روی اجتماعی و تأثیر منفی آن بر عملکرد سازمان در سال ۱۹۷۹ و توسط لاتان<sup>۷</sup> و همکاران معرفی شد. آن‌ها طفره‌روی اجتماعی را به عنوان یک بیماری اجتماعی توصیف نمودند. افرادی که طفره‌روی اجتماعی از خود نشان می‌دهند در تمام حوزه‌های زندگی یافت می‌شوند و اساس این رفتار به این دلیل است که فرد تصور می‌کند دیگران در گروه کارها را انجام می‌دهند و به همین دلیل تمامی استعداد و توانایی خود را بکار نمی‌گیرند. مطالعات پیشین نشان می‌دهند که با بزرگ‌تر شدن گروه‌های کاری میزان طفره‌روی اجتماعی افزایش پیدا می‌کند چون فرد حس می‌کند تلاش فردی‌اش در بین تعداد زیاد افراد دیده نمی‌شود (احمد و همکاران، ۲۰۱۸: ۱). درک این رفتار بر اساس نظریه X و Y مک‌گریگور، امکان‌پذیر است. بر اساس این نظریه، افراد ذاتاً دوست ندارند کار کنند اما برای دستیابی به چیزی که مستقیم یا غیرمستقیم به منافعشان مربوط می‌شود، تمام توان خود را بکار می‌گیرند؛ اما در شرایط کاری گروهی از کار کردن و قبول مسئولیت سرباز می‌زنند (توک، ۲۰۱۹: ۵۸). رویه‌های سازمانی که باعث شوند اعضای سازمان نگرش منفی در

<sup>1</sup> Smith

<sup>2</sup> Kendall

<sup>3</sup> Halin

<sup>4</sup> Ringelmann

<sup>5</sup> Ingham

<sup>6</sup> Simms & Nichols

<sup>7</sup> Latané

قبال سازمان پیدا کنند و همچنین رفتارهای منفی همکاران جزو عوامل مؤثر بر طفره‌روی اجتماعی معرفی شده‌اند (وینهارت و بانیکونته<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷: ۷۷).

همچنین، در رابطه با عوامل تأثیرگذار بر طفره‌روی اجتماعی، ویلیامز و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۹۳)، بیان کردند که در صورتی که ارزیابی عملکرد بر اساس کار تیم باشد تمایل به طفره‌روی افزایش پیدا می‌کند در حالی که جالب بودن کار و انسجام گروهی باعث کاهش طفره‌روی اجتماعی می‌شود (باقری و همکاران، ۱۳۹۳: ۶۹). علاوه بر عوامل یادشده، ویژگی‌های کار، ویژگی‌های گروه و ویژگی‌های ادراک فردی به‌عنوان عوامل مؤثر بر طفره‌روی اجتماعی معرفی شده‌اند. ویژگی‌های کار با مؤلفه‌های قابل تمایز نبودن کار، تعریف‌نشده بودن کار، نبود استاندارد کاری و انگیزشی نبودن اهداف کاری (سیمانسیک و هارکینس<sup>۳</sup>، ۱۹۹۳؛ لیدن<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۴)، مشخص می‌شود. ویژگی‌های گروه با مؤلفه‌های نبود ارزیابی و نظارت بر افراد، تعداد اعضای گروه و انگیزشی نبودن فضای گروه (ایلو و کولب<sup>۵</sup>، ۱۹۹۵؛ لیدن و همکاران، ۲۰۰۴) و ویژگی‌های ناشی از ادراک فرد با مؤلفه‌های گروه ادراک طفره رفتن سایر اعضا توسط فرد، وجود نگرش فردگرایی، ادراک مشکلات در عملکرد گروه و ادراک توانایی در کارهای مرتبط (ارلی<sup>۶</sup>، ۱۹۸۹؛ کومر<sup>۷</sup>، ۱۹۹۵)، مشخص می‌شود (چیت‌سازان و مرتضوی، ۱۳۸۹: ۱۶۶).

#### رابطه بین رضایت شغلی و رفتارهای ضدتولیدی

نظریه تبادل اجتماعی پیش‌بینی می‌کند که افرادی که رفتار نامطلوب را دریافت می‌کنند، بیشتر احساس خشم، کینه و نارضایتی دارند. مطابق با هنجارهای متقابل، هنگامی که افراد از سازمان و یا رئیسشان ناراضی هستند، ممکن است با رفتارهای کاری منفی مثل خودداری کردن از تلاش، دیر آمدن سرکار و زمان استراحت طولانی‌تر و غیره تلافی کنند. تمامی این‌ها مثال‌های رفتارهای ضدتولیدی در محل کار هستند. به‌علاوه، فرد ممکن است از طریق درگیر شدن در رفتارهای منفی که هدف آن‌ها همکارانش هستند از قبیل شوخی‌های بیجا، یا حتی فحش دادن به آن‌ها، نارضایتی‌شان را با همکاران خود مبادله کند. به‌طور خلاصه، این مدل‌های نظری پیش‌بینی می‌کنند که کارمندان با استفاده از رفتاری که به سازمان یا کارمندان دیگر آسیب می‌رساند، با شرایط نارضایت‌بخش و محیط‌های کاری ناعادلانه برخورد و مقابله می‌کنند (مونت<sup>۸</sup> و همکاران، ۲۰۰۶: ۵۹۸). مؤلفان متعددی نشان داده‌اند که بین این رفتار و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد و از این‌رو حدس می‌زنند که فقدان رضایت شغلی و متعاقب آن تمایل کارمند برای تلافی کردن این نارضایتی برای کارفرما می‌تواند بذر انحراف کاری باشند (انجوم و پروز<sup>۹</sup>، ۲۰۱۳: ۴۱۸). چین و اسپکتور<sup>۱۰</sup> گزارش کرده‌اند که رضایت با درگیری و پرخاش کارکنان با یکدیگر یا خرابکاری و دزدی در کار دارای همبستگی معناداری است. بین احساس خصومت

<sup>1</sup> Vveinhardt & Banikonytė

<sup>2</sup> Williams, et al

<sup>3</sup> Szymanski & Harkins

<sup>4</sup> Liden

<sup>5</sup> Aiello & Kolb

<sup>6</sup> Earley

<sup>7</sup> Comer

<sup>8</sup> Mount

<sup>9</sup> Anjum & Parvez

<sup>10</sup> Chen & Spector

در کار و رضایت شغلی نیز ارتباط وجود دارد. کارکنان ناراضی احتمالاً نارضایتی‌شان از شغل را به صورت رفتارهای ضدتولیدی نشان می‌دهند (چین و اسپکتور، ۲۰۰۰: ۱۲).

### رابطه بین طفره‌روی اجتماعی و رفتار ضدتولید

تحقیقات زیادی در مورد رابطه بین طفره‌روی اجتماعی و رفتار ضدتولید انجام نشده است ولی به‌طور کلی نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که طفره‌روی اجتماعی بر رفتار ضدتولید تأثیر مثبت می‌گذارد. وقتی یکی از کارمندان احساس کند که فردی در گروه بدون صرف تلاش زیاد و انجام درست و کامل وظایف محوله، از امتیاز سایر افراد گروه برخوردار می‌شود، ممکن است تمایل و آمادگی بیشتری برای طفره‌روی اجتماعی پیدا کند و رفتارهای ضدتولیدی چون کم‌کاری، غیبت از محل کار، کندکاری و یا تظاهر به فعالیت از خود نشان دهد. همچنین، معلوم شده است که طفره‌روی اجتماعی بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان نیز تأثیرگذار است. همچنین، طفره‌روی اجتماعی باعث از بین رفتن روحیه همکاری در سازمان نیز می‌شود (توک، ۲۰۱۹: ۵۸).

نظریه برابری پیشنهاد می‌کند که وقتی کارمندان حس کنند در مورد آن‌ها ناعدالتی رخ داده و تلاش‌هایشان در برابر تلاش سایر افراد (یعنی طفره‌روی اجتماعی ادراک شده همکاران) دیده نمی‌شود، در پاسخ به این احساس منفی رفتار مقابلی انجام می‌دهند تا تعادل احساسی از دست‌رفته را بازگردانند. این موضوع ممکن است منجر به رفتارهای ضدتولیدی شود که متوجه شخص هستند مانند پرخاشگری و خشونت نسبت به همکاران. در این صورت، انگیزه فرد برای انتقام‌گیری از همکاران و سرپرستانی که طفره‌روی اجتماعی داشته‌اند بیشتر می‌شود (هونگ<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۹، ۲۶۰).

### پیشینه پژوهش

در خصوص رفتارهای ضدتولیدی می‌توان به پژوهش مهداد و مهدی‌زادگان (۱۳۸۹)، با عنوان بررسی مقایسه رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضدتولید در میان کارکنان کارخانه‌جات خودروسازی ایران و مالزی، نتایج نشان داد که میزان رفتارهای شهروندی سازمانی و ابعاد مرتبط با آن و همچنین رفتارهای ضدتولید و ابعاد مرتبط با آن در میان کارکنان ایرانی بیشتر از کارکنان مالزیایی بود. در پژوهشی دیگر با عنوان «نقش میانجی رضایت شغلی در ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی (وجدان و روان رنجوری و اختلال عملکرد) و رفتار حسابرسی (خاموشی زودرس)» که توسط عبید<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۷)، صورت گرفته نتایج نشان داد که رضایت شغلی با رفتارهای عصبی رابطه منفی قوی و با رفتارهای خاموشی زودرس رابطه مثبت دارد. در پژوهش دیگری با عنوان «رضایت شغلی، رفتارهای ضدتولیدی و مصرف مواد مخدر در محیط کار» که توسط مانگیون و کوینو<sup>۳</sup> (۱۹۷۵)، بر روس ۱۳۲۷ کارگر انجام گرفت، نتایج حاکی از آن بود که ارتباط معناداری بین رضایت شغلی و رفتارهای ضدتولیدی در بین مردان ۳۰ ساله و بیشتر پیدا شده و همچنین نتایج مشابهی برای مصرف مواد مخدر در بین آن‌ها یافت شد. جونز<sup>۴</sup> (۲۰۰۹)، در مطالعه‌ای در رابطه با روابط بین انواع بی‌عدالتی‌ها و تمایلات برای انتقام‌جویی نشان دادند که رابطه معناداری بین انواع بی‌عدالتی‌ها و رفتارهای ضدتولیدی وجود دارد. به‌عبارت‌دیگر کارکنان

<sup>1</sup> Hung

<sup>2</sup> Obeid

<sup>3</sup> Mangione & Quinu

<sup>4</sup> Jones



ممکن است پاسخی به بی‌انصافی‌های صورت گرفته در سازمان از طریق کاهش مشارکتشان یا با شرکت در رفتارهای ضدتولیدی معطوف به سازمان مانند اجتناب‌کاری یا کم‌کاری بدهند. در پژوهش مونت و همکاران (۲۰۰۶)، نتایج بدست آمده از بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتارهای ضدتولید با تأکید بر اثرات واسطه‌ای رضایت شغلی بیانگر آن بود که ویژگی‌های شخصیتی با رفتار ضدتولید کار ارتباط مستقیم دارند و هم از طریق تأثیرات واسطه رضایت شغلی با رفتارهای ضدتولید رابطه غیرمستقیم دارند. در پژوهش دیگری که توسط فاطیما و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۲)، انجام شد، نتایج بدست آمده از بررسی رابطه بین بی‌عدالتی سازمانی، رفتارهای ضدتولید و رضایت شغلی بیانگر آن بود که رابطه منفی و معنادار بیشتری بین رفتارهای ضدتولید و رضایت شغلی وجود دارد و همچنین تأثیر بی‌عدالتی سازمانی بر رضایت شغلی نتایج قابل توجه و منفی به صورت آشکار وجود دارد. در پژوهش جالب دیگری که توسط زارتونا-بوجارسکا (۲۰۱۵)، در رابطه با بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رفتار ضدتولید انجام شد، نتایج آنالیزهای خوشه‌ای نشان داد که افرادی که سطح رضایت شغلی بالاتری دارند درگیر رفتارهای ضدتولید ناخودآگاه می‌شود که متضاد با نتایج دیگر پژوهش‌ها بود. آن‌ها دلیل این یافته را کمبود اعتمادبه‌نفس در کارکنان و عدم توانایی در برقراری تعادل بین سختی‌های کاری و تمایلات شخصی عنوان کردند. در مقابل، آن‌ها عنوان کردند که افرادی که سطح اعتمادبه‌نفس پایین‌تری داشته و شخصیت انتقام‌جو دارند بیشتر به رفتارهای ضدتولید عمدی تمایل پیدا می‌کنند.

در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین طفره‌روی ادارک شده و رفتارهای ضدتولید با نقش میانجی انگیزه‌های انتقام‌جویانه» که توسط هونگ و همکاران (۲۰۰۹)، انجام گرفت نتایج نشان داد که انگیزه انتقام‌جویانه نسبت به سازمان کاملاً در رابطه بین طفره‌روی ادارک شده و رفتارهای ضدتولید معطوف به سازمان نقش میانجی دارد و از سوی دیگر انگیزه انتقام‌جویانه نسبت به افراد کاملاً در رابطه بین طفره‌روی ادارک شده و رفتارهای ضدتولید معطوف به افراد میانجی‌گری می‌کند. چیت‌سازیان و مرتضوی (۱۳۸۹)، مطالعه‌ای در مورد عوامل مؤثر بر پدیده طفره‌روی اجتماعی در فعالیت‌های گروهی در بین دانشجویان دانشگاه امام صادق (ع) انجام دادند که یافته‌ها نشان داد فقط ویژگی‌های مربوط به کار از تأثیر معناداری بر طفره‌روی اجتماعی برخوردار است. لیدن و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۴)، در بررسی منطقی طفره‌روی اجتماعی نشان دادند اگر گروه منسجم نباشد اعضا بیشتر در معرض ابتلا به طفره‌روی اجتماعی هستند. در بررسی دیگری که توسط توک (۲۰۱۹)، در مورد رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و طفره‌روی اجتماعی در بین معلمان انجام شد، نتایج نشان داد که وجدان و سازگاری دو ویژگی شخصیتی بودند که توانستند طفره‌روی اجتماعی را پیش‌بینی نمایند. همچنین، احمد و همکاران (۲۰۱۸)، در پژوهشی بر روی کارکنان مخابرات دریافتند که بین طفره‌روی اجتماعی و عملکرد کارکنان همبستگی منفی قوی وجود دارد.

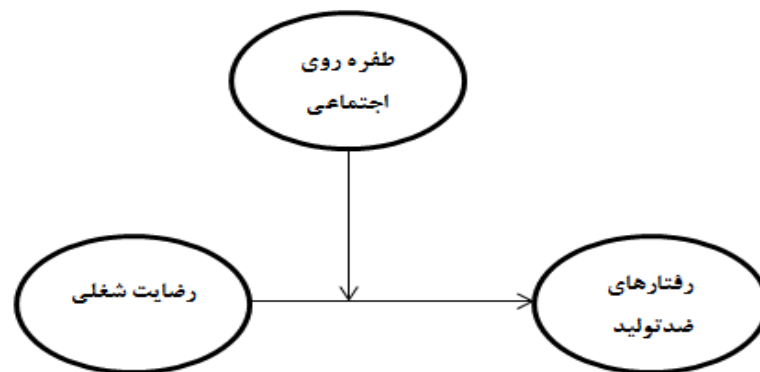
### مدل مفهومی پژوهش

بر اساس مبانی نظری و پیشینه تحقیق، مدل نظری پژوهش حاضر به صورت ذیل است. لازم به ذکر است که برای توسعه مدل مفهومی پژوهش در رابطه با تأثیر طفره‌روی اجتماعی بر رفتار ضدتولید از توک (۲۰۱۹)، هونگ و همکاران (۲۰۰۹) و برای توسعه مدل مربوط به تأثیر رضایت شغلی بر رفتار ضدتولید از زارتونا-بوجارسکا (۲۰۱۵) و مونت و همکاران

<sup>۱</sup> Fatima, et al

<sup>۲</sup> Leiden, et al.

(۲۰۰۶)، استفاده شده است. بعد انگیزشی و سازمانی رضایت شغلی برگرفته از هرزبرگ (۱۹۵۹)، است. ابعاد مربوط به طفره‌روی اجتماعی در این مدل عبارت‌اند از: ویژگی‌های کار (سیمانسیک و هارکینس، ۱۹۹۲)، ویژگی‌های گروه (ایلو و کولب، ۱۹۹۵؛ شپرد و رایت، ۱۹۸۹) و ویژگی‌های فردی (ارلی، ۱۹۸۹؛ کومر، ۱۹۹۵). همچنین، ابعاد رفتار تولید نیز به دو دسته رفتارهای ضدتولید معطوف به سازمان و رفتارهای ضدتولید معطوف به افراد تقسیم شد که برگرفته از اسپکتور و همکاران (۲۰۰۷)، است.



شکل (۱). مدل نظری تحقیق برگرفته از پیشینه تحقیق

### فرضیه‌های پژوهش

- از مدل نهایی می‌توان فرضیه‌های این پژوهش را به صورت زیر استخراج کرد:
- ✓ رضایت شغلی بر رفتارهای ضدتولید سازمان تأمین اجتماعی هشت‌پر تأثیر معناداری دارد.
  - ✓ طفره‌روی اجتماعی در تأثیرگذاری رضایت شغلی بر رفتارهای ضدتولید نقش تعدیل‌کننده دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

با توجه به اینکه هدف مقاله حاضر، تأثیر رضایت شغلی بر رفتارهای ضدتولید در محیط کار با تأکید بر نقش تعدیل‌کننده طفره‌روی اجتماعی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی هشت‌پر بود، روش کاربردی و پیمایشی در این خصوص انتخاب شد. جامعه آماری پژوهش کلیه مدیران و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی هشت‌پر بودند که تعدادشان در دو بخش بیمه‌ای و اداری ۱۱۱ نفر است و با توجه به محدود بودن حجم جامعه، از روش سرشماری استفاده شد و لذا حجم نمونه نیز ۱۱۱ نفر می‌باشد. از بین نمونه مورد مطالعه، ۶۲/۷ درصد مرد و ۳۷/۳ درصد زن بوده‌اند که از بین آن‌ها ۲۲ درصد مردانی و ۶۶ درصد کارشناسی و ۱۲ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر را نشان داده است. از نظر درصد فراوانی نسبی ۱۰/۲ درصد نمونه‌ها بین ۲۱-۳۰ سال، ۵۰ درصد آن‌ها بین ۳۱-۴۰ سال، ۳۹/۸ درصد ایشان نیز بین ۴۱-۵۰ سال بوده‌اند.

روش گردآوری داده‌ها با توجه به کاربردی بودن تحقیق میدانی بوده و از طریق توزیع پرسشنامه‌ها بین نمونه آماری پژوهش بدست آمده است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه هنجاریابی شده با اقتباس از محققان پیشین است. بدین صورت که برای سنجش متغیر رضایت شغلی، از پرسشنامه ۱۸ سؤالی دانت<sup>۱</sup> (۱۹۶۶)، بر اساس دو

<sup>۱</sup> Dantt

بعد انگیزشی و سازمانی استفاده شد که از دو بعد انگیزشی شامل کسب موفقیت، قدرشناسی، پیشرفت، مسئولیت‌پذیری و ماهیت کار و بعد سازمانی رضایت شغلی که شامل مدیریت فنی، مدیریت روابط انسانی، حقوق و دستمزد، تأمین و ایمنی، خط‌مشی، ضوابط و شرایط کاری و رضایت از همکاران تشکیل شده است. برای سنجش رفتارهای ضدتولید معطوف به فرد و رفتارهای ضدتولید معطوف به سازمان از پرسشنامه ۴۳ سوالی فاکس و اسپکتور (۲۰۰۲) و برای سنجش طفره‌روی اجتماعی از پرسشنامه ۲۴ سوالی برگرفته از شواهد و تحقیقات (سیمز و نیکول، ۲۰۱۴)، استفاده شده است. پایایی سؤالات پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ و پایایی مرکب محاسبه گردید که اطلاعات مربوط به آن در جدول (۱) ارائه شده است و روایی پرسشنامه نیز به روش روایی محتوا مورد تأیید قرار گرفت.

جدول (۱) پایایی ابعاد و سؤالات پرسشنامه

متغیرهای پژوهش	تعداد گویه	ضرایب آلفای کرونباخ	پایایی مرکب
رضایت شغلی	۱۸	۰/۸۱۱	۰/۸۳۴
رفتارهای ضدتولید	۴۳	۰/۷۶۷	۰/۷۹۰
طفره‌روی اجتماعی	۲۴	۰/۷۴۰	۰/۷۶۶

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری مبنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS 3 اقدام شد. این روش ابزار مناسبی برای تحلیل پژوهش‌هایی است که در آن‌ها روابط بین متغیرها پیچیده، حجم نمونه اندک و توزیع داده‌ها غیر نرمال است.

### یافته‌های پژوهش

جدول (۲)، آمار توصیفی از قبیل میانگین و انحراف معیار کسب‌شده متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد:

جدول (۲) میانگین، انحراف معیار و کمترین و بیشترین نمره آزمودنی‌ها

متغیر	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف معیار استاندارد
رضایت شغلی	۱	۵	۴/۱۰	۰/۸۱
رفتارهای ضدتولید	۱	۵	۳/۸۲	۰/۶۹۷
طفره‌روی اجتماعی	۱	۵	۳/۶۹	۰/۶۵۸

با توجه به نتایج توصیفی متغیرهای تحقیق در راستای کاهش رفتارهای ضدتولید کارکنان جامعه آماری می‌توان مشاهده نمود که بیشترین سهم در رضایت شغلی است؛ یعنی با داشتن رضایت شغلی مطلوب، می‌توان شاهد کاهش میزان رفتارهای ضدتولید بود. برای سنجش برازش مدل اندازه‌گیری از پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شد. پایایی شاخص برای سنجش پایایی درونی، شامل سه معیار آلفای کرونباخ، پایایی مرکب و ضرایب بارهای عاملی است. به‌منظور محاسبه پایایی، معیار دیگری نیز وجود دارد که برتری‌هایی را نسبت به روش سنتی محاسبه آن توسط آلفای کرونباخ دارد و به آن پایایی ترکیبی (CR) گفته می‌شود.

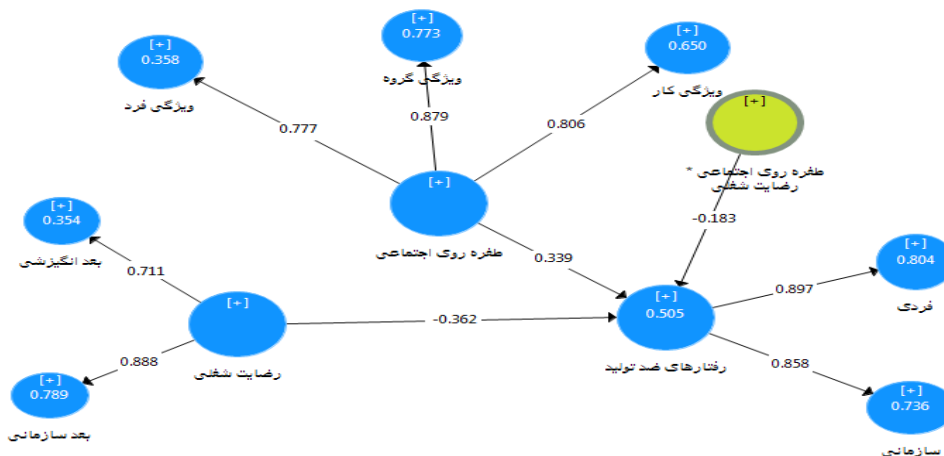
برتری پایایی ترکیبی نسبت به آلفا در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق، بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌شود. همچنین برای محاسبه آن، شاخص‌های با بار عاملی بیشتر، اهمیت زیادتری دارند. در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی، هر دوی این معیارها استفاده می‌شوند. برای پایایی مرکب میزان بالای ۰/۷ مناسب ذکر شده است. روایی همگرا معیار دیگری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار برده می‌شود.

جدول (۳) توصیف متغیرهای پژوهش

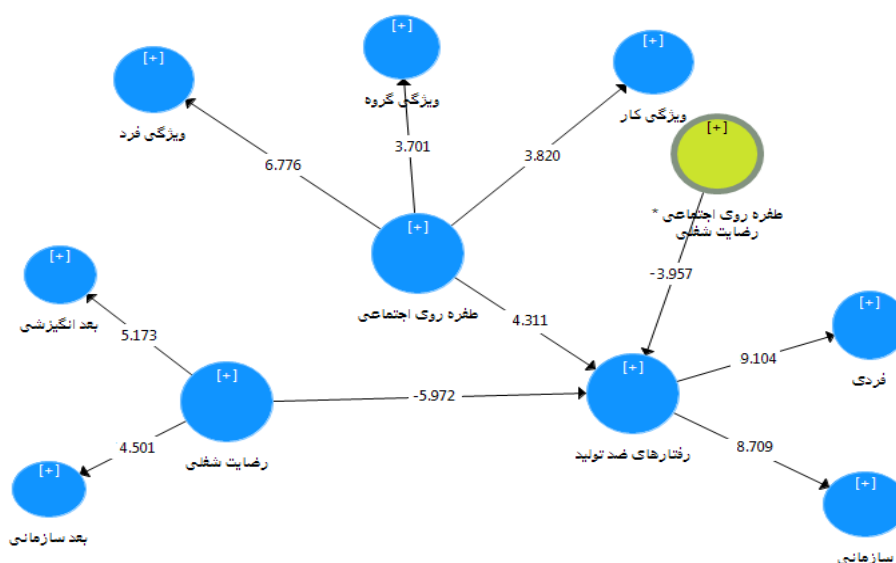
شاخص‌ها	بار عاملی	میانگین استخراج‌شده	پایایی ترکیبی
رضایت شغلی	۰/۷۵۳	۰/۷۴۶	۰/۷۴۴
رفتارهای ضد تولید	۰/۸۱۹	۰/۶۸۸	۰/۸۳۰
طفره‌روی اجتماعی	۰/۸۰۶	۰/۶۴۷	۰/۸۵۱

با توجه به مقادیر پایایی مرکب گزارش‌شده در جدول ۳، پایایی ترکیبی بالای ۰/۷ هست که پایایی مناسب مدل را نشان می‌دهد. همچنین، مقدار متوسط واریانس استخراج‌شده برای متغیرهای مکنون بالاتر از ۰/۵ است؛ بنابراین، روایی همگرایی مدل‌های اندازه‌گیری نیز مطلوب‌اند. روایی همگرا، دومین معیاری است که به منظور برازش مدل اندازه‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد و میزان همبستگی هر سازه با ابعادش را نشان می‌دهد، بر اساس جدول (۳)، میانگین استخراج‌شده برای کلیه متغیرها و ابعادشان از مقدار مرزی ۰/۵ بیشتر بوده که آن نیز میزان روایی مدل را نشان می‌دهد.

پس از سنجش روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری از طریق روابط بین متغیرهای مکنون، ارزیابی شد. در پژوهش حاضر از سه معیار ضریب معناداری (T-Value)، ضریب تعیین ( $R^2$ ) استفاده شده است. با توجه به نتایج این معیار می‌توان نتیجه گرفت مدل قدرت پیش‌بینی «قوی» دارد. پس از برازش بخش اندازه‌گیری و ساختاری مدل پژوهش حاضر، به منظور کنترل برازش کلی مدل از معیاری با عنوان GOF استفاده شد. با توجه به آنکه معیار نامبرده برابر ۰/۵۰۱ است و همچنین با توجه به پژوهش‌های وتزلز و همکاران (۲۰۰۹)، برازش کلی مدل در حد «قوی» تأیید می‌شود. در این بخش مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد و معناداری ارائه شده است:



شکل (۲) مدل در حالت استاندارد



شکل (۳) مدل در حالت معناداری

پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری و داشتن برازش مناسب مدل‌ها، فرضیه‌های پژوهش بررسی و آزمایش شد. در ادامه، نتایج ضرایب معناداری برای هریک از فرضیه‌ها، ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به هریک از فرضیه‌ها و نتایج بررسی فرضیه، در جدول (۴) ارائه می‌شود.

جدول (۴) بررسی معنی‌داری مسیر جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش

مسیر	ضریب مسیر	آماره t	نتیجه
رضایت شغلی و رفتارهای ضد تولید	۰/۳۶۲	-۵/۹۷۲	تایید
رضایت شغلی و طفره‌روی اجتماعی و رفتار ضد تولید	۰/۱۸۳	-۳/۹۵۷	تایید

نتایج آزمون فرضیه‌ها و ضرایب معناداری با توجه به جدول (۴) نشان می‌دهد تمامی فرضیه‌های پژوهش تأیید شده‌اند.

در فرضیه اول، تأثیر معنادار رضایت شغلی بر رفتارهای ضد تولید کارکنان اداره تأمین اجتماعی مورد بررسی قرار گرفت. با بررسی این فرضیه مشخص شد که ضرایب مسیر بین دو متغیر به میزان  $-0/362$  و میزان معناداری  $-5/972$  مورد تأیید است.

در فرضیه دوم، نقش تعدیل‌گر طفره‌روی اجتماعی در رابطه بین رضایت شغلی و رفتارهای ضد تولید مورد بررسی قرار گرفت. با بررسی این فرضیه مشخص شد که ضرایب مسیر بین دو متغیر به میزان  $-0/183$  و میزان معناداری  $-3/957$  مورد تأیید است.

### بحث و نتیجه‌گیری

در فرضیه اول، تأثیر معنادار رضایت شغلی بر رفتارهای ضد تولید کارکنان اداره تأمین اجتماعی مورد بررسی قرار گرفت و این فرضیه تأیید شد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های مانگیون و کوین (۱۹۷۵)، مهداد و مهدی‌زادگان (۱۳۸۹)، مونت و همکاران (۲۰۰۶)، فاطیما و همکاران (۲۰۱۲) هم‌راستا می‌باشد. سال‌هاست که

پیامدهای رضایت شغلی کارکنان عنوان یکی از مهم‌ترین دارایی‌های سازمان مورد توجه محققان بوده است چراکه رضایت شغلی بالاتر منجر به افزایش عملکرد سازمانی و ایجاد فضای کاری سودمند می‌شود که هم به نفع سازمان و هم به نفع اعضای آن است. نتایج تحقیقات انجام‌شده نشان می‌دهد که رضایت شغلی باعث می‌شود کارمندان تشویق شوند تا در مواجهه با رویدادهای مشکل‌ساز واکنش‌های مثبت‌تری نشان دهند. در مقابل، نارضایتی شغلی باعث ایجاد نگرش‌ها و رفتارهای منفی شده و در نهایت باعث می‌شوند رفتارهای ضدتولید در قبال سازمان مانند غیبت از محل کار، کم‌کاری و کیفیت کاری ضعیف می‌شود. در واقع، کارمندان باهدف بازگرداندن مجدد کنترل بر شغلشان دست به رفتارهای ضدتولید می‌زنند (فاطمیما و همکاران، ۲۰۱۲: ۷۰۰). از طرف دیگر، نتایج یافته‌های پژوهش حاضر با بخشی از نتایج زارنوتا-بوجارسکا (۲۰۱۵) مغایرت داشت چون وی در پژوهش خود دریافته بود که افرادی با اعتمادبه‌نفس بالا و رضایت شغلی بالا تمایل ناخودآگاه به رفتارهای ضدتولید دارند. البته در پژوهش حاضر تفاوت بین افراد از لحاظ ویژگی‌های شخصیتی بررسی نشده است. همچنین وی دریافت که رفتار ضدتولید این افراد بیشتر معطوف به سازمان است. دلیل این تمایل عدم توانایی فردی در برقراری توازن بین سختی‌های کار و تمایلات شخصی عنوان شده است. از طرف دیگر، طبق تحقیقات زارنوتا-بوجارسکا (۲۰۱۵)، افرادی که اعتمادبه‌نفس پایین داشته و انتقام‌جو بودند در قبال سازمان و همکارانشان رفتارهای ضدتولید عمدی انجام می‌دادند. زارنوتا-بوجارسکا (۲۰۱۵) در تحقیق خود عنوان می‌کند که این افراد اغلب رضایت شغلی و عدالت سازمانی ادراک‌شده پایینی دارند. در رابطه با افرادی که رفتارهای ضدتولید ناخودآگاه دارند می‌توان با آگاهی بخشی بیشتر در مورد پیامدهای رفتار ضدتولید، آموزش راه‌های مدیریت خشم و تغییر قلمرو کاری برای کاهش استرس ناشی از سختی کار می‌تواند باعث کاهش رفتارهای ضدتولید شود. از طرف دیگر، برای گروه دوم که رفتارهای ضدتولید عمدی داشتند بایستی اقدامات اساسی‌تری در راستای افزایش رضایت شغلی انجام گیرد. همچنین، رفتار ضدتولید کسانی که عمداً مرتکب چنین رفتارهایی می‌شوند فقط با برطرف کردن عامل نارضایتی میسر خواهد بود (فاطمیما، ۲۰۱۵: ۴۶۸).

در فرضیه دوم، نقش تعدیل‌گر طفره‌روی اجتماعی در رابطه بین رضایت شغلی و رفتارهای ضدتولید مورد بررسی قرار گرفته و تأیید شد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های توک (۲۰۱۹)، هونگ (۲۰۰۹) هم‌راستا است. همچنین، یافته‌های این تحقیق با استدلال مربوط به مدل ارائه‌شده توسط فلیس و همکاران (۲۰۰۶) و نظریه تبادل اجتماعی نیز سازگاری دارد که عنوان می‌کند رفتار ضدتولید می‌تواند در نتیجه ادراک فرد از عدم حمایت توسط سازمان و همکارانش رخ دهد و در واقع رفتار ضدتولید نوعی تلافی برای اعلام نارضایتی از عدم حمایت و توجه کافی از طرف همکاران و سازمان است. همچنین، مدل فلیس و همکاران (۲۰۰۶) عنوان می‌کند که وقتی فرد طفره‌روی همکاران را مشاهده کرده حس می‌کند در حق وی بی‌عدالتی رخ داده، برای بازگرداندن این عدالت دست به رفتار ضدتولید تلافی‌جویانه می‌زند. همچنین هونگ و همکاران (۲۰۰۹) در رابطه با ویژگی‌های گروهی مؤثر بر طفره‌روی اجتماعی بیان می‌کنند که طفره‌روی اجتماعی عمدی همکاران باعث بروز پیامدهای منفی در دیگر اعضای گروه‌های می‌شود و به عبارتی وقتی فردی طفره‌روی اجتماعی همکاران خود در گروه را مشاهده می‌کند آمادگی بیشتری برای رفتار ضدتولید خواهد داشت. همچنین، آن‌ها بیان می‌کنند که طفره‌روی اجتماعی ادارک شده باعث برانگیخته شدن حس انتقام‌جویی نسبت به همکاران و سازمان می‌شود و این حس انتقام‌جویی بر اساس نظریه تبادل اجتماعی منجر به بروز رفتار متقابل و تلافی‌جویانه می‌شود که به دو صورت رفتارهای ضدتولید معطوف به سازمان (مانند تخریب اموال و استفاده نادرست از منابع) و رفتارهای ضدتولید

معطوف به افراد (پرخاشگری، گستاخی، فحاشی و ...) نمود پیدا می‌کند (هونگ و همکاران، ۲۰۰۹: ۲۶۶). در رابطه با ویژگی‌های کار، عواملی چون ارزیابی نامناسب گروه، ابهام در تخصیص وظایف و عدم وجود استانداردهای کاری به‌عنوان عوامل مؤثر بر طفره‌روی اجتماعی برشمرده شده‌اند (سبک‌رو و همکاران، ۱۳۹۷: ۸۱). همچنین، تأکید بر اهمیت وظایف کاری باعث می‌شود که فرد احساس کند کار معنی‌داری انجام می‌دهد و این ویژگی انگیزاننده باعث می‌شود طفره‌روی کمتری داشته باشد (هونگ و همکاران، ۲۰۰۹: ۲۶۶). در رابطه با ویژگی‌های فردی نیز توک (۲۰۱۹) عنوان کرد که ویژگی‌های شخصیتی چون روان‌رنجوری، سازگاری و وجدان با طفره‌روی اجتماعی همبستگی منفی دارند (توک، ۲۰۱۹: ۵۵).

وینهارت و بانیکونته (۲۰۱۷) عنوان می‌کنند که مشکل طفره‌روی اجتماعی بیشتر در کارهای گروهی مشاهده می‌شود و دلیل آن را عدم صلاحیت اغلب مدیران برای رسیدگی به مسائلی چون انگیزه، جوسازمانی، انسجام گروهی و تعهد سازمانی می‌دانند. همچنین، آن‌ها عنوان می‌کنند که برقراری رابطه نزدیک‌تر با کارمندان و شناخت بیشتر رفتارهای کارمندان می‌تواند هم در راستای یافتن علل رفتارهای ضدتولید و هم افزایش عدالت سازمانی کمک کند که این موضوع از یک‌طرف باعث می‌شود فرد این‌طور استنباط کند که در حق وی عدالت اجرا شده و نیازی به اقدامات ضدتولید تلافی‌جویانه نیست و از طرف دیگر باعث می‌شود که رضایت شغلی افزایش پیدا کرده و در نتیجه تمایل فردی برای انجام رفتارهای ضدتولید ناشی از عدم رضایت کاهش پیدا می‌کند (وینهارت و بانیکونته، ۲۰۱۷: ۸۳؛ آلام<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۴: ۸۹).

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین رضایت شغلی بر رفتار ضدتولید و همچنین بررسی نقش تعدیل‌گر طفره‌روی اجتماعی بر رابطه بین این دو متغیر بود. نتایج بدست آمده وجود رابطه منفی بین رضایت شغلی و رفتار ضدتولید را تأیید نموده و همچنین نشان داد که طفره‌روی اجتماعی تعدیل‌کننده رابطه بین رضایت شغلی و رفتار ضدتولید است. از دیدگاه نظری، یافته‌های این تحقیق در رابطه با افزودن به دانش موجود در رابطه با نقش رضایت شغلی بر رفتار ضدتولید سهیم است چراکه این موضوع کمتر در کشور مورد بررسی قرار گرفته است. از طرف دیگر، این پژوهش میدانی با بررسی عامل طفره‌روی اجتماعی و نقش آن بر رابطه بین رضایت شغلی و رفتار ضدتولید، گامی در راستای برطرف کردن شکاف‌ها و کمبودهای تحقیقاتی موجود در این زمینه برداشته است.

از دیدگاه کاربردی، نتایج این تحقیق برای مدیران مفید است چراکه بررسی‌های انجام‌شده در این تحقیق نشان داد که طفره‌روی اجتماعی بر رفتار ضدتولید تأثیرگذار است و با توجه به پیامدهای مخرب این‌گونه رفتارها، مدیران می‌بایستی در جهت افزایش عدالت سازمانی تلاش کنند تا کارمندان احساس کنند تلاششان مورد قدردانی قرار می‌گیرد. همچنین، برقراری روابط بین‌فردی بر اساس اعتماد و احترام می‌تواند انسجام بین کارکنان را افزایش داده و مانع از طفره‌روی آن‌ها شود. از طرف دیگر، با توجه به رابطه منفی بین رضایت شغلی و رفتار ضدتولید، مدیران باید تلاش کنند تا شرایط لازم برای برآورده کردن نیازهای کارکنان فراهم شود تا تمایل آن‌ها برای رفتار ضدتولید کاهش یابد. این هدف با برقراری عدالت سازمانی از طریق اتخاذ روش‌های ارزیابی عملکرد عادلانه یا سیستم پاداش‌دهی منصفانه محقق می‌شود. وقتی فرد این‌طور استنباط کند که در حق وی ناعدالتی

<sup>1</sup> Alam

صورت نگرفته در این صورت نگرش مثبتی به کار پیدا کرده و حس می‌کند بر کار خود کنترل دارد و در این صورت کمتر تمایل پیدا می‌کند دست به رفتارهای تلافی‌جویانه ضدتولید بزند.

همچنین، سازمان‌ها باید تلاش کنند تا با کاهش احتمال طفره‌روی اجتماعی، از تأثیرات منفی بالقوه آن اجتناب کنند. یک‌راه برای دستیابی به این هدف این است که بر اهمیت شغل‌ها و وظایف کاری تأکید شود تا کارکنان احساس کنند که کار مهم و معنی‌داری انجام می‌دهند. یک روش دیگر می‌تواند تأکید بر پاداش‌دهی مبتنی بر عملکرد عادلانه باشد. وقتی افراد سازمان حس کنند که بر اساس عملکردشان به آن‌ها پاداش داده می‌شود کمتر درگیر طفره‌روی اجتماعی خواهند شد. همچنین، در رابطه با رفتارهای ضدتولید نیز دریافت بازخورد از همکاران می‌تواند مفید باشد. فراهم آوردن امکان امتیازدهی کارکنان به یکدیگر در مورد رفتار ضدتولید باعث می‌شود آن‌ها کمتر درگیر چنین رفتارهای مخربی شوند. از طرف دیگر، با توجه به نقش ویژگی‌های فردی بر طفره‌روی اجتماعی، پیشنهاد می‌گردد که هنگام استخدام افراد در سازمان به ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها بیشتر توجه شود. علاوه بر آن، برنامه‌های آموزشی چون مدیریت استرس و مدیریت خشم هم باعث می‌شود آن‌ها در قبال مشاهده ناعدالتی یا طفره‌روی همکارانشان کمتر حس تلافی‌جویی یا انتقام داشته باشند.

### محدودیت‌های تحقیق

این تحقیق با محدودیت‌هایی نیز مواجه بود. از محدودیت‌های این تحقیق می‌توان به این موضوع اشاره کرد که این تحقیق فقط بر نقش طفره‌روی اجتماعی بر رفتار ضدتولید توجه داشت، در تحقیقات آتی می‌توان نقش سایر عوامل مانند عوامل شخصیتی، نظارتی و جنسیتی را نیز لحاظ نمود. همچنین، این تحقیق فقط بر روی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر هشت‌پر انجام شد، می‌توان تحقیقات آتی را در سایر بخش‌های اداری در شهرهای دیگر در مقیاس وسیع‌تری انجام داد. محدودیت دیگر این تحقیق مقطعی بودن آن است.

### منابع

۱. اسماعیلی، محمودرضا؛ صیدزاده، حیدر (۱۳۹۵). تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمان، *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، سال بیست و پنجم، شماره ۸۳: ۵۱-۶۸.
۲. اعتمادی، منال؛ غفاری داراب، خراسانی؛ مرادی، فردین و وزیري نسب، حبیبه (۱۳۹۳). طفره‌روی اجتماعی و عدالت سازمانی در پرستاران: مطالعه موردی، *فصلنامه دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی*، جلد دوازده، شماره ۴، ۹۵-۱۰۶.
۳. باستانی، پیوند؛ مصطفایی، داوود؛ صادقی فر، جمیل؛ کریمی، سمانه و حمیدی، حجت (۱۳۹۴). عوامل تأثیرگذار بر رضایت‌مندی کارکنان طبق مدل اسمیت-کندال-هالین در بیمارستان آموزشی: یک مطالعه موردی، *فصلنامه علمی پژوهش‌های سلامت‌محور*، سال اول، شماره ۲: ۱۶۷-۱۷۶.
۴. باقری، مسلم؛ سلیمی، قاسم؛ و اکبری، بنفشه (۱۳۹۳). طفره‌روی اجتماعی: ارائه الگوی برای اندازه‌گیری عوامل مؤثر بر آن در تیم‌های تولید دانش علوم انسانی (با تأکید بر پایان‌نامه‌ها)، *نشریه علمی-پژوهشی بهبود مدیریت*، سال هشتم، شماره ۳: ۶۵-۸۷.



۵. براتی، هاجر؛ عریضی، حمیدرضا؛ براتی، آذر؛ سرهنگی، کامران و رنجبر، حمیدرضا (۱۳۹۲). تأثیر عدالت سازمانی و جوسازمانی بر رفتارهای ضد تولید، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۱، شماره ۴: ۱۸۱-۱۹۷.
۶. بهادری، محمدکریم، بابایی، مهرابیان، فردین. (۱۳۹۱). اولویت‌بندی مؤلفه‌های مؤثر بر انگیزش شغلی در کارکنان یک مرکز نظامی به روش تحلیل سلسله مراتبی، مجله طب نظامی، دوره ۱۴، شماره ۴: ۲۳۷-۲۴۴.
۷. تهوری، زهرا (۱۳۸۴). بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، پژوهش‌نامه پردازش و مدیریت اطلاعات، دوره ۲۱، شماره ۲: ۳۷-۲۳.
۸. چیت‌سازیان، علیرضا و مرتضوی، سعید (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر پدیده «طفره‌روی اجتماعی» در فعالیت‌های گروهی، اندیشه مدیریت راهبردی، دوره ۴، شماره ۱: ۱۶۱-۱۸۰.
۹. حیدری تفرشی، غلامحسین و دریابگیان، آرزو (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه‌خصوصی در استان هرمزگان، فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، ۳(۱) (پیاپی ۹)، ۴۴-۳۱.
۱۰. خمرنیا، محمد و باغبانیان، عبدالوهاب (۱۳۹۲). بررسی عوامل سازمانی و مدیریتی مؤثر بر میزان تخلفات اداری کارکنان شاغل در بیمارستان امام علی (ع) شهر زاهدان، مجله علمی علوم پزشکی صدر، ۱(۲)، ۶۸-۵۸.
۱۱. درویش، حسن (۱۳۸۶). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان (رویکردی تحلیلی-پژوهشی)، فرهنگ مدیریت، دوره ۵، شماره ۱۶: ۱۱۴-۱۱۷.
۱۲. رضوی الهاشم، بهراد (۱۳۹۷). رفتارهای فرانقش منابع انسانی (ضرورت طراحی الگوی اخلاق حرفه‌ای مأموریت‌گرا در تحقق مأموریت سوم دانشگاه تهران)، مجله برگ فرهنگ (فصلنامه مطالعات فرهنگی دانشگاه تهران)، شماره ۲۵، ۳۲-۱۷.
۱۳. سبک رو، مهدی؛ ابراهیم‌زاده پزشکی، رضا؛ براهیمی، نگار، حق‌بین، عالیه (۱۳۹۷). بررسی تأثیر عدالت سازمانی ادراک‌شده بر طفره‌روی اجتماعی (مورد مطالعه: فوریت‌های پزشکی شهرستان یزد)، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، سال دوازدهم، شماره ۲: ۸۹-۸۰.
۱۴. صفری، علی؛ راد، شیماء؛ گلشاهی، بهنام (۱۳۹۵). بررسی تأثیر بازاریابی اجتماعی بر کاهش رفتارهای ضد تولید کارکنان (مورد مطالعه: شرکت نفت پاسارگاد)، نشریه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، دوره ۷، شماره ۲۷: ۱۰۱-۱۲۲.
۱۵. عباس زادگان، سید محمد (۱۳۷۹). مدیریت بر سازمان‌های ناآرام، انتشارات کویر، چاپ اول.
۱۶. عسگریان، مصطفی، باقری، شادی (۱۳۹۱). بررسی انگیزش شغلی اعضای هیئت‌علمی معاونت آموزش ناجا بر اساس نظریه دوعاملی هرزبرگ، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت انتظامی، دوره ۷، شماره ۱: ۳۹-۷.
۱۷. عموزاده مهدیرجی، حنان و رضوی حاجی آقا، سید حسین (۱۳۸۹). نظریه دوعاملی هرزبرگ؛ معتبر یا بی‌اعتبار؟ مجله تدبیر، شماره ۲۱۸، ۲۹-۳۲.
۱۸. عواطفی منفرد، احسان؛ مهداد، علی؛ میرجعفری، سیداحمد و رضایی، طاهره (۱۳۹۰). رابطه مؤلفه‌های سلامت روان‌شناختی محیط کار با اعتماد سازمانی و رفتارهای ضد تولید، فصلنامه روانشناسی صنعتی/سازمانی. سال سوم، شماره ۹: ۷۳-۶۳.
۱۹. قلی‌پور، آرین و پورعزت، علی‌اصغر و سعیدی‌نژاد، مجید (۱۳۸۶). عوامل موجد رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها، فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره ۲، شماره ۸: ۱-۲۹.

۲۰. کلدی، علیرضا و سمواتیان، بهاره (۱۳۸۷). بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان زن و مرد شعب سازمان تأمین اجتماعی تهران، *پژوهش‌نامه علوم اجتماعی*، سال دوم، شماره ۲: ۷۳-۹۰.
۲۱. گل‌پرور، محسن؛ سمسار، امیرحسین و آتش‌پور، حمید (۱۳۹۰). نقش پنج عامل بزرگ شخصیت در پیوند میان عدالت سازمانی ادراک‌شده با رفتارهای ضد تولید، *روانشناسی معاصر*، جلد ۶، شماره ۲: ۱۴-۱.
۲۲. محمدی، فرزاد و مظفری، محمدمهدی (۱۳۹۵). بررسی تأثیر رضایتمندی شغلی در افزایش بهره‌وری کارکنان (مطالعه موردی: شرکت مپنا بویلر)، *دومین کنفرانس بین‌المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب‌وکار*. ۱۳ شهریور، رشت، دانشگاه لوتران کالیفرنیا، شهرداری رشت.
۲۳. مهداد، علی و مهدی‌زادگان، ایران (۱۳۸۹). مقایسه رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان کارخانه‌جات خودروسازی ایران و مالزی، *یافته‌های نو در روانشناسی (روانشناسی اجتماعی)*، دوره ۴، شماره ۱۲: ۷۹-۹۳.
۲۴. مهرابی، امیر حمزه (۱۳۸۴). ارزیابی نظریه دو عاملی هرزبرگ در بین معلمان قم، *فصلنامه علوم اجتماعی*، دوره ۱۲، شماره ۳۲: ۱۱۳-۱۳۷.
۲۵. هارونی، عباس؛ ابراهیم‌زاده دستجردی، رضا؛ صادقی ده‌چشمه، مهداد؛ صادق‌زاده، نازنین (۱۳۹۷). تأثیر فضای اخلاقی سازمان از طریق رفتار شهروندی سازمانی بر رفتارهای ضد تولید سازمانی در شرکت ساپکو، مهندسی مدیریت نوین، سال هفتم، شماره ۲۴: ۵۱-۳۱.

1. Aiello, J. R., & Kolb, K. J. (1995). Electronic performance monitoring and social context: Impact on productivity and stress. *Journal of Applied Psychology*, 80(3), 339.
2. Ahmad, A., Jamshid, S., & Rehman, K. (2018). Emergence of Social Loafing and Employee Performance in Services Sector: Empirical Investigation of Telecom Sector. *International Journal of Management Research and Emerging Science*, 8(1), 119-126.
3. Alam, K., Ali, A., Ali, N., & Zaman, G. (2014). Organizational Justice, Task Enjoyment, Leadership style and Organizational Culture as Strategies for Reduction of Social Loafing. *Abasyn University Journal of Social Sciences*, 7(1), 77-99.
4. Anjum, M. A., & Parvez, A. (2013). Counterproductive behavior at work: A comparison of blue collar and white collar workers. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 7(3), 417-434.
5. Ansari, M. E., Maleki, S., Mazraeh, S., & Arab-Khazaeli, H. (2013). Individual, job, and organizational predictors of counterproductive work behavior. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(4), 74-86.
6. Beugre, C. D. (2005). Reacting aggressively to injustice at work: A cognitive stage model. *Journal of Business and Psychology*, 20, 291-301.
7. Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
8. Chang, K., & Smithikrai, C. (2010). Counterproductive behaviour at work: an investigation into reduction strategies. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1272-1288.
9. Chernyak-Hai, L., & Tziner, A. (2014). Relationships between counterproductive work behavior, perceived justice and climate, occupational status, and leader-member exchange. *Journal of work and organizational psychology*, 30, 1-12.
10. Comer, Debra R. (1995). A Model of Social Loafing in Real Work Groups, *Human Relations*, 48.

11. Czarnota-Bojarska, J. (2015). Counterproductive work behavior and job satisfaction: A surprisingly rocky relationship. *Journal of Management & Organization*, 21(4), 460-470.
12. Earley, P. C. (1989). Social loafing and collectivism: A comparison of the United States and the People's Republic of China. *Administrative science quarterly*, 34(4), 565-581.
13. Fatima, A., Atif, Q. M., Saqib, A., & Haider, A. (2012). A path model examining the relations among organizational injustice, counterproductive work behavior and job satisfaction. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(6), 697.
14. Felps, W., Mitchell, T. R., & Byington, E. (2006). How, when, and why bad apples spoil the barrel: Negative group members and dysfunctional groups. *Research in Organizational Behavior*, 27, 181-230.
15. Hatampoor, F., Radmehr, R., Jaafarian, F., & Marzban, Z. (2013). Determine the level of employees' CWB (case of study: Isfahan Sepah Bank Branches). *Advances in Environmental Biology*, 2195-2202.
16. Hung, T. K., Chi, N. W., & Lu, W. L. (2009). Exploring the relationships between perceived coworker loafing and counterproductive work behaviors: The mediating role of a revenge motive. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 257-270.
17. Jones, D. A. (2009). Getting even with one's supervisor and one's organization: Relationships among types of injustice, desires for revenge, and counterproductive work behaviors. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(4), 525-542.
18. Latane, B., Williams, K., & Harkins, S. (1979). Many hands make light the work: the causes and consequences of social loafing. *Journal Of Personality and Social Pyschology*, 37(6), 822-832.
19. Liden, R. C., Wayne, S. J., Jaworski, R. A., & Bennett, N. (2004). Social loafing: A field investigation. *Journal of management*, 30(2), 285-304.
20. Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: RandMc Nally.
21. Mangione, T. W., & Quinn, R. P. (1975). Job satisfaction, counterproductive behavior, and drug use at work. *Journal of applied psychology*, 60(1), 114.
22. Mitchell, D. (2004). Learning disability nursing. *British Journal of Learning Disabilities*, 32(3), 115-118.
23. Mount, M., Ilies, R., & Johnson, E. (2006). Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors: The mediating effects of job satisfaction. *Personnel psychology*, 59(3), 591-622.
24. Obeid, M., Salleh, Z., & Nor, M. N. M. (2017). The mediating effect of job satisfaction on the relationship between personality traits and premature sign-off. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*.
25. Parvin, M. M., & Kabir, M. N. (2011). Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector. *Australian journal of business and management research*, 1(9), 113.
26. Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
27. Simms, A., & Nichols, T. (2014). Social loafing: a review of the literature. *Journal of Management Policy and Practice*, 15(1), 58.
28. Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.

29. Spector, P. E., Allen, T. D., Poelmans, S. A., Lapiere, L. M., Cooper, C. L., Michael, O. D., ... & Brough, P. (2007). Cross-national differences in relationships of work demands, job satisfaction, and turnover intentions with work-family conflict. *Personnel Psychology*, 60(4), 805-835.
30. Spector, P. E., Chen, P. Y., & O'Connell, B. J. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied psychology*, 85(2), 211.
31. Szymanski, K., & Harkins, S. G. (1993). The effect of experimenter evaluation on self-evaluation within the social loafing paradigm. *Journal of Experimental Social Psychology*, 29(3), 268-286.
32. Tok, T. N. (2019). Relationship between Personality Features and Social Loafing Behaviors. *Journal of Teacher Education and Educators*, 8(1), 55-77.
33. Vveinhardt, J., & Banikonytė, J. (2017). Managerial solutions to reduce social loafing in group activities of companies. *Profesinės studijos: teorija ir praktika*, (18), 83-91.
34. Wetzels, M., Odekerken-Schroder, G., & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS Quarterly*, 33(1), 177.
35. Zaghini, F., Fida, R., Caruso, R., Kangasniemi, M., & Sili, A. (2016). What is behind counterproductive work behaviors in the nursing profession? A systematic review. *J Clin Res Bioeth*, 7(4), 1000277.
36. Zhang, M., Zhu, C. J., Dowling, P. J., & Bartram, T. (2013). Exploring the effects of high-performance work systems (HPWS) on the work-related well-being of Chinese hospital employees. *The International Journal of Human Resource Management*. 24(16), 3196-3212.

## **Investigating the Role of Employee Social Avoidance Effect on the Relationship between Job Satisfaction and Anti-Production Behaviors of Hashtpar Social Security Organization**

**Shamseddin Nikmanesh<sup>1\*</sup>, Fatemeh Leilidoost<sup>2</sup>, Shabnam Zarjou<sup>3</sup>, Majid Mousavi<sup>4</sup>**

1. Assistant Professor of Management, Payame Noor University, Alborz Center, Tehran, Iran (Corresponding Author).  
gtalghani@ut.ac.it

2. Master of Management, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabatabaei University, Tehran, Iran.

3. Master of Public Administration, Faculty of Management, Tehran University, Tehran, Iran.

4. Master of Executive Management, Payame Noor Alborz University, Karaj, Iran.

(Received: *January 13, 2020*; Accepted: *March 4, 2020*)

### **Abstract**

One of the important indicators in organizational studies is job satisfaction. If one is not satisfied with one's career, reactions such as leaving the service, spreading rumors, damaging the organization and its equipment, underemployment, and evading organizational organization in the workplace show a decrease in individual productivity. The aim of this study was to investigate the effect of job satisfaction on anti-production behaviors in the workplace with emphasis on social loafing. The results of this paper are the result of applied research of descriptive-survey type. The statistical population of the employees of the Social Security Organization is Hashtpar. The method of data collection is field and a standardized questionnaire has been used to collect data. The reliability of the questionnaire was estimated by Cronbach's alpha coefficient above 0.7. The validity of the research instrument was confirmed by the content validation method. In order to analyze the data, the structural equation modeling method based on the partial least squares approach was used by Smart PLS3 statistical software. The research findings showed that job satisfaction has a negative and significant effect on anti-production behaviors. Also, the role of social loafing in relation to job satisfaction and anti-production behavior was confirmed.

**Keywords:** Job Satisfaction, Anti-Production Behavior, Social Loafing.