

رابطه بیان خشم و کنترل خشم با بهره‌وری در صنعت خودروسازی تهران

The Study of the Relationship between Anger Express and Control with Productivity in Automotive Industry

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۲/۲۷، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۰/۹/۱۷، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۲/۱۵

Gh. ZandKarimi., (M.A)
S. M. Yazdi., (Ph.D)
Sh. S. Banijamali., (Ph.D)

غزال زندکریمی^۱

سیده منور یزدی^۲

شکوه السادات بنی جمالی^۳

Abstract: The aims of present research were to investigate the relationship between anger express and control with productivity of production staff in industrial Companies in Tehran. This study was conducted on the production staff. A sample of 200 participants randomly selected that had to fill anger and productivity questionnaire. The Cronbach's alpha coefficient in Spielberger anger questionnaire was 0.76. The Cronbach's alpha coefficient in Rezaian productivity questionnaire was 0.86. The overall results represented that the correlation between anger express and control and productivity were significant ($r_1 = -0.53$, $r_2 = 0.65$, $p < 0.01$). The results of stepwise regression represented that after six steps, anger express and control will explain 64 percent of productivity variation. With regard to the result of research, anger express and control and its levels have the most predictive effect on productivity and can be considered as an important factor in explaining changes in productivity in Organizations.

Key words: Anger Express, Anger Control, Productivity, Automotive Industry

چکیده: هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین بیان خشم و کنترل خشم با بهره‌وری کارکنان تولیدی موسسات تولیدی- صنعتی تهران است. که بر روی کارکنان بخش تولید انجام شد. حجم نمونه ۲۰۰ شرکت کننده بود که به‌طور تصادفی انتخاب شدند. شرکت کنندگان می‌بایست پرسشنامه‌های خشم و بهره‌وری را پر می‌کردند. پرسشنامه خشم اسپیلبرگر، ضریب پایایی آن ۰/۷۶ محاسبه شد. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه بهره‌وری رضاییان ۰/۸۶ بود. یافته‌ها نشان داد بین بیان خشم و کنترل خشم با بهره‌وری رابطه معنی‌داری وجود دارد. ($r_1 = -0.53$, $r_2 = 0.65$, $p < 0.01$) نتایج رگرسیون گام به گام نشان داد که بعد از شش گام، متغیرهای بیان و کنترل خشم آن ۶۴ درصد از واریانس بهره‌وری را تبیین می‌کنند. با توجه به یافته‌های پژوهش، بیان خشم، کنترل خشم و مولفه‌های آن‌ها اثر پیش‌بینی‌کنندگی بالایی بر روی بهره‌وری دارند و می‌توانند در سازمان‌ها، به‌عنوان یکی از عوامل مهم در تبیین تغییرات بهره‌وری مورد توجه قرار گیرند.

کلیدواژه‌ها: بیان خشم، کنترل خشم، بهره‌وری، صنعت خودروسازی

ghazalzandi@student.alzahra.ac.ir

۱. کارشناس ارشد روان‌شناسی عمومی دانشگاه الزهراء

۲. دانشیار گروه روان‌شناسی دانشگاه الزهراء.

۳. دانشیار گروه روان‌شناسی دانشگاه الزهراء.

مقدمه

انسان هم هدف تولید و هم یکی از عوامل تولید است. به این معنی که تولید برای انسان انجام می‌شود و در عین حال، انسان خود یکی از عوامل تولید است. به واسطه این نقش دوگانه است که بهره‌وری نیروی کار به‌عنوان شاخصی مهم برای معیارهای زندگی جوامع تبدیل شده است. در بیانیه اولین کنگره ملی مهندسی صنایع و بهره‌وری، مهم‌ترین و شاید تنها عامل موثر در افزایش بهره‌وری، نیروی کار انسانی شمرده شده است (طهماسب پور، ۱۳۸۵). در مورد عوامل موثر بر بهره‌وری سازمان‌ها سخن بسیار گفته شده است، از جمله عوامل انگیزشی و روان-شناختی، شیوه‌های مدیریت، سیستم‌ها، بهداشت محیط کار و ... هر یک از این عوامل در صورتی که وارد جزییات شوند، به عوامل ریزتر و اساسی‌تری تقسیم می‌شوند که در بررسی عوامل موثر در بهره‌وری، زمینه پژوهش‌های گسترده‌ای بوده و هستند. از میان عوامل انگیزشی موثر در بهره‌وری، نحوه بیان و کنترل خشم، عواملی هستند که در دهه اخیر، توجه بسیاری از مدیران، پژوهشگران و حتی روان‌شناسان صنعتی و سازمانی را به‌خود جلب کرده‌اند. از طرفی ارتباط بدون خشونت، زمینه‌ساز آرامش، توانمندی در حل مسئله، سلامت روان و افزایش فرهنگ و تعهد سازمانی است. خشم بنا بر دیدگاه شناختی، پاسخی در نتیجه قضاوت و ارزیابی نسبت به یک موقعیت است. خشم، هیجانی حاصل استنباط فرد از صدمه یا خطا است. فرد خشمگین، گرایش به عدم انجام آن خطا یا تلافی آن عمل دارد (روزنبرگ^۱، ترجمه رحیمیان، ۱۳۸۳). واید بک^۲ (۲۰۰۷)، خشم را به‌عنوان یک هیجان طبیعی تعریف کرده و آن را ناراحتی شدید و پاسخ هیجانی به تحریک ارزیابی شده می‌داند. ابراز بیرونی خشم می‌تواند در بازنمایی‌های چهره‌ای، زبان بدن، پاسخ‌های فیزیکی و گاه در رفتارهای پرخاشگرانه دیده شود (کنت^۳، ۲۰۰۹). از آن-جایی که ارتباط بدون خشونت از جمله با ارزش‌ترین رفتارها در سازمان است، به‌عنوان یک استراتژی با اهمیت، نه تنها آرامش، قدرت حل مسئله، استحکام روابط و ... را دربرمی‌گیرد، بلکه تاثیر مثبت و قابل توجهی در کاهش هزینه‌های تولید، کیفیت محصولات تولید شده، بهره‌وری و نهایتاً کیفیت کلی زندگی افراد دارد. تاکید بر بهره‌وری یک ضرورت ملی است، چرا که در سایه افزایش بهره‌وری، افزایش بازده کار و استفاده مطلوب از امکانات موجود، توسعه، خوداتکایی، استقلال اقتصادی سیاسی و اجتماعی فراهم خواهد شد و در چنین جامعه‌ای، افراد از تنگناها و مشکلات اقتصادی سیاسی رهایی یافته و در بازارهای جهانی حضوری چشمگیر پیدا خواهند کرد و در نهایت به قدرت اقتصادی پیشرفته‌ای تبدیل خواهند شد (میلانی فر، ۱۳۸۶) که این خود،

1. Rosenberg
2. Videbeck
3. Kent

یکی از افتخارات ارزنده‌ای است که هر کشوری در تلاش است با کوشش بی‌وقفه افراد زحمت‌کش به این قله افتخارآمیز برسد.

طبق تحقیقات وزارت کشاورزی آمریکا¹ (متز²، ۲۰۰۱)، نظارت بر خشونت در محل کار یکی از عوامل مهم در ارتقاء کارایی است. خشونت در محیط کار موجب ایجاد احساس ترس از عدم امنیت پرسنل در محیط کار می‌شود. خشونت در محیط کار می‌تواند پرسنل، سرپرستان، مدیران و حتی بازرسان را درگیر نموده و روی کارآرایی آن‌ها اثر بگذارد. بنابراین می‌توان گفت که بررسی میزان کنترل خشم در پرسنل می‌تواند نتایج مناسبی را در زمینه بهره‌وری منابع انسانی بدست بدهد. نتایج پژوهش گدس و گالیستر³ (۲۰۰۷) بر روی مدل آستانه دوتایی خشم⁴ در سازمان، پیامدهای خشم ابراز شده را تحلیل می‌کند، هنجارهای سازمانی، آستانه هیجانی کارکنانی که دچار خشم می‌شوند را تثبیت می‌کند. اولین آستانه، آستانه ابراز⁵ است که زمانی که عضو سازمان، نسبت به افرادی که نشان‌دهنده موقعیت خشمگین‌کننده هستند احساس خشم می‌کند، شکسته می‌شود. دومین آستانه، یعنی آستانه ناشایستگی⁶ زمانی شکسته می‌شود که برخی از اعضای سازمان از مرحله ابراز خشم خیلی فراتر رفته‌اند، و دیگر اعضای سازمان از خود رفتار اجتماعی نشان می‌دهند که با جو سازمان نامتناسب است.

آنچه که در سازمان‌های کشور ما نیز، به‌عنوان یک مسئله حائز اهمیت است، ارتباط بین فردی، صرفنظر از جایگاه شغلی افراد است. ناتوانی در ابراز صحیح خشم و در عین حال عدم کنترل خشم، موجب می‌شوند که افراد در سازمان، فشار ارتباطی ناسالم را در حد بالایی تجربه کنند. ناتوانی در نحوه ابراز و کنترل خشم، موجب می‌شود که افراد در محیط کار، با احساس خصومت زیاد در روابط شغلی خود مواجه شوند که همین امر، بهره‌وری آن‌ها را در کار پایین می‌آورد. افراد در محیط کار دائم ارتباطات خشونت‌آمیز ناموفق خود با هم‌تایان، زیردست‌ها و سرپرست‌ها را تجربه می‌کنند. مدیران سازمان‌ها برای تنظیم و کنترل روابط کارکنان، هزینه و زمان زیادی را صرف می‌کنند. این عوامل تاثیر زیادی روی بهره‌وری منابع انسانی می‌گذارند. از طرفی این دیده می‌شود که افرادی که توانایی در ارتباط بدون خشونت و ابراز صحیح هیجانات خود را دارند، توان کنترل و خویش‌داری بالایی را نشان می‌دهند و از نظر کارایی و بهره‌وری، موفق‌تر عمل می‌کنند (گدس و گالیستر، ۲۰۰۷).

1. United States Department of Agriculture
2. Matz
3. Geddes & Galister
4. Dual Threshold Method
5. Expression Threshold
6. Impropriety Threshold

رابطه بیان خشم و کنترل خشم با بهره‌وری در صنعت خودروسازی تهران

هدف پژوهش حاضر این بود که رابطه بیان خشم و کنترل خشم را با بهره‌وری کارکنان بخش تولید، مورد بررسی قرار دهد. با وجود مطالعات بسیار انجام شده بر روی فرهنگ و رفتار سازمانی و رابطه آن‌ها با بهره‌وری، هنوز مطالعات کمی در زمینه خشم، ابراز و کنترل آن و رابطه آن با بهره‌وری صورت گرفته است. در مطالعه‌ای که در این پژوهش صورت گرفت، قصد بر آن بود که رابطه بیان خشم و کنترل خشم با بهره‌وری کارکنان تولیدی مورد بررسی قرار گیرد. محیط در این پژوهش، موسسات تولیدی صنعتی بودند. در این مطالعه، شرکت‌کنندگان دو پرسشنامه در زمینه خشم و بهره‌وری پر کردند. سوال این بود که آیا بیان خشم و کنترل خشم با بهره‌وری کارکنان تولیدی رابطه دارد؟ و اگر این رابطه وجود دارد، سهم هریک از مولفه‌های بیان و کنترل خشم در تبیین واریانس بهره‌وری چقدر است؟ فرضیاتی که در این مطالعه مطرح شدند:

- ۱- بین بیان خشم، کنترل خشم و بهره‌وری کارکنان تولیدی رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- ۲- بین مولفه‌های بیان خشم و کنترل خشم با بهره‌وری رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- ۳- بیان خشم و کنترل خشم متغیرهای پیش بین بهره‌وری می‌باشند.

روش

پژوهش حاضر پس رویدادی و از نوع همبستگی بود. در این پژوهش، رابطه بیان و کنترل خشم با بهره‌وری کارکنان تولید مورد بررسی قرار گرفت تا سهم هریک از این متغیرهای پیش بین در تبیین واریانس بهره‌وری بدست آید. پژوهش در موسسات تولیدی صنعتی تهران، بر روی کارکنان تولید صورت گرفت.

نمونه: در این مطالعه ۲۰۰ نفر شرکت‌کننده مرد با میانگین سن ۲۵ سال و حداکثر تحصیلات دیپلم، که از نظر پراکندگی حقوق و دریافتی نزدیک به هم بودند، از بین جامعه آماری، به‌طور تصادفی انتخاب گردیدند.

ابزار: ابزار مورد استفاده در این پرسشنامه عبارت بودند از: پرسشنامه خشم اسپیلبرگر که در این پژوهش از مقیاس‌های ابراز بیرونی خشم، ابراز درونی خشم، کنترل بیرونی خشم، کنترل درونی خشم و شاخص بیان خشم آن استفاده شد (پاولینا^۱، ۲۰۰۸). ضریب پایایی پرسشنامه فوق در این مطالعه، با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۶ بدست آمد که میزان قابل قبولی برای پژوهش است. پرسشنامه بهره‌وری رضاییان نیز در این مطالعه برای اندازه‌گیری، مورد استفاده قرار گرفت (اسپیلبرگر^۲، ۲۰۰۳). ضریب پایایی این پرسشنامه در این مطالعه، ۰/۸۶ بدست آمد.

1. Pavlina
2. Spielberger

متغیرهای پژوهش: متغیرهای پیش‌بین عبارت بودند از بیان خشم (با مقیاس‌های ابراز بیرونی و ابراز درونی خشم) و کنترل خشم (با مقیاس‌های کنترل بیرونی و کنترل درونی خشم) و متغیر ملاک بهره‌وری بود. تعاریف عملیاتی متغیرهای مورد بحث، میزان نمره‌ای بود که هر فرد در اثر پرکردن پرسشنامه‌های مربوط به هر متغیر بدست می‌آورد.

نتایج توسط نرم‌افزار SPSS 13 مورد بررسی قرار گرفت. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون گام به گام و تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج آمار توصیفی مربوط به بیان و کنترل خشم و مولفه‌های آن‌ها و بهره‌وری، حاکی از آن‌ست که میانگین نمرات متغیرهای بیان و کنترل خشم و بهره‌وری در حد متوسط و میانگین نمرات مولفه‌های بیان و کنترل خشم نیز در بین گروه نمونه، در حد متوسط است.

جدول ۱. نتایج آمار توصیفی مربوط به بیان خشم، کنترل خشم، مولفه‌های آن‌ها و بهره‌وری

میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	کجی	حداقل	حداکثر
۲۲/۵	۳/۰۲	۰/۱۷	۰/۱۶	-۰/۵۸	۱۶
۲۳/۳	۳/۱۶	۰/۱۸	۰/۱۷	-۰/۸۰	۱۷
۲۲/۰	۲/۷۳	۰/۱۵	-۰/۰۴	۰/۲۶	۱۴
۲۱/۵	۲/۵۸	۰/۱۴	-۰/۲۰	-۰/۵۰	۱۶
۴۴/۱	۶/۲۴	۰/۳۵	۰/۵۷	-۰/۵۱	۳۳
۴۹/۰	۶/۸۲	۰/۳۹	۰/۷۴	-۰/۴۰	۴۰
۷۰/۰	۹/۶۲	۰/۵۵	-۰/۱۳	۴۸/۰۰	۹۳

$p < 0.01$

بین مولفه بیرون‌ریزی خشم و درون‌ریزی خشم و بهره‌وری گروه نمونه، با اطمینان ۹۹٪ همبستگی منفی وجود دارد؛ به عبارتی با افزایش بیرون‌ریزی و درون‌ریزی خشم، بهره‌وری کاهش می‌یابد و برعکس ($r = -0.50$, $r = -0.48$, $p < 0.01$). با افزایش کنترل درونی و کنترل بیرونی خشم، بهره‌وری افزایش می‌یابد و برعکس ($r = 0.40$, $r = 0.58$). بین کنترل خشم و بهره‌وری رابطه مثبت و بین بیان خشم و بهره‌وری رابطه منفی وجود دارد ($r = 0.65$, $r = -0.53$). این مقدار همبستگی بزرگ است. می‌توان گفت که در هر یک از متغیرهای فوق به ترتیب ۲۵٪ واریانس در داده‌های بهره‌وری به بیرون‌ریزی خشم، ۲۳٪ واریانس به درون‌ریزی خشم، ۱۷٪

رابطه بیان خشم و کنترل خشم با بهره‌وری در صنعت خودروسازی تهران

واریانس به کنترل بیرونی خشم و ۳۴٪ واریانس بهره‌وری به کنترل درونی خشم، ۳۹/۶٪ واریانس بهره‌وری به کنترل خشم، ۳۲/۴٪ واریانس بهره‌وری به بیان خشم نسبت داده می‌شود. نتایج حاصل از بررسی رابطه بین بیان خشم، کنترل خشم و مولفه‌های آن‌ها با بهره‌وری نشان داد که همه ابعاد در سطح ۰/۰۱ همبستگی معنی‌داری داشتند.

جدول ۲. ماتریس همبستگی بین بیان و کنترل خشم و مولفه‌های آن‌ها با بهره‌وری

معنی داری	بهره‌وری	متغیر
۰/۰۱	-۰/۴۸	درون ریزی
۰/۰۱	-۰/۵۰	بیرون ریزی
۰/۰۱	۰/۵۸	کنترل درونی
۰/۰۱	۰/۴۰	کنترل بیرونی
۰/۰۱	۰/۶۵	کنترل خشم
۰/۰۱	-۰/۵۳	بیان خشم

با توجه به میانگین نمرات شاخص‌های بیان و کنترل خشم در مقیاس لیکرت، امکان مقایسه میزان بیان و کنترل خشم کارکنان در این مقیاس‌ها میسر می‌شود. می‌توان گفت گروه نمونه در مقیاس درون‌ریزی خشم (۲۲/۵) در حد متوسط (۲۰)، در مقیاس بیرون‌ریزی خشم (۲۳/۳) بالاتر از حد متوسط (۲۰)، در مقیاس کنترل درونی خشم (۲۲) در حد متوسط (۲۰)، در مقیاس کنترل بیرونی خشم (۲۱/۵) در حد متوسط (۲۰) می‌باشند. میانگین نمرات شاخص کنترل خشم (۴۴/۱) در حد متوسط (۴۶/۵) است. میانگین نمرات شاخص بیان خشم (۴۹) نیز در حد متوسط (۴۸) است. میانگین نمره بهره‌وری (۷۰) در حد متوسط (۶۲/۵) قرار دارد. با توجه به میانگین نمرات در هر مقیاس، نتایج نشان می‌دهند که کارکنان این شرکت واجد بیان خشم، کنترل خشم و بهره‌وری در سطح نرمال می‌باشند.

با بهره‌گیری از روش رگرسیون گام به گام، قدرت پیش‌بینی عوامل مرتبط به بهره‌وری مورد استفاده قرار گرفت. کلیه عوامل در این پیش‌بینی، موثر بودند و پس از شش گام ۶۴ درصد واریانس بهره‌وری را پیش‌بینی کردند. در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ فرض وجود رابطه خطی بین متغیرها تایید شد.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام بهره‌وری برحسب متغیرهای پیش بین بیان خشم، کنترل خشم و مولفه‌های آن‌ها

مدل	R	R ²	ضریب تعیین	خطای معیار	تغییرات F	معنی داری
۱	۰/۷۲	۰/۴۲	۰/۴۲	۷/۳۳	۲۱۹/۷۱	۰/۰۰۱
۲	۰/۶۵	۰/۵۳	۰/۵۳	۶/۶۱	۶۹/۸۸	۰/۰۰۱
۳	۰/۷۳	۰/۵۹	۰/۵۹	۶/۱۵	۴۷/۶۶	۰/۰۰۱
۴	۰/۷۷	۰/۶۲	۰/۶۱	۵/۹۸	۱۸/۶۳	۰/۰۰۱
۵	۰/۷۸	۰/۶۳	۰/۶۳	۵/۸۵	۱۴/۱۶	۰/۰۰۱
۶	۰/۸۰	۰/۶۴	۰/۶۴	۵/۷۸	۸/۳۸	۰/۰۰۴

نتایج رگرسیون گام به گام نشان دادند که متغیرهای کنترل درونی بالاترین و بیان خشم پایین‌ترین اثر پیش‌بینی‌کنندگی را در پیش‌بینی واریانس بهره‌وری دارند.

جدول ۴. نتایج تحلیل واریانس بهره‌وری برحسب متغیرهای پیش بین بیان خشم کنترل خشم و مولفه‌های آن‌ها

مدل	منابع واریانس	مجموع مجزورات	درجه آزادی	مجدور میانگین	F
۱	رگرسیون	۱۱۸۱۰/۴	۱	۱۱۸۱۰/۴	۲۱۹/۷
	باقیمانده	۱۶۲۳۳/۶	۱۴۸	۵۳/۷	
	کل	۲۸۰۴۴/۰	۱۴۹		
۲	رگرسیون	۱۴۸۶۹/۱	۲	۷۴۳۴/۵	۱۶۹/۸
	باقیمانده	۱۳۱۷۴/۹	۱۴۷	۴۳/۸	
	کل	۲۸۰۴۴/۰	۱۴۹		
۳	رگرسیون	۱۶۶۷۵/۴	۳	۵۵۵۸/۵	۱۴۶/۷
	باقیمانده	۱۱۳۶۸/۶	۱۴۶	۳۷/۹	
	کل	۲۸۰۴۴/۰	۱۴۹		
۴	رگرسیون	۱۷۳۴۲/۴	۴	۴۳۳۵/۶	۱۲۱/۱
	باقیمانده	۱۰۷۰۱/۶	۱۴۵	۳۵/۸	
	کل	۲۸۰۴۴/۰	۱۴۹		
۵	رگرسیون	۱۷۸۲۷/۹۸	۳	۳۵۶۵/۶	۱۰۴/۰
	باقیمانده	۱۰۲۱۶/۰۶	۱۴۶	۳۴/۳	
	کل	۲۸۰۴۴/۰۵	۱۴۹		
۶	رگرسیون	۱۸۱۰۸/۲۷	۴	۳۰۱۸/۰	۹۰/۲
	باقیمانده	۹۹۳۵/۷۸	۱۴۵	۳۳/۴	
	کل	۲۸۰۴۴/۰۵	۱۴۹		

رابطه بیان خشم و کنترل خشم با بهره‌وری در صنعت خودروسازی تهران

نتایج تحلیل واریانس جهت بررسی معنادار بودن مدل حاکی از این است که مدل پیش بینی رگرسیون بهره‌وری از روی مولفه‌های بیان و کنترل خشم، در گام ششم معنی‌دار است. F محاسبه شده با اطمینان ۹۹٪ معنادار می‌باشد [$F(4,299) = 90.21, p < 0.001$].

جدول ۵. ضرایب رگرسیون برای متغیرهای پیش بین معنادار

متغیر	B	خطای استاندارد	بتا	نسبت t	معنی داری
۱ مقدار ثابت	۵۸/۹۹	۶/۹۰		۸/۵۴	
۲ کنترل خشم	۰/۴۰	۰/۰۷	۰/۲۶	۵/۳۵	۰/۰۰۱
۳ کنترل درونی	۰/۹۷	۰/۱۴	۰/۲۷	۶/۵۹	۰/۰۰۱
۴ درون ریزی	-۰/۵۹	۰/۱۳	۰/۱۹	-۴/۶۶	۰/۰۰۱
۵ بیرون ریزی	-۰/۵۶	۰/۱۲	-۰/۱۸	-۴/۵۵	۰/۰۰۱
۶ بیان خشم	-۰/۲۳	۰/۰۶	-۰/۱۶	-۳/۷۳	۰/۰۰۱
۷ کنترل بیرونی	۰/۴۳	۰/۱۴	۰/۱۱	۲/۸۹	۰/۰۰۴

براساس نتایج رگرسیون، همه متغیرهای پیش‌بین وارد معادله شدند. پس می‌توان گفت که بعد از ۶ گام، کنترل خشم ($B=0.40, t=5.35, p<0.001$) کنترل درونی خشم ($B=0.97, t=6.59, p<0.001$)، درون‌ریزی خشم ($B=-0.597, t=-4.66, p<0.001$)، بیرون‌ریزی خشم ($B=-0.56, t=-4.55, p<0.001$)، بیان خشم ($B=-0.23, t=-3.73, p<0.001$) و کنترل بیرونی خشم ($B=0.43, t=2.89, p<0.004$)، اثر پیش‌بینی‌کنندگی معنی‌داری بر روی بهره‌وری گروه نمونه داشته‌اند. اما قضاوت در مورد سهم و نقش هریک از متغیرهای پیش بین در تبیین متغیر وابسته، به مقادیر بتا ربط دارد. زیرا این مقادیر استاندارد شده بوده و امکان مقایسه و تعیین سهم نسبی هریک از متغیرها را فراهم می‌سازد. طبق نتایج براساس مقدار B ، ضریب درون‌سازی بیش‌تر از سایر مولفه‌هاست. براساس نتایج بتای بدست آمده نیز، به ازای یک واحد تغییر در انحراف معیار کنترل خشم، به اندازه ۰/۲۶ در انحراف معیار متغیر وابسته بهره‌وری تغییر ایجاد می‌شود. این در حالی است که مولفه کنترل درونی خشم، به اندازه ۰/۲۷، درون‌ریزی خشم به اندازه ۰/۱۹، مولفه بیرون‌ریزی خشم به اندازه ۰/۱۸، بیان خشم به اندازه ۰/۱۶- و کنترل بیرونی خشم به اندازه ۰/۱۱ در انحراف معیار متغیر وابسته تغییر ایجاد می‌کنند. اولین متغیر پیش‌بین، یعنی کنترل درونی خشم با t برابر ۶/۵۹ نشان‌دهنده یک رابطه مستقیم و معنی‌دار با اطمینان ۹۹٪ می‌باشد (اعداد تا دو رقم اعشار ذکر شده‌اند).

بر اساس نتایج رگرسیون گام به گام، می‌توان گفت که بعد از ۶ گام، متغیرهای پیش بین خشم، کنترل خشم و مولفه‌های آن‌ها (درون‌ریزی خشم، بیرون‌ریزی خشم، کنترل درون‌ریزی خشم، کنترل بیرون‌ریزی خشم)، ۶۴ درصد از واریانس متغیر بهره‌وری گروه نمونه را تبیین کرده‌اند. ($R=0.80$, $R^2=0.64$, $F(1,299)=8.38$, $p<0.001$)

بر اساس ضرایب به دست آمده، متغیرهای بیان خشم، کنترل خشم و مولفه‌های آن‌ها با توجه به آمارهای T، توانستند پیش‌بینی‌کننده واریانس بهره‌وری باشند:

(کنترل بیرونی) $+0/43$ (بیان خشم) $-0/23$ (بیرون‌ریزی) $-0/56$ (درون‌ریزی) $-0/59$ (کنترل درونی) $+0/97$ (کنترل خشم) $+0/40$ = بهره‌وری $58/99$

بحث

بیان خشم، کنترل خشم و مولفه‌های آن‌ها با توجه به جدول ۱ با بهره‌وری همبستگی بالایی نشان دادند. در این بین، متغیرهای کنترل خشم، کنترل درونی و کنترل بیرونی با بهره‌وری رابطه مثبت و متغیرهای بیان خشم، بیرون‌ریزی خشم و درون‌ریزی خشم با بهره‌وری رابطه منفی داشتند و در کل، می‌توانند پیش‌بینی‌کننده بهره‌وری در سازمان باشند. این یافته‌ها با پژوهش‌های پیشین همسو می‌باشند (گدس و گالیستر، ۲۰۰۷؛ دستنوا^۱ و همکاران، ۲۰۰۴؛ اسپوی^۲، ۲۰۰۵). نتایج نیز حاکی از ارتباط منفی بین بیان خشم و بهره‌وری، و در عین حال، ارتباط مثبت بین کنترل خشم و بهره‌وری در سازمان می‌باشند. نتایج پژوهش گدس و گالیستر در تحلیل مدل آستانه دوتایی خشم در سازمان، همسو با نتایج پژوهش حاضر، نشان دادند که هنجارهای سازمانی، آستانه هیجانی کارکنانی که دچار خشم می‌شوند را تثبیت می‌کنند. طبق این مدل، بالاترین احتمال پیامدهای منفی در مورد خشم در محل کار، احتمالاً در زمان تلاقی هر دو آستانه ابراز و ناشایستگی اتفاق می‌افتد. آستانه اول زمانی است که اعضای سازمان بیشتر خشم خود را به جای این‌که نشان دهند، فرو می‌خورند، و این یعنی آن‌ها "آستانه ابراز" را می‌شکنند و باعث می‌شوند که بیان خشم به شکل مثبت در سازمان، از حد متوسط پایین‌تر بماند. در این حالت، پرسنلی که ممکن است بتوانند شرایط ایجادکننده خشم را پیدا و حل کنند، از مسئله ناآگاه می‌مانند و اجازه می‌دهند تا خشم افراد، ادامه پیدا کند. تلاقی دوم زمانی است که اعضای سازمان هر دو آستانه را می‌شکنند؛ خشمی را نشان می‌دهند که به شکلی منحرف استنباط می‌شود. در این شرایط، به جای آن‌که مشکل اصلی بررسی شود، توجه از مبدا

1. Desteno
2. Spivey

رابطه بیان خشم و کنترل خشم با بهره‌وری در صنعت خودروسازی تهران

وقوع خشم منحرف شده است و فرد خشمگین به‌عنوان مشکل شناخته می‌شود پیامد این امر افزایش احتمال مجازات‌های سازمانی در مورد فرد است که باعث کنترل خشم پایین و مضاعف در افراد می‌شود (گدس و گالیستر، ۲۰۰۷).

نتایج پژوهش دستنو (۲۰۰۴) و همکاران، نشان داد که در روابط درون گروهی، خشم موجب می‌شود مردم منفی‌تر فکر کنند و نسبت به دیگران تعصب داشته باشند. افراد خشمگین، کمتر اعتماد می‌کنند و اسنادهای خوبشان نسبت به دیگران کمتر می‌شود. اسپوی (۲۰۰۵)، نیز در پژوهش‌های خود مبنی بر بررسی رابطه پرخاشگری بر بهره‌وری، خاطر نشان کرد که تعارضات بین فردی باعث بروز رفتارهای پرخاشگری و اضطراب می‌شود که بر رفتارهای اجتماعی مردان در محیط کار اثر گذاشته و موجب کاهش عملکرد، کاهش کارایی و بهره‌وری سازمان می‌گردد. توزیع نمرات بیان خشم و کنترل خشم دارای کجی راست بودند (کجی کم‌تر از ۱). این احتمال وجود دارد که در این سازمان، افراد قادر نباشند به راحتی خشم خود را ابراز نمایند. از طرفی در کنترل خشم خود نیز دارای مشکل باشند. ناتوانی در ابراز به موقع و صحیح خشم، ترس از پیامدهای ابراز خشم و ترس از پیامدهای انتقاد، احتمالاً موجب می‌شود که افراد در کنترل خشم انباشته نیز ناتوان شوند. در نهایت، یا بیش از حد خشم را کنترل کنند و یا از کنترل آن درمانده شده و با ابزار نادرست خشم، پیامدهای ناگواری را برای آینده شغلی خود و هم‌چنین برای بهره‌وری سازمان به بار آورند.

نتیجه‌گیری

بیان خشم و کنترل خشم و مولفه‌های آن‌ها پیش‌بینی‌کننده‌های بهره‌وری محسوب می‌شوند. به‌طوری که متغیرهای کنترل خشم، کنترل درونی و کنترل بیرونی پیش‌بینی‌کننده مثبت و متغیرهای بیان خشم، بیرون‌ریزی و درون‌ریزی خشم پیش‌بینی‌کننده منفی برای بهره‌وری در سازمان می‌باشند. از آنجایی که نتایج این پژوهش، قابل تعمیم به جامعه کارکنان تولیدی بخش صنعت می‌باشد، برای بررسی بیشتر رابطه بیان خشم و کنترل خشم با بهره‌وری، انجام پژوهش‌های متناسب با این اهداف در نمونه‌های مختلف پیشنهاد می‌شود.

سیاسگزاری

بدین وسیله از کارکنان تولیدی شرکت کننده در پژوهش، و مدیران و معاونینی که در اجرای پژوهش با ما همکاری داشتند، سپاسگزاری به عمل می‌آید.

منابع

- روزنبرگ مارشال. (۱۳۸۳). *ارتباط بدون خشونت، زبان زندگی*. ترجمه کامران رحیمیان، تهران: انتشارات اختران. ص ۵۶-۷۰.
- طهماسب پور، فریبا. (۱۳۸۵). *بررسی رابطه بین بهره‌وری با عملکرد خانواده و سلامت روان کارکنان مرد متاهل شرکت نفت مناطق مرکزی ایران و ضرورت ارائه خدمات مشاوره‌ای*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه الزهراء. ص. ۱۲۴-۱۳۰.
- میلانی فر بهروز. (۱۳۸۶). *بهداشت روانی*. تهران، نشر قومس، ص ۱۳-۵.
- DeSteno, D., Petty, R. E., Rucker, D. D., Wegener, D. T., Braverman, J. (2004). Discrete Emotions and Persuasion: The Role of Emotion- Induced Expectancies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(1):43-56.
- Geddes, D., Callister, R. (2007). Crossing the Line(s): A Dual Threshold Model of Anger in Organizations. *Academy of Management Review*; 32(3): 721-746.
- Kent, M. (2009). Anger. *The Oxford Dictionary of Sports Science & Medicine*, Oxford University Press; 12:16-27.
- Matz, D. (2001). *The USDA Hand Book on Workplace Violence Prevention and Responds*. Dan Glick man, Department of Agriculture. 2001; AD – 1135.
- Pavlina, S. (2008). *Personal Development for Smart People*. Hay house, Las Vegas.
- Spielberger, Ch. D. *Comprehensive Guide to Psychological Assessment: Personality Assessment*. Edited by Hersen M., Hilsenroth, M. J., and Segal, D. L; 6:2-15.
- Spivey, J. W. (2005). Marital Conflict and Efficiency. *Journal of Counseling and Psychology*, 14(2): 22-30.
- Videbeck, S. L. (2006). *Psychiatric Mental Health Nursing* (3rd Ed.). Lippincott Williams & Wilkins.