

رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن «شواهدی برای مدل استرس – فرسودگی (عدم تعادل) – جبران»

دکتر محسن گل‌پرور*
شیرین نیری**
دکتر علی مهداد***

چکیده

هدف از پژوهش فعلی، بررسی رابطه بین استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن به مرحله اجرا در آمد. جامعه آماری پژوهش کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن در پاییز ۱۳۸۸ (حدود ۷۰۰۰ نفر) بودند که از بین آنها ۳۸۵ نفر به شیوه‌ی نمونه‌گیری طبقه‌ای برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. ابزارهای سنجش متغیرها شامل پرسشنامه استرس شغلی (با ۱۵ سؤال و سه خرده مقیاس به نامهای استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری، استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار و استرس ناشی از تعارض و تضاد)، پرسشنامه فرسودگی هیجانی با ۹ سؤال و پرسشنامه رفتارهای انحرافی سازمانی با ۸ سؤال بودند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق ضریب همبستگی پیرسون، مدل‌سازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای مورد تحلیل قرار گرفتند. شواهد حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که ابعاد استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی دارای رابطه مثبت و معنادار هستند. همچنین بین فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی نیز رابطه مثبت وجود داشت. نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای نیز نشان داد که فرسودگی هیجانی متغیر واسطه‌ای کامل برای رابطه استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار با رفتارهای انحرافی سازمانی است، اما برای رابطه استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری و استرس ناشی از تعارض و تضاد با رفتارهای انحرافی نقش یک متغیر واسطه‌ای پاره‌ای را بازی می‌کند.

کلید واژگان: استرس، فرسودگی هیجانی، رفتارهای انحرافی سازمانی.

* استادیار، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان (اصفهان)
** کارشناس ارشد روانشناسی ص / س، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان (اصفهان)
*** عضو هیئت علمی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان (اصفهان)

مقدمه

نظریه‌ی تفاوتی به مسائل، مقررات، دستورالعمل‌ها، اهداف، عدم فرمانبرداری از هنجارهای حاکم بر سازمان و یا زیر پا گذاشتن سیاست‌های سازمانی (نظیر مقررات مربوط به زمان‌های حضور، نحوه حضور، ترک سازمان بدون هماهنگی قبلی و یا غیبت‌های ناگهانی و عمدی و سپس دروغ‌گویی در باب علل این غیبت‌ها) خود را نشان می‌دهند (بنت و رایبسون، ۲۰۰۰). نکته محوری از لحاظ عملیاتی، این واقعیت است که این رفتارها در بسیاری شرایط چندان محسوس و نمایان نیستند، ولی هزینه‌ها و زیان‌های خود را بر سازمان‌ها وارد می‌کنند. تخمین‌های موجود در مورد هزینه این گونه رفتارها برای سازمان‌های آمریکایا بالغ بر چندین بلیون دلار برآورد شده است (لارنس و رایبسون^۸، ۲۰۰۷؛ هالینگر و داویس^۹، ۲۰۰۳). در یکی از اولین بررسی‌ها در حوزه‌ی شیوع رفتارهای انحرافی، هارپر^{۱۰} (۱۹۹۰) گزارش نموده که ۳۳ تا ۷۵ درصد از کارکنان مورد بررسی گزارش نموده‌اند که مرتکب یکی از رفتارهای تخریب‌گرایی^{۱۱}، کارشکنی^{۱۲} آشکار و نهان، غیبت‌های بدون هماهنگی و دزدی شده‌اند. تحقیقات اخیرتر نیز گویای آن است که تغییرات اقتصادی، فناوری و اجتماعی منجر به سطوح فزاینده‌تری از رفتارهای انحرافی در محیط کار شده‌اند. بنابر گزارش دپارتمان عدالت ایالات متحده^{۱۳} (۲۰۰۰) سالانه ۱/۷ میلیون امریکایی در محیط‌های کار قربانی اشکال مختلف رفتارهای انحرافی می‌شوند. در انگلستان نیز شواهد ارائه

گستره‌ی رفتارهای کارکنان در محیط‌های کار آنچنان پرتنوع و گوناگون است که اندیشمندان و محققان را وادار نموده تا این رفتارها را در طبقات متعددی طبقه‌بندی نمایند. در یک طبقه‌بندی ساده می‌توان این رفتارها را رفتارهای مطلوب و مثبت و طبقه دیگر را رفتارهای نامطلوب و منفی نامید. یک دسته از رفتارهای بسیار مورد توجه در عرصه پژوهش‌ها و نظریات روانشناسی صنعتی و سازمانی رفتارهای انحرافی^۱ است. واژه‌های متعدد دیگری نیز برای گستره‌ی رفتارهای زیان‌بار کارکنان در محیط‌های کار، نظیر رفتارهای ضد تولید^۲، رفتارهای ضد بارآوری^۳، رفتارهای ضد اجتماعی^۴ و رفتارهای تلافی‌جویانه^۵ که دارای همپوشی‌های قابل توجهی با رفتارهای انحرافی هستند تاکنون مطرح شده‌اند. رایبسون و بنت^۶ (۱۹۹۵) رفتارهای انحرافی در محیط‌های کار را فقدان متابعت از هنجارها و انتظارات سازمان تعریف نموده‌اند که دارای دو دسته است: (۱) رفتارهای انحرافی بین فردی^۷ که معطوف به دیگر کارکنان سازمان است و (۲) رفتارهای انحرافی سازمانی که محیط کار و سازمان را در تمامی ابعاد (فیزیکی، روانی و اجتماعی) نشانه رفته است. نمونه‌هایی از رفتارهای انحرافی بین فردی، سوء استفاده از همکاران، گستاخی، خشونت، بی‌ادبی و ضرب و جرح فیزیکی و در مقابل رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان در اشکالی متفاوت از رفتارهای انحرافی بین فردی

8 Lawrence

9 Hollinger & Davis

10 Harper

11 vandalism

12 sabotage

13 U. S. Department of Justice

1 deviant behaviors.

2 counterproductive behaviors.

3 counterproductivity behaviors.

4 antisocial behaviors.

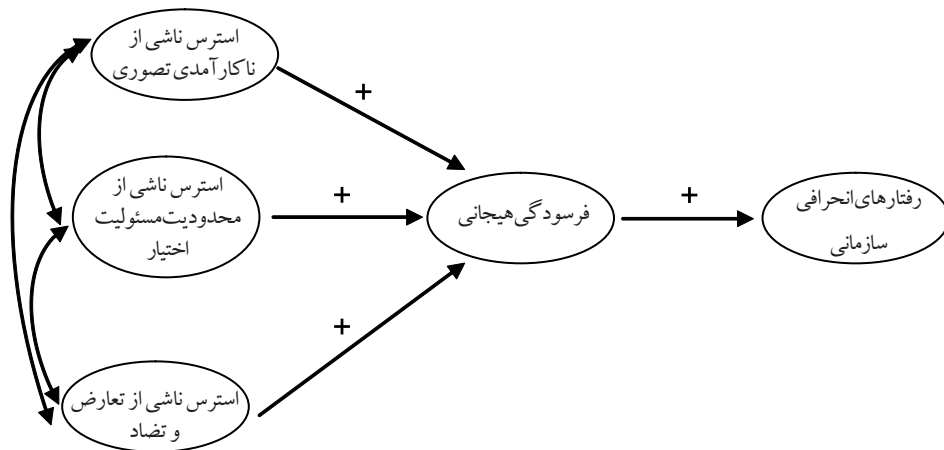
5 retaliation behaviors.

6 Robinson & Bennett.

7 Interpersonal deviance behaviors.

شده توسط رینر و کوپر^۱ (۲۰۰۶) حاکی از آن است که نسبت قابل توجهی از کارگران در طول ۶ ماه گذشته قربانی قلدری و بدرفتاری همکاران و دیگر کارکنان در محیط های کار شده اند. متأسفانه در حوزه ی فعالیت های انحرافی (چه

این توجهات در خارج از ایران به ارائه مدل های چند سطحی چندی منجر شده است که معمولاً در آنها رفتارهای انحرافی به عنوان متغیر پیامد در آخرین سطح در نظر گرفته شده اند. یکی از این مدل ها، مدل استرس شغلی هیجان رفتارهای



شکل ۱: مدل مفهومی اولیه پژوهش از رابطه بین متغیرهای پژوهش

ضد تولید است که توسط اسپکتور و فوکس^۴ (به نقل از فوکس، اسپکتور و مایلس^۵، ۲۰۰۱) ارائه شده است. شواهد پژوهشی موجود نشان می دهند که تجربه استرس یا فشار شغلی امری شایع و قابل توجه در محیط های مختلف کاری است (فیربرادر و وارن^۶، ۲۰۰۳). بسیاری از پژوهش های صورت گرفته بر واکنش های متعارف به استرس شغلی به عنوان شواهدی از جدیت حضور این پدیده توجه داشته اند. برای نمونه اسپارکس و کوپر^۷ (۱۹۹۹) با مطالعه ۷۰۹۹ نفر از سیزده شغل مختلف بین عوامل محیط کار با نشانه های اختلال یا نارسایی کارکرد روانی، نظیر اضطراب شناور، اضطراب بدنی و افسردگی روابط معناداری را

معطوف به افراد و چه معطوف به سازمان) در ایران، آمار و ارقام رسمی در دست نیست. با این حال اگر واقع بینانه و با نظر اصلاح و تعالی بنگریم بنظر نمی رسد که در ایران نیز آمار و ارقام در سطح پائینی باشند. به ویژه باید در کنار آمار و ارقام مربوط به هزینه رفتارهای انحرافی برای سازمان ها به این واقعیت نیز توجه داشت که رفتارهای انحرافی اثرات غیر قابل محاسبه ای نیز بر اثربخشی^۲ در سازمان ها به جای می گذارند (دانلوپ و لی^۳، ۲۰۰۴). به هر حال در راستای اثرات آشکار و نهان رفتارهای انحرافی بر سازمان ها و کارکنان آنها، موج قابل توجهی از پژوهشگران و نظریه پردازان به پیشایندهای این نوع رفتارها توجه نشان داده اند.

4 Spector & Fox
5 Miles
6 Fairbrother & Warn
7 Sparks & Cooper

1 Rayner & Cooper.
2 effectiveness
3 Dunlop & Lee

گزارش نموده‌اند. عوامل متعددی در محیط کار می‌توانند در تجربه حالات مربوط به استرس نقش داشته باشند که از مهمترین این عوامل می‌توان به گرانباری کاری، عدم همخوانی و تناسب بین منابع و تقاضاهای شغلی، فقدان اختیار و اراده در محیط کار و ابهام و تعارض نقش اشاره کرد (فیربرادر و وارن، ۲۰۰۳؛ لمبرت، هوگان و گریفین^۱، ۲۰۰۷؛ بوید، لوین و ساگر^۲، ۲۰۰۹؛ بویاس و واینده^۳، ۲۰۰۹). تجربه عوامل فشار آور در محیط های کار در قالب هر یک از عوامل مورد اشاره به صورت مداوم و پیوسته، تبعات و پیامدهای مختلفی را به همراه می‌آورد. یکی از تبعات که به طور جدی و پایدار تاکنون توسط پژوهشگران مختلف گزارش شده است، فرسودگی هیجانی^۴ است. فرسودگی هیجانی، یکی از مؤلفه‌های فرسودگی شغلی است که توسط مسلش و جکسون^۵ (۱۹۸۱) مطرح شده است. بنابر گزارش مولکی، جارامیلو و لوندنر^۶ (۲۰۰۶)، فرسودگی هیجانی، احساس فشار هیجانی گسترده همراه با احساس خستگی و تخلیه انرژی است. بنابر گزارش کیل پاتریک^۷ (۱۹۸۹) و لی و هندرسون^۸ (۱۹۹۶) وقتی عوامل فشار آور از لحاظ تعداد و نوع به حدی می‌رسند که فراتر از توانایی افراد برای مقابله با آنهاست، کارکنان در برابر فرسودگی آسیب پذیر می‌شوند. بویاس و واینده (۲۰۰۹) نیز در همین راستا بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه مثبت ۰/۵۲۸ را گزارش نموده‌اند. در مدل سازی معادله ساختاری که توسط این پژوهشگران ارائه شده، استرس شغلی در قالبی کلی دارای ضریب مسیر

۰/۴۶ بر فرسودگی هیجانی بوده است. در ادغام و تطابق این یافته‌ها با مدل استرس شغلی - هیجان - رفتارهای ضد تولید، مدلی که در این پژوهش به عنوان مدل اولیه پژوهش جهت بررسی رابطه ساختاری بین متغیرها در نظر گرفته شده، مطابق با مدل ارائه شده در شکل ۱ است. بر اساس مدل سه سطحی مطرح شده توسط اسپکتور (۱۹۹۸) و اسپکتور و فوکس (به نقل از فوکس و همکاران، ۲۰۰۱) رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌توانند پاسخی به عوامل فشار آور محیط کار باشند. اما در این بین حالات هیجانی افراد نقش متغیر واسطه‌ای را ایفاء می‌کنند. بر اساس این مدل افراد در بررسی و ارزیابی شرایط محیط کار، زمانی که با عوامل تهدید کننده در قالب عوامل فشار آور شغلی مواجه می‌شوند، واکنش های هیجانی منفی مختلفی نظیر اضطراب و افسردگی را تجربه می‌کنند. فشار آورهایی که قادر به ایجاد حالات هیجانی منفی هستند را می‌توان به چند طبقه فشار آورهای شغلی، تعارضات بین فردی و الزامات و فشارهای موقعیتی تقسیم کرد. به هر حال شواهد کنونی بخوبی مؤید این واقعیت است که افراد دارای احساس فرسودگی هیجانی نیز واکنشهای هیجانی منفی را نظیر افسردگی و اضطراب تجربه می‌کنند، به گونه‌ای که به شدت احساس نیاز به بهبودی و بازگشت سلامتی در آنها فعال می‌گردد (سونن تگ، کوتلر و فریتز^۹، ۲۰۰۹). بر اساس گزارش فوکس و همکاران (۲۰۰۱) پاسخ های مختلف مطرح در حوزه رفتارهای انحرافی و رفتارهای ضد تولید، نظیر کناره گیری، غیبت، کم کاری و

9 Sonntag, Kuttler & Fritz

1 Lambert, Hogan & Griffin

2 Boyd, Lewin & Sager

3 Boyas & Wind

4 emotional exhaustion

5 Maslach & Jackson

6 Mulki, Jaramilo & Locander

7 Kilpatrick

8 Lee & Henderson

محسوب می شود که جامعه آماری آن را کلیه کارکنان تحت پوشش معاونت های شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان در پائیز ۱۳۸۸ (ماه های مهر و آبان) تشکیل دادند. تعداد کل کارکنان معاونت های مذکور در زمان تحقیق حدود ۷۰۰۰ هزار نفر بوده است. از این جامعه آماری، ۴۰۰ نفر به منظور افزایش توان آماری تحلیل های مورد استفاده و همچنین بر اساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری (سکاران، ۱۳۸۱) به شیوه نمونه گیری طبقه ای متناسب با حجم از طریق فهرست اسامی کارکنان هر معاونت (یا مدیریت) به صورت تصادفی انتخاب شدند. پس از جمع آوری پرسشنامه ها، ۱۵ پرسشنامه برای تحلیل غیر معتبر تشخیص داده شدند (معادل ۳/۷ درصد)، بنابراین گروه نمونه پژوهش به ۳۸۵ نفر تقلیل یافت. میانگین سنی گروه نمونه پژوهش ۳۶/۰۱ (با انحراف معیار ۷/۲۵) و میانگین سابقه کار در سازمان کنونی ۱۲/۰۱ (با انحراف معیار ۷/۲۰) بود. از نظر تحصیلات، اکثریت اعضای نمونه به ترتیب دارای تحصیلات متوسطه و دیپلم (۱۸۲ نفر معادل ۴۷/۳ درصد)، فوق دیپلم (۸۴ نفر معادل ۲۱/۸ درصد) و لیسانس (۸۷ نفر معادل ۲۲/۶ درصد) بودند. از کسانی که وضعیت تأهل خود را اعلام نمودند (۳۴۸ نفر معادل ۹۰/۴ درصد)، ۳۰۴ نفر (معادل ۷۹ درصد) متأهل و اکثریت (از ۳۶۰ نفر معادل ۹۳/۵ درصد) که نوع استخدام خود را اعلام داشته اند، ۲۵۵ نفر معادل ۶۶/۲ درصد) دارای وضعیت استخدام رسمی بودند. از ۳۳۷ نفر اعلام شده (معادل ۸۷/۵ درصد)، ۲۱۱ نفر (معادل ۵۴/۸ درصد) در شیفت روز، ۱۰۷ نفر (معادل ۲۷/۸ درصد) در شیفت شب و ۱۹ نفر (معادل ۴/۹ درصد) دارای شیفت کاری چرخشی بودند. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش

نافرمانی اشکالی از پیامدهای مطرح برای عوامل استرس آور و هیجانات ناشی از آنها هستند.

در این پژوهش در یک جمع بندی کلی از پیشینه نظری و پژوهشی مطرح می توان گفت که طی یک فرایند زنجیره ای عوامل فشار آور مختلف محیط کار، نظیر محدودیت در اختیارات، مسئولیت ها و منابع، تعارض، ابهام و احساس ناکارآمدی در توانایی مقابله، منجر به احساس فرسودگی هیجانی می شوند (بویاس و واینند، ۲۰۰۹)، سپس این احساس فرسودگی هیجانی، در قالب احساس تخلیه انرژی و احساس فشار شدید هیجانی (به صورت هیجانات منفی مختلف نظیر ناامیدی، اضطراب و افسردگی) افراد را به رفتارهای انحرافی سازمانی (نظیر بی توجهی به دستورات و مقررات، غیبت، کم کاری، تمارض، استراحت بیش از اندازه مورد قبول) متمایل می سازد. این روند مطابق با آنچه که در شکل ۱ ارائه گردیده به فرضیه های زیر منجر شده است.

فرضیه اول: بین ابعاد استرس شغلی (نظیر استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری، استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار و استرس ناشی از تعارض و تضاد) با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت وجود دارد.

فرضیه دوم: بین فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد.

فرضیه سوم: فرسودگی هیجانی، واسطه ی رابطه بین ابعاد استرس شغلی (استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری، استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار و استرس ناشی از تعارض و تضاد) با رفتارهای انحرافی سازمانی است.

روش پژوهش

این پژوهش از زمره پژوهش های همبستگی

استفاده به عمل آمده است. نمایندگان که هر یک را در شرایط کاری خود چقدر تجربه می کنند. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این پرسشنامه در این پژوهش ۶ درجه ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) بوده است. لاو و تان^۳ (۲۰۰۶) روایی سازه این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی^۴ مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۹۲ را برای آن گزارش کرده اند. بر اساس گزارش میلر (۱۳۸۰) پایایی بازآزمایی، تحلیل همبستگی بین گویه ها (با استفاده از یک

۱- شاخص استرس شغلی: برای سنجش استرس شغلی از شاخص ۱۵ سؤالی کاهن، ولف، کوئین، اسنوک و روزنتال^۱ (۱۹۶۴) که توسط میلر^۲ (۱۳۸۰) ارائه شده استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه شاخصی است برای سنجش تنشی که فرد به علت کارش تجربه می کند. از پاسخ گویان در این پرسشنامه خواسته می شود تا هر یک از ۱۵ عبارت را خوانده و سپس مشخص

جدول ۱: ماتریس بارهای عاملی چرخش یافته سؤالات شاخص استرس شغلی

ردیف	محتوای سؤالات	۱°	۲°°	۳°°°
۱	احساس نداشتن اختیار لازم برای انجام مسئولیت ها و وظایف محوله		۰/۶۷	
۲	ابهام در حیطه مسئولیت ها و نگرانی راجع به آن		۰/۶۱	
۳	عدم آگاهی از فرصت های پیشرفت و ترقی		۰/۷۳	
۴	احساس ناتوانی در انجام وظایف محوله در ساعات کار به دلیل سنگینی آنها		۰/۶۴	
۵	احساس ناتوانی در برآورده ساختن تقاضاهای متعدد شغلی و کاری		۰/۶۷	
۶	احساس واجد شرایط کامل نبودن برای انجام کارها	۰/۵۸		
۷	احساس نگرانی عمده راجع به تصور سرپرست و نحوه ارزیابی وی	۰/۵۴		
۸	احساس ناتوانی در در دسترسی به اطلاعات مورد نیاز در انجام کار			۰/۶۴
۹	قرار گرفتن در شرایطی که ممکن است بر سرنوشت همکاران تأثیر بدی بگذارد			۰/۶۳
۱۰	نگرانی از مورد پذیرش همکاران قرار نگرفتن	۰/۵۵		
۱۱	احساس ناتوانی در تأثیر بر تصمیمات سرپرست	۰/۶۹		
۱۲	عدم اطلاع کافی از اینکه همکاران چه انتظاری از فرد دارند	۰/۷۷		
۱۳	نگرانی از اینکه اگر حجم کارها زیاد شود، فرد نتواند آنها را انجام دهد	۰/۵۹		
۱۴	احساس اجبار به انجام کارهایی که با قضاوت و دیدگاه فرد در تضاد است.			۰/۷۵
۱۵	تعارض بین کار و زندگی خانوادگی			۰/۷

^۱ استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری

^۲ استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار

^۳ استرس ناشی از تعارض و تضاد

در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز، قرار گرفتن در شرایطی که موجب تأثیر بر سرنوشت همکاران می‌شود، احساس اجبار برای انجام کارهایی که با قضاوت و دیدگاه‌های فرد در تضاد است و تعارض بین زندگی کاری و خانوادگی می‌باشند. آلفای کرونباخ این سه عامل در پژوهش حاضر ۰/۷۷، ۰/۷۷ و ۰/۷۳ و آلفای کرونباخ کل ۱۵ سؤال نیز ۰/۸۷ به دست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: حیطه مسئولیت‌های کاری من آنقدر برایم مبهم است که نگرانم می‌کند. این سؤال مربوط به عامل استرس ناشی از ابهام و محدودیت مسئولیت و اختیار است.

۲- پرسشنامه فرسودگی هیجانی: برای سنجش فرسودگی هیجانی، از پرسشنامه ۹ سؤالی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) که توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه که بر مقیاس ۶ درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) پاسخ داده می‌شود، سطح احساس فرسودگی روانی و هیجانی در حین کار را مورد سنجش قرار می‌دهد و بر اساس گزارش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) برای سنجش فرسودگی هیجانی از روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است. تحلیل عاملی تأییدی در نظر گرفتن ۹ سؤال این پرسشنامه را به عنوان یک عامل در پژوهش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) با آلفای کرونباخ ۰/۸۶ تأیید نموده است. این ۹ سؤال از زبان انگلیسی (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۱۲۲۶) طی فرایند دو مرحله‌ای (ترجمه و تطابق محتوایی تخصصی توسط متخصص) ترجمه و آماده اجرا شده است. تحلیل عاملی اکتشافی انجام شده در این پژوهش با استفاده از چرخش از نوع واریماکس به طور همزمان با پرسشنامه رفتار انحرافی و به صورت جداگانه حاکی از آن بود که ۹ سؤال این پرسشنامه

نمونه ملی ۷۲۵ نفری شاغل) و پیمایش عمیق (با استفاده از ۵۳ سرپرست) انجام شده بر روی این شاخص حاکی از توانایی تشخیصی تنش‌های عمده برای این پرسشنامه است. برای روایی سازه این پرسشنامه در این پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی^۱ با چرخش از نوع واریماکس استفاده به عمل آمد. نتایج این تحلیل با توجه به KMO برابر با ۰/۸۹، آزمون کرویت بارتلت معنادار ($P > 0/001$) برابر با ۴۱/۱۷۶۷، ارزش‌های ویژه بالاتر از ۱ و نمودار اسکری^۲، سه عامل (با ارزش‌های ویژه ۵/۳، ۱/۴۸ و ۱/۱۷ و واریانس تجمعی تبیین شده برابر با ۵۳/۱ درصد) بنام‌های استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری (۶ سؤال)، استرس ناشی از ابهام و محدودیت مسئولیت و اختیار (۵ سؤال) و استرس ناشی از تعارض و تضاد (۴ سؤال) را به دست داد. ماتریس بارهای عاملی چرخش یافته، سؤالات شاخص استرس ناشی شغلی در جدول ۱ ارائه شده است. استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری مشتمل بر مواردی نظیر عدم شایستگی تصویری برای انجام کار، نگرانی ناشی از تصور سرپرست و همکاران نسبت به خود، عدم توانایی تأثیر بر تصمیمات سرپرست مستقیم، عدم آگاهی از انتظارات همکاران نسبت به خود و نگرانی از عدم توانایی انجام کارها در صورت زیاد شدن حجم آن، استرس ناشی از ابهام و محدودیت مسئولیت و اختیار مشتمل بر مواردی نظیر عدم وجود مسئولیت و اختیار برای انجام کارها، ابهام مسئولیت‌ها و اختیارات، عدم آگاهی از فرصت‌های پیشرفت و ترقی، گرانباری کاری و وجود تقاضای متضاد در شغل، و استرس ناشی از تعارض و تضاد نیز مشتمل بر مواردی نظیر ناتوانی

1 exploratory factor analysis

2 Scree plot

بر روی یک عامل (بارهای عاملی ۰/۶۹ تا ۰/۸۲) سنجش رفتارهای انحرافی سازمانی از ۸ سؤال در نوسان بود) که همان فرسودگی هیجانی است قرار می گیرد. آلفای کرونباخ محاسبه شده برای این ۹ سؤال در پژوهش حاضر نیز ۰/۹۱ به دست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: احساس می کنم مانند کسی هستم که به پایان خط رسیده ام.

۳- پرسشنامه رفتارهای انحرافی سازمانی: برای و عدم متابعت از دستورات سرپرست و مواردی از سنجش رفتارهای انحرافی سازمانی از ۸ سؤال پرسشنامه بنت و رابینسون (۲۰۰۰) که توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده، استفاده به عمل آمد. این ۸ سؤال نیز در قالب خود گزارش دهی در مقیاس ۶ درجه ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) پاسخ داده شده است و فقط رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان نظیر بی نظمی حضور و عدم متابعت از دستورات سرپرست و مواردی از

جدول ۲. ماتریس مؤلفه های چرخش یافته سؤالات پرسشنامه های فرسودگی

هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی

ردیف	محتوای سؤالات	۱°	۲°°
۱	صرف کردن زمان های زیادی در محل کار به خیال پردازی	۰/۶۵	
۲	استراحت یا پرداختن به امور غیر کاری بیش از حد مورد قبول	۰/۷۳	
۳	غیبت از کار و سپس طرح بهانه بیمار بودن	۰/۷	
۴	بی توجهی به سفارشات و دستورات سرپرست	۰/۶۷	
۵	کار کردن عمدی آهسته تر از توان کاری	۰/۷۷	
۶	ترک کردن محل کار بدون اجازه و زودتر از موعد مقرر	۰/۸	
۷	دیر حاضر شدن بر سر کار بدون هماهنگی و اجازه قبلی	۰/۷۳	
۸	صرف تلاش مضایقه گونه در انجام کارها و امور	۰/۷۱	
۹	احساس تهی بودن هیجانی نسبت به شغل و کار خود		۰/۶۱
۱۰	احساس خستگی در هنگام صبح قبل از حاضر شدن بر سر کار		۰/۷۶
۱۱	احساس فرسودگی از شغل خود		۰/۷۹
۱۲	احساس ناکامی و سرخوردگی از شغل		۰/۷۶
۱۳	احساس تخلیه کامل نیرو و انرژی در پایان روز کاری		۰/۴۴
۱۴	احساس به پایان خط رسیدن در کار		۰/۵۷
۱۵	احساس سختی انجام امور شغلی		۰/۴۷
۱۶	احساس فشار زیاد از سر و کله زدن با امور شغلی		۰/۴۴
۱۷	احساس تنش و فشار خیلی زیاد از کارهایی که باید در شغل انجام شود		۰/۴۲

° رفتارهای انحرافی سازمانی

°° فرسودگی هیجانی

این دست را مورد سنجش قرار می دهد. مولکی و همکاران (۲۰۰۶) علاوه بر مستند ساختن روایی سازه این پرسشنامه (بارهای عاملی از ۰/۳۶ تا ۰/۶۹ در نوسان بوده است) آلفای کرونباخ ۰/۷۴ را برای این سؤالات گزارش نموده اند. این ۸ سؤال نیز از زبان انگلیسی (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۱۲۲۶) طی فرایند دو مرحله ای ترجمه و آماده اجرا گردید. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس ۸ سؤال این پرسشنامه (چه به صورت همزمان با پرسشنامه فرسودگی هیجانی و چه به صورت جداگانه) را بر روی یک عامل (بارهای عاملی از ۰/۷۷ تا ۰/۸ در نوسان بودند) با پرسشنامه های پژوهش از طریق محاسبه میانگین، انحراف معیار، ضریب همبستگی پیرسون، مدل سازی معادله ساختاری^۱ و تحلیل رگرسیون واسطه ای^۲ (میانجی) مورد تحلیل قرار گرفت. مدل سازی معادله ساختاری که با استفاده از AMOS^۳ انجام گردید برای بررسی برازش داده ها با مدل مفهومی پژوهش و تحلیل رگرسیون واسطه ای (میانجی) که با استفاده از SPSS^۴ انجام گردید، برای بررسی نقش واسطه ای^۵ (میانجی) فرسودگی هیجانی در رابطه بین ابعاد استرس شغلی با رفتارهای انحرافی سازمانی مورد استفاده قرار گرفته است.

جدول ۳. میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
۱	استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری	۱۴/۲۲	۴/۹۶	-			
۲	استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار	۱۵/۲۸	۴/۹۴	۰/۵۱ ^{°°}	-		
۳	استرس ناشی از تعارض و تضاد	۱۰/۷۵	۳/۸۶	۰/۵۳ ^{°°°}	۰/۵۵ ^{°°}	-	
۴	رفتارهای انحرافی سازمانی	۱۵/۲۱	۶/۵۱	۰/۶۲ ^{°°°}	۰/۳۳ ^{°°°}	۰/۵ ^{°°}	-
۵	فرسودگی هیجانی	۲۳/۳	۹/۱۵	۰/۵۴ ^{°°°}	۰/۵۶ ^{°°°}	۰/۶ ^{°°}	۰/۵۳ ^{°°°}

$p < 0.001^{**}$

یافته های پژوهش

در جدول ۳، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. چنانکه در جدول ۳ مشاهده می شود، استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری با رفتارهای انحرافی

آلفای کرونباخ ۰/۹ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه بدین شرح است: خیلی اوقات به طور عمدی آهسته تر از آنچه می توانم کار می کنم. ماتریس مؤلفه های چرخش یافته سؤالات دو پرسشنامه فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در جدول ۲ ارائه شده است.

پرسشنامه های پژوهش (در مجموع ۳۲ سؤال) در محل کار اعضای نمونه در فاصله زمانی ۱۲ تا ۱۵ دقیقه پاسخ داده شدند. داده های حاصل از

1 Structure Equation Modeling (SEM)
 2 Mediation regression analysis
 3 Analysis of Moment Structure
 4 Statistical Package for Social Science
 5 mediator

جدول ۴. نتایج حاصل از مدل سازی معادله ساختاری برای الگوی نهایی پژوهش

ردیف	مسیرهای مدل نهایی پژوهش	R ²	c ²	GFI	AGFI	NFI	CFI	PNFI	RMSEA
۱	استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری f فرسودگی هیجانی	۰/۵۳	۶/۵۱ ^{***}	۰/۹۹۳	۰/۹	۰/۹۹۲	۰/۹۹۳	۰/۰۹۹	۰/۱
۲	استرس ناشی از محدودیت اختیار f فرسودگی هیجانی								
۳	استرس ناشی از تعارض و تضاد f فرسودگی هیجانی								
۴	فرسودگی هیجانی f رفتارهای انحرافی	۰/۴۵							
۵	استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری f رفتارهای انحرافی								
۶	استرس ناشی از تعارض و تضاد f رفتارهای انحرافی								

$p < 0/001^{**}, p < 0/05^*$

جدول ۵. اثرات مستقیم و غیر مستقیم استاندارد شده ابعاد استرس بر فرسودگی هیجانی

و رفتارهای انحرافی

ردیف	ابعاد استرس	فرسودگی هیجانی			رفتارهای انحرافی		
		اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم	اثر کل	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم	اثر کل
۱	استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری	۰/۱۹۷ ^{**}	۰	۰/۱۹	۰/۴۴ ^{**}	۰/۰۲ [*]	۰/۴۸
۲	استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار	۰/۲۲ ^{**}	۰	۰/۲۲	۰	۰/۰۵ [*]	۰/۰۴۶
۳	استرس ناشی از تعارض و تضاد	۰/۴۴۵ ^{**}	۰	۰/۴۴	۰/۱۳ [*]	۰/۰۹ [*]	۰/۲۲

$p < 0/001^{**}, p < 0/05^*$

انحرافی ($r = 0/5$ و $V = 25/2$) و فرسودگی هیجانی ($r = 0/6$ و $V = 36/8$) دارای رابطه مثبت و معنادار است. فرسودگی هیجانی نیز با ضریب همبستگی $0/53$ با رفتارهای انحرافی دارای واریانس مشترک $28/5$ درصد می باشد. در جدول ۴ و شکل ۲، نتایج حاصل از مدل سازی معادله ساختاری ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۴ مشاهده می شود، استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری ($r = 0/19$)، استرس

سازمانی ($r = 0/62$ و $V = 38/6$) و با فرسودگی هیجانی ($r = 0/54$ و $V = 29/7$) دارای رابطه مثبت و معناداری است. استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار نیز با رفتارهای انحرافی سازمانی دارای رابطه مثبت برابر با $0/33$ ($V = 11/49$) و با فرسودگی هیجانی نیز دارای رابطه مثبت و معنادار برابر با $0/56$ ($V = 31/9$) می باشد. بالاخره استرس ناشی از تعارض و تضاد با رفتارهای

جدول ۶. نتایج تحلیل رگرسیون واسطه‌ای
بر اساس مراحل توصیه شده توسط بارون و کنی (۱۹۸۶)

F	R ^۲	R	t	b	SE	B	متغیرهای پژوهش	متغیر ملاک	β
۱۶۱/۷۷ ^{***}	۰/۲۹۷	۰/۵۴۵	۱۲/۷۱ ^{***}	۰/۵۴۵	۰/۰۷۹	۱/۰۰۴ ^{***}	استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری استرس ناشی از محدودیت اختیار استرس ناشی از تعارض و تضاد	فرسودگی هیجانی	۱
۱۷۹/۷۵ ^{***}	۰/۳۱۹	۰/۵۶۵	۱۳/۴ ^{***}	۰/۵۶۵	۰/۰۷۸	۰/۰۴۵ ^{***}			
۳۱۱/۸۹ ^{***}	۰/۴۴۹	۰/۶۷	۱۷/۶۶ ^{***}	۰/۶۷	۰/۰۹	۱/۵۸۵ ^{***}			
۲۴۱/۲۵ ^{***}	۰/۳۸۶	۰/۶۲۲	۱۵/۵۳ ^{***}	۰/۶۲۲	۰/۰۵۲	۰/۸۱۵ ^{***}	استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری استرس ناشی از محدودیت اختیار استرس ناشی از تعارض و تضاد	رفتارهای انحرافی سازمانی	۲
۴۹/۷۸ ^{***}	۰/۱۱۵	۰/۳۳۹	۷/۰۵ ^{***}	۰/۳۳۹	۰/۰۶۳	۰/۴۴۶ ^{***}			
۱۲۹/۰۹ ^{***}	۰/۲۵۲	۰/۵۰۲	۱۱/۴۶ ^{***}	۰/۵۰۲	۰/۰۷۴	۰/۸۴۵ ^{***}			
۱۵۳/۰۴ ^{***}	۰/۲۸۶	۰/۵۳۴	۱۲/۳۷ ^{***}	۰/۵۳۴	۰/۰۳۱	۰/۳۸ ^{***}	فرسودگی هیجانی	رفتارهای انحرافی سازمانی	۳
۱۵۰/۶ ^{***}	۰/۴۴۱	۰/۶۶۴	۱۰/۳ ^{***}	۰/۴۷	۰/۰۶	۰/۶۱۶ ^{***}	استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری	رفتارهای انحرافی سازمانی	۴
			۶/۰۹ ^{***}	۰/۲۷۸	۰/۰۳۲	۰/۱۹۸ ^{***}	فرسودگی هیجانی		
۷۷/۰۸ ^{***}	۰/۲۸۸	۰/۵۳۶	۱/۰۴	۰/۰۵۵	۰/۰۶۹	۰/۰۷۲	استرس ناشی از محدودیت اختیار	رفتارهای انحرافی سازمانی	۴
			۹/۶۱ ^{***}	۰/۵۰۳	۰/۰۳۷	۰/۶۵۸ ^{***}	فرسودگی هیجانی		
۹۱/۲ ^{***}	۰/۳۳۳	۰/۵۶۸	۴/۶۱ ^{***}	۰/۲۶۱	۰/۰۹۵	۰/۴۴ ^{***}	استرس ناشی از تعارض و تضاد	رفتارهای انحرافی سازمانی	۴
			۶/۳۳ ^{***}	۰/۳۵۹	۰/۰۴	۰/۲۵۶ ^{***}	فرسودگی هیجانی		

دیگر نیز به جز تقریب ریشه میانگین مجذور خطا^۱ (RMSEA) که از سطوح مطلوب پیشنهادی (۰/۰۸ تا ۰/۰۶ RMSEA) بالاتر است و باید به عنوان یکی از محدودیت های پژوهش حاضر در نظر گرفته شود، بقیه در حد مطلوبی هستند. در جدول ۵ اثرات مستقیم و غیر مستقیم استاندارد شده سطوح استرس بر فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی ارائه شده‌اند.

لازم به ذکر است که اثرات مستقیم و غیر مستقیم گزارش شده در جدول ۵، بر حسب انحراف معیار تغییر پذیر هستند. تحلیل رگرسیون واسطه‌ای به شیوه‌ی توصیه شده توسط بارون و کنی (۱۹۸۶) که نتایج آن در جدول ۶ ارائه شده است، نشان داد که فرسودگی هیجانی برای رابطه استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری و استرس ناشی از تعارض و

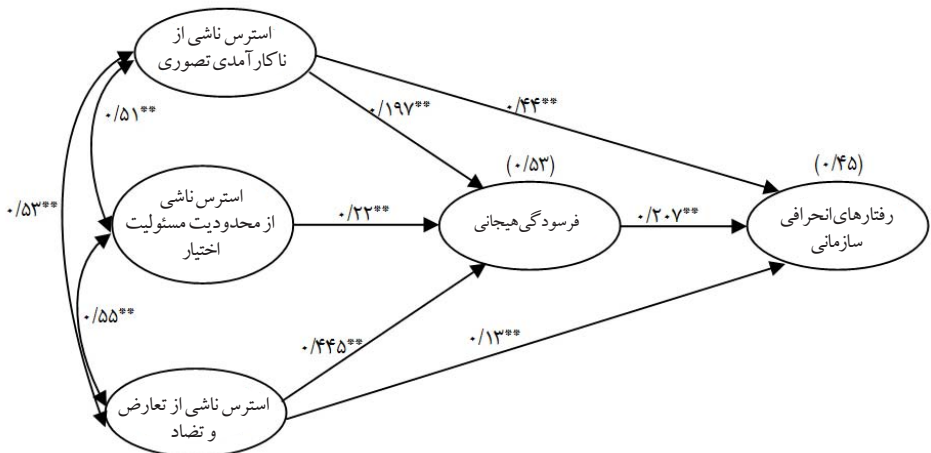
ناشی از محدودیت اختیار (۰/۲۲=) و استرس ناشی از تعارض و تضاد (۰/۴۴=)، ۵۳ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی را تبیین نموده‌اند. در مرحله بعدی فرسودگی هیجانی (۰/۲=)، استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری (۰/۴۴=) و استرس ناشی از تعارض و تضاد (۰/۱۳=) هر سه همراه هم‌دیگر ۴۵ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی سازمانی را تبیین نموده‌اند. دو مسیر استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری و استرس ناشی از تعارض و تضاد در مدل اولیه (شکل ۱) پیش‌بینی نشده بود، ولی بر اساس شاخص های اصلاح و پیشینه‌ی پژوهش (فوکس و همکاران، ۲۰۰۱) برای بهبود شرایط مدل افزوده شدند. خی دو مدل نهایی چنانکه در جدول ۴ دیده می‌شود ۶/۵۱ می‌باشد که در سطح $P < ۰/۰۱$ معنادار نمی‌باشد. شاخص های

1 Root Mean Square Error Approximation

نظریه پردازانی چون کیل پاتریک (۱۹۸۹)، لی و هندرسون (۱۹۹۶) و بویاس و واینند (۲۰۰۹) همسویی دارد. شواهد پژوهشی طی چند دهه اخیر صرفنظر از گروه های نمونه و سازمان های کاری متفاوت، به صورت پایداری خبر از وجود رابطه بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی می دهند. این رابطه از لحاظ نظری نیز به اشکال مختلفی قابل تبیین است. استرس در محیط های کار اغلب در اثر تعارض، ابهام، گرانباری کاری، تعارض در روابط

تضاد با رفتارهای انحرافی، نقش متغیر واسطه ای پاره ای را بازی می کند ولی برای رابطه استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار با رفتارهای انحرافی، فرسودگی هیجانی متغیر واسطه ای کامل است.

آزمون سوبل^۱ نیز نشان داد که اثرات غیر مستقیم استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری $P > 0/01$ و $t=9/38$ ، استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار $(P > 0/01$ و $t=9/73$) و اثر غیر مستقیم



شکل ۲. مدل نهایی و بازنگری شده پژوهش از رابطه بین متغیرهای پژوهش

و تعاملات و عدم تناسب میان توانایی ها، مهارتها و منابع در دسترس با تقاضاهای شغلی پدید می آیند. همگی این عوامل به طور طبیعی نیرو و انرژی زیادی را از افراد به خود اختصاص می دهند. در اثر تداوم و تجمع فشارهای حاصل از این عوامل، فرد به تدریج دچار احساس فرسودگی می شود. این تبیینی است که در مدل فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) نقشی جدی ایفاء می کند. علاوه بر این، عوامل استرس آور در محیط های کار قادرند تا هیجان های منفی نظیر اضطراب و افسردگی نیز ایجاد نمایند. این حالات هیجانی

استرس ناشی از تعارض و تضاد $P > 0/01$ و $t=10/84$ بر رفتارهای انحرافی سازمانی از طریق فرسودگی هیجانی معنادار می باشند.

بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول پژوهش مبنی بر رابطه ابعاد استرس با فرسودگی هیجانی هم در سطح روابط ساده و هم در سطح مدل سازی معادله ساختاری مورد تأیید قرار گرفت. شواهد حاصل از این پژوهش در خصوص رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی با یافته ها و نظرات پژوهشگران و

1 Sobel's test

به طور همزمان دارای مؤلفه‌های روانی و فیزیکی هستند (فوکس و همکاران، ۲۰۰۱). به طور منطقی وقتی فرد در ابعاد روانی و فیزیکی هر دو احساس فشار می‌کند، سریعتر ممکن است به احساس فرسودگی هیجانی که شکلی از احساس تخلیه نیرو و انرژی نیز محسوب می‌شود، برسد.

فرضیه دوم پژوهش مبنی بر رابطه بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی نیز مورد تأیید قرار گرفت. این یافته نیز از لحاظ نظری و پژوهشی با یافته‌های محققان مختلف از جمله فوکس و همکاران (۲۰۰۱) همسویی قابل ملاحظه‌ای را نشان می‌دهد. بی‌انگیزگی، احساس تهی بودن، احساس خستگی پیش از شروع کار، احساس ناکامی و سرخوردگی و دشواری در انجام کارها، مؤلفه‌های مطرح شده در فرسودگی هیجانی هستند. نگاهی بر این عوامل حاکی از آن است که می‌توان رفتارهای انحرافی نظیر غیبت بدون هماهنگی، کم‌کاری، پرداختن به امور غیر کاری در زمان کار، ترک سازمان زودتر از زمان مقرر، عدم متابعت از فرامین، دستورالعمل‌ها و مقررات رابه عنوان نوعی واکنش جبرانی در مقابل احساس تخلیه هیجانی و انرژی تلقی کرد. اما فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه فرسودگی هیجانی نقش واسطه‌ای را بین ابعاد استرس و رفتارهای انحرافی ایفاء می‌کند، بدین شکل مورد تأیید قرار گرفت که فرسودگی هیجانی برای روابط استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری و استرس ناشی از تضاد و تعارض با رفتارهای انحرافی سازمانی نقش یک متغیر واسطه‌ای پاره‌ای، اما برای رابطه استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار با رفتارهای انحرافی نقش یک متغیر واسطه‌ای کامل را ایفاء می‌کند. این یافته نوعی تعارض همسو - ناهمسو را با مدل استرس هیجان رفتارهای ضد تولید

(فوکس و همکاران، ۲۰۰۱) نشان می‌دهد. از این جهت که فرسودگی هیجانی، چه به صورت پاره‌ای و چه به صورت کامل، واسطه رابطه ابعاد استرس با رفتارهای انحرافی است، با مدل سه سطحی یاد شده دارای همسویی نسبی است. در عین حال اثر مستقیم استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری و استرس ناشی از تعارض و تضاد بر رفتارهای انحرافی سازمانی چندان با الگوی یاد شده همسویی نشان نمی‌دهد. اگر به اثرات مستقیم استاندارد شده‌ی استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری و استرس ناشی از تعارض و تضاد بر رفتارهای انحرافی در جداول ۴ و ۵ و شکل ۲ توجه شود، دیده می‌شود که به ویژه اثر مستقیم استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری نسبت به اثر غیرمستقیم آن (یعنی از طریق فرسودگی شغلی) تفاوت فاحشی دارد (در حوزه‌ی اثر مستقیم و غیرمستقیم استرس ناشی از تعارض و تضاد بر رفتارهای انحرافی این اثرات بیشتر به هم نزدیک هستند). همین امر تا اندازه‌ای حاکی از آن است که ممکن است برای اشکال خاص استرس (برای نمونه فشار ناشی از ناکارآمدی تصویری) مدل استرس هیجان رفتارهای ضد تولید چندان ضرورت نداشته باشد. به عبارت دیگر ممکن است برخی از اشکال خاص استرس بدون نیاز به حالات هیجانی منفی، خود به تنهایی تمایل کارکنان به رفتارهای انحرافی را افزایش دهند. با این وجود با احتمال خیلی زیاد در حالت کلی استرس (نه با توجه به اجزاء خاص آن) مدل مورد اشاره از جهاتی صحیح و قابل کاربرد است. به هر حال در مجموع شواهد حاصل از این پژوهش علاوه بر تأیید نسبی مدل استرس هیجان رفتارهای ضد تولید، مدل بسط یافته تری را موسوم به استرس فرسودگی هیجانی (عدم تعادل) جبران را نشان

می‌دهد. واژه‌ی جبران به این دلیل در این مدل استفاده شده که رفتارهای نهایی پس از استرس فرسودگی هیجانی، ممکن است انحرافی نباشند. به معنای دیگر واژه‌ی جبران در این مدل به این دلیل استفاده شده که احتمال وقوع واکنش‌های دیگری نظیر جابه‌جایی سازمانی یا شغلی، ترک خدمت و جستجوی جایگزین‌های شغلی خارج از سازمان به جای رفتارهای انحرافی نیز در نظر گرفته شده است. بر این اساس پیش‌بینی می‌شود که مدل استرس فرسودگی (عدم تعادل) جبران بتواند روابط بین استرس با فرسودگی و متغیرهای پیامد دیگری نظیر ترک خدمت را در قالب مدل‌های چند سطحی به خوبی تبیین نماید. علاوه بر این، مدل استرس فرسودگی (عدم تعادل) جبران در قالب کلی نه فقط در محیط‌های کار، بلکه در محیط‌های دیگر نیز ممکن است به خوبی قادر به پیش‌بینی پاسخ‌ها باشد. لذا در درجه اول لازم است پژوهشگران علاقه‌مند در آینده علاوه بر بررسی الگوی نهایی مطرح شده در این پژوهش در سازمان‌های دیگر، متغیرهای رفتاری دیگری را به جای رفتارهای انحرافی به عنوان متغیر پیامد در این مدل مورد بررسی قرار دهند.

باور دیگری که به نظر پژوهشگران پژوهش حاضر ارزش پیگیری را دارد این است که مدل‌های خطی از نوع مدل استرس هیجان رفتارهای ضد تولید و یا مدل جامع‌تری نظیر استرس فرسودگی (عدم تعادل) جبران، در درجه اول مدل‌هایی با نظام خرد یا میانی در درون مدل‌های کلان‌تر (مشمول بر متغیرهای موقعیتی و محیطی کلان‌نظیر فرهنگ، ساختار و نظام‌های مدیریتی و رهبری) هستند. به معنای دیگر مدل‌های خطی یاد شده، مدلی در درون مدل‌های چند سطحی گسترده‌تر هستند که لازم است در آینده توسط پژوهشگران، این مدل‌های کلان‌تر شناسایی و معرفی شوند. در درجه دوم، بدون تردید همان‌طور که پژوهش بسیار الهام‌بخش و روشنگرانه فوکس و همکاران (۲۰۰۱) نشان می‌دهد، این احتمال مطرح است که متغیرهای واسطه‌ای و تعدیل‌کننده چندی در مسیرهای ارتباط بین استرس به هیجان (یا فرسودگی هیجانی) و از هیجان (فرسودگی شغلی) به رفتارهای انحرافی یا رفتارهای ضد تولید (و یا دیگر رفتارهای واکنشی و جبرانی) مطرح باشند. علاوه بر برخی متغیرهای شخصیتی، ادراکی و هیجانی که توسط فوکس و همکاران (۲۰۰۱) مطرح شده، با احتمال زیاد، اسنادهای علی معطوف به فرسودگی و مهارت‌های مقابله‌ای نیز می‌توانند به عنوان متغیرهای مورد بررسی در پژوهش‌های آینده به کار گرفته شوند. در درجه بعدی شکل انفعالی یا فعال رفتارهای واکنشی و جبرانی به عنوان پیامد نهایی زنجیره استرس فرسودگی، تغییراتی را در نوع متغیرهای تعدیل‌کننده و روابط پدید می‌آورند، لذا لازم است در آینده الگوهای تفکیکی بر اساس این نوع متغیرهای رفتاری مورد بررسی قرار گیرند. پژوهشگران و نظریه‌پردازان علاقه‌مند باید در تفسیر و تعمیم نتایج حاصل از این پژوهش، به این محدودیت‌ها که رفتارهای انحرافی به صورت خود گزارش‌دهی در پژوهش حاضر مورد سنجش قرار گرفته، نتایج مربوط به یک صنعت سنگین تولیدی مادر و اینکه روابط مطرح شده، روابط تغییراتی (و نه علت و معلولی) هستند توجه لازم را داشته باشند. بدون تردید توجه به عوامل استرس‌آور کاری همراه با توانمندی‌سازی کارکنان از طریق آموزش مهارت‌های مقابله‌ای می‌تواند زنجیره استرس فرسودگی (عدم تعادل) رفتارهای جبرانی را از هم گسسته و زمینه را برای سلامت سازمانی بالاتر فراهم آورد.

منابع

- سکاران، اوما. (۱۹۹۲). روش های تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. چاپ اول، تهران: مؤسسه آموزش عالی پژوهش و برنامه ریزی مدیریت. (سال نشر به زبان اصلی در کتاب ترجمه شده نامشخص است).
- میلر. دلبرت. (۱۹۹۱). راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی. ترجمه هوشنگ نائی. چاپ اول، تهران: نشر نی. (۱۳۸۰).
- Baron, R. M. , & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Bennett, R. J. , & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Boyas, J. , & Wind, L. H. (2009). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model. *Children and Youth Service Review*, (2006), doi: 10. 1016/J. Child youth. 2009. 10. oog.
- Boyd, N. G. , Lewin, J. E. , & Sager, J. K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 197-211.
- Dunlop, P. D. , & Lee, K. (2004). Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: The bad apples do spoil the whole barrel. *Journal of Organizational Behavior*, 25(1), 67-80.
- Fairbrother, K. , Warn, J. (2003). Workplace dimensions, stress and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 18(1), 8-21.
- Fox, S. , Specter, P. E. , & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in responses to job stressors and organizational justice: some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Harper, D. (1990). Spotlight abuse-save profit. *Industrial Distribution*, 7, 47-51.
- Hollinger, R. C. , & Davis, J. L. (2003). 2002 national retail security survey: Final report. Gainesville, FL: Security Research Project, University of Florida.
- Kahn, R. L. , Wolf, D. M. , Quinn, R. P. , Snoek, S. , & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*. New York: Willey.
- Kilpatrick, A. (1989). Burnout correlates and validity of research design in a large Panel of studies. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 12(1), 24-43.
- Lambert, E. G. , Hogan, N. L. , & Griffin, M. L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35, 644-656.
- Lawrence, T. B. , & Robinson, S. L. (2007). Ain't misbehavior: Workplace deviance as organizational resistance. *Journal of Management*, 33(3), 378-394.
- Lau, C. M. , & Tan, S. L. C. (2006). The effects of procedural fairness and interpersonal trust on job tension in budgeting. *Management Accounting Research*, 17, 171-186.
- Lee, V. , & Henderson, M. C. (1996). Occupational stress and organizational commitment in nurse administrators. *Journal of Nursing Administration*, 26(5), 21-28.
- Maslach, C. , & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Oc-*

- cupational Behavior, 2, 99-113.
- Mulki, J. P. , Jaramillo, F. , & Locander, W. B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: can the right job and a leader's style make a difference? *Journal of Business Research*, 59, 1222-1230.
- Rayner, C. , & Cooper, C. L. (2006). Workplace bullying. in E. K. Kelloway. , J. Barling. , & J. J. Hurrell Jr, (Eds.), *Handbook of workplace violence* (PP. 141-146). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- 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.
- Sonnentag, S. , Kuttler, I. , & Fritz, C. (2009). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-sourced study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, (2009), doi: 10110/6/J. Jvb. 2009. 06. 005.
- Sparks, K. , & Cooper, C. L. (1999). Occupational differences in the work strain relationship: towards the use of situation specific models. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 219-229.
- Spector, P. E. (1998). A control theory of the job stress processes. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 153-169). Oxford, UK: Oxford University Press.
- U. S. Department of Justice, Bureau of Justice Statistics. (2000). *National crime victimization survey*. Conducted by U. S. Department of Commerce, Bureau of the Census. Ann Arbor, MI: Inter-university Consortium for Political and Social Research.

تاریخ وصول: ۸۹/۱/۲۵

تاریخ پذیرش: ۸۹/۴/۲۲