

## رابطه فرسودگی شغلی با رفتار انحرافی مورد مطالعه: اداره کل ورزش و جوانان خراسان شمالی

حامد خراسانی طرقي<sup>۱</sup>

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۵/۰۶ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۲/۱۲)

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین ابعاد فرسودگی شغلی با رفتار انحرافی در اداره کل ورزش و جوانان خراسان شمالی انجام گرفته است. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری تحقیق کارکنان اداره کل ورزش و جوانان خراسان شمالی به تعداد ۱۰۵ نفر بودند که از نظر تمامی آن‌ها استفاده شده است. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون و پرسشنامه رفتار انحرافی بنت و رابینسون می‌باشد. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون گام به گام مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین فرسودگی شغلی و ابعاد آن با رفتار انحرافی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین تحلیل رفتگی هیجانی، مسخ شخصیت و ناکارآمدی شغلی با رفتار انحرافی به ترتیب، ۰/۶۱، ۰/۴۸، ۰/۴۷ می‌باشد. همچنین ضریب همبستگی متغیر فرسودگی شغلی با رفتار انحرافی ۰/۵۶ بود. بعلاوه آزمون رگرسیون گام به گام نشان داد که متغیرهای تحلیل رفتگی هیجانی، مسخ شخصیت و ناکارآمدی شغلی پیش‌بینی کننده‌های خوبی برای متغیر رفتار انحرافی هستند و ۰/۵۴ از تغییرات این متغیر را تبیین می‌نمایند. بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان انتظار داشت با بهبود وضعیت فرسودگی شغلی افراد، رفتار انحرافی آن‌ها را کاهش داد.

### کلید واژه‌ها:

تحلیل رفتگی هیجانی، مسخ شخصیت، ناکارآمدی شغلی، فرسودگی شغلی، رفتار انحرافی

## مقدمه

امروزه فشارهای روانی ناشی از کار و زندگی کاری در میان همه مردم رایج می‌باشد. تغییرات به وجود آمده در عرصه-های گوناگون شغلی و عدم توانایی سازگاری و انطاق با این تغییرات، فشارهای روانی زیادی را به فرد وارد می‌کند (قاسمی روشناوند و خوشبختی، ۱۳۹۳). همه افراد بر اثر عوامل مختلف شغلی و اجتماعی در مقاطع مختلف زندگی با استرس و فشار عصبی مواجه هستند اما زمانی که فرد به مدت طولانی در معرض این فشارهای روانی قرار بگیرد دچار نوعی عارضه می‌شود که به آن سندروم فرسودگی شغلی می‌گویند. فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> در حقیقت آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس‌های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است (ملک آرا، ۱۳۸۸). بحث فرسودگی شغلی در رشته‌های مختلفی از قبیل روانشناسی بهداشت، روانشناسی آموزشی، روانشناسی شغلی، مدیریت و بازاریابی مورد پژوهش قرار گرفته است و رابطه معکوس بین فرسودگی شغلی و عملکرد فردی در همه آن‌ها به اثبات رسیده است. اصطلاح فرسودگی اولین بار توسط فرویدینبرگر<sup>۲</sup> در اواسط دهه هفتاد میلادی معرفی شد (هیب و هابری نوسی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). وی فرسودگی شغلی را یک حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می‌شود تعریف کرده است و این پدیده را سندروم تحلیل جسمی و روانی نامیده است (فرویدینبرگر، ۱۹۷۵). پس از فرویدینبرگر محققین زیادی روی مقوله فرسودگی شغلی پژوهش انجام داده و تعاریف مختلفی از این پدیده ارائه نموده‌اند. فاربر<sup>۴</sup> فرسودگی شغلی را ترکیبی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی تعریف کرده است که در نتیجه مواجهه مستقیم و طولانی مدت با مردم در شرایط عاطفی طاقت‌فرسا ایجاد می‌شود (امیری و همکاران، ۱۳۹۰). اما بهترین و رساترین تعریف از فرسودگی توسط مسلش و

جکسون<sup>۵</sup> ارائه شده است. آن‌ها فرسودگی را شامل سه جزء تحلیل رفتگی هیجانی<sup>۶</sup>، مسخ شخصیت<sup>۷</sup>، کاهش کفایت شخصی<sup>۸</sup> تعریف نموده‌اند. آن‌ها همچنین برای سنجش فرسودگی شغلی پرسشنامه‌ای شامل ۲۲ سؤال تعریف نموده‌اند که در تحقیقات زیادی از این ابزار استفاده شد (خراسانی و خانی، ۱۳۹۳).

تحلیل رفتگی هیجانی (خستگی عاطفی) بعدی از فرسودگی شغلی است که تنش‌های فردی را موجب می‌شود و اشاره به احساساتی دارد که در صورت وجود طولانی مدت آن، سبب کاهش هیجان‌ات شخصی و ابتکار عمل در وی می‌گردد.

مسخ شخصیت و بدبینی مربوط به پاسخ‌های منفی نسبت به اوضاع مختلف شغلی فرد است که سبب ایجاد نگرش منفی نسبت به سایر افراد، احساس نامناسب بودن و در نهایت سبب پیدایش شکاف بین فرد و شغل او می‌گردد.

کاهش کفایت شخصی یا ناکارآمدی شغلی به احساس عدم ظرفیت و نبود موفقیت و بهره‌وری در کار مربوط می‌گردد (کرد تمینی و کوهی، ۱۳۹۰).

## تفاوت فرسودگی با استرس

همان طور که در تعاریف فوق مشاهده نمودید فرسودگی شغلی ارتباط نزدیکی با استرس دارد اما مقوله‌ای متفاوت از استرس می‌باشد. فرسودگی شغلی بعد از طی یک دوره طولانی از کار همراه با استرس ایجاد می‌شود و از این رو می‌توان فرسودگی را یکی از پیامدهای اصلی استرس دانست (ملامد و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۰۶). شایروم<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۰) فرسودگی را شامل مجموعه متغیرهایی می‌داند برای ارزیابی میزان اینکه هر فرد تا چه حد استرس‌های شغلی را تجربه کرده است و منابع انرژی هیجانی وی مصرف شده است. اگر استرس شدید، شبیه غرق شدن در مسئولیت‌ها باشد،

<sup>5</sup> Maslach and Jackson

<sup>6</sup> Emotional Exhaustion

<sup>7</sup> Depersonalization

<sup>8</sup> Reduced Personal Accomplishment

<sup>9</sup> Melamed et all

<sup>10</sup> Shirom

<sup>1</sup> Burnout

<sup>2</sup> Freudenberger

<sup>3</sup> Heeb and Haberey-Knuessi

<sup>4</sup> Farber

معلول (پیامد) را ارتقا دهند. بدین ترتیب تمامی این متغیرها برای رشد و پیشرفت سازمان و یا کاهش هزینه‌های آن (از طریق افزایش عملکرد و بهره‌وری) مد نظر قرار می‌گرفتند. اما رفته‌رفته متغیرهایی وارد مطالعات رفتار سازمانی شدند که نه تنها نتایج مثبتی در عملکرد سازمانی نداشتند بلکه هزینه‌هایی را نیز متوجه سازمان می‌کردند. متغیرهایی مانند خشونت در محیط کار، دزدی، بی‌تفاوتی به مقررات سازمانی و رفتارهای سیاسی. از این رفتارها غالباً به عنوان رفتار انحرافی یا رفتارهای ضد تولیدی یاد می‌شود. رفتارهای انحرافی<sup>۱</sup> به مجموعه رفتارهایی اطلاق می‌شود که طی آن فرد یا گروه، قواعد، سیاست‌ها، ارزش‌ها و هنجارهای سازمان محل کار خود را به طور عمدی نقض می‌کند و یا زیر پا می‌گذارد (راینسون و بنت<sup>۲</sup>، ۱۹۹۵). رفتارهای انحرافی سه ویژگی متمایز دارند: الف) عمدی و آگاهانه انجام می‌گیرند؛ ب) هنجارهای سازمانی را بر هم می‌زنند؛ ج) سلامت افراد یا سازمان را تهدید می‌کنند (کریستین و الیس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). این رفتارها هزینه‌های زیادی را برای سازمان‌ها به بار می‌آورند. به طور مثال سرقت و دزدی از سازمان در بین ۵۵ خرده‌فروش بزرگ در آمریکا ۱۹ میلیون دلار خسارت به این شرکت‌ها وارد کرده است (ارنست و یانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). همچنین غیبت در سازمان برآورد می‌شود که سالانه در حدود ۳۰ میلیارد دلار به اقتصاد آمریکا ضربه وارد می‌کند. در پژوهش دیگری محققین نشان داده‌اند که به طور میانگین ۷ درصد درآمد سازمان‌ها با رفتارهای انحرافی کارمندان از دست می‌رود (کریستین و الیس، ۲۰۱۴). اغلب مطالعات در حوزه رفتار انحرافی در شرکت‌های خصوصی و انتفاعی صورت گرفته است. با وجود تفاوت‌های بین سازمان‌های دولتی و انتفاعی با توجه به تأثیراتی که رفتارهای انحرافی بر عملکرد سازمان می‌گذارد و نیز هزینه‌هایی که بر آن‌ها وارد می‌سازد پرداختن به این مقوله در سازمان‌های دولتی نیز ضروری

فرسودگی گیر کردن در بی‌مسئولیتی صرف است. یکی دیگر از تفاوت‌های بین استرس و فرسودگی شغلی این است که شما معمولاً از تحت استرس بودن خود آگاهید؛ درحالی‌که همیشه متوجه نمی‌شوید که فرسودگی شغلی، چه موقع رخ می‌دهد. جدول زیر تفاوت‌های بین استرس و فرسودگی را نشان می‌دهد (عبدالملکی، ۱۳۸۹).

#### جدول ۱. تفاوت فرسودگی با استرس

استرس	فرسودگی
با پر مشغله‌گی شناسایی می‌شود.	با بی‌مشغله‌گی شناسایی می‌شود.
احساسات فوق‌العاده فعال هستند.	احساسات افت می‌کنند.
با اضطراب و فعالیت زیاد همراه است.	با بی‌همدمی و ناامیدی همراه است.
از دست دادن انرژی را به دنبال دارد.	از دست دادن انگیزه و امید را به دنبال دارد.
به ناهماهنگی عصبی منجر می‌شود.	به کسالت روانی منجر می‌شود.
آسیب‌های اولیه به صورت فیزیکی است.	آسیب‌های اولیه روانی است.
ممکن است شما را نا به هنگام از بین ببرد.	ممکن است زندگی را بی‌ارزش جلوه دهد.

#### رفتار انحرافی

پس از افول نظریه‌های علمی و شکل‌گیری مکتب روابط انسانی مطالعات گسترده‌ای روی رفتار افراد و پیامدهای آن در سازمان‌ها انجام گرفت. غالب این مطالعات بر نقش رفتار افراد در سودآوری سازمان و نیز شرایط شکل‌گیری این رفتارها تمرکز داشتند. به عنوان مثال بحث‌هایی مانند رضایت شغلی، انگیزش کارکنان، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی مطرح شدند که همگی مثبت به نظر می‌رسند. فرض اساسی پژوهشگران در این مطالعات و مدل‌ها این بود که اگر ما رابطه علت-معلولی بین متغیرها را کشف کنیم، مدیران و سازمان‌ها قادر خواهند بود با دست‌کاری علت،

<sup>1</sup> Deviant Behavior

<sup>2</sup> Robinson & Bennett

<sup>3</sup> Christian & Ellis

<sup>4</sup> Ernst & Young

می‌باشد (نایر و باتناگار<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱).

نوع شناسی رفتارهای انحرافی کارکنان برای توسعه مطالعات سیستماتیک در این زمینه مفید است و ما را قادر می‌سازد که به تئوری جامعی در مورد آن‌ها دست یابیم. بدین ترتیب بنت و راینسون با استفاده از دو بعد شدت رفتار و نوع آسیبی که این رفتار برجای می‌گذارد، رفتارهای انحرافی را به چهار دسته اصلی تقسیم‌بندی کرده‌اند: انحراف تولیدی<sup>۲</sup> (فعالیت‌هایی که مستقیماً به تولید آسیب می‌زنند مثلاً مطالعه روزنامه بجای کار کردن)، انحراف مالی<sup>۳</sup> (تخریب یا استفاده نامناسب از دارایی سازمان)، انحراف سیاسی<sup>۴</sup> (شایعه‌سازی برای سازمان) و پرخاشگری شخصی<sup>۵</sup> (پر خاش‌های فیزیکی) (اورتون و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷). شکل ۱ این طبقه‌بندی را نشان می‌دهد.

انحراف تولیدی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان، استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول را نقض می‌کنند و می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های تولید و کاهش در کنترل موجودی شود.

انحراف سیاسی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان از سهامداران خاص حمایت می‌کنند که در این صورت سایرین در معرض مضراتی قرار می‌گیرند. چنین حمایت‌هایی ممکن است هزینه‌هایی ایجاد کند که ناشی از کیفیت بی‌ثبات خدمات، نارضایتی و احساس بی‌عدالتی است.

انحراف مالی شامل کسب یا اتلاف اموال سازمان بدون تأیید سازمان است. مثل دزدی و دست‌کاری در حساب‌های هزینه.

پر خاشگری شخصی شامل خصومت و رفتارهای تجاوز کارانه نسبت به دیگران می‌شود که می‌تواند اعتبار شرکت را به خطر بیندازد و پیامدهای جدی منفی برای افراد مورد نظر داشته باشد (سلمانی و رادمند، ۱۳۸۸).

گریفین و اولسری<sup>۷</sup> (۲۰۰۴)، از رفتارهای انحرافی به لبه تاریک رفتار سازمانی<sup>۸</sup> اطلاق و این رفتارها را بدین شکل دسته‌بندی کرده‌اند:

۱- رفتارهایی که رفاه انسانی را به هم می‌زنند که خود بر دو نوع است:

۱-۱- رفتارهایی که به افراد دیگر آسیب می‌رساند: خشونت‌های روانی و زبانی، خشونت‌های فیزیکی، آزار جنسی، عملیات کاری غیرایمن (خطرناک)

۱-۲- رفتارهایی که به خود فرد لطمه می‌زند: مصرف الکل و مواد مخدر، سیگار کشیدن، عملیات کاری غیرایمن (خطرناک)، خودکشی

۲- رفتارهایی که برای سازمان پیامد منفی دارند که مشتمل بر دو دسته هستند:

۲-۱- رفتارهایی که مستقیماً هزینه‌های مالی را بر سازمان تحمیل می‌کنند: غیبت‌ها و تأخیرهای بیجا، دزدی دارایی‌ها و سرمایه سازمان، تخریب دارایی‌ها و سرمایه سازمان، تخطی از قوانین و مقررات

۲-۲- رفتارهایی که مستقیماً هزینه مالی برای سازمان ندارند: رفتارهای سیاسی ویرانگر، مدیریت تأثیر نامناسب، نقض رازداری، عملکرد نابهین پایدار.

<sup>1</sup> Nair & Bhatnagar

<sup>2</sup> Production Deviance

<sup>3</sup> Property Deviance

<sup>4</sup> Political Deviance

<sup>5</sup> Personal Aggression

<sup>6</sup> Everton et all

<sup>7</sup> Griffin & O'Leary

<sup>8</sup> Dark Side



شکل ۱. طبقه‌بندی رفتارهای انحرافی

انحرافی را توجیه می‌نماید، رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران است. از مفروضات اصلی این رویکرد این مفروضه اهمیت بسیاری دارد که عوامل استرس آور در هر یک از قالب‌های مطرح نظیر تعارضات میان فردی، افراد را از حالت تعادل هیجانی، شناختی و رفتاری خارج می‌کند. این خارج شدن از حالت تعادل برای انسان‌ها ماهیت انگیزشی دارد. به این شکل که افراد با تجربه استرس و فقدان تعادل ناشی از آن نظیر فرسودگی شغلی به تکاپو می‌افتند تا تعادل از دست رفته را بازگردانی کنند. این بازگردانی به صورت کاهش تمایلات رفتاری مثبت نظیر رفتارهای مدنی سازمانی و خلاقیت و افزایش تمایلات رفتاری منفی نظیر رفتارهای انحرافی نمود می‌یابند (گل پرور و همکاران، ۱۳۹۲). گل پرور و همکاران (۱۳۸۹). در پژوهشی روی کارکنان شرکت ذوب آهن نشان دادند که بین دو متغیر فرسودگی هیجانی و رفتار انحرافی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در پژوهشی دیگر روی دو مجموعه صنعتی در اصفهان نیز مشخص شد بین فرسودگی هیجانی و رفتار انحرافی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (گل پرور و همکاران، ۱۳۹۱).

مجموعه عواملی که منجر به استرس یا فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی می‌شوند را می‌توان به عوامل فردی (نگرش‌ها، باورها، عوامل شخصیتی، سن، جنسیت و غیره) و عوامل موقعیتی (ویژگی‌های شغل، سبک رهبری، فضا و فرهنگ سازمان) تقسیم کرد (مولکی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). به نظر می‌رسد استرس و فرسودگی تعادل عاطفی و شناختی افراد را بر هم می‌زنند و از این طریق با ایجاد حالت هیجانی - عاطفی منفی در فضای روانی افراد، بستر را برای تمایل کارکنان به رفتارهای انحرافی فراهم می‌سازند (گل پرور و همکاران، ۱۳۹۱). استرس و فرسودگی هیجانی و شغلی در درجه اول بر اثر عدم تناسب بین توانایی‌ها، مهارت‌ها و منابع در دسترس با الزامات و تقاضاهای موقعیتی و شغلی افراد پدید می‌آیند. در واقع وقتی در برنامه‌ریزی‌ها شرایط افراد کارکنان در درون سازمان در نظر گرفته نمی‌شود، به تدریج کارکنان با تجربه حالات عاطفی و هیجانی تحت فشار قرار می‌گیرند و به دنبال آن با تداوم این فشارها به فرسودگی هیجانی و شغلی می‌رسند (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۸). رویکرد مهمی که رابطه بین فرسودگی و استرس با رفتارهای

<sup>۱</sup> Mulki et all

مشاوره و رفتار سازمانی استفاده شد. جهت تعیین پایایی، پرسشنامه‌ها بین سی نفر از اعضای نمونه توزیع شد و سپس با استفاده از آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه‌ها بررسی شدند. جدول ۲ پایایی هر یک از پرسشنامه‌ها را (به تفکیک متغیرها) نشان می‌دهد.

**جدول ۲.** ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های تحقیق

تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ	
۹	0/85	تحلیل رفتگی هیجانی
۵	0/81	مسخ شخصیت
۸	0/84	ناکارآمدی شغلی
۸	0/88	رفتار انحرافی

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا با استفاده از آزمون کلموگراف اسمیرنوف نرمال بودن داده‌ها بررسی شدند. جدول ۳ نتایج این آزمون را نشان می‌دهد.

**جدول ۳.** نتایج حاصل از آزمون کلموگراف اسمیرنوف

نتیجه	sig	Kolmogorov-Smirnov Z	متغیر
نرمال است	۰/۱۱	۱/۱۸	تحلیل رفتگی هیجانی
نرمال است	۰/۱۳	۱/۹۵	مسخ شخصیت
نرمال است	۰/۰۹	۲/۳۷	ناکارآمدی شغلی
نرمال است	۰/۲۱	۲/۱۲	رفتار انحرافی

پس از اطمینان از نرمال بودن داده‌ها، با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، همبستگی میان متغیرها سنجیده شد. سپس از آزمون رگرسیون خطی به منظور تعیین میزان تبیین متغیر رفتار انحرافی توسط متغیر فرسودگی شغلی استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان اداره کل ورزش و جوانان خراسان شمالی به تعداد ۱۰۵ نفر بودند که از نظر تمامی آن‌ها استفاده شده است.

فوکس و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) اعتقاد دارند عوامل استرس آور، ابتدا هیجاناتی نظیر خشم و عصبانیت را پدید می‌آورند، سپس این حالات خشم و فرسودگی باعث بروز رفتارهای انحرافی از افراد می‌شود. مولکی و همکاران (۲۰۰۶) نیز در پژوهش خود روی ۲۰۶ کارمند بخش مراقبت‌های بهداشتی در جنوب شرق آمریکا رابطه مثبت و معناداری را بین فرسودگی هیجانی و رفتار انحرافی نشان دادند. گل پرور و همکارانش در پژوهشی روی کارکنان سازمان‌های دولتی تهران به بررسی نقش تعدیل‌گری ۵ ویژگی شخصیتی در رابطه بین فرسودگی هیجانی و رفتار انحرافی پرداختند. آن‌ها نشان دادند که رابطه مثبت و معناداری بین فرسودگی هیجانی و رفتار انحرافی وجود دارد (گل پرور و همکاران، ۲۰۱۴). اوبرین<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) نیز در پایان‌نامه دکترای خود با عنوان (الگوی فشارهای تنش‌زا از رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد تولیدی) نشان داد که فشارهای استرس‌زای منجر به فرسودگی، موجب بروز رفتارهای ضد تولیدی در افراد می‌گردد.

در این پژوهش قصد داریم به بررسی رابطه بین ابعاد فرسودگی شغلی و رفتار انحرافی بپردازیم. شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد. متغیر مستقل در این پژوهش فرسودگی شغلی است که بر اساس مدل مسلش و جکسون از سه بعد تحلیل رفتگی هیجانی، مسخ شخصیت و ناکارآمدی شغلی تشکیل شده است. متغیر وابسته در این تحقیق رفتار انحرافی می‌باشد.

### روش‌شناسی پژوهش

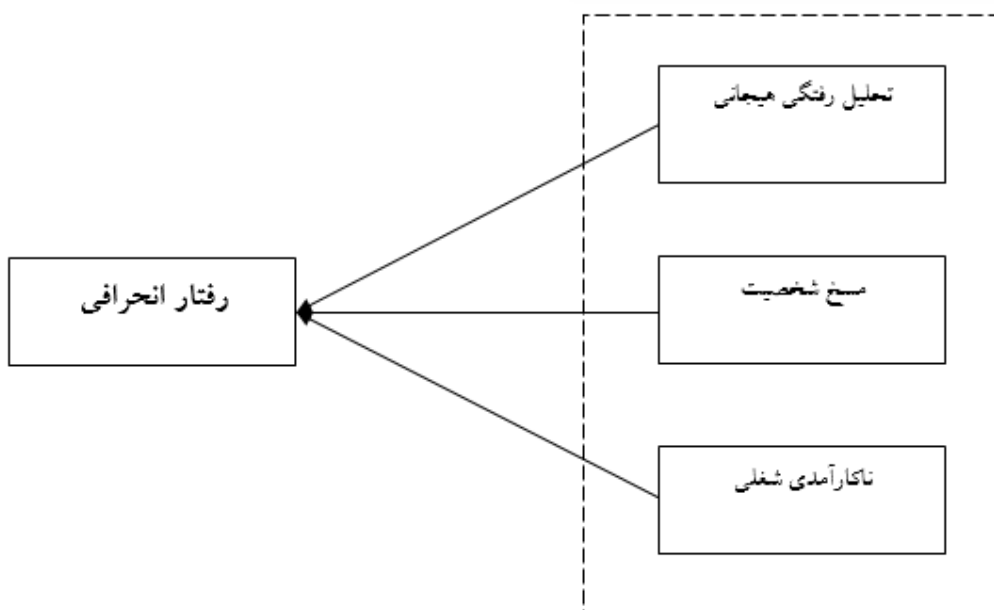
تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی - همبستگی است.

ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه ۲۲ سؤالی فرسودگی شغلی مسلش و جکسون و پرسشنامه ۸ سؤالی رفتار انحرافی بنت و رایبسون بودند. پرسشنامه‌های مورد استفاده استاندارد بوده و در پژوهش‌های مختلفی مورد استفاده قرار گرفته‌اند اما جهت اطمینان از روایی پرسشنامه از نقطه نظرات اساتید

<sup>1</sup> Fox et all

<sup>2</sup> O'Brien

## فرسودگی شغلی



شکل ۲. مدل مفهومی پژوهش

فرضیه ۱: تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان از رابطه مثبت و معنادار میان سازه فرسودگی شغلی و رفتار انحرافی دارد. میزان ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۵۶ است. لذا این فرضیه در سطح اطمینان ۰/۹۹ تأیید می‌گردد.

فرضیه ۲: همان طور که در جدول ۴ مشاهده می‌کنید از بین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی بیش‌ترین همبستگی میان متغیر فرسودگی هیجانی با رفتار انحرافی وجود دارد. ضریب همبستگی میان این دو متغیر ۰/۶۱ می‌باشد. با توجه به کوچک بودن سطح معناداری از خطای پذیرفته‌شده، می‌توان استنباط کرد که بین این دو متغیر رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. لذا این فرضیه نیز در سطح اطمینان ۰/۹۹ تأیید می‌شود.

فرضیه ۳: نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ضریب همبستگی میان متغیر مسخ شخصیت با رفتار انحرافی ۰/۴۸ می‌باشد. از آنجا که سطح معناداری از میزان خطای پذیرفته‌شده کمتر می‌باشد، لذا این فرضیه در سطح اطمینان ۰/۹۹ تأیید می‌گردد.

فرضیه ۴: این فرضیه رابطه معنادار بین ناکارآمدی شغلی و

## یافته‌های پژوهش

جدول ۴، میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد

جدول ۴. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین (از ۵)	انحراف معیار
تحلیل رفتگی شغلی	۳/۱۴	۱/۱۴
مسخ شخصیت	۲/۸۱	۱/۰۸
ناکارآمدی شغلی	۲/۹۴	۱/۱۹
رفتار انحرافی	۳/۰۶	۱/۱۳

چنان که ملاحظه می‌نمایید، میانگین متغیرهای تحلیل رفتگی هیجانی و رفتار انحرافی بیشتر از متوسط و مسخ شخصیت و ناکارآمدی شغلی کمتر از متوسط می‌باشند. جدول ۵، میزان همبستگی میان متغیرها را نشان می‌دهد.

همان طور که در ستون آخر جدول ملاحظه می‌کنید تمام فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید قرار گرفته‌اند. در ادامه با تفصیل به بررسی فرضیه‌های پژوهش می‌پردازیم.

رفتار انحرافی را بیان می‌کند که تحلیل داده‌ها آن را اثبات نمود. میزان همبستگی میان این دو متغیر ۰/۴۷ گزارش شده می‌باشد، نتیجتاً این مقدار همبستگی معنادار می‌باشد. است. با توجه به این که سطح معناداری نزدیک به صفر

### جدول ۵. ضریب همبستگی میان ابعاد فرسودگی شغلی با رفتار انحرافی

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	نتیجه آزمون
۱	فرسودگی شغلی	رفتار انحرافی	۰/۵۶**	پذیرش فرضیه
۲	تحلیل رفتگی هیجانی	رفتار انحرافی	۰/۶۱**	پذیرش فرضیه
۳	مسخ شخصیت	رفتار انحرافی	۰/۴۸**	پذیرش فرضیه
۴	ناکارآمدی شغلی	رفتار انحرافی	۰/۴۷**	پذیرش فرضیه

\*\*معنی‌دار در سطح خطای یک درصد

شخصیت در گام دوم ضریب تعیین به ۴۶ درصد افزایش پیدا می‌کند. نهایتاً در گام سوم و با ورود متغیر ناکارآمدی شغلی ضریب همبستگی چندگانه به مقدار ۰/۷۳ می‌رسد. لذا در پایان گام سوم سه متغیر تحلیل رفتگی هیجانی، مسخ شخصیت و ناکارآمدی شغلی قادر به تبیین ۵۴ درصد از واریانس متغیر رفتار انحرافی بوده‌اند.

در ادامه با استفاده از آزمون رگرسیون گام به گام به دنبال پاسخ به این سؤال هستیم که کدام یک از مؤلفه‌های فرسودگی شغلی توانایی پیش‌بینی و تبیین متغیر رفتار انحرافی را دارند. نتایج این روش نشان می‌دهد که تحلیل رفتگی هیجانی در گام اول با ضریب تعیین ۳۱ درصد توانایی پیش‌بینی رفتار انحرافی را دارد. با ورود متغیر مسخ

### جدول ۶. نتایج آزمون رگرسیون برای تعیین ضرایب الگوی بین فرسودگی شغلی و رفتار انحرافی

مدل گام به گام	متغیرهای پیش‌بین	R	R2	Beta استاندارد	t	sig
گام اول	تحلیل رفتگی هیجانی	۰/۵۶	۰/۳۱	۰/۵۶	۷/۰۷	۰/۰۰۰
گام دوم	تحلیل رفتگی هیجانی	۰/۶۸	۰/۴۶	۰/۴۴	۵/۱۴	۰/۰۰۰
	مسخ شخصیت			۰/۳۲	۴/۳۲	۰/۰۰۰
گام سوم	تحلیل رفتگی هیجانی	۰/۷۳	۰/۵۴	۰/۴۱	۳/۴۱	۰/۰۰۰
	مسخ شخصیت			۰/۲۸	۲/۵۸	۰/۰۰۰
	ناکارآمدی شغلی			۰/۲۶	۲/۲۴	۰/۰۰۰

انحرافی داشت. به گونه‌ای که ضرایب رگرسیون با وزن‌های استاندارد شده بتا نشان داد، یک انحراف معیار تغییر همزمان در مؤلفه‌های تحلیل رفتگی هیجانی، مسخ شخصیت و ناکارآمدی شغلی به ترتیب باعث ۰/۴۱ و ۰/۲۸ و ۰/۲۶ انحراف معیار تغییر در رفتار انحرافی می‌شود.

در مجموع نتایج پژوهش حاکی از این است که با افزایش فرسودگی شغلی در افراد شاهد افزایش رفتار انحرافی در آن‌ها خواهیم بود. این نتایج با تحقیقات گل‌پرور و همکارانش (۱۳۸۸؛ ۱۳۹۱) در چند موسسه تولیدی در

### بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش به بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و ابعاد آن با متغیر رفتار انحرافی پرداختیم. نتایج پژوهش حاکی از رابطه مثبت و معنادار بین تحلیل رفتگی هیجانی، ناکارآمدی شغلی و مسخ شخصیت با رفتار انحرافی در اداره کل ورزش و جوانان خراسان شمالی بود. علاوه بر نتایج آزمون رگرسیون خطی نشان از توانایی متغیرهای تحلیل رفتگی هیجانی، مسخ شخصیت و ناکارآمدی شغلی در پیش‌بینی تغییرات رفتار



منطقی و اصلاحی داشته باشیم، باید بپذیریم میزان این رفتارها در کشور ما (همچون سایر کشورها) کم نمی‌باشد. با استناد به نتایج این پژوهش یکی از راهکارهای کاهش بروز رفتارهای انحرافی در افراد، توجه به مسایل روحی و روانی و جلوگیری از تحلیل رفتگی هیجانی در آنهاست. در این راستا تشویق و ترغیب کارکنان نسبت به اهمیت قابل شدن برای سلامتی خود، توجه بیشتر به بحث خدمات مشاوره‌ای، زیباسازی فضا و محیط کار و نیز ترغیب و تشویق کارکنان به ورزش کردن از طریق تسهیل دسترسی به خدمات ورزشی، در کاهش فرسودگی شغلی افراد موثر خواهد بود. یکی دیگر از راهکارهای جلوگیری و درمان فرسودگی شغلی که در پژوهش‌ها نیز مورد بررسی قرار گرفته است، حمایت‌های اجتماعی است. حمایت‌های اجتماعی درون سازمانی (از جانب همکاران و مدیر سازمان) و برون‌سازمانی (از جانب دوستان و خانواده) می‌تواند با ترمیم روحیه فرد کمک شایانی به بازگشت وی به حالت عادی نماید. شرکت در مراسم مذهبی روش دیگری برای کاهش تحلیل رفتگی هیجانی در افراد است. بالأخص در کشور ما که افراد اعتقاد و پایبندی بالایی به ارزش‌های دینی دارند، شرکت در مراسم مذهبی بسیار چاره‌ساز خواهد بود. ابراز گری هیجانی و نیز افزایش مهارت‌های هوش هیجانی ابزارهای دیگری برای کاهش فرسودگی شغلی می‌باشند. ابراز گری هیجانی به نمایش بیرونی هیجان بدون توجه به ارزش (مثبت یا منفی) یا روش (چهره‌ای، کلامی و حالات بدنی) اطلاق می‌شود. ابراز هیجانی با تمرکز بر هیجانات و با تخلیه فشارهای روانی فرد، از مسخ شخصیت وی جلوگیری به عمل می‌آورد. از طرفی عدم کنترل بر کار و احساس عدم دستیابی به اهداف می‌تواند از دلایل ناکارآمدی شغلی باشد. در این رابطه اقدام در جهت افزایش آزادی عمل و تفویض اختیار برای افراد با تحصیلات بالا و سوابق بیشتر می‌تواند ادراک آن‌ها از موفقیت را تحت تأثیر قرار دهد. بعلاوه حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی همراه با رهبری اخلاق مدار و پایبند بودن شخص مدیر به ارزش‌های اخلاقی می‌تواند طی یک سلسله‌مراتب زنجیره‌ای روش

اصفهان همخوانی دارد. همچنین تحقیق گل پرور و همکاران وی (۲۰۱۴) که در سازمان‌های دولتی شهر تهران انجام گرفته است و از حیث دولتی بودن مورد مطالعه شباهت بیشتری با پژوهش حاضر دارد از نتایج این مقاله حمایت می‌نماید. بعلاوه نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات فوکس و همکاران (۲۰۰۱)، مولکی و همکاران (۲۰۰۶) و اوبرین (۲۰۰۸) از این جهت که تحلیل رفتگی هیجانی با رفتار انحرافی ارتباط دارد، همخوانی دارد. به نظر می‌رسد فرسودگی شغلی ناشی از استرس و هیجانات منفی در محیط کار، با برهم زدن تعادل روانی و تحلیل رفتگی هیجانی فرد باعث بروز رفتار انحرافی در وی می‌گردد. در واقع حالات معطوف به استرس و فرسودگی هیجانی در قالبی چندسطحی ابتدا باعث تضعیف سطح نگرش‌های شغلی عاطفی و شناختی (نظیر رضایت و تعهد) سپس، بستر را برای تمایل کارکنان به رفتارهای انحرافی فراهم می‌آورند. از طرفی مسخ شخصیت با ایجاد شکاف میان فرد و شغل وی به نوعی در او احساس بی‌اعتنایی نسبت به کار ایجاد می‌نماید. این بی‌اعتنایی در قالب پاسخ‌های منفی، سنگدلانه و غیرانسانی نسبت به همکاران و ارباب‌رجوع سازمان خود را نشان می‌دهد و به شدت زمینه را برای بروز رفتار انحرافی فراهم می‌آورد. این انحرافات می‌تواند ابتدا با پرخاشگری شخصی و رفتارهای سیاسی غیرکارکردی آغاز شود و حتی به انحرافات شدید تر تولیدی و مالی ختم گردد. به همین شکل با افزایش ناکارآمدی شغلی موفقیت ادراکی کارمند و امید وی به رشد و پیشرفت کاهش پیدا می‌کند؛ این امر موجب شکل‌گیری یک ارزیابی منفی نسبت به کل فرایند کار و سازمان می‌گردد. کارمندی که امیدی به رشد و موفقیت نداشته باشد، مستعد لطمه زدن و ایجاد هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم به سازمان است. در واقع با ادامه پیدا کردن این ناکارآمدی شناختی در فرد که ممکن است حتی واقعی هم نباشد، بروز انحرافات کاری در وی دور از ذهن نخواهد بود.

در کشور ما آمار رسمی در مورد میزان رفتارهای انحرافی و هزینه‌های ناشی از آن‌ها در دسترس نیست. اما اگر دیدی

موثری باشد که در مرحله اول باعث کاهش استرس و فرسودگی در افراد شده و در ادامه از بروز رفتارهای انحرافی جلوگیری به عمل آورد.

محدود بودن سوابق مطالعات قبلی در حوزه رفتار انحرافی و عدم افشای جزئیات و میزان رفتارهای انحرافی در کشور از محدودیت‌های این پژوهش می‌باشد. به نظر می‌رسد اهمیت بالای آبرو و اعتبار در فرهنگ ایرانیان باعث می‌شود که توجه کمتری به این دست از متغیرها و عدم کنکاش بیشتر در این حوزه گسترده از مطالعات رفتار سازمانی شده است.

محدودیت دیگر این پژوهش در این است که برای سنجش میزان فرسودگی و رفتار انحرافی در افراد از ابزار پرسشنامه و خوداظهاری فرد استفاده شده است.

## منابع

- امیری، مجتبی؛ اسدی، محمودرضا و دلبری راغب، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن، مدیریت بازرگانی، ۳(۷): ۵۶-۳۷.
- خراسانی، حامد و خانی، داوود (۱۳۹۳). بررسی علل و پیامدهای فرسودگی شغلی، دومین همایش ملی بهداشت روانی و سبک زندگی اسلامی، قوچان.
- سلمانی، داود و رادمند، محبوبه (۱۳۸۸). بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی، نشریه مدیریت دولتی، ۱(۳): ۶۸-۵۱.
- عبدالملکی، سعید (۱۳۸۹). فرسودگی شغلی، نشریه شادکام و موفقیت، ۷۶: ۵۹-۵۸.
- قاسمی روشنوند، جواد و خوشبختی، جعفر (۱۳۹۳). ارتباط مشارکت کارکنان، مقاومت در برابر تغییر و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان بزرگ، پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، ۳(۱): ۸۴-۷۳.
- کرد تمینی، بهمن و کوهی، ملیحه (۱۳۹۰). بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و معنویت سازمانی در بین کارمندان اداره پست شهرستان زاهدان و گرگان، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۴(۱۴): ۱۴۴-۱۲۹.
- گل پرور، محسن؛ جوادیان، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا و واثقی، زهرا (۱۳۹۲). نقش‌های پنهان تعارضات میان فردی در پیوند با بی‌عدالتی سازمانی، فرسودگی، استرس و رفتار انحرافی، مطالعات روان‌شناختی، ۹(۲): ۸۲-۴۹.
- گل پرور، محسن؛ نیری، شیرین و مهداد، علی (۱۳۸۸). رابطه ارزش‌های سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان شرکت ذوب‌آهن، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۴۲: ۶۷-۴۶.
- گل پرور، محسن؛ واثقی، زهرا و جوادیان، زهرا (۱۳۹۱). نقش تعدیل‌کننده مهارت‌های کاری در رابطه استرس، احساس انرژی و فرسودگی با رفتار انحرافی، مدنی - سازمانی و اخلاقی، فصلنامه سلامت کار ایران، ۹(۴): ۷۰-۵۸.
- ملک آرا، بهمن (۱۳۸۸). بررسی رابطه مدیریت زمان با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی در سال مالی ۱۳۸۶، فصلنامه تخصصی مالیات، ۴(۵۲): ۹۸-۸۱.
- Heeb, J. L., Haberey-Knuessi, V. (2014). Health Professionals Facing Burnout: What Do We Know about Nursing Managers?, *Nursing Research and Practice*, 2014: 1-7.
- Christian, J. S., Ellis, P. J. (2014). The Crucial Role of Turnover Intentions in Transforming Moral Disengagement Into Deviant Behavior at Work, *Jornal of Business Ethics* 119:193-208
- Ernst and Young. (2003). *Fraud: The unmanaged risk, 8th global survey*. London: Ernst and Young.
- Nair, N., Bhatnagar, D. (2011). Understanding Workplace Deviant Behavior in Nonprofit Organizations Toward an Integrative Conceptual Framework, *Nonprofit Management & Leadership*, 21(3): 289- 309.
- Everton, W. J., Jolton, J. A., Mastrangelo, P. M. (2007). Be nice and fair or else: understanding reasons for employees' deviant behaviors, *Journal of Management Development*, 26(2): 117-131.
- Fox, S., Spector, P.E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behaviors (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.
- Freadenberger J.J.(1975). The Staff Burnout Syndrome In Alternative Institutions, *Psychiatry, Theory, Research And Practice*, 12(1): 73-82.
- Golparvar, M., Dehghan, S., Mehdad, A. (2014). Relationship between Emotional Exhaustion and Deviant Behaviors: Moderating Role of Big Five Personality Traits, *International Journal of Scientific Research in Knowledge*, 2(6): 285-296.
- Griffin, R. W., O'Leary-Kelly, A. M. (2004). *The Dark Side of Organizational Behavior*, the organizational frontiers series, John Wiley & Sons.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S. & Shapira, I. (2006). Burnout And Risk Of Cardiovascular Disease: Evidence, Possible Causal Paths, And Promising Research Directions, *Psychological Bulletin*, 132(3): 327-353.

- Mulki, J.P., Jaramilo, 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
- O'Brien, K.E. (2008). A stressor-strain model of organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior, A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of Philosophy, University of South Florida.
- 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.
- Shirom, A.(2010). Employee Burnout And Health,Current Knowledge And Future Research Paths, *Contemporary Occupational Health Psychology: Global Perspectives On Research And Practice*,1: 59-77..

# The relationship between Burnout and deviant behavior

## Case Study: Sport and Youth Organization of Northern Khorasan

Hamed Khorasani Toroghi <sup>\*1</sup>

(Received: 27 July 2015      Accepted: 03 March 2016)

### Abstract

This study examined the relationship between burnout and deviant behavior in Sport and Youth Organization of Northern Khorasan. This study in terms of purpose is applied and in terms of data collection is descriptive - correlation. Research statistical population was all of the employees of Sport and Youth Organization of Northern Khorasan with 105 persons that all individuals comments were taken. Research instruments including: burnout- Maslach and Jackson and deviant behavior- Robinson and Bennett. Collected data were analysed using the pearson correlation coefficient and stepwise regression analysis. Results revealed that there are positive significant relations between burnout and its dimensions with deviant behavior. Correlation coefficients between emotional exhaustion, depersonalization and job inefficiency with behavior deviant are: 0.61, 0.48, 0.47 respectively. Also correlation coefficient between burnout and deviant behavior was 0.56. In addition, stepwise regression analysis showed that emotional exhaustion, depersonalization and job inefficiency are good predictors for deviant behavior and explain 54% of changes of this variable. Based on the findings of the study it could be expected that with improve the status of individuals burnout, their deviant behavior reduced.

### Keywords

emotional exhaustion, depersonalization, Job inefficiency, burnout, deviant behavior.

---

1. PH.D.candidatet of Behavioural Management of Ferdowsi University of Mashhad, **Email:** h\_khorasani\_t@stu.um.ac.ir