



## بررسی رابطه بین تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی با رفتارهای انحرافی کارکنان: مطالعه موردی شرکت نفت و گاز

زاگرس جنوبی

زهرا ادیبی (نویسنده مسؤل)

کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، باشگاه پژوهشگران جوان، اصفهان، ایران

Email: zahraadibi.psy1@yahoo.com

دکتر محسن گل پرور

عضوهیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران

محمدرضا مصاحبی

عضوهیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران

تاریخ دریافت: ۹۰/۱۱/۱۱ \* تاریخ پذیرش: ۹۱/۷/۴

### چکیده

عوامل متعددی می‌توانند با رفتارهای انحرافی در محیط‌های کار ارتباط داشته باشند. از بین این عوامل متعدد، می‌توان به تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی اشاره کرد. این پژوهش با هدف پیش‌بینی رفتارهای انحرافی از طریق تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی اجرا شد. جامعه‌ی آماری پژوهش، کارکنان شرکت نفت و گاز زاگرس جنوبی در بندرعباس در بهار و تابستان ۱۳۹۰ به تعداد ۲۵۰ نفر می‌باشد. نمونه‌ی پژوهش شامل ۱۸۷ نفر از کارکنان این سازمان است که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌ی ۷ سؤالی تقاضاهای شغلی (در دو خرده‌مقیاس ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش)، پرسشنامه‌ی ۱۳ سؤالی منابع شغلی (شامل سه خرده‌مقیاس آموزش و قدردانی، حمایت سرپرست و حمایت فناوری)، پرسشنامه‌ی ۵ سؤالی کنترل شغلی و پرسشنامه‌ی ۸ سؤالی رفتارهای انحرافی می‌باشد. داده‌ها از طریق تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که به ترتیب در مرحله اول ابهام و گرانباری نقش، در مرحله دوم ابهام و گرانباری و تعارض نقش همراه با آموزش و قدردانی، حمایت سرپرست و در مرحله سوم ابهام و گرانباری نقش، آموزش و قدردانی و حمایت سرپرست همراه با کنترل شغلی

برای رفتارهای انحرافی دارای توان پیش‌بین معنادار هستند (P<0/01)

**کلمات کلیدی:** تقاضاهای شغلی، رفتارهای انحرافی، منابع شغلی، کنترل شغلی، شرکت نفت و گاز زاگرس جنوبی.

## ۱- مقدمه

کلیه انتظارات و خواست هایی را که از یک نفر در شغل و امور کاری اش وجود دارد، اعم از اینکه از طرف همکاران، سرپرستان، سازمان و مشتریان باشد می توان تقاضاهای شغلی نامید (Van Yperen et al., 2003). سه حوزه مطرح در تقاضاهای شغلی شامل ابهام<sup>۱</sup>، گرانباری نقش<sup>۲</sup> و تعارض نقش<sup>۳</sup> می باشند (Khaje Poor, 2006). در کنار تقاضاهای شغلی، منابع شغلی در یک نگاه، ویژگی های جسمی، روانی، اجتماعی و یا سازمانی شغل است که در راستای دست یابی به اهداف کاری و کاهش تقاضاهای شغلی کمک می کنند. همچنین هزینه های جسمی یا روانی که ناشی از تقاضاهای شغلی است، از طریق منابع شغلی تعدیل می شوند، و از آن طریق به رشد و تحول فرد کمک می کنند. کنترل شغلی نیز به کنترل بر فرآیندهای کاری یعنی توانایی تصمیم گیری و فرصت اعمال کنترل بر روی کار به منظور به انجام رساندن آن باز می گردد (Demerouti et al., 2001). هاکز و همکاران (Houkes et al., 2003) بر این باورند که منابع شغلی مانند استقلال یا کنترل شغلی، پیامدهای انگیزشی را پیش بینی می کنند و تقاضاهای شغلی (مانند تقاضاهای جسمی، هیجانی، شناختی یا فقدان حمایت اجتماعی) مهمترین پیش بین های پیامدهایی مانند هیجانات منفی می باشند.

از طرفی رفتارهای انحرافی<sup>۴</sup> به مجموعه رفتارهایی اطلاق می شود که طی آن فرد یا گروه، قواعد، سیاست ها، ارزش ها و هنجارهای سازمان محل کار خود را به طور عمدی نقض می کند و یا زیر پا می گذارد (Robinson et al., 2000). این رفتارها را می توان در یک طبقه بندی روشن و ساده در دو دسته رفتارهای انحرافی معطوف به افراد<sup>۵</sup> (یا همکاران نظیر دزدی، بدگویی، ضرب و شتم، تمسخر، بی ارزش سازی) و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان<sup>۶</sup> (نظیر تخریب محصولات و خدمات، غیبت، کم کاری، استفاده از وسایل سازمان برای مقاصد شخصی و امثال آن) طبقه بندی کرد (Robinson et al., 2000). رفتارهای انحرافی مانند سرقت در سازمانها به طور چشم گیری مورد توجه قرار گرفته است ولی توجه زیادی به خشونت، خرابکاری یا سایر رفتارهای مخرب نشده است، لذا فراهم کردن راهکارهایی که بتواند این رفتارها را کاهش دهد، نیاز به پژوهش های بیشتری دارد (Spector, 2006).

در کنار تعاریف مفهومی و محتوایی موجود برای متغیرهای مطرح برای پژوهش، اشاره ای به مبانی نظری و پژوهشی رابطه این متغیرها، حدود و حیطه مسأله مورد پژوهش را روشن تر خواهد کرد. یکی از نظریه های مطرح برای تبیین پیوند میان متغیرهای این پژوهش، نظریه ی تقاضا- کنترل شغلی<sup>۷</sup> (JD-C) می باشد. این الگو بر این فرض استوار است که مشاغل با تقاضاهای بالا و کنترل پایین بیشتر استرس زا هستند و مشاغل با تقاضای بالا (اما نه طاقت فرسا) و نیز کنترل بالا (مشاغل فعال) زمینه را برای کارکنان فراهم می کند که آزادی عمل بیشتری داشته باشند و لذا افراد در این مشاغل، استرس کمتری را تجربه می کنند (Karasek et al., 1990). تقاضاهای کاری زیاد و کنترل پایین منجر به تنش بالایی مشاغل می شود که پیامد آن انواع مشکلات سلامتی است.

مشاغل دارای برنامه ی منظم کاری براساس تقاضای زیاد که کنترل کافی بر کار را شامل شده و مکانی برای یک شغل فعال و پویا به وجود خواهد آورد، موجب بهبود سلامتی کارکنان خواهد شد. الگوی دیگری که در این زمینه وجود دارد، دیدگاه تقاضا- حمایت- محدودیت<sup>۸</sup> (DSC) است که بر اساس آن، فشار نتیجه ی فقدان توازن بین سه متغیر تقاضاهای شغلی، حمایت شغلی و محدودیت شغلی است. بنابراین مشاغل همراه با تقاضاهای شغلی بالا در صورتی که از حمایت زیاد برخوردار باشند و محدودیت اندک داشته باشند، فشارزا نیستند. در واقع در شرایط صحیح، تقاضاهای زیاد احتمالاً تأثیر مثبت دارند، زیرا موجب تحریک

<sup>1</sup> Role Ambiguity.

<sup>2</sup> Work overload.

<sup>3</sup> Role conflict.

<sup>4</sup> Deviant behavior.

<sup>5</sup> Deviant behavior individual oriented

<sup>6</sup> Deviant behavior organizational oriented

<sup>7</sup> Job Demand – Control model.

<sup>8</sup> Job Demand- Support- Constrains Model.

می‌شوند و توانایی‌های افراد را به کار می‌گیرند. بهره‌برداری کم از توانایی‌ها از بالقوه‌ترین فشارها هستند و معمولاً در محیط‌هایی با حمایت کم و محدودیت زیاد، بروز می‌کنند (Payne et al., 1983).

گروسی و همکاران (Garosi et al., 2005) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که تقاضاهای محیطی در تغییر فشار روانی کارکنان تأثیر دارند. الگوی به نسبت جدید دیگری در این زمینه، الگوی منابع- تقاضاهای شغلی<sup>۹</sup> (JD-R) است که فرض اساسی اول در آن این است که وقتی محیط‌های کاری افراد، مختلف باشد، ویژگی‌های محیط می‌تواند در دو طبقه تقسیم شود: تقاضاهای شغلی و منابع شغلی. فرض اساسی دوم در الگوی JD-R رابطه بین تقاضاها و منابع شغلی با سلامتی و پیامدهای نگرشی است. در این الگو بر اساس فرض دوم چنین فرض شده است که تقاضاهای شغلی (گرانباری، ابهام نقش و تعارض نقش)، احتمالاً واکنش‌های مختلف (فشار روانی، کاهش سلامت) را به دنبال دارد، در حالی که فقدان منابع (فقدان حمایت اجتماعی در محیط کار، فقدان کنترل شغلی) مانع دستیابی به اهداف می‌شود که احساس ناامیدی یا شکست را در پی دارد. چنین احساساتی خود باعث رفتار کناره‌گیری و نگرش‌های منفی به کار شبیه کاهش تعهد سازمانی، دلبستگی شغلی، انگیزش شغلی و افزایش تمایل ترک خدمت می‌شوند (Demerouti et al., 2001).

پیوند رفتارهای انحرافی با تقاضاهای شغلی (مانند ابهام، تعارض و گرانباری نقش) تاکنون در مطالعات چندی مورد تأیید قرار گرفته است (Fox et al., 2001). در پژوهشی که توسط زف و همکاران (Zaph et al., 1996) انجام گرفت نشان داده شد که تقاضاهای شغلی در صورتی که افراد احساس شایستگی کنند، اثرات مثبتی بر سلامت روان کارکنان دارد، اما اگر فراتر از دانش و مهارت و توانایی فرد باشند فرد دچار فشار روانی در شغل می‌گردد. علاوه بر این شواهد پژوهشی ونظری حکایت از آن دارد که تقاضاهای شغلی به نسبت‌های مختلفی بر حالات هیجانی و تمایلات رفتاری افراد در محیط‌های کار موثر واقع می‌شوند. بر اساس نظریه‌های معطوف به تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی، منابع شغلی نظیر آموزش، حمایت و پاداش همراه با سطوح کنترل معتدل و متناسب با شرایط شغلی افراد، آنها را قادر می‌سازد تا سطح فشارهای حاصل از تقاضاهای شغلی مختلف را بر خود هموار ساخته و با تدبیر مناسب آنها را مدیریت نمایند. این تدبیر و مدیریت تقاضاهای شغلی باعث کاهش تمایلات رفتاری منفی می‌شود (Bakker et al., 2003; Babakus et al., 2009). رود و همکاران (Rod et al., 2007) در پژوهشی تحت عنوان رابطه بین تقاضاهای شغلی، بهبود عملکرد و پیامدهای شغلی در یک موسسه یافتند که تقاضاهای شغلی، روی عملکرد، تعهد سازمانی و رضایت شغلی، اثر معناداری دارند.

در پایان باید گفت از آنجایی که متغیرهای ذکر شده از مباحث مهم سازمانی می‌باشند و پژوهش‌هایی نیز در خارج از کشور در این زمینه صورت گرفته است، کمبود پژوهش در مورد این متغیرها در داخل کشور احساس می‌شود که منجر به انجام این پژوهش گردید. اغلب پژوهش‌هایی که در عرصه‌ی موضوع مورد پژوهش مورد اشاره قرار گرفت، مربوط به خارج از ایران است. به عبارت دیگر در داخل ایران رابطه بین تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی با رفتارهای انحرافی کمتر مورد توجه قرار گرفته است. این مسأله باعث گردیده تا در حوزه‌های یاد شده در ایران اطلاعات محدود و اندکی در دست باشد. این اطلاعات محدود و اندک به نوبه خود باعث می‌شود تا روندهای پژوهشی نوین با کندی پیشرفت مواجه شود. بر این اساس اولین ضرورت و اهمیت پژوهش حاضر برای شرکت نفت و گاز زاگرس جنوبی و برای جامعه پژوهشی در ایران در این واقعیت نهفته است که با فراهم شدن اطلاعات حاصل از این پژوهش، مسیر برای پژوهش‌های بیشتر در مورد نقش تقاضاهای شغلی بر منابع و کنترل شغلی بر رفتارهای انحرافی تسهیل و روان تر شود. از طرف دیگر، دومین ضرورت و اهمیت این پژوهش به این نکته باز می‌گردد که با مستند شدن نقش منابع و کنترل شغلی و تقاضاهای شغلی با رفتارهای انحرافی، می‌توان در راستای نهادینه کردن کنترل و دسترسی‌پذیری به منابع شغلی به نحو مقتضی زمینه تضعیف رفتارهای انحرافی را فراهم ساخت. بنابراین پی بردن به روابط بین تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی با رفتارهای انحرافی به خوبی بستر و زمینه لازم را برای برنامه‌ریزی‌های سازمانی و کاری در شرکت نفت و گاز زاگرس برای تضعیف رفتارهای انحرافی فراهم خواهد ساخت. با توجه

<sup>9</sup> Job Resources – Demand model

به آنچه که ذکر شد هدف این پژوهش بررسی رابطه تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی بارفتارهای انحرافی می باشد. با توجه به آنچه که ذکر شد، مسأله اصلی در این پژوهش این است که آیا بین تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی با رفتارهای انحرافی رابطه وجود دارد یا خیر؟

## ۲- مواد و روشها

بر مبنای هدف این پژوهش که بررسی رابطه بین تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی با رفتارهای انحرافی بود، این پژوهش از نوع پژوهش‌های همبستگی محسوب می‌شود. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان شرکت ملی نفت و گاز مناطق مرکزی زاگرس جنوبی در شهر بندرعباس به تعداد ۲۵۰ نفر در بهار و تابستان ۱۳۹۰ تشکیل دادند. ۲۵۰ نفر جامعه آماری مورد اشاره شامل کارکنان رسمی و پیمانی زن و مرد در دوره زمانی پژوهش حاضر بوده اند. از جامعه آماری ذکر شده، ۲۰۰ نفر برای شرکت در این پژوهش انتخاب شدند. پس از بازگشت پرسشنامه ها، ۱۳ پرسشنامه به دلیل ناقص پاسخ داده شدن از تحلیل ها کنار رفت، لذا گروه نمونه پژوهش به ۱۸۷ نفر تقلیل پیدا کرد. نمونه پژوهش بر مبنای فهرست اسامی کارکنان به صورت تصادفی ساده (شیوه قرعه کشی) نمونه گیری شدند. حجم نمونه نهایی ۱۸۷ نفر بر اساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری برای پژوهش حاضر کافی تشخیص داده شد (Saebi et al., 2002) از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده شد.

### الف) پرسشنامه منابع شغلی

برای سنجش منابع شغلی ۱۴ سؤال بر مبنای سؤالات معرفی شده توسط باباکاس و همکاران (Babakus et al., 2009) برای اجرا در این پژوهش آماده گردید. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این ۱۴ سؤال پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم-۱ تا کاملاً موافقم-۵) است. این ۱۴ سؤال چهار منبع اصلی شامل آموزش، پاداش، حمایت سرپرست و حمایت فناوری را شامل می‌شود. روایی صوری و محتوایی این ۱۴ سؤال توسط استادان راهنما و مشاور به دقت مورد بررسی قرار گرفت. باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) روایی و پایایی این پرسشنامه و خرده مقیاسهای آن را به خوبی مستند ساخته اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ گزارش شده برای خرده مقیاس های آن از ۰/۷۳ تا ۰/۸۳ در نوسان گزارش شده است. این پرسشنامه برای این پژوهش طی فرایند دو مرحله ای ترجمه و آماده اجرا شده و روایی سازه آن از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش واریماکس مورد بررسی قرار گرفت. این تحلیل عاملی، عوامل به نسبت مشابه با پرسشنامه اصلی را بدست داد، با این تفاوت که سوال ۲، به دلیل بار عاملی بر بیش از یک عامل و نقش تضعیف کننده بر آلفای کرونباخ از تحلیل کنار گذاشته شد. پس از این مرحله سه عامل آموزش و قدردانی (با ۵ سوال)، حمایت سرپرست (با ۴ سوال) و حمایت فناوری (با ۴ سوال) با آلفای کرونباخ ۰/۸، ۰/۸، و ۰/۷۹ بدست آمد.

### ب) پرسشنامه تقاضاهای شغلی

برای سنجش تقاضاهای شغلی در سه حوزه‌ی ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش از الگوی سؤالات معرفی شده توسط باباکاس و همکاران (Babakus et al., 2009) که بر مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم-۱ تا کاملاً موافقم-۵) پاسخ داده می شود، ۹ سؤال برای این پژوهش آماده اجرا گردید. این ۹ سؤال جهت بررسی روایی صوری و محتوایی توسط چند تن از استادان به دقت مورد بررسی قرار گرفت. باباکاس و همکاران (Babakus et al., 2009) روایی سازه و پایایی همسانی درونی (آلفای کرونباخ) این پرسشنامه را مستند ساخته اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ ۰/۶۱ (تعارض نقش) تا ۰/۶۵ (ابهام نقش) را برای این پرسشنامه گزارش نموده اند. روایی سازه این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی، یک راه حل دو عاملی، با ترکیب ۴ و ۳ سؤال که به ترتیب ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش نام گرفت را بدست داد. لازم به ذکر است که دو سؤال ۲ و ۷ این پرسشنامه بر روی یک عامل مجزا با آلفای کرونباخ ضعیفی قرار گرفتند که در نهایت از تحلیل ها کنار گذاشته شدند. در پایان آلفای کرونباخ ابهام و گرانباری نقش ۰/۷ و آلفای کرونباخ تعارض نقش نیز ۰/۷ بدست آمد.

## ج) پرسشنامه کنترل شغلی

برای سنجش کنترل شغلی، با استفاده از پیشینه پژوهش (Daniels et al., 2005؛ De Jonge, 2008؛ Leblanc et al., 2008) پنج سؤال برای این پژوهش آماده اجرا گردید. این پنج سؤال میزان کنترل ادراک شده کارکنان بر امور کاری، روش های انجام کار، سیاست های انجام کار و خود مختاری ادراک شده در حین کار را مورد سنجش قرار می دهد و مقیاس پاسخگویی آن پنج درجه ای (کاملاً مخالفم-۱ تا کاملاً موافقم-۵) است. روایی صوری و محتوایی این پرسشنامه، توسط تنی چند از اساتید بررسی و تایید گردید. روایی سازه این پرسشنامه نیز از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس در دو مرحله، یکی همراه با پرسشنامه تقاضاهای شغلی و دیگری بطور مستقل مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از این تحلیل ۵ سؤال را به شکل مستقل و قابل تمیز از تقاضاهای شغلی بر عاملی مستقل (با بارهای عاملی ۰/۵۷ تا ۰/۸۵) قرار داد. آلفای کرونباخ این ۵ سؤال در این پژوهش ۰/۷ بدست آمد.

## د) پرسشنامه رفتارهای انحرافی

برای سنجش رفتارهای انحرافی از ۸ سؤال معرفی شده توسط گل پرور و همکاران (Golparvar et al., 2009) که از پرسشنامه رابینسون و همکاران (Robinson et al., 2000) گرفته شده و تمایلات رفتاری انحرافی نظیر کم کاری، آسیب رسانی به اثاثیه و امکانات سازمان و به طور کلی رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را اندازه گیری می کند، استفاده به عمل آمد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه شش درجه ای (هرگز-۱ تا همیشه-۶) است و از شواهد روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است، به ترتیبی که آلفای کرونباخ آن بالای ۰/۸۵ می باشد (Golparvar et al., 2009). در این پژوهش تحلیل عامل اکتشافی (چرخش واریماکس) روایی سازه این پرسشنامه را دوباره مستند ساخت و آلفای کرونباخ آن ۰/۸۶ بدست آمد.

## ه) روش تحلیل داده ها

برای تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه ها، از دو سطح آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. روش تحلیل توصیفی، تهیه جداول فراوانی و محاسبه شاخص هایی نظیر میانگین، انحراف معیار بوده است. روش های استنباطی، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون سلسله مراتبی با استفاده از نرم افزار SPSS 17<sup>10</sup> بوده است.

<sup>10</sup> Statistical Package for Social Science (Version17)

## ۳- نتایج و بحث

در جدول شماره (۱) شاخص های توصیفی گروه نمونه پژوهش در متغیرهای مورد مطالعه ارائه شده است.

جدول شماره (۱): شاخصهای توصیفی متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرها	میانگین	خطای استاندارد	انحراف معیار	واریانس
۱	قدردانی و آموزش	۱۴/۱۷	۰/۲۷	۳/۷۲	۱۳/۸۸
۲	حمایت سرپرست	۱۲/۸۳	۰/۲۳	۳/۲۲	۱۰/۳۹
۳	حمایت فناوری	۱۱/۱۲	۰/۲۲	۳/۰۳	۹/۲۱
۴	ابهام و گرانباری نقش	۱۲/۹۴	۰/۲۰	۲/۸	۷/۸۴
۵	تعارض نقش	۸/۹۸	۰/۱۵	۲/۰۸	۴/۳۳
۶	کنترل شغلی	۱۵/۳	۰/۱۸	۲/۵۷	۳/۶۳
۸	رفتارهای انحرافی	۱۸/۹۱	۰/۴۸	۶/۶۰	۴۳/۶۳

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می شود، متغیر قدردانی و آموزش دارای میانگین برابر با ۱۴/۱۷ و انحراف معیار ۳/۷۲، متغیر حمایت سرپرست دارای میانگین ۱۲/۸۳ و انحراف معیار ۳/۲۲، متغیر حمایت فناوری دارای میانگین ۱۱/۱۲ و انحراف معیار ۳/۰۳، متغیر ابهام و گرانباری نقش دارای میانگین ۱۲/۹۴ و انحراف معیار ۲/۸، متغیر تعارض نقش دارای میانگین ۸/۹۸ و انحراف معیار ۲/۰۸، متغیر کنترل شغلی دارای میانگین ۱۵/۳ و انحراف معیار ۲/۵۷ و متغیر رفتارهای انحرافی دارای میانگین ۱۸/۹۱ و انحراف معیار ۶/۶۰ می باشد.

جدول شماره (۲): همبستگی چندگانه بین تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی با رفتارهای انحرافی در رگرسیون سلسله مراتبی

مرحله	متغیرهای پیش بین	R	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	F	معناداری F	$\Delta F$	معناداری $\Delta F$
۱	ابهام و گرانباری نقش تعارض نقش	۰/۴۸	۰/۲۴	-----	۲۸/۲	۰/۰۰	-----	۰/۰۰
۲	آموزش و قدردانی حمایت سرپرست حمایت فناوری	۰/۵۹	۰/۳۵	۰/۱۱	۱۹/۰۳	۰/۰۰	۱۰/۱۲	۰/۰۰
۳	کنترل شغلی	۰/۶۴	۰/۴	۰/۰۶	۲۰/۳۸	۰/۰۰	۱۸/۱۱	۰/۰۰

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می شود، در مرحله اول ابهام و گرانباری نقش همراه با تعارض نقش ۲۳/۵ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را تبیین نموده است. در مرحله دوم که آموزش و قدردانی، حمایت سرپرست و حمایت فناوری افزوده شده، مقدار واریانس تبیین شده رفتارهای انحرافی به ۳۴/۵ درصد رسیده که از این مقدار ۱۱ درصد واریانس انحصاری افزوده مربوط به منابع شغلی (آموزش و قدردانی، حمایت سرپرست و حمایت فناوری) بوده است. بالاخره در مرحله سوم که کنترل شغلی افزوده شده، واریانس تبیین شده رفتارهای انحرافی به ۴۰/۴ درصد رسیده است. مقدار واریانس افزوده ناشی از کنترل شغلی ۵/۹ درصد بوده است که معنادار می باشد

مرحله	متغیرهای پیش بین	ضرایب غیر استاندارد		مقدار t	اداری
		ضریب بتا استاندارد	خطاهای استاندارد		
۱	مقدار ثابت	۳۷/۴۴	۳/۱۲	۱۲/۰۲	۰/۰۰
	ابهام و گرانباری نقش	-۱/۱۸	۰/۱۶	-۷/۵۱	۰/۰۰
	تعارض نقش	-۰/۳۷	۰/۲۱	-۱/۷۵	۰/۰۸
۲	مقدار ثابت	۳۸/۳۸	۳/۳۷	۱۱/۴	۰/۰۰
	ابهام و گرانباری نقش	-۰/۳۶	۰/۱۷	-۵/۱۶	۰/۰۰
	تعارض نقش	-۰/۴۳	۰/۲	-۲/۱۱	۰/۰۴
	آموزش و قدردانی	۰/۴	۰/۱۶	۲/۶	۰/۰۱
	حمایت سرپرست	-۰/۹۵	۰/۱۸	-۵/۴	۰/۰۰
	حمایت فناوری	۰/۱۸	۰/۱۸	-۰/۹۸	۰/۳۳
	مقدار ثابت	۴۲/۸۹	۳/۳۹	۱۲/۶۵	۰/۰۰
۳	ابهام و گرانباری نقش	-۰/۶۱	۰/۱۷	-۳/۵۶	۰/۰۰
	تعارض نقش	۰/۲	۰/۲	-۰/۹۷	۰/۳۳
	آموزش و قدردانی	۰/۳۸	۰/۱۵	۲/۵۵	۰/۰۱
	حمایت سرپرست	۰/۸۳	۰/۱۷	-۴/۸۹	۰/۰۰
	حمایت فناوری	۰/۱۸	۰/۱۸	۱/۰۳	۰/۳۱
	کنترل شغلی	۰/۷۲	۰/۱۷	-۴/۲۶	۰/۰۰

جدول شماره (۳): ضرایب استاندارد و غیر استاندارد رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش بینی رفتارهای انحرافی از طریق تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی

اما چنانکه در جدول ۳ مشاهده می شود در مرحله اول ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش دارای ضرایب بتای استاندارد ۰/۵ و ۰/۱۲- بوده اند. به این ترتیب یک انحراف معیار تغییر در این متغیرها، به ترتیب ۰/۵ و ۰/۱۲ واحد تغییر بر حسب انحراف معیار در رفتارهای انحرافی بوجود می آورند. در مرحله دوم ضرایب بتای استاندارد ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش (از تقاضاهای شغلی) و آموزش و قدردانی و حمایت سرپرست (از منابع شغلی) به ترتیب برابر با ۰/۱۴، ۰/۳۷، ۰/۲۳ و ۰/۴۶- برای رفتارهای انحرافی معنادار بوده اند. به این ترتیب در مرحله دوم به ازای یک واحد انحراف معیار تغییر در ابهام و گرانباری نقش، تعارض نقش، آموزش و قدردانی و حمایت سرپرست، به ترتیب ۰/۳۷، ۰/۱۴، ۰/۲۳ و ۰/۴۷- واحد تغییر بر حسب انحراف معیار در متغیر رفتارهای انحرافی به وقوع می پیوندد. بالاخره در مرحله سوم که کنترل شغلی افزوده شده نیز ابهام و گرانباری نقش، آموزش و قدردانی، حمایت سرپرست و کنترل شغلی به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۲۶، ۰/۲۱، ۰/۴۱، ۰/۲۸- دارای توان پیش بین معنادار برای رفتارهای انحرافی بوده اند. به این ترتیب فرضیه پژوهش، به این ترتیب مورد تأیید قرار می گیرد که به ترتیب

ابهام و گرانباری نقش، تعارض نقش، آموزش و قدردانی، حمایت سرپرست و کنترل شغلی دارای توان پیش بین معنادار برای رفتارهای انحرافی هستند.

تأیید روابط بین تقاضای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی با رفتارهای انحرافی در پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهشگرانی نظیر فوکس و همکاران (Fox et al., 2001) مبنی بر اینکه که شرایط شغلی استرس آور مانند بالا بودن ابهام و تعارض نقش با رفتارهای ضد تولید همبستگی دارد، همچنین با یافته‌های بیکر و همکاران (Bakker et al., 2003) همسو می‌باشد. دلیل پیش بینی رفتارهای انحرافی از طریق ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش (در مرحله اول و دوم تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی) در این واقعیت نهفته است که ابهام و گرانباری نقش باعث درگیری افراد در رفتارهای انحرافی می‌شود تا از این راه بتوانند پاسخگوی این ابهام باشند. همچنین تقاضاهای شغلی اگر فراتر از توانایی، دانش و مهارت فرد باشند، فرد دچار فشار روانی در شغل می‌گردد (Zaph et al., 1996). فشارزاهای شغلی مانند ابهام نقش باعث به وجود آمدن هیجانات منفی متنوعی می‌شود که منجر به رفتارهای ضد تولید می‌شود (Fox et al., 2001).

همچنین پیش بینی رفتارهای انحرافی از طریق کنترل شغلی را این گونه می‌توان توضیح داد که در شرایط عدم وجود کنترل، رفتارهای انحرافی یک اقدام واکنشی برای فرار موقتی یا دائمی از موقعیتی است که فرد آن را ناخوشایند می‌داند (Spector, 2006). از طرفی احساس کنترل بر پاسخ در برابر فشار روانی تأثیر بسزایی دارد. در واقع پرورش قدرت کنترل از طریق تصمیم‌گیری درباره کار، ارزش زیادی از لحاظ کاهش یا جلوگیری از فشار روانی شغلی دارد و همانطور که ذکر شد فشار شغلی باعث تمایل افراد به تلافی می‌شود. یکی از اشکال این تلافی جویی ارتکاب رفتارهای انحرافی است. همچنین علت وجود رابطه منفی بین حمایت سرپرست (به عنوان یکی از ابعاد منابع شغلی) با رفتارهای انحرافی را می‌توان اینگونه توضیح داد که پژوهش‌ها نشان می‌دهد که وقتی مدیران چندین بار کارکنان را در حضور مشتری یا همکاران سرزنش یا توبیخ می‌کنند، رفتارهای انحرافی آنها شدت می‌گیرد. در این مواقع اعتماد بین مدیران و کارکنان شکسته شده و متداولترین پاسخ این است که کارکنان به چیزی که مدیر به آنها می‌گوید عمل نمی‌کنند، در محیط سازمان نگرش منفی به وجود می‌آید و احساسات منفی بروز خواهد کرد (Litzky et al., 2006). اما اگر در مقابل سرپرستان حمایت‌گر باشند، اعتماد بین سرپرستان و کارکنان بوجود می‌آید و از این طریق کارکنان آمادگی و حالات منفی تجربه شده در اثر تعارض با سرپرست خود را برای ارتکاب رفتارهای انحرافی نخواهند داشت. همچنین طبق نظریه اولسون و همکاران (Olson et al., 2006) آموزش‌هایی همچون آموزش هنجارهای سازمان می‌تواند جو سازمانی مثبت ایجاد کند و از این طریق احتمال بروز رفتارهای انحرافی را کاهش دهد. قدردانی و در نظر گرفتن پاداش عادلانه برای کارکنان می‌تواند از بروز رفتارهای انحرافی پیشگیری کند. در جمع بندی، تبیین این فرضیه می‌توان گفت که منابع شغلی همچون حمایت سرپرست، قدردانی و آموزش، موجب کاهش فشارهای کاری و هیجانی وارد بر کارکنان می‌شود و کاهش فشار روانی شغلی و داشتن کنترل شغلی و احساس استقلال در شغل، تمایل افراد به ارتکاب رفتارهای انحرافی را کاهش می‌دهد. از جمله پیشنهادات کاربردی به این سازمان اینست که جهت پیشگیری از بروز رفتارهای انحرافی تدابیری در جهت کاهش ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش از طریق تعیین شرح وظایف دقیق شغلی اندیشیده شود. همچنین آموزش سرپرستان جهت دادن خودمختاری لازم به کارکنان برای انجام وظایفشان و حمایت‌های عاطفی و هیجانی سرپرستان از کارکنان، بازخوردهایی مبتنی بر قدردانی می‌تواند از بروز رفتارهای انحرافی پیشگیری نماید.

#### ۴- منابع

1. Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. (2009). The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job demand – burnout-Performance Relationship: A Surface- Level Trait Perspective. *Journal of Retailing*, 85, 480-482.
2. Bakker, B., Demerouti, E., Boer, E., & Schaufeli, W. (2003). Job Demands and Job Resources as Predictors of Absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62:341-356.



3. Daniels, K., & Harris, C. (2005). A daily diary Study of Coping in the Context of the Job demands- Control – Support Model. *Journal of Vocational Behavior*, 66:219-237.
4. De Jonge, J., Le Blanc, P.M., Peeters, M.C.W., & Noordam, H. (2008). Emotional Job Demands and the Role of Matching Job resources: A cross- sectional survey study among health care workers. *Interracial Journal of Nursing Studies*, 45: 1460-1469.5.
5. Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B.(2001). The Job Demands - Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
6. Fox, S., Spector, P.E., & Miles, D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309.
7. Garosi, T., & Mani, A. (2005). The Relationship between Personnel Stress With Psychological and Physical Hurm According to Person-Environment Conformity Model. *Journal of Shahed University*, 12(13), 61-62.
8. Golparvar, M., & Hosseinzadeh, KH. (2011). The Role of Leader-member Exchange, Perceived Organizational Support and Organizational Commitment in Relations between Psychological Contract Violation with Intention to Turnover and Deviant behaviors. Second Dual Annual conference of Iranian Industrial and Organizational Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Esfahan. Iran, 22 & 23 February 2011.
9. Golparvar, M., Nayeri. S., & Mahdad, A. (2009). The Relationship between Stress, Emotional Exhaustion and Organizational Deviant Behavior in Zoob Ahan Stock Company: Evidences for model of stress – exhaustion (none equilibrium)-Compensation. *Journal of New Findings in Psychology*. 1(8), 19-34.
10. Houkes, I., Janssen, P. PM., de Jonge, J., & Bakker, A.B. (2003). Personality, Work characteristics, and Employee well-being: A Longitudinal analysis of additive and moderating effects. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 20-38.
11. Karasek, R.A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
12. Khajepoor, GH. (2006). *Job Stress Tehran*. Baztab Peress. First Edition, 286 (Translated in Persian).
13. Litzky, B.E., Eddlestone, K.A., & Kidder, D.L. (2006). "The Good, the Bad and the Misguided: How Managers Inadvertently Encourage Deviant Behaviors," *Academy of Management Perspective*, 67(3), 91-103.
14. Saebi, M., & SHirazi, M. (2002). *Research Methods in Management*. Elevated Planning and Management Research and Education Organization Peeress, 230 (Translated in Persian).
15. Olson, B.J., Nelson, D.L., Parayitam, S.R. (2006). Managing Aggression in Organizations: What Leaders Must Know, *Leadership & Organization Development Journal*, 14(3), 234-258.
16. Payne, R.L., & Fletcher, B. C. (1983). Job demand, Supports and Constraints as Predictors of Psychological Strain among School – teachers, *Journal of Vocational Behavior*, 22,136-147.
17. Robinson, S. L., & Bennett, R.J. (2000). Typology of Deviant workplace behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.

18. Rod M, Ashill N J, Carruthers J. (2007). The relationship between job demands stressors, service recovery performance and out comes in a state – owned enterprise. *Journal of Relating and Consumer Services*, 22 (4), 443-459.
19. Spector, P. E. (2006). The Social Stressors-counterproductive Work behaviors link: Are Conflicts with Supervisors and Coworkers the same? *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2),145 - 156.
20. Van Yperen, N. W., & Hagedoorn, M. (2003). Do high Job demands Increase Intrinsic Motivation or Fatigue or both? The Role of Job control and Job social Support. *Academy of Management Journal*. 64(3), 339-348.
21. Zaph, D., Dormann, C., & Frese, M. (1996). Longitudinal Studies in Organizational Stress Research: A Review of the Literature with Reference to Methodological Issues. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2,145-169.

Archive of SID