

یافته های نو در روان شناسی

سال ششم. شماره ۱۹. تابستان ۱۳۹۰

صفحات مقاله: ۷-۱۸

تاریخ وصول: ۱۳۹۰/۴/۱۲ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۹/۱

الگوهای ساختاری رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای مثبت و منفی؛ شواهدی نوین و گسترده از رویکرد ایرانی استرس-نامتعادلی-جبران

دکتر محسن گل پرور*

زهرا واثقی**

زهرا جوادیان**

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی الگوهای ساختاری رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی، رفتارهای مدنی-سازمانی و خلاقیت به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش، کارکنان دو مجموعه صنعتی بودند، که از میان آنها ۲۷۵ نفر به شیوه تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه استرس شغلی (لمبرت و همکاران، ۲۰۰۷)، پرسشنامه فرسودگی هیجانی (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱)، پرسشنامه رفتارهای انحرافی (بنت و رایبسون، ۲۰۰۰)، پرسشنامه رفتارهای مدنی-سازمانی (بخاری و علی، ۲۰۰۹) و پرسشنامه خلاقیت (تایرنی و همکاران، ۱۹۹۹) بودند. داده‌ها از طریق الگو سازی معادله ساختاری (SEM) مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که: استرس شغلی ابتدا باعث افزایش فرسودگی هیجانی، و سپس فرسودگی هیجانی باعث افزایش رفتارهای انحرافی و کاهش رفتارهای مدنی-سازمانی و خلاقیت می‌شود. نتایج به دست آمده در مجموع حاکی از آن است که استرس شغلی با واسطه‌گری فرسودگی هیجانی باعث افزایش رفتارهای انحرافی و کاهش رفتارهای مدنی-سازمانی و خلاقیت می‌شود.

واژه‌های کلیدی: استرس شغلی، فرسودگی هیجانی، رفتارهای انحرافی، رفتارهای مدنی-سازمانی، خلاقیت

* دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان، استادیار گروه روان شناسی، اصفهان، ایران
** دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان، کارشناس ارشد روان شناسی، اصفهان، ایران

مقدمه

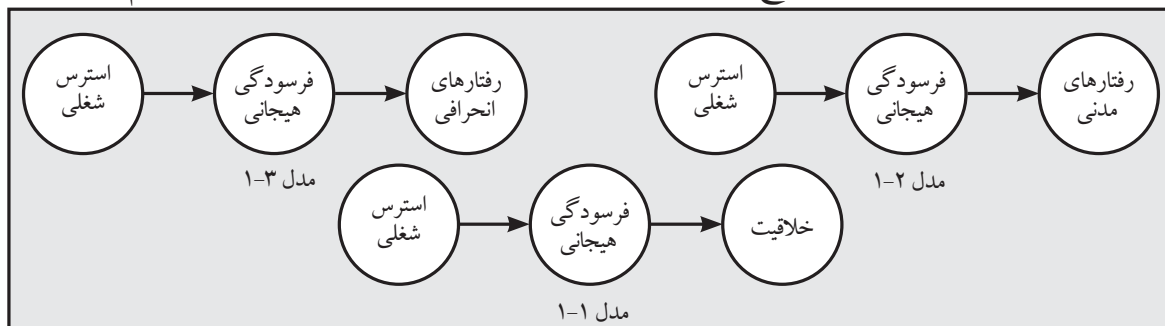
استرس شغلی^۱، پدیده‌ای به نسبت شایع و مطرح در بسیاری از مشاغل و حرف محسوب می‌شود که به اشکال مختلف سلامتی و بهزیستی کارکنان را تهدید می‌کند (گل پرور، ادیبی و مصاحبی، ۱۳۸۹). جنبه‌های مختلفی از وظایف و مسئولیت‌های کاری افراد، بصورت بالقوه می‌توانند برای آنها استرس آور باشند، که از مطرح‌ترین آنها می‌توان به ابهام نقش^۲، تعارض نقش^۳، گرانباری^۴، روابط متعارض با همکاران و سرپرست و عدم تناسب منابع شغلی با تقاضاهای کاری و شغلی اشاره کرد (گل پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۷). بطور نسبی هر یک از عوامل استرس آور مطرح در مشاغل و محیط‌های کار برای افراد در سطح روانی، رفتاری و فیزیولوژیکی تبعات محسوس و قابل توجهی را بیار می‌آورند که بنوعی زمینه را برای تضعیف کارایی و اثربخشی افراد فراهم می‌آورند. چهار متغیر مطرح بعنوان تبعات بی‌واسطه و باواسطه برای استرس شغلی، فرسودگی هیجانی^۵، رفتارهای انحرافی^۶، رفتارهای مدنی - سازمانی^۷ و خلاقیت^۸ است. براساس سه مدلی که در شکل ۱ ارائه شده و براساس پیشینه‌ای که مرور خواهد شد، در سطح اول بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه مستقیم فرض شده است.

فرسودگی هیجانی، یکی از مؤلفه‌های مطرح در مدل فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) است که بعد عاطفی و روانی فرسودگی را پوشش می‌دهد و مشتمل بر احساس تخلیه هیجانی و عاطفی نسبت به وظایف و مسئولیت‌های شغلی است. این مؤلفه در واقع خستگی و بی‌انگیزگی را همراه با اجتناب روانشناختی و هیجانی در بر می‌گیرد (مولکی، جارامیلو و لو کندر^۹، ۲۰۰۶). براساس مدل‌های نظری کنونی، نظیر مدل منابع بقاء، وقتی تقاضاهای شغلی فرد، منابع عمده‌ی در دسترس وی، نظیر زمان، مهارت‌ها، امکانات و توانایی‌های کاری وی را به چالش می‌طلبد، به تدریج فرد احساس فرسودگی را تجربه می‌کند. بر همین پایه، وقتی استرس شغلی بر فرد فشار وارد می‌کند، از آن طریق منابع در دسترس وی را تهدید و بدین طریق بستر و زمینه را برای احساس فرسودگی هیجانی فراهم می‌سازد (لمبرت، هوگان و گریفین^{۱۰}، ۲۰۰۷). بر همین مبنا پیش از آنکه واکنش‌های رفتاری نمود یابند (نظیر رفتارهای مدنی - سازمانی، رفتارهای انحرافی و خلاقیت)، ابتدا استرس زمینه را برای فرسودگی هیجانی فراهم می‌آورد. در واقع پیش از آنکه استرس بطور مستقیم باعث واکنش‌های رفتاری شود، ابتدا با اعمال فشارهای متعدد بر فرد باعث بر هم خوردن تعادل روانی و عاطفی آنها می‌شود. یکی از اشکال این عدم تعادل، همان فرسودگی هیجانی است (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷). بر همین اساس در سه مدل ارائه شده در شکل ۱، فرسودگی هیجانی واسطه رابطه بین استرس با رفتارهای انحرافی، خلاقیت و رفتارهای مدنی - سازمانی

1. Job stress
2. Role ambiguity
3. Role conflict
4. Overload
5. Emotional exhaustion
6. Deviant behaviors
7. Organizational citizenship behaviors
8. Creativity
9. Mulki , Jaramillo & Locander
10. Lambert , Hogan & Griffin

در نظر گرفته شده است. اما بدنبال تجربه استرس و فرسودگی هیجانی، بر پایه مدل استرس - عدم تعادل - جبران، که مدلی بر پایه تحقیقات بعمل آمده در ایران است (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ گل پرور، خلعتبری و شرافت، ۱۳۸۹؛ گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷)، مکانیسم های ناخود آگاه و خود آگاه بازگشت تعادل (جبران) در افراد فعال می شود. این مکانیسم جبران، ابتدا سطح رفتارها و گرایشات مثبت (نظیر خلاقیت و رفتارهای مدنی - سازمانی) را به دلیل انرژی بر بودن این رفتارها، کاهش و سپس سطح رفتارهای غیراخلاقی و انحرافی را افزایش می دهد (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۹).

رفتارهای غیراخلاقی و انحرافی، رفتارهای متضاد با رفتارهای مورد قبول سازمان (بر پایه قواعد، رسوم، هنجارها) است که در قالب هایی نظیر دزدی، آسیب رسانی به امکانات و تجهیزات، بد رفتاری با همکاران، مشتریان، رفتارهای کلامی غیر مؤدبانه، شایعه پراکنی، کم کاری مضایقه گونه، غیبت و دیر آمدگی های بدون هماهنگی و غیر مجاز را شامل می شوند. در درجه اول شواهد به نسبت متقنی از رابطه میان استرس و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی وجود دارد (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷). بر پایه پژوهشهای مرور شده و همچنین نتایج پژوهشی گزارش شده توسط گل پرور و همکاران (۱۳۸۷ و ۱۳۸۹) استرس با ایجاد حالات هیجانی منفی نسبت به خود و وظایف کاری، با بر هم زدن تعادل هیجانی، رفتاری و شناختی افراد، آنها را به صورت ارادی - اجباری به سمت رفتارهای غیراخلاقی و انحرافی سوق می دهد. اما از طرف دیگر هر یک از کارکنان در خزانه رفتاری خود، گرایشات رفتاری مثبت نظیر تمایل به خلاقیت و رفتارهای مدنی - سازمانی را نیز دارا هستند. بر این اساس، بنظر می رسد که وقتی افراد استرس و فرسودگی هیجانی را تجربه می کنند، از آنجائیکه این دو عامل بیشتر حالات منفی به وجود می آورند (اویانگ^۱، ۲۰۰۹؛ مولکی و همکاران، ۲۰۰۶)، افراد با تمایل به رفتارهای انحرافی برای بازگشت تصویری بی تعادلی ایجاد شده، سطح گرایش به خلاقیت و رفتارهای مدنی - سازمانی اشان کم می شود.



شکل ۱: مدل های نظری پژوهش از رابطه میان استرس،

فرسودگی با خلاقیت، رفتارهای مدنی و رفتارهای انحرافی

رفتارهای مدنی - سازمانی، رفتارهای فرانقش^۲ محسوب می شوند که ماهیت ارادی و اختیاری دارند، و بطور معمول در سرفصلهای مربوط به شرح وظایف و نظامهای جبران خدمات (حقوق، مزایا و پاداش) در سازمانها نامی از آنها برده نشده است (مهرداد، ۱۳۸۷). این رفتارها با رفتارهای انحرافی دارای رابطه

1. Ouyang

2. Extra role

منفی هستند (بخاری و علی^۱، ۲۰۰۹) و نقشی بسیار اساسی و مهم در کارایی و اثربخشی سازمانی ایفاء می کنند (گل پرور و رفیع زاده، ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹). همچنین این رفتارها در شرایطی از طرف کارکنان بروز می یابند که نظامهای حمایتی و سرپرستی به اشکال مختلف باعث توانمندی و احساسات مثبت کارکنان می شوند (گل پرور، و کیلی و آتش پور، ۱۳۸۸). بر همین پایه در این پژوهش چنین فرض شده که وقتی استرس باعث فرسودگی هیجانی می شود، چون افراد حالات منفی مربوط به فرسودگی و خستگی را تجربه می کنند، از میزان تمایل آنها به رفتارهای مدنی - سازمانی کاسته می شود. اما خلایقیت نیز در کنار رفتارهای مدنی - سازمانی بعنوان گرایشات رفتاری مثبت که فراتر از نقش های رسمی و تعریف شده است (اپل بام، آیاکونی و ماتوسک^۲، ۲۰۰۷)، بعنوان تمایل به خلق ایده ها و روشهای کاری خلاقانه که برای پربارسازی و اثربخشی سازمانی امری ضروری است در نظر گرفته می شود (پاداش و گل پرور، ۱۳۸۹). مدل های نظری متعددی طی سالهای اخیر تلاش نموده اند تا مسیر وقوع خلایقیت را از طریق متغیرهای موقعیتی، فردی و سازمانی مشخص نمایند (گل پرور، پاداش و آتش پور، ۱۳۸۹). از لحاظ نظری پیوند میان استرس! فرسودگی هیجانی! خلایقیت را می توان بر پای نظریه هایی نظیر نظریه گسترش و ایجاد فردریکسون^۳ (۱۹۹۸ و ۲۰۰۱) بخوبی تبیین نمود. بر پایه این نظریه یکی از ملزومات اصلی برای درگیر شدن کارکنان در رفتارهای خلاقانه، تجربه حالات هیجانی مثبت است. این حالات اغلب تحت تأثیر ماهیت وظایف و مسئولیتهای شغلی و همچنین روابط حمایت گرانه و توانمندکننده در افراد پدید می آید (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۹). از این نظر طبیعی است که تجربه استرس و سپس حالات معطوف به فرسودگی هیجانی در تقابل و تضاد جدی با حالات هیجانی مثبت برای درگیر شدن کارکنان در رفتارهای خلاقانه قرار دارند. از چنین منظری استرس ابتدا باعث ایجاد حالات فرسودگی هیجانی که ماهیت عاطفی و هیجانی منفی دارد می شود، سپس این حالات هیجانی منفی بر اساس مدل ۱-۱ (شکل ۱) باعث تضعیف خلایقیت کارکنان می شود. سه مدلی که در شکل ۱ برای این پژوهش ارائه شده اند، بر پایه تحقیقاتی که در ایران انجام گرفته طرح و بسط یافته اند و برای اولین بار طی این پژوهش به محک آزمون گذاشته شده اند.

بنابراین در جمع بندی پایانی راجع به مبانی نظری و پژوهشی ارائه شده، می توان گفت استرس با تحمیل فشارهای فراتر از حد متعارف بر کارکنان، آنها را مستعد تجربه حالات فرسودگی هیجانی می کند. سپس فرسودگی هیجانی کارکنان را به واکنش های رفتاری متعدد وامی دارد. این واکنش های رفتاری از لحاظ روان شناختی ماهیت جبران (تأمین تعادل از دست رفته در قالب فرسودگی هیجانی) دارد. در این واکنش های جبرانی از یک طرف افراد در اثر احساس خستگی و تجربه حالات منفی عاطفی نظیر رنجش، خشم و بی انرژی بودن، سطح تمایلتشان به رفتارهای مدنی - سازمانی نظیر یاری رسانی، نودوستی و مواردی از این دست، همراه با گرایشات خلاقه در امور کاری و شغلی کاسته شده و همزمان به رفتارهای انحرافی متمایل می شوند. بر پایه این جمع بندی پایانی این پژوهش با هدف بررسی

1. Bukhari & Ali
2. Opelbam, ayakoni and matusk
3. Fredrikson's broaden and build theory

سه مدل ارائه شده در شکل ۱ طرح ریزی و اجرا شده است. ضرورت و اهمیت اصلی این پژوهش در این است، که طی آن نشان داده شود، کارکنان وقتی در یک نظام سازمانی استرس و فرسودگی هیجانی را تجربه می کنند، بر پایه یک رویکرد اثرات هم افزا (هم افزایی اثرات استرس و فرسودگی هیجانی)، از دو کانال اثربخشی و کارایی سازمانی را تضعیف می نمایند و سازمانها را با بن بست عملکردی و حتی رقابتی مواجه می سازند. اولین کانال تضعیف تمایلات رفتاری مثبت و کانال دوم تقویت رفتارهای انحرافی است. علیرغم اینکه ممکن است این دو روند (تضعیف و تقویت) بطور همزمان به وقوع بپیوندند، ولی نتیجه چیزی جز ناکارآمدی عملکردی فردی و سازمانی نخواهد بود. این دانش بطور واقع بینانه می تواند توسط سازمانها در برنامه ریزی های معطوف به برقراری نظامهای سنجش و کنترل استرس و فرسودگی هیجانی برای خارج شدن از بن بست ناکارآمدی عملکردی مورد استفاده قرار گیرد.

روش پژوهش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

این پژوهش از زمره پژوهشهای همبستگی از نوع تحلیل ماتریس کوواریانس (سرمد، بازرگانی و حجازی، ۱۳۷۶) است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان دو مجموعه صنعتی و تولیدی به تعداد ۵۰۰ نفر در بهار و تابستان ۱۳۸۹ در شهر اصفهان تشکیل دادند. از این دو مجموعه صنعتی و تولیدی، ۲۷۵ نفر با رعایت نسبت کارکنان هر مجموعه به کل کارکنان دو مجموعه (مجموعه اول ۱۵۳ نفر و مجموعه دوم ۳۴۷ نفر)، ۲۷۵ نفر برای شرکت در پژوهش به شیوه تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. شیوه انتخاب به این شکل بود که از طریق فهرست اسامی کارکنان، شرکت کنندگان در پژوهش انتخاب شدند. حجم نمونه ۲۷۵ نفر نیز به این دلیل انتخاب شدند که مطالعات مدل سازی معادله ساختاری نیازمند نمونه هایی با حجم حداقل ۲۰۰ تا ۴۰۰ نفر است (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). از ۲۵۶ نفری که جنسیت خود را اعلام داشتند (معادل ۹۳ درصد)، ۱۸۵ نفر (معادل ۷۲/۲ درصد) مرد و ۷۱ نفر (معادل ۲۷/۷ درصد) زن بودند. از ۲۵۲ نفری نیز که تحصیلات خود را اعلام داشتند (معادل ۹۱/۶ درصد)، ۱۳۸ نفر، (معادل ۵۴/۸ درصد) دارای تحصیلات تا دیپلم و ۱۱۴ نفر (معادل ۴۱/۴ درصد) دارای تحصیلات بالاتر از دیپلم بودند. همچنین اکثریت اعضای نمونه (از ۲۳۸ نفری که وضعیت تأهل خود را اعلام داشته) را افراد متأهل (۱۹۶ نفر معادل ۸۲/۳ درصد) دارای سمت یا پست شغلی غیرمدیریتی (۲۲۳ نفر از ۲۴۰ نفری که سمت شغلی خود را اعلام نمودند) بودند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۶/۹۴ سال (با انحراف معیار ۸/۳۷)، میانگین سابقه شغلی کلی آنها ۱۳/۷۲ سال (با انحراف معیار ۷/۱ سال) و سابقه شغلی در مجموعه کنونی، ۱۰/۸۵ سال (با انحراف معیار ۶/۷۵ سال) بود.

ابزارهای پژوهش

پرسشنامه استرس شغلی: برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه پنج سؤالی معرفی شده توسط لمبرت و همکاران (۲۰۰۷) که بر مقیاس هفت درجه ای (هرگز= ۱ تا همیشه= ۷) پاسخ داده می شود و سطح کلی فشارهای وارد بر فرد از طریق وظایف و مسئولیتهای شغلی اش را اندازه گیری می کند، استفاده بعمل آمد.

یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: اغلب اوقات کارها و وظایف شغلی ام، مرا خسته و عصبی می کند. لمبرت و همکاران (۲۰۰۷) آلفای کرونباخ ۰/۸۲ را برای این پرسشنامه گزارش نموده اند. در این پژوهش ۵ سؤال استرس شغلی همراه با پرسشنامه فرسودگی هیجانی مورد تحلیل عاملی اکتشافی، با چرخش از نوع واریماکس قرار گرفت. نتایج حاصل از این تحلیل به طور کاملاً قابل تمیزی سؤالات استرس شغلی را بر یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۷ قرار داد.

پرسشنامه رفتارهای انحرافی: برای سنجش رفتارهای انحرافی در این پژوهش از پرسشنامه ۱۵ سؤالی بنت و رابینسون^۱ (۲۰۰۰) که رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران را مورد سنجش قرار می دهد و گل پرور، علیمردانی و آقایی (۱۳۸۹) قبلاً آن را در ایران روایی سنجی و پایایی سنجی نموده اند، استفاده بعمل آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: وقتی بدون هماهنگی قبلی بر سر کارم حاضر نمی شوم، بعد به دروغ می گویم بیمار بودم. این پرسشنامه در این پژوهش بر مقیاس هفت درجه ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) پاسخ داده شده و از روایی و پایایی مطلوبی در ایران برخوردار است، به ترتیبی که گل پرور و همکاران (۱۳۸۹) با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، روایی سازه آن را مستند ساخته و پایایی ۰/۸۵ را برای آن گزارش نموده اند. تحلیل عاملی اکتشافی مجدد در این پژوهش، امکان در نظر گرفتن ۱۵ سؤال را بعنوان یک عامل در این پژوهش مستند ساخت و آلفای کرونباخ ۰/۹۲ را بدست داد.

پرسشنامه رفتارهای مدنی-سازمانی: برای سنجش رفتارهای مدنی-سازمانی، از پرسشنامه ۹ سؤالی معرفی شده توسط بخاری و علی^۲ (۱۳۸۸) که توسط گل پرور و همکاران (۱۳۸۸) در ایران پایایی سنجی و روایی سنجی شده استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه نیز در این پژوهش بر مقیاس هفت درجه ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) پاسخ داده شده و رفتارهای مدنی-سازمانی معطوف به سازمان و همکاران را بصورت یکجا مورد سنجش و اندازه گیری قرار می دهد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: به همکارانی که غایب هستند، به هر طریقی بتوانم کمک می کنم. گل پرور و همکاران (۱۳۸۸) علاوه بر مستند ساختن روایی سازه این ۹ سؤال با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، آلفای کرونباخ ۰/۹۱۵ را برای این پرسشنامه گزارش نموده اند. تحلیل عاملی اکتشافی مجدد بر روی این پرسشنامه در این پژوهش با چرخش از نوع واریماکس همراه با سؤالات رفتارهای انحرافی، بصورت کاملاً قابل تمیز، ۹ سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل مستقل با آلفای کرونباخ ۰/۸ قرار داد.

پرسشنامه خلاقیت: برای سنجش خلاقیت، از پرسشنامه ۹ سؤالی تایرنی، فارمر و گرائن^۳ (۱۹۹۹) که در ایران توسط گل پرور و همکاران (۱۳۸۹) پایایی سنجش و روایی یابی شده استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه نیز در این پژوهش بر مقیاس هفت درجه ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) پاسخ داده شده و تمایلات شناختی و رفتاری برای استفاده از خلاقیت در امور و وظایف کاری را مورد سنجش قرار می دهد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: برای وسایل و ابزارهایی که در کارم در اختیار دارم،

1. Bennett & Bobinson
2. Bukhari & Ali
3. Tierney, Farmer & Graen

استفاده های جدید پیدا می کنم. گل پرور و همکاران (۱۳۸۹) روایی سازه این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۸۷ را برای این پرسشنامه گزارش نموده اند. در این پژوهش ۹ سؤال این پرسشنامه همراه با سؤالات پرسشنامه رفتارهای انحرافی و رفتارهای مدنی - سازمانی مورد تحلیل عاملی اکتشافی قرار گرفت. نتیجه حاصل از این تحلیل ۹ سؤال این پرسشنامه را بر عاملی مستقل از رفتارهای انحرافی و رفتارهای مدنی - سازمانی با آلفای کرونباخ ۰/۸۸ قرار داد.

پرسشنامه فرسودگی هیجانی: برای سنجش فرسودگی هیجانی از پرسشنامه ۹ سؤالی معرفی شده مولکی و همکاران (۲۰۰۶) که در ایران توسط گل پرور و همکاران (۱۳۸۷) پایایی سنجی و روایی یابی شده استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه نیز در این پژوهش بر مقیاس هفت درجه ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) پاسخ داده شده و سطح کلی تخلیه هیجانی نسبت به کار و امور شغلی فرد پاسخگو را اندازه گیری می کند. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: وقتی صبحها از خواب بیدار می شوم و می بینم با یک روز کاری دیگر مواجه هستم، احساس فرسودگی می کنم. گل پرور و همکاران (۱۳۸۷) روایی و پایایی این ۹ سؤال را مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۹۱ را برای آن گزارش نموده اند. تحلیل عاملی اکتشافی مجدد بر روی ۹ سؤالی این پرسشنامه همراه با پرسشنامه استرس شغلی، ۹ سؤال را بر روی یک عامل کاملاً مستقل از استرس شغلی با آلفای کرونباخ ۰/۷۶ قرار داد.

پرسشنامه های پژوهش در محل کار اعضای نمونه در فاصله زمانی ۱۵ تا ۲۰ دقیقه به صورت خود گزارش دهی پاسخ داده شدند. داده های حاصل از پرسشنامه های پژوهش از طریق همبستگی پیرسون و مدل سازی معادله ساختاری^۱ مورد تحلیل قرار گرفت. در مدل سازی معادله ساختاری از نرم افزار^۲ AMOS استفاده شده است.

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
۱	استرس شغلی	۳/۳۶	۱/۱۱	-			
۲	فرسودگی هیجانی	۳/۳۲	۱/۰۲	۰/۷**	-		
۳	رفتارهای انحرافی	۲/۴۴	۱/۱۷	۰/۳۸**	۰/۴۸**	-	
۴	رفتارهای مدنی - سازمانی	۵/۰۷	۱/۰۹	-۰/۳۴**	-۰/۳۳**	-۰/۶۸**	-
۵	خلاقیت	۴/۵۶	۱/۰۲	-۰/۲۹**	-۰/۳۲**	-۰/۴۳**	۰/۶۷**

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

یافته های پژوهش

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. چنانکه در جدول ۱ مشاهده می شود، بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و با رفتارهای انحرافی

1. Structure Equation Modeling
2. Analysis of Moment Structures

رابطه مثبت و معنادار، ولی با رفتارهای مدنی - سازمانی و با خلاقیت رابطه منفی و معنادار وجود دارد ($P < 0/01$). فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی دارای رابطه مثبت و معنادار، ولی با رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت دارای رابطه منفی و معنادار است. رفتارهای انحرافی با رفتارهای مدنی - سازمانی و با خلاقیت دارای رابطه منفی و معنادار ($P < 0/01$) است. در پایان نیز رفتارهای مدنی - سازمانی با خلاقیت

جدول ۲: نتایج حاصل از مدل سازی معادله ساختاری برای سه متغیر خلاقیت، رفتارهای مدنی - سازمانی و رفتارهای انحرافی

خلاقیت											
RMSEA	RMSR	IFI	GFI	CFI	$\frac{\chi^2}{df}$	χ^2	R ²	β	SE	b	مسیرهای مطرح در مدلها
0/076	0/03	0/99	0/99	0/99	2/602	2/602	0/496	0/7 ^{**}	0/04	0/65 ^{**}	استرس ← فرسودگی هیجانی
						(1)	0/106	-0/32 ^{**}	0/06	-0/32 ^{**}	فرسودگی هیجانی ← خلاقیت
رفتارهای مدنی - سازمانی											
0/05	0/05	0/97	0/98	0/97	3/34	3/34	0/496	0/7 ^{**}	0/04	0/65 ^{**}	استرس ← فرسودگی هیجانی
						(1)	0/112	-0/33 ^{**}	0/06	-0/36 ^{**}	فرسودگی هیجانی ← رفتارهای مدنی - سازمانی
رفتارهای انحرافی											
0/039	0/024	0/99	0/99	0/99	1/41	1/41	0/496	0/7 ^{**}	0/04	0/65 ^{**}	استرس ← فرسودگی هیجانی
						(1)	0/228	0/48 ^{**}	0/06	0/55 ^{**}	فرسودگی هیجانی ← رفتارهای انحرافی

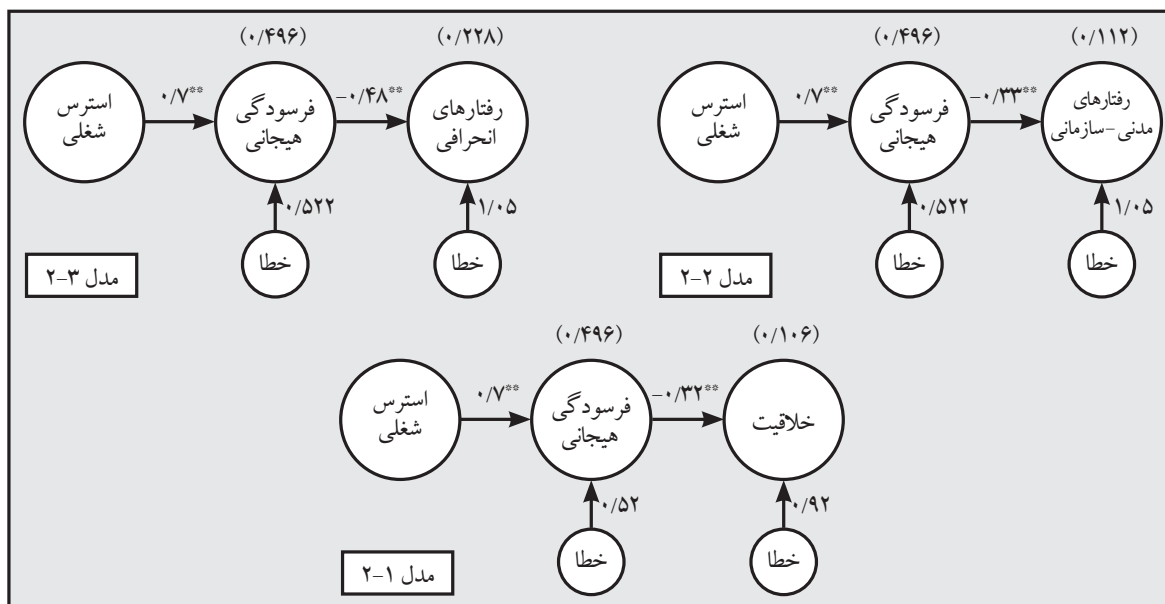
* $P < 0/05$ ** $P < 0/01$

دارای رابطه معناداری ($P < 0/01$) است. در جدول ۲، نتایج مربوط به مدل سازی معادله ساختاری برای سه مدل نظری پژوهش (شکل ۱) ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می شود (در ردیف ۱)، استرس شغلی، ۴۹/۶ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی را تبیین نموده است. اما در مرحله بعدی فرسودگی هیجانی، ۱۰/۶ درصد از واریانس خلاقیت را تبیین نموده است. در ردیف دوم جدول ۲ نیز نشان داده شده است که فرسودگی هیجانی، ۱۱/۲ درصد از واریانس رفتارهای مدنی - سازمانی را تبیین نموده است. و بالاخره چنانکه در ردیف سوم جدول ۲ مشاهده می شود، فرسودگی هیجانی، ۲۲/۸ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را تبیین نموده است. از نظر شاخص های برازش نیز، طی دو هر سه مدل غیر معنادار، شاخص برازش تطبیقی^۱ (CFI)، شاخص نیکویی برازش^۲ (GFI) و شاخص افزایشی^۳ (CFI) بالاتر از ۰/۹۵ و ریشه میانگین مجذورات باقیمانده ها^۴ (RMSR) و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا^۵ (RMSEA) از ۰/۰۵ و ۰/۰۸ به ترتیب

1. Comparative Fit Index
2. Goodness of Fit Index
3. Incremental Fit Index
4. Root Mean Squares of Residual
5. Root Mean Squares of Error Approximation

کمترو هستند. این شاخص ها از نظر شرایط، از شرایط مطلوبی برخوردارند (میرز، گامنت و گواینو، ۲۰۰۶).



شکل ۲: مدل‌های ساختاری نهایی پژوهش برای خلاقیت، رفتارهای مدنی-سازمانی و رفتارهای انحرافی

بحث و نتیجه گیری

نتایج ارائه شده در بخش یافته‌ها، بطور جدی از نقش واسطه‌ای فرسودگی هیجانی در رابطه میان استرس شغلی با رفتارهای انحرافی، رفتارهای مدنی-سازمانی و خلاقیت حمایت لازم را بعمل آورد. براساس سه الگویی که در شکل ۲ ارائه شد، ابتدا استرس شغلی باعث بروز فرسودگی هیجانی می‌شود، سپس طی یک فرایند زنجیره‌ای رو به جلو، فرسودگی هیجانی باعث تقویت رفتارهای انحرافی و تضعیف رفتارهای مدنی-سازمانی و خلاقیت می‌شود. در درجه اول رابطه میان استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و سپس رابطه فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی با یافته‌های گزارش شده توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) همسو می‌باشد. همچنین این یافته، شواهد جدیدتر و گسترده‌تری برای حمایت از رویکرد استرس-عدم تعادل-جبران فراهم نمود.

شواهد روزافزونی (بخاری و علی، ۲۰۰۹؛ اپل‌بام و همکاران، ۲۰۰۷) حاکی از آن است که رفتارهای انحرافی و مخرب بطور جدی شکلی از رفتارهای تلافی‌جویانه و اعتراض‌گونه هستند که به واسطه شرایط شغلی و کاری و همچنین بدلیل وجود عواملی نظیر بی‌عدالتی و فشار در محیط کار از طرف کارکنان انجام می‌گیرد. به باور گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷ و ۱۳۸۹ ج) در یک نگاه انسان‌گرایانه، رفتارهای انحرافی، شکلی از رفتارهای جبرانی برای بازگرداندن تعادل روانی، رفتاری و شناختی است که در اثر استرس و فرسودگی بوجود می‌آیند. طبیعی است که عواملی دیگر بجز استرس و فرسودگی

هم این شکل از رفتارها را پدید می آورند، اما این عوامل نیز به هر حال در رویکرد استرس! عدم تعادل - جبران قابل جذب و تا اندازه ای قابل تبیین است. اما در سطح بعدی استرس و فرسودگی، باعث کاهش رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت نیز می شوند. یافته های ارائه شده در مدل ۱-۲ و ۲-۲ (شکل ۲) نیز خود با الگوی استرس - عدم تعادل - جبران (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۹) و با نظریه گسترش و ساختار فردریکسون (۱۹۹۸ و ۲۰۰۱) همسوست.

در یک طبقه بندی ساده می توان رفتارهای کارکنان را در دو قالب کلی رفتارهای مثبت و منفی تقسیم بندی نمود. دسته اصلی رفتارهای انحرافی منفی، اغلب مشتمل بر دزدی، غیبت و تاخیر غیر مجاز، پر خاشگری های کلامی و فیزیکی و تخریب امکانات و اثاثیه است و بخشی از رفتارهای انحرافی مثبت نیز در قالب رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت نمود می یابند (اپل بام و همکاران، ۲۰۰۷). در خزانه رفتاری هر یک از کارکنان، یک شکل از این رفتارها و یا در مواردی هر دو (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۹د)، گزینه های در دسترس برای واکنش های رفتاری به موقعیت های پیش رو محسوب می شوند. باور بر این است که رفتارهای مثبت، در حالت تعادل عاطفی، هیجانی، شناختی و رفتاری و همچنین در یک فضای روانی - هیجانی مثبت (فردریکسون، ۱۹۹۸ و ۲۰۰۱)، امکان انتخاب بیشتر و در مقابل رفتارهای منفی در یک فضای نامتعادل روانی - هیجانی (منفی)، بیشتر احتمال دارد که بعنوان رفتار مرجح برای اجرا انتخاب شوند.

بنابراین وقتی که استرس و فرسودگی با ایجاد فضای روانی - هیجانی منفی، تعادل تصمیم گیری رفتاری فرد را برهم می زنند، و در عین حال خستگی، بی انرژی بودن و رنجش و خشم را پدید می آورند، فرد از سطح خلاقیت و رفتارهای مدنی - سازمانی اش کاسته می شود و متقابلاً تمایل وی به رفتارهای انحرافی افزایش می یابد. این پدیده ای بود که بخوبی در مدل های سه گانه نهایی این پژوهش مورد تأیید قرار گرفت (شکل ۲). اما باور بعدی که بر پایه یافته های پژوهش می توان آن را مطرح کرد، اثرات هم افزای کاهش خلاقیت و رفتارهای مدنی - سازمانی و افزایش رفتارهای انحرافی برای عملکرد و اثربخشی سازمانی است. بنظر می رسد که در یک مدل کلان تر، بتوان پیامد بعدی برای کاهش رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت و افزایش رفتارهای انحرافی را اثربخشی سازمانی در نظر گرفت. یعنی آنچه در اثر استرس و فرسودگی هیجانی بصورت فراگیر در پایان زنجیره ی وقایع اتفاق می افتد، تضعیف جدی اثربخشی سازمانی در اثر تضعیف خلاقیت و رفتارهای مدنی و تقویت رفتارهای انحرافی است.

لذا پژوهشگران علاقه مند می توانند در پژوهش های آینده، اثربخشی سازمانی را به مدل های این پژوهش اضافه کنند و اثرات هم افزای کاهش خلاقیت و رفتارهای مدنی و افزایش رفتارهای انحرافی را بر این اثربخشی مطالعه و بررسی نمایند. پیشنهاد کاربردی نیز براساس مدل های بدست آمده، در این پژوهش این است که تحت سرپرستی مدیریت منابع انسانی در سازمانها، بخش سنجش، ارزیابی و مدیریت استرس شغلی و فرسودگی هیجانی کارکنان تشکیل و به صورت دوره ای، بعد از دوره های کاری مشخص در سازمان سطح استرس و فرسودگی کارکنان را سنجش و ارزیابی نمایند. سپس براساس این سنجش کارکنان تحت استرس بالا و فرسودگی هیجانی بالا را، تحت نظام های درمانی - مراقبتی داخلی و خارجی سازمان قرار دهند، تا شرایط بازگشت به حالت سلامت روانی و جسمی (تعادل) برای

آنها فراهم شود. این نظام مراقبتی و حمایتی دارای این مزیت است که باعث می‌شود چرخه معیوب هم‌افزایی کاهش رفتارهای مثبت - افزایش رفتارهای منفی با اختلال جدی مواجه شود، لذا سازمان به سوی اثربخشی و عملکرد مطلوب‌تر حرکت کند. در پایان لازم است به محدودیت‌های پژوهشی، که شامل ارتباطی (نه علت و معلولی) بودن مدل‌های این پژوهش، همراه با مقطعی بودن (غیر طولی) این پژوهش است توجه لازم و کافی در تفسیر و تعمیم نتایج بشود.

منابع

- پاداش، فریبا، و گل‌پرور، محسن. (۱۳۸۹). رابطه رهبری اخلاق‌مدار با انگیزش درونی برای نوآوری و خلاقیت کارکنان. اخلاق در علوم و فناوری، ۵(۲۰۱)، ۱۰۳-۱۱۰.
- سرمده، زهره، بازرگان، عباس، و حجازی، الهه. (۱۳۷۶). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ اول، تهران: نشر آگه.
- شوماخر، رندال، ای، و لومکس، ریچارد، جی. (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان. (سال نشر اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۴).
- گل‌پرور، محسن، ادیبی، زهرا، و مصاحبی، محمدرضا. (۱۳۸۹ الف). پیوند میان تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی: نگاهی بر نقش منابع شغلی از دیدگاه یک مدل تعامل‌گرا. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹.
- گل‌پرور، محسن، پاداش، فریبا، و آتش‌پور، حمید. (۱۳۸۹ ب). مدل تقویت احساس انرژی، توانمندی و خلاقیت کارکنان از طریق رهبری اخلاقی. سلامت کار ایران، ۷(۳)، ۴-۱۱.
- گل‌پرور، محسن، خلعت‌بری، جواد، و شرافت، علی‌اکبر. (۱۳۸۹ ج). عاطفه منفی و نقش آن در پیوند میان استرس و فرسودگی شغلی با رفتارهای غیراخلاقی: معرفی رویکردی انسان‌گرایانه در نگاه به رفتارهای غیراخلاقی. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹.
- گل‌پرور، محسن، علیمردانی، سمیه، و آقایی، اصغر. (۱۳۸۹ د). نقش مؤلفه‌های جو اخلاقی سازمان بر رفتارهای انحرافی و رفتارهای مدنی - سازمانی: برخی پارادوکسها و پیش‌بینی‌ها. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹.
- گل‌پرور، محسن، و رفیع‌زاده، پوران‌دخت. (۱۳۸۸). الگوی ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق نگرش‌های شغلی، رشد حرفه‌ای، حمایت رهبری و توانمندسازی. فصلنامه بصیرت، ۱۶(۴۴)، ۲۷-۴۶.
- گل‌پرور، محسن، و رفیع‌زاده، پوران‌دخت. (۱۳۸۹). الگوی ارتقاء رفتار اخلاقی و رفتارهای تبعی - سازمانی در میان معلمان. فصلنامه تعلیم و تربیت، ۲۶(۲)، ۷-۳۰.
- گل‌پرور، محسن، نیری، شیرین، و مهداد، علی. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن: شواهدی برای مدل استرس - فرسودگی (عدم تعادل) - جبران. یافته‌های نو در روانشناسی، ۲(۸)، ۱۹-۳۴.

گل پرور، محسن، و کیلی، نفیسه، آتش پور، حمید. (۱۳۸۸). رابطه مؤلفه های سبک رهبری تحول گرا با عملکرد شغلی، رفتارهای مدنی-سازمانی و تعهد عاطفی. اولین همایش ملی یافته های نوین در روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، ۲۰ اسفندماه ۱۳۸۸.

مهداد، علی. (۱۳۸۷). روانشناسی صنعتی و سازمانی. چاپ ششم، اصفهان؛ انتشارات جنگل.

- Appelbaum, S.H., Iaconi, G.D., & Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance*, 7(5), 586-598.
- Bennett, R.J., & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.
- Bukhari, Z.U., & Ali, U. (2009). Relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 4(1), 85-92.
- Fredrikson, G.L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, 2, 300-319.
- Fredrikson, G.L. (2001). The role of positive emotion in positive psychology: The broaden and build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56, 218-226.
- 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.
- Maslach, D., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarrino, A.J. (2006). *Applied multivariate research: design and interpretation*. Thousand Oaks, London: SAGE publications.
- Mulki, J.P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leaders' style make a difference? *Journal of Business Research*, 59, 1222-1230.
- Ouyang, Y. (2009). The mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personnel of Taiwan as an example. *Journal of Money, Investment and Banking*, 11, 16-26.
- Tierney, P., Farmer, S.M., & Graen, G.B. (1999). An examination of leadership and employee creativity: The relevance of traits and relationship. *Personnel Psychology*, 52(3), 591-620.

The Structural Models of Relationship between Job Stress and Emotional Exhaustion with Positive and Negative Behaviors: New and Extensive Evidence for Iranian Stress

* M.Golparvar1, Ph.D.

** Z.Vaseghi, M.A.

** Z. Javadian, M.A.

Abstract

This research carried out with the aim of studying the structural model of relationships of job stress and emotional exhaustion with deviant behaviors, organizational citizenship behaviors and creativity. Research statistical population was the employees of two industrial complexes, among them 275 employees were selected using random stratified sampling. Research instruments consisted of job stress questionnaire (Lambert et al, 2007), emotional exhaustion questionnaire (Maslach & Jackson, 1981), deviant behaviors questionnaire (Bennett and Robinson, 2000), organizational citizenship behaviors questionnaire (Bukhari & Ali, 2009) and creativity questionnaire (Tierney, et al, 1999). Data were analyzed using structure equation modeling (SEM). Results showed that; firstly, job stress increases emotional exhaustion, then emotional exhaustion increases deviant behaviors and decreases organizational citizenship behaviors and creativity. Results revealed that job stress with the mediating role of emotional exhaustion resulted in increase of deviant behaviors and decrease of organizational citizenship behaviors and creativity.

Keywords: job stress, emotional exhaustion, deviant behaviors, organizational citizenship behaviors, creativity.

* Faculty member , Esfahan Branch, Islamic Azad University, Esfahan ,Iran.

** MA in psychology, Esfahan Branch ,Islamic Azad University, Esfahan, Iran.