

تحلیل رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی بر اساس مدل معادلات ساختاری

منیره حسینی^۱

علی مهداد^۲

محسن گلپور^۳

چکیده

این پژوهش با هدف ارایه مدل ساختاری روابط زنجیره‌ای حمایت سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان مناطق نوزده گانه آموزش و پرورش تهران در بهار ۱۳۹۲ بودند، که از میان آن‌ها ۲۶۹ نفر به شیوه در دسترس انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶)، پرسشنامه استرس شغلی (جکس و اسپکتور، ۱۹۹۸) و پرسشنامه رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و معطوف به همکاران (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰) بود. داده‌ها از طریق مدل سازی معادله ساختاری (SEM) تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد، ابتدا حمایت سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و سپس ادراک استرس شغلی با رفتارهای انحرافی رابطه معناداری برقرار می‌کند. بر اساس یافته‌ها مشخص گشت که حمایت سازمانی ادراک شده ابتدا سطح استرس و سپس رفتارهای انحرافی را کاهش می‌دهد.

واژه‌های کلیدی: حمایت سازمانی ادراک شده، استرس شغلی ادراک شده، رفتار انحرافی، مدل ساختاری.

۱. کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

۲. عضو هیأت علمی دانشکده روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

amahdad@khuif.ac.ir

۳. عضو هیأت علمی دانشکده روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

سازمان منبع مهم تامین نیازهای مهم و اساسی کارکنان همچون نیاز به هویت^۱، تعلق خاطر^۲ و عزت نفس^۳ است. زمانی که سازمان نسبت به کارکنان و نیازهای آنان توجه نشان می‌دهد، افراد ادراک از حمایت سازمانی را تجربه می‌کنند (آیزنبرگر، هونتینگتون، هاتیکسون و سوا^۴، ۱۹۸۶). حمایتی که کارکنان از سوی سازمان ادراک می‌کنند، باوری است مبتنی بر اینکه سازمان تا چه حد از همکاریشان قدردانی می‌کند، به رفاه آنها اهمیت می‌دهد و به چه میزان به ارزشهای مشترک آنان توجه دارد (روداز^۵ و آیزنبرگر، ۲۰۰۲). کارکنان یک سازمان، همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای ایجاد رفاه، آسایش و امنیت آنها قائل است؛ اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد و باور تحت عنوان حمایت سازمانی ادراک شده^۶ معرفی شده است (اینگهام^۷، ۲۰۰۸ و آیزنبرگر، آرملی، رکسوینکل، لینچ و روداز^۸، ۲۰۰۱). به عبارت دیگر، درک حمایت سازمانی اعتقاد و ادراکی است که یک فرد دارد، مبنی بر اینکه رفاه و آسایش او و میزان مشارکت وی در موفقیت سازمان حائز اهمیت است (بل و منگوک^۹، ۲۰۰۲).

ایده حمایت سازمانی ادراک شده برای نخستین بار توسط آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) به طور رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شده است. به تعریف آنها، رفتارهای حمایت‌کننده رهبران وهم چنین جو سازمانی^{۱۰}، می‌تواند موجبات فراهم آوردن حمایت سازمانی ادراک شده شود که منظور از حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستاست که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل، و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنهاست. در پی آن، صاحب نظران به تحلیل چگونگی شکل‌گیری حمایت سازمانی توجه خاص نموده‌اند و علاوه بر آن به بررسی تاثرات و پیامدهای حمایت سازمانی در حوزه‌های فردی و سازمانی پرداخته‌اند (زکی، ۱۳۸۵). زمانی که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آنهاست و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد (حمایت سازمانی)، خود را جزیی از سازمان دانسته، سازمان را معرف خودشان می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پایبندی و وفاداری می‌کنند (تعهد سازمانی^{۱۱}). هنگامی که ادراک افراد از حمایت سازمانی افزایش پیدا می‌کند، آنها برای عملکرد بهتر نه تنها انگیزه بالاتری پیدا می‌کنند و سخت‌تر

1. identity
2. sense of belonging
3. self-esteem
4. Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa
5. Rhoades
6. Perceived Organizational Support (POS)
7. Ingham
8. Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch., & Rhoades
9. Bell & Menguc
10. organizational climate
11. organizational commitment

Archive of SID

کار می‌کنند، بلکه ادراک آنها از عوامل تهدید کننده و تنش‌زا نیز کاهش پیدا می‌کند؛ چرا که آنها سازمان را بعنوان حامی خود، قادر به رویارویی با شرایط و عوامل آسیب‌رسان می‌بینند؛ این در حالی است که خود توان مقابله با چنین عواملی را به تنهایی ندارند (گایو و یو آن، ۲۰۱۲).

استرس شغلی با توجه به وقوع و شدت آن در محل کار، به یک چالش مهم و جدی برای سازمان‌ها تبدیل شده است. استرس حالتی است که در آن بین درک افراد از فشار و سختی شرایط محیط و درک از توانایی‌هایشان جهت مقابله با این شرایط، رابطه مناسبی وجود ندارد. تعادل بین اینکه افراد چطور به فشار شرایط می‌نگرند و اینکه چطور می‌توانند با فشار شرایط مقابله کرده و با آن سازگار شوند (لوکر و گرگسون، ۱۳۸۵). استرس شغلی کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی به گونه‌ای است که خواسته‌های محیط کار (و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده انجام آن برآید (شکرخدایی و باطنی پور، ۱۳۸۸). به عقیده کود، لانگان، فاکس^۳، (۲۰۰۱)، آنچه که ادراک افراد را از عوامل استرس‌زا متفاوت می‌کند عبارتند از: الف) توجه کردن به میزان احتمال مواجه شدن با استرس، ب) چگونگی درک و ارزیابی استرس‌زاهای، ج) توانایی برای سازگاری با استرس و د) آسیب‌پذیری آنها در مقابل استرس.

امروزه بر همگان واضح است که در محل کار، وجود استرس اجتناب‌ناپذیر است به طور مثال تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد و کاهش یا افزایش نیروی انسانی یا ابهام نقش، گرانباری و سبکباری نقش، تعارض نقش، بی‌عدالتی‌های ادراک شده و ... موضوع‌هایی هستند که به شکلی بر افراد فشار آورده و آنها را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌نمایند. اینکه کارکنان مهم‌ترین دارایی هر سازمانی است و نقش مهم و موثری در پیشبرد اهداف سازمانی دارند، برای مدیران سازمان‌ها روشن است. کارکنانی که استرس کمتری را تجربه می‌کنند، عملکرد بهتر و با کیفیت‌تری دارند؛ اما زمانی که استرس شغلی افراد افزایش پیدا می‌کند و نیازهای اساسی کارکنان نیز نادیده گرفته می‌شود، سازمان باید شاهد افزایش غیبت، تاخیر، کارشکنی، ضررهای مالی، تولیدات بی‌کیفیت، بهره‌وری پایین و همچنین کاهش انگیزه، رضایت، تعهد و دلبستگی شغلی در افراد باشد. به بیان دیگر، ادراک استرس‌های شغلی می‌تواند رفتارهای انحرافی را در پی داشته باشد (آفتاب و جاوید^۴، ۲۰۱۲). از جمله عوامل استرس‌زا سازمانی که ممکن است به انحراف کارکنان کمک عبارتند از: ماهیت کار، عدم کنترل بر محیط کار، کوچک‌سازی و تعدیل نیرو (هنله^۵، ۲۰۰۵).

مطالعات نشان می‌دهد که تمام عوامل استرس‌زا، ارتباط مستقیم با اعمال پرخطرانه، سرعت

1. Gao & Yuan
2. Loccer & Geregson
3. Code, Langan, & Fox
4. Aftab & Javeed
5. Appelbaum, Deguire, & Lay

Archive of SID

و تمایل به ترک شغل دارد (اپلبوم، دگیور و لای، ۲۰۰۵). براساس مدل استرس-عدم تعادل-جبران (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ ۱۳۸۷)، به دنبال تجربه استرس در افراد، مکانیسم‌های ناخودآگاه و خودآگاه بازگشت تعادل (جبران) در آنها فعال می‌شود. این مکانیسم جبران، ابتدا سطح رفتارها و گرایش‌های مثبت (نظیر خلاقیت و رفتارهای مدنی-سازمانی) را به دلیل انرژی بر بودن این رفتارها، کاهش و سپس سطح رفتارهای غیر اخلاقی و انحرافی را افزایش می‌دهد. در این زمینه بر پایه پژوهش‌های مرور شده و همچنین نتایج پژوهشی گزارش شده توسط گل پرور و همکاران (۱۳۸۹، ۱۳۸۷) استرس با ایجاد حالات هیجانی منفی نسبت به خود و وظایف کاری، با برهم زدن تعادل هیجانی، رفتاری و شناختی افراد، آنها را به صورت ارادی-اجباری به سمت رفتارهای انحرافی سوق می‌دهد.

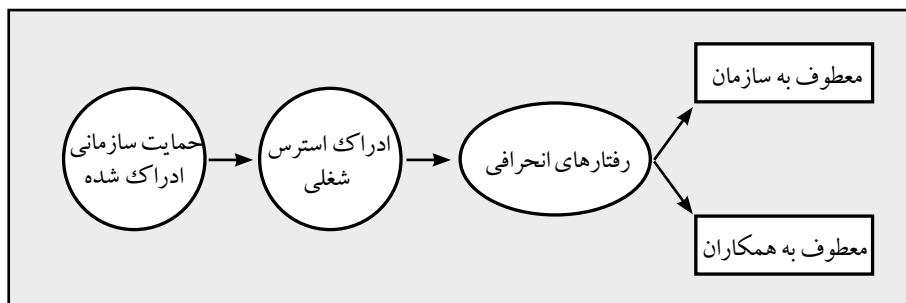
در سالهای اخیر موضوع رفتارهای انحرافی کارکنان به گونه‌های فزاینده در مطالعات سازمانی مطرح بوده است. رفتارهای انحرافی یا رفتارهایی از قبیل دزدی، عدم حضور بر سر کار بدون علت، ارتکاب تخلف‌های گسترده، و نقض هنجارهای سازمانی از سوی کارکنان می‌تواند تأثیرات نامطلوبی بر فرد و سازمان داشته باشند. اینگونه رفتارها سبب وارد آمدن خسارات مالی و حتی جانی بسیاری به خود فرد، دیگر همکاران و سازمان و به طور کلی جامعه می‌شوند و دستیابی به مهم‌ترین اهداف سازمان را که همان بهره‌وری بالا و افزایش تولید است، مختل می‌سازند. رفتار انحرافی که با هدف آسیب‌رسانی به سازمان‌ها و کارکنان آن صورت می‌گیرد، اعمال آشکار مانند پرخاشگری، دزدی یا اعمال فعل‌پذیر مانند قصور عمدی در پیروی از دستورالعمل‌ها یا انجام نادرست کار را در بر می‌گیرد. رابینسون و بنت^۲ (۱۹۹۵) دو نوع رفتار انحرافی را در محیط کار مشخص کرده‌اند: سواستفاده از همکاران (توهین، نکات زننده)، تهدیدها (خسارت‌ها تهدید آمیز)، کناره‌گیری از کار (دیرآمدن)، خرابکاری در کار (انجام کارها به طور نادرست)، رفتارهای آشکار (دزدی). دو بُعد اول افراد و دو بُعد دوم سازمان را هدف قرار می‌دهند و آخرین بُعد هر دو را هدف قرار می‌دهد (اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۲). این رفتارها همچنین به صورت رفتارهای فعال در برابر فعل‌پذیر طبقه‌بندی می‌شود. رفتارهای فعال بلافاصله منجر به هدف می‌شود (مانند فریاد کشیدن بر سر سرپرست)، که چنین اعمالی احتمالاً مورد سرزنش قرار می‌گیرند؛ از آنجا که رفتارهای تکانه‌ای در پاسخ فوری به هیجان‌ها به احتمال خیلی زیاد فعال هستند، رفتارهای طولانی مدت احتمالاً فعل‌پذیر هستند. مانند موردی که فرد شاغل که تعمداً سرپرست خود را از وجود مشکل کاری آگاه نمی‌کند (اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۲).

زمانی که کارکنان با محیط‌های فشارزا و تقاضای بالای شغلی رو به رو می‌شوند، حمایت مادی و معنوی از سوی سازمان مورد نیاز است (کریشنان و ماری، ۲۰۱۲). حمایت سازمانی ادراک شده،

1. Henle
2. Robinson, & Bennett
3. Spector, & Fox
4. Krishnan, Mary

Archive of SID

استرس، فشارهای شغلی و پیامدهای ناشی از آنها را کاهش می‌دهد. تحقیقات انجام گرفته در رابطه در این زمینه، نشان داده است که حمایت سازمانی ادراک شده می‌تواند ادراک استرس شغلی^۱ و رفتارهای انحرافی^۲ را تحت تاثیر قرار دهد (کریشن و ماری، ۲۰۱۲؛ سلیک و فیندیک^۳، ۲۰۱۲؛ یاهیا، منصور و وردکا^۴، ۲۰۱۲؛ اسد و خان^۵، ۲۰۰۳؛ عریضی و گل پرور، ۱۳۹۰ و زکی، ۱۳۸۵).



شکل ۱: مدل نظری پژوهش از رابطه حمایت سازمانی ادراک شده، ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و معطوف به همکاران

بر اساس شواهدی که تا به اینجا اشاره شد، الگوی مفهومی و نظری از معادله ساختاری برای روابط زنجیره‌ای حمایت سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران برای این پژوهش مطابق آنچه در شکل ۱ آمده، ارائه شده است. این الگو بر اساس مجموعه شواهد متنوع در داخل و خارج از ایران برای اولین بار در این پژوهش مطرح شده و از منبع خاصی به تنهایی اقتباس نشده است. به هر حال بر اساس آنچه در الگوی ارائه شده در شکل ۱ دیده می‌شود، حمایت سازمانی ادراک شده، ادراک استرس شغلی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. چگونگی واکنش نسبت به رویدادهای سخت و فشارزا، اساساً به کیفیت تفسیر و ارزیابی افراد از آن رویدادها بستگی دارد. ادراک و نگرش افراد از محیط کاری و سازمانی تاثیر به‌سزایی در تعیین نوع رفتار افراد در محل کار دارد. یکی از ادراک‌های مهم در محل کار، ادراک حمایت سازمانی است که می‌تواند در حد زیادی، دیگر ادراک‌های شرایط کاری را مانند ادراک استرس شغلی و همچنین نیز نوع رفتارهای کاری کارکنان را تحت تاثیر قرار دهد. بر اساس الگوی ارائه شده نوع ارزیابی منبع حمایت (سازمان یا سرپرست) می‌تواند بر منبع ادراک استرس شغلی (سازمان یا افراد سازمان) و سپس بر نوع رفتار انحرافی (معتوف به سازمان یا همکاران) اثرگذار باشد. بنابراین، هدف پژوهش حاضر با توجه به مبانی پژوهشی ارائه شده، بررسی نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه بین ادراک استرس شغلی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران می‌باشد.

1. perceived job stress
2. deviant behaviors
3. Çelik & Findik
4. Yahya , Mansor, &. Warokka
5. Asad & Khan.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از زمره مطالعات همبستگی معطوف به بررسی برآزش الگوی مفهومی پیشنهادی اولیه در قالب الگوسازی معادله ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان مناطق نوزده گانه آموزش و پرورش تهران در بهار ۱۳۹۲ به تعداد ۱۸۷۸ نفر تشکیل داده است. سازمان آموزش و پرورش شهر تهران دارای ۱۹ منطقه است که با استفاده از روش تصادفی، از بین نواحی پنج گانه تهران، از شمال، مناطق (۳ و ۱)، از شرق، مناطق (۱۳ و ۱۵)، از جنوب، مناطق (۱۶ و ۱۹)، از غرب، مناطق (۵ و ۹) و از مرکز، مناطق (۱۰ و ۱۱) به عنوان نمونه انتخاب شدند. کارکنان شاغل در این مناطق برابر با ۸۶۴ نفر می باشند. از جامعه آماری مورد اشاره، بر اساس جدول تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری (میچل و جولی، ۲۰۰۷، ص ۲۳۵)، تعداد ۲۶۵ نفر برای تحقیق مناسب بود، ولی برای کنترل نرخ پاسخدهی تعداد نمونه به ۲۸۰ نفر افزایش یافت و در نهایت ۲۶۹ پرسشنامه تکمیل و عودت گردید که بالاتر از حجم نمونه تعیین شده بود. انتخاب نمونه های پژوهش با استفاده از روش نمونه گیری دردسترس صورت گرفت.

ابزار پژوهش

برای سنجش متغیرهای پژوهش از ابزارهای زیر استفاده به عمل آمد.

۱- پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده: برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده، از پرسشنامه هشت سؤالی معرفی شده توسط آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶)، به نقل از پرسون^۲، (۲۰۱۲) استفاده به عمل آمد. مقیاس پاسخ گویی این پرسشنامه به صورت پنج درجه‌ای است (بسیار موافقم= ۱ تا بسیار مخالفم= ۵). پرسون (۲۰۱۲) شواهد گسترده‌ای از روایی و پایایی این پرسشنامه ارائه نموده است. این مقیاس هشت سؤالی از پایایی بالایی برخوردار است. بالاترین پایایی را بر حسب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در یک فرتحلیل برابر با ۰/۹۰ گزارش کردند. همچنین در پژوهش انجام گرفته توسط رهاذز، آیزنبرگر^۳، (۲۰۰۱)؛ به نقل از پرسون، (۲۰۱۲) آلفای کرونباخ را برای این پرسشنامه ۰/۹۵ گزارش کردند. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۸۶ به دست آمد.

۲- پرسشنامه استرس شغلی: برای سنجش استرس شغلی ادراک شده از پرسشنامه ۱۱ سؤالی معرفی شده توسط (اسپکتور و جکس^۴، ۱۹۹۸) که مقیاس پاسخ گویی آن پنج درجه‌ای (چندین بار در روز= ۵ تا کمتر یک بار در ماه یا هرگز= ۱) است استفاده به عمل آمد. سوالات این پرسشنامه به ارزشیابی محدودیت‌هایی سازمانی می‌پردازد که با عملکرد شغلی تداخل می‌کنند. محدودیت‌های موقعیتی متداول در سازمان‌ها شامل تجهیزات معیوب، اطلاعات ناکامل یا نارسا و یا مزاحمت‌های دیگران هستند. هر سوال یکی از محدودیت‌ها را و مجموع تمام سوالات نشان دهنده نمره کل در این مقیاس

1. Mitchil, & jolly
2. Presson
3. Rhoades, & Eisenberger
4. Spector & Jex

Archive of SID

است (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸). به رغم آنکه محدودیت‌های موقعیتی به عنوان یک متغیر واحد عمل می‌کنند، سوالات جداگانه این مقیاس را نمی‌توان به منزله اشکال موازی یک سازه زیربنایی واحد در نظر گرفت. برای مثال، داشتن تجهیزات ناقص با ایجاد مزاحمت از سوی همکاران معادل نیست. به عبارت دیگر، این مقیاس یک مقیاس نشانگر علی است و بر آورد اعتبار آن از نوع هماهنگی درونی به عنوان یک معیار نامناسب است. اگرچه ضریب آلفای این مقیاس (OCS) کاملاً مناسب گزارش شده است (۰/۸۵)، اما باید این نکته را در نظر داشت که این محدودیت‌ها به سازمان یا دست کم به ادراک از آن مربوط می‌شوند. به هر حال، برای محاسبه نمره فرد در این مقیاس، نمره تمام گویه‌ها با هم جمع می‌شوند و فرض بر آن است که هرچه نمره فرد بیشتر باشد، محدودیت‌ها بیشترند (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸) در پژوهش حاضر آلفای کروباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۹۱ به دست آمد.

۳- پرسشنامه رفتارهای انحرافی: در این پژوهش رفتارهای انحرافی، به کمک نمره‌ای که آزمودنی‌ها از پرسشنامه یازده سؤالی بنت و رایبسون (۲۰۰۰) کسب می‌نمایند، سنجیده شده است. که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد (هفت سوال) و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان (هشت سوال) را مورد سنجش قرار می‌دهد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این پرسشنامه، شش درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) می‌باشد. دامنه امتیازات کل از ۱۵ تا ۹۰ می‌باشد، که امتیازات بالاتر نشانگر رفتارهای انحرافی بالاتر می‌باشد. گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷، ۱۳۸۹) طی چندین مطالعه آن را در ایران رویایی سنجی و پایایی سنجی نموده‌اند، استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه در این پژوهش بر مقیاس شش درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) پاسخ داده شد و از رویایی و پایایی مطلوبی در ایران برخوردار است، به ترتیبی که گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷، ۱۳۸۹) با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، رویایی سازه آن را مستند ساخته و پایایی ۰/۸۵ را برای آن گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر آلفای کروباخ برای رفتارهای انحرافی معطوف به افراد، معطوف به سازمان و کل پرسشنامه به ترتیب برابر با ۰/۸، ۰/۸۵ و ۰/۸۷ به دست آمد.

یافته‌های پژوهش

در این بخش ابتدا جداول مربوط به یافته‌های توصیفی ارائه و سپس یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش ارائه گردیده است. در جدول ۱، شاخص‌های توصیفی (میانگین، انحراف معیار و خطای استاندارد) متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

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

ردیف	ابعاد متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
۱	ادراک استرس شغلی	۲/۶۳	۱	۱			
۲	حمایت سازمانی	۳/۰۲	۰/۸	۰/۲۶**	۱		
۳	رفتار انحرافی سازمان	۱/۶۱	۰/۶۵	۰/۲۴**	۰/۱۵**	۱	
۴	رفتار انحرافی همکاران	۱/۲۸	۰/۵۱	۰/۱۵**	۰/۶۵	۰/۵۸**	۱

** P<۰/۰۱ * P<۰/۰۵

Archive of SID

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، میانگین حمایت سازمانی ادراک شده برابر با ۲/۶۳ و میانگین ادراک استرس شغلی برابر با ۳/۰۲ بوده است. در مولفه‌های رفتارهای انحرافی، به ترتیب میانگین رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان برابر با ۱/۶۱ و میانگین رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران برابر با ۱/۲۸ بوده است. حمایت سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان ($p \leq 0/01$)، دارای رابطه منفی و معنادار هستند.

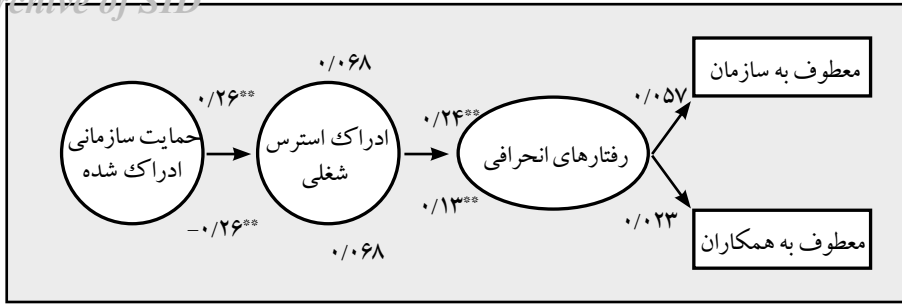
نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای روابط زنجیره‌ای حمایت سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران در جدول ۲ آورده شده است.

جدول (۲): الگوسازی معادله ساختاری برای روابط زنجیره‌ای حمایت سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و معطوف به همکاران

RMSEA	NFI	CFI	IFI	RMSR	GFI	c ^۲	R ^۲	β	SE	B	مسیرهای مدل نهایی پژوهش
۰/۰۸	۰/۹۳	۰/۹۵	۰/۹۵	۰/۰۲	۰/۹۹	۲/۷۱	۰/۰۶۸	-۰/۲۶ ^{۰۰}	۰/۰۷	-۰/۳۳ ^{۰۰}	حمایت سازمانی ادراک شده ← ادراک استرس شغلی
							۰/۰۵۷	۰/۲۴ ^{۰۰}	۰/۰۴	۰/۱۵ ^{۰۰}	ادراک استرس شغلی ← رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان
۰/۰۰۰	۰/۹۹	۱	۱	۰/۰۰۴	۱	۰/۱۹	۰/۰۶۸	-۰/۲۶ ^{۰۰}	۰/۰۷	-۰/۳۳ ^{۰۰}	حمایت سازمانی ادراک شده ← ادراک استرس شغلی
							۰/۰۲۳	۰/۱۳ ^۰	۰/۰۳	۰/۰۸ ^۰	ادراک استرس شغلی ← رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران

^{۰۰} P < ۰/۰۱ ^۰ P < ۰/۰۵

چنان که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، حمایت ادراک شده با ضریب بتای استاندارد برابر با ۰/۲۶-، ۶/۸ درصد از واریانس ادراک استرس شغلی را تبیین نموده است. در سلسله روابط مرحله بعدی ادراک استرس شغلی با ضرایب بتای استاندارد برابر با ۰/۲۴، ۵/۷ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را تبیین نموده‌اند. حمایت سازمانی ادراک شده با ضریب بتای استاندارد برابر با ۰/۲۶-، ۶/۸ درصد از واریانس ادراک استرس شغلی را تبیین نموده است. در سلسله روابط مرحله بعدی ادراک استرس شغلی با ضرایب بتای استاندارد برابر با ۰/۱۳، ۲/۳ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران را تبیین نموده‌اند. شاخص‌های برازش ارائه شده در ستون‌های هشتم تا دوازدهم جدول نیز حاکی از برازش مطلوب الگوی نهایی پژوهش است. الگوی معادله ساختاری نهایی در شکل ۲ ارائه شده است.



شکل ۲: مدل ساختاری نهایی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده، ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و معطوف به همکاران

بحث و نتیجه گیری

در بررسی‌هایی که در پیشینه پژوهش‌های انجام شده صورت گرفت، شواهد پژوهشی کاملاً مرتبط با پژوهش حاضر در اختیار پژوهشگران پژوهش حاضر قرار نگرفت. با این حال یافته‌های پژوهش به طور نسبی با نظرات، ایده‌ها و برخی یافته‌های محققان و نظریه پردازان دیگر نظیر، آیزنبرگ و روداز (۲۰۰۲)، اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲)، فاکس، اسپکتور و روداپمن^۱ (۲۰۰۴)، کریشنا و ماری (۲۰۱۲)، پرسون (۲۰۱۲)، ضیالدینی و فراسات^۲ (۲۰۱۳)، عریضی و گل پرور (۱۳۹۰) و گل پرور، کامکار و جوادیان (۲۰۱۲) همسویی‌های مستقیم و غیر مستقیمی را نشان می‌دهد. با توجه به نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای روابط زنجیره‌ای حمایت ادراک شده با استرس ادراک شده و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران می‌توان چنین تبیین کرد که در ابتدا حمایت سازمانی ادراک شده، ادراک استرس شغلی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. در حلقه دوم با توجه به ادراک استرس شغلی می‌توان رفتارهای انحرافی را پیش بینی کرد. در تمایز بین عوامل استرس‌زای محیطی و استرس ادراک شده باید عوامل اثرگذار (حمایت سازمانی) بر ادراک استرس را در نظر گرفت. به رغم آنکه تعریف دقیق متغیرهای بالقوه استرس‌زای شغلی مستلزم شواهد تجربی است، می‌توان گفت این عوامل می‌توانند شامل هر چیزی باشند که فرد آن را تهدیدکننده می‌یابد. برخی از منابع استرس‌زا با ماهیت شغل و وظایف حرفه‌ای و برخی دیگر به روابط بین فردی در کار مانند تعارض با همکاران و رفتار توهین آمیز از سوی سرپرستان مربوط می‌شوند. در نهایت، برخی از عوامل نیز مانند نارسایی امکانات (مانند تجهیزات معیوب یا لوازم نامناسب)، یا پرداخت و سیستم‌های پاداش غیرمنصفانه، از عوامل استرس‌زای بافتهای سازمانی ناشی می‌شوند (اسپکتور، ۲۰۰۲، پاتک، ۲۰۱۲). این رویدادها با نیازهای فیزیولوژیکی و یا با تداوی‌های شناختی مخرب مانند تهدیدی‌هایی نسبت به حرمت مرتبط هستند (ماندلر^۳، ۱۹۷۵؛ سیمون^۴، ۱۹۶۷). تعبیر شناختی رویدادهای محیطی در بخشی تعیین می‌شوند که هیجان خاص تجربه شود. در این شرایط

1. Fox, Spector, & Rodopman
2. Ziaaddini, & Farasat
3. Mandler
4. Simon

Archive of SID

افراد، محیط خود را به گونه‌ای تصور می‌کنند که از طریق فرایند ارزیابی (لازاروس و فولکمن، ۱۹۸۴)، این موقعیت‌ها به عنوان استرس را تفسیر می‌شوند؛ که حدى از این موقعیت‌ها ممکن است با هدف‌ها یا فعالیت‌های در حال پیشرفت آنها تداخل یابد. تنیدگی زای ادراک شده به ارزیابی و تفسیر فرد از عوامل تنیدگی زای بالقوه محیطی اشاره دارند (اسپکتور، ۱۹۹۸). نکته‌ای که در مورد آن اتفاق نظر وجود دارد آن است که واکنش فرد نسبت به یک عامل استرس‌زای شغلی، فشار شغلی است. از نظر جکس و بیر^۲ (۱۹۹۱) فشارهای روان‌شناختی نوعی واکنش هیجانی فرد نسبت به عامل استرس‌زاست که در بسیاری از موارد بلادرنگ روی می‌دهند. این فشارها، واکنشهای بازخوردی مانند نارضایتی شغلی را نیز دربر می‌گیرند که اغلب با ثبات هستند. فشارهای رفتاری نمونه‌هایی از رفتارهایی هستند که از برانگیختگی و اعمال بسیار ناگهانی تا راهبردهای بلند مدت و کاملاً سنجیده مانند جستجوی یک شغل جایگزین، گسترده‌اند. بسیاری از این رفتارها می‌توانند به عنوان پاسخهای مقابله‌ای محسوب شوند که برای رویارویی با عوامل تنیدگی‌زا بسیج می‌شوند (اسپکتور، ۱۹۹۸) از زاویه سازمانی، فشارهای اخیر می‌توانند سازنده یا مخرب باشند. اعمال سازنده از طریق برخورد موفقیت‌آمیز با عوامل استرس‌زا (مانند یافتن شیوه مناسب برای غلبه بر نقصان تجهیزات) در هدفها و غایتهای سازمان مشارکت دارند، اما اعمال مخرب مانند غیبت و کارشکنی، کارآمدی و کنش‌وری سازمان را مختل می‌کنند (فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۶؛ اسپکتور، ۱۹۹۸). تفاوت در مشخصات فردی مانند شخصیت و شیوه سازگاری، مهم‌ترین عوامل در ایجاد استرس شغلی در افراد است. به عبارت دیگر، چیزی که برای یک نفر استرس‌زا است ممکن است برای دیگری نباشد (اکبری دیزگاه، ۱۳۸۶، به نقل از منصور، ملاشریفی و وخشور، ۱۳۸۹). این بدان معناست که افراد در شرایط تنش زا تفسیر و ارزیابی متفاوتی از استرس دارند.

در یک طبقه بندی ارزیابی از عوامل استرس‌زا به دو دسته تقسیم می‌شود. ارزیابی اولیه و ارزیابی ثانویه. ارزیابی اولیه حاکی از چگونگی به چالش کشیدن شرایط تهدید کننده دارد. در حالی که ارزیابی ثانویه، ارزیابی از توانایی افراد برای کنار آمدن با شریط استرس‌زا است (لازاروس و فولکمن، ۱۹۸۴) درک از عوامل استرس‌زا، نقش در ارزیابی اولیه از استرس دارد، این در حالی است که، ادراک حمایت سازمانی با تاثیر بر ارزیابی ثانویه افراد را تشویق به ارزیابی مثبت می‌کند، زیرا که حمایت سازمانی به کارکنان این امکان را می‌دهد که از توانایی هایشان به طور موثر و بیشتر در جهت غلبه بر شرایط استرس‌زا، استفاده کنند (روهاد^۳ و آیزنبرگر، ۲۰۰۲). علاوه بر این، حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان این اعتماد و اطمینان را بوجود می‌آورد که سازمان تلاش‌های لازم را برای غلبه عوامل استرس‌زا خواهد کرد (کارلسون و پیروی^۴، ۱۹۹۹ به نقل از سولرش^۵، ۲۰۱۲).

1. Jex & Beehr
2. Lazarus & Folkman
3. Carlson & Perrewe.
4. Rhoads.
5. Solarsh

Archive of SID

بنابراین در یک محیط شغلی پرفشار، افراد به رفتارهای سازمان در قبال خود حساس تر شده و به دنبال نشانه‌هایی در سازمان می‌گردند که نشان دهد سازمان در موقعیت‌های سخت حامی و پشتیبان ایشان بوده و به سلامت فردی آنها اهمیت می‌دهد (عریضی، دیباجی و صادقی، ۱۳۹۰). اگر افراد در شرایط فشارزا، سازمان را حامی خود ببینند احتمالاً ارزیابی متفاوتی از شرایط دارند. بنابراین اگر در شرایط تنش‌زا خود را بدون حامی و تنها ببینند، ممکن است دچار ترس و نگرانی شوند و بر ادراک استرسشان افزوده شود. که می‌تواند افزایش رفتارهای انحرافی را نیز به دنبال داشته باشد. نکته حائز اهمیت که باید در این معادله به آن توجه داشت این است که، نوع ارزیابی منبع حمایت (سازمان یا سرپرست) بر منبع ادراک استرس شغلی (سازمان یا افراد سازمان) و سپس بر نوع رفتار انحرافی (معطوف به سازمان یا همکاران) را اثر می‌گذارد.

پژوهشگران علاقه مند می‌توانند در پژوهش‌های آینده، عدالت سازمانی را به مدل این پژوهش اضافه کنند و اثرات آن را بر رفتارهای انحرافی مطالعه و بررسی نمایند. پیشنهاد کاربردی نیز بر اساس مدل بدست آمده، به مدیران سازمان‌ها این است که به سلامت و رفاه کارکنان خود بیشتر توجه کرده و فعالیت‌های آنان را ارزش نهاده و تشویق نمایند تا ضمن افزایش بهزیستی و سلامت کارکنان، افراد هم خود را نسبت به سازمان مسئول بدانند و عملکرد بهتری از خود نشان دهند. مدیریت باید به شرایط فیزیکی محل کار، امکانات رفاهی، نوبت کاری، ایمنی در محل کار، کیفیت زندگی کاری توجه نموده تا سطح سلامت عمومی کارکنان و استرس، تنش و فشار کاهش یابد، چرا که این توجه باعث بهبود عملکرد و اثربخشی کارکنان می‌گردد. در پایان لازم است به محدودیت‌های پژوهش، که شامل ارتباطی (نه علت و معلولی) بودن و مقطعی بودن (غیر طولی) این پژوهش است، توجه لازم و کافی در تفسیر و تعمیم نتایج بشود.

منابع

- شکر خدایی، ن.، و باطنی پور، م.، (۱۳۸۸). بررسی میزان استرس شغلی در میان کارگران شرکت مهنام جم کاشان. مجله دانشگاه علوم پزشکی کاشان، ج ۱.
- زکی، ع. (۱۳۸۵). بررسی و سنجش حمایت سازمانی. مجله دانشکده علوم ادراک و اقتصاد دانشگاه اصفهان. سال ۱۸، شماره ۳، ص ۱۰۳-۱۲۳.
- سرمد، ز. بازرگان، ع. و حجازی، ا. ۱۳۷۷. روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگاه. عریضی، ح.، دیباجی، م. و صادقی، م. (۱۳۹۰). بررسی رابطه تعارض کار- خانواده با حمایت سازمانی ادراک شده، استرس شغلی و خود تسلط یابی در کارکنان اقماری. پژوهش‌های روانشناسی بالینی و مشاوره، ۱ (۲)، ۱۵۱-۱۷۰.
- عریضی، ح. و گل پرور، م. (۱۳۹۰). مسیر روابط حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای شغلی، حرفه‌ای و سازمانی. پژوهش‌های مدیریت در ایران- مدرس علوم انسانی، دوره ۱۵. شماره ۴، ص ۱۴۷-۱۷۳.

Archive of SID

گل پرور، م. ادیبی، ز. و مصاحبی، م. (۱۳۸۹ الف). پیوند میان تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی نگاهی بر نقش منابع شغلی از دیدگاه یک مدل تعامل گرا. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان.

گل پرور، م. نیری، ش. و مهداد، ع. (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)، ص ۱۹-۳۴.

لو کر، ت. و گرگسون، ا. (۱۳۸۵). خودآموز مدیریت استرس، ترجمه م. ژکان. تهران: نشر دانژه. منصور، ل.، ملاشریفی، ش. و و خوشور، ح. (۱۳۸۹). رابطه بین استرس شغلی و هوش هیجانی در بین کارمندان دانشگاه شهید بهشتی. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۲، شماره ۵، ص ۹-۲۷.

Aftab, H. & Javeed, A. (2012). The impact of job stress on the counterproductive work behavior: a case study from the financial sector of Pakistan. *Journal of Contemporary Research in Business*, 4, 590-604.

Appelbaum, S. H., Deguire, K. J. & Lay, M. (2005). The relationship of ethical climate to deviant workplace behavior, *Corporate Governance*, 5 (4), 43-56.

Asad, N., Khan, S. (2003). Relationship between job-stress and burnout: organizational support and creativity as predictor variable. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 18 (3-4), 139-149.

Bell, S. J., & Menguc, B. (2002). The employee – organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. *Journal of retailing*, 78, 131-146.

Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.

Celik, A., & Findik, M. (2012). The effect of perceived organizational support on organizational identification. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 18(3), 139-150.

Code, S., & Langan -Fox, J. (2001). Motivation, cognition and traits: predicting occupational health, well being and performance. *Stress and health*, 17, 159-174.

Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42-51.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S. & Sowa, D. (1986). "Perceived organizational support". *Journal of Applied Psychology*, 75 (1), 500-507.

Fox, S., & Spector, P. E. (2006). The many roles of control in a stressor-motion theory of counterproductive work behavior. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.). *Research in Occupational Stress and Well-Being*, 5 171-201. Greenwich, CT: JAI.

Fox, S., Spector, P. E., & Rodopman, O. B. (2004). The Role of control in stressor-emotion theory of counterproductive work behavior. Paper presented in symposium: Actionable Knowledge Gained From Theories of Workplace Deviance. Academy of management, New Orleans.

Gao Y. & Yuan Sh. (2012). A Study on the mediating role of organizational support between job stressor and stress reaction. *International Conference on Technology and Management Lecture Notes in Information Technology*, 21, 103-107.

Golparvar, M. Kamkar, M. & Javadian, Z. (2012). Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behaviors: job stress multiple functions approach. *International Journal of Psychological Studies*, 4, 99-112.

Henle, C. A. (2005). Predicting workplace deviance from the interaction between organizational

- justice and personality”, *Journal of Managerial Issues*, 17 (2), 247-263.
- Ingham, M. K. (2008). *Citizenship, support, and fit: Exploring the generalizability of these concepts to the occupational domain*, PhD Dissertation, Temple University.
- Jex, S. M., & Beehr, T. A. (1991). Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. In K. Rowland & G. Ferris (Eds.), *Research in Personnel and Human Resources Management*. 9, 311-365.
- Krishnan, J. Mary, S. H. (2012). Perceived organizational support. *International Journal of Multi-disciplinary Research*, 2, 134-145.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Limbirt, C. (2004). Psychological well-being and job satisfaction amongst military personnel on unaccompanied tours: the impact of perceived social support and coping strategies, *Military Psychology: Lawrence Erlbaum Associates*.
- Mandler, G. (1975). *Mind and emotion*. New York: John Wiley.
- Mitchil, M. L., & Jolly, J. M. (2007). *Research design explained (6thED)*. Thomson wads worth, USA.
- Pathak, A. (2012). Role of perceived organizational support on stress-satisfaction relationship: An empirical study. *Asian Journal of Management Research*. 2, 152-177.
- Presson, B. A. (2012). *The Mediating of perceived organizational support on the relationship between value congruence & engagement*. Thesis Msc, University of Houston Clear Lake.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- 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
- Simon, H. (1967). Motivational and emotional controls of cognition. *Psychological Review*, 74, 29-39.
- Solarsh, S. (2012). *Role stress, individual cultural orientation, perceived organisational support and job satisfaction*. Thesis of MSC, University of the Witwatersrand, Johannesburg.
- Spector, P. E. (1998). A control model of the job stress process. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*. London: Oxford University Press. pp. 153-169.
- Spector, P. E. (2002). Employee control and occupational stress. *Current Directions*, 11, 133-136
- Sepctor, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12, 1-24.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative work load inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356-367.
- Yahya, K. K., Mansor, F. Z., & Warokka, A. (2012). An empirical study on the influence of perceived organizational support on academic expatriates’ organizational commitment. *Journal of Organizational Management Studies*, 2, 14 -19.
- Ziaaddini, M. & Farasat, E. (2013). Perceived organizational support and deviant behavior. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 5, 517- 528.