

مطالعه مقایسه‌ای نقش جنبه‌های منفی رفتار سازمانی در بروز رفتارهای ناکارآمد شغلی کارکنان

علی یاسینی^۱، اردشیر شیری^۲، فریبا مرادی کیا^۳

دریافت: ۹۷/۲/۵ بازنگری: ۹۷/۳/۱ پذیرش: ۹۷/۶/۱۰

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تبیین نقش جنبه‌های منفی رفتار سازمانی در بروز رفتارهای ناکارآمد شغلی کارکنان به شیوه توصیفی از نوع همبستگی و در بین تمامی مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی شهر ایلام به تعداد ۵۰۰۰ نفر صورت گرفت. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۹۷) تعداد ۳۶۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد روا و پایا استفاده شد. داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و PLS پردازش و با استفاده از الگویابی معادلات ساختاری الگوهای مفروض آزمون و مورد مقایسه قرار گرفتند. یافته‌های پژوهش نشان داد سوءنظارت مدیران بر رفتارهای ناکارآمد شغلی تأثیر معناداری دارد. سوءنظارت ادراک شده بر دو متغیر رفتار نورویتیک و خستگی عاطفی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تأثیر آن بر رفتار نورویتیک ($\beta=0/55$) بیشتر از خستگی عاطفی ($\beta=0/35$) است. همچنین سوء نظارت ادراک شده بر واکنش‌های فرا اجتماعی کارکنان ($\beta=-0/390$) تأثیر منفی و معکوس دارد. رفتار نورویتیک نیز بر دو متغیر انسداد سازمانی و رفتارهای ناکارآمد شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تأثیر آن بر انسداد سازمانی ($\beta=0/51$) بیشتر از رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta=0/36$) است. تأثیر رفتار نورویتیک بر واکنش‌های فرا اجتماعی ($\beta=0/07$) به لحاظ آماری رد شده و تأثیر معناداری ندارد. یافته‌ها نشان داد که خستگی عاطفی بر دو متغیر انسداد سازمانی و رفتارهای ناکارآمد شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تأثیر آن بر انسداد سازمانی ($\beta=0/31$) بیشتر از رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta=0/22$) است. خستگی عاطفی بر واکنش‌های فرا اجتماعی ($\beta=-0/28$) تأثیر منفی و معکوس دارد. انسداد سازمانی بر رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta=0/21$) تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین واکنش‌های فرا اجتماعی بر انسداد سازمانی ($\beta=-0/65$) تأثیر منفی و معناداری دارد.

واژگان کلیدی: سوءنظارت مدیران، رفتارهای ناکارآمد شغلی، انسداد سازمانی، رفتارهای نورویتیک، خستگی عاطفی

۱. دانشیار گروه مدیریت. دانشگاه ایلام. (نویسنده مسئول) A.yasini@ilam.ac.ir

۲. دانشیار گروه مدیریت. دانشگاه ایلام

۳. کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی. دانشگاه ایلام

مقدمه

موفقیت یک سازمان عمدتاً به تلاش‌های کارکنان آن متکی است چراکه آن‌ها اقدامات استراتژیک را به اجرا در می‌آورند (اشنایدر، بریف و گازو، ۱۹۹۶؛ رایت و مک ماهان، ۱۹۹۲). بنابراین اندازه‌گیری تاثیرات رفتار در سطح فردی کارکنان قبل از تاثیر تجمعی آن در سطح سازمان مهم است. با این حال، تحقیقات موجود توجه کمی به ارتباط بین رفتارهای کارکنان و نقش آنان در عملکرد کلی سازمانها داشته‌اند (دس، لامپکین و کوین، ۱۹۹۷؛ شان و اولریچ، ۲۰۰۴). این دسته از رفتارها زمانی از اهمیت برخوردار می‌شوند که جنبه‌های تاریک سازمانی یا همان رفتارهای خارج از عرف و قوانین سازمانی در سازمان پدید آیند (یاسینی، ۱۳۹۵).

مطالعه جنبه‌های تاریک رفتارهای سازمانی از آن جهت مهم هستند که بر عملکرد سازمانی و بروندهای ناکارآمد شغلی کارکنان تاثیر قابل ملاحظه‌ای می‌گذارند. پژوهشگران و اندیشمندان همواره تلاش داشته‌اند تا جنبه تاریک حیات و زندگی سازمانی را درک نماید و بدین منظور بر رفتارهای ناکارآمد و انحرافی در محل کار بیش از سایر رفتارها تمرکز نموده‌اند (اندرسون و پتروسون، ۱۹۹۹؛ آشفورد، ۱۹۹۴؛ بن نت و رویسنون، ۲۰۰۰؛ دوفی، گانستر، و پاگن، ۲۰۰۲). در این راستا اغلب پژوهشگران شیوه‌های مدیریت، نظارت، هدایت، و مدیریت کارکنان را عاملی مهم و موثر در بروز رفتارهای کارآمد و یا ناکارآمد شغلی کارکنان قلمداد کرده‌اند (آرای، سان، چن، و دبرا، ۲۰۰۸). با فرض نمودن محوریت مدیر سازمان در کانون بروز رفتارهای شغلی کارکنان و وجود قدرت نامتوازن در فرآیند ارتباطی مدیران - کارکنان، برخی از پژوهش‌ها بر سوء نظارت مدیران و رفتارهای تیرانی آنها در محل کار متمرکز شده‌اند (آرای، چن، سان، و دبرا، ۲۰۰۷؛ هوبلر و براس^۲، ۲۰۰۶؛ تپر، ۲۰۰۷؛ تپر، دوفی، هنل، لامبرت^۳، ۲۰۰۶).

بیان مساله

مفهوم سوء نظارت مدیران در سازمان از نظر مطالعات اخلاق رفتاری در دهه گذشته، از توجه زیادی برخوردار شده است (براون و میچل^۴، ۲۰۱۰؛ تپر، ۲۰۰۷). سوء نظارت یک شکل معمولی از رفتار رهبری مخرب است به نحوی که تپر (۲۰۰۰) آن را به عنوان درک کارکنان

1. Aryee, SunChen, & Debrah
2. Hoobler & Brass
3. Tepper, Duffy, Henle, & Lambert
4. Biron & Mitchell

از رفتارهای کلامی و غیر کلامی مستمر و خصمانه مدیران سازمان‌ها تعریف کرده است. شواهد نسبتاً پراکنده‌ای به اثر مخرب سوءنظارت مدیران بر کارکنان توجه داشته و اشاره کرده‌اند که پیامد و نتیجه سوءنظارت شامل مواردی از قبیل کاهش سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی (تیر، ۲۰۰۰)، مقاصد گردش مالی (هاروی، استونر، هاجوارتر، و کاکمار^۱، ۲۰۰۷)، مسائل مربوط به سلامت جسمی کارکنان (بامبرگر و باخ آراخ^۲، ۲۰۰۶)، و سطوح بالاتر از خشونت و انحراف (میچل و آمبروز، ۲۰۰۷؛ تائو و میچل^۳، ۲۰۱۰)، کاهش بهره‌وری، افزایش هزینه‌های قانونی، و کاهش کارمند خوب (لیان، فلک، و براون^۴، ۲۰۱۲؛ b۲۰۱۲؛ تیر، ۲۰۰۰؛ و همکاران، ۲۰۰۶)؛ داشتن صدای بلند و عصبانی، انتقاد عمومی، سکوت و وادار کردن دیگران می‌باشد (آریه، چن، سان، و دیراه، ۲۰۰۷؛ هولبرویرس، ۲۰۰۶؛ تیر، ۲۰۰۰؛ تیر، کار، بروکس، جیدر، هو، و هوآ، ۲۰۰۹). همچنین ثابت شده که سوءنظارت مخرب‌ترین تاثیر را بر زندگی خانوادگی کارکنان، مانند تنش رابطه، عملکرد پایین خانواده و تعارض کار - خانواده دارد (هولبرویرس، ۲۰۰۶؛ کارلسون، فرگوسن، پریوویتن، ۲۰۱۱). این پیامدهای منفی، محققان را برانگیخته که به مفهوم سوءنظارت به عنوان تابعی از بدرفتاری یک مدیر در سازمان، بپردازند (آریو، چن، سان، و دبرا، ۲۰۰۷؛ هولبرویرس، ۲۰۰۶؛ لیو، لیاو، ولوی، ۲۰۱۲؛ موریتز، مایر، هولبر، وین، و مارینوا، ۲۰۱۲).

پژوهش‌های زیادی نشان داده‌اند که بدرفتاری به ندرت در انزوا رخ می‌دهد (اوریلی و آکینو^۵، ۲۰۱۱؛ سارلیکیو راپ، ۲۰۱۰). بنابراین، تمرکز بر سوءنظارت سازمانی و احساس و عملکرد مدیران لازم و ضروری است. سوءنظارت به طور قابل ملاحظه‌ای بر عملکرد سازمانی و بروندهای ناکارآمد شغلی کارکنان تاثیر می‌گذارد و درجه این تاثیر منفی است (هریس، کاکمار و زیونوسکا^۶، ۲۰۰۷؛ چن و دبرا، ۲۰۰۷؛ جونز، ۲۰۰۹؛ شوس، ایزنبرگر، رستوبوگ، و ژاگنس، ۲۰۱۳؛ ویلر، هابسلیین، وایتمن، ۲۰۱۳). پژوهش حاضر نیز با هدف ارائه الگوی تبیین کننده تاثیر سوء نظارت سازمانی بر بروندهای ناکارآمد شغلی کارکنان صورت گرفته است.

پژوهش‌ها نشان داده‌اند که سوءنظارت مدیران به طور غیرمستقیم بر عملکرد سازمانی و

1. Harvey, Stonert, Hochwarter & Kacmar
2. Bamberger, & Bacharach
3. Thau & Mitchell
4. Lian, Ferris & Brown
5. O' Reilly & Aquino,
6. Harris, Kacmar & Zivnuska

بروندادهای عملکرد شغلی تاثیر معنادار دارد و این تاثیر بواسطه متغیرهای درون و برون سازمانی ایجاد می شود. این تاثیر گذاری غیرمستقیم بوده و از طریق تاثیر سوء نظارت مشاهده شده از سوی مدیران بر متغیرهایی مانند عدالت تعاملی (لیائو و راپ^۱، ۲۰۰۵؛ وانگ، مائو، وو، و لیو^۲، ۲۰۱۲؛ بن نت و روینسون، ۲۰۰۳؛ تیر، ۲۰۰۰؛ تانگیرالا و آلگا، ۲۰۰۶)، فاصله قدرت (کیرکمن، لائو، گیسون، ۲۰۰۶؛ پیلوتلا و لاو، ۲۰۰۰؛ وانگ، مائو، وو، و لیو^۳، ۲۰۱۲)، استرس روانشناختی (تیر، ۲۰۰۰)، نگرش نامطلوب نسبت به شغل (تیر، ۲۰۰۰)، تعهد عاطفی (یو و همکاران، ۲۰۱۶؛ آریه، چن، سان، ودیراه، ۲۰۰۷؛ دوفی، گانستر، و پاگن، ۲۰۰۲؛ چت و همکاران، ۲۰۰۶؛ تیر، ۲۰۰۰)، رضایت شغلی (لین و همکاران، ۲۰۱۳؛ تیر، ۲۰۰۰؛ تیر و همکاران، ۲۰۰۴)، تمایل کارکنان به ماندگاری در سازمان (هوی و میسکل^۴، ۲۰۰۸)، انسداد سازمانی^۵ (براندس و ویتی^۶، ۲۰۰۴؛ پرهار و کروپانزانو، ۲۰۰۴؛ چن، ۲۰۰۲)، انسداد اجتماعی (گرب، ۱۳۸۱)؛ خستگی عاطفی (آرای، سان، چن، و دبرا، ۲۰۰۸؛ وو و هو، ۲۰۰۹؛ بامبرگر و باچاراج، ۲۰۰۶؛ تیر، کار، بروکس، گیدر، هو، و هوآ، ۲۰۰۹؛ تائو و میچل، ۲۰۱۰)، رفتار شهروندی سازمانی^۷ (لیائو و راپ، ۲۰۰۵؛ زیلارز، تیر و دافی، ۲۰۰۲)، واکنش های اجتماعی^۸ (پریسموت^۹، ۲۰۱۲؛ اسکیتکا، ۲۰۰۲)، معناداری در کار (هریس، کاکمار و زیونوسکا، ۲۰۰۷) صورت می گیرد. بنابراین شناسایی الگوی تبیین کننده بروندادهای ناکارآمد شغلی کارکنان، نقش مهمی در اثربخشی سازمان های دولتی دارد و از آنجایی که مدیران و رؤسای سازمان های دولتی در اتخاذ و بکارگیری سبک های نظارت مناسب (به عنوان یکی از متغیرهای مهم تعیین کننده رفتار سازمانی)، همواره با مشکلاتی نظیر عدم انگیزش شغلی و متعاقب آن، غیبت کارکنان ناخشنود، ترک خدمت، نارضایتی کارکنان و به طور کلی کاهش عملکرد مطلوب و کاهش افت در عملکرد شغلی کارکنان روبرو هستند، بنابراین بررسی بروندادهای عملکرد شغلی در پرتوی ادراک و مشاهده سوء نظارت مدیران امری است که نیاز به بررسی و تفحص دارد. با توجه به تشریحی که از ماهیت سوء نظارت و متغیرهای

1. Liao & Rupp,
2. Wang, Mao Wu & Liu
3. Wang, Mao Wu, & Liu
4. Hoy & Miskel
5. Perceived Organizational Obstruction
6. Brandes, Dharwadkar & Wheatley
7. Organizational Citizenship Behavior
8. prosocial reactions
9. Priesemuth

پيامدی آن شد، می‌توان گفت که این برداشت از شیوه‌های نظارت مدیران به نوبه خود بدیع است و همچنین تناسب زیادی با بافت و مقتضیات سازمان‌های دولتی امروز که دارای ساختار بوروکراتیک هستند، دارد. با توجه به موارد فوق پژوهش حاضر با هدف ارائه الگوی تبیین کننده برون‌دادهای ناکارآمد شغلی کارکنان با توجه به سوءنظارت مشاهده شده مدیران از سوی کارکنان صورت گرفته است. در این راستا و با توجه به موارد ذکر شده فوق، مسئله اصلی پژوهش نبود الگوی علی مناسب برای «بررسی تاثیر سوءنظارت ادراک شده بر برون‌دادهای ناکارآمد شغلی کارکنان» است. بر این اساس پژوهش حاضر قصد دارد تا نشانگرهای سوءنظارت ادراک شده را بر اساس مطالعات داخل و خارج احصاء نماید و با بررسی آن در قالب یک الگوی علی، یک الگوی تبیین کننده برای شکل‌گیری برون‌دادهای ناکارآمد شغلی کارکنان فراهم آورد.

از آنجا که متغیرهای واسطه‌ای ممکن است فردی یا سازمانی باشند و پژوهش‌هایی که به طور همزمان روی متغیرهای فردی و سازمانی تمرکز داشته باشند، محدود می‌باشند. بنابراین شکاف دانشی و بینشی در مورد ارتباط میان متغیرهای فردی و سازمانی با برون‌دادهای عملکرد شغلی کارکنان می‌تواند مسئله پژوهش را قوت ببخشد. با این وجود اهمیت بررسی این متغیرها در قالب یک الگوی علی ضرورت می‌نماید.

علاوه بر وجود شکاف دانشی و بینشی در خصوص ارتباط بین سوءنظارت ادراک شده و برون‌دادهای ناکارآمد شغلی، می‌توان عدم توسعه پژوهش‌ها و تلاش در جهت یافتن رابطه‌ی علی (مستقیم یا غیرمستقیم) بین سوءنظارت ادراک شده و برون‌دادهای عملکرد شغلی (رفتارهای سازمانی و رفتارهای خلاقانه) را بخشی دیگر از مسئله پژوهش قلمداد نمود. هر چند که ادبیات مربوط به نقش شیوه‌های نظارت در اثربخشی سازمانی، به سال‌ها قبل بازمی‌گردد و مرور ادبیات این دوره نشان می‌دهد که شیوه نظارت رهبران می‌تواند اثر قابل ملاحظه‌ای بر عملکرد سازمانی داشته باشد، اما تاثیر آنها به مراتب توسط جوانب و جنبه‌های مختلف سازمان مخصوصاً شیوه فعالیت کارکنان تعدیل می‌شود. بر این اساس در دهه اخیر، ادبیات مدیریت و رهبری سازمان بر مطالعه مفاهیم، الگوها، و تجارب رهبری تمرکز نموده است. علیرغم وفور مطالعات صورت گرفته در مورد شیوه‌های نظارت مدیران سازمان‌ها، مطالعات اندکی تلاش نموده‌اند تا تاثیر سوءنظارت ادراک شده را بر برون‌دادهای عملکرد شغلی بررسی نمایند.

هنگاهی که شواهد حاکی از تاثیر غیرمستقیم شیوه نظارت مدیران سازمان بر برون‌دادهای

ناکارآمدشغلی در کنار هم قرار می‌گیرد. مسأله اصلی پژوهش شکل می‌گیرد. عمده‌ترین مسأله پژوهش حاضر اینست که مسیر و چگونگی تاثیر سوءنظارت ادراک شده در سازمان‌های دولتی بر بروندهای ناکارآمد شغلی و اینکه چه متغیرهایی نقش واسطه را میان این دو متغیر ایفا می‌کنند، مشخص نیست. هر چند پژوهش‌های مختلف به نحوی از انحاء، متغیرهای متعددی را به صورت مجزا به عنوان نقش میانجی عنوان کرده‌اند، اما نیاز است، متغیرهای مختلفی را با لحاظ نمودن پشتوانه نظری و تجربی برای شناسایی و پی بردن به ارتباط بین سوءنظارت ادراک شده و بروندهای ناکارآمد شغلی مورد مطالعه قرار گیرند.

با توجه به مسائل پژوهش و نیز بر اساس مطالعات انجام شده، می‌توان استدلال داشت که سوءنظارت ادراک شده از طریق تاثیرگذاری بر متغیرهای میانجیگر مانند انسداد اجتماعی و سازمانی؛ واکنش‌های فرااجتماعی؛ خستگی عاطفی کارکنان؛ و رفتارهای نوروپیک در سازمان می‌تواند بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر بگذارد. بر این اساس مسأله دیگر پژوهش حاضر عبارت از اینست که آیا متغیرهای مذکور، در سازمان‌های دولتی شهر ایلام می‌توانند به عنوان متغیر میانجیگر رابطه بین سوءنظارت ادراک شده و بروندهای ناکارآمدشغلی را بصورت معناداری تبیین نمایند؟

روش شناسی

روش پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها به روش توصیفی - همبستگی می‌باشد و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی شهر ایلام هستند که تعداد آنها حدوداً ۵۰۰۰ نفر می‌باشند. با استفاده از جدول مورگان تعداد ۳۶۰ نفر برای نمونه انتخاب گردیده است. روش نمونه‌گیری در این تحقیق نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی است. ابزار گردآوری اطلاعات نیز پرسشنامه می‌باشد که اطلاعات مربوط به پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق در جدول زیر آمده است.

جدول شماره ۱: جدول اطلاعات پرسشنامه تحقیق

متغیر	ابعاد	شماره سوال
سوء نظارت	-	۴۴-۴۸
رفتارهای نورو تیک سازمانی	-	۲۱-۴۳
	بعد سازمانی	۱-۷
واکنشهای فرا اجتماعی	تعیین کننده رفتار	۸-۱۴
	رفتار فردی	۱۵-۲۰
خستگی عاطفی	-	۷۴-۷۹
	اهداف شخصی	۴۹-۵۲
انسداد سازمانی ادراک شده	اهداف حرفه‌ای	۵۳-۵۵
رفتارهای ناکارآمد شغلی	-	۵۶-۷۳

جهت ارزیابی روایی پرسشنامه‌ها از دیدگاه ۱۰ نفر از خبرگان استفاده شده است. برای پایایی پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۲ آمده است:

جدول شماره ۲: پایایی پرسشنامه

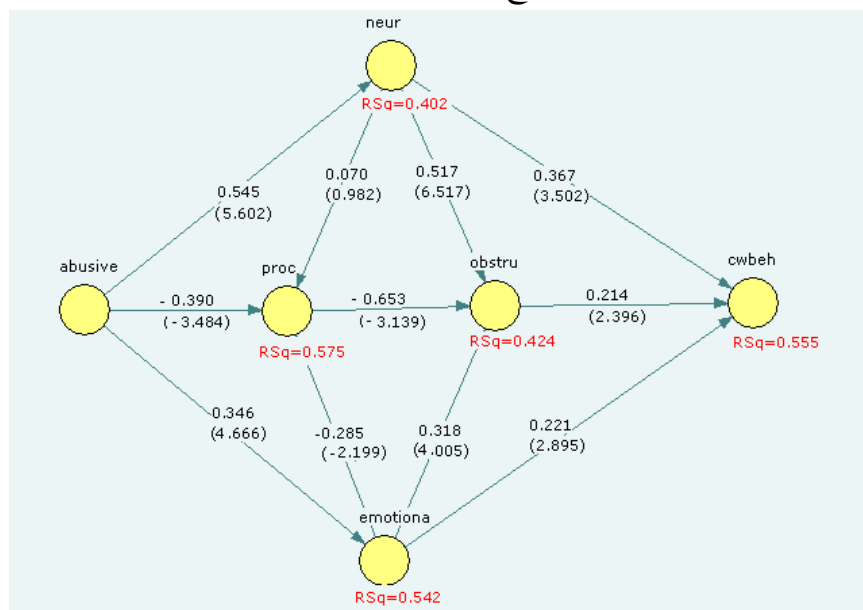
متغیرها	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
واکنش‌های فرا اجتماعی	۲۰	۰/۸۲۴
رفتار نورو تیک	۲۳	۰/۸۷۵
سوء نظارت مدیران	۵	۰/۸۳۷
انسداد سازمانی	۷	۰/۹۵۵
خستگی عاطفی	۶	۰/۸۰۴
برونداهای ناکارآمدی شغلی	۱۸	۰/۷۹۴

همانطور که مشاهده می‌شود ضرایب آلفای کرونباخ همه متغیرها بزرگتر از ۰/۷۰ هستند که نشانگر تایید پایایی بالای پرسشنامه است

یافته های پژوهش

برای تجزیه تحلیل اطلاعات از معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار ویزوال پی ال اس استفاده شده که نتایج آن در ادامه گزارش شده است.

مدل ساختاری فرضیه های تحقیق در سطح فردی



شکل ۱: مدل ساختاری فرضیه های تحقیق

با توجه به جدول شماره ۳ کلیه روابط میان متغیرهای مکنون معنادار می باشد. به منظور محاسبه ی روایی همگرا از معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) استفاده شده است. اگر AVE بزرگتر از ۰/۵۰ باشد شاخص ها روایی همگرایی مناسبی دارند. به این معنی که یک متغیر پنهان قادر است بیش از نیمی از واریانس شاخص های (متغیرهای آشکار) خود را بطور متوسط توضیح دهد. با توجه به اینکه در این تحقیق شاخص AVE برای تمامی متغیرهای تحقیق بالای ۰/۵۰ است لذا روایی همگرای سازه های تحقیق تایید می شود. در دو ستون آخر جدول شماره پایایی ترکیبی^۲ برای متغیرها نشان داده شده که تمامی این ضرایب از مقدار ۰/۷۰ بالاتر می باشد و نشان از پایایی و اعتبار ابزار اندازه گیری می باشد.

1. Average Variance Extracted(AVE)
2. Competitive Reliability(C.R)

جدول شماره ۳: ماتریس همبستگی بین متغیرهای پنهان

متغیرهای تحقیق	۱	۲	۳	۴	۵	۶	AVE	C.R
۱-سوء نظارت ادراک شده	۱						۰/۶۴	۰/۹۳
۲-رفتارهای نورو تیک	۰/۵۸۰	۱					۰/۶۶	۰/۸۷
۳-خستگی عاطفی	۰/۴۰۳	۰/۵۸۸	۱				۰/۵۹	۰/۹۱
۴-واکنش‌های فرا اجتماعی	-۰/۴۲۸	-۰/۳۲۴	-۰/۴۳۱	۱			۰/۶۷	۰/۸۹
۵-انسداد سازمانی	۰/۶۲۰	۰/۵۵۲	۰/۶۲۶	-۰/۶۵۲	۱		۰/۶۲	۰/۸۵
۶-بروندادهای عملکرد شغلی	۰/۳۷۰	-۰/۳۸۱	-۰/۲۹۹	۰/۳۷۶	۰/۲۶۹	۱	۰/۶۰	۰/۹۰

شاخص‌هایی از قبیل NFI^1 ، GFI^2 و $AGFI^3$ شاخص‌های تناسب مدل هستند. در این شاخص‌ها هرچه ارزش بیشتر باشد، مدل تناسب بهتری دارد. جدول شماره ۴ شامل مهمترین شاخص‌های برازش مدل می‌باشد و نشان می‌دهد که تمامی این شاخص‌ها حاکی از تناسب مدل با داده‌های مشاهده شده می‌باشد زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص RMSEA کمتر از ۰/۰۸ و مابقی شاخص‌ها نیز قابل قبول هستند. به بیان دیگر مدل تحقیق معنادار و قابل قبول است.

جدول شماره ۴: شاخص‌های برازش مدل

مقدارهای به دست آمده		نام شاخص
مقدار به دست آمده	حد مجاز	
۲/۱۸۳	کمتر از ۳	کای دو بر درجه آزادی
۰/۹۴	بالاتر از ۰/۹۰	نیکویی برازش (GFI)
۰/۰۶۸	کمتر از ۰/۰۸	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
۰/۹۶	بالاتر از ۰/۹۰	برازندگی تعدیل یافته (CFI)
۰/۹۳	بالاتر از ۰/۹۰	نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)

1. Normed Fit Index
2. Goodness of Fit Index
3. Adjusted Goodness of Fit Index

به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش کمترین توان دوم جزئی (PLS) استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۵ نشان داده شده است.

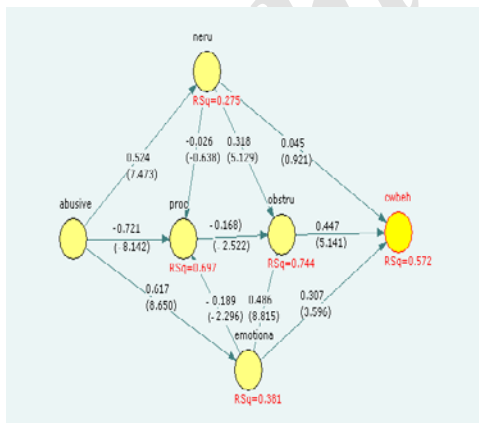
جدول شماره ۵: بررسی فرضیه‌های تحقیق

فرضیه های تحقیق	ضریب مسیر	آماره t	نتیجه فرضیه
سوء نظارت ادراک شده ← رفتارهای نورو تیک	۰/۵۴۵	۵/۶۰۲	تائید
سوء نظارت ادراک شده ← خستگی عاطفی	۰/۳۴۶	۴/۶۶۶	تائید
سوء نظارت ادراک شده ← واکنش های فرا اجتماعی	-۰/۳۹۰	۴/۸۴	تائید
واکنش های فرا اجتماعی ← انسداد سازمانی	-۰/۶۵۳	-۳/۱۳۹	تائید
رفتارهای نورو تیک ← انسداد سازمانی	۰/۵۱۷	۶/۵۱۷	تائید
رفتار نورو تیک ← واکنش های فرا اجتماعی	۰/۰۷۰	۰/۹۸۲	رد
خستگی عاطفی ← انسداد سازمانی	۰/۳۱۸	۴/۰۰۵	تائید
رفتارهای نورو تیک ← رفتارهای ناکارآمد شغلی	۰/۳۶۷	۳/۵۰۲	تائید
خستگی عاطفی ← رفتارهای ناکارآمد شغلی	۰/۲۲۱	۲/۸۹۵	تائید
انسداد سازمانی ← رفتارهای ناکارآمد شغلی	۰/۲۱۴	۲/۳۹۶	تائید
خستگی عاطفی ← واکنش های فرا اجتماعی	-۰/۲۸۵	-۲/۱۹۹	تائید

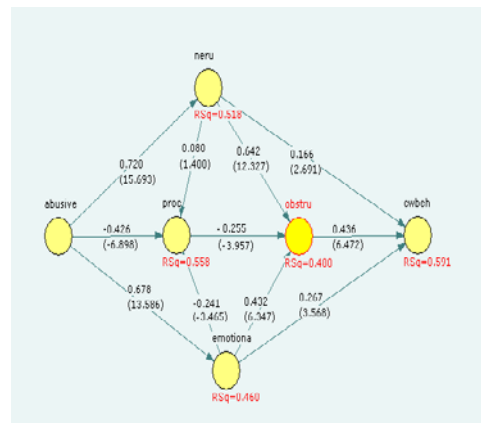
نتایج نشان می‌دهد که سوء نظارت ادراک شده بر دو متغیر رفتار نورو تیک و خستگی عاطفی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر آن بر رفتار نورو تیک ($\beta=0/545$) بیشتر از خستگی عاطفی ($\beta=0/346$) است بدین معنا هرچه میزان سوء نظارت ادراک شده در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان رفتار نورو تیک نیز افزایش می‌یابد. همچنین سوء نظارت ادراک شده بر واکنش های فرا اجتماعی کارکنان ($\beta=-0/390$) تاثیر منفی و معکوس دارد به این معنا که هر چه میزان سوء نظارت ادراک شده افزایش پیدا کند به همان میزان واکنش های فرا اجتماعی کاهش پیدا می‌کند. رفتار نورو تیک نیز بر دو متغیر انسداد

سازمانی و رفتارهای ناکارآمد شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر آن بر انسداد سازمانی ($\beta = 0/517$) بیشتر از رفتارهای ناکارآمدی شغلی ($\beta = 0/367$) است بدین معنا هرچه میزان رفتار نورووتیک در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان انسداد سازمانی نیز افزایش می‌یابد. تاثیر رفتار نورووتیک بر واکنش‌های فرااجتماعی ($\beta = 0/070$) به لحاظ آماری رد شده و تاثیر معناداری ندارد. یافته‌ها نشان می‌دهد که خستگی عاطفی بر دو متغیر انسداد سازمانی و رفتارهای ناکارآمد شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر آن بر انسداد سازمانی ($\beta = 0/318$) بیشتر از رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta = 0/221$) است بدین معنا هرچه میزان خستگی عاطفی در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان انسداد سازمانی نیز افزایش می‌یابد. خستگی عاطفی بر واکنش‌های فرااجتماعی ($\beta = -0/285$) تاثیر منفی و معکوس دارد به این معنا که هرچه میزان خستگی عاطفی افزایش پیدا کند به همان میزان واکنش‌های فرااجتماعی کاهش پیدا می‌کند. انسداد سازمانی بر رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta = 0/214$) تاثیر مثبت و معناداری دارد بدین معنا هرچه میزان انسداد سازمانی در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان رفتارهای ناکارآمد شغلی نیز افزایش می‌یابد. واکنش‌های فرااجتماعی بر انسداد سازمانی ($\beta = -0/653$) تاثیر منفی و معناداری دارد، بدین معنا که هرچه واکنش‌های فرااجتماعی بیشتر شود انسداد سازمانی به همان میزان کمتر می‌شود.

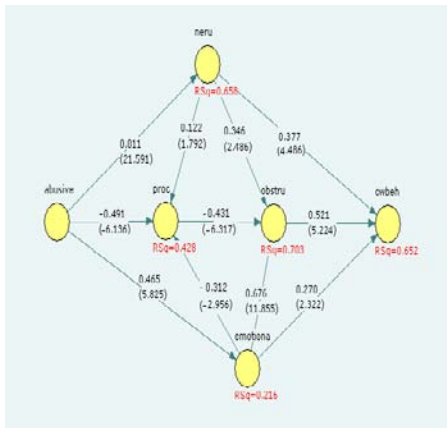
مدل ساختاری فرضیه‌های تحقیق در سطح سازمانی



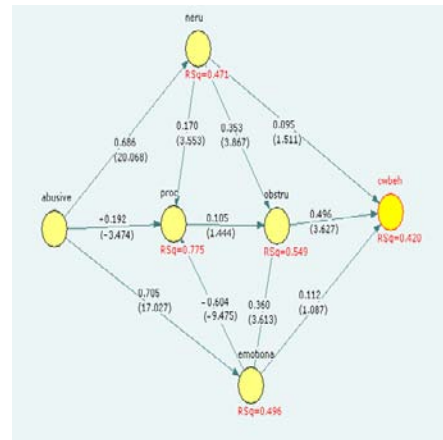
شکل ۳: مدل ساختاری سازمان‌های آموزشی



شکل ۴: مدل ساختاری سازمان‌های رفاهی



شکل ۵: مدل ساختاری سازمانهای اقتصادی



شکل ۴: مدل ساختاری سازمانهای سیاسی

به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش کمترین توان دوم جزئی (PLS) استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶ شماره: بررسی فرضیه‌های تحقیق در سازمان‌های مورد مطالعه

سازمانهای اقتصادی		سازمانهای سیاسی		سازمانهای آموزشی		سازمانهای رفاهی		فرضیه‌های تحقیق
t	β	t	β	t	β	t	β	
								سوء نظارت ادراک شده ← رفتارهای نورو تیک
۲۱/۵۹	۰/۸۱	۲۰/۰۶	۰/۶۸	۷/۴۷	۰/۵۲	۱۵/۶۹	۰/۷۲	سوء نظارت ادراک شده ← خستگی عاطفی
۵/۸۲	۰/۴۶	۱۷/۰۲	۰/۷۰	۸/۶۵	۰/۶۱۷	۱۳/۵۸	۰/۶۷	سوء نظارت ادراک - شده ← واکنش های فرا اجتماعی
۰/۴۶	-۰/۴۹	-۳/۴۷	۰/۱۹	-۸/۱۴	-۰/۷۲	-۶/۸۹	-۰/۴۲	واکنش های فرا اجتماعی ← انسداد سازمانی
-۶/۳۱	-۰/۴۳	۱/۴۴	۰/۱۰	-۲/۵۲	-۰/۱۶	-۳/۹۵	-۰/۲۵	رفتارهای نورو تیک ← انسداد سازمانی
۲/۴۸	۰/۳۴	۳/۸۶	۰/۳۵	۵/۱۲	۰/۳۱	۱۲/۳۲	۰/۶۴	

۱۱/۸۵	۰/۶۷	۳/۶۱	۰/۳۶	۸/۸۱	۰/۴۸	۶/۳۴	۰/۴۳	خستگی عاطفی ← انسداد سازمانی
۴/۴۸	۰/۳۷	۱/۵۱	۰/۰۹	۰/۹۲	۰/۰۴	۲/۶۹	۰/۱۶	رفتارهای نورووتیک ← رفتارهای ناکارآمد شغلی
۲/۳۲	۰/۲۷	۱/۰۸	۰/۱۱	۳/۵۹	۰/۳۰	۳/۵۶	۰/۲۶	خستگی عاطفی ← رفتارهای ناکارآمد شغلی
۵/۲۲	۰/۵۲	۳/۶۲	۰/۴۹	۵/۱۴	۰/۴۴	۶/۴۷	۰/۴۳	انسداد سازمانی ← رفتارهای ناکارآمد شغلی
-۲/۹۵	-۰/۳۱	-۹/۴۷	-۰/۶۰	-۲/۲۹	-۰/۱۸	-۳/۴۶	-۰/۲۴	خستگی عاطفی ← واکنش‌های فرااجتماعی
۱/۷۹	۰/۱۲	۳/۵۵	۰/۱۷	-۰/۶۳	-۰/۰۲	۱/۴۰۰	۰/۰۸۰	رفتار نورووتیک ← واکنش‌های فرااجتماعی

نتایج نشان می‌دهد که سوءنظارت ادراک شده بر دو متغیر رفتار نورووتیک و خستگی عاطفی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر آن بر رفتار نورووتیک ($\beta = 0.172$) بیشتر از خستگی عاطفی ($\beta = 0.167$) است بدین معنا هرچه میزان سوءنظارت ادراک شده در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند، میزان رفتار نورووتیک نیز افزایش می‌یابد. همچنین سوءنظارت بر واکنش‌های فرااجتماعی کارکنان ($\beta = -0.42$) تاثیر منفی و معکوس دارد به این معنا که هر چقدر میزان سوءنظارت افزایش پیدا کند به همان میزان واکنش‌های فرااجتماعی کاهش پیدا می‌کند. رفتار نورووتیک نیز بر دو متغیر انسداد سازمانی، رفتارهای ناکارآمد شغلی و تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر انسداد سازمانی ($\beta = 0.164$) بیشتر از رفتارهای ناکارآمدی شغلی ($\beta = 0.16$) است بدین معنا هرچه میزان رفتار نورووتیک در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان انسداد سازمانی نیز افزایش می‌یابد و همچنین رفتار نورووتیک بر واکنش‌های فرااجتماعی ($\beta = 0.08$) به لحاظ آماری رد شده و تاثیر معناداری ندارد.

خستگی عاطفی بر دو متغیر انسداد سازمانی و رفتارهای ناکارآمد شغلی تاثیر مثبت

و معناداری دارد که ضریب تاثیر آن بر انسداد سازمانی ($\beta = 0/43$) بیشتر از رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta = 0/26$) است. بدین معنا هرچه میزان خستگی عاطفی در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان انسداد سازمانی نیز افزایش خواهد یافت و همچنین خستگی عاطفی بر واکنش‌های فراجتماعی ($\beta = -0/24$) تاثیر منفی و معکوس دارد به این معنا که هرچه میزان خستگی عاطفی افزایش پیدا کند به همان میزان واکنش‌های فراجتماعی کاهش پیدا می‌کند. انسداد سازمانی بر رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta = 0/43$) تاثیر مثبت و معناداری دارد، بدین معنا هرچه میزان انسداد سازمانی در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان رفتارهای ناکارآمد شغلی نیز افزایش خواهد یافت. نتایج نشان می‌دهد که واکنش‌های فراجتماعی بر انسداد سازمانی ($\beta = -0/25$) تاثیر منفی و معناداری دارد، بدین معنا که هرچه واکنش‌های فراجتماعی بیشتر باشد انسداد سازمانی به همان میزان کمتر می‌شود.

نتایج نشان می‌دهد که سوءنظرات ادراک شده بر دو متغیر رفتار نورووتیک و خستگی عاطفی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر آن بر خستگی عاطفی ($\beta = 0/61$) بیشتر از رفتار نورووتیک ($\beta = 0/52$) است بدین معنا هر چه میزان سوءنظرات ادراک شده در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان خستگی عاطفی نیز افزایش می‌یابد. سوءنظرات ادراک شده بر واکنش‌های فراجتماعی کارکنان ($\beta = -0/72$) تاثیر منفی و معکوس دارد به این معنا که هر چه میزان سوءنظرات ادراک شده افزایش پیدا کند به همان میزان واکنش‌های فراجتماعی کاهش پیدا می‌کند. رفتار نورووتیک بر متغیر انسداد سازمانی ($\beta = 0/318$) تاثیر مثبت و معناداری دارد. رفتار نورووتیک بر واکنش‌های فراجتماعی و رفتارهای ناکارآمد شغلی به لحاظ آماری رد شده‌اند و تاثیر معناداری ندارند.

خستگی عاطفی بر دو متغیر انسداد سازمانی و رفتارهای ناکارآمد شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر آن بر انسداد سازمانی ($\beta = 0/48$) بیشتر از رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta = 0/30$) است. بدین معنا هرچه میزان خستگی عاطفی در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان انسداد سازمانی نیز افزایش می‌یابد. خستگی عاطفی نیز بر واکنش‌های فراجتماعی ($\beta = -0/18$) تاثیر منفی و معکوس دارد به این معنا که هرچه میزان خستگی عاطفی افزایش پیدا کند به همان میزان واکنش‌های فراجتماعی کاهش پیدا می‌کند. انسداد سازمانی بر رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta = 0/44$) تاثیر مثبت و معناداری دارد بدین معنا هرچه میزان انسداد سازمانی در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان رفتارهای ناکارآمد

شغلی نیز افزایش می‌یابد. یافته‌ها نشان می‌دهد که واکنش‌های فرااجتماعی بر انسداد سازمانی ($\beta = -0/16$) تاثیر منفی و معناداری دارد، بدین معنا که هرچه واکنش‌های فرااجتماعی بیشتر باشد انسداد سازمانی به همان میزان کمتر می‌شود.

نتایج نشان می‌دهد که سوءنظارت ادراک شده بر دو متغیر رفتار نورووتیک و خستگی عاطفی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر آن بر خستگی عاطفی ($\beta = 0/70$) بیشتر از رفتار نورووتیک ($\beta = 0/68$) است بدین معنا هرچه میزان سوءنظارت ادراک شده در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان خستگی عاطفی نیز افزایش می‌یابد. نیز سوءنظارت ادراک شده بر واکنش‌های فرااجتماعی کارکنان ($\beta = 0/19$) تاثیر مثبت و معکوس دارد به این معنا که هرچی میزان سوءنظارت ادراک شده افزایش پیدا کند به همان میزان واکنش‌های فرااجتماعی کاهش پیدا می‌کند. رفتار نورووتیک بر دو متغیر انسداد سازمانی و واکنش‌های فرااجتماعی و تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر انسداد سازمانی ($\beta = 0/353$) بیشتر از واکنش‌های فرااجتماعی ($\beta = 0/170$) است بدین معنا هرچه میزان رفتار نورووتیک در بین کارکنان افزایش پیدا کند میزان انسداد سازمانی نیز افزایش می‌یابد. تاثیر رفتار نورووتیک نیز بر رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta = 0/095$) به لحاظ آماری رد شده و تاثیر معناداری ندارد. یافته‌ها نشان می‌دهد که خستگی عاطفی بر متغیر انسداد سازمانی ($\beta = 0/36$) تاثیر مثبت و معناداری دارد بدین معنا هرچه میزان خستگی عاطفی در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان انسداد سازمانی نیز افزایش می‌یابد. خستگی عاطفی بر واکنش‌های فرااجتماعی ($\beta = -0/60$) تاثیر منفی و معکوس دارد به این معنا که هرچه میزان خستگی عاطفی افزایش پیدا کند به همان میزان واکنش‌های فرااجتماعی کاهش پیدا می‌کند. تاثیر خستگی عاطفی نیز بر رفتارهای ناکارآمدی شغلی ($\beta = 0/11$) به لحاظ آماری رد شده و تاثیر معناداری ندارد. انسداد سازمانی بر رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta = 0/49$) تاثیر مثبت و معناداری دارد بدین معنا هرچه میزان انسداد سازمانی در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان رفتارهای ناکارآمد شغلی نیز افزایش می‌یابد. یافته‌ها نشان می‌دهد که واکنش‌های فرااجتماعی بر انسداد سازمانی ($\beta = 0/10$) به لحاظ آماری رد شده و تاثیر معناداری ندارد.

نتایج نشان می‌دهد که سوءنظارت ادراک شده بر دو متغیر رفتار نورووتیک و خستگی عاطفی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر آن بر رفتار نورووتیک ($\beta = 0/81$) بیشتر از خستگی عاطفی ($\beta = 0/46$) است بدین معنا هرچه میزان سوءنظارت ادراک شده در بین

کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان رفتار نورو تیک نیز افزایش می یابد. همچنین سوء نظارت ادراک شده بر واکنش های فرا اجتماعی کارکنان ($\beta = -0/49$) تاثیر منفی و معکوس دارد به این معنا که هر چقدر میزان سوء نظارت ادراک شده افزایش پیدا کند به همان میزان واکنش های فرا اجتماعی کاهش پیدا می کند. رفتار نورو تیک نیز بر دو متغیر رفتارهای ناکارآمد شغلی و انسداد سازمانی و تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر رفتارهای ناکارآمدی شغلی ($\beta = 0/37$) بیشتر از انسداد سازمانی ($\beta = 0/34$) است بدین معنا هر چه میزان رفتار نورو تیک در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان رفتارهای ناکارآمدی شغلی نیز افزایش می یابد. همچنین تاثیر رفتار نورو تیک بر واکنش های فرا اجتماعی ($\beta = 0/12$) به لحاظ آماری رد شده است و تاثیر معناداری ندارد. یافته ها نشان می دهد که خستگی عاطفی نیز بر دو متغیر انسداد سازمانی و رفتارهای ناکارآمد شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب تاثیر آن بر انسداد سازمانی ($\beta = 0/67$) بیشتر از رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta = 0/27$) است. بدین معنا هر چه میزان خستگی عاطفی در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان انسداد سازمانی نیز افزایش می یابد. خستگی عاطفی نیز بر واکنش های فرا اجتماعی ($\beta = -0/31$) تاثیر منفی و معکوس دارد به این معنا که هر چه میزان خستگی عاطفی افزایش پیدا کند به همان میزان واکنش های فرا اجتماعی کاهش پیدا می کند. انسداد سازمانی بر رفتارهای ناکارآمد شغلی ($\beta = 0/52$) تاثیر مثبت و معناداری دارد بدین معنا هر چه میزان انسداد سازمانی در بین کارکنان و سازمان افزایش پیدا کند میزان رفتارهای ناکارآمدی شغلی نیز افزایش می یابد. واکنش های فرا اجتماعی بر انسداد سازمانی ($\beta = -0/43$) تاثیر منفی و معناداری دارد، بدین معنا که هر چه واکنش های فرا اجتماعی بیشتر باشد انسداد سازمانی به همان میزان کمتر می شود.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف تبیین نقش جنبه های منفی رفتار سازمانی در بروز رفتارهای ناکارآمد شغلی کارکنان به شیوه توصیفی از نوع همبستگی و در بین تمامی مدیران و کارکنان سازمان های دولتی شهر ایلام به تعداد ۵۰۰۰ نفر صورت گرفت. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۹۷) تعداد ۳۶۰ نفر به شیوه نمونه گیری تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت گردآوری داده ها از پرسشنامه های استاندارد روا و پایا استفاده شد. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و PLS پردازش و به استفاده از الگوییابی معادلات ساختاری الگوهای

مفروض آزمون و مورد مقایسه قرار گرفتند. یافته‌های پژوهش نشان داد که سوءنظارت مدیران بر واکنش‌های فرااجتماعی کارکنان تاثیر معناداری به اندازه $\beta = -0/39$ دارد. در ارتباط مستقیم بین این دو متغیر، نقش میانجی رفتار نورو تیک مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان داد که سوء نظارت بر واکنش‌های فرااجتماعی از طریق رفتار نورو تیک دارای تاثیری برابر با $0/11$ است. $\beta =$ در تایید یافته فوق نتایج پژوهش پرسموت (۲۰۱۲) با عنوان «بایست و بلند صحبت کن: بررسی واکنش‌های اجتماعی کارکنان با سوءنظارت مشاهده شده» نشان داد که سوءنظارت مدیران با واکنش‌های اجتماعی رابطه معناداری دارد. تحقیق دیگری روی سوابق سوءنظارت توسط روستوبانگ، اسکات و اگتريک (۲۰۱۱) انجام گرفت. محققان، تاثیر هنجارهای پرخاشگر مدیران را در محیط کار روی سوءنظارت بررسی کردند. اگر هنجارهای پرخاشگر از سوی مدیران در محل کار وجود داشته باشد، کارکنان تمایل دارند این هنجارهای منفی را الگو قرار دهند و تطبیق دهند که می‌تواند رفتار توهین آمیز را در سازمان‌ها تقویت کند. یافته پژوهش‌های بیرون (۲۰۱۰)؛ تائو و میشل (۲۰۱۰)؛ تیر، کار، بروکس، گید، هو، هوا (۲۰۰۹) نشان داد که سوءنظارت مدیران به رفتارهای کاری منحرف و متقابل کارکنان منجر می‌شود که بروز چنین رفتارهای انحرافی کارکنان در مقابل منبع بی عدالتی و بد زبانی مدیران ایجاد می‌شود. از نظر آنها سوءنظارت نوعی پرخاشگری و بد رفتاری بین فردی است که از سوی مدیران سازمان شروع و به سایر کارکنان سرایت می‌کند. در توجیه رابطه بین دو متغیر فوق الذکر، تائو و همکاران (۲۰۰۹) به نظریه مدیریت عدم قطعیت‌ها اشاره دارند و بر این باورند که توجه فرد به عدالت در وضعیت عدم قطعیت، قوی تر است. از این رو، درک عدالت و مدیر بدزبان در شرایط عدم قطعیت، نمایان تر است، که وجود چنین امری رابطه بین سوءنظارت و انحراف را تقویت می‌کند.

نتایج پژوهش نشان داد که سوءنظارت مدیران از طریق خستگی عاطفی بر واکنش‌های فرا اجتماعی کارکنان تاثیر معناداری دارد و این تاثیر برابر با $\beta = -0/39$ است. نتیجه این فرضیه با نتیجه پژوهش‌های سونگ یو وو و چنگیا هو (۲۰۰۹) و سان کیوانگ وو، کای کائو (۲۰۱۵) همراستا است. سونگ یو وو و چنگیا هو (۲۰۰۹) در مطالعه خود بر روی رابطه بین سوءنظارت و خستگی عاطفی کارکنان دریافتند که هسته خود ارزیابی ارتباط منفی با سوءنظارت دارد، در حالی که سوءنظارت ارتباط مثبت با خستگی عاطفی دارد. در این خصوص بامبرگر و باچاراچ (۲۰۰۶) نیز دریافتند که سوءنظارت مدیران بر خستگی عاطفی کارکنان تاثیر معناداری دارد.

حمایت ادراک شده از سوی همکاران و قابلیت سرایت عاطفی در رابطه بین سوء نظارت و خستگی عاطفی نقش تعدیل گر دارند. بطور شگفت انگیزی اثر تعدیل گر حمایت ادراک شده از سوی همکاران الگوی غیر منتظره نشان داد که ارتباط قوی میان سوء نظارت و خستگی عاطفی وجود دارد وقتی که حمایت ادراک شده از سوی همکاران بالا است. همچنین سان کیوانینگ وو، کای کائو (۲۰۱۵) پژوهشی تحت عنوان سوء نظارت و تعارض کار- خانواده: نقش میانجی گری خستگی عاطفی انجام دادن رابطه مستقیم و غیر مستقیم بین سوء نظارت و تعارض کار- خانواده مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان می دهد که سوء نظارت تاثیر معناداری دارد بر تعارض کار- خانواده و با نقش میانجی گری خستگی عاطفی تا حدی مرتبط است.

در توجیه و تبیین رابطه فوق می توان از نظریه مبادله اجتماعی، نظریه محافظه کاری منابع (COR)، نظریه وابستگی قدرت، و نظریه قرارداد روانشناختی استفاده کرد. رفتار فرا اجتماعی که از آن با عنوان رفتار احتیاطی هم یاد می شود به رفتارهایی اشاره دارد که بطور مستقیم یا صریح انتظار نمی رود یا پاداش داده نمی شود اما بطور کلی به خدمات با کیفیت بالاتر و ارتقای عملکرد موثر سازمان ها منجر می شود که به لحاظ نظری این فرآیند و شکل گیری این رفتار، ریشه در نظریه ی تبادل اجتماعی دارد. طبق این نظریه، کارکنان برای مقابله با کسانی که به آنها سود می رسانند، در تکاپو هستند. رفتار فرا اجتماعی همچنین رفتاری است که ممکن است به منظور پاداش به کسانی که از آنها سود برده شده، نمایش داده شود. در نگاه اول ممکن است ذینفعان اصلی چنین رفتارهایی تنها سازمان ها یا شرکت ها تلقی شوند در حالیکه علاوه بر سازمان ها و شرکت ها، کارکنان و مشتریان در چنین رفتاری ذینفع هستند. فاولر (۲۰۱۳) بر این باور است که رفتارهای فرا اجتماعی در صورتیکه تحت تاثیر ناکامی یا سوء مدیریت قرار گیرد ممکن است به افزایش هزینه های سازمان و کاهش کیفیت خدمات آن منجر شود. از آنجاییکه رفتار فرا اجتماعی کارکنان شامل رفتارهایی از قبیل: فراهم کردن پیشنهادات برای بهبود کیفیت خدمات (یی و همکاران، ۲۰۰۸؛ باو و همکاران، ۲۰۰۹؛ پاترسون و همکاران، ۲۰۰۳)، تشویق دوستان و خانواده به استفاده از خدمات سازمان (یی و همکاران، ۲۰۰۸؛ باو و همکاران، ۲۰۰۹؛ بتنکورت، ۱۹۹۷؛ پاترسون و همکاران، ۲۰۰۳)، اطلاع رسانی به سازمان از وجود ضعف هایی در عملکرد خدماتی (یی و همکاران، ۲۰۰۸؛ باو و همکاران، ۲۰۰۹؛ بتنکورت، ۱۹۹۷). و انعطاف پذیری در مقابل شکست های غیر منتظره در ارائه خدمات (یی و همکاران،

۲۰۰۸؛ باو و همکاران، ۲۰۰۹؛ بتکورت، ۱۹۹۷) می‌باشد بروز هر گونه عامل منفی از قبیل سوء نظارت مدیران و رفتارهای خارج از عرف آنها موجب آسیب زدن به جنبه‌های مختلف رفتار فرا اجتماعی کارکنان در سازمان می‌شود و تا جاییکه ممکن است کارکنان خلاف فعالیت‌های اصلی سازمان اقدام نماید. در تایید نقش مدیریت در بروز رفتارهای فرا اجتماعی، ولیخانی (۱۳۹۴) اذعان دارد که وضعیت و شرایط ارتباط کارکنان - کارفرما می‌تواند رفتار فرانتشی (فرا اجتماعی) سازمان را ترغیب کرده یا مانع آن شود. در صورتیکه تبادل اجتماعی مثبت، تعیین هویت با اهداف سازمانی و توانمندی سازی کارکنان از سوی مدیریت سازمانها صورت نگیرد، رفتارهای مخرب کاری از قبیل رفتار نورتیک و ضد رفتار فرا اجتماعی شکل می‌گیرد. به زعم اسپکتور (۱۹۷۸) رفتارهای سوء مدیران واکنش‌های رفتاری منفی مانند ناامیدی سازمانی، عملکرد شغلی ضعیف، غیبت، تهاجم سازمانی و خشونت‌های میان فردی را در بین کارکنان به همراه دارد.

هوبلر و براس (۲۰۰۶) بیان می‌دارند که بر مبنای نظریه قرارداد روانشناختی می‌توان رابطه رفتار مدیر و بروندهای عملکردی کارکنان را مورد تحلیل قرار داد. بر اساس نظریه قرارداد روانشناختی وقتی یک کارمند احساس می‌کند قرارداد روانشناختی او نقض شده است، نسبت به سازمان احساس خیانت می‌کند. با توجه به منطق پرخاشگری متقابل، کسی که با نقض قرارداد روانشناختی مواجه می‌شود احتمال بیشتری دارد که به یک هدف ضعیف‌تر روی آورد تا خشم خود را خالی کند. بنابراین نقض قرارداد روانی با رفتارهای غیرمولد مانند رفتارهای نورتیک و رفتارهای ضد اجتماعی رابطه دارد.

هریس (۲۰۰۷) با تلفیق نظریه تعامل اجتماعی و نظریه محافظه کاری منابع اذعان می‌دارد که سوء نظارت مدیر نه تنها کارمندان را ترغیب می‌کند عکس‌العمل نشان دهند، بلکه منابع فردی (زمان برای انجام کار که تاثیر منفی روی بازده فردی دارد) را هدر می‌دهد. همچنین تائو و میشل (۲۰۱۰) ارتباط بین سوء نظارت مدیر و رفتارهای منفی را بر اساس عدالت توزیعی و مرادده ای تبیین کرده اند. از نظر آنها مدیر سازمان با بروز رفتارهای توهین آمیز خود باعث می‌شود موقعیت و منافع شخصی اش نزد کارکنان از بین برود. بنابراین تحت شرایط عدالت توزیعی بالا، ممکن است اطلاعات نامتناسب توسط فرد دریافت می‌شود و این امر موجب می‌شود، مدیر منابع خود را هدر می‌دهد و بنابراین رابطه مثبت بین سوء نظارت و انحراف محل کار را تقویت می‌کند.

تپر (۲۰۰۹) با تلفیق نظریه تعامل اجتماعی و نظریه وابستگی قدرت ادعا کرده که کارمندان وقتی احساس می‌کنند وابستگی کمتری به سازمان و مدیریت دارند، آمادگی بیشتری برای نشان دادن رفتار انحرافی دارند. این عدم وابستگی بر اساس مقاصد فردی برای ترک سازمان، ارزیابی می‌شود.

در بررسی ارتباط بین رفتار نورتیک و انسداد سازمانی با نقش میانجی واکنش‌های فرااجتماعی یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که رفتار نورتیک بر انسداد سازمانی تاثیر معناداری به اندازه $\beta = ۰/۵۱$ دارد. همچنین در این ارتباط واکنش‌های فرااجتماعی نقش میانجی می‌تواند داشته باشد اما مقدار آن از مسیر مستقیم ضعیف‌تر است. انسداد سازمانی به مثابه ادراک کارکنان در خصوص میزانی است که سازمان مانع، بازدارنده و دخالت‌کننده در رسیدن آنها به اهداف فردی و حرفه‌ای هست و به طور خاص به ادراک کارکنان از کیفیت روابط آنان با سازمان بر می‌گردد. بنابراین جهت توجیه ارتباط بین رفتارهای نورتیک و انسداد سازمانی می‌توان از نظریه مبادله اجتماعی که ارتباط بین کارمند و کارفرما را شرح می‌دهد، استفاده کرد. ادراک انسداد سازمانی، نوعی جدایی شناختی در هویت سازمانی و فردی ایجاد می‌کند؛ چراکه افرادی که حس بدی نسبت به خودشان دارند، اگر منشأ این احساس را سازمان بدانند، در پی جداکردن هویت خود از سازمان هستند. با توجه به این امر، شناسایی عواملی که به کاهش ادراک انسداد سازمانی منجر می‌شود، اهمیت زیادی دارد. یکی از عواملی که بر انسداد سازمانی ادراک شده تاثیر می‌گذارد، سوء نظارت مدیران و به تبع آن بروز رفتارهای نورتیک از سوی کارکنان است. بر اساس نظریه مبادله اجتماعی زمانی که کارکنان از سوی مدیریت نوعی سوء رفتار و بد رفتاری را مشاهده نمایند در وهله نخست مجموعه‌ای از رفتارهای نورتیک و بیمارگونه در کارکنان شکل می‌گیرد که به تدریج منجر به جدایی شناختی از هویت سازمانی و فردی یا همان پیدایش انسداد سازمانی ادراک شده می‌شود. بدین معنا که کارکنان از نظر شناختی، خود را از سازمانهایی که نیاز آنها برای ارتقای فردی را نادیده می‌گیرد، جدا می‌کنند. بنابراین تمامی مسائل و جنبه‌های منفی سازمانها به سبک مدیریت و رهبری مدیران مرتبط و وابسته است.

نتایج پژوهش نشان داد که واکنش‌های فرااجتماعی بر انسداد سازمانی تاثیر معناداری به اندازه $\beta = -۰/۶۵$ دارد. همچنین نتایج نشان داد که بین واکنش‌های فرااجتماعی و انسداد سازمانی با نقش میانجی خستگی عاطفی ارتباط معناداری وجود دارد. در راستای نتایج فوق،

صادقی، حسین زاده، داودی (۲۰۱۶) در پژوهشی تحت عنوان مطالعه رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی شغلی دبیران مقطع متوسطه دوره اول ارتباط مثبت و معناداری دارد. بدین معنی که هر قدر میزان رفتار شهروندی سازمانی دبیران افزایش یابد، فرسودگی شغلی آنان افزایش می‌یابد ولی بر دو بعد خستگی عاطفی و فقدان موفقیت فردی ارتباط منفی دارد به این معنی که هرچه رفتار شهروندی سازمانی افزایش یابد خستگی عاطفی و فقدان موفقیت فردی کاهش می‌یابد.

نتایج پژوهش نشان داد که رفتار نورویتیک بر رفتار ناکارآمد شغلی تاثیر معناداری به اندازه $\beta = 0/36$ دارد. همچنین نتایج نشان داد که رفتار نورویتیک بر رفتارهای ناکارآمدی شغلی با نقش میانجی انسدادسازمانی ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین خستگی عاطفی بر رفتار ناکارآمد شغلی تاثیر معناداری به مقدار $\beta = 0/22$ دارد و در این ارتباط متغیر انسدادسازمانی نقش میانجی دارد. در نهایت نتایج پژوهش نشان داد که سوءنظارت مدیران بر رفتارهای ناکارآمد شغلی تاثیر معناداری به اندازه $\beta = 0/55$ دارد. این میزان تاثیر از طریق رفتار نورویتیک برابر با $\beta = 0/37$ ؛ از طریق خستگی عاطفی برابر با $\beta = 0/35$ ، و از طریق انسداد سازمانی برابر با $\beta = 0/22$ است. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد سوءنظارت مدیران بر رفتارهای ناکارآمدی شغلی تاثیر معناداری دارد.

منابع

- ادوارد ج گرپ. (۱۳۸۱) نابرابری اجتماعی دیدگاههای نظریه پردازان کلاسیک و معاصر. ترجمه محمد سیاهپوش و احمد رضا غروی زاد، نشر معاصر (۱۳۷۲).
- جعفریان فرد و عریضی (۲۰۱۲). خستگی هیجانی و رفتارهای شهروندی سازمانی: نقش تعدیل کننده رفتارهای شهروندی معطوف به فرد. فصلنامه پژوهش در سلامت روانشناختی، ۶(۳)، ۵۰-۵۹.
- ساعتی، نسیم (۱۳۹۵). بررسی پساایندها و پیشایندهای بی نزاکتی محل کار و ارائه الگو. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. دانشگاه ایلام. چاپ شده.
- شیخیان علی، (۱۳۹۵). بررسی ارتباط بین خستگی عاطفی و استرس شغلی در کارکنان اداره بندر و گمرک شهرستان آبادان. فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی، ۳(۱۳)، ۱۴۹-۱۵۷.
- علوی، سلمان، احمدی، محمد امین؛ زر، عبدالصالح (۱۳۹۶). بررسی اثربخشی ورزش بر میزان فرسودگی شغلی، سلامت عمومی و امید به زندگی کارمندان دانشگاه علوم پزشکی جهرم. مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، ۴(۳)، ۱۶۰-۱۶۹.
- یاسینی، علی (۱۳۹۵). ارائه الگوی سوء رفتار سازمانی معلمان در مدارس دولتی با رویکرد طولی. دو فصلنامه مدیریت برنامه ریزی در نظام های آموزش، ۳(۱۴): ۶۷-۴۶.
- Andersson, L. M., & Pearson, C (1999). Tit for tat: The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24: 452-472.
- Aryee, S., Sun, L.-Y., Chen, Z. X. G., & Debrah, Y. A. (2008). Abusive supervision and contextual performance: The mediating role of emotional exhaustion and the moderating role of work unit structure. *Management and Organization Review*, 4, 393-411.
- Bamberger, P.A., & Bacharach, S.B. (2006). Abusive supervision and subordinate problem drinking: Taking resistance, stress and subordinate personality into account. *Human Relations*, 59, 723-752.
- Bin Fakhar. Faique. (2014). Impact of Abusive supervision on Organizational Citizenship Behavior: Mediating role of Job Tension, Emotional Exhaustion and Turnover Intention. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. 3 (6). 70-74
- Biron, M. (2010). Negative reciprocity and the association between perceived organizational ethical values and organizational deviance. *Human Relations*, 63, 975-897.
- Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A., & Barrick, M. R. (2004). Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 89: 599-609.
- Fried, A. L., & Fisher, C. B. (2016). Moral stress and job burnout among frontline staff conducting clinical research on affective and anxiety disorders.

Professional Psychology: Research and Practice, 47(3), 171.

Gregory, B. T., Osmonbekov, T., Gregory, S. T., Albritton, M. D., & Carr, J. C. (2013). Abusive supervision and citizenship behaviors: exploring boundary conditions. *Journal of Managerial Psychology*, 28(6), 628-644.

Kernan, M. C., Racicot, B. M., & Fisher, A. M. (2016). Effects of abusive supervision, psychological climate, and felt violation on work outcomes: a moderated mediated model. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 23(3), 309-321.

Kordshouli, H. R., Jafarpour, Y., & Bouzanjani, A. A. (2016). An analysis of the pro-social behaviors of customers in response to the firms' service quality. *Iranian Journal of Management Studies*, 9(1), 21-36.

Lian, H., Ferris, D. L., & Brown, D. J. (2012). Does power distance exacerbate or mitigate the effects of abusive supervision? It depends on the outcome. *Journal of Applied Psychology*, 97: 107-123.

Lian, H., Ferris, D. L., & Brown, D. J. 2012b. Does taking the good with the bad make things worse? How abusive supervision and leader-member exchange interact to impact need satisfaction and organizational deviance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 117: 41-52.

Mazloomi Mahmoudabad S, Gerayllo S, N. A(2015). Evaluating the Correlation between Burnout Syndrome Dimensions and Mental Health of Cashiers in State Banks of Golestan. *TB journal.*;14(2):11-22.

O' Reilly, J., & Aquino, K. (2011). A model of third parties' morally-motivated responses to injustice. *Academy of Management Review*, 36, 526-543.

Peng, A. C., Schaubroeck, J. M., & Li, Y. (2014). Social exchange implications of own and coworkers' experiences of supervisory abuse. *Academy of Management Journal*, 57(5), 1385-1405.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563.

Priesemuth, M. (2013). Stand up and speak up: Employees' prosocial reactions to observed abusive supervision. *Business & society*, 52(4), 649-665.

Skitka, L. J. (2002). Do the means always justify the ends or do the ends sometimes justify the means? A value protection model of justice reasoning. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 588-597.

Tepper, B. J., Carr, J., Breaux, D. M., Geider, S., Hu, C., & Hua, W. (2009). Abusive supervision, intentions to quit, and employees' workplace deviance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109, 156-167.

Tepper, B. J., Carr, J., Breaux, D. M., Geider, S., Hu, C., & Hua, W. (2009). Abusive supervision, intentions to quit, and employees' workplace deviance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109, 156-167.

Tepper, B. J., Duffy, M. K., Henle, C. A., & Lambert, L. S. (2006).

Procedural injustice, victim precipitation, and abusive supervision. *Personnel Psychology*, 59, 101-123.

Tepper, B.J. (2000). Consequences of Abusive Supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178-190.

Thau, S., & Mitchell, M. S. (2010). Self-gain or self-regulation impairment? Tests of competing explanations of the supervisor abuse and employee deviance relationship through perceptions of distributive justice. *Journal of Applied Psychology*, 95, 1009-1031.

Wang, W., Mao, J., Wu, W., & Liu, J. (2012). Abusive supervision and workplace deviance: The mediating role of interactional justice and the moderating role of power distance. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 50(1), 43-60.

Whitman, M.V., Halbesleben, J.R. and Holmes, O. (2014) Abusive Supervision and Feedback Avoidance: The Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 38-53.

Wu, S., & Cao, K. (2015). Abusive Supervision and Work-Family Conflict: The Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 3(04), 171- 189.

Wu, T.Y., & Hu, C. (2009). Abusive supervision and employee emotional exhaustion: Dispositional antecedents and boundaries. *Group & Organization Management*, 43, 143-169.

Zellars, K.L., Tepper, B.J., & Duffy, M.K. (2002). Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87, 1068-1076.

Archive