

Correlation of Organizational, Ethical and Moral-based Leadership Values with Job Stress and Emotional Exhaustion among Employees of ZoobAhan Stock Company

Mohsen. Golparvar, Ph.D.
Email: drmgolparvar@gmail.com
Shirin. Nayeri, M.A.

دکتر محسن گل‌پرور^۱: استادیار دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان
شیرین نیری: کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه
آزاد اسلامی خوراسگان

Abstract: This research was administered with the purpose of studying the combined relationship between organizational values, moral-based leadership and ethical values with job stress and emotional exhaustion. Research statistical population was 7000 employees of ZoobAhan Stock Company in autumn 1388. A total of 385 persons were selected by stratified sampling. Research instruments included organizational values questionnaire (with 40 items and five subscales, namely humanities/ethical developmental values, participation/human relations values, values toward quality and customers, external organizational social values and economical/supportive values), moral-based leadership with 9 items, corporate ethical values with 4 items, job stress index with 15 items and emotional exhaustion with 9 items. Data gathered from research questionnaires were analyzed via Pearson's correlation coefficient and stepwise regression analysis. Stepwise regression analysis showed that the moral-based leadership ($\beta = 0.274$), values toward quality and customers ($\beta = -0.297$), economical/supportive values ($B = 0.274$), values toward quality and customers ($\beta = -0.297$), economical/supportive values ($\beta = 0.127$) and external organizational social values ($\beta = 0.119$) had significant predictive power ($P < 0.05$ or $P < 0.01$) for job stress. Also the results of stepwise regression analysis showed that moral-based leadership ($\beta = 0.248$), corporate ethical values ($\beta = -0.156$), values toward quality and customers ($\beta = -0.145$) and economical / supportive values ($B = 0.109$) have significant predictive power ($P < 0.05$ or $P < 0.01$) respectively for prediction of emotional exhaustion.

Keywords: Organizational values, moral-based leadership, corporate ethical values, job stress, emotional exhaustion

چکیده: این پژوهش با هدف بررسی رابطه ترکیبی (رابطه چند گانه) ارزش های سازمانی، رهبری اخلاق مدار و ارزش های اخلاقی با استرس و فرسودگی هیجانی به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن در پایتیز ۱۳۸۸ (حدود ۷۰۰۰ نفر) تشکیل داده‌اند. از بین جامعه آماری فوق‌الذکر، ۳۸۵ نفر به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم از معاونت‌های این شرکت نمونه‌گیری شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه ارزش های سازمانی (با ۴۰ سؤال و پنج خرده مقیاس بنام های ارزش های اخلاقی رشدی و انسانی، ارزش های روابط انسانی و مشارکت، ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان، ارزش های اجتماعی برون سازمانی و ارزش های حمایتی - اقتصادی)، پرسشنامه رهبری اخلاقی مدار با ۹ سؤال، پرسشنامه ارزش های اخلاقی همکارانه با ۴ سؤال، پرسشنامه استرس شغلی با ۱۵ سؤال و پرسشنامه فرسودگی هیجانی با ۹ سؤال بودند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای استرس شغلی نشان داد که به ترتیب رهبری اخلاقی مدار ($\beta = 0.274$)، ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان ($\beta = -0.297$)، ارزش های حمایتی - اقتصادی ($\beta = 0.274$) و ارزش های اجتماعی برون سازمانی ($\beta = 0.119$) دارای توان پیش‌بین معنادار ($P < 0.05$ و $P < 0.01$) هستند. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام برای فرسودگی هیجانی نشان داد که به ترتیب رهبری اخلاقی مدار ($\beta = 0.248$)، ارزش های اخلاقی همکارانه ($\beta = -0.156$)، ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان ($\beta = -0.145$) و ارزش‌های حمایتی - اقتصادی ($\beta = 0.109$) دارای توان پیش‌بینی معنادار ($P < 0.05$ یا $P < 0.01$) هستند.

واژگان کلیدی: ارزش های سازمانی، رهبری اخلاقی مدار، ارزش های اخلاقی همکارانه، استرس شغلی، فرسودگی هیجانی

مقدمه

استرس شغلی^۱ و فرسودگی هیجانی^۲ دو پدیده بهم مرتبط و حساسی هستند که بواسطه اثرات چشم گیری که بر سلامتی کارکنان و سازمان بجای می گذارند، تحقیقات قابل توجهی در باب آنها انجام گرفته است. استرس شغلی بنا بر گزارش سانن تگ، کوتلر و فریتز^۳ (۲۰۰۹) در شرایط رو به تحول و پیشرفت در مشاغل امروزی سازمان ها بسیار شایع است. مشخصه های متعددی در مشاغل نظیر ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری کاری و ناهماهنگی های هیجانی حین کار می توانند بر افراد فشار وارد کنند. تجمع این عوامل فشارزا در دوره های کاری، منجر به احساس استرس شغلی که دارای مضمون عدم همخوانی و تناسب بین منابع در دسترس با تقاضاهای شغلی است می گردد (سانن تگ و همکاران، ۲۰۰۹). فرسودگی هیجانی نیز که از پدیده های مرتبط و همپوش با استرس شغلی (بر اساس آنچه در پیشینه ی پژوهش وجود دارد، فرسودگی هیجانی بعنوان یکی از پیامدهای اصلی استرس شغلی معرفی می شود) است، احساس تحت فشار قرار گرفتن هیجانی و فرسوده و تخلیه شدن از طریق کار محسوب می شود و یکی از سه مؤلفه ی اصلی مطرح در مدل سه مؤلفه ای فرسودگی شغلی مسلش و جکسون^۴ (۱۹۸۱) است (لویین و ساگر^۵، ۲۰۰۹). در کل فرسودگی شغلی یک پاسخ عاطفی به استرس مزمن تجربه شده در حین کار است (ساندومیازاکی^۶، ۲۰۰۰). بنا بر گزارش های موجود، استرس و فرسودگی ناشی از مشاغل، سالیانه صدها میلیون دلار را از طریق غیبت، بیمه های پزشکی و کاهش کارایی و عملکرد بر سازمان ها تحمیل می نمایند (وال استریت ژورنال^۷، ۲۰۰۷). پیامدهای مهم مطرح برای استرس و فرسودگی هیجانی را می توان چنین بر شمرد: کناره گیری از مشتریان، شغل و سازمان، کاهش اعتماد بنفس، افسردگی و بیخوابی، کاهش کیفیت و کمیت عملکرد شغلی، افزایش مصرف سیگار، الکل و دیگر مواد اعتیاد آور و نگرانی از بازگشت به شرایط کاری استرس آور. یکی از نظریات بسیار مطرح برای تبیین نحوه وقوع استرس

1- Job stress

2- Emotional exhaustion

3- Sonnentag, Kuttler & Fritz

4- Maslach & Jackson

5- Lewin & Sager

6- Sand & Miyazaki

7- Wall Street Journal

و فرسودگی شغلی به همراه پیامدهای آن نظریه منابع بقاء^۱ است. بر اساس نظریه بقاء، هر پدیده‌ای که برای انجام یک کار ارزشمند و ضروری است و بعنوان ابزار یا وسیله‌ای برای رسیدن به هدف مورد استفاده قرار می‌گیرد (هابفول^۲، ۲۰۰۲) یک منبع بقاء برای فرد محسوب می‌شود. بر اساس این نظریه چهار طبقه منبع پایه در محیط‌های کار را می‌توان تصور نمود: (۱) منابع فیزیکی (مواد و اشیاء)، (۲) منابع شخصی (مهارت‌ها و توانائی‌ها، (۳) منابع مربوط به شرایط و وضعیت (نظیر جو، فرهنگ، شرایط اجتماعی و روابط بین فردی) و (۴) منابع انرژی (کارآیی و اله‌شین لوی^۳، ۲۰۰۹). در محیط‌های کار، افراد معمولاً بدنبال دستیابی، حفظ و ذخیره هر یک از این منابع هستند. استرس و بدنبال آن فرسودگی هیجانی زمانی بوقوع می‌پیوندد که: (۱) افراد با شرایطی مواجه شوند که در آن خطر از دست دادن منابع آنها را تهدید نماید، (۲) افراد به دلایل مختلفی منابع در دسترس خود را از دست بدهند، (۳) افراد سرمایه‌گذاری قابل توجهی در امور و کارها صرف نمایند، اما آنچه که از کار خود انتظار دارند را دریافت نکنند. از این منظر نظریه منابع بقاء دارای دو اصل عمده، یعنی عدم تناسب بین از دست دادن منابع و بدست آوردن آنها و ضرورت سرمایه‌گذاری بر منابع به منظور محافظت خود در برابر از دست دادن آنها و دستیابی به منابع جدید می‌باشد. بنابراین در یک جمع بندی می‌توان گفت که براساس نظریه منابع بقاء، افراد باید از طریق ساز و کارهای مختلف سعی در مقابله با استرس و فرسودگی هیجانی نمایند. از لحاظ نظری نیز این نظریه قادر به توضیح ارتباط بین پیشایندهای مختلف استرس و فرسودگی هیجانی با این پدیده‌ها است. سه پیشابند مطرح برای استرس و فرسودگی هیجانی در این پژوهش ارزش‌های سازمانی، ارزش‌های اخلاقی همکارانه و رهبری اخلاق مدار است.

ارزش‌های سازمانی^۴ باورهایی در باب وسایل و اهدافی هستند که از اهمیت بالایی برای سازمان‌ها برخوردارند. همسو با تعریف شخصی ارزش‌ها بعنوان آنچه که افراد آنها را بصورت درون‌زا مطلوب می‌دانند و موجب هدایت اعمال، اقدامات و داوری آنها در باب نتایج یا اهداف می‌شود،

^۱- Conservation resource theory

^۲- Hobfoll

^۳- Karatepe & Aleshinloye

^۴- Organizational value

ارزش های سازمانی بعنوان ترجیحات پایدار برای رشته اعمال، اقدامات و وضعیت های پایانی یا نهایی، جهت دهی و هدایت تصمیمات را در تمامی سطوح سازمان هر روزه بعهدده دارند (دابنی، ریتچی و زربی^۱، ۲۰۰۰). علیرغم اینکه ارزش های سازمانی اغلب در یک فرایند چرخشی با فرهنگ سازمان در تعامل هستند، با اینحال نظام ارزشی موجود در هر سازمانی دارای سه مشخصه فراگیری، شدت و جهت دهی است. به معنای دیگر ارزش های سازمانی مبتنی بر نحوه برقراری روابط و تعاملات درون، بین و برون سازمانی، کیفیت محصولات و خدمات و نظام های پاداش و تنبیه بصورت فراگیر و شدید، زمینه‌ی جهت دهی های رفتاری و عملکردی را بر مبنای دخالت در فرایندهای تصمیم گیری در تمامی سطوح سازمان فراهم می‌آورند (کازانچی، لوئیس و بویر^۲، ۲۰۰۷؛ دالتون^۳، ۲۰۰۶؛ هندل، اشل، تریستر و گالون^۴، ۲۰۰۶). بری^۵ (۱۹۹۹) در اهمیت ارزش های سازمانی برای عملکرد فردی و سازمانی نیز تا بدانجا پیش می‌رود که این پدیده را قلب و روح سازمان ها معرفی می‌کند. بر اساس گزارش دالتون (۲۰۰۶) نیز نیرو و توان ارزش های سازمانی به کاربردی و اجرایی بودن آنها در محیط کار و نه به صرف وجود آنها است. به همین دلیل ارزش های سازمانی در مطالعات مختلف بعنوان پیشایندهای پدیده‌های مختلفی نظیر رضایت، تعهد، رفتارهای فرانقشی، عملکرد، کارایی و اثر بخشی فردی و سازمانی معرفی شده‌اند (هویولوس، فرایلی، ویس، اروین، السدن و شانک^۶، ۲۰۰۹)، رابطه بین ارزش های سازمانی با استرس و فرسودگی شغلی نیز مبتنی بر نقش و دخالت آنها در فرایندهای تصمیم گیری، تعاملات و نظام های ارزیابی و هدایت عملکردی و رفتاری است. در درجه اول، ارزش ها زمینه ساز تعهد حرفه‌ای و مسئولیت پذیری فردی در تمام سطوح سازمان می‌شوند (هندل و همکاران، ۲۰۰۶). به عبارت دیگر نظام های کاری در درون یک سازمان بر مبنای اولویت بندی‌ها، استانداردها و تخصیص منابع مبتنی بر ارزش های همسو با اهداف عمل می‌کنند (فاگرموئن^۷، ۱۹۹۷؛ شانک، ویس و

1- Dobni, Ritchie & Zerbe.

2- Kazanchi, Lewis & Boyer

3- Dalton.

4- Hendel, Eshel, Traister & Galon

5- Berry.

6- Hoyuelos, Fraile, Weis, Urien, Elsdén & Schank

7- Fagermoen

آنکونا^۱، ۱۹۹۶). در یک همسویی بین نقش و کارکردهای مطرح برای ارزش های سازمانی با نظریه منابع بقاء نیز می توان گفت که ارزش های سازمانی بر مبنای عملکرد همسو با اهداف و ارزش های سازمانی، منجر به تخصیص منابع لازم در تمامی ابعاد فیزیکی، موقعیتی، شخصی و انرژی برای افراد می شوند. این توجه و تخصیص که مبتنی بر استانداردهای عملکردی متناسب با تواناییها و همسو با اهداف سازمان است، در یک فرایند مرحله‌ای باعث پیشگیری از وقوع استرس و فرسودگی هیجانی می شوند.

در کنار ارزش های سازمانی، رهبری اخلاق مدار و ارزش های اخلاقی نیز می توانند بعنوان پیشایندهای باز دارنده برای استرس و فرسودگی شغلی عمل کنند. ارزش های اخلاقی همکارانه^۲، نظام غیر رسمی باورها، هنجارها، اعمال و اقداماتی است که بصورت مشترک افراد درون یک سازمان به آن پای بند هستند. این نوع ارزش ها به شدت به نظام مدیریت عالی در سازمان ها بستگی دارند (بیکر، هانت و آندریوز^۳، ۲۰۰۶). این نظامها علیرغم اینکه غیر مدون هستند، نقش کنترل کننده رفتار را بر عهده دارند و از طریق نظام های پاداش، سیاست گذاری ها و قوانین درون سازمانی بر کارکنان و مدیران اثر می گذارند. نکته حائز اهمیت در حوزه ارزش های اخلاقی همکارانه این حقیقت است که ادراک کارکنان و مدیران از حضور ارزش های اخلاقی نظیر عدالت، انصاف، برخورد های محترمانه، رعایت شأن و منزلت کارکنان و درستکاری و صداقت نیز بخودی خود سطوح بالا تا پائین سازمان را تحت تأثیر قرار می دهند. (بیکر و همکاران، ۲۰۰۶). در کنار ارزش های اخلاقی همکارانه، به پدیده‌ی به نسبت جدیدتری موسوم به رهبری اخلاق مدار^۴ می رسیم. به زعم کانتیا و سوار^۵ (۲۰۰۴) هر سازمانی دارای اهداف کوتاه مدت تا بلند مدتی است که دستیابی به آنها بدون حضور رهبری و مدیریت مناسب مقدور نیست. سرپرستان و مدیران با اقدامات و اعمال متعدد خود می توانند موجب تعضیف یا تقویت تعهد، رضایت، عملکرد و رفتار اخلاقی در کارکنان خود شوند. در واقع بر اساس تعاریفی که اکنون از واژه‌ی رهبری می شود،

^۱- Schank, Weis & Ancona

^۲- Corporate ethical values

^۳- Baker, Hunt & Audreus

^۴- Moral based leadership

^۵- Khuntia & Suar

رهبران در محیط‌های کار پیش از آنکه بر نیروی موقعیت و مقام خود متکی باشند، بر نیروی شخصی (روانی و اجتماعی) خود متکی هستند. رهبری اخلاقی نیز متناسب با همین تأکیدات در عرصه نظریات و پژوهش های موجود پا به عرصه وجود گذاشته است. در یک تعریف مبتنی بر نظریه یادگیری اجتماعی، براون، تروینو و هریسون^۱ (۲۰۰۵) رهبری اخلاقی را نشان دادن رفتار و سلوک مناسب هنجاری از طریق اقدامات و روابط بین فردی و ارتقاء این اعمال و سلوک از طریق روابط دو سویه، تقویت و تصمیم‌گیری در کارکنان توسط سرپرستان و مدیران تعریف کرده‌اند. این تعریف در واقع متناسب با در نظر گرفتن محیط‌های کار به عنوان محیط های اجتماعی دارای توان بالقوه بالا برای یادگیری از طریق الگوبرداری و فرایندهای وابسته به آن می‌باشد. نکته محوری در همین تعریف (که در بسیاری از ابزارهای سنجش رهبری اخلاقی نیز استفاده شده است) آن است که رهبران اخلاق‌گرا بصورت پیوسته در تلاشند تا اصول اخلاقی و انسانی مورد قبول را با باورها، ارزش ها و رفتارهای خودشان در محیط کار در هم آمیزند. این نوع رهبران بطور جدی تعهد و مسئولیت‌پذیری زیادی برای اهداف سطح بالا دارند، دوراندیش و خردمند هستند، غرور متناسب با شرایط دارند، شکیبیا و بردبار هستند و در پیروی از اصول اخلاقی مورد تأکید برای روابط کاری مطلوب، افراد سخت‌کوش، مقاوم و پیگیری کننده‌ای می‌باشند (کانتیا و سوآر، ۲۰۰۴). محققان دیگری نیز ویژگی های نظیر صداقت، تعیین‌کنندگی، انعطاف، درستکاری، امانت‌داری، فروتنی و تواضع، عقلانیت، ابراز احساسات متناسب با شرایط، جسارت و مسئولیت‌پذیری را برای این رهبران برشمرده‌اند (گیولن و گونزالس^۲، ۲۰۰۱؛ سالمون^۳، ۱۹۹۹). این ویژگی ها به اندازه کافی این نوع رهبران را در تأثیرگذاری بر کارکنان و پیروان خود در جایگاه مناسبی قرار می‌دهد. شواهد پژوهشی موجود (نظیر بیکر و همکاران، ۲۰۰۶؛ براون و تروینو، ۲۰۰۶) حاکی از آن است که در حضور ارزش های اخلاقی همکارانه و رهبری اخلاق‌گرا، کارکنان و سازمان هر دو از نظر شرایط، نیازها و اهداف بطور همزمان در نظر گرفته می‌شوند. این توجه فراگیر به افراد و سازمان بر مبنای نظریه

1- Brown, Trevino & Harrison

2- Guillen & Gonzalez

3- Solomon

منابع بقاء برای کارکنان منابع لازم را برای اجابت تقاضاهای کاری و فشارهای وارده فراهم خواهد ساخت (مایر، کوئیزی، گرین بام، باردس و سالوادور^۱، ۲۰۰۹). براساس آنچه در مقدمه به لحاظ نظری و پژوهشی مرور گردید، چهار فرضیه در این پژوهش به شرح زیر در نظر گرفته شده‌اند.

فرضیه اول: بین ارزش‌ها سازمانی (ارزش‌های رشدی انسانی و اخلاقی، ارزش‌های روابط انسانی و مشارکت، ارزش‌های معطوف به کیفیت و مشتریان، ارزش‌های اجتماعی برون سازمانی و ارزش‌های حمایتی - اقتصادی) با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه منفی وجود دارد.

فرضیه دوم: بین ارزش‌های اخلاقی همکارانه با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه منفی وجود دارد.

فرضیه سوم: بین رهبری اخلاق مدار با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه منفی وجود دارد.

فرضیه چهارم: ترکیبی از ارزش‌های سازمانی، ارزش‌های اخلاقی همکارانه و رهبری اخلاق مدار قادر به پیش‌بینی استرس شغلی و فرسودگی هیجانی هستند.

روش پژوهش

این پژوهش از زمره پژوهش‌های همبستگی محسوب می‌شود.

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان تحت پوشش معاونت‌های شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان در پائیز ۱۳۸۸ (ماه‌های مهر و آبان) تشکیل داده‌اند. تعداد کل کارکنان معاونت‌های مذکور در زمان تحقیق حدود ۷۰۰۰ هزار نفر بوده است. از این جامعه آماری به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم (سکاران، ۱۳۸۱) از طریق فهرست اسامی کارکنان هر معاونت (یا مدیریت) بصورت تصادفی ۴۰۰ نفر انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۱۵ پرسشنامه

^۱ - Mayer, Kuenzi, Greenbaum, Bardes & Salvador

برای تحلیل غیرمعتبر تشخیص داده شدند (معادل ۳/۷ درصد) لذا گروه نمونه پژوهش به ۳۸۵ نفر تقلیل یافت. میانگین سنی گروه نمونه پژوهش ۳۶/۰۱ (با انحراف معیار ۷/۲۵) و میانگین سابقه کار در سازمانی کنونی ۱۲/۰۱ (با انحراف معیار ۷/۲۰) بوده است. از نظر تحصیلات اکثریت اعضای نمونه دارای تحصیلات متوسطه و دیپلم (۱۸۲ نفر معادل ۴۷/۳)، فوق دیپلم (۸۴ نفر معادل ۲۱/۸ درصد) و لیسانس (۸۷ نفر معادل ۲۲/۶ درصد) بوده‌اند. از کسانی که وضعیت تأهل خود را اعلام نموده‌اند (۳۴۸ نفر، معادل ۹۰/۴ درصد)، ۳۰۴ نفر (معادل ۷۹ درصد) دارای وضعیت استخدام رسمی بوده‌اند. از ۳۳۷ نفر اعلام شده (معادل ۸۷/۵ درصد)، اکثریت (بیش از ۵۰ درصد)، در شیفت روز مشغول به کار بوده‌اند. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده بعمل آمده است.

ابزارهای اندازه گیری

-/ارزش های اخلاقی: برای سنجش ارزش های اخلاقی از پرسشنامه ۵ سؤالی معرفی شده توسط هانت، وود و چونکو^۱ (۱۹۸۹) که در ایران اعتباریابی (گل پرور و رفیع زاده، ۱۳۸۹) مورد استفاده قرار گرفته است استفاده بعمل آمد. گزارش های مربوط به شواهد روایی و پایایی این پرسشنامه در داخل و خارج (گل پرور و رفیع زاده، ۱۳۸۹؛ بیکر و همکاران، ۲۰۰۶) در حد قابل قبولی است و مقیاس پاسخگویی آن در این پژوهش پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) بوده است. برای بررسی روایی سازه این پرسشنامه بر روی پنج سؤال آن تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس انجام گرفت. نتیجه این تحلیل همراه با بررسی نقش سؤالات در آلفای کرونباخ کل پرسشنامه نشان داد که سؤال پنجم ۰/۴ آلفای کرونباخ را کاهش می‌دهد. بنابراین بر اساس تحلیل عاملی و نقش سؤالات در آلفای کرونباخ سؤال پنجم از مجموعه پنج سؤال برای تحلیل ها کنار گذاشته شد. در پایان چهار سؤال به عنوان یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۶۳ بعنوان ارزش های اخلاقی همکارانه در نظر گرفته شد. یک نمونه سؤال این

¹ - Hunt, Wood & Chonko

پرسشنامه به این شرح است: در این سازمان از رفتارهای غیراخلاقی که منجر به نفع شخصی می‌شود، جلوگیری می‌شود.

- پرسشنامه فرسودگی هیجانی: برای سنجش فرسودگی هیجانی، از پرسشنامه ۹ سؤالی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) که توسط مولکی، جارامیلو و لوکندر^۱ (۲۰۰۶) معرفی شده استفاده شده است. این پرسشنامه که بر مقیاس ۶ درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) پاسخ داده می‌شود، بر اساس گزارش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) برای سنجش فرسودگی هیجانی از شرایط و شواهد روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است. تحلیل عاملی تأییدی در نظر گرفتن ۹ سؤال این پرسشنامه را بعنوان یک عامل در پژوهش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) با آلفای کرونباخ ۰/۸۹ تأیید نموده است. این ۹ سؤال از زبان انگلیسی (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۱۲۲۶) طی فرایند دو مرحله‌ای (ترجمه و تطابق محتوایی تخصصی که متخصصین ترجمه و آماده اجرا شده است. تحلیل عاملی انجام شده در این پژوهش (به شیوه اکتشافی) با استفاده از چرخش از نوع واریماکس حاکی از آن بود که ۹ سؤال این پرسشنامه بر روی یک عامل (بارهای عاملی ۰/۶۹ تا ۰/۸۲ در نوسان بود) با آلفای کرونباخ ۰/۹۱ قرار می‌گیرند. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: احساس می‌کنم کسی هستم که به پایان خط رسیده‌ام.

- شاخص استرس شغلی: برای سنجش استرس شغلی از شاخص ۱۵ سؤالی کاهن، ولف، کوئین، اسنوک و روزنتال^۲ (۱۹۶۴) که توسط میلر (۱۳۸۰) ارائه شده استفاده بعمل آمد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این پرسشنامه در این پژوهش ۶ درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) بوده است. بر اساس گزارش میلر (۱۳۸۰) پایایی بازآزمایی، تحلیل همبستگی بین گویه‌ها (با استفاده از یک نمونه ملی ۷۲۵ نفری شاغل) و پیمایش عمیق (با استفاده از ۵۳ سرپرست) انجام شده بر روی این شاخص حاکی از توانایی تشخیص تنش‌های عمده برای این پرسشنامه است. برای روایی سازه این پرسشنامه در این پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس استفاده بعمل آمد. نتایج این تحلیل سه عامل (با ارزش‌های ویژه ۵/۳، ۱/۴۸ و ۱/۱۷ و واریانس

¹ Mulki, Jaramillo & Locander

² - Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal

تجمعی تبیین شده برابر با ۵۳/۱ درصد) بنام های تنش ناشی از ناکارآمدی تصویری (۶ سؤال)، تنش ناشی از ابهام و محدودیت مسئولیت و اختیار (۵ سؤال) و تنش ناشی از تعارض و تضاد (۴ سؤال) را بدست داد. آلفای کرونباخ این سه عامل در پژوهش حاضر ۰/۷۷، ۷۷ و ۰/۷۳ و آلفای کرونباخ کل ۱۵ سؤال نیز ۰/۸۷ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: حیطة مسئولیت‌های کاری من آنقدر برایم مبهم است که نگرانم می‌کند.

– رهبری/اخلاقی: برای سنجش رهبری اخلاق مدار از ۱۲ سؤال معرفی شده توسط راولد (۲۰۰۸) که بر مقیاس پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) پاسخ داده شده است استفاده بعمل آمد. راولد (۲۰۰۸) در تحلیل های نهایی که برای این پرسشنامه ارائه نموده، ۶ سؤال آن را دارای شرایط مطلوبی برای سنجش رهبری اخلاق مدار معرفی نموده است. بر همین مبنا نیز در پژوهش های قبلی انجام شده در ایران با استفاده از این پرسشنامه از ۶ سؤال استفاده بعمل آمده است (گل‌پرور، پاداش و آتش‌پور، ۱۳۸۹). ولی به دلیل اینکه محتوای ۶ سؤال کنار گذاشته شده حاکی از احتمال مفید بودن آنها برای افزایش تعداد سؤالات و گسترش محتوایی رهبری اخلاق مدار بود، ۶ سؤال دیگر نیز طی فرایند دو مرحله‌ای (ترجمه و تطابق محتوایی متخصص توسط متخصصین) ترجمه و در کنار ۶ سؤال اول در این پژوهش استفاده شدند. شواهد مربوط به پایدانی و روایی این پرسشنامه (بویژه در حالت ۶ سؤالی) در داخل و خارج در حد مطلوبی است (گل‌پرور، پاداش و آتش‌پور، ۱۳۸۹؛ راولد، ۲۰۰۸). به هر حال تحلیل عامل اکتشافی انجام شده با چرخش از نوع واریماکس بر روی ۱۲ سؤال، پس از نشان دادن قابل حذف بودن ۳ سؤال (بدلیل بارهای مشترک مشابه بر بیش از یک عامل) ۹ سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۷ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه بدین شرح است: ارزش های انسانی و اخلاقی مورد قبول سرپرست ما همان ارزش های اخلاقی و انسانی مورد قبول من است.

– پرسشنامه ارزش های سازمانی: برای سنجش ارزش های سازمانی، پرسشنامه‌ای بر اساس پیشینه‌ی پژوهشی مرتبط با ارزش های سازمانی (نظیر کانکلین، جونز و سافریت^۱، ۱۹۹۲؛

¹- Conklin, Jones & Safrit

سیویرس^۱، ۲۰۰۰) برای این پژوهش ساخت و آماده اجرا گردید. ابتدا یک پرسشنامه پنجاه و دو سؤالی بر مبنای الگوی سؤالات مطرح شده توسط سیویرس (۲۰۰۰) تهیه گردید. سپس این ۵۲ سؤال در اختیار تنی چند از متخصصین و افراد غیرمتخصص شبیه با افرادی که قرار بود برای نمونه‌گیری از آنها استفاده شود قرار داده شد تا نظر بدهند. در این مرحله با تغییرات چندی در نگارش سؤالات، روایی صوری پرسشنامه تأیید گردید. برای روایی سازه پرسشنامه از تحلیل عامل اکتشافی با چرخش واریماکس (متعامد) استفاده بعمل آمد. بر اساس این تحلیل پنج عامل برای چهل سؤال بنام های ارزش های رشدی انسانی و اخلاقی (۱۹ سؤال و آلفای کرونباخ ۰/۹۵)، ارزشهای معطوف به روابط انسانی و مشارکت (۱۱ سؤال و آلفای کرونباخ ۰/۹)، ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان (۶ سؤال و آلفای کرونباخ ۰/۸۵)، ارزش های اجتماعی برون سازمانی (۲ سؤال و همبستگی معنادار $P < ۰/۰۱$) دو گویه (۰/۴) و ارزش های حمایتی اقتصادی (با ۲ سؤال و همبستگی معنادار $P < ۰/۰۱$) (۰/۵۳) بدست آمد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این پرسشنامه پنج درجه‌ای (بسیار کم = ۱ تا بسیار زیاد = ۵) بوده است. آلفای کرونباخ کل چهل سؤال نیز ۰/۹۴ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: در سازمان شما چقدر برای ارائه تصویر مناسب از سازمان به دیگران ارزش قائل هستند. این سؤال مربوط به عامل ارزش های اجتماعی برون سازمانی است.

شیوه اجرا

پرسشنامه‌های پژوهش (۷۰ سؤال) بصورت خود گزارش‌دهی در فاصله زمانی ۲۰ تا ۲۵ دقیقه توسط اعضای گروه نمونه پاسخ داده شده‌اند.

^۱- Seevers

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام از طریق نرم‌افزار آماری SPSS مورد تحلیل قرار گرفته است.

یافته‌های پژوهش

در جدول شماره ۱ میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

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

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱	ارزش های رشدی انسانی و اخلاقی	۴۷/۱۵	۱۳/۲۵	-							
۲	ارزش های روابط انسانی و مشارکت	۲۷/۵۵	۷/۲۶	۰/۷۲۸**	-						
۳	ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان	۱۹/۱۴	۴/۳۷	۰/۵۴۹**	۰/۵۲۳**	-					
۴	ارزش های اجتماعی برون سازمانی	۵/۵۱	۱/۶۰	۰/۵۷۹**	۰/۴۶۴**	۰/۴۹۷**	-				
۵	ارزش های حمایتی - اقتصادی	۴/۶۸	۱/۵۷	۰/۵۳**	۰/۶۳۵**	۰/۳۲**	۰/۳۴۳**	-			
۶	استرس شغلی	۴۰/۲۶	۱۱/۴۲	۰/۱۸۵**	۰/۱۳۷**	۰/۲۵۴**	۰/۱۰۶۲	۰/۱۰۰۴	-		
۷	فرسودگی هیجانی	۲۳/۳۰	۹/۱۵	۰/۱۲۶**	۰/۱۶۳**	۰/۱۸۳**	۰/۱۰۷۳	۰/۱۰۳۸	۰/۷۰۸**	-	
۸	رهبری اخلاق مدار	۲۵/۷۵	۵/۷۲	۰/۴۹۴**	۰/۴۱۳**	۰/۲۰۸**	۰/۱۲۸**	۱/۲۷۹**	۰/۲۶۷**	۰/۳۳۴**	-
۹	ارزش های اخلاقی همکارانه	۱۱/۳۷	۲/۷۹	۰/۴۷۱**	۰/۳۶۸**	۰/۱۳۴**	۰/۲۲۹**	۱/۲۰۵**	۰/۲۰۱**	۰/۲۹۰**	۰/۵۵۵**

**P < ۰/۰۱

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، استرس شغلی (ردیف ششم) با ارزش های رشدی انسانی اخلاقی ($V = ۳/۴$ و $r = -۰/۱۸۵$)، با ارزش های روابط انسانی و مشارکت ($V = ۱/۸۷$ و $r = -۰/۱۳۷$)، با ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان ($V = ۶/۴۵$ و $r = -۰/۲۵۴$)، با رهبری اخلاق مدار ($V = ۷/۱$ و $r = -۰/۲۶۷$) و با ارزش های اخلاقی همکارانه ($V = ۴$ و $r = -۰/۲۰۱$) دارای رابطه منفی و معنادار ($P < ۰/۰۱$) ولی با ارزش های اجتماعی برون سازمانی و ارزش های حمایتی اقتصادی دارای رابطه معناداری ($P > ۰/۰۵$) نمی‌باشد. فرسودگی هیجانی نیز (ردیف هفتم جدول ۱) با ارزش های رشدی انسانی و اخلاقی ($V = ۶/۹$ و $r = -۰/۲۶۲$)، با ارزش های روابط انسانی و مشارکت ($V = ۲/۶$ و $r = -۰/۱۶۳$)، با ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان ($V = ۱۱/۱$ و $r = -۰/۳۳۴$)، با رهبری اخلاق مدار ($V = ۸/۴$ و $r = -۰/۲۹$)، با ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان ($V = ۳/۳$ و $r = -۰/۱۸۲$) و با ارزش های اخلاقی همکارانه ($V = ۸/۴$ و $r = -۰/۲۹$) دارای رابطه منفی و معنادار ($P < ۰/۰۱$)، ولی با ارزش های اجتماعی برون سازمانی و ارزش های حمایتی - اقتصادی دارای رابطه معناداری ($P > ۰/۰۵$) نیست. در جدول ۲، نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی استرس شغلی ارائه شده است.

جدول ۲- نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی استرس شغلی

گامها	متغیرهای پیش‌بین	B	SE	β	R	R ²	F
۱	رهبری اخلاق مدار	-۰/۵۳۴**	۰/۰۹۸	-۰/۲۶۷	۰/۲۶۷	۰/۰۷۱	۲۹/۴۸**
	رهبری اخلاق مدار	-۰/۴۴۸**	۰/۰۹۸	-۰/۲۲۴	۰/۳۳۶	۰/۱۱۳	۲۴/۲۴**
۲	ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان	-۰/۵۴۱**	۰/۱۲۹	-۰/۲۰۷	۰/۳۶۲	۰/۱۳۱	۱۹/۱۵**
	رهبری اخلاق مدار	-۰/۵۱۳**	۰/۱	-۰/۲۵۷	۰/۳۶۲	۰/۱۳۱	۱۹/۱۵**
	ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان	-۰/۶۴۶**	۰/۱۳۳	-۰/۲۴۸	۰/۳۶۲	۰/۱۳۱	۱۹/۱۵**
۳	ارزش های حمایتی - اقتصادی	۱/۰۷**	۰/۳۷۶	۰/۱۴۷	۰/۳۶۲	۰/۱۳۱	۱۹/۱۵**
	رهبری اخلاق مدار	-۰/۵۴۸**	۰/۱۰۱	-۰/۲۷۴	۰/۳۶۲	۰/۱۳۱	۱۹/۱۵**
	ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان	-۰/۷۷۵**	۰/۱۴۶	-۰/۲۹۷	۰/۳۶۲	۰/۱۳۱	۱۹/۱۵**
	ارزش های حمایتی - اقتصادی	۰/۹۲۲**	۰/۳۸۱	۰/۱۲۷	۰/۳۶۲	۰/۱۳۱	۱۹/۱۵**
۴	ارزش های اجتماعی برون سازمانی	۰/۸۵۰**	۰/۴۰۶	۰/۱۱۹	۰/۳۷۵	۰/۱۴۱	۱۵/۵۹**
	ارزش های اجتماعی برون سازمانی	۰/۸۵۰**	۰/۴۰۶	۰/۱۱۹	۰/۳۷۵	۰/۱۴۱	۱۵/۵۹**

* $P < ۰/۰۵$ ** $P < ۰/۰۱$

چنانکه در جدول شماره ۲ قابل مشاهده است، در گام اول، رهبری اخلاق مدار با ضریب بتای استاندارد ۰/۲۶۷ - ، ۷/۱ درصد از واریانس استرس شغلی را تبیین نموده است. در گام دوم ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان با ضریب بتای استاندارد ۰/۲۰۷ - به رهبری اخلاق مدار (با ضریب بتای استاندارد ۰/۲۲۴ -) افزوده شده و واریانس تبیین شده استرس شغلی را به ۱۱/۳ درصد رسانده که از این مقدار ۴/۲ درصد واریانس انحصاری افزوده مربوط به ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان بوده است. در گام سوم، ارزش های حمایتی - اقتصادی با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۴۷ به رهبری اخلاق مدار و ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان (به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۲۵۷ - و ۰/۲۴۸ -) افزوده شده و واریانس تبیین شده استرس شغلی را به ۱۳/۱ درصد رسانده که از این مقدار ۱/۸ درصد واریانس انحصاری افزوده مربوط به ارزش های حمایتی - اقتصادی است. بالاخره در گام چهارم ارزش های اجتماعی برون سازمانی با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۱۹ ، به رهبری اخلاق مدار، ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان و ارزش های حمایتی - اقتصادی (به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۲۴۷ - ، ۰/۲۹۷ - و ۰/۱۲۷ -) افزوده شده و واریانس تبیین شده استرس شغلی را به ۱۴/۱ درصد رسانده که از این مقدار ۱ درصد واریانس انحصاری افزوده مربوط به ارزش های اجتماعی برون سازمانی است. تحلیل رگرسیون همزمان (ورود) نیز (نتایج آن بدلیل طولانی شدن مقاله ارائه نشده است) نشان داد که ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان، ارزش های اجتماعی برون سازمانی، ارزش های حمایتی - اقتصادی و رهبری اخلاق مدار بطور همزمان قادر به تبیین ۱۴/۷ درصد از واریانس استرس شغلی هستند. در جدول شماره ۳ نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش بینی فرسودگی هیجانی ارائه شده است.

جدول ۳- نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی

ت.ش	متغیرهای پیش‌بین	B	SE	β	R	R ²	F
۱	رهبری اخلاق مدار	-۰/۵۳۴**	۰/۰۷۷	-۰/۳۳۴	۰/۳۳۴	۰/۱۱۱	۴۷/۹۵**
	رهبری اخلاق مدار	-۰/۳۹۹**	۰/۰۹۲	-۰/۲۴۹	۰/۳۳۴	۰/۱۱۱	۴۷/۹۵**
۲	ارزش‌های اخلاقی همکارانه	-۰/۴۹۶**	۰/۱۸۸	-۰/۱۵۲	۰/۳۵۷	۰/۱۲۷	۲۷/۸۲**
	رهبری اخلاق مدار	-۰/۳۶۳**	۰/۰۹۳	-۰/۲۲۷	۰/۳۵۷	۰/۱۲۷	۲۷/۸۲**
۳	ارزش‌های اخلاقی همکارانه	-۰/۴۸۶**	۰/۱۸۷	-۰/۱۴۹	۰/۳۷۴	۰/۱۴	۲۰/۶۲**
	ارزش‌های معطوف به کیفیت و مشتریان	-۰/۲۴۰*	۰/۱۰۲	-۰/۱۱۵	۰/۳۷۴	۰/۱۴	۲۰/۶۲**
	رهبری اخلاق مدار	-۰/۳۹۶**	۰/۰۹۳	-۰/۲۴۸	۰/۳۷۴	۰/۱۴	۲۰/۶۲**
۴	ارزش‌های اخلاقی همکارانه	-۰/۵۱۰**	۰/۱۸۷	-۰/۱۵۶	۰/۳۸۷	۰/۱۵۰	۱۶/۷۵**
	ارزش‌های معطوف به کیفیت و مشتریان	۰/۳۰۲**	۰/۱۰۵	-۰/۱۴۵	۰/۳۸۷	۰/۱۵۰	۱۶/۷۵**
	ارزش‌های حمایتی - اقتصادی	۰/۶۳۶*	۰/۲۹۹	۰/۱۰۹	۰/۳۸۷	۰/۱۵۰	۱۶/۷۵**
	رهبری اخلاق مدار	-۰/۳۹۶**	۰/۰۹۳	-۰/۲۴۸	۰/۳۸۷	۰/۱۵۰	۱۶/۷۵**

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

چنانکه در جدول شماره ۳ دیده می‌شود، در گام اول، رهبری اخلاق‌مدار با ضریب بتای استاندارد -0.334 ، $11/1$ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی را تبیین نموده است. در گام دوم، ارزش‌های اخلاقی همکارانه با ضریب بتای استاندارد -0.152 به رهبری اخلاق‌مدار (با ضریب بتای استاندارد -0.249) افزوده شده و واریانس تبیین شده فرسودگی هیجانی را به $12/7$ درصد رسانده است که از این مقدار $1/6$ درصد واریانس انحصاری افزوده مربوط به ارزش‌های اخلاقی همکارانه بوده است. در گام سوم، ارزش‌های معطوف به کیفیت و مشتریان با ضریب بتای استاندارد -0.115

به رهبری اخلاق مدار و ارزش های اخلاقی همکارانه (با ضرایب بتای استاندارد ۰/۲۲۷- و ۰/۱۴۹-) افزوده شده و واریانس تبیین شده فرسودگی هیجانی را به ۱۴ درصد رسانده که از این مقدار ۱/۳ درصد واریانس انحصاری افزوده مربوط به ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان می باشد. در گام چهارم ارزش های حمایتی - اقتصادی با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۰۹، به رهبری اخلاق مدار، ارزش های اخلاقی همکارانه و ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان (به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۲۴۸-، ۰/۱۵۶- و ۰/۱۴۵) افزوده شده و واریانس تبیین شده فرسودگی هیجانی را به ۱۵ درصد رسانده که از این مقدار، ۱ درصد واریانس انحصاری افزوده مربوط به ارزش های حمایتی - اقتصادی بوده است. تحلیل رگرسیون همزمان (ورود) نیز نشان داد (نتایج آن بدلیل طولانی شدن مقاله ارائه نشده است) که ارزش های رشدی اخلاقی و انسانی، ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان، رهبری اخلاق مدار و ارزش های اخلاقی همکارانه بطور همزمان قادر به تبیین ۱۶/۷ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی هستند.

بحث و نتیجه گیری

بر اساس نتایج بدست آمده از تحلیل داده ها، فرضیه اول پژوهش بدین ترتیب مورد تأیید قرار گرفت که استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با ارزش های رشدی انسانی و اخلاقی، ارزش های روابط انسانی و مشارکت و ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان دارای رابطه معنادار هستند، اما با ارزش های اجتماعی برون سازمانی و ارزش های حمایتی - اقتصادی دارای رابطه معنادار نیستند. این نتیجه از لحاظ نظری با نظریات نظریه پردازانی که در عرصه ارزش های سازمانی باور دارند که این نوع ارزش ها با دخالت در فرایندهای تصمیم گیری بر روی عملکرد و بهزیستی سازمان و کارکنان مؤثر واقع می شود همسویی نشان می دهد. برای نمونه نظریات پژوهشگرانی چون کازانچی و همکاران (۲۰۰۷)، دالتون (۲۰۰۶) و هندل و همکاران (۲۰۰۶) بر این است که ارزش ها به لحاظ ماهیت فراگیر، شدید و جهت دهنده خود از طریق ساز و کارهای مختلف در فرایندهای تصمیم گیری و از آن طریق بر عملکرد و رفتار افراد در تمامی سطوح سازمان مؤثر واقع می شوند.

نظر پژوهشگران پژوهش حاضر نیز این است که نقش ارزش‌هایی نظیر ارزش‌های رشدی انسانی و اخلاقی، ارزش‌های روابط انسانی و مشارکت و ارزش‌های معطوف به کیفیت و مشتریان بر استرس شغلی و فرسودگی هیجانی از طریق نظریه منابع بقاء (هابفول، ۲۰۰۲) بخوبی قابل تبیین است. برای مثال در ارزش‌های رشدی انسانی و اخلاقی بر برنامه‌ریزی برای رشد و پیشرفت، قدردانی از عملکرد مناسب و مطلوب، استفاده از تکنولوژی‌های متناسب با شرایط کار و کارکنان، صداقت و درستکاری، گسترش و بسط خلاقیت و امثال آن، در ارزش‌های روابط انسانی و مشارکت، برنامه‌ریزی آموزشی برای نیازهای آینده در روابط متقابل بین کارکنان، رهبری مشارکتی و درگیر نمودن کارکنان در برنامه‌ریزی برای طرح‌ها و برنامه‌ها و در ارزش‌های معطوف به کیفیت و مشتریان نیز بر خدمات و تولید با کیفیت برای تأمین نظر و حمایت مشتریان تأکید ویژه‌ای می‌شود. توجه به هر یک از این ارزش‌ها خود بخوبی گویای آن است که در ارزش‌های دارای رابطه معنادار با استرس و فرسودگی شغلی تأمین منابع فردی، فیزیکی و موقعیتی برای دستیابی به اهداف محوریت اصلی را دارند. این تأمین منابع در مجموع، زمینه را برای مقابله مؤثر با استرس و فرسودگی شغلی فراهم می‌آورند. بنظر می‌رسد که در رابطه بین ارزش‌های سازمانی شیوه‌های مقابله با فشارآورها بتوانند نقش متغیر تعدیل‌گر را ایفاء نمایند. به این لحاظ جهت‌گیری‌های تحقیقاتی آینده در مورد رابطه ارزش‌های سازمانی با استرس و فرسودگی هیجانی می‌توانند شیوه‌های مقابله را بعنوان متغیر تعدیل‌گر در این روابط مورد بررسی قرار دهند.

اما فرضیه دوم و سوم نیز به این شکل مورد تأیید قرار گرفتند که استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رهبری اخلاق مدار و ارزش‌های اخلاقی همکارانه هر دو دارای رابطه منفی و معنادار هستند (جدول ۱ را نگاه کنید). این نتایج با نظریات مطرح در حوزه‌ی ارزش‌های اخلاقی و رهبری اخلاق مدار نظیر نظرات مطرح شده توسط میر و همکاران (۲۰۰۹)، کانتیاوسوار (۲۰۰۴)، براون و همکاران (۲۰۰۵)، براون و تروینو (۲۰۰۶) و بیکر و همکاران (۲۰۰۶) همسویی‌هایی را نشان می‌دهد. حضور ارزش‌های اخلاقی در فضای سازمان و دنبال شدن آن توسط مدیران و سرپرستان از چند مسیر و یا از طریق چند ساز و کار می‌تواند از بروز استرس شغلی و فرسودگی هیجانی

جلوگیری بعمل آورند. بر اساس نظر براون و همکاران (۲۰۰۵)، رهبران اخلاق گرا در محیط های کار در جایگاه قابل توجهی برای الگو قرار گرفتن توسط کارکنان قرار دارند. از مشخصه هایی که برای رهبران اخلاق گرا توسط سالمون (۱۹۹۹)، گیولن و گونزالس (۲۰۰۱) و کانتیا و سوار (۲۰۰۴) نقل شده، پایدردی، مقاومت، صبر و تحمل است. این نشانه ها از طریق فرایندهای اجتماعی مختلف ممکن است به کارکنان نیز منتقل شود و زمینه را از لحاظ احساسی و روانی برای پیشگیری از وقوع احساس استرس شغلی و فرسودگی هیجانی فراهم آورند. ساز و کار دوم که زمینه را برای تأثیر ارزش های اخلاقی و رهبری اخلاق مدار بر استرس و فرسودگی هیجانی فراهم می سازد، ملاحظات معطوف به رعایت تناسب بین شرایط و نیازهای مشاغل با شرایط و نیازهای کارکنان است. از اصول بسیار محرز مطرح در حوزه ی ارزش های اخلاقی و رهبری اخلاق مدار، رعایت انصاف و عدالت است. در انصاف به ویژه شایستگی ها و توانائی ها کارکنان به طور جدی باید در نظر گرفته شود. این پدیده می تواند بستر را برای نقش ارزش های اخلاقی و رهبری اخلاق مدار بر استرس و فرسودگی فراهم آورد. ساز و کار سوم که همسو با همان ساز و کار مطرح برای نقش ارزش های سازمانی بر استرس و فرسودگی هیجانی است، تأمین منابع شخصی و موقعیتی برای کارکنان است تا بتوانند با تقاضاها و شرایط شغلی خود به طور مؤثری مقابله نمایند. در خصوص فرضیه چهارم پژوهش که در مورد رابطه ترکیبی ارزش های سازمانی، رهبری اخلاق مدار و ارزش های اخلاقی همکارانه با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی بود، نگاهی به نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام (جدول ۲ و ۳) تا اندازه ای تصویر دیگری را در باب نقش ارزش های سازمانی بر استرس و فرسودگی شغلی فراهم می نماید. برای استرس شغلی (جدول ۲) بترتیب رهبری اخلاق مدار، ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان، ارزش های حمایتی و اقتصادی و ارزش های اجتماعی برون سازمان دارای نقش بودند. جالب توجه اینکه در حضور ارزش های حمایتی - اقتصادی و ارزش های اجتماعی برون سازمانی نقش ارزش های معطوف به کیفیت و مشتریان بر استرس شغلی پررنگ تر شده است. این پدیده علیرغم اینکه می تواند ناشی از ارتباطات درونی بین ارزش های سازمانی مختلف باشد (جدول ۱ را نگاه کنید)، ولی علامت ضرایب بتا نشان می دهد که علامت ارزش های

معطوف به کیفیت و مشتریان منفی و آن دو بعد دیگر مثبت است. این پدیده احتمال وجود متغیرهای تسهیل‌گر یا تقویت‌کننده را به ذهن متبادر می‌سازد. بهر حال متغیرهای پیش‌بین معنادار برای استرس شغلی حاکی از آن است که در سطح ارزش‌ها و رهبری اخلاقی، این پدیده می‌تواند یک پدیده چند بُعدی باشد. برای فرسودگی هیجانی نیز (جدول ۳) رهبری اخلاق مدار، ارزش‌های اخلاقی همکارانه، ارزش‌های معطوف به کیفیت و مشتریان و ارزش‌های حمایتی - اقتصادی دارای توان پیش‌بین معنادار بودند. بدلیل حضور ارزش‌های اخلاقی همکارانه و رهبری اخلاق مدار در کنار هم برای فرسودگی هیجانی این احتمال می‌رود که پدیده فرسودگی هیجانی از جنبه‌های اخلاقی شرایط و محیط کار بیش از استرس شغلی اثر بپذیرد. در عین حال نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام این احتمال را نیز مطرح می‌سازد که ارزش‌های اخلاقی و ارزش‌های سازمانی می‌توانند نقش متغیر واسطه‌ای را برای رابطه بین رهبری اخلاق مدار بویژه با فرسودگی هیجانی و بدنبال آن استرس شغلی بازی کنند. پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند با طراحی پژوهش‌های مناسب در آینده مشخص نمایند که کدامیک از ساز و کارهای مربوط به ساز و کار روانی - اجتماعی، ساز و کار متناسب سازی شرایط فرد - شغل و ساز و کار تأمین منابع، بهتر می‌توانند نقش ارزش‌های سازمانی - اخلاقی و رهبری اخلاق مدار را بر استرس شغلی و فرسودگی هیجانی توضیح دهند. در تفسیر نهایی یافته‌های این پژوهش به محدودیت مربوط به نتایج بدست آمده از یک صنعت مادر باید توجه جدی شود. کاربرد نتایج حاصل از این تحقیق نیز مستلزم ترکیب‌سازی ارزش‌های سازمانی با ارزش‌های اخلاقی و رهبری اخلاق مدار برای جلوگیری از استرس و فرسودگی هیجانی است.

منابع

سکاران، ا. (۱۳۸۱). *روش‌های تحقیق در مدیریت*. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. چاپ اول، تهران: مؤسسه عالی آموزش برنامه‌ریزی و پژوهش در مدیریت.

گل پرور، م.؛ پاداش، ف.؛ و آتش پور، ح. (۱۳۸۹). مدل تقویت احساس انرژی، توانمند سازی و خلاقیت کارکنان از طریق رهبری اخلاقی. *سلامت کار/ایران*، ۷(۳)، ۴-۱۱.

گل پرور، م.؛ و رفیع زاده، پ. (۱۳۸۹). الگوی ارتقاء رفتار اخلاقی و رفتار تبعی - سازمانی در بین معلمان. *فصلنامه تعلیم و تربیت*، ۲۶(۲)، ۷-۳۰.

میلر. دلبرت. (۱۳۸۰). *راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی*. ترجمه هوشنگ نائی. چاپ اول، تهران: نشر نی.

- Baker, T.L.; Hunt, T.G. & Andrews, M.C. (2006). Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values. *Journal of Business Research*, 59, 849-857.
- Berry, L.L. (1999). *Discovering the soul of service: The nine divers sustainable business success*. New York: The Free Press.
- Borwn, M.E. & Trevino, L.K. (2006). Ethical leadership: A review and future directions. *The leadership Quarterly*, 17, 595-616.
- Brown, M.E.; Trevino, L.K. & Harrison, D.A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97, 117-134.
- Conklin, N.L.; Jones, J.M. & Safrit, R.D. (1992). *Organizational values of Ohio cooperative extension service employees*. Proceedings of the International Symposium for Agricultural and Extension Education. Columbus, Ohio.
- Dalton, C.M. (2006). When organizational values are mere rhetoric. *Business Horizons*, 49, 345-348.
- Dobni, D.; Ritchie, J.R.B. & Zerbe, W. (2000). Organizational values: The inside view of service productivity. *Journal of Business Research*, 47, 91-107.
- Fagermoen, M.S. (1997). Professional identity: values embedded in meaningful nursing practice. *Journal of Advanced Nursing*, 25, 437-441.

- Guillen, M. & Gonzalez, T.F. (2001). The ethical dimension of managerial leadership: Two illustrative case studies in T & M. *Journal of Business Ethics*, 34(3-4), 175-189.
- Hendel, T.; Eshel, N.; Treaster, L. & Galon, V. (2006). Readiness for future managerial leadership roles: nursing student's perceived important of organizational values. *Journal of Professional Nursing*, 22(6), 336-346.
- Hobfoll, S.E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307-324.
- Hoyuelos, S.B.; Fraile, C.L.; Weis, D.; Urien, E.D.L.; Elsdon, C.A. & Schank, M.J. (2009). *Nursing professional values: Validation of a scale in a Spanish context*. Nurse Education Today (2009), doi: 10.1016/J.nedt.2009.05.000
- Hunt, S.D.; Wood, V.R. & Chonko, L.B. (1989). Corporate ethical values and organizational commitment in marketing. *Journal of Marketing*, 53, 79-90.
- Karatepe, O.M. & Aleshinloye, K.D. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 349-358.
- Kahn, R.L.; Wolfe, D.M. Quinn, R.P. Snoek, J.D. & Rosenthal, R.A. (1964)., *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*, New York: Willey.
- Khazanchi, S.; Lewis, M.W. & Boyer, K.K. (2007). Innovation-supportive culture: The impact of organizational values on process innovation. *Journal of Operations Management*, 25, 871-884.
- Khuntia, R. & Suar, D. (2004). A scale to assess ethical leadership of Indian private and public sector managers. *Journal of Business Ethics*, 49, 13-26.
- Lewin, J.E. & Sager, J.K. (2009). An investigation of the influence of coping resources in salespersons emotional exhaustion. *Industrial Marketing Management*, 38, 798-805.

- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Mayer, D.M.; Kuenzi, M.; Greenbaum, T.; Bardes, M. & Salvador, R. (2009). How low does ethical leadership flow? Test of a trickle-down model. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108, 1-13.
- Mulki, J.P.; Jaramilto, F. & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: can the right job and a leader's style make a difference? *Journal of Business Research*, 59, 1222-1230.
- Rowold, J. (2008). Relationships among transformational, transactional, and moral based leadership: Results from tow empirical studies. *Kravis Leadership Institute, Leadership Review*, 8, 4-17.
- Sand, G. & Miyazaki, A.D. (2000). The impact of social support on salesperson burnout and burnout components. *Psychology & Marketing*, 17(1), 13-26.
- Schank, M.J.; & Weis, D. & Ancona, J. (1996). Reflecting professional values in the philosophy of nursing. *Journal of Nursing Administration*, 26, 55-60.
- SeEVERS, B.S. (2000). Identifying and clarifying organizational values. *Journal of Agricultural Education*, 41(3), 70-79.
- Solomon, R. (1999). *A better way to think about business*: How personal integrity leads to corporate success. Oxford University Press: Oxford.
- Sonnentag, S.; Kuttler, I.; Fritz, C. (2009). Job stressors, emotional exhaustion and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior* (2009), doi: 10.1016/j.jvb.2009.06.005
- Wall Street Journal. (2007, August 12). *Wall street looks for fed rescue in the growing credit storm*. Eastern Online Edition.