

## نقش واسطه‌ای احساس انرژی در پیوند بین استرس با

### خلاقیت، رفتارهای مدنی و رفتارهای انحرافی

محسن گل پرور<sup>۱</sup>، زهرا واثقی<sup>۲</sup>

#### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش واسطه‌ای احساس انرژی در پیوند میان استرس با خلاقیت، رفتارهای مدنی - سازمانی و رفتارهای انحرافی به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان دو مجموعه صنعتی و تولیدی در شهر اصفهان تشکیل دادند که از بین آنها ۲۷۵ نفر برای شرکت در پژوهش به شیوه‌ی تصادفی طبقه‌ای نمونه‌گیری شدند. ابزارهای مورد استفاده در پژوهش شامل پرسشنامه احساس انرژی اتواتر و کارملی (۲۰۰۹)، پرسشنامه استرس شغلی اویانگ (۲۰۰۹)، پرسشنامه خلاقیت تایرنی و همکاران (۲۰۰۹)، پرسشنامه رفتارهای مدنی - سازمانی بخاری و علی (۲۰۰۹) و پرسشنامه رفتارهای انحرافی بنت و رابینسون (۲۰۰۰) بودند. داده‌های پژوهش، با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادله ساختاری (SEM) مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج بدست آمده نشان داد: ۱. بین احساس انرژی با استرس شغلی و رفتارهای انحرافی رابطه منفی وجود دارد. ۲. احساس انرژی با رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت دارای رابطه مثبت بود. ۳. نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری نشان داد که احساس انرژی، متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه استرس شغلی با رفتارهای انحرافی، رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت است.

#### واژه‌های کلیدی:

احساس انرژی، استرس شغلی، رفتارهای انحرافی، رفتارهای مدنی - سازمانی، خلاقیت.

۱- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان، ایران.

۲- کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

## مقدمه

هر کس در دنیای کار از جانب عناصر مختلف موقعیتی، سازمانی و فردی احاطه شده و برای انجام وظایف و مسئولیت های خود فشارهایی با سطوح مختلفی را تجربه می کند. از لحاظ واژه‌شناسی و معنایی، به مجموعه عواملی که بر فرد فشار وارد می کنند و وی را به اشکال مختلف وامی دارند تا برای مقابله با این فشارها انرژی روانی و فیزیکی خود را مصرف نماید، استرس شغلی<sup>۱</sup> می گویند (اویانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). سال هاست اندیشمندان و نظریه پردازان عرصه رفتار در سازمان ها و محیط های کار بدنبال بررسی محتوا، پیشایندها و پیامدهای استرس در محیط کار هستند و کماکان تحقیقات و بررسی ها ادامه دارد. در یک مقایسه اجمالی از دانش کنونی با دانش دو تا سه دهه گذشته، با صراحت می توان گفت که دانش امروزین گسترش و پیشرفت بسیار چشم گیری را برای آگاه سازی بشر از عناصر جزئی استرس آور و نحوه ی مقابله با آنها داشته است (باباکاس، یاواس و آشیل<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). براساس نظریات امروز کلیه عناصر استرس آور در محیط های کار تحت عنوان تقاضاهای شغلی<sup>۴</sup> مطرح هستند. تقاضاهای شغلی گستره ی عناصر مربوط به ابهام، تعارض و گرانباری را همراه با عناصر استرس آور روابط اجتماعی و کاری در محیط های کار پوشش می دهند (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹). تقاضاهای شغلی که عمدتاً همان عوامل استرس آور در محیط کار هستند، تبعات متعدد و فراوانی دارند. از میان این تبعات گسترده و فراوان در این پژوهش بر کاهش احساس انرژی<sup>۵</sup>، خلاقیت<sup>۶</sup>، رفتارهای مدنی- سازمانی<sup>۷</sup> و افزایش رفتارهای انحرافی<sup>۸</sup> مطابق با سه الگوی ارائه شده در شکل ۱ تمرکز شده است. براساس آنچه که در سه مدل ارائه شده در شکل ۱ در نظر گرفته شده است، در گام اول استرس شغلی باعث کاهش سطح احساس انرژی می شود، سپس کاهش احساس انرژی باعث افزایش رفتارهای انحرافی و کاهش خلاقیت و رفتارهای مدنی- سازمانی می شود. احساس انرژی در واقع نقطه مقابل خستگی و فرسودگی است که طی آن فرد در خود نیرو و توان انجام کارها را همراه با سرزندگی کاری تجربه می کند (اتواتر و کارملی<sup>۹</sup>، ۲۰۰۹). شواهد پژوهشی در دسترس حاکی از آن است که تقاضاهای شغلی بعنوان عوامل استرس آور کاری، همراه با عدم حمایت اجتماعی در محیط کار با احساس

1 - job stress

2 - Oyuang

3 - Babakas , Yavas & Ashill

4 - jJob demands

5 - feeling of energy

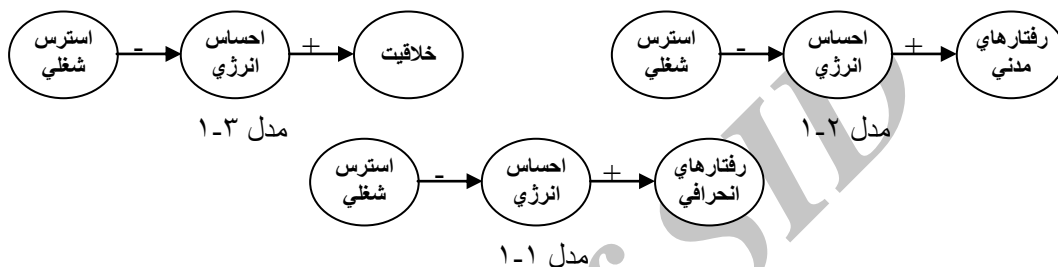
6 - creativity

7 - Organizational citizenship behaviors

8 - Deviant behaviors

9 - Atwater & Carmeli

خستگی، نقطه مقابل احساس انرژی محسوب می‌شود، دارای رابطه مثبت است (گل‌پرور و ادیبی، ۱۳۸۹). در معنایی واضح‌تر، وقتی فرد با عوامل استرس‌آور و متعددی مواجه می‌شود، بتدریج از سطح احساس انرژی‌اش کاسته شده و بدین ترتیب احساس خستگی و فشار روانی و فیزیولوژیک را تجربه می‌کند (گل‌پرور، پاداش و آتش‌پور، ۱۳۸۹).



شکل ۱: مدل‌های نظری پژوهش از رابطه میان استرس، احساس انرژی، رفتارهای انحرافی، رفتارهای مدنی و خلاقیت علاوه بر شواهد پژوهشی، از طریق نظریات مطرح در عرصه منابع، تقاضاها و عملکرد شغلی (نظیر نظریه منابع ← تقاضاهای شغلی ← عملکرد) نیز بخوبی می‌توان رابطه بین استرس شغلی با احساس انرژی را تبیین نمود. براساس نظریات منابع-تقاضاهای شغلی، وقتی افراد با حالت عدم تناسب میان منابع در دسترس خود برای انجام وظایف و کارها با تقاضاهای معطوف به کارها و مسئولیت‌های شغلی‌شان مواجه می‌شوند، تحت فشار قرار می‌گیرند و از این طریق سطح نیرو و توان کاری آنها در قالب احساس انرژی تضعیف می‌شود (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹). بدنبال کاهش سطح احساس انرژی، سه رخداد رفتاری، یعنی رفتارهای انحرافی، رفتارهای مدنی-سازمانی و خلاقیت احتمال وقوعشان دستخوش تغییر می‌شود.

رفتارهای انحرافی از لحاظ طبقه‌بندی‌های کنونی از زمره رفتارهای منفی محسوب می‌شوند که دارای مشخصه‌ها یا معیارهای اصلی به این شکل هستند: ۱. تخطی از هنجارها، رسوم و قواعد مورد پذیرش سازمان ۲. عمدی و ارادی بودن ۳. همدفمنندی مبتنی بر تلافی‌جویی و یا آسیب‌رسانی به سازمان و افراد آن. طبیعی است که بسیاری از رفتارها در محیط کار بخشی از این معیارها را پوشش می‌دهند. به این لحاظ اگر رفتاری تخطی از هنجارها، رسوم و قواعد باشد، اما عمدی و آگاهانه نباشد و آسیب جدی به سازمان و افراد وارد نکند، در زمره رفتارهای انحرافی و ضدتولید تلقی نمی‌شود (گل‌پرور و خاکسار، ۱۳۸۷). به هر حال طیف متنوع رفتارهای ضدرسوم، قواعد و هنجارها، نظیر دزدی از سازمان و افراد، کم‌کاری و غیبت یا تأخیر عمدی، آسیب به اموال، اثاثیه و تجهیزات افراد و سازمان، مصرف مواد مخدر و یا همراه داشتن آن در محیط کار و استفاده‌های شخصی از وسایل و امکانات سازمان، امروزه همه در حیطه رفتارهای انحرافی طبقه بندی می‌شوند (گل‌پرور و خاکسار، ۱۳۸۷). براساس شواهد پژوهشی مبسوط، استرس و فرسودگی

(که به شدت طی آن فرد احساس انرژی‌اش تنزل می‌کند) از زمره پیشایندهای سلسله مراتبی رفتارهای انحرافی محسوب می‌شوند (گل‌پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۷). علت این که در این پژوهش بر احساس انرژی بعنوان متغیر واسطه‌ای بین استرس با رفتارهای انحرافی (و سپس رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت) تمرکز شده، به این واقعیت مربوط می‌شود که در زمان احساس انرژی، افراد حالات عاطفی مثبت (نظیر رضایت، شادمانی و مواردی از این دست) و بدنبال آن بسط و گسترش توانایی شناختی برای تصمیم‌گیری رفتاری را تجربه می‌کنند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹ الف). در مقابل وقتی افراد تحت استرس کاری قرار می‌گیرند، بر اثر این که باید برای مقابله با این استرس انرژی روانی و فیزیکی قابل توجهی را صرف کنند (اویانگ، ۲۰۰۹) از سطح انرژی و بدنبال آن حالات عاطفی مثبت آنها کاسته می‌شود، لذا آمادگی بالاتری را برای تمایل به رفتارهای انحرافی به عنوان شکلی از رفتارهای جبرانی و بازگشت دهنده‌ی وضعیت قبلی را پیدا می‌کنند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). همراه با افزایش احتمال وقوع رفتارهای انحرافی در اثر کاهش احساس انرژی، دو دسته رفتارهای مثبت شامل رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت احتمال وقوعشان کاهش می‌یابد (مدل ۱-۲ و ۲-۲). رفتارهای مدنی - سازمانی در محیط‌های کار، رفتارهای مثبت ارادی و اختیاری هستند که کارکنان برای انجام آنها هیچ الزام و فشار رسمی و نظام‌مندی را از طرف سازمان محل کار خود تجربه نمی‌کنند، چون جزو شرح وظایف و مسئولیت‌های افراد بطور صریح و روشن نیامده است. برای نمونه هیچیک از کارکنان در محیط‌های کاری و سازمانی الزامی بر اینکه به همکاری که غیبت نموده کمک کنند یا برنامه کاری خود را با آنها هماهنگ کنند، فراتر از وظایف و مسئولیت‌های خود برای سازمان کار کنند و یا همکاران را در هر شرایطی مورد حمایت کلامی و رفتاری قرار دهند ندارند. به این جهت این رفتارها جزو رفتارهای مدنی - سازمانی، در قالب‌هایی نظیر یاری‌رسانی، نوع دوستی، جوانمردی و فضایل شهروندی در محیط کار محسوب می‌شوند (مهداد، ۱۳۸۷). رفتارهای مدنی - سازمانی وقتی کارکنان احساس توانمندی (احساس انرژی) و مورد حمایت قرار گرفتن می‌کند سطح شان افزایش می‌یابد (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸). گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) در ایران نشان داده‌اند که طی یک مدل ساختاری چند سطحی، احساس توانمندی که رابطه قابل توجهی با احساس انرژی در افراد دارد، در کنار حمایت رهبری و فراهم بودن زمینه رشد حرفه‌ای، باعث تجربه حالات عاطفی مثبت (نظیر رضایت و تعهد) و سپس باعث افزایش سطح رفتارهای مدنی - سازمانی می‌شود. براین اساس، در این پژوهش بر پایه مدل ۱-۲، چنین فرض شده که استرس شغلی سطح احساس انرژی و توانمندی کارکنان را تضعیف می‌نماید و با تضعیف سطح احساس انرژی، از تمایل کارکنان به رفتارهای مدنی - سازمانی کاسته می‌شود. همزمان با تضعیف احساس انرژی و رفتارهای مدنی - سازمانی از

طریق استرس شغلی، رخداد بعدی کاهش سطح خلاقیت است (مدل ۳-۱). شواهد متقنی امروزه وجود دارد که سطح بالای احساس انرژی، لازمه درگیر شدن کارکنان در فرایندها و رفتارهای کاری خلاقانه است (اتواتر و کارملی، ۲۰۰۹؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹ الف). اتواتر و کارملی (۲۰۰۹)، نظریات مربوط به نحوه پیوند یافتن احساس انرژی با خلاقیت را در حد قابل توجهی ارائه و مرور نموده‌اند. بر پایه نظریات مطرح این عرصه، نظیر نظریه بسط و گسترش حالات عاطفی مثبت در خلاقیت و نظریه نفوذ فرایندهای اجتماعی در تلاش و کوشش کاری، احساس انرژی با بستر سازی اجتماعی و شناختی مطلوب، زمینه را برای درگیر شدن کارکنان در امور خلاقانه فراهم می‌سازد (اتواتر و کارملی، ۲۰۰۹). بر همین پایه طی این پژوهش براساس مدل ارائه شده در شکل ۱ (مدل ۳-۱)، چنین فرض شده که پس از تضعیف احساس انرژی از طریق استرس شغلی، زمینه برای کاهش خلاقیت در کارکنان فراهم می‌شود.

در جمع‌بندی مبانی نظری و پژوهشی مدل‌های نظری این پژوهش (شکل ۱) باید گفت، استرس‌های ناشی از عوامل مختلف در محیط کار، با واداشتن افراد به هزینه کردن از انرژی روانی و فیزیکی خود، سطح نشاط و انرژی افراد را کاهش دهد. این کاهش سطح نشاط و انرژی در یک زنجیره‌ی رو به جلو، زمینه را برای تقویت تمایلات رفتاری منفی (انحرافی) و تضعیف تمایلات رفتاری مثبت (رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت) فراهم می‌سازد. این روند به گونه‌ای جدی کارایی فردی و سپس سازمانی را تضعیف می‌سازد. بنابراین هدف اصلی این پژوهش، بررسی رابطه استرس شغلی با احساس انرژی، رفتارهای انحرافی، رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت در قالب سه مدل ارائه شده در شکل ۱ می‌باشد. یافته‌های این پژوهش نقش استرس شغلی را برای احساس انرژی و سپس نقش احساس انرژی را برای رفتارهای انحرافی، رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت روشن خواهد نمود و بدین طریق دانش مربوط به این حوزه را در ایران بسط و گسترش خواهد داد.

## روش

این پژوهش از زمره پژوهش‌های همبستگی از نوع تحلیل ماتریس کوواریانس (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۷۶) است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان دو مجموعه صنعتی و تولیدی به تعداد ۵۰۰ نفر در بهار و تابستان ۱۳۸۹ در شهر اصفهان تشکیل داده‌اند. از این دو مجموعه صنعتی و تولیدی، ۲۷۵ نفر با رعایت نسبت کارکنان هر مجموعه به کل کارکنان دو مجموعه (مجموعه اول ۱۵۳ نفر و مجموعه دوم ۳۴۷ نفر)، ۲۷۵ نفر برای شرکت در پژوهش به شیوه‌ی تصادفی ساده انتخاب شدند. شیوه انتخاب به این شکل بود که از طریق فهرست اسامی کارکنان، شرکت‌کنندگان در پژوهش انتخاب شدند. حجم نمونه ۲۷۵ نفر نیز به این دلیل انتخاب شدند که مطالعات تحلیل مدل‌سازی معادله ساختاری نیازمند نمونه‌هایی با حجم نسبتاً بزرگ است (شوماخر و لومکس،

۱۳۸۸). از ۲۵۶ نفری که جنسیت خود را اعلام داشتند (معادل ۹۳ درصد)، ۱۸۵ نفر (معادل ۷۲/۳ درصد) مرد و ۷۱ نفر (معادل ۲۷/۷ درصد) زن بودند. از ۲۵۲ نفری که تحصیلات خود را اعلام داشتند (معادل ۹۱/۶ درصد)، ۱۳۸ نفر (معادل ۵۴/۸ درصد) دارای تحصیلات تا دیپلم و ۱۱۴ نفر (معادل ۴۱/۴ درصد) دارای تحصیلات بالاتر از دیپلم بودند. همچنین اکثریت اعضای نمونه (از ۲۳۸ نفری که وضعیت تأهل خود را اعلام نمودند) را افراد متأهل (۱۹۶ نفر معادل ۸۲/۳ درصد) دارای سمت یا پست شغلی غیرمدیریتی (۲۲۳ نفر از ۲۴۰ نفری که سمت شغلی خود را اعلام نمودند) تشکیل دادند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۶/۹۴ سال (با انحراف معیار ۸/۳۷)، میانگین سابقه شغلی کلی آنها ۱۳/۷۲ سال (با انحراف معیار ۷/۱ سال) و سابقه شغلی در مجموعه کنونی، ۱۰/۸۵ سال (با انحراف معیار ۶/۷۵ سال) بود. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده بعمل آمد.

### ابزارهای پژوهش

۱. **استرس شغلی:** برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه پنج سؤالی معرفی شده توسط لمبرت، هوگان و گریفین<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) که بر مقیاس هفت درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) پاسخ داده می‌شود می‌شود و سطح کلی فشارهای وارد بر فرد از طریق وظایف و مسئولیت‌های شغلی‌اش را اندازه‌گیری می‌کند، استفاده به عمل آمد. لمبرت و همکاران (۲۰۰۷) آلفای کرونباخ ۰/۸۲ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. در این پژوهش ۵ سؤال استرس شغلی همراه با پرسشنامه احساس انرژی مورد تحلیل عاملی اکتشافی، با چرخش از نوع واریماکس قرار گرفت. نتایج حاصل از این تحلیل به طور کاملاً قابل تمیزی سؤالات استرس شغلی را بر یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۷ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: اغلب اوقات کارها و وظایف شغلی‌ام، مرا خسته و عصبی می‌کند.

۲. **رفتارهای انحرافی:** برای سنجش رفتارهای انحرافی در این پژوهش از پرسشنامه ۱۵ سؤالی بنت و رابینسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) که رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران را مورد سنجش قرار می‌دهد و گل‌پرور، علی‌مردانی و آقایی (۱۳۸۹) قبلاً آن را در ایران روایی‌سنجی و پایایی‌سنجی نموده‌اند، استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه در این پژوهش بر مقیاس هفت درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) پاسخ داده شده و از روایی و پایایی مطلوبی در ایران برخوردار است، به ترتیبی که گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹) با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، روایی سازه آن را مستند ساخته و پایایی بالای ۰/۸۵ را برای آن گزارش نموده‌اند. تحلیل عاملی اکتشافی مجدد در این پژوهش،

1 - Lambert , Hogan & Griffin

2 - Bennett & Bobinson

امکان در نظر گرفتن ۱۵ سؤال را به عنوان یک عامل در این پژوهش مستند ساخت و آلفای کرونباخ ۰/۹۲ را بدست داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: وقتی بدون هماهنگی قبلی بر سر کارم حاضر نمی‌شوم، بعد به دروغ می‌گویم بیمار بودم.

۳. **رفتارهای مدنی - سازمانی:** برای سنجش رفتارهای مدنی - سازمانی، از پرسشنامه ۹ سؤالی معرفی شده توسط بخاری و علی<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) که قبلاً در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۸) پایایی سنجی و روایی سنجی شده استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه نیز در این پژوهش بر مقیاس هفت‌درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) پاسخ داده شده و رفتارهای مدنی - سازمانی معطوف به سازمان و همکاران را به صورت یکجا مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار می‌دهد. گل‌پرور، وکیلی و آتش پور (۱۳۸۸) علاوه بر مستند ساختن روایی سازه این ۹ سؤال با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، آلفای کرونباخ ۰/۹۱۵ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. تحلیل عاملی اکتشافی مجدد بر روی این پرسشنامه در این پژوهش با چرخش از نوع واریماکس همراه با سؤالات رفتارهای انحرافی، بصورت کاملاً قابل تمیز، ۹ سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل مستقل با آلفای کرونباخ ۰/۸ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: به همکارانی که غایب هستند، به هر طریقی بتوانم کمک می‌کنم.

۴. **خلاقیت:** برای سنجش خلاقیت، از پرسشنامه ۹ سؤالی تایرنی، فارمر و گرائن<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) که در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹ الف) پایایی سنجی و روایی‌یابی شده استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه نیز در این پژوهش بر مقیاس هفت‌درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) پاسخ داده شده و تمایلات شناختی و رفتاری برای استفاده از خلاقیت در امور و وظایف کاری را مورد سنجش قرار می‌دهد. گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹ الف) روایی سازه این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۸۷ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. در این پژوهش ۹ سؤال این پرسشنامه همراه با سؤالات پرسشنامه رفتارهای انحرافی و رفتارهای مدنی - سازمانی مورد تحلیل عاملی اکتشافی قرار گرفت. نتیجه حاصل از این تحلیل، ۹ سؤال این پرسشنامه را بر عاملی مستقل از رفتارهای انحرافی و رفتارهای مدنی - سازمانی با آلفای کرونباخ ۰/۸۸ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: برای وسایل و ابزارهایی که در کارم در اختیار دارم، استفاده‌های جدید پیدا می‌کنم.

۵. **احساس انرژی در کار:** برای سنجش احساس انرژی در کار، از پرسشنامه ۸ سؤالی معرفی شده توسط اتواتر و کارملی (۲۰۰۹) که قبلاً در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹ الف) پایایی و

<sup>1</sup> - Bukhari & Ali

<sup>2</sup> - Tierney , Farmer & Graen

روایی‌سنجی شده استفاده به عمل آمد. مقیاس پاسخگویی برای این پرسشنامه در این پژوهش هفت درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) است. شواهد مربوط به روایی و پایایی این پرسشنامه در ایران به دقت بررسی شده است. این شواهد حاکی از آن است که پرسشنامه احساس انرژی از شرایط مطلوبی برخوردار است، به ترتیبی که آلفای کرونباخ گزارش شده برای آن ۰/۹۱ می‌باشد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹ الف). در این پژوهش سؤالات احساس انرژی در کار همراه با سؤالات استرس شغلی بطور همزمان مورد تحلیل عاملی قرار گرفت. شواهد حاصل از این تحلیل عاملی، بطور دقیق ۸ سؤال این پرسشنامه را بر عاملی مستقل با آلفای کرونباخ ۰/۹۴ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: انرژی بالایی برای تکمیل امور و کارهایم در خود احساس می‌کنم.

پرسشنامه‌های پژوهش در محل کار اعضای نمونه به صورت خودگزارش‌دهی و در فاصله زمانی ۱۵ تا ۲۰ دقیقه پاسخ داده شدند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق مدل‌سازی معادله ساختاری<sup>۱</sup> (SEM) و با استفاده از نرم‌افزار AMOS<sup>۲</sup> مورد تحلیل قرار گرفتند. مدل‌سازی معادله ساختاری، یک شیوه تحلیل مدرن همبستگی بر پایه تحلیل ماتریس کواریانس است که طی آن روابط میان متغیرها بر اساس مدل‌های نظری و پژوهشی طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای، بطور همزمان مورد تحلیل و بررسی قرار می‌گیرد. پس از جمع‌آوری اطلاعات در این نوع تحلیل میزان برازش مدل نظری و پیشنهادی با داده‌های جمع‌آوری شده از طریق شاخص‌های برازش مورد بررسی قرار می‌گیرند. این روش نسبت به روش‌های تحلیل همبستگی کلاسیک از توان و دقت بالاتری در بررسی روابط چند سطحی برخوردار است (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). در انجام مدل‌سازی معادله ساختاری، پیش‌فرض‌های این نوع تحلیل، نظیر جایگزین‌سازی داده‌های مفقود، خطی و نرمال بودن رابطه و توزیع متغیرها، نمونه با حجم مکفی و فاصله‌ای بودن مقیاس‌های اندازه‌گیری همگی مد نظر قرار گرفته‌اند.

### یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. چنان که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، استرس شغلی دارای میانگین ۳/۳۶، احساس انرژی در کار دارای میانگین ۴/۶۹، رفتارهای انحرافی دارای میانگین ۲/۴۴، رفتارهای مدنی سازمانی دارای میانگین ۵/۷۰ و خلاقیت دارای میانگین ۴/۵۶ می‌باشند. بر اساس مقیاس هفت درجه‌ای مورد استفاده در پرسشنامه‌های پژوهش (هرگز=۱ تا همیشه=۷) که میانگین آن برابر با ۴ می‌باشد، می

<sup>۱</sup> - Structure Equation Modeling(SEM)

<sup>۲</sup> - Analysis of Moment Structures(AMOS)



توان گفت استرس و رفتارهای انحرافی کمتر از میانگین مقیاس و در مقابل احساس انرژی، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت بالاتر از میانگین مقیاس هستند.

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

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
۱	استرس شغلی	۳/۳۶	۱/۱۱	-			
۲	احساس انرژی در کار	۴/۶۹	۱/۲۶	-۰/۵۹**	-		
۳	رفتارهای انحرافی	۲/۴۴	۱/۱۷	۰/۳۸**	-۰/۴۸**	-	
۴	رفتارهای مدنی - سازمانی	۵/۰۷	۱/۰۹	-۰/۳۴**	۰/۵۶**	-۰/۶۸**	-
۵	خلاقیت	۴/۵۶	۱/۰۲	-۰/۲۹**	۰/۵۶**	-۰/۴۳**	۰/۶۷**

$P < 0.01^{***}$

تمامی همبستگی‌های گزارش شده در جدول ۱، در سطح  $P < 0.01$  معنادار هستند. چنانکه در این جدول مشاهده می‌شود، استرس شغلی با رفتارهای انحرافی رابطه مثبت، ولی با احساس انرژی، رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت دارای رابطه منفی است. احساس انرژی، رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت نیز با رفتارهای انحرافی دارای رابطه منفی معنادار ولی با یکدیگر دارای رابطه مثبت و معنادار هستند. در جدول و شکل ۲ نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری آورده شده است.

جدول ۲: نتایج مدل‌سازی معادله ساختاری در باب رابطه استرس و احساس انرژی با رفتارهای

انحرافی، رفتارهای مدنی و خلاقیت

رفتارهای انحرافی												
RMSEA	RMSR	IFI	GFI	CFI	$\chi^2/df$	$\chi^2$	R <sup>2</sup>	B	SE	b	رابطه متغیرها در مدل	$\beta$
۰/۰۲۷	۰/۰۵	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۹۸	۵/۴۵	۵/۴۵	۰/۳۴۸	-۰/۵۹**	۰/۰۵	-۰/۶۷**	← احساس انرژی در کار	استرس شغلی
						(۱)	۰/۲۲۷	-۰/۴۸**	۰/۰۴۹	-۰/۴۴	← رفتارهای انحرافی	احساس انرژی
رفتارهای مدنی - سازمانی												
۰	۰/۰۰۷	۱	۱	۱	۰/۱۲۳	۰/۱۲۳	۰/۳۴۸	-۰/۵۹**	۰/۰۵	-۰/۶۷**	← احساس انرژی در کار	استرس شغلی
						(۱)	۰/۳۱۴	۰/۵۶**	۰/۰۴	۰/۴۸**	← رفتارهای مدنی-سازمانی	احساس انرژی
خلاقیت												
۰	۰/۰۱۸	۱	۰/۹۹	۱	۰/۹۱۷	۰/۹۱۷	۰/۳۴۸	-۰/۵۹**	۰/۰۵	-۰/۶۷**	← احساس انرژی در کار	استرس شغلی
						(۱)	۰/۳۱۹	۰/۵۶	۰/۰۴	-۰/۴۵	← خلاقیت	احساس انرژی

$P < 0.01^{***}$

$P < 0.05^*$

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود (در ردیف اول از ردیف‌های ۱ و ۲ و ۳) استرس شغلی با ضریب بتای استاندارد ۰/۵۹-، ۳۴/۸ درصد از واریانس احساس انرژی در کار را تبیین نموده است. سپس برای رفتارهای انحرافی، احساس انرژی در کار با ضریب بتای استاندارد ۰/۴۸-، ۲۲/۷ درصد از واریانس این رفتارها را تبیین نموده است. برای رفتارهای مدنی-سازمانی، احساس انرژی در کار با ضریب بتای استاندارد ۰/۵۶، ۳۱/۴ درصد از واریانس رفتارهای مدنی-سازمانی را و بالاخره احساس انرژی در کار با ضریب بتای استاندارد ۰/۵۶، ۳۱/۹ درصد از واریانس خلاقیت را تبیین نموده است. اما از لحاظ شاخص‌های برازش، سه مدل به ترتیب توضیح داده می‌شوند. از لحاظ کمی، برای یک مدل دارای برازش مطلوب با داده‌ها،  $\chi^2$  دو مدل باید غیرمعنادار ( $p < 0/05$ ) یا  $(P < 0/01)$ ، نسبت  $\chi^2$  دو به دو به درجه آزادی کمتر از ۲ یا ۳، شاخص برازش تطبیقی<sup>۱</sup> (CFI)، شاخص نیکویی برازش<sup>۲</sup> (GFI) و شاخص برازش افزایشی<sup>۳</sup> (IFI) بزرگتر از ۰/۹ یا ۰/۹۵، ریشه میانگین مجذورات باقیمانده‌ها<sup>۴</sup> (RMSR) کوچکتر از ۰/۰۵ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا<sup>۵</sup> (RMSEA) کوچکتر از ۰/۰۸ باشد (میرز، گامست و گوارینو، ۲۰۰۶). بر این اساس چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، برای مدل استرس ← انرژی ← رفتارهای انحرافی،  $\chi^2$  دو برابر با ۵/۴۵ و در سطح  $P < 0/01$  غیرمعنادار است. ولی نسبت  $\chi^2$  دو به دو به درجه آزادی برابر با ۵/۴۵ است که از حد ۲ یا ۳ بالاتر است. CFI، GFI و IFI همراه با RMSR و RMSEA از نقطه نظر برش معرفی شده، همگی برای مدل استرس ← انرژی ← رفتارهای انحرافی، بالاتر هستند. لذا می‌توان گفت که مدل استرس ← انرژی ← رفتارهای انحرافی دارای برازش نسبی مطلوبی است. اما شاخص‌های برازش برای دو مدل استرس ← انرژی ← رفتارهای مدنی و استرس ← انرژی ← خلاقیت همگی در حد مطلوبی هستند، لذا این دو مدل نیز مورد تأیید قرار می‌گیرند. در شکل ۲ مدلهای ساختاری نهایی ارائه شده‌اند.

<sup>1</sup> - Comparative Fit Index (CFI)

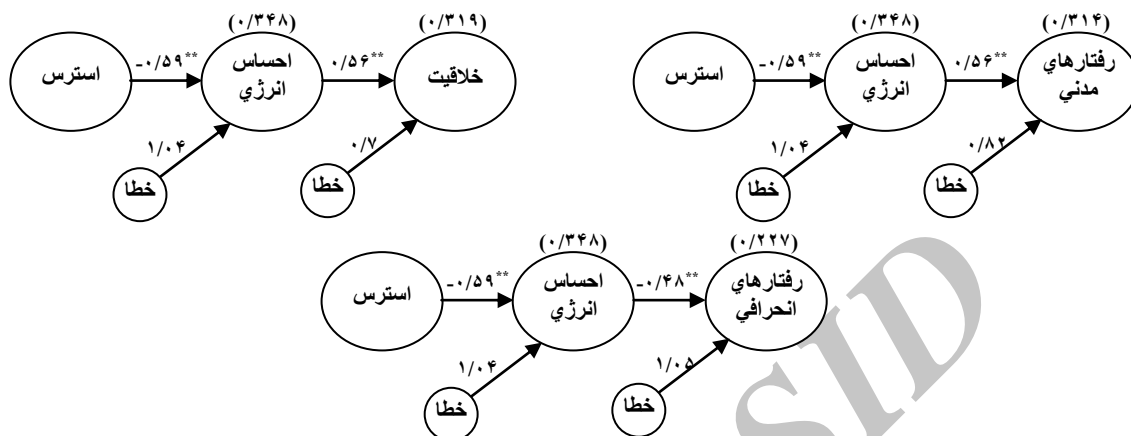
<sup>2</sup> - Goodness of Fit Index (GFI)

<sup>3</sup> - Incremental Fit Index (IFI)

<sup>4</sup> - Root Mean Squares of Residuals (RMSR)

<sup>5</sup> - Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)

<sup>6</sup> - Meyers , Gamst & Guarino



شکل ۲: مدل‌های نهایی پژوهش در باب رابطه استرس، احساس انرژی و پیامدهای رفتاری بحث و نتیجه‌گیری

استرس در قالب مجموعه عوامل فشارآور شغلی و کاری، انرژی قابل توجهی را از جانب کارکنان در ابعاد روانی و فیزیولوژیک طلب می‌کند. در معنایی صریح‌تر، استرس با اعمال فشار به افراد در محیط‌های کار احساس انرژی افراد را به تحلیل می‌برد. یافته‌های حاصل از این پژوهش (جدول و شکل ۲) این رابطه را مورد حمایت قرار داد. این بخش از یافته‌های پژوهش با نظرات مطرح شده توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) و باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) همسویی دارد. براین اساس در نتیجه‌گیری اولیه می‌توان گفت که استرس شغلی از طریق تهدید افراد، توانمندی و احساس انرژی آنها را تضعیف می‌نماید. اما تبعات استرس به تضعیف احساس انرژی افراد در محیط‌های کار محدود نمی‌شود. براساس مدل استرس ← عدم تعادل - جبران (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷)، فشارهای اعمال شده بر افراد از طرف وظایف و مسئولیت‌های شغلی‌شان، عدم تعادل هیجانی، عاطفی، شناختی و رفتاری در افراد پدید می‌آورد. این عدم تعادل در صورت تداوم استرس، با تضعیف احساس سرزندگی و انرژی در افراد آنها را مستعد تجربه حالات معطوف به خستگی و فرسودگی می‌نماید و بدن‌بال آن باعث تغییر رخدادهای رفتاری منفی و مثبت می‌شود. مجموعه رفتارهای منفی مورد تمرکز در این پژوهش رفتارهای انحرافی بودند. براساس شواهد نظری و پژوهش کنونی، رفتارهای انحرافی اغلب ماهیتی جبرانی و تلافی‌جویانه به خود می‌گیرند (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰). یکی از مکانیسم‌هایی که به شدت این تلافی‌جویی و جبران را فعال می‌سازد، استرس سپس فرسودگی و بر پایه یافته‌های حاصل از این پژوهش تضعیف احساس سرزندگی و انرژی است. بر پایه آنچه که در مدل ۱-۲ ارائه شد، وقتی افراد در اثر استرس شغلی احساس نمودند که خستگی بر آنها فائق آمده و انرژی خود را از دست رفته می‌بینند، رفتارهای

بازگشت‌دهنده و جبرانی برای بازگشت انرژی از دست رفته در آنها فعال می‌شود. در این عرصه، بر پایه مدل ۱-۲ تمایل به رفتارهای انحرافی افزایش می‌یابد. البته باید به این نکته توجه داشت که رابطه میان استرس شغلی با احساس انرژی منفی و رابطه احساس انرژی با رفتارهای انحرافی نیز منفی است. با ضرب این دو علامت، نتیجه علامت مثبت، یعنی افزایش رفتارهای انحرافی است. اما مجموعه رفتارهای در دسترس فرد (یعنی رفتارهایی که در خزانه رفتاری افراد وجود دارند) به رفتارهای منفی (نظیر رفتارهای انحرافی) محدود نمی‌شود، بلکه در کنار رفتارهای منفی، رفتارهای مثبت، نظیر رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت نیز قرار دارند. همزمان با تضعیف احساس انرژی در اثر استرس شغلی که منجر به رفتارهای انحرافی می‌شود، سطح رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت لاجرم کاسته می‌شود. این رابطه نیز براساس دو مدل ارائه شده در شکل ۲ (مدلهای ۲-۲ و ۲-۳) مورد تأیید قرار گرفت. براساس شواهد پژوهش کنونی (اتواتر و کارملی، ۲۰۰۹؛ بخاری و علی، ۲۰۰۹؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۸)، خلاقیت و رفتارهای مدنی - سازمانی، مستلزم وجود یک فضای هیجانی - عاطفی مثبت هستند. منطقی است که در صورت تقویت احساس انرژی این فضای عاطفی - هیجانی مثبت تقویت و در صورت تضعیف احساس انرژی، این فضای هیجانی - عاطفی تضعیف می‌شود (اتواتر و کارملی، ۲۰۰۹). با تضعیف فضای عاطفی - هیجانی مثبت، فرایندهای شناختی به جای بسط و گسترش، با محدودیت مواجه می‌شوند، لذا احتمال وقوع رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت به طور جدی تضعیف می‌شود. از چنین منظری در راستای بسط و گسترش دانش کنونی در باب پیوندهای میان استرس ← احساس انرژی ← رفتارهای مثبت و منفی، لازم است یک روند پژوهشی توسط محققان علاقه‌مند دنبال شود. این روند پژوهشی معطوف به وارد کردن عاطفه حالت مثبت و منفی در مدل‌های ارائه شده در این پژوهش بعنوان متغیرهای تعدیل‌گر است. رویکرد فضا سازی هیجانی - شناختی که از آن طریق نحوه پیوند یافتن بین استرس شغلی با احساس انرژی و رفتارهای مثبت و منفی تبیین می‌شود (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷؛ اتواتر و کارملی، ۲۰۰۹) با وارد شدن عاطفه حالت مثبت و منفی می‌تواند کامل‌تر و دقیق‌تر شود. در عین حال مدل‌های ارائه شده بخوبی (مدلهای شکل ۲) جای‌گشت‌پذیری رفتاری را برای رفتارهای مثبت و منفی مطرح می‌سازد که در حوزه‌ی کاربردی‌سازی یافته‌های این پژوهش از اهمیت والایی برخوردار است. جای‌گشت‌پذیری مورد اشاره به این صورت است که، اگر گزینه‌های رفتاری در دسترس برای افراد را در یک عرصه زمانی مشخص، بدون دخالت آموزش و توانمندسازی کارکنان، ثابت و مشخص فرض کنیم، در صورت آمادگی افراد برای انجام رفتارهای انحرافی در اثر کاهش احساس انرژی و فرسودگی، بدلیل تضاد ظاهری رفتارهای مثبت و منفی با یکدیگر (مثل رفتارهای انحرافی با رفتارهای مدنی - سازمانی یا خلاقیت، بخاری و علی، ۲۰۰۹)، ناگزیر از سطح رفتارهای

مدنی - سازمانی و خلاقیت کاسته می‌شود. چرا که معمولاً در طول یک دوره‌ی زمانی مشخص اگر عوامل دیگری دخالت ننمایند، سطح انرژی افراد برای سرمایه‌گذاری رفتاری محدود است. از این منظر سازمانها و صنایع می‌باید با دخالت دادن عواملی که منجر به کاهش سطح استرس شغلی کارکنان می‌شوند (مثل دوره‌های آموزش کنترل و مقابله با استرس)، می‌توانند، از کاهش سطح احساس انرژی کارکنان جلوگیری بعمل آورند. این مداخله همراه با برقراری نظامهای تقویت رفتاری برای رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت، بدون تردید از سطح رفتارهای انحرافی خواهد کاست. اما در پایان باید برای تعمیم‌دهی نتایج و تفسیر یافته‌ها به محدودیت‌های پژوهش توجه لازم و کافی بشود. اولین محدودیت اینکه، مدل‌های این پژوهش، علیرغم علی‌تلقی شدن، دارای ماهیت علت و معلولی واقعی نیستند، بلکه علیت مطرح، نوعی علیت ارتباطی است. محدودیت بعدی اینکه، داده‌های این پژوهش بصورت مقطعی بدست آمده است. یعنی علیرغم ارتباط پیشاینندی- پیامدی مطرح در مدلها، نمی‌توان آنها را در چشم‌اندازی طولی تفسیر نمود.

Archive of SID

## منابع

۱. سرمد، زهره، بازرگان، عباس، و حجازی، الهه. (۱۳۷۶). روشهای تحقیق در علوم رفتاری. چاپ اول، تهران: نشر آگه.
۲. شوماخر، رندال، ای.، و لومکس، ریچارد، جی. (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان. (سال نشر اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۴).
۳. گل‌پرور، محسن، و ادیبی، زهرا. (۱۳۸۹). نقش تعدیل‌کننده کنترل و حمایت شغلی در رابطه تقاضاهای شغلی با انگیزش درونی. همایش منطقه‌ای راهکارهای اصلاحی نظام اداری، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، ۱۶ اردیبهشت ماه ۱۳۸۹.
۴. گل‌پرور، محسن، پاداش، فریبا، و آتش‌پور، حمید. (۱۳۸۹). مدل تقویت احساس انرژی، توانمندی و خلاقیت کارکنان از طریق رهبری اخلاقی. سلامت کار ایران، ۷(۳)، ۴-۱۱.
۵. گل‌پرور، محسن، و خاکسار، سروره. (۱۳۸۷). رفتارهای ضدتولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران صنایع و سازمانها. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۳(۴۳)، ۱۷-۶.
۶. گل‌پرور، محسن، و رفیع‌زاده، پوراندخت. (۱۳۸۸). الگوی ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق نگرش‌های شغلی، رشد حرفه‌ای، حمایت رهبری و توانمندسازی. فصلنامه بصیرت، ۱۶(۴۴)، ۴۶-۲۷.
۷. گل‌پرور، محسن، علیمردانی، سمیه، و آقایی، اصغر. (۱۳۸۹). نقش مؤلفه‌های جو اخلاقی سازمان بر رفتارهای انحرافی و رفتارهای مدنی - سازمانی: برخی پارادوکسها و پیش‌بینی‌ها. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹.
۸. گل‌پرور، محسن، نیری، شیرین، مهداد، علی. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن، شواهدی برای مدل استرس-فرسودگی (عدم تعادل)-جبران. فصلنامه یافته‌های نو در روان‌شناسی، ۲(۸)، ۳۴-۱۹.
۹. گل‌پرور، محسن، و کیلی، نفیسه، آتش‌پور، حمید. (۱۳۸۸). رابطه مؤلفه‌های سبک رهبری تحول‌گرا با عملکرد شغلی، رفتارهای مدنی - سازمانی و تعهد عاطفی. اولین همایش ملی یافته‌های نوین در روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، ۲۰ اسفندماه ۱۳۸۸.
۱۰. مهداد، علی. (۱۳۸۷). روانشناسی صنعتی و سازمانی. چاپ ششم، اصفهان: انتشارات جنگل.

11. Atwater, L., & Carmeli, A. (2009). Leader-member exchange, feeling of energy, and involvement in creative work. *The Leadership Quarterly*, 20(۳), 264-275.
12. Babakas, E., Yavas, U., & Ashill, N.J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job-demand-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(41), 480-492.
13. Bennett, R.J., & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(۳), 349-360.
14. Bukhari, Z.U., & Ali, U. (2009). Relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 4(1), 85-92.
15. Lambert, E.G., Hogan, N.L., & Griffin, M.L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35(۶), 644-656.
16. Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarrino, A.J. (2006). *Applied multivariate research: design and interpretation*. Thousand Oaks, London: SAGE publications.
17. Ouyang, Y. (2009). The mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personnel of Taiwan as an example. *Journal of Money, Investment and Banking*, 11(۱), 16-26.
18. Tierney, P., Farmer, S.M., & Graen, G.B. (1999). An examination of leadership and employee creativity: The relevance of traits and relationship. *Personnel Psychology*, 52(3), 591-620.