



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

عاطفه منفی و نقش آن در پیوند میان استرس و فرسودگی شغلی
با رفتارهای غیراخلاقی: معرفی رویکردی انسان‌گرایانه در نگاه به رفتارهای غیراخلاقی
دکتر محسن گل پرور*، دکتر جواد خلعت‌بری**، علی اکبر شرافت***

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش عاطفه منفی در رابطه بین استرس و فرسودگی شغلی با رفتارهای غیراخلاقی به مرحله اجرا درآمد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان یکی از صنایع شیمیایی شهر اصفهان در بهار و تابستان ۱۳۸۹ تشکیل داده است. براساس شیوه نمونه‌گیری سهل‌الوصول، ۲۸۷ نفر برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در پژوهش، پرسشنامه ۴ سؤالی رفتارهای غیراخلاقی بود. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، سؤالی فرسودگی شغلی و پرسشنامه ۴ سؤالی رفتارهای غیراخلاقی بود. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون واسطه‌ای و مدل‌سازی معادله ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از تحلیل همبستگی ساده بین متغیرها نشان داد که بین عاطفه منفی با استرس شغلی، رفتارهای غیراخلاقی و فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج مدل‌سازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای نیز نشان داد که استرس شغلی و فرسودگی هیجانی، ابتدا باعث تقویت عاطفه منفی می‌شوند و سپس عاطفه منفی، رفتارهای غیراخلاقی را نیرومند می‌سازد. به معنای دیگر عاطفه منفی نقش یک متغیر واسطه‌ای کامل را در پیوند میان استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای غیراخلاقی ایفاء می‌کند.

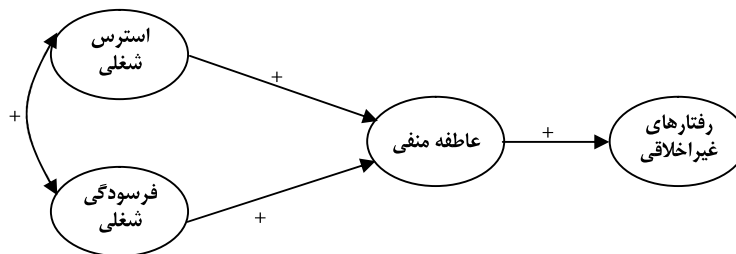
واژه‌های کلیدی: عاطفه منفی، استرس شغلی، فرسودگی شغلی، رفتارهای غیراخلاقی.

* استادیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.
** استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی تنکابن، ایران.
*** کارشناسی روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.



مقدمه

استرس یک مفهوم مهم روانشناختی است که سلامتی، بهزیستی و عملکرد شغلی افراد را در جنبه‌های منفی آن تحت تأثیر قرار می‌دهد (موجوینولا^۱، ۲۰۰۸). براساس آنچه موجوینولا (۲۰۰۸) بیان داشته، استرس از واژه‌ی لاتین "Stingere" گرفته شده که به معنای به تنگنا افتادن است. در واقع از لحاظ واژه‌شناسی، استرس را می‌توان نیرویی تلقی کرد که با تحمیل حالات روانی و جسمی بر افراد، باعث ایجاد فشار در درون آنها می‌شود. از لحاظ روانشناختی، استرس فرایندی محسوب می‌شود که طی آن رخدادهای محیطی باعث تهدید انسان شده و باعث فعال شدن نظام‌های ارزیابی و تفسیر و احساسات و حالات هیجانی و عاطفی در انسان می‌شوند. واژه‌ی استرس بر همین قیاس در محیط‌های کار نیز به مجموعه عواملی اطلاق می‌شود که بر فرد فشار وارد می‌کنند. براساس گزارش والاس^۲ (۲۰۰۵) تقاضاهای کاری فزاینده و ساعات کار طولانی، همراه با ابهام و تعارض در نقش از زمره مهمترین عوامل مطرح برای تجربه حالات استرس در محیط‌های کار محسوب می‌شوند. یحیی، یحیی، تمیس، اسماعیل و جلم^۳ (۲۰۱۰) نیز در همین راستا استرس در محیط کار را بعنوان رابطه‌ای ویژه و خاص بین فرد و محیطی که منابع فزاینده‌ای را از وی طلب می‌کند و بهزیستی‌اش را به مخاطره می‌افکند تعریف نموده‌اند. براساس این تعریف نه تنها عوامل محیطی، بلکه ادراک فرد درباره‌ی تقاضاهای محیط، منابع مقابله‌ای وی و منابع دیگر حمایتی نظیر حمایت اجتماعی از زمره عوامل مهم در احساس تحت استرس قرار گرفتن هستند (یحیی و همکاران، ۲۰۱۰). از چنین منظری استرس شغلی با فرسودگی پیوندی نزدیک و پایاپای را برقرار می‌سازد. در واقع براساس گزارشات موجود پژوهشی، همواره فرسودگی شغلی بعنوان متغیری مرتبط با استرس شغلی معرفی شده است (گل‌پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۷). در مجموع، فرسودگی حالتی از احساس تخلیه انرژی در سطح جسمی و روانی است که تبعات رفتاری و عملکردی چندی را در عرصه محیط‌های کار به دنبال می‌آورد. یکی از تبعات جدی برای حالات استرس و فرسودگی، براساس پیشینه‌ای که گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) مرور نموده‌اند، تمایل به رفتارهای انحرافی و غیراخلاقی است. اما براساس پیشینه‌ی نظری و پژوهشی موجود، پیوند بین استرس و فرسودگی با رفتارهای غیراخلاقی از طریق متغیرهای چندی با احتمال زیاد واسطه‌گری می‌شوند. یکی از این متغیرها، عاطفه منفی^۴ است که براساس آنچه در نمودار ۱ ارائه شده، رابطه بین استرس و فرسودگی را با رفتارهای انحرافی واسطه‌گری می‌کند.



نمودار ۱: مدل نظری پژوهش درباره‌ی نقش عاطفه منفی در پیوند بین استرس و فرسودگی با رفتارهای غیراخلاقی

در درجه اول، نقش استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر عاطفه منفی از طریق مطالعاتی که در آنها نشان داده شده، استرس و فرسودگی باعث کاهش سطح رضایت افراد می‌شوند، برداشت شده است. یحیی، یحیی، ارشد^۵، اسماعیل، جلم و زکریا^۶ (۲۰۰۹) در نمونه‌ای از کارکنان مالزیایی، نشان داده‌اند که

¹ - Mojinyinola

² - Wallace

³ - Yahya, Yahya, Tamyas, Ismail & Jaalam

⁴ - Negative affect

⁵ - Arshad

⁶ - Zakariya



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

استرس شغلی باعث تضعیف رضایت شغلی می‌شود. رضایت شغلی به لحاظ ماهیت یک نگرش شغلی - حرفه‌ای محسوب می‌شود که دارای بار عاطفی قابل توجهی است (عریضی و گل‌پرور، ۱۳۸۸). از چنین منظری، می‌توان بخوبی مدعی شد که استرس و حالات معطوف به فرسودگی در افراد، آنها را از شغل و شرایط شغلی‌شان ناراضی می‌سازد (یحیی و همکاران، ۲۰۱۰) و بدین ترتیب باتجربه نارضایتی، افراد حالات عاطفی منفی را تجربه می‌کنند. مورفی و دوکس‌بری^۱ (۲۰۰۵) با مطالعه‌ای بر روی ۲۵۰۷ نفر از کارکنان سازمانهای ارائه‌دهنده خدمات مالی بزرگ، پیوند بین استرس شغلی با حالات عاطفی منفی نظیر اضطراب و افسردگی را مستند ساخته‌اند و نشان داده‌اند که حالات معطوف به استرس، نظیر احساس فشار زیاد، در یک مجموعه حلقه‌های بازخوردی با اضطراب و افسردگی همدیگر را تقویت می‌کنند. بنابراین از مجموعه این دست شواهد، بخوبی می‌توان بین استرس و فرسودگی شغلی با عاطفه منفی رابطه مثبت در نظر گرفت. بدنبال ایجاد حالات عاطفه منفی، احتمال درگیر شدن کارکنان در رفتارهای غیراخلاقی افزایش می‌یابد. افرادی که از لحاظ عواطف منفی در سطح بالایی هستند، مستعد تجربه حالات خلقی معطوف به تنفر و انزجار، استرس منفی^۲ و هیجانات منفی نظیر خشم و پرخاشگری هستند (بروک و آلن^۳، ۲۰۰۳). به باور بروک و آلن (۲۰۰۳) عاطفه منفی بخشی در هم پیچیده شده با استرس (و فرسودگی) است. جالب توجه اینکه بروک و آلن (۲۰۰۳) به تحقیقاتی اشاره نموده‌اند که طی آنها نشان داده شده افراد دارای عاطفی منفی خود را در شرایط و موقعیت‌هایی قرار می‌دهند که با استرس و عوامل استرس‌آور بیشتری آنها را مواجه می‌سازد. شپمن و زاراتی^۴ (۲۰۰۸) با این تأکید که افراد تحت استرس، برانگیختگی، نگرانی، منفی‌نگری و نارضایتی ناشی از شرایط کار و شغل خود را تجربه می‌کنند (که در همان قالب عاطفه منفی مطرح می‌شود) رابطه بین فرسودگی، عاطفه منفی و رفتارهای مدنی - سازمانی را بررسی نموده‌اند. براساس گزارش این محققان فرسودگی هیجانی با رفتارهای مدنی - سازمانی دارای رابطه منفی است. رفتارهای غیراخلاقی که گستره‌ی وسیعی از اصطلاحات نظیر رفتارهای انحرافی^۵، ضدتولید^۶ و ضداجتماعی^۷ را در خود پوشش می‌دهد (پترسون^۸، ۲۰۰۲) به صورت بالقوه رفتارهایی محسوب می‌شود که در آنها رسوم، قواعد، مقررات و هنجارهای کاری، عملکرد و رفتاری نادیده گرفته می‌شوند و به این ترتیب با ایجاد یک فضای قابل آسیب در سازمان، زمینه به مخاطره افتادن سلامتی، عملکرد و اثربخشی فردی و سازمانی را فراهم می‌کند (بودانکین و تزینر^۹، ۲۰۰۹). این رفتارها به لحاظ محتوایی و عملکردی نسبت به رفتارهای مدنی - سازمانی که شپمن و زاراتی (۲۰۰۸) آن را بررسی نموده‌اند، ماهیت منفی به خود می‌گیرند. در مدلی که فوکس، اسپکتور و مایلس^{۱۰} (۲۰۰۱) تحت عنوان استرس - هیجان - رفتارهای ضدتولید ارائه نموده‌اند، به لحاظ نظری، هیجانات منفی متغیرهای واسطه‌ای بین استرس و رفتارهای ضدتولید معرفی شده‌اند. به این معنی که وقتی شرایط کاری و شغلی افراد آنها را تحت فشار قرار می‌دهد، ابتدا حالات هیجانی نظیر خشم، عصبانیت و برافروختگی پدید می‌آیند. این حالات البته براساس شواهد نظری ارائه شده توسط فوکس و همکاران (۲۰۰۱) در همه افراد ممکن است به یک میزان و شدت بروز ننماید، چرا که نظامهای مقابله‌ای و ارزیابی شناختی و تصمیم‌گیری در افراد با یکدیگر متفاوت است. بهر حال مرور اخیرتر فوکس و اسپکتور (۲۰۰۶) نیز به خوبی از نقش عاطفه منفی در پیوند بین استرس و فرسودگی هیجانی با رفتارهای غیراخلاقی حمایت می‌کند. در عین حال براساس مدل فراگیر استرس - عدم تعادل - جبران نیز که توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) معرفی شده، یکی از کارکردهای اصلی استرس در محیط‌های کار این است که افراد را از لحاظ عاطفی، شناختی و رفتاری از حالت تعادل خارج می‌کند. به باور پژوهشگران پژوهش حاضر، یکی از نمودهای اصلی عدم تعادل عاطفی در محیط‌های کار، تجربه حالات عاطفی منفی، نظیر احساس بی‌ارزشی، ناتوانی، اضطراب و نگرانی است. بدنبال تجربه حالات عدم تعادل عاطفی به صورت عاطفه منفی، افراد به این دلیل درگیر رفتارهای غیراخلاقی می‌شوند که بر پایه ارزشها، شخصیت و باورهای خود، به این طریق سعی می‌کنند تا تعادل از دست رفته در اثر استرس و فرسودگی را در خود جبران و بازگشت دهند. علیرغم اینکه این تبیین، تبیینی جامع و فراگیر است که نه تنها برای محیط‌های کار، بلکه برای محیط‌های دیگر نیز کاربرد دارد، ولی باید توجه داشت که تلقی رفتارهای غیراخلاقی بعنوان نمونه‌ای از رفتارهای جبرانی و بازگشت‌دهنده‌ی تعادل عاطفی و شناختی در این نکته نهفته است که این دیدگاه رویکردی

1 - Murphy & Duxbury
2 - Distress
3 - Bruck & Allen
4 - Schepman & Zarate
5 - Deviant
6 - Counterproductive
7 - Antisocial
8 - Peterson
9 - Bodankin & Tziner
10 - Fox , Spector & Miles



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

اصلاح‌گرا را برای نگرستن به رفتارهای غیراخلاقی معرفی می‌کند. به این ترتیب که با فراهم ساختن راه‌های سازنده‌تر برای جبران و بازگشت به حالت تعادل قبلی، بدون تردید از تمایلات رفتاری غیراخلاقی کاسته خواهد شد. بر همین اساس مدلی که در این پژوهش معرفی و مورد آزمون قرار گرفته، بعنوان نمونه‌ای دیگر از کاربردهای مدل استرس - عدم تعادل - جبران در نظر گرفته شده که طی آن عاطفه منفی بعنوان حالات عاطفی تجربه شده در حین کار بارزترین نمود عدم تعادل عاطفی معرفی شده است. تمایز اصلی عاطفه منفی مورد استفاده در این پژوهش با عاطفه منفی اشاره شده در تحقیقاتی که طی مطالعات حمایت‌گرانه برای مدل این پژوهش در مقدمه آورده شدند، در این است که در اغلب مطالعات مورد اشاره، عاطفه منفی بعنوان صفت استفاده شده، ولی در این پژوهش به لحاظ تلقی عدم تعادل عاطفی برای عاطفه منفی و سوالات مطرح شده برای آن در پرسشنامه‌های پژوهش، بعنوان عاطفه منفی حالت در نظر گرفته شده است.

روش

این مطالعه از نوع مطالعات همبستگی است که در قالب مدل‌سازی معادله ساختاری^۱ (SEM) به مرحله اجرا درآمده است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان چند بخش از یک شرکت تولیدات مواد شیمیایی (به تعداد ۱۱۰۰ نفر) در شهر اصفهان در بهار و تابستان ۱۳۸۹ تشکیل داده است. براساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری و از آنجایی که مطالعات مدل‌سازی معادله ساختاری نیازمند نمونه‌های بزرگ است، ۳۰۰ نفر از کارکنان این شرکت بصورت سهل‌الوصول^۲ برای پاسخگویی به پرسشنامه‌های پژوهش انتخاب شدند (سکاران، ۱۳۸۱؛ شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸). پس از بازگشت پرسشنامه‌ها، ۱۳ پرسشنامه (معادل ۴/۳ درصد) بدلیل ناقص پاسخ داده شدن، از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند، لذا گروه نمونه نهایی به ۲۸۷ نفر تقلیل یافت. از ۲۸۵ نفر که تحصیلات خود را اعلام نمودند (معادل ۹۹/۳ درصد)، اکثریت (معادل ۱۶۲ نفر و ۵۶/۸ درصد) دارای تحصیلات متوسطه و دیپلم بودند. تمامی اعضای نمونه پژوهش را مردان تشکیل داده‌اند که اکثریت آنها متأهل (از ۲۸۲ نفر که وضعیت تأهل خود را اعلام داشته‌اند، ۱۹۳ نفر، معادل ۶۸/۴ درصد) بوده‌اند. همچنین اکثریت اعضای نمونه دارای پست یا سمت غیرمدیریتی (از ۲۳۷ نفر که پست یا سمت شغلی خود را اعلام داشته‌اند، ۲۳۲ نفر، معادل ۹۷/۹ درصد) بوده‌اند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۰/۵۷ سال (با انحراف معیار ۵/۵۵ سال) و میانگین سابقه شغلی آنها ۷/۰۶ سال (با انحراف معیار ۵/۰۷) بود. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده بعمل آمد.

ابزارهای پژوهش

۱. **عاطفه منفی:** برای سنجش عاطفه منفی براساس پیشینه‌ی پژوهش (کانر^۳، ۲۰۰۲؛ شپمن و زاراتی، ۲۰۰۸)، چهار سؤال تهیه گردید. این چهار سؤال عواطف منفی تجربه شده توسط فرد در محیط کار را مورد سنجش قرار می‌دهد و مقیاس پاسخگویی آن هفت درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم=۷ تا کاملاً مخالفم=۱) می‌باشد. از لحاظ صوری و محتوایی این چهار سؤال هم بر مبنای پیشینه‌ی پژوهش و هم بر مبنای نظرات متخصصین تأیید گردید. علاوه بر این، روایی سازه این پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس مورد بررسی قرار گرفت. این تحلیل عاملی که همراه با پرسشنامه‌های استرس و فرسودگی هیجانی انجام شد، با KMO برابر با ۰/۷۷، آزمون کرویت بارتلت برابر با ۸۳۶/۰۲۲ ($P < ۰/۰۰۱$) و بر مبنای مقادیر ویژه بالاتر از ۱، سه سؤال این پرسشنامه را با بارهای عاملی ۰/۵۶ تا ۰/۷۲ بر روی یک عامل قرار داد. آلفای کرونباخ این سه سؤال در این پژوهش برابر با ۰/۵ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه بدین شرح است: آینده کاری من سیاه و مایوس‌کننده است.

۲. **استرس شغلی:** برای سنجش استرس شغلی از پنج پرسش معرفی شده توسط اوپانگ^۴ (۲۰۰۹) که مبتنی بر پیشینه‌ی پژوهش تهیه شده استفاده بعمل آمد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه هفت گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم=۷ تا کاملاً مخالفم=۱) می‌باشد و براساس فرایند دومرحله‌ای (ترجمه و تطابق محتوایی تخصصی توسط متخصص) برای این پژوهش آماده اجرا گردید. روایی صوری و محتوایی این سوالات پس از ترجمه توسط متخصص مورد تأیید قرار گرفت. در عین حال همبستگی این سوالات با سوالات فرسودگی هیجانی که در جدول ۱ گزارش شده، خود حاکی از روایی همگرایی این

^۱ - Structural Equation Modeling

^۲ - Convenience

^۳ - Conner

^۴ - Ouyang



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

سؤالات است. روایی سازه این پنج پرسش نیز از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس همراه با سؤالات پرسشنامه عاطفه منفی و فرسودگی هیجانی مورد بررسی قرار گرفت که بر مبنای آن پنج سؤال بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۷ قرار گرفت. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: بار کاری من بسیا زیاد و سنگین است.

۳. **پرسشنامه فرسودگی هیجانی:** برای سنجش فرسودگی از دو سؤال برگرفته شده از پیشینه‌ی پژوهش (اویانگ، ۲۰۰۹) که بطور کوتاه و مختصر سطح تخلیه انرژی و احساس فرسودگی را در کارکنان مورد سنجش قرار می‌دهد، استفاده بعمل آمد. این دو سؤال که برای این پژوهش استفاده شدند، بر مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم=۷ تا کاملاً مخالفم=۱) پاسخ داده شده‌اند و روایی صوری، محتوایی و همگرایی آن (همبستگی با استرس شغلی) مورد تأیید قرار گرفت. علاوه بر این، روایی سازه این دو سؤال با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس بررسی و تأیید گردید. همبستگی دو گویه این پرسشنامه در این پژوهش برابر با 0.33 ($P < 0.01$) بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه بدین شرح است: احساس می‌کنم که از لحاظ هیجانی نسبت به کارم تخلیه شده‌ام.

۴. **رفتارهای غیراخلاقی:** برای سنجش رفتارهای غیراخلاقی، ۴ سؤال بر مبنای پیشینه‌ی پژوهش برای این پژوهش آماده گردید (بارنی و اسند^۱، ۱۹۹۹؛ اپل‌بام و همکاران، ۲۰۰۵). این چهار پرسش نیز بر مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم=۷ تا کاملاً مخالفم=۱) پاسخ داده شده و رفتارهای غیراخلاقی (عدم انجام وظایف و کارهای خود بنحو مقتضی، دروغگویی و نیرنگ‌بازی، عدم رعایت استانداردهای اخلاقی در رفتار و استفاده شخصی از وسایل سازمان) که افراد ممکن است در محیط کار و در تعامل با دیگران مرتکب شوند را اندازه‌گیری می‌کند. روایی صوری و محتوایی این سؤالات علاوه بر مستند بودن غیراخلاقی تلقی کردن این رفتارها در محیط‌های کار در پیشینه‌ی پژوهش (پترسون، ۲۰۰۲) از طریق بررسی محتوایی و ظاهری سؤالات مورد تأیید قرار گرفت. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس، چهار سؤال این پرسشنامه را با بارهای عاملی ۰/۴ تا ۰/۷۲ بر روی یک عامل با آلفای ۰/۷ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: زمانهایی پیش می‌آید که به اشکال مختلف از زیر بار کارها و وظایفم درمی‌روم. سؤالات پرسشنامه‌های پژوهش بصورت پراکنده بین یکدیگر پخش بوده تا از این طریق از سوءگیری واریانس مشترک در پاسخگویی پاسخ‌دهندگان کاسته شود. زمان پاسخگویی که بصورت خودگزارش‌دهی بوده ۵ تا ۷ دقیقه بوده است. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق ضریب همبستگی پیرسون، مدل‌سازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای و با استفاده از دو نرم‌افزار AMOS و SPSS مورد تحلیل قرار گرفتند. در مدل‌سازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای، پیش‌فرض‌هایی نظیر خطی بودن رابطه بین متغیرها، نرمال بودن توزیع متغیرها، داده‌های مفقود و اندازه مناسب گروه نمونه مدنظر قرار گرفته‌اند. داده‌های مفقود که در حدود ۱ درصد داده‌ها بود، از طریق میانگین مقیاسها جایگزین گردید (سکاران، ۱۳۸۱). نرمال بودن توزیع متغیرها از طریق آزمون کولموگروف - اسمیرنوف و خطی بودن رابطه بین متغیرها از طریق نمودار پراکندگی بررسی گردید.

یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌کنید، عاطفه منفی با استرس شغلی ($r = 0.208$ ، $P < 0.01$ و $V = 4/3$)، با رفتارهای غیراخلاقی ($r = 0.356$ ، $P < 0.01$ و $V = 12/6$) و با فرسودگی هیجانی ($r = 0.179$ ، $P < 0.01$ و $V = 3/2$) دارای رابطه مثبت و معناداری است. استرس شغلی با رفتارهای غیراخلاقی ($r = 0.104$ ، $P < 0.05$ و $V = 1$) دارای رابطه مثبت و معنادار و فرسودگی هیجانی نیز با رفتارهای غیراخلاقی ($r = 0.131$ ، $P < 0.05$ و $V = 1/9$) دارای رابطه مثبت و معناداری است.

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

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳
۱	عاطفه منفی	۹/۵۶	۳/۶۳	-		

^۱ - Bourne & Snead

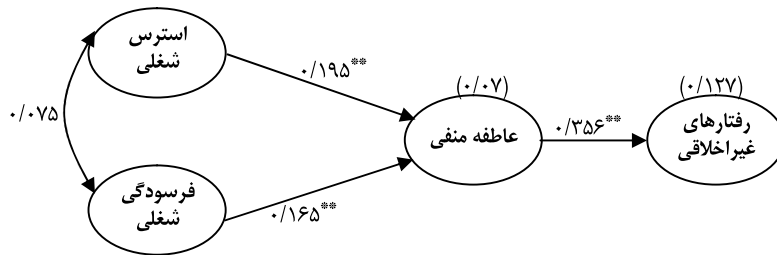


دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

۲	استرس شغلی	۱۸/۵۶	۶/۱۳	۰/۲۰۸**	-
۳	رفتارهای غیراخلاقی	۱۱/۹۶	۴/۴۷	۰/۳۵۶**	۰/۱۰۴*
۴	فرسودگی هیجانی	۶/۷	۲/۹۱	۰/۱۷۹**	۰/۱۳۹*

** P < ۰/۰۱ * P < ۰/۰۵

در جدول ۲ و شکل ۲ نتایج حاصل از مدل سازی معادله ساختاری ارائه شده است.



شکل ۲: مدل نهایی پژوهش از پیوند میان متغیرها

چنانکه در شکل ۲ (مدل نهایی پژوهش) مشاهده می شود، استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با ضرایب بتای استاندارد ۰/۱۹۵ و ۰/۱۶۵، ۷ درصد از واریانس عاطفه منفی را تبیین نموده اند. در مرحله بعدی نیز عاطفه منفی با ضریب بتای استاندارد ۰/۳۵۶، ۱۲/۷ درصد از واریانس رفتارهای غیراخلاقی را تبیین نموده است. شاخصهای برازش مدل ارائه شده در شکل ۲ در جدول ۲ به تفصیل آمده است.

جدول ۲: نتایج حاصل از مدل سازی معادله ساختاری

متغیرهای پیش بین	B	SE	β	R ²	χ^2	GFI	AGFI	NFI	CFI	IFI	RMSEA
فرسودگی هیجانی ← عاطفه منفی	۰/۲۰۵**	۰/۰۷۱	۰/۱۶۵**	۰/۰۷	۲/۱۷ P > ۰/۰۵	۰/۹۹	۰/۹۸	۰/۹۷	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۱۷
استرس شغلی ← عاطفه منفی	۰/۱۱۶**	۰/۰۳۴	۰/۱۹۵**								
عاطفه منفی ← رفتارهای غیراخلاقی	۰/۴۳۸**	۰/۰۶۸	۰/۳۵۶**								

** P < ۰/۰۱

شواهد مربوط به شاخصهای برازش مدل نهایی پژوهش (مدل شکل ۲) که در ستونهای هشتم تا چهاردهم جدول ۲ ارائه شده است، همگی حکایت از برازش مطلوب داده ها با مدل پژوهش (نهایی) دارند. در جدول ۳، اثرات استاندارد و غیراستاندارد تجزیه شده (مستقیم و غیرمستقیم) آورده شده است. چنانکه در جدول ۳ مشاهده می شود، اثر غیرمستقیم استرس شغلی بر رفتارهای غیراخلاقی از طریق عاطفه منفی بصورت غیراستاندارد برابر با ۰/۰۵۱ و بصورت استاندارد برابر با ۰/۰۷ می باشد. همچنین اثرات غیرمستقیم فرسودگی هیجانی بر رفتارهای غیراخلاقی از طریق عاطفه منفی بصورت غیراستاندارد برابر با ۰/۰۹ و بصورت استاندارد برابر با ۰/۰۵۹ است. براساس شواهد موجود، اثرات غیرمستقیم ۰/۰۵ و بالاتر را می توان معنادار (P < ۰/۰۵۱) تلقی کرد.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

بنابراین اثرات غیرمستقیم استرس شغلی و فرسودگی هیجانی از طریق عاطفه منفی هر دو را می‌توان در سطح $P < 0.05$ معنادار تلقی کرد. در عین حال تحلیل رگرسیون واسطه‌ای توصیه شده به شیوه بارون و کنی^۱ (۱۹۸۶) نیز نشان داد که عاطفه منفی در رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای غیراخلاقی نقش متغیر واسطه‌ای کامل را ایفا می‌کند.

متغیرها	اثرات غیراستاندارد			اثرات استاندارد		
	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کلی	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کلی
استرس شغلی	-	۰/۰۵۱*	۰/۰۵۱*	-	۰/۰۷*	۰/۰۷*
فرسودگی هیجانی	-	۰/۰۹**	۰/۰۹**	-	۰/۰۵۹**	۰/۰۵۹**

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

بحث و نتیجه‌گیری

مدل نظری ارائه شده در این پژوهش که از آن طریق استرس و فرسودگی هیجانی ابتدا باعث ایجاد حالات عاطفی منفی، نظیر عدم اطمینان عاطفی و هیجانی به خود، احساس دوست‌داشتنی نبودن و جذاب نبودن نسبت به دیگران، یأس و ناامیدی نسبت به آینده کاری خود و عدم توانایی در پیشبرد کارها و امور آنگونه که فرد از خود انتظار دارد در افراد می‌شود، و سپس این حالات باعث تمایل افراد به رفتارهای غیراخلاقی می‌گردد، بدون هیچگونه تغییری مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌های این پژوهش به ترتیب در عرصه رابطه استرس و فرسودگی با عاطفه منفی با یافته‌ها و نظرات گزارش شده توسط یحیی و همکاران (۲۰۰۹ و ۲۰۱۰)، مورفی و دوکس‌بری (۲۰۰۵) و بروک و آلن (۲۰۰۳) همسویی نشان می‌دهد. در واقع شواهد به نسبت باثباتی حاکی از نقش استرس و فرسودگی برای تجربه حالات هیجانی است. براساس نظرات موجود در باب استرس در محیط‌های کار، حالات معطوف به استرس شغلی و فرسودگی، به صورت بالقوه می‌توانند با تهدید منابع در دسترس فرد (اعم از منابع کاری، حمایتی و مقابله‌ای)، افراد را مستعد تجربه حالات عاطفی منفی نسبت به خود و دنیای اطرافشان نمایند (یحیی و همکاران، ۲۰۱۰). از چنین منظری می‌توان گفت که استرس و فرسودگی شغلی، با تهدید سلامتی و بهزیستی فرد، عواطف و احساسات تجربه شده در افراد را نسبت به خود، تواناییها و قابلیت‌ها و محدودیت‌هایشان به سمت حالات منفی سوق می‌دهد. بدنبال چنین وضعیتی، فرد با تجربه حالات منفی عاطفی نظیر بی‌ارزشی، یأس و ناامیدی، تمایل به کم‌کاری، بددهنی، دروغ‌گویی و نقض قوانین و مقررات بصورت آشکار و نهان را تجربه می‌کند. این پیش‌بینی بود که در مدل نظری این پژوهش پیش‌بینی شده بود (نمودار ۱ را نگاه کنید) و مورد تأیید قرار گرفت. این یافته نیز با یافته‌ها و نظرات و ایده‌های مطرح شده در مدل استرس - هیجان - رفتارهای ضدتولید (فوکس و همکاران، ۲۰۰۱؛ فوکس و اسپکتور، ۲۰۰۶) و با مدل استرس - عدم تعادل - جبران (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷) همسویی نشان می‌دهد. براساس نظر فوکس و همکاران (۲۰۰۱) وقتی افراد استرس‌های متعددی را تجربه می‌کنند، پیش از تمایل به رفتارهای ضدتولید (غیراخلاقی) باید از لحاظ هیجانی و شناختی آمادگی لازم را برای درگیر شدن در چنین رفتارهایی بدست آورند. اگر فردی که تحت استرس قرار گرفته و احساس فرسودگی می‌کند، براساس ارزیابی‌های شناختی که انجام می‌دهد، به این نتیجه برسد که بر اوضاع و وقایع محیط کار کنترل دارد، چندان تمایلی ممکن است به رفتارهای ضدتولید نشان ندهد. اما اگر احساس کند که بر وقایع و شرایط کنترلی ندارد و فشارهای وارده نیز بیش از حد توان مقابله مؤثر اوست، با تجربه حالات هیجانی منفی نسبت به خود و محیط پیرامونش، تمایلی جدی را برای ارتکاب به رفتارهای ضدتولید تجربه می‌کند. براساس مدل استرس - عدم تعادل - جبران نیز (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷) و بر مبنای تعاریفی که از استرس وجود دارد، فشارهای وارده بر افراد در محیط کار، همراه با حالات فرسودگی تجربه شده در اثر این فشارها، بسان یک نیروی از خط خارج‌کننده، تعادل عاطفی، شناختی و رفتاری افراد را بهم می‌زند. برای نمونه یک فرد دارای اطمینان نسبی به خود و توانایی‌هایش را به سوی احساس ناتوانی، عدم اعتماد به خود، احساس بی‌ارزشی و امثال آن سوق می‌دهد. این حالات که همگی در عاطفه منفی نسبت به خود و امور کاری در این پژوهش

^۱ - Baron & Kenny



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

خلاصه شده‌اند، ماهیت انگیزشی پیدا می‌کنند. به این ترتیب که فرد را برمی‌انگیزند تا برای حالات عدم تعادل ایجاد شده چاره‌ای بیابد. بخشی از این چاره‌اندیشی‌ها در شرایطی از طریق رفتارهای غیراخلاقی نمود می‌یابند. علیرغم اینکه رویکرد استرس - هیجان - رفتارهای ضدتولید و رویکرد استرس - عدم تعادل - جبران دو سطح تحلیل نظری را برای نحوه پیوند یافتن استرس و فرسودگی با عاطفه منفی و رفتارهای غیراخلاقی و ضدتولید برگزیده‌اند، ولی باید بر این نکته تأکید نمود که رویکرد استرس - عدم تعادل - جبران رویکردی انسان‌گرایانه بر مبنای شکل پنهان نیروهای انگیزشی برای رفتارهای غیراخلاقی را سرلوحه تبیین‌های خود قرار داده است. این مدل این ظرفیت را دارد تا با فضا سازی مناسب، نیروی معطوف شده به رفتارهای غیراخلاقی را در مسیرهای به نسبت سازنده‌ای، تغییر مسیر و جهت بدهد. برای نمونه شاید بتوان در یک گمانه‌زنی نظری این پیش‌بینی را مطرح کرد که در صورت وجود شرایط حمایتی و مراقبتی لازم برای کارکنانی که در اثر استرس و فرسودگی حالات مربوط به عاطفه منفی نسبت به خود را تجربه می‌کنند، به گونه‌ای عمل نمود که کارکنان چندان درگیر رفتارهای غیراخلاقی نشوند. به این دلیل که شاید بتوانند در اولین مجال و فرصت، از طریق امکانات حمایتی و مراقبتی خود را از حالت عدم تعادل عاطفی و هیجانی تجربه شده بدر آورند و از این طریق بطور ناخواسته و در اثر شرایط درگیر رفتارهای غیراخلاقی نشوند. در عین حال رویکرد استرس - عدم تعادل - جبران، رفتارهای غیراخلاقی و حتی ضدتولید را دارای ماهیتی ارادی - اجباری که از عمدی بودن صرف بعنوان یکی از ملاک‌های اصلی برای تعیین این نوع رفتارها بعنوان غیراخلاقی فراتر می‌رود تلقی می‌نماید. براساس این مدل، رفتار غیراخلاقی یک رفتار عمدی و ارادی است، که به اجبار فرد دارای عدم تعادل آن را به انجام می‌رساند تا به خیال خود وضعیت خود را حتی از لحاظ شناختی کمی بهبود بخشد و احساس فشار و فرسودگی خود را از طریق شناختی تسکین دهد. این صورت‌بندی جدید از رفتارهای غیراخلاقی به عنوان رفتار جبرانی، سطح مداخله‌های احتمالی را نیز برای پیشگیری از وقوع رفتارهای جبرانی غیراخلاقی تغییر می‌دهد. در سطح تلقی رفتارهای غیراخلاقی بعنوان یک رفتار عمدی آسیب‌رسان، و نه یک رفتار عمدی آسیب‌رسان اجباری و جبرانی، اغلب توصیه‌ها بر بکارگیری ساز و کارهای بازدارنده تمرکز می‌یابد. اما در سطح تلقی رفتارهای غیراخلاقی بعنوان رفتارهای ارادی - اجباری، با لحاظ کردن شرایط فرد (نکته‌ای که رویکرد استرس - عدم تعادل - جبران را به یک رویکرد انسان‌گرایانه تبدیل می‌کند) در کنار تدبیر عوامل بازدارنده، تدبیر عوامل مراقبتی و حمایتی نیز افزوده می‌شود.

بهرحال در تبیین یافته‌های این پژوهش به چند محدودیت باید توجه شود. محدودیت اول اینکه مدل ارائه شده در این پژوهش یک مدل ارتباطی است و نه علت و معلولی. دوم اینکه گروه نمونه این پژوهش مردانی بوده‌اند که بصورت سهل‌الوصول انتخاب شده‌اند. پیشنهادات مطرح بر پایه مدلی که در این پژوهش مورد تأیید قرار گرفت، برقراری نظام‌های مراقبتی - حمایتی برای کارکنانی است که در اثر تجربه استرس و حالات مربوط به فرسودگی کاری، حالات عاطفی منفی را تجربه می‌کنند. این نظام مراقبتی - حمایتی باید کارکنان موردنظر را تحت پوشش خود قرار دهند و با مساعدت‌های داخلی و خارجی (داخل سازمان و خارج از سازمان) آنها را یاری کنند تا مدیریت کاری و عاطفی شغل و فضای عاطفی خود را در دست گیرند و بدین ترتیب در اثر فشار و فرسودگی تمایل به رفتارهای غیراخلاقی پیدا نکنند.

منابع

- سکاران، اوما. (۱۳۸۱). روش‌های تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. چاپ اول، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی. (سال انتشار اثر به زبان اصلی در کتاب ترجمه شده نامشخص است).
- شوماخر، رندال، ای، لومکس، ریچارد، جی. (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان. (سال انتشار اثر به زبان اصلی ۲۰۰۴).
- گل‌پرور، محسن، نیری، شیرین، مهداد، علی. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب‌آهن: شواهدی برای مدل استرس - فرسودگی (عدم تعادل) - جبران. یافته‌های نو در روانشناسی، ۲(۸)، ۳۴-۱۹.
- Appelbaum, S.H., Soltero, I.U., & Neville, K. (2005). The creation of an unethical work environment: organizational outcome-based control systems. *Equal Opportunities International*, 24(2), 67-83.
- Bodankin, M., & Tziner, A. (2009). Constructive deviance, destructive deviance and personality: How do they interrelate? *Economic Inferences*, XI(26), 549-564.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

- Bourne, S., & Snead, J.D. (1999). Environmental determinants of organizational ethical climate: A community perspective. *Journal of Business Ethic*, 21, 283-290.
- Bruck, C.S., & Allen, T.D. (2003). The relationship between big five personality traits, negative affectivity, type A behavior, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 457-472.
- Conner, D.S. (2002). The role of equity sensitivity in organizational justice perceptions. Unpublished Doctoral Dissertation of the Florida State University, College of Business.
- Fox, S., & Spector, P.E. (2006). The many roles of control in a stressor-emotion theory of counterproductive work behavior. *Research in Occupational Stress and Well-Being*, 51, 171-201.
- Fox, S., Spector, P., & Miles, C. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in responses to job stressors and organizational justice: some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Mojinyinola, J.K. (2008). Effects of job stress on health, personal and work behavior of nurses in public hospitals in Ibadan Metropolis, Nigeria. *Ethno-Medicine*, 2(2), 143-148.
- Murphy, S.A., & Duxbury, L. (2005). Organizational antecedents and consequences of chronic stress, anxiety and depression. First Canadian conference for Research on Mental Health in the Workplace. June 2-3, Montreal, QC.
- Ouyang, Y. (2009). Mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personnel of Taiwan as an example. *Journal of Money, Investment and Banking*, 11, 16-26.
- Peterson, D.K. (2002). The relationship between unethical behavior and the dimensions of the ethical climate questionnaire. *Journal of Business Ethics*, 41(4), 313-326.
- Schepman, S.B., & Zarate, M.A. (2008). The relationship between burnout, negative affectivity and organizational citizenship behavior for human services employees. *International Journal of Human and Social Sciences*, 2(4), 216-221.
- Wallace, J.E. (2005). Job stress, depression and work to family conflict: test of the strain and buffer hypothesis. *Relations Industrielles / Industrial relations*, 60(3), 510-539.
- Yahaya, A., Yahaya, N., Arshad, K., Ismail, J., Jaalam, S., & Zakariya, Z. (2009). Occupational stress and its effects toward the organization management. *Journal of Social Sciences*, 5(4), 390-397.
- Yahaya, N., Yahaya, A., Tamyas, F.A., Ismail, I., & Jaalam, S. (2010). The effects of various modes of occupational stress, job satisfaction, intention to leave and absentism companies commission of Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 4(7), 1676-1684.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

**Negative affect and their role in relationship between
job stress and exhaustion with unethical behaviors.**

M. Golparvar^{*}, J. Khalatbari^{}, A.A. Sherafat^{***}**

*** Ph.D, Assistant Professor, Islamic Azad University. Khorasgan Branch, Esfahan, Iran.**

**** Ph.D, Assistant Professor, Islamic Azad University. Tonekabon Branch, Iran.**

***** BS in I/O Psychology, Islamic Azad University. Khorasgan Branch, Esfahan, Iran.**

Abstract

This inquiry was conducted with the goal of studying the role of negative affect in relationship between job stress and exhaustion with unethical behaviors. Research statistical population was the employees of the chemical industry in Esfahan city in spring and summer of 1389. On the basis of convenience sampling, 287 Persons were selected for participating to this research. Instruments which were used in this research including: negative affect with 4 items, job stress with 5 items, emotional exhaustion with 2 items and unethical behaviors with 4 items. Data resulted from research questionnaires were analyzed with the use of Pearson correlation coefficient, mediation regression analysis and structural equation modeling. Results of simple correlation analysis between variables showed that there are positive significant relationships between negative affect and job stress, unethical behaviors and job exhaustion. Results of structural equation modeling and mediation regression analysis revealed that, firstly, job stress and job exhaustion reinforce negative affect, and then negative affect strength unethical behaviors. That is, negative affect played the role of complete mediator variable in relations between job stress and job exhaustion with unethical behaviors.

Key words: Negative affect, Job stress, Job exhaustion, Unethical behaviors.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.