

## کارکرد پیشگیری (جبرانی) رفتارهای انحرافی در رابطه استرس

### شغلی با فرسودگی هیجانی

محسن گل‌پرور<sup>۱\*</sup>، صفیه محسن‌زاده<sup>۲</sup>

#### چکیده

رفتارهای انحرافی از بحث‌انگیزترین رفتارها در محیط کار هستند که تاکنون پژوهش‌های زیادی راجع به آن‌ها انجام شده است. این پژوهش با هدف بررسی نقش رفتارهای انحرافی در رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی اجرا شد. از میان کارکنان یک سازمان صنعتی در اصفهان دویست و هفتاد نفر انتخاب و از آن‌ها درخواست گردید تا به پرسشنامه‌های رفتارهای انحرافی (DBQ)، استرس شغلی (JSQ) و فرسودگی هیجانی (EEQ) پاسخ دهند. نتایج نشان داد که بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان و بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان رابطه استرس شغلی را با فرسودگی هیجانی تعدیل می‌کنند. به این معنی که وقتی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان بالاست، بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه ضعیفی وجود دارد. ولی وقتی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان پایین است، بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه نیرومندتری وجود دارد. در مجموع نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان می‌توانند به عنوان یک عامل پیشگیری‌کننده (جبرانی) در رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی عمل کنند.

**واژه‌های کلیدی:** استرس شغلی، رفتارهای انحرافی، جبران، فرسودگی هیجانی

<sup>۱</sup> - دانشیار، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)

<sup>۲</sup> - کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)

\* - نویسنده مسوول مقاله: drmgolparvar@gmail.com

## مقدمه

رفتارهای انحرافی<sup>۱</sup> از چالش‌انگیزترین رفتارها در محیط‌های کار هستند، که خیل عظیم پژوهش و نظریه‌پردازی را در چند دهه گذشته تاکنون به دنبال خود یدک می‌کشند. این رفتارها دارای چند ملاک اصلی هستند: (۱) تخطی از قواعد و مقررات رسمی سازمان‌ها محسوب می‌شوند، (۲) ماهیت عمدی دارند و (۳) موجب آسیب‌رسانی به افراد و سازمان‌ها شده و هزینه‌های قابل توجهی (برآوردها در حد چند صد بلیون دلار است) بر نظام‌های سازمانی تحمیل می‌کنند (بری، اونز و ساکت، ۲۰۰۷؛ بنت و رابینسون، ۲۰۰۰؛ کیو و پشک، ۲۰۱۲؛ گل‌پرور، دهقان و مهداد، ۲۰۱۴). از بارزترین این رفتارها می‌توان به آسیب‌رسانی به اموال سازمان، پرخاشگری‌های کلامی و غیر کلامی، غیبت، تاخیر (رفتارهای کناره‌گیرانه)، نافرمانی، دزدی از سازمان و افراد و استفاده‌های شخصی از وسایل و امکانات سازمان اشاره کرد. مجموعه این رفتارها گاهی به صورت انفرادی و گاهی به صورت جمعی و گروهی توسط افراد در محیط‌های کار انجام می‌شوند (کیدول، ۲۰۰۵؛ کومی، ۲۰۱۳؛ لوین، ۲۰۱۰). تلاش‌های در خور ستایش پژوهشگران دهه‌های قبل تا به امروز، عوامل وسیعی را به عنوان عوامل همبسته با رفتارهای انحرافی معرفی نموده‌اند.

ویژگی‌های شخصیتی<sup>۲</sup> (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۴؛ جاج، لی پاین و ریچ، ۲۰۰۶)، هوش هیجانی<sup>۳</sup> (بی‌بی، کریم و الدین، ۲۰۱۳؛ یانگ و یون، ۲۰۱۲)، بی‌عدالتی سازمانی<sup>۴</sup> (کلووی، فرانسیس و بارلینگ، ۲۰۰۹؛ کوهن‌چاراش و مولر، ۲۰۰۷؛ نصرالدین، احمد و رزالی، ۲۰۱۳)، سبک‌های مختلف رهبری (تپر، کارر، بروکس، گیدر، هو و همکار، ۲۰۰۹؛ دالال، ۲۰۰۵)، شرایط حاکم بر فضای سازمان (آلیاس و ماهدراستی، ۲۰۱۱)، عوامل اجتماعی و فرهنگی (اسمیتی کری، ۲۰۱۴؛ تایلر، ۲۰۱۲)، تعهد سازمانی<sup>۵</sup> و حرفه‌ای<sup>۶</sup> و رضایت شغلی<sup>۷</sup> (انصاری، مالکی، مزرعه و عرب‌خزائلی، ۲۰۱۳)، استرس شغلی<sup>۸</sup> (سلامی، ۲۰۱۰؛ رادل و جاج، ۲۰۰۹؛ ون یارسولد، والکر و اسکارلیکی، ۲۰۱۰)، سبک‌های مدیریت تعارض (دی‌درو و گل‌فاند، ۲۰۰۷)، آمادگی احساس گناه<sup>۹</sup> (کوهن، پنتر پنتر و توران، ۲۰۱۳)، و فرسودگی هیجانی<sup>۱۰</sup> (بنکس، ولپلی، او و شین، ۲۰۱۲؛ کالور، ۲۰۰۷؛

1. deviant behaviors

2. personality characteristics

3. emotional intelligence

4. organizational injustice

5. organizational commitment

6. professional

7. job satisfaction

8. job stress

9. guilt proneness

10. emotional exhaustion

لیانگ و هسی، ۲۰۰۷) تنها بخشی از متغیرهایی هستند که با رفتارهای انحرافی در ارتباط گزارش شده‌اند.

از میان عواملی که در بالا به آن‌ها اشاره شد تقریباً می‌توان گفت که استرس شغلی و فرسودگی هیجانی همواره از پیشایندهای مهم رفتارهای انحرافی معرفی شده‌اند. به لحاظ تاریخی در نظریات و پژوهش‌های مختلف، استرس در هر دو معنای محرک و پاسخ استفاده شده است (آدامز و باک، ۲۰۱۰). استرس شغلی به عنوان شکلی از استرس وابسته به موقعیت (شغل و کار)، هر عاملی است که در شغل افراد فراتر از منابع و امکانات در دسترس آن‌ها، به وی تحمیل شده و موجب پاسخ‌های فیزیولوژیک و روانی در فرد می‌شود. مهمترین ابعاد استرس شغلی را می‌توان تعارض نقش<sup>۱</sup>، ابهام نقش<sup>۲</sup>، گرانباری نقش<sup>۳</sup>، عدم حمایت از طرف همکاران و سرپرست و تعارض با همکاران و سرپرست سرپرست برشمرد (آلرکون، ۲۰۱۱؛ باباکاس، یاواس و آشیل، ۲۰۰۹). مهمترین همبسته‌ای که تاکنون در نظریات و پژوهش‌ها برای استرس شغلی معرفی شده، فرسودگی هیجانی است (چیپاس و مک‌کنا، ۲۰۱۱؛ گالاوان و نیومن، ۲۰۱۳).

یکی از دیدگاه‌های مطرح در حوزه فرسودگی شغلی دیدگاه سه مولفه‌ای مسلش و جکسون (۱۹۸۱) است. مسلش و جکسون (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی را نشانگانی می‌دانند که از سه مولفه مسخ شخصیت<sup>۴</sup>، فرسودگی هیجانی و افت کارایی شخصی<sup>۵</sup> تشکیل شده است. از میان سه مولفه فرسودگی شغلی مورد اشاره، فرسودگی هیجانی با تاکیدى که بر بار هیجانی آن شده، احساس تخلیه نیرو و هیجان لازم برای انجام تکالیف و وظایف کاری محسوب می‌شود. احساس بی‌انگیزه بودن، نداشتن انرژی، عدم تمایل به حضور بر سر کار، فقدان کشش هیجانی و عاطفی نسبت به وظایف شغلی همه از شاخص‌ها و علائم مطرح در فرسودگی هیجانی هستند (گونزالس-مورالز، پیرو، رودریگز و بلاسی، ۲۰۱۲؛ مولکی، جارامیلو و لوکندر، ۲۰۰۶). در مطالعات متعددی که تاکنون انجام شده، به صورتی کاملاً تکراری بین استرس شغلی با رفتارهای انحرافی (رابرتز، ۲۰۱۲؛ دالال، ۲۰۰۵؛ شهزاد و محمود، ۲۰۱۲؛ گل‌پرور، کامکار و جوادیان، ۲۰۱۲؛ هرسکویس، ریچ، پارکر و بوزه-من، ۲۰۱۲) و بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی (چانگ و اسمیتی‌کرای، ۲۰۱۰؛ دری، والش گوئست، ۲۰۱۱؛ کوپروس، کیسلر و سیلوا، ۲۰۱۳) رابطه مثبت گزارش شده است.

1. role conflict

2. role ambiguity

3. role overload

4. depersonalization

5. reduced personal accomplishment

رویکردهای نظری مختلفی نیز تلاش کرده‌اند تا چرایی و چگونگی ارتباط میان استرس شغلی و فرسودگی هیجانی را با رفتارهای انحرافی توضیح دهند. در نظریه توازن- کنترل<sup>۱</sup> (متوازن‌سازی کنترل) تایتلی (۱۹۹۵) که مربوط به رفتارهای مجرمانه در محیط‌های مختلف است، هر عاملی که از جانب محیط اطراف، بالاخص از جانب انسان‌های دیگر، به فرد فشار وارد کند و موجب شود تا فرد احساس کند کنترلش بر خود، دیگران و شرایط به مخاطره افتاده، می‌تواند به طور بالقوه موجب گرایش به رفتارهای انحرافی شود (نوفزیکر، ۲۰۱۰). نظریه توازن کنترل، نظریه‌ای در باب رفتارهای انحرافی خاص در روابط بین انسان‌ها است و تاکنون در کمتر پژوهشی به طور خاص در محیط‌های کار مورد بررسی قرار گرفته است. نظریه دیگر، نظریه فشار عمومی<sup>۲</sup> آگنیو (۲۰۰۱) است که بازهم نظریه‌ای عمومی در باره رفتارهای انحرافی است. بر اساس این نظریه، استرس شغلی در صورت داشتن چهار ویژگی می‌تواند منجر به رفتارهای انحرافی شود: (۱) در صورتی که ناعادلانه باشد، (۲) از نظر شدت، میزان آن زیاد باشد، (۳) با کنترل اجتماعی پایین رابطه داشته باشد، و (۴) پاداش و پیامدهای مثبتی برای فرد به همراه آورد. بر اساس این رویکرد، وقتی استرس شغلی و در حالت پیشرفته‌تر آن فرسودگی هیجانی فراتر از توان مقابله‌ای فرد باشند، نیرو و شرایط لازم را بر اساس ملاک‌های چهارگانه بالا به دست می‌آورد تا از این طریق رفتارهای انحرافی را موجب شود. بر اساس رویکرد استرس-هیجان-رفتارهای ضدتولید<sup>۳</sup> فاکس، اسپکتور و مایلس (۲۰۰۱)، استرس شغلی به صورتی کاملاً بالقوه و پویا می‌تواند هیجان‌های منفی از جمله خشم و آزردهی را در افراد فعال سازد و به این ترتیب باعث شود تا افراد به رفتارهای ضد تولید مختلف روی آورند.

چهارمین رویکرد نظری در حوزه رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی، رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران<sup>۴</sup> است. بر اساس این رویکرد، استرس شغلی توان بالقوه بالایی دارد تا افراد را از حالت تعادل هیجانی، عاطفی، شناختی و رفتاری خارج سازد. این عدم تعادل ماهیت انگیزشی دارد. به این مفهوم که افراد را وادار می‌کند تا با در پیش گرفتن راهبردها و رفتارهای مختلف، تعادل از دست‌رفته خود را بازیابی کنند (گل‌پرور، واثقی و اشجع، ۱۳۹۳؛ گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲). بر اساس رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران، بر هم خوردن تعادل با تهدید بقاء دارای رابطه است و به همین دلیل دارای ماهیت انگیزشی است. بنابراین وقتی افراد احساس کنند که استرس شغلی موجب برهم خوردن تعادل روانی و جسمی آن‌ها شده (در رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران علایم فرسودگی هیجانی به عنوان نموده‌های نامتعادلی در افراد تفسیر

1. control balance theory

2. general strain theory

3. stress-emotion-counterproductive behaviors approach

4. stress-non-equilibrium-compensation approach

می‌شود)، یکی از گزینه‌های رفتاری آن‌ها رفتارهای انحرافی خواهد بود (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲).

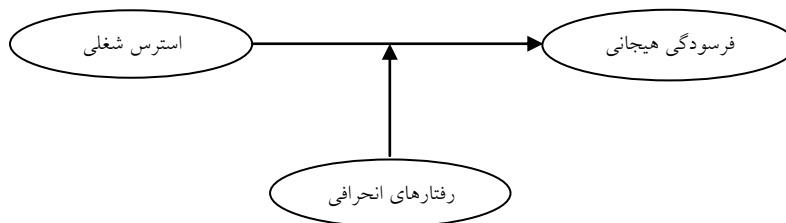
همان‌طور که ملاحظه می‌شود مطالعات متعدد و نظریات گوناگونی در مورد چرایی و چگونگی رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی وجود دارد. این تنوع نظرات و مطالعات علی‌رغم تبیین‌های گاه مشابه و گاه متفاوت با یکدیگر، بالاخص در انتخاب رویکردهای نظری پایه برای پژوهش‌ها، پژوهشگران را ملزم به انتخاب و دنبال کردن رویکرد یا رویکردهای نظری خاص می‌نماید. در چنین شرایطی ناگزیر رویکردهای دیگر کنار گذاشته می‌شوند. به همین دلیل وقتی مطالعات متعدد مبتنی بر نظریات معین اقدام به ارائه شواهد و تبیین‌هایی در مورد علل و چگونگی وقوع پدیده‌ها (مثل رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی) می‌کنند، دیگر با محرز شدن روابط میان پدیده‌ها، به احتمالات نظری و عملی دیگر کم‌توجهی می‌شود. واقعیت آن است که با تغییر رویکرد نظری، برخی امور بدیهی و مسلم فرض شده ممکن است به گونه‌ای تغییر نمایند که تعجب‌آور باشد. بر همین اساس در این پژوهش بر اساس مفروضات رویکرد استرس شغلی - نامتعادلی - جبران، با در نظر گرفتن این فرض ساده که رفتارهای انحرافی را می‌توان از نقطه نظر رفتارهای جبرانی، رفتارهایی برای پیشگیری و یا برگشت نامتعادلی حاصل از استرس شغلی در نظر گرفت، این سوال را مطرح نموده و به محک آزمون گذاشته‌ایم که آیا افراد وقتی با استرس شغلی مواجه می‌شوند و احساس می‌کنند که در شرف فرسودگی هیجانی قرار دارند با انجام رفتارهای انحرافی، سعی در جبران یا پیشگیری از فرسودگی هیجانی خود می‌کنند یا خیر؟ برخی شواهد حمایت‌کننده از رویکرد را در زیر مرور خواهیم کرد.

در درجه اول شواهد زیادی در دست است که نشان می‌دهد استرس شغلی پیشایند اصلی برای فرسودگی هیجانی است. در مطالعات متعددی تاکنون بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه مثبت گزارش شده و نظریات صریح و آشکاری نیز در حمایت از این رابطه وجود دارد (چیپاس و مک‌کنا، ۲۰۱۱؛ گالاوان و نیومن، ۲۰۱۳). همچنین در مجموعه مطالعات متعددی نیز به این موضوع اشاره شده که احساس تحت فشار بودن و احساس فرسودگی هیجانی، احساسات ناخوشایندی هستند که افراد را آزار داده و وادار به واکنش می‌کنند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۳). در درجه دوم شواهد قابل توجهی وجود دارد که نشان می‌دهد شیوه‌های مقابله کارآمد و مثبت می‌توانند به افراد کمک کنند تا در هنگام مواجه شدن با استرس شغلی، شرایط را بهتر مدیریت کنند و دچار فرسودگی هیجانی نشوند (لوین و ساگر، ۲۰۰۹). بر اساس رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، چون روش‌های مقابله کارآمد می‌توانند منجر به تعدیل و کاهش استرس شغلی شوند، بنابراین مانعی برای ایجاد بی‌تعادلی خواهند بود و به دنبال آن از وقوع رفتارهای انحرافی

جلوگیری می‌کنند. ولی ممکن است افراد در لحظه مواجهه با استرس شغلی امکان استفاده از مهارت‌های مقابله‌ای کارآمد را نداشته باشند. در چنین مواقعی است که افراد به رفتارهای انحرافی روی می‌آورند. از نگاه رویکرد استرس شغلی - نامتعادلی - جبران، رفتارهای انحرافی را می‌توان از نگاهی انسان‌گرایانه، رفتارهایی مقابله‌ای (در ادامه مشخص خواهد شد که دیدگاه معرفی شده در این پژوهش با دیدگاه‌های قبلی متفاوت است، برای این منظور به آلن و گرین برگر، ۱۹۸۰؛ و پنی و اسپکتور، ۲۰۰۷، به نقل از کریچر، پنی و هانتز، ۲۰۱۰ رجوع کنید) در نظر گرفت که انجام آن‌ها ناشی از تهدید ادراک شده در شرایطی است که فرد در لحظه احساس می‌کند چاره‌ای جز انجام این رفتارها ندارد (ایوب، اوان و بلال، ۲۰۱۳). طبیعی است این رویکرد به دنبال سلب مسئولیت و اختیار شخصی از افراد برای انجام این رفتارها نیست. بلکه هدف این رویکرد این است تا برخلاف نگاه‌های گذشته، چهره‌ای دیگر از رفتارهای انحرافی را که در کمتر پژوهشی به آن توجه شده ارائه نماید و این زمینه را فراهم کند تا با تصمیم‌گیری‌های به موقع، به انسان‌ها در محیط کار از طرف کارفرمایان و مدیران در سازمان‌ها کمک شود تا کمتر مجبور به انجام رفتارهای انحرافی شوند. در بالا اشاره شد که در کمتر پژوهشی رفتارهای انحرافی به عنوان شکلی از رفتارهای مقابله‌ای در نظر گرفته شده‌اند. در حمایت از این نظر، در پیگیری‌های مکرر صرفاً دو مطالعه در اختیار قرار گرفت.

در مطالعه‌ای کریچر و همکاران (۲۰۱۰) با معرفی رفتارهای ضدتولید به عنوان سبک مقابله هیجانی در میان دویست و نود و پنج نفر از افراد شاغل در آمریکا (انتخاب شده از میان نود و پنج هزار نفری که در یک پیمایش برخط از طریق اینترنت شرکت داشتند) نشان دادند که رفتارهای انحرافی معطوف به تولید رابطه عدالت توزیعی با فرسودگی هیجانی را و رفتارهای انحرافی کناره-گیرانه رابطه عدالت توزیعی و عدالت روبه‌ای را با فرسودگی هیجانی تعدیل می‌کنند. یافته‌های جزئی‌تر این مطالعه نشان می‌دهد که در رفتارهای انحرافی معطوف به تولید بالا بین عدالت توزیعی با فرسودگی هیجانی رابطه معناداری وجود ندارد، ولی در رفتارهای انحرافی معطوف به تولید پایین این رابطه معنادار است. این وضعیت به طور نسبی برای رفتارهای انحرافی کناره‌گیرانه در رابطه عدالت توزیعی و روبه‌ای با فرسودگی هیجانی نیز وجود داشته است. تمایز اصلی پژوهش کریچر و همکاران (۲۰۱۰) با پژوهش حاضر در این است که در این پژوهش به طور مستقیم بر استرس شغلی تمرکز شده است. در پژوهش دیگری ایوب و همکاران (۲۰۱۳) نقش تعاملی بدبینی سازمانی و بدرفتاری بین‌فردی را بر تمایل به ترک خدمت در میان کارکنان حرفه‌ای صنایع بانکی در پنجاب پاکستان مورد بررسی قرار دادند. نتایج این پژوهش (در شکلی کلی و بدون اشاره دقیق به جزئیات در متن مقاله) نشان داد که بدرفتاری در تعامل با بدبینی سازمانی می‌تواند بر تمایل به ترک خدمت موثر باشند.

با اشاره به این شواهد در دسترس می‌توان گفت که پژوهش حاضر در خصوص رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با توجه به نقش رفتارهای انحرافی از زمره اولین پژوهش‌هایی است که بر اساس رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران در ایران طراحی، اجرا و نتایج آن گزارش می‌شود. پیش‌بینی‌های نظری که مبنای این پژوهش بوده به این شرح است. از آنجایی که استرس شغلی می‌تواند به فرسودگی هیجانی منتهی شود، بنابراین می‌تواند بستر ساز تمایل افراد به رفتارهای انحرافی شود. بر اساس رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران اگر واقعا رفتارهای انحرافی ماهیت جبرانی دارند، یکی از عرصه‌هایی که می‌تواند در آن دخالت کنند، رابطه خود استرس شغلی با فرسودگی هیجانی است. به این ترتیب پیش‌بینی می‌شود که در رفتارهای انحرافی بالا (چون این رفتارها ماهیت جبرانی دارند و از شدت لازم نیز برخوردار هستند، مانع از آن می‌شوند تا فرد در معرض استرس شغلی بیشتر قرار گیرد)، نباید بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی رابطه نیرومندی وجود داشته باشد. در مقابل در سطح رفتارهای انحرافی پایین، چون این رفتارهای جبرانی چندان قادر به تغییر استرس شغلی نیستند و عملا جبرانی اتفاق نمی‌افتد، باید بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی رابطه نیرومندتری وجود داشته باشد. این مجموعه پیش‌بینی‌ها از طریق این مطالعه در این پژوهش به محک آزمون گذاشته شده‌اند. اجرا و ارائه نتایج این پژوهش برای دانش امروز در حوزه رفتارهای انحرافی یک ضرورت تام است. مهمترین ضرورت این‌که نتایج این پژوهش دانش موجود در مورد کارکردهای رفتارهای انحرافی را گسترش خواهد داد و از طرف دیگر زمینه را برای اندیشیدن و یافتن راهکارهایی عملی برای مدیریت انسان‌گرایانه‌تر رفتارهای انحرافی فراهم خواهد نمود. بر پایه آن چه بیان شد مدل اصلی (نظریه بنیاد) و سپس فرضیه‌های مطرح در پژوهش حاضر به شرح شکل ۱ می‌باشد.



شکل ۱: مدل نظری پژوهش در مورد نقش رفتارهای انحرافی در رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی

### فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

**فرضیه دوم:** رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و افراد) رابطه استرس شغلی شغلی با فرسودگی هیجانی را تعدیل می‌کند. به این معنی که در سطوح پایین و بالای رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و افراد)، رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی با یکدیگر متفاوت است.

### روش

روش این پژوهش همبستگی و جامعه آماری پژوهش، کارکنان یک مجموعه صنعتی در شهر اصفهان در زمستان ۱۳۹۲ به تعداد ۵۰۰ نفر بودند که از میان آن‌ها، دویست و هشتاد نفر به شیوه سهل‌الوصول انتخاب شدند. شیوه مراجعه به اعضای نمونه به این صورت بود که پس از مشخص شدن هر یک از اعضای نمونه، به آن‌ها مراجعه و پس از جلب موافقت آن‌ها، توضیحات مربوط به نحوه پاسخگویی به سوالات پرسشنامه‌ها ارائه می‌گردید. سپس پرسشنامه‌های پژوهش در اختیار آن‌ها قرار می‌گرفت تا به صورت خودگزارش‌دهی پاسخ دهند. پس از بازگشت پرسشنامه‌ها، سه پرسشنامه به دلیل ناقص پاسخ داده شدن (معادل ۱ درصد) از پژوهش کنار رفت، و نمونه پژوهش به دویست و هفتاد و هفت نفر کاهش یافت (نرخ بازگشت ۹۹ درصد). حجم نمونه دویست و هفتاد و هفت نفری براساس توصیه‌های مطرح شده درباره حجم نمونه در مطالعات تحلیل رگرسیون و سلسله مراتبی انتخاب شده‌اند (آیکن و وست، ۱۹۹۱).

### ابزار سنجش

**پرسشنامه استرس شغلی<sup>۱</sup> (JSQ):** برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه پنج سوالی که توسط گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) معرفی شده و با مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۵) پاسخ داده می‌شود استفاده شد. گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) روایی سازه این پرسشنامه را بر اساس تحلیل عاملی اکتشافی مستند ساخته و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷ را برای آن گزارش نموده‌اند. این پرسشنامه در این پژوهش از نظر روایی سازه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی مورد بررسی مجدد قرار گرفت و تایید گردید و آلفای کرونباخ آن برابر با ۰/۷ به دست آمد.

**پرسشنامه فرسودگی هیجانی<sup>۲</sup> (EEQ):** برای فرسودگی هیجانی از پرسشنامه نه سوالی که توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) ارائه شده، استفاده شد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده در این پژوهش برای این پرسشنامه پنج درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۵) بود. این پرسشنامه که سطح احساس فرسودگی هیجانی کارکنان را در حین کار می‌سنجد، براساس گزارش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) از شواهد روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است. بویژه تحلیل عاملی تأییدی، نشان داده که نه سؤال این پرسشنامه را می‌توان با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۹ یک عامل در نظر گرفت. گل‌پرور

1. Job Stress Questionnaire

2. Emotional Exhaustion Questionnaire



و همکاران (۱۳۸۷) که نسخه‌ای از این پرسشنامه را در ایران ترجمه و آماده اجرا نموده‌اند روایی سازه این پرسشنامه را بر اساس تحلیل عاملی اکتشافی مبتنی بر مولفه‌های اصلی و چرخش از نوع واریماکس (باسنجه کیزر، میرو اولکین)<sup>۱</sup> (KMO) برابر با ۰/۹۱، آزمون کرویت بارتلت<sup>۲</sup> معنادار ( $p < ۰/۰۰۱$ ) برابر با ۲۲۴۱/۳۹، و بارهای عاملی ۰/۶۹ تا ۰/۸۲) مستند ساخته و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۱ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. آلفای کرونباخ پرسشنامه فرسودگی هیجان در این پژوهش برابر با ۰/۷۴ به دست آمد.

**پرسشنامه رفتارهای انحرافی<sup>۳</sup> (DBQ):** برای سنجش رفتارهای انحرافی در این پژوهش از پرسشنامه پانزده سؤالی بنت و رابینسون (۲۰۰۰) که رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان (هشت سوال) و همکاران (هفت سوال) را مورد سنجش قرار می‌دهد و گل‌پرور، علیمردانی و آقای (۱۳۸۹) قبلاً آن را در ایران روایی سنجی و پایایی سنجی نموده‌اند، استفاده شد. این پرسشنامه در این پژوهش بر مقیاس شش درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) پاسخ داده شد و از روایی و پایایی مطلوبی در ایران برخوردار است. برای نمونه گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹) با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، روایی سازه آن را مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۸۵ را برای آن گزارش نموده‌اند. در این پژوهش پس از اجرای تحلیل عاملی اکتشافی که به منظور بررسی روایی سازه این پرسشنامه انجام گرفت، آلفای کرونباخ برای دو خرده‌مقیاس رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران به ترتیب برابر با ۰/۸ و ۰/۷۷ به دست آمد.

داده‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی با استفاده از نرم‌افزار آماری برای علوم اجتماعی<sup>۴</sup> (SPSS) نسخه هجده تحلیل گردید. مفروضات تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی نظیر خطی بودن رابطه متغیرها، اندازه مکفی حجم نمونه، بررسی داده‌های دورافتاده، و شاخص‌های کجی و کشیدگی همگی در این نوع تحلیل در نظر گرفته شده است (آیکن و وست، ۱۹۹۱).

### یافته‌ها

از کل اعضای نمونه ۸۳ نفر زن (معادل ۳۰ درصد) و ۱۹۴ نفر مرد (معادل ۷۰ درصد) و ۱۲۳ نفر مجرد (معادل ۴۴/۴ درصد) و ۱۵۴ نفر متأهل (معادل ۵۵/۶ درصد) بودند. اکثریت اعضای نمونه، یعنی ۱۶۷ نفر (معادل ۶۰/۴ درصد) دارای تحصیلات فوق‌دیپلم و لیسانس و ۱۱۰ نفر (معادل ۳۹/۶ درصد) دارای تحصیلات تا دیپلم بودند. میانگین سن اعضای نمونه برابر با ۳۱/۷۲

1. Kaiser- Meyer- Olkin measure

2. Bartlett's test of sphericity

3. Deviant Behaviors Questionnaire

4. Statistical Package for Social Science

سال (با انحراف معیار ۴/۷۲) و میانگین سابقه شغلی برابر با ۷/۳۸ سال (با انحراف معیار ۴/۳۵) بود. در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

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

ردیف	متغیرهای پژوهش	<u>M</u>	<u>SD</u>	۱	۲	۳
۱	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	۱/۷۲	۱/۰۳	-		
۲	رفتارهای انحرافی معطوف به افراد	۲/۶۵	۰/۹۹	۰/۸۷**	-	
۳	استرس شغلی	۳/۲۸	۰/۸۷	۰/۳۲**	۰/۳۵**	-
۴	فرسودگی هیجانی	۲/۹۵	۰/۸۸	۰/۶۹**	۰/۷۱**	۰/۴۲**

\* $p < 0.05$       \*\* $p < 0.01$

چنان که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و افراد هر دو با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی دارای رابطه منفی و معنادار ( $p < 0.01$ ) هستند. همچنین استرس شغلی نیز با فرسودگی هیجانی دارای رابطه معناداری است ( $p < 0.01$ ). در جدول ۲ و ۳ نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی آورده شده است.

جدول ۲: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی از طریق

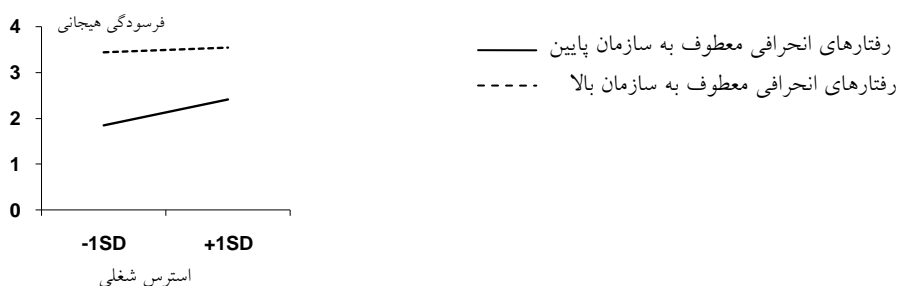
استرس شغلی و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان

ردیف	متغیرهای پیش‌بین	اثرات اصلی			اثرات اصلی + تعامل	
		بلوک ۱	بلوک ۲	بلوک ۳	تحمل	وارianس
		$\beta$	$\beta$	$\beta$		
۱	استرس شغلی	۰/۴۲**	۰/۲۲**	۰/۱۸**	۰/۷۵	۱/۳۳
۲	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	-	۰/۶۲**	۰/۶۱**	۰/۸۹	۱/۱۲
۳	استرس شغلی × رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	-	-	-۰/۰۹	۰/۸	۱/۲۵
۴	$\Delta R^2$	۰/۱۷	۰/۳۴	۰/۰۰۷	-	-
۵	$\Delta F$	۵۷/۷**	۱۹۳/۳۴**	۳/۷۲	-	-

\* $p < 0.05$       \*\* $p < 0.01$

چنان که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، در بلوک اول که استرس شغلی برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی وارد معادله پیش‌بین شده، توانسته با ضریب بتای استاندارد برابر با ۰/۴۲، ۱۷ درصد واریانس تبیین شده برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی به وجود آورد. در بلوک دوم که رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان در کنار استرس شغلی برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی اضافه شده، توانسته با ضریب بتای استاندارد برابر با ۰/۶۲، ۳۴ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. در بلوک سوم (اثرات اصلی + تعامل‌ها) پس از افزوده شدن

رابطه تعاملی رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و استرس شغلی، این تعامل با ضرایب بتای استاندارد برابر با  $0/09$  - توانسته ( $p=0/055$ ) در حد مارژینال ( $p=0/055$ )،  $0/7$  درصد واریانس افزوده تبیین شده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. علی‌رغم این‌که سطح معناداری تعامل استرس شغلی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بزرگتر از سطح  $0/05$  است، برای اطمینان، تحلیل رگرسیون تفکیکی (رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان پایین و بالا) انجام گرفت که می‌توانید نتایج آن را در نمودار ۲ مشاهده کنید.



شکل ۲: نمودار رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان پایین و بالا

چنان‌که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، در رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بالا ( $p=0/59$ )، نسبت به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان پایین ( $\beta = 0/09$ )، استرس شغلی با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت بسیار ضعیف‌تری وجود دارد.

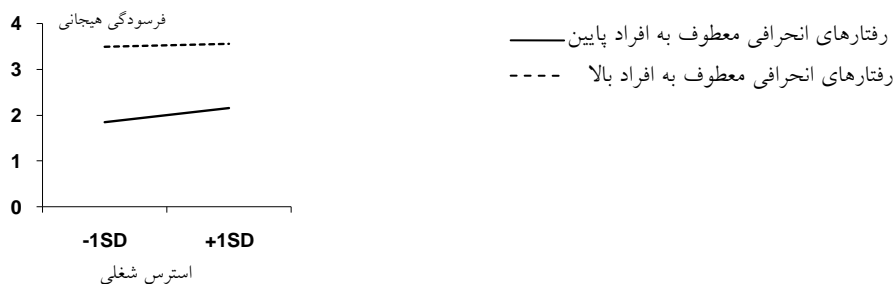
جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی از طریق استرس شغلی و رفتارهای انحرافی معطوف به افراد

ردیف	متغیرهای پیش‌بین	اثرات اصلی		اثرات اصلی +	
		بلوک ۱	بلوک ۲	تعامل بلوک ۳	تورم واریانس
		$\beta$	$\beta$	$\beta$	تحمل
۶	استرس شغلی	$0/42^{**}$	$0/19^{**}$	$0/14^{**}$	$0/72$
۷	رفتارهای انحرافی معطوف به افراد	-	$0/64^{**}$	$0/64^{**}$	$0/87$
۸	استرس شغلی × رفتارهای انحرافی معطوف به افراد	-	-	$-0/11^*$	$0/8$
۹	$\Delta R^2$	$0/173$	$0/357$	$0/009$	-
۱۰	$\Delta F$	$57/7^{**}$	$208/64^{**}$	$5/52^*$	-

\* $p < 0/05$

\*\* $p < 0/01$

چنان که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، در بلوک اول که استرس شغلی برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی وارد معادله پیش‌بین شده، توانسته با ضریب بتای استاندارد برابر با  $0/42$ ،  $17/3$  درصد واریانس تبیین شده برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی به وجود آورد. در بلوک دوم که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد در کنار استرس شغلی برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی اضافه شده، رفتارهای انحرافی معطوف به افراد توانسته با ضریب بتای استاندارد برابر با  $0/64$ ،  $35/7$  درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. در بلوک سوم (اثرات اصلی + تعامل‌ها) پس از افزوده شدن رابطه تعاملی رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و استرس شغلی، این تعامل با ضرایب بتای استاندارد برابر با  $0/11$  - توانسته حدود ۱ درصد ( $0/9$  درصد) واریانس افزوده تبیین شده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. این تعامل معنادار به این معنی است که در سطوح بالا و پایین رفتارهای انحرافی معطوف به افراد رابطه احساس استرس شغلی با فرسودگی هیجانی متفاوت است. در نمودار ۳ تحلیل ساده شیب خط (رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی) در رفتارهای انحرافی معطوف به افراد بالا و پایین را مشاهده می‌کنید.



شکل ۳: نمودار رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به افراد پایین و بالا

چنان که در شکل ۳ مشاهده می‌شود، در رفتارهای انحرافی معطوف به افراد بالا ( $p=0/7$ )،  $\beta=0/07$  نسبت به رفتارهای انحرافی معطوف به افراد پایین ( $p=0/067$ )،  $\beta=0/21$  بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت ضعیف‌تری وجود دارد. در مجموع بر اساس نتایج ارائه شده در جداول ۱ تا ۳، فرضیه اول (بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد) و فرضیه دوم پژوهش (رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و افراد) رابطه استرس شغلی با رفتارهای انحرافی را تعدیل می‌کند)، مورد تایید قرار می‌گیرد.

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که مطابق با پیش‌بینی‌های انجام شده در رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، وقتی رفتارهای انحرافی در حد بالایی است، بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی رابطه ضعیفی وجود دارد، ولی در رفتارهای انحرافی پایین بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی رابطه اغلب نیرومندتر است. به معنایی دقیق‌تر وقتی رفتارهای انحرافی کم انجام می‌شوند، استرس شغلی منجر به فرسودگی هیجانی می‌شود، ولی در رفتارهای انحرافی بالا، دیگر استرس شغلی به آن شدت به فرسودگی هیجانی منجر نمی‌شود. این یافته که نمونه دیگری برای آن در پژوهش‌های گذشته در دسترس قرار نگرفت دارای تلوایحات مهمی است. کریچر و همکاران (۲۰۱۰) بر پایه یافته‌های خود رفتارهای انحرافی معطوف به تولید و رفتارهای انحرافی کناره‌گیرانه را به عنوان رفتارهایی با ماهیت مقابله هیجانی توصیف نموده‌اند. البته به نظر می‌رسد که در بسیاری شرایط رفتارهای انحرافی را مطابق با دیدگاه کریچر و همکاران (۲۰۱۰) بتوان شکلی از مقابله هیجان‌مدار در نظر گرفت، اما بر اساس اطلاعات در دسترس، مقابله‌های هیجانی اغلب نمی‌توانند به رفع مسئله و یا حل جدی مشکلات کمک جدی بکنند.

مطابق با یافته‌های حاصل از این پژوهش تلقی نمودن رفتارهای انحرافی به عنوان مقابله هیجان‌مدار در رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی چندان منطقی نیست. دلیل این امر آن است که در رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی، رفتار انحرافی کارکرد پیشگیرانه دارد. وقتی فرد رفتارهای انحرافی را در حد بالایی انجام می‌دهد، کارکردش این است که از احساس فرسودگی هیجانی خود پیشگیری می‌کند. به همین دلیل نیز در رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، به جای واژه مقابله از واژه جبران استفاده شده است. از نظر لغوی، واژه جبران به معنای انجام کاری یا چیزی برای فراهم ساختن توازن و یا انجام کاری به منظور کاهش آسیب ناشی از برخی شرایط و پدیده‌هاست (فرهنگ لغات آکسفورد، ۱۹۹۶). این تعریف بر خلاف مقابله هیجان‌مدار، با آن چه که در این پژوهش به دست آمد همخوانی بالایی دارد. به این مفهوم که افراد در مواجهه با استرس شغلی، رفتارهای انحرافی را انجام می‌دهند تا شرایط را برای پیشگیری از نامتعادلی و آسیب‌های احتمالی استرس شغلی فراهم آورند.

اکنون لازم است به این بحث پرداخته شود که چگونه رفتارهای انحرافی بالا می‌توانند از وقوع رفتارهای انحرافی پیشگیری نمایند. رفتارهای انحرافی در این پژوهش، به صورت رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و سازمان مورد سنجش قرار گرفتند. طیف رفتارهای مورد سنجش شامل خیال‌پردازی کردن به جای کار، انجام امور غیرکاری در زمان‌های کاری، تمارض به بیماری، بی‌توجهی به دستورات سرپرست، آهسته کار کردن، ترک کردن محل کار زودتر از موعد مقرر، دیر آمدن بر سر

کار، تلاش مضایقه‌وار، فاش‌سازی مسائل خصوصی همکاران نزد دیگران، مسخره کردن همکاران بر اثر اشتباه، انجام شوخی‌های رکیک با همکاران، زخم‌زبان زدن به همکاران، برداشتن اموال همکاران بدون اجازه، به خطر انداختن همکاران و خشمگین نمودن همکاران در محیط کار بوده است. نگاهی بر رفتارهای انحرافی مورد سنجش خود به خوبی نشان می‌دهد که هر یک از این رفتارها به اشکال مختلف می‌توانند موجب کاهش سطح استرس شغلی فرد و سپس فرسودگی هیجانی شوند. برای نمونه فردی که عمداً در محل کار از آن چه می‌تواند آهسته‌تر کار می‌کند، از دستورات سرپرست خود سرپیچی می‌کند و یا آن‌ها را نادیده می‌گیرد، عملاً به این شیوه سطح استرس شغلی خود را مدیریت می‌کند. یا برای نمونه کسی که همکاران خود را مسخره می‌کند و دائم به آن‌ها به صورت کلامی و غیر کلامی پرخاشگری می‌کند، عملاً ممکن است با این رفتارها تلاش کند تا خود را از برابر استرس شغلی دور سازد. بنابراین منطقی است که در این شرایط بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه نیرومندی به دست نیاید.

در مجموع نتایج این مطالعه همسو با پیش‌بینی‌های مطرح شده در رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، نشان داد که رفتارهای انحرافی به عنوان رفتارهای جبرانی می‌توانند دارای کارکرد پیشگیری از وقوع فرسودگی هیجانی در اثر استرس شغلی باشند. درست است که طیف مطالعات گسترده و ارزشمند قبلی نشان داده که استرس شغلی موجب ایجاد هیجان‌ها و عواطف منفی در افراد می‌شود و به این ترتیب کارکنان را در محیط کار به سوی رفتارهای انحرافی سوق می‌دهد (فاکس و همکاران، ۲۰۰۱). ولی نتایج این پژوهش اگر چه ناقص تبیین‌ها و نظریات قبلی نیست، ولی در سطح خود تبیین‌های روشن و صریحی را از چشم‌اندازی دیگر در مورد رفتارهای انحرافی ارائه می‌کند. نگاه رفتار جبرانی به رفتارهای انحرافی در رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران برخاسته از دیدگاه و تفکری متفاوت در این رویکرد نسبت به بسیاری از دیدگاه‌های مطرح در مورد رفتارهای انحرافی است. در نگاه‌های متعارف به رفتارهای انحرافی، این رفتارها را رفتارهایی عمدی که در آن قواعد سازمان نادیده گرفته می‌شوند و به سازمان و افراد آن آسیب وارد می‌شود، می‌نگرند. رویکرد - استرس - نامتعادلی - جبران هرگز به دنبال آن نبوده و نیست تا رفتارهای انحرافی را رفتارهایی مفید و مثبت معرفی کند. بلکه این رویکرد با استفاده از واژه رفتارهای جبرانی برای این رفتارها فقط به دنبال آن است تا اندکی چشم‌انداز کنونی را نسبت به این رفتارها (نظیر مواقعی که افراد تحت استرس شغلی قرار دارند و احساس می‌کنند که در اثر فشار زیاد در حال تجربه فرسودگی هستند) بسط و گسترش دهد.

از نقطه نظر مقابل نیز می‌توان نتایج این پژوهش را این‌گونه تفسیر کرد که وقتی استرس شغلی افراد کاهش داده شود، کسانی که برای مدیریت استرس شغلی و فرسودگی هیجانی خود رفتارهای

انحرافی را انجام می‌دهند دیگر به انجام این رفتارها اقدام نخواهند کرد. بنابراین بر اساس رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، کارکرد پیشگیرانه رفتارهای انحرافی در رابطه بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی به سادگی قابل مدیریت است. در صورتی که در محیط‌های کار علاوه بر سیاست‌های پیشگیری از رفتارهای انحرافی، سیاست سنجش دوره‌ای استرس شغلی و یاری‌رسانی به موقع به کارکنان به مرحله اجرا در آید، پیش از هرگونه اقدام زورمدارانه و تنبیهی با کارکنان برای ارتکاب رفتارهای انحرافی، می‌توان برنامه تعدیل استرس شغلی کارکنان پرخاشگر، بدرفتار، کم‌کار و متمارض را اجرا نمود. بدون تردید به کارگیری چنین سیاست‌های سنجشی و تعدیلی انسان‌گرایانه خود عاملی جدی برای عدم انجام رفتارهای انحرافی خواهد شد.

نتایج حاصل از این پژوهش در مجموع نقشی مهم در تعیین برخی نیازهای پژوهشی در آینده و برخی تلویحات نظری ایفاء می‌کند. در حوزه پژوهشی لازم است تا در پژوهش‌های آینده رابطه اشکال خاص استرس شغلی نظیر ابهام، گرانباری و تعارض نقش و همچنین استرس شغلی چالشی و استرس شغلی تضعیف‌کننده با فرسودگی هیجانی در سطوح پایین و بالای رفتارهای انحرافی به صورت جداگانه و کلی (معطوف به افراد، سازمان و به صورت کلی) مورد بررسی قرار گیرند. این نوع مطالعات مشخص خواهد نمود که کدام یک از اشکال رفتارهای انحرافی می‌توانند رابطه کدام‌یک از انواع استرس شغلی را با فرسودگی هیجانی تعدیل نمایند. همچنین مفید است که در مطالعات آینده رفتارهای انحرافی به شکل خاص و جداگانه (مانند دزدی، کم‌کاری، رفتارهای پرخاشگرانه و امثال آن) در رابطه میان انواع استرس شغلی با فرسودگی هیجانی مورد بررسی قرار گیرند. این نوع مطالعات نیز به صورت‌بندی نظری دقیق‌تر در حوزه کارکردهای رفتارهای انحرافی خاص کمک شایان توجهی خواهند کرد. مسیر پژوهشی دیگری که پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند دنبال کنند، بررسی نقش تعدیل‌کننده رفتارهای انحرافی، پرخاشگرانه و ضدتولید در رابطه بین استرس شغلی با نگرش‌ها و ادراکات شغلی و حرفه‌ای است. این مطالعات نیز مشخص خواهند نمود که آیا رفتارهای انحرافی و مخرب می‌توانند دارای کارکرد محافظت‌نگرشی و ادراکی در برابر استرس شغلی باشند یا خیر؟

از لحاظ نظری نیز نتایج این پژوهش در درجه اول نشان داد که لازم است کارکرد جبرانی و محافظت‌کنندگی رفتارهای انحرافی در محیط‌های کار در رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی بیش از گذشته مورد توجه قرار گیرد. تلویح نظری بعدی این‌که لازم است در پژوهش‌های آینده رفتارهای انحرافی به صورت حداقل معطوف به افراد و سازمان مورد بررسی قرار گیرند و از سنجش کلی رفتارهای انحرافی کلی اجتناب شود. این اجتناب منجر به پیشگیری از وقوع اثر پوشیدگی که در مطالعات حوزه رفتارهای انحرافی به تأیید رسیده (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲) می‌شود. وقوع این

اثر در مطالعات می‌تواند منجر به پوشیده ماندن بخشی از واقعیت از دید پژوهشگران و اندیشمندان گردد. تلویح سوم که در سطح کاربردی از اهمیت زیادی برخوردار است، این‌که در بسیاری از سازمان‌ها سنجش دوره‌ای استرس شغلی و سپس اجرای برنامه‌های مختلف تعدیل استرس شغلی پیش از هر برنامه دیگری ضرورت دارد. این امر می‌تواند در سطح عملی موجب کنترل انسان‌گرایانه رفتارهای انحرافی در کارکنان سازمان‌ها شود. در پایان نیز لازم است توجه شود که نتایج ارائه شده در این مطالعه را باید در سایه توجه به محدودیت‌های آن مورد توجه قرار دهیم. در این مطالعه اکثریت اعضای نمونه مردان متاهل بوده‌اند. این احتمال مطرح است که نتایج حاصل از این تحقیقات در مورد مردان متاهل بیشتر صحیح باشد تا زنان و یا افراد مجرد. بنابراین لازم است در تحقیقات آینده نقش تعدیل‌کنندگی رفتارهای انحرافی در رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی به طور مستقل در میان زنان و افراد مجرد انجام و نتایج آن از نظر شباهت‌ها و تفاوت‌های احتمالی با این پژوهش مورد تحلیل قرار گیرد. محدودیت بعدی این‌که نتایج حاصل از این مطالعه به دلیل ماهیت روش پژوهش (طرح همبستگی) که غیرآزمایشی بوده، امکان برداشت علت و معلولی آن‌گونه که از طریق مطالعات آزمایشی و طولی میسر است را امکان‌پذیر نمی‌سازد. محدودیت سوم در این پژوهش، مربوط به نمونه‌گیری سهل‌الوصول است که استفاده شده است. این نوع نمونه‌گیری فاقد تعمیم‌پذیری جامع مانند نمونه‌هایی است که به صورت تصادفی انتخاب می‌شوند. در واقع در نمونه‌گیری سهل‌الوصول احتمال افزایش اثر داوطلب بالا می‌رود.



## منابع

- گل‌پرور، محسن، علیمردانی، سمیه، و آقای، 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.
- گل‌پرور، محسن، واقفی، زهرا، و اشجع، آرزو. (۱۳۹۳). تبیین رابطه استرس شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی بر اساس نقش تعدیل‌کنندگی اسناد شناختی به علل استرس. دو فصلنامه روان‌شناسی معاصر، ۹(۱)، ۷۱-۸۲.
- Adams, G.A., & Buck, J. (2010). Social stressors and strain among police officers: It's not just the bad guys. *Criminal Justice and Behavior*, 37(9), 1030-1040.
- Agnew, R. (2001). Building on the foundation of general strain theory: Specifying the types of strain most likely to lead to crime and delinquency. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 38(4), 319-361.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Newbury Park: Sage.
- Alarcon, G.M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549-562.
- Alias, M., & Mohd Rasdi, R. (2011). Towards developing a theoretical model on the determinants of workplace deviance among support personnel in the Malaysian public service organizations. *12th International Conference on Human Resource Development Research and Practice across Europe, the University of Gloucestershire, Cheltenham, England, 2011*, 23-48.
- Ansari, M. E., Maleki, S., Mazraeh, S., & Arab-Khazaeli, H. (2013). Individual, job, and organizational predictors of counterproductive

- work behavior. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(4), 74-86.
- Ayyub, S., Awan, A., & Bilal, M. (2013). Interactive effect of organizational cynicism and interpersonal mistreatment on turnover intentions. *Proceedings of International Conference on Business Management & Information Systems*, 2(2013), 211-218.
- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job-demand- burnout-performance relationship's surface- level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(41), 480-492.
- Banks, G. C., Whelpley, C. E., Oh, I., & Shin, K. (2012). (How) are emotionally exhausted employees harmful? *International Journal of Stress Management*, 19(3), 198-216.
- Bennett, R.J., & Robinson, S.L (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Berry, C.M., Ones, D.S., & Sackett, P.R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 410-424.
- Bibi, Z., Karim, J., & Ud Din, S. (2013). Workplace incivility and counterproductive work behavior: Moderating role of emotional intelligence. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 28(2), 317-334.
- Chang, K., & Smithikrai, C. (2010). Counterproductive behavior at work: An investigation into reduction strategies. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1272-1288.
- Chipas, A., & McKenna, D. (2011). Stress and burnout in nurse anesthesia. *American Association of Nurse Anesthetists Journal*, 79(2), 122-128.
- Cohen, T. R., Panter, A. T., & Turan, N. (2013). Predicting counterproductive work behavior from guilt proneness. *Journal of Business Ethics*, 114(1), 45-53.
- Cohen-Charash, Y., & Mueller, J. S. (2007). Does perceived unfairness exacerbate or mitigate interpersonal counterproductive work behaviors related to envy? *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 666-680.
- Culver, M. (2007). Relational aggression and burnout: Fight, hide, or run? *Journal of Women in Educational Leadership*, 5(3), 163-182.

- Dalal, R.S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology, 90*(6), 1241-1255.
- De Dreu, C. K. W., & Gelfand, M. J. (2007). Conflict in the workplace: Sources, dynamics, and functions across multiple levels of analysis. In C. K.W. De Dreu, & M. J. Gelfand (Eds.), *The psychology of conflict and conflict management in organizations (pp.3-54)*. New York: Lawrence Erlbaum.
- Deery, S., Walsh, J., & Guest, D. (2011). Workplace aggression: The effects of harassment on job burnout and turnover intentions. *Work Employment & Society, 25*(4), 742-759.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior, 59*(3), 291-309.
- Gallavan, D., & Newman, J. (2013). Predictors of burnout among correctional mental health professionals. *Psychological Services, 10*(1), 115-122.
- Golparvar, M., Dehghan, S., & Mehdad, A. (2014). Relationship between emotional exhaustion and deviant behaviors: Moderating role of big five personality traits. *International Journal of Scientific Research in Knowledge, 2*(6), 285-296.
- Golparvar, M., Kamkar, M., & Javadian, Z. (2012). Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behavioral outcomes: Introducing the job stress multiple functions approach. *International Journal of Psychological Studies, 4*(4), 99-112.
- Gonzalez-Morales, M.G., Peiró, J.M., Rodriguez, I., & Bliese, P.D. (2012). Perceived collective burnout: A multilevel explanation of burnout. *Anxiety, Stress and Coping, 25*(1), 43-61.
- Herscovis, M. S., Reich, T. C., Parker, S K., & Bozeman, J. (2012). The relationship between workplace aggression and target deviant behavior: the moderating roles of power and task interdependence. *Work and Stress, 26*(1). 1-20.
- Judge, T., LePine, J., & Rich, B., (2006) Loving yourself abundantly: Relationship of the narcissistic personality to self- and other perceptions of workplace deviance, leadership and task performance. *Journal of Applied Psychology, 91*(4), 762-776.

- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizenship behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 369-378.
- Kelloway, E. K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J. E. (2009). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review*, 20(1), 18-25.
- Kidwell, R. (2005). The prevalence (and ambiguity) of deviant behavior at work: An overview. In R. Kidwell, & C. L. Martin (Eds.), *Managing organizational deviance*. (pp. 1-39). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Krischer, M. M., Penney, L. M., & Hunter, E. M. (2010). Can counterproductive work behaviors be productive? CWB as emotion-focused coping. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(2), 154-166.
- Kumi, E. (2013). Are demographic variables predictors of work deviant behavior? *International Journal of Management Sciences*, 1(1), 1-10.
- Levine, E. L. (2010). Emotion and power (as social influence): Their impact on organizational citizenship and counterproductive individual and organizational behavior. *Human Resource Management Review*, 20(1), 4-17.
- Liang, S., & Hsieh, A. (2007). Burnout and workplace deviance among flight attendants in Taiwan. *Psychological Reports*, 101(2), 457-468.
- Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). An investigation of the influence of coping resources in salespersons emotional exhaustion. *Industrial Marketing Management*, 38(7), 798-805.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(1), 99-113.
- Nasurdin, A. M., Ahmad, N. H., & Razalli, A. A. (2012). Politics, justice, stress, and deviant behavior in organizations: An empirical analysis. *International Journal of Business and Society*, 15 (2), 235 – 254.
- Nofziger, S. (2010). A gendered perspective on the relationship between self-control and deviance. *Feminist Criminology*, 5(1), 29-50.

- Oxford Advance Learner Dictionary. (1995). Oxford advance learner's dictionary of current English. International new student's edition, Oxford: Oxford University Press.
- Qiu, T., & Peschek, B. S. (2012). The effect of interpersonal counterproductive workplace behaviors on the performance of new product development teams. *American Journal of Management*, 12(1), 21-33.
- Queirós, C., Kaiseler, M., & da Silva, A. L. (2013). Burnout as predictor of aggressiveness among police officers. *European Journal of Policing Studies*, 1(2), 110-135.
- Roberts, S. J. (2012). Application of the stressor-emotion model of counterproductive work behavior to incivility. *Unpublished Doctoral Dissertation, University of Nebraska at Omaha*.
- Rodell, J. B., & Judge, T. A. (2009). Can "good" stressors spark "bad" behaviors? The mediating role of emotions in links of challenge and hindrance stressors with citizenship and counterproductive behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 94(6), 1438-1451.
- Salami, S. O. (2010). Job stress and counterproductive work behavior: Negative affectivity as a moderator. *The Social Sciences*, 5(6), 486-492.
- Shahzad, A., & Mahmood, Z. (2012). The mediating-moderating model of organizational cynicism and workplace deviant behavior: Evidence from banking sector in Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(5), 580-588.
- Smithikrai, C. (2014). Relationship of cultural values to counterproductive work behavior: The mediating role of job stress. *Asian Journal of Social Psychology*, 17(1), 36-43.
- Taylor, O. A. (2012). The relationship between culture and counterproductive workplace behaviors: A meta-analysis. *Unpublished Doctoral Dissertation in Psychology, The School of Graduate and Postdoctoral Studies, The University of Western Ontario, London, Ontario, Canada*.
- C. R. (1995). *Control balance: Toward a general theory of deviance*. Westview Press, Boulder, CO.
- Tepper, B.J., Carr, J.C., Breaux, D.M., Gieder, S., Hu, C., & Hua, W. (2009). Abusive supervision, intentions to quit and employee's workplace deviance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109(2), 156-167.

- Tittle, C. R. (1995). Control balance: Toward a general theory of deviance. Westview Press, Boulder, CO.
- van Jaarsveld, D. D., Walker, D. D., & Skarlicki, D.P. (2010). The role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility. *Journal of Management*, 38(6), 1486-1504.