

## تأثیر خشونت مشتری بر فرسودگی شغلی: تعدیل‌گری حمایت سازمانی ادراک شده

حسین نوروزی<sup>۱\*</sup>، سمیه گنجعلی‌وند<sup>۲</sup>، سجاد عبدالله‌پور<sup>۳</sup>

- ۱- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.
- ۲- کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.
- ۳- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۲۶

دریافت: ۱۳۹۶/۰۷/۱۴

### چکیده

با توجه به فضای رقابتی شکل گرفته در کشور و نقش قابل توجه منابع انسانی در این فضای رقابتی، پرداختن به موضوعات مربوط به عملکرد کارمندان بیش از پیش ضرورت دارد. بر این اساس، مطالعه حاضر به بررسی تأثیر خشونت مشتری بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش میانجی‌گری استرسی شغلی و تعدیل‌گری حمایت سازمانی ادراک شده می‌پردازد. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی، از نظر محتوا، توصیفی - پیمایشی و از نظر افق زمانی، مقطعی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۶۰۰۰ نفر از کارمندان بانک صادرات ایران در استان تهران است که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای



چند مرحله‌ای تعداد ۳۶۱ به عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. نتایج تحلیل آماری با استفاده از نرم‌افزار Amos نشان داد که خشونت مشتری بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج همچنین نشان داد که خشونت مشتری بر استرس شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج نشان داد که استرس شغلی بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج تحلیل نرم‌افزار PLS در ارتباط با متغیر تعدیل‌گر نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین خشونت مشتری و فرسودگی شغلی نقش تعدیل‌کنندگی دارد. در پایان نتایج نشان دادند که خشونت مشتری از راه استرس شغلی (متغیر میانجی) منجر به فرسودگی شغلی می‌شود.

واژه‌های کلیدی: خشونت مشتری، استرس شغلی، فرسودگی شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده..

## ۱- مقدمه

در سال‌های اخیر یکی از مفاهیمی که توجه روانشناسان صنعتی سازمانی، مدیران و محققان را به خود معطوف ساخته است، از پا درآمدن، از رمق افتادن، بی‌حالی، سستی و عدم انگیزه متصدی شغل است که در اصطلاح به آن فرسودگی شغلی گفته می‌شود [۱؛ ۲]. مطالعات نیز نشان داد که فرسودگی شغلی منجر به افسردگی و سایر مشکلات مرتبط با سلامتی فرد خواهد شد [۳]. از آن جایی که نیروی انسانی مهم‌ترین دارایی سازمان محسوب شده و عملکرد کارکنان موجب ارتقای عملکرد و بهره‌وری سازمان می‌شود، ضروری است تا عواملی را که باعث ایجاد فرسودگی شغلی خواهد شد، شناسایی و راه‌حل‌های مؤثر برای پیشگیری آنها فراهم شود. محققان زیادی نشان داده‌اند که مشتریان با سوء استفاده از یک مجموعه نگرش‌های خود به رفتارهای خشونت‌بار، پرخاشگری و بی‌احترامی نسبت به کارکنان پرداخته‌اند [۴]. این رفتارها منجر به استرس، خستگی، فرسودگی شغلی، ترک شغل و کاهش سریع عملکرد افراد خواهد شد و نشان‌دهنده خشونت مشتریان است [۲]. استرس شغلی یکی دیگر از عواملی است که منجر به فرسودگی شغلی در کارکنان خواهد شد [۵]. لازم به ذکر است از عوامل مهمی که می‌تواند تأثیر استرس شغلی و خشونت مشتریان را کاهش دهد، حمایت سازمانی می‌باشد [۲]. زمانی که ادراک افراد از حمایت سازمانی افزایش پیدا می‌کند، آنها برای عملکرد بهتر نه تنها



انگیزه بالاتری پیدا می‌کنند و سخت‌تر کار می‌کنند بلکه ادراک آنها از عوامل تهدیدکننده و تنش‌زا نیز کاهش پیدا می‌کند؛ زیرا که آنها سازمان را به عنوان حامی خود قادر به رویارویی با شرایط و عوامل آسیب‌رسان می‌بینند [۶]. با توجه به اینکه امروزه بانک‌ها از نهادهای مهم و مؤثر اقتصادی هر جامعه‌ای هستند، بررسی مقوله فرسودگی شغلی بانک‌ها و عوامل مؤثر بر آن لازم و ضروری به نظر می‌رسد. از سوی دیگر قرار داشتن بانک‌های تجاری در فضای رقابتی و الزام اساسی موفقیت در این فضا که همانا بهره‌مندی از کارکنان سالم، سرحال و پرشور و نشاطی است که با انگیزه قوی و روحیه بالایی به ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان و ارباب‌رجوع پردازند نیز از عوامل دیگری است که نشان می‌دهد تلاش برای پیشگیری از بروز فرسودگی شغلی به موفقیت بانک‌ها در این محیط رقابتی و جدید کمک خواهد کرد. به این ترتیب مسئله اصلی که در این پژوهش در کانون توجه قرار دارد، بررسی تأثیر خشونت مشتریان بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش متغیر میانجی استرس شغلی و متغیر تعدیل‌کننده حمایت سازمانی در میان کارکنان شعب بانک صادرات ایران استان تهران می‌باشد.

## ۲- مبانی نظری پژوهش

### ۲-۱ خشونت مشتری<sup>۱</sup>

پرخاشگری بیشتر و برای اولین بار در چارچوب تعاملات کارمندان با همکاران یا مشتریان تعریف شده است. با این حال در سال‌های اخیر گستاخی مشتریان در تعاملات خود با کارمندان بررسی شده است. گراندی و همکاران (۲۰۰۴) برای اولین بار به این موضوع پرداختند و در یک گزارش نشان دادند که به طور مشخص اعمال خشونت درباره کارمندان در روز به‌طور متوسط پنج بار گزارش می‌شود [۷]. نتایج مطالعات نشان داده است که خشونت مشتریان باعث کاهش بهره‌وری کارمندان می‌شود [۸]. خشونت مشتریان به معنای رفتارهای انحرافی و غیر هنجاری در برابر کارمندان همراه با صدمه و آسیب زدن به طرف مقابل می‌باشد. در واقع خشونت مشتریان در موقعیت‌ها اجتماعی و در ارتباط با رفتار غیر اخلاقی و نامناسب مشتریان در تعامل با کارمندان می‌باشد که باعث فشار و استرس بر کارکنان خواهد شد [۹]. در

1. Customer incivility



این پژوهش به منظور سنجش خشونت مشتریان از رفتارهایی مبهم، عدم احترام، بی‌ادبانه، گستاخی، عدم توجه به دیگران، انحرافی برای آسیب رساندن به دیگران و با نقض هنجارهای محل استفاده شده است [۱۰].

## ۲-۲- استرس شغلی<sup>۱</sup>

استرس شغلی به عنوان احساس افراد از شغل و محیط شغلی تعریف شده است و شامل احساساتی از قبیل سختی کار، تنش، سرخوردگی، خستگی عاطفی و اضطراب می‌باشد [۱۱]. استرس منفی زمانی اتفاق می‌افتد که فرد از شرایط به وجود آمده احساس اضطراب، فشار روحی، خستگی، نگرانی، وحشت و ترس داشته باشد و خود را در انجام فعالیت‌ها ناتوان بداند [۱۲]. استرس شامل سه جزء می‌باشد محرک، پاسخ و تعامل. محرک بیان می‌کند که آیا فشار و استرس، مربوط به یک عامل یا نیروی خارجی، شغلی یا فردی می‌باشد. پاسخ تمرکز بر واکنش‌هایی قرار می‌گیرد که به وسیله شخص، نسبت به مقتضیات و تقاضاهای محیطی ایجاد شده است که این پاسخ ممکن است فیزیولوژیکی مثل افزایش ضربان قلب و یا روانی مثل احساس برانگیختگی باشد. تعامل که رابطه بین محرک و پاسخ را توضیح می‌دهد این کار با مطالعه دقیق و کامل روابط متقابل میان فرد و محیط پیرامون او انجام می‌شود [۱۳]. در این پژوهش به منظور سنجش استرس شغلی از پرسشنامه احمد (۲۰۱۳) استفاده شده است و به مواردی همچون ابهام نقش، تعارض، عوامل محیطی و زمانی که انتظارات از کارمند زیاد و احساس کنند که نمی‌توانند این انتظارات را برآورده سازند، پرداخته شده است [۱۴].

## ۲-۳- حمایت سازمانی ادراک شده<sup>۲</sup>

حمایت سازمانی به عنوان باور کارکنان تعریف شده است که کارکنان اعتقاد دارند سازمان در محیط کار و انجام وظایف آنها را حمایت می‌کند و برای فعالیت‌های آنها ارزش قائل می‌شود [۱۵]. حمایت سازمانی به کارکنان این اطمینان را می‌دهد که در وضعیت‌های استرس‌زا و

---

1. Job Stress  
2. Perceived organizational support



پرتنش کاری از آنها حمایت می‌کند، این پشتیبانی و حمایت ارائه شده به‌وسیله سازمان منجر به احساس امنیت و تعهد کارکنان نسبت به سازمان خواهد شد [۱۶]. حمایت سازمانی ادراک شده، سازه‌ای از تبادل اجتماعی است. بنابراین تئوری حمایت سازمانی بیان می‌کند که کارکنان عقاید کلی پیرامون درجه‌ای که سازمان از نیازها و ارزش‌های آنها حمایت می‌کند، ایجاد می‌کنند که براساس تعامل مدیران با نمایندگان سازمانی، صورت می‌پذیرد [۱۷]. برای سنجش این متغیر از پرسشنامه رودس و ایزنبرگر (۲۰۰۲) و سؤال‌هایی از قبیل کمک سازمان، عدالت سازمان، دادن اختیار به کارکنان استفاده شده است [۱۸].

## ۲-۴- فرسودگی شغلی<sup>۱</sup>

فرسودگی شغلی یک پدیده فراگیر و عمومی است که از تعامل افراد با محیط کار به وجود می‌آید و نتیجه آن از دست دادن انگیزه، شور و اشتیاق، کاهش انرژی و عملکرد افراد خواهد شد [۱۹]. فرسودگی شغلی از سه مؤلفه خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی تشکیل شده است. خستگی هیجانی از فرسودگی شغلی نشان‌دهنده تأثیر بنیادی مؤلفه استرس فردی در فرسودگی شغلی است. مسخ شخصیت به واکنش‌های منفی، عیب جویانه یا بسیار غیرشخصی به سایر افراد در محیط کار اشاره می‌کند. کاهش موفقیت فردی، نشان‌دهنده احساس کاهش شایستگی و بهره‌وری فردی و پایین بودن باورهای کارآمدی فرد است [۲۰]. در این پژوهش برای سنجش این متغیر از پرسشنامه هان و همکاران، (۲۰۱۶) استفاده شده است و از سؤالاتی از قبیل احساس ناتوانی، عدم موفقیت و ضعف استفاده شده است [۲].

## ۳- توسعه فرضیه‌ها و الگوی پژوهش

### ۳-۱- خشونت مشتری و فرسودگی شغلی

تجارب کارکنانی که در معرض خشونت مشتریان قرار گرفته‌اند، نشان از کاهش توانایی، خستگی و فرسودگی شغلی می‌باشد [۲۱]. سیلتر و همکاران (۲۰۱۲) در مطالعه خود نشان



دادند که پرخاشگری مشتریان تأثیر منفی بر کارکنان دارد و باعث غیبت کارکنان در محل کار خواهد شد [۲۲]. هور و همکاران (۲۰۱۵) بیان کردند خشونت مشتریان منجر به خستگی عاطفی و روحی کارکنان خواهد شد [۲۳]. بنابراین می‌توان فرضیه اول را اینگونه بیان کرد:

**فرضیه ۱:** خشونت مشتری تأثیر مثبت بر فرسودگی شغلی دارد.

### ۳-۲- خشونت مشتری و استرس شغلی

نتایج مطالعه کیم و همکاران (۲۰۱۴) نشان داد که رفتارهای خشونت‌آمیز مشتریان منجر به استرس شغلی و کاهش رضایت کارکنان خواهد شد [۲۴]. آدامز و وبستر (۲۰۱۳) بیان می‌کنند خشونت مشتریان باعث ایجاد استرس منفی بر کارکنان خواهد شد و در نهایت عملکرد شغلی را خدشه‌دار می‌کند [۲۵]. ون جارسولد و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه خود نشان دادند که خشونت مشتریان باعث خشونت کارکنان با مشتریان و همچنین منجر به خستگی روحی و عاطفی خواهد شد [۲۶]. بنابراین فرضیه دوم پیشنهاد می‌شود:

**فرضیه ۲:** خشونت مشتریان تأثیر مثبتی بر استرس شغلی دارد.

### ۳-۳- استرس شغلی و فرسودگی شغلی

مونیر و محمود (۲۰۱۳) در مطالعه‌ای نشان دادند که استرس شغلی و محیط کار استرس‌زا منجر به فرسودگی شغلی در کارکنان خواهد شد [۲۷]. تقی‌پور (۱۳۹۵) در مطالعه خود نشان داد که استرس شغلی منجر به فرسودگی شغلی خواهد شد و یک همبستگی مثبت و معناداری بین این دو متغیر وجود دارد [۲۸]. زینعلی و همکاران (۱۳۹۴) در یک مطالعه رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و درگیری در شغل با رضایت شغلی را نشان دادند [۲۹]. استرس شغلی و فرسودگی شغلی، رضایت شغلی را پیش‌بینی می‌کند. بنابراین فرضیه سوم پیشنهاد می‌شود:

**فرضیه ۳:** استرس شغلی تأثیر مثبت بر فرسودگی شغلی دارد.



### ۳-۴- حمایت سازمانی ادراک شده، خشونت مشتریان و فرسودگی شغلی

هان و همکاران (۲۰۱۶) نیز در پژوهش با عنوان رابطه بین تأثیر خشونت مشتریان بر فرسودگی شغلی و ترک شغل با نقش تعدیل‌کنندگی حمایت سرپرستان و سازمان خود نشان داد که حمایت سازمان و سرپرستان باعث تعدیل تأثیر خشونت مشتریان بر فرسودگی شغلی خواهد شد [۲]. حسینی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی رابطه بین حمایت درک شده سازمانی را با ادراک استرس و رفتارهای انحرافی مورد بررسی قرار دادند و بیان کردند که حمایت سازمانی ادراک شده نخست سطح استرس و سپس رفتارهای انحرافی را کاهش می‌دهد [۳۰]. هاشمی و گل پرور (۱۳۹۴) نیز در پژوهشی تأثیر حمایت سازمانی را بر استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت در پرستاران مورد بررسی قرار دادند و بیان کردند که بین تأثیر حمایت سازمانی و استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد [۳۱].

بنابراین فرضیه چهارم پیشنهاد می‌شود:

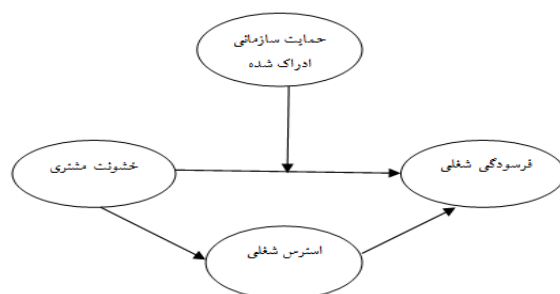
**فرضیه ۴:** حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین خشونت مشتریان و فرسودگی، نقش تعدیل‌کنندگی دارد.

همچنین با توجه به رابطه خشونت مشتریان و استرس شغلی و استرس شغلی و فرسودگی شغلی می‌توان فرضیه زیر را تدوین کرد؛

**فرضیه ۵:** خشونت مشتریان از طریق نقش میانجی استرس شغلی تأثیر مثبتی بر فرسودگی شغلی دارد.

### ۳-۵- مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مبانی نظری و مطالب ذکر شده، به منظور بررسی تأثیر خشونت مشتری بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی استرس شغلی و نقش تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک شده، مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل ۱ پیشنهاد شده است.



شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش

#### ۴- روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی، از لحاظ محتوی توصیفی - پیمایشی و از لحاظ نحوه اجرا همبستگی است. جامعه آماری این مطالعه شامل تمام کارمندان بانک صادرات ایران در سطح استان تهران می‌باشد. به منظور برآورد حجم نمونه در این پژوهش، ۳۶۱ نفر با استفاده از جدول جرسی - مورگان انتخاب شده و پرسشنامه در اختیار آنها قرار گرفت که تمامی پرسشنامه‌ها دارای ۲۳ سؤال بوده و در مدت زمانی ۴۵ روز تکمیل شد. برای انتخاب نمونه در این پژوهش از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای استفاده شد. کل استان تهران براساس تقسیم‌های بانک صادرات به پنج ناحیه (شمال، جنوب، شرق غرب و مرکز) تقسیم و در هر ناحیه به طور متوسط ۹۰ شعبه مستقر است. در این پژوهش از هر منطقه، ۲۰ شعبه به صورت تصادفی انتخاب و در مرحله بعدی در هر شعبه ۴ پرسشنامه به صورت تصادفی توزیع شد. به منظور اطمینان از تکمیل ۳۶۱ پرسشنامه، در کل ۴۰۰ پرسشنامه در شعب منتخب به صورت کامل جمع آوری شد. طراحی سؤال‌های پژوهش با توجه به پرسشنامه خشونت مشتری لیندنمری و همکاران (۲۰۱۲)، استرس شغلی احمد (۲۰۱۳)، حمایت سازمانی ادراک‌شده رودس و ایزنبرگر (۲۰۰۲) و فرسودگی شغلی هان و همکاران (۲۰۱۵) در قالب طیف لیکرت صورت گرفت. در پژوهش حاضر به منظور سنجش روایی از روایی همگرا با آزمون میانگین واریانس استخراج شده (AVE) استفاده شد که نتایج کاملاً





مورد تأیید قرار گرفت. با توجه به جدول ۱ مقادیر AVE بزرگ‌تر از ۰/۵ محاسبه شده است، بنابراین روایی همگرای متغیرهای پژوهش مورد تأیید است. همچنین برای اندازه‌گیری پایایی، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. همان‌گونه که در جدول ۱ مشخص است، آلفای کرونباخ تمامی متغیرها و کل پرسشنامه از مقدار ۰/۷ بیشتر است که مقدار آلفای کرونباخ کل مقدار ۰/۹۴ شد، بنابراین می‌توان گفت پایایی پرسشنامه پژوهش مناسب است و تأیید می‌شود.

جدول ۱ پارامترهای توصیفی به تفکیک متغیرها

منبع	آلفای کرونباخ	ضریب میانگین واریانس استخراج شده	واریانس	میانگین	تعداد سؤال‌ها	متغیر
لیندنری و همکاران (۲۰۱۲)	۰/۸۳	۰/۵۱	۰/۵۱	۳/۱۵	۷ سؤال (سؤال ۱ تا ۷)	خشونت مشتری
رودس و ایزنبرگر (۲۰۰۲)	۰/۸۴	۰/۵۷	۰/۶۲	۳/۱۷	۶ سؤال (سؤال ۸ تا ۱۳)	حمایت سازمانی ادراک‌شده
هان و همکاران (۲۰۱۵)	۰/۸۸	۰/۶۹	۰/۸۸	۳/۳۱	۵ سؤال (سؤال ۱۴ تا ۱۸)	فرسودگی شغلی
احمد (۲۰۱۳)	۰/۷۹	۰/۷۲	۰/۷۹	۳/۱۸	۵ سؤال (سؤال ۱۹ تا ۲۳)	استرس شغلی
	۰/۹۴	۰/۶۲	۰/۹۴	۳/۲۰	۲۳ (کل سؤال‌ها)	کل

## ۵- یافته‌های پژوهش

### یافته‌های جمعیت‌شناختی

در این بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان در قالب جدول ۲ به تفکیک بررسی شده است.



جدول ۲ اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

متغیر	ابعاد	درصد	متغیر	ابعاد	درصد
سن	کمتر از ۳۰ سال	۱۶	تحصیلات	دیپلم و زیر دیپلم	۸
	بین ۳۱ الی ۴۰ سال	۳۶		فوق دیپلم	۱۶
	بین ۴۱ الی ۵۰ سال	۲۵		لیسانس	۴۴
	بالای ۵۱ سال	۲۳		فوق لیسانس به بالا	۳۲
جنسیت	مرد	۵۶	تاهل	متاهل	۸۵
	زن	۴۴		مجرد	۱۵

براساس جدول فوق بیشترین محدوده سنی کارمندان بین ۳۱-۴۰ سال، اغلب وضعیت جنسیت مرد، ۵۸ درصد متاهل و اکثریت دارای تحصیلات لیسانس هستند.

## ۶- مدلیابی معادلات ساختاری

در این بخش، تجزیه و تحلیل داده‌ها به منظور آزمون فرضیه‌ها در بخش‌های مختلف بیان شده که به تفکیک آمده است.

### ۶-۱ آزمون بررسی نرمال بودن داده‌ها با استفاده از روش حداکثر

#### درست‌نمایی

بایرن (۲۰۱۰) بیان می‌کند که برای استفاده از روش حداکثر درست‌نمایی باید داده‌ها دارای پیش شرط‌هایی باشند: توزیع نرمال داشته باشند، پیوسته باشند یا با مقیاس‌های پیوسته اندازه‌گیری شوند [۳۲]. در این پژوهش با اندازه‌گیری میزان چولگی و کشیدگی شرط اول در مورد داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت (جدول ۳) و با به‌کارگیری طیف لیکرت در ابزار تحقیق، شرط دوم محقق شد.



جدول ۳ بررسی نرمال بودن داده‌ها

متغیر	تعداد سؤال‌ها	کشیدگی	چولگی
خشونت مشتری	۷	۰/۴۷	-۰/۴۷
حمایت سازمانی ادراک شده	۶	۰/۰۳	-۰/۳۱
فرسودگی شغلی	۵	۰/۱۹	-۰/۴۴
استرس شغلی	۵	۰/۳۹	-۰/۳۵

بارین (۲۰۱۰) برای داده‌های نرمال کشیدگی کمتر از ۷ و چولگی بین +۳ و -۳ را پیشنهاد می‌دهد. برای نمونه بر مبنای جدول ۳، چولگی داده‌ها در فاصله +۱ و -۱ (متغیر خشونت مشتری) و میزان کشیدگی داده‌ها در فاصله +۱ و ۰ (متغیر خشونت مشتری) می‌باشد که نشان از نرمال بودن داده‌ها است. بنابراین در این پژوهش با تحقق این دو شرط از روش حداکثر درست‌نمایی استفاده شد.

## ۶-۲- برازش مدل

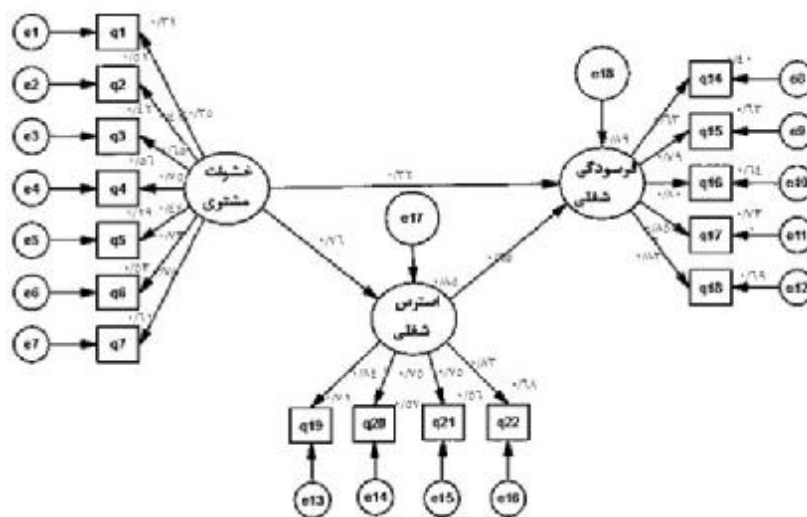
در این پژوهش برای ارزیابی مدل معادلات ساختاری از شاخص‌های  $\chi^2$ ، میانگین مجذور پس‌مانده‌ها، شاخص برازندگی، شاخص تعدیل برازندگی، شاخص نرم شده برازندگی، شاخص برازندگی فزاینده، شاخص برازندگی تطبیقی و شاخص بسیار مهم ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب استفاده شده است. مقدار این شاخص‌ها در جدول ۴ نشان داده شده است که همگی در سطح قابل قبولی قرار دارند.

جدول ۴ شاخص‌های برازش مدل

مدل	CMIN	DF	P	CMIN/DF	RMR	GFI	AGFI
مدل پژوهش	۳۲۵/۷۰۳	۱۱۲	۰/۰۰۱	۲/۹۰۸	۰/۰۵۳	۰/۹۰۵	۰/۸۵۴
مدل اشباع	۰/۰۰۰	۰			۰/۰۰۰	۱/۰۰۰	
مدل مستقل	۳۶۳۴/۴۰۱	۱۲۰	۰/۰۰۱	۳۰/۲۸۷	۰/۴۸۳	۰/۲۲۶	۰/۱۲۳
مدل	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI	RMSEA		
مدل پژوهش	۰/۹۱۰	۰/۸۹۰	۰/۹۳۶	۰/۹۲۱	۰/۰۸۰		
مدل اشباع	۱/۰۰۰		۱/۰۰۰				
مدل مستقل	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۲۸۵		

### ۶-۳- مدل معادلات ساختاری پژوهش

در این پژوهش از مدل معادلات ساختاری برای بررسی تأثیر متغیر مستقل (خشونت مشتری)، متغیر میانجی (استرس شغلی)، متغیر وابسته (فرسودگی شغلی) و متغیر تعدیلگر (حمایت سازمانی ادراک‌شده) استفاده شده است. در شکل ۲ مدل معادلات ساختاری پژوهش نشان داده شده است.



شکل ۲ مدل‌سازی معادلات ساختاری

با توجه به مدل معادلات ساختاری (شکل ۲)، آزمون فرضیه‌های ۱ تا ۳ مورد تأیید قرار گرفته است. جدول ۷ یافته‌های تحلیل علی با استفاده از مدل معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌های ۱ تا ۳ پژوهش را نشان می‌دهد. براساس نتایج به دست آمده می‌توان بیان کرد که خشونت مشتری تأثیر مثبتی بر فرسودگی شغلی دارد (فرضیه اول)، خشونت مشتریان تأثیر مثبت بر استرس شغلی دارد (فرضیه دوم) و استرس شغلی تأثیر مثبت بر فرسودگی شغلی دارد (فرضیه سوم). در نرم‌افزار Amos، رد یا تأیید فرضیه‌ها با مقدار بحرانی (CR) و P نشان داده

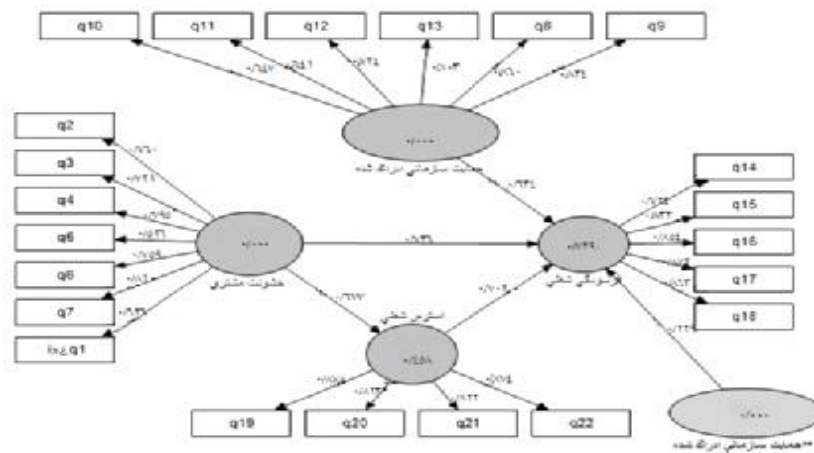


می‌شود. اگر شاخص CR بالاتر از ۱/۹۶ و P کمتر از ۰/۰۵ باشد، نشان از وجود رابطه علی بین متغیرها است و فرضیه تأیید می‌شود. نتایج حاصل در جدول ۵ ارائه شده است.

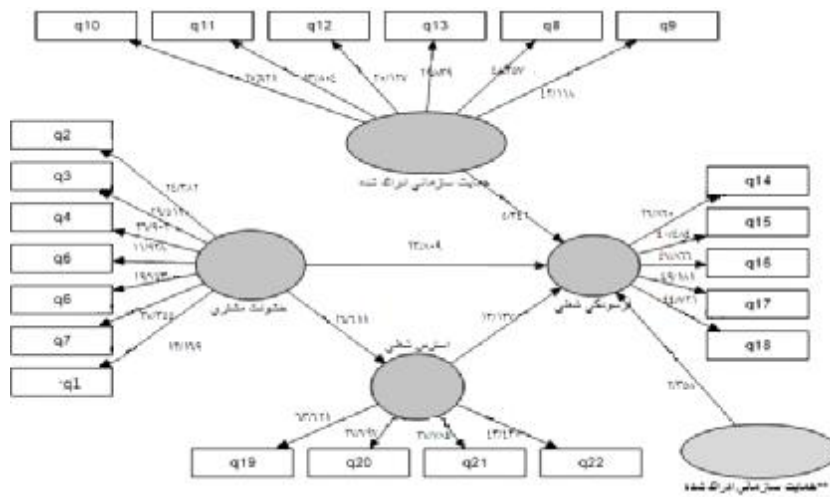
جدول ۵ نتایج آزمون فرضیه‌ای ۱ تا ۳

نتیجه آزمون	CR	P	ضریب تأثیر	فرضیه
تأیید	۸/۷۵۵	۰/۰۰۱	۰/۳۲	فرضیه ۱: خشونت مشتری تأثیر مثبت بر فرسودگی شغلی دارد.
تأیید	۱۲/۲۹۵	۰/۰۰۱	۰/۷۶	فرضیه ۲: خشونت مشتریان تأثیر مثبت بر استرس شغلی دارد.
تأیید	۱۰/۰۷۰	۰/۰۰۱	۰/۹۵	فرضیه ۳: استرس شغلی تأثیر مثبت بر فرسودگی شغلی دارد.

برای آزمون فرضیه ۴، یعنی فرضیه حمایت سازمانی در رابطه بین خشونت مشتریان و فرسودگی که نقش تعدیل‌کنندگی دارد، از نرم افزار PLS استفاده شده است. این نرم‌افزار برای آزمون تأثیر تعدیل‌کنندگی نرم‌افزار مناسبی است [۳۳]. در این نرم‌افزار ارزش  $t$ ، معنادار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می‌دهد. اگر مقدار  $t$  بیشتر از ۱/۹۶ باشد؛ یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنادار است. اگر بین ۱/۹۶+ تا ۱/۹۶- باشد، اثر معناداری وجود ندارد و اگر کوچک‌تر از ۱/۹۶- باشد؛ یعنی اثر منفی دارد ولی معنی دار است. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای ۰/۶۰ باشد، به این معنا است که ارتباطی قوی میان دو متغیر وجود دارد، اگر بین ۰/۳ تا ۰/۶ باشند، ارتباط متوسط و اگر زیر ۰/۳ باشند، ارتباط ضعیفی وجود دارد [۳۴]. نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۶ و شکل‌های ۳ و ۴ نشان داده شده است.



شکل ۳ آزمون فرضیه ۴ با توجه به متغیر تعدیلگر حمایت سازمانی ادراک شده



شکل ۴ مقدار T آزمون فرضیه ۴



جدول ۶ نتایج آزمون فرضیه ۴

نتیجه آزمون	T	P	ضریب تأثیر	فرضیه
تأیید	۲/۳۵	۰/۰۰۱	۰/۲۲	حمایت سازمانی در رابطه بین خشونت مشتریان و فرسودگی، نقش تعدیل‌کنندگی دارد.

همان‌گونه که نتایج نشان می‌دهد مقدار T بالاتر از ۱/۹۶ و P کمتر از ۰/۰۵ است، از این رو حمایت سازمانی در رابطه بین خشونت مشتریان و فرسودگی، نقش تعدیل‌کنندگی دارد. در ادامه نتایج حاصل از آزمون فرضیه ۵، یعنی فرضیه خشونت مشتریان از طریق نقش میانجی استرس شغلی تأثیر مثبت بر فرسودگی شغلی دارد، در جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول ۷ نتایج آزمون فرضیه ۵

نتیجه آزمون	CR	P	ضریب تأثیر	فرضیه
تأیید فرضیه	۷/۷۹	۰/۰۰۱	$۰/۹۵ * ۰/۷۶ = ۰/۷۲$	خشونت مشتریان از طریق نقش میانجی استرس شغلی تأثیر مثبت بر فرسودگی شغلی دارد.

نتایج حاصل از بررسی نقش میانجی متغیر استرس شغلی نیز نشان می‌دهد، مقدار بحرانی بالاتر از ۱/۹۶ است. لذا این فرضیه معنادار است و مورد تأیید است. در نتیجه متغیر استرس شغلی به عنوان متغیر میانجی در تأثیر دو متغیر خشونت مشتریان و فرسودگی شغلی ایفای نقش دارد.

## ۷- نتیجه‌گیری

بالارفتن انتظارات مشتریان در شبکه بانکی و موفقیت نسبی بانک‌های خصوصی در جلب رضایت مشتریان شرایط را به‌گونه‌ای تغییر داده است که بانک‌ها باید نهایت تلاش خود را در زمینه جلب رضایت مشتریان کنند. این امر موجب می‌شود که حجم کاری شعب افزایش پیدا کند و در نهایت فرسودگی شغلی کارمندان بانک را در بلندمدت فراهم آورد. به این منظور در



این پژوهش تصمیم گرفته شد تا تأثیر خشونت مشتریان بر فرسودگی شغلی کارمندان بانک صادرات ایران با توجه به نقش متغیر میانجی استرس شغلی و متغیر تعدیلگر حمایت ادراک شده بررسی شود. در ارتباط با تأثیر خشونت مشتریان بر فرسودگی شغلی، نتایج آزمون مدلیابی معادلات ساختاری نشان داد که خشونت مشتری بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های چنگ و همکاران (۲۰۱۶)، هور و همکاران (۲۰۱۵) و سیلتر و همکاران (۲۰۱۲) همخوانی دارد. نتایج آزمون فرضیه‌ها در ارتباط با تأثیر خشونت مشتری بر استرس شغلی نشان داد که خشونت مشتری بر استرس شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. در واقع حجم بالای کاری شعب و کم بودن تعداد کارمندان در شعب شرایط عصبی شدن تعدادی از مشتریان و استرس شغلی کارمندان را در این بانک فراهم کرده است. نتایج این فرضیه با یافته‌های پژوهش‌های کیم و همکاران (۲۰۱۴)، آدامز و ویستر (۲۰۱۳) و ون جارسولد و همکاران (۲۰۱۰) همخوانی و مطابقت دارد. همچنین نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان داد که متغیر استرس شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی در میان کارمندان شعب استان تهران بانک صادرات ایران دارد. در زمان تکمیل پرسشنامه، نتیجه عملی این فرضیه به‌طور کامل قابل مشاهده بود، از این رو کارمندانی که اظهار کردند سطح بالایی از استرس شغلی را دارند، دچار فرسودگی شغلی شده‌اند و انگیزه و شور و اشتیاق خود را برای انجام کارهای آینده تا حدودی از دست داده‌اند. نتایج این فرضیه‌ها با نتایج پژوهش‌های مونیرو و محمود (۲۰۱۳)، تقی‌پور (۱۳۹۵) و زینعلی و همکاران (۱۳۹۴) مشابهت دارد. در ارتباط با نقش تعدیل‌گری متغیر حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین خشونت مشتری و فرسودگی شغلی نتایج نشان داد که به هر میزانی که کارمندان احساس کنند از سازمان خود حمایت می‌شوند، تأثیر خشونت مشتری بر فرسودگی شغلی کمتر خواهد بود. در واقع درک این نکته از سوی کارمندان بانک صادرات که زمان مواجه شدن با یک مشتری عصبی و خشن از سوی سازمان خود مورد حمایت قرار بگیرند، موجب می‌شود که این کارمندان بتوانند با آرامش بیشتری با مشتریان برخورد کنند. بنابراین در اینجا انتظار می‌رود که مدیران و مسئولان ذریبط بانک صادرات ایران به نقش حمایتی خود در این زمینه توجه بیشتری کنند. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های هان و همکاران (۲۰۱۶) و حسینی و همکاران (۱۳۹۲) مطابقت





دارد. در این دو پژوهش مشابه بیان شده است که حمایت سازمانی ادراک شده در مرحله اول سطح استرس و پس از آن رفتارهای انحرافی را کاهش می دهد [۲؛ ۳۰]. در پایان نتایج نشان داد که خشونت مشتریان از راه نقش میانجی استرس شغلی تأثیر مثبتی بر فرسودگی شغلی دارد. آدامز و ویستر (۲۰۱۳) با توجه به نتایج پژوهش خود بیان کردند که خشونت مشتریان باعث ایجاد استرس منفی بر کارکنان خواهد شد [۲۵]. در واقع می توان اینگونه بیان کرد که خشونت مشتریان منجر به استرس شغلی و این استرس شغلی منجر به فرسودگی شغلی می شود. نتایج این فرضیه همچنین با پژوهش کرن و گرندی (۲۰۰۹) مطابقت دارد.

این پژوهش با محدودیت هایی نیز همراه بوده است که مهم ترین آنها عبارتند از عدم دسترسی مناسب و آسان به کارمندان در شعب منتخب با توجه به شلوغ بودن این شعب و عدم صدور مجوز برای اجرای این پژوهش در شعب منتخب سایر مناطق و استان ها.

با توجه به موارد بالا می توان پیشنهادهای زیر را برای بانک صادرات ایران مطرح کرد:

- سنجش دوره ای میزان شاخص استرس و فرسودگی شغلی کارمندان برای آگاهی از میزان این دو شاخص و اقدام به موقع؛
- طراحی دوره های مدیریت مشتریان شاکی و ارائه نکات لازم برای نحوه برخورد مناسب با مشتریانی که به دلایل مختلف شاکی هستند؛
- تقویت واحدهای مشاوره و استفاده از مشاوران و روانشناسان مجرب در زمینه کاهش میزان استرس شغلی همکاران، به گونه ای که به صورت دائمی تمامی کارمندان به وسیله روانشناسان ارزیابی شوند تا کارمندانی که دچار استرس شغلی شده اند، مورد درمان قرار گیرند؛
- استخدام و به کارگیری افرادی با ویژگی های چون خوش مشرب و آرام بودن در شعب بانک که زمان بروز مشکلات بتوانند خشم خود را کنترل کنند و رفتار مناسبی با مشتریان خشن داشته باشند؛
- تشویق کردن کارکنان بانشاط و کم استرس در سطح سازمان و انعکاس این موضوع در نشریه های داخلی و ویژه به گونه ای که سایر کارمندان نیز به این موضوع ترغیب شوند.

کاربردهای مهم این پژوهش عبارتند از آشنایی مدیران و تصمیم‌گیرندگان بانک صادرات ایران با عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارمندان در شعب، در نظر گرفتن مفهوم جدید خشونت مشتری به عنوان یک عامل مهم و همچنین احساس رضایت در کارمندان از اینکه در این زمینه به آنها توجه شده است.

## ۸- منابع

- [1] Shaukat R., Yousaf A., Sanders K. (2017) "Examining the linkages between relationship conflict, performance and turnover intentions: Role of job burnout as a mediator ", *International Journal of Conflict Management*, 28(1): 1-36.
- [2] Han S.J., Bonn M.A., Cho M. (2016) "The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention", *International Journal of Hospitality Management*, 52: 97-106.
- [3] Charoensukmongkol P., Murad M., Sandra G. W. (2016) "The role of co-worker and supervisor support on job burnout and job satisfaction", *Journal of Advances in Management Research*, 13(1): 4-22.
- [4] Harris L. C., Daunt K. (2013) "Managing customer misbehavior: Challenges and strategies", *Journal of Services Marketing*, 27(4): 281-293.
- [5] Goswami T. G. (2015) "Job stress and its effect on employee performance in banking sector", *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, 21(2): 2249-0310.
- [6] Gao Y., Yuan Sh (2012) "A study on the mediating role of organizational support between jobstressor and stress reaction", *International Conference on Technology and Management LectureNotes in Information Technology*, 21: 103-107.
- [7] Grandey A., Dicketer D., Sin H. (2004) "The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees", *Journal of Organizational Behavior*, 25(3): 397-418.
- [8] Torres E., N., Mathilda V. N., Marissa O. (2016) "Customer and employee incivility and Its causal effects in the hospitality industry", *Journal of Hospitality. Marketing & Management*, 26(1):1-43.
- [9] Wilson N. L., Holmvall C. M. (2013) "The development and validation of the Incivility from Customers Scale", *J. Occup. Health Psychol*, 18 (3): 310-326.
- [10] Lindenmeier J., Schleer C., Priel D. (2012) "Consumer outrage: Emotional reactions to unethical corporate behavior", *Journal of Business Research*, 65: 1364-1373.
- [11] Wickramasinghe V. (2016) "The mediating effect of job stress in the relationship between work-related dimensions and career commitment", *Journal of Health Organization and Management*, 30(3): 408 - 420.



- [12] Zafar Q., Ali A., Hameed T., Ilyas T., Younas H. (2015) "The Influence of Job Stress on Employees Performance in Pakistan", *American Journal of Social Science Research*, 1(4): 221-225.
- [۱۳] صادقیان سمانه، آهنجیان محمدرضا (۱۳۹۴) «مدلیابی رابطه استرس شغلی و قصد ترک شغل کارکنان با نقش تعدیلگر قاطعیت مدیر»، پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۷ (۱): ۸۹-۱۰۶.
- [14] Ahmed A., Dr. Muhammad R. (2013) "Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan", *Journal of Business and Management*, (11) 6: 61-68.
- [15] Berta W., Perreira T. (2015) "Increasing OCB: The influence of commitment, organizational support and justice", *Strategic HR Review*, 14( ½):13-21.
- [16] Tian Q., Zhang L., Zou W. (2014) "Job insecurity and counterproductive behavior of casino dealers – the mediating role of affective commitment and moderating role of supervisor support", *IJHM*, 40: 29–36.
- [17] Rhoades L., Eisenberger R. (2002) "Perceived organizational support: A review of the literature", *Journal of Applied Psychology*, 87: 698-714.
- [18] Eisenberger R., Ivan L.S., Linda R. (2002) "Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention", *Journal of Applied Psychology Copyright 2002 by the American Psychological Association, Inc.*, 87(3):565–573.
- [19] Pourkiani M., Farahmand R., Hassan P. E. (2014) "Explaining the relationship between job burnout and job satisfaction among employees of the social security organization of Kerman", *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, 3(12): 834-839.
- [20] Cheng C., Bartram T., Karimi L., Leggat S. (2016) "Transformational leadership and social identity as predictors of team climate, perceived quality of care, burnout and turnover intention among nurses", *Personnel Review*, 45(6): 1200 – 1216.
- [21] Lee G., Kim T.T., Shin S.H., Oh I.K. (2012) "The managed heart: the structural analysis of the stressor–strain relationship and customer orientation among emotional labor workers in Korean hotels", *IJHM*, 31(4):1067–1082.
- [22] Sliter M., Sliter K., Jex S. (2012) "The employee as a punching bag: the effect of multiple sources of incivility employee withdrawal behavior and sales performance", *Journal of Organizational Behavior*, 33(1): 121–139.
- [23] Hur W.M., Moon T.W., Han S. J., (2015) "The effect of customer incivility on service employees' customer orientation through



- double-mediation of surface acting and emotional exhaustion", *Journal of Service Theory and Practice*, 25(4): 394-413.
- [24] Kim G., Heejung R., Joe H., David J. K. (2014) "The Effect of Jay-customer Behaviors on Employee Job Stress and Job Satisfaction", *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15(4): 394-416.
- [25] Adams G.A., Webster J.R. (2013) "Emotional regulation as a mediator between interpersonal mistreatment and distress", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(6): 697-710.
- [26] 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*, 36 (6):1486-1504.
- [27] Munir M. M., Mehmood Z. (2013) "Empirical Analysis of Relationship between Occupational Stress and Organizational Burnout: Evidence from Higher Educational Institutions of Pakistan", *International Journal of Humanities and Social Science*, 3 (9):180-190.
- [۲۸] تقی‌پور کیوان (۱۳۹۵) «بررسی رابطه استرس شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان پزشکی قانونی شهرستان شهرکرد»، *مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی*، ۱(۳): ۵۸-۶۹.
- [۲۹] زینعلی سینا، پورتنقی یوسده، رقیه، صیادی علی (۱۳۹۴) «بررسی رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و درگیری شغلی با رضایت شغلی در بین کارکنان بهزیستی استان گیلان»، *فصلنامه روانشناسی تحلیلی - شناختی*، ۶(۲۳): ۲۵-۳۴.
- [۳۰] حسینی منیره، مهداد علی، گلپرور محسن (۱۳۹۲) «تحلیل رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی براساس مدل معادلات ساختاری»، *مجله روان‌شناسی اجتماعی*، ۸(۲۸): ۱۷-۲۹.
- [۳۱] هاشمی طهمورث، گل‌پرور محسن (۱۳۹۳) «نقش حمایت سازمانی درک شده بر رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت پرستاران»، *مجله بالینی پرستاری و مامایی*، ۴(۴): ۲۹-۳۹.
- [32] Byrne B. M. (2010) *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, Applications and Programming*, Psychology Press.
- [33] Chin W. W. (2003) "Issues and opinions on structural equation modeling", *MIS Quarterly*, 22(1): 7-16.
- [34] Bag ozzi R. P., Fornell C. (1982) Theoretical concepts, measurements, and meaning, In Fornell, C. (Ed.) *A Second Generation of Multivariate Analysis (24-38)*. Vol. 1. New York, NY: Praeger.