

اثر استرس شغلی بر رفتار ضد تولید با میانجی‌گری عواطف شغلی: مورد

مطالعه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خوزستان

آتوسا قاسمی نژاد دهکردی^۱، علی محمد امیرتاش^{۲*} و محمد علی اصلانخانی^۲

تاریخ دریافت: ۹۶/۱۰/۲۴ تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۲/۲

چکیده

استرس شغلی نوعی اختلال مزمن روانی است که در اثر شرایط سخت کاری بوجود می‌آید و بر عملکرد فردی و سلامت جسمی و ذهنی افراد تاثیر می‌گذارد. هدف از انجام این مطالعه بررسی اثر استرس شغلی بر یکی از ابعاد عملکرد شغلی موسوم به رفتارهای ضدتولید با میانجی‌گری عواطف شغلی مثبت و منفی بود. روش پژوهش همبستگی از نوع مدل تحلیل مسیر بود. ۲۴۰ نفر از کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خوزستان با روش سرشماری در پژوهش شرکت کردند. برای گردآوری داده‌ها از مقیاس کج‌روی در محیط کار، پرسش‌نامه استرس شغلی و مقیاس عواطف شغلی استفاده گردید. ارزیابی الگوی پیشنهادی از راه الگوی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزار AMOS ویراست ۲۱ انجام گرفت. روابط بین متغیرها از راه ضریب همبستگی پیرسون و روابط واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی با استفاده از روش بوت استراب آزموده شدند. یافته‌ها نشان دادند شاخص‌های برازش مانند کای اسکوئر نسبی، GFI، CFI، و RMSEA، از حد نصاب لازم برخوردارند و حاکی از آنند که مدل پیشنهادی پژوهش با داده‌ها برازش دارد. ضرایب مسیر نشان دادند که استرس شغلی و عواطف مثبت و منفی روی رفتارهای ضد تولید به گونه‌ای معنی دار اثر می‌گذارند ($p < 0/05$). نتایج آزمون بوت استراب نشان داد که عواطف مثبت و منفی رابطه بین استرس شغلی و رفتارهای ضدتولید را میانجی می‌کند. به بیان دیگر، تجربه استرس‌های شغلی موجب افزایش عاطفه منفی کارکنان می‌شود و آن نیز به نوبه خود کارکنان را به سمت ارتکاب رفتارهای ضدتولید سوق می‌دهد. نتایج پژوهش نشان می‌دهند که استرس شغلی به شکل مستقیم و هم‌چنین، با میانجی‌گری عواطف مثبت و منفی بر رفتارهای ضد تولید اثر می‌گذارد. بنابراین، پیشنهاد می‌گردد که مدیران سازمان برای کاهش رفتارهای ضد تولید کارکنان به مدیریت استرس‌های شغلی و نیز ایجاد عواطف مثبت در کارکنان همت گمارند.

^۱ - دانشجوی دکتری مدیریت و برنامه ریزی تربیت بدنی، گروه تربیت بدنی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران.

^۲ - استاد گروه تربیت بدنی، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

واژه‌های کلیدی: رفتار ضد تولید، استرس شغلی، عواطف مثبت، عواطف منفی.

پیشگفتار

یکی از معضلات اساسی در طی چند دهه اخیر که به دنبال تحولات جوامع و روی آوردن به زندگی مدرن، انسان‌ها را در معرض خطر قرار داده است، پدیده استرس¹ می‌باشد (Molaie, Mohamadi, Habibi, Zamanzadeh, Dadkhah, Molavi, & Mozaffari, 2011). استرس بخش جداناپذیر زندگی امروزی است و اگر در محیط کاری و در ارتباط با عوامل محیط کاری و یا به دنبال تغییر در فعالیت‌های کاری همچون فناوری جدید یا تغییر اهداف بوجود آید، بیانگر استرس شغلی است (Lath, 2010; Mark & Smith, 2012). استرس یا فشار روانی شایع‌ترین، فراگیرترین و مخرب‌ترین نیروی موجود در جامعه امروزی است که بخشی مهم از آن ناشی از محیط کار و شغل افراد است. بر اساس تعاریف، استرس شغلی پاسخ‌های جسمانی و هیجانی زبان‌آور افراد است که در شرایطی که نیازهای شغلی با توانایی‌ها، منابع و یا نیازهای کارکنان تطابق نداشته باشد، روی می‌دهد (Arjmand et. al, 2012; Dianatnasab, Javidi, & Baqoli, 2014). استرس شغلی می‌تواند در کاهش بهره‌وری، انگیزه‌ها و مهارت‌ها انعکاس یابد و مقدار بالای آن منجر به قصد ترک از کار و رفتارهای ستیزه‌گرانه گردد (Barandeh et. al., 2010). از نشانه‌های استرس شغلی می‌توان به نشانه‌های روانی، جسمانی و رفتاری اشاره کرد. نشانه‌های روانی آن دسته از مشکلات عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند؛ مانند: نارضایتی از شغل، افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری. نشانه‌ها و عوارض جسمانی را مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد، زیرا به دشواری می‌توان فهمید که این ناخوشی‌ها تا چه اندازه صرفاً معلول شغل و چه اندازه نتیجه دیگر جنبه‌های زندگی هستند. از جمله این نشانه‌ها و عوارض می‌توان به سردرد، برخی بیماری‌های قلبی و عروقی، اختلال خواب و برخی ناراحتی‌های تنفسی اشاره کرد، برخی از نشانه‌های رفتاری نیز عبارتند از خودداری از کار کردن، مصرف روزافزون دارو، پرخوری یا بی‌اشتهایی (Ras & Altaymer, 2007).

گستره رفتارهای کارکنان در محیط‌های کار آن‌چنان پر تنوع و گوناگون است که اندیشمندان و پژوهشگران را وادار کرده تا این رفتارها را در طبقات متعددی طبقه‌بندی نمایند. در یک طبقه‌بندی ساده می‌توان این رفتارها را رفتارهای مطلوب و مثبت و طبقه دیگر را رفتارهای نامطلوب و منفی نامید (palmer et. al., 2017). یک دسته از رفتارهایی که در عرصه پژوهش‌ها و نظریات

¹ - stress

روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بسیار مورد توجه قرار گرفته است، رفتارهای انحرافی^۱ می‌باشد. واژه‌های متعدد دیگری نیز برای گستره رفتارهای زیانبار کارکنان در محیط‌های کار، نظیر رفتارهای ضد تولید^۲، رفتارهای ضد اجتماعی^۳ و رفتارهای تلافی‌جویانه^۴ که دارای هم‌پوشی‌های شایان توجهی با رفتارهای انحرافی هستند، تاکنون مطرح شده‌اند (Gali, Ružoj i, 2017).

رفتارهای انحرافی یا ضد تولید، یکی از مؤلفه‌های عملکرد شغلی است که می‌تواند از سوء رفتار کارکنان ناشی شود (Penney & Spector, 2005). نکته محوری از لحاظ عملیاتی، این واقعیت است که این رفتارها در بسیاری از شرایط چندان محسوس و نمایان نیستند، ولی هزینه‌ها و زیان‌های خود را بر سازمان‌ها وارد می‌کنند. تخمین‌های موجود در مورد هزینه این‌گونه رفتارها برای سازمان‌های ایالات متحده بالغ بر چندین بلیون دلار برآورد شده است (Enwereuzo et. al., 2017). در یکی از نخستین بررسی‌ها در حوزه شیوع رفتارهای ضد تولید، هارپر^۵ (۱۹۹۰) گزارش نموده که ۳۳ تا ۷۵ درصد از کارکنان مورد بررسی گزارش نموده‌اند که مرتکب یکی از رفتارهای تخریب‌گرایی^۶، کارشکنی^۷ آشکار و نهان، غیبت‌های بدون هماهنگی و دزدی شده‌اند (Chen, 2017). پژوهش‌هایی که در همین اواخر انجام گرفته‌اند نیز گویای آن است که تغییرات اقتصادی، فناوری و اجتماعی منجر به سطوح فزاینده‌تری از رفتارهای ضد تولید در محیط کار شده‌اند. بنابر گزارش دپارتمان عدالت ایالات متحده (۲۰۰۰) سالانه ۱/۷ میلیون امریکایی در محیط‌های کار قربانی اشکال گوناگون رفتارهای ضد تولید می‌شوند. در انگلستان نیز شواهد ارایه شده به وسیله رینر و کوپر^۸ (۲۰۰۶) حاکی از آن است که نسبت شایان توجهی از کارگران در طول ۶ ماه گذشته قربانی قلدری و بدرفتاری همکاران و دیگر کارکنان در محیط‌های کار شده‌اند. متأسفانه در حوزه فعالیت‌های انحرافی (چه معطوف به افراد و چه معطوف به سازمان) در ایران، آمار و ارقام رسمی در دست نیست. با این حال، اگر واقع‌بینانه به این موضوع بنگریم بنظر نمی‌رسد که در ایران نیز آمار و ارقام در سطح پایینی باشند؛ بویژه باید در کنار آمار و ارقام مربوط به هزینه رفتارهای ضد تولید برای سازمان‌ها به این واقعیت نیز توجه داشت که رفتارهای انحرافی اثرات غیرقابل محاسبه‌ای نیز بر اثربخشی، در سازمان‌ها به جای می‌گذارند (Dunlop & Lee, 2004).

1 - deviant behaviors

2- counterproductive behaviors

3 - antisocial behaviors

4 - retaliation behaviors

5 -Harper

6 - Vandalism

7 - Sabotage

8 - Rayner & Cooper

پژوهش‌های زیادی حیطه رفتارهای ضد تولید و پیشایندهای آن را مورد بررسی قرار داده‌اند که در بیش‌تر این پژوهش‌ها با وجود تفاوت‌های روش شناختی، به اهمیت رفتارهای ضد تولید و تأثیر منفی آن بر عملکرد و اثر بخشی سازمانی اشاره کرده‌اند. به هر حال، در راستای اثرات آشکار و نهان رفتارهای ضد تولید بر سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها، موج قابل توجهی از پژوهشگران و نظریه‌پردازان به پیشایندهای این نوع رفتارها توجه نشان داده‌اند (Fida, et. al., 2015; Raman, Sambasivan, Kumar, 2016; Enwereuzor, et. al., 2017; Oyeleye, et. al., 2013; Taylor, Kluemper, 2012; Lim, Cortina, Magley, 2008; Spector, Fox, 2002; Arab, Hashemi Sheykhshabani, 2012; Beshlideh, 2013; Rezaei Badafshani, Nouri Oreyzi, 2012).

این توجهات در خارج از ایران به ارائه مدل‌های چند سطحی منجر شده است که معمولاً در آن‌ها رفتارهای ضد تولید به عنوان متغیر پیامد در آخرین سطح در نظر گرفته شده‌اند. یکی از این مدل‌ها، الگوی هیجان مدار رفتار ارادی کار است که توسط اسپکتور و فاکس^۱ (۲۰۰۲) ارائه شده است (Darrat, Atinc, & Babin, 2016).

افزون بر این، شواهد پژوهشی موجود نشان می‌دهند که تجربه استرس یا فشار شغلی امری شایع و قابل توجه در محیط‌های مختلف کاری است (Fairbrother & Warn, 2003). هم‌چنین، بسیاری از پژوهش‌های صورت گرفته بر واکنش‌های متعارف به استرس شغلی، به عنوان شاهدهی دال بر نشان دادن جدیت حضور این پدیده توجه داشته‌اند (Silva & Ranasinghe, 2017).

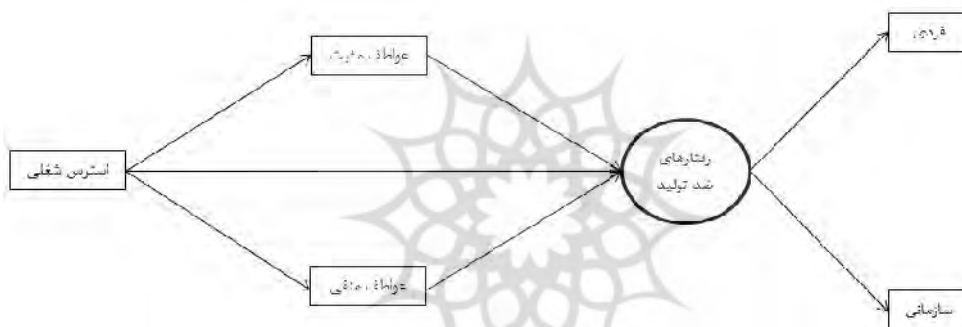
عوامل متعددی در محیط کار می‌توانند در تجربه حالات مربوط به استرس نقش داشته باشند که از مهم‌ترین این عوامل می‌توان به عواطف شغلی^۲ اشاره کرد (Roberts, 2012; Correa & Ferreira, 2011; Reio & Ghosh, 2009). عواطف تقریباً به هر مسئله‌ای که در رفتار سازمانی بررسی می‌شود، ارتباط دارند. مدل‌های نظری، عاطفه را دارای دو بعد مثبت و منفی عمود بر هم توصیف می‌کند. هرچند اصطلاحات عاطفه مثبت و عاطفه منفی ممکن است چنین القاء کند که این دو عامل خلقی متضاد و به نحو منفی همبسته‌اند، ولی تأثیرات عاطفه مثبت لزوماً مخالف تأثیرات عاطفه منفی نیست و برعکس؛ عاطفه مثبت بیانگر مشغولیت لذت‌بخش است. عاطفه مثبت به صورت سطح لذت جاری، اشتیاق و پیشروی به سمت هدف وجود دارد. وقتی عاطفه مثبت افراد بالاست، معمولاً احساس می‌کنند علاقه‌مند، پرنرژی، هوشیار و خوش‌بین هستند درحالی‌که وقتی عاطفه مثبت افراد پایین است معمولاً احساس می‌کنند خموده، بی‌تفاوت و خسته هستند، عاطفه منفی بیانگر مشغولیت ناخوشایند است. وقتی عاطفه منفی افراد بالاست معمولاً احساس می‌کنند

¹ - Spector & Fox

² - job affective

ناخشنود، عصبی و تحریک‌پذیر هستند درحالی‌که وقتی عاطفه منفی افراد پایین است، آرام و آرمیده هستند (Tsaousis, Nikolaou, Serdaris, & Judge, 2007).

پیشنهاد پژوهشگران پیشین در زمینه بررسی عمیق‌تر این سازه و اهمیت این موضوع، پژوهشگران حاضر را بر آن داشت تا به بررسی اثر استرس شغلی بر رفتار ضد تولید، با توجه به نقش میانجی‌گر عواطف مثبت و منفی بپردازند؛ تا هم بر ادبیات حوزه رفتارهای ضد تولید بیفزایند و هم به مدیران و خط‌مشی‌گذاران سازمانی در جهت توجه و کاهش این نوع رفتارها راه‌کارهای مفیدی ارائه دهد. در واقع پژوهشگران حاضر بر آن شدند که به این سؤال پاسخ دهند که آیا استرس شغلی هم به گونه مستقیم و هم از راه عواطف مثبت و منفی بر رفتار ضد تولید اثر دارد؟ نمودار ۱ الگوی مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد.



نمودار ۱- الگوی مفهومی پژوهش.

روش‌شناسی پژوهش

طرح این پژوهش، طرح همبستگی از راه الگویابی معادلات ساختاری (SEM) است که یک روش همبستگی چند متغیری می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خوزستان (۲۷۰ نفر از اداره کل ورزش و جوانان استان خوزستان و ادارت شهرستان‌های ایذه، اهواز، کارون، هویزه، اندیمشک، شوش، خرمشهر، آبادان، شوشتر، لالی، گتوند، امیدیه، دزفول، ماهشهر، رامهرمز، بهبهان، هندیجان، سوسنگرد و آغاچاری) بود که همه آن‌ها در پژوهش شرکت کردند و تعداد ۲۴۰ پرسش‌نامه قابل تحلیل گردآوری شد. با توجه به تعداد مسیرهای مستقیم (۵ مسیر)، و تعداد واریانس‌های خطا (۳ خطا)، تعداد ۸ پارامتر محاسبه گردید. با در نظر گرفتن پیشنهاد کلاین، به ازای هر پارامتر محاسبه شده برای آزمودن مدل دست کم نیاز به ۱۰ آزمودنی وجود دارد (Beshlideh, 2012). با توجه به حجم نمونه پژوهش (۲۴۰ نفر)، به ازای هر پارامتر ۳۰ آزمودنی در نظر گرفته شده است که حکایت از کفایت نمونه برای آزمودن مدل دارد.

ابزار گردآوری داده‌ها

مقیاس کج‌روی در محیط کار: جهت سنجش رفتارهای ضد تولید از مقیاس کج‌روی در محیط کار (Bennett & Robinson, 2000) استفاده شد. این مقیاس شامل ۱۹ ماده است که ۷ ماده برای اندازه‌گیری کج‌روی بین فردی و ۱۲ ماده برای کج‌روی سازمانی است و پاسخ‌های آن براساس لیکرت ۷ درجه‌ای از ۱ (برای هرگز) تا ۷ (برای روزی یکبار) نمره‌گذاری می‌شود. در پژوهشی ضریب پایایی این مقیاس با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای مقیاس کج‌روی سازمانی ۰/۸۱ و برای مقیاس کج‌روی بین فردی ۰/۷۸ گزارش شد (Bennett & Robinson, 2000). در این پژوهش جهت سنجش روایی این مقیاس از روش تحلیل عامل تأییدی استفاده شد که نتایج نشان دادند مقادیر شاخص‌های IFI (۰/۹۰۹)، CFI (۰/۹۰۸)، RMSEA (۰/۱۰۲) و مجذور کای نسبی (۳/۳۴۷) از برآزش خوبی برخوردارند. افزون بر این، جهت محاسبه ضریب پایایی مقیاس کج‌روی در محیط کار از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که به ترتیب برای کج‌روی بین فردی ضریب ۰/۸۴، کج‌روی سازمانی ۰/۸۴ و برای کل مقیاس ضریب ۰/۹۱ بدست آمد که حاکی از پایایی بهینه و قابل قبول این مقیاس می‌باشد.

پرسش‌نامه استرس شغلی: جهت سنجش استرس شغلی از پرسش‌نامه (Parker & De Cottis, 1983) استفاده شد. این پرسش‌نامه ۱۲ ماده دارد و پاسخ‌های آن براساس لیکرت ۵ درجه‌ای از ۱ برای (کاملاً مخالفم) تا ۵ برای (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. در پژوهشی ضریب پایایی این پرسش‌نامه از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ گزارش شد (Parker, De Cottis, 1983). در پژوهش دیگری ضریب پایایی این پرسش‌نامه را از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ضرایب ۰/۷۶ و ۰/۷۷ گزارش شده است (Khajepour, Beshlideh, Baharlou, & Hadadi, 2015). در این پژوهش جهت سنجش روایی این پرسش‌نامه از روش تحلیل عامل تأییدی استفاده شد که نتایج نشان دادند مقادیر شاخص‌های IFI (۰/۹۲۱)، CFI (۰/۹۱۴)، RMSEA (۰/۰۹۵) و مجذور کای نسبی (۱/۲۷۰) از برآزش خوبی برخوردارند. افزون بر این، برای محاسبه ضریب پایایی مقیاس استرس شغلی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب ۰/۸۷ بدست آمد که حاکی از پایایی بهینه و قابل قبول این مقیاس می‌باشد.

مقیاس عواطف شغلی: جهت سنجش عواطف یا هیجان‌های مثبت و منفی تجربه شده در واکنش به مؤلفه‌های گوناگون شغل (مانند خود شغل، همکاران، سرپرست، ارباب رجوع و حقوق دریافتی) از پرسش‌نامه بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل یا (JAWS) استفاده شد. این پرسش‌نامه ۲۰ ماده دارد که ۱۰ ماده آن عواطف مثبت (ماده‌های ۲۰، ۱۹، ۱۸، ۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۶، ۵، ۱) و ۱۰ ماده دیگر عواطف منفی (ماده‌های ۱۷، ۱۶، ۱۵، ۱۴، ۹، ۸، ۷، ۴، ۳، ۲) را اندازه‌گیری می‌کند.

هم‌چنین، پاسخ‌های این پرسش‌نامه براساس لیکرت پنج درجه‌ای از ۱ (برای هرگز) تا ۵ (برای همیشه) نمره‌گذاری می‌شود. در پژوهشی برای بررسی پایایی پرسش‌نامه بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل و خرده مقیاس‌های آن از روش همسانی درونی استفاده شد که ضرایب آلفای کرونباخ بدست آمده از مطالعات گوناگون از ۰/۸۰ تا ۰/۹۵ متغیر بوده است (Van Katwyk, Fox, Spector, & Kelloway, 2000). در این پژوهش برای سنجش روایی این پرسش‌نامه از روش تحلیل عامل تأییدی استفاده شد که نتایج نشان دادند در مقیاس عاطفه مثبت مقادیر شاخص‌های IFI (۰/۹۲۳)، CFI (۰/۹۱۸)، RMSEA (۰/۱۳۶) و مجذور کای نسبی (۱/۵۵۹)، و در مقیاس عاطفه منفی مقادیر شاخص‌های IFI (۰/۹۲۱)، CFI (۰/۹۱۷)، RMSEA (۰/۱۳۹) و مجذور کای نسبی (۱/۱۳۹) از برازش خوبی برخوردارند. افزون بر این، برای محاسبه ضریب پایایی مؤلفه‌های مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که به ترتیب برای هیجان‌های مثبت ضریب ۰/۹۱، و برای هیجان‌های منفی ضریب ۰/۹۴ بدست آمد که حاکی از پایایی بهینه و قابل قبول این مقیاس می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

جدول ۱ شاخص‌های توصیفی و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱- یافته‌های توصیفی و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش.

شاخص متغیر	انحراف معیار	کم‌ترین نمره	بیش‌ترین نمره	۱	۲	۳	۴
۱ رفتار ضد تولید	۲/۵۲	۰/۵۳	۷	-			
۲ استرس شغلی	۳/۱۰	۰/۸۹	۵	۰/۳۴۲**	-		
۳ عواطف مثبت	۱۳/۷۱	۰/۶۶	۵	۰/۳۵۶**	-۰/۲۳۴**	-	
۴ عواطف منفی	۳/۰۴	۰/۷۷	۵	۰/۲۶۰**	۰/۲۰۱**	-۰/۱۵۱*	-

*p ۰/۰۵, ** p ۰/۰۱

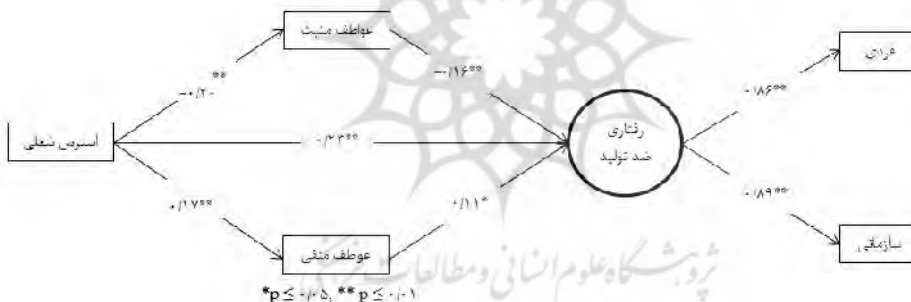
همان گونه که نتایج مندرج در جدول ۱ نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین استرس شغلی با رفتار ضد تولید ($r=0/342$, $p=0/01$)، عواطف مثبت با رفتار ضد تولید ($r=-0/234$, $p=0/01$)، عواطف منفی با رفتار ضد تولید ($r=0/260$, $p=0/01$)، استرس شغلی با عواطف مثبت ($r=-0/234$, $p=0/01$) و استرس شغلی با عواطف منفی ($r=0/201$, $p=0/01$) مثبت و معنی دار می‌باشد.

جدول ۳، ضرایب مسیرهای مستقیم متغیرها را در الگوی پیشنهادی نشان می‌دهد. همان گونه که نتایج مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد، همه مسیرهای مستقیم دست‌کم در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار می‌باشند.

جدول ۳- ضرایب مسیرهای مستقیم در مدل پیشنهادی پژوهش حاضر

مسیر	ضریب	سطح معنی‌داری
استرس شغلی	رفتار ضد تولید	۰/۲۳
استرس شغلی	عواطف مثبت	-۰/۲۰
استرس شغلی	عواطف منفی	۰/۱۷
عواطف مثبت	رفتار ضد تولید	-۰/۱۶
عواطف منفی	رفتار ضد تولید	۰/۱۱

نمودار ۲ الگوی پیشنهادی پژوهش همراه با ضرایب استاندارد مسیرها را نشان می‌دهد.



نمودار ۲- الگوی پیشنهادی پژوهش همراه با ضرایب استاندارد.

یک فرض زیربنایی الگوی پیشنهادی، وجود مسیرهای واسطه‌ای بود که این روابط با استفاده از روش بوت استرپ (Bootstrap) بررسی شدند. نتایج بوت استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای الگوی پیشنهادی در جدول ۴ مشاهده می‌شوند.

جدول ۴- نتایج بوت استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای الگوی پیشنهادی.

مسیر	مقدار	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	سطح اطمینان
استرس شغلی عواطف مثبت رفتار ضد تولید	۰/۰۶۴۲	۰/۰۶۶۹	-۰/۰۰۲۷	۰/۰۳۲۴	۰/۰۱۵۶
استرس شغلی عواطف منفی رفتار ضد تولید	۰/۰۳۷۷	۰/۰۳۹۱	۰/۰۰۱۴	۰/۰۲۳۹	۰/۰۰۳۶

همان گونه که نتایج مندرج در جدول ۴ نشان می‌دهد، حد پایین فاصله اطمینان برای عواطف مثبت به عنوان متغیر میانجی بین استرس شغلی و رفتار ضد تولید (۰/۰۱۵۶) و حد بالای آن (۰/۱۳۸۸) است. سطح اطمینان برای این فاصله اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری دوباره بوت استرپ ۵۰۰۰ است. با توجه به این که صفر بیرون از این فاصله اطمینان قرار می‌گیرد، این رابطه واسطه‌ای معنی‌دار می‌باشد. بنابراین، عواطف مثبت در بین رابطه بین استرس شغلی و رفتار ضد تولید به عنوان متغیر میانجی ایفای نقش می‌کند. همچنین، حد پایین فاصله اطمینان برای عواطف منفی به عنوان متغیر میانجی بین استرس شغلی و رفتار ضد تولید (۰/۰۰۳۶) و حد بالای آن (۰/۰۹۳۰) است. سطح اطمینان برای این فاصله اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری دوباره بوت استرپ ۵۰۰۰ است. با توجه به این که صفر بیرون از این فاصله اطمینان قرار می‌گیرد، این رابطه واسطه‌ای معنی‌دار می‌باشد. بنابراین، عواطف منفی در بین رابطه بین استرس شغلی و رفتار ضد تولید به عنوان متغیر میانجی ایفای نقش می‌کند.

نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش بررسی اثر استرس شغلی بر رفتارهای ضد تولید با توجه به نقش میانجی‌گر عواطف شغلی مثبت و منفی بود. نتایج نشان داد که استرس شغلی بر عواطف مثبت اثر منفی و بر عواطف منفی اثر مثبت دارد. این یافته با نتایج سایر پژوهش‌ها (Meier, Semmer, 2014) همسو و هماهنگ است. براساس نظر (Spector, 1998)، شرایط شغلی استرس‌زایی همچون تجهیزات و منابع ضعیف، دست و پاگیر بودن مقررات و رویه‌های سازمانی، فقدان تجهیزات یا منابع، آموزش ناکافی، مزاحمت‌های دیگران، نبود آگاهی‌های لازم در مورد آنچه باید انجام شوند و چگونگی انجام آن و درخواست‌های متناقض وجود دارند که مانع دستیابی فرد به اهداف و حفظ آن‌ها می‌شوند

(Spector & Fox, 2002). بر اساس نظریه نشانگان انطباق عمومی^۱، در این شرایط فرد تلاش می‌کند تا به واسطه مجموعه‌ای از واکنش‌های فیزیولوژیکی، از خود دفاع کند. این نشانگان شامل سه مرحله است: هشدار، مقاومت و فرسایش. نخستین مرحله، واکنش هشدار است که با استفاده از تغییرات فناوری و روان‌شناختی ارگانیسم را برمی‌انگیزاند تا از خود در برابر تهدید محافظت کند. اگر فشارها به طول بینجامد و برای ارگانیسم امکان مبارزه کردن وجود داشته باشد، مرحله مقاومت شروع می‌شود. در مرحله مقاومت که مرحله انطباق است، ارگانیسم برای غلبه بر تهدید مناسب‌ترین روش را بکار می‌گیرد. با طولانی شدن مواجهه پیوسته با فشارها، انرژی انطباق سیستم تحلیل می‌رود و مرحله‌ای فرا می‌رسد که غالباً پیامدهای منفی مثل احساسات خشم، ناکامی، بیماری، خستگی و فرسودگی را برای فرد به همراه دارد که خود باعث تجربه عواطف منفی می‌شود (Papathanasiou, Tsaras, Neroliatsiou, & Roupa, 2015). از سوی دیگر، اگر سطح استرس وارد شده به کارکن در سطح کارکردی باشد و فرد بتواند به صورت مناسب خود را با استرس انطباق دهد، پیامدهای مثبتی همچون بهزیستی و رضایت را به همراه دارد که خود باعث تجربه عواطف مثبت می‌گردد.

از دیگر نتایج پژوهش این بود که استرس شغلی بر رفتارهای ضد تولید اثر مثبت دارد. این یافته با نتایج سایر پژوهش‌های (Hashemi Sheykhshabani, Beshlideh, 2013; Oyeleye, et. al., 2013; Taylor, Kluemper, 2012; Golparvar & Mohsenzadeh, 2016; Golparvar, Abedini, & Shahangi, 2014) همسو و هماهنگ است. استرس‌های محیط کاری ممکن است به نبود کنترل، تعارض‌های بین فردی، حجم کاری و هر چیز دیگری که فرد آن را استرس‌زا ادراک می‌کند، مرتبط باشد. این استرس‌ها منجر به ارزیابی‌های منفی از موقعیت می‌شوند که واکنش‌های روانی و فیزیکی را ایجاد می‌کند و در نتیجه منجر به نوعی از رفتارهای ضد تولید مثل رفتارهای بی‌نواکتی می‌شوند (Roberts, 2012). اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲) دریافتند که کارکنان، رویدادهای محیط کاری را درک و ارزیابی می‌کنند. هنگامی که کارکنان رویدادهای تهدید کننده را به عنوان استرسور طبقه‌بندی کنند، پاسخ‌های روانی نشان می‌دهند. این پاسخ‌های روانی، منجر به واکنش‌های رفتاری می‌شود که ممکن است نوعی از رفتارهای ضدتولید را ایجاد کند. اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲) بیان کردند که رفتارهای ضدتولید، یک راه برای کارکنان فراهم می‌کنند که به وسیله آن‌ها از استرسورها دوری کنند و عواطف منفی خود را کاهش دهند. برای مثال، کارمندی که تجربه تعارض با همکارش را دارد، ممکن است عملی از او را به عنوان یک تهدید ادراک کند، در نتیجه احساس عصبانیت و ناامیدی می‌کند و منجر به درگیر شدن فرد در رفتارهای بی‌نواکتی

¹ - general adaptation syndrome

(مثل فریاد زدن بر سر همکاران) می‌شود تا از این راه، استرس‌ها کاهش یابد و احساسات منفی آرام شوند (Spector & Fox, 2002). در جهت تأیید این یافته‌ها، (Golparvar, Niri, & Mahdad, 2009) بیان کردند که طی یک فرایند زنجیره‌ای، عوامل فشارآور گوناگون محیط کار، نظیر محدودیت در اختیارات و منابع، تعارض، ابهام و احساس ناکارآمدی در توانایی مقابله، منجر به احساس فرسودگی هیجانی می‌شوند. سپس این فرسودگی هیجانی، در قالب احساس فشار شدید هیجانی (به صورت هیجان‌های منفی مختلف نظیر ناامیدی، اضطراب و افسردگی) افراد را به رفتارهای انحرافی و ضد تولید (نظیر بی‌توجهی به دستورات و مقررات، رفتارهای بی‌زاکتی، غیبت و کم‌کاری) متمایل می‌سازد (Spector & Fox, 2002).

نتایج پژوهش هم‌چنین، نشان داد که عواطف منفی بر رفتارهای ضد تولید اثر مثبت و عواطف مثبت بر رفتارهای ضد تولید اثر منفی دارند. این یافته با نتایج سایر پژوهش‌ها هم‌سو و هماهنگ است (Raman, Sambasivan, Kumar, 2016; Fida et. al., 2015). براساس نظریه وقایع عاطفی، ویژگی‌های عاطفی (مانند خصومت صفت) بر واکنش‌های افراد به وقایع محیطی (مانند بی‌عدالتی) اثر می‌گذارند و به نظر می‌رسد صفات عاطفی به عنوان ویژگی‌های نهفته‌ای عمل می‌کنند که موجب می‌شوند افراد هیجان‌های شدیدتر یا خفیف‌تری ابراز کنند. بر این اساس می‌توان اظهار داشت که برخی افراد مانند آن‌هایی که عاطفه منفی بالاتری دارند مستعدند که نسبت به حوادث منفی، واکنش‌های قوی‌تری نشان دهند. بنابراین، می‌توان استدلال کرد که افراد بسته به نوع هیجانی که تجربه می‌کنند رفتار خود را تنظیم می‌کنند؛ بنابراین، افرادی که هیجان منفی تجربه می‌کنند، این امکان وجود دارد که مرتکب به رفتارهای منفی مانند رفتارهای نابارور شوند و آن‌هایی که هیجان مثبت تجربه می‌کنند به رفتارهای منفی اقدام نکنند.

از دیگر نتایج پژوهش این بود که استرس شغلی بر رفتارهای ضد تولید از راه عواطف مثبت و منفی رابطه غیرمستقیم دارد. در تبیین این یافته می‌توان به الگوی فشار شغلی / هیجان / رفتار نابارور که توسط اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲) تدوین شد، اشاره کرد. مطابق با این الگو عوامل فشارزای شغلی موجب تولید هیجان‌های منفی مانند خشم و اضطراب می‌شوند که آن‌ها نیز به نوبه خود رفتارهای نابارور و ضد تولید را در پی خواهند داشت. بر اساس این مدل، بیان عوامل فشارآور، احساس فرسودگی در کارکنان را ایجاد می‌کند و افراد دارای احساس فرسودگی هیجانی نیز واکنش‌های هیجانی منفی را مانند اضطراب و افسردگی تجربه می‌کنند، به گونه‌ای که به شدت احساس نیاز به بهبودی و بازگشت سلامتی در آن‌ها فعال می‌شود و در پی آن کارکنان رفتارهای انحرافی و بی‌زاکتی را به عنوان نوعی واکنش جبرانی در مقابل احساس تخلیه هیجانی و انرژی انجام می‌دهند. از سوی دیگر، اگر استرس وارد شده بر کارکنان کارکردی باشد و یا این‌که فرد

بتواند به گونه مناسب خود را با سطح استرس انطباق دهد، باعث تجربه عواطف و هیجان‌های مثبت در فرد می‌شود که خود عاملی برای درگیری کم‌تر در رفتارهای ضد تولید و افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی می‌باشد. این پژوهش مانند هر پژوهش دیگر در حوزه علوم انسانی و اجتماعی دارای محدودیت‌هایی است. این پژوهش روی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خوزستان انجام گرفته است، لذا، تعمیم نتایج آن به جامعه‌های دیگر باید با احتیاط صورت گیرد. افزون بر این، از روش همبستگی استفاده شده است و لذا نمی‌توان از ضرایب همبستگی برداشت‌های علت و معلولی کرد.

با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود تمهیداتی برای بهبود محیط کار (مانند غنی سازی شغل، اهمیت دادن به وظایف، هویت بخشیدن به وظایف، تنوع شغل، سبک مدیریت مناسب و نظایر آن) و به تبع آن کاهش فشارهای شغلی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خوزستان اندیشیده شود. افزون بر این، پیشنهاد می‌شود کارگاه‌های آموزشی برای آموزش ایجاد و حفظ عاطفه مثبت در کارکنان (مانند آموزش هوش هیجانی، آموزش تجدید قوا، شادی در محیط کار و نظایر آن) برگزار کنند. همچنین، اگر منابع و امکانات لازم برای پیشرفت شغلی کارکنان و انجام وظایف‌شان در دسترس آن‌ها قرار دهند و همکاری و مشارکت را تشویق کنند و محدودیت‌های سازمانی کمینه سازند، کارکنان کم‌تر مرتکب رفتارهای ضدتولید می‌شوند.

References

- Alavi Arjmand, N., Kashaninia, Z., Hosseini, M. A., & Rezasoltani, P. (2013). Effect of stress management on job stress and work-family conflict among nurses. *Journal of hayat*, 18(4), 81-91.
- Arab, N., Hashemi Sheykhshabani, E., & Beshlideh, K. (2013). Antecedents of workplace incivility: Investigating some personal and organizational variables. *Journal of Psychology*, 17, 294-309.
- Barandeh, N., Shafieabadi E., & Ghodsee, A. (2010). Effectiveness of solution-focused group counseling on ways to reduce stress of female employees of Science Education Foundation of Ghalamchi. *Educational Journal of Islamic Azad University*, 5(22), 1-21.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of applied psychology*, 85(3), 349.
- Beshlideh, K. (2012). Research methods and statistical analysis of research examples using SPSS and AMOS. Iran: Publication of Ahvaz.
- Bresno, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2008). The mediating role of student burnout and engagement in the prediction of academic performance. *Personality and Individual Differences*, 43, 65

- Chen, S. H. (2017). An Evolutionary Game Model of Knowledge Workers' Counterproductive Work Behaviors Based on Preferences. *Complexity*, 2017.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of applied psychology*, 86(3), 386.
- Corrêa, A. P., & Ferreira, M. C. (2011). The impact of environmental stressors and types of work contract on occupational stress. *The Spanish journal of psychology*, 14(1), 251-262.
- Darrat, M., Atinc, G., & Babin, B. (2016). A Closer Look at the Effects of LMX and Emotional Exhaustion: Are Drained Salespeople More Deviant? In *Marketing Challenges in a Turbulent Business Environment* (pp. 563-567). Springer, Cham.
- Dianatnasab, M., Javidi, H. & Baqoli, H. (2014). The role of mediating job stress in the relationship between psychological capital and employee job performance. *Journal of Psychological Methods and Models*, 15, 75-100.
- Dunlop, P. D., & Lee, K. (2004). Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: The bad apples do spoil the whole barrel. *Journal of organizational behavior*, 25(1), 67-80.
- Enwereuzor, I. K., Onyishi, I. E., Onyebueke, I. F., Amazue, L. O., & Nwoke, M. B. (2017). Personality as a moderator between emotional exhaustion and workplace deviance among teachers. *Journal of Psychology in Africa*, 27(1), 41-46.
- Fairbrother, K., & Warn, J. (2003). Workplace dimensions, stress and job satisfaction. *Journal of managerial psychology*, 18(1), 8-21.
- Fida, R., Paciello, M., Tramontano, C., Fontaine, R. G., Barbaranelli, C., & Farnese, M. L. (2015). An integrative approach to understanding counterproductive work behavior: The roles of stressors, negative emotions, and moral disengagement. *Journal of Business Ethics*, 130(1), 131-144.
- Gali, Z., & Ružoj i, M. (2017). Interaction between implicit aggression and dispositional self-control in explaining counterproductive work behaviors. *Personality and individual differences*, 104, 111-117.
- Golparvar, M. Mohsenzade, S. (2016). Preventive (Compensatory) Function of Deviant Behaviors on the relationship between Job Stress and Emotional Exhaustion, *Journal of Models and Psychological Methods*, 6 (22); pp. 79-100.
- Golparvar, M., Abedini, M. & Shahangi, H. (2014). The role of belief in a just and unfair world in the relationship between burnout and occupational stress with immoral behaviors: the development of a theory in Iran. *Journal of Psychological Methods and Models*, 15, 103-117.
- Khajepour, N., Beshlideh, K., Baharlou, M., & Hadadi, S. (2015). Investigation the Relationship between Workplace Ostracism with some of Job Outcomes: Moderating Role of Psychological Capital. *Social Psychology Research*, 8(4), 113-136.

- Lath, S. K. (2010). A Study of the occupational stress among teachers. *International Journal of Education Administration*, 2(2), 421-432.
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95.
- Mark, G., & Smith, A. P. (2012). Occupational stress, job characteristics, coping, and the mental health of nurses. *British journal of health psychology*, 17(3), 505-521.
- Meier, L. L., Semmer, N. K., & Gross, S. (2014). The effect of conflict at work on well-being: Depressive symptoms as a vulnerability factor. *Work & Stress*, 28(1), 31-48.
- Molaie, B., Mohamadi, M., Habibi, A., Zamanzadeh, V., Dadkhah, B., Molavi, P., & Mozaffari, N. (2011). A study of job stress and its related causes among employed women in Ardabil city. *Journal of Ardabil University of Medical Sciences*, 11(1), 76-85.
- Oyeleye, O., Hanson, P., O'Connor, N., & Dunn, D. (2013). Relationship of workplace incivility, stress, and burnout on nurses' turnover intentions and psychological empowerment. *Journal of Nursing Administration*, 43(10), 536-542.
- Palmer, J. C., Komaraju, M., Carter, M. Z., & Karau, S. J. (2017). Angel on one shoulder: Can perceived organizational support moderate the relationship between the Dark Triad traits and counterproductive work behavior? *Personality and Individual Differences*, 110, 31-37.
- Papathanasiou, I. V., Tsaras, K., Neroliatsiou, A., & Roupa, A. (2015). Stress: Concepts, theoretical models and nursing interventions. *American Journal of Nursing Science*, 4(2-1), 45-50.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational behavior and human performance*, 32(2), 160-177.
- Penney, L. M., & Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 777-796.
- Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2016). counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(1), 25-37.
- Ras, R. & Altaymer E. (2007). *Occupational stress*. Baztab Publication.
- Reio, T. G., & Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 237-264.
- Tsaousis, I., Nikolaou, I., Serdaris, N., & Judge, T. A. (2007). Do the core self-evaluations

- moderate the relationship between subjective well-being and physical and psychological health? *Personality and Individual Differences*, 42(8), 1441-1452.
- Rezaei, B. F., Nouri, A., & Oreyzi, H. R. (2012). Workplace incivility and turnover intention: The mediating role of organizational justice. *12(4)*, 40-50.
 - Roberts, S. J. (2012). Application of the stressor-emotion model of counterproductive work behavior to incivility. University of Nebraska at Omaha.
 - Silva, H. M. S., & Ranasinghe, R. M. I. D. (2017). The Impact of Job Stress on Deviant Workplace Behavior: A Study of Operational Level Employees of Comfort Apparel Solutions Company in Sri Lanka. *International Journal of Human Resource Studies*, 7(1), 74-85.
 - Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource management review*, 12(2), 269-292.
 - Taylor, S. G., & Kluemper, D. H. (2012). Linking perceptions of role stress and incivility to workplace aggression: the moderating role of personality. *Journal of occupational health psychology*, 17(3), 316.
 - Van Katwyk, P. T., Fox, S., Spector, P. E., & Kelloway, E. K. (2000). Using the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of occupational health psychology*, 5(2), 219.