

مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی
دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار و تابستان ۱۳۹۳
دوره‌ی اول، سال ۱، شماره‌ی ۱
صص: ۱-۲۶

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۱۰/۲۰
تاریخ بررسی مقاله: ۹۲/۱۲/۲۲
تاریخ پذیرش مقاله: ۹۳/۰۲/۰۸

اثربخشی آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت کارکنان

اصغر آقایی *

داریوش جلالی **

هوشنگ طالبی ***

محمدعلی مظاهری ****

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی اثربخشی آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت کارکنان به مرحله‌ی اجرا درآمد. در یک طرح پژوهشی شبه آزمایشی تعداد ۳۶ نفر از کارکنان شرکت‌های خدمات‌رسان آب و فاضلاب، برق و مخابرات در گستره استان چهارمحال و بختیاری به صورت طبقه‌ای نسبتی تصادفی انتخاب و در دو گروه آزمایش و کنترل (هر گروه ۱۸ نفر) گمارده شدند و طی ۳ مرحله پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری ۴ ماهه مقیاس رفتارهای شهروندی و رفتارهای ضد خدمت را تکمیل کردند. سپس گروه آزمایش طی ۸ جلسه ۱۲۰ دقیقه‌ای آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی را دریافت کرد. نتایج حاصل از تحلیل کواریانس چند متغیری نشان داد که ارائه آموزش بر تغییر میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت کارکنان تأثیر پایدار داشته است ($p \leq 0.01$). نتیجه‌گیری شد که آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی بر بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی و تعدیل رفتارهای ضد خدمت کارکنان تأثیر پایدار دارد.

کلید واژگان: آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی، فرهنگ ایرانی، رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای ضد خدمت.

* دانشیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)
** واحد شهرکرد، دانشگاه آزاد اسلامی، شهرکرد، (نویسنده مسئول) daruosh_jalali@yahoo.com
*** دانشیار گروه آمار، دانشگاه اصفهان
**** دانشیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه شهید بهشتی تهران

مقدمه

مطابق نظریه‌های تبادلی^۱ و شناختی، رفتارهای مطلوب و نامطلوبی که در محیط‌های کاری از کارکنان سر می‌زند، به شدت تحت تأثیر ادراک و ارزیابی^۲ آنان از شرایط و وضعیت محیط کار است (دوی، آدریس کول و کوپر^۳، ۲۰۱۰). در واقع، چنان چه یک فرد در محیط کاری خود به هر دلیل تحت استرس شدید قرار گیرد، پردازش‌های شناختی او دچار تحریف می‌شوند و این موضوع به نوبه‌ی خود هیجان‌های وی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد و واکنش‌های رفتاری متناسب با پردازش‌های شناختی بروز پیدا می‌کنند. بدین ترتیب پردازش‌های شناختی موجب ظاهر شدن هیجان‌ات مثبت و منفی می‌شوند و این هیجان‌ات مثبت و منفی نیز واکنش‌های رفتاری مطلوب و نامطلوب را به دنبال دارند (روت و روت^۴، ۲۰۰۲؛ جین و کوپر^۵، ۲۰۱۲).

رفتارهای شهروندی سازمانی^۶ و رفتارهای ضد تولید^۷ از زمره واکنش‌های رفتاری و سازمانی متداول نسبت به وضعیت شغلی و محیط کاری هستند. رفتارهای ضد تولید هنگام سوگیری‌های شناختی، فعال شدن باورهای ناکارآمد شغلی مانند ادراک بی‌عدالتی سازمانی و حالت عاطفه منفی بروز می‌کنند. در حالی که رفتارهای شهروندی سازمانی در اثر پردازش‌های شناختی مثبت از وضعیت شغل و محیط کار و عاطفه‌ی مثبت به منصفه‌ی ظهور می‌رسند (فاکس و اسپکتور^۸، ۲۰۰۶).

مطالعه در خصوص رفتارهای ضد تولید با وجود این که چند دهه قدمت دارد، لیکن از نظر سابقه‌ی تاریخی پس از مطالعه رفتارهای شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفت. با این حال، به نظر می‌رسد که فهم این دو دسته رفتار تا حدود زیادی به یکدیگر وابسته است. برای این منظور می‌توان رفتارهای کارکنان در محیط کار را در سه محدوده مشخص قرار داد: (۱) رفتارهایی که در محدوده‌ی وظایف شغلی فرد قرار دارند و فرد مکلف است مطابق آن

- 1- transactional approach
- 2- appraisal
- 3- Dewe, O'Driscoll, & Cooper
- 4- Rout & Rout
- 5- Jain & Cooper
- 6- organizational citizenship behavior
- 7- counterproductive behaviors
- 8- Fox & Spector

عمل نماید؛ ۲) رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهایی هستند که جزء وظایف فرد به حساب نمی‌آیند، ولی فرد با انجام آن‌ها به تعالی سازمان و افزایش رضایت همکاران و مشتریان کمک می‌کند. به همین دلیل، ارگان^۱ (۱۹۹۹) یکی از نظریه پردازان مطرح در این حوزه، معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه‌ای است که مستقیماً به وسیله نظام‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با وجود این باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (نقل از کوهن^۲، ۲۰۰۶). ۳) در مقابل، رفتارهای ضد تولید رفتارهایی هستند که باعث آسیب جدی به منافع همکاران و سازمان می‌شوند، هر چند ممکن است که اغلب اوقات از چشم سازمان و کارکنان دور بمانند (دالا^۳، ۲۰۰۵؛ بولینگ و گرویز^۴، ۲۰۱۰). با توجه به تقسیم‌بندی مزبور، برخی از مطالعات دو دسته رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید را به صورت هم زمان مورد بررسی قرار داده و بین آن‌ها روابط معناداری را گزارش کرده‌اند (زمان، علی و افریدی^۵، ۲۰۰۶؛ سان‌جانگ و هیون‌یون^۶، ۲۰۱۲؛ مریاک^۷، ۲۰۱۲).

البته باید در نظر داشت در سازمان‌هایی که محصول یا کالای مرئی ندارند و فعالیت آن‌ها خدمات رسانی است، رفتارهای همسو یا غیرهمسو با مشتری مداری هم‌ارز رفتارهای تولید یا ضد تولید به حساب می‌آیند (گل‌پرور و نادی، ۱۳۸۸). از با توجه به «الگوی جبران فشار ناشی از تقاضا» که در جهت تبیین استرس شغلی و واکنش‌های جبرانی ناشی از آن از قبیل رفتارهای ضد تولید در محیط‌های کاری خدماتی مطرح شده است، و هم‌چنین با توجه به محتوا و بافت کاری مربوطه، می‌توان این رفتارها را در محیط‌های شغلی خدماتی، رفتارهای ضد خدمت^۸ نام‌گذاری کرد (دی‌یانگی و دورمان^۹، ۲۰۰۳؛ دی‌یانگی و

- 1- Organ
- 2- Cohen
- 3- Dalal
- 4- Bowling & Gruys
- 5- Zaman, Ali, & Afridi
- 6- Sun Jung & Hyun Yoon
- 7- Meriac
- 8- demand-induced strain compensation model (DISC)
- 9- counter service behaviors
- 10- De Jonge & Dormann

پیترز^۱، (۲۰۰۹). در پژوهش حاضر نیز چون بررسی این رفتارها در میان کارکنان شرکت‌های خدمات‌رسان صورت گرفته، لذا از اصطلاح رفتارهای ضد خدمت استفاده شده است.

در راستای تبیین نحوه‌ی بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید، نظریه‌های متعددی ارائه شده است. با این وجود، به نظر می‌رسد الگوی عوامل استرس‌زا-هیجان^۲ که توسط فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) ارائه شده است به خوبی نقش هیجان‌ها در بروز چنین رفتارهایی را روشن می‌سازد. این الگو بر اساس چند رویکرد متداول در زمینه هیجان‌ها، فرایندهای استرس به صورت عام و استرس شغلی به صورت خاص قوام یافته است (اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۲). آنچه در این الگو مورد ملاحظه قرار می‌گیرد، محیط کار عینی نیست، بلکه ادراک فرد از چالش‌های محیطی و ارزیابی وی از توانایی مقابله کردن با این چالش‌ها است (لازاروس^۳، ۱۹۹۹). بدین ترتیب، یک ارزیابی منفی از رویداد باعث برانگیختن هیجان‌های منفی می‌شود؛ این هیجان‌ها به نوبت با پاسخ‌های استرس همبسته و مرتبط می‌شوند. به زعم اسپکتور و فاکس (۲۰۰۹) بین رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید وجوه مشترک زیادی وجود دارد. در واقع، سهم متغیرهای مرتبط با هیجان (هم‌تأثیر صفت و هم‌حالت) برای فهم عوامل تحریکی کارکنان در جهت بروز رفتارهای ارادی (اعم از مطلوب و نامطلوب) قابل توجه است. در همین رابطه، لیو و پروی^۴ (۲۰۰۵) اظهار داشته‌اند، بسیاری از گونه‌های رفتارهای ضد تولید وقتی بهتر درک می‌شوند که این رفتارها را به عنوان تلاش‌های انطباقی هیجانی فرد در جهت باقی ماندن در موقعیت سازمانی به حساب آورد.

بر پایه الگوی عوامل استرس‌زا-هیجان رفتارهای ضد تولید، کارکنان شرایط عینی محیط کار را به صورت محدودیت، تعارض یا بی‌عدالتی ادراک و تعبیر و تفسیر می‌کنند که پیشرفت اهداف و بهزیستی آنان را با چالش مواجه می‌سازد (فاکس، اسپکتور و میلز^۵، ۲۰۰۱). این امر باعث می‌شود که فرد توانایی‌های خود برای مقابله با این شرایط را مورد ارزیابی قرار دهد و

-
- 1- De Jonge & Peeters
 - 2- stressor- emotion model
 - 3- Lazarus
 - 4- Liu & perrewe
 - 5- Miles

چون چنین توانایی را در خود سراغ ندارد به رفتارهای ضد تولید روی می‌آورد (فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۶).

با توجه به ارتباط قوی بین رفتارهای ضد تولید و رفتارهای شهروندی سازمانی، الگوی بسط یافته عوامل استرس‌زا- هیجان اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲) به خوبی چگونگی بروز هر یک از این رفتارها را روشن می‌سازد. بر پایه این الگو، این گونه فرض می‌شود که ابتدا محیط کار توسط شخص مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. چنانچه این ارزیابی منتج به ادراک مثبت (مانند وجود کنترل و عدالت سازمانی) شود، فرد هیجان‌ات و عواطف مثبتی را تجربه می‌کند. در حالی که اگر این ارزیابی منتج به ادراک عدم کنترل و عدالت سازمانی گردد، فرد هیجان‌ات و عواطف منفی را خواهد کرد (اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۹، ۲۰۱۰).

با وجود این که پژوهش‌های بسیار متنوعی پیرامون رفتارهای ضد تولید و رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده است، با این حال، سهم پژوهش‌هایی که در جهت تغییر چنین رفتارهایی انجام شده باشد بسیار ناچیز است. به نظر می‌رسد علاقه‌ی روان‌شناسان صنعتی- سازمانی به مطالعه این رفتارها عمدتاً از بعد علی- تبیینی است؛ ضمن این که روان‌شناسان بالینی نیز علاقه‌ی چندانی به مطالعه این گونه رفتارها نشان نداده‌اند و در مواردی نیز که به مطالعه این نوع رفتارهای پرداخته‌اند آن‌ها را از بعد رفتارهای بهنجار و یا نابهنجار کلی مورد بررسی قرار داده‌اند (مکلن و والسلی^۱، ۲۰۱۰). البته نباید از مطالعاتی که ارتباط ویژگی‌های شخصیتی را بر اساس نظریه‌ی ۵ عاملی شخصیت با رفتارهای ضد تولید بررسی کرده‌اند غافل شد (شرر، بی‌زینگر، زولینسکی و لبرتون^۲، ۲۰۱۳).

در عین حال، معدود مطالعاتی نیز که به بررسی نقش مداخلات بر روی تغییر رفتارهای مطلوب و نامطلوب اختصاص دارند، عمدتاً مداخلات سطح اول^۳ را مورد مطالعه قرار داده‌اند و کمتر به اهمیت مداخلات سطح دوم^۴ و به خصوص مداخلات سطح سوم^۵ توجه شده است. در مداخلات سطح اول سعی می‌شود که از طریق ایجاد مدیریت و تغییرات اساسی در شرایط

-
- 1- MacLane & Walmsley
 - 2- Scherer, Baysinger, Zolynsky, & LeBreton
 - 3- primary
 - 4- secondary
 - 5- tertiary

محیط کار، تا حدودی از بروز مشکلات رفتاری جلوگیری به عمل آورد (بامبر^۱، ۲۰۰۶). در همین رابطه گل‌پرور، نیری و مهداد (۱۳۸۹) به نقش ارزش‌های سازمانی، ارشدی، زارع و پیریایی (۱۳۹۰) روابط مطلوب بین رهبران سازمان با کارکنان و تأثیر آن بر روی کاهش احساس طردشدگی به عنوان مهم‌ترین عوامل پیشگیری‌کننده از رفتارهای انحرافی سازمانی اشاره کرده‌اند. از سوی دیگر، گل‌پرور و رفیع‌زاده (۱۳۸۸) حمایت رهبری، هیوین و یئونگ^۲ (۲۰۱۲) نقش تمرکز مدیریت و لوپز-دومینگوئز، اناچی، سالان و سیمو^۳ (۲۰۱۳) نیز اهمیت مدیریت تغییر را در بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی مورد تأکید قرار داده‌اند.

در مداخلات سطح سوم یا مداخلات روان‌شناختی، موضوع حتی از توانمندسازی کارکنان که در مداخلات سطح دوم مطرح است (سانتوس، باروس و کارولینو^۴، ۲۰۱۰) فراتر می‌رود و عمدتاً از طریق ایجاد تغییر اساسی در متغیرهای روان‌شناختی و رفتاری میانجی، سعی می‌شود واکنش‌ها و رفتارهای محیط کار تحت تأثیر قرار گیرند. با این اوصاف، مداخلات شناختی با محور قرار دادن پردازش‌های شناختی برآنند که پیامدهای هیجانی و رفتارهای ناشی از موقعیت‌های استرس‌زا و پرفشاری را که منجر به بروز رفتارهای انحرافی می‌گردند را تا حدود زیادی تعدیل نمایند (بامبر، ۲۰۰۶). در واقع، با توجه به مفهوم‌سازی شناختی از اختلالات هیجانی و رفتاری که آن‌ها را به مثابه یک مارپیچ رو به پایین^۵ ترسیم می‌کند، می‌توان به مکانیزم عمل مداخلات شناختی بر واکنش‌های هیجانی و رفتاری پی برد. بدین صورت که پردازش‌های شناختی از یک موقعیت موجب پیامدهای فیزیولوژیکی-هیجانی و رفتاری می‌گردد و این پیامدها بر روی یکدیگر تأثیر می‌گذارند و چرخه‌های منفی و تکراری را به وجود می‌آورند (لدلی، مارکس و هم‌برگ^۶، ۲۰۰۵).

هر چند در دیدگاه‌های شناخت درمانی سنتی این ایده مطرح شده که پردازش‌های شناختی موجب شکل‌گیری عواطف و هیجان‌ات می‌شوند، ولی الگوهای نوین‌تر شناخت درمانی مانند

-
- 1- Bamber
 - 2- Hua Yen & Yu Teng
 - 3- Lopez-Dominguez, Enache, Sallan, & Simo
 - 4- Santos, Barros, & Carolino
 - 5- downward spiral
 - 6- Ledley, Marx, & Heimberg

الگوی زیرسیستم‌های شناختی متعامل^۱ که توسط تیزدل^۲ (۱۹۹۳) معرفی شده است، چنین مطرح می‌نماید که رویکرد شناختی سنتی به جای سست کردن حلقه‌های حسی، عمده توجه خود را به شناخت و حلقه‌های شناختی معطوف کرده است. به اعتقاد تیزدل (۱۳۸۰) شناخت درمانی سنتی فقط یک نوع معنا را مورد توجه قرار می‌دهد، در حالی که معنا باید در دو سطح برین و زیرین^۳ مورد توجه قرار گیرد.

به نظر می‌رسد سازه ذهن آگاهی^۴ که به عنوان یک توجه فزون یافته ناشی از کنترل توجه و انعطاف‌پذیر نسبت به تجربه‌های ذهنی تعریف می‌شود، قادر است که به خوبی ارتباط واقعی شناخت-عاطفه را تبیین کند (سگال، ویلیامز و تیزدل^۵، ۲۰۰۲). مطالعه جلالی، آقایی، طالبی و مظاهری (در حال انتشار) آشکار کرد که ذهن آگاهی یک متغیر میانجی قوی بین استرس شغلی با پیامدهای واسطه‌ای (نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی) و پیامدهای نهایی آن (رفتارهای ضد خدمت) است.

در واقع، الگوهای شناخت درمانی نوین مانند «درمان شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی»^۶ که توسط سگال و همکاران (۲۰۰۲) بر اساس برنامه «کاهش استرس مبتنی بر ذهن آگاهی»^۷ کابات‌زین^۸ (۲۰۰۵) صورت‌بندی شده است، ضمن تأکید بسیار زیاد بر روی حلقه‌های حسی و هیجانی، این ایده را مطرح می‌کنند که ذهن آگاهی ظرفیت لازم برای تبیین بهتر رابطه‌ی شناخت-عاطفه را دارد و می‌تواند ابعاد جدیدی از پیوند بین ذهن-بدن را روشن سازد (شونین، وان‌گوردون، سلادی و گریفیتز^۹، ۲۰۱۳؛ فلدمن، دان، استمک، بل و گریسون^{۱۰}، ۲۰۱۴).

مداخلات ذهن آگاهی با تکیه بر حلقه‌های حسی موجب می‌شوند که فرد از طریق باز ارزیابی مثبت فاجعه‌سازی ذهنی را کاهش دهد و بدین ترتیب باز ارزیابی مثبت و ذهن آگاهی

- 1- interactive cognitive subsystem model
- 2- Teasdale
- 3- high and lower levels
- 4- mindfulness
- 5- Segal, Williams, & Teasdale
- 6- mindfulness based cognitive therapy (MBCT)
- 7- mindfulness based stress reduction (MBSR)
- 8- Kabat- Zinn
- 9- Shonin, Van Gordon, Slade, & Griffiths
- 10- Feldman, Dunn, Stemke, Bell, & Greeson

به صورت متوالی و متقابل باعث ارتقاء و بهبود یکدیگر می‌شوند (گرلند، گی‌لورد و فریدریکسون^۱، ۲۰۱۱). به بیان دیگر، مبنای نظری مداخلات این است که توانایی‌های کلامی انسان به مثابه یک شمشیر دو لبه است که به وی اجازه می‌دهد که مشکلات روزمره خود را حل و فصل نماید و جهانی آرام را خلق کند، در عین حال که ممکن است به او اجازه دهد که گذشته دردناک خود را به زمان حال بیاورد. لذا استفاده از استعاره^۲ نقش مهمی در مداخلات ذهن آگاهی ایفا می‌کند (وارا، دروسل و هایس^۳، ۲۰۰۹). البته همان طور که کابات‌زین (۲۰۰۰) تصریح کرده است، باید از استعاره‌های متناسب با فرهنگی که ذهن آگاهی در آن به کار می‌رود، استفاده کرد. باید در نظر داشت که ارزش‌های مورد نظر آسیایی‌ها بیش از اروپایی‌ها استعاری و شهودی است که این موضوع به نوبه‌ی خود تأثیر بیشتر استعاره‌های متناسب با فرهنگ را در جوامع شرقی برجسته می‌سازد (هال، هانگ، زانه و مایر^۴، ۲۰۱۱).

یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های مداخلات مبتنی بر ذهن آگاهی این است که این مداخلات علاوه بر کاربرد در محیط‌های بالینی، از قابلیت‌های خاصی برای استفاده در محیط‌های غیربالینی نظیر محیط‌های کاری برخوردارند (ویلیامز، ۲۰۰۶؛ لروی، آنسل، دیمیترووا و سلز^۵، ۲۰۱۳). به عنوان مثال، ولنتاین، گودکین و وارکا^۶ (۲۰۱۰) نشان دادند که از طریق مداخلات ذهن آگاهی می‌توان فضای محیط کار را تغییر داد و مناسب‌تر کرد. ندوبیسی^۷ (۲۰۱۲) نیز نظریه ذهن آگاهی را جهت واریاسی اثرات قابلیت اعتماد خدمت شامل (اطلاعات سلامت و مراقبت قابل اعتماد)، اداره تعارض پیشگیرانه و مشتری‌مداری به منظور رضایت‌مندی و وفاداری مشتریان در خدمات مراقبت سلامتی مورد تأیید قرار داده‌اند. در مطالعات دیگر نیز هر چند تأثیر مداخلات ذهن آگاهی در ایجاد تغییر بر روی متغیرهای وابسته پژوهش شامل رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت به صورت مستقیم مورد اشاره قرار نگرفته، ولی در عوض نقش مداخلات ذهن آگاهی بر روی تبیین عملکرد افراد اعم از مثبت و

- 1- Garland, Gaylord, & Fredrickson
- 2- metaphor
- 3- Varra, Drossel, & Hayes
- 4- Hall, Hong, Zane, & Meyer
- 5- Leroy, Anseel, Dimitrova, & Sels
- 6- Valentine, Godkin, & Varca
- 7- Ndubisi

منفی مورد تأکید قرار گرفته است (آرچ و کراسک^۱، ۲۰۰۶، ۲۰۱۰؛ شائو و اسکارلیکی^۲، ۲۰۰۹؛ آنیکا، اُدی، مولر و رایبسون^۳، ۲۰۱۲). هم‌چنین مشخص شده است که مداخلات ذهن آگاهی نقش بسیار مهمی در بهبود رفتارهایی مانند عملکرد و بهره‌وری (کیوگ، باند و فلکسمن^۴، ۲۰۰۶)، افزایش خلاقیت، تعهد و کنترل نسبت به کار (باند و بانسی^۵، ۲۰۰۰) و کاهش رفتارهایی مثل غیبت (فلکسمن و باند^۶، ۲۰۱۰) دارند.

با توجه به مطالبی که گفته شد و کمبود پژوهش پیرامون نقش مداخلات ذهن آگاهی بر روی ایجاد تغییر در رفتارهای مطلوب و نامطلوب محیط کار، این پژوهش بر آن است که تأثیر الگوی شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی را در تغییر رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت کارکنان بررسی نماید. الگوی به کار رفته در پژوهش حاضر، تلفیقی از برنامه MBSR کابات‌زین (۲۰۰۵)، الگوی شناختی- رفتاری استرس شغلی بامبر (۲۰۰۶) و الگوی استرس شغلی ناشی از تقاضای القاء شده (دی‌یانگی و دورمان، ۲۰۰۳) به انضمام تمثیل‌ها و استعاره‌های زبان فارسی است. بدین ترتیب اثربخشی این الگو، طی ۸ جلسه ۱۲۰ دقیقه‌ای هفتگی بر بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی و تعدیل رفتارهای ضد خدمت کارکنان بررسی و طی دوره ماهه پیگیری شده است. برای این منظور فرضیه‌های ذیل مطرح شده‌اند:

۱. آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی موجب تغییر میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان می‌گردد.
۲. آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی موجب تغییر میانگین نمرات رفتارهای ضد خدمت کارکنان می‌گردد.
۳. اثربخشی آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی بر تغییر میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت کارکنان پس از گذشت ۴ ماه پایدار است.

-
- 1- Arch & Craske
 - 2- Shao & Skarlicki
 - 3- Anicha, Ode, Moeller, & Robinson
 - 4- Keogha, Bond, & Flaxmanb
 - 5- Bond & Bunce
 - 6- Flaxman & Bond

روش پژوهش

این پژوهش از نوع شبه آزمایشی و دارای طرح پیش آزمون، پس آزمون و پیگیری ۴ ماهه همراه با گروه کنترل بود. جامعه‌ی آماری پژوهش کلیه کارکنان ۳ شرکت خدمات‌رسان آب و فاضلاب، توزیع برق و مخابرات در محدوده استان چهارمحال و بختیاری در سال ۱۳۹۱ بودند که تعداد آنان مجموعاً ۱۴۲۱ نفر بود. با استفاده از فرمول محاسبه حجم نمونه در نمونه‌گیری‌های تصادفی طبقه‌ای (شیفر، مندنهال و آت^۱، ۱۳۸۹) ابتدا تعداد ۲۳۳ نفر انتخاب شدند و سپس تعداد ۳۶ نفر که نمره آنان از مقیاس رفتارهای ضد خدمات حداقل یک انحراف معیار بالاتر از میانگین ($\sigma = ۱۳/۶۱$ ، $X = ۶۸/۲۰$) یعنی ۸۲ بود و برای شرکت در دوره آموزش موافقت خود را اعلام کرده بودند و مشکل طبی و یا روان‌شناختی شدید نداشتند، انتخاب و به صورت تصادفی در گروه آزمایش و گروه کنترل (لیست انتظار) گمارده شدند. البته در مرحله‌ی پیگیری از هر کدام از گروه‌ها یک نفر از جریان پژوهش کنار رفتند، بنابراین تجزیه و تحلیل در این مرحله بر روی تعداد ۳۴ نفر انجام شد.

اطلاعات جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان به این صورت بود: ۸۰/۶ درصد مرد و ۱۹/۴ درصد زن، کارکنان دارای وضعیت استخدامی رسمی ۶۹/۵ درصد و کارکنان غیررسمی ۳۰/۵ درصد، کارکنان دارای مدرک تحصیلی دیپلم ۲۵/۳ درصد، فوق دیپلم ۲۷/۴ درصد، لیسانس و بالاتر ۴۷/۴ درصد، هم‌چنین ۲۷/۷ درصد کارکنان در دامنه‌ی سنی ۲۵ تا ۳۵ سال، ۴۷/۳ درصد دامنه‌ی سنی ۳۶ تا ۴۵ سال و ۲۵ درصد نیز در دامنه‌ی سنی ۴۶ تا ۵۵ سال قرار داشتند.

ابزار اندازه‌گیری

برای اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش از دو مقیاس به شرح ذیل استفاده گردید:

۱. مقیاس رفتارهای ضد خدمات^۲. این مقیاس توسط جلالی (۱۳۹۲) جهت بررسی رفتارهای ضد خدمت در محیط‌های کاری خدماتی طرح‌ریزی شده و دارای ۴۸ سؤال است. نحوه‌ی پاسخ‌دهی به سئوالات به صورت ۶ درجه‌ای (هرگز، سالی یکی دو بار، سالی چند بار، ماهی یک یا چند بار، هفته‌ای یک یا چند بار و هر روز) تنظیم شده است که به ترتیب نمره‌ی

1- Scheaffer, Mendenhall, & Ott

2- Counter Service Behaviors Scale

۱ تا ۶ به آن تعلق می‌گیرد. تحلیل عاملی اکتشافی تعداد ۸ عامل را برای مقیاس شناسایی کرد که این ۸ عامل بر روی همدیگر $۸۰/۴۸$ درصد از واریانس مقیاس را تبیین می‌کنند. کفایت نمونه‌برداری با آزمون KMO برابر $(۰/۴۷۵)$ و برای بررسی امکان کاربرد تحلیل عاملی از آزمون کرویت بارتلت استفاده شد که میزان آن $۳۴۹۶/۰۲$ به دست آمد $(P < ۰/۰۰۱)$. پایایی مقیاس نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس $۰/۸۲۴$ و با استفاده از ضریب دو نیمه‌ی گاتمن برابر با $۰/۸۱۱$ به دست آمد.

۲. **مقیاس رفتارهای شهروندی سازمانی**^۱. این مقیاس توسط پادساکف، مکنزی، بت‌پین و باخراخ^۲ (۲۰۰۰) ساخته شده و دارای ۲۰ سؤال است و روایی و پایایی آن در سطح بسیار خوبی گزارش شده است. مقیاس دارای ۴ زیرمقیاس است که عبارتند از: نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و گذشت. سعیدی‌نژاد (۱۳۸۶) پایایی مقیاس را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ $۰/۷۸$ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر نیز پایایی مقیاس بر روی یک نمونه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با $۰/۷۸$ به دست آمد. برای بررسی روایی سازه مقیاس نیز از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد که نتایج آن بیان‌گر آن بود که سئوال‌ات مقیاس بر روی همان ۴ عامل اولیه بار می‌شوند و بر روی همدیگر $۶۲/۵۱$ درصد از واریانس مقیاس را تبیین می‌کنند. کفایت نمونه‌برداری با آزمون KMO برابر $(۰/۵۲۹)$ و برای بررسی امکان کاربرد تحلیل عاملی از آزمون کرویت بارتلت استفاده شد که میزان آن $۵۱۲۵/۷۵$ به دست آمد $(P < ۰/۰۰۱)$.

روش اجراء

گروه آزمایش طی ۸ جلسه ۱۲۰ دقیقه‌ی هفتگی آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی را به صورت گروهی مطابق جدول (۱) دریافت کردند. اعضای گروه کنترل نیز در حین اجرای پژوهش (زمان آموزش و پیگیری ۴ ماهه) هیچ گونه مداخله‌ای دریافت نکردند و صرفاً پس از اتمام پژوهش، آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی را طی ۴ جلسه فشرده دریافت کردند.

1- Organizational Citizenship Behaviors Scale

2- Podsakoff, Mackenzie, Beth Pain, & Bachrach

جدول ۱. محتوای جلسات مربوط به آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی

جلسات	محتوای جلسه
جلسه اول	آشنایی، توضیح درباره اصول گروه، تبیین رفتارهای شهروندی و ضد خدمت بر اساس الگوی استرس شغلی (ارزیابی اولیه، ثانویه و باز ارزیابی) و الگوی عوامل استرس‌زا-هیجان، معرفی مختصر الگوی ذهن آگاهی، استعاره دارایی چوپان، توزیع لوح فشرده آرامش در ژرفا و جزوات مربوطه.
جلسه دوم	تبیین مفهوم هدایت خودکار، تمرین خوردن کشمش.
جلسه سوم	تمرین تنفس آگاهانه، استعاره دو نعمت در یک نفس.
جلسه چهارم	تمرین مراقبه واری بدن، استعاره کودک متمرده.
جلسه پنجم	تبیین رابطه‌ی بین افکار محیط کار با واکنش‌های هیجانی و رفتاری شغلی مربوطه، تمثیل بیهودگی افکار (تمثیل مولوی، ۱۳۷۷).
جلسه ششم	بررسی تقاضاها و منابع موجود در مشاغل خدمات‌رسان. تمرین شناسایی تقاضاها و منابع موجود شغل و محیط کار هر یک از اعضای گروه. تمرین آگاهی از قدم زدن.
جلسه هفتم	توضیح درباره مفهوم پردازش‌های ارادی یا خودکار (استعاره ضبط و پخش کردن تصاویر و افکار و حس‌ها). تمرین ماندن در زمان حال. شعر زندگی سهراب سپهری (سپهری، ۱۳۸۱).
جلسه هشتم	تمرین مجوز حضور، استعاره مهمان‌دار هواپیما، جمع‌بندی و نحوه‌ی استفاده از برنامه.

محاسبات آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS-18 در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. در سطح توصیفی، میانگین و انحراف استاندارد ارائه شد و در سطح استنباطی نیز فرضیه‌های پژوهش با استفاده از تحلیل کواریانس چند متغیری به بوت‌هی آزمایش گذاشته شدند.

نتایج

در جدول (۲) میانگین، انحراف استاندارد نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت کارکنان گروه آزمایش و کنترل در مراحل مختلف پژوهش ارائه شده است. در جدول (۲) مشخص شده است که میانگین و انحراف استاندارد نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت شرکت‌کننده‌های گروه‌های آزمایش و کنترل در مرحله‌ی پیش آزمون اختلاف بسیار اندکی با یکدیگر داشته‌اند. در حالی که میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی گروه MBCT طی مراحل پس آزمون و پیگیری ۴ ماهه به

ترتیب (۷/۵۰) و (۶/۷۲) واحد نسبت به میانگین نمرات پیش آزمون افزایش یافته است. همچنین میانگین نمرات رفتارهای ضد خدمت گروه MBCT طی مراحل پس آزمون و پیگیری ۴ ماهه به ترتیب (۱۲/۷۸) و (۱۴/۲۳) واحد نسبت به مرحله‌ی پیش آزمون کاهش یافته است. در حالی که میانگین نمرات گروه کنترل طی مراحل پس آزمون و کنترل تغییر چندانی پیدا نکرده است.

جدول ۲. میانگین و انحراف استاندارد نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت در مراحل مختلف پژوهش

پیگیری ۴ ماهه		پس آزمون		پیش آزمون		متغیر
انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	
۵/۱۵	۴۹/۷۲	۳/۹۸	۵۰/۵۰	۵/۹۹	۴۳/۰۰	MBCT
۵/۶۸	۳۹/۷۷	۶/۱۳	۳۸/۸۸	۷/۰۴	۳۸/۶۱	کنترل
۷/۸۶	۶۷/۳۲	۸/۵۴	۶۸/۷۷	۹/۵۹	۸۱/۵۵	MBCT
۱۰/۳۰	۸۶/۱۲	۱۰/۴۶	۸۷/۰۰	۱۴/۸۲	۸۸/۴۴	کنترل

نتایج مقایسه میانگین نمرات پیش آزمون و پس آزمون رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت کارکنان در جدول (۳) با استفاده از تحلیل کواریانس چند متغیری ارائه شده است. کاربرد تحلیل کواریانس مستلزم رعایت پیش شرط‌هایی است که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج آزمون باکس به عنوان یکی از این پیش شرط‌ها به صورت $(\text{Box's } M = 3/60, F = 1/12, P > 0/05)$ به دست آمد که چون سطح معناداری آزمون باکس بزرگ‌تر از ۰/۰۵ بود، نتیجه‌گیری شد که ماتریس واریانس-کواریانس‌ها همگن است. نتایج آزمون لوین نیز به عنوان شرط همگنی واریانس‌ها در مرحله پس آزمون برای رفتارهای شهروندی سازمانی $(F (1 \text{ و } 34) = 0/548, P > 0/05)$ و برای رفتارهای ضد خدمت $(F (1 \text{ و } 34) = 0/288, P > 0/05)$ محاسبه شد. چون برای هر دو متغیر سطح معناداری مشاهده شده بزرگ‌تر از ۰/۰۵ بود، لذا نتیجه‌گیری شد که شرط همگنی واریانس‌ها برقرار است. شرط همگنی شیب‌های رگرسیون نیز برای نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی به صورت $(F = 0/611, P > 0/05)$ و برای نمرات رفتارهای ضد خدمت به صورت $(P > 0/05)$

به دست آمد که حاکی از برقراری شرط همگنی شیب‌های رگرسیون است. با توجه به محقق شدن کلیه مفروضه‌های مربوطه، به کار بردن تحلیل کواریانس چند متغیری مجاز شمرده شد.

جدول ۳. خلاصه نتایج تحلیل کواریانس چند متغیری مربوط به مقایسه میانگین نمرات پس آزمون رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت پس از کنترل نمرات پیش آزمون

منبع	متغیرها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	سطح معناداری
پیش آزمون	رفتارهای شهروندی سازمانی	۵۴۱/۵۵	۱	۵۴۱/۵۵	۵۹/۴۰	**۰/۰۰۱
	رفتارهای ضد خدمت	۲۴۱۵/۴۰	۱	۲۴۱۵/۴۰	۱۲۷/۰۱	**۰/۰۰۱
عضویت گروهی	رفتارهای شهروندی سازمانی	۵۸۶/۵۷	۱	۵۸۶/۵۷	۶۴/۳۴	**۰/۰۰۱
	رفتارهای ضد خدمت	۱۵۵۹/۱۴	۱	۱۵۵۹/۱۴	۸۱/۹۸	**۰/۰۰۱

** $P < 0.01$

نتایج تحلیل کواریانس در جدول (۳) نشان می‌دهد که پس از وارد کردن میانگین نمرات پیش آزمون به عنوان متغیر کنترل، بین میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی ($F(1, 34) = 34/64, P = 0/001$) و رفتارهای ضد خدمت ($F(1, 34) = 81/98, P = 0/001$) گروه‌های آزمایش و کنترل تفاوت معنادار به وجود آمده است. لذا فرضیه‌های اول و دوم پژوهش مبنی بر اثربخشی MBCT بر تغییر میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت کارکنان تأیید می‌گردد.

هم‌چنین نتایج حاصل از تحلیل کواریانس چند متغیری مربوط به مقایسه میانگین نمرات گروه‌های آزمایش و کنترل در مرحله‌ی پیگیری ۴ ماهه در جدول (۴) ارائه شده است. نتایج آزمون باکس برای مرحله‌ی پیگیری به صورت ($Box's M = 0/843, F = 0/263, P > 0/05$) به دست آمد که چون سطح معناداری آزمون باکس بزرگ‌تر از ۰/۰۵ بود، نتیجه‌گیری شد که ماتریس واریانس-کواریانس‌ها همگن است. نتایج آزمون لوین نیز به عنوان شرط همگنی واریانس‌ها در مرحله‌ی پیگیری برای رفتارهای شهروندی سازمانی ($P > 0/05$)، ($F(1, 32) = 0/548, P > 0/05$) و برای رفتارهای ضد خدمت ($F(1, 32) = 0/08, P > 0/05$) محاسبه شد. شرط همگنی شیب‌های رگرسیون نیز برای نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی به

صورت ($F=1/19, P>0/05$) و برای نمرات رفتارهای ضد خدمت به صورت ($P>0/05$)، $F=0/98$) به دست آمد که نشان می‌دهد شرط همگنی شیب‌های رگرسیون برقرار است. بنابراین با توجه به محقق شدن کلیه مفروضه‌های مربوطه، به کار بردن تحلیل کواریانس چند متغیری مجاز است.

چون برای هر دو متغیر سطح معناداری مشاهده شده بزرگ‌تر از $0/05$ بود، لذا نتیجه‌گیری شد که شرط همگنی واریانس‌ها نیز برقرار است و بنابراین کاربرد تحلیل کواریانس چند متغیری مجاز است.

جدول ۴. خلاصه نتایج تحلیل کواریانس چند متغیری مربوط به مقایسه میانگین نمرات پیگیری ۴ ماهه رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت پس از کنترل نمرات پیش‌آزمون

منبع	متغیرها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	سطح معناداری
پیش آزمون	رفتارهای شهروندی سازمانی	۴۷۳/۶۴	۱	۴۷۳/۶۴	۳۳/۰۲	**۰/۰۰۱
	رفتارهای ضد خدمت	۲۱۷۸/۲۱	۱	۲۱۷۸/۲۱	۷۱/۶۸	**۰/۰۰۱
عضویت گروهی	رفتارهای شهروندی سازمانی	۲۰۲/۳۵	۱	۲۰۲/۳۵	۱۱/۶۰	**۰/۰۲
	رفتارهای ضد خدمت	۵۱۲/۴۵	۱	۵۱۲/۴۵	۲۵/۲۸	**۰/۰۰۸

** $P<0/01$

نتایج تحلیل کواریانس در جدول (۴) نشان می‌دهد که پس از وارد کردن میانگین نمرات پیش آزمون به عنوان متغیر کنترل، بین میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی ($F(1, 32) = 11/60, P=0/02$) و رفتارهای ضد خدمت ($F(1, 32) = 25/28, P=0/008$) تفاوت معنادار به وجود آمده است. لذا فرضیه‌ی سوم پژوهش مبنی بر پایداری نتایج حاصل از ارائه MBCT بر تغییر میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی و ضد خدمت کارکنان تأیید می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که ارائه MBCT بر بهبود میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر است که با توجه به ضریب اتا به دست آمده، مشخص شد بیش از ۵۳ درصد از

تغییرات به وجود آمده در اثر ارائه MBCT بوده است. از این رو، نتیجه این پژوهش با اغلب پژوهش‌های قبلی در خصوص اثربخشی مداخلات ذهن آگاهی بر بهبود متغیرها و رفتارهای محیط کار همسو است. از جمله با نتایج پژوهش‌های باند و بانسی (۲۰۰۰)، کیوگ و همکاران (۲۰۰۶)، ویلیامز (۲۰۰۶)، آنیکا و همکاران (۲۰۱۲)، ندویسی (۲۰۱۲)، شونین و همکاران (۲۰۱۳) همسویی دارد.

هم‌چنین نتایج پژوهش نشان داد که ارائه MBCT بر تعدیل میانگین نمرات رفتارهای ضد خدمت کارکنان مؤثر بوده است و با توجه به ضریب اتا به دست آمده، مشخص شد که ۵۶ درصد از تغییرات به وجود آمده در اثر ارائه MBCT بوده است. از این رو، نتیجه این پژوهش با نتایج پژوهش‌های مشابه درباره نقش مداخلات ذهن آگاهی در جهت تعدیل مشکلات محیط کار در یک راستا قرار می‌گیرد. از جمله با نتایج پژوهش‌های (آرچ و کراسک، ۲۰۰۶، ۲۰۱۰)، شائو و اسکارلیکی (۲۰۰۹)، ولتتاین و همکاران (۲۰۱۰) و لروی و همکاران (۲۰۱۳) همسویی دارد.

در عین حال، نتایج پژوهش نشان داد که اثربخشی MBCT بر بهبود میانگین نمرات رفتارهای شهروندی سازمانی و تعدیل میانگین نمرات رفتارهای ضد خدمت پس از گذشت ۴ ماه از آخرین جلسه آموزش پایدار بوده است. از این جهت نیز نتایج پژوهش با نتایج پژوهش‌های قبلی مانند کابات‌زین (۲۰۰۰)، ویلیامز (۲۰۰۶)، کیوگ و همکاران (۲۰۰۶) که نشان داده‌اند اثرات ناشی از مداخلات ذهن آگاهی به صورت طولانی مدت حتی تا ۵ سال پایدار باقی می‌ماند، همسویی دارد.

مداخلات مبتنی بر ذهن آگاهی مانند MBSR و MBCT بر پایه‌ی برنامه‌های آموزشی خود-نظم بخشی هیجانی استوار شده‌اند که هدف آن‌ها کاهش واکنش‌پذیری هیجانی نسبت به استرس و پیامدهای رفتاری ناشی از آن مانند رفتارهای ضد خدمت است. چنان که گفته شد یکی از ویژگی‌های مداخلات ذهن آگاهی این است که از قابلیت‌های خاصی برای کاربرد در محیط‌های کاری برخوردارند. در واقع، از نظر صاحب نظران ممتازی مانند ویلیامز (۲۰۰۶)، محیط کاری به مثابه‌ی یک اتاق بدون پرداخت شارژ با دست‌یابی آسان و کاهش قابل توجه در زمان رفت و آمد برای کارکنانی است که می‌خواهند در برنامه‌های ذهن آگاهی حضور داشته باشند. برنامه‌های ذهن آگاهی در حقیقت برای شرکت‌کنندگان این فرصت را فراهم می‌کند تا

با استفاده از مهارت‌های ذهن آگاهی، استعاره‌ها و تمثیل‌های متناسب با فرهنگ، مهارت‌هایی را در جهت افزایش قابلیت‌های رفتاری خود به منظور خود-کنترلی به عنوان یک روش خود کار آمدی توسعه دهند. به بیان دیگر، افراد یاد می‌گیرند که خود نظم بخشی را در خود بهبود بخشند و بر روی منابع درونی سلامت و یک پارچگی و مشاهده انفصالی حالت‌های درونی خود تمرکز نمایند. در واقع، کارکنان این که چگونه ارزیابی شناختی‌شان از یک موقعیت بر روی رفتار و محیط اجتماعی آنان تأثیر می‌گذارد، و همچنین این که انتظارات پیامد را به عنوان یک نتیجه از تجربه‌های شخصی خودشان با تمرین ذهن آگاهی و کاربردهای آن در زندگی روزمره رشد دهند را می‌آموزند و از این طریق می‌توانند سازگاری بیشتری با محیط کار خود پیدا کنند (آرچ و کراسک، ۲۰۰۶، ۲۰۱۰).

همان طور که گفته شد، الگوی عوامل استرس‌زا-هیجان، نقش هیجان‌ات مثبت و منفی که در اثر پردازش‌های شناختی شکل می‌گیرند را جهت تبیین چگونگی بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید، برجسته ساخته است. از سوی دیگر، مشخص شده است که رفتارهای ضد خدمت تا حدود زیادی با میانجی‌گری نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی ظهور و بروز پیدا می‌کنند (جلالی و همکاران، در حال انتشار). بنابراین MBCT از طریق تأثیر بر روی متغیرهای شناختی و در نتیجه بهبود عواطف شغلی مثبت و تعدیل عواطف شغلی منفی (جلالی، ۱۳۹۲)، از توانایی بسیار بالایی برای بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی و کاهش رفتارهای ضد خدمت برخوردار است. در همین رابطه آنیکا و همکاران (۲۰۱۲) گزارش کردند که چنانچه افراد در حالت‌های هشیارای قرار گیرند، چون به صورت غیرواکنشی عمل می‌نمایند، لذا تا حدود زیادی از رفتارهای واکنشی و غیرارادی آنان کاسته می‌شود. در ادبیات شناختی و به خصوص در الگوی عوامل استرس‌زا-هیجان رفتارهای ضد تولید (فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۶) نیز این گونه عنوان می‌شود که چنانچه افراد نسبت به محیط کار خود احساس کنترل نمایند، از خودگویی‌های منفی آنان کاسته می‌شود و به این ترتیب عواطف مثبت بیشتری را تجربه می‌کنند و در نهایت، احتمال بروز رفتارهای شهروندی سازمانی آنان افزایش می‌یابد. در عین حال، چون افراد عواطف شغلی مثبتی را تجربه می‌کنند، لذا احتمال بروز رفتارهای ضد تولید یا ضد خدمت نیز در آنان کاهش پیدا می‌کند (اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۹؛ شانو و اسکارلیکی، ۲۰۰۹).

در مجموع این‌گونه می‌توان نتیجه‌گیری کرد که چون رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت با میانجی‌گری ذهن آگاهی و متغیرهای شناختی و هیجانی بروز پیدا می‌کنند (جلالی و همکاران، در دست انتشار)، بنابراین MBCT از طریق تأثیر بر روی این متغیرهای شناختی و هیجانی که در نهایت منجر به بهبود عواطف شغلی مثبت و کاهش عواطف شغلی منفی می‌گردد، شرایط بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی و تعدیل رفتارهای ضد خدمت را فراهم می‌سازد (جلالی، ۱۳۹۲).

باید به این نکته توجه داشت که مداخلات ذهن آگاهی بیشتر جهت رفع کاستی‌های مداخلات شناختی سنتی پا به عرصه وجود گذاشتند (تیزدل، ۱۹۹۳؛ سگال و همکاران، ۲۰۰۲). به همین دلیل مداخلات مبتنی بر ذهن آگاهی بر خلاف مداخلات شناختی سنتی که مفهوم‌سازی اختلالات هیجانی و رفتاری را به مثابه یک مارپیچ روبه پایین ترسیم می‌کنند که طی آن پیامدهای شناختی، فیزیولوژیکی-هیجانی و رفتاری بر روی یکدیگر تأثیر می‌گذارند و چرخه‌های منفی و تکراری را به وجود می‌آورند (لدلی و همکاران، ۲۰۰۵)، مفهوم‌سازی خود برای تبیین اختلالات هیجانی را به صورت یک مارپیچ رو به بالا ترسیم می‌کنند. بنابراین برخلاف مداخلات شناختی سنتی به جای این‌که با تأکید بر روی حلقه‌های شناختی، درایت و ابتکار عمل را صرفاً به جنبه‌های شناختی نسبت دهند، تأکید عمده‌ی خود را بر حلقه‌های حسی قرار می‌دهند (تیزدل، ۱۳۸۰). به عبارت دیگر، همسو با نتیجه‌ی مطالعه گرلند و همکاران (۲۰۱۱)، مداخلات ذهن آگاهی با سست کردن حلقه‌های حسی و از طریق افزایش باز ارزیابی مثبت از موقعیت، فاجعه‌سازی از موقعیت‌ها را به شدت کاهش می‌دهند. بدین ترتیب باز ارزیابی مثبت و ذهن آگاهی به صورت متوالی و متقابل باعث ارتقاء و بهبود یکدیگر می‌شوند که در این حالت یک مارپیچ رو به بالا تشکیل می‌شود که درست نقطه‌ی مقابل مارپیچ رو به پایین عمل می‌کند. بنابراین به واسطه تمرین‌های ذهن آگاهی، یک حالت گسترده آگاهی در افراد ایجاد می‌شود که موجب تسهیل و آسان‌سازی اختیار و توان تفسیرهای مربوط به موقعیت‌های استرس‌زای محیط کار می‌گردد و این امر به نوبه‌ی خود کاهش ناراحتی‌ها و پریشانی‌های روان‌شناختی و رفتارهای نامطلوب و افزایش رفتارهای مطلوب را در پی دارد. بنابراین اگر یک بار دیگر به الگوی عوامل استرس‌زا-هیجان محیط کار که برای تبیین رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت مورد استفاده قرار گرفت، توجه

کنیم، خواهیم دید که استفاده از مداخلات ذهن آگاهی موجب می‌شود که فرد ادراک مثبت‌تری مانند احساس کنترل بر محیط و ادراک عدالت سازمانی از شرایط محیط کار پیدا کند و بدین ترتیب عواطف او نسبت به شغل و محیط کاری خود مثبت‌تر خواهد شد. این موضوع کاهش رفتارهای ضد خدمت و افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی را به دنبال خواهند داشت (فلدمن و همکاران، ۲۰۱۴).

تیزدل (۱۹۹۳) در الگوی زیرسیستم‌های شناختی متعامل دو بحث عمده را مطرح کرده است: بحث اول که در بالا نیز به آن اشاره شد، بیشتر به پردازش‌های هیجانی و سست کردن حلقه‌های حسی و هیجانی به جای سست کردن حلقه‌های شناختی دلالت دارد. ولی بحث دوم که بی‌ارتباط با بحث اول نیست، بیشتر حول محور کارکردهای زبان و استفاده از استعاره‌ها می‌چرخد. به سخن دیگر، مداخلات ذهن آگاهی با سست کردن اثرات سطحی و تحت‌اللفظی زبان و شناخت، سبب افزایش انعطاف‌پذیری شناختی-هیجانی و به دنبال آن بهبود رفتارهای مطلوب و تعدیل رفتارهای نامطلوب می‌شوند.

به نظر می‌رسد اگر استعاره‌ها و تمثیل‌هایی که در جلسات MBCT به کار می‌روند همانند تمثیل‌های به کار رفته در پژوهش حاضر بر اساس فرهنگ و زبان مورد نظر تنظیم و ارائه شوند، اثربخشی بالاتری به دنبال خواهند داشت. بنابراین از دلایل اصلی اثربخشی MBCT می‌توان به ساختار و محتوای جلسات آن اشاره کرد که بر اساس مفاهیم شناختی مشکلات محیط کار، نحوه‌ی شکل‌گیری چرخه‌های منفی و تکراری، روش شکستن این چرخه‌ها با استفاده از پویایی‌های مثبت مداخلات مبتنی بر ذهن آگاهی، سست کردن و انعطاف‌پذیر ساختن طرح‌واره‌ها و محتوای زبان و شناخت افراد از طریق کاربرد تمثیل‌ها و استعاره‌های زبان و ادبیات فارسی اشاره کرد. این موضوع کاملاً با آنچه تحت عنوان ملاحظات بین فرهنگی بهداشت روانی و مداخلات روان‌شناختی مطرح می‌شود، عمیقاً همسویی دارد و به نوبه‌ی خود نقش و اهمیت استفاده از استعاره‌ها را به مثابه‌ی یکی از اجزای اصلی مداخلات را بیش از پیش برجسته می‌سازد (هال و همکاران، ۲۰۱۱).

انجام این پژوهش با محدودیت‌هایی همراه بود که از آن جمله می‌توان به کاربرد استعاره‌ها و تمثیل‌های زبان فارسی برای بار نخست اشاره کرد که هر چند در قالب و متن جلسات آموزش جا افتادند، ولی روایی و اثربخشی آن‌ها باید به صورت تجربی مورد ارزیابی قرار

گیرد. برای سنجش متغیرهای پژوهش صرفاً از پرسشنامه استفاده شده است که به نظر می‌رسد این موضوع به خصوص برای سنجش رفتارهای ضد خدمت آن هم فقط به صورت خود گزارش‌دهی محدودیت‌هایی به همراه دارد، لذا ضمن این که تعمیم این نتایج باید با احتیاط صورت گیرد، پیشنهاد می‌شود این محدودیت‌ها در پژوهش‌های آتی مورد توجه قرار گیرند.

منابع

فارسی

- ارشدی، نسرین، زارع، راضیه، پیریابی، صالحه. (۱۳۹۰). منابع نقش واسطه‌ای ادراک پردشدگی در محیط کار در رابطه بین مبادله رهبر-عضو با رفتارهای انحرافی و بهزیستی روان‌شناختی. *پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی*، ۱ (۳)، ۱۰۹-۹۲.
- جلالی، داریوش. (۱۳۹۲). مقایسه اثربخشی آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی و آموزش شناختی-رفتاری بر استرس شغلی و متغیرهای همبسته با آن در کارکنان شرکت‌های خدمات‌رسان. رساله دکتری روان‌شناسی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اصفهان.
- جلالی، داریوش، آقایی، اصغر، طالبی، هوشنگ، مظاهری، محمدعلی. (در حال انتشار). الگوی ساختاری نقش میانجی ذهن آگاهی در پیوند بین استرس شغلی و پیامدهای آن. *فصلنامه دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*.

سعیدی نژاد، سعید. (۱۳۸۶). رفتارهای شهروندی و ضد شهروندی سازمانی در جهاد دانشگاهی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

تیزدل، جان دی. (۱۳۸۰). رابطه شناخت و هیجان: ذهن موقعیتی در اختلال‌های خلقی. در دیوید، ام. کلارک و کریستوفر، ج. فربورن (ویراستاران)، رفتاردرمانی شناختی: دانش و روش‌های کاربردی، ترجمه حسین کاویانی (صص. ۱۵۴-۱۱۳)، تهران: موسسه مطالعات علوم شناختی.

سپهری، سهراب. (۱۳۸۱). هشت کتاب، چاپ هجدهم، تهران: انتشارات طهوری. شیفر، ریچارد، مندنهال، ویلیام و آت، لایمن. (۱۳۸۹). مقدمه‌ای بر بررسی‌های نمونه‌ای، ترجمه ناصر ارقامی، احمد سنجری و ابوالقاسم بزرگ‌نیا. مشهد: انتشارات دانشگاه فردوسی.

گل‌پرور، محسن، رفیع‌زاده، پروین دخت. (۱۳۸۸). الگوی ارتقای رفتار شهروندی سازمانی از طریق نگرش‌های شغلی، رشد حرفه‌ای، حمایت رهبری و توانمندسازی. فصلنامه بصیرت، ۴۴، ۴۷-۲۷.

گل‌پرور، محسن، نادى، محمدعلی. (۱۳۸۸). رابطه‌ی شناخت عدالت و رفتارهای مشتری مداری در پرستاران. فصلنامه مدیریت سلامت، ۱۲ (۳)، ۷۰-۶۱.

گل‌پرور، محسن، نیری، شیرین و مهداد، علی. (۱۳۸۹). الگوی پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزش‌های اخلاقی. فصلنامه روان‌شناسی کاربردی، ۴ (۱)، ۲۵-۷.

مولوی، جلال‌الدین. (۱۳۷۷). مثنوی معنوی (۷ جلد)، شرح و تفصیل کریم زمانی. تهران: انتشارات اطلاعات.

لاتین

Anicha, C. L., Ode, S., Moeller, S. K., & Robinson, M. D. (2012). Toward a cognitive view of trait mindfulness: distinct cognitive skills predict its observing and nonreactivity facets. *Journal of Personality, 80* (2), 255-285.

Arch, J. J., & Craske, M. G. (2006). Mechanisms of mindfulness:

- emotion regulation following a focused breathing induction. *Behaviour Research and Therapy*, 44, 1849–1858.
- Arch, J. A.. & Craske, M. G. (2010). Laboratory stressors in clinically anxious and nonanxious individual: the moderating role of mindfulness. *Behaviour Research and Therapy*, 48 (6), 495-505.
- Bamber, M. R. (2006). *CBT for occupational stress in health professionals: introducing a schema– focused approach*, New York: Routledge.
- Bond, F. W.. & Bunce, D. (2000). Mediators of change in emotion-focused and problemfocused worksite stress management interventions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 156–163.
- Bowling, N. A.. & Gruys, M. L. (2010). Overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior. *Humann Resource Management Review*, 20 (1), 54-61.
- Cohen, A. (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 105–118.
- Dalal, R. S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1241–1255.
- De Jonge, J., & Dormann, K. (2003). The DISC model: Demand-induced strain compensation mechanisms in job stress. In M. F. Dollard, A. H. Winefield, & H. R. Winefield (Eds.), *Occupational stress in the service professions* (Pp.43-74). London: Taylor & Francis.
- De Jonge, J., & Peeters, M. C. (2009). Convergence of self-reports and coworker reports of counterproductive work behavior: A cross-sectional multi-source survey among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*, 46, 699–707.
- Dewe, P. J., O’Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (2010). *Coping with work stress: A review and critique*. The Atrium: A John Wiley & Sons, Ltd.
- Feldman, G., Dunn, E., Stemke, C., Bell, K., & Greeson, J. (2014). Mindfulness and rumination as predictors of persistence with a distress tolerance task. *Personality and Individual Differences*, 56, 154-158.
- Flaxman, P. E., & Bond, F. W. (2010). A randomised worksite

- comparison of ACT and stress inoculation training. *Behaviour Research and Therapy*, 48, 816-820.
- Fox, S., & Spector, P. E. (2006). The many roles of control in a stressor- emotion theory of counterproductive work behavior. In L. Pamela, P. L. Perrewe, & D. C. Ganster (Eds), *Research in occupational stress and well being* (Pp. 140-171). Oxford: Elsevier.
- 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, 291-309.
- Garland, E. L., Gaylord, S. A., & Fredrickson, B. L. (2011). Positive reappraisal mediates the stress-reductive effects of mindfulness: *An upward spiral process. Mindfulness*, 2, 59-67.
- Hall, G. C., Hong, J. J., Zane, N. W., & Meyer, O. L. (2011). Culturally competent treatments for Asian Americans: The relevance of mindfulness and acceptance- based psychotherapies. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 18 (3), 215-231.
- Hua Yen, Ch., & Yu Teng, H. (2012). The effect of centralization on organizational citizenship behavior and deviant workplace behavior in the hospitality industry. *Tourism Management*, 36, 401-410.
- Jain, A. K., & Cooper, C. L. (2012). Stress and organisational citizenship behaviours in Indian business process outsourcing organizations. *IIMB Management Review*, 24 (3), 155-163.
- Kabat-Zinn, J. (2000). Indras net at work: the mainstreaming of using mindfulness based cognitive behavior therapy for emotional tolerance and mood relief. In S. Watson, & K. Batchelor (Eds), *The psychology of awalking: Buddhism, science, and our day- to- day lives* (Pp. 225-249). Nork Beach, Me: Weiser.
- Kabat-Zinn, J. (2005). *Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain and illness*. New York: Dell Publishing.
- Keogh, M., Bond, F. W., & Flaxman, P. E. (2006). Improving academic performance and mental health through a stress management intervention: Outcomes and mediators of change. *Behaviour Research and Therapy*, 44, 339-357.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.
- Ledlev, D. R., Marx, B. P. & Heimberg, R. G. (2005). *Making cognitive- behaviora therapy: Clinical process for new*

- practitioners*. New York: Guilford.
- Leory, H., Anssel, F., Dimitrova, N. G., & Sels, L. (2013). Mindfulness, authentic functioning, and work engagement: A growth modeling approach. *Journal of Vocational Behavior*, 82 (3), 238-247.
- Liu, Y., & Perrewe, P. L. (2005). The role of emotion in employee counterproductive work behavior: Integrating the psychoevolutionary and constructivist perspective. In Ch. J. Hartel, W. J. Zerbe, & N. M. Ashkanasy (Eds), *Emotions in organizational behavior*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lopez- Dominguez, M., Enache, M., Sallan, J. M., & Simo, P. (2013). Transformational leadership as an antecedent of change- oriented organizational citizenship behavior. *Journal of Business Research*, 66 (10), 2147-2152.
- MacLane, Ch. M., & Walmsley, Ph. T. (2010). Reducing counterproductive work behavior through employee selection. *Human Resource Management Review* 20, 62-72.
- Meriac, J. P. (2012). Work ethic and academic performance: Predicting citizenship and counterproductive behavior. *Learning and Individual Differences*, 22 (4), 549-553.
- Ndubisi, N. O. (2012). Mindfulness, reliability, pre- emptive conflict handling, customer orientation and outcomes in Malaysia's healthcare sector. *Journal of Business Research*, 65, 537-543.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Beth Pain, J., & Bachrach, D. G. (2000). Empirical literature and suggestions for future research. *Journal Of Management*, 26 (3), 513-26.
- Rout, U. R., & Rout, J. K. (2002). *Stress management for primary health care professionals*. New York: Kluwer Academic Publishers.
- Santos, M. C., Barros, L., & Carolino, E. (2010). Occupational stress and coping resources in physiotherapists: a survey of physiotherapists in three general hospitals. *Physiotherapy*, 96, 303-310.
- Scherer, K. T., Bavsinger, M., Zolynskv, D., & LeBreton, J. M. (2013). Predicting counterproductive work behaviors with sub-clinical psychopathy: Beyond the Five Factor Model of personality. *Personality and Individual Differences*, 5 (3), 300-305.
- Segal, Z. V., Williams, J. M. G., & Teasdale, J. D. (2002). *Mindfulness-based cognitive therapy for depression: A new*

- approach to preventing relapse*. New York: Guilford Press.
- Shao, R., & Skarlicki, D. P. (2009). The role of mindfulness in predicting individual performance, *Canadian Journal of Behavioral Science*, 41 (4), 195-201.
- Shonin, E., Van Gordon, W., Slade, K., & Griffiths, M. D. (2013). Mindfulness and other Buddhist-derived interventions in correctional settings: A systematic review. *Aggression and Violent Behavior*, In press.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior (CWB) and organizational citizenship behavior (OCB). *Human Resource Management Review*, 12 (2), 269–292.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2009). Counterproductive work behavior and organisational citizenship behavior: Are they opposite Forms of active behavior? *Applied Psychology: An International review*, 59 (1), 21–39.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2010). Theorizing about the deviant citizen: An attribution explanation of the interplay of organizational citizenship and counterproductive work behavior. *Human Resources Management Review*, 20, 132-143.
- Sun Jung, H., & Hyun Yoon, H. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (2), 369-378.
- Teasdale, J. D. (1993). Emotion and two kinds of waning: Cognitive therapy and applied cognitive science. *Behavior research and therapy*, 31, 339-345.
- Valentine, S., Godkin, L., & Varca, Ph. L. (2010). Role conflict, mindfulness, and organizational ethics in an education-based healthcare institution. *Journal of Business Ethics*, 94, 455–469.
- Varra, A. A., Drossel, C., Hayes, S. C. (2009). The use of metaphor to establish acceptance and mindfulness. In F. Didonna (Ed), *Clinical handbook of mindfulness* (Pp. 111-124). New York: Springer.
- Williams, K. (2006). Mindfulness-based stress reduction (MBSR) in a worksite wellness program. In R. R. Baer (Ed.), *Mindfulness based treatment approaches: Clinicians guide to evidence base and applications*(Pp. 361-376). New York: Academic press.

Zaman, G., Ali, N., & Afridi, F. (2006). Relationship between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Empirical evidence from Pakistani Banks. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 4 (1), 1-8.

