

پیش بینی رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران براساس منبع کنترل و ادراک استرس شغلی

Predicting deviant behaviors directed to organization and colleagues based on locus of control and perception of job stress

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۲/۱۸، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۶/۱۲/۰۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۳/۱۱

S. Ghasemzadeh., (Ph.D), M.S. Hosseini., (Ph.D Student), & A. Valinejad., (Ph.D Student)

سوگند قاسمزاده^۱، منیره السادات حسینی^۲، آرزو والی نژاد^۳
چکیده

Abstract

The purpose of this research was to predict deviant behaviors directed to organization and colleagues based on locus of control and perception of job stress. The design of the study was descriptive-correlational and the sample was all the employees of Education Organization of Tehran in summer 2016. The instruments were as follow: Locus of Control Questionnaire (Rotter, 1966), Job Stress (Spector and Jex, 1998) and Deviant Behavior Questionnaire directed to organization and colleagues (Bennett and Robinson, 2000). Data were analyzed step by step using Pearson correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The findings revealed that there was a significant positive relationship between locus of control and deviant behaviors (organization and colleagues) ($p < 0.01$) and perception of job stress and deviant behaviors (organization and colleagues) ($p < 0.01$). Moreover, the results of stepwise multiple regression revealed that perception of job stress and locus of control could predict variance of deviant behaviors (organization and colleagues) up to 6.7% ($p < 0.01$ & $f = 11.956$). Based on the obtained results it can be concluded that employing people with internal locus of control will decrease deviant behaviors (directed to organization and colleagues).

Key Words: locus of control- perception of job stress- deviant behaviors (organization and colleagues).

این پژوهش با هدف پیش‌بینی رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران براساس منبع کنترل و ادراک استرس شغلی به مرحله اجرا درآمد. پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی-همبستگی محسوب می‌شود. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان مناطق نوزده گانه آموزش و پرورش تهران در تابستان ۱۳۹۵ تشکیل دادند، که از میان آن‌ها ۲۷۳ نفر به شیوه در دسترس انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش پرسشنامه منبع کنترل (راتر، ۱۹۶۶)، استرس شغلی (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸) و پرسشنامه رفتارهای انحرافی (بننت و رابینسون، ۲۰۰۰) معطوف به سازمانی و معطوف به همکاران بود. داده‌ها از طریق روش‌های ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام مورد تحلیل قرار گرفتند و یافته‌ها نشان دادند که، منبع کنترل با رفتار انحرافی (همکاران و سازمان) ($P < 0/01$)، و ادراک استرس شغلی با رفتارهای انحرافی (سازمان و همکاران) ($P < 0/01$) دارای رابطه مثبت و معنادار هستند. علاوه بر این نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام نشان داد که طی دو گام ادراک استرس شغلی و منبع کنترل توانسته‌اند تا ۷/۶ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی (سازمان و همکاران) ($P < 0/01$ و $F = 11/956$) را پیش‌بینی کنند. براساس نتایج پژوهش حاضر می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که استخدام افراد با منبع کنترل درونی باعث کاهش رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) خواهد شد.

واژه‌های کلیدی: ادراک استرس شغلی - رفتارهای انحرافی (سازمان و همکاران) - منبع کنترل.

۱. نویسنده مسئول: استادیار گروه روان‌شناسی و آموزش کودکان استثنایی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی،

دانشگاه تهران، تهران، ایران، S.Ghasemzadeh@ut.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری روانشناسی عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

۳. دانشجوی دکتری روانشناسی عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج

مقدمه

مفهوم رفتارهای انحرافی^۱، از چالش برانگیزترین رفتارها در محیط کار است (گل پرور، دهقان و مهداد، ۲۰۱۴)، که بسیاری از توجهات را در دو دهه اخیر به خود جلب کرده است (یلدیز و الپکن،^۲ ۲۰۱۵). در پژوهشی محققین نشان داده اند که به طور میانگین ۷ درصد درآمد سازمان‌ها با رفتارهای انحرافی کارمندان ازدست می‌رود (کریستین و ایس،^۳ ۲۰۱۴). با توجه به مقادیر انبوهی از منابع که هر ساله در سازمانها در نتیجه رفتارهای انحرافی از بین می‌رود، تعیین عوامل پیش بینی کننده رفتارهای انحرافی اولویت مهمی در تحقیقات سازمانی است (اونیل و هاستینگ،^۴ ۲۰۱۱). رفتارهای انحرافی یا رفتارهایی از قبیل دزدی، عدم حضور بر سرکار بدون علت، ارتکاب تخلف‌های گسترده، و نقض هنجارهای سازمانی از سوی کارکنان می‌تواند تاثیرات نامطلوبی بر فرد و سازمان داشته باشند. اینگونه رفتارها سبب وارد آمدن خسارات مالی و حتی جانی بسیاری به خود فرد، همکاران وی و سازمان و به طور کلی جامعه می‌شوند (باربارانیلی، فیدا و گوالندری،^۵ ۲۰۱۳) به همین دلیل، مفهوم رفتار انحرافی، بسیاری از توجهات را در دو دهه اخیر به خود جلب کرده است (یلدیز و الپکن، ۲۰۱۵). به طوری که بسیاری از سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا رفتارهای انحرافی کارکنان را هنگام استخدام آنها پیش بینی کنند (مونت، ایلیس و جانسون،^۶ ۲۰۰۶). بنابراین فهم اینگونه رفتارها و ارتباط آن‌ها با نگرش‌های کاری، نتایج قابل توجهی را به بار می‌آورد. براساس نظریه تبادل اجتماعی (بلاو،^۷ ۱۹۶۹)، ادراکات، سب نگرش و نگرشها مبنای رفتار می‌شوند. با توجه به این موارد، ویژگی‌ها، ادراکات، انتظارات و احساسات شخصی می‌توانند نگرشهای منفی به سوی کار و سازمان ایجاد کنند که نتیجه‌ی عامل بیرونی و عینی آن، رفتار است (یلدیز و الپکن، ۲۰۱۵). بنابراین چند دهه تلاش پژوهشی به شناسایی و معرفی عوامل مختلف شخصی (عوامل جمعیت شناختی، شخصیتی، هیجانی و شناختی) و موقعیتی (سازمانی و شغلی) که هر یک به نوعی می‌توانند زمینه کاهش یا افزایش رفتارهای انحرافی را پدید آورند، منجر شده است (بی بی، کریم و اودین،^۸ ۲۰۱۳؛ اسمیتی کرای،^۹ ۲۰۱۴؛ منارد، برون و ساوی،^{۱۰} ۲۰۱۱؛ زریبی و سوای،^{۱۱} ۲۰۱۳؛ وانگ، لانگ و ژو،^۱ ۲۰۱۲).

1. Deviant Behaviors
2. Yildiz & Alpan
3. Christian & Ellis
4. O'Neill & Hastings
5. Barbaranelli, Fida, & Gualandri
6. Mount, Ilies & Johnson
7. Belav
8. Bibi, Karim & Ud Din
9. Smithikrai
10. Ménard, Brunet & Savoie
11. Zribi & Souai

پیش بینی رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران براساس منبع کنترل و ادراک استرس شغلی

امروزه بر همگان واضح است که در محل کار، وجود استرس اجتناب ناپذیر است به طور مثال تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد و کاهش یا افزایش نیروی انسانی یا ابهام نقش، گرانباری و سبکباری نقش، تعارض نقش، بی عدالتی‌های ادراک شده و... موضوع‌هایی هستند که به شکلی بر افراد فشار آورده و آنها را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌نمایند. اینکه کارکنان - مهم ترین دارایی هر سازمانی است و نقش مهم و موثری در پیشبرد اهداف سازمانی دارند، برای مدیران سازمان‌ها روشن است. کارکنانی که استرس کمتری را تجربه می‌کنند، عملکرد بهتر و با کیفیت تری دارند؛ اما زمانی که استرس شغلی افراد افزایش پیدا می‌کند و نیازهای اساسی کارکنان نیز نادیده گرفته می‌شود، سازمان باید شاهد افزایش غیبت، تاخیر، کارشکنی، ضررهای مالی، تولیدات بی کیفیت، بهره وری پایین و همچنین کاهش انگیزه، رضایت، تعهد و دبستگی شغلی در افراد باشد. به بیان دیگر، ادراک استرس‌های شغلی می‌تواند رفتارهای انحرافی را در پی داشته باشد (آفتاب و جاوید، ۲۰۱۲). در واقع، بر اساس رویکرد استرس - عدم تعادل - جبران^۱، بر هم خوردن تعادل با تهدید بقا رابطه دارد و به همین دلیل دارای ماهیت انگیزشی است. بنابراین وقتی افراد احساس کنند که استرس شغلی موجب برهم خوردن تعادل روانی و جسمی آنها شده است، در صورتی که قادر به مقابله کارآمد با استرس تجربه شده نباشند، یکی از گزینه‌های رفتاری آنها می‌تواند رفتارهای انحرافی باشد (گل پرور، کامکار و جوادیان، ۲۰۱۲). نگاهی به پژوهش‌های قبلی نشان می‌دهد که در میان همبسته‌های رفتارهای انحرافی (اعم از رفتارهای انحرافی معطوف به افراد و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان) ادراک استرس شغلی حضوری دائمی دارد (رابرتز^۳، ۲۰۱۲؛ تایلور^۴، ۲۰۱۲؛ وان چارسولد، والکر و اسکارلیسکی^۵، ۲۰۱۰؛ آفتاب و جاوید، ۲۰۱۲).

شخصیت به طور بالقوه بر فرآیند رفتارهای انحرافی اثر می‌گذارد به این ترتیب که می‌تواند ادراکات افراد، ارزیابی آنها از محیط، اسناد آنها از علل حوادث، پاسخ‌های هیجانی شان و توانایی آنها در جلوگیری از پرخاشگری و نشان دادن رفتارهای انحرافی اثر بگذارد (اسپکتور^۶، ۲۰۱۱). رفتارهای انحرافی احتمالاً بیشتر توسط ویژگی‌های شخصیتی تحت تاثیر قرار می‌گیرد تا عوامل مربوط به توانایی زیرا افراد به طور آگاهانه انتخاب می‌کنند که در این رفتارها درگیر شوند (مونت و همکاران، ۲۰۰۶). بنابراین ادراک و واکنش افراد به شرایط و محیط کاری، تابعی از شخصیت، باورها، ارزش‌ها، نگرش‌ها، اهداف و تجارب آنها است، منبع کنترل^۷، خصیصه‌ای

1. Wang, Long & Zhou
2. Stress-non. equilibrium-compensation Approach
3. Roberts
4. Taylor
5. Van Jaarsveld, Walker & Skarlicki
6. Spector
7. locus of control.

شخصیتی است (راتر^۱ ۱۹۶۶ به نقل از سروستاوا^۲، ۲۰۱۲؛ وی و اسای^۳، ۲۰۱۱). افراد با منبع کنترل بیرونی^۴ رویدادها را ورای کنترل خود ادراک می‌کنند و نتایج را به شانس و یا تحت کنترل محیط نسبت می‌دهند و افراد با منبع کنترل درونی^۵ بر این باورند که می‌توانند از طریق پاداش‌ها، توانایی‌ها^۶ و مهارت‌ها^۷ و خصیصه‌هایشان بر نتایج اثر بگذارند (آپرل و اِهرانی و پیترز^۸، ۲۰۱۲). بنابراین افراد با منبع کنترل بیرونی بیشتر مرتکب رفتارهای انحرافی می‌شوند، زیرا این رفتارها را بیشتر قابل قبول می‌دانند (اوبرین^۹، ۲۰۰۴ نقل از حفیظ^{۱۰}، ۲۰۱۲)، در واقع طبق نظریه توازن^{۱۱} (متوازن سازی کنترل) تایتلی (۱۹۹۵) هر عاملی که از جانب محیط اطراف، بالخصوص از جانب انسان‌های دیگر، به فرد فشار وارد کند و موجب شود تا فرد احساس کند کنترلش بر خود، دیگران و شرایط به مخاطره افتاده، می‌تواند به طور بالقوه موجب گرایش به رفتارهای انحرافی شود (نوفزیر^{۱۲}، ۲۰۱۰).

پژوهش‌ها نشان دادند که افراد با منبع کنترل درونی، بهتر از اشخاص با منبع کنترل بیرونی به مقابله با رویدادهای محیط کار (ادراک حمایت سازمانی، ادراک استرس شغلی) می‌پردازند، یا با آنها سازگار می‌شوند (بنسون و دیتز^{۱۳}، ۱۹۹۲؛ استینهاوزن و سچیندلر و استفان^{۱۴}، ۱۹۸۳ به نقل از مسعودنیا، ۱۳۸۶؛ آپرل و اِهرانی و پیترز^{۱۵}، ۲۰۱۲). برخی دیگر از پژوهش‌ها نشان داده‌اند که منبع کنترل درونی، ادراک مثبت‌تر و تصمیم‌گیری اخلاقی‌تری نسبت به شرایط سخت دارند. این در حالی است که منبع کنترل بیرونی ادراک منفی و از لحاظ اخلاقی ضعیف‌تر عمل می‌کنند، در نتیجه به احتمال بیشتری درگیر رفتارهای انحرافی می‌شوند (فالون و باترفیلد^{۱۶}، ۲۰۰۵ به نقل از راگجان^{۱۷}، ۲۰۰۹).

1. Rotter.
2. Srivastava.
3. Wie & Si
4. external locus of control.
5. internal locus of control.
6. ability
7. skills
8. April, Dharani & Peters.
9. O'Brien
10. Hafiz
11. control balance theory
12. Nofziger
13. Benson & Deeter.
14. Steinhhausen, Schindler, & Stephan.
15. April, Dharani, & Peters.
16. O Fallon & Butterfield.
17. Rogojan.

روش

مطالعه حاضر یک مطالعه توصیفی-همبستگی محسوب می‌شود. از آنجایی که هدف اصلی در پژوهش حاضر بررسی رابطه بین منبع کنترل و ادراک استرس شغلی با رفتارهای انحرافی است، از روش پژوهش همبستگی استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان مناطق نوزده گانه آموزش و پرورش تهران در تابستان ۱۳۹۵ به تعداد ۱۸۷۸ نفر تشکیل داده است. سازمان آموزش و پرورش شهر تهران دارای ۱۹ منطقه است که با استفاده از روش تصادفی، از بین نواحی پنج‌گانه تهران، از شمال، مناطق (۱ و ۲)، از شرق، مناطق (۱۳ و ۱۵)، از جنوب، مناطق (۱۶ و ۱۹)، از غرب، مناطق (۹ و ۵) و از مرکز، مناطق (۱۰ و ۱۱) به عنوان نمونه انتخاب شدند. کارکنان اداری در این مناطق برابر با ۸۹۶ نفر می‌باشند. از جامعه آماری مورد اشاره، بر اساس جدول تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری (میچل و جولی، ۲۰۰۷، ص ۲۳۵)، تعداد ۲۶۵ نفر برای تحقیق مناسب بود، ولی برای کنترل نرخ پاسخدهی تعداد نمونه به ۲۹۰ نفر افزایش یافت و در نهایت ۲۷۳ پرسشنامه تکمیل و عودت گردید که بالاتر از حجم نمونه تعیین شده بود. انتخاب نمونه‌های پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس صورت گرفت. پرسشنامه‌ها توسط پژوهشگران مقاله در روز و ساعت اداری در مناطق انتخاب شده و با تایید مدیر منطقه در بین کارمندان در بخش‌های مختلف اداری با اعلام ۲ ساعت زمان برای پاسخگویی توزیع و سپس به ترتیب توزیع، جمع‌آوری گردید. موافقت شخصی برای شرکت در پژوهش و پاسخگویی به پرسشنامه‌های پژوهش لحاظ گردید و هر یک از پاسخگويان در صورت عدم تمایل به سادگی از شرکت در پژوهش کناره‌گیری می‌کرد و داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش فقط در راستای اهداف و فرضیه‌های پژوهش مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

ابزارهای پژوهش

۱- پرسشنامه رفتارهای انحرافی: در این پژوهش رفتارهای انحرافی، به کمک نمره ای که آزمودنی‌ها از پرسشنامه یازده سؤالی بنت و رابینسون (۲۰۰۰) کسب می‌نمایند، سنجیده شده است. که رفتارهای انحرافی معطوف به افراد (هفت سوال) و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان (هشت سوال) را مورد سنجش قرار می‌دهد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این پرسشنامه، شش درجه ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) می‌باشد. دامنه امتیازات کل از ۱۵ تا ۹۰ می‌باشد، که امتیازات بالاتر نشانگر رفتارهای انحرافی بالاتر می‌باشد. گل پرور، ادیبی و مصاحبی، ۱۳۸۹؛ گل پرور، نیری و مهداد، (۱۳۸۷) طی چندین مطالعه آن را در ایران روایی سنجی و پایایی سنجی نموده‌اند، استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه در این پژوهش بر مقیاس شش درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) پاسخ داده شد و از روایی و پایایی مطلوبی در ایران برخوردار است، به ترتیبی که گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷، ۱۳۸۹) با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، روایی سازه آن را مستند ساخته و پایایی ۰/۸۵ را برای آن گزارش نموده‌اند. در پژوهش حاضر

آلفای کرونیخ برای رفتارهای انحرافی معطوف به افراد، معطوف به سازمان و کل پرسشنامه به ترتیب برابر با ۰/۸، ۰/۸۵ و ۰/۸۷ به دست آمد.

۲- پرسشنامه استرس شغلی ادراک شده: برای سنجش استرس شغلی ادراک شده از

پرسشنامه ۱۱ سؤال معرفی شده توسط (جکس و اسپکتور، ۱۹۹۸) که مقیاس پاسخ‌گویی آن پنج درجه‌ای (چندین بار در روز= ۵ تا کمتر یک بار در ماه یا هرگز= ۱) است استفاده به عمل آمد. سوالات این پرسشنامه به ارزشیابی محدودیت‌هایی سازمانی می‌پردازد که با عملکرد شغلی تداخل می‌کنند. محدودیت‌های موقعیتی متداول در سازمان‌ها شامل تجهیزات معیوب، اطلاعات ناکامل یا نارسا و یا مزاحمت‌های دیگران هستند. هر سوال یکی از محدودیت‌ها را و مجموع تمام سوالات نشان دهنده نمره کل در این مقیاس است (جکس و اسپکتور، ۱۹۹۸). به رغم آنکه محدودیت‌های موقعیتی به عنوان یک متغیر واحد عمل می‌کنند، سوالات جداگانه این مقیاس را نمی‌توان به منزله اشکال موازی یک سازه زیربنایی واحد در نظر گرفت. برای مثال، داشتن تجهیزات ناقص با ایجاد مزاحمت از سوی همکاران معادل نیست. به عبارت دیگر، این مقیاس یک مقیاس نشانگر علی است و برآورد اعتبار آن از نوع هماهنگی درونی به عنوان یک معیار نامناسب است. اگرچه ضریب آلفای این مقیاس (OCS) کاملاً مناسب گزارش شده است (۰/۸۵)، اما باید این نکته را در نظر داشت که این محدودیت‌ها به سازمان یا دست کم به ادراک از آن مربوط می‌شوند. به هر حال، برای محاسبه نمره فرد در این مقیاس، نمره تمام گویه‌ها با هم جمع می‌شوند و فرض بر آن است که هرچه نمره فرد بیشتر باشد، محدودیت‌ها بیشترند (جکس و اسپکتور، ۱۹۹۸). اسپکتور و جکس (۱۹۹۸) ضمن تایید روایی سازه ابزار، پایایی آن را با روش آلفای کرونیخ ۰/۷۹ گزارش کردند. حسینی، مهداد و گل پرور (۱۳۹۲) پایایی ابزار را با روش آلفای کرونیخ ۰/۹۱ گزارش کردند. در پژوهش حاضر آلفای کرونیخ این پرسشنامه برابر با ۰/۹۱ به دست آمد.

۳- پرسشنامه منبع کنترل: برای سنجش مکان کنترل، از پرسشنامه بیست و نه سؤال معرفی

شده توسط راتر (۱۹۶۶) به نقل از عسگری، (۱۳۸۸) ارائه شده، استفاده به عمل آمد. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه به صورت دوگزینه‌ای است (در هر سوال یک گزینه مربوط به منبع کنترل درونی و یک گزینه به منبع کنترل درونی اختصاص دارد). شش سوال از بیست و نه سوال این پرسشنامه سوالاتی هستند که در محاسبه امتیازات به کار گرفته نمی‌شوند (عسگری، ۱۳۸۸). با در نظر داشتن این امر و با توجه به امتیازدهی صفر به گزینه‌های کنترل درونی و امتیاز ۱ به گزینه‌های کنترل بیرونی امتیازات از ۰ تا ۲۳ در نوسان است و هرچه امتیازات بالاتر باشد، نشان دهنده گرایش به مکان کنترل بیرونی است. در پژوهش‌های گذشته شواهد گسترده‌ای از روایی و پایایی این پرسشنامه ارائه شده است. برای نمونه در پژوهشی که توسط نوویکی و استرلیند (۱۹۷۳) به نقل از عسگری، (۱۳۸۸) روی دو نمونه از دانشجویان انجام شده، مقیاس راتر با مقیاس نوویکی^۵ استرلیند (۱۹۷۳) به نقل از عسگری، (۱۳۸۸) همبسته گردیده است. نمونه اول شامل ۷۶ نفر بوده و ضریب همبستگی بین پرسشنامه راتر و نوویکی-استرلیند برابر با ۰/۶۱ محاسبه گردید که در سطح ۰/۰۱ معنادار بوده است. همچنین در نمونه دوم که شامل ۴۷

پیش بینی رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران براساس منبع کنترل و ادراک استرس شغلی

نفر بوده است، ضریب همبستگی برابر با $0/31$ و در سطح $0/01$ معنادار بوده است (پراهنی، 1382 به نقل از عسگری، 1388). پایایی حد متوسط ضریب پایایی این مقیاس در حدود $0/70$ بوده است. ضرایب پایایی این مقیاس با روش بازآزمایی در فواصل یک ماه یا دو ماه در همان سطح بوده است. اما مقدار آن تابع فاصله زمانی بازآزمایی، شرایط اجرای آزمون و نوع گروه مورد آزمایش است (آناستازی، 1975 به نقل از عسگری، 1388). در مطالعات متعدد دیگری نیز پایایی این مقیاس (راتر، 1966 به نقل از عسگری، 1388) با روش بازآزمایی محاسبه و بین $0/49$ تا $0/39$ گزارش شده است (عسگری، 1388). - در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با $0/72$ به دست آمد.

روش تحلیل داده‌ها

داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفتند. در سطح توصیفی از جدول توزیع فراوانی برای متغیرهای جمعیت شناختی، جدول شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکندگی برای ارائه وضعیت متغیرهای پیش‌بین و ملاک پژوهش استفاده شده است. در سطح استنباطی نیز از تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده به عمل آمد. کلیه‌ی تحلیل‌های صورت گرفته با نرم افزار آماری¹ SPSS نسخه 18 انجام شده است.

یافته‌های پژوهش

از کل اعضای نمونه 103 نفر زن (معادل $37/73$ درصد) و 170 نفر مرد (معادل $62/27$ درصد) بودند. اکثریت اعضای نمونه، یعنی 193 نفر (معادل $70/69$ درصد) دارای تحصیلات لیسانس، 43 نفر (معادل $15/75$ درصد) فوق لیسانس و بالاتر، 27 نفر (معادل $9/89$ درصد) فوق دیپلم و 10 نفر (معادل $3/67$ درصد) دیپلم بودند. اکثریت اعضای نمونه، یعنی 95 نفر (معادل $34/80$ درصد) دارای سابقه کاری $10-15$ سال، 56 نفر (معادل $20/51$ درصد) بیشتر از 20 سال، 50 نفر (معادل $18/31$) کمتر از 5 سال، 48 نفر (معادل $17/58$ درصد) $15-20$ سال و 24 نفر (معادل $8/80$ درصد) $5-10$ سال بودند.

در این بخش ابتدا جداول مربوط به یافته‌های توصیفی ارائه و سپس یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش ارائه گردیده است.

1. Statistical Package for Social Science (Version 18) .

جدول ۱: توزیع فروانی متغیرهای جمعیت شناختی (n=۲۷۳)

درصد	تعداد	متغیرها	
۶۲/۲۷	۱۷۰	مردان	جنسیت
۳۷/۷۳	۱۰۳	زنان	
۱۰۰	۲۷۳	جمع کل	
۳/۶۷	۱۰	دیپلم	سطح تحصیلات
۹/۸۹	۲۷	فوق دیپلم	
۷۰/۶۹	۱۹۳	لیسانس	
۱۵/۷۵	۴۳	فوق لیسانس و بالاتر	
۱۰۰	۲۷۳	جمع کل	
۱۸/۳۱	۵۰	کمتر از ۵ سال	سابقه کاری
۸/۸۰	۲۴	۵-۱۰ سال	
۳۴/۸۰	۹۵	۱۰-۱۵ سال	
۱۷/۵۸	۴۸	۱۵-۲۰ سال	
۲۰/۵۱	۵۶	بیشتر از ۲۰ سال	
۱۰۰		جمع کل	

جدول ۲: میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش (n=۲۷۳)

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳
۱	منبع کنترل	۷/۸۴	۳/۸۹	۱		
۲	ادراک استرس شغلی	۲/۶۳	۱	۰/۱۰۲	۱	
۳	رفتارهای انحرافی (سازمان و همکاران)	۱/۴۴	۰/۵۱	۰/۲۰۰**	۰/۲۲۶**	۰/۱۳*

* سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵

** سطح معناداری کمتر از ۰/۰۱

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، میانگین منبع کنترل برابر با ۷/۸۴، میانگین ادراک استرس شغلی برابر با ۲/۶۳ و میانگین رفتارهای انحرافی (سازمان و همکاران) برابر با ۱/۴۴ بوده است. منبع کنترل با رفتار انحرافی (همکاران و سازمان) ($P \leq 0/01$)، و ادراک استرس شغلی با رفتارهای انحرافی (سازمان و همکاران) ($P \leq 0/01$) دارای رابطه مثبت و معنادار هستند. از روش رگرسیون چندگانه به شیوه ی گام به گام در مواردی استفاده می‌شود که محقق قصد دارد متغیرهای پیش بین را به ترتیب قدرت پیش بینی از قوی ترین به ضعیف ترین متغیر پیش بین معنادار مرتب نماید. بنابراین، به منظور مشخص کردن قوی ترین متغیرها برای پیش بینی رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) از روش رگرسیون چندگانه به شیوه گام به گام استفاده شد.

پیش بینی رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران براساس منبع کنترل و ادراک استرس شغلی

جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام پیش بینی رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان

و همکاران) از طریق ادراک استرس شغلی و منبع کنترل متغیر ملاک:

رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) (n=۲۷۳)

گام ها	مقدار ثابت و متغیر پیش بین	B	SE	B	R	t	P	R2	R2	F
۱	مقدار ثابت	۱/۱۳۴	۰/۰۸۷			۱۳/۰۵۷	۰/۰۰۱	۰/۰۵۱		۱۴۳۲۲
	ادراک استرس شغلی	۰/۱۱۷	۰/۰۳۱	۰/۲۲۶	۰/۲۲۶	۳/۷۸۴	۰/۰۰۱	۰/۰۴۷		
۲	مقدار ثابت	۰/۹۷۲	۰/۱۰۱			۹/۶۴۱	۰/۰۰۱	۰/۰۸۲		۱۱/۹۵۶
	ادراک استرس شغلی	۰/۱۰۷	۰/۰۳۱	۰/۲۰۷	۰/۲۸۷	۳/۵۱۴	۰/۰۰۱	۰/۰۷۶		
	منبع کنترل	۰/۰۲۴	۰/۰۰۸	۰/۱۷۹	۰/۲۸۷	۳/۰۲۶	۰/۰۰۳	۰/۰۷۶		

**سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵

** سطح معناداری کمتر از ۰/۰۱

چنانچه در جدول ۲ مشاهده می شود، نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که طی دو گام، ادراک استرس شغلی و منبع کنترل قادر به پیش بینی رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) هستند ($P \leq 0/01$). یافته‌ها براساس تحلیل رگرسیون گام به گام نشان دهنده این است که ادراک استرس شغلی و منبع کنترل توانسته اند ۷/۶ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) را تبیین کنند، که از این میان ادراک استرس شغلی توانسته تا ۴/۷ درصد و منبع کنترل توانسته تا ۲/۹ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) را مضمول شوند. با توجه به مثبت بودن علامت ضریب بتای استاندارد ادراک استرس شغلی، می توان گفت با افزایش ادراک استرس شغلی میزان ارتکاب افراد به رفتارهای انحرافی افزایش می یابد. همچنین با توجه به مثبت بودن علامت ضریب بتای استاندارد منبع کنترل، می توان گفت افرادی که در آزمون منبع کنترل

نمره بالاتری می‌گیرند بیشتر مرتکب رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) خواهند شد و با توجه به اینکه هر چه نمره‌ی فرد در آزمون منبع کنترل بالاتر باشد گرایش او به کنترل بیرونی بیشتر می‌شود می‌توان گفت هر چه کارکنان از منبع کنترل بیرونی بیشتری برخوردار باشند بیشتر مرتکب رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) خواهند شد.

بحث و نتیجه گیری

نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که بین منبع کنترل و ادراک استرس با رفتارهای انحرافی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به این معنا که هر چقدر منبع کنترل بیرونی‌تر باشد احتمال دارد افراد دچار استرس بیشتری شوند و میزان ارتکاب به رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) افزایش پیدا خواهد کرد. در بررسی‌هایی که در پیشینه پژوهش‌های انجام شده صورت گرفت، شواهد پژوهشی کاملاً مرتبط با پژوهش حاضر در اختیار پژوهشگران پژوهش حاضر قرار نگرفت. با این حال یافته‌های پژوهش به طور نسبی با نظرات، ایده‌ها و برخی یافته‌های محققان و نظریه پردازان از جمله بی بی، کریم و اودین، ۲۰۱۳؛ اسمیتی کرای، ۲۰۱۴؛ منارد، برونس و ساوی، ۲۰۱۱؛ زریبی و سوآی، ۲۰۱۳؛ وانگ، لانگ و ژو، ۲۰۱۲، کسیدی و لانگ^۱، ۲۰۱۰، مارتین^۲ و همکاران، ۲۰۰۵، گل پرور و همکاران، ۲۰۱۲ همسویی‌های مستقیم و غیر مستقیمی را نشان می‌دهد.

عوامل شخصی بیشماری مانند سن، جنس، سابقه و تجربیات شغلی و ... بر ادراک از محیط کاری اثرگذار است. شخصیت به طور بالقوه بر فرآیند رفتارهای انحرافی اثر می‌گذارد؛ به این ترتیب که می‌تواند ادراکات افراد، ارزیابی آنها از محیط، اسنادشان از علل حوادث، پاسخ‌های هیجانی شان و توانایی آنها در جلوگیری از پرخاشگری و نشان دادن رفتارهای انحرافی اثر بگذارد (اسپکتور^۳، ۲۰۱۱). میزان بالای کنترل، با مکانیزم‌های مقابله کردن بهتر، عوارض، استقامت و عزت نفس بالاتر، اضطراب نمرات کمتر، ارتباط دارد (حاتمی و همکاران، ۱۳۸۹). در واقع کنترل بر زندگی آثار سودمندی دارد و سبب سازگاری روان شناختی بیشتر و کاهش مشکلات جسمی، روانی و رفتاری می‌شود. افرادی که منبع کنترل درونی دارند از اعتماد به نفس، خودکارآمدی و توان حل مسئله بالاتری برخوردارند. این امر باعث می‌شود این افراد از خود تصور مثبت تری داشته باشند و این امر در نهایت باعث می‌شود که آنان عکس

1. Cassidy & Long
2. Martin
3. Spector

پیش بینی رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران براساس منبع کنترل و ادراک استرس شغلی

العمل‌های مناسب تری به شرایط سخت و استرس زا داشته باشند (کسیدی و لانگ، ۲۰۱۰). افراد با منبع کنترل درونی نسبت به افرادی که دارای منبع کنترل بیرونی هستند، بیشتر می‌توانند با مشکلات مربوط به محیط و استرس‌های شغلی غلبه کنند، رضایت شغلی خود را افزایش داده و در محیط کار عملکرد عالی داشته باشند (مارتینو همکاران، ۲۰۰۵). کسانی که معتقدند تلاش‌های آنها می‌تواند امور را تغییر دهد، منبع کنترل آنها درونی است. اما افرادی که منبع کنترل بیرونی دارند، رویدادهای مثبت یا منفی را پیامد رفتار خود نمی‌دانند. بلکه آن را به شانس، سرنوشت، نفوذ افراد قدرتمند و عوامل محیطی ناشناخته و مهار نشدنی نسبت می‌دهند. افراد دارای منبع کنترل بیرونی؛ تکانه ای تر، بی اعتمادتر و تحریک پذیرترند. در حالی که افراد دارای منبع کنترل درونی دارای راهبردهای تصمیم‌گیری متفاوتی نسبت به افراد با منبع کنترل بیرونی می‌باشند. و افراد با منبع کنترل درونی رفتارهای سالم تری داشته و بهتر با مسائل و شرایط سخت بر می‌آیند (دمیر، دمیر، بلوت و هیسار، ۲۰۱۴).

بعلاوه افراد دارای منبع کنترل درونی به احتمال کمتری به علت عدم حمایت سازمانی دچار هیجان و بزهکاری‌ها می‌شوند. پژوهش‌ها نشان داده است افرادی که منبع کنترل درونی برخوردارند، کمتر از سازمان انتظار حمایت دارند؛ و میزان ارتکاب افراد به رفتارهای انحرافی کاهش میابد (مارتین و همکاران، ۲۰۰۵). همچنین زمانی که افراد بوسیله رویدادها و تغییرات آسیب‌زا مانند اخراج از کار دچار آشفتگی می‌شوند، مرکز کنترل آنها بیشتر به سمت بیرونی گرایش پیدا می‌کند زیرا نمی‌توانند کنترل زیادی بر محیط خود اعمال کنند. در تبیین دیگری می‌توان گفت از آنجایی که رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان می‌تواند کاملاً در خفا انجام شود. (مانند صرف نظر کردن از دادن اطلاعات مهم به سازمان یا استفاده شخصی از وسایل سازمان)، افراد با خیالی آسوده دست به این رفتارها می‌زنند. در صورتی که اگر فرد بداند تحت نظر هستند احتمال دارد که بیشتر رفتار خود را کنترل کند. اگر افراد در شرایط فشارزا، سازمان را حامی خود ببینند احتمالاً ارزیابی متفارتی از شرایط دارند. افراد دارای ویژگی منبع کنترل بیرونی در مقابل بیرونی در مقابل فشارهای شغلی مقاوم نیستند و تغییرات را خارج از کنترل خود می‌دانند، دارای استرس بیشتر هستند و کمتر در پی تغییر محیط و بهبود شرایط هستند این وضعیت خود می‌تواند در سازگاری شغلی آن‌ها نقش داشته باشد و دارای عملکرد منفی باشند (مولایی، یزدانبخش و کرمی، ۱۳۹۳).

تفاوت در ویژگی‌های فردی مانند شخصیت و شیوه سازگاری، مهم‌ترین عوامل در ایجاد استرس شغلی در افراد است. به عبارت دیگر، چیزی که برای یک نفر استرس‌زا است ممکن

است برای دیگری نباشد. ارتباط بین ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی (معطوف به سازمان و همکاران) را می‌توان این گونه تبیین کرد که ادراک عوامل استرس زا از فردی به فرد دیگر متفاوت است. چرا که افراد در شخصیت، نگرش، فرهنگ با هم متفاوتند. ادراک این عوامل باعث ایجاد فشار و تنش در افراد می‌شود و بهزیستی آنها را برهم می‌زند. بر اساس دو مدل ذکر شده افراد به دنبال تجربه استرس، هیجان منفی را نیز تجربه می‌کنند و در پی آن واکنش‌های هیجانی را نیز از خود بروز می‌دهند. این واکنش‌ها دامنه‌ای از واکنش‌های جسمانی (مانند فشار خون بالا) یا رفتاری (مانند رفتارهای مخرب و انحرافی) را در بر دارد. رفتارهای انحرافی و مخرب بطور جدی شکلی از رفتارهای تلافی جویانه و اعتراض گونه هستند که به واسطه شرایط شغلی و محیط کار انجام می‌شود و پاسخی به وجود عوامل استرس زا و فشار در محیط کار هستند (گل پرور و نیری و مهداد، 1387). در مجموع می‌توان گفت فرایند استرس شغلی، زنجیره‌ای از عوامل استرس‌زای شغلی محیطی و میزان ادراک استرس شغلی و واکنش‌های هیجانی نسبت به فشارهای شغلی است. در یک جمع بندی می‌توان چنین گفت که منبع استرس (سازمان یا افراد سازمان) می‌تواند تعیین کننده نوع رفتار انحرافی (سازمان یا همکاران) باشد. بنابراین منبع کنترل افراد می‌تواند با ادراک استرس رابطه داشته و هنگامی که آنان دچار ترس و نگرانی شوند و بر ادراک استرسشان افزوده خواهد شد؛ که همین امر می‌تواند افزایش رفتارهای انحرافی را نیز به دنبال داشته باشد. پیشنهاد می‌شود در خصوص دیگر ویژگی‌های شخصیتی مانند هوش هیجانی و همچنین در نظر گرفتن عوامل فردی مانند سن، سابقه کاری و نوع پست سازمانی و تاثیر این دسته متغیرها بر انواع رفتارهای انحرافی تحقیق و بررسی شود. همچنین به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد میشود که به سلامت و رفاه کارکنان خود بیشتر توجه کرده و فعالیت‌های آنان را ارزش نهاد و تشویق نمایند تا ضمن افزایش بهزیستی و سلامت کارکنان، افراد هم خود را نسبت به سازمان مسئول بدانند و عملکرد بهتری از خود نشان دهند. در پایان لازم به ذکر است این پژوهش صرفاً در میان کارکنان آموزش و پرورش شهر تهران انجام پذیرفته است. لذا در تعمیم یافته‌های این پژوهش به سایر سازمان‌های دیگر، اعم از مشابه و غیر مشابه، باید جوانب احتیاط را رعایت نمود. روش پژوهش در این تحقیق از نوع همبستگی بوده، که در روابط به دست آمده، نمی‌توان استنباط علی نمود. اگرچه در این پژوهش متغیرها با استفاده از معتبرترین آزمون‌ها ارزیابی شده‌اند اما این آزمون‌ها نیز از انتقادهایی که متوجه همه مقیاس‌های خود گزارش‌دهی هستند، مبرا نیستند.

منابع

- برزگر بفرویی، کاظم. و اربابی، یونس. (۱۳۹۴). رابطه بین منبع کنترل و تنیدگی شغلی با رضایت شغلی در معلمان مدارس استثنایی. مجله تعلیم و تربیت استثنایی. سال ۱۵، شماره ۱، فروردین، ص ۱۵-۲۴.
- حاتمی، حمیدرضا. محمدی، ناهید، ابراهیمی، سیدمحسن. و حاتمی، معصومه (۱۳۸۹). رابطه منبع کنترل و ویژگی‌های شخصیتی. مجله اندیشه و رفتار. دوره ۵، شماره ۱۸، زمستان. ص ۲۱-۳۰.
- حسینی، منیره، مهداد، علی، و گل پرور، محسن. (۱۳۹۲). تحلیل رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده با ادراک استرس شغلی و رفتارهای انحرافی براساس مدل معادلات ساختاری. مجله روان شناسی اجتماعی. ۸ (۲۸)، ۱۷-۲۹.
- عسگری، پرویز. (۱۳۸۸). راهنمای آزمون‌های روانشناختی. انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز، چاپ اول، ۳۸۷ ص.
- مسعود نیا، ابراهیم. (۱۳۸۶). رابطه بین منبع کنترل و استراتژی‌های مقابله در دانشجویان دانشگاه یزد. مطالعات روانشناختی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه الزهراء. دوره ۳، شماره ۴.
- مولایی، ع، یزدانبخش، ک، کرمی، ج، (۱۳۹۳). رابطه پنج عامل بزرگ شخصیت و منبع کنترل با سازگاری شغلی کارکنان شرکت گاز کرمانشاه. فصلنامه شخصیت و تفاوت‌های فردی. ۳ (۴)، ۱۰۷-۱۲۱.
- گل پرور، محسن. ادیبی، زهرا، و مصاحبی، محمدرضا. (۱۳۸۹). پیوند میان تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی نگاهی بر نقش منابع شغلی از دیدگاه کی مدل تعامل گرا. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان.
- گل پرور، محسن. نیری، شیرین، و مهداد، علی. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن: شواهدی برای مدل استرس فرسودگی (عدم تعادل) - جبران. یافته‌های نو در روانشناسی، ۲(۸)، ۱۹-۳۴.
- Aftab, H. & Javeed, A. (2012). *The Impact of Job stress on the Counterproductive Work Behavior (CWB): A Case Study from the Financial Sector of Pakistan*. Journal of Contemporary Research in Business, (4): 590-604.
- April, K., Dhararni B. & Peters K. (2012). *Impact of Locus of Control Expectancy on Level of Well-Being*. Review of European Studies. (2): 124-137.
- Barbaranelli, C., Fida, R., & Gualandri, M. (2013). *Assessing underproductive work behavior: A study on the dimensionality of CWB-HECKLISTTPM*. Journal of TPM. 20, (3): 235-248.

- Bibi, Z., Karim, J., & Ud Din, S. (2013). *Workplace incivility and counterproductive work behavior: Moderating role of emotional intelligence*. Pakistan Journal of Psychological Research, 28, 317-334.
- Cassidy T, Long C. (2010). *Problem-Solving style, stress and psychological illness: development of a multifactorial measure*. British Journal of clinical psychology, 35, 265-77
- Christian, J. S., Ellis, P. J. (2014). *The Crucial Role of Turnover Intentions in Transforming Moral Disengagement Into Deviant Behavior at Work*, Journal of Business Ethics 119:193° 208.
- Demir S, Demir SG, Bulut H, Hisar F (2014). *Effect of mentoring program on ways of coping with stress and locus of control for nursing students*. Asian Nursing Research, 8(4): 254-60
- Golparvar, M., Dehghan, S., & Mehdad, A. (2014). *Relationship between emotional exhaustion and deviant behaviors: Moderating role of big five personality traits*. International Journal of Scientific Research in Knowledge, 2(6), 285-296.
- Golparvar, M., Kamkar, M., & Javadian, Z. (2012). *Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behavioral outcomes: Introducing the job stress multiple functions approach*. International Journal of Psychological Studies, 4(4), 99-112.
- Martin, R., Thomas, G., Charles, K., Epitropaki, O. and Mcnamara, R. (2005), *The role of leader-member exchanges in mediating the relationship between locus of control and work reaction* .journal of Occupation and organizational psychology, Vol. 78, No.1, pp.141-147
- Mé nard, Julie; Brunet, Luc & Savoie, André (2011). *Interpersonal Workplace Deviance: Why do Offenders act out? A Comparative Look on Personality and Organizational Variables*. Canadian Journal of Behavioral Science, 43(4), pp. 309-317.
- Mitchel, M. and Ambrose, M L. (2007). *Abusive supervision and work place deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs*. Journal of Applied Psychology, 92 (4):1159-1168.
- Mojoyinola, J.K. (2008). *Effects of job stress on health, personal and work behaviour of nurses in public hospitals in ibadan metropolis, nigeria*. Ethno-Med. 2, (2):143-148.
- Nofziger, S. (2010). *A gendered perspective on the relationship between self-control and deviance*. Feminist Criminology, 5(1), 29-50.
- Oneill, T. A. & Hastings S. E. (2011). *Explaining workplace deviance behavior with more than just the "Big Five"*. Personality and Individual Differences. 50 , 268-273.
- Ozkan T, Lajunen T. (2005). *Multidimensional traffic locus of control scale (T-LOC): factor structure and relationship to risky driving*. Pers Indiv Differ; 38(3): 533-45.

- Rogojan P. (2009). *Deviant Workplace Behavior in Organizations: Antecedents, Influences, and Remedies*. Angestrebter akademischer Grad Magister der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften (Mag. rer. soc. oec.) Wien.
- Roberts, Sara J. (2012). *Application of the Stressor-emotion Model of Counterproductive Work Behavior to Incivility*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Nebraska at Omaha.
- Rossier J, Dahourou D, Mccrae RR ve ark. (2005). *Structural and Mean-Level Analyses of the Five-Factor Model and Locus of Control*. Further Evidence From Africa , J Cross- Cultural Psychol. 36:227-246.
- Rotter, J. B. (1966). *Generalized Expectancies For Internal Versus External Control of Reinforcement*. Psychological Monographs, 80. 609.
- Siegrist, J. (2005). *Social reciprocity and health: newscientific evidence and policy implications*. Psychoneuroendocrinology, 30: 1033-1038.
- Smithikrai, C. (2014). *Relationship of cultural values to counterproductive work behavior: The mediating role of job stress*. Asian Journal of Social Psychology, 17, 36° 43.
- spector, P. E., & Fox, S. (2010). *Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: Are They Opposite Forms of Active Behavior? Applied Psychology: An International Eview*, 59 (1): 21-39.
- Spector, P. E. (2011). *The relationship of personality to counterproductive work behavior (CWB): An integration of perspectives*. Human Resource Management Review, 21 (2011) 342° 352.
- Srivastava , St. (2011). *Job burnout and managerial effectiveness relationship: Moderating effects of locus of control and perceived Organisational support: An empirical study on Indian managers*. Asian Journal Of Management Research. 2: 329- 347.
- Taylor, Olusore Anita (2012). *The Relationship Between Culture and Counterproductive Workplace Behaviors: A Meta-analysis*. Unpublished Doctoral Dissertation in Psychology, The School of Graduate and Postdoctoral Studies, The University of Western Ontario, London, Ontario, Canada.
- Wei, F. & Si, S. (2011). *Tit for tat? Abusive supervision and counterproductive work behaviors: The moderating effects of locus of control and perceived mobility*. Asia Pac J Manag. 10: 1 -16.
- Van Vegchel N, Dejonge J, Landsbergis P A. (2005). *Occupational stress in (inter)action: the interplay between job demands and job resources*. Journal of Organization Behavior. 26: 535-56.
- Van Jaarsveld, Danielle D.; Walker, David D. & Skarlicki, Daniel P. (2010). *The Role of Job Demands and Emotional Exhaustion in the Relationship between Customer and Employee Incivility*. Journal of Management, 38(6), pp. 1486-1504.

Yildiz, Bora & Alpkın, Lutfihak (2015). *A theoretical model on the proposed predictors of destructive deviant workplace behaviors and the mediator role of alienation*. *Social and Behavioral Sciences*, 210, 330-338.

Zribi, Habib & Souai, Sidi (2013). *Deviant Behaviors in Response to Organizational Injustice: Mediator Test for Psychological Contract Breach: The Case of Tunisia*. *Journal of Business Studies Quarterly*, 4(4), pp. 1-25.

