

الگوی پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی

از طریق مدیریت، رهبری و ارزش‌های اخلاقی

Preventing model of job stress, emotional exhaustion and deviant behaviors through management, leadership and ethical values

M. Golparvar: Assistant Professor, Islamic Azad Uni., Khorasgan Branch

Email: drmgolparvar@gmail.com

S. Nayeri: MA in Organizational and Industrial Psy.

A. Mahdad: MA, Islamic Azad Uni., Khorasgan Branch

محسن گل‌پرور: استادیار دانشگاه آزاد اسلامی خوارسگان

شیرین نیری: کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

علی مهداد: مربی دانشگاه آزاد اسلامی خوارسگان

Abstract

Aim: This research was conducted with the purpose of introducing a model for the prevention of job stress, emotional exhaustion and deviant behaviors through ethical values, leadership and management. **Method:** method of research was correlation (Covariance Matric) and the population was consisted of 7000 employees of the Iranian Metal Company Ltd. From this statistical population, 385 persons were selected to participate in the study using stratified sampling through employees' list of names. The following questionnaires were used to assess research variables: Job Stress Questionnaire (Kahn et al, 1964), Emotional Exhaustion Scale (Maslach & Jackson, 1981), Organizational Deviant Behaviors Questionnaire (Bennett & Robinson, 2000), Higher Management Support for Ethical Behaviors Scale (Viswesvaran et al, 1998), Moral Leadership Questionnaire (Rowold, 2008) and Corporate Ethical Values Questionnaire (Hunt et al, 1989). Data were analyzed using Pearson's correlation coefficient and structure equation modeling. **Results:** Results revealed that, in the revised final model of this research, top management support with corporate ethical values correlated significantly with moral based leadership, corporate ethical values with moral based leadership, moral based leadership with job stress, job stress, corporate ethical values and moral based leadership with emotional exhaustion, and emotional exhaustion, top management support for ethical behaviors, job stress and corporate ethical values correlated with deviant behaviors. **Conclusions:** It is argued that through a series of chain relationships, job stress and emotional exhaustion as well as deviant behaviors may be decreased through top management support for ethical behaviors, along with moral based leadership and involvement in ethical values.

Key words: deviant behaviors, emotional exhaustion, ethical values, job stress, leadership, management

چکیده

هدف: هدف، معرفی الگوی پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزش‌های اخلاقی است. **روش:** روش، همبستگی از نوع تحلیل ماتریس کوواریانس و جامعه آماری، کارکنان شرکت سه‌امی ذوب آهن (۷۰۰۰ نفر) است، که از میان آن‌ها براساس نمونه‌گیری طبقه‌ای و فهرست اسامی کارکنان، ۳۸۵ نفر انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های استرس شغلی (کاهن و همکاران، ۱۹۶۴)، فرسودگی هیجانی (مسلس و جکسون، ۱۹۸۱)، رفتارهای انحرافی سازمانی (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰)، مقیاس حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی (وایس‌وزاران و همکاران، ۱۹۹۸)، رهبری اخلاق‌مدار (راولد، ۲۰۰۸) و ارزش‌های اخلاقی صنفی (هانت و همکاران، ۱۹۸۹) پاسخ دادند. **یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد در الگوی نهایی بازنگری شده پژوهش، حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی با ارزش‌های اخلاقی صنفی و رهبری اخلاق‌مدار، ارزش‌های اخلاقی صنفی با رهبری اخلاق‌مدار، رهبری اخلاق‌مدار با استرس شغلی، استرس شغلی، ارزش‌های اخلاق صنفی و رهبری اخلاق‌مدار با فرسودگی هیجانی و فرسودگی هیجانی، حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی، استرس شغلی و ارزش‌های اخلاقی صنفی با رفتارهای انحرافی رابطه‌ای معنادار دارند. **نتیجه‌گیری:** حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی، همراه با رهبری اخلاق‌مدار و پای‌بندی به ارزش‌های اخلاقی می‌تواند طی یک سلسله روابط زنجیره‌ای روش مؤثری باشد که در ابتدا سطح استرس و فرسودگی هیجانی و در انتها رفتارهای انحرافی را کاهش دهد.

کلیدواژه‌ها: ارزش‌های اخلاقی، استرس شغلی، رفتارهای انحرافی،

رهبری، فرسودگی هیجانی، مدیریت

مقدمه

مدیریت و رهبری اخلاقی از زمره مهم‌ترین متغیرهای مطرح امروزی در سازمان‌ها و محیط‌های کار است. این اهمیت در نظریه‌ها و پژوهش‌های گسترده‌ای که امروزه در این حوزه‌ها وجود دارد، به خوبی به چشم می‌خورد (گل‌پرور، پاداش و آتش‌پور، ۱۳۸۹). از طرف دیگر، گستره وقایع و رویدادهای غیراخلاقی متعدد در سطح خرد و کلان در سازمان‌ها و محیط‌های کار، خود مؤید نیاز به مدیریت هر چه مطلوب‌تر رفتار و عملکرد اخلاقی در محیط‌های کار است (گل‌پرور و ناد، ۱۳۸۹). در واقع بخشی از نقش‌های اجرایی و مدیریتی مدیران و رهبران در سازمان‌ها، ایجاد چارچوب و فضایی اخلاقی برای دیگران است (لی^۱، ۲۰۰۹؛ پونو و تناکون^۲، ۲۰۰۹). پژوهشگران و نظریه‌پردازانی چون مندونکا^۳ (۲۰۰۱) و ارونسون^۴ (۲۰۰۱) بر نقش و مسئولیت مدیران سطوح عالی تا پائین در ایجاد فضای اخلاقی و ارزشی تأکید ویژه‌ای دارند.

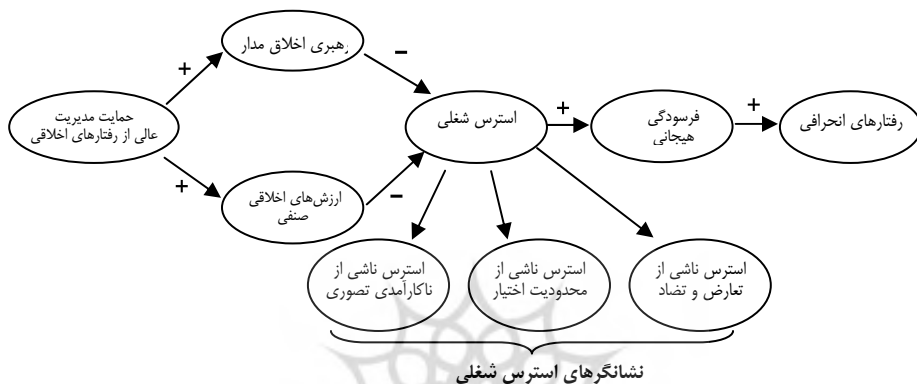
رهبری اخلاقی از دیدگاه یادگیری اجتماعی^۵ عبارت از نشان دادن سلوک و رفتار هنجاری از طریق اقدامات شخصی و روابط بین‌فردی و ارتقای این سلوک و رفتارهای هنجاری اخلاق‌مدار از طریق روابط دوطرفه، شیوه‌های پاداش و تنبیه و توجه به اصول و ارزش‌های اخلاقی هنگام تصمیم‌گیری است (براون، تروینو و هریسون^۶، ۲۰۰۵). رفتارهای هنجاری در حوزه رهبری اخلاقی از دیدگاه مورد تأکید در تعریف بالا، بر مشخصه‌هایی نظیر صداقت، اعتمادپذیری، انصاف، توجه و مراقبت مبتنی است. به باور براون و همکاران (۲۰۰۵) رفتارهای اخلاق‌مدار سرپرستان همواره آن‌ها را در جایگاه الگوی نقش مناسب و مشروع برای کارکنان قرار می‌دهد. رهبران اخلاق‌گرا نه تنها به مسائل اخلاقی در محیط کار توجه نشان می‌دهند و درباب آن‌ها با کارکنان خود سخن می‌گویند، بلکه برای کارکنان و پیروان خود فرصت سخن گفتن، انتقاد کردن از شرایط و فرایندهای بین‌فردی و رویه‌ای را نیز فراهم می‌سازند. همچنین رهبران اخلاق‌گرا استانداردهای اخلاقی را تعیین می‌کنند و پیروی‌کنندگان از این استانداردها را پاداش و تخطی‌کنندگان را تنبیه می‌نمایند (براون و همکاران، ۲۰۰۵؛ راولد^۷، ۲۰۰۸).

در کنار رهبری اخلاقی، ارزش‌های اخلاقی صنفی^۸ مطرح می‌شود. ارزش‌های اخلاقی صنفی، بنابر تأکید بیکر، هانت و آندریوز^۱ (۲۰۰۶)، زیرمجموعه‌ای از فرهنگ سازمانی و شامل مجموعه

1. Lee
2. Ponnu & Tennakoon
3. Mendonca
4. Aronson
5. social learning perspective
6. Brown, Trevino & Harrison
7. Rowold
8. corporate ethical values

الگوی پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای ...

نظام‌های غیررسمی باورها، هنجارها و اعمال و اقداماتی است که افراد درون سازمان به طور مشترک به آن پای‌بندند. این نظام‌های غیررسمی باورها، هنجارها و اعمال علاوه بر این که به شدت به حمایت مدیران عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی وابسته است (بیکر و همکاران، ۲۰۰۶)، نقش کنترل‌کننده رفتار را برای افراد در محیط‌های کار ایفا می‌کند. بالاخص افزودن این نکته ضرورت دارد که ارزش‌های اخلاقی صنفی، به ترتیبی که اشاره شد، در نظام پاداش و سیاست‌گذاری قوانین درون سازمان نفوذ می‌کند.



شکل ۱. الگوی ساختاری پیشگیری از استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزش‌های اخلاقی

براساس شواهدی که تا بدین‌جا اشاره شد و باقیمانده آن نیز در پی مطالب حاضر در مقدمه ارائه خواهد شد، یک الگوی مفهومی و نظری از رابطه میان حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی، رهبری اخلاق‌مدار و ارزش‌های اخلاقی صنفی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی برای این پژوهش مطابق آنچه در شکل ۱ آمده ارائه شده است. این الگو براساس مجموعه شواهد متنوع در داخل و خارج از ایران برای اولین بار در این پژوهش مطرح شده و از منبع خاصی به تنهایی اقتباس نشده است. به هر حال براساس آنچه در الگوی ارائه شده در شکل ۱ دیده می‌شود، حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی بر رهبری اخلاق‌مدار (در سطح مدیران میانی و سرپرستان بلافصل کارکنان) و ارزش‌های اخلاقی صنفی تأثیر می‌گذارد و این دو موجب تضعیف سطح استرس شغلی کارکنان می‌شوند. استرس یا فشار شغلی،

به باور بسیاری از پژوهشگران در سال‌های اخیر (از جمله بوید، لوین و ساگر^۱، ۲۰۰۹) یکی از مشکلات عمده و فراگیر محیط‌های کاری است. از نظر کلی می‌توان استرس شغلی را پاسخ به فشارهای ناشی از محیط کار دانست (لمبرت، هوگان و گریفین^۲، ۲۰۰۷). متغیرهای متعددی در محیط کار ممکن است منجر به استرس شغلی شوند. از میان متغیرهای گوناگون می‌توان متغیرهایی نظیر مخاطره‌آمیز بودن کار، تعارض نقش، ابهام نقش، گرانباری نقش و وظایف کاری و ناهمخوانی بین تقاضای شغلی با منابع در دسترس فرد را برشمرد. این عوامل براساس الگوی کنترل - تقاضا - فرسودگی^۳ (باباکاس، یواص و آشیل^۴، ۲۰۰۹)، الگوی نامتوازن پاداش - تلاش^۵ (لوئگ و دولارد^۶، ۲۰۰۳) و نیز الگوی تقاضاهای شغلی - منابع^۷ (دیمیریوتی، باکر، ناچ رینر و ساچیوفلی^۸، ۲۰۰۱) ممکن است به استرس و فشار شغلی منجر شوند. در ترکیب این قبیل شواهد با شواهد مربوط به رهبری اخلاق‌مدار و ارزش‌های اخلاقی صنفی می‌توان گفت که ارزش‌های اخلاقی و رهبری اخلاق‌مدار در فضای یک سازمان، از طریق فرایندهای تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی و اجرای تصمیمات و بالاخص از طریق تعاملات و روابط حمایتی، زمینه را برای پیشگیری از فشار بر کارکنان فراهم می‌سازند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹).

در سطح بعد، مطابق الگوی ارائه شده در شکل ۱، استرس شغلی منجر به فرسودگی هیجانی می‌شود. فرسودگی هیجانی، که یکی از سه مؤلفه مطرح در حوزه فرسودگی شغلی است که مسلش و جکسون^۹ (۱۹۸۱) به نقل از لوین و ساگر^{۱۰}، ۲۰۰۹ مطرح کرده‌اند، زمانی به وقوع می‌پیوندد که فشارهای متعدد ناشی از تقاضاهای شغلی در طول زمان موجب انباشت خستگی در فرد شود. از مهمترین علائم آشکار فرسودگی هیجانی می‌توان به افزایش غیبت از کار، کناره‌گیری و ترس از بازگشت به شرایط کار پس از کناره‌گیری و غیبت اشاره کرد (لوین و ساگر، ۲۰۰۹). از لحاظ نظری و پژوهشی، فرسودگی هیجانی همواره از پیامدهای مطرح برای استرس شغلی بوده و هست. برای نمونه، بویاز و وایند^{۱۱} (۲۰۰۹) در الگویی به نسبت مشابه با الگوی این

1. Boyd, Lewin & Sager
2. Lambert, Hogan & Griffin
3. Demand - burnout
4. Babakus , Yavas & Ashill
5. Effort – Reward Imbalance Model (ERI)
6. Lewig & Dollard
7. Job Demands – Resources Model (JDR)
8. Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli
9. Maslach & Jackson
10. Lewin & Sager
11. Boyas & Wind

پژوهش، رهبری حمایت‌گرانه را همراه با ارتباط با مدیریت عالی سازمان تضعیف‌کننده استرس شغلی و استرس شغلی را تقویت‌کننده فرسودگی هیجانی معرفی کرده‌اند.

در آخرین سطح از الگوی ارائه‌شده در شکل ۱، بین فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی رابطه مثبت در نظر گرفته شده است. بنابر گزارش کلویی، فرانسیس، پروسر و کامرون^۱ (۲۰۰۹) کارکنان یا اعضای سازمان ممکن است با هوشیاری ارادی و عمدی و با قصد آسیب رساندن به سازمان یا اعضای آن دچار رفتارهای انحرافی^۲ یا رفتارهای ضد تولید^۳ شوند. مطابق این دیدگاه، کارکنان درگیر پرخاشگری‌های فیزیکی و غیر فیزیکی، دزدی، آسیب‌رسانی به اموال سازمان، بدرفتاری و امثال آن می‌شوند تا از آن طریق شکل کلی اعتراض و تلافی‌جویی خود را نشان بدهند. بنا بر نظر و یافته‌های کلویی و همکاران (۲۰۰۹) که نظریه‌های مطرح در حوزه نقش متغیرهای فردی و سازمانی در رفتارهای انحرافی و ضد تولید نیز مؤید آن است، می‌توان این نوع رفتارها را اشکالی از رفتارهای اعتراض‌آمیز تلقی کرد که افراد و گروه‌ها - با قصد اصلاح، معطوف‌سازی توجه به خود و نیز شرایط کاری خود و یا نشان دادن ناراضایتی خود نسبت به شرایط و وقایع سازمان - مرتکب می‌شوند. یافته‌های رابینسون (۲۰۰۸) و تحقیقات این پژوهشگر نیز تا حد قابل توجهی مؤید این دیدگاه است. بر این اساس و با توجه به این‌که فرسودگی هیجانی ناشی از عوامل استرس‌آور کاری و شغلی در درون سازمان است، می‌توان گفت الگوی مطرح شده در این پژوهش از الگوی فشار ← نامتعادلی ← جبران پیروی می‌کند. طبق این الگو، عوامل استرس‌آور در محیط کار و با اعمال فشار بر افراد آن‌ها را از حالت تعادل رفتاری، عملکردی، هیجانی و شناختی خارج می‌کند؛ این نامتعادلی، سپس آن‌ها را به فکر بازگشت به شرایط پیش از نامتعادلی می‌اندازد. بخشی از این تلاش‌های معطوف به بازگشت، در قالب رفتارهای انحرافی نمود می‌یابد. بنابراین در یک جمع‌بندی پایانی از آنچه در مقدمه بیان شد، و همچنین بر مبنای روابط ساختاری پیشنهادی در شکل ۱، در این پژوهش چنین فرض گشته که در سطح اول حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی باعث تقویت رهبری اخلاق‌مدار و ارزش‌های اخلاقی صنفی می‌شود. سپس رهبری اخلاق‌مدار و ارزش‌های اخلاقی صنفی باعث تضعیف استرس شغلی می‌شوند، بالاخره در دو سطح پایانی نیز بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی رابطه مثبت فرض شده است. بررسی فرض‌های معرفی شده در بالا در قالب الگوی شکل ۱ هدف اصلی این پژوهش بوده است. ضرورت و اهمیت این پژوهش نیز در آن است که طی آن الگویی از روابط میان متغیرهای مدیریتی، رهبری و

-
1. Kelloway, Francis, Prosser & Cameron
 2. deviant behaviors
 3. counterproductive behaviors

ارزشی (ارزش‌های اخلاقی) با متغیرهای روانی، هیجانی و رفتاری که قابلیت کاربرد در محیط‌های کاری ایران را دارد مورد بررسی قرار گرفته است. علاوه بر این نتایج حاصل از این پژوهش برخی مسیرهای پیشگیری از رفتارهای انحرافی را مشخص خواهد کرد.

روش

این پژوهش، از لحاظ روش‌شناسی، از زمره پژوهش‌های همبستگی از نوع تحلیل ماتریس کوواریانس (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۷۶) محسوب می‌شود؛ زیرا طی روند تحلیل داده‌ها تلاش شده تا، فراتر از روابط ساده، روابط زنجیره‌ای و سلسله‌مراتبی بین متغیرها، براساس الگوی مطرح در شکل ۱ بررسی شود. همچنین می‌توان گفت پژوهش حاضر از زمره مطالعات همبستگی معطوف به بررسی برآزش الگوی مفهومی پیشنهادی اولیه (شکل ۱) در قالب الگوسازی معادله ساختاری است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان تحت پوشش معاونت‌های شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان در پائیز ۱۳۸۸ (ماه‌های مهر و آبان) تشکیل داده‌اند. تعداد کل کارکنان معاونت‌های مذکور در زمان پژوهش حدود ۷۰۰۰ نفر بود. از این جامعه آماری، ۴۰۰ نفر به منظور افزایش توان آماری تحلیل‌های مورد استفاده و همچنین براساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری (سکاران، ۱۳۸۱) به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای از طریق فهرست اسامی کارکنان هر معاونت (یا مدیریت) به صورت تصادفی انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری طبقه‌ای به این دلیل در این پژوهش استفاده شده که، لازم بود نسبت افراد نمونه‌گیری شده از هر یک از معاونت‌های شرکت سهامی ذوب آهن برای نمونه نهایی، متناسب با نسبت آن‌ها در جامعه آماری باشد. این روش نمونه‌گیری امکان تعمیم یافته‌ها را افزایش می‌دهد (سکاران، ۱۳۸۱). پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۱۵ پرسشنامه برای تحلیل غیرمعتبر تشخیص داده شد (معادل ۳/۷ درصد)، لذا گروه نمونه پژوهش به ۳۸۵ نفر کاهش یافت. بیشترین تعداد اعضای نمونه به ترتیب دارای تحصیلات متوسطه و دیپلم (۱۸۲ نفر معادل ۴۷/۳)، فوق دیپلم (۸۴ نفر معادل ۲۱/۸ درصد) و لیسانس (۸۷ نفر معادل ۲۲/۶ درصد) بوده‌اند. میانگین سنی گروه نمونه پژوهش ۳۶/۰۱ سال (با انحراف معیار ۷/۲۵) و میانگین سابقه کار در این سازمان در زمان آمارگیری ۱۲/۰۱ سال (با انحراف معیار ۷/۲۰) بوده است.

ابزار پژوهش

۱. پرسشنامه فرسودگی هیجانی. برای سنجش فرسودگی هیجانی، از پرسشنامه ۹ سؤالی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) استفاده شده که مولکی، جارامیلو و لوکندر^۱ (۲۰۰۶) آن را معرفی کرده‌اند. این پرسشنامه که بر مقیاس ۶ درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۱۶) پاسخ داده می‌شود، سطح احساس فرسودگی روانی و هیجانی افراد را در حین کار می‌سنجد و براساس گزارش مولکی و همکاران (۲۰۰۶)، برای سنجش فرسودگی هیجانی از شواهد روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است. بویژه تحلیل عاملی تأییدی، این مسئله را که ۹ سؤال این پرسشنامه را می‌توان یک عامل در نظر گرفت، با آلفای کرونباخ ۰/۸۹ تأیید کرده است. تحلیل عاملی انجام‌شده در این پژوهش (به شیوه اکتشافی) با استفاده از چرخش از نوع واریماکس به طور همزمان با پرسشنامه رفتارهای انحرافی و به صورت جداگانه (باسنجه کیزر، میرو اولکین^۲ برابر با ۰/۹۱، آزمون کرویت بارتلت^۳ معنادار (p < ۰/۰۰۱) برابر با ۲۲۴۱/۳۹، و بارهای عاملی ۰/۶۹ تا ۰/۸۲) حاکی از آن بود که ۹ سؤال این پرسشنامه روی یک عامل، که همان فرسودگی هیجانی است، قرار می‌گیرد. آلفای کرونباخ محاسبه‌شده برای ۹ سؤال در پژوهش حاضر برابر ۰/۹۱ بدست آمد. نمونه‌ای از سؤال‌های این پرسشنامه به این شرح است: احساس می‌کنم به پایان خط رسیده‌ام.

۲. مقیاس حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی. برای سنجش حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی از پرسشنامه‌ای ۳ سؤالی استفاده شده که وایس و زواران، دشپاند و جوزف^۴ (۱۹۹۸) معرفی کرده‌اند و قبلاً در ایران ترجمه و استفاده شده است (گل‌پرور و نادى، ۱۳۸۹). مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه در این پژوهش پنج‌درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) بود و سؤالات آن این پدیده را به سنجش می‌گذارد که از نظر کارکنان، مدیران عالی (سطوح بالای سازمان) چقدر از رفتارهای اخلاقی و ارزشی حمایت می‌کنند. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس نشان داد که هر سه سؤال روی یک عامل قرار می‌گیرند. سنجه کیزر، میرو اولکین به‌دست‌آمده در این تحلیل رضایت‌بخش نبود (۰/۵۷۷) که به مثابه یک محدودیت باید در نظر گرفته شود؛ ولی آزمون کرویت بارتلت معنادار (p < ۰/۰۰۱) و برابر با ۳۹۴۳/۶۴ بود. به هر حال، به کمک یک عامل استخراج‌شده با ارزش ویژه ۱/۷۲، تبیین ۵۷/۵۸ درصد از واریانس پرسشنامه یا مقیاس امکان‌پذیر می‌شد. آلفای کرونباخ سه سؤال نیز در این پژوهش معادل ۰/۶۱ به‌دست آمد. نمونه‌ای از سؤالات این مقیاس به این شرح

1. Mulki , Jaramilo & Locander
2. Kaiser- Meyer- Olkin measure (KMO)
3. Barteltt's test of sphericity
4. Viswesvaran , Deshpande & Joseph

است: همه کارکنان این سازمان می‌دانند که مدیریت عالی این سازمان به‌هیچ‌وجه رفتارهای غیراخلاقی را تحمل نمی‌کند.

۳. شاخص استرس شغلی. برای سنجش استرس شغلی از شاخص ۱۵ سؤالی کاهن، ولف، کوئین، اسنوک و روزنتال^۱ (۱۹۶۴) استفاده شد که میلر (۱۳۸۰) آن را ارائه داده است. این پرسشنامه شاخصی است برای سنجش تنشی که فرد به علت کارش تجربه می‌کند. از پاسخگویان این پرسشنامه خواسته می‌شود هر یک از ۱۵ عبارت را بخوانند و مشخص کنند که در شرایط کاری خود چقدر آن‌ها را تجربه می‌کنند. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این پرسشنامه در این پژوهش ۶ درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) بوده است. براساس گزارش میلر (۱۳۸۰) پایایی بازآزمایی، تحلیل همبستگی بین گویه‌ها (با استفاده از یک نمونه ملی ۷۲۵ نفری از افراد شاغل) و پیمایش عمیق (با استفاده از ۵۳ سرپرست) انجام گرفته روی این شاخص حاکی از توانایی تشخیص تنش‌های عمده در این پرسشنامه است. برای روایی سازه این پرسشنامه در این پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس استفاده به عمل آمد. نتایج این تحلیل، با توجه به سنجه کیزر، میر و اولکین برابر با ۰/۸۹، آزمون کرویت بارتلت معنادار ($P < ۰/۰۰۱$) برابر با ۱۷۶۷/۴۱، ارزش‌های ویژه بالاتر از ۱، نمودار سنگریزه^۲ و بارهای عاملی ۰/۴۵ تا ۰/۷۹، در مرحله اول سه عامل (با ارزش‌های ویژه ۵/۳، ۱/۴۸ و ۱/۱۷) و واریانس تجمعی تبیین شده برابر با ۵۳/۱ درصد) به نام‌های استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری (۶ سؤال)، استرس ناشی از ابهام و محدودیت مسئولیت و اختیار (۵ سؤال) و استرس ناشی از تعارض و تضاد (۴ سؤال) را به دست داد. در مرحله دوم تحلیل عاملی، سه عامل استخراج شده (استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری، استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار و استرس ناشی از تعارض و تضاد) با سنجه کیزر، میر و اولکین برابر با ۰/۸، آزمون کرویت بارتلت معنادار ($p < ۰/۰۰۱$) برابر با ۳۰۱/۶۵ و بارهای عاملی ۰/۸۱ تا ۰/۸۴، بر روی یک عامل که همان استرس شغلی کلی بود قرار گرفت. بر این اساس، در این پژوهش استرس شغلی در قالب کلی با سه نشانگر (استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری، استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار و استرس ناشی از تعارض و تضاد) در نظر گرفته شد. آلفای کرونباخ کل ۱۵ سؤال نیز ۰/۸۷ بدست آمد. نمونه‌ای از سؤال‌های این پرسشنامه به این شرح است: حیطة مسئولیت‌های کاری من آن قدر برایم مبهم است که نگرانم می‌کند. این سؤال مربوط به عامل استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار است.

1. Kahn, Wolf, Quinn, Snoek & Rosenthal
2. screen plot

۴. ارزش‌های اخلاقی. برای سنجش ارزش‌های اخلاقی از پرسشنامه‌ای ۵ سؤالی استفاده شد که هانت، وود و چونکو^۱ (۱۹۸۹) معرفی و در ایران قبلاً ترجمه (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۹) و استفاده شده است. این ۵ پرسش براساس گزارش بیکر و همکاران (۲۰۰۶) برای سنجش ادراک کارکنان از حضور ارزش‌های اخلاقی کاری و صنفی در سازمان و به ویژه مدیران مناسب و مفید است. گزارش‌های مربوط به شواهد روایی و پایایی این پرسشنامه در داخل و خارج (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۹؛ بیکر و همکاران، ۲۰۰۶) در حد قابل قبولی است. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این پرسشنامه در این پژوهش پنج‌درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) بوده است. برای بررسی روایی سازه این پرسشنامه بر روی پنج سؤال آن، تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس انجام گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی، با سنجه کیزر، میر و اولکین (KMO) برابر با ۰/۸۴، آزمون کرویت بارتلست معنادار ($p < ۰/۰۰۱$) برابر با ۳۴۹۵/۳۶ و بارهای عاملی ۰/۴ به بالا حاکی از آن بود که سؤال ۱ و ۵ روی یک عامل و سؤالات ۲ و ۳ و ۴ روی عامل دیگر قرار می‌گیرند. بررسی نقش سؤالات در آلفای کرونباخ کل پرسشنامه نشان داد که سؤال پنجم آلفای کرونباخ را ۰/۴ کاهش می‌دهد. بنابراین، براساس تحلیل عاملی و نقش سؤالات در آلفای کرونباخ سؤال پنجم از مجموعه پنج سؤال برای تحلیل‌ها کنار گذاشته شد. در پایان چهار سؤال (۱ تا ۴) به مثابه یک عامل در نظر گرفته شد. آلفای کرونباخ به‌دست‌آمده برای این چهار سؤال ۰/۶۳ بود. نمونه‌ای از سؤال‌های این پرسشنامه به این شرح است: در این سازمان از رفتارهای غیراخلاقی منجر به نفع شخصی، جلوگیری می‌شود.

۵. رهبری اخلاق‌مدار. برای سنجش رهبری اخلاق‌مدار از ۱۲ سؤالی استفاده به عمل آمده که راولد (۲۰۰۸) معرفی کرده و بر مقیاس ۵ درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) پاسخ داده می‌شود. راولد (۲۰۰۸) در تحلیل‌های نهایی خود برای این پرسشنامه، ۶ سؤال آن را برخوردار از شرایط مطلوب برای سنجش رهبری اخلاق‌مدار معرفی کرده است. بر همین مبنا در پژوهش‌های قبلی انجام‌شده در ایران از ۶ سؤال استفاده به عمل آمده است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹)، ولی به دلیل این‌که محتوای ۶ سؤال کنار گذاشته‌شده حاکی از احتمال مفید بودن آن‌ها برای افزایش تعداد سؤالات و گسترش محتوایی رهبری اخلاق‌مدار بود، ۶ سؤال دیگر نیز در کنار ۶ سؤال اول در این پژوهش استفاده شد. شواهد مربوط به پایایی و روایی این پرسشنامه (به ویژه در حالت ۶ سؤالی) در داخل و خارج در حد مطلوبی است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ راولد، ۲۰۰۸). به هر حال، تحلیل عاملی انجام‌شده با چرخش از نوع واریماکس روی ۱۲ سؤال، با سنجه کیزر، میر و اولکین برابر با ۰/۹، آزمون کرویت بارتلست معنادار ($p < ۰/۰۰۱$) برابر با

۲۹۴۳/۷۲ و بارهای عاملی ۰/۵ تا ۰/۷۶، پس از نشان دادن قابل حذف بودن ۳ سؤال (به دلیل بارهای مشترک مشابه بر عوامل متفرقه) ۹ سؤال این پرسشنامه را روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۷ قرار داد. نمونه‌ای از سؤال‌های این پرسشنامه بدین شرح است: ارزش‌های انسانی و اخلاقی مورد قبول سرپرست ما همان ارزش‌های اخلاقی و انسانی مورد قبول من است.

۶. رفتارهای انحرافی. برای سنجش رفتارهای انحرافی از ۸ سؤال استفاده شد که بنت و رابینسون^۱ (۲۰۰۰) معرفی کرده و بر مقیاس ۶ درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) پاسخ داده شده است. اعضای گروه نمونه این هشت سؤال را در این پژوهش به صورت خودگزارش‌دهی پاسخ دادند. در این هشت سؤال فقط رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار می‌گیرد. گستره رفتارهای مورد سنجش برای این پرسشنامه شامل کم‌کاری، ترک محل کار و غیبت نامتناسب با قواعد و رویه‌های سازمان، خرابکاری، عدم متابعت عمدی از دستور سرپرست و آسیب‌رسانی به اموال، اثاثیه و تجهیزات سازمان می‌باشد. روایی سازه^۲ و پایایی (آلفای کرونباخ) این پرسشنامه در خارج از ایران در حد مطلوب و مناسبی گزارش شده است (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰). برای بررسی روایی سازه این پرسشنامه در این پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس استفاده شد. نتایج این تحلیل عاملی، ۸ سؤال پرسشنامه را روی یک عامل (سنجه کیزر، میر و اولکین برابر با ۰/۹۱ و خی‌دو آزمون کرویت بارلت برابر با ۱۶۲۴/۲۱ و معنادار $P < ۰/۰۰۱$ بود) با آلفای کرونباخ ۰/۹ قرار داد. نمونه‌ای از سؤال‌های این پرسشنامه به این شرح است: گاهی اوقات عمداً آهسته‌تر از آنچه می‌توانم کار می‌کنم.

۷. روش اجرای پژوهش. فرایند برگردان پرسشنامه‌های فرسودگی هیجانی، رهبری اخلاق‌مدار (شش سؤال دوم آن) و رفتارهای انحرافی در این پژوهش به این شکل بوده که ابتدا سؤالات پرسشنامه‌ها توسط متخصص مسلط به متغیرهای یاد شده ترجمه شده، سپس در مرحله دوم سؤالات ترجمه شده با سؤالات اصلی تطابق محتوایی دقیق داده شده است. در این مرحله از متخصص مستقل دیگری استفاده شده است.

به پرسشنامه‌های پژوهش (در مجموع ۳۹ سؤال) در محل کار اعضای نمونه در فاصله زمانی ۱۲ تا ۱۸ دقیقه پاسخ داده شد. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق محاسبه میانگین، انحراف معیار، ضریب همبستگی پیرسون و الگوسازی معادله ساختاری^۳ مورد تحلیل

1. Bennett & Robinson
2. construct validity
3. structure equation modeling

الگوی پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای ...

قرار گرفتند. الگوسازی معادله ساختاری با استفاده از نرم‌افزار تحلیل ساختارهای گشتاوری^۱ نسخه ۵، برای بررسی الگوی مفهومی پژوهش (شکل ۱) استفاده شد. براساس منابع موجود از آنجایی که الگوی پیشنهادی اولیه مبنای تحلیل داده‌ها بوده و ماتریس کوواریانس حاصل از داده‌های جمع‌آوری شده این الگو را مورد آزمون قرار داده است، این پژوهش از نوع الگوسازی معادله ساختاری در نظر گرفته شده است (میزر، گامست و گوارینو، ۲۰۰۶).

یافته‌ها

میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۱ آمده است.

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

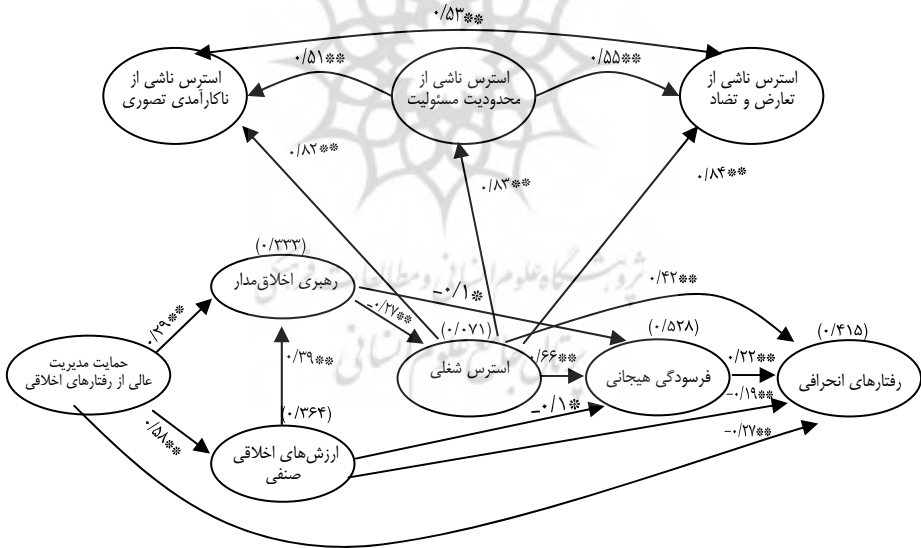
متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵
حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی	۹/۲۲	۲/۳۱	-				
رهبری اخلاقی مدار	۳۵/۷۵	۵/۷۲	۰/۵۱۳**	-			
ارزش‌های اخلاقی صنفی	۱۱/۳۷	۲/۷۹	۰/۵۷۷**	۰/۵۵۵**	-		
استرس شغلی	۱۳/۴۵	۴/۵۹	۰/۱۹**	۰/۱۲۷**	۰/۳**	-	
رفتارهای انحرافی سازمانی	۱۵/۲۱	۶/۵۱	۰/۲۹۳**	۰/۱۷۳**	۰/۱۱۱	۰/۶۲۲**	-
فرسودگی هیجانی	۲۳/۳	۹/۱۵	۰/۲۶۹**	۰/۳۳۴**	۰/۲۹۰**	۰/۵۴۵**	۰/۵۶۵**

$P < ۰/۰۵$ * $P < ۰/۰۱$ **

اما الگوی ساختاری پیشنهادی و نظری اولیه از طریق الگوسازی معادله ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از این بررسی با $p < ۰/۰۱$ که معنادار بود، نسبت خوبی دو به درجه آزادی برابر با ۱۰/۴۲، شاخص نیکویی برازش^۳ برابر با ۰/۶۷، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته^۴ برابر با ۰/۶۳، شاخص برازش هنجار شده^۵ برابر با ۰/۴۹، شاخص برازش تطبیقی^۶ برابر با ۰/۵۹ و تقریب ریشه میانگین مجذور خطا^۷ برابر با ۰/۲، حاکی از عدم تناسب داده‌ها با الگوی ساختاری پیشنهادی بود. بر پایه پیشنهادات موجود، بهتر است شاخص‌های برازشی^۸ نظیر شاخص نیکویی برازش، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته، شاخص برازش هنجار شده و شاخص برازش تطبیقی از ۰/۹۵ بزرگتر باشند و تقریب ریشه میانگین مجذور خطا

1. analysis of moment structures (AMOS)
2. Meyers, Gamst & Guarino
3. goodness of fit index(GFI)
4. adjusted goodness of fit index(AGFI)
5. normative fit index (NFI)
6. comparative fit index (CFI)
7. root mean squares error approximation(RMSEA)
8. fit indices

نیز از ۰/۰۶ یا ۰/۰۸ کوچکتر باشد تا بتوان از تناسب مطلوب الگوی اندازه‌گیری با الگوی ساختاری پیشنهادی سخن به میان آورد (میرز و همکاران، ۲۰۰۶). در مواقعی که شاخص‌های برازش از وضعیت مطلوبی برخوردار نباشند، بر پایه مبانی نظری و پژوهشی و همچنین شاخص‌های اصلاح^۱ می‌توان الگوی ساختاری اولیه را (در حالت پیشنهادی) برای بهبود شاخص‌های اصلاح مورد بازنگری قرار داد (میرز و همکاران، ۲۰۰۶). بر همین پایه، الگوی ساختاری پیشنهادی در این پژوهش، بر پایه نظریات و پژوهش‌های در دسترس (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰؛ ارونسون، ۲۰۰۱؛ دیمربوتی و همکاران، ۲۰۰۱؛ بیکر و همکاران، ۲۰۰۶؛ بویاز و وایند، ۲۰۰۹) و همچنین شاخص‌های اصلاح بدست آمده از الگوسازی معادله ساختاری مورد بازنگری قرار گرفت و پنج مسیر بدین شرح به الگوی ساختاری اولیه (پیشنهادی) افزوده شد: دو مسیر از ارزش‌های اخلاقی صنفی و رهبری اخلاقی به فرسودگی هیجانی و سه مسیر از حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی، استرس شغلی و ارزش‌های اخلاقی صنفی به رفتارهای انحرافی. یک مسیر نیز در الگوی نهایی از ارزش‌های اخلاقی صنفی به استرس شغلی بدلیل غیر معنادار بودن ($P > 0/05$) حذف گردید. نتایج مربوط به الگوی اندازه‌گیری بازنگری شده نهایی در جدول ۲ و شکل ۲ ارائه شده است.



شکل ۲. الگوی نهایی بازنگری شده پژوهش براساس یافته‌ها

1. modification indices

جدول ۲. ضرایب و واریانس تبیین شده هریک از متغیرها در الگوی اندازه‌گیری بازنگری شده نهایی

R^2	β	SE	b	مسیرهای مدل نهایی	$\hat{\sigma}_e^2$
۰/۳۳۳	۰/۵۸**	۰/۰۵	۰/۷**	حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی ← ارزش‌های اخلاقی صنفی	
۰/۳۶۴	۰/۲۹**	۰/۱۲	۰/۷۱**	حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی ← رهبری اخلاق‌مدار	
	۰/۳۹**	۰/۱	۰/۷۹**	ارزش‌های اخلاقی صنفی ← رهبری اخلاق‌مدار	
۰/۰۷۱	-۰/۲۷**	۰/۱	-۰/۵۳**	رهبری اخلاق‌مدار ← استرس شغلی	
۰/۵۲۸	۰/۶۶**	۰/۰۳	۰/۵۳**	استرس شغلی ← فرسودگی هیجانی	
	-۰/۱**	۰/۱۴	-۰/۳۳**	ارزش‌های اخلاقی صنفی ← فرسودگی هیجانی	
	-۰/۱	۰/۰۷	-۰/۱۶**	رهبری اخلاق‌مدار ← فرسودگی هیجانی	
	۰/۲۳**	۰/۰۴	۰/۱۶**	فرسودگی هیجانی ← رفتارهای انحرافی	
۰/۴۱۵	-۰/۲۷**	۰/۱۳	-۰/۷۵**	حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی ← رفتارهای انحرافی	
	۰/۴۲**	۰/۰۳	۰/۲۴**	استرس شغلی ← رفتارهای انحرافی	
	-۰/۱۹**	۰/۱۱	-۰/۴۴**	ارزش‌های اخلاقی صنفی ← رفتارهای انحرافی	

* $P < 0/05$ ** $P < 0/01$

پیش از توضیح راجع به جدول و شکل ۲، توجه به این مسئله الزامی است که اعداد روی پیکان‌ها در شکل ۲، ضرایب بتای استاندارد مدل و اعداد داخل پرانتز که بر روی بیضی‌ها قرار گرفته، واریانس تبیین شده (R^2) هریک از متغیرها می‌باشد. چنان‌که در جدول ۲ و شکل ۲ دیده می‌شود، حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی به تنهایی، ۳۳/۳ درصد از واریانس ارزش‌های اخلاقی صنفی را تبیین نموده است. در مرحله بعدی حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی و ارزش‌های اخلاقی صنفی، ۳۶/۴ درصد از واریانس رهبری اخلاق‌مدار و رهبری اخلاق‌مدار به تنهایی، ۷/۱ درصد از واریانس استرس شغلی را تبیین نموده‌اند. استرس شغلی، ارزش‌های اخلاقی صنفی و رهبری اخلاق‌مدار هر سه با یکدیگر ۵۲/۸ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی و فرسودگی هیجانی، حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی، استرس شغلی و ارزش‌های اخلاقی صنفی، ۴۱/۵ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را تبیین نموده‌اند. مقدار χ^2 دو برای الگوی اندازه‌گیری نهایی (شکل ۲) برابر با ۵/۸۸ و غیر معنادار ($P > 0/05$)، نسبت χ^2 دو به درجه آزادی برابر با ۱/۴۷، شاخص نیکویی برازش برابر با ۰/۹۹، شاخص نیکویی برازش تعدیل‌یافته برابر با ۰/۹۷، شاخص برازش هنجار شده برابر با ۰/۹۹، شاخص برازش تطبیقی برابر با ۰/۹۹۸ و تقریب ریشه میانگین مجذور خطا برابر با ۰/۳۵ بود. همه این شاخص‌ها از شرایط مناسب و مطلوب الگوی اندازه‌گیری نهایی (شکل ۲) حمایت می‌کنند (میرز

1. explained variance

و همکاران، ۲۰۰۶). در جدول ۳ اثرات غیرمستقیم استاندارد حاصل از الگوی اندازه‌گیری و بازنگری شده آورده شده است.

جدول ۳. اثرات غیرمستقیم استاندارد الگوی اندازه‌گیری و بازنگری شده (شکل ۲)

رتبه	متغیرهای پژوهش	رهبری اخلاقی	استرس شغلی	فرسودگی هیجانی	رفتارهای انحرافی
۱	حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی	۰/۲۲۴**	-۰/۱۳۷**	-۰/۲۰۱**	۰/۰۰۸
۲	ارزش‌های اخلاقی صنفی	۰	-۰/۱۰۴**	-۰/۱۰۸**	-۰/۰۹*
۳	رهبری اخلاقی	۰	۰	-۰/۱۷۷**	-۰/۱۷۴**
۴	استرس شغلی	۰	۰	۰	۰/۱۴۷**

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

اثرات غیرمستقیم گزارش شده در جدول ۳، اثرات استاندارد شده است که هر یک از متغیرهای چهارگانه حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی، ارزش‌های اخلاقی صنفی، رهبری اخلاقی و استرس شغلی بر متغیرهایی نظیر رهبری اخلاقی، استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق متغیرهای دیگر اعمال می‌کنند. برای نمونه اثر غیرمستقیم حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی بر رهبری اخلاقی، اثری است که این متغیر از طریق ارزش‌های اخلاقی صنفی بر رهبری اخلاقی اعمال می‌نماید. یا اثر غیرمستقیم رهبری اخلاقی بر فرسودگی هیجانی، اثری است که رهبری اخلاقی بر فرسودگی هیجانی از طریق استرس شغلی اعمال می‌نماید. برای دستیابی به این اثرات غیرمستقیم کافی است ضرایب موجود در الگوی شکل ۲ را به صورت زنجیره‌ای در یکدیگر ضرب و در صورت چند مسیر موازی نتایج حاصل از ضرب مرحله اول را در پایان با یکدیگر جمع نمائیم تا به ضرایب مندرج در جدول ۳ برسیم. به هر حال از کل اثرات غیرمستقیم گزارش شده در جدول ۳، تنها اثر غیرمستقیم حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی بر رفتارهای انحرافی با مقدار ۰/۰۰۸ غیر معنادار ($P > 0.05$) و بقیه موارد معنادار است.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری، برخی پیش‌بینی‌های مبتنی بر الگوی پیشنهادی پژوهش را (شکل ۱) -مبنی بر این‌که حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی با ارزش‌های اخلاقی صنفی و رهبری اخلاق مدار رابطه دارد- تأیید کرد. فرض را بر این گرفته‌ایم که رهبری اخلاق مدار نیز با استرس شغلی رابطه دارد؛ که الگوسازی معادله ساختاری این رابطه را

تأیید کرد. ارزش‌های اخلاقی صنفی با استرس دارای رابطه منفی فرض شده بود، که این پیش‌بینی تأیید نشد (الگوی ۲). به دنبال آن پیش‌بینی شده بود که استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی سازمانی رابطه مثبت داشته باشد؛ که این روابط نیز تأیید شد.

به هرحال، شواهد حاصل از این پژوهش نقش حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی را در ارزش‌های اخلاقی صنفی و رهبری اخلاق‌مدار و نقش رهبری اخلاق‌مدار بر استرس شغلی را تأیید کرد. یافته‌های مربوط به نقش حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی در ارزش‌های اخلاقی صنفی و گرایش‌های اخلاقی سرپرستان در رهبری کارکنان، با نظریات نظریه‌پردازان و پژوهشگرانی چون لی (۲۰۰۹)، پونو و تناکون (۲۰۰۹)، مندونکا (۲۰۰۱) و ارونسون (۲۰۰۱) همسویی نشان می‌دهد. از طرف دیگر، نقش رهبری اخلاق‌مدار بر استرس شغلی با نقش‌ها و مشخصه‌های مطرح‌شده برای رهبری اخلاق‌مدار - که پژوهشگرانی چون براون و همکاران (۲۰۰۵)، بیکر و همکاران (۲۰۰۶) و راولد (۲۰۰۸) معرفی کرده‌اند - همسویی دارد. بالاخره، بخش یافته‌های مربوط به رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی با یافته‌های پژوهشگرانی چون بویاز و وایند (۲۰۰۹) و یافته‌های مربوط به رابطه فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی سازمانی نیز با نظریات کلوی و همکاران (۲۰۰۹) و رابینسون (۲۰۰۸) همسویی‌هایی نشان می‌دهد؛ به ویژه رابطه استرس شغلی ← فرسودگی هیجانی ← رفتارهای انحرافی سازمانی الگوی استرس ← نامتعادلی ← جبران را تأیید کرد. به هر حال، تبیین و توجه به روابط ارائه‌شده در الگوهای نهایی و اصلاح‌شده این پژوهش نیز تلویحات نظری، کاربردی و پژوهشی قابل توجهی دارد.

الگوی اندازه‌گیری نهایی (شکل ۲) در چند سطح قابل توجه است: در درجه اول نقشی است که حمایت مدیریت عالی سازمان‌ها از رفتارهای اخلاقی در رهبری اخلاق‌مدار و ارزش‌های اخلاقی و به دنبال آن بر رفتارهای انحرافی (به صورت غیرمستقیم از طریق رهبری و ارزش‌های اخلاقی و سپس استرس ← فرسودگی هیجانی بر رفتارهای انحرافی و از طریق یک مسیر مستقیم بر رفتارهای انحرافی) دارد. شواهد حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که نهادینه شدن رفتارهای اخلاقی مبتنی بر رهبری اخلاقی و ارزش‌های اخلاقی به حمایت قابل توجه مدیران عالی سازمان‌ها از رفتارهای اخلاقی نیاز دارد. این حمایت به باور پژوهشگران حاضر در اثر ایجاد فضا سازی سیستمی (در قالب نظریاتی نظیر نظریه سیستم‌ها) روانی و اجتماعی به طور مستقیم و غیرمستقیم منجر به تضعیف رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان می‌شود. به معنای دیگر، باور بر این است که اکنون زمان طرح و بررسی نظریه سیستم‌های روانی - اجتماعی برای پوشش دادن رابطه بین متغیرهای کلان موقعیتی نظیر جو، فرهنگ و مدیریت با رفتارهای

کارکنان هستیم. چنین نظریه‌ای می‌تواند مشتمل بر سیستم‌های روانی - اجتماعی درونی (با خرد که مبتنی بر رفتارها و تعاملات فضا‌ساز بین کارکنان در سطوح اجرایی وصفی است)، سیستم‌های روانی - اجتماعی میانی (که مشتمل بر نظام‌های رفتاری و رهبری در سطوح میانی سازمان هاست) و سیستم‌های روانی - اجتماعی سطوح عالی (یا کلان در قالب نظام‌های مدیریتی و تصمیم‌گیری فضا‌ساز در سطوح عالی سازمان‌ها) باشد. این تقسیم‌بندی در حوزه‌های معطوف به نظریه سیستم‌ها در مدیریت و روان‌شناسی امر شناخته‌شده‌ای است، ولی با الگوی روانی - اجتماعی مطرح برای رابطه نظام‌های مدیریتی با رفتارهای کارکنان در محیط‌های تاکنون چندان تطابق نیافته است. برای نمونه، آثار مستقیم حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی در رفتارهای انحرافی حاکی از نفوذ بلاواسطه نظام‌های روانی - اجتماعی سطوح عالی بر رفتارهای مطرح در نظام‌های درونی و خرد است. در درجه بعدی، آن‌گونه که در الگوی شکل ۲ نشان داده شده، رهبری اخلاق‌مدار بر استرس شغلی و فرسودگی هیجانی به طور مستقیم تأثیر می‌گذارد. این تأثیر حاصل فرایندهای رفتاری مبتنی بر ویژگی‌های رهبری اخلاقی نظیر رعایت حقوق عادلانه و منصفانه افراد در تصمیم‌گیری‌ها و توجه به پیامدهای اخلاقی و انسانی تصمیمات است؛ به این مفهوم که رهبری اخلاق‌گرا به خوبی قادر است به این امر توجه نشان دهد که انتظارات عملکردی از کارکنان باید متناسب با توانایی‌های آن‌ها باشد، زیرا انصاف و عدالت حکم می‌کند در تصمیم‌گیری‌های شغلی و کاری به توانایی‌ها، منابع و شرایط افراد التفات شود. این امر سازوکاری است که در کنار سازوکارهای دیگر، می‌تواند به کاهش استرس شغلی و فرسودگی هیجانی منجر شود. در کنار رهبری اخلاقی، ارزش‌های اخلاقی صنفی نیز به طور مستقیم بر فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی مؤثر واقع می‌شود. این امر نیز همسو با نقش مطرح‌شده برای آثار نظام‌های میانی بر نظام‌های خرد درونی در قالب رفتارهای کارکنان در درون سازمان-هاست. آخرین رابطه در الگوی شکل ۲ مربوط به رابطه مستقیم استرس شغلی با رفتارهای انحرافی است. این پدیده حاکی از آن است که الگوی استرس ← نامتعادلی ← جبران به متغیرهای تعدیل‌کننده متعدد روانی و شخصیتی (نظیر خودکارآمدی شغلی و عوامل شناختی - هیجانی نظیر تعارضات گرایش - گرایش و یا هماهنگی و ناهماهنگی عاطفی و هیجانی و اسنادهای علی) برای تبیین کامل‌تر رفتارهای انحرافی در محیط کار نیاز دارد. در صورتی که استرس، عناصر شخصیتی و روانی (در قالب شناخت‌ها و هیجان‌ها) کارکنان را نیز به طور فعال درگیر سازد، علاوه بر فرسودگی، این استرس نیز امکان دارد به طور مستقیم اثر اهرمی برای افزایش رفتارهای انحرافی به وجود آورد. در نتیجه‌گیری پایانی می‌توان گفت که، براساس یافته‌های این پژوهش، حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی - به عنوان سیستم بیرونی محاط بر مدیران و سرپرستان میانی و کارکنان - از یک طرف به تقویت رهبری اخلاق‌مدار

و ارزش‌های اخلاقی صنفی و از طرف دیگر به بازداري کارکنان از ارتکاب رفتارهای انحرافی سازمانی منجر می‌شود. به دنبال آن، با تقویت رهبری اخلاقی، استرس شغلی مبتنی بر نشانگرهایی نظیر استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری، استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار و استرس ناشی از تعارض و تضاد و فرسودگی هیجانی (به طور مستقیم و غیرمستقیم) تضعیف می‌شود. ارزش‌های اخلاقی صنفی نیز زمانی که از حمایت مدیریت عالی سازمان برخوردار باشد، بستر را برای تضعیف استرس شغلی و فرسودگی هیجانی به طور مستقیم و غیرمستقیم فراهم می‌آورد. بالاخره، با تضعیف استرس شغلی، ابتدا سطح فرسودگی هیجانی و سپس رفتارهای انحرافی تضعیف می‌شود. در نهایت تضعیف فرسودگی هیجانی، همراه با تقویت حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی، گرایش به رفتارهای انحرافی را تا اندازه قابل توجهی تضعیف می‌کند. قبل از طرح پیشنهادی کاربردی باید گفت که، برای تفسیر و تعمیم نتایج، به اینکه گروه نمونه پژوهش به کارکنان یک صنعت تولیدی مادر محدود بوده، به خودگزارش‌دهی رفتارهای انحرافی و تفسیر روابط برحسب روابط تغییراتی (همبستگی) و نه روابط علت و معلولی به عنوان محدودیت‌های این پژوهش توجه شود. پیشنهادهای کاربردی براساس یافته‌ها، ماهیتاً به فضا سازی سه‌لایه‌ای ارتقای حمایت مدیریت عالی سازمان‌ها از رفتارهای اخلاقی با استفاده از نظام‌های اصلاح رفتار، ترویج نظام‌مند ارزش‌های اخلاقی صنفی و پیروی از اصول رهبری اخلاقی در سطوح سرپرستان و مدیران میانی برای پیشگیری از وقوع فرایند استرس ← نامتعادلی ← جبران در قالب رفتارهای انحرافی سازمانی است. راهبرد کاربردی برای عملیاتی‌سازی فضا سازی سه‌لایه‌ای ارتقای حمایت مدیریت عالی سازمان‌ها از رفتارهای اخلاقی با استفاده از نظام‌های اصلاح رفتار، ترویج نظام‌مند ارزش‌های صنفی و پیروی از اصول رهبری اخلاقی در سطوح سرپرستان و مدیران میانی، معطوف به برنامه‌ریزی، طراحی و اجرای کارگاه‌های آموزشی برای مدیران سطوح عالی، میانی و اجرایی در حوزه‌های نقش حمایت از رفتارهای اخلاقی، ترویج ارزش‌های اخلاقی فراگیر (صداقت، درستکاری، مسئولیت‌شناسی، تعهد) و اصول رهبری اخلاقی (رعایت عدالت و انصاف در برخورد با کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و اجرای تصمیمات، اعتمادسازی صادقانه و ارتقای توانایی‌های کارکنان با پیروی از اصول ارزشی و اخلاقی) است. این کارگاه‌های آموزشی، به‌ویژه باید بر نحوه استقرار سیستم حمایتی رسمی از رفتارهای اخلاقی (و نه برخورد با رفتارهای غیراخلاقی) برای جایگزین‌سازی این رفتارها به جای رفتارهای غیراخلاقی و انحرافی متمرکز باشد. همچنین این سیستم حمایتی رسمی از رفتارهای اخلاقی باید بر پایه اصول الگوبرداری و یادگیری مشاهده‌ای پایه‌ریزی و اجرا شود؛ زیرا فضای سازمان‌ها و محیط‌های کار به‌طور جدی حاوی فعال بودن و تأثیرگذاری فرایندهای الگوبرداری و یادگیری مشاهده‌ای است.

منابع

- سکاران، اوما. (۱۳۸۱). *روش‌های تحقیق در مدیریت*. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. چاپ اول، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش در مدیریت و برنامه‌ریزی.
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، و حجازی، الهه. (۱۳۷۶). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*. چاپ اول، تهران: نشر آگه.
- گل‌پرور، محسن، پاداش، فریبا، و آتش‌پور، حمید. (۱۳۸۹). الگوی تقویت احساس انرژی، توانمندسازی و خلاقیت کارکنان از طریق رهبری اخلاقی. *سلامت کار/ایران*، ۷ (۳): ۱۱-۴.
- گل‌پرور، محسن، و رفیع‌زاده، پروین دخت. (۱۳۸۹). الگوی ارتقای رفتار اخلاقی و رفتارهای تبعی - سازمانی در بین معلمان. *فصلنامه تعلیم و تربیت*، ۲۶ (۲): ۳۰-۷.
- گل‌پرور، محسن، و نادى، محمدعلی. (۱۳۸۹). رابطه حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی با رضایت شغلی معلمان. *مجله روان‌شناسی*، ۱۱۴ (۲): ۱۶۰-۱۴۲.
- میلر، دلبرت. (۱۳۸۰). *راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی*. ترجمه هوشنگ نائیبی. چاپ اول، تهران: نشر نی.

- Aronson, E. (2001). Integrating leadership styles and ethical prospective. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 18 (4): 244-256.
- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(4): 480-492.
- Baker, T.L., Hunt, T.G., & Andrews, M.C. (2006). Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values. *Journal of Business Research*, 59 (8): 849-857.
- Bennett, R.J., & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3): 349-360.
- Boyas, J., & Wind, L.H. (2009). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structure model. *Children and Youth Services Review*, (2009), doi: 10.1016/J.Childyouth. 2009.10.009.
- Boyd, N. C., Lewin, J. R., & Sager, J. K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75 (2): 197-211.
- Brown, M. E., Trevino, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective of construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97 (2): 117-134.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 89(3): 499-512.
- Hunt, S. D., Wood, V. R., & Chonko, L. B. (1989). Corporate ethical values and organizational commitment in marketing. *Journal of Marketing*, 53 (3): 79-90.

- Kelloway, E. K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J. E. (2009). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review*, (2009), doi: 10.1016/J.hrmr. 2009.03.014.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, D. J., & Rosenthal, R. (1964). *Organizational stress*. New York: John Willey, pp.424-425.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, M. L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35 (6): 644-656.
- Lee, M. R. (2009). E-ethical leadership for virtual project teams. *International Journal of Project Management*, 27 (5): 456-463.
- Lweig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction on call centre workers. *European Journal of Work And Organizational Psychology*, 12 (4): 366-392.
- Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). An investigation of the influence of coping resources in salespersons emotional exhaustion. *Industrial Marketing Management*, 38 (7): 798-805.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2): 99-113.
- Mendonca, M. (2001). Preparing for ethical leadership in organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 18 (4): 266-276.
- Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarino, A.J. (2006). *Applied multivariate research: design and interpretation*. Thousand Oaks, London: SAGE publications.
- Mulki, J. P., Jaramilo, F., & Locander, W. B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference. *Journal of Business Research*, 59 (12): 1222-1230.
- Ponnu, C. H., & Tennakoon, G. (2009). The association between ethical leadership and employee outcomes: the Malaysian case. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 14(1): 21-32.
- Robinson, S. L. (2008). Dysfctional workplace behavior. In J. Barling. & C. L. Cooper (Eds.) *The sage handbook of organizational behavior* (pp. 141-159). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Rowold, J. (2008). Relationship among transformational, transactional, and moral based leadership: Results from two empirical studies. *Kravis Leadership Institute, Leadership Review*, 8 (4): 4-17.
- Viswesvaran, C., Deshpande, S. P., & Joseph, J. (1998). Job satisfaction as a function of top management support for ethical behavior: A study of Indian managers. *Journal of Business Ethics*, 17 (4): 365-371.