

دانشور

رفتار

مدیریت و پیشرفت

Management and
Achievement

• دریافت مقاله: ۸۹/۵/۲۷

• پذیرش مقاله: ۹۰/۷/۵

Scientific-Research
Journal
Of Shahed University
Eighteenth Year,
No.50
Dec. Jan. 2011-12

دوماهنامه علمی - پژوهشی
دانشگاه شاهد
سال هجدهم - دوره جدید
شماره ۵۰
دی ۱۳۹۰

الگوی روابط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با فرسودگی هیجانی، تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی

نویسندگان: دکتر محسن گل پرور^{۱*}، خیراله حسین زاده^۲، دکتر اصغر آقایی^۳

۱. دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان.

۲. کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

۳. دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

* Email: drmgolparvar@hotmail.com

چکیده

هدف از اجرای این پژوهش بررسی الگوی روابط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با فرسودگی هیجانی، تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی بود. جامعه آماری پژوهش کارکنان مرد یک کارخانه صنعتی و تولیدی در شهر شیراز بودند که از میان آنها، ۳۰۰ نفر به شیوه‌ی نمونه‌گیری سهل‌الوصول انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه ترک خدمت، پرسشنامه رفتارهای انحرافی، پرسشنامه فرسودگی هیجانی و پرسشنامه‌های رضایت شغلی و تعهد سازمانی بودند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق ضریب همبستگی پیرسون، مدل‌سازی معادله ساختاری (SEM) و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری (SEM) نشان داد که: ۱. فرسودگی هیجانی، ۱۸ درصد از واریانس رضایت شغلی و رضایت شغلی، ۲۰ درصد از واریانس تعهد سازمانی را تبیین می‌نمایند. ۲. بدنبال آن تعهد سازمانی و فرسودگی هیجانی، ۱۷/۵ درصد از واریانس ترک خدمت و ترک خدمت و فرسودگی هیجانی ۱۱/۷ درصد از واریانس رفتارهای انحرافی را تبیین نمودند. ۳. تحلیل رگرسیون واسطه‌ای نیز نشان داد که رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه فرسودگی هیجانی با تعهد سازمانی و تعهد سازمانی نیز متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه رضایت شغلی با ترک خدمت است. بالاخره ترک خدمت نیز متغیر

واسطه‌ای کامل در رابطه‌ی تعهد سازمانی با رفتارهای انحرافی بود. یافته‌های حاصل از این تحقیق حاکی از آن است که فرسودگی هیجانی با ارتباطاتی فراگیر، همزمان باعث تضعیف رضایت شغلی و تعهد سازمانی و تقویت تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی می‌شود.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، فرسودگی هیجانی، تمایل به ترک خدمت، رفتارهای انحرافی.

مقدمه

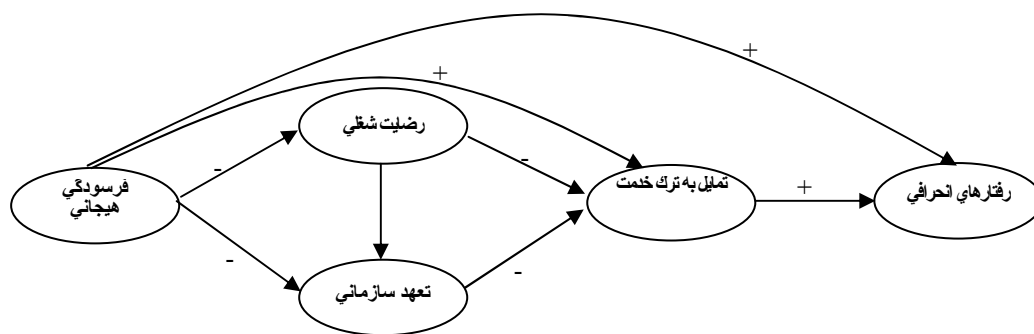
در محیط‌های کار انسانها تحت تأثیر عوامل فردی و موقعیتی متعددی، حالات و کنش و واکنش‌های مختلفی را تجربه و از خود بروز می‌دهند [۱]. در این پژوهش دو نگرش شغلی و حرفه‌ای بسیار مطرح، یعنی رضایت شغلی (job satisfaction) و تعهد سازمانی (organizational commitment) بعنوان پیامدهای اصلی فرسودگی هیجانی (emotional exhaustion)، و دو متغیر ترک خدمت (turnover) و رفتارهای انحرافی (deviant behaviors) بعنوان دو پیامد رفتاری اصلی برای فرسودگی هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در نظر گرفته شده‌اند [۲-۴]. روابط مطرح بین متغیرهای مورد اشاره براساس الگوی ارائه شده در شکل ۱ در نظر گرفته شده است. چنانکه در شکل ۱ قابل مشاهده است، در درجه اول فرسودگی هیجانی، ابتدا به ساکن باعث تضعیف سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود. رضایت شغلی، یک نگرش دارای جهت‌گیری شناختی و عاطفی است که در اثر تناسب بین نیازهای مختلف افراد با ارزشهای شغلی و کاری آنها پدید می‌آید. شواهد پژوهشی قابل توجهی نشان می‌دهد که در صورت تناسب میان نیازهای روانی، فیزیولوژیکی و اجتماعی با شرایط و تجارب شغلی و کاری، افراد احساس رضایت و شادکامی از شغل و کار را تجربه می‌کنند [۵ و ۶]. اما در کنار رضایت شغلی، تعهد سازمانی اشاره‌ای است به پذیرش و همانندسازی با ارزشها و اهداف سازمان و تلاش چشمگیر در راستای این ارزشها و اهداف. تعهد سازمانی و رضایت شغلی دارای ابعاد مختلفی است که عرصه‌های عاطفی و هیجانی را پوشش می‌دهد [۷ و ۸]. فرسودگی هیجانی نیز احساس فشار هیجانی زیاد و احساس فرسودگی بدلیل شرایط کاری است [۹]. این احساس اغلب بعد از تجربه یک دوره فعالیت کاری پرفشار پدید می‌آید و در صورت تداوم منجر به تبعات رفتاری و عملکردی متعددی می‌شود [۱۰-۱۲].

نقش تضعیف‌کننده فرسودگی هیجانی برای رضایت شغلی و تعهد سازمانی نشأت گرفته از ساز و کارهای

عاطفی و شناختی متعددی است که افراد تجربه می‌کنند. در این راستا مطالعه لی و آشفورد (Lee & Ashforth) و رایت و کروپانزانو (Wright & Cropanzano) نشان داده که کناره‌گیری از شغل و کار در سازمان از تبعات اصلی احساس فرسودگی هیجانی هستند [۱۳ و ۱۴]. وقتی افراد احساس کنند از نظر توانایی و منابع در دسترس خود قادر به اجابت تقاضاهای شغلی نیستند، بطور طبیعی، دچار تضعیف احساس شایستگی و کفایت (خودکارآمدی) شده و در یک روند زنجیره‌ای رو به جلو تضعیف احساس رضایت و تعهد را تجربه می‌کنند [۱۲]. ساز و کار دیگر در این ارتباط از ناهماهنگی بین حالات هیجانی و عاطفی تجربه شده در فرسودگی هیجانی با حالات هیجانی و عاطفی مثبت مورد نیاز برای رضایت شغلی و تعهد سازمانی نشأت می‌گیرد. یعنی وقتی فرد در شغل خود احساس فرسودگی می‌کند، این حالت در تقابل با حالات مثبت رضایت شغلی و تعهد سازمانی قرار گرفته و بدین ترتیب باعث تضعیف یا افت رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود [۱۵]. این ناهماهنگی عاطفی، دارای همان کارکردهایی است که ناهماهنگی شناختی در افراد پدید می‌آورد. بنابراین احساس فرسودگی هیجانی به لحاظ تقابل و تضاد با احساس رضایت و تعهد، زمینه را برای تضعیف این دو نگرش شغلی و حرفه‌ای فراهم می‌سازد.

پژوهش مولکی، جارامیلو و لوکندر (Mulki, Jaramillo & Locander) و بوید و همکاران (Boyd et al) از این ارتباط نظری، حمایت لازم را بعمل آورده‌اند [۸ و ۱۲]. نتیجه پژوهش بوید و همکاران (Boyd et al) نشان می‌دهد که در یک زنجیره‌ی چند مرحله‌ای، فرسودگی هیجانی باعث تضعیف احساس رضایت شغلی (با ضریب مسیر $0.47-$) و بدنبال آن رضایت شغلی بعنوان یک متغیر شغل مرجع، باعث تضعیف تعهد سازمانی بعنوان یک نگرش سازمان مرجع می‌شود [۱۲]. در این راستا مولکی و همکاران (Mulki et al) شواهدی ارائه نموده‌اند که از آن طریق می‌توان گفت نگرشهای شغل مرجع نظیر رضایت شغلی بهتر می‌توانند باعث

سیاستها و ارزشهای سازمانی محسوب گشته و زمینه را برای آسیب به سلامتی و بهزیستی سازمان و افراد آن فراهم می‌آورند. این نوع رفتارها اغلب دو طیف رفتارهای معطوف به افراد و رفتارهای معطوف به سازمان را پوشش می‌دهند. طیف رفتارهای معطوف به سازمان، متشکل از رفتارهای متنوعی نظیر دزدی اموال سازمان، آسیب‌رسانی به اثاثیه و تجهیزات، برهم زدن نظم و ایجاد اختلال در برنامه‌های کاری سازمان از طریق کم‌کاری‌های محسوس و نامحسوس، غیبت و خروج بدون اجازه و پیش از موعد از سازمان می‌شود [۸].



شکل ۱: مدل نظری و مفهومی رابطه‌ی بین متغیرهای پژوهش (پیشنهادی)

این منظر افراد برای تصمیم به ترک سازمان به مراجع عاطفی و شناختی چندی رجوع می‌کنند. در صورتی که در این ارجاع عاطفی و شناختی، سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی خود را پائین و در مقابل فرسودگی هیجانی را بالا ارزیابی کنند، تمایل به ترک سازمان در سطح روانی در آنها بالا می‌رود [۱۵ و ۱۲]. بنابراین بر مبنای نظریه عواطف چندگانه مرجع (referent multiple affects theory) که بر مبنای نظریه شناختهای مرجع (referent cognitions theory) فولگر (Folger) در این پژوهش مطرح شده، دو رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی و یک رابطه بین فرسودگی هیجانی با ترک خدمت در مدل این پژوهش (شکل ۱) مطرح شده است [۲۰-۱۶].

بالاخره آخرین سطح روابط در این پژوهش رابطه‌ی بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی و رابطه ترک خدمت با این نوع رفتارها است (شکل ۱). رابطه

تضعیف یا تقویت نگرش‌های سازمان مرجع نظیر تعهد سازمانی شوند [۸].

مطابق با آنچه در شکل ۱ ارائه شده، در مرحله بعدی، پس از تضعیف رضایت و تعهد از طریق فرسودگی هیجانی، این دو نگرش شغلی و حرفه‌ای باعث واکنش‌های رفتاری چندی، از جمله تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی می‌شوند. بطور کلی تمایل به ترک خدمت اشاره‌ای است به اشتغال ذهنی فرد به تغییر سازمان محل کار خود و رفتارهای انحرافی به رفتارهایی است که تخطی از هنجارها، قواعد،

پژوهش کاراتپی و آله‌شین‌لوی (Karatepe & Aleshinloye) حاکی از آن است که تمایل به ترک خدمت تابعی از فرسودگی هیجانی بطور مستقیم است [۱۵]. پژوهش بوید و همکاران (Boyd et al) که بر مبنای مدلی جامع تر از پژوهش قبلی به مرحله اجرا درآمده، حاکی از آن است که فرسودگی هیجانی هم بطور مستقیم و هم بطور غیرمستقیم از طریق نگرشهای شغلی و حرفه‌ای نظیر رضایت شغلی (و در این پژوهش همزمان تعهد سازمانی) بر تمایل به ترک خدمت مؤثر واقع می‌شود [۱۲]. رابطه فرسودگی هیجانی با ترک خدمت بطور مستقیم ناشی از وجود نوعی ساز و کار اثر بسیط باثبات (stable extensive effect) برای متغیرهای هیجانی و شناختی منفی هستند [۱۵ و ۱]. این ساز و کار این امکان را برای فرسودگی هیجانی فراهم می‌سازد تا همزمان با تضعیف رضایت و تعهد، زمینه‌ساز واکنش‌های رفتاری خاص نظیر ترک خدمت شود. از

فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی مبتنی بر همان اثر بسیط باثبات است که درحوزه‌ی رابطه بین فرسودگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت مطرح شد. بر مبنای این اثر، وقتی افراد احساس فرسودگی هیجانی را تجربه نمودند، علاوه بر تمایل به ترک خدمت، دست به واکنشهای جبرانی می‌زنند. یک از اشکال این واکنشهای جبرانی، رفتارهای انحرافی است [۲۱]. وقتی فرد از شغل و شرایط کاری خود احساس فرسودگی می‌نماید، با توسل به رفتارهای انحرافی سعی می‌کند بخشی از فشار روانی و هیجانی خود را تخلیه نماید [۸]. بالاخره در آخرین سطح نیز پس از اینکه افراد تمایل به ترک خدمت پیدا نمودند، احساس گسست و بریده شدن از سازمان را تجربه می‌کنند، این احساس گسست که نیاز به تعلق را دستخوش مخاطره می‌سازد، آنها را هر چه بیشتر متمایل به رفتارهای انحرافی می‌نماید [۲۱].

بنابراین در یک جمع‌بندی پایانی می‌توان گفت که فرسودگی هیجانی بطور همزمان باعث تضعیف رضایت شغلی و تعهد سازمانی و تقویت تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی می‌شود. بدنبال آن، تعهد و رضایت تضعیف شده از طریق فرسودگی هیجانی، ترک خدمت و رفتارهای انحرافی افزایش می‌یابند. این روند منجر به طرح فرضیه‌های زیر برای این پژوهش شده است.

فرضیه ۱: فرسودگی هیجانی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی، ترک خدمت و رفتارهای انحرافی دارای رابطه مستقیم است.

فرضیه ۲: رضایت شغلی با تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت دارای رابطه مستقیم است.

فرضیه ۳: تعهد سازمانی با ترک خدمت دارای رابطه مستقیم است.

فرضیه ۴: تمایل به ترک خدمت با رفتارهای انحرافی دارای رابطه مستقیم است.

فرضیه ۵: رضایت شغلی و تعهد سازمانی واسطه‌ی پاره‌ای رابطه فرسودگی هیجانی با ترک خدمت هستند.

فرضیه ۶: تعهد سازمانی واسطه‌ی پاره‌ای رابطه رضایت شغلی با ترک خدمت است.

فرضیه ۷: ترک خدمت واسطه‌ی پاره‌ای برای رابطه فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی است.

فرضیه ۸: ترک خدمت واسطه‌ی کامل برای رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای انحرافی است.

روش تحقیق

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری؛ این پژوهش از نوع مطالعات همبستگی (مدل‌سازی معادله ساختاری) است. جامعه آماری پژوهش کارکنان دو شیفت کاری (صبح و عصر) شرکت لاستیک دنا، با تعداد ۸۰۰ نفر (هر شیفت ۴۰۰ نفر)، در پائیز ۱۳۸۸ بودند. براساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری، برای یک جامعه آماری ۸۰۰ نفری، ۲۶۰ نفر نمونه در سطح اطمینان ۵ درصد نیاز است. با این حال با افزایش تعداد نمونه فراتر از ۲۶۰ نفر میزان اطمینان به نتایج نیز بالاتر می‌رود. همچنین با توجه به اینکه مطالعات مدل‌سازی معادله ساختاری به نمونه‌های بزرگ احتیاج دارد، تعداد نمونه برای این پژوهش ۳۲۰ نفر در نظر گرفته شد [۲۲ و ۲۳]. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۲۰ پرسشنامه (معادل ۶/۲ درصد) برای تحلیل غیرمعتبر تشخیص داده شدند که از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند. به همین دلیل نمونه پژوهش به ۳۰۰ نفر تقلیل یافت. نمونه پژوهش به صورت سهل‌الوصول در استراحت‌گاه‌ها و بویژه در زمان ورود و خروج کارکنان به شرکت، نمونه‌گیری شدند. این وضعیت بصورت بالقوه می‌تواند منجر به اثر داوطلب در داده‌ها شود که باید بعنوان یک محدودیت در پژوهش در نظر گرفته شود. کل اعضای نمونه به لحاظ شرایط خاص کاری شرکت همگی مرد بودند.

ابزارهای سنجش

پرسشنامه رضایت شغلی: برای سنجش رضایت شغلی کلی، از سه سؤال اسپکتور (Spector) [۲۴] که توسط مولکی و همکاران (Mulki et al) [۸] معرفی شده

استفاده بعمل آمد. این سه سؤال سطح رضایت کلی فرد پاسخگو را نسبت به شغل و وظایف شغلی اش مورد سنجش قرار می دهد و مقیاس پاسخگویی آن هفت درجه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است. سؤال اول این پرسشنامه بصورت معکوس (کاملاً مخالفم=۷ تا کاملاً موافقم=۱) امتیاز داده می شود. شواهد مربوط به روایی سازه (construct validity) و پایایی (reliability) این سه سؤال بر حسب آلفای کرونباخ (۰/۸۳) بخوبی مستند می باشد [۲۴و۸]. این سه سؤال کوتاه و روان، از زبان انگلیسی طی فرایند دو مرحله ای برای این پژوهش (ترجمه و تطابق محتوایی توسط متخصص) ترجمه و آماده اجرا گردید. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس در کنار سؤالات تعهد سازمانی، سه سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل مستقل از تعهد سازمانی (رضایت شغلی کلی) قرار داد. آلفای کرونباخ این سه سؤال نیز ۰/۷ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: در کل از شغل خود راضی هستم.

پرسشنامه تعهد سازمانی: برای سنجش تعهد سازمانی از مقیاس سه سؤالی اسپیر و ون کاتش (Speier & Vankatesh) که بر مقیاس هفت درجه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می شود، استفاده شد [۲۵]. این سه سؤال همراه با استنادات روایی و پایایی آن توسط مولکی و همکاران (Mulki et al)، بر پایه تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس (بارهای عاملی ۰/۷۶ تا ۰/۹) و آلفای کرونباخ ۰/۸۵، برای سنجش تعهد سازمانی مطلوب معرفی شده اند [۸]. این سه سؤال نیز از زبان انگلیسی طی فرایند دو مرحله ای (ترجمه و تطابق محتوایی توسط متخصص) برای این پژوهش ترجمه و آماده اجرا گردید. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس سه سؤال را با بارهای عاملی ۰/۵۹ تا ۰/۷۳ (همراه با پرسشنامه رضایت شغلی) بر روی عامل تعهد سازمانی قرار داد و آلفای کرونباخ نیز ۰/۷۷ بدست آمد. یک نمونه از سؤالات این

پرسشنامه بدین شرح است: از اینکه به دیگر مردم بگویم عضوی از این سازمان هستم، احساس غرور می کنم.

فرسودگی هیجانی: برای سنجش فرسودگی هیجانی از ۹ سؤال معرفی شده توسط مولکی و همکاران (Mulki et al) [۸] که در مطالعه ای در ایران ترجمه و مورد استفاده قرار گرفته است استفاده بعمل آمد [۲۶]. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این ۹ سؤال شش درجه ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) است. این پرسشنامه از نظر شواهد روایی و پایایی در داخل و خارج از ایران شرایط ایده آلی برای سنجش فرسودگی هیجانی برخوردار است، به ترتیبی که آلفای کرونباخ گزارش شده برای آن در دامنه ۰/۸۵ تا ۰/۸۹ در نوسان است [۲۶و۸]. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس همراه با پرسشنامه رفتارهای انحرافی، ۹ سؤال این پرسشنامه را با بارهای عاملی ۰/۴۵ تا ۰/۷۳ بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۶ قرار داد. همبستگی بین این پرسشنامه با پرسشنامه رفتارهای انحرافی سازمانی ۰/۳۱۷ و با رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز ۰/۴۲۴- و ۰/۲۳۳- بدست آمد. این ضرایب نیز حاکی از روایی همگرا و واگرای این پرسشنامه است. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: از کارم احساس فرسودگی می کنم.

پرسشنامه رفتارهای انحرافی سازمانی: برای سنجش رفتارهای انحرافی سازمانی از پرسشنامه ۸ سؤالی بنت و رابینسون (Bennett & Robinson) استفاده بعمل آمد [۲۷]. این پرسشنامه ۸ سؤالی که توسط مولکی و همکاران (Mulki et al) معرفی شده فقط رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را اندازه گیری می کند و در قالب خود گزارش دهی بر مبنای مقیاس ۶ درجه ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) پاسخ داده می شود [۸]. این پرسشنامه نیز قبلاً در ایران ترجمه و مورد استفاده قرار گرفته است [۲۶و۸]. تحلیل عاملی در داخل و خارج از کشور روایی سازه مطلوب این ۸ سؤال را مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۹ و ۰/۷۴ نیز برای آن گزارش شده است. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش واریماکس

استفاده بعمل آمد. این سه سؤال سطح رضایت کلی فرد پاسخگو را نسبت به شغل و وظایف شغلی اش مورد سنجش قرار می دهد و مقیاس پاسخگویی آن هفت درجه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است. سؤال اول این پرسشنامه بصورت معکوس (کاملاً مخالفم=۷ تا کاملاً موافقم=۱) امتیاز داده می شود. شواهد مربوط به روایی سازه (construct validity) و پایایی (reliability) این سه سؤال بر حسب آلفای کرونباخ (۰/۸۳) بخوبی مستند می باشد [۲۴و۸]. این سه سؤال کوتاه و روان، از زبان انگلیسی طی فرایند دو مرحله ای برای این پژوهش (ترجمه و تطابق محتوایی توسط متخصص) ترجمه و آماده اجرا گردید. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس در کنار سؤالات تعهد سازمانی، سه سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل مستقل از تعهد سازمانی (رضایت شغلی کلی) قرار داد. آلفای کرونباخ این سه سؤال نیز ۰/۷ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: در کل از شغل خود راضی هستم.

پرسشنامه تعهد سازمانی: برای سنجش تعهد سازمانی از مقیاس سه سؤالی اسپیر و ون کاتش (Speier & Vankatesh) که بر مقیاس هفت درجه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می شود، استفاده شد [۲۵]. این سه سؤال همراه با استنادات روایی و پایایی آن توسط مولکی و همکاران (Mulki et al)، بر پایه تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس (بارهای عاملی ۰/۷۶ تا ۰/۹) و آلفای کرونباخ ۰/۸۵، برای سنجش تعهد سازمانی مطلوب معرفی شده اند [۸]. این سه سؤال نیز از زبان انگلیسی طی فرایند دو مرحله ای (ترجمه و تطابق محتوایی توسط متخصص) برای این پژوهش ترجمه و آماده اجرا گردید. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس سه سؤال را با بارهای عاملی ۰/۵۹ تا ۰/۷۳ (همراه با پرسشنامه رضایت شغلی) بر روی عامل تعهد سازمانی قرار داد و آلفای کرونباخ نیز ۰/۷۷ بدست آمد. یک نمونه از سؤالات این

مجدد بر روی این ۸ سؤال در کنار سؤالات فرسودگی هیجانی، هشت سؤال این پرسشنامه را بر روی همان عامل رفتارهای انحرافی (با بارهای عالمی ۰/۴۰۶ تا ۰/۸۴) قرار داد و آلفای کرونباخ آن نیز ۰/۸۱ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه نیز به این شرح است: زیاد اتفاق می افتد که بدون هماهنگی و کسب اجازه قبلی بر سر کارم دیر حاضر شوم.

پرسشنامه ترک خدمت: برای سنجش ترک خدمت، از دو سؤال معرفی شده توسط تکلیب، تکیوچی و تیلر (Tekleab, Takeuchi & Taylor) که بر مقیاس هفت درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷) پاسخ داده می شود استفاده بعمل آمد [۲۸]. سؤال دوم به لحاظ اینکه از نظر محتوایی معکوس است (تمایل به ماندن را مورد سنجش قرار می دهد) بصورت عکس امتیاز داده می شود. تکلیب و همکاران (Tekleab et al) با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی پس از تثبیت نمودن واریانس خطای دو سؤال روایی سازه این دو سؤال را تأیید نموده اند [۲۸]. در این پژوهش علاوه بر انجام تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس که برای بررسی روایی سازه این دو سؤال همراه با پرسشنامه های رضایت و تعهد انجام شده، ضریب همبستگی دو گویه نیز محاسبه گردید که برابر با ۰/۲۱۲ ($P < ۰/۰۱$) بدست آمد. در پایان نیز آلفای کرونباخ این دو سؤال برابر با ۰/۴ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: احتمال دارد طی یک سال آینده این سازمان را ترک کنم. پرسشنامه های پژوهش بصورت میدانی در محل شرکت و بصورت خودگزارش دهی (در کل سؤالات زمان حدود ۱۰ تا ۱۵ دقیقه حداکثر به صورت می انجامیده است) پاسخ داده شده اند. برای تحلیل داده ها از سه شیوهی تحلیل آماری، یعنی ضریب همبستگی پیرسون (برای محاسبه ضرایب همبستگی ساده یا مرتبه صفر)، مدل سازی معادله ساختاری (برای آزمون برازش و تناسب الگوی نظری و پیشنهادی پژوهش با داده ها) و تحلیل رگرسیون واسطه ای به شیوه بارون و کنی (Baron & Kenny) برای سنجش نقش واسطه ای

فرسودگی هیجانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ترک خدمت استفاده بعمل آمد [۲۹]. تحلیل های یاد شده با استفاده از دو نرم افزار SPSS (Statistical Package for Social Science) و AMOS (Analysis of Moment Structures) صورت گرفته است.

یافته ها

از افرادی که وضعیت تأهل خود را اعلام نمودند (۲۴۶ نفر) اکثریت متأهل (۲۰۳ نفر معادل ۸۲/۵ درصد) و دارای شرایط کاری قراردادی (از ۲۴۰ نفر اعلام شده، ۱۹۳ نفر معادل ۸۰/۴ درصد) بودند. از ۲۳۸ نفر نیز که تحصیلات خود را اعلام داشتند، به ترتیب ۳۱ نفر (معادل ۱۳ درصد) دارای تحصیلات ابتدایی و راهنمایی، ۱۸۴ نفر (معادل ۷۷/۳ درصد) دارای تحصیلات متوسطه و دیپلم و ۲۳ نفر (معادل ۹/۶ درصد) دارای تحصیلات فوق دیپلم و بالاتر بودند. بالاخره ۲۹۹ نفر نیز وضعیت کاری خود را اعلام داشتند، که از این مقدار ۲۲۶ نفر (معادل ۷۵/۵ درصد) تمام وقت و بقیه پاره وقت بودند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۰/۷۱ سال (با انحراف معیار ۵/۳۳) و میانگین سابقه شغلی آنها ۸/۲۶ سال (با انحراف معیار ۴/۹) بود. در جدول ۱، شاخصهای توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می شود، بین ترک خدمت با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه منفی و معنادار ($P < ۰/۰۱$) ولی با رفتارهای انحرافی و با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معنادار ($P < ۰/۰۱$) وجود دارد. تعهد سازمانی با رضایت شغلی دارای رابطه مثبت و معنادار ($P < ۰/۰۵$) ولی با فرسودگی هیجانی دارای رابطه منفی و معنادار ($P < ۰/۰۱$) و با رفتارهای انحرافی دارای رابطه معناداری ($P > ۰/۰۵$) نبوده است. رضایت شغلی نیز با رفتارهای انحرافی رابطه معناداری ($P > ۰/۰۵$) نداشته، اما با فرسودگی هیجانی دارای رابطه منفی و معنادار ($P < ۰/۰۱$) است. و بالاخره رفتارهای

انحرافی با فرسودگی هیجانی نیز دارای رابطه مثبت و معنادار ($P < 0/01$) است. در جدول و شکل ۲ نتیجه مدل‌سازی معادله ساختاری ارائه شده است.

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	ترک خدمت	تعهد سازمانی	رضایت شغلی	رفتارهای انحرافی
۱	ترک خدمت	۶/۶۶	۳/۱۸	-			
۲	تعهد سازمانی	۱۰/۹۹	۴/۹	-۰/۳۸۹**	-		
۳	رضایت شغلی	۱۲/۰۷	۴/۵۱	-۰/۲۸۹**	۰/۴۵**	-	
۴	رفتارهای انحرافی	۱۴/۱۴	۶/۲۷	۰/۲۰۷**	-۰/۰۵	-۰/۰۵۳	-
۵	فرسودگی هیجانی	۲۶/۷۲	۱۰/۵	۰/۲۵۵**	-۰/۲۳۳**	-۰/۴۲۴**	۰/۳۱۷**

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

جدول ۲: نتیجه الگو سازی معادله ساختاری (مدل ساختاری) الگوی نهایی پژوهش

ردیف	مسیرهای مدل نهایی	B	SE	β	R ^۲	χ^2	GFI	AGFI	NFI	CFI	PCFI	RMSEA
۱	فرسودگی هیجانی ← رضایت شغلی	** -۰/۱۸۲	۰/۰۲۳	-۰/۴۲۴	۰/۱۸	۷/۸۳ (۰/۰۹۸)	۰/۹۹	۰/۹۶	۰/۹۷	۰/۹۸	۰/۳۹	۰/۰۵۷
۲	رضایت شغلی ← تعهد سازمانی	** ۰/۴۸۹	۰/۰۵۶	۰/۴۵	۰/۲							
۳	تعهد سازمانی ← ترک خدمت	** -۰/۲۲۶	۰/۰۳۵	-۰/۳۴۹	۰/۱۷۵							
۴	فرسودگی هیجانی ← ترک خدمت	** ۰/۰۵۳	۰/۰۱۶	۰/۱۷۴	۰/۱۱۷							
۵	ترک خدمت ← رفتارهای انحرافی	* ۰/۲۶۷	۰/۱۱۱	۰/۱۳۵	۰/۱۱۷							
۶	فرسودگی هیجانی ← رفتارهای انحرافی	** ۰/۱۶۹	۰/۰۳۳	۰/۲۸۳	۰/۱۱۷							

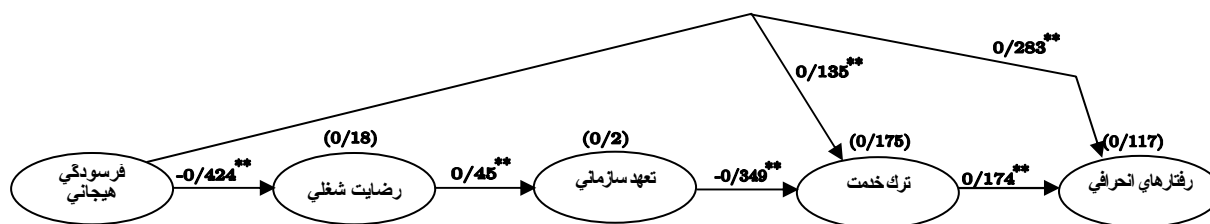
$P < 0/01$ **

تا ۱۳ جدول ۲ ارائه شده اند. بر اساس منابع معتبر موجود یک الگوی ساختاری مناسب لازم است دارای χ^2 غیر معنادار، شاخص نیکویی برازش (Goodness of Fit -GFI Index)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (Adjusted Goodness of Fit Index-AGFI)، شاخص برازش هنجاری (Normative Fit Index -NFI) و شاخص برازش تطبیقی (Comparative Fit Index -CFI) بزرگتر از ۰/۹۵، شاخص برازش تطبیقی مقتصد

چنانکه در جدول و شکل ۲ مشاهده می‌شود، الگوی نهایی پژوهش نسبت به الگوی اولیه پیشنهادی (شکل ۱) تغییراتی بدین شرح نموده است: مسیر فرسودگی هیجانی به تعهد سازمانی و مسیر رضایت شغلی به ترک خدمت بدلیل غیرمعنادار بودن ($P > 0/05$) از الگوی نهایی ارائه شده در شکل ۲ حذف شده‌اند (بقیه مسیرها مطابق آنچه که در شکل ۱ دیده می‌شود حفظ شدند). شاخص های برازش ارائه شده در ستون های ۷

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، تمامی شاخص‌های بدست آمده برای مدل نهایی پژوهش از نقاط برش معرفی شده در بالا شرایط بهتری داشته‌اند، لذا می‌توان گفت مدل نهایی و بازنگری شده (شکل ۲) از برآزش مطلوبی با داده‌ها برخوردار است.

از $0/5$ کوچکتر و بالاخره تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (Approximation-RMSEA) نیز لازم است از $0/06$ یا $0/08$ کوچکتر باشند تا بتوان گفت الگوی ساختاری با داده‌ها دارای تناسب مطلوبی است [۲۳]. بنابراین



شکل ۲: الگوی نهایی و بازنگری شده پژوهش از روابط بین متغیرها

جدول ۳: اثرات مستقیم و غیرمستقیم استاندارد مسیرهای مطرح در الگوی نهایی پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	رضایت شغلی			تعهد سازمانی			ترک خدمت			رفتارهای انحرافی		
		مستقیم	غیرمستقیم	کل	مستقیم	غیرمستقیم	کل	مستقیم	غیرمستقیم	کل	مستقیم	غیرمستقیم	کل
۱	فرسودگی هیجانی	-۰/۴۲۴	۰	-۰/۴۲۴	۰	۰	-۰/۱۹۱	-۰/۱۹۱	۰	۰/۳۱	۰/۰۳	۰/۲۸	
۲	رضایت شغلی	۰	۰	۰	۰	۰	۰/۴۵	۰	۰/۴۵	-۰/۰۲	-۰/۰۲	-۰/۰۲	
۳	تعهد سازمانی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	-۰/۰۵	-۰/۰۵	-۰/۰۵	
۴	ترک خدمت	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰/۱۳۵	۰	۰/۱۳۵	

طریق رضایت شغلی، و اثرات غیرمستقیم فرسودگی هیجانی بر ترک خدمت (برابر با $0/07$) از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی، اثر غیرمستقیم رضایت شغلی بر ترک خدمت (برابر با $-0/15$) از طریق تعهد سازمانی و اثر غیرمستقیم تعهد سازمانی بر رفتارهای انحرافی (برابر با $-0/05$) از طریق ترک خدمت را می‌توان معنادار تلقی کرد. تحلیل رگرسیون واسطه‌ای (نتایج این تحلیل به دلیل زیاد شدن حجم مقاله به صورت جدول ارائه نشده است) به شیوه‌ی توصیه شده توسط بارون و کنی (Baron & Kenny) [۲۹] نیز حاکی از آن بود که

اثرات مستقیم استاندارد گزارش شده در جدول ۳، همان ضرایب بتای استاندارد ارائه شده در شکل و جدول ۲ هستند. اما اثرات غیرمستقیم اثراتی هستند که از طریق هر یک از متغیرهای واسطه‌ای الگوی پژوهش (رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ترک خدمت) اعمال می‌شوند. براساس گزارش لاوتان (Lau & Tan) [30] اثرات غیرمستقیمی که مقدار قدرمطلق آنها به $0/05$ می‌رسد را می‌توان معنادار ($P < 0/05$) تلقی کرد. بنابراین چنانکه در جدول ۳ مشاهده می‌شود، اثرات غیرمستقیم فرسودگی هیجانی بر تعهد سازمانی (برابر با $-0/191$) از

همکاران (Boyd et al) [۱۲]، لوین و ساگر (Lewin & Sager) [۱۱]، کاراتپی و آله‌شین‌لوی (Karatepe & Aleshinloye) [۱۵] و مولکی و همکاران (Mulki et al) [۸] همسویی‌های قابل توجهی را نشان می‌دهد. در درجه اول مشخص گشت که فرسودگی هیجانی پیش از برقراری رابطه با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی، باعث کاهش رضایت شغلی می‌شود و سپس رضایت شغلی تضعیف شده از طریق فرسودگی هیجانی باعث کاهش تعهد سازمانی می‌شود. علیرغم اینکه در آغاز و در مدل پیشنهادی این پژوهش (شکل ۱) پیش‌بینی می‌شد که فرسودگی هیجانی علاوه بر تضعیف رضایت شغلی بطور مستقیم باعث تضعیف تعهد سازمانی نیز بشود، اما در تحلیل‌های نهایی رابطه مستقیم فرسودگی هیجانی با تعهد سازمانی معنادار نبود. به هر حال رابطه زنجیره‌ای میان فرسودگی هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارای این تبیین است که سطح فرسودگی هیجانی احساس شده به لحاظ ماهیت در اثر کار و شرایط شغلی فرد پدید می‌آید [۴، ۷، ۱۵]، به همین دلیل ابتدا به ساکن احساس فرسودگی هیجانی باعث تضعیف رضایت شغلی که یک نگرش شغلی عاطفی و شناختی شغل مرجع است [۸] می‌گردد. پس از تضعیف رضایت شغلی، انتقال اثر تضعیف نگرش از جزء به کل (شغل به سازمان) اتفاق می‌افتد [۱۹] و به این جهت سطح تعهد سازمانی تضعیف می‌شود. در کنار این پدیده، به واسطه‌ی نوعی اثر بسیط با ثبات [۱ و ۱۵]، احساسات معطوف به فرسودگی هیجانی اثرات خود را بر ترک خدمت و رفتارهای انحرافی همزمان با تضعیف رضایت شغلی و تعهد سازمانی ادامه می‌دهند. این دو نوع اثر (انتقال اثر تضعیف از جزء به کل و اثر بسیط با ثبات) به دلیل ماهیت ناسازگار احساسات معطوف به فرسودگی هیجانی (حالات عاطفی و هیجانی منفی) با احساسات معطوف به رضایت و بدنبال آن تعهد (که حالات مثبت هستند) است که اتفاق می‌افتند [۳، ۴ و ۹]. به معنای دیگر در فضای روانی افراد سالم، امکان اینکه فرد از شرایط یا موقعیتی احساس فرسودگی کند و راضی هم باشد

رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای کامل برای رابطه فرسودگی هیجانی و تعهد سازمانی است، ولی برای رابطه رضایت شغلی با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی متغیر واسطه‌ای پاره‌ای است. همچنین نتایج این تحلیل نشان داد که تعهد سازمانی برای رابطه رضایت شغلی با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی یک متغیر واسطه‌ای کامل و ترک خدمت برای رابطه تعهد سازمانی با رفتارهای انحرافی نقش یک متغیر واسطه‌ای کامل را بازی می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش، فرضیه‌های هشت‌گانه را بدین صورت مورد تأیید قرار داد: فرسودگی هیجانی با رضایت شغلی، ترک خدمت و رفتارهای انحرافی دارای رابطه مستقیم و معنادار ولی با تعهد سازمانی دارای رابطه معنادار نبود (فرضیه اول). رضایت شغلی با تعهد سازمانی دارای رابطه مستقیم و معنادار بود ولی با ترک خدمت دارای رابطه معناداری نبود (فرضیه دوم). تعهد سازمانی با ترک خدمت دارای رابطه مستقیم و معنادار (فرضیه سوم) و تمایل به ترک خدمت نیز با رفتارهای انحرافی دارای رابطه مستقیم و معنادار بود (فرضیه چهارم). اما رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای پاره‌ای (partial mediator) برای رابطه فرسودگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت (فرضیه پنجم) در این فرضیه نقش واسطه‌ای تعهد سازمانی برای رابطه فرسودگی هیجانی با ترک خدمت تأیید نگردید و متغیر واسطه‌ای کامل (complete mediator) برای رابطه فرسودگی هیجانی با تعهد سازمانی (فرضیه ششم) بود. ترک خدمت نیز متغیر واسطه‌ای پاره‌ای برای رابطه فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی (فرضیه هفتم) و متغیر واسطه‌ای کامل برای رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای انحرافی بود (فرضیه هشتم). در مجموع مدل نهایی بازنگری شده (شکل ۲) با نظریات و یافته‌های پژوهشگرانی چون لیونز و اش‌نایدر (Lyons & Schneider) [۱۰]، بویسد و

دشوار است.

بنظر می رسد اثر بسیط باثبات در بطن الگوی موسوم به عواطف چندگانه مرجع که در این پژوهش شواهد قابل توجهی برای آن بدست آمد، بخوبی قابل توضیح است. براساس پیش بینی های صورت گرفته انتظار می رفت که فرسودگی هیجانی و رضایت و تعهد با ترک خدمت و فرسودگی هیجانی و ترک خدمت نیز با رفتارهای انحرافی (بر اساس الگوی پیش بینی شده در شکل ۱) بطور مستقیم رابطه داشته باشند. این پیش بینی ها بجز در مورد رابطه مستقیم رضایت شغلی با ترک خدمت که تأیید نگردید، در دیگر موارد همگی تأیید شدند (جدول ۲). به باور پژوهشگران این پژوهش، این یافته بدین معنی است که در تمایل به رفتارهایی نظیر ترک خدمت و رفتارهای انحرافی (و دیگر رفتارهای منفی) افراد بطور همزمان چند مرجع عاطفی نظیر شرایط فرسودگی هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی خود را بعنوان مرجع تصمیم گیری رفتاری در نظر می گیرند. چنانکه در جدول ۲ مشخص است، دو متغیر تعهد و فرسودگی بطور مستقیم با تمایل به ترک خدمت رابطه دارند. این رابطه همزمان علاوه بر تأیید اثر بسیط باثبات، حمایت نسبی برای الگوی عواطف چندگانه مرجع مطرح می سازد. باور بر این است که اثر بسیط باثبات و الگوی عواطف چندگانه مرجع از زمره ساز و کارهایی هستند که در پژوهش های مشابه خارجی [۸ و ۱۲] مورد غفلت قرار گرفته اند. به نظر پژوهشگران تحقیق حاضر فرسودگی هیجانی علاوه بر اینکه در یک ارتباط چندسطحی بطور غیرمستقیم با تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی رابطه برقرار می سازد، ولی این رابطه فراتر از رابطه با رضایت شغلی و بطور غیرمستقیم با تعهد، تا وقوع پیامد های رفتاری نظیر ترک خدمت و رفتارهای انحرافی گسترش می یابد. این گسترش اثر تلویحات قابل توجهی را بدنبال دارد که لازم است در پژوهش های آینده، پژوهشگران علاقه مند به آن توجه لازم و کافی را نشان بدهند. بطور کلی عوامل فشارآور و منفی در سطح بدنی

و روانی (نظیر استرس و فرسودگی) فراتر از اثرات نزدیک بر حالات عاطفی و هیجانی افراد، اثرات خود را تا پایان زنجیره روابط که همان رفتار یا نوعی تمایل رفتاری خاص است ادامه می دهند.

پیشنهادات این پژوهش حول دو محور اساسی دور می زند: اول اینکه سطح فرسودگی هیجانی کارکنان در محیط های کاری ایران لازم است به صورت دوره ای مورد سنجش و ارزیابی قرار گیرد. توصیه این سنجش به این دلیل است که تا وضعیت فرسودگی مشخص نشود نمی توان برای آن تدبیری اندیشید. پس از این سنجش اولیه، در صورت بالا بودن سطح فرسودگی (به ویژه سطح فرسودگی هیجانی) لازم است امکانات اجرایی هر سازمان مورد بررسی تخصصی قرار گیرد تا بتوان متناسب با شرایط هر سازمان برای کاهش سطح فرسودگی هیجانی کارکنان آن برنامه های مدیریت فرسودگی طراحی کرد. این برنامه ها با احتمال زیاد زنجیره ی ارتباطی چند سطحی بین فرسودگی هیجانی را با نگرش های شغلی (نظیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی) و پیامد های رفتاری منفی (نظیر ترک خدمت و رفتارهای انحرافی) قطع خواهد کرد. پیشنهاد دوم متنا سب با مدل نهایی پژوهش (شکل ۲) این است که در کنار سنجش سطح فرسودگی هیجانی، نگرش های شغلی و حرفه ای مانند رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز مورد ارزیابی قرار گیرند تا بدین وسیله مشخص گردد که آیا سطح این نگرش های شغلی نیز پایین است یا خیر؟ در صورت پایین بودن سطح این نگرش ها، همزمان با برنامه ریزی و طراحی برنامه های مدیریت فرسودگی هیجانی، لازم است برنامه هایی نیز برای ارتقا سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی طراحی و به مرحله اجرا در آیند. این پیشنهاد دوم باعث می شود تا همزمان رضایت و تعهد به عنوان متغیر های واسطه ای در یک چرخه، بیش از پیش ترک خدمت و رفتارهای انحرافی که برای سازمان ها هزینه های قابل توجهی را در پی دارند تضعیف نمایند. به هر حال این پژوهش نیز بدان هر پژوهش دیگر دارای محدودیت هایی بوده

۷. گل پرور، محسن و عریضی، حمیدرضا. (۱۳۸۵). پیش بینی تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن براساس متغیرهای هفده گانه فردی و سازمانی. دانش و پژوهش در روانشناسی، ۲۹، پائیز ۱۳۸۵، ۴۱-۶۸.

8. Mulki, J.P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and difference. *Journal of Business Research*, 59, 1222-1230.

9. Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.

10. Lyons, J.B., & Schneider, T.R. (2009). The effects of leadership style on stress outcomes. *The Leadership Quarterly*, 20, 737-748.

11. Lewin, J.E., & Sager, J.K. (2009). An investigation of the influence of coping resources in salespersons' emotional exhaustion. *Industrial Marketing Management*, 38, 798-805.

12. Boyd, N.G., Lewin, J.E., & Sager, J.K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 197-211.

13. Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 14(1), 3-20.

14. Wright, T.A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance: An examination of conservation of resources theory (COR) and job burnout. *Journal of Business Management*, 9(4), 399-416.

15. Karatepe, O.M., & Aleshinloye, K.d. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 349-358.

16. Skarlicki, D.P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-443.

17. Ouyang, Y. (2009). The mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personnel of Taiwan as an example. *Journal of Money, Investment and Banking*, 11, 16-26.

18. Yahaya, N., Yahaya, A., Tamyas, F.A., Ismail, J., & Jaalam, S. (2010). The effect of various modes

است. محدودیت اول اینکه گروه نمونه پژوهش را فقط مردان تشکیل داده‌اند. محدودیت دوم این که رفتارهای انحرافی در این پژوهش بصورت خودگزارش دهی مورد سنجش قرار گرفته‌اند و محدودیت سوم مربوط به این مسئله می شود که آلفای کرونباخ تمایل به ترک خدمت در حد ضعیفی بود، لذا مناسب تر است که در پژوهش های آینده از مقیاس های پرسؤال تر استفاده شود. با لایحه محدودیت چهارم اینکه نتایج گزارش شده در این پژوهش مبتنی بر روابط غیر علت و معلولی (تغییراتی) بوده، لذا تفسیر آن بصورت علت و معلولی چندان منطقی نیست.

منابع

1. Appelbaum, S.H., Iaconi, G.D., & Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impact, and solutions. *Corporate Governance*, 7(5), 586-598.

2. Bukhari, Z.U., & Ali, U. (2009). Relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 4(1), 85-92.

3. Babakas, 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.

4. Dalal, R.S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255.

۵. عریضی، حمیدرضا و گل پرور، محسن. (۱۳۸۸ الف). سبک رهبری و رضایت شغلی: مقایسه رگرسیون گام به گام با رگرسیون ریج. فصلنامه روانشناسی تحولی (روانشناسان ایرانی)، ۲۱، پائیز ۱۳۸۸، ۲۵-۳۴.

۶. عریضی، حمیدرضا و گل پرور، محسن. (۱۳۸۸ ب). تأثیر حالات خلقی لحظه‌ای بر رضایت شغلی لحظه‌ای و تأخیری. مطالعات آموزش و یادگیری (مجله علوم اجتماعی و انسانی سابق دانشگاه شیراز)، ۵۶ (۲)، ۱۶۶-۱۴۱.

- munity Psychology, 13, 693-713.
25. Speier, C., & Vankatesh, V. (2002). The hidden minefields in the adoption of sales force automation technologies. *Journal of Marketing*, 66(3), 98-110.
۲۶. گل‌پرور، محسن؛ نیری، شیرین و مهداد، علی. (۱۳۸۸). نقش ترکیبی ارزشهای سازمانی، رهبری اخلاق‌مدار و ارزشهای اخلاقی بر رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب‌آهن. مجموعه مقالات اولین همایش ملی یافته‌های نوین در روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی اهواز، اسفندماه ۱۳۸۸، بخش سخنرانی‌ها: yafteha88@iauahavaz.ac.ir
27. Bennett, R.J., & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
28. Tekleab, A.G., Takeuchi, R., & Taylor, M.S. (2005). Extending the chain of relationship among organizational justice, social exchange, and employee reactions: The role of contract violations. *Academy of Management Journal*, 48(1), 146-157.
29. Baron, R., & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychology research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1182-1186.
30. Lau, C.M., & Tan, S.L.C. (2006). The effects of procedural fairness and interpersonal trust on job tension in budgeting. *Management Accounting Research*, 17, 171-186.
- of occupational stress, job satisfaction, intention to leave and absetism companies commission of Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Science*, 4(7), 1676-1684.
19. Tekleab, A.G., Takeuchi, R., & Taylor, M.S. (2005). Extending the chain of relationship among organizational justice, social exchange, and employee reactions: The role of contract violations. *Academy of Management Journal*, 48(1), 146-157.
20. Del Valle, J.F., & Bravo, M.L.A. (2007). Job stress and burnout in residential child care workers in Spain. *Psicothema*, 19(4), 610-615.
21. 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.
۲۲. سکاران، اوما. (۱۳۸۱). روشهای تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. چاپ دوم، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی (سال انتشار اثر به زبان اصلی در کتاب ترجمه شده نامشخص است).
۲۳. شوماخر، رندال، ای؛ لومکس، ریچارد، جی. (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان (سال انتشار اثر به زبان اصلی ۲۰۰۴).
24. Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Com-*