

نقش تعدیل گر تعارض با سرپرست و همکاران و سبکهای مدیریت تعارض در پیوند میان استرس
و فرسودگی با رفتارهای انحرافی^۱

*The moderating role of conflict with supervisor and coworkers and conflict management
styles in relation between stress and exhaustion with deviant behaviors.*

Mohsen Golparvar

Email: drmgolparvar@gmail.com

Islamic Azad University, Khorasgan, Esfahan

Zahra Vaseghi

Islamic Azad University, Khorasgan, Esfahan

Mohammad Reza Mosahebi

Islamic Azad University, Khorasgan, Esfahan

Abstract

This research was administered with the purpose of investigating the role of conflict with supervisor and coworkers and conflict management styles in relations between stress and exhaustion with deviant behaviors. Research statistical population were the male's employees of a tail making factory. From this statistical population, 283 persons were selected through simple random sampling for participating to research. Research questionnaires consisted of: researcher made of conflict with supervisor and coworkers questionnaires, De Dreu et al (2001) conflict management styles questionnaire, Ouyang's (2009) job stress scale, Mulki et al's (2006) emotional exhaustion questionnaire and Bennett and Robinson's (2000) deviant behaviors. Data which were gathered from research questionnaires were analyzed with the use of hierarchical regression analysis. Results showed that: 1) Yielding, compromising and problem solving as a three conflict management styles, has been moderate the relationship between job stress and emotional exhaustion with deviant behaviors toward organization. 2) Also, conflict with coworkers, yielding, compromising, problem solving, forcing and avoidance has been moderate the relationship between job stress and emotional exhaustion with deviant behaviors toward coworkers.

Key words: Interpersonal Conflict, Conflict Management, Stress, Exhaustion, Deviant Behaviors.

دکتر محسن گل‌پرور

دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

زهرا واثقی

دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

محمدرضا مصاحبی

دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

چکیده

هدف: هدف این پژوهش با هدف بررسی نقش تعارض با سرپرست و همکاران و سبکهای مدیریت تعارض در پیوند بین استرس و فرسودگی با رفتارهای انحرافی به مرحله اجرا درآمد. **روش:** جامعه آماری پژوهش را کارکنان مرد یک کارخانه کاشی‌سازی تشکیل داده است. از این جامعه آماری به شیوه‌ی تصادفی ساده، ۲۸۳ نفر برای شرکت در این پژوهش انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های محقق ساخته تعارض با سرپرست و همکاران، پرسشنامه سبکهای مدیریت تعارض دی درو و همکاران (۲۰۰۱)، پرسشنامه استرس شغلی اوپانگ (۲۰۰۹)، پرسشنامه فرسودگی هیجانی مولکی و همکاران (۲۰۰۶) و پرسشنامه رفتارهای انحرافی بنت و رابینسون (۲۰۰۰) بودند. **نتایج:** داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که: ۱) تسلیم شدن و سازش و حل مسئله بعنوان سه سبک مدیریت تعارض، رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی را با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان تعدیل می‌نمایند. ۲) تعارض با همکاران، تسلیم شدن، سازش و حل مسئله، اعمال زور و اجتناب نیز رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی را با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران تعدیل می‌نمودند.

واژه‌های کلیدی: تعارض بین فردی، مدیریت تعارض، استرس، فرسودگی، رفتارهای انحرافی.

مقدمه

بخش اعظم تحقیقاتی که تاکنون در مورد رفتارهای انحرافی^۲، ضد تولید^۳، تلافی جویانه^۴، پرخاشگرانه و خشن^۵ و ضد اجتماعی^۶ در عرصه محیط‌های سازمانی و کاری صورت پذیرفته، بالاتفاق بر نقش زیانبار این رفتارها برای سلامتی و بهداشت سازمانی تأکید نموده‌اند. بر اساس تعریف بعمل آمده، رفتار انحرافی، هر نوع رفتاری تلقی می‌شود که باعث زیر پا گذاشتن قواعد، رسوم، سنتها و مقررات درون سازمان شده، عمدی است و با هدف آسیب رسانی به سازمان یا کارکنان آن به مرحله اجرا درمی‌آید (گل‌پرور، نیری و مهرداد، ۱۳۸۷). بر پایه هدف رفتارهای انحرافی، دو دسته از رفتارهای انحرافی، موسوم به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران در عرصه پژوهشها و نظریات مطرح شده که هر یک مؤلفه‌های رفتاری خاصی را پوشش می‌دهند. در رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان، غیبت، کم کاری، آسیب رسانی به تجهیزات و اثاثیه، نقض و نادیده گرفتن مقررات سازمان و در رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران، بد دهنی، بد رفتاری، دزدی از همکاران و مواردی از این دست مطرح می‌شوند. مجموعه تحقیقات گوناگونی که تاکنون در مورد رفتارهای انحرافی صورت گرفته، عوامل متعدد فردی، موقعیتی و سازمانی را بعنوان پیش‌بینی کننده‌ی این رفتارها معرفی نموده‌اند (تایو، بنت، میچل و بت مارس^۷، ۲۰۰۹). از میان عوامل مختلفی که قادر به پیش‌بینی رفتارهای انحرافی هستند، در این پژوهش بر استرس شغلی^۸ و فرسودگی هیجانی^۹، همراه با نقش تعدیل کننده تعارض با سرپرست و همکاران و سبکهای مدیریت تعارض تمرکز شده است. مدل نظری پیوند بین متغیرهای یاد شده که بر پایه آن این پژوهش صورت بندی شده است، بر اساس شکل ۱ است. استرس شغلی، به عوامل فشارآوری اطلاق می‌شود که باعث تحمل فشار روانی، اجتماعی و فیزیولوژیک بر افراد می‌شود و به مرور زمان بهزیستی روانی و فیزیولوژیک افراد را به مخاطره می‌افکند (اویانگ^{۱۰}، ۲۰۰۹). یکی از هزینه‌های ملموس استرس شغلی مزمن و مداوم، فرسودگی شغلی و بویژه فرسودگی هیجانی است (مولکی، جارامیلو و لوکندر^{۱۱}، ۲۰۰۶). فرسودگی هیجانی که یکی از مؤلفه‌های اصلی در مدل فرسودگی شغلی مسلش و جکسون^{۱۲} (۱۹۸۱) است، دارای بار عاطفی منفی مشتمل بر تمایلات انگیزشی و هیجانی تقلیل یافته و در موارد شدید تخلیه هیجانی و انگیزشی نسبت به شغل و کار است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). اپل بام، ایاکونی و ماتوسک^{۱۳} (۲۰۰۷) طی بررسی جامعی که در باب علل، اثرات و راه‌حلهای رفتارهای انحرافی منفی و مثبت (رفتارهایی نظیر خلاقیت و نوآوری) به انجام رساندند، از سازمانها و شرایط سازمانی سخن به میان آورده‌اند که مشخصه‌های آن عملکرد ضعیف، تصمیم‌گیری ضعیف، سطح بالای نارضایتی شغلی کارکنان و استرس کارکنان فراتر از بار کاری متعارف می‌باشند. به باور اپل بام و همکاران (۲۰۰۷)، همواره عوامل استرس آور شغلی و سازمانی با گرایش به رفتارهای انحرافی دارای رابطه مثبت است. در تأیید این ادعا نیز طی پژوهشی، گرانباری کاری از میان عوامل متعدد استرس شغلی، با اعمال پرخاشگرانه، دزدی و رفتارهای کناره گیرانه دارای

2 - Deviant.

3 - Connterproductive.

4 - Retaliatory.

5 - Violence and aggressive.

6 - Antisocial.

7 - Thau, Bennett, Mitchell & Beth Marrs.

8 - Job stress.

9 - Emotinal exhaustion.

10 - Ouyang.

11 - Mulki, Jaramillo & Locander.

12 - Maslach & Jackson.

13 - Appelbaum, Iaconi & Matousek.

رابطه مثبت گزارش شده است (اپل بام، دی گوایر و لی^{۱۴}، ۲۰۰۵). در ایران نیز گل پرور و همکاران (۱۳۸۷) نشان داده‌اند که استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار و استرس ناشی از ابهام و تعارض با رفتارهای انحرافی دارای رابطه مثبت است. علاوه بر استرس، فرسودگی هیجانی نیز که عموماً در نتیجه استرس انباشته شده بر افراد پدید می‌آید (اویانگ، ۲۰۰۹) با رفتارهای انحرافی دارای رابطه مثبت می‌باشد (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶). اما در کنار روابط میان استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی، بر اساس مدل ارائه شده در شکل ۱، بواسطه اینکه محیط‌های کاری و سازمانی محل تعاملها و ارتباطات فراوانی است، تعارض با سرپرست و همکاران و سبک‌های مدیریت تعارض مطرح می‌شود. در بسیاری شرایط، بواسطه تفاوت‌های فردی موجود بین افراد، لاجرم دیدگاهها و رفتارهای افراد با یکدیگر در تعارض و تضاد قرار می‌گیرد (گل پرور و واثقی، ۱۳۸۹). بارزترین شکل این تعارضات، تعارضات بین فردی^{۱۵} و تعارضات درون گروهی و بین گروهی است (آل موست^{۱۶}، ۲۰۱۰). نکته مهم در این بین این حقیقت است که نوع روابط با سرپرست و همکاران، در زمان مثبت بودن بعنوان یک عامل تسهیل گر موفقیت و اثربخشی شغلی (گل پرور و قضوی، ۱۳۸۸) و در زمان منفی بودن، بعنوان یک عامل استرس آور و تشدید کننده استرس عمل می‌کند (آل موست، ۲۰۱۰). در این شرایط همسو با یافته‌ها و تأکيدات اپل بام و همکاران (۲۰۰۵ و ۲۰۰۷) طبیعی است که در تعارض با سرپرست و همکاران بالا، افراد علاوه بر عوامل استرس شغلی دیگر، استرس روابط بین فردی را نیز تجربه نموده و بدین ترتیب بر اثر انباشته شدن استرس، به طور جدی از حالت تعادل رفتاری و عملکردی خارج و در صورت مهیا بودن شرایط، دست به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران می‌زنند. در کنار متغیرهای تعارض با سرپرست و همکاران که می‌توانند شرایط استرس آور محیط کار را تشدید نمایند، سبک‌های مدیریت تعارض، بعنوان اقدامات و اعمالی که در زمان تعارض و تضاد با افراد دیگر (همکاران، مشتریان و سرپرستان) بکار گرفته می‌شوند، تا به شکلی تعارض پدید آمده را برطرف نمایند مطرح می‌شوند. این مجموعه اقدامات و اعمال، بر اساس نظر دی درو، اورس، برسما، لکور و نایوتا^{۱۷} (۲۰۰۱) در یکی از اشکال اعمال زور^{۱۸}، تسلیم شدن^{۱۹}، حل مسئله^{۲۰}، سازش^{۲۱} و اجتناب^{۲۲} بروز می‌یابند. شیوه‌ی اعمال زور شیوه مبتنی بر گرایش خشونت آمیز برای حل تعارض، تسلیم شدن و اجتناب، شیوه‌های منفعل حل تعارض (که در بسیاری شرایط ماهیت هیجانی بخود می‌گیرند) و سازش و حل مسئله، بواسطه اینکه شرایط برای طرفین تعارض در نظر گرفته می‌شود و اغلب با حل تعارض، از مزمن و کهنه شدن جلوگیری بعمل می‌آورد، شیوه‌های مثبت حل تعارض هستند (دی درو و همکاران، ۲۰۰۱). بر پایه الگوی عملکردی و رفتاری مطرح برای هر یک از سبک‌های مدیریت تعارض بر شمرده شده، نقش تعدیل کنندگی این سبکها در رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی کمی با یکدیگر تفاوت می‌کند (گل پرور و واثقی، ۱۳۸۹). گل پرور و واثقی (۱۳۸۹) علاوه بر مرور برخی پژوهشهای انجام شده در مورد نقش سبک‌های مدیریت تعارض در پیوند بین تعارض با سرپرست و همکاران با رفتارهای انحرافی و مقابله‌ای، نشان داده‌اند که اعمال زور و اجتناب با رفتارهای مقابله‌ای و انحرافی معطوف به سازمان و همکاران دارای رابطه مثبت هستند، به اضافه اینکه اعمال زور رابطه فشارهای ناشی از تعارض با سرپرست و همکاران با رفتارهای انحرافی را تعدیل می‌کند. بدین معنی که وقتی اعمال زور در حد بالایی است، در صورت تجربه احساس ناشی از تعارض، افراد

14 - Deguire & Lay.

15 - Interpersonal conflicts.

16 - Almost.

17 - De Dreu, Evers, Beersma, Kluwer & Nauta.

18 - Forcing.

19 - Yielding.

20 - Problem solving.

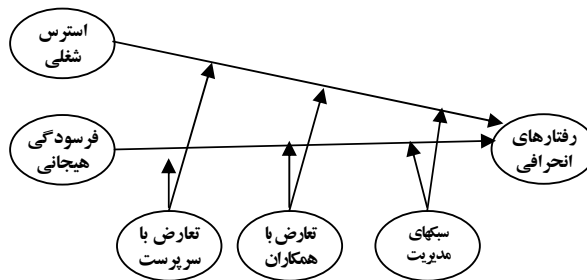
21 - Compromising.

22 - Avoidance.

مرتکب رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران می‌شوند. بنظر می‌رسد که آنگونه که دی‌درو و همکاران (۲۰۰۱) اعلام داشته‌اند، سبک‌های مدیریت تعارض، شکلی از مدیریت استرس و فشارهای هیجانی و روانی در محیط کار هستند که با تضعیف (با بکارگیری شیوه‌های مثبت) یا تقویت (با بکارگیری شیوه‌های منفی سطح فشارهای وارده بر افراد، آنها را مستعد گرایش یا بازداری به رفتارهای منفی نظیر آسیب رسانی به سازمان و همکاران می‌کنند. باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که سبک‌های مدیریت تعارض چه در قالب سازگاران و مثبت (سازش و حل مسئله) و چه در قالب ناسازگاران (تسلیم شدن، اجتناب یا اعمال زور، بدلیل اینکه این رویه‌ها مسئله اصلی که تعارض است را بصورت بنیادی برطرف نمی‌کنند، بلکه یا آن مسکوت می‌گذارند و یا آن را مخفی می‌سازند تا در زمان مقتضی دوباره خود را نشان بدهند)، نقش اصلی‌شان در محیط‌های کار، تخلیه یا تعدیل فشار و سپس تعدیل رفتار یا عملکرد بعنوان حلقه پایانی وقایع روانی و اجتماعی در محیط کار می‌باشند. بنابراین در راستای مدل نظری پژوهش این جمع‌بندی پایانی را همسو با نظرات و تحقیقات مرور شده مطرح می‌سازیم: استرس و فرسودگی هیجانی بعنوان دو متغیر موقعیتی و فردی، افراد را مستعد رفتارهای انحرافی می‌نمایند (اپل بام و همکاران، ۲۰۰۵ و ۲۰۰۷). در کنار این دو متغیر، سطح بالای تعارض با سرپرست و همکاران، با تشدید فضای استرس آور اجتماعی، اوضاع روانی و اجتماعی افراد را وخیم تر نموده و بدین ترتیب بستر برای بروز رفتارهای انحرافی مهیاتر می‌شود. در حالیکه تعارض پائین دارای چنین کارکردی نخواهد بود. بدنبال آن سبک‌های مدیریت تعارض بعنوان عامل تعدیل کننده فشار، قادر به تغییر مسیر نیروی روانی افراد در محیط کار به سمت رفتارهای انحرافی و یا اجتناب از این رفتارها می‌سازد. در همین راستا، اهمیت و ضرورت پژوهش حاضر این است که با فراهم ساختن شواهد اولیه، نقش و کارکردهای تعارضات بین فردی و سبک‌های مدیریت تعارضات بین فردی در محیط‌های کار را روشن خواهد نمود. بدنبال این وضعیت، زمینه بکارگیری دانش مربوط به نقش تعارضات بین فردی و سبک‌های مدیریت این تعارضات در رابطه بین استرس و فرسودگی با رفتارهای انحرافی فراهم خواهد شد. بنابراین هدف اصلی این پژوهش بصورت تصریح شده و روشن، بررسی نقش تعدیل کنندگی تعارض با سرپرست و همکاران و سبک‌های مدیریت تعارض در رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران برای بسط و گسترش دانش نظری و کاربردی این حوزه می‌باشد.

روش

این پژوهش از نوع مطالعات تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی (همبستگی) است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان مرد یک کارخانه کاشی‌سازی در شهر اصفهان در پائیز ۱۳۸۹ به تعداد ۵۰۰ نفر تشکیل داده‌اند. بر اساس فهرست اسامی کارکنان، از آنجائیکه مطالعات تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی به نمونه‌های به نسبت بزرگ نیاز دارد (آیکن و وست^۳، ۱۹۹۱)، به شیوه تصادفی ساده، ۳۰۰ نفر برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها ۱۷ پرسشنامه (معادل ۵/۷ درصد) ناقص پاسخ داده شده بودند که از تحلیلها کنار گذاشته شدند، لذا گروه نمونه پژوهش به ۲۸۳ نفر تقلیل یافت. از ۲۷۷ نفری که وضعیت تأهل خود را اعلام داشتند، ۲۹ نفر (معادل ۱۰/۵ درصد) مجرد و ۲۴۸ نفر (معادل ۸۹/۵ درصد) متأهل بوده‌اند. ۱۳۵ نفر از ۲۶۶ نفری که تحصیلات خود را اعلام داشتند (معادل ۵۰/۴ درصد) دارای تحصیلات متوسطه و ۱۰۲ نفر (معادل ۳۸/۳ درصد) دارای تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس بودند. ۲۹ نفر از ۲۲۷ نفری که موقعیت شغلی خود را اعلام داشتند (معادل ۱۲/۸ درصد) در پست سرپرستی یا مدیریت و ۱۹۸ نفر (معادل ۸۷/۲ درصد) در مشاغل غیر سرپرستی و مدیریت مشغول به کار بودند. میانگین سنی شرکت کنندگان برابر با ۳۳/۷۹ سال (با انحراف معیار ۶/۲۸)، میانگین سابقه شغلی آنها به صورت کلی برابر با ۱۰/۲۵ سال (با انحراف معیار ۶/۳۶) و میانگین سابقه شغلی در کارخانه کاشی‌سازی ۸/۹ سال (با انحراف معیار ۵/۶۸) بود. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده بعمل آمد.



شکل ۱: مدل نظری نقش تعدیل‌گر تعارضات بین فردی و سبک‌های مدیریت تعارض در رابطه استرس و فرسودگی با رفتارهای انحرافی

ابزارهای پژوهش

۱. پرسشنامه تعارض با همکاران و سرپرست: برای سنجش تعارض با همکاران و سرپرست به ترتیب از ۶ و ۴ سؤالی که توسط گل‌پرور و واتقی (۱۳۸۹) بر اساس ابزارهای مطرح در این حوزه ساخت و اعتباریابی شده است استفاده بعمل آمد. مقیاس پاسخگویی این ۱۰ سؤال شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۶) است و پرسشنامه تعارض با همکاران، مشکلات و تعارضات بین فردی با همکاران و تعارض با سرپرست، مشکلات و تعارضات بین فردی با سرپرست را مورد سنجش قرار می‌دهند. گل‌پرور و واتقی (۱۳۸۹) شواهد مربوط به روایی و پایایی این دو پرسشنامه را مستند ساخته و نشان داده‌اند که این پرسشنامه‌ها از شرایط مطلوبی برای سنجش تعارضات مطرح شده برخوردارند. در این پژوهش نیز تحلیل عاملی اکتشافی (با چرخش از نوع واریماکس) بطور مجدد دو عامل را با آلفای کرونباخ ۰/۷۵ و ۰/۸۳ بدست داد. همبستگی این دو پرسشنامه با پرسشنامه تعارض هنجاری ادراک شده که توسط گل‌پرور و واتقی (۱۳۸۹) معرفی شده، بعنوان شواهدی از روایی همگرایی^{۲۴} این پرسشنامه‌ها در پژوهش حاضر ۰/۴۷ و ۰/۵۸ ($P < ۰/۰۱$) بدست آمد. یک نمونه سؤالات این دو پرسشنامه به این شرح است: اغلب اوقات با همکارانم دچار کشمکش و تعارض هستم.

۲. پرسشنامه استرس شغلی: برای سنجش استرس شغلی کلی از پنج پرسش معرفی شده توسط اویانگ^{۲۵} (۲۰۰۹) که توسط گل‌پرور و واتقی (۱۳۸۹) قبلاً در ایران ترجمه و مورد استفاده قرار گرفته است، استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه سطح کلی تنش و فشاری را که فرد در حین کارش در سازمان تجربه می‌کند، اندازه‌گیری می‌نماید و مقیاس پاسخگویی آن در این پژوهش شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۶) بوده است. اویانگ (۲۰۰۹) و گل‌پرور و واتقی (۱۳۸۹) شواهدی از روایی و پایایی این پرسشنامه ارائه نموده‌اند که همگی در حد مطلوبی است. در این پژوهش علاوه بر انجام تحلیل عاملی اکتشافی (با چرخش واریماکس) همراه با دیگر پرسشنامه‌های پژوهش که دارای مقیاس پاسخگویی مشترک و مشابه با این پرسشنامه بودند، و بطور مجدد روایی سازه این پرسشنامه را مستند ساخت، همبستگی این پرسشنامه با پرسشنامه تعارض هنجاری ادراک شده که ماهیتاً برای افراد در محیط کار استرس آفرین است (گل‌پرور و واتقی، ۱۳۸۹) محاسبه شده که برابر با ۰/۴۶ ($P < ۰/۰۱$) بدست آمد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۸۴ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: شغلم زیاد مرا ناکام و خشمگین می‌کند.

۳. پرسشنامه فرسودگی هیجانی: برای سنجش فرسودگی هیجانی از ۹ سؤال معرفی شده توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) که قبلاً در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) ترجمه و آماده اجرا شده، استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه در این پژوهش دارای مقیاس

24 - Convergent Validity.

25 - Ouyang.

شش درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه = ۶) بوده و از شرایط بسیار مطلوبی از نظر روایی و پایایی برای سنجش فرسودگی شغلی برخوردار می‌باشد. گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) نشان داده‌اند که بارهای عاملی این ۹ سؤال بر عامل فرسودگی هیجانی بالای ۰/۴ است و آلفای کرونباخ آن را ۰/۹۱ گزارش نموده‌اند. در این پژوهش علاوه بر اینکه روایی سازه این ۹ سؤال همراه با پرسشنامه رفتارهای انحرافی بررسی و تأیید گردید، همبستگی ۹ سؤال با پرسشنامه تعارض هنجاری ادراک شده بعنوان شواهدی از روایی همگرایی این پرسشنامه بررسی و معادل ۰/۳۷ ($P < ۰/۰۱$) بدست آمد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۸۸ بدست آمد و یک نمونه سؤال آن به این شرح است: از لحاظ هیجانی نسبت به کارم احساس تهی بودن می‌کنم.

۴. پرسشنامه سبکهای مدیریت تعارض: برای سنجش مدیریت تعارض در محیط کار از پرسشنامه ساخت و اعتباریابی شده توسط دی درو و همکاران (۲۰۰۱) که دارای ۲۰ سؤال است و پنج سبک مدیریت تعارض شامل تسلیم شدن (۴ سؤال)، سازش (۴ سؤال)، اعمال زور (۴ سؤال)، حل مسئله (۴ سؤال) و اجتناب (۴ سؤال) را مورد سنجش قرار می‌دهد استفاده بعمل آمد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه ۶ درجه‌ای (همیشه = ۶ تا هرگز = ۱) بوده است. دی درو و همکاران (۲۰۰۱) روایی سازه این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی مستند ساخته و آلفای کرونباخ ۰/۸۶، ۰/۸۱، ۰/۷۱، ۰/۷۰ و ۰/۷۰ را برای پنج سبک تسلیم شدن، سازش، اعمال زور، حل مسئله و اجتناب گزارش نموده‌اند. گل‌پرور و واثقی (۱۳۸۹) این پرسشنامه را در ایران ترجمه و اعتباریابی نموده‌اند. بر اساس گزارش این محققان برای پنج سبک تسلیم شدن، سازش، اعمال زور، حل مسئله و اجتناب در ایران آلفای کرونباخ ۰/۷۲، ۰/۸۲، ۰/۸۳، ۰/۹۳ و ۰/۶۳ بدست آمده است. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی مجدد (با چرخش از نوع واریماکس) با حذف سؤال ۱۹ (از زیر مقیاس اجتناب بدلیل بار عاملی پائین و مشترک بر روی بیش از یک عامل)، ۱۹ سؤال باقیمانده را دقیقاً بر همان عوامل معرفی شده توسط دی درو و همکاران (۲۰۰۱) قرار داد. با این تفاوت که سؤالات سازش و حل مسئله (۸ سؤال) بر روی یک عامل با عنوان سازش و حل مسئله قرار گرفتند. در این شرایط آلفای کرونباخ چهار عامل تسلیم شدن، حل مسئله و سازش، اعمال زور و اجتناب، به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۸۴، ۰/۶۱ و ۰/۶۱ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: وقتی با همکارانم در محیط کار دچار تعارض می‌شوم، از مواجه شدن با همکارانم طفره می‌روم. این سؤال مربوط به زیر مقیاس اجتناب است.

۵. رفتارهای انحرافی: برای سنجش رفتارهای انحرافی در دو حوزه رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران از پرسشنامه ۱۵ سؤالی که ۸ سؤال آن توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده و رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را مورد سنجش قرار می‌دهد و ۷ سؤال آن از راینسون و بنت^{۲۶} (۱۹۹۵) گرفته شده که رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران را اندازه‌گیری می‌کند، استفاده بعمل آمد. ۸ سؤال معرفی شده توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) نیز از راینسون و بنت (۱۹۹۵) گرفته شده و قبلاً در ایران گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) آن را ترجمه و مورد استفاده قرار داده‌اند. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه در این پژوهش شش درجه‌ای (هرگز= ۱ تا همیشه = ۶) است و از لحاظ روایی و پایایی از شرایط بسیار مطلوبی برخوردار است، به ترتیبی که گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان آلفای کرونباخ ۰/۹ را گزارش نموده‌اند. روایی سازه این پرسشنامه دو عاملی (۸ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و ۷ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران) علاوه بر بررسی نحوه قرارگیری سؤالات بر عوامل از طریق تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع واریماکس)، از طریق بررسی همبستگی آنها با پنج پرسش مطرح در حوزه پرخاشگری در محیط کار، بعنوان شواهدی از روایی همگرایی آنها در این پژوهش بررسی گردید. نتایج حاصل از این تحلیل همبستگی نشان داد که ۸ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و ۷ سؤال رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران با ۵ سؤال پرخاشگری به ترتیب دارای همبستگی ۰/۷۳ و ۰/۶۸ ($P < ۰/۰۱$) با پرخاشگری می‌باشند. آلفای

کرونیخ این دو پرسشنامه نیز در این پژوهش به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۸۴ و آلفای کرونیخ کل پرسشنامه در قالب ۱۵ سؤال، ۰/۸۹ بدست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: مسائل خصوصی همکارانم را نزد دیگران فاش می‌کنم. پرسشنامه‌های پژوهش همگی به صورت خود گزارش‌دهی در محل کار اعضای نمونه پاسخ داده شده است. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، مدل‌سازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای و با استفاده از دو نرم افزار آماری رایانه‌ای مورد تحلیل قرار گرفته‌اند. در تحلیل رگرسیون واسطه‌ای و مدل‌سازی معادله ساختاری مفروضات این نوع تحلیل در نظر گرفته شده است.

یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، استرس شغلی با تعارض با همکاران، با تعارض با سرپرست، با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان، با فرسودگی هیجانی و اجتناب دارای رابطه مثبت و معنادار ($P < 0/01$ یا $P < 0/05$) می‌باشد، اما با تسلیم شدن، با سازش و حل مسئله، اعمال زور و رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران دارای رابطه معناداری ($P > 0/05$) نیست. تعارض با همکاران با تعارض با سرپرست، رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان، فرسودگی هیجانی، با اعمال زور، با اجتناب و با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران دارای رابطه مثبت و معنادار ولی با سازش و حل مسئله دارای رابطه منفی و معنادار ($P < 0/01$) است. تعارض با همکاران با تسلیم شدن رابطه معناداری نداشته است. تعارض با سرپرست با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان، با فرسودگی هیجانی و با اجتناب و رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران دارای رابطه معنادار مثبت، اما با سازش و حل مسئله دارای رابطه منفی و معنادار ($P < 0/05$) است. فرسودگی هیجانی با تسلیم شدن، اعمال زور، اجتناب و رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران دارای رابطه مثبت و معنادار ($P < 0/01$)، اما با سازش و حل مسئله دارای رابطه معناداری نیست ($P > 0/05$). رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران با تسلیم شدن، اعمال زور و اجتناب دارای رابطه مثبت و معنادار ($P < 0/01$)، اما با سازش و حل مسئله دارای رابطه منفی و معنادار است ($P < 0/01$). نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی در جدول ۲ ارائه شده است.

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

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱	استرس شغلی	۳/۱۹	۱/۲	-								
۲	تعارض با همکاران	۲/۴۱	۰/۸۹	۰/۵۷ ^{oo}	-							
۳	تعارض با سرپرست	۲/۷۹	۱/۲۷	۰/۶۲ ^{oo}	۰/۴۷ ^{oo}	-						
۴	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان	۱/۷۸	۰/۸۲	۰/۱۷ ^{oo}	۰/۳ ^{oo}	۰/۲۱ ^{oo}	-					
۵	فرسودگی هیجانی	۲/۷	۱/۱۸	۰/۶۷ ^{oo}	۰/۵ ^{oo}	۰/۴۹ ^{oo}	۰/۵۲ ^{oo}	-				
۶	تسلیم شدن	۳/۱۶	۱/۲۵	۰/۰۲	-۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۱۴ ^{oo}	۰/۲۲ ^{oo}	-			
۷	سازش و حل مسئله	۴/۳۱	۱/۲۶	۰/۰۵	-۰/۱۸ ^{oo}	۰/۰۴	-۰/۱۳ ^{oo}	۰/۰۶	۰/۴۲ ^{oo}	-		
۸	اعمال زور	۱/۹۲	۱/۰۹	۰/۱۱	۰/۲۴ ^{oo}	۰/۱۱	۰/۵۶ ^{oo}	-۰/۳۹ ^{oo}	۰/۰۸	-۰/۱۲	-	
۹	اجتناب	۳/۱	۱/۱	۰/۱۴ ^{oo}	۰/۱۲ ^{oo}	۰/۱۴ ^{oo}	۰/۲۸ ^{oo}	۰/۳۶ ^{oo}	۰/۲۱ ^{oo}	۰/۲۵ ^{oo}	۰/۳ ^{oo}	-
۱۰	رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران	۱/۶۳	۰/۸۳	۰/۰۶	۰/۲۳ ^{oo}	۰/۰۹	۰/۷۶ ^{oo}	۰/۳۸ ^{oo}	۰/۱۶ ^{oo}	-۰/۱۸ ^{oo}	۰/۵۸ ^{oo}	۰/۲۸ ^{oo}

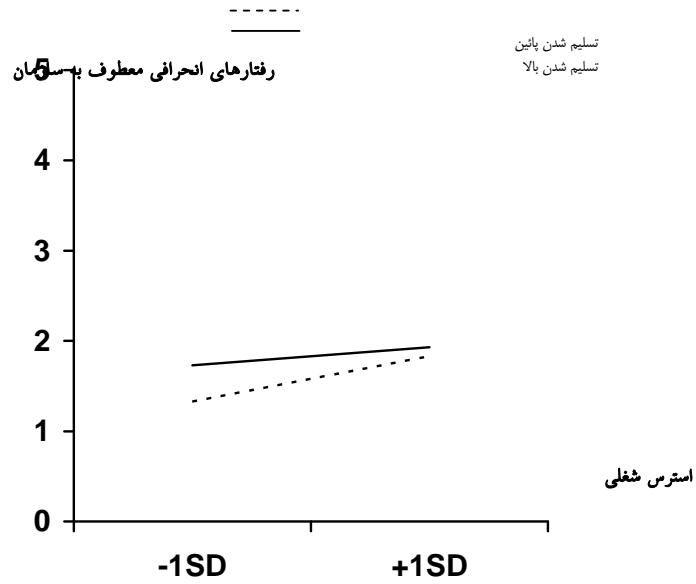
$P < 0/01^{**}$

$P < 0/05^*$

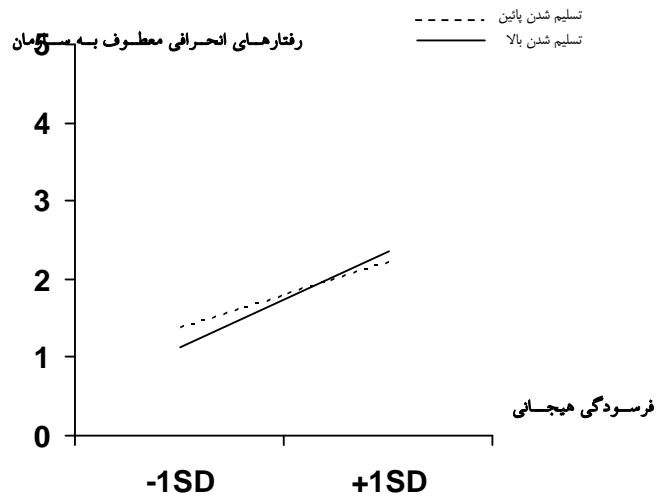
جدول ۲: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش تعارض و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با رفتارهای انحرافی

متغیرهای پیش‌بین	رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان				رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران			
	۱	۲	۳	۴	۱	۲	۳	۴
	β	β	β	β	β	β	β	β
۱ استرس شغلی	-۰/۳۳ ^{oo}	-۰/۴ ^{oo}	-۰/۲۵ ^{oo}	-۰/۲۶ ^{oo}	-۰/۳۵ ^{oo}	-۰/۴۲ ^{oo}	-۰/۲۲ ^{oo}	-۰/۲۴ ^{oo}
۲ فرسودگی هیجانی	۰/۷۲ ^{oo}	۰/۶۸ ^{oo}	۰/۴۵ ^{oo}	۰/۴۳ ^{oo}	۰/۶۲ ^{oo}	۰/۵۸ ^{oo}	۰/۲۹ ^{oo}	۰/۳۲ ^{oo}
۳ تعارض با همکاران	-	۰/۱۷ ^{oo}	۰/۰۸	۰/۱۲	-	۰/۱۹ ^{oo}	۰/۰۶	۰/۱۳ ^{oo}
۴ تعارض با سرپرست	-	۰/۰۴	۰/۰۶	۰/۱۱	-	-۰/۰۳	-۰/۰۹	۰/۰۴
۵ تسلیم شدن	-	-	۰/۰۶	۰/۰۵	-	-	۰/۱۴ ^{oo}	۰/۱۲ ^{oo}
۶ سازش و حل مسئله	-	-	-۰/۱۴ ^{oo}	-۰/۱ ^{oo}	-	-	-۰/۲۱ ^{oo}	-۰/۲۲ ^{oo}
۷ اعمال زور	-	-	۰/۳۵ ^{oo}	۰/۲۶ ^{oo}	-	-	۰/۴۲ ^{oo}	۰/۲۷ ^{oo}
۸ اجتناب	-	-	۰/۰۶	۰/۰۴	-	-	۰/۱	۰/۰۶
۹ استرس شغلی × تعارض با همکاران	-	-	-	-۰/۱	-	-	-	-۰/۲ ^{oo}
۱۰ استرس شغلی × تعارض با سرپرست	-	-	-	۰/۰۵	-	-	-	۰/۰۲
۱۱ استرس شغلی × تسلیم شدن	-	-	-	-۰/۱۷ ^{oo}	-	-	-	-۰/۰۳
۱۲ استرس شغلی × سازش و حل مسئله	-	-	-	۰/۱	-	-	-	۰/۰۷
۱۳ استرس شغلی × اعمال زور	-	-	-	-۰/۰۱	-	-	-	-۰/۰۲
۱۴ استرس شغلی × اجتناب	-	-	-	۰/۰۲	-	-	-	۰/۰۸
۱۵ فرسودگی هیجانی × تعارض با همکاران	-	-	-	۰/۰۶	-	-	-	۰/۱۵
۱۶ فرسودگی هیجانی × تعارض با سرپرست	-	-	-	۰/۰۰۷	-	-	-	-۰/۱
۱۷ فرسودگی هیجانی × تسلیم شدن	-	-	-	۰/۳ ^{oo}	-	-	-	۰/۳۱ ^{oo}
۱۸ فرسودگی هیجانی × سازش و حل مسئله	-	-	-	-۰/۲۴ ^{oo}	-	-	-	-۰/۱۹ ^{oo}
۱۹ فرسودگی هیجانی × اعمال زور	-	-	-	۰/۱۲	-	-	-	۰/۲۲ ^{oo}
۲۰ فرسودگی هیجانی × اجتناب	-	-	-	-۰/۰۶	-	-	-	-۰/۱۴ ^{oo}
۲۱ تعارض با همکاران × تسلیم شدن	-	-	-	-۰/۰۷	-	-	-	-۰/۰۱
۲۲ تعارض با همکاران × سازش و حل مسئله	-	-	-	۰/۰۳	-	-	-	۰/۰۳
۲۳ تعارض با همکاران × اعمال زور	-	-	-	-۰/۰۰۵	-	-	-	۰/۰۸
۲۴ تعارض با همکاران × اجتناب	-	-	-	۰/۰۰۶	-	-	-	۰/۰۳
۲۵ تعارض با سرپرست × تسلیم شدن	-	-	-	۰/۰۵	-	-	-	-۰/۰۹
۲۶ تعارض با سرپرست × سازش و حل مسئله	-	-	-	-۰/۱۲	-	-	-	-۰/۰۶
۲۷ تعارض با سرپرست × اعمال زور	-	-	-	-۰/۰۳	-	-	-	-۰/۱
۲۸ تعارض با سرپرست × اجتناب	-	-	-	-۰/۰۴	-	-	-	۰/۰۵
۲۹ R^2 یا R^2	۰/۳۱۸ ^{oo}	۰/۲۲ ^{oo}	۰/۱۲۵ ^{oo}	۰/۱۰۸ ^{oo}	۰/۲۱۷ ^{oo}	۰/۰۲۲	۰/۲۰۳	۰/۱۶۴
۳۰ F یا F	۶۵/۱۹ ^{oo}	۴/۶۳ ^{oo}	۱۶/۰۵ ^{oo}	۳/۲ ^{oo}	۳۸/۷۶	۴/۰۲۸ ^{oo}	۲۴/۹۷ ^{oo}	۵/۳ ^{oo}

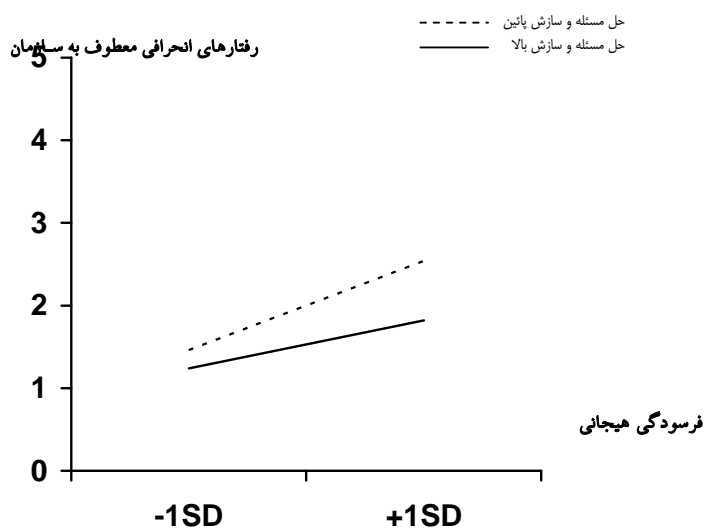
* P < ۰/۰۵ P < ۰/۰۱**



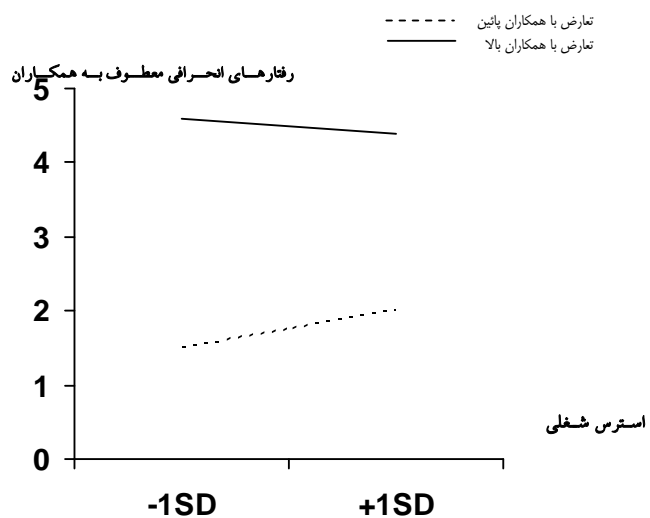
نمودار ۱- رابطه استرس شغلی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان در تسلیم شدن پائین و بالا



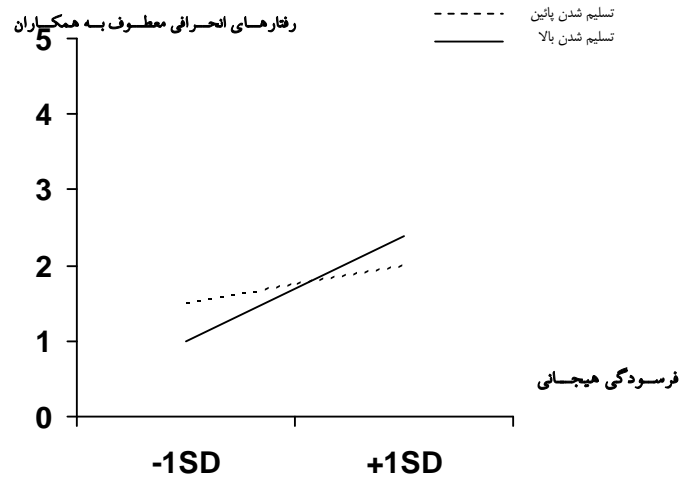
نمودار ۲- رابطه فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان در تسلیم شدن پائین و بالا



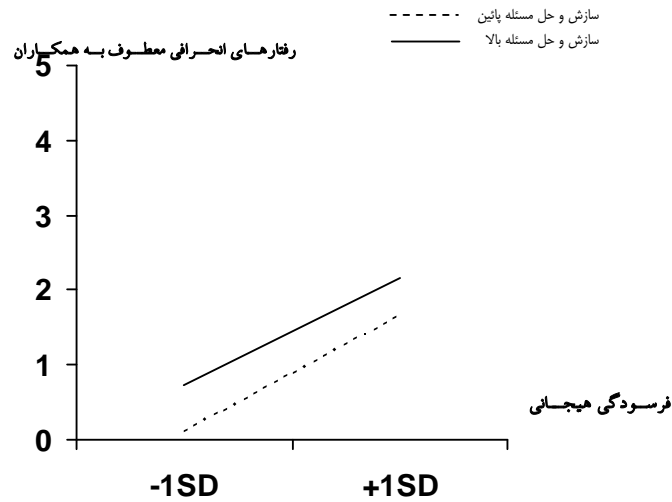
نمودار ۳- رابطه فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان در سازش و حل مسئله پائین و بالا



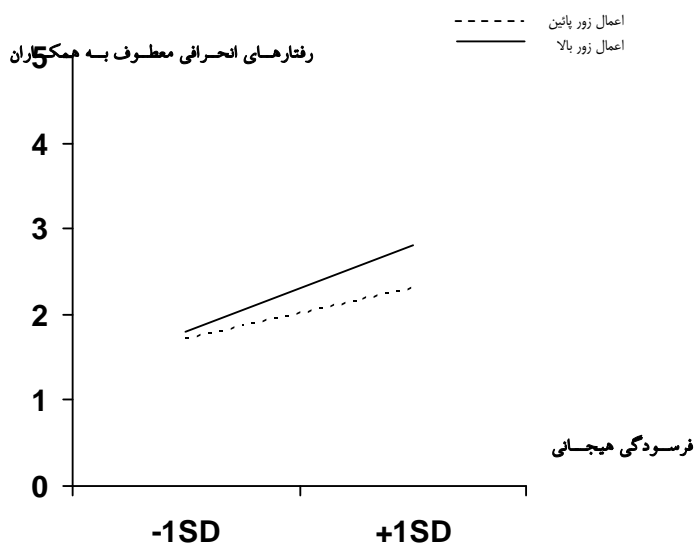
نمودار ۴- رابطه استرس شغلی با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران در تعارض با همکاران بالا و پائین



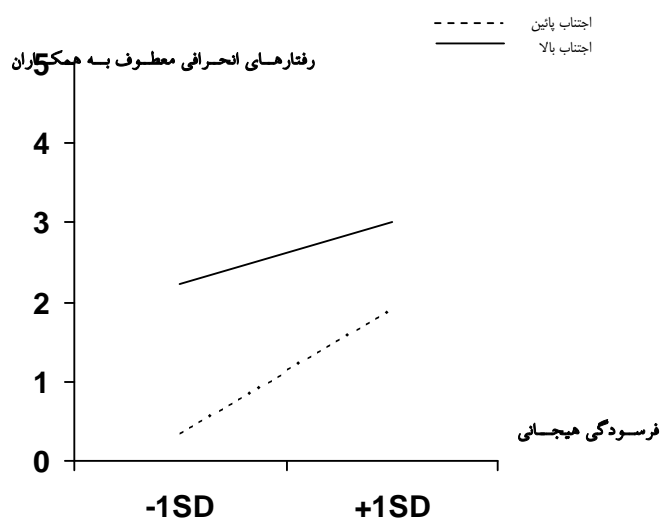
نمودار ۵- رابطه فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران در تسلیم شدن بالا و پائین



نمودار ۶- رابطه فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران در سازش و حل مسئله پائین و بالا



نمودار ۷- رابطه فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران در اعمال زور پائین و بالا



نمودار ۸- رابطه فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران در اجتناب پائین و بالا

چنانکه در جدول ۲، در بخش نتایج مربوط به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان، بلوک ۴ دیده می‌شود، سه تعامل دوراها، از قرار تعامل استرس شغلی × تسلیم شدن، تعامل فرسودگی هیجانی × تسلیم شدن و تعامل فرسودگی هیجانی × سازش و حل مسئله با ضرایب بتای استاندارد معنادار برابر با ۰/۱۷-، ۰/۳ و ۰/۲۴- ($P < ۰/۰۱$ و $P < ۰/۰۵$)، ۱۰/۸ درصد واریانس تبیین شده انحصاری افزوده معنادار ($P < ۰/۰۱$) برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان پدید آورده‌اند. از این منظر برای زیرگروه‌های تسلیم شدن پائین و بالا و سازش و حل مسئله پائین و بالا تحلیل رگرسیون انجام گرفت که نتایج حاصل از آن را در سه نمودار ۱ تا ۳ مشاهده می‌کنید. چنانکه در

نمودار ۱ دیده می‌شود، در تسلیم شدن پائین، استرس شغلی با شتاب بیشتری به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان منجر شده است. اما نتایج ارائه شده در نمودار ۲ حاکی از آن است که در تسلیم شدن بالا، فرسودگی هیجانی به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بالاتری منجر شده است. بالاخره در نمودار ۳ نیز نشان داده شده که در سازش و حل مسئله پائین، فرسودگی هیجانی با شیب تندتری به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان منجر شده است.

اما در بخش نتایج مربوط به رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران در جدول ۲، بلوک ۴ نیز نشان داده شده که پنج تعامل استرس شغلی × تعارض با همکاران، فرسودگی هیجانی × تسلیم شدن، فرسودگی هیجانی × سازش و حل مسئله، فرسودگی هیجانی × اعمال زور و فرسودگی هیجانی × اجتناب با ضرایب بتای استاندارد $0/2-$ ، $0/31$ ، $0/19-$ ، $0/22$ و $0/14-$ ، $16/4$ درصد واریانس تبیین شده انحصاری و افزوده بصورت معنادار ($P < 0/01$) برای رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران فراهم نموده‌اند. تحلیل رگرسیون برای زیرگروه‌های پائین و بالای تعارض با همکاران، تسلیم شدن، سازش و حل مسئله، اعمال زور و اجتناب صورت گرفت که نتایج آن را در نمودارهای ۴ تا ۸ مشاهده می‌کنید. چنانکه در نمودار ۴ دیده می‌شود، در تعارض با همکاران پائین، استرس کمی رابطه‌اش با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران نیرومندتر است. اما نمودار ۵ نشان می‌دهد که وقتی تسلیم شدن در حد بالایی است، فرسودگی هیجانی به رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران بالاتری منجر می‌شود. اما نمودار ۶ نیز نشان می‌دهد که وقتی سازش و حل مسئله پائین است، فرسودگی هیجانی به رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران بیشتر منجر می‌شود. در نمودار ۷ نیز می‌توان دید که وقتی اعمال زور در حد بالایی است، فرسودگی هیجانی به رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران بالاتری منجر می‌شود. بالاخره در نمودار ۸ نیز نشان داده شده که وقتی اجتناب در حد پائینی است، فرسودگی هیجانی به رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران بالاتری منجر می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

شواهد حاصل از پژوهش، شواهد اولیه‌ای از نقش تعدیل‌کننده تعارض با سرپرست، همکاران و برخی شبکه‌های مدیریت تعارض در رابطه استرس و فرسودگی با رفتارهای انحرافی بدست داد. بر اساس نتایجی که در جدول ۱ و ۲ ارائه شد، در درجه اول بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران و سرپرست رابطه مثبت و معنادار بدست آمد. این روابط همسو با یافته‌ها و نظرات اپل بام و همکاران (۲۰۰۵ و ۲۰۰۷)، مولکی و همکاران (۲۰۰۶) و گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) است. استرس شغلی در ابعاد مختلفی نظیر ابهام، تعارض و گرانباری نقش به همراه احساس تخلیه هیجانی به دلایل متعددی با رفتارهای انحرافی پیوند می‌یابد. از مهمترین این دلایل این امر است که هم استرس و هم فرسودگی برای افراد دارای بار عاطفی و هیجانی منفی هستند. یعنی در واقع افراد از طریق حالات منفی عاطفی، بیشتر آماده ارتکاب رفتارهای انحرافی می‌شوند. اما در این بین این احتمال مطرح است که عوامل استرس آوری نظیر تعارض با سرپرست و همکاران (آلموست، ۲۰۱۰)، شرایط فشار و فرسودگی افراد را تشدید نماید و از این طریق سطح فشار انباشته شده افراد را بالا ببرد. پایان این روند، می‌تواند افزایش احتمال ارتکاب رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و همکاران باشد. در مقابل شبکه‌های مدیریت تعارض چه در قالب سازگاران و مثبت (نظیر سازش و حل مسئله) و چه در قالب ناسازگاران و منفی (نظیر اعمال زور، اجتناب و تسلیم شدن) می‌تواند (دی درو و همکاران، ۲۰۰۱) در روند پیوند یافتن استرس، فرسودگی و حتی تعارض با سرپرست و همکاران با رفتارهای انحرافی دخالت نموده و این روابط را تغییر دهند. بر اساس آنچه که در جدول ۲ و نمودارهای ۱ تا ۳ ارائه شد، شبکه تسلیم شدن و حل مسئله و سازش به ترتیب رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی را با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان تعدیل می‌نمودند. ابتدا بر اساس آنچه که در نمودار ۱ نمایش داده شد، در تسلیم شدن پائین، استرس شغلی به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بالاتری منتهی می‌شد. اما در حوزه‌ی رابطه بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف

به سازمان (نمودار ۲)، وضعیت به این ترتیب بود که وقتی تسلیم شدن در حد بالایی بوده، فرسودگی هیجانی به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بالاتری منجر شده است. بدنبال آن در سازش و حل مسئله پائین، فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان روابط نیرومندتری را برقرار می‌ساخت. اگر به آنچه که در نمودار ۱ و ۲ اتفاق افتاده (نقش متفاوت تسلیم شدن پائین و بالا) توجه شود، مشخص می‌گردد که در استرس شغلی که عموماً حالتی سطح پائین‌تر از فرسودگی هیجانی است (اویانگ، ۲۰۰۹؛ مولکی و همکاران، ۲۰۰۶)، کارکرد تسلیم شدن متفاوت از کارکرد همین سبک مدیریت تعارض برای فرسودگی هیجانی است. به عبارت دیگر وقتی فرد تحت استرس شغلی است و سبک مدیریت تعارض او تسلیم نشدن است، رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان احتمال بروزشان بالا می‌رود، ولی وقتی فرد به مرحله فرسودگی می‌رسد و سبک مدیریت تعارض او تسلیم شدن است، این سبک مدیریت تعارض برای پیوند استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی متمایز و متفاوت می‌گردد. این تمایز شاید بیشتر به این جهت است که در فرسودگی، فرد، به شدت موقعیت روانی و فیزیکی خود را تحت تهدید جدی می‌بیند و در این شرایط تسلیم شدن به معنای نقطه پایان واقعی است. در این شرایط فرد از طریق رفتارهای انحرافی تلاش می‌کند تا شاید از لحاظ شناختی خود را در برابر این به پایان خط رسیدن، ناشی از فرسودگی هیجانی محافظت کند. اما در استرس شغلی، وقتی فرد باوری به تسلیم شدن ندارد، نیروی روانی و رفتاری خود را معطوف رفتارهای انحرافی می‌نماید تا سطح تنش و فشار خود را کاهش دهد. بر این اساس، این احتمال مطرح است که رفتارهای انحرافی دارای کارکرد تعدیل فشار ادراک شده در عرصه شناختی در افراد باشند. به همین دلیل بهتر است پژوهشگران علاقه‌مند، در آینده تخلیه و فشار ادراک شده ناشی از ارتکاب رفتارهای انحرافی را در معادلات و تحلیلهای خود وارد سازند، تا بدین وسیله مشخص گردد که آیا این رفتارها دارای کارکرد تعدیل فشار ادراک شده هستند یا خیر؟ این تبیین با نتایجی که در نمودار ۳ ارائه شده مورد تقویت قرار می‌گیرد. چرا که بر اساس آنچه در این نمودار نمایش داده شده، وقتی سازش و حل مسئله در حد پائینی است، فرسودگی هیجانی به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان بیشتری منجر می‌شوند. اما در نمودارهای ۴ تا ۸ نیز نتایج مربوط به رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران ارائه شد. از نتایجی که در این پنج نمودار ارائه شد، نتایج مربوط به نمودارهای ۵ و ۶ (نقش تعدیل کننده تسلیم شدن و سازش و حل مسئله در پیوند بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران) با نتایج مربوط به نمودارهای ۲ و ۳ تشابه دارد، لذا تبیین‌های مطرح شده در بالا در این دو مورد هم مصداق دارد. بنابراین تبیین‌های مربوط به نمودار ۴ و ۷ و ۸ باقی می‌ماند. بر اساس آنچه در نمودار ۴ ارائه شده، وقتی تعارض با همکاران در سطح پائینی است، استرس شغلی رابطه نیرومندتری با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران برقرار می‌نماید. این یافته با این نظر که مجاورت^{۳۷} می‌تواند عاملی تسهیل‌گر برای بروز رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران در زمان استرس باشد، حمایت می‌کند (اپل بام و همکاران، ۲۰۰۷). بنظر می‌رسد که وقتی افراد تحت استرس شغلی هستند، حتی اگر با همکاران خود تعارض نداشته باشند، بدلیل اینکه بهرحال همکاران در کنار آنها هستند و به آنها نزدیک، بخشی از فشار خود را از طریق بد دهنی و بد رفتاری افراد متوجه آنها می‌کنند. بنابراین احتمال می‌رود که انتقال فشار، مکانیسم اصلی پیوند یافتن استرس شغلی با رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران باشد. البته نباید از احتمال وجود مکانیسم استرس انباشته (که می‌تواند تحت نظریه استرس انباشته در عرصه رفتارهای انحرافی مطرح و طرح و بسط یابد غافل بود) که باعث هدایت رفتار افراد به سمت رفتارهای انحرافی نیز می‌شود غافل شد. اما بر اساس آنچه که در دو نمودار ۷ و ۸ نشان داده شده، در زمان اعمال زور بالا و اجتناب پائین (که در واقع هر دو در یک راستا هستند)، در صورت افزایش سطح فرسودگی هیجانی، احتمال وقوع رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران افزایش می‌یابد. در درجه اول اینکه دو سبک مدیریت تعارض اعمال زور و اجتناب از زمره سبکهای ناکارآمد و ناسازگارانه‌ای است که به جای حل کامل مسائل، در بلند مدت خود باعث تشدید وضعیت و مسائل می‌شود (دی

درو و همکاران، ۲۰۰۱). از طرف دیگر این یافته تا اندازه‌ی زیادی با یافته‌های گل‌پرور و واتقی (۱۳۸۹) که نشان داده‌اند اعمال زور می‌تواند رابطه فرسودگی را با رفتارهای مقابله‌ای و انحرافی تشدید کند، همسویی دارد. وقتی سبک مدیریت تعارض فرد مبتنی بر اعمال زور بالاست، فرسودگی بعنوان سرنخی برای آسیب‌رسانی آشکار و نهان به همکاران وارد عمل می‌شود. طبیعی است که وقتی فرد بر مبنای اعمال زور عمل می‌نماید، از اجتناب کمتری استفاده خواهد کرد (نمودارهای ۷ و ۸ را با یکدیگر مقایسه کنید). بهرحال در اینکه رفتارهای انحرافی در این پژوهش بر مبنای خود گزارش‌دهی مورد سنجش قرار گرفته و گروه نمونه پژوهش به کارکنان مرد یک کارخانه کاشی‌سازی محدود بوده بعنوان یک محدودیت باید توجه شود. اما پیشنهادات کاربردی مبتنی بر یافته‌ها مبتنی بر ارائه دوره‌های آموزش عملی و کاربردی در عرصه روشهای مدیریت تعارض کارآمد نظیر سازش (مصالحه) و حل مسئله است. این روشها می‌تواند کارکنان را به جای ارتکاب رفتارهای انحرافی بعنوان رفتارهای مخرب با کارکرد تعدیل فشار متوجه راهها و راهبردهای مؤثرتری بنماید.

منابع

- گل‌پرور، 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)، ۳۴-۱۹.
- گل‌پرور، محسن؛ و واتقی، زهرا. (۱۳۸۹). سبک‌های مدیریت تعارض تعدیل‌کننده رابطه بین تعارض با سرپرست و همکاران با رفتارهای مقابله‌ای؛ مطالعه موردی زنان پرستار. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ۳ و ۴ اسفندماه.
- Aiken, J.M., & West, S.G. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Newbury Park, London; SAGE Publications.
- Almost, J.M. (2010). Antecedents and consequences of intergroup conflict among nurses in acute care settings. Doctoral Dissertation of Nursing, University of Toronto.
- Appelbaum, S.H., Deguire, K.J., & Lay, M. (2005). The relationship of ethical climate to deviant workplace behavior. *Corporate Governance*, 5(4), 43-56.
- Appelbaum, S.H., Iaconi, G.D., & Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance*, 7(5), 586-598.
- Bennett, R.J., & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- De Dreu, C.K.W., Evers, A., Beersma, B., Kluwer, E.S., & Nauta, A. (2001). A theory based measure of conflict management strategies in the workplace. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 645-668.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(?), 99-113.
- Mulki, J.P., Jaramillo, 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(?), 1222-1230.
- Ouyang, Y. (2009). Mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personal of Taiwan as an example. *Journal of Money, Investment and Banking*, 11(?), 16-26.
- Thau, S., Bennett, R.J., Mitchell, M.S., & Beth Marrs, M. (2009). How management style moderates the relationship between abusive supervision and workplace deviance: An uncertainty management theory perspective. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108(1), 79-92.

