

دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

شمارهٔ چهل و دو - زمستان ۱۳۸۸

صص

رابطهٔ ارزشهای سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن

محسن گل‌پرور^۱ - شیرین نیری^۲ - علی مهداد^۳

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطهٔ ارزشهای سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی به مرحله اجرا در آمد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن در پائیز ۱۳۸۸ تشکیل دادند. از این جامعه آماری ۳۸۵ نفر به شیوهٔ نمونه‌گیری طبقه‌ای (از طریق فهرست اسامی) برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. پژوهش از نوع پژوهشهای همبستگی بود. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های ارزشهای سازمانی با ۴۰ سؤال بصورت محقق‌ساخته (و ۵ خرده‌مقیاس بنامهای ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی، ارزشهای روابط انسانی و مشارکت، ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان، ارزشهای اجتماعی برون‌سازمانی و ارزشهای حمایتی - اقتصاد)، پرسشنامه ۱۵ سؤالی استرس شغلی از کاهن و همکاران

-
۱. استادیار دانشکدهٔ روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان اصفهان
 ۲. دانشجوی کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان اصفهان
 ۳. عضو هیأت علمی، دانشکدهٔ روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان اصفهان

(۱۹۶۴)، پرسشنامه ۹ سؤالی فرسودگی هیجانی از و پرسشنامه ۸ سؤالی رفتارهای انحرافی سازمانی از بنت و رابینسون (۲۰۰۰) بودند. روایی و پایایی پرسشنامه‌های پژوهش بررسی و گزارش شده است. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام مورد تحلیل قرار گرفت. شواهد حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که برای استرس شغلی، ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان، برای رفتارهای انحرافی سازمانی، ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان و ارزشهای معطوف به روابط انسانی و مشارکت و برای فرسودگی هیجانی، ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی و ارزشهای حمایتی - اقتصادی دارای توان پیش‌بین معنادار ($P < 0/01$ یا $P < 0/05$) هستند.

کلید واژه‌ها: ارزشهای سازمانی، استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی.

مقدمه

توجه به ارزشهای فردی و جمعی در محیط‌های کار هسمو با گسترش توجهات اجتماعی به ارزشهای انسانی و اخلاقی از چند دهه قبل بین نظریه‌پردازان و پژوهشگران عرصه‌های روان‌شناسی و مدیریت گسترش فزاینده‌ای یافته است. این گسترش همانند موجی از علایق پژوهشی به ارزشها، تحت عناوین ارزشهای اخلاقی اجتماعی، ارزشهای اقتصادی و ارزشهای سیاسی طی سالهای اخیر دائم رو به افزایش بوده است (آلدریچ، گریمسراد، تاچر و کوچن^۱، ۲۰۰۷؛ بیلسکی و جن^۲، ۲۰۰۲؛ سیورس^۳، ۲۰۰۰).

راکیچ^۴ (۱۹۷۳) که از زمره نظریه پردازان مطرح در حوزه ارزش‌هاست، ارزش را به‌عنوان یک باور پایدار در باب ارجحیت شخصی و اجتماعی یک رشته از اعمال،

-
1. Aldrich, Girmsrud, Thacher & Kotchen.
 2. Bilsky & Jehn.
 3. SeEVERS
 4. Rokeach

اقدامات یا هر وضعیت پایانی نسبت به اعمال، اقدامات یا هر وضعیت پایانی متضاد با آنها تعریف نموده است (راکیچ، ۱۹۷۳، ص ۵). بنابر گزارش سیویرس (۲۰۰۰) ارزشها علیرغم اینکه ممکن است در فرایند شکل‌گیری خود تحت تأثیر شرایط و موقعیتهایی که افراد در آن قرار می‌گیرند دستخوش تغییراتی شوند، ولی پس از شکل‌گیری، بطورنسبی در برابر تغییرات سریع پایدار هستند. به همین دلیل است که در تعریف راکیچ از ارزش، تأکید شده که ارزش یک باور پایدار است. با انتقال ارزشهای مختلف توسط افراد به محیطهای کار، همراه با تأکیدات خاص مورد نظر مدیران عالی سازمانها، ارزشهای مذکور تحت لوای ساختار سازمان، ماهیت وجود شناختی جدیدی تحت عنوان ارزشهای سازمانی بخود می‌گیرند. همسو با تعریفی که از واژه ارزش (ارزشها) شد، می‌توان گفت که ارزشهای سازمانی باورهای فراگیر، نسبتاً پایدار و مسلط در باب اقدامات، رفتارها، ارتباطات، تعاملات یا هر وضعیت پایانی دیگری است که بسان منبع ارجاع و هدایت برای اعضای سازمان در تمامی سطوح عمل می‌کند و زمینه را برای بقاء، بهزیستی و پیشروی یک سازمان به سمت اهداف خود فراهم می‌آورد. همانطور که راکیچ (۱۹۷۳) نیز اشاره نموده، ارزشهای سازمانی نیز بسان هر باوری، دارای مؤلفه‌های شناختی، عاطفی و رفتاری هستند که بطور دائم با یکدیگر تعامل می‌نمایند و در اعمال، اقدامات و رفتارهای اعضای یک سازمان قابل مشاهده هستند. بر پایه همین تأکیدات نیز، ارزشهای سازمانی بسان بسیاری دیگر از باورها، با پیامدهای مثبت و منفی متعددی ارتباط می‌یابند. سه پیامد مطرح که در این پژوهش برای رابطه سنجی با ارزشهای سازمانی انتخاب شده‌اند استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی هستند.

از نظر مفهومی و پژوهشی این سه پدیده (استرس، فرسودگی و رفتارهای انحرافی سازمانی) با یکدیگر به اشکال مختلف ارتباط دارند (وروگن، ون دن برگ، مونتز و دی‌وایت^۱، ۱۹۹۸؛ سومچ و مای‌سای - مالیک^۲، ۲۰۰۳؛ گلازر، استتز و آیزسو^۳،

-
1. Verhoogen, Van den Berg, Moens & De Wit
 2. Somech & Miassy – Maljak
 3. Glazer, Stetz & Izso

۲۰۰۴؛ دل واله و براوو^۱، ۲۰۰۷؛ مولکی، جارمیلو و لوکندر^۲، ۲۰۰۶). استرس یا فشار شغلی را می‌توان پاسخهای هیجانی و فیزیکی که در اثر عدم تناسب بین الزامات و تقاضاهای شغلی با تواناییها و منابع در دسترس فرد به وقوع می‌پیوندد تعریف کرد (دل واله و براوو، ۲۰۰۷، ص ۶۱۰). در مقابل فرسودگی هیجانی نشانگانی مبتنی بر خستگی روانی و فیزیکی، همراه با افت سطح انگیزش فرد در محیط کار محسوب می‌شود (سومچ و مای سای - مالیک، ۲۰۰۳، ص ۶۱). و بالاخره رفتارهای انحرافی سازمانی^۳ نیز مجموعه رفتارهای مبتنی بر تخطی از هنجارها، قواعد و دستورالعملهاست که به افراد و سازمان معطوف هستند و اغلب هدف آنها ایجاد آسیب، ناراحتی یا حتی تنبیه است (بوردیا، رستوبوگ و تانگ^۴، ۲۰۰۸، ص ۱۱۰۴). استفاده از واژه رفتارهای انحرافی در این پژوهش بر مبنای تأکید رایبسنسون و بنت^۵ (۱۹۹۷) صرفاً در حوزه رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان نظیر بی‌تفاوتی، عدم همنوایی با هنجارهای سازمانی و تخطی از سیاستهای سازمانی در نظر گرفته شده است. مجموعه عواملی که منجر به استرس یا فشار شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی می‌شوند را می‌توان به عوامل فردی و موقعیتی (فردی نظیر نگرشها، باورها، عوامل شخصیتی، سن، جنسیت و امثال آن) و موقعیتی (نظیر ویژگیهای شغل، سبک رهبری، فضا و فرهنگ سازمان) تقسیم کرد (سومچ و مای سای - مالیک، ۲۰۰۳؛ مولکی و همکاران، ۲۰۰۶). ارزشهای سازمانی از طریق عوامل موقعیتی و فردی به شرحی که خواهد آمد با رفتارهای انحرافی سازمانی، استرس شغلی و فرسودگی هیجانی ارتباط می‌یابند.

در درجه اول از طریق ارزشهای سازمانی، مدیران و اداره کنندگان سازمان به کارکنان و دیگر افراد مرتبط با سازمان اطلاع می‌دهند که چه چیزی برای سازمان دارای اهمیت است (هیت^۶، ۱۹۸۸). کانکلین، جونز و سافریت^۷ (۱۹۹۳) در این راستا اظهار

1. Del Valle & Bravo
2. Mulki, Jaramilo & Locander
3. Organizational deviant behaviors
4. Bordia, Restubog & Tang
5. Robinson & Bennett
6. Hitt
7. Conklin, Jones & Safrit

داشته‌اند، یک ارزش سازمانی هر مفهوم یا ایده‌ای است که برای افراد یک سازمان از احترام و توجه بالایی برخوردار است، به ترتیبی که فلسفه، فرایندها و اهداف یک سازمان را تعیین می‌کند. سیمرلی و همکاران^۱ (۱۹۸۷) نیز در همین راستا اظهار داشته‌اند که، ارزشهایی که اعضای یک سازمان بر مبنای آن رفتار خود را تنظیم می‌نمایند، فرهنگ سازمان که از نیرومندترین قوای داخلی یک سازمان است را شکل می‌دهند. بر این اساس ارزشهای سازمانی با شکل دهی فرهنگ سازمان، انتظارات رفتاری، نحوه انجام کار، نحوه تصمیم‌گیری، شکل‌گیری و نحوه تعاملات اجتماعی و روابط درونی و بیرونی سازمان را تعیین می‌کنند. اولین ساز و کاری که بر اساس آن در پژوهش حاضر بین ارزشهای سازمانی و استرس یا فشار شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی رابطه فرض شده نیز فرهنگ و نظام رهبری و مدیریت سازمان است. بیلسکی و جن (۲۰۰۲) در مطالعه‌ای با استفاده از مقیاس‌بندی چند بعدی غیر متریک^۲ بخوبی نشان داده‌اند که فرهنگ سازمانی در ترکیب با ارزشهای فردی، شکل کلی گرایشات فرهنگی و ارزشی را در درون سازمان تعیین می‌نمایند. از طرف دیگر سبکهای رهبری و مدیریت در درون سازمان به طور جدی در شکل دهی ارزشهای معطوف به کار و تعاملات و ارتباطات درون و برون سازمانی مؤثر هستند. برای نمونه شوابروک، لام و چا (۲۰۰۷) در پژوهش خود نشان داده‌اند که رهبران تحول‌گرا با الهام بخشی ارزشی به کارکنان، موجب توجه و تعالی ادراکات آنها نسبت به خود و محدودیت‌هایشان می‌شوند. این توجه در نهایت موجب افزایش اثر بخشی کارکنان در دنبال کردن اهداف جمعی و گروهی می‌شوند. دیگر سبکهای رهبری که تا اندازه قابل توجهی با سبک رهبری تحول‌گرا مرتبط هستند، رهبری اخلاقی و رهبری فرهنگ‌دانه است (راولد^۳، ۲۰۰۸؛ زاو^۴، ۲۰۰۸؛ والمبوا، اولیووزا^۵، ۲۰۰۸). در یک نگاه اجمالی در اغلب این سبکهای رهبری، ارزشهای انسانی، اجتماعی و اخلاقی در درجه بالایی از

-
1. Simmerly & Associates
 2. Non – metric multidimensional scaling
 3. Rowold
 4. Zhu
 5. Walumbwa, Avolio & Zhu

اهمیت و تأکید قرار دارند. مدیران و رهبرانی با گرایش‌های تحول‌گرایانه ارزشی و اخلاقی از طریق مشخصه‌های گوناگونی نظیر ارائه چشم‌اندازهایی امیدبخش برای آینده افراد و سازمان، کمک به شناسایی فرصت‌های قابل استفاده در محیط اطراف، توجه به نیازها، مهارت‌ها و تواناییهای کارکنان و مرتبط ساختن این نیازها با ارزشها، اهداف و معانی والاتر زمینه شکل‌گیری، بقاء و اثر بخشی ارزشهای سازمانی را در درون سازمانها فراهم می‌آورند (چاواموندسون، ۲۰۰۶). در یک نگاه دقیق‌تر به ارزشهای سازمانی که در پیشینه پژوهش حاضر معرفی شده‌اند، نظیر ارزشهای انسانی و اخلاقی (صداقت، درستکاری، یاری‌رسانی)، ارزشهای مبتنی بر رشد و تعالی تواناییها (برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌های آموزشی برای رشد و پیشرفت اعضای سازمان)، ارزشهای معطوف به مشارکت و همکاری (ترویج روابط کاری انسانی و همکاریها) ارزشهای معطوف به عملکرد و کیفیت محصولات (استانداردهای بالای عملکردی، توجه به کیفیت محصولات و کنترل آن مطابق استانداردها)، ارزشهای مبتنی بر تعهد و برنامه‌ریزی (انطباع و سازش‌پذیری در برنامه‌ریزی‌ها، تعهد به برنامه‌ها و توجه و حساسیت به مسئولیتهای شخصی و خانوادگی کارکنان) و ارزشهای معطوف به روابط انسانی و رضایت بخش با مراجعان و مشتریان (فینگان^۱، ۲۰۰۰؛ سیویرس، ۲۰۰۰؛ تامایو^۲، ۱۹۹۸؛ کریشنان^۳، ۲۰۰۵) می‌توان گفت که رهبری و مدیریت هر سازمانی با تکیه بر چنین ارزشهایی قادر به تضعیف پیامدهای رفتاری منفی در سازمان نظیر فرسودگی، استرس (فشار) و رفتارهای انحرافی می‌شود.

استرس و فرسودگی هیجانی و شغلی در درجه اول بر اثر عدم تناسب بین تواناییها، مهارت‌ها و منابع در دسترس با الزامات و تقاضاهای موقعیتی و شغلی افراد پدید می‌آیند و در واقع وقتی در برنامه‌ریزی‌ها شرایط افراد و کارکنان در درون سازمان در نظر گرفته نمی‌شود، به تدریج کارکنان با تجربه حالات عاطفی و هیجانی منفی (اسپکتور، زاپف، چن و فرس^۴، ۲۰۰۰) تحت فشار و بدنبال آن با تداوم این فشارها به

-
1. Finegan
 2. Tamayo
 3. Krishnan
 4. Spector, Zapf, Chen & Frese

فرسودگی هیجانی و شغلی می‌رسند. در مقابل هنگامی که بر پایه حضور مدیران و رهبران دارای پای‌بندی و باور به ارزشهای انسانی و اخلاقی، فضا و فرهنگ ارزشی معطوف به انسانها و روابط کاری و شغلی در سازمان حاکم می‌شود، علاوه بر اینکه، دلیل وجود و تسلط ارزشهای سازمانی، کارکنان از لحاظ هیجانی و عاطفی در شرایط مناسب‌تری قرار می‌گیرند، در برنامه‌ریزی‌ها تناسب میان نیازها، تواناییها و مهارتهای افراد با تقاضاها و الزامات شغلی در نظر گرفته می‌شود و لذا بستر لازم برای کاهش استرس (فشار) شغلی و فرسودگی هیجانی فراهم می‌شود. در مورد رفتارهای انحرافی سازمانی نیز وضعیت کم و بیش مشابه است. بنابر گزارش رابینسون و بنت^۱ (۱۹۹۷) رفتارهای انحرافی چه معطوف به افراد یک سازمان باشد و چه به خود سازمان، در اثر ناکامی حاصل از فشارهای سازمانی نظیر فشارهای مالی، اجتماعی و شرایط کاری پدید می‌آیند. نزدیک به سه دهه قبل انگلند (۱۹۷۵) نشان داده که در زمانهای تصمیم‌گیری، ارزشهای سازمانی ادراک شده در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی دخالت می‌کنند. این یافته با یافته‌های جدیدتر (نظیر والمبوا و همکاران، ۲۰۰۸) همسویی قابل توجهی را نشان می‌دهد و حاکی از آن است که ارزشهای سازمانی با ورود در فرایندهای تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی، علاوه بر اینکه موجب تضعیف فشارهای سازمانی می‌شوند، بدنبال آن از ناکامی و گرایش به رفتارهای انحرافی نیز می‌کاهند.

ساز و کار دیگری که از آن طریق می‌توان تا اندازه‌ای رابطه بین ارزشهای سازمانی با استرس، فرسودگی و رفتارهای انحرافی را برداشت نمود، مربوط به مطالعاتی است که طی آنها ارزشهای سازمانی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی، اثر بخشی سازمانی و رفتارهای مدنی - سازمانی دارای رابطه مثبت گزارش شده‌اند (موتاز^۲، ۱۹۸۶؛ اولیور^۳، ۱۹۹۰؛ تامایو، ۱۹۹۸؛ فینگان، ۲۰۰۰). در واقع در یک فضای سازمانی سرشار از ارزشهای مورد پذیرش کارکنان در حوزه‌های مالی، اجتماعی،

-
1. Robinson & Bennett.
 2. Mottaz
 3. Oliver

اخلاقی و انسانی، کارکنان هم بدلیل تجربه حالات هیجانی مثبت و هم بدلیل انگیزش درونی مبتنی بر رضایت و تعهد، فشار، فرسودگی و ناکامی کمتری را تجربه می‌کنند. شواهد پژوهشی (نظیر مولکی و همکاران، ۲۰۰۶) بخوبی در این حوزه نشان می‌دهد که فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی با رضایت و تعهد دارای رابطه منفی هستند. بویژه تحقیقات نشان داده‌اند که رهبری مشارکتی که مبتنی بر ارزشهای معطوف به روابط انسانی است، ابتدا باعث تضعیف فرسودگی هیجانی و سپس طی یک فرآیند زنجیره‌ای با تقویت تعهد و رضایت سطح رفتارهای انحرافی را تقلیل می‌دهد. بر همین اساس، باور پژوهشگران پژوهش حاضر بر این است که ارزشهای سازمانی معطوف به مشارکت، روابط انسانی، رشد و تعالی کارکنان، نیازها و همسویی اهداف فردی و سازمانی با ایجاد حالات عاطفی و نگرشی مثبت نظیر رضایت و تعهد نیز موجب کاهش استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی می‌شوند.

بنابراین در یک جمع‌بندی کلی می‌توان گفت که ارزشهای سازمانی با شکل دهی فرهنگ سازمان بر مبنای سبک تعامل و سرپرستی مدیران و سرپرستان منجر به تسلط و توجه به عواملی نظیر عدم تناسب بین تواناییها، مهارتها و نیازهای کارکنان، تقاضاها، الزامات و شرایط می‌گردد و از این طریق سطح فشار، فرسودگی و ناکامی منجر به رفتارهای انحرافی را پائین می‌آورد. در کنار این روند، ساز و کار دیگری، یعنی ساز و کار ایجاد حالات عاطفی و نگرشی مثبت نیز، میزان استرس (فشار)، فرسودگی و رفتارهای انحرافی را پائین می‌آورند. باور پژوهشگران پژوهش حاضر این است که با بررسی رابطه ارزشهای سازمانی با متغیرهایی نظیر استرس (فشار)، فرسودگی و رفتارهای انحرافی، نسبت به رابطه همین متغیرها با سازهایی نظیر فرهنگ سازمانی، به صورت جزئی‌تر و دقیق‌تری می‌توان نقشهای باز دارنده (در مواردی تسهیل‌گر) ارزشهای زیر بنایی مطرح در شکل‌گیری فرهنگ یک سازمان و به دنبال آن پدید آیی پیامدهای منفی (نظیر استرس، فرسودگی و رفتارهای انحرافی) را مشخص کرد. بر این اساس فرضیه‌های زیر در این پژوهش در نظر گرفته شده‌اند.

فرضیه ۱: بین ارزشهای سازمانی با استرس (فشار) شغلی رابطه منفی معناداری وجود دارد.

فرضیه ۲: بین ارزشهای سازمانی با فرسودگی هیجانی رابطه منفی معناداری وجود دارد.

فرضیه ۳: بین ارزشهای سازمانی با رفتارهای انحرافی سازمانی رابطه منفی معناداری وجود دارد.

فرضیه ۴: ترکیبی خطی از ابعاد ارزشهای سازمانی قادر به پیش‌بینی معنادار استرس شغلی هستند.

فرضیه ۵: ترکیبی خطی از ابعاد ارزشهای سازمانی قادر به پیش‌بینی معنادار فرسودگی هیجانی هستند.

فرضیه ۶: ترکیبی خطی از ابعاد ارزشهای سازمانی قادر به پیش‌بینی معنادار رفتارهای انحرافی سازمانی هستند.

روش

این پژوهش از زمره پژوهش‌های همبستگی محسوب می‌شود که جامعه آماری آن را کلیه کارکنان تحت پوشش معاونت‌های شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان در پاییز ۱۳۸۸ (ماه‌های مهر و آبان) تشکیل دادند. تعداد کل کارکنان معاونت‌های مذکور در زمان تحقیق حدود ۷۰۰۰ هزار نفر بوده است. 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، ص ۳۳۱) به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم از طریق فهرست اسامی کارکنان هر معاونت (یا مدیریت) به صورت تصادفی انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۱۵ پرسشنامه برای تحلیل غیرمعتبر تشخیص داده شدند (معادل ۳/۷ درصد، بنابراین نرخ بازگشت ۹۶/۳ درصد بوده است) لذا گروه نمونه پژوهش به ۳۸۵ نفر تقلیل یافت. میانگین سنی گروه نمونه پژوهش ۳۶/۰۱ (با انحراف معیار ۷/۲۵) و میانگین سابقه کار در سازمان کنونی ۱۲/۰۱ (با انحراف معیار ۷/۲۰) بود. از نظر تحصیلات اکثریت اعضای نمونه به ترتیب دارای تحصیلات

متوسطه و دیپلم (۱۸۲ نفر معادل ۴۷/۳)، فوق‌دیپلم (۸۴ نفر معادل ۲۱/۸ درصد) و لیسانس (۸۷ نفر معادل ۲۲/۶ درصد) بوده‌اند. از کسانی که وضعیت تأهل خود را اعلام نموده‌اند (۳۴۸ نفر معادل ۹۰/۴ درصد)، ۳۰۴ نفر (معادل ۸۷/۳ درصد) متأهل و اکثریت (از ۳۶۰ نفر معادل ۹۳/۵ درصد که نوع استخدام خود را اعلام داشته‌اند، ۲۵۵ نفر معادل ۷۰/۸ درصد) دارای وضعیت استخدام رسمی بوده‌اند. از ۳۳۷ نفر اعلام شده (معادل ۸۷/۵ درصد)، ۲۱۱ نفر (معادل ۶۲/۶ درصد) در شیفت روز، ۱۰۷ نفر (معادل ۳۱/۷ درصد) در شیفت شب و ۱۹ نفر (معادل ۵/۶ درصد) در شیفت کاری چرخشی بوده‌اند. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده به عمل آمده است.

۱- پرسشنامه ارزشهای سازمانی: برای سنجش ارزشهای سازمانی، پرسشنامه‌ای برای پژوهش حاضر ساخت و آماده اجرا گردید. روند ساخت این پرسشنامه بدین ترتیب بود که ابتدا پیشینه مرتبط با ارزشهای سازمانی بررسی گردید (راکیچ، ۱۹۷۳؛ سیمرلی و همکاران، ۱۹۸۷؛ هیت، ۱۹۸۸؛ کانکلین، جونز و سافریت، ۱۹۹۳؛ سیویرس، ۲۰۰۰). سپس با توجه به پیشینه پژوهشها و ابزارهای مطرح برای سنجش ارزشهای سازمانی، پرسشنامه‌ای ۵۲ سؤالی تهیه گردید. لازم به ذکر است که در تهیه این پرسشنامه از سؤالات مطرح در پرسشنامه ارزشهای سازمانی معرفی شده توسط سیویرس (۲۰۰۰) الگوبرداری شده است. ۵۲ سؤال اولیه پس از تهیه، در اختیار تنی چند از افراد متخصص و غیر متخصص قرار گرفت (افراد غیرمتخصص تا اندازه‌ای به اعضای گروه نمونه شبیه بوده‌اند) تا راجع به محتوا و نحوه نگارش سؤالات نظر بدهند. در این مرحله با تغییرات چندی در نگارش سؤالات، روایی صوری پرسشنامه تأیید گردید. برای روایی سازه پرسشنامه از تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس استفاده بعمل آمد. نتایج حاصل از این تحلیل (با KMO برابر با ۰/۹۵ و آزمون کرویت بارتلت برابر با ۹۵۰۳/۶۶ که معنا دار $P < ۰/۰۰۱$ بود)، با در نظر گرفتن بار عاملی بالاتر از ۰/۴ و ارزش ویژه بالاتر از ۱، قابل استخراج بودن ۶ عامل را مشخص ساخت. با مراجعه به ماتریس مؤلفه‌های چرخش یافته مشخص گردید که هیچ سؤالی با بار عاملی ۰/۴ به بالا بر روی عامل ۶ قرار نمی‌گیرد و فقط پنج عامل قابل استخراج است. نمودار سنگریزه

نیز قابل استخراج بودن ۵ عامل را تأیید نمود. در نهایت پنج عامل با در نظر گرفتن استقلال بین عوامل (از نظر قرار گرفتن هر سؤال فقط بر روی یک عامل) استخراج شدند. ۴۰ سؤال از ۵۲ سؤال اولیه به ترتیب بر روی پنج عامل به نامهای ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی (۱۹ سؤال و آلفای کرونباخ ۰/۹۵)، ارزشهای روابط انسانی و مشارکت (۱۱ سؤال و آلفای کرونباخ ۰/۹)، ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان (۶ سؤال و آلفای کرونباخ ۰/۸۵)، ارزشهای اجتماعی برون سازمانی (۲ سؤال با آلفای کرونباخ ۰/۶۷ و همبستگی معنادار دو گویه ۰/۴، $P < ۰/۰۰۱$) و ارزشهای حمایتی - اقتصادی (با ۲ سؤال، آلفای کرونباخ ۰/۷ و همبستگی معنادار دو گویه برابر با ۰/۵۳، $P < ۰/۰۰۱$) قرار گرفتند. لازم به ذکر است که نامگذاری پنج عامل استخراج شده بر مبنای محتوای مجموعه سؤالات هر عامل و با تأکید بر همسویی ظاهری با پژوهشهای قبلی در حوزه ارزشهای سازمانی صورت گرفته است. آلفای کرونباخ ۴۰ سؤال نیز ۰/۹۶ به دست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: در سازمان شما چقدر برای روابط گسترده بین کارکنان و سرپرستان ارزش قائل هستید. این سؤال مربوط به عامل ارزشهای روابط انسانی و مشارکت است. مقیاس پاسخگویی برای این پرسشنامه پنج درجه‌ای (بسیار کم = ۱ تا بسیار زیاد = ۵) بوده است.

۲- شاخص استرس شغلی: برای سنجش استرس شغلی از شاخص ۱۵ سؤالی کاهن و همکاران (۱۹۶۴) که توسط میلر (۱۳۸۰) ارائه شده استفاده به عمل آمد. این پرسشنامه شاخصی است برای سنجش استرسی که فرد به علت کارش تجربه می‌کند. از پاسخگویان در این پرسشنامه خواسته می‌شود تا هر یک از ۱۵ عبارت را خوانده و سپس مشخص نمایند که هر یک را در شرایط کاری خود چقدر تجربه می‌کنند. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده برای این پرسشنامه در این پژوهش ۶ درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) بوده است. بر اساس گزارش میلر (۱۳۸۰) پایایی بازآزمایی، تحلیل همبستگی بین گویه‌ها (با استفاده از یک نمونه ملی ۷۲۵ نفری شاغل) و پیمایش عمیق (با استفاده از ۵۳ سرپرست) انجام شده بر روی این شاخص حاکی از توانایی تشخیصی استرس‌های عمده برای این پرسشنامه است. برای روایی سازه این پرسشنامه در این

پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس استفاده بعمل آمد. نتایج این تحلیل با توجه به KMO برابر با $0/89$ ، آزمون کرویت بارتلت معنادار ($P < 0/001$) برابر با $1767/41$ ، ارزشهای ویژه بالاتر از ۱ و نمودار سنگریزه، سه عامل (با ارزشهای ویژه $5/3$ ، $1/48$ و $1/17$ و واریانس تجمعی تبیین شده برابر با $53/1$ درصد) بنامهای تنش ناشی از ناکارآمدی تصویری (۶ سؤال)، تنش ناشی از ابهام و محدودیت مسئولیت و اختیار (۵ سؤال) و تنش ناشی از تعارض و تضاد (۴ سؤال) را بدست داد. تنش ناشی از ناکارآمدی تصویری مشتمل بر مواردی نظیر عدم صلاحیت تصویری برای انجام کار، نگرانی ناشی از تصور سرپرست و همکاران نسبت به خود، عدم توانایی تأثیر بر تصمیمات سرپرست مستقیم، عدم آگاهی از انتظارات همکاران نسبت به خود و نگرانی از عدم توانایی انجام کارها در صورت زیاد شدن حجم آن، تنش ناشی از ابهام و محدودیت مسئولیت و اختیار مشتمل بر مواردی نظیر، عدم وجود مسئولیت و اختیار برای کارها، ابهام مسئولیت‌ها و اختیارات، عدم آگاهی از فرصتهای پیشرفت و ترقی، اضافه بار کاری و وجود تقاضاهای مبهم در شغل، و تنش ناشی از تعارض و تضاد نیز مشتمل بر مواردی نظیر ناتوانی در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز، قرار گرفتن در شرایطی که موجب تأثیر بر سرنوشت همکاران می‌شود، احساس اجبار برای انجام کارهایی که با قضاوت و دیدگاههای فرد در تضاد است و تعارض بین زندگی کاری و خانوادگی می‌باشند. آلفای کرونباخ این سه عامل در پژوهش حاضر $0/77$ ، $0/77$ و $0/73$ و آلفای کرونباخ کل ۱۵ سؤال نیز $0/87$ به دست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: حیطه مسئولیت‌های کاری من آنقدر برایم مبهم است که نگرانم می‌کند. این سؤال مربوط به عامل تنش ناشی از ابهام و محدودیت مسئولیت و اختیار است.

۳- پرسشنامه فرسودگی هیجانی: برای سنجش فرسودگی هیجانی، از پرسشنامه ۹ سؤالی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) که توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده استفاده شده است. این پرسشنامه که بر مقیاس ۶ درجه‌ای (هرگز = ۱، تا همیشه = ۶) پاسخ داده می‌شود سطح احساس فرسودگی روانی و هیجانی در حین کار را مورد

سنجش قرار می‌دهد و بر اساس گزارش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) برای سنجش فرسودگی هیجانی از شرایط و شواهد روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است. تحلیل عاملی تأییدی در نظر گرفتن ۹ سؤال این پرسشنامه را بعنوان یک عامل در پژوهش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) با آلفای کرونباخ ۰/۸۹ تأیید نموده است. این ۹ سؤال از زبان انگلیسی (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۱۲۲۶) طی فرآیند دو مرحله‌ای (ترجمه و تطابق محتوایی تخصصی توسط متخصص) ترجمه و آماده اجرا شده است. تحلیل عاملی انجام شده در این پژوهش (به شیوه اکتشافی) با استفاده از چرخش از نوع واریماکس (بطور همزمان با پرسشنامه رفتارهای انحرافی و بصورت جداگانه) حاکی از آن بود که ۹ سؤال این پرسشنامه بر روی یک عامل (بارهای عاملی ۰/۶۹ تا ۰/۸۲ در نوسان بود) که همان فرسودگی هیجانی است قرار می‌گیرد. آلفای کرونباخ محاسبه شده برای این ۹ سؤال در پژوهش حاضر نیز ۰/۹۱ بود. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: احساس می‌کنم کسی هستم که به پایان خط رسیده‌ام.

۴- پرسشنامه رفتارهای انحرافی سازمانی: برای سنجش رفتارهای انحرافی سازمانی از ۸ سؤال پرسشنامه بنت و رابینسون (۲۰۰۰) که توسط مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی شده استفاده بعمل آمد. این ۹ سؤال نیز در قالب خود گزارش دهی در مقیاس ۶ درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) پاسخ داده شده است. این ۸ سؤال فقط رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان نظیر بی‌نظمی حضور، عدم متابعت از دستورات و امثال آن را مورد سنجش قرار می‌دهد. مولکی و همکاران (۲۰۰۶) علاوه بر مستند ساختن روایی سازه این پرسشنامه (بارهای عاملی از ۰/۳۶ تا ۰/۶۹ در نوسان بوده است) آلفای کرونباخ ۰/۷۴ را برای این سؤالات گزارش نموده‌اند. این ۸ سؤال نیز از زبان انگلیسی (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۱۲۲۶) طی فرآیند دو مرحله‌ای ترجمه و آماده اجرا گردید. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس ۸ سؤال این پرسشنامه (چه به صورت همزمان با پرسشنامه فرسودگی هیجانی و چه به صورت جداگانه) را بر روی یک عامل (بارهای عاملی از ۰/۷۷ تا ۰/۸ در نوسان بودند) با آلفای کرونباخ ۰/۹ قرار

داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه بدین شرح است: خیلی اوقات عمداً آهسته‌تر از آنچه می‌توانم کار می‌کنم.

پرسشنامه‌های پژوهش (در مجموع ۷۲ سؤال) در محل کار اعضای نمونه در فاصله زمانی ۱۵ تا ۲۰ دقیقه پاسخ داده شدند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق محاسبه میانگین، انحراف معیار، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام با استفاده از SPSS14^۱ مورد تحلیل قرار گرفته‌اند.

یافته‌های پژوهش

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

چنانکه در جدول ۱ قابل مشاهده است، استرس شغلی به ترتیب (ردیف ششم جدول) با ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی ($r = -0/185$ و $V = 3/4$)، با ارزشهای روابط انسانی و مشارکت ($r = -0/137$ و $V = 1/8$) و با ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان ($r = -0/254$ و $V = 6/4$) دارای رابطه منفی و معنادار ($P < 0/01$) اما با ارزشهای اجتماعی برون سازمانی و ارزشهای حمایتی - اقتصادی دارای رابطه معناداری نیست ($P > 0/05$). رفتارهای انحرافی سازمانی نیز فقط با ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان ($r = -0/332$ و $V = 11/2$) دارای رابطه منفی و معنادار ($P < 0/01$) ولی با ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی، ارزشهای روابط انسانی و مشارکت، ارزشهای اجتماعی برون سازمانی و ارزشهای حمایتی و اقتصادی دارای رابطه معناداری نیست ($P > 0/05$). بالاخره چنانکه در ردیف هشتم جدول ۱ مشاهده می‌شود، فرسودگی هیجانی با ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی ($r = -0/262$ و $V = 6/9$)، با ارزشهای روابط انسانی و مشارکت ($r = -0/163$ و $V = 2/7$) و با ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان ($r = 0/182$ و $V = 3/3$) دارای رابطه منفی و معنادار ($P < 0/01$) ولی با

ارزشهای اجتماعی برون سازمانی و ارزشهای حمایتی - اقتصادی دارای رابطه معناداری نیست ($P > 0/05$). در جدول ۲ نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام ارائه شده است. چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، برای استرس شغلی، از خرده‌مقیاسهای ارزشهای سازمانی، فقط ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان با ضریب بتای استاندارد $-0/254$ ، $6/5$ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نموده است. نتایج تحلیل رگرسیون همزمان (ورود) نشان داد که ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی، ارزشهای اجتماعی برون سازمانی و ارزشهای حمایتی - اقتصادی به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد $-0/175$ ، $0/130$ و $0/141$ نیز در کنار ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان (با ضریب بتای استاندارد $0/254$) در مجموع $9/2$ درصد از واریانس استرس شغلی را به‌طور همزمان تبیین می‌کنند (نتایج این تحلیل‌ها بدلیل زیاد شدن حجم مقاله ارائه نشده است). اما در ردیف دوم جدول ۲ نیز نشان داده شده که برای رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان، در گام اول ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان، با ضریب بتای استاندارد $-0/332$ ، 11 درصد از واریانس این متغیر را تبیین نموده است. در گام دوم به ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان (با ضریب بتای استاندارد $-0/47$) ارزشهای روابط انسانی و مشارکت با ضریب بتای استاندارد $0/263$ افزوده شده و واریانس تبیین شده رفتارهای انحرافی را به $16/1$ درصد رسانده است که از این مقدار $5/1$ درصد واریانس تبیین شده انحصاری افزوده مربوط به ارزشهای انسانی و مشارکت بوده است. رگرسیون همزمان (ورود) نیز دو متغیر ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان (ضریب بتای استاندارد $-0/506$) و ارزشهای روابط انسانی و مشارکت (با ضریب بتای استاندارد $0/158$) را با توان تبیین 17 درصد از واریانس رفتارهای انحرافی سازمانی دارای توان پیش بین معنادار نشان داد. بالاخره چنانکه در ردیف سوم جدول ۲ نشان داده شده، در گام اول، ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی با ضریب بتای استاندارد $-0/262$ ، $6/9$ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی را تبیین نموده است. در گام دوم به ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی (با ضریب بتای استاندارد $-0/332$)، ارزشهای حمایتی و اقتصادی با ضریب بتای استاندارد $0/135$ افزوده شده و توان تبیین واریانس

فرسودگی هیجانی را به ۸/۲ درصد رسانده که از این مقدار ۱/۳ درصد واریانس تبیین شده انحصاری افزوده مربوط به ارزشهای حمایتی - اقتصادی است. رگرسیون همزمان (ورود) سه متغیر ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی، ارزشهای اجتماعی برون سازمانی و ارزشهای حمایتی - اقتصادی را به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد ۰/۳۳۵-، ۰/۱۳۵ و ۰/۱۳۲ دارای توان پیش بین معنادار برای فرسودگی هیجانی نشان داد. مقدار واریانس تبیین شده فرسودگی هیجانی از طریق سه متغیر یاد شده در رگرسیون همزمان ۹/۶ درصد بود. سه معادله رگرسیون برگرفته شده از تحلیل رگرسیون گام به گام به شرح زیر است.

$$\begin{aligned} &(\text{ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان}) = ۰/۶۶۳ - ۰/۹۵۲ = \text{استرس شغلی} \\ &(\text{ارزشهای روابط انسانی و مشارکت}) + ۰/۲۳۶ + (\text{ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان}) \\ &= ۰/۶۹۹ - ۲۲/۰۹ = \text{رفتارهای انحرافی سازمانی} \\ &(\text{ارزشهای حمایتی - اقتصادی}) + ۰/۷۸۳ + (\text{ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی}) - ۰/۲۲۹ - \\ &= ۳۰/۴۴ = \text{فرسودگی هیجانی} \end{aligned}$$

بحث و نتیجه‌گیری

براساس یافته‌های این پژوهش فرضیه اول پژوهش بصورت وجود رابطه منفی معنادار بین ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی، ارزشهای روابط انسانی و مشارکت و ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان با استرس (فشار) شغلی، فرضیه دوم به صورت رابطه منفی معنادار بین رفتارهای انحرافی سازمانی با ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان و فرضیه سوم به صورت رابطه منفی معنادار بین ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی، ارزشهای روابط انسانی و مشارکت و ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان با فرسودگی هیجانی مورد تأیید قرار گرفت. بررسی سه فرضیه دیگر (چهارم تا ششم) نیز نشان داد که برای استرس شغلی، ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان، برای رفتارهای انحرافی سازمانی، ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان و ارزشهای روابط انسانی و مشارکت و برای فرسودگی هیجانی، ارزشهای رشدی اخلاقی و انسانی و

ارزشهای حمایتی - اقتصادی دارای توان پیش‌بین معنادار هستند (جدول ۲). در بررسی‌هایی که در پیشینه‌ی پژوهشهای انجام شده صورت گرفت، شواهد پژوهشی کاملاً مرتبط با پژوهش حاضر در اختیار پژوهشگران پژوهش حاضر قرار نگرفت. با این حال یافته‌های این پژوهش بطور نسبی با نظرات، ایده‌ها و برخی از یافته‌های محققان و نظریه‌پردازان دیگر، نظیر فینگان (۲۰۰۰)، تامایو (۱۹۹۸)، کریشنان (۲۰۰۵)، اسپکتور و همکاران (۲۰۰۰) و رابینسون و بنت (۱۹۹۷) همسویی‌های مستقیم و غیرمستقیمی را نشان می‌دهد. باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که آنچه در حوزه‌ی نظریات و پژوهش‌های مربوط به ارزشهای سازمانی مورد غفلت قرار گرفته است (بطور نسبی) نقش حفاظتی این ارزشها برای بهزیستی کارکنان و سازمان است. پژوهشگران مختلف از جمله کریشنان (۲۰۰۵) و شوایروک و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهشهای ارزنده و الهام بخشی که به انجام رسانده‌اند، بخوبی نقش رهبران و مدیران را در شکل‌گیری ارزشهای تیمی، کاری و سازمانی مستند ساخته‌اند. و یا محققانی چون فینگان (۲۰۰۰) و تامایو (۱۹۹۸) بخوبی نشان داده‌اند که ارزشهای سازمانی با حالات عاطفی و نگرشی مثبت نظیر رضایت و تعهد دارای رابطه مثبت هستند. ولی آنچه که بنظر می‌رسد کمتر به لحاظ نظری پرورده و مورد نظر قرار گرفته، نقش ارزشهای سازمانی در حفاظت از بهزیستی کارکنان (با کاهش استرس و فرسودگی هیجانی آنها) و سازمان (کاهش و تضعیف رفتارهای انحرافی) بوده است. شواهد حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که ارزشهای سازمانی دارای کارکرد حفاظتی برای کارکنان و سازمان هستند. این کارکرد حفاظتی به نظر می‌رسد که از طریق چندین ساز و کار اجتماعی - روانی در سطح سازمان وارد عمل می‌شود. اولین ساز و کار مربوط به دخالت و رعایت ملاحظات ارزشی در تصمیم‌گیری‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و تعاملات درون سازمانی است. برای مثال تسلط ارزشهای رشدی انسانی و اخلاقی و ارزشهای معطوف به روابط انسانی و مشارکت در کنار ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان در فضا و فرهنگ سازمان، باعث در نظر گرفتن آنها در برنامه‌ریزی‌ها، تعاملات و تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و سرپرستی می‌شوند. سپس بدنبال آن کارکنان در وضعیت

تناسب شرایط خود با شرایط کار قرار می‌گیرند. بطور طبیعی طی چنین روندی نتیجه استرس و فرسودگی شغلی و یا حتی تمایل به رفتارهای انحرافی نخواهد بود. ساز و کار دوم که بیشتر جنبه روان شناختی دارد، و بنظر پژوهشگران پژوهش حاضر در یک چشم انداز فرایندی چند سطحی می‌تواند بدنبال ساز و کار اول بیاید، ساز و کار ایجاد حالات عاطفی - شناختی مثبت نظیر رضایت، شادمانی، تعهد و وفاداری است. از طریق این ساز و کار افراد بطور نسبی انگیزش درونی همراه با پردازش‌های شناختی گسترده‌تر را برای مقابله مؤثر با فشار آورهای کاری، شغلی و سازمانی بدست می‌آورند. این افزایش ظرفیت روانی - عاطفی - شناختی از طریق مقابله‌های مؤثرتر امکان کاهش استرس، ناکامی و فرسودگی (و به‌دنبال آن رفتارهای انحرافی) را فراهم خواهد آورد. بنابراین در تلاش برای ایجاد انگیزه برای پژوهشگران علاقه‌مند می‌توان گفت که در پژوهش‌های آینده می‌توان مبتنی بر یافته‌های پژوهشی از نوع حاضر، الگوهای چند سطحی متعددی را برای تصریح و وضوح مرزهای دانش در حوزه نقش محافظت‌کننده ارزش‌های سازمانی برای پیامدهای منفی نظیر استرس، فرسودگی و رفتارهای انحرافی سازمانی مطرح و بررسی کرد. برای نمونه پژوهشگران پژوهش حاضر تصور می‌نمایند که احتمال می‌رود ارزش‌های سازمانی در یک الگوی چهار سطحی منجر به رضایت، تعهد، وفاداری و حالات عاطفی مثبت (بصورت عاطفه حالت) شوند، سپس این حالات مثبت سطح استرس یا فرسودگی هیجانی و سپس سطح استرس و فرسودگی هیجانی تقلیل یافته سطح تمایل به رفتارهای انحرافی را کاهش دهند. و یا اینکه این احتمال مطرح است که ارزش‌های سازمانی به تناسب فرد - شغل، تعارض و ابهام نقش کمتر (و یا بر عکس وضوح و روشنی بیشتر در نقش) نیز بینجامد و سپس این روند منجر به کاهش استرس و فرسودگی هیجانی شود. در عین حال پژوهش‌های آینده در ایران می‌توانند مشخص نمایند که آیا تناسب بین ارزش‌های فردی و سازمانی در کارکنان می‌تواند بر اثر بخشی، عملکرد و مدیریت فشارزاهای شغلی در کارکنان نقش داشته باشد. این پدیده در خارج از ایران تا اندازه‌ای مورد توجه

قرار گرفته ولی در ایران شاید تا کنون فعالیت پژوهشی منتشرشده‌ای راجع به آن در دست نباشد.

به هر حال نگاهی به نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نیز برای هر یک از سه متغیر استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی، وضعیت را بصورت مناسب‌تری روشن خواهد کرد. برای استرس شغلی و رفتارهای انحرافی سازمانی ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان (برای رفتارهای انحرافی همراه با ارزشهای روابط انسانی و مشارکت) مطرح بودند. نتایج این تحلیل حاکی از آن است که ارزشهای معطوف به کیفیت به ویژه (به دلیل شرایط گروه نمونه پژوهش که از شرکت سهامی ذوب آهن بوده‌اند) از بازدارندگی بالایی برای وقوع استرس و رفتارهای انحرافی سازمانی برخوردار است. تا تکرار پژوهش در گروههای نمونه دیگر تبیین‌های نظری احتمالی چندی را می‌توان مطرح کرد. تبیین اول می‌تواند مربوط به ارزشگذاری و تأکید فزاینده بر کیفیت محصولات در دوره زمانی قبل و در حین پژوهش بوده باشد. بدین معنی که در قبل و حین پژوهش تلاش برای دریافت استانداردهای کیفیت این نوع ارزشها را برای سازمان و کارکنان آن برجسته ساخته و بدین ترتیب در نقش‌گذاری بر استرس و رفتارهای انحرافی به‌خوبی وارد عمل شده باشند. این امر خود مؤید نقش تأکید و ترغیب برای توجه و پایبندی کارکنان به ارزشهای مطرح سازمانی است. در عین حال حضور ارزشهای معطوف به روابط انسانی و مشارکت در کنار ارزشهای معطوف به کیفیت و مشتریان نیز برای رفتارهای انحرافی سازمانی نباید نادیده گرفته شود. نتیجه حاصل از تحلیل رگرسیون برای فرسودگی هیجانی، این سازه را نسبت به استرس شغلی و رفتارهای انحرافی از لحاظ نقش ارزشهای سازمانی به‌گونه دیگری معرفی نموده است. برای فرسودگی هیجانی ارزشهای رشدی و ارزشهای حمایتی - اقتصادی دارای توان پیش بین معنادار بودند. این دو متغیر این احتمال را مطرح می‌سازند که امید به آینده‌ای مهیج مبتنی بر رشد همراه با حمایت (به‌ویژه در حوزه اقتصادی) از وقوع حالت هیجانی خستگی و فرسودگی تا اندازه‌ای می‌تواند پیشگیری کند.

در پایان به محدودیتهای پژوهش نیز باید توجه داشت. مهمترین پژوهش که برای تعمیم پذیری نتایج باید در نظر گرفته شود، گروه نمونه پژوهش است که مربوط به یکی از صنایع بزرگ مادر کشور است. در کارخانجات و سازمان‌های کوچک و متوسط و بویژه سازمانهای خدماتی و تجاری محتمل است روابط از نظر نیرومندی و شدت به گونه‌ای دیگر باشند. پیشنهادات کاربردی برای پژوهش نیز معطوف به برقراری و تأکید بر ارزشهای رشدی، کیفیتی و حمایتی برای پیشگیری از وقوع حالات ناشی از استرس و فرسودگی و تمایل به رفتارهای انحرافی است.

منابع

- سکاران، او.ما. *روشهای تحقیق در مدیریت*، ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، (۱۳۸۱)، چاپ اول، تهران، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- میلر، دلبرت. (۱۹۹۱)، *راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی*، ترجمه هوشنگ نائی، (۱۳۸۰)، چاپ اول، تهران، نشر نی.

- Aldrich, G.A., Girmsrud, K.M., Thacher, J.A., & Kotchen, M.J. (2007). Relating environmental attitudes and contingent values : how robust are methods for identifying preference heterogeneity. *Environment Resource Economy*, 37, 757 – 775.
- Bennett, R.J., & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Bilsky, W., & Jehn, K.A. (2002). Organizational culture and individual values: evidence for a common structure. In Myitek, M. (Ed.), *Die person im biologischen und sozialon context (PP 211- 228)*. Gottingen: Hogrefe
- Bordia, P., Restubog, S., & Tang, R. (2008). When employees strike back : investigating mediating mechanisms between psychological contract

- breach and workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1104-1117.
- Cha, S.E., & Emondson, A.C. (2006). When values backfire: leadership , attribution, and disenchantment in a value – driven organization. *The Leadership Quarterly* , 17 , 57-78.
- Conklin, N.L., Jones, J.M., & Safrit, R.D. (1993). Organizational values of ohio state university extension: Linking research to organizational decision and direction. *Paper Presented at the Midwest research to practice conference in adult, continuing and community education. Columbus, Ohio, October 13-15.*
- Del Valle, J.F., & Bravo, M.L.Y.A. (2007). Job stress and burnout in residential child care workers in Spain. *Psicothema* , 19 (4) , 610-615.
- England, G. (1975). *The manager and his values: An international perspective*. Cambridge: MA Ballinger.
- Finegan, J. (2000). The impact of person and organizational values on organizational commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73 (2) , 149-169.
- Glazer, S., Stetz, T.A., Izso, L. (2004). Effects of personality on subjective job stress : cultural analysis. *Personality and Individual Differences*, 37, 645-658.
- Hitt, W.D. (1988). *The leader – manager: Guidelines for action*. Coulmbos Ohio. Batelle Press.
- Kahn, R.L et al. (1964). *Organizational stress*. New York: John Willey, PP. 424-425.
- Krishnan, V.R. (2005) Leader – member exchange , transformational leadership , and value system. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 10 (1) , 14-21.

- Maslach , C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout . *Journal of Occupational Behavior* , 2 (2) , 99 – 113.
- Mottaz, C. (1986). Gender differences in work satisfaction, work related rewards and values , and the determinants of work satisfaction. *Human Relations*, 39 (4) , 359-378.
- 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, 1222-1230.
- Oliver, N. (1990). Work rewards , work values, and organizational commitment in an employee – owned firm : Evidence from the UK. *Human Relations* , 43 (6), 513-526.
- Robinson, S.L., & Bennett, R.J. (1997). Workplace deviance : Its definition , its nature and its causes. In R.J. Lewicki , B.H. Sheppard , & R.J. Bies (Eds.), *Research on negotiation*, (Vol 6 , PP. 3-27) . Greenwich , CT. JAI.
- Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. New York: The Free Press.
- Rowold, J. (2008). Relationships among transformational, transactional, and moral based leadership: Results from two empirical studies. *Kravis Leadership Institute , Leadership Review* , 8 , 4-17.
- Schaubroeck, J., Lam, S.S.K.,& Cha, S.E. (2007). Embracing transformational leadership: Team values and the impact of leader behavior on team performance. *Journal of Applied Psychology*, 92 (4), 1020-1030.
- Simmerly, R.G., & Associates. (1987). *Strategic planning and leadership in continuing education*. San Francisco : Jossey – Bass Publishers.

- Somech, A., & Miassy- Maljak, N. (2003). The relationship between religiosity and burnout of principals: the meaning of educational work and role variables as mediators. *Social Psychology of Education, 6*, 61-90.
- SeEVERS, B.S. (2000). Identifying and clarifying organizational values. *Journal of Agricultural Education, 41* (2), 70-79.
- SPECTOR, P.F., ZAPF, D., CHEN, P.Y., & FRESE, M. (2000). Why negative affectivity should not be controlled in job stress research : don't throw out the baby with the bath water. *Journal of Organizational Behavior, 21*, 79-95.
- TAMAYO, A. (1998). Valores organizacionais: sua relacao com satisfacao no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo. *Revista de Administracao, Sao Paulo, 33* (3), 56-63 (Abstract).
- VERHOOGEN, R., VAN DEN BERGH, O., MOENS, G., & DE WIT, R. (1998). Exploring the relationship between job stress and psychosomatic complaints: the role of negative affectivity. *Arch Public Health, 56*, 1-13.
- WALUMBWA, F.O., AVOLIO, B., ZHU, W. (2008). How transformational leadership waves its influence on individual job performance: The role of identification and efficacy beliefs. *Personnel Psychology, 61*(4), 793-825.
- ZHU, W. (2008). The effects of ethical leadership on follower moral identity; the mediating role of psychological empowerment. *Kravis Leadership Institute, Leadership Review, 8*, 62-73.