



## رابطه گرانباری نقش و رفتارهای انحرافی سازمانی با آزمون نقش میانجی فرسودگی هیجانی در بین کارکنان بیمارستان

طاهره پولادی خراشا<sup>۱</sup>، بهرنگ اسماعیلی شاد<sup>۲\*</sup>

### چکیده

**مقدمه:** رفتار انحرافی سازمانی اشاره به تخطی از هنجارهای سازمانی دارد. رفتارهای انحرافی در محیط کار می توانند پاسخی به عوامل فشار آور محیط کار باشند. گرانباری نقش بعنوان یکی از عرصه های فشار آفرین در سازمان است که خود منجر به فرسایش عاطفی می شود. بر این اساس یکی از عوامل فشارزای دیگر بر رفتارهای کاری فرسودگی هیجانی است. هدف از پژوهش حاضر، تبیین رابطه گرانباری نقش و رفتارهای انحرافی سازمانی با آزمون نقش میانجی فرسودگی هیجانی می باشد.

**روش بررسی:** پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و مطالعه مقطعی و تحلیلی است. می باشد. جامعه آماری، کلیه کارکنان بیمارستان امام علی (ع) بجنورد می باشد که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران، ۱۵۲ نفر برآورد شد که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت گردآوری داده ها، پرسشنامه رفتار انحرافی سازمانی بوداکین و تزیئر (۲۰۰۹)، گرانباری نقش بچارچ و همکاران (۱۹۹۰) و پرسشنامه فرسودگی هیجانی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) استفاده شد. برای تحلیل داده ها، از آزمون معادلات ساختاری و نرم افزار SPSS21 و Lisrel 8.1 استفاده شد.

**یافته ها:** بین گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی سازمانی به صورت غیر مستقیم و با میانجی گری فرسودگی هیجانی رابطه معنی دار، بین گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی سازمانی رابطه معنی داری و بین گرانباری نقش با فرسودگی هیجانی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

**نتیجه گیری:** گرانباری نقش بصورت غیر مستقیم با میانجیگری فرسودگی هیجانی موجب بروز رفتارهای انحرافی می شود، بنابراین مدیران و برنامه ریزان باید نسبت به حالات عاطفی و روانشناختی کارکنان دقت نظر داشته باشند.

**کلید واژه ها:** رفتار انحرافی سازمانی، گرانباری نقش، فرسودگی هیجانی

### مقاله پژوهشی



تاریخ دریافت: ۹۷/۰۶/۱۶

تاریخ پذیرش: ۹۷/۱۱/۰۱

### ارجاع:

پولادی خراشا طاهره، اسماعیلی شاد بهرنگ. رابطه گرانباری نقش و رفتارهای انحرافی سازمانی با آزمون نقش میانجی فرسودگی هیجانی در بین کارکنان بیمارستان. بهداشت کار و ارتقاء سلامت ۱۳۹۷؛ ۲(۴): ۳۲-۳۳

<sup>۱</sup> گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

<sup>۲\*</sup> گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

(نویسنده مسئول): behrang\_esmaeeli@yahoo.com



## مقدمه

گستره رفتارهای کارکنان در محیط های کار پرتنوع و گوناگون است. یک دسته از رفتار های بسیار مورد توجه در عرصه پژوهش ها و نظریات روانشناسی صنعتی و سازمانی «رفتار های انحرافی سازمانی» است. رابینسون و بنت (۲۰۰۰) رفتارهای انحرافی در محیط های کار را فقدان مناسب هنجار های موثر و سازنده در سازمان تعریف نموده اند که دارای دو دسته است: (۱) رفتار های انحرافی بین فردی که معطوف به دیگر کارکنان سازمان است و (۲) رفتار های انحرافی سازمانی که محیط کار و سازمان را در تمامی ابعاد (فیزیکی، روانی و اجتماعی) نشانه رفته است (۱). رفتار انحرافی ارادی و آسیب رسانند و یا قصد دارند به سازمان و یا اعضایش آسیب برسانند (۲). ابعاد پنج گانه رفتارهای انحرافی عبارتند از: (۱) بدرفتاری با دیگران، (۲) انحراف از تولید، (۳) سرقت شامل برداشتن و استفاده از اموال سازمان جهت رفع نیازهای مادی و یا به قصد آسیب زدن به سازمان، (۴) خرابکاری، (۵) رفتارهای کناره گیرانه: رفتارهایی که مدت زمان کاری نیاز سازمان را محدود و کاهش می دهد می باشد (۳). پژوهشگران معتقدند رفتار انحرافی در محیط کار، رفتاری فردی و ارادی است و از هنجارهای سازمانی تخطی می شود (۴). بسیاری از مطالعات انجام شده نشان می دهند که وجود رفتار های انحرافی در سازمان ها باعث کاهش اثربخشی و ناتمام ماندن اهداف سازمانی مطلوب می شود (۱). رفتار انحرافی منفی در محیط کار، هنجارهای سازمانی را نقص کرده و به نوعی سلامت سازمان و کارکنان شاغل در آن را تهدید می کند (۵). بنابراین توجه به پیدایش چنین رفتارهایی در محیط های کاری، پژوهش های علمی قابل توجهی را می طلبد.

پژوهشگران معتقدند که رفتارهای انحرافی در محیط کار می توانند پاسخی به عوامل فشار آور محیط کار باشند. گرانباری نقش بعنوان یکی از عرصه های فشار آفرین در محیط های کاری است که حالات روانی و نگرش های کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد و در بروز رفتارهای انحرافی کارکنان موثر باشد (۶).

گرانباری نقش ماهیتا به تراکم و انباشتگی نقشهای کاری در حدی فراتر از منابع در دسترس فرد می باشد که باعث تحمیل فرسودگی تدریجی به فرد می گردد (۷). گرانباری نقش شامل سه جزء خستگی یا تحلیل عاطفی؛ از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت؛ فقدان موفقیت فردی یا پیشرفت شخص است. این پدیده سندرمی است که شامل فرسودگی فیزیکی، عاطفی و روانی است و توأم با احساس شدید پایین بودن پیشرفت شخصی در فرد است. بدین معنی که افراد درگیر با این مساله احساس می کنند هیچگونه پیشرفت و ترقی در زندگی حرفه ای و شخصی خویش ندارند (۸). این تاثیر بیشتر از آن جهت است که به شکلی تعادل روانی و اجتماعی افراد را بر هم می زند. حجم بالا و زیاد وظایف و نقش های محوله همراه با فشار روانی و فشار انتظارات عملکردی در افراد، پیامدهای متعددی را به همراه دارد و سطح قرارداد روانی را در افراد، تضعیف می کند. سازمان و شرایط کاری، آنها را در موقعیت گرانباری کاری قرار می دهد، در این شرایط بخشی از انتظارات معطوف به ایفای تعهدات تضعیف می شود. در بسیاری از جهات گرانباری نقش باعث تضعیف نیروی هیجانی و عاطفی کارکنان در مقابله با شرایط می شود (۹)؛ که این امر خود منجر به فرسایش عاطفی در کارکنان می شود. بر این اساس یکی از عوامل فشارزای دیگر بر رفتارهای کاری کارکنان «فرسودگی هیجانی» است. فرسودگی هیجانی حالتی است که در یک فرد شاغل به وجود می آید و پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر است. بدین ترتیب که شخص در محیط کارش به علت عوامل درونی و بیرونی احساس فشار می کند و این فشار، در نهایت به احساس فرسودگی تبدیل می گردد. در این وضعیت احساس کاهش انرژی رخ می دهد (۵). احساس فرسودگی هیجانی در قالب احساس تخلیه انرژی و احساس فشار شدید هیجانی (به صورت هیجانان منفی مختلف نظیر نا امید، اضطراب و افسردگی) افراد را به رفتار های انحرافی سازمانی (نظیر بی توجهی به دستورات و مقررات، غیبت،





کم کاری، تمارض) متمایل می سازد. با وقوع تدریجی فرسودگی هیجانی که بعد انگیزشی- هیجانی فرسودگی شغلی را تشکیل می دهد، فرد احساس می کند که از همان آغاز روز کاری، تمایلی برای رفتن به محل کار ندارد و هیچ کشش و جاذبه ای در کارش برایش وجود ندارد به همین دلیل نیز با پیشروی هر چه بیشتر فرسودگی هیجانی، فرد هر روز با دشواری بیشتری در انجام وظایفش مواجه می شود. فرسودگی هیجانی یک فرایند تدریجی است که در اثر استرس پیوسته در جریان کار و زندگی به وقوع می پیوندد. در واقع استرس انباشته ای که فرد به هر دلیل نتواند آن را مدیریت و برطرف کند، عاقبت فرد را با افسردگی هیجانی مواجه خواهد کرد (۴). منظور از واژه استرس در این حوزه، عواملی نظیر تعارض نقش، ابهام نقش و گرانباری نقش است (۱۰). بر همین اساس است که اغلب بین گرانباری نقش با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت گزارش شده است (۱۱). در بین سازمان های مختلف کاری، بیمارستان ها به عنوان یکی از مهم ترین سازمانهای اجتماعی ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی، از گزند این قبیل آسیبهای رفتاری و عاطفی مصون نمی باشند. هر گونه رفتار انحرافی در بیمارستانها باعث هدر رفتن و اتلاف منابع و کاهش کیفیت مراقبت های ارائه شده به بیماران و در نتیجه عدم تحقق اهداف نظام بهداشت و درمان می شود. کارکنان بیمارستان با توجه به تجربه استرس و فشار های روحی و روانی از جوانب مختلف شرایط کاری بیشتر در معرض پیامدهای روحی و روانی آن هستند، لذا باید با مطالعه و تحقیق به مطلوبیت کیفیت کاری کارکنان بیمارستان کمک نمود (۹). کارکنان شاغل در بیمارستانها به علت مواجهه با فشار های روانی، فیزیکی و بین فردی، میزان بیشتری از گرانباری نقش، فرسودگی هیجانی و در نهایت رفتارهای انحرافی کاری را نسبت به سایر مشاغل تجربه می کنند. از آنجا که این سندرم با ایجاد نگرش منفی نسبت به شغل و احساس عدم ارتباط با مددجو در هنگام ارائه مراقبت، به افت شدید کیفیت خدمات بهداشتی - درمانی می انجامد، شناسایی هر چه بیشتر عوامل موثر بر آن در بالابردن کیفیت خدمات ارائه شده در حیطه بهداشت و درمان

مفید خواهد بود. از این رو مطالعه حاضر بدلیل آنکه که بخش بهداشت و درمان بدلیل ارتباط مستقیم با سلامتی انسان ها یکی از مهمترین حوزه های توسعه پایدار در جوامع بشری بشمار می رود، کارکنان بیمارستان را به عنوان جامعه مورد مطالعه خود انتخاب کرده است. با توجه با این مطلب، بررسی مدل ارتباطی بین گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی با رفتار های انحرافی کارکنان، امکان برنامه ریزی و اجرای برنامه های اصلاحی فراهم می سازد. بررسی این مدل بستر را برای کنترل عوامل استرس آور این قشر زحمت کش فراهم سازد. با توجه به نوآوری موضوع حاضر و نتایج حاصله از کاربرد آن در سازمان های بهداشتی و درمانی و همچنین فقدان تحقیقات در این رابطه در استان خراسان شمالی ضرورت انجام پژوهش شکل گرفت. این پژوهش در صدد است تا به بررسی این مسأله بپردازد که آیا بین گرانباری نقش و رفتارهای انحرافی سازمانی با آزمون نقش میانجی فرسودگی هیجانی رابطه ای وجود دارد؟

با عنایت به مسأله اصلی پژوهش، فرضیات عبارتند از:

۱) بین گرانباری نقش و رفتارهای انحرافی سازمانی کارکنان بیمارستان امام علی (ع) بجنورد رابطه وجود دارد.

۲) بین فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی کارکنان بیمارستان امام علی (ع) بجنورد رابطه وجود دارد.

۳) بین گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی کارکنان بیمارستان امام علی (ع) بجنورد رابطه وجود دارد.

برخی پژوهشهای انجام شده در رابطه با متغیرهای پژوهش عبارتند از:

پولادی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیق خود نشان دادند که بین رهبری مخرب و رفتار های انحرافی رابطه مثبت و معنی دار به میزان ۵۴ درصد وجود دارد و نتایج رگرسیون نیز نشان داد که استرس منفی نقش میانجی در رابطه بین رهبری مخرب و رفتار انحرافی دارد هرچه فشارهای شغلی استرس آورتر باشند وقوع رفتارهای انحرافی کارکنان بیشتر می شود (۱۲). گل پرور و همکاران (۱۳۹۳) نشان دادند که بین رفتارهای انحرافی با گرانباری شغلی رابطه معنی دار وجود دارند (۱۳). ایرانبان و



همکاران (۱۳۹۲) به این نتایج دست یافتند که بین سرسختی روانشناختی و گرانباری نقش با سلامت روانی کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد و گرانباری نقش و سرسختی روانشناختی رابطه منفی دارند (۱۰). عمادی و همکاران (۱۳۹۱) نشان دادند که رابطه بین سرسختی روان‌شناسی با استرس شغلی  $0/490-$  که این همبستگی منفی و در سطح خطای یک درصد معنی‌دار بود. سرسختی و گرانباری نقش با هم می‌توانند ۴۹ درصد از تغییرات استرس شغلی را پیش‌بینی می‌کنند (۸). گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۰) نشان دادند که استرس شغلی ابتدا باعث افزایش فرسودگی شغلی و سپس فرسودگی شغلی باعث افزایش رفتارهای انحرافی و کاهش رفتارهای مدنی سازمانی می‌شود (۵). ادیبی و همکاران (۱۳۹۰) به این نتایج دست یافتند که ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی چون ترک خدمت، غیبت و سهل‌انگاری رابطه مثبت و معنی‌داری دارد (۶). لمبرت و همکاران (۲۰۰۷) در تحقیق نشان دادند که پیوند منفی بین وقوع رفتارهای انحرافی با کاهش عوامل استرس‌زا از جمله فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. پیوندی منفی بین گرانباری نقش و تعهد سازمانی وجود دارد (۱۴).

### روش بررسی

پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از نوع مقطعی و تحلیلی است. جامعه آماری کلیه ۲۵۶ نفر پرستاران و کارکنان بیمارستان امام علی (ع) بجنورد در سال ۱۳۹۵ بودند. حجم نمونه آماری طبق فرمول کوکران ۱۵۲ نفر برآورد گردید که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی است که با استفاده از پرسشنامه‌های ممداد و کاغذی جمع‌آوری شد بدین نحو که پس از مراجعه به بیمارستان و کسب مجوز، لیست تمامی کارکنان تهیه و پرسشنامه‌ها بر اساس قرعه‌کشی (بر مبنای اسم) بین افراد به طور تصادفی ساده توزیع و با اطمینان دادن به افراد نمونه از لحاظ محرمانه و بدون نام بودن پرسشنامه‌ها و پس از

تکمیل، جمع‌آوری شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS<sup>21</sup> و Lisrel 8.1 تحلیل شدند. پرسشنامه‌ها عبارتند از: ۱- پرسش‌نامه سنجش رفتار انحرافی شغلی بوداکین و تزینر (۲۰۰۹): این پرسشنامه دارای ۲۸ گویه می‌باشد که بر اساس طیف لیکرت هفت‌گانه طراحی شده است. حداقل امتیاز هر فرد ۲۸ و حداکثر امتیاز هر فرد ۱۹۶ می‌باشد و نمره بالاتر از ۹۸ نشانه وجود انحرافات شغلی و کمتر از آن نشانه عدم وجود انحرافات شغلی می‌باشد.

نسخه فارسی پرسشنامه به کمک ۱۰ نفر از متخصصین رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی بازبینی شد و از نظر روایی مورد تایید قرار گرفت. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه نیز از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آلفای  $0/88$  به دست آمد.

۲- پرسشنامه فرسودگی هیجانی: برای سنجش فرسودگی هیجانی از پرسشنامه ۹ سوالی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) استفاده شد. این پرسشنامه بر مقیاس ۷ درجه‌ای (هرگز=۷ تا همیشه=۱) پاسخ داده می‌شود و سطح احساس فرسودگی هیجانی در حین کار را مورد سنجش قرار می‌دهد. بر اساس گزارش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) از اعتبار و پایایی بسیار مطلوبی برخوردار است. پایایی آن در پژوهش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) با آلفای کرونباخ  $0/89$  تایید شد. هم‌چنین در پژوهش انجام شده توسط گلپرور و همکاران (۱۳۸۸) آلفای کرونباخ محاسبه شده  $0/91$  بود. در پژوهش حاضر، پایایی با استفاده از روش آلفای کرونباخ،  $0/89$  به دست آمد.

۳- پرسشنامه گرانباری نقش: برای سنجش گرانباری نقش از پرسشنامه بچارچ، بامبرگر و کانلی (۱۹۹۰) استفاده شده است. این پرسشنامه روی مقیاس ۴ درجه‌ای لیکرت از (کاملاً مخالف=۱ کاملاً موافق=۴) مشخص می‌گردد. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ و پرسشنامه‌ی گرانباری نقش به ترتیب  $0/7$  محاسبه شد.



روایی سوالات پرسشنامه های تحقیق، از نوع روایی صوری و محتوایی است. روایی صوری و محتوایی به تحلیل منطقی محتوای یک آزمون بستگی دارد. در این روش سوال های آزمون در اختیار متخصصان گذاشته می شود و از آنها می خواهند که مشخص کنند آیا سوالات آزمون صفت مورد نظر را اندازه گیری می کند یا خیر و این که آیا سوال ها، کل محتوای آزمون را در بر می گیرد یا خیر. در صورتی که بین افراد مختلف در زمینه روایی آزمون توافق وجود داشته باشد، آن آزمون دارای روایی محتوایی است. روایی محتوایی این پرسشنامه ها با استفاده از نظر متخصصین کنترل شده است.

پژوهش حاضر مستخرج از پایان نامه کارشناسی ارشد می باشد که در شورای پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد به کد ۱۸۲۲۱۲۱۲۹۵۱۰۲۳ تصویب گردید.

#### یافته ها

۸۴ نفر معادل ۵۵/۳ درصد از نمونه آماری، زن بوده و ۶۸ تن را مردان (۴۴/۷ درصد) تشکیل می دهند. ۱۱۴ نفر معادل حدود ۷۵ درصد از پاسخ دهندگان را افرادی با تحصیلات لیسانس تشکیل می دهند؛ ۱۱ نفر (معادل ۷/۲ درصد) کارشناسی ارشد و دکتری و همچنین ۲۷ نفر (۱۷/۸ درصد) را مدرک کاردانی. در جدول ۱ به میانگین مولفه های پژوهش و انحراف معیار اشاره شده است.

برای تعیین روابط بین متغیرهای نهفته درونی و بیرونی از آزمون معادلات ساختاری استفاده شد. هدف، تشخیص این موضوع است که آیا روابط تئوریک بین متغیرها در مرحله تدوین چارچوب مفهومی مد نظر محقق بوده است، به وسیله داده ها تأیید گردیده یا خیر (شکل ۱). طبق گفته کلاین بارهای عاملی بزرگتر از ۰/۳ نشان دهنده با اهمیت بودن رابطه است (۱۵)؛ لذا سوالاتی که بار عاملی کمتر از ۰/۳ دارند، باید حذف شوند و همانطور که مشاهده می شود، تمام بارهای عاملی سوالات بیشتر از ۰/۳ است و نیاز به حذف هیچ یک از سوالات نیست.

جهت بررسی معنی دار بودن رابطه بین متغیرها از آماره آزمون t استفاده می شود. اگر مقدار بارهای عاملی مشاهده شده

با آزمون t-value از ۱/۹۶ کوچکتر محاسبه شود، رابطه معنی دار نیست. همانطور که در شکل ۲ مشخص است چون مقادیر t-value برای بارهای عاملی مشاهده شده بزرگتر از ۱/۹۶ بدست آمده اند، لذا در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی دار بودن آنها تأیید می شود.

برای بررسی کیفیت مدل از روش های زیر استفاده شد:

الف: آزمون کیفیت مدل اندازه گیری یا شاخص اشتراک

۱- بررسی اعتبار حشو یا افزونگی مدل

این شاخص  $(Q^2 = 1 - SSE/SSO)$  کیفیت اعتبار اشتراک مدل معادلات ساختاری را نشان می دهد و اعداد مثبت نشان دهنده اعتبار مدل می باشد. همانطور که مشاهده می شود (شکل ۳ و جدول ۲)، در مدل تحقیق حاضر این اعداد مثبت می باشند.

ب: معیارهای مربوط به پایایی مدل

۱- بررسی پایایی یا همسانی درونی هر یک از گویه ها

با توجه به اعداد جدول ۳ تمام بارهای عاملی بیشتر از ۰/۳ هستند و نیاز به حذف آنها نمی باشد و گویه هایی که بار عاملی آنها بیشتر از ۰/۷ است نسبت به سایر گویه ها مناسبتر هستند. همچنین جدول نشان می دهد که تمام بارهای عاملی دارای تی بیشتر از ۱/۹۶ بوده و در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی دار هستند.

۲- بررسی اعتبار ترکیبی هر یک از سازه ها

اعدادی که در ستون Composite Reliability نوشته شده اعتبار ترکیبی سازه ها را نشان می دهد که مقدار بیشتر از ۰/۷ آن قابل قبول است. اعدادی که در ستون (AVE) نوشته شده نشان دهنده اعتبار مناسب ابزارهای اندازه گیری است و مقدار مناسب آن باید بیشتر از ۰/۵ باشد و در این تحقیق این اعداد بیشتر از ۰/۵ است.

بر اساس نتایج حاصل از مدل ساختاری به بررسی فرضیات می پردازیم.

فرضیه ۱: بین گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی سازمان در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) رابطه وجود دارد.



فرضیه ۲: بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی سازمان در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) بجنورد رابطه وجود دارد.

۲- فرضیه ۳: بین گرانباری نقش با فرسودگی هیجانی در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) بجنورد رابطه وجود دارد.

۳- همان طور که نتایج نشان می‌دهد فرضیه اول تأیید نمی‌شود، زیرا مقدار  $t$  کمتر  $1/96$  می‌باشد. در نتیجه بین گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی سازمان در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) رابطه وجود ندارد اما بین گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی سازمان به صورت غیر مستقیم و از با میانجیگری فرسودگی هیجانی در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) رابطه به میزان  $0/230$  (  $0/593 * 0/389$  ) وجود دارد و

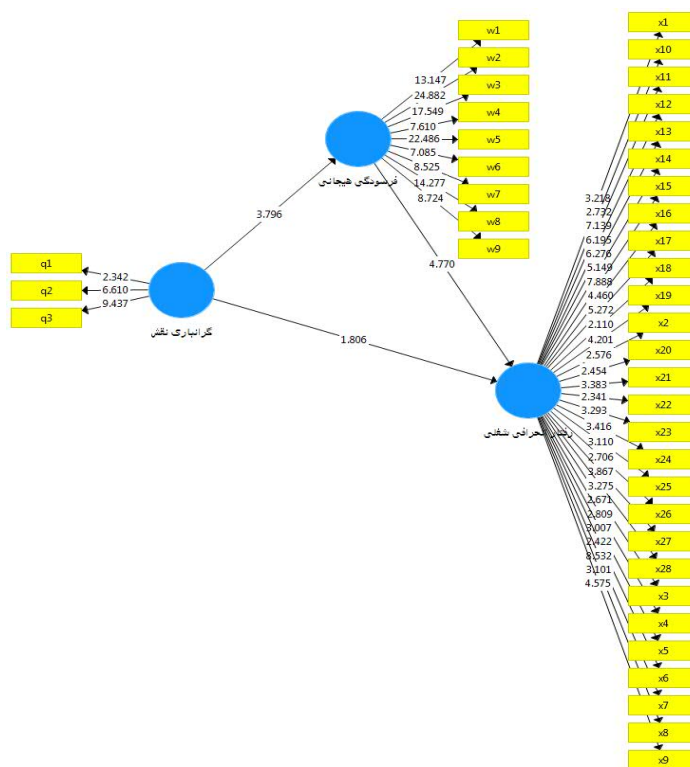
مقدار  $t$  آن بیشتر از  $1/96$  می‌باشد.

۴- همان طور که نتایج نشان می‌دهد فرضیه اصلی ۲ تأیید می‌شود زیرا مقدار  $t$  بیشتر  $2/58$  می‌باشد و مقدار بار عاملی نیز از مقدار کافی برخوردار است. در نتیجه بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی سازمان در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) با اطمینان ۹۵ درصد به میزان  $0/593$  رابطه وجود دارد.

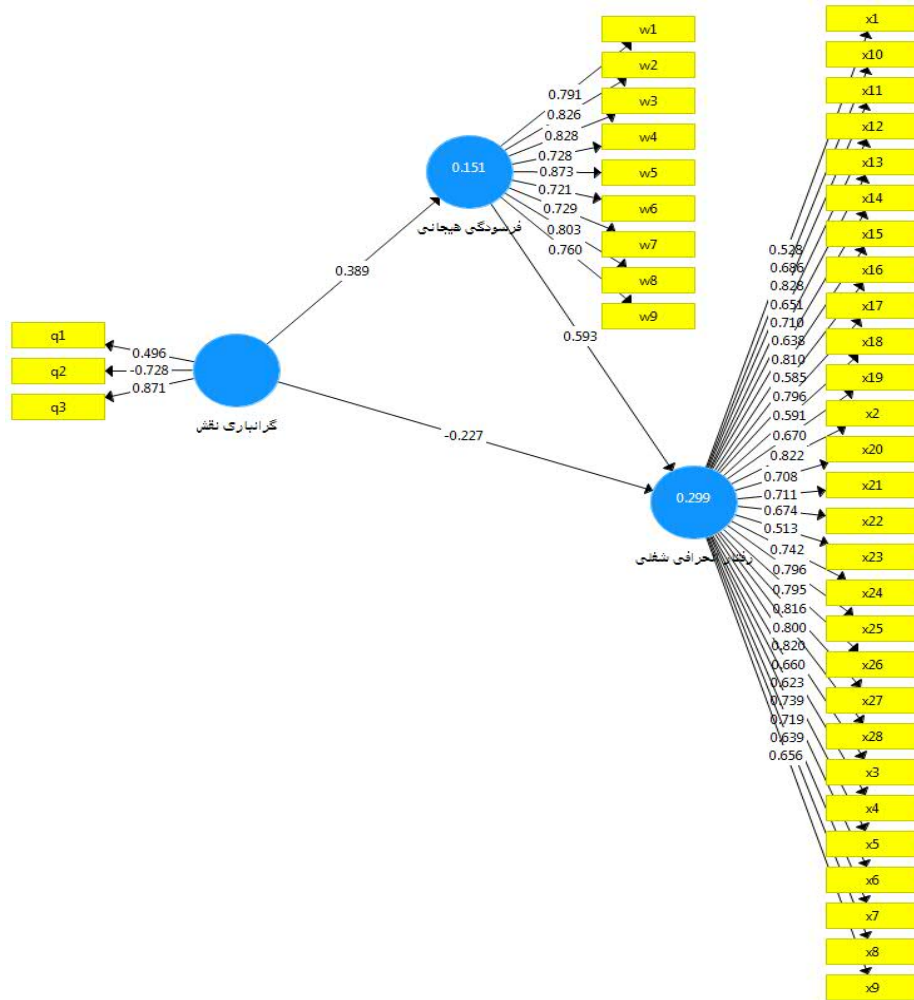
همان طور که نتایج نشان می‌دهد فرضیه ۳ تأیید می‌شود. زیرا مقدار  $t$  بیشتر  $2/58$  می‌باشد و مقدار بار عاملی نیز از مقدار کافی برخوردار است. در نتیجه بین گرانباری نقش با فرسودگی هیجانی در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) با اطمینان ۹۵ درصد به میزان  $0/389$  رابطه وجود دارد.

جدول ۱: آمار توصیفی مولفه های پژوهش

انحرافات کاری	گرانباری نقش	فرسودگی هیجانی	کمینه
۸۷	۷	۲۷	بیشینه
۱۹۶	۱۵	۶۳	انحراف معیار
۱۵/۳۱	۱/۶۰	۹/۴۵	



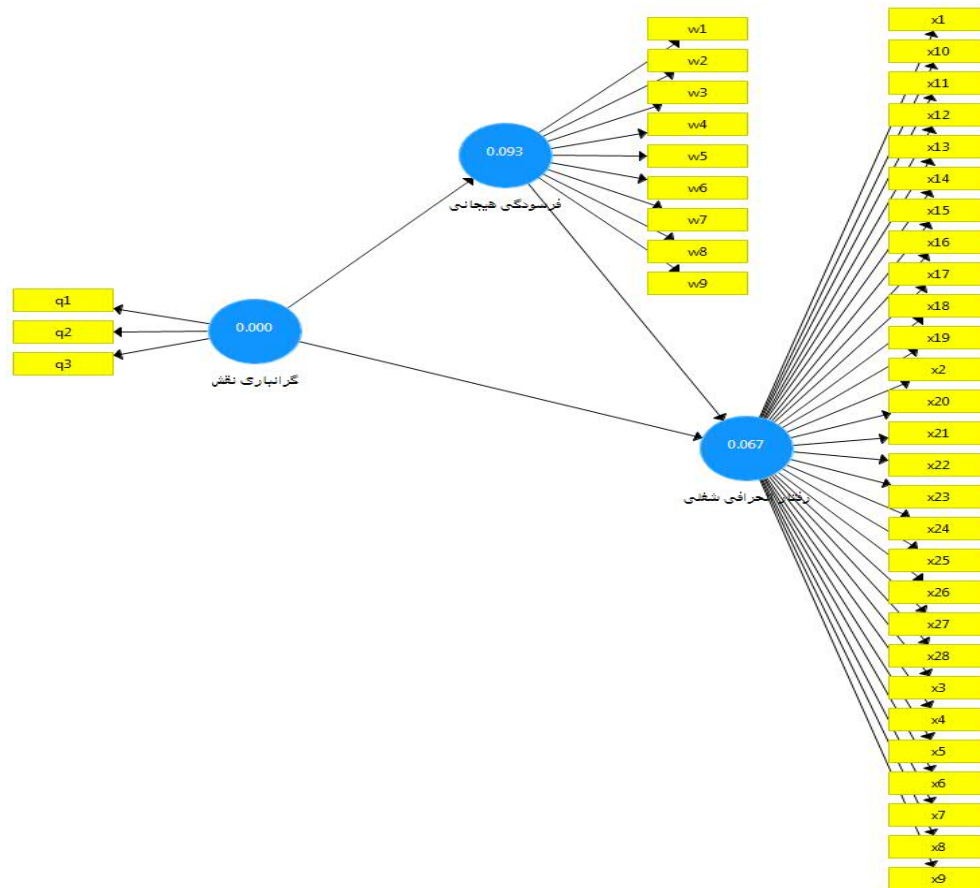
شکل ۱: مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد



شکل ۲: مدل ساختاری تحقیق در حالت معنی داری

جدول ۲: بررسی اعتبار حشو یا افزونگی مدل

Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)	SSE	SSO	
۰/۴۲۶	۱۳۲۸/۸۶۷	۲۴۰۸/۰۰۰	رفتار انحرافی شغلی
۰/۵۲۳	۳۶۹/۵۲۴	۷۷۴/۰۰۰	فرسودگی هیجانی
۰/۰۹۷	۲۳۲/۹۲۸	۲۵۸/۰۰۰	گرانباری نقش



شکل ۳: نمودار بررسی اعتبار حشو یا افزونگی مدل

جدول ۳: بررسی معنی داری بار عاملی هر یک از گویه ها

P-Value	T Statistics ( O/STDEV )	Standard Deviation (STDEV)	Sample Mean (M)	Original Sample (O)	
۰/۰۲۰	۲/۳۴۲	۰/۲۱۲	۰/۴۲۸	۰/۴۹۶	<- q1 گرانباری نقش
۰/۰۰۱	۶/۶۱۰	۰/۱۱۰	- ۰/۷۳۹	- ۰/۷۲۸	<- q2 گرانباری نقش
۰/۰۰۱	۹/۴۳۷	۰/۰۹۲	۰/۸۴۲	۰/۸۷۱	<- q3 گرانباری نقش
۰/۰۰۱	۱۳/۱۴۷	۰/۰۶۰	۰/۷۸۶	۰/۷۹۱	<- w1 فرسودگی هیجانی
۰/۰۰۱	۲۴/۸۸۲	۰/۰۳۳	۰/۸۲۴	۰/۸۲۶	<- w2 فرسودگی هیجانی
۰/۰۰۱	۱۷/۵۴۹	۰/۰۴۷	۰/۸۲۸	۰/۸۲۸	<- w3 فرسودگی هیجانی
۰/۰۰۱	۷/۶۱۰	۰/۰۹۶	۰/۷۳۳	۰/۷۲۸	<- w4 فرسودگی هیجانی
۰/۰۰۱	۲۲/۴۸۶	۰/۰۳۹	۰/۸۷۱	۰/۸۷۳	<- w5 فرسودگی هیجانی
۰/۰۰۱	۷/۰۸۵	۰/۱۰۲	۰/۷۱۳	۰/۷۲۱	<- w6 فرسودگی هیجانی
۰/۰۰۱	۸/۵۲۵	۰/۰۸۶	۰/۷۲۸	۰/۷۲۹	<- w7 فرسودگی هیجانی
۰/۰۰۱	۱۴/۲۷۷	۰/۰۵۶	۰/۷۹۷	۰/۸۰۳	<- w8 فرسودگی هیجانی
۰/۰۰۱	۸/۷۲۴	۰/۰۸۷	۰/۷۶۹	۰/۷۶۰	<- w9 فرسودگی هیجانی
۰/۰۰۱	۳/۲۱۸	۰/۱۶۴	۰/۴۹۴	۰/۵۲۸	<- x1 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۲/۷۳۲	۰/۲۵۱	۰/۵۸۴	۰/۶۸۶	<- x10 رفتار انحرافی شغلی





۰/۰۰۱	۷/۱۳۹	۰/۱۱۶	۰/۷۹۷	۰/۸۲۸	<- x11 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۶/۱۹۵	۰/۱۰۵	۰/۶۸۵	۰/۶۵۱	<- x12 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۶/۲۷۶	۰/۱۱۳	۰/۷۲۵	۰/۷۱۰	<- x13 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۵/۱۴۹	۰/۱۲۴	۰/۶۲۵	۰/۶۳۸	<- x14 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۷/۸۸۸	۰/۱۰۳	۰/۸۱۳	۰/۸۱۰	<- x15 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۴/۴۶۰	۰/۱۳۱	۰/۵۹۳	۰/۵۸۵	<- x16 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۵/۲۷۲	۰/۱۵۱	۰/۷۶۸	۰/۷۹۶	<- x17 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۳۵	۲/۱۱۰	۰/۲۸۰	۰/۵۲۷	۰/۵۹۱	<- x18 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۴/۲۰۱	۰/۱۶۰	۰/۶۵۳	۰/۶۷۰	<- x19 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۱۰	۲/۵۷۶	۰/۳۱۹	۰/۶۹۳	۰/۸۲۲	<- x2 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۱۴	۲/۴۵۴	۰/۲۸۹	۰/۵۸۹	۰/۷۰۸	<- x20 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۳/۳۸۳	۰/۲۱۰	۰/۶۷۲	۰/۷۱۱	<- x21 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۲۰	۲/۳۴۱	۰/۲۸۸	۰/۶۰۸	۰/۶۷۴	<- x22 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۳/۲۹۳	۰/۱۵۶	۰/۴۸۰	۰/۵۱۳	<- x23 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۳/۴۱۶	۰/۲۱۷	۰/۶۸۸	۰/۷۴۲	<- x24 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۲	۳/۱۱۰	۰/۲۵۶	۰/۷۰۴	۰/۷۹۶	<- x25 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۷	۲/۷۰۶	۰/۲۹۴	۰/۶۷۴	۰/۷۹۵	<- x26 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۳/۸۶۷	۰/۲۱۱	۰/۷۵۲	۰/۸۱۶	<- x27 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۳/۲۷۵	۰/۲۴۴	۰/۷۱۹	۰/۸۰۰	<- x28 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۸	۲/۶۷۱	۰/۳۰۷	۰/۷۰۰	۰/۸۲۰	<- x3 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۵	۲/۸۰۹	۰/۲۳۵	۰/۵۸۴	۰/۶۶۰	<- x4 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۳	۳/۰۰۷	۰/۲۰۷	۰/۵۵۷	۰/۶۲۳	<- x5 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۱۶	۲/۴۲۲	۰/۳۰۵	۰/۶۳۸	۰/۷۳۹	<- x6 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۸/۵۳۲	۰/۰۸۴	۰/۷۳۲	۰/۷۱۹	<- x7 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۲	۳/۱۰۱	۰/۲۰۶	۰/۵۷۴	۰/۶۳۹	<- x8 رفتار انحرافی شغلی
۰/۰۰۱	۴/۵۷۵	۰/۱۴۳	۰/۶۶۲	۰/۶۵۶	<- x9 رفتار انحرافی شغلی

جدول ۴: بررسی اعتبار ترکیبی هر یک از سازه ها

Average Variance Extracted (AVE)	Composite Reliability	rho_A	Cronbach's Alpha	
۰/۵۰۴	۰/۹۶۶	۰/۹۷۱	۰/۹۶۳	رفتار انحرافی شغلی
۰/۶۱۷	۰/۹۳۵	۰/۹۲۷	۰/۹۲۲	فرسودگی هیجانی
۰/۵۱۲	۰/۲۱۸	۰/۶۱۲	۰/۰۷۶	گرانباری نقش

جدول ۵: جدول نتایج آزمون فرضیه ۱

Sig	نتیجه آزمون	کمیت t	برآورد استاندارد	فرضیه
۰/۰۵	رد	۱/۸۰۶	-۰/۲۲۷	بین گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی سازمان در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) رابطه وجود دارد.
۰/۰۵	تأیید	۴/۷۷۰	۰/۵۹۳	بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی سازمان در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) رابطه وجود دارد.
۰/۰۵	تأیید	۳/۷۹۶	۰/۳۸۹	بین گرانباری نقش با فرسودگی هیجانی در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) رابطه وجود دارد.

\*P < ۰/۰۵



## بحث

رفتار انحرافی در محیط کار، هنجارهای سازمانی رانقص کرده و به نوعی سلامت سازمان و کارکنان را تهدید می کند. گرانباری نقش عامل فشار زای معنی داری است که با واکنش های روانشناختی آسیب زا همراه است زمانی که کارکنان می بایست تعدادی از مسئولیت های کاری خود را به انجام رسانند اما انجام آنها مشکل یا نیازمند زمان بیشتری است، در اولین گام احساس می کنند که منابع رفتاری عاطفی خود را از دست داده اند و در نهایت فرسودگی شغل و ایجاد رفتارهای انحرافی را تجربه می کنند. رابطه فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی در محیط کار در چارچوب جو و فضای اخلاقی سازمان قابل تبیین است. در واقع فضای اخلاقی یک سازمان از معیارهای کاری، معیارهای مدیریتی و در یک نگاه کلانتر از معیارهایی که در یک جامعه تسلط دارند تاثیر می پذیرند. وقتی کارکنان نسبت به شغلشان احساس مثبت داشته باشند و آن را متناسب و مناسب ارزیابی کنند، از طرق مختلف در چارچوب باورها، رفتارهایی نظیر کار دقیق انسان دوستانه و با صداقت در فضای سازمان منتشر می شود و بطور طبیعی جایی برای رفتارهای آسیب رساندن به نظام سازمانی و همکاران، در قالب رفتارهای انحرافی در محیط کار باقی نمی گذارد. بر این اساس پژوهش حاضر با هدف تبیین رابطه بین گرانباری نقش و رفتارهای انحرافی سازمانی با آزمون نقش میانجی فرسودگی هیجانی انجام شد.

فرضیه اول بیانگر این مطلب است که گاهی در اثر عوامل مختلف نظیر احساس احجاف و مورد بی عدالتی قرار گرفتن، برخی افراد ممکن است بین باورهای مستتر در اخلاق کاریشان با رفتارهایشان دچار فرسودگی هیجانی شوند و منطبق با موازین سازمانی حرکت نکنند. بنابراین فرسودگی هیجانی در رابطه بین گرانباری نقش و رفتارهای انحرافی سازمانی می تواند در این رابطه یک نقش میانجی باشد و طی یک زنجیره از روابط باعث رفتارهای کاری انحرافی شود. فرسودگی و گرانباری نقش باعث کاهش بازده کاری، افزایش غیبت از کار، افزایش هزینه های

بهداشتی و جابجایی پرسنل، تغییرات رفتاری و فیزیکی و رفتارهای انحرافی کاری می شوند. ثانیاً کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران را کاهش می دهد و مراجعین اصلی پرستاران یعنی مددجویان و بیماران تحت تاثیر قرار می گیرند. بنابراین آشنا شدن با روشهای برخورد موثر و مناسب با فشار های روانی به افزایش اثر بخشی و سلامت کاری نیروی انسانی کمک می کند و می تواند سلامت سازمانی سازمان را در پی داشته باشد.

نتایج فرضیه اول بیانگر این است که بین گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی سازمان در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) شهرستان بجنورد رابطه مستقیم وجود ندارد و به صورت غیر مستقیم و با نقش میانجی فرسودگی هیجانی موجب بروز رفتارهای انحرافی می شود. این نتایج با نتایج تحقیقات پولادی (۱۳۹۳) همسو می باشد که نشان داد که هرچه فشارهای شغلی استرس آورتر باشند، وقوع رفتارهای انحرافی کارکنان بیشتر می شود. عمادی و همکاران (۱۳۹۱) نیز نشان دادند که رابطه بین سرسختی و گرانباری نقش باهم می توانند ۴۹ درصد از تغییرات استرس شغلی را پیش بینی می کنند. یافته های آنان بیانگر این است که بعضی افراد دارای خصایصی هستند که توان مقاومت درونی آنها در برابر استرس کاهش می یابد و بروز پیامدهای استرس موجب بیمارشدن محیط کار می شود. گل پرور و همکاران (۱۳۹۰) نشان دادند که گرانباری نقش با تعارض کار خانواده دارای رابطه مثبت و معنی دار بود و گرانباری نقش خطرات شغلی و در پایان تعهد سازمانی و دل بستگی سطح عملکرد پرستاران را کاهش می دهد (۱۶). یافته های ادیبی و همکاران (۱۳۹۰) نیز بیانگر این بود که کنترل شغلی ابهام و گرانباری نقش با عملکرد وظیفه، ترک خدمت با رفتارهای مدنی - سازمانی رابطه دارد و کنترل شغل و گرانباری نقش عملکرد وظیفه کاری را مختل می سازد و بین گرانباری نقش در رفتارهای منفی در محیط کار رابطه مثبت معنی دار وجود دارد که با نتایج پژوهش حاضر همسو می باشند.





نتایج فرضیه دوم بیانگر این است که بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی سازمان در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) رابطه مستقیم وجود دارد و فرسودگی هیجانی بصورت افزایشی موجب بروز رفتارهای انحرافی می شود. این نتایج با نتایج تحقیقات باغبانیان و خمرنیا (۱۳۹۱) همخوانی دارد. نتایج فرضیه سوم بیانگر این است که بین گرانباری نقش با فرسودگی هیجانی در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) رابطه مستقیم وجود دارد و فرسودگی هیجانی به صورت افزایشی موجب بروز افسردگی هیجانی می شود. این یافته با نتایج تحقیقات گل پرور و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی دارد.

### نتیجہ گیری

نتایج پژوهش بیانگر این مطلب است که وقتی کارکنان در یک سیستم سازمانی پر استرس، فشار کاری و فرسودگی هیجانی را تجربه می کنند، اثر بخشی و کارایی سازمانی را تضعیف می نمایند و سازمانها را با بن بست عملکردی مواجه می سازند. این اتفاق در قالب تضعیف تمایلات رفتاری مثبت و تقویت رفتارهای انحرافی رخ می دهد و نتیجه چیزی جز ناکارآمدی عملکردی فردی و سازمانی نخواهد بود. پیشنهادهای کاربردی زیر را در راستای یافته های پژوهش می توان مطرح کرد:

۱) یکی از برنامه هایی که می تواند در بیمارستان جهت کاهش رفتارهای انحرافی کاری در بین کارکنان بیمارستان پیاده سازی شود تقویت مولفه های اخلاق کاری اسلامی و استاندارد های دقیق، بویژه کار دقیق و انسان دوستانه برای تقویت وفاداری و تعهد سازمانی است. در این راستا می توان از برنامه های مختلف تشویقی و انگیزشی برای کارکنانی که کارشان را دقیق و نوع دوستانه انجام می دهند استفاده کرد. در این راستا مسئولان بیمارستان لازم است تا پرونده کاری کارکنان را بررسی نمایند و از سوابق کاری آنان مطلع باشند.

۲) هنجارهای ذهنی بیانگر ارزشها، باورها و به طور کلی فرهنگ سازمان در ارتباط با رفتارهای ناپهناجگار است. برگزاری برنامه های فرهنگی و بیان معیارهای فرهنگ سازمانی مطلوب و بیان موارد تخلف کارکنان و پیامد های این رفتارها باید مد نظر مسئولان بیمارستان قرار گیرد.

۳) رعایت عدالت در وضع و اجرای قوانین متناسب با هر پست و مرتبه جهت ایجاد اطمینان خاطر کارکنان از سوی مسئولان برای ایجاد تعهد و وفاداری در کارکنان.

۴) جهت جلوگیری از احساس گرانباری نقش و به تبع آن احساس فرسودگی، اصلاح سیستم های جبران خدمات از طریق ارائه معیارهای صریح و روشن در خصوص پرداختها، تشویق رقابت های مفید، در نظر گرفتن رعایت اصول اخلاقی در پرداخت ها و رعایت عدالت و ثبات در ارزیابی عملکرد باید در راستای کار مسئولان قرار گیرد.

۵) تقویت جو اخلاقی و احساس مسئولیت مبتنی بر اعتماد و پرورش احساس تعلق و تعهد کارکنان.

### تقدیر و تشکر

نویسندگان مقاله از کارکنان و مدیریت بیمارستان امام علی (ع) شهر بجنورد بابت همکاری شان کمال تشکر را دارند.

### مشارکت نویسندگان

طراحی پژوهش: ب.ا.ش

جمع آوری داده: ط.پ.خ

تحلیل داده: ب.ا.ش؛ ط.پ.خ

نگارش و اصلاح: ب.ا.ش

### تضاد منافع

نویسندگان مقاله اعلام می نمایند که هیچ گونه تضاد منافی وجود ندارد.



## منابع

1. Nadi M A, Ghahremani N. The relationship between organizational citizenship behavior and deviant behavior in the workplace with the consent of teaching. *Ethics and technology*. 2013;8(1):132-41. [Persian]
2. Spector P E .A control theory of the job stress processes. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*. Oxford, UK: Oxford University Press; 1998:153-69
3. Golparvar M, Nayeri S, Mahdad A. The relationship between organizational values with job stress, emotional exhaustion and organizational deviant behaviors in Zoob. *Quarterly Knowledge & Research in Applied Psychology*. 2010;11(42):43-66. [Persian]
4. Bodankin M, Tziner A. Constructive deviance, destructive deviance and personaulity: How do they interrelate *Economic in ferences*, XL (26); 2009.
5. Golparvar M, Vaseghi Z, Javadian Z. The Structural Models of Relationship between Job Stress and Emotional Exhaustion with Positive and Negative Behaviors: New and Extensive Evidence for Iranian Stress. *Quarterly Journal of social psychology (new findings in psychology)*. 2011;6(19):7-18. [Persian]
6. Adibi Z, Golparvar M, Mosahebi M R. The moderating role of job control in relations between overload, ambiguity and role conflict with positive and negative behavioral outcomes. *Knowledge & Research in Applied Psychology*. 2011;12(1):54-65. [Persian]
7. Ouyang Y. The mediating effects of jop stress and jop in volvement under jop instability: Banking service personnel of Taiwan AZ ab example. *Money, Invest Ment and Banking*. 2009;11:487-92.
8. Emadi S, Nisi A, Ahmadi A. Check hardiness and role overload, job stress among employees of Cement Factory, [Thesis]. Shiraz: Islamic Azad University Marv Dasht Branch; 2009. [Persian]
9. Baghbanian A, Khammarnia M. Evaluation of Workplace Deviant Behavior in Imam-Ali Hospital's Staff: A Short Report. *JRUMS*. 2013;12(5):399-408. [Persian]
10. Iranban S J, Saatchi M, Amiri A A. Relationship between the psychological hardness and role overload with mental health. *Psychological Researches*. 2010;2(6): 76-92. [Persian]
11. Mulki J P, jarmillo F, Locander W B. Emotional exhaustion and organizational deviance can the riht jop and alea ders styie make a difference. *Business Research*. 2006;59(12): 1222-30.
12. Pooladi A, Etebarian A. The impact of destructive leadership on job stress and psychological well-being through deviant behaviors among employees of Islamic Azad University Khorasgan Branch. *Proceeding of 3<sup>rd</sup>*





- Iranian Accounting and Management conference; 2012 Jul 21; Tehran, Karaj. Tehran: 2015. [Persian]
13. Golparvar M, Vaseghi Z, Ashja A. Explaining the relationship between stress with alienation and deviant behaviors on the basis of the moderating role of cognitive attribution of causes of stress. *Contemporary Psychology*. 2014;9(1): 71-82. [Persian]
14. Lambert E G, Hogan N L, Griffin M L. The impact of distributive and Procedural justice on correctional Staff job stress, job satisfaction, and organizational Ommitment. *Journal of criminal Justice*. 2007;35(6):644-56.
15. Esmaeili b. Training Needs Assessment. 2012. Parsmodir. www.parsmodir.com. 2017.
16. Golparvar M, Javadian Z, Vaseghi Z, Mosahebi M R. The model of the effects of work-family conflict, job dangers and role overload on nurses' performance. *Woman & study of family*. 2012;4(13):83-98. [Persian]



## The Relationship between Job Overload and Organization Deviant Behaviors with Intermediary Role of Emotional Exhaustion in Staff of Hospital

Tahereh POOLADI KHARASHA<sup>1</sup>, Behrang ESMAEILI SHAD<sup>2\*</sup>

### Abstract

### Original Article



Received: 2018/09/07

Accepted: 2019/01/21

#### Citation:

POOLADI KHARASHA Tahereh, ESMAEILI SHAD Behrang. The Relationship between Job Overload and Organization Deviant Behaviors with Intermediary Role of Emotional Exhaustion in Staff of Hospital. *Occupational Hygiene and Health Promotion* 2018; 2(4): 320-33.

**Introduction:** Deviant behavior in the workplace suggests a violation of organizational norms. Deviant behaviors in the workplace can be a response to stressors in the workplace. Job overload is one of the most challenging areas in the organization, which leads to emotional exhaustion. Accordingly, one of the other stressors is the "emotional exhaustion" work behaviors. This research aimed to study the relationship between role overload and organization deviant behaviors with intermediary role of emotional exhaustion.

**Method:** The research is applied and cross-sectional. The statistical population includes all nurses and administrative staff of Bojnoord Imam Ali hospital. The sample size was 152 persons according to Krejsi-Morgan table. They were selected by simple random sampling method. The data collection was used Bodankin and Tziner organization deviant behaviors (2009), role overload (1990) and Maslach and Jackson emotional exhaustion (1981). To test the hypotheses, Structural Equation Test and Lisrel software were used.

**Results:** showed there was organizational role overload with deviant behaviors indirect and mediated by emotional exhaustion significantly correlation amount 23%, between role overload with deviant behaviors significant relationship amount 0/593 and significant relationship between role overload and emotional exhaustion among employees to 0/389.

**Conclusion:** Results indicate that the organizational role overload with deviant behaviors, there is no direct relationship and indirectly causing deviant behaviors are mediated by emotional exhaustion so managers and planners need to carefully consider the emotional states and psychiatric staff.

**Key Words:** job overload, emotional exhaustion, organization deviant behaviors.

<sup>1</sup>Department of Educational sciences, Bojnourd Branch, Islamic Azad University, Bojnourd, Iran

<sup>2</sup>Department of Educational sciences, Bojnourd Branch, Islamic Azad University, Bojnourd, Iran

\*(Corresponding Author: behrang\_esmaeeli@yahoo.com)



