

# رابطه تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار در کارکنان یک شرکت صنعتی: نقش میانجی‌گری خستگی هیجانی و تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک شده

طیبه رحیمی پردنجانی<sup>۱\*</sup>، امیر قربانیان<sup>۲</sup>

چکیده

مقدمه: بی‌نزاکتی در محیط کار، یکی از شکل‌های ظریف سوء رفتار بین فردی و سازمانی است. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه علی تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار با میانجی‌گری خستگی هیجانی و تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان یک شرکت صنعتی بود.

روش بررسی: روش پژوهش از حیث هدف، کاربردی و به لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری تمام کارکنان شاغل در شرکت سیمان بجنورد بود که تعداد ۳۲۱ نفر براساس فرمول کوکران به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. گردآوری داده‌های پژوهش با استفاده از پرسشنامه‌های بی‌نزاکتی در محیط کار کورتینا و همکاران (۲۰۰۱)، تقاضاهای شغلی جونگ و همکاران (۱۹۹۳)، خستگی هیجانی مسلش (۱۹۸۱) و حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) صورت پذیرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS نسخه ۲۳ استفاده شد.

نتایج: نتایج نشان داد که الگوی پیشنهادی از برازندگی خوبی برخوردار است. تقاضاهای شغلی اثر مستقیم و غیرمستقیم از طریق خستگی هیجانی بر بی‌نزاکتی در محیط کار دارد ( $p > 0.0001$ ). نتایج همچنین نشان داد تعامل تقاضاهای شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده، و رای اثرات متغیرهای اصلی، ۱/۵ درصد واریانس انحصاری افزوده را ( $\Delta R^2 = 0.015$ )،  $\Delta F = 49/50$ ،  $P < 0.05$  برای مدل ایجاد کرد.

نتیجه‌گیری: نتایج اهمیت حمایت سازمانی به عنوان تعدیل‌کننده و خستگی هیجانی را به عنوان میانجی در رابطه بین تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار را نشان داد. بنابراین سازمان‌ها می‌توانند با کاهش تقاضاهای شغلی خود، خستگی هیجانی و بی‌نزاکتی را در محیط کار کاهش دهند. همچنین ارائه برنامه‌های حمایتی به منظور کاهش تأثیر تقاضاهای شغلی بر بی‌نزاکتی در محیط کار پیشنهاد می‌شود.

واژه‌های کلیدی: بی‌نزاکتی در محیط کار، تقاضاهای شغلی، خستگی هیجانی، حمایت سازمانی ادراک شده

<sup>۱</sup> استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه بجنورد، بجنورد، ایران

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد واحد سمنان، سمنان، ایران

\* (نویسنده مسئول): تلفن تماس: ۰۹۸۹۱۳۷۰۲۷۵۹۳، پست الکترونیک: Tayebe.raimi@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۲۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۹/۰۵

در طی سال‌های گذشته، پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه سوءرفتار در محیط کار افزایش یافته است. سوء رفتار در محیط کار دامنه‌ای از رفتارهای ملایم مانند نادیده گرفتن شخص تا رفتارهای شدید مثل خشونت را در بر می‌گیرد. بسیاری از سازمان‌ها از تأثیرات منفی چنین رفتارهایی مانند پرخاشگری و قلدری در محیط کار آگاه هستند؛ اما تاکنون توجه اندکی به شکل‌های خفیف‌تر سوءرفتارهای در محیط کار نشان داده شده است (۱). یکی از شکل‌های ظریف سوء رفتار بین فردی و سازمانی، بی‌نزاکتی در محیط کار (workplace incivility) است (۲). بی‌نزاکتی در محیط کار پیامدهای مخرب زیادی برای سازمان‌ها و کارکنان در پی دارد (۳). بی‌نزاکتی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی، سلامت جسمانی و روانی و بهره‌وری کارکنان تأثیرگذار است (۴، ۵). بنابراین با توجه به اینکه چنین رفتارهایی می‌تواند به خشونت بیشتر در سازمان منجر شود و به یکی از ویژگی‌های جو سازمانی تبدیل شود و هزینه‌های فردی، گروهی و سازمانی زیادی را تحمیل کند (۶)؛ بنابراین شناسایی پیشایندهای بی‌نزاکتی به منظور کاهش و پیشگیری از اینگونه رفتارها ضروری و حائز اهمیت است.

یکی از عوامل مؤثر در ایجاد و استمرار بی‌نزاکتی، تقاضاهای شغلی (job demands) است (۷). تقاضاهای شغلی به جنبه‌های جسمانی، روانی، اجتماعی و یا سازمانی شغل اشاره دارد که به تلاش جسمانی و یا روانی (شناختی و عاطفی) مداوم نیاز دارد و با هزینه‌های فیزیولوژیکی و یا روانشناختی همراه است (۸). بر اساس شواهد پژوهشی و نظری، تقاضاهای شغلی به نسبت‌های مختلف بر حالات هیجانی و تمایلات رفتاری افراد در محیط‌های کاری تأثیرگذار است (۹). هاکز و همکاران (۱۰) بر طبق مدل تقاضا-منابع شغلی نشان دادند منابع شغلی مثل استقلال یا کنترل شغلی، پیامدهای انگیزشی را پیش‌بینی می‌کنند و تقاضاهای شغلی مهمترین پیش‌بین‌های پیامدهایی مانند هیجانات منفی است. در واقع فشار شغلی باعث تمایل افراد به تلافی می‌شود و یکی از اشکال تلافی‌جویی ارتکاب رفتارهای انحرافی است (۹).

از طرف دیگر به نظر می‌رسد عوامل فشارزای شغلی اگر بیش از حد باشند، می‌توانند با ایجاد عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد، سلامت وی را به مخاطره اندازند (۱۱). یکی از نتایج فشارها و تقاضاهای شغلی طولانی مدت در

محیط کار فرسودگی شغلی (burnout) است. فرسودگی شغلی اولین بار توسط فردونبرگر (۱۹۷۴) برای توصیف خستگی هیجانی (emotional exhaustion)، مسخ شخصیت (depersonalization) و فقدان دستاوردهای شخصی (loss of personal accomplishment) استفاده شد. از بین تمامی ابعاد گوناگون فرسودگی شغلی، خستگی هیجانی اصلی‌ترین و آشکارترین بعد فرسودگی شغلی است (۱۲). بر طبق نظر مسلج (۱۹۹۳)، خستگی هیجانی به کمبود منابع عاطفی فرد مربوط است (۱۳). شواهد پژوهشی نشان می‌دهد که خستگی هیجانی از عوامل بالقوه مطرح برای افت رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتارهای مدنی-سازمانی، خلاقیت، نوآوری و عواطف مثبت و در مقابل عاملی جهت افزایش رفتارهای ضد تولید، انحرافی، مخرب و تمایل به ترک خدمت است (۱۴، ۱۵). بنابراین می‌توان انتظار داشت، که خستگی هیجانی در رابطه تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار می‌تواند نقش مهمی ایفا کند.

از طرفی دیگر به نظر می‌رسد در عصر کنونی که کارکنان و محیط‌های کاری هر روز با فشارها و چالش‌های زیاد روبرو می‌شوند، حمایت سازمانی (organizational support) می‌تواند راه حلی برای کاهش این فشارها باشد (۱۶). حمایت سازمانی شامل همه فعالیت‌هایی است که نشان می‌دهد سازمان چقدر برای رفاه و مشارکت کارکنانشان ارزش و اهمیت قایل هستند (۱۷). حمایت سازمانی می‌تواند از طریق اجرای عدالت، توزیع منابع مادی، حمایت مدیر، پاداش‌ها، فرصت‌های ارتقاء، ارزیابی، استقلال در کار، برنامه‌های آموزشی، ایمنی شغلی و کاهش منابع استرس‌زا افزایش یابد (۱۸). حمایت سازمانی ادراک شده (perceived organizational support) بیانگر این باور است که تلاش کارکنان در جهت اهداف سازمانی، پاداش می‌گیرد، کمک‌های‌شان ارزشمند و بهزیستی آنها برای سازمان مهم است (۱۹). طبق مدل ضربه‌گیر کوهن و ویلز (۱۹۸۷) زمانی که افراد تحت فشار و استرس باشند، حمایت اجتماعی می‌تواند به عنوان ضربه‌گیر عمل کند و اثرات منفی بی‌نزاکتی سازمانی را کاهش دهد (۲۰). شات و کلویی (۲۱) دریافتند قربانیان خشونت که به وسیله سازمان مورد حمایت قرار گرفته بودن نسبت به هم‌تایان خود که مورد حمایت نبودند، بهزیستی عاطفی، سلامت جسمانی و عاطفه مثبت مرتبط با شغل بیشتری را گزارش داده بودند.

کار، اقدام به پاسخگویی به پرسشنامه‌ها کردند و برخی که امکان پاسخگویی در آن لحظه را نداشتند، پرسشنامه‌ها در اختیار آنان قرار گرفت و مهلت زمان کافی برای عودت پرسشنامه‌ها تعیین شد.

**پرسشنامه بی‌نزاکتی در محیط کار:** این پرسشنامه توسط کورتینا و همکاران (۲۲) در قالب ۷ گویه ساخته شده است. پاسخ‌ها با استفاده از یک مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای (۱ تقریباً هیچ‌گاه تا ۵ مکرراً) تنظیم می‌شود. بالاترین نمره‌ای که فرد در این آزمون می‌تواند اخذ نماید ۳۵ و پایین‌ترین نمره ۷ است. هر چقدر نمره فرد بالاتر باشد به معنی آن است که فرد بیشتر دچار رفتارهای بی‌نزاکتی در محیط کار است. کاین (۲۳) در پژوهش خود پایایی این مقیاس به روش آلفای کرونباخ را ۰/۷۷ گزارش کرده است. روایی این مقیاس نیز قابل قبول گزارش شده است. عرب و همکاران (۲۴) در پژوهش خود اعتبار این پرسشنامه را از طریق همبسته کردن آن با یک سؤال کلی، ۰/۸۲ به دست آوردند. همچنین آنها پایایی را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و ضریب تنصیف به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۷۰ گزارش دادند. در پژوهش حاضر جهت بررسی پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن ۰/۷۱ برآورد شده است.

**پرسشنامه تقاضاهای شغلی:** در این پژوهش برای سنجش تقاضاهای شغلی از پرسشنامه استاندارد تقاضاهای شغلی جونگ و همکاران (۲۵) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۸ گویه است که پاسخ‌ها در این پرسشنامه در یک مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (۱ هرگز تا ۵ همیشه) نشان داده می‌شود. این مقیاس نرخ گسترده‌ای از تقاضاهای کمی و کیفی مثل کارکردن تحت فشار زمانی، کارکردن سخت، کار شدید را در بر می‌گیرد. جونگ و همکاران (۲۵) مقدار پایایی این پرسشنامه را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ گزارش دادند. نمره بالاتر نشان دهنده تقاضاهای شغلی بالاتر است. در پژوهش حاضر جهت بررسی پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۴ برآورد شده است. همچنین برای بررسی اعتبار این مقیاس، روش اعتبار سازه با استفاده از نرم‌افزار AMOS نسخه ۲۳ به کار گرفته شد. نتایج نشان داد الگوی تحلیل عاملی تأییدی برای این مقیاس دارای برازش قابل قبولی است ( $\chi^2/df=2/62$ ,  $GFI = 0/81$ ,  $RMSEA = 0/084$ ,  $CFI = 0/88$ ,  $JFI = 0/88$ ,  $AGFI = 0/87$ ).

**پرسشنامه خستگی هیجانی:** این پرسشنامه به وسیله مسلش و جکسون (۲۶) ساخته شد، شامل ۲۲ سؤال و سه

بنابراین با توجه به اینکه پی بردن به روابط بین متغیرهای پژوهش می‌تواند بستر و زمینه لازم را برای برنامه‌های سازمانی و کاری در کارخانه سیمان بجنورد در جهت تضعیف بی‌نزاکتی در محیط کار فراهم سازد، و نیز با عنایت به اینکه پژوهشی که نقش میانجی‌گری خستگی هیجانی و تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک شده را در رابطه بین تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار بررسی کند، در پژوهش‌های داخلی و خارجی یافت نشد، بنابراین این پژوهش علاوه بر ارتباط مستقیم، با استفاده از فرایند میانجی‌گری و تعدیل‌کنندگی، در پی سه مسئله اساسی است: ۱- آیا متغیر خستگی هیجانی می‌تواند رابطه بین تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار را میانجی‌گری کند؟ ۲- آیا حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار نقش تعدیل‌کننده دارد؟ ۳- آیا بین تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار رابطه وجود دارد؟

#### روش بررسی

پژوهش حاضر یک پژوهش مقطعی از نوع همبستگی است که در آن ارتباط‌های بین متغیرهای پژوهش در قالب تحلیل مسیر یک مدل علی و با استفاده از روش تحلیل مسیر (path analysis) تحلیل شد. شرکت‌کنندگان پژوهش حاضر ۳۲۱ نفر از کارکنان شرکت سیمان بجنورد بودند که در سال ۹۷-۱۳۹۸ در شرکت مذکور مشغول فعالیت بودند. به منظور برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران (Cochran) (با قراردادن پیش برآورد  $p$  معادل ۰/۵ و سطح اطمینان ۹۵ درصد و دقت احتمالی برابر ۰/۰۵) استفاده شد که با پیش‌بینی افت نمونه حدود ۴۰۰ نفر برآورد شد. ملاک ورود به پژوهش داشتن حداقل یک سال سابقه کار و داشتن تحصیلات سیکل و بالاتر بود. برای این منظور و پس از تهیه فهرست اسامی و تعیین نمونه مورد نظر، جلسه‌ای توجیهی با همه مدیران و سرپرستان بخش‌های مختلف و کارکنانی که از آن بخش برای پاسخگویی به پرسشنامه‌ها انتخاب شده بودند، برگزار شد و در مورد اهمیت پژوهش و نحوه پاسخگویی اطلاع‌رسانی لازم انجام شد. در مرحله بعد، بسته آزمون‌ها در اختیار کارکنان قرار گرفت و از آنها خواسته شد که با دقت و حوصله به پرسش‌ها پاسخ دهند. همچنین، به پاسخ‌دهندگان اطمینان خاطر داده شد که همه اطلاعات و پاسخ‌های آنها محرمانه خواهد ماند. برخی از شرکت‌کنندگان در همان محل

شاخص هنجار شده مجذور کای، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص برازندگی هنجار شده (NFI)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)، شاخص برازندگی افزایشی (IFI)، شاخص توکر-لويس (TLI) و جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA). همچنین برای آزمون فرضیه تعدیل کننده از رگرسیون سلسله مراتبی استفاده شد.

**ملاحظات اخلاقی:** لازم به ذکر است در تمام مراحل این پژوهش ملاحظات اخلاقی همچون اصل اخلاقی امانتداری علمی، حق معنوی مؤلفین آثار، رازداری و رضایت آگاهانه، رعایت شده است. همچنین این پژوهش با کد ۱۳۱۸۰۵۱۴۱۰۶ در شورای آموزشی و پژوهشی دانشگاه بجنورد به تأیید رسیده است.

### نتایج

گروه مورد مطالعه در پژوهش حاضر را ۳۲۱ نفر از کارکنان مرد شرکت سیمان تشکیل دادند که پرسشنامه‌های پژوهش حاضر را تکمیل نمودند (نرخ برگشت‌پذیری ۸۵٪). ۴۱ نفر (۱۲/۷۷٪) از شرکت‌کنندگان در دامنه سنی ۲۰-۳۰ سال، ۱۵۳ نفر (۴۷/۶۶٪) در دامنه سنی ۳۱-۴۰ سال، ۸۵ نفر (۲۶/۴۷٪) در دامنه سنی ۴۱-۵۰ سال و ۴۳ نفر (۱۳/۳۹٪) در دامنه سنی ۵۰ سال و بالاتر قرار داشتند. همچنین ۱۱۰ نفر (۳۴/۲۶٪) دارای سابقه کاری کمتر از ۱۰ سال، ۱۴۸ نفر (۴۶/۱۰٪) دارای سابقه کاری ۱۰ تا ۲۰ سال و ۶۳ نفر (۱۹/۶۲٪) دارای سابقه کاری بیش از ۲۰ سال دارند. جدول ۲ یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار نمره‌های افراد نمونه و همچنین ضرایب همبستگی متغیرهای الگو را نشان می‌دهد.

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین تقاضاهای شغلی، بی‌نزاکتی در محیط کار ( $r=0/367, p<0/002$ ) و خستگی هیجانی ( $p<0/0001$ )، همبستگی مثبت و معنی‌داری است. همچنین ضریب همبستگی بین خستگی هیجانی ( $r=0/360, p<0/0001$ ) و حمایت سازمانی ادراک شده ( $r=0/272, p<0/0001$ ) با بی‌نزاکتی در محیط کار معنی‌دار است.

به منظور بررسی این فرضیه که الگوی پیشنهادی، روش الگویابی معادلات ساختاری استفاده شد. برازندگی الگوی پیشنهادی براساس ترکیبی از سنج‌های برازندگی برای تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها استفاده شدند. نتایج حاکی از برازش مطلوب الگوی پیشنهادی است.

خرده مقیاس خستگی هیجانی، عملکرد شخصی و مسخ شخصیت است. در این پژوهش باتوجه به اهداف تحقیق تنها از خرده مقیاس خستگی هیجانی که ۹ سؤال دارد استفاده شد. سؤالات پرسشنامه، فراوانی احساس خستگی هیجانی را بر اساس نمره از صفر (هرگز) تا شش (هر روز) می‌سنجد. در این پرسشنامه امتیاز بالای ۳۰ خستگی هیجانی بالا، امتیاز ۱۸-۲۹ متوسط و زیر ۱۷ خستگی هیجانی ضعیف را نشان می‌دهد (۲۷). از نظر شواهد روایی و پایایی در داخل و خارج از شرایط ایده‌آلی برای سنجش خستگی هیجانی برخوردار است، به ترتیبی که آلفای کرونباخ گزارش شده برای آن در دامنه ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ گزارش شده است (۲۸، ۲۷). در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه خستگی هیجانی ۰/۶۹ برآورد شده است.

### پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده: برای سنجش

ادراک از حمایت سازمانی، از پرسشنامه هشت سؤالی معرفی شده توسط آیزنبرگر و همکاران (۱۷) استفاده شد. نمره‌گذاری سؤالات این پرسشنامه شامل یک طیف ۷ ارزشی لیکرت (کاملاً مخالفم ۰ تا کاملاً موافقم ۶) است. در این پرسشنامه هر چه فرد نمره بالاتری کسب نماید، بیانگر برخورداری بیشتر فرد از حمایت سازمانی ادراک شده از طرف سازمان مربوطه است. این ابزار در بیش از ۷۳ تحقیق علمی به صورت‌های مختلف (فرم کامل و فرم کوتاه) استفاد شده و از میزان پایایی بسیار مطلوبی برخوردار بوده است. آیزنبرگر و همکاران (۱۷) پایایی این پرسشنامه را برحسب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ به دست آوردند. عریضی و گل‌پرور (۲۹) روایی این پرسشنامه را با دو روش تحلیل عامل (اکتشافی و تأییدی) و روایی همگرا مورد تأیید قرار دادند. در پژوهش حاضر پایایی با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ برآورد شده است.

تحلیل داده‌ها با تحلیل‌های مقدماتی مختلف (یعنی میانگین، انحراف معیار، همبستگی‌های مرتبه صفر پیرسون) جهت کسب یک بینش اولیه نسبت به داده‌ها آغاز شد. سپس تحلیل‌های پیچیده‌تر برای ارزیابی برازندگی الگوی پیشنهادی با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS نسخه ۲۳ انجام شد. برای آزمون اثر غیرمستقیم از برنامه طراحی شده ماکرو پریچر و هیز (Preacher and Hayes' Macro program) استفاده شد (۳۰). برای تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌های ترکیبی از شاخص‌های برازندگی به شرح زیر استفاده شدند: مقدار مجذور کای،

شاخص‌های برازش الگوی آزمون شده در جدول ۲ نشان داده شده‌اند.

جدول ۱. یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش و ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرها

	ضریب همبستگی				انحراف معیار	میانگین	
	۴	۳	۲	۱			
تقاضاهای شغلی					۲/۰۲	۲۴/۲۸	
خستگی هیجانی				*۰/۱۷۴	۳/۳۳	۲۸/۱۳	
حمایت سازمانی ادراک شده		-	*-۰/۱۲۱	*-۰/۱۳۹	۴/۷۴	۲۲/۲۷	
بی‌نزاکتی در محیط کار	-	**۰/۲۷۲	**۰/۳۶۰	**۰/۳۶۷	۲/۶۸	۱۵/۴۱	

\*p<۰/۰۵ \*\*p<۰/۰۱

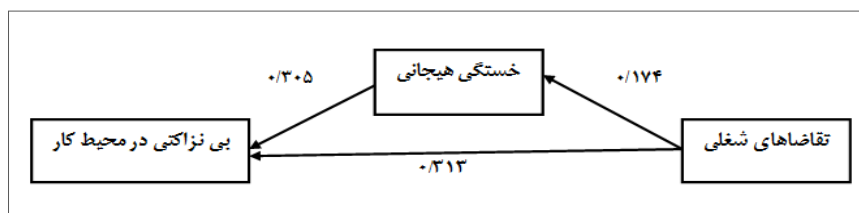
جدول ۲. برازش الگوی پیشنهادی براساس شاخص‌های برازندگی

RMSEA	NFI	CFI	TLI	IFI	AGFI	GFI	$\chi^2/df$	$\chi^2$	الگوی پیشنهادی
۰/۰۸۲	۰/۹۷۳	۰/۹۸۰	۰/۸۸۲	۰/۹۸۱	۰/۹۵۱	۰/۹۹۵	۳/۱۷	۳/۱۷	

$\chi^2/DF$ : نسبت مجذور کای بر درجات آزادی، **GFI**: شاخص نیکویی برازش، **AGFI**: شاخص برازندگی افزایشی، **TLI**: شاخص توکر-لوپس، **CFI**: شاخص برازندگی تطبیقی، **NFI**: شاخص برازندگی هنجار شده و **RMSEA**: جذر میانگین مجذورات خطای تقریب

بین ۲ تا ۵، نشان از برازش خوب مدل دارند (۳۱). به این ترتیب فرضیه اول (الگوی پیشنهادی حاضر برازنده داده‌هاست) تأیید می‌شود. شکل شماره ۲ مسیرها و ضرایب آنها را در الگوی نهایی نشان می‌دهد.

همانگونه که مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهد الگو از برازندگی خوبی برخوردار است.  $\chi^2$  غیر معنادار با P بزرگ‌تر از (۰/۰۵)، **CFI**، **TLI** و **NFI** بزرگتر از (۰/۹۰)، نشان از برازش خوب مدل است. همچنین **RMSEA** کوچکتر از (۰/۰۸) و  $\chi^2/DF$  نسبی



شکل ۱. الگوی نهایی در پژوهش حاضر

مطابق با جدول ۳، حد پایین (۰/۰۲۲۲) و حد بالای (۰/۱۳۹۶) نشان می‌دهد چون صفر خارج از این محدوده قرار دارد، فرضیه پنجم (خستگی هیجانی رابطه بین تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار را میانجی می‌کند) تأیید می‌شود. همچنین به منظور آزمون نقش تعدیل کننده حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار از تحلیل رگرسیون تعدیل‌گر (رگرسیون سلسله مراتبی) استفاده شد (۳۲) که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است. همانطور که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود، در مرتبه اول، تقاضاهای شغلی وارد تحلیل رگرسیون شد؛ که نتایج نشان می‌دهد تقاضاهای شغلی ۱۳/۴ درصد بی‌نزاکتی در محیط کار را

همانطور که در شکل ۱ مشاهده می‌شود، با توجه به اینکه ضریب مسیرهای مستقیم به طور کامل معنی‌دار به دست آمده است؛ بنابراین فرضیه‌های دوم (تقاضاهای شغلی اثر مثبت مستقیم بر بی‌نزاکتی در محیط کار دارد)، سوم (تقاضاهای شغلی اثر مثبت مستقیم بر خستگی هیجانی دارد) و چهارم (خستگی هیجانی اثر مثبت مستقیم بر بی‌نزاکتی در محیط کار دارد) تأیید می‌شود. به هنگامی که برازندگی مدل پذیرفته می‌شود، این برازش راه را برای بررسی اثرات غیر مستقیم فراهم می‌سازد. نتایج مربوط به مسیر واسطه‌ای با استفاده از برنامه طراحی شده ماکرو پریچر و هیز (۳۰) در جدول ۳ نشان داده شده است.

درصد واریانس انحصاری افزوده را برای مدل ایجاد کرد که این میزان به لحاظ آماری معنی‌دار است ( $\Delta R^2=0/015$ ,  $\Delta F=5/80$ ,  $P=0/017$ ). بنابراین فرضیه‌های ششم (حمایت سازمانی ادراک شده رابطه منفی با بی‌نزاکتی در محیط کار دارد) و هفتم (حمایت سازمانی ادراک شده رابطه بین تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار را تعدیل می‌کند) تأیید می‌شود.

تبیین می‌کند. در مرتبه دوم، با ورود حمایت سازمانی به مدل رگرسیون، نتایج نشان داد این متغیر ۱۸/۴ درصد واریانس انحصاری افزوده برای مدل پدید آورد که این میزان معنی‌دار است ( $\Delta R^2=0/050$ ,  $\Delta F=19/40$ ,  $P<0/001$ ). سرانجام، در مرتبه سوم، تعامل تقاضاهای شغلی و حمایت سازمانی وارد مدل شد. نتایج نشان می‌دهد که این تعامل، ورای اثرات متغیرهای اصلی، ۱/۵

جدول ۳. نتایج مربوط به مسیرهای واسطه‌ای

مسیر واسطه‌ای		داده‌ها	بوت	سوگیری	انحراف معیار	فواصل اطمینان
حد بالا	حد پایین					
۰/۱۳۹۶	۰/۰۲۲۲	۰/۰۷۰۳	۰/۰۷۰۶	۰/۰۰۰۳	۰/۰۲۹۳	

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی مربوط به رابطه تعاملی تقاضاهای شغلی و حمایت سازمانی در پیش‌بینی بی‌نزاکتی در محیط کار

مراتب	R	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	$\Delta F$	B	SE <sub>B</sub>	$\beta$
مرتبۀ ۱: تقاضاهای شغلی	۰/۳۶۷**	۰/۱۳۴	۰/۱۳۴**	۴۹/۵۰	۰/۴۴۸	۰/۰۶۷	۰/۳۳۸**
مرتبۀ ۲: حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۴۲۹**	۰/۱۸۴	۰/۰۵۰**	۱۹/۴۰	-۰/۱۴۱	۰/۰۲۹	-۰/۲۵۰**
مرتبۀ ۳: تقاضاهای شغلی $\times$ حمایت سازمانی	۰/۴۴۶**	۰/۱۹۹	۰/۰۱۵**	۵/۸۰	-۰/۰۴۲	۰/۰۱۷	۰/۱۲۴*

\* $p<0/05$  \*\* $p<0/01$ 

## بحث

همچنین نتایج نشان داد تقاضاهای شغلی اثر مستقیمی بر خستگی هیجانی دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های لی و همکاران (۳۳) و محمدی (۱۲) همسو است. به نظر می‌رسد عوامل فشارزای شغلی اگر بیش از حد باشند، می‌توانند با ایجاد عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد، سلامت وی را به مخاطره اندازند (۱۱). تنیدگی و فشارهای عصبی شدید ناشی از ماهیت، نوع و یا وضعیت نامناسب کار به خستگی هیجانی منجر می‌شود که طی آن کار اهمیت خود را از دست می‌دهد و فرد خستگی مداوم، پرخاشگری، بدگمانی، منفی‌بافی، بدبینی، عصبانیت، زودرنجی و بی‌حوصلگی را تجربه می‌کند، با کوچکترین ناراحتی از کوره در می‌رود و خود را در بن‌بست می‌بیند (۱۲). همچنین براساس مدل تقاضاهای شغلی - منابع، تقاضاهای شغلی باعث ایجاد اختلال در روند سلامتی می‌شوند به این طریق که منابع کارکنان را هدر می‌دهند، انرژی را کاهش می‌دهند و منجر به خستگی آنها می‌شوند (۳۳).

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه علی تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار با میانجی‌گری خستگی هیجانی و تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان یک شرکت صنعتی بود. نتایج نشان داد تقاضاهای شغلی بر بی‌نزاکتی اثر مثبت مستقیم دارد. این یافته با نتایج ون جارسولد و همکاران (۱۳)، فوکس و همکاران (۷) و ادیبی و همکاران (۹) همسو است. در واقع تقاضاهای شغلی اگر فراتر از توانایی، دانش و مهارت فرد باشند، فرد دچار فشار روانی در شغل می‌شود. فشارزاهای شغلی مانند جمله کمی نامفهوم است باعث به وجود آمدن هیجانات منفی متنوعی می‌شود که به رفتارهای نابارور شغلی منجر می‌شود (۷). همچنین براساس مدل فرایند استرس - شغلی اسپکتور (۱۹۹۸)، افراد به استرس‌های ادراک شده در محیط کار به طور منفی واکنش نشان می‌دهند. تحت شرایط استرس‌زا ممکن است مهارت‌های اجتماعی در فرد آسیب ببیند و همین امر منجر می‌شود فرد در تعاملات اجتماعی واکنش منفی از خود نشان دهد که شامل بی‌نزاکتی نیز می‌شود (۱۳).

بر طبق یافته‌های پژوهش خستگی هیجانی اثر مثبت مستقیم بر بی‌نزاکتی در محیط کار دارد. این یافته با نتایج بسیاری از پژوهش‌ها (۱۴،۱۳،۱۵) همسو است. بر طبق مدل فرایند فرسودگی شغلی، هنگامی که سطح خستگی هیجانی کارکنان افزایش می‌یابد، آنها می‌توانند نگرش منفی نسبت به منبع خستگی هیجانی خود نشان دهند (۱۳). کارکنانی که از نظر هیجانی خسته هستند نیز به احتمال زیاد، بی‌نزاکتی را نشان می‌دهند زیرا آنها فاقد منابع شناختی برای برخورد مؤدبانه هستند (۱۳).

همچنین نتایج نشان داد حمایت سازمانی ادراک شده اثر منفی مستقیم بر بی‌نزاکتی در محیط کار دارند. این یافته با نتایج مینر و همکاران (۲۰) همسو است. بر طبق نظر کوهن و ویلز (۱۹۸۵) افراد دارای حمایت اجتماعی، ممکن است عواقب منفی ناشی از بدرفتاری و بی‌نزاکتی را نسبت به همتایان کم حمایت خود، احساس نکنند. این کاهش ممکن است به این دلیل باشد که حمایت اجتماعی میزانی که بی‌نزاکتی به عنوان فشارزا درک می‌شود را کاهش دهد و یا ممکن است رابطه بین پاسخ به رویدادهای استرس‌زا و بهزیستی را تضعیف کند (۲۰).

نتایج همچنین نشان داد تقاضاهای شغلی اثر غیرمستقیمی بر بی‌نزاکتی در محیط کار از طریق خستگی هیجانی دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های ون جارسولد و همکاران (۱۳)، پنی و اسپکتور (۳۴) همسو است. در تبیین این فرضیه باید بیان نمود بر طبق مدل کنترل مدیریت تقاضاهاکی (۱۹۹۳، ۱۹۹۷)، زمانی که تقاضاهای شغلی کارکنان بالا باشد، توانایی آنها برای اجرای مؤثر نقش خود کاهش می‌یابد و همانطور که تلاش می‌کنند تا وظایف شغلی‌شان را انجام دهند، توانایی آنها برای تعامل مؤدبانه با دیگران احتمالاً کاهش یابد. طبق این مدل افراد در واکنش به سطوح بالای از تقاضاهای شغلی به دو شیوه ممکن است پاسخ دهند: اول، کارکنان تلاش‌شان را افزایش می‌دهد و سطح عملکردشان را حفظ می‌کنند که این شیوه ممکن است خستگی و تحریک‌پذیری به دنبال داشته باشد که این احتمالاً باعث فرسایش توانایی کارکنان برای برخورد مؤدبانه با دیگران می‌شود. دوم، کارکنان می‌توانند در ضمن اینکه تلاش روانشناختی و فیزیولوژیکی خود را محدود کرده‌اند، سطح مشخصی از تلاش را حفظ کنند، که این نیز می‌تواند برای آنها دشوار باشد تا تعامل مؤدبانه با دیگران داشته باشند.

نتایج همچنین نشان داد حمایت سازمانی ادراک شده رابطه بین تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار را تعدیل می‌کند. این یافته با نتایج پژوهش مینر و همکاران (۲۰) همسو است. در تبیین این یافته باید بیان نمود براساس مدل ضربه‌گیر حمایت اجتماعی کوهن و ویلز (۱۹۸۵)، زمانی که افراد تحت فشار و استرس باشند، حمایت اجتماعی (سازمانی و یا عاطفی) به عنوان یک ضربه‌گیر، از بهزیستی فردی محافظت می‌کند. زمانی که افراد رویدادهای استرس‌زا را تجربه می‌کنند آنها وارد یک فرایند ارزیابی می‌شوند که طی آن ممکن است وضعیت را به عنوان تهدید کننده و آسیب‌زا ادراک کنند. در این صورت احساس درماندگی و کاهش عزت نفس را تجربه می‌کنند که منجر به کاهش سلامت شغلی، روانی و اجتماعی می‌شود. در چنین حالتی حمایت اجتماعی به دو طریق می‌تواند این اثرات منفی را کاهش دهد: اول، داشتن احساس حمایت می‌تواند با تغییر در اهداف و یا باز تعریف آنها پاسخ‌های استرس‌زا را تعدیل کند به طوری که کمتر آسیب‌زا ادراک شود. دوم، زمانی که یک رویداد به عنوان استرس‌زا ارزیابی شود، افرادی که احساس حمایت می‌کنند، عواطف منفی کمتری (مثل بی‌نزاکتی در محیط کار) نشان می‌دهند (۲۰).

تمرکز مطالعاتی این پژوهش بر کارکنان مرد کارخانه سیمان بجنورد بود. بنابراین پیشنهاد می‌شود که موضوع مورد بحث در گروه‌های متنوعی از شرکت‌کنندگان از لحاظ جنسیت و نوع شغل بررسی شود و نتایج حاصل مقایسه شود. از محدودیت‌های دیگر پژوهش حاضر استفاده از ابزارهای خودسنجی برای گردآوری داده‌ها بود. بنابراین پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی در کنار ابزار پرسشنامه، از مصاحبه‌های عمیق و روش‌های مشاهده‌ای نیز استفاده شود تا بتوان عوامل و متغیرهای مداخله‌گر در روابط متغیرها را با دقت بیشتری شناسایی و کنترل کرد.

#### نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد خستگی هیجانی و حمایت سازمانی ادراک شده می‌توانند در رابطه بین تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار به ترتیب نقش میانجی‌گری و تعدیل‌کنندگی داشته باشند. بنابراین پیشنهاد می‌شود که شرکت‌ها بویژه مسئولان و مدیران کارخانه سیمان بجنورد از طریق تجزیه و تحلیل شغل و

تقاضاهای شغلی بر بی‌نزاکتی در محیط کار پیشنهاد می‌شود.

#### سپاس‌گزاری

نویسندگان این مقاله بر خود لازم می‌دانند مراتب قدردانی و سپاس خود را از تمام کارکنان محترم شرکت سیمان بجنورد که در این مطالعه ما را یاری نمودند، ابراز نمایند.

آماده‌سازی شرح وظایف صریح، روشن و بدون ابهام تلاش نمایند تا از سطح تقاضاهای شغلی در کارکنان بکاهند چرا که افزایش فشارهای شغلی، خستگی هیجانی و به تبع آن بی‌نزاکتی در محیط کار را به دنبال خواهد داشت. بنابراین می‌توان از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی علاوه بر افزایش کارایی کارکنان استرس‌های شغلی را نیز مدیریت نمود. همچنین برنامه‌های حمایتی نظیر تخصیص بسته‌های مشوق سازمانی، امکانات رفاهی و هر نوع دیگر از حمایت‌های مادی و معنوی به منظور کاهش تأثیر

#### References:

1. Pearson CM, Andersson LM, Wegner JW. *When workers flout convention: A study of workplace incivility*. Human Relations. 2001; 54: 1387-1419.
2. Lim S, Cortina LM, Magley VJ. *Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes*. Journal of Applied Psychology. 2008; 93: 95-107.
3. Taylor SG. *Cold looks and hot tempers: individual-level effects of incivility in the workplace*. Thesis for the degree of Doctor of Philosophy: Bradley University, 2010.
4. Taylor SG, Bedeian AG, Kluemper DoH. *Linking workplace incivility to citizenship performance: The combined effects of affective commitment and conscientiousness*. Journal of Organizational Behavior. 2012; 33(7): 878-893.
5. Leiter MP, Price SL, Laschinger HKS. *Generational differences in distress, attitudes and incivility among nurses*. Journal of Nursing Management. 2010; 18: 970-980.
6. Pearson C, Porath C. *The cost of bad behavior: How incivility is damaging your business and what to do about it*. New York: Penguin Books Ltd. 2009.
7. Fox S, Spector PE, Miles D. *Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions*. Journal of Vocational Behavior. 2001; 59(3): 291-309.
8. Bakker AB, Demerouti EB E, Schaufeli WB. *Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency*. Journal of Vocational Behavior. 2003; 62: 341-356.
9. Adibi Z, Golparvar M, Mosahebi MR. *Investigating the Relationship between Job Demands, Job Resources and Job Control with Deviant Behaviors of Personnel: A Case Study of South Zagros Oil and Gas Company*. Journal of Industrial Management. 2013; 7(22): 107-116.
10. Houkes I, Janssen PPM, Jonge DJ, Bakker AB. *Personality, work characteristics, and employee well-being: A longitudinal analysis of additive and moderating effects*. Journal of Occupational Health Psychology. 2003; 8: 20-38.
11. Rahmani F, Behshid M, Zamanzadeh V, Rahmani F. *Relationship between general health, occupational stress and burnout in critical care nurses of Tabriz teaching hospitals*. Iran Journal Nursing. 2010; 23 (66): 54-63. [Persian]
12. Mohammadi Sh. *Burnout and psychological health in high school teachers*. Journal of Iranian Psychologists. 2006; 3(9): 15-23.
13. Van Jaarsveld DD, Walker DD, Skarlicki DP. *The role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility*. Journal of Management. 2010; 36(6): 1486-1504.
14. Boyd NG, Lewin JE, Sager JK. *A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes*. Journal of Vocational Behavior. 2009; 75(2): 197-211.
15. Knudsen HK, Ducharme LJ, Roman PM. *Turnover intention and emotional exhaustion "at the top": adapting the job demands-resources model to leaders of addiction treatment organizations*. Journal of Occupational Health Psychology. 2009; 14(1): 84-95.
16. Hariri N, Rotan SZ, Jan-Mohammadi M. *Assessing the relationship between perceived organizational support and organizational indifference in librarians (Case study: Central libraries of universities affiliated to the ministry of science, research and technology in Tehran)*. Journal of Librarianship and Information Research. 2013; 47 (4): 397-414.



17. Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, Sowa D. *Perceived organizational support*. Journal of Applied Psychology. 1986; 71: 500-507.
18. Özyer K, Berk A, Polatçı S. *Does the perceived organizational support reduce burnout? A survey on Turkish health sector*. International Journal of Business Administration and Management Research. 2016; 2(1): 22-27.
19. Rhoades L, Eisenberger R. *Perceived organizational support: A review of the literature*. Journal of Applied Psychology. 2002; 87: 698-714.
20. Miner KN, Settles IH, Pratt-Hyatt JS, Brady CC. *Experiencing incivility in organizations: the buffering effects of emotional and organizational support*. Journal of Applied Social Psychology. 2012; 42(2): 340-372.
21. Schat A, Kelloway E. *Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support*. Journal of Occupational Health Psychology. 2003; 8: 110-122.
22. Cortina LM, Magley VJ, Williams JH, Langhout RD. *Incivility in the workplace: Incidence and impact*. Journal of Occupational Health Psychology. 2001; 6: 64-80.
23. Kain JM. *The relationship between workplace incivility and strain: equity sensitivity as a moderator*. Thesis for the degree of Master of Industrial/ Organization Psychology, Bowling Green State University, 2008.
24. Arab N, Hashemi Sheykhshabani E, Beshlideh K. *Antecedents of workplace incivility: investigating some personal and organizational variables*. Journal of Psychology. 2013; 17 (3): 294-309.
25. Jonge JD, Landeweerd JA, Nijhuis FJN. *Constructie en validering van de vragenlijst ten behoeve van het project "autonomie in het werk" [Construction and validation of the questionnaire for the 'job autonomy project']*. Studies bedrijfsgezondheidszorg nummer 9, Rijksuniversiteit Limburg, Maastricht. 1993.
26. Maslach C, Jackson SE. *Maslach Burnout Inventory Research Edition Manual*. CA: Consulting Psychologists Press.
27. Kouhpayezade J, Aghilinejad M, Kabir Mokamelkhan E, Golabadi M. *Professional Burnout and related factors in employees of Ex-Iran University of Medical Sciences faculties in 2010*. RJMS. 2011; 18 (90): 27-36.
28. Schaufeli WB. *The balance of give and take: toward a social exchange model of burnout*. Revue Internationale de Psychologies Sociable. 2006; 19: 87-131.
29. Oreyzi H, Golparvar M. *A model for the relationship between perceived organizational support and occupational, professional, and organizational variables*. Journal of Management Research - Humanities Instructor. 2011; 15(4): 147-173.
30. Preacher KJ, Hayes AF. *Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models*. Behav Res Methods. 2008; 40: 879-891.
31. Ghasemi V. *Structural equation modeling in social research using Amos Graphics*. 2010; Tehran: Jame'e Shenasn. [Persian]
32. Baron RM, Kenny DA. *The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations*. Journal of Personality and Social Psychology, 1986; 51: 1173-118.
33. Li F, Wang G, Li Y, Zhou R. *Job demands and driving anger: The roles of emotional exhaustion and work engagement*. Accident Analysis and Prevention. 2017; 98: 198-205.
34. Penney LM, Spector PE. *Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity*. Journal of Organizational Behavior. 2005; 26: 777-796.

## ***The relationship between job demands and workplace incivility in an industrial company: the mediating role of emotional exhaustion and moderating role of perceived organizational support***

**Rahimi Pordanjani T\*, Ghorbanian A**

<sup>1</sup> Department of Psychology, School of Humanities, University of Bojnord, Bojnord, Iran

<sup>2</sup> Department of Public Administration, Faculty of Humanities, Semnan Branch, Islamic Azad University, Semnan, Iran

### ***Abstract***

**Introduction:** workplace incivility is one of the subtle forms of interpersonal and organizational abuse. The purpose of the present study was to investigate the causal relationship between job demands and workplace incivility with the mediating role of emotional exhaustion and the moderating role of perceived organizational support in an industrial company employee.

**Materials and Methods:** In this descriptive correlational study, the statistical population was all employees of Bojnourd Cement Company, and 321 workers were selected according to the Cochran formula and by a simple random sampling method. The research data were collected using the Cortina et al. (2001) workplace incivility questionnaires, Jong et al. (1993) job demands, Maslach's emotional exhaustion (1981), and Eisenberger et al. (1986) perceived organizational support. SPSS and AMOS 23 software were used for data analysis.

**Results:** The results showed that the proposed model has a good fit. Job demands have a direct and indirect effect through emotional exhaustion on workplace incivility ( $p > 0.0001$ ). The results also showed that the interaction of job demands and perceived organizational support, beyond the effects of the main variables, produced 1.5% added monopoly variance ( $R^2\Delta = 0.015$ ,  $F\Delta = 49.50$ ,  $P < 0.05$ ) for the model.

**Conclusion:** The results showed the importance of organizational support as a moderator and emotional exhaustion as a mediator between the relationship between job demands and workplace incivility. Therefore, organizations can reduce emotional exhaustion and workplace incivility by reducing their job demands. Supportive programs are also suggested to reduce the impact of job demands on workplace incivility.

**Keywords:** Workplace Incivility, Job Demands, Emotional Exhaustion, Perceived Organizational Support

### ***This paper should be cited as:***

Rahimi Pordanjani T, Ghorbanian A. ***The Relationship between Job Demands and Workplace Incivility in an Industrial Company: The Mediating Role of Emotional Exhaustion and Moderating Role of Perceived Organizational Support***. Occupational Medicine Quarterly Journal. 2021;13(1): 24-33.

**\*Corresponding Author**

**Email:** Tayebe.rahimi@yahoo.com

**Tel:** +989137027593

**Received:** 25.11.2020

**Accepted:** 14.03.2021