

نقش نظارت توهین آمیز بر تنش شغلی و انحراف کارکنان بانک‌های منتخب شهرستان نجف‌آباد با

نقش میانجی خودتنظیمی

The role abusive supervision on job tension and employees deviance of selected banks in Najafabad city: the mediating role of self-regulation

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۱۰/۲۳، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۸/۰۷/۱۴، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۱۲/۰۳

M.Hakkak., (Ph.D).& R.Montzerinajafabadi.
(Ph.D student)

محمد حکاک^۱ و راضیه منتظری نجف‌آبادی^۲

چکیده

Abstract

purpose: This study's goal is to investigate the role abusive supervision on job tension and deviance among employees of selected banks in Najaf Abad city by the mediating role of self-regulatory. Methode: The target population included employees selected banks in Najafabad city to 435 people. The sample size was selected using the Morgan table, to 217 people. To measure variables, of Tepper (2000) questionnaire for abusive supervision and Tangney's (2008) questionnaire for self-regulation, House and Rizzo's (1972) questionnaire for job tension and Bennett and Robinson's (2000) questionnaire for job deviance were used. Reliability of the questionnaire was confirmed by Cronbach's alpha. Structural equation modeling and PLS software were used to analyze the data. Results: The results of the research showed that abusive supervision has an effect on employee deviance. Also, abusive supervision is indirectly affected on job tension by employee self-regulation. This demonstrates the mediating role of self-regulation. Conclusion: abusive supervision is one of the factors that increase tension and deviation in the employees. Employees can protect themselves from tensions or deviations when they have acquired self-regulation skills. Since the mediating role of self-regulation was confirmed, therefore employees can use self-regulation to reduce abusive supervision destructive effects.

Keywords: job deviance, job tension, self-regulation, abusive supervision

هدف: هدف این پژوهش بررسی نقش نظارت توهین‌آمیز بر تنش شغلی و انحراف کاری کارکنان بانک‌های منتخب شهرستان نجف‌آباد با نقش میانجی خودتنظیمی است. روش: جامعه آماری پژوهش شامل ۴۳۵ نفر از کارکنان بانک‌های منتخب شهرستان نجف‌آباد می‌باشد که براساس جدول مورگان نمونه‌ای به حجم ۲۱۷ نفر به شیوه تصادفی در دسترس از بین آنان انتخاب شده‌اند. برای سنجش متغیرهای پژوهش نیز از پرسشنامه‌های؛ نظارت توهین‌آمیز تپر (۲۰۰۰)، خودتنظیمی تنگنی و همکاران (۲۰۰۴)، تنش شغلی هاوس و ریزو (۱۹۷۲) و انحراف کاری بنت و رابینسون (۲۰۰۰) استفاده شد. پایایی پرسشنامه‌ها با روش آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مورد تأیید قرار گرفت. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم افزار pls استفاده شده است. یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که نظارت توهین‌آمیز بر انحراف کاری کارکنان تأثیرگذار است. همچنین نظارت توهین‌آمیز به‌طور غیرمستقیم و از طریق خودتنظیمی بر تنش شغلی کارکنان تأثیرگذار می‌باشد که نشان دهنده نقش میانجی خودتنظیمی است. نتیجه‌گیری: نظارت توهین‌آمیز یکی از عوامل افزایش دهنده تنش و انحراف در کارکنان قلمداد می‌شود. زمانی کارکنان می‌توانند خود را از تنش یا انحراف کاری مصون نگه دارند که مهارت‌های خودتنظیمی را کسب کرده باشند. از آنجایی که نقش میانجی خودتنظیمی مورد تأیید قرار گرفته است، از این‌رو کارکنان می‌توانند با بهره‌گیری از خودتنظیمی اثرات مخرب نظارت توهین‌آمیز را کاهش دهند.

کلیدواژه‌ها: انحراف کاری، تنش شغلی، خودتنظیمی، نظارت توهین‌آمیز

۱. نویسنده مسئول: دانشیار، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران.

hakkak.m@lu.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران.

مقدمه

در دهه اخیر علاقه به بررسی رفتارهای مضر و مخرب در سازمان‌ها افزایش یافته است به طوری که بسیاری از این پژوهش‌ها بر رفتارهای انحرافی کارکنان متمرکز شده‌اند. نکته اساسی، کم توجهی به رفتارهای مخرب مدیران و سرپرستان در سازمان است که می‌تواند عواقبی به مراتب زیان‌بار برای سازمان به همراه داشته باشد. پژوهشگران از نظریه واکنش^۱ برای فهم عکس‌العمل کارکنان نسبت به نظارت توهین‌آمیز استفاده کرده‌اند. نظریه واکنش بیان می‌کند افرادی که برای حفظ کنترل فردی خود تلاش می‌کنند درگیر در رفتارهایی می‌شوند که بتوانند استقلال‌شان را باز یابند (میشل و آمبروس^۲، ۲۰۰۷). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که نظارت توهین‌آمیز با خود طیف وسیعی از پیامدهای منفی را به همراه دارد و بر جنبه‌های مختلف حوزه کاری از جمله افزایش تنش شغلی، افزایش انحراف کارکنان و کاهش عملکرد تاثیر گذار است (تاو^۳ و همکاران، ۲۰۰۹؛ کارلسون و همکاران، ۲۰۱۲).

نظارت توهین‌آمیز در کار باعث می‌شود که افراد درگیر رویدادهای منفی مانند انحراف کاری و تنش شغلی شده و باعث شکل‌گیری احساسات منفی در آن‌ها گردد. زمانی که کارکنان رفتارهای منفی یا تحقیرآمیزی از سوی مدیران مشاهده کنند، چنانچه رفتارهای خودتنظیمی افراد بالا باشد در این صورت تنش شغلی کاهش می‌یابد. افراد با خودتنظیمی پایین، به دنبال رفتارهای تلافی‌جویانه در سازمان هستند و بنابر این موجب افزایش تنش شغلی می‌شوند (مک‌آلیستر^۴ و همکاران، ۲۰۱۸). لذا می‌توان انتظار داشت که نظارت توهین‌آمیز از طریق خودتنظیمی بر تنش شغلی اثرگذار باشد. تنش شغلی نیز موجب تهدید سلامت کارکنان و محیط کاری می‌گردد (کرنان^۵ و همکاران، ۲۰۱۱).

مبانی نظری و توسعه فرضیه‌ها

خودتنظیمی

خودتنظیمی یکی از جنبه‌های مهم برای موفقیت در زندگی به‌شمار می‌رود. انسان‌ها قادر به تغییر واکنش‌های خود، تغییر حالت‌های درونی خود و از سوی دیگر تغییر رفتارشان هستند. این ظرفیت خودتنظیمی سبب شده که به طور قابل ملاحظه‌ای به طیف وسیعی از انعطاف‌پذیری و

-
1. reactance theory
 2. Mitchell and Ambrose
 3. Thau
 4. McAllister
 5. Kernan

نقش نظارت توهین‌آمیز بر تنش شغلی و انحراف کارکنان بانک‌های منتخب شهرستان نجف‌آباد با ...

پیچیدگی رفتار آدمی دست یابیم. همانطور که خودتنظیمی راهی برای موفقیت است، شکست در خودتنظیمی نیز می‌تواند مشکلات و سختی‌هایی عدیده ای را موجب شود (بامیستر^۱، ۲۰۰۳). خودتنظیمی با کلماتی نظیر خودکنترلی، خویشتن‌داری و خودفرمانی مترادف است و تعاریف متعددی از آن وجود دارد (جوادی و همکاران، ۱۳۹۵). خودتنظیمی به‌عنوان فرایندی تعریف شده است که در آن فرد رفتار خود را ارزیابی می‌نماید و مطابق با استانداردها، اهداف و معیارهایی که دارد رفتارش را مورد قضاوت قرار می‌دهد و با توجه به نتایج حاصل از این قضاوت، رفتار خود را تنظیم می‌کند (وهز^۲، ۲۰۱۸؛ بامیستر و وهز، ۲۰۰۷).

خود تنظیمی برای نشان دادن این که چگونه زیردستان نظارت توهین‌آمیز سرپرستان را درک و مطابق آن رفتار می‌کنند به کار می‌رود (ناندکلیر^۳ و همکاران، ۲۰۱۴).

به‌طور کلی نظریه‌های موجود توافق دارند که خودتنظیمی را می‌توان به‌عنوان توانایی تغییر یا غلبه بر افکار و احساسات نامطلوب و مهار آن تعریف کرد. پیش‌بینی می‌شود که خودکنترلی پایین به‌عنوان یکی از مهمترین عوامل شکل‌گیری رفتارهای مخرب و تنش‌زا باشد که منجر به ایجاد فشارهای کاری در افراد می‌شود (باندورا^۴، ۲۰۰۹). افرادی که دارای مهارت‌های خودتنظیمی بالاتری هستند، به صورت فعال و به شیوه‌های مختلف رفتار خود را هدایت می‌کنند. این افراد قادرند از راهبردهای مناسبی برای پاسخ به شرایط محیطی استفاده کنند و یا با توجه به شرایط محیطی راهبردهای شان را تغییر دهند (زیمر^۵، ۱۹۸۹).

تحقیقات نشان داده است که خودتنظیمی در افراد متفاوت است. به‌طور کلی افرادی که سطح بالایی از خود تنظیمی دارند، بهتر در برابر وسوسه، سرکوب افکار و رفتار نامطلوب در مقایسه با افرادی که از سطح پایین خود تنظیمی برخوردارند، از خود مقاومت نشان می‌دهند (مک‌آلیستر، ۲۰۱۸). هدف از خودتنظیمی کنترل افکار، احساسات، انگیزه‌ها و عملکرد افراد است (بامیستر و همکاران، ۲۰۰۶). خودتنظیمی برای توانا ساختن افراد جهت مقاومت در برابر وسوسه‌ها، اعمال تلافی‌جویانه علیه تحقیرهای ادراک شده و مهار خواسته‌های شخصی خود ضروری است (بامیستر و همکاران، ۲۰۰۷؛ لاناچ و همکاران، ۲۰۱۴).

-
1. Baumeister
 2. Vohs
 3. Nandkeolyar
 4. Bandura
 5. Zimmer

نظارت توهین آمیز

در سال های اخیر، محققان علاقه زیادی به بررسی رفتارهای انحرافی مدیریت در زمینه رفتار سازمانی از خود نشان داده اند. یکی از این رفتارها، نظارت توهین آمیز^۱ سرپرستان است (وو و هو^۲، ۲۰۱۳). ادراک کارکنان از بد رفتاری سرپرستان و رفتارهای غیرمنصفانه آنها بیان کننده نظارت توهین آمیز است (تاو و همکاران، ۲۰۰۹). نظارت توهین آمیز به شکل های افسردگی و تحلیل رفتگی در سازمان ظهور می یابد و منبعی از استرس مزمن است که پیامدهای منفی جدی با خود به همراه دارد (تپر و همکاران، ۲۰۰۷). خشونت، کج خلقی، عیب جویی عمومی و اقدامات بی پروای افراد نمونه هایی از نظارت توهین آمیز هستند. نظارت توهین آمیز در محل کار به عنوان یک منبع بالقوه استرس و تنش زای شغلی برای افراد شناخته شده است (کارلسون و همکاران، ۲۰۱۲).

پژوهش های نشان می دهد که نظارت توهین آمیز طیف وسیعی از پیامدهای منفی را با خود به همراه دارد که بر جنبه های مختلف حوزه کاری از جمله کاهش رضایت شغلی (تپر، ۲۰۰۷)، کاهش رفاه کارکنان (لیان^۳ و همکاران، ۲۰۱۲)، افزایش انحراف کارکنان و کاهش عملکرد تاثیر گذار است (تاو و همکاران، ۲۰۰۹، کارلسون و همکاران، ۲۰۱۲). هرچند روشن است که نظارت توهین آمیز پدیده ای سازمانی است و باید از آن اجتناب شود، اما در باره اینکه چه کاری می توان انجام داد تا از نظارت توهین آمیز جلوگیری شود، تحقیقات زیادی در دسترس نیست (پاندت و اسپوارزبک^۴، ۲۰۱۷).

نظارت توهین آمیز منشا بسیاری از تنش شغلی است. تحقیقات نشان داده است که نظارت توهین آمیز می تواند عواقب سنگینی بر سلامت روحی و جسمی کارکنان داشته باشد. به دیگر سخن نظارت توهین آمیز به دلیل این که یکی از عوامل ایجاد کننده استرس در کارکنان است، منجر به تنش شغلی در آنها می شود. نظریه وابستگی قدرت^۵ (امرسون^۶، ۱۹۷۲) و نظریه بازدارندگی^۷ تایید می کنند در مواقعی که کارکنان از قدرت کافی جهت رفتارهای تلافی جویانه برخوردار باشند، نظارت توهین آمیز سرپرستان را تلافی خواهند کرد که این امر به نوبه خود منجر

-
1. Abusive supervision
 2. Wu & Hu
 3. Lian
 4. Pundt & Schwarzbeck
 5. power-dependence theory
 6. Emerson
 7. deterrence theory

نقش نظارت توهین‌آمیز بر تنش شغلی و انحراف کارکنان بانک‌های منتخب شهرستان نجف‌آباد با ... به رفتارهای انحرافی در سازمان می‌شود. در همین زمینه نظریه وابستگی قدرت بیان می‌دارد که وابستگی فرد به‌طور مستقیم به قدرت او وابسته است (تپر و همکاران، ۲۰۰۹).

براساس نظریه خودتخریبی می‌توان گفت افراد در شرایط سخت کاری انرژی خود را از دست می‌دهند و قدرت آن‌ها برای رویارویی با مسائل کاهش می‌یابد. بنابر این فرد دچار تخلیه نفس می‌شود و تمایل و توانایی وی برای استفاده از خودکنترلی کاهش پیدا می‌کند (هارلی^۱، ۲۰۱۵).

بدین ترتیب، از نظریه تبادل اجتماعی و نظریه خودتخریبی می‌توان برای پاسخ به رفتارهای نظارتی کارکنان (نظیر نظارت توهین‌آمیز) استفاده کرد. زمانی که کارکنان شاهد رفتارهای منفی یا تحقیرآمیز از سوی ناظران می‌باشند ممکن است به دلیل هراس از پیامدهای منفی مقابله به‌مثل، رفتارهای تلافی‌جویانه و انحرافی انجام ندهند. این عمل منجر به کاهش خودتنظیمی و افزایش تنش شغلی در کارکنان خواهد شد. براساس آنچه بیان شد می‌توان چنین نتیجه گرفت که نظارت توهین‌آمیز بر خودتنظیمی و تنش شغلی، و نیز خودتنظیمی بر تنش شغلی (مک‌آلیستر و همکاران، ۲۰۱۸) و نظارت توهین‌آمیز بر انحراف کارکنان در سازمان تاثیر گذار است (میشل و آمبروس، ۲۰۰۷).

تنش شغلی

زمانی که انتظارات فرد با علاقه وی هماهنگ نباشد استرس شغلی رخ می‌دهد. از آنجایی که افراد بخش عمده‌ای از وقت خود را در محیط‌های کاری سپری می‌کنند، از این رو توجه به مساله استرس شغلی در کار از اهمیت بالایی برخوردار می‌باشد (اردکانی و امینی‌خواه، ۱۳۹۶).

پژوهش‌ها خاطر نشان می‌سازد که تنش شغلی بالا منجر به کاهش کارایی و افزایش رفتارهای مخرب در کارکنان (محمدی‌ریزی و همکاران، ۱۳۹۱)، ادراک کارکنان از نظارت توهین‌آمیز منجر به افزایش تنش در کار (وییلر^۲ و همکاران، ۲۰۱۳) و افزایش تنش به کاهش رفاه کارکنان منجر می‌شود (کرنان و همکاران، ۲۰۱۱).

انحراف در کار

انحراف کاری، رفتاری هدفمند است که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کند و قصد آسیب زدن به سازمان و کارمندان و یا هر دو را دارد. اما باید توجه کرد که نقض هنجارهای سازمانی به مثابه انحراف کاری نیست، بلکه ملاک تهدیدی است که سازمان یا کارکنان را در بر می‌گیرد (بنت و رابینسون^۳،

-
1. Hurley
 2. Wheeler
 3. Bennett and Robinson

۲۰۰۳). رایبسنون و بنت^۱ (۱۹۹۵) انحراف در کار را توسعه دادند و آن را به دو نوع انحراف سازمانی و انحراف بین فردی طبقه بندی کردند. انحراف سازمانی منجر به پیامدهایی می شوند که مستقیماً در رابطه با سازمان هستند (مانند طفره رفتن از انجام کار، طولانی کردن ساعات اضافه کاری به طور هدمند) و انحراف بین فردی پیامدهایی را در بر می گیرد که به طور مستقیم در ارتباط با افراد می باشند (مانند توهین کلامی و آزار). انحراف بین فردی، رفتارهای انحرافی در برابر سرپرستان و سایر افراد را شامل می شود (هرشکویز^۲ و همکاران، ۲۰۰۷).

رفتارهای انحرافی یکی از پیامدهای استرس شغلی در محیط کار است که هزینه های آشکار و نهان قابل توجهی به سازمان تحمیل می کند و موجب به مخاطره افتادن اثربخشی و عملکرد فرد و سازمان می شود (گل پرور و همکاران، ۱۳۹۳). انحراف کاری امری ارادی است زیرا کارکنان برای تطبیق خود با هنجارها انگیزه ای ندارند (میشل و آمبروس، ۲۰۰۷). نظارت توهین آمیز، رفتارهای منفی محیط کار از جمله انحراف کاری را افزایش می دهد. روابط بین نظارت توهین آمیز و انحراف کارکنان برای بررسی رفتارهای تلافی جویانه مفید بوده و برای توضیح این گونه رفتارها مورد استفاده قرار می گیرد. موافقی که کارکنان رفتارهای توهین آمیز سرپرستان را مشاهده می کنند، در پی انتقام و تلافی آن درگیر رفتارهای انحرافی می شوند (میشل و آمبروس، ۲۰۰۷). برخی تجربیات محیط کار همچون ناامیدی، بی عدالتی و تهدیدات به انحراف رفتاری کارکنان منجر می گردد (بنت و رایبسنون، ۲۰۰۳). اشفرت^۳ (۱۹۹۷) بیان می کنند که نظارت توهین آمیز احساس ناامیدی، بیگانگی و ناتوانی را افزایش می دهد. تپر^۴ (۲۰۰۰) دریافت که نظارت توهین آمیز بر درک کارکنان از عدالت سازمانی اثرگذار است. بنابراین نظارت توهین آمیز به انحراف کارکنان در سازمان منجر می شود (میشل و آمبروس، ۲۰۰۷).

همچنین شواهد پژوهشی نشان می دهد که استرس از مهم ترین عوامل موقعیتی و سازمانی است که با بروز رفتارهای انحرافی در سازمان رابطه دارد. عوامل استرس و تنش زا تعادل روانی و هیجانی فرد را برهم زده و از این طریق با ایجاد اختلال در نظام ارزیابی شناختی و تصمیم گیری های رفتاری، زمینه بروز رفتارهای انحرافی را فراهم می آورند (گل پرور و همکاران، ۱۳۹۳). در مطالعات متعدد رابطه بین استرس شغلی و رفتارهای انحرافی در کار مثبت گزارش شده است (هرشکویز و همکاران، ۲۰۱۲).

-
1. Robinson and Bennett
 2. Hershcovis
 3. Ashforth
 4. Tepper

پیشینه تجربی پژوهش

نظارت توهین‌آمیز بر خودتنظیمی و خودتنظیمی بر تنش شغلی اثر منفی دارد و نظارت توهین‌آمیز به‌طور غیرمستقیم از طریق خودتنظیمی بر تنش شغلی تأثیرگذار است (مک‌آلیستر و همکاران، ۲۰۱۸). نظارت توهین‌آمیز اثر منفی بر عوامل سازمانی دارد (تپر، ۲۰۰۰). نظارت توهین‌آمیز اثر مثبتی بر تنش شغلی دارد و با افزایش نظارت توهین‌آمیز تنش شغلی نیز افزایش می‌یابد (تپر و همکاران، ۲۰۰۷). نظارت توهین‌آمیز بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد (تپر و همکاران، ۲۰۰۹). خودتنظیمی پایین یکی از مهمترین عوامل پیش‌بینی‌کننده رفتارهای مخرب و تنش‌زا است و منجر به ایجاد فشارهای کاری در افراد می‌شود (باندورا و لاکي^۱، ۲۰۰۳). افرادی که دارای خودتنظیمی بالایی هستند، بهتر قادرند افکار خود را کنترل نمایند. این افراد احساسات خود را تنظیم کرده و مانع از تحریک آن در برابر افرادی می‌شوند که خودتنظیمی کمتری دارند (تانگنی و همکاران^۲، ۲۰۰۴). نظارت توهین‌آمیز با خودتنظیمی رابطه معکوس دارد (ژانگ و بدنال^۳، ۲۰۱۶). بر اساس پیشینه تحقیق فرضیه‌های پژوهشی به صورت زیر تعریف شدند:

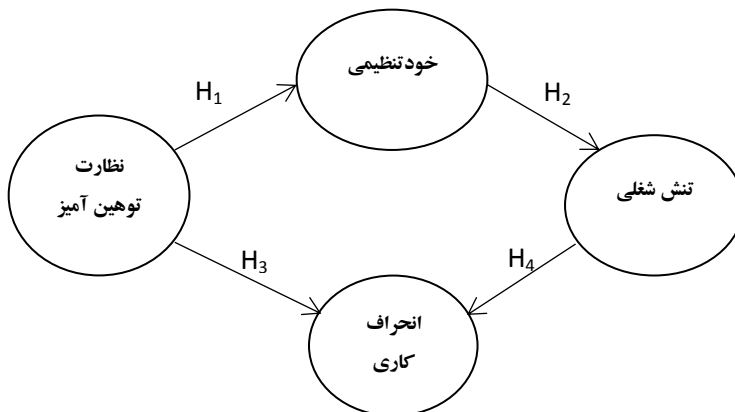
فرضیه اول: نظارت توهین‌آمیز بر خودتنظیمی اثر منفی و معنادار دارد.

فرضیه دوم: خودتنظیمی بر تنش شغلی اثر منفی و معنادار دارد.

فرضیه سوم: نظارت توهین‌آمیز بر انحراف کاری اثر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه چهارم: تنش شغلی بر انحراف کاری اثر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه پنجم: نظارت توهین‌آمیز از طریق خودتنظیمی بر تنش شغلی اثرگذار است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (محقق)

1. Bandura & Locke
2. Tangney et al
3. Zhang and Bednall

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش انجام پژوهش توصیفی-پیمایشی است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش همبستگی با رویکرد علی و از ابزار پرسشنامه جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. برای سنجش نظارت توهین‌آمیز از پرسشنامه تپر (۲۰۰۰)، در سنجش خود تنظیمی از پرسشنامه تنگنی و همکاران (۲۰۰۴) که هرکدام ۱۰ سوال، در سنجش تنش شغلی از پرسشنامه هاوس و ریزو (۱۹۷۲) از ۴ سوال و برای سنجش انحراف کاری نیز از پرسشنامه بنت و رابینسون^۱ (۲۰۰۰) از ۱۳ سوال و در همه سوالات از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان بانک‌های منتخب شهرستان نجف‌آباد تشکیل می‌دهند. حجم جامعه آماری ۴۳۵ نفر بود که بر اساس جدول کرجسی و مورگان حجم نمونه ۲۱۷ نفر برآورد گردید. بدین منظور تعداد ۲۳۰ پرسشنامه توزیع و ۲۲۱ پرسشنامه دریافت شد. در مجموع تعداد ۲۱۹ پرسشنامه قابل استفاده تشخیص داده شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. روش نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت تصادفی در دسترس می‌باشد. اطلاعات جمعیت شناختی نمونه آماری در جدول ۱ آمده است که نشان می‌دهد اکثر پاسخگویان از نظر جنسیت مرد و دارای سنین بین ۳۱ تا ۴۰ سال و دارای تحصیلات لیسانس می‌باشند. در بخش تحلیل پژوهش برای بررسی برازش مدل مفهومی و آزمون فرضیه‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS استفاده شده است.

جدول ۱: متغیرهای جمعیت شناختی پژوهش

متغیر		تعداد	متغیر	
۱۳۴	مرد	۱۰	فوق دیپلم و پایین تر	
۸۵	زن		لیسانس	
۵۸	۲۰-۳۰ سال	۱۴	فوق لیسانس و بالاتر	
۱۱۸	۳۱-۴۰ سال		کمتر از ۱۰ سال	
۳۵	۴۱-۵۰ سال		۱۰-۲۰ سال	
۸	بالای ۵۰ سال	۱۹	۲۱-۳۰ سال	
			۱۱	بالای ۳۰ سال

1. Bennett and Robinson

نقش نظارت توهین‌آمیز بر تنش شغلی و انحراف کارکنان بانک‌های منتخب شهرستان نجف‌آباد با ...

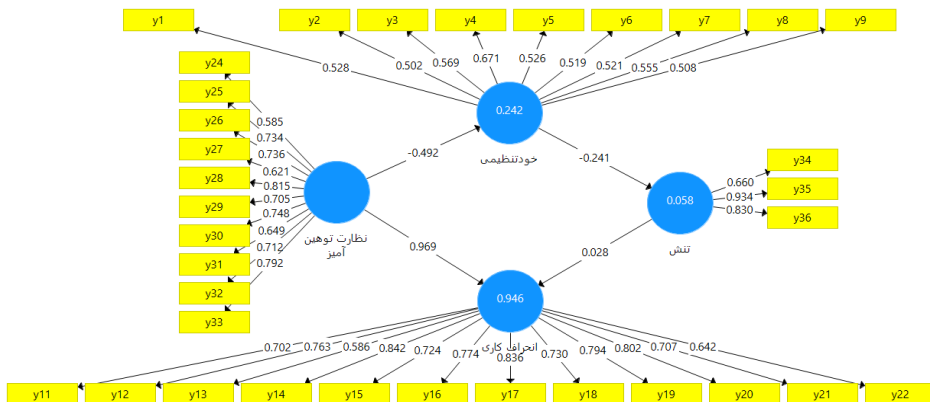
یافته‌های پژوهش

پایایی و روایی همگرایی متغیرهای پنهان بعد از اصلاح مدل

جدول ۲: روایی همگرا، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

متغیرهای مکنون	روایی همگرا	آلفا کرونباخ	پایایی ترکیبی
خودتنظیمی	۰/۵۶	۰/۷۱	۰/۷۹
نظارت توهین‌آمیز	۰/۵۰	۰/۸۹	۰/۹۱
تنش شغلی	۰/۶۶	۰/۷۷	۰/۸۵
انحراف کاری	۰/۵۵	۰/۹۲	۰/۹۳

طبق نتایج بدست آمده از جدول فوق بارهای عاملی برای همه گویه‌ها بجز گویه‌های شماره ۱۰ و ۳۷ و ۲۳ که به ترتیب مربوط به متغیرهای خودتنظیمی، تنش شغلی و انحراف کاری می‌باشند بالای ۰/۵ محاسبه شد.



شکل ۲: مدل اندازه‌گیری بعد از اصلاح

روایی واگرا به روش فورنل لارکر

مطابق مندرجات جدول ۳ (فورنل و لارکر، ۱۹۸۱) اعداد مندرج در جدول نشان از برخورداری روایی واگرای مناسبی می‌باشد.

جدول ۳: ماتریس همبستگی و روایی همگرا و واگرا فورنل و لارکر

مؤلفه	روایی همگرا	۱	۲	۳	۴
انحراف	۵۵/۰	۰/۷۴۶			
تنش	۶۶/۰	۱۴۱/۰	۰/۸۱۶		
خودتنظیمی	۵۶/۰	۴۷۳/۰	۲۴۱/۰	۷۴۸/۰	
نظارت توهین آمیز	۵۰/۰	۷۱۳/۰	۱۱۷/۰	۴۹۲/۰	۷۰۷/۰

برازش کلی مدل

برای بررسی برازش مدل کلی از معیار GOF استفاده می‌شود که $GOF = ۰/۱$ میزان کم، $۰/۲۵$ می‌رود. $GOF = ۰/۳۶$ مقدار متوسط و مقدار بزرگ $GOF = ۰/۳۶$ برای سنجش اعتبار مدل‌های PLS به کار می‌رود.

این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times \overline{R^2}}$$

مقادیر اشتراکی^۱ نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه می‌باشد که از میانگین مقادیر AVE برای مولفه‌ها، محاسبه می‌شود و این مقدار در این پژوهش برابر است با: $۰/۵۶$. $\overline{R^2}$ نیز مقدار میانگین مقادیر ضرایب تعیین سازه‌های درونزای مدل است که همان مقدار ضریب تعیین یعنی $۰/۲۴۲$ ، $۰/۹۴۶$ و $۰/۰۵۸$ می‌باشد که $۰/۴۱۵$ استفاده می‌شود.

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times \overline{R^2}} = ۰/۴۱۵ \times ۰/۵۶$$

مقدار GOF برابر با $۰/۴۸۱$ بدست آمد که نشان از برازش خوب مدل دارد.

آزمون فرضیه‌ها

در این مرحله با استفاده از مدل ساختاری روابط بین سازه‌ها به لحاظ علی مورد بررسی قرار گرفت. در واقع با در نظر گرفتن نتایج بررسی روابط بین سازه‌های مستقل و وابسته با استفاده از ضریب مربوطه می‌توان به بررسی معنی‌دار بودن اثرات بین سازه‌های تحقیق پرداخت. همچنین از آزمون بوت استرپ (با ۵۰۰ زیر نمونه) برای اصلاح خطای اندازه‌گیری تغییرات سطح سازه^۲ و محاسبه مقادیر T جهت تعیین معناداری ضرایب مسیر استفاده شده است.

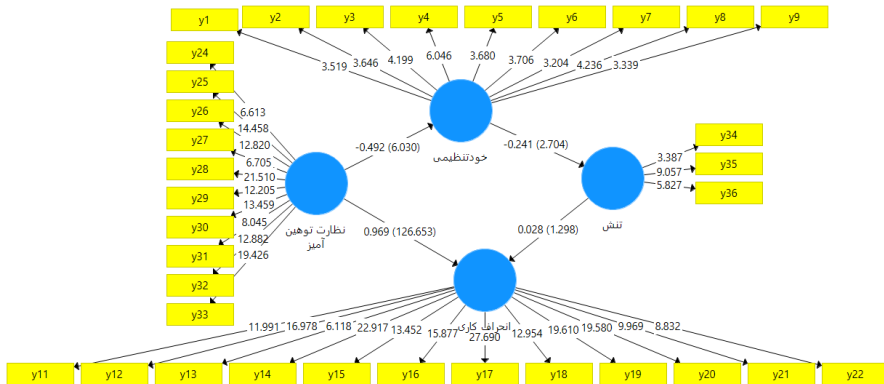
1. Communalities
2. Construct Level Changes

نقش نظارت توهین‌آمیز بر تنش شغلی و انحراف کارکنان بانک‌های منتخب شهرستان نجف‌آباد با ...

جدول ۴: آزمون فرضیه‌ها

فرضیه‌ها	بار عاملی	معناداری	ضریب تعیین	سطح	فرضیه
نظارت توهین‌آمیز ← خودتنظیمی	-۰/۴۹۲	۶/۰۳۰	۰/۲۴۲	$p=۰/۰۰۰$	تأیید
خودتنظیمی ← تنش شغلی	-۰/۲۴۱	۲/۷۰۴	۰/۰۵۸	$p=۰/۰۰۷$	تأیید
نظارت توهین‌آمیز ← انحراف کاری	۰/۹۶۹	۱۲۶/۶۵۳	۰/۹۴۶	$p=۰/۰۰۰$	تأیید
تنش شغلی ← انحراف کاری	۰/۰۲۸	۱/۲۹۸		$p>۰/۰۵$	رد
نظارت توهین‌آمیز ← خودتنظیمی ← تنش	۰/۱۱۹	۲/۶۲۰		$p=۰/۰۰۹$	تأیید

همانطور که در جدول بالا نمایان است، نظارت توهین‌آمیز بر خودتنظیمی ($\beta = -۰/۴۹۲$)، $t = ۶/۰۳۰$ ، $p = ۰/۰۰۰$ اثر منفی و معنادار دارد، همچنین نظارت توهین‌آمیز بر انحراف کاری ($\beta = ۰/۹۶۹$)، $t = ۱۲۶/۶۵۳$ ، $p = ۰/۰۰۰$ اثر مثبت و معنادار دارد، خودتنظیمی بر تنش شغلی ($\beta = -۰/۲۴۱$)، $t = ۲/۷۰۴$ ، $p = ۰/۰۰۷$ اثر منفی و معنادار دارد، تنش شغلی بر انحراف کاری ($\beta = ۰/۰۲۸$)، $t = ۱/۲۹۸$ ، $p > ۰/۰۵$ اثر معناداری ندارد. نظارت توهین‌آمیز به‌طور غیرمستقیم از طریق خودتنظیمی بر تنش شغلی ($\beta = ۰/۱۱۹$)، $t = ۲/۶۲۰$ ، $p = ۰/۰۰۹$ تاثیر مثبت و معنادار دارد.



شکل ۳: ضرایب معناداری مدل ساختاری

آزمون سوپل

این آزمون برای معناداری تاثیر میانجی یک متغیر میان دو متغیر دیگر به کار می‌رود. این آزمون از طریق فرمول زیر بدست می‌آید که در صورت بیشتر شدن این مقدار از ۱/۹۶ می‌توان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن تاثیر میانجی یک متغیر را تایید نمود (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). ($a = ۰/۴۹۲$ و $b = ۰/۲۴۱$ و $S_a = ۰/۰۸۳$ و $S_b = ۰/۰۹۹$)

a: مقدار ضريب مسير ميان متغير مستقل و ميانجی

b: مقدار ضريب مسير ميان متغير ميانجی و وابسته

S_a: خطای استاندارد مربوط به مسير ميان متغير مستقل و ميانجی

S_b: خطای استاندارد مربوط به مسير ميان متغير ميانجی و وابسته

$$Z\text{-value} = \frac{a*b}{\sqrt{(b^2*s_a^2)+(a^2*s_b^2)+(s_a^2*s_b^2)}} = 2/26$$

همانطور که مشخص شد، مقدار Z-value حاصل از آزمون سو بل برابر با ۲/۲۶ می باشد که چون از ۱/۹۶ بیشتر است، می توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵٪ تاثیر متغير ميانجی خودتنظیمی در رابطه ميان نظارت توهين آميز و تنش شغلی معنادار است. لازم به ذکر است متغير ميانجی در اين پژوهش از نوع ميانجی گری کامل است.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثر نظارت توهين آميز بر تنش و انحرافات کاری با نقش تعدیلگری خودتنظیمی در ميان کارکنان بانکهای منتخب شهرستان نجفآباد انجام گرفته است. نتایج یافته های فرضیه اول با نتایج پژوهش ژانگ و بدنل (۲۰۱۶) و پژوهش مک آلیستر و همکاران (۲۰۱۸) همخوانی دارد. اما با نتایج حاصل از پژوهش تنگنی و همکاران (۲۰۰۴) متفاوت است. نتایج این پژوهش نشان داد که بين نظارت توهين آميز و خودتنظیمی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. برخی از پژوهش های پیشین نشان داده بودند که نظارت توهين آميز با خودتنظیمی رابطه منفي دارد. در محیط های کاری که تنش بالاست و مدیران با نظارت های بی مورد خود بر تنش موجود می افزایند، کارکنان خصوصاً کارکنان بانکها با توجه به شرایط کاری گاهی اوقات قدرت مقابله با شرایط موجود را از دست داده و عزت نفس آنها پایین می آید و در نتیجه خودتنظیمی در آنها کاهش می یابد. فرضیه دوم حاکی از تاثیر خودتنظیمی بر تنش شغلی بود. نتایج نشان داد که بين خودتنظیمی و تنش شغلی رابطه منفي و معناداری وجود دارد. در واقع این فرضیه با نتایج پژوهش های تانگنی و همکاران (۲۰۰۴)، مک آلیستر و همکاران (۲۰۱۸) که نشان دادند خودتنظیمی بر تنش اثرگذار است، همخوانی دارد. همانطور که بیان شد با افزایش نظارت توهين آميز خودتنظیمی کارکنان تحت تاثیر قرار گرفته و آنها به دنبال واکنش به رفتارهای توهين آميز می روند. در صورتی که اگر کارکنان بتوانند خود را کنترل کرده و در زمان هایی که شرایط کاری سخت می شود از خودتنظیمی استفاده کنند، می توانند تنش ایجاد شده را کاهش دهند. به دیگر سخن استفاده

نقش نظارت توهین‌آمیز بر تنش شغلی و انحراف کارکنان بانک‌های منتخب شهرستان نجف‌آباد با ...

از خودتنظیمی یک مهارت است که همه کارکنان از آن بهره‌مند نیستند. به همین دلیل است که در شرایط نامناسب کاری و وجود رفتارهای توهین‌آمیز تنش در کارکنان افزایش می‌یابد. نتایج فرضیه سوم نشان داد که نظارت توهین‌آمیز بر انحراف کاری اثر مثبت و معناداری دارد. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های میشل و آمبروس (۲۰۰۷)، تپر و همکاران (۲۰۰۹) و لین و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی دارد. پژوهش‌های پیشین نشان داد که نظارت توهین‌آمیز منجر به افزایش انحراف کاری می‌گردد. نظارت توهین‌آمیز اثرات مخربی بر کارکنان و سازمان دارد که یکی از این اثرات افزایش تنش و رفتارهای انحرافی در میان کارکنان است. نتایج فرضیه چهارم با پژوهش گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۳)، کارلسون و همکاران (۲۰۱۲) متفاوت است. پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد، افرادی که تنش بالایی را تجربه می‌کنند بیشتر در رفتارهای انحرافی درگیر خواهند شد. این افراد برای پاسخ به عوامل ایجاد کننده تنش رفتارهای انحرافی را در پیش می‌گیرند. فرضیه پنجم نشان داد که نظارت توهین‌آمیز به‌طور غیرمستقیم از طریق خودتنظیمی بر تنش شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد که این نتیجه با نتیجه پژوهش مک‌آلیستر و همکاران (۲۰۱۸) مطابقت دارد.

پیشنهادات کاربردی پژوهش

- ۱- مدیران و سرپرستان سازمان‌ها باید برای جلوگیری از بروز رفتارهای انحرافی در میان کارکنان خود، در کنار فراهم آوردن بسترهایی برای افزایش تعهد سازمانی، از نظارت‌های توهین‌آمیز و مداخلات بی‌مورد پرهیز نمایند.
- ۲- مدیران و سرپرستان جامعه مورد بررسی برای پرهیز از ایجاد تنش شغلی در پرسنل خود به جای کنترل‌های پس‌نگر و مچ‌گیرانه به ایجاد سیستم‌های هشداردهنده و کنترل پیش‌نگر اهتمام ورزند.
- ۳- همانطور که نتایج نشان داد، در جامعه مورد بررسی خودتنظیمی بسیار پایین است. از این‌رو کارکنان تنش شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند. بنابراین دغدغه اصلی مدیران و سرپرستان باید تقویت خودتنظیمی کارکنان باشد زیرا این ویژگی نقش بسیار زیادی در تاب‌آوری افراد داشته و تنش شغلی را کاهش می‌دهد.
- ۴- مدیران و سرپرستان باید در تفویض اختیار مناسب به پرسنل زیردست خود، تا جاییکه می‌توانند از نظارت‌های مستقیم و نزدیک پرهیز نمایند.
- ۵- مدیران و سرپرستان باید از طریق ارائه آموزش‌های مناسب، ادراکات منفی کارکنان را در مورد نظارت‌های مدیران تحت تاثیر قرار داده و از این طریق تاب‌آوری و خودتنظیمی آنان را افزایش دهند.

منابع

- جوادی، وحید؛ خامسان، احمد و راستگومقدم، میترا. (۱۳۹۵). نقش واسطه‌ای خودتنظیمی در رابطه بین سبک‌های تفکر و اضطراب امتحان دانشجویان دانشگاه بیرجند. فصلنامه روانشناسی شناختی. (۴)۴.
- داوری، ع و رضازاده، آ. (۱۳۹۳). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS. تهران: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی، ص ۲۰۸-۲۱۰.
- فتاحی‌اردکانی، حسین. و امینی‌خواه، محمدحسین. (۱۳۹۶). رابطه موارد اسنرس‌زای شغلی با رضایت شغلی در کارکنان شرکت گاز. دو ماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه. (۲)۲.
- گل‌پرور، محسن؛ واثقی، زهرا؛ و اشجع، آرزو. (۱۳۹۳). تبیین رابطه استرس شغلی ب بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی براساس نقش تعدیل‌کننده اسناد شناختی به علل استرس. روانشناسی معاصر. (۱)۹.
- محمدی‌ریزی، سهیلا؛ کردی، معصومه؛ و شاکری، محمدتقی. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط تنش شغلی با رضایت از شغل در ماماها‌های شاغل در بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی و درمانی دولتی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰. مجله زنان مامایی و نازایی ایران. ۱۵ (۳۱).
- Ashforth, B. E. (1997). Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 14(2), 126-140.
- Bandura, A. (2009). Social cognitive theory of mass communication. In *Media effects* (pp. 110-140). Routledge.
- Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of applied psychology*, 88(1), 87.
- Baumeister, R. F. (2003). Ego depletion and self-regulation failure: A resource model of self-control. *Alcoholism: Clinical and Experimental Research*, 27(2), 281-284.
- Baumeister, R. F., Gailliot, M., DeWall, C. N., & Oaten, M. (2006). Self-regulation and personality: How interventions increase regulatory success, and how depletion moderates the effects of traits on behavior. *Journal of personality*, 74(6), 1773-1802.
- Baumeister, R. F., Vohs, K. D., & Tice, D. M. (2007). The strength model of self-control. *Current directions in psychological science*, 16(6), 351-355.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of applied psychology*, 85(3), 349.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2003). The past, present, and future of workplace deviance research.
- Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E., & Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The Leadership Quarterly*, 23(5), 849-859.
- Emerson, R. M. (1972). Exchange theory, part I: A psychological basis for social exchange. *Sociological theories in progress*, 2, 38-57.

- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics.
- Hershcovis, M. S., Reich, T. C., Parker, S. K., & Bozeman, J. (2012). The relationship between workplace aggression and target deviant behaviour: The moderating roles of power and task interdependence. *Work & Stress*, 26(1), 1-20.
- Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupré, K. E., Inness, M., ... & Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: a meta-analysis. *Journal of applied Psychology*, 92(1), 228.
- House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational behavior and human performance*, 7(3), 467-505.
- Hurley, P. J. (2015). Ego depletion: Applications and implications for auditing research. *Journal of Accounting Literature*, 35, 47-76.
- Kernan, M. C., Watson, S., Fang Chen, F., & Gyu Kim, T. (2011). How cultural values affect the impact of abusive supervision on worker attitudes. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 18(4), 464-484.
- Lanaj, K., Johnson, R. E., & Barnes, C. M. (2014). Beginning the workday yet already depleted? Consequences of late-night smartphone use and sleep. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 124(1), 11-23.
- Lian, H., Ferris, D. L., & Brown, D. J. (2012). Does power distance exacerbate or mitigate the effects of abusive supervision? It depends on the outcome. *Journal of Applied Psychology*, 97(1), 107.
- McAllister, C. P., Mackey, J. D., & Perrewé, P. L. (2018). The role of self-regulation in the relationship between abusive supervision and job tension. *Journal of Organizational Behavior*, 39(4), 416-428.
- Mitchell, M. S., & Ambrose, M. L. (2007). Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1159.
- Nandkeolyar, A. K., Shaffer, J. A., Li, A., Ekkirala, S., & Bagger, J. (2014). Surviving an abusive supervisor: The joint roles of conscientiousness and coping strategies. *Journal of Applied Psychology*, 99(1), 138.
- Pundt, A., & Schwarzbeck, K. (2017). Abusive Supervision from an Integrated Self-Control Perspective. *Applied Psychology*.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
- Tangney, J. P., BOONE, A. L., & BAUMEISTER, R. F. (2004). High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. In *Self-Regulation and Self-Control* (pp. 181-220). Routledge.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of management journal*, 43(2), 178-190.
- Tepper, B. J. (2007). Abusive supervision in work organizations: Review, synthesis, and research agenda. *Journal of management*, 33(3), 261-289.
- Tepper, B. J., Carr, J. C., Breaux, D. M., Geider, S., Hu, C., & Hua, W. (2009). Abusive supervision, intentions to quit, and employees' workplace deviance: A

- power/dependence analysis. *Organizational behavior and human decision processes*, 109(2), 156-167.
- Thau, S., Bennett, R. J., Mitchell, M. S., & Marrs, M. B. (2009). How management style moderates the relationship between abusive supervision and workplace deviance: An uncertainty management theory perspective. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108(1), 79-92.
- Vohs, K. D., Baumeister, R. F., Schmeichel, B. J., Twenge, J. M., Nelson, N. M., & Tice, D. M. (2018). Making choices impairs subsequent self-control: A limited-resource account of decision making, self-regulation, and active initiative. In *Self-Regulation and Self-Control* (pp. 45-77). Routledge.
- Wheeler, A. R., Halbesleben, J. R., & Whitman, M. V. (2013). The interactive effects of abusive supervision and entitlement on emotional exhaustion and co-worker abuse. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(4), 477-496.
- Wu, T. Y., & Hu, C. (2013). Abusive supervision and subordinate emotional labor: The moderating role of openness personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(5), 956-970.
- Zhang, Y., & Bednall, T. C. (2016). Antecedents of abusive supervision: A meta-analytic review. *Journal of Business Ethics*, 139(3), 455-471.
- Zimmer, B. (1989). A social cognitive view of self-regulated learning. *Journal of Educational Psychology*, 81(3), 329-339.