

## بررسی رابطه پاسخگویی فردی با استرس شغلی و رفتار انحرافی کار در پرستاران شاغل

ابوالفضل قاسم زاده علیشاهی<sup>۱\*</sup>، محسن ربیعی<sup>۱</sup>، مهدی کاظم زاده بیطالی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup>دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران؛ <sup>۲</sup>دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

تاریخ دریافت: ۹۳/۳/۲۷ تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۱/۱۲

### چکیده:

زمینه و هدف: پاسخگویی فردی و پیامدهای مثبت و منفی آن یکی از چالش برانگیزترین مباحث سازمانی است و ریشه برخی از رفتارها و فعالیت های کارکنان درمانی بیمارستان را باید در احساس پاسخگویی آنان جستجو کرد. بنابراین پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه و تعیین نقش احساس پاسخگویی فردی بر استرس شغلی و رفتار انحرافی کار با توجه به اثرات میانجی ویژگی شخصیتی با وجدان بودن انجام شده است. روش بررسی: در این پژوهش توصیفی-تحلیلی تعداد ۱۷۵ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان های آیت الله کاشانی و هاجر شهرکرد در سال ۱۳۹۳ وارد مطالعه شدند. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه های استاندارد پاسخگویی هاچوارتر و همکاران، با وجدان بودن کاستا و مک گوری، رفتار انحرافی کار مولکی و همکاران و رایبسون و بنت و پرسشنامه استرس شغلی هاوس و ریزو استفاده شد. روابط بین متغیرهای مکنون و اندازه گیری شده در الگوی مفهومی با استفاده از مدل معادلات ساختاری تعیین شدند. یافته ها: ادراک از پاسخگویی فردی با ویژگی شخصیتی با وجدان بودن دارای رابطه مثبت و معنی دار بود ( $r=0/25; P<0/05$ ). رابطه معنی داری بین ادراک از پاسخگویی فردی کارکنان درمانی با میزان استرس شغلی و رفتار انحرافی کار دیده نشد ( $P>0/05$ ). رابطه منفی و معنی داری بین ویژگی شخصیتی وجدان با استرس شغلی و رفتار انحرافی کار بدست آمد ( $r=-0/26; r=-0/36; P<0/05$ ). نتیجه گیری: طبق مبانی نظری و پژوهشی موجود، احساس پاسخگویی فردی به طور مستقیم باعث استرس شغلی و رفتار انحرافی کار در کارکنان می شود. همچنین طبق یافته های این پژوهش ویژگی شخصیتی با وجدان بودن دارای اثر علی منفی معنی دار بر استرس و رفتار انحرافی کار می باشد. پس این گونه می توان نتیجه گیری کرد که با وجدان بودن اثر منفی علی و احتمالی پاسخگویی بر استرس و رفتار انحرافی کار را کاهش می دهد.

واژه های کلیدی: پاسخگویی فردی، با وجدان بودن، استرس شغلی، رفتار انحرافی کار.

### مقدمه:

سازمان ها به تدریج پی برده اند که در شرایط پیچیده و دشوار امروز، بدون داشتن نیروی انسانی متعهد و متخصص قادر نخواهند بود که پاسخگویی نیازهای روز افزون جامعه خود باشند. توجه به عامل انسانی در سازمان ها گزینه ای است که به تازگی در علم مدیریت منابع انسانی مورد توجه قرار گرفته است (۱). هدایت و رهبری موثر در سازمان ها و وجود سیستم های دقیق نظارت و پاسخگویی یکی از ضرورت ها و نیازهای

اجتناب ناپذیر در یک نظام کارآمد بوده و ابزاری موثر جهت نظارت و کنترل بر قدرت و پیشگیری از سو استفاده ها از اختیارات عمومی و در نهایت ابزاری جهت بهبود خدمات و خدمت رسانی مطلوب تر محسوب می گردد (۱). پاسخگویی مسئله ی مهم و چالش آور در نظام های اداری و سیاسی بیشتر کشورها بوده و هست (۲) و شاخص مهمی است که در دیدگاه ها و تئوری های مدیریتی به عنوان برجسته ترین شاخص از

\*نویسنده مسئول: تبریز- دانشگاه شهید مدنی آذربایجان- تلفن: ۰۹۱۲۲۸۸۳۳۲۴، E-mail: ghasemzadee@yahoo.com

مراقبت ارائه شده به بیماران بر عهده دارند، بنابراین استرس شغلی یکی از مباحث بسیار مهم در بخش سلامت به حساب می آید (۱۲).

بر اساس تعریف موسسه ملی ایمنی و بهداشت حرفه ای (National Institute of Occupational Safety & Health=NIOSH) فرد زمانی با استرس شغلی مواجه می شود که بین نیازهای شغلی با توانایی ها، قابلیت ها و خواسته های وی هماهنگی موجود نباشد (۱۳). شواهد پژوهشی نیز حاکی از این است که پاسخگویی به عنوان عامل استرس زای محیط کار با واکنش های همراه با فشار، تأثیر بالقوه ای بر فعالیت ها ایفا می کند (۱۴). در حمایت از این موضوع Sigel-Jacobs و Yates استدلال می کنند که پاسخگویی در قبال پیامدهای شغلی، استرس تصمیم گیری را افزایش خواهد داد. همچنین طبق یافته های Hall و همکاران، پاسخگویی احساسی همراه با سطح بالاتری از استرس شغلی می باشد. در دیگر تحقیق نیز رابطه مستقیم و معنی داری بین استرس شغلی و پاسخگویی بیان شده است (۱۵). از سویی دیگر پاسخگویی به سبب تأثیرش بر رقابت، به خصوص در صورت کمبود منابع، می تواند استرس شغلی را افزایش دهد (۱۶).

رفتار انحرافی می تواند از دیگر پیامدهای احتمالی پاسخگویی باشد. بخش اعظم تحقیقاتی که تاکنون در مورد رفتارهای انحرافی، ضد تولید، تلافی جویانه، پرخاشگرانه و خشن و ضد اجتماعی در عرصه محیط های سازمانی و کاری صورت پذیرفته، بالاتفاق بر نقش زیانبار این رفتارها برای سلامتی و بهداشت سازمانی تأکید نموده اند. بر اساس تعریف به عمل آمده، رفتار انحرافی، هر نوع رفتاری تلقی می شود که باعث زیر پا گذاشتن قواعد، رسوم، سنت ها و مقررات درون سازمان شده، عمدی است و با هدف آسیب رسانی به سازمان یا کارکنان آن به مرحله اجرا در می آید (۱۷). مجموعه تحقیقات گوناگونی که تاکنون در مورد رفتارهای انحرافی صورت گرفته، عوامل متعدد فردی، موقعیتی و سازمانی را به عنوان پیش بینی کننده ی

آن یاد می شود. شاید یکی از مهم ترین شاخص هایی که بتوان سازمان ها را با آن ارزیابی کرد شاخص پاسخگویی و میزان پاسخگویی آنان به نیازها و انتظارات و پرسش های جامعه و مردم است. بدون مکانیسم های پاسخگویی، افراد هر آنچه را که می خواهند انجام خواهند داد که این منجر به هرج و مرج و در هم شکستن سازمان می گردد (۳).

مطالعات اخیر پیشنهاد کرده اند که تحقیقات آینده درباره پاسخگویی می بایست تفاوت های فردی را در واکنش به پاسخگویی بررسی کنند (۴). از تفاوت های فردی که مورد پژوهش پژوهشگران قبلی واقع شده است، ویژگی های شخصیتی می باشد. البته بر خلاف ارتباط ظاهری، ویژگی شخصیتی با وجدان بودن با سازه پاسخگویی به طور قابل ملاحظه ای مورد بررسی قرار نگرفته است. البته در مطالعه ای بیان شده که تحت شرایط پاسخگویی، افراد با وجدان در عملکردشان تفاوتی با افراد با ویژگی شخصیتی با وجدان پایین ندارند (۴). با این وجود Hall و همکاران در پژوهش خود رابطه مثبت و معنی داری را بین با وجدان بودن با پاسخگویی نشان داده اند (۵).

یکی از عوامل موثر بر عملکرد افراد در سازمان ها، استرس در سازمان است که سلامت و بهداشت بسیاری از افراد را در معرض خطر قرار داده است (۶). بدین منظور در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان ها به یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی تبدیل شده است (۷). اکثر جامعه حرفه ای بیمارستان ها به علت انجام وظایف حرفه ای خود دچار استرس شغلی می شوند و همین امر، کاهش سطح خدماتی را که بیماران ارائه می دهند، در پی دارد. ارتباط با بیمارستان و شرایط خاص محیط کار بیمارستان از جمله علل استرس شغلی در کادر بیمارستان محسوب می شوند (۸-۱۰). عوارض ناشی استرس های محیط کار و هزینه های مربوط به بیماری ها، باعث توجه مدیران به این امر مهم شده است (۱۱). در واقع به خاطر اینکه کارکنان سیستم بهداشتی نقش مهمی در کیفیت

منفی پاسخگویی اقدام کرد و از این طریق باعث هر چه بهتر شدن عملکرد پرستاران شد.

### روش بررسی:

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل یابی معادلات ساختاری بود. در مدل تحلیلی پژوهشی، پاسخگویی متغیر مستقل، با وجدان بودن متغیر میانجی و استرس شغلی و رفتار انحرافی کار متغیر وابسته بودند. جامعه آماری این پژوهش کلیه پرستاران بیمارستان های آیت الله کاشانی و بیمارستان هاجر در سال ۱۳۹۳ که جمعاً ۷۶۰ نفر (۴۸۰ نفر مرد و ۲۸۰ نفر زن) بودند. حجم نمونه با توجه به روش مورد استفاده از مدل معادلات ساختاری انتخاب شد که در آن تعداد نمونه با توجه به تعداد سوالات پرسشنامه مشخص می شود. بنا به پیشنهاد Schwab در روش مدل معادلات ساختاری برای هر سوال ۴ پاسخ دهنده در نظر گرفته می شود (۲۴). با استفاده از این روش حجم نمونه ۱۷۵ نفر در نظر گرفته شد که کفایت حجم نمونه بر اساس توان آماری بالاتر از ۰/۸ و سطح معنی داری نزدیک به صفر در تجزیه و تحلیل فرضیه ها مورد تأیید قرار گرفت. روش نمونه گیری، نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبتی بود که بر اساس واحد و نسبت محاسبه شده از هر یک از طبقات، متناسب با حجم جامعه آماری، تعداد نمونه هر یک از واحدها معین شد.

در پژوهش حاضر برای جمع آوری اطلاعات کیفی پژوهش، کتب و مجلات علمی و مقالات به روز و مربوط با موضوع مورد مطالعه قرار گرفت و برای جمع آوری اطلاعات کمی به منظور به دست آوردن پاسخ سوال های این پژوهش از پرسشنامه استفاده شد. جهت رعایت اصول اخلاقی در پژوهش حاضر، توزیع و تکمیل کلیه پرسشنامه ها توسط پژوهشگر انجام شد.

این رفتارها معرفی نموده اند (۱۸). از میان عوامل مختلفی که قادر به پیش بینی رفتارهای انحرافی هستند در این تحقیق بر پاسخگویی پرداخته می شود.

طبق مبانی پژوهشی علاوه بر بیان رابطه مثبت و معنی دار بین ویژگی شخصیتی با وجدان بودن با پاسخگویی، ارتباط مثبت و معنی دار بین احساس پاسخگویی با افزایش استرس شغلی از طرف کارکنان بیان شده است (۱۴،۱۹). در واقع از پاسخگویی به عنوان عامل استرس زای محیط کار یاد شده است. علاوه بر این تحقیقات نشان داده اند که بین استرس شغلی و رفتار انحرافی رابطه مثبت وجود دارد (۱۷،۲۰). به باور Appelbaum و همکاران همواره عوامل استرس آور شغلی و سازمانی با گرایش به رفتارهای انحرافی دارای رابطه مثبت است (۲۱). همچنین نتایج حاکی از رابطه بین ویژگی شخصیتی با وجدان با رفتار انحرافی می باشد (۲۲).

اگرچه ضرورت پاسخگویی روشن به نظر می رسد، با این حال پژوهش های محدودی برای تعیین تأثیرات مثبت و منفی پاسخگویی روی پرستاران صورت گرفته است (۲۳)؛ از طرفی با بررسی ادبیات پژوهش مشخص شد که تاکنون نقش میانجی با وجدان در روابط بین پاسخگویی با استرس شغلی و رفتار انحرافی کار پرستاران بیمارستان ها مورد بررسی قرار نگرفته است. بنابراین با توجه به خلاء پژوهش های داخلی موجود در این زمینه و با عنایت به اینکه تاکنون هیچ پژوهش تجربی در این زمینه در میان پرستاران انجام نشده است، رسالت این پژوهش بررسی و تبیین نقش پاسخگویی با استرس شغلی و رفتار انحرافی کار با نقش واسطه ی ویژگی شخصیتی با وجدان می باشد. در واقع با توجه به اهمیت کارکردی هر یک از این متغیرها در افزایش و بهبود عملکرد نیروی انسانی می توان با اندازه گیری و تعیین میزان بروز و نیز نوع رابطه هر یک از متغیرها با یکدیگر به اتخاذ راهبردهای کارکردی در جهت تقویت پیامدهای مثبت و نیز کاهش پیامدهای

لازم به ذکر است که در ابتدا پژوهشگر جهت دستیابی به مشارکت کنندگان با ارائه معرفی نامه به مسئولان مراجعه و با توضیح اهداف پس از اخذ موافقت، برای هر مشارکت کننده به توضیح و تشریح اهداف پژوهش پرداخته و با تعیین وقت قبلی اجرای پرسشنامه ها در بین پرستاران نمونه، پژوهش آغاز گردید. همچنین مشارکت کنندگان نسبت به محرمانه بودن داده ها اطمینان حاصل نمودند. اجرای پرسشنامه ها، تحلیل و تدوین مقاله هم در سال ۱۳۹۳ صورت گرفت.

برای جمع آوری اطلاعات در این پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده شد:

۱- پرسشنامه پاسخگویی: برای اندازه گیری پاسخگویی ادراکی از یک مقیاس تک بعدی که دارای ۸ سوال می باشد، استفاده شد. این ابزار توسط Hochwarter و همکاران تهیه شده است (۲۵). این پرسشنامه بر اساس مقیاس هفت درجه ای لیکرت (از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۷) با طیف نمرات ممکن از ۸ تا ۵۶ (از ۱ تا ۷ بر اساس طیف لیکرت) برای اندازه گیری پاسخگویی به کار گرفته شد. نمرات هر ۸ گویه مقیاس جمع شده و یک نمره کل برای هر فرد در این مقیاس در نظر گرفته می شود. مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات متعدد خارجی در دامنه ای از ۰/۷۳ تا ۰/۹۱ بدست آمده است (۲۷، ۱۴-۲۵). همچنین تحقیقات قبلی روایی سازه و تک بعدی بودن این سازه را نیز تأیید کرده اند (۲۱). روایی و پایایی این ابزار در داخل نیز در پژوهش های قبلی مورد تأیید قرار گرفته است (۲۸، ۲۹). ۲- پرسشنامه با وجدان بودن: داده های مربوط به با وجدان بودن از طریق اجرای آزمون NEO-PI-R (نسخه ۶۰ سوالی) بدست آمد که توسط Mackgori و Casta و بر اساس نظریه پنج عاملی آن ها تهیه شده است (۳۲-۳۰). گروسی فرشی در زمینه اعتبار این سیاهه ضرایب آلفای کرونباخ ۰/۵۶ تا ۰/۸۷ را برای عامل های اصلی آن گزارش کرده است. همچنین روایی سازه این سیاهه را به وسیله تحلیل عاملی محاسبه نموده و عوامل اصلی آن را

شناسایی کرده است (۳۱). در پژوهش حاضر از نسخه هنجاریابی شده فارسی ۶۰ سوالی NEO-PI-R استفاده شد (۱۷). بعد با وجدان بودن دارای ۱۲ سوال با طیف نمرات ممکن از ۱۲ تا ۶۰ (از ۱ تا ۵ بر اساس طیف لیکرت) می باشد. در این آزمون برای هر عبارت پرسشنامه یک مقیاس درجه بندی پنج رتبه ای وجود دارد که دارای ارزش ۱ تا ۵ است. برای برخی از جمله ها این نمره گذاری از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم به ترتیب ۱ تا ۵ تعلق می گیرد و برای برخی دیگر بر عکس می باشد. ۳- پرسشنامه رفتار انحرافی کار: برای سنجش رفتارهای انحرافی کار ترکیبی از پرسشنامه ۱۵ سوالی Mulki و همکاران (۳۳) و Bennett و Robinson (۳۴) استفاده شد. این پرسشنامه در ایران توسط گل پرور و همکاران ترجمه و مورد استفاده قرار گرفته است (۳۵). مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه در این پژوهش شش درجه ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) با طیف نمرات ممکن از ۱۵ تا ۹۰ (از ۱ تا ۶ بر اساس لیکرت) است و از لحاظ روایی و پایایی از شرایط بسیار مطلوبی برخوردار است، به ترتیبی که گل پرور و همکاران (۱۰) برای این پرسشنامه آلفای کرونباخ ۰/۸۹ را گزارش نموده اند. ۴- پرسشنامه استرس شغلی: استرس شغلی با استفاده از یک ابزار ۶ سوالی که توسط House و Rizzo تهیه شده است، اندازه گیری شد (۳۶). این ابزار با طیف لیکرت (۱ = کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم = ۵) با طیف نمرات ممکن از ۶ تا ۳۰ (از ۱ تا ۵ بر اساس طیف لیکرت) تنظیم شده است. مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات قبلی مورد تأیید قرار گرفته است (۳۷). برای برآورد ضریب پایایی محاسبه همسانی درونی گویه های پرسشنامه ها در پژوهش حاضر از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. همچنین ضرایب پایایی پرسشنامه های پاسخگویی، با وجدان بودن، استرس شغلی و رفتار انحرافی کار به ترتیب: ۰/۷۰، ۰/۸۰، ۰/۷۰ و ۰/۸۸ بدست آمد؛ بنابراین همه پرسشنامه ها پایایی بالایی داشتند.

### جدول شماره ۱: اطلاعات دموگرافیک و زمینه ای مشارکت کنندگان

متغیرها/ شاخص ها	فراوانی
جنسیت*	
مرد	۱۹
زن	۸۱
سطح تحصیلات*	
دیپلم و فوق دیپلم	۱۴
لیسانس	۸۴
فوق لیسانی و بالاتر	۲
سن**	۳۱/۰±۶/۲
سابقه**	۷/۷±۶/۱

\*مقادیر به صورت درصد؛ \*\*مقادیر به صورت میانگین ± انحراف معیار بیان شده شده اند.

میانگین پاسخگویی در این پژوهش ۳/۵۴ بود. همچنین میانگین استرس شغلی پرستاران برابر ۳/۴ یعنی بالاتر از میانگین و میانگین رفتار انحرافی ۱/۵۰ بدست آمد که خیلی پایین تر از میانگین نظری که برابر ۳/۵ بود مشاهده شد. میانگین مربوط به ویژگی شخصیتی باوجدان نیز در حد بالاتر از میانگین نظری مشاهده گردید (جدول شماره ۲).

بیشترین میزان همبستگی معنی دار به رابطه منفی بین ویژگی شخصیتی با وجدان بودن و رفتار انحرافی کار ( $r = -0.36$ ) در سطح معنی داری ۰/۰۱ و کمترین میزان همبستگی معنی دار به رابطه مثبت بین پاسخگویی و ویژگی شخصیتی با وجدان بودن ( $r = 0.25$ ) در سطح معنی داری ۰/۰۵ مربوط بود. در عین حال در پژوهش حاضر رابطه معنی داری بین احساس پاسخگویی کارکنان درمانی با میزان استرس شغلی و رفتار انحرافی کار آن ها دیده نشد ( $P > 0.05$ ). همچنین شدت ضرایب همبستگی دو به دو بین متغیرهای پژوهش در جدول زیر آمده است (جدول شماره ۲).

به منظور بررسی روایی پرسشنامه های حاضر، با وجود استاندارد بودن ابزارها و استفاده مکرر آن ها در پژوهش های روانشناسی و مدیریت در داخل و خارج از کشور، داده های حاصل از اجرای این مقیاس ها در گروه نمونه، تحلیل عاملی شدند. این تحلیل به شیوه تحلیل اکتشافی به روش مولفه های اصلی (PC) با چرخش واریماکس انجام شد. مقدار ضریب KMO (ضریب کفایت نمونه گیری) برابر با ۰/۷۸ و مقدار خی آزمون کرویت بارتلت ۸۷۷/۰۵ بدست آمد که در سطح ۰/۰۱ معنی دار بود و نشانه کفایت نمونه و متغیرهای نمونه برای انجام تحلیل عاملی است. نتایج حاصل مورد تأیید و واریانس جمعیتی حدود ۶۵٪ بدست آمد.

در پژوهش حاضر به منظور محاسبه شاخص های مرکزی و پراکنندگی از آمار توصیفی و به منظور بررسی روابط دوگانه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و همچنین با هدف ارزیابی روابط بین متغیرهای مکنون و اندازه گیری شده در الگوی مفهومی از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها به دو دلیل از روش معادلات ساختاری بجای رگرسیون استفاده شد؛ یکی امکان بررسی اثر مستقیم و غیر مستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته از طریق متغیر میانجی و دیگری بدلیل مکنون بودن متغیرها (۳۸).

### یافته ها:

جدول شماره ۱ اطلاعات دموگرافیک و زمینه ای مشارکت کنندگان را در پژوهش حاضر نشان می دهد. با توجه به اینکه مشارکت کنندگان پژوهش حاضر تفاوت معنی داری از لحاظ متغیرهای پژوهش از نظر عوامل دموگرافیک نداشتند، به صورت یک گروه در نظر گرفته و مورد تحلیل قرار گرفتند (جدول شماره ۱).

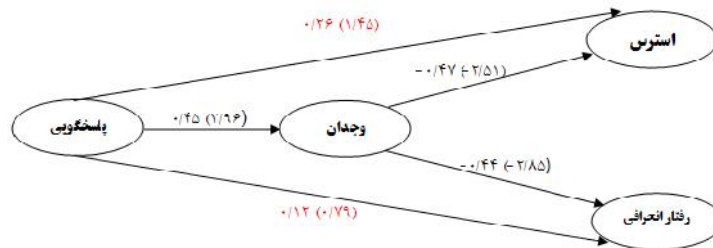
**جدول شماره ۲: ارزیابی شاخص های توصیفی و همبستگی بین متغیرهای پژوهش**

سازه	پاسخگویی	وجدان	استرس	رفتار انحرافی	میانگین	انحراف معیار
پاسخگویی	۱	-	-	-	۳/۵۴	۰/۶۵
وجدان	۰/۲۵*	۱	-	-	۴/۲۶	۰/۴۹
استرس شغلی	۰/۰۲	-۰/۲۶**	۱	-	۳/۴	۰/۵۰
رفتار انحرافی کار	۰/۱۱	-۰/۳۶**	۰/۱۱	۱	۱/۵	۰/۹۷

\* نشان دهنده معنی داری در سطح کمتر از ۰/۰۵ و \*\* نشان دهنده معنی داری در سطح کمتر از ۰/۰۱ می باشد.

همانطور که در خروجی نرم افزار از تخمین های استاندارد (تصویر شماره ۱) و نیز اعداد معنی داری مربوط به تحلیل مسیر در فرضیه های پژوهش (جدول شماره ۳) مشاهده می شود، مقادیر شاخص های تناسب حاکی از برازش مناسب مدل است و مقدار نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با ۱/۳۷ و کوچکتر از مقدار مجاز ۳، مقدار (Root Mean Squared Error of Approximation= RMSEA) برابر با ۰/۰۶۱ و کوچکتر از ۰/۰۸ می باشد. بیشترین اثر مربوط به اثر منفی معنی دار ویژگی شخصیتی باوجدان بودن بر میزان استرس شغلی با ضریب ۰/۴۷ می باشد و بعد از آن اثر مربوط به پاسخگویی بر روی باوجدان

بودن با ضریب ۰/۴۵ مشاهده می شود. همه ضرایب به غیر از ضرایب مستقیم پاسخگویی بر استرس و رفتار انحرافی کار معنی دار هستند. این ضرایب برای همه مسیرها در جدول شماره ۳ آمده است که مقادیر آزمون معنی داری بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- نشان دهنده معنی دار بودن روابط است. همچنین مبنای تأیید یار د شدن فرضیات (معنی داری روابط) بررسی مدل در حالت ضرایب معنی داری است. در سطح خطای ۰/۰۵ و آزمون دو طرفه (پیش فرض نرمال) مقادیر بحرانی اعداد ۱/۹۶ و ۱/۹۶- می باشند.



**تصویر شماره ۱: الگوی تابع ساختاری پس از برازش داده ها با الگوی مفروض**

**جدول شماره ۳: ضرایب تأثیر مستقیم و غیر مستقیم پاسخگویی بر روی رضایت و استرس شرکت کنندگان**

مسیر فرضیه ها	ضریب مسیر استاندارد	T	نتیجه
پاسخگویی استرس	۰/۲۶	۱/۴۵۰	اثر مستقیم ندارد
پاسخگویی رفتار انحرافی	۰/۱۲	۰/۷۹	اثر مستقیم ندارد
پاسخگویی وجدان	۰/۴۵	۲/۹۶	اثر مستقیم دارد
وجدان استرس	-۰/۴۷	-۲/۵۱	اثر مستقیم دارد
وجدان رفتار انحرافی	-۰/۴۴	-۲/۸۵	اثر مستقیم دارد
پاسخگویی استرس (از طریق وجدان)	-۰/۲۱	-	اثر غیرمستقیم دارد
پاسخگویی رفتار انحرافی (از طریق وجدان)	-۰/۲۰	-	اثر غیرمستقیم دارد

$X^2=195/75$   $df=112$   $X^2/df=1/75$   $RMSEA=0/55$   $CFI=0/93$   $GFI=0/92$   $IFI=0/93$

**بحث:**

هدف پژوهش حاضر بررسی نقش احساس پاسخگویی فردی بر استرس شغلی و رفتار انحرافی کار با توجه به نقش میانجی ویژگی شخصیتی با وجدان بود. نتیجه تحقیق نشان داد که تفاوت های فردی نظیر ویژگی های شخصیتی با پاسخگویی رابطه معنی دار دارند. شخصیت فرد انگیزش و نگرش فرد را نسبت به یک شغل و شیوه ای که فرد به اقتضانات شغلی پاسخ می دهد، مشخص می کند. به نظر Hall و همکاران شخصیت می تواند برای پیش بینی رفتارها و پاسخگویی فردی استفاده شود (۵). بر خلاف ارتباط با وجدان بودن با سازه پاسخگویی، این ویژگی شخصیتی به طور قابل ملاحظه ای مورد بررسی قرار نگرفته است. مطالعه Frink و Ferris (۴) و Hall و همکاران (۵) از محدود مطالعاتی می باشند که به رابطه بین این دو متغیر پرداخته اند. Frink و Ferris به این نتیجه رسیدند که تحت شرایط پاسخگویی، افراد با ویژگی شخصیتی با وجدان بودن در عملکردشان تفاوتی با افراد با ویژگی شخصیتی با وجدان پایین ندارند (۴). Hall و همکاران نیز در پژوهش خود رابطه مثبت و معنی داری را بین دو بعد ویژگی شخصیتی فوق و پاسخگویی نشان دادند. در راستای تبیین رابطه مثبت و معنی دار عامل با وجدان بودن و پاسخگویی فردی می توان عنوان کرد که افراد دارای نمرات بالا در عامل C پرسشنامه نتو، افرادی دقیق و سواس، وقت شناس و قابل اعتماد هستند و ویژگی به کارگیری طرح و برنامه در رفتار از ویژگی های این عامل می باشد و با توجه به ویژگی ها و نظریه ها و یافته های پژوهشی در این زمینه، طبیعی به نظر می رسد که عامل با وجدان بودن رابطه ای مثبت با پاسخگویی فردی داشته باشد (۵).

از طرفی طبق یافته های پژوهش حاضر نقش میانجی با وجدان بودن در رابطه پاسخگویی با استرس شغلی و رفتار انحرافی کار تأیید می شود. یعنی صرف احساس پاسخگویی در افراد منجر به کاهش استرس و

رفتار انحرافی در کار نمی شود ولی با میانجگری با وجدان بودن، پاسخگویی اثر علی غیر مستقیم منفی بر استرس شغلی و رفتار انحرافی می گذارد. به عبارتی در افراد با احساس پاسخگویی فردی و ویژگی شخصیتی با وجدان بودن منجر به کاهش استرس شغلی و رفتارهای انحرافی کار می شود. نتایج تحقیقات حاکی از این است که پاسخگویی به عنوان عامل استرس زای محیط کار با واکنش های همراه با فشار، تأثیر بالقوه ای بر فعالیت ها ایفا می کند. زمانی که شرایط پاسخگویی همراه با ترس از ارزشیابی باشد، ممکن است پاسخگویی منجر به اضطراب افراد شود. در حمایت از این موضوع Sigel-Jacobs و Yates استدلال می کنند که پاسخگویی در قبال پیامدهای شغلی، استرس تصمیم گیری را افزایش خواهد داد. همچنین پاسخگویی احساسی همراه با سطح بالاتری از استرس شغلی می باشد (۱۴). Laird و همکاران نیز رابطه مستقیم و معنی داری را بین استرس شغلی و پاسخگویی یافتند (۱۵). در عین مثبت بودن پیامدهای پاسخگویی طبق نظر Schlenker و Weigl ابهام، تقاضاها و فشارهای مربوط به انتظارات رابطه مثبت پاسخگویی و عملکرد را تغییر می دهد (۳۹). در نهایت پاسخگویی به سبب تأثیرش بر رقابت، به خصوص در صورت کمبود منابع می تواند استرس شغلی را افزایش دهد (۹). در واقع احساس بالای پاسخگویی ممکن است به این خاطر که کارکنان احساس می کنند که شدیداً تحت کنترل هستند، منجر به پیامدهای منفی شود. پیامدهای منفی همچنین ممکن است در اثر افزایش نقش ها یا فشارها رخ دهد. در همین راستا نیز تحقیقات قابل ملاحظه ای به این موضوع اختصاص یافته اند که چگونه افراد از عهده این پیامدها بر می آیند (۴۰). به عنوان مثال برخی محققین نشان داده اند که بین این دو متغیر رابطه مثبت وجود دارد (۱۴،۱۶،۴۱). در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین پاسخگویی، رضایت و استرس شغلی نیز به رابطه معنی دار بین پاسخگویی و استرس اشاره شده

است (۴۲). همچنین قاسم زاده و همکاران در مقاله خود تحت عنوان بررسی نقش میانجی کنترل ادراک شده در رابطه بین ویژگی های شخصیتی توافق پذیری با استرس شغلی کارکنان بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه به این نتیجه رسیدند که ویژگی شخصیتی با استرس شغلی رابطه منفی معنی دار دارد و ویژگی شخصیتی روان رنجوری با استرس شغلی رابطه مثبت معنی دار دارد (۴۳).

همچنین نتایج این تحقیق نشانگر رابطه منفی بین ویژگی شخصیتی با وجدان بودن و رفتار انحرافی کار می باشد. به دلیل اهمیت ویژه رفتارهای انحرافی سازمانی، اکثر پژوهشگران و مدیران در پی شناسایی دلایل نهفته این رفتارها در محیط های کاری هستند. در همین راستا یکی از راه هایی که ممکن است کارکنان برای کاهش و مقابله با استرس شغلی به کار گیرند روی آوردن به رفتارهای انحرافی سازمانی می باشد. از طرف دیگر راه هایی که افراد برای مقابله با استرس شغلی انتخاب می کنند با توجه به تفاوت های فردی و ویژگی های شخصیتی متفاوت می باشد؛ به عبارت دیگر ویژگی شخصیتی فرد یک عامل موثر در انتخاب راه مقابله با استرس می باشد. در همین راستا فرهادی و مهداد در تحقیق خود با عنوان وجدانگرایی به عنوان تعدیل کننده رابطه استرس شغلی و رفتارهای انحرافی سازمان به این نتیجه رسیدند که بین رفتارهای انحرافی کار و استرس شغلی رابطه مثبت و معنی دار و بین رفتارهای انحرافی و وجدان گیری رابطه منفی معنی دار وجود دارد. علاوه براین آن ها نشان دادند که وجدان گیری رابطه بین استرس شغلی و رفتارهای انحرافی سازمانی را تعدیل می کند (۲۲) که با نتایج تحقیق فوق همسو می باشد.

از محدودیت های این پژوهش می توان به عدم همکاری برخی از پرستاران در اجرا و تحویل پرسشنامه ها به دلیل وجود فضای محافظه کارانه در محیط های سازمانی و حاکم نبودن روحیه پژوهش در بین پرستاران اشاره کرد. مهمترین پیشنهادات برخاسته از نتایج پژوهش این است لازم است که در زمینه رابطه بین پاسخگویی با

استرس شغلی و رفتار انحرافی کار با استفاده از ابزارهای دیگر پژوهش های بیشتری صورت گیرد و نقش دیگر متغیرهای واسطه ای و میانجی احتمالی مورد توجه بیشتری قرار گیرد. در واقع استرس شغلی و رفتار انحرافی کار سازه هایی هستند که دارای مولفه های چندگانه هستند؛ لذا پیشنهاد می شود محققان بعدی پژوهش های خود را بر بررسی عمیق این ابعاد در رابطه آن با پاسخگویی تمرکز نمایند.

### نتیجه گیری:

بر اساس نتایج این مطالعه می توان نتیجه گرفت که ویژگی شخصیتی با وجدان بودن نقش میانجی و واسطه ای در رابطه پاسخگویی با استرس شغلی و رفتار انحرافی در کارکنان بیمارستان های تحت مطالعه ایفا می کند؛ بنابراین باید به نقش میانجی با وجدان در رابطه بین متغیرهای فوق توجه اساسی شود. بر خلاف ارتباط ویژگی شخصیتی با وجدان بودن با متغیرهای فوق، این ویژگی به طور قابل ملاحظه ای مورد بررسی و توجه قرار نگرفته است.

### کاربرد یافته های پژوهش در بالین:

با توجه به اینکه در این مطالعه نقش میانجی با وجدان در رابطه بین متغیرهای فوق تأیید شد، نتایج مطالعه می تواند ضرورت توجه به ویژگی شخصیتی با وجدان را در ارتباط با پاسخگویی و استرس شغلی و رفتار انحرافی کار خاطر نشان سازد و در برنامه ریزی مسئولین بیمارستان ها در جهت انتخاب و بکارگیری پرستاران با ویژگی های شخصیتی با وجدان بودن کمک رسان باشد.

### تشکر و قدردانی:

بدینوسیله از همکاری مسئولین بیمارستان های آیت الله کاشانی و هاجر شهرکرد جهت هماهنگی و جمع اوری اطلاعات و همچنین از تمامی افرادی که در انجام این مطالعه همکاری نمودند تشکر و قدردانی میگردد. لازم به ذکر است که این پژوهش مورد حمایت مالی هیچ سازمانی قرار نگرفته است.



## منابع:

1. Moshbbaki A. The Relationship between work ethic & commitment and administrative evolution: articles collection of review if scientific method of work ethic authority and social discipline. Tehran: Science and Research Unit Pub; 1999.
2. Gholipour R, Tahmasbi Ashtiani, M. Analysis of the relation public accountability and outsourcing in public organizations. *Culture Management*. 2006; 4(12): 113-149.
3. Hall A, Zinko R, Perryman A, Ferris GR. Organizational citizenship behavior and reputation mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction. *Journal of Leadership & Organizational Studies*. 2009; 15 (4): 381-92.
4. Laird MD, Perryman AA, Hochwarter WA, Ferris GR, Zinko R. The moderating effects of personal reputation on accountability-strain relationships. *Journal of occupational health psychology*. 2009; 14(1): 70-83.
5. Hall AT, Ferris GR. Accountability and extra-role behavior. *Employ Response Rights*. 2011; 23: 131-144.
6. Aghilinejad M, Attarchi M, Golabadi, H. Comparing stress level of woman nurses of different units of Iran university hospitals in autumn, 2009. *Journal of Ardabil University of Medical Sciences* . 2010; 8(1): 48-44.
7. Rezaeian A, Management of Psychological stress: Management of advanced organizational behavior. 1<sup>th</sup> Ed. Tehran: SAMT Pub; 2003. [Persian]
8. Jafari A, Amiri Majd M, Esfandiary Z. Relationship between personality characteristics and coping strategies with job stress in nurses. *Journal of Nursing Management*. 2013; 1 (4): 40-2.
9. Hashemi M, Garshad A. Assessment job stress it in nursing personal in a selected teaching hospital of North Khorasan University of Medical Sciences 2008. *Journal of North Khorasan University of Medical Sciences*; 2012; 4 (1): 95-103.
10. Kabirzadeh A, Mohsenisaravi B, Bagherianfarahabadi E, Asgari Z, Bagherzadehladari R. Rate of general health, job stress and factors in medical records workers. *Health Information Management* 2007; 4 (2): 222.-15.
11. Lim J, Bogossian F, Ahern K. Stress and coping in Australian nurses: a systematic review. *International Nursing Review*. 2010; 57(1): 22- 31.
12. Kushnir T, Piny F. Continuing medical education and primary physicians job stress, burnout and dissatisfaction. *Journal of Medical Education*. 2000; 34: 430-35.
13. Hassani M, Ghasemzadeh A, Kazemzadeh M. Role of conscientiousness and perceived control on job satisfaction and stress of employees. *Journal of Health & Hygiene*. 2013; 4 (1): 47 56.
14. Hall AT, Royle MT, Brymer RA, Perrewe PL, Ferris GR, Hochwarter WA. Relationship between felt accountability as a stressor and strain reactions: the neutralizing role of autonomy across two studies. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2006; 11(1): 87-99.
15. Laird MD, Perryman AA, Hochwarter WA, Ferris GR, Zinko R. The moderating effects of personal reputation on accountability-strain relationship. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2009; 14(1): 70-83.
16. Hochwarter WA, Ferris GR, Gavin MB, Perrewe PL, Hall AT, Frink DD. Political skill as neutralizer of felt accountability-job tension effects on job performance ratings: A longitudinal investigation. *Organizational Behavior and Human Decision processes*. 2007; 102(2): 226-39.
17. Golparvar M, Nayeri S, Mahdad A. Relationship stress, emotional exhaustion and organizational deviant behaviors Steel Company: evidence for a model of stress - burnout (imbalance) - compensation. *New Findings in Psychology*. 2009; 2(8): 19-34.
18. Thau S, Bennett RJ, Mitchell MS, BethMarrs M. How management style moderates the relationship between abusive supervision and workplace deviance: An uncertainty management theory perspective. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2009; 108(1): 79-92.
19. Barrick MR, Mount M K, Strauss J. The Joint relationship of conscientiousness and ability with performance: test of the interaction hypothesis. *Journal of Management*. 1999; 25(2): 1-15.

20. Ouyang Y. Mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personal of Taiwan as an example. *Journal of Money, Investment and Banking*. 2009; 11: 16-26.
21. Appelbaum SH, Iaconi GD, Matousek A. Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance*, 2007; 7(5): 586-98.
22. Farhadi H, Mahdad A. Conscientiousness as a moderator of the relationship between job stress and deviant behaviors. *Biennial Congress of Industrial and Organizational Psychology*, 2010.
23. Breux DM, Perrew PL, Hall AT, Frink DD, Hochwarter WA. Time to try a little tenderness? The detrimental effects of accountability when coupled with abusive supervision. *Journal of Leadership & organizational studies*. 2008; 15: 111-22.
24. Raminmehr H, Charestad P. Quantitative research method using structural equation modeling (lisrel software). Tehran: Termeh Pub; 2013.
25. Hochwarter WA, Perrew PL, Hall AT, Ferris GR. Negative affectivity as a moderator of the form and magnitude of the relationship between felt accountability and job tension. *Journal of Organizational Behavior*. 2005; 26(5): 517-534.
26. Hall AT, Ferris GR. Accountability and extra-role behavior. *Employ Response Rights*. 2011; 23: 948-9.
27. Hall AT, Zinko R, Perryman AA, Ferris GR. Organizational citizenship behavior: Mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction. *Journal of leadership and organizational studies*. 2009; 15(4): 381-392.
28. Ghasemzadeh A, Hassani M, Zavar T. Study of the fitness of the causal-structural relations among personality traits, stress and organizational citizenship behavior considering the mediating effects of individual accountability, *Research in Social Psychology*. 2013; 3(9): 79-94.
29. Ghasemzadeh A, Abbaszadeh M, Hassani M, Hashemi T. Structural modeling of personality traits on stress and job performance considering the mediating effects of individual accountability. *Journal of Occupational Health*, 2013; 10(2): 54-64.
30. Haghshenas H. Five-factor personality traits: guidelines for interpreting and standardize test NEO-PI-R and NEO-FFI. Shiraz: Shiraz University of Medical Sciences Pub; 2006.
31. Gross farshi D. Trends in personality assessment (use of factor analysis in personality research). Tabriz: Daniel Pub; 2001.
32. Poorsharifi H. *Clinical Psychology*. Tehran: assessment Pub; 2013.
33. Mulki JP, Jaramillo F, Locander WB. Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference? *Journal of Business Research*. 2006; 59(12): 1222-30.
34. Robinson SL, Bennett RJ. Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 2000; 85(3): 349-360.
35. Golparvar, M., Vaseghi, G, Mosahebi MR. The moderating role of conflict with supervisor and coworkers and conflict management styles in relation between stress and exhaustion with deviant behaviors, *Journal of Modern Industrial/Organization Psychology*. 2010; 1(5), 59-73.
36. House RJ, Rizzo JR. Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*. 1972; 7(3): 467-505.
37. Breux DM, Munyon TP, Hochwarter WA, Ferris GR. Politics as moderator of the accountability job satisfaction Relationship: Evidence across three studies, *Journal of Management*, 2009; 35(2): 307-326.
38. Williams LJ, Edward JR, Vandenberg RJ. Recent advance in causal modeling methods for organizational and management research. *Journal of Management*, 2003; 29(6): 903-36.
39. Schlenker, BR, Weigl MF. Self-identification and accountability. In: RA Giacalone, P Rosenfeld, (Eds), *Impression management in the organization*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum; 1989: 21-43.
40. Hall AT. Accountability in human recourse. *Management New Directions in Human Resource Management*. 2003; 11(1): 29-63.

41. Breaux, DM, Perrewe PL, Hall AT, Frink DD, Hochwarter WA. Time to try a little tenderness? The detrimental effects of accountability when coupled with abusive supervision. *Journal of Leadership & organizational studies*. 2008; 15(2): 111-122.
42. Parsa I. The relationship between accountability and job satisfaction. [dissertation]. University of Urmia; 2011.
43. Ghasemzadeh, A. Mediating role of perceived control in the impact of personal qualities on job stress among hospital staff. *International Journal of Hospital Research*. 2014; 3(1): 37-42.

## The relationship of individual accountability with job stress and work deviant behavior among nurses

Ghasemzadeh-Alishahi A<sup>1\*</sup>, Rabiei M<sup>1</sup>, Kazemzadeh-Beytali M<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Azərbayjan Shahid Madani University, Tabriz, I.R. Iran; <sup>2</sup>Urmia University, Urmia, I.R. Iran.

Received: 19/July/2014 Accepted: 1/Feb/2015

**Background and aims:** Individual accountability and its positive and negative effectiveness are the most challenges of organization subjects. The root of some medical staffs' behaviors and activities is individual accountability. So, the present paper was conducted with the aim of identifying the relationship between individual accountability with job stress and work deviant behavior with mediating role of personality trait of conscientiousness.

**Methods:** In this descriptive-analytic study, 175 employee nurses of Ayatollah Kashani and Hajar hospitals were entered in this research in 2014. Data were collected using Hochwarter, Casta, Mackgor, Mulkr, Robinson and Bennett, and House and Rizzo standard questionnaires. The structural equations model was used to study the relationship between Latent variables and the measured ones in conceptual model.

**Results:** The results indicated that there is a significant positive correlation between the perception of individual accountability and personality trait of conscientiousness ( $P < 0.05$  and  $r = 0.25$ ). The results showed that the relation between accountability and job stress and work deviant behavior was observed. The significant negative correlation between conscientiousness and job stress and work deviant behavior was confirmed ( $P > 0.05$  and  $r = -0.26$ ,  $r = -0.36$ ).

**Conclusion:** According to the present theoretical and research foundations at hand, individual accountability directly affects job stress and work deviant behavior among employees, and on the basis of the findings of the present study conscientiousness bears a significant negative causal effect on job stress and work deviant behavior. It is concluded that conscientiousness decreases the negative causal and potential effect of accountability on stress and work deviant behavior.

**Keywords:** Accountability, Conscientiousness, Job stress, Work deviant behavior.

**Cite this article as:** Ghasemzadeh Alishahi A, Rabiei M, Kazemzadeh Beytali M. The relationship of individual accountability with job stress and work deviant behavior among nurses. Journal of Clinical Nursing and Midwifery. 2015; 4(1): 27-38.

**\*Corresponding author:**

Azərbayjan Shahid Madani University, Tabriz, I.R. Iran. Tel: 00989122883324,  
E-mail: ghasemzadee@yahoo.com