

تبیین رابطه استرس شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی بر اساس نقش تعدیل کننده اسناد شناختی به علل استرس

Explaining the relationship between stress with alienation and deviant behaviors on the basis of the moderating role of cognitive attribution of causes of stress

Mohsen Golparvar

Islamic Azad University, Isfahan Branch (Khorasgan)

Zahra Vaseghi &

Arezoo Ashja

Industrial and Organizational Psychology

محسن گل پرور*

دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

زهرا واثقی و

آرزو اشجع

روانشناسی صنعتی و سازمانی

چکیده

Abstract

With regard to the potential role of cognitions on various human feelings and behaviors, this research was conducted with the aim of studying the role of cognitive attribution of stress in association between work overload with alienation and deviant behaviors. One hundred and sixty eight employees of an industrial organization participated in this research. All participants were asked to complete the researcher made job stress attribution questionnaire (AJSQ), work overload questionnaire (WOQ), alienation questionnaire (WAQ), and deviant behaviors questionnaire (DBQ). Results showed that there was not a significant relationship between deviant behaviors and work overload, work alienation, and job stress attribution. But there was a significant relationship between work overload and work alienation and job stress attribution. Results of hierarchical regression analysis revealed that attributing the stress to the organization was moderated by the relationship between work overload with work alienation. That is, when attributing stress to the organization is high, there is a negative relationship between work overload with work alienation, but when attributing the stress to the organization is low, there is a positive relationship between work overload with work alienation. Also attributing stress to self was moderated by the relationship between work overload with deviant behaviors. That is, when attributing stress to self is low, there is a positive relationship between work overload with deviant behaviors, but when attributing stress to self is high, there is a negative relationship between work overload with deviant behaviors.

Keywords: work overload, work alienation, deviant behavior, attribution

با توجه به نقش بالقوه شناخت در رفتارها و احساسات انسان، این پژوهش با هدف بررسی نقش اسناد شناختی استرس در پیوند میان استرس شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی اجرا شد. تعداد ۱۶۸ نفر از کارکنان یک سازمان صنعتی در این پژوهش شرکت کردند. از شرکت کنندگان خواسته شد پرسشنامه محقق ساخته اسناد استرس شغلی (AJSQ)، پرسشنامه گرانباری شغلی (WOQ)، پرسشنامه بیگانگی شغلی (WAQ) و پرسشنامه رفتارهای انحرافی (DBQ) را پاسخ دهند. نتایج نشان داد بین رفتارهای انحرافی با گرانباری شغلی، بیگانگی شغلی و اسناد شناختی استرس رابطه معنادار وجود ندارد. اما بین گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی و اسناد شناختی به استرس رابطه معنادار به دست آمد. نتایج پژوهش نشان داد که اسناد استرس به سازمان، رابطه گرانباری شغلی را با بیگانگی شغلی تعدیل می کند. به این معنا که وقتی اسناد استرس به سازمان بالا است، گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی دارای رابطه منفی است، ولی زمانی که اسناد استرس به سازمان در حد پایین است، گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی رابطه مثبت دارد. همچنین اسناد استرس به خود، رابطه گرانباری شغلی را با رفتارهای انحرافی تعدیل کرد. به این معنا که وقتی اسناد استرس به خود پایین است، رابطه گرانباری شغلی با رفتارهای انحرافی مثبت است و در مقابل وقتی اسناد استرس به خود بالا است، گرانباری شغلی با رفتارهای انحرافی رابطه منفی دارد.

واژه‌های کلیدی: گرانباری شغلی، بیگانگی شغلی، رفتار انحرافی، اسناد شناختی

* نشانی پستی نویسنده: اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، دانشکده روانشناسی، گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی. پست الکترونیکی: drmgolparvar@gmail.com

مقدمه

عوامل شناختی در انسان‌ها طیف وسیعی از انتظارات، باورها، اسنادها^۱ و تصورات را دربرمی‌گیرند. از این میان، اسناد شکلی از ارزیابی شناختی^۲ است که افراد برای علل وقوع حوادث، رخدادها و حالات خود از آنها استفاده می‌کنند (ابرلی، هالی، جانسون و میشل، ۲۰۱۱). شواهد پژوهشی نشان می‌دهد که نوع اسناد به علل وقوع پدیده‌ها، در سطح رفتاری پیامدهای متفاوتی را برای افراد ایجاد می‌کند (چیو و پنگ، ۲۰۰۸). برای نمونه وقتی که انسان‌ها علل وقوع حوادث را به خود نسبت می‌دهند، در مقایسه با زمانی که علل وقوع رویدادها را به عناصری غیر از خودشان نسبت می‌دهند، واکنش‌های مختلفی بروز می‌دهند. یکی از عرصه‌های نوین در همین حوزه، اسناد استرس^۳ است. منظور از اسناد استرس آن است که فرد تا چه اندازه، استرس‌های وارد آمده بر خود را به ویژگی‌ها، نقاط قوت و محدودیت‌های خود و یا عملکرد، انتظارات و ویژگی‌های دیگران نسبت می‌دهند (گو، ۲۰۰۶). در همه محیط‌های انسانی، استرس عاملی تاثیرگذار بر عملکرد و رفتار انسان‌ها محسوب می‌شود (مسعودنیا، ۱۳۸۸). به عنوان مثال، در محیط‌های کار وقتی که افراد با وظایف و درخواست‌هایی فراتر از توان و منابع کاری در دسترس خود مواجه می‌شوند، دچار گرانباری شغلی^۴ می‌شوند (غلامعلی لواسانی، کیوان‌زاده و ارجمند، ۱۳۸۷). گرانباری شغلی به عنوان یک عامل استرس‌زای جدی (محمدی و مقصودی، ۱۳۹۰)، قادر است از طریق تحمیل استرس و انتظارات شغلی بالا، افراد را تا مرز فرسودگی به پیش ببرد (بويد، لوین و ساگر، ۲۰۰۹؛ بیو، دینوس، استانسفلد و وایت، ۲۰۱۲). بر این اساس، در پژوهش حاضر چنین فرض شده است که گرانباری شغلی به عنوان یک عامل استرس‌زا قادر است در افراد احساس بیگانگی شغلی^۵ پدید آورد (تبلان، ۲۰۱۱) و آنها را به رفتارهای انحرافی^۶ متمایل کند (گل‌پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۹).

بیگانگی از لحاظ نظری مفهومی مشترک در حوزه‌های روانشناسی، جامعه‌شناسی و فلسفه محسوب می‌شود (نیگرن

و گیدلانند، ۲۰۱۲). مفهوم بیگانگی شغلی در سطح روانشناختی، ریشه در حالات روانی دارد که طی آن فرد احساس می‌کند که از درون نسبت به وظایف و مسوولیت‌های شغلی خود، دچار گسست روانی شده است و تمایلی به برقراری و حفظ روابط اجتماعی با دیگران احساس نمی‌کند (بانای و ریسل، ۲۰۰۷؛ سیلان و سولو، ۲۰۱۰؛ ناساوانگ، اینتراپراسونگ و پاتاراچاچایی، ۲۰۱۱). به عنوان مثال، فردی که به طور بالقوه قادر به انجام وظایف و مسوولیت‌های شغلی خود بوده و همواره سعی در برقراری و حفظ روابط اجتماعی با دیگران داشته است، با تجربه بیگانگی شغلی، دیگر در خود کشش و جاذبه‌ای نسبت به وظایف شغلی‌اش احساس نمی‌کند و از نظر روابط اجتماعی به انزوا کشیده می‌شود (فرهید، آزاده‌دل، گودرزوند چگینی و اشرف، ۲۰۱۲). بر پایه برخی گزارش‌های پژوهشی موجود، گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی دارای رابطه مثبت است (سولو، سیلان و کایانک، ۲۰۱۰). این رابطه می‌تواند چنین تبیین شود که گرانباری شغلی، به افراد استرس‌هایی را تحمیل می‌کند که انرژی روانی زیادی را از آنها می‌طلبد و به دلیل تهدید منابع بقا مانند زمان، امکانات، فرصت‌ها و حمایت‌های اجتماعی، آنها را تا مرز فرسودگی و بیگانگی شغلی به پیش می‌برد (نلسون و ادنوهیو، ۲۰۰۶). این تبیین در نظریات منابع شغلی در عرصه استرس شغلی به خوبی قابل ردیابی است (چانگ و آنجلین، ۲۰۱۰).

رفتارهای انحرافی یکی دیگر از پیامدهای استرس شغلی در محیط‌های کار است. رفتارهایی در محیط کار انحرافی محسوب می‌شوند که دارای این سه ملاک اصلی باشند: (۱) عمدی و ارادی باشند، (۲) رسوم، قواعد، مقررات و هنجارهای قابل قبول سازمانی در آنها نادیده گرفته و نقض شود، و (۳) به خطر انداختن سلامتی افراد و سازمان، هزینه‌های آشکار و نهان قابل توجهی را به سازمان تحمیل کند و از این طریق اثربخشی و عملکرد فردی و سازمانی را به مخاطره بیندازد (دیونگ و پیترس، ۲۰۰۹؛ کریسچر، پنی و هانتز، ۲۰۱۰). این رفتارها به دو دسته الف) رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان شامل کم‌کاری، دیرآمدن، غیبت بی‌برنامه، تخریب امکانات و لوازم سازمان، نادیده گرفتن مقررات و استفاده شخصی از وسایل سازمان، و ب) رفتارهای انحرافی معطوف به افراد یعنی مراجعان و مشتریان و همکاران، مانند بروز پرخاشگری و خشونت رفتاری- کلامی، دزدی و تمسخر،

1. attributions
2. cognitive evaluation
3. attribution of stress
4. work overload
5. work alienation
6. deviant behaviors

خواهد بود. در واقع، وقتی افراد گرانباری شغلی را به خود و ویژگی‌های‌شان نسبت می‌دهند، بیشتر احساس بیگانگی شغلی می‌کنند و کمتر مرتکب رفتارهای انحرافی می‌شوند. در مقابل زمانی که گرانباری شغلی خود را به همکاران و سازمان نسبت می‌دهند، کمتر احساس بیگانگی شغلی می‌کنند و بیشتر مرتکب رفتارهای انحرافی می‌شوند.

در حمایت از نقش تعدیل کننده اسناد شناختی، چند پژوهش محدود قابل طرح است. گو (۲۰۰۶) در پژوهشی به بررسی نقش سبک اسناد خصمانه^۱ در رابطه استرس شغلی با رفتارهای ضد تولید^۲ پرداخت و نشان داد که اسناد خصمانه رابطه رفتارهای ضد تولید را با استرس شغلی در حوزه تعارض بین فردی تعدیل می‌کند. چیاپورو و هریسون (۲۰۰۸) در پژوهشی نشان دادند که همکاران می‌توانند باعث شکل‌گیری نگرش‌ها، ادراکات و رفتارهای خاص فرد در محیط کار شوند. این پژوهش به طور ضمنی حاکی از آن است که همکاران می‌توانند زمینه شکل‌گیری اسنادهای معطوف به استرس را در فرد فراهم کنند. بر اساس گزارش بوید و همکاران (۲۰۰۹) همواره گرانباری شغلی می‌تواند افراد را تا مرز عدم تعادل و فرسودگی به پیش ببرد. کریسچر و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی نشان دادند که رفتارهای ضد تولید را می‌توان یک شیوه مقابله هیجانی^۳ تلقی کرد که در برابر استرس ادراک شده برانگیخته می‌شود. در پژوهش‌های مذکور به اسناد شناختی به عنوان یک متغیر تعدیل‌کننده بر رابطه استرس شغلی با رفتارهای انحرافی و بیگانگی شغلی توجه کافی نشده است. این در حالی است که نظریه‌های ارزیابی شناختی بر این امر تاکید دارند که افراد پیش از هر واکنشی به محیط پیرامون خود و عوامل استرس‌زا، اسنادهای شناختی خود را مورد واریسی قرار می‌دهند. بنابراین هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی با توجه به نقش تعدیل‌کننده اسناد شناختی به خود، همکاران و سازمان تعریف می‌شود.

تقسیم می‌شوند (بازی، ۲۰۱۲؛ چیراشا و ماهاپا، ۲۰۱۲). شواهد پژوهشی نشان می‌دهند که استرس از جمله مهم‌ترین عوامل موقعیتی و سازمانی است که با بروز رفتارهای انحرافی رابطه دارد (بری، کارپنتر و بارات، ۲۰۱۲؛ مازنی و روزیا، ۲۰۱۱). چندین پژوهش نیز بین گرانباری وظایف و مسوولیت‌های کاری با ترک شغل (آدابیو و اگان‌سینا، ۲۰۱۱) و رفتارهای انحرافی (بیو و همکاران، ۲۰۱۲؛ گو، ۲۰۰۶) رابطه مثبت گزارش کرده‌اند. از لحاظ نظری این رابطه مثبت می‌تواند چنین توجیه شود که عوامل استرس‌زا مانند گرانباری شغلی، می‌توانند تعادل روانی و هیجانی فرد را بر هم زنند و از این طریق با ایجاد اختلال در نظام ارزیابی شناختی و تصمیم‌گیری‌های رفتاری، زمینه را برای بروز رفتارهای انحرافی فراهم سازند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹).

با توجه به پیش‌بینی‌هایی که در نظریات مربوط به اسناد شناختی مطرح شده است (ابری و همکاران، ۲۰۱۱؛ چيو و پنگ، ۲۰۰۸؛ گو، ۲۰۰۶)، اسناد به عنوان یک تعدیل‌کننده بالقوه قادر است رابطه بین استرس شغلی با بیگانگی و رفتارهای انحرافی را تحت تاثیر قرار دهد. بر این اساس در پژوهش حاضر، اسناد شناختی استرس در سه شکل اسناد استرس به خود، اسناد استرس به همکاران و اسناد استرس به سازمان، به عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده در رابطه گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی مطرح شده‌اند. اسناد استرس به خود، به این معنا است که فرد تا چه اندازه استرس و گرانباری شغلی خود را به قصور، بی‌برنامگی‌ها و ویژگی‌های خود نسبت می‌دهد. در مقابل، در اسناد استرس به همکاران و سازمان، این امر مورد سنجش قرار می‌گیرد که فرد تا چه اندازه استرس و گرانباری شغلی خود را به بی‌مسوولیتی، انتظارات، خواسته‌های نامناسب و ویژگی‌های همکاران و سازمان نسبت می‌دهد. همسو با نظریات مطرح در عرصه نقش اسنادهای شناختی در رفتار (جورج و جونز، ۲۰۰۸؛ چیاپورو و هریسون، ۲۰۰۸)، در پژوهش حاضر بر اساس پیشینه موجود (آدابیو و اگان‌سینا، ۲۰۱۱؛ بری و همکاران، ۲۰۱۲؛ مازنی و روزیا، ۲۰۱۱)، چنین فرض شده است که وقتی افراد استرس و گرانباری شغلی خود را به قصور، ویژگی‌ها و بی‌برنامگی خود نسبت می‌دهند، پیوند میان گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی، در مقایسه با زمانی که این استرس و گرانباری را به همکاران و سازمان نسبت می‌دهند، متفاوت

1. hostile attributional style
2. counterproductive behaviors
3. emotional coping

روش

جامعه آماری، نمونه و روش اجرای پژوهش: جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان یک شرکت تولیدکننده شیرآلات و لوله‌های آبرسانی (۳۰۰ نفر) در شهر اصفهان تشکیل دادند که در سال ۱۳۸۹ مورد ارزیابی قرار گرفتند. کلیه کارکنان این کارخانه مرد بودند. از این جامعه آماری، ۱۷۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده براساس فهرست اسامی کارکنان برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. اعضای نمونه بر پایه ۵ درصد خطاپذیری و بر مبنای تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری انتخاب شدند. سکاران (۱۳۸۱/۱۹۹۲) در جدولی که ارائه کرده است، برای یک جامعه آماری ۳۰۰ نفری، ۱۷۰ نفر را مکفی معرفی می‌کند. میانگین سنی اعضای نمونه، ۲۸/۷۳ سال با انحراف معیار ۴/۸۹، و میانگین سابقه شغلی آنها ۵/۲۶ سال با انحراف معیار ۴/۲۹ بود. پاسخ به پرسشنامه‌ها در محل کار اعضای شرکت کننده در پژوهش، طی فاصله زمانی ۱۰ تا ۱۵ دقیقه انجام گرفت. پس از بازگشت پرسشنامه‌ها، دو پرسشنامه به دلیل ناقص پاسخ داده شدن برای تحلیل غیر معتبر تشخیص داده شدند و حجم نمونه به ۱۶۸ نفر کاهش یافت. پژوهش حاضر در زمره پژوهش‌های همبستگی محسوب می‌شود که در آن از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی استفاده شده است.

ابزار سنجش

پرسشنامه بیگانگی شغلی (WAQ): پرسشنامه بیگانگی شغلی^۱ (بانای و ریسل، ۲۰۰۷) آزمونی هشت سوالی است که بیگانگی شغلی را در مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت از نمره ۱ (کاملاً مخالفم) تا نمره ۷ (کاملاً موافقم) می‌سنجد و دو حوزه بیگانگی شخصی و بیگانگی اجتماعی را مورد سنجش قرار می‌دهد. یک نمونه سوال این پرسشنامه به این شرح است: اغلب مواقع آرزو می‌کنم ای کاش فردی با شغل دیگری بودم. بانای و ریسل (۲۰۰۷) با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، روایی سازه^۲ این پرسشنامه را تایید کردند و آلفای کرونباخ ۰/۷ به بالا را برای این پرسشنامه گزارش نمودند. این پرسشنامه طی فرایند دو مرحله‌ای ترجمه توسط متخصص و تطابق تخصصی ترجمه و آماده اجرا شد. برای سنجش روایی

سازه این پرسشنامه، تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس^۳ به مرحله اجرا درآمد. نتیجه این تحلیل عاملی نشان داد که هفت سوال این پرسشنامه با بارهای عاملی ۰/۴۹ تا ۰/۸۴ بر یک عامل قرار می‌گیرند. در این شرایط پس از تایید روایی سازه هفت سوال، آلفای کرونباخ محاسبه شد که برابر با ۰/۹ به دست آمد. سوال هشتم نقش تضعیف کننده در آلفای کرونباخ داشت و بر عاملی مستقل از عامل بیگانگی شغلی قرار گرفت.

پرسشنامه استرس شغلی (گرانباری شغلی) (WOQ): پرسشنامه گرانباری شغلی^۴ (راد، آشیل و کاروترز، ۲۰۰۸) آزمونی سه سوالی است که بر مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت از نمره ۱ (کاملاً مخالفم) تا نمره ۷ (کاملاً موافقم) پاسخ داده می‌شود. این پرسشنامه طی فرایند دو مرحله‌ای ترجمه تخصصی و تطابق تخصصی توسط متخصص برای این پژوهش آماده اجرا شد. یک نمونه از سوالات این پرسشنامه به این شرح است: من شبیه فردی هستم که کارهای زیادی فراتر از آنچه که از یک فرد معمولی انتظار می‌رود بر سرش ریخته است. راد و همکاران (۲۰۰۸) روایی همگرا^۵ و روایی تشخیصی^۶ این پرسشنامه را تایید کردند و آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ را برای آن گزارش نمودند. تحلیل عاملی اکتشافی این سه سوال در کنار سوالات بیگانگی شغلی، به طور کامل ۳ سوال را بر عاملی مستقل از سوالات بیگانگی شغلی با بارهای عاملی ۰/۶۵ تا ۰/۸ قرار داد. به این ترتیب روایی تشخیصی سه سوال همراه با روایی سازه آنها تایید شد. آلفای کرونباخ سه سوال نیز در پایان در این پژوهش ۰/۷۵ به دست آمد.

پرسشنامه اسناد استرس شغلی (AJSQ): برای سنجش اسناد استرس، پرسشنامه نه سوالی محقق ساخته اسناد استرس شغلی^۷ برای این پژوهش ساخته و آماده اجرا شد. این نه سوال در پژوهش حاضر بر پایه مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت از نمره ۱ (کاملاً مخالفم) تا نمره ۷ (کاملاً موافقم) پاسخ داده شد و در آن اسناد به خود، اسناد به همکاران و اسناد به سازمان به عنوان علل استرس تجربه شده در فرد مورد سنجش قرار می‌گیرد. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش

3. exploratory factor analysis with Varimax rotation
4. Work Overload Questionnaire (WOQ)
5. convergent
6. discriminant
7. Attribution of Job Stress Questionnaire (AJSQ)

1. Work Alienation Questionnaire (WAQ)
2. construct validity

کرونیخ ۰/۹ را گزارش کرده‌اند. آلفای کرونیخ این پرسشنامه در این پژوهش ۰/۸۴ به دست آمد.

یافته‌ها

از ۱۵۳ نفر (۹۱ درصد) نمونه پژوهش که وضعیت تاهل خود را اعلام داشتند، ۴۳ نفر (۲۸/۱ درصد) مجرد و ۱۱۰ نفر (۷۱/۹ درصد) متاهل بودند. از ۱۴۴ نفر که تحصیلات خود را اعلام کردند، ۹۶ نفر (۶۶/۷ درصد) دارای تحصیلات دیپلم و بقیه دارای تحصیلات ابتدایی و راهنمایی یا فوق دیپلم و لیسانس بودند. همچنین ۱۲۹ نفر از ۱۴۵ نفر که وضعیت استخدام خود را اعلام داشتند، (۸۹ درصد) دارای شرایط استخدام قراردادی بودند. در جدول ۱، میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی بین متغیرهای پژوهش آرایه شده است. چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، رفتارهای انحرافی با هیچ‌یک از متغیرها در سطح روابط ساده، دارای رابطه معنادار نیست ($p < 0/05$). اما بیگانگی شغلی با گرانباری شغلی، اسناد استرس به همکاران، اسناد استرس به خود و اسناد استرس به سازمان دارای رابطه معنادار است. بالاخره گرانباری شغلی با اسناد استرس به همکاران، اسناد استرس به خود و اسناد استرس به سازمان دارای رابطه معنادار است.

از نوع واریماکس همراه با گرانباری نقش^۱ و بیگانگی شغلی، سه عامل سه سوالی موسوم به اسناد استرس به خود (استرس ناشی از کارم نتیجه قصور و کوتاهی‌های خودم است)، اسناد استرس به همکاران (استرس و تنشی که در کارم احساس می‌کنم ناشی از بی‌مسئولیتی همکارانم است) و اسناد استرس به سازمان (استرس و تنشی که در کارم احساس می‌کنم ناشی از توقعات زیاد سازمان از من است) را به دست داد. آلفای کرونیخ این سه عامل در این پژوهش به ترتیب برابر با ۰/۷، ۰/۸۲ و ۰/۷۸ بود.

پرسشنامه رفتارهای انحرافی (DBQ): پرسشنامه رفتارهای انحرافی^۲ یک پرسشنامه هشت سوالی است که توسط رابینسون و بنت (۱۹۹۵) معرفی شد. هشت سوال معرفی شده قبلاً در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹) ترجمه و مورد استفاده قرار گرفته است. یک نمونه از سوالات این پرسشنامه به این شرح است: محل کارم را بدون اجازه و زودتر از موعد مقرر ترک می‌کنم. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه در پژوهش حاضر، مقیاس شش درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۶ (همیشه) بوده و از لحاظ روایی و پایایی از شرایط بسیار مطلوبی برخوردار است. گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹) علاوه بر بررسی نحوه قرارگیری سوالات این پرسشنامه بر عوامل از طریق تحلیل عاملی اکتشافی، آلفای

جدول ۱

میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	<u>M</u>	<u>SD</u>	۱	۲	۳	۴	۵
۱. رفتارهای انحرافی	۱۲/۷۸	۴/۶۶	-				
۲. بیگانگی شغلی	۳۱/۱۵	۱۱/۴۱	۰/۰۲				
۳. گرانباری شغلی	۱۰/۳۳	۴/۴۸	۰/۰۷	۰/۴۳**			
۴. اسناد استرس به همکاران	۱۱/۴۹	۳/۲۱	۰/۱۴	۰/۵۲**	۰/۳۷**		
۵. اسناد استرس به خود	۸/۲۱	۲/۲۵	۰/۰۶	۰/۴۹**	۰/۲۲**	۰/۵۶**	
۶. اسناد استرس به سازمان	۱۳/۲۹	۴/۲	-۰/۰۲	۰/۶۵**	۰/۶**	۰/۵۴**	۰/۳۳**

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

$\beta = 0/49$ و $\Delta R^2 = 0/341$) و در مرحله سوم، علاوه بر اسناد استرس به خود و اسناد استرس به همکاران ($\beta = 0/22$) و $\beta = 0/51$)، تعامل گرانباری شغلی × اسناد استرس به سازمان ($\Delta R^2 = 0/02$ ، $\beta = -0/17$) دارای توان پیش‌بین معنادار برای بیگانگی شغلی بوده‌اند. همچنین در بخش نتایج مربوط به رفتارهای انحرافی مشاهده می‌شود که در مرحله اول،

نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی در جدول ۲ آرایه شده است. براساس نتایج جدول ۲، در مرحله اول گرانباری شغلی ($\beta = 0/42$ و $R^2 = 0/177$)، در مرحله دوم، اسناد استرس به خود و اسناد استرس به سازمان ($\beta = 0/26$) و

1. role overload
2. Deviant Behavior Questionnaire (DBQ)

گرناباری شغلی قادر به پیش‌بینی رفتارهای انحرافی نیست
 سازمان و تعامل گرناباری شغلی × اسناد استرس به خود
 ($\beta = -0/28$, $\beta = -0/34$, $\Delta R^2 = 0/059$) دارای توان
 پیش‌بین معنادار برای رفتارهای انحرافی بودند.
 گرناباری شغلی قادر به پیش‌بینی رفتارهای انحرافی نیست
 در مرحله دوم، فقط اسناد استرس به همکاران
 ($\beta = 0/23$, $\Delta R^2 = 0/038$) برای رفتارهای انحرافی دارای
 توان پیش‌بین معنادار است. در مرحله سوم، اسناد استرس به

جدول ۲

نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش تعدیل‌کننده اسناد شناختی استرس

رفتارهای انحرافی			بیگانگی شغلی			متغیرهای پیش‌بین
اثرات اصلی ۳	اثرات اصلی ۲	اثرات اصلی ۱	اثرات اصلی ۳	اثرات اصلی ۲	اثرات اصلی ۱	
β	β	β	β	β	β	گرناباری شغلی
0/05	0/11	0/07	0/07	0/29	0/42**	اسناد استرس به همکاران
0/15	0/23*	-	0/05	0/11	-	اسناد استرس به خود
0/02	-0/03	-	0/22**	0/26**	-	اسناد استرس به سازمان
-0/28*	-0/2	-	0/51**	0/49**	-	گرناباری شغلی × اسناد استرس به همکاران
0/14	-	-	0/07	-	-	گرناباری شغلی × اسناد استرس به خود
0/34**	-	-	-0/02	-	-	گرناباری شغلی × اسناد استرس به سازمان
-0/04	-	-	-0/17*	-	-	R^2 یا ΔR^2
0/059*	0/038	0/004	0/02*	0/341**	0/177**	F یا ΔF
3/49*	2/16	0/72	2/14*	38/51**	35/74**	

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

نتایج آزمون Z فیشر برای سنجش تفاوت بین ضرایب
 همبستگی گرناباری شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای
 انحرافی در گروه‌های اسناد شناختی به سازمان و خود در
 جدول ۳ آرایه شده است. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده
 می‌شود، در بین ضرایب همبستگی در سطوح اسناد استرس
 به سازمان و اسناد به خود تفاوت معنادار وجود دارد.

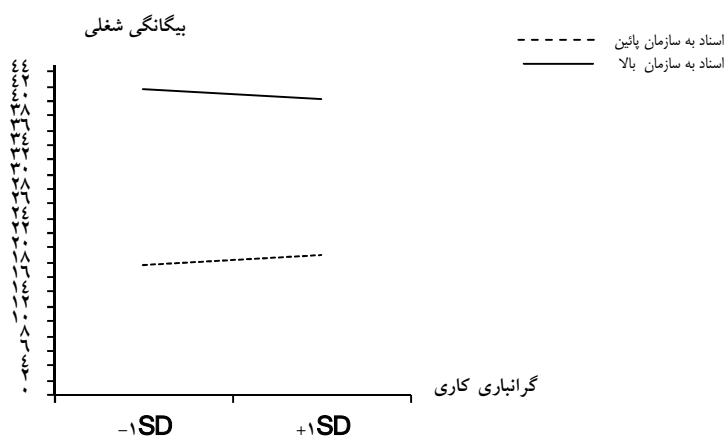
جدول ۳

نتایج آزمون Z فیشر برای بررسی تفاوت ضرایب همبستگی بین گرناباری شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی

روابط	گروه پایین	گروه بالا	Z محاسبه شده	Z جدول (0/05)
اسناد استرس به سازمان	0/35*	-0/29	2/28*	1/96
همبستگی گرناباری شغلی با بیگانگی شغلی در سطوح اسناد استرس به سازمان	0/41*	-0/09	2/1*	1/96
اسناد استرس به خود				
همبستگی گرناباری شغلی با رفتارهای انحرافی در سطوح اسناد استرس به خود				

* $p < 0/05$

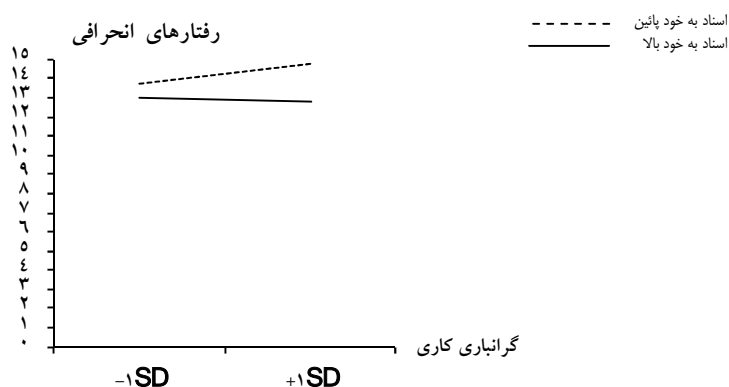
نتایج تحلیل ساده شیب خط در دو شکل ۱ و ۲ آرایه
 شده است. چنان‌که در شکل ۱ مشاهده می‌شود، وقتی اسناد
 استرس به سازمان در حد بالایی است، گرناباری شغلی باعث
 کاهش بیگانگی شغلی می‌شود، ولی وقتی اسناد استرس به
 سازمان در حد پایین است، گرناباری شغلی به بیگانگی شغلی
 بالایی منجر می‌شود.



شکل ۱

رابطه گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی در اسناد شناختی استرس به سازمان

همان طور که در شکل ۲ مشاهده می شود، وقتی اسناد استرس به خود پایین است، افزایش گرانباری شغلی به رفتارهای انحرافی بیشتری منجر می شود، ولی وقتی اسناد استرس به خود بالا است، افزایش گرانباری شغلی به کاهش رفتارهای انحرافی منجر می شود.



شکل ۲

رابطه گرانباری شغلی با رفتارهای انحرافی در اسناد شناختی استرس به خود

استرس به خود، همکاران و سازمان قادر است رابطه گرانباری شغلی را با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی تعدیل کند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها بخشی از این پیش‌بینی را تایید کرد. نتایج به‌دست آمده نشان داد که وقتی اسناد استرس شناختی به سازمان در حد بالایی است، گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی رابطه منفی دارد، در مقابل زمانی که اسناد استرس شناختی به سازمان در حد پایینی است، گرانباری

بحث

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش اسناد شناختی استرس در رابطه بین گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی اجرا شد. بر پایه برخی نظریات ارزیابی شناختی، به ویژه نظریات اسناد (بوید و همکاران، ۲۰۰۹؛ جورج و اونز، ۲۰۰۸؛ چیاپورو و هریسون، ۲۰۰۸؛ چیبو و پنگ، ۲۰۰۸؛ گو، ۲۰۰۶)، این پیش‌بینی مطرح شد که اسناد

شغلی با بیگانگی شغلی رابطه مثبت پیدا می‌کند.

این یافته مشخص می‌کند که افراد در گسست روانی از شغل خود که در قالب بیگانگی شغلی آن را بروز می‌دهند (سیلان و سولو، ۲۰۱۰؛ فرهد و همکاران، ۲۰۱۲؛ ناساوانگ و همکاران، ۲۰۱۱)، ارزیابی شناختی را دخالت می‌دهند. به این معنا که در شرایطی که گرانباری شغلی را تجربه می‌کنند، پیش از آن که به حالت بیگانگی شغلی برسند، ابتدا در سطح شناختی به دنبال علت گرانباری می‌گردند. در این پیگردی، اگر به این نتیجه برسند که سازمان فراتر از حد متعارف وظایفی را به آنها تحمیل کرده که باعث گرانباری شغلی شده است، سطح بیگانگی و گسست روانی آنها نسبت به شغل و روابط کاری‌شان کاهش می‌یابد. در مقابل اگر در این پیگردی به این نتیجه برسند که سازمان مسوول گرانباری آنها نیست، با تجربه گرانباری، بیگانگی بالا می‌رود. بر این اساس می‌توان گفت که بیگانگی از شغل، شکلی از گسست روانی است که پس از ارزیابی علت استرس‌های وارده بر فرد پدید می‌آید. اما این که اسناد استرس به خود و همکاران قادر به تعدیل رابطه گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی نبود، شاید به این دلیل باشد که بیگانگی پدیده‌ای است که بیشتر تحت تاثیر تصورات و نگرش‌های فرد نسبت به سازمان قرار دارد تا تصورات و نگرش‌ها فرد نسبت به خود یا همکاران. تبیین نظری دیگری که در این زمینه می‌توان ارائه کرد این است که برای افراد احساس بیگانگی از شغل چندان ماهیت خوشایند و مطلوبی ندارد (بانای و ریسل، ۲۰۰۷؛ سیلان و سولو، ۲۰۱۰؛ ناساوانگ و همکاران، ۲۰۱۱)، به همین دلیل در صورتی که افراد علت استرس شغلی خود را بی‌برنامگی، بی‌کفایتی و ناشایستگی خودشان (و نه سازمان) تلقی کنند، در این صورت با تجربه استرس شغلی احساس بی‌کفایتی و ناشایستگی که باز هم ماهیت خوشایند و مطلوبی ندارد، در آنها بیش از پیش افزایش خواهد یافت. چون احساسات بی‌کفایتی و ناشایستگی برای هیچ انسانی خوشایند نیست، افراد با اسناد شناختی استرس به سازمان به جای اسناد استرس به خود و یا همکاران، تلاش می‌کنند که از تشدید احساس ناتوانی و بی‌کفایتی در خود جلوگیری کنند. از سوی دیگر وقتی افراد استرس شغلی خود را به عامل بیرونی و کلان سازمان که شغل آنها در خدمت اهداف و ماموریت‌های آن قرار دارد اسناد می‌دهند، در اثر انتقال احساسات منفی پدید آمده نسبت به سازمان، به شغل و

وظایف شغلی خود، گرانباری شغلی افزایش می‌یابد و به تدریج بیگانگی شغلی نیز بیشتر می‌شود. در واقع در چنین شرایطی فرد در شغل وابسته به سازمانی قرار دارد که به وی گرانباری را تحمیل نموده است. به همین دلیل در این حالت احساس منفی نسبت به سازمان، می‌تواند به شغل فرد انتقال یابد و از این طریق موجب افزایش بیگانگی شغلی شود.

یافته بعدی این پژوهش نشان داد که وقتی اسناد استرس به خود پایین است، گرانباری شغلی با رفتارهای انحرافی رابطه مثبت داشت و زمانی که اسناد استرس به خود بالا است، این رابطه منفی بود. یافته مذکور با این ایده که اسناد استرس یک متغیر تعدیل‌کننده در مدل استرس- نامتعادلی- جبران^۱ است، همسویی نشان می‌دهد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹). مدل استرس- نامتعادلی- جبران، مدل عمومی برای تبیین نحوه وقوع برخی رفتارها در محیط‌های مختلف، به ویژه در محیط‌های کاری است. بر اساس این مدل، استرس ابتدا حالت عدم تعادل روانی، اجتماعی و فیزیولوژیک برای افراد پدید می‌آورد، سپس این عدم تعادل، نیروی محرکی برای رفتارهای جبرانی مختلف از جمله رفتارهای انحرافی می‌شود (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹). در واقع یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که وقتی استرس شغلی افراد در قالب گرانباری شغلی در حد بالایی است، احتمال بروز رفتارهای انحرافی به نوع اسناد استرس به خود وابسته می‌شود. در اسناد استرس به خود بالا، چون فرد استرس تجربه شده را به بی‌مسوولیتی و بی‌برنامگی خود نسبت می‌دهد، انگیزشی برای جبران و تلافی‌جویی در قالب رفتارهای انحرافی در خود احساس نمی‌کند. در مقابل وقتی اسناد استرس به خود در حد پایین است و اسناددهی استرس به جای خود، جنبه بیرونی دارد، تمایل به جبران و تلافی‌جویی در قالب رفتارهای انحرافی بالا می‌رود. یافته‌های تکمیلی برای مدل استرس- نامتعادلی- جبران بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر این است که در شرایط گرانباری شغلی، اسناددهی استرس‌های وارد بر فرد، نیروی محرک لازم را برای فعال شدن جبران عدم تعادل، در قالب رفتارهای انحرافی فراهم می‌نماید.

بالاخره آخرین یافته به دست آمده از پژوهش حاضر حاکی از آن است که اسناد شناختی استرس به سازمان و

۲۰۱۲؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹؛ گو، ۲۰۰۶) اگر در متن اسنادهای معطوف به علل استرس قرار نگیرد، می‌تواند باعث قلب واقعیت شود. در واقع بر اساس یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت که استرس و گرانباری شغلی تحت هر شرایط و موقعیتی به بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی منتهی نمی‌شود، بلکه این رابطه بر پایه یافته‌های حاصل از این پژوهش، می‌تواند به اسنادهای معطوف به علل استرس وابسته باشد. به طور صریح‌تر این‌که وقتی فرد در محیط کار خود با گرانباری مواجه است، اگر اسناد شناختی استرس معطوف به سازمان باشد، بیگانگی با احتمال بیشتری افزایش می‌یابد. اما اگر در شرایط گرانباری شغلی، اسناد شناختی استرس معطوف به خود فرد باشد، به جای بیگانگی شغلی، سطح رفتارهای انحرافی با احتمال بیشتری بالا می‌رود. این یافته از لحاظ نظری، رویکردی موسوم به کارکردهای شرطی^۱ استرس شغلی را مطرح می‌سازد که لازم است در پژوهش‌های آینده بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد.

در نتیجه‌گیری پایانی می‌توان گفت که اسناد شناختی استرس به صورت بالقوه قادر است که رابطه گرانباری شغلی را با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی تعدیل نماید. بر این اساس به پژوهشگران علاقه‌مند پیشنهاد می‌شود که به منظور بسط دانش مربوط به نقش اسنادهای معطوف به عامل استرس، این پژوهش را با رفتارهای مثبت و منفی متعدد و در دو جنس بررسی نمایند. پیشنهاد کاربردی دیگر برای پژوهش‌های آتی آموزش‌های اسنادی به کارکنان و مدیران در راستای مدیریت فردی و گروهی حالات و رفتارهای روانی و اجتماعی در محیط‌های کار است. در پایان لازم است به محدودیت‌های این پژوهش در تعمیم نتایج توجه شود. نخست این که یافته‌های پژوهش حاضر از یک کارخانه صنعتی به دست آمده است، لذا تا تکرار پژوهش در سازمان‌های غیر صنعتی و دستیابی به یافته‌های گسترده، باید در تعمیم‌دهی نتایج احتیاط شود. محدودیت دوم عدم استفاده از گروه نمونه متشکل از دو جنس بود، به همین دلیل تعمیم نتایج به زنان منطقی نیست.

همکاران قادر به تعدیل رابطه بین گرانباری شغلی با رفتارهای انحرافی نبود. این یافته به این معنا است که صرف نظر از سطوح بالا و پایین اسناد به سازمان و همکاران، در پژوهش حاضر گرانباری شغلی با رفتارهای انحرافی رابطه‌ای یک دست داشته است. به عبارت دیگر در این پژوهش پایین یا بالا بودن اسناد به سازمان و همکاران نقشی در رابطه بین گرانباری شغلی با رفتارهای انحرافی نشان نداد. با وجود این‌که به نظر می‌رسد این یافته با یافته قبلی مبنی بر این‌که در اسناد به خود پایین بین گرانباری و رفتارهای انحرافی رابطه مثبت وجود دارد در تضاد است، ولی باید توجه داشت که در اسناد به خود پایین، با وجود این‌که اسناد به سازمان یا همکاران بالا خواهد بود، ولی این بالا بودن به این معنا نیست که الزاماً این دو اسناد (به سازمان و همکاران) باید در مدار تعدیل رابطه بین گرانباری با رفتارهای انحرافی قرار گیرند. این تعدیل با احتمال زیاد زمانی اتفاق می‌افتد که سطح گرانباری یا استرس شغلی در حد قابل توجهی بالا باشد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹). در پژوهش حاضر سطح گرانباری شغلی در حد متوسط یا کمی پایین‌تر بوده است (جدول ۱). بنابراین دلیل احتمالی این که اسناد به سازمان و همکاران نتوانسته است رابطه گرانباری را با رفتارهای انحرافی تعدیل نماید، می‌تواند این باشد که سطح کلی گرانباری در این پژوهش چندان هم بالا نبوده است.

نکته دیگری که لازم است به آن توجه شود، به نقش‌های متمایزی مربوط می‌شود که اسناد استرس به خود و سازمان در رابطه بین گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی ایفا می‌کند. در واقع اسناد استرس به سازمان، در رابطه بین گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی، و اسناد استرس به خود در رابطه بین گرانباری شغلی با رفتارهای انحرافی نقش اصلی را ایفا می‌کنند. این نتیجه که در نظریات و پژوهش‌های قبلی چندان مورد توجه قرار نگرفته، به این مفهوم است که روابط ساده مثبت بین گرانباری شغلی با بیگانگی شغلی (تبلان، ۲۰۱۱؛ سولو و همکاران، ۲۰۱۰) و بین گرانباری شغلی با رفتارهای انحرافی (بیو و همکاران،

مراجع

پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزش‌های اخلاقی. فصلنامه روانشناسی کاربردی، ۴، ۲۵-۷.

محمدی، ش.، و مقصودی، م. (۱۳۹۰). بررسی رابطه استرس شغلی با رضایت زناشویی در کارکنان زن. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۳، ۸۷-۷۴.

مسعودی، ا. (۱۳۸۸). شدت استرس ادراک‌شده و راهبردهای مقابله با استرس. دوفصلنامه روانشناسی معاصر، ۸، ۸۰-۷۱.

سکاران، ا. (۱۹۹۲). روش‌های تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائی و محمود شیرازی، ۱۳۸۱. تهران: موسسه آموزش عالی پژوهش و برنامه‌ریزی مدیریت.

غلامعلی لواسانی، م.، کیوان‌زاده، م.، و ارجمند، ن. (۱۳۸۷). معنویت، استرس شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پرستاران شهر تهران. دوفصلنامه روانشناسی معاصر، ۶، ۷۳-۶۱.

گل‌پرور، م.، نیری، ش.، و مهرداد، ع. (۱۳۸۹). الگوی

References

Adebayo, S. O., Ogunsina, S.O. (2011). Influence of supervisory behavior and job stress on job satisfaction and turnover intention of police personnel in Ekiti state. *Journal of Management and Strategy*, 2, 13-20.

Aiken, L.S., & West, S.G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, London: Sage.

Banai, M., & Reisel, W. D. (2007). The influence of supportive leadership and job characteristics on work alienation: A six-country investigation. *Journal of World Business*, 42, 463-476.

Bazzy, J. D. (2012). *Integrity, self-control, and the impact of ego depletion on counterproductive behavior*. Unpublished Doctoral dissertation. University of Tennessee.

Berry, C. M., Carpenter, N. C., & Barratt, C. L. (2012). Do other-reports of counterproductive work behavior provide an incremental contribution over self-reports? A meta-analytic comparison. *Journal of Applied Psychology*, 97, 613-636.

Bhui, K. S., Dinos, S., Stansfeld, S. A., & White, P. D. (2012). A synthesis of the

evidence for managing stress at work: A review of the reviews reporting on anxiety, depression, and absenteeism. *Journal of Environmental and Public Health*, 515874, 1-21.

Boyd, N. G., Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 197-211.

Ceylan, A., & Sulu, S. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship of procedural injustice to job stress. *South East European Journal of Economics and Business*, 5, 65-74.

Chang, N. G., & Angeline, T. (2010). Does work engagement mediate the relationship between job resources and job performance of employees? *African Journal of Business Management*, 4, 1837-1843.

Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of co-worker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93, 1082-1103.

Chirasha, V., & Mahapa, M. (2012). An analysis of the causes and impact of deviant behavior in the workplace. The case of

- secretaries in state universities. *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences*, 3, 415-421.
- Chiu, S., & Peng, J. (2008). The relationship between psychological contract breach and employee deviance: The moderating role of hostile attributional style. *Journal of Vocational Behavior*, 73, 426-433.
- de Jonge, J., & Peeters, M. C. W. (2009). Convergence of self-reports and coworker reports of counterproductive work behavior: A cross-sectional multi-source survey among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*, 46, 699-707.
- Eberly, M. B., Holley, E. C., Johnson, M. D., & Mitchell, E. R. (2011). Beyond internal and external: A dyad theory of relational attributions. *Academy of Management Review*, 36, 731-753.
- Farahbod, F., Azadehdel, M. R., Goudarzvand Chegini, M., & Ashraf, A. N. (2012). Work alienation: Historical backgrounds, concepts, reasons and effects. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2, 8408-8415.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2008). *Understanding and managing organizational behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Goh, A. (2006). *An attributional analysis of counterproductive work behavior (CWB) in response to occupational stress*. Unpublished Doctoral Dissertation, Department of Psychology, University of South Florida.
- Krischer, M. K., Penney, L. M., & Hunter, E. M. (2010). Can counterproductive work behaviors be productive? CWB as emotion-focused coping. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 154-166.
- Mazni, A., & Roziyah, M. R. (2011). Towards developing a theoretical model on the determinants of workplace deviance among support personnel in the Malaysian public service organizations. *12th International Conference on Human Resource Development Research and Practice Across Europe, The University of Gloucestershire, Cheltenham, England, 23-48*.
- Nasawang, P., Intaraprasong, B., & Pattarachachai, J. (2011). Work alienation of professional nurses in district hospitals in the central region of Thailand. *Journal of Public Health and Development*, 9, 287-300.
- Nelson, L., & O'Donohue, W. (2006). Alienation, psychology and human resource management. *Proceedings of the 2nd Australian Center for Research in Employment and Work (ACREW) Conference, Prato, Italy, 1-26*.
- Nygren, K. G., & Gidlund, K. L. (2012). The pastoral power of technology. Rethinking alienation in digital culture. *Journal for a Global Sustainable Information Society*, 10, 509-517.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Rod, M., Ashill, N. J., & Carruthers, J. (2008). The relationship between job demand stressors, service recovery performance and job outcomes in a state-owned enterprise. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 15, 22-31.
- Sulu, S., Ceylan, A., & Kayank, R. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship between organizational injustice and organizational commitment: Implications for healthcare professionals. *International Journal of Business and Management*, 5, 27-38.

Tablan, F. (2011) .Human alienation and fulfillment in work: Insights from the

Catholic social Teachings. *Journal of Religion and Business Ethics*, 3, 1-23.