

The moderating role of job control in relations between overload, ambiguity and role conflict with positive and negative behavioral outcomes

نقش تعدیل کننده کنترل شغلی در رابطه گرانباری، ابهام و تعارض نقش با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی

Zahra Adibi

Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan, M.A.

Mohsen Golparvar

Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan

Mohammad Reza Mosahebi

Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan

زهرا ادیبی*

کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

محسن گل‌پرور

دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

محمد رضا مصاحبی

دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

Abstract

This research was carried out with the aim of studying the role of job control in relation among overload, ambiguity and role conflict with organizational citizenship behaviors, creativity, task performance, deviant behaviors and turnover. Method of research was correlation and statistical population was the employees of an organization related to petroleum ministry in Bandar Abbas city, among them 187 persons were selected using simple random sampling. Research instruments consisted of Role overload and Ambiguity, Role Conflict, Task Performance and Turnover Questionnaires (Babakas et al, 2009), a researcher made Questionnaire of Job Control, the Organizational Citizenship Behaviors Questionnaire (Bukhari & Ali, 2009), the Deviant Behaviors Questionnaire (Bennett & Robinson, 2000) and the Creativity Questionnaire (Tierney et al, 1999). Data were analyzed using Pearson's correlation coefficient and hierarchical regression analysis. The results showed that: 1) job control has not moderated the relationships between role overload and ambiguity and role conflict with task performance, turnover, creativity and organizational citizenship behaviors, 2) job control has moderated the relationship between role conflict with deviant behaviors. That is, when job control is high, there is a negative significant relationship between role conflict and deviant behaviors ($P < 0.01$).

Keywords: overload, ambiguity, conflict, positive behaviors, negative behaviors, job control.

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش کنترل شغلی در رابطه گرانباری، ابهام و تعارض نقش با رفتارهای مدنی-سازمانی، خلاقیت، عملکرد وظیفه، رفتارهای انحرافی و تمایل به ترک خدمت اجرا شد. پژوهش از نوع همبستگی و جامعه آماری پژوهش کارکنان یک سازمان وابسته به وزارت نفت در بندرعباس بودند که از میان آنها، ۱۸۷ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای سنجش شامل، پرسشنامه‌های ابهام و گرانباری نقش، تعارض نقش، عملکرد وظیفه و ترک خدمت (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹)، پرسشنامه کنترل شغلی محقق ساخته، پرسشنامه رفتارهای مدنی-سازمانی (بخاری و علی، ۲۰۰۹)، پرسشنامه رفتارهای انحرافی (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰) و پرسشنامه خلاقیت (تایرنی و همکاران، ۱۹۹۹) بود. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که: ۱- کنترل شغلی رابطه ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش را با عملکرد وظیفه، ترک خدمت، خلاقیت و رفتارهای مدنی-سازمانی تعدیل نمی‌نماید؛ ۲- کنترل شغلی، رابطه بین تعارض نقش را با رفتارهای انحرافی تعدیل نمود. بدین معنی که وقتی کنترل شغلی بالاست، بین تعارض نقش با رفتارهای انحرافی رابطه منفی و معنادار ($P < 0.01$) وجود دارد. واژه‌های کلیدی: گرانباری، ابهام، تعارض، رفتارهای مثبت، رفتارهای منفی، کنترل شغلی.

* نویسنده مسؤول؛ اصفهان، خوراسگان، خیابان جی شرقی، بلوار ارغوانیه، بلوار دانشگاه، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، دانشکده

روان‌شناسی و علوم تربیتی، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی. پست الکترونیک (رایانامه): Zahraadibi.psy1@yahoo.com

پذیرش: ۸۹/۱۲/۱۰

مقدمه

استرس^۱ یا فشار، واکنشی فیزیولوژیک و روان‌شناختی است که به صورت هوشیارانه یا نیمه‌هوشیارانه، نسبت به تهدیدی ادراک شده یا شرایط نامطلوبی که فراتر از توانایی مقابله لحظه‌ای فرد می‌باشد، پدید می‌آید. همچنین استرس در محیط‌های کار به عنوان واکنشی به تقاضاهای شغلی^۲ (استرسورها) تحمیل شده به فرد بر اثر محیط کاری و شغلی اطلاق می‌شود (چیانگ، بریتیچ و کوان، ۲۰۰۹). سه دسته از تقاضاهای شغلی فشارآور در محیط‌های کار، ابهام^۳، گرانباری^۴ و تعارض نقش^۵ هستند (باباکاس، یاواس و آشیل، ۲۰۰۹). از نظر مفهومی، ابهام، نبود صراحت و روشنی در نقش‌ها و وظایف درخواست شده از فرد، گرانباری، فراتر بودن خواست‌ها از توانایی‌ها و منابع در دسترس فرد و تعارض نقش، متضاد بودن درخواست‌ها و تقاضاهایی است که از فرد در شغل و کارش می‌شود. هر یک از این سه متغیر به اشکال مختلف، باعث پدیدآیی سطحی از فشار یا استرس شغلی در فرد می‌شوند و از این طریق سطح عملکرد و پیامدهای رفتاری وی را در عرصه‌های مختلف تحت تأثیر قرار می‌دهند (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹). در این پژوهش پنج پیامد رفتاری و عملکردی، شامل عملکرد وظیفه^۶، خلاقیت^۷، رفتارهای مدنی - سازمانی^۸ (به عنوان پیامدهای رفتاری و عملکردی مثبت) و رفتارهای انحرافی^۹ و تمایل به ترک خدمت^{۱۰} (به عنوان پیامدهای رفتاری منفی) برای ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش مطابق پیشینه نظری و پژوهشی که مرور خواهد شد در نظر گرفته شده است (شکل ۱ را نگاه کنید).

عملکرد وظیفه، معطوف به نقش‌ها و وظایفی است که در شرح شغل و وظایف رسمی افراد آمده و براساس آن سازمان به فرد بابت آن حقوق و دستمزد پرداخت می‌کند (مهرداد، ۱۳۸۷). اما رفتارهای مدنی - سازمانی، در مقابل رفتارهایی است که در سازمان در شرح وظایف فرد تعریف نشده و سرفصل‌های حقوق و مزایایی برای آنها وجود

ندارد، اما ماهیت انسانی محیط‌های کار، زمینه بروز این رفتارها را از طریق نظام روابط اجتماعی و کاری موجود خود، در قالب یاری‌رسانی^{۱۱}، نعدوستی^{۱۲}، تعریف کلامی و عملی، حمایت و حضور فراتر از نقش‌ها و مسؤولیت‌ها فراهم می‌سازد (گل‌پرور و رفیع‌زاده، ۱۳۸۸؛ بخاری و علی، ۲۰۰۹). به دنبال آن خلاقیت، تمایلات شناختی و رفتاری معطوف به خلق ایده‌ها، روشها و راه‌حل‌های بدیع و نوین قابل اجرا در محیط‌های کار است که فراتر از رویه‌ها، سیاست‌ها و مهارت‌های متعارف و معمولی است (گل‌پرور، پاداش و آتش‌پور، ۱۳۸۹ الف؛ تاینی، فارمر و گرانت، ۱۹۹۹). به هر حال هر یک از سه متغیر عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت، به واسطه آنکه بستر و زمینه ارتقای اثربخشی و کارایی بالاتر فردی و سازمانی را فراهم می‌سازند، از پیامدهای رفتاری مثبت در محیط‌های کار تلقی می‌شوند. در مقابل این رفتارها، رفتارهای منفی شامل رفتارهای انحرافی و ترک خدمت هستند که به اشکال مختلف زمینه تحمیل هزینه‌های بی‌ثمر و کاهش اثربخشی و کارایی سازمانی را فراهم می‌کنند (گل‌پرور و حسین‌زاده، ۱۳۸۹). از نظر تعریف، رفتارهای انحرافی، رفتارهای عمدی و ارادی با مشخصه تخطی و زیر پا گذاشتن قواعد، رسوم و مقررات سازمان هستند که زمینه آسیب‌رسانی به افراد و سازمان را فراهم می‌سازند (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰).

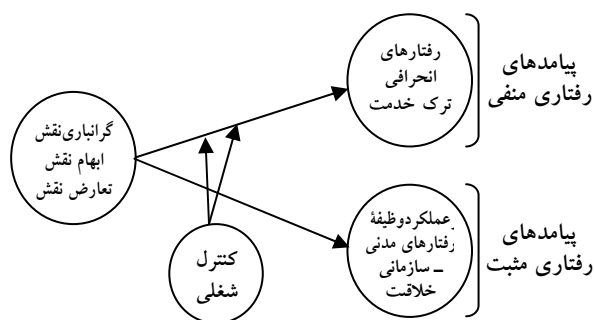
متداول‌ترین و شناخته‌شده‌ترین این رفتارها، دزدی از سازمان و کارکنان، تخریب و آسیب‌رسانی به امکانات، سوءاستفاده از امکانات، تأخیر و غیبت غیرموجه، حمل و مصرف مواد و پرخاشگری‌های کلامی^{۱۳} و غیرکلامی^{۱۴} هستند (گل‌پرور، نیری و مهرداد، ۱۳۸۷؛ تایو، بنت، میچل و بت مارس، ۲۰۰۹). تمایل به ترک خدمت نیز شکل دیگری از رفتارهای منفی در محیط‌های کار است (علی‌رغم اینکه این متغیر در بسیاری از تحقیقات به عنوان یک نگرش هم معرفی شده است) که زیربنای آن تمایل به تغییر شغل یا سازمان محل کار است (گل‌پرور و عریضی، ۱۳۸۷).

1. stress
3. ambiguity
5. role conflict
7. creativity
9. deviant behaviors
11. helping
13. verbal aggression

2. job demands
4. overload
6. task performance
8. organizational citizenship behaviors
10. turnover
12. altruism
14. nonverbal

(بازگرداندن شرایط تعادل) تحقق می‌یابند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۹ ب). اما براساس آنچه که در شکل ۱ نشان داده شده، در پیوند میان تقاضاهای شغلی (گرانباری، ابهام و تعارض نقش) با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی، کنترل شغلی^۱ نقش یک متغیر تعدیل‌کننده^۲ را ایفا می‌کند. این نقش مبتنی بر نظریه تقاضا - کنترل شغلی^۳ و همچنین مدل‌های بسط‌یافته از این نظریه، نظیر تقاضا - کنترل - حمایت^۴ یا تقاضا - کنترل - عملکرد^۵ است (چیانگ و همکاران، ۲۰۰۹). مارتینوسن، ریچاردسن و بیورک (۲۰۰۷)، مانو، کینون و روکولینن (۲۰۰۷) و دی‌یونگی، لی‌بلنک، پیترس و نوردم (۲۰۰۸) مطابق نظریه تقاضا - کنترل شغلی (که نظریه‌پرداز اصلی آن کاراسک^۶ است) نشان داده‌اند، استرس زمانی برای افراد در محیط‌های کار پدید می‌آید که سطح تقاضاهای شغلی بالا و در مقابل کنترل شغلی پایین باشد. در بافت این نظریه، کنترل شغلی بر میزان خودمختاری و آزادی فرد برای انتخاب و تعیین وظایف، مسئولیت‌ها، زمان و شیوه‌های انجام کار تمرکز دارد (چیانگ و همکاران، ۲۰۰۹). مارتینوسن و همکاران (۲۰۰۷) طی پژوهش خود نشان داده‌اند که میزان خودمختاری شغلی (کنترل شغلی)، فراتر از تقاضاهای شغلی نظیر ابهام و گرانباری، دارای توان پیش‌بین معنادار برای فرسودگی^۷ (که در پایان رخدادها و وقایع استرس‌زا پدید می‌آید) هستند. این نتیجه در پژوهش‌های دیگری نیز به دست آمده است (بابا کاس و همکاران، ۲۰۰۹). بر همین مبنا نظر بسیاری از پژوهشگران بر این است که کنترل شغلی به عنوان یک متغیر بالقوه تعدیل‌گر (چیانگ و همکاران، ۲۰۰۹) می‌تواند به خوبی در الگوهایی نظیر الگوی استرس - عدم تعادل - جبران یا الگوهایی نظیر تقاضا - کنترل - پیامدهای رفتاری جای گرفته و توان تبیین این الگوها را برای شرح و توضیح چگونگی رخداد رفتارهای مثبت و منفی بر اثر استرس و تقاضاهای شغلی بالا ببرد.

در جمع‌بندی پایانی از مبانی نظری و پژوهشی ارائه شده می‌توان گفت که ابهام، گرانباری و تعارض نقش به عنوان مهمترین عوامل فشارآور با اعمال فشار به افراد باعث کاهش سطح انرژی کاری آنها شده و از این طریق



شکل ۱- الگوی نظری از رابطه بین متغیرهای پژوهش

به هر حال گرانباری، ابهام و تعارض نقش به عنوان سه تقاضای شغلی اصلی، همواره زمینه‌ساز پیشگیری یا ارتقای رفتارهای مثبت و منفی در محیط‌های کار بوده و هستند. این پیوند می‌تواند از یک الگوی زیربنایی موسوم به الگوی استرس - عدم تعادل - جبران پیروی کند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). براساس این الگو گفته می‌شود که استرس و تقاضاهای شغلی، دارای توان و نیروی خارج کردن افراد از حالت تعادل عاطفی، رفتاری و شناختی هستند. براساس پیشینه پژوهشی موجود، استرس و تقاضاهای شغلی نظیر گرانباری، ابهام و تعارض، در قالبی فراگیر در محیط‌های مختلف، باعث ایجاد حالات عاطفی و رفتاری منفی (نامیدی، درماندگی، خستگی، کمبود احساس انرژی) در افراد می‌شوند (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹). این حالات رفتاری و عاطفی منفی، براساس الگوی استرس - عدم تعادل - جبران، شکلی از عدم تعادل است که طی آن فرد از آنچه که در حالات متعادل و معمول در خود سراغ دارد، دور می‌شود (گل‌پرور، خلعت‌بری و شرافت، ۱۳۸۹ ب). از آنجایی که حالت‌های عدم تعادل بر پایه اصول انگیزشی و هیجانی در انسان، زمینه‌سازی بازگشت یا برگرداندن تعادل از دست رفته را فراهم می‌کنند (ریو، ۱۳۷۶)، بنابراین در این میان فرد دست به کار می‌شود و واکنش‌های رفتاری مختلفی را از خود برای کمک به بازگشت تعادل از دست رفته بروز می‌دهد. این رفتارها معمولاً به صورت جبرانی در قالب افزایش رفتارهای انحرافی و ترک خدمت و کاهش رفتارهای مثبت نظیر عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی - سازمانی و اخلاقی

1. job control

3. demand-job control theory

5. demand-control-performance

7. exhaustion

2. moderator

4. demand-control-support

6. - Karasek

نفت در شهر بندرعباس به تعداد ۲۵۰ نفر در بهار و تابستان ۱۳۸۹ تشکیل دادند که از میان آنها به نسبت ۹۳/۶ درصد مرد و ۶/۴ درصد زن، ۲۰۰ نفر، بر پایه توصیه‌های آیکن و وست (۱۹۹۱) در مورد تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی انتخاب شدند. لازم به ذکر است که امکان شرکت داده شدن کل جامعه آماری مورد نظر در این پژوهش وجود نداشته است. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۱۳ پرسشنامه (معادل ۶/۵ درصد) به دلیل پاسخ‌های ناقص، از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند، بنابراین گروه نمونه پژوهش به ۱۸۷ نفر تقلیل یافت. از این تعداد ۱۲ نفر (معادل ۶/۴ درصد) زن و ۱۷۵ نفر (معادل ۹۳/۶ درصد) مرد بودند. از ۱۸۶ نفر که وضعیت تحصیلی خود را اعلام داشتند (۹۹/۵ درصد)، ۱۱۹ نفر دارای تحصیلات دیپلم (۶۶/۳ درصد) و متأهل (۱۳۴ نفر، ۷۱/۶ درصد) بودند. همچنین اکثر اعضای نمونه (۱۴۸ نفر از ۱۶۸ نفری که موقعیت شغلی خود را اعلام داشتند، معادل ۸۸ درصد) در موقعیت شغلی غیرمدیریتی قرار داشتند. میانگین سنی اعضای نمونه برابر با ۳۰/۸۹ سال (با انحراف معیار ۵/۵۸ سال) و میانگین سابقه کار آنها برابر با ۷ سال (با انحراف معیار ۴/۹۷ سال) بود.

ابزار سنجش

پیش از توضیح راجع به ابزارهای سنجش پژوهش لازم است به این نکته اشاره کرد که پرسشنامه‌های ترک خدمت، عملکرد وظیفه و تقاضاهای شغلی (شامل ابهام، گرانباری و تعارض نقش) از طریق فرایند دو مرحله‌ای شامل ترجمه و تطابق محتوایی تخصصی برای این پژوهش ترجمه و آماده اجرا شدند. سؤالات این پرسشنامه‌ها همگی دارای محتوای روان و ساده است و جمله‌بندی آنها تحت تأثیر شرایط فرهنگی و اجتماعی سازمانها از کشورهای مختلف قرار نمی‌گیرند.

پرسشنامه ترک خدمت^۱: برای اندازه‌گیری تمایل به ترک خدمت از پرسشنامه^۲ ۴ سؤالی که باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) با مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای (کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱) تهیه و آماده اجرا نموده‌اند، استفاده به عمل آمد. باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) روایی سازه^۵ این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی^۶ بررسی و شرایط

زمینه را برای تضعیف عملکرد وظیفه، تمایلات خلاقانه و رفتارهای مدنی سازمانی فراهم می‌سازد (دالال، ۲۰۰۵؛ بابا کاس و همکاران، ۲۰۰۹). از طرف دیگر کاهش سطح انرژی افراد به‌طور جدی بستر را برای تجربه عدم تعادل شناختی و عاطفی (نظیر ناتوانی در تصمیم‌گیری صحیح، پردازش واقع‌بینانه شرایط، تجربه حالات خشم و درماندگی) افراد فراهم نموده و باعث تمایلات آشکار و نهان به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی می‌شود (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۹؛ دالال، ۲۰۰۵؛ بری، اونز و ساکت، ۲۰۰۷؛ بودانکین و تزیئر، ۲۰۰۹). از طرف دیگر کنترل شغلی با احتمال زیاد در رابطه بین ابهام، گرانباری و تعارض نقش با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی نقش ایفا می‌کند. این نقش به این دلیل است که انسانها تمایلی بنیادی به خودمختاری و کنترل بر شرایط و امور دارند (چیانگ و همکاران، ۲۰۰۹). از نظر پژوهشی در ایران این نقش تاکنون کمتر مورد توجه قرار گرفته است. بنابراین ضرورت و اهمیت این پژوهش، معطوف به بررسی نقش کنترل شغلی در رابطه میان گرانباری، ابهام و تعارض نقش با رفتارهای مثبت (خلاقیت، عملکرد وظیفه و رفتارهای مدنی - سازمانی) و رفتارهای منفی (رفتارهای انحرافی و ترک خدمت) برای بسط و گسترش دانش مربوط به این حوزه در ایران است. در همین راستا هدف اصلی این پژوهش، یافتن پاسخ برای این سؤال است: آیا کنترل شغلی رابطه میان ابهام، گرانباری و تعارض نقش را با رفتارهای مدنی - سازمانی، خلاقیت، عملکرد وظیفه، ترک خدمت و رفتارهای انحرافی تعدیل می‌نماید یا خیر؟

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه؛ این پژوهش از نوع مطالعات همبستگی (در قالب تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی^۱) است که طی آن ابهام، گرانباری و تعارض نقش به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین^۲، عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی، خلاقیت، ترک خدمت و رفتارهای انحرافی به‌عنوان متغیرهای ملاک^۳ و کنترل شغلی به‌عنوان متغیر تعدیل‌کننده در نظر گرفته شده‌اند. جامعه آماری پژوهش را کارکنان یک سازمان وابسته به وزارت

1. hierarchical regression analysis
3. criterion variables
5. construct validity

2. predictor variables
4. Intention to Quit Questionnaire
6. exploratory factor analysis

کرونباخ ۰/۸۵ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: در کارها و امور شغلی‌ام از خود ابتکار و نوآوری نشان می‌دهم.

پرسشنامه رفتارهای مدنی - سازمانی^۵: برای اندازه‌گیری رفتارهای مدنی - سازمانی، از پرسشنامه ۹ سؤالی که بخاری و علی (۲۰۰۹) با مقیاس پاسخگویی هفت درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) تهیه و آماده اجرا نموده‌اند، استفاده شد. بخاری و علی (۲۰۰۹) شواهدی از پایایی این پرسشنامه به‌طور مستقیم گزارش نموده‌اند، ولی همبستگی امتیازات این پرسشنامه را با پرسشنامه رفتارهای کاری ضد تولید^۶ به‌عنوان شواهدی از روایی تمیزی^۷ آن برابر با ۰/۷۴۲- (P<۰/۰۱) گزارش کرده‌اند. این پرسشنامه را در ایران گل‌پرور، وکیلی و آتش‌پور (۱۳۸۸) ترجمه و آماده اجرا کردند. این پرسشنامه براساس مطالعه انجام شده در ایران از روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۸). در این پژوهش، تحلیل عاملی اکتشافی سؤالات این پرسشنامه همراه با سؤالات پرسشنامه خلاقیت و رفتارهای انحرافی (به دلیل مقیاس پاسخگویی مشترک)، یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۷ را به دست داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: به همکارانی که غایب هستند، به هر طریقی بتوانم کمک می‌کنم.

پرسشنامه رفتارهای انحرافی^۸: برای اندازه‌گیری رفتارهای انحرافی از ۸ سؤال که بنت و رایینسون (۲۰۰۰) با مقیاس پاسخگویی هفت‌درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) تهیه و آماده اجرا نموده‌اند، استفاده شد. مولکی، جارامیلو و لوکندر (۲۰۰۶) از طریق تحلیل عاملی اکتشافی روایی سازه این پرسشنامه را مستند ساخته (با بارهای عاملی ۰/۳۶ تا ۰/۶۹) و آلفای کرونباخ ۰/۷۴ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. این پرسشنامه را که گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) و گل‌پرور و حسین‌زاده (۱۳۸۹) در ایران ترجمه و آماده اجرا کردند، تمایلات رفتاری انحرافی نظیر کم‌کاری، آسیب‌رسانی به ائانه و امکانات سازمان و به‌طور کلی رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را اندازه‌گیری می‌کند. پایایی این پرسشنامه بر حسب آلفای کرونباخ بالای ۰/۸۵ است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی

مطلوبی را برای چهار سؤال این پرسشنامه با آلفای کرونباخ ۰/۸۳ گزارش نموده‌اند. در این پژوهش نیز به منظور بررسی روایی سازه این ۴ سؤال، تحلیل عاملی اکتشافی انجام گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی، چهار سؤال این پرسشنامه را با بار عاملی بالای ۰/۷، بر یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۳ قرار داد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: احتمال دارد که به‌زودی به‌دنبال شغل دیگری خارج از این سازمان بگردم.

پرسشنامه عملکرد وظیفه^۱: برای اندازه‌گیری عملکرد وظیفه از پرسشنامه چهار سؤالی که باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) با مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای (کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱) تهیه و آماده اجرا نموده‌اند، استفاده شد. این پرسشنامه براساس گزارش باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) از روایی سازه مطلوبی برخوردار است و آلفای کرونباخ ۰/۸۲ برای آن گزارش شده است. روایی سازه این پرسشنامه در این پژوهش از طریق تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع واریماکس) مورد بررسی و چهار سؤال با بارهای عاملی ۰/۳۵ تا ۰/۸۳ بر یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۷ قرار گرفت. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: عملکرد من در این سازمان، جزو ۱۰ درصد بالاترین عملکردها در سازمان است.

پرسشنامه خلاقیت^۲: برای اندازه‌گیری خلاقیت، از ۸ سؤال که تایرنی و همکاران (۱۹۹۹) با مقیاس پاسخگویی هفت درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۷) تهیه و آماده اجرا نموده‌اند، استفاده شد. تایرنی و همکاران (۱۹۹۹) روایی سازه این پرسشنامه را از طریق تحلیل عاملی تأییدی^۳ بررسی و تأیید نموده و آلفای کرونباخ ۰/۹۵ را برای آن گزارش نموده‌اند. این پرسشنامه را گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹ الف) در ایران ترجمه و آماده اجرا کردند و روایی و پایایی^۴ آن را از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و آلفای کرونباخ (۰/۸۷) مطلوب گزارش نموده‌اند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹ الف). در این پژوهش سؤالات این پرسشنامه همراه با پرسشنامه رفتارهای مدنی - سازمانی و رفتارهای انحرافی (به دلیل مقیاس پاسخگویی مشترک) مورد تحلیل عاملی اکتشافی قرار گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی ۸ سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل با آلفای

1. Task Performance Questionnaire

3. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

5. Organizational Citizenship Behaviors Questionnaire

7. discriminate validity

2. Creativity Questionnaire

4. reliability

6. Counterproductive Work Behavior (CWB)

8. Deviant Behaviors Questionnaire

تا کاملاً مخالفم (=۱) تهیه و آماده اجرا نموده‌اند، استفاده شد. باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) روایی سازه و پایایی همسانی درونی^۴ (آلفای کرونباخ) این پرسشنامه را مستند ساخته‌اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ ۰/۵۱ (تعارض نقش) تا ۰/۶۵ (ابهام نقش) را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. روایی سازه این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی، یک راه‌حل دوعاملی، با ترکیب ۳ و ۴ سؤال که به ترتیب ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش نام گرفت، به دست داد. در تحلیل عاملی انجام شده، دو سؤال ۲ و ۷ این پرسشنامه بر روی یک عامل مجزا با آلفای کرونباخ ضعیفی قرار گرفتند که در نهایت از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند. در پایان آلفای کرونباخ ابهام و گرانباری نقش ۰/۷ و آلفای کرونباخ تعارض نقش ۰/۷ به دست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: من در شغلم در این سازمان می‌دانم که از من چه انتظار می‌رود (نمره‌گذاری معکوس).

روش اجرا و تحلیل؛ اعضای گروه نمونه پرسشنامه‌های پژوهش را به صورت خودگزارش دهی و در فاصله زمانی ۱۰ تا ۱۵ دقیقه پاسخ دادند. داده‌ها از طریق تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی و بر مبنای توصیه‌های آیکن و وست (۱۹۹۱)، نظیر توجه به طبیعی بودن توزیع متغیرهای پژوهش (از طریق آزمون کولمو گروف- اسمیر نف^۵ بررسی گردید)، مقادیر پرت و دورافتاده^۶ (از طریق نمودار جعبه‌ای^۷ مورد بررسی قرار گرفت) و نحوه ساخت جملات تعامل برای جلوگیری از هم‌خطی چندگانه^۸ مورد تحلیل قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از بسته آماری برای علوم اجتماعی^۹ نسخه ۱۷ (SPSS17) تحلیل گردید.

یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بین ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی و ترک خدمت، رابطه مثبت و

(چرخش واریماکس) مجدد همراه با پرسشنامه رفتارهای مدنی - سازمانی و پرسشنامه خلاقیت (به دلیل مقیاس پاسخگویی مشترک)، روایی سازه این پرسشنامه را دوباره مستند ساخت و آلفای کرونباخ آن ۰/۸۶ به دست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: زمان‌های زیادی را در محل کارم به جای کار کردن به خیال‌پردازی سپری می‌کنم.

پرسشنامه کنترل شغلی^۱: برای اندازه‌گیری کنترل شغلی، با استفاده از پیشینه پژوهش (دنیلز و هریس، ۲۰۰۵؛ مارتینوسن و همکاران، ۲۰۰۷؛ مانو و همکاران، ۲۰۰۷؛ دی‌یونگی و همکاران، ۲۰۰۸؛ باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹)، پنج سؤال با مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) برای این پژوهش تهیه و آماده اجرا گردید. این پنج سؤال میزان کنترل ادراک شده کارکنان بر امور کاری، روش‌های انجام کار، سیاست‌های انجام امور و خودمختاری ادراک شده در حین کار را مورد سنجش قرار می‌دهد. روایی صوری^۲ و محتوایی^۳ این پرسشنامه را براساس تناسب میان ظاهر و محتوای سؤالات با پدیده کنترل، دو تن از متخصصان بررسی کردند و سپس برای تطابق نهایی در اختیار متخصص دیگری قرار گرفت تا بررسی نماید. روایی سازه پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس، در دو مرحله، یکی همراه با پرسشنامه‌های تقاضاهای شغلی، عملکرد وظیفه و ترک خدمت و یک بار هم به‌طور مستقل مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از این تحلیل، ۵ سؤال این پرسشنامه را به شکل مستقل و قابل تمیز بر عاملی مستقل (با بارهای عاملی ۰/۵۷ تا ۰/۸۵) قرار داد. آلفای کرونباخ ۵ سؤال نیز در پایان ۰/۷ به دست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: بر روش‌هایی که برای انجام امور و کارها باید استفاده کنم، نظارت کاملی دارم.

پرسشنامه تقاضاهای شغلی: برای اندازه‌گیری تقاضاهای شغلی از ۹ سؤال که باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) برای سه حوزه ابهام، تعارض و گرانباری نقش (هر یک دارای سه سؤال) با مقیاس پاسخگویی پنج درجه‌ای (کاملاً موافقم=۵

1. Job Control Questionnaire
3. content validity
5. Kolmogorov-Smirnov test
7. box plot
9. Statistical Package for Social Science-Version 17(SPSS17)

2. face validity
4. internal consistency
6. extreme and outliers values
8. multicollinearity

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱ ابهام و گرانباری نقش	۱۲/۹۴	۲/۸	-						
۲ تعارض نقش	۸/۹۸	۲/۰۸	۰/۲۴**	-					
۳ کنترل شغلی	۱۵/۳	۲/۵۷	۰/۴۱**	۰/۱۲	-				
۴ رفتارهای مدنی - سازمانی	۳۳/۶۱	۸/۸۳	۰/۶۲**	۰/۰۳	۰/۶**	-			
۵ رفتارهای انحرافی	۱۸/۹۱	۶/۶	۰/۴۷**	۰/۰۰۳	۰/۴۸**	۰/۵۷**	-		
۶ عملکرد وظیفه	۱۲/۴۶	۲/۲۸	۰/۴۲**	۰/۰۶	۰/۴۸**	۰/۵۱**	۰/۴۵**	-	
۷ ترک خدمت	۱۰/۷۶	۳/۳	۰/۳۸**	۰/۳۳**	۰/۱۵*	۰/۳۲**	۰/۴۴**	۰/۳۵**	-
۸ اخلاقیات	۳۱/۷۲	۷/۶۷	۰/۵۸**	۰/۱۷*	۰/۵۵**	۰/۸**	۰/۴۵**	۰/۵۱**	۰/۳**

* P<05/0 ** P<01/0

آثار اصلی ۲ و آثار تعاملی)، فقط ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش دارای توان پیش‌بین معنادار برای ترک خدمت بوده‌اند. تعامل کنترل شغلی با ابهام، گرانباری و تعارض نقش، توان معناداری برای پیش‌بینی ترک خدمت نداشته است ($P>0/05$).

در بخش نتایج مربوط به عملکرد وظیفه (جدول ۲)، در مرحله اول (آثار اصلی ۱)، ابهام، گرانباری و تعارض نقش، ۲۰ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نموده‌اند و در مرحله دوم که کنترل شغلی افزوده شده، توان پیش‌بین تعارض نقش برای عملکرد وظیفه غیرمعنادار گشته، و کنترل شغلی ۹/۸ درصد واریانس افزوده معنادار برای عملکرد وظیفه فراهم نموده است. تعامل کنترل شغلی با ابهام، گرانباری و تعارض نقش دارای توان پیش‌بین معنادار برای عملکرد وظیفه نبوده است ($P<0/05$).

نتایج مربوط به اخلاقیات در جدول ۲ نیز نشان می‌دهد که در مرحله اول (آثار اصلی ۱)، ابهام و گرانباری نقش، ۳۶/۳ درصد واریانس معنادار تبیین شده برای این متغیر پدید آورده‌اند، ولی در مرحله دوم (آثار اصلی ۲) که کنترل شغلی افزوده شده، توان غیرمعنادار تعارض نقش برای اخلاقیات معنادار گشته و دو متغیر تعارض نقش و کنترل شغلی، ۱۳ درصد واریانس افزوده معنادار برای اخلاقیات پدید آورده‌اند. تعامل کنترل شغلی با ابهام، گرانباری و تعارض نقش برای اخلاقیات دارای توان پیش‌بین معنادار نبوده است ($P>0/05$).

نتایج مربوط به رفتارهای مدنی - سازمانی در جدول ۲

معنادار و بین این متغیر با کنترل شغلی، با رفتارهای مدنی - سازمانی، با عملکرد وظیفه و اخلاقیات رابطه منفی و معنادار ($P<0/01$) وجود دارد. تعارض نقش با کنترل شغلی، با رفتارهای مدنی - سازمانی، با رفتارهای انحرافی و با عملکرد وظیفه رابطه معنادار ($P>0/05$) ندارد، ولی با ترک خدمت رابطه مثبت و معنادار ($P<0/01$)، و با اخلاقیات رابطه منفی و معنادار ($P<0/05$) دارد. کنترل شغلی با رفتارهای انحرافی ($P<0/01$) و ترک خدمت ($P<0/05$) رابطه منفی و معنادار، ولی با رفتارهای مدنی - سازمانی، عملکرد وظیفه و اخلاقیات دارای رابطه مثبت و معنادار است ($P<0/01$). رفتارهای مدنی - سازمانی با رفتارهای انحرافی و ترک خدمت دارای رابطه منفی و معنادار ($P<0/01$)، ولی با عملکرد وظیفه و اخلاقیات دارای رابطه مثبت و معنادار ($P<0/01$) است. رفتارهای انحرافی با ترک خدمت دارای رابطه مثبت و معنادار، ولی با عملکرد وظیفه و اخلاقیات دارای رابطه منفی و معنادار ($P<0/01$) است. عملکرد وظیفه با ترک خدمت دارای رابطه منفی و معنادار، ولی با اخلاقیات دارای رابطه مثبت و معنادار ($P<0/01$) است. ترک خدمت با اخلاقیات دارای رابطه مثبت و معنادار است. در جدول ۲، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای پیش‌بینی پیامدهای رفتاری مثبت و منفی از طریق ابهام، گرانباری، تعارض نقش و کنترل شغلی، همراه با تعامل آنها ارائه شده است.

چنانکه در بخش نتایج مربوط به ترک خدمت در

جدول ۲ دیده می‌شود، در هر سه مرحله (آثار اصلی ۱،

جدول ۲- نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش بینی پیامدهای رفتاری مثبت و منفی

متغیرهای پیش بین	اثر اصلی ۱		اثر اصلی ۲		اثر اصلی ۱		اثر اصلی ۲		اثر اصلی ۱		اثر اصلی ۲		اثر اصلی ۱		اثر اصلی ۲	
	β	β	β	β	β	β	β	β	β	β	β	β	β	β	β	β
۱ ابهام و گرانباری نقش	۰/۳۲**	۰/۲۹**	۰/۲۸**	۰/۴۶**	-۰/۲۹*	-۰/۲۸**	-۰/۵۸**	-۰/۳۹**	-۰/۳۹**	-۰/۶۵**	-۰/۴۵**	-۰/۴۵**	۰/۵**	۰/۳۴**	۰/۳۴**	۰/۳۴**
۲ تعارض نقش	۰/۲۵**	۰/۲۷**	۰/۲۷**	-	-۰/۰۸	-۰/۱۷*	-۰/۰۳	-۰/۱۲*	-۰/۱۳*	-۰/۱۲**	-۰/۰۲	-۰/۰۳	۰/۱۲	۰/۰۴	۰/۰۷	۰/۰۷
۳ کنترل شغلی	-	-۰/۰۷	-	-	۰/۳۵**	۰/۳۵**	-	۰/۴۱**	۰/۴۱**	-	۰/۴۱**	۰/۴۱**	-	-۰/۳۳**	-۰/۳۳**	-۰/۳۳**
۴ ابهام و گرانباری × کنترل شغلی	-	-	-۰/۰۳	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۵ تعارض نقش × کنترل شغلی	-	-	-۰/۰۱	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۶ R^2 یا $\square R^2$	۰/۲۰۵**	۰/۰۰۴	۰/۰۰۱	۰/۲**	۰/۰۹۸**	۰/۰۱۱	۰/۳۴۳**	۰/۱۳**	۰/۰۰۳	۰/۳۹۷**	۰/۱۳۵**	۰/۰۰۲	۰/۲۳۵**	۰/۰۸۵**	۰/۰۲۴*	۰/۰۲۴*
۷ F یا $\square F$	۲۳/۷۴**	۰/۸۶	۰/۰۹	۲۳/۰۷**	۲۵/۵۳**	۱/۳۹	۴۸/۱**	۴۵/۲۶**	۰/۵۹	۶۰/۵۲**	۵۲/۶۹**	۰/۴۴	۲۸/۲**	۲۲/۹۷**	۳/۳۳*	۳/۳۳*

* $P < / . 05$ ** $P < / . 01$

توجه؛ اثر اصلی ۱= اثر ابهام، گرانباری و تعارض نقش، اثر اصلی ۲= اثر اصلی ۱ به اضافه اثر کنترل شغلی و اثر اصلی ۳= اثر اصلی ۱ و ۲ به اضافه اثر تعاملی کنترل شغلی با ابهام، گرانباری و تعارض نقش

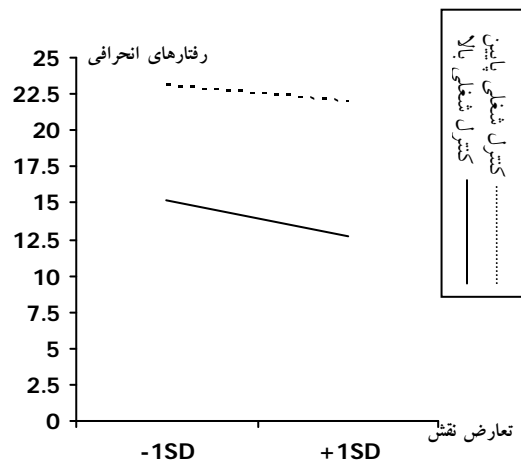
بحث

یافته‌های حاصل از این پژوهش از رابطه میان ابهام، گرانباری و تعارض نقش با رفتارهای مثبت (خلاقیت، رفتار مدنی - سازمانی و عملکرد وظیفه) و رفتارهای منفی (رفتارهای انحرافی و ترک خدمت) حمایت نمود. این یافته‌ها به‌ویژه با یافته‌ها و نظرهای گزارش شده توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷ و ۱۳۸۹ب)، گل‌پرور و حسین‌زاده (۱۳۸۹)، دالال (۲۰۰۵)، بری و همکاران (۲۰۰۷) و بودانکین و تیزیر (۲۰۰۹) همسویی نسبی نشان می‌دهد. به نظر می‌رسد که بتوان رابطه بین تقاضاهای شغلی استرس‌آور نظیر ابهام، گرانباری و تعارض نقش را با رفتارهای مثبت و منفی، براساس الگوی استرس - عدم تعادل - جبران تبیین نمود. در درجه اول تقاضاهای شغلی استرس‌آور نظیر گرانباری، تعارض و ابهام، با فشار روانی و عاطفی بر افراد، تعادل رفتاری و عملکردی آنها را برهم می‌زند و از این طریق با ایجاد حالات عاطفی منفی (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹ب)، افراد را از ارتکاب رفتارهای مثبت برای جبران تصویری تعادل از دست رفته به رفتارهای منفی متمایل می‌سازند. این امر به نظر می‌رسد به این دلیل باشد که: در شرایطی که افراد تحت فشار ابهام، گرانباری و تعارض نقش قرار می‌گیرند، با تجربه حالاتی نظیر درماندگی، خستگی، رنجش، خشم و عصبانیت، قادر به تصمیم‌گیری‌های منطقی و مناسب به‌طور نسبی نیستند. این امر باعث می‌شود که نیرو و ظرفیت روانی آنها بیش از پیش صرف مقابله با فشارهای وارده شده و از این طریق از سطح تمایلات رفتاری مثبت آنها کاسته شود. همزمان با این روند، برای بازگشت تصویری به شرایط غیرمتعارض، غیرمبهم و دارای بار کاری پایین‌تر، ممکن است به فکر ترک سازمان و یا آسیب‌رسانی به آن از طریق رفتارهای انحرافی شوند.

بخش دیگری از نتایج این پژوهش شواهدی نسبی از نقش تعدیل‌کننده کنترل‌شغلی در رابطه بین تعارض نقش با رفتارهای انحرافی به دست داد. براساس پیش‌بینی‌های به عمل آمده، انتظار می‌رفت که کنترل‌شغلی بتواند رابطه ابهام، گرانباری و تعارض نقش را با رفتارهای مدنی - سازمانی، ترک خدمت، عملکرد وظیفه و خلاقیت نیز تعدیل نماید. این پیش‌بینی براساس آنچه که در جدول ۲ ارائه شده، به تحقق نپیوست. با این حال یافته‌های ارائه شده در جدول ۲، تلویحات دیگری را مطرح می‌سازد که راجع به آنها سخن خواهیم گفت. اگر به یافته‌های مربوط به

نشان می‌دهد که در مرحله اول، ابهام، گرانباری و تعارض نقش، ۳۹/۷ درصد واریانس معنادار تبیین شده برای رفتارهای مدنی - سازمانی فراهم آورده‌اند. در مرحله دوم (اثر اصلی ۲) که کنترل‌شغلی افزوده شده، توان معنادار تعارض نقش برای رفتارهای مدنی - سازمانی غیرمعنادار گشته و کنترل‌شغلی، ۱۳/۵ درصد واریانس افزوده معنادار برای رفتارهای مدنی - سازمانی فراهم نموده است. تعامل کنترل‌شغلی با ابهام، گرانباری و تعارض نقش برای رفتارهای مدنی - سازمانی غیرمعنادار بوده است ($P > 0.05$).

بالاخره در بخش نتایج مربوط به رفتارهای انحرافی در جدول ۲ نشان داده شده که در مرحله اول (اثر اصلی ۱)، ابهام و گرانباری نقش، ۲۳/۵ درصد واریانس معنادار تبیین شده برای این پدیده رفتاری فراهم نموده است. در مرحله دوم (اثر اصلی ۲)، کنترل‌شغلی، ۸/۵ درصد واریانس افزوده معنادار برای رفتارهای انحرافی پدید آورده است و بالاخره در مرحله سوم (اثر تعاملی)، تعامل کنترل‌شغلی × تعارض نقش، ۲/۴ درصد واریانس انحصاری افزوده معنادار برای رفتارهای انحرافی فراهم نموده است. نتایج تحلیل ساده شیب خط برای نشان دادن تعامل کنترل‌شغلی با تعارض نقش برای رفتارهای انحرافی در نمودار ۱ نشان داده شده است.



نمودار ۱- رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی در کنترل‌شغلی بالا و پایین

براساس آنچه در نمودار ۱ نشان داده شده، وقتی کنترل‌شغلی بالاست، افزایش تعارض نقش باعث کاهش رفتارهای انحرافی می‌شود، ولی در کنترل‌شغلی پایین رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی معنادار نیست.

نظر می‌رسد که وقتی تقاضاهایی نظیر تعارض نقش افزایش می‌یابند، در صورتی که کنترل شغلی پایین باشد فرد تحت فشار قرار می‌گیرد، لذا احتمال روی آوردی به رفتارهای انحرافی افزایش می‌یابد. یافته این پژوهش که در کنترل شغلی بالا، افزایش تعارض نقش به کاهش رفتارهای انحرافی منجر می‌شود همسو با این پیش‌بینی است. تعارض نقش از زمره تقاضاهای شغلی است که می‌تواند نقش کنترل بالا را برای رفتارهای انحرافی دقیق‌تر نشان دهد. به ترتیبی که وقتی فرد دارای کنترل شغلی تصویری بالایی است و تعارض نقش را به صورت فزاینده تجربه می‌کند، با برنامه‌ریزی کاری و شغلی و مدیریت شرایط شغلی خود، به مقابله با تعارض نقش اقدام می‌کند. در واقع کنترل شغلی بالا زمینه خود مختاری کاری را برای فرد فراهم می‌سازد و از این طریق مدیریت شخصی تعارض نقش را برای فرد سهل‌تر می‌کند. همچنین به نظر می‌رسد که وقتی فرد دارای کنترل شغلی بالایی است، با دسترسی به گزینه‌های رفتاری بیشتر، به جای رفتارهای انحرافی به رفتارهای مطلوب‌تر برای باز گرداندن تعادل فشارها روی می‌آورد.

این پژوهش لازم است با گروه‌های نمونه بزرگتری تکرار شود تا نقش کنترل شغلی در رابطه تعارض نقش با رفتارهای مثبت و منفی روشن‌تر شود. همچنین پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند در پژوهش‌های آینده نقش واسطه‌ای کنترل شغلی را در رابطه ابهام، گرانباری و تعارض نقش با عملکرد وظیفه، ترک خدمت، خلاقیت و رفتارهای مدنی و سازمانی مورد بررسی قرار دهند تا مشخص گردد که نقش واسطه‌ای برای کنترل شغلی در روابط مورد اشاره به جای نقش تعدیل‌کننده برای این متغیر منطقی‌تر است یا نه. اما در حوزه پیشنهادی کاربردی چند پیشنهاد اصلی مبتنی بر یافته‌ها می‌توان مطرح کرد. اولین پیشنهاد اینکه ارائه شرح وظایف روشن و مشخص برای کارکنان تا اندازه زیادی از وقوع تعارض و ابهام نقش جلوگیری می‌کند. همزمان لازم است سازمانهای کاری ایران خزانه توانایی‌ها و مهارت‌ها را برای کارکنان خود به صورت در دسترس فراهم نمایند. این امر تا اندازه زیادی می‌تواند باعث شود تا در زمان واگذاری وظایف و یا ارائه درخواست‌های کاری، وظایف محوله براساس توانایی‌ها و مهارت‌های افراد باشد و از این طریق از گرانباری نقش

نقش کنترل شغلی در جدول ۲ توجه شود، دیده می‌شود که در سه مورد، یعنی برای عملکرد وظیفه، خلاقیت و رفتارهای مدنی-سازمانی، کنترل شغلی فراتر از ابهام، گرانباری و تعارض نقش، واریانس انحصاری افزوده معنادار برای پیش‌بینی این سه پیامد رفتاری مثبت ایجاد نمود. پس کماکان می‌توان از نقش کنترل شغلی برای پیامدهای رفتاری مثبت سخن به میان آورد. در یک مورد نیز یعنی برای رفتارهای مدنی - سازمانی، افزوده شدن کنترل شغلی به معادلات پیش‌بین، ضریب پیش‌بینی ابهام و گرانباری نقش را حدود ۰/۲ کاهش داده و در عین حال ضریب تعارض نقش را غیرمعنادار ساخته است. این مسأله نشان می‌دهد که ممکن است کنترل شغلی متغیر واسطه‌ای پاره‌ای^۱ یا کامل^۲ در رابطه ابهام، گرانباری و تعارض نقش با رفتارهای مدنی - سازمانی باشد و نه متغیر تعدیل‌گر. به هر حال در این سطح در حال حاضر می‌توان گفت که کنترل شغلی برای عملکرد وظیفه، خلاقیت و رفتارهای مدنی - سازمانی واریانس افزوده معنادار فراتر از ابهام، گرانباری و تعارض نقش به وجود می‌آورد، ولی برای ترک خدمت، چنین نقشی را ندارد. ممکن است برای ترک خدمت، متغیرهای شغلی و سازمانی دیگری نقش داشته باشند.

اینکه کنترل شغلی قادر به ایجاد واریانس انحصاری افزوده برای عملکرد وظیفه، خلاقیت و رفتارهای مدنی و سازمانی بود، با نظریه تقاضا - کنترل شغلی به طور نسبی همسو است (چیانگ و همکاران، ۲۰۰۹؛ باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹). به نظر می‌رسد کنترل شغلی نقش یک متغیر ترغیب‌کننده را برای پیامدهای رفتاری مثبت ایفا می‌کند. به این معنی که وقتی کارکنان در درون یک سازمان دارای کنترل شغلی معقولی باشند، بر اثر احساس ارزش شخصی، آمادگی بالاتری برای عملکرد خلاقانه، فراتر از نقش و مطلوب پیدا می‌کنند. از طرف دیگر به احتمال زیاد کنترل شغلی احساس تعلق افراد را به وظایف محوله و سازمان آنها بالا می‌برد و از این طریق باعث افزایش عملکرد وظیفه، خلاقیت و رفتارهای مدنی و سازمانی می‌شود.

اما مطابق آنچه که در شکل ۱ ارائه شد، وقتی کنترل شغلی بالاست، افزایش تعارض نقش با کاهش رفتارهای انحرافی همراه می‌شود. براساس نظریه تقاضا - کنترل به

گل‌پرور، م.، و رفیع‌زاده، پ. (۱۳۸۸). الگوی ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق نگرش‌های شغلی، رشد حرفه‌ای، حمایت رهبری و توانمندسازی. *فصلنامه بصیرت*، ۱۶(۴۴)، ۲۷-۴۶.

گل‌پرور، م.، و عریضی، ح.م. (۱۳۸۷). فراتحلیلی بر رابطه بین ابعاد تعهد سازمانی با جایگزین‌های شغلی، میل به ماندن و تمایل به ترک خدمت. *دانشور رفتار*، ۱۵، ۸۵-۱۰۰.

گل‌پرور، م.، نیری، ش.، و مهداد، ع. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب‌آهن: شواهدی برای مدل استرس - فرسودگی عدم تعادل - جبران. *یافته‌های نو در روان‌شناسی*، ۲(۸)، ۳۴-۱۹.

گل‌پرور، م.، و کیلی، ن.، و آتش‌پور، ح. (۱۳۸۸). رابطه مؤلفه‌های سبک رهبری تحول‌گرا با عملکرد شغلی، رفتارهای مدنی - سازمانی و تعهد عاطفی. *اولین همایش ملی یافته‌های نوین در روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، ۲۰ اسفندماه ۱۳۸۸*.

مهداد، ع. (۱۳۸۷). *روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*. چاپ ششم، اصفهان: انتشارات جنگل.

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

Babakas, E., Yavas, U., & Ashill, N.J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand- burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(4), 480-492.

Bennett, R.J., & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.

Berry, C.M., Ones, D.S., & Sackett, P.R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 410-424.

Bodankin, M., & Tziner, A. (2009). Constructive deviance, destructive deviance and personality: How do they interrelate? *Economic Inferences*, XI (26), 549-564.

جلوگیری شود. پیشنهاد بعدی اینکه سطح معین و تعریف شده‌ای از کنترل شغلی بر مبنای خزانۀ توانایی‌ها و مهارت‌های کارکنان لازم است به افراد واگذار شود. این واگذاری کنترل شغلی ممکن است در حوزه‌های رفتاری نظیر عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی سازمانی و خلاقیت نقش ترغیب‌کننده و در حوزه رفتارهای انحرافی نقش بازدارنده‌ای داشته باشد. در پایان نیز لازم است به محدودیت‌های پژوهش توجه شود. اولین محدودیت اینکه کنترل شغلی همراه با عملکرد وظیفه، رفتارهای انحرافی، رفتارهای مدنی و سازمانی، خلاقیت و ترک خدمت به‌عنوان پیامدهای رفتاری مثبت و منفی هر دو به صورت خودگزارش‌دهی در این پژوهش مورد سنجش قرار گرفته است. به هر حال علی‌رغم رایج بودن این شیوه‌های سنجش (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷)، این شیوه‌ها در مواردی ممکن است با سوگیری همراه باشد. محدودیت بعدی اینکه نسبت زنان به مردان این پژوهش فاصله قابل توجهی با یکدیگر داشت. ممکن است در این حوزه نیز نتایج تا اندازه بیشتری برای گروه مردان قابل کاربرد باشد تا زنان. بر این اساس نیز به پژوهشگران علاقه‌مند توصیه می‌شود تا روابط مطرح در این پژوهش را با گروه زنان و مردان جداگانه بررسی و نتایج آنها را با یکدیگر مقایسه نمایند.

منابع

ریو، ج. م. (۱۳۷۶). *انگیزش و هیجان*. ترجمۀ یحیی سیدمحمدی. چاپ اول، تهران: نشر ویرایش. (سال انتشار اثر به زبان اصلی ۱۹۹۵).

گل‌پرور، م.، پاداش، ف.، و آتش‌پور، ح. (۱۳۸۹الف). مدل تقویت احساس انرژی، توانمندی و خلاقیت کارکنان از طریق رهبری اخلاقی. *سلامت کار ایران*، ۷(۳)، ۱۱-۴.

گل‌پرور، م.، و حسین‌زاده، خ. (۱۳۸۹). نقش مبادله رهبر - عضو حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی در رابطه نقض قرارداد روانی با تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی. *دومین همایش دوسالانۀ روان‌شناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹*.

گل‌پرور، م.، خلعت‌بری، ج.، و شرافت، ع.ا. (۱۳۸۹ب). عاطفۀ منفی و نقش آن در پیوند میان استرس و فرسودگی شغلی با رفتارهای غیراخلاقی: معرفی رویکردی انسان‌گرایانه در نگاه به رفتارهای غیراخلاقی. *دومین کنگرۀ دوسالانۀ روان‌شناسی صنعتی و سازمانی ایران، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ۳ و ۴ اسفندماه ۱۳۸۹*.

- Bukhari, Z.U., & Ali, U. (2009). Relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 4(1), 85-92.
- Chiang, F.F.T., Britich, T.A., & Kwan, H.K. (2009). The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 25-32.
- Dalal, R.S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255.
- Daniels, K. & Harris, C. (2005). A daily diary study of coping in the context of the job demands-control-support model. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 219-237.
- deJonge, J.D., Le Blanc, P.M., Peeters, M.C.W. & Noordam, H. (2008). Emotional job demands and the role of matching job resources: A cross-sectional survey study among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1460-1469.
- Martinusen, M., Richardsen, A.M. & Burke, R.J. (2007). Job demands, job resources, and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35, 239-249.
- Mauno, S., Kinnunen, U. & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 149-171.
- Mulki, J.P., Jaramilo, F. & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference. *Journal of Business Research*, 59 (12), 1222-1230
- Thau, S., Bennett, R.J., Mitchell, M.S. & Beth Marrs, M. (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, 79-92.
- Tierney, P., Farmer, S.M. & Graen, G.B. (1999). An examination of leadership and employee creativity: The relevance of traits and relationship. *Personnel Psychology*, 52(3), 591-620.