

مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی
دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار و تابستان ۱۳۸۶
دوره سوم، سال چهاردهم، شماره‌های ۱ و ۲
صص: ۱۴۸-۱۲۹

تاریخ دریافت مقاله: ۸۵/۹/۴
تاریخ بررسی مقاله: ۸۶/۳/۲۷
تاریخ پذیرش مقاله: ۸۷/۳/۲۸

بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب - منطقه اهواز

نسرين ارشدي*
دکتر حسين شکرکن**

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل کننده متغیرهای استقلال کاری و پیوستگی گروهی انجام گرفت. شرکت‌کنندگان در این پژوهش ۲۸۰ نفر مدیر و کارمند بودند که از میان کارکنان بخش‌های مختلف اداره مرکزی شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب- منطقه اهواز، با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای اندازه‌گیری مشتمل بر آزمون‌های تعارض و ابهام نقش، استقلال کاری، پیوستگی گروهی، شاخص توصیف شغل و مقیاس درجه‌بندی نموداری بودند. جهت تحلیل داده‌ها، نمونه در نقطه میانه بر روی هر یک از متغیرهای استقلال کاری و پیوستگی گروهی (متغیرهای تعدیل‌کننده) به دو گروه تقسیم گردید. سپس ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون بین متغیرهای پیش‌بین (تعارض و ابهام نقش) و متغیرهای ملاک (عملکرد و خشنودی شغلی)، برای هر یک از این چهار گروه محاسبه گردید. نتایج به دست آمده با تأیید فرضیه‌های پژوهش نشان دادند که ابهام نقش و تعارض نقش با عملکرد شغلی و خشنودی شغلی کارکنان رابطه منفی دارند و این روابط در گروه‌های فاقد استقلال کاری و پیوستگی گروهی، بالاتر از گروه‌های واجد استقلال کاری و پیوستگی گروهی می‌باشند.

کلید واژگان: تعارض نقش، ابهام نقش، خشنودی شغلی، عملکرد شغلی، استقلال کاری، پیوستگی گروهی

*

**

مقدمه

می‌باشند، تعریف نمود. این ویژگی‌ها، فشار روانی را از سایر ویژگی‌های شغل که می‌توانند منجر به پیامدهایی از قبیل ناخشنودی شغلی شوند، متمایز می‌سازند. نمونه‌هایی از این دسته فشارهای روانی ناشی از شغل، ابهام نقش^۷، تعارض نقش^۸ و گرانباری نقش^۹ می‌باشند. تعریفی دیگر از فشار روانی ناشی از شغل آن است که، شرایط محیط کار با ویژگی‌ها و خصوصیات فرد تعامل می‌کنند و تعادل روانی و یا فیزیولوژیکی وی را بر هم می‌زنند (مارگولیس، کروئس و کوین^{۱۰}، ۱۹۷۴).

کوپر و مارشال^{۱۱} (۱۹۷۶) بر این اعتقادند که ایجاد فشار روانی ناشی از شغل، نمایشگر وجود عواملی منفی مانند تعارض نقش، ابهام نقش، گرانباری نقش و شرایط کاری نامطلوب و نامناسب می‌باشد. کاپلان، کاب، فرنچ، ون هریسون و پیننو^{۱۲} (۱۹۷۵) هر ویژگی محیط کار را که تهدیدی برای کارکن تلقی گردد یک فشارزای شغلی می‌دانند. به اعتقاد آنان دو دسته فشارزای شغلی می‌توانند

دگرگونی‌ها و تغییراتی مانند افزایش رقابت جهانی، تأثیر فن‌آوری اطلاعات، طراحی مجدد فرایندهای تجاری و توسعه بخش‌های خدماتی بر دنیای کار اثر می‌گذارند (کاسیو^۱، ۱۹۹۵؛ کوپر^۲، ۱۹۹۸؛ فریز^۳، ۲۰۰۰). پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند که چنین تغییراتی منجر به افزایش سطوح فشارهای روانی ناشی از شغل می‌شوند (پرو، فریس، فرینک و آنتونی^۴، ۲۰۰۰).

در رابطه با فشار روانی ناشی از شغل، تعاریف و نظریه‌های متفاوتی وجود دارد. برخی فشار روانی ناشی از شغل را وجود ناهماهنگی یا عدم تناسب بین توانایی‌ها و مهارت‌های فرد با الزامات شغل و نیز عدم تناسب بین نیازهای فرد و میزان کامروایی این نیازها از سوی محیط کار وی می‌دانند (فرنچ، راجرز و کاب^۵، ۱۹۷۴).

طبق نظریه کان^۶ (۱۹۷۰) فشارهای روانی ناشی از شغل را می‌توان به عنوان الزامات نقش کاری فرد که دارای ویژگی‌های مضر

7- role ambiguity
8- role conflict
9- role overload
10- Margolis, Kroes, & Quinn
11- Cooper, & Marshall
12- Caplan, Cobb, French, Van Harrison, & Pinneau

1- Cascio
2- Cooper
3- Frese
4- Perrewe, Ferris, Frink, & Anthony
5- French, Rodgers, & Cobb
6- Kahn

بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با ...

فرد را تهدید نمایند، یک دسته شامل الزاماتی هستند که فرد ممکن است قادر به برآوردن آنها نباشد و دسته دیگر به فقدان مواد کافی جهت کامروایی نیازهای فرد مربوط می‌شوند. این دو نوع فشار روانی ناشی از شغل با عنوان الگوی برازش شخص-محیط^۱ در پیشینه پژوهشی فشارهای روانی ناشی از شغل مطرح شده‌اند. جامع‌ترین و مشهورترین کاربرد این الگو در رابطه با فشارهای روانی سازمانی توسط فرنچ و دیگران (۱۹۷۴) مطرح گردیده است. میزانی که مهارت‌ها و توانایی‌های فرد بتوانند الزامات و انتظارات شغل را جوابگو باشند و نیز میزانی که نیازهای فرد در محیط کار برآورده شوند، برازش محسوب می‌شود. بنابراین، فشار روانی شغلی یک عدم برازش در هر یک از این روابط می‌باشد. عدم برازش از هر نوع که باشد، سلامتی فرد را تهدید می‌کند.

مک‌گراث^۲ (۱۹۷۶) شش دسته فشار روانی را در محیط کار مشخص می‌کند: فشارهای مربوط به خود شغل، فشارهای مربوط به نقش، فشارهای مربوط به مجموعه‌های رفتاری، فشارهایی که از محیط فیزیکی نشأت می‌گیرند، فشارهایی که منشأ

آنان محیط اجتماعی است و بالاخره فشارهای درون شخصی. پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که فشارهای روانی ناشی از شغل به واکنش‌های روانی، جسمی و رفتاری مختلف مانند فرسودگی عاطفی، افسردگی، بیماری‌های روان‌تنی و کاهش در انگیزش شغلی منجر می‌شوند (کوپر، ۱۹۹۸؛ شاولفی، مسلج و مارک^۳، ۱۹۹۳) که در نهایت می‌توانند به غیبت، ترک شغل و ناتوانی در انجام کار بیانجامند (کوپر، ۱۹۹۸؛ پارکر و وال^۴، ۱۹۹۸).

هزینه‌های ناشی از فشارهای روانی شغلی بسیار بالاست (یانسن و هوکس^۵، ۲۰۰۰؛ شاولفی و انزمن^۶، ۱۹۹۸). در ایالات متحده آمریکا سالانه مبلغی بالغ بر دویست میلیون دلار هزینه صرف پیامدهای فشارهای روانی ناشی از شغل (مثلاً غیبت، کاهش بهره‌وری، هزینه‌های پزشکی و از این قبیل) می‌شود (اداره کار بین‌المللی^۷، ۱۹۹۳). در کشور انگلستان، هزینه غیبت‌ها و حاضر نشدن به موقع بر سر کار به دلیل وجود فشار روانی و

3- Schaufeli, Maslach, & Marek

4- Parker, & Wall

5- Janssen, & Houkes

6- Enzmann

7- International Labour Office

1- Person-Environment Fit Model

2- McGrath

دارد که می‌توانند نوعی سردرگمی را در فرد ایجاد نمایند (جکسون و شولر، ۱۹۸۵). تعارض نقش همچنین وجود درخواست‌های متناقض را در نقشی واحد یا بین نقش‌های چندگانه نشان می‌دهد. ابهام نقش جنبه دیگری از فشارزاهای شغلی می‌باشد که به میزان عدم اطمینان فرد در رابطه با این که کارکردها و مسئولیت‌های شغلی وی چه می‌باشند، اشاره می‌کند (گوپتا و جنکینز^۳، ۱۹۸۵؛ لويس و کوپر^۴، ۱۹۸۸؛ کوپر و مارشال، ۱۹۷۶). به عبارتی، ابهام نقش به معنای عدم وضوح و روشنی در رابطه با انتظارات نقش فرد می‌باشد (ریزو، هاوس و لیرتزمن^۵، ۱۹۷۰). یافته‌های پژوهش فراتحلیلی جکسون و شولر (۱۹۸۵) نشان می‌دهند که سطوح بالایی از این دو متغیر فشارزا، با سطوح پایینی از خشنودی شغلی و سطوح بالایی از اضطراب/تنش و قصد ترک شغل همراهند.

باید در نظر داشت که عکس العمل‌های فرد به فشارزاهای شغلی به ویژگی‌های شخصی، گروهی و موقعیتی و/یا متغیرهای تعدیل‌کننده‌ای مانند سن، پیوستگی

اختلالات روانی در حدود ۵ میلیون پوند در سال است (کوپر، لیوکونن و کارترایت^۱، ۱۹۹۶). روندی مشابه در دیگر کشورهای صنعتی مانند استرالیا، کانادا و ژاپن مشاهده می‌گردد (شاوفلی و انزمن، ۱۹۹۸). علاوه بر این هزینه‌های مستقیم فشار روانی ناشی از شغل، هزینه‌هایی وجود دارند که به سختی می‌توان آنها را به گونه‌ای کمی بیان داشت (یانسن و هوکس، ۲۰۰۰). از جمله این هزینه‌ها می‌توان از کاهش بهره‌وری، کاهش کیفیت کالاها و خدمات به دلیل کاهش انگیزش شغلی و هزینه‌های ترک شغل نام برد.

در سال‌های اخیر، پژوهش‌های بسیاری در زمینه شناسایی علل و پیامدهای فشارهای روانی ناشی از شغل انجام گرفته‌اند که اکثر آنان در رابطه با فشارهای مربوط به نقش می‌باشند. ابهام و تعارض نقش که اغلب با عنوان فشارزاهای مربوط به نقش از آنان یاد می‌شود، بیشترین پژوهش‌ها را در زمینه فشارزاهای در میان مطالعات مربوط به فشارهای روانی ناشی از شغل به خود اختصاص داده‌اند (جکسون و شولر^۲، ۱۹۸۵). تعارض نقش به جنبه‌هایی از شغل اشاره

3- Gupta, & Jenkins
4- Lewis, & Cooper
5- Rizzo, House, & Lirtzman

1- Cooper, Liukkonen, & Cartwright
2- Jackson, & Schuler

بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با ...

گروهی، در دسترس بودن خدمات پزشکی و استقلال کاری بستگی دارند (ویسوسواران، سانچز و فیشر^۱، ۱۹۹۹). از آنجا که پژوهشگران حیطه فشارهای روانی ناشی از شغل بسیار علاقه‌مند به شناسایی ویژگی‌های شغلی و سازمانی مشخص‌کننده محیط کار با فشار روانی اندک می‌باشند، به تدریج توجه خود را به عوامل سازمانی و موقعیتی در تشخیص علل فشار روانی در سازمان‌ها معطوف داشته‌اند (مثلاً، کارترایت، کوپر و مورفی^۲، ۱۹۹۵).

هاکمن و آلدهام^۳ (۱۹۷۵) سازه استقلال کاری را این‌گونه تعریف می‌کنند: "میزانی که شغل آزادی و استقلال لازم جهت برنامه‌ریزی، زمان‌بندی و تعیین روش‌های انجام کار را برای فرد فراهم می‌آورد" (ص ۱۶۲). به اعتقاد اسپکتور^۴ (۱۹۹۸) تأثیر استقلال کاری بر فشار روانی شغلی سه وجهی است: اول، استقلال کاری سبب می‌شود تا الزامات شغل از سوی فرد کمتر فشارزا تلقی شوند. دوم، استقلال کاری منجر به سبک‌تر سازگاری با موقعیت فشارزا می‌گردد. سوم، فقدان استقلال کاری مانع از

کامروایی نیاز درونی برای شایسته بودن می‌شود.

وروم^۵ (۱۹۶۴) پیوستگی گروهی^۶ را وجود تفاهم، اتحاد و انسجام در گروه و تمایل گروه جهت پیوستن به یکدیگر برای نیل به اهداف گروه تعریف می‌کند.

محیط کار دارای منابع بالقوه بسیاری برای ایجاد فشار روانی می‌باشد که پاسخ به آن‌ها می‌تواند از پاسخ‌های هیجانی و عاطفی تا پاسخ‌های رفتاری دامنه تغییر داشته باشد. در بسیاری از موارد، وجود فشارهای روانی ناشی از شغل و به ویژه فشارهای روانی مربوط به عدم وضوح نقش فرد در سازمان می‌تواند بهره‌وری و اثربخشی را در سطح فردی و سازمانی تحت تأثیر قرار دهد. درک و تحلیل صحیح و مناسب از پیشایندها و پیامدهای فشار روانی، اولین گام در جهت به حداقل رساندن و شاید پیشگیری از اثرهای مخرب آن می‌باشد. باید در نظر داشت که فرد، روش‌های مقابله وی با فشار روانی و دیگر متغیرهای شخصی با عوامل محیطی و سازمانی تعامل می‌نمایند و سبب بروز عکس‌العمل‌های خاصی از سوی شخص می‌شوند (توسی، ریزو و کارول^۷،

5- Vroom
6- group cohesiveness
7- Tosi, Rizzo, & Carroll

1- Viswesvaran, Sanchez, & Fisher
2- Cartwright, Cooper, & Murphy
3- Hackman, & Oldham
4- Spector

شغل را در کارکنان افزایش می‌دهد. این الگو همچنین نشان می‌دهد که تعارض و ابهام نقش موجب کاهش خشنودی شغلی و افزایش قصد ترک شغل می‌شوند. در مطالعه‌ای فراتحلیلی در رابطه با تعهد سازمانی، ماتیو و زایاک^۷ (۱۹۹۰) نتیجه گرفتند که هرچه کارکنان موقعیت کار را فشارزاتر تلقی نمایند، سطح تعهد آنان به سازمان پایین‌تر خواهد بود.

غیبت، ترک شغل و کاهش عملکرد از جمله پیامدهای رفتاری مهم فشارهای روانی شغلی می‌باشند (هیپورن و بارلینگ^۸، ۱۹۹۶). اهم پژوهش‌هایی که در آنها عملکرد پایین به عنوان پیامد شرایط فشارزا در نظر گرفته شده است، نشان داده‌اند که با افزایش فشار روانی، عملکرد شغلی کاهش می‌یابد (جمال^۹، ۱۹۸۴).

شواهد نسبتاً نیرومندی وجود دارند که نشان می‌دهند فشارزاهای محیط کار بر سلامت جسمی کارکنان تأثیرات سوء دارند (کارایون^{۱۰}، ۱۹۹۳؛ لیتنر^{۱۱}، ۱۹۹۳؛ پارکس، منهام و رابناو^{۱۲}، ۱۹۹۴). هیبارد و

پاسخ‌های افراد به فشارهای روانی ناشی از شغل می‌توانند روانشناختی، فیزیولوژیکی و/یا رفتاری باشند (جکس و بیر^۱، ۱۹۹۱).

بارنت و برنان^۲ (۱۹۹۵) در بازنگری مختصر پیشینه پژوهشی مربوط، دریافتند که متغیرهای ناخشنودی شغلی، اضطراب و افسردگی پیامدهای روانشناختی فشارهای روانی ناشی از شغل می‌باشند. مطالعات تجربی و فراتحلیلی نشان داده‌اند که بین فشار روانی و خشنودی شغلی رابطه‌ای منفی وجود دارد (فیشر و گیتلسون^۳، ۱۹۸۳). مطالعات دیگر علاقه‌مند به کاربرد چنین رابطه‌ای برای سازمان هستند (کمری، بدین، موسهولدر و تولیاتوس^۴، ۱۹۸۵؛ رزنووسکی و هانیش^۵، ۱۹۹۰). بدین و آرمناکیس^۶ (۱۹۸۱) با ارائه الگویی اظهار داشتند که سطوح بالای تعارض و ابهام نقش منجر به افزایش تنش شغلی می‌شود، که این خود به کاهش خشنودی شغلی می‌انجامد. کاهش خشنودی شغلی نیز به نوبه خود، قصد ترک

7- Mathieu, & Zajac
8- Hepburn, & Barling
9- Jamal
10- Carayon
11- Leitner
12- Parkes, Menham, & Rabenau

1- Jex, & Beehr
2- Barnett, & Brennan
3- Fisher, & Gitelson
4- Kemery, Bedian, Mossholder, & Touliatos
5- Roznowski, & Hanisch
6- Bedeian, & Armenakis

بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با ...

پاپ^۱ (۱۹۹۳) نشان دادند که فشارزاهای محیط کار سبب بروز بیماری‌های قلبی-عروقی، به ویژه در مردان، می‌شوند. پژوهش‌های انجام شده در رابطه با پیامدهای فیزیکی و فیزیولوژیکی فشار روانی، در دهه‌های اخیر، افزایش چشمگیر داشته‌اند. از میان شایع‌ترین اثرهای فیزیولوژیکی فشار روانی، می‌توان از فشار خون بالا، مشکلات گوارشی، بیماری‌های قلبی-عروقی و افزایش ضربان قلب نام برد. پژوهش‌های مختلف، رابطه مثبتی را بین تجربه فشارهای روانی ناشی از شغل با این قبیل پیامدهای فیزیولوژیکی گزارش کرده‌اند (کوسلووسکی، کلوگر و ریچ^۲، ۱۹۹۵). اسپکتور، چن و اوکانل^۳ (۲۰۰۰) در مطالعه‌ای نشان دادند که تعارضات بین فردی، ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش سبب افزایش اضطراب، ناخشنودی شغلی و بیماری‌های جسمی می‌گردند. نتایج مطالعه‌ای که توسط شیروم، وستمن، شامای و کارل^۴ (۱۹۹۷) با هدف بررسی اثر گرانباری نقش بر سلامت جسمی کارکنان انجام گرفت، نشان داد که گرانباری نقش موجب

افزایش سطح کلسترول و تری‌گلیسیرید خون در کارکنان می‌گردد.

نیوتن و کینان^۵ (۱۹۹۰) در مطالعه‌ای طولی نشان دادند که تعارض نقش، ابهام نقش و گرانباری کمی و کیفی نقش، ناخشنودی شغلی، اضطراب، خشم، ناکامی و خصومت را به دنبال دارند. ریویکی، وایتلی، گالاری و آلیسون^۶ (۱۹۹۳) دریافتند که سطوح پایین وضوح نقش سبب بروز علائم افسردگی می‌گردد.

ونسل، بریف و شولر^۷ (۱۹۸۱) نشان دادند که تعارض و ابهام نقش، سبب کاهش عملکرد، ایجاد تنش، ناخشنودی شغلی و کناره‌گیری فرد از گروه کاری می‌شوند. آنان همچنین نتیجه می‌گیرند که تجربه تعارض و ابهام نقش، تابعی از تعامل پیچیده محتوای شغل، رفتارهای رهبری و ساختار سازمان می‌باشد.

مارتین^۸ (۱۹۸۴) نشان داد که عدم توانایی در ترک شغل و نیز ابهام و گرانباری نقش با ایجاد مشکلات روانی رابطه مثبتی دارند. وی همچنین نتیجه می‌گیرد که متغیرهای تعدیل کننده‌ای چون پیوستگی گروهی، مشارکت در

5- Newton, & Keenan

6- Revicki, Whitley, Gallary, & Alison

7- Vansell, Brief, & Schuler

8- Martin

1- Hibbard, & Pope

2- Koslowsky, Kluger, & Reich

3- Spector, Chen, & O'Connell

4- Shirom, Westman, Shamai, & Carl

تصمیم‌گیری و حمایت گروه، سبب کاهش بروز این مشکلات می‌شوند. (بیر (۱۹۷۶) در پژوهشی رابطه بین ابهام نقش با ناخشنودی شغلی، ناخشنودی از زندگی، کاهش عزت نفس و حالات افسردگی را با توجه به اثر متغیرهای تعدیل‌کننده‌ای چون حمایت سرپرست، پیوستگی گروهی و استقلال کاری، مورد آزمایش قرار داد. یافته‌های وی رابطه معنی‌داری را بین ابهام نقش با هر چهار متغیر ملاک نشان دادند. این پژوهش، همچنین نشان داد افراد در نقش‌هایی با برخی ویژگی‌ها (مثلاً پیوستگی گروهی، استقلال کاری و حمایت سرپرست و به ویژه استقلال کاری)، در محیط‌های کاری فشارزا کمتر در معرض آسیب قرار می‌گیرند.

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین ابهام نقش و خشنودی شغلی کارکنان رابطه منفی وجود دارد. این رابطه در گروه‌های دارای استقلال کاری پایین، بالاتر از گروه‌های دارای استقلال کاری بالاست.
۲. بین ابهام نقش و خشنودی شغلی کارکنان رابطه منفی وجود دارد. این رابطه در گروه‌های دارای پیوستگی گروهی پایین، بالاتر از گروه‌های دارای پیوستگی گروهی بالاست.
۳. بین تعارض نقش و خشنودی شغلی

از آنجا که سطح فشارهای روانی ناشی از شغل طی دهه‌های اخیر افزایشی مداوم داشته است، جهت پیشگیری و کاهش خطرات تهدیدکننده سلامت کار، می‌بایست تلاش قابل ملاحظه‌ای صورت پذیرد. چنین تلاشی می‌تواند از طریق ارزیابی و پایش^۱ محیط کار، شناسایی مشکلات و تدوین مداخلات انجام گیرد (کوپر، ۱۹۹۸؛ لوی^۲،

3- European Commission

1- monitoring
2- Levi

بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با ...

کارکنان رابطه منفی وجود دارد. این رابطه در گروه‌های دارای استقلال کاری پایین، بالاتر از گروه‌های دارای استقلال کاری بالاست.

۴. بین تعارض نقش و خشنودی شغلی

کارکنان رابطه منفی وجود دارد. این رابطه در گروه‌های دارای پیوستگی گروهی پایین، بالاتر از گروه‌های دارای پیوستگی گروهی بالاست.

روش پژوهش

جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان اداره مرکزی شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب- منطقه اهواز می‌باشد. نمونه‌های مراحل فرضیه‌آزمایی و اعتباریابی پرسشنامه‌ها به ترتیب شامل ۲۸۰ و ۱۰۰ نفر بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

۵. بین ابهام نقش و عملکرد شغلی

کارکنان رابطه منفی وجود دارد. این رابطه در گروه‌های دارای استقلال کاری پایین، بالاتر از گروه‌های دارای استقلال کاری بالاست.

ابزارهای پژوهش

در پژوهش حاضر از پرسشنامه‌های زیر جهت اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق استفاده شده است.

۶. بین ابهام نقش و عملکرد شغلی

کارکنان رابطه منفی وجود دارد. این رابطه در گروه‌های دارای پیوستگی گروهی پایین، بالاتر از گروه‌های دارای پیوستگی گروهی بالاست.

۱. **مقیاس تعارض و ابهام نقش.** این

مقیاس که توسط ریزو و دیگران (۱۹۷۰) ساخته شده است شامل ۱۴ ماده می‌باشد که ۶ ماده آن به سنجش ابهام نقش و ۸ ماده دیگر به سنجش تعارض نقش اختصاص یافته‌اند. در این پرسشنامه پاسخ‌ها روی یک مقیاس چهار درجه‌ای از ۱ (بسیار صحیح است) تا ۴ (اصلاً صحیح نیست) مشخص می‌گردند.

۷. بین تعارض نقش و عملکرد شغلی

کارکنان رابطه منفی وجود دارد. این رابطه در گروه‌های دارای استقلال کاری پایین، بالاتر از گروه‌های دارای استقلال کاری بالاست.

۸. بین تعارض نقش و عملکرد شغلی

کارکنان رابطه منفی وجود دارد. این رابطه در گروه‌های دارای پیوستگی گروهی پایین،

جدول ۱: ضرایب پایایی و اعتبار حیطه‌های مختلف شاخص توصیف شغل در پژوهش حاضر

ضرایب اعتبار		ضرایب پایایی روش تنصیف	شاخص توصیف شغل JDI
همبستگی با آزمون کویین و شپارد	همبستگی با آزمون صورتک‌ها		
۰/۷۱	۰/۵۹	۰/۷۹	کار
۰/۳۵	۰/۲۴	۰/۸۵	سرپرستی
۰/۲۹	۰/۳۰	۰/۷۳	همکاران
۰/۳۳	۰/۳۴	۰/۷۸	حقوق
۰/۴۲	۰/۴۶	۰/۸۴	ترفیعات

برای تعیین پایایی حیطه‌های مختلف این پرسشنامه از روش تنصیف و جهت تعیین اعتبار آن، از آزمون‌های کویین و شپارد^۴ (۱۹۷۴) و صورتک‌های کونین^۵ (۱۹۵۵) استفاده شد. ضرایب پایایی و اعتبار به دست آمده برای شاخص توصیف شغل در جدول ۱ نشان داده شده‌اند.

مندرجات جدول ۱ نشان می‌دهند که حیطه‌های مختلف شاخص توصیف شغل دارای ضرایب پایایی و اعتبار بالا و قابل قبولی هستند. لازم به ذکر است که مقادیر همبستگی کل شاخص توصیف شغل با آزمون صورتک‌ها ۰/۶۱ و با آزمون کویین و شپارد ۰/۶۶ به دست آمدند.

ضرایب پایایی با استفاده از روش تنصیف^۱، برای ابهام نقش ۰/۷۵ و برای تعارض نقش ۰/۷۸ محاسبه شدند. در مطالعه حاضر جهت تعیین اعتبار مقیاس تعارض و ابهام نقش از دو سنجه تک ماده‌ای استفاده گردید. ضرایب اعتبار حاصل برای ابهام نقش ۰/۷۹ و برای تعارض نقش ۰/۸۱ بودند.

۲. شاخص توصیف شغل^۲. در پژوهش حاضر سنجش خشنودی شغلی به وسیله پرسشنامه شاخص توصیف شغل (JDI) اسمیت، کندال و هیولین^۳ (۱۹۶۹) انجام گرفت. این پرسشنامه مجموعه‌ای از ۷۲ ماده است که آزمودنی با "بله"، "خیر" و "نمی‌دانم" به آنها پاسخ می‌دهد.

4- Quinn, & Shepard
5- Kunin

1- split half
2- Job Descriptive Index (JDI)
3- Smith, Kendall, & Hulin

۳. مقیاس درجه‌بندی نموداری^۱. این مقیاس که توسط پاترسون^۲ (۱۹۲۲) ساخته شده است جهت سنجش عملکرد شغلی کارکنان مورد استفاده قرار گرفت. این مقیاس شامل دو فرم، یکی برای ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان غیر مدیر و دیگری برای ارزیابی عملکرد شغلی مدیران می‌باشد.
- این مقیاس توسط پژوهشگران به یک آزمون خودسنجی عملکرد شغلی تبدیل گردید. ضریب پایایی این مقیاس با استفاده از روش تنصیف ۰/۷۴ به دست آمد. در مطالعه حاضر جهت تعیین اعتبار مقیاس درجه‌بندی نموداری از یک سنجه تک‌ماده‌ای استفاده شد. ضریب اعتبار حاصل ۰/۶۴ به دست آمد.
۴. پرسشنامه استقلال کاری. در پژوهش حاضر، پرسشنامه ۴ ماده‌ای کویین و شپارد (۱۹۷۴) جهت سنجش استقلال کاری، مورد استفاده قرار گرفت. ضریب پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش تنصیف ۰/۵۶ به دست آمد. در مطالعه حاضر، جهت تعیین اعتبار پرسشنامه استقلال کاری از یک سنجه تک‌ماده‌ای استفاده شد. ضریب اعتبار ۰/۷۹ محاسبه گردید.
۵. پرسشنامه پیوستگی گروهی. در این مطالعه جهت سنجش پیوستگی گروهی، پرسشنامه ۴ ماده‌ای پیوستگی گروهی سی‌شور^۳ (۱۹۵۴) مورد استفاده قرار گرفت. ضریب پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش تنصیف ۰/۶۲ محاسبه گردید. برای تعیین اعتبار این پرسشنامه از یک سنجه تک‌ماده‌ای استفاده شد. ضریب اعتبار حاصل ۰/۵۹ به دست آمد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش حاضر به شکل یافته‌های توصیفی و یافته‌های مرتبط با فرضیه‌ها ارائه گردیده‌اند. یافته‌های توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های افراد نمونه روی متغیرهای مطالعه در جدول ۲ نشان داده شده‌اند. جهت آزمون فرضیه‌ها، ابتدا نمونه در نقطه میانه بر روی هر یک از متغیرهای تعدیل‌کننده (استقلال کاری و پیوستگی گروهی) به دو گروه تقسیم شد. به این ترتیب، متغیر استقلال کاری به دو گروه با استقلال کاری بالا و پایین و متغیر پیوستگی

1- Graphic Rating Scale
2- Paterson

3- Seashore

جدول ۲. یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش برای کل آزمودنی‌ها

مقیاس‌ها	شاخص‌های توصیفی			انحراف معیار
	کمترین	بیشترین	میانگین	
تعارض نقش	۸	۳۲	۲۱/۴۴	۳/۸۵
ابهام نقش	۶	۲۳	۱۴/۰۸	۳/۶۵
خشنودی شغلی	۵۸	۱۹۸	۱۲۹/۴۰	۱۰/۰۹
عملکرد شغلی	۲۴	۴۸	۳۸/۰۱	۴/۲۲
پیوستگی گروهی	۷	۲۰	۱۴/۲۷	۳/۷۱
استقلال کاری	۵	۱۶	۱۱/۵۴	۲/۴۶

گروهی نیز به دو گروه با پیوستگی گروهی بالا و پایین تقسیم شدند. سپس، ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون بین متغیرهای پیش‌بین (تعارض و ابهام نقش) با متغیرهای ملاک (عملکرد و خشنودی شغلی) برای هر یک از چهار گروه محاسبه گردید. در پایان با محاسبه مقادیر r ، معنی‌داری تفاوت بین همبستگی‌ها مورد آزمون قرار گرفت.

ضرایب همبستگی بین متغیرهای پیش‌بین (تعارض و ابهام نقش) با متغیرهای ملاک (عملکرد و خشنودی شغلی) برای کل نمونه در جدول ۳ نشان داده شده‌اند.

همان‌گونه که مندرجات جدول ۳ نشان می‌دهند روابط تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی منفی معنی‌دار می‌باشند.

جدول ۳. ضرایب همبستگی بین تعارض و ابهام نقش با عملکرد شغلی و خشنودی شغلی در کل نمونه

متغیرهای پیش‌بین	متغیرهای ملاک	
	عملکرد	خشنودی شغلی
تعارض نقش	-۰/۵۰*	-۰/۵۲*
ابهام نقش	-۰/۵۰*	-۰/۴۲*

* $p < 0/05$

بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با ...

ضرایب همبستگی بین ابهام نقش با می‌دهند، استقلال کاری، رابطه بین ابهام نقش
 خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با توجه به با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی را در
 اثر تعدیل‌کننده استقلال کاری در جدول ۴ جهت پیش‌بینی شده، تعدیل نموده است.
 نشان داده شده‌اند نتایج مندرج در این جدول، فرضیه‌های ۱ و
 همان‌طور که مندرجات جدول ۴ نشان ۵ این پژوهش را تأیید می‌کنند.

جدول ۴. ضرایب همبستگی بین ابهام نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با توجه به اثر
 تعدیل‌کننده استقلال کاری

معنی‌داری تفاوت بین r_1 و r_2	استقلال کاری بالا (r_2)	استقلال کاری پایین (r_1)	متغیرهای ملاک تعدیل‌کننده	
			متغیر پیش‌بین	متغیرهای تعدیل‌کننده
$p < 0/05$	-0/16	-0/50	ابهام نقش	خشنودی شغلی
$p < 0/05$	-0/26	-0/59		عملکرد شغلی

ضرایب همبستگی بین ابهام نقش با می‌شود پیوستگی گروهی، رابطه بین ابهام
 خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با توجه به نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی را
 اثر تعدیل‌کننده پیوستگی گروهی در جدول در جهت پیش‌بینی شده، تعدیل نموده است.
 ۵ نشان داده شده‌اند. نتایج مندرج در این جدول فرضیه‌های ۲ و ۶
 همان‌گونه که در جدول ۵ ملاحظه را تأیید می‌کنند.

جدول ۵. ضرایب همبستگی بین ابهام نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با توجه به اثر
 تعدیل‌کننده پیوستگی گروهی

معنی‌داری تفاوت بین r_1 و r_2	پیوستگی گروهی بالا (r_2)	پیوستگی گروهی پایین (r_1)	متغیرهای ملاک تعدیل‌کننده	
			متغیر پیش‌بین	متغیرهای تعدیل‌کننده
$p < 0/05$	-0/31	-0/51	ابهام نقش	خشنودی شغلی
$p < 0/05$	-0/42	-0/62		عملکرد شغلی

جدول ۶ ضرایب همبستگی بین تعارض نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی را با توجه به اثر تعدیل کننده پیوستگی گروهی نشان می‌دهد. مندرجات جدول ۷ نشان می‌دهند که متغیر پیوستگی گروهی رابطه بین تعارض نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی را در جهت پیش‌بینی شده، تعدیل نموده است. این نتایج فرضیه‌های ۳ و ۷ را تأیید می‌نمایند.

بحث و نتیجه‌گیری

جدول ۷ ضرایب همبستگی بین تعارض نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی را پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین فشارهای ناشی از شغل (تعارض و ابهام

جدول ۶. ضرایب همبستگی بین تعارض نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با توجه به اثر تعدیل کننده استقلال کاری

متغیر پیش‌بین	متغیرهای ملاک تعدیل کننده	استقلال کاری (r_1)	استقلال کاری بالا (r_2)	معنی‌داری تفاوت بین r_1 و r_2
تعارض	خشنودی شغلی	-۰/۵۸	-۰/۲۵	$p < ۰/۰۵$
نقش	عملکرد شغلی	-۰/۵۵	-۰/۲۰	$p < ۰/۰۵$

$n_2=134$ $n_1=112$

جدول ۷. ضرایب همبستگی بین تعارض نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با توجه به اثر تعدیل کننده پیوستگی گروهی

متغیر پیش‌بین	متغیرهای ملاک تعدیل کننده	پیوستگی گروهی پایین (r_1)	پیوستگی گروهی بالا (r_2)	معنی‌داری تفاوت بین r_1 و r_2
تعارض	خشنودی شغلی	-۰/۵۵	-۰/۴۵	$p < ۰/۰۵$
نقش	عملکرد شغلی	-۰/۵۶	-۰/۲۸	$p < ۰/۰۵$

بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با ...

بازنشستگی، بهبود شرایط محیط کار و از این قبیل را در بر می‌گیرند. راهکارهای شخصی شامل تغییر رفتار، کسب حمایت اجتماعی و از همه مهم‌تر، ترک موقعیت فشارزا یعنی محیط کار می‌باشند. البته باید در نظر داشت که در اکثر مواقع با وجود فشارزا بودن محیط کار، به دلایل مختلف، شخص قادر به ترک محیط کار خویش نخواهد بود. این گروه از کارکنان احتمالاً از شغل خویش ناخشنود خواهند بود، میزان غیبت‌هایشان افزایش می‌یابد و در برخی موارد علائم فیزیولوژیکی منفی در آنان ظاهر خواهد شد (گیلا و آکر^۱، ۲۰۰۴). یافته‌های پژوهش حاضر مؤید این واقعیتند که حتی اگر محیط کار به دلایل مختلف و از جمله وجود ابهام و تعارض نقش، فشارزا باشد، افراد در نقش‌هایی با برخی ویژگی‌ها، به ویژه استقلال کاری، از این فشارها آسیب چندانی نخواهند دید. از آنجا که این قبیل ویژگی‌های شغلی می‌توانند از سوی سازمان تعیین شوند، این موضوع می‌تواند حائز اهمیت باشد.

نیاز به استقلال، نیازی اساسی برای انسان به حساب می‌آید و در صورت برآورده شدن بر سلامت تن و روان آدمی تأثیری به سزا خواهد داشت. به جرأت می‌توان گفت بهبود

نقش) با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با توجه به اثرهای تعدیل‌کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی انجام گرفت. یافته‌های این تحقیق نشان داد که ابهام نقش و تعارض نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی رابطه منفی دارند و این رابطه در گروه‌های فاقد استقلال کاری و پیوستگی گروهی بالاتر از گروه‌های واجد استقلال کاری و پیوستگی گروهی است. این نتایج با یافته‌های بسیاری از پژوهش‌ها مانند پژوهش‌های نیوتن و کینان (۱۹۹۰) بدین و آرمناکیس (۱۹۸۱) و ونسل و دیگران (۱۹۸۱) مارتین (۱۹۸۴) و بیر (۱۹۷۶) و مطالعات بسیار دیگر هماهنگ می‌باشند.

با توجه به این که فشارهای روانی شغلی و به ویژه فشارهای روانی ناشی از ابهام و تعارض نقش می‌توانند عواقب زیانباری را برای اکثر کارکنان و نیز سازمان‌ها در پی داشته باشند ارائه و اعمال راهکارهایی جهت غلبه بر این شرایط ضروری به نظر می‌رسد. این‌گونه راهکارها را اغلب می‌توان به دو دسته، راهکارهای سازمانی و راهکارهای شخصی تقسیم نمود.

راهکارهای سازمانی، تغییرات در حیطه‌های گوناگون شغلی و نقش کارکنان، تغییرات در خط‌مشی‌های مربوط به امور

1- Gila, & Acker

کیفیت زندگی شغلی کارکنان به میزان زیادی به استقلال کاری آنان بستگی دارد. در صورتی که کارکنان در انتخاب روش‌های انجام کار و برنامه‌های کاری خویش آزادی و کنترل داشته باشند و نیز احساس کنند توانایی مشارکت در انتخاب ملاک‌های ارزیابی عملکرد خویش را دارا هستند، از خشنودی و عملکرد شغلی بالاتری برخوردار خواهند بود. متغیر دیگری که در این پژوهش به عنوان متغیر تعدیل کننده در رابطه بین فشارهای روانی ناشی از شغل با خشنودی و عملکرد شغلی به کار گرفته شد، پیوستگی گروهی بود. به نظر می‌رسد حمایت روانی، برقراری ارتباط با همکاران، داشتن اهداف مشترک و اتحاد و انسجام در راه رسیدن به این اهداف، فشارهای روانی ناشی از محیط کار را تحمل‌پذیر می‌سازند.

نتایج حاصل از انجام پژوهش حاضر نشان دادند که استقلال کاری، تعدیل‌کننده‌ای قوی در رابطه بین فشارهای روانی ناشی از نقش با عملکرد و خشنودی شغلی بوده است. سازمان‌هایی که تمایل دارند عواقب زیانبار وجود فشارهایی از قبیل ابهام و تعارض نقش را به حداقل برسانند، لازم است به موضوع استقلال کاری کارکنان خویش توجه ویژه‌ای مبذول دارند. از آنجا که بازنگری پیشینه پژوهشی مربوط نشان می‌دهد که متغیرهای دیگری به جز استقلال کاری و پیوستگی گروهی نیز می‌توانند رابطه بین فشار روانی ناشی از شغل با خشنودی و عملکرد شغلی را تعدیل نمایند، بررسی نقش تعدیل کننده چنین متغیرهایی به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود.

منابع

- Barnett, R. C., & Brennan, R. T. (1995). The relationship between job experiences and psychological distress: A structural equation approach. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 259-276.
- Bedeian, A. G., & Armenakis, A. A. (1981). A path analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity. *Academy of Management Journal*, 24(1), 417-424.
- Beehr, T. A. (1976). Perceived situational moderators of the relationship between subjective role ambiguity and role strain. *Journal of Applied Psychology*, 6, 35-40.

- Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Van Harrison, R., & Pinneau, S. R. (1975). Job demands and worker health (NIOSH Research Report, #75-160). Washington, DC: National Institute for Occupational Safety and Health.
- Carayon, P. (1993). A longitudinal test of Karasek's job strain model among office workers. *Work and Stress*, 7, 299-314.
- Cartwright, S., Cooper, C. L., & Murphy, L. R. (1995). Diagnosing a healthy organization: A proactive approach to stress in the workplace. In L. R. Murphy, J. J. Hurrell, Jr., S. L. Sauter, & G. P. Keita (Eds.), *Job Stress Interventions* (pp. 217-233). Washington, DC: American Psychological Association.
- Cascio, W. F. (1995). Whither industrial and organizational psychology in a changing world of work? *American Psychologist*, 50, 928-939.
- Cooper, C. L. (1998). Introduction. In C. L. Cooper (Ed.), "Theories of organizational stress" (pp. 1-5). Oxford: Oxford University Press.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Cooper, C. L., Liukkonen, P., & Cartwright, S. (1996). Stress prevention in the workplace: Assessing the costs and benefits to organizations. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- European Commission (1997). Report on work-related stress. Luxembourg: The Advisory Committee for Safety, Hygiene, and Health Protection at Work.
- Fisher, C. D., & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68, 320-333.
- French, J. R. P., Rodgers, W. L., & Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. In G. Coelho, D. Hamburg, & J. Adams (Eds.), *Coping and adaptation*. New York: Basic Books.
- Frese, M. (2000). The changing nature of work. In N. Chmiel (Ed.), "Introduction to work and organizational psychology" (pp. 424-439). Oxford: Blackwell Publishers.
- Gila, M., & Acker, D. S. W. (2004). The effects of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunity for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave. *Community Mental Health Journal*, 40, 65-73.
- Gupta, N., & Jenkins, G. D. (1985). Dual-career couples: Stress, Stressors, Strain, and Strategies. In T. A. Beehr, & R. S. Bhagat, *Human stress and cognition in organizations: An integrated perspective*. Wiley, New York, pp. 141-175.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.

-
- Hepburn, C. G., & Barling, J. (1996). Eldercare responsibilities, inter-role conflict, and employee absence: A daily study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 311-318.
- Hibbard, J. H., & Pope, C. R. (1993). The quality of social roles as predictors of morbidity and mortality. *Social Science and Medicine*, 36, 217-225.
- International Labour Office (1993). World Labour Report. Geneva, Switzerland.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36, 16-78.
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33, 1-21.
- Jamal, M. (1985). Relationship of job stress and job performance. *Human Relations*, 38, 409-424.
- Janssen, P. P. M., & Houkes, I. (2000). Three important stress outcomes and their relationships with costs: Motivation, health, and turnover. In M. Schabracq, H. Maassen van den Brink, W. Groot, P. P. M. Janssen, & I. Houkes, De prings van stress (pp. 75-84). Gravenhage, The Netherlands: Elsevier Bedrijfsinformatie.
- Jex, S. M., & Beehr, T. A. (1991). Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. *Research in Personal and Human Resources Management*, 9, 311-365.
- Kahn, R. L. (1970). Some propositions toward a researchable conceptualization of stress. In J. E. McGrath (Ed.), Social and psychological factors in stress. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Kemery, E. R., Bedian, A. G., Mossholder, K. W., & Touliatos, J. (1985). Outcomes of role stress: A multi-sample constructive replication. *Academy of Management Journal*, 28, 363-375.
- Koslowsky, M., Kluger, A. N., & Reich, M. (1995). Commuting stress: Causes, effects, & methods of coping. New York: Plenum Publishing.
- Kunin, T. (1955). The construction of a new type of attitude measure. *Personnel Psychology*, 8, 65-77.
- Leitner, K. (1993). Effects of working conditions on psycho-social health. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 47, 98-107.
- Levi, L. (1998). Preface: Stress in organizations - theoretical and empirical approaches. In C. L. Cooper (Ed.), Theories of organizational stress (pp. V-XII). Oxford: Oxford University Press.
- Lewis, S. N. C., & Cooper, C. L. (1988). Stress in dual earner families. In B. A. Gutek, A. H. Stromberg, & L. Larwood (Eds.), Women and Work: An Annual Review, 3, pp. 139-168.

- Margolis, B. L., Kroes, W. H., & Quinn, R. P. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 16, 654-661.
- Martin, T. N. (1984). Role stress and inability to leave as predictors of mental health. *Human Relations*, 37, 969-983.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1351-1395). Chicago: Rand McNally.
- Newton, T. J., & Keenan, A. (1990). The moderating effect of type A behavior pattern and locus of control upon the relationship between change in job demands and change in psychological strain. *Human Relations*, 43, 1229-1255.
- Parker, S., & Wall, T. (1998). *Job and work design: Organizing work to promote well-being and effectiveness*. Thousand Oakes, CA: Sage.
- Parkes, K. R., Menham, C. A., & Rabenau, C. V. (1994). Social Support and the demand-discretion model of job stress: Tests of additive and interactive effects in 2 samples. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 91-113.
- Paterson, D. G. (1922). The Scott Company graphic rating scale. *The Journal of Personnel Research*, 1, 361-376.
- Perrewe, P. L., Ferris, G. R., Frink, D. D., & Anthony, W. P. (2000). Political skill: An antidote for workplace stressors. *Academy of Management Executive*, 14, 115-123.
- Quinn, R. P., & Shepard, L. J. (1974). The 1972-73 quality of employment survey. Ann Arbor, MI: Survey Research Center, University of Michigan.
- Revicki, D. A., Whitley, T. W., Gallary, M. E., & Alison, E. J. J. (1993). Impact of work environment characteristics on work-related stress and depression in emergency medicine residents: A longitudinal study. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 3, 273-284.
- Rizzo, J., House, R. J. & Lirtzman, S. J. (1970). Role conflict and role ambiguity in complex organizations. *Journal of Social Behavior and Personality*, June, 271-282.
- Roznowski, M. & Hanisch, K. A. (1990). Building systematic heterogeneity in attitude and behavior measures. *Journal of Vocational Behavior*, 36, 361-375.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice. A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor and Francis.

-
- Seashore, S. E. (1954). Group cohesiveness in the industrial work group. University of Michigan Press, Ann Arbor, Michigan.
- Shirom, A., Westman, M., Shamai, O., & Carl, R. S. (1997). Effects of work overload and burnout on cholesterol and triglycerides levels: The moderating effect of emotional reactivity among male and female employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 275-288.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.
- Spector, P. E. (1998). A control theory of the job stress process. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 153-169). New York: Oxford University Press.
- Spector, P. E., Chen, P. Y., & O'Connell, B. J. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied Psychology*, 85, 211-218.
- Tosi, H. L., Rizzo, J. R., & Carroll, S. J. (1994). *Managing organizational behavior*. Cambridge, MA: Blackwell.
- Vansell, M., Brief, A., & Schuler, R. S. (1981). Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and directions for future research. *Human Relations*, 34, 43-71.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 314-334.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York, NY: John Wiley.