

بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دل‌بستگی شغلی

دکتر مهناز مهربابی‌زاده هنرمند،* علیرضا طالب‌زاده**

چکیده:

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دل‌بستگی شغلی در کارمندان مرد شرکت ملی نفت، مناطق نفتخیز - منطقه خارک می‌باشد. نمونه این پژوهش ۲۹۲ نفر از کارمندان مرد دارای مدرک دیپلم و بالاتر این شرکت بودند که شامل کلیه افراد جامعه پژوهش بود. جهت جمع‌آوری داده‌ها از «مقیاس تعارض و ابهام نقش»، «پرسشنامه خشنودی شغلی» و «مقیاس دل‌بستگی شغلی» استفاده شد. طرح پژوهش از نوع همبستگی می‌باشد. در این پژوهش شش فرضیه ذکر شده است که کلیه فرضیه‌ها تأیید شدند. سطح معناداری در پژوهش حاضر ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. شواهد نشان می‌دهد که بین هر یک از متغیرهای «ابهام تعارض نقش» با هر یک از متغیرهای «خشنودی شغلی» و «دل‌بستگی شغلی» رابطه منفی معناداری وجود دارد. همچنین شواهد نشان می‌دهد که رابطه چند متغیری ابهام و تعارض نقش با هر یک از متغیرهای خشنودی شغلی و دل‌بستگی شغلی از رابطه ساده هر یک از متغیرهای ابهام و تعارض نقش با هر یک

* عضو هیئت علمی گروه روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

** کارشناس روانشناسی صنعتی و سازمانی

از متغیرهای خشنودی شغلی و دل‌بستگی شغلی بیشتر است.

کلید واژه‌ها: ابهام نقش، تعارض نقش، رضایت شغلی، دل‌بستگی شغلی

○ ○ ○

مقدمه

با پیچیده‌تر شدن روز افزون جوامع امروزی، به طور حتم رسالت سازمانها در جهت برآوردن انتظارات افراد جامعه حساس‌تر و با اهمیت‌تر می‌شود. به طور کلی می‌توان ادعا نمود، دنیای ما، دنیای سازمانهاست و با فعال‌تر شدن این تشکلهای می‌توان مشکلات افراد جامعه را مرتفع نمود، آنچه که امروزه در بین اهل فن به اتفاق نظر، به یقین تبدیل شده است، نقش اساسی انسان به عنوان گرداننده اصلی سازمانها می‌باشد، به عبارت دیگر سازمانها منهای انسان، به هیچ وجه توان مقابله و غلبه بر مشکلات و از طرف دیگر حصول اهداف خود را نخواهند داشت. انسانها هستند که با کالبد بی‌روح سازمانها جان می‌بخشند و عملاً تحقق اهداف را میسر می‌سازند. بدون انسان، سازمان بی‌معنی و مدیریت امری موهوم است.

کارکنان سازمانها در مقام اعضای جامعه نقشهای متعددی ایفا می‌کنند (خانوادگی، شغلی، حرفه‌ای، تفریحی، دینی و غیره). پژوهشگران به ویژه با استفاده از «نظریه نقش» سعی کرده‌اند مسائلی مربوط به تنیدگی را شناسایی کنند و دریابند که فشارهای ناشی از نقش تا چه اندازه در پدید آوردن تنیدگی شغلی تأثیر دارند. مثلاً ایونسویچ و ماتسن (۱۹۸۰) چنین اظهار نظر کرده‌اند که تنیدگی ناشی از نقش زمانی رخ می‌دهد که بین انتظارات یا خواسته‌های فرد و انتظارات و خواسته‌های سازمان ناسازگاری وجود داشته باشد و گفته‌اند که بررسی ویژگیهای نقش از پر دامنه‌ترین پژوهشهایی بوده که تاکنون درباره شرایط سازمانی مؤثر بر تنیدگی انجام شده‌اند. از جمله تنیدگی ناشی از نقش، ابهام نقش^۱ و تعارض نقش^۲ می‌باشد.

ابهام نقش زمانی پدید می‌آید که روشن نباشد نقش فرد چیست، از جمله هنگامی که به روشنی معلوم نباشد که هدف از یک شغل معین چیست یا حدود مسئولیتهای آن کدام است. به طور کلی ابهام ممکن است از آموزش ناکافی، ارتباط ضعیف، یا دریغ ورزیدن عمدی از دادن اطلاعات یا تحریف عمدی اطلاعات از سوی یک همکار یا سرپرست ناشی شود. هرچند که ابهام نقش در بیشتر سازمانها مسئله‌ای اجتناب‌ناپذیر است، اما سازمانها به رهبرانی نیاز دارند تا ابهامهای موجود در نقشهای محول به کارکنان را برطرف کنند. ابهام نقش در واقع زمانی به

تندگی منجر می‌شود که فرد را از بهره‌وری و پیشرفت زیاد باز می‌دارد. وانگهی، وقتی تندگی در نتیجه ابهام نقش پدید می‌آید که فرد حس اطمینان و پیش‌بینی خود را در نقش‌کاریش از دست می‌دهد (راس^۴ و آلتمایر^۵، ۱۳۷۷).

طی بررسیهای انجام شده، علاوه بر ابهام نقش، تعارض نقش را نیز به عنوان عامل دیگری شناخته‌اند که ممکن است به تندگی ناشی از کار منجر شود. می‌توان گفت تعارض نقش زمانی رخ می‌دهد که تن دادن به مجموعه‌ای از الزامهای شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزامهای شغلی، مغایر و یا به کل ناممکن باشد. در بررسیهایی که تاکنون انجام شده‌اند چهارگونه تعارض نقش شناخته شده‌است. نخستین آنها به تعارض درون فرستنده^۶ موسوم است. این تعارض هنگامی روی می‌دهد که شخص درخواستهای متعارضی از شما به عمل می‌آورد از قبیل:

«برایم اهمیتی ندارد که چگونه کار را انجام بدهی، صرفاً آن را انجام بده لیکن در جریان کار هیچ مقرراتی را نقص مکن». گاهی افراد مختلف شما را متفاوت می‌بینند. مثال قدیمی، سرپرست کارگاه است که ممکن است از میان کارگران عادی انتخاب شود و متصدی آن شغل شود. آیا این شخص جزئی از مدیریت است یا وفاداری وی نسبت به کارگران کارگاه است؟ این شغل به داشتن تعارض درون نقش^۷ زیاد توصیف شده است، یعنی خود نقش از انتظارات متعارض تشکیل شده است. گونه دیگر از تعارض هنگامی روی می‌دهد که دو یا چند نقش متعارض را یک شخص برعهده داشته باشد. این گونه تعارض موسوم به تعارض میان نقش^۸ است و چنین می‌نماید که با افزایش پیچیدگیها و وابستگیهای متقابل که امروزه در سازمانها وجود دارد این تعارض روبه‌افزایش است. سرانجام تعارضی وجود دارد که موسوم به تعارض نقش شخص^۹ است، جایی که نگرشها و ارزشهای شخصی ما با شرایط و ملزومات نقش متباینند (میچل^{۱۰}، ۱۳۷۵).

شواهد پژوهشی متعدد نشان می‌دهند که بین هر یک از متغیرهای ابهام و تعارض نقش با برخی از متغیرها، از جمله خشنودی شغلی او در سطح بالایی است، نسبت به شغل یا کار خود بازخوردی مثبت دارد. کسی که از کارش راضی نیست بازخورد منفی نسبت به شغل و کارش دارد. هنگامی که درباره بازخورد کارکنان بحث می‌شود غالباً مقصود چیزی جز خشنودی و رضایت شغلی آنان نیست. در واقع در این زمینه معمولاً این دو، «خشنودی شغلی» و «بازخورد»^{۱۱} را به جای یکدیگر به کار می‌برند (رابینز^{۱۲}، ۱۳۷۶).

شواهد و مدارکی وجود دارد که نشان می‌دهد برخی از عوامل مهم موجب خشنودی شغلی

می‌گردند که عبارتند از: گیرایی کار، نظام پاداش که براساس عدل و مساوات قرار گرفته باشد، شرایط کاری که فرد را حمایت کند و همکاران و یاران شغلی که فرد را یاری دهند و پشتیبان وی باشند (لکی، ۱۹۷۶).

معمولاً کارکنان، شغلی را ترجیح می‌دهند که بتوانند بدان وسیله برای بالابردن مهارت‌ها و توانایی‌های خود از فرصت‌های موجود استفاده کنند و نیز شغلی را دوست دارند که در آن تخصص داشته باشند، آزادی عمل داشته باشند و درباره کارهایی که خوب انجام می‌دهند نتیجه به آن داده شود. این ویژگی‌ها باعث می‌شود که فرد از نظر ذهنی احساس رضایت کند و کار را چالش‌انگیز^{۱۴} بشناسد یا کارهایی که چالش‌انگیز نباشد موجب کسالت و خستگی فرد می‌شوند و از سوی دیگر، استیصال و احساس شکست به بار می‌آورد و اگر شرایط به گونه‌ای باشد که میزان چالش‌انگیزی شغلی در سطحی متوسط باشد، بیشتر کارکنان از انجام چنین کاری احساس لذت و رضایت می‌نمایند.

دلبستگی شغلی^{۱۵} عبارت است از میزانی که یک کارمند با کارش همانندسازی می‌کند، به صورت فعال در شغلش فعالیت می‌کند و به عملکرد شغلیش به عنوان چیز مهمی جهت ارزش به خود قائل شدن، توجه می‌کند (رابینز و کولتر، ۱۹۹۹).

عوامل متعددی ممکن است دلبستگی شغلی را تحت تأثیر قرار دهند. به عقیده برخی از دانشمندان دلبستگی شغلی و سازمانی از طریق ایجاد همبستگی و دلبستگی روانشناختی^{۱۶} حاصل می‌شود. این دلبستگی روانشناختی را می‌توان از طریق درگیر کردن افراد در فرایند اتخاذ تصمیمات حساس (به ویژه در مورد مدیران ارشد) بدست آورد. علاوه بر آن، درگیری بیشتر مدیران در تنظیم راهبردها بر روی احساس خشنودی شغلی، تعهد سازمانی^{۱۷} و دلبستگی شغلی و سازمانی اثر می‌گذارد.

به نظر استیرز^{۱۸} تعهد و دلبستگی را می‌توان هم ناشی از عوامل شخصی مانند، «سن و سابقه خدمت در سازمان» دانست و هم ناشی از ویژگی‌های سازمانی مانند؛ «میزان آزادی کارکنان در تصمیم‌گیری و امنیت شغلی». از این رو مدیران باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری گروهی و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و دلبستگی شغلی و سازمانی کارکنان را بیشتر کنند (مورهد^{۱۹} و گریفین^{۲۰}، ۱۳۷۵).

در پژوهشی ارشدی (۱۳۶۹) نشان داد که بین ابهام نقش و تعارض نقش با خشنودی شغلی

رابطه منفی معناداری وجود دارد. این رابطه در گروههایی که فاقد استقلال کاری هستند بالاتر از گروههایی است که استقلال کاری دارند. همچنین وی نشان داد که این رابطه در گروههای ناپیوسته بالاتر از گروههای پیوسته است.

صفاری آشتیانی (۱۳۷۲) در پژوهشی نشان داد که بین ابهام نقش و تعارض نقش با خشنودی شغلی رابطه منفی معناداری وجود دارد. این رابطه در بین کارکنان سرپرست و مسئول، بالاتر از غیر مسئول است. همچنین این رابطه در بین کارکنان با سن بالاتر کمتر از کارکنان با سن پایین تر بوده و در بین کارکنان با تحصیلات بالاتر بیشتر از کارکنان با تحصیلات پایین تر می باشد.

امیری (۱۳۷۵) در تحقیقی به بررسی رابطه تنیدگی ناشی از تعارض، ابهام و گرانباری نقش^{۲۱} با نگرشهای شغلی در کارکنان شرکت لوله سازی اهواز پرداخت. نتایج بدست آمده از این تحقیق نشان داد که ابهام و تعارض نقش با خشنودی شغلی، دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی رابطه منفی دارند ولی بین گرانباری نقش با خشنودی شغلی، دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی رابطه ای دیده نشد و فقط گرانباری نقش با تعهد سازمانی رابطه منفی داشت.

لیونز (۱۹۷۱) در یکی از تحقیقات خویش نشان داد که، وضوح بیشتر نقش با الف) خشنودی بیشتر در ارتباط با شغل و سازمان، ب) تنیدگی کمتر، ج) پائین بودن میزان ترک شغل کارکنان و د) تمایل کمتر برای ترک سازمان رابطه دارد.

کان و بیوسیر (۱۹۹۲) در تحقیقی نتیجه گرفتند که بین خشنودی شغلی و تنیدگی شغلی رابطه منفی معناداری وجود دارد.

کوهن (۱۹۹۴) در تحقیقی نشان داد که تفاوت معناداری بین کارمندان و کارگران حرفه ای از لحاظ ارتباط بین تعارض نقش و تعهد سازمانی وجود ندارد. وی همچنین نشان داد که میزان همبستگی بین ابهام نقش و تعهد سازمانی در کارمندان غیر حرفه ای بیشتر از حرفه ای ها بود.

اینک با توجه به این نکته که ابهام و تعارض نقش برای کارکنان ناراحت کننده است و بر عملکرد شغلی، خشنودی شغلی، دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی آنها تأثیر منفی می گذارند؛ هدفهایی را که در این تحقیق دنبال شده است خاطر نشان می سازیم.

- تعیین رابطه ساده ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دلبستگی شغلی.
- تعیین رابطه چندگانه ابهام و تعارض نقش با خشنودی شغلی.
- تعیین رابطه چندگانه ابهام و تعارض نقش با دلبستگی شغلی.

با توجه به هدف‌هایی که ذکر شد و با در نظر گرفتن تحقیقات پیشین در قلمرو موضوع مورد بررسی، فرضیه‌هایی که در پی می‌آیند، تدوین گردیدند در کارمندان شرکت ملی نفت، مناطق نفت‌خیز - منطقه خارک:

- ۱- بین ابهام نقش و خشنودی شغلی رابطه منفی وجود دارد.
- ۲- بین ابهام نقش و دل‌بستگی شغلی رابطه منفی وجود دارد.
- ۳- بین تعارض نقش و خشنودی شغلی رابطه منفی وجود دارد.
- ۴- بین تعارض نقش و دل‌بستگی شغلی رابطه منفی وجود دارد.
- ۵- رابطه چند متغیری تعارض و ابهام نقش با خشنودی شغلی از رابطه ساده هر یک از دو متغیر تعارض و ابهام نقش با خشنودی شغلی بیشتر است.
- ۶- رابطه چند متغیری تعارض و ابهام نقش با دل‌بستگی شغلی از رابطه ساده هر یک از دو متغیر تعارض و ابهام نقش با دل‌بستگی شغلی بیشتر است.

روش

جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه کارمندان مرد دارای مدرک دیپلم و بالاتر منطقه خارک در سال ۱۳۷۸ می‌باشد. براساس این اصل که هرچه حجم نمونه بیشتر باشد قدرت تعمیم پذیری بیشتر است، تصمیم گرفته شد تا نمونه‌گیری صورت نگیرد و کلیه کارمندان مرد دیپلم و بالاتر منطقه خارک مورد آزمون قرار گیرند. در این پژوهش به منظور اندازه‌گیری متغیرهای مورد نظر از ابزارهای زیر استفاده شده است.

۱- پرسشنامه ابهام و تعارض نقش: این آزمون توسط ریزو و همکاران (۱۹۷۰) ساخته شد و نخستین بار در ایران توسط ارشدی در سال ۱۳۶۹ ترجمه، ویرایش و مورد استفاده قرار گرفت. این آزمون شامل ۱۴ ماده می‌باشد که ۶ ماده اول آن برای سنجش ابهام نقش و ۸ ماده دیگر برای سنجش تعارض نقش به کار می‌رود. ضریب اعتبار^{۲۲} این آزمون از دو روش تصنیف^{۲۳} و کودر^{۲۴} - ریچاردسن^{۲۵} برای ابهام نقش به ترتیب ۰/۷۵ و ۰/۷۱ به دست آمد. همچنین وی از طریق روائی‌سازه^{۲۶} ضریب روائی این آزمون را برای ابهام نقش ۰/۷۹ و برای تعارض نقش ۰/۸۹ به دست آورد.

در تحقیق حاضر، ضریب اعتبار این آزمون از سه روش اسپیرمن^{۲۷} - براون^{۲۸}، گاتمن^{۲۹} و آلفای کرونباخ^{۳۰} محاسبه گردید که به ترتیب ضریب اعتبار برای ابهام نقش، ۰/۸۴، ۰/۸۴ و ۰/۷۷ به

دست آمد و برای تعارض نقش ۰/۸۴، ۰/۸۴ و ۰/۸۰ بدست آمد. همچنین در تحقیق حاضر ضریب روائی مقیاس مذکور از طریق همبسته کردن مجموع نمره ابهام نقش و تعارض نقش حاصل از پرسشنامه مذکور با نمره سئوالات کلی مربوط به ابهام نقش و تعارض نقش محاسبه گردید که ضریب روائی برای ابهام نقش ۰/۳۹ و برای تعارض نقش ۰/۵۹ به دست آمد.

۲- مقیاس خشنودی شغلی: این پرسشنامه از پرسشنامه شاخص توصیف شغل^{۳۱} گرفته شده و توسط خائف الهی در رساله دکترای مدیریت مورد استفاده قرار گرفته است (مجیدی، ۱۳۷۷). این آزمون شامل ۱۴ ماده می باشد. مولایی (۱۳۷۸) ضریب اعتبار این پرسشنامه را از سه روش اسپیرمن - براون، گاتمن و آلفای کرونباخ محاسبه گردید که به ترتیب ۰/۷۶، ۰/۷۶ و ۰/۷۲ بود. همچنین در تحقیق حاضر ضریب روائی مقیاس مذکور از طریق همبسته کردن مجموع نمره مقیاس خشنودی شغلی با نمره سؤال کلی مربوط به خشنودی شغلی محاسبه گردید که مقدار آن ۰/۴۴ بود.

۳- پرسشنامه دلبستگی شغلی: این پرسشنامه توسط ادواردز و کیپلتریک (۱۹۸۴) ساخته شد و نخستین بار در ایران توسط پاکاری در سال ۱۳۷۰ ترجمه، ویرایش و مورد استفاده قرار گرفت. این آزمون شامل ۲۰ ماده است. ضریب اعتبار این آزمون به روش تنصیف ۰/۲۳ به دست آمد. همچنین در تحقیق وی ضریب روائی این آزمون ۰/۳۰ به دست آمده است.

در تحقیق حاضر، ضریب اعتبار این آزمون از سه روش اسپیرمن - براون، گاتمن و آلفای کرونباخ محاسبه گردید که به ترتیب ۰/۷۶، ۰/۷۷ و ۰/۷۴ بود. همچنین در تحقیق حاضر، ضریب روائی مقیاس مذکور از طریق همبسته کردن مجموع نمره مقیاس دلبستگی شغل یا نمره سؤال کلی مربوط به دلبستگی شغلی محاسبه گردید که مقدار آن ۰/۴۴ بود و در سطح آماری $p < 0/001$ معنادار است.

نتایج

نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های ۱ تا ۴ در جدول ۱ ارائه شده است. همانگونه که در این جدول ملاحظه می شود رابطه منفی معناداری در سطح آماری $p < 0/001$ بین ابهام نقش و هر یک از متغیرهای ملاک (خشنودی شغلی و دلبستگی شغلی) وجود دارد. همچنین نتایج جدول مذکور نشان می دهد که بین تعارض نقش و خشنودی شغل رابطه منفی معناداری در سطح آماری $p < 0/001$ وجود دارد. بنابراین فرضیه‌های ۱، ۲ و ۳ تایید می شوند. علاوه بر این، همان طور که

مندرجات جدول ۱ نشان می دهد ضریب همبستگی بین تعارض نقش و دلبستگی برابر $r = 0.10$ و نزدیک به سطح آماري مورد نظر در پژوهش $p < 0.05$ است.

جدول ۱- ضرایب همبستگی ساده بین ابهام و تعارض نقش با خشنودی شغلی و دلبستگی شغلی

دلبستگی شغلی			خشنودی شغلی			متغیرهای ملاک شاخصها
N	p	r	N	p	r	
۲۳۰	۰/۰۰۱	-۰/۲۵	۲۳۰	۰/۰۰۱	-۰/۲۷	ابهام نقش
۲۳۰	۰/۶	-۰/۱۰	۲۳۰	۰/۰۰۱	-۰/۲۹	تعارض نقش

نتایج حاصل از آزمون فرضیه های ۵ و ۶ در جدولهای ۲ و ۳ آمده است. همانگونه که جدول ۲ نشان می دهد ضریب همبستگی چند متغیری (دو متغیری) برای ترکیب خطی متغیرهای تعارض و ابهام نقش با خشنودی شغلی برابر 0.43 و ضریب تعیین برابر 0.18 و نسبت F برابر $25/24$ می باشد که در سطح آماري $p < 0.0001$ معنادار است. همچنین ضرایب رگرسیون ترکیب خطی مذکور برای تعارض نقش برابر $B = -0.23$ و $t = -4/58$ می باشد که در سطح آماري $p < 0.0007$ معنادار است و برای دومین متغیر ورودی یعنی ابهام نقش برابر $B = -0.56$ و $t = -5/24$ می باشد که در سطح آماري $p = 0.0001$ معنادار است. بنابر این با توجه به مراتب فوق، نتیجه می گیریم که بین ترکیب خطی متغیرهای پیش بین (تعارض و ابهام نقش) با متغیر ملاک (خشنودی شغلی) رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۲- ضرایب همبستگی چند متغیری، ضرایب تعیین، نسبت های F ، ضرایب رگرسیون و سطوح معناداری مربوط به رابطه تعارض و ابهام نقش با خشنودی شغلی با روش ورود ($N=230$)

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	شاخصها	همبستگی چند متغیری	ضریب تعیین	نسبت F سطح معناداری	ضرایب رگرسیون	
						تعارض	ابهام نقش
خشنودی شغلی	تعارض نقش	تعارض و ابهام نقش	۰/۲۹	۰/۸۴	۲۰/۹۵ $p < 0.0001$ $p < 0.0001$	$B = -0.31$	—
						$t = -4/58$ $p = 0.0001$	
خشنودی شغلی	تعارض و ابهام نقش	تعارض و ابهام نقش	۰/۲۹	۰/۱۸	۲۵/۴۴ $p < 0.0001$ $p < 0.0007$	$B = -0.23$	$B = -0.56$
						$t = -3/44$ $p = 0.0001$	$t = -5/24$

لازم به ذکر است که گفته شود؛ وقتی که متغیر ورودی دوم یعنی ابهام نقش به متغیر اول یعنی تعارض نقش اضافه شد ضریب همبستگی چند متغیری نیز افزایش یافت.

جدول ۳ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی چند متغیری (دومتغیری) برای ترکیب خطی متغیرهای تعارض و ابهام نقش با دل‌بستگی شغلی برابر ۰/۲۵ و ضریب تعیین برابر ۰/۰۶ و نسبت F برابر ۷/۹۴ می‌باشد که در سطح آماری $p < ۰/۰۰۰۵$ معنادار است. همچنین ضرایب رگرسیون ترکیب خطی مذکور برای تعارض نقش برابر $B = -۰/۰۶$ و $t = -۰/۰۷$ می‌باشد که در سطح آماری مورد نظر در پژوهش ($p = -۰/۰۵$) معنادار نمی‌باشد. برای دومین متغیر ورودی، یعنی ابهام نقش برابر $B = -۰/۰۵$ و $t = -۳/۶۴$ می‌باشد که در سطح آماری $p = ۰/۰۰۰۳$ معنادار است.

جدول ۳- ضرایب همبستگی چند متغیری، ضرایب تعیین، نسبت‌های F، ضرایب رگرسیون و سطوح معناداری مربوط به رابطه تعارض و ابهام نقش با دل‌بستگی شغلی با روش ورود (N=۲۳۰)

ضرایب رگرسیون		نسبت F سطح معناداری	ضریب تعیین	همبستگی چند متغیری	شاخصها متغیر پیش‌بین	
ابهام نقش	تعارض				تعارض نقش	تعارض و ابهام نقش
	$B = ۰/۳۱$ $t = -۱/۵۸$ $p = ۰/۱۲$	۲/۴۹ $p < ۰/۱۲$	۰/۰۵	۰/۱۰	تعارض نقش	خشونودی شغلی
$B = -۰/۰۵$ $t = -۳/۶۴$	$B = -۰/۰۶$ $t = -۰/۰۷$ $p = ۰/۰۰۰۳$	۷/۹۴ $p < ۰/۰۰۰۵$ $p < ۰/۴۸$	۰/۰۶	۰/۲۵	تعارض و ابهام نقش	

بنابراین با توجه به مراتب فوق، نتیجه گرفته می‌شود که بین ترکیب خطی متغیرهای پیش‌بین (تعارض و ابهام نقش) با متغیر ملاک (دل‌بستگی شغلی) رابطه معناداری وجود دارد. علاوه بر آن، لازم به ذکر است که گفته شود؛ وقتی دومین متغیر ورودی یعنی ابهام نقش به اولین متغیر یعنی تعارض نقش اضافه شد ضریب همبستگی چند متغیری نیز افزایش یافت.

بحث و نتیجه‌گیری

بدون شک برای کسب استقلال، توسعه و پیشرفت، باید از راه نه چندان هموار «پژوهش» گذشت، زیرا «پژوهش» بستر پویا و عامل محرک ماشین توسعه است که جامعه را از دنیای کوچک و محدود پیرامون خود بیرون آورده و به سوی افقی جدید از رشد و توسعه حرکت می‌دهد و هیچ جامعه‌ای نمی‌تواند به ترقی و رشد دست یابد مگر اینکه از درون بجوشد و قالب

و حصار خود را پاره نماید و با چنگ افکندن در مجهولات و ابهامات، راهی به پیش یابد و این چیزی به جز معنی تحقیق یعنی «حقیقت جویی» نیست. از طرفی بر همگان آشکار است که توسعه یافتگی، معلول نیروی انسانی کار آمد است و نیروی انسانی کار آمد، نیرویی است که زمینه‌ای از علایق و پیوندهای روحی را با شغل خود داشته باشد. تنیدگی‌های شغلی می‌توانند علایق و پیوندهای روحی کارکنان را به شغل و سازمان خود کاهش دهند لذا باید در پی راهی برای کاهش این فشارها بود. به همین دلیل، پژوهش حاضر، به بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی شغلی و دل‌بستگی شغلی می‌پردازد.

نتایج این پژوهش نشان داد که بین هر یک از متغیرهای ابهام و تعارض نقش با هر یک از متغیرهای خشنودی شغلی و دل‌بستگی شغلی رابطه منفی معناداری وجود دارد. علاوه بر آن، نتایج پژوهش حاضر نشان داد که رابطه چند متغیری تعارض و ابهام نقش با هر یک از متغیرهای خشنودی شغلی و دل‌بستگی شغلی از رابطه ساده متغیرهای تعارض و ابهام نقش با هر یک از متغیرهای خشنودی شغلی و دل‌بستگی شغلی بیشتر است. بدین سان، شش فرضیه مطرح شده در این پژوهش مورد تأیید قرار گرفتند. با قید احتیاط و با توجه به اینکه ضریب همبستگی جهت علیت را نشان نمی‌دهد می‌توان ادعا نمود که اگر ابهام و تعارض نقش در سازمانها کاهش یابد خشنودی و دل‌بستگی شغلی کارکنان افزایش خواهد یافت.

یافته‌های به دست آمده از این تحقیق با نتایج حاصل از پژوهشهای ارشدی (۱۳۶۹)، صفاری آشتیانی (۱۳۷۲)، امیری (۱۳۷۵)، لیونز (۱۹۷۱)، دسلر (۱۹۷۳)، بیهر (۱۹۷۶)، بتمن و استراسر (۱۹۸۴)، ایندویک (۱۹۸۶) و کوهن (۱۹۹۴)، همسو هستند.

با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود که وظایف و فعالیتهای کارکنان واضح و بدون ابهام برای آنها بیان گردد تا از تنیدگی ناشی از ابهام و تعارض نقش کاسته شود.



یادداشت‌ها

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| 1- Role theory | 2- Role ambiguity |
| 3- Role conflict | 4- Ross, R. R. |
| 5- Altmaier, E. M. | 6- Interasender conflict |
| 7- Intrarole conflict | 8- Interrole conflict |

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| 9- Person-role conflict | 10- Mitchell, T. R. |
| 11- Job satisfaction | 12- Attitudes |
| 13- Robbins, S. R. | 14- Challenge |
| 15- Job involvement | 16- Psychological attachment |
| 17- Organizational commitment | 18- Steers, R. |
| 19- Moorhead, G. | 20- Griffin, R. W. |
| 21- Role overload | 22- Reliability coefficient |
| 23- Split half method | 24- Kuder, G. F. |
| 25- Richardson, M. W. | 26- Construct validity |
| 27- Spearman, C. | 28- Brown, C. W. |
| 29- Guttman, L. | 30- Cronbach, L. J. |
| 31- Job Discriptive Index (JDI) | |

منابع:

- ارشدی، نسرین (۱۳۶۹). رابطه فشارهای روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی مدیران و کارمندان شرکت ملی نفت، مناطق نفت خیز- اهواز با توجه به اثر تعدیل کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهیدچمران اهواز.
- امیری، صولت (۱۳۷۵). رابطه فشارهای روانی ناشی از تعارض، ابهام و گرانباری نقش با نگرشهای شغلی در کارکنان شرکت لوله سازی اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- پاکاری، عبدالله (۱۳۷۰). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی، دلبستگی شغلی و خشنودی شغل باتمایل به ترک شغل و عملکرد شغلی کارکنان شرکت ملی نفت، مناطق نفتخیز. اهواز، پایان نامه کارشناسی روانشناسی بالینی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- رابینز، استیفن پی (۱۳۷۶). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. چاپ اول، تهران: انتشارات رشد.
- راس، رندال آر و آلتمایر، الیزابت ام. (۱۳۷۷). استرس شغلی. ترجمه غلامرضا خواجه پور. چاپ اول، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- صفاری آشتیانی، مرتضی (۱۳۷۲). بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی شغلی با توجه به اثر تعدیل کننده سن، تحصیلات و سرپرستی در صنایع فولاد اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- مجیدی، عبدالله (۱۳۷۷). بررسی تأثیر جابه‌جایی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- مولائی، ناصر (۱۳۷۸). پژوهشی پیرامون عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی شرکت ملی نفت، مناطق نفتخیز جنوب

- (اهواز). پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- مورهد، جی و گرینین، آر. (۱۳۷۵). رفتار سازمانی. ترجمه سیدمهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. چاپ دوم، تهران: انتشارات مروارید.
- میچل، ترنس آر. (۱۳۷۵). مردم در سازمانها. ترجمه حسین شکرکن. چاپ دوم، تهران: انتشارات رشد.

- Bateman, T. S. & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, Vol. 27, p. 75.
- Beehr, T. A. (1976). Perceived situational moderators of relationship between subjective role ambiguity and role strain. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 71, No. 1, pp. 35-40.
- Cohen, A. (1994). Antecedents of organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, No. 6, pp. 539-542.
- Dessler, G. (1973). *An investigation of the path- goal theory of leadership*, Ph. D. Dissertation. Baruch College, City University of New York.
- Edwards, A. L. & Kilpatrick, F. O. (1984). A technique for the construction of attitude scales. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 32, pp. 374-384.
- Indvik, J. (1986). *A path-goal theory investigation of achievement - oriented and participative leader message behaviors*. Academy of Management Chicago.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work*. Scott, Foresman, Glenview. I 11.
- Kahn, R. I. & Byosiene, P. (1992). Stress in organization. In: M. D. Dunnette and L. M. Hough (ED), *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, Vol. 3, pp. 571-650, Palo Alto, SA: Consulting Psychology Perss.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: M. D. Dunnette (ED). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Randmc Nally, pp. 1297- 1349.
- Lyons, T. (1971). Role clarity, need for job satisfaction, tension, with drawal. *Organizational Behavior Human Performance*, Vol. 6, pp. 99-110.
- Rizzo, J. R. , House, R. J. & Lirtzman, E. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quareter*, Vol. 15, pp. 150-153.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (1999). *Management*. Eedition Prentice Hall, International Editions.