

## «مدیریت بهره‌وری»

سال نهم - شماره ۳۴ - پاییز ۱۳۹۴

ص ص ۱۳۷ - ۱۱۱

تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۰۱/۳۰

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۴/۰۲/۱۸

# نقش نیازهای روانی - اجتماعی در پیوند میان فشارزاهای شغلی با عملکردهای رفتاری مثبت در محیط کار

دکتر محسن گل‌پرور<sup>۱\*</sup>

زهرا ادیبی<sup>۲</sup>

صدیقه‌الزهراء مدنی‌فر<sup>۳</sup>

فهیمه عبدلی<sup>۴</sup>

## چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی نقش تعدیل‌کننده نیازهای روانی-اجتماعی در پیوند میان فشارزاهای شغلی با رفتارهای مدنی-سازمانی، عملکرد وظیفه و خلاقیت بود. جامعه آماری پژوهش کارکنان یکی از شرکت‌های وابسته به وزارت نفت در شهر بندرعباس بودند، که از میان آنها، ۱۸۷ نفر از طریق نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه نیازها (یاماگوچی، ۲۰۰۳)، فشارزاهای شغلی، عملکرد وظیفه (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹)، خلاقیت (تایرنی و همکاران، ۱۹۹۹)، و رفتارهای مدنی-سازمانی (بخاری و علی، ۲۰۰۹) می‌باشد. داده‌ها از طریق تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی تحلیل شدند. نتایج نشان داد: نیاز به پیوند جویی رابطه ابهام و گرانباری نقش با عملکرد وظیفه و رفتارهای مدنی و سازمانی، و نیاز به قدرت رابطه ابهام و گرانباری نقش با خلاقیت را تعدیل می‌کنند. همچنین نیاز به قدرت رابطه تعارض نقش با عملکرد وظیفه، با خلاقیت و با رفتارهای مدنی سازمانی را تعدیل می‌نمایند.

**واژه‌های کلیدی:** نیازهای روانی-اجتماعی، فشارزاهای شغلی، رفتارهای مدنی سازمانی، خلاقیت،

ترک خدمت.

<sup>۱</sup> - دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول) [drmngolparvar@gmail.com](mailto:drmngolparvar@gmail.com)

<sup>۲</sup> - کارشناس ارشد، گروه آموزش زبان، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

<sup>۳</sup> - کارشناس ارشد، گروه آموزش زبان، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

<sup>۴</sup> - کارشناس ارشد، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

## مقدمه

انسان موجودی است که نیازهای متعددی دارد. هریک از نیازهای انسان در زمانی خاص زمینه کنش و واکنش به موقعیت‌ها و شرایط مختلف را فراهم می‌آورند. به عبارت دیگر هریک از نیازهای انسان دارای نیروی انگیزشی است که در صورت فعال بودن قادرند تا رفتارهای انسان را در جهت خاص هدایت کنند. سه نیاز روانی-اجتماعی که در این پژوهش بر آنها تمرکز شده، نیاز به پیشرفت<sup>۱</sup>، نیاز به قدرت<sup>۲</sup> و نیاز به پیوندجویی<sup>۳</sup> است. نیاز به پیشرفت در اثر تمایل به دستیابی و تحقق اهداف فردی و دستیابی به برخی منافع بدون توجه به موقعیت دیگران، تشفی می‌یابد. افراد با نیاز به پیشرفت بالا، برای موفقیت فردی خود اهمیت بسیار زیادی قائل هستند. در مقابل، نیاز به قدرت، تمایل به نفوذ و کنترل دیگران و موقعیت‌های مختلف است که از طریق تغییر ایده‌ها، نظرها و یا شرایط موجود به نفع خواست‌های خود تشفی می‌یابد. و بالاخره نیاز به پیوندجویی نیز شکل جمع‌گرایانه نیازهای روانی-اجتماعی است. اغلب افرادی که در آنها نیاز به پیوندجویی قوی و نیرومند است، ترجیح می‌دهند که به حالت گروهی و تیمی کار کنند و همکاری و وابستگی به دیگران برای آنها اهمیت دارد. همچنین افراد دارای نیاز به پیوندجویی بالا به برقراری روابط اعتمادآمیز و عزت نفس اجتماعی بالا اهمیت زیادی می‌دهند (یاماگوچی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). به باور یاماگوچی (۲۰۰۳) افرادی با نیاز به پیشرفت و قدرت بالا، اغلب متمایل به منافع شخصی خود هستند، ولی افراد دارای نیاز به پیوندجویی بالا ترجیح می‌دهند که منافع گروهی و جمعی را دنبال کنند. این مشخصه‌ها در نظریه نیازهای ملک لند<sup>۵</sup> (۱۹۶۱) و نظریه پردازان بعد از او (دسی و ریان<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰؛ گاگنی<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳؛ مارتینز<sup>۸</sup>، ۲۰۱۱) نیز برای افراد دارای نیاز به پیشرفت، قدرت و پیوندجویی مطرح شده است.

<sup>۱</sup> - Need for achievement.

<sup>۲</sup> - Need for power.

<sup>۳</sup> - Need for affiliation.

<sup>۴</sup> - Yamaguchi.

<sup>۵</sup> - McClelland.xz

<sup>۶</sup> - Deci & Ryan

<sup>۷</sup> - Gagne

<sup>۸</sup> - Martinez

طی سال‌های پس از ۲۰۰۰ میلادی، اندیشمندان و پژوهشگران مختلف توجه فزاینده‌ای را به مبانی نظری نقش نیازهای روانی- اجتماعی در محیط‌های کار معطوف نموده‌اند (هنفس‌تینگل، آندریتز، مولر و توماس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). بخش عمده‌ای از نظریات کنونی به نوعی با نظریه خود تعیین‌گری<sup>۲</sup> ارتباط دارند. نیازهای بنیادینی مثل پیوندجویی و صمیمیت، همراه با شایستگی، پیشرفت و تسلط (قدرت)، بنیان‌های انگیزشی برای رفتارها و تصمیمات مختلف در محیط کار هستند. نظریات دیگر، نظیر نظریه ارزیابی شناختی<sup>۳</sup>، نظریه یکپارچگی ارگانیسمی<sup>۴</sup>، نظریه نیازهای پایه<sup>۵</sup>، نظریه جهت‌گیری علیتی<sup>۶</sup> و نظریه محتوای هدف<sup>۷</sup> در بطن نظریه خود تعیین‌گری، همگی تلاشی نظری بر نحوه تأثیر نیازهای انگیزشی افراد بر رفتارهای آنها (هنفس‌تینگل و همکاران، ۲۰۱۰) هستند. این پژوهش بر نظریه نیازهای پایه تمرکز نموده است. بر اساس این نظریه، سه نیاز پایه شامل شایستگی<sup>۸</sup> (قدرت و پیشرفت)، خودمختاری<sup>۹</sup> و وابستگی اجتماعی<sup>۱۰</sup> (پیوندجویی)، برای بهزیستی و سلامت روانی انسانها از نیازهای بنیادین هستند. کراپ<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۵) بیان داشته که نیازهای پایه، برای فهم تعامل میان فرد- محیط از متغیرهای اجتناب‌ناپذیر هستند. به هر حال بر اساس نظریه نیازهای پایه، هریک از نیازهای بنیادین نظیر نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی، به دلیل ماهیت انگیزشی که دارند، جهت‌گیری‌های افراد را از لحاظ رفتاری در محیط کار تعیین می‌کنند (هنفس‌تینگل و همکاران، ۲۰۱۰). بدین معنی که وقتی در فرد یکی از نیازهای پایه نظیر پیشرفت، قدرت یا پیوندجویی فعال باشد، طبیعی است که عوامل متعدد فشارآور، نظیر گرانباری، ابهام و تعارض می‌توانند به نوعی در راستا و یا در تضاد با نیازهای فرد بوده و بدین ترتیب، زمینه را برای افزایش یا کاهش رفتارهای مثبت و منفی فراهم آورند.

1 - Hanfstigel, Andreitz, Muller & Thomas.

2 - Self determination theory.

3 - Cognitive evaluation theory.

4 - Organismic integration theory.

5 - Basic needs theory.

6 - Causality orientation theory.

7 - Goal content theory.

8 - Competence.

9 - Autonomy.

10 - Social relatedness.

11 - Krapp.

بر پایه مبانی نظری مطرح شده در نظریه نیازهای پایه، در این پژوهش بر نقش تعدیل‌کننده سه نیاز بنیادین، یعنی نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی در رابطه میان ابهام و گرانباری نقش همراه با تعارض نقش با عملکرد وظیفه<sup>۱</sup>، رفتارهای مدنی-سازمانی<sup>۲</sup> و خلاقیت<sup>۳</sup> تمرکز شده است. فشارزاهایی نظیر گرانباری، ابهام و تعارض علاوه بر راه‌اندازی رفتارهای جبرانی منفی (رفتارهای انحرافی و ترک خدمت)، به دلیل اینکه جبران حاصل از فشار ماهیت منفی دارد (یعنی فرد را به سمت رفتارهای منفی سوق می‌دهد)، بستر را برای کاهش همزمان رفتارهای مثبت نظیر عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی-سازمانی و خلاقیت فراهم می‌سازند. رفتارهای مدنی-سازمانی، رفتارهایی فراتر از محسوب می‌شوند که در شرح وظایف رسمی افراد نیامده، ولی افراد در سطوح مختلف تمایل به انجام آنها هستند. بارزترین نمونه این رفتارها، یاری‌رسانی، نودوستی، جوانمردی، تعریف و تمجید از سازمان و فضایل شهروندی هستند (دیکینسون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹). اما خلاقیت نیز، تمایل به ایده‌های خلاقانه در حین انجام وظایف کاری در سازمان محسوب می‌شود. سعیدی (۱۳۸۹) در پژوهشی با نام بررسی دیدگاه مدیران درباره عوامل فردی، گروهی و سازمانی مؤثر بر خلاقیت، نشان داد که مؤثرترین متغیر بر روی خلاقیت مدیران، عوامل سازمانی است، و از بین عوامل سازمانی، عامل پاداش به عنوان مهمترین عامل سازمانی مؤثر بر خلاقیت مدیران شناخته شد. عوامل فردی و گروهی به ترتیب در اولویت دوم و سوم مؤثر بر خلاقیت تعیین شد.

پیشینه پژوهشی حاکی از آن است که ابهام، گرانباری و تعارض در نقش با عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و خلاقیت رابطه منفی دارند. کوئتری و دی وایلیرس<sup>۵</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی با موضوع منابع فشار، درگیری شغلی و جهت‌گیری شغلی در کارکنان ستادی اسنیتتو مالی افریقای شمالی رابطه بین فشارزاهای شغلی، نظیر گرانباری، تعارض و ابهام نقش را با درگیری کاری و جهت‌گیری کاری (از عوامل مطرح در عرصه عملکرد تکلیف و شغل هستند) مورد بررسی قرار داده و بین ابعاد فشارزاهای شغلی و درگیری و جهت‌گیری کاری رابطه منفی گزارش نموده‌اند. کوئتری و دی وایلیرس (۲۰۱۰) در روند

1 - Task performance.

2 -Organizational citizenship behaviors.

3 -Creativity.

4 -Dickinson.

5 -Coetzee & de Villiers.

تبیین یافته‌های خود بیان داشته‌اند که رابطه بین فشارزاهای شغلی و عملکرد وظیفه رابطه‌ای پایدار در تمامی محیط‌های شغلی است. این رابطه از طریق نظریه منابع بقا<sup>۱</sup> که طی آن گفته می‌شود، فشار باعث تهدید منابع بقای کاری در افراد می‌شود، و سپس این تهدید زمینه ایجاد حالات عاطفی منفی و افت عملکرد را فراهم می‌سازد نیز قابل تبیین می‌باشد (گل‌پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۷).

بولینو و ترنلی<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) مبنای نظری نحوه پیوند یافتن فشارزاهای، به ویژه گرانباری و فشار شغلی کلی را با تمایل کارکنان به رفتارهای مدنی - سازمانی در قالب نوآوری و خلاقیت فردی مورد بررسی قرار دادند. بر اساس نظریه نقش<sup>۳</sup>، افرادی که خواهان ایفای نقش‌های متعدد در حد مطلوب هستند، اغلب به جهات مختلف مورد فشار قرار می‌گیرند. جالب توجه اینکه در پژوهش بولینو و ترنلی (۲۰۰۵) بین تمایل به رفتارهای نوآورانه و خلاقانه و دیگر رفتارهای مدنی - سازمانی با گرانباری نقش و فشار شغلی رابطه مثبت گزارش شده است. به باور بولینو و ترنلی (۲۰۰۵) دلیل این امر آن است که افراد مایل به رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقانه، ضرورتاً باید نقش‌های متعددی را ایفا کنند که برای آنها فشارآور است. دیکینسون (۲۰۰۹) طی پژوهشی با موضوع عوامل تاثیرگذار بر رفتارهای مدنی و سازمانی، به رابطه عوامل مؤثر بر رفتارهای مدنی - سازمانی پرداخته و بین فشار شغلی، رابطه با سرپرست، تعهد سازمانی با تمایل به رفتارهای مدنی - سازمانی رابطه معناداری را گزارش نموده است. در مقابل پیلی<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی با موضوع کار فشار آفرین ادراک شده، رفتارهای مدنی و تمایل به ترک سازمان، رابطه غیرمعنادار بسیار ضعیفی را بین فشارزاهای و تمایل به رفتارهای مدنی - سازمانی گزارش نموده است.

به هر حال پیشینه پژوهش در حوزه رابطه بین فشارزاهای شغلی و عوامل آن با عملکرد وظیفه، خلاقیت و رفتارهای مدنی - سازمانی نتایج غیریکدستی (از لحاظ اندازه ضرایب همبستگی) به بار آورده‌اند. این امر نتیجه‌گیری نظری را با دشواری مواجه می‌سازد. پژوهشگران این پژوهش بر آنند که این نتایج غیر یکدست، خود حاکی از آن

<sup>۱</sup> -Conservation resources theory.

<sup>۲</sup> -Bolino & Turnely.

<sup>۳</sup> -Role theory.

<sup>۴</sup> -Paille.

است که در پیوند میان فشارزاهای شغلی و پیامدهای رفتاری مثبت عواملی دیگر هم نقش ایفا می‌کنند که تاکنون نادیده گرفته شده‌اند. یکی از این عوامل با احتمال زیاد نیازها هستند. جستجوهای که در منابع نظری و پژوهشی انجام گرفت، پژوهشی را به دست نداد که طی آن به صراحت رابطه میان ابهام، گرانباری و تعارض نقش با رفتارهای مثبت در محیط‌های کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده نیازها مورد بررسی قرار گرفته باشد. این مسأله خود حکایت از وجود شکافی علمی در حوزه نقش نیازها در محیط‌های کار می‌کند. با این حال مطابق با نظریه‌های منابع بقاء، نظریه نیازهای پایه و الگوهای نظیر استرس - عدم تعادل - جبران که در مقدمه به آنها اشاره شد، چند پیش‌بینی نظری برای طراحی و اجرای پژوهش در حوزه نقش نیازها در محیط کار عملیاتی است. در درجه اول عواملی نظیر ابهام، گرانباری و تعارض نقش با اعمال فشار در فضای روانی - عاطفی و شناختی و حتی رفتاری افراد، آنها را از حالت تعادل (که طی آن در فضای روانی افراد سطح متعارف و بهینه‌ای از عوامل فشارآور وجود دارد) خارج می‌سازد. این حالت عدم تعادل می‌تواند از سطح رفتارهای مثبت کاسته (به دلیل انرژی صرف شده برای مقابله با فشار یا جبران عدم تعادل ناشی از فشار) و سپس افراد را متمایل به رفتارهای منفی نماید. در مجموع پیش‌بینی‌هایی مبنی بر نقش تعدیل‌کننده نیازهای روانی اجتماعی در رابطه فشارزاهای شغلی با پیامدهای رفتاری مثبت از طریق این پژوهش به محک آزمون گذاشته شده‌اند تا از آن طریق بخشی از شکاف علمی موجود در حوزه نقش نیازهای روانی - اجتماعی در محیط‌های کار برطرف شود. بنابراین می‌توان گفت هدف از این پژوهش، بررسی نقش تعدیل‌کننده نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی در رابطه میان ابهام، گرانباری و تعارض نقش با رفتارهای مثبت (عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت) در محیط‌های کار در نظر گرفته شده است. فرضیه‌های پژوهش حاضر نیز به شرح زیر در نظر گرفته شده‌اند.

فرضیه اول: نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی رابطه ابهام و گرانباری نقش را با عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت را تعدیل می‌نمایند.

فرضیه دوم: نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی رابطه تعارض نقش را با عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت را تعدیل می‌نمایند.

## ابزار و روش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش های همبستگی است که در قالب تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی به مرحله اجرا در آمده است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان یک سازمان دولتی در شهر بندرعباس به تعداد ۲۵۰ نفر در بهار و تابستان ۱۳۸۹ تشکیل دادند. از این جامعه آماری به نسبت ۹۳/۶ درصد مرد و ۶/۴ درصد زن، ۲۰۰ نفر، به دلیل اینکه مطالعاتی از نوع مطالعه تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی نیازمند نمونه‌های به نسبت بزرگ است (آیکن و وست<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱)، برای شرکت در این پژوهش انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری کلیه پرسش‌نامه‌ها، ۱۳ پرسش‌نامه (معادل ۶/۵ درصد) به دلیل ناقص پاسخ داده شدن، از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند، لذا 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 (معادل ۹۹/۵ درصد)، بیشتر آنها دارای تحصیلات دیپلم (۱۱۹ نفر معادل ۶۶/۳ درصد) و متأهل (۱۳۴ نفر معادل ۷۱/۶ درصد) بودند. همچنین اکثر اعضای نمونه (معادل ۱۴۸ نفر از ۱۶۸ نفری که موقعیت شغلی خود را اعلام داشتند، یعنی معادل ۸۸ درصد) در موقعیت شغلی غیر مدیریتی و غیر سرپرستی قرار داشتند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۰/۸۹ سال (با انحراف معیار ۵/۵۸ سال) و میانگین سابقه کار آنها ۷ سال (با انحراف معیار ۴/۹۷ سال) بود. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده به عمل آمد.

پرسش‌نامه عملکرد وظیفه<sup>۲</sup>: برای سنجش عملکرد وظیفه از پرسش‌نامه چهار سؤالی معرفی شده توسط باباکاس، یاواس و آشیل<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) که بر مقیاس پنج‌گزینه‌ای (کاملاً موافقم = ۵ تا کاملاً مخالفم = ۱) پاسخ داده می‌شود، استفاده به عمل آمد (یک نمونه سؤال این پرسش‌نامه به این شرح است: عملکرد من در این سازمان، جزو ۱۰ درصد بالاترین عملکردها است). این پرسش‌نامه سطح کلی عملکرد فرد در وظایف و مسؤولیت‌های شغلی را مورد سنجش قرار می‌دهد و بر اساس گزارش باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) از روایی سازه مطلوبی برخوردار می‌باشد و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۲ برای آن گزارش شده است. روایی سازه این پرسش‌نامه در این پژوهش از طریق تحلیل

<sup>۱</sup> - Aiken & West.

- Task Performance Questionnaire<sup>۲</sup>

- Babakus, Yavas & Ashill<sup>۳</sup>

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 برابر با ۰/۷ قرار گرفت.

پرسش نامه خلاقیت<sup>۱</sup>: برای سنجش خلاقیت از ۸ سؤال معرفی شده توسط تایرنی، فارمر و گرائن<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) که توسط گل‌پرور، پاداش و آتش‌پور (۱۳۸۹) در ایران روایی و پایایی سنجی شده، استفاده به عمل آمد (یک نمونه سؤال این پرسش نامه به این شرح است: در کارها و امور شغلی‌ام از خود ابتکار و نوآوری نشان می‌دهم). این پرسش نامه تمایلات رفتاری مطرح در عرصه خلاقیت در محیط کار را اندازه‌گیری می‌کند و مقیاس پاسخ‌گویی آن در این پژوهش شش درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۷) بود. گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹) روایی سازه این پرسش نامه را در ایران از طریق تحلیل عاملی اکتشافی بررسی نموده و پایایی (آلفای کرونباخ) ۰/۸۷ را برای آن گزارش نموده‌اند. در این پژوهش سؤالات این پرسش نامه همراه با پرسش نامه رفتارهای مدنی - سازمانی و رفتارهای انحرافی مورد تحلیل عاملی اکتشافی قرار گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی علی‌رغم بارهای مشترک برخی سؤالات این پرسش نامه با پرسش نامه رفتارهای مدنی - سازمانی، ۸ سؤال را بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۵ قرار داد.

پرسش نامه رفتارهای مدنی - سازمانی<sup>۳</sup>: برای سنجش رفتارهای مدنی - سازمانی از پرسش نامه ۹ سؤالی معرفی شده توسط بخاری و علی (۲۰۰۹) که در ایران توسط گل‌پرور، وکیلی و آتش‌پور (۱۳۸۸) مورد پایایی و روایی سنجی قرار گرفته، استفاده شد (یک نمونه سؤال این پرسش نامه به این شرح است: به همکارانی که غایب هستند به هر طریقی بتوانم کمک می‌کنم). این پرسش نامه بر اساس مطالعه انجام شده در ایران از روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۸). در این پژوهش، تحلیل عاملی اکتشافی سؤالات همراه با سؤالات پرسش نامه خلاقیت و رفتارهای انحرافی، یک عامل با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ را به دست داد.

- Creativity Questionnaire<sup>۱</sup>

<sup>۲</sup> - Tierney, Farmer & Graen

- Organizational Citizenship Behaviors Questionnaire<sup>۳</sup>



پرسش نامه نیازهای روانی - اجتماعی<sup>۱</sup>: برای سنجش نیازهای روانی - اجتماعی از پرسش نامه ۱۰ سؤالی معرفی شده توسط یاماگوچی (۲۰۰۳) که سه حوزه نیاز به پیشرفت (۴ سؤال)، نیاز به قدرت (۳ سؤال) و نیاز به پیوندجویی (۳ سؤال) را مورد سنجش قرار می‌دهد، استفاده گردید (یک نمونه سؤال این پرسش نامه به این شرح است: خواهان آنم که همکاران و اطرافیانم در محیط کار مرا دوست داشته باشند). مقیاس پاسخ گویی این پرسش نامه در این پژوهش شش درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) بود. یاماگوچی (۲۰۰۳) روایی سازه این پرسش نامه را با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع پرومکس<sup>۲</sup>)، مورد بررسی قرار داده، و این ده سؤال را به ترتیب برای سنجش نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی روا معرفی نموده است. آلفای کرونباخ نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی در پژوهش یاماگوچی (۲۰۰۳)، به ترتیب برابر با ۰/۸۲، ۰/۷ و ۰/۶۵ گزارش شده است. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریمکس یک راه حل دو عاملی (نیاز به پیوندجویی و پیشرفت یک عامل و نیاز به قدرت یک عامل مستقل) (بارهای عاملی از ۰/۵۷ تا ۰/۸ در نوسان بود) و تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش پرومکس راه حل سه عاملی مطرح شده توسط یاماگوچی (۲۰۰۳) را به دست داد. بدنبال این وضعیت آلفای کرونباخ نیاز به پیشرفت برابر با ۰/۸۱، آلفای کرونباخ نیاز به قدرت برابر با ۰/۷ و آلفای کرونباخ نیاز به پیوندجویی برابر با ۰/۷۹ بدست آمد. در تحلیل‌ها بر پایه چرخش پرومکس، سه عامل نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی به صورت مستقل به تحلیل‌ها وارد شدند.

پرسش نامه فشارزاهای شغلی<sup>۳</sup>: برای سنجش فشارزاهای شغلی از ۹ سؤال معرفی شده توسط باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) که سه حوزه ابهام، تعارض و گرانباری نقش (هریک دارای سه سؤال) را پوشش می‌دهد، استفاده به عمل آمد (یک نمونه سؤال این پرسش نامه به این شرح است: من در شغلم در این سازمان می‌دانم که از من چه انتظاری می‌رود (نمره‌گذاری معکوس)). این پرسش نامه نیز بر مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت پاسخ داده شده است. باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) روایی سازه و پایایی همسانی

<sup>۱</sup> - Psycho - Social Needs Questionnaire

<sup>۲</sup> - Promax.

<sup>۳</sup> - Job Demands Questionnaire

درونی (آلفای کرونباخ) این پرسش‌نامه را مستند ساخته‌اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ ۰/۵۱ (تعارض نقش) تا ۰/۶۵ (ابهام نقش) را برای خرده‌مقیاس‌های 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 راه حل دو عاملی، با ترکیب ۴ و ۳ سؤال که به ترتیب ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش نام گرفت را به دست داد. شایان است که 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 برابر با ۰/۷ و آلفای کرونباخ تعارض نقش نیز برابر با ۰/۷ بدست آمد.

پرسش‌نامه‌های پژوهش به صورت خود گزارش‌دهی و در فاصله زمانی ۵ تا ۷ دقیقه توسط اعضای گروه نمونه پاسخ داده شدند. داده‌های حاصل از پرسش‌نامه‌های پژوهش از طریق تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی و بر مبنای توصیه‌های اجرایی آیکن و وست (۱۹۹۱) مورد تحلیل قرار گرفت. در تحلیل‌ها از نرم‌افزار SPSS - ۱۸ استفاده شد.

## یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

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

ردیف	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	رفتارهای مدنی - سازمانی	۳۳/۶۱	۸/۸۳	-۰/۶۲**	-۰/۰۲	-				
۴	عملکرد وظیفه	۱۲/۴۶	۲/۲۸	-۰/۴۲**	۰/۰۶	۰/۵۱**	-			
۵	نیاز به پیشرفت	۱۵/۳۲	۴/۶۲	-۰/۶۳**	-۰/۰۸	۰/۸**	۰/۵۲**	-		
۶	نیاز به قدرت	۹/۷۷	۲/۷۹	-۰/۱۵*	۰/۲۸**	۰/۲۵**	۰/۲۷**	۰/۳۶**	-	
۷	نیاز به پیوندجویی	۱۲/۱	۲/۴۵	-۰/۶۱**	-۰/۰۴	۰/۷۶**	۰/۴۸**	۰/۷۸**	۰/۳۷**	-
۸	خلاقت	۳۱/۷۲	۷/۶۷	-۰/۵۸**	-۰/۱۷*	۰/۸۲**	۰/۵۱**	۰/۸**	۰/۳۲**	۰/۷۳**

\*P<۰/۰۵

\*\*P<۰/۰۱

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای مدنی - سازمانی، عملکرد وظیفه و خلاقت دارای رابطه منفی معنادار (P<۰/۰۵ یا P<۰/۰۱)

است. تعارض نقش با رفتارهای مدنی - سازمانی و عملکرد وظیفه دارای رابطه معناداری نیست، اما با خلاقیت دارای رابطه منفی ( $P < 0/05$ ) معنادار است. رفتارهای مدنی - سازمانی با عملکرد وظیفه و خلاقیت دارای رابطه مثبت و معنادار ( $P < 0/01$ ) است. عملکرد وظیفه با خلاقیت دارای رابطه مثبت و معناداری ( $P < 0/01$ ) است. یک نکته در خصوص نتایجی که در جدول ۱ ارائه شد لازم است مد نظر قرار گیرد. شواهدی مبنی بر اینکه همبستگی های بالای ۰/۷ ممکن است حاکی از عوامل زیر بنایی مشترک و یا عاملی جهت تورم واریانس تبیین شده متغیر ملاک از طریق متغیرهای پیش بین باشند وجود دارد (میرز، گامست و گوارینو، ۲۰۰۶). در شش مورد یعنی در روابط بین رفتارهای مدنی و سازمانی با نیاز به پیشرفت، با نیاز به پیوند جویی و با خلاقیت، بین نیاز به پیشرفت با نیاز به پیوندجویی و با خلاقیت و بین نیاز به پیوندجویی و خلاقیت همبستگی های گزارش شده در جدول ۱ بالای ۰/۷ می باشد. در این موارد به این دلیل که پیشینه ارائه شده در مقدمه حاکی از استقلال محتوایی نیازها، خلاقیت و رفتارهای مدنی و سازمانی از یکدیگر بود (در این خصوص برای نمونه می توانید به یاماگوچی، ۲۰۰۳ مراجعه نمایید) و با این توضیح که عامل تحمل<sup>۲</sup> و عامل تورم واریانس<sup>۳</sup> در تحلیل های رگرسیون انجام شده بررسی و کنترل گردید و مشخص شد که هم خطی چندگانه بین متغیرهای پیش بین برای پژوهش حاضر مشکلی به وجود نیاورده اند این سه متغیر کماکان به عنوان متغیرهای مستقل از یکدیگر در نظر گرفته شدند. با این حال محض احتیاط این مسأله به عنوان یک محدودیت در تعمیم و تفسیر نتایج در بخش پایانی بحث نیز مورد اشاره قرار گرفته است. در جدول ۲، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی که مربوط به فرضیه اول، یعنی نقش تعدیل کننده نیازهای سه گانه در رابطه ابهام و گرانباری نقش با عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت می باشد ارائه شده است.

جدول ۲- نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش بینی عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و خلاقیت از طریق ابهام و گرانباری نقش و نیازهای سه گانه

R <sup>2</sup>	متغیرهای پیش بین	عملکرد وظیفه			رفتارهای مدنی سازمانی			خلاقیت		
		β	SE	t	β	SE	t	β	SE	t
		β			β			β		

<sup>۱</sup> - Meyers, Gamst & Guarrino

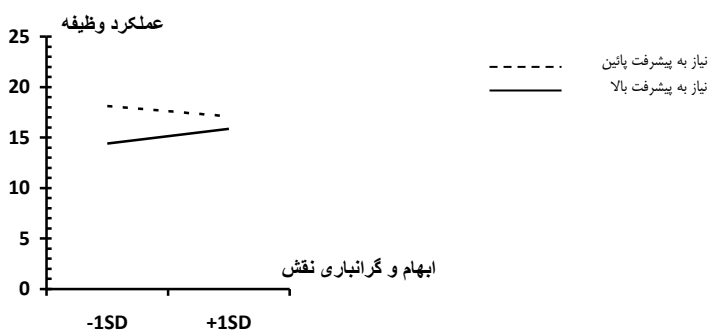
<sup>۲</sup> - Tolerance

<sup>۳</sup> - Variance inflation factor



۱۵	$\Delta F$ یا $F$	۳۹/۱۰۰*	۱۹/۴۸*	۴/۳۲	۱۱۴/۷۹**	۱۱۳/۳۹**	۹/۵۴**	۹۶/۳۴**	۸۱/۵۳**	۲۳/۹
							** $P < 0.01$			* $P < 0.05$

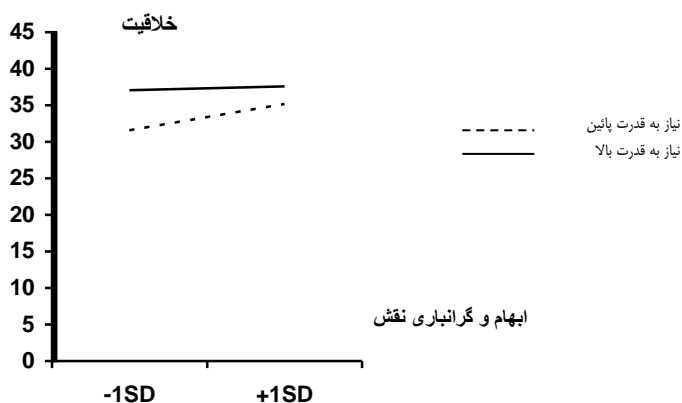
فرضیه اول پژوهش از این قرار بود که نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوند جویی رابطه ابهام و گرانباری نقش را با عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی-سازمانی و خلاقیت را تعدیل می‌نمایند. چنانکه در جدول ۲ در بخش نتایج مربوط به عملکرد وظیفه مشاهده می‌شود، تعامل ابهام و گرانباری نقش  $\times$  نیاز به پیشرفت ( $P < 0.01$ ) برای پیش‌بینی عملکرد وظیفه واریانس انحصاری افزوده معنادار پدید نیآورده‌اند. لذا مشخص است که نیاز به پیشرفت در رابطه ابهام و گرانباری نقش با عملکرد وظیفه نقش تعدیل کننده ایفا نمی‌کند. اما در جدول ۲ در بخش نتایج مربوط به ابهام و گرانباری نقش و نیاز به پیوند جویی (ردیف های ۱۱ تا ۱۵) مشخص است که تعامل ابهام و گرانباری نقش  $\times$  نیاز به پیوند جویی با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۴ مثبت، ۱/۷ درصد واریانس افزوده معنادار ( $P < \Delta, 0.5 / F = 4 / 37$ ) برای پیش‌بینی عملکرد وظیفه به وجود آورده است. این تعامل‌های معنادار به این معنی هستند که نیاز به پیوند جویی رابطه ابهام و گرانباری نقش را با عملکرد وظیفه تعدیل می‌نماید. بر این اساس تحلیل رگرسیون تعقیبی برای پیش‌بینی عملکرد وظیفه از طریق ابهام و گرانباری نقش در سطوح نیاز به پیوند جویی انجام شد. نتیجه تحلیل ساده شیب خط در نمودار ۱ ارائه شده است.



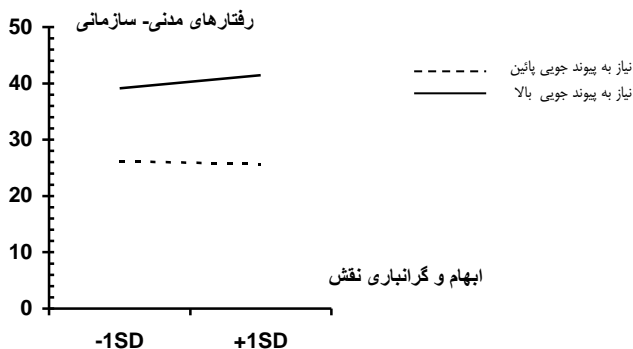
شکل (۲) رابطه ابهام و گرانباری نقش با عملکرد در نیاز به پیوند جویی بالا و پایین

چنانکه در نمودار ۱ مشاهده می‌شود، در نیاز به پیوند جویی پایین رابطه ابهام و گرانباری نقش با عملکرد وظیفه منفی ولی در نیاز به پیوند جویی بالا، این رابطه مثبت است. بخش دیگری (دوم) از فرضیه اول از این قرار بود که نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوند جویی رابطه ابهام و گرانباری نقش را با رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت تعدیل می‌نمایند. چنانکه در جدول ۲ در نتایج مربوط به ابهام و گرانباری نقش و نیاز به پیشرفت (ردیف‌های ۱ تا ۵)، تعامل ابهام و گرانباری نقش  $\times$  نیاز به پیشرفت ( $P < 0/01$ ) برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی سازمانی و خلاقیت واریانس انحصاری افزوده معنادار پدید نیآورده‌اند. لذا مشخص است که نیاز به پیشرفت در رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای مدنی سازمانی و خلاقیت نقش تعدیل‌کننده ایفا نمی‌کند. اما نتایج ارائه شده در جدول ۲ برای ابهام و گرانباری نقش و نیاز به قدرت (ردیف‌های ۶ تا ۱۰) حاکی از آن است که تعامل ابهام و گرانباری نقش  $\times$  نیاز به قدرت برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی سازمانی واریانس انحصاری افزوده معنادار پدید نیآورده، لذا مشخص است که نیاز به قدرت در رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای مدنی سازمانی نقش تعدیل‌کننده ایفا نمی‌کند، اما تعامل ابهام و گرانباری نقش  $\times$  نیاز به قدرت ( $\beta = -0/24$ )،  $\Delta = 5$ ، درصد واریانس افزوده معنادار ( $F = 16/7$ )،  $P < \Delta$ ) برای خلاقیت به وجود آورده است. بر این اساس تحلیل رگرسیون تعقیبی برای پیش‌بینی خلاقیت از طریق ابهام و گرانباری نقش در سطوح نیاز به قدرت انجام شد. نتیجه تحلیل ساده شیب خط در نمودار ۲ ارائه شده است. بالاخره چنانکه در جدول ۲ در بخش نتایج مربوط به ابهام و گرانباری نقش و نیاز به پیوند جویی (ردیف‌های ۱۱ تا ۱۵) مشاهده می‌شود، تعامل ابهام و گرانباری نقش  $\times$  نیاز به پیوند جویی برای خلاقیت واریانس افزوده معنادار به وجود نیآورده است. به این معنی که نیاز به پیوند جویی رابطه ابهام و گرانباری نقش را با خلاقیت تعدیل نمی‌نماید. اما در جدول ۲ در بخش نتایج مربوط به ابهام و گرانباری نقش و نیاز به پیوند جویی (ردیف‌های ۱۱ تا ۱۵) مشخص است که تعامل ابهام و گرانباری نقش  $\times$  نیاز به پیوند جویی با ضریب بتای استاندارد  $0/15$  مثبت،  $1/9$  درصد واریانس افزوده معنادار ( $F = 9/54$ )،  $P < \Delta$ ) برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی و سازمانی به وجود آورده است. این تعامل معنادار به این معنی است که نیاز به پیوند جویی رابطه ابهام و گرانباری نقش را با رفتارهای مدنی سازمانی تعدیل می‌نماید. بر این اساس تحلیل رگرسیون تعقیبی برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی و سازمانی از

طریق ابهام و گرانباری نقش در سطوح نیاز به پیوند جویی انجام شد. نتیجه تحلیل ساده شیب خط در نمودار ۳ ارائه شده است.



شکل (۲) رابطه ابهام و گرانباری نقش با خلاقیت در نیاز به قدرت بالا و پایین



شکل (۳) رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای مدنی و سازمانی در نیاز به پیوند جویی بالا و پایین

چنانکه در نمودار ۲ مشاهده می شود، در نیاز به قدرت پایین رابطه ابهام و گرانباری نقش با خلاقیت مثبت، ولی در نیاز به قدرت بالا، این رابطه غیر معنادار ( $P > 0.05$ ) است. همچنین چنانکه در نمودار ۳ مشاهده می شود، در نیاز به پیوند جویی پایین رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای مدنی - سازمانی غیر معنادار ( $P > 0.05$ )، ولی در نیاز به پیوند جویی بالا، این رابطه مثبت است. در جدول ۳، نتایج تحلیل

رگرسیون سلسله مراتبی مربوط به فرضیه دوم پژوهش، یعنی نقش تعدیل کننده نیازهای سه گانه در رابطه تعارض نقش با عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی سازمانی و خلاقیت می باشد، ارائه شده است.

جدول ۳- نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش‌بینی عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی سازمانی و خلاقیت از طریق تعارض نقش و نیازهای سه گانه

ردیف	متغیرهای پیش‌بین	عملکرد وظیفه			رفتارهای مدنی سازمانی			خلاقیت		
		اصلی	اثر ۱	اثر ۲	اصلی	اثر ۱	اثر ۲	اصلی	اثر ۱	اثر ۲
		$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
<b>تعارض نقش و نیاز به پیشرفت</b>										
۱	تعارض نقش	۰/۰۶	۰/۰۷	۰/۰۷	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۳
۲	نیاز به پیشرفت	-	۰/۰۵۲***	۰/۰۵۲***	-	۰/۰۳۳***	۰/۰۳۳***	۰/۰۳۳***	۰/۰۳۳***	۰/۰۳۳***
۳	تعارض نقش × نیاز به پیشرفت	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۴	$\Delta R^2$ یا $R^2$	۰/۰۰۳	۰/۰۳۳***	۰/۰۳۳***	۰/۰۰۱	۰/۰۶۷***	۰/۰۶۷***	۰/۰۰۰	۰/۰۶۷***	۰/۰۴۵***
۵	$\Delta F$ یا $F$	۰/۰۰۶	۶۹/۴***	۶۹/۴***	۰/۰۰۴	۴۱۵/۸***	۴۱۵/۸***	۰/۰۰۷	۶/۲۷*	۳۶۲/۷۷***
<b>تعارض نقش و نیاز به قدرت</b>										
۶	تعارض نقش	۰/۰۶	۰/۰۶	۰/۰۶	۰/۰۳	۰/۰۴*	۰/۰۴*	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۲
۷	نیاز به قدرت	-	۰/۰۲۸***	۰/۰۲۸***	-	۰/۰۳۶***	۰/۰۳۶***	۰/۰۲۸***	۰/۰۲۸***	۰/۰۳۶***
۸	تعارض نقش × نیاز به قدرت	-	-	-	-	-	-	-	-	-
۹	$\Delta R^2$ یا $R^2$	۰/۰۰۳	۰/۰۲۸***	۰/۰۲۸***	۰/۰۰۱	۰/۰۳۶***	۰/۰۳۶***	۰/۰۰۳	۰/۰۲۸***	۰/۰۲۸***



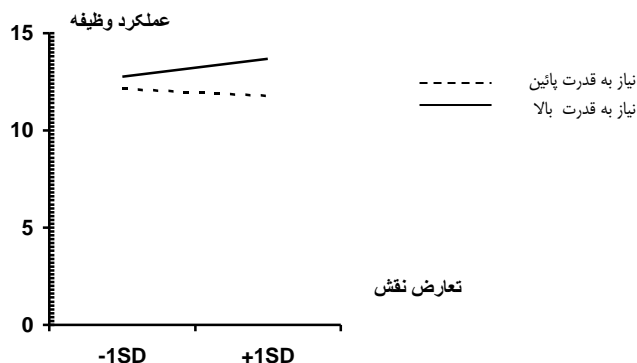
۱۱/۸۷**	۳۳/۰۴	۵/۳۷**	۷/۸*	۲۹/۷۸**	۰/۳	۱۴/۵۲*	۱۴/۱۳**	۰/۸	ΔF یا F	۱۰
---------	-------	--------	------	---------	-----	--------	---------	-----	---------	----

تعارض نقش و نیاز به پیوند جویی									
۱۱	تعارض نقش	۰/۰۶	۰/۰۶	۰/۰۵	۰/۰۳	۰/۰۱	۰/۰۲	۰/۰۱	۰/۰۵
۱۲	نیاز به پیوند جویی	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۳
۱۳	تعارض نقش × نیاز به پیوند جویی	۰/۰۶	۰/۰۶	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۰۵
۱۴	$\Delta R^2$ یا $R^2$	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۲
۱۵	$\Delta F$ یا $F$	۱۴/۱	۱۴/۱	۱۴/۱	۱۴/۱	۱۴/۱	۱۴/۱	۱۴/۱	۱۴/۱

\*  $P < 0.05$  \*\*  $P < 0.01$ 

بخشی از فرضیه دوم پژوهش به این قرار بود که نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوند جویی رابطه تعارض نقش را با عملکرد وظیفه تعدیل می نماید. چنانکه در جدول ۳ در بخش نتایج مربوط به عملکرد وظیفه مشاهده می شود، تعامل تعارض نقش × نیاز به پیشرفت برای پیش بینی عملکرد وظیفه واریانس انحصاری افزوده معنادار پدید نیآورده است. لذا مشخص است که نیاز به پیشرفت در رابطه تعارض نقش با عملکرد وظیفه نقش تعدیل کننده ایفا نمی کند. اما نتایج ارائه شده در جدول ۳ برای تعارض نقش و نیاز به قدرت (ردیف های ۶ تا ۱۰) حاکی از آن است که تعامل تعارض نقش × نیاز به قدرت برای پیش بینی عملکرد وظیفه ( $\beta = -0.19$ )، واریانس انحصاری افزوده معنادار ( $P < \Delta, 0.5/0.F = 14/52$ ) پدید آورده است. این تعامل های معنادار به این معنی است که نیاز به قدرت رابطه تعارض نقش را با عملکرد وظیفه تعدیل می نماید. بر این اساس تحلیل رگرسیون تعقیبی برای پیش بینی عملکرد وظیفه از طریق تعارض نقش در سطوح نیاز به قدرت انجام شد. نتیجه تحلیل ساده شیب خط در نمودار ۵ ارائه شده است. چنان که در جدول ۳ در بخش نتایج مربوط به تعارض نقش و نیاز به پیوند جویی (ردیف های ۱۱ تا ۱۵) مشاهده می شود، تعامل تعارض نقش × نیاز به پیوند جویی برای پیش بینی عملکرد وظیفه واریانس انحصاری افزوده معنادار پدید نیآورده است. لذا

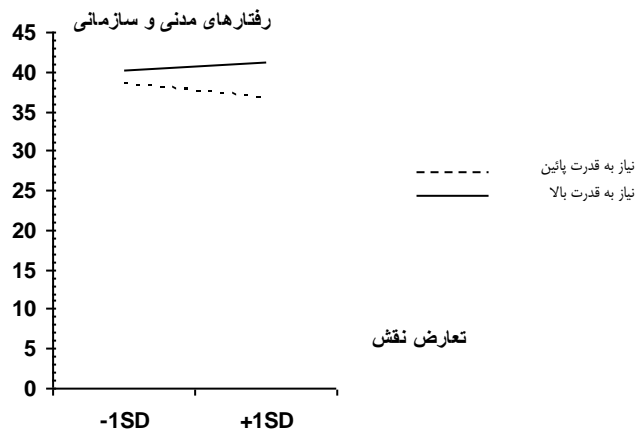
مشخص است که نیاز به پیوند جویی در رابطه تعارض نقش با عملکرد وظیفه نقش تعدیل کننده ایفا نمی کند.



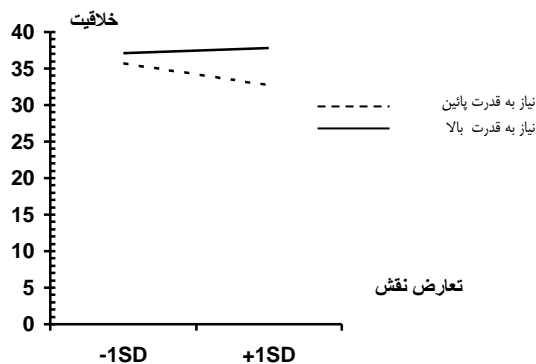
شکل (۴) رابطه تعارض نقش با عملکرد در نیاز به قدرت بالا و پایین

چنانکه در نمودار ۴ مشاهده می شود، در نیاز به قدرت پایین رابطه تعارض نقش با عملکرد وظیفه منفی، ولی در نیاز به قدرت بالا، این رابطه مثبت است. بخش دیگری از فرضیه دوم به این قرار بود که نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوند جویی رابطه تعارض نقش را با رفتارهای مدنی - سازمانی و اخلاقی را تعدیل می نمایند. چنان که در جدول ۳ در بخش نتایج مربوط به تعارض نقش و نیاز به پیشرفت (ردیف های ۱ تا ۵) مشاهده می شود، تعامل تعارض نقش × نیاز به پیشرفت برای پیش بینی رفتارهای مدنی - سازمانی و اخلاقی واریانس انحصاری افزوده معنادار پدید نیآورده است. لذا مشخص است که نیاز به پیشرفت در رابطه تعارض نقش با رفتارهای مدنی - سازمانی و اخلاقی نقش تعدیل کننده ایفا نمی کند. اما چنانکه در جدول ۳ در بخش نتایج مربوط به تعارض نقش و نیاز به قدرت (ردیف های ۶ تا ۱۰) مشاهده می شود، تعامل تعارض نقش × نیاز به قدرت به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد برابر با ۰/۱۹ و ۰/۲۲، ۳/۵ و ۵ درصد واریانس افزوده معنادار برای رفتارهای مدنی - سازمانی ( $P < \Delta$ ،  $0.10 \cdot F = 17/4$ ) و اخلاقی ( $P < \Delta$ ،  $0.10 \cdot F = 17/4$ ) به وجود آورده است. این تعامل های معنادار به این معنی است که نیاز به قدرت رابطه تعارض نقش را با رفتارهای مدنی و سازمانی و اخلاقی تعدیل می نماید. بر این اساس تحلیل رگرسیون تعقیبی برای پیش بینی رفتارهای مدنی - سازمانی و اخلاقی از طریق تعارض نقش در سطوح نیاز به قدرت انجام شد. نتیجه

تحلیل ساده شیب خط در نمودار ۵ و ۶ ارائه شده است. بالاخره چنانکه در جدول ۳ در بخش نتایج مربوط به تعارض نقش و نیاز به پیوندجویی (ردیف‌های ۱۱ تا ۱۵) مشاهده می‌شود، تعامل تعارض نقش × نیاز به پیوند جویی برای پیش‌بینی رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت واریانس انحصاری افزوده معنادار پدید نیآورده است. لذا مشخص است که نیاز به پیوند جویی در رابطه تعارض نقش با رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت نقش تعدیل کننده ایفا نمی‌کند.



شکل (۵) رابطه تعارض نقش با رفتارهای مدنی و سازمانی در نیاز به قدرت بالا و پایین



شکل (۶) رابطه تعارض نقش با خلاقیت در نیاز به قدرت بالا و پایین

چنان که در نمودار ۵ مشاهده می شود، در نیاز به قدرت پایین رابطه تعارض نقش با رفتارهای مدنی - سازمانی منفی ولی در نیاز به قدرت بالا، این رابطه مثبت است. همچنین چنان که در نمودار ۶ مشاهده می شود، در نیاز به قدرت پایین رابطه تعارض نقش با خلاقیت منفی، ولی در نیاز به قدرت بالا، این رابطه مثبت است.

### بحث و نتیجه گیری

یافته‌های حاصل از این پژوهش، حمایت نسبی برای نقش تعدیل کننده نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی در رابطه گرانباری، ابهام و تعارض نقش با عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت فراهم نمود. بر اساس آنچه در جدول ۲ نشان داده شد، نیاز به پیوندجویی رابطه ابهام و گرانباری نقش با عملکرد وظیفه، و رفتارهای مدنی سازمانی و نیاز به قدرت رابطه ابهام و گرانباری نقش با خلاقیت را تعدیل می نمود. همچنین بر اساس آنچه که در جدول ۳ نشان داده شد، نیاز به قدرت رابطه تعارض نقش با عملکرد وظیفه، با رفتارهای مدنی و سازمانی و با خلاقیت را تعدیل می نمود. در حوزه نقش تعدیل کننده نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی در رابطه ابهام و گرانباری نقش با عملکردهای رفتاری مثبت (عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت) در محیط‌های کار نمونه پژوهشی در دسترس پژوهشگران پژوهش حاضر قرار نگرفت. با این حال این بخش از یافته‌ها از چند منظر قابل تبیین است. در درجه اول در نظریات و پژوهش‌های قبلی (دسی و ریان، ۲۰۰۰؛ گاگنی، ۲۰۰۳؛ یاماگوچی، ۲۰۰۳؛ مارتینز، ۲۰۱۱؛ هنفس تینگل و همکاران، ۲۰۱۰) این نکته مورد اشاره قرار گرفته که هر یک از نیازها، نظیر نیاز به پیشرفت و شایستگی، نیاز به قدرت و تسلطجویی و نیاز به پیوندجویی و برقراری و حفظ ارتباط با دیگران، حالات انگیزشی متفاوتی را در کنش و واکنش‌های افراد به محیط اطراف خود فراهم می‌سازند. این حالات در واقع نوعی آمادگی در انسانها پدید می‌آورند تا در مواجهه با محرک‌های مختلف الگوی رفتاری معینی راه اندازی شود (مارتینز، ۲۰۱۱؛ هنفس تینگل و همکاران، ۲۰۱۰).

در همین راستا می توان گفت در نیاز به پیشرفت بالا، افراد برای ترقی و موفقیت ارزش زیادی قائل هستند. در واقع افراد با نیازه پیشرفت بالا، افرادی موفقیت‌گرا محسوب می‌شوند (یاماگوچی، ۲۰۰۹). از این منظر، به نظر منطقی می‌رسد که وقتی فرد

دارای نیاز به پیشرفت بالایی است، ابهام، گرانباری و تعارض نقش به عنوان عوامل فشارزا و بازدارنده، از تشفی نیاز به پیشرفت پایه فرد جلوگیری می‌کند، لذا فرد ساده‌تر خشم، رنجش و برانگیختگی را تجربه می‌کند. در چنین شرایطی بر اساس الگوی استرس- نامتعادلی- جبران، فرد با تجربه حالات عاطفی منفی، بر اثر برهم خوردن تعادل عاطفی و روانی خود تمایل به رفتارهای مثبت پیدا نمی‌کند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). اما وقتی فرد به جای نیاز به پیشرفت، از نظر نیاز به پیوندجویی در حد بالایی باشد، با تجربه ابهام، گرانباری و تعارض نقش، باعث تمایل به رفتارهای مدنی و سازمانی و یا حتی خلاقیت می‌شود. در نظریه نیازهای پایه (دسی و ریان، ۲۰۰۰؛ گاگنی، ۲۰۰۳؛ یاماگوچی، ۲۰۰۳) بر این امر تأکید شده که افراد دارای تمایل بالا به وابستگی اجتماعی (پیوندجویی)، تحت بسیاری از شرایط، رفتارشان را در راستای نیاز به پیوندجویی پایه خود استفاده می‌کنند. به نظر می‌رسد که افراد دارای نیاز به پیوندجویی بالا، سرمایه‌گذاری قابل توجهی بر روابط صمیمانه با دیگران می‌کنند. لذا از انجام رفتارهای مدنی- سازمانی که معطوف به دیگر کارکنان و سازمان است هم ابایی ندارند. این رفتارها با احتمال زیاد، تضمینی است بر اینکه در زمان فشار و نیاز، دیگران هم به کمک آنها بیایند. این یاری‌رسانی دیگران به آنها که بر اساس اصل مقابله به مثل خواهد بود، هم نیاز به پیوندجویی آنها را تشفی می‌دهد و هم در زمان نیاز، با کمک دیگران به آنها باعث کاهش احتمالی سطح گرانباری، ابهام و تعارض نقش آنها خواهد شد. از طرف دیگر وقتی فرد دارای نیاز به قدرت بالایی است، تعارض نقش باعث به چالش کشیدن فرد برای ارضا تمایل به نفوذ و کنترل دیگران از طریق تغییر ایده‌ها، نظرات و یا شرایط موجود به نفع خواسته‌های خود می‌شود، به همین دلیل فرد با تجربه تعارض نقش در نیاز به قدرت بالا تمایل به رفتارهای مثبت در وی افزایش می‌یابد. این تبیین هم جهت با نقشی است که نیاز به قدرت در رابطه بین تعارض نقش با عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی- سازمانی و خلاقیت ایفاء می‌کند. اگر به نمودارهای ۲، ۴، ۵ و ۶ توجه شود، دیده می‌شود که در نیاز به قدرت پایین، تعارض نقش با عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت رابطه منفی، و در مقابل در نیاز به قدرت بالا این روابط مثبت است. دلیل این امر نیز آن است که در نیاز به قدرت بالا وقتی استرس کاهش می‌یابد، زمینه برای رفتارهای مثبت فراهم می‌شود.

چند نکته قابل تامل در یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر به چشم می‌خورد که برای پژوهش و نظریه پردازی آینده در ایران از اهمیت بسزایی برخوردار است. نکته اول اینکه نقش تعدیل کننده نیاز به قدرت در رابطه ابهام و گرانباری نقش با خلاقیت و در رابطه تعارض نقش با خلاقیت مجدد به وقوع پیوسته است. به این معنی که رابطه ابهام و گرانباری نقش با خلاقیت در نیاز به قدرت پایین و بالا به ترتیب مثبت و غیر معنادار، در مقابل رابطه تعارض نقش با خلاقیت در نیاز به قدرت پایین و بالا به ترتیب منفی و مثبت است. متأسفانه چهارچوب نظری و پژوهش مشابهی در دسترس پژوهشگران این پژوهش قرار نگرفت تا بتوانند بر مبنای نظریه معینی یافته‌ها را تبیین کنند. بر همین اساس تبیین‌های احتمالی چندی مطرح شود که تا زمان تکرار پژوهش در نمونه‌های دیگر لازم است به عنوان تبیین‌های اولیه و احتمالی در به کارگیری آنها احتیاط شود. تبیین احتمالی اول اینکه ممکن است نقش تعدیل کننده نیازها در رابطه بین فشارزاهای مختلف (نظیر ابهام و گرانباری نقش در مقابل تعارض نقش) با عملکردهای رفتاری مثبت (عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت) تابع نوع فشار مورد نظر تغییر کند. به این معنی که وقتی فشار شغلی مورد نظر ابهام و گرانباری نقش است، نیازهایی نظیر نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوند جویی و نیاز به قدرت نقشی متفاوت از وقتی که فشار شغلی مورد نظر تعارض نقش می‌باشد، برای پیامدهای رفتاری مثبت (عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت) بازی می‌کنند. این نقش متفاوت ممکن است از محتوا و ماهیت انگیزشی هر یک از این نیازها متأثر باشد که لازم است در پژوهش‌های آینده این امر مورد بررسی قرار گیرد. در صورت تایید نقش‌های متفاوت نیازهای روانی و اجتماعی برای رابطه عوامل فشارزای شغلی متفاوت با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی ممکن است رویکردی موسوم به کارکردهای چندگانه متضاد (رویکرد تمایزات انگیزشی)<sup>۱</sup> را بتوان برای نقش نیازها در محیط‌های مختلف مطرح نمود.

از طرف دیگر یافته‌های این پژوهش زمینه بسط و گسترش دانش کنونی در حوزه الگوی استرس - عدم تعادل - جبران (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷؛ گل پرور و حسین زاده، ۱۳۹۰) را نیز فراهم نمود. بر پایه یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت که فشار در صورتی که در تضاد با نیازهای پایه افراد نظیر نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوند جویی و نیاز

<sup>۱</sup> - Approach of motivational discriminations

قدرت قرار گیرد (در واقع تهدیدی برای ارضا نشدن نیازهای پایه فرد شود)، با ایجاد عدم تعادل در حوزه تشفی نیازهای افراد، آنها را به فکر جبران در قالب کاهش خلاقیت و رفتارهای مدنی - سازمانی می‌اندازد. این امر بویژه در خصوص نیاز به پیشرفت و نیاز به قدرت مصداق جدی دارد. اما فشار در فضای نیاز به پیوند جویی، علی‌رغم فشار به فرد برای خارج کردن وی از حالت تعادل هیجانی، رفتاری و شناختی، به دلیل اینکه نیاز به پیوند جویی مستلزم احساس اطمینان از تشفی این نیاز از طرف دیگران است، زمینه افزایش رفتارهای مدنی - سازمانی را فراهم می‌سازد. بنابراین شاید بتوان گفت که نیازهای پایه افراد با احتمال زیاد متغیرهای بالقوه تعدیل‌کننده در الگوی استرس - عدم تعادل - جبران هستند.

نکته بعدی این که در بستر ابهام و گرانباری و تعارض نقش هر یک از دو نیاز به قدرت و نیاز به پیوند جویی اهمیت متفاوتی پیدا می‌کنند. به این معنی که نیاز به پیوند جویی در رابطه بین ابهام و گرانباری نقش با عملکرد وظیفه و رفتارهای مدنی سازمانی (نمودارهای ۱ تا ۶ را نگاه کنید) نقش تعدیل‌کننده دارد، ولی در رابطه بین تعارض نقش با عملکرد وظیفه و رفتارهای مدنی - سازمانی چنین نقشی را ایفاء نمی‌کند. در مقابل نیاز به قدرت در رابطه تعارض نقش با عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت (نمودارهای ۲، ۴، ۵ و ۶) نقش تعدیل‌کننده را دارد، ولی فقط در رابطه ابهام و گرانباری نقش با خلاقیت نقش تعدیل‌کننده دارد. این یافته‌ها نشان از آن دارد که نیاز به قدرت در متن رابطه تعارض با پیامدهای رفتاری مثبت نقش فرآگیرتر از متن رابطه ابهام و گرانباری نقش با پیامدهای رفتاری مثبت دارد، و در مقابل نیاز به پیوند جویی نسبت به رابطه تعارض نقش با پیامدهای رفتاری مثبت در متن رابطه ابهام و گرانباری نقش با پیامدهای رفتاری مثبت این نقش فراگیر را ایفاء می‌کند. این یافته نیز به طور صریح در پژوهش‌ها و نظریات قبلی چندان مورد اشاره قرار نگرفته است. با این حال تبیین احتمالی مطرح در این حوزه نیز این است که در کنار نقش‌های متفاوتی که نیازهایی نظیر نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوند جویی در رابطه انواع فشارهای شغلی با عملکردهای رفتاری مثبت ایفا می‌کنند، شاید بتوان نقش‌های فراگیر وابسته به نوع فشارهای شغلی را برای این نیازها مطرح کرد. به این معنی که وقتی نوع فشارهای شغلی معطوف به ابهام و گرانباری نقش است، نیاز به پیوند جویی نقش تعدیل‌کننده فراگیرتری را نسبت به نیاز به قدرت برای پیامدهای رفتاری مثبت و منفی



ایفاء می‌کند، ولی وقتی نوع فشارزای شغلی معطوف به تعارض نقش می‌شود، نیاز به قدرت چنین نقش فراگیری را دارد.

در پایان باید گفت به نظر می‌رسد که لازم است نقش نیازهای پایه در محیط‌های کاری مختلف در آینده برای نتیجه‌گیری بیشتر مورد پژوهش قرار گیرد. پژوهشگران علاقه مند می‌توانند روابط مطرح شده در این پژوهش را در سازمانهای اداری، خدماتی و تولیدی مختلف بررسی کنند تا میزان ثبات و تکرار پذیری نتایج مشخص شود. از طرف دیگر پژوهشگران علاقه مند می‌توانند، نیازهای پایه (نظیر نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوند جویی و نیاز به قدرت) را در حوزه انگیزه‌های رفتارهای مثبت و منفی مورد بررسی قرار دهند. در پایان در تعمیم و تفسیر یافته‌ها لازم است به محدودیت‌های پژوهش توجه لازم و کافی بشود. محدودیت اول این پژوهش این است که رفتارهای مدنی- سازمانی، خلاقیت و عملکرد وظیفه به صورت خود گزارش‌دهی مورد سنجش قرار گرفته‌اند. محدودیت دوم این که نتایج حاصل از این پژوهش از یک سازمان دولتی اداری به دست آمده است. لذا ممکن است در سازمانهای دولتی خدماتی، بازرگانی و تولیدی و همچنین سازمان‌های خصوصی نتایج تغییراتی را نشان بدهد. محدودیت بعدی اینکه پیوند بین متغیرهای این پژوهش در قالب همبستگی مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته، به همین دلیل استنباط علت و معلولی از نتایج منطقی نیست. بالاخره آخرین محدودیت این پژوهش اینکه نسبت زنان به مردان در این پژوهش فاصله قابل توجهی داشته است. این امر ممکن است باعث گردد تا نتایج، بیشتر برای مردان قابل تعمیم باشد.

## منابع:

- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*. Newbury Park: Sage Publications.
- Babakus, 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*, 84(4), 480-492.
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2005). The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740-748.
- 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.
- Coetzee, M., & de Villiers, M. (2010). Sources of Job Stress, Work Engagement and Career Orientations of Employees in a South African Financial Institution. *Southern African Business Review*, 14(1), 24-58.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Dickinson, L. (2009). An Examination of the Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior. Honors Thesis, University of Tennessee at Chattanooga, Accounting.
- Gagne, M. (2003). The Role of Autonomy Support and Autonomy Orientation in Prosocial Behavior Engagement. *Motivation and Emotion*, 27(3), 199-223.
- Gholparvar, M., & Hosseynzadeh, Kh. (2011). The Pattern of Person-Job Disconnection Relationship with Emotional Exhaustion and the Desire to Quit Service: Evidence for the Stress- unbalanced - Compensation Model. *Journal of Applied Psychology*, 5, 41-56, (In Persian).
- Gholparvar, M., Padash, F., Atashpour, H. (2010). The Emotion Strengthening model of energy, Empowerment and Creativity of Employees through Moral Leadership. *Iran Occupational Health*, 7(13), 4-11, (In Persian).

- Golparvar, M., Niri, Sh., & Mehdad, A. (2008). The Relationship Between Stress, Emotional Exhaustion and Organizational Deviant Behaviors in a Smelter Stock Company: Evidence for Stress-Extinction (compensation imbalance) Model. *Journal of Social Psychology (New Findings in Psychology)*, 2(8), 19-34, (In Persian).
- Gholparvar, M., Vakili, N., & Atashpour, H. (2009). Relationship between Transformational Leadership Style Components and Job Performance, Civic-Organizational Behaviors and Emotional Commitment. *The First National Conference on New Findings in Psychology*, (In Persian).
- Hanfstigel, B., Andreitz, I., Muller, F. H., & Thomas, A. (2010). Are Self-Regulation and Self-Control Mediators between Psychological Basic Needs and Intrinsic Teacher Motivation?. *Journal of Educational, Research Online*, 2(2), 55-71.
- Krapp, A. (2005). Das Konzept Der Grundlegenden Psychologischen Bedurfnisse. Ein Erklärungsansatz Fur Dies Positiven Effekte Von Wohlbefinden Und Intrinsischer Motivation Imlehr-Legengeschehen. *Zeitschrift Fur Padagogik*, 51(5), 626-641.
- Martinez, J. M. (2011). Basic psychological Needs in Predicting Exercise Participation. *Master Thesis*, Texas State: University-San Marcos.
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Paille, P. (2011). Perceived Stressful Work, Citizenship Behavior and Intention to Leave the Organization in a High Turnover Environment: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Management Research*, 3(1), 1-16.
- Saedi, P. (2010). Investigating the Managers' View on the Individual, Group and Organizational Factors Affecting on the Creativity. *Journal of Modern Industrial/Organizational Psychology*, 1(2), 9-20, (In Persian).
- Tierney, P., Farmer, S. M., & Graen, G. B. (1999). An Examination of Leadership and Employee Creativity: The Relevance of Traits and Relationships. *Personal Psychology*, 52(3), 591-620.
- Yamaguchi, I. (2003). The Relationship Among Individual Differences, Needs and Equity Sensitivity. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 324-344.