

الگوی ساختاری رابطه فشارزاهای شغلی و نیازهای روانی - اجتماعی با عملکرد کارکنان

محسن گل‌پرور^{۱*}، زهرا جوادیان^۲، زهرا ادیبی^۳، محمدرضا مصاحبی^۴، بیتا خبازیان^۵

۱- دانشیار روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، (خوراسگان)، اصفهان، ایران

drmgolparvar@hotmail.com

۲- کارشناس ارشد آموزش زبان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، (خوراسگان)، اصفهان، ایران

zahrajavadian791@gmail.com

۳- کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، (خوراسگان)، اصفهان، ایران

zahraadibi@gmail.com

۴- مربی روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، (خوراسگان)، اصفهان، ایران

mmosahebi@khuisf.ac.ir

۵- کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، (خوراسگان)، اصفهان، ایران

bitakhbazian@yahoo.com

چکیده

هدف اصلی این پژوهش، بررسی نیازهای روانی - اجتماعی در پیوند میان تقاضاهای شغلی با عملکرد کارکنان (رفتارهای انحرافی، رفتارهای مدنی - سازمانی، عملکرد وظیفه، تمایل به ترک خدمت 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 و ترک خدمت (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹)، خلاقیت (تایرنی و همکاران، ۱۹۹۹)، رفتارهای انحرافی (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰) و رفتارهای مدنی - سازمانی (بخاری و علی، ۲۰۰۹) بودند. داده‌ها از طریق الگوسازی معادله ساختاری تحلیل شدند. نتایج نشان داد: فشارزاهای شغلی با نیازهای روانی - اجتماعی و نیازهای روانی - اجتماعی نیز با عملکرد کلی دارای رابطه معنادار هستند. همچنین، نتایج نشان داد که فشارزاهای شغلی تاثیر خود را بر عملکرد کلی به‌طور غیر مستقیم از طریق نیازهای روانی - اجتماعی اعمال می‌کنند. تحلیل واسطه‌ای نیز از نقش واسطه‌ای نیازهای روانی - اجتماعی در رابطه فشارزاهای شغلی با عملکرد کلی حمایت نمود. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که نیازها می‌توانند تمایلات رفتاری مرتبط با فشارهای شغلی را واسطه‌گری کنند.

واژه‌های کلیدی: نیازهای روانی - اجتماعی، فشارزاهای شغلی، عملکرد کلی، محیط‌های کار.

مقدمه

نظریه ارزیابی شناختی^۸، نظریه یکپارچگی ارگانیسمی^۹، نظریه نیازهای پایه^{۱۰}، نظریه جهت‌گیری علیتی^{۱۱} و نظریه محتوای هدف^{۱۲} در بطن نظریه خود تعیین‌گری، همگی تلاشی نظری بر نحوه تأثیر نیازهای انگیزشی افراد بر رفتارهای آن‌ها (هنفس تیگل و همکاران، ۲۰۱۰) هستند. این پژوهش بر نظریه نیازهای پایه تمرکز نموده است.

بر اساس این نظریه، سه نیاز پایه شامل شایستگی^{۱۳} (قدرت و پیشرفت)، خودمختاری^{۱۴} و وابستگی اجتماعی^{۱۵} (پیوندجویی)، برای بهزیستی و سلامت روانی انسان‌ها از نیازهای بنیادین هستند.

کراپ^{۱۶} (۲۰۰۵) بیان داشته است 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 (هنفس تیگل و همکاران، ۲۰۱۰)؛ به این 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.

انسان موجودی مبتنی بر نیازهای متعدد است. هر یک از نیازهای انسان در زمانی خاص زمینه کنش و واکنش به موقعیت‌ها و شرایط مختلف را فراهم می‌آورند. به عبارت دیگر، هر یک از نیازهای انسان دارای نیروی انگیزشی است که در صورت فعال بودن قادر است رفتارهای انسان را در جهتی خاص هدایت کند (یاماگوچی^۱، 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 مک کلند^۲ (۱۹۶۱) و نظریه پردازان بعد از او (دسی و ریان^۳، ۲۰۰۰؛ گاگنی^۴، ۲۰۰۳؛ مارتینز^۵، ۲۰۱۱) نیز برای افراد دارای نیاز به پیشرفت، قدرت و پیوندجویی مطرح شده است.

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 (هنفس تیگل و همکاران^۶، ۲۰۱۰). بخش عمده‌ای از نظریات کنونی به نوعی با نظریه خود تعیین‌گری^۷ 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، مانند:

⁸ cognitive evaluation theory
⁹ organismic integration theory
¹⁰ basic needs theory
¹¹ causality orientation theory
¹² goal content theory
¹³ competence
¹⁴ autonomy
¹⁵ social relatedness
¹⁶ Krapp

¹ Yamaguchi
² McClelland
³ Deci & Ryan
⁴ Gagne
⁵ Martinez
⁶ Hanfstigel & etal
⁷ self determination theory

خوبی مؤید این امر است که فشار و فرسودگی به رفتارهای انحرافی منجر می‌شوند. همچنین، الگوهای متعددی در ایران و جهان تاکنون سعی نموده‌اند تا نحوه پیوند میان فشارزاهای شغلی نظیر: ابهام، گرانباری و تعارض را با رفتارهای منفی (نظیر: رفتارهای انحرافی و ترک خدمت) تبیین نمایند.

گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) طی پژوهشی در راستای تایید الگوی استرس - نامتعادلی - جبران نشان دادند که وقتی عوامل فشارآور بر افراد فشار وارد می‌کنند، تعادل روانی، شناختی و عاطفی آنها را برهم می‌زنند و از آن طریق زمینه را برای روی آوردن کارکنان به رفتارهای انحرافی و غیراخلاقی فراهم می‌سازند. بر اساس این الگو، رفتارهای انحرافی و منفی، اغلب به این علت روی می‌دهند که ماهیت ارادی - اجباری - جبرانی دارند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷).

گل‌پرور و حسین‌زاده (۱۳۹۰) نیز طی پژوهشی با عنوان «الگوی ارتباط عدم تناسب فرد - شغل با فرسودگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت: شواهدی برای الگوی استرس - نامتعادلی - جبران»، نشان دادند که عدم تناسب فرد - شغل هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم (از طریق فرسودگی هیجانی) باعث تمایل کارکنان در محیط‌های کار به ترک خدمت می‌شوند، اما 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

بر پایه مبانی نظری مطرح شده در نظریه نیازهای پایه، در این پژوهش بر نقش واسطه‌ای سه نیاز بنیادین؛ یعنی نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی در رابطه میان فشارزاهای شغلی با عملکرد (رفتارهای انحرافی^۱، ترک خدمت^۲، عملکرد وظیفه^۳، رفتارهای مدنی - سازمانی^۴ و خلاقیت^۵) تمرکز شده است. رفتارهای انحرافی، شکلی از رفتارهای منفی هستند که در قالب دزدی، پرخاشگری و خشونت (کلامی و غیرکلامی)، تأخیر و غیبت هدفمند و بی‌برنامه، استفاده شخصی از امکانات سازمان (نظیر: وسایل، تجهیزات و کامپیوتر)، حمل مواد و مصرف آن در محیط کار و مواردی از این دست به مرحله اجرا در می‌آیند. این رفتارها در کنار تمایل به ترک خدمت، که شکلی دیگر از رفتارهای منفی است و منعکس‌کننده تمایل افراد برای ترک سازمان محل کارشان است، با فشارزاهای شغلی در ارتباط هستند (عمر و همکاران^۶، ۲۰۱۱).

هرسکوویس و بارلینگ^۷ (۲۰۰۹) در یک مطالعه فرا تحلیلی^۸ با موضوعی به سوی یک رویکرد چند بعدی در مورد پرخاشگری نشان داده‌اند که فشار شغلی و فرسودگی هیجانی به‌طور معناداری با رفتارهای پرخاشگرانه نسبت به همکاران و سرپرست (که بخشی از رفتارهای انحرافی در محیط‌های کار را پوشش می‌دهند) دارای رابطه مثبت و معنادار هستند. نتایج این فرا تحلیل که از ادغام‌سازی نتایج پنج مطالعه به دست آمده، به

¹ deviant behaviors

² turnover

³ task performance

⁴ organizational citizenship behaviors

⁵ creativity

⁶ Omar & etal

⁷ Hershcovis & Barling

⁸ meta analysis

و فضایل شهروندی هستند (دیکینسون^۳، ۲۰۰۹)، اما 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. بولینو و ترنلی^۴ (۲۰۰۵) مبانی نظری نحوه پیوند یافتن فشارها، به ویژه گرانباری و فشار شغلی کلی را با تمایل کارکنان به رفتارهای مدنی - سازمانی در قالب نوآوری و خلاقیت فردی بررسی کردند. بر اساس نظریه نقش^۵، 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) علت 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

مدنی - سازمانی و خلاقیت فراهم می‌سازند. پیشینه پژوهشی حاکی از آن است که فشارزاهای شغلی با عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و خلاقیت رابطه منفی دارند.

کوئتری و دی ویلیرس^۱ (۲۰۱۰) در پژوهشی با موضوع منابع فشار، درگیری شغلی و جهت‌گیری شغلی در کارکنان ستادی انستیتو مالی آفریقای شمالی، رابطه بین فشارزاهای شغلی را با درگیری کاری و جهت‌گیری کاری (از عوامل مطرح در عرصه عملکرد تکلیف و شغل هستند) بررسی کرده و بین ابعاد فشارزاهای شغلی و درگیری و جهت‌گیری کاری رابطه منفی گزارش نموده‌اند.

کوئتری و دی ویلیرس (۲۰۱۰) در راستای 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^۲، 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 است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷).

فشارزاهای شغلی همچنین می‌توانند تمایل کارکنان به رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت را نیز تضعیف سازند. رفتارهای مدنی - سازمانی، رفتارهایی فراتر از نقش محسوب می‌شوند که در شرح وظایف رسمی افراد نیامده، ولی افراد در سطوح مختلف متمایل به انجام آن‌ها هستند.

بارزترین نمونه این رفتارها، یاری‌رسانی، نوع‌دوستی، جوانمردی، تعریف و تمجید از سازمان

³ Dickinson

⁴ Bolino & Turnley

⁵ Role theory

¹ Coetzee & de Villiers

² Conservation resources theory

حاضر در حوزه نقش نیازها در محیط کار عملیاتی است. در درجه اول، فشارزاهای شغلی 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 می‌سازند. این حالت عدم تعادل می‌تواند از سطح رفتارهای مثبت کاسته (به علت 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 واسطه‌ای نیازهای روانی اجتماعی در رابطه فشارزاهای شغلی با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی 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 واسطه‌ای نیازهای روانی - اجتماعی در رابطه فشارزاهای شغلی با عملکرد افراد در محیط‌های کار (رفتارهای انحرافی، ترک خدمت، عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت) در نظر گرفته شده است. الگوی نظری و مفهومی پژوهش و به دنبال آن فرضیه‌های پژوهش حاضر نیز به شرح زیر در نظر گرفته شده‌اند:

پرداخته و بین فشار شغلی، رابطه با سرپرست، تعهد سازمانی با تمایل به رفتارهای مدنی - سازمانی رابطه معناداری را گزارش نموده است.

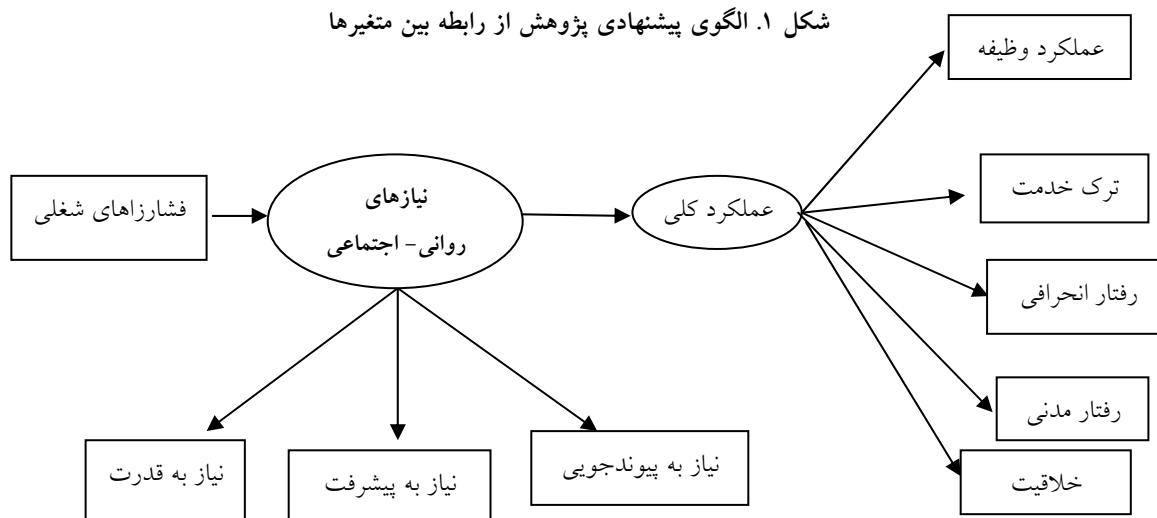
در مقابل پیلی^۱ (۲۰۱۱) در پژوهشی با موضوع کار فشار آفرین ادراک شده، رفتارهای مدنی و تمایل به ترک سازمان، رابطه غیرمعنادار بسیار ضعیفی را بین فشارزاهای و تمایل به رفتارهای مدنی - سازمانی گزارش نموده است.

به هر حال، پیشینه پژوهش در حوزه رابطه بین فشار شغلی و عوامل آن با رفتارهای انحرافی، تمایل به ترک خدمت، 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 برآنند که این نتایج غیریکدست، خود حاکی از آن است که در پیوند میان فشارزاهای شغلی و پیامدهای رفتاری مثبت و منفی عواملی دیگر هم نقش ایفا می‌کنند که تاکنون نادیده گرفته شده‌اند. یکی از این عوامل با احتمال زیاد نیازها هستند. جستجو‌هایی که در منابع نظری و پژوهشی انجام گرفت، پژوهشی را به دست نداد که طی آن به صراحت رابطه میان فشارزاهای شغلی با رفتارهای مثبت و منفی در محیط‌های کار با توجه به نقش واسطه‌ای نیازها بررسی شده باشد. این مسأله خود حکایت از وجود شکافی علمی در حوزه نقش نیازها در محیط‌های کار می‌کند. با این حال، مطابق با نظریه‌های منابع بقا، نظریه نیازهای پایه و الگوهای، نظیر: استرس - عدم تعادل - جبران که طی مقدمه به آن‌ها اشاره شد، چند پیش‌بینی نظری برای طراحی و اجرای پژوهش

^۱ Paille

شکل ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش از رابطه بین متغیرها



(شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸)، برای شرکت در این پژوهش انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری کلیه پرسشنامه‌ها، ۱۳ پرسشنامه (معادل ۶/۵ درصد) به علت ناقص پاسخ داده شدن، از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند، لذا گروه نمونه پژوهش به ۱۸۷ نفر کاهش 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)، اکثریت دارای تحصیلات دیپلم (۱۱۹ نفر معادل ۶۶/۳ درصد) و متأهل (۱۳۴ نفر معادل ۷۱/۶ درصد) بودند.

همچنین، اکثریت اعضای نمونه (معادل ۱۴۸ نفر از ۱۶۸ نفری که موقعیت شغلی خود را اعلام داشتند؛ یعنی معادل ۸۸ درصد) در موقعیت شغلی غیرمدیریتی و غیرسرپرستی 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 شد.

فرضیه اول: فشارزاهای شغلی با نیازهای روانی - اجتماعی دارای رابطه معنادار هستند.

فرضیه دوم: نیازهای روانی - اجتماعی با عملکرد کلی (عملکرد وظیفه، ترک خدمت، رفتار انحرافی، رفتار مدنی - سازمانی و خلاقیت) دارای رابطه معنادار است.

فرضیه سوم: نیازهای روانی - اجتماعی در رابطه فشارزاهای شغلی با عملکرد کلی (عملکرد وظیفه، ترک خدمت، رفتار انحرافی، رفتار مدنی - سازمانی و خلاقیت) نقش واسطه‌ای ایفا می‌کنند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از زمره پژوهش‌های همبستگی است که در قالب الگوسازی معادله ساختاری 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 الگوسازی معادله ساختاری نیازمند نمونه‌های به نسبت بزرگ است

پرسشنامه عملکرد کلی

عملکرد کلی بر اساس مجموع نتایج حاصل از پنج پرسشنامه سنجش شده است.

پرسشنامه تمایل ترک خدمت^۱: برای سنجش تمایل به ترک خدمت از پرسشنامه چهار سؤالی معرفی شده توسط باباکاس و همکاران^۲ (۲۰۰۹) که سطح عمومی تمایل به ترک خدمت را مورد سنجش قرار می‌دهد، استفاده به عمل آمد (یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: احتمال دارد که به زودی به دنبال شغل دیگری بگردم). مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه در این پژوهش پنج درجه‌ای بود (کاملاً موافقم = ۵ تا کاملاً مخالفم = ۱).

باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) روایی سازه^۳ این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی^۴ همراه با دیگر پرسشنامه‌های مورد استفاده بررسی و شرایط مطلوبی را برای چهار سؤال این پرسشنامه با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۳ گزارش نموده‌اند.

در این پژوهش نیز به منظور بررسی روایی سازه این چهار سؤال، تحلیل عاملی اکتشافی همراه با سؤال‌های عملکرد وظیفه انجام گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی، چهار سؤال این پرسشنامه را با بار عاملی بالای ۰/۷، بر یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۳ قرار داد.

پرسشنامه عملکرد وظیفه^۵: برای سنجش عملکرد وظیفه از پرسشنامه چهار سؤالی معرفی شده توسط باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) که بر مقیاس پنج گزینه‌ای (کاملاً موافقم = ۵ تا کاملاً مخالفم = ۱)

پاسخ داده می‌شود، استفاده شد (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 است و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۲ برای آن گزارش شده است.

روایی سازه این پرسشنامه در این پژوهش از طریق تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع واریماکس) همراه با پرسشنامه ترک خدمت 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.

پرسشنامه خلاقیت^۶: برای سنجش خلاقیت از ۸ سؤال معرفی شده توسط تایرنی و همکاران^۷ (۱۹۹۹) که توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹) در ایران روایی و پایایی سنجی شده، استفاده شد (یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: در کارها و امور شغلی‌ام از خود ابتکار و نوآوری نشان می‌دهم). این پرسشنامه تمایلات رفتاری مطرح در عرصه خلاقیت در محیط کار را اندازه‌گیری می‌کند و مقیاس پاسخگویی آن در این پژوهش ۶ درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) بود. گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹) روایی سازه این پرسشنامه را در ایران از طریق تحلیل عاملی اکتشافی بررسی نموده و پایایی (آلفای کرونباخ) ۰/۸۷ را برای آن گزارش نموده‌اند.

¹ Intention to Quit Questionnaire

² Babakus & etal

³ construct validity

⁴ Task Performance Questionnaire

⁵ Task Performance Questionnaire

⁶ Creativity Questionnaire

⁷ Tierney & etal

شد (یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: زمان‌های زیادی را در محل کارم به جای کار کردن به خیال‌پردازی سپری می‌کنم). این پرسشنامه از شواهد روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است، به ترتیبی که آلفای کرونباخ آن بالای ۰/۸۵ است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش واریماکس)، روایی سازه این پرسشنامه را دوباره مستند ساخت و آلفای کرونباخ آن برابر با ۰/۸۶ به دست آمد.

پرسشنامه نیازهای روانی - اجتماعی^۳: برای سنجش سنجش نیازهای روانی - اجتماعی از پرسشنامه 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 شد (یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: خواهان آنم که همکاران و اطرافیانم در محیط کار مرا دوست داشته باشند). مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه در این پژوهش ۶ درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۶) بود.

یاماگوچی (۲۰۰۳) روایی سازه این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع پرومکس^۴) بررسی کرده 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

در این پژوهش سؤال‌های این پرسشنامه همراه با پرسشنامه رفتارهای مدنی - سازمانی و رفتارهای انحرافی مورد تحلیل عاملی اکتشافی قرار گرفت.

نتیجه این تحلیل عاملی علی‌رغم بارهای مشترک برخی سؤال‌های این پرسشنامه با پرسشنامه رفتارهای مدنی - سازمانی، ۸ سؤال را بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۵ قرار داد.

پرسشنامه رفتارهای مدنی - سازمانی^۱: برای سنجش سنجش رفتارهای مدنی - سازمانی از پرسشنامه ۹ سؤالی معرفی شده توسط بخاری و علی (۲۰۰۹) که در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۸) مورد پایایی و روایی سنجی قرار گرفته استفاده به عمل آمد (یک نمونه سؤال‌های این پرسشنامه به این شرح است: به همکارانی که غایب هستند، به هر طریقی بتوانم کمک می‌کنم). این پرسشنامه براساس مطالعه انجام شده در ایران از روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۸).

در این پژوهش، تحلیل عاملی اکتشافی سؤال‌های همراه با سؤال‌های پرسشنامه خلاقیت و رفتارهای انحرافی، یک عامل با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ را به دست داد.

پرسشنامه رفتارهای انحرافی^۲: برای سنجش رفتارهای انحرافی از ۸ سؤال معرفی شده توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) که از پرسشنامه بنت و رابینسون (۲۰۰۰) اقتباس شده و تمایلات رفتاری انحرافی نظیر: کم‌کاری، آسیب‌رسانی به اثاثیه و امکانات سازمان و به‌طور کلی، رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان را اندازه‌گیری می‌کند، استفاده

^۳ Psycho - Social Needs Questionnaire

^۴ Promax

^۱ Organizational Citizenship Behaviors Questionnaire

^۲ Deviant Behaviors Questionnaire

(نیاز به پیوندجویی و پیشرفت یک عامل و نیاز به مستند ساخته‌اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ ۰/۶۵ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند.

روایی سازه این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس در این پژوهش بررسی شد. نتیجه این تحلیل عاملی، یک راه حل یک عاملی با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷ را به دست داد و به این ترتیب، روایی سازه پرسشنامه را مستند ساخت.

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 الگوسازی معادله ساختاری و بر مبنای توصیه‌های اجرایی شوماخر و لومکس (۱۳۸۸) تحلیل شده است.

در تحلیل‌ها از دو نرم‌افزار SPSS-۱۸ و AMOS-5 استفاده شد.

یافته‌ها

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

چرخش از نوع واریماکس یک راه حل دو عاملی قدرت یک عامل مستقل (بارهای عاملی از ۰/۵۷ تا ۰/۸ در نوسان بود) و تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش پروماکس راه حل سه عاملی مطرح شده توسط یاماگوچی (۲۰۰۳) را به دست داد. به دنبال 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 به دست آمد. در تحلیل‌ها بر پایه چرخش پروماکس، سه عامل نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی به صورت مستقل به تحلیل‌ها وارد شدند.

پرسشنامه فشارزاهای شغلی^۱: برای سنجش فشارزاهای شغلی از ۹ سؤال معرفی شده توسط باباکاس و همکاران (۲۰۰۹)، استفاده شد (یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: من در شغلم در این سازمان می‌دانم که از من چه انتظاری می‌رود (نمره‌گذاری معکوس)). این پرسشنامه نیز بر مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت پاسخ داده شده است.

باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) روایی سازه و پایایی همسانی درونی (آلفای کرونباخ) این پرسشنامه را

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

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲
۱	فشارزاهای شغلی	۱۰/۹۶	۱/۵۳	-	
۲	عملکرد کلی	۲۱/۴۹	۲/۸۲	** -۰/۴۱	-
۳	نیازهای روانی - اجتماعی	۱۲/۴	۳/۰۴	** -۰/۵۸	** ۰/۷۱

** P<۰/۰۱

^۱ Job Demands Questionnaire

چنان‌که در جدول (۱) مشاهده می‌شود، فشارزاهای شغلی با عملکرد کلی و نیازهای عملکرد کلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در جدول (۲)، نتایج الگوسازی معادله ساختاری روانی - اجتماعی دارای رابطه منفی معنادار ($P < 0.01$) و بین نیازهای روانی - اجتماعی با که مربوط به فرضیه اول و دوم پژوهش است ارائه شده است.

جدول ۲. نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری

χ ^۲	R ^۲	β	SE	B	مسیرهای الگوی نهایی	RMSEA	PCFI	IFI	CFI	AGFI	GFI
۰/۳۳۲	-۰/۵۸**	۰/۱۲	-۱/۱۴		فشارزاهای شغلی ← نیازهای روانی - اجتماعی	۰/۰۰۰	۰/۳۳	۱	۱	۱	۱
P > ۰/۰۵	۰/۴۹۹	۰/۷۱**	۰/۰۵	۰/۴۱	نیازهای روانی - اجتماعی ← عملکرد کلی						

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

نیکویی برازش تعدیل شده^۲ (AGFI)، شاخص برازش تطبیقی^۳ (CFI)، شاخص برازش افزایشی^۴ (IFI) و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا^۵ (RMSEA) از شرایط مطلوبی برخوردارند.

بر اساس منابع موجود، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)، شاخص برازش هنجاری (NFI) و شاخص برازش نسبی (RFI) هر چه به یک نزدیک‌تر باشند، مطلوب‌تر است و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA) نیز هرچه از ۰/۰۶ یا ۰/۰۸ کوچک‌تر باشد، الگو از شرایط مطلوب‌تری برخوردار است (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸).

با توجه به آنچه در جدول (۲) ارائه شده، الگوی پیشنهادی و نهایی از شاخص‌های برازش مطلوبی برخوردارند.

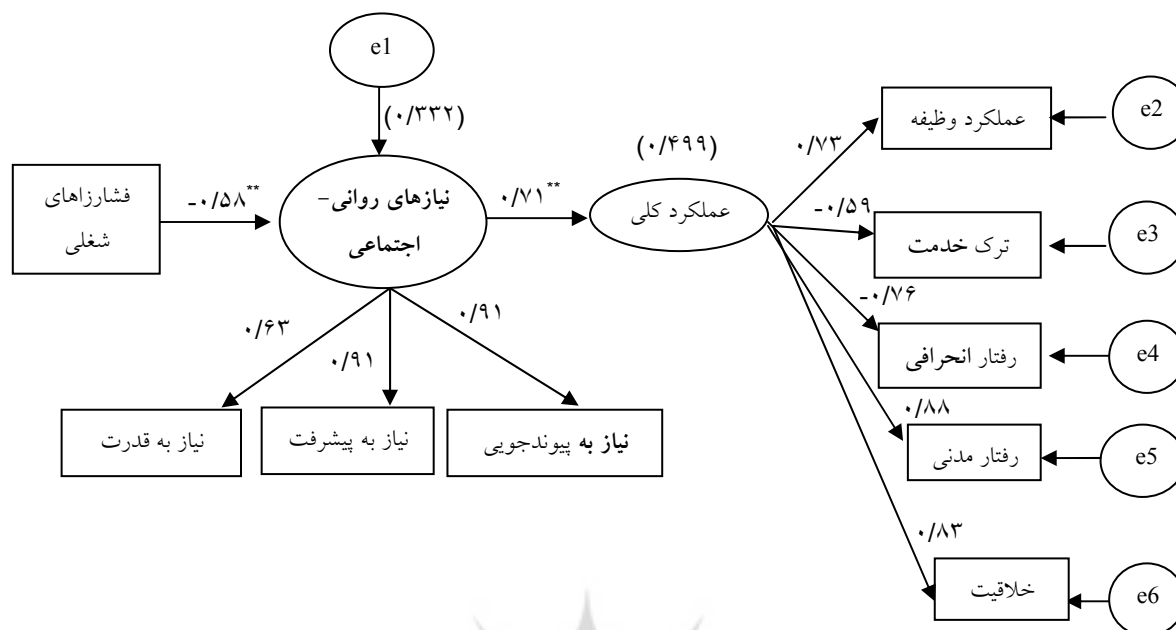
الگوی نهایی پژوهش در شکل (۲) ارائه شده است. براساس نتایج ارائه شده در جدول (۲)، نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری، فرضیه اول پژوهش (فشارزاهای شغلی با نیازهای روانی - اجتماعی دارای رابطه معنادار هستند). به این ترتیب تایید شد که فشارزاهای شغلی ($\beta = -0.58, P < 0.01$)، ۳۳/۲ درصد از واریانس نیازهای روانی - اجتماعی را تبیین نموده است.

فرضیه دوم پژوهش (نیازهای روانی - اجتماعی با عملکرد کلی (عملکرد وظیفه، ترک خدمت، رفتار انحرافی، رفتار مدنی - سازمانی و خلاقیت) دارای رابطه معنادار است) نیز به این ترتیب تایید شد که نیازهای روانی - اجتماعی ۴۹/۹ درصد از واریانس عملکرد کلی را تبیین نموده است.

شاخص‌های برازش^۱ الگوی نهایی (شکل ۲) شامل شاخص نیکویی برازش^۱ (GFI)، شاخص

^۱ fit indices

شکل ۲. الگوی نهایی پژوهش از رابطه بین متغیرهای پژوهش



جدول ۳. اثرهای مستقیم و غیرمستقیم استاندارد شده روابط بین متغیرهای پژوهش در الگوی نهایی پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	عملکرد کلی	
		مستقیم	غیر مستقیم
۱	فشارزاهای شغلی	۰/۰۰۰	۰/۷۴۸
	کل		۰/۷۴۸

براساس آنچه در جدول (۳) گزارش شده است، اثرهای غیرمستقیم فشارزاهای شغلی بر عملکرد کلی از طریق نیازهای روانی - اجتماعی معنادار ($P < 0.05$) هستند (لاو و تان^۶، ۲۰۰۶).

نتایج تحلیل واسطه‌ای به شیوه توصیه شده توسط بارون و کنی (۱۹۸۶) در جدول (۴) ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج تحلیل واسطه‌ای برای سنجش نقش واسطه‌ای نیازهای روانی و اجتماعی در رابطه فشارزاهای شغلی با عملکرد

ردیف	متغیر پیش‌بینی	متغیر ملاک	β	R2
۱	فشارزاهای شغلی	نیازهای روانی - اجتماعی	-۰/۵۸**	۰/۳۳۶
۲	فشارزاهای شغلی	عملکرد کلی	۰/۴۱**	۰/۱۶۸
۳	نیازهای روانی - اجتماعی	عملکرد کلی	۰/۷۱**	۰/۵۰۴
۴	فشارزاهای شغلی	عملکرد کلی	۰/۱۵	۰/۵۵
	نیازهای روانی - اجتماعی	عملکرد کلی	۰/۴۲**	

¹ Goodness of Fit Index (GFI)

² Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

³ Comparative Fit Index (CFI)

⁴ Incremental Fit Index (IFI)

⁵ Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)

⁶ Lau & Tan

* P < ۰/۰۵ / ۰/۰۱ P < ۰/

در نظریات و پژوهش‌های قبلی (دسی و ریان، ۲۰۰۰؛ گاگنی، ۲۰۰۳؛ یاماگوچی، ۲۰۰۳؛ مارتینز، ۲۰۱۱؛ هنفس تیگل و همکاران، ۲۰۱۰) به این نکته اشاره شده که هر یک از نیازهای روانی - اجتماعی 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 راه‌اندازی شود (مارتینز، ۲۰۱۱؛ هنفس تیگل و همکاران، ۲۰۱۰).

همچنین، در نظریه نیازهای پایه (دسی و ریان، ۲۰۰۰؛ گاگنی، ۲۰۰۳؛ یاماگوچی، ۲۰۰۳) بر این امر تاکید شده که هر یک از نیازهای پایه دارای توان متفاوتی برای راه‌اندازی رفتارهای مختلف هستند.

برای نمونه، افراد دارای نیاز به پیوندجویی بالا، 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 این که 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 فشارهای شغلی برای آن‌ها خواهد شد.

چنان‌که در جدول (۴) مشاهده می‌شود، فرضیه سوم پژوهش (نیازهای روانی - اجتماعی در رابطه فشارزاهای شغلی با عملکرد کلی (عملکرد وظیفه، ترک خدمت، رفتار انحرافی، رفتار مدنی - سازمانی و خلاقیت) نقش واسطه‌ای ایفا می‌کنند) به این ترتیب تایید می‌شود که نیازهای روانی - اجتماعی متغیر واسطه‌ای کامل برای رابطه فشارزاهای شغلی با عملکرد کلی است.

تحلیل بوث استراپ نیز نشان داد با ۱۰۰۰ بار باز نمونه‌گیری ضریبی معادل صفر برای رابطه بین فشارزاهای شغلی و نیازهای روانی - اجتماعی با عملکرد کلی به دست نمی‌آید، لذا نقش واسطه‌ای نیازهای روانی - اجتماعی را در رابطه بین فشارزاهای شغلی با عملکرد حمایت نمود.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این پژوهش، برای رابطه فشارزاهای شغلی با نیازهای روانی - اجتماعی حمایت لازم را فراهم نمود (فرضیه اول پژوهش).

بر اساس الگوی استرس - نامتعادلی - جبران، افراد با تجربه حالات عاطفی منفی ناشی از فشارزاهای شغلی، از حالت متعادل تشفی نیازهای پایه خود فاصله می‌گیرند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). این فاصله گرفتن باعث می‌شود تا نیازهای روانی - اجتماعی در افراد فعال و به این ترتیب مستعد ارتکاب اعمال و رفتار مختلف شوند.

در این راستا نیز در پژوهش حاضر بین نیازهای روانی - اجتماعی با عملکرد کلی رابطه معنادار به دست آمد (جدول ۲، فرضیه دوم پژوهش).

نقش) با پیامدهای رفتاری مثبت (عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت) و منفی (رفتارهای انحرافی و ترک خدمت) تنها نقش مطرح برای این نیازها نباشد؛ به این معنی که ممکن است، نقش‌هایی نظیر نقش تعدیل‌کنندگی نیز برای نیازهایی نظیر: نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی و نیاز به قدرت، برای رابطه فشارزاهای شغلی با پیامدهای رفتاری مثبت (عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت) و منفی (رفتارهای انحرافی و ترک خدمت) وجود داشته باشد. 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 بررسی شود.

در صورت تایید نقش‌های متفاوت نیازهای روانی و اجتماعی برای رابطه فشارزای شغلی متفاوت با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی ممکن است رویکردی موسوم به کارکردهای چندگانه متضاد (رویکرد تمایزات انگیزشی)^۱ را بتوان برای نقش نیازها در محیط‌های مختلف مطرح نمود.

تبیین احتمالی دیگر در حوزه نقش واسطه‌ای نیازهای روانی - اجتماعی در رابطه فشارزاهای شغلی با عملکرد افراد در محیط‌های کار، شاید نقش‌های فراگیر وابسته به نوع فشارزاهای شغلی برای این نیازها باشد؛ به این معنی که بسیار احتمال می‌رود وقتی نوع فشارزای شغلی معطوف به ابهام و گرانباری نقش است، نیاز به پیوند جویی نقش فراگیرتری را نسبت به دو نیاز دیگر برای پیامدهای رفتاری مثبت و منفی ایفا می‌کند، ولی وقتی نوع فشارزای شغلی معطوف به تعارض نقش می‌شود،

از طرف دیگر، وقتی در فرد نیاز به قدرت فعال باشد، فشارزاهای شغلی باعث به چالش کشیدن فرد برای ارضای تمایل به نفوذ و کنترل دیگران از طریق تغییر ایده‌ها، نظرها و یا شرایط موجود به نفع خواسته‌های خود می‌شود. به همین علت، فرد با تجربه فشارزاهای شغلی ممکن است به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی متمایل شود.

در حوزه نقش واسطه‌ای نیازهای روانی - اجتماعی در رابطه فشارزاهای شغلی با پیامدهای رفتاری منفی (رفتارهای انحرافی و ترک خدمت) و مثبت (عملکرد وظیفه، رفتارهای مدنی و سازمانی و خلاقیت) نیز یافته‌های این پژوهش این فرضیه را (فرضیه سوم پژوهش) تایید نمود. در محیط‌های کار نمونه پژوهشی در دسترس پژوهشگران پژوهش حاضر قرار نگرفت. با این حال، یافته‌های پژوهش حاضر از چند منظر قابل تبیین است.

در واقع، چند نکته قابل تأمل در یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر به چشم می‌خورد که برای پژوهش و نظریه‌پردازی آینده در ایران از اهمیت بسزایی برخوردار است. متأسفانه، چهارچوب نظری و پژوهش مشابهی در دسترس پژوهشگران این پژوهش قرار نگرفت تا بتوان بر مبنای نظریه معینی دست به تبیین این یافته‌ها زد.

بر همین اساس، تبیین‌های احتمالی چندی را مطرح می‌کنیم 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 این که ممکن است نقش واسطه‌ای نیازها در رابطه بین فشارزاهای مختلف (نظیر ابهام و گرانباری نقش در مقابل تعارض

^۱ Approach of motivational discriminations

منابع

- نیاز به قدرت و یا نیاز به پیشرفت چنین نقش فراگیری را داشته باشند.
- در پایان باید گفت به نظر می‌رسد که لازم است نقش نیازهای پایه در محیط‌های کاری مختلف در پژوهش‌های آینده برای نتیجه‌گیری بیشتر مورد پژوهش قرار گیرد.
- پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند روابط مطرح شده در این پژوهش را در سازمان‌های اداری، خدماتی و تولیدی مختلف مورد پژوهش قرار دهند تا میزان ثبات و تکرارپذیری نتایج مشخص شود. از طرف دیگر، پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند، نیازهای پایه (نظیر نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی و نیاز به قدرت) را در حوزه انگیزه‌های رفتارهای مثبت و منفی بررسی کنند.
- در پایان، در تعمیم و تفسیر یافته‌ها لازم است به محدودیت‌های پژوهش توجه لازم و کافی بشود. محدودیت اول این پژوهش این است که عملکرد به صورت خود گزارش‌دهی سنجش شده است.
- محدودیت دوم این‌که 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 بررسی و تحلیل شده، به همین علت استنباط علت و معلولی از نتایج منطقی نیست. همچنین، در این پژوهش نسبت زنان به مردان فاصله درخور توجهی داشته است. این امر ممکن است باعث گردد تا نتایج، بیشتر برای مردان قابل تعمیم باشد.
- سعیدی، پ. (۱۳۸۹). بررسی دیدگاه مدیران در باره عوامل فردی، گروهی و سازمانی موثر بر خلاقیت. فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، ۱(۲)، ۲۰-۹.
- شوماخر، رندال. ای؛ لومکس، ریچارد. جی. (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر مدل‌سازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان (سال انتشار اثر به زبان اصلی: ۲۰۰۴).
- گل‌پرور، م؛ پاداش، ف؛ و آتش‌پور، ح. (۱۳۸۹). مدل تقویت احساس انرژی، توانمندی و خلاقیت کارکنان از طریق رهبری اخلاقی. سلامت کار ایران، ۷(۱۳)، ۱۱-۴.
- گل‌پرور، م؛ و حسین‌زاده، خ. (۱۳۹۰). الگوی ارتباط عدم تناسب فرد - شغل با فرسودگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت: شواهدی برای الگوی استرس - نا متعادل - جبران. فصلنامه روان‌شناسی کاربردی، ۵(۱۷/۱)، ۵۶ - ۴۱.
- گل‌پرور، م؛ نیری، ش؛ و مهداد، ع. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب‌آهن: شواهدی برای مدل استرس - فرسودگی (عدم تعادل) - جبران. یافته‌های نو در روان‌شناسی، ۲(۸)، ۳۴-۱۹.
- گل‌پرور، م؛ وکیلی، ن؛ و آتش‌پور، ح. (۱۳۸۸). رابطه مؤلفه‌های سبک رهبری تحول‌گرا با عملکرد شغلی، رفتارهای مدنی - سازمانی و تعهد عاطفی. اولین همایش ملی یافته‌های نوین در روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، اسفندماه ۱۳۸۸.

- Educational, Research Online*, 2(2), 55-71.
- Krapp, A. (2005). Das Konzept der grundlegenden psychologischen bedürfnisse. Ein erklärungsansatz für die positiven effekte von wohlbefinden und intrinsischer motivation im lehr- legngeschehen. *Zeitschrift für Padagogik*, 51(5), 626-641.
- Martinez, J. M. (2011). Basic psychological needs in predicting exercise participation. Unpublished master thesis in arts, Texas State University-San Marcos.
- McClelland, D.C. (1961). *The achieving society*. New York, NY: Van Nostrand Reinhold.
- Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarrino, A.J. (2006). *Applied multivariate research: design and interpretation*. Thousand Oaks, London: SAGE Publications.
- Omar, F., Halim, F.W., Zainah, A.Z., Farhadi, H., Nasir, R., & Khairudin, R. (2011). Stress and job satisfaction as antecedents of workplace deviant behavior. *World Applied Sciences Journal*, 12, 46-51.
- 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.
- 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.
- 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.
- Bennett, R.J., & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.
- 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, the University of Tennessee at Chattanooga, Accounting, 1-43.
- Gagne', M. (2003). The role of autonomy support and autonomy orientation in prosocial behavior engagement. *Motivation and Emotion*, 27(3), 199-223.
- Hershcovis, M.S., & Barling, J.(2009). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, DOI: 10.1002/job.621.
- 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*



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

Structural model of the Relation of Job Stress and Psycho-Social Needs with Employees Performance

M. Gol parvar

assistant professor of psychology, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan Branch), Iran

Z. Javadian

master of English education, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan Branch), Iran

Z. Adibi

master of industrial and organizational psychology, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan Branch), Iran

M. R. Mosahebi

lecturer of psychology, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan Branch), Iran

B. Khabazian

master of industrial and organizational psychology, Islamic Azad University, Isfahan (Khorasgan Branch), Iran

Abstract:

The main purpose of this research was to investigate the structural model of relations of job stress and psycho-social needs with total performance (deviant behaviors, organizational citizenship behaviors, task performance, intention to turnover, and creativity) of employees. The research populations were the employees of a company related to petroleum ministry in Bandarabas City, from among which 187 employees were randomly selected. Research instruments consisted of: needs questionnaire (Yamaguchi, 2003), job stress, intention to quit and task performance questionnaires (Babakas & etal, 2009), deviant behaviors questionnaire (Bennett and Robinson, 2000), creativity questionnaire (Tierney & etal, 1999), and organizational citizenship behaviors questionnaire (Bukhari and Ali, 2009). Data were analyzed with the use of structural equation modeling. Results revealed that there were significant relationships between job stress and psycho-social needs and between psycho-social needs and total performance ($p < .05$). Also results showed that effects of job stress on total performance are mediated indirectly by psycho-social needs. Mediation analysis supports the mediating role of psycho-social needs in the relation between job stress and total performance. The results of current research revealed that psycho-social needs could be mediate the behavioral tendencies related to job stress.

Keyword: psycho-social needs, job stress, total performance, personels