

طراحی و آزمون الگویی از برخی پیامدهای فشارزاهای چالشی و فشارزاهای بازدارنده در

کارکنان گروه ملی صنعتی فولاد ایران

Designing and Testing a Model of Some Outcomes of Challenge Stressors and Hindrance Stressors in Employees of Iran National Steel Industrial Group

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۱۰/۲۴، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۳/۱۲/۲، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۱/۱۴

N. Arshadi., (Ph.D) F. Danesh., (M.A) A. Neysi., (Ph.D)

Abstract: The purpose of this research was to design and to test a model of some outcomes of challenge stressors and hindrance stressors. Outcome variables include turnover intention, psychological health, organizational citizenship behaviors, task performance and organization-based self-esteem. The participants consisted of 257 employees of INSIG who were selected by stratified random sampling method. Of these employees, 91.8% were male and average age was 32 years. The instruments which used in this study were challenge/hindrance stress scale (LePine, LePine, & Jackson, 2004), depression anxiety stress scales (Lovibond & Lovibond, 1995), turnover intention scale (Camman, Fichman, Jenkins, & Klesh, 1979), short form of health survey (Ware, Kosinski, & Keller, 1996), job performance scale (Williams & Anderson, 1991) and organizational-based self-esteem scale (Pierce, Gardner, & Dunham, 1989). Fitness of the proposed model was examined through structural equation modeling (SEM), using AMOS-21 software package. The indirect effects were tested using the bootstrap procedure. Findings indicated that the proposed model fit the data properly. Better fit and more meaningful results obtained by omitting 3 non-significant paths and using AMOS modification indices. The results confirmed 14 research direct hypotheses and 4 indirect hypotheses. The results also showed that challenge stressors have positive significant effect and hindrance stressors have negative significant effect on organizational citizenship behaviors, task performance and organization-based self-esteem. Positive significant effect of hindrance stressors on turnover intention and anxiety and negative significant effect of these stressors on psychological health also confirmed. In addition, findings showed that anxiety has positive significant effect on turnover intention and negative significant effect on psychological health, organizational citizenship behaviors, task performance and organization-based self-esteem. The results of indirect effects showed that hindrance stressors have indirect effect on psychological health, organizational citizenship behaviors, task performance and organization-based self-esteem through anxiety.

Key words: anxiety, challenge stressors, hindrance stressors, organization-based self-esteem, organizational citizenship behaviors, psychological health

نسرین ارشدی^۱، فاطمه دانش^۲ و عبدالکامظم نیسی^۳

چکیده: هدف پژوهش حاضر طراحی و آزمون الگویی از برخی پیامدهای فشارزاهای چالشی و فشارزاهای بازدارنده در کارکنان گروه ملی صنعتی فولاد ایران در شهر اهواز است. متغیرهای پیامد عبارت هستند از قصد ترک شغل، سلامت روان، رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی، عزت-نفس سازمان‌محور و اضطراب. شرکت‌کنندگان شامل ۲۵۷ نفر از کارکنان گروه ملی صنعتی فولاد ایران بود که به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند که ۹۱٫۸٪ مرد و میانگین سنی آن‌ها نیز ۳۲ سال بود. برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه از پرسشنامه‌های فشار روانی چالشی/بازدارنده (لی‌پاین، لی‌پاین و جکسون، ۲۰۰۴)، افسردگی اضطراب فشار روانی (لوی-باند و لوی‌باند، ۱۹۹۵)، قصد ترک شغل (کامن، فیچمن، جنکینز و کلس، ۱۹۷۹)، فرم کوتاه زمینه‌یابی سلامت (ویر، کوزینسکی و کله، ۱۹۹۶)، عملکرد شغلی (ویلیمز و اندرسون، ۱۹۹۱) و عزت‌نفس سازمان‌محور (پیرس و گاردنر، ۱۹۸۹) استفاده شد. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزار AMOS ویراست ۲۱ انجام گرفت. روابط واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی با استفاده از روش بوت استرپ آموخته شدند. یافته‌ها نشان دادند که الگوی پیشنهادی از برازش خوبی با داده‌ها برخوردار است. برازش بهتر از طریق همبسته کردن خطاهای دو مسیر حاصل شد. نتایج نشان داد فشارزاهای چالشی اثر مثبت معنی‌دار و فشارزاهای بازدارنده اثر منفی معنی‌داری بر رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت‌نفس سازمان‌محور دارند. همچنین اثر مثبت فشارزاهای بازدارنده بر قصد ترک شغل و اضطراب و اثر منفی این فشارزاهای بر سلامت روان بودند. و نشان داده شد که اضطراب بر قصد ترک شغل اثر مثبت مستقیم و بر سلامت روان، رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت‌نفس سازمان‌محور اثر منفی مستقیم دارد. نتایج مربوط به روابط غیرمستقیم نیز اثر فشارزاهای بازدارنده را بر سلامت روان، رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت‌نفس سازمان‌محور از طریق اضطراب مورد تأیید قرار دادند.

کلید واژه‌ها: اضطراب، رفتارهای مدنی سازمانی، سلامت روان، عزت‌نفس سازمان‌محور، فشارزاهای بازدارنده، فشارزاهای چالشی

۱. دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

narshadi@scu.ac.ir

۲. کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز

۳. دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

مقدمه

کار، همواره یکی از عناصر اصلی زندگی انسان بوده است. از نظر روان‌شناسی، کار به هر نوع فعالیتی گفته می‌شود که در جهت رفع نیازهای آدمی انجام شده و با صرف انرژی همراه است (مقدمی‌پور، ۱۳۷۸، به نقل از شکوهنده، باغبان و فاتحی‌زاده، ۱۳۹۰). با وجود این، کار منبع فشار روانی^۱ نیز است. لازاروس و فولکمن^۲ (۱۹۸۴) فشار روانی را به‌عنوان یک رابطه پویا و دوطرفه بین شخص و محیط تعریف می‌کنند (به نقل از شفیع‌آبادی، رضاپور میرصالح و ریحانی کیوی، ۱۳۹۰). اخیراً فشار روانی شغلی^۳، به پدیده‌ای همه‌گیر در محیط‌های کاری تبدیل شده است. به همین جهت، پژوهش‌های گسترده‌ای بر این پدیده و اثرات آن بر پیامدهای سازمانی مختلف، متمرکز شده‌اند. با توجه به این‌که در زندگی کاری امروز ما، فشار روانی شغلی یک پیامد منفی مشترک محسوب می‌شود، افراد به‌طور فزاینده‌ای از فشار روانی ناشی از حجم کاری زیاد، ناامنی شغلی و افزایش سرعت زندگی شکایت می‌کنند (یوزگات، یورتکور و بیلجینوگلو^۴، ۲۰۱۳). با این وجود، عوامل سازمانی و کاری، زمانی منجر به فشار روانی می‌شوند، که از سوی کارکنان، فشارزا^۵ ادراک شوند (شارما و دوی^۶، ۲۰۱۱). براساس تعریف موسسه ملی ایمنی و بهداشت حرفه‌ای^۷، فشار روانی شغلی زمانی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی وجود نداشته باشد. در این تعریف، علاوه بر عدم هماهنگی با توانایی‌ها و قابلیت‌های فرد به خواسته‌های فردی نیز توجه شده است (سوارد و لارسن^۸، ۲۰۰۷). اخیراً، پژوهشگران فشار روانی آغاز به ایجاد تمایز بین دو نوع از فشارزاهای کرده‌اند: فشارزاهای چالشی^۹ و فشارزاهای بازدارنده^{۱۰}. فشارزاهای چالشی به آن دسته تقاضاهای شغلی اشاره دارند که توسط کارکنان به‌عنوان تجربیات کاری پاداش‌دهنده‌ای تلقی می‌شوند که برای رشد شخصی ایجاد فرصت می‌کنند. نمونه‌هایی از فشارزاهای چالشی شامل حجم کار، فشار زمان، مسئولیت شغلی^{۱۱} و پیچیدگی شغلی^{۱۲} هستند. از سوی دیگر، فشارزاهای بازدارنده به تقاضاهای شغلی که به‌عنوان

1. Stress
2. Lazarus and Folkman
3. Job stress
4. Yozgat, Yurtkoru, & Bilginoglu
5. Stressor
6. Sharma & Devi
7. National institute for occupational safety & health (NIOSH)
8. Seward & Larsen
9. Challenge stressors
10. Hindrance stressors
11. Job responsibility
12. Job complexity

طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای فشارزاهای چالشی و فشارزاهای بازدارنده...

موانعی برای رشد شخصی تلقی می‌شوند یا تقاضاهایی که با توانایی فرد برای دستیابی به اهداف ارزشمند تداخل دارند یا مانع آن هستند، اشاره دارند. نمونه‌هایی از فشارزاهای بازدارنده شامل مقررات دست‌وپاگیر، ابهام نقش^۱ و تعارض نقش^۲ هستند (کواناو، بوسول، رولینگ و بودریو^۳، ۲۰۰۰). با استفاده از این تمایز بین فشارزاهای چالشی و بازدارنده، پژوهشگران به درک کامل-تری از روابط بین فشارزاهای پیامدهای کاری دست یافته‌اند. به این معناکه فشارزاهای چالشی با نگرش‌ها و رفتارهای مفید رابطه مثبت دارند؛ در حالی که، فشارزاهای بازدارنده دارای رابطه‌ای منفی با نگرش‌ها و رفتارهای مفید هستند (رودل و جاج^۴، ۲۰۰۹). نظریه رویدادهای عاطفی^۵ (ویس و کروپانزانو^۶، ۱۹۹۶) بیان می‌کند که رفتارهای معین، پاسخ‌های عاطفی به رویدادهای محیط کار هستند. در این نظریه اشاره خاصی به ماهیت این واکنش‌های عاطفی نمی‌شود و به-طور مستقیم نیز به فشارزاهای چالشی و بازدارنده توجه نمی‌کند. از این رو، به‌منظور مطالعه رویدادهای فشارزا به‌طور خاص، می‌توان نظریه رویدادهای عاطفی را با الگوی مبادله‌ای فشار روانی^۷ لازاروس و فولکمن (۱۹۸۴) ترکیب کرد (رودل و جاج، ۲۰۰۹). طبق گفته لازاروس (۱۹۹۱)، فشارزاهای چالشی و بازدارنده، نشان‌دهنده رویدادهای معنادار هستند زیرا اطلاعاتی را در ارتباط با دستیابی به برخی نتایج بارز یا بازداری از آن‌ها فراهم می‌سازند. از آن‌جا که فشارزاهای چالشی به‌عنوان فرصت‌هایی برای رشد، یادگیری و دستیابی به هدف تلقی می‌شوند، برانگیزاننده عواطف مثبت هستند. در حالی که فشارزاهای بازدارنده چون به‌عنوان موانعی برای رشد شخصی و دستیابی به‌هدف ارزیابی می‌شوند، عواطف منفی را راه‌اندازی می‌کنند (کواناو و همکاران، ۲۰۰۰). از آن‌جا که اضطراب پاسخی به‌عدم قطعیت است (لازاروس، ۱۹۹۱)، ممکن است محصول هر دوی این فشارزاهای باشد. لازاروس (۱۹۹۱) اظهار داشت که اضطراب ممکن است نتیجه تهدیدات واقعی (فشارزاهای بازدارنده) یا بالقوه (فشارزاهای چالشی) به ارزش‌های فرد باشد (رودل و جاج، ۲۰۰۹). مطالعات پیشین نیز نشان دادند که هر دو فشارزا، آسیب و فرسودگی عاطفی را افزایش می‌دهند (بوسول، السون - بوچانان و لی‌پاین^۸، ۲۰۰۴؛ لی‌پاین، پودساکف^۹ و لی‌پاین، ۲۰۰۵). نظریه رویدادهای عاطفی اظهار می‌دارد که افراد جهت مقابله با

1. Role ambiguity
2. Role conflict
3. Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau
4. Rodell & Judge
5. Affective Events Theory (AET)
6. Weiss & Cropanzano
7. Transactional
8. Olson-Buchanan, & LePine
9. Podsakoff

واکنش‌های عاطفی خاص خویش مبادرت به انجام رفتارهایی می‌کنند. این رفتارها، علاوه بر کمک به افراد جهت مقابله با عواطفشان، می‌توانند به عملکرد شغلی کمک کنند یا آن را کاهش دهند (ویس و کروپانزانو، ۱۹۹۶). در نتیجه به ترتیب به نقش رفتارهای مدنی^۱ و ضدتولید^۲ اشاره می‌شود. این رفتارهای اختیاری می‌توانند به‌عنوان مجراهایی جهت پاسخ به عواطف تلقی شوند (اسپکتور و فاکس^۳، ۲۰۰۲)؛ و به‌عنوان آنچه که لازاروس و فولکمن (۱۹۸۴)، مقابله با فشار روانی متمرکز بر عاطفه^۴ می‌نامند، به‌کارگرفته شوند. اضطراب یکی از عواطف منفی است که می‌تواند رفتاری را در افراد برانگیزد (رودل و جاج، ۲۰۰۹). هرچند کاهش مشارکت کاری فرد در پاسخ به اضطراب باید رفتارهای مدنی را کاهش دهد، ممکن است منجر به کناره‌گیری روانی و فیزیکی شدیدتر از شغل نیز بشود (بنت و رابینسون^۵، ۲۰۰۰؛ روتوندو و ساکت^۶، ۲۰۰۲). به‌علاوه از آن جایی که نشان داده شده که رفتارهای مدنی با قصد ترک شغل رابطه دارند (شارونی، تزینر، فین، شولتز، شاول و زیلبرمن^۷، ۲۰۱۲)، می‌توان انتظار داشت که اضطراب نیز باعث ایجاد قصد ترک شغل شود. در همین راستا، نتایج مطالعه‌ای نشان داد که فشار روانی شغلی (اضطراب شغلی و فشار زمان) با عملکرد شغلی و قصد ترک شغل رابطه دارد (دمیری، ۱۳۹۰). مطالعه‌ای دیگر نیز نشان داد که فشار روانی شغلی (اضطراب شغلی و فشار زمان) در رابطه بین تعارض کار- خانواده^۸ با عملکرد شغلی و سلامت روان^۹ نقش میانجی را ایفا می‌کند (بذرافکن، ۱۳۹۰). بنا به گفته لازاروس (۱۹۹۱)، مردم عموماً تلاش می‌کنند از فرصت‌های موجود در فشارزاهای چالشی (مانند یادگیری و دستیابی به هدف) بهره ببرند؛ چون این کار در نهایت منجر به تولید احساسات خودارزشمندی می‌شود (رودل و جاج، ۲۰۰۹). نتایج مطالعه‌ای با این فرض که فشارزاهای چالشی، خودارزشیابی مثبت ایجاد می‌کنند و در نتیجه عزت‌نفس را پرورش می‌دهند و این افزایش عزت‌نفس به نوبه خود، سلامت ذهنی را به‌طور مثبت تحت‌تاثیر قرار می‌دهد، نشان داد که این فشارزاهای از طریق عزت‌نفس سازمان محور^{۱۰}، که به‌واسطه پیام‌های اجتماعی در محیط کار در رابطه با توانایی و شایستگی فرد توسعه می‌یابد (پیرس و گاردنر^{۱۱}، ۲۰۰۴)، با نگرش مثبت به

1. Citizenship behaviors
2. Counterproductive
3. Spector & Fox
4. Emotion-focused coping
5. Bennett & Robinson
6. Rotundo & Sackett
7. Sharoni, Tziner, Fein, Shultz, Shaul & Zilberman
8. Work-family conflict
9. Psychological health
10. Organization-based self-esteem (OBSE)
11. Pierce & Gardner

طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای فشارزاهای چالشی و فشارزاهای بازدارنده...

زندگی^۱ رابطه مثبتی دارند (ویدمر، سمر، کالین، جیکوبشآگن و میر^۲، ۲۰۱۲). به علاوه، مطالعات نشان دادند که عزت نفس سازمان محور رابطه بین فشار روانی شغلی با قصد ترک شغل و عملکرد شغلی را تعدیل می کند (ارشدی و دمیری، ۲۰۱۳).

با توجه به این که درک این فرآیند که چگونه فشارزاهای شغلی از طریق تأثیر بر عواطف و احساسات منجر به تغییراتی در عملکرد می شوند، گام مهمی در درک چگونگی پیشگیری و مقابله با فشار روانی شغلی به ویژه در مشاغل فشارزای نسل امروز به شمار می آید و نیز با توجه به این که برخی فشارزاهای چالشی و برخی بازدارنده باشند و براساس اطلاعات ما، پژوهشی که به بررسی این دو فشارزا پرداخته باشد موجود نبود، طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای فشارزاهای چالشی و فشارزاهای بازدارنده شامل قصد ترک شغل، سلامت روان، رفتارهای مدنی سازمانی (رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد^۳ و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان^۴)، عملکرد تکلیفی^۵، عزت نفس سازمان محور و اضطراب، هدف پژوهش حاضر قرار گرفت. در این الگو روابط مستقیم فشارزاهای چالشی و فشارزاهای بازدارنده با قصد ترک شغل، سلامت روان، رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت نفس سازمان محور و روابط غیرمستقیم این دو متغیر با متغیرهای پیامد از طریق متغیر اضطراب مورد بررسی قرار گرفت.

روش پژوهش

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان گروه ملی صنعتی فولاد ایران در شهر اهواز بود که در سال ۱۳۹۳ (زمان نمونه گیری) حدود ۳۴۰۰ نفر بودند. به دلیل وجود بخش های مختلف با جمعیت های متفاوت با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای^۶، ۳۴۰ نفر به عنوان نمونه فرضیه آزمایی و ۷۰ نفر به عنوان نمونه اعتباریابی انتخاب شدند. از نمونه اصلی ۲۷۵ پرسشنامه (۸۸،۸۰٪) و از نمونه اعتباریابی ۵۰ پرسشنامه (۷۱،۴۳٪) برگشت داده شدند. از ۲۷۵ پرسشنامه، ۱۸ پرسشنامه به دلیل پاسخ گویی ناقص کنار گذاشته شدند و در نهایت تجزیه و تحلیل روی ۲۵۷ پرسشنامه انجام گرفت. از ۲۵۷ نفر، ۹۱،۸٪ مرد بودند و میانگین سنی و سابقه خدمت آنان نیز به ترتیب ۳۲ و ۷ سال بود.

1. Positive attitude towards life (PAL)
2. Widmer, Semmer, Kalin, Jacobshagen & Meier
3. Organizational citizenship behavior-individual centered (OCBI)
4. Organizational citizenship behavior-organizational centered (OCBO)
5. Task performance
6. Stratified random sampling

ابزار پژوهش

مقیاس فشار روانی چالشی/ بازدارنده. در پژوهش حاضر جهت سنجش فشارزاهای شغلی از پرسشنامه ۱۰ ماده‌ای فشار روانی چالشی/ بازدارنده^۱ لی‌پاین، لی‌پاین و جکسون^۲ (۲۰۰۴) استفاده شد. این پرسشنامه دارای دو خرده‌مقیاس فشارزاهای چالشی (۷ ماده) و فشارزاهای بازدارنده (۳ ماده) است. پاسخ‌ها روی مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از ۱ (بدون فشار روانی) تا ۵ (فشار روانی زیاد) تنظیم شده‌اند. این پرسشنامه برای استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شد. پایایی این مقیاس توسط سازندگان به‌روش آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس چالشی ۰/۸۶ و برای خرده‌مقیاس بازدارنده ۰/۷۳ گزارش شده است. در پژوهش حاضر نیز ضرایب پایایی خرده-مقیاس‌های چالشی و بازدارنده به‌روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۳ و ۰/۵۸ محاسبه گردید. ضریب روایی برای خرده‌مقیاس‌های چالشی و بازدارنده از طریق همبسته کردن با یک سنجه تک ماده‌ای به ترتیب ۰/۱۶ و ۰/۳۹ ($P < ۰/۰۱$) به دست آمد. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی نیز حاکی از روایی مطلوب این مقیاس بود.

مقیاس افسردگی اضطراب فشار روانی. در پژوهش حاضر جهت سنجش اضطراب از خرده-مقیاس اضطراب در مقیاس ۲۱ ماده‌ای افسردگی اضطراب فشار روانی^۳ لوی‌باند^۴ و لوی‌باند (۱۹۹۵) استفاده شد. این پرسشنامه شامل سه خرده‌مقیاس افسردگی (۷ ماده)، اضطراب (۷ ماده) و فشار روانی (۷ ماده) است. پاسخ‌ها روی مقیاس ۴ درجه‌ای لیکرت از ۱ (اصلاً) تا ۴ (خیلی زیاد) تنظیم شده‌اند. در پژوهش حاضر از نسخه ترجمه‌شده توسط صاحبی، سالاری و اصغری (۱۳۸۴) استفاده شد صاحبی و همکاران (۱۳۸۴) پایایی این مقیاس را به‌روش آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس اضطراب ۰/۷۹ گزارش کردند. هم‌چنین، صاحبی و همکاران (۱۳۸۴) جهت بررسی روایی ملاک خرده‌مقیاس اضطراب، از اجرای هم‌زمان آن با پرسشنامه اضطراب زانگ استفاده کردند و ضریب همبستگی بین خرده‌مقیاس مذکور با پرسشنامه زانگ را ۰/۶۷ ($P < ۰/۰۰۱$) گزارش دادند. در پژوهش حاضر نیز ضریب پایایی خرده‌مقیاس اضطراب به‌روش آلفای کرونباخ ۰/۸۳ محاسبه شد. ضریب روایی این پرسشنامه برای خرده‌مقیاس اضطراب از طریق همبسته کردن با یک سنجه تک‌ماده‌ای ۰/۲۵ ($P < ۰/۰۰۱$) به دست آمد. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی نیز حاکی از روایی مطلوب این خرده‌مقیاس بود.

1. Challenge/Hindrane Stress Scale
2. Jackson
3. Depression Anxiety Stress Scales (DASS)
4. Lovibond

مقیاس قصد ترک شغل. در پژوهش حاضر جهت سنجش قصد ترک شغل از مقیاس ۳ ماده‌ای قصد ترک شغل^۱ کامن، فیچمن، جنکینز و کلش^۲ (۱۹۷۹) استفاده شد. پاسخ‌ها روی مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۷ (کاملاً موافق) تنظیم شده‌اند. در پژوهش حاضر نسخه ترجمه‌شده این مقیاس توسط ارشدی (۱۳۸۶) مورد استفاده قرار گرفت. پایایی این مقیاس توسط سازندگان به‌روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ گزارش شده است. به‌علاوه، کامن و همکاران (۱۹۷۹)، ضرایب روایی قابل‌قبولی برای این مقیاس گزارش نمودند. در پژوهش حاضر نیز ضریب پایایی این پرسشنامه به‌روش آلفای کرونباخ ۰/۷۲ محاسبه گردید. هم‌چنین ضریب روایی این ابزار از طریق همبسته کردن با یک سنجه تک‌ماده‌ای ۰/۷۲ ($P < ۰/۰۰۱$) به‌دست آمد که حاکی از روایی مطلوب این مقیاس است.

فرم کوتاه زمینه‌یابی سلامت (SF-12). در پژوهش حاضر جهت سنجش سلامت روان از مولفه سلامت روانی در فرم کوتاه ۱۲ ماده‌ای زمینه‌یابی سلامت^۳ ویر، کوزینسکی و کلر^۴ (۱۹۹۶) استفاده شد. این پرسشنامه سلامت روانی و جسمانی را از طریق ۸ مقیاس می‌سنجد. این ۸ مقیاس شامل کارکرد جسمانی، نقش جسمانی، درد بدنی، سلامت عمومی، سرزندگی، کارکرد اجتماعی، نقش هیجانی، و سلامت روانی هستند. پاسخ‌ها روی مقیاس‌های ۲، ۳، ۵ و ۶ درجه‌ای لیکرتی تنظیم شده‌اند. این پرسشنامه برای استفاده در پژوهش حاضر ترجمه و تنظیم شد. روایی سازه و پایایی دو مولفه سلامت توسط سازندگان به‌روش بازآزمایی مطلوب گزارش شده است. منتظری، وحدانیان، موسوی و امیدواری (۲۰۰۹) روایی این پرسشنامه را تأیید و پایایی بعد سلامت روانی را به‌روش آلفای کرونباخ ۰/۷۲ گزارش کردند. در پژوهش حاضر نیز ضریب پایایی خرده‌مقیاس سلامت روانی به‌روش آلفای کرونباخ ۰/۷۶ محاسبه گردید. ضریب روایی این پرسشنامه برای خرده‌مقیاس سلامت روانی از طریق همبسته کردن با یک سنجه تک‌ماده‌ای ۰/۶۲ ($P < ۰/۰۰۱$) به‌دست آمد. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی نیز حاکی از روایی مطلوب این خرده‌مقیاس بود.

پرسشنامه عملکرد شغلی. در پژوهش حاضر جهت سنجش عملکرد شغلی (عملکرد تکلیفی، رفتارهای مدنی سازمانی) از پرسشنامه ۲۱ ماده‌ای عملکرد شغلی^۵ ویلیامز و اندرسون^۶ (۱۹۹۱) استفاده شد. این پرسشنامه شامل سه خرده‌مقیاس عملکرد تکلیفی (۷ ماده)، رفتار مدنی

1. Turnover intention scale
2. Camman, Fichman, Jenkins & Klesh
3. Short form of health survey- SF-12
4. Ware, Kosinski & Keller
5. Job performance scale
6. Williams & Anderson

سازمانی معطوف به فرد (۷ ماده) و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان (۷ ماده) است. پاسخ‌ها روی مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۵ (کاملاً موافق) تنظیم شده‌اند. در پژوهش حاضر نسخه ترجمه‌شده این مقیاس توسط اسماعیلی سودرجانی (۱۳۸۹) مورد استفاده قرار گرفت. پایایی این پرسشنامه توسط سازندگان به‌روش آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس‌های عملکرد شغلی، رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۹۱، ۰/۶۱ تا ۰/۸۸ و ۰/۷۰ تا ۰/۷۵ گزارش شده است. به‌علاوه، سازندگان این پرسشنامه نشان دادند که روابط معنی‌داری بین خرده‌مقیاس عملکرد تکلیفی با رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به فرد و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان وجود دارد. در پژوهش حاضر نیز ضریب پایایی خرده‌مقیاس‌های عملکرد تکلیفی و رفتارهای مدنی سازمانی به‌روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۷۶ محاسبه گردید. همچنین ضریب روایی این پرسشنامه برای خرده‌مقیاس‌های عملکرد تکلیفی، رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان از طریق همبسته کردن با یک سنجه تک‌ماده‌ای به ترتیب ۰/۵۳، ۰/۲۸ و ۰/۴۹ ($P < 0/001$) به دست آمد که حاکی از روایی مطلوب این مقیاس است.

پرسشنامه عزت‌نفس سازمان‌محور. در پژوهش حاضر جهت سنجش عزت‌نفس سازمان‌محور از پرسشنامه ۱۰ ماده‌ای عزت‌نفس سازمان‌محور^۱ پیرس، گاردنر و دانهام^۲ (۱۹۸۹) استفاده شد. پاسخ‌ها روی مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۵ (کاملاً موافق) تنظیم شده‌اند. پایایی این پرسشنامه به‌روش آلفای کرونباخ توسط سازندگان بین ۰/۸۲ تا ۰/۹۲ گزارش شده است. در پژوهش حاضر نسخه ترجمه‌شده این پرسشنامه توسط حیوی (۱۳۹۰) مورد استفاده قرار گرفت. حیوی (۱۳۹۰) روایی سازه این پرسشنامه را با استفاده از یک سنجه تک‌ماده‌ای محقق‌ساخته ۰/۸۸ ($P < 0/001$) گزارش کرد. در پژوهش حاضر نیز ضریب پایایی این پرسشنامه به‌روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ محاسبه شد. ضریب روایی این ابزار از طریق همبسته کردن با یک سنجه تک‌ماده‌ای ۰/۶۳ ($P < 0/001$) به دست آمد. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی نیز حاکی از روایی مطلوب این مقیاس بود.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش حاضر در جدول ۱ نشان داده شده‌اند.

1. Organizational-based self-esteem scale

2. Dunham

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

ردیف	متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱	فشارزاهای چالشی	۲۶/۰۸	۴/۱۰	-								
۲	فشارزاهای بازدارنده	۷/۶۸	۲/۳۸	۰/۰۷	-							
۳	اضطراب	۹/۸۴	۳/۴۲	۰/۱۱	**۰/۲۳	-						
۴	قصد ترک شغل	۱۰/۳۲	۵/۴۸	۰/۰۸	*۰/۳۱	*۰/۱۷	-					
۵	سلامت روان	۱۶/۵۲	۳/۳۹	-۰/۰۲	**۰/۲۸	**۰/۴۲	**۰/۴۳	-				
۶	رفتارهای مدنی سازمانی	۵۸/۸۴	۵/۸۲	**۰/۲۹	**۰/۲۱	*۰/۱۵	*۰/۰۱	**۰/۱۹	-			
۷	رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد	۲۸/۸۳	۳/۳۲	**۰/۲۹	*۰/۱۳	-۰/۰۷	-۰/۰۷	*۰/۱۳	*۰/۱۵	-		
۸	رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان	۳۰/۰۱	۳/۵۰	**۰/۲۲	**۰/۲۲	**۰/۱۸	**۰/۱۹	**۰/۱۹	**۰/۱۶	**۰/۴۶	-	
۹	عملکرد تکلیفی	۳۰/۶۸	۳/۵۹	**۰/۲۰	**۰/۱۶	**۰/۲۵	**۰/۱۴	**۰/۱۷	**۰/۶۲	**۰/۴۲	**۰/۶۲	-
۱۰	عزت نفس سازمان-محور	۳۹/۲۶	۶/۹۳	*۰/۱۵	**۰/۲۹	**۰/۲۴	**۰/۳۱	**۰/۳۸	**۰/۳۹	**۰/۲۹	**۰/۳۸	**۰/۳۸

**P<۰/۰۱ *P<۰/۰۵

الگوییابی معادلات ساختاری (SEM)

پیش از بررسی ضرایب ساختاری، برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت. با وجود این که مقادیر برخی شاخص‌های برازندگی نشان‌دهنده برازش نسبتاً خوب الگوی پیشنهادی با داده‌ها بودند، اما برخی از شاخص‌های برازندگی نشان دادند که الگو نیاز به بهبود دارد. گام بعدی ارتقای برازش الگوی پیشنهادی از طریق حذف سه مسیر غیرمعنی‌دار (فشارزاهای چالشی ← اضطراب، فشارزاهای چالشی ← قصد ترک شغل و فشارزاهای چالشی ← سلامت روان) الگوی اصلاح‌شده اول را تشکیل داد. در نهایت، همبسته کردن خطاهای ۲ مسیر (عملکرد تکلیفی ← رفتارهای مدنی سازمانی و عملکرد تکلیفی ← رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان) به توصیه نرم‌افزار AMOS ویراست ۲۱ بود. نتایج حاکی از برازش مطلوب الگوی نهایی بود. شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی، الگوی اصلاح‌شده اول و الگوی نهایی در جدول ۲ نشان داده شده‌اند.

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی، الگوی اصلاح‌شده اول و الگوی نهایی

شاخص‌های برازندگی الگو	χ^2	df	χ^2/df	GFI	AGFI	IFI	CFI	NFI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۲۱۵/۸۴	۱۶	۱۳/۴۹	۰/۸۵	۰/۷۲	۰/۷۲	۰/۷۹	۰/۷۸	۰/۱۷
الگوی اصلاح‌شده اول	۲۱۹/۰۷	۱۹	۱۱/۵۳	۰/۸۷	۰/۷۵	۰/۷۵	۰/۸۲	۰/۸۰	۰/۱۱
الگوی نهایی	۱۰۷/۵۴	۱۷	۶/۳۳	۰/۹۳	۰/۸۲	۰/۸۵	۰/۸۹	۰/۸۷	۰/۰۷

ضرایب مسیر در شکل ۲ حاکی از معنی‌داری ۱۴ مسیر مستقیم و غیرمعنی‌داری ۳ مسیر مستقیم هستند. نتایج حاصل از روابط واسطه‌ای با استفاده از روش بوت استرپ^۱ در جدول ۳ نشان داده شده‌اند.

جدول ۳. نتایج بوت استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای پژوهش حاضر

مسیر	داده‌ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	حد پایین	حد بالا
فشارزاهای چالشی ← اضطراب ← قصد ترک شغل	۰/۰۲۳۴	۰/۰۲۳۷	۰/۰۰۰۴	۰/۰۱۸۶	-۰/۰۰۳۲	۰/۰۷۲۰
فشارزاهای چالشی ← اضطراب ← سلامت روان	-۰/۰۳۷۱	-۰/۰۳۹۸	-۰/۰۰۲۷	۰/۰۲۶۸	-۰/۰۹۷۰	۰/۰۰۸۰
فشارزاهای چالشی ← اضطراب ← رفتارهای مدنی سازمانی	-۰/۰۲۷۱	-۰/۰۲۵۹	۰/۰۰۱۲	۰/۰۱۷۸	-۰/۰۶۹۰	۰/۰۰۳۱
فشارزاهای چالشی ← اضطراب ← عملکرد تکلیفی	-۰/۰۲۵۵	-۰/۰۲۵۷	-۰/۰۰۰۲	۰/۰۱۶۶	-۰/۰۶۲۸	۰/۰۰۴۷
فشارزاهای چالشی ← اضطراب ← عزت‌نفس سازمان‌محور	-۰/۰۴۵۹	-۰/۰۴۷۹	-۰/۰۰۲۰	۰/۰۳۳۳	-۰/۱۲۵۸	۰/۰۰۸۷
فشارزاهای بازدارنده ← اضطراب ← قصد ترک شغل	۰/۰۵۶۰	۰/۰۵۸۳	۰/۰۰۲۳	۰/۰۳۸۹	-۰/۰۰۴۴	۰/۱۴۷۹
فشارزاهای بازدارنده ← اضطراب ← سلامت روان	-۰/۱۲۴۱	-۰/۱۲۵۱	-۰/۰۰۱۱	۰/۰۴۴۲	-۰/۲۲۲۷	-۰/۰۴۵۸
فشارزاهای بازدارنده ← اضطراب ← رفتارهای مدنی سازمانی	-۰/۰۴۶۲	-۰/۰۴۴۴	۰/۰۰۱۸	۰/۰۲۲۹	-۰/۱۰۵۶	-۰/۰۱۲۲
فشارزاهای بازدارنده ← اضطراب ← عملکرد تکلیفی	-۰/۰۷۸۵	-۰/۰۷۶۱	۰/۰۰۲۵	۰/۰۲۷۸	-۰/۱۴۸۱	-۰/۰۳۲۵
فشارزاهای بازدارنده ← اضطراب ← عزت‌نفس سازمان‌محور	-۰/۱۲۵۱	-۰/۱۲۶۴	-۰/۰۰۱۳	۰/۰۵۵۱	-۰/۲۵۶۸	-۰/۰۴۱۷

فاصله‌های اطمینان برای مسیرهای مندرج در جدول ۳ حاکی از قرار نگرفتن صفر در این فاصله‌ها در ارتباط با چهار مسیر غیرمستقیم و نیز قرار گرفتن صفر در این فاصله‌ها در ارتباط با

1. Bootstrap

طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای فشارزاهای چالشی و فشارزاهای بازدارنده...

شش مسیر غیرمستقیم است. بنابراین از ۱۰ مسیر غیرمستقیم ۴ مسیر معنی‌دار شدند. سطح اطمینان برای این فاصله ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد^۱ بوت استرپ ۱۰۰۰ است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای فشارزاهای چالشی و فشارزاهای بازدارنده (قصد ترک شغل، سلامت روان، رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت‌نفس سازمان‌محور با میانجی‌گری اضطراب) بود. یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از اثر مثبت مستقیم فشارزاهای چالشی و اثر منفی مستقیم فشارزاهای بازدارنده بر رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت‌نفس سازمان‌محور و همچنین اثر مثبت مستقیم فشارزاهای بازدارنده بر قصد ترک شغل و اضطراب و اثر منفی مستقیم این فشارزاهای بر سلامت روان همسو با پژوهش‌های رودل و جاج (۲۰۰۹)، وبستر، بیر و کریستیانسن^۲ (۲۰۱۰)، وبستر، بیر و لاول^۳ (۲۰۱۱)، ویدمر و همکاران (۲۰۱۲)، جمال و احمد (۲۰۱۲)، هون و چان^۴ (۲۰۱۳) و ارشیدی و دمیری (۲۰۱۳) و ناهماهنگ با پژوهش‌های ویلسون^۵ (۲۰۱۲)، ادواردز، فرانکو-واتکینز، کولن، هول و اکاف^۶ (۲۰۱۳) و شهباز و شکیل^۷ (۲۰۱۳) است. به‌علاوه، نتایج پژوهش حاضر نشان دادند که فشارزاهای چالشی بر قصد ترک شغل و سلامت روان اثر منفی معنی‌دار و بر اضطراب اثر مثبت معنی‌داری ندارند که با پژوهش وبستر و همکاران (۲۰۱۱) همسو و با پژوهش‌های رودل و جاج (۲۰۰۹)، وبستر و همکاران (۲۰۱۰)، دمیری (۱۳۹۰)، ویدمر و همکاران (۲۰۱۲) و جمال و احمد (۲۰۱۲) ناهماهنگ است. بر مبنای الگوی چالشی بازدارنده (کاوانا و همکاران، ۲۰۰۰؛ لی-پاین و همکاران، ۲۰۰۵)، فشارزاهای چالشی شامل هم‌جنبه‌های فشارزا و هم‌چالشی هستند، در حالی که فشارزاهای بازدارنده تنها جنبه‌های فشارزا را شامل می‌شوند. براساس این الگو، به‌طور معمول، پیامدهای منفی فشارزاهای چالشی به سلامت (آسیب) و پیامدهای مثبت به پیامدهای کاری (مانند؛ بهره‌وری و قصد ترک شغل) اشاره دارند. به‌علاوه، از آن‌جا که هر دو اثر به‌طور هم‌زمان رخ می‌دهند، پیامدهای مثبت اغلب، تنها زمانی که اثرات منفی کنترل می‌شوند، پدیدار می‌گردند. با توجه به ماهیت دوگانه فشارزاهای چالشی می‌توان گفت که زمانی می‌توان شاهد اثر

-
1. Resampling
 2. Webster, Beehr, & Christiansen
 3. Love
 4. Hon & Chan
 5. Wilson
 6. Edwards, Franco-Watkins, Cullen, Howell, & Acuff
 7. Shahbaz & Shakeel

منفی این فشارزها را بر قصد ترک شغل بود که اثرات منفی آن‌ها (به‌عنوان مثال بر سلامت جسمانی) کنترل شوند. وبستر و همکاران (۲۰۱۱) دریافتند که ارزیابی فشارزها به‌عنوان چالش (برای حجم کار و مسئولیت‌پذیری) با آسیب‌های روان‌شناختی رابطه منفی ندارد؛ اما با آسیب‌های جسمانی رابطه مثبت دارد. بنابراین، می‌توان گفت هرچند ارزیابی چالش ممکن است باعث ایجاد هیجانات قابل توجه مثبت یا منفی (آسیب‌های روان‌شناختی) نشود، اما احتمالاً بر سلامت جسمانی اثر منفی دارد. از طریق تجربه فشارزهای چالشی (مانند، وظایف شغلی)، کارکنان بعضی منابع هم‌چون دانش و توانایی‌ها را کسب می‌کنند. براساس الگوی حفظ منابع^۱ (هابفول^۲، ۱۹۸۸، ۱۹۸۹)، افراد همانطور که به‌دنبال توسعه منابع شخصی‌شان هستند، تلاش می‌کنند تا این تجربیات را به‌دست آورده و حفظ کنند. بنابراین، افراد می‌بایست با احتمال کمتری دست به انجام رفتارهایی چون رفتارهای ضدتولید، که آن‌ها را در معرض خطر از دست دادن فرصت‌ها قرار می‌دهند، بزنند تا این منابع را حفظ کنند و نیز بیشتر احتمال دارد که در دیگر رفتارها مانند رفتارهای مدنی مشارکت کنند که پتانسیل دستیابی به منابع آینده را افزایش می‌دهند. فشار روانی چالشی به‌طور کلی با پیامدهای کاری مثبت (مانند عملکرد و خشنودی شغلی بالا) در ارتباط است زیرا افراد را با احساسات چالش و موفقیت برمی‌انگیزد و فشارزهای چالشی، عواطف مثبت و یک سبک فعال یا شیوه حل مسئله از رفتار مقابله‌ای (مانند افزایش تلاش و زمان) جهت بهبود عملکرد ایجاد می‌کنند. همان‌طور که در پیشینه پژوهشی (مانند لی‌پاین و همکاران، ۲۰۰۷) تأکید شده است، فشارزهای چالشی، مانند فشار زمان، فرصت‌هایی را برای نشان دادن صلاحیت فرد، انگیزش برای یادگیری و دستیابی به موفقیت فراهم می‌کنند. فراتر از آن، از طریق مشاهده موفقیت و صلاحیت، فشارزهای چالشی بر ارزیابی مطلوب از فرد دلالت می‌کنند که این ارزیابی جوهره اعتماد به نفس است (رودل و جاج، ۲۰۰۹). طبق نظریه شایروک، کاتن و جنینگز^۳ (۱۹۸۹) فشارزها قصد ترک شغل را به‌طور غیرمستقیم از طریق اثراتشان بر آسیب‌های شغلی و در نتیجه خشنودی شغلی و تعهد سازمانی تحت‌تأثیر قرار می‌دهند. ارزیابی فشارزها به‌عنوان بازدارنده باعث ایجاد واکنش‌های منفی و بالقوه مخرب از سوی فرد می‌شود که ممکن است به‌صورت انواع پیامدهای روان‌شناختی منفی ظاهر شود. از آنجایی که این فشارزها به‌عنوان مانعی برای موفقیت کاری ادراک می‌شوند، فشارزهای نقش، به‌ویژه ابهام و تعارض، هیجانات منفی ایجاد می‌کنند که احتمال انجام رفتارهای مدنی سازمانی را کاهش می‌دهند، فشار روانی بازدارنده با پیامدهای کاری منفی مرتبط است زیرا افراد ابهام نقش و تعارض نقش را

1. Conservation Of Resources Model

2. Hobfoll

3. Schaubroeck, Cotton, & Jennings

به‌عنوان تهدیدهای بالقوه‌ای برای رشد شخصی و دستیابی به اهداف ارزیابی می‌کنند (کاوانو و همکاران، ۲۰۰۰؛ لی‌پاین و همکاران، ۲۰۰۵). ادراک تهدید باعث می‌شود که افراد از تلاش شخصی خود برای وظایف کاری دست بکشند که این مسئله منجر به عملکرد شغلی ضعیف و خشنودی پایین می‌شود. اگر این فشارزاهای تداوم داشته باشند موجب می‌شوند کارکن توانایی خود را جهت کنترل و مدیریت فشار روانی از دست دهد که این مسئله به نوبه خود منجر به احساس دلزدگی از ادامه کار در سازمان و کاهش عزت‌نفس سازمان‌محور می‌شود. با توجه به اینکه فشارزاهای چالشی دارای ماهیتی دوگانه‌اند به این معنا که به‌طور هم‌زمان اثرات مثبت (به‌عنوان مثال بر عزت‌نفس سازمان‌محور و توجه) و منفی (به‌عنوان مثال بر اضطراب و خشم) دارند، ممکن است این اثرات یکدیگر را خنثی و یا تضعیف کنند. بنابراین، شاید بتوان علت معنی‌دار نشدن رابطه فشارزاهای چالشی و اضطراب را ناشی از این مسئله دانست. همان‌طور که پیش از این گفته شد، دو نمونه از فشارزاهای بازدارنده، ابهام نقش و تعارض نقش می‌باشند. وقتی افراد ندانند از آن‌ها چه انتظاری می‌رود، در توانایی خود برای انجام وظایف شغلی و برآورده کردن انتظارات دچار تردید خواهند شد. در نتیجه، دچار فشار روانی شغلی می‌شوند. عدم قطعیت که عمدتاً موجب اضطراب می‌شود، ناشی از فقدان اطلاعات در مورد وظایف شغلی است. همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان دادند که اضطراب بر قصد ترک شغل اثر مثبت مستقیم و بر سلامت روان، رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت‌نفس سازمان‌محور اثر منفی مستقیم دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های روتوندو و ساکت (۲۰۰۲)، اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲)، رودل و جاج (۲۰۰۹) و دمیری (۱۳۹۰) همسو است. با توجه به این‌که احساس فشار از سوی فرد، ناخوشایند تلقی می‌گردد، آغازگر عواطف و شناخت‌های منفی مانند اضطراب خواهد بود که در نهایت از طریق انزوای عاطفی و فیزیکی از کار با آن کنار می‌آید (ارشدی، ۱۳۸۶). بدن انسان از نظر زیستی در حالت طبیعی تمایل به ثبات (هموستازی) دارد که در این شرایط سیستم‌های زیستی بدن به‌صورت بهینه‌ای عمل می‌کنند. عامل فشارزا، هرگونه چالشی است که تعادل طبیعی بدن را برهم می‌زند و پاسخ فشار روانی و به‌دنبال آن اضطراب، به‌منظور بازگشت به تعادل رخ می‌دهد. اگر این تغییرات و پاسخ فشار روانی و اضطراب به‌صورت مزمن و طولانی مدت صورت گیرد، سلامت عمومی بدن را مختل خواهد کرد. اضطراب یکی از عواطف منفی است که می‌تواند رفتاری را در افراد برانگیزد (رودل و جاج، ۲۰۰۹). کاهش مشارکت کاری فرد در پاسخ به اضطراب می‌تواند باعث کاهش رفتارهای مدنی سازمانی شود. در واقع افراد به فشارزاهای بازدارنده با اضطراب پاسخ می‌دهند زیرا در ارتباط با توانایی خود برای کنار آمدن با فشارزاهای

تردید دارند (کاوانو و همکاران، ۲۰۰۰؛ لازاروس، ۱۹۹۱). در نتیجه این واکنش‌های عاطفی موجب کاهش رفتارهای مدنی سازمانی به‌عنوان تلاشی به‌منظور مدیریت تجربیات منفی می‌شوند (لازاروس، ۱۹۹۱؛ اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۲). اضطراب باعث ایجاد نگرانی در فرد می‌شود و این نگرانی عملکرد را در تکالیفی که نیازمند توجه زیاد یا حافظه کوتاه‌مدت هستند، دچار اختلال می‌کند. نگرانی دو اثر عمده دارد: (۱) کاهش قابلیت ذخیره‌سازی و پردازش سیستم حافظه کاری در دسترس برای انجام تکالیف؛ و (۲) افزایش تلاش و فعالیت موردنیاز جهت بهبود عملکرد (ایسنک و کالوو^۱، ۱۹۹۲). به اعتقاد بندورا^۲ (۱۹۹۷) این اختلال در عملکرد می‌تواند در طول زمان بر عزت‌نفس سازمان‌محور فرد اثر گذاشته و آن‌را کاهش دهد. نتایج پژوهش حاضر هم‌چنین حاکی از اثر غیرمستقیم فشارزاهای بازدارنده بر سلامت روان، رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت‌نفس سازمان‌محور از طریق متغیر میانجی‌گر اضطراب است. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های رودل و جاج (۲۰۰۹)، ارشدی و دمیری (۲۰۱۳) و ماریتز، فولگر و لاتام^۳ (۲۰۱۴) همسو هستند. هم‌چنین، یافته‌های مربوط به مسیرهای غیرمستقیم پژوهش حاضر نشان دادند که فشارزاهای چالشی بر قصد ترک شغل، سلامت روان، رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت‌نفس سازمان‌محور از طریق متغیر میانجی‌گر اضطراب و فشارزاهای بازدارنده بر قصد ترک شغل از طریق متغیر میانجی‌گر اضطراب اثر غیرمستقیم ندارند و این یافته‌ها با نتایج پژوهش رودل و جاج (۲۰۰۹) ناهم‌هنگ است. همان‌طور که پیش از این نیز گفته شد، فشارزاهای چالشی دارای ماهیتی دوگانه‌اند به این معنا که به‌طور هم‌زمان اثرات مثبت (به‌عنوان مثال بر عزت‌نفس سازمان‌محور و توجه) و منفی (به‌عنوان مثال بر اضطراب و خشم) دارند، ممکن است این اثرات یکدیگر را خنثی و یا تضعیف کنند. بنابراین، شاید بتوان علت معنی‌دار نشدن رابطه فشارزاهای چالشی و اضطراب را ناشی از این مسئله دانست. البته این اضطراب ظاهراً به میزانی است که در فرد انگیزه‌ای جهت انجام کار و پیشرفت ایجاد کند. واکنش‌های عاطفی که افراد در پاسخ به فشارزاهای بازدارنده از خود نشان می‌دهند به درک و تبیین بهتر رابطه این فشارزها با پیامدها کمک می‌کند. به‌عنوان مثال، رابطه منفی فشارزاهای بازدارنده و رفتارهای مدنی سازمانی را می‌توان براساس اثرات غیرمستقیم (از طریق اضطراب) تبیین نمود. افراد به فشارزاهای بازدارنده با اضطراب پاسخ می‌دهند زیرا در ارتباط با توانایی خود برای کنار آمدن با فشارزها تردید دارند (کاوانو و همکاران، ۲۰۰۰؛ لازاروس، ۱۹۹۱). در نتیجه این واکنش‌های عاطفی موجب کاهش رفتارهای مدنی سازمانی به‌عنوان تلاشی به‌منظور مدیریت

1. Eysenck & Calvo

2. Bandura

3. Mawritz, Folger & Latham

طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای فشارزاهای چالشی و فشارزاهای بازدارنده...

تجربیات منفی می‌شوند (لازاروس، ۱۹۹۱؛ اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۲). البته، با توجه به نتایج پژوهش حاضر به نظر می‌رسد که اثر منفی فشارزاهای بازدارنده بر قصد ترک شغل بیشتر به علت ماهیت خود فشارزا است تا ناشی از اضطراب ایجاد شده به سبب وجود فشارزا.

محدودیت‌های پژوهش

جهت سنجش متغیرهای تحت بررسی در پژوهش حاضر از پرسشنامه‌های خودگزارشی استفاده شد. این روش محدودیت‌های خاص خود را دارد. هم‌چنین طرح مطالعه حاضر از نوع الگویابی معادلات ساختاری است که قادر به اثبات علیت نیست و در این خصوص باید جانب احتیاط را رعایت نمود. به علاوه، از آن‌جا که جامعه آماری این پژوهش کارکنان گروه ملی صنعتی فولاد ایران بوده است، تعمیم این نتایج به سایر محیط‌ها و مشاغل به دلیل متفاوت بودن شرایط اقلیمی و فرهنگی باید با رعایت جوانب احتیاط صورت پذیرد.

پیشنهادهای کاربردی

پژوهش حاضر نشان داد که فشارزاهای چالشی اثر مثبت و فشارزاهای بازدارنده اثر منفی بر رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت‌نفس سازمان‌محور دارند. یافته‌ها هم‌چنین حاکی از اثر مثبت فشارزاهای بازدارنده بر قصد ترک شغل و اضطراب و اثر منفی این فشارزها بر سلامت روان بودند. بر این اساس، سازمان‌ها در حالی که جهت کاهش فشارزاهای بازدارنده یا آسیب‌های مربوط به فشارزاهای چالشی تلاش می‌کنند، می‌بایست فشارزاهای چالشی را در حد متوسط نگه دارند. خوشبختانه، این مسئله تا حد زیادی در کنترل سازمان است. سازمان‌ها علاوه بر آموزش مدیریت استرس (مثلاً، مدیریت زمان و مهارت‌های مقابله‌ای) و نیز برنامه‌های دیگری مانند اختصاص زمان‌هایی برای فعالیت‌های ورزشی می‌بایست در تلاش جهت کاهش واکنش‌های منفی بالقوه به استرس، آگاهی کارکنان را در رابطه با معضلات ناشی از آن افزایش دهند. هم‌چنین، با توجه به ماهیت دوگانه فشارزاهای چالشی و این که پیامدهای مثبت آن‌ها اغلب، تنها زمانی که اثرات منفی مربوط به آن‌ها کنترل می‌شوند، پدیدار می‌گردند، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها به منظور بهره‌گیری از فشارزاهای چالشی به‌عنوان عاملی که موجب می‌شود کارکنان منابع محدود خود را در جهت اهداف سازمانی بهتر به کار گیرند، حامی کارکنان هستند.

نتایج پژوهش حاضر هم‌چنین حاکی از اثر منفی غیرمستقیم فشارزاهای بازدارنده بر سلامت روان، رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت‌نفس سازمان‌محور از طریق اضطراب و نیز اثر مثبت مستقیم اضطراب بر قصد ترک شغل و اثر منفی اضطراب بر سلامت روان، رفتارهای

مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت نفس سازمان محور بود. گرچه یافته‌های این پژوهش نقش میانجی‌گری اضطراب را در رابطه بین فشارزاهای چالشی و پیامدها مورد حمایت قرار ندادند، اما نشان دادند که این فشارزاهای می‌توانند تا حدی در فرد اضطراب ایجاد کنند و به نوبه خود اثرات نامطلوبی بر پیامدهای سازمانی داشته هستند. در واقع، فشارزاهای چالشی منافع و هزینه‌هایی در ارتباط با پیامدهای سازمانی دارند. با توجه به یافته‌های پژوهشی (به‌عنوان مثال رودل و جاج، ۲۰۰۹)، منافع آن‌ها بیش از هزینه‌های ناشی از آن‌ها است، ممکن است راه‌هایی برای مدیران جهت کاهش هرگونه اثرات منفی بالقوه وجود داشته باشد. از آن‌جا که پیامدهای مضر فشارزاهای چالشی به‌واسطه اضطراب افزایش می‌یابند، سازمان‌ها می‌بایست بر مدیریت اضطراب تمرکز کنند. با توجه به اثرات متفاوت فشارزاهای چالشی و بازدارنده بر پیامدهای سازمانی (اثر مثبت فشارزاهای چالشی بر رفتارهای مدنی سازمانی، عملکرد تکلیفی و عزت نفس سازمان محور و اثر منفی فشارزاهای بازدارنده بر این متغیرها)، ارزیابی کارکنان از فشارزاهای شغلی (به‌عنوان چالشی یا بازدارنده) بسیار حائز اهمیت است و می‌بایست مورد توجه قرار گیرد. یکی از عوامل مؤثر در این ارتباط رهبران سازمان‌ها هستند. در واقع، رفتار رهبران ممکن است ارزیابی کارکنان را از درخواست‌های شغلی فشارزا به‌عنوان چالشی یا بازدارنده، تحت تأثیر قرار دهند. تفاوت‌های فردی نیز عامل دیگری است که ممکن است ادراک کارکنان را از فشارزاهای شغلی تحت تأثیر قرار دهد. در واقع، تفاوت‌های فردی بر شیوه‌ای که افراد به رویدادهای فشارزا در محیط خود پاسخ می‌دهند از طریق تحت تأثیر قرار دادن نوع ارزیابی که افراد از فشارزاهای به‌عمل می‌آورند یا اثراتی که این فشارزاهای بر نگرش‌ها و رفتارها دارند، تأثیر می‌گذارند. عامل دیگری که می‌تواند ادراک کارکنان را از فشارزاهای تحت تأثیر قرار دهد، جهت‌گیری یادگیری آنان است. از آن‌جا که افرادی که دارای جهت‌گیری هدف یادگیری بالا هستند، تلاش می‌کنند تا محیط کاری خود را درک کنند و سطح شایستگی خویش را افزایش دهند، احتمالاً نسبت به افرادی که جهت‌گیری هدف پایین دارند بیشتر احتمال دارد که فشارزاهای محیط کار را به‌عنوان چالش ارزیابی کنند.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله از مسئولین و کارکنان محترم گروه ملی صنعتی فولاد ایران در شهر اهواز که در اجرای این پژوهش کمال همکاری را با ما داشته‌اند تشکر می‌کنیم و زحمات این عزیزان را پاس می‌داریم.

منابع

ارشدی، نسرين. (۱۳۸۶). طراحی و آزمون الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب، منطقه اهواز. پایان‌نامه دکتری روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

اسماعیلی سودرجانی، ایمان. (۱۳۸۹). بررسی اثر فرسودگی عاطفی بر عملکرد شغلی با میانجی‌گری انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب، منطقه اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

حیاوی، غزاله. (۱۳۹۰). اثر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد عاطفی، خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با میانجی‌گری اعتماد به سازمان و عزت‌نفس سازمان‌محور در کارکنان ستادی شرکت ملی-حفاری ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

دمیری، حجت. (۱۳۹۰). طراحی و آزمون الگویی از برخی پیشایندها و پیامدهای فشار روانی شغلی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

شفیع آبادی، عبدالله؛ رضاپور میر صالح، یاسر؛ و ریحانی کیوی، شهرناز. (۱۳۹۰). نقش خودکارآمدی و سبک‌های مقابله با استرس در پیش‌بینی رضایت شغلی دانشجویان کارورز پرستاری، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۳(۶): ۲۴-۹.

شکوهنده، لیلا؛ باغبان، ایران؛ و فاتحی‌زاده، مریم‌السادات. (۱۳۹۰). تأثیر آموزش توانمندسازی روان-شناختی بر سازگاری کاری کارکنان دانشگاه اصفهان، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۳(۶): ۸۱-۹۷.

صاحبی، علی؛ اصغری، محمدجواد؛ و سالاری، راضیه‌سادات. (۱۳۸۴). اعتباریابی مقیاس افسردگی اضطراب تنیدگی (DASS-21) برای جمعیت ایرانی، فصلنامه روان‌شناسان ایرانی، ۱(۴): ۳۱۰-۲۹۹.

مقدمی‌پور، مرتضی. (۱۳۷۸). روان‌شناسی کار. تهران: انتشارات سیما.

Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: moderating role of OBSE. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 706-710.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.

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

Boswell, W. R., Olson-Buchanan, J. B., & LePine, M. A. (2004). Relations between stress and work outcomes: The role of felt challenge, job control, and psychological strain. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 165-181.

Camman, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). The michigan organizational assessment questionnaire. Unpublished manuscript, University of Michigan, Ann Arbor.

Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An

- empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65–74.
- Edwards, B. D., Franco-Watkins, A. M., Cullen, K. L., Howell, J. W., & Acuff Jr, R. E. (2014). Unifying the challenge-hindrance and sociocognitive models of stress. *International Journal of Stress Management*, 21, 162.
- Eysenck, M. W., & Calvo, M. G. (1992). Anxiety and performance: The processing efficiency theory. *Cognition & Emotion*, 6, 409-434.
- Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. Washington, DC: Hemisphere.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513–524.
- Hon, A. H., & Chan, W. W. (2013). The effects of group conflict and work stress on employee performance. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54, 174-184.
- Jamal, M., & Ahmed, S. W. (2012). Relations of challenge - hindrance stress with burnout, job satisfaction and health: type a behavior as a moderator. *International Journal of Business and Management Tomorrow*, 2, 1-7.
- Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive–motivational–relational theory of emotion. *American Psychologist*, 46, 819–834.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. F. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- LePine, J. A., LePine, M. A., & Jackson, C. L. (2004). Challenge and hindrance stress: Relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance. *Journal of Applied Psychology*, 89, 883–891.
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor– hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48, 764–775.
- Lovibond, S. H., & Lovibond, P. F. (1995). *Manual for the Depression Anxiety Stress Scales*. 2nd ed. Sydney: Psychology Foundation.
- Mawritz, M. B., Folger, R., & Latham, G. P. (2014). Supervisors' exceedingly difficult goals and abusive supervision: The mediating effects of hindrance stress, anger, and anxiety. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 358-372.
- Montazeri A., Vahdaninia M., Mousavi S. J., Omidvari S. (2009). The Iranian version of 12-item Short Form Health Survey (SF-12): factor structure, internal consistency and construct validity. *BMC public health*; 9, 341.
- Pierce, J. L., & Gardner, D. G. (2004). Self-esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature. *Journal of Management*, 30, 591–622.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L., & Dunham, R. B. (1989). Organization-based self-esteem: Construct definition, measurement and validation. *Academy of Management Journal* 32, 622–648.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87, 66–80.
- Rodell, J. B., & Judge, T. A. (2009). Can “good” stressors spark “bad” behaviors? The mediating role of emotions in links of challenge and hindrance stressors with

- citizenship and counterproductive behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 94, 1438–1451.
- Ryland, E., & Greenfeld, S. (1991). Work stress and well-being: An investigation of Antonovsky's sense of coherence model. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 39-54.
- Seward, J. P., & Larsen, R. C. (2007). Occupational stress. In: Ladou J. (ed). *Current Occupational and Environmental Medicine*. 4th ed. New York: The McGraw-Hill Companies; pp: 608-11.
- Shahbaz, W., & Shakeel, A. (2013). Role ambiguity and employees' organization based self-esteem: Moderating effect of workplace spirituality. In *Proceedings of the 3rd International Conference on Business Management, University of Management and Technology*, Feb (pp. 27-28).
- Sharma, J., & Devi, A. (2011). Individual differences and stress at workplace. *Asia-Pacific Business Review*, 7, 198-207.
- Sharoni, G., Tziner, A., Fein, E., Shultz, T., Shaul, K., & Zilberman, L. (2012). Organizational citizenship behavior and turnover intentions: do organizational culture and justice moderate their relationship? *Journal of Applied Social Psychology*, 42, 267–294.
- Spector, P. E. (2002). Employee control and occupational stress. *Current Directions in Psychological Science*, 11, 133-136.
- Spector, P. E., Dwyer, D. J., & Jex, S. M. (1998). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73, 11-19.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12, 269–292.
- Walsh, J. S. (2010). Differential effects of challenge and hindrance stressors on decision making performance. Unpublished Master's Thesis, Auburn University, Auburn, Alabama.
- Ware Jr, J. E., Kosinski, M., & Keller, S. D. (1996). A 12-Item Short-Form Health Survey: construction of scales and preliminary tests of reliability and validity. *Medical care*, 34, 220-233.
- Webster, J. R., Beehr, T. A., & Christiansen, N. D. (2010). Toward a better understanding of the effects of hindrance and challenge stressors on work behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 68–77.
- Webster, J. R., Beehr, T. A., & Love, K. (2011). Extending the challenge-hindrance model of occupational stress: The role of appraisal. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 505–516.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1–74.
- Widmer, S. W., Semmer, N. K., Kalin, W., Jacobshagen, N., & Meier, L. L. (2012). The ambivalence of challenge stressors: Time pressure associated with both negative and positive well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 422–433.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational

commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601–617.

Wilson, I. (2012). The role of personality as a moderator in challenge and hindrance stressor research. Unpublished Master's Thesis, University of Houston.

Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoglu, E. (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 75, 518 - 524.

