

عنوان مقاله: رابطه استرس شغلی با ترک خدمات و رفتارهای انحرافی با توجه به نقش تعدیل کننده نیازهای روانی-اجتماعی

زهرا جوادیان^۱ - محسن گل پرور^۲

دریافت: ۱۳۹۲/۶/۲۸

پذیرش: ۱۳۹۳/۶/۱

مقاله برای اصلاح به مدت ۱۲ روز نزد پدیدآوران بوده است.

چکیده:

هدف از اجرای این پژوهش بررسی نقش تعدیل کننده نیازهای روانی-اجتماعی در پیوند میان استرس شغلی با رفتارهای انحرافی و تمایل به ترک خدمت 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، فشارزاهای شغلی و ترک خدمت و رفتارهای انحرافی بودند. داده‌ها از طریق تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی تحلیل شدند. نتایج نشان داد: نیاز به پیشرفت و نیاز به پیوندجویی رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی را تعدیل می‌کنند. همچنین نیاز به پیشرفت، رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی، نیاز به قدرت رابطه تعارض نقش با ترک خدمت و با رفتارهای انحرافی، و نیاز به پیوندجویی رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی را تعدیل می‌کنند.

کلیدواژه‌ها: نیازهای روانی-اجتماعی، استرس شغلی، رفتارهای انحرافی، ترک خدمت، سازمان‌های اداری.

۱. کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)
۲. دانشیار روانشناسی در گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)
(نویسنده مسئول)

drmgolparvar@hotmail.com

رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی با توجه به نقش تعدیل کننده نیازهای روانی-اجتماعی

مقدمه

هریک از نیازهای انسان دارای نیروی انگیزشی است که در صورت فعال بودن قادر است رفتارهای انسان را در جهت خاص هدایت کند (Lee & Liu, 2009). سه نیاز روانی-اجتماعی مطرح برای انسان‌ها، نیاز به پیشرفت^۱، نیاز به قدرت^۲ و نیاز به پیوندجویی^۳ است. نیاز به پیشرفت با تاکید بر تمایل به دستیابی و تحقق اهداف فردی و دستیابی به برخی منافع بدون توجه به موقعیت و شرایط 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 در موقعیت‌های مختلف است که از طریق تغییر ایده‌ها، نظرات یا شرایط موجود به نفع خواست‌های خود تشفی می‌یابد. و بالاخره نیاز به پیوندجویی نیز شکل جمع‌گرایانه نیازهای روانی-اجتماعی است (Royle, 2011; Steinmetz et al., 2008; Park et al., 2012; Hall & Park, 2012). اغلب افرادی که در آنها نیاز به پیوندجویی قوی و نیرومند است، ترجیح می‌دهند که در شرایط 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 (Yamaguchi, 2003). به باور Yamaguchi (2003) افرادی با نیاز به پیشرفت و قدرت بالا، اغلب متمایل به منافع شخصی خود هستند، ولی افراد دارای نیاز به پیوندجویی بالا ترجیح می‌دهند منافع گروهی و جمعی خود را دنبال کنند. این مشخصه‌ها در نظریه نیازهای McClelland (1961) و نظریه پردازان بعد از او (Gagne', 2003) نیز برای افراد دارای نیاز به پیشرفت، قدرت و پیوندجویی مطرح شده است (Hanfstigel et al., 2010; Deci & Ryan, 2000; Martinez, 2011). شواهدی که در بخش مبانی نظری و پیشینه پژوهش مرور خواهد شد، نشان می‌دهد که نیازهای پایه افراد قادر به راه‌اندازی رفتارهای مختلف و تعدیل رابطه بسیاری از متغیرها با رفتارهای انسان‌هاست. با در نظر

1. Need for Achievement
2. Need for Power
3. Need for Affiliation

داشتن همین نکته در پژوهش حاضر بر نقش تعدیل کننده نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی در رابطه میان ابهام و گرانباری نقش^۱ همراه با تعارض نقش^۲ با رفتارهای انحرافی^۳ و ترک خدمت^۴ تمرکز شده است.

مبانی نظری و پیشینه

تاکنون نظریات متعددی در حوزه تاثیرات و کارکردهای نیازهای روانی و اجتماعی انسان بر رفتارهای وی در محیطهای مختلف ارائه و معرفی شده است. اغلب این نظریات به نوعی با نظریه خودتعیین‌گری^۵ ارتباط دارند (Ivanko, 2012; Hanfstigel *et al.*, 2010). پژوهش حاضر از میان نظریات مختلف بر نظریه نیازهای پایه تمرکز کرده است. بر اساس این نظریه، سه نیاز پایه شامل شایستگی^۶ (قدرت و پیشرفت)، خودمختاری^۷ و وابستگی اجتماعی^۸ (پیوندجویی)، برای بهزیستی و سلامت روانی انسان‌ها از اهمیتی بنیادین برخوردار هستند. 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 (Hanfstigel *et al.*, 2010). به این معنی که وقتی در فرد یکی از نیازهای پایه نظیر پیشرفت، قدرت یا پیوندجویی فعال باشد، جهت‌گیری توجه فرد بر همان نیاز تمرکز می‌یابد. به معنایی ساده‌تر در مواقعی که یک نیاز پایه در انسان‌ها فعال است آن نیاز تصمیمات رفتاری وی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. از طرف دیگر بر اساس نظریه نیازهای پایه، نیازها علاوه بر کارکردهای مستقیم جهت‌دهی رفتاری، می‌توانند در پیوند میان متغیرهای دیگر با رفتارهایی که از افراد در شرایط مختلف سر می‌زند نیز دخالت کرده و به این ترتیب نقش تعدیل‌کنندگی در پیوند میان متغیرها ایفا کنند. یکی از حوزه‌هایی که نیازهای روانی اجتماعی می‌توانند نقش تعدیل‌کنندگی خود را به خوبی نشان بدهند، رابطه استرس شغلی با رفتارهای انحرافی و تمایل به ترک خدمت است.

از نظر واژه‌شناسی استرس به معنای به‌مخمصه و تنگنا افتادن و از نظر معنایی استرس شغلی هر عامل یا رخدادی است که باعث می‌شود فرد مجبور به واکنش رفتاری، روانی یا فیزیولوژیک شود و همزمان

1. Role Overload and Ambiguity
2. Role Conflict
3. Deviant Behaviors
4. Turnover
5. Self Determination Theory
6. Competence
7. Autonomy
8. Social Relatedness

با این واکنش احساس ناخوشایندی داشته باشد (Boyd *et al.*, 2009). از چنین منظری بسیاری از وقایع و رخدادها در محیط‌های کار، نظیر تهدید و خطر، ابهام، تعارض و گرانباری می‌توانند به عنوان استرس شغلی در نظر گرفته شوند (Acker, 2004; Lambert, 2007). ابهام نقش از نظر عملیاتی زمانی اتفاق می‌افتد که فرد به طور شفاف و صریح نمی‌داند چه وظایفی از او در شغلش انتظار می‌رود. در مقابل تعارض نقش زمانی اتفاق می‌افتد که همزمان از فرد درخواست‌های متضادی می‌شود و به این ترتیب فرد نمی‌داند کدام درخواست را باید اجابت کند. بالاخره گرانباری نقش زمانی به وقوع می‌پیوندد که درخواست‌ها و وظایفی که بر عهده فرد گذاشته می‌شود فراتر از توان، زمان و مهارت‌های اوست (Lambert *et al.*, 2007; Boyd *et al.*, 2009; Babakus *et al.*; Kim *et al.*, 2009). به هرحال جملگی عناصر استرس‌آور در محیط‌های کار تبعات نگرشی و رفتاری متعددی را به همراه می‌آورد که از مهم‌ترین آنها می‌توان به کاهش رضایت، تعهد و دیگر نگرشهای شغلی و کاری، افزایش دشواری در انجام وظایف محوله، تعارض نقش و افزایش رفتارهای انحرافی و تمایل به ترک خدمت اشاره کرد (Anton, 2009; Dowden & Tellier, 2005; Panatik *et al.*, 2012). رفتارهای انحرافی رفتارهای ارادی و اختیاری هستند که در اثر تخطی از هنجارها و قواعد مورد قبول سازمان موجب آسیب‌های فردی و جمعی به سازمان می‌شوند. این رفتارها سالانه بیلیون‌ها دلار خسارت محسوس و نامحسوس به نظام‌های اقتصادی کشورها وارد می‌کنند (Herscovis & Barling, 2010; Browning, 2009; Elias, 2013). از رایج‌ترین رفتارهای انحرافی می‌توان به دزدی، پرخاشگری و خشونت (کلامی و غیر کلامی)، تاخیر و غیبت هدفمند و بی‌برنامه، استفاده شخصی از امکانات سازمان (نظیر وسایل، تجهیزات، کامپیوتر)، حمل مواد و مصرف آن در محیط کار اشاره کرد (Sunday, 2013; Peterson, 2002). 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 (Ortqvist & Wincent, 2006)، با استرس شغلی نظیر ابهام و گرانباری نقش و تعارض دارای رابطه هستند (Herscovis & Barling, 2010). (Taylor & Kluemper, 2012; Peng *et al.*, 2011). در یک مطالعه فراتحلیلی^۱ با یک رویکرد چندبعدی در مورد پرخاشگری نشان داده‌اند که استرس شغلی به طور 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 فراتحلیل که از ادغام‌سازی نتایج بیش از پنجاه مطالعه به دست آمده است، به خوبی موید این امر است که استرس شغلی عاملی زمینه‌ساز برای رفتارهای انحرافی است.

همچنین الگوهای متعددی در ایران و جهان تاکنون سعی کرده‌اند نحوه پیوند میان استرس شغلی در قالب ابهام، گرانباری و تعارض را با رفتارهای انحرافی و ترک خدمت تبیین کنند. برای نمونه مطابق با نظریه منابع بقا^۱ استرس شغلی در هر قالب و شکلی منابع در دسترس انسان را برای مقابله به چالش کشیده و از این طریق احساس تهدید را در انسان به وجود می‌آورد. به محض این که استرس حالت تهدیدآمیزی به خود بگیرد انسان‌ها را برای مقابله تحریک می‌کند. در چنین شرایطی بسیار احتمال می‌رود که انسان‌ها تلاش کنند خود را از مواجهه با عوامل استرس‌آور دور سازند (تمایل به ترک خدمت) یا تلاش کنند با انجام رفتارهای هنجارشکنانه (رفتارهای انحرافی) تهدید ادراک شده ناشی از استرس شغلی را مدیریت کنند (Paille, 2011; Boyd *et al.*, 2009). یکی دیگر از رویکردهای نظری که از آن طریق سعی شده رابطه استرس شغلی با تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی تبیین شود، رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران^۲ است. بر اساس این رویکرد، استرس شغلی عاملی جهت خارج کردن انسان‌ها از حالت تعادل به شمار می‌آید. این حالت عدم تعادل ماهیت انگیزشی دارد و انسان‌ها را وامی‌دارد تا تعادل از دست‌رفته خود را بازگردانند (جبران). در این بازگردانی تعادل، تمامی ظرفیت‌های رفتاری فرد به کار گرفته می‌شود. بنابراین تعجب‌آور نیست که افراد در معرض استرس به رفتارهای انحرافی یا تمایل به ترک خدمت روی می‌آورند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷؛ گل‌پرور و حسین‌زاده، ۱۳۹۰).

در راستای حمایت از پیش‌بینی‌های رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران، گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) طی پژوهشی نشان دادند وقتی عوامل فشارآور بر افراد فشار وارد می‌کند، تعادل روانی، شناختی و عاطفی آنها را برهم می‌زند 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 دلیل 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 به طور مستقیم و هم به طور غیرمستقیم (از طریق فرسودگی هیجانی) باعث تمایل کارکنان در محیط‌های کار به ترک خدمت می‌شود. البته پژوهش‌های قبلی در حوزه رابطه میان استرس شغلی با رفتارهای انحرافی و تمایل به ترک خدمت نتایج غیریکدستی (از لحاظ اندازه ضرایب همبستگی) به بار آورده‌اند. این امر نتیجه‌گیری نظری را با دشواری مواجه

1. Resource Conservation Theory

2. Stress-non-Equilibrium-Compensation Approach

می‌سازد. به نظر می‌رسد این نتایج غیریکدست، خود حاکی از آن است که در پیوند میان استرس شغلی با رفتارهای انحرافی و تمایل به ترک خدمت عوامل دیگری هم نقش ایفا می‌کنند که تاکنون نادیده گرفته شده‌اند. یکی از این عوامل به احتمال زیاد نیازها هستند. جست‌وجوهایی 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 انحرافی و تمایل به ترک خدمت در محیط‌های کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده نیازها مورد بررسی قرار گرفته باشد. این مسئله خود حکایت از وجود شکافی علمی در حوزه نقش نیازها در محیط‌های کار دارد.

بر اساس با نظریه‌های منابع بقاء، نظریه نیازهای پایه و رویکردهایی نظیر استرس-عدم تعادل-جبران که در بالا 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 می‌سازند. این حالت عدم تعادل می‌تواند افراد را متمایل به رفتارهای انحرافی و تمایل به ترک خدمت کند. در عین حال از آنجا که رفتارهای انسان نیازمحور هستند (حول محور نیازها و مبتنی بر نیازهای خاص به مرحله اجرا در می‌آیند)، بنابراین این احتمال وجود دارد که با دخالت نیازها در رابطه میان استرس شغلی با رفتارهای انحرافی و تمایل به ترک خدمت، این رابطه تحت تاثیر قرار گرفته و تغییراتی را نسبت به زمانی که نیازها در این رابطه دخالت نمی‌کنند، نشان بدهد. بر همین اساس 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 انحرافی و ترک خدمت در محیط-های 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 ترک خدمت و رفتارهای انحرافی تعدیل می‌کنند.

فرضیه دوم: نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی رابطه تعارض نقش را با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی تعدیل می‌کنند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از زمره پژوهش‌های همبستگی است که در قالب تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی به مرحله اجرا درآمده است.

جامعه آماری این پژوهش را کارکنان بخش اداری (که به وظایف دفتری و اداری مشغول بودند) 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، با توجه به نوع تحلیل (رگرسیون سلسله‌مراتبی تعدیلی) که نیازمند نمونه‌های مکفی است (Whisman & McClelland, 2005)، برای شرکت در این پژوهش انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری تمامی پرسشنامه‌ها، ۱۳ پرسشنامه (معادل ۶/۵ درصد) به دلیل ناقص پاسخ داده شدن، از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند، بنابراین گروه نمونه پژوهش به ۱۸۷ نفر تقلیل یافت. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده شده است.

۱) پرسشنامه تمایل به ترک خدمت^۱: برای سنجش تمایل به ترک خدمت از پرسشنامه چهارپرسی معرفی شده از سوی Babakus *et al.* (2009) استفاده شد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه پنج درجه‌ای بود (کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱). Babakus *et al.* (2009) روایی سازه^۲ این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی^۳ بررسی و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۳ را برای این پرسشنامه گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر تحلیل عاملی اکتشافی چهار پرسش این پرسشنامه را با بار عاملی بالای ۰/۷، بر یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۳ قرار داد.

ب) پرسشنامه رفتارهای انحرافی^۴: برای سنجش رفتارهای انحرافی از هشت پرسش معرفی شده به وسیله گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) که از پرسشنامه Bennett & Robinson (2000) اقتباس شده استفاده شد. این پرسشنامه از شواهد روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است و 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.

1. Intention to Quit Questionnaire
2. Construct validity
3. Exploratory Factor Analysis (EFA)
2. Exploratory Factor Analysis (EFA)
4. Deviant Behaviors Questionnaire

ج) پرسشنامه نیازهای روانی-اجتماعی^۱: برای سنجش نیازهای روانی - اجتماعی از پرسشنامه ۹ پرسشی معرفی شده توسط Yamaguchi (2003) که سه حوزه نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی (هر یک با سه پرسش) را پوشش می‌دهد، استفاده شد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه شش درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) بود. (Yamaguchi (2003) روایی سازه این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، مستند ساخته و آلفای کرونباخ نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی را به ترتیب برابر با ۰/۸۲، ۰/۷ و ۰/۶۵ گزارش کرده است. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش پرومکس راه حل سه عاملی مطرح شده از سوی Yamaguchi (2003) را به دست داد و آلفای کرونباخ نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی به ترتیب برابر با ۰/۸۱، ۰/۷ و ۰/۷۹ به دست آمد.

و) پرسشنامه استرس شغلی^۲: برای سنجش استرس شغلی از ۹ پرسش معرفی شده توسط Babakus et al. (2009) که سه حوزه ابهام، تعارض و گرانباری نقش (هریک دارای سه پرسش) را پوشش می‌دهد، استفاده شد. این پرسشنامه نیز بر مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱) پاسخ داده شده و Babakus et al. (2009) آلفای کرونباخ ۰/۵۱ (تعارض نقش) تا ۰/۶۵ (ابهام نقش) را برای خرده مقیاس‌های این پرسشنامه گزارش کرده‌اند. روایی سازه این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس در این پژوهش بررسی شد و یک راه حل دو عاملی موسوم به ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش را به دست داد. در پایان آلفای کرونباخ ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش به ترتیب برابر با ۰/۷ و ۰/۷ به دست آمد.

پرسشنامه‌های پژوهش به صورت خودگزارش دهی و در فاصله زمانی پنج تا هفت دقیقه از سوی اعضای گروه نمونه پاسخ داده شدند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی و بر مبنای توصیه‌های اجرایی Whisman & McClelland (2005) مورد تحلیل قرار گرفت. تحلیل‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS-۱۸ انجام شده است.

یافته‌ها

از کل اعضای نمونه، 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 دارای تحصیلات

1. Psycho-Social Needs Questionnaire
2. Job Demands Questionnaire

دیپلم (۱۱۹ نفر معادل ۶۶/۳ درصد) و متاهل (۱۳۴ نفر معادل ۷۱/۶ درصد) بودند. همچنین بیشتر 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 هفت سال (با انحراف معیار ۴/۹۷ سال) بود. در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی میان متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی میان متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۴	۶	۷	۸
۱	ابهام و گرانباری نقش	۱۲/۹۴	۲/۸	-					
۲	تعارض نقش	۸/۹۸	۲/۰۸	۰/۲۴**	-				
۴	رفتارهای انحرافی	۱۸/۹۱	۶/۶	۰/۴۷**	۰/۰۰۳	-			
۶	تمایل به ترک خدمت	۱۰/۷۵	۳/۳	۰/۳۸**	۰/۳۳**	۰/۴۴**	-		
۷	نیاز به پیشرفت	۱۵/۳۲	۴/۶۲	۰/۰۰*	۰/۰۰۸	۰/۰۶**	۰/۴**	-	
۸	نیاز به قدرت	۹/۷۷	۲/۷۹	۰/۱۵*	۰/۲۸**	۰/۰۶	۰/۰۰۳	۰/۳۶**	-
۹	نیاز به پیوندجویی	۱۲/۱	۳/۴۵	۰/۶۱**	۰/۰۰۴	۰/۵۴**	۰/۳۳**	۰/۷۸**	۰/۳۷**

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

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ابهام و گرانباری نقش با تعارض نقش، رفتارهای انحرافی و تمایل به ترک خدمت دارای رابطه مثبت و معنادار ($p < 0.05$ یا $p < 0.01$) است. تعارض نقش با رفتارهای انحرافی دارای رابطه معناداری نیست، اما با تمایل به ترک خدمت دارای رابطه مثبت ($p > 0.01$) معنادار است. در جدول ۲، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی که مربوط فرضیه اول، یعنی نقش تعدیل‌کننده نیازهای سه‌گانه در رابطه ابهام و گرانباری نقش با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی است، ارائه شده است.

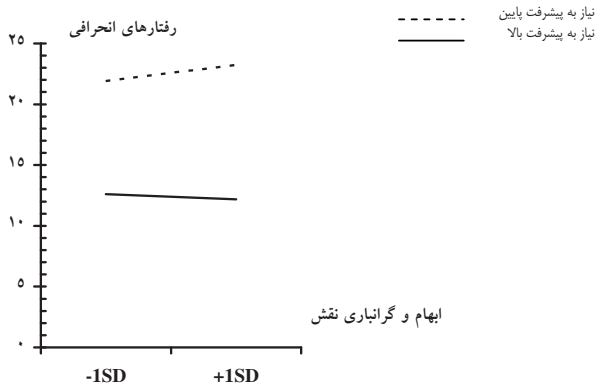
جدول ۲: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای پیش‌بینی ترک خدمت و رفتارهای انحرافی از طریق ابهام و گرانباری نقش و نیازهای سه‌گانه

ردیف	متغیرهای پیش‌بین	ترک خدمت			رفتارهای انحرافی		
		اثرات اصلی ۱	اثرات اصلی ۲	اثرات تعاملی	اثرات اصلی ۱	اثرات اصلی ۲	اثرات تعاملی
		β	β	β	β	β	β
نیاز به پیشرفت							
۱	ابهام و گرانباری نقش	-۰/۳۸**	-۰/۲۱*	-۰/۰*	-۰/۴۷**	-۰/۱۵*	-۰/۰۹
۲	نیاز به پیشرفت	-	-۰/۲۷**	-۰/۲۷**	-	-۰/۵**	-۰/۴۸**
۳	ابهام و گرانباری نقش $\times$ نیاز به پیشرفت	-	-	-۰/۰۲	-	-	-۰/۱۹**
۴	R^2 یا ΔR^2	۰/۱۴۶**	۰/۰۴۳**	۰/۰۰۰	۰/۲۲**	۰/۱۵**	۰/۰۳**
۵	F یا ΔF	۳۱/۶۲**	۹۸/۸۵**	۰/۰۶	۵۲/۷۶**	۴۴/۳۳**	۹/۵۸**
نیاز به قدرت							
۶	ابهام و گرانباری نقش	-۰/۳۸**	-۰/۳۹**	-۰/۳۹**	-۰/۴۷**	-۰/۴۷**	-۰/۴۶**
۷	نیاز به قدرت	-	۰/۰۵	۰/۰۴	-	۰/۰۰۹	-۰/۰۳
۸	ابهام و گرانباری نقش $\times$ نیاز به قدرت	-	-	۰/۰۵	-	-	۱/۰
۹	R^2 یا ΔR^2	۰/۱۴۶**	۰/۰۰۳	۰/۰۰۲	۰/۲۲**	۰/۰۰۰	۰/۰۰۹
۱۰	F یا ΔF	۳۱/۵۲**	۰/۶۲	۰/۳۹	۵۲/۶۷**	۰/۰۲	۲/۰۷
نیاز به پیوندجویی							
۱۱	ابهام و گرانباری نقش	-۰/۳۸**	-۰/۲۹**	-۰/۲۸**	-۰/۴۷**	-۰/۲۷**	-۰/۱۶*
۱۲	نیاز به پیوندجویی	-	-۰/۱۶	-۰/۱۶	-	-۰/۳۵**	-۰/۳۸**
۱۳	ابهام و گرانباری نقش $\times$ نیاز به پیوندجویی	-	-	-۰/۰۳	-	-	-۰/۲۷**
۱۴	R^2 یا ΔR^2	۰/۱۴۶**	۰/۰۱۷	۰/۰۰۱	۰/۲۲**	۰/۰۸**	۰/۰۶۵**
۱۵	F یا ΔF	۳۱/۵۲**	۳/۷	۰/۱۷	۵۲/۷۶**	۲۱/۰۴**	۱۸/۹۲**

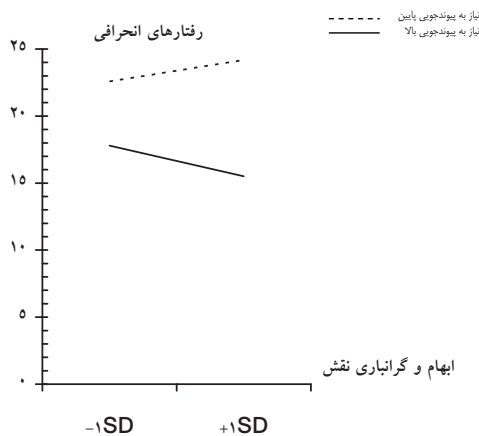
* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

همان‌طور که در جدول ۲ در بخش نتایج مربوط به ترک خدمت مشاهده می‌شود، تعامل

ابهام و گرانباری نقش $\times$ نیاز به پیشرفت ($p > 0/01$) برای پیش‌بینی ترک خدمت واریانس انحصاری افزوده معنادار پدید نیاورده‌اند. بنابراین مشخص است که نیاز به پیشرفت در رابطه ابهام و گرانباری نقش با ترک خدمت نقش تعدیل‌کننده ایفا نمی‌کند. نتایج ارائه‌شده در جدول ۲ برای رفتارهای انحرافی حاکی از آن است که تعامل ابهام و گرانباری نقش $\times$ نیاز به پیشرفت ($\beta = -0/19$)، سه درصد واریانس افزوده معنادار ($\Delta F = 9/58$)، $p > 0/01$) برای رفتارهای انحرافی به وجود آورده است. بر این اساس تحلیل رگرسیون تعقیبی برای پیش‌بینی رفتارهای انحرافی از طریق ابهام و گرانباری نقش در سطوح نیاز به پیشرفت انجام شد. نتیجه تحلیل ساده شیب خط در نمودار ۱ ارائه شده است. اما همان‌طور که در جدول ۲ در بخش نتایج مربوط به ابهام و گرانباری نقش و نیاز به قدرت (ردیف‌های ۶ تا ۱۰) مشاهده می‌شود، تعامل ابهام و گرانباری نقش $\times$ نیاز به قدرت در هیچ‌یک از موارد برای ترک خدمت و رفتارهای انحرافی واریانس افزوده معناداری به وجود نیاورده است. به معنای دیگر نیاز به قدرت رابطه ابهام و گرانباری نقش با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی را تعدیل نمی‌کند. بالاخره همان‌طور که در جدول ۲ در بخش نتایج مربوط به ابهام و گرانباری نقش و نیاز به پیوندجویی (ردیف‌های ۱۱ تا ۱۵) مشاهده می‌شود، تعامل ابهام و گرانباری نقش $\times$ نیاز به پیوندجویی برای ترک خدمت واریانس افزوده معنادار به وجود نیاورده است، به این معنی که نیاز به پیوندجویی رابطه ابهام و گرانباری نقش را با ترک خدمت تعدیل نمی‌کند. در جدول ۲ در بخش نتایج مربوط به ابهام و گرانباری نقش و نیاز به پیوندجویی (ردیف‌های ۱۱ تا ۱۵) مشخص است که تعامل ابهام و گرانباری نقش $\times$ نیاز به پیوندجویی با ضریب بتای برابر با $-0/27$ منفی، $5/6$ درصد واریانس افزوده معنادار ($\Delta F = 18/92$)، $p > 0/01$) برای پیش‌بینی رفتارهای انحرافی به وجود آورده است. این تعامل معنادار به این معنی است که نیاز به پیوندجویی رابطه ابهام و گرانباری نقش را با رفتارهای انحرافی تعدیل می‌کند. بر این اساس تحلیل رگرسیون تعقیبی برای پیش‌بینی رفتارهای انحرافی از طریق ابهام و گرانباری نقش در سطوح نیاز به پیوندجویی انجام شد. نتیجه تحلیل ساده شیب خط در نمودار ۲ ارائه شده است.



نمودار ۱: رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به پیشرفت بالا و پایین



نمودار ۲: رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به پیوندجویی بالا و پایین

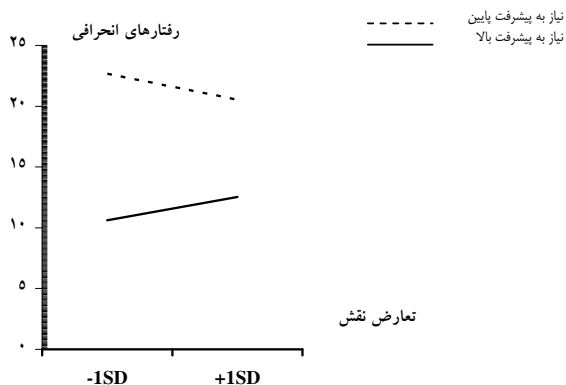
همان‌طور که در نمودار ۱ مشاهده می‌شود، در نیاز به پیشرفت پایین رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی مثبت ولی در نیاز به پیشرفت بالا، این رابطه منفی است. همچنین همان‌طور که در نمودار ۲ مشاهده می‌شود ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به پیوندجویی پایین دارای رابطه مثبت، ولی در نیاز به پیوندجویی بالا دارای رابطه منفی است. در جدول ۳، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی مربوط به فرضیه دوم پژوهش، یعنی نقش تعدیل‌کننده نیازهای سه‌گانه در رابطه تعارض نقش با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی است، ارائه شده است.

جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای پیش‌بینی ترک خدمت و رفتارهای انحرافی از طریق تعارض نقش و نیازهای سه‌گانه

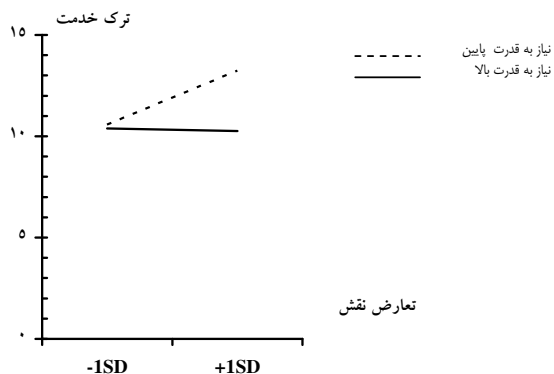
ردیف	متغیرهای پیش‌بین	ترک خدمت			رفتارهای انحرافی		
		اثرات اصلی ۱	اثرات اصلی ۲	اثرات تعاملی	اثرات اصلی ۱	اثرات اصلی ۲	اثرات تعاملی
		β	β	β	β	β	β
نیاز به پیشرفت							
۱	تعارض نقش	۰/۳۳**	۰/۳**	۰/۳۲**	-۰/۴۷**	-۰/۱۵*	-۰/۰۹
۲	نیاز به پیشرفت	-	-۰/۳۸**	-۰/۸۳۸*	-	-۰/۵**	-۰/۴۸**
۳	تعارض نقش $\times$ نیاز به پیشرفت	-	-	۰۶/۰-	-	-	-۰/۱۹**
۴	ΔR^2 یا R^2	۰/۱۰۸**	۰/۱۴۳**	۰/۰۰۴	۰/۰۰۰	۰/۳۶۱**	۰/۰۵۵**
۵	ΔF یا F	۲۲/۳۱**	۳۵/۱۶**	۰/۹۱۲	۰/۰۰۲	۱۰۳/۹۲**	۱۷/۴**
نیاز به قدرت							
۶	تعارض نقش	۰/۳۳**	۰/۳۶**	۰/۳۳**	۰/۰۰۳	۰/۰۲	-۰/۰۰۳
۷	نیاز به قدرت	-	-۰/۱	-۰/۰۹	-	-۰/۰۷	-۰/۰۵
۸	تعارض نقش $\times$ نیاز به قدرت	-	-	-۰/۲۴**	-	-	-۰/۲۷**
۹	ΔR^2 یا R^2	۰/۱۰۸**	۰/۰۰۹	۰/۰۵۷**	۰/۰۰۰	۰/۰۰۴	۰/۰۷**
۱۰	ΔF یا F	۲۲/۳۱**	۱/۹۷	۱۲/۶۷**	۰/۰۰۲	۰/۷۴	۱۴/۲۳**
نیاز به پیوندجویی							
۱۱	تعارض نقش	۰/۳۳**	۰/۳۳**	۰/۳۴**	۰/۰۰۳	۰/۰۰۱	-۰/۰۳
۱۲	نیاز به پیوندجویی	-	-۰/۳۳**	-۰/۳۲**	-	-۰/۵**	-۰/۵۱**
۱۳	تعارض نقش $\times$ نیاز به پیوندجویی	-	-	۰۹/۰-	-	-	۱۹/۰-**
۱۴	ΔR^2 یا R^2	۰/۱۰۸**	۰/۱۰۷**	۰/۰۰۹	۰/۰۰۰	۰/۲۵۶**	۰/۰۳**
۱۵	ΔF یا F	۲۲/۳۱**	۲۶/۱۲**	۲/۰۳	۰/۰۰۲	۶۲/۹۶**	۸/۸۷**

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

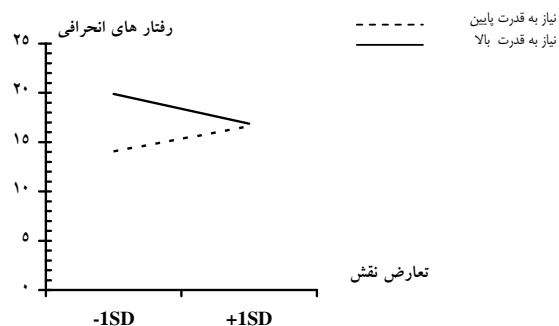
همان‌طور که در جدول ۳ در بخش نتایج مربوط به ترک خدمت مشاهده می‌شود، تعامل تعارض نقش × نیاز به پیشرفت برای پیش‌بینی ترک خدمت واریانس انحصاری افزوده معنادار پدید نیآورده است. بنابراین مشخص است که نیاز به پیشرفت در رابطه تعارض نقش با ترک خدمت نقش تعدیل‌کننده ایفا نمی‌کند. ولی چنان که در جدول ۳ در بخش نتایج ارائه‌شده برای رفتارهای انحرافی مشاهده می‌شود، تعامل تعارض نقش × نیاز به پیشرفت با ضریب بتای استاندارد برابر با -0.19 ، $\Delta F=5/5$ درصد واریانس افزوده معنادار ($\Delta F=17/4$ ، $p > 0.01$) به وجود آورده است. این تعامل معنادار به این معنی است که نیاز به پیشرفت رابطه تعارض نقش را با رفتارهای انحرافی تعدیل می‌کند. بر این اساس تحلیل رگرسیون تعقیبی برای پیش‌بینی رفتارهای انحرافی از طریق تعارض نقش در سطوح نیاز به پیشرفت انجام شد. نتیجه تحلیل ساده شیب خط در نمودار ۳ ارائه شده است. اما نتایج ارائه‌شده در جدول ۳ برای تعارض نقش و نیاز به قدرت (ردیف‌های ۶ تا ۱۰) حاکی از آن است که تعامل تعارض نقش × نیاز به قدرت برای پیش‌بینی ترک خدمت ($\beta = -0.19$) و رفتارهای انحرافی ($\beta = -0.19$) واریانس انحصاری افزوده معنادار (ترک خدمت، $\Delta F=12/67$ ، $p > 0.01$ ؛ و رفتارهای انحرافی، $\Delta F=14/23$ ، $p > 0.01$) پدید آورده است. این تعامل‌های معنادار به این معنی هستند که نیاز به قدرت رابطه تعارض نقش را با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی تعدیل می‌کند. بر این اساس تحلیل رگرسیون تعقیبی برای پیش‌بینی ترک خدمت و رفتارهای انحرافی از طریق تعارض نقش در سطوح نیاز به قدرت انجام شد. نتیجه تحلیل ساده شیب خط در نمودارهای ۴ و ۵ آمده است. 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 پیوندجویی برای پیش‌بینی ترک خدمت واریانس انحصاری افزوده معنادار پدید نیآورده است. بنابراین مشخص است که نیاز به پیوندجویی در رابطه تعارض نقش با ترک خدمت نقش تعدیل‌کننده ایفاء نمی‌کند. ولی همان‌طور که در جدول ۳ در بخش نتایج ارائه‌شده برای رفتارهای انحرافی مشاهده می‌شود، تعامل تعارض نقش × نیاز به پیوندجویی با ضریب بتای استاندارد برابر با -0.19 ، سه درصد واریانس افزوده معنادار ($\Delta F=8/87$ ، $p > 0.01$) به وجود آورده است. این تعامل معنادار به این معنی است که نیاز به پیوندجویی رابطه تعارض نقش را با رفتارهای انحرافی تعدیل می‌کند. بر این اساس تحلیل رگرسیون تعقیبی برای پیش‌بینی رفتارهای انحرافی از طریق تعارض نقش در سطوح نیاز به پیوندجویی انجام شد. نتیجه تحلیل ساده شیب خط در نمودار ۶ ارائه شده است.



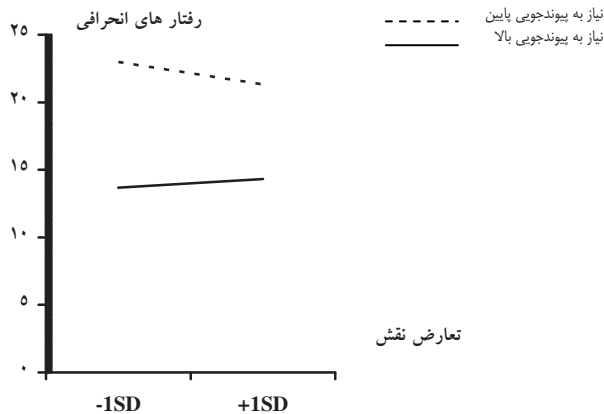
نمودار ۳: رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به پیشرفت بالا و پایین



نمودار ۴: رابطه تعارض نقش با ترک خدمت در نیاز به قدرت بالا و پایین



نمودار ۵: رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به قدرت بالا و پایین



نمودار ۶: رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به پیوندجویی بالا و پایین

همان‌طور که در نمودار ۳ مشاهده می‌شود، در نیاز به پیشرفت پایین رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی منفی، ولی در نیاز به پیشرفت بالا، این رابطه مثبت است. در نمودار ۴ مشاهده می‌شود که تعارض نقش با ترک خدمت در نیاز به قدرت پایین دارای رابطه مثبت، ولی در نیاز به قدرت بالا دارای رابطه منفی است. در نمودار ۵ نیز مشاهده می‌شود که تعارض نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به قدرت پایین دارای رابطه مثبت، ولی در نیاز به قدرت بالا دارای رابطه منفی است. بالاخره همان‌طور در نمودار ۶ مشاهده می‌شود تعارض نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به پیوندجویی پایین دارای رابطه منفی، ولی در نیاز به پیوندجویی بالا دارای رابطه مثبت است.

نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این پژوهش، حمایت نسبی برای نقش تعدیل‌کننده نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی در رابطه گرانباری، ابهام و تعارض نقش با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی فراهم کرد. بر اساس آنچه در جدول ۲ نشان داده شد، نیاز به پیشرفت رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی و نیاز به پیوندجویی رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی را تعدیل می‌کرد. همچنین بر اساس آنچه در جدول ۳ نشان داده شد، نیاز به پیشرفت رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی، نیاز به قدرت رابطه تعارض نقش با ترک خدمت و با رفتارهای انحرافی و نیاز به پیوندجویی رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی را تعدیل می‌کردند. در حوزه نقش تعدیل‌کننده نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی در رابطه ابهام و گرانباری نقش با

رفتارهای انحرافی و ترک خدمت 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 (Yamaguchi, 2003; Gagne', 2003; Royle & Hall, 2012) این نکته مورد اشاره قرار گرفته که هر یک از نیازها در 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 راه‌اندازی شود (Martinez, 2011; Hanfstigel et al.).

در همین راستا می‌توان گفت در نیاز به پیشرفت بالا، افراد برای ترقی و موفقیت ارزش زیادی قائل هستند. در واقع افراد با نیاز به پیشرفت بالا، افرادی موفقیت‌گرا محسوب می‌شوند (Royle & Hall, 2012; Yamaguchi, 2003). 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 می‌کنند، بنابراین 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 انحرافی و غیراخلاقی پیدا می‌کند (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، در صورت ارتکاب رفتارهای انحرافی، امکان طرد شدن، توبیخ شدن و از دست دادن جایگاه اجتماعی خود در شبکه روابط اجتماعی را برای خود فراهم می‌سازد. چنین تهدیدهایی به طور جدی برای افرادی با نیاز به پیوندجویی بالا، مانعی برای تمایل به رفتارهای انحرافی می‌شود. در نظریه نیازهای پایه (Yamaguchi, 2003) بر این امر تاکید 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. با توجه به این نکته به نظر می‌رسد افراد دارای نیاز به پیوندجویی بالا، سرمایه‌گذاری قابل توجهی بر روابط صمیمانه با دیگران می‌کنند. از طرف دیگر وقتی فرد دارای نیاز به قدرت بالایی است، تعارض نقش باعث به چالش کشیدن فرد برای ارضای تمایل به نفوذ و کنترل دیگران از طریق تغییر ایده‌ها، نظرات یا شرایط موجود به نفع خواسته‌های خود می‌شود (به نمودارهای ۴ و ۵ نگاه کنید)، به همین دلیل فرد با تجربه تعارض نقش در نیاز به قدرت بالا، تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی در وی کاهش می‌یابد. در مقابل وقتی فرد دارای نیاز به قدرت پایینی است تعارض نقش نیاز به قدرت او را به چالش نمی‌کشد، بنابراین فرد تمایل به ترک خدمت و رفتارهای انحرافی بیشتری پیدا می‌کند.

در مجموع یافته‌های این پژوهش زمینه بسط و گسترش دانش کنونی در حوزه الگوی استرس-عدم تعادل-جبران (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷؛ گل‌پرور و حسین‌زاده، ۱۳۹۰) را نیز فراهم کرد. بر پایه یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت فشار در صورتی که در تضاد با نیازهای پایه افراد نظیر نیاز به پیشرفت، نیاز به پیوندجویی و نیاز به 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 افزایش رفتارهای انحرافی می‌اندازد. این امر به ویژه در خصوص نیاز به پیشرفت و نیاز به قدرت مصداق جدی دارد. اما فشار در فضای نیاز به پیوندجویی، با وجود فشار به فرد برای خارج کردن وی از حالت تعادل هیجانی، رفتاری و شناختی، به دلیل اینکه نیاز به پیوندجویی مستلزم احساس اطمینان از تشفی این نیاز از طرف دیگران است، زمینه کاهش رفتارهای انحرافی را فراهم می‌سازد. بنابراین شاید بتوان گفت نیازهای پایه افراد با احتمال زیاد متغیرهای بالقوه تعدیل‌کننده در الگوی استرس-عدم تعادل-جبران هستند.

نکته بعدی اینکه در بستر ابهام و گرانباری و تعارض نقش هر یک از دو نیاز به قدرت و نیاز به پیوندجویی اهمیت متفاوتی پیدا می‌کنند. به این معنی که نیاز به پیوندجویی در رابطه میان ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی نقش تعدیل‌کننده دارد، ولی در رابطه میان تعارض نقش با ترک خدمت چنین نقشی را ایفا نمی‌کند. در مقابل نیاز به قدرت در رابطه تعارض نقش با ترک خدمت و رفتارهای انحرافی هر دو نقش تعدیل‌کننده را دارد. این یافته‌ها نشان از آن دارد که نیاز به قدرت در متن رابطه تعارض با پیامدهای رفتاری منفی نقش فراگیرتر از متن رابطه ابهام و گرانباری نقش با پیامدهای منفی دارد، و در مقابل نیاز به پیوندجویی نسبت به رابطه تعارض نقش با پیامدهای رفتاری منفی در متن رابطه ابهام و گرانباری نقش با پیامدهای رفتاری منفی این نقش فراگیر را ایفا می‌کند. این یافته نیز متأسفانه 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 پیوندجویی در مورد انواع استرس شغلی با پیامدهای رفتاری منفی ایفا می‌کنند، شاید بتوان نقش‌های فراگیر وابسته به نوع استرس شغلی را برای این نیازها مطرح کرد. به این معنی که وقتی نوع استرس شغلی معطوف به ابهام و گرانباری نقش است، نیاز به پیوندجویی نقش تعدیل‌کننده فراگیرتری را نسبت به نیاز به قدرت برای پیامدهای رفتاری مثبت و منفی ایفا می‌کند، ولی وقتی نوع استرس شغلی معطوف به تعارض نقش می‌شود، نیاز به قدرت چنین نقش فراگیری را دارد.

چند نکته قابل تامل در یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر به چشم می‌خورد که برای پژوهش و

نظریه‌پردازی آینده در ایران از اهمیت بسزایی برخوردار است. نکته اول اینکه رابطه رفتارهای انحرافی در سطوح نیاز به پیشرفت و نیاز به پیوندجویی با ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش معکوس به دست آمده است (نمودارهای ۱ و ۲ را با نمودارهای ۳، ۴ و ۵ مقایسه کنید). به این معنی که رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به پیشرفت پایین و بالا به ترتیب مثبت و منفی، ولی رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به پیشرفت پایین و بالا به ترتیب منفی و مثبت است. همچنین رابطه ابهام و گرانباری نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به پیوندجویی پایین و بالا به ترتیب مثبت و منفی، ولی رابطه تعارض نقش با رفتارهای انحرافی در نیاز به پیوندجویی پایین و بالا به ترتیب منفی و مثبت است. متأسفانه چارچوب 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 اینکه ممکن است نقش تعدیل‌کننده نیازها در رابطه میان ابعاد مختلف استرس شغلی (نظیر ابهام و گرانباری نقش در مقابل تعارض نقش) با پیامدهای رفتاری منفی (رفتارهای انحرافی و ترک خدمت) 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 پیوندجویی و نیاز به قدرت نقشی متفاوت از وقتی که فشار شغلی مورد نظر تعارض نقش است، برای رفتارهای انحرافی و ترک خدمت 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 استرس شغلی متفاوت با رفتارهای انحرافی و تمایل به ترک خدمت ممکن است رویکردی موسوم به رویکرد تمایزات انگیزشی^۱ را بتوان برای نقش نیازها در محیط‌های مختلف مطرح کرد.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده و محدودیت‌ها

در پایان باید گفت به نظر می‌رسد لازم است نقش نیازهای پایه در محیط‌های کاری مختلف در پژوهش‌های آینده برای نتیجه‌گیری بیشتر مورد پژوهش قرار گیرد. پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند روابط مطرح‌شده 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

1. Motivational Discrimination Approach

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 انحرافی و تمایل به ترک خدمت به صورت خودگزارش‌دهی مورد سنجش قرار گرفته‌اند. محدودیت دوم اینکه نتایج حاصل از این پژوهش از یک سازمان دولتی اداری به دست آمده است. بنابراین ممکن است در سازمان‌های دولتی خدماتی، بازرگانی و تولیدی و همچنین سازمان‌های خصوصی نتایج تغییراتی را نشان بدهد. محدودیت بعدی اینکه پیوند میان 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 شود نتایج بیشتر برای مردان قابل تعمیم باشد.

منابع

الف) فارسی:

گل‌پرور، محسن و حسین‌زاده، خیرالله (۱۳۹۰). الگوی ارتباط عدم تناسب فرد-شغل با فرسودگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت: شواهدی برای الگوی استرس-نامتعادلی-جبران، *فصلنامه روانشناسی کاربردی*، ۵(۱/۱۷)، صص ۴۱-۵۶.

گل‌پرور، محسن؛ نیری، شیرین و مهداد، علی (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب‌آهن: شواهدی برای مدل استرس-فرسودگی (عدم تعادل)-جبران، *روانشناسی اجتماعی (یافته‌های نو در روانشناسی)*، ۲(۸)، صص ۱۹-۳۴.

ب) انگلیسی:

- Acker, G. M. (2004). The Effect of Organizational Condition (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care. *Community Mental Journal*, 40 (1), pp. 65-73.
- Anton, C. (2009). The Impact of Role Stress on Workers' Behavior Through Job Satisfaction and Organizational Commitment. *International Journal of Psychology*, 44(3), pp. 187-194.
- 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), pp. 480-492.

- Bennett, R. J. & Robinson, S. L. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), pp. 349-360.
- Boyd, N. G., Lewin, J. E. & Sager, J. K. (2009). A Model of Stress and Coping and Their Influence on Individual and Organizational Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), pp. 197-211.
- Browning, V. (2009). An Exploratory Study into Deviant Behavior in the Service Encounter: How and Why Frontline Employees Engage in Deviant Behavior. *Journal of Management and Organization*, 14(4), pp. 451-471.
- 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), pp. 227-268.
- Dowden, C. & Tellier, C. (2004). Predicting Work-related Stress in Correctional Officers: A Meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32(1), pp. 31-47.
- Elias, S. M. (2013). Deviant and Criminal Behavior in the Workplace. First edition, New York: NYU Press. pp. 16-45.
- Gagne', M. (2003). The Role of Autonomy Support and Autonomy Orientation in Prosocial Behavior Engagement. *Motivation and Emotion*, 27(3), pp. 199-223.
- 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), pp. 55-71.
- Hershcovis, M. S. & Barling, J. (2010). Towards a Multi-foci Approach to Workplace Aggression: A Meta-analytic Review of Outcomes from Different Perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), pp. 24-44.
- Ivanko, S. (2012). Organizational Behavior. First edition, Ljubljana: University of Ljubljana Press. pp. 67-84.
- Kim, B. C. P.; Murrmann, S. K. & Lee, G. (2009). Moderating Effects of Gender and Organizational Level Between Role Stress and Job Satisfaction among Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), pp. 612-619.
- Lambert, E.G.; Hogan, N. L. & Griffin, M. L. (2007). The Impact of Distributive and Procedural Justice on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35(6), pp. 644-656.
- Lee, H. W. & Liu, C. H. (2009). The Relationship Among Achievement Motivation, Psychological Contract and Work Attitudes. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 37(3), pp. 321-328.
- Martinez, J. M. (2011). Basic Psychological Needs in Predicting Exercise Participation. Unpublished master thesis in arts, Texas State University-San Marcos. pp. 7-10.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. First edition, New York: Van

- Nostrand Reinhold. pp.11-65.
- Ortqvist, D. & Wincent, J. (2006). Prominent Consequences of Role Stress: A Meta-analytic Review. *International Journal of Stress Management*, 13(4), pp. 399-422.
- 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), pp. 1-16.
- Panatik, S. A. B.; Noordin, N. F. M.; Shaari, R. & Badri, S. K. Z. (2012). The Relationship Between Psychosocial Stressors and Work Attitudes: The Mediating Effects of Psychological Strain. *International Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 4(2), pp. 451-460.
- Park, Y. K.; Lee, C. I. & Kabst, R. (2008). Human Needs as Predictors for Organizational Commitment and Job Involvement: An Exploratory Empirical Study. *Management Revue: Socio-Economic Studies*, 19(3), pp. 229-246.
- Peng, J. C.; Tseng, M. M. & Lee, Y. L. (2011). Relationships Among Supervisor Feedback Environment, Work-related Stressors, and Employee Deviance. *The Journal of Nursing Research*, 19(1), pp. 13-24.
- Peterson, D. K. (2002). Deviant Workplace Behavior and the Organization's Ethical Climate. *Journal of Business and Psychology*, 17(1), pp. 47-61.
- Royle, M. & Hall, A. (2012). The Relationship Between McClelland's Theory of Needs, Feeling Individually Accountable, and Informal Accountability for Others. *International Journal of Management and Marketing Research*, 5(1), pp. 21-42.
- Steinmetz, H.; Park, Y. K. & Rüdiger Kabst, R. (2011). The Relationship Between Needs and Job Attitudes in South Korea and Germany. *Journal of Managerial Psychology*, 26(7), pp. 623-644.
- Sunday, A. J. (2013). Workplace Deviant Behavior: A Case Study of Intels Nigeria Limited. *Research on Humanities and Social Sciences*, 3(22), pp. 49-57.
- Taylor, S. G. & Kluemper, D. H. (2012). Linking Perceptions of Role Stress and Incivility to Workplace Aggression: The Moderating Role of Personality. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(3), pp. 316-329.
- Whisman, M. A. & McClelland, G. H. (2005). Designing, Testing, and Interpreting Interactions and Moderator Effects in Family Research. *Journal of Family Psychology*, 19(1), pp. 111-120.
- Yamaguchi, I. (2003). The Relationship Among Individual Differences, Needs and Equity Sensitivity. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), pp. 324-344.