



نقش فشارزاهای شغلی در پیش بینی ابهام نقش و تعارض نقش کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد

کرمانشاه

آناهیتا فرجی^{۱۶۷} - سعید آریاپوران^{۱۶۸}

چکیده:

هدف مطالعه حاضر نقش فشارزاهای شغلی در پیش بینی ابهام نقش و تعارض نقش کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه بوده است. به همین منظور ۱۰۰ نفر (۳۹ نفر زن و ۶۱ نفر) از کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه به صورت تصادفی طبقه ای انتخاب شدند و پرسشنامه های استرسورهای کارمندان (ابوالقاسمی و پولادی ریشهری، ۱۳۷۹) و مقیاس ابهام - تعارض نقش ۹ را تکمیل کردند. نتایج نشان داد که بین استرس شغلی با ابهام نقش و تعارض نقش کارمندان زن و مرد همبستگی مثبت وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری نشان داد که متغیر نگرانی در مورد خود و استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی ابهام نقش کارمندان زن و استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی ابهام نقش کارمندان مرد را پیش بینی کرده است. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری نشان داد که متغیر نگرانی در مورد خود در زنان و استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی در مردان تعارض نقش را پیش بینی کرده است.

واژگان کلیدی: ابهام نقش، تعارض نقش، فشارزاهای کارمندان

مقدمه

واژه استرس^{۱۶۹} از زبان انگلیسی گرفته شده و معادل دقیقی غیر از کلمه فشار در فارسی ندارد، آن هم معنای وسیع و طیف گسترده‌ای آن را می‌رساند. بنابر گفته‌ی تعدادی از دانشمندان، تمام بیماریهای موجود در انسان از جهاتی با استرس ارتباط دارند. این بیماریها تنها شامل امراض روانی یا بیماریهای روان‌تنی نمی‌شوند، بلکه در برگیرنده‌ی تمام امراض جسمانی از قبیل: سرطان، سل و

^{۱۶۰} - عضو هیئت علمی گروه علوم تربیتی دانشگاه آزاد کرمانشاه

^{۱۶۱} - دانشجوی دکتری روانشناسی دانشگاه محقق اردبیلی و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی کرمانشاه



مانند آن نیز می باشد ۲. استرس در مفهوم عام آن عاملی است که همواره تعادل فیزیکی و روانی فرد را به هم زده و با ایجاد مشکلات روان تنی و روانی کارآیی فرد را در ابعاد مختلف زندگی - شغلی، خانوادگی و اجتماعی کاهش می دهد. در روانشناسی، استرس به معنی تحت فشار روحی و روانی قرار گرفتن تلقی شده است. در این حالت جسم و روان به تقاضاهای درونی و بیرونی با فشار پاسخ می دهند. استرس هنگامی رخ می دهد که فرد واکنشهای خود را در مواجهه با محرکهای درونی و بیرونی ناتوان ببیند که همانا پیامد آن از دست رفتن تعادل روانی فرد است. این امر به حدی بوده است که بعضی از محققین مثل هلمز و راهه^{۱۷۰} شدت محرکهای خارجی (استرسورها) و افزایش کمی آنها را عامل خطری برای بروز بیماریهای روان تنی دانسته اند. در چنین مواردی عواملی از قبیل توانایی مقابله فرد با این محرکها، برداشت ذهنی وی از محرک بیرونی، حمایت اجتماعی و خانوادگی، سن، وضعیت اقتصادی، طبقه اجتماعی و وجود اختلالات روانی در فرد می توانند تأثیرپذیری شخص را از استرس کم یا زیاد نمایند. استرسها می توانند اثرات تخریبی در اندامهای بدن داشته باشند. مثلاً استرس حاد می تواند باعث اسپاسم عروق کرونر و مرگ ناگهانی شود. یا اینکه یکی از مهمترین علت از کار افتادگی و مرگ و میر در جوامع غربی بیماریهای قلبی می باشد. فاکتورهای مهمی در بروز حمله قلبی نقش دارد، به طوری که استرسهای ناشی از کار مداوم می تواند موجب آسیب به دستگاه گوارشی، افزایش غلظت خون، تغییرات قند خون و موارد دیگر گردد^۲. صاحب نظران مختلف معتقدند که در زندگی همه افرادی که دارای شغلی هستند استرس شغلی^{۱۷۱} وجود دارد و به گونه های مختلف بر آنها فشار وارد می کند. تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، تغییرات حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونیهای اجتماعی، موضوعهائی هستند که به شکلی بر فرد فشار آورده و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می نماید. این نگرانیها در مشاغل مختلف متفاوت می باشد، یعنی بعضی از مشاغل دارای استرس بیشتر و مشاغل دیگر استرس کمتری دارند^۲.

از متغیرهای مهمی که می تواند در استرس شغلی نقش مهمی داشته باشد ابهام نقش^{۱۷۲} و تعارض نقش^{۱۷۳} می باشد. ابهام نقش به عنوان فقدان وضوح، اطلاعات ناقص درباره انتظارات مرتبط با موقعیت و حالت شخص تعریف شده است^۴. کاهن و همکاران (۱۹۶۴) در یک مدل نظری در مورد ابهام نقش نشان دادند که تجربه ابهام نقش می تواند منجر به چندین پاسخ یا واکنش متناقص در

170 . Holmz & Rahe
171 . job stress
172 . role ambiguity
173 . role conflict



فرد شود که یکی از این واکنش‌ها به طور ذاتی واکنش هیجانی می‌باشد و آنها عنوان کردند که ابهام نقش می‌تواند منجر به احساسات تنش، کاهش اعتماد به نفس و نارضایتی شود. تعارض نقش اشاره به تجربیات نامتجانس یعنی آنچه که بین نقشها و درون نقش‌ها اتفاق می‌افتد، اشاره دارد ۱۱. پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد که ابهام نقش و تعارض نقش بر رضایت شغلی و استرس شغلی تأثیر بسزایی دارند ۶. نتایج پژوهش‌های زیادی به رابطه ابهام نقش و تعارض نقش با عدم رضایت شغلی، استرس شغلی و تنش‌های شغلی اشاره کرده‌اند ۱۱. کواه و کمبل^{۱۷۴} ۸ نشان دادند که تعارض نقش و ابهام نقش با استرس شغلی رابطه مثبت و با رضایت شغلی رابطه منفی دارد. نستر و اواله^{۱۷۵} ۶ نشان دادند که هر یک از منابع استرس به طور معنی‌دار بر پیامدهای روانشناختی تأثیر داشته و تعارض نقش و ابهام نقش نیز در استرس شغلی نقش دارند. جان و والتر^{۱۷۶} ۵ نشان دادند که کرسیهای دانشگاهی ای که ابهام نقش داشته‌اند، با توجه به شغل شان دچار استرس شده‌اند و کرسیهایی که تعارض نقش بالاتری داشتند در بسیاری از فاکتورها نسبت به آنهایی که تعارض نقش کمتری داشتند، دچار استرس شده‌اند. همچنین آنها نشان دادند که رها شدن از استرس‌های شغلی در کرسیهای دانشگاهی با کاهش شرایط تعارض نقش و ابهام نقش امکان‌پذیر است. شری و رابی^{۱۷۷} ۱۰ نشان دادند که یافته‌هایی که روی روابط بین استرس و رضایت شغلی متمرکز هستند، بیشتر وابسته به تفاوت در انواع شغلها می‌باشد. جانسون و استینسون^{۱۷۸} ۱۰ نشان دادند که بین تعارض نقش و رضایت شغلی همبستگی منفی وجود دارد. استینون^{۱۷۹} (۲۰۰۰) ۱۲ نشان داد که فرهنگ ساختاری یک سازمان می‌تواند استرس نقش را کاهش دهد که به موجب آن تنش شغلی کاهش می‌یابد و رضایت شغلی، عملکرد شغلی و تعهد شغلی افزایش پیدا می‌کند. پاملا و همکاران^{۱۸۰} (۲۰۰۲) ۷ نشان دادند که استرس‌های شغلی به طور مثبتی با خستگی شغلی و به طور منفی ای با خودکارآمدی همبستگی دارد. چانگ و هونکوک^{۱۸۱} ۳ با عنوان استرس نقش و ابهام نقش در فارغ التحصیلان پرستاری در استرالیا نشان دادند که رضایت شغلی با ابهام نقش همبستگی منفی دارد ولی همراه با زیاد شدن نقشها، فرد و رضایت شغلی هیچ ارتباطی با هم ندارند. بنابراین هدف مطالعه حاضر بررسی نقش فشارهای شغلی در پیش‌بینی ابهام نقش و

174 . Quah & Campbell

175 . Nestor & Ovalle

176 . John Walter H.

177 . Sherry & Rabi

178 . Johnson and Stinson

179 . Steven

180 . Pamela et al

181 . Chang & Hancock



تعارض نقش کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه می باشد. برای رسیدن به این هدف دو فرضیه و دو سؤال زیر مطرح بودند:

فرضیه:

۱. بین استرس های کارمندان (نگرانی در مورد وضعیت خود، استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی، ضعف امکانات در زندگی و عدم امکانات رفاهی) با ابهام نقش کارمندان زن و مرد همبستگی وجود دارد.
۲. بین استرس های کارمندان (نگرانی در مورد وضعیت خود، استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی، ضعف امکانات در زندگی و عدم امکانات رفاهی) با تعارض نقش کارمندان زن و مرد همبستگی وجود دارد.

سؤال:

۱. کدامیک از متغیرهای نگرانی در مورد وضعیت خود، استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی، ضعف امکانات در زندگی و عدم امکانات رفاهی ابهام نقش کارمندان زن و مرد را پیش بینی می کند؟
۲. کدامیک از متغیرهای نگرانی در مورد وضعیت خود، استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی، ضعف امکانات در زندگی و عدم امکانات رفاهی تعارض نقش کارمندان زن و مرد را پیش بینی می کند؟

روش

روش تحقیق: این پژوهش از نوع پژوهشهای همبستگی می باشد. در این پژوهش ابهام نقش و تعارض نقش به عنوان متغیر ملاک و استرس شغلی در چهار بعد نگرانی در مورد وضعیت خود، استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی، ضعف امکانات در زندگی، عدم امکانات رفاهی به عنوان متغیر پیش بین در نظر گرفته شده است.

جامعه، نمونه و روش نمونه گیری: جامعه آماری این پژوهش را کارمندان زن و مرد دانشگاه آزاد اسلامی کرمانشاه تشکیل دادند که تقریباً ۲۰۰ نفر بوده اند. از میان جامعه پژوهش تعداد ۱۰۴ نفر زن و مرد به صورت تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. به این ترتیب که ابتدا دو گروه زنان و مردان مشخص شدند و به نسبت کل افراد هر دو گروه نمونه پژوهش انتخاب شد. در نهایت ۳۹ نفر زن و ۶۶ نفر مرد انتخاب شدند، که بالای ۵۰ درصد از کل جامعه را تشکیل دادند. در این پژوهش میانگین و انحراف معیار سنی زنان به ترتیب ۲۷/۳۴ و ۴/۴۵ و در



مردان به ترتیب ۳۱/۱۴ و ۵/۱۱ و بیشترین محدوده سنی آنان بین ۲۰ تا ۳۰ سال بوده است. ۴۹/۵ درصد افراد نمونه استخدام رسمی، ۹/۵ درصد استخدام پیمانی و ۳۵/۳ درصد استخدام قراردادی بوده اند و ۵/۷ درصد نوع استخدام خود را ذکر نکرده بودند.

ابزارهای جمع آوری اطلاعات

الف- پرسشنامه استرسورهای کارمندان: این پرسشنامه توسط ابوالقاسمی و پولادی ریشه‌ری (۱۳۷۹) بر روی کارمندان شهر اهواز ساخته شده است. این پرسشنامه دارای ۳۳ سؤال می باشد و هر آزمودنی به صورت چهارگزینه ای (هرگز «۱»، «به ندرت» «۲»، گاهی اوقات «۳» و اغلب اوقات «۴») پاسخ می دهد. این پرسشنامه دارای ۴ خرده مقیاس نگرانی در مورد وضعیت خود (۹ ماده)، استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی (۹ ماده)، ضعف امکانات در زندگی (۷ ماده) و عدم امکانات رفاهی (۸ ماده) می باشد. ضرایب آلفای کرونباخ برای کل استرس ها ۰/۹۴، عامل اول ۰/۸۴، عامل دوم ۰/۹۱، عامل سوم ۰/۹۱ و عامل چهارم ۰/۸۱ ذکر شده است. همچنین برای بررسی ارزیابی اعتبار این پرسشنامه ارتباط آن با مقیاس شکایات جسمانی ۰/۲۱ و مقیاس اضطراب عمومی ۰/۴۸ بوده است (ابوالقاسمی و نریمانی، ۱۳۸۴). مقیاس اندازه گیری این متغیر، فاصله ای است (ابوالقاسمی و نریمانی، ۱۳۸۵). در این پژوهش ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس ۰/۷۸ بدست آمد.

ب- مقیاس ابهام - تعارض نقش: این مقیاس توسط هاوس، ریزو و لیرتزمان (۱۹۷۲) ساخته شده است. این مقیاس دارای ۱۴ آیت می باشد. ۶ ماده آن ابهام نقش و ۸ ماده دیگر تعارض نقش را می سنجد. این پرسشنامه در ایران توسط شکرکن (۱۳۶۹) اعتبار یابی شده است. ضریب آلفای کرونباخ آن ۰/۸۴ گزارش شده است. همچنین ضریب اعتبار این پرسشنامه ۰/۷۵ می باشد. مقیاس اندازه گیری این متغیر، فاصله ای است ۱. در این پژوهش ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس ۰/۸۰ بدست آمد.



نتایج و یافته های تحقیق

جدول شماره ۱: همبستگی ساده استرسهای کارمندان با ابهام- تعارض نقش کارمندان زن و مرد

متغیرهای ملاک			متغیرهای پیش بین	جنسیت	
ابهام=تعارض نقش	تعارض نقش	ابهام نقش			
۰/۱۳۵	۰/۰۴	۰/۲۷	نگرانی در مورد وضعیت خود	زن	
۰/۴۱	۰/۸۱	۰/۰۹			
۰/۷۹	۰/۷۱	۰/۵۳			استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱			
۰/۵۴	۰/۴۸	۰/۳۶			ضعف امکانات در زندگی
۰/۰۰۱	۰/۰۰۲	۰/۰۲			
۰/۵۲	۰/۴۴	۰/۴۰			عدم امکانات رفاهی
۰/۰۰۱	۰/۰۰۲	۰/۰۱۲			
۰/۵۹	۰/۵۰	۰/۴۷	استرسورهای کارمندان	مرد	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۲			
۰/۵۱۵	۰/۴۲	۰/۳۷	نگرانی در مورد وضعیت خود		
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۳			
۰/۵۶	۰/۵۳	۰/۲۹	استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی		
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۲			
۰/۳۰	۰/۳۴	۰/۰۶۷	ضعف امکانات در زندگی		
۰/۰۲	۰/۰۰۶	۰/۵۹			
۰/۴۳	۰/۴۷	۰/۱۱	عدم امکانات رفاهی		
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۳۷			
۰/۵۳	۰/۵۲	۰/۲۶	استرسورهای کارمندان		
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۴			

همانطور که در جدول شماره ۱ مشاهده می شود بین استرسهای کارمندان زن و مرد با ابهام نقش، تعارض نقش و ابهام- تعارض

نقش همبستگی مثبت و معنی دار وجود دارد.

جدول شماره ۲: نتایج رگرسیون چند متغیری با روش ورود پیش بینی تعارض نقش و ابهام نقش کارمندان زن از بین زیر

مقیاسهای استرسهای کارمندان

Sig.	t	ضرایب غیر استاندارد		متغیرهای پیش بین	متغیر ملاک
		Beta	Std. Error		
۰/۷۶	-۰/۳۰۶	-۰/۰۵۹	۰/۰۸۰	-۰/۰۲۴	نگرانی در مورد وضعیت خود
۰/۰۳	۲/۳۰۶	۰/۰۵۱	۰/۰۸۴	۰/۱۹۳	استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی
۰/۷۸	-۰/۲۷۹	-۰/۰۶۲	۰/۱۲۵	-۰/۰۳۵	ضعف امکانات در زندگی
0/45	۰/۷۶۸	۰/۱۵۸	۰/۱۱۱	-۰/۰۸۵	عدم امکانات رفاهی
۰/۰۰۱	۴/۵۷	۰/۰۵۸	۰/۱۱۸	۰/۵۳۹	نگرانی در مورد وضعیت خود
۰/۰۰۱	۵/۳۷	۰/۷۸۵	۰/۱۲۴	۰/۶۶۴	استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی
۰/۰۱	۰/۶۷	۰/۰۹۸	۰/۱۰۲	۰/۱۲۴	ضعف امکانات در زندگی
0/07	۱/۸۹	۰/۲۵۶	۰/۱۶۴	۰/۳۰۹	عدم امکانات رفاهی

همانطور که در جدول شماره ۲ مشاهده می شود تنها متغیر استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی توانسته است تعارض

نقش کارمندان زن را پیش بینی نماید ($R=۰/۵۴۴$ و $df=۴,۳۴$ ، $f=۳/۵۷$ ، $p=۰/۰۲$). ولی سایر متغیرها قدرت این پیش بینی را نداشته

اند. همچنین مشاهده می شود که تنها متغیر نگرانی در مورد خود و استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی توانسته است ابهام

نقش کارمندان زن را پیش بینی نماید ($R=۰/۸۳۲$ و $df=۳۴,۴$ ، $f=۱۹/۱۲$ ، $p=۰/۰۰۱$). ولی سایر متغیرها قدرت این پیش بینی را

نداشته اند.

جدول شماره ۳: نتایج رگرسیون چند متغیری با روش ورود پیش بینی تعارض نقش و ابهام نقش کارمندان مرد از بین زیر

مقیاسهای استرسهای کارمندان

Sig.	t	ضرایب غیر استاندارد			متغیرهای پیش بین	متغیر ملاک
		Beta	Std. Error	B		
۰/۰۰۶	۲/۸۶۱	۰/۴۹۵	۰/۰۹۶	۰/۲۷۵	نگرانی در مورد وضعیت خود	نقش ناشی از محیط کار
۰/۰۰۹	۱/۶۸	۰/۲۹۴	۰/۰۹۰	۰/۱۵۲	استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی	
۰/۰۹۲	-۰/۱۰۳	-۰/۰۱۷	۰/۱۰۲	-۰/۰۱۱	ضعف امکانات در زندگی	
0/073	-۱/۸۲۱	۰/۴۰۲	۰/۱۴۶	-۰/۲۶۵	عدم امکانات رفاهی	
۰/۸۵	۰/۱۹۳	۰/۰۳۰	۰/۱۳۹	۰/۰۲۷	نگرانی در مورد وضعیت خود	نقش استرس ناشی از محیط کار
۰/۰۰۹	۲/۶۸۵	۰/۴۳۰	۰/۱۳۱	۰/۳۵۱	استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی	
۰/۰۵۶	۰/۵۸۱	۰/۰۸۸	۰/۱۴۸	۰/۰۸۶	ضعف امکانات در زندگی	
0/59	۰/۵۴۵	۰/۱۱۰	۰/۲۱۰	۰/۱۱۵	عدم امکانات رفاهی	

همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می شود تنها متغیر نگرانی در مورد خود توانسته است تعارض نقش کارمندان مرد را پیش بینی نماید ($R=۰/۴۷۳$ و $df=۶۲,۴$ ، $f=۴/۶۶۵$ ، $p=۰/۰۰۳$). ولی سایر متغیرها قدرت این پیش بینی را نداشته اند. همچنین مشاهده شد که تنها متغیر استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی توانسته است تعارض نقش کارمندان مرد را پیش بینی نماید ($R=۰/۵۹۲$ و $df=۶۲,۴$ ، $f=۸/۳۸$ ، $p=۰/۰۰۱$). ولی سایر متغیرها قدرت این پیش بینی را نداشته اند.

بحث در نتایج

نتایج همبستگی نشان داد که در میان کارمندان زن بین استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی، ضعف امکانات در زندگی، عدم امکانات رفاهی و استرس شغلی با ابهام نقش همبستگی مثبت معنی دار وجود دارد. همچنین در میان کارمندان مرد بین نگرانی در مورد وضعیت خود، استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی، بین ضعف امکانات در زندگی، بین عدم امکانات رفاهی و استرس شغلی با ابهام نقش همبستگی مثبت و معنی دار وجود دارد. بنابراین فرضیه شماره ۱ مورد تأیید قرار گرفت. این یافته با نتایج نستر و اواله (۱۹۹۱) و جان و والتز (۱۹۹۲) همخوانی دارد آنها در پژوهشهای خود نشان دادند که ابهام نقش و استرس شغلی با



هم ارتباط دارند. ابهام نقش به عنوان فقدان وضوح، اطلاعات ناقص درباره انتظارات مرتبط با موفقیت و حالت شخص تعریف شده است و تجربه ابهام نقش می تواند منجر به چندین پاسخ یا واکنش متناقص در خود شود. یکی از این واکنش ها به طور ذاتی واکنش هیجانی بود و آنها پیشنهاد کردند که ابهام نقش می تواند منجر به احساسات تنش، کاهش اعتماد به نفس و نارضایتی شود. اگر شخص اطلاع کافی از شغل و کاری که به عهده گرفته نداشته باشد، بدین معنی که اهداف کاری وی چنانچه باید و شاید واضح و صریح نباشد و نتواند با این اهداف و انتظارات خود، با همکاران و مسئولیت‌های محوله ارتباط درستی برقرار سازد، این حالت موجب بروز افسردگی، کاهش اعتماد به نفس، عدم احساس رضایت از وضع زندگی، عدم رضایت شغلی و کاهش انگیزه شغلی می شود و در نهایت استرس‌های شغلی را بیشتر خواهد. اما از آنجا که نگرانی در مورد وضعیت خود در زنان با ابهام نقش همبستگی نداشته است، می توان گفت که این عدم ارتباط ممکن است به این موضوع برگردد که زنان کارمند کمتر دچار نگرانی در مورد وضعیت خود می شوند چرا که داشتن شغل در زنان از لحاظ فرهنگی به عنوان شغل دوم خانواده بوده و برای زنان به عنوان یک ارزش اجتماعی در دنیای جدید می باشد و آنان را کمتر دچار ابهام مربوط به نقش می نماید.

نتایج نشان داد که در میان کارمندان زن بین استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی، ضعف امکانات در زندگی، عدم امکانات رفاهی و استرس شغلی با تعارض نقش همبستگی مثبت معنی دار وجود دارد. همچنین در میان کارمندان مرد بین نگرانی در مورد وضعیت خود، استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی و استرس شغلی با تعارض نقش همبستگی مثبت و معنی دار وجود دارد. بنابراین فرضیه شماره ۲ مورد تأیید قرار گرفت. این نتایج با یافته های چانگ و هونکوک (۲۰۰۳)، استیون (۲۰۰۰)، جان و والتر (۱۹۹۲) و کواه و کمپیل (۱۹۹۴) همخوانی دارد. آنها در پژوهش‌های خود نشان دادند که استرس شغلی با تعارض نقش همخوانی دارد. تعارض نقش اشاره به تجربیات نامتجانس یعنی آنچه که بین نقشها و درون نقش ها اتفاق می افتد، اشاره دارد ۱۱. اگر شخص در محیط کار خود با وظایف یا نیازهایی مواجه شود که واقعا علاقه ای نسبت به انجام آنها نداشته و یا اینکه قبلاً تصویری از انجام آن کارها در ذهن نداشته باشد، متداولترین مورد در این زمینه هنگامی دیده می شود که فرد بین دو گروه مختلف که دو هدف متفاوت دارند واقع شود و به دو سو کشیده شود و یا در شرایطی قرار گیرد که بین خواسته ها و انتظاراتی که از او می رود تعارض وجود داشته باشد. افرادی که به مشاغل اداری و تخصصی اشتغال دارند بیشتر از بقیه در معرض این فشارها قرار داشته و آسیب پذیرترند. اما از آنجا که بین نگرانی در مورد وضعیت خود در کارمندان زن و ضعف امکانات در زندگی و عدم امکانات رفاهی با تعارض نقش کارمندان



مرد همبستگی ساده وجود دارد. می توان گفت که نگرانی در مورد وضعیت خود در کارمندان زن به دلیل داشتن شغل نتوانسته است با تعارض نقش در زنان ارتباط داشته باشد. همچنین ضعف امکانات در زندگی و عدم امکانات رفاهی نتوانسته است با استرس شغلی مردان همبستگی داشته باشد. بنابراین می توان گفت که ممکن است ضعف در امکانات زندگی و عدم امکانات رفاهی مربوط به مشکلات خارج از محیط کاری باشد و در محیط کاری، فرد کمتر با آنها سرو کار دارد و ان خود میتواند توجیهی بر عدم ارتباط این متغیرها با استرس شغلی در مردان باشد.

نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری نشان داد که متغیر نگرانی در مورد خود و استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی به عنوان دو زیر مقیاس استرسهای کارمندان توانسته است ابهام نقش کارمندان زن را پیش بینی نماید. همچنین در بین مردان تنها استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی توانسته است ابهام نقش پیش بینی نماید. از آنجا که ابهام نقش به عنوان فقدان وضوح اطلاعات مرتبط با نقش محوله شخص تعریف شده است، می توان گفت در میان زنان کارمند نگرانی در مورد وضعیت خود و در میان مردان استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی بیشتر ابهام نقش را بوجود می آورند و سایر متغیرها تأثیر کمتری دارند (حدأقل در این پژوهش). اما از آنجا که در پژوهشهای قبلی نظیر نسترو و اوله (۱۹۹۱) و جان و والتر (۱۹۹۲) به رابطه بین استرس و ابهام نقش اشاره شده است، نتایج این تحقیق قابل توجیه است.

همچنین نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری نشان داد که تنها متغیر نگرانی در مورد خود توانسته است تعارض نقش زنان را پیش بینی نماید و تنها متغیر استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی توانسته است تعارض نقش کارمندان مرد را پیش بینی نماید. این نتیجه با یافته های کواه و کمپیل (۱۹۹۴)، استینسون (۱۹۷۵) و ۱۰ جان و والتر (۱۹۹۲) همخوانی دارد. آنها در پژوهشهای خود به ارتباط استرس شغلی با ابهام- تعارض نقش اشاره کرده اند. اگر شخصی دچار استرس (نگرانی در مورد خود و استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی) شود دچار تعارض نقش خواهد شد. به عبارت دیگر نگرانی در مورد وضعیت خود و استرس ناشی از محیط کار بیشتر باعث تعارض نقش افراد می شوند و سایر متغیرها احتمالاً کمتر باعث تعارض نقش می شوند و یا در این تحقیق این ارتباط بدست نیامده است. از آنجا که در پژوهشهای قبلی به ارتباط استرس با تعارض نقش اشاره شده است این یافته قابل توجیه است.



از آنجا که بیشترین دامنه سنی شرکت کنندگان در این تحقیق بین ۲۰ تا ۳۰ سال بوده است (۴۳/۸ درصد) بنابراین در نتایج این تحقیق می توان به سابقه کاری آنان نیز اشاره کرد و شاید دلیل اینکه در مردان و زنان ابهام-تعارض نقش با استرسهای شغلی همبستگی داشته، و برخی متغیرها نظیر نگرانی در مورد وضعیت خود و استرس ناشی از محیط کار و مشکلات سازمانی توانسته است ابهام-تعارض نقش کارمندان را پیش بینی نماید، این باشد که سابقه کاری آنان باعث این موضوع شده است. با توجه به نتایج این تحقیق به مسئولین پیشنهاد می شود که به متغیر ابهام-تعارض نقش و نقش منفی آن در عملکرد و بالارفتن استرس کارمندان توجه نمایند و از آنجا که استرس شغلی و زیر مقیاسهاست آن توانسته است ابهام-تعارض نقش را در بین کارمندان زن و مرد پیش بینی نماید، پیشنهادها می شود به راههای کاهش استرس در قالب کنفرانسها یا کارگاههای آموزشی توجه بیشتری شود.

فهرست منابع

- ۱- ابوالقاسمی، عباس، آریاپوران، سعید(۱۳۸۴). بررسی رابطه ابهام نقش، اضطراب رقابتی و عملکرد تحصیلی دانشجویان ورزشکار و غیر ورزشکار. گزارش پژوهشی، دانشگاه محقق اردبیلی.
- ۲- شاملو، سعید.(۱۳۷۴). بهداشت روانی، تهران: انتشارات رشد، چاپ یازدهم.
- 3- Chang E.; Hancock K.(2003). Role stress and role ambiguity in new nursing graduates in Australia. Nursing and Health Sciences, Volume 5, Number 2, June 2003, pp. 155-163(9).
- 4- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D. and Rosenthal, R.A., (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity, Wiley, New York.
- 5- John S.; Walter H.(1999). Stress Factors, Role Conflict, and Role Ambiguity for Academic Department Chair. Speeches/Meeting Papers; Reports – Research.
- 6- Nestor K. Ovalle, D. (199). The Effects of different sources of occupational stress on affective, motivational, and psychosomatic outcomes, Organizational Behavior Division, 67-78.
- 7- Pamela L., David A., Wayne A., Ana Maria., Alan., Tang ,Paulina,W. Isabelle M, Van D. Stephanie L. (2002). Are Work Stress Relationships Universal? A Nine Region Examination of Role Stressors, General Self-Efficacy, and Burnout. Journal of International Management. In press.



-
- 8- Quah, J., & Campbell, K. M., (1994). Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers in Singapore: Some Moderator Variables, *Research and Practice in Human Resource Management*, 2(1), 21-33.
 - 9- Rizo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150 - 163.
 - 10- Sherry E. Sullivan, Rabi S. Bhagat. (1992). Organizational stress, job satisfaction and job performance: where do we go from here? *Journal*.
 - 11- Schaubroeck, J., Cotton, J. & Jennings, K. 1989. Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis, *Journal of Organizational Behavior*, 10: 35-58.
 - 12- Steven, W.P. (2000). Organizational culture and its relationship between job tensions in measuring outcomes among business executive. *Journal of Management Development*. Vol (19), 32-49.

The Role of Job Stressors to Predictive of Role Ambiguity and Role Conflict in Azad University Employees of Kermanshah

Authors:

Ariapooran, saeed ((Ph.D student of Psychology in Ardabili Mohaghegh University)

Farajy, Anahita (Faculty Member of Educational Sciences in Kermanshah Azad University)

Abstract

The purpose of this study was the role of job stressors to predictive of the role ambiguity and role conflict in Azad university employees of Kermanshah. For this field, 100 employees (39 women and 66 men) of Azad University in Kermanshah were selected according to classified random sampling and completed the employees' stressors questionnaire (Abolghasemy and Pooladie raishahry, 1379) and ambiguity- conflict role scale (Rizo, House & Lirtzman, 1970). Results indicated that there is positive correlation between job stressors and role ambiguity and role conflict in men and women employees. Results of multiple regression showed that worry about self and stress to arise from work environment and organizational problems in women and stress to arise from work environment and organizational problems in men were predicted the role ambiguity. Also, Results of multiple regression showed that worry about self in women and arise from work environment and organizational problems only in men were predicted the role conflict.

Keywords: role ambiguity, role conflict, stressors, employees