

# اثر تعدیلی عدم قطعیت در محیط کار در رابطه بین ابهام نقش و پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی □

## Moderating Effect of Uncertainty at the Workplace at Relationship between Role Ambiguity and Physical and Psychological Violence □

Nargessadat Mortazavi, PhD

Hamid Reza Oreyzi, PhD ✉

دکتر نرگس السادات مرتضوی \*

دکتر سید حمیدرضا عربی سامانی \*

### Abstract

### چکیده

The purpose of this study was to investigate the moderating effect of uncertainty at the workplace in relationship between role ambiguity and physical and psychological violence in the workplace. The method of this study is cross-sectional and participants in this study were 279 employees of Iran's Polyacryl Company selected using convenient sampling. The instruments used including the Uncertainty at the Workplace Scale, Role Ambiguity Scale, and Physical and Psychological Violence Questionnaire (Menard & Met al, 2011). Data was analyzed using the hierarchical regression and moderate analysis. The findings indicated that participants, physical and psychological violence increased, when uncertainty at the workplace was high. Also moderating effect of uncertainty at the workplace in relationship between role ambiguity and physical and psychological violence in the workplace was confirmed.

**Keywords:** uncertainty, physical and psychological violence, role ambiguity

این پژوهش با هدف تعیین اثر تعدیلی عدم قطعیت در محیط کار در رابطه بین ابهام نقش و پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی در محیط کار انجام شد. پژوهش حاضر از نوع مطالعات همبستگی بوده و شرکت کنندگان در پژوهش شامل ۲۷۹ نفر از کارکنان شرکت پلی اکریل ایران بودند که به صورت نمونه در دسترس انتخاب شدند. ابزارهای استفاده شده شامل مقیاس عدم قطعیت در محیط کار، مقیاس ابهام نقش و پرسشنامه پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی بود. داده‌ها توسط رگرسیون سلسله مراتبی و تحلیل تعدیلی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد زمانیکه عدم قطعیت در محیط کار بالا باشد، پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی افزایش می‌یابد. همچنین اثر تعدیلی عدم قطعیت در محیط کار در رابطه بین ابهام نقش و پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی در محیط کار، تأیید گردید.

**کلیدواژه‌ها:** عدم قطعیت، پرخاشگری فیزیکی و

روانشناختی، ابهام نقش

□ Faculty of Education and Psychology, University of Isfahan, Isfahan, I. R. Iran.  
✉Email: dr.hro1394@gmail.com

□ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۲/۱ تصویب نهایی: ۱۳۹۸/۷/۷  
\* گروه روانشناسی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان

## ● مقدمه

امروزه به دلیل رواج یافتن رفتارهای غیر اخلاقی و انحرافی در محیط کار، اکثر پژوهشگران در حوزه های مختلف توجه خود را بر روی مطالعه این طیف از رفتارها متمرکز کرده اند (کریستین و الیس، ۲۰۱۴؛ بابامیری، ۱۳۸۹؛ بارون و نیومن، ۱۹۹۶؛ لبلانس و کلووای، ۲۰۰۲؛ ویگودا، ۲۰۰۲) و به بررسی عوامل ایجاد کننده و پیامدها و عواقب اینگونه رفتارها در محیط کار پرداخته اند. این نوع از رفتارها که با هدف آسیب رساندن به افراد سازمان و یا خود سازمان صورت می گیرند، در پژوهش های مختلف تحت عناوین مختلفی مفهوم پردازی شده اند. به عنوان مثال، اسپکتور و فاکس (۲۰۰۲) اینگونه رفتارها را، «رفتار ضدتولید در محل کار»<sup>۱</sup>، فاکس و اسپکتور (۱۹۹۹)، بارون و نیومن (۱۹۹۶) «پرخاشگری در محیط کار»<sup>۲</sup>، هوگان و هوگان (۱۹۸۹) «بزهکاری سازمانی»<sup>۳</sup>، اولی یر کلی، گریفین و گلاو (۱۹۹۶) «پرخاشگری برانگیخته شده توسط سازمان»<sup>۴</sup>، بیز و تریپ (۱۹۹۸) «انتقام»<sup>۵</sup>، گیاکالون و گرینبرگ (۱۹۹۷) رفتار ضد اجتماعی، نسیر و بشیر (۲۰۱۲)، بنت و رایینسون (۲۰۰۰)، براتی (۱۳۸۶) «انحراف در کار»<sup>۶</sup> و اسکارلیکی و فالگر (۱۹۹۷) «مقابله به مثل»<sup>۷</sup> نامیده اند. همچنین منارد، برون، ساوویی، وان دائل و فلامنت (۲۰۱۱)، در پژوهش خود بر نوع خاصی از رفتارهای انحرافی در محیط کار متمرکز شدند و آن را رفتارهای انحرافی بین فردی نامیدند. آنها بیان کردند که رفتارهای انحرافی بین فردی، از دو نوع رفتارهای پرخاشگرانه در محیط کار تشکیل می شوند که عبارتند از: «پرخاشگری فیزیکی»<sup>۸</sup> (مثل انجام رفتارهایی که ممکن است به بدن یا اموال دیگران آسیب بزند) و «پرخاشگری روانشناختی»<sup>۹</sup> (الفاظی که منجر به تحقیر شدن<sup>۱۰</sup> و یا «بی ارزش شدن دیگران» می شود و یا از بین بردن اعتماد به نفس دیگران) می باشد (بنت و رایینسون، ۲۰۰۰).

در پژوهش حاضر نیز نوع خاصی از رفتارهای ضد تولید یعنی رفتارهای پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی در محیط کار مورد بررسی قرار خواهد گرفت. تا کنون پژوهش های مختلفی در ارتباط با رفتارهای ضدتولید و انحرافی در محیط کار انجام گرفته که هرکدام بر موضوعات مختلفی متمرکز بوده اند. برای مثال بعضی از پژوهش ها در زمینه شناسایی صفات شخصیتی مرتبط با اینگونه رفتارها به مطالعه پرداخته اند (گریجالوا و نیومن، ۲۰۱۵؛ دی شانگ، گرنت و مولین سوئیت، ۲۰۱۵؛ شرر، بایسینگر، زولینسکی و لبرتون، ۲۰۱۳)، بعضی دیگر به

بررسی هیجانانگیز و خلق منفی (خان، کاراتولاین و کراشاو، ۲۰۱۳؛ لی روی، باستونیس و پوسارد، ۲۰۱۲) و برخی دیگر به بررسی تنیدگی زاهای شغلی (می یر و اسپکتور، ۲۰۱۳؛ فیدا، پاسیلو، باربارانی، ترامونتانو و فونتاین، ۲۰۱۴) پرداخته اند. با توجه به اینکه پژوهش‌های قبلی نشان داده‌اند که رفتارهای ضدتولید در محل کار با تنیدگی زاهای شغلی ارتباط مثبت دارند (می یر و اسپکتور، ۲۰۱۳)، به همین دلیل می‌توان بیان کرد که یکی از راه‌های درک رفتارهای ضدتولید در محل کار، رجوع به متون مربوط به تنیدگی زاهای شغلی در محیط کار می‌باشد (الی، پنی، لپاس و لیسو، ۲۰۱۲). بعضی از تنیدگی زاهای شغلی که با رفتارهای ضد تولید مرتبط هستند عبارتند از: «ابهام نقش»<sup>۱۱</sup>، «تعارض نقش»<sup>۱۲</sup>، «حجم کاری»<sup>۱۳</sup>، «تداخل با عملکرد»<sup>۱۴</sup> و «تعارض بین فردی»<sup>۱۵</sup> (چن و اسپکتور، ۱۹۹۲؛ فاکس و اسپکتور، ۱۹۹۹؛ فاکس، اسپکتور و مایلز، ۲۰۰۱؛ مایلز، بورمن، اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۲؛ پنی و اسپکتور، ۲۰۰۲). با توجه به اینکه بیشترین پژوهش‌ها در زمینه تنیدگی زاهای در میان مطالعات مربوط به تنیدگی‌های روانی ناشی از شغل به ابهام نقش اختصاص دارد (جکسون و شولر، ۱۹۸۵) بر این اساس در پژوهش حاضر به بررسی ارتباط ابهام نقش با رفتارهای پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی می‌پردازیم. ابهام نقش به معنای عدم وضوح و روشنی در رابطه با انتظارات نقش فرد می‌باشد (ریزو، هاوس و لیرتزن، ۱۹۷۰). ابهام نقش نیز در نتیجه آموزش ناکافی، ارتباطات ضعیف، اطلاعات ناکافی و اطلاعات تحریف شده از سوی همکاران و سرپرستان ایجاد می‌شود (جونز، ۲۰۰۷). در پژوهش‌های مختلف نشان داده شده که ابهام نقش با متغیرهای مختلف سازمانی ارتباط داشته و می‌تواند بر آنها تأثیر گذار باشد. برای مثال شولز (۲۰۱۳)، فاکت، کرون و پولینگ (۲۰۱۳) و بلایس، کاستلیوس، اسرولیس و اسپریدیس (۲۰۱۵) به بررسی تأثیر ابهام نقش بر خشنودی شغلی کارکنان پرداخته و دریافته‌اند که این دو سازه می‌تواند منجر به کاهش خشنودی شغلی گردد. همچنین فیلیس، انروز و هیگمن (۲۰۱۳) و داسگوپتا (۲۰۱۲) نیز دریافته‌اند که بین ابهام نقش با فرسودگی شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد. در مطالعه دیگر، هیل، چنورت و پوتراس (۲۰۱۵) و فاتیما و اورهمان (۲۰۱۲) انجام گرفت، پژوهشگران دریافته‌اند که وجود ابهام نقش منجر به کاهش خشنودی شغلی و در نتیجه افزایش تمایل به ترک شغل می‌گردد. یکی از متغیرهای بسیار مرتبط با ابهام نقش، «عدم قطعیت در محیط کار»<sup>۱۵</sup> می‌باشد (اشمیت، روزلر، کاسرو و راثو، ۲۰۱۴).

عدم قطعیت در محیط کار به شکل‌های مختلفی می‌تواند جلوه‌گر شود و می‌تواند سبب ایجاد تنیدگی در محیط کار گردد. در یک مدل تنیدگی (بیر، نیومن، ۱۹۷۸) عدم قطعیت مهم‌ترین تعیین‌کننده تنیدگی شغلی می‌باشد. نوعی از عدم قطعیت می‌تواند مشخص نبودن شرح شغلی فرد باشد، اینکه او نداند که در یک موقعیت کاری چگونه عمل کند (کامل و حشیش، ۲۰۱۵). نوعی دیگر اینکه فرد نداند که چه انتظاراتی از او در کار وجود دارد (کلامپیت و ویلیامز، ۲۰۰۰). عدم قطعیت به خصوص پس از نظریه دسی و رایان (۲۰۰۰ و ۲۰۰۲) اهمیت بیشتری یافت زیرا نظریه خود تعیینی آنها بیان می‌کرد که افراد تمایل دارند که خود، تعیین‌کننده روال‌ها و جریان امور در حیطه کار باشند و هنگامی که عدم قطعیت وجود داشته باشد، این خود تعیینی با اشکال مواجه می‌شود. دسی و رایان (۲۰۰۸ و ۲۰۱۱) نشان دادند که عدم قطعیت در محیط کار می‌تواند سبب واکنش پرخاشگرانه کارکنان شود (لینچ، پلانت و رایان، ۲۰۰۵).

لیچ، هاگر جانسون، دوئمر، وال، تیومر، دوسون و گروت (۲۰۱۳) برای عدم قطعیت، ابزار پژوهشی ساختند که پژوهش‌های بسیاری را برانگیخت. آنها نشان دادند که عدم قطعیت در بسیاری از ایده‌های مربوط به محیط کار ریشه دارد. مثلاً در نظریه طراحی کار پارکر، وال و کوردری (۲۰۰۱)، گریفین، نیل و پارکر (۲۰۰۷) و وال کوربرت، مارتین، کنگ و جکسون (۱۹۹۰) بر رابطه عدم قطعیت با طراحی کار تأکید کردند که از آن میان پژوهش گریفین و همکاران (۲۰۰۷) به موضوع پژوهش حاضر ارتباط بیشتری دارد. آنها نشان دادند که عدم قطعیت، عملکرد نقش فرد در محیط کار را به مخاطره می‌اندازد و از این طریق موجب پرخاشگری روانشناختی و جسمانی می‌گردد. مدل آنها عملکرد کار-نقش نام دارد و نشان می‌دهد هنگامی که نقش، مبهم تعریف شده باشد عدم قطعیتی را ایجاد می‌کند که سبب می‌شود در دو مسیر شغلی تلاش به عملکرد و عملکرد به نتیجه دچار ابهام و عدم تعیین شود، زیرا چون افراد نمی‌توانند نقش خود را به درستی ایفا کنند، نمی‌دانند که چه عملکردی از آنها مورد نیاز است و بنابراین نقش آنها به خوبی ایفا نشده و عملکرد آنها صدمه می‌بیند. بنابراین میزان تلاش کارکنان کمتر شده و این خود به طور ماریچی عملکرد آنها را به طور مضاعف کاهش می‌دهد که منجر به ناخشنودی از محیط کار شده و واکنش پرخاشگرانه فرد را برمی‌انگیزد. / شمیت (۲۰۱۲) نشان داده است که عدم قطعیت در رابطه با حرفه سبب افت

کارایی و واکنش‌های اجتنابی و پرخاشگرانه افراد می‌گردد. یکی از مقاله‌های بسیار مهم که رابطه عدم قطعیت با خشنودی شغلی در محیط کار را نشان می‌دهد، پژوهش دیکمن، بارسنس و سونداک (۲۰۰۴) می‌باشد که با نقل قولی از لیند، ون دن بوس (۲۰۰۲) آغاز می‌گردد و نشان می‌دهد که عدم قطعیت، احساس بی‌عدالتی ایجاد می‌کند که منجر به ناخشنودی و پرخاشگری در محیط کار می‌شود.

پس زمانی که کارکنان در موقعیت شغلی خود دچار ابهام نقش هستند و موقعیت از طرف کارکنان تنیدگی آور درک می‌شود، وجود عدم قطعیت بالا در آنها می‌تواند منجر به برانگیختگی شده و در نتیجه افراد سازوکارهای متفاوتی را به منظور کنار آمدن با شرایط به کار می‌برند و در نهایت زمینه برای بروز رفتارهای پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی فراهم می‌گردد. در حقیقت می‌توان بر اساس پیشینه آورده شده، بیان کرد که وجود عدم قطعیت در محیط کار می‌تواند نقش تعدیل‌کننده در رابطه بین تنیدگی شغلی و رفتارهای پرخاشگرانه در محیط کار داشته باشد و همانطور که /شمیت و همکاران (۲۰۱۲) در مطالعه خود نقش تعدیل‌کنندگی موقعیت‌های کاری و عدم قطعیت در محیط کار را در رابطه بین ابهام و تعارض نقش با افسردگی تأیید کردند، بر این اساس در پژوهش حاضر نیز، هدف تعیین نقش تعدیلی عدم قطعیت در رابطه بین ابهام نقش با پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی می‌باشد.

## ● روش

نمونه پژوهش شامل ۲۷۹ نفر از کارکنان شرکت پلی‌اکریل ایران بود که به صورت نمونه در دسترس انتخاب شدند و ۸۹/۵ درصد از آنها مرد می‌باشند. جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت پلی‌اکریل ایران حدود ۳۰۰۰ نفر می‌باشد. میانگین سنی آنها ۳۶/۸ سال با انحراف معیار ۱۱/۲۴ و میانگین سنوات استخدام آنها ۱۲/۲۵ با انحراف معیار ۱۲/۱۱ می‌باشد. میانگین ساعات کاری آنها در هفته ۴۳/۸۲ با انحراف معیار ۴/۶۹ می‌باشد. در نمونه پژوهش ۳۹ نفر مدیر، سرپرست یا رئیس ناحیه (اصطلاحی در طبقه بندی مشاغل پلی‌اکریل) می‌باشند. با توجه به اینکه هدف این پژوهش بررسی رابطه میان متغیرهای ابهام نقش و پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی در محیط کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده عدم قطعیت در محیط کار می‌باشد، این پژوهش از نوع مطالعات همبستگی است و داده‌ها توسط رگرسیون سلسله مراتبی مورد تحلیل قرار گرفتند.

## ● ابزار

□ الف: مقیاس ابهام نقش<sup>۱۶</sup>: این مقیاس توسط وان ولدهوون، تاریس، دی یونگ و برورسون (۲۰۰۵) ساخته شده و در ایران توسط عریضی، براتی، دری و قاسمی ترجمه، اعتبار سنجی و اعتباریابی شده و دارای ۶ سؤال می‌باشد. پژوهشگران اصلی ضریب اعتبار آن را ۰/۸۱ بدست آورده‌اند. عریضی و همکاران ضریب آلفا و اعتبار بازآزمایی را به ترتیب ۰/۸ و ۰/۸۴ بدست آورده‌اند. ضریب روایی آن برابر ۰/۵۹ می‌باشد. در پژوهش حاضر، ضریب اعتبار آلفای کرونباخ ۰/۸۷ و ضریب روایی آن ۰/۶۱ بدست آمد.

□ ب: مقیاس عدم قطعیت درباره کار<sup>۱۷</sup>: در تحلیل عاملی اکتشافی بارهای عاملی بین ۰/۳۸ و ۰/۸۸ با مقدار ویژه ۱/۸۹ و در تحلیل عاملی تاییدی مقدار AGFA و CFA به ترتیب ۰/۹۲ و ۰/۹۱ و RMSEA برابر ۰/۰۶ بدست آمد. در پژوهش حاضر، ضریب اعتبار آلفای کرونباخ ۰/۸۴ و ضریب روایی آن ۰/۵۵ بدست آمد.

□ ج: پرسشنامه پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی<sup>۱۸</sup>: این پرسشنامه شامل ۱۹ ماده می‌باشد که ۹ ماده برای پرخاشگری فیزیکی و ۱۰ ماده برای پرخاشگری روانشناختی می‌باشد که توسط منارد، برونیت، ساوویی، وان دائل و فلامنت (۲۰۱۱) ساخته شده است. باتوجه به اینکه این مقیاس در زبان فارسی برای نخستین بار ترجمه شده، در معرض تحلیل عاملی اکتشافی قرار گرفته و با ۲۶ بار چرخش ارتوگونال معادل ۲ عاملی تأیید شد. ضریب اعتبار دو مقیاس به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۷۳ و ضریب اعتبار آنها ۰/۵۴ و ۰/۵۷ بود.

## ● یافته‌ها

در جدول ۱، یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش آورده شده است. همانطور که در جدول ۱ دیده می‌شود، میانگین و انحراف معیار رفتار پرخاشگرانه روانشناختی و فیزیکی که سنجش آن توسط خود انجام شده است، دارای بیشترین تفاوت بین فردی در رفتار پرخاشگرانه فیزیکی که توسط همکار درجه بندی شده است، می‌باشد. پایین ترین تفاوت فردی گزارش شده در رفتار پرخاشگرانه نیز مربوط به رفتار پرخاشگرانه فیزیکی می‌باشد که با خود ارزیابی بدست آمده است. بالاترین ضریب تغییر در عدم قطعیت درباره کار می‌باشد و کمترین ضریب تغییر نیز مربوط به ابهام نقشی که توسط خود فرد ارزیابی گردیده است.

کمترین معیار خطای اندازه گیری نیز مربوط به رفتار پرخاشگرانه فیزیکی می باشد که توسط خود فرد ارزیابی گردیده است.

جدول ۱. داده های توصیفی

نوع سنجش	مقیاس	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	خطای معیار اندازه گیری	ضریب تغییرات
خود	عدم قطعیت	۱۲/۹۰	۶/۴۳	۵	۲۵	۲/۳۱	۰/۴۹
خود	ابهام نقش	۱۵/۱۹	۱/۴۳	۶	۳۰	۰/۵۷	۰/۰۹
همکار	ابهام نقش	۱۱/۲۶	۲/۳۴	۶	۳۰	۰/۹۳	۰/۲۰
خود	رفتار پرخاشگرانه روانشناختی	۱/۶۲	۰/۵۴	۱	۱۰	۰/۲۸	۰/۳۳
همکار	رفتار پرخاشگرانه روانشناختی	۱/۷۴	۰/۵۹	۱	۱۰	۰/۳۰	۰/۲۳
خود	رفتار پرخاشگرانه فیزیکی	۱/۲۴	۰/۳۵	۰	۳	۰/۱۶	۰/۲۸
همکار	رفتار پرخاشگرانه فیزیکی	۱/۳۵	۰/۳۸	۰	۳	۰/۱۷	۰/۲۸

جدول ۲. ضریب همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

رتبه	عدم قطعیت	ابهام نقش (خود)	ابهام نقش (همکار)	رفتار پرخاشگرانه فیزیکی (خود)	رفتار پرخاشگرانه فیزیکی (همکار)	رفتار پرخاشگرانه روانشناختی (خود)	رفتار پرخاشگرانه روانشناختی (همکار)	رفتار پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی معطوف به سازمان (همکار/خود)
۱	-	**۰/۴۱	-	-	-	-	-	-
۲	**۰/۳۴	**۰/۵۲	-	-	-	-	-	-
۳	**۰/۲۹	**۰/۳۹	*۰/۲۱	-	-	-	-	-
۴	**۰/۲۴	*۰/۱۹	**۰/۳۵	**۰/۲۲	-	-	-	-
۵	**۰/۳۵	**۰/۴۲	**۰/۲۵	**۰/۷۹	**۰/۲۶	-	-	-
۶	**۰/۲۳	۰/۱۱	**۰/۴۵	**۰/۳۷	**۰/۷۹	**۰/۲۸	-	-
۷	**۰/۲۴	**۰/۲۸	۰/۱۱	**۰/۷۱	**۰/۲۶	**۰/۵۸	*۰/۲۱	-
۸	**۰/۲۱	*۰/۱۲	**۰/۴۳	**۰/۲۸	**۰/۷۷	*۰/۱۷	**۰/۷۷	**۰/۳۱

\* p<0/5, \*\* p<0/01

در جدول ۲، ضرائب همبستگی درونی متغیرهای پژوهش گزارش شده است. همانطور که در جدول ۲، دیده می شود در بعضی از موارد رابطه ها بالاست به خصوص وقتی که مثلاً رفتار پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی توسط خود یا همکار گزارش شده، دارای مقداری بیش از ۰/۷ که ضریب پایایی مطلوب یک مقیاس است، می باشد. همچنین بین عدم قطعیت و ابهام نقش در محیط کار موقعی که ارزیابی توسط خود فرد و توسط همکار انجام شده باشد، رابطه معنی دار است. تقریباً همه ضرائب همبستگی درونی متغیرهای پژوهش معنی دار می باشد.

در جدول ۳، اثر تعدیلی عدم قطعیت در رابطه بین ابهام نقش و پرخاشگری روانشناختی گزارش شده است. همانطور که در جدول ۳ دیده می شود، اثر تعاملی در صورتی معنادارست که رفتار پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی توسط خود و توسط همکار گزارش شده باشد. این رگرسیون سلسله مراتبی بسیار جالب توجه می باشد زیرا از موارد نادری است که در هیچ یک از دو حالت، اثرهای اصلی معنی دار نبوده و فقط اثرهای تعاملی معنی دار است. همینطور در این جدول، اثر تعاملی موقعیکه رفتار پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی توسط خود گزارش شده باشد، به گونه ای است که ضریب استاندارد رگرسیون تا ۰/۶۱ ارتقاء می یابد که به معنی آن است که جمله تعامل سبب می شود که ۰/۶۱ به رفتار پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی در نتیجه تاثیر عدم قطعیت در ابهام نقش، افزوده گردد. به عبارت دیگر اگر

جدول ۳. اثر تعدیلی عدم قطعیت در رابطه بین ابهام نقش و پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی

تغییرات	اثر مستقیم		اثر تعامل		ملاک: خود گزارشی رفتار پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی				ملاک: گزارش همکاران از پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی			
	b	R <sup>2</sup> تعدیلی	b	R <sup>2</sup> تعدیلی	b	R <sup>2</sup> تعدیلی	B	ΔR <sup>2</sup>	b	R <sup>2</sup> تعدیلی	B	ΔR <sup>2</sup>
۱	ابهام نقش (خودگزارشی)		۰/۰۷	۰/۱۱	۰/۰۷	۰/۱۶	-	-	۰/۱۷	۰/۲۱	۰/۰۴	-
	عدم قطعیت		۰/۱۶	۰/۲۳	۰/۱۶	۰/۲۰	۰/۰۴	۰/۲۳	۰/۲۳	۰/۴۷	۰/۰۷	۰/۰۳
۲	ابهام نقش × عدم قطعیت (خودگزارشی)		۰/۰۵	۰/۶۱**	۰/۰۵	۰/۲۳**	۰/۰۳**	۰/۱۸	۰/۱۸	۰/۳۴	۰/۰۹	۰/۰۲
	ابهام نقش (گزارش همکار)		۰/۰۶	۰/۱۸	۰/۰۶	۰/۰۹	-	۰/۲۳	۰/۲۳	۰/۳۱	۰/۱۹	-
۳	عدم قطعیت		۰/۳۷	۰/۲۸	۰/۳۷	۰/۱۴	۰/۰۵	۰/۵۹	۰/۵۹	۰/۰۵	۰/۲۲	۰/۰۳
	ابهام نقش × عدم قطعیت (گزارش همکار)		۰/۱۱	۰/۱۹**	۰/۱۱	۰/۱۷**	۰/۰۳**	۰/۱۲	۰/۱۲	۰/۱۷	۰/۲۴	۰/۰۵



در محیط کاری، کارکنان دچار عدم قطعیت درباره حرفه خود و ابهام نقش باشند به احتمال زیاد او به رفتارهای پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی روی خواهد آورد. درحالی که اثر تعامل زمانیکه داده‌های رفتار پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی توسط همکار درجه بندی شده باشد، ضریب استاندارد رگرسیون تا ۰/۱۹ ارتقاء می‌یابد که به معنی آن است که جمله تعامل سبب می‌شود که ۰/۱۹ به رفتار پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی در نتیجه تأثیر عدم قطعیت در هنگام وجود ابهام نقش، افزوده گردد.

### ● بحث و نتیجه گیری

○ پژوهش حاضر با هدف تعیین «اثر تعدیلی عدم قطعیت در محیط کار در رابطه بین پرخاشگری فیزیکی و روانشناختی و ابهام نقش در محیط کار» انجام شد. بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، عدم قطعیت در محیط کار می‌تواند در بروز رفتارهای پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی در محل کار نقش اساسی داشته باشد و در نتیجه اثر تعدیلی این متغیر در رابطه بین پرخاشگری‌های فیزیکی و روانشناختی در محل کار و ابهام نقش، تأیید گردید. همانطور که در پیشینه نیز اشاره شد (دسی و رایان، ۲۰۰۸ و ۲۰۱۱؛ گریفین و همکاران، ۲۰۰۷؛ اشمیت، ۲۰۱۲).

○ زمانی که کارکنان در محیط کاری خود، ندانند که چه انتظاراتی از آنها وجود دارد و یا چه مسئولیت‌هایی در شغل خود دارند، در نتیجه دچار «ابهام نقش» شده و به یک عدم قطعیت در شرح وظایف می‌رسند که منجر به اختلال در دو مسیر شغلی یعنی تلاش به عملکرد و عملکرد به نتیجه می‌گردد و در نهایت کارکنان از شغل خود ناراضی گشته و این عدم خشنودی شغلی خود را به صورت واکنش‌های اجتنابی و رفتارهای پرخاشگرانه پاسخ خواهند داد. طبق این یافته‌ها می‌توان به مدیران سازمان و شرکت‌ها پیشنهادهایی را جهت کاهش عدم قطعیت در محیط کار و ابهام نقش و در نتیجه پرخاشگری‌های فیزیکی و روانشناختی ارائه داد. به این صورت که مدیران باید سعی کنند که به نیازهای روانی کارکنان توجه کرده (حمایت روانی) و تا حد امکان آنها را برآورده سازند و چنان جو سازمانی ایجاد کنند که منجر به گسترش ارتباطات بین فردی، افزایش همکاری و تبادل اطلاعات، یادگیری‌های متقابل، استقلال و خودمختاری کاری و در نهایت افزایش شایستگی کارکنان گردد. همچنین مدیران باید موانع سازمانی که منجر به عدم قطعیت در محیط کار و مشاغل کارکنان می‌شود

را شناسایی کنند و از طریق برنامه‌های آموزشی به کارکنان چگونگی استفاده از مهارت‌های فردی و منابع موجود را جهت مدیریت و برطرف ساختن عدم قطعیت و ابهام وظایف را آموزش دهند. به این صورت که به کارکنان تا حد امکان استقلال کاری داده شود تا بتوانند در مورد شرح وظایف و نقش‌های خود و انتخاب برنامه‌های کاری و روش‌های انجام کار خود کنترل داشته باشند. در نهایت پیشنهاد می‌شود که مدیران به شرح وظایف و مسئولیت‌های مشخص و معلوم و کاهش عدم قطعیت درباره کار، توجه بیشتری کنند (کریمی، بشلیده، و هاشمی، ۱۳۹۸؛ صیف و یادگار، ۱۳۹۳؛ ارشدی و شکر کن، ۱۳۸۶). همانطور که نعامی و محمودی‌کیا (۱۳۹۸) در پژوهش خود نشان دادند که بهبود شرایط کار می‌تواند تئیدیگی روانشناختی وارد آمده بر کارکنان را کاهش دهد و آثار منفی کمتری به جای بگذارد.

○ با توجه به اینکه در پژوهش حاضر، ابزارها بی نام می‌باشند و هیچ نوع اطلاعات جمعیت شناختی از قبیل رتبه شغلی، مطابق با نظام طبقه‌بندی و یا سن و سنوات استخدام، از افراد پرسیده نشده است، احتمالاً آنها نگران پاسخ‌های خودگزارشی نبوده و موارد و رفتارهای پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی خود را ارائه داده‌اند. پژوهش حاضر هیچ یک از سازه‌ها را با مقیاس دیگری مورد سنجش قرار نداده و بنابراین خطای واریانس روش در داده‌ها وجود دارد. پژوهشگران می‌توانند با استفاده از ابزارهای متعدد و تکرار این پژوهش در این زمینه تلاش کنند.

○ نتیجه‌گیری کلی که از یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان انجام داد این است که، هنگام وجود عدم قطعیت درباره کار و مشخص نبودن وظایف و شرح مشاغل و مسئولیت‌ها، پرخاشگری‌های فیزیکی و روانشناختی گزارش شده توسط خود و توسط همکاران، افزایش می‌یابد. و همانطور که در پیشینه نیز اشاره شد، وجود عدم قطعیت در محیط کار می‌تواند نتایج بسیار زیادی بر روی سازمان داشته باشد، و این نتایج در راستای نتایج پژوهش‌های مختلفی است که در این زمینه انجام گرفته است، از جمله کاهش خشنودی شغلی و بهره‌وری (اشمیت، ۲۰۱۲)، افزایش افسردگی (اشمیت و همکاران، ۲۰۱۴) و در نهایت افزایش رفتارهای پرخاشگرانه فیزیکی و روانشناختی (دسی و رایان، ۲۰۱۱؛ لیچ و همکاران، ۲۰۱۲، لینچ و همکاران، ۲۰۰۵)، لذا بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، به مدیران سازمان‌ها و صنایع پیشنهاد می‌شود که اقدامات لازم جهت کاهش ابهام نقش و عدم قطعیت در محیط کاری

کارکنان را انجام دهند تا از بروز رفتارهای ضدتولید و پرخاشگرانه در سازمان، جلوگیری شود.



## یادداشت ها

- |   |   |
|---|---|
| 1. counterproductive workplace behavior (CWB) | 2. work aggression                                    |
| 3. organizational delinquency                 | 4. organization-motivated aggression                  |
| 5. revenge                                    | 6. work deviance                                      |
| 7. retaliation                                | 8. physical violence                                  |
| 9. psychological violence                     | 10. humiliate   |
| 11. role ambiguity                            | 12. workload  |
| 13. job constraint                            | 14. interpersonal conflict                            |
| 15. uncertainty at the work                   | 16. Role Ambiguity Scale                              |
| 17. Uncertainty at the Workplace Scale        | 18. Physical and Psychological Violence Questionnaire |

## ● منابع

ارشدی، ن. و شکرکن، حسین. (۱۳۸۶). بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب - منطقه اهواز. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه چمران اهواز*، ۱ و ۲، ۱۲۹-۱۴۸.

بابامیری، م. (۱۳۸۹). *بررسی رابطه بین عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، اطلاعاتی و بین فردی) و ویژگی‌های شخصیتی (باوجدان بودن و توافق پذیری) با رفتار ضد تولید*. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی: دانشگاه اصفهان.

براتی، هاجر. (۱۳۸۶). *رابطه بین ادراک سرو صدا و رضایت شغلی با ناهنجاریهای رفتاری کارکنان در محیط کار شرکت ذوب آهن اصفهان*، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی: دانشگاه اصفهان.

صیف، محمدحسین. و یادگار، م. (۱۳۹۳). تبیین فرسودگی شغلی زنان شاغل با تاکید بر نقش متغیرهای سازمانی و روانشناختی (مورد مطالعه: دانشگاه فنی و حرفه ای و آزاد اسلامی شیراز). *مجله زن در توسعه و سیاست*، ۴، ۶۱۱-۶۲۶.

کریمی، رضا؛ بشلیده، کیومرث و هاشمی، اسماعیل. (۱۳۹۸). اثر رهبری اصیل بر فرسودگی شغلی با میانجیگری حیطه‌های زندگی کاری و خودکارآمدی مقابله شغلی. *مجله روانشناسی*، ۲۳، ۱۸۰-۱۶۶.

عریضی، حمیدرضا؛ براتی، هاجر؛ دری، ب. و قاسمی، وحید. (در حال چاپ). الگوی تحلیل مسیر بین سلسله مراتب نیازها، عدالت توزیعی، نگرش نسبت به کار، ویژگی‌های کار با تعهد به تغییر و آمادگی

برای تغییر.

نعمی، عبدالزهرا و محمودی کیا، مریم. (۱۳۹۸). رابطه تعارض کار- خانواده با فشار روانشناختی و رضایت زندگی. *مجله روانشناسی*. ۲۳، ۹۹-۱۱۱.

- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22: 161-173.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31: 665-699.
- Belias, D., Koustelios, A., Sdrolis, L., & Aspridis, G. (2015). Job satisfaction, role conflict and autonomy of employees in the Greek banking organization. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 175: 324-333.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85: 349-360.
- Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. *Research on Negotiation in Organizations*, 1: 43-55.
- Brief, A.P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53: 279-307.
- Chen, P. Y., & Spector, P. E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65: 177-184.
- Christian, J. S., & Ellis, A. P. (2014). The crucial role of turnover intentions in transforming moral disengagement into deviant behavior at work. *Journal of Business Ethics*, 119: 193-208.
- Clampitt, P., & Williams, M. (2000). *Managing Organizational Uncertainty: Conceptualization and Measurement*. Paper presented at the International Communication Association, San Diego: CA.
- Dasgupta, P. (2012). Effect of role ambiguity, conflict and overload in private hospitals' nurses' burnout and mediation through self Efficacy. *Journal of Health Management*, 14: 513-534.
- Deci, L., & Ryan, M. (2008). *Facilitating optimal motivation and psychological wellbeing across life's domains*. Canadian Psychology.
- Deci, L., & Ryan, M. (2000). The 'what' and 'why' of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*.

- Deci, L., & Ryan, M. (2002). *Handbook of self-determination research*. Rochester, NY: University of Rochester Press.
- Deci, L., & Ryan, M. (2011). Levels of analysis: Regnant causes of behavior and wellbeing: The role of psychological needs. *Psychological Inquiry*, 22: 17-22.
- DeShong, H. L., Grant, D. M., & Mullins-Sweatt, S. N. (2015). Comparing models of counterproductive workplace behaviors: The Five-Factor Model and the Dark Triad. *Personality and Individual Differences*, 74: 55-60.
- Dickmann, K., Barsness, Z. I., & Sondak, H. (2004). Uncertainty, fairness perceptions, and job satisfaction: A field study. *Social Justice Research*, 17: 237-255.
- Fatima, G., & ur Rehman, W. (2012). Impact of role (ambiguity and conflict) on teaching assistants' satisfaction and intention to leave: Pakistani HEIs. *International Journal of Business and Management*, 7: 56-63.
- Faucett, J. M., Corwyn, R. F., & Poling, T. H. (2013). Clergy role stress: Interactive effects of role ambiguity and role conflict on intrinsic job satisfaction. *Pastoral Psychology*, 62: 291-304.
- Fida, R., Paciello, M., Barbaranelli, C., Tramontano, C., & Fontaine, R. G. (2014). The role of irritability in the relation between job stressors, emotional reactivity, and counterproductive work behavior. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23: 31-47.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration—aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20: 915–931.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59: 291–309.
- Giacalone, R. A., & Greenberg, J. (1997). *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, 50: 327–347.
- Grijalva, E., & Newman, D. A. (2015). Narcissism and counterproductive work behavior (CWB): Meta-analysis and consideration of collectivist culture, big five personality, and narcissism's facet structure. *Applied Psychology*, 64: 93-126.
- Hill, K., Chênevert, D., & Poitras, J. (2015). Changes in relationship conflict as a mediator of the longitudinal relationship between changes in role ambiguity and turnover intentions. *International Journal of Conflict Management*, 26: 44-67.

- Hogan, J., & Hogan, R. (1989). How to measure employee reliability. *Journal of Applied Psychology, 74*: 273–279.
- Ilie, A., Penney, L. M., Ispas, D., & Iliescu, D. (2012). The Role of trait anger in the relationship between stressors and counterproductive work behaviors: Convergent findings from multiple studies and methodologies. *Applied Psychology, 61*: 415-436.
- Jones, GR. (2007). *Organizational theory, design, and change*. 5th Ed. New Jersey, Publication: Upper Saddle River.
- Kamel, N. F., & Hashish, E. A. A. (2015). The relationship between psychological need satisfaction, job affective wellbeing and work uncertainty among the academic nursing educators. *Journal of Nursing Education and Practice, 5*: 99-108.
- Khan, A. K., Quratulain, S., & Crawshaw, J. R. (2013). The mediating role of discrete emotions in the relationship between injustice and counterproductive work behaviors: A study in Pakistan. *Journal of Business and Psychology, 28*: 49-61.
- Leach, D., Hagger-Johnson, G., Doerner, N., Wall, T., Turner, N., Dawson, J., & Grote, G. (2013). Developing a measure of work uncertainty. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 86*: 85-99.
- Le Blanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology, 87*: 444–453.
- Le Roy, J., Bastounis, M., & Poussard, J. M. (2012). Interactional justice and counterproductive work behaviors: The mediating role of negative emotions. *Social Behavior and Personality: An International Journal, 40*: 1341-1355.
- Lind, E. A., & Van den Bos, K. (2002). When fairness works: Toward a general theory of uncertainty management. *Research in Organizational Behavior, 24*: 181-223.
- Lynch, J., Plant, R., & Ryan, R. (2005). Psychological needs and threat to safety: Implications for staff and patients in a psychiatric hospital for youth. *Professional psychology: Research and Practice, 36*: 415-425.
- Menard, J., Brunet, L., Savoie, A., Van Daele, A., & Flament, A. (2011). Crossnational deviance in the workplace: Diverging impact of organizational commitment in Canada and Belgium. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 2*: 266-284.
- Meier, L. L., & Spector, P. E. (2013). Reciprocal effects of work stressors and counterproductive work behavior: A five-wave longitudinal study. *Journal of Applied Psychology, 98*: 529-541.
- Miles, D. E., Borman, W. C., Spector, P. E., & Fox, S. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: A comparison of counterproductive work

- behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 10: 51–57.
- Nasir, M., & Bashir, A. (2012). Examining workplace deviance in public sector organizations of Pakistan. *International Journal of Social Economics*, 39: 240–253.
- O’Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W., & Glew, D. J. (1996). Organization-motivated aggression: a research framework. *Academy of Management Review*, 21: 225–253.
- Parker, S. K., Wall, T. D., & Cordery, J. L. (2001). Future work design research and practice: Towards an elaborated model of work design. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74: 413–440.
- Penney, L. M., & Spector, P. (2002). Narcissism and counterproductive behavior: Do bigger egos mean bigger problems? *International Journal of Selection and Assessment*, 10: 126–134.
- Phillips, J., Andrews, L., & Hickman, L. (2013). Role Ambiguity, Role conflict, or burnout are these areas of concern for Australian palliative care volunteers? Pilot study results. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 3:9-25.
- Rizzo, J., House, R. J. & Lirtzman, S. J. (1970). Role conflict and role ambiguity in complex organizations. *Journal of Social Behavior and Personality*, 12: 271-282.
- Scherer, K. T., Baysinger, M., Zolynsky, D., & LeBreton, J. M. (2013). Predicting counterproductive work behaviors with sub-clinical psychopathy: Beyond the Five Factor Model of personality. *Personality and Individual Differences*, 55: 300-305.
- Schmidt, S., Roesler, U., Kusserow, T., & Rau, R. (2014). Uncertainty in the workplace: Examining role ambiguity and role conflict, and their link to depression—a meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23: 91-106.
- Schmitt, C. (2012). Labour market integration, occupational uncertainty, and fertility choices in Germany and the UK. *Demographic Research*, 26: 253-292.
- Schulz, J. (2013). The impact of role conflict, role ambiguity and organizational climate on the job satisfaction of academic staff in research-intensive universities in the UK. *Higher Education Research & Development*, 32: 464-478.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82: 434–443.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: some parallels between counterproductive work behavior (CWB) and organizational citizenship behavior (OCB). *Human Resources Management Review*, 12: 269–292.
- Van Veldhoven, M., Taris, T. W., de Jonge, J., & Broersen, S. (2005). The relationship

- between work characteristics and employee health and well-being: How much complexity do we really need?. *International Journal of Stress Management*, 12: 3-28.
- Vigoda, E. (2002). Stress-related aftermaths to workplace politics: The relationship among politics, job distress, and aggressive behavior in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23: 571–591.
- Wall, T. D., Corbett, M. J., Martin, R., Clegg, C. W., & Jackson, P. R. (1990). Advanced manufacturing technology, work design, and performance: A change study. *Journal of Applied Psychology*, 75: 691–697.
- Williams, M., & Clampitt, P. (2003). *How employees and organizations manage uncertainty: Norms, implications, and future research*. The International Communication Association Convention (Organizational Communication Division), San Diego, CA
- Zhou, Z. E., Yan, Y., Che, X. X., & Meier, L. L. (2015). Effect of workplace incivility on end-of-work negative affect: Examining individual and organizational moderators in a daily diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20: 117-130.

