

رابطه گرانباری نقش و کنترل شغلی با تأکید بر نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی در کارکنان بانک

مریم رضایی*، بهرنگ اسماعیلی شاد**

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، تبیین رابطه بین گرانباری نقش و کنترل شغلی با تأکید بر نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی می‌باشد. پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بانک مسکن شهرستان بجنورد به تعداد ۱۵۵ نفر می‌باشد و نمونه آماری طبق جدول کرجسی - مورگان ۱۱۰ نفر می‌باشد که روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای است. داده‌های این پژوهش توسط پرسشنامه‌های گرانباری نقش معظمی و گودرزی (۱۳۸۶)، کنترل شغلی دنیلز و هریس (۲۰۰۵) و سرمایه روان‌شناختی لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) جمع‌آوری شد که پایایی آن‌ها از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردید و روایی پرسشنامه‌ها از نوع صوری و محتوایی بود. نتایج آماری نشان داد بین گرانباری نقش و کنترل شغلی و سرمایه روان‌شناختی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین سرمایه روان‌شناختی و کنترل شغلی رابطه وجود دارد. در نتیجه فرضیه اصلی پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

واژگان کلیدی: گرانباری نقش، کنترل شغلی، سرمایه روان‌شناختی.

تاریخ دریافت: ۳ مهر ۱۳۹۷
* دانش‌آموخته گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.
** استادیار گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران، (نویسنده مسئول):
esmaeili@bojnourdiau.ac.ir

۱. مقدمه

گسترده‌گی و سرعت پیشرفت‌های علمی و فنون متأثر از آن، دگرگونی‌های اجتماعی و تحولات اقتصادی فراوانی به همراه داشته و بر این مبنا، در چنین شرایطی تغییر و تحولات عمیقی در زندگی و اشتغال انسان به وجود آمده است. توجه به انسان به‌عنوان یک موجود پیچیده، سازگاری وی با پیرامونش، تلاش در برآوردن نیازهایش، تجهیزات و تغییرات در محیط شغلی و در سازمان با گذشته متفاوت شده است، چرا که انسان عصر حاضر ناچار است در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی، محدودیت‌ها و فشارها را تحمل کند. از این‌رو یک شغل رضایت‌آمیز در طی زمان ممکن است منبع نارضایتی و ناسازگاری شود (فرنر و همکاران، ۲۰۰۴: ۳۹). با توجه به اهمیتی که نیروی انسانی به‌عنوان اساسی‌ترین منبع ورودی سازمان‌ها دارد، نتیجه طبیعی فشارهای روانی برای کارکنان، کاهش کارایی است. کارکنان بانک‌ها نیز به دلیل فشارهای روانی در محیط کار ممکن است کارایی آن‌ها نیز هم از نظر کمی و هم از نظر کیفی کاهش یافته و لذا تعداد حوادث و شکایات افزایش یابد. بدیهی است که این‌گونه کارکنان دارای روحیه‌ای پایین، انگیزش کم و رضایت شغلی ضعیف هستند. یکی از مؤلفه‌هایی که سبب استرس و فشار روانی در محیط کار می‌گردد، گرانباری نقش می‌باشد. "گرانباری نقش" به‌عنوان یکی از عرصه‌های فشار آفرین در محیط‌های کاری و سازمانی است که به شدت حالات روانی و نگرش‌های کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد و در بروز رفتارهای انحرافی کارکنان سازمان موثر باشد (ادیبی و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۱). گرانباری نقش ماهیتاً به تراکم و انباشتگی نقش‌های کاری در حدی فراتر از منابع در دسترس فرد می‌باشد که باعث تحمیل فرسودگی تدریجی به فرد می‌گردد (اویانگ، ۲۰۰۹: ۳۷). گرانباری نقش، یکی از مهم‌ترین عوامل استرس و تنش شغلی است که مشتمل بر مواردی نظیر عدم دسترسی به زمان لازم برای انجام وظایف و امور

محوه، وجود استانداردهای عملکردی سطح بالا که با مهارت‌ها و توانایی‌های فرد تناسب ندارد و واگذاری وظایف و امور کاری فراتر از حد توانایی یک فرد می‌باشد (راد^۱ و همکاران، ۲۰۰۸: ۲۲). حجم بالا و زیاد وظایف و نقش‌های محوله همراه با فشار روانی و فشار انتظارات عملکردی در افراد پیامدهای متعدد رابه همراه دارد و سطح قرارداد روانی را در افراد تضعیف می‌کند. این تضعیف بیشتر از این جهت اتفاق می‌افتد که کارکنان انتظار دارند سازمان نسبت به نقش‌ها و وظایف آن‌ها توجه نشان دهد و نقش‌های نامتعارض و متناسب با توانایی‌های آن‌ها را به آن‌ها واگذار کند اما وقتی سازمان و شرایط کاری، آن‌ها را در موقعیت گرانباری کاری قرار می‌دهد، در این شرایط بخشی از انتظارات معطوف به ایفای تعهدات در قبال کارشان تضعیف می‌شود. در بسیاری از جهات گرانباری نقش باعث تضعیف نیروی هیجانی و عاطفی کارکنان در مقایله با شرایط می‌شود (باغبانیان و خمرنیا، ۱۳۹۱: ۴۹). از آنجایی که گرانباری نقش، از تعامل میان شخص با محیط خارج منتج می‌شود. به نظر می‌رسد که گرانباری موقعیتی اجتناب‌ناپذیر است. با این حال از طریق برنامه‌ریزی بهتر، ارزشیابی مناسب منابع مورد نیاز و توجه بیشتر به تناسب و هماهنگی میان تخصص‌های فرد و الزامات شغلی، می‌توان تا حدودی از گرانباری اجتناب کرد و یا آن را به حداقل رساند (عمادی و همکاران، ۱۳۸۷: ۳-۲).

پژوهش‌ها نشان داده‌اند که «کنترل شغلی» یکی از متغیرهایی است که با گرانباری نقش مرتبط می‌باشد (شابروک و و جونز^۲، ۲۰۰۱، جهانبخش گنجه و سامانی عریضی، ۱۳۹۱). کنترل شغلی به کنترل بر فرایند کاری، یعنی توانایی تصمیم‌گیری و فرصت برای اعمال میزان کنترل بر روی کار به منظور به انجام رساندن آن، مربوط می‌شود (جهانبخش گنجه و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۵). کنترل شغلی بر میزان خودمختاری و

1- Rod

2- Schaubroeck & Jones

آزادی فرد برای انتخاب و تعیین وظایف، مسئولیت‌ها، زمان و شیوه‌های انجام کار تمرکز دارد (ادیبی و همکاران، ۱۳۹۰: ۵۵). پژوهشگران متعددی به این مسئله اشاره داشته‌اند که کارکنانی که از آزادی عمل بیشتری در کار خود برخوردار هستند، بیشتر از دیگر کارکنان قادر به اصلاح و تغییر شغل خود خواهند بود (نعامی و شناور، ۱۳۹۴: ۱۴۹).

به نظر می‌رسد وقتی گرانباری نقش افزایش می‌یابد که «کنترل شغلی» پایین باشد و فرد تحت فشار قرار گیرد. این نقش به این دلیل است که انسان‌ها تمایلی بنیادی به خودمختاری و کنترل بر شرایط و امور دارند. میزانی که فرد باور دارد که می‌تواند مستقیماً بر محیط اثر بگذارد، تأثیر قابل توجهی بر ادراکاتی که از محیط دارد و واکنش‌هایی که به آن نشان می‌دهد، دارد. به‌عنوان مثال تحقیقات قابل توجهی در مورد ارائه محرک آزارنده (مانند شوک الکتریکی) نشان داده‌اند که واکنش‌های افراد به‌واسطه باورشان مبنی بر اینکه می‌توانند محرک‌ها را کنترل کنند، تغییر بسیار زیادی نموده است، حتی هنگامی که به‌صورت واقعی بر محرک کنترل نداشتند. کنترل شغلی از جمله متغیرهای سازمانی مهمی است که اخیراً مورد توجه روان‌شناسان صنعتی و سازمانی قرار گرفته است و اشاره به باور افراد در مورد اثرگذاری بر محیط کار دارد، لذا ادراکات افراد از محیط کار تأثیر قابل توجهی بر کنترل شغلی اعمال می‌نمایند و واکنش‌های آن‌ها به محیط کار را تحت تأثیر قرار می‌دهد (چیانگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۵).

از آن جا که کنترل شغلی به کنترل بر فرایند کاری، یعنی توانایی تصمیم‌گیری و فرصت برای اعمال میزان کنترل بر روی کار به‌منظور به انجام رساندن آن، مربوط می‌شود و با توجه به این که مهم‌ترین منابع سازمان‌ها، نیروی انسانی می‌باشد، توانایی کنترل شغلی به کارکنان فرصت بیشتری می‌دهد تا در برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی فعالیت‌های خود مشارکت بیشتری داشته باشند. در این حالت، احساس شایستگی و

1- Chiang

اثربخشی در آنان افزایش می‌یابد چرا که فرد این‌گونه فکر می‌کند که به نظرات او در برنامه‌ریزی و اجرای کار اهمیت داده شده است و او چون خود را مسئول و وظایف و مسئولیت‌های خود می‌داند، تلاش بیشتری در کار اعمال کرده، احساس موفق بودن نیز در وی افزایش می‌یابد. این احساس‌های خوشایند باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود (جهانبخش گنجه و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۵).

با عنایت به آنکه حالات و روحیات انسان‌ها و فلذا رفتارهای آن‌ها نشأت گرفته از حالات روانشناختی آن‌ها است، یکی از شیوه‌هایی که به عنوان مانعی در برابر احساسات منفی در محیط‌های شغلی عمل می‌کند، افزایش سرمایه روان‌شناختی^۱ است. سرمایه روان‌شناختی سازه ترکیبی و به‌هم‌پیوسته است که چهار مؤلفه ادراکی - شناختی امیدواری، خودکارآمدی، تاب‌آوری و خوش‌بینی را در برمی‌گیرد. این مؤلفه‌ها در یک فرایند تعاملی و ارزشیابانه، به زندگی فرد معنا بخشیده، تلاش فرد برای تغییر موقعیت‌های فشارزا را تداوم می‌دهد (ارز و جاج^۲، ۲۰۰۱)؛ او را برای ورود به صحنه عمل آماده نموده (جاج و بونو^۳، ۲۰۰۱: ۸۰)؛ و مقاومت و سرسختی وی در تحقق اهداف را تضمین می‌کند (پارکر^۴ و همکاران، ۲۰۰۱: ۳۸۹). سرمایه روان‌شناختی جنبه مثبت زندگی انسان‌ها است و مبتنی بر درک شخصی خود، داشتن هدف برای رسیدن به موفقیت و پایداری در برابر مشکلات (اوی^۵ و همکاران، ۲۰۰۹: ۶۷۷)؛ و به صورت باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره‌ی خود و تحمل کردن مشکلات می‌باشد (دیانت نسب و همکاران، ۱۳۹۳: ۷۵). خودکارآمدی که همان اعتماد به‌نفس لازم و

1- Psychological capital

2- Erez & Judge

3- Judge & Bono

4- Parker

5- Avey

تلاش برای موفقیت در کارهای چالش‌انگیز، خوش‌بینی شامل ایجاد اسنادی مثبت در مورد موفقیت در زمان حال و در آینده، امید همان پافشاری در رسیدن به اهداف و به هنگام لزوم تغییر دادن مسیرهای رسیدن به اهداف و تاب‌آوری برای مواجهه با مشکلات و سختی‌ها، تحمل کردن و بازگشت به جای اول برای دستیابی به موفقیت مشخص می‌شود (لوتانز^۱ و همکاران، ۲۰۰۷: ۵۴۱). توسعه سرمایه روان‌شناختی در تمام سطوح سازمان دارای پتانسیل بالایی به‌عنوان یک استراتژی مهم مدیریت منابع انسانی برای کمک به سرمایه‌گذاری بر روی منابع انسانی موجود و آتی است. پژوهش‌های نشان می‌دهد که سرمایه روان‌شناختی بر روی عملکرد شغلی تاثیر مثبت دارد (میرزایی و گل پرور، ۱۳۹۸). از آنجا که سرمایه روان‌شناختی غیرقابل تقلید است، نسبت به سرمایه‌های دیگر ارزش بیشتری برای سازمان‌ها داشته و مزیت رقابتی بیشتری در اختیار سازمان‌ها قرار می‌دهد. می‌توان گفت با توجه به شرایط آشفته محیط کسب‌وکار امروز، لازم است مدیران با مدیریت مؤثر سرمایه روان‌شناختی در سازمان، کارکنانشان را جهت مدیریت مؤثر شرایط و مواجهه کارآمدتر با مشکلات و موانع توانمند سازند و به آن‌ها کمک کنند تا تهدیدات درونی و برونی سازمان را به فرصت تبدیل کرده و حداکثر استفاده را نیز از فرصت‌های موجود بنمایند (قانع نیا، ۱۳۹۳: ۳۸). با عنایت به مطالب ذکر شده پژوهش حاضر به دنبال پاسخ این سؤال است که آیا بین گرانباری نقش و کنترل شغلی کارکنان بانک مسکن بجنورد با نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی رابطه وجود دارد؟

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

گرانباری نقش بر ادراک از اینکه آیا تراکم کاری در شغل وجود دارد یا نه و همچنین بر ادراک از فشار موجود برای تکمیل کار و به‌طورکلی فضا و دسترس‌پذیری به منابع موجود اشاره می‌کند (خدابخش و کیانی، ۱۳۹۲: ۴۸). در حقیقت گرانباری به

1- Luthans.

حجم بالا و زیاد وظایف و نقش‌های محوله، همراه با فشار زمانی و فشار انتظارات عملکردی در افراد مربوط می‌شود (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹: ۴۸۰).

از نظر جکسون و همکاران (۱۹۹۳) کنترل شغلی دو مؤلفه‌ی کنترل زمان کار و کنترل روش کار را شامل می‌شود. پژوهشگران متعددی به این مسئله اشاره داشته‌اند که کارکنانی که از آزادی عمل بیشتری در کار خود برخوردار هستند، بیشتر از دیگر کارکنان قادر به اصلاح و تغییر شغل خود خواهند بود (نعامی و شناور، ۱۳۹۴: ۱۴۹). افراد با داشتن کنترل می‌توانند در شرایط تغییر و در شرایطی که با خواسته‌های آن تضاد دارد، به‌خوبی عمل نمایند (لی، ۲۰۰۵: ۳۲۳).

سرمایه روان‌شناختی یکی از شاخص‌های روان‌شناسی مثبت‌گرا می‌باشد که با ویژگی‌هایی از قبیل باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود (اوی، ۲۰۰۶: ۲۳۵). برخوردار بودن از سرمایه روان‌شناختی افراد را قادر می‌سازد تا علاوه بر مقابله بهتر در برابر موقعیت‌های استرس‌زا کمتر دچار تنش شده، در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند، به دیدگاه روشنی در مورد خود برسند و کمتر تحت تأثیر وقایع روزانه قرار بگیرند، لذا این‌گونه افراد دارای سلامت روان‌شناختی بالاتری نیز هستند (باکر و شافلی، ۲۰۰۸: ۴۷).

جستجو در ادبیات پژوهش نشان داد که علیرغم اهمیت موضوع، تاکنون پژوهشی به بررسی هم‌زمان رابطه‌ی مولفه‌های حاضر نپرداخته است اما برخی پژوهش‌های انجام شده در راستای متغیرهای پژوهش حاضر عبارتند از:

کردی و یوسفی (۱۳۹۵) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که خودمختاری شغلی و خودکارآمدی با عملکرد شغلی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری داشتند. درحالی‌که با استرس شغلی رابطه معنی‌داری مشاهده نگردید. از طرفی سنجش میانجی‌گری خودکارآمدی بین خودمختاری شغلی و نتایج کاری کارکنان با توجه به عدم رابطه معنی‌دار بین خودمختاری و خودکارآمدی نشان داد که خودکارآمدی نمی‌تواند نقش

میانجی داشته باشد.

نتایج تحقیق خدابخش و کیانی (۱۳۹۲) نشان داد که همبستگی درونی معنی‌داری بین خودکارآمدی شغلی، حمایت سازمانی ادراک‌شده برای ایمنی و گرانباری نقش وجود دارد. تجزیه و تحلیل رگرسیون نشان داد متغیر خودکارآمدی شغلی حدود ۱۱٪ و حمایت سازمانی ادراک‌شده حدود ۱۰٪ از واریانس گرانباری نقش را پیش‌بینی کردند.

صفاری نیا و صالح میرحسینی (۱۳۹۲) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین حجم کار، کنترل بر کار و تعادل کار زندگی به این نتیجه رسیدند که تعادل کار زندگی همبستگی منفی معناداری با حجم کار و همبستگی مثبت معناداری با کنترل بر کار دارد و نتایج تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد، حجم کار و کنترل بر کار پیش‌بینی‌کننده معتبری برای تعادل کار زندگی می‌باشد. جهانبخش گنجه و عریضی سامانی (۱۳۹۱) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که کنترل شغلی با استرس شغلی و عاطفه منفی رابطه منفی و معنادار و با عاطفه مثبت رابطه مثبت و معنادار دارد.

ادیبی و همکاران (۱۳۹۰) تحقیقی تحت عنوان نقش تعدیل‌کننده کنترل شغلی در رابطه گرانباری، ابهام و تعارض نقش با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که: ۱- کنترل شغلی رابطه ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش را با عملکرد وظیفه، ترک خدمت، خلاقیت و رفتارهای مدنی - سازمانی تعدیل نمی‌نماید؛ ۲- کنترل شغلی، رابطه بین تعارض نقش را با رفتارهای انحرافی تعدیل نمود.

شولی بندر ریگی زاده و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه روان رنجوری، تعارض کار- خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی و فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت گاز اهواز به این نتیجه رسیدند که بین روان رنجوری، تعارض کار- خانواده، گرانباری نقش و عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی و فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. شایسته (۱۳۸۹) در پژوهشی به این نتیجه رسید که بین کنترل شغلی و خودکارآمدی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

داسگوپتا (۲۰۱۲) در پژوهشی تحت عنوان تأثیر تعارض نقش و گرانباری نقش با نقش میانجی خودکارآمدی به این نتیجه رسید که نه تنها افراد با خودکارآمدی بالا، کمتر به وسیله گرانباری آشفته می‌شوند، افزایش خودکارآمدی می‌تواند حتی منجر به کاهش ادراک گرانباری نقش شود. ریگوت و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی این نتیجه رسیدند که خودکارآمدی شغلی به‌طور معنی‌داری ادراک گرانباری را در کار پیش‌بینی می‌کند.

فرنث و همکاران (۲۰۰۴) در پژوهشی تحت عنوان نقش خودمختاری کاری و کنترل شغلی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی نتیجه گرفتند که کنترل شغلی آثار مضر تقاضاهای شغلی را در پیش‌بینی خستگی عاطفی و مسخ شخصیت، تنها برای کارکنانی با سطوح بالای خودمختاری کاری، تعدیل می‌کند. همچنین، کنترل شغلی، رابطه بین تقاضاهای شغلی و احساس موفقیت فردی را تنها برای کارکنانی با سطوح بالای خودمختاری کاری، افزایش می‌دهد. استامپر و جوتکه (۲۰۰۳) در پژوهشی تحت عنوان رابطه بین خودکارآمدی و تأثیر گرانباری نقش درک شده به این نتیجه رسیدند که افرادی که به لحاظ خود کارآمدی در سطح بالایی هستند دارای مهارت‌های شغلی بالا، رشد شغلی و بهره‌وری شغلی هستند که می‌تواند میزان ادراک گرانباری را در شغل کاهش دهد. جکس و بیلز (۱۹۹۹) به این نتیجه رسید که افرادی با خودکارآمدی پایین هم از نظر عاطفی و هم فیزیولوژیکی به‌وسیله ادراک گرانباری نقش تحت استرس قرار می‌گیرند؛ به عبارتی در محیط‌های کاری که وظایف شغلی از توانایی‌های فرد برای کنار آمدن فراتر هستند، افرادی که به خودکارآمدی خود اعتقاد دارند به‌وسیله گرانباری شدید محیط‌های کاری پریشان نخواهند شد.

۳. روش پژوهش

از آنجایی که نتایج این تحقیق برای بانک مسکن شهرستان بجنورد قابل استفاده می‌باشد، پژوهش از نوع کاربردی است و از نظر روش‌شناسی، توصیفی و از نوع همبستگی است که با استفاده از ابزار پرسشنامه صورت پذیرفته است. جامعه آماری

کلیه کارکنان بانک مسکن شهرستان بجنورد به تعداد ۱۵۵ نفر می‌باشد. طبق جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۲) تعداد ۱۱۰ نفر به‌عنوان نمونه به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. بیشترین فراوانی مربوط به مردان (۹۳) با (۸۴/۵۵) درصد و کمترین فراوانی مربوط به زنان (۱۷) با (۱۵/۴۵) درصد می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه می‌باشد:

الف) پرسشنامه گرانباری نقش معظمی و گودرزی (۱۳۸۶): پرسشنامه گرانباری نقش توسط دانشگاه میشیگان طراحی شد و معظمی و گودرزی (۱۳۸۶) آن را ترجمه و در جامعه ایرانی هنجاریابی کردند. این پرسشنامه در بخش گرانباری نقش، داشتن کار بیش‌ازحد (من برای اینکه همه‌چیز را به‌خوبی انجام دهم، باید بیش‌ازحد کار کنم) ادراک فرد از میزان کار درخواست شده یا گرانباری کیفی (مقدار کاری که از من خواسته می‌شود تا انجام دهم، عادلانه است) و مدت‌زمان غیرمتعارف انجام‌وظیفه (هیچ‌وقت به نظر نمی‌رسد که من وقت کافی برای انجام‌وظیفه داشته باشم) را می‌سنجد و از ۳ ماده تشکیل‌شده است. این پرسشنامه ۷ گزینه‌ای می‌باشد که بر روی مقیاس لیکرت ۷ نقطه‌ای است و به‌صورت شدیداً مخالف، مخالف، تا اندازه‌ای مخالف، نه مخالف نه موافق، تا اندازه‌ای موافق، موافق، شدیداً موافق می‌باشد.

ب) پرسشنامه کنترل شغلی دنیلز و هریس (۲۰۰۵): دارای ۵ گویه با مقیاس پاسخگویی پنج‌درجه‌ای (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) می‌باشد. این پنج سؤال میزان کنترل ادراک شده کارکنان بر امورکاری، روش‌های انجام کار، سیاست‌های انجام امور و خودمختاری ادراک‌شده در حین کار را مورد سنجش قرار می‌دهد.

ج) پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی (۲۰۰۷): امید، تاب‌آوری، خوش‌بینی و خودکارآمدی را می‌سنجد. این پرسشنامه شامل ۲۴ گویه است که هر خرده مقیاس شامل ۶ گویه است و آزمودنی در مقیاس ۶ درجه‌ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) لیکرت پاسخ می‌دهد.

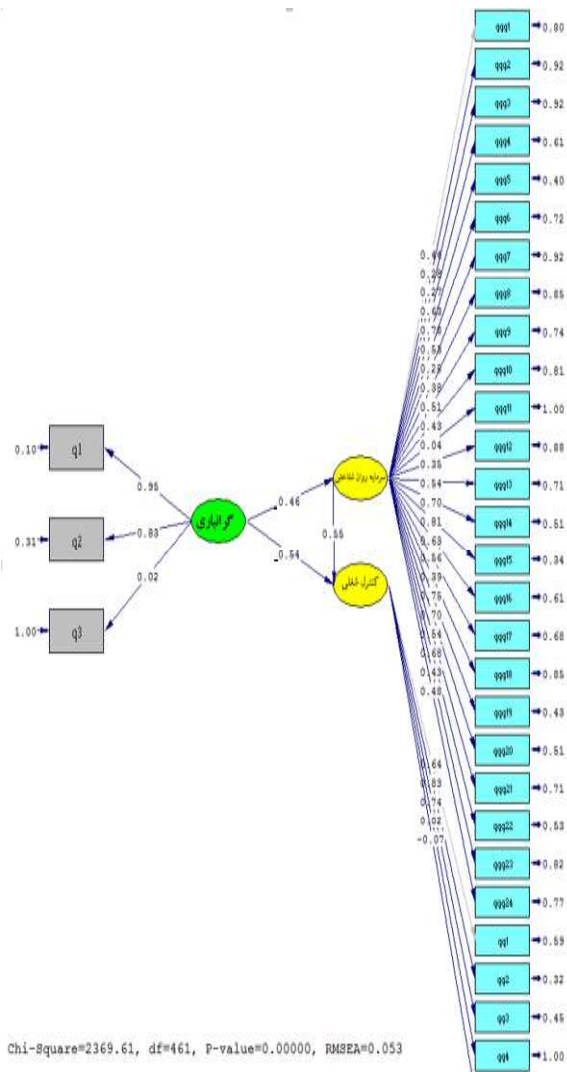
روایی پرسشنامه‌های پژوهش بر اساس نظر اساتید و متخصصان از نوع صوری و

محتوایی بوده است. پایایی به کمک روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. گرانباری نقش (۰/۹۲)، کنترل شغلی (۰/۸۸) و سرمایه روان‌شناختی (۰/۸۹).

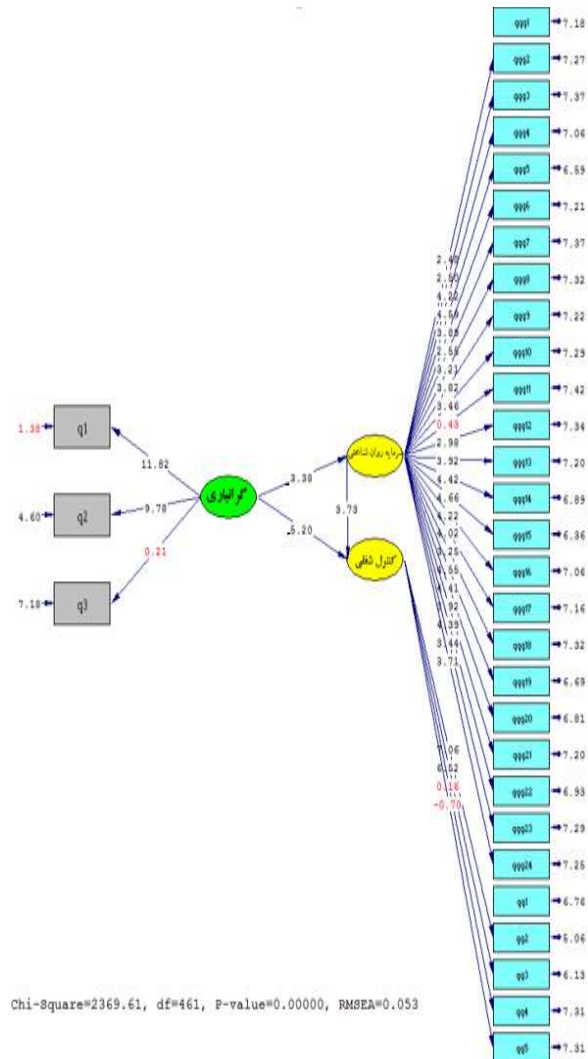
۴. یافته‌ها

در انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید از این مسأله اطمینان حاصل شود که آیا می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل مورد استفاده قرار داد یا نه؟ بنابراین در ابتدا به بررسی مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی می‌پردازیم. روش‌های مختلفی برای این کار وجود دارد که از جمله آن‌ها می‌توان به محاسبه مقدار KMO اشاره کرد که مقدار آن همواره بین ۰ تا ۱ در نوسان است. در صورتی که مقدار KMO کمتر از ۰,۵۰ باشد، داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب نخواهد بود و اگر مقدار آن بین ۰,۵۰ تا ۰,۶۹ باشد، می‌توان با احتیاط بیشتر به تحلیل عاملی پرداخت، ولی در صورتی که مقدار آن بزرگ‌تر از ۰,۷ باشد، همبستگی‌های موجود در بین داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب خواهد بود.

با توجه به آنکه طبق محاسبات، عدد KMO (بزرگ‌تر از ۰,۷) و عدد معناداری آزمون بارتلت ($\text{sig} < 0,05$) می‌توان گفت که داده‌ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب است. برای بررسی آزمون فرضیات پژوهش از نرم‌افزار Lisrel استفاده شد.



شکل ۱ - مدل ساختاری پژوهش در حالت استاندارد



شکل ۲ - مدل ساختاری پژوهش در حالت استاندارد عملکرد

جدول ۲- نتایج حاصل از بررسی نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش

شاخص برازش	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
$\frac{\chi^2}{df}$ (شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی)	< 3	۲/۸۳	مناسب
CFI (شاخص برازش تطبیقی)	$> 0,9$	۰/۹۵	مناسب
GFI (شاخص برازندگی)	$> 0,9$	۰/۹۶	مناسب
AGFI (شاخص تعدیل برازندگی)	$> 0,9$	۰/۹۵	مناسب
NFI (شاخص نرم شده برازندگی)	$> 0,9$	۰/۹۷	مناسب
NNFI (شاخص نرم نشده برازندگی)	$> 0,9$	۰/۹۶	مناسب
RMSEA (خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب)	$< 0,08$	۰/۰۵۳	مناسب

نتایج بررسی شاخص‌های نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش که در جدول ۲ آمده است، نشان‌دهنده برازش مدل است، چرا که میزان کمتر از ۰,۰۸ RMSEA نشانگر برازش قابل قبول مدل ساختاری است. همچنین مقادیر CFI، GFI، AGFI، NFI، NNFI همگی بالاتر از ۰/۹ هستند.

در جدول ۳ ضرایب مسیر و معناداری بین متغیرهای پژوهش آمده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضرایب مسیر برای هر چهار رابطه فوق، در سطح ۰/۰۵ (t بزرگ‌تر از ۱/۹۶ و t کوچک‌تر از ۱/۹۶-) چهار رابطه معنادار به دست آمده است.

جدول ۳- نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل

نتیجه آزمون	معناداری	ضریب مسیر	مسیر
قبول	۵/۲۰	-۰/۵۴	گرانباری نقش --- کنترل شغلی
قبول	۳/۳۸	-۰/۴۶	گرانباری نقش --- سرمایه روان‌شناختی
قبول	۳/۷۳	۰/۵۵	سرمایه روان‌شناختی --- کنترل شغلی

فرضیه اول: «بین گرانباری نقش و کنترل شغلی کارکنان بانک مسکن بجنورد رابطه وجود دارد.»

فرضیه دوم: «بین گرانباری نقش و سرمایه روان‌شناختی کارکنان بانک مسکن بجنورد رابطه وجود دارد.»

فرضیه سوم: «بین سرمایه روان‌شناختی و کنترل شغلی کارکنان بانک مسکن بجنورد رابطه وجود دارد.»

همان‌طور که در جدول (۳) مشاهده می‌شود، مقدار ضریب مسیر بین گرانباری نقش و کنترل شغلی مقدار $-0/54$ و معناداری $P-value=5/20 < 0/05$ به دست آمد، لذا این ضریب در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار است.

مقدار ضریب مسیر بین گرانباری نقش و سرمایه روان‌شناختی مقدار $-0/46$ و معناداری $P-value=3/38 < 0/05$ به دست آمد لذا این ضریب در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار است.

مقدار ضریب مسیر بین سرمایه روان‌شناختی و کنترل شغلی کارکنان مقدار $0/55$ و معناداری $P-value=3/73 < 0/05$ به دست آمد، لذا این ضریب در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار است.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین گرانباری نقش و کنترل شغلی با آزمون نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی در کارکنان بانک مسکن شهرستان بجنورد انجام گرفت که نتایج تحقیق نشان از معناداری روابط بین متغیرها بود.

هر چند مطالعه‌ای که به بررسی رابطه این سه متغیر بصورت همزمان پردازد، یافت نشد لیکن برخی تحقیقات داخلی و خارجی که به مطالعه درباره دو مورد از متغیرهای پژوهش پرداخته بودند که به بررسی نتایج آن‌ها با نتایج حاصل از فرضیات پژوهش حاضر پرداخته شد. فرضیه اول تحقیق عبارت است از: «بین گرانباری نقش و کنترل شغلی کارکنان بانک مسکن بجنورد رابطه وجود دارد.» نتایج این فرضیه با پژوهش‌های صفاری نیا و صالح میرحسینی (۱۳۹۲)، ادیبی و همکاران (۱۳۹۰)، شولی بندر ریگی زاده و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی دارد.

فرضیه دوم تحقیق عبارت است از: «بین گرانباری نقش و سرمایه روان‌شناختی کارکنان بانک مسکن بجنورد رابطه وجود دارد.» نتیجه این فرضیه با پژوهش‌های خدابخش و کیانی (۱۳۹۲) که نشان داد بین خودکارآمدی - یکی از ابعاد چهارگانه سرمایه روان‌شناختی - و گرانباری نقش همبستگی درونی معنی‌داری وجود دارد، همخوانی دارد. همچنین با نتایج پژوهش‌های داسگوپتا (۲۰۱۲)، ریگوت و همکاران (۲۰۰۸)، استامپر و جوتکه (۲۰۰۳)، جکس و بیلز (۱۹۹۹) که در تحقیقات خود به رابطه بین خودکارآمدی و گرانباری نقش اشاره کرده اند، همخوانی دارد.

فرضیه سوم عبارت است از: «بین سرمایه روان‌شناختی و کنترل شغلی کارکنان بانک مسکن بجنورد رابطه وجود دارد.» نتیجه این فرضیه با پژوهش‌های کردی و یوسفی (۱۳۹۵) مطابقت ندارد. کردی و یوسفی (۱۳۹۵) به این نتیجه رسیدند که بین خودمختاری (کنترل) شغلی و خودکارآمدی رابطه‌ای وجود ندارد. اما نتایج حاصل از فرضیه سوم پژوهش با نتایج پژوهش شایسته (۱۳۸۹) همسو می‌باشد. شایسته (۱۳۸۹) به این نتیجه رسید که بین کنترل شغلی و خودکارآمدی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

با عنایت به یافته‌های پژوهش می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که دادن مسئولیت بیشتر در قبال شغلی به کارکنان منجر به احساس کنترل شغلی می‌شود. بر این اساس احساس خودمختاری، شایستگی و توانایی در انجام وظایف محوله در آنان افزایش می‌یابد و لذا چون خود را مسئول مستقیم نتایج شغلی و مسئولیت‌های خود می‌داند، تلاش بیشتری در کار اعمال کرده که این احساس منجر به موفقیت شغلی می‌شود.

نتایج پژوهش حاضر و پژوهش‌های پیشین نشان داد که بین گرانباری نقش و کنترل شغلی رابطه معکوس وجود دارد. گرانباری نقش به دلیل حجم زیاد وظایف محوله در یک بازه‌ی زمانی کوتاه مدت رخ می‌دهد که اغلب احساس استرس و نارضایتی و فرسودگی شغلی را نیز به همراه دارد. مدیران می‌توانند با تقویت کنترل شغلی در کارکنان احساس روانی گرانباری را تعدیل نمایند چرا که پژوهش‌ها نشان می‌دهد کنترل شغلی رابطه ابهام و گرانباری نقش را با عملکرد شغلی تعدیل می‌نماید. وقتی منابع شغلی نظیر مهارت‌ها، توانائی‌ها، زمان، امکانات و تجهیزات شغلی در اختیار فرد با تقاضاهای کاری و شغلی وی ناهمخوان است، فرد به شدت تحت استرس و فشار روانی قرار می‌گیرد. کنترل شغلی در کاهش احساس گرانباری نقش با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی نقش مهمی ایفا می‌کند. این نقش به این دلیل است که انسان‌ها تمایلی بنیادی به خودمختاری و کنترل بر شرایط و امور دارند.

یکی از متغیرهای جدید در حوزه رفتار سازمانی، سرمایه روان‌شناختی است که در پژوهش حاضر بعنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شد. پژوهش‌ها از تاثیر سرمایه روان‌شناختی بر کاهش احساسات منفی کاری حمایت می‌کنند (جلیک^۱، ۲۰۱۸؛ رحمان و مباحثار^۲، ۲۰۱۷). بزعم لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) سرمایه روان‌شناختی مبتنی بر درک شخصی خود، داشتن هدف برای رسیدن به موفقیت و پایداری در برابر مشکلات و

1- Celik

2- Rehman & Mubashar

به صورت باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره‌ی خود و تحمل کردن مشکلات می‌باشد. همچنین با ویژگی‌هایی چون داشتن خودکارآمدی که همان اعتماد به نفس لازم و تلاش برای موفقیت در کارهای چالش‌انگیز، خوش‌بینی شامل ایجاد اسنادی مثبت در مورد موفقیت در زمان حال و در آینده، امید همان پافشاری در رسیدن به اهداف و به هنگام لزوم تغییر دادن مسیرهای رسیدن به اهداف و تاب‌آوری برای مواجهه با مشکلات و سختی‌ها، تحمل کردن و بازگشت به جای اول برای دستیابی به موفقیت مشخص می‌شود. تحقیقات نشان داده‌اند که واکنش‌های افراد به واسطه باورشان مبنی بر اینکه می‌توانند محرک‌ها را کنترل کنند، تغییر بسیار زیادی نموده است. بعنوان مثال تحقیق درباره رابطه بین خودکارآمدی-یکی از ابعاد سرمایه روانشناختی- با گرانباری نقش نشان داد که افرادی که به لحاظ خودکارآمدی در سطح بالایی هستند دارای مهارت‌های شغلی بالا، رشد شغلی و بهره‌وری شغلی هستند که می‌تواند میزان ادراک گرانباری را در شغل کاهش دهد. افرادی که به خودکارآمدی خود اعتقاد دارند به وسیله گرانباری شدید محیط‌های کاری پریشان نخواهند شد. در شرایط امروز که سازمان‌ها و به تبع آن کارکنان با چالش‌های جدیدی باید دست‌وپنجه نرم کنند، کارکنانی که نسبت به هم‌تایان خود مثبت تر هستند، به شکل بهتری می‌توانند بر چنین شرایطی غلبه کنند و از این رو عملکرد بهتری دارند و رفتار و نگرش شغلی مطلوب تری از خود بروز می‌دهند. این کارکنان به ایستادگی و مقاومت سازمان‌ها در زمانی بحرانی کمک می‌کنند، از این رو ظرفیت‌های روان‌شناختی کارکنان در چنین موقعیت‌هایی اهمیتی بسزایی دارد و این جریان می‌تواند یک مزیت رقابتی قابل توجه برای سازمان‌های معاصر در شرایط رقابت و عدم قطعیت باشد.

پژوهش حاضر با محدودیت‌هایی مواجه بود که عبارت بودند از ابزار جمع‌آوری اطلاعات، فقط پرسشنامه بود؛ حجم محدود نمونه، تعمیم‌یافته‌های پژوهش حاضر به سایر سازمان‌ها را محدودتر می‌نماید.

- با عنایت به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:
- برای کاهش تأثیرات منفی گرانباری نقش، برنامه‌های منعطف (که مؤلفه‌ای از کنترل بر کار است) در سازمان اجرایی شود.
 - مدیریت سازمان برای کارکنان خود شرح وظایف دقیق داشته باشند تا بدین ترتیب از گرانباری نقش جلوگیری گردد.
 - کارکنان را در شرایط فوریت زمانی که باعث بروز گرانباری کمی می‌شود، قرار ندهند.
 - تشکیل جلسات هفتگی و ماهانه مشاوره‌ای جهت شناسایی و حل فشارهای روانی کارکنان.
 - توجه به ظرفیت‌های مثبت روانشناختی کارکنان و توسعه و بهبود آنها برای مقابله با رفتارها و احساس منفی شغلی نظیر گرانباری نقش.
 - همچنین به پژوهشگران آتی توصیه می‌شود که این تحقیق با گروه‌های نمونه بزرگتری و در سایر سازمان‌ها تکرار شود.

منابع

۱. ادیبی، زهرا؛ گل پرور، محسن و صاحبی، محمدرضا. (۱۳۹۰). «نقش تعدیل کننده کنترل شغلی در رابطه گرانباری، ابهام و تعارض نقش با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی». مجله دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۲.
۲. باغانیان، عبدالوهاب و حمزه نیا، محمد. (۱۳۹۰). «بررسی رفتارهای انحرافی شغلی کارکنان بیمارستان امام علی(ع) زاهدان در سال ۹۰». مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، ۱۲.
۳. جهانبخش گنجه، سحر؛ عریضی سامانی، حمیدرضا؛ مولوی، حسین و نوری، ابوالقاسم. (۱۳۸۸). «رابطه کنترل شغلی با سطح استرس و سلامت ذهن کارکنان شرکت پتروشیمی». مجله دانشکده پزشکی اصفهان. سال ۲۷. شماره ۱۰۳.
۴. جهانبخش گنجه، سحر و عریضی سامانی، حمیدرضا. (۱۳۹۱). «رابطه تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی با استرس شغلی، عاطفه مثبت و منفی کارکنان». مجله پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری. ۲(۲): ۷۵-۸۹.
۵. خدابخش، محمدرضا و کیانی، فریبا. (۱۳۹۲). «بررسی قدرت پیش‌بینی کنندگی ادراک گرانباری نقش توسط خودکارآمدی شغلی و حمایت سازمانی ادراک‌شده از ایمنی». فصلنامه علمی تخصصی طب کار. ۶(۴): ۴۸-۵۶.
۶. دیانت نسب، مدینه؛ جاویدی، حجت اله و بقولی، حسین. (۱۳۹۳). «نقش واسطه‌گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی کارکنان». روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی. ۴(۱۵): ۷۵-۸۹.
۷. شایسته، فاطمه. (۱۳۸۹). «بررسی رابطه بین فشار روانی ناشی از شغل یا تحلیل قوای روانی با توجه به اثرهای تعدیل‌کننده خودکارآمدی شغلی و خودتنظیمی در کارکنان بنیاد شهید شهر یاسوج». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

۸. شولی بندر ریگی‌زاده، سمیه؛ بشلیده، کیومرث؛ هاشمی شیخ شبانی، اسماعیل و ارشدی، نسرین. (۱۳۹۰). «بررسی رابطه روان رنجوری، تعارض کار-خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی و فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت گاز اهواز». *مجله دست آوردهای روان‌شناختی (علوم تربیتی و روان‌شناسی)*. دانشگاه شهید چمران اهواز. دوره ۴، شماره ۱: ۷۲-۴۷.
۹. صفاری نیا، مجید و صالح میرحسینی، وحیده. (۱۳۹۲). «بررسی رابطه بین حجم کار، کنترل بر کار و تعادل کار زندگی». *دو فصلنامه علمی پژوهشی شناخت اجتماعی*. سال ۲، شماره ۳: ۸۸-۷۵.
۱۰. عمادی، شیرازه؛ نیسی، عبدالکاسم و احمدی، عباداله (۱۳۸۷). «رابطه بین گرانباری نقش و سرسختی روان‌شناختی با استرس شغلی در بین کارکنان کارخانه‌ی سیمان فارس». *همایش روانشناسی و کاربرد آن در جامعه*. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
۱۱. قانع نیا، مریم. (۱۳۹۳). «بررسی تأثیر آموزش رفتارهای رهبری مثبت بر سرمایه روان‌شناختی. اشتیاق شغلی. اعتماد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان». پایان‌نامه دکترای روانشناسی. دانشگاه شهید چمران اهواز.
۱۲. کردی، مراد و یوسفی، فاطمه. (۱۳۹۵). «بررسی تأثیر خودمختاری بر نتایج کاری کارکنان: نقش میانجی‌گری خودکارآمدی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد شاهرود. دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
۱۳. میرزایی، زینت و گل پرور، محسن (۱۳۹۸). «تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان شرکت مخابرات». *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، ۷۵: ۱۲-۱.
۱۴. نعمی، عبدالزهرا و شناور، فضل‌الله. (۱۳۹۴). «نقش اشتیاق شغلی، کنترل شغلی، رفتارهای نوآورانه و رهبری تحولی در پیش‌بینی دگرگون‌سازی شغلی». *پژوهش‌های مدیریت عمومی*. ۸(۲۷): ۱۴۵-۱۶۵.

15. Avey, B, (2006). The implications of positive psychological capital on employee absenteeism, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(2), 231-248.
16. Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48(5), 677-693.
17. Babakas, 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*, 85(4), 480-492.
18. Bakker, a, Schaufeli, W, B, (2008). Positive organizational behavior: Engaged employee in flourishing organizations, *Journal of Organizational Behavior*, 29(4), 45-60.
19. Çelik, M. (2018). The Effect of Psychological Capital Level of Employees on Workplace Stress and Employee Turnover Intention. *Innovar*, 25(68), 67-75.
20. Chiang, F.F.T., Britich, T.A., & Kwan, H.K. (2010). The moderating roles of job control and worklife balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 25-32
21. 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(4): 513- 34.
22. Erez, A. Judge, T. (2001). Relationship of Core Self - Evaluation to Goal Setting, Motivation, and Performance. *Journal of Applied Psychology* 86 (6), 1279-1270.
23. Fernet C, Guay F, Senecal C. (2004). Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout. *Journal of Vocational Behavior*; 65(1): 39-56.
24. Jackson, P. R., Wall, T. D., Martin. R., & Davids, K. (1993). New measures of job control, cognitive demand, and production responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 78, 753-762.

25. Jex SM, Bliese PD. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multilevel study. *Journal of Applied Psychology*; 84: 349-61.
26. Judge, T. Bono, J. (2001). Relationship of Core Self-Evaluations Traits Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability–With Job Satisfiisfactio an d Job Performance: A Meta-Analysis. *Lof Applied Psychoogy*, 86, 80-92.
27. Lee, S. Y. (2005). Effects of control over office workspace on perceptions of the work outcomes. *Journal of Environmental Psychology*, 25, 323-333.
28. Luthans, F. Avolio, B.J. & Youseff, C. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Oxford, England: Oxford University Press
29. Ouyang, Y. (2009). The mediating effects of jop stress and jop in volemment under jop instability: Banking service personnel of Taiwan AZ ab example. *Journal of money , invest ment and Banking*, 11
30. Parker, C. P., Baltés, B., Young, S., Altmann, R., LaCost, H., Huff, J., & Roberts, J. E. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 389-416.
31. Rehman, Namra. , Mubashar, Tahira. (2017). Job Stress, Psychological Capital and Turnover Intentions in Employees of Hospitality Industry, *Journal of Behavioural Sciences*, 27(2)
32. Rigotti T, Schyns B, and Mohr G. (2008). A short version of the occupational self-efficacy scale: structural and construct validity across five countries. *Journal of Career Assessment*; 16(2):238- 55.
33. Rod, M., Ashill, N.J., & Carruthers, J. (2008). The relationship between jobs demand stressors, service recovery performance and job outcomes in a state-owned enterprise. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 15, 22-31.

34. Schaubroeck, J., Jones, J.R (2001). Individual Differences in utilizing control to cope with job demands: Effects on susceptibility to infectious Disease. *Journal of applied psychology*. 86 (2): 265- 278.
35. Stamper CL, Johlke MC. (2003). The Impact of Perceived Organizational Support on the Relationship between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes. *Journal of Management*. 29(4): 569-88.