

مقاله اصلی

# نقش میانجی تعهد سازمانی کارکنان در رابطه بین دیگر جهت‌مندی با تعارض شغلی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۶/۱۱

## خلاصه

**مقدمه:** پژوهش حاضر با هدف پیش‌بینی تعارض شغلی و بیگانگی شغلی بر اساس دیگرجهت‌مندی با میانجیگری تعهد سازمانی در کارکنان صورت گرفت.

**روش کار:** پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و روش آن توصیفی-همبستگی (مدل‌یابی معادلات ساختاری) بود. جامعه‌ی آماری پژوهش کارکنان کارخانجات اداره کل نیروی کشش استان تهران بودند که تعداد آنان ۱۲۰۰ نفر است. نمونه تعداد ۲۲۸ نفر از کارکنان بودند که به پرسشنامه‌های تعارض شغلی، بیگانگی شغلی، دیگرجهت‌مندی و تعهد سازمانی به صورت آنلاین پاسخ دادند. تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم افزار SPSS-21 و PLS و با استفاده از الگوسازی معادلات ساختاری انجام شد.

**نتایج:** نتایج پژوهش نشان داد که دیگرجهت‌مندی بر تعارض شغلی و بیگانگی شغلی اثر مستقیم و غیرمستقیم منفی دارد. تعهد سازمانی نیز بر تعارض و بیگانگی شغلی اثر مستقیم و غیرمستقیم منفی دارد. علاوه بر آن، نتایج میانجیگری تعهد سازمانی در رابطه با نقش پیش‌بین دیگرجهت‌مندی بر تعارض شغلی و بیگانگی شغلی را نیز تأیید کرد.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج حاصل به مدیران و روسای سازمان‌ها تأکید می‌شود که تلاش کنند در راستای افزایش دیگرجهت‌مندی، اطاعت و پذیرش و تعهد سازمانی در سازمان‌های خود برنامه‌هایی را تدوین نمایند.

**کلمات کلیدی:** تعارض شغلی، بیگانگی شغلی، دیگرجهت‌مندی و تعهد سازمانی

پی‌نوشت: این مطالعه فاقد تضاد منافع می‌باشد.

نرگس فیض‌آبادی<sup>۱</sup>

رقیه شاهانی شلمانی<sup>۲\*</sup>

سعید محمودی نیا<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد گروه روانشناسی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران.

<sup>۲</sup> مرکز تحقیقات مطالعات و برنامه ریزی راهبردی علوم اجتماعی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران. (نویسنده مسئول)

<sup>۳</sup> استادیار گروه روانشناسی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران.

Email: roghayeh.shahani@kiauo.ac.ir

## مقدمه

عملکرد کارکنان نقش اساسی در یک سازمان ایفا می‌کند زیرا عملکرد هر فرد به سازمان کمک می‌کند تا به اهداف عالی خود دست یابد و آن‌ها را رشد و توسعه دهد (۱). اهمیت منابع انسانی در سازمان‌های مدرن روز به روز بیشتر می‌شود. عملکرد و کیفیت شغلی افراد نه تنها به شایستگی‌های کارکنان بلکه به رضایت شغلی، عدم تعارض و تعهد کاری آنان نیز بستگی دارد. با توجه ادبیات علمی فرض بر آن است که برای کار مؤثر، کارگر باید سالم و راضی باشد (۲).

از طرفی با توجه به پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها و تفاوت در اندیشه‌ها، نگرش‌ها و باورهای افراد، پدیده‌ی تعارض، پدیده طبیعی و بخش جدایی‌ناپذیر از زندگی انسان است، به ویژه زمانی که تعامل بین دو یا چند فرد، گروه یا سازمان وجود دارد. تعارض جزئی از زندگی اجتماعی و تجاری است (۳). تعارض زمانی ایجاد می‌شود که دو یا بیش از یک نفر نتوانند در مورد موضوعات، نیازها، خواسته‌ها، ترجیحات، اهداف و ارزش‌هایشان با هم به توافق برسند و نتوانند برداشت یکسان داشته باشند (۴)؛ بنابراین، می‌توان بیان کرد که تعارض و تضاد سازمانی زمانی بروز پیدا می‌کند که در مورد نحوه‌ی اجرای یک کار یا وظیفه بین فرد یا گروهی اختلاف نظر وجود دارد (۵).

زمانی که تعارض رخ می‌دهد افراد تمایل دارند که آن را منفی تلقی کنند و به سختی از زاویه‌ای مثبت به آن نگاه می‌کنند. تعارضات ناکارآمد در محیط کاری می‌تواند هم از نظر روانی و هم از نظر عاطفی بر کارکنان اثر منفی بگذارد که منجر به بهره‌وری پایین کارکنان، بی‌اعتمادی در روابط بین فردی، مقاومت در برابر تغییر و ایجاد هیاهو در سازمان می‌شود (۳) که اثربخشی سازمان را کاهش می‌دهد. همچنین تعارض شغلی می‌تواند از نوع تعارض کارکنان با مدیریت، با یکدیگر یا گروه‌ها و بخش‌های مختلف در یک سازمان باشد (۶).

بنابراین، با توجه به پیامدهای منفی تعارض شغلی، مدیریت و حل و فصل آن‌ها مهم است. یونگست و بلومبرگ<sup>۱</sup> (۷) نیز نشان دادند که کاهش تعارض شغلی منجر به بهبود عملکرد کارکنان

می‌شود و کارآیی آنان را بهبود می‌بخشد. لذا، امروزه سازمان‌ها برای رضایت بیشتر کارکنان خود و کاهش تعارض آن‌ها تلاش می‌کنند (۸).

با توجه به آنچه که بیان شد تعارض شغلی از متغیرهای منفی سازمان‌ها هستند که حذف و کاهش آن‌ها می‌تواند از اهداف مهم هر سازمانی باشد که در این بین دو متغیر، دیگر جهت‌مندی و تعهد سازمانی در مطالعات پیشین به عنوان متغیرهای مهم در کاهش مشکلات سازمان‌ها مطرح شده‌اند که در پژوهش حاضر فرض بر آن است که می‌توانند در کاهش تعارض شغلی نیز نقشی اساسی ایفا کنند.

دیگر جهت‌مندی یکی از حوزه‌های طرحواره‌های ناسازگار است. طرحواره‌ها، پیامد تجربیات مخرب دوران کودکی در رابطه با عدم ارضای نیازها هستند که در پشت پرده خاموش مانده و به خواب می‌روند تا اینکه روزی بیدار شوند. شرایط کنونی فرد که تداعی‌کننده‌ی تجربیات کودکی باشد می‌تواند طرحواره‌ها را فعال کند. اگر یک طرحواره فعال شود گذشته به آگاهی کنونی فرد حمله می‌کند (۹). دیگرجهت‌مندی که چهارمین حوزه طرحواره‌ها است با سه خرده‌مقیاس؛ اطاعت، ایثار و تأییدطلبی شناخته می‌شود و همچنین تأییدطلبی مؤلفه‌ی دیگری هم با عنوان جلب توجه دارد. افرادی که هر یک از خرده‌مقیاس این حوزه را دارا باشند، بیش از حد مسئولیت پذیرند و همواره برآورده کردن نیازهای دیگران را بر نیازهای خود ترجیح می‌دهند. که سعی در دریافت عشق و تأیید دارند (۱۰).

افراد با داشتن طرحواره اطاعت، به دیگران اجازه می‌دهند بر آن‌ها سلطه پیدا کنند و تسلیم کنترل دیگران می‌شوند، چون ادراکشان این است که نیازها و احساساتشان برای دیگران ارزشی ندارد و مهم تلقی نمی‌شود. افراد دارای طرحواره ایثار نیز مانند طرحواره اطاعت نیازهای دیگران را به نیازهای خود ترجیح می‌دهند. با این تفاوت که این کار را با اراده خودشان انجام می‌دهند. آنها برای جلوگیری از درد و رنج دیگران چنین کاری انجام می‌دهند و معتقدند کار درستی است و اگر این کار را انجام ندهند احساس گناه و خودخواهی می‌کنند. آخرین

<sup>1</sup> Jungst & Blumerg

تعهد سازمانی یک ملاک مهم برای اثربخشی سازمان است. تعهد سازمانی ثبات نیروی کار و میزان جابجایی را پیش بینی می‌کند. همچنین، تعهد سازمانی میزان اعتماد یک سازمان بر تداوم مشارکت های کارکنان در فعالیت‌ها و رشد آنان را نشان می‌دهد (۱۵). هیچ سازمانی در دنیای رقابتی امروز نمی‌تواند عملکرد بالایی داشته باشد، مگر این که کارکنان به سازمان متعهد باشند و به عنوان یک عضو موثر در سازمان کار کنند (۱۶).

با توجه به آنچه که بیان شد تعارض شغلی از موارد اجتناب ناپذیر در سازمان‌ها و محیط‌های کاری هستند و از اهمیت بالایی برخوردارند اما توجه به کاهش آن‌ها و حتی جلوگیری از آن‌ها لازم و ضروری است و بهره‌وری و عملکرد سازمان‌ها در گرو رفع این دو متغیر است؛ بنابراین، پرداختن به مطالعات و پژوهش‌هایی که منجر به کاهش این موضوعات منفی در محیط شغلی شود، لازم و ضروری است. بررسی مطالعات گذشته نیز نشان داد که تاکنون مطالعه‌ای در کشور ما به بررسی نقش دیگر جهت مندی و تعهد سازمانی به طور مشترک بر تعارض شغلی نپرداخته است؛ لذا، هدف پژوهش حاضر پیش بینی تعارض شغلی بر اساس دیگر جهت مندی با میانجیگری تعهد سازمانی در کارکنان بود.

### روش کار

پژوهش حاضر از نظر هدف، بنیادی، از نظر نوع داده‌ها، کمی، از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه‌ی آماری پژوهش کارکنان کارخانجات اداره کل نیروی کشش استان تهران بودند که تعداد آنان ۱۲۰۰ نفر بود. جهت برآورد حجم نمونه با توجه به این که روش تجزیه و تحلیل داده‌ها از نوع تحلیل مسیر است در این روش تعداد نمونه ۲۰۰ نفر است که جهت افزایش نرخ بازگشت آزمودنی، تعداد ۲۵۰ نفر به عنوان نمونه‌ی پژوهش که به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شد. لازم به ذکر است در پایان پژوهش و پس از گردآوری پرسشنامه‌ها تعداد ۲۲۸ پرسشنامه قابلیت استفاده داشت و مابقی به دلیل نقص و عدم پاسخگویی کنار گذاشته شدند.

خرده مقیاس این حوزه که دو مؤلفه ای است، تأییدطلبی/جلب توجه می‌باشد که در مؤلفه اول افراد به دنبال تأیید گرفتن هستند و تمایل دارند همه آنها را دوست بدارند. و در مؤلفه دوم، افراد به دنبال جلب توجه، تجمید، تحسین و توجه دیگران هستند. در هر دو مؤلفه افراد احساس ارزشمندیشان وابسته به واکنش های دیگران است. رفتار این افراد غالباً برای تأیید گرفتن، مطیع اند یا رضایت اطرافیان را جلب می‌کنند یا برای جلب توجه افراد نقش متملق و چاپلوس را بازی می‌کنند (۱۰).

کارمندان در قدرت انگیزه های منفعت شخصی (نگرانی خود) و به همین ترتیب، در قدرت دیگرجهت مندی شان با هم تفاوت دارند. توجه به خود و دیگر جهت مندی به عنوان ابعاد مستقل و متعامد تصور می‌شود به طوری که افراد می‌توانند در یک یا هر دو بعد بالا (یا پایین) باشند. توجه به خود به عنوان تحریک کننده جستجوی اطلاعات و پردازش ویژگی‌های سطح فردی و پیامدهای مرتبط با خود شناخته شده است و تصور می‌شود که این ویژگی‌ها و پیامدها روابط قوی‌تری با انواع رفتارهای کاری دارند و می‌توانند بر عملکرد شغلی فرد و عملکرد سازمان اثر بگذارند (۱۱).

از سوی دیگر مفهوم تعهد سازمانی در پیشینه مدیریت و علوم رفتاری به عنوان مهم ترین عنصر ارتباط بین افراد و سازمان شرح داده شده است و بیانگر وجود پیوند روانی شامل وفاداری و حس مشارکت بین فرد و سازمان است (۱۲). تعهد سازمانی رابطه روانی کارکنان را با سازمان توضیح می‌دهد. تعهد یک مفهوم اصلی در روانشناسی و مهم ترین مطالعات در زمینه نگرش کار در روانشناسی صنعتی و سازمانی محسوب می‌گردد (۱۳). تعهد سازمانی جایگاه مهمی در حیطه رفتار سازمانی دارد و نیروی محسوسی است که رفتار کارکنان را در محل کار هدایت می‌کند (۱۴).

تعهد سازمانی یک عامل کلیدی در موفقیت کسب و کار است، فقدان آن باعث ایجاد یک مشکل واقعی می‌شود که عملکرد یک سازمان و نتایج آن را تهدید می‌کند. تعهد ضعیف از طریق رفتارهای فردی واضح و جنبه های فروپاشی سازمانی ظاهر می‌شود که بقای یک سازمان را تهدید می‌کند (۱۱).

## ابزار

## الف) پرسشنامه تعارض شغلی: جهت بررسی تعارض

شغلی از پرسشنامه تعارض شغلی که توسط دو برین<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) ساخته شده است، استفاده خواهد شد. این پرسشنامه از ۲۰ گویه تشکیل شده است و به منظور شناسایی علائم تضاد شغل به کار می‌رود. گویه‌ها دارای دو گزینه‌ی کاملاً موافق و کاملاً مخالف هستند و به هر عبارتی که پاسخ «کاملاً موافق» داده می‌شود، ۱ امتیاز و به «کاملاً مخالف» صفر امتیاز تعلق می‌گیرد. با توجه به تعداد سوالات حداقل امتیاز صفر و حداکثر امتیاز ۲۰ است. نمرات زیر ۳ نشان دهنده‌ی عدم تعارض، بین ۴ تا ۱۴ تعارض متوسط و بالاتر از ۱۵ نشان دهنده‌ی تعارض شغلی است (اردلان و همکاران، ۲۰۱۷). در بررسی پایایی و روایی پرسشنامه در ایران، غفوریان و فلامرزبان (۱۳۸۹) پس از اجرای آزمایشی پرسشنامه بین ۲۰ نفر از کارکنان و اجرای مجدد آن در فاصله زمانی کوتاه، پایایی پرسشنامه را با روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ به دست آوردند. در پژوهش علی‌آبادی و خاکپور (۱۳۹۲) نیز جهت اعتباریابی این پرسشنامه از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد که نتایج آن مورد تأیید است و همچنین ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ۰/۸۱ به دست آمد که مورد قبول است.

## ب) پرسشنامه حوزه‌ی دیگر جهت‌مندی: جهت

بررسی حوزه‌ی دیگر جهت‌مندی از خرده‌مقیاس دیگر جهت‌مندی از پرسشنامه‌ی فرم بلند طرحواره‌های ناسازگار یانگ - ویراست سوم (۱۹۹۱) استفاده خواهد شد. پرسشنامه طرحواره ناسازگار یانگ - فرم بلند دارای ۲۳۲ سؤال است و ۱۸ طرحواره را می‌سنجد که پنج حوزه‌ی طرحواره را تشکیل می‌دهد. حوزه‌ی دیگر جهت‌مندی از طرحواره‌های ناسازگار در پرسشنامه، دارای سه بعد است. بُعد اطاعت (۱۰ سؤال)، بُعد ایثار (۱۷ سؤال) و بُعد تأییدطلبی (۱۴ سؤال) و در مجموع ۴۱ سؤال است. سوالات در طیف لیکرت شش درجه‌ای، کاملاً در مورد من غلط است (۱) تا در مورد من کاملاً صحیح است (۶) نمره‌گذاری می‌شود. ضریب همبستگی پرسشنامه با مقیاس

نگرش‌های ناکارآمد در پژوهش اشمیت<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۹۵) ۰/۶ گزارش شده است. ریچکپور و همکاران (۲۰۰۵) قدرت تمایز پرسشنامه را ۰/۸۷ گزارش کرده‌اند.

ج) پرسشنامه تعهد سازمانی: از پرسشنامه تعهد سازمانی جهت بررسی تعهد سازمانی استفاده خواهد شد. این پرسشنامه توسط آلن و مایر<sup>۳</sup> (۱۹۹۰) طراحی و تدوین شده است. این پرسشنامه دارای ۲۴ سؤال است و دارای سه بُعد از تعهد سازمانی است. ابعاد آن شامل تعهد عاطفی (سوالات ۱ تا ۸)، تعهد مستمر (سوالات ۹ تا ۱۶) و تعهد هنجاری (سوالات ۱۷ تا ۲۴) است. با جمع نمرات پرسشنامه به تعهد سازمانی کلی دست می‌یابیم. سوالات پرسشنامه در طیف لیکرت هفت گزینه‌ای از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۷) است. هرچه نمرات فرد بالاتر باشد، نشان دهنده‌ی تعهد سازمانی بالاتر است. سوالات ۵، ۶، ۸، ۱۰، ۱۱، ۱۶، ۱۷ و ۲۰ معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. آلن و مایر (۱۹۹۰) در بررسی روایی این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی نشان دادند که پرسشنامه از روایی معتبری برخوردار است. در تحلیل عاملی تأییدی هاکت<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۹۴) نشان دادند که نتایج از مدل سه بُعدی حمایت می‌کنند و همچنین در بررسی پایایی آن، مایر و آلن (۱۹۹۷) نتایج ضریب آلفای کرونباخ برای تعهد عاطفی ۰/۷۷ تا ۰/۸۸، برای تعهد مستمر ۰/۶۵ تا ۰/۸۶، برای تعهد هنجاری ۰/۶۹ تا ۰/۸۴ و تعهد سازمانی به طور کلی ۰/۹۱ گزارش کردند که نشان دهنده‌ی پایایی مطلوب آن است. در ایران رحمانزاده و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی در بررسی همبستگی درونی سوالات از طریق آلفای کرونباخ نشان دادند که ضریب آلفای کرونباخ برای تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری به ترتیب برابر با ۰/۹۱، ۰/۹۰ و ۰/۶۶ و برای نمره‌ی کل آن ۰/۸۰ است که نشان دهنده‌ی پایایی مطلوب آن است.

جهت پژوهش حاضر ابتدا کد اخلاق از کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان اخذ و سپس مقدمات لازم برای انجام کار آماده گردید. رضایت آگاهانه، توجیه

<sup>2</sup> Schmidt

<sup>3</sup> Allen & Meyer

<sup>4</sup> Hackett

<sup>1</sup> DuBrin

خسته شدن، بی‌حوصلگی، فراموش کردن و اینترنت ضعیف پاسخ ندادند.

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم افزار SPSS-21 و بهره‌گیری از آزمون همبستگی و تبیین ارتباط بین متغیرهای پژوهش و به کمک نرم افزار PROCESS Macro و روش تحلیل مسیر استفاده شد.

### ملاحظات اخلاقی پژوهش

در پژوهش حاضر ملاحظات اخلاقی پژوهش منطبق بر مفاد کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی رعایت شد که عبارت است از: بر رازداری و محرمانه ماندن اطلاعات و پاسخ‌های شرکت کنندگان تأکید شد. به شرکت کنندگان توضیح داده شد که این پژوهش تحت نظارت اساتید دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج است. قبل از ارسال لینک پرسشنامه، به صورت شفاهی رضایت شرکت کنندگان جهت پاسخگویی به سؤالات جلب شد. شرکت در پژوهش داوطلبانه بود.

### نتایج

شرکت کنندگان پژوهش شامل ۲۲۸ نفر با میانگین سنی ۴۱/۶۴ سال و انحراف معیار ۷/۱۱ بودند. از نظر جنسیت، ۶۱/۸ درصد مرد و ۳۸/۲ درصد زن بودند. بالاترین سطح تحصیلات شرکت کنندگان مربوط به کارشناسی با ۵۰/۹ درصد بود و پس از آن کارشناسی ارشد با ۲۴/۶ درصد قرار داشت. از نظر وضعیت تأهل، ۷۶/۳ درصد متأهل و ۲۳/۷ درصد مجرد بودند. همچنین، ۵۷ درصد از شرکت کنندگان وضعیت استخدامی قراردادی، ۲۲/۸ درصد رسمی و ۲۰/۲ درصد پیمانی داشتند. در نهایت، بیشترین سابقه شغلی مربوط به بازه ۱۶ تا ۲۰ سال با ۲۳/۲ درصد و سپس ۲۱ تا ۲۵ سال با ۱۸/۴ درصد بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش توصیفی از شاخص‌های مرکزی هم چون میانگین و شاخص‌های پراکنندگی انحراف معیار استفاده شد که در جدول ۱ نشان داده شده است.

مشارکت کنندگان در مورد روش و هدف انجام پژوهش، رعایت اصل رازداری و محرمانه نگه‌داشتن اطلاعات، آزادی افراد در ترک مطالعه و ارائه مداخله به گروه گواه پس از اتمام پژوهش از جمله اصول اخلاقی رعایت شده در این مطالعه بود. در ابتدا هر دو گروه آزمایش و یک گروه گواه در شرایط یکسان فرم اطلاعات جمعیت شناختی و پرسشنامه پرخوری و پرسشنامه انسجام روانی را به عنوان پیش‌آزمون تکمیل نمودند. سپس گروه آزمایش ۱ و ۲ درمان مبتنی بر پذیرش و تعهد و رفتاردرمانی دیالکتیکی طی ۹ جلسه ۲ ساعت به صورت یک جلسه در هفته درمان را دریافت کردند. در پایان جلسات (پس‌آزمون) و سه ماه بعد از پایان جلسات هر سه گروه پرسشنامه انسجام روانی را تکمیل نمودند. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۳ در دو سطح توصیفی و استنباطی استفاده شد. محتوای خلاصه جلسات آموزش درمان مبتنی بر پذیرش و تعهد (براساس راهنمای درمانی هایز و همکاران (۱۷) و هایز و همکاران (۱۸) و رفتاردرمانی دیالکتیکی (با استفاده از کتاب رفتاردرمانی دیالکتیکی برای پرخوری و پراشتهایی روانی راهنمای عملی برای متخصصین بالینی نوشته سافر و همکاران (۱۹) در جدول ۱ و ۲ ارائه گردیده است.

### شیوه اجرا

ابتدا با اخذ مجوزهای لازم از دانشگاه آزاد واحد کرج به کارخانجات اداره کل نیروی کشش استان تهران مراجعه شد. سپس با کسب اجازه از مدیریت، به واحد نیروی انسانی مراجعه شد. سپس پژوهشگر به طور مستمر به مدت یک ماه (از اول تیر ماه ۱۴۰۳ تا پایان تیر ماه ۱۴۰۳) به کارخانه مراجعه می‌کرد و با توضیح دادن اهداف پژوهش خود برای کارکنان و کسب رضایت شفاهی آنان، لینک پرسشنامه‌ها را در اختیار آنان قرار می‌داد. تعداد ۲۵۰ لینک پرسشنامه در اختیار کارکنان قرار گرفته شد که در پایان تعداد ۲۲۸ پرسشنامه به طور کامل تکمیل شد و مابقی نیز پرسشنامه‌ها را به دلایلی چون تعداد بالای سؤالات،

جدول ۱) میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی متغیرها مورد مطالعه

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کجی	کشیدگی
تعهد سازمانی	۳/۱۹	۰/۸۲	-۰/۴۱	۰/۳۲
تعارض شغلی	۴/۱	۰/۷۸	۰/۳۳	-۰/۱۳
دیگر جهت‌مندی	۷/۹۵	۴/۹۴	۰/۲۶	-۰/۳۳

**ب) بررسی نرمال بودن مشاهدات:** در بررسی نرمال بودن تک متغیره، وضعیت توزیع متغیرهای مشاهده شده موجود در مدل، یعنی مؤلفه‌های متغیرهای اصلی پژوهش، با استفاده از شاخص‌های کجی و کشیدگی مورد بررسی قرار گرفت. همانطور که در جدول ۱ نشان داده شده است، تمام متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال هستند.

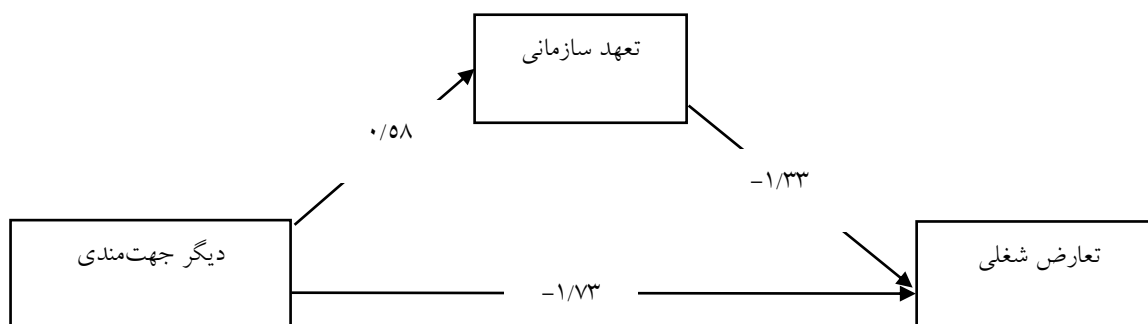
**ج) بررسی روابط خطی بین متغیرهای پژوهش:** یکی دیگر از پیش فرض‌های اجرای مدل پژوهش وجود رابطه خطی بین متغیرهای تحقیق می‌باشد که نمودار پراکندگی داده‌ها نشان داد این پیشفرض نیز رعایت شده است.

باتوجه به رعایت تمام پیشفرض‌های تحلیل مسیر، برای آزمون فرضیه پژوهش از روش تحلیل مسیر با استفاده از نرم افزار پراسس مکرو استفاده شد. در نمودار ۱ و ۲ مدل فرض شده با مقادیر استاندارد و غیراستاندارد نشان داده شده است.

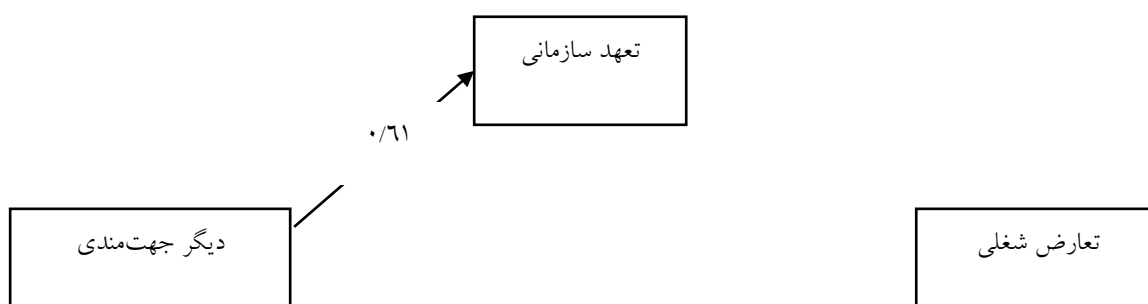
همانطور که جدول ۱ نشان داده است، مقدار کجی در تمامی متغیرهای بین  $\pm 2$  است و این نشان دهنده تقارن توزیع داده هاست. همچنین کشیدگی بین  $\pm 7$  است و نشان دهنده قله دار نبودن توزیع داده‌هاست. از این رو، می‌توان گفت توزیع متغیرها نرمال هستند.

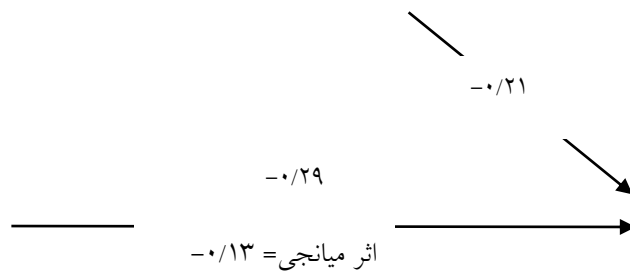
در این پژوهش برای بررسی نقش میانجی‌گرایانه تعهدسازمانی در رابطه بین دیگر جهت‌مندی با تعارض شغلی کارکنان استفاده شده است. قبل از آزمون تحلیل مسیر ابتدا پیشفرض‌های این تحلیل مورد بررسی قرار گرفت که در زیر به طور خلاصه مطرح شده‌اند.

**الف) بررسی داده‌های پرت و دور افتاده:** پیش از اجرای تحلیل آماری به غربالگری داده‌ها پرداخته شد و مقادیر دوره افتاده شناسایی و اصلاح شدند. مقادیر گم‌شده نیز با میانگین جایگزین شدند. پس از آن به شناسایی پرت‌های تک متغیره با نمودار جعبه‌ای پرداخته شد که این نمودار نشان داد هیچ داده‌ی دورافتاده‌ای در هیچ یک از متغیرها وجود ندارد.



نمودار ۱. مدل برازش شده تحلیل مسیر با ضرایب غیر استاندارد





نمودار ۲. مدل برازش شده تحلیل مسیر با ضرایب استاندارد

جدول ۲) اثرات مستقیم و غیرمستقیم مدل برازش شده

اثرات	اثر کل	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم
اثر دیگر جهت مندی بر تعارض شغلی	-۰/۳۷***	-۰/۲۹***	-
اثر دیگر جهت مندی بر تعهد سازمانی	-	۰/۶۱**	-
اثر تعهد سازمانی بر تعارض شغلی	-	-۰/۲۱*	-
اثر دیگر جهت مندی بر تعارض شغلی به واسطه‌ی تعهد سازمانی	-	-	-۰/۱۳*

\*\*\* در سطح کوچکتر از ۰/۰۱ معنادار است. \*\* در سطح کوچکتر از ۰/۰۱ معنادار است. \* در سطح کوچکتر از ۰/۰۵ معنادار است.

دی دروتا و ناوتا (۲۰) در سه مطالعه‌ی خود در هلند گزارش کردند که دیگر جهت مندی به صورت مثبتی در عملکرد شغلی، رفتار اجتماعی و بهره‌وری نقش دارد که با نتیجه‌ی حاضر در زمینه‌ی نقش دیگر جهت مندی در کاهش تعارض شغلی و بهبود عملکرد شغلی همسو است.

همچنین نتایج این پژوهش با نتایج مصطفوی راد و همکاران (۲۱) و تاجوران و صیف (۲۲) و کورنیاوان<sup>۱</sup> و همکاران (۲۳) همسو است. مصطفوی راد و همکاران (۲۱) نشان دادند که فرهنگ سازمانی از طریق متغیر تعهد سازمانی بر بیگانگی شغلی و کیفیت زندگی میانجیگری می‌کند. در واقع در این پژوهش نشان داده شد که تعهد سازمانی به عنوان یکی از متغیرهای مفید سازمان، می‌تواند نه تنها نقش مستقیم بلکه در بررسی‌های بیشتر در مورد متغیرهای دیگر در سازمان نقش میانجی و کمک‌کننده داشته باشد که این امر با روش و نتایج فرضیه‌ی حاضر می‌تواند همخوان باشد. تاجوران و صیف (۲۲) نشان دادند که تأثیر کیفیت زندگی کاری از طریق متغیرهای تعارض، تعهد سازمانی و دل‌بستگی بر بیگانگی از کار منفی و مستقیم است. تأثیر عدالت سازمانی از طریق تعهد سازمانی و دل‌بستگی بر بیگانگی از کار

همانطور که جدول ۲ و نمودارهای ۱ و ۲ نشان داده شده است، دیگر جهت مندی بر تعارض شغلی اثر مستقیم و معناداری دارد ( $b=-0.29, t=-3.72, p<0.001$ ). همچنین دیگر جهت مندی بر تعهد سازمانی اثر مستقیم و معناداری دارد ( $p<0.001$ ) ( $b=0.61, t=11.21$ ). به علاوه نیز تعهد سازمانی بر تعارض شغلی اثر مستقیم و معناداری دارد ( $b=-0.21, t=-2.74, p=0.006$ ). در نهایت نیز دیگر جهت مندی بر تعارض شغلی به واسطه‌ی تعهد سازمانی اثر غیرمستقیم و معناداری دارد ( $p<0.05$ ) ( $b=-0.13, t=-2.51$ ).

با توجه به معناداری اثر مستقیم متغیر دیگر جهت مندی بر تعارض شغلی در حالت اثر کلی بدون حضور میانجی (X بر Y)، می‌توان گفت اثر میانجی متغیر تعهد سازمانی به صورت جزئی است. با اینحال، می‌توان گفت تعهد سازمانی در رابطه بین دیگر جهت مندی با تعارض شغلی کارکنان نقش میانجیگرانه دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که دیگر جهت مندی بر تعارض شغلی اثر مستقیم و غیرمستقیم منفی به واسطه‌ی تعهد سازمانی دارد. نتایج پژوهش با نتایج دی دروتا و ناوتا (۲۰) و مادن-ایوستا<sup>(۱۵)</sup> همسو است.

<sup>1</sup> Kurniawan

افزایش عملکرد شغلی کارکنان و سازمان سرمایه‌گذاری کند که در این بین یکی از متغیرها که نقش میانجی آن در پژوهش حاضر مورد تأیید قرار گرفت، تعهد سازمانی است. در مجموع می‌توان نتیجه گرفت که دیگرجهت‌مندی و تعهد سازمانی تأثیر مستقیم و غیرمستقیم منفی بر تعارض شغلی دارند. همچنین تعهد سازمانی نقش میانجی مؤثری در رابطه دیگرجهت‌مندی با تعارض شغلی ایفا می‌کند. پیشنهاد می‌شود مدیران برای افزایش دیگرجهت‌مندی و تعهد سازمانی کارکنان برنامه‌های مشخصی تدوین کرده و از آزمون‌های روان‌شناختی مانند طرحواره یانگ برای استخدام بهره‌گیرند. محدودیت‌های پژوهش شامل عدم کنترل متغیرهای مزاحم، استفاده از پرسشنامه‌های خودگزارشی و مشکلات اجرایی مانند هماهنگی‌های سازمانی بود. در نهایت، توصیه می‌شود پژوهش‌های بیشتری با روش‌های کیفی و بر سایر متغیرهای سازمانی مانند استرس و فرسودگی شغلی انجام شود.

### تعارض منافع

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تضاد منافی ندارند.

### تقدیر و تشکر

بدین وسیله از تمامی کسانی که در انجام این تحقیق یاری‌رسان بوده‌اند، صمیمانه قدردانی می‌کنم. از مدیران و کارکنان کارخانجات اداره کل نیروی کشش استان تهران که با اختصاص زمان و تکمیل پرسشنامه‌ها، اطلاعات ارزشمندی را در اختیار ما قرار دادند، سپاسگزار می‌کنم.

منفی و مستقیم است. همچنین تعهد سازمانی از طریق متغیر دل‌بستگی شغلی دارای اثر غیرمستقیم و منفی بر بیگانگی از کار است و اثر متغیر تعارض از طریق تعهد سازمانی بر بیگانگی از کار غیرمستقیم و مثبت است که در این پژوهش نیز نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی تأیید شده است و با نتایج فرضیه‌ی حاضر می‌تواند همسو باشد.

کورنیواون و همکاران (۲۳) اظهار کردند تعهد سازمانی در سازمان دارای اثری مثبت و قوی در بهبود عملکرد شغلی و کاهش تعارض و استرس شغلی است و می‌تواند به عنوان میانجی بین تعارض شغلی با عملکرد شغلی عمل نمایند و اثرات مثبتی بر کاهش تعارض شغلی داشته باشد که با نتیجه‌ی حاضر می‌تواند هم‌راستا باشد.

در تبیین پژوهش حاضر می‌توان بیان کرد که دیگرجهت‌مندی در سازمان می‌تواند در جهت پیشبرد اهداف سازمان و روحیه‌ی اطاعت و پذیرش در آن مفید باشد و از سوی دیگر اگر سازمانی علی‌رغم داشتن چنین افرادی، کارکنان متعهد به سازمان نیز داشته باشد، قادر خواهد بود با توان بیشتر در جهت بهره‌وری بیشتر و بهبود کیفیت کار و همچنین رضایت ارباب رجوع و مشتریان حرکت کند. نتایج پژوهش نیز نشانگر آن بود که دیگرجهت‌مندی علاوه بر اثر مستقیم و مثبت بر تعارض شغلی، می‌تواند به واسطه‌ی تعهد سازمانی نیز اثرات غیرمستقیمی بر این دو متغیر مخرب در سازمان داشته باشد و منجر به کاهش آنان شود و کیفیت کاری را بهبود دهد.

در واقع دیگرجهت‌مندی علاوه بر قدرت مثبت خود در سازمان، می‌تواند بر متغیرهای مثبت دیگری در سازمان در جهت

### References

- Indiyati D, Ghina A, Romadhona AF. Human resource competencies, organizational culture, and employee performance. *Int J Sci Soc*. 2021;3(1):1-10.
- Hünefeld L, Gerstenberg S, Hüffmeier J. Job satisfaction and mental health of temporary agency workers in Europe: a systematic review and research agenda. *Work Stress*. 2020;34(1):82-110.
- Adeyemi JK. Workplace conflict on productivity and emotional stability of employee. *Int J Manag Bus Appl*. 2022;1(2):103-9.
- Turan MB, Bahadir Z, Certel Z. The relationship with the personal qualities of ability about conflict resolution of physical education and sport teacher candidates. *Procedia Soc Behav Sci*. 2015;174:3390-6.
- John-Eke EC, Akintokunbo OO. Conflict management as a tool for increasing organizational effectiveness: a review of



- literature. *Int J Acad Res Bus Soc Sci*. 2020;10(5):299-311.
6. Nesterkin D, Porterfield T. Conflict management and performance of information technology development teams. *Team Perform Manag*. 2016;22(5/6):242-56.
  7. Jungst M, Blumberg B. Work relationships: counteracting the negative effects of conflict. *Int J Confl Manag*. 2016;27(2):225-48.
  8. Haryanto B, Suprapti AR, Taufik A, Fenitra RM. Moderating role of transformational leadership in the relationship between work conflict and employee performance. *Cogent Bus Manag*. 2022;9(1):2105578.
  9. Young JE, Klosko JS, Weishaar ME. *Schema therapy: a practitioner's guide*. New York: Guilford Press; 2006.
  10. Roediger E, Stevens B, Brockman R. Contextual schema therapy: An integrative approach to personality disorders, emotional dysregulation, and interpersonal functioning. Translated by Mohammadkhani S, Gol A, Valipour M, Hassas O. Tehran: Ibn Sina Publishing; 2020. [Original publication in 2018]. [In Persian].
  11. Jassar SRA, Alsaed R. The impact of work alienation on organizational commitment at the Ministry of Labor, Jordan. *Int J Entrep*. 2021;25:1-12.
  12. Kunle OE, Oshinaike AB, Ibrahim RO. Causal relationship between organizational commitment and job satisfaction of library and information professionals: a canonical correlation analysis. *Libr Philos Pract*. 2016.
  13. Martínez Serna MDC, Vega Martínez JE, Eternod Domenech V. The influence of organizational commitment and learning orientation on innovation in SMEs. *Contad Adm*. 2018;63(3):0-0.
  14. Loan LJMSL. The influence of organizational commitment on employees' job performance: the mediating role of job satisfaction. *Manag Sci Lett*. 2020;10(14):3307-12.
  15. Maden-Eyiusta C. Role conflict, role ambiguity, and proactive behaviors: does flexible role orientation moderate the mediating impact of engagement? *Int J Hum Resour Manag*. 2021;32(13):2829-55.
  16. Radosavljević Ž, Čilerdžić V, Dragić M. Employee organizational commitment. *Int Rev*. 2017;(1-2):18-26.
  17. Hayes S, Strosahl KD, Wilson K. *Acceptance and Commitment Therapy: Second edition, the process and practice of mindful change*. New York: Guilford; 2012.
  18. Hayes SA, Orsillo SM, Roemer L. Changes in proposed mechanisms of action during an acceptance-based behavior therapy for generalized anxiety disorder. *Behaviour research and therapy*. 2010 Mar 1;48(3):238-45.
  19. Safer DL, Telch CF, Chen EY. *Dialectical behavior therapy for binge eating and bulimia*. Guilford Press; 2009 May 20.
  20. De Dreu CK, Nauta A. Self-interest and other-orientation in organizational behavior: implications for job performance, prosocial behavior, and personal initiative. *J Appl Psychol*. 2009;94(4):913.
  21. Mostafavi Rad F, Behrangi MR, Askarian M, Farzad V. Investigating the relationship between organizational culture, quality of work-life, and organizational commitment with work alienation among high school principals in Shiraz. *Educational Sciences (Journal of Educational and Psychological Studies)*. 2010;6(1):45-78. [In Persian].
  22. Tajouran M, Seyf MH. A causal model of work alienation based on quality of work-life and organizational justice, emphasizing the mediating role of conflict, organizational commitment, and job involvement among physical education teachers in Shiraz. *Sport Management Studies (Research in Sport Sciences)*. 2017;9(43):61-80. [In Persian].
  23. Kurniawan RB, Sularso RA, Titisari P. The effect of work conflict and job stress on employee performance with organizational commitment as an intervening variable. *J Manaj Kewirausahaan*. 2018;6(1):1-8.

*Original Article***Predicting Job Conflict and Job Alienation Based on Other-Orientation with the Mediation of Organizational Commitment**

Received: 09/05/2024 - Accepted: 01/09/2024

Narges Faizabadi<sup>1</sup>  
Roghayeh Shahani Shalamani<sup>\*2</sup>  
Saeed Mahmoodinia<sup>3</sup>

<sup>1</sup> M.A. in Psychology, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran.

<sup>2</sup> (Corresponding author) Research Center of Studies and Strategic Planning of Social Sciences, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran.

<sup>3</sup> Assistant Professor, Department of Psychology, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran.

Email: roghayeh.shahani@kiaiu.ac.ir

**Abstract**

**Introduction:** Eating disorders are one of the most common mental/psychophysical disorders that cause many problems in physical health, mental functioning and quality of life. Despite the fact that binge eating disorder is considered the most common eating disorder, it has not been studied much. The purpose of the present study was to compare the effectiveness of dialectical behavior therapy with acceptance and commitment therapy on psychological coherence in binge eating patients.

**Methods:** The present study was a quasi-experimental design with a pre-test-post-test and follow-up with a control group. The statistical population included obese and overweight women aged 18 to 45 suffering from overeating in Karaj, who had regularly visited the Overeaters Anonymous Association in Karaj in 2022-2023. From among, using the convenient sampling method, 60 individuals were randomly selected and matched in terms of the scores of the overeating questionnaire and the doctor's diagnosis. They were equally assigned to two groups (20 people in the dialectical behavior therapy group and 20 people in the acceptance and commitment therapy group) and the control group (20 people). After the pre-test, the subjects in the experimental group received the dialectical behavior therapy protocol using the book "Dialectical Behavior Therapy for Binge Eating and Psychotic Anorexia: A Practical Guide for Clinical Experts" written by Debra Safer (2019) during 12 two-hour sessions. They also received the treatment plan protocol of the acceptance and commitment approach based on Hayes, Stroschall, and Wilson (2009), Twohig (2012), and Hayes et al. (2013) during 12 two-hour group sessions. Then the post-test stage and three months later follow-up were conducted. The instrument was Felsenberg's psychological coherence questionnaire (2006). The data obtained from this research were analyzed using SPSS-27 software.

**Results:** The results showed that there is no significant difference between the effectiveness of two groups of acceptance and commitment therapy and dialectical behavior therapy in increasing the level of psychological coherence. The results showed that both groups were effective and showed stable results.

**Conclusion:** Considering the findings, it can be concluded that the treatment based on acceptance and commitment and dialectical behavior therapy can increase the level of psychological coherence of patients with binge eating. Therefore, it is recommended that therapists use these approaches as an effective treatment to increase the psychological coherence of patients with binge eating.

**Keywords:** dialectical behavior therapy, acceptance and commitment therapy, psychological coherence, overeating.