



دانشگاه پیام نور

بخش علمی : مدیریت

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته : مدیریت اجرایی (استراتژیک)

عنوان پایان نامه :

بررسی تأثیر کانون های کنترل (LOC) بر استرس و عملکرد

شغلی نیروی انسانی شاغل در شرکت های هِنکِل صنعتی و

هِنکِل پاک وش

رضا شاهمیرانی

استاد راهنما : دکتر حبیب اله دانایی

استاد مشاور : دکتر شهرام هاشم نیا

شهریور ماه ۱۳۹۲

چکیده

هدف این تحقیق بررسی تاثیر کانون کنترل بر روی استرس شغلی و عملکرد شغلی کارکنان شاغل در شرکت‌های هنکل صنعتی و هنکل پاکوش بود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان شرکت های مورد نظر در همه سطوح ستادی و صفی تشکیل می‌دادند که با استفاده از فرمول مورگان جهت نمونه گیری ۹۰ نفر به عنوان نمونه آماری جهت جمع آوری داده‌ها با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش شامل ۱- پرسشنامه کانون کنترل روتر (۱۹۸۶) ۲- پرسشنامه استرس شغلی و ۳- پرسشنامه عملکرد شغلی استاندارد موجود در شرکت بود. نتایج حاصل از داده‌های این سه پرسشنامه در نرم افزار مورد نظر با آزمون همبستگی اسپیرمن نشان داد که کانون کنترل درونی و بیرونی ارتباط معناداری با استرس شغلی و عملکرد شغلی دارد. همچنین کانون کنترل بیرونی همبستگی مثبت معناداری با استرس شغلی و عملکرد شغلی داشت و این در حالی بود که کانون کنترل درونی همبستگی مثبت با استرس شغلی و همبستگی منفی معنادار با عملکرد شغلی داشت.

کلمات کلیدی: کانون کنترل درونی، کانون کنترل بیرونی، استرس شغلی، عملکرد شغلی

فهرست مطالب	
صفحه	عنوان
۱	۱- فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- بیان مسئله
۵	۳-۱- تشریح و بیان موضوع
۵	۱-۳-۱- کانون کنترل درونی
۵	۲-۳-۱- کانون کنترل بیرونی
۶	۳-۳-۱- کانون کنترل درونی- بیرونی
۹	۴-۱- ضرورت و سابقه تحقیق
۹	۱-۴-۱- ضرورت
۱۰	۲-۴-۱- سابقه
۱۲	۵-۱- سوالات تحقیق
۱۲	۱-۵-۱- سوالات اصلی تحقیق
۱۲	۲-۵-۱- سوالات فرعی تحقیق
۱۳	۶-۱- فرضیه‌های پژوهش
۱۳	۱-۶-۱- فرضیه‌های اصلی تحقیق
۱۳	۲-۶-۱- فرضیه‌های فرعی پژوهش
۱۳	۷-۱- هدف از انجام پژوهش
۱۳	۱-۷-۱- هدف‌های اصلی از انجام پژوهش
۱۳	۲-۷-۱- هدف‌های فرعی از انجام پژوهش
۱۴	۸-۱- کاربرد علمی تحقیق
۱۴	۹-۱- روش انجام تحقیق
۱۴	۱-۹-۱- روش و ابزار گردآوری اطلاعات
۱۵	۲-۹-۱- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۶	۳-۹-۱- قلمرو تحقیق
۱۶	۱۰-۱- جامعه آماری و روش نمونه‌گیری
۱۷	۱۱-۱- تعریف مفهومی متغیرهای تحقیق
۱۹	۱۲-۱- تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق
۲۰	۲- فصل دوم: ادبیات تحقیق

۲۱	۲-۱. مقدمه
۲۲	۲-۲. مفاهیم، نظریه ها و الگوهای قانون کنترل
۲۲	۲-۲-۱. تعریف قانون کنترل
۲۳	۲-۲-۲. تاریخچه قانون کنترل
۲۵	۲-۲-۳. چگونگی شکل گیری قانون کنترل
۲۶	۲-۲-۴. انواع قانون کنترل
۲۸	۲-۲-۵. پیوستار قانون کنترل
۲۹	۲-۲-۶. پیامدها و اثرات قانون کنترل
۳۱	۲-۲-۷. انواع مدل‌های قانون کنترل
۳۱	۲-۲-۷-۱. مدل قانون کنترل و یادگیری اجتماعی روتر
۳۲	۲-۲-۷-۲. مدل قانون کنترل لونسون
۳۳	۲-۲-۷-۳. مدل قانون کنترل ینول و کریستی
۳۳	۲-۲-۷-۴. مدل قانون کنترل و یادگیری اجتماعی باندورا
۳۵	۲-۳. مفاهیم، نظریه ها و الگوهای استرس شغلی
۳۵	۲-۳-۱. تعریف استرس
۳۷	۲-۳-۲. سیر تحول مطالعات استرس
۳۸	۲-۳-۳. دیدگاهها(الگوهای) استرس
۴۲	۲-۳-۴. گونه های استرس
۴۴	۲-۳-۵. محرکهای استرسزا
۴۵	۲-۳-۶. علائم و نشانه‌های استرس
۴۶	۲-۳-۷. مفهوم استرس شغلی
۴۷	۲-۳-۸. نشانه های استرس شغلی
۴۹	۲-۳-۹. عاملهای استرس شغلی در محیط کار
۵۶	۲-۳-۱۰. الگوهای استرس شغلی
۵۶	۲-۳-۱۰-۱. الگوی گاراسک و پین
۵۷	۲-۳-۱۰-۲. الگوی ویتامینی استرس شغلی
۵۸	۲-۳-۱۰-۳. الگوی گربرت
۵۹	۲-۳-۱۰-۴. الگوی پرت
۶۰	۲-۳-۱۰-۵. الگوی بورینسکو
۶۱	۲-۳-۱۰-۶. الگوی طرح کلی یا فاجعه
۶۲	۲-۴. مفاهیم، نظریه ها و الگوهای عملکرد شغلی

۶۲	۲-۴-۱. تعریف عملکرد شغلی
۶۵	۲-۴-۲. دیدگاههای عملکرد شغلی
۶۶	۲-۴-۳. عوامل موثر بر عملکرد شغلی
۶۸	۲-۴-۴. ارزیابی عملکرد شغلی
۶۹	۲-۴-۵. عوامل موثر بر ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان
۷۳	۲-۵. چارچوب مفهومی تحقیق
۷۶	مدل تحقیق
۷۷	۲-۶. پیشینه تحقیق
۸۷	۲-۷. شناخت سازمانها
۸۷	۲-۷-۱. تاریخچه شرکت هنکل
۸۷	۲-۷-۲. نیروی انسانی شرکت هنکل
۸۸	۲-۷-۳. شرکت هنکل پاک وش
۸۹	۲-۷-۴. شرکت هنکل صنعتی
۹۰	۳. فصل سوم: روش تحقیق
۹۱	۳-۱. مقدمه
۹۱	۳-۲. روش انجام تحقیق
۹۲	۳-۲-۱. قلمرو تحقیق
۹۲	۳-۲-۲. جامعه آماری
۹۳	۳-۲-۳. حجم نمونه آماری و روش نمونه گیری
۹۴	۳-۲-۴. روشهای مورد نظر برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه
۹۴	۳-۲-۵. ابزار جمع آوری اطلاعات
۹۶	۳-۲-۵-۱. پرسشنامه کانون کنترل اسپکتور
۹۹	۳-۲-۵-۲. پرسشنامه استرس شغلی
۱۰۰	۳-۲-۵-۳. پرسشنامه عملکرد شغلی
۱۰۲	۴. فصل چهار: تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۰۳	۴-۱. مقدمه
۱۰۴	۴-۲. آمار توصیفی
۱۰۴	۴-۲-۱. جنسیت
۱۰۵	۴-۲-۲. سن
۱۰۷	۴-۲-۳. تحصیلات
۱۰۸	۴-۲-۴. سابقه کار

۱۰۹	۴-۲-۵. وضعیت خدمت
۱۱۰	۴-۲-۶. محل کار
۱۱۱	۴-۳. آمار استنباطی
۱۱۲	۴-۳-۱. بررسی فرضیه اول
۱۱۲	۴-۳-۲. بررسی فرضیه دوم
۱۱۳	۴-۳-۳. فرضیه های فرعی تحقیق
۱۱۴	۴-۳-۳-۱. بررسی فرضیه فرعی اول
۱۱۴	۴-۳-۳-۲. بررسی فرضیه فرعی دوم
۱۱۴	۴-۳-۳. بررسی فرضیه فرعی سوم
۱۱۵	۴-۳-۳-۴. بررسی فرضیه فرعی چهارم
۱۱۵	۴-۴. بررسی همبستگی مابین سوالت عمومی و متغیرهای اصلی تحقیق
۱۱۶	۴-۴-۱. جنسیت و متغیرهای تحقیق
۱۱۶	۴-۴-۲. سن و متغیرهای تحقیق
۱۱۶	۴-۴-۳. تحصیلات و متغیرهای تحقیق
۱۱۷	۴-۴-۴. سابقه کار و متغیرهای تحقیق
۱۱۷	۴-۴-۵. وضعیت استخدامی و متغیرهای تحقیق
۱۱۹	۵. فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۱۲۰	۵-۱. خلاصه پژوهش
۱۲۱	۵-۲. یافته‌های پژوهش
۱۲۱	۵-۲-۱. یافته های پژوهش برای متغیرهای جمعیت شناختی
۱۲۳	۵-۲-۲. یافته های پژوهش برای فرضیه های اصلی و فرعی
۱۲۳	۵-۲-۲-۱. تفسیر نتایج یافته‌های مربوط به فرضیه اول تحقیق
۱۲۳	۵-۲-۲-۲. تفسیر نتایج یافته‌های مربوط به فرضیه دوم تحقیق
۱۲۴	۵-۲-۲-۳. تفسیر نتایج بر اساس یافته‌های مربوط به فرضیه فرعی اول تحقیق
۱۲۴	۵-۲-۲-۴. تفسیر نتایج بر اساس یافته‌های مربوط به فرضیه فرعی دوم تحقیق
۱۲۵	۵-۲-۲-۵. تفسیر نتایج بر اساس یافته‌های مربوط به فرضیه فرعی سوم تحقیق
۱۲۶	۵-۲-۲-۶. تفسیر نتایج بر اساس یافته‌های مربوط به فرضیه فرعی چهارم تحقیق
۱۲۷	۵-۳. محدودیت‌های پژوهش
۱۲۸	۵-۴. پیشنهاداتی برای شرکت هنکل
۱۲۹	۵-۵. پیشنهادهای پژوهشی
۱۳۰	۵-۶. منابع

۱۳۵	۷-۵. ضمام
فهرست جداول	
<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۵۲	جدول ۱-۲. عنوان و ویژگی مربوط به وظیفه و استرس شغلی
۵۵	جدول ۲-۲. عاملهای مادی استرس شغلی در محیط کار
۶۰	جدول ۳-۲. تقسیم دو بعدی استرس شغلی و بیماری در الگوی بوریسنکو
۶۸	جدول ۴-۲. اهداف مهم ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان از دید متخصصان
۸۹	جدول ۵-۲. عمده محصولات تولیدی شرکت هنکل پاک‌وش
۸۹	جدول ۶-۲. عمده محصولات تولیدی شرکت هنکل صنعتی
۹۶	جدول ۱-۳. طیف لیکرت
۱۰۴	جدول ۱-۴. خلاصه داده های جمعیت شناختی افراد نمونه
۱۰۴	جدول شماره ۲-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت
۱۰۶	جدول شماره ۳-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس سن
۱۰۷	جدول شماره ۴-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس تحصیلات
۱۰۸	جدول شماره ۵-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه کار
۱۰۹	جدول شماره ۶-۴. توزیع پاسخگویان نمونه بر اساس وضعیت خدمتی
۱۱۰	جدول شماره ۷-۴. توزیع پاسخگویان بر اساس محل کار
۱۱۱	جدول شماره ۸-۴. میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد نظر پژوهش در کانون کنترل، استرس شغلی و عملکرد شغلی
۱۱۲	جدول شماره ۹-۴. نتایج کلی آزمون همبستگی اسپیرمن متغیرهای تحقیق
۱۱۲	جدول شماره ۱۰-۴. ضریب همبستگی موجود بین متغیرهای تحقیق
۱۱۳	جدول ۱۱-۴. آزمون همبستگی متغیرهای کانون کنترل، استرس شغلی و عملکرد شغلی
۱۱۳	جدول ۱۲-۴. خلاصه نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان متغیرهای کانون کنترل، استرس شغلی و عملکرد شغلی
۱۱۵	جدول شماره ۱۳-۴. بررسی همبستگی مابین سوالات عمومی و متغیرهای تحقیق
۱۱۸	جدول شماره ۱۴-۴. ضریب همبستگی کلی و تفصیلی بین تمامی متغیرهای تحقیق
فهرست شکل ها	
	<u>عنوان</u>
۲۴	شکل ۱-۲. تئوری اسناد وینر بر اساس کانون کنترل درک شده
۳۲	شکل ۲-۲. مدل کانون کنترل روتر (۱۹۵۶)
۳۲	شکل ۳-۲. مدل کانون کنترل لونسون (۱۹۷۳)

۳۳	شکل ۲-۴. مدل کانون کنترل یئول و کریستی (۱۹۸۳)
۳۵	شکل ۲-۵. کانون کنترل درونی و نوع دیدگاه به نتایج رفتاری آن
۳۹	شکل ۲-۶. سندرم سازگاری عمومی هانس سلیه
۴۲	شکل ۲-۷. استرس و مقابله با آن در الگوی کنش متقابل
۵۷	نمودار ۲-۱. مقیاس تنش‌زاهای شغلی
۶۴	شکل ۲-۸. یکپارچگی عوامل موثر بر شکل‌گیری عملکرد شغلی افراد سازمان از نظر بونز
۷۶	شکل ۲-۹. مدل مفهومی تحقیق (ارتباط متغیرها).
۱۰۱	شکل ۳-۱. استاندارد مقیاس عملکرد شغلی موجود در شرکت هنکل
۱۰۵	نمودار شماره ۴-۱. درصد فراوانی جنسیتی پاسخگویان نمونه
۱۰۶	نمودار شماره ۴-۲. درصد فراوانی سطح سنی پاسخگویان
۱۰۷	نمودار شماره ۴-۳. توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب تحصیلات
۱۰۸	نمودار شماره ۴-۴. درصد فراوانی افراد نمونه از نظر سابقه کار
۱۰۹	نمودار شماره ۴-۵. فراوانی افراد نمونه از نظر وضعیت خدمتی
۱۱۰	نمودار شماره ۴-۶. فراوانی افراد نمونه از نظر محل خدمت

فصل اول

کلیات تحقیق

۱- مقدمه

چه کسی یا چه چیزی سرنوشت شما را تعیین می‌کند؟ وقایع و حوادث زندگی روزمره را در نظر بگیرید، چه کسی مسئول این وقایع است؟ در صورت بروز مشکل چه کسی را سرزنش می‌کنید؟ و در صورت به دست آوردن موفقیت به چه عاملی نقش و امتیاز بیشتری می‌دهید؟ در حقیقت به گفته پژوهشگران پاسخ ما به این سوالات کانون کنترل^۱ ما را نشان می‌دهد (شریعتمدار، ۱۳۸۸: ۱) به نقل از مک گراو، ۲۰۰۱).

کانون کنترل مفهومی شناختی است که طبق تعریف، افراد بر مبنای آن دلایل بروز وقایعی را که تجربه می‌کنند، یا در حیطه کنترل خود می‌دانند یا به عواملی خارج از حوزه توانایی خود نسبت می‌دهند (شهریور، شیرازی و علاقه‌بند، ۱۳۸۰: ۱).

انسانها یاد گرفته اند که وقایع، اتفاقات و پیشامدهای زندگی خود را بصورت خاصی ببینند و کانون کنترل به نحوه نسبت دادن علتها و دلایل به اتفاقات پیش‌آمده در زندگی اطلاق می‌گردد. این عامل نشان می‌دهد که ما انسانها عادت داریم که در کجا دلایل رویدادهای زندگی خود را جستجو کنیم. هر انسان بصورت طبیعی یک دستگاه ادراکی دارد که خودش از وجود آن بی‌خبر است، این عقیده که چیزی در کنترل ما است شدیداً بر گفتگوی درونی خود و جهانی که با آن زندگی می‌کنیم تاثیر دارد. انسانها به سوالات ساده ولی اساسی زندگی به شیوه ای قابل پیش بینی پاسخ می‌دهند، چون ادراک انسانها در مورد این که وقایع زندگی چگونه کنترل می‌شود، معمولاً از یک ثبات نسبی برخوردار است (شریعتمدار و نفر، ۱۳۸۹: ۱).

در بسیاری از سازمانها افراد دارای کانون کنترل درونی و یا بیرونی می‌باشند. راتر معتقد است که افراد در سازمان از جهت مقدار اعتقادشان به وجود رابطه علت و معلولی بین رفتارهایی که انجام میدهند و تقویت کننده هایی که پس از آن اتفاق می‌افتد تفاوت دارند. برخی از افراد سازمان بین رفتار خود و تقویت انجام شده رابطه‌ای را می‌بینند و از اینرو تقویت کننده هایی که بر سر راه آنها

^۱ Locus of control

قرار می‌گیرد، رفتار آنها را در سازمان تحت تاثیر قرار می‌دهد. اما افرادی که رابطه و تقویتی نمی‌بینند، بیشتر به صورت تصادفی تحت تاثیر تقویت کننده‌ها قرار می‌گیرند. افرادی که دارای کانون کنترل درونی هستند، انتظار دارند که تقویت کننده‌ها با رفتار، اعمال و کارهای خودشان کنترل شود. در حالی که افراد دارای کانون کنترل بیرونی انتظار دارند که تقویت کننده‌ها به وسیله چیزی غیر از اعمال خودشان کنترل شود (روترا^۱، ۱۹۹۶)، و این مورد بر انتخاب درست افراد از لحاظ داشتن مرکز کنترل درونی یا بیرونی و تناسب آن با شغل و موقعیت افراد در سازمان جهت جلوگیری از سوء تفاهم‌ها و اختلافات و برخورد درست با وقایع محیط کار را الزامی می‌سازد.

بنابراین با توجه به این که انسانها در هر مقطعی در معرض محرکها، وقایع، اتفاقات، پیشامدها و متغیرهای محیط داخلی و خارجی سازمان قرار گرفته و به آنها پاسخ می‌دهند، ماحصل پاسخ گویی افراد به موارد فوق تحت تاثیر کانون کنترل درونی و بیرونی در افراد سازمان قرار دارد. لذا شناسایی افراد از لحاظ داشتن کانون کنترل بیرونی و درونی و کمک به آنها از نظر تبیین درست علل و منشاء رویدادها و اتفاقات در محیط کار و تبیین درست میزان نقش فرد و محیط در اتفاقات عارض شده بر وی، برای مدیران ارشد اجرایی و مدیران منابع انسانی امری اجتناب ناپذیر، بخصوص در شرکتهای صنعتی محسوب می‌گردد.

۲-۱. بیان مسئله:

در بسیاری از سازمان‌ها رفتارهای فردی در محیط کار ناشی از عوامل بسیاری می‌باشد یکی از مهمترین عوامل تأثیرگذار بر این رفتارها منابع انسانی سازمان در همه سطوح سازمان کانون‌های کنترل است. طبق نظریه روترا (۱۹۶۶) بعضی از انسانها معتقدند که شانس افراد و عوامل دیگری کنترل وقایع زندگی آنها را در اختیار داشته و بر زندگی آنها تأثیر می‌گذارند و در نتیجه عملکرد خودشان را کمتر تأثیرگذار می‌دانند. همچنین بعضی دیگر از انسانها معتقدند که توانایی، رفتار و نگرش خودشان می‌باشد که بر نتایج و وقایع زندگی آنان تأثیرگذار است. به عبارت دیگر، گروه اول همواره

^۱ Rotter

موفقیت‌ها، عملکرد، رضایتمندی و استرس‌های شغلی را ناشی از قانون‌های کنترل بیرونی و گروه دوم ناشی از قانون‌های کنترل درونی می‌دانند (روترا^۱، ۲۰۰۴؛ فیرث اتال^۲، ۱۹۹۶).

مدیران ارشد همواره درصدد کاهش استرس و افزایش عملکرد و رضایتمندی شغلی کارکنان خود بوده‌اند و طبق نتایج تحقیق سیلورتورن^۳ و چن چن (۲۰۰۸) که در تایوان بین حسابداران خیره صورت پذیرفت یکی از عوامل اثربخشی که سبب کاهش استرس و افزایش رضایتمندی و عملکرد شغلی میشود قانون‌های کنترل می‌باشد. به عبارتی دیگر، عکس واکنش‌های فردی ای که با استرس شغلی، رضایت شغلی و عملکرد اندازه‌گیری شده اند به عوامل شخصیتی زیادی از جمله قانون‌های کنترل بستگی دارد (مارتین اتال^۴، ۲۰۰۵).

در این تحقیق مشخص گردیده است که قانون‌های کنترل نقش بسیار عمده ای بر عوامل فوق الذکر حتی در فرهنگ کشورهای شرقی داشته است. لذا بررسی اساسی ارتباط قانون‌های کنترل با استرس و عملکرد شغلی افراد سازمان ضروری بوده و در راستای تاثیر و تاثر این متغیرها نسبت به یکدیگر و نقش قانون کنترل بر استرس و عملکرد شغلی ذهن محقق را در به خود مشغول کرده و بدین سبب محقق در پی انجام چنین پژوهشی برآمده است.

بنابراین با توجه به موارد اشاره شده در فوق، می‌توان به صورت موجزتر بیان نمود که محقق به دنبال بررسی رابطه بین قانون‌های کنترل با رفتارهای فردی در محیط کار از جمله استرس شغلی، عملکرد و رضایت شغلی در شرکت‌های هنکل صنعتی و هنکل پاک‌وش می‌باشد. به تعبیری دیگر، مسئله اصلی این تحقیق که محقق در پی پاسخگویی به آن می‌باشد به شرح زیر می‌باشد، آیا قانون کنترل بیرونی^۵ یا قانون کنترل درونی^۱ افراد با استرس شغلی و عملکرد افراد در دو سازمان هنکل صنعتی و هنکل پاک‌وش در شهر تهران رابطه معناداری دارند یا خیر.

^۱ Rotter

^۲ Firth et al

^۳ Silverton & chen chen

^۴ Martin et al

^۵ External locus of control

۳-۱. تشریح و بیان موضوع

کانون کنترل به عنوان یکی از ویژگی‌های شخصیتی از موضوعات مهم مورد مطالعه در رشته مدیریت سازمانی است که بر بسیاری از جنبه‌های رفتاری کارکنان و مدیران تاثیرگذار است. به عنوان مثال افراد دارای کانون کنترل بیرونی از ویژگی‌هایی مانند مسولیت‌پذیری کم، غیر منطقی بودن در برابر حوادث و علل رویدادها، رضایت شغلی پایین، نرخ غیبت بالا و احساس بیگانگی نسبت به محیط کار، عدم اعتماد به دیگران، انگیزش کم، اعتماد به نفس پایین و نظایر اینها برخوردارند. در صورتی که افراد دارای کانون کنترل درونی از مسولیت‌پذیری بالا، سلامت و بهداشت روانی بیشتر، تمایل به همکاری با دیگران و اعتماد به آنان، میل به پیشرفت و اعتماد به نفس زیادتر بهره‌مندند. به طور کلی کانون کنترل عبارت است از این که شخص چگونه منبع نتایج مثبت یا منفی را به خود یا دیگران نسبت می‌دهد (احمد پور، ۱۳۸۶/ به نقل از محمد هادی، ۱۳۷۹).

کانون کنترل دارای سه قسمت به شرح زیر می‌باشد:

۱-۳-۱. کانون کنترل درونی:

در تعریف کانون کنترل درونی محققان بیان داشته‌اند که شخص رویداد خاصی را ناشی از رفتار یا ویژگی‌های نسبتاً پایدار خود می‌داند، به عبارت دیگر کانون کنترل درونی به این معناست که تقویت و تنبیه‌های شخصی حامل تلاش جدای کنترل او است (لیبرت و اسپیلبرگر^۲، ۱۳۷۵).

۲-۳-۱. کانون کنترل بیرونی:

در تعریف کانون کنترل بیرونی عنوان شده است که، شخص نوعی تقویت مثبت یا منفی را که به دنبال رفتار خود به وجود آمده، معلول رفتار خود ندانسته، بلکه آن را پیامد شانس تلقی می‌کند یا آن

^۱ Internal locus of control

^۲ Labret & spilbeger

را به نفوذ افراد دیگر نسبت می‌دهد و با پیش کشیدن دلایل و عوامل محیطی، امکان پیش بینی آن را برای خود منتفی می‌سازد (اتیکنسون^۱، ۱۳۶۹).

انسانهای دارای کانون کنترل درونی بر این باورند که که روند مثبت زندگی در نتیجه برنامه ریزی منظم و تلاش ادامه دار خودشان به دست می‌آید. در صورتی که افراد دارای کانون کنترل بیرونی مابین رفتار خود و رویدادها چگونگی رابطه علت و معلولی را در نظر نگرفته و برای تلاش های خود ارزش قایل نمی‌شوند. در حقیقت این نوع از افراد آنها به کنترل زندگی خود به اراده و تصمیم خود اعتقاد چندانی ندارند و نتیجه تلاشهای خود در رسیدن به هدفهای فردی و جمعی را بی ثمر و غیر موثر می‌دانند. در نقطه مقابل کسانی که کانون درونی کنترل برخوردار هستند بر این عقیده ایمان دارند که کنترل زندگی خود را در دست داشته و برای مهارت‌ها، توانایی‌ها و تلاشهای در راستای هدف خود ارزش قایل می‌شوند (محمد هادی، ۱۳۷۹).

۱-۳-۳. کانون کنترل درونی - بیرونی:

هنگامی که فرد از بعد کنترل درونی و از بعد کنترل بیرونی وضعیت متوسط داشته باشد، دارای این نوع کانون کنترل است (اتیکنسون، ۱۳۶۹).

تحقیقات مربوط به کانون کنترل در افراد نشان می‌دهد که افراد دارای کنترل درونی نسبت به افراد دارای کانون کنترل بیرونی منطقی تر می‌باشند و در مقایسه با بیرونی‌ها از عزت نفس و عملکرد تحصیلی بهتری برخوردارند. در محیط کار نیز زنان بیشتر از مردان تحت تاثیر کانون کنترل بیرونی قرار گرفته و عوامل محیطی را در تبیین علل رفتارهای خود به کار می‌برند (حسن‌شاهی، نوری، و مولوی، ۱۳۸۲). در دنیای پرتلاطم و متغیر امروزی افراد همه روزه با اتفاقات و پیشامدهای گوناگونی در محیط کار و خانواده را تجربه می‌کنند که بستگی به نوع کانون کنترل آنها ممکن است بر نوع عملکرد و استرس شغلی آنها در مواجهه با ابعاد مختلف شغل خود در سازمان تاثیر بگذارد. لذا استرس شغلی و عملکرد شغلی افراد در سازمانها که ارتباط مستقیمی با سودآوری سازمان و کارآیی

^۱ Ethincson

افراد دارد خواسته یا ناخواسته تحت تاثیر اتفاقات و پیشامدهای محیط و اتفاقات رخ داده در آن قرار می‌گیرد و نقش مهم کانون کنترل را در تفسیر این پیامدها در جهت رضایت افراد و منافع سازمان روشنتر می‌کند.

بنابراین بصورت موجز می‌توان گفت که کانون کنترل درونی با واقع بینی، شناخت و منطقی بودن همراه است در حالی که کانون کنترل بیرونی احساساتی بودن، عدم شناخت و غیر منطقی بودن در برابر حوادث یا علل رفتارها را به همراه دارد و لذا بنابراین اگر مکان کنترل را بر روی یک پیوستار تصور کنیم در یک طرف پیوستار مکان کنترل، درون گرایان قرار می‌گیرند که معتقدند پیشامدهایی که با آن مواجه می‌شوند اساساً از اعمال خودشان سرچشمه می‌گیرد و در انتهای دیگر پیوستار، برون گرایان هستند که معتقدند بیشتر چیزهایی که برایشان اتفاق می‌افتد نتیجه‌ای از علل خارجی و فراسوی کنترل مستقیم آنهاست.

به موازات پیشرفتهای روزافزون بشری، استرس به یک پدیده فراگیر و روزمره تبدیل شده است. شاید در طول تاریخ چنین وضعیتی بی سابقه بوده باشد. در محیط سازمانی نیز استرس گریبانگیر کارکنان و مدیران هر دو شده است و مدیران زیادی معتقدند که استرس را در محیط کار خود تجربه می‌کنند و درک استرس برای افراد از حوادث و رویدادهای محیط بیرونی (کار، خانواده) شکل گرفته و نوع برخورد با این حوادث که بستگی مستقیم به کانون کنترل فرد دارد بر مدیریت استرس شغلی در محیط کار و خانواده موثر بوده بر عملکرد شغلی در محیط کار و نحوه مدیریت خانواده در محیط بیرون تاثیر مستقیم می‌گذارد (کاوانایوج اتال^۱، ۲۰۰۰).

رقابت برای کسب منابع کمیاب، افزایش کیفیت، پویاییهای فناوری، تجهیزات الکترونیکی و عدم تعادل بین اوقات کاری و زندگی، دنیای ما را پر از استرس کرده است. آن چه مهم است اینکه هرچند نمی‌توان استرس را از سازمان‌ها حذف کرد ولی می‌توان آن را کنترل و مدیریت کرد. از این رو شناخت استرس و چگونگی کنترل آن برای مدیران بسیار مفید است. هر چند که همه گیر شدن استرس آسیبهای جدی به سلامت فرد و خانواده اش وارد می‌کند)

^۱ Cavanaugh Fetal

کراوفورد^۱، ۲۰۰۲). ولی آن چه اندیشمندان سازمانی را به تفکر در این حوزه واداشته تأثیراتی (هزینه های اقتصادی، اجتماعی و روانی) است که استرس بر سازمانها دارد. غیبت، ترک سازمان، هزینه های پزشکی و حوادث کاری مواردی از این تأثیرات است. بنابراین لازم است که مدیران به عوامل استرس زا، رفتارها و پیامدهای استرس توجه داشته باشند و استرسهای وارد شده بر افراد در سازمان را از طریق شناسایی کانون کنترل خاص فرد تبیین کنند تا به کارآیی افراد از طریق عملکرد بهینه در سودآوری سازمان و رضایت وی از سازمان در مواجهه با استرس تأثیر مثبتی بگذارند.

عموم مردم تصور می کنند که استرس یک حالت منفی است که علل و پیامدهای منفی به همراه دارد. این نوع استرس معمولاً جنبه منفی استرس تلقی می شود. درکنار این موضوع جنبه هایی از استرس هم وجود دارند که خوشایندند و علل و پیامدهای مثبت دارند که به آنها هم استرس مثبت گفته می شود. مسئولیت شغلی، ارتقا و عملکرد بالا نمونه هایی از عوامل استرس زای مثبت اند. از این نوع استرس نه تنها نباید اجتناب کرد بلکه باید در مواردی آن را ایجاد کرد. به عبارت دیگر استرس (منفی یا مثبت) اجتناب ناپذیر است، استرس مثبت را باید ایجاد کرد و از استرس منفی جلوگیری یا آن را کنترل و مدیریت کرد.

یکی از متغیرهای اساسی در مدیریت منابع انسانی عملکرد شغلی است. هرچند عملکرد شغلی با عملکرد سازمانی ارتباط تنگاتنگ دارد ولی در اینجا در سطح فردی به مفهوم عملکرد و بهره وری پرداخته می شود. چرا که زیر بنای بهره وری سازمانی، عملکرد و بهره وری افراد است. عملکرد شغلی نقش تلاشها و رفتارهای فرد را در تحقق اهداف سازمانی می سنجد (کامپبل^۲، ۱۹۹۹). توان و تمایل فرد عوامل اساسی در عملکرد و بهره وری فرد محسوب می شوند (ورووم^۳، ۱۹۶۴)؛ یعنی فرد تا چه اندازه توان (دانش، مهارت، تجربه و شایستگی) انجام کارها را دارد و تا چه اندازه ای تمایل (انگیزش، علاقه، تعهد و اعتماد) به انجام کار دارد. هر چند عوامل محیطی و سازمانی همچون حمایت مدیریت، تناسب شخص با شغل، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، روحیه همکاری و باز خور در

^۱ Crawford

^۲ Campbell

^۳ Vroom

این زمینه دخالت دارند ولی توان و تمایل، عوامل اساسی در تعیین عملکرد شغلی اند. البته نباید از نظر دور داشت که ویژگی‌های شخصیتی یکی از عوامل اثرگذار بر عملکرد شغلی است (هوغان و هالند^۱، ۲۰۰۳).

عملکرد شغلی یک مفهوم کلی با ابعاد زیر است (کامپیل اتال، ۱۹۹۳):

۱. تسلط و مهارت در شغل،
۲. تسلط و مهارت عام (خارج از شغل)،
۳. تسلط در ارتباطات کتبی و شفاهی،
۴. تلاش و کوشش،
۵. حفظ انضباط شخصی،
۶. کمک و همکاری با هم رده ها،
۷. عملکرد تیمی،
۸. سرپرستی، مدیریت و رهبری.

از بین ابعاد مذکور بر مهارت فنی در شغل بسیار تأکید می شود (هانت^۲، ۱۹۹۶).

۱-۴. ضرورت و سابقه تحقیق

۱-۴-۱. ضرورت:

کانون های کنترل موضوعی جدید و نوین در زمینه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی در سازمانهای صنعتی می باشند به همین دلیل است که تاکنون کانونهای کنترل علی رغم اهمیت فراوان و تأثیراتی که می توانند بر جنبه‌های رفتار شغلی از جمله استرس شغلی و رضایت شغلی داشته باشد، با عدم توجه روبرو بوده است. و از آنجایی که در دنیای پرتلاطم و متغیر امروزی استرس بر افراد در محیط کار حاکم شده و عملکرد و کارایی افراد را تحت تاثیر قرار می دهد و چون نحوه مدیریت

^۱Hogan and Holland

^۲ Hunt

استرس در افراد می‌تواند به نوع کانون کنترل درونی و بیرونی ارتباط داشته باشد، لذا شناسایی کانون های کنترل می‌تواند عنصر تأیین کننده‌ای در برنامه ریزی های شغلی باشد.

با توجه به گفته‌های فوق به لحاظ این که به مسئله رابطه و میزان تاثیر کانون کنترل با استرس شغلی و عملکرد شغلی مورد نظر توجه کافی مبذول نشده و از آنجایی که با مشخص شدن رابطه بین کانون کنترل درونی یا بیرونی افراد و ارتباط آنها با استرس شغلی و عملکرد شغلی در سازمانهای مورد مطالعه این تحقیق برنامه ریزی، سازماندهی و به کارگیری منابع انسانی به صورت اثربخش‌تری در سازمانهای مذکور انجام می‌شوند و مدیریت استرس شغلی و عملکرد شغلی افراد شاغل در سازمان به صورت مطلوب‌تری با کنترل متغیرهای موثر بر آنها امکان‌پذیر می‌گردد و همچنین عدم وجود تحقیقات مشابه در این زمینه، مواردی هستند که ضرورتی برای انجام تحقیق به شمار می‌روند. لذا می‌بایست نقش کانون های کنترل بر استرس شغلی و عملکرد شغلی را که تا بحال مورد توجه قرار نگرفته را مورد بررسی قرار داد. باید به دنبال پیدا کردن راه‌هایی جهت کاهش استرس شغلی و عملکرد شغلی باشیم. مشخص کردن شغل مناسب متناسب با خصوصیات شخصی فرد که در این تحقیق کانون کنترل مد نظر می‌باشد، یکی دیگر از ضرورت‌ها است.

۱-۴-۲. سابقه

با شرح مختصری که در ارتباط با موضوع کانون کنترل در بالا به آن اشاره شده مشخص می‌گردد که کانون کنترل موضوع بسیار جالبی در حوزه مدیریت رفتار سازمانی و منابع انسانی به شمار می‌رود و محققان در ارتباط با کانون کنترل و ارتباط و تاثیرات آن با سایر عوامل سازمانی و رفتاری به تحقیق پرداخته‌اند، در صورت بندی اولیه مفهوم کانون کنترل در در نظریات مربوط به یادگیری اجتماعی (روتر، ۱۹۵۴)، کانون کنترل به مفهوم انتظار یا توقع یک شخص برای دریافت تقویت یا پاداش در قبال انجام یک رفتار یا کسب یک موقعیت، در کنترل خود او می‌باشد، که به درونی و بیرونی تقسیم بندی شده است. بنا بر نظر وینر (۱۹۷۲) که رویکردی روانشناختی به کانون کنترل در افراد دارد، چگونگی درک علل حوادث پیشین از جمله عوامل مهمی هستند که می‌تواند، انگیزه فرد را در آینده پیشگویی نماید. شهرپور و همکاران، (۱۳۸۰). از طرفی وینر و همکاران در سال ۱۹۷۲ در

تحقیق دیگری بدین نتیجه رسیدند که می توان مفهوم درک کنترل را در افراد به دو جنبه مشخص تقسیم کرد: ارجاع دادن حوادث به علل درونی در برابر علل بیرونی و علل پایدار در مقابل علل ناپایدار (شهریور و همکاران، ۱۳۸۰ / به نقل از وینر و همکاران، ۱۹۷۲). در پژوهش دیگری که بصورت توصیفی انجام شده آبرامسون، سیلگمن و تیزدل (۱۹۷۸) بیان داشته اند که احساس درماندگی انسان از نداشتن یا ضعف کنترل ناشی می گردد و وقتی فرد می پندارد که که شرایط قابل پیش بینی وجود ندارد، آن را به عوامل درونی و یا بیرونی پایدار یا ناپایدار نسبت می دهد. بنابراین از نظر این پژوهشگران انسان در نظام شناختی ویژه خود، آثار مستقیمی بر میزان تداوم عواقب رفتاری و هیجانی منفی درماندگی ادراک شده او خواهد داشت (همان).

از جمله مطالعات دیگری که در مورد انواع کانون کنترل و تأثیرش بر جنبه های مختلف شغلی شامل استرس، رضایت و تعهد سازمانی صورت گرفته است (مارتین اتال^۱، ۲۰۰۵) به ویژه مطالعاتی که تعامل مابین کانون کنترل و استرس شغلی (دانیل و گابی^۲، ۱۹۹۴)؛ (رحیم^۳، ۱۹۹۶)، رضایت شغلی و عملکرد شغلی را خاطر نشان می کنند (جارج اتال^۴، ۲۰۰۳). بنابراین واکنش های فردی در محیط کار از جمله استرس شغلی، رضایت و عملکرد با ویژگی های شخصیت فردی بالاخص کانون کنترل مرتبط می باشند (مارتین اتال، ۲۰۰۵).

از دیدگاه فرهنگی، افراد در جوامع جمع گرا مانند چین، نسبت به جوامع فردگرا مانند نیوزلند تمایل بیشتری به کانون کنترل بیرونی نشان می دهند تا کانون کنترل درونی (حمید^۵، ۲۰۰۴). علاوه بر این دریک مطالعه که بر روی ۲۴ ملیت مختلف به صورت مقایسه ای صورت پذیرفت، محققین به این نتیجه رسیدند که مردم تایوان تمایل بیشتری به کانون کنترل بیرونی دارند (اسپکتور اتال^۶، ۲۰۰۱).

^۱ Martin et al

^۲ Daniel and Guppy

^۳ Rohm

^۴ Judge et al

^۵ Humid

^۶ Spector et al