



The Effect of Role Overload, Role Conflict, & Role Ambiguity on Task Performance & Organizational Citizenship Behavior with the Mediating Role of Organization-Based Self-Esteem in Employees of the National Iranian Drilling Company

Sahar Savadkouhi Khoigani, Ph.D

Assistant Professor, Department of Psychology, Naghshejahan Higher Education Institute, Baharestan, Isfahan, Iran.

Sima Parizadeh, Ph.D

Industrial and Organizational Psychology, Department of Industrial & Organizational Psychology, Faculty of Educational Science and Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran

Kioumars Beshlideh, Ph.D

Professor, Department of Industrial & Organizational Psychology, Faculty of Educational Science and Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran

Abstract

The aim of this study was to, investigated the mediating role of organization-based self-esteem in the effect of role overload, role conflict, & role ambiguity on task performance & organizational citizenship behavior. The sample of study was 213 employees of the National Iranian Drilling Company who were selected using simple random sampling. In this study, was used standard questionnaires such as Michigan Organizational Assessment (1969), Role Conflict, & Ambiguity (Rizo, Hose, & Lirtzman, 1970), Job Performance (Williamz & Anderson, 1991), Organizational Citizenship Behavior (Podsakoff, MacKenzie, Morrman, & Fetter, 1990), & Organization-based Self-Esteem (Pierce, Gardner, Cummings, Dunham, 1989), & for analyzing data, was used Path Analysis Method. The research model test showed the acceptable fitted of the model. Examination of the direct effects indicated that role ambiguity has a significant and negative effect on task performance ($p < 0.01$), organizational citizenship behavior ($p < 0.05$), & organization-based self-esteem ($p < 0.01$), & organization-based self-esteem has a significant and positive effect on task performance, & organizational citizenship behavior ($p < 0.01$). Also, the indirect effects test showed that organization-based self-esteem has mediating role in the effect of role ambiguity on task performance, & organizational citizenship behavior ($p < 0.05$). Therefore, it is recommend to managers that by using appropriate solutions, reduce role ambiguity and enhance organization-based self-esteem of employees, until in this way, their job performance and organizational citizenship behavior will also increase.

Keywords: job stressors, task performance, organizational citizenship behavior, organization-based self-esteem, employees of the National Iranian Drilling Company

تأثیر گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام نقش بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی عزت‌نفس سازمان محور در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران

*سحر سوادکوهی خویگانی

استادیار، گروه روانشناسی، موسسه آموزش عالی نقش جهان، بهارستان، اصفهان، ایران

سیما پری زاده

دکتری روانشناسی صنعتی و سازمانی، گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.

کیومرث بشلیده

استاد، گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

چکیده

هدف این پژوهش، بررسی نقش واسطه‌ای عزت‌نفس سازمان محور در تأثیر گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام نقش بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی بود. نمونه‌ی پژوهش، ۲۱۳ نفر از کارکنان شرکت ملی حفاری ایران بود که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. در این پژوهش، از پرسشنامه‌های استاندارد هم‌چون ارزشیابی سازمانی میشیگان (Michigan Organizational Assessment, 1969)، تعارض و ابهام نقش (Rizo, Hose, & Lirtzman, 1970)، عملکرد شغلی (Williamz & Anderson, 1991)، رفتار شهروندی سازمانی (Podsakoff, MacKenzie, Morrman, & Fetter, 1990) و عزت‌نفس سازمان محور (Pierce, Gardner, Cummings, Dunham, 1989) و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مسیر استفاده شد. آزمون الگوی پژوهش نشان دهنده برانزدگی قابل قبول الگو بود. بررسی تأثیرات مستقیم نشان داد که ابهام نقش تأثیر منفی و معناداری بر عملکرد وظیفه‌ای ($p < 0.01$)، رفتار شهروندی سازمانی ($p < 0.05$) و عزت‌نفس سازمان محور دارد ($p < 0.01$) و عزت‌نفس سازمان محور تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی دارد ($p < 0.01$). هم‌چنین، آزمون تأثیرات غیرمستقیم نیز نشان داد که عزت‌نفس سازمان محور نقش واسطه‌ای در تأثیر ابهام نقش بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی دارد ($p < 0.05$). از این رو به مدیران توصیه می‌شود که با به‌کارگیری راهکارهای مناسب، ابهام نقش را کاهش و عزت‌نفس سازمان محور کارکنان را ارتقا دهند تا از این طریق، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز افزایش یابند.

واژه‌های کلیدی: فشارزاهای شغلی، عملکرد وظیفه‌ای، رفتار شهروندی سازمانی، عزت‌نفس سازمان محور، کارکنان شرکت ملی حفاری ایران

مقدمه

(Lee & Kim, 2001)، اما باین وجود پژوهش‌های بسیار کمی در این زمینه انجام شده است. فشارزای شغلی، شرایط یا موقعیتی است که نیاز به پاسخ انطباقی کارمند در محل کار دارد (Spector, 2010). Selye در سال ۱۹۵۶ اصطلاح محرک تنش‌زا را به‌عنوان فشار یا نیرویی تعریف کرد که وقتی بر بدن وارد می‌شود ایجاد استرس می‌کند (Ahmed & Ramzan, 2013). نتایج پژوهشی نشان داد که استرس شغلی تأثیر منفی و معناداری بر عزت‌نفس دارد (Yang, Ju, & Lee, 2016). فشارزاهای بالقوه شغلی را می‌توان در سه دسته طبقه‌بندی کرد که عبارت‌اند از عوامل محیطی، عوامل سازمانی و عوامل فردی (Jehangir, Kareem, Khan, Tahir Jan, Malaysia, & Soherwardi, 2011). در پژوهش حاضر فشارزاهای ناشی از نقش یعنی گرانباری نقش (role overload)، تعارض نقش (role conflict) و ابهام نقش (role ambiguity) که جزو فشارزاهای سازمانی محسوب می‌شوند مورد بررسی قرار گرفته‌اند. فشار ناشی از نقش هنگامی به وجود می‌آید که بین انتظارات و تقاضاهای فرد و انتظارات و تقاضاهای سازمان ناسازگاری وجود داشته باشد. گرانباری نقش هنگامی رخ می‌دهد که فرد جهت انجام همه‌ی وظایفی که بر عهده اوست زمان کافی ندارد (گرانباری کمی) یا این‌که فرد مهارت‌های موردنیاز را برای انجام وظایف شغلی خود ندارد (گرانباری کیفی). تعارض یا ناسازگاری نقش هنگامی به وجود می‌آید که پذیرش مجموعه‌ای از الزامات شغل با پذیرش مجموعه‌ای دیگر از الزامات مغایر و ناسازگار باشد و سرپرستان یا زیردستان خواسته‌های متناقضی را بر فرد وارد کنند (Bashir & Ramay, 2010). تعارض نقش باعث افزایش میزان بروز رویدادهای مضر و هیجانات منفی در محل کار می‌شود. سطوح بالایی از تعارض نقش احتمال بروز رفتارهای غیرمعارف و از نظر اخلاقی، غیرقابل قبول کارکنان را افزایش می‌دهد که موجب بروز احساساتی نظیر احساس خشم، ناکامی، اضطراب و ترس می‌شود (Belias, Koustelios, Sdrolias, & Aspridis, 2015). در پژوهش Gharib و همکاران ثابت شد که تعارض نقش تأثیر منفی بر عملکرد شغلی (job performance) فرد دارد (Gharib et al., 2016). در کل چهار نوع تعارض نقش وجود دارد که عبارت‌اند از میان-فرست،

یکی از خصوصیات شخصیتی که به شیوه‌ی پیش‌بینی پذیر و پایدار بر رفتارهای سازمانی تأثیر می‌گذارد، عزت‌نفس (self-esteem) می‌باشد که در چند سال اخیر، بر تمایز بین جنبه‌های مختلف عزت‌نفس و به‌ویژه مهم‌ترین نوع آن، یعنی عزت‌نفس سازمان محور (organization-based self-esteem) تأکید بسیاری شده است (Ghosh, Reio, & Haynes, 2012). عزت‌نفس سازمان محور پدیده‌ای سلسله‌مراتبی و چندبعدی است که نشان‌دهنده‌ی میزانی است که کارکنان باور دارند یکی از اعضای مهم، باارزش و توانا در سازمان هستند و هم‌چنین پیش‌بینی‌کننده‌ی قوی در شناخت، عاطفه و رفتار نیز می‌باشد. عزت‌نفس می‌تواند از طریق دو روش بر رفتارهای کاری تأثیر بگذارد؛ روش اول، کارکنان سطوح مختلفی از عزت‌نفس در کار دارند که این موضوع بر طرز رفتار، احساس و افکار آنان در کار تأثیرگذار است و روش دوم، به‌طورکلی انسان‌ها به احساس خوب بودن درباره خودشان، افکار یا رفتارهایشان نیاز دارند (Sadeghian, Abedi, & Bagheban, 2009). عزت‌نفس سازمان محور دارای پیامدهای مثبتی است. اشخاصی که عزت‌نفس بالایی دارند عموماً مشاغل پرچالش را یک فرصت می‌دانند؛ درحالی‌که اشخاص با عزت‌نفس پایین، مشاغل پرچالش را مانند موقعیتی نامطلوب می‌دانند که می‌تواند باعث شکست آنان شود. مطالعات متعددی نشان داده‌اند که افراد با عزت‌نفس بالا، در هنگام شکست، خوش‌بینی‌شان را حفظ می‌کنند که در نتیجه منجر به خشنودی شغلی (job satisfaction) و رسیدن به موفقیت در آینده می‌شود (Judge & Bono, 2001). هم‌چنین تحقیقات دیگر نیز نشان داده‌اند که کارکنانی که عزت‌نفس سازمان محور در آنان بالاست، در مقایسه با آنانی که عزت‌نفس کم‌تری دارند، دارای عملکرد بهتر و نگرش مثبت نسبت به محیط کار خود هستند (Pierce, Gardner, Cummings, & Dunham, 1989).

ازجمله متغیرهای مهمی که می‌توانند بر عزت‌نفس سازمان محور تأثیرگذار باشند، فشارزاهای ناشی از نقش می‌باشند که جزو مهم‌ترین فشارزاهای شغلی (job stressors) هستند (Gregson & Gharib, Jamil, Ahmad, & Ghouse, 2016; Wendell, 2011; Subramanian & Vinothkumar, 2009).

پژوهش بعد عملکرد وظیفه‌ای مورد بررسی قرار گرفته است. بر اساس نظریه‌ی Maslow، فردی به خود شکوفایی می‌رسد که سلسله‌مراتب نیازهای اصلی خصوصاً عزت‌نفس را که بخشی از سلسله‌مراتب نیازهای مازلو است را تا حدی ارضا کرده باشد (Benetti & Kambouropoulos, 2006). این بدان معناست که عملکرد شغلی، تحت تأثیر عزت‌نفس نیز می‌باشد و در مطالعات مختلف نیز ثابت شده است که این دو متغیر باهم ارتباط معناداری دارند (Me'marbashi Aval et al., 2012, Gardner et al., 2004, Ogbu Kanayo, 2016). پژوهش‌های دیگر نیز نشان داده شد که ابهام و تعارض نقش با عملکرد شغلی رابطه منفی و معناداری دارند (Arshdi & Shokrkon, 2007, Masoudi Maraqi & Ostevar, 2014, Sethela & Rosli, 2011). در پژوهشی دیگر نشان داده شد که گرانباری نقش و ابهام نقش رابطه منفی معناداری با عملکرد شغلی دارند (Ogbu Kanayo, 2016). در مطالعه‌ای دیگر نشان داده شد که گرانباری نقش و تعارض نقش تأثیر منفی و معناداری بر عملکرد شغلی دارند (Sutanto & Wiyono, 2017). طبق نتایج مطالعه Gharib و همکاران، ابهام نقش اثر معنی‌داری بر عملکرد شغلی ندارد (Gharib et al, 2016). در پژوهشی دیگر نشان داده شد که گرانباری نقش تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد (Mital & Bhakar, 2018). تحقیقات دیگر نیز نشان داده‌اند که فشارزاهای ناشی از نقش و عزت‌نفس سازمان محور بر رفتار شهروندی سازمانی (Organizational citizenship behavior) اثرگذار می‌باشند. Bateman & Organ در سال ۱۹۸۳ برای نخستین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی را بیان کردند (Bateman & Organ, 1983). این مفهوم به معنای رفتاری است که مستقیماً در سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمان مطرح نشده و غالباً نیز به فراموشی سپرده می‌شود و معمولاً داوطلبانه تلقی می‌گردد اما باین حال در انجام فعالیت‌های سازمان نقش مؤثری دارد (Organ, 1988). این اصطلاح در دو دهه‌ی گذشته، توسط محققان رفتار سازمانی مورد توجه قرار گرفت و چون این رفتارها با نیت کمک به افراد یا سازمان‌ها انجام می‌شوند و جزو الزامات به حساب نمی‌آیند و معمولاً در پاداش‌ها و تنبیهات در نظر گرفته نمی‌شوند، به آن‌ها رفتارهای بشردوستانه نیز گفته

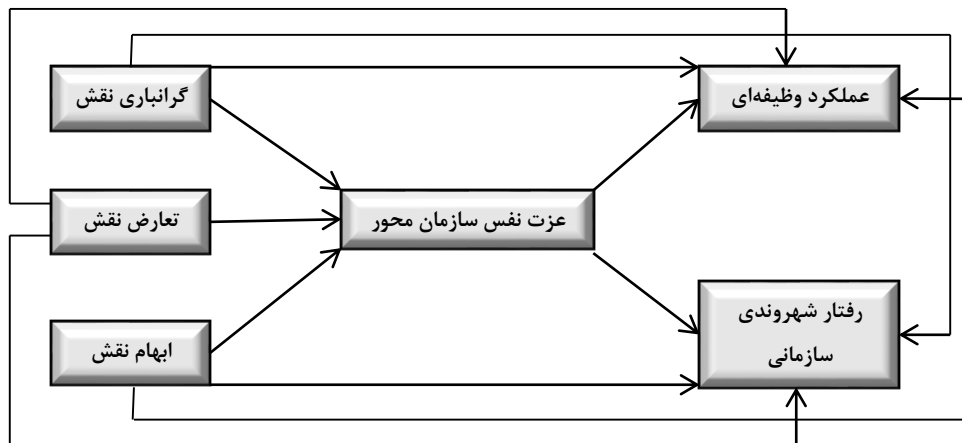
درون-فرست، فرد-نقش و میان-نقش (Rose & Altmeyer, 2006).

ابهام نقش نیز یعنی، عدم اطمینان درباره آنچه که یک شخص برای یک فعالیت خاص باید انجام دهد. فقدان تعاریف و اطلاعات درباره میزان قدرت، اختیارات (Kahn, Wolfe, 1964)، مسئولیت‌ها، انتظارات (French & Caplan, 1972) و رفتارهای مورد انتظار برای یک شغل یا نقش می‌تواند ابهام نقش را ایجاد کنند (Palomino & Frezatti, 2016). ابهام نقش می‌تواند سبب استرس‌های شدید شده و منجر به افزایش تنش، نارضایتی، انزوا و کاهش تعهد شود (Cummings & Worley, 2015). در پژوهشی نشان داده شد که ابهام نقش و تعارض نقش با عزت‌نفس سازمان‌محور رابطه‌ی معنادار دارند (Gregson & Wendell, 2011)، در پژوهشی دیگر نشان داده شد که گرانباری نقش و عزت‌نفس با یک‌دیگر رابطه‌ی منفی و معناداری دارند (Subramanian & Vinothkumar, 2009) و در پژوهشی دیگر نیز نشان داده شد که فشارزاهای شغلی با عزت‌نفس رابطه معنادار دارند (Lee & Kim, 2001).

علاوه بر این‌ها پژوهش‌های دیگر نشان داده‌اند که عزت‌نفس سازمان محور و فشارزاهای شغلی (گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام نقش) بر عملکرد شغلی تأثیرگذار می‌باشند (Me'marbashi Aval, Sabri Nazarzadeh, & Saeid Abdkhodaei, 2012, Gardner, Dyne, & Pierce, 2004, Ogbu Kanayo, 2016, Arshdi & Shokrkon, 2007, Masoudi Maraqi & Ostevar, 2014, Sethela & Rosli, 2011, Ogbu Kanayo, 2016, Sutanto & Wiyono, 2017, Mital & Bhakar, 2018). به آنچه که کارکنان انجام می‌دهند و قابل مشاهده می‌باشد عملکرد شغلی گفته می‌شود که شامل فعالیت‌هایی است که در ارتباط با اهداف سازمانی است (Muchinsky, 2000). عملکرد شغلی به سه دسته تقسیم می‌شود که عبارت‌اند از ۱- عملکرد وظیفه‌ای (task performance)، ۲- عملکرد وابسته به بافت (Context-dependent performance) و ۳- رفتار کاری ضد تولید (counterproductive work behavior) (Rotundo & Sackett, 2002, Fox, Spector, & Miles, 2001). در این

با توجه به موارد ذکر شده و به دنبال آن شواهد پژوهشی، می‌توان به اهمیت نقش واسطه‌ای عزت‌نفس سازمان محور در رابطه‌ی بین گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام نقش با عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی پی برد؛ اما مرور پیشینه‌ی پژوهش‌های انجام شده خصوصاً در ایران نشان می‌دهد که به این متغیر توجه کمی شده است که این امر یکی از نقطه‌ضعف‌های پژوهش‌های پیشین می‌باشد. علاوه بر این، بررسی پیشینه‌ی پژوهش نشان داد که تاکنون هیچ پژوهشی که هم‌زمان نقش گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام نقش و عزت‌نفس سازمان محور را روی عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی موردبررسی قرار دهد انجام نشده است. هم‌چنین هم در خارج و خصوصاً در ایران، پژوهش‌های اندکی در مورد موضوع عزت‌نفس سازمان محور انجام شده است که نشان از توجه کم به این متغیر می‌باشد. از جمله نوآوری‌های پژوهش حاضر این است که به دنبال پاسخ به فقدان الگویی برای پیش‌بینی عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به متغیرهای گرانباری نقش، تعارض نقش، ابهام نقش و عزت‌نفس سازمان محور است تا تأثیر عوامل مؤثر بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی نماید و هم‌چنین تلاش دارد تا الگویی را طراحی نماید که در آن نقش میانجی‌گری عزت‌نفس سازمان محور را در رابطه‌ی بین گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام نقش با عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی موردبررسی قرار گیرد. الگوی مفهومی که در زیر ارائه شده است یک الگوی احتمالی از رابطه‌ی متغیرهای پژوهش باهم می‌باشد.

می‌شود (Farham, Earley, & Lin, 1977). یکی از مهم‌ترین الگوها در این زمینه توسط Organ ارائه شده است که شامل ابعاد ۱- نوع‌دوستی (کمک به دیگر اعضای سازمان در ارتباط با مشکلات و وظایف است)، ۲- وجدان (رفتارهای اختیاری که از حداقل الزامات نقش فراتر رود)، ۳- ادب و نزاکت (تلاش کارکنان برای جلوگیری از بروز مسائل و مشکلات کاری در رابطه با سایرین)، ۴- جوان‌مردی (نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده‌آل سازمان بدون ابراز شکایت) و ۵- فضیلت مدنی (تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و ارائه‌ی تصویری مناسب از سازمان) می‌باشد (Organ, 1988). در پژوهشی نشان داده شد که بین گرانباری نقش و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی منفی و معناداری وجود دارد (Ahmad, Saud, & Rahman, 2016). در پژوهشی دیگر نشان داده شد که تعارض نقش و ابهام نقش رابطه‌ی منفی و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارند (Eatough, Chang, Miloslavac, & Johnson, 2011). در مطالعه‌ی دیگر نیز نشان داده شد که ابهام نقش تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد (Lee, Tui, & Sharif, 2016). یافته‌های مطالعه‌ی این نیز نشان داد که گرانباری نقش و رفتار شهروندی سازمانی هیچ ارتباط معناداری با یکدیگر ندارند (Gibson, 2017). پژوهش‌های دیگری نیز نشان دادند که عزت‌نفس سازمان محور بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار می‌باشد (Van Dyne, Vandewalle, Kostova, Latham, & Cummings, 2000, Wahyu ariani, 2012, Ming Tan, Quoquab, Ahmad, Mohammad, 2016, Pourkiani & Askaripoor, 2015, Raiesi, Poretmedi, & Jafarian, 2013).



شکل ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش

- با استناد به مطالب ارائه شده و بازبینی پیشینه‌ی تحقیقاتی، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر می‌باشند:
- فرضیه‌های مستقیم
- ۱- گرانباری نقش اثر منفی و مستقیم بر عملکرد وظیفه‌ای دارد.
 - ۲- گرانباری نقش اثر منفی و مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
 - ۳- گرانباری نقش اثر منفی و مستقیم بر عزت نفس سازمان محور دارد.
 - ۴- تعارض نقش اثر منفی و مستقیم بر عملکرد وظیفه‌ای دارد.
 - ۵- تعارض نقش اثر منفی و مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
 - ۶- تعارض نقش اثر منفی و مستقیم بر عزت نفس سازمان محور دارد.
 - ۷- ابهام نقش اثر منفی و مستقیم بر عملکرد وظیفه‌ای دارد.
 - ۸- ابهام نقش اثر منفی و مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
 - ۹- ابهام نقش اثر منفی و مستقیم بر عزت نفس سازمان محور دارد.
 - ۱۰- عزت نفس سازمان محور اثر مثبت و مستقیم بر عملکرد وظیفه‌ای دارد.
 - ۱۱- عزت نفس سازمان محور اثر مثبت و مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
- فرضیه‌های غیرمستقیم
- ۱۲- گرانباری نقش اثر غیرمستقیم از طریق عزت نفس سازمان محور بر عملکرد وظیفه‌ای دارد.
 - ۱۳- گرانباری نقش اثر غیرمستقیم از طریق عزت نفس سازمان محور بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
 - ۱۴- تعارض نقش اثر غیرمستقیم از طریق عزت نفس سازمان محور بر عملکرد وظیفه‌ای دارد.
 - ۱۵- تعارض نقش اثر غیرمستقیم از طریق عزت نفس سازمان محور بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
 - ۱۶- ابهام نقش اثر غیرمستقیم از طریق عزت نفس سازمان محور بر عملکرد وظیفه‌ای دارد.
 - ۱۷- ابهام نقش اثر غیرمستقیم از طریق عزت نفس سازمان محور بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
- روش
- روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: طرح پژوهش، طرح همبستگی از روش تحلیل مسیر (Path Analysis Method) می‌باشد که یک روش همبستگی چندمتغیری است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان شرکت ملی حفاری اهواز در سال ۱۳۹۸ بود. تعداد کل این جامعه آماری ۴۲۰ نفر بود. بعد از هماهنگی‌های لازم در خصوص اجرای پژوهش با مسئولین مربوطه، حداقل نمونه‌ی موردنظر با استفاده از فرمول

از مقیاس تعارض و ابهام نقش پژوهش Rizo, Hose, & Lirtzman (1970) موردسنجش قرار گرفته است. این مقیاس اولین بار توسط Arshadi (2000) ترجمه و برای اجرا تنظیم گردیده است. این مقیاس شامل ۱۴ سؤال می‌باشد که سؤالات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ و ۶ مقیاس ابهام نقش و سؤالات ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳ و ۱۴ مقیاس تعارض نقش را تشکیل می‌دهند. شرکت‌کنندگان به هر یک از ماده‌ها، روی یک مقیاس چهاردرجه‌ای، از ۱ «کاملاً صحیح است» تا ۴ «اصلاً صحیح نیست» که میزان شرایط موجود در کارشان را نشان می‌دهد، پاسخ می‌دهند. در پژوهشی برای سنجش روایی این پرسشنامه از روایی محتوایی و تعیین ضریب اعتبار، نمره‌های حاصل از دو پرسشنامه ابهام و تعارض نقش با نمره‌ی سؤال ملاک مربوطه همبسته شد که این ضریب برای پرسشنامه ابهام نقش برابر با ۰/۳۳ و برای پرسشنامه‌ی تعارض نقش برابر با ۰/۶۹ به‌دست آمد و هم‌چنین برای تعیین پایایی این پرسشنامه از دو روش تصنیف و آلفای کرونباخ نیز استفاده شد. ضریب پایایی در روش تصنیف برای پرسشنامه ابهام نقش ۰/۷۶ و برای پرسشنامه تعارض نقش ۰/۸۴ به‌دست آمد. در روش آلفای کرونباخ ضریب پایایی برای پرسشنامه ابهام نقش ۰/۸۱ و برای پرسشنامه تعارض نقش ۰/۸۴ به‌دست آمد. در پژوهش حاضر نیز، ضریب پایایی برای پرسشنامه ابهام نقش برابر با ۰/۸۲ و برای پرسشنامه تعارض نقش برابر با ۰/۸۷ به‌دست آمد.

پرسشنامه عملکرد شغلی (job performance questionnaire): در پژوهش حاضر جهت سنجش عملکرد وظیفه‌ای از پرسشنامه عملکرد شغلی Williamz & Anderson (1991) استفاده شد. این پرسشنامه شامل سه خرده مقیاس عملکرد تکلیفی، رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان است. هر یک از خرده مقیاس‌ها شامل هفت ماده می‌باشند. پاسخ‌ها روی مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۵ (کاملاً موافق) تنظیم شده‌اند. این پرسشنامه برای اولین بار در ایران توسط Esmaili Soderjani (2010) ترجمه و برای اجرا تنظیم شده است. دو نمونه از سؤالات خرده مقیاس عملکرد تکلیفی عبارت‌اند از: «وظایف محول شده را به‌خوبی انجام

کوکران برابر با ۲۰۱ نفر به‌دست آمد که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند؛ سپس ابزارهای استاندارد جمع‌آوری داده‌ها تهیه و تدوین شدند. بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، حجم نهایی نمونه برابر با ۲۱۳ نفر به‌دست آمد. برای سنجش پایایی و میزان همبستگی بین متغیرها از نرم‌افزار SPSS و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار AMOS استفاده گردید.

ابزار سنجش

پرسشنامه گرانباری نقش (role overload questionnaire): در پژوهش حاضر برای بررسی گرانباری نقش از پرسشنامه ارزشیابی سازمانی میشیگان (Michigan Organizational Assessment questionnaire) (۱۹۶۹) که توسط دانشگاه میشیگان طراحی گردید، استفاده شد. در قسمتی از این پرسشنامه به گرانباری نقش پرداخته می‌شود. در بخش مربوط به گرانباری نقش، داشتن کار بیش از اندازه (به دلیل این که همه کارهایم را به‌خوبی انجام دهم باید بیش از حد کار کنم)، گرانباری کیفی یا ادراک شخص از میزان کار درخواست شده (میزان کاری که از من تقاضا می‌شود تا انجام بدهم، عادلانه است) و مدت زمان غیرمعارف انجام کار (به نظر نمی‌رسد که من هیچ وقت زمان کافی برای انجام کار داشته باشم) را مورد بررسی قرار می‌دهد. این پرسشنامه دارای سه ماده و هفت گزینه است که روی مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت به‌صورت شدیداً مخالف، مخالف، تا اندازه‌ای مخالف، نه مخالف، نه موافق، تا اندازه‌ای موافق، موافق و شدیداً موافق می‌باشد. مدت زمان پاسخ به سؤالات این پرسشنامه، دو دقیقه می‌باشد. نمره کل از طریق جمع نمرات هر سه ماده بعد از معکوس کردن نمره ماده دو به‌دست می‌آید. در پژوهش Iranian, Saatchi, & Amiri (2010) اعتبار این پرسشنامه از طریق همبسته کردن سؤالات پرسشنامه با مقیاس ۱۵ درجه‌ای که میزان گرانباری نقش را نشان می‌داد برابر با ۰/۴۳ و پایایی از طریق آلفای کرونباخ نیز برابر با ۰/۴۷ به‌دست آمد. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برابر با ۰/۴۲ به‌دست آمد.

پرسشنامه ابهام و تعارض نقش (role conflict & ambiguity questionnaire): ابهام و تعارض نقش با استفاده

Pierce, Gardner, سازمان محور از پرسشنامه‌ی ده سؤالی Cummings, Dunham (1989) استفاده شد. در این پرسشنامه اعتقاد و باورهای کارکنان و ارزشمندی آنان در محیط سازمان در مقیاس لیکرت از نمره‌ی ۱ (کاملاً مخالف) تا نمره‌ی ۵ (کاملاً موافق) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. دو نمونه از سؤالات این پرسشنامه عبارت‌اند از «در محل کارم، شخص مورد اعتمادی هستم» و «در محل کارم، فرد باکفایت و کارآمدی هستم». در پژوهشی تحلیلی عاملی تأییدی روی سؤالات این پرسشنامه نشان داد که تمامی سؤالات دارای دامنه‌ی مقادیر بارهای عاملی معناداری می‌باشند که حاکی از روایی مطلوب این پرسشنامه است و پایایی نیز از طریق آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۱ به دست آمد (Sawadekouhi et al, 2016). پایایی پرسشنامه به وسیله‌ی Pierce et al با آلفای کرونباخ (۰/۹۱) به دست آمد و در باز آزمایی نیز (۰/۷۵) گزارش شده است. در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۱ به دست آمد.

روش اجرا و تحلیل داده‌ها

روش اجرای پژوهش بدین صورت بود که محقق به محل کار کارکنان رفته و به جمع‌آوری اطلاعات می‌پرداخت و اگر شرکت‌کنندگان با ابهامی مواجه می‌شدند، محقق به سؤالات آنان پاسخ می‌داد. همان‌طور که اخلاق در پژوهش بر اصل امانت‌داری تأکید می‌کند؛ پژوهش‌گر این اطمینان را به شرکت‌کنندگان داد که تمامی پاسخ‌های آنان محرمانه خواهند ماند و محقق بعد از جمع‌آوری داده‌ها تعهد کرد که گزارش‌دهی حاصل از داده‌ها را به اطلاع شرکت‌کنندگان خواهد رساند. در مجموع ۲۸۰ پرسشنامه در بین شرکت‌کنندگان توزیع شد، از این تعداد ۲۵۴ پرسشنامه عودت داده شد که از این میان تنها ۲۱۳ پرسشنامه قابل استفاده بود.

یافته‌ها

پیش از استفاده از روش تحلیل مسیر، پیش فرض نرمال بودن یکی از مواردی است که می‌بایست از طریق آزمون کلموگوروف-اسمیرنوف (Kolmogorov-Smirnov) بررسی گردد. نتایج به دست آمده از این آزمون نشان داد که به دلیل

می‌دهم» و «مسئولیت‌های مشخص شده در شرح وظایف را به خوبی بر عهده می‌گیرم». (Williamz & Anderson (1991) پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ برای خرده مقیاس‌های عملکرد شغلی، رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان به ترتیب ۰/۹۱، ۰/۶۱ تا ۰/۸۸ و ۰/۷۰ تا ۰/۷۵ گزارش دادند. به علاوه، سازندگان این پرسشنامه، شواهدی ارائه دادند که نشان‌دهنده روابط معنی‌دار بین خرده مقیاس عملکرد تکلیفی با دیگر سازه‌های مشابه (رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به فرد و رفتارهای مدنی سازمانی معطوف به سازمان) است. در پژوهش حاضر پایایی خرده مقیاس عملکرد وظیفه‌ای از طریق آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۲ به دست آمد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (organizational citizenship behavior questionnaire): برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی Podsakoff, MacKenzie, Morrman, & Fetter (1990) استفاده گردید. این پرسشنامه دارای ۲۴ سؤال است که پنج مؤلفه‌ی نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوان‌مردی، نزاکت و آداب اجتماعی را مورد بررسی قرار می‌دهد. شیوه‌ی نمره‌گذاری بر اساس طیف هفت‌درجه‌ای لیکرت به صورت خیلی زیاد (۷)، زیاد (۶)، نسبتاً زیاد (۵)، متوسط (۴)، نسبتاً کم (۳)، کم (۲) و خیلی کم (۱) است و شیوه‌ی نمره‌گذاری بعضی از سؤالات به صورت معکوس می‌باشد. با توجه به این که پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی توسط Podsakoff et al (1990) بر اساس چهارچوب نظری استوار از جمله Oegan (1988) تنظیم شده است و در پژوهش‌های مختلف مورد استفاده قرار گرفته است از روایی محتوایی لازم برخوردار می‌باشد. پودساکف و همکاران ضرایب پایایی مؤلفه‌های پنج‌گانه‌ی نوع‌دوستی (۰/۸۵)، وجدان کاری (۰/۸۲)، جوان‌مردی (۰/۸۵)، نزاکت (۰/۸۵) و آداب اجتماعی (۰/۷۰) به دست آوردند. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برای کل مقیاس برابر با ۰/۷۰ به دست آمد.

پرسشنامه عزت‌نفس سازمان محور (organization-based self-esteem questionnaire): برای بررسی عزت‌نفس

این که برای تمام متغیرها سطح معناداری بیش تر از ۰/۰۵ بود؛ از این رو نرمال بودن توزیع داده‌ها تأیید شد. بنابراین می‌توان به روش تحلیل مسیر، فرضیه الگوی پژوهش را آزمون کرد. یکی دیگر از پیش فرض‌های روش تحلیل مسیر این است که پیش از آزمون الگو، ابتدا مفروضه‌های هم‌خطی بودن متغیرها و استقلال خطاها مورد بررسی قرار بگیرند. نتایج نشان داد که شاخص تحمل برای متغیر پیش‌بین کم‌تر از ۰/۵۹، شاخص تورم واریانس کم‌تر از ۳/۰۸ و مقدار شاخص دوربین واتسون که با هدف بررسی مفروضه استقلال خطا اجرا شد برابر با ۱/۰۵ حاصل شد. اگر شاخص تحمل کم‌تر از ۱، شاخص تورم

کم‌تر از ۱۰ و مقدار آزمون دوربین واتسون کم‌تر از ۴ بشوند؛ در این حالت می‌توان گفت که از مفروضه‌های رگرسیون تخطی صورت نگرفته است. از این رو با توجه به شاخص‌های به‌دست آمده، می‌توان به این نتیجه رسید که شرایط انجام روش تحلیل مسیر به درستی رعایت شده است.

در جدول ۱، شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی و الگوی اصلاح‌شده ارائه شده است. در الگوی پیشنهادی مسیر خطاها به هم وصل نشده بود اما در الگوی اصلاح‌شده برای کاهش شاخص‌های خطا و افزایش برازش الگو، مسیرهای خطا مطابق با منطق نظری به هم وصل شدند.

جدول ۱. شاخص‌های برازش الگو

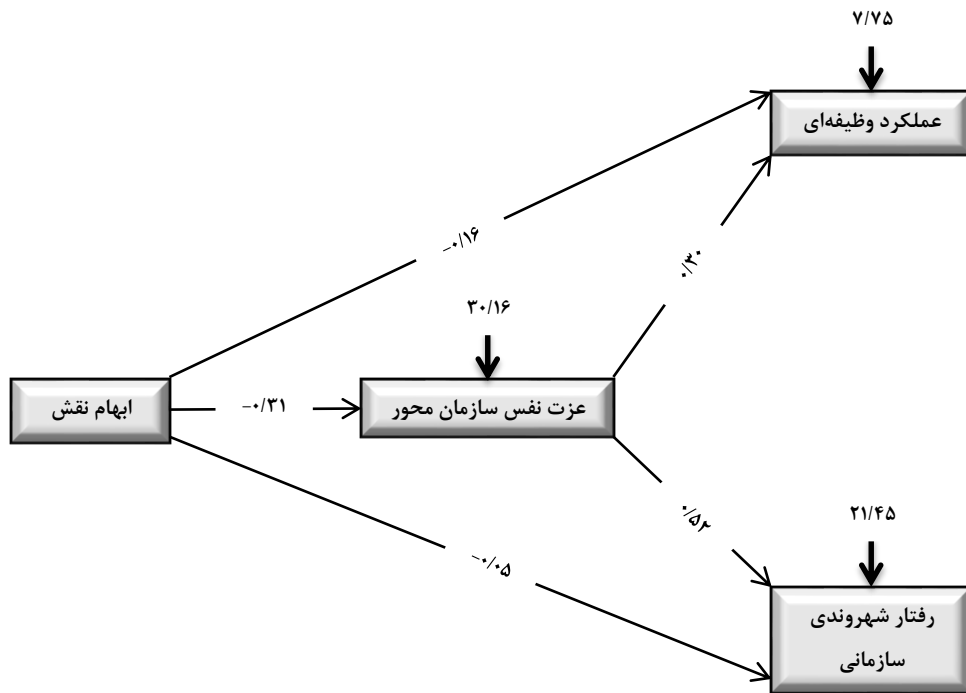
شاخص الگو	X2	X2/df	GFI	AGFI	NFI	CFI	IFI	TLI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۱۳۴/۴۰۹	۴/۴۰۹	۰/۶۵۹	۰/۷۵۴	۰/۸۸۲	۰/۸۷۸	۰/۸۸۷	۰/۸۲۳	۰/۳۸۲
الگوی اصلاح‌شده	۲۰/۶۱۹	۱/۸۴۱	۰/۶۸۵	۰/۹۰۹	۰/۹۱۱	۰/۹۰۱	۰/۹۶۱	۰/۹۲۱	۰/۰۳۷

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، شاخص‌های الگوی اصلاح‌شده شامل مجذور خی‌دو ($X2=20/619$)، نسبت مجذور خی‌دو به درجه‌ی آزادی ($X2/df = 1/841$)، شاخص نیکویی برازش ($GFI=0/685$)، شاخص نیکویی برازش تعدیل‌یافته ($AGFI=0/909$)، شاخص برازندگی هنجار شده ($NFI=0/911$)، شاخص برازندگی تطبیقی ($CFI=0/901$)، شاخص برازندگی افزایشی ($IFI=0/961$)، شاخص تاکر-لویس ($TLI=0/921$) و جذر میانگین مجذور خطای تقریب ($RMSEA=0/037$) که نشان‌دهنده‌ی این است که الگوی اصلاحی دارای برازش قابل قبولی هست.

در جدول ۲، ضرایب مسیرهای مستقیم در الگو گزارش داده شده است.

جدول ۲. بررسی مسیرهای مستقیم

مسیر	برآورد استاندارد	P
گرانباری نقش ← عملکرد وظیفه‌ای	۰/۰۶۷	۰/۳۸۰
گرانباری نقش ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۱۸	۰/۱۳۱
گرانباری نقش ← عزت‌نفس سازمان محور	-۰/۰۳۴	۰/۷۱۶
تعارض نقش ← عملکرد وظیفه‌ای	-۰/۱۱۹	۰/۱۳۸
تعارض نقش ← رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۱۱۱	۰/۱۷۴
تعارض نقش ← عزت‌نفس سازمان محور	۰/۱۴۳	۰/۱۳۸
ابهام نقش ← عملکرد وظیفه‌ای	-۰/۲۴۰	۰/۰۰۰۱
ابهام نقش ← رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۱۶۰	۰/۰۲۷
ابهام نقش ← عزت‌نفس سازمان محور	-۰/۲۰۰	۰/۰۱۷
عزت‌نفس سازمان محور ← عملکرد وظیفه‌ای	۰/۴۸۸	۰/۰۰۰۱
عزت‌نفس سازمان محور ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۰۹	۰/۰۰۰۱



شکل ۲. نمودار مسیرهای الگوی برازش یافته با ضرایب استاندارد

نتایج مندرج در جدول ۲ که مربوط به فرضیه‌های مستقیم هستند نشان می‌دهند که تنها مسیرهای ابهام نقش ← عملکرد وظیفه‌ای، ابهام نقش ← رفتار شهروندی سازمانی، ابهام نقش ← عزت نفس سازمان محور، عزت نفس سازمان محور ← عملکرد وظیفه‌ای و عزت نفس سازمان محور ← رفتار شهروندی سازمانی معنی‌دار شدند. به عبارت دیگر از بین فرضیه‌های مستقیم (فرضیه ۱ - ۱۱)، تنها فرضیه‌های ۷ - ۱۱ مورد تأیید واقع شدند. در جدول ۳ نتایج معنی‌داری مسیرهای غیرمستقیم از طریق میانجی‌گری عزت نفس سازمان محور با استفاده از روش بوت‌استرپ گزارش شده است.

جدول ۳. آزمون میانجی‌گری مسیرهای غیرمستقیم به روش بوت‌استرپ

مسیر	بوت	حد پایین	حد بالا	P
گرانباری نقش ← عزت نفس سازمان محور ← عملکرد وظیفه‌ای	-۰/۰۱۷	-۰/۰۹۴	۰/۰۵۷	۰/۷۰۶
گرانباری نقش ← عزت نفس سازمان محور ← رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۰۱۷	-۰/۰۹۷	۰/۰۶۱	۰/۷۱۳
تعارض نقش ← عزت نفس سازمان محور ← عملکرد وظیفه‌ای	۰/۰۷۰	-۰/۰۰۳	۰/۱۶۲	۰/۱۱۳
تعارض نقش ← عزت نفس سازمان محور ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۷۳	-۰/۰۰۳	۰/۱۶۵	۰/۱۱۴
ابهام نقش ← عزت نفس سازمان محور ← عملکرد وظیفه‌ای	-۰/۰۹۸	-۰/۱۶۹	-۰/۰۲۹	۰/۰۱۸
ابهام نقش ← عزت نفس سازمان محور ← رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۱۰۲	-۰/۱۷۴	-۰/۰۲۶	۰/۰۲۱

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۳، حدود بالا و پایین مسیر ابهام نقش به رفتار شهروندی سازمانی از طریق عزت نفس سازمان محور، صفر را شامل نمی‌شود و

نقش) و رفتارهای انحرافی مورد بررسی قرار گرفت که نهایتاً نشان داده شد که عزت نفس سازمان محور می‌تواند نقش میانجی را در این رابطه بازی کند (Ferris, Brown, & Heller, 2009).

نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر که در جدول ۲ گزارش داده شد نشان داد که گرانباری نقش بر عملکرد وظیفه‌ای تأثیر معناداری ندارد که این یافته با نتایج پژوهش‌های (Ogbu Kanayo (2016)، Sutanto & Wiyono (2017) و (Mital & Bhakar (2018) ناهمسو می‌باشد، گرانباری نقش بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری ندارد که این یافته با نتایج پژوهش (Ahmed et al (2016) ناهمسو و با نتایج پژوهش (Gibson (2017) همسو می‌باشد، گرانباری نقش بر عزت نفس سازمان محور تأثیر معناداری ندارد. این یافته با نتایج پژوهش (Lee & Kim (2001) و Subramanian & Vinothkumar (2009) ناهمسو است، تعارض نقش بر عملکرد وظیفه‌ای تأثیر معناداری ندارد که این یافته با نتایج پژوهش (Sutanto & Wiyono (2017) Arshdi & Shokrkon (2007)، (Masoudi Maraqui & Ostevar (2014) Sethela & Rosli (2011) و (Gharib et al (2016) ناهمسو است، تعارض نقش بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری ندارد که این یافته با نتایج پژوهش (Eatough et al (2011) ناهمسو می‌باشد و تعارض نقش بر عزت نفس سازمان محور هیچ تأثیر معناداری ندارد که این یافته با نتایج مطالعه‌ی (Gregson & Wendell (2011) و (Lee & Kim (2001) ناهمسو است.

در تبیین این یافته‌ها می‌توان بیان داشت که اگر فشارزاهای ناشی از نقش بسیار زیاد باشند و مدت زمان زیادی باقی بمانند در این صورت کارکنان به مرور خسته می‌شوند و انرژی جسمانی و توانایی آنان روبه کاهش می‌رود. برای مثال، در تعارض نقش چون شخص در یک زمان چند نقش را بر عهده دارد و این فعالیت‌های چندگانه که برای یک نقش لازم است با فعالیت‌هایی که برای دیگر نقش‌ها نیاز است ناهمسو است و هر نقش نیازمند صرف توانایی‌ها، انرژی و زمان بیشتری است و همچنین اکثر اوقات از شخص تقاضا می‌شود تا کارهایی را انجام دهد که خلاف میل باطنی اوست؛ در نتیجه شخص به دلیل سردرگمی و خستگی به وجود آمده نمی‌تواند

همچنین سطح معنی‌داری آن‌ها کم‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد (p < ۰/۰۵)؛ از این رو تنها این روابط میانجی‌گر، معنادار می‌باشند. بنابراین از بین فرضیه‌های غیرمستقیم (۱۲-۱۷)، تنها فرضیه ۱۶ و ۱۷ تأیید شدند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش، بررسی نقش واسطه‌ای عزت نفس سازمان محور در تأثیر گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام نقش بر عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی بود. در این پژوهش، از شش فرضیه‌ی غیرمستقیمی که در جدول ۳ مطرح شد؛ تنها دو فرضیه ۱۶ (ابهام نقش اثر غیرمستقیم از طریق عزت نفس سازمان محور بر عملکرد وظیفه‌ای دارد) و ۱۷ (ابهام نقش اثر غیرمستقیم از طریق عزت نفس سازمان محور بر رفتار شهروندی سازمانی دارد)، معنی‌دار و تأیید شدند.

در این پژوهش عزت نفس سازمان محور میانجی‌گر مناسبی در تأثیر تعارض نقش و گرانباری نقش بر عملکرد وظیفه‌ای شناخته نشد که این یافته ناهمسو با یافته‌ی پژوهش (Pierce et al (1993) می‌باشد.

از دیگر یافته‌های پژوهش حاضر این بود که عزت نفس سازمان محور میانجی‌گر مناسبی در تأثیر ابهام نقش بر عملکرد وظیفه‌ای می‌باشد که می‌توان گفت این یافته تقریباً همسو با یافته‌ی پژوهش (Pierce et al (1993) است.

از دیگر یافته‌های پژوهش حاضر این است که عزت نفس سازمان محور نمی‌تواند میانجی‌گر مناسبی در تأثیر گرانباری نقش و تعارض نقش بر رفتار شهروندی سازمانی باشد؛ در حالی که عزت نفس سازمان محور می‌تواند تأثیر ابهام نقش بر رفتار شهروندی سازمانی را میانجی کند که متأسفانه در ارتباط با این یافته‌ها پژوهش‌های مشابهی یافت نشد. اما از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی نوعی رفتار انحرافی مثبت در محیط کار است می‌توان در این جا پژوهش فریس و همکاران را ذکر نمود که در آن رفتارهای انحرافی منفی به‌عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده‌اند؛ در پژوهش فریس و همکاران نقش میانجی عزت نفس سازمان محور در رابطه‌ی بین فشارزاهای شغلی (گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام

ابهام نقش بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر منفی و معناداری دارد (جدول ۲). این یافته با نتایج پژوهش Eatough et al (2011) و Lee et al (2016) ناهمسو است. در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که چون در ابهام نقش فرد کارکن درک صحیحی از نقش خود و تقاضاهای مورد انتظار سازمان ندارد و اطلاعاتی که برای عملکرد مناسب مورد نیاز است در دسترس او نمی‌باشد؛ مجبور است که انرژی روانی و ذهنی زیادی را برای انجام کارش صرف کند. به بیانی دیگر صرف وقت و انرژی زیاد موجب بروز استرس شغلی و فرسودگی شغلی می‌گردد. زیرا زمانی که در محیط کار استرس بیش‌ازحد وجود داشته باشد؛ به‌احتمال بیش‌تر کارکنان دچار فرسودگی شغلی می‌گردند. برخی از نشانه‌های فرسودگی شغلی عبارت‌اند از بدبینی نسبت به اطرافیان، خستگی، بی‌حوصلگی و از بین رفتن انگیزه و نظایر این‌ها. پیامدهای ذکر شده منجر می‌شوند تا کارکنان برای رسیدن به اهداف شغلی و بهبود شرایط تلاش نکنند و نسبت به وظایف خود و کمک به دیگران احساس بی‌مسئولیتی کنند. از این رو بسیار واضح است که این نوع از کارکنان هیچ تمایلی برای انجام رفتار شهروندی سازمانی نداشته باشند.

ابهام نقش بر عزت‌نفس سازمان محور تأثیر منفی و معناداری دارد (جدول ۲). این یافته هم‌سو با یافته‌های Lee & Kim (2001) و Gregson & Wendell (2011) می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که از آن‌جا که در ابهام نقش ضرورت‌های مربوط به نقش فرد در سازمان مبهم است کارکنان ممکن است در خصوص مسئولیت‌ها و وظایف خود دچار بی‌اعتمادی شوند زیرا آرمان‌ها، اهداف و خط‌مشی‌های برنامه‌ریزی‌شده‌ای وجود ندارد، آنان نمی‌دانند که جهت پیشرفت و ترفیع چگونه موردسنجش و ارزیابی قرار خواهند گرفت و این‌که چه انتظاری از آنان می‌رود. در چنین شرایطی کارکنان نمی‌توانند از توانایی‌ها، مهارت‌ها و تخصص‌های خود استفاده کنند و احساس بی‌ارزشی می‌کنند. در این هنگام فرد احساس منفی نسبت به خود پیدا می‌کند چراکه ممکن است نه بتواند شغلش را عوض کند و نه شرایط را تغییر دهد؛ از این رو گمان می‌کند در این جو کاری چیزی برای عرضه ندارد و مدام با شکست روبه‌رو می‌شود؛

تمام وظایفش را به‌درستی انجام دهد بنابراین عملکرد شغلی او رو به کاهش می‌رود. از این رو این فشارزاهای شغلی می‌توانند منجر به کاهش عملکرد، رفتارهای شهروندی سازمانی و حتی عزت‌نفس فرد شوند. اما می‌توان بیان داشت که فشارزاهای ناشی از نقش می‌توانند برای عده‌ای دارای پیامدهای منفی باشند و برای عده‌ای دیگر، سازنده و دارای پیامدهای مثبت. اگر میزان فشارزاهای شغلی بسیار زیاد یا بسیار کم باشد می‌تواند تأثیرات منفی روی عملکرد شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی و یا حتی عزت‌نفس داشته باشند. میزان مطلوب فشارزاهای شغلی باید به‌قدری باشد که زمینه‌ساز نوآوری و خلاقیت شوند، از خمودگی و رکود پیش‌گیری نمایند و میزان استرس شغلی و روانی را نیز کاهش دهد و موجب پیشرفت و تحول گردند. وجود فشارزاهای بسیار زیاد شغلی باعث کاهش اثربخشی، عملکرد، رفتار شهروندی سازمانی، عزت‌نفس سازمان محور، رضایت شغلی، بازدهی و تولید سازمان می‌شود و هم‌چنین باعث افزایش ناهماهنگی، استرس، ترک شغل و جابجایی کارکنان نیز می‌گردند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که در پژوهش حاضر میزان وجود گرانباری نقش و تعارض نقش در حدی نبوده که بتواند تأثیر خاصی روی عملکرد وظیفه‌ای، رفتار شهروندی سازمانی و عزت‌نفس سازمان محور بگذارد. بدین دلیل ممکن است که روابط فوق‌الذکر معنادار نشدند. هم‌چنین ممکن است دلیل دیگر معنادار نشدن روابط، ضعیف بودن شاخص‌های برازش رمزی و خی‌دو نسبی، کم بودن حجم نمونه بوده باشد. ابهام نقش بر عملکرد وظیفه‌ای تأثیر منفی و معناداری دارد (جدول ۲) که این یافته با نتایج پژوهش Arshdi & Shokrkon (2007)، Masoudi Maraqui & Ostevar (2014) و Sethela & Rosli (2011) و Ogbu Kanayo (2016) هم‌سو است. در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که مشاغل چالش‌برانگیز و پراسترس باعث از بین رفتن انگیزه و در نتیجه کاهش عملکرد شغلی کارکنان می‌شوند زیرا ابهام نقش باعث عدم وضوح در ارتباط با انتظارات نقش کارکنان می‌شود که موجب ایجاد احساس عدم اطمینان در مورد الزامات نقشی خاصی می‌گردد که کارکنان می‌بایست انجام دهند؛ در نتیجه باعث کاهش بهره‌وری و عملکرد شغلی آنان می‌شود.

کارکنانی که عزت‌نفس سازمان محور بالایی دارند در مقایسه با کارکنان دارای عزت‌نفس سازمان محور پایین، بهتر کار می‌کنند و رضایت شغلی بیش تری دارند. این کارکنان، خود را عضو مهمی از سازمان به حساب می‌آورند؛ از این رو این افراد اثربخش تر هستند، نگرش بهتری نسبت به کارفرمای خود دارند و گرایش بسیار کمی به ترک شغل دارند. هم‌چنین این افراد به‌طور داوطلبانه رفتارهای سازنده بیش تری را انجام می‌دهند و برای ارتقای خود و حتی اطرافیان خود تلاش می‌کنند. در کل می‌توان بیان داشت که عزت‌نفس می‌تواند بر رفتارهای کاری تأثیرگذار باشد؛ زیرا انسان‌ها نیاز به احساس خوب بودن نسبت به خودشان، افکار و رفتارهایشان داشته و تلاش می‌کنند تا با انجام رفتارهای مثبتی هم‌چون رفتارهای شهروندی سازمانی، آن را ارتقا دهند تا از این طریق عزت‌نفس‌شان افزایش یابد.

این پژوهش دارای محدودیت‌هایی بود که عبارت‌اند از استفاده از پرسشنامه به‌عنوان تنها ابزار جمع‌آوری اطلاعات، عدم کنترل متغیرهای مداخله‌گر در بررسی روابط بین متغیرها، خستگی و کاهش دقت شرکت‌کنندگان در پاسخ به پرسشنامه‌ها به دلیل تعداد بسیار زیاد سؤالات و هم‌چنین این پژوهش به‌شکل مقطعی در شرکت ملی حفاری ایران انجام شده است؛ از این رو، تعمیم نتایج آن به سایر سازمان‌ها باید با دقت صورت گیرد.

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش حاضر، به پژوهش‌گران آینده پیشنهاد می‌شود که پژوهش حاضر را با نمونه‌های بیش تر در سایر استان‌ها، صنایع تولیدی و بازرگانی نیز انجام دهند و برای جمع‌آوری داده‌ها از مصاحبه نیز استفاده نمایند و به مدیران و مسئولین نیز پیشنهاد می‌شود که شرایطی را فراهم کنند که عملکرد شغلی کارکنان بهبود پیدا کند که برخی از این شرایط عبارت‌اند از ۱- واضح و روشن ساختن اهداف شغلی، ۲- ایجاد تناسب شخصیتی و شغلی، ۳- ایجاد احساس امنیت در کارکنان، ۴- استقلال شغلی کارکنان و ۵- اعمال کنترل درست و ایجاد معیارهای اصولی برای انجام کار. مدیران باید برای از بین بردن اثرات منفی فشارهای شغلی برای کارکنانی که دچار استرس بالا شده‌اند، در صورت لزوم حجم کاری را کم کنند و اگر

از این رو ماندن طولانی مدت در این شرایط کاری به‌مرور منجر به کاهش عزت‌نفس فرد می‌گردد.

عزت‌نفس سازمان محور بر عملکرد وظیفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد (جدول ۲). این یافته هم‌سو با یافته‌های پژوهش (Gardner et al, Me'marbashi Aval et al (2012) و (2004) و Ogbu Kanayo (2016) می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که کارکنان با عزت‌نفس سازمان محور بالا، عملکرد شغلی بهتری دارند؛ زیرا عزت‌نفس نوعی احساس ارزشمندی است که شخص نسبت به خودش دارد و هرچه میزان این احساس نسبت به خود بیش تر باشد فرد برای خود احترام و ارزش بیش تری قائل است. از این رو فرد برای بقای عزت‌نفس خود در محیط کاری تلاش می‌کند تا تمام وظایف و مسئولیت‌های خود را به‌درستی و باکیفیت بالا انجام دهد؛ از این رو بسیار فعال تر خواهد بود. کارکنانی که عزت‌نفس کمی دارند رفتارهای اضطرابی و افسردگی بیش تری را از خود نشان می‌دهند و زمانی که در شرایط استرس‌زا قرار می‌گیرند؛ کارآیی‌شان کاهش می‌یابد. این افراد به دلیل عدم توانایی در ایجاد روابط اجتماعی در مقایسه با افرادی که عزت‌نفس بیش تری دارند؛ در محل کارشان مشکلات بیش تری خواهند داشت و در نتیجه، نگرش آنان نسبت به زندگی شخصی و شغلی‌شان ضعیف می‌شود. ولی کسانی که عزت‌نفس بالایی دارند؛ در انجام وظایف شغلی‌شان حس اعتماد بیش تری نسبت به خود دارند و بهتر می‌توانند بر شرایط محیط کاری خود تأثیرگذار باشند و نگرش بهتری نسبت به شغل خود پیدا می‌کنند؛ در نتیجه عملکرد شغلی‌شان افزایش می‌یابد.

عزت‌نفس سازمان محور بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد (جدول ۲). نتایج به‌دست‌آمده منطبق با یافته‌های (Van Dyne et al, Raiesi et al (2013) و (2000) و (Ming Tan et al (2016)، (Wahyu ariani (2012) و (2015) Pourkiani & Askaripoor است. در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که نحوه‌ی نگرش کارکنان نسبت به خود بر انگیزش، طرز تلقی و رفتارهای افراد تأثیرگذار می‌باشد. کارکنان ممکن است درباره خود قضاوت‌هایی داشته باشند که این قضاوت‌ها، نتایجی را برای سازمان پدید می‌آورند.

- Sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, 2 (1), 122- 126.
- Bateman, T. S. & Organ, D. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Belias, D., Koustelios, A., Sdrolas, 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.
- Benetti, C. & Kambouropoulos, N. (2006). Affect-regulated indirect effects of trait anxiety and trait resilience on self-esteem. *Personality and Individual Differences*, 41, 341-352.
- Cummings, T. G. & Worley, K. G. (2015). *Transformation and development of the organization*. Translated by Cyrus Bararpour. Farazandish Sabz Publishing Institute. [Persian]
- Eatough, EM., Chang, Ch., Miloslavac, SA., & Johnson, RE. (2011). Relationship of role stressors with organizational citizenship behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96 (3), 619-632.
- Esmaeili Soderjani, A. (2010). *Investigating the effect of emotional burnout on job performance mediated by job motivation in the employees of the National Company of Southern Oilfields, Ahvaz region*. Master Thesis in Industrial and Organizational Psychology, Chamran Chamran University of Ahwaz. [Persian]
- Farham, J. L., Earley, P. C., & Lin, S. C. (1977). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*, 42, 421-444.
- Ferris, D., Brown, D., & Heller, D. (2009). Organizational supports and organizational deviance: The mediating role of organization-based self-esteem. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108 (2009), 279-286
- Fox, S., Spector, PE., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: some mediator and moderator tests for autonomy
- اختلافاتی بین کارکنان به وجود آمده آن را رفع نمایند تا محیطی گرم و صمیمی ایجاد شود و کارکنان با حس امنیت و تعهد بیش‌تر به انجام وظایف خود بپردازند و بتوانند به یک‌دیگر احترام بگذارند و اعتماد کنند و از این طریق اشتیاق کارکنان به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی بیش‌تر خواهد شد. هم‌چنین برای افزایش عزت‌نفس کارکنان، مسئولین و مدیران می‌بایست وظایف هر شغل را به‌طور واضح تشریح نمایند تا کارکنان به ارزش، اهمیت و نقش خودشان و کارشان در پیشرفت سازمان و اهداف سازمانی مطلع گردند. وقتی که عزت‌نفس کارکنان افزایش یابد؛ آنان از زندگی و شغل خود رضایت بیش‌تری خواهند داشت و تلاش می‌کنند تا به بهترین نحو کارشان را انجام دهند. بسیار واضح است که از طریق ایجاد حس عزت‌نفس سازمانی در کارکنان، می‌توان عملکرد شغلی و رفتارهای مثبتی هم‌چون رفتار شهروندی سازمانی را افزایش داد؛ چراکه وجود یا عدم وجود عزت‌نفس بر چگونگی ارتباط فرد با دیگران تأثیرگذار است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت افزایش عزت‌نفس کارکنان، می‌تواند منجر به افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی گردد.

منابع

- Ahmed, A. & Ramzan, M. (2013). Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 11 (6), 61- 68.
- Ahmad, A., Saud, Sh., & Rahman, A. (2016). The effect of role overload on employee anxiety and organization citizenship behavior. *European Journal of Business and Management*, 8 (1), 2222-2839.
- Arshdi, N. & Shokrkon, H. (2007). Investigating the relationship between stress due to conflict and role ambiguity with performance and job satisfaction with regard to the moderating effects of work independence and group affiliation in the employees of the National Company of South Oilfields - Ahvaz region. *Journal of Educational Sciences and Psychology*, 3 (1 & 2), 129- 148. [Persian]
- Bashir, U. & Ramay, M. I. (2010). Impact of Stress on Employees Job Performance A Study on Banking

- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Lee, D. & Kim, J. H. (2001). Effect of job stress on psychiatric symptoms: Focused on gender difference of mediation effect of self-esteem. *J Korean Neuropsychiatr Assoc*, 40 (2), 217-229.
- Lee, K.L., Tui, L. G., & Sharif, S. P. (2016). Organizational context and citizenship behavior: exploring the moderating effects of role ambiguity. *Journal pengurusan*, 47 (2016): 105-117.
- Masoudi Maraqi, M. & Ostevar, R. (2014). Investigating the relationship between ambiguity and role conflict and job performance; Case study in the National Company for Southern Oilfields. *Journal of Exploration & Production Oil & Gas*, (116), 8- 16. [Persian]
- Me'marbashi Aval, M., Sabri Nazarzadeh, R., & Saeid Abdkhodaei, M. (2012). The relationship between sense of coherence (SOC) and self-esteem with job performance. *Quarterly Journal of Career & Organizational Counseling*, 4 (12), 66- 78. [Persian]
- Ming Tan, V., Quoquab, F., Ahmad, F. Sh., & Mohammad, J. (2016). Effect of self-esteem on customer citizenship behaviors among international university Branch Campus students. *International Review of Management and Marketing*, 6(3), 467-475.
- Mital, M. & Bhakar, Sh. (2018). Examining the impact of role overload on job stress, job satisfaction and job performance- a study among married working women in banking sector. *International Journal of Management Studies*, 2 (7), 2231-2528.
- Muchinsky, P. (2000). *Psychology to work: an introduction to industrial and organizational psychology*, Wadsworth.
- Ogbu Kanayo. (2016). The influence of self-esteem and role stress on job performance of technical college employees. *International Journal of Online and Distance Learning*, 1(1), 58-75.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- French, J. & Caplan, R. D. (1972). *Organizational Stress and Individual Strain*. in A.J. Marrow, ed., *The Failure of Success*, AMACOM, New York, New York.
- Gardner, D. G., Dyne, L.V., & Pierce, J. L. (2004). The effects of pay level on organization based self esteem and performance: A field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 307-322.
- Gharib, M. N., Jamil, S. A., Ahmad, M., & Ghouse, S. (2016). The Impact Of Job Stress On Job Performance: A Case Study On Academic Staff At Dhofar University. *Serials Publications*, 13 (1), 21-33.
- Ghosh, R., Reio, J., & Haynes, R.K. (2012). Mentoring and organizational citizenship behavior: Estimating the mediating effects of organization-based self-esteem and affective commitment. *Human Resource Development Quarterly*, 23 (1), 41- 63.
- Gibson, N. (2017). *The effect of role overload on organizational citizenship behavior: The role of high involvement work systems*. Tilburg University, (389299), 1-23.
- Gregson, T. & Wendell, J. (2011). Role conflict, role ambiguity, job satisfaction and the moderating effect of job-related self-esteem: A latent variable. *Journal of Applied Business Research*, 10 (2), 106.
- Iranian, G., Saatchi, M., & Amiri, A. (2010). The relationship between psychological toughness and role burden with employees' mental health. *Journal of Psychological Research*, 2 (6), 72- 88. (Persian)
- Jehangir, M., Kareem, N., Khan, A., Tahir Jan, M., Malaysia, L., & Soherwardi, S. (2011). Effects of Job Stress on Job Performance & Job Satisfaction. *Interdisciplinary journal of Contemporary Research in Business*, 3 (7), 453- 465.
- Judge, T. A. & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits-self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.

- Psychological Research*, 4 (2), 49- 66. [Persian]
- Sawadekouhi, S., Zoghbiqnad, S., Hosseinpour, M., & Alipour Birgani, S. (2016). The Relationship of Organization-Based Self-Esteem and Person-Job Fit with Job Satisfaction. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 3 (1), 93- 104. [Persian]
- Sethela, J. & Rosli, M. (2011). The Relationship between Role Ambiguity, Competency and Person-Job Fit with the Job Performance of Employees in the Service Sector SMEs in Malaysia. *Journal Business Management Dynamics*. 1(2), 79-98.
- Spector, P. (2010). *Industrial and organizational psychology*, Translated by Shahnaz Mohammadi, Published by Arasbaran. [Persian]
- Subramanian, S. & Vinothkumar, M. (2009). Hardiness Personality, Self-Esteem and Occupational Stress among IT Professionals. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35, 48-56.
- Sutanto, E. M. & Wiyono, FK. (2017). Analysis of the Effects of Role Overload and Role Conflict on Performance through Job Stress as a Mediating Variable in the Cellular Phone Trading Centers in Surabaya. *Journal of Economics, Business, and Accountancy*, 19 (3), 405-414.
- Van Dyne, L., Vandewalle, D., Kostova, T., Latham, M., & Cummings, L. (2000). Collectivism, Propensity to Trust and Self-Esteem as Predictors of Organizational Citizenship in a Non-Work Setting. *Journal of Organizational Behavior*, 21 (1), 3-23.
- Wahyu ariani, D. (2012). Linking the Self-Esteem to Organizational Citizenship Behavior. *Business and Management Research*, 1 (2), 26.
- Williams, L. & Anderson, S. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17 (3), 601-617.
- Yang, H. C., Ju, Y. H., & Lee, Y. H. (2016). Effects of job stress on self-esteem, job satisfaction, and turnover intention. *Journal of Transnational Management*, 21(1), 29-39.
- Palomino, M. N. & Frezatti, F. (2016). Role conflict, role ambiguity and job satisfaction: Perceptions of the Brazilian controllers. *São Paulo*, 51 (2). 165-181.
- Pierce, J., Gardner, D., Cummings, L., & Dunham, R. (1989). Organizational based self-esteem: construct, definition, measurement and validation. *Academy of Management Journal*, 32, 622- 645.
- Pierce, J., Gardner, D., Dunham, R., & Cummings, L. (1993). Moderation By Organization-Based Self-Esteem of Role Condition-Employee Response Relationships. *Academy of Management Journal*, 36(2), 271-288.
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Morrman, R., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on follower's trust in leader, satisfaction and organizational citizenship behavior. *Leadership quarterly*, 1(2), 107-142.
- Pourkiani, M. & Askaripoor, M. (2015). Organization-Based Self-Esteem and Organizational Citizenship Behavior in Banking Sector of Iran. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 5 (2), 282-293.
- Raiesi, A., Poretmedi, M., & Jafarian, H. (2013). A survey of relationship between self-esteem and organizational citizenship behavior (A case study of the police command staff in Boshehr). *Quarterly Journal of Bushehr police Science*, 1392 (15), 49-67. [Persian]
- Rose, R. & Altmeyer, A. (2006). *Job stress*. Translated by Gholamreza Khajepour, Publication of Baztab. (Persian)
- Rotundo, M. & Sackett, P. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80.
- Sadeghian, F., Abedi, M., & Bagheban, A. (2009). Investigating the relationship between organizational self-esteem with organizational feedback and job adjustment and types of personality types. *Journal of Educational and*