



Modeling the Factors Affecting Employees' Well-Being with the Mediation of Self-efficacy

Mahnaz Rahimi¹, Mohham Hassani*², Hasan Ghalavandi³

(Received:2023.08.16 - Accepted:2023.12.24)

Abstract:

Improving the well-being and support of employees will lead to the success of the organization because if the organization supports the employees, they will feel more committed to the organization and will work towards increasing performance and achieving the goals of the organization. Finding factors affecting employee well-being is essential and can help organizations to improve performance and achieve success. Hence, this research sought to test a model of causal factors affecting employee well-being with the mediation of self-efficacy among the employees of Razi University of Kermanshah. The method of the present research was practical in terms of its purpose and descriptive-survey in terms of data collection. The statistical population included all the employees of Razi University of Kermanshah, which were 490, 215 of whom were selected as a sample from different faculties using Morgan's table and stratified random sampling method. The findings showed that job demand and role ambiguity are effective on employees' well-being both directly and through the mediation of self-efficacy. According to the findings of the research, it can be concluded that excessive job demands and ambiguity in the role of employees can increase emotional exhaustion and reduce the work engagement of employees, which can decrease the well-being of employees.

Key Words:

job demand, role ambiguity, well-being, self-efficacy, university

1 . PhD Candidate, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature, Urmia University, Urmia, Iran

2 Professor, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature, Urmia University, Urmia, Iran

* Corresponding Author: m.hassani@urmia.ac.ir

3. Professor, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature, Urmia University, Urmia, Iran.
h.ghalavandi@urmia.ac.ir

1.Introduction

In this research, we aim to develop a model that identifies the factors affecting employees' welfare since enhancing employee welfare and support can contribute to the success of the organization. When an organization supports the employees, they will feel more committed to the organization, which in turn leads to improved performance. This heightened performance ultimately contributes to the successful achievement of the organization's goals. Identifying effective factors that influence employees' well-being is essential and has helped organizations to improve their performance and achieve success. The purpose of this research is to investigate the effect of role ambiguity and job demands on employees' well-being with a focus on the mediation role of self-efficacy because role ambiguity arises from insufficient knowledge of goals and information. Role ambiguity has caused burnout and reduced work engagement among employees, and high job demands have also caused burnout and lack of work engagement among employees due to mental fatigue, leading to a decrease in well-being among them.

2.Literature Review

Harter et al. (2003), in their research showed that people who do not know what the organization expects from them are more likely to have job conflicts and spend more time trying to understand what the organization expects from them, clarifying the ambiguity of their role, which has negative consequences for their well-being. Additionally, research shows that role ambiguity is related to a decrease in work engagement, which causes a decrease in employee well-being (Rives et al., 2011) and that job demands are related to emotional exhaustion and negativity is related to conflict. The research of Skalvik and Skalvik (2017) has shown that self-efficacy has a positive relationship with work engagement and a negative relationship with emotional exhaustion.

3.Methodology

In this article, we intended to model the factors affecting employees' well-being with the mediation of self-efficacy using a quantitative approach and structural equation modeling. For this purpose, we first

determined the independent, dependent and mediating variables based on the backgrounds. In this research, job demands and role ambiguity are the independent variables, employees' wellbeing which includes dimensions of work engagement and emotional exhaustion, is the dependent variable and self-efficacy is the mediating variable. The data were collected using valid questionnaires and the sample was selected from the statistical population based on the Morgan's table. Due to the fact that the statistical population was heterogeneous and the employees were selected from different faculties, stratified random sampling method was used.

4.Result

To obtain the results, we evaluated both internal and external models. The evaluation of the external model focused on the validity and reliability of the model, and the internal model evaluation examined the path coefficients, t-statistics and their significance in relation to model fit. In this research, the model had a good fit. The findings showed that job demands and role ambiguity are effective on employees' well-being both directly and through the mediation of self-efficacy, that is, with the increase of job demands and role ambiguity, emotional burnout increases, work engagement decreases, and as a result, employees' well-being decreases. Also, with the reduction of role ambiguity and job demands, emotional burnout decreases and work

engagement increases as a result of which the level of employees' well-being increases.

5.Conclusion

The present study was an attempt to understand the employees' well-being at work from an integrated perspective, which includes a positive dimension (work engagement) and a negative dimension (job burnout). By putting these two variables together, their relationship with well-being in the workplace can be understood. However, the level of employee involvement should be given equal consideration. According to the findings of this research, it seems that by reducing job demands and role ambiguity, the well-being of employees can be increased, which leads to an increase in employee productivity and ultimately the

effectiveness and efficiency of the organization. Yet, when job demands are high, there is a lot of psychological pressure on the employees, and this psychological pressure manifests in an individual's behavior in the form of fatigue, stress and anger. In this situation, despite the mental and psychological pressures, the individual struggles to concentrate on his work, leading to superficial performance and insufficient time dedicated to his work and its improvement. Furthermore, in a situation where a person is uncertain about his role and unclear about the organization's expectations because the evaluation of his performance that is carried out by his superiors is unclear to him, he is under psychological pressure, which eventually causes emotional fatigue. It is clear that due to role ambiguity, he is not able to get engaged in his work and this leads to a decrease in well-being.



10.71737/JPM.2025.3083579



(مقاله پژوهشی)

بررسی نقش واسطه ای خودکارآمدی در رابطه بین تقاضای شغلی و ابهام نقش با رفاه کارکنان

مهناز رحیمی^۱، محمد حسنی^{۲*}، حسن قلاوندی^۳
(دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۲۵-پذیرش نهایی: ۱۴۰۲/۱۰/۰۳)

چکیده

بهبود رفاه و حمایت از کارکنان سبب موفقیت سازمان شده است اگر سازمان کارکنان را مورد حمایت خود قرار دهد آنها احساس تعهد بیشتری به سازمان داشته و در جهت افزایش عملکرد و دستیابی به اهداف سازمان تلاش می کنند. یافتن عوامل مؤثر بر رفاه کارکنان امری ضروری است و به سازمان ها جهت بهبود عملکرد و رسیدن به موفقیت کمک نموده است؛ از این رو این پژوهش در پی آزمون مدلی از عوامل علی مؤثر بر رفاه کارکنان با میانجی گری خودکارآمدی در کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه بوده است. روش پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش جمع آوری داده ها توصیفی-پیمایشی بوده است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بوده که روایی صوری، روایی همگرا و روایی افتراقی متغیرها مورد بررسی قرار گرفته است. تحلیل داده ها با استفاده از رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری با روش حداقل مربعات جزئی از طریق نرم افزار Smart PLS3 انجام شده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه که شامل ۴۹۰ نفر بوده است و با استفاده از جدول مورگان ۲۱۵ نفر از آن ها به عنوان نمونه انتخاب شده اند. یافته ها نشان داد که تقاضای شغلی و ابهام نقش هم به صورت مستقیم و هم با میانجی گری خودکارآمدی بر رفاه کارکنان مؤثر بوده است. با توجه به یافته های تحقیق می توان نتیجه گرفت که تقاضاهای شغلی بیش از حد و ابهام در نقش کارکنان توانسته است خستگی عاطفی را افزایش و درگیری کاری کارکنان را کم کرده که این دو سبب کاهش رفاه کارکنان شده است.

واژه های کلیدی: تقاضای شغلی، ابهام نقش، رفاه، خودکارآمدی، دانشگاه

۱. دانشجوی دکتری گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران ma.rahimi@urmia.ac.ir
۲. استاد گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران (نویسنده مسؤول) m.hassani@urmia.ac.ir
۳. استاد گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران h.ghalavandi@urmia.ac.ir

مقدمه

در دنیای رقابتی و مدرن حال حاضر برای دستیابی به موفقیت سازمان، توجه به رفاه^۱ کارکنان آن سازمان اهمیت بسیاری دارد زیرا از خصوصیات یک سازمان سالم وجود کارکنانی است که از رفاه برخوردار می‌باشند و نیز وجود یا عدم وجود رفاه برای سازمان عواقب متعددی را به همراه دارد؛ به همین سبب رفاه یکی از چالش‌های پیش روی هر سازمان است (پاوار^۲، ۲۰۱۶). بهبود رفاه کارکنان می‌تواند بر بسیاری از نتایج سازمانی مانند بهره‌وری و انعطاف‌پذیری در مقابل مشکلات و مقابله با پیچیدگی‌های محیطی تأثیر فراوانی داشته باشد (ژانگ و همکاران، ۲۰۲۰). کارکنان بخش فراوانی از وقت خود را در محیط کار می‌گذرانند و فراهم سازی رفاه در محیط کار سهم مهمی را در رفاه عمومی آنها دارد (جويسوال و دیارام^۳، ۲۰۱۹). رفاه کارکنان مفهوم وسیعی می‌باشد که به طور کلی کیفیت چگونگی تجربه و عملکرد کارکنان را توصیف می‌کند (خرووا و وچنلر^۴، ۲۰۱۸).

دمروتی و همکارانش^۵ (۲۰۱۰) رفاه را در دو جنبه مثبت و منفی در نظر گرفته‌اند که جنبه‌های مثبت سبب تقویت رفاه و جنبه‌های منفی سبب کاهش رفاه می‌شوند. بر اساس تحقیقات درگیری کاری^۶ جنبه ای مثبت از رفاه است که نشان دهنده یک وضعیت ذهنی مثبت در ارتباط با کار است که با نشاط، فداکاری و جذب مشخص می‌شود و افزایش رفاه را برای کارکنان به همراه دارد. یکی از جنبه‌های منفی رفاه خستگی عاطفی^۷ است که یک پیامد استرس مربوط به کار است و به از دست دادن منابع عاطفی به دلیل تقاضاهای شغلی زیاد کارمند مربوط می‌شود و همان گونه که بیان شد خستگی عاطفی جنبه منفی رفاه کارکنان است که مهمترین بعد فرسودگی شغلی می‌باشد (سالانوا و لورنس، ۲۰۰۸). خستگی عاطفی و درگیری کاری که دو جنبه متفاوت از رفاه هستند می‌توانند به طور هم‌زمان در یک موقعیت در کارمند ایجاد شوند (دمروتی و همکاران، ۲۰۱۰).

مطالعات زیادی وجود دارد که به رابطه بین فرسودگی شغلی و درگیری پرداخته‌اند که به طور قابل توجهی نشان می‌دهد رابطه منفی بین آنها وجود دارد (آگاروال و همکاران^۸، ۲۰۲۰) درگیری کاری مفهومی است که به دلیل نیاز به یافتن مفهومی بر خلاف مفهوم «فرسودگی شغلی» رشد کرده است، اما دقیقاً مخالف فرسودگی شغلی نیست؛ زیرا این دو مفهوم نماینده ابعاد مختلف رفاه^۹ در

1 . Well- Being

2. Pawar

3. Jaiswal & Dyaram

4. Khoreva & Wechtle.

5 . Demerouti et al

6 . Workengement

7 . emotional exhaustion

8 . Agarwal et al

9 . Well-being

محل کار هستند که ممکن است، متفاوت ارزیابی شوند و حتی ممکن است به طور همزمان اتفاق بیفتند (آپادایا و سالملا^۱، ۲۰۲۱) در ادبیات علوم اجتماعی ریشه مفهوم درگیری کاری به نظریه نقش و به طور خاص کارهای اروین گافمن^۲ در این زمینه باز می‌گردد. گافمن معتقد است که افراد در محیط‌های خود نقشهای متفاوتی را می‌پذیرند که درگیر شدن در یک نقش را دلبستگی خود انگیزه به نقش و صرفاً توجه و تلاش زیاد برای اجرای آن تعریف می‌کنند (به نقل از میلو^۳، ۲۰۰۸: ۲۱۰). عجین شدن با شغل درجه‌ای است که فرد به صورت ذهنی، شناختی و روانشناختی مشغول شغل خود شده و به شغل خود اهمیت می‌دهد. وقتی فرد با کار خود عجین می‌شود از کار خود لذت می‌برد و خسته نمی‌شود.

در این پژوهش نیز با الهام از مطالعات قبلی فرض می‌شود که خستگی عاطفی و درگیری کاری می‌توانند به عنوان شاخص‌های رفاه در کار به طور همزمان رخ دهند که نشان می‌دهد این سازه‌ها به صورت مستقل و همزمان می‌توانند در یک کارمند ایجاد شود (دمروتی و همکاران، ۲۰۱۰). رفاه کارکنان را می‌توان با استفاده از مدل تقاضا- منابع شغلی^۴ توضیح داد و تأثیر تقاضاهای شغلی را بر نتایج مرتبط با کار و رفاه کارکنان در نظر گرفت (باکر و دمروتی، ۲۰۱۴) این مدل استدلال می‌کند محیط کار با برخی از خواسته‌های فیزیولوژیکی و روانی کارکنان ارتباط دارد. که منجر به پیامدهای منفی و مثبت می‌شود (باکر، ۲۰۱۵)

تقاضاهای شغلی در دو گروه تقسیم بندی می‌شوند که از نظر کیفی با هم متفاوت اند گروه اول شامل تقاضاهای شغلی مخل سلامتی که مانع عملکرد بهینه می‌شود (یعنی تقاضای شغلی) در مقابل، گروه دوم تقاضاهای شغلی که به مقداری انرژی نیاز دارند، اما با این وجود محرک هستند (یعنی تقاضای شغلی) که در اصطلاح آن را با عنوان مدل تقاضا منابع شغلی^۵ نام‌گذاری کرده‌اند (باکر و همکاران، ۲۰۰۷). در این مقاله تقاضای شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. در این مدل یک فرآیند اختلال سلامت پیشنهاد می‌شود که فرآیند اختلال سلامت نیازهای شغلی، منابع ذهنی و فیزیکی کارکنان را فرسوده می‌کند و در نتیجه منجر به تخلیه انرژی آنها (یعنی حالت فرسودگی) یا مشکلات سلامتی می‌شود بنابراین، تقاضاهای شغلی رابطه مثبت و مستقیم با خستگی عاطفی دارد (دمروتی و همکاران، ۲۰۰۱).

1 . Upadyaya & Salmela

2 . Goffman

3 . Milow

4 . Job resource demand model

5 . JD-R model

محققان دریافتند کارکنانی که تقاضاهای شغلی شدیدی را تجربه می‌کنند، با مسائل مرتبط با سلامت مواجه هستند (هالبلسبن و بوکلی^۱، ۲۰۰۴). تقاضاهای شغلی^۲ جنبه‌هایی از کار است که نیازمند تلاش جسمی و عاطفی یا شناختی طولانی‌مدت است و با جنبه‌های فیزیولوژیکی و روانی همراه می‌باشد سازمان‌هایی با تقاضاهای شغلی بیش از حد، رفتارهای کاری ضعیف و کاهش درگیری کاری کارکنان را تجربه می‌کنند. از این رو، تقاضاهای شغلی برای کارکنان بسیار خطرناک است زیرا از لحاظ انگیزشی کارکنان را دچار مشکل کرده و آنها را خسته می‌کند تقاضاهای شغلی منجر به پیامدهای مرتبط با کار و به دنبال آن پیامدهای مرتبط با سلامتی جسمی و روانی افراد و باعث ایجاد خستگی عاطفی در آنها می‌گردد. (باکر و همکاران، ۲۰۰۵).

موانع شغلی احتمال آسیب رساندن به رشد یا منفعت شخصی را دارند نمونه‌هایی از موانع عبارتند از: تعارض نقش، ابهام در نقش و تشریفات اداری که در این مقاله ابهام نقش در مدل مورد بررسی قرار می‌گیرد.

تقاضاهای شغلی (به عنوان مثال؛ ساعات کاری نامنظم، فشار زمان و...) خصایص منفی نیستند، بلکه جزء عوامل استرس‌زایی می‌باشند که به نوبه خود نیاز به بازایی و دقت دارند، تقاضاهای شغلی در هر شغلی متفاوت است سازمان‌ها به سبب داشتن ساختاری آگاهانه، نیروی انسانی خود را با توجه به اهداف پیش رو انتخاب می‌کنند. نیروی انسانی نیز در برابر وظایفی که سازمان به عهده آنها قرار داده خود را ملزم به رعایت قوانین و وظایف سازمانی می‌دانند.

ابهام نقش^۳ یکی از عوامل مهم، تنش مربوط به شغل می‌باشد و باعث فشارهای روانی زیادی بر فرد شده که این فشارها به شکل‌های مختلف در رفتار فرد در محیط‌های کاری مانند استرس، خستگی و اضطراب خود را نشان می‌دهد (خواجوی و برزگر، ۱۳۹۵). از آنجایی که رسالت هر سازمانی دستیابی به اهداف مشخص است، شناسایی و رفع موانع دستیابی به اهداف سازمانی ضروری می‌باشد. با توجه به اینکه فشارهای روانی ناشی از ابهام نقش می‌تواند به سلامت جسم و روان کارکنان آسیب برساند، رفتار سازمانی آنها را تحت تأثیر قرار داده و مشکلاتی را در حوزه سازمان و عملکرد کارکنان ایجاد کند توجه به موارد ذکر شده و اندیشیدن در جهت رفع یا کاهش اثرات منفی آن بر سازمان و کارکنان امری مهم و ضروری است (مسعودی و استوار، ۱۳۹۳). از طرفی هم بر اساس مدل منابع و مقاومت شغلی شرایط کاری نامطلوب هم سبب عدم اطمینان می‌شود که این مسئله به نگرش‌های کاری منفی کمک می‌کند. شواهد کافی وجود دارد که نشان می‌دهد چگونه

1. Halbesleben & Buckley

2. Job Demand

3. Role ambiguity

ابهام نقش می‌تواند بر زندگی سازمانی فرد از نظر معیارهای فیزیولوژیکی، رفتاری، روانشناختی و عملکرد تأثیر منفی بگذارد (اسمیت و فرانک، ۲۰۰۵).

بر اساس تئوری حفاظت از منابع از دست دادن منابع اولیه احتمالاً منجر به از دست دادن سایر منابع و در نهایت موجب از دست دادن رفاه در محل کار می‌گردد (هوبفل و شیرمون^۱، ۱۹۹۳). در واقع، تحقیقات نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی با از دست دادن منابع متعددی مرتبط است، که توانایی‌های مقابله‌ای فرد را تضعیف می‌کند از سوی دیگر، تئوری حفاظت از منابع همچنین احتمال مارپیچ‌های سود را فرض می‌کند؛ یعنی کسانی که منابع دارند احتمالاً در طول زمان منابع بیشتری به دست می‌آورند درگیر شدن در محل کار ممکن است منابع شخصی را بیشتر افزایش دهد و در نتیجه ممکن است سبب رفاه بیشتر در محل کار شود (هوبفل، ۲۰۰۱).

با توجه به اهمیت نقش منابع انسانی در سازمان خودکارآمدی^۲ کارکنان نقش مهمی را در بهره‌وری سازمان ایفا می‌کند در روانشناسی خودکارآمدی^۳ به مجموعه باورهای افراد در مورد توانایی‌ها و قابلیت‌های فردی آنها در مقابله با موقعیت‌های چالش‌زا و تنشی گفته می‌شود که نقشی مهم در زندگی فردی، اجتماعی و عملکرد شغلی افراد دارد (رضایت و گلی، ۱۳۹۵: ۵۲).

آلبرت بندورا برای اولین بار مفهوم خودکارآمدی را طرح کرد در نظام او منظور از خودکارآمدی حس شایستگی، لیاقت و قابلیت در کنار آمدن با زندگی است که برآورده کردن و حفظ معیارهای عملکرد باعث افزایش آن می‌شود و ناکامی در آن این شاخص‌ها را کاهش می‌دهد. خودکارآمدی، روی میزان افزایش تعهد و تلاش برای رسیدن به هدف، تأثیر می‌گذارد و این که ما شاخص‌های رفتارمان را تا چه حدی درست برآورد کرده باشیم احساس خودکارآمدی ما را تعیین می‌کند. کاهش خودکارآمدی، انگیزه را نابود می‌کند، با توانایی‌های شناختی تداخل می‌کند و اثر نامطلوبی بر سلامت جسمی می‌گذارد (سانقی و احمدی، ۱۳۹۵: ۹۵).

خودکارآمدی بر میزان اضطراب و فشار روانی و افسردگی ناشی از موقعیت‌های تهدید کننده تأثیرگذار است، افراد با خودکارآمدی بالا در موقعیت‌های تنش‌زا سطح فشار روانی خود را می‌کاهند ولی افرادی که خودکارآمدی پایین دارند برای کنترل تهدیدها اضطراب زیادی را تجربه می‌کنند و عدم کارآمدی خود را افزایش می‌دهند، بسیاری از جنبه‌های محیطی را پر خطر و تهدیدزا می‌بینند که این مسئله سبب می‌شود استرس و فشار روانی در فرد بیشتر شود. تحقیقات نشان می‌دهد که خودکارآمدی در مورد تمایل فرد برای درگیر شدن در یک کار و مقدار تلاش و پشتکار است که فرد

1 . Hobfoll, S.E. , Shirom

2 . Self- efficacy

3 . Self- efficacy

مایل به انجام آن در هنگام مواجهه با مشکلات در انجام کار است. رابطه مستقیم و مثبتی بین خودکارآمدی و درگیری کاری وجود دارد، زیرا افراد دارای خودکارآمدی بالا معتقدند که اتفاقات خوبی برای آنها رخ خواهد داد و آنها توانایی مدیریت این اتفاقات را دارند (برادلی و همکاران^۱، ۲۰۱۷). طبق نظریه شناختی اجتماعی، خودکارآمدی بر شناخت‌ها، احساسات و رفتار افراد تأثیر دارد.

تحقیقات نشان داده است که خودکارآمدی رابطه مثبتی با درگیری کاری و رابطه منفی با خستگی عاطفی دارد (اسکالویک و اسکالویک^۲، ۲۰۱۷). تحقیقات بر روی کارمندان نشان می‌دهد که خستگی عاطفی سبب کاهش خودکارآمدی می‌شود (ایورز و همکاران^۳، ۲۰۱۶).

هارتر و همکاران در تحقیقات خود نشان دادند افرادی که نمی‌دانند سازمان از آنها چه انتظاراتی را دارد کمتر دچار درگیری شغلی می‌باشند و بیشتر وقت خود را صرف این می‌کنند که بدانند سازمان چه انتظاری از آنها دارد و ابهامات نقش خود را روشن کنند که پیامدهای منفی برای رفاه و رضایت شغلی آنها دارد (هارتر و همکاران^۴، ۲۰۰۳). همچنین تحقیقات نشان می‌دهد که ابهام نقش با کاهش درگیری کاری مرتبط است، که باعث کاهش رفاه کارکنان می‌شود (ریوس و همکاران^۵، ۲۰۱۱) و نیز تقاضای شغلی به طور مثبت با خستگی عاطفی و رابطه منفی با درگیری کاری دارد. خودکارآمدی تأثیر تقاضاهای شغلی چالش برانگیز را بر درگیری کاری واسطه‌کرد (هان و همکاران^۵، ۲۰۲۰). مطالعات باکر و همکاران (۲۰۰۵) نشان می‌دهد به طور کلی، تقاضاهای شغلی مانند حجم کار و خواسته‌های عاطفی، توانایی‌های جسمی و ذهنی کارکنان را خسته می‌کند و منجر به کاهش انرژی در محل کار می‌شود.

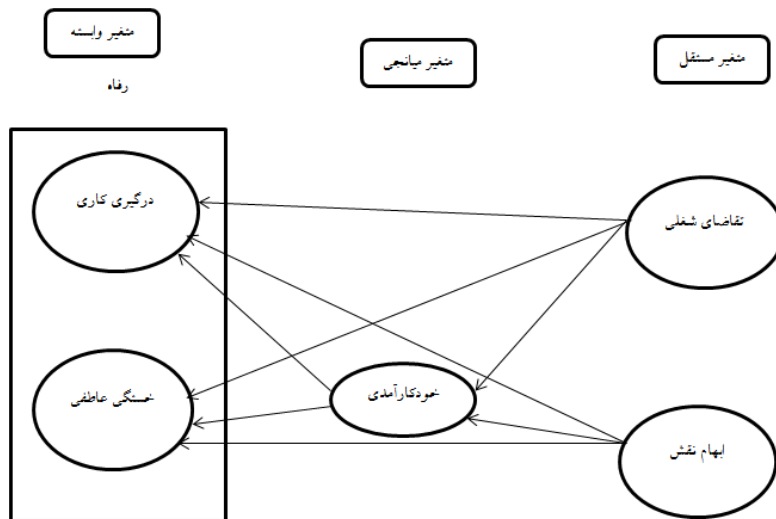
خواجه‌ای و برزگر (۱۳۹۵) در مطالعات خود به این نتیجه رسیدند که بین ابهام نقش و خستگی عاطفی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

از تمام دلایل ذکر شده در بالا، می‌توان استنباط کرد تقاضای شغلی و ابهام نقش بر رفاه مؤثر است. پژوهش حاضر بر آن است تا با به کارگیری نظریه تقاضا- منابع شغلی عوامل مؤثر بر رفاه در کارکنان دانشگاه را مورد بررسی قرار دهد. نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر جهت جلوگیری یا کنترل استرس کارکنان، غیبت و حل مسائل مربوط به رفاه کارکنان سازمان‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد.

-
1. Bradley et al
 2. Skaalvik & Skaalvik
 3. Evers et al
 4. Ríos et al
 5. Han et al

ارتباط این متغیرها به صورت هماهنگ و در قالب یک مدل تا به حال در هیچ پژوهشی مورد بررسی قرار نگرفته است و از طرفی با توجه به اهمیت رفاه و خستگی عاطفی نتایج این پژوهش می تواند جهت بهبود عملکرد کارکنان و افزایش اثربخشی سازمان مفید واقع شود. از این رو تحقیق حاضر رابطه متغیرهای مستقل شامل تقاضای شغلی و ابهام نقش به منظور یافتن عوامل مؤثر بر رفاه را ابتدا به صورت مستقیم با درگیری کاری و فرسودگی عاطفی که مؤلفه های متغیر رفاه هستند مورد بررسی قرار داده و سپس رابطه متغیرهای مستقل با واسطه گری خودکارآمدی بر متغیر وابسته مورد پژوهش قرار گرفتند، بنابراین تحقیق حاضر به دنبال یافتن پاسخ به این سؤال است که عوامل مؤثر بر رفاه کارکنان با میانجی گری خودکارآمدی چیست؟

با بررسی پیشینه های موجود، مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پژوهش هان و همکاران (۲۰۱۹) به شکل زیر می باشد



شکل شماره ۱. مدل مفهومی پژوهش

Figure 1. Conceptual model of the research

ابزار و روش

در اجرای این پژوهش از رویکرد کمی و روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. از نظر نتایج این تحقیق، پژوهشی کاربردی است؛ زیرا به دنبال استفاده از نتایج به‌دست‌آمده برای کاربرد و بهره‌برداری در دانشگاه رازی کرمانشاه است. از نظر روش گردآوری داده‌ها، پژوهش از نوع توصیفی و پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه تشکیل می‌دهند که ۴۹۰ نفرند. حجم نمونه بر اساس جدول برآورد حجم نمونه کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) مقدار واقعی حجم نمونه ۲۱۵ نفر به‌دست آمد. با توجه به اینکه جامعه آماری نامتجانس بود و کارکنان از دانشکده‌های مختلف انتخاب شدند از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده گردید. حجم نمونه مورد مطالعه در هر طبقه به ترتیب دانشکده علوم ۸ نفر، دانشکده شیمی ۴ نفر، دانشکده تربیت بدنی ۶ نفر، دانشکده علوم اجتماعی ۹ نفر، دانشکده ادبیات ۷ نفر، دانشکده کشاورزی ۱۸ نفر، دانشکده فنی ۲۰ نفر، دانشکده دامپزشکی ۷ نفر و در معاونت‌ها حوزه ی ریاست ۴۶ نفر، معاونت دانشجویی ۲۲ نفر، معاونت فرهنگی ۳ نفر، معاونت آموزشی ۱۱ نفر، معاونت پژوهشی ۱۶ نفر و معاونت اداری مالی ۳۸ نفر، که جمعاً ۲۱۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. پرسشنامه‌هایی که برای پژوهش زیر به کار رفته شامل موارد زیر است:

پرسشنامه تقاضای شغلی: در این پژوهش برای سنجش متغیر تقاضای شغلی از پرسشنامه چن و کاو^۱ (۲۰۱۲) استفاده شده است. این پرسشنامه ۴ گویه دارد. پاسخ‌ها در تمام گویه‌های این پرسشنامه بر اساس طیف ۵ تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) درجه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های پرسشنامه بدین شرح است: «خواست‌های کاری من با شرایط خانواده یا زندگی اجتماعی من تداخل دارد». ضرایب پایایی این پرسشنامه در پژوهش برآبادی و همکاران (۱۳۹۴) به روش آلفای کرونباخ ۰٫۶۶ به دست آمد.

پرسشنامه ابهام نقش: در این پژوهش جهت سنجش متغیر ابهام نقش از پرسشنامه فرید و تیگز^۲ (۱۹۹۵) استفاده گردید که آن‌ها پایایی پرسشنامه را در تحقیق خود ۰٫۶۹ به دست آوردند. این پرسشنامه ۱۲ گویه دارد که پاسخ‌ها در تمام گویه‌های این پرسشنامه بر اساس طیف ۵ تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) رتبه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های پرسشنامه بدین شرح است: «من می‌دانم مسئولیت‌هایم چیست». و فرجی و آریان‌پور (۱۳۸۶) نیز پایایی این پرسشنامه را ۰٫۷۵ به دست آوردند.

1 . Chen & kao
2 . Fried & Tiegs

پرسشنامه خودکارآمدی: در این تحقیق به منظور سنجش متغیر خودکارآمدی از پرسشنامه استوارزر^۱ و همکاران، (۱۹۹۷) استفاده گردید که آنها پایایی این پرسشنامه را ۰,۹۱ محاسبه کردند. این پرسشنامه ۱۰ گویه دارد؛ پاسخ ها در تمام گویه های این پرسشنامه بر اساس طیف ۵ تایی لیکرت درجه بندی شده است. نمونه ای از گویه های پرسشنامه بدین شرح است: «اگر با مشکلی روبرو شوم معمولاً می توانم برای آن چندین راه حل را بیابم.»

پرسشنامه رفاه: در این تحقیق به منظور بررسی متغیر رفاه از ترکیب دو پرسشنامه درگیری کاری و خستگی عاطفی استفاده گردید که جهت سنجش متغیر درگیری کاری از پرسشنامه بالدوچی و همکاران^۲ (۲۰۱۰) استفاده شد که پاسخ ها در تمام گویه های این پرسشنامه بر اساس طیف ۵ تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) درجه بندی شده است. نمونه ای از گویه های پرسشنامه بدین شرح است: «من مشتاق کارم هستم» پنبِرانت و دادرمن^۳ (۲۰۲۱) از همین پرسشنامه در کار خود استفاده کردند و پایایی این پرسشنامه را ۰,۹۲ به دست آوردند.

برای سنجش متغیر خستگی عاطفی هم از پرسشنامه چن و هسو^۴ (۲۰۲۰) استفاده شد بر اساس طیف ۵ تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) رتبه بندی شده است. نمونه ای از گویه های پرسشنامه بدین شرح است: «احساس می کنم از نظر عاطفی از کارم تخلیه شده ام» که چن و هسو در پژوهش شان پایایی این پرسشنامه را ۰,۹۱ گزارش نمودند.

روش اجرای این پژوهش بر اساس توزیع پرسشنامه بین کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه بود که به صورت تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شده بودند. در ادامه برای آزمون فرضیه ها از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است و داده های جمع آوری شده به وسیله ی نرم افزار SMART_PLS3 تحلیل گردید.

یافته ها

معیارهای ارزیابی مدل اندازه گیری (مدل بیرونی)^۵

جهت ارزیابی مدل اندازه گیری بیرونی معیارهای مختلفی وجود دارد. نتایج شاخص ها را در جدول ذیل مورد بررسی قرار می دهیم.

-
- 1 . Schwarzer et al
 - 2 . Balducci et al
 - 3 . Pennbrant & Dåderman
 - 4 . Chen&Hsu
 5. Outer model

جدول ۱: معیارهای ارزیابی مدل اندازه‌گیری

Table 1: Measurement model evaluation criteria

آلفای کرونباخ Cronbach's Alpha	rho_A	پایایی ترکیبی Composite Reliability	میانگین واریانس استخراج شده Average Variance Extracted (AVE)	آماره تی T statistic	بار عاملی factor loading		
0.865	0.866	0.899	0.597	24.705	0.792	q6	ابهام نقش Role ambiguity
				23.963	0.761	q7	
				27.859	0.794	q8	
				26.834	0.780	q9	
				20.205	0.731	q10	
				28.152	0.777	q11	
0.882	0.891	0.906	0.519	12.912	0.651	q21	درگیری کاری Work Engagement
				34.624	0.795	q22	
				13.324	0.659	q23	
				33.887	0.786	q24	
				30.619	0.807	q25	
				29.564	0.799	q26	
				12.721	0.600	q27	
				16.294	0.655	q28	
0.836	0.838	0.885	0.606	17.627	0.699	q29	خستگی عاطفی Emotional exhaustion
				17.558	0.700	q30	
				30.456	0.798	q31	
				26.085	0.801	q32	
				24.442	0.793	q33	
0.826	0.837	0.885	0.659	30.014	0.794	q34	تقاضای شغلی Job Demand
				51.418	0.854	q41	
				54.663	0.876	q42	
				20.868	0.776	q43	
0.905	0.911	0.921	0.540	16.707	0.734	q44	خودکارآمدی Self Efficacy
				19.502	0.747	q45	
				24.588	0.746	q46	
				31.040	0.817	q47	
				33.010	0.813	q48	
				13.711	0.729	q49	
				20.424	0.727	q50	
				14.374	0.695	q51	
				11.673	0.641	q52	
				14.894	0.696	q53	
				18.398	0.723	q54	

تحلیل عاملی تأییدی، روایی همگرا و پایایی: در بخش تحلیل عاملی تأییدی به رابطه بین متغیرهای پنهان و آشکار مدل را بررسی می‌کنیم. به وسیله بار عاملی قدرت رابطه بین متغیر پنهان

و متغیر قابل مشاهده نمایان می شود. در صورتی که قدرمطلق بار عاملی متغیرهای آشکار بیشتر از ۰/۶۰ و آماره تی خارج از بازه $\pm 1/96$ باشد، آن مدل همگن خواهد بود.

در بخشی از جدول فوق، شاخص‌های اعتبار همگرا و پایایی برای تمامی متغیرهای تحقیق نشان داده شده است. شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE)، نشان داد که تمامی سازه‌های مورد پژوهش دارای میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ هستند؛ یعنی روایی همگرایی متغیرهای مورد مطالعه تأیید می‌شود. برای ارزیابی پایایی پرسشنامه از پایایی ترکیبی (CR)، آلفای کرونباخ و ضریب Rho استفاده شده است که برای پایا بودن شاخص‌های تحقیق لازم است که پایایی این شاخص‌ها بالاتر از ۰/۷ باشد. همه این ضرایب بالاتر از ۰/۷ هستند و پایایی ابزار اندازه گیری را نشان می‌دهند.

جدول ۲. ضریب HTMT در ارزیابی روایی واگرا

Table 2. HTMT coefficient in divergent validity evaluation

خستگی عاطفی Emotional exhaustion	درگیری کاری Work Engagement	خودکارآمدی Self Efficacy	تقاضای شغلی Job Demand	ابهام نقش Role ambiguity	
					ابهام نقش Role ambiguity
				0.703	تقاضای شغلی Job Demand
			0.972	0.776	خودکارآمدی Self Efficacy
		0.852	0.825	0.873	درگیری کاری Work Engagement
	0.871	0.845	0.813	0.712	خستگی عاطفی Emotional exhaustion

محاسبه ضریب HTMT از نظر هنسler و همکاران (۲۰۱۶) اطمینان بخش‌ترین راه برای اظهارنظر درباره روایی واگرا متغیرهای پژوهش است که بر اساس روش شبیه سازی مونت کارلو بنا شده است. اگر این ضریب زیر ۰/۹ باشد، روایی واگرا میان دو سازه انعکاسی موجود می‌باشد. بر اساس جدول شماره ۲ همه شاخص‌ها در حد قابل پذیرش هستند که نشان می‌دهد روابط مناسبی بین سازه‌ها و شاخص‌های آنها وجود دارد.

ارزیابی معیارهای مدل ساختاری (مدل درونی)^۱

مدل‌های ساختاری مدلی‌هایی هستند که در آنها روابط بین متغیرهای پنهان (مستقل یا برون‌زا) و وابسته (درون‌زا) مورد توجه قرار می‌گیرد. پس از بررسی شاخص‌های مدل اندازه‌گیری به ارزیابی مدل ساختاری پرداخته می‌شود. براساس جدول زیر برای ارزیابی مدل ساختاری شاخص‌های فراوانی وجود دارد.

بر اساس پیشینه‌ها و ادبیات پژوهش فرضیه‌های زیر استخراج گردیده و آزمون می‌گردد:

- (۱) تقاضای شغلی بر درگیری کاری تأثیر دارد.
- (۲) تقاضای شغلی با واسطه‌گری خودکارآمدی بر درگیری کاری تأثیر دارد.
- (۳) تقاضای شغلی بر خستگی عاطفی تأثیر دارد.
- (۴) تقاضای شغلی با واسطه‌گری خودکارآمدی بر خستگی عاطفی تأثیر دارد.
- (۵) ابهام نقش بر درگیری کاری تأثیر دارد.
- (۶) ابهام نقش با واسطه‌گری خودکارآمدی بر درگیری کاری تأثیر دارد.
- (۷) ابهام نقش بر خستگی عاطفی تأثیر دارد.
- (۸) ابهام نقش با واسطه‌گری خودکارآمدی بر خستگی عاطفی تأثیر دارد.

جدول ۳: معیارهای ارزیابی مدل ساختاری

Table 3: Structural model evaluation criteria

ارتباط پیش‌بین Q ²	ضریب تعیین R-squared correlation (R ²)	مقدار احتمال P value	خطای استاندارد میانگین standard error of the mean	آماره t T statistic	ضرایب مسیر path coefficient	
0.387	0.78	0.000	0.047	5.771	-0.270	ابهام نقش -> خودکارآمدی Self Efficacy<-Role ambiguity
		0.000	0.037	18.730	-0.697	تقاضاهای شغلی -> خودکارآمدی Self Efficacy<-Job Demand
0.335	0.705	0.000	0.055	8.308	-0.457	ابهام نقش -> درگیری کاری Work Engagement<-Role ambiguity
		0.005	0.066	2.805	-0.186	تقاضاهای شغلی -> درگیری کاری Work Engagement<-Job Demand
		0.000	0.082	3.551	0.291	خودکارآمدی -> درگیری کاری Work Engagement<-Self Efficacy
0.324	0.575	0.006	0.067	2.743	0.183	ابهام نقش -> خستگی عاطفی Emotional exhaustion<-Role ambiguity
		0.004	0.090	2.034	0.159	تقاضاهای شغلی -> خستگی عاطفی Emotional exhaustion<-Job Demand
		0.000	0.105	4.586	-0.480	خودکارآمدی -> خستگی عاطفی Emotional exhaustion<-Self Efficacy

طبق نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه ها ضرایب مسیر و آماره تی بین متغیرهای تحقیق همه روابط در سطح اطمینان ۹۹ درصد معناداری می باشند.

معیار R^2 , Q^2 : ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون زای مدل است. R^2 معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون زا و یک متغیر درون زا دارد و ۳ مقدار ۰/۱۹ و ۰/۳۲ و ۰/۶۷ به عنوان ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای آن در نظر گرفته می شود. در صورتی که مقدار Q^2 در مورد یک سازه درون زا سه مقدار ۰/۰۲ و ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید. به این ترتیب نشان از قدرت پیش بین ضعیف، متوسط و قوی سازه های برون زای مربوط به آن را دارد.

به منظور بررسی نقش میانجی (واسطه ای) متغیر خودکارآمدی بین متغیرهای تقاضای شغلی با خستگی عاطفی و درگیری کاری و متغیرهای ابهام نقش با خستگی عاطفی و درگیری کاری از آزمون سوبل استفاده می نماییم:

جدول ۴: نتایج آزمون سوبل

Table ۴: Sobel test results

متغیر میانجی Mediation	روابط بین متغیرهای مستقل وابسته variables Relationships between dependent independent	آماره تی T statistic
خودکارآمدی Self Efficacy	تقاضای شغلی و خستگی عاطفی Emotional exhaustion and Job Demand	4.442
	تقاضای شغلی و درگیری کاری Job Demand and Work Engagement	3.487
	ابهام نقش و خستگی عاطفی Role ambiguity and Emotional exhaustion	3.577
	ابهام نقش و درگیری کاری Role ambiguity and Work Engagement	3.019

با توجه به اینکه مقدار به دست آمده آزمون سوبل بیشتر از ۱/۹۶ می باشد خودکارآمدی نقش واسطه ای بین متغیرهای تقاضای شغلی با خستگی عاطفی و درگیری کاری و متغیرهای ابهام نقش با خستگی عاطفی و درگیری کاری را دارد.

بحث و نتیجه گیری

هدف از این پژوهش مدل یابی عوامل مؤثر بر رفاه کارکنان با میانجی گری خودکارآمدی است. رفاه در سازمان باعث می شود که کارکنان بهره وری بیشتری داشته باشند. بر اساس تحقیقات انجام شده رفاه کارکنان در محل کار را می توان بر اساس دو متغیر درگیری کاری و خستگی عاطفی اندازه گیری کرد. درگیری کاری یک حالت مثبت روانشناختی است که سبب می شود کارکنان در کار خود

غرق شده و تعهد بیشتری به کار خود داشته باشند که این امر سبب افزایش کارایی و اثربخشی سازمان می‌شود و جلوگیری از استرس مخرب که خستگی عاطفی را به دنبال دارد و سبب کاهش بهره‌وری کارکنان در نتیجه کاهش اثر بخشی سازمان می‌شود نیز مسئله مهمی برای پایداری و موفقیت سازمان است در نتیجه شناسایی عوامل مثبت و منفی مؤثر بر رفاه کارکنان عامل مؤثری در موفقیت سازمان است. نتایج پژوهش حاکی از تأثیر مثبت و معنادار تقاضای شغلی بر خستگی عاطفی در میان کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه است. تقاضای شغلی زیاد سبب افزایش استرس و افسردگی در بین کارکنان شده و سبب می‌شود دچار خستگی عاطفی شوند. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های (پرات و ارز^۱، ۲۰۰۹) و هارتر و همکاران (۲۰۰۲) که آنها در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند کارکنانی که استرس را تجربه می‌کنند برای رویارویی با هر تقاضای شغلی تلاش می‌کنند و احتمالاً انرژی مضاعفی را مصرف می‌کنند که این افراد باید با هیجانات منفی و تهدیدهای روانی مرتبط با موانع شغلی مقابله کنند از این رو، تقاضای شغلی منجر به خستگی و ناامیدی می‌شود و خستگی عاطفی را در پی دارد (آرولراجا و آزارودن^۲، ۲۰۱۸). نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین تقاضای شغلی و خستگی عاطفی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.

شاوفلی و باکر (۲۰۰۴) در پژوهشی هم‌راستای پژوهش کنونی دریافتند که تقاضای شغلی بر مشارکت کاری تأثیر منفی می‌گذارد. این مطالعه نشان داد که کارکنان تمایل دارند با حجم کاری ثابت کار کنند و هرگونه افزایش در پویایی کار معمولی مانند زمان، مقدار یا پیچیدگی می‌تواند به شدت بر قابلیت‌های روانی آنها تأثیر بگذارد. احمد (۲۰۱۹) در پژوهش خود تأکید کرده است که تقاضاهای شغلی نقش مهمی در تصمیم‌گیری درخصوص سطح درگیری یک کارمند در محل کار دارند که در آن، بار کاری و نیازهای عاطفی اصلی‌ترین مواردی هستند و هر چه بار کاری کمتر باشد درگیری کاری بیشتر است.

شاوفلی و همکاران (۲۰۰۸)^۳؛ هارتر و همکاران (۲۰۰۲) در پژوهش‌های خود نشان دادند کارمندانی که اهداف روشنی را درک نمی‌کنند و برای انجام وظایف خود کمتر تلاش می‌کنند عملکرد مثبت کمتری دارند. در نتیجه، کارمندانی که فاقد اهداف روشن هستند، مشارکت کمتری نشان می‌دهند و از این رو رفاه و رضایت شغلی کمتری را تجربه می‌کنند. روگالسکی و همکاران^۳ (۲۰۱۶) در پژوهش خود به این مهم دست یافت که مشارکت کارمندان به طور منفی تحت تأثیر مشکلاتی مانند ندانستن آنچه از آنها انتظار می‌رود، است. ابهام نقش باعث ایجاد عدم اطمینان در

1 . Porath & Erez

2 . Azharudeen & Arulrajah

3 . Rogalsky et al

مورد چگونگی دستیابی به اهداف عملکردی می‌شود و سبب ایجاد تردید در مورد نحوه انجام وظایف و و چگونگی ارزیابی عملکرد شده و ایجاد استرس و فشار روانی را با خود به همراه دارد. آنتون^۱ (۲۰۰۹) در مطالعات خود به این نتیجه رسید که افزایش تلاش مورد نیاز برای مقابله با ابهام نقش منجر به فشار می‌شود که ممکن است ناامیدی و خستگی را نشان دهد و می‌تواند منجر به احساس خستگی، فرسودگی و نارضایتی کارکنان شود. بنابراین پیامدهای عاطفی ابهام نقش می‌تواند منجر به خستگی عاطفی و در نهایت ترک شغل شود

نتیجه تحقیق باکر و دمروتی (۲۰۱۷) نیز با نتایج تحقیق کنونی همسو می‌باشد رابطه مستقیم مثبت بین خودکارآمدی و درگیری کاری وجود دارد؛ زیرا افراد دارای خودکارآمدی بالا معتقدند که اتفاقات خوبی برای آنها رخ خواهد داد و آنها توانایی مدیریت را دارند. در تحقیق کوک و تاورمینا^۲ (۲۰۱۷) مشخص شده است که خودکارآمدی پیش بینی کننده مثبت خوبی برای درگیری کاری است.

اسکالویک (۲۰۲۰)؛ کوک و همکاران (۲۰۲۲) خودکارآمدی رابطه منفی با خستگی عاطفی دارد خودکارآمدی فرسودگی شغلی را پیش بینی می‌کند و معمولاً افرادی که خودکارآمدی پایینی دارند در مقابل فشارها و تنش‌ها به شیوه‌های فرار متوسل می‌شوند که فقط سبب ناراحتی بیشتر آنها می‌شود.

اییز و کارون^۳ (۲۰۰۱)؛ لی و باگر^۴ (۲۰۰۸) در تحقیق خود ابراز داشت نقش محوری نظریه شناخت اجتماعی حکم می‌کند که خودکارآمدی زمانی ایجاد و اعمال می‌شود که انتظارات عملکرد به وضوح منتقل شود. لی و کو^۵ (۲۰۱۰) بیان می‌دارند که در یک موقعیت بسیار مبهم، اطلاعات با کیفیت برای ارزیابی توانایی یا قابلیت‌های فرد برای انجام کار و افزایش سطوح عملکرد مورد انتظار، در دسترس نیست، که این امر سبب می‌شود باور خودکارآمدی در افراد مختل شود.

در این تحقیق سعی شده که درک رفاه در کار از دیدگاه یکپارچه، که شامل یک بعد مثبت (درگیری) و یک بعد منفی (فرسودگی شغلی) مورد بررسی قرار گیرد. با کنار هم قرار دادن این دو متغیر، رابطه آنها با رفاه در محل کار را می‌توان درک کرد (دمروتی و همکاران، ۲۰۱۰) در نهایت، این مطالعه کمک می‌کند تا سازمان‌ها در نظر داشته باشند که وقتی تصمیمی برای مداخله در رابطه با

-
1. Anton
 2. Kuok & Taormina
 3. Eys et al
 4. Li & Bagger
 5. Lee & Ko

رفاه کار گرفته می‌شود، کار نباید به فرسودگی شغلی محدود شود، زیرا مشاهده شده که باید به همان اندازه نیز به سطح درگیری کارمند توجه شود.

با توجه به یافته‌های این تحقیق به نظر می‌رسد که با کاهش تقاضاهای شغلی و ابهام نقش می‌توان رفاه کارکنان را افزایش داده که این امر افزایش بهره‌وری کارکنان و در نهایت اثر بخشی و کارایی سازمان را در پی دارد. موارد زیر را می‌توان به سازمان‌ها برای افزایش رفاه کارکنانشان پیشنهاد داد:

پیشنهادهای کاربردی

- ۱) برگزاری کارگاه‌هایی برای کارکنان تازه استخدام جهت آشنایی بیشتر با وظایف و نقش‌های خود که برگزاری این کارگاه‌ها سبب کاهش ابهام نقش شده و درگیری کاری را افزایش داده و سبب کاهش فرسودگی شده و در واقع رفاه را افزایش می‌دهد.
- ۲) مدیران باید منابع شغلی مناسبی را برای کارکنان تأمین نموده تا تأثیر مخرب و بالقوه تقاضاهای شغلی بر رفاه کارکنان را کاهش دهند.
- ۳) مدیران باید برای افزایش درگیری کارکنان که سبب بهبود رفاه در میان آنان است حمایت‌های لازم را از طریق شناسایی و قدردانی از کارمندان برجسته و موفق انجام دهند.
- ۴) این مطالعه نشان داد که خودکارآمدی تأثیر مهمی را بر افزایش رفاه کارکنان دارد بنابراین مدیران باید با استفاده از ترغیب‌های کلامی، جذاب و بانشاط نمودن محیط کار و ایجاد احساس توانمندی در کارکنان خودکارآمدی آنان را افزایش دهند.
- ۵) ایجاد روحیه خودباوری و اعتماد به نفس در کارکنان به وسیله برگزاری کارگاه جهت افزایش مهارت آنان و افزایش تصویرسازی مثبت در کارمندان که سبب کاهش استرس در آنها شده و خستگی عاطفی را نیز کاهش می‌دهد.
- ۶) از جمله محدودیت‌های انجام این پژوهش جامعه آماری آن است که فقط محدود به دانشگاه رازی کرمانشاه می‌باشد بنابراین از جوامع دیگر اطلاعی در دسترس نیست به همین سبب باید در تعمیم‌پذیری نتایج این تحقیق به جوامع دیگر محتاط بود.

تعارض منافع

نویسندگان هیچ گونه تعارض منافع ندارند

References

- Agarwal, G., Mosquera, M. , Ring, M. , Victorson, D.(2020) .Work engagement in medical students: An exploratory analysis of the relationship between engagement, burnout, perceived stress, lifestyle factors, and medical student attitudes. Med.Teach.2020,42,299-305.**doi:142159/1080 X.2019.1679746**
- Ahmed, U. (2019). Job Demands and Work Engagement: Call for More Urgent Empirical Attention. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR (ACDMHR)*, Print ISSN,2632-7686. **doi:10.33166/ACDMHR.2019.02.02.**
- Anton, M. (2009). Dynamic assessment of advanced second language learners. *Foreign Language Annals*, 42(3), 576-598. **doi:10.1111/j.-19449720.2009.01030.x**
- Azharudeen, N. T., & Arulrajah, A. A. (2018). The relationships among emotional demand, job demand, emotional exhaustion and turnover intention. *International Business Research*,11(10),8-18. <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v11n11p8>
- Bakker, A. B., & E. Demerouti. (017). “Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward.” *Journal of Occupational Health Psychology* 22 (3): 273-285.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*,10(2),170-180.[http://dx.doi:8998.10.2.170-1076](http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170)
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2),274-284. [http://dx.doi.org/0663.99.2.274-0022/1037](http://dx.doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274)
- Balducci, C., Fraccaroli, F., & Schaufeli, W. B. (2010). Psychometric properties of the Italian version of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9): A cross-cultural analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 26(2), 143-149.
- Barabadi, M., Gol Parvar, M., & Atashpour, Hamid. (2014). The role of job demands, job resources and job burnout in predicting task performance. *Knowledge and Research Quarterly in Applied Psychology*,16(1),13-21.(In persian)

- Bradley, R., Browne, B.L. and Kelley, H.M. (2017), "Examining the influence of self-efficacy and selfregulation in online learning", *College Student Journal*, Vol. 15 No. 4, pp.518-530.
- Chen, c., Hsu, Y. (2020). Taking a Closer Look at Bus Driver Emotional Exhaustion and WellBeing: Evidence from Taiwanese Urban Bus Drivers, Vol. 11, No.3, pp 353-360. **doi:10.1016/j.shaw.2020.06.002.**
- Chen, f.,& kao, y. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants, *Tourism Management*, Elsevier, report no: 33,868-874.**doi: 10.1016/j.tourman. 2011.09.008.**
- Cortés-Rojas, J.L. (2021) El estrés docente en tiempos de pandemia. *Dilemas Contemp. Educ. Política Valores* 2021,8,1-11.**doi:10.46377/dilemas.v8i.2560.**
- Demerouti, E. , Mostert, K.,Bakker, A.B.(2010) Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *J. Occup. Health Psychol.*, 15, 209-222. **doi:10.1037/a0019408**
- Demerouti, E. , Mostert, K.,Bakker, A.B.(2010) Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *J. Occup. Health Psychol.*, 15, 209-222.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3),499-512. <https://psycnet.apa.org/doi/9010.86.3.499-0021/10.1037>
- Evers, A.. van der Heijden, K. Kreijns, & M. Vermeulen. 2016. "Job Demands, Job Resources, and Flexible Competence: The Mediating Role of Teachers' Professional Development at Work." *Journal of Career Development*43 (3): 227–243.
- Eys, M. A., & Carron, A. V. (2001). Role ambiguity, task cohesion, and task self-efficacy. *Small group research*, 32(3), 356-373. **doi: 104649640103200305/10.1177.**
- Faraji, A., & Aryapuran, S. (2007). The role of occupational stressors in predicting role ambiguity and role conflict among employees of Islamic Azad University, Kermanshah Branch, *Conference on Psychology and its Application in Society*. (In Persian)
- Fried, Y. , & Tiegs, R. (1995), "Supervisors' role conflict and role ambiguity differential relations with performance ratings of subordinates and the

- moderating effect of screening ability”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 80 No. 2, pp.282-291.
- Gavira, A. ,& Barroso O., J.(2018) Evaluación de un entorno de formación para la adquisición de competencias tecnológicas en el profesorado universitario. *Rev. Currículum Form. Prof.* 2018,22,359-374.
<https://doi.org/10.30827./profesorado.v22i3.8006>.
- Halbesleben, J. R., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of management*, 30(6),859-879.**doi: 10.1016/j.jm. 2004.06.004.**
- Han, J., Yin, H., Wang, J., & Bai, Y. (2020). Challenge job demands and job resources to university teacher well-being: the mediation of teacher efficacy. *Studies in higher education*, 45(8),1771-1785.
[http://dx.doi.org// 10.1080/03075079.2019.1594180](http://dx.doi.org//10.1080/03075079.2019.1594180)
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies, 1-19. <https://psycnet.apa>. **doi:10.1037/009-10594.**
- Harter, K., Schmidt, L., Hayes, T.,(2002) Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *J Appl Psychol*;87(2):268-279.**doi: 10.10370021.**
- Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2016). Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial management & data systems*, 116 No. 1, pp. 2-20. **doi.: 10.1108/IMDS-0382-2015.09**
- Hobfoll, S.E., (2001) The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Appl.Psychol.*,50,337-370.**<https://doi.org/1464/10.1111-0597.00062>**
- Hobfoll, S.E., Shirom, A. (1993) Stress and burnout in the workplace: Conservation of resources. In *Handbook of Organizational Behavior*; Golembiewski, R.T., Ed.; Marcel Dekker: New York, NY, USA, pp. 41-60.
- Jaiswal, A., & Dyaram, L. (2019). Towards well being: role of diversity and nature ofwork. *Employee Relations*, 41(1), 158-175
- Khajovi, Barzegar, & Dr. Elaha. (2016). Causal pattern of role ambiguity and conflict, job stress, job burnout and desire to transfer in accountants, auditors and university professors in the field of accounting. *Health Accounting*, 5(1),21-42.(In Persian).

- Khoreva, V., & Wechtler, H. (2018). HR practices and employee performance: the mediating role of well-being. *Employee Relations*, 40 (2), 227-243
- Kismono, G. & Hanggarawati, U.B.(2021) Gender and generation gaps in government organization: Does it affect work engagement? *Siasat Bisnis*, 26, 1–22. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol26.iss1.art1>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3),607-610.
- Kuok, A. C., & Taormina, R. J. (2017). Work engagement: Evolution of the concept and a new inventory. *Psychological Thought*, 10(2), 262-287. **doi:10.5964/psyct.v10i2.236.**
- Kuok, A. C., Teixeira, V., Forlin, C., Monteiro, E., & Correia, A. (2022). The effect of self-efficacy and role understanding on teachers' emotional exhaustion and work engagement in inclusive education in Macao (SAR). *International Journal of Disability, Development and Education*, 69(5), 1736-1754.**doi: 10.5964/psyct. v10i2.236.**
- Lee, T. W., & Ko, Y. K. (2010). Effects of self-efficacy, affectivity and collective efficacy on nursing performance of hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing*,66(4), 839-848.**doi:10.1111/j.1365-2648.2009.05244.x**
- Li, A., & Bagger, J. (2008). Role ambiguity and self-efficacy: The moderating effects of goal orientation and procedural justice. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3),368-375. **doi: 10.1016/j.jvb.2008.07.008**
- Masoudi M., & ostovar, R (2013) Investigating the relationship between role ambiguity and conflict and job performance, a case study in the National Company of Southern Oil-rich Regions. *Monthly Scientific Promotion of Oil and Gas Exploration and Production*, No.116, pp. -١٦. (In Persian)
- Milow, J.P. (2008). Human Resource Bundles and Manufacturing Performance: Organizational Logic and Flexible Production Systems in the World Auto Industry. *Industrial and Labor Relations Review*. 48: 197–221.
- Pawar, B. S. (2016). Workplace Spirituality and Employee Well-being: an Empirical Examination. *Employee Relations: The International Journal*, 38(6), 1-43.
- Pennbrant, S., & Dåderman, A. (2021). Job demands, work engagement and job turnover intentions among registered nurses: Explained by work-family private life inference. *Work*,68(4),1157-1169.**doi:10.3233/wor-213445.**

- Porath, CL., & Erez A. (2009) Overlooked but not untouched: How rudeness reduces onlookers' performance on routine and creative tasks. *Organ Behav Hum Decis Process*; 109(1):29-44. doi: **10.1016/j.obhdp.2009.01.003**.
- Rezayat., GH & Goli., H. (2015). The relationship between self-efficacy and classroom management style of faculty members of universities and higher education institutions; Case study: one of the higher education centers of the armed forces. *Military Psychology*, No. 25, Volume 7, 51-66. (In Pearsian)
- Ríos, M.I.; Godoy, C.; Sánchez-Meca, J. (2011) Síndrome de quemarse por el trabajo, personalidad resistente y malestar psicológico en personal de enfermería. *An. Psicol.* 2011, 27, 71-79. doi: **10.6018 /analesps**
- Rogalsky, K., Doherty, A., & Paradis, KF. (2016) Understanding the Sport Event Volunteer Experience: An Investigation of Role Ambiguity and Its Correlates. *J Sport Manag* 2016; 30(4):453-469. doi: **10.1123/jsm.0214-2015**.
- Saeghi., A., & Ahmadi., K. (2016). The effectiveness of teaching life goals (based on the lifestyle model) on students' academic motivation and self-efficacy. *School Psychology*, 5(3), 78-99. (In Pearsian) .
- Salanova, M. ,& Llorens, S. (2008) Estado actual y retos futuros en el estudio de burnout. *Pap. Psicólogo*, 29, 59-67.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Taris, T., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and workengagement: three of a kind or three different kinds of employee wellbeing? *Applied Psychology: An International Review*, 57, 173-203
- Schaufeli, W.B., Salanova, M. , González-Romá, V. , & Bakker, A. (2002) The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *J. Happiness Stud.* 2002, 3, 71-92. doi: **10.1023/A:1015630930326**
- Schwarzer, R., Bassler, J., Kwiatek, P., Schroder, K., & Zhang, J.X. (1997). The assessment of optimistic self-beliefs: Comparison of the German, Spanish, and Chinese versions of the general selfefficacy scale. *Applied*

- Psychology: An International Review, 46(1), 69-88. **doi:10.1111/j.0597.1997-1464.tb01096.x.**
- Skaalvik, C. (2020). School principal self-efficacy for instructional leadership: relations with engagement, emotional exhaustion and motivation to quit. *Social Psychology of Education*, 23(2), 479-498. **doi:10.1007/s11218-4-09544-020.**
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2017). Still motivated to teach? A study of school context variables, stress and job satisfaction among teachers in senior high school. *Social Psychology of Education*, 20, 15-37. **doi: 10.1007/ s9-9363-016-11218.**
- Smith, P., & Frank, J. (2005) When Aspirations and Achievements Don't Meet. A Longitudinal Examination of the Differential Effect of Education and Occupational Attainment on Declines in Self-Rated Health among Canadian Labour Force Participants. *Int. J. Epidemiol.*, 34, 827-834. **doi:10.1093/ije/dyi047**
- Toro, L., Ursúa, M., & Hernández, V. (2016). Towards a model of teacher well-being: Personal and job resources involved in teacher burnout and engagement. *Educational Psychology*, 36(3), 481-501. **http://dx.doi.org/01443410.2015.1005006/10.1080.**
- Upadaya, K., & Salmela-Aro, K. (2021) Positive Youth Development Through Student Engagement: Associations with Well-Being. In *Handbook of Positive Youth Development*; Dimitrova, R., Wium, N., Eds.; Springer: Cham, Switzerland, pp. 361-374. **https://doi.org/030-3-978/10.10075-70262_24**
- Zhang, X., Lin, Z., Liu, Y., Chen, X., & Liu, D.
- M. (2020). How Do Human Resource Management Practices Affect Employee Well-being? A Mediated Moderation Model. *Employee Relations: The International Journal*, 42(4), 903-919.