



## بررسی رابطه ابهام نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با میانجی گری رفتارهای پویای شغلی

بهنام محمدی\*

کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.

نویسنده مسئول: بهنام محمدی، کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران. ایمیل: mohammadibehnam19@chmail.ir

DOI: 10.20286/joe-04011

### چکیده

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۱۰/۱۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۲/۸

### واژگان کلیدی:

ابهام نقش

خشنودی شغلی

عملکرد شغلی

رفتار پویا

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی همدان محفوظ است.

**مقدمه:** فشار روانی شغلی همچون ابهام نقش موقعیتی است که از تعامل میان افراد و مشاغل به وجود می‌آید و موجب کاهش عملکرد و خشنودی شغلی می‌گردد. افراد پویا با رفتارهایی مثل ابتکار کاری، ابهام شغلی را رفع می‌کنند. هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه ابهام نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با میانجی‌گری رفتارهای پویا بوده‌ست.

**روش کار:** جامعه این پژوهش کارکنان رسمی و قراردادی پالایشگاه گاز بید بلند بوده است که بر اساس روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تعداد ۲۶۰ نفر به عنوان نمونه پژوهش حاضر انتخاب شدند. طرح پژوهش در این مطالعه از نوع طرح همبستگی، از طریق الگو یابی معادلات ساختاری (Structural Equation Modeling) است. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل مقیاس ابهام نقش ریز، هوس و لیرتزن، پرسشنامه خشنودی شغلی (بریفیلد و راث) و پرسشنامه عملکرد شغلی، پرسشنامه رفتارهای پویا بود. ارزیابی الگوی پیشنهادی با استفاده از روش تحلیل مسیر انجام شد.

**یافته‌ها:** نتایج از برازندگی الگو با داده‌ها حمایت کردند. یافته‌ها نشان داد که رفتار پویا رابطه ابهام نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی را میانجی‌گری می‌کند. همه مسیرهای الگوی پژوهش در سطح  $P < 0.001$  معنی‌دار هستند و شاخص برازش کلی (RMSEA)  $0.04$  می‌باشد که نشان دهنده برازش عالی الگو می‌باشد.

**نتیجه‌گیری:** رفتارهای پویای شغلی موجب رفع ابهام برای کارکنان می‌شود و در نهایت اثرات منفی ابهام نقش بر متغیرهای خشنودی و عملکردی شغلی را دفع کرده و موجب بالارفتن عملکرد و خشنودی کارکنان می‌گردد.

### مقدمه

است که انتظار می‌رود فرد ایفا کند [۴]. به طور کلی ابهام ممکن است از آموزش ناکافی، ارتباط ضعیف، دریاخ و وزیدن عمدی از دادن اطلاعات یا تحریف عمدی اطلاعات از سوی یک همکار یا سرپرست ناشی شود. ابهام نقش مواقعی پیش می‌آید که وظیفه‌ای را که به متصدی نقش محول گردیده است به روشنی و وضوح بر حسب رفتارهای مورد انتظار (اولویت‌های وظایف یا اقدامات کاری) یا بر حسب سطح عملکرد مورد سنجش (ملاکی که متصدی نقش به وسیله آن مورد قضاوت و ارزشیابی قرار می‌گیرد) تعریف نشده باشد [۵].

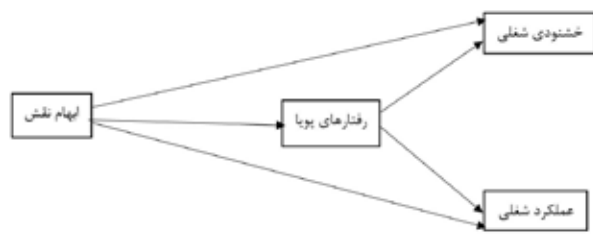
تقریباً هر کسی، درجاتی از ابهام را تجربه می‌کند؛ شغل جدید، ترفیع یا انتقال، رئیس جدید، مسئولیت سرپرستی جدید و شرکت جدید و تغییر در ساختار موجود سازمان. تمامی این رخدادهای وقایعی از این دست، می‌توانند موجب بروز حالت موقتی ابهام شود [۳]. آثار این ابهام‌های زودگذر نه تنها، مثبت نیست بلکه اکثر کارکنان را با مشکلات جدی روبرو می‌سازد. در مطالعات انجام شده توسط کاهن و همکاران [۲] به طور ویژه‌ای به مسئله ابهام نقش پرداخته است. کاهن

ابهام نقش عبارت از عدم وضوح و روشنی نقش، اهداف شغلی و حوزه مسئولیت‌های شغلی فرد است [۱]. ابهام نقش زمانی پدید می‌آید که روشن نباشد نقش فرد چیست، از جمله هنگامی که به روشنی معلوم نباشد هدف از شغل معینی چیست یا حدود مسئولیت‌های فرد کدام است. ابهام نقش در واقع زمانی به استرس منجر می‌شود که فرد را از بهره‌وری و پیشرفت باز می‌دارد و عملکردش را کاهش می‌دهد [۱]. فشار روانی شغلی موقعیتی است که از تعامل میان افراد و مشاغل به وجود می‌آید و وجه مشخصه آن تغییراتی است که در درون افراد رخ می‌دهد و آن‌ها را وادار می‌کند تا از نحوه عمل بهنجار خود انحراف جویند [۲]. نمونه‌ای از این فشارها شغلی، ابهام نقش می‌باشد که به معنای عدم وضوح و روشنی در رابطه با انتظارات نقش فرد می‌باشد [۳]. گاه کارمندان درباره ضرورت نقش‌های متفاوتی که در محیط کار باید ایفا کنند دید روشنی ندارند. این مسئله می‌تواند به ابهام نقش منتهی گردد که نوعی حس عدم اطمینان درباره ضرورت‌های نقش خاص

رابطه دارد [۷]. رفتار پویا نتایج افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد (عملکرد شغلی، بهزیستی، هویت). بعلاوه رفتار پویا با پیامدها در سطح تیم (سودمندی تیم)، و با پیامدهای سازمانی (عملکرد سازمان) پیوند یافته است [۱۱].

فشار برای نوآوری در کار و رشد ساختارهای سازمانی نامتمرکز، کارکنان را مجبور می‌کند تا شغل خود را با شیوه‌های نوآورانه‌ای انجام دهند و از خود ابتکار به خرج دهند [۱۲]. با غیر متمرکزسازی بیشتر سازمان‌ها و تغییرات سریع شغلی، این موضوع مورد توجه قرار گرفته است که کارکنان در قبال این تغییرات مسئولیت‌پذیر باشند. رفتار پویا به علت اثرات مفید و گسترده می‌تواند در کنار روش‌های مدیریتی مورد استفاده قرار گیرد. همچنین تغییرات مکرری که در نیازهای سازمان به وجود می‌آید و عدم قطعیتی که در محیط‌های کاری وجود دارد، لزوم استفاده از رفتارهای ابتکاری و پویا را افزایش داده است [۱۴].

با توجه به گستردگی حوزه کاری کارکنان پالایشگاه و پیشرفت‌ها و تغییرات سریع در این حوزه از صنعت دور از انتظار نیست که برای کارکنان ابهاماتی پیش آمده و آنها را با مشکلاتی از جمله افت عملکرد و ناخشنودی از شغل درگیر کند. یکی از راه‌های برطرف نمودن این ابهامات، فعال شدن کارکنان برای پیدا کردن راه‌کارهایی برای این موضوع است. بنابراین تحقیق در رابطه با این موضوع در پالایشگاه گاز بیدبلند ضرورت دارد تا مدیران و کارکنان از نتایج آن استفاده نمایند.



شکل ۱: الگوی پیشنهادی پژوهش

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه ابهام نقش با خشنودی و عملکرد شغلی با میانجی‌گری رفتارهای پویا بوده است. در الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر ابهام به عنوان پیش بین، خشنودی و عملکرد شغلی به عنوان پیامد و رفتارهای پویا به عنوان میانجی این رابطه در نظر گرفته شدند. شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش را نشان می‌دهد.

## روش کار

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان رسمی و

دریافت، کارکنانی که با ابهام نقش بیشتری مواجه می‌شوند در مقایسه با آن‌هایی که مقادیر کمتری از ابهام را تجربه کرده‌اند، ناخشنودی شغلی بیشتر، تنش‌های کاری بیشتر و سطوح پایین‌تری از اعتماد به نفس را گزارش می‌کنند. ابهام شغلی موقعیتی است که موجب عدم اطمینان در کار می‌گردد و باعث برانگیختن رفتارهای پویا می‌شود تا کارکنان این موقعیت را برطرف کنند. کارکنان به طوری عمل می‌کنند تا از مشکلات جلوگیری کرده و وظایف خود را به نحو احسن انجام دهند. یک مجموعه از مطالعات میدانی و آزمایشگاهی نشان داده‌اند که ابهام نقش و عدم اطمینان سطوح بالایی از رفتارهای پویا شامل جستجوی اطلاعات و جستجوی بازخورد را پیش بینی می‌کند [۶].

از آنجا که امروزه منابع انسانی و نوع روابط آن‌ها برای هر سازمان و به طور کلی برای جامعه مهم‌ترین عامل و سرمایه محسوب می‌شود، بنابراین افرادی که بتوانند در ایجاد و گسترش روابط خود با جامعه مهارت لازم را بدست آورند، قدرت و موفقیت را در اختیار خواهند گرفت. این موضوع بسیار جالب است که چرا عده‌ای با اینکه بر افکار و احساسات خود مسلطاند و امکاناتی در اختیار دارند، از آن‌ها بهره نمی‌گیرند و به صورت منفعل با محیط خود رودررو می‌شوند، در حالی که عده‌ای دیگر به صورت فعالانه خود را با محیط درگیر می‌سازند، آگاهانه دست به تغییر شرایط اطرافشان می‌زنند، به موفقیت‌های بزرگی در حیطه‌ی مسئولیت‌های شغلی دست می‌یابند و توانایی بالقوه‌ای برای ایجاد تغییر در محیط کاری دارند [۷]. به طور سنتی، روانشناسی کار بر روی الزامات کاری که کارکنان برای انجام شغل خود به آن‌ها نیاز دارند و بر اهدافی که به وسیله سازمان برای کارکنان تهیه می‌شد و کارکنان باید به اهداف مشخص شده متعهد می‌شدند تمرکز می‌کرد [۸]. در مقابل، دیدگاه‌های جدید در روانشناسی کار بر فعال بودن و بروز رفتارهای نوآورانه از جانب کارکنان توجه می‌کنند، که پویایی از جمله این رفتارهای کاری است که کارکنان با اینگونه رفتارها تلاش می‌کنند ویژگی‌ها و موقعیت شغلی خود را تغییر داده و بهبود ببخشند [۹].

پویایی شامل تلاش‌های ابتکاری برای به وجود آوردن تغییر در محیط کار یا خود شخص برای خلق آینده‌ای متفاوت است [۷]. رفتارهای پویا به عنوان تعیین کننده حیاتی موفقیت سازمانی تبدیل شده است. شرکت‌ها باید بر شناخت و تصحیح رویه‌ها و سامانه‌هایی که ابتکار فرد را کاهش و تخفیف می‌دهند تمرکز کنند [۱۰]. رفتارهای پویای کارکنان با بازده‌های سازمانی مهمی همچون عملکرد شغلی، موفقیت کارراهه، خشنودی شغلی، احساس کنترل شغلی، و ابهام نقش

است: جستجوی اطلاعات، جستجوی بازخورد، مذاکره تغییر نقش (تلاش برای اصلاح کردن وظایف و دیگر انتظارات)، چارچوب مثبت (تلاش برای دیدن دیدگاه‌ها با یک روش خوش‌بینانه)، تعاملات عمومی (socializing) (شرکت کردن در رویدادهای اجتماعی)، ایجاد رابطه با رئیس، و ایجاد شبکه ارتباطی. پاسخ‌های مقیاس از ۱ (بسیار کم) تا ۵ (بسیار زیاد) تنظیم شده‌است. پایایی این مقیاس توسط اشفورد و بلک [۱۵] ۰/۹۱ گزارش شده‌است. در پژوهش حاضر، ضرایب پایایی این پرسشنامه به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۵ بدست آمد. برای بررسی روایی پرسشنامه شخصیت پویا از تحلیل عامل تأییدی استفاده شد که دارای روایی مطلوبی بود.

### پرسشنامه خشنودی شغلی

برای سنجش خشنودی شغلی از مقیاس خشنودی شغلی کلی بریفیلد و راث [۱۶] استفاده شد که دارای ۵ ماده است که بر یک مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از (کاملاً موافق) تا (کاملاً مخالف) پاسخ داده می‌شوند. بریفیلد و راث اعتبار و پایایی آن را در حد قابل قبولی گزارش کرده‌اند. جاج و همکاران [۱۷] پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ روی چهار نمونه ۸۱/۰، ۸۵/۰، ۸۳/۰ و ۸۱/۰ گزارش داده‌اند. در پژوهش حاضر، ضرایب پایایی این پرسشنامه به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۵۵ و ۰/۵۵ بدست آمد. روایی پرسشنامه از طریق همبسته کردن آن با یک سؤال کلی محقق ساخته  $I=0/68$  بدست آمد.

### پرسشنامه عملکرد شغلی

در پژوهش حاضر جهت سنجش عملکرد شغلی تکلیفی (Job Task Performance) از پرسشنامه ارزشیابی عملکرد شغلی پاترسون [۱۸] استفاده شد. عملکرد وظیفه‌ای مجموعه‌ای از وظایفی است که شاغلان یک شغل به صورت رسمی به عنوان قسمتی از شغل انجام می‌دهند و هسته فنی سازمان را تشکیل می‌دهد. بنابراین، عملکرد تکلیفی آن جزء از عملکرد است که در شرح شغل رسمی در نظر گرفته شده است. این مقیاس شامل دو فرم، یکی برای ارزشیابی کارکنان و دیگری برای ارزشیابی مدیران می‌باشد که هر یک شامل ۱۰ ماده می‌باشد. در پژوهش حاضر از فرم ارزشیابی کارکنان استفاده شده است. پاسخ به ماده‌های این پرسشنامه روی یک مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) مشخص می‌گردند. در مطالعه ارشدی [۳] ضریب پایایی این مقیاس با استفاده از روش تنصیف ۰/۷۴ و روایی آن نیز ۰/۶۴ ذکر شده است. اصلانپور در پژوهش خود پایایی این پرسشنامه را از

قراردادی پالایشگاه بید بلند، مشغول به کار در سال ۱۳۹۱ تشکیل داده‌اند. طرح پژوهش در این مطالعه از نوع طرح همبستگی، از طریق الگویابی معادلات ساختاری (Structural Equation Modeling) است. عداد افراد جامعه ۷۹۵ نفر، که به ترتیب ۵۶۰ نفر کارکنان رسمی و ۲۳۵ نفر کارکنان قراردادی هستند. طبق جدول کرجسی و مورگان تعداد ۲۶۰ نفر به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. جهت نشان دادن مشخصات آمودنی‌ها و برای انجام تحلیل‌های مقدماتی شامل میانگین، انحراف معیار و همبستگی‌ها و غیره از آمار توصیفی استفاده شد. سپس برای انجام تحلیل‌های پیچیده‌تر از آمار استنباطی استفاده گردید و برای ارزیابی برازندگی الگوی پیشنهادی و بررسی روابط متغیرها از روش تحلیل مسیر استفاده شد. تمامی تحلیل‌ها از طریق نرم‌افزارهای AMOS و SPSS ۲۰ ویراست ۱۶ انجام گرفت.

به منظور تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها در الگوی معادلات ساختاری، ترکیبی از شاخص‌های برازندگی مورد استفاده قرار گرفت: شاخص مجذور کای ( $X^2$ )، مجذور کای نسبی ( $GFI$ )، شاخص نیکی برازش ( $GFI$ )، شاخص نیکی برازش تعدیل شده ( $AGFI$ )، شاخص برازش تطبیقی ( $CFI$ )، شاخص برازندگی افزایشی ( $IFI$ )، شاخص برازندگی نشده به نام شاخص توکر - لویس ( $TLI$ )، شاخص برازندگی هنجار شده ( $NFI$ )، شاخص ریشه خطای تقریب میانگین مجذورات ( $RMSEA$ ).

### مقیاس ابهام و تعارض نقش

این آزمون توسط ریز، هوس و لیرتزن ساخته شده است و شامل ۱۴ ماده است که ۶ ماده آن برای سنجش ابهام نقش و ۸ ماده دیگر جهت تعارض می‌باشد [۳]. در این پژوهش از ۶ ماده سنجش ابهام نقش استفاده شد. پاسخ به ماده‌های این پرسشنامه روی یک مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً موافق) تا ۵ (کاملاً مخالف) مشخص می‌گردند. ریزو و همکاران آلفای کرونباخ را ۰/۸۱ و پایایی آن را ۰/۷۰ گزارش کرده‌اند. پایایی به دست آمده با استفاده از روش تنصیف و کودر-ریچاردسون ابهام نقش به ترتیب ۰/۷۵ و ۰/۶۴ به دست آمده است [۳]. در پژوهش حاضر، این پرسشنامه به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۵۷ و ۰/۵۳ بدست آمد. روایی پرسشنامه ابهام نقش از طریق همبسته کردن آن با یک سؤال کلی محقق ساخته  $I=0/57$  بدست آمد.

### پرسشنامه رفتارهای پویا

مقیاس رفتار پویا به وسیله اشفورد و بلک [۱۵] ساخته شده است. این مقیاس دارای ۲۴ سؤال و ۷ بعد به شرح زیر

درصد) و زیر ۲۵ سال (۹ نفر، ۴/۱) می‌باشند. همچنین ۴ نفر از افراد نمونه (۱/۸ درصد) میزان سن خود را مشخص نکرده بودند. یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین و انحراف معیار و همبستگی متغیرهای مورد مطالعه در جدول ۱ نشان داده شده‌اند.

مندرجات جدول ۱ نشان می‌دهد که اکثر روابط همبستگی در سطوح معنی‌داری ۰/۰۱ و ۰/۰۵ معنی‌دار بوده‌اند. در ادامه جهت آزمودن همزمان روابط مفروض در پژوهش، روش تحلیل مسیر اعمال شده است.

همان‌گونه که جدول ۲ نشان می‌دهد، برآزش بهتر را می‌توان در الگوی پژوهش ملاحظه نمود. با توجه به شاخص ریشه خطای تقریب میانگین مجذورات (Root Mean Square Error of Approximation) که کمتر از ۰/۱۰ می‌باشد الگوی پژوهش از برآزش عالی برخوردار می‌باشد. دیگر شاخص‌های الگو نیز همه بالاتر از ۰/۹۰ می‌باشند که نشان دهنده برآزش خوب الگو است.

برای بررسی مسیرهای مبنی بر اثرات غیرمستقیم متغیرها، از روش بوت استرپ (Bootstarp) استفاده شد که نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

طریق آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۸۷ و روایی را ۰/۷۵ گزارش نموده‌است [۱۹]. در پژوهش حاضر، ضرایب پایایی این پرسشنامه به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۸۲ بدست آمد. روایی پرسشنامه عملکرد شغلی از طریق همبسته کردن آن با یک سؤال کلی محقق ساخته  $I=0/77$  بدست آمد.

## یافته‌ها

در رابطه با وضعیت افراد گروه نمونه بر حسب تحصیلات بیشترین فراوانی و درصد به ترتیب متعلق به آزمودنی‌های با تحصیلات دیپلم و زیر دیپلم (۱۲۲ نفر، ۵۵/۵ درصد)، لیسانس (۵۳ نفر، ۲۴/۱ درصد)، فوق دیپلم (۳۶، ۱۶/۴ درصد)، فوق لیسانس و بالاتر (۵ نفر، ۲/۳ درصد) است. همچنین ۴ نفر از افراد نمونه (۱/۸ درصد) میزان تحصیلات خود را مشخص نکرده بودند. در رابطه با وضعیت افراد گروه نمونه بر اساس سن بیشترین فراوانی و درصد به ترتیب متعلق به آزمودنی‌های با دامنه سنی بالای ۵۰ سال (۷۴ نفر، ۳۳/۶ درصد)، ۳۰-۴۰ سال (۷۰ نفر، ۳۱/۸ درصد)، ۴۰-۵۰ سال (۳۵ نفر، ۱۵/۹ درصد)، ۲۰-۲۵ سال (۲۸ نفر، ۱۲/۷

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	ابهام شغلی	رفتارهای پویا	خشنودی شغلی
ابهام شغلی	۱۳/۳۵	۴/۸۳	-	-	-
رفتارهای پویا	۶۵/۲۸	۱۵/۸۲	** -۰/۵۲	-	-
خشنودی شغلی	۱۵/۳۷	۳/۹۴	** -۰/۳۵	** ۰/۴۰	-
عملکرد شغلی	۳۷/۵۱	۶/۵۵	** -۰/۴۸	** ۰/۶۴	** ۰/۳۲

\* سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵

\*\* سطح معناداری کمتر از ۰/۰۱

RMSEA	NFI	CFI	TLI	IFI	AGFI	GFI	$\chi^2/df$	df	$\chi^2$
۰/۰۴	۰/۹۹	۰/۹۸	۰/۹۷	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۹۹	۲/۸۲	۱	۲/۸۲

مسیرها	اثر غیر مستقیم	حد بالا	حد پایین	سطح معنی‌داری
ابهام نقش به خشنودی شغلی از طریق رفتار پویا	-۰/۱۳۰	-۰/۰۷۹	-۰/۱۹۴	۰/۰۰۱
ابهام نقش به عملکرد شغلی از طریق رفتار پویا	-۰/۳۸۶	-۰/۲۹۷	-۰/۴۹۸	۰/۰۰۱

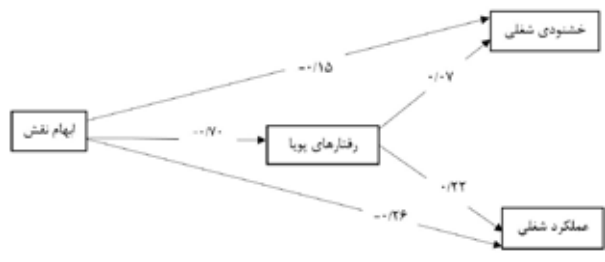
کارکنان عملکرد خود را بهبود می‌بخشند [۲۴].

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ضریب استاندارد مسیر ابهام نقش به خشنودی شغلی منفی و معنی‌دار ( $P < 0/001$ ) است. کاهن و همکاران در مطالعات خود [۱] به طور ویژه‌ای به مسئله ابهام نقش پرداخته‌اند. کاهن دریافت، کارکنانی که با ابهام نقش بیشتری مواجه می‌شوند در مقایسه با آن‌هایی که مقادیر کمتری از ابهام را تجربه کرده‌اند، ناخشنودی شغلی بیشتر، تنش‌های کاری بیشتر، رضایت شغلی پایین‌تر و سطوح پایین‌تری از اعتماد به نفس را گزارش دادند.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ضریب استاندارد مسیر ابهام نقش به عملکرد شغلی معنی‌دار ( $P < 0/001$ ) است. شغل‌های دارای پیچیدگی بالا و پراسترس، موجب تحلیل انگیزش و عملکرد کارکنان می‌گردد [۸]. ابهام نقش موجب عدم وضوح و روشنی در رابطه با انتظارات نقش فرد می‌گردد که منجر به حس عدم اطمینان درباره ضرورت‌های نقشی خاص می‌شود که انتظار می‌رود فرد ایفا کند که در نهایت موجب افت عملکرد و بهره‌وری کارکنان می‌گردد.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ضریب استاندارد مسیر ابهام نقش به رفتار پویا منفی و معنی‌دار ( $P < 0/001$ ) است. یک روش مقابله با ابهام استفاده از رفتارهای پویا همچون جستجوی اطلاعات می‌باشد. افراد پویا سعی می‌کنند تا ابهام نقش را کم کنند. رفتارهایی مثل ابتکار در محیط کار به کارکنان کمک کند تا ابهام و عدم اطمینان در شغل را برای خود حل کنند. کارکنان با استفاده از رفتارهای پویا به انتظاراتی که در شغل شأن در مورد آن‌ها وجود دارد پی می‌برند و آن‌ها را برآورده می‌کنند. با افزایش سطوح رفتارهای پویایی همچون جستجوی بازخورد، وضوح نقش کارکنان افزایش می‌یابد. با افزایش فراوانی جستجوی بازخورد، میزان اطلاعات کارکنان در مورد چگونگی انجام شغل و اینکه چه انتظاراتی از آن‌ها وجود دارد افزایش می‌یابد، به عبارت دیگر ابهام شغلی برای کارکنان کاهش می‌یابد [۱۲]. نتایج نشان داد بین ابهام نقش و عملکرد شغلی با میانجی‌گری پویایی رابطه غیرمستقیم برقرار می‌باشد. زو و همکاران [۲۳] در تحقیقی به بررسی رابطه ابهام نقش با عملکرد شغلی با میانجی‌گری شخصیت پویا پرداخته‌اند. و به این نتایج دست یافته‌است که ابهام نقش از طریق پویایی با عملکرد شغلی رابطه مثبت داشته و موجب کاهش ابهام برای کارکنان شده و انتظارات و وظایف را برای کارکنان روشن می‌کند.

نتایج پژوهش نشان داد بین ابهام نقش و خشنودی شغلی با



شکل ۲: الگوی نهایی پژوهش

بر اساس مندرجات جدول ۳ مسیر ابهام نقش به خشنودی شغلی از طریق رفتار پویا و مسیر ابهام نقش به عملکرد شغلی از طریق رفتار پویا در سطح  $P < 0/001$  معنی‌دار هستند.

## بحث

هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه ابهام نقش با عملکرد شغلی و خشنودی شغلی با رفتارهای پویایی شغلی میانجی‌گر بود. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ضریب استاندارد مسیر رفتار پویا به خشنودی شغلی مثبت و معنادار ( $P < 0/001$ ) است. این یافته با نتایج تحقیقات اشفورد و همکاران [۲۰] همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان چنین استدلال کرد که کارکنانی که رفتار پویا را از خود بروز می‌دهند با عکس‌العمل مثبت سرپرست و همکاران مواجه می‌شود. لازمه رفتار پویا بروز خلاقیت و روش‌های نو در محیط کاری می‌باشد که خلاقیت‌هایی برای انجام دادن کار و ایده‌هایی مفید را در سازمان ارائه می‌دهند که موجب سودمندی سازمان می‌شود [۲۰]. افراد پویا می‌توانند مهارت‌های شغلی خود را گسترش داده و به پیشرفت و خشنودی شغلی دست پیدا کنند. بر اساس یافته‌های سیبرت و همکاران سطوح بالایی از ابتکار شخصی و خلاقیت افراد افزایش اساسی در خشنودی شغلی و پیشرفت واقعی در شغل را دو سال بعد پیش‌بینی کرده بودند [۲۱].

نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که ضریب استاندارد مسیر رفتار پویا به عملکرد شغلی مثبت و معنادار ( $P < 0/001$ ) است. این یافته با نتایج پژوهش موریسون [۲۲]؛ زو و همکاران [۲۳] همسو هست که رفتارهای پویا موجب ارتقا عملکرد کارکنان می‌شود. به این دلیل رفتار پویا موجب عملکرد بهتر کارکنان می‌شود که افراد پویا روابط قوی‌تری با همکاران و سرپرست برقرار کرده، اطلاعات بیشتری بدست آورده، در مورد عملکرد خود بازخورد می‌گیرند تا نقاط ضعف خود را رفع کنند که موجب ارتقا عملکرد می‌شود. یک مثال جستجوی فعالانه اطلاعات درباره عملکرد از طریق پرس و جو و نظارت است که از این طریق،

در سازمان باید این باور را در کارکنان بوجود آورند که عامل اصلی در نتایج کاری‌شان، خود کارکنان هستند و اگر ابهامی در شغل برایشان بوجود آید باید تلاش نمایند تا این ابهام را از طریق فعالیت‌های ابتکاری خود رفع نمایند و از این موقعیت‌ها به بهترین وجه بهره‌برداری نمایند. سازمان نمی‌تواند برای هر مشکل و ابهام کوچکی اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی نماید زیرا هزینه‌های زیادی را بر سازمان تحمیل خواهد نمود.

این پژوهش نیز مانند پژوهش‌های دیگر دارای محدودیت‌هایی می‌باشد از جمله این که استفاده از پرسشنامه‌های خودگزارشی که محدودیت‌های خاص خود را دارند. همچنین از آنجا که جامعه پژوهش کارکنان یک پالایشگاه بودند، امکان تعمیم نتایج به سایر کارکنان و جوامع با محدودیت مواجه می‌شود و باید با احتیاط صورت گیرد. همچنین داده‌های این پژوهش که با الگویابی معادلات ساختاری آزموده شده‌اند، باید کاربرد آنها در روابط علت و معلولی با احتیاط صورت گیرد. پیشنهاد می‌شود در تحقیقات بعدی از متغیرهای دیگری همچون ویژگی‌های شخصیتی، شیوه‌های سرپرستی و رهبری در رابطه با ابهام نقش مورد مطالعه قرار گیرد. مطالعه بروی جامعه وسیعی از کارکنان انجام شود و کارکنان سازمان‌های مختلف با یکدیگر مقایسه شوند.

میانجی‌گری رفتار پویا رابطه غیرمستقیم وجود دارد. فولر و مارلر [۲۴] در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که افراد پویا موفقیت‌های شغلی بیشتری را نسبت به افراد منفعل تجربه می‌کنند و همچنین افراد پویا از خشنودی شغلی بالاتری برخوردارند. نتایج نشان می‌دهند که افراد پویا در داخل سازمان پیشرفت می‌کنند، به این دلیل که آن‌ها توجه و حمایت افراد قدرتمند را جلب می‌کنند. همچنین افراد رفتارهایی مثل قبول مسئولیت و اظهار نظر از خود نشان می‌دهند که با توجه به نتایج مثبت این گونه فعالیت‌ها احساس خشنودی می‌کنند.

### نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش برای سازمان‌ها چارچوبی فراهم می‌کند تا ویژگی‌ها و کاربردهای رفتار پویا را بهتر درک کنند و این نکته را مد نظر قرار دهند که نیروهای هر سازمان مهم‌ترین دارایی‌های آن سازمان است که هم می‌تواند با فعالیت‌هایش موجب پیشرفت خود در سازمان و هم موجب پیشستازی سازمان در مقایسه با رقیبان خود گردد. با توجه به دیدگاه تعامل‌گرایی، تاثیر و تعامل فرد و محیط دوطرفه است و چنانچه محیط بر فرد تاثیر می‌گذارد فرد هم می‌تواند بر محیط تاثیرگذار باشد و آن را در راستای اهداف تعیین شده تغییر دهد. می‌توان نتیجه‌گیری کرد که روسا و سرپرستان

### REFERENCES

- Kahn RL, Wolfe DM, Quinn RP, Snoek ID, Rosenthal RA. Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. New York: John Wiley and Sons Inc.; 1964.
- Beehr TA, Newman JE. Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychol.* 1978;31(4):665-99.
- Arshadi N. The relationship between mental pressure caused by the conflict and role ambiguity and job satisfaction performance due to the moderating effect of job autonomy and continuity of the national team at the South Oil Company employees - Ahvaz. Ahvaz, Iran: Shahid Chamran University of Ahvaz; 1989.
- Riggio R. Introduction to Industrial and Organizational Psychology: Taylor & Francis; 2015.
- Jahanbakhsh S. Work demands and job control in designing work in a job stress and mental health staff of the Isfahan Petrochemical. Esfahan, Iran: Esfahan University; 2007.
- Ashford S. Reflections on the Looking Glass: A Review of Research on Feedback-Seeking Behavior in Organizations. *J Manag.* 2003;29(6):773-99. DOI: 10.1016/s0149-2063(03)00079-5
- Crant JM. Proactive Behavior in Organizations. *J Manag.* 2000;26(3):435-62. DOI: 10.1177/014920630002600304
- Hackman JR, Oldham GR. Motivation through the design of work: test of a theory. *Organization Behav Hum Performance.* 1976;16(2):250-79. DOI: 10.1016/0030-5073(76)90016-7
- Frese M, Garst H, Fay D. Making things happen: reciprocal relationships between work characteristics and personal initiative in a four-wave longitudinal structural equation model. *J Appl Psychol.* 2007;92(4):1084-102. DOI: 10.1037/0021-9010.92.4.1084 PMID: 17638467
- Bateman TS, Crant JM. Proactive behavior: Meaning, impact, recommendations. *Business Horizons.* 1999;42(3):63-70. DOI: 10.1016/s0007-6813(99)80023-8
- Crant JM. The Proactive Personality Scale and objective job performance among real estate agents. *J Applied Psychol.* 1995;80(4):532-37. DOI: 10.1037/0021-9010.80.4.532
- Campbell DJ. The proactive employee: Managing workplace initiative. *Academy Manag Perspect.* 2000;14(3):52-66. DOI: 10.5465/ame.2000.4468066
- Parker S. From Passive to Proactive Motivation: The Importance of Flexible Role Orientations and Role Breadth Self-efficacy. *Applied Psychol.* 2000;49(3):447-69. DOI: 10.1111/1464-0597.00025
- Frese M, Fay D. 4. Personal initiative: An active performance concept for work in the 21st century. *Res Organ Behav.* 2001;23:133-87. DOI: 10.1016/s0191-3085(01)23005-6
- Ashford SJ, Black JS. Proactivity during organizational entry: The role of desire for control. *J Appl Psychol.* 1996;81(2):199-214. DOI: 10.1037/0021-9010.81.2.199
- Brayfield AH, Rothe HF. An index of job satisfaction. *J Appl Psychol.* 1951;35(5):307-11. DOI: 10.1037/h0055617
- Judge TA, Erez A, Bono JE, Thoresen CJ. Are measures of self-esteem, neuroticism, locus of control, and generalized self-efficacy indicators of a common core construct? *J Pers Soc Psychol.* 2002;83(3):693-710. PMID: 12219863
- Paterson DG. The Scott Company Graphic Rating Scale. *J Personnel Res.* 1922;9(1):361-76.
- Aslanpor M. Design and test a model of the relationship between psychological, employment and self-assessment features blur task performance and turnover intention, with the mediation of job engagement among employees of Wood and Paper Industry. Ahvaz, Iran: Shahid Chamran University of Ahvaz; 2011.
- Ashforth BE, Sluss DM, Saks AM. Socialization tactics, proactive behavior, and newcomer learning: Integrating socialization models. *J Vocational Behav.* 2007;70(3):447-62. DOI: 10.1016/j.jvb.2007.02.001
- Seibert SE, Crant JM, Kraimer ML. Proactive personality and career success. *J Appl Psychol.* 1999;84(3):416-27. PMID: 10380421
- Morrison EW. Longitudinal study of the effects of information seek-

- ing on newcomer socialization. *J Appl Psychol.* 1993;78(2):173-83. DOI: [10.1037/0021-9010.78.2.173](https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.2.173)
23. Zou W, Zheng Y, Zhu J. Information Seeking as a Mediator Between Proactive Personality and Adjustment. *System Engineer Procedia.* 2011;1(2):294-300. DOI: [10.1016/j.sepro.2011.08.045](https://doi.org/10.1016/j.sepro.2011.08.045)
24. Fuller B, Marler LE. Change driven by nature: A meta-analytic review of the proactive personality literature. *J Vocational Behav.* 2009;75(3):329-45. DOI: [10.1016/j.jvb.2009.05.008](https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.05.008)

# The Relationship of Role Ambiguity with Job Satisfaction and Job Performance Mediated by Proactive Behavior

Behnam Mohammadi<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup> M.Sc. in Industrial and Organizational Psychology, Shahid Chamran University, Ahwaz, Iran

\* Corresponding author: Behnam Mohammadi, M.Sc. in Industrial and Organizational Psychology, Shahid Chamran University, Ahwaz, Iran. E-mail: mohammadibehnam19@chmail.ir

DOI: 10.20286/joe-04013

Received: 02.01.2016

Accepted: 27.04.2016

## Keywords:

Role Ambiguity

Job Satisfaction

Performance

Proactive Behavior

## How to Cite this Article:

Mohammadi B. The Relationship of Role Ambiguity with Job Satisfaction and Job Performance Mediated by Proactive Behavior. *J Ergo.* 2016;4(1):20-27. DOI: 10.20286/joe-040131

© 2016 Hamedan University of Medical Sciences.

## Abstract

**Introduction:** Job stress such as role ambiguity, a situation that arises from the interaction between people and jobs, reduces the performance and job satisfaction. Proactive people eliminate ambiguity in their jobs by behaviors such as innovation. The present study aimed at investigating the impact of proactive personality on job satisfaction and performance mediated by information seeking.

**Methods:** The statistical population of this survey consisted of the official staff and contractual personnel of Bid Boland gas refinery, from whom 260 were selected using the hierarchical random sampling method. The research design of this study was correlation, through structural equation modeling. The data collection tools were Role Ambiguity Scale, Proactive Behavior Questionnaire (Ashford and Black), Job Satisfaction Questionnaire (Brayfield & Rothe), and Job Performance Questionnaire (Paterson). The assessment of the proposed pattern was conducted through path analysis.

**Results:** The results supported the suitability of the relationship between the patterns and the collected data. The results revealed that proactive behavior mediated the effect of role ambiguity in job satisfaction and performance. All the routes in the research model were meaningful ( $P < 0.001$ ) and the overall fit index [root mean square error of approximation (RMSEA)] was 0.04, which represents an excellent fit pattern.

**Conclusions:** Proactive behavior eliminates uncertainty for employees and finally eliminates the negative effects of role ambiguity on job performance and satisfaction and leads to increased performance and satisfaction of employees.