

## Investigating the Mediating Role of Self-efficacy in the Relationship between Role Ambiguity and Perceived Organizational Support on Employees' Well-being Based on JD-R Model

Mahnaz Rahimi<sup>1</sup> , Mohammad Hassani<sup>1,\*</sup> , Hassan Ghalavandi<sup>1</sup> 

<sup>1</sup> Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran

### Abstract

#### Article History:

**Received:** 28/11/2023

**Revised:** 06/02/2024

**Accepted:** 09/02/2024

**ePublished:** 19/03/2024

**\*Corresponding author:**  
Mohammad Hassani,  
Department of Educational  
Sciences, Faculty of Literature  
and Humanities, Urmia  
University, Urmia, Iran.  
Email: m.hassani@urmia.ac.ir

**Objectives:** Improving employees' welfare and supporting them has led to the success of the organization. Employees who feel supported by the company will work harder to improve their output and meet the objectives of the company. Finding factors affecting employee well-being has helped organizations to improve performance and achieve success. Therefore, this research has sought to test a model of causal factors affecting employees' well-being with the mediation of self-efficacy among the employees of Razi University of Kermanshah.

**Methods:** The current applied research was conducted using a descriptive-survey method for data collection. The data collection tool was a questionnaire, which was examined for face validity, convergent validity, and differential validity of the variables. Data analysis was done using a structural equation modeling approach with a partial least squares method through Smart PLS3 software. The statistical population (n=490) included all employees of Razi University of Kermanshah, among whom, 215 individuals were selected as a sample using Morgan's table.

**Results:** The findings showed that perceived organizational support and role ambiguity were effective on employees' well-being both directly and through the mediation of self-efficacy.

**Conclusion:** According to the research findings, it can be concluded that ambiguity in employee roles lead to higher emotional burnout and lower well-being, while perceived organizational support can enhance both work engagement and well-being.

**Keywords:** Perceived organizational support, Role ambiguity, Well-being, Self-efficacy, Work engagement

## Extended Abstract

### Background and Objective

Today, focusing on the welfare of the employees within an organization is crucial since a key trait of a healthy organization is having employees who enjoy well-being. Conversely, when employees lack well-being, the organization faces numerous consequences, such as job dissatisfaction and burnout. It has been demonstrated that improving employees' welfare and supporting them lead to the success of that organization. When the organization provides support to its employees, they will strive to enhance their performance and accomplish the organization's objectives. Finding the factors influencing employee well-being has helped organizations improve their performance and achieve success. Therefore, this research was conducted to examine a model of causal factors affecting employee well-being with the mediation of self-efficacy among the employees of Razi University of Kermanshah.

### Materials and Methods

The current applied research was conducted using a descriptive-correlation method for data collection. The statistical population consisted of 490 employees of the Razi University of Kermanshah, among whom, 215 individuals were selected as a sample using Morgan's table. The sampling technique employed was proportional stratified random sampling. The tool employed for data collection was a questionnaire. Confirmatory factor analysis and Cronbach's alpha were used to evaluate the validity and reliability of measurement tools. Data analysis was conducted through the application of structural equation modeling and data analysis using smart PLS3 software.

### Results

The findings showed that perceived organizational support and role ambiguity were effective on employees' well-being both directly and through the mediation of self-efficacy.

### Discussion

The purpose of this research was to investigate the relationship of perceived organizational support and role ambiguity with employee well-being and the mediation of self-efficacy using a structural modeling method. The results of the path coefficients showed that the value of the t statistic in all the relationships between the variables of this model was higher than 1.96. This indicated that the perceived organizational support and role ambiguity directly affected employees' well-being. Based on the results of the Sobel test, perceived organizational support and role ambiguity were effective on employees' well-being through the mediation of self-efficacy. High role ambiguity causes stress and depression among employees and causes them to experience emotional exhaustion. The findings of this research were consistent with those of studies conducted by Schaufeli et al., Anton, and Khajavi

and Barzegar.

Employees who enjoy organizational support tend to experience a sense of flow in their jobs and demonstrate dedication and a willingness to stay at work more than their designated hours to pursue the organization's objectives. Therefore, organizational support has a positive relationship with work engagement. Bakker and Demerouti, Alvi et al., Saks, and Rasool et al. reported similar results. As self-efficacy rises, employees' level of engagement at work also increases. Since self-efficacy shapes people's reactions and perceptions in the work environment, those with high self-efficacy are more likely to excel in their roles, leading to heightened work engagement.

The results of studies by Bakker and Demerouti were also in line with those of the current research, demonstrating that an increase in self-efficacy led to a decrease in emotional exhaustion. Individuals with high self-efficacy have full control over their work environment and possess the capability to address challenges effectively, resulting in reduced emotional exhaustion. The results of this research were consistent with those of studies conducted by Skaalvik, and Kuok et al.. An increase in ambiguity would lead to a decrease in the role of self-efficacy among employees. When employees lack familiarity with organizational objectives and their roles within the organization, they are unable to effectively contribute to the organization and may not develop self-efficacy beliefs. The results of studies by Eys and Carron and Li and Bagger were in agreement with this research.

Based on research findings, the welfare of employees and making efforts to improve it in order to increase their productivity are among the things that managers should pay attention to, as their welfare affects many organizational variables, such as efficiency, effectiveness, and mental and psychological health. This concept is important for organizations that value their employees because as a result, the mental and emotional well-being of employees improves, their work engagement increases, and the organization's success grows. Therefore, managers should make more efforts to reduce role ambiguity for employees and provide more support to them so that they feel more committed to their work and their well-being improves.

### Conclusion

Based on research findings, the welfare of employees and making efforts to improve it in order to increase their productivity are among the things that managers should pay attention to, as their welfare affects many organizational variables, such as efficiency, effectiveness, and mental and psychological health. This concept is important for organizations that value their employees because as a result, the mental and emotional well-being of employees improves, their work engagement increases, and the organization's success grows. Therefore, managers should make more efforts to reduce role ambiguity for employees and provide more support to them so that they feel more committed to their work and their well-being improves.

**Please cite this article as follows:** Rahimi M, Hasani M, Ghalavandi H. Investigating the Mediating Role of Self-efficacy in the Relationship between Role Ambiguity and Perceived Organizational Support on Employees' Well-being Based on JD-R Model. *Iran J Ergon.* 2024; 11(4): 283-292.

## بررسی نقش واسطه‌ای خودکارآمدی در رابطه‌ی بین ابهام نقش و حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفاه کارکنان بر اساس مدل JD-R

مهناز رحیمی<sup>۱</sup> ID، محمد حسنی<sup>۱\*</sup> ID، حسن قلاوندی<sup>۱</sup> ID

<sup>۱</sup> گروه علوم تربیتی، دانشکده‌ی ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

### چکیده

**اهداف:** بهبود رفاه و حمایت از کارکنان سبب موفقیت سازمان می‌شود. اگر سازمان از کارکنان حمایت کند، آن‌ها برای افزایش عملکرد و دستیابی به اهداف سازمان تلاش می‌کنند. یافتن عوامل مؤثر بر رفاه کارکنان به سازمان‌ها برای بهبود عملکرد و رسیدن به موفقیت کمک می‌کند؛ از این رو، این پژوهش در پی آزمودن مدلی از عوامل علی مؤثر بر رفاه کارکنان با میانجی‌گری خودکارآمدی در کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه بوده است.

**روش کار:** روش پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی بوده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه‌ای بود که روایی صوری، روایی همگرا و روایی افتراقی متغیرهای آن بررسی شده است. تحلیل داده‌ها با استفاده از رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری با روش حداقل مربعات جزئی از طریق نرم‌افزار Smart PLS3 انجام شده است. جامعه‌ی آماری شامل تمام کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه به تعداد ۴۹۰ نفر بوده است و با استفاده از جدول مورگان، ۲۱۵ نفر از آن‌ها به‌عنوان نمونه انتخاب شده‌اند.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده و ابهام نقش هم به‌صورت مستقیم و هم با میانجی‌گری خودکارآمدی، بر رفاه کارکنان مؤثر بوده است.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به یافته‌های تحقیق، می‌توان نتیجه گرفت که ابهام نقش کارکنان می‌تواند فرسودگی عاطفی را افزایش و رفاه را کاهش دهد و حمایت سازمانی ادراک‌شده می‌تواند درگیری کاری و رفاه را افزایش دهد.

**کلید واژه‌ها:** حمایت سازمانی ادراک‌شده، ابهام نقش، رفاه، خودکارآمدی، درگیری کاری

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۹/۰۷  
تاریخ داوری مقاله: ۱۴۰۲/۱۱/۱۷  
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۱۱/۲۰  
تاریخ انتشار مقاله: ۱۴۰۲/۱۲/۲۹

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی همدان محفوظ است.

\* نویسنده مسئول: محمد حسنی، گروه علوم تربیتی، دانشکده‌ی ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.  
ایمیل: [m.hassani@urmia.ac.ir](mailto:m.hassani@urmia.ac.ir)

**استناد:** رحیمی، مهناز؛ حسنی، محمد؛ قلاوندی، حسن. بررسی نقش واسطه‌ای خودکارآمدی در رابطه‌ی بین ابهام نقش و حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفاه کارکنان بر اساس مدل JD-R. مجله ارگونومی، زمستان ۱۴۰۲، ۱۱(۴): ۲۸۳-۲۹۲.

### مقدمه

سازمانی مانند بهره‌وری و انعطاف‌پذیری در مقابل مشکلات و مقابله با پیچیدگی‌های محیطی تأثیر فراوانی داشته باشد [۱]. کارکنان بخش فراوانی از وقت خود را در محیط کار می‌گذرانند و فراهم‌سازی رفاه در محیط کار سهم مهمی در رفاه عمومی آن‌ها دارد. رفاه کارکنان مفهوم وسیعی است که به‌طور کلی، کیفیت چگونگی تجربه و عملکرد کارکنان را توصیف می‌کند [۲].

در دنیای رقابتی و مدرن حال حاضر، برای دستیابی به موفقیت سازمان، توجه به رفاه (Well-Being) کارکنان آن سازمان اهمیت بسیاری دارد؛ زیرا از خصوصیات سازمانی سالم وجود کارکنانی است که از رفاه برخوردار باشند و نبود رفاه برای سازمان عواقب متعددی را به همراه دارد. به همین سبب، رفاه یکی از چالش‌های پیش روی سازمان‌ها است. بهبود رفاه کارکنان می‌تواند بر بسیاری از نتایج

دمروتی و همکارانش (۲۰۱۰) رفاه را در دو جنبه‌ی مثبت و منفی در نظر گرفته‌اند که جنبه‌ی مثبت سبب تقویت رفاه و جنبه‌ی منفی سبب کاهش آن می‌شود. بر اساس تحقیقات، درگیری کاری (Work engagement) جنبه‌ی مثبت از رفاه است که نشان‌دهنده‌ی وضعیت ذهنی مثبتی در ارتباط با کار است. این مؤلفه با نشاط، فداکاری و جذب مشخص می‌شود و افزایش رفاه را برای کارکنان به همراه دارد. جنبه‌ی منفی رفاه خستگی عاطفی (emotional exhaustion) است که پیامد استرس مربوط به کار است و به از دست دادن منابع عاطفی به دلیل تقاضاهای شغلی زیاد کارمند مربوط می‌شود. خستگی عاطفی مهم‌ترین بعد فرسودگی شغلی است [۳]. این نوع خستگی دلیلی عمده برای افزایش غیبت کارکنان، فروپاشی و به هم ریختگی سازمان است و سبب کاهش اثربخشی سازمانی می‌شود [۴].

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 صورت مستقل در کارمندان ایجاد شوند.

رفاه کارکنان را می‌توان با استفاده از مدل تقاضا و منابع شغلی (Job resource demand model) توضیح داد و تأثیر تقاضاهای شغلی را بر نتایج مرتبط با کار و رفاه کارکنان در نظر گرفت. این مدل استدلال می‌کند که محیط کار با برخی از خواسته‌های فیزیولوژیکی و روانی کارکنان ارتباط دارد که به پیامدهای منفی و مثبت منجر می‌شود.

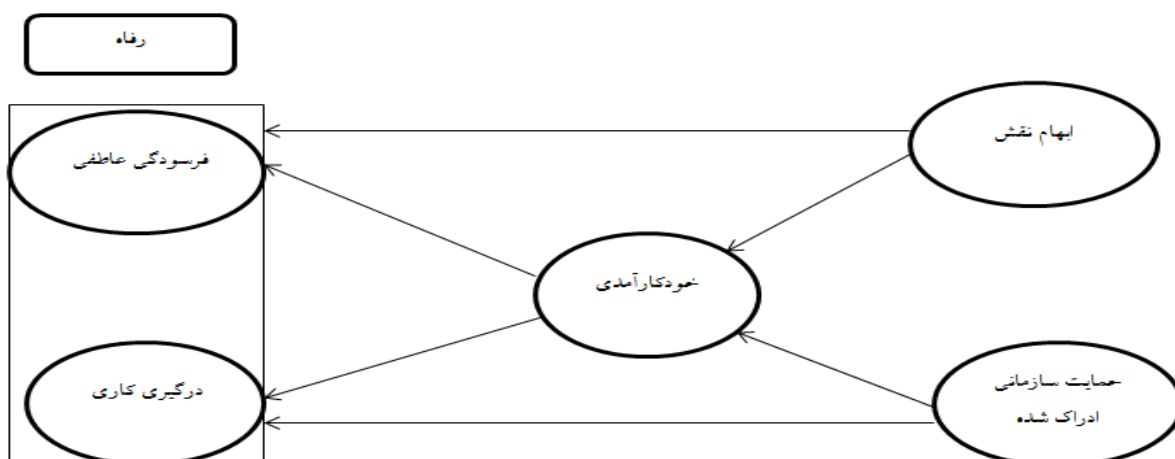
تقاضاهای شغلی در دو گروه تقسیم‌بندی می‌شوند که گروه اول شامل تقاضاهای شغلی محل سلامتی است که مانع عملکرد بهینه می‌شود (یعنی موانع شغلی). در مقابل، گروه دوم به مقداری انرژی نیاز دارد، با وجود این، محرک است (یعنی منابع شغلی) که در اصطلاح این دو گروه را می‌توان در قالب مدل تقاضا و منابع شغلی نام‌گذاری کرد. موانع شغلی احتمال آسیب رساندن به رشد یا منفعت شخصی را دارند. نمونه‌ای از موانع شغلی ابهام در نقش است.

بر اساس مدل تقاضا و منابع شغلی، ابهام نقش یکی از عوامل مهم تنش در شغل است و باعث وارد شدن فشارهای روانی زیادی بر فرد می‌شود که این فشارها به شکل‌های مختلف، در رفتار فرد در

محیط‌های کاری به وجود می‌آیند؛ مانند استرس، خستگی و اضطراب. از آنجایی که رسالت هر سازمانی دستیابی به اهداف مشخص است، شناسایی و رفع موانع دستیابی به اهداف سازمانی ضروری است. 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 دهد و مشکلاتی را در حوزه‌ی سازمان و عملکرد کارکنان ایجاد کند، توجه به موارد ذکر شده و اندیشیدن به رفع یا کاهش اثرهای منفی آن بر سازمان و کارکنان امری مهم و ضروری است [۵].

از سوی دیگر، بر اساس مدل تقاضا و منابع شغلی، یکی از منابع شغلی حمایت سازمانی ادراک‌شده است که برای توانمندسازی کارکنان به منظور مقابله با ماهیت استرس‌زای محیط کار و مدیریت آن در نظر گرفته می‌شود. بر اساس نظر حمایت سازمانی آیزنبرگ و همکاران، کارکنان به منظور تعیین آمادگی سازمان برای پاداش دادن به کار بیشتر و برآورده کردن نیازهای احساسی، اعتماد کلی خود را به میزانی افزایش می‌دهند که سازمان به مشارکت آن‌ها ارزش می‌گذارد و به رفاه آنان اهمیت می‌دهد. زمانی که کارمند حمایت سازمانش را داشته باشد، با تعهد به سازمان، خود را بیشتر در کارها درگیر می‌کند و وقت بیشتری را به کار اختصاص می‌دهد [۶].

با توجه به اهمیت نقش منابع انسانی در سازمان، خودکارآمدی کارکنان نقش مهمی در بهره‌وری سازمان ایفا می‌کند. در روان‌شناسی، خودکارآمدی به مجموعه‌ی 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. با توجه به اینکه خودکارآمدی به عنوان یکی از منابع شخصی، درک افراد از محیط و واکنش به آن را شکل می‌دهد، می‌تواند تأثیری مثبت بر درگیری کاری و تأثیری منفی بر خستگی عاطفی داشته باشد؛ زیرا کارکنان با خوش‌بینی و خودکارآمدی بالا، توانایی بیشتری در انجام کارهای خود دارند. خودکارآمدی بر میزان اضطراب و فشار روانی و افسردگی ناشی از موقعیت‌های تهدیدکننده تأثیرگذار است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

من کمک کند.» [۹].

پرسش‌نامه‌ی ابهام‌نقش: در این پژوهش، برای سنجش متغیر ابهام نقش از پرسش‌نامه‌ی فرید و تیگز (۱۹۹۵) استفاده شد. 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 پنج‌تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) رتبه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های پرسش‌نامه بدین شرح است: «من می‌دانم مسئولیت‌هایم چیست.» [۱۰].

پرسش‌نامه‌ی خودکارآمدی: در این تحقیق، به‌منظور سنجش متغیر خودکارآمدی، از پرسش‌نامه‌ی استوارزر و همکاران (۱۹۹۷) استفاده شد. آن‌ها پایایی این پرسش‌نامه را ۰/۹۱ محاسبه کردند. این پرسش‌نامه ۱۰ گویه دارد و پاسخ‌ها در تمام گویه‌های این پرسش‌نامه بر اساس طیف پنج‌تایی لیکرت درجه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های پرسش‌نامه بدین شرح است: «اگر با مشکلی روبه‌رو شوم، معمولاً می‌توانم برای آن چندین راه‌حل بیابم.» [۱۱].

پرسش‌نامه‌ی رفاه: در این تحقیق، به‌منظور بررسی متغیر رفاه، از ترکیب دو پرسش‌نامه‌ی درگیری کاری و خستگی عاطفی استفاده شد. برای سنجش متغیر درگیری کاری از پرسش‌نامه‌ی بالدوچی و همکاران (Balducci et al) (۲۰۱۰) استفاده شد که پاسخ‌ها در تمام گویه‌های این پرسش‌نامه بر اساس طیف پنج‌تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) درجه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های پرسش‌نامه بدین شرح است: «من مشتاق کارم هستم.» [۱۲].

برای سنجش متغیر خستگی عاطفی، از پرسش‌نامه‌ی چن و هسو (Chen&Hsu) (۲۰۲۰) استفاده شد که پاسخ‌ها در تمام گویه‌های این پرسش‌نامه بر اساس طیف پنج‌تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) رتبه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های این پرسش‌نامه بدین شرح است: «احساس می‌کنم از نظر عاطفی، از کارم تخلیه شده‌ام.» چن و هسو در پژوهش خود پایایی این پرسش‌نامه را ۰/۹۱ گزارش کردند [۱۳].

برای بررسی روابط بین متغیرها، از مدل‌سازی معادلات ساختاری با روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار smart-PLS3 استفاده شد. مدل‌سازی معادلات ساختاری در دو مرحله تحلیل می‌شود: مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری. در مدل اندازه‌گیری، هدف بررسی بارهای متغیرهای پنهان و در مدل ساختاری، هدف بررسی ضرایب مسیر بین متغیرهای پنهان است.

## یافته‌ها

### معیارهای ارزیابی مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی)

به‌منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری بیرونی، شاخص‌های متعددی وجود دارد. نتایج شاخص‌ها را در جدول زیر بررسی می‌کنیم. تحلیل عاملی تأییدی، روایی همگرا و پایایی: در بخش تحلیل عاملی تأییدی، به بررسی روابط بین متغیرهای نهفته و متغیرهای آشکار مدل می‌پردازیم. بار عاملی قدرت رابطه‌ی بین متغیر پنهان و متغیر آشکار را نشان می‌دهد.

افراد با خودکارآمدی بالا در موقعیت‌های تنش‌زا، از سطح فشار روانی خود می‌کاهند، ولی افرادی که خودکارآمدی پایینی دارند، برای کنترل تهدیدها، اضطراب زیادی را تجربه می‌کنند و ناکارآمدی خود را افزایش می‌دهند، بسیاری از جنبه‌های محیطی را پرخطر و تهدیدزا می‌بینند که این مسئله سبب می‌شود استرس و فشار روانی در فرد بیشتر شود. تحقیقات نشان می‌دهد که خودکارآمدی، تمایل فرد برای درگیر شدن در یک کار و میزان تلاش و پشتکار او هنگام مقابله با مشکلات است. رابطه‌ی 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. طبق نظریه‌ی شناختی-اجتماعی، خودکارآمدی بر شناخت‌ها، احساسات و رفتار افراد تأثیر دارد [۱۷].

ارتباط این متغیرها به‌صورت هماهنگ و در قالب مدلی واحد تابه‌حال، در هیچ پژوهشی بررسی نشده است و از طرفی، با توجه به اهمیت رفاه و خستگی عاطفی، نتایج این پژوهش می‌تواند برای بهبود عملکرد کارکنان و افزایش اثربخشی سازمان مفید واقع شود؛ بنابراین، تحقیق حاضر به دنبال یافتن پاسخ به این سؤال است که عوامل مؤثر بر رفاه کارکنان با میانجی‌گری خودکارآمدی چیست.

با بررسی متون مرتبط، مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان داده شده است.

## روش کار

در اجرای این پژوهش، رویکرد کمی به کار رفته است؛ به این معنی که برای تأیید یافته‌ها، از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. از نظر نتایج، این تحقیق پژوهشی و 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. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر را کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه تشکیل می‌دهند که تعداد آن‌ها ۴۹۰ نفر است. حجم نمونه بر اساس جدول برآورد حجم نمونه‌ی کریسی و مورگان [۱۸]، برابر با ۲۱۵ نفر به دست آمد که از این تعداد، ۱۵۰ نفر مرد و ۶۵ نفر زن هستند. با توجه به اینکه جامعه‌ی آماری نامتجانس بود و کارکنان از دانشکده‌های مختلف انتخاب شدند، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد.

در این تحقیق، به‌منظور سنجش متغیرها، از پرسش‌نامه‌های زیر استفاده شد:

پرسش‌نامه‌ی حمایت سازمانی: در این پژوهش، برای سنجش متغیر حمایت سازمانی، از پرسش‌نامه‌ی آیزنبرگر و همکاران (۱۹۹۷) استفاده شد. آن‌ها پایایی این پرسش‌نامه را ۰/۹۰ محاسبه کردند. این پرسش‌نامه ۸ گویه دارد که پاسخ‌ها در تمام گویه‌های این پرسش‌نامه بر اساس طیف پنج‌تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) رتبه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های این پرسش‌نامه بدین شرح است: «اگر به کمک خاصی نیاز داشته باشم، سازمان مایل است به

جدول ۱: معیارهای ارزیابی مدل اندازه‌گیری

بار عاملی	آماره‌ی تی	میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE)	پایایی ترکیبی	rho_A	آلفای کرونباخ				
q6	۱۹/۵۲۳	۰/۵۹۷	۰/۸۹۹	۰/۸۶۶	۰/۸۶۵				
q7	۲۷/۴۵۲								
q8	۲۴/۴۲۴								
q9	۲۴/۰۶۳								
q10	۲۸/۹۱۸								
q11	۲۶/۷۷۱								
q21	۱۲/۷۸۹	۰/۵۱۹	۰/۹۰۶	۰/۸۹۱	۰/۸۸۲				
q22	۳۲/۴۳۴								
q23	۱۳/۳۱۱								
q24	۳۳/۴۹۰								
q25	۳۲/۰۱۹								
q26	۲۹/۴۲۰								
q27	۱۲/۳۴۳								
q28	۱۶/۴۵۷								
q29	۱۶/۶۷۶								
q30	۱۷/۵۲۹					۰/۶۰۶	۰/۸۸۵	۰/۸۳۸	۰/۸۳۶
q31	۲۸/۰۹۴								
q32	۲۵/۸۶۲								
q33	۲۴/۵۹۳								
q34	۲۹/۹۷۷								
q45	۱۸/۳۶۴								
q46	۲۳/۲۶۶								
q47	۳۰/۴۵۶								
q48	۲۸/۵۷۰								
q49	۱۴/۱۶۰								
q50	۱۹/۵۶۷	۰/۵۴۱	۰/۹۲۲	۰/۹۰۸	۰/۹۰۵				
q51	۱۶/۷۴۰								
q52	۱۲/۸۹۷								
q53	۱۶/۴۲۶								
q54	۱۸/۲۷۳								
q80	۱۳/۷۰۶					۰/۵۳۳	۰/۹۰۱	۰/۸۸۴	۰/۸۷۵
q81	۱۹/۲۴۵								
q82	۲۷/۷۴۱								
q83	۳۷/۰۴۲								
q84	۲۷/۶۳۷								
q85	۱۸/۵۳۶								
q86	۱۵/۷۹۸								
q87	۱۴/۹۲۱								

سازه‌های مورد مطالعه دارای میانگین واریانس استخراج‌شده‌ی 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

در صورتی که قدر مطلق بار عاملی متغیرهای آشکار بیشتر از ۰/۶۰ و آماره‌ی تی خارج از بازه‌ی  $\pm 1/۹۶$  باشد، آن مدل همگن خواهد بود. در بخشی از جدول فوق، شاخص‌های اعتبار همگرا و پایایی برای تمامی متغیرهای تحقیق نشان داده شده است. با استفاده از شاخص میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE)، مشخص شد که تمامی



طبق نتایج به دست آمده از ضرایب مسیر و آماره‌ی تی بین متغیرهای تحقیق همگی روابط در سطح اطمینان ۹۹ درصد معناداری هستند. معیار  $R^2$  و  $Q^2$ : ضرایب  $R^2$  مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای مدل است.  $R^2$  معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا و یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹ و ۰/۳۲ و ۰/۶۷ ملاک‌هایی برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای آن در نظر گرفته می‌شود. فرض کنیم مقدار  $Q^2$  در مورد یک سازه‌ی درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲ و ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب کند. این امر نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن دارد. به منظور بررسی نقش میانجی (واسطه‌ای) متغیر خودکارآمدی بین متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده با خستگی عاطفی و درگیری کاری و نیز متغیر ابهام نقش با خستگی عاطفی و درگیری کاری، از آزمون سوبل استفاده می‌کنیم: با توجه به اینکه مقدار به دست آمده از آزمون سوبل بیشتر از ۱/۹۶ است، خودکارآمدی نقش واسطه‌ای بین متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده با خستگی عاطفی و درگیری کاری و متغیرهای ابهام نقش با خستگی عاطفی و درگیری کاری را دارد.

باشد. همگی این ضرایب بالاتر از ۰/۷ هستند و پایایی ابزار اندازه‌گیری را نشان می‌دهند.

محاسبه‌ی ضریب HTMT از نظر هلنسر و همکاران [۱۴] مطمئن‌ترین راه اظهار نظر درباره‌ی روایی واگرا است و بر مبنای روش شبیه‌سازی مونت کارلو شکل گرفته است. در صورتی که این ضریب زیر ۰/۹ باشد، روایی واگرا بین دو سازه‌ی انعکاسی وجود دارد. همان‌طور که ملاحظه شد، در بخش اندازه‌گیری، تمام معیارها در حد قابل پذیرش هستند و این به آن معناست که روابط مناسبی بین سازه‌ها و شاخص‌های آن‌ها تعریف شده است.

### ارزیابی معیارهای مدل ساختاری (مدل درونی)

مدل‌های ساختاری مدلی‌هایی هستند که در آن‌ها، به روابط بین متغیرهای پنهان (مستقل یا برون‌زا) وابسته (درون‌زا) توجه می‌شود. با توجه به اینکه مدل ساختاری مدلی است که حاصل مدل‌های اندازه‌گیری موجود در مدل است، بعد از ارزیابی معیارهای مدل اندازه‌گیری، نوبت به ارزیابی مدل ساختاری می‌رسد. طبق جدول زیر، برای ارزیابی مدل ساختاری، معیارهای متعددی وجود دارد.

جدول ۲: ضریب HTMT در ارزیابی روایی واگرا

ابهام نقش	حمایت سازمانی ادراک شده	خستگی عاطفی	خودکارآمدی	درگیری کاری
۰/۷۳۹				
۰/۷۱۲	۰/۸۰۱			
۰/۷۷۶	۰/۷۴۲	۰/۸۴۵		
۰/۸۷۳	۰/۸۰۸	۰/۸۷۱	۰/۸۵۲	

جدول ۳: معیارهای ارزیابی مدل ساختاری

ابهام	ضرایب مسیر	آماره‌ی تی	خطای استاندارد میانگین	سطح معناداری	$R^2$	$Q^2$
ابهام - خودکارآمدی	-۰/۱۶۵	۲/۴۹۰	۰/۰۶۳	۰/۰۰۹	۰/۸۸۵	۰/۴۲۸
حمایت سازمانی - خودکارآمدی	۰/۸۱۰	۱۴/۰۵۱	۰/۰۵۷	۰/۰۰۰		
ابهام - خستگی عاطفی	-۰/۱۹۰	۳/۰۴۴	۰/۰۵۶	۰/۰۰۰	۰/۶۹۳	۰/۳۳۱
خودکارآمدی - درگیری کاری	۰/۶۶۲	۵/۰۳۵	۰/۰۵۸	۰/۰۰۰		
حمایت سازمانی - درگیری کاری	۰/۱۱۳	۳/۵۲۷	۰/۰۳۷	۰/۰۰۴	۰/۵۴۴	۰/۳۰۹
خودکارآمدی - خستگی عاطفی	-۰/۶۰۹	۱۰/۶۳۳	۰/۰۳۷	۰/۰۰۰		

جدول ۴: نتایج آزمون سوبل

متغیر میانجی	روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته و میانجی	آماره‌ی تی
خودکارآمدی	حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی	۴/۴۴۶
	خودکارآمدی و خستگی عاطفی	
خودکارآمدی	ابهام نقش و خودکارآمدی	۲/۴۷۴
	خودکارآمدی و درگیری کاری	

آماره‌ی  $t$  درباره‌ی رابطه‌ی بین ابهام نقش و خستگی عاطفی برابر با ۳/۰۴۴ بود که در سطح اطمینان ۹۹ درصد، معنادار است؛ بنابراین، افزایش ابهام نقش سبب خستگی عاطفی در میان کارکنان می‌شود.

### بحث

هدف از این پژوهش مدلی‌یابی عوامل مؤثر بر رفاه کارکنان با میانجی‌گری خودکارآمدی است. نتایج ضرایب مسیر نشان داد که مقدار

عاطفی می‌شوند. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق اسکالویک [۲۳]، کوک و همکاران [۲۴]، اسکالویک و همکاران [۲۵] نشان داد خودکارآمدی با خستگی عاطفی رابطه‌ی منفی دارد. آن‌ها در تحقیق خود بیان کردند که خودکارآمدی فرسودگی شغلی را پیش‌بینی 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.

نتایج ضریب مسیر در این پژوهش نشان داد که مقدار آماره‌ی  $t$  در ارتباط بین ابهام نقش و خودکارآمدی برابر با ۲/۴۹۰ است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد، معنادار است. این رابطه معکوس است؛ یعنی، با افزایش ابهام نقش، خودکارآمدی در کارکنان کاهش می‌یابد. اگر کارکنان با اهداف سازمانی به‌خوبی آشنا نباشند و ندانند که وظایفشان در سازمان چیست، دیگر نمی‌توانند نیروی کارآمدی برای سازمان باشند و باورهای خودکارآمدی در آنان شکل نخواهد گرفت. نتایج پژوهش‌های اییز و کارون [۲۵]، لی و باگر [۲۶] با این پژوهش همسو است.

آن‌ها در تحقیق خود ابراز کردند که نقش محوری نظریه‌ی شناخت اجتماعی حکم می‌کند که خودکارآمدی زمانی ایجاد و اعمال می‌شود که انتظارات عملکرد به‌وضوح منتقل شود. لی و کو [۲۷] بیان می‌کنند که در موقعیتی بسیار مبهم، اطلاعات باکیفیت 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.

به نظر می‌رسد که پژوهشی تکمیلی با افزایش جامعه‌ی آماری و یافتن عوامل بیشتری که بر رفاه کارکنان مؤثر است، می‌تواند مسیر خوبی برای پژوهش‌های آتی باشد. انجام پژوهشی کیفی در یافتن عوامل بیشتر در خصوص رفاه به پژوهشگران کمک خواهد کرد. مدیران باید دوره‌های ضمن خدمت برای کارکنان ترتیب دهند تا آن‌ها با وظایف شغلی خود بیشتر آشنا شوند و ابهام نقش آن‌ها کاهش یابد. همچنین، مشاغل را به‌گونه‌ای طراحی کنند که از تنوع کافی برخوردار باشند و کارکنان به انجام کارهای تکراری و یکنواخت مجبور نشوند؛ زیرا انجام کارهای تکراری سبب روزمرگی و خستگی روانی در کارکنان خواهد شد.

### نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج تحقیق، توجه به رفاه کارکنان و تلاش برای بهبود آن به‌منظور افزایش بهره‌وری کارکنان از مواردی است که مدیران باید به آن اهتمام ورزند؛ زیرا رفاه کارکنان بر بسیاری از متغیرهای سازمانی همچون کارایی، اثربخشی، سلامت ذهنی و روانی تأثیر دارد. این مفهوم برای سازمان‌هایی که به کارکنان خود اهمیت می‌دهند، مهم است؛ چون در نتیجه‌ی آن، سلامت روحی و روانی کارکنان افزایش می‌یابد و درگیری کاری آن‌ها بیشتر می‌شود و موفقیت سازمان افزایش می‌یابد.

پس مدیران باید برای کاهش ابهام نقش کارکنان تلاش بیشتری

ابهام نقش زیاد سبب افزایش استرس و افسردگی در بین کارکنان می‌شود و سبب می‌شود کارکنان دچار خستگی عاطفی شوند. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های شاولی و همکاران [۱۵]، آنتون [۱۶]، خواجه‌ی و برزگر [۱۷] همسو است. آنتون [۱۶] در مطالعات خود به این نتیجه رسید که افزایش تلاش مورد نیاز برای مقابله با ابهام نقش به فشار منجر می‌شود که ممکن است ناامیدی و خستگی را نشان دهد و می‌تواند به احساس خستگی، فرسودگی و نارضایتی کارکنان منجر شود؛ بنابراین، پیامدهای عاطفی ابهام نقش می‌تواند به خستگی عاطفی و در نهایت، ترک شغل منجر شود.

نتایج ضرایب مسیر نشان داد که مقدار آماره‌ی  $t$  در ارتباط بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و درگیری کاری برابر با ۳/۵۲۷ بود که این رابطه نیز در سطح اطمینان ۹۹ درصد، معنادار است. به همین علت، کارکنانی که از حمایت سازمانی برخوردار هستند، در کار خود غرق می‌شوند و با فداکاری، کار خود را انجام می‌دهند و حتی ممکن است بیشتر از ساعات تعیین‌شده سر کار بمانند و در راه تحقق اهداف سازمان تلاش کنند. باکر و دمروتی [۱۷]، آلوی و همکاران [۱۸]، ساکس [۱۹] و راسول و همکاران [۲۰] به نتایج مشابهی دست یافتند. آلوی و همکاران [۱۸] در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که منطق پشت حمایت سازمانی نتایج قابل توجهی از درگیری کارکنان را به دنبال دارد. کارکنانی که از حمایت سازمانی سطح بالایی برخوردارند، می‌توانند بیشتر درگیر وظایفی باشند که برای تکمیل و مشارکت در دستیابی به اهداف سازمانی در نظر گرفته شده است.

نتایج ضریب مسیر در این پژوهش نشان داد که مقدار آماره‌ی  $t$  در ارتباط بین خودکارآمدی و درگیری کاری برابر با ۵/۰۳۵ است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد، معنادار است؛ یعنی، با افزایش خودکارآمدی، درگیری کاری در کارکنان افزایش می‌یابد. چون خودکارآمدی واکنش‌ها و ادراکات افراد را در محیط کار شکل می‌دهد، افراد با خودکارآمدی بالا می‌توانند در کار خود موفق شوند. در نتیجه، درگیری کاری بیشتری را تجربه می‌کنند. نتیجه‌ی تحقیق باکر و دمروتی و اورگامبیدز [۲۱] نیز با نتایج تحقیق کنونی همسو است. آن‌ها در تحقیق خود بیان می‌کنند که افراد دارای خودکارآمدی بالا معتقدند که اتفاقات خوبی برای آن‌ها رخ خواهد داد و آن‌ها توانایی مدیریت محیط کار خود را دارند [۲۱]. کوک و تاورمینا نیز در پژوهش خود به نتایج مشابهی دست یافتند. در پژوهش آن‌ها مشخص شده است که خودکارآمدی پیش‌بینی‌کننده‌ی مثبت و خوبی برای درگیری کاری است [۲۲].

نتایج ضریب مسیر در این پژوهش نشان داد که مقدار آماره‌ی  $t$  در ارتباط بین خودکارآمدی و خستگی عاطفی برابر با ۱۰/۶۳۳ است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد، معنادار است. این رابطه رابطه‌ای معکوس است؛ یعنی، با افزایش خودکارآمدی، خستگی عاطفی کاهش می‌یابد. افرادی که خودکارآمدی بالایی دارند، محیط کار را تحت کنترل خود می‌گیرند و قدرت بیشتری برای مقابله با مشکلات دارند. به همین دلیل، کمتر دچار خستگی



### تضاد منافع

ندارد.

### سهم نویسندگان

مهناز رحیمی: طراحی و تحقیق

استاد راهنمای اول، محمد حسنی: طراحی و تحقیق

استاد راهنمای دوم، حسن قلاوندی: طراحی و تحقیق

### ملاحظات اخلاقی

بین نویسندگان هیچ گونه تعارض منافی وجود ندارد

### حمایت مالی

ندارد.

کنند و همچنین، حمایت بیشتری از آن‌ها کنند تا آنان احساس تعهد بیشتری به کار داشته باشند و رفاه آنان افزایش یابد. اهمیت کاربردی این یافته‌ها در این است که سازمان‌ها در نظر داشته باشند وقتی تصمیمی برای مداخله در رابطه با رفاه کار گرفته می‌شود، کار نباید به فرسودگی شغلی منجر شود، بلکه باید به همان اندازه به سطح درگیری کارمند توجه شود.

### تشکر و قدردانی

بدین وسیله، از تمامی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه که در پاسخ به پرسش‌نامه‌ها و جمع‌آوری داده‌ها ما را همراهی کردند، تشکر می‌کنیم و امیدواریم نتایج این پژوهش بتواند کمکی هرچند ناچیز، به بهبود رفاه کارکنان دانشگاه کند.

## REFERENCES

- Zhang X, Lin Z, Liu Y, Chen X, Liu DM. How do human resource management practices affect employee well-being? A mediated moderation model. *Employee Relations: The International Journal*. 2020;42(4):903-19. [DOI: [10.1108/ER-08-2019-0320](https://doi.org/10.1108/ER-08-2019-0320)]
- Khoreva V, Wechtler H. HR practices and employee performance: the mediating role of well-being. *Employee Relations*. 2018;40(2):227-43. [DOI: [10.1108/ER-08-2017-0191](https://doi.org/10.1108/ER-08-2017-0191)]
- Demerouti E, Mostert K, Bakker AB. Burnout and work engagement: a thorough investigation of the independency of both constructs. *J Occup Health Psychol*. 2010;15(3):209-222. [DOI: [10.1037/a0019408](https://doi.org/10.1037/a0019408)] [PMID]
- Lotfi Z, Hassani M, Najjari M. Structural Modeling of Relationship Among Ethical Climate, Emotional Exhaustion with Job Satisfaction and Turnover Intention.[in Persian] *Iran J Ergon*. 2021; 9 (2) :82-94. [DOI: [10.30699/iergon.9.2.82](https://doi.org/10.30699/iergon.9.2.82)]
- Bakker AB. Towards a multilevel approach of employee well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2015;24(6):839-43. [DOI: [10.1080/1359432X.2015.1071423](https://doi.org/10.1080/1359432X.2015.1071423)]
- Rahimi E, Zaheri V. Investigating the Effect of Perceived Organizational Support in Breaking the Organizational Silence with Mediator Role of Affective Commitment on Employees of Governmental Offices in Qom. *Iran J Ergon* 2020; 8 (1) :66-73. [DOI: [10.30699/iergon.8.1.66](https://doi.org/10.30699/iergon.8.1.66)]
- Bakker AB, Demerouti E. Job demands–resources theory. Wellbeing: A complete reference guide. 2014:1-28. [DOI: [10.1002/9781118539415.wbwell019](https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019)]
- Krejcie RV, Morgan DW. Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*. 1970;30(3):607-10. [DOI: [10.1177/001316447003000308](https://doi.org/10.1177/001316447003000308)]
- Eisenberger R, Cummings J, Armeli S, Lynch P. Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *J Appl Psychol*. 1997;82(5):812-20. [DOI: [10.1037/0021-9010.82.5.812](https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.5.812)] [PMID]
- Fried Y, Tieggs RB. Supervisors' role conflict and role ambiguity differential relations with performance ratings of subordinates and the moderating effect of screening ability. *Journal of applied psychology*. 1995;80(2):282. [DOI: [10.1037/0021-9010.80.2.282](https://doi.org/10.1037/0021-9010.80.2.282)]
- Schwarzer R, Bäßler J, Kwiatek P, Schröder K, Zhang JX. The assessment of optimistic self-beliefs: comparison of the German, Spanish, and Chinese versions of the general self-efficacy scale. *Applied psychology*. 1997;46(1):69-88. [DOI: [10.1111/j.1464-0597.1997.tb01096.x](https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01096.x)]
- Balducci, C, Fraccaroli, F, and Schaufeli, W. B.. Psychometric properties of the Italian version of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9): A cross-cultural analysis. *European Journal of Psychological Assessment*. 2010; 26(2): 143. [DOI: [10.1027/1015-5759/a000020](https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000020)]
- Chen CF, Hsu YC. Taking a closer look at bus driver emotional exhaustion and well-being: evidence from Taiwanese urban bus drivers. *Safety and Health at Work*. 2020;11(3):353-60. [DOI: [10.1016/j.shaw.2020.06.002](https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.06.002)]
- Henseler J, Hubona G, Ray PA. Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial management & data systems*. 2016;116(1):2-0. [DOI: [10.1108/IMDS-09-2015-0382](https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2015-0382)]
- Schaufeli WB, Taris TW, Van Rhenen W. Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being?. *Applied psychology*. 2008;57(2):173-203. [DOI: [10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x](https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x)]
- Anton M. Dynamic assessment of advanced second language learners. *Foreign Language Annals*. 2009; 42(3):576-98. [DOI: [10.1111/j.1944-9720.2009.01030.x](https://doi.org/10.1111/j.1944-9720.2009.01030.x)]
- Khajavi M, Barzegar E. The Causal Model of Role Ambiguity and Role Conflict, Occupational Stress, Occupational Burnout and Turnover Intension of Accountants, Auditors, and Academic Professors in the Field of Accounting.[in Persian] *Journal of Health Accounting*. 2016;5(1):21-42. [DOI: [10.30476/jha.2016.39295](https://doi.org/10.30476/jha.2016.39295)]
- Alvi AK, Abbasi AS, Haider R. Relationship of perceived organizational support and employee engagement. [in Persian] *Science International*. 2014;26(2):949-52.
- Saks AM. Antecedents and consequences of employee engagement revisited. *Journal of Organizational Effectiveness People and Performance*. 2019;6(1):19-38. [DOI: [10.1108/JOEPP-06-2018-0034](https://doi.org/10.1108/JOEPP-06-2018-0034)]
- Rasool SF, Wang M, Tang M, Saeed A, Iqbal J. How Toxic Workplace Environment Effects the Employee Engagement: The Mediating Role of Organizational Support and Employee Wellbeing. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(5):2294. [DOI: [10.3390/ijerph18052294](https://doi.org/10.3390/ijerph18052294)] [PMID]
- Bakker AB, Demerouti E. Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *J Occup Health Psychol*. 2017;22(3):273-85. [DOI: [10.1037/ocp0000056](https://doi.org/10.1037/ocp0000056)] [PMID]
- Kuok AC, Taormina RJ. Work engagement: Evolution of the concept and a new inventory. *Psychological Thought*. 2017;10(2). [DOI: [10.23668/psycharchives.1866](https://doi.org/10.23668/psycharchives.1866)]
- Skaalvik C. School principal self-efficacy for instructional leadership: relations with engagement, emotional exhaustion and motivation to quit. *Soc Psychol Educ*. 2020;23(2):479-98. [DOI: [10.1007/s11218-020-09544-4](https://doi.org/10.1007/s11218-020-09544-4)]
- Kuok AC, Teixeira V, Forlin C, Monteiro E, Correia A. 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*. 2022;69(5):1736-

54. [DOI: [10.1080/1034912X.2020.1808949](https://doi.org/10.1080/1034912X.2020.1808949)]
25. Eys MA, Carron AV. Role ambiguity, task cohesion, and task self-efficacy. *Small group research*. 2001;32(3):356-73. [DOI: [10.1177/104649640103200305](https://doi.org/10.1177/104649640103200305)]
26. Li A, Bagger J. Role ambiguity and self-efficacy: The moderating effects of goal orientation and procedural justice. *Journal of Vocational Behavior*. 2008;73(3):368-75. [DOI: [10.1016/j.jvb.2008.07.008](https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.07.008)]
27. Lee TW, Ko YK. Effects of self-efficacy, affectivity and collective efficacy on nursing performance of hospital nurses. *J Adv Nurs*. 2010;66(4):839-48. [DOI: [10.1111/j.1365-2648.2009.05244.x](https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05244.x)] [PMID]