



بررسی رابطه‌ی ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی؛ مطالعه‌ی موردی در شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب

رحیم استوار ■ دانشگاه آزاد اسلامی واحد یاسوج

شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب

چکیده

در این تحقیق رابطه‌ی بین تعارض و ابهام شغلی با عملکرد شغلی در شرکت مناطق نفت خیز جنوب بررسی شده است. روش تحقیق، روش توصیفی-همبستگی است و برای این منظور با روش نمونه‌برداری تصادفی ساده، از ۷۱۲ نفر از کارکنان شرکت مناطق نفت خیز استفاده شده است. ابزار اندازه‌گیری پرسش‌نامه می‌باشد. پس از جمع‌آوری داده‌ها، برای پاسخگویی به سؤالات از آزمون پیرسون استفاده شد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رابطه‌ی معناداری بین ابعاد تعارض و ابهام شغلی با عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد که این رابطه غیرمستقیم و ناقص است.

واژگان کلیدی: ابهام نقش، تعارض نقش، استرس شغلی، عملکرد شغلی

مقدمه

دگرگونی‌ها و تغییراتی مانند افزایش رقابت جهانی، تأثیر فن‌آوری اطلاعات، طراحی مجدد فرآیندهای تجاری و توسعه‌ی بخش‌های خدماتی بر دنیای کار مؤثر هستند. پژوهش‌های مختلف نشان داده که چنین تغییراتی منجر به افزایش سطوح فشارهای روانی ناشی از شغل می‌گردد. از جمله‌ی این فشارها می‌توان ابهام و تعارض نقش را نام برد. اگر فشارهای روانی مدت زیادی ادامه یابد به تدریج فرد خسته شده و ادامه‌ی این وضعیت سبب کاهش انرژی جسمی و احساسی فرد و تضعیف توانایی او می‌گردد. از آنجا که توان فرد از عناصر اساسی و مؤثر در افزایش

بهره‌وری بوده و بهره‌وری نیز تابعی از توان و شناخت شغل و حمایت سازمانی است این فشارهای روانی بر عملکرد فرد در سازمان نیز تأثیر منفی خواهد داشت.

۱- بیان مسأله

سازمان‌ها سیستم‌های اجتماعی هستند که هدف آنها برآورده کردن نیازهای اجتماعی و فردی است و برای بقاء و تداوم این امر نیازمند اعضای کارآمد هستند. امروزه یکی از مسئولیت‌های مهم رهبران سازمان‌ها (بدون توجه به نوع، اندازه و زمینه‌ی فعالیت سازمان)، افزایش عملکرد شغلی منابع انسانی است. برای هر کارمند درک حدود عملکرد فردی،

یک نگرانی اساسی به‌شمار می‌رود. عملکرد شغلی به‌عنوان مجموعه رفتارهای کارکنان که به‌شکل مثبت یا منفی در دست‌یابی به اهداف سازمانی سهیم هستند بیان شده است. عملکرد شغلی همواره به‌عنوان یکی از عوامل مهم در مدیریت کارکنان به‌شمار می‌رفته است (Sethela & Rosli, 2011, 80).

طی سال‌ها محققان، عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان را بررسی کرده‌اند. عملکرد شغلی به‌منظور دست‌یابی سازمان به اهداف مورد نظر و تعیین شده، توسعه‌ی محصولات، ارائه‌ی خدمات کیفی و کسب مزیت رقابتی بسیار حائز اهمیت بوده و سبب افزایش و حفظ دقت و درستی در انجام وظایف می‌شود.

در مبحث استرس شغلی، ابهام در نقش و تعارض در نقش به عنوان دو عنصر اساسی مطرح شده‌اند (Celik, 2013, 196). ابهام در نقش به وضعیت شغلی معینی گفته می‌شود که در آن پاره‌ای از اطلاعات لازم برای انجام شغل به‌طور نامطلوب، نارسا یا گمراه کننده باشد. فقدان یا عدم وضوح انتظارات و عدم پیش‌بینی نتایج عملکرد منجر به ابهام در نقش می‌شود. تعارض در نقش نیز هنگامی رخ می‌دهد که تن دادن به مجموعه‌ای از الزام‌های شغلی با پذیرش مجموعه‌ی دیگری از الزام‌های شغلی، مغایر بوده یا به کلی ناممکن باشد. واکنش‌های افراد به این عوامل متفاوت است. تعارض بین فرد با نقش وی، تعارض درون نقش و تعارض بین نقش سبب ایجاد تعارض کلی در نقش می‌شود.

با این وجود در جامعه‌ی مورد پژوهش (شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب) در این خصوص تحقیقات اندکی انجام شده است. با توجه به فراگیری استرس شغلی و تأثیرات آن بر عملکرد شغلی در اکثر مشاغل و از جمله در صنعت نفت، محقق بر آن شد تا پژوهشی در زمینه‌ی ارتباط ابهام و تعارض در نقش و عملکرد شغلی انجام دهد. این پژوهش به دنبال دریافت این موضوع است که آیا بین ابهام و تعارض در نقش و عملکرد شغلی در شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب رابطه‌ای وجود دارد یا خیر؟

۲- ضرورت و اهمیت تحقیق

بدون شک در تمام مشاغل تعارض و ابهام در نقش وجود دارد. طبق یافته‌های تحقیقات پیشین، تعارض و ابهام نقش بر جنبه‌های مختلف و از جمله عملکرد شغلی تأثیرگذار است. از دیرباز این عوامل تحت عنوان استرس شغلی مورد مطالعه‌ی محققان رشته‌های علوم اجتماعی قرار

گرفته است. با توجه به شکل‌گیری روندهای جدید در همه‌ی صنایع و به‌ویژه در شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب که همانا واگذاری اکثر فعالیت‌ها به بخش خصوصی و پیمانکاران است کارکنان با فشارهای شغلی مواجه شده‌اند. عدم ثبات و امنیت شغلی، حذف بسیاری از مشاغل به دلیل ظهور فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، رقابتی شدن مهارت‌ها و قابلیت‌های نیروی انسانی و... همگی دست‌به‌دست هم داده‌اند تا شاهد کارکنانی باشیم که استرس و فشار زیادی را تحمل می‌کنند. در این میان تعارض و ابهام نقش سهم عمده‌ای دارد. تحقیق حاضر در همین راستا صورت گرفته و قصد دارد رابطه‌ی ابهام و تعارض نقش با عملکرد شغلی را مورد سنجش قرار دهد تا مدیران و کارکنان بتوانند در تصمیم‌گیری‌های آتی خود از نتایج و پیشنهادهای این پژوهش استفاده کنند. ضمن آنکه با علم به این مطلب که تحقیق حاضر در شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب انجام شده در ادامه جهت رعایت اختصار، نام این شرکت تکرار نخواهد شد.

۳- اهداف تحقیق

- تعیین رابطه‌ی ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی
- تعیین رابطه‌ی تعارض بین شخص با نقش وی و عملکرد شغلی
- تعیین رابطه‌ی تعارض درون نقش و عملکرد شغلی
- تعیین رابطه‌ی تعارض بین نقش و عملکرد شغلی
- تعیین رابطه‌ی فقدان یا عدم وضوح انتظارات و عملکرد شغلی
- تعیین رابطه‌ی عدم پیش‌بینی نتایج عملکرد و عملکرد شغلی
- بهره‌گیری مدیران و کارکنان از یافته‌های این تحقیق (هدف کاربردی)

۴- فرضیه‌های تحقیق

۴-۱- فرضیه‌ی اصلی

رابطه‌ای بین ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی وجود دارد.

۴-۲- فرضیه‌های ویژه

- رابطه‌ای میان تعارض بین شخص با نقش وی و عملکرد شغلی وجود دارد
- رابطه‌ای بین تعارض درون نقش و عملکرد شغلی وجود دارد
- رابطه‌ای میان تعارض بین نقش و عملکرد شغلی وجود دارد
- رابطه‌ای بین فقدان یا عدم وضوح انتظارات و عملکرد شغلی وجود دارد
- رابطه‌ای بین عدم پیش‌بینی نتایج عملکرد و عملکرد شغلی وجود دارد

۵- مدل مفهومی تحقیق

چارچوب نظری تحقیق یک الگوی مفهومی مبنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی است که در خصوص مسأله‌ی پژوهش مهم تشخیص داده شده‌اند. بنابراین چارچوب نظری چیزی نیست جز تعیین شبکه‌ی روابط موجود میان متغیرهای مربوط به یک مسأله (صائبی و شیرازی، ۱۳۸۱، ۸۱). با توجه به عنوان تحقیق و یافته‌های موجود در ادبیات موضوع در خصوص ارتباط ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی، چارچوب نظری این تحقیق به صورتی ارائه شده که راهنمای محقق در جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات قرار گیرد (مدل شکل-۱). در این مدل فرض شده ابهام و تعارض نقش (متغیر مستقل) با عملکرد شغلی (متغیر وابسته) ارتباط دارد.

۶- ویژگی‌های نقش

ایوانس میچ و مانسون (۱۹۸۰) اظهار



داشته‌اند که بررسی ویژگی‌های نقش از پر دامنه‌ترین پژوهش‌هایی بوده که تا کنون درباره‌ی شرایط سازمانی مؤثر در استرس انجام شده است. بنابر نتیجه‌ی این پژوهش‌ها، چهار نوع ویژگی برای نقش بر شمرده‌اند: ابهام نقش، تعارض نقش، کمیاری نقش و گران‌باری نقش.

۱-۱-۶- ابهام نقش

یکی از عوامل محیط کار که ممکن است منجر به استرس شغلی شود ابهام نقش است. ابهام نقش را به‌عنوان یکی از ویژگی‌های نقش چنین تعریف کرده‌اند: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره‌ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به‌طور نامطلوب، نارسا یا گمراه کننده است. در نتیجه فرد نمی‌داند در انجام شغل محول شده چه انتظاری از وی دارند. در واقع زمانی که ابهام نقش فرد را از بهره‌وری و پیشرفت باز می‌دارد منجر به ایجاد استرس خواهد شد. فرنج و کاپلان نتیجه‌ی یافته‌های خود را در خصوص ابهام نقش به‌شرح زیر تفکیک کرده‌اند:

- فشار روانی و نارضایتی پدید می‌آورد
- منجر به کاهش بهره‌وری نیروی انسانی می‌شود
- منجر به احساس بی‌هودگی در سازگاری با محیط سازمان می‌گردد

۲-۲-۶- تعارض نقش

اگر وظایف و مسئولیت‌های شغلی با قوانین و مقررات، منابع، امکانات، انتظارات و توقعات از فرد در شغلش تطابق نداشته باشد نوعی تعارض ایجاد شده و موجب ناخشنودی فرد می‌گردد (الوانی، ۱۳۷۹). رفتارهای نامناسب برای ایفای یک نقش ممکن است با رفتارهای مناسب برای ایفای نقشی دیگر

سازگار نبوده و حتی احتمالاً با یکدیگر تعارض نیز داشته باشند. در واقع تعارض وقتی به‌وجود می‌آید که شخص به این نتیجه برسد که قبول شرط یک نقش، کار را برای قبول نقش دیگر دشوار می‌کند و در حالت افراطی آن، شامل موقعیت‌هایی می‌شود که در آنها دو یا چند انتظار نقش به‌صورت متقابل، تباین پیدا می‌کنند. در بررسی‌هایی که تاکنون انجام شده چهارگونه تعارض نقش شناخته شده است.

۲-۲-۶-۲- تعارض نقش-فرستنده

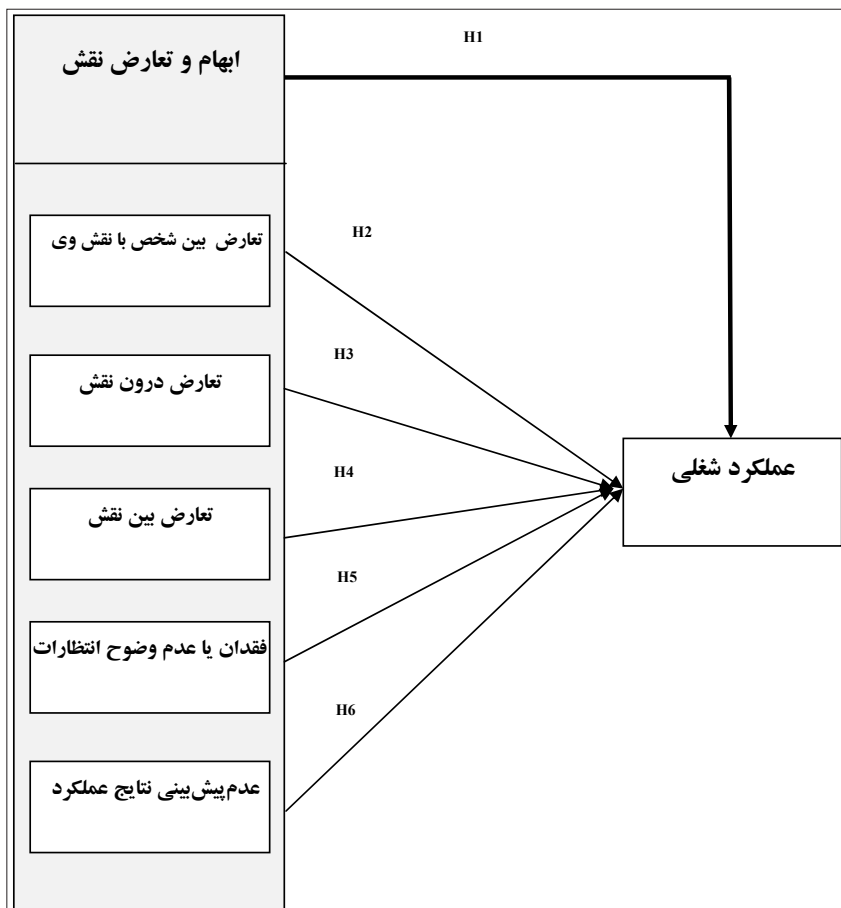
این تعارض زمانی پیش می‌آید که از فرد شاعل خواسته شود فعالیت‌های گوناگونی را انجام دهد که با یکدیگر جور نبوده یا با هم ناسازگارند.

۱-۲-۶- تعارض نقش میان-فرستنده

این ناسازگاری در وضعیتی رخ می‌دهد که انتظارات، خواسته‌ها و فشارهایی که شخص از یک‌سو با آنها روبه‌رو است با انتظارات،

۳-۲-۶- تعارض فرد-نقش

این ناسازگاری نتیجه‌ی آن است که نقش‌های محول به فرد شاعل با باورها و ارزش‌های او متضاد است.



۶-۲-۴- تعارض میان-نقش

این تعارض هنگامی رخ می‌دهد که فرد شاغل با دو دسته خواسته‌ها و انتظارات ناسازگار روبه‌رو است؛ از یک طرف، انتظارات و خواسته‌های افراد در محیط کار و از طرف دیگر انتظارات و خواسته‌های افرادی در خارج از محیط کار.

۷- تعریف عملکرد شغلی

برای سال‌ها محققان، عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان را بررسی کرده‌اند. به‌منظور دستیابی سازمان به اهداف مورد نظر و تعیین شده، توسعه‌ی محصولات، ارائه‌ی خدمات کیفی و کسب مزیت رقابتی، عملکرد شغلی بسیار حائز اهمیت بوده و سبب افزایش و حفظ دقت و درستی در انجام وظایف می‌شود. تحقیقات پیشین عوامل گوناگونی از جمله مهارت و قابلیت‌های شخصی، سخت‌کوشی، محیط مناسب، سهولت نسبی کار محول شده، کیفیت کاری، عملکرد ضمنی کار، عملکرد انطباقی، دانش و انگیزش را بر عملکرد شغلی مؤثر ارزیابی کرده‌اند.

عملکرد عبارت است از مجموعه رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند (مورهد ۱۳۸۴). منظور از عملکرد شغلی نحوه و میزان انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله توسط کارکنان است (Morhed, 1995).

تعاریف فراوانی از واژه‌ی عملکرد ارائه شده اما در تعریفی جامع می‌توان گفت عملکرد هم به معنای ساختارها و هم به معنای نتایج است. رفتارها از فرد اجراکننده صادر شده و عملکرد را از یک مفهوم انتزاعی به مفهومی عملی تبدیل می‌کند. رفتارها فقط ابزاری برای نتایج نیست بلکه خود رفتارها، نتیجه به حساب می‌آید و می‌توان جدای از نتایج، در مورد آنها قضاوت کرد (بیک‌زاد

و همکاران، ۱۳۸۹). در واقع عملکرد نتیجه‌ی نهایی فعالیت است. به‌منظور سنجش عملکرد، این فعالیت بر اساس اهداف قبلی ارزیابی می‌شود. همچنین عملکرد نتیجه‌ی واقعی و قابل اندازه‌گیری تلاش است.

۷-۱- تعارض و عملکرد شغلی

مهم‌ترین شاخص در کارهای گروهی عملکرد گروه است. از آنجا که فلسفه‌ی وجودی گروه دست‌یابی به هدف یا هدف‌هایی است که به‌طور فردی قابل دست‌یابی نیستند تأثیر تعارض بر گروه، تعیین‌کننده‌ی سودمندی آن است؛ نه تأثیری که می‌تواند بر هر یک از اعضای گروه داشته باشد یا نگرشی که افراد نسبت به تعارض دارند [۶].

تأثیر متقابل رفتار تعارض‌آمیز علنی و رفتار مقابله با تعارض پیامدهایی در پی دارد. این پیامدها ممکن است مثبت و سازنده بوده و منجر به بهبود عملکرد گروه و سازمان شوند یا برعکس مانع عملکرد گروه بوده و منفی و زیان‌آور باشند [۵۷].

بسیاری از مردم فکر می‌کنند که تعارض موجب تضعیف عملکرد گروه در سازمان می‌شود. ولی چنین برداشتی درست نیست. تعارض برای یک گروه یا واحد، یا سازنده است یا مخرب. سطوح تعارض ممکن است بسیار بالا یا بسیار پایین باشد.

اگر تعارض در هر یک از دو انتهای طیف قرار گیرد عملکرد کاهش می‌یابد. سطح مطلوب آن است که تعارض به حدی باشد که مانع از رکود و خمودگی و موجب خلاقیت و نوآوری شده، فشار روانی و تنش را کاهش داده و سبب تغییر و تحول گردد. همچنین از سوی دیگر نباید تعارض تا حدی باشد که باعث تشنج و ناهماهنگی گردد. تضاد و تعارض بسیار بالا سبب کاهش اثربخشی

سازمان و در نتیجه کاهش رضایت شغلی اعضا، بازدهی و تولید سازمان و افزایش جابه‌جایی کارکنان می‌شود. از سوی دیگر در سطح مطلوب تعارض، باید تن‌آسایی و بی‌علاقگی را به کمترین حد رساند و از طریق ایجاد محیطی چالش‌گر، انگیزه ایجاد کرده و چنان روحی به محیط بخشید که فضای کاری جالب توجه باشد. در نهایت نیز باید سعی کرد سازمان را از وجود تن‌پروران و وصله‌های ناجور پاک نمود.

۸-۱- تحقیقات در داخل کشور

کیوان نیازی (۱۳۹۰) با انجام پژوهشی به بررسی رابطه‌ی عوامل اجتماعی-اقتصادی و تعارض سازمانی با عملکرد شغلی روی کارکنان کمیته‌ی امداد امام خمینی (ره) در شیراز پرداخته است. جامعه‌ی آماری این پژوهش تمامی پرسنل کمیته‌ی امداد شیراز بوده‌اند.

ارشدی و شکرکن (۱۳۸۶) تحقیقی با عنوان "بررسی رابطه‌ی فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل‌کننده‌ی استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب" انجام داده‌اند. نتایج حاصل با تأیید فرضیه‌های پژوهش نشان داد که ابهام نقش و تعارض نقش، با عملکرد شغلی و خشنودی شغلی کارکنان رابطه‌ای منفی دارد و این روابط در گروه‌های فاقد استقلال کاری و پیوستگی گروهی، بیشتر از گروه‌های واجد آن است.

طالب‌زاد و مهرابی (۱۳۸۰) با انجام پژوهشی به بررسی رابطه‌ی ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دلبستگی شغلی در کارمندان مرد شرکت ملی نفت، مناطق نفت‌خیز و منطقه‌ی خارک پرداختند. جامعه‌ی آماری این پژوهش ۲۹۲ نفر از کارمندان مرد این شرکت



با مدرک دیپلم و بالاتر بوده‌اند.

۲-۸- تحقیقات در خارج از کشور

"اثر تعارض و ابهام نقش بر عملکرد معاونان" عنوان تحقیقی است که کلیک (۲۰۱۳) انجام داده است. "تأثیر هوش معنوی بر عملکرد شغلی در بیمارستان‌های دولتی مالزی" نیز عنوان پژوهشی است که رانی و همکاران (۲۰۱۳) در سه ایالت کشور مالزی انجام داده‌اند.

سیتلا و راسلی (۲۰۱۱) تحقیقی با عنوان "رابطه‌ی بین تعارض و ابهام نقش، شایستگی و تناسب شغل و شاغل با عملکرد شغلی کارکنان شرکت‌های کوچک و متوسط در بخش خدمات در مالزی" انجام داده‌اند. تحقیقات قبلی نشان‌دهنده‌ی رابطه‌ی بین متغیرها بوده که این پژوهش نیز در همین راستا انجام شده است.

۹- روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از منظر گردآوری داده، توصیفی محسوب می‌شود. روش گردآوری اطلاعات نیز میدانی است.

۱-۹- جامعه آماری

جامعه‌ی آماری عبارت است از گروهی افراد یا اشیاء که در خاصیت یا خاصیت‌های مورد تحقیق مشترک بوده و با هدف و موضوع ارتباط داشته باشند [۴]. جامعه‌ی آماری این تحقیق ۱۱۲۰ نفر از کارکنان ستادی شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب هستند.

۲-۹- نمونه‌ی آماری و روش نمونه‌گیری

تعیین حجم نمونه یکی از اساسی‌ترین گام‌ها در هر تحقیق میدانی بوده و دقت در آن متضمن صحت قابلیت تعمیم و نتیجه‌گیری

است. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده خواهد شد. برای توزیع پرسش‌نامه با استفاده از فرمول نمونه‌گیری-۱ از جامعه‌ی محدود، ۲۱۷ نفر انتخاب شدند. این فرمول به‌قرار زیر است:

$$n = \frac{NZ\frac{Z}{2}P(1-P)}{e^2(N-1) + Z\frac{Z}{2}P(1-P)} \quad (1)$$

$$= \frac{1120 \times 1.96^2 \times .50 \times .50}{.075^2 \times (1119) + 1.96^2 \times .50 \times .50} \cong 217$$

N: حجم جامعه

n: حجم نمونه

$Z_{\alpha/2}$: میزان برآورد که با در نظر گرفتن

ضریب اطمینان ۹۵ درصدی، برابر ۱/۹۶ می‌باشد.

e: دقت برآورد یا تفاضل نسبت واقعی صفت در جامعه با مقدار تخمین محقق برای وجود آن صفت در جامعه که با توجه به تحقیقات پیشین، در تحقیق حاضر ۰/۰۶ در نظر گرفته شده است.

q: نسبت عدم موفقیت در بین افراد نمونه که ۵۰ درصد در نظر گرفته شده است.

p: نسبت موفقیت که برابر ۵۰ درصد است. ($q=1-p$)

۳-۹- ابزار سنجش تحقیق

۱-۳-۹- پرسش‌نامه‌ی عملکرد شغلی

جهت سنجش عملکرد شغلی از مقیاس ساخته شده توسط پاترسون (۱۹۹۲) با ۱۵ سؤال استفاده شد.

۲-۳-۹- پرسش‌نامه‌ی تعارض و ابهام نقش

جهت سنجش تعارض و ابهام نقش از پرسش‌نامه‌ی تعارض و ابهام نقش ریزو، هوس و لیرترمن (۱۹۷۰) استفاده شد. این پرسش‌نامه شامل ۱۴ سؤال است که ۶ سؤال آن مربوط به ابهام نقش و ۸ سؤال دیگر مربوط به تعارض نقش می‌باشد. در این پرسش‌نامه

پاسخ‌ها روی یک مقیاس چهار درجه‌ای از یک (بسیار صحیح است) تا ۴ (اصلاً صحیح نیست) مشخص می‌شوند.

۱-۱۰- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱-۱-۱۰- تجزیه و تحلیل توصیفی

۱-۱-۱-۱- توزیع فراوانی بر حسب جنسیت

بر اساس جدول فراوانی-۱ طبق پرسش‌نامه از بین ۲۱۷ نفر پاسخگو، ۱۵۸ نفر (۷۲/۸ درصد) را مردان و ۵۹ نفر (۲۷/۲ درصد) را زنان تشکیل داده‌اند.

۲-۱-۱-۱- توزیع فراوانی بر حسب سن

بر اساس جدول فراوانی-۲ از بین ۲۱۷ نفر پاسخگو، اکثراً یعنی ۷۶/۵ درصد بالای ۳۰ سال سن دارند.

۳-۱-۱-۱- توزیع فراوانی بر حسب میزان تحصیلات

بر اساس جدول فراوانی-۳ از بین ۲۱۷ نفر

جنسیت	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
مرد	۱۵۸	۷۲/۸	۷۲/۸
زن	۵۹	۲۷/۲	۱۰۰
جمع کل	۲۱۷	۱۰۰	۱۰۰

سن	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
۲۰-۳۰	۵۱	۲۳/۵	۲۳/۵
۳۰-۴۰	۱۰۳	۴۷/۵	۷۱
۴۰-۵۰	۳۶	۱۶/۶	۸۷/۶
بالتر از ۵۰	۲۷	۱۲/۴	۱۰۰
کل	۲۱۷	۱۰۰	۱۰۰

پاسخگو، ۱۷/۵ درصد مدرک دیپلم و فوق دیپلم دارند، ۴۱ درصد لیسانس و ۴۱/۵ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و دکتری هستند.

۱-۱-۱۰- توزیع فراوانی بر حسب سابقه

بر اساس جدول فراوانی-۴ ملاحظه می شود که پاسخ دهندگان در کار خود با سابقه هستند.

۱-۲- یافته های استنباطی

۱-۲-۱- فرضیهی نخست: رابطه ای میان تعارض بین شخص با نقش وی و عملکرد شغلی وجود دارد

با توجه به اینکه پس از کدبندی داده ها، تعارض بین شخص با نقش وی و عملکرد شغلی، متغیری کمی است برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسن استفاده می کنیم.

با توجه به خروجی جدول-۵ از spss که مقدار sig برای ضریب همبستگی کمتر یا مساوی ۰/۰۵ است فرض صفر رد شده و در تعارض بین شخص با نقش وی و عملکرد شغلی رابطه ای معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی ۰/۳۵۱- است. از منفی بودن این ضریب نتیجه می شود که همبستگی غیرمستقیم بوده و با افزایش تعارض بین شخص با نقش، میزان عملکرد شغلی پاسخ دهندگان کاهش می یابد. پس به ازای یک واحد افزایش تعارض بین شخص با نقش، مقدار ۰/۳۵۱ واحد از میزان عملکرد شغلی کاسته خواهد شد.

برای اینکه ضریب همبستگی پیرسن اعتبار بیشتری داشته باشد باید متغیرها نرمال باشند که در ادامه به بررسی آن خواهیم پرداخت. یکی از مهم ترین توزیع ها در نظریه ای احتمال است که کاربردهای بسیاری در علم فیزیک و مهندسی دارد. فرمول این توزیع که توسط کارل فریدریش گاوس جهت کاربرد روش

کمترین مربعات در آمارگیری کشف شد بر حسب دو متغیر امید ریاضی و واریانس بیان می شود. همچنین تابع توزیع نرمال یا گاوس از مهم ترین توابعی است که در مباحث آمار و احتمالات بررسی می شود. چرا که به تجربه ثابت شده توزیع بسیاری از متغیرهای طبیعی در دنیا از این تابع پیروی می کنند. این منحنی خواص بسیار جالبی دارد؛ از جمله اینکه نسبت به محور عمودی متقارن است. نیمی از مساحت زیر منحنی، بالای مقدار متوسط و نیمی دیگر پایین مقدار متوسط قرار دارد و اینکه هرچه از طرفین به مرکز مختصات نزدیک می شویم احتمال وقوع بیشتر می شود. با توجه به جامعه ای آماری ۲۱۷ نفری، آزمون مناسب برای نرمال بودن، آزمون کلموگروف-اسمیرنوف است. فرضیات این آزمون بدین ترتیب است:

H: متغیر مورد نظر نرمال است

H₁: متغیر مورد نظر نرمال نیست

خروجی spss نیز در جدول-۶ آمده است. با توجه به این جدول ملاحظه می شود که سطح معناداری همه ای عوامل (یعنی ستون سوم)، بزرگ تر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین فرض صفر آزمون کلموگروف مبنی بر نرمال بودن عوامل رد نشده و این عوامل نرمال هستند.

۱-۲-۲- فرضیهی دوم: رابطه ای بین تعارض درون نقش و عملکرد شغلی وجود دارد

مانند فرضیه ای قبل، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده می کنیم که فرضیات آن بدین ترتیب است:

H: بین تعارض درون نقش و عملکرد شغلی رابطه ای وجود ندارد

H₁: بین تعارض درون نقش و عملکرد شغلی رابطه ای وجود دارد

خروجی spss به شکل جدول-۷ است. با توجه به خروجی این جدول از spss که

مقدار sig برای ضریب همبستگی کمتر یا مساوی ۰/۰۵ است فرض صفر رد می شود و در تعارض درون نقش و عملکرد شغلی رابطه ای معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی ۰/۳۱۵- است. از منفی بودن آن نتیجه می گیریم که همبستگی غیرمستقیم بوده و با افزایش تعارض درون نقش مقدار عملکرد شغلی پاسخ دهندگان کاهش می یابد. پس به ازای یک واحد افزایش در تعارض بین شخص با نقش، مقدار ۰/۳۱۵ واحد از میزان عملکرد شغلی کاسته خواهد شد.

۱-۲-۳- فرضیهی سوم: رابطه ای میان تعارض بین نقش و عملکرد شغلی وجود دارد

فرضیات و خروجی آزمون ضریب

۳ فراوانی بر حسب تحصیلات			
مدرک	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
دیپلم	۲۲	۱۰/۱	۱۰/۱
فوق دیپلم	۱۶	۷/۴	۱۷/۵
لیسانس	۸۹	۴۱	۵۸/۵
فوق لیسانس	۷۲	۳۳/۲	۹۱/۷
دکتری	۱۸	۸/۳	۱۰۰
جمع کل	۲۱۷	۱۰۰	۱۰۰

۴ فراوانی بر حسب سابقه			
سابقه	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
۱-۵	۸۳	۳۸/۲	۳۸/۲
۶-۱۰	۴۳	۱۹/۸	۵۸/۱
۱۱-۱۵	۳۶	۱۶/۶	۷۴/۷
۱۶-۲۰	۱۱	۵/۱	۷۹/۷
بالتر از ۲۱	۴۴	۲۰/۳	۱۰۰
جمع کل	۲۱۷	۱۰۰	۱۰۰

همبستگی برای این فرضیه بدین ترتیب است:
 H_0 : میان تعارض بین نقش و عملکرد شغلی رابطه‌ای وجود ندارد
 H_1 : میان تعارض بین نقش و عملکرد شغلی رابطه‌ای وجود دارد
 با توجه به خروجی این جدول از spss که مقدار sig برای ضریب همبستگی کمتر یا مساوی ۰/۰۵ است فرض صفر رد می‌شود و میان تعارض بین نقش و عملکرد شغلی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. اتفاقاً مقدار ضریب همبستگی مساوی فرضیه‌ی نخست یعنی ۰/۳۵۱- است. از منفی بودن آن نتیجه می‌گیریم که همبستگی غیرمستقیم بوده و با افزایش تعارض بین نقش، مقدار عملکرد شغلی پاسخ‌دهندگان کاهش می‌یابد. پس به‌ازای یک واحد افزایش در تعارض بین شخص با نقش، مقدار ۰/۳۵۱- واحد از میزان عملکرد شغلی کاسته خواهد شد.

۱-۲-۴- فرضیه‌ی چهارم: رابطه‌ای بین فقدان یا عدم وضوح انتظارات و عملکرد شغلی وجود دارد

فرضیات و خروجی آزمون ضریب همبستگی برای این فرضیه بدین ترتیب است:
 H_0 : بین نبود یا عدم وضوح انتظارات و عملکرد شغلی رابطه‌ای وجود ندارد
 H_1 : بین نبود یا عدم وضوح انتظارات و عملکرد شغلی رابطه‌ای وجود دارد
 با توجه به خروجی این جدول از spss که مقدار sig برای ضریب همبستگی کمتر یا مساوی ۰/۰۵ است فرض صفر رد می‌شود و بین عدم وضوح انتظارات و عملکرد شغلی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی ۰/۵۴۸- است. از منفی بودن آن نتیجه می‌گیریم که همبستگی غیرمستقیم بوده و با افزایش عدم وضوح انتظارات، مقدار عملکرد شغلی پاسخ‌دهندگان کاهش می‌یابد.

پس به‌ازای یک واحد افزایش در عدم وضوح انتظارات، مقدار ۰/۵۴۸- واحد از میزان عملکرد شغلی کاسته خواهد شد.

۱-۲-۵- فرضیه‌ی پنجم: رابطه‌ای بین عدم پیش‌بینی نتایج عملکرد و عملکرد شغلی وجود دارد

فرضیات و خروجی آزمون ضریب همبستگی برای این فرضیه بدین ترتیب است:
 H_0 : بین عدم پیش‌بینی نتایج عملکرد و عملکرد شغلی رابطه‌ای وجود ندارد
 H_1 : بین عدم پیش‌بینی نتایج عملکرد و عملکرد شغلی رابطه‌ای وجود دارد
 با توجه به خروجی این جدول از spss که مقدار sig برای ضریب همبستگی کمتر یا

مساوی ۰/۰۵ است فرض صفر رد می‌شود و بین عدم پیش‌بینی نتایج عملکرد و عملکرد شغلی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی ۰/۴۳۴- است. از منفی بودن آن نتیجه می‌گیریم که همبستگی غیرمستقیم بوده و با افزایش عدم پیش‌بینی نتایج عملکرد، مقدار عملکرد شغلی پاسخ‌دهندگان کاهش می‌یابد. پس به‌ازای یک واحد افزایش در عدم پیش‌بینی نتایج عملکرد، مقدار ۰/۴۳۴- واحد از میزان عملکرد شغلی کاسته خواهد شد.

۱-۱- خلاصه‌ی نتایج تحقیق

۱-۱-۱- خلاصه‌ی یافته‌های توصیفی

بر اساس جدول فراوانی-۱ طبق پرسش‌نامه

۵ ضریب همبستگی تعارض بین شخص با نقش وی و عملکرد شغلی			
متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	sig
تعارض بین شخص با نقش وی و عملکرد شغلی	۲۱۷	-۰/۳۵۱	۰۰۰

۶ خروجی spss برای آزمون کلموگروف-اسمیرنوف			
عوامل	کلموگروف-اسمیرنوف		
	statistic	df	sig
عملکرد شغلی	۳/۲۸	۲۱۷	۰/۲۲
تعارض درون نقش	۳/۲۸	۲۱۷	۰/۱۵
تعارض بین شخص با نقش وی	۳/۲۶	۲۱۷	۰/۲۲۱
تعارض بین نقش	۲/۰۸	۲۱۷	۰/۱۴
عدم وضوح انتظارات	۱/۷۲	۲۱۷	۰/۱۱۷
عدم پیش‌بینی نتایج عملکرد	۲/۴۹	۲۱۷	۰/۱۶۹

۷ ضریب همبستگی بین تعارض درون نقش و عملکرد شغلی			
متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	sig
تعارض درون نقش و عملکرد شغلی	۲۱۷	-۰/۳۵۱	۰۰۰

از ۲۱۷ نفر پاسخگو، ۱۵۸ نفر (۷۲/۸ درصد) را مردان و ۵۹ نفر (۲۷/۲ درصد) را زنان تشکیل داده‌اند. بر اساس جدول فراوانی-۲ اکثراً (یعنی ۷۶/۵ درصد) بالای ۳۰ سال سن دارند. همچنین بر اساس جدول فراوانی-۳ از ۲۱۷ نفر ۱۷/۵ درصد مدرک دیپلم و فوق‌دیپلم دارند، ۴۱ درصد لیسانس و ۴۱/۵ درصد مدرک فوق‌لیسانس و دکتری دارند. بر اساس جدول فراوانی-۴ ملاحظه می‌شود که پاسخ‌دهندگان در کار خود با سابقه هستند.

۱-۱-۱۱- چه رابطه‌ای میان تعارض بین شخص با نقش وی و عملکرد شغلی وجود دارد؟

برای انجام آزمون سؤال نخست از آزمون ضریب همبستگی پیرسن استفاده شده است. خروجی این آزمون در جدول-۵ آمده؛ طبق این جدول سطح معناداری صفر می‌باشد. این مقدار بیان‌گر پذیرفته شدن فرض نخست این آزمون است که بیان می‌کند بین تعارض در شخص با نقش وی و عملکرد شغلی رابطه‌ی منفی وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی ۰/۳۵۱- است که از منفی بودن آن نتیجه می‌گیریم همبستگی غیرمستقیم بوده و با افزایش تعارض بین شخص با نقش، مقدار عملکرد شغلی پاسخ‌دهندگان کاهش می‌یابد. پس به‌ازای یک واحد افزایش در تعارض بین شخص با نقش، مقدار ۰/۳۵۱ واحد از میزان عملکرد شغلی کاسته خواهد شد.

۱-۱-۲- چه رابطه‌ای بین تعارض درون نقش و عملکرد شغلی وجود دارد؟

خروجی آزمون فرض برای این سؤال در جدول-۷ آمده؛ مقدار سطح معنی‌داری صفر و کمتر از ۰/۰۵ است. این موضوع نشان می‌دهد که فرض صفر رد شده و فرض نخست مبنی بر همبستگی تعارض درون نقش

و عملکرد شغلی معنادار است.

۱-۱-۳- چه رابطه‌ای میان تعارض بین نقش و عملکرد شغلی وجود دارد؟

نتایج آزمون ضریب همبستگی برای این سؤال در جدول-۸ آمده؛ مقدار ضریب همبستگی برابر ۰/۳۵۱- است. از منفی بودن آن نتیجه می‌گیریم که همبستگی غیرمستقیم بوده و با افزایش تعارض بین نقش، مقدار عملکرد شغلی پاسخ‌دهندگان کاهش می‌یابد. پس به‌ازای یک واحد افزایش در تعارض بین شخص با نقش، مقدار ۰/۳۵۱ واحد از مقدار عملکرد شغلی کاسته خواهد شد.

۱-۱-۴- چه رابطه‌ای بین فقدان با عدم‌وضوح انتظارات و عملکرد شغلی وجود دارد؟

برای انجام آزمون مربوط به این سؤال از آزمون ضریب همبستگی که نتایج آن در جدول-۹ آمده استفاده شده است. مقدار ضریب همبستگی این دو عمل ۰/۵۴۸- است. این مقدار نشان‌دهنده‌ی همبستگی غیرمستقیم بوده و با افزایش عدم‌وضوح انتظارات، مقدار

عملکرد شغلی پاسخ‌دهندگان کاهش می‌یابد. پس به‌ازای یک واحد افزایش در عدم‌وضوح انتظارات، مقدار ۰/۵۴۸ واحد از میزان عملکرد شغلی کاسته خواهد شد.

۱-۱-۵- چه رابطه‌ای بین عدم‌پیش‌بینی نتایج عملکرد و عملکرد شغلی وجود دارد؟

نتایج این آزمون در جدول-۱۰ آمده؛ بر اساس این جدول که مقدار ضریب همبستگی ۰/۴۳۴- است. از منفی بودن آن نتیجه می‌گیریم که همبستگی غیرمستقیم بوده و با افزایش عدم‌پیش‌بینی نتایج عملکرد، مقدار عملکرد شغلی پاسخ‌دهندگان کاهش می‌یابد. پس به‌ازای یک واحد افزایش در عدم‌پیش‌بینی نتایج عملکرد، مقدار عملکرد شغلی ۰/۴۳۴ واحد کاسته خواهد شد. از طرفی با کاهش عدم‌پیش‌بینی نتایج عملکرد، مقدار عملکرد شغلی پاسخ‌دهندگان افزایش می‌یابد.

۱۲- پیشنهادها

سازمان‌های دولتی می‌توانند با استفاده از نتایج این پژوهش، عوامل مؤثر بر عملکرد

۸ ضریب همبستگی تعارض بین نقش و عملکرد شغلی			
متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	sig
تعارض بین نقش و عملکرد شغلی	۲۱۷	-۰/۳۵۱	۰۰۰

۹ ضریب همبستگی بین عدم‌وضوح انتظارات و عملکرد شغلی			
متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	sig
عدم‌وضوح انتظارات و عملکرد شغلی	۲۱۷	-۰/۵۴۸	۰۰۰

۱۰ ضریب همبستگی بین عدم‌پیش‌بینی نتایج عملکرد و عملکرد شغلی			
متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی	sig
عدم‌پیش‌بینی نتایج عملکرد و عملکرد شغلی	۲۱۷	-۰/۴۳۴	۰۰۰



شغلی را سنجیده و جهت ارتقاء و بهبود آن در بین کارکنان خود شرایط و زمینه‌هایی از جمله موارد زیر فراهم کنند:

۱-۱۲- عوامل و شرایطی که سبب بهبود عملکرد شغلی کارکنان می‌شود

■ استقلال شغلی شخص
 ■ وجود اهداف واضح، روشن و از پیش طرح‌ریزی شده برای شغل کارکنان
 ■ آگاهی کارکنان از مسئولیت خود و اینکه بدانند باید چه انتظاراتی را برآورده کنند
 ■ عدم انجام کارهایی که باید به‌نحوی متفاوت انجام شود
 ■ عدم مغایرت وظیفه‌ی محوله با مقررات یا خط‌مشی‌ها
 ■ کار کردن با دو یا چند گروه که کارها را به‌نحوی متفاوت انجام نمی‌دهند. به عبارت دیگر دو یا چند نفر، درخواست‌های ضد و نقیض و ناسازگاری از شخص به‌عمل نیاورند
 ■ عدم انجام کارهایی که برای بعضی از افراد مقبول بوده و برای عده‌ای دیگر نامقبول است
 ■ محول نشدن وظایف غیرلازم و بدون منابع و مواد کافی

۲-۱۲- نتایج بهبود عملکرد شغلی

■ رعایت انضباط و مقررات اداری توسط کارکنان
 ■ احساس مسئولیت و پذیرش عواقب وظایف محوله توسط کارکنان
 ■ انجام وظیفه‌ی صادقانه بدون نظارت مافوق
 ■ دلسوزی کارکنان نسبت به کار و سعی در ارائه‌ی کار با کیفیت مطلوب
 ■ دلگرمی و پیگیری وظیفه تا حصول نتیجه
 ■ جدیت در کار، حفظ ارزش آن و تلاش جهت رفع مشکلات کاری
 ■ احترام به مراجعان و متقاضیان و تلاش جهت رفع مشکلات آنان
 ■ فداکاری و ایثار کارکنان در هنگام ضرورت، فوریت یا بروز مسائل مربوط به وجدان انسان
 ■ تلاش جهت افزایش معلومات شغلی و حفظ اسرار شغل
 ■ رعایت حال همکاران، احترام به حقوقشان و حس همکاری نسبت به آنها
 ■ مراقبت از وسایل و تجهیزات مربوط به کار و صرفه‌جویی در مصرف آنها

۳-۱۲- مواردی در خصوص ضرورت اجرای

ارزشیابی عملکرد کارکنان جهت بهبود عملکرد شغلی

■ شناخت کمبودها و برآورده کردن احتیاجات آموزشی و پرورشی
 ■ به‌وجود آوردن مبانی منطقی و عادلانه برای تشخیص میزان شایستگی کارکنان
 ■ سپردن کار به کاردان و ایجاد تناسب شخصیتی و شغلی
 ■ کاهش نارضایتی و شکایات ناشی از تبعیض و اعمال نظرهای مغرضانه
 ■ ایجاد میل و رغبت به کار و ایجاد احساس امنیت در کارکنان
 ■ اعمال کنترل صحیح و ایجاد معیارهای اصولی برای انجام کار
 ■ ایجاد زمینه برای تعالی و پیشرفت کارکنان مستعد
 ■ دستیابی به‌نحوه‌ی پراکندگی کمی و کیفی بازدهی، کارآیی و کارآمدی نیروی انسانی
 ■ شناخت هنجارها و ناهنجاری‌های رفتاری در سازمان
 ■ شناخت موانع موجود بر سر راه عملکرد مناسب و حذف آنها

منابع

- [۱] آذر، عادل و مؤمنی، منصور (۱۳۷۸)، «آمار و کاربرد آن در مدیریت»، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی، انتشارات سمت
- [۲] ارشدی، ن، (۱۳۶۹)، بررسی رابطه‌ی فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی مدیران و کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب با توجه به اثر تعدیل‌کننده‌ی استقلال کاری و پیوستگی گروهی، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز
- [۳] بیک‌زاده و همکاران (۱۳۷۹)، سلامت سازمانی، ماهنامه‌ی عملی اجتماعی اقتصادی فرهنگی
- [۴] خلیلی، ناصر و دانشوری، ابراهیم (۱۳۸۷)، روش تحقیق و کاربرد آن در مدیریت، تهران، نشر آذین
- [۵] رابینز، استیفن پی، (۱۳۷۴)، مبانی رفتار سازمانی، (مترجمان: علی پارساییان و سید محمدعلی اعرابی)، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی
- [۶] رضایان، ع، (۱۳۸۷)، مبانی رفتار سازمانی، چاپ دوم، تهران، انتشارات سمت
- [۷] میرکمالی، سیدمحمد (۱۳۸۱)، مدیریت تعارض، مجله‌ی دانش مدیریت دانشگاه علوم اداری و مدیریت بازرگانی تهران، شماره‌ی ۱۹، ص ۴۸
- [8] Arnold, Hugh J. And Feldman, Daniel C. (1980). "Organizational Behavior", Singapore: Fong & Sons Printers.
- [9] Barrett L, Yates P. Oncology/Hae Mtology Nurses: A Study Of Job Satisfaction, Burnout, And In Tention To Leave The Specially. A Ust Health Rev 2002;25(3)
- [10] Brunner, L.S & Suddarth, D.S (1988). Medical Surgical Nursing Sixth Edition Philadelphia: J.B.Lippin Coot Company.
- [11] Chuler, R.S (1980) Definition And Conceptualization Of Stress In Organization'S Organizational Behavior And Human Performance
- [12] Cabrera Gutierrez LS, Lopezrojas P, Salinas Tovar S, Ochoa Tirado JG, Marin Cotonieto IA, Haro Garcia L. Burnout Syndrome Among Mexican Hospital Nursery Staff. Rev Med Inst Mex Seguro SOC 2005;43:11-