

نقش تعدیل‌گر عزت نفس در تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر

عملکرد شغلی

(مورد مطالعه: اداره کل استاندارد استان اصفهان)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۳/۲۸ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۸/۱۴

مجید حاجی‌زاده^۱، امیررضا نقش^۲

از صفحه ۳۷ تا ۶۷

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر تعیین نقش تعدیل‌گر عزت نفس در تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی و از نظر ارتباط بین متغیرهای پژوهش، از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان اداره کل استاندارد استان اصفهان هستند که به تعداد ۲۰۳ نفر گزارش شد. از این تعداد ۱۳۳ نفر به‌عنوان حجم نمونه براساس فرمول کوکران به‌روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌های استاندارد تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۹۹۰)، استرس شغلی کاهن و دیگران (۱۹۶۴)، عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۰) و عزت نفس روزنبرگ (۱۹۶۵) بود که روایی محتوایی آنها به تایید استاد راهنما و تعدادی از متخصصان موضوع رسید. همچنین پایایی پرسشنامه‌ها، از طریق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای تمامی ابعاد آنها بالای ۰/۷ بود و نشان‌دهنده پایایی بالای ابزار پژوهش است. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در دو سطح توصیفی با استفاده از آماره‌هایی همچون فراوانی، میانگین و انحراف معیار و سطح استنباطی با استفاده از روش معادلات ساختاری و تحلیل مسیر توسط نرم‌افزارهای «اس.پی.اس.اس.» و «اسمارت پی.ال.اس.» انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که عزت نفس، نقش تعدیل‌گر در تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی کارکنان در اداره کل استاندارد استان اصفهان دارد. همچنین تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار و استرس شغلی تأثیر منفی و معناداری بر عملکرد شغلی دارند.

کلیدواژه‌ها

تعهد سازمانی، عملکرد شغلی، استرس شغلی، عزت نفس

^۱ - کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان

^۲ - استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان. (نویسنده مسئول). رایانامه: ar.naghs@khuisf.ac.ir

مقدمه

منابع انسانی یکی از بارزترین منابع یک سازمان و به‌عنوان قلب تپنده سازمان‌ها در نظر گرفته می‌شوند (ایونمیل^۱ و دیگران، ۲۰۱۷). به‌همین سبب، عملکرد شغلی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین متغیرهای نظریه‌های مدیریت و پژوهش‌های تجربی در طول دهه‌های گذشته در نظر گرفته شده است (جمال^۲، ۲۰۱۶). بنابراین بسیاری از سازمان‌ها بر اثربخشی و عملکرد شغلی کارکنان^۳ تمرکز کرده‌اند تا از این طریق بتوانند، عملکرد سازمانی^۴ را بهبود ببخشند (دیچرچ و مسمر^۵، ۲۰۱۰). منظور از عملکرد شغلی «سطح بهره‌وری یک کارمند، نسبت به هم‌گروهان او است» (کاراچی^۶، ۲۰۱۳). ازطرفی با توجه به افزایش روزافزون رقابت میان سازمان‌ها و در راستای توجه به تغییر و تحول سازمانی، هر سازمان به‌دنبال آن است که عملکرد مؤثرتری داشته باشد و این امر توجه پژوهش‌گران حوزه علوم انسانی را به خود جلب کرده است و فهم مسائل مرتبط با سازمان‌ها به تأثیرگذاری بیشتر آنها منجر می‌گردد (کوری و دیگران^۷، ۲۰۱۲)، اصطلاح عملکرد شغلی را می‌توان از هر دو جنبه کیفیت و کمیت انجام کار توسط یک فرد یا گروه کاری، مورد بررسی قرار داد. پژوهشگران بر این موضوع تأکید دارند که عملکرد شغلی، مفهومی چندگانه دارد، بدین صورت که هم مفهوم فعالیت برای انجام کار و هم مفهوم نتیجه کار را یکجا باهم در بردارد. بدین ترتیب، عملکرد شغلی هم مفهوم رفتار کاری و هم مفهوم رسیدن به اهداف را در بر می‌گیرد (سوننتاگ^۸، ۲۰۱۰). از طرفی شواهد گسترده‌ای در مورد تأثیر تعهد سازمانی کارکنان بر عملکرد شغلی و سازمانی وجود دارد (کوین^۹ و دیگران، ۲۰۱۷)، زیرا تعهد سازمانی عبارت از میزان تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت و درگیری او در سازمان است (فو^{۱۰} و دیگران، ۲۰۱۴). تعهد سازمانی شامل سه بعد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری است. تعهد عاطفی به وابستگی عاطفی فرد به سازمان و تعیین هویت شدن از طریق آن اشاره دارد. تعهد

¹ Oyewunmil

² Jamal

³ Job Performance

⁴ Organizational Performance

⁵ DeChurch & Mesmer

⁶ Karatepe

⁷ Currie

⁸ Sonnentag

⁹ Kevin

¹⁰ Fu

مستمر بر مبنای نظریه سرمایه‌گذاری قابل طرح است. این نظریه بر این اساس است که با گذشت زمان، فرد سرمایه‌ای را در سازمان انباشته می‌کند، هرچقدر سابقه او بیشتر شود، این سرمایه نیز انباشته‌تر می‌شود و ازدست‌دادن آن برای فرد هزینه بیشتری خواهد داشت. این سرمایه‌گذاری‌ها شامل؛ زمان کسب مهارت‌های ویژه سازمان می‌شود که قابل انتقال نیست، سومین بُعد تعهد سازمانی، تعهد هنجاری است که نشان‌دهنده نوعی احساس مسئولیت برای ادامه همکاری با سازمان است (لی و جمیل^۱، ۲۰۱۶، ص ۱۷۸).

بسیاری از پژوهش‌گران نیز علاوه بر تعهد شغلی، از جمله دیگر متغیرهای پیش‌بین عملکرد شغلی را استرس شغلی می‌دانند (جمال، ۲۰۱۶؛ مونیکا^۲، ۲۰۱۷؛ واریچ و دیگران^۳، ۲۰۱۴). پژوهش‌گران، استرس شغلی را دلیل اصلی بروز بسیاری از مشکلات در سازمان‌ها می‌دانند به‌گونه‌ای که در طول چند دهه گذشته، از استرس به‌عنوان خطرناک‌ترین متغیر سازمانی نام برده شده است؛ با این حال، مسئله استرس در بسیاری از سازمان‌ها دیده می‌شود (آزمی و دیگران^۴، ۲۰۱۶). برخی از پژوهش‌ها، استرس‌های شغلی را به‌عنوان یک عامل خطر مهم در مورد توانایی شغلی مطرح می‌کنند (گوکز و دیگران^۵، ۲۰۱۲). استرس شغلی به‌عنوان واکنش فرد در مقابل درک ویژگی‌های محیط کاری است که به‌لحاظ احساسی و جسمی، تهدیدی برای فرد محسوب می‌شود (جمال، ۲۰۱۶).

اداره کل استاندارد اصفهان با هدف تولید و مبادله هر نوع کالا و خدمات مطابق با استاندارد، تأسیس شد، با توجه به اهداف سازمانی این اداره و مسئولیت‌های خطیری که به‌عهده دارد، در صورت عملکرد ضعیف کارکنان، سازمان قادر به تضمین استاندارد و بالابردن کیفیت کالاهای تولید داخل و همچنین کمک به بهبود روش‌های تولید و افزایش کارایی صنایع برای خودکفایی کشور و... نخواهد بود و از آنجا که عملکرد شغلی خود براین متغیرهای دیگری است، ارتقای مستمر عملکرد شغلی یک مسئله مهم در این سازمان بوده و توجه به عوامل موثر بر عملکرد شغلی می‌تواند در ارتقای آن کمک

¹ Lee & Jamil

² Monika

³ Warraich, et.al.

⁴ Azmi, et.al.

⁵ Geukes, et.al.



کند. در پژوهش‌های انجام شده، تعهد سازمانی و استرس شغلی به‌عنوان دو عامل موثر در عملکرد شغلی شناسایی شده‌اند. پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهد که کارکنانی که دارای عزت نفس بالایی هستند به‌طور متوسط اثربخش‌تر از کارکنانی هستند که عزت نفس کمتری دارند، زیرا بهتر کار می‌کنند، در مورد کارفرمای خود نقش مساعدتری دارند و کمتر به رهاکردن کار خود می‌اندیشند و برای ارتقای عملکرد خود می‌کوشند (رسولی و دیگران، ۱۳۹۶). بنابراین در این پژوهش به بررسی نقش تعدیل‌گر عزت نفس بر تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی پرداخته می‌شود. عزت نفس به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌گر بین تأثیری که فرد از محیط خویش می‌گیرد و واکنش و رفتاری که نشان می‌دهد قرار می‌گیرد، زیرا افراد در تعامل با خود هستند؛ بنابراین، عزت نفس آنان می‌تواند پیش‌بینی‌کننده واکنش‌های آنان باشد (فریس و دیگران^۱، ۲۰۱۴). به‌عبارتی، عزت نفس ارزیابی فرد از خویش، ارزش‌ها، توانایی‌ها، احترام و تأیید خود تعریف می‌شود، همچنین براساس نظریه نیازهای مازلو، عزت نفس (احترام به خود) می‌تواند یک نیاز برای انسان‌ها و توانایی مقابله با بحران‌های زندگی در نظر گرفته شود (رسولی، نیکپی و فرحبخش، ۱۳۹۶). ازاین‌رو، این پژوهش عامل عزت نفس را به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر و به‌طور همزمان در یک مدل، تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی را بررسی می‌کند؛ بنابراین هدف این پژوهش، بررسی نقش تعدیل‌گر عزت نفس در تأثیر متغیرهای تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی است. درواقع پژوهش حاضر در پی پاسخ به این پرسش است که، آیا عزت نفس می‌تواند نقش تعدیل‌گر در تأثیر دو متغیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی کارکنان در اداره کل استاندارد استان اصفهان داشته باشد؟

پیشینه پژوهش

بلقن‌آبادی و دیگران (۱۳۹۶) در پژوهشی باعنوان «بررسی تأثیر استرس شغلی بر عملکرد شغلی شاغلین در کارکنان نیروگاه» به این نتیجه دست یافتند که بین استرس ناشی از محیط کار با عملکرد شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد، بدین معنی که با افزایش استرس شغلی، عملکرد شغلی کاهش می‌یابد. الهیاری و دیگران (۱۳۹۶) در

^۱ Ferris, et.al.

پژوهشی با عنوان «تبیین ارتباط استرس روانی- اجتماعی و عملکرد شغلی در صنعت بانکداری بر پایه یک مدل تلفیقی» به این نتیجه دست یافتند که رابطه مثبت و مستقیم بین استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی و استرس در حیطه وظیفه با استرس ادراکی کارکنان وجود دارد. در میان مقیاس‌های حیطه سازمانی- اجتماعی، مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و سبک رهبری ارتباط منفی و معنادار بالایی با عملکرد شغلی نشان دادند. گودرزی (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و عزت نفس با عملکرد شغلی کارکنان در صنعت بیمه» انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی و ابعاد آن و عزت نفس و ابعاد آن با عملکرد شغلی کارکنان بیمه ایران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین هوش هیجانی و ابعاد آن و عزت نفس و ابعاد آن قادر هستند عملکرد شغلی کارکنان را به صورت مثبت پیش‌بینی کنند. سیدملکی و بنیسی (۱۳۹۵) پژوهشی را با عنوان «پیش‌بینی استرس ادراک‌شده بر عملکرد شغلی آتش‌نشانان» انجام دادند. نتایج پژوهش یادشده نشان داد که بین استرس ادراک‌شده با عملکرد شغلی آتش‌نشانان ارتباط معنادار و مستقیمی وجود دارد؛ بنابراین هرچه آتش‌نشانان در آزمون استرس ادراک‌شده، نمره بالاتری کسب کنند، عملکرد شغلی بالاتری را گزارش می‌کنند. فطانت‌فرد و شاهسون (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان (مطالعه موردی شهرداری منطقه ۵ شهر تهران)» به این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۵ بر عملکرد سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری دارد. معماری‌باشی و دیگران (۱۳۸۹)، پژوهشی با عنوان «رابطه احساس انسجام و عزت نفس با عملکرد شغلی» انجام دادند. نتایج نشان داد که بین احساس انسجام و عملکرد شغلی، عزت نفس و عملکرد شغلی و احساس انسجام و عزت نفس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و جهت همبستگی‌ها، گویای آن است که با افزایش میزان احساس انسجام و عزت نفس، میزان عملکرد شغلی در بین کارکنان افزایش می‌یابد.

کوین و دیگران^۱ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «تعهد سازمانی کارکنان و عملکرد بیمارستان» به بررسی ارتباطات میان تسهیلات کافی، تعهد سازمانی و عملکرد بیمارستان، براساس ادبیات موجود پرداختند و مدلی منحصر به فرد ارائه دادند.

^۱ Kevin



یافته‌های این پژوهش نشان داد که امکانات کافی، به بهبود تعهد سازمانی کارکنان منجر می‌شود و در نهایت تعهد سازمانی کارکنان سبب بهبود عملکرد آنان می‌شود. آزمی و دیگران^۱ (۲۰۱۶) پژوهشی با عنوان «رابطه بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان ارائه‌دهنده خدمات در یک مرکز خدمات در مالزی» انجام دادند که نتایج آن نشان داد استرس شغلی رابطه منفی و معناداری با عملکرد شغلی دارد. ساپوترو و دیگران^۲ (۲۰۱۶)، در پژوهشی با عنوان «تجزیه و تحلیل تأثیر محیط کار و تعهد سازمانی به رضایت شغلی و تأثیر بر عملکرد کارکنان شغلی (مطالعات در افسران اداره پلی تکنیک وزارت بهداشت و درمان در سمارانگ)» به این نتایج رسیدند که تأثیر قابل توجهی بین متغیرهای محیطی کار بر روی رضایت شغلی وجود دارد؛ همچنین رابطه قابل توجهی بین محیط کار و تعهد سازمانی به‌طور همزمان بر رضایت شغلی وجود دارد. احمد و دیگران^۳ (۲۰۱۶)، به بررسی پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی با نقش واسطه تعهد سازمانی» پرداختند. نتایج نشان داد که تعهد سازمانی واسطه رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی است. همچنین، نتایج همبستگی نشان داد که تمام متغیرها، به‌صورت مثبت و معنادار با یکدیگر مرتبط هستند. فو و دیشپاندی^۴ (۲۰۱۴) پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر جو سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی کارمندان در یک شرکت بیمه در کشور چین» انجام دادند. نمونه آماری شامل ۴۷۶ نفر از کارکنان یک شرکت بیمه‌ای در چین بود. نتایج نشان داد رضایت شغلی و جو سازمانی مثبت می‌تواند بر تعهد شغلی تأثیر مثبتی بگذراد و تعهد سازمانی تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارکنان دارد. گایتر و همکاران^۵ (۲۰۰۸) پژوهشی با عنوان «مدل اصلاح‌شده استرس شغلی داروسازان: نقش سازمانی، نقش فوق‌العاده، و عوامل فردی بر نتایج مربوط به کار» انجام دادند. نتایج نشان داد که عوامل سازمانی به شکل‌های بار کاری بیش از حد، تعارض و کاریابی آسان، از جمله مهم‌ترین متغیرهایی بودند که بر استرس شغلی، بیشترین تأثیر را داشتند. همچنین در

¹ Azmi² Saputro³ Ahmad⁴ Fu & Deshpande⁵ Gaither & et al

مدل آنها ارتباط معناداری بین ویژگی‌های فردی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی مشاهده شد.

مبانی نظری

تعهد سازمانی: نیروی انسانی به‌عنوان راهبردی‌ترین منبع و با ارزش‌ترین دارایی در هر سازمان مورد توجه است (نهریر^۱، ۲۰۱۰). کارکنان متعهد به‌عنوان یک منبع حیاتی و اساسی برای عملکرد موفقیت‌آمیز سازمان‌ها شناخته شده‌اند و در واقع موفقیت سازمانی بستگی به کارکنان و تعهد آنها به مجموعه‌ای از ارزش‌ها، اصول و باورها دارد. نیروی انسانی متعهد و وفادار، وجهه سازمان را در جامعه بهبود می‌بخشد و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌کند (امجد^۲، ۲۰۱۱). اورایلی و چاتمن^۳ (۱۹۸۶) تعهد سازمانی را به‌معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یکسان، به‌خاطر سازمان و دوری از ارزش‌های ابزاری آن (وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر) تعریف کرده‌اند. تعهد سازمانی یک نگرش و یک حالت روانی است که نشان‌دهنده تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه فعالیت در یک سازمان است. در این بین تمایل، به‌معنی علاقه و خواست قلبی فرد برای ادامه خدمت در سازمان است و نیاز به این معنی است که فرد به‌خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان انجام داده، ناچار به ادامه خدمت در آن است. همچنین الزام عبارت از دین، مسئولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می‌بیند. از دیدگاه دیگر، تعهد سازمانی نوعی احساس وابستگی و تعلق خاطر به سازمان است (باقری و تولایی، ۱۳۸۹).

کامل‌ترین پژوهش بر روی تعهد سازمانی و ابعاد آن، توسط می‌یر و آلن (۱۹۹۱) صورت گرفته است. این دو پژوهشگر، تعهد سازمانی را این‌گونه تعریف می‌کنند: «یک حالت روانی که نشان‌دهنده نوعی تمایل (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و الزام برای اشتغال در سازمان (تعهد هنجاری) است. می‌یر و آلن از پیشگامان رویکرد چند بعدی هستند؛ بعد عاطفی، بعد مستمر بعد هنجاری، سه بعد تعهد سازمانی است که مدل آن‌ها را تشکیل می‌دهد. یکی از ابعاد تعهد سازمانی تعهد عاطفی است که دلبستگی عاطفی

¹ Nehrir

² Amjad

³ O'Reilly & Chatman



کارمند و همانندسازی و علاقه او نسبت به سازمان را نشان می‌دهد، همچنین به تعلق عاطفی کارکنان، درک عاطفی آنان و پیوند و مشارکت آنان و عجین شدن آنان به سازمان اشاره دارد تعهد هنجاری احساس التزام به ادامه اشتغال در سازمان است. این بعد از تعهد سازمانی به احساس کارکنان از وظیفه و الزام نسبت به سازمانی که در آن مشغول به کار هستند، اشاره دارد (اورتگا^۱، ۲۰۱۳). شاخص‌های این بعد، دستاوردهای مهم در پیوستن به سازمان، سازگاری خط‌مشی‌های سازمان با خواسته‌های فرد، نگرانی فرد نسبت به سرنوشت سازمان، بهتر بودن سازمان کنونی برای فرد نسبت به سازمان‌های دیگر و اشتباه بودن تصمیم‌های فرد برای کار در سازمان است (اباذری و امیریان زاده، ۱۳۹۴). تعهد مستمر در نتیجه آگاهی از هزینه‌های شخصی مرتبط با ترک سازمان رخ می‌دهد. تعهد مستمر به ارزیابی کارکنان از این که آیا هزینه‌های ترک سازمان از هزینه‌های ماندن در آن بیشتر است یا نه اشاره می‌کند (اورتگا، ۲۰۱۳). شاخص‌های این بعد شامل تلاش فرد برای سازمان بیشتر از انتظار سازمان از او، معرفی محل کار به عنوان سازمانی بزرگ، احساس وفاداری به سازمان، پذیرفتن هرگونه تکلیف کاری در سازمان و تشابه با ارزش‌های فرد و سازمان است (اباذری و امیریان زاده، ۱۳۹۴).

استرس شغلی: استرس عبارت است از موقعیت هیجانی و عاطفی ناخوشایند که فرد تجربه می‌کند؛ به گونه‌ای که الزام‌های کاری و غیر کاری به اندازه‌ای است که توانایی‌های شخص، کفایت مواجهه و پاسخگویی به این الزام‌ها را ندارد. برای واکنش به این خطر و شرایط، تغییراتی عاطفی در فرد ایجاد می‌شود (هالکس و بوسیناکیس^۲، ۲۰۱۴). یکی از مهم‌ترین عوامل استرس‌زا در جامعه کنونی شغل است؛ موسسه بین‌المللی ایمنی و سلامت شغلی، استرس شغلی را به صورت پاسخ مضر جسمی و روحی تعریف می‌کند که در زمانی رخ می‌دهد که نیازمندی‌های شغلی با توانایی‌ها، منابع حمایتی و نیازهای فرد شاغل، هم‌خوانی و هماهنگی نداشته باشد (جانجوی^۳، ۲۰۰۷). استرس شغلی یکی از شایع‌ترین مشکلات شغلی و تهدیدی جدی برای سلامت نیروی کار در جهان به‌شمار می‌آید (طباطبائی و دیگران، ۱۳۹۳). از دهه ۱۹۶۰ تاکنون، توجه به شغل، سهم

¹ Ortega

² Halkos & Businakis

³ Jungwee

عمده‌ای از زندگی افراد را تشکیل داده و اگرچه اشتغال، یک چالش هیجان‌آور برای افراد است، ولی همین شغل می‌تواند به‌عنوان یک منبع عمده استرس‌زا در زندگی افراد مطرح باشد.

شواهد نشان داده نوع شغل در ابتلای کارکنان به فشارهای عصبی نقش اساسی داشته است. تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، حقوق و دستمزد و ترفیع شغلی است که به افراد فشار می‌آورد و آنان را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌کند (خسروای^۱، ۲۰۰۷). کاهن و دیگران (۱۹۶۴) چهار جنبه استرس شغلی شامل عملکرد، تراکم کار، زمینه سازمانی و تصمیم‌گیری را بررسی و به‌عنوان ابعاد مقیاس استرس شغلی معرفی کردند. در این بین عملکرد به تصمیم‌هایی که بر ارزیابی عملکرد کارکنان نقش دارد اشاره می‌کند که موجب تنش و استرس در فرد خواهد شد، تراکم کار به فشار و حجم کار بالا در شغل فرد اشاره می‌کند که می‌تواند خود زمینه‌ساز استرس درونی و بیرونی در محیط کاری شود، منظور از زمینه سازمانی، فشارهای سازمان برای انجام سریع و به‌موقع فعالیت‌ها است که می‌تواند موجب بروز رفتارهای تنش‌زا و استرس شغلی شود، تصمیم‌گیری در مورد فرصت‌های پیشرفت و ارتقاءهای کاری فرد می‌تواند موجب بروز اختلالات استرسی شود (روگرز و دیگران^۲، ۱۹۹۴).

عملکرد شغلی: یکی از مسائل مهم در هر سازمانی عملکرد شغلی آن است و یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است (احدی و دیگران، ۱۳۹۳). همچنین چگونگی عملکرد کارکنان که به‌صورت دقیق و جامع انجام می‌شود، یکی از تمرکزهای اصلی پژوهش منابع انسانی است (ونگ و دیگران^۳، ۲۰۰۸). عملکرد افراد در سازمان می‌تواند نقش عمده‌ای در موفقیت هر سازمان داشته باشد. عملکرد فردی و سازمانی تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله تعهد سازمانی، آموزش، رهبری، باور و ارزش و فرهنگ قرار دارد (شاه‌حسینی و دیگران^۴، ۲۰۱۲). عملکرد شغلی در یک سازمان به نیازمندی‌های شغلی، اهداف و مأموریت‌های سازمان و باورهای افراد نسبت به رفتارهای پراهمیت وابسته است (بفرت و هاتراپ^۵،

¹ Khsravi

² Rogers, et.al.

³ Wang, et.al.

⁴ Shahhosseini, et.al.

⁵ Befort & Hatstrup



۲۰۰۳). در حقیقت عملکرد شغلی با توجه به مبانی نظری موجود در این زمینه به نحوه انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله و در مجموع رفتارهایی که در زمینه شغل، افراد از خودشان نشان می‌دهند یا به عبارتی میزان حصول بازدهی که به موجب اشتغال فرد به شغلش کسب می‌شود برمی‌گردد (رشیدی‌پور، ۱۳۷۹). بیشتر پژوهشگران بر این اعتقادند که عملکرد شغلی یک سازه چند بعدی است و دو مورد مهم آن از این ابعاد عبارت‌اند از: عملکرد زمینه‌ای و عملکرد وظیفه‌ای (بفرت و هاتراپ، ۲۰۰۳). عملکرد وظیفه‌ای شامل رفتارهایی می‌شود که در فعالیت‌های مربوط به نگهداری سازمان مانند تولید محصول یا ارائه خدمت و مدیریت زبردستان دخالت دارند، اما عملکرد زمینه‌ای به‌عنوان رفتاری تعریف می‌شود که در زمینه روان‌شناسی، اجتماعی و سازمانی که کار انجام می‌شود (مانند کار به‌صورت تعاونی با دیگران، پشتکار در رسیدن به اهداف مشکل، پیروی از قوانین سازمان و...) تاثیر می‌گذارد. در واقع عملکرد زمین‌های به آن دسته از فعالیت‌های مربوط شغل گفته می‌شود که به‌صورت غیر رسمی در اثر بخشی سازمانی تاثیر دارند، ولی به‌طور رسمی بخشی از شغل یا وظیفه تلقی نمی‌شوند (سیدجوادی، ۱۳۸۱). می‌یر و دیگران (۱۹۸۹) عملکرد را تابع وضوح نقش، شایستگی، محیط، ارزش‌ها، انگیزش و پاداش می‌دانند.

عزت نفس: خودبینی یا عزت نفس^۱ یا حرمت نفس، اصطلاحی در روان‌شناسی است که برای ارزیابی یا برآورد یک فرد از ارزش خود است. عزت نفس، باور و اعتقادی است که فرد، درباره ارزش و اهمیت خود دارد. حرمت نفس را می‌توان با عوامل مختلف توضیح داد از جمله فردی که حرمت نفس دارد معتقد است که انسان مقدس است و به‌دلیل این مقدس بودن نمی‌توان او را قربانی اعتقادات و ارزش‌های دیگران کرد، عامل بعد همه انسان‌ها با هم متفاوت‌اند یعنی بین افراد مختلف با نژادها و اقوام مختلف هیچ فرقی وجود ندارد و همین‌طور انسان‌ها با هم برابرند، عامل دیگر خود دوستی و احساس خوب داشتن از آنچه که هستم و هرچه که هستم و همین‌طور از شرم و خجالت نداشتن از وجود خود است؛ می‌توان حرمت نفس را در امور مختلف زندگی شرح داد و افرادی که دارای حرمت نفس پایین هستند در زندگی خود با مشکلات فراوان روبرو می‌شوند (زارع و دیگران، ۱۳۹۴). عزت نفس به‌معنای قضاوت شخص از ارزشمندی خود

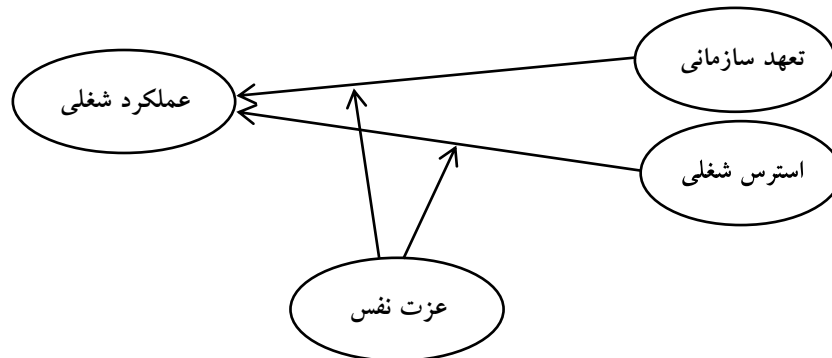
^۱ Self-esteem

است و به نگرش فرد از خود دلالت می‌کند. افراد با بررسی نحوه کنار آمدن با معیارها و ارزش‌های مورد نظر خود و مقایسه چگونگی عملکرد خود با دیگران، قضاوت می‌کند. عزت نفس چگونگی احساس فرد درباره خود است و بر همه افکار، ادراک‌ها، هیجان، آرزوها، ارزش‌ها و هدف‌های شخصی نفوذ دارد و کلید رفتار آدمی است. بنابراین، عزت نفس هسته مرکزی ساختارهای روان‌شناختی فرد است که وی را در برابر اضطراب، محافظت کرده و آسایش خاطر وی را فراهم می‌آورد. عزت نفس نقش محافظت‌کننده‌ای در مقابله با فشارهای روانی دارد که از فرد در مقابل وقایع فشارآور منفی زندگی حمایت می‌کند. فردی که از ارزشمندی بالایی برخوردار است، به راحتی قادر است با تهدیدها و وقایع فشارآور بیرونی بدون تجربه برانگیختگی منفی و از هم پاشیدگی سازمان روانی مواجه شود (بلشیده و دیگران، ۱۳۹۱).

عزت نفس از خودپندار متفاوت است. خودپندار عبارت است از مجموعه ویژگی‌هایی است که فرد برای توصیف (در زمینه‌های جسمانی، عقلی، اجتماعی و...) به کار می‌برد. یک فرد ممکن است خودش را یک فوتبالیست خوب یا فرد خوبی بداند که این‌ها محتوای خودپندار را تشکیل می‌دهد اما عزت نفس، ارزشی است که اطلاعات درون خودپندار برای فرد دارد و از اعتقادات فرد در مورد تمام صفات و ویژگی‌هایی که در او هست ناشی می‌شود (هرمزی‌نژاد، ۱۳۸۰). عزت نفس را می‌توان به‌عنوان میزان ارزشی که برای خود قایل می‌شویم در نظر گرفت. پژوهش‌ها حاکی از این است که آگاهی یا برداشت از خود بیشتر ناشی از تجربه‌های اجتماعی است. خود را چگونه می‌بینیم که فکر می‌کنیم دیگران ما را می‌بینند (گنجی، ۱۳۸۶). روزنبرگ (۱۹۶۵)، نخستین پژوهش‌های علمی را در زمینه عزت نفس انجام داد. وی تأثیر متغیرهای اجتماعی، نژاد، مذهب، ترتیب تولد و ارتباط بین والدین را بر عزت نفس گروه زیادی از نوجوانان مورد بررسی قرار داد و با انجام این کار موجب رواج یافتن مقیاس‌های اندازه‌گیری عزت نفس شد. این مقیاس به‌عنوان یک مقیاس تک‌عاملی که نمره آن بر یک پیوستار تک‌بعدی از کمترین تا بیشترین میزان عزت نفس قرار دارد به‌صورت گسترده‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد (بلشیده و دیگران، ۱۳۹۱).

الگوی مفهومی پژوهش

در این پژوهش، الگوی می‌یر و آلن (۱۹۹۰)، به‌عنوان الگویی که دربرگیرنده معنای کامل تعهد سازمانی است، مبنایی برای سنجش تعهد سازمانی قرار گرفت، همچنین الگوی استرس شغلی کاهن و دیگران^۱ (۱۹۶۴) که هدفش بررسی استرس شغلی از نظر عملکرد، تراکم کار، زمینه سازمانی و تصمیم‌گیری است، به‌عنوان الگوی مورد نظر برای سنجش استرس شغلی، مبنایی برای انجام این پژوهش قرار گرفت. روزنبرگ (۱۹۶۵)، مدلی جامع برای سنجش عزت نفس پیشنهاد داد که این مدل، به‌عنوان مدلی جامع تاکنون توسط پژوهشگران بسیاری مورد استفاده قرار گرفته است؛ بنابراین در این پژوهش با استفاده از مدل‌های عنوان شده مدل مفهومی طراحی شد که در آن بررسی اثر تعدیل‌گر عزت نفس در تأثیر تعهد و استرس شغلی بر عملکرد شغلی مدل شده است. مدل مفهومی پژوهش، به‌صورت شکل ۱ است:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی

عزت نفس نقش تعدیل‌گر در تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی در اداره کل استاندارد اصفهان دارد.

^۱ Kahn & et.al.

فرضیه‌های فرعی

- تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد.
- استرس شغلی بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد.
- عزت نفس بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است و از نظر ماهیت، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. با توجه به هدف پژوهش که بررسی نقش تعدیل‌گر عزت نفس بر تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی است، جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره کل استاندارد اصفهان و نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۱۳۳ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. ابزار گردآوری اطلاعات ۴ پرسشنامه استاندارد و شامل چهار بخش به شرح زیر است:

پرسشنامه تعهد سازمانی: این مقیاس با ۲۴ گویه و ۳ بعد (عاطفی، مستمر و هنجاری) توسط می‌یر و آلن در سال ۱۹۹۰ ساخته شده است؛ برای هر پرسش مقیاس تعهد سازمانی، ۵ پاسخ پیشنهاد شده است. به همین دلیل به هر سوال ۵ امتیاز تعلق می‌گیرد.

پرسشنامه استرس شغلی: این مقیاس با ۱۵ گویه و ۴ بعد توسط کاهن و دیگران (۱۹۶۴) ساخته شده است و هدف اصلی آن بررسی استرس شغلی از نظر عملکرد، تراکم کار، زمینه سازمانی و تصمیم‌گیری است.

پرسشنامه عملکرد شغلی: در این پژوهش عملکرد شغلی مفهومی است که از میانگین نمرات کسب شده از پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۰) سنجیده می‌شود. این پرسشنامه شامل ۱۵ گویه و بدون ابعاد است که به سنجش عملکرد شغلی فرد می‌پردازد.

پرسشنامه عزت نفس: در این پژوهش عزت نفس مفهومی است که از میانگین نمرات کسب شده از پرسشنامه استاندارد عزت نفس روزنبرگ (۱۹۶۵) سنجیده می‌شود. این پرسشنامه شامل ۱۰ گویه و بدون بعد است.



روایی محتوایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نظرات ۱۰ نفر از اساتید و خبرگان تایید شد. پایایی پرسشنامه‌ها نیز با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای تمامی پرسشنامه‌ها و ابعاد آن بیشتر از ۰/۷ بود. در جدول ۱ ضریب پایایی پرسشنامه‌ها و ابعاد آن نشان داده شده است.

جدول ۱. آلفای کرونباخ اجزای پرسشنامه

آلفای کرونباخ	بعد	آلفای کرونباخ	مؤلفه اصلی
۰/۷۹۷	عاطفی	۰/۸۳۹	تعهد سازمانی
۰/۸۷۵	مستمر		
۰/۷۸۷	هنجاری		
۰/۷۶۰	عملکرد	۰/۸۲۰	استرس شغلی
۰/۸۷۶	تراکم کار		
۰/۸۱۲	زمینه سازمانی		
۰/۸۶۶	تصمیم‌گیری		
۰/۸۷۶	-	۰/۸۷۶	عملکرد شغلی
۰/۸۴۳	-	۰/۸۴۳	عزت نفس

همچنین تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در سطح توصیفی با استفاده از آماره‌هایی همچون فراوانی، میانگین و انحراف معیار و سطح استنباطی با استفاده از روش معادلات ساختاری و تحلیل مسیر توسط نرم‌افزارهای SPSS و SmartPLS انجام شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی

در جداول ۲ یافته‌های توصیفی پژوهش گزارش شده است.

جدول ۲. توزیع فراوانی گروه نمونه بر حسب جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
زن	۴۷	۳۵,۳
مرد	۸۱	۶۱
بدون پاسخ	۵	۳,۷
مجموع	۱۳۳	۱۰۰

جدول ۳. توزیع فراوانی گروه نمونه بر حسب سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۳۰ سال	۱۵	۱۱
بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۵۵	۵۰٫۴۱
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۵۰	۳۷٫۵
بیشتر از ۵۰ سال	۹	۷
بدون پاسخ	۴	۳
مجموع	۱۳۳	۱۰۰

جدول ۴. توزیع فراوانی گروه نمونه بر حسب میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم	۸	۶
کاردانی	۲۱	۱۶
کارشناسی	۵۱	۳۸
کارشناسی ارشد	۴۵	۳۴
دکتری	۵	۳٫۷
بی‌پاسخ	۳	۲٫۳
مجموع	۱۳۳	۱۰۰

جدول ۵. توزیع فراوانی گروه نمونه بر حسب سابقه خدمت

سابقه خدمت	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۵ سال	۱۶	۱۳
۶ تا ۱۰ سال	۲۱	۱۶
۱۱ تا ۱۵ سال	۳۰	۲۲٫۵
۱۶ تا ۲۰ سال	۳۷	۲۷٫۵
۲۱ تا ۲۵ سال	۱۴	۱۰
بیشتر از ۲۵ سال	۱۵	۱۱
بی‌پاسخ	۰	۰
مجموع	۱۳۳	۱۰۰



جدول ۶. میانگین متغیرهای اصلی پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار
تعهد شغلی	۳,۳۲۱	۰,۴۳۴	۱,۸۸	۴,۲۱
عاطفی	۳,۵۸۲	۰,۶۵۹	۱,۵	۴,۸۸
مستمر	۳,۱۴۴	۰,۳۶۸	۱,۸۸	۳,۸۸
هنجاری	۳,۲۶۲	۰,۵۲۸	۱,۳۸	۴,۵۱
استرس شغلی	۲,۷۲۲	۰,۴۹۴	۱,۸	۴,۲
عملکرد	۲,۶۲۳	۰,۶۳۲	۱,۱۷	۴,۵
تراکم کار	۲,۷۶۲	۰,۵۴۱	۱,۵۰	۴,۲۵
زمینه سازمانی	۳,۰۵۵۱	۰,۷۴۵	۱,۳۳	۴,۶۷
تصمیم‌گیری	۲,۴۳۲	۰,۸۵۹	۱	۵
عزت نفس	۳,۹۴۳	۰,۵۷۱	۲	۵
عملکرد شغلی	۴,۴۹۵	۰,۳۵۳	۳,۸	۵

آزمون نرمال بودن توزیع داده‌های پژوهش

برای بررسی نرمال بودن متغیرهای اصلی پژوهش از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد که آزمون فرض آن به صورت جدول ۷ است.

جدول ۷. آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده‌های پژوهش

متغیرهای پژوهش	آماره	سطح معناداری	توزیع نرمال
تعهد شغلی	۰,۰۷۳	۰,۰۲۰۱	ندارد
استرس شغلی	۰,۰۷۹	۰,۰۲۱۲	ندارد
عزت نفس	۰,۰۸۷	۰,۰۲۱۷	ندارد
عملکرد شغلی	۰,۱۱۴	۰,۰۱۴۲	ندارد

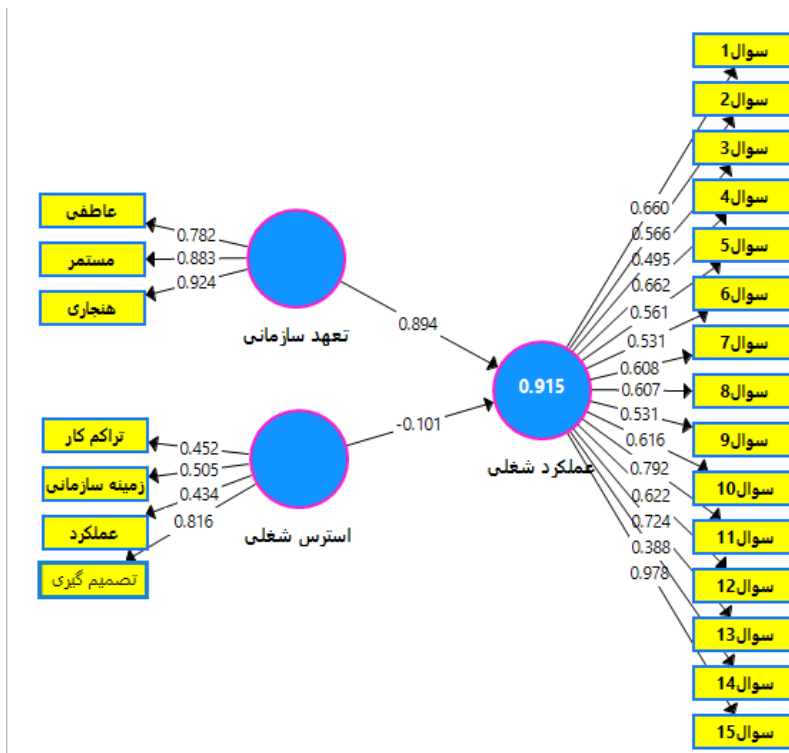
همان‌طور که نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد مقدار سطح معناداری در متغیرهای تعهد سازمانی، استرس شغلی، عزت نفس و عملکرد شغلی کمتر از ۰/۰۵ بوده و بنابراین فرضیه صفر در این متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مورد تایید قرار نمی‌گیرد و توزیع داده‌ها در متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال پیروی نمی‌کنند؛ بنابراین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از معادلات ساختاری واریانس‌محور^۱ استفاده می‌شود.

^۱ PLS

یافته‌های استنباطی

فرضیه اصلی: عزت نفس نقش تعدیل‌گر در تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی در اداره کل استاندارد اصفهان دارد.

مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی پژوهش برای بررسی نقش میانجی‌گری عزت نفس در رابطه میان تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی به شکل ۲ و ۳ توسط نرم‌افزار «اسمارت پی.ال.اس» مدل‌سازی شد. اعداد نوشته شده بر روی خطوط در واقع ضرایب بتای استاندارد حاصل از معادله رگرسیون میان متغیرها هستند که به آنها ضرایب مسیر نیز گفته می‌شود. عدد داخل دایره آبی مربوط به ضریب تعیین میزان تبیین متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل است.



شکل ۲. بررسی تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی قبل از حضور متغیر تعدیل‌گر



جدول ۷. برآورد ضرایب رگرسیون مدل فرضیه اصلی پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش	ضریب اثر	مقدار تی‌ولیو	سطح معناداری	نتیجه فرضیه
تعهد سازمانی ← عملکرد شغلی	۰,۸۹۴	۲۶,۶۰۱	۰,۰۰۰	تایید
استرس شغلی ← عملکرد شغلی	-۰,۱۰۱	۴,۹۹۶	۰,۰۰۰	تایید

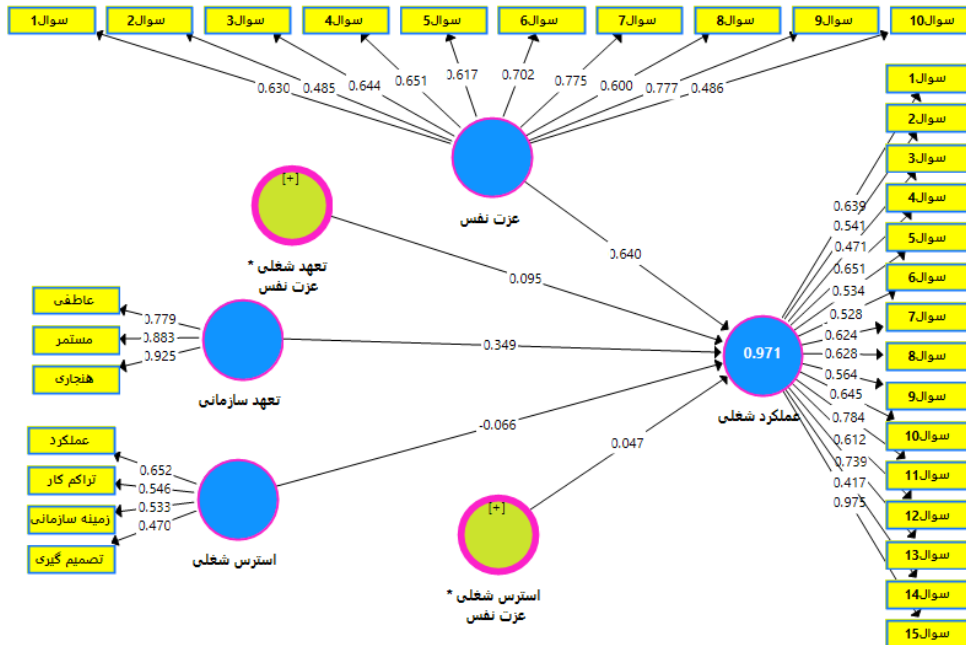
مقدار ضریب تعیین قبل از ورود متغیر تعدیل‌گر ۰/۹۱۵ است، حال به بررسی مدل اصلی پژوهش پرداخته می‌شود. تحلیل تعدیل‌گر به دو دسته تقسیم می‌شود، تحلیل اثر متقابل و تحلیل چند گروهی. منظور از اثر متقابل، آزمون تعدیل‌گر در حالتی است که متغیر تعدیل‌گر پیوسته و تحلیل چند گروهی مربوط به حالتی است که متغیر تعدیل‌گر از نوع دسته‌بندی باشد. بنابراین در این پژوهش از تحلیل اثر متقابل استفاده شد. اثر متقابل چیزی جز حاصل ضرب دو متغیر نیست. بنابراین حاصل ضرب متغیرهای مستقل در متغیر تعدیل‌گر، نقش اثر متقابل را در مدل بازی می‌کند. در شکل ۳، عزت نفس، نقش تعدیل‌گر را بازی می‌کند. نرم‌افزار، نمودار مدل را به شکل زیر نمایش می‌دهد.

عزت نفس * استرس شغلی = اثر متقابل ۱

عزت نفس * تعهد شغلی = اثر متقابل ۲

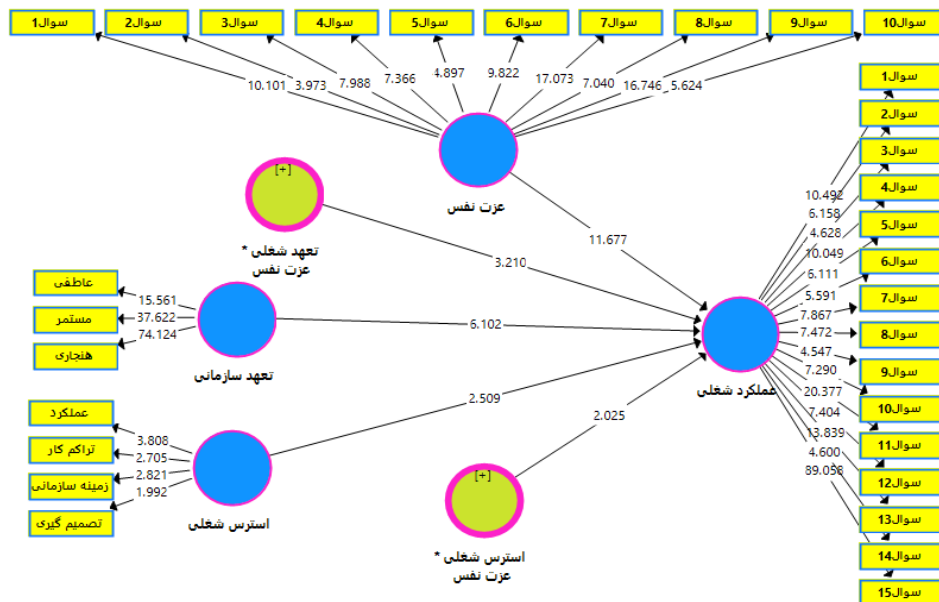
جدول ۸. برآورد ضرایب رگرسیون مدل فرضیه اصلی پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش	ضریب اثر	مقدار تی‌ولیو	سطح معناداری	نتیجه فرضیه
تعهد سازمانی ← عملکرد شغلی	۰,۳۴۹	۶,۱۰۲	۰,۰۰۰	تایید
استرس شغلی ← عملکرد شغلی	-۰,۰۶۶	۲,۵۰۹	۰,۰۱۲	تایید
عزت نفس ← عملکرد شغلی	۰,۶۴۰	۱۱,۶۷۷	۰,۰۰۰	تایید
استرس * عزت نفس ← عملکرد شغلی	۰,۰۴۷	۲,۰۲۵	۰,۰۴۳	تایید
تعهد * عزت نفس ← عملکرد شغلی	۰,۰۹۵	۳,۲۱۰	۰,۰۰۱	تایید



شکل ۳. مدل بررسی تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی با نقش تعدیل‌گری عزت

نفس



شکل ۴. بررسی معناداری ضرایب مدل مفهومی فرضیه اصلی پژوهش با استفاده از مقادیر تی‌ولیو



ضرایب اثر برآورد شده در جدول ۳ نشان‌دهنده موثر بودن یا نبودن هر مولفه است. در ستون اول مقدار ضریب اثر استاندارد و به ترتیب مقدار آماره تی، سطح معناداری و در نهایت نتیجه فرضیه گزارش شده است. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود با توجه به اینکه مقدار پی‌ولیو در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار بوده و بنابراین فرضیه این پژوهش تأیید شده است؛ با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که عزت نفس نقش تعدیل‌کنندگی در تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی را دارد. مقدار ضریب تعیین قبل از ورود متغیر تعدیل‌گر ۰/۹۱۵ بوده است و با ورود متغیر تعدیل‌گر این میزان به ۰/۹۷۱ افزایش پیدا کرد. یعنی متغیر تعدیل‌گر توانسته است که میزان رابطه را به ۵/۶ درصد تعدیل کند. با توجه به رابطه معرفی شده در زیر می‌توان میزان تأثیر عزت نفس در رابطه تعهد سازمانی و عملکرد شغلی و همچنین رابطه بین استرس شغلی و عملکرد شغلی اندازه‌گیری کرد. در صورتی که مقدار توان دوم f^2 از ۰/۰۲ کمتر باشد، متغیر تعدیل‌گر اثر ناچیز و قابل صرف نظری بر رابطه بین این دو دارد. اگر مقدار توان دوم f^2 در بازه ۰/۰۲ تا ۰/۱۵ باشد، اثر متغیر تعدیل‌گر ضعیف است. در صورتی که این مقدار بین ۰/۱۵ تا ۰/۳۵ باشد، اثر متوسطی بر رابطه دارد. اگر این مقدار، مقداری بالاتر از ۰/۳۵ داشته باشد، متغیر تعدیل‌گر اثر بالا و قوی بر رابطه بین این دو دارد (کوهن^۱، ۱۹۹۸).

$$f^2 = \frac{R^2 \text{with moderator} - R^2 \text{without moderator}}{1 - R^2 \text{with moderator}} = \frac{0.971 - 0.915}{1 - 0.971} = 1.931$$

با توجه به این که مقدار f^2 به دست آمده بالاتر از ۰/۳۵ است، اثر تعدیل‌گری، قوی و در جهت مثبت است. بنابراین فرضیه پژوهش تأیید شده و بدین معنا است که رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی و همچنین استرس شغلی و عملکرد شغلی، رابطه معناداری است و عزت نفس این رابطه‌ها را تعدیل می‌کند و با اطمینان ۹۵ درصد عزت نفس رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی و همچنین استرس شغلی و عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند. متغیر تعدیل‌کننده، متغیری است که بر رابطه متغیرهای پیش‌بین و ملاک اثر می‌گذارد.

^۱ Cohen

شاخص‌های برازش مدل فرضیه اصلی پژوهش

توجه به نتایج جدول ۴ تا ۶، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مدل به‌دست آمده مدل مناسبی از نظر شاخص‌های برازش است. کلیه شاخص‌های ارزیابی تناسب برازش مدل، همراه با مقادیر آنها در جداول ۹ تا ۱۱ ارائه شده و نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است.

جدول ۹. بررسی شاخص روایی همگرا (AVE) برای مناسب‌بودن مدل پژوهش

نام متغیر	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در مدل مورد نظر	نتیجه‌گیری
استرس شغلی	بیشتر یا برابر ۰/۵	۰,۵۰۷	برازش مدل مناسب است
تعهد شغلی	بیشتر یا برابر ۰/۵	۰,۷۴۸	برازش مدل مناسب است
عزت نفس	بیشتر یا برابر ۰/۵	۰,۶۱۶	برازش مدل مناسب است
عملکرد شغلی	بیشتر یا برابر ۰/۵	۰,۶۰۶	برازش مدل مناسب است

جدول ۱۰. بررسی شاخص قابلیت اطمینان مرکب (C.R)

نام متغیر	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در مدل مورد نظر	نتیجه‌گیری
استرس شغلی	بیشتر از ۰/۶	۰,۶۳۶	برازش مدل مناسب است
تعهد شغلی	بیشتر از ۰/۶	۰,۸۹۸	برازش مدل مناسب است
عزت نفس	بیشتر از ۰/۶	۰,۸۷۴	برازش مدل مناسب است
عملکرد شغلی	بیشتر از ۰/۶	۰,۹۰۷	برازش مدل مناسب است

جدول ۱۱. بررسی شاخص آلفای کرونباخ

نام متغیر	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در مدل مورد نظر	نتیجه‌گیری
استرس شغلی	بیشتر از ۰/۷	۰,۷۴۳	برازش مدل مناسب است
تعهد شغلی	بیشتر از ۰/۷	۰,۸۳۱	برازش مدل مناسب است
عزت نفس	بیشتر از ۰/۷	۰,۸۳۸	برازش مدل مناسب است
عملکرد شغلی	بیشتر از ۰/۷	۰,۸۸۹	برازش مدل مناسب است



مجذور ضریب همبستگی چندگانه (R^2) متغیر وابسته در مدل معادلات ساختاری

جدول ۷ مجذور ضریب همبستگی چندگانه (ضریب تعیین) برای عملکرد شغلی در مدل را نشان می‌دهد که برای متغیر وابسته عملکرد شغلی ۰,۹۷۱ به دست آمده است که درصد تبیین نسبتاً بالایی است و نشان می‌دهد متغیرهای مستقل قادر به تبیین ۹۷,۱ درصد از واریانس عملکرد سازمانی بوده‌اند و نشان از برازش بسیار خوب مدل با داده‌ها دارد.

جدول ۱۲. مجذور ضریب همبستگی چندگانه (ضریب تعیین) در مدل

متغیر وابسته	ضریب تعیین (R^2)
عملکرد شغلی	۰,۹۷۱

معیار واریسی اعتبار افزونگی (ضریب استون-گیزر) ($Q2$)

جدول ۸، معیار استون-گیزر^۱ قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌کند؛ بر این اساس، مدل‌هایی که برازش بخش ساختاری قابل قبولی دارند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. داوری و رضازاده به نقل از هنسeler و دیگران^۲، درباره شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا، سه مقدار ۰,۰۲، ۰,۱۵ و ۰,۳۵ را قدرت پیش‌بینی ضعیف، خوب و قوی تعیین کرده‌اند.

جدول ۱۳. بررسی معیار واریسی اعتبار افزونگی (ضریب استون-گیزر)

نام متغیر	ضریب استون-گیزر ($Q2$)	نتیجه‌گیری
عملکرد شغلی	۰,۳۵۸	قدرت پیش‌بینی مدل مناسب است

¹ Stone-Geisser Criterion.

² Henseler et al

فرضیه‌های فرعی پژوهش

تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد.
 استرس شغلی بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد.
 ضرایب اثر برآورد شده و مقادیر تی ویو در جدول ۲ نشان می‌دهد در سطح اطمینان ۹۵ درصد ضرایب تاثیر متغیرها برهم معنادار بوده بنابراین تعهد سازمانی با ضریب مسیر ۰,۸۹۴ بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معنادار دارد همچنین استرس شغلی نیز با ضریب مسیر ۰,۱۰۱ تاثیر منفی و معناداری بر عملکرد شغلی دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

ضرایب اثر برآورد شده، نشان‌دهنده موثر بودن هر مولفه بر عملکرد شغلی است؛ بنابراین فرضیه پژوهش تأیید شده و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که عزت نفس نقش تعدیل‌کنندگی در تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی را دارد. این یافته تا حدی با یافته‌های گودرزی (۱۳۹۵)، معمارباشی و دیگران (۱۳۸۹)، احمد و دیگران (۲۰۱۶) هم‌سو است. همچنین یافته فرعی اول این پژوهش نشان داد که تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد که این یافته با یافته‌های طان‌فرد و شاهسوند (۱۳۹۵) و کوین و دیگران (۲۰۱۷) و فا و دیشپاندی (۲۰۱۴) هم‌سو است. یافته فرعی دوم پژوهش نیز نشان داد استرس شغلی تاثیر منفی و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد که این یافته نیز با نتایج پژوهش‌های بلقن‌آبادی و دیگران (۱۳۹۶) و اله‌یاری و دیگران (۱۳۹۶) سیدملکی و بنیسی (۱۳۹۵) و آزمی و دیگران (۲۰۱۶) و گایتر و دیگران (۲۰۰۸) هم‌سو بود.

در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که عملکرد شغلی عبارت است از ارزش مورد انتظار سازمان‌ها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهند، همچنین می‌توان گفت که عملکرد شغلی نتایج بعد از اتمام کار است و نشان‌دهنده سطحی از دستاورد یک شغل، انجام مقررات سازمانی، انتظارات یا الزامات برای هریک از کارکنان است. پژوهشگران عملکرد شغلی به‌عنوان توانایی کارکنان در ارضای نیازهای شغلی خویش با توجه به درخواست‌های سرپرست را متأثر از متغیرهای دیگری می‌دانند که در این پژوهش دو متغیر استرس شغلی و تعهد سازمانی به‌عنوان متغیرهایی که بر عملکرد شغلی در کارکنان اداره استاندارد اثر دارد، معرفی شدند، در



تبیین تأثیر استرس شغلی بر عملکرد شغلی در اداره استاندارد، می‌توان گفت استرس با بسیاری از بیماری‌های جسمی و روانی ارتباط داشته، یا در ایجاد، تحول و گسترش آن نقش داشته و باعث کاهش سلامت عمومی، نیروی ابتکار و خلاقیت و تلاش کارکنان اداره استاندارد می‌شود و در نهایت در اثر کاهش سلامت عمومی کارکنان، توانایی کارکنان در ارضای نیازهای شغلی خویش با توجه به درخواست‌های سرپرست یا همان عملکرد شغلی کارکنان اداره استاندارد کاهش می‌یابد. بنابراین می‌توان گفت استرس شغلی سبب کاهش و تضعیف عملکرد شغلی کارکنان اداره استاندارد می‌شود. درخصوص تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی می‌توان اذعان کرد که نیروی انسانی وفادار و سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی اداره استاندارد حاضر است فراتر از وظایف مقرر نیز فعالیت کند و می‌تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمانی این اداره باشد. افرادی که دارای تعهد سازمانی بالا در اداره استاندارد هستند بر این باورند که کار در سازمان برایشان مهم است و آنها با ارزش‌های سازمان‌شان موافق بوده و خود را به‌عنوان بخشی از اداره استاندارد حس کرده، در انجام وظایف محوله ثابت قدم هستند و تجارب کاری مهم را برای رفاه خود و سازمان‌شان کسب می‌کنند. بنابراین می‌توان گفت تعهد سازمانی منبع قوی انگیزشی برای تقویت عملکرد کارکنان اداره استاندارد و نیز متقاعدساختن آنها برای ادامه کار در شرایط دشوار نظیر تنش و فشارهای مرتبط با کار است و در نهایت می‌توان ادعا کرد که تعهد سازمانی سبب افزایش و تقویت عملکرد شغلی کارکنان اداره استاندارد می‌شود. در ادامه تبیین این موضوع می‌توان گفت که متغیر تعدیل‌کننده (عزت نفس) متغیری است که به‌صورت مستقیم بر جهت رابطه یا میزان رابطه متغیرهای پیش‌بین (تعهد سازمانی و استرس شغلی) و ملاک (عملکرد شغلی) می‌تواند موثر باشد. اثر این متغیر قابل مشاهده و اندازه‌گیری است. به متغیر تعدیل‌کننده گاهی متغیر مستقل فرعی نیز گویند. متغیر تعدیل‌گر متغیری است که جهت و قدرت رابطه متغیر پیش‌بین و ملاک را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در این فرضیه عزت نفس جهت رابطه بین متغیرهای پیش‌بین (تعهد سازمانی و استرس شغلی) و ملاک (عملکرد شغلی) را تغییر نمی‌دهد. ولی میزان و شدت رابطه بین این دو متغیر را افزایش می‌دهد در توضیح این یافته و نقش تقویت‌کنندگی متغیر عزت نفس در اداره استاندارد می‌توان علت را این‌گونه بیان کرد که عزت نفس، باور و اعتقادی است که فرد،

درباره ارزش و اهمیت خود دارد و یا می‌توان گفت که عزت نفس، حالتی است که در آن فرد خود را فردی ارزشمند می‌بیند که می‌تواند به‌گونه‌ای موفقیت‌آمیز با چالش‌های زندگی‌اش روبه‌رو شود و ارزش و لیاقت آن را دارد که شاد باشد. بنابراین با توجه به این تعریف از عزت نفس می‌توان ادعا کرد که در صورتی که عزت نفس کارمندی در اداره استاندارد در سطح بالایی قرار داشته باشد، استرس شغلی کمتر و در نتیجه عملکرد شغلی کارکنان اداره استاندارد بالاتر خواهد بود، زیرا توان مقابله با چالش‌های زندگی و عوامل استرس‌زا را دارد، بنابراین می‌توان گفت که عزت نفس در رابطه بین استرس شغلی و عملکرد شغلی، نقش تقویت‌کنندگی دارد، از طرفی می‌توان گفت کارکنانی که در اداره استاندارد از عزت نفس بالایی برخوردار باشند، خود را متعهد به مسئولیت‌ها و وظایف‌شان می‌دانند و می‌توانند از تعهد سازمانی بالاتری و در نتیجه عملکرد شغلی بالاتری برخوردار باشند و می‌توان گفت که عزت نفس در رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی، نقش تعدیل‌کنندگی (تقویت‌کننده) دارد و در نهایت عزت نفس نقش تعدیل‌گر در تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی در اداره کل استاندارد اصفهان دارد.

پیشنهادها

- ایجاد محیطی دوستانه همراه با تامین محیط کاری شاداب و جو سازمانی جذاب همراه با شادی و نشاط سبب دلبستگی فرد به محل کار خود می‌شود. این شرایط باعث خواهد شد تا فرد در بلندمدت احساس کند در صورت ترک سازمان شرایط مثبت زیادی را از دست خواهد داد که یافتن آن در سازمان‌های دیگر بسیار دشوارتر خواهد بود.
- مدیران عالی باید در برخورد با کارکنان رفتاری مناسب، اصولی، صحیح و احترام‌آمیز نشان دهند و در همه کارکنان این احساس را ایجاد کنند که هم‌فکری و مشارکت و خلاقیت آنان در سازمان مورد ارج و احترام قرار می‌گیرد، تا کارکنان نسبت به سازمان متعهد شوند، زیرا اگر کارکنان احساس کنند که مدیران در مقابل پیشنهادهای آنان بی‌اعتنایی می‌کنند منجر به کاهش تعلق و وابستگی آنها به سازمان می‌شود.



- به کمیته طبقه‌بندی مشاغل پیشنهاد می‌شود که احراز شغل در این سازمان را بر مبنای شایستگی قرار دهند تا کارکنان احساس کنند سازمان آنها نسبت به سازمان‌های دیگر دارای عدالت شغلی بهتری است.
- به اداره کل امور اداری و پشتیبانی پیشنهاد می‌شود با ارائه راهکارهایی از جمله بهبود وضعیت امنیت شغلی، تفویض اختیار و اعطای تسهیلات رفاهی، کارکنان را به سازمان پایبند کرده و میل به ترک سازمان را در آنها کاهش دهند.
- تشویق و قدردانی از کارکنانی که بیشتر از وظایف سازمانی تعریف شده خود فعالیت می‌کنند و فراهم کردن شرایطی که کارکنان بتوانند به صورت داوطلبانه برای تحقق اهداف سازمان تلاش کنند.
- به منظور ایجاد تنوع در فرایندهای سازمانی و ایجاد تعهد سازمانی در کارکنان، در سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری‌ها، نظرات کارکنان را جویا شده و ایده‌های مثبت و سازنده آنان، به کار گرفته شود.
- اهداف و رسالت‌های سازمان به‌طور شفاف برای کارکنان تشریح شود، زیرا زمانی که کارکنان و مدیران ارزش‌های سازمان را ارزش‌های خود بدانند در مورد اهداف و رسالت سازمان تفاهم داشته و هم‌نظر باشند نسبت به سازمان متعهد خواهند ماند و هیچ‌گاه فکر جدایی از سازمان را نخواهند کرد.
- پیشنهاد می‌شود در بدو استخدام برنامه‌های آموزشی و توجیهی برای ایجاد پایبندی‌های اخلاقی به سازمان و تقویت حس وظیفه‌شناسی و وجدان کاری در کارکنان اجرا شود. می‌توان با بکارگیری سازوکارهایی همچون پرداخت منصفانه، رعایت عدالت در توزیع پاداش‌ها، استقلال عمل در کار و تقویت روحیه کار گروهی در سازمان، نگرش تعهد سازمانی را تقویت کرد.
- با توجه به اینکه نگرش‌ها حالتی پویا دارند و به‌همان سرعت و شدتی که پدید می‌آیند ممکن است از بین بروند پیشنهاد می‌شود که به‌منظور آگاهی از میزان تعهد سازمانی کارکنان، ارزیابی‌ها و بررسی‌های مستمر به‌عمل آید. بدیهی است که اجرای چنین فرایندی مستلزم برخورداری از یک سیستم اطلاعاتی مناسب است که بتواند اطلاعات موردنیاز را جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و خلاصه کرده و برای تصمیم‌گیری در اختیار مدیریت عالی سازمان قرار دهد.

منابع

- ابادری محمودآباد، علی محمد و امیریان‌زاده، مژگان. (۱۳۹۴). رابطه معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱۷(۱)، صص ۱۱۹-۱۴۴.
- احدی، باقر؛ فتحی، امیر و کریم، علی. (۱۳۹۳). بررسی عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی آذربایجان شرقی. فصلنامه دانش انتظامی آذربایجان شرقی، ۴(۴)، صص ۶۳-۷۸.
- باقری، مسلم و تولایی، روح‌اله. (۱۳۸۹). بررسی تاثیر تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها. فصلنامه توسعه انسانی پلیس، ۷(۳۰)، صص ۷۳-۹۶.
- بشلیده، کیومرث؛ یوسفی، ناصر؛ حقیقی، جمال و بهروزی، ناصر. (۱۳۹۱). بررسی ساختار عاملی مقیاس عزت نفس روزنبرگ با سه شکل واژه‌پردازی مثبت، منفی و نیمی از ماده‌ها مثبت و نیمی منفی در دانشجویان دانشگاه شهید چمران اهواز، فصلنامه مطالعات روان‌شناسی تربیتی، ۹(۱۵)، صص ۴۱-۶۶.
- بلقن‌آبادی، سمیه؛ دلخوش، محمدباقر؛ خانزاده، فاطمه و مقیمی، نجمه. (۱۳۹۶). بررسی شیوع استرس شغلی در کارکنان اداری نیروگاه در سال ۹۵، تهران: دهمین همایش دانشجویی تازه‌های علوم بهداشتی کشور.
- رسولی، سمانه؛ نیک‌پی، ایرج و فرحبخش، سعید. (۱۳۹۶). تاثیر رهبری توزیعی مدیران بر تعهد سازمانی معلمان با میانجی‌گری عزت نفس سازمانی در مدارس مقطع ابتدایی شهر خرم‌آباد، فصلنامه مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی، ۱۰(۱)، صص ۱۰۳-۱۳۲.
- رشیدپور، ماندانا. (۱۳۷۹). بررسی رابطه تعهد سازمانی با تمایل به ماندن در شغل و عملکرد شغلی کارکنان حرفه‌ای در سازمان حسابرسی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- زارع، ناصر؛ منصوری‌پور، زهرا و منصوری‌پور، لیلا. (۱۳۹۴). نقش عزت نفس در عملکرد اجتماعی نوجوانان و راهکارهای تقویت آن، قم: اولین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم تربیتی و روان‌شناسی ایران.
- سیدجوادین، سیدرضا. (۱۳۸۱). مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان. تهران: نگاه دانش.
- طباطبایی جبلی، زهرا؛ دلاور، علی و برجعلی، احمد. (۱۳۹۳). بررسی رابطه متغیرهای سازمانی و استرس شغلی به شیوه فراتحلیل. فصلنامه اندازه‌گیری تربیتی، ۵(۱۷)، صص ۱۷۳-۱۹۳.

- علیمرادی، فریده؛ صادقی، سعید و شلانی، بیتا. (۱۳۹۶). بررسی رابطه عزت نفس و معنویت‌گرایی با احساس غربت در دانشجویان خوابگاهی دانشگاه رازی کرمانشاه در سال ۱۳۹۵. فصلنامه پژوهش در دین و سلامت، ۳(۳)، صص ۴۳-۵۴.
- فطانت فردحقیقی، میلاد و شاهسوند، احمد. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان (مطالعه موردی شهرداری منطقه ۵ شهر تهران). تهران: همایش بین‌المللی اقتصاد شهری. گنجی، حمزه. (۱۳۸۶). بهداشت روانی. تهران: انتشارات ارسباران.
- گودرزی، مریم. (۱۳۹۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و عزت نفس با عملکرد شغلی کارکنان در صنعت بیمه، تهران: پنجمین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی و علوم اجتماعی.
- مرادی، محسن. (۱۳۹۳). معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم‌افزار و کاربردی. تهران: موسسه کتاب مهربان نشر.
- معماری، مژگان؛ صبری نظرزاده، راشین و عبدخدائی، محمدسعید. (۱۳۸۹). رابطه احساس انسجام و عزت نفس با عملکرد شغلی. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۲(۴)، صص ۶۶-۷۸.
- هرمزی‌نژاد، علی. (۱۳۸۰). استانداردسازی آزمون کمالگرایی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد واحد خوراسگان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- الهیاری، تیمور؛ خانه‌شناس، فرین و خلخالی، حمیدرضا. (۱۳۹۶). تبیین ارتباط استرس روانی-اجتماعی و عملکرد شغلی در صنعت بانکداری بر پایه یک مدل تلفیقی، فصلنامه مهندسی بهداشت حرفه‌ای.
- Ahmad, J., Athar, M. R., & Hussain, M. (2016). Linking personality traits with Job Performance Mediating Role of Organizational Commitment: An Empirical Evidence.
- Allen, N. J., Meyer, J. P. (1990). Organizational Commitment Questionnaire.
- Azmi Farah Syazreena, Siti Asiah Md. Shahid, and Anisah Alwi. (2016). The Relationship between Job Stress and Front-liners' Job Performance in a Shared Service Center in Malaysia, International Journal of Social Science and Humanity, 6(7).
- Befort, N. & Hatstrup, K. (2003). Valuing taxk and contextual performance: experience, job roles and rating of the importance of job behaviors, applied H.R.M. Research, 8(1), pp 17-35.
- Cassidy T. (1999). Stress, cognition and health: Psychology Press.
- Cohen, A ., (2000). Does cultural socialization predict multiple bases and foci commitment? Journal of Management, 1(4).

- Ferris, D. L. (2014). Contingent Self-Esteem: A Review and Applications to Organizational. The Oxford handbook of work engagement, motivation, and self-determination theory, 127.
- Fu, W., Satish, P. D. (2014). The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company, Journal of Business Ethics, 124, pp 339-349
- Geukes, K., Mesagno, C., Hanrahan, S. J., & Kellmann, M. (2012). Testing an interaction is perspective on the relationship between personality traits and performance under public pressure. Psychology of Sport and Exercise, 13(3), pp 243-250.
- Geving, A. M. (2007). Identifying the types of student and teacher behaviours associated with teacher stress. Teaching and Teacher Education, 23(5), pp 624-640.
- Halkos, G; Businakis, D. (2014). The effect of stress and satisfaction on productivity, Journal of Productivity and Performance Management, 59(5).
- Jamal, M. (2016). Job Stress and Job Performance Relationship in Challenge-Hindrane Model of Stress: An Empirical Examination in the Middle East, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, 10(3), 404-418.
- Kahn, R.L, Wolfe, D.M., Quinn, R. P., Snoek, J.D & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational Stress: Studies in Role of Conflict and Ambiguity. New York: John Wiley.
- Karatepe, O. M. (2013). High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. International Journal of Hospitality Management, (32), pp 132-140.
- Kevin Baird, M., Tung, A., Yu, Y. (2017). Employee organizational commitment and hospital performance, Health Care Management Review.
- Lee Byung Hee, Maqbul Jamil. (2016). An Empirical Study of Organizational Commitment: A Multi-Level Approach, Institute of Applied and Behavioral Management, pp 177-192.
- Mesbah, M., Currie, G., Lennon, C., & Northcott, T. (2012). Spatial and temporal visualization of transit operations performance data at a network level. Journal of Transport Geography, (25), pp 15-26.
- Meyer J P. and et al. (1989). Organizational commitment and job performance; It's the Nature of the Commitment That Counts, Journal of Applied Psychology, 74(1).
- Meyer J. P., Allen, N. J., (1991), A three-component conceptualization of organizational commitment, Human Resource Management Review, 1(1), pp 61-89.

- Monika, M. (2017). System dynamics modelling of the influence of stress on job performance at workplace. *Asian Journal of Management Year*, 8(3), pp 827-833.
- Nehrir, B., Ebadi, A. B. A. S., & Honarvar, H. (2010). Relationship of job satisfaction and organizational commitment in hospital nurses. *Journal of Mil Med*, 12(1), pp 23-26.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. G. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, (71), pp 492-499.
- Ortega-Parra A, Sastre-Castillo M. A. (2013). Impact of perceived corporate culture on organizational commitment. *Journal of Management Decision*. 51(5), pp 1071-1083.
- Oyewunmi, O. A., Omotayo, A. O., Hezekiah, O. F., Olusola, J. O. (2017). Optimization by Integration: A Corporate Governance and Human Resource Management Dimension. *International Review of Management and Marketing*, 7(1), pp 265-272
- Park, J. (2007). *Work stress and job performance*. Ottawa: Statistics Canada.
- Patterson, M. (1990). *Job performance questionnaire*.
- Poudel, B., Hao, Q., Ma, Y., Lan, Y., Minnich, A., Yu, B., & Chen, X. (2008). High-thermoelectric performance of nanostructured bismuth antimony telluride bulk alloys. *Science*, 12(45) pp 634-638.
- Ressler, K. J., Mercer, K. B., Bradley, B., Jovanovic, T., Mahan, A., Kerley, K., & Ramirez, M. (2011). Post-traumatic stress disorder is associated with PACAP and the PAC1 receptor, *Nature*, 21(86), pp 492.
- Robbins, S. P (2002). *Organizational Behavior*. India: Printice Hall publication.
- Rogers, R. E., Li, E. Y., & Ellis, R. (1994). Perceptions of organizational stress among female executives in the U.S. government: An exploratory study. *Public Personnel Management*, (23), pp 593-609.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Sabri, P. S. U., Ilyas, M., & Amjad, Z. (2011). Organizational culture and its impact on the job satisfaction of the University teachers of Lahore. *International Journal of Business and Social Science*, 2(24).
- Saputro, T. A., Paramita, P. D., & Gagah, E. (2016). Analysis the influence of the work environment and organizational commitment to job satisfaction and impact on employee job performance (studies at directorate officers polytechnic health ministry in semarang). *Journal of Management*, 2(2).

- Shahhosseini, M., Silong, A. D., Ismaill, I. A., & Uli, J. N. (2012). The role of emotional intelligence on job performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21).
- Vanchai Ariyabuddhiphongs. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress, *International Journal of Hospitality Management*, (55), pp 33-40.
- Warraich Usman Ali, Rizwan Raheem Ahmed, Nawaz Ahmad, Imamuddin Khoso. (2014). Impact of Stress on Job Performance: An Empirical Study of the Employees of Private Sector Universities of Karachi, Pakistan. *Research Journal of Management Sciences*, 3(7), pp 14-17.
- Weng, Qingxiong, James C. McElroy, Paula C. Morrow, Rongzhi Liu. (2010). the relationship between career growth and organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 77(3), pp 391–400.