

## تأثیر فشارهای روانی نقش بر رضایت شغلی با در نظر گرفتن اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۱۸ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۳۰

فاطمه یآوری گهر<sup>۱</sup>، فرشته منصوری مؤید<sup>۲</sup>، محمد مرادی<sup>۳</sup>

از صفحه ۱۳۰ تا ۱۵۵

### چکیده

الزامات زندگی کنونی باعث شده است افراد علاوه بر نقش‌های سنتی، به ایفای نقش‌های اکتسابی نیز بپردازند. تعارض بین نقش‌های گوناگون باعث بروز فشار روانی در آنان می‌شود و این امر سلامت جسمی و روحی آنان را به خطر می‌اندازد و در نتیجه، میزان رضایتمندی آنان تحت تأثیر قرار می‌گیرد. این پژوهش در پی بررسی تأثیر فشارهای روانی ناشی از نقش‌های گوناگون بر میزان رضایتمندی آنان با در نظر گرفتن نقش اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی است. نوشتار حاضر، پژوهشی کاربردی، کمی و توصیفی از شاخه همبستگی است. جامعه آماری پژوهش، تمام شاغلان در سازمان میراث فرهنگی در شهر تهران است. به دلیل نامعین بودن حجم جامعه و استفاده از نمونه‌گیری در دسترس تعداد ۴۹۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای سنجش پایایی ابزار سنجش از روایی محتوا و سازه استفاده شده است و برای سنجش پایایی از آلفای کرونباخ بهره گرفته شد. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار اسمارت پی ال اس استفاده شد. نتایج نشان داد رابطه معکوس و معناداری میان فشارهای روانی ناشی از نقش و رضایتمندی کارکنان وجود دارد. همچنین دستاورد دیگر این پژوهش نشان داد وجود رفتار اخلاقی اسلامی و تعهد سازمانی می‌تواند تأثیر تنش نقش بر رضایتمندی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

### کلمات کلیدی

فشارهای روانی نقش، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، اخلاق کار اسلامی.

۱. استادیار، گروه مدیریت گردشگری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (رایانامه نویسنده مسئول):

yavarigohar@atu.ac.ir

۲. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۳. دانشجوی دکتری، رفتار سازمانی و منابع انسانی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

## مقدمه

دگرگونی‌ها و تغییراتی مانند افزایش رقابت جهانی، تأثیر فناوری اطلاعات، طراحی دوباره فرایندهای تجاری و توسعه بخش‌های خدماتی بر دنیای کار اثر می‌گذارند (کاسکیو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵: ۵۳؛ کوپر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸: ۶؛ فرس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰: ۴۳۱). پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند چنین تغییراتی به افزایش سطوح فشارهای روانی ناشی از شغل منجر می‌شوند (پرو<sup>۴</sup>، فریس، فرینک و انتونی، ۲۰۰۰: ۱۱۸). زمانی که کارکنان نتوانند خود را با این شرایط جدید تطبیق دهند، تنش و فشارهای روانی ناشی از آن می‌تواند سلامتی‌شان را به مخاطره بیندازد. تنش ناشی از نقش، یکی از مشکلات بزرگی است که سلامت افراد شاغل را تهدید می‌کند؛ به طوری که پیش بینی می‌شود تأثیر مستقیم بر سلامت روانی و فیزیکی شاغلان خواهد داشت. از این رو می‌توان گفت تنش ناشی از ایفای نقش‌های گوناگون ممکن است بر عملکرد کارکنان تأثیر بگذارد. در واقع، تنش نقش بر می‌شود به شرایطی که در آن یک فرد تلاش می‌کند به نوعی نقش‌های گوناگونی که بر عهده دارد را مدیریت کند. پژوهش‌های گوناگون در سراسر جهان نشان می‌دهد افراد همواره در فعالیت‌های درون و بیرون منزل با تضاد و تعارض نقش رو به رو هستند که شناخت این تعارض‌ها برای کاهش مشکلات و تنش‌های برآمده از آن، اهمیت موضوعاتی از این دست را نشان می‌دهد (محر و همکاران<sup>۵</sup>، ۱۹۹۷: ۷۰۶؛ گاهلان<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۲۹؛ گاورمن و شلی<sup>۷</sup>، ۱۹۸۹: ۳۹؛ پترسون، مارک و اسمیت<sup>۸</sup>، ۱۹۹۵: ۴۴۱).

رضایت شغلی از طریق رفتارها و احساسات مثبت یا منفی کارکنان نسبت به محیط شغلی و سازمانی شکل می‌گیرد. این احساسات با منابع برون سازمانی و درون سازمانی ایجاد می‌شود. مقصود از رضایت شغلی نگرش کلی فرد درباره کارش است. کسی که رضایت شغلی او در سطح بالاست نسبت به شغل یا کار خود نگرشی مثبت دارد. کسی

<sup>1</sup>.Cascio

<sup>2</sup>.Cooper

<sup>3</sup>.Frese

<sup>4</sup>.Perrewe

<sup>5</sup>.Maher

<sup>6</sup>.Gahlan

<sup>7</sup>.Coverman & Shelly

<sup>8</sup>.Peterson, Mark & Smith



که از کار خود راضی نیست، نگرش منفی نسبت به شغل و کار دارد. بر اساس پژوهش‌های پژوهشگران قبلی، تنش ناشی از نقش که با سه متغیر ابهام نقش، تعارض نقش و انباشتگی نقش سنجیده می‌شود، اثرات مختلفی بر روی عملکرد شغلی و به تبع آن بر روی رضایت شغلی دارد (برون<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۵: ۹۷۵). ازسوی دیگر تکامل یا سقوط سازمان‌ها با ارزش‌های اخلاقی ارتباطی تنگاتنگ دارد، زیرا پیمودن راه کمال بدون ارزش‌های اخلاقی ممکن نیست. بنابراین، از مهم‌ترین موضوع‌هایی که زمینه ساز بروز مشکلات گوناگون برای سازمان‌ها در سطح جهان شده است، مشکلات ناشی از فساد و کارهای خلاف اخلاق در جوامع گوناگون است. در حالی که در جهان غرب و در حوزه تخصصی سازمان و مدیریت، شاخه‌ای با عنوان اخلاق حرفه‌ای وجود دارد که در جامعه سازمانی و مدیریتی کشور ما کمتر به اخلاق حرفه‌ای توجه می‌شود (شاقوزایی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۲۱).

با گذشت زمان، وجود معنویت، منافع زیادی را نشان داد؛ به ویژه در شرق آسیا؛ به گونه‌ای که آنان احساس پوچی خود را با معنویت از بین می‌بردند (محمدی‌مقدم و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۱۴). اخلاق یعنی رعایت اصول معنوی و ارزش‌هایی که بر رفتار شخص یا گروه حاکم است مبنی بر اینکه درست چیست و نادرست کدام است (بهاری‌فر و جواهری‌کامل، ۱۳۸۹: ۴۴). دیدگاه‌های اخلاق کار اسلامی که از قرآن و گفتار و اعمال پیامبر اکرم (ص) سرچشمه گرفته‌اند، به کار فضیلت و شرافت بخشیده است و کار را مانند عبادت در نظر گرفته است و در آن بر همکاری و تعاون و مشورت برای رفع موانع و دوری از خطاها تأکید شده است. همچنین، در اخلاق کار اسلامی تأکید شده است عدالت و انصاف در محیط کار از شرایط لازم رفاه اجتماعی است و هیچ کس نباید از حقوق کامل خود محروم شود (یوسف<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰: ۵۹). سود و ناسو<sup>۳</sup> (۱۹۹۵) و هارل<sup>۴</sup> (۱۹۸۶) اذعان کردند مذهب بر رفتار فردی اثر مستقیم دارد. بارهام و همکارانش در سال ۲۰۰۹ در پژوهشی رابطه میان مذهب و تنش‌های نقش در میان شاغلان مسلمان پرداختند. یکی از آثار مثبتی که فضیلت سازمانی در سازمان به همراه دارد، ارتقاء و

---

<sup>۱</sup>.Brown

<sup>۲</sup>.Yousef

<sup>۳</sup>.Sood & Nasu

<sup>۴</sup>.Harell

بهبود سرمایه اجتماعی در سازمان است (صابر و سلیمان، ۱۳۹۷: ۲). در سال ۲۰۱۳ دو پژوهشگر به نام‌های کوماری وجعفر رابطه میان ارزش‌های اخلاقی و رضایت شغلی را بررسی کردند. تمام این پژوهش‌ها به نوعی اهمیت ارزش‌های اخلاقی به ویژه اخلاق کار اسلامی را تاکید کرده اند. از سوی دیگر، تعهد سازمانی، مفهومی جدید است که با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. دلایل زیادی وجود دارد از اینکه چرا سازمان باید سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد (سریر و پورتر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۳). پژوهش‌ها نشان داده است تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی رابطه دارد (باتمن و استیرز، ۱۹۸۴: ۱۹۸).

با توجه به مطالب گفته شده می‌توان گفت در حال حاضر نقش اخلاق در محیط‌های کاری و سازمانی از طریق پژوهش‌های مختلف به خوبی اثبات شده است، اما بیشتر پژوهش‌هایی که درباره ی اخلاق کار انجام گرفته، در غرب بوده و تمرکز آن بر اخلاق کار پروتستانی است. به این دلیل و باتوجه به نقش اخلاق کار در افزایش کارایی و بهره‌وری نیروی انسانی سازمان‌ها از طریق تأثیرگذاری بر رضایت شغلی و ارج نهادن به کرامات انسانی و به تبع آن رضایت شغلی بیشتر، در این پژوهش تلاش می‌شود نقش اخلاق اسلامی کار در کاهش تاثیر تنش‌های نقش بر رضایت شغلی کارکنان بررسی شود و از سوی دیگر، با توجه به پژوهش‌های پیشین به نظر می‌رسد، تعهد سازمانی نیز نقش مؤثری در تعدیل این ارتباط داشته باشد.

### پیشینه و مبانی نظری

فشارهای روانی ناشی از نقش و رضایتمندی: رضایت شغلی<sup>۲</sup> به عنوان مفهومی چندبعدی که با عوامل مختلف روانی و اجتماعی ارتباط دارد، از جمله متداول‌ترین موضوعات تحلیل‌شده در حوزه رفتار سازمانی است و به نوعی ارزیابی فرد از کار و مفهومی است که با احساسات افراد در مورد شغل‌شان مرتبط است (آهنچیان و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۷۹). در حالی که پژوهش‌های گوناگونی بیان می‌دارد افرادی که شغل خارج از خانه دارند، رضایتمندی بیشتری از زندگی احساس می‌کنند (هال و گوردون<sup>۳</sup>، ۱۹۷۳: ۴۵). پژوهشگران دیگری اظهار کرده‌اند شاغلان، مستعد تنش‌های

<sup>۱</sup>.Sreers & Porter

<sup>۲</sup>.Job Satisfaction

<sup>۳</sup>.Hall & Gordon



ناشی از ایفای نقش‌های گوناگون هستند (گری<sup>۱</sup>، ۱۹۸۳: ۵۵۱). امروزه افراد شاغل به شدت تلاش می‌کنند زمان خود را برای ایفای درست نقش‌های گوناگون، مدیریت کنند و این امر فشار و تنش زیادی را بر آنان تحمیل می‌کند که به آن تنش نقش<sup>۲</sup> می‌گویند. بررسی‌ها نشان داده است این نوع تنش بر روی عملکرد شغلی افراد ممکن است مؤثر باشد (فلاهرتی<sup>۳</sup> و همکاران، ۱۹۹۹: ۸۱). در واقع تنش نقش بر می‌شود به شرایطی که در آن فرد تلاش می‌کند به نوعی نقش‌های گوناگونی که بر عهده دارد را مدیریت کند. پیترسون و اسمیت (۱۹۹۵)، مولکی و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۸)، یانگ، لی و چنگ<sup>۵</sup> (۲۰۱۵)، بوگر و گازماریان<sup>۶</sup> (۲۰۱۵) پیشنهاد می‌دهند نقش تنش را می‌توان از طریق سنجش سه متغیر تعارض نقش، ابهام در نقش و انباشتگی نقش، ارزیابی کرد.

دانش و اطلاعات اندک درباره مسوولیت شغلی و انتظاراتی که در شغل از فرد می‌رود به عنوان ابهام نقش نامیده می‌شود. کارمندانی که ابهام نقش را تجربه کرده اند، تمایل دارند در سطح پایین تری کار کنند (بویین و بولس<sup>۷</sup>، ۱۹۹۸: ۵۹). ابهام نقش به عنوان فقدان وضوح اطلاعات درباره انتظارات مرتبط با موفقیت شخص تعریف شده است (خان<sup>۸</sup> و همکاران، ۱۹۶۴). براساس مدل نظری کاهن و همکاران (۱۹۶۴) تجربه ابهام نقش می‌تواند به واکنش‌های متناقض، احساسات تنش، کاهش اعتماد به نفس و نارضایتی در فرد منجر شود. تعارض نقش تداخل در فعالیت‌های یک نقش با نقش دیگر است و معمولاً به مشکلات زیادی نظیر تنش، اضطراب، خستگی و غیره منجر می‌شود. اگر انتظارات مربوط به یک نقش برای فرد خوب تعریف نشود، تعارض روی می‌دهد و فرد ناسازگاری بین وظایف را تجربه می‌کند (کروانتز<sup>۹</sup> و همکاران، ۲۰۱۶: ۵۱۷). تعارض در نقش به جنبه‌هایی از شغل اشاره می‌کند که ممکن است نوعی سردرگمی را در فرد ایجاد کند

<sup>1</sup>.Gray

<sup>2</sup>.Role Stress

<sup>3</sup>.Flaherty

<sup>4</sup>.Mulki

<sup>5</sup>.Yang, Lee, Cheng

<sup>6</sup>.Baugher, Gazmararian

<sup>7</sup>.Babin & Boles

<sup>8</sup>.Kahn

<sup>9</sup>.Cervantes

(جکسون و اسچولر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۵: ۹۳). تعارض نقش همچنین وجود درخواست‌های متناقض را در نقشی واحد یا بین نقش‌های چندگانه نشان می‌دهد. پیترسون و اسمیت (۱۹۹۵)، انباشتگی نقش را فقدان منابع مورد نیاز فردی یک شخص برای انجام تعهدات، التزامات و نیازمندی‌هایش تعریف می‌کنند. به بیان دیگر، انباشتگی نقش، فراتر بودن خواست‌ها از توانایی‌ها و منابع در دسترس فرد است.

از نظر مفهومی، ابهام، نبود صراحت و روشنی در نقش‌ها و وظایف درخواست شده از فرد، انباشتگی، فراتر بودن خواست‌ها از توانایی‌ها و منابع در دسترس فرد و تعارض نقش، متضاد بودن درخواست‌ها و تقاضاهایی است که از فرد در شغل و کارش می‌شود. هر یک از این سه متغیر به اشکال مختلف، باعث پدیدآیی سطحی از فشار یا تنش شغلی در فرد می‌شوند و از این طریق سطح عملکرد و پیامدهای رفتاری وی را در عرصه‌های مختلف تحت تأثیر قرار می‌دهند (باباکاس<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۹: ۴۸۶).

پیترسون (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای که بر زنان شاغل تمام وقت در مناطق شهری در جنوب آمریکا انجام داد به بررسی رابطه بین انباشتگی نقش و رضایت شغلی پرداخت و تاثیر مستقیم و مثبت این رابطه را اثبات کرد. در پژوهش دیگری که فروگات و کوتون<sup>۳</sup> در سال ۱۹۸۷ انجام داده‌اند رابطه میان انباشتگی نقش و تنش بر عملکرد کاری مورد سنجش قرار گرفته است. طرفدار و همکارانش در سال ۲۰۰۷ پژوهش دیگری انجام دادند که رابطه تنش نقش و بهره‌وری را نشان می‌دهد. در سال ۲۰۱۴، گاهلان و سینگه<sup>۴</sup>، مطالعه‌ای بر کارشناسان فناوری اطلاعات در هندوستان انجام دادند که در آن تاثیر ابهام و تعارض نقش در عملکرد تبیین شد. کاورمن در سال ۱۹۸۹ در مطالعه‌ای که بر روی شاغلان انجام داد به تاثیر انباشتگی نقش و ابهام نقش بر رضایتمندی شغلی و رضایتمندی تاهل شاغلان دست یافت. وی همچنین در پژوهش خود، سه نوع رضایتمندی را در میان مردان و زنان متاهل و شاغل معرفی کرد که عبارت بودند از رضایتمندی تاهل، رضایتمندی والدینی و رضایتمندی شغلی. با توجه به مطالب پیش گفته، پیش فرض اول این پژوهش عبارت است از:

<sup>1</sup>.Jackson & Schüler

<sup>2</sup>.Babakas

<sup>3</sup>.Froggatt & Cotton

<sup>4</sup>.Gahlan & Singh



"ننش نقش (ابهام، تعارض و انباشتگی نقش) در میان شاغلان، رضایتمندی شغلی آنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد"

**اخلاق کار اسلامی:** اخلاق کاری در سالیان گذشته در پی شکست شرکت‌های بزرگ و بحران‌های غرب اهمیت بسیاری پیدا کرده است. دنیای ما دنیای سازمانهاست و گرداننده اصلی این گردونه انسان‌ها هستند که به کالبد سازمان‌ها جان می‌بخشند و دستیابی به هدف‌ها را میسر می‌کنند. با پیچیده‌تر شدن روزافزون سازمان‌ها و افزایش میزان کارهای غیراخلاقی، غیرقانونی و غیرمسئولانه در محیط‌های کاری توجه مدیران و صاحب نظران را به بحث اخلاق کار و مدیریت اخلاق معطوف کرده است. مدیریت اخلاق عبارت است از شناسایی و اولویت‌بندی ارزش‌ها برای هدایت رفتارها در سازمان. سازمان‌ها با ایجاد یک برنامه مدیریت اخلاق می‌توانند اخلاقیات را در محیط کار مدیریت کنند، برنامه‌های اخلاق به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا بتوانند در شرایط آشفته عملکرد اخلاقی خود را حفظ کنند. امروزه مدیریت اخلاق یکی از زمینه‌های عملی مدیریت به شمار می‌رود که رویکرد برنامه‌ای و چندی ابزار عملی دارد (سلطانی، ۱۳۸۲).

اخلاقیات و اصول اخلاقی از جمله مباحثی است که به کارگیری آن در جامعه مورد تأکید اسلام است؛ به طوری که پیامبر اسلام (ص) هدف از رسالت خویش را به کمال رساندن مکارم اخلاقی معرفی کرده‌اند. از این رو اخلاقیات به عنوان مجموعه‌ای از ارزش‌ها، بایدها و نبایدها می‌تواند نقش مهمی را در مدیریت اثر بخش سازمان‌ها ایفا کند. انضباط کاری، مهرورزی، دادورزی، معاشرت سازنده، مشاورت، تواضع، وفای به عهد، خدمتگزاری، مدارا از جمله شیوه‌های مطلوب اخلاقی مورد تأکید اسلام در مدیریت سازمان‌ها محسوب می‌شود که برای دستیابی به آنها تدوین منشور اخلاقیات و عملی ساختن آن در سازمان‌های ضروری است (رجبی‌چور و دهقانی، ۱۳۹۱).

اگر دین اسلام را مجموعه عقاید و دستورات عملی بدانیم که بنا بر ادعای آورنده و پیروان آن عقاید و دستورات پیامبر اسلام و مسلمانان، از سوی آفریدگار جهان است (حاشی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱: ۱۲۷) و اخلاق را مجموعه آموزه‌هایی که راه و رسم زندگی کردن به نحو شایسته و بایسته را ترسیم کرده است، بایدها و نبایدهای ارزشی حاکم بر رفتار آدمی را می‌نمایاند، به خوبی به رابطه تنگاتنگ دین و اخلاق پی خواهیم برد و اخلاق را پارهای

<sup>۱</sup>.Hashi

ناگسستگی از دین به شمار خواهیم آورد. از این رو، سخن گفتن از اخلاق منسوب به اسلام سخنی بجا و بحث درباره نظام اخلاقی اسلام امری موجه و گفت و گو درباره ساختار کلی حاکم بر این نظام امری درخور تامل و اندیشه خواهد بود. اصول اخلاق کار اسلامی بسیار جامع و واقعی است. بحث اخلاق در اسلام فقط به معنای داشتن روحیات مذهبی نیست، بلکه تمام ابعاد زندگی مادی، معنوی و اخلاقی فرد را دربرمی گیرد (یاکن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). پژوهش‌های پیشین ابعاد متفاوتی را برای اخلاق کار اسلامی پیشنهاد کرده‌اند. برای مثال، علی و الاوایهان<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸: ۱۱؛ علی و فالکن<sup>۳</sup>، چهار بعد تلاش، رقابت، شفافیت و انجام تعهدات اخلاقی را به عنوان ابعاد اخلاق کار اسلامی برشمرده‌اند. این پژوهش با اتکا به دیدگاه کمال‌الدین و خدیجه، چهار بعد تلاش، کار گروهی، صداقت و مسئولیت‌پذیری را به عنوان ابعاد پیشنهادی برای سنجش اخلاق کار اسلامی مد نظر قرار داده است.

**تلاش:** تلاش در اسلام از بالاترین جایگاه برخوردار است. اسلام انسان‌ها را نه فقط به کسب دانش و مهارت تشویق می‌کند، بلکه از آنان می‌خواهد دیگران را نیز تشویق کنند (علی و الاوایهان، ۲۰۰۸: ۱۳). همچنین اسلام تلاش افراد را در راستای توکل آنان می‌داند. اسلام افراد را به شدت تشویق می‌کند تا قبل انجام هر کاری تمام تلاش خود را برای کسب علم و دانش در آن حوزه به کار گیرند (کمال‌الدین و خدیجه، ۲۰۱۰: ۶۳).

**کار گروهی:** در اسلام، کار گروهی به شدت مورد تشویق و حمایت قرار گرفته شده است. به کارکنان پیشنهاد می‌دهد به دیگران کمک کنند تا آنان نیز بتوانند نیازهای خود را به نحو شایسته‌ای برآورده کنند. رقابت در کار گروهی باید به شکل منصفانه‌ای صورت پذیرد و صداقت باید در در چارچوب اجرای مفاهیمی همچون معاونه، عدل و انصاف صورت گیرد (کمال‌الدین و خدیجه، ۲۰۱۰: ۶۷). از این رو، در اسلام ضمن تاکید بر کار گروهی، به رقابت منصفانه در چارچوب اخوت و عدل بر اساس آنچه خداوند متعال در قرآن فرموده است، تاکید می‌شود.

**صداقت:** صداقت و راستی اشاره دارد به مفهوم راستگویی در هر شرایطی؛ هرچند که در بسیاری موارد کار بسیار دشواری است (کمال‌الدین و خدیجه، ۲۰۱۰: ۶۳). به بیان

<sup>1</sup>. Yaken

<sup>2</sup>. Ali & Al-Owaiha

<sup>3</sup>. Falcone





دیگر، صداقت، توانایی انجام این امر که هرگز کلام غلط بر زبان نیاید نیست، بلکه اشاره می‌کند که انسان در هر شرایطی که صحبت می‌کند باید کلامش امنیت، مراقبت و سلامت برای توسعه انسانی باشد. در نظریه‌ی سازمان، صداقت اشاره می‌کند به این امر که وقتی فردی به رفاه و پیشرفت سازمان علاقه مند است، اقدامی انجام نمی‌دهد که تاثیر منفی بر سازمان بگذارد (کمال‌الدین و خدیجه، ۲۰۱۰: ۶۰).

**مسئولیت‌پذیری:** مسئولیت‌پذیری غالباً به ابزاری برمی‌گردد که افراد و سازمان‌ها به وسیله آن به سطح بالاتر گزارش می‌دهند. مسئولیت‌پذیری بعدی درونی نیز دارد که اشاره دارد به زمانی که فرد با احساس مسئولیت‌پذیری درونی خویش برای هدف‌ها فردی یا سازمانی، برانگیخته می‌شود. وقتی افراد در غیاب ابزارهای نظارتی به شکل قابل اعتمادی رفتار می‌کنند می‌توان گفت مسئولیت‌پذیر هستند. همان‌طور که قرآن اشاره می‌کند می‌توان گفت مسلمانان حساسی نزد خداوند دارند که تمام اعمال خوب و بد آنان در آنجا ثبت می‌شود و این حساب تا روز مرگ ادامه دارد. همان‌طور که پیامبر اسلام می‌فرمایند، فرد عاقل کسی است خود را مسئولیت‌پذیر نگه دارد و برای بعد از مرگ آماده باشد (کمال‌الدین و خدیجه، ۲۰۱۰: ۶۴).

بارهام و همکارانش (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه میان مذهب و تنش‌های ناشی از نقش پرداختند و این نتیجه رسیدند که تنش‌های ناشی از نقش در میان مسلمانان به طرز شگفت‌انگیزی کاهش می‌یابد. در پژوهش دیگری که عباسی و همکارانش در سال ۲۰۱۲ انجام دادند نشان دادند اخلاق کار اسلامی بر عملکرد سازمان تاثیر مثبتی دارد. این دو نفر نشان دادند همچنین اخلاق کار اسلامی سبب افزایش یادگیری سازمانی و نوآوری می‌شود. موریارتی در سال ۲۰۱۴ رابطه میان ارزش‌های اخلاقی و تعهد سازمانی را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که وجود ارزش‌های اخلاقی درون‌زا که مذهب یکی از آنهاست می‌تواند موجب افزایش تعهد سازمانی شود. کوماری و جعفر نیز (۲۰۱۳) در پژوهشی بر روی کارکنان بانک شریعا در اندونزی نشان دادند اخلاق کار اسلامی سبب افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی شده است. سالاهودیان و همکارانش در سال ۲۰۱۶ در پژوهش خود تاثیر اخلاق کار اسلامی بر تعهد سازمانی را بررسی کردند. رجبی‌پور و دهقانی نیز (۱۳۹۱) در پژوهشی که بر روی پرستاران انجام دادند نشان دادند اخلاق کار اسلامی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرستاران رابطه

مثبت و معناداری دارد. از این رو، با توجه به پژوهش‌های گفته شده پیش فرض دوم این پژوهش عبارت است از:

"اخلاق کار اسلامی، ارتباط میان تنش‌های نقش و رضایتمندی شغلی را تحت تاثیر قرار می‌دهد."

**تعهد سازمانی<sup>۱</sup>:** بدیهی است کارکنان هر سازمانی حتی با داشتن تخصص و توانمندی لازم، چنانکه تعهد کافی برای انجام وظایف و مسوولیت‌ها را نداشته باشند، اثربخشی و کارایی مطلوب نخواهد داشت (نیکوفر و مظاهری، ۱۳۹۶: ۲۱۸). تعاریف زیادی از تعهد وجود دارد تعهد را می‌توان نوعی الزام دانست که آزادی عمل را محدود می‌کند (فرهنگ لغت آکسفورد، ۱۹۶۹). آلن و مایر<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) معتقدند تعهد سازمانی، تعلق خاطر است هر یک از کارکنان نسبت به سازمانی که در آن مشغول به کار هستند، احساس می‌کند. تعهد سازمانی را می‌توان با میزان آمادگی افراد یک سازمان به درونی کردن ارزش‌های سازمان اندازه‌گیری کرد. علاوه بر این تعهد سازمانی را می‌توان برحسب درجه‌ی تکمیل مسوولیت‌ها و وظایف کارکنان ارزیابی کرد. اندازه‌گیری تعهد سازمانی با مشاهده‌ی رفتار افراد در محل کار نیز امکان‌پذیر است. آلن و مایر، در دهه‌ی ۹۰ میلادی، یک نظریه تحلیلی برای تعهد سازمانی بیان کردند و آن را به سه بخش قابل تعریف تجزیه کردند: تعهد سازمانی عاطفی، تعهد سازمانی مستمر و تعهد سازمانی هنجاری. تعهد عاطفی دل‌بستگی احساسی کارکنان به ارزش‌های سازمانی است که در آن کار می‌کند؛ یعنی اینکه فرد تا چه اندازه‌ای به سازمانش علاقه دارد.

تعهد مستمر میزان تمایل فرد به ادامه‌ی همکاری با همان سازمان است و تعهد هنجاری با التزام و مسوولیت‌پذیری‌ای سروکار دارد که فرد نسبت به سازمان در خود احساس می‌کند. هر یک از این انواع تعهد سازمانی ممکن است بر دیگر انواع آن اثر بگذارند. پژوهش‌ها نشان داده است تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی (باتمن و استراسرز<sup>۳</sup>، ۱۹۸۴: ۲۰۲)، حضور (مٹیو و زاجاک<sup>۴</sup>، ۱۹۹۰: ۱۷۹)، رفتار

<sup>۱</sup>.Organizational Commitment

<sup>۲</sup>.Allen & Meyer

<sup>۳</sup>.Bateman & Strassers

<sup>۴</sup>.Mathieu & Zajac



سازمانی فرا اجتماعی (متین و اسلی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸: ۶۲۹)، و عملکرد شغلی (الن و مایر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۰: ۸)، رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل (مودی<sup>۳</sup> و همکاران، ۱۹۸۲) رابطه منفی دارد. از سوی دیگر کوماری و جعفر<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) نشان دادند میان ارزش‌های اخلاقی و تعهد سازمانی نیز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در پژوهش دیگری که در سال ۲۰۱۶ توسط صلاح الدین<sup>۵</sup> و همکارانش انجام شد به طور مشخص تاثیر اخلاق کار اسلامی را بر تعهد سازمانی بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که اخلاق کار اسلامی به شکل معناداری تعهد سازمانی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. از این رو، با توجه به آنچه گفته شد می‌توان فرضیه سوم این پژوهش را به این صورت بیان کرد:

"تعهد سازمانی، ارتباط میان تنش‌های نقش و رضایتمندی شغلی را تحت تاثیر قرار می‌دهد"

### الگوی مفهومی

پژوهش پیشینه پژوهش‌های انجام گرفته و جمع بندی آنها، نویسندگان را بر آن داشت تا چارچوب مفهومی با در نظر گرفتن روابط معین نظری در زمینه ی تاثیر تنش نقش بر رضایتمندی شغلی با در نظر گرفتن نقش تعدیل کنندگی اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی به شرح مدل ارائه شده در شکل ۱ تدوین کنند. این مدل بر اساس رویکرد مرور نظام مند پیشینه پژوهش‌های انجام گرفته شکل گرفته است. در مرور نظام مند پیشینه پژوهش‌های انجام گرفته چندین روش برای جمع بندی نظری وجود دارد که برخی از این روش‌ها ماهیت کیفی دارد. به این معنا که پژوهشگر بعد از اتمام مبانی نظری نظریه پردازی جدید می‌کند تا شاید بخش‌های مبهم و کم‌تر مورد توجه قرار گرفته را اکتشاف کند. برخی از روش‌های مرور نظام مند ماهیت کمی دارد. به این معنا که پژوهشگر در پی ایجاد یا کشف متغیرهای جدید نیست. فقط سعی می‌کند بر اساس فرضیه سازی روابط جدیدی میان متغیرهای موجود مبانی نظری معرفی کند و سپس آنها را به منصفه آزمون گذارد. در این پژوهش مبنای چارچوب مفهومی براساس رویکرد

<sup>1</sup>.Metin & Asli

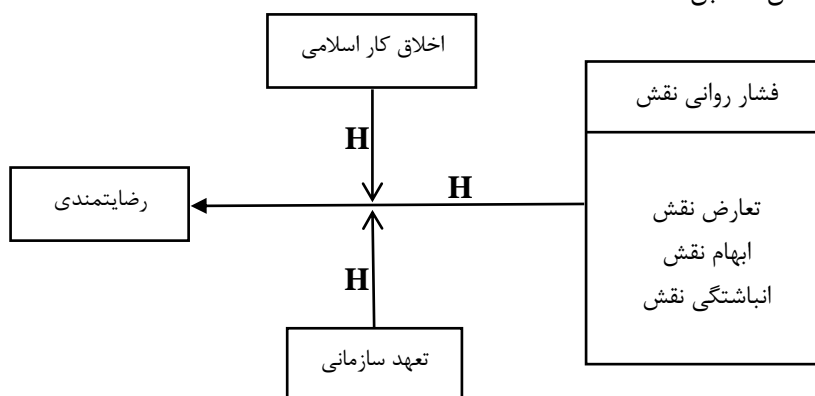
<sup>2</sup>.Allen & Meyer

<sup>3</sup>.Mowdey

<sup>4</sup>.Komari, Nurul & DJafar, Fariastuti

<sup>5</sup>.Shahrul Nizam bin Salahudin & et.al

کمی مرور نظام مند شکل گرفته است. از این رو، پژوهشگران با تکیه بر دانش و پژوهش‌های نظری موجود اقدام به معرفی روابط جدیدی از متغیرهای موجود کرده‌اند که در شکل ۱ قابل مشاهده است.



شکل ۱: چارچوب مفهومی احصا شده از مطالعات نظری

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از منظر هدف، کاربردی است؛ زیرا از نتایج یافته‌های آن می‌توان برای حل مشکلات سازمان‌ها استفاده کرد و از منظر ماهیت و روش، پژوهشی توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی به شمار می‌رود، زیرا تلاش می‌کند با استفاده از پرسشنامه، اطلاعات مورد نیاز را از وضع موجود نمونه آماری به دست آورد. از منظر نوع داده‌های پژوهش، کمی به حساب می‌آید. جامعه آماری مورد بررسی شامل شاغلان در سازمان میراث فرهنگی در شهر تهران است. به دلیل نامعین بودن جامعه آماری و عدم دسترسی به شمار دقیق اعضای جامعه، تعدادی از افراد جامعه که به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی اتفاقی (در دسترس) و تعداد نمونه ۴۹۰ نفر در پژوهش مشارکت کردند. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است. به دلیل اینکه پرسشنامه‌های استاندارد باید ترجمه و بومی‌سازی می‌شد، دوباره روایی و پایایی آنها سنجش شد. در پژوهش حاضر، برای سنجش روایی پرسش‌نامه، از روش روایی محتوایی و سازه استفاده شده است. برای سنجش روایی محتوایی، پرسش‌نامه در اختیار خبرگان قرار گرفت، خبرگان پژوهش شامل کارشناسان نظری و کارشناسان صنعت بودند که بر اساس نظرات ارائه شده از سوی



ایشان، اصلاحات لازم صورت گرفت. برای سنجش روایی سازه نیز از تحلیل عاملی تاییدی و مقدار بار عاملی هر سازه استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۱ نشان داده شده است. برای سنجش پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۱ قابل مشاهده است.

جدول ۱: گویه‌ها، مآخذ، مقدار بارهای عاملی و آلفای کرونباخ متغیرها

متغیر	گویه	منبع	بار عاملی	آلفای کرونباخ
تعارض نقش	اغلب کارهایی که بر عهده من گذاشته می‌شود فاقد راهنمای کافی برای اجرای آنهاست.	ترفدار، راگو و ناتان <sup>۱</sup> ، ۲۰۰۷	۰،۶۶۸	۰،۷۳۰
	من اغلب درخواستهای ناهماهنگی از بیش از چند نفر برای انجام کار دارم.		۰،۷۵۷	
	وظایفی غالباً به من محول می‌شود که از حیطة توانایی‌های من خارج است.		۰،۸۰۵	
ابهام نقش	من هدف‌های مشخص و برنامه‌ریزی شده برای شغلم دارم.	مولکی، لاسک و جارامیلو <sup>۲</sup> ، ۲۰۰۸	۰،۸۱۸	۰،۸۱۰
	من دقیقاً می‌دانم که در کارم چه انتظاراتی از من می‌رود.		۰،۸۸۵	
	من می‌دانم که عملکردم چگونه ارزیابی می‌شود.		۰،۸۴۹	
انباشتگی نقش	با توجه به زمان محدودم، انتظارها از من زیاد است.	ریلی و مایکل <sup>۳</sup> ، ۱۹۸۲	۰،۷۶۱	۰،۸۲۸
	بعضی وقت‌ها نمی‌توانم انتظارهای همه را برآورده کنم.		۰،۸۱۵	
	بعضی وقت‌ها احساس می‌کنم که وقت کافی در روز ندارم.		۰،۷۳۸	
	نسبت به زنان دیگر، تعهدها و کارهای بیشتری برای انجام دارم.		۰،۷۸۹	
	برای انجام کارهایی که از من انتظار می‌رود، به زمان بیشتری احتیاج دارم.		۰،۷۴۹	
رضایتمندی شغلی	من از شغلم بسیار راضی هستم.	جونز، چانکو، رانگاراچان و روبرتز <sup>۴</sup> ، ۲۰۰۷	۰،۸۲۰	۰،۷۶۱
	غالب افرادی که شغل مرا دارند از آن احساس خشنودی می‌کنند.		۰،۷۴۸	
	من فکر می‌کنم درازای کاری که انجام میدهم حقوق منصفانه‌ای دریافت می‌کنم.		۰،۶۲۶	
	من از انجام این کار احساس افتخار می‌کنم.		۰،۷۷۲	
	از فرصتهایی که برای افزایش دادن حقوق ماهیانه در اختیار دارم راضی‌ام.		۰،۵۷۶	

<sup>۱</sup>. Tarafdar, Ragu-Nathan & Ragu-Nathan

<sup>۲</sup>. Mulki, Lassk, & Jaramillo

<sup>۳</sup>. Reilly & Michael

<sup>۴</sup>. Jones, Chonko, Rangarajan & Roberts

ادامه جدول ۱: گویه‌ها، مأخذ، مقدار بارهای عاملی و آلفای کرونباخ متغیرها

متغیر	گویه	منبع	بار عاملی	آلفای کرونباخ
تعهد سازمانی	خیلی خوشحال می‌شوم که مابقی دوره خدمتم را در این سازمان بگذرانم.	آلن و مایر، ۲۰۰۷	۰,۷۶۷	۰,۹۰۴
	واقعا احساس می‌کنم که مشکلات این سازمان مشکل خود من است.		۰,۶۰۳	
	از این که درباره سازمان محل کارم با افراد خارج از سازمان صحبت کنم. لذت می‌برم.		۰,۷۸۰	
	اعتقاد دارم که شخص باید همیشه به محل کارش وفادار بماند.	آلن و مایر، ۲۰۰۷	۰,۶۸۵	
	اعتقاد به ارزش اخلاقی و وفادار ماندن به یک سازمان به من آموخته شده است.		۰,۷۸۹	
	یکی از دلایل اصلی ادامه کارم با این سازمان آن است که به اعتقاد من وفاداری مهم است.		۰,۶۵۴	
	در حال حاضر ترک کردن محل کار برایم دشوار است. هر چند ممکن است به این کار نیز تمایل داشته باشم.	آلن و مایر، ۲۰۰۷	۰,۸۴۱	
	اگر هم اکنون تصمیم به ترک سازمان محل کارم بگیرم زندگیم به شدت از هم گسیخته می‌شود.		۰,۷۹۸	
	در حال حاضر، باقی ماندن در سازمان محل کارم به همان اندازه که ناشی از ضرورت است، ناشی از تمایل شخصی خودم نیز است.		۰,۷۷۴	
	اخلاق کار اسلامی	من غالبا زمان اضافه‌تری را برای اتمام کارهای محوله اختصاص می‌دهم.	خدیدجه، کمال الدین و سلین <sup>۱</sup> ، ۲۰۱۵	
فقط در صورت ضرورت استراحت می‌کنم.		۰,۷۰۹		
عموما برای دستیابی به نتایج بهتر حساسیت ویژه‌ای دارم.		۰,۷۹۵		
غالبا برای دستیابی به نتایج بهتر، دستاوردهای تازه خود را در اختیار تیم قرار می‌دهم.		خدیدجه، کمال الدین و سلین، ۲۰۱۵	۰,۷۴۸	
عموما به اعضای تیم خودم برای غلبه بر چالش‌های کاری مشاوره می‌دهم.			۰,۸۴۰	
غالبا برای تعهدم به تیم مورد تشویق قرار می‌گیرم.			۰,۷۲۱	
عموما برای انجام تعهداتم سخت کار می‌کنم.		خدیدجه، کمال الدین و سلین، ۲۰۱۵	۰,۸۵۵	
تمرکز و تاکید من بر بهترین کیفیت انجام کار است.			۰,۸۵۵	
اگر خطایی در کار رخ دهد، خود را متعهد به اصلاح آن می‌دانم.			۰,۸۵۹	
غالبا برای انجام کارهای شخصی محیط کار را در ساعات کاری ترک نمی‌کنم.		خدیدجه، کمال الدین و سلین، ۲۰۱۵	۰,۵۹۵	
برای انجام کارها به بهترین شکل، نهایت تلاشم را می‌کنم.			۰,۸۷۰	
همیشه تلاش می‌کنم به ارزش‌های کاری پایبند باشم.			۰,۸۵۸	

<sup>1</sup>. Khadijah, Kamaluddin & Salin



همانطور که در جدول شماره ۱ ملاحظه می‌شود، بارهای عاملی تمام متغیرها بالاتر از ۰/۴ است. در نتیجه در مدل کلی، هیچ یک از سوالات حذف نمی‌شوند. با توجه به این که ضریب آلفای کرونباخ گویه‌های مورد سنجش در هر یک از متغیرهای مورد بررسی بالاتر از ۰/۷ است، می‌توان نتیجه گرفت پایایی پرسشنامه در سطح خوبی قرار دارد و مورد تایید است.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. بررسی مدل‌های معادلات ساختاری از دو مرحله اصلی تشکیل شده است. مرحله اول، بررسی برازش مدل و مرحله دوم، آزمون فرضیه‌های پژوهش است. در این پژوهش از روش کمینه مربعات جزئی توسط نرم افزار پی. ال. اس و رویه هالاند<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) به منظور بررسی مدل‌های اندازه‌گیری، ساختاری و آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. مدلیابی به کمک پی. ال. اس در حوزه‌های متنوع از جمله حوزه‌ی منابع انسانی کاربرد دارد. از طریق مدلیابی پی. ال. اس می‌توان ضرایب رگرسیون استاندارد را برای مسیرها، ضرایب تعیین را برای متغیرهای درونی و اندازه‌ی شاخص‌ها را برای مدل مفهومی به دست آورد. لیکن پی. ال. اس جایگزینی مناسب برای روش‌های تشریح کواریانس هم‌چون لیزرل و آموس است (هالاند، ۱۹۹۹). در واقع، روش پی. ال. اس یکی از فنون چندمتغیره آماری است که برخلاف وجود محدودیت‌هایی مانند ناشناخته بودن نوع توزیع متغیرها، کم بودن حجم نمونه و وجود همبستگی میان متغیرهای مستقل که در روش‌های رگرسیونی و معادلات ساختاری لازم به رعایت بودند، می‌تواند مدلیابی را با چند متغیر مستقل و وابسته برازش کند (جعفری و محمدی، ۲۰۱۱: ۱۴۷).

برازش یک مدل اندازه‌گیری مربوط به بخشی از مدل کلی می‌شود که در برگیرنده یک متغیر همراه با سوالات آن متغیر است. برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش کمینه مربعات جزئی سه مورد استفاده می‌شود: پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا (هالاند، ۱۹۹۹). پایایی شاخص، توسط دو معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی؛ و روایی همگرا توسط میانگین واریانس استخراج شده و بارهای عاملی، و روایی واگرا با مقدار جذر میانگین واریانس استخراج شده متغیرهای مکنون، سنجیده می‌شوند. آلفای کرونباخ، معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنجه‌ای مناسب برای

<sup>۱</sup>. Hulland

ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ (کرونباخ، ۱۹۵۱: ۲۹۷)، بیانگر پایایی قابل قبول است. هر چند موس و همکاران (۱۹۹۸) در متغیرهایی با تعداد سوالات اندک، مقدار ۰/۶ را به عنوان سرحد ضریب آلفای کرونباخ معرفی کرده‌اند. بر اساس نتایج آرایه شده در جدول شماره ۲ اندازه‌های آلفای کرونباخ برای تمام متغیرها از مقدار ۰/۷ بیشتر بوده و بیانگر پایایی قابل قبول است.

از آنجا که معیار آلفای کرونباخ یک معیار سنتی برای تعیین پایایی سازه‌هاست، روش کمینه مربعات جزئی معیار مدرن‌تری به نام پایایی ترکیبی به کار می‌برد. این معیار توسط ورتس و همکاران (۱۹۷۴) معرفی شد. در صورتی که اندازه آن برای هر سازه بالای ۱/۷۰ (نونالی، ۱۹۷۸) شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد. شایان ذکر است که معیار پایایی ترکیبی در مدل‌سازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به شمار می‌رود (وینزی و همکاران، ۲۰۱۰). نظر به موارد مزبور و با توجه به جدول شماره ۲ مقدار پایایی ترکیبی تمام متغیرها بیش از ۰/۷ هستند، برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری تایید می‌شود.

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود (هالاند، ۱۹۹۹)، موید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر و پایایی مدل قابل قبول است. هر چند برخی نویسندگان مثل ریوارد و هاف<sup>۱</sup> (۱۹۹۸)، عدد ۰/۵ را به عنوان مقدار ملاک بارهای عاملی ذکر کرده‌اند. با توجه به جدول شماره ۲ مقادیر بارهای عاملی تمام گویه‌ها بیش از ۰/۵ است. در نتیجه، پایایی مدل از هر نظر مورد تایید قرار گرفته است.

روایی همگرا معیار دیگری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش کمینه مربعات جزئی به کار برده می‌شود. معیار میانگین واریانس استخراج شده نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. به بیان ساده‌تر، میانگین استخراج شده میزان همبستگی سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است (بارکلی، ۱۹۹۵).

<sup>۱</sup>.Rivard & Huff





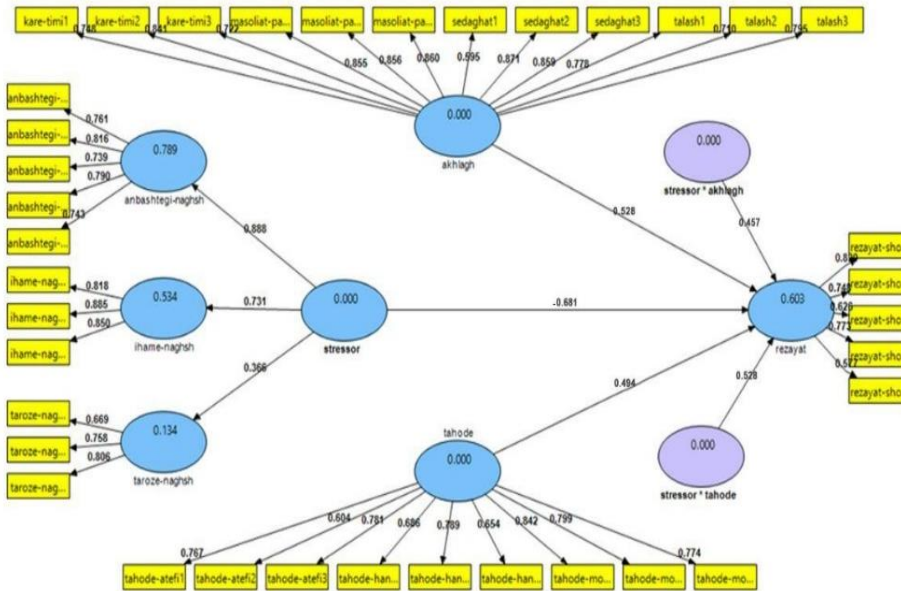
فورنل و لارکر (۱۹۸۱) معیار میانگین واریانس استخراج شده را برای سنجش روایی همگرا معرفی و مقدار بحرانی را عدد (۰/۵) بیان کردند؛ بدین معنا که مقدار میانگین واریانس استخراج شده بالای (۰/۵) روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهند. با توجه به موارد گفته شده و جدول شماره ۲ مقادیر تمام میانگین واریانس استخراج شده از (۰/۵) بیشتر و در نتیجه مدل ارائه شده در این پژوهش از روایی همگرایی مناسبی برخوردار است.

جدول ۲: آلفای کرونباخ، ضریب پایایی و میانگین واریانس استخراج شده متغیرهای پژوهش

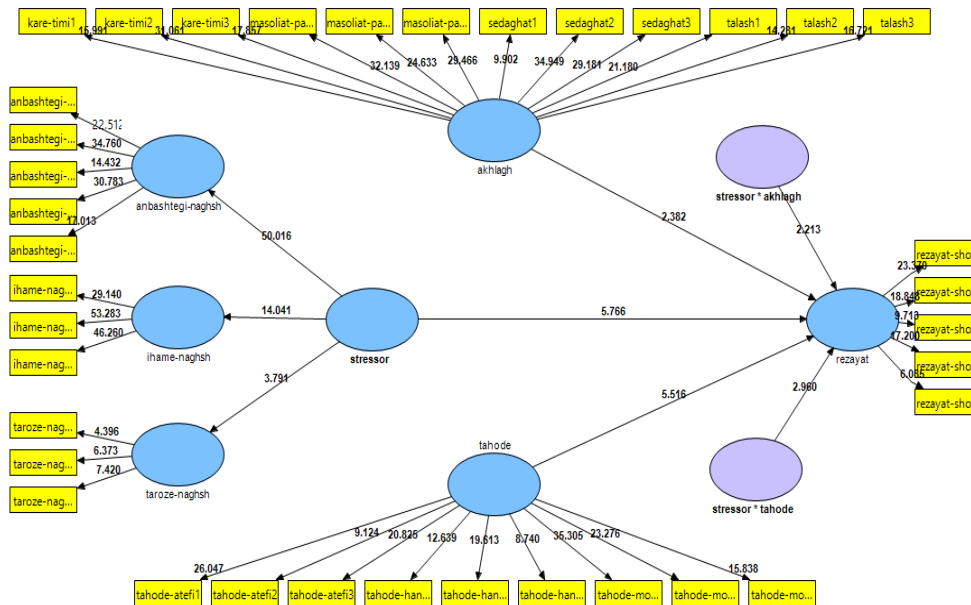
متغیر	میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
	بزرگتر از ۰/۵	بزرگتر از ۰/۷	بزرگتر از ۰/۷
تنش‌های نقش	۰,۵۹۶	۰,۸۳۲	۰,۷۷۹
تعارض نقش	۰,۵۵۷	۰,۷۸۹	۰,۷۳۰
ابهام نقش	۰,۷۲۵	۰,۸۸۷	۰,۸۱۰
انباشتگی نقش	۰,۵۹۳	۰,۸۷۹	۰,۸۲۸
اخلاق کار اسلامی	۰,۶۳۱	۰,۹۵۳	۰,۹۴۵
تعهد سازمانی	۰,۵۵۸	۰,۹۱۸	۰,۹۰۴
رضایتمندی	۰,۵۱۱	۰,۸۳۷	۰,۷۶۱

### یافته‌ها

مدل‌های اصلی و فرعی آزمون شده پژوهش در حالت ضرایب مسیر در شکل ۲ و ۴ و در حالت مقادیر معناداری در شکل ۳ و ۵ نشان داده شده است. با توجه به نتایج ارائه شده در جدول ۳، فرضیه اصلی مبتنی بر وجود رابطه معنادار بین تنش‌های نقش و رضایت شغلی، تأیید می‌شود. مقدار ضریب مسیر برای رابطه بین دو متغیر تنش‌های نقش و رضایت شغلی برابر با ۰/۶۸۱- است که با توجه به مقدار معناداری ۵/۷۶ که بزرگ‌تر از ۱/۹۶ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) است می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است که به معنای تأیید فرضیه اصلی است.



شکل ۲: مدل اصلی پژوهش در حالت تخمین ضرایب مسیر



شکل ۳: مدل اصلی پژوهش در حالت معناداری (t-value)



در نهایت، پس از انجام تحلیل‌های لازم، می‌توان خلاصه بررسی‌ها را در جدول شماره ۳ در قالب تایید یا عدم تایید فرضیه‌های پژوهش ملاحظه کرد.

جدول ۳: نتایج آزمون فرضیات پژوهش

نتیجه	t-value	ضرب مسیر	فرضیه‌های پژوهش
تایید	۵,۷۶	۰,۶۸۱-	تاثیر تنش‌های نقش بر رضایت شغلی
تایید	۴,۲۸۹	-۰,۳۱۱	تاثیر انباشتگی نقش بر رضایت شغلی
تایید	۵,۱۴۲	-۰,۳۵۳	تاثیر ابهام نقش بر رضایت شغلی
تایید	۳,۵۸۰	-۰,۲۰۵	تاثیر تعارض نقش بر رضایت شغلی
تایید	۲,۲۱۳	۰,۴۵۷	نقش تعدیل کرد اخلاق کار اسلامی در رابطه بین تنش‌های نقش و رضایت شغلی
تایید	۲,۹۸۰	۰,۵۲۸	نقش تعدیل کرد تعهد سازمانی در رابطه بین تنش‌های نقش و رضایت شغلی

### بحث و نتیجه‌گیری

در جهان پر شتاب و تحول آفرین امروز، همه ی شواهد از محوری بودن نقش انسان در گشایش تنگناها، ایجاد فناوری پیشرفته و تولید فرآورده‌های گوناگون حکایت می‌کند. در این عرصه سنگ زیر بنای هر سازمانی کارکنان آن است و سازمان در صورت مدیریت صحیح کارکنان می‌تواند به ارتقا و توانمندی برسد. همان‌طور که پیشتر اشاره شد، تنش، از عوامل مهم خطرزا برای سلامتی انسان شناخته شده است. تنش‌های کاری ممکن است آثار سوء در بر داشته باشد و کیفیت زندگی را کاهش دهد. الزامات زندگی صنعتی و اقتصادی از یک سو و مسایل مربوط به رشد و خودباوری در افراد از سوی دیگر، باعث شده است آنها علاوه بر نقش‌های سنتی، به ایفای نقش‌های اکتسابی منبعث از شغل نیز بپردازند. به همین دلیل، کارکنان همواره در تضاد و تعارض بین فعالیت‌های درون و بیرون منزل و همچنین گاهی در فعالیت‌های چندگانه بیرون از منزل که بعضاً در تعارض با یکدیگرند، قرار دارند و این امر باعث بروز تنش‌های ناشی از نقش‌های گوناگون می‌شود. این امر علاوه بر اینکه سلامت جسمی و روحی آنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد، بر روی رضایتمندی ایشان تاثیر مستقیم و مثبتی دارد. هدف از انجام این مطالعه بررسی تاثیر تنش‌های شغلی بر میزان رضایتمندی کارکنان شاغل در سازمان میراث فرهنگی شهر تهران بود. این پژوهش نشان داد که تنش‌های نقش اعم از ابهام، تعارض و انباشتگی، تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی کارکنان شاغل می‌گذارد؛ به این معنا



که هر چه تعداد نقش هایی که برعهده آنان قرار می‌گیرد بیشتر باشد، به همان میزان رضایتمندی ایشان از شغل کاهش می‌یابد.

همان طور که پیشتر نیز اشاره شد پژوهش‌های گوناگونی از جمله پژوهش مربوط به گری، ۱۹۸۳، فلوهرتی و همکاران، ۱۹۹۹، و یونس و همکارانش در سال ۲۰۰۹ وجود دارند که معتقدند افراد شاغل، مستعد تنش‌های ناشی از ایفای نقش‌های گوناگون هستند و به شدت تلاش می‌کنند زمان خود را برای ایفای درست نقش‌های گوناگون، مدیریت کنند و این امر فشار و تنش زیادی را بر آنان تحمیل می‌کند. در پژوهش حاضر، شواهد به دست آمده از تحلیل داده‌ها در زمینه‌ی مدل پیوند میان تنش نقش و رضایتمندی، حمایت لازم را انجام داد. در واقع پژوهش حاضر، مؤیدی بر نتایج عمده پژوهش هایی است که به بیان وجود تنش ناشی از ایفای نقش‌های گوناگون در شاغلان می‌پردازد که در نتیجه بر رضایت شغلی آنان تاثیر منفی دارد.

در این میان متغیری که با پژوهش‌های گسترده از نظر پژوهشگران، رابطه میان تنش نقش و رضایتمندی را به شدت تحت تاثیر قرار می‌داد، اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی بود. برای مثال، صلاح الدین و همکارانش در سال ۲۰۱۶ در پژوهشی نشان دادند تعهد سازمانی و اخلاق کار اسلامی تاثیر بسزایی بر رضایت شغلی افراد دارد. در پژوهش دیگری که کوماری و جعفر در سال ۲۰۱۳ انجام دادند نشان دادند اخلاق کاری، تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و مستقیمی برهم دارند. در سال ۲۰۱۵ خدیجه و سالدین در مطالعه‌ای بر روی بانک‌های مالزی نشان دادند اخلاق کار اسلامی، رضایتمندی کارکنان را به شدت تحت تاثیر قرار می‌دهد. نتایج احصا شده از تحلیل داده‌های این پژوهش نیز نشان می‌دهد وجود اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی تا حدودی تاثیر منفی فشارهای روانی ناشی از نقش‌های گوناگون را در افراد شاغل در سازمان کاهش می‌دهد و سبب رضایت شغلی بیشتری می‌شود.

در نهایت با توجه به افزایش روزافزون تعداد شاغلانی که به دلایل گوناگون اعم از اجتناب از شرایط متغیر اقتصادی و یا بهبود و ارتقای مهارت‌های فردی، به ایفای نقش‌های گوناگون در همه جای دنیا و از جمله کشور ما مشغولند، توجه به تاثیر تنش‌های شغلی در کارکنان که ناشی از نقش‌های گوناگون است نیز با اهمیت ویژه‌ای مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است؛ به طوری که گفته می‌شود این تنش‌ها علاوه بر

تاثیر سوء بر سلامتی خود آنان سلامتی دیگر اعضای خانواده را نیز متأثر می‌کند و در نهایت بر سلامت کلی جامعه تاثیرگذار است. از این رو، دست دراندر کاران و پژوهشگران باید در پی راه کارهایی برای کاهش فشارهای روانی شاغلان باشند که این امر ممکن است متضمن سلامت روانی کل جامعه باشد. در این پژوهش این نتیجه حاصل شد که با مد نظر قرار دادن محیط کاری و ایجاد فضای اخلاق کار اسلامی می‌توان تا حدودی آثار مخرب تنش‌های نقش را کاهش داد و سبب ایجاد رضایت شغلی شد. به بیان دیگر اخلاقیات و مذهب به شدت مورد توجه پژوهشگران به ویژه در سال‌های اخیر به عنوان متغیرهای اثرگذار بر افراد قرار گرفته است. همچنین تلاش در برای ایجاد تعهد سازمانی در افراد به طرق مختلف نیز می‌تواند اثر فشارهای روانی را در سازمان تعدیل کند. به این معنا که هر چه میزان تعهد افراد به سازمان بیشتر باشد احساس رضایت شغلی بیشتری می‌کنند؛ در نتیجه، آثار مخرب تنش بر ایشان کاهش می‌یابد یا تعدیل می‌شود. از این رو، می‌توان به عنوان مهم‌ترین دستاورد این پژوهش، به فعالان حوزه سازمان و مدیریت پیشنهاد کرد عزم جدی در آگاه‌سازی ممکن است آثار مخرب تنش بر سلامت کارکنان و نیز بر بنیان خانواده و در نهایت کل جامعه را کاهش دهد و مهم‌ترین بخشی که می‌توان به آن اشاره کرد بحث آموزش و کمک‌رسانی به کارکنان شاغل است که تا جایی که ممکن است بتوانند در مشاغلی عهده‌دار وظیفه شوند که با روحیات و تخصص آنان متناسب‌تر است و تلاش کنند با افزایش تعهد سازمانی و تاکید بر اصول اخلاقی و مذهبی و ایجاد فضای کسب و کار اخلاقی اسلامی، شرایطی را فراهم کنند که کارکنان دچار کمینه تنش ناشی از نقش‌های گوناگون گردند و بتوانند به نحو شایسته‌تری به وظایف خود بپردازند به طوری که اول، خود آسیب نبینند و در گام دوم شالوده و بنیان جامعه حفظ شود.

### پیشنهادها

به سازمان میراث فرهنگی می‌توان پیشنهاد کرد ساز و کاری ایجاد کند تا در بتوانند اخلاق کار اسلامی را در سازمان توسعه دهند و بتوانند از طریق اشاعه آن بر میزان تعهد کارکنان بیفزایند و در بلندمدت بتوانند موجبات رضایتمندی بیشتر آنان را فراهم کنند. یکی از راه کارهای عملی در این خصوص تدوین منشور اخلاقی در سازمان است، زیرا برای کارکنان ابعاد اخلاقی مورد انتظار سازمان را به درستی روشن می‌کند. این منشور



کمک می‌کند فرهنگ سازمانی در جهتی سازماندهی شود که مورد پذیرش همگان باشد و منافع چندسویه برای تمام سازمان خواهد داشت. از سویی دستورالعمل اجرایی منشور نیز تدوین شود. به این معنا که با چه ساز و کاری می‌توان آن را پیاده سازی کرد و برخی شاخص‌های ارزیابی عملکرد نیز بر اساس آن تدوین شود. لازم به ذکر است رفتار شهروندی سازمانی خود به صورت غیر رسمی به ابعادی از اخلاق کار اسلامی اشاره می‌کند ولی، پیشنهاد می‌شود اگر این اصول به صورت مدون در اختیار کارکنان قرار گیرد می‌تواند موجب افزایش تعهد سازمانی و در پی آن افزایش رضایتمندی بیشتر شود.

### تشکر و قدردانی

در به اتمام رسیدن این پژوهش از حمایت و حسن همکاری عزیزانی بهره‌مند بوده ایم که به یقین بدون کمک‌هایشان پژوهش حاضر با این کیفیت به اتمام نمی‌رسید. در ابتدا بر خود لازم می‌دانیم مراتب قدردانی خود را از تمام استادان و خبرگانی که در بخش سنجش روایی ابزار سنجش از دانش و تخصص‌شان بهره‌مند بوده‌ایم، ابراز داریم. از تمام کارکنان، مدیران، واحد روابط عمومی سازمان میراث فرهنگی در شهر تهران که در توزیع و جمع‌آوری داده‌های این پژوهش زحمات بسیاری را متقبل شدند، کمال تشکر را داریم.

### منابع

- آهنچیان، محمدرضا؛ یزدانی، پروانه و صادقیان، سمانه. (۱۳۹۶). تأثیر رهبری اخلاقی بر رضایت از زندگی و شادکامی با نقش میانجی رضایت شغلی مورد: بیمارستانهای خصوصی شهر مشهد. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۰(۳۸)، ۱۷۱-۱۹۶.
- بهاری فر، علی و جواهری کامل، مهدی. (۱۳۸۹). بررسی پیامدهای ارزشهای اخلاقی سازمان. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۷(۲۸)، ۳۱-۴۹.
- رجبی پور میبیدی، علیرضا و دهقانی فیروزآبادی، مرتضی. (۱۳۹۱). رابطه اخلاق کار اسلامی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پرستاران. فصلنامه اخلاق زیستی، ۲(۶)، ۳۴-۴۷.
- سلطانی، مرتضی (۱۳۸۲). مدیریت اخلاق در سازمان. ماهنامه پرستار، ۱۳(۱۲۳)، ۵۱-۶۹.
- شاقوزایی، فرزانه؛ مرزیه، افسانه و ناستیازی، ناصر. (۱۳۹۷). رابطه اخلاق حرفه‌ای با کفایت اجتماعی و عملکرد شغلی مطالعه کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای شهرستان زاهدان. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۱(۳۹)، ۱۱۳-۱۳۴.

- صابرزوارم، جعفر و سلیمان پور عمران، محبوبه. (۱۳۹۷). بررسی رابطه فضیلت سازمانی و سرمایه اجتماعی با سلامت معنوی کارکنان. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۳(۴۹)، ۲-۱۳.
- محمدی‌مقدم، یوسف، جوری، بهنوش و نوری زاده، فهیمه. (۱۳۹۸). بررسی نقش میانجی معنویت سازمانی در رابطه نشاط سازمانی و سلامت سازمانی، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۴(۵۱)، ۱۱۳-۱۳۹.
- نیکوفر، مرتضی و مظاهری، مهرداد. (۱۳۹۶). نقش ابعاد بالندگی سازمانی در تعهد سازمانی اعضای هیات علمی دانشکده‌های تربیت بدنی کشور. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۰(۳۶)، ۲۱۱-۲۳۲.
- Ali, A.J. & A. Al-Owaihan. (2008). Islamic work ethic: A critical review. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 15(1), 5-19.
- Ali, A.J. & T. Falcone, (1995). Work ethic in the USA and Canada. *Journal of Management Development*, 14(6), 26-34.
- Allen, N. & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Babakas, E., Yavas, U., & Ashill, N.J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 84(4), 480-492.
- Babin, B. J., & Boles, J. S (1998). The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-69.
- Bateman T.S., Strasser, M. (1984). A Longitudinal Analysis of Organizational Commitment. *Academy of Management Journal*, 17(1), 195-211.
- Brown, S. P., Eli, J., & Leigh, Th. W. (2005). The Attenuating Effect of Role Overload on Relationships Linking Self-Efficacy and Goal Level to Work Performance. *Journal of Applied Psychology*, 90 (5), 972-979.
- Cascio, W. F. (1995). Whither industrial and organizational psychology in a changing world of work? *American Psychologist*, 50, 49-61.
- Cervantes, R. C., Fisher, D. G., Padilla, A. M., & Napper, L. E. (2016) The Hispanic stress inventory version 2: improving the assessment of acculturation stress. *Psychology Assess*, 28(5), 509-522.



- Cooper, C. L. (1998). Introduction. In C. L. Cooper (Ed.), "Theories of organizational stress" (pp. 1-5). Oxford: Oxford University Press.
- Coverman, Shelly. (1989). Role overload, role conflict and stress: Addressing consequences of multiple role demands. *Social forces*, 67(4), 31-49.
- Flaherty, T.B., Dahlstrom, R., & Skinner, S.J. (1999). Organizational values and role stress as determinants of customer-oriented selling performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 19(2), 76-98.
- Frese, M. (2000). The changing nature of work. In N. Chmiel (Ed.), "Introduction to work and organizational psychology" (pp. 424-439). Oxford: Blackwell Publishers.
- Gahlan, V., & Singh, K. (2014). The Effect of Role Overload and Role Ambiguity on Job Performance of IT Professionals in India. *The IUP Journal of Management Research*, 9(3), 126-133.
- Gray, Janet Dreyfus (1983), "The Married Professional Woman: An Exploration of Her Role Conflicts and Coping strategic, *Psychology of Women Quarterly*, 7, 541-555.
- Hall, D. T., & Gordon, F. E. (1973). Career choices of married women: Effects on conflict, role behavior, and satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 58(1), 42-48.
- Hashi, A. A. (2011), *Islamic Ethics: An Outline of its Principles and Scope. Revelation and Science* 1(3), 122-130
- Hulland, j. (1999). Use of partial least squares in strategic management research: a review of four recent studies. *Strategic management journal*, 12, 195-20.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 33, 89-97.
- Jafari, S. A., & Mohammadi, R. (2011). Measuring Customer Satisfaction Index (CSI) in Iranian Tile Industry Using PLS Path Modeling Technique, *Middle-East Journal of Scientific Research*, 8(1), 141-149.
- Kahn R. L, Wolfe, D.M., Quinn, R.P., & Snoek, J.D. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: NY: John Wiley & Sons.
- Kamaluddin, N., & Manan, S, K. (2010). The conceptual framework of Islamic work ethic. *Malaysian Accounting Review*, 9(2), 57-70.

- Mathieu, J.E., Zajac, D.M. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 2, 194-171.
- Metin, Kaplan & Asli, Kaplan (2018). The Relationship between Organizational Commitment and Work Performance: a Case of Industrial Enterprises, *Journal of Economic and Social Development*, 5(1), 619-637.
- Mowdey, R.T., Porter L.W., Steers R.M. (1982). *Employee-Organization Linkage of Commitment, Absenteeism and Turnover*: New York Academic Press.
- Mulki, J. P., Lassk, F. G., & Jaramillo, F. (2008). The effect of self-efficacy on salesperson work overload and pay satisfaction. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(3), 285-297.
- Perrewe, P. L., Ferris, G. R., Frink, D. D., & Anthony, W. P. (2000). Political skill: An antidote for workplace stressors. *Academy of Management Executive*, 14, 115-123.
- Peterson, Mark F. & Smith, Peter B. (1995). Role conflict, ambiguity and overload: A 21-nation study, *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 2, pp. 439-456.
- Sreers R.M., Porter L.W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. McGraw Hill, Book Co.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
- Yaken. (2006). *What is the Meaning of My Belong to Islam?* Beirut: Darul Al-Ressalh Publication
- Yousef, D.A. (2000). Organizational commitment and job satisfaction as predictors' attitudes toward organizational change in a non – western setting. *Personnel Review*, 5(29), 56-70.