

## مدل پیش‌بینی فرسودگی شغلی براساس عدالت و تعهدسازمانی،

### میل به تغییر، تعارض و ابهام نقش

میترا یادگار<sup>۱\*</sup>، محمد حسن صیف<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۳/۱۱/۳ صص ۷۰-۵۳ تاریخ پذیرش: ۹۴/۷/۷

### چکیده

فرسودگی شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی، از دست‌رفتن نیروی انسانی، ایجاد عوارض جسمی و روانی، به‌خصوص در حرفه‌های خدمات انسانی، می‌باشد. این تحقیق با هدف ارائه مدل پیش‌بینی فرسودگی شغلی براساس عدالت و تعهد سازمانی، میل به تغییر، تعارض و ابهام نقش انجام شد. روش پژوهش همبستگی و جامعه‌آماری پژوهش همه کارکنان دانشگاه فنی‌حرفه‌ای و آزاد اسلامی شیراز بودند (۴۳۰ نفر) که از میان آن‌ها ۲۰۳ نفر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای تصادفی انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل ۵ پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (۲۰۰۱)، تعهدسازمانی آلن و می‌یر (۲۰۰۴)، میل به تغییر درویش یوسف (۲۰۰۰)، تعارض و ابهام نقش لو و همکاران (۲۰۰۱) و عدالت‌سازمانی کلکوئیت (۲۰۰۱) بود. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر تحلیل شد. نتایج پژوهش نشان داد که تعهدسازمانی دارای اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم با میانجی‌گری ابهام نقش، میل به تغییر و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی است. همچنین عدالت‌سازمانی دارای اثر غیرمستقیم با میانجی‌گری ابهام نقش، میل به تغییر و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی است، ولی بین عدالت‌سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه مستقیم معنادار وجود نداشت. درنهایت ابهام نقش، میل به تغییر و تعارض نقش دارای اثر مستقیم بر فرسودگی شغلی است. طبق شاخص‌های برازش‌شده، مدل نهایی پژوهش از برازش نسبتاً خوبی برخوردار است.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، تعهدسازمانی، تعارض نقش.

<sup>۱</sup>. دانشگاه فنی و حرفه‌ای، آموزشکده فنی و حرفه‌ای دختران نیریز .

\*نویسنده مسئول، دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، ۰۹۳۶۲۵۱۷۳۴۸ .m.y\_90@yahoo.com

<sup>۲</sup>. دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. ۰۹۱۷۱۰۴۲۱۸۱ .seyfstudent@gmail.com

## مقدمه

قسمت عمده زندگی هر شخص صرف اشتغال می‌گردد و می‌توان گفت، افراد بیش از نیمی از اوقات بیداری را در محیط کار می‌گذرانند (Helmsersht, 2006). در محیط کار پنج دسته از عوامل، سلامتی انسان را تهدید می‌کنند، عوامل فیزیکی، شیمیایی، بیولوژیک، ارگونومیک و روانی. استرس به‌عنوان مهم‌ترین عامل روانی موثر بر سلامتی، در نظر گرفته می‌شود که در واقع مجموع واکنش‌های جسمی، روانی، ذهنی و رفتاری است که بدن در برابر عوامل برهم‌زننده ثبات و تعادل طبیعی از خود نشان می‌دهد و هر محرکی که ایجاد تنش نماید، عامل استرس‌زا شناخته می‌شود (Ladou J, 2007). در صورتی که فرد در مقابل عوامل استرس‌زا قادر به مقابله نباشد، دستخوش عوارض متعدد جسمی-روانی و رفتاری خواهد شد. یکی از مهم‌ترین پیامدهای طولانی‌شدن فشارهای روانی، فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> است (Soltani, 2005 & Gonzalez -Molares, ۲۰۱۱). فرسودگی شغلی، یکی از پیامدهای روان‌شناختی فشارهای روانی ناشی از شغل می‌باشد که فرد ممکن است پس از اشتغال طولانی مدت به یک کار، با آن مواجه شود. این مفهوم برای نخستین بار توسط فرویدنبرگر (۱۹۷۵) مطرح شد. او این سندرم را تحلیل قوای جسمی-روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه‌های کمک‌رسانی، که زمان زیادی از ساعات کاری را در ارتباط با مردم می‌گذرانند، به وجود می‌آید (Kim, 2008). کامل‌ترین تعریف از فرسودگی شغلی عبارت است از، نشانگان روان-شناختی شامل خستگی هیجانی<sup>۲</sup>، مسخ‌شخصیت<sup>۳</sup> و کاهش شایستگی فردی<sup>۴</sup> (Abedi, 2011). فرسودگی شغلی در کارکنان منجر به نگرش‌های منفی و رفتارهای غیرمعقول، عدم انگیزه برای اجرای وظایف، بروز انواع بیماری‌های جسمی-روانی، عدم ارتباط مطلوب با مراجعان، غیبت کارکنان از کار، تاخیرهای متوالی، کشمکش و تضاد در محیط کار، تغییر شغل و درنهایت ترک شغل می‌شود. تعهدسازمانی<sup>۵</sup> یک حالت روان‌شناختی با یک تفکر عادت‌گونه است، که منعکس‌کننده احساسات یا باورها در رابطه با ارتباطات کارمندان با سازمان می‌باشد (Taggar, 2009). عدالت سازمانی<sup>۶</sup> بیان احساسی است که کارکنان در برابر رفتارهایی که با آنان به عمل می‌آید، بروز می‌دهند (Waye & Hoy & Tarter, 2004). تغییر در سازمان<sup>۷</sup> زمانی اتفاق می‌افتد که چیزی به پایان می‌رسد و چیز دگرگونه یا نوینی شروع می‌شود، به عبارت دیگر تغییر حرکت از یک حالت ایستا و

<sup>۱</sup> Burnout

<sup>۲</sup> Freudenberger

<sup>۳</sup> Emotional exhaustion

<sup>۴</sup> Depersonalization

<sup>۵</sup> Personal accomplishment.

<sup>۶</sup> Organizational Commitment

<sup>۷</sup> Organizational Justice

<sup>۸</sup> Organizational Change intention

ساکن به سمت یک حالت پیشرفته و پویاست (Jaberansari et al, 2012). ابهام در نقش<sup>۱</sup> در نتیجه اطلاعات یا دانش ناکافی در مورد یک شغل است. این ابهام ممکن است در نتیجه آموزش ناکافی، ارتباطات ضعیف و امتناع عمدی یا تحریف اطلاعات ارائه‌شده توسط همکاران و سرپرستان ایجاد شود (Judeh, 2011)، بنابراین سرپرستان می‌توانند از طریق آموزش کارکنان و نیز ارائه اطلاعات کافی و صحیح به آنان، سبب کاهش ابهام شغلی گردند. تعارض نقش<sup>۲</sup> ممکن است به دلیل خواسته‌های متناقض یک سرپرست (Jones, 2007) و یا در اثر برخورد کارکنان با تقاضاهای متناقض دو سرپرست یا گروه کاری ایجاد گردد.

با توجه به اثرات زیناباری که فرسودگی شغلی، بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند، لزوم تعیین عوامل مرتبط با این سندرم حائز اهمیت می‌باشد. همچنین با توجه به ناکافی بودن تحقیقات گذشته و اینکه تاکنون پژوهشی در ایران، در قالب مدل علی در ارتباط با فرسودگی شغلی و تاثیر متغیرهای عدالت و تعهدسازمانی، ابهام و تعارض نقش و میل به تغییر انجام نشده‌است، بر آن شدیم که فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه‌های فنی‌وحرفه‌ای و آزاد اسلامی شیراز را مورد بررسی قرار دهیم. پیش‌فرض پژوهش آن است که حساسیت و تنیدگی شغلی بالای ناشی از وظایف اجرایی کارکنان، به‌علاوه فشارهای ناشی از کار در محیط سازمانی با سطح بالایی از انتظار پاسخ‌گویی، ابهام و تعارض در نقش، میل به تغییر در سازمان و نبود عدالت و تعهدسازمانی، کارکنان دانشگاه‌ها را در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار می‌دهد. ضرورت این مطالعه با توجه به حساسیت و اهمیت وظایف شغلی، ارتباط مداوم و نزدیک کارکنان با دانشجویان قابل بحث است. کسانی که با دانشجویان تعامل دارند، باید افرادی باشند که خود از مشکلات مختلف روانی عاری هستند و در واقع با انجام این پژوهش به دانشگاه‌ها کمک می‌شود تا نقاط ضعف خود را شناسایی نماید و با برطرف کردن آن‌ها موجب تقویت روحیه، ایجاد انگیزه، افزایش کارایی کارکنان شود. بنابراین هدف پژوهش حاضر مدل پیش‌بینی فرسودگی شغلی براساس عدالت و تعهدسازمانی، میل به تغییر، تعارض و ابهام نقش می‌باشد.

### پیشینه پژوهش

فرسودگی شغلی یک سندرم روان‌شناختی است که بر اثر پاسخ‌های طولانی‌مدت به استرس‌های میان‌فردی مزمن به وقوع می‌پیوندد و منجر به عملکرد شغلی ضعیف و رفتارهای کناره‌گیرانه می‌شود. (Maslach & Litter, 2005). ابهام و تعارض نقش به‌عنوان عوامل فشارآور با اعمال فشار به افراد، باعث کاهش سطح انرژی آن‌ها شده و از این طریق زمینه را برای تضعیف عملکرد وظیفه و

<sup>۱</sup>Role ambiguity

<sup>۲</sup>Role conflict

تمایلات خلافانه فراهم می‌سازد. تعارض و ابهام نقش، توجه کم به کارکنان و فقدان سیستم پاداش- دهی از جمله منابع استرس روزمره‌ای هستند که منجر به فرسودگی شغلی کارکنان در کل دنیا می- گردند. فرسودگی، کارکنان را به احساس تنفر از وضعیت جاری، میل به ترک کار یا رهاشدن از محیط کاری سوق می‌دهد.

(Sin, Jawahar et al, 2012), (Fernet et al, 2013), (Yener et al, 2014), (Celik, 2013) (۲۰۱۲). در پژوهش خود ارتباط فرسودگی شغلی با ابهام و تعارض نقش را بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنادار دارد. هوپر (Hooper, 2013) نیز بر این اعتقاد است که تعارض نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معناداری دارد.

(Chenevert et al, 2013), (Cllado, 2013), (Yener et al, 2014), (Safikhani, 2014) (Najafaghahi et al, 2013) به بررسی ارتباط بین عدالت‌سازمانی و فرسودگی شغلی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که عدالت‌سازمانی با فرسودگی شغلی دارای ارتباط منفی معنادار است. (Vakola & Nikolaou, ۲۰۰۵), (Darvish Yousef, 2000), (Gholizadeh, 2011) به این نتیجه رسیدند که تعهدسازمانی با تغییرسازمانی رابطه معنادار دارد، همچنین (Vakola & Nikolaou, ۲۰۰۵) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین تعهدسازمانی و فرسودگی شغلی (مسخ شخصیت) با تغییرسازمانی رابطه منفی معنادار وجود دارد.

(Yener et al, 2014), (Zhou et al, 2014), (Cllado, 2013), (Chenevert et al, 2013) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که تعهدسازمانی با فرسودگی شغلی رابطه منفی معنادار دارد. (Papastylianou et al., ۲۰۰۹) در پژوهشی به تعیین ارتباط بین متغیرهای تعارض و ابهام نقش و افسردگی با فرسودگی شغلی پرداختند. (Tunc & Kutanis, 2009) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که تعارض نقش و ابهام نقش رابطه مثبت و معناداری با فرسودگی شغلی دارد.

### فرضیات پژوهش

۱. عدالت‌سازمانی بر تعارض نقش در کارکنان اثر مستقیم دارد.
۲. عدالت‌سازمانی بر میل به تغییر در کارکنان اثر مستقیم دارد.
۳. عدالت‌سازمانی بر ابهام نقش در کارکنان اثر مستقیم دارد.
۴. عدالت‌سازمانی بر فرسودگی شغلی در کارکنان اثر مستقیم دارد.
۵. تعهدسازمانی بر تعارض نقش در کارکنان اثر مستقیم دارد.
۶. تعهدسازمانی بر میل به تغییر در کارکنان اثر مستقیم دارد.
۷. تعهدسازمانی بر ابهام نقش در کارکنان اثر مستقیم دارد.

۸. تعهدسازمانی بر فرسودگی شغلی در کارکنان اثر مستقیم دارد.
۹. تعارض نقش بر فرسودگی شغلی در کارکنان اثر مستقیم دارد.
۱۰. میل به تغییر بر فرسودگی شغلی در کارکنان اثر مستقیم دارد.
۱۱. ابهام نقش بر فرسودگی شغلی در کارکنان اثر مستقیم دارد.
۱۲. ابهام نقش بر تعارض نقش در کارکنان اثر مستقیم دارد.
۱۳. عدالت‌سازمانی از طریق واسطه‌گری تعارض نقش، میل به تغییر و ابهام نقش بر فرسودگی شغلی اثر غیرمستقیم دارد.
۱۴. تعهدسازمانی از طریق واسطه‌گری تعارض نقش، میل به تغییر و ابهام نقش بر فرسودگی شغلی اثر غیرمستقیم دارد.
۱۵. ابهام نقش از طریق واسطه‌گری تعارض نقش بر فرسودگی شغلی اثر غیرمستقیم دارد.

### روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی می‌باشد. روش اجرای این پژوهش توصیفی و طرح پژوهش از نوع طرح‌های همبستگی است. جامعه آماری تحقیق، کلیه کارکنان دانشگاه فنی و حرفه‌ای و کارکنان دانشگاه آزاد شیراز در سال ۹۳-۹۲ می‌باشند. تعداد کل جامعه آماری ۴۳۰ نفر است. به‌طور تصادفی سه دانشکده انتخاب گردید. افراد جامعه را در دسته‌هایی خوشه‌بندی کردیم. سپس از میان خوشه‌ها، نمونه‌گیری به‌عمل آمد. بنابراین به شیوه‌ی نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای تصادفی متناسب با حجم و براساس فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۲۰۳ نفر از کارکنان دو دانشگاه مورد مطالعه قرار خواهند گرفت. برای گردآوری اطلاعات موردنیاز در این پژوهش از روش میدانی و پرسشنامه‌ای استفاده گردید. برای تعیین اعتبار پرسشنامه‌ها از روایی محتوایی و صوری و برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. ابزارهای پژوهش که شامل ۵ پرسشنامه استاندارد است و همچنین ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش که بیانگر پایایی و اعتبار آن‌هاست در جدول (۱) ارائه شده‌است.

## جدول ۱. پرسشنامه متغیرهای پژوهش

پرسشنامه	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
عدالت سازمانی کلکوئیت ۲۰۰۱	۲۰	۰/۹۴۱
تعهدسازمانی آلن و می یر ۲۰۰۴	۲۴	۰/۸۱۶
فرسودگی شغلی ماسلاچ ۲۰۰۱	۲۲	۰/۸۸۰
ابهام نقش لو و همکاران ۲۰۰۱	۷	۰/۵۰۲
تعارض نقش لو و همکاران ۲۰۰۱	۴	۰/۸۳۱
نگرش میل به تغییر سازمانی درویش یوسف ۲۰۰۰	۱۸	۰/۸۶۱

## یافته‌های پژوهش

در پژوهش حاضر عدالت و تعهد سازمانی به‌عنوان متغیر برون‌داد و ابهام نقش، میل به تغییر و تعارض نقش به‌عنوان متغیر درون‌داد در نظر گرفته شده‌اند. در جدول (۲)، ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش ارائه شده‌است. از آنجایی که پایه و اساس مطالعات تحلیل مسیر همبستگی بین متغیرها می‌باشد، در ادامه ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش، ارائه می‌شود. در این پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده‌است.

## جدول ۲. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱. عدالت سازمانی	۱					
۲. تعهد سازمانی	۰/۲۶**	۱				
۳. تعارض نقش	-۰/۲۵**	-۰/۲۷**	۱			
۴. میل به تغییر	۰/۵۳**	۰/۴۸**	۰/۱۳	۱		
۵. ابهام نقش	-۰/۳۴**	-۰/۲۷**	۰/۶۰**	۰/۱۱	۱	
۶. فرسودگی شغلی	-۰/۱۵*	-۰/۳۹**	۰/۳۸**	-۰/۳۴**	۰/۴۶**	۱

\*P &lt; ۰/۰۵

\*\*P &lt; ۰/۰۱

باتوجه به جدول (۲)، ملاحظه می‌شود که از میان متغیرهای برون‌داد (عدالت‌سازمانی و تعهدسازمانی)، به ترتیب تعهدسازمانی (۰/۳۹-) و عدالت‌سازمانی (۰/۱۵-) دارای بالاترین تا پایین‌ترین ضریب همبستگی با فرسودگی شغلی هستند که هر دوی این ضرایب به لحاظ آماری به ترتیب در سطح ۰/۰۱ و ۰/۰۵ معنادار هستند. از میان متغیرهای درون‌داد (تعارض نقش، میل به تغییر و ابهام نقش) نیز ابهام نقش (۰/۴۶)، تعارض نقش (۰/۳۸) و میل به تغییر (۰/۳۴-) به ترتیب بالاترین تا پایین‌ترین ضریب همبستگی را با فرسودگی شغلی دارا هستند که هر سه این ضرایب از نظر آماری در سطح ۰/۰۱ معنادار هستند. ضمناً در ماتریس فوق، بالاترین ضریب همبستگی مربوط به رابطه بین تعارض نقش و ابهام نقش (۰/۶۰) و پایین‌ترین ضریب همبستگی نیز مربوط به رابطه بین میل به تغییر و ابهام نقش (۰/۱۱) می‌باشد.

در این پژوهش، برای بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای برون‌داد (عدالت سازمانی و تعهد سازمانی) و درون‌داد تحقیق (تعارض نقش، میل به تغییر و ابهام نقش) بر فرسودگی شغلی، یک مدل فرضی براساس پیشینه نظری و تجربی طراحی شده است. فرضیه‌های ارائه شده نیز بیانگر روابط علی میان متغیرهای موجود در مدل است. در این پژوهش، بررسی هم‌زمان فرضیه‌ها در قالب مدل اولیه صورت می‌گیرد. برای ارزیابی مدل فرضی این پژوهش، ابتدا با استفاده از روش پیشینه احتمال به برآورد پارامترها می‌پردازیم. پارامترهای برآورد شده، شامل ضرایب اثر مستقیم، ضرایب اثر غیرمستقیم و ضرایب اثر کل می‌باشد که برای این پارامترها جدولی حاوی ضرایب برآورد استاندارد شده، خطای استاندارد برآورد و ارزش  $t$  مربوط به آزمون معناداری این پارامترها ارائه شده است. علاوه بر این، تأیید یا عدم تأیید فرضیه‌های پژوهش با توجه به این ضرایب مورد بررسی قرار می‌گیرد. در نهایت نیز مشخصه‌های برازندگی مدل و نمودار مدل برازش شده پیش‌بینی فرسودگی شغلی براساس متغیرهای برون‌داد و درون‌داد ارائه می‌گردد.

### اثرات مستقیم، اثرات غیرمستقیم، اثرات کل

در این قسمت باتوجه به اطلاعات مندرج در جدول (۳)، به بحث و بررسی پیرامون رد یا تأیید فرضیه‌های مرتبط با اثرات مستقیم، اثرات غیرمستقیم، اثرات کل متغیرها بر یکدیگر می‌پردازیم.

جدول ۳. برآوردهای ضرایب اثر مستقیم، اثر غیرمستقیم، اثر کل

نتیجه	T	خطای استاندارد برآورد	پارامتر استاندارد شده	متغیرها برآوردها
				اثر مستقیم عدالت سازمانی بر:
تایید	۲/۸۵	۰/۰۲	-۰/۲۲**	تعارض نقش
تایید	۶/۳۱	۰/۰۳	۰/۵۱**	میل به تغییر
تایید	۴/۲۶	۰/۰۲	-۰/۳۰**	ابهام نقش
رد	۱/۱۹	۰/۰۳	-۰/۱۲	فروزدگی شغلی
				اثر مستقیم تعهد سازمانی بر:
تایید	۳/۱۴	۰/۰۳	-۰/۲۴**	تعارض نقش
تایید	۵/۸۳	۰/۰۳	۰/۴۶**	میل به تغییر
تایید	۳/۳۵	۰/۰۳	-۰/۲۵**	ابهام نقش
تایید	۴/۶۰	۰/۰۴	-۰/۳۶**	فروزدگی شغلی
				اثر مستقیم تعارض نقش بر:
تایید	۴/۶۲	۰/۰۳	۰/۳۴**	فروزدگی شغلی
				اثر مستقیم میل به تغییر بر:
تایید	۴/۲۰	۰/۰۳	-۰/۳۱**	فروزدگی شغلی
				اثر مستقیم ابهام نقش بر:
تایید	۷/۹۴	۰/۰۳	۰/۵۸**	تعارض نقش
تایید	۵/۲۳	۰/۰۴	۰/۴۲**	فروزدگی شغلی
				اثر غیر مستقیم عدالت سازمانی:
تایید	۴/۵۰	۰/۰۴	-۰/۱۴**	فروزدگی شغلی
				اثر غیرمستقیم تعهد سازمانی:
تایید	۵/۲۹	۰/۰۴	-۰/۱۶**	فروزدگی شغلی
				اثر غیرمستقیم ابهام نقش بر:
تایید	۳/۲۱	۰/۰۳	-۰/۱۰**	فروزدگی شغلی
				اثر کل عدالت سازمانی بر:
تایید	۴/۹۳	۰/۰۴	-۰/۲۶**	فروزدگی شغلی
				اثر کل تعهد سازمانی بر:
تایید	۸/۱۹	۰/۰۴	-۰/۵۲**	فروزدگی شغلی
				اثر کل ابهام نقش بر:
تایید	۷/۴۸	۰/۰۳	-۰/۵۲**	فروزدگی شغلی

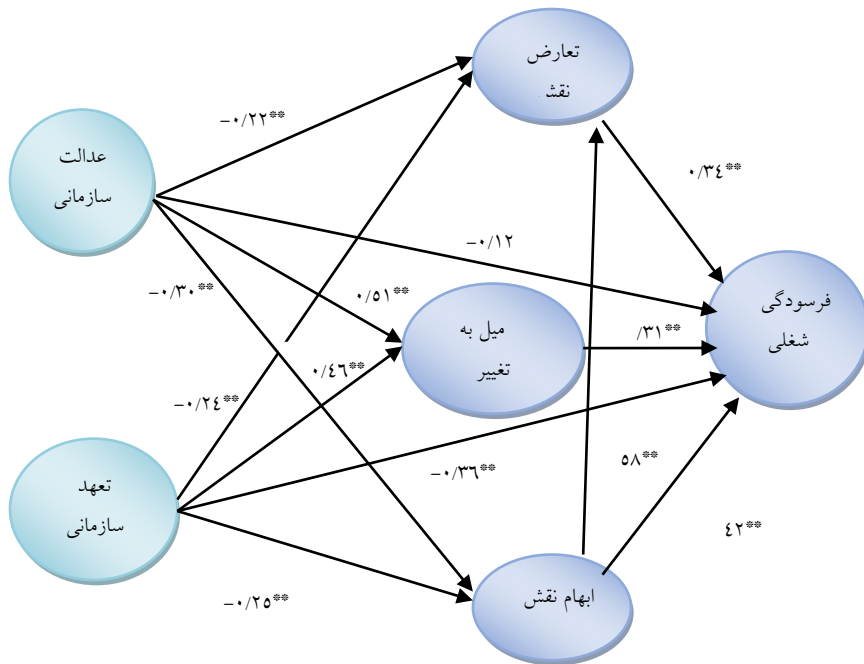
\*P &lt; ۰/۰۵

\*\*P &lt; ۰/۰۱



جدول ۴. واریانس تبیین شده متغیرهای پژوهش

متغیر	R <sup>2</sup> واریانس تبیین شده
تعارض نقش	۰/۱۸
میل به تغییر	۰/۱۵
ابهام نقش	۰/۲۲
فرسودگی شغلی	۰/۳۶



شکل ۱. نمودار مدل برازش شده پیش‌بینی فرسودگی شغلی

جهت بررسی برازندگی مدل از شاخص‌های برازندگی استفاده شده است. به‌طورکلی از میان مشخصه‌های برازندگی متنوعی که وجود دارد، در این پژوهش شاخص‌های برازش  $\chi^2/df=2/87$ ،  $AGFI=0/95$  و  $GFI=0/97$ ،  $CFI=0/97$ ،  $RMSEA=0/059$  نکویی برازش، برازش مدل پیش‌بینی فرسودگی شغلی در سطح مطلوبی می‌باشد.

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر ارائه مدل پیش‌بینی فرسودگی شغلی براساس عدالت و تعهد سازمانی، میل به تغییر، تعارض و ابهام نقش در چارچوب یک مدل علی به روش تحلیل مسیر است. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که مدل پیشنهادی با داده‌های این تحقیق برازش مناسبی دارد و توانسته است ۳۶ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین کند.

با توجه به نتایج در این پژوهش، عدالت‌سازمانی بر تعارض نقش در کارکنان اثر مستقیم و منفی دارد، نتایج به دست آمده با نتایج تحقیقات (Boss, ۲۰۱۰)، (Anderw & Jessica, 2008) همسو می‌باشد. با توجه به این یافته می‌توان چنین استدلال نمود که کارکنانی که سازمان خود را به صورت عادلانه درک می‌کنند، کمتر دچار تعارض در نقش سازمانی خود می‌شوند، لذا خشنودترند و عملکردشان در سازمان بهتر است. اگر عدالت در سازمان رعایت شود، شرایط و وظایف کاری برای همه مشخص و تعیین شده باشد، هر کسی با توجه به تلاش و کوششی که انجام می‌دهد، شانس مساوی برای دریافت نتیجه یا پاداش دارد. بنابراین هرچه عدالت در سازمان کمتر باشد، تعارض در نقش کارکنان بیشتر است.

همچنین با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش، عدالت سازمانی بر میل به تغییر در کارکنان اثر مستقیم و مثبت دارد. نتایج به دست آمده با تحقیقات (Gholizadeh, 2011) و (Jaberansari, 2012) همسو می‌باشد. در توضیح نتیجه این فرضیه، می‌توان گفت هرچه عدالت در سازمان بیشتر باشد، کارکنان تمایل بیشتری برای ایجاد تغییر در سازمان دارند. رعایت عدالت‌سازمانی موجب علاقه کارکنان به کارکردن در سازمان و پذیرش تغییر می‌شود، به طوری که اگر کارکنان احساس کنند که با آن‌ها منصفانه رفتار می‌شود، تغییر در سازمان را خوشایند و سودمند می‌دانند و تمایل بیشتری برای پذیرش ایده‌های جدید در سازمان دارند، بنابراین با رعایت عدالت در سازمان و انعطاف‌پذیری در وظایف کارکنان، میل به تغییر در آن‌ها افزایش می‌یابد. پس اجرای عدالت در سازمان، باعث افزایش میل به تغییر در کارکنان و در نتیجه پویایی و چابکی سازمان می‌گردد.

با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش، عدالت‌سازمانی بر ابهام نقش در کارکنان اثر مستقیم و منفی دارد. نتایج به دست آمده با تحقیقات (Boss, ۲۰۱۰)، (Anderw & Jessica, 2008)، (Valenzi & Dessler, 2006) همسو می‌باشد. با توجه به این یافته می‌توان چنین استدلال نمود که بی‌عدالتی در سازمان باعث می‌شود که کارکنان در رویدادها و دگرگونی‌های سازمانی با ابهام و تردید مواجه شوند و نسبت به مسئولیت‌های شغلی و مسائلی که در انجام کار از آن‌ها انتظار می‌رود، آگاهی نداشته باشند.

وقتی کارکنان بی‌عدالتی در سازمان را درک کنند، حس اطمینان و پیش‌بینی خود را در نقش کاری از دست می‌دهند و به نوعی دچار ابهام و سردرگمی در کار می‌شوند. بنابراین هرچه عدالت در سازمان کمتر باشد، ابهام نقش در سازمان بیشتر است.

باتوجه به نتایج حاصل در این پژوهش، اثر مستقیم و منفی عدالت‌سازمانی بر فرسودگی شغلی در کارکنان معنادار نیست. نتایج به‌دست آمده با تحقیقات (Safikhani, 2014)، (Yener et al, 2014)، (Cllado, 2013)، (Chenevert et al, 2013)، (Najafaghaei et al, 2012) ناهمسو می‌باشد. با توجه به این یافته می‌توان چنین استدلال نمود که بی‌عدالتی در سازمان برای بسیاری از کارکنان یک عامل فشارزای شغلی محسوب می‌شود و درنهایت منجر به فرسودگی شغلی آن‌ها می‌گردد. اما این تاثیر به‌طور مستقیم درک نمی‌شود. بنابراین به دلیل خاص بودن نمونه‌آماری (کارکنان دانشگاه‌ها) و ویژگی‌های آن‌ها و ماهیت متغیر عدالت‌سازمانی، این پژوهش با پیشینه‌های ذکرشده ناهمسو است، یعنی عدالت‌سازمانی بر فرسودگی شغلی اثر مستقیم ندارد بلکه به واسطه سه متغیر ابهام نقش، میل به تغییر و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی اثر می‌گذارد و در اینجا می‌توان به نقش برجسته و تاثیرگذار متغیرهای واسطه اشاره کرد. بنابراین عدالت‌سازمانی با کاهش ابهام، تعارض نقش و افزایش میل به تغییر در کارکنان، فرسودگی شغلی آن‌ها را کاهش می‌دهد.

باتوجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش، تعهدسازمانی بر تعارض نقش در کارکنان اثر مستقیم و منفی دارد. نتایج به‌دست آمده با تحقیقات (Judeh, 2011)، (James et al, 2007) همسو است. با توجه به این یافته می‌توان چنین استدلال نمود که وضعیت نقش یکی از مقدمات ایجاد تعهد در کارکنان است و ناشی از ادراک حاصل از محیط کاری است. کارکنانی که دچار تعارض نقش هستند، اغلب مجبور به انجام وظایف گوناگون می‌باشند و برای انجام این وظایف ممکن است اطلاعات متناقضی از دو یا چند نفر دریافت کنند. بنابراین هرچه تعارض نقش در کارکنان بیشتر باشد، تعهد در سازمان کمتر است.

با توجه به نتایج پژوهش، تعهد سازمانی بر میل به تغییر در کارکنان اثر مستقیم و مثبت دارد. نتایج به‌دست آمده با تحقیقات (Vakola&Nikolau, 2005)، (Yousef, 2000)، (Gholizadeh, ۲۰۱۱) همسو است. باتوجه به این یافته، می‌توان چنین استدلال نمود که هرچه تمایل کارکنان به ماندن در سازمان بیشتر باشد، تمایل بیشتری برای تغییر نشان می‌دهند. بنابراین با ایجاد چرخش شغلی در سازمان به‌منظور حذف کارهای ساده، تکراری و انعطاف‌پذیری در وظایف، میل به تغییر و در نتیجه وفاداری به سازمان افزایش می‌یابد. پس با افزایش تعهدسازمانی، پذیرش به تغییر در سازمان بیشتر می‌شود.

باتوجه به نتایج پژوهش، تعهدسازمانی بر ابهام نقش در کارکنان اثر مستقیم و منفی دارد. نتایج به‌دست آمده با تحقیقات (Judeh, 2011)، (James et al, 2007) همسو هستند. با توجه به این یافته می‌-

توان چنین استدلال نمود که کارکنانی که ابهام نقش را تجربه کرده‌اند، تمایل دارند در سطح پایین-تری کار کنند. اگر ابهام و سردرگمی در نقش‌های کارکنان در سازمان زیاد باشد مسلماً تمایل کمتری برای ماندن در سازمان و پذیرش اهداف آن دارند. بنابراین هرچه ابهام نقش در سازمان بیشتر باشد، تعهد کارکنان نسبت به سازمان کمتر است.

باتوجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش، تعهدسازمانی بر فرسودگی شغلی اثر مستقیم و منفی دارد. نتایج به‌دست آمده با تحقیقات (Yener et al, 2014)، (Zhou et al, 2014)، (Cllado, 2013)، (Chenevert et al, 2013) همسو هستند. با توجه به این یافته، می‌توان چنین استدلال نمود که کارکنانی که دچار فرسودگی شغلی هستند، حالتی از خستگی هیجانی و جسمانی دارند که از شرایط موجود در محیط کار نشأت می‌گیرد. کارکنان فرسوده، تمایل کمتری برای ماندن در سازمان دارند. عوامل به وجود آورنده فشار روانی می‌تواند تعهد و احساس مسئولیت را در کارکنان کاهش دهد. بنابراین هرچه فرسودگی شغلی در کارکنان بیشتر باشد، تعهد آن‌ها به سازمان کمتر است.

باتوجه به نتایج، تعارض نقش بر فرسودگی شغلی اثر مستقیم و مثبت دارد. نتایج به‌دست آمده با تحقیقات (Yener et al, 2014)، (Hooper, 2013)، (Celik, 2013)، (Fernet et al, 2013)، (Jawahar et al, 2012)، (Sin, 2012)، (Fichter et al, 2010) همسو هستند. باتوجه به این موضوع، می‌توان چنین استدلال نمود که تعارض نقش باعث پدیداری سطحی از فشار و استرس شغلی در کارکنان می‌شود و از این طریق سطح عملکرد و پیامدهای رفتاری آن‌ها را در عرصه‌های مختلف تحت تاثیر قرار می‌دهد. استرس و تقاضاهای شغلی نظیر تعارض نقش، در قالبی فراگیر در محیط‌های مختلف باعث حالات عاطفی و رفتاری منفی در کارکنان می‌شود. بنابراین تنش‌زاهای مختلف در محیط کار مثل تعارض در نقش کارکنان با فرسودگی شغلی ارتباط دارد و هرچه تعارض نقش و ناسازگاری وظایف در کارکنان بیشتر باشد، بیشتر تحت فشار روانی قرار می‌گیرند، کارزدگی و در نتیجه فرسودگی-شغلی در آن‌ها بیشتر است.

باتوجه به نتایج پژوهش، میل به تغییر بر فرسودگی شغلی اثر مستقیم و منفی دارد. نتایج به‌دست آمده با تحقیقات (Watts et al, 2013)، (Hannahk et al, 2009)، (Vakola & Nikolau, 2005) همسو هستند. باتوجه به این یافته، می‌توان چنین استدلال نمود که در صورتی که کارها در سازمان به یک روش واحد انجام گیرد، سازمان دچار یکنواختی می‌شود، به این معنا که تلاش‌ها مضاعف شده، اما کارها پیش نمی‌رود و کارکنان تحت پوشش نیز ناراضی می‌شوند. برای بسیاری از افراد تغییرات سازمانی، انعطاف‌پذیری در محل کار ایجاد می‌کند و این امر باعث می‌شود که کارها از حالت یکنواختی خارج شوند، کارکنان کمتر دچار خستگی و در نتیجه فرسودگی شغلی شوند. بنابراین با افزایش تغییر در سازمان و کاهش یکنواختی و روزمرگی در کارها، فرسودگی شغلی در کارکنان کاهش می‌یابد.

باتوجه به نتایج پژوهش، ابهام نقش بر فرسودگی شغلی اثر مستقیم و مثبت دارد. نتایج به‌دست آمده با تحقیقات (Celik, 2013), (Fernet et al, 2013), (Sin, 2012), (Yagil & Benzur, 2009)، (Fichter et al, 2010) همسو هستند. با توجه به این یافته، می‌توان چنین استدلال نمود که ابهام در نقش کارکنان که ناشی از ناآگاهی و عدم وجود اطلاعات لازم در مورد شغل است، می‌تواند عامل استرس و فرسودگی شغلی در کارکنان شود. تجربه ابهام نقش به واکنش‌های متناقض، احساس تنش، کاهش اعتماد به نفس و نارضایتی در کارکنان منجر شده و نتیجه آن فرسودگی شغلی است. بنابراین با افزایش ابهام نقش در کارکنان، فرسودگی شغلی نیز در آن‌ها افزایش می‌یابد.

همچنین نتایج پژوهش حاکی از آن بود که، ابهام نقش بر تعارض نقش اثر مستقیم و مثبت دارد. نتایج به‌دست آمده با تحقیقات (Meredith, 2007) همسو است. با توجه به این یافته، می‌توان چنین استدلال نمود که اگر در سازمان به کارکنان نقش‌های گوناگونی داده شود و بین وظایف، مسئولیت‌های شغلی، انتظارات و توقعات از آن‌ها تطابق کافی وجود نداشته‌باشد، نوعی تعارض در نقش ایجاد می‌شود. بنابراین اگر وظایف شغلی کارکنان به صورت واضح بیان نشود، ابهام نقش در آن‌ها افزایش می‌یابد و کارکنانی که در سازمان دچار سردرگمی و ابهام نقش می‌شوند، تعارض نقش بیشتری را تجربه می‌کنند. بنابراین وجود ابهام نقش در کارکنان، باعث ایجاد درگیری و تعارض در نقش کاری آن‌ها می‌شود که این مشکلات بسیاری را در سازمان به وجود می‌آورد. پس در هنگام طراحی چارت سازمانی، طراحی ادارات یا واحدها باید به شکلی صورت گیرد که همه کارکنان، شرح وظایف مشخص داشته‌باشند. چنانچه این ظرافت و لزوم دقت در طراحی لحاظ شود، ابهام و در نتیجه تعارض نقش در سازمان کاهش می‌یابد.

باتوجه به نتایج در این پژوهش، عدالت‌سازمانی از طریق واسطه‌گری تعارض نقش، میل به تغییر و ابهام نقش بر فرسودگی شغلی کارکنان اثر غیرمستقیم دارد. نتایج به‌دست آمده با تحقیقات (Safikhani, 2014), (Yener et al, 2014), (Zhou et al, 2014), (Cllado, 2013), (Chenevert et al, 2013)، (Fernet et al, 2013), (Sin, 2012) همسو هستند. با توجه به این یافته، می‌توان چنین استدلال نمود که عدالت‌سازمانی از طریق واسطه‌گری ابهام نقش، میل به تغییر، تعارض نقش بر فرسودگی شغلی کارکنان اثر گذاشته و با کاهش تعارض، ابهام در نقش کارکنان و افزایش تغییر در سازمان به‌منظور بهبود در نقش کاری آن‌ها، فرسودگی شغلی در کارکنان کاهش می‌یابد و این به دلیل نقش تاثیرگذار و برجسته متغیرهای واسطه است. بنابراین با روشن‌بودن وظایف کارکنان در سازمان، عدم تبعیض و رعایت منصفانه تفاوت‌ها در آن‌ها، تمایل کارکنان به ایجاد تغییر در سازمان بیشتر می‌شود و در نتیجه کارزدگی و فرسودگی شغلی در آن‌ها کاهش می‌یابد.

باتوجه به نتایج در این پژوهش، تعهدسازمانی از طریق واسطه‌گری تعارض نقش، میل به تغییر و ابهام نقش بر فرسودگی شغلی کارکنان اثر غیرمستقیم دارد. نتایج به‌دست آمده با تحقیقات (Judeh

(۲۰۱۱)، (Watts et al, 2013)، (Sin, 2012)، (Fichter et al, 2010)، (Hannahk et al, 2009)، (Vakola, 2005) & Nikolau همسو هستند. باتوجه به این یافته، می‌توان چنین استدلال نمود که هرچه تعهد سازمانی در کارکنان بیشتر باشد، فرسودگی‌شغلی در آن‌ها کمتر است که این تاثیر غیرمستقیم به دلیل نقش برجسته متغیرهای واسطه‌ای است. هرچه وظایف به صورت واضح و روشن برای کارکنان بیان شود و نقش‌های کاری آن‌ها مشخص گردد، ابهام و تعارض نقش در کارکنان کاهش و تعهد به سازمان افزایش می‌یابد و در نتیجه کارزدگی در کارکنان کم می‌شود. بنابراین هرچه کارکنان تعهد بیشتری به سازمان داشته باشند و ابهام و تعارض نقش در کارکنان کمتر باشد، میل به تغییر بیشتر و در نتیجه فرسودگی‌شغلی کاهش می‌یابد.

باتوجه به نتایج به‌دست آمده در این پژوهش، ابهام نقش از طریق واسطه‌گری تعارض نقش بر فرسودگی‌شغلی اثر غیرمستقیم دارد. نتایج به‌دست آمده با نتایج تحقیقات (Yener et al, 2014)، (Fernet et al, 2013)، (Hooper, 2013)، (Sin, 2012)، (Celik, 2013)، (Fichter et al, 2010)، (Tunic, 2009) & Kutanis، (Yagil & Benzur, 2009)، (Papastylilianou, 2008)، (Kahen & Byosiere, 2007) Meredith همسو هستند. با توجه به این یافته، می‌توان چنین استدلال نمود که ابهام و تعارض نقش باعث به‌وجود آمدن فشار و استرس شغلی در فرد می‌شود و از این طریق سطح عملکرد و پیامدهای رفتاری کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. هرچه وظایف کارکنان واضح‌تر باشد و نقش‌های کمتری به آن‌ها واگذار شود، ابهام و تعارض نقش در کارکنان کمتر است و در نتیجه فرسودگی‌شغلی در آن‌ها کاهش می‌یابد.

باتوجه به اینکه ارزشمندترین سرمایه سازمان‌های موفق در آینده، کارکنان آن‌ها هستند و دانشگاه‌ها به کارکنان اثربخش و کارآمد نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود در جهت رشد و توسعه همه‌جانبه دست یابند و به‌طور کلی کارآیی و اثربخشی دانشگاه‌ها، به کارآیی و اثربخشی کارکنان آن‌ها بستگی دارد، مسئولان دانشگاه‌ها باید با اهمیت دادن به سلامت کارکنان در محیط کاری، استرس‌ها، فشارهای عصبی و روانی موجود در محیط کاری را از بین ببرند، ابهام‌های موجود در نقش‌های محول به کارکنان را برطرف نمایند، با ایجاد یک محیط سالم، تعهد کارکنان نسبت به سازمان را افزایش دهند، با انعطاف‌پذیری در رویه‌های جاری سازمان، کاهش یکنواختی در کارها، تغییر شرایط کاری نامساعد، بهبود شیفت‌های کاری، سیستم جبران خدمت، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آن‌ها، عوامل استرس‌زا را در سازمان کاهش دهند و در نتیجه با ایجاد تغییرات مطلوب، پویایی و چابکی را در سازمان به وجود آورند. فشارهایی که در محیط کار سبب فرسودگی‌شغلی می‌گردند نه تنها برای کارکنان بلکه برای کارفرمایان، مدیران و در یک سطح وسیع برای کل جامعه زیان‌آور خواهند بود. به همین دلیل درک ماهیت فرسودگی‌شغلی و اتخاذ راهبردهایی برای مقابله با آن، حافظ بقای فرد، سازمان و شغلی

است که فرد در آن به کار گمارده شده‌است. نتایج پژوهش درباره فرسودگی شغلی، برای حفظ و نگهداشت منابع انسانی و سلامت روانی آن‌ها در سازمان اهمیت دارد. پیام این پژوهش آن است که از رابطه بین مولفه‌های تعهدسازمانی، عدالت سازمانی، میل به تغییر برای بهبود سازمان و فشارهای ناشی از ابهام و تعارض نقش در کارکنان، می‌توان به نحوه شایسته‌ای برای کاهش فرسودگی شغلی کارکنان استفاده کرد. از این رو حرکت به سمت افزایش تعهد و عدالت در سازمان، کاهش ابهام و تعارض نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان از وظایف اصلی دانشگاه‌ها می‌باشد.

## Reference

- Abedi, A. (2011). Recognising workplace burnout. Available form: <http://www.healthguidance.org/entry/5051/1/RecognisingWorkplaceBurnout.html>.
- Andrew, L.I. Jessica, B. (2008). Role ambiguity and self- efficacy: The moderating effects of goal orientation and procedural justice. *Journal of Vocational Behavior*, 73, 378.
- Boss, K.V. (2010). Fundamental research by means of laboratory experimens is essential for a better understanding of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 254-259.
- Celik, K. (2013). The Effect of Role Ambiguity and role conflict on performance of vice principals: the mediating role of burnout. *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, 51, 195-2۱۴.
- Chênevert, D. Jourdain, G. Cole, N. & Banville, B. (2013). The role of organisational justice, burnout and commitment in the understanding of absenteeism in the Canadian healthcare sector. *Journal of Health Organization and Management*, 27, 350-۳۶۷.
- Cllado, G.C. (2013). Modeling the relationship between organizational justice, job burnout and organizational commitment among university teachers. PhD thesis. University Complutense de Madrid Faculty of Psychology. Madrid.
- Fernet, C. Austin, S. Trepanier, S. Dussault, M. (2013). How do job characteristics contribute to burnout? Exploring the distinct mediating roles of perceived autonomy, competence and relatedness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22, 123- 1۳۷.
- Fichter, C. Cipolla, J. & Raton, B. (2010). Role conflict, role ambiguity, job satisfaction, and burnout among financial advisors. *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge, 15, 256-2۶۱.
- Gholizadeh, R. (2011). Just impact of social interactions on employees' resistance to organizational change (the study of social security hospitals in the province). M.S Thesis. College of Administrative Sciences and Economics. Ferdowsi University of Mashhad.

- Gonzalez-Morales, M.G. Peiro, J.M. Rodriguez, I. & Bliese, P.D. (2011). Perceived Collective Burnout: A Multilevel Explanation of Burnout; Anxiety Stress Coping; Jan, 12, 1-19.
- Hannahk, K.K. Lori, J. & Ducharme, M. (2009). Counselor emotional exhaustion and turnover intention in therapeutic communities. Journal of Substance Abuse Treatment, 31, 173-180.
- Helmsersht, P. Delpishe, I. (2006). Health science comprehensive textbook. ۱۰۰۰ ص. تهران: انتشارات دانشگاه تهران. (مجموعه ۱۰۰۰)
- Hooper, R. (2013). Role conflict experienced by teachers and its relationship to stress and burnout. PhD thesis, College of education. Walden University.
- Jaberansari, M. TaheriRoozbehani, M. Myrzayyfar, M. (2012). Study the relationship between organizational justice and organizational readiness for change of staff. Monthly socio-economic, cultural and scientific community, ۱۵۳, ۱۱-۲۰. (مجموعه ۱۵۳)
- James, B. Coninck, C. & Dean, S. (2007). In corporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover interntions original research article. Journal of Business Research, 57, 225-231.
- Jawahar, I. M. Kisamore, J.L. Stone, T.H. & Rahn, D.L. (2012). Differential effect of inter-role conflict on proactive individual's experience of burnout. Journal of Business and Psychology, 27, 243-254.
- Jones, GR. (2007). Organizational Theory, Design, and Change. 5th Ed. New Jersey, Publication: Upper Saddle River, 168-169.
- Judeh, M. (2011). Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Orientation and Organizational Commitment. International Business Research, 4, 171-181.
- Kahen, R.L. & Byosiere, P. (2007). Stress in organization. In: MD. Dunnette and LM. Hough (ED). Handbook of industrial and organization psychology, 3, 571-۶۵۰, ۱۰۰۰ ص، انتشارات دانشگاه تهران. (مجموعه ۱۰۰۰)
- Kim, M. Jones, P. Rodriguez, A. (2008). Influence of work status on organization commitment and sport identify of university athletic department works. Journal of Issue in Intercollegiate Athletics, 1, 74-86.
- Ladou, J. (2007). Current occupational & environmental medicine: USA: McGraw Hill.
- Maslach, C. Leiter, MP. (2005). Stress and burnout: the critical research. In CL. Cooper (Ed.), Handbook of stress medicine and health. London: CRC Press.
- Meredith, T.N. (2007). Analysis of physician satisfaction, stress, and leadership role ambiguity relative to turnover and cognttion. PhD thesis, university of phoenix.
- Najafaghaei, N. Moshiri, K. & Shahrbanian, S. (2012). Relationship between organizational justice and job burnout in employees of sport and youth head office of Tehran. Pelagia Research Library, Advances in AppliedScience Research, 3, 2438-2445. (Adv. Appl. Sci. Res. 2012. 3(4): 2438-2445). Available online at [www.pleagiaresearchlibrary.com](http://www.pleagiaresearchlibrary.com).



- Papastylianou, A. Kaila, M. & Polychronopoulos, M. (2009). Teachers burnout, depression, role ambiguity and conflict. Published Online: 14 January ۲۰۰۹/□□□□ □□□□□□□□□□□□ (۲۰۰۹) ۱۲, ۲۹۵-۳۱۴.
- Safikhani, M. (2014). The relation between organizational justice with burnout among employees in fars province gas company. Department of Psychology and Educational, Faculty of Literature and Humanities Science, Islamic Azad University, Arsanjan Branch.
- Sin, S. (2012). The Relationship Between Burnout And Role Stressors Amongs Direct Service Providers At Centers For Independent Living In Region V. Rehabilitation Institute in the Graduate School Southern Illinois University Carbondale.
- Soltani, I. Ruhanei, A. (2005). Burnout in industrial and productive institution. Tadbir Educational and Scientific Journal, 109-1۲۳.
- Tagger, S. (2009). Exploring the role of affect and evaluative beliefs in the Emergence of workplace attitude: The case of organizational commitment. 1-2۱.
- Tunc, T. Kutanis R.O. (2009). Role conflict, role ambiguity, and burnout in nurses and physicians at a university hospital in Turkey. Nursing & health sciences, 11, 410-4۱۶.
- Vakola, M. Nikolaou, I. (2005). Attitudes towards organizational change: what is the role of employees' stress and commitment? Employee relations, 2۷, ۱۶۰-۱۷۴.
- Valenzi, E.R. Dessler, G. (2006). Relationships of leader behavior subordinate role, ambiguity and subordinate, job satisfaction. Academy of Management Journal, 21: 671-678.
- Wayne, k. Hoy, J. Tarter, C. (2004). Organizational justice in schools: no justice without trust. International Journal of Educational Management, 18, ۲۵۰-۲۵۹. □□□□□□□□□□ □□: □□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□ / ۰۹۵۲-۳۵۴□ . □□□□.
- Watts, J. Robertson, N. Winter, R. & Leeson, D. (2013). Small changes can help health service staff avoid burnout. Nursing Management, 20(6): 24. DOI: ۱۰.۷۷۴۸ / □□ ۲۰۱۳.۱۰.۲۰. ۶.۲۴. □۱۱۱۳
- Yagil, D. & Ben-Zur, H. (2009). Self-serving attributions and burnout among service employees. International Journal of Organizational Analysis, 1۷, ۳۲۰-۳۳۸.
- Yener, D. Oskaybas, K. & Dursun, T. (2014). The effects of burnout on organizational commitment in logistics sector. Journal of Business Research Turk. 6, 15-25.
- Yousef, D.A. (2000). Organizational Commitment as a Mediator of the Relationship between Islamic Work Ethic and Attitudes toward Organizational Change. Human Relation. 53, 513-537.

- Zhou, Y. Lu, J. Liu, X. Zhang, P. & Chen, W. (2014). Effects of Core Self-Evaluation on the Job Burnout of Nurses: The Mediator of Organizational Commitment. April 2014, VOL.9/ Issue 4/ e 95975.Plos ONE/ [www.plosone.org](http://www.plosone.org).