دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی
سال نوزدهم، شمارهٔ ۲، تابستان ۱۳۹۷، (پیاپی ۷۲)
صص ۳۴-۲۲

پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس عدالت و تعهد سازمانی با تأکید بر نقش واسطه‌ای تعارض و ابهام نقش در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شیراز

میترا یادگار*
دپارتمان مدیریت و خدمات آموزشی، آموزشکده فنی و حرفه‌ای دختران نی‌ریز، دانشگاه فنی و حرفه‌ای استان فارس، ایران.
محمدحسن صیف
دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

چکیده
هدف این پژوهش، پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس عدالت و تعهد سازمانی با تأکید بر نقش واسطه‌ای تعارض و ابهام نقش در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شیراز بود. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعهٔ آماری این پژوهش شامل ۳۲۰ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۱۵۱ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش عبارت بودند از پرسشنامه فرسودگی شغلی (ماسلاچ، ۲۰۰۱)، تعهد سازمانی (آلن و می‌یر، ۲۰۰۴)، تعارض و ابهام نقش (لو و همکاران، ۲۰۰۱) و عدالت سازمانی (کلکوئیت، ۲۰۰۱). تجزیه‌وتحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار لیزرل انجام شد. برای آزمون معناداری مسیرهای غیرمستقیم از روش بوت‌استراپ در برنامه ماکروی پریچر و هایس (۲۰۰۸) استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد که تعهد سازمانی دارای اثر مستقیم منفی و معنادار بر فرسودگی شغلی است (p<۰/۰۱). همچنین تعهد سازمانی دارای اثر غیرمستقیم منفی و معنادار با میانجی‌گری ابهام و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی است (p<۰/۰۱). عدالت سازمانی دارای اثر غیرمستقیم منفی و معنادار با میانجی‌گری ابهام و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی است (p<۰/۰۱). بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی اثر مستقیم معنادار وجود نداشت (p<۰/۰۱). درنهایت ابهام نقش و تعارض نقش (p<۰/۰۱) دارای اثر مستقیم مثبت و معنادار بر فرسودگی شغلی است. طبق شاخص‌های برازش شده، مدل نهایی پژوهش از برازش نسبتاً خوبی برخوردار است.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، ابهام نقش، تعارض نقش، کارکنان دانشگاه آزاد.

Knowledge & Research in Applied Psychology
Vol 19. No. 2 (Continuous No. 72)- summer 2018
PP: 22-34

Prediction of the Burnout based on Organizational Justice and Commitment whit an emphasis on Role mediating of Role Conflict and Ambiguity among the Staff of the Islamic Azad University of Shiraz.

Mitra Yadegar .M.A.
Department of Management and Educational Services, Faculty of Technical and Vocational of neyriz girls, Technical and Vocational University (TVU) of Fars Province, Fars, Iran.
Mohammad Hassan Seif. Ph.D.
Associate Professor, Department of Educational Sciences, Payame Noor University, Tehran, Iran

Abstract
the aim of this research is prediction of the burnout based on organizational justice and commitment whit an emphasis on role mediating of role conflict and ambiguity among the staff of the Islamic Azad University of Shiraz. the research is descriptive and correlational. Statistical society is contain of 320 employees of Islamic Azad University of Shiraz witch by random stratified sampling, 151 persons were selected samples. the Research instruments include inventories of burnout (Maslach, 2001), organizational commitment (Allen & Meyer, 2004), role conflict and ambiguity (Lu et al., 2001), and organizational justice (Colquitte, 2001). data analyzsis was done by using path analysis by help of LISREL software. to test of significant indirect paths, the Bootstrap procedure in the macro model of Preacher and Hayes (2008) was used. The results of this study showed organizational commitment has direct and significant negative effect on burnout (p<0/01). also organizational commitment has indirect and significant negative effect via role ambiguity and conflict on burnout (p<0/01). organizational justice has indirect and significant negative effect via role ambiguity and conflict on burnout (p<0/01). There is no direct significant effect between organizational justice and burnout (p<0/01). finally role ambiguity and role conflict (p<0/01) has positive direct significant effect on burnout. According to the fitted indices, the final model of the study has a relatively good fit.

Keywords: burnout, organizational justice, organizational commitment, role conflict, role ambiguity, staff of the Azad University

*. نویسندهٔ مسئول: m.y_90@yahoo.com
وصول: ۹۴/۰۳/۱۵ پذیرش: ۹۷/۰۲/۲۰

Archive of SID
www.SID.ir

مقدمه

قسمت عمده زندگی هر شخص صرف اشتغال می‌گردد و می‌توان گفت، افراد بیش از نیمی از اوقات بیداری خود را در محیط کار می‌گذرانند (کوهپایه‌زاده، عقیلی‌نژاد، مکمل‌زاده و گل‌آبادی، ۱۳۹۰). در محیط کار پنج دسته از عوامل، سلامتی انسان را تهدید می‌کنند؛ عوامل فیزیکی، شیمیایی، بیولوژیک، ارگونومیک و روانی. استرس به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل روانی مؤثر بر سلامتی در نظر گرفته می‌شود که درواقع مجموع واکنش‌های جسمی، روانی، ذهنی و رفتاری است که بدن در برابر عوامل برهم‌زنندهٔ ثبات و تعادل طبیعی از خود نشان می‌دهد و هر محرکی که ایجاد تنش نماید، عامل استرس‌زا شناخته می‌شود (لادو[1]، ۲۰۰۷). درصورتی‌که فرد در مقابل عوامل استرس‌زا قادر به مقابله نباشد، دستخوش عوامل متعدد جسمی- روانی و رفتاری خواهد شد. یکی از مهم‌ترین عوامل طولانی شدن فشارهای روانی، فرسودگی شغلی[2] است (گانزالز-مورال، پیرو، رودریگز و بلیز[3]، ۲۰۱۱؛ سلطانی و روحانی، ۲۰۰۵). فرسودگی شغلی به‌عنوان سندرمی از خستگی عاطفی[4]، مسخ شخصیت[5] و کاهش موفقیت فردی[6]، اولین بار توسط هربرت فرویدنبرگر[7] در سال ۱۹۷۴ معرفی گردید. این سندرم شامل مجموعه‌ای از علائم و نشانه‌های هیجانی، نگرشی، رفتاری و سازمانی است. علائم شامل افسردگی، رضایت شغلی پایین، عیب‌جویی، کاهش عملکرد شغلی، افزایش مشکلات بین فردی و مشکلات خانوادگی، علائم روان‌تنی مثل احساس کوفتگی، خستگی، سردرد، اختلالات خواب و گوارشی و بالاخره بی‌نظمی در انجام کارها و غیبت زیاد است (دمیر، اولسوی و اولسوی[8]، ۲۰۰۳). فرسودگی شغلی در کارکنان منجر به نگرش‌های منفی و رفتارهای غیرمعقول، تخریب شخصیتی، تأثیر منفی خستگی‌های روحی، عدم انگیزه برای اجرای وظایف، نگرش منفی نسبت به فعالیت‌های حرفه‌ای، عدم ارتباط مطلوب با مراجعان، غیبت کارکنان از کار، تأخیرهای متوالی، کشمکش و تضاد در محیط کار، تغییر شغل و درنهایت ترک شغل می‌شود (رفیعی، شمسی‌خانی، زارعی، حقانی و شمسی‌خانی، ۱۳۹۱). تعهد سازمانی[9] یک حالت روان‌شناختی با یک تفکر عادت‌گونه است که منعکس‌کنندهٔ احساسات یا باورها در رابطه با ارتباطات کارمندان با سازمان است (تاگار[10]، ۲۰۰۹). عدالت سازمانی[11]، بیان احساسی است که کارکنان در برابر رفتارهایی که با آنان به عمل می‌آید، بروز می‌دهند (واین، هوی و تارتر[12]، ۲۰۰۴). ابهام در نقش[13] نداشتن اطلاعات یا دانش کافی در مورد شغل است. این ابهام ممکن است درنتیجهٔ آموزش ناکافی، ارتباطات ضعیف و امتناع عمدی یا تحریف اطلاعات ارائه شده توسط همکاران و سرپرستان ایجاد شود (جوده[14]، ۲۰۱۱)، بنابراین سرپرستان می‌توانند از طریق آموزش کارکنان و نیز ارائه اطلاعات کافی و صحیح به آنان سبب کاهش ابهام شغلی گردند. تعارض نقش[15] ممکن است به دلیل خواسته‌های متناقض یک سرپرست (جیمز، کونیک و دین[16]، ۲۰۰۷) و یا در اثر برخورد کارکنان با تقاضاهای متناقض دو سرپرست یا گروه کاری ایجاد گردد. با توجه به پژوهش‌های فراوانی که درزمینهٔ فرسودگی شغلی انجام شده، روشن شده است که متغیرهایی در این زمینه نقش دارند که با شناخت اوضاع‌واحوال و شرایط متعدد درون‌سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی فرد، می‌توان فرسودگی شغلی را در او تشخیص داد. همچنین با شناخت این عوامل می‌توان اندازه یا شدت این اختلال را روشن ساخت (ینر، اسکایباس و دورسون[17]، ۲۰۱۴؛ کلادو[18]، ۲۰۱۳؛ هوپر[19]، ۲۰۱۳).

ینر، اسکایباس و دورسون (۲۰۱۴) به بررسی اثر فرسودگی شغلی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی در بخش خدمات پرداختند و نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که فرسودگی شغلی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارای اثر معکوس است و هر چه فرسودگی شغلی در کارکنان کمتر

1. Ladou
2. Burnout
3. Gonzalez-Morales,Peiro, Rodriguez & Bliese
4. Emotional exhaustion
5. Depersonalization
6. Personal accomplishment
7. Freudenberger
8. Demir, Ulusoy & Ulusoy
9. Organizational Commitment
10. Taggar
11. Organizational Justice
12. Wayne & Hoy & Tarter
13. Role ambiguity
14. Judeh
15. Role conflict
16. James, Coninck & Dean
17. Yener, Oskaybas & Dursun
18. Cllado
19. Hooper

Archive of SID

www.SID.ir

شود، رضایت شغلی و تعهد سازمانی آن‌ها افزایش می‌یابد. کلیک[1] (۲۰۱۳) در پژوهشی که بر روی ۲۰۰ نفر از معلمان و مدیران مدارس ابتدایی در مانسیا و دینزلی انجام داد به بررسی رابطه بین عملکرد با میانجی‌گری ابهام و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی پرداخت و نتایج پژوهش حاکی از آن بود که ابهام و تعارض با نقش میانجی‌گری خود بر عملکرد اثر می‌گذارد و منجر به فرسودگی شغلی می‌شود و اثر مستقیم و غیرمستقیم ابهام و تعارض نقش بر عملکرد و فرسودگی شغلی معنادار بود. فاکت، کورین و پولینگ[2] (۲۰۱۳) در پژوهشی که بر روی ۱۷۹ نفر از روحانیت آمریکا انجام داد به بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی با ابهام و تعارض نقش و رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرداخت و به این نتیجه رسید که هر چه ابهام و تعارض نقش کمتر باشد و به تبع آن فرسودگی شغلی کمتر باشد رضایت شغلی بیشتر و تعهد نیز در سازمان بیشتر است. فرسودگی شغلی با میانجی‌گری ابهام و تعارض نقش بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی افراد اثر می‌گذارد و با کاهش ابهام و تعارض نقش و فرسودگی شغلی در آن‌ها، رضایت شغلی و تعهد سازمانی افزایش می‌یابد. هوپر (۲۰۱۳) نیز بر این اعتقاد است که تعارض نقش با فرسودگی شغلی اثر معناداری دارد. نجف‌آقایی، مشیری و شهربانیان[3] (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی دارای ارتباط منفی معنادار است. جواهر، کیسامور، استون و راهن[4] (۲۰۱۲) تحقیقی بر روی ۱۷۱ کارمند دفتری انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که تعارض کار- خانواده با فرسودگی شغلی رابطه دارد. همچنین بین تعارض نقش و ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. فیچر، سیپولا و راتون[5] (۲۰۱۰) نیز 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 معنادار دارد. اریک، لامبرت و شانهه[6] (۲۰۱۰) در تحقیقی که بر روی ۱۶۰ کارمند در یک موسسه امنیتی خصوصی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که عدالت توزیعی و رویه‌ای رابطه معکوسی با فرسودگی شغلی و غیبت کارکنان از کار دارند. کان و بیوسیر[7] (۲۰۰۷) در پژوهشی نشان دادند که بین خشنودی شغلی، فرسودگی شغلی، ابهام و تعارض نقش رابطه منفی معناداری وجود دارد. واکولا و نیکولوا[8] (۲۰۰۵) در پژوهشی بیان کردند که بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی (مسخ‌شخصیت) اثر منفی معنادار وجود دارد. اجرایی (۱۳۹۰) در پایان‌نامه‌اش به بررسی رابطه بین ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی در پرستاران بیمارستان شهید فقیهی پرداخت و نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که فرسودگی شغلی از طریق ابهام و تعارض نقش بر تعهد سازمانی پرستاران تأثیر می‌گذارد و هر چه ابهام و تعارض نقش در پرستاران بیشتر باشد فرسودگی شغلی در آن‌ها بیشتر و تعهد سازمانی کمتر است. اندکازلکی (۱۳۹۰) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی با میانجی‌گری ابهام و تعارض نقش پرداخت و به این نتیجه رسید که عدالت سازمانی رابطه معکوس و معناداری با ابهام و تعارض نقش و فرسودگی شغلی دارد، به عبارتی نتایج تحقیق نشان داد که هر چه عدالت در سازمان بیشتر رعایت شود، ابهام و تعارض نقش در کارکنان کمتر و به تبع آن فرسودگی شغلی کمتر است. همچنین بین ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی رابطه مستقیم معناداری وجود دارد. ارشدی و شکرکن (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد شغلی و خشنودی شغلی» به این نتیجه رسیدند که فشار روانی از طریق ابهام و تعارض نقش بر عملکرد و خشنودی شغلی اثر می‌گذارد و هر چه تعارض و ابهام نقش بیشتر باشد فشار روانی بیشتر و خشنودی و عملکرد شغلی کمتر است.

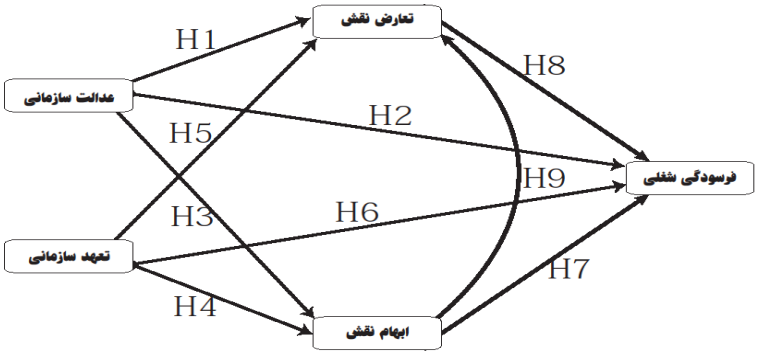
تحقیقات مختلفی درزمینهٔ اثر فرسودگی شغلی بر عدالت و تعهد سازمانی، ابهام و تعارض نقش به‌صورت جداگانه در داخل و خارج از کشور انجام شده است، اما تحقیقی که بتواند در مورد فرسودگی شغلی، عدالت سازمانی، ابهام نقش، تعهد سازمانی و تعارض نقش بحث کند و مدلی جامع از این ارتباطات را ارائه کند، کم و یا بسیار ناچیز است. درنتیجه با

1. Celik
2. Faucett, Corwyn & Polling
3. Najafaghaei,Moshiri & Shahrbanian
4. Jawahar, Kisamore, Stone & Rahn
5. Fichter, Cipolla & Raton
6. Eric, Lambert & Shanhe
7. Khan & Byosiere
8. Vakola & Nikolaou

Archive of SID

www.SID.ir

توجه به بحث‌های نظری ارائه شده، پژوهش حاضر درصدد است که به بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر عدالت و تعهد سازمانی، ابهام و تعارض نقش در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز در چارچوب مدل بپردازد، بنابراین با توجه به اثرات زیانباری که فرسودگی شغلی، بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند، لزوم تعیین عوامل مرتبط با این سندرم حائز اهمیت است. در تحقیق حاضر فرسودگی شغلی کارکنان بر اساس عدالت و تعهد سازمانی، ابهام و تعارض نقش مورد بررسی قرار گرفته است. 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، نبود عدالت و تعهد سازمانی، کارکنان دانشگاه‌ها را در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار می‌دهد. ضرورت این مطالعه با توجه به حساسیت و اهمیت وظایف شغلی و 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 درواقع 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 شوند. همچنین شورونشاط و میل به کار کردن و ماندن در سازمان را در بین کارکنان افزایش دهند؛ بنابراین هدف پژوهش حاضر، پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس عدالت و تعهد سازمانی با تأکید بر نقش واسطه‌ای تعارض و ابهام نقش در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز است.



شکل ۱. الگوی مفهومی پیشنهادی پژوهش

فرضیات پژوهش، به‌صورت زیر مطرح می‌شوند؛

فرضیهٔ اول: بین عدالت سازمانی و تعارض نقش در کارکنان تأثیر مستقیم وجود دارد.

فرضیهٔ دوم: بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی در کارکنان تأثیر مستقیم وجود دارد.

فرضیهٔ سوم: بین عدالت سازمانی و ابهام نقش در کارکنان تأثیر مستقیم وجود دارد.

فرضیهٔ چهارم: بین تعهد سازمانی و ابهام نقش در کارکنان تأثیر مستقیم وجود دارد.

فرضیهٔ پنجم: بین تعهد سازمانی و تعارض نقش در کارکنان تأثیر مستقیم وجود دارد.

فرضیهٔ ششم: بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی در کارکنان تأثیر مستقیم وجود دارد.

فرضیهٔ هفتم: بین ابهام نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان تأثیر مستقیم وجود دارد.

فرضیهٔ هشتم: بین تعارض نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان تأثیر مستقیم وجود دارد.

فرضیهٔ نهم: بین ابهام نقش و تعارض نقش در کارکنان تأثیر مستقیم وجود دارد.

فرضیهٔ دهم: ابهام نقش از طریق واسطه‌گری تعارض نقش بر فرسودگی شغلی اثر غیرمستقیم دارد.

www.SID.ir

فرضیهٔ یازدهم: عدالت سازمانی از طریق واسطه‌گری تعارض نقش و ابهام نقش بر فرسودگی شغلی اثر غیرمستقیم دارد.
فرضیهٔ دوازدهم: تعهد سازمانی از طریق واسطه‌گری تعارض نقش و ابهام نقش بر فرسودگی شغلی اثر غیرمستقیم دارد.

روش

روش پژوهش، جامعهٔ آماری و نمونه: تحقیق از نظر هدف کاربردی است. روش اجرای پژوهش توصیفی و طرح پژوهش از نوع طرح‌های همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز است که ۳۲۰ نفر بودند. در این پژوهش با توجه به پراکندگی و گستردگی دانشکده‌های مختلف از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای برای انتخاب اعضای نمونه استفاده شد. با توجه به اینکه افراد به نسبت‌های متفاوتی در دانشکده‌ها توزیع شده بودند، به‌منظور کاهش خطای نمونه‌گیری، همان نسبت نیز در انتخاب اعضای نمونه لحاظ گردید. چون پژوهش از نوع همبستگی با روش تحلیل مسیر است، حداقل حجم نمونه در ازای هر یک از متغیرهای پیش‌بین ۱۵ نفر است (کیانی و خدابخش، ۱۳۹۴). از آنجا که این پژوهش دارای ۴ متغیر پیش‌بین (عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، ابهام نقش، تعارض نقش) و ۴ متغیر دموگرافی (جنسیت، تحصیلات، سن، سابقه خدمت) بود، لذا حداقل حجم نمونه لازم برای این پژوهش ۱۵۱ نفراست؛ بنابراین به‌منظور رعایت این حداقل و با توجه به احتمال ناقص ماندن برخی پرسشنامه‌ها و بی‌علاقگی برخی از کارکنان به شرکت در پژوهش، به تعداد بیشتر در حدود ۱۷۵ نفر از کارکنان با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. معیار ورود یک فرد به مطالعه، اشتغال او در بخش‌های دانشکده و انتخاب او به شیوه تصادفی از بین اعضای گروه خود بود و معیار خروج فردی از پژوهش تکمیل ناقص پرسشنامه و اظهار بی‌علاقگی نسبت به شرکت در پژوهش بود. با احتساب معیارهای ورود و خروج از مطالعه ۱۵۱ نفر با محدوده سنی ۶۰-۲۱ سال وارد مطالعه شدند. بیشتر کارکنان شرکت‌کننده در این پژوهش مرد (۶۳ درصد)، کارشناسی (۳۶ درصد)، سابقه خدمت ۲۰-۱۰ سال (۴۰ درصد) بودند. میانگین سن ۳۸ و میانگین سابقه خدمت نیز ۳۸ سال بود.

ابزار سنجش

ابزارهای استفاده شده در این پژوهش عبارت‌اند از:

پرسشنامهٔ فرسودگی شغلی (ماسلاچ[1]، ۲۰۰۱): فرسودگی شغلی با ۲۲ گویه از ماسلاچ (۲۰۰۱) سنجیده شد. ضریب آلفای کرونباخ این متغیر برابر با ۰/۷۸۹ به‌دست‌آمده است. عزیزی، فیض‌آبادی و صالحی (۱۳۸۷) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۷۸ به‌دست آوردند. جمالی، تقی‌پور ظهیر و صالحی (۱۳۸۸) ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۱ گزارش کرده‌اند. برای پاسخ‌گویی به سؤال‌های این پرسشنامه از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (۱= کاملاً مخالفم تا ۵ = کاملاً موافقم) استفاده شده است. نمونه‌ای از سؤالات این پرسشنامه عبارت است از: «احساس می‌کنم کارم از لحاظ روانی توان و نیروی مرا گرفته است.»

پرسشنامهٔ عدالت سازمانی (کلکوئیت[2]، ۲۰۰۱): عدالت سازمانی با ۲۰ گویه از کلکوئیت (۲۰۰۱) سنجیده شد. ضریب آلفای کرونباخ این متغیر برابر با ۰/۸۵۳ به دست آمد. صیف، ثابت مهارلوئی، رستگار و رکنی (۱۳۹۳) ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۱ گزارش کرده‌اند. برای پاسخ‌گویی به سؤال‌های این پرسشنامه از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (۱= کاملاً مخالفم تا ۵ = کاملاً موافقم) استفاده شده است. نمونه‌ای از سؤالات این پرسشنامه عبارت است از: «رویه‌های جاری و حاکم بر سازمان به‌گونه‌ای است که می‌توانم احساسات و دیدگاه‌های خود را بیان کنم.»

پرسشنامهٔ تعارض و ابهام نقش (لو، وال و بامبال[3]، ۲۰۰۱): تعارض و ابهام نقش، با ۱۱ گویه (۷ گویه مربوط به ابهام نقش و ۴ گویه مربوط به تعارض نقش) از لو، وال و بامبال (۲۰۰۱) سنجیده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای تعارض نقش ۰/۷۹۱ و برای ابهام نقش ۰/۵۷۳ به دست آمد. برای پاسخ‌گویی به سؤال‌های این پرسشنامه از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (۱= کاملاً مخالفم تا ۵ = کاملاً موافقم) استفاده شده است. نمونه‌ای از سؤالات این پرسشنامه عبارت است از: «رویه‌های جاری و حاکم بر سازمان به‌گونه‌ای است که می‌توانم احساسات و دیدگاه‌های خود را بیان کنم.» «نسبت به مسائلی که در انجام کار از من انتظار می‌رود،

1. Maslach
2. Colquitt
3. Lu, H., While, A. E., & Barriball

Archive of SID

www.SID.ir

آگاهی دارم»، «به هنگام انجام وظایف اطلاعات متناقضی از دو یا چند نفر دریافت می‌کنم.»

پرسشنامهٔ تعهد سازمانی (آلن و می‌یر[1]، ۲۰۰۴): تعهد سازمانی با ۲۴ گویه از آلن و می‌یر (۲۰۰۴) سنجیده شد. ضریب آلفای کرونباخ این متغیر برابر با ۰/۷۹۲ به‌دست آمده است. یعقوبی، سقاییان‌نژاد اصفهانی، ابوالقاسم گرجی، نوروزی و رضایی (۱۳۸۸) ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۰ گزارش کرده‌اند. همچنین ابیلی و ناستی‌زایی (۱۳۸۹) ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۸۲ بیان کردند. برای پاسخ‌گویی به سؤال‌های هر این پرسشنامه از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (۱= کاملاً مخالفم تا ۵ = کاملاً موافقم) استفاده شده است. نمونه‌ای از سؤالات این پرسشنامه عبارت است از: «احساس می‌کنم حس تعلق شدیدی به شغل خود دارم.»

روش اجرا و تحلیل داده‌ها

برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز در این پژوهش از روش میدانی و پرسشنامه‌ای استفاده گردید. برای تعیین اعتبار پرسشنامه‌ها از روایی محتوایی و صوری و برای تعیین قابلیت اعتماد پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. کارکنان به‌صورت شفاهی رضایت خود را در مورد شرکت در پژوهش اعلام کردند و به‌منظور جلوگیری از سوگیری در پاسخ دادن به پرسش‌های پرسشنامه، به آن‌ها اطمینان داده شد که پاسخ‌های آن‌ها محرمانه خواهد ماند و همچنین سعی بر آن شد تا در تدوین پرسش‌های پرسشنامه از عبارات ارزشی استفاده نشود که در غیر این صورت باعث برانگیختن حساسیت کارکنان و درنتیجه موجب سوگیری در پاسخ‌دهی به پرسش‌ها می‌شود. در تحلیل داده‌ها به‌منظور بررسی اثرات مستقیم هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته، از روش تحلیل مسیر به کمک نرم‌افزار $LISREL_{8.7}$ استفاده شد. آزمون آماری تحلیل مسیر، ماتریس همبستگی، آزمون برازندگی مدل کلی با استفاده از شاخص‌های نکویی برازش مورد استفاده قرار گرفته است. در پژوهش حاضر عدالت و تعهد سازمانی به‌عنوان متغیر برون‌زا و ابهام نقش و تعارض نقش به‌عنوان متغیر درون‌زا در نظر گرفته شده‌اند.

یافته‌ها

از میان متغیرهای برون‌زا (عدالت سازمانی و تعهد سازمانی)، به ترتیب عدالت سازمانی (۰/۵۵-) و تعهد سازمانی (۰/۳۴-) دارای بالاترین تا پایین ترین ضریب همبستگی با فرسودگی شغلی هستند که هر دوی این ضرایب به لحاظ آماری به ترتیب در سطح ۰/۰۵ و ۰/۰۱ معنادار هستند. از میان متغیرهای درون‌زا (تعارض نقش و ابهام نقش) نیز تعارض نقش (۰/۶۷)، ابهام نقش (۰/۳۵) به ترتیب بالاترین تا پایین‌ترین ضریب همبستگی را با فرسودگی شغلی دارا هستند که هر دو این ضرایب از نظر آماری در سطح ۰/۰۱ معنادار هستند. ضمناً در ماتریس فوق بالاترین ضریب همبستگی مربوط به رابطه بین فرسودگی شغلی و تعارض نقش (۰/۶۷) و پایین ترین ضریب همبستگی نیز مربوط به رابطه بین ابهام نقش و تعارض نقش (۰/۳۲) است.

در این پژوهش برای بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای برون زا (عدالت سازمانی و تعهد سازمانی) و درون‌زای تحقیق (تعارض نقش و ابهام نقش) بر فرسودگی شغلی، یک مدل فرضی بر اساس پیشینه نظری و تجربی طراحی شده است. فرضیه های ارائه شده نیز بیانگر روابط 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 بیشینه احتمال به برآورد پارامترها می پردازیم. پارامترهای برآورد شده شامل ضرایب اثر مستقیم است 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. درنهایت نیز مشخصه‌های برازندگی مدل و نمودار مدل برازش شده فرسودگی شغلی بر اساس متغیرهای برون‌زا و درون‌زا ارائه خواهد شد.

در این قسمت با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۱، به بحث و بررسی پیرامون رد یا تأیید فرضیه‌های مرتبط با اثرات مستقیم متغیرها بر یکدیگر پرداخته خواهد شد.

1. Allen & Meyer

Archive of SID

www.SID.ir

جدول ۱. برآوردهای ضرایب اثرات مستقیم

متغیرها برآوردها	پارامتر استاندارد شده	خطای استاندارد برآورد	T	سطح معناداری	نتیجهٔ فرضیه
اثر مستقیم عدالت سازمانی بر:					
تعارض نقش	-۰/۱۹**	۰/۰۲	۲/۷۲	۰/۰۱	تأیید
ابهام نقش	-۰/۲۹**	۰/۰۲	۳/۸۴	۰/۰۱	تأیید
فرسودگی شغلی	-۰/۱۴	۰/۰۳	۱/۵۳	-	تأیید نشده
اثر مستقیم تعهد سازمانی بر:					
تعارض نقش	-۰/۲۰**	۰/۰۳	۲/۸۴	۰/۰۱	تأیید
ابهام نقش	-۰/۲۶**	۰/۰۲	۳/۴۹	۰/۰۱	تأیید
فرسودگی شغلی	-۰/۳۰**	۰/۰۳	۳/۱۹	۰/۰۱	تأیید
اثر مستقیم تعارض نقش بر:					
فرسودگی شغلی	۰/۲۸**	۰/۰۲	۳/۶۲	۰/۰۱	تأیید
اثر مستقیم ابهام نقش بر:					
تعارض نقش	۰/۴۳**	۰/۰۳	۶/۳۶	۰/۰۱	تأیید
فرسودگی شغلی	۰/۳۷**	۰/۰۴	۴/۵۱	۰/۰۱	تأیید

بین عدالت سازمانی و تعارض نقش در کارکنان اثر مستقیم معنادار وجود دارد. همچنین بین عدالت سازمانی و ابهام نقش در کارکنان اثر مستقیم و منفی معنادار وجود دارد. هر دو فرضیه تأیید شدند. بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی اثر مستقیم معنادار وجود ندارد؛ بنابراین فرضیه تأیید نشد. بین تعهد سازمانی و تعارض نقش در کارکنان اثر مستقیم و منفی معنادار وجود دارد. همچنین بین تعهد سازمانی و ابهام نقش در کارکنان اثر مستقیم و منفی معنادار وجود دارد. بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی در کارکنان اثر مستقیم و منفی معنادار وجود دارد. بین ابهام نقش و تعارض نقش در کارکنان اثر مستقیم و مثبت معنادار وجود دارد. ابهام نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان اثر مستقیم و مثبت معنادار وجود دارد؛ بنابراین هر پنج فرضیه تأیید شد.

همان‌گونه که صاحب‌نظران (پریچر و هایس[1]، ۲۰۰۸) پیشنهاد کرده‌اند برای آزمون اثرهای واسطه‌ای بهتر است از روش بوت‌استراپ استفاده شود. نتایج بوت‌استراپ برای مسیرهای واسطه‌ای مدل پیشنهادی در جدول ۲ ارائه گردیده است، سطح اطمینان برای تمامی فواصل اطمینان ۹۵ و شماره باز نمونه‌گیری‌های بوت‌استراپ ۵۰۰۰ بوده است. با توجه به اینکه در تمامی مسیرها، صفر بیرون از فاصله اطمینان قرار می‌گیرد، تمامی مسیرهای واسطه‌ای معنادار هستند.

جدول ۲. نتایج بوت‌استراپ برای مسیرهای واسطه‌ای

متغیر پیش‌بین	متغیر واسطه‌ای	متغیر ملاک	بوت‌استراپ	حد پایین	حد بالا	فاصلهٔ اطمینان
عدالت سازمانی	**تعارض نقش**	**فرسودگی شغلی**	**-۰/۰۲۲**	**-۰/۰۳۹**	**-۰/۰۰۶**	**٪۹۵**
عدالت سازمانی	ابهام نقش	فرسودگی شغلی	**-۰/۰۲۹**	**-۰/۰۵۱**	**-۰/۰۰۸**	**٪۹۵**
عدالت سازمانی	ابهام و تعارض نقش	فرسودگی شغلی	**-۰/۰۳۶**	**-۰/۰۷۶**	**-۰/۰۰۵**	**٪۹۵**
تعهد سازمانی	تعارض نقش	فرسودگی شغلی	**-۰/۰۴۵**	**-۰/۰۳۲**	**-۰/۰۱۱**	**٪۹۵**
تعهد سازمانی	ابهام نقش	فرسودگی شغلی	**-۰/۰۵۲**	**-۰/۰۷۱**	**-۰/۰۴۱**	**٪۹۵**
تعهد سازمانی	ابهام و تعارض نقش	فرسودگی شغلی	**-۰/۰۵۹**	**-۰/۰۴۳**	**-۰/۰۱۸**	**٪۹۵**

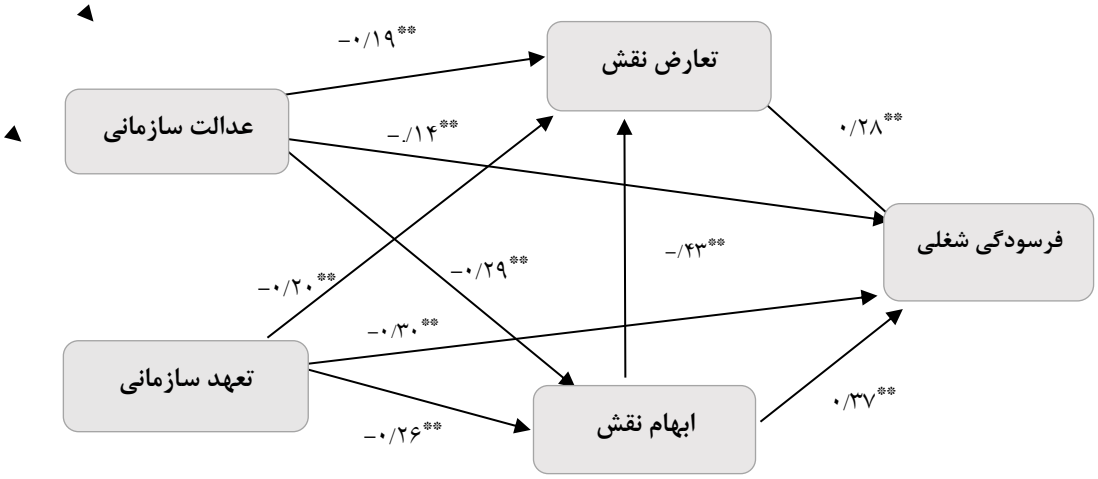
1. Preacher, K. J., and Hayes

Archive of SID

www.SID.ir

جدول ۳. واریانس تبیین شده متغیرهای پژوهش

متغیرها	واریانس تبیین شده R^2
ابهام نقش	۰/۱۹
تعارض نقش	۰/۱۶
فرسودگی شغلی	۰/۳۲



شکل ۲. نمودار مدل برازش شده فرسودگی شغلی

به‌منظور بررسی برازندگی مدل از شاخص‌های برازندگی استفاده شده است. به‌طورکلی از میان مشخصه‌های برازندگی متنوعی که وجود دارد، در این پژوهش شاخص‌های برازش x^2/df=۲/۶۳، RMSEA=۰/۰۶۲، CFI=۰/۹۶، GFI=۰/۹۵ و AGFI=۰/۹۴ گزارش می‌شود. با توجه به مشخصه‌های نکویی برازش، برازش مدل فرسودگی شغلی در سطح مطلوبی است.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش که با هدف بررسی اثرات بین عدالت و تعهد سازمانی، ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی در چارچوب مدل و به روش تحلیل مسیر اجرا شد، نشان داد که مدل پیشنهادی با داده‌های این تحقیق برازش مناسبی دارد. در این پژوهش بعضی از عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز مورد بررسی قرار گرفت و اثرات مستقیم و غیرمستقیم آن‌ها بر یکدیگر و با متغیر فرسودگی شغلی مورد آزمون قرار گرفت. در ادامه به استدلال فرضیه‌ها می‌پردازیم:

نتایج نشان داد که بین عدالت سازمانی و تعارض نقش در کارکنان اثر منفی معنادار وجود دارد (جدول ۱). نتایج به‌دست آمده با تحقیقات بوس (۲۰۱۰)، آندریو و جسیکا (۲۰۰۸)، اندکازلکی، سروقد و برزگر (۱۳۹۲) همسو است. ایونسویچ و ماتسن[1] (۱۹۸۰) چنین اظهارنظر کرده‌اند که تنیدگی ناشی از نقش زمانی رخ می‌دهد که بین انتظارات یا خواسته‌های فرد و انتظارات و خواسته‌های سازمان ناسازگاری وجود داشته باشد. اگر کارکنان درک مطلوبی از توزیع وظایف، نقش‌ها، کالاها، خدمات، فرصت‌ها، پاداش‌ها، دستمزدها و ترفیع داشته باشند، به سازمان خود اعتماد می‌کنند و مسئولیت‌های خود را در حد بهینه انجام می‌دهند. این بدین معناست که درصورتی‌که عدالت در انجام کارها بین کارکنان وجود داشته باشد و از تعارض نقش در سازمان جلوگیری شود و عدالت بین آن‌ها برقرار گردد، مکانیسمی دوطرفه بین کارکنان و سازمان ایجاد می‌شود که این امر می‌تواند توانایی کارکنان را در انجام کار به‌صورت اثربخش افزایش دهد؛ بنابراین کارکنانی که سازمان خود را به‌صورت عادلانه درک می‌کنند، کمتر دچار تعارض در نقش سازمانی خود می‌شوند، لذا خشنودترند و عملکردشان در سازمان بهتر است؛ بنابراین با افزایش عدالت در سازمان، تعارض نقش در آن‌ها کاهش می‌یابد.

1. Ivancevich & Matteson

Archive of SID

www.SID.ir

از سوی دیگر نتایج دال بر آن بود که بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی اثر مستقیم معنادار وجود ندارد (جدول ۱). نتایج به‌دست آمده با تحقیقات صفی‌خانی (۲۰۱۴)، ینر، اسکایباس و دورسون (۲۰۱۴)، کلادو (۲۰۱۳)، ناهمسو است. ادراک بی‌عدالتی در سازمان برای بسیاری از کارکنان یک عامل فشارزای شغلی محسوب می‌شود و درنهایت منجر به فرسودگی شغلی می‌گردد؛ اما این تأثیر به‌طور مستقیم درک نمی‌شود؛ بنابراین به دلیل خاص بودن نمونه آماری (کارکنان دانشگاه‌ها) و ویژگی‌های آن‌ها و ماهیت متغیر عدالت سازمانی و اینکه به درک کارکنان نسبت به تماس‌های عادلانه در کار مربوط می‌شود، این پژوهش با پیشینه‌های ذکر شده ناهمسو است، یعنی عدالت سازمانی بر فرسودگی شغلی اثر مستقیم ندارد، بلکه به‌واسطهٔ دو متغیر ابهام و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی اثر می‌گذارد، بنابراین عدالت سازمانی از طریق کاهش ابهام و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی اثر گذاشته و باعث کاهش آن در کارکنان می‌شود. این به نقش برجسته متغیرهای واسطه ابهام و تعارض نقش در رابطه عدالت با فرسودگی شغلی مربوط می‌شود. این نقش بدین شکل بود که وقتی ابهام و تعارض نقش در کارکنان در سطح بالایی بود، کاهش عدالت سازمانی، به افزایش فرسودگی شغلی در کارکنان منجر می‌گردید؛ اما در مقابل وقتی که ابهام و تعارض نقش در سطح پایینی قرار داشت، اجرای عدالت در سازمان به کاهش فرسودگی شغلی منجر می‌گردید.

به‌علاوه نتایج نشان داد که بین عدالت سازمانی و ابهام نقش در کارکنان اثر مستقیم و منفی معنادار وجود دارد (جدول ۱). نتایج به‌دست آمده با تحقیقات بوس (۲۰۱۰)، آندریو و جسیکا (۲۰۰۸)، والنزی و دسلر (۲۰۰۶) همسویی دارد. بدین معنی که عدم اجرای عدالت در سازمان باعث می‌شود که کارکنان در رویدادها و دگرگونی‌های سازمان با ابهام و تردید مواجه شوند و نسبت به مسئولیت‌های خود و مسائلی که در انجام کار از آن‌ها انتظار می‌رود، آگاهی نداشته باشند؛ بنابراین هر چه عدالت در سازمان بیشتر اجرا شود، ابهام در نقش کارکنان کمتر است. کارکنان انتظار دارند که منابع و پاداش‌های سازمان بر اساس همکاری‌شان با سازمان و نیازی که آن‌ها دارند به‌طور یکسان توزیع شود و مدیران از راهکارهای منصفانه‌ای در این ارتباط استفاده کنند.

از سوی دیگر نتایج پژوهش نشان داد که بین تعهد سازمانی و ابهام نقش در کارکنان اثر مستقیم و منفی معنادار وجود دارد (جدول ۱). نتایج به‌دست آمده با تحقیقات جوده (۲۰۱۱)، جیمز، کونیک و دین (۲۰۰۷) همسو است. کارکنانی که ابهام نقش را تجربه کرده‌اند، تمایل دارند که در سطح پایین‌تری کار بکنند. اگر ابهام و سردرگمی در نقش کارکنان در سازمان زیاد باشد، مسلماً فرد را به سمت کاهش تعهد در سازمان سوق می‌دهد؛ بنابراین با کاهش ابهام نقش، تعهد کارکنان نسبت به سازمان خود افزایش می‌یابد. در تبیین معنادار بودن رابطه بین تعهد سازمانی و ابهام نقش می‌توان گفت که کارکنانی که تعهد بیشتری نسبت به سازمان دارند، احساس می‌کنند که در رسیدن به اهداف و ارزش‌های سازمان تأثیر بسزایی دارند، یعنی احساس سهیم بودن در تحقق اهداف والای سازمان می‌کنند و این احساس را به کارکنان دیگر نیز منتقل می‌کنند که این امر باعث می‌شود که فرد در سازمان یک عنصر مؤثر و سودمند باشد و درنهایت باعث افزایش تعهد و کاهش ابهام در نقش آن‌ها می‌شود؛ بنابراین برای جلب تعهد کارکنان نسبت به سازمان باید در اولین گام سعی کنند نقش آن‌ها را به‌طور واضح و روشن تعیین کنند.

همچنین با توجه به نتایج به‌دست آمده در این پژوهش بین تعهد سازمانی و تعارض نقش در کارکنان اثر مستقیم و منفی معنادار وجود دارد (جدول ۱). نتایج به‌دست آمده با تحقیقات جوده (۲۰۱۱)، جیمز، کونیک و دین (۲۰۰۷) همسو است. اگر کارکنان نقش‌های سازگار داشته باشند، احساس وابستگی بیشتری به سازمان دارند و مهارت‌ها و توانایی‌هایشان را به‌صورت مثبت ارزیابی کرده و رویدادهای مثبت را بیشتر از رویدادهای منفی به یاد می‌آورند و درنتیجه به تبادل انرژی مثبت با محیط و اطرافیان پرداخته و تعهدشان نسبت به سازمان افزایش می‌یابد. در تبیین این یافته می‌توان گفت افرادی که نگرش‌ها، اعتقادات، احساسات، اهداف و ارزش‌های خود را همانند اهداف و ارزش‌های سازمان ببینند، نسبت به آن سازمان احساس تعهد بیشتری می‌کنند و درنهایت از شغلی که دارند راضی‌تر هستند. سازمان برای جلوگیری از مشکلات رفتاری پیشروی کارکنان لازم است به تعهد سازمانی که ناشی از عوامل بیرونی و درونی محیط کار است، توجه ویژه‌ای کنند. سازمان برای افزایش تعهد می‌تواند از طریق ایجاد امتیازات و امکانات متمایز با سایر سازمان‌ها، ارزشیابی عادلانه همراه با بازخورد مناسب، ایجاد سیستم تشویقی در راستای نتایج حاصل ارزشیابی

Archive of SID

www.SID.ir

و ایجاد امنیت شغلی اقدام کند. وضعیت نقش یکی از مقدمات ایجاد تعهد در کارکنان است و ناشی از ادراک حاصل از محیط کاری است (قربانی، نقری و رضایی، ۱۳۹۱). کارکنانی که دچار تعارض نقش هستند، اغلب مجبور به انجام وظایف گوناگون می‌باشند که این تضاد در نقش‌های کارکنان و تقاضاهای متناقض از آن‌ها باعث افزایش تعارض نقش در کارکنان می‌شود؛ بنابراین با کاهش تعارض نقش در کارکنان، تعهد و وفاداری آن‌ها نسبت به سازمان افزایش می‌یابد.

همچنین با توجه به نتایج پژوهش بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی در کارکنان اثر مستقیم و منفی معنادار وجود دارد (جدول ۱). نتایج به‌دست آمده با تحقیقات ینر، اسکایباس و دورسون (۲۰۱۴) و کلادو (۲۰۱۳) همسو است. بدین معنی که هرچه تعهد کارکنان نسبت به سازمان بیشتر باشد، تمایل بیشتری برای ماندن و کار کردن در سازمان دارند؛ بنابراین قدرت سازگاری آن‌ها در برابر عوامل فشارزا افزایش و فرسودگی شغلی در آن‌ها کاهش می‌یابد. تعهد سازمانی به‌عنوان یک متغیر مبنا، ایجادکننده بسیاری از متغیرهای سازمانی مثل رضایت شغلی، خشنودی شغلی و کیفیت زندگی کاری و بسیاری از متغیرهای دیگری است و به نظر می‌رسد یک متغیر زیربنایی برای فرسودگی شغلی نیز هست؛ بنابراین با افزایش تعهد کارکنان به سازمان، فرسودگی شغلی در آن‌ها کاهش می‌یابد، به عبارتی تعهد سازمانی قادر به پیش‌بینی فرسودگی شغلی در کارکنان است.

همچنین بین ابهام نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان اثر مستقیم و مثبت معنادار وجود دارد (جدول ۱). نتایج به‌دست آمده با تحقیقات کلیک (۲۰۱۳)، سین (۲۰۱۲) و فیچر، سیپولا و راتون (۲۰۱۰) همسو است. بدین معنی 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. در تبیین نقش فرسودگی شغلی در کارکنان می‌توان گفت که بدون تردید تنش‌های روان‌شناختی و استرس‌های شغلی که کارکنان به‌صورت طولانی‌مدت و یکنواخت در محیط کار متحمل می‌شوند، اثرات زیانباری بر سلامت روانی و جسمانی آن‌ها بر جای می‌گذارد. فرسودگی شغلی عموماً از استرس‌های شغلی از قبیل ادراک بی‌عدالتی، ابهام نقش، تعارض بین فردی، سوء مدیریت و یکنواخت بودن شغل ناشی می‌شود. تجربه ابهام نقش به واکنش‌های متناقض، احساس تنش، کاهش اعتمادبه‌نفس و نارضایتی در کارکنان منجر شده و نتیجه آن فرسودگی شغلی است؛ بنابراین با کاهش ابهام نقش در کارکنان، فرسودگی شغلی نیز در آن‌ها کاهش می‌یابد.

از سوی دیگر نتایج پژوهش نشان داد که بین تعارض نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان اثر مستقیم و مثبت معنادار وجود دارد (جدول ۱). نتایج به‌دست آمده با تحقیقات ینر، اسکایباس و دورسون (۲۰۱۴)، هوپر (۲۰۱۳)، کلیک (۲۰۱۳)، جواهر، کیسامور، استون و راهن (۲۰۱۲)، سین (۲۰۱۲)، فیچر، سیپولا و راتون (۲۰۱۰) همسو است. هر چه مفاهیم، ارزش‌ها، اهداف و عقاید کارکنان با سازمان متناقض باشد، فرسودگی شغلی در کارکنان افزایش می‌یابد. تنش‌زاهای مختلف در محیط کار مثل تعارض در نقش کارکنان با فرسودگی شغلی رابطه دارد. استرس و تقاضاهای شغلی نظیر تعارض نقش، در قالبی فراگیر در محیط‌های مختلف باعث حالات عاطفی و رفتاری منفی در افراد می‌شوند؛ بنابراین با کاهش تضاد و تعارض در نقش‌های محول به کارکنان، فرسودگی شغلی نیز در آن‌ها کاهش می‌یابد.

به‌علاوه نتایج نشان داد که بین ابهام نقش و تعارض نقش در کارکنان اثر مستقیم و مثبت معنادار وجود دارد (جدول ۱). نتایج به‌دست آمده با تحقیقات مری‌دیت (۲۰۰۷) همسو است. مری‌دیت (۲۰۰۷) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که بین ابهام نقش و تعارض نقش در پزشکان اثر مستقیم و معناداری وجود دارد. ترک خدمت کارکنان، اگر در سازمان به کارکنان نقش‌های گوناگونی داده شود و بین وظایف و مسئولیت‌های شغلی و انتظارات و توقعات از آن‌ها تطابق کافی وجود نداشته باشد، نوعی تضاد و تعارض در نقش ایجاد می‌شود. اگر وظایف شغلی کارکنان به‌صورت واضح بیان نشود، ابهام نقش در آن‌ها افزایش می‌یابد و کارکنانی که در سازمان دچار سردرگمی و ابهام در نقش می‌شوند، تعارض نقش بیشتری را تجربه می‌کنند؛ بنابراین وجود ابهام نقش در کارکنان که ناشی از ناآگاهی و عدم وجود اطلاعات لازم در مورد شغلشان است، 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 داشته باشند. چنانچه این

Archive of SID

www.SID.ir

ظرافت و لزوم دقت در طراحی لحاظ شود، ابهام و درنتیجه تعارض نقش در سازمان کاهش می‌یابد.

نتایج پژوهش نشان داد که ابهام نقش از طریق واسطه‌گری تعارض نقش بر فرسودگی شغلی در کارکنان اثر غیرمستقیم دارد (جدول ۲). نتایج به‌دست آمده با نتایج تحقیقات کلیک (۲۰۱۳)، فیچر، سیپولا و راتون (۲۰۱۰)، تونک و کوتانیس (۲۰۰۹)، پاپستی‌لیانو، کیلا و پولیچ رونوپولوس (۲۰۰۹)، کان و بیوسیر (۲۰۰۷)، مری‌دیت (۲۰۰۷)، ینر، اسکایباس و دورسون (۲۰۱۴)، هوپر (۲۰۱۳) و کلیک (۲۰۱۳) همسو است. با توجه به این یافته می‌توان چنین استدلال کرد که ابهام و تعارض نقش باعث به وجود آمدن فشار و استرس شغلی در فرد می‌شود و از این طریق سطح عملکرد و پیامدهای رفتاری کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هر چه وظایف کاری کارکنان واضح‌تر باشد و نقش‌های کمتری به آن‌ها واگذار شود، ابهام و تعارض نقش در کارکنان کمتر است و درنتیجه فرسودگی شغلی در آن‌ها کاهش می‌یابد؛ بنابراین با کاهش ابهام و تعارض نقش در کارکنان، فرسودگی شغلی در آن‌ها کاهش می‌یابد.

از سوی دیگر نتایج نشان داد که عدالت سازمانی از طریق واسطه‌گری تعارض نقش و ابهام نقش بر فرسودگی شغلی اثر غیرمستقیم دارد (جدول ۲). نتایج به‌دست آمده با تحقیقات صفی‌خانی (۲۰۱۴)، ینر، اسکایباس و دورسون (۲۰۱۴)، کلادو (۲۰۱۳) و سین (۲۰۱۲) همسو هستند. عدالت سازمانی از طریق واسطه‌گری ابهام و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی کارکنان اثر گذاشته و با کاهش تعارض و ابهام در نقش کارکنان، فرسودگی شغلی را در آن‌ها کاهش می‌دهد. این به دلیل نقش تأثیرگذار و برجسته متغیرهای واسطه است؛ بنابراین با روشن بودن وظایف کارکنان در سازمان و داشتن اطلاعات کافی در مورد آن‌ها، تکراری شدن کار و فرسودگی شغلی در آن‌ها کاهش می‌یابد.

همچنین نتایج دال بر آن بود که تعهد سازمانی از طریق واسطه‌گری تعارض نقش، ابهام نقش بر فرسودگی شغلی کارکنان اثر غیرمستقیم دارد (جدول ۲). نتایج به‌دست آمده با تحقیقات جوده (۲۰۱۱)، واکولا و نیکولوا (۲۰۰۵)، سین (۲۰۱۲)، فیچر، سیپولا و راتون (۲۰۱۰) همسو هستند. هر چه تعهد سازمانی در کارکنان بیشتر باشد، فرسودگی شغلی در آن‌ها کمتر است که این تأثیر غیرمستقیم به دلیل نقش برجسته متغیرهای واسطه است. هرچه وظایف به‌صورت 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 درنتیجه خستگی و دل‌زدگی از کار در کارکنان کم می‌شود؛ بنابراین با افزایش تعهد در سازمان و کاهش ابهام و تعارض نقش در کارکنان، فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد.

با توجه به اجتناب‌ناپذیر بودن برخی عوامل استرس‌زا در محیط کار و لزوم پیشگیری از آثار روانی و رفتاری استرس بر کارکنان، به‌کارگیری تمهیداتی در جهت بهبود شرایط محیط کار و آموزش روش‌های مقابله‌ای از جمله وظایفی هستند که بر عهده مسئولان دانشگاه‌ها است. ویژگی‌های شغلی از قبیل تعارض نقش و ابهام نقش، همچنین نبود تعهد در سازمان و تجربه بی‌عدالتی در محیط کار، به تجربه فرسودگی شغلی در کارکنان دانشگاه منجر می‌شود، لذا برای پیشگیری از آن باید به این گروه توجه ویژه‌ای مبذول گردد. به‌طورکلی نتایج نشان داد درصورتی‌که عدالت در سازمان رعایت شود، اطلاعات و دانش کافی در مورد شغل به کارکنان ارائه گردد و تقاضاهای متناقض از کارکنان خواسته نشود، کارکنان تعهد بیشتری نسبت به سازمان خود دارند و فرسودگی شغلی در آن‌ها کاهش می‌یابد؛ بنابراین با افزایش عدالت و تعهد در سازمان و کاهش ابهام و تعارض نقش، فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. فرسودگی شغلی نه تنها موجب بروز آسیب‌های جدی روانی در کارکنان می‌شود، بلکه با افزایش میزان غیبت، کاهش انرژی و بازده کاری، به افت کیفیت ارائه خدمات به مراجعان می‌انجامد. درنهایت باید بیان کرد که هرچه پیشایندهای بیشتری برای فرسودگی شغلی شناسایی شود، بهتر می‌توان این پدیده روان‌شناختی مهم یعنی فرسودگی شغلی را کنترل کرد. با توجه به مشکلات جسمی، روانی و اجتماعی ناشی از فرسودگی شغلی، کلیه محققین بر روش‌های پیشگیری از آن تأکید دارند؛ بنابراین ایجاد سیستم‌های حمایتی قوی در محیط کار و خارج از آن روشی مؤثر برای پیشگیری از فرسودگی شغلی است. مسئولان دانشگاه‌ها با آگاهی از این نتایج می‌توانند با برقراری ارتباط صحیح و مطلوب با کارکنان، ضمن تدوین راهبردهای حمایت رسمی و غیررسمی، محیط مناسبی را برای ارائه فعالیت‌های حرفه‌ای کارکنان فراهم سازند. همچنین برنامه مصونیت از استرس و فرسودگی شغلی را به‌صورت آموزش ضمن خدمت به کارکنان دانشگاه‌ها ارائه نمایند. یکی از

Archive of SID

www.SID.ir

محدودیت‌های پژوهش این است که با توجه به اینکه جامعهٔ آماری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز است، نتایج پژوهش قابل تعمیم به سایر واحدها نیست. همچنین با توجه به میزان واریانس تبیین شده که ۳۲درصد بود برخی از تأثیرات، ناشی از متغیرهای دیگری است که ما بررسی نکرده‌ایم؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود محققان دیگر تأثیر سایر متغیرها را بر فرسودگی شغلی بررسی نمایند.

منابع

ابیلی، خ. ناستی‌زایی، ن. (۱۳۸۹). بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی با تعهد سازمانی در پرسنل پرستاری بیمارستان‌های شهر زاهدان. *فصلنامهٔ پژوهشی دانشکده بهداشت یزد*، ۱ و ۲، ۱۴-۱.

اجرایی ف. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی در پرستاران بیمارستان شهید فقیهی شیراز در سال ۱۳۸۹. پایان‌نامهٔ کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور شیراز.

ارشدی ن. شکرکن ح. (۱۳۸۷). بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل‌کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب منطقه اهواز. *مجلهٔ علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۲ و ۱: ۱۲۹-۱۴۸.

اندکازلکی م. (۱۳۹۰). رابطهٔ عدالت سازمانی با ابهام نقش و فرسودگی شغلی کارکنان بیمارستان اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی. دانشگاه آزاد مرودشت.

اندکازلکی، م. سروقد، س. برزگر، م. (۱۳۹۲). رابطه عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی و ابهام / تعارض نقش در کارکنان. *مجله روان‌شناسی اجتماعی*، ۲۸، ۱۰۶- ۹۳.

جمالی، الف. تقی‌پورظهیر، ع. صالحی، م. (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروند سازمانی اعضاء هیئت‌علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به‌منظور ارائه مدل مناسب. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار*، ۲، ۱۰۶-۸۷.

Balch C. M. Shanafelt T. D. Sloan J. Satele D. V. & Kuerer H. M. (2011). Burnout and career satisfaction among surgical oncologists compared with other surgical specialties. Annals of surgical oncology, 18(1), 16-25.

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.

رفیعی، ف. شمسی‌خانی، س. زارعی، م.ر. حقانی، ح.ر. شمسی‌خانی، س. (۱۳۹۱). ارتباط فرسودگی شغلی با مشخصه‌های فردی پرستاران. *نشریهٔ مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران (نشریهٔ پرستاری ایران)*، ۲۵، ۳۷، ۳۳-۲۳.

صیف، م.ح. ثابت مهارلوئی، ع. رستگار، الف. رکنی، الف. (۱۳۹۳). بررسی عوامل سازمانی و روان‌شناختی مؤثر بر تعارض کار- خانواده پرستاران زن متأهل، *فصلنامهٔ علمی-پژوهشی زن و جامعه*، ۲، ۶۸-۴۹.

عزیزی، ل. فیض‌آبادی، ز. صالحی، م. (۱۳۸۷). تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلچ در کارکنان دانشگاه تهران، *فصلنامه مطالعات روان‌شناختی*، ۳، ۵۲-۳۸.

قربانی، ر. نقری، ن. رضایی، س. (۱۳۹۱). رابطهٔ بین شفافیت نقش و تعهد شغلی مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران، *مدیریت دولتی*، ۴، ۹، ۹۸-۸۳.

کیانی، ف.، خدابخش، م.ح.، (۱۳۹۴). تأثیر سبک رهبری تبادلی سرپرست بر آسیب‌های شغلی: نقش میانجی هوشیاری ایمنی، گرانباری نقش و رویدادهای مرتبط با ایمنی. *فصلنامهٔ دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۴، ۱۶، ۹۵-۸۴.

کوهپایه‌زاده، ج. عقیلی‌نژاد، م. کبیرمکمل‌زاده، الف. گل‌آبادی، م. (۱۳۹۰). «بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان دانشکده علوم پزشکی ایران سابق در سال ۱۳۸۹»، *مجلهٔ علوم پزشکی رازی*، ۹۰، ۲۷-۳۶.

یعقوبی، م. سقاییان‌نژاد اصفهانی، س. ابوالقاسم‌گرجی، ح. نوروزی، م. رضایی، ف. (۱۳۸۸). رابطهٔ عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *فصلنامهٔ علمی- پژوهشی مدیریت سلامت*، ۳۵، ۳۲- ۲۵.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (2001). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. Journal of occupational psychology, 63(1), 1-18.

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.

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, 195-214.

Cllado, GC. (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.

Archive of SID

www.SID.ir

in the professional and private lives of nurses. *Int J Nurs Stud*, 40, 807-827.

Eric, G., Lambert, N. L., & Shanhe, O. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justic*, 38,7-16.

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.

Judeh, M. (2011). Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Orientation & Organizational Commitment. *International Business Research*, 4, 171-181.

Ladou, J. (2007). Current occupational & environmental medicine: USA: McGraw Hill.

Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2001). Job satisfaction and its related factors: a questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. International journal of nursing studies, 44(4), 574-588.

Kahen, R.L., & Byosiere, P. (2007). Stress in organization. In: MD. Dunnette and LM. Hough (ED). *Handbook of industrial and organization psychology*, 3, 571-650, Palo Alto, ConsultingPsychology Press. *TadbirEducational and Scientific Journal*, 109-123.

Tagger, S. (2009). Exploring the role of affect and evaluative beliefs in the Emergence of workplace attitude: The case of organizational commitment.In *ASAC*, 30, 5,1-21.

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, 410-416.

Vakola, M., & Nikolaou, I. (2005). Attitudes towards organizational change: what is the role of employees' stress and commitment? Employee relations, 27, 160-174.

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, 250-259.

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.

Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of applied psychology*, *86*(3), 386.

Demir, A, Ulusoy, M. Ulusoy, MF. (2003). Investigation of factors influencing burnout level

Faucett JM. Corwyn RF. Polling TH. (2013). Clergy Role Stress: Interactive Effects of RoleAmbiguity and Role Conflict on Intrinsic Job Statisfaction. Pastorad Psychol, 62, 291-304.

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, 256-261.

Gonzalez-Morales, M.G., Peiro, J.M. Rodriguez, I., & Bliese, P.D. (2011). Perceived Collective Burnout: A Multilevel Explanation of Burnout. *Anxiety Sterss Coping*. Jan, 12, 1-19.

Ivancevich JM. Matteson MT. (1980). Stress and work. Scott, Foresman, Glenview. I 11.

Hooper, R. (2013). Role conflict experienced by teachers and its relationship to stress and burnout. PhD thesis. College of education.Walden University.

James, B., Coninck, C., & Dean, S. (2007). In corporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model

Maslach, C. Jackson, S.E. (2004). Manual of the maslach burnout Inventory (2nd Ed). Palo arto: consultiag psychologist press Inc.

Maslach C. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology. Australian Psychologists, 23: 335-347.

Meredith, T.N. (2007). Analysis of physician satisfaction, stress, and leadership role ambiguity relative to turnover and cognttion. Ph.D. thesis. UNIVERSITY OF PHOENIX.

Papastylianou, A., Kaila, M., & Polychronopoulos, M. (2009). Teachers burnout, depression, role ambiguity and conflict. Published Online: 14 Jannuary 2009/*SOC PsycholEduc*, (2009). 12: 295-314.

Preacher, K. J., and Hayes, A. F. (2008). Asymptotie and respinding strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. Behavior Research Methods, 40 (3): 879-891.

Safikhani, M. (2014). The relatuion 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 Amons 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.

Archive of SID

www.SID.ir