

ارتباط ویژگی های شغل و نقش های شغلی با تحلیل رفتگی شغلی

Relationship between Perceived Job Characteristics, Job Roles and Burnout

Hassan Amiri

Islamic Azad University, Pardis branch
malekfd@yahoo.com

Malek Mirhashemi

Islamic Azad University, Roudehen branch

Korosh Parsamoein

Islamic Azad University, Pardis branch

Abstract

Aim: The purpose of this correlational study was to study the relationship between perceived job characteristics, job roles and burnout amongst the staff of central organization of Islamic Azad University. **Method:** Instruments used were *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *Job Characteristics* and *Job Roles Questionnaires* which were responded to, by 293 of the staff working in the Central Organization of the Islamic Azad University. **Results:** The regression analysis revealed that job characteristics and job roles can be known as predictors of the three phases or components of job burnout (emotional exhaustion, reduced sense of personal accomplishment and depersonalization).

Keywords: Job Characteristics, Job Roles, Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Reduced Sense of Personal Accomplishment,

حسن امیری

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد پردیس، گروه حسابداری، پردیس، ایران

مالک میرهاشمی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، گروه روان شناسی، رودهن،

ایران (نویسنده مسوول)

کوروش پارسامعین

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد پردیس، گروه حسابداری، پردیس، ایران

چکیده

هدف: پیش بینی سطح مولفه های تحلیلی رفتگی شغلی براساس ویژگی های شغل و نقش های شغلی کارکنان هدف اساسی پژوهش حاضر بود. **روش:** روش تحقیق به کار رفته بر مبنای مفروضه تحقیقات همبستگی بود. جامعه آماری متشکل از کلیه کارکنان شاغل در سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی بود و نمونه مورد مطالعه (N=293) با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای با حجم نامتناسب انتخاب شد. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه ویژگی های شغل و نقش های شغلی و پرسشنامه تحلیل رفتگی (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱) بود. **نتایج:** تحلیل داده ها نشان داد که به طور کلی می توان با استفاده از متغیرهای ویژگی های شغل (ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش) و نقش های شغلی (آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی) هر سه مولفه تحلیل رفتگی شغلی را پیش بینی را کرد.

واژه های کلیدی: ویژگی های شغل، نقش های شغلی، تحلیل رفتگی عاطفی، مسخ شخصیت، رشد شخصی.

مقدمه

به اعتقاد روان‌شناسان صنعتی / سازمانی، تحلیل رفتگی^۲ شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط کار است که طی آن تماس‌های مکرر و بیش از حد ظرفیت کارکنان با دیگران، باعث ایجاد تغییراتی در نگرش‌ها و رفتار وی نسبت به دیگران می‌شود. سطح بالای فشار روانی در محیط کار و عدم برخورداری فرد از مهارت‌های لازم برای مقابله با آن، در درازمدت خسارات زیادی برای فرد، سازمان و حتی اجتماع خواهد داشت. کاهش انرژی جسمی و روانی نیروی انسانی، پایین آمدن سطح مقاومت نسبت به بیماری‌ها، افزایش عدم رضایت و بدبینی و نهایتاً افزایش غیبت از کار و کاهش کارایی فردی و سازمانی از جمله این پیامدهاست (ساعتچی، ۱۳۸۰). شواهد تجربی قابل ملاحظه‌ای حاکی از این است که تحلیل رفتگی فرآیندی است که به تدریج در طول زمان گسترش می‌یابد (لیتر^۳، ۱۹۹۲، مسلش^۴ و لیتر، ۱۹۹۷؛ شافلی^۵ و اینزمان^۶، ۱۹۹۸). در مراکز خدمات مراقبتی فشار روانی قابل ملاحظه‌ای به کارکنان وارد می‌شود که در نتیجه روابط عاطفی آن‌ها با مراجعان (مانند کودکان، بیماران، مراجعان یا زندانیان) است و ممکن است سرانجام به تحلیل رفتن منابع عاطفی یا هیجانی منجر شود. به دنبال آن، مجموعه‌ای از نگرش‌ها و رفتارهای منفی نظیر میل به رفتار کردن با مراجعان به شیوه‌ای گسسته و ماشینی یا صرفاً برای ارضاء نیازهای فردی در کارکنان به وجود می‌آید. اصولاً، این نگرش‌ها و رفتارهای منفی همان مولفه مسخ شخصیت را شکل می‌دهند که به عنوان مکانیسم‌های مقابله‌ای دفاعی در نظر گرفته می‌شوند. کارکنان مبتلا به تحلیل رفتگی برای کاستن از تحلیل رفتگی و تلاش برای محافظت خود از محیط اجتماعی فشارزا به جدایی روانی متوسل می‌شوند. این راهبرد ناکارآمد به جای کاهش فشار روانی به افزایش آن منجر می‌شود زیرا ارتباط با مراجعان کاهش می‌یابد و بر مشکلات میان فردی می‌افزاید. در نتیجه، توان فرد برای دستیابی به اهداف خود کاهش می‌یابد. بدین‌سان، تحلیل رفتگی به عنوان فرایند سرخوردگی^۷ توصیف می‌شود: فقدان پیشرونده آرمان‌گرایی، انرژی، و هدفمندی در نتیجه شرایط کاری در کارکنان (ایدلویچ^۸ و برادسکی^۹، ۱۹۸۰). در مدل سرخوردگی تحلیل رفتگی ایدلویچ و برادسکی چهار مولفه مشخص می‌شود: (۱) فرسودگی، (۲) رکود، (۳) ناکامی و (۴) بی‌تفاوتی. با توجه به دیدگاه‌ها و نظریات در مورد تحلیل رفتگی شغلی به نظر می‌رسد که عامل اصلی این اختلال و عارضه، تحمل فشار روانی مستمر ناشی از کار زیاد باشد اما اکنون می‌دانیم که متغیرهای دیگری نیز در این زمینه نقش دارند، مثلاً با شناخت اوضاع و احوال و شرایط درون سازمان و نیز ویژگی‌های شخصیتی افراد، می‌توان روشن ساخت، که آیا کارمند به تحلیل رفتگی شغلی مبتلا شده است یا خیر؟ که در این صورت می‌توانیم میزان یا شدت اختلال را نیز تعیین کنیم.

نظریه ویژگی‌های شغل (هاکمن^{۱۰} و اولدهام^{۱۱}، ۱۹۷۵) صرفاً به همبستگی‌های بین خصوصیات شغل یا کارکنان و رضایت شغلی یا عملکرد شغلی توجه نمی‌کند، و به نیاز به شناسایی متغیرهای مداخله‌کننده روان‌شناختی تأکید می‌کند. در این مدل پنج ویژگی شغلی وجود دارد، و این خصوصیات با حالت‌های روان‌شناختی ارتباط دارند. جایگاه شخص در این حالت‌ها است که بر بازده‌های مشخص و کاری اثر می‌گذارد، نه خود ویژگی‌های شغل. این مدل بر نقش جنبه‌ها یا خصوصیات ویژه از مشاغل که بر انگیزش کاری اثر

² -Burnout

³ -Leiter

⁴ -Maslach

⁵ -Schaufeli

⁶ -Enzmann

⁷ -Disillusionment

⁸ -Edelwich

⁹ -Brodsky

¹⁰ -Hackman

¹¹ -Oldham

می‌گذارد تأکید می‌کند (هاکمن و اولدهام، ۱۹۸۰، ۱۹۷۵). طبق عقیده هاکمن و اولدهام (۱۹۷۵) کارکنان باید برای برانگیخته شدن، سه حالت مهم روان شناختی را تجربه کنند: کارکنان باید کار خود را معنی‌دار بدانند، نسبت به کار خود احساس مسئولیت کنند، و از نتایج تلاش‌های خود آگاه باشند. تنوع مهارت‌ها، هویت تکالیف، و اهمیت تکالیف همگی بر معنی‌دار بودن شغل و کار اثر می‌گذارد، آزادی عمل یا استقلال، حس مسئولیت‌پذیری مرتبط با شغل و بازده‌های کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد، و پسخوراند بر تجربه کارکنان از نتایج کارشان اثر می‌گذارد. این پنج ویژگی اساسی شغل را می‌توان سنجید و به نمره توان انگیزشی^{۱۲} تبدیل کرد. به طور خلاصه، طبق مدل هاکمن و اولدهام، این پنج ویژگی اصلی شغل بر سه حالت معنی‌داری شغل، مسئولیت و آگاهی از نتایج اثر می‌گذارد و آن‌ها نیز به نوبه خود انگیزش و بازده‌های کاری معینی، نظیر انگیزش شغلی، ارتقاء عملکرد، و رشد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

شواهد فراوان حاکی از این است که شیوع استرس شغلی بالاست. برای نمونه، زمینه‌یابی انجام شده روی نزدیک به ۱۶ هزار نفر از کارکنان اروپایی نشان داد که ۲۹ درصد از کارکنان فعالیت‌های شغلی خود را در سلامتی شان موثر می‌دانند (پائولی^{۱۳}، ۱۹۹۷). مشکلات سلامتی مرتبط با کار اکثراً دردهای پشت (۳۰ درصد)، استرس (۲۸ درصد) و خستگی شدید (۲۰ درصد) بود. زمینه‌یابی ملی بهداشت و توسعه در بریتانیا روی ۱۵۰۰ نفر از جوانان نشان داد که ۳۸ درصد نمونه به نوعی از فشارهای عصبی شدید ناشی از کار رنج می‌بردند، حال آنکه تنها ۸ درصد آن‌ها از فشارهای مشابه در خانه یا در زندگی شخصی شان در رنج بودند (چری^{۱۴}، ۱۹۷۸). میزان شیوع استرس شغلی نه تنها بالاست، بلکه به طور دائم در حال افزایش است. در بریتانیا، طی یک دوره ۲۵ ساله افزایش زیادی در غیبت از کار مرتبط با استرس مشاهده شده است: از سال ۱۹۵۵ تا ۱۹۷۹ غیبت از کار مربوط به اضطراب و فشار عصبی، ضعف، و سر درد در حدود ۵۲۸ درصد افزایش یافته است (هینگلی^{۱۵} و کوپر^{۱۶}، ۱۹۸۶).

بر اساس یکی از مدل‌های بسیار مشهور، یعنی مدل میشیگان^{۱۷} در خصوص استرس شغلی چهار دسته متغیر اصلی دخالت دارند: ویژگی‌های سازمان (برای مثال، اندازه شرکت، ساختار سلسله مراتب و توصیف شغل) می‌تواند به فشارهای روانی، نظیر تعارض نقش، ابهام نقش و گرانباری نقش منجر شود. تعارض نقش زمانی ایجاد می‌شود که انتظارات و مقتضیات به دشواری برآورده می‌شوند یا با هم تقابل پیدا می‌کنند. ابهام نقش زمانی روی می‌دهد که اطلاعات کارکنان درباره ماهیت نقش خود ناکافی است. سرانجام گرانباری نقش صرفاً تحمیل نقش‌های اضافی و دشواری انجام آن‌ها است (هینگلی و کوپر، ۱۹۸۶؛ بونک^{۱۸}، دی یانگ^{۱۹}، یوما^{۲۰}، و دی ولف^{۲۱}، ۱۹۹۸). این فشارزاهای، به نوبه خود ممکن است به واکنش‌های به استرس منجر شوند. واکنش‌ها یا فشارهای عصبی همان پاسخ‌های عاطفی، فیزیولوژیک و رفتاری فرد هستند (نظیر، نارضایتی از شغل، بالا رفتن فشار خون و ضربان قلب، و غیبت از کار). سرانجام، این واکنش‌ها می‌توانند هم بیماری روانی و هم جسمانی نظیر، افسردگی، بیماری قلبی و عروقی، سرطان و زخم معده را موجب شوند (بونک و همکاران، ۱۹۹۸). بر پایه مدل تناسب شخص - محیط^{۲۲} (P & E) (فرنچ^{۲۳}، کاپلان^{۲۴} و هاریسون^{۲۵}، ۱۹۸۲) تعامل بین متغیرهای محیطی و خصوصیات مناسب یک فرد فشارهای مرتبط با شغل را تعیین می‌کنند. طبق این مدل، استرس شغلی را می‌توان به عنوان عدم تناسب بین فرصت‌های مشخص و تسهیلات محیطی یا عدم تناسب بین توانایی‌های مشخص و مقتضیات محیطی تعریف کرد.

ابهام نقش جنبه دیگری از شرایط کار است که به گونه‌ی اساسی در ایجاد نارضایتی شغلی مشارکت دارد. ابهامات شغلی، مسئولیت افراد را برای انجام یک فعالیت معین مختل می‌کند و باعث می‌شود آن‌ها احساس کنند که این دیگران هستند که کار آنان را انجام می‌

¹² - Motivating Potential Score (MPS)

دهند و این شغل متعلق به کس دیگری است. ابهاماتی از این نوع اغلب به ایجاد نگرش نامطلوب نسبت به سازمان، همکاران و سرانجام خود فرد منجر می‌شوند (رولینسون^{۲۶}، برادفیلد^{۲۷} و ادواردز^{۲۸}، ۱۹۹۸).

نتایج یک مطالعه (لیتر^{۲۹} و مسلش، ۱۹۸۸) در خصوص تأثیر سه جزء تحلیل رفتگی بر تعهد سازمانی پرستاران یک بیمارستان خصوصی کوچک در کالیفرنیا شمالی نشان داد که بین سطح تحلیل رفتگی و تعهد سازمانی همبستگی منفی و معنادار وجود دارد، همچنین در همین مطالعه در گروه نمونه پزشکان متخصص معلوم شد که عملکرد شخصی با تعهد سازمانی همبستگی منفی و معنادار دارد و تعداد زیادی از متخصصان تهری شدگی از ویژگی‌های شخصی (مسخ شخصیت) را گزارش کرده و در عین حال در عملکرد شخصی آنان کاهش محسوسی مشاهده شد. در این تحقیق روابط معناداری میان تحلیل رفتگی عاطفی و مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصی مشاهده شد.

جدای از این که تحلیل رفتگی شغلی تجربه‌ای منفی برای کارکنان است آن می‌تواند پیامدهای منفی مانند غیبت از کار، کاهش کیفیت مراقبت، افزایش ترک خدمت و کاهش روحیه را نیز به دنبال داشته باشد (مسلش، جکسون و لیتر، ۱۹۹۶). هر چند، پژوهش نشان داده است که بازده‌های بالقوه تحلیل رفتگی شغلی هم از لحاظ نظری و هم تجربی توجه اندکی را به خود جلب کرده‌اند، و نتایج به دست آمده نیز همسانی کمتری دارند (هالبرگ^{۳۰} و سورک^{۳۱}، ۲۰۰۴). نتایج یک فراتحلیل (لی^{۳۲} و آشفورث^{۳۳}، ۱۹۹۶) در مورد متغیرهای رفتاری و نگرشی (مانند ترک خدمت، تعهد سازمانی و درگیری شغلی) حاکی از این است که ترک خدمت با تحلیل رفتگی هیجانی و مسخ شخصیت همبستگی مثبت و با رشد شخصی همبستگی منفی دارد. با این حال، این تصویر در مورد نگرش‌های شغلی و سازمانی چندان روشن نیست. لی و آشفورث یافتند که هم فرسودگی عاطفی و هم مسخ شخصیت همبستگی قوی و منفی با تعهد سازمانی دارند. هر چند، رشد شخصی با هیچیک از نگرش‌های شغلی (مانند تعهد سازمانی و درگیری شغلی) ارتباط نداشت. بر پایه چنین نتایجی، می‌توان انتظار داشت که تحلیل رفتگی عاطفی با بازده‌های نگرشی و رفتاری مرتبط است.

شواهد نشان می‌دهد که خصوصیات شغل و نقش‌های شغلی مانند آزادی عمل، تنوع وظایف، پسخوراند، تعارض نقش و ابهام نقش (مانند هارت^{۳۴} و ویلاور^{۳۵}، ۱۹۹۴؛ کولارلی^{۳۶}، دین^{۳۷}، و کستانس^{۳۸}، ۱۹۸۷؛ متیو و زایاک، ۱۹۹۰؛ وینتر^{۳۹} و ساروس^{۴۰}، ۲۰۰۲؛

13 - Paoli

14 - Cherry

15 - Hingley

16 - Cooper

17 - Michigan Model

18 - Buunk

19 - De Jonge

20 - Ybema

21 - De Wolff

22 - Person-Environment

23 - French

24 - Caplan

25 - Harrison

26 - Rollinson

27 - Broadfield

28 - Edwards

29 - Leiter

30 - Hallberg

31 - Sverke

32 - Lee

33 - Ashforth

34 - Hart

میرهاشمی، ۱۳۸۶؛ دونهام^{۴۱} و گروپ^{۴۲} و کاستاندا^{۴۳}، ۱۹۹۴؛ بولین^{۴۴}، ۱۹۹۴؛ روگیر^{۴۵}، ۱۹۹۱؛ برزامین^{۴۶}، ۲۰۰۶؛ استیرز، ۱۹۷۷؛ بوئیان و اسلام، ۱۹۹۶؛ کوآن^{۴۷} و بنکز^{۴۸}، ۲۰۰۴)، مدیریت تعارض (میسکو تیا^{۴۹}، ۱۹۹۸)، عوامل نگهدارنده (بهداشتی) (اشرفی، ۱۳۷۴) و سازگاری با محیط کار و محیط مناسب (شونی^{۵۰}، ۱۹۹۷؛ هالت^{۵۱}، ۲۰۰۵) با جنبه‌های مختلف سازمانی، شغلی و نگرش‌های سازمانی همبستگی دارند. اندرسون-فله^{۵۲} (۲۰۰۵) نشان داد که گرانباری نقش، پیچیدگی‌های مربوط به کار و مشکلات روانی-اجتماعی و فشار روانی مرتبط با کار به اشتیاق و لذت بردن از کار تأثیر منفی دارند. پاملا^{۵۳}، جاکوبز^{۵۴}، تایترلیف^{۵۵}، وب^{۵۶} و کوپر^{۵۷} (۲۰۰۷) در پژوهشی دریافتند که عوامل استرس‌زا با عملکرد همبستگی منفی دارند. بنابراین، ایجاد تغییرات و مداخله در محیط‌های کار ضروری به نظر می‌رسد و شواهد حاکی از این است که اهمیت تجربه کارکنان در بهبود محیط کار هیچ‌گاه کاهش نمی‌یابد. گرین^{۵۷} (۲۰۰۰) اظهار می‌دارد که مدیران می‌توانند با برقراری و توجه به سه جنبه لازم برای ایجاد انگیزش، یعنی اعتماد، اطمینان و رضایت، و با ایجاد محیطی که این جنبه‌ها را تقویت کند، انگیزش لازم را در کارکنان خود به وجود آورند.

هالبرگ و سورک^{۵۸} (۲۰۰۴) در مطالعه خود نشان دادند که تحلیل رفتگی عاطفی را می‌توان بر اساس گرانباری نقش، ابهام نقش و تعارض نقش پیش‌بینی کرد، هر دوی این متغیرها با تحلیل رفتگی عاطفی همبستگی مثبت داشتند. در مجموع، در گروه نمونه اول مورد مطالعه در تحقیق فوق، متغیر نقش‌های شغلی ۳۸ درصد و در گروه دوم ۳۳ درصد واریانس تحلیل رفتگی عاطفی را توجیه می‌کنند. این مولفان نشان دادند که گرانباری نقش و تعارض نقش و ابهام نقش با مسخ شخصیت همبستگی مثبت دارند. این سه مولفه مربوط به شغل در مجموع ۱۹ درصد از واریانس مسخ شخصیت را توجیه می‌کنند. به طور خلاصه، نتایج این مطالعه حاکی از این بود که گرانباری نقش و تعارض نقش پیش‌بینی‌کننده‌های ثابت سه مولفه تحلیل رفتگی عاطفی، مسخ شخصیت هستند. در عین حال، ابهام نقش تنها با رشد شخصی همبستگی منفی نشان داد. علاوه بر این، هالبرگ و سورک نشان دادند که رابطه آزادی عمل با مسخ شخصیت و تحلیل رفتگی عاطفی همبستگی منفی است. در عین حال، بین آزادی عمل و رشد شخصی همبستگی مثبت و معنادار به دست آمد. به طور خلاصه، نتایج نشان داد که آزادی عمل با هر سه مولفه تحلیل رفتگی شغلی رابطه معنادار دارد.

35-Willower

36-Colarelli

37-Dean

38-Konstanse

39-Winter

40-Sarros

41-Dunham

42-Grube

43-Castaneda

44-Bolin

45-Ruggiere

46-Bersamin

47-Kwon

48-Banks

49-Misquita

50-Schoeny

51-Hult

52-Anderson-Fele

53-Pamela

54-Jacobs

55-Tytherleigh

56-Webb

57-Green

کارآمدترین راه‌های خلاصی از مشکلات و دشواری‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و آموزشی، بهره‌گیری مناسب و شایسته از منابع انسانی است. همین نگرش به ایجاد تحولات جدید در مدیریت، مدیریت منابع و توجه به رفتار، شخصیت و ویژگی‌های روانی کارکنان منجر شده است (ناگی^{۵۸}، ۱۹۹۶). تحقیقات نشان داده است که کارکنان مشاغلی که به طور مستقیم با مردم در ارتباط هستند، با فشارهای روانی بیشتری روبرو بوده و بیشتر و زودتر از کارکنان مشاغل دیگر از نظر روحی و جسمی خسته می‌شوند. چون فشارهای روانی نیروی انسانی را ضایع کرده و پایه‌های سازمان را متزلزل می‌نماید. این سازمان‌ها، که دانشگاه هم از جمله این سازمان‌ها است، بیشتر با پدیده تحلیل رفتگی اعضای خود روبرو هستند. فشار روانی شدید ناشی از ماهیت، نوع و یا وضعیت نامناسب کار، به پیدایش حالتی در کارکنان منجر می‌شود که تحلیل رفتگی نامیده شده است. فرد تحلیل رفته، اهمیت و معنای خود را در کار از دست می‌دهد، پرخاشگر، بدگمان و منفی‌باف، و بدبین و عصبانی است. چنین فردی، حساس و زودرنج و بی‌حوصله است و با کوچک‌ترین ناراحتی از کوره در می‌رود. اعتقاد بر این است که تحلیل رفتگی سرایت‌پذیری زیادی دارد و فرد تحلیل رفته، خیلی زود بسیاری از همکاران خود را به آن مبتلا می‌سازد. تحلیل رفتگی، ابتدا تعادل زیستی فرد و سپس تعادل سازمانی را بهم زده و کارایی و بهره‌وری و در نهایت اثربخشی را در سازمان مختل می‌سازد. از این رو، تشخیص فوری این پدیده و نشانگرهای آن، و جلوگیری از شیوع آن بسیار مهم است. شواهد نشان داده است که متعهد نگهداشتن کارکنان به سازمان بسیار مهم است و عامل مهم بروز تحلیل رفتگی، افزایش شدت و حجم کار و میزان تعهد فرد به شغل خود است، به طوری که این دو مورد فشار زیادی بر منابع عاطفی فرد و توانایی تعامل مؤثر وی با دیگران وارد می‌آورد (گان^{۵۹}، ۱۹۷۹). استرس و فشار ناشی از انتظارات برآورد نشده آنان به افزایش تحلیل رفتگی منجر شده و هر دوی تعهد سازمانی و شغلی را کاهش می‌دهد (مسلش، ۱۹۷۶؛ مسلش و جکسون، ۱۹۸۱).

در این تحقیق تلاش شده است با در نظر گرفتن متغیرهای نقش‌های شغلی، ویژگی‌های شغل به بررسی مفهوم تحلیل رفتگی شغلی در بین کارکنان سازمان مرکزی دانشگاهی آزاد اسلامی پرداخته شود. از این رو، سوال اساسی در این مطالعه عبارت بود از این که: آیا می‌توان از روی متغیرهای نقش‌های شغلی، ویژگی‌های شغل ادراک شده کارکنان سازمان مرکزی سطح تحلیل رفتگی شغلی آنان را پیش‌بینی کرد؟ به عبارت دیگر، مدل مناسب برای کاهش تحلیل رفتگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی براساس متغیرهای نقش‌های شغلی، ویژگی‌های شغل چیست؟ گذشته از این، وضعیت خاص دانشگاه آزاد اسلامی به عنوان یک مؤسسه آموزش عالی غیر دولتی در کشور از لحاظ قدمت و موقعیت در بین دانشگاه‌های دولتی ایجاب می‌کند که شرایط شغلی و رابطه آن با متغیر تحلیل رفتگی به عنوان یک عامل مؤثر بر نگرش‌ها و عملکرد شغلی فرد و سازمان به دقت بررسی شود. سرانجام، با توجه به ماهیت ساختاری این نهاد آموزش عالی و چشم انداز آن و نقش انکارناپذیر آن در توسعه همه جانبه کشور، چنین مطالعاتی می‌توانند منبع و راهنمایی سودمند برای برنامه ریزی، تدوین استراتژی‌ها در رهبری و هدایت دانشگاه باشند. با توجه به عنوان تحقیق و اهداف آن، فرضیه‌های زیر آزمون شدند.

- ۱- بر اساس نقش‌های شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش) و ویژگی‌های شغل (آزادی عمل، هویت تکلیف، پس‌خوراند و چالش شغلی) می‌توان تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان را پیش‌بینی کرد.
- ۲- بر اساس نقش‌های شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش) و ویژگی‌های شغل (آزادی عمل، هویت تکلیف، پس‌خوراند و چالش شغلی) می‌توان سطح مسخ شخصیت کارکنان را پیش‌بینی کرد.

⁵⁸ -Nagy

⁵⁹ -Gann

۳- بر اساس نقش‌های شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش) و ویژگی‌های شغل (آزادی عمل، هویت تکلیف، پاسخ‌وراند و چالش شغلی) می‌توان سطح رشد شخصی کارکنان را پیش‌بینی کرد.

متغیرهای تحقیق

***نقش‌های شغلی**: به مجموعه نقش یا نقش‌هایی که هر کارمند مرتبط با شغل خود بر عهده می‌گیرد و مولفه‌های زیر را شامل می‌شود:

(۱) ابهام نقش^{۶۰}: به میزان وضوح و روشنی نقش‌های محوله و مرتبط با شغل مربوط می‌شود.

(۲) تعارض نقش^{۶۱}: به تعارض و کشمکش‌های مرتبط با نقش یا نقش‌های شغلی اشاره دارد.

(۳) گرانباری نقش^{۶۲}: به میزان مسوولیت‌ها و وظایف مرتبط با نقش مربوط می‌شود.

***ویژگی‌های شغلی**: به مجموعه ویژگی‌های مرتبط با خود شغل مربوط می‌شود که مشتمل بر ابعاد زیر است:

(۱) آزادی عمل^{۶۳}: به میزان استقلال و آزادی عمل کارکنان در زمان‌بندی، برنامه ریزی و سازماندهی کار خود اشاره دارد.

(۲) هویت تکلیف^{۶۴}: به ماهیت وظایف، تکالیف و مسوولیت‌های محوله به کارکنان اشاره دارد.

(۳) پاسخ‌وراند^{۶۵}: به مجموعه بازخوردهای مرتبط با نتایج انجام وظایف و تکالیف از طرف سازمان به کارکنان اشاره دارد.

(۴) چالش شغلی^{۶۶}: میزان چالش‌ها و دشواری‌هایی که کارکنان در انجام وظایف خود با آن رو به رو می‌شود و مستلزم به کارگیری توانایی‌های بالقوه و ایجاد احساس کفایت در آنان است.

***تحلیل رفتگی شغلی**: مسلش و جکسون (۱۹۸۱) تحلیل رفتگی شغلی را به عنوان یک عامل ترک شغل، غیبت از کار و ضعف روحیه در کارکنان است که با ناراحتی‌های شخصی از جمله خستگی جسمانی، بیخوابی، افزایش مصرف الکل، داروها و مشکلات زناشویی و خانوادگی ارتباط دارد.

روش

این مطالعه از نوع مطالعات غیرآزمایشی و روش تحقیق به کار رفته در این مطالعه بر مبنای مفروضه تحقیقات همبستگی بود. در این جا، ارتباط متغیرهای نقش‌های شغلی، ویژگی‌های شغل به عنوان متغیرهای پیش‌بین (مستقل) با متغیر تحلیل رفتگی به عنوان متغیر ملاک (وابسته) سنجیده شده است. علاوه بر این، این مطالعه از نوع تاییدی - اکتشافی بود.

جامعه آماری مورد مطالعه شامل کلیه کارکنان اداری - خدماتی سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی در اوایل سال ۱۳۹۰ بود. آمار تقریبی مربوط به حجم جامعه نزدیک به ۹۰۰ نفر در حوزه معاونت‌های اداری - مالی، آموزشی، هماهنگی، دانشجویی، پژوهشی، فرهنگی، عمرانی، مجلس، علوم پزشکی و امور بین‌الملل برآورد شد. براساس مرور ادبیات مربوط به تحلیل رفتگی و بررسی حجم نمونه‌های مورد مطالعه در آن‌ها حداقل حجم نمونه آماری مورد نیاز ۲۵۰ نفر برآورد شد. هرچند، با توجه به نوع مطالعه و تعداد متغیرهای پیش‌بین در تحلیل رگرسیون بنا به توصیه محققان (تاباچنیک^{۶۷} و فیدل^{۶۸}، ۲۰۰۱ نقل از بریس^{۶۹}، کمپ^{۷۰} و سلنگار^{۷۱}، بی

⁶⁰ - Ambiguity

⁶¹ - Conflict

⁶² - Overload

⁶³ - Autonomy

⁶⁴ - Task Identity

⁶⁵ - Feedback

⁶⁶ - Challenge

⁶⁷ - Tabachnick

⁶⁸ - Fidell

تا/۱۳۸۸) حداقل حجم نمونه در بالاترین میزان متغیرهای وارد شده در مدل برابر تعداد متغیرهای پیش بین (۷ متغیر) به اضافه ۱۰۴ به میزان ۱۱ نفر برآورد شد. بر اساس تجربه و بررسی‌های به عمل آمده پیش بینی شد که این حداقل نمونه مورد نیاز تامین نشود. بنابراین، حجم نمونه تا ۳۰۰ نفر افزایش داده شد. در نهایت، با کنار گذاشتن پرسشنامه‌های ناقص و مخدوش داده‌های ۲۹۳ پرسشنامه تحلیل شدند. بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نامتناسب (حوزه اداری به عنوان طبقه)، نمونه مورد نیاز به شرح زیر انتخاب شد:

(۱) تعیین حوزه‌های مختلف حوزه سازمانی ریاست و معاونت‌های اداری-مالی، آموزشی، هماهنگی، دانشجویی، پژوهشی، فرهنگی، عمرانی، مجلس، علوم پزشکی و امور بین‌الملل.

(۲) تعیین نسبت کارکنان بر حسب حوزه سازمانی محل اشتغال (به عنوان طبقه) و انتخاب تصادفی درصد مورد نیاز از کارکنان هر حوزه. با محاسبات انجام شده، درصد آزمودنی‌های مورد نیاز به تفکیک حوزه اداری آزمودنی‌ها تعیین شد. به منظور اندازه‌گیری متغیرهای مورد مطالعه، یعنی نقش‌های شغلی و ویژگی‌های شغلی و تحلیل رفتگی شغلی از ابزار زیر استفاده شد:

* پرسشنامه سنجش نقش‌های شغلی و ویژگی‌های شغلی

در این مطالعه برای اندازه‌گیری نقش‌های شغلی و ویژگی‌های شغلی از ماده‌های اکتباسی از پرسشنامه عوامل محیط کار میرهاشمی (۱۳۸۶) استفاده شد. فرم اصلی این پرسشنامه بر اساس یک مقیاس ۷ درجه ای از خیلی مخالفم = ۱، کمی مخالفم = ۲، مخالفم = ۳، نه مخالفم نه موافقم = ۴، موافقم = ۵، کمی موافقم = ۶، و خیلی موافقم = ۷ نمره‌گذاری می‌شود. اما در این مطالعه، تنها عبارت‌های (۴۲ عبارت) مربوط به هفت مولفه ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی انتخاب شدند. برای هماهنگی در تکمیل پرسشنامه از مقیاس ۵ درجه ای طیف لیکرت به صورت زیر استفاده شد: خیلی مخالفم = ۱، مخالفم = ۲، نه مخالفم نه موافقم = ۳، موافقم = ۴، خیلی موافقم = ۵.

نتایج کلی محاسبات مربوط به برآورد ضریب اعتبار این پرسشنامه (میرهاشمی، ۱۳۸۶) حاکی از این است که ضرایب آلفا در دامنه ۰/۴۶۸ (مولفه سلسله مراتب اداری) تا ۰/۷۲۲ (مولفه چالش شغلی) قرار دارد. به طور کلی، ضرایب آلفای مربوط به ۱۱ مولفه عبارتند از: ابهام نقش، ۰/۶۷۹ (عبارت)، تعارض نقش، ۰/۶۹۹ (عبارت)، گرانباری نقش، ۰/۶۲۰ (عبارت)، آزادی عمل، ۰/۶۸۷ (عبارت)، هویت تکلیف، ۰/۵۱۸ (عبارت)، پسخوراند، ۰/۵۵۴ (عبارت)، چالش شغلی، ۰/۷۲۲ (عبارت)، سبک نظارت، ۰/۶۹۰ (عبارت)، سلسله مراتب اداری، ۰/۴۶۸ (عبارت)، مشارکت، ۰/۵۲۵ (عبارت) و رسمی بودن، ۰/۶۳۵ (عبارت). در مطالعه فوق، برای گردآوری شواهد مربوط به روایی سازه (علاوه بر روایی محتوایی) از تحلیل مولفه‌های اصلی استفاده شد. نتایج تحلیل عامل نشان داد که مقدار تعیین کنندگی همبستگی صفر نیست، و مقدار KMO (کفایت نمونه‌گیری) برابر ۰/۶۸۲ و سطح معناداری آزمون کرویت بارتلت برابر ۰/۰۱ به دست آمد. ارزش‌های ویژه ۴ عامل با چرخش واریمکس نشان داد که احتمالاً یک عامل کلی بر همه مواد پرسشنامه مذکور تسلط دارد. ارزش‌های ویژه ۴ عامل بزرگتر از یک بود که در میان آن‌ها ارزش ویژه عامل یکم (۹/۶۳۳) اختلاف تقریباً زیادی با ارزش ویژه سایر عامل‌ها داشت. عامل دوم دارای ارزش ویژه برابر ۶/۷۰۹ بود. این ۴ عامل در مجموع ۳۷/۴۴۵ درصد کل واریانس بین ۶۳ ماده مورد مطالعه

⁶⁹-Brace

⁷⁰-Kemp

⁷¹-Snelgar

را توجیه می‌کنند. بدین سان، چنانچه از مجموعه پرسش‌ها ۴ عامل استخراج شود، در حدود ۱۵ درصد واریانس مشترک بین پرسش‌ها به وسیله عامل نخست تبیین می‌شود.

نتایج بررسی‌های روان‌سنجی (همسانی درونی بین سوال‌ها [آلفای کرونباخ]) در این مطالعه درباره مولفه‌های نقش‌های شغلی و ویژگی‌های شغلی روی نمونه‌ای با حجم ۳۰ نفر از جامعه مورد مطالعه که به طور تصادفی ساده انتخاب شده بودند به شرح زیر بود: ضرایب آلفای مربوط به ۷ مولفه ابهام نقش، ۰/۵۷۵ (عبارت)، تعارض نقش، ۰/۶۳۰ (عبارت)، گرانباری نقش ۰/۵۴۵ (عبارت)، آزادی عمل ۰/۶۰۱ (عبارت)، هویت تکلیف، ۰/۵۸۷ (عبارت)، پسخوراند، ۰/۵۲۱ (عبارت)، چالش شغلی، ۰/۵۴۸ (عبارت).

* پرسشنامه تحلیل رفتگی

برای اندازه‌گیری تحلیل رفتگی شغلی از پرسشنامه تحلیل رفتگی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) استفاده شد. پرسشنامه تحلیل رفتگی شغلی مسلش (MBI) به منظور اندازه‌گیری جنبه‌های مختلف سندرم تحلیل رفتگی شغلی توسط مسلش و جکسون تهیه شد. داده‌های به دست آمده از مصاحبه‌ها و پرسشنامه و پژوهش‌های اکتشافی حاکی از وجود نگرش‌ها و احساساتی بودند که در قالب تحلیل رفتگی شغلی نامیده می‌شوند. پرسشنامه تحلیل رفتگی شغلی (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱) برای اندازه‌گیری سه مولفه مرتبط با سندرم تحلیل رفتگی: تحلیل رفتگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش رشد شخصی طراحی شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۲۲ ماده است که به سه خرده‌مقیاس تقسیم می‌شوند. اصطلاح کلی "مراجعات" در عبارت‌های پرسشنامه تحلیل رفتگی برای اشاره کردن به افراد معینی به کار می‌رود که خدمات و مراقبت‌ها خاصی را دریافت می‌کنند. این عبارت‌ها به صورت جمله‌هایی درباره احساسات یا نگرش‌های شخصی پاسخ‌دهنده‌ها نوشته شده‌اند. آزمودنی‌ها بر حسب فراوانی تجربیات به این احساسات یا نگرش‌ها بر اساس یک مقیاس ۷ درجه‌ای (در دامنه از ۰ = هرگز تا ۶ = هر روز) پاسخ می‌دهند (زالاکویت^{۷۲} و وود^{۷۳}، ۱۹۹۷).

به دلیل این که برخی از عبارت‌های هر مولفه بارهای کمتری بر دیگری دارند، بنابراین بین مقیاس‌ها به صورت دو به دو همبستگی وضعی وجود دارد، که با فرض‌های نظری مبتنی بر جدا بودن آن‌ها منطبق است، هر چند با جنبه‌های تحلیل رفتگی انطباق دارند. هشت عبارت مربوط به مقیاس فرعی رشد شخصی احساس توانایی و موفقیت در کار با دیگران را ارزیابی می‌کنند. برخلاف ۲ مقیاس فرعی دیگر، میانگین پایین در این مقیاس بیانگر درجات بالاتری از تحلیل رفتگی در فرد است. مولفه رشد شخصی مستقل از ۲ مقیاس دیگر است، و عبارت‌های آن بر دو مقیاس مذکور بار منفی ندارند. به سخن دیگر، مولفه رشد شخصی مخالف تحلیل رفتگی عاطفی یا مسخ شخصیت نیست. در واقع، همبستگی بین مقیاس رشد شخصی و دو مقیاس تحلیل رفتگی عاطفی و مسخ شخصیت پایین است.

با استفاده از راهنمای پرسشنامه، هر مقیاس به طور جداگانه نمره‌گذاری می‌شود. برای هر مقیاس نمره‌ای جداگانه به دست می‌آید و نمی‌توان آن‌ها را به صورت نمره منفرد یا کل در نظر گرفت. بنابراین، باید برای هر آزمودنی ۳ نمره محاسبه شود. در صورت تمایل، با استفاده از نقاط به می‌توان نمره هر فرد را به صورت پایین، متوسط یا بالا طبقه‌بندی کرد (زالاکویت و وود، ۱۹۹۷). مدت زمان لازم برای تکمیل این پرسشنامه ۱۰ تا ۱۵ دقیقه است. از بین ۲۲ عبارت این پرسشنامه ۹ عبارت مولفه تحلیل رفتگی عاطفی، ۵ عبارت مسخ شخصیت و ۸ عبارت مولفه رشد شخصی را می‌سنجند. نحوه پاسخ دادن به عبارت‌های این پرسشنامه به صورت تغییر یافته بر اساس مقیاس لیکرت در دامنه (خیلی مخالفم) تا (خیلی موافقم) بود.

مسلش و جکسون (۱۹۸۱) در مطالعه خود ضرایب اعتبار از طریق همسانی درونی بین سوال‌ها برای سه مولفه تحلیل رفتگی عاطفی، رشد شخصی و مسخ شخصیت به ترتیب ۰/۷۴، ۰/۷۷ و ۰/۵۹ گزارش کردند. همچنین، مسلش و جکسون ضریب اعتبار حاصل از

⁷²-Zalaquett

⁷³-Wood

بازآزمایی در مورد نمونه‌ای با حجم ۵۰ نفر طی یک فاصله ۲ تا ۴ هفته‌ای برای ۳ مقیاس را ۰/۸۲ برای تحلیل رفتگی عاطفی، ۰/۸۰ برای رشد شخصی و ۰/۶۰ برای مسخ شخصیت گزارش کردند. پارسا معین (۱۳۸۹) با اجرای پرسشنامه تحلیل رفتگی بر روی ۴۹ نفر از آزمودنی‌ها از طریق محاسبه ضریب همسانی درونی بین سوال‌ها برای تحلیل رفتگی عاطفی ۰/۷۶، رشد شخصی ۰/۶۲ و مسخ شخصیت برابر ۰/۵۴ را گزارش کرده است. هالبرگ و سورک (۲۰۰۴) در یک مطالعه با دو گروه نمونه از بیمارستان سوئد ضریب اعتبار همسانی درونی را در هر سه مولفه بالای ۰/۷۰ به دست آوردند. ضریب آلفای کرونباخ برای فرسودگی عاطفی در یک نمونه ۰/۸۷ و در نمونه دیگر ۰/۸۴ بود، ضریب اعتبار در مورد مسخ شخصیت در گروه اول ۰/۷۸ و گروه دیگر ۰/۷۵ به دست آمد. سرانجام، در خصوص مولفه رشد شخصی ضرایب آلفای کرونباخ در مورد هر دو گروه ۰/۷۵ بود. بررسی‌های روان‌سنجی (همسانی درونی بین سوال‌ها [آلفای کرونباخ]) در این مطالعه درباره مولفه‌های تحلیل رفتگی روی نمونه‌ای با حجم ۳۰ نفر از جامعه مورد مطالعه که به طور تصادفی ساده انتخاب شده بودند به شرح زیر بود: ضرایب آلفای مربوط به ۳ مولفه تحلیلی رفتگی عاطفی، ۰/۸۵۷ (۹ عبارت)، مسخ شخصیت، ۰/۷۷۱ (۵ عبارت) و کاهش رشد شخصی ۰/۷۲۳ (۸ عبارت).

مسلش و جکسون (۱۹۸۱) از طریق محاسبه همبستگی اندازه‌های حاصل از درجه بندی‌های رفتاری مستقل افراد توسط آشنایان (همسر یا همکار)، شاخص‌های به دست آمده اند بازه‌های گوناگون شغلی و سازمانی و ویژگی‌های شغلی معین که فرض میشود با تجربه تحلیل رفتگی مرتبط باشند به بررسی روایی همگرای این پرسشنامه پرداختند. هر سه دسته از همبستگی‌ها شواهد قابل ملاحظه‌ای برای تایید روایی MBI فراهم ساختند. نظر به این که تا کنون بیش از ۱۰۰۰ مطالعه با استفاده از MBI برای سنجش تحلیل رفتگی انجام شده است بنابراین می‌توان این مقیاس را به عنوان "معیار طلایی"^{۷۴} برای اندازه‌گیری این سازه به حساب آورد (شافلی^{۷۵} و اینزمان^{۷۶}، ۱۹۹۸).

یافته‌ها

با توجه به ماهیت مقیاس اندازه‌گیری که از نوع فاصله‌ای است و فرضیه‌های تحقیق برای تحلیل داده‌ها حسب مورد از روش تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج تفصیلی این محاسبه‌ها در جدول‌های ۱ تا ۵ ارائه شده است.

جدول ۱: خلاصه شاخص‌های توصیفی نمره‌های کل شرکت کنندگان در آزمون‌های نقش‌های شغلی (۳ مولفه)، ویژگی‌های شغلی (۴ مولفه) و تحلیل

رفتگی شغلی (۳ مولفه) (N=۲۹۳)					
متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کجی	کشیدگی	
نقش‌های شغلی	۱۶/۸۶	۲/۸۱	۰/۰۶۶	۰/۶۰۳	ابهام نقش
	۱۷/۷۲	۴/۰۶	۰/۰۵۵	۰/۰۵۷	تعارض نقش
	۱۹/۱۵	۳/۰۷	۰/۰۶۵۸	۰/۵۲۳	گرانباری نقش
ویژگی‌های شغل	۱۷/۹۶	۲/۴۷	-۰/۱۶۳	۱/۰۸۰	آزادی عمل
	۱۸/۵۶	۲/۵۵	-۰/۲۱۴	۰/۷۲۲	هویت تکلیف
	۱۹/۰۵	۲/۵۶	-۰/۰۴۱	۱/۷۵۴	پسخوراند
	۱۸/۲۴	۳/۱۸	-۰/۰۵۴	-۰/۱۷۰	چالش شغلی
تحلیل رفتگی	۲۲/۹۶	۷/۲۹	۰/۱۰۹	-۰/۸۱۲	تحلیل رفتگی عاطفی
	۱۲/۰۴	۴/۲۲	۰/۲۲۷	-۰/۷۵۶	مسخ شخصیت
	۲۱/۹۷	۴/۹۶	۰/۳۹۲	۰/۶۶۳	رشد شخصی

جدول‌های بالا توزیع نمره‌های شرکت کنندگان مورد مطالعه را در آزمون‌های نقش‌های شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش)، ویژگی‌های شغل (آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی) تحلیل رفتگی شغلی (تحلیل رفتگی عاطفی، مسخ

⁷⁴ - Gold Standard

⁷⁵ - Schaufeli

⁷⁶ - Enzmann

شخصیت و رشد شخصی) و تعهد سازمانی بر حسب شاخص‌های مختلف توصیفی اعم از میانگین، انحراف معیار، شاخص‌های کجی و کشیدگی نشان می‌دهد.

برای آزمودن فرضیه تحقیق، با توجه به تعداد و نوع متغیرهای پیش بین یعنی نقش‌های شغلی (با ۳ مولفه ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش)، ویژگی‌های شغل (با ۴ مولفه آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی) و متغیر ملاک یعنی تحلیل رفتگی شغلی (با ۳ مولفه تحلیل رفتگی عاطفی، مسخ شخصیت و رشد شخصی) از روش تحلیل رگرسیون همزمان استفاده شد. برای آزمودن فرضیه‌های تحقیق ابتدا با استفاده از روش ضریب همبستگی پیرسون همبستگی متغیرهای پیش بین و ملاک ارزیابی شد (جدول ۲).

جدول ۲: خلاصه نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرها (N=۲۹۳)

متغیرها	تحلیل رفتگی	
	عاطفی	مسخ شخصیت
رشد شخصی	r	r
ابهام نقش	۰/۰۹۳	۰/۰۲۳
تعارض نقش	۰/۴۵۲**	۰/۰۸۵
گرانباری نقش	۰/۰۰۳	-۰/۱۹۲**
آزادی عمل	-۰/۳۴۲**	-۰/۰۳۶
هویت تکلیف	-۰/۰۷۵	-۰/۰۰۱
پسخوراند	-۰/۰۸۹	-۰/۰۶۸
چالش شغلی	۰/۴۵۶**	۰/۴۳۵**

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

با توجه به ضرایب به دست آمده می‌توان نتیجه گرفت که بین مولفه تحلیل رفتگی عاطفی و مولفه‌های تعارض نقش و چالش شغلی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد ($p < 0.01$). اما، همبستگی بین تحلیل رفتگی عاطفی و آزادی عمل ($p < 0.01$) منفی و معنادار بود. در مولفه مسخ شخصیت، باز هم بین آن و مولفه‌های تعارض نقش و چالش شغلی همبستگی مثبت و معنادار و مولفه چالش شغلی منفی و معنادار بود ($p < 0.01$). در عین حال، همبستگی متغیر رشد شخصی با مولفه‌های ابهام نقش و گرانباری نقش همبستگی منفی و معنادار ($p < 0.01$) و با مولفه‌های، هویت تکلیف و پسخوراند همبستگی منفی و معنادار بود ($p < 0.01$).

• فرضیه ۱: بر اساس نقش‌های شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش) و ویژگی‌های شغل (آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی) می‌توان تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان را پیش بینی کرد.

جدول ۳: خلاصه تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش بینی تحلیل رفتگی عاطفی بر اساس نقش‌های شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش)، ویژگی‌های شغل (آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی) (N=۲۹۳)

Sig	t	متغیر وابسته: تحلیل رفتگی عاطفی		پیش بینی کننده‌ها
		ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده	
۰/۰۰۰	۳/۵۸۸**	-	۲۲/۳۷۳	عدد ثابت
۰/۵۶۰	-۰/۵۸۴	-۰/۰۳۰	-۰/۰۷۷	ابهام نقش
۰/۰۰۰	۵/۲۱۴**	۰/۲۹۹	۰/۵۳۷	تعارض نقش
۰/۰۹۲	-۱/۶۸۹	-۰/۰۸۴	-۰/۲۰۰	گرانباری نقش
۰/۰۰۳	-۳/۰۳۷**	-۰/۱۵۹	-۰/۴۷۰	آزادی عمل
۰/۲۱۸	۱/۲۳۵	-۰/۰۶۲	-۰/۱۷۷	هویت تکلیف
۰/۰۷۳	-۱/۸۰۲	-۰/۰۹۱	-۰/۲۵۸	پسخوراند
۰/۰۰۰	۵/۸۲۵**	۰/۳۰۸	-۰/۷۰۵	چالش شغلی

$R^2 = 0.322$; $F = 20.939$ ** * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$; $R^2 = 0.340$; تعدیل شده $R^2 = 0.583$

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌شود، مقدار R^2 به دست آمده (۰/۳۴۰) بدین معنی است که ۳۴ درصد از واریانس متغیر تحلیل رفتگی عاطفی توسط ۷ متغیر ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی تبیین می‌شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۵۸۳) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می‌تواند برای پیش‌بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۲۰/۹۳۹) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که متغیرهای ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی با تحلیل رفتگی عاطفی گروه نمونه همبستگی معنادار دارند. اما، با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می‌توان قضاوت کرد که از بین این ۷ متغیر تنها ۳ متغیر تعارض نقش، آزادی عمل و چالش شغلی با متغیر تحلیل رفتگی عاطفی همبستگی معنادار دارند. هرچند، سطح معناداری مربوط به متغیرهای گرانباری نقش (Sig = ۰/۰۹۲) و پسخوراند (Sig = ۰/۰۷۳) نیز قابل ملاحظه‌اند.

علامت ضرایب بتای به دست آمده نشان داد که متغیر آزادی عمل با تحلیل رفتگی عاطفی همبستگی منفی و معنادار دارد. حال آن که، همبستگی بین متغیرهای تعارض نقش و چالش شغلی با تحلیل رفتگی عاطفی منفی و معنادار است. در نهایت، با توجه به این توضیحات و ضرایب به دست آمده می‌توان معادله رگرسیون را بر اساس ضرایب رگرسیون استاندارد نشده به صورت زیر تدوین کرد:

$$Y = ۰/۷۰۵(\text{چالش شغلی}) + ۰/۴۰۷(\text{آزادی عمل}) - ۰/۴۰۷(\text{تعارض نقش}) + ۰/۵۳۷(\text{نقش}) + ۰/۲۳۷(\text{تعلیل رفتگی عاطفی})$$

• فرضیه ۲: بر اساس نقش‌های شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش) و ویژگی‌های شغل (آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی) می‌توان سطح مسخ شخصیت کارکنان را پیش‌بینی کرد.

جدول ۴: خلاصه تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی مسخ شخصیت بر اساس نقش‌های شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش)، ویژگی‌های شغل (آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی) (N=۲۹۳)

Sig	t	متغیر وابسته: مسخ شخصیت		پیش‌بینی کننده‌ها
		ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد نشده	
۰/۰۳۸	۳/۵۸۸*	-	۸/۰۸۷	عدد ثابت
۰/۲۵۳	-۱/۱۴۶	۰/۰۶۳	-۰/۰۹۴	ابهام نقش
۰/۰۰۵	۲/۸۴۲**	۰/۱۷۵	۰/۱۸۲	تعارض نقش
۰/۰۰۱	۳/۲۳۷**	۰/۱۷۴	۰/۲۳۹	گرانباری نقش
۰/۰۹۰	۰/۰۱۳	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	آزادی عمل
۰/۸۶۵	۰/۱۷۰	۰/۰۰۹	۰/۰۱۵	هویت تکلیف
۰/۱۰۸	-۱/۶۱۲	-۰/۰۸۷	-۰/۱۴۴	پسخوراند
۰/۰۰۰	۶/۷۹۰**	۰/۳۸۶	۰/۵۱۱	چالش شغلی

$$R = ۰/۴۸۸؛ R^2 = ۰/۲۳۸؛ R^2 \text{ تعدیل شده} = ۰/۲۱۹؛ F = ۱۲/۶۹۵** * p < ۰/۰۵، ** p < ۰/۰۱$$

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌شود، مقدار R^2 به دست آمده (۰/۲۳۸) بدین معنی است که ۲۳/۸ درصد از واریانس متغیر مسخ شخصیت توسط ۷ متغیر ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی تبیین می‌شود. مقدار R مشاهده شده (۰/۴۸۸) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می‌تواند برای پیش‌بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۱۲/۶۹۵) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که متغیرهای ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی با مسخ شخصیت گروه نمونه همبستگی معنادار دارند. اما، با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می‌توان قضاوت کرد که از بین این ۷ متغیر تنها ۳ متغیر تعارض نقش، گرانباری نقش و چالش شغلی با متغیر مسخ شخصیت همبستگی معنادار دارند.

علامت ضرایب بتای به دست آمده نشان داد که هر سه متغیر تعارض نقش، گرانباری نقش و چالش شغلی با مسخ شخصیت همبستگی مثبت و معنادار دارند. در نهایت، با توجه به این توضیحات و ضرایب به دست آمده می‌توان معادله رگرسیون را بر اساس ضرایب رگرسیون استاندارد نشده به صورت زیر تدوین کرد:

$$Y(\text{مسخ شخصیت}) = ۸۰۰۸۷ + ۰/۱۸۲(\text{تعارض نقش}) + ۰/۲۳۹(\text{گرانباری نقش}) + ۰/۵۱۱(\text{چالش شغلی})$$

• فرضیه ۳: بر اساس نقش‌های شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش) و ویژگی‌های شغل (آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی) می‌توان کاهش رشد شخصی کارکنان را پیش‌بینی کرد.

جدول ۵: خلاصه تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی کاهش رشد شخصی بر اساس نقش‌های شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش)، ویژگی‌های شغل (آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی) (N=۲۹۳)

Sig	t	متغیر وابسته: کاهش رشد شخصی		پیش‌بینی کننده‌ها
		ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده	
۰/۰۰۰	۷/۸۹۳**	-	۳۶/۶۷۹	عدد ثابت
۰/۰۰۶	-۲/۷۸۱**	-۰/۱۵۵	-۰/۲۷۳	ابهام نقش
۰/۰۵۵	-۱/۹۲۳	-۰/۱۲۱	-۰/۱۴۸	تعارض نقش
۰/۰۰۴	-۲/۹۴۲**	-۰/۱۶۱	-۰/۲۶۰	گرانباری نقش
۰/۶۹۸	-۰/۳۸۸	-۰/۰۲۲	-۰/۰۴۵	آزادی عمل
۰/۰۰۱	۳/۴۹۰**	۰/۱۹۲	۰/۳۷۳	هویت تکلیف
۰/۰۰۰	۳/۸۲۷**	۰/۲۱۱	۰/۴۰۹	پسخوراند
۰/۰۲۲	۲/۳۰۴*	۰/۱۳۴	۰/۲۰۸	چالش شغلی

$$R^2 = ۰/۱۸۷; F = ۱۰/۵۶۵; ** p < ۰/۰۵, ** p < ۰/۰۱$$

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌شود، مقدار R^2 به دست آمده (۰/۲۰۶) بدین معنی است که ۲۰/۶ درصد از واریانس متغیر رشد شخصی توسط ۷ متغیر ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی تبیین می‌شود (هرچه میانگین نمره پایین‌تر باشد نشانگر درجه بالاتری از تحلیل رفتگی است). مقدار R مشاهده شده (۰/۴۵۴) نیز نشان دهنده آن است که مدل رگرسیون خطی حاضر می‌تواند برای پیش‌بینی استفاده شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۱۰/۵۶۵) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که متغیرهای ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، آزادی عمل، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی با متغیر رشد شخصی گروه نمونه همبستگی معنادار دارند. اما، با مراجعه به آماره t و احتمال معناداری می‌توان قضاوت کرد که از بین این ۷ متغیر ۵ متغیر ابهام نقش، گرانباری نقش، هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی با متغیر رشد شخصی همبستگی معنادار دارند. هرچند، سطح معناداری مربوط به متغیر تعارض نقش (Sig = ۰/۰۵۵) نیز قابل ملاحظه است.

علامت ضرایب بتای به دست آمده نشان داد که متغیرهای ابهام نقش و گرانباری نقش با رشد شخصی همبستگی منفی و معنادار دارند. در عین حال، همبستگی بین متغیرهای هویت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی با رشد شخصی مثبت و معنادار بود. در نهایت، با توجه به این توضیحات و ضرایب به دست آمده می‌توان معادله رگرسیون را بر اساس ضرایب رگرسیون استاندارد نشده به صورت زیر تدوین کرد:

$$Y(\text{رشد شخصی}) = ۳۶/۶۷۹ - ۰/۲۷۳(\text{ابهام نقش}) - ۰/۲۶۰(\text{گرانباری نقش}) + ۰/۳۷۳(\text{هویت تکلیف}) + ۰/۴۰۹(\text{پسخوراند}) + ۰/۲۰۸(\text{چالش شغلی})$$

بحث و نتیجه‌گیری

همبستگی‌های دو متغیری نشان دادند که بین مولفه تحلیل رفتگی عاطفی و مولفه‌های تعارض نقش و چالش شغلی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. اما، همبستگی بین تحلیل رفتگی عاطفی و آزادی عمل منفی و معنادار بود. در مولفه مسخ شخصیت، باز هم بین آن و مولفه‌های تعارض نقش و چالش شغلی همبستگی مثبت و معنادار و مولفه چالش شغلی منفی و معنادار بود. در عین حال، همبستگی متغیر رشد شخصی با مولفه‌های ابهام نقش و گرانباری نقش همبستگی منفی و معنادار و با مولفه‌های هویت تکلیف و پس‌خوراند منفی و معنادار بود.

درخصوص فرضیه اول شواهد نشان داد که ۳۴ درصد از واریانس متغیر تحلیل رفتگی عاطفی توسط ۷ مولفه نقش‌های شغلی و ویژگی‌های شغل تبیین می‌شود. هرچند، همبستگی تنها ۳ متغیر تعارض نقش، آزادی عمل و چالش شغلی با متغیر تحلیل رفتگی عاطفی همبستگی معنادار بود. در عین حال، سطح معناداری مربوط به متغیرهای گرانباری نقش (Sig=۰/۰۹۲) و پس‌خوراند (Sig=۰/۰۷۳) نیز قابل ملاحظه بودند. بنابراین، شواهد برای پذیرش فرضیه اول کافی است.

تحلیل‌های مربوط به فرضیه دوم نشان داد که متغیرهای پیش بین ۲۳/۸ درصد از واریانس متغیر مسخ شخصیت را تبیین می‌کنند. علاوه بر این، از بین این ۷ متغیر تنها ۳ متغیر تعارض نقش، گرانباری نقش و چالش شغلی با متغیر مسخ شخصیت همبستگی معنادار داشتند. براساس این شواهد، می‌توان فرضیه دوم را نیز پذیرفت.

با توجه به نتایج آزمودن فرضیه سوم، معلوم شد که ۲۰/۶ درصد از واریانس متغیر رشد شخصی توسط متغیرهای پیش‌بین توجیه می‌شود. اما، در بین متغیرهای پیش بین، ۵ متغیر ابهام نقش، گرانباری نقش، هویت تکلیف، پس‌خوراند و چالش شغلی با متغیر رشد شخصی همبستگی معنادار داشتند. هرچند، سطح معناداری مربوط به متغیر تعارض نقش (Sig=۰/۰۵۵) نیز قابل ملاحظه بود. در نتیجه، شواهد کافی برای پذیرش فرضیه سوم وجود دارد.

به طور کلی، با توجه به نتایج این مطالعه درخصوص ارتباط متغیرهای نقش‌های شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش) و ویژگی‌های شغل (آزادی عمل، هویت تکلیف، پس‌خوراند و چالش شغلی) با مولفه‌های سه‌گانه تحلیل رفتگی شغلی و مقایسه آن‌ها با یافته‌های سایر تحقیقات (برای نمونه، هینگلی و کوپر، ۱۹۸۶؛ بونک و همکاران، ۱۹۹۸؛ فرنچ و همکاران، ۱۹۸۲؛ کولارلی و همکاران، ۱۹۸۲؛ ایدلویچ و برادسکی، ۱۹۸۰؛ اندرسون-فله، ۲۰۰۵؛ گرین، ۲۰۰۰؛ هالبرگ و سورک، ۲۰۰۴؛ لی و آشفورد، ۱۹۹۶؛ پاملا و همکاران، ۲۰۰۷؛ مسلش، ۱۹۷۶؛ مسلش و جکسون، ۱۹۸۱) می‌توان قضاوت کرد که بین نتایج این مطالعات با یافته‌های این تحقیق همسویی وجود دارد.

در عصر حاضر، مشاغل و سازمان‌ها به سرعت در حال تغییر و تکامل‌اند. بسیاری از مشاغل به دلیل پیشرفت‌های در فناوری بسیار پیچیده شده‌اند و در نتیجه کارگران و کارکنان باید در تصمیم‌گیری به اطلاعات بیشتری دسترسی داشته و آن‌ها را پردازش کنند (وانز^{۷۷} و وایسوسواران^{۷۸}، ۱۹۹۸). علاوه بر این، با پیشرفت‌های در فناوری نظیر روبات‌ها و استفاده از کامپیوتر در تولید، سازمان‌ها به دنبال کاهش نیروی کار خود هستند و از این راهبرد به منظور افزایش کارایی، بهره‌وری و یا توان رقابت در دنیای کار استفاده می‌کنند (فریمن^{۷۹} و کامرون^{۸۰}، ۱۹۹۳). بنابراین، روان‌شناسان صنعتی - سازمانی می‌توانند به کارکنان کمک کند تا با تغییرات فناوری و

⁷⁷ - Ones

⁷⁸ - Viswesvaran

⁷⁹ - Freeman

⁸⁰ - Cameron

ساختاری در محیط کار سازگار شوند (کرایگر^{۸۱}، ۱۹۹۷). گذشته از این، روان‌شناسان صنعتی و سازمانی در طراحی مشاغل به منظور افزایش کارایی، ایجاد ساختارها و گروه‌های کاری نو و انعطاف‌پذیرتر و کمک به کارکنان در کنار آمدن با فشارهای حاصل از همه این تغییرات نقش خواهند داشت. بنابراین، هدف درک ماهیت انگیزش در کارکنان یافتن راه‌هایی برای افزایش آن است. فرض بر این است که این کار به نوبه خود سبب جدی‌تر شدن کارکنان در انجام وظایف و افزایش بهره‌وری سازمان خواهد شد. بنابراین، پژوهشگران امروزی نیز ممکن است این ادعا را مطرح کنند که هدف مطالعه انگیزش کارکنان، ارتقاء اهداف انسان‌گرایانه در خصوص افزایش احساسات خرسندی، رضایت شخصی و پیشرفت است (چمیل^{۸۲}، ۲۰۰۰).

وینتر و ساروس (۲۰۰۲) برای عقیده‌اند که اعضای هیأت علمی در صورتی نگرش‌های مثبت به شغل و دانشگاه خود خواهند داشت که نقش‌ها روشن و دست‌یافتنی باشند، تکالیف شغلی چالش‌انگیز باشند، سرپرستان از سبک‌های رهبری حمایتی پیروی کنند، و سرانجام، ساختار سازمانی به گونه‌ای باشد که کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت دهد. برعکس، زمانی که نقش‌های شغلی مبهم باشند، تکالیف یکنواخت و انعطاف‌ناپذیر باشند، سرپرستان پشتیبانی و حمایت لازم را نشان ندهند، و ساختار دانشگاه مشارکت کارکنان را در تصمیم‌گیری محدود کند، دانشگاهیان انگیزش کاری ضعیفی را نشان خواهند داد. بنابراین، همان‌طور که اندرسون فله (۲۰۰۵) و گرین (۲۰۰۰) نیز تأکید داشته‌اند ایجاد تغییرات و مداخله در محیط‌های کار ضروری است و اهمیت تجربه کارکنان در بهبود محیط کار هیچ‌گاه کاهش نمی‌یابد و مدیران می‌توانند با ایجاد محیط کاری مناسب، انگیزش لازم را در کارکنان خود به وجود آورند. بنابراین، با توجه به نتایج به دست آمده در این مطالعه و یافته‌های مشابه در سایر تحقیقات، توجه کردن به متغیرهای درون سازمانی و مرتبط با خودشغل برای افزایش عملکرد، بهبود نگرش‌های به سازمان و شغل و از همه مهم‌تر کاستن از بروز تحلیل رفتگی ضروری است.

منابع

اشرفی، ب (۱۳۷۴). تبیین عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز شرقی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه شیراز، دانشکده تحصیلات تکمیلی.

بریس، ن، کمپ، ر. و سنلگار، ر (۱۳۸۸). تحلیل داده‌های روانشناسی با برنامه SPSS (ترجمه خدیجه علی‌آبادی و سیدعلی صمدی). تهران: دوران.

ساعتچی، م (۱۳۸۰). روانشناسی بهره‌وری. چاپ دوم، تهران: ویرایش. میرهاشمی، م (۱۳۸۶). تدوین مدل روابط بین ادراک از عوامل محیط کار (نقش‌های شغلی، ویژگی‌های شغل، سبک نظارتی، و ساختار سازمانی) با سطح درگیری شغلی و تعهد سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی. رساله دکتری چاپ نشده. دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.

Anderson-Fele, L (2005). Age related work-load: A work environment intervention with a life course perspective. *International Congress Series*, 12, 341-346.

Bersamin, K. K (2006). *Moderating job burnout: An examination of work stressors and organizational commitment in a public sector environment*. Dissertation Abstract D. B. A. Nova Southeastern University.

Bhuiyan, S. N., & Islam, M. S (1996). Continuance commitment and extrinsic job satisfaction among a novel multicultural expatriate work force. *Mid Atlantic Journal of Business*, 32(1), 35-46.

⁸¹ - Craiger

⁸² - Chmiel

- Bolin, L. K(1994). *The post-merger environment: The relationship between perceived personal control and organizational commitment*. Dissertation Abstract Ph.D. California School of Professional.
- Buunk, B. P., De Jonge, J., Ybema, J. F., & De Wolff, C. J(1998). Psychosocial aspects of occupational stress. In P.J.D. Drenth, H. Thierry and Ch.J. de Wolff(Eds), *Handbook of work and organizational psychology*, Vol2: Work psychology, 2nd edition. Hove: Psychology Press.
- Cherry, N(1978). Stress, anxiety and work: A longitudinal study. *Journal of Occupational Psychology*, 21, 259-267.
- Chmiel, N(2000). *Work and organizational psychology: A European perspective*. Blackwell publishers Inc.
- Colarelli, S. M., Dean, R. A., & Konstans, C(1987). Comparative effects of personal and situational influences on job outcomes of new professionals. *Journal of Applied Psychology*, 72, 558-566.
- Craiger, J. P(1997). Technology, organization, and work in 20th century. *The Industrial-Organizational Psychologist*, 34, 89-96.
- Dunham, R. B., Grube, J. A., & Castaneda, M. B(1994). Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 370-80.
- Freeman, S. J., & Cameron, K. S(1993). Organizational downsizing: A convergence and reorientation framework. *Organization Science*, 4, 10-29.
- French, J. R. P., Caplan, R. D., & Harrison, R. V(1982). *The mechanisms of job stress and strain*. Chichester: Wiley.
- Gann, M. L(1979). *The role of personality factors and job characteristics in burnout: A study of social service workers*. Unpublished doctoral dissertation, University of California at Berkeley.
- Green, T(2000). Three steps to motivating employees. *HR Magazine*, 45(11), 155-158.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R(1980). *Work red sign*. Reding, MA: Addison-Wesley.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R(1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-70.
- Hallberg, U. E., & Sverke, M(2004). *European Journal of Psychological Assessment*, 20(4), 320-338.
- Hart, D. E., & Willower, D. J(1994). Principles' organizational commitment and school environmental robustness. *Journal of Educational Research*, 87, 174-179.
- Hingley, P., & Cooper, C. L(1986). *Stress and the nurse manager*. London: Wiley.
- Hult, C(2005). Organizational commitment and person-environment fit in six Western Countries. *Organization Studies*, 26, 249-251.
- Kwon, I. K., Whan, G., & Banks, D. W(2004). Factors related to the organizational and professional commitment of the internal auditors. *Managerial Auditing Journal*, 19(5), 606-622.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E(1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Leiter, M. P(1992). Burn-out as a crisis in self-efficacy: Conceptual and practical implications. *Work and Stress*, 6, 107-115.
- Leiter, M. P., & Maslach, C(1988). The impact of inter personal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Maslach, C(1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. E(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P(1996). *Maslach Burnout Inventory manual*(3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M(1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Fransisco, CA: Jossey-Bass.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M(1990). A review and meta- analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 10(2), 171-194.
- Misquita, V. C(1998). *Exploration of factors leading to organizational commitment of the subordinate in a unionized environment*. Dissertation Abstract Ph. D. Illinois Institute of Technology.

- Nagy, M. S(1996). What to do when you are dissatisfied with job satisfaction scales: A better way to measure job satisfaction. *Technical Affairs Section*. Radford university.
- Ones, D. S., & Viswesvaran, C(1998). Looking ahead in I/O psychology(If we had a crystalball). *The Industrial-Organizational Psychologist*,35,92-95.
- Paoli, P(1997). *Second European survey on the work environment*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Pamela, A., Jacobs, M. Y., Tytherleigh, C., & Webb, C. L(2007). Predictors of work performance among higher education employees: examination using the ASSET model of stress. *International Journal of Stress Management*,14,199-210.
- Rollinson, D., Broadfield, A., & Edwards, D. J(1998). *Organizational behavior and analysis*. Harlow: Addison-Wesley.
- Ruggiere, P. J(1991). *Organizational commitment in a self- managing work team environment*. MS Dissertation, University of North Texas
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D(1998)*The burnout companion to study and research: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schoeny, A. C(1997). *The relation of person- environment fit to measures of job satisfaction and organizational commitment for volunteers in the nonprofit sector*. Ph.D. Dissertation, Depaul University.
- Steers, R. M(1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*,22,46-56.
- Winter, R., & Sarros, J(2002). The Academic work environment in Australian universities: A motivating place to work?. *Higher Education Research & Development*,21(3),241-243.
- Zalaquett, C. P., & Wood, R. J(1997). *Evaluating stress: A book of resources*. London: The Scarecrow Press.



پښتو ښکته علمون انساني و مطالعات فرېښتې
پرتال جامع علمون انساني