

## بررسی تأثیر جو اخلاقی سازمانی بر فرسودگی شغلی با تأکید بر نگرش کارکنان بانک مسکن استان تهران

کاظم حسن‌زاده<sup>۱</sup>، آرزو سهرابی<sup>۲</sup>، مرجان فیاضی<sup>۳\*</sup>

۱. دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۲. دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۳. استادیار، گروه مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه تهران، تهران، ایران

ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۹/۱۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۲/۱۶)

### چکیده

نبود فضای اخلاقی در بانک‌ها موجب کاهش کیفیت خدمات به مشتریان خواهد شد. با توجه به اهمیت رضایت مشتری در بانک‌ها، در این تحقیق به بررسی میزان تأثیرگذاری جو اخلاقی سازمانی بر فرسودگی شغلی در بانک مسکن پرداخته شده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. برای سنجش نگرش کارکنان و میزان تأثیرگذاری جو اخلاقی سازمانی بر فرسودگی شغلی از پرسش‌نامه‌های استاندارد با مقیاس لیکرت با حداقل آلفای کرونباخ ۰/۶۰ استفاده شد. بر اساس جدول مورگان، با توجه به جامعه آماری ۴۵۰ نفری، ۲۰۸ نفر نمونه آماری مدنظر بود که در نهایت ۳۱۴ پرسش‌نامه کامل به‌دست آمد. جامعه آماری کارکنان بانک مسکن استان تهران است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS ۱۶ و AMOS ۲۲ تجزیه و تحلیل شد. نتایج پژوهش نشان داد جو اخلاقی در رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد و در تمایل به ترک خدمت تأثیر معکوس دارد. از طرفی، جو اخلاقی در فرسودگی شغلی تأثیر معناداری ندارد. همچنین، نتایج نشان داد رضایت شغلی بر فرسودگی تأثیر معکوس دارد و با افزایش رضایت شغلی فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. همچنین، تأثیر تمایل به ترک خدمت بر فرسودگی شغلی نیز تأیید می‌شود.

### کلیدواژگان

تمایل به ترک خدمت، جو اخلاقی سازمانی، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی.

### مقدمه

سازمان‌ها جو یکسانی ندارند. همان‌گونه که اعضا متفاوت‌اند، جو نیز از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت است. جو موجب تمایز سازمان‌ها از یکدیگر می‌شود و نتایج کارها و فعالیت‌های سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و می‌تواند موجب افزایش روحیه و انگیزش کارکنان شود و در رفتار و اعمال اعضا تأثیرگذار باشد (کریمی و همکاران، ۱۳۸۹: ۸۶). هنگامی که کارکنان درک خوشایندی از جو اخلاقی داشته باشند، سطح بهتری از رضایت شغلی خواهند داشت. عدم تطابق اخلاقی میان کارکنان و سازمان موجب استرس و ناراضی می‌شود (Ünal, 2012: 92). رضایت شغلی نقش مهمی در دوره کاری افراد، ایجاد انگیزش، عملکرد، بهره‌وری، و سلامت روحی افراد ایفا می‌کند. جو اخلاقی سازمانی از عوامل مهم در ایجاد رضایت شغلی کارکنان است. با توجه به هزینه‌های درخور توجه رفتارهای غیراخلاقی کارکنان و تأثیرات مهم جو اخلاقی در نتایج سازمان، اهمیت جو اخلاقی سازمانی برای مدیران و مدیریت کردن آن پُررنگ‌تر می‌شود (Parboteeah et al., 2010: 609). نبود جو اخلاقی سازمانی موجب مشکلات متعددی برای سازمان می‌شود. از علل تمایل کارکنان به ترک خدمت فقدان جو اخلاقی مناسب در سازمان است. از دیگر پیامدهای منفی سازمانی برای کارکنان فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی به پیامدهای منفی شغلی منجر می‌شود؛ از جمله عملکرد پایین؛ کاهش رضایت شغلی؛ افزایش میزان ترک خدمت؛ افزایش هزینه‌های درمانی کارکنان. فرسودگی شغلی به دلیل دارا بودن پیامدهای منفی مورد توجه محققان سازمانی قرار گرفته است (Tong et al., 2015: 170).

### بیان مسئله

از آنجا که فرسودگی شغلی موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه‌شده به مشتریان و ارباب‌رجوع و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقای بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات ارائه‌شده نقش بسزایی خواهد داشت. از سوی دیگر، قراردادن بانک‌ها در فضای رقابتی و الزام اساسی موفقیت در این فضا - که همانا بهره‌مندی از کارکنان سالم، سرحال، و پُرشور و نشاطی است که با انگیزه قوی و روحیه‌ای بالا به ارائه خدمات باکیفیت به مشتریان و ارباب‌رجوع بپردازند - نیز از عوامل دیگری است که برای پیشگیری از بروز فرسودگی شغلی به موفقیت بانک‌ها در این محیط رقابتی کمک خواهد کرد

(امیری و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۹). طی سال‌های اخیر، تغییر و تحولات زیادی در سیستم بانکی کشور رخ داده است. رقابت میان بانک‌ها روز به روز تنگ‌تر می‌شود و بانک‌های دولتی و تعداد زیادی بانک خصوصی و مؤسسات اعتباری هریک تلاش می‌کنند تا سهم بیشتری از بازار را به‌دست آورند. پس به دنبال اتخاذ روش‌ها و شیوه‌هایی برای ارائه خدمات متنوع‌تر هستند تا مشتریان بیشتری را جذب کنند و سودآوری خود را افزایش دهند؛ اما بیشتر آن‌ها از عنصری که می‌تواند به عنوان مزیت برتر میان رقبا موجب موفقیت آن‌ها شود غافل مانده‌اند. نیروی انسانی و ایجاد رضایت شغلی آنان همان حلقه مفقوده‌ای است که برای تحقق اهداف و پیشرفت هر بانکی لازم و ضروری است. در واقع، کارکنان یکدل و بانگیزه موجب کامیابی بانک یا سرازیر شدن بانک به سوی شکست می‌شوند. پس توجه شایسته و مناسب به کارکنان و فراهم آوردن زمینه‌های رضایت شغلی آنان موفقیت هر بانک را رقم می‌زند (محمدنیا، ۱۳۹۰: ۵۴). بانک مسکن، در حال حاضر، مالک ۱۰۲۳۲ شعبه بانک در سراسر ایران است. شعبه مرکزی این بانک در تهران قرار دارد. بانک مسکن در سال ۱۳۹۲ در فهرست صد شرکت برتر ایران در رتبه هفتم قرار داشت. این بانک در سال مالی ۱۳۹۱، با درآمدی بالغ بر ده‌هزار میلیارد تومان، پس از بانک ملی ایران و بانک ملت، سومین بانک بزرگ ایران شناخته شد. بانک مسکن در طی فعالیت ۷۷ ساله خود همواره کوشیده است، به‌عنوان تنها بانک توسعه‌ای و تخصصی در حوزه مسکن، کمک قابل ملاحظه‌ای به دولت در اجرای طرح‌های توسعه‌ای اقتصادی کند. در بانک مسکن، با گسترش هم‌زمان شبکه شعب و افزایش تعداد و تنوع خدمات بانکی، در هر مقطع زمانی نیروی انسانی سازمان از نظر تعداد و ترکیب تغییراتی را تجربه می‌کند. بخش عمده کارکنان را رده کارمندی با مشاغل گوناگون تشکیل می‌دهد و رده خدماتی در پایان سال ۱۳۸۵ در حدود ۱۲ درصد کل کارکنان بانک هستند و سیر نزولی تعداد کارکنان رده خدماتی از سال ۱۳۷۶ افزایش یافته است. به‌ویژه طی سال‌های اخیر، به‌دلیل واگذاری امور خدماتی بانک (در راستای اجرای سیاست‌های استخدامی دولت) به بخش خصوصی، این سیر نزولی مشهودتر است. کارکنان رده کارمندی عهده‌دار مشاغل گوناگون با توانایی و تخصص‌های مختلفی هستند که در مجموع نیازهای اجرایی، فنی، و تخصصی بانک را برآورده می‌سازند. در کل دوره، تعداد کارکنان رده کارمندی از حدود دوهزار نفر به حدود هشت‌هزار نفر (چهار برابر) رسیده؛ یعنی به طور متوسط سالیانه ۲۴۰ نفر به این رده شغلی اضافه شده است؛ درحالی‌که تعداد کارکنان رده خدماتی از حدود ۶۰۰ نفر به حدود ۱۱۰۰ نفر (دو برابر)

رسیده و حدود ۵۰۰ نفر در کل اضافه شده است. همه موارد ذکر شده ضرورت توجه به ایجاد فضای اخلاقی مناسب در بانکها و فراهم آوردن زمینه رضایت شغلی، که انگیزه تمایل به ترک خدمت در آنان پایین باشد و دچار فرسودگی شغلی نشوند، را برای مدیران روشن می‌کند و از مواردی است که پژوهشگران را بر آن داشت تا به بررسی تأثیر جو اخلاقی سازمانی بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان بانک مسکن در تهران بپردازند. با توجه به اهمیت موضوع پژوهش و اینکه مدل مفهومی این تحقیق با در نظر گرفتن شرایط سازمانی بانکها طراحی شده است و نتایج آن نیز می‌تواند در بانکهای دیگر قابل استفاده باشد و همچنین خلأ پژوهشی در زمینه بررسی جو اخلاقی و رابطه آن با پیامدهای مهمی همچون تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، هدف از پژوهش حاضر بررسی ارتباط جو اخلاقی بر موارد ذکر شده است و در واقع این سؤال مطرح می‌شود که آیا جو اخلاقی سازمانی در پیامدهای مهم ذکر شده تأثیر دارد؟

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

سازمانها سیستم‌های اجتماعی هستند که رفتارهای کارکنان را از طریق مکانیسم‌های مختلفی هدایت می‌کنند. یکی از این مکانیسم‌ها که رفتارهای کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد جو اخلاقی است (Atabay et al., 2015: 105). جو سازمانی اصطلاحی است که به ادراک کارکنان از محیط عمومی کار در سازمانی اطلاق می‌شود. جو اخلاقی نیز مجموعه‌ای است از ادراکات (عقاید و ارزش‌های مشترک)، مربوط به رفتار صحیح و روش‌های برخورد با مسائل اخلاقی (درک و رعایت اینکه چه چیز درست و چه چیز نادرست است). جو اخلاقی، ضمن اینکه تأثیر زیادی در رفتار افراد و سازمانها دارد، می‌تواند از آنچه بیشتر افراد به درست بودنش اعتقاد دارند نیز حمایت یا آن را تقویت کند (خزئی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۰). جو اخلاقی آنچه در چارچوب سازمانی مجاز یا غیرمجاز است برای کارکنان مشخص می‌کند (Koo Moon and Kwon Choi, 2014: 88). ادراک کارکنان از جو اخلاقی با فاکتورهای گوناگونی تحت تأثیر قرار می‌گیرد، از جمله ارزش‌های سازمانی، هنجارها، قواعد، و سیستم‌هایی که ادراک کارکنان را به طور مستقیم و غیرمستقیم از روند اجرای چگونگی کارها در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد. بر این اساس، جو اخلاقی سازمان توسط ادراک مشترک کارکنان از رفتارهای اخلاقی مطلوب و

پذیرفته شده و چگونگی به کارگماری مباحث اخلاقی در سازمانشان شکل می‌گیرد (Joseph and Deshpande, 1997: 316 Kwon Choi et al., 2013: 1252).

چارچوب اخلاقی ویکتور و کُلن (۱۹۸۸) شامل دو بُعد است: بُعد اول ملاک‌های اخلاقی که از تئوری شناختی توسعه اخلاقی کولبرگ برگرفته شده و شامل سه سطح است و بُعد دوم جایگاه تحلیل را شامل می‌شود. ملاک‌های اخلاقی اصول، استانداردها، و ملاک‌هایی هستند که از آن‌ها در تصمیم‌گیری سازمانی استفاده می‌شود. بر اساس فلسفه اخلاقی بُعد اول به سه گروه تقسیم می‌شود: خودمداری (بیشینه‌سازی منافع فردی)؛ خیرخواهی (بیشینه‌سازی منافع مشترک)؛ و قانون‌مداری (پیروی از قانون). بُعد دوم از تئوری‌های جامعه‌شناختی نقش و گروه مرجع برگرفته شده است. جایگاه تحلیل به عنوان منبع استدلال اخلاقی فرد از آنچه اخلاقی است در نظر گرفته می‌شود. این مورد نیز می‌تواند به سه گروه تقسیم شود: فردی (توجه به نیازها و رجحان‌های خود فرد)؛ محلی (توجه به منافع سازمانی)؛ جهانی (توجه به منافع سامانه اجتماعی-اقتصادی بزرگ‌تر). مرتب‌کردن این دو بُعد روی دو محور متقاطع باعث به‌وجود آمدن سه دسته جو کاری اخلاقی می‌شود که شامل علاقه شخصی، سود سازمانی، کارآمدی، دوستی، علاقه تیمی، مسئولیت اجتماعی، اخلاق شخصی، اصول و رویه‌های سازمانی، و اصول حقوقی و حرفه‌ای است (Shacklock et al., 2011: 53; Mutebi et al., 2012: 34; Wang and Hsieh, 2012: 116). با توجه به هزینه‌های درخور توجه رفتارهای غیراخلاقی کارکنان و تأثیرات مهم جو اخلاقی در نتایج سازمان، اهمیت جو اخلاقی سازمانی برای مدیران و مدیریت‌کردن آن پُررنگ‌تر می‌شود (Paraboteeah et al., 2010: 609). اهمیت کار در زندگی افراد انکارناپذیر است. سطح رضایت شغلی کارکنان در رفتارهای کاری‌شان نمایان می‌شود (Hajdukova and Klementova, 2015: 471). از دیدگاه لوتانز و اسلانیک<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) رضایت شغلی را به عنوان شرایط مطلوب یا عاطفی که از ارزیابی تجربیات کاری فرد منتج می‌شود تعریف کرده‌اند. و از دید پوکنرو و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) رضایت شغلی موجب انگیزش فرد و اجرای بهتر کارها و پیش‌فرضی برای به‌کارگیری بهتر کارکنان در نظر گرفته می‌شود و از متغیرهایی است که تمایل به ترک خدمت کارکنان، سلامت، عملکرد، اخلاقیات، استرس، و نگهداری کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Hajdukova

1. Luthans and Slamenik  
2. Puaknerova et al.

(Allisey et al., 2014: 752; roach Anleu and Mack, 2014: 683; and Klementova, 2015: 472). رضایت شغلی احساس کلی فرد به شغلش است. از نظر رایبیز، فردی که از کارش احساس رضایت کند نگرش مثبتی به کارش پیدا می‌کند (Ünal, 2012: 94). جو اخلاقی به طور اثربخش رفتارهای اخلاقی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و با حذف ابهامات مرتبط با شغل به رضایت منجر می‌شود. رضایت شغلی ترکیبی از واکنش‌های شناختی و عاطفی کارکنان نسبت به انتظارات و دریافتی‌های واقعی آنان است. در واقع، رضایت شغلی انتظارات شغلی برآورده‌شده کارکنان است (کوشزاده و عزیزآبادی، ۱۳۹۳: ۲۷). تمایل به ترک خدمت اشاره به نیت و قصد ترک خدمت دارد؛ فردی با میل و اراده خود تصمیم به چنین کاری دارد. سازمان‌هایی که به مفهوم حفظ کارمندان خود بی‌اهمیت‌اند به‌زودی با چالش کمبود نیروی انسانی مواجه خواهند شد (محمدزاده نوجه‌دهی و همکاران، ۱۳۹۳: ۴۷). میل به ترک خدمت مترادف ترک خدمت پیش‌بینی شده است که به معنی احتمال ترک موقعیت شغلی فرد است (حریری و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۸). برخلاف ترک شغل حقیقی، تمایل به ترک شغل آشکار نیست. تمایلات اظهار عباراتی در مورد یک رفتار خاص مورد علاقه است. تمایل به ترک شغل به صورت فکرکردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می‌شود که فردی در دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش‌نیازهای اصلی ترک شغل حقیقی است (حسینی و جودت کردلر، ۱۳۹۱: ۳۴۳).

فرسودگی شغلی اساساً سندرمی روانی است که شامل عوامل استرس‌زای عاطفی و بین‌فردی است که افراد در محل کارشان تجربه می‌کنند و این سندرم نوع واکنش فرد با سازمان، همکاران، و مشتریان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. مفهوم فرسودگی شغلی را نخستین بار در دهه ۱۹۷۰ میلادی هربرت فرویدنبرگر بیان کرد. او بیان کرد که فرسودگی شغلی خستگی مفروطی است که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه در میان کارکنان و مدیران ناشی می‌شود. از دید مسلج (۲۰۰۱) فرسودگی شغلی پاسخی طولانی‌مدت به عوامل استرس‌زای عاطفی و بین‌فردی مزمن در محیط کار تعریف شده است (امیری و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۱). فرسودگی شغلی واکنش منفی تجمعی فرد به عوامل تنش‌زای شغلی است که ناشی از عوامل مربوط بین کارمند و عوامل شغلی است؛ در این مفهوم، فرسودگی شغلی سندرم روانی مزمنی است که شامل خستگی، بدبینی، ناکارایی، و تجربه طولانی‌مدت فرد راجع به عوامل تنش‌زای

شغلی است (Phorteghese et al., 2014: 152). فرسودگی شغلی از تفاوت معنادار میان آنچه فرد تمایل به اجرای آن دارد و آنچه در واقع مجبور به اجرای آن است ناشی می‌شود. در واقع، هر قدر میزان تفاوت میان ماهیت و ویژگی‌های شغل فرد با آنچه در واقع انجام می‌دهد بیشتر باشد احتمال فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد (Liang, 2012: 254). فرسودگی شغلی دارای سه بُعد است: تحلیل عاطفی؛ مسخ شخصیت؛ و کاهش موفقیت فردی. تحلیل عاطفی به کاهش منابع عاطفی فرد اشاره می‌کند. مسخ شخصیت به نگرش منفی فرد به سایر افراد و خود شغل اشاره می‌کند. کاهش موفقیت فردی به کاهش احساس شایستگی شغلی و بهره‌وری اشاره می‌کند (Chiron et al., 2010: 949; Trépanier et al., 2015: 51). عوامل فرسودگی شغلی به سه دسته تقسیم می‌شوند: فردی؛ شغلی؛ و سازمانی. در بیشتر تحقیقات از مقیاس سه‌بُعدی مسلج برای اندازه‌گیری فرسودگی شغلی استفاده می‌شود. از دیدگاه فردی، فرسودگی شغلی با مباحثی چون کاهش عزت نفس، افسردگی، خستگی، اضطراب، و کاهش سلامت فردی همراه است و از نظر سازمانی با مباحثی چون تنش شغلی و کاهش تعهد شغلی. در این راستا، برای کنترل چنین مسائلی مدیران نیازمند استراتژی‌های اثربخش فردی و مدیریتی‌اند و از ضرورت‌های هر سازمانی است و مدیران به درک روشن و دقیقی از فرایند فرسودگی شغلی و توسعه مراحل آن نیازمند دارند (Simha et al., 2014: 483; Naveed and Rana, 2013: 114). فرسودگی شغلی از منابع اصلی کاهش عملکرد فردی و سازمانی شناخته می‌شود. پیچیدگی و دشواری‌های محیط‌های کسب‌وکار از علل اصلی فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی سلامت کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و در سازمان‌هایی که متوسط کارکنان سطح بالای فرسودگی شغلی را گزارش کرده‌اند توسط مشتریان کمتر به طور مثبت ارزیابی شده و این موضوع موجب افزایش هزینه‌های مربوط به پرسنل شده و بهره‌وری پایین‌تری را نیز داشته‌اند. ویدر و زیرمان<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) بیان کردند که عوامل ایجادکننده فرسودگی شغلی سه دسته‌اند: فردی؛ شغلی؛ و سازمانی (Roche and Haar, 2013: 518). فرسودگی شغلی فقدان انرژی و نشاط تعریف می‌شود و شخص دچار فرسودگی شغلی احساس کسالت‌انگیزی به اجرای شغل نشان می‌دهد. فرسودگی شغلی حالتی است که در یک فرد شاغل به وجود می‌آید و پیامدی از فشار شغلی دائم و مکرر است. بدین ترتیب که شخص در محیط کارش به علت عوامل درونی و بیرونی احساس فشار

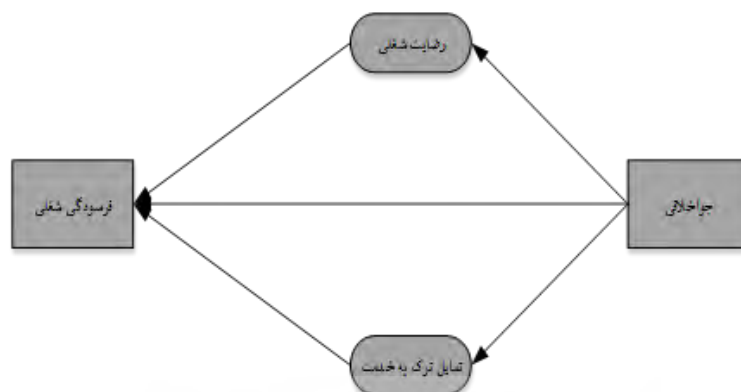
می‌کند و این فشار دائمی و مکرر است و در نهایت به احساس فرسودگی تبدیل می‌شود (فیاضی و ضیایی، ۱۳۹۳: ۷۹).

## جدول ۱. پیشینه پژوهش

ردیف	رابطه متغیرها	شرح پژوهش
۱	جو اخلاقی سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد.	نتایج تحقیق حسینی و همکاران (۱۳۹۶) با نام «ارتباط بین جو اخلاقی، استرس شغلی، و رضایت شغلی پرستاران» نشان داد بین جو اخلاقی و رضایت شغلی همبستگی معنادار وجود دارد. زهیر و همکاران (۲۰۱۱) با بررسی شرکت‌های بین‌المللی در ترکیه، تأثیر مثبت جو اخلاقی بر رضایت شغلی را نشان دادند. چپکر (۲۰۰۱) به تأثیر مثبت و معنادار جو اخلاقی بر رضایت شغلی دست یافت. در پژوهش‌های بسیاری تأثیر مثبت جو اخلاقی سازمانی بر رضایت نشان داده شده است، از جمله Chey Koh and Boo, 2004, Tsai; Babin et al., 2000, Simha and Cullen, 2012 and Huang, 2008
۲	جو اخلاقی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی دارد.	رحیم‌نیا و نیکخواه فرخانی (۱۳۹۰) در پژوهشی با نام «تأثیر جو اخلاقی سازمانی بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فروشنده‌گان» به بررسی نحوه تأثیرگذاری جو اخلاقی بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فروشنده‌گان پرداختند. یافته‌های پژوهش گویای آن است که جو اخلاقی سازمان و ابعاد آن به صورت مثبت و معنی‌داری بر هویت سازمانی تأثیرگذار است و از طریق آن به صورت منفی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان مؤثر است. هان (۲۰۱۴) به بررسی تأثیر جو اخلاقی بر تمایل به ترک خدمت و ارتباط آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پرستاران در کره جنوبی پرداخت. نتایج پژوهش تأثیر عمیق جو اخلاقی سازمان بر تمایل به ترک خدمت را نشان داد. مولکی و همکاران (۲۰۰۶) تأثیر منفی جو بر تمایل به ترک خدمت را نشان داد.
۳	جو اخلاقی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد.	آقایی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با استفاده از نظر ده کارشناس و تجربه منابع انسانی که در شرکت ایران‌خودرو دیزل انجام شد، نشان دادند با توجه به رابطه دوطرفه جو اخلاقی و فرسودگی شغلی می‌توان ادعا کرد که هرچه جو مناسب سازمانی برقرار باشد میزان فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد.
۴	رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد.	سعیدی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با نام «بررسی رابطه بین رضایت شغلی و سطوح فرسودگی شغلی در کارکنان درمانی شاغل در بیمارستان‌های شهر مشهد» به بررسی ارتباط رضایت شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان پرداختند. زمینی و همکاران (۱۳۹۰) نشان دادند بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد.
۵	تمایل به ترک خدمت بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد.	نیکبخت نصرآبادی و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی میزان فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت پرسنل بخش اورژانس پرداختند. نتایج نشان داد همبستگی و ارتباط آماری معناداری بین فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت وجود داشت.



با توجه به تحقیقات انجام شده و بررسی‌های انجام گرفته درباره متغیرهای پژوهشی مدل مفهومی زیر ارائه می‌شود.



نمودار ۱. مدل مفهومی تحقیق

### روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی است و از نظر زمانی در حیطه تحقیقات مقطعی قرار دارد.

### جامعه و نمونه آماری

پژوهش در سطح ۴۵۰ نفر از کارمندان صفی و ستادی بانک مسکن استان تهران، که کارمندان تمام وقت بوده و جامعه هدف ما را تشکیل می‌داد، انجام شده است. حجم نمونه جامعه هدف بر اساس جدول مورگان ۲۰۸ نفر بوده است. بنابراین، بین ۳۸۰ نفر از آن‌ها پرسش‌نامه توزیع شد و با میزان بازگشت ۸۳ درصد، ۳۱۴ پرسش‌نامه جمع‌آوری، بررسی، و تحلیل نهایی شد.

### ابزار گردآوری داده‌ها

برای سنجش جو اخلاقی، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی، و تمایل به ترک خدمت از پرسش‌نامه‌های استاندارد استفاده شد: پرسش‌نامه جو اخلاقی سازمانی را هوی و همکاران (۲۰۰۰) طراحی کرده‌اند و دارای ابعاد پنجگانه است: جو دوستی، جو حقوقی و اصولی، جو قانونی، جو ابزاری، و جو مستقل است. پرسش‌نامه فرسودگی شغلی را مسلج و جکسوناولین بار در سال ۱۹۸۱ طراحی کردند و دارای ابعاد سه‌گانه است: تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، و

کاهش موفقیت فردی. پرسش‌نامه رضایت شغلی را آلن و میر (۱۹۹۰) و پرسش‌نامه تمایل به ترک خدمت را اورین و . . . . . (۱۹۹۶) طراحی کرده‌اند. به دلیل استاندارد نبودن پرسش‌نامه‌ها، روایی آن‌ها مورد تأیید است. برای پایایی آن‌ها نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که برای پرسش‌نامه سلامت سازمانی، فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی، و رفتار شهروندی سازمانی ضرایب بالاتر از ۰/۶۰ به دست آمد که پایایی قابل قبولی را نشان می‌دهد و در جدول ۲ درج شده است.

### تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش

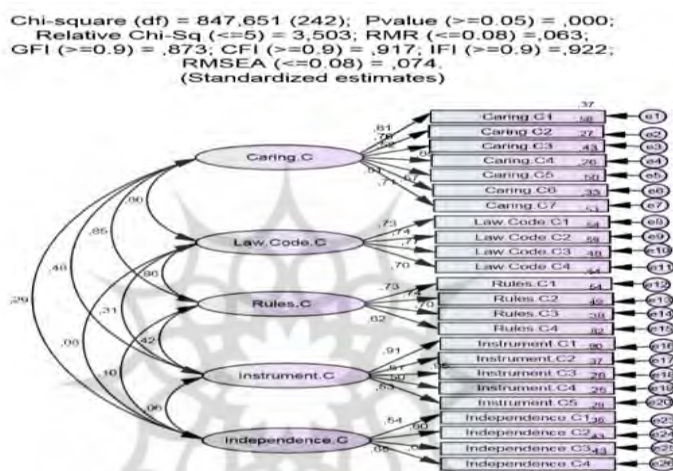
پس از بررسی داده‌های جمعیت‌شناختی، نمونه تحلیل توصیفی نشان داد که بیشترین افراد نمونه (۵۵/۱ درصد) دارای تحصیلات لیسانس‌اند و از نظر سنی ۳۱ تا ۳۵ ساله‌اند که معادل ۴۰/۸ درصد کل نمونه است. همچنین، افراد با سابقه کار ۵ تا ۱۰ سال با ۳۰/۳ درصد بیشترین حجم نمونه را تشکیل می‌دهند. در نمونه مورد بررسی تعداد مردان بسیار بیشتر از تعداد زنان است و این تفاوت به حدی است که تعداد مردان بیش از سه برابر تعداد زنان است و محل خدمت بیش از ۸۳ درصد از کل نمونه صف در سازمان بوده که بیشتر آن‌ها دارای رده خدمتی پایور با درصد فراوانی ۵۴/۵ بودند.

در این پژوهش، طبق روش دومرحله‌ای پیشنهادی اندرسون و گرابین<sup>۱</sup> (۱۹۸۸)، داده‌ها تجزیه و تحلیل شد. در تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نرم‌افزارهای SPSS16 و AMOS22 استفاده شد.

برای استفاده از روش حداکثر درست‌نمایی، باید مطمئن شد داده‌ها دارای توزیع نرمال است. برای آزمون نرمال بودن چندمتغیره از دو شاخص چولگی و کشیدگی استفاده شد که برای نرمال بودن مقدار آن‌ها باید در دامنه بین -۱ الی +۱ و یا -۱/۵ الی +۱/۵ باشد (Schumacker and Lomax, 2004: 69). با توجه به نتایج، دامنه مقادیر شاخص چولگی بین -۰/۸۴۱ الی +۰/۲۱۹ و شاخص کشیدگی بین -۰/۴۸۹ الی +۰/۹۰۱ به دست آمد که بر این اساس داده‌های مربوط به متغیرهای مختلف مورد مطالعه نرمال بودند.

برای انجام دادن تحلیل عاملی تأییدی، نخست متغیرهایی که بیش از یک سطح عامل برای سنجش آن‌ها استفاده شده است و به عبارتی دوسطحی‌اند با تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم

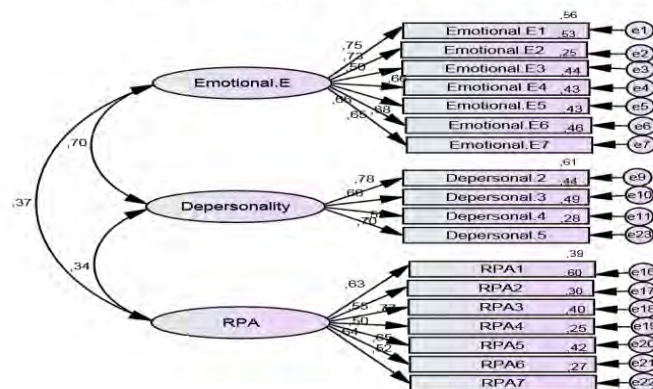
تأیید شد و در مورد آن‌ها تلفیق آیتم‌ها صورت گرفت. در این راستا، متغیر جو اخلاقی دارای پنج بُعد است: جو نوع دوستی، جو قانونی، جو حقوقی و اصولی، جو ابزاری، و جو مستقل. بنابراین، برای این متغیر تحلیل عاملی مرتبه اول انجام گرفت. نتایج نشان داد بارهای عاملی گویه‌های ۶ و ۷ از بُعد جو ابزاری کمتر از ۰/۵ است و شاخص‌های برازش هم در محدوده قابل قبول قرار ندارد. بنابراین، بهترین تصمیم حذف این گویه‌هاست. با حذف این دو گویه، مدل تحلیل عاملی مرتبه اول برای متغیر جو اخلاقی به شرح شکل ۱ ترسیم شد.



شکل ۱. تحلیل عاملی تأیید مرتبه اول برای مدل اصلاحی جو اخلاقی

با توجه به اینکه بارهای عاملی برای مدل اندازه‌گیری جو اخلاقی بعد از حذف دو گویه در محدوده قابل قبول قرار دارد و همچنین، شاخص‌های RMR، CFI، IFI، و RMSEA به ترتیب با مقادیر ۰/۰۶۳، ۰/۹۱۷، ۰/۹۲۲، و ۰/۰۷۴ در محدوده قابل قبول قرار دارند و مدل برازش شد. سپس، تلفیق آیتم انجام گرفت و مدل جو اخلاقی با پنج گویه به دست آمد. همچنین، متغیر فرسودگی شغلی دارای سه بُعد است: تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، و کاهش موفقیت فردی. و هر بُعد با تعدادی گویه بررسی شده است. بنابراین، قبل از تجزیه و تحلیل مدل اندازه‌گیری، تحلیل عاملی مرتبه اول برای این متغیر انجام شد. نتایج نشان داد بارهای عاملی گویه ۱ از بُعد مسخ شخصیت کمتر از ۰/۵ است و شاخص‌های برازش هم در محدوده قابل قبول قرار ندارد. بهترین تصمیم حذف این گویه است. با حذف این گویه، مدل تحلیل عاملی مرتبه اول برای متغیر فرسودگی شغلی به شرح شکل ۲ ترسیم شد.

Chi-square (df) = 549,339 (132); Pvalue ( $\geq 0.05$ ) = ,000;  
 Relative Chi-Sq ( $\leq 5$ ) = 4,162; RMR ( $\leq 0.08$ ) = ,071;  
 GFI ( $\geq 0.9$ ) = ,889; CFI ( $\geq 0.9$ ) = ,932; IFI ( $\geq 0.9$ ) = ,941;  
 RMSEA ( $\leq 0.08$ ) = ,079.  
 (Standardized estimates)



شکل ۲. تحلیل عاملی تأیید مرتبه اول برای مدل اصلاحی فرسودگی شغلی

با توجه به اینکه بارهای عاملی برای مدل اندازه‌گیری فرسودگی شغلی بعد از حذف گویه اول بُعد مسخ شخصیت در محدوده قابل قبول قرار دارد و همچنین، شاخص‌های RMR، CFI، IFI و RMSEA به ترتیب با مقادیر ۰,۰۷۱، ۰,۹۳۲، ۰,۹۴۱ و ۰,۰۷۹ در محدوده قابل قبول قرار دارند و مدل برازش می‌شود. سپس، تلفیق ایت‌م انجام گرفت و مدل فرسودگی شغلی با سه گویه ترسیم شد.

### تجزیه و تحلیل مدل اندازه‌گیری

به منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری، نخست مدل اندازه‌گیری اعتبارسنجی شد. بدین منظور، اعتبار همگرا و تشخیصی بررسی شد. بر طبق نظر فارنل و لرکر (۱۹۸۱) و هیر و همکاران (۲۰۰۶)، بارهای عاملی که حداقل برابر با ۰,۵ باشد و طبق عقیده هیر و همکاران (۲۰۰۶)، در صورتی که شاخص CR<sup>۱</sup> بالاتر از ۰,۷ باشد، اعتبار سازه بالاست و بین ۰,۶ تا ۰,۷ اعتبار پذیرفتنی است. طبق جدول ۲، شاخص CR برای متغیرهای مدل بین ۰,۷۴۲، برای تمایل به ترک خدمت تا ۰,۸۱۴ برای رضایت شغلی به دست آمد که نشان‌دهنده اعتبار بالا است. همچنین، شاخص AVE بیشتر از ۰,۵ پذیرفتنی است و با توجه به جدول این شاخص برای همه متغیرها پذیرفتنی است.

1. composite reliability

اعتبار تشخیصی<sup>۱</sup>: به دلیل اینکه در این مدل بیش از یک متغیر پنهان وجود دارد، اعتبار تشخیصی نیز بررسی شد. طبق پیشنهاد بایرن (۲۰۱۰)، اگر همبستگی بین متغیرها کمتر از ۰/۹ باشد و جذر میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بیش از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها باشد، نشان‌دهنده اعتبار تشخیصی ابزار اندازه‌گیری است. در این تحقیق همبستگی میان همه سازه‌ها کمتر از ۰/۹ است که پذیرفتنی است (جدول ۳). از طرفی، جذر AVE هر متغیر از همبستگی‌های همان متغیر با سایر متغیرها بیشتر است. بنابراین، سازه‌ها دارای اعتبار تشخیصی‌اند.

جدول ۲. بررسی اعتبار و هم‌خطی داده‌ها

VIF	TOL	CR	AVE	بار عاملی	متغیر/ شاخص
۱,۳۹۸	۰,۴۱۷	۰,۸۰۷	۰,۶۰۶		جو اخلاقی
				۰,۶۸	جو نوع دوستی
				۰,۸۵	جو حقوقی و اصولی
				۰,۵۷	جو قانونی
				۰,۶۵	جو ابزاری
				۰,۶۶	جو مستقل
۲,۰۳۶	۰,۴۹۱	۰,۷۴۲	۰,۷۹۳		تمایل به ترک خدمت
				۰,۵۲	گویه ۱
				۰,۵۵	گویه ۲
				۰,۷۵	گویه ۳
۱,۹۵۶	۰,۵۱۱	۰,۸۱۴	۰,۶۴۱		رضایت شغلی
				۰,۹۲	گویه ۱
				۰,۹۶	گویه ۲
				۰,۶۱	گویه ۳
				۰,۵۵	گویه ۴
				۰,۵۱	گویه ۵
		۰,۸۰۹	۰,۷۱۱		فرسودگی شغلی
				۰,۷۹	تحلیل عاطفی
				۰,۸۲	مسئله شخصیت
				۰,۵۸	کاهش موفقیت شخصی

جدول ۳. بررسی اعتبار تشخیصی داده‌ها

سازه	جو اخلاقی	رضایت شغلی	فرسودگی شغلی	تمایل به ترک خدمت
جو اخلاقی	۰,۷۷۸**			
رضایت شغلی	۰,۵۲۲	۰,۸۰۰**		
فرسودگی شغلی	۰,۱۰۱	-۰,۳۰۰	۰,۸۴۳**	
تمایل به ترک خدمت	-۰,۲۱۴	-۰,۲۸۱	-۰,۶۲۱	۰,۱۸۶۱**

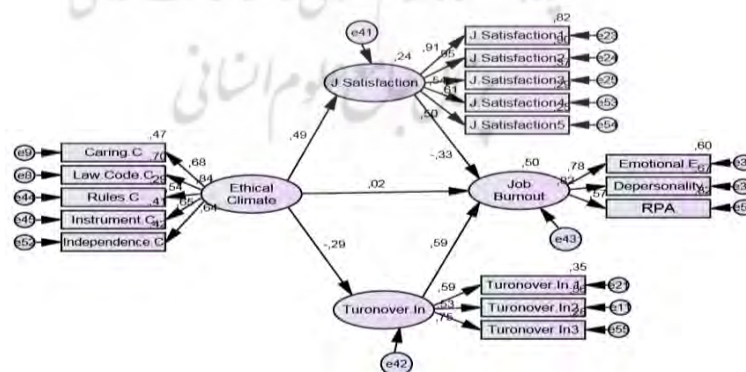
\*\*ریشه دوم AVE

به دلیل اینکه همبستگی بین سازه‌ها (جدول ۳) پایین‌تر از ۰,۹ است و هیچ پیام خطایی مبنی بر همبستگی خطی سازه‌ها از طریق خروجی نرم‌افزار دریافت نشد، در نتیجه، همبستگی خطی وجود ندارد. برای اطمینان از این ادعا، دو شاخص VIF و TOL در مورد تک تک متغیرها بررسی شد؛ نتایج آن در جدول ۲ درج شده است. طبق نظر هیر و همکاران (۲۰۰۶)، چنانچه  $VIF \geq 4$  و یا  $TOL < 0,3$ ، نشان از وجود هم‌خطی چندگانه است. با توجه به جدول ۴، داده‌ها در همه متغیرها در محدوده قابل قبول قرار دارند و هم‌خطی در هیچ یک مشاهده نشد.

### تحلیل مسیر و آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر در شکل زیر نشان داده شده است.

Chi-square (df) = 385,130 (99); Pvalue ( $\geq 0,05$ ) = ,000;  
 Relative Chi-Sq ( $\leq 5$ ) = 3,890;  
 GFI ( $\geq 0,9$ ) = ,978; CFI ( $\geq 0,9$ ) = ,960; IFI ( $\geq 0,9$ ) = ,962;  
 RMSEA ( $\leq 0,08$ ) = ,076.  
 (Standardized estimates)



شکل ۳. مدل ساختاری پژوهش

همچنین، شاخص‌های CFI، IFI، GFI، و RMSEA به ترتیب برابر با ۰/۹۷۸، ۰/۹۶۰، ۰/۹۶۲ و ۰/۰۷۶ به دست آمد که برازش مدل را نشان می‌دهد.

نتایج تحلیل مسیر نشان داد جو اخلاقی با  $\beta=0/491$  و  $p<0/01$  بر رضایت شغلی تأثیر مستقیم و مثبت دارد. بنابراین، در سطح اطمینان ۹۹ درصد فرضیه اول پژوهش تأیید می‌شود. همچنین، جو اخلاقی با  $\beta=-0/239$  و  $p<0/05$  بر تمایل به ترک خدمت تأثیر مستقیم و معکوس دارد؛ یعنی با افزایش جو اخلاقی تمایل به ترک خدمت در کارکنان کاهش می‌یابد. بنابراین، در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌شود. از طرفی، جو اخلاقی با  $\beta=0/024$  و ضریب معناداری بیشتر از ۰/۰۵ بر فرسودگی شغلی تأثیر معنادار ندارد و در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه سوم پژوهش رد می‌شود. همچنین، بر اساس نتایج این پژوهش، به این دلیل است که ضریب بتای تأثیر رضایت شغلی بر فرسودگی در محدوده منفی قرار دارد و برابر با  $-0/334$  است و در سطح اطمینان ۹۵ درصد این رابطه معکوس است و با افزایش رضایت شغلی فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد و فرضیه چهارم پژوهش تأیید می‌شود. تأثیر تمایل به ترک خدمت بر فرسودگی شغلی با  $\beta=0/588$  در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید و فرضیه پنجم پژوهش تأیید می‌شود.

از طرفی، بر اساس نتایج این پژوهش، ضریب تعیین رضایت شغلی (معادل ۰/۲۴۱) نشان‌دهنده این است که ۲۴ درصد تغییرات رضایت شغلی به وسیله جو اخلاقی و ۷۶ درصد تغییرات آن به وسیله متغیرهای دیگری که در این پژوهش مدنظر نبوده‌اند تعیین می‌شود. همچنین، ۱۸ درصد تغییرات تمایل به ترک خدمت به وسیله جو اخلاقی و ۵۰ درصد تغییرات فرسودگی شغلی به وسیله دو متغیر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت تبیین می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه مفاهیمی همچون اخلاق در سازمان‌ها از مفاهیم جدیدی است، نتایج و نوع تأثیرگذاری‌هایی که جو اخلاقی بر متغیرهای اساسی در سازمان دارد نیز متفاوت است و این مهم را دوچندان جلوه خواهد داد. سازمان‌هایی همچون بانک اخلاق‌مداری را از اصول خود می‌دانند و به دنبال آن‌اند که با ایجاد جو اخلاقی مناسب و با تأکید بر حفظ نیروی انسانی راضی، مانع آن شوند که کارکنان سازمان را ترک کنند. به عبارت دیگر، در

صورتی که کارکنان درک مناسبی از جو اخلاقی سازمان داشته باشند، از آن سازمان رضایت خواهند داشت و مدت بیشتری در آن خواهند ماند و تمایل به ترک خدمت کاهش خواهد یافت. بر اساس نتایج این پژوهش، می‌توان دریافت که جو اخلاقی مناسب به کاهش فرسودگی شغلی، افزایش رضایت شغلی، و کاهش تمایل به ترک خدمت منجر می‌شود. در این پژوهش سه متغیر رفتاری، که مبتنی بر نگرش و ادراک کارکنان و متأثر از جو سازمان است، انتخاب و میزان و نوع تأثیرگذاری جو اخلاقی سازمانی، که زیرمجموعه جو سازمانی است، بررسی شد.

پس از تجزیه و تحلیل داده، مشخص شد که حداکثر یک‌چهارم (۲۴ درصد) تغییرات رضایت شغلی به سبب جو اخلاقی انجام می‌گیرد و مابقی تغییرات به سبب متغیرهای دیگری است که باید بررسی شود. بنابراین، این موضوع نشان‌دهنده تأثیر بسزای جو اخلاقی در میزان تغییرات مهم‌ترین متغیر رفتار سازمانی، یعنی رضایت شغلی، است و نتایج این تحقیق مانند تحقیقات دلگشایی و همکاران (۱۳۸۷)، نجفی و همکاران (۱۳۸۹)، باین و همکاران (۲۰۰۰)، چپکر (۲۰۰۱)، شی‌کوح و بوو (۲۰۰۴)، مولکی و همکاران (۲۰۰۶)، مارتین و کُلن (۲۰۰۶)، تی‌سای و هوانگ (۲۰۰۸)، گلدمن و تبک (۲۰۱۰)، زهیر و همکاران (۲۰۱۱)، و سیما و کُلن (۲۰۱۲) تأثیر مثبت و مستقیم جو اخلاقی بر رضایت شغلی را تأیید می‌کند. به بیانی دیگر، با بهبود جو اخلاقی سازمانی، رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. همچنین، حداکثر یک‌پنجم (۱۸ درصد) تمایل به ترک خدمت به سبب جو اخلاقی است. در تحقیقات رحیم‌نیا و نیکخواه فرخانی (۱۳۹۰)، مولکی و همکارانش (۲۰۰۶)، و هان (۲۰۱۴) تأثیر مستقیم و معکوس تأیید شده است و در نتایج این تحقیق نیز این نتیجه تأیید شد. به بیانی دیگر، با بهبود و افزایش جو اخلاقی سازمانی، تمایل به ترک خدمت کارکنان آن سازمان ۱۸ درصد کاهش می‌یابد. در تحقیق آقایی و همکاران (۱۳۹۲) تأثیر معکوس جو اخلاقی سازمانی بر فرسودگی شغلی تأیید شده است. در تحقیق حاضر نیز تأثیر غیرمستقیم و معکوس جو اخلاقی بر فرسودگی شغلی تأیید شد. همچنین مانند نتایج تحقیقات سعیدی و همکاران (۱۳۹۲) و زمینی و همکاران (۱۳۹۰) در این تحقیق نیز مشخص شد که رضایت شغلی با فرسودگی شغلی رابطه مستقیم و معکوسی دارد و در نهایت مشخص شد که تمایل به ترک خدمت بر فرسودگی شغلی تأثیر مستقیم و مثبتی



دارد، مانند نتایج تحقیق نیکبخت نصرآبادی و همکاران (۱۳۹۳)؛ به طوری که نیمی از تغییرات فرسودگی شغلی به سبب دو متغیر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت انجام می‌گیرد. به بیانی دیگر، با افزایش رضایت شغلی و کاهش تمایل به ترک خدمت، به میزان ۵۰ درصد میزان فرسودگی شغلی کارکنان کاهش خواهد یافت و بالعکس. بنابراین، در یک بررسی کلی از نتایج این تحقیق می‌توان بیان کرد:

از دغدغه‌های اساسی سازمان‌ها افزایش رضایت شغلی و کاهش تمایل به ترک خدمت است. بنابراین، شناسایی متغیرهای بنیادی تأثیرگذار بر جو اخلاقی در بانک مسکن، شناسایی مصادیق ذهنی کارمندان از اخلاق کاربردی در بانک‌ها، تدوین منشور اخلاق کاربردی با مشارکت کارکنان، و توجه بیش از پیش به این مقوله در اسناد بالادستی بانک مسکن می‌تواند موجب بهبود جو اخلاقی در بانک شود که آن هم موجب کاهش تمایل به ترک خدمت، افزایش رضایت شغلی به طور مستقیم، و کاهش فرسودگی شغلی به طور غیرمستقیم خواهد شد.

## منابع و مأخذ

۱. آقایی، رضا، آقایی، میلاد و آقایی، اصغر (۱۳۹۲). بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی، و فرهنگ سازمانی، مدیریت دولتی، ۵(۴): ۱-۱۸.
۲. امیری، مجتبی، اسدی، محمود، دلبری، رضا و راغب، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن، مدیریت بازرگانی، ۳(۷): ۳۷-۵۶.
۳. حسنی، محمد و جودت کردلر، لیلا (۱۳۹۱). رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی، و رفتار شهروندی سازمانی کادر درمانی بیمارستان امام رضا(ع)، ارومیه، دو ماهنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، ۱۰(۳): ۳۴۰-۳۵۲.
۴. حسنی، محمد، صداقت، رقیه، کاظم‌زاده بیطالی، مهدی (۱۳۹۶). ارتباط بین جو اخلاقی، استرس شغلی، و رضایت شغلی پرستاران، اخلاق پزشکی، ۱۱(۴۰): ۶۳-۷۱.
۵. حریری، غلامرضا، یغمایی، فریده، زاغری تفرشی، منصوره و شاکری، نزهت (۱۳۹۱). بررسی برخی عوامل مرتبط با ترک خدمت در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی تابع دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، مدیریت ارتقای سلامت، ۱۱(۳): ۱۷-۲۷.
۶. خزئی، صبریه، شایسته‌فرد، مرضیه، سعیدالذاکرین، منصوره و چراغیان، بهمن (۱۳۹۲). جو اخلاقی سازمانی واقعی و ایده‌آل از دید پرستاران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اهواز، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، ۶(۲): ۹۹-۱۱۰.
۷. دلگشایی، بهرام، توفیقی، شهناز و کرمانی، بهناز (۱۳۸۷). رابطه جو سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان و مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان، افق دانش، فصل‌نامه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گناباد، ۱۴(۴): ۶۰-۶۸.
۸. رحیم‌نیا، فربرز و نیکخواه فرخانی، زهرا (۱۳۹۰). تأثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فرودستانگان، فصل‌نامه اخلاق در علوم و فناوری، ۶(۴): ۱-۱۱.
۹. زمینی، سهیلا، حسینی‌نسب، داوود، زمینی، سمیرا و زارعی، پروین (۱۳۹۰). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه تبریز، فصل‌نامه سلامت کار ایران، ۸(۱): ۳۰-۴۰.

۱۰. سعیدی، معصومه، طلایی، علی، درخشان، اکبر، و خدایی، غلامحسین (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین رضایت شغلی و سطوح فرسودگی شغلی در کارکنان درمانی شاغل در بیمارستان‌های شهر مشهد، *مجله سازمان نظام پزشکی مشهد*، ۱۷(۱): ۶-۹.
۱۱. فیاضی، مرجان و ضیایی، ثریا (۱۳۹۳). تأثیر فلات زدگی شغلی بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کتابداران، *پژوهش نامه مدیریت تحول*، ۶(۱۱): ۷۳-۹۱.
۱۲. کریمی، مهدی، رجایی‌پور، سعید و هویدا، رضا (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین جو سازمانی و رفتار اخلاقی در بین کارکنان دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان، فصل‌نامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۴(۱): ۸۳-۱۰۲.
۱۳. کوشازاده، علی و عزیزآبادی، ابوالفضل (۱۳۹۳). تأثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر تمایل به ترک خدمت با میانجیگری هویت سازمانی، حمایت سازمانی، و خشنودی شغلی، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۵(۲): ۲۵-۳۶.
۱۴. محمدزاده نوجه‌دهی، مریم، رفیعی، فروغ، اشقلی فراهانی، منصوره و بحرانی، ناصر (۱۳۹۳). مقایسه تمایل به ترک خدمت پرستاران شاغل در بیمارستان‌های مجری و غیرمجری طرح تعالی سازمان، مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایران، *نشریه پرستاری ایران*، ۲۷(۸۸): ۴۶-۵۵.
۱۵. محمدنیا، اشرف (۱۳۹۰). رضایت شغلی، شرط موفقیت بانک‌ها، *بانک و اقتصاد*، ۱۱۶: ۵۴-۵۷.
۱۶. نیکبخت نصرآبادی، علیرضا، سالاری، امیر، حسین‌پور، محمد و یکانی‌نژاد، میرسعید (۱۳۹۳). بررسی میزان فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت و ارتباط آن‌ها در پرسنل پرستاری بخش اورژانس، *پژوهش پرستاری*، ۹(۳): ۱۹-۲۹.
۱۷. نجفی، محمد، کریمی، مهدی، قهرمانی فرد، علی و رضوانی، سیدمرتضی (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین ابعاد جو اخلاقی و رضایت شغلی در میان کارکنان اداره‌های آموزش و پرورش شهر اصفهان، *رویکردهای نوین آموزشی*، ۵(۲): ۱-۲۲.
18. Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.
19. Allisey, A.F., Noblet, A.J., Lamontagne, A.D. and Houdmont, J. (2014). Testing a model of officer intentions to quit: the mediating effects of job stress and job satisfaction, *Criminal Justice and Behavior*, 41(6): 751-771.
20. Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411.
21. Atabay, G., Çangarli, B.G. and Penbek, Ş. (2015). Impact of ethical climate on moral distress revisited: multidimensional view, *Nursing ethics*, 22(1): 103-116.

22. Babin, B.J., Boles, J.S. and Robin, D.P. (2000). Representing the perceived ethical work climate among marketing employees, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(3): 345-358.
23. Chiron, B., Michinov, E., Olivier-Chiron, E., Laffon, M. and Rusch, E. (2010). Job satisfaction, life satisfaction and burnout in French anaesthetists, *Journal of Health Psychology*, 15(6): 948-958.
24. Chye Koh, H. and Boo, E.F.H. (2004). Organisational ethics and employee satisfaction and commitment, *Management Decision*, 42(5): 677-693.
25. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of marketing research*, 382-388.
26. Goldman, A. and Tabak, N. (2010). Perception of ethical climate and its relationship to nurses' demographic characteristics and job satisfaction, *Nursing Ethics*, 17(2): 233-246.
27. Hair Jr, J. F. (2006). Black, WC, Babin, BJ Anderson, RE & Tatham, RL (2006). *Multivariate data analysis*, 6.
28. Hajdukova, A. and Klementova, J. (2015). The job satisfaction as a regulator of the working behaviour, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 190: 471-476.
29. Han, S.J. (2014). Ethical climate and Turnover Intention of Nurses in the South Korea, *Adv Sei Technol Lett*, 47: 296-300.
30. Hoy, W. K., Tarter, C. J., & Bliss, J. R. (1990). Organizational climate, school health, and effectiveness: A comparative analysis. *Educational Administration Quarterly*, 26(3), 260-279.
31. Joseph, J. and Deshpande, S.P. (1997). The impact of ethical climate on job satisfaction of nurses, *Health care management review*, 22(1): 76-81.
32. Konovsky, M. A., & Organ, D. W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of organizational behavior*, 17(3), 253-266.
33. Koo Moon, H. and Kwon Choi, B. (2014). How an organization's ethical climate contributes to customer satisfaction and financial performance: Perceived organizational innovation perspective, *European Journal of Innovation Management*, 17(1): 85-106.
34. Kwon Choi, B., Koo Moon, H. and Ko, W. (2013). An organization's ethical climate, innovation, and performance: Effects of support for innovation and performance evaluation, *Management Decision*, 51(6):1250-1275.
35. Liang, Y.W. (2012). The relationships among work values, burnout, and organizational citizenship behaviors: A study from hotel front-line service employees in Taiwan, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2): 251-268.
36. Lomax, R. G., & Schumacker, R. E. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. psychology press.
37. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
38. Martin, K.D. and Cullen, J.B. (2006). Continuities and extensions of ethical climate theory: A meta-analytic review, *Journal of Business Ethics*, 69(2): 175-194.

39. Mathew, J., Ram, D., Bhattacharjee, D. and Sharma, A. (2013). Self-esteem, job satisfaction and burnout between general and psychiatric nursing staff: A comparative study, *Journal of Health Management*, 15(4): 595-612.
40. Mulki, J.P., Jaramillo, F. and Locander, W.B. (2006). Effects of ethical climate and supervisory trust on salesperson's job attitudes and intentions to quit, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 26(1): 19-26.
41. Mutebi, H., Kakwezi, P. and Ntayi, J.M. (2012). Ethical work climate in Ugandan Procuring and Disposing entities: Implications for leadership, *International Journal of Business and Social Science*, 3(18).
42. Naveed, S. and Rana, N.S. (2013). Job burnout process and its implications in HRM practices: A case study of trainee doctors in public health organization, *Asian Journal of Business Management*, 5(1): 113-123.
43. Paraboteeah, K.P., Chen, H.C., Lin, Y.T., Chen, I.H., Lee, A.Y. and Chung, A. (2010). Establishing organizational ethical climates: how do managerial practices work?, *Journal of Business Ethics*, 97(4): 599-611.
44. Portoghese, I., Galletta, M., Coppola, R. and Finco, G. (2014). Burnout and workload among health care workers: the moderating role of job control, *Safety and health at work*, 152-157.
45. Roach Anleu, S. and Mack, K. (2014). Job satisfaction in the judiciary, *Work, employment and society*, 28(5): 683-701.
46. Roche, M. and Haar, J.M. (2013). Leaders life aspirations and job burnout: a self-determination theory approach, *Leadership and Organization Development Journal*, 34(6): 515-531.
47. Schwepker, C.H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce, *Journal of Business Research*, 54(1): 39-52
48. Shacklock, A., manning, M. and Hort, L. (2011). Dimensions and types of ethical climate within public sector human resource management, *Journal of new business ideas and trends*, 9(1): 51-66.
49. Simha, A. and Cullen, J.B. (2012). Ethical climates and their effects on organizational outcomes: Implications from the past and prophecies for the future, *The Academy of Management Perspectives*, 26(4): 20-34.
50. Simha, A., F. Elloy, D. and Huang, H. C. (2014). The moderated relationship between job burnout and organizational cynicism, *Management decision*, 52(3): 482-504.
51. Tong, J., Wang, L. and Peng, K. (2015). From person-environment misfit to job burnout: Theoretical extensions, *Journal of Managerial Psychology*, 30(2): 169-182.
52. Trépanier, S.G., Fernet, C., Austin, S. and Ménard, J. (2015). Revisiting the interplay between burnout and work engagement: An exploratory structural equation modeling (ESEM) approach, *Burnout Research*, 2(2): 51-59.
53. Tsai, M.T. and Huang, C.C. (2008). The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction, and the three components of organizational commitment: A study of nurses in Taiwan, *Journal of Business Ethics*, 80(3): 565-581.
54. Ünal, Ö.F. (2012). Relationship between organizational commitment and ethical climate: The mediating role of job satisfaction dimensions (a study in a group of companies in Turkey), *Journal of WEI Business and Economics*, 1(1): 92-105.
55. Victor, B. and Cullen, J.B. (1988). The organizational bases of ethical work climates, *Administrative science quarterly*, 101-125.

56. Wang, Y.-D. and Hsieh, H.-H. (2012). Organizational ethical climate and employee silence: a cross-level analysis, *The asian conference on the social sciences, osaka, japan*, 66(6): 113-131.
57. Zehir, C., Erdogan, E. and Basar, D. (2011). The relationship among charismatic leadership, ethical climate, job satisfaction and organizational commitment in companies, *Journal of Global Strategic Management*, 10, 49-59

