

پژوهش نامه مدیریت تحول، سال یازدهم، شماره ۲۱، بهار و تابستان ۱۳۹۸

بررسی تأثیر پیشرفت شغلی، فلات زدگی شغلی، تعهد عاطفی،
دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی بر ادراک کارکنان از
عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت

شهرزاد احمدی^۱

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد

اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)

محمدعلی نادی

دانشیار گروه علوم تربیتی و مدیریت آموزشی

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)

DOI: 10.22067/pmt.v11i1.69043

چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی تأثیر پیشرفت شغلی، فلات زدگی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی و فرسودگی شغلی بر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت به روش همبستگی انجام شد. نمونه این پژوهش از بین جامعه آماری کارکنان دانشگاه اصفهان با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای مبتنی بر سهم به تعداد ۲۹۱ نفر انتخاب شد. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری شد و روایی صوری، محتوایی، سازه و پایایی پرسشنامه‌ها تأیید گردید. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که بین متغیرهای پیشرفت کارکنان، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی بر ادراک از عدالت سازمانی تأثیر دارد. ولی فلات زدگی شغلی و فرسودگی شغلی بر ادراک از عدالت سازمانی تأثیر معناداری مشاهده نشد. همچنین بین متغیرهای پیشرفت کارکنان، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی، فرسودگی شغلی و فلات زدگی شغلی با تمایل به ترک خدمت نیز رابطه معناداری وجود نداشت. اثر متغیرهای فلات زدگی شغلی و فرسودگی شغلی بر متغیر ادراک از عدالت سازمانی به لحاظ آماری معنادار نبود. ولی اثر پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی بر ادراک از عدالت سازمانی به لحاظ آماری در سطح $p < 0.05$ معنادار بود. اثر متغیرهای فلات زدگی شغلی، پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی بر تمایل به ترک خدمت معنادار نبود. یافته‌ها همچنین نشان داد متغیر جنسیت در رابطه بین فلات زدگی شغلی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی با ادراک از عدالت سازمانی، نقش تعدیل‌گری ایفا نمی‌کند ولی بر اثر متغیر تعهد عاطفی بر ادراک از عدالت سازمانی به‌طور نسبی تعدیل‌کننده است. متغیر جنسیت اثر متغیر پیشرفت شغلی بر ادراک از عدالت سازمانی را تعدیل می‌کند و این تعدیل‌گری در حد متوسط به بالا برآورد شد.

کلیدواژه‌ها: فلات زدگی شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی، فرسودگی شغلی، ادراک از عدالت سازمانی، تمایل به ترک خدمت.

shahrzadahmadi2015@ygmail.com

^۱ نویسنده مسئول:

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۵/۰۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۲/۲۲

مقدمه

بی‌شک منابع انسانی ارزشمندترین منبع سازمان‌های امروزی به شمار می‌آیند چراکه به تصمیمات سازمانی شکل داده، مسائل و مشکلات سازمان را حل نموده و بهره‌وری را عینیت می‌بخشند. امروزه حفظ و نگهداری منابع انسانی یکی از موضوعات مهم در سازمان‌ها به شمار می‌آید. از طرفی در سازمان‌های امروزی از کارکنان انتظار می‌رود تا علاوه بر ابتکار و نوآوری، علاقه‌مند و ملزم به انجام وظایفشان باشند و در مقابل، سازمان‌ها نیز باید شرایط کاری مناسب و انگیزاننده‌های کافی را برای کارکنان فراهم نمایند (Keshtkaran et al., 2012, p.147).

مهم‌ترین هدف هر سازمان دستیابی به اهداف از قبل تعیین شده است و باید سازمان تلاش کند تا به اهدافی که از قبل پیش‌بینی نموده دست یابد که مدیریت برای دستیابی به هدف‌های از قبل تعیین شده سازمان لازم است به سطوح بهینه بهره‌وری سازمانی دست یابد. همچنین حفظ نیروی انسانی موجود به‌خصوص نیروی انسانی متخصص و فعال به‌عنوان یکی از هدف‌های اصلی و اولویت‌دار هر سازمانی تلقی می‌گردد. از آنجایی که اقدامات نگهداری، مکمل اقدامات و فرایندهای نظام مدیریت جذب و تجهیز منابع انسانی است؛ حتی اگر عملیات کارمندیابی، انتخاب، انتصاب، آموزش و سایر اقدامات پرسنلی به نحو درست و شایسته انجام شود، بدون توجه به امر نگهداری نتایج حاصل از اعمال مدیریت چشمگیر نخواهد بود. در عصر دانش، رقابت‌های فزاینده و پیچیدگی‌های نوظهور، هر روز تعداد بیشتری از پژوهشگران و مدیران درمی‌یابند که مزیت رقابتی پایدار سازمان‌ها، کارکنان متعهد، متخصص و باانگیزه هستند؛ از این رو در طی سال‌های اخیر مسائل و موضوعات سازمانی مربوط به کارکنان اهمیت فزاینده‌ای یافته و فعالیت‌هایی برای حفظ و بهبود روحیه، نگرش و رفتارهای مثبت کارکنان در محیط سازمان‌ها انجام شده است؛ زیرا از دست دادن کارکنان به معنای از دست رفتن هزینه‌هایی است که طی سال‌ها برای آن‌ها پرداخته شده است (Hom & Griffeth, 1991, p.355). نظام آموزش عالی یکی از سازمان‌های پیچیده و بزرگ اجتماعی در هر کشوری محسوب می‌شود و با رشد و توسعه اجتماعی و فرهنگی و اقتصادی پیوندی ناگسستنی دارد. ثمربخشی این نظام از یک سو، تبدیل انسان‌های مستعد، سالم، بالنده، متعادل و رشد یافته است و از سوی دیگر تأمین‌کننده نیازهای نیروی انسانی جامعه در بخش‌های متفاوت فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی است. امروزه به دلیل گسترش علوم و تجارب بشری و توسعه فن‌آوری و پیشرفت‌های صنعتی، گرایش به سازمان آموزش عالی امری فراگیر و جهانی شده است. به حدی که یکی از شاخص‌های مهم رشد هر جامعه را وسعت دامنه وظایفی می‌دانند که نظام آموزش عالی آن به عهده گرفته است. اهمیت روزافزون آموزش سبب شده است که دولت‌ها، سعی کنند با اتخاذ سیاست‌های بخردانه، به

ارتقای این سازمان در جوامع خود پردازند (Khojaste Boogar, 2009). با وجود اهمیت نظام آموزش عالی، در دانشگاه‌های امروزی، ساختار سازمانی دانشگاه باعث می‌شود که پدیده فلات زدگی شغلی بین کارکنان شیوع داشته باشد. برای کارکنان، این تصور که بعد از سال‌ها سابقه کار و فعالیت، هم چنان در یک سطح از نمودار سازمانی باقی‌مانده و تغییری نکنند، رضایت‌بخش و انگیزه آفرین نیست و در بلندمدت پیامدهایی به دنبال خواهد داشت که نه برای آن‌ها و نه برای سازمان، مطلوب نخواهد بود (Fayyazi & Ziaei, 2014). هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده‌سازی کارکنان خود تا مرحله بهره‌دهی و کارایی مطلوب، نیروهای ارزشمند هزینه‌های بسیاری را صرف می‌کنند و با از دست دادن نیروهای ارزشمند، متحمل از دست دادن مهارت‌ها و تجربیاتی می‌شود که طی سال‌ها تلاش به دست آمده است. اهمیت این پژوهش به لحاظ اینکه تاکنون پژوهشی به منظور تبیین رابطه این متغیرها صورت نگرفته است و می‌تواند خلأ مطالعاتی را پوشش دهد، از طرف دیگر شناسایی متغیرهایی که توان پیش‌بینی بهتری برای عدالت سازمانی و ترک خدمت کارکنان دارند منجر می‌شود که چشم‌انداز روشنی از چگونگی روابط بین متغیرها برای مدیران دانشگاهی و برنامه‌ریزان فراهم کند، بیش از پیش نمایان می‌شود. از آنجا که نهاد آموزش عالی، عامل اصلی توسعه هر کشوری است این پژوهش می‌تواند در زمینه تحول و بهینه‌سازی نیروی ستادی آموزش عالی نقش اساسی داشته باشد. همچنین با استفاده از یافته‌ها می‌توان از منابع انسانی استفاده بهینه کرد و نیروهای نهفته کارکنان را شکوفا ساخته و به آموزش عالی در بهره‌برداری از سایر منابع و رسیدن به اهداف کمک رساند. اهمیت آموزش عالی باکیفیت بالا در رشد و توسعه فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی کشور بر هیچ کس پوشیده نیست. دستیابی به مواردی که بتواند به ارتقاء کیفیت آموزشی کمک نماید، نیازمند تغییرات اساسی در سیستم آموزش عالی می‌باشد. جهت ایجاد این تغییرات باید به عوامل مهمی توجه کرد ولی مهم‌ترین عاملی که باید مدنظر قرار گیرد، وجود جو مناسب حاکم بر دانشگاه‌ها و دارا بودن کارکنان متعهد می‌باشد. ترک شغل^۱ در سازمان‌ها یکی از مهم‌ترین نگرانی‌های مدیران منابع انسانی است. به همین دلیل سازمان‌هایی که بتوانند عوامل مؤثر در ترک خدمت کارکنان را شناسایی کنند می‌توانند قبل از ترک سازمان، سیاست‌ها و روش‌های مؤثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی بکار گیرند. یافته‌های علمی نشان می‌دهد که تمایل به ترک خدمت از اراده آگاهانه و حساب‌شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می‌شود (Tett & Meyer, 2013, P. 265). از طرفی ادراک عدالت سازمانی، یک الزام اساسی

1. Turnover

برای کارکرد مؤثر سازمان‌ها و رضایت شغلی کارکنان بوده و در شکل دادن نگرش‌ها و رفتارهای آنان نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کند (Poorezat, et al, 2013, P. 150). عدالت و اجرای آن، یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است و به‌عنوان پایه اساسی برای اثربخشی فرایندهای سازمانی بوده است (Siadat et al., 2010, P.45). همچنین وجود عدالت سازمانی در محل کار بیان‌کننده اهمیت دادن سازمان به کارکنان است و به‌عنوان یک ارزش اخلاقی بسیار بااهمیت برای افرادی که نشانه‌های عدالت را تجربه می‌کنند، حاوی اهمیت ارزش‌های اخلاقی در محیط‌های مختلف سازمانی است (Golparvar et al., 2012, p.87). ادراک بی‌عدالتی، اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی می‌گذارد؛ زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد (Kazemi et al., 2015, P. 159). برقراری عدالت در سازمان می‌تواند پیامدهای زیادی از جمله تعهد عاطفی^۱ کارکنان به سازمان را به همراه داشته باشد. تعهد عاطفی به دل‌بستگی عاطفی کارکنان، شناسایی و مشارکت در سازمان اشاره دارد. تعهد عاطفی نشان‌دهنده وابستگی عاطفی است و احساس کارکنان را نسبت به سازمانی که در آن کار می‌کنند نشان می‌دهد (Meyer & Allen, 2003, P.68). دل‌بستگی شغلی^۲ حالت ذهنی مثبت و مرتبط با شغل است که با انرژی، فداکاری و جذابیت شغل، مشخص می‌شود (Keshtkaran, et al., 2002, P.80). کارکنان دل‌بسته به شغل، انرژی بسیار زیادی داشته و برای انجام وظایف شغلی خود، شور و اشتیاق کافی دارند (Schaufeli et al., 2002, P.80). فرد دل‌بسته شغلش را معرف خود می‌داند و اجزایی چون تعلق خاطر، وفاداری، شور و اشتیاق و تمایل به تلاش مضاعف جهت انجام تکالیف شغلی را به‌خوبی نشان می‌دهد (Hallberg & Schaufeli, 2006, P.125). افراد به‌شدت دل‌بسته به شغل، با شغل خود خشنود می‌شوند و در کارشان ویژگی‌های خلقی مثبت دارند و به سازمان استخدام‌کننده، کار و حرفه‌ی خویش به‌شدت متعهد هستند (Hakanen et al., 2006, P.500). دل‌بستگی شغلی به‌عنوان کلیدی برای گشودن انگیزش کارمند و افزایش تولید محسوب شده است و از دید فردی کلیدی برای انگیزش عملکرد و رشد فردی و رضایت در محل کار محسوب می‌شود. دل‌بستگی شغلی از طریق درگیر کردن کارمندان به‌طور عمیق در کارشان و بامعنا ساختن تجربه کاری، در اثربخشی سازمانی، تولید و روحیه کارمندی کمک می‌کند (Brown, 2009, P.380). از طرفی کارکنان ناراضی ممکن است که فلات شغلی را تجربه کنند، استرس، ناامیدی،

-
1. Affective commitment
 2. Job Involvement

احساس شکست و گناه را نیز در کنار آن داشته باشند (Lee, 2003, p.544). فلات زدگی شغلی^۱، نقطه‌ای در مسیر شغلی فرد است که احتمال حرکت در سلسله‌مراتب سازمان در آینده برای وی بسیار کم است (Yamamoto, 2006, P.260) امروزه اغلب سازمان‌ها با ایجاد تیم‌های حرفه‌ای و واگذاری امور به سطوح عملیاتی، به دنبال کوچک‌سازی و کاهش سطوح مدیریتی هستند. این تحولات اگرچه به کارایی و چابکی کمک می‌کند؛ اما کوتاه‌تر شدن مراحل ترقی و حرکت ساختارها به سمت فلات شغلی را برای کارکنان رقم‌زده است (Jung & Tak, 2008, p.86). یک سازمان می‌کوشد با برنامه‌ریزی مسیر شغلی، بازدهی کنونی کارکنان را افزایش دهد و هم‌زمان، آن‌ها را برای پذیرش تغییرات آماده نماید. برنامه‌های موفق مسیر شغلی، باعث خواهد شد که جابه‌جایی کارکنان کاهش و بازدهی آن‌ها افزایش یابد (Robbins, 2015, p.134). پژوهش‌ها نشان داده است، کارکنانی که در مسیر شغلی مناسبی در سازمان، در حال پیشرفت هستند، با انگیزه بیشتری کار می‌کنند، عملکرد نقشی و فرآینقی بیشتری دارند، راضی‌ترند و تمایل به ترک سازمان و غیبت در بین آن‌ها کمتر مشاهده می‌شود (Fayyazi & Ziyae, 2014, p.74). فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روانی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت فرد با مردم و در شرایطی که از لحاظ هیجانی طاقت فرساست، در وی ایجاد می‌شود (Law, 2010, p.198). فرسودگی شغلی نوعی اختلال است که در نتیجه قرار گرفتن فرد در معرض فشار روانی برای طولانی‌مدت به وجود می‌آید و دارای نشانه‌های فرسودگی هیجانی، جسمی و ذهنی است (Jalali Farahani et al., 2011, p.42). همچنین فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی‌زا و سندرمی است مرکب از خستگی عاطفی^۲، مسخ شخصیت^۳ و کاهش موفقیت فردی^۴. احساس خستگی، ویژگی اصلی فرسودگی شغلی و عمده‌ترین مشخصه این سندرم پیچیده است (Hoseininasab et al., 2009, P. 66). فلات شغلی ادراک‌شده، بر تمایل به ترک خدمت و فرسودگی شغلی تأثیر معناداری دارد؛ به عبارت دیگر، افرادی که فلات زدگی بیشتری را ادراک کرده‌اند، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت بیشتری داشته‌اند (Fayyazi & Ziyae, 2014). بین فلات زدگی شغلی و ترک خدمت نیز رابطه معنادار مثبت وجود دارد و کاهش فلات زدگی شغلی در سازمان نه تنها به‌طور

-
1. Career Plateau
 2. Emotional exhaustion
 3. Depersonalization
 4. Reduce personal accomplishment

مستقیم باعث کاهش ترک خدمت کارکنان می‌شود، بلکه عوامل بی‌شمار دیگری را تحت تأثیر قرار می‌دهد که به‌طور غیرمستقیم بر ترک خدمت کارکنان تأثیرگذار است (Saleh Ardestani & Seyed Naghavi, 2016, P. 157). همچنین بین فلات زدگی شغلی با تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه مثبت و معنادار گزارش کرده‌اند (Heilmann et al., 2008, P. 119). بین تعهد سازمانی و ابعاد آن (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) با تمایل به ترک خدمت رابطه معنادار و منفی وجود دارد (Mirkamali & Gholamzadeh, 2007, p.141). دل‌بستگی شغلی نیز بر تمایل به ترک خدمت تأثیر قابل توجهی دارد (Ashrafi et al., 2017, P. 143)؛ و این تأثیر منفی و معنادار است (Taherlou et al., 2017, P. 254). مدل ارتباط عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و دل‌بستگی شغلی نشان داد که بین عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و دل‌بستگی شغلی ارتباط مثبت معنادار وجود دارد (Zarifi et al., 2013, P. 161) و هر سه نوع عدالت سازمانی با تعهد سازمانی همبستگی چندگانه معنادار دارند (Golparvar, 2010, P.133). همچنین بین ابعاد عدالت سازمانی با دل‌بستگی شغلی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد به‌عبارت‌دیگر با به کار بردن عدالت سازمانی مناسب، دل‌بستگی شغلی به‌طور معناداری افزایش می‌یابد (Zarifi et al., 2013). بین عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی گزارش شده است (Andekazalaki et al., 2013, P. 99). رابطه ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و فلات زدگی شغلی نیز نشان داد که بین فلات زدگی شغلی و عدالت سازمانی ارتباط معنادار و منفی وجود دارد (Zarifi et al., 2013). این پژوهش رابطه بین فلات زدگی شغلی، پیشرفت کارکنان، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی با ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت را بررسی می‌کند. این متغیرها بر کارکنان و نحوه عملکرد آنها تأثیر بر جای می‌گذارد؛ تأثیراتی که ممکن است کل بهره‌وری سازمان را تحت‌الشعاع خود قرار دهد، ولی کمتر به بررسی و مطالعه در مورد آن پرداخته شده است. این پژوهش مدل معادلات ساختاری رابطه بین فلات زدگی شغلی، پیشرفت کارکنان، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی با ادراک از عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت را در بین کارکنان دانشگاه اصفهان بررسی می‌کند و به این سؤال پاسخ دهد که آیا فلات زدگی شغلی، پیشرفت کارکنان، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی بر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت تأثیرگذار است؟

چارچوب نظری و پیشینه مطالعاتی

پیشرفت شغلی

سازمان‌ها با ایجاد مسیر برای پیشرفت شغلی مناسب برای کارکنان نه تنها به پیشرفت سازمان بلکه به پیشرفت افراد نیز کمک می‌کنند (Hedge et al., 2006, P. 350). مسیر شغلی برای شخص عبارت است از خود پنداره‌ای که از سه مقوله عمده تشکیل شده است. (۱) استعدادها و توانایی‌های ادراک خود، (۲) ارزش‌های اساسی و مهم، (۳) احساس تکامل یافته نسبت به انگیزه‌ها و نیازهایی که مربوط به مسیر شغلی می‌شود. بسیاری از افراد واژه مسیر شغلی را به اشتباه پیشرفت در سازمان می‌دانند، اما با دیدی گسترده‌تر باید آن را «مجموعه متوالی نگرش‌ها و رفتارهای فرد در زمینه فعالیت‌ها و تجربه‌های مربوط به کار در طول عمر» معنا کرد. در واقع، مسیر شغلی شامل یک رشته مشاغلی است که شخص برای نیل به یک هدف شغلی طی می‌نماید (Fathi et al., 2014, P.48).

فلات زدگی شغلی

سه نوع فلات زدگی ساختاری، محتوایی و زیستی در منابع نظری گزارش شده است. فلات زدگی ساختاری زمانی است که افراد به بالاترین سطح سازمانی که در توان دارند، می‌رسند. فلات ساختاری ناشی از محدودیت‌های موجود در سلسله‌مراتب ساختار سازمانی است، زیرا هر چه فرد به رده‌های بالاتر در سازمان می‌رسد، پست‌های محدودتری وجود دارد یا فرد همه مهارت‌ها و توانایی‌های لازم را برای رفتن به رده بعدی ندارد؛ در برخی موارد نیز پست بالاتری وجود ندارد. تقریباً همه در مسیر بالا رفتن در سلسله‌مراتب سازمانی در مسیر شغلی خود به فلات شغلی می‌رسند. با توجه به روندهای اخیر اجتماعی و بالا رفتن سطح تحصیلات افراد و افزایش تعداد دانش‌آموختگان، افراد بیشتری در سنین پایین به فلات شغلی می‌رسند. اغلب افراد در میانه زندگی خود به این مرحله می‌رسند، در سنی که مسائل اصلی زندگی در جریان و حاد است (Fayyazi & Ziyae, 2014). نوع دیگر فلات زدگی محتوایی است که گاهی افراد به دلیل محتوای شغل دچار فلات شغلی می‌شوند که عموماً کارهای با تنوع پایین و با محتوای خسته و کسل‌کننده در این دسته قرار می‌گیرند. آن‌ها سالیان متمادی مشغول انجام دادن یک کار یکنواخت هستند و دقیقاً می‌دانند که هر روز از آنان چه انتظاری می‌رود و هیچ چیز جدیدی برای آموختن وجود ندارد. بعد محتوایی می‌تواند همه سازمان‌ها را در برگیرد و حتی سازمان‌های علمی نیز از آن مصون نیستند. نوع سوم فلات زدگی، فلات زدگی زیستی است که پژوهش‌های اندکی درباره آن انجام شده است، زیرا بیشتر پژوهش‌ها بر بررسی فلات زدگی افراد در

مسیر شغلی متمرکز شده‌اند. فلات‌زدگی زیستی شامل این احساس است که در هیچ‌یک از زمینه‌های زندگی رضایتی به دست نخواهد آمد.

فلات‌زدگی در زندگی شامل احساس اجبار برای انجام دادن کارهایی است که فرد در گذشته برای انجام دادن آن‌ها تعهد داده است و اکنون دیگر احساس تعلق به آن‌ها ندارد؛ به عبارت دیگر، فلات‌زدگی زیستی نوعی احساس فردی را توصیف می‌کند، به گونه‌ای که افراد در وظیفه‌ای خارج از کار خود گرفتار شده باشند. این عوامل به زندگی و حیات فرد بازمی‌گردد، زمانی که فرد دچار روزمرگی شود و هیچ‌گونه علاقه و لذتی در زندگی شخصی احساس نکند (Lentz, 2004).

تعهد سازمانی

یکی دیگر از مؤلفه‌های تأثیرگذار در سازمان‌ها میزان تعهد سازمانی اعضای سازمان است که در دهه‌ی ۱۹۷۰ حجم گسترده‌ای از مباحث مدیریت را به خود اختصاص داده است (Ranjbarian, 1996, P.49). تعهد سازمانی باعث کاهش غیبت و جابجایی، رفتار شهروندی، تلاش کاری و بهبود عملکرد شغلی می‌شود. تعهد سازمانی به دلیل نقش و تأثیری که در عملکرد دارد بخش مهم مطالعات سازمانی بوده است و پژوهش‌ها نشان داده است که تعهد کارکنان یک نیروی قوی و مؤثر در موفقیت سازمان‌ها است (Cohen, 2006). افزایش تعهد سازمانی، از طرفی احساس وفاداری و وظیفه‌شناسی کارکنان را نسبت به سازمان بیشتر می‌کند. احساس وفاداری و وظیفه‌شناسی افراد باعث عملکرد بالای کارکنان می‌شود و در نهایت منافع سازمانی را در پی دارد (Yousef Zadeh, 2010). از لحاظ نظری تعهد عاطفی شکل هیجانی تعهد و تعلق در درون سازمان‌هاست که حداقل دارای سه جزء است: ۱) باور و پذیرش نیرومند اهداف ارزش‌های سازمان محل کار ۲) تمایل به صرف تلاش قابل توجه برای سازمان محل کار و ۳) تمایل زیاد به ماندن در سازمان (Angle & Perry, 1981; Golparvar & Oreyzi, 2005; Golparvar & Nadi, 2011).

دل‌بستگی شغلی یک موضوع سازمانی بسیار مهم است چراکه این تغییر به‌عنوان یک تعیین‌کننده‌ی اصلی اثربخش بودن سازمان و انگیزش فردی مدنظر قرار می‌گیرد (Hakanen et al., 2006) و به درجه یا میزانی اطلاق می‌شود که شخص شغلش را معرف خود و کار یا عملکردش را موجب سربلندی و کسب حیثیت و اعتبارش می‌داند.

دل‌بستگی شغلی

دل‌بستگی شغلی به میزان تعهدی که فرد در کار یا حرفه از خود نشان می‌دهد و درونی سازی ارزش‌های فرد برای افتخار به کار و شغل خود می‌باشد (Golparvar et al., 2007, P.32). افراد به‌شدت دل‌بسته به شغل، با شغل خود خشنود می‌شوند و در کارشان، ویژگی‌های خلقی مثبت دارند و به سازمان

استخدام کننده، کار و حرفه‌ی خویش به شدت متعهد هستند (هاکانن و همکاران، ۲۰۰۶). دل‌بستگی شغلی به میزان تعهدی که فرد در کار یا حرفه از خود نشان می‌دهد و درونی سازی ارزش‌های فرد برای افتخار به کار و شغل خود می‌باشد (Golparvar et al., 2007). افراد به شدت دل‌بسته به شغل، با شغل خود خشنود می‌شوند و در کارشان، ویژگی‌های خلقی مثبت دارند و به سازمان استخدام کننده، کار و حرفه‌ی خویش به شدت متعهد هستند (Hallberg & Schaufeli, 2006). امروزه از کارکنان انتظار می‌رود تا علاوه بر ابتکار و نوآوری علاقه‌مند و ملزم به رعایت وظایفشان باشند و در مقابل سازمان‌ها نیز باید شرایط کاری مناسب و انگیزه‌های کافی را برای کارکنان فراهم کنند (Yarmohammadzadeh & feyzi, 2015, P.215).

فرسودگی شغلی

هنگامی که فرسودگی شغلی رخ می‌دهد، فقدان روزافزون واقع‌بینی، کاهش انرژی در ادامه فعالیت‌های سودمند، از دست دادن فلسفه نهایی زندگی، فقدان احساس همدردی و اختلالات روحی و جسمی پدیدار می‌شوند (Hoseini nasab et al., 2009). افسردگی، احساس درماندگی و نیز احساس به دام افتادن در کار و شغل بخشی از مشکلات هیجانی این افراد است. اگرچه این فشارهای فزاینده در کوتاه‌مدت قابل تحمل باشد اما در درازمدت مقاومت بدنی و روان‌شناختی افراد تحلیل رفته در نهایت به فرسودگی منتهی می‌شود (Srivastava, 2006). اثرات فرسودگی شغلی به صورت علائم جسمانی، روانی و رفتاری ظاهر می‌شود (Rahpeyma et al., 2011, P.120) و از جمله آثار آن استرس شغلی است که از کار زیاد ناشی می‌شود (Abdi Masule et al., 2007, P. 69). فرسودگی شغلی یکی از علل عمده عوارض جسمی و روانی در نیروی انسانی شاغل، بخصوص در حرفه‌های خدمات انسانی بوده و نیز در کاهش کار آیی آن‌ها مؤثر می‌باشد و عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی‌زا و سندرمی است مرکب از خستگی عاطفی^۱، مسخ شخصیت^۲ و کاهش موفقیت فردی^۳ که می‌تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند اتفاق افتد. احساس خستگی، ویژگی اصلی فرسودگی شغلی عمده‌ترین مشخصه این سندرم پیچیده است (Hoseini nasab et al., 2009). هرچه مطالبات و خواسته‌های

1. Emotional Exhaustion
2. Depersonalization
3. Reduce Personal Accomplishment

محیطی افزایش یابد و توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن‌ها کاهش یابد فشار روانی ایجاد می‌شود که باعث تجربه منفی در فرد و فرسودگی شغلی می‌گردد (Asgari Mobarakeh & Karimi, 2016, P.42). هنگامی که فرسودگی شغلی رخ می‌دهد، فقدان روزافزون واقع‌بینی، کاهش انرژی در ادامه فعالیت‌های سودمند، از دست دادن فلسفه نهایی زندگی، فقدان احساس همدردی و اختلالات روحی و جسمی پدیدار می‌شوند (Hoseini nasab et al., 2009). افسردگی، احساس درماندگی و نیز احساس به دام افتادن در کار و شغل بخشی از مشکلات هیجانی این افراد است. حتی اگر این فشارهای فزاینده در کوتاه‌مدت قابل تحمل باشد اما در درازمدت مقاومت بدنی و روان‌شناختی افراد تحلیل رفته در نهایت به فرسودگی منتهی می‌شود (Srivastava, 2006). فرسودگی شغلی مبین خستگی جسمی، روحی و ذهنی ناشی از کار بلندمدت در شرایط روحی طاقت‌فرسا است. فرسودگی شغلی به‌عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می‌شود و شخص دچار فرسودگی شغلی، احساس کسالت‌انگیزی را نسبت به انجام 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 بوده و در نهایت به احساس فرسودگی تبدیل می‌شود. در این وضعیت احساس کاهش انرژی رخ می‌دهد (Schaufeli & Greenglass, 2001, P. 501). در تحقیقات نشان داده شده است که فرسودگی شغلی می‌تواند باعث اضطراب، افسردگی، کاهش خودباوری، کاهش عملکرد و افزایش مشکلات سلامتی در افراد شود (Maslach et al., 2001, P. 398).

تمایل به ترک خدمت

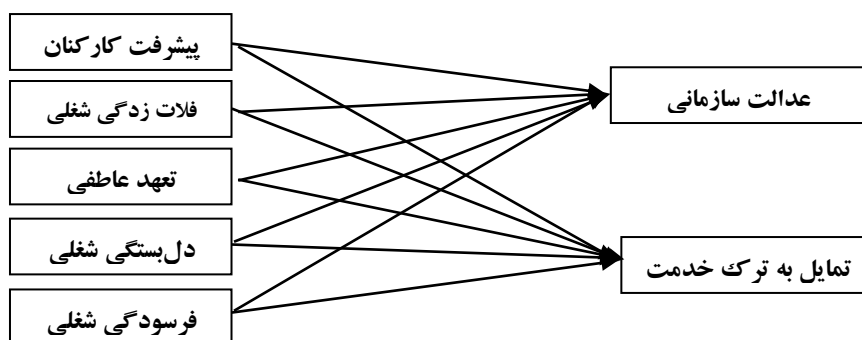
عوامل مختلفی باعث ترک سازمان می‌شوند که بعضی از آن‌ها عبارت‌اند از: فقدان قدردانی، فقدان فرصت پیش رفت و؛ اما همان‌گونه که گفته شد مهم‌ترین عامل نارضایتی شغلی است. یکی از پیامدهای نارضایتی، تمایل و فکر کردن به ترک سازمان است. این تفکرات، باعث ارزیابی مطلوبیت و هزینه مورد انتظار از ترک سازمان می‌شود. گام بعدی قصد و نیت برای جست‌وجوی یک شغل جایگزین می‌باشد. اگر گزینه‌های جایگزینی موجود باشد، ارزیابی این گزینه‌ها توسط مقایسه شغل فعلی با گزینه‌ها پیگیری می‌شود. اگر نتایج حاصله از مقایسه‌ها مطلوب باشد، قصد ترک سازمان شکل می‌گیرد و با کناره‌گیری واقعی دنبال می‌شود (Lee, 2003, P.542). تمایل به ترک خدمت در پژوهش‌های بسیاری مدنظر قرار گرفته است و به‌صورت فرایند فکر کردن، برنامه‌ریزی و قصد ترک شغل تعریف شده است در بسیاری از تعاریف، تمایل به ترک خدمت، به‌صورت تمایل آگاهانه و عمدی به ترک محل کار تعریف شده است

(Cgan & Morrison, 2000, P.114). اعتقاد بر این است که نارضایتی فرد از شغل و سازمان باعث می‌شود به گزینه‌های جایگزین فکر کند و اندیشه ترک سازمان در وی قوت گیرد (Heilmann et al., 2008, P.60).

ادراک از عدالت سازمانی

ادراک از عدالت یک ساخت چندوجهی است که سه بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی را در برمی‌گیرد (Homburg & Fürst, 2005, P.102). احساس عدالت می‌تواند بر همه انواع تبدلات اجتماعی که دربرگیرنده ارائه خدمات است اثر گذارد و این احساس عدالت صرفاً در راستای بهبود و جبران خدمات دریافتی نیست (Bowen, 1986, P.378). در زمینه ارائه خدمت، عدالت توزیعی به میزان درجه رضایتمندی مشتریان نسبت به نتایج حاصله از خدمات دریافتی که به صورت منصفانه‌ای توسط مشتری ارزیابی گردیده است اشاره می‌نماید، درحالی‌که عدالت تعاملی به میزان انصاف و برابری در تعامل میان مشتریان با کارکنان خدماتی سازمان اشاره می‌نماید (Blodgett et al., 1997, P.193). عدالت توزیعی دربرگیرنده سه اصل: هزینه، میزان خدمات و برتری است. عدالت رویه‌ای شامل، پاسخ‌دهی به تقاضای سالانه، خدمت کارا و مؤثر زمان‌های انتظار پایین و خدمت مفید و مؤثر کارکنان می‌باشد (Bowen et al., 1999, P.15). عدالت تعاملی^{۱۹} به اندازه‌ای که کارکنان با رفاقت، انصاف، صداقت، ادب و علاقه واقعی با مشتریان رفتار می‌کنند بستگی دارد؛ و اینکه هر سه نوع عدالت مشتری سهم مهم و مستقیمی در رضایتمندی مشتری و قصد خرید مجدد به وجود می‌آورد و با عدالت توزیعی پیش‌بینی‌های بسیار مهمی صورت می‌پذیرد (Ghasemi & Amiri, 2012). نظریه برابری بیان می‌دارد وقتی که بی‌عدالتی مانع تساوی حقوق افراد شود، افراد احساساتی همچون ناامیدی، خشم و تنفر را تجربه می‌کنند که موجب برانگیختن آن‌ها برای از میان برداشتن بی‌عدالتی می‌شود. بعلاوه یکی از روش‌هایی که افراد برابری را احیا می‌کنند به کارگیری رفتارهای غیرمستقیم مخرب است. دریک وضعیت مشابه، احساس عدالت و انصاف اثراتی مثبت در یک شخص ایجاد خواهد کرد که موجب می‌گردد شخص کوشش نماید با افزایش میزان رفتار شهروندی تصمیم‌گیری نماید (Moorman, 1991, p.849).

از این رو بر مبنای مطالعات گزارش شده مدل نظری این پژوهش به صورت شکل ۱ طراحی شد.



شکل (۱): مدل نظری تحقیق

روش پژوهش

این تحقیق از حیث هدف کاربردی محسوب می‌شود و از حیث گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی است. بر اساس داده‌های مرکز اطلاعات و آمار دانشگاه اصفهان تعداد ۱۲۱۴ نفر کارکنان دانشگاه اصفهان به عنوان جامعه آماری در این پژوهش شرکت داده شدند. بر اساس جدول تعیین حجم نمونه کوهن، مانیون و موریسون (۲۰۰۰)، مقدار نمونه، ۲۹۱ نفر برآورد شد. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای مبتنی بر سهم است. از آنجا که این پژوهش به لحاظ روش همبستگی است در سطح آمار استنباطی برای تعیین رابطه بین مؤلفه‌های پیشرفت شغلی، عدالت سازمانی، دل بستگی شغلی، تعهد عاطفی و فرسودگی شغلی و فلات زدگی که مطالعه همبستگی دو متغیری است از ضریب همبستگی پیرسون و برای تعیین روابط ساختاری بین فلات زدگی شغلی، پیشرفت کارکنان، تعهد عاطفی، دل بستگی شغلی، فرسودگی شغلی با عدالت سازمانی از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. تحلیل‌های صورت گرفته برای مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل ۸/۵ و دیگر تحلیل‌ها با استفاده از بسته آماری علوم اجتماعی ویرایش ۲۲ صورت پذیرفته است.

در این پژوهش از ابزار پرسشنامه جهت گردآوری اطلاعات استفاده شد. این پرسشنامه مشتمل بر ۱۰۱ گویه از پرسشنامه‌های زیر تشکیل شده بود: پرسشنامه عدالت سازمانی که توسط مورمن و نیهوف (۱۹۹۶) ساخته شده و دارای ۲۶ گویه در سه بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی است. یک نمونه از گویه‌های این پرسشنامه "افراد در سازمان در مقایسه با کارمندان سایر سازمان‌ها از پاداش‌ها، ادراکی منصفانه دارند" بوده است. پرسشنامه ترک خدمت بلودرن (۱۹۸۲) که دارای ۶ گویه بود و یک نمونه سؤال آن بدین شرح است: هرچند وقت یک‌بار به فکر ترک شغل‌تان می‌افتید. پرسشنامه پیشرفت شغلی

شامل ۸ گویه است که توسط دلانگ (۱۹۷۷) تهیه و جهت سنجش پیشرفت شغلی به کار گرفته شده است. یک نمونه سؤال آن "سازمان برنامه‌های توجیهی جهت آشنایی با سیستم ارتقا و پیشرفت شغلی را برای کارکنان برگزار می‌کند" بود. پرسشنامه فلات زدگی شغلی توسط فاستر (۲۰۱۳) با ۱۴ گویه تنظیم گردید که یک نمونه سؤال آن "در این سازمان فرصت برای توسعه شغلی محدود می‌باشد" بوده است. پرسشنامه دل‌بستگی شغلی توسط اسچافلی و همکاران (۲۰۰۲) تنظیم گردیده بود با ۱۷ گویه و یک نمونه سؤال "به کاری که انجام می‌دهم افتخار می‌کنم" استفاده شد. پرسشنامه فرسودگی شغلی که توسط مسلش و جکسون (۱۹۸۱) ساخته شده است با ۲۲ گویه برای سنجش و پیشگیری از فرسودگی شغلی در گروه‌های حرفه‌ای به کار برده شد. یک نمونه سؤال آن "احساس می‌کنم به واسطه شغلم ناکام شده‌ام" بود. پرسشنامه تعهد عاطفی می‌یر و آلن (۱۹۸۴) که دارای ۸ گویه است و یک نمونه سؤال آن "احساس می‌کنم با سازمان خود پیوند عاطفی دارم" بود. نمره‌گذاری کل این پرسشنامه با کمک طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت (از کاملاً موافقم = ۵ تا کاملاً مخالفم = ۱) بود و ضرایب پایایی این پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۷۴، ۰/۸۰، ۰/۸۳، ۰/۸۳ و ۰/۸۲ با کمک آلفای کرونباخ به دست آمد. برای روایی پرسشنامه‌ها از روایی صوری و محتوایی و روایی سازه استفاده شده است. روایی صوری پرسشنامه‌ها توسط نمونه‌ای مشابه نمونه اصلی و قبل از اجرای کامل پرسشنامه‌ها و روایی محتوایی پرسشنامه‌ها توسط صاحب‌نظران رشته مدیریت و در مطالعات قبلی مورد تأیید قرار گرفت. روایی سازه نیز با استفاده از تحلیل عاملی مورد سنجش قرار گرفت. برای این منظور متغیرهای پژوهش از طریق معرف‌های زیر مورد سنجش قرار گرفت و مدل عاملی مربوط به هر یک از متغیرهای پژوهش به صورت یک مدل عاملی مرتبه اول تدوین گردید. بار عاملی گویه‌های پرسشنامه جهت سنجش روایی عاملی و مقدار بحرانی هر یک در جدول (۱) گزارش شده است.

جدول (۱): گویه‌های نظیر هر متغیر و برآوردهای مقادیر بار عاملی و بحرانی متغیرهای پژوهش

متغیر	معرف	بار عاملی	مقدار بحرانی	متغیر	معرف	بار عاملی	مقدار بحرانی
فلات زدگی شغلی	V_1	۰/۵۰	۶/۰۱	پیشرفت شغلی	V_15	۰/۳۳	۴/۶۰
	V_2	۰/۳۹	۷/۹۵		V_16	۰/۴۳	۶/۰۸
	V_3	۰/۵۲	۸/۳۸		V_17	۰/۵۹	۸/۴۵
	V_4	۰/۴۰	۶/۲۷		V_18	۰/۵۰	۷/۱۱
	V_5	۰/۳۹	۶/۱۰		V_19	۰/۴۸	۶/۸۱
	V_6	۰/۴۳	۶/۷۸		V_20	۰/۳۹	۵/۵۰
	V_7	۰/۷۱	۱۲/۲۴		V_21	۰/۳۹	۵/۵۴
	V_8	۰/۴۶	۷/۳۱		V_22	۰/۳۵	۴/۸۴

ادامه جدول (۱) از صفحه قبل:

۶/۱۹	۰/۴۴	V_96	تمایل به ترک خدمت	۵/۰۷	۰/۳۳	V_9	دل‌بستگی شغلی
۶	۰/۴۳	V_97		۹/۹۱	۰/۶۰	V_10	
۷/۶۳	۰/۵۵	V_98		۷/۸۷	۰/۴۹	V_11	
۷/۱۱	۰/۵۱	V_99		۵/۷۲	۰/۳۷	V_12	
۴/۱۱	۰/۳۰	V_100		۵/۶۴	۰/۳۶	V_13	
۵/۹۷	۰/۴۳	V_101		۵/۵۳	۰/۳۶	V_14	
۱۰/۸۸	۰/۶۲	V_40	دل‌بستگی شغلی	۶/۲۱	۰/۳۸	V_31	
۹/۱۱	۰/۵۴	V_41		۱۱/۷۰	۰/۶۶	V_32	
۳/۸۴	۰/۲۴	V_42		۷/۹۲	۰/۴۸	V_33	
۶/۲۴	۰/۳۸	V_43		۱۲/۱۰	۰/۶۸	V_34	
۶/۹۵	۰/۴۲	V_44		۸/۵۱	۰/۵۱	V_35	
۶/۹۸	۰/۴۳	V_45		۸/۲۱	۰/۴۹	V_36	
۸/۵۳	۰/۵۱	V_46		۸/۹۷	۰/۵۳	V_37	
۵/۰۵	۰/۳۲	V_47		۸/۹۷	۰/۵۳	V_38	
				۸/۸۸	۰/۵۳	V_39	

$$P \geq 0.001$$

ادامه جدول (۱): گویه های نظیر هر متغیر برآوردهای مقادیر بار عاملی و بحرانی متغیرهای پژوهش

مقدار بحرانی	بار عاملی	معرف	متغیر	مقدار بحرانی	بار عاملی	معرف	متغیر
۷/۳۸	۰/۴۲	V_70	ادراک از عدالت سازمانی	۱۰/۵۱	۰/۶۰	V_48	فردوسی شغلی
۹/۴۰	۰/۴۹	V_71		۶/۹۷	۰/۴۲	V_49	
۱۰/۳۱	۰/۴۴	V_72		۸/۳۶	۰/۴۹	V_50	
۱۲/۴۹	۰/۵۴	V_73		۹/۲۹	۰/۵۴	V_51	
۱۰/۱۵	۰/۵۸	V_74		۱۰/۲۵	۰/۵۹	V_52	
۹/۹۴	۰/۶۸	V_75		۱۰/۷۵	۰/۶۱	V_53	
۱۲/۷۶	۰/۵۸	V_76		۷/۹۴	۰/۴۷	V_54	
۱۰/۲۷	۰/۵۷	V_77		۸/۴۳	۰/۵۰	V_55	
۱۰/۴۱	۰/۶۹	V_78		۱۰/۳۷	۰/۵۹	V_56	
۹/۳۴	۰/۵۸	V_79		۹/۲۰	۰/۵۴	V_57	
۶/۶۱	۰/۵۹	V_80		۱۰/۱۳	۰/۵۸	V_58	
۷/۴۹	۰/۵۴	V_81		۷/۷۸	۰/۴۶	V_59	
۸/۳۸	۰/۴۰	V_82		۸/۴۲	۰/۵۰	V_60	

ادامه جدول (۱) از صفحه قبل:

۶/۹۹	۰/۴۴	V_83	۹/۹۷	۰/۵۷	V_61	تعهد عاطفی
۵/۱۸	۰/۳۲	V_84	۷/۵۵	۰/۴۵	V_62	
۶/۱۵	۰/۳۷	V_85	۶/۲۳	۰/۳۸	V_63	
۱۲	۰/۶۶	V_86	۸/۶۹	۰/۵۱	V_64	
۱۱/۶۸	۰/۶۴	V_87	۷/۵۸	۰/۴۵	V_65	
۱۰/۱۸	۰/۵۸	V_88	۸/۶۷	۰/۵۱	V_66	
۱۰/۱۴	۰/۵۸	V_89	۶/۷۲	۰/۴۱	V_67	
۸/۴۷	۰/۴۹	V_90	۹/۶۴	۰/۵۶	V_68	
۶/۸۵	۰/۴۱	V_91	۸/۲۸	۰/۴۹	V_69	
۶/۱۶	۰/۳۷	V_92	۱۰	۰/۵۷	V_23	
۵/۲۸	۰/۳۲	V_93	۱۳/۸۵	۰/۷۴	V_24	
۵/۱۶	۰/۳۱	V_94	۱۷/۴۰	۰/۸۶	V_25	
۶/۴۲	۰/۴۶	V_95	۱۸/۲۲	۰/۸۹	V_26	
			۶/۶۹	۰/۴۰	V_27	
			۵/۳۰	۰/۳۲	V_28	
			۵/۸۹	۰/۳۶	V_29	
			۷/۲۷	۰/۴۳	V_30	

$$P \geq 0.001$$

یافته‌های جدول (۱) مؤید آن است که بار عاملی کلیه گویه‌ها بیشتر از مقدار استاندارد ۰/۳ و میزان بحرانی آن از ۱/۹۶ بیشتر است. بدین معنا که چون مقدار بحرانی تک‌تک بارهای عاملی از مقدار استاندارد ۱/۹۶ بیشتر است بنابراین کلیه ضرایب تأیید و پرسشنامه‌های موردبررسی از روایی سازه برخوردار است. در خروجی‌های مربوطه، ضریب مسیر (بار عاملی) به همراه نمره‌های استخراج‌شده آماره t وجود دارد که در قالب مقادیر بحرانی معرفی شده است. از آنجایی که سطح خطای تعریف شده در تحقیقات (۰/۰۵) است نمرات مقدار t بالاتر از ۱/۹۶ در تحلیل عاملی مبتنی بر مدل‌سازی نشان‌دهنده پذیرش فرضیه مربوط به برازش داده‌های گردآوری شده با مدل پیشینی مبنی بر تأیید بار عاملی بر سازه است. همچنین برآوردهای مربوط به این مدل به همراه شاخص‌های کلی و جزئی برازش در جدول (۲) گزارش شد.

جدول (۲): شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل عاملی متغیرهای پژوهش

شاخص متغیر	درجه آزادی	کای اسکوتر نسبی ^۱	شاخص برازش تطبیقی ^۲	شاخص برازش تطبیقی مقتصد ^۳	ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد ^۴	هلتز ^۵
فلات‌زدگی شغلی	۷۳	۳/۲۷	۰/۹۱	۰/۶۵	۰/۰۸	۱۱۱
پیشرفت شغلی	۲۰	۲/۹۰	۰/۹۱	۰/۶۲	۰/۰۷	۱۵۰
تعهد عاطفی	۲۰	۲/۹۰	۰/۹۲	۰/۶۲	۰/۰۶	۱۲۰
دل‌بستگی شغلی	۱۱۹	۳/۳۵	۰/۹۲	۰/۵۴	۰/۰۷	۹۵
فرسودگی شغلی	۲۰۹	۲/۶۹	۰/۹۲	۰/۵۶	۰/۰۸	۱۰۲
ادراک از عدالت سازمانی	۲۷۵	۲/۶۹	۰/۹۲	۰/۶۲	۰/۰۷	۱۰۸
تمایل به ترک خدمت	۱۴	۲/۰۷	۰/۹۴	۰/۵۶	۰/۰۵	۲۳۲

مقادیر به‌دست‌آمده از جدول (۲) نیز نشان می‌دهد که شاخص برازش تطبیقی کلیه پرسشنامه‌ها از ۰/۹ بیشتر، شاخص برازش تطبیقی مقتصد از ۰/۵ بیشتر، ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد از ۰/۰۵ تا ۰/۰۸ و شاخص هلتز از ۹۵ تا ۲۳۲ در نوسان است و با توجه به اینکه دامنه مطلوب برای شاخص برازش تطبیقی (CFI)، مقادیر بین ۰/۹۰ تا ۱، برای شاخص برازش تطبیقی مقتصد (PCFI)، مقادیر بین ۰/۵۰ تا ۱، شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RSMEA) مقادیر بین ۰ تا ۰/۰۸، شاخص (Holter) مقادیر بین ۷۵ تا ۲۰۰ است، مدل عاملی پیشینی کلیه پرسشنامه‌ها با داده‌های گردآوری شده تأیید می‌گردد، بدین معنا که کلیه ابزارها از روایی سازه برخوردار است.

۱- دامنه مطلوب برای شاخص کای اسکوتر نسبی مقادیر بین ۱ تا ۵ است.

۲- دامنه مطلوب برای شاخص برازش تطبیقی (CFI)، مقادیر بین ۰/۹۰ تا ۱ است.

۳- دامنه مطلوب برای شاخص برازش تطبیقی مقتصد (PCFI)، مقادیر بین ۰/۵۰ تا ۱ است.

۴- دامنه مطلوب برای شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RSMEA) مقادیر بین ۰ تا ۰/۰۸ است.

۵- دامنه قابل قبول برای شاخص (Holter) مقادیر بین ۷۵ تا ۲۰۰ و دامنه مطلوب برای این شاخص مقادیر بالاتر از عدد ۲۰۰ است.

یافته‌های پژوهش

جهت بررسی رابطه بین متغیرهای فلات زدگی شغلی، پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی با ادراک کارکنان از عدالت سازمانی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید، برآوردهای مربوط به این ضریب در جدول (۳) گزارش شده است:

جدول (۳): برآورد ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه متغیرها با ادراک از عدالت سازمانی

متغیر	ادراک از عدالت سازمانی		
	ضریب پیرسون	سطح معناداری	تعداد
فلات زدگی شغلی	۰/۰۷	۰/۲۳۶	۲۸۳
پیشرفت شغلی	۰/۲۰	۰/۰۰۱	۲۸۳
تعهد عاطفی	۰/۳۸	۰/۰۰۱	۲۸۳
دل‌بستگی شغلی	۰/۴۵	۰/۰۰۱	۲۸۳
فرسودگی شغلی	۰/۱۳	۰/۰۳۳	۲۸۳

$P \geq 0.05$

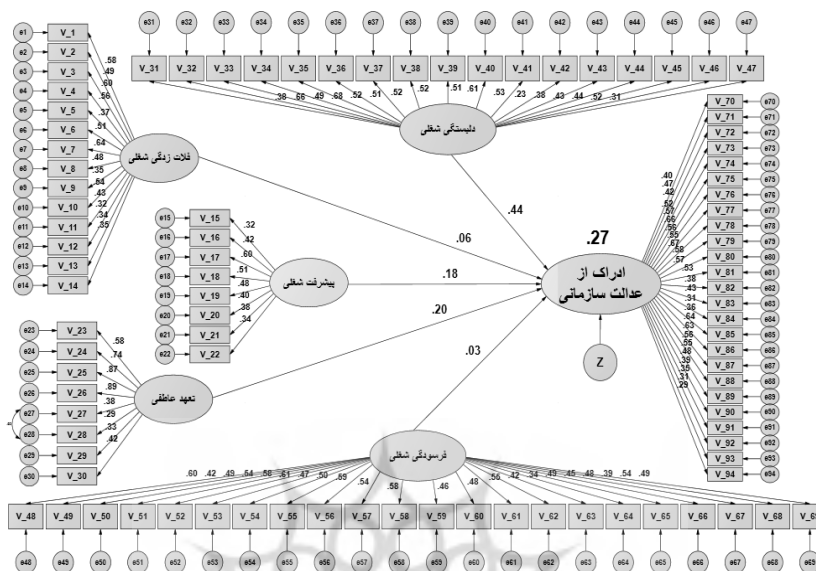
مقادیر مربوط به برآورد ضریب پیرسون در جدول (۳) نشان می‌دهد که بین متغیر فلات زدگی شغلی با متغیر ادراک از عدالت سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد، ولی بین متغیرهای پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی با متغیر ادراک از عدالت سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. جهت بررسی اثرات متغیرهای فلات‌زدگی شغلی، پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی بر متغیر ادراک از عدالت سازمانی از رویکرد مدل‌سازی معادله ساختاری استفاده گردید، متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق به صورت متغیرهای مکنون و در قالب مدل‌های عاملی مرتبه اول وارد مدل معادلات ساختاری شدند، برآوردهای مربوط به شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری و پارامترهای اصلی این مدل (اثرات متغیرهای مستقل بر ادراک از عدالت سازمانی) در شکل (۲) و جدول (۴) گزارش شده است.

جدول (۴): برآورد اثرات مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر ادراک از عدالت سازمانی

متغیر مستقل	مسیر	متغیر وابسته	ضریب تعیین	برآورد		نسبت بحرانی	P. Value	فرضیه پژوهش
				غیراستاندارد	استاندارد			
فلات زدگی شغلی	←	ادراک از عدالت سازمانی	۰/۲۷	۰/۰۴	۰/۰۶	۰/۹۳	۰/۳۵۰	رد
پیشرفت شغلی	←	ادراک از عدالت سازمانی	۰/۲۷	۰/۲۲	۰/۱۸	۲/۱۳	۰/۰۳۳	تأیید
تعهد عاطفی	←	ادراک از عدالت سازمانی	۰/۲۷	۰/۰۹	۰/۲۰	۲/۹۵	۰/۰۰۳	تأیید
دل‌بستگی شغلی	←	ادراک از عدالت سازمانی	۰/۲۷	۰/۳۸	۰/۴۴	۰/۴۲	۰/۶۷۲	تأیید
فرسودگی شغلی	←	ادراک از عدالت سازمانی	۰/۲۷	۰/۰۲	۰/۰۳	۴	۰/۰۰۱	رد

$P \geq 0.05$

متغیرهای فلات زدگی شغلی، پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی در مجموع ۲۷ درصد از واریانس متغیر ادراک از عدالت سازمانی را تبیین می‌کنند. اثر متغیرهای فلات زدگی شغلی و فرسودگی شغلی بر متغیر ادراک از عدالت سازمانی به لحاظ آماری معنادار نیست ولی اثر متغیرهای پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی و دل‌بستگی شغلی بر متغیر ادراک از عدالت سازمانی به لحاظ آماری معنادار است.



شکل (۲): مدل معادله ساختاری اثر متغیرهای مستقل بر متغیر ادراک از عدالت سازمانی

جدول (۵): شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادلات ساختاری

شاخص	درجه آزادی ^۱	کای اسکوئر ^۲ نسبی ^۲	شاخص برازش تطبیقی ^۳	شاخص برازش تطبیقی مقتصد ^۴	ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد ^۵	هلتر ^۶
مقدار	۴۲۷۱	۲/۴۷	۰/۹۰	۰/۵۴	۰/۰۷	۱۱۹

۱. هرچه بزرگ‌تر مطلوب‌تر DF شاخص
۲. CMIV/DF دامنه مطلوب بین ۱ تا ۵
۳. CFI دامنه مطلوب بین ۰/۹۰ تا ۱
۴. PCFI دامنه مطلوب بین ۰/۵۰ تا ۱
۵. RSMEA دامنه مطلوب بین ۰/۰۰ تا ۰/۸۰
۶. Holter دامنه قابل قبول بین ۷۵ تا ۲۰۰ و دامنه مطلوب بالاتر از ۲۰۰

جدول (۵) نشان می‌دهد مدل مفروض تدوین شده توسط داده‌های پژوهش حمایت می‌شوند. به عبارت دیگر برازش داده‌ها به مدل برقرار است و همگی شاخص‌ها دلالت بر مطلوبیت مدل دارد. جهت بررسی رابطه بین متغیرهای فلات زدگی شغلی، پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید.

جدول (۶): برآورد ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه متغیرها با تمایل به ترک خدمت

متغیر	تمایل به ترک خدمت		
	ضریب پیرسون	سطح معناداری	تعداد
فلات زدگی شغلی	۰/۰۳	۰/۵۷۰	۲۸۳
پیشرفت شغلی	-۰/۰۱	۰/۸۵۲	۲۸۳
تعهد عاطفی	۰/۰۹	۰/۱۵	۲۸۳
دل‌بستگی شغلی	-۰/۰۱	۰/۸۲۴	۲۸۳
فرسودگی شغلی	۰/۰۷	۰/۲۶۴	۲۸۳

$$P \geq 0.05$$

جدول (۶) نشان می‌دهد بین متغیرهای فلات زدگی شغلی، پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت رابطه معنادار وجود ندارد.

شاخص	درجه آزادی	کای اسکوئر نسبی	شاخص برازش تطبیقی	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد	هلتز
مقدار	۲۷۶۹	۲/۴۹	۰/۸۹	۰/۵۰	۰/۰۷	۱۱۸

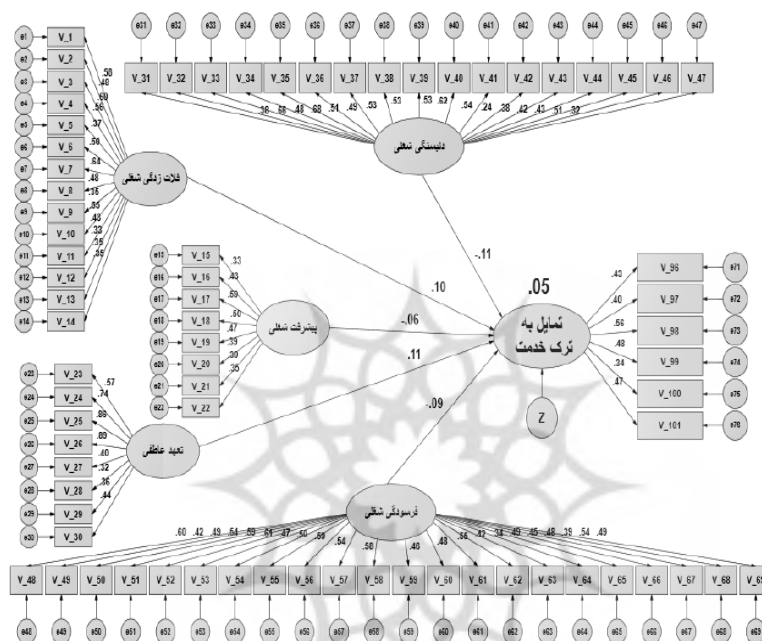
جهت بررسی اثرات متغیرهای فلات زدگی شغلی، پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی بر متغیر تمایل به ترک خدمت از رویکرد مدل‌سازی معادله ساختاری استفاده گردید، متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق به صورت متغیرهای مکنون و در قالب مدل‌های عاملی مرتبه اول وارد مدل معادله ساختار شدند، برآوردهای مربوط به شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری و پارامترهای اصلی این مدل (اثرات متغیرهای مستقل بر تمایل به ترک خدمت) در شکل (۳) و جدول (۷) گزارش شده است:

جدول (۷) نشان می‌دهد متغیرهای فلات زدگی شغلی، پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی در مجموع ۵ درصد از واریانس متغیر تمایل به ترک خدمت را تبیین می‌کنند. اثر متغیرها بر متغیر تمایل به ترک خدمت به لحاظ آماری معنادار نیست.

جدول (۷): برآورد اثرات مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر تمایل به ترک خدمت

فرضیه پژوهش	P _{Value}	نسبت بحرانی	برآورد		ضریب تعیین	متغیر وابسته	مسیر	متغیر مستقل
			استاندارد	غیراستاندارد				
رد	۰/۲۳۹	۱/۱۷	۰/۱۰	۰/۱۱		فلات زندگی شغلی	←	فلات زندگی شغلی
رد	۰/۵۱۵	-۰/۶۵	-۰/۰۶	-۰/۱۰		پیشرفت شغلی	←	پیشرفت شغلی
رد	۰/۱۶۳	۱/۳۹	۰/۱۱	۰/۰۷	۰/۰۵	تعهد عاطفی	←	تعهد عاطفی
رد	۰/۲۱۱	-۱/۲۵	-۰/۱۱	-۰/۱۳		دل‌بستگی شغلی	←	دل‌بستگی شغلی
رد	۰/۲۵۸	-۱/۱۳	-۰/۰۹	-۰/۱۱		فرسودگی شغلی	←	فرسودگی شغلی

$$P \geq 0/05$$



شکل (۳): مدل معادله ساختاری اثر متغیرهای مستقل بر متغیر تمایل به ترک خدمت

بحث و نتیجه گیری

هدف از این پژوهش بررسی تأثیر فلات زندگی شغلی، پیشرفت کارکنان، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی، فرسودگی شغلی با عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت بود. نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌ها نشان داد که متغیر فلات زندگی شغلی بر متغیر ادراک از عدالت سازمانی تأثیر معناداری ندارد ($P \geq 0/05$).

نتایج حاصل با نتایج صادقی و مبین (۲۰۱۴) که در پژوهش خود به بررسی رابطه ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و فلات زدگی شغلی بر اساس مدل سه عاملی باردویک پرداختند همسو نمی‌باشد. آنان در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که بین فلات زدگی شغلی و عدالت سازمانی ارتباط معنادار و منفی وجود دارد. به عبارت دیگر مقدار رابطه ضعیف بین دو متغیر فلات زدگی شغلی و ادراک از عدالت سازمانی در نمونه آماری تحقیق ناشی از تصادف یا خطای نمونه‌گیری برآورد می‌شود و با اطمینان ۹۵ درصد قابلیت تعمیم به جامعه آماری تحقیق را ندارد. فلات زدگی شغلی از یکسو با عوامل محیطی و تعاملات فی‌مابین فرد و سازمان سروکار دارد و از طرفی دیگر ویژگی‌های فردی نیز در شکل‌گیری آن قابل تأمل است فرصت‌های اندک برای ارتقاء و وجود قوانین و مقررات خشک این احساس را در فرد ایجاد می‌کند که در یک نظام کاملاً غیرمنصف گرفتار آمده است و این احساس باعث می‌شود که فرد نسبت به شغل خود، نقطه‌نظرهای منفی پیدا کند، بدبینی مزمن، فقدان پیشرفت، دل‌سردی، بی‌علاقگی و از جمله نشانه‌های تحلیل رفتگی هستند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها همچنین نشان داد که متغیرهای پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی بر متغیر ادراک از عدالت سازمانی تأثیر معناداری دارند ($P\text{-Value} \leq 0/05$).

به عبارت دیگر با مدنظر قرار دادن مقادیر ضریب پی‌رسون مربوط به متغیرهای فوق با ادراک از عدالت سازمانی می‌توان گفت دو متغیر پیشرفت شغلی و فرسودگی شغلی بر متغیر ادراک از عدالت سازمانی تأثیر مستقیم و ضعیف و تأثیر مستقیم متغیرهای تعهد عاطفی و دل‌بستگی شغلی بر متغیر ادراک از عدالت سازمانی در حد متوسط برآورد می‌شود، این یافته با پژوهش ظریفی و همکاران (۲۰۱۳) همسو می‌باشد. به این معنا که با افزایش و کاهش نمره مربوط به متغیرهای پیشرفت شغلی و فرسودگی شغلی ادراک از عدالت سازمانی به میزان کمی افزایش و کاهش دارد درحالی‌که با افزایش و کاهش نمره مربوط به متغیرهای تعهد عاطفی و دل‌بستگی شغلی میزان ادراک از عدالت سازمانی در حد متوسط افزایش و یا کاهش می‌یابد. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های (گل‌پرور و غفوری، ۲۰۱۰؛ اندک‌زالکی و همکاران، ۲۰۱۳) که به بررسی تأثیر این عوامل بر ادراک از عدالت سازمانی پرداخته‌اند نیز همسو می‌باشد. کارکنانی که میل به پیشرفت دارند برای ارتقا جایگاه خود تلاش می‌کنند و خواستار برقراری عدالت بیشتر در سازمان هستند. از طرفی هرچه به میزان عدالت و ابعاد آن در سازمان افزوده شود و زمانی که عدالت از سوی کارکنان سازمان درک شود می‌توان تعهد بیشتری از کارکنان متصور بود کارمندی که متعهد به کارش باشد در هر شرایطی خود را مقید به انجام کارش می‌داند و از مسئولیت‌شانه خالی نمی‌کند. افرادی که

احساس بی‌عدالتی کنند به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند. همچنین سطح عدالت پایین به کاهش دل‌بستگی شغلی منجر می‌شود و افراد در اثر احساس بی‌عدالتی متحمل فشار می‌شود و به این ترتیب زمینه برای کاهش دل‌بستگی فراهم می‌شود وقتی فرد قائل به عدالت باشد با وجود گرانباری نقش از آنجایی که باور دارد، شغل و وظایف شغلی‌اش برای او دستاوردهای منصفانه و عادلانه‌ای به همراه می‌آورد، سطح دل‌بستگی شغلی‌اش بالا می‌رود. کارکنان در قبال عدم وجود عدالت میزان مشارکت خود را در سازمان کاهش می‌دهند و افزایش تناوب رفتارهای نامولد یا خودشکننده بین کارکنان مانند خستگی، ضعف عضلانی، بی‌حوصلگی، غیبت و مقاومت در برابر تغییر، افزایش می‌یابد که سبب فرسودگی شغلی می‌گردد.

فلات زدگی شغلی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر معنادار آماری ندارد. این یافته با پژوهش هیلیمن و همکاران (۲۰۰۸) و فیاضی و ضیایی (۲۰۱۴) و صالح اردستانی و سیدنقوی (۲۰۱۶) همخوان نیست. در این پژوهش‌ها اشاره شده است که رابطه معنادار منفی بین این دو متغیر وجود دارد. این عدم همخوانی را می‌توان به دلیل خطای نمونه‌گیری یا ناشی از تصادف و یا تفاوت در جامعه آماری دانست.

از طرفی عدم وجود تأثیر معنادار متغیرهای پیشرفت شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی بر متغیر تمایل به ترک خدمت با نتایج پژوهش‌های میر کمالی و غلامی (۲۰۰۷)، اشرفی و همکاران (۲۰۱۷) و طاهرلو و همکاران (۲۰۱۷) ناهمخوان است و این ناهمخوانی به دلیل تفاوت در جامعه‌های آماری و خطای نمونه‌گیری با احتمال ۹۵ درصد قابلیت تعمیم به جامعه آماری را ندارد.

با توجه به نتایج حاصل هر سازمان با توجه به تأثیر دانش، نگرش، توانایی و شایستگی‌های کارکنان به عنوان سرمایه‌های انسانی در انگیزه‌های کاری آنان و از طریق توسعه سطح دانش، مهارت و شایستگی‌های کارکنان و مدیریت صحیح در سطح سازمان باید برای توسعه پیشرفت کارکنان در سازمان اقدام نماید. به این منظور استفاده از شیوه‌های متداول آموزش، به منظور تجهیز کردن کارکنان به شایستگی‌ها و توانایی‌ها، کارآمد نمودن نظام آموزشی سازمان و ارتقا سطح علمی کارکنان، راه‌اندازی برنامه‌های لازم جهت ارتقای مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان و تسریع در فرآیند توانمندسازی آنان، ایجاد فضای مناسب جهت پرورش ایده‌ها و افکار کارکنان و بستر مناسب برای ارائه این افکار و ایده‌ها، متناسب‌سازی ساختار دوره‌های آموزشی با نیازهای تخصصی کارکنان، تهیه مسیرهای شغلی، طراحی و استقرار نظام جانشین پروری، اندازه‌گیری مستمر سطح شایستگی کارکنان و استفاده از برنامه‌های بهبود، انجام اقداماتی چون گسترش

فرصت رشد شغلی، حذف موانع حرکت افقی و به سمت پایین و کمک به کارکنان در جهت آمادگی برای چالش‌های جدید از جمله راه‌حل‌های مناسب می‌تواند راهگشا باشد.

برای ایجاد تعهد عاطفی و بالابردن ادراک از عدالت سازمانی، مشارکت کارکنان در امر تصمیم‌گیری‌ها، در اختیار قرار دادن آسان اطلاعات موردنیاز به کارکنان، استفاده از عوامل مدیریتی و شاخص‌هایی همانند تنظیم هدف، انگیزش و توانمندسازی منابع انسانی که بتوان با ایجاد شرایط مدیریتی مطلوب انگیزش و تلاش شغلی را ارتقاء داد و استفاده مناسب از سیاست‌های تشویقی، تلاش‌های فعالانه برای مقابله با محرک‌های مزاحم درون‌سازمانی از قبیل شایعه‌ها، تعدیل نیرو، کاهش درآمد و ... و ایجاد حس یگانگی و صمیمیت در بین کارکنان از طریق تعریف فعالیت‌های گروهی، مهمانی‌ها، مسابقات ورزشی - تفریحی و تفریحات خانوادگی در فعالیت‌های سازمان منظور شود.

دل‌بستگی شغلی کارکنان با تفویض اختیار و مسئولیت بیشتر در تصمیم‌گیری‌ها به کارکنان و در نظر گرفتن تفاوت‌های میان افراد و حمایت بیشتر نظیر ایجاد شیفت‌های کاری مناسب و تیم‌های کاری و برخورد صادقانه، مؤدبانه و با احترام با کارکنان می‌تواند در ادراک از عدالت و عدم تمایل به ترک خدمت مؤثر باشد. در راستای تقلیل فرسودگی شغلی سازمان باید به اصلاح ساختار سازمانی به وسیله حذف قوانین و مقررات دست و پاگیر و روش‌های کاری زائد، سلسله‌مراتب پیچیده و طولانی در جهت کاهش سطح دیوانسالاری بپردازد. طراحی پست‌های مناسب سازمانی با رویکردهای سیستماتیک و سنجیده، داشتن راهبردهای متفاوت برای رسیدن به اهداف، تدوین راهبردهای مشارکتی، روشن نمودن راهبردهای کاربردی و تنظیم استراتژی‌ها مطابق با شرایط متغیر از جمله پیشنهادهای این پژوهش است. از آنجاکه این پژوهش در دانشگاه اصفهان انجام شده است؛ لذا با توجه به شرایط منحصر به فرد هر سازمان از جمله، فرهنگ سازمانی، امکانات سازمانی، ساختار مدیریتی، شیوه استخدام در آن سازمان، موقعیت مکانی و جغرافیایی، فرهنگ بومی و مسائل دیگر این پژوهش دارای محدودیت است و در تعمیم نتایج آن به سایر سازمان‌های مشابه رعایت احتیاط ضروری است. همچنین یافته‌های هر پژوهش فقط محدود به مدت زمان جمع‌آوری داده‌ها است و اعتبار آن نیز به همان دوره زمانی کوتاه مدت می‌باشد.

References

- Abdi Masule, F.; Kaviyani, H.; Khaghanizade, M., & Momeni Iraqi, A. (2007). The relationship between burnout and mental health: study of 200 nurses, Faculty of Medicine, *Tehran University of Medical Sciences*, 65(6), 65- 75.
- Andekazalaki, M.; Sarvgad, S., & Barzegar, M. (2013). The Relationship between organizational justice dimensions with job burnout and ambiguity, role of

conflict in employees, *New Findings in Psychology (Social Psychology)*, 8(28), 93-106 (in Persian).

Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organizational Commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 21, 1-14.

Asgari Mobarakeh, A., & Karimi, F. (2016). The Relationship between Spiritual leadership, perceived organizational support and job burnout in nurses working at the medical university of Isfahan, *Iranian Journal of nursing research*, 11(5), 41-46.

Ashrafi, S.; Farzaneh, M., & Azizi, M., (2017). The Relationship between talent management and teachers turnover intentions with moderate effect of job involvement, *Journal of new Thoughts on Education*, 13(1), 137-162 (in Persian).

Blodgett, J. G.; Hill, D. J., & Tax, S. S. (1997). The effects of distributive, procedural, and interactional justice on postcomplaint behavior, *Journal of Retailing*, 73(2), ———....

Bowen, D. E. (1986). Managing customers as human resources in service organizations. *Human Resource Management*, 25(3), 3.....

Bowen, D. E.; Gilliland, S. W., & Folger, R. (1999). HRM and service fairness: How being fair with employees spills over to customers. *Organizational Dynamics*, 28,

Brown, S. P. (2009). Job involvement. Steven G Rogelberg (Eitor). *Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*, 1, Thusand Oaks: Sage Publications, 379-399.

Chan, E. Y., & Morrison, P. A. (2000). Factors influencing the retention and turnover intentions of registered nurses in a Singapore hospital. *Nursing & Health*.

Chory-Assad, R. M., & Paulsel, M. L. (2004). Antisocial classroom communication: Instructor influence and interactional justice as predictors of student aggression. *Communication Quarterly*, 52(2), 9.....

Cohen A. (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture. *School of political science. Division of public Administration. University of Haifa*.

Fathi, F.; Sayyed Ameri, M. H., & Veysi A. (2014). Investigating of the career development path dimensions among the general administration of sports and youth staff in North West of Iran, *Human Resources Management Magazine in Sport*, 45 -57. (in Persian).

Fayyazi, M., & Ziyae, S. (2014). The effects of career plateau on burnout and intention to quit job among librarian, *Management*, 6-11. (in Persian).

Ghafouri Varnosfaderani, M. R., & Golparvar, M. (2010). A survey of relationship between organizational justice with organizational commitment among staff of Esfahan municipality, *Quarterly Journal of psychological studies*, 5(4), 129-148. (in Persian)

Ghasemi, F., & Amiri, Y. (2012). Investigating the Effect of justice and emotions on clients' citizenship case study: Shiraz Trade Bank. *Fourth International Marketing Management Conference*. (in Persian)

Golparvar, M., & Nadi, M. A. (2011). Modeling a model for the relationship between job satisfaction, emotional commitment, *Discrimination and Teachers' Breakdown, Leadership Quarterly and Educational Management*, 5(3), 135-121. (in Persian).

Golparvar, M.; Nasri, M., & Malekpour, M. (2007). Role of participation in decision making, occupational attachment, job alternatives ... in perceived organizational justice of instructors of exceptional schools of Isfahan, *Knowledge and research in curriculum planning*, 15(21), 25-46. (in Persian).

Golparvar, M.; Javadian, Z., & Esmaeillian Ardestani, Z. (2012). The relationship of justice and educational inequity with civic-educational behaviors: the mediating role of academic ethics (Moral Mediation Approach), *Modern Thoughts*, 8(3), 85-106 (in Persian).

Golparvar, M., & Oreyzi, C. (2005). Predicting organizational commitment and its components based on seventeen individual and organizational variables, *Knowledge and Research in Psychology*, 29, 68-41. (in Persian).

Hakanen, J.; Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495-513.

Hallberg, U., & Schaufeli, W. B. (2006). "Same same" but different? can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment? *European Psychologist*, 11, 119-127.

Hedge, J. W.; Borman, W. C., & Bourne, M. J. (2006). Designing a system for career development and advancement in the U. S. Navy. *Human Resource Management Review*, 16(3), 340-355.

Heilmann, S. G.; Holt, D. T., & Rilovick, C. Y. (2008). Effects of career plateauing on turnover: a test of a model. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 15, 59-68. *Sciences*, 2(2), 113-121.

Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1991). Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analyses, *Journal of Applied Psychology*, 76, 350-366.

Homburg, C., & Fürst, A. (2005). How organizational complaint handling drives customer loyalty: an analysis of the mechanistic and the organic approach. *Journal of Marketing*, 69, 9.....

Hoseininasab, S. D.; Moheb, N.; Keramat, N., & Bakhshvar, V. (2009). The relationship between personality characteristics and mental health among pregnant women in Tabriz, *Journal of Social sciences, Woman and Family Studies*, 1(3), 61-74.

Hozoori, M. J.; Poorezat, A. A.; Sarlak, M. A., & Mohammad Ali Pour, N. (2013). Designing a new equity-based justice model for a balanced scorecard, *Journal of Management and Development Process*, 88(2), 147-180 (in Persian).

Jalali Farahani, M.; Sajjadi, S. N.; Ali Dost Ghahfarhaei, E., & Islami, Y. (2011). Research on sport management and motor sciences, 1(1), 37-48. (in Persian).

Jung, F., & Tak, S. (2008). Burnout, and intention to leave, *Journal of Psychology*. 5(4), 80-89.

Kazemi Moghadasy, N.; Zabihi, M. R., & Shekari, Gh. A. (2015). The relationship between organizational justice and organizational paranoia with moderating role of perceived organizational support, *Management*, 7(14), 155-180 (in Persian).

Keshtkaran, A.; Kavosi, Z.; Gholipour, A.; Sohrabi Zadeh, S., & Sharafi Z. (2012). Work engagement & effective factors among nurses in general teaching hospital of Shiraz University of medical sciences. *Payavard*, 6(2), 147-156. (in Persian).

Khojaste Boogar, M. (2009). The Effect of managers leadership style on organizational trust of the employees of Ferdowsi University of Mashhad, master's thesis, *Ferdowsi University of Mashhad*. (in Persian)

Law, W. D. (2010). A measure of burnout for business students, *Journal of Education for Business*, 85, 195-202.

Lee, P. C. B. (2003). Going beyond career plateau: using professional plateau to account for work outcomes. *Journal Management Development*, 22(6), 538-551.

Lentz, E. (2004). The link between the career plateau and mentoring, addressing the empirical gap. Unpublished thesis. *University of South Florida*, 204.

Maslach, C.; Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (2003). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.

Mirkamali, M., & Gholamzadeh, H. (2007). Investigating the Relationship between organizational commitments and the attendance of teachers of schools in the education district of Dastjerd (Yazd Province), *Leadership Quarterly and Educational Management*, 6(1), 137-143. (in Persian).

Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 555.....

Rahpeyma, N.; Kazemi, S. A., & Sohrabi, N. (2011). The relationship between public health and marital satisfaction and burnout among women in the provincial governorships affiliated in Fars province, *Journal of Social sciences, women and society*; 3(2), 116-137.

Ranjbarian, B. (1996). Organizational commitment, *Journal of Faculty of Economics, University of Isfahan*, 1-2, 41-75. (in Persian).

Robbins, S. (2015). *Management*. Four Edition. Prentice Hall Inc.

Robbins, S. P. (2010). *Organizational Behavior*, New Dehli. Prentice Hall, Inc.

Saleh Ardestani, A., & Seyed Naghavi, M. A. (2016). Explaining the relationship between job plumage with organizational indifference and willingness to withdraw from employee service. *Journal of Public Management Researches*. 9(31), 145-160 (in Persian).

Schaufeli W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16, 501-510.

Schaufeli, W.; Salanova, M.; Gonzalez Roma, V., & Bakker A. (2002) the measurement of engagement a burnout: a confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*; 3(1), 71-92.

Schein, E. H. (1985). Career anchors: discovering your real values. *San Diego: University associates study of the dimensions of career progression paths for employees of all departments of sport and youth in northwestern*.

Siadat, S. A.; Nasr Esfahani, A., & Allah Yari, S. (2010). Ethical leadership in educational organizations, *Cultural Engineering Journal*, 9(45-46), 38-46 (in Persian).

Srivastava S. measuring the big five personality factors. Retrieved [Today's data] from [http://www.uorgan. Edu/~sanjan/big five. Html](http://www.uorgan.Edu/~sanjan/big five. Html). 2006.

Taherlou, S.; Fazlzadeh, A.; Sanoubar, N., & Faryabi, M. (2017). The Effect of person-job fit on turnover intention & job quality improvement with emphasis on the mediating role of job involvement: evidence of brokerage industry, *Organizational culture Management*, 15(2), 249-269 (in Persian).

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (2003). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46, 259-293.

Yamamoto, H. (000). The relationship between employees' inters organizational career orientation and their career strategies. *Career Development Journal*, 11(3), 243-264.

Yarmohammadzadeh, P., & feyzi A. (2015). Mediating role of job involvement in relationship between job characteristics and commitment of personnel in Azarbaijan Shahid Madani University, *Journal Management System*, 10(38), 203-225. (in Persian)

Yousef Zadeh, S. (2010). Organizational commitment, occupational attachment and function of the faculty members of the universities of Babol. *Master's Thesis, Azad University of Khorasgan, Isfahan* (in Persian).

Zarifi, F.; yoosefi. B., & Sadeghi Borojerdi, S. (2013). The Relationship between organizational justice and job involvement in employees of physical education organization of islamic republic of Iran, *Journal of Sport Management*, 4(15), 157-174. (in Persian)

