

# تبیین فرسودگی شغلی زنان شاغل با تأکید بر نقش متغیرهای سازمانی و روان‌شناختی (مورد مطالعه: دانشگاه فنی و حرفه‌ای و آزاد اسلامی شیراز)<sup>۱</sup> محمدحسن صیف<sup>۲</sup>، میترا یادگار<sup>۳\*</sup>

## چکیده

فرسودگی شغلی سندرمی مشتمل بر خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، و کاهش موفقیت فردی است که افراد به دلیل مواجهه با استرس‌های فیزیکی، روانی، و هیجانی در معرض آن قرار می‌گیرند. از جمله ضرورت‌های این پژوهش، ناکافی بودن پژوهش در خصوص جامعه زنان است. هدف پژوهش حاضر تبیین فرسودگی شغلی زنان شاغل با تأکید بر نقش متغیرهای سازمانی و روان‌شناختی در دانشگاه فنی و حرفه‌ای و آزاد اسلامی شیراز است. پژوهش حاضر از نوع توصیفی همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان زن شاغل در دانشگاه فنی و حرفه‌ای و آزاد شیراز (N=۲۲۵) است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۴۳ نفر است که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای تصادفی انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ، پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می‌یر، پرسشنامه تعارض و ابهام نقش لو و همکاران، و پرسشنامه عدالت سازمانی کلکوئیت استفاده شده است. اطلاعات جمع‌آوری شده به کمک روش‌های آماری توصیفی و روش‌های آماری استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد که: تعهد سازمانی اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم با میانجی‌گری ابهام نقش و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی دارد. همچنین عدالت سازمانی اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم با میانجی‌گری ابهام نقش و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی دارد. در نهایت، ابهام نقش و تعارض نقش اثر مستقیم بر فرسودگی شغلی دارد. طبق شاخص‌های برازش شده، مدل نهایی پژوهش از برازش نسبتاً خوبی برخوردار است.

## کلیدواژه‌ها

ابهام نقش، تعارض نقش، تعهد سازمانی، زنان، عدالت سازمانی، فرسودگی شغلی.

۱. مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد میترا یادگار است.

۲. استادیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران  
sefstudent@gmail.com

۳. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شیراز، گروه علوم تربیتی، شیراز، ایران  
m.y\_90@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱/۱۷، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۴/۶

## مقدمه و بیان مسئله

نیروی انسانی، به‌منزله ارزشمندترین سرمایه سازمان در دنیای صنعتی و پرهیاهوی قرن حاضر، با مسائل و مشکلات عدیده‌ای روبه‌روست. یکی از این مشکلات مسئله تنیدگی شغلی است که در میزان کارایی فرد اثر زیادی دارد. انتخاب شغل در زندگی هر فرد تأثیر بسزایی دارد؛ تا آنجا که سلامت و آینده فرد منوط به شرایط شغلی است که فرد به آن مشغول است [۸]. شغل علاوه بر اینکه وسیله تأمین هزینه‌های زندگی است، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی- روانی فرد دارد و زمینه‌ساز بسیاری از نیازهای اوست. در صورت عدم تناسب میان خصوصیات فردی، شرایط و ویژگی‌های شغلی، کار می‌تواند موجب نارضایتی، تحلیل قوای جسمی- روانی و درنهایت بیماری شود.

یکی از عوامل مهم طولانی‌شدن فشارهای روانی، فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> است. فرسودگی شغلی از جمله اختلالات شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است [۲۴؛ ۳۷]. برای نخستین‌بار فرویدنبرگر<sup>۲</sup> فرسودگی شغلی را در پی مشاهده علائم خستگی در کارکنان خود تعریف کرد [۲۹]. او این سندرم را تحلیل رفتن قوای جسمی- روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه‌های کمک‌رسانی، که زمان زیادی از ساعات کاری را در ارتباط با مردم می‌گذرانند، به‌وجود می‌آید. کامل‌ترین تعریف از فرسودگی شغلی عبارت است از: نشانگان روان‌شناختی شامل خستگی هیجانی<sup>۳</sup>، مسخ شخصیت<sup>۴</sup>، و کاهش موفقیت فردی<sup>۵</sup> [۱۷]. فرسودگی شغلی می‌تواند باعث بروز انواع بیماری‌های جسمی و روانی، نگرش منفی به فعالیت‌های حرفه‌ای، عدم ارتباط مطلوب با مراجعان، غیبت کارکنان از کار، تأخیرهای متوالی، شکایات روان‌تنی، کشمکش و تضاد در محیط کار، تغییر شغل، و درنهایت ترک شغل شود. با توجه به پژوهش‌های فراوانی که در زمینه فرسودگی شغلی انجام شده، روشن شده است که متغیرهایی در این زمینه نقش دارند. برای نمونه می‌توان از عدالت سازمانی، ابهام، و تعارض نقش نام برد که با شناخت اوضاع و احوال و شرایط متعدد درون‌سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی فرد، فرسودگی شغلی را در او تشخیص داد. همچنین، با شناخت این عوامل می‌توان اندازه یا شدت این اختلال را روشن کرد [۲۱؛ ۲۲؛ ۳۴؛ ۳۶].

یکی از انگیزه‌های عمده‌ای که پژوهشگران را به سوی مطالعه فرسودگی شغلی هدایت کرده است، نرخ بالای این پدیده در کارکنان است. زنان به دلیل مسئولیت‌های سنگین خانه‌داری، تعهدات خانوادگی و شغلی، بیش از هر گروه شغلی دیگری در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند، چون

- 
1. Burnout
  2. Freudenberg
  3. Emotional exhaustion
  4. Depersonalization
  5. Personal accomplishment

علاوه بر فشارهای روانی شغل، در زندگی شخصی و خانوادگی مسئولیت‌های سنگینی را به دوش دارند که این تعارض و تراکم نقش و عدم تعادل کار و زندگی، فشار و استرس فراوانی را بر آن‌ها تحمیل می‌کند. بنابراین، زنان از جمله گروه‌های مهم در معرض خطر فرسودگی شغلی‌اند. با توجه به ناکافی بودن تحقیقات گذشته و اینکه تاکنون پژوهشی در ایران در قالب مدل و با در نظر گرفتن نقش جنسیتی زنان در ارتباط با فرسودگی شغلی و اثرات متغیرهای عدالت و تعهد سازمانی، ابهام، و تعارض نقش انجام نشده است، بر آن شدیم برای نخستین بار مطالعه‌ای درباره فرسودگی شغلی زنان شاغل در دانشگاه‌های فنی و حرفه‌ای و آزاد اسلامی شیراز در قالب یک مدل علی انجام دهیم. بنابراین، با توجه به تأثیرات زیانباری که فرسودگی شغلی زنان بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند، حساسیت و تنبذگی شغلی بالای ناشی از وظایف اجرایی کارکنان، به علاوه فشارهای ناشی از کار در محیط سازمانی با سطح بالایی از انتظار پاسخگویی، همچنین تعارض و ابهام نقش در زنان به دلیل مسئولیت‌های سنگین خانه‌داری، همسرداری، تربیت کودکان و تعارض کار-خانواده، نبود عدالت و تعهد سازمانی، زنان شاغل در دانشگاه‌ها را در معرض ابتلا به عوارض فرسودگی شغلی قرار می‌دهد. بنابراین، لزوم تعیین عوامل مرتبط با این سندرم حائز اهمیت است. ضرورت این مطالعه، با توجه به حساسیت و اهمیت نقش زنان در جامعه و همچنین اهمیت وظایف شغلی و ارتباط مداوم و نزدیک کارکنان با دانشجویان، قابل بحث است. کسانی که با دانشجویان تعامل دارند باید افرادی باشند که حداقل خود از مشکلات مختلف روانی عاری‌اند و درواقع با انجام‌دادن این پژوهش به سازمان‌ها کمک می‌شود تا نقاط ضعف خود را شناسایی کنند و با برطرف کردن آن‌ها موجب تقویت روحیه، ایجاد انگیزه، افزایش کارایی کارکنان شود. همچنین شور و نشاط و میل به کار کردن و ماندن در سازمان را در بین آن‌ها افزایش می‌دهد و باعث افزایش بهره‌وری می‌شود.

### پیشینه تحقیق

صفی‌خانی (۲۰۱۴) در پژوهش خود بیان کرد که بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی و جنسیت رابطه معناداری وجود دارد [۳۴]. نتایج پژوهش چنورت و همکاران (۲۰۱۳) نشان داد که بین فرسودگی شغلی و تعهد و عدالت سازمانی در کارکنان بهداشت و درمان کانادا رابطه معکوس و معناداری وجود دارد [۲۱]. کلیک (۲۰۱۳)، فرنیت، و همکاران (۲۰۱۳)، سین (۲۰۱۲)، فیچر و همکاران (۲۰۱۰)، و تونک و کوتانیس (۲۰۰۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که تعارض و ابهام نقش رابطه مثبت و معناداری با فرسودگی شغلی دارد [۲۰؛ ۲۲؛ ۲۳؛ ۳۶؛ ۳۹]. هوپر (۲۰۱۳) نیز بر این اعتقاد است که تعارض نقش با فرسودگی شغلی رابطه معناداری دارد [۲۵]. نجف‌آقایی و همکاران (۲۰۱۲) به بررسی ارتباط بین ادراک عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که ادراک عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی ارتباط منفی معنادار دارد [۳۱]. پوردانوا و مورس (۲۰۱۰) با استفاده از ۱۸۳ پژوهش، به مطالعه تفاوت جنسیتی در ارتباط با

فرسودگی شغلی در یک فراتحلیل پرداختند. نتایج فراتحلیل آن‌ها نشان داد زنان به‌طور اندکی تجربه خستگی هیجانی بیشتری نسبت به مردان دارند؛ در حالی که مردان مسخ شخصیت را بیشتر از زنان تجربه می‌کنند [۳۳]. پاپستی لیانو و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی به تعیین ارتباط بین متغیرهای تعارض نقش، ابهام نقش، و افسردگی با فرسودگی شغلی پرداختند [۳۲]. آندریو جسیکا (۲۰۰۸) بیان کرد که عدالت سازمانی قادر به پیش‌بینی تعارض و ابهام نقش است [۱۹]. مری‌دیت (۲۰۰۷) در پژوهشی که بر روی پزشکان نظامی انجام داد به این نتیجه رسید که ابهام نقش و تعارض نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنادار دارد و بین تعارض نقش و ابهام نقش رابطه معنادار وجود دارد [۳۰]. بررسی‌های تیمز و همکاران (۲۰۰۶) نشان داد که زنان معلم در مقایسه با مردان معلم در شرایط مشابه در معرض فرسودگی شغلی بیشتری هستند [۳۸]. واکولا و نیکولوا (۲۰۰۵) بیان کردند که بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه منفی معنادار وجود دارد [۴۰]. نتایج پژوهش لکریتز (۲۰۰۴) نشان داد که اعضای هیئت علمی زن در مقایسه با مردان از لحاظ فرسودگی هیجانی نمره بالاتری کسب کرده‌اند [۲۸]. راهیما و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که ۸۶ درصد از زنان شاغل در استانداری فارس از فرسودگی شغلی ضعیف و متوسط برخوردار بودند [۷]. کوهپایه‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود بیان کردند که فرسودگی شغلی در بعد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت در کارکنان زن دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران بالاتر از مردان بود [۱۲]. خدابخش و منصوری (۱۳۸۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین مؤلفه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی) پرستاران زن و مرد تفاوت معناداری وجود داشت و شدت خستگی عاطفی در پرستاران زن بالاتر از پرستاران مرد بود [۶]. نتایج پژوهش مقصودی و محمدی (۱۳۸۹) نشان داد که احتمال فرسودگی شغلی در پزشکان زن ۶۰ درصد بیشتر از پزشکان مرد بود [۱۴]. طلایی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که خستگی هیجانی و مسخ شخصیت به‌طور چشمگیری در پرسنل زن بیمارستان‌های دانشگاهی مشهد بالاتر از مردان بود [۱۰]. به نظر می‌رسد که فشارهای محیط کار، زنان را بیشتر از مردان در معرض تنیدگی‌های روان‌شناختی قرار می‌دهد. علاوه بر تأثیرات زیانبار فرسودگی شغلی بر افراد، سازمان‌ها نیز از پیامدهای فرسودگی شغلی رنج می‌برند، از جمله می‌توان به کاهش عملکرد کارکنان، ترک شغل، کاهش تعهد سازمانی، کاهش خشنودی شغلی، افزایش هزینه‌های مربوط به بهداشت و سلامتی کارکنان، کاهش خلاقیت و ذهن‌انگیزی در محیط کار، فقدان مشکل‌گشایی، و نوآوری اشاره کرد [۴۰].

### مبانی نظری تحقیق

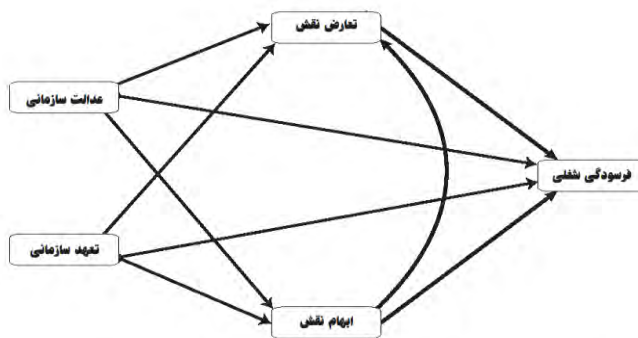
یکی از مسائل عمده شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان دیده می‌شود، پدیده فرسودگی شغلی است. تحقیقات نشان داده است

فشارهای روانی ناشی از شغل می‌تواند پیامدهای بسیاری را در سازمان به همراه داشته باشد. فرسودگی شغلی یکی از پیامدهای روان‌شناختی فشارهای روانی ناشی از شغل است که فرد ممکن است که پس از اشتغال طولانی‌مدت به یک کار با آن مواجه شود [۱۲؛ ۲۴؛ ۳۷]. فردی که دچار فرسودگی شغلی می‌شود از نظر عاطفی دچار درماندگی است و انگیزه زیادی برای کار کردن ندارد. در واقع حالتی شبیه افسردگی ناشی از کار است که بر اثر آن فرد نیرو و اشتیاقی برای انجام‌دادن کار ندارد [۱۸]. فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزاست و سندرمی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که به ایجاد خودپنداره منفی در فرد، نگرش منفی به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه منجر می‌شود [۳]. تعهد بیانگر احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان است. به عبارت دیگر، تعهد سازمانی<sup>۱</sup> نوعی نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان در یک مستمر - به واسطه مشارکت افراد در تصمیم‌های سازمانی، توجه افراد به سازمان، موفقیت و رفاه سازمان - تلقی می‌شود [۱۳]. ادراک از عدالت سازمانی<sup>۲</sup> عبارت است از انصاف ادراک‌شده از تعاملات صورت‌گرفته در سازمان که می‌تواند شامل تعاملات اقتصادی، اجتماعی و همچنین دربرگیرنده روابط فرد با رؤسا، زیردستان، همکاران، و سازمان به منزله یک سیستم اجتماعی باشد [۴]. ابهام در نقش<sup>۳</sup> یعنی شرایط و وظایف کاری برای افراد مشخص نباشد. به عبارت دیگر، ابهام نقش زمانی پدید می‌آید که روشن نباشد نقش فرد چیست یا حدود مسئولیت‌های وی کدام است [۱]. ابهام نقش ممکن است در نتیجه آموزش ناکافی، ارتباطات ضعیف، و امتناع عمدی یا تحریف اطلاعات ارائه‌شده از سوی همکاران و سرپرستان ایجاد شود [۲۷]، بنابراین سرپرستان می‌توانند از طریق آموزش کارکنان و نیز ارائه اطلاعات کافی و صحیح به آنان سبب کاهش ابهام شغلی شوند. تعارض نقش<sup>۴</sup> ممکن است به دلیل خواسته‌های متناقض یک سرپرست [۲۶] یا بر اثر برخورد کارکنان با تقاضاهای متناقض دو سرپرست یا گروه کاری ایجاد شود.

پروژه‌گاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

1. organizational commitment
2. organizational justice
3. role ambiguity
4. role conflict

## مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

## روش پژوهش

این پژوهش با توجه به هدف تحقیق که تبیین فرسودگی شغلی زنان شاغل با تأکید بر نقش متغیرهای سازمانی و روان‌شناختی است و از این راه، اجرا و پیاده‌سازی هرچه بهتر این سیستم را یاری می‌رساند. روش تحقیق پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان زن شاغل در دانشگاه فنی و حرفه‌ای و آزاد اسلامی شیراز در سال ۱۳۹۲-۱۳۹۳ به تعداد ۲۲۵ نفر است. با توجه به پراکندگی دانشگاه‌ها، که از لحاظ جغرافیایی در مناطق مختلف شهر شیراز قرار داشتند، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد. سپس از میان خوشه‌ها، نمونه‌گیری به عمل آمد. بنابراین، در این تحقیق از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای- تصادفی متناسب با حجم استفاده شده است. برای تعیین حجم نمونه از فرمول نمونه‌گیری کوکران استفاده شد، که تعداد ۱۴۳ نفر از کارکنان زن شاغل در دانشگاه مطالعه شدند. برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز در این پژوهش از روش میدانی و پرسشنامه‌ای استفاده شد.

برای تعیین روایی ابزار اندازه‌گیری و اینکه ابزار مورد استفاده تا چه حد ویژگی‌های مورد نظر در تحقیق (متغیرهای موجود در مدل) را می‌سنجد از دو نوع روایی به نام روایی محتوایی و صوری استفاده شده است. با وجود اینکه پرسشنامه‌های استفاده‌شده در این تحقیق استاندارد است و محققان مختلف نیز مکرر از آن استفاده کرده‌اند، روایی این پرسشنامه‌ها با بهره‌گیری از روش روایی محتوایی، صوری، و طبق قضاوت استادان راهنما، بررسی و اطمینان حاصل شد که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر محقق را می‌سنجد و از اعتبار لازم برخوردار است. پس

می‌توان با اطمینان خاطر بالایی روایی محتوایی ابزار اندازه‌گیری را بررسی کرد. البته در تحقیقات مختلف روایی و پایایی این پرسشنامه‌ها به اثبات رسیده است. در این تحقیق، به منظور تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که این روش برای محاسبه همابستگی درونی ابزار اندازه‌گیری، که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند، به کار می‌رود.

با توجه به اینکه متغیرهای موجود در مدل قابل اندازه‌گیری و سنجش‌پذیرند، براساس ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه) متغیرها سنجیده شدند. برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (۲۰۰۱) که شامل ۲۲ سؤال است استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ این متغیر برابر با ۰/۸۲۱ به دست آمده است. عزیزی، فیض‌آبادی، و صالحی (۱۳۸۷) در پژوهش خود ضریب پایایی این پرسشنامه را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۷۸ به دست آوردند. جمالی و همکاران (۱۳۸۸) ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۱ گزارش کرده‌اند. برای سنجش عدالت سازمانی از پرسشنامه کلکوئیت (۲۰۰۱) که شامل ۲۰ سؤال است، استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ این متغیر برابر با ۰/۸۴۸ به دست آمد. صیف و همکاران (۱۳۹۳) ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۱ گزارش کرده‌اند. برای سنجش تعارض و ابهام نقش، از پرسشنامه لو و همکاران (۲۰۰۱)، که شامل ۱۱ سؤال (۷ سؤال آن مربوط به ابهام نقش و ۴ سؤال آن مربوط به تعارض نقش) است، استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ برای تعارض نقش ۰/۷۰۱ و برای ابهام نقش ۰/۵۶۹ به دست آمد. برای سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه آلن و می‌یر (۲۰۰۴)، که شامل ۲۴ سؤال است، استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ این متغیر برابر با ۰/۷۸۲ به دست آمده است. یعقوبی و همکاران (۱۳۸۸) ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۰ گزارش کرده‌اند. همچنین ابیلی و ناستی‌زایی (۱۳۸۹) ضریب پایایی این پرسشنامه را ۰/۸۲ بیان کردند. برای پاسخگویی به سؤال‌های هر چهار پرسشنامه از مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (۱ = کاملاً مخالفم تا ۵ = کاملاً موافقم) استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل آماری داده‌های پژوهش با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS 22 و LISREL 8.7 صورت پذیرفته است. آزمون آماری صورت گرفته شامل آزمون آماری تحلیل مسیر، که روشی آماری است، برای بررسی روابط میان متغیرها در قالب یک مدل علی [۱۵]، ماتریس همبستگی، آزمون برازندگی مدل کلی با استفاده از شاخص‌های نکویی برازش استفاده شده است.

## یافته‌های پژوهش

در پژوهش حاضر، عدالت و تعهد سازمانی به‌منزله متغیر برون‌زا و ابهام نقش و تعارض نقش به‌منزله متغیر درون‌زا در نظر گرفته شده‌اند. در جدول ۱، ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش ارائه شده است. از آنجا که پایه و اساس مطالعات تحلیل مسیر، همبستگی بین متغیرها است، در ادامه ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش ارائه می‌شود.

جدول ۱. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها ۵ ۴ ۳ ۲ ۱
۱. عدالت سازمانی
۲. تعهد سازمانی <sup>**</sup> ۰/۴۵
۳. تعارض نقش <sup>**</sup> ۰/۳۲ <sup>**</sup> ۰/۱۹
۴. ابهام نقش <sup>**</sup> ۰/۶۳ <sup>**</sup> ۰/۳۴ <sup>**</sup> ۰/۳۰
۵. فرسودگی شغلی <sup>*</sup> ۰/۳۷ <sup>**</sup> ۰/۳۳ <sup>**</sup> ۰/۲۲ <sup>**</sup> ۰/۵۳

\* $P < 0.05$ , \*\* $P < 0.01$

در این پژوهش، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. با توجه به جدول ۱، ملاحظه می‌شود که از میان متغیرهای برون‌زا (عدالت سازمانی و تعهد سازمانی)، به ترتیب عدالت سازمانی (-۰/۳۷) و تعهد سازمانی (-۰/۳۳) بالاترین تا پایین‌ترین ضریب همبستگی با فرسودگی شغلی را دارند که هر دوی این ضرایب به لحاظ آماری به ترتیب در سطح ۰/۰۵ و ۰/۰۱ معنادارند. از میان متغیرهای درون‌زا (تعارض و ابهام نقش) نیز ابهام نقش (۰/۵۳)، تعارض نقش (۰/۲۲) به ترتیب بالاترین تا پایین‌ترین ضریب همبستگی را با فرسودگی شغلی دارند که هر دو این ضرایب از نظر آماری در سطح ۰/۰۱ معنادارند. در ضمن در ماتریس یادشده بالاترین ضریب همبستگی مربوط به رابطه بین ابهام نقش و عدالت سازمانی (۰/۶۳) و پایین‌ترین ضریب همبستگی نیز مربوط به رابطه بین تعارض نقش و تعهد سازمانی (۰/۱۹) است.

در این پژوهش، برای بررسی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای برون‌زا (عدالت سازمانی و تعهد سازمانی) و درون‌زای تحقیق (تعارض نقش و ابهام نقش) بر فرسودگی شغلی، یک مدل فرضی براساس پیشینه نظری و تجربی طراحی شده است. فرضیه‌های ارائه‌شده نیز بیانگر روابط علی میان متغیرهای موجود در مدل است. در این پژوهش، بررسی هم‌زمان فرضیه‌ها در قالب مدل اولیه صورت می‌گیرد. برای ارزیابی مدل فرضی این پژوهش، ابتدا با استفاده از روش پیشینه احتمال به برآورد پارامترها می‌پردازیم. پارامترهای برآوردشده شامل ضرایب اثر مستقیم، ضرایب اثر غیرمستقیم و ضرایب اثر کل است که برای این پارامترها جدولی حاوی ضرایب برآورد استاندارد شده، خطای استاندارد برآورد و ارزش  $t$  مربوط به آزمون معناداری این پارامترها ارائه شده است. علاوه بر این، تأیید شدن یا نشدن فرضیه‌های پژوهش با توجه به این ضرایب بررسی می‌شود. در نهایت نیز، مشخصه‌های برازندگی مدل و نمودار مدل برازش‌شده پیش‌بینی فرسودگی شغلی براساس متغیرهای برون‌زا و درون‌زا ارائه می‌شود.

## تأثیرات مستقیم، غیرمستقیم، و تأثیرات کل

در این قسمت، با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۲، به بحث و بررسی پیرامون رد یا تأیید فرضیه‌های مرتبط با تأثیرات مستقیم، غیرمستقیم، و تأثیرات کل متغیرها بر یکدیگر می‌پردازیم.



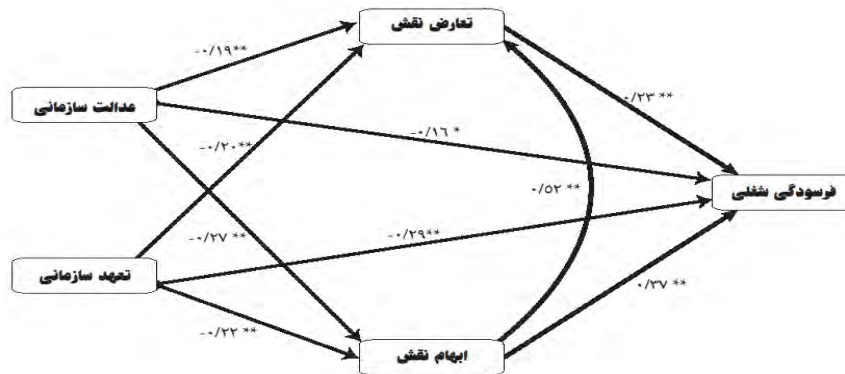
جدول ۲. برآوردهای ضرایب اثر مستقیم، اثر غیرمستقیم، اثر کل

متغیرها برآوردها	پارامتر استاندارد شده	خطای استاندارد برآورد	T	نتیجه فرضیه
اثر مستقیم عدالت سازمانی بر:				
تعارض نقش	-۰٫۱۹**	۰٫۰۲	۲٫۷۳	تایید
ابهام نقش	-۰٫۲۷**	۰٫۰۲	۳٫۵۲	تایید
فرسودگی شغلی	-۰٫۱۶*	۰٫۰۲	۱٫۹۷	تایید
اثر مستقیم تعهد سازمانی بر:				
تعارض نقش	-۰٫۲۰**	۰٫۰۳	۲٫۸۳	تایید
ابهام نقش	-۰٫۲۲**	۰٫۰۲	۳٫۱۲	تایید
فرسودگی شغلی	-۰٫۲۹**	۰٫۰۳	۳٫۷۲	تایید
اثر مستقیم تعارض نقش بر:				
فرسودگی شغلی	۰٫۲۳**	۰٫۰۲	۳٫۵۶	تایید
اثر مستقیم ابهام نقش بر:				
تعارض نقش	۰٫۵۳**	۰٫۰۳	۶٫۱۲	تایید
فرسودگی شغلی	۰٫۳۷**	۰٫۰۲	۴٫۷۹	تایید
اثر غیرمستقیم عدالت سازمانی بر:				
فرسودگی شغلی	-۰٫۱۶**	۰٫۰۳	۴٫۶۷	تایید
اثر غیرمستقیم تعهد سازمانی بر:				
فرسودگی شغلی	-۰٫۱۴**	۰٫۰۲	۴٫۷۲	تایید
اثر غیرمستقیم ابهام نقش بر:				
فرسودگی شغلی	-۰٫۱۱**	۰٫۰۳	۳٫۳۵	تایید
اثر کل عدالت سازمانی بر:				
فرسودگی شغلی	-۰٫۳۱**	۰٫۰۴	۵٫۳۱	تایید
اثر کل تعهد سازمانی بر:				
فرسودگی شغلی	-۰٫۴۳**	۰٫۰۳	۷٫۱۹	تایید
اثر کل ابهام نقش بر:				
فرسودگی شغلی	-۰٫۴۷**	۰٫۰۴	۷٫۱۶	تایید

\*\*P < ۰٫۰۱, \*P < ۰٫۰۵

جدول ۳. واریانس تبیین شده متغیرهای پژوهش

متغیر	واریانس تبیین شده R <sup>2</sup>
تعارض نقش	۰٫۱۹
ابهام نقش	۰٫۲۶
فرسودگی شغلی	۰٫۴۲



شکل ۲. نمودار برازش شده مدل پیش‌بینی فرسودگی شغلی

جهت بررسی برازندگی مدل از شاخص‌های برازندگی استفاده شده است. به‌طور کلی از میان مشخصه‌های برازندگی متنوعی که وجود دارد، در این پژوهش شاخص‌های برازش  $\chi^2/df=2/73$ ،  $RMSEA=0.052$ ،  $CFI=0.98$ ،  $GFI=0.96$  و  $AGFI=0.96$  گزارش می‌شود. با توجه به مشخصه‌های نکویی برازش، برازش مدل پیش‌بینی فرسودگی شغلی در سطح مطلوبی است.

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی تبیین فرسودگی شغلی زنان شاغل با تأکید بر نقش متغیرهای سازمانی و روان‌شناختی در چارچوب یک مدل علی به روش تحلیل مسیر بود. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که مدل پیشنهادی با داده‌های این تحقیق برازش مناسبی دارد و توانسته است ۴۲ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین کند. در این پژوهش عوامل موثر بر فرسودگی شغلی در بین زنان شاغل در دانشگاه فنی و حرفه‌ای و آزاد اسلامی شیراز بررسی شد و تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم آن‌ها با یکدیگر و با متغیر ملاک آزموده شد. نتایج پژوهش به صورت کلی نشان داد که میزان فرسودگی شغلی در بین زنان شاغل در دانشگاه ۴۲ درصد است و وجود عدالت و تعهد در سازمان‌ها، ابهام، و تعارض در نقش زنان نیز بر فرسودگی شغلی تأثیرگذار است، بنابراین باید در کاهش ابهام و تعارض نقش در زنان شاغل و افزایش عدالت و تعهد در سازمان، که موجب کاهش فرسودگی شغلی می‌شوند، تلاش کرد. با توجه به تأیید فرضیه‌های موجود، مدل مفهومی این تحقیق مدل بسیار خوبی برای تبیین فرسودگی شغلی زنان شاغل است. با توجه به اجتناب‌ناپذیر بودن برخی عوامل استرس‌زا در محیط کار و لزوم پیشگیری از

آثار روانی و رفتاری استرس بر شاغلان، به خصوص زنان شاغل، به کارگیری تمهیداتی در جهت بهبود شرایط محیط کار و آموزش روش‌های مقابله‌ای از جمله وظایفی‌اند که برعهده مسئولان دانشگاه‌هاست. همچنین، زنان به‌عنوان عنصر اصلی خانواده باید بیشتر مورد توجه قرار گیرند. نتایج نشان داد که زنان شاغل در دانشگاه‌ها بیشتر در معرض فرسودگی شغلی بودند و دلیل آن علاوه بر تعارض و تراکم نقش، شور و شوق اولیه‌ای است که برای خدمت به اجتماع و با گذشت از منافع مادی در آن‌ها وجود دارد و پس از شروع کار و مواجه شدن با واقعیت دنیای کار، به سرعت رنگ می‌بازد. ویژگی‌های شغلی از قبیل تعارض نقش، ابهام نقش، نبود تعهد در سازمان، تجربه بی‌عدالتی در محیط کار، به تجربه فرسودگی شغلی در زنان شاغل در دانشگاه منجر می‌شود. بنابراین، برای پیشگیری از آن باید به این گروه توجه ویژه‌ای مبذول شود. درنهایت، باید بیان کرد که هرچه پیشایندهای بیشتری برای فرسودگی شغلی شناسایی شود، بهتر می‌توان این پدیده روان‌شناختی مهم، یعنی فرسودگی شغلی، را کنترل کرد. در ادامه، به استدلال فرضیه‌ها می‌پردازیم.

نتایج نشان داد که اثر مستقیم و منفی عدالت سازمانی بر تعارض نقش در زنان شاغل در دانشگاه معنادار است. نتایج به‌دست‌آمده با تحقیقات آندریو جسیکا (۲۰۰۸)، مری‌دیت (۲۰۰۷) همسویی دارد. زنان شاغل در دانشگاه، که سازمان خود را به صورت عادلانه درک می‌کنند، کمتر دچار تعارض در نقش سازمانی خود می‌شوند، بنابراین خشنودترند و عملکردشان در سازمان بهتر است. به‌علاوه، نتایج نشان داد که اثر مستقیم و منفی عدالت سازمانی بر ابهام نقش در زنان شاغل در دانشگاه معنادار است. نتایج به‌دست‌آمده با تحقیقات آندریو جسیکا (۲۰۰۸) و مری‌دیت (۲۰۰۷) همسویی دارد. زمانی که کارکنان با توجه به تلاش و کوششی که انجام می‌دهند شانس مساوی برای دریافت نتیجه یا پاداش نداشته باشند (بی‌عدالتی) و شرایط و وظایف کاری برای افراد مشخص نباشد، دچار ابهام در نقش سازمانی خود می‌شوند. از سوی دیگر نتایج دال بر آن بود که اثر مستقیم و منفی عدالت سازمانی بر فرسودگی شغلی زنان معنادار است. نتایج به‌دست‌آمده با تحقیقات صفی‌خانی (۲۰۱۴)، نجف‌آقایی و همکاران (۲۰۱۲) همسو هستند. بی‌عدالتی در سازمان برای بسیاری از کارکنان یک عامل فشارزای شغلی محسوب می‌شود و به فرسودگی شغلی منجر می‌شود. همچنین، نتایج دلالت بر آن دارد که اثر مستقیم و منفی تعهد سازمانی بر تعارض نقش در زنان معنادار است. نتایج به‌دست‌آمده با تحقیقات جوده (۲۰۱۱) همسوست. وضعیت نقش یکی از مقدمات ایجاد تعهد در کارکنان است و ناشی از ادراک حاصل از محیط کاری است. زنان شاغل در دانشگاه که دچار تعارض نقش هستند، اغلب مجبور به انجام وظایف گوناگون‌اند، که این تعارض در نقش‌های گوناگون باعث کاهش تعهد در سازمان می‌شود. از سوی دیگر، نتایج نشان داد که اثر مستقیم و منفی تعهد سازمانی بر ابهام نقش در کارکنان زن معنادار است. نتایج به‌دست‌آمده با تحقیقات جوده (۲۰۱۱) همسو هستند. زنان شاغل در دانشگاه،

که ابهام نقش را تجربه کرده‌اند، تمایل دارند که در سطح پایین‌تری کار بکنند. اگر وظایف زنان شاغل برای آن‌ها تعیین نشود، آن‌ها دچار ابهام در نقش خود می‌شوند و مسلماً آن‌ها را به سمت کاهش تعهد در سازمان سوق می‌دهد. همچنین اثر مستقیم و منفی تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی زنان معنادار است. به این معنا که هرچه تعهد زنان به سازمان بیشتر باشد، فرسودگی شغلی در آن‌ها کمتر است. نتایج به‌دست‌آمده با تحقیقات چنورت و همکاران (۲۰۱۳) همسو هستند. از سوی دیگر نتایج پژوهش نشان داد که اثر مستقیم و مثبت تعارض نقش بر فرسودگی شغلی زنان شاغل در دانشگاه معنادار است. نتایج به‌دست‌آمده با تحقیقات هوپر (۲۰۱۳)، کلیک (۲۰۱۳)، فرنٹ، و همکاران (۲۰۱۳) همسو هستند. استرس و تقاضاهای شغلی نظیر تعارض نقش، در قالبی فراگیر در محیط‌های مختلف باعث حالات عاطفی و رفتاری منفی در افراد می‌شوند. تنش‌زاهای مختلف در محیط کار مثل تعارض در نقش زنان با فرسودگی شغلی ارتباط دارد و با افزایش تعارض در نقش زنان، فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد. همچنین نتایج حاکی از آن بود که اثر مستقیم و مثبت ابهام نقش بر فرسودگی شغلی زنان معنادار است. نتایج به‌دست‌آمده با تحقیقات کلیک (۲۰۱۳)، فرنٹ، و همکاران (۲۰۱۳) همسو هستند. به علاوه، نتایج نشان داد که اثر مستقیم و مثبت ابهام نقش بر تعارض نقش زنان شاغل در دانشگاه معنادار است. نتایج به‌دست‌آمده با تحقیقات مری‌دیت (۲۰۰۷) همسو است.

اگر وظایف و مسئولیت‌ها مرتب و مشخص نباشند و کارکنان به گونه‌ای کار کنند که واقعیت نقش خود و چگونگی ارتباط آن با طرح‌های کاری سازمان را به‌وضوح درک نکنند، به ابهام در نقش و در نتیجه تعارض نقش آن‌ها منجر می‌شود. از سوی دیگر نتایج نشان داد که اثر غیرمستقیم عدالت سازمانی از طریق واسطه‌گری تعارض نقش و ابهام نقش بر فرسودگی شغلی زنان معنادار است. این نشان‌دهنده اهمیت نقش واسطه‌های ابهام نقش و تعارض نقش است. نتایج به‌دست‌آمده با تحقیقات چنورت و همکاران (۲۰۱۳)، فرنٹ و همکاران (۲۰۱۳)، سین (۲۰۱۲) همسو هستند. عدالت سازمانی از طریق واسطه‌گری ابهام نقش و تعارض نقش بر فرسودگی شغلی زنان اثر گذاشته و با کاهش تعارض و ابهام در نقش آن‌ها، فرسودگی شغلی را در زنان شاغل در دانشگاه کاهش می‌دهد. از سوی دیگر، نتایج دال بر آن بود که اثر غیرمستقیم تعهد سازمانی از طریق واسطه‌گری تعارض نقش، ابهام نقش بر فرسودگی شغلی معنادار است. نتایج به‌دست‌آمده با تحقیقات جوده (۲۰۱۱)، واکولا و نیکولوا (۲۰۰۵)، سین (۲۰۱۲)، فیچر و همکاران (۲۰۱۰) همسو هستند. همچنین نتایج حاکی از آن بود که اثر غیرمستقیم ابهام نقش از طریق واسطه‌گری تعارض نقش بر فرسودگی شغلی زنان معنادار است. وجود تعارض و تراکم نقش و مطالبات متناقض از زنان، باعث افزایش فرسودگی شغلی در آن‌ها می‌شود. نتایج به‌دست‌آمده با نتایج تحقیقات کلیک (۲۰۱۳)، فیچر و همکاران (۲۰۱۰)، تونک و کوتانیس (۲۰۰۹)، پاستی‌لیانو و همکاران (۲۰۰۹) همسو هستند.

برای نتیجه‌گیری کلی، یافته‌های این پژوهش، نقش تعدادی از متغیرهای مؤثر بر فرسودگی شغلی را تبیین کرد. مسئولان سازمان‌ها با اتکا به این یافته‌ها می‌توانند با کاهش ابهام و تعارض در نقش زنان شاغل، تصمیمات مناسبی در جهت کاهش فرسودگی شغلی اتخاذ کنند. مسئولان باید درباره‌ی چگونگی کمک به زنان شاغل در مورد سازماندهی وظایف کاری و تعهدات خانوادگی‌شان آموزش ببینند. در غیر این صورت، ممکن است نتوانند از مشکلات زنان در زمینه‌ی فرسودگی شغلی و استرس‌زاهای محیط کار آگاهی یابند و باعث می‌شود که آن‌ها نتوانند خدمات با کیفیتی را به مراجعه‌کنندگان خود ارائه دهند. همچنین ارتباط نیرومند میان فرسودگی شغلی و متغیرهای پژوهش مضامین کاربردی سودمندی برای حراست از نیروی کار و حفظ بهینه محیط‌های کاری دربردارد. پیشنهاد می‌شود تا سالیانه وضعیت فرسودگی زنان شاغل ارزیابی شود و مداخله‌های مؤثری در جهت کنترل عوامل فرسودگی شغلی در دست اقدام قرار گیرد. مجهز کردن سازمان‌ها با کادر پزشکی و ردیابی علائم فرسودگی شغلی می‌تواند به بهزیستی روان‌شناختی زنان شاغل در دانشگاه و به‌طور کلی کارکنان در سازمان‌ها کمک کند و به تبع نتیجه‌ی این حمایت‌ها در تأمین سلامت روان‌شناختی کارکنان مؤثر واقع شود. پژوهش حاضر روی آزمودنی‌های زن صورت گرفت، بنابراین، تعمیم آن به کارکنان مرد باید با احتیاط صورت گیرد.

## منابع

- [۱] آقایی، اصغر؛ جلالی، داریوش؛ حسن‌زاده، ریحانه؛ اصلان، زهرا (۱۳۹۰). «پیش‌بینی ابهام نقش، تعارض نقش، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریزشدگی استرس مشاوران مراکز مشاوره شهر اصفهان بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنان»، *یافته‌های نو در روانشناسی*، ۲۰، ص ۶۹-۸۸.
- [۲] ابیلی، خلیل؛ ناستی‌زایی، ناصر (۱۳۸۹). «بررسی رابطه‌ی توانمندسازی روان‌شناختی با تعهد سازمانی در پرسنل پرستاری بیمارستان‌های شهر زاهدان»، *فصلنامه پژوهشی دانشکده بهداشت یزد*، ص ۱-۱۴.
- [۳] پرداختچی، محمدحسن؛ احمدی، غلامعلی؛ آرزومندی، فریده (۱۳۸۸). «بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان»، *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۳، ص ۲۵-۵۰.
- [۴] سیدجوادین، رضا؛ عابدی، احسان؛ یزدانی، حمیدرضا؛ پورولی، بهروز (۱۳۹۲). «بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه‌ی بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها»، *مدیریت بازرگانی*، ۱، ص ۱۰۵-۱۱۸.
- [۵] جمالی، اختر؛ تقی‌پورظهیر، علی؛ صالحی، مسلم (۱۳۸۸). «رابطه‌ی بین عوامل شغلی و

- سازمانی با رفتار شهروند سازمانی اعضای هیئت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب»، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ۲، ص ۸۷-۱۰۶.
- [۶] خدابخش، محمدرضا؛ منصوری، پروین (۱۳۸۹). «فراوانی ابعاد فرسودگی شغلی در پرستاران زن و مرد»، *مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان*، گزارش کوتاه.
- [۷] راهپیمای، نازیلا؛ کاظمی، سلطانه؛ سهرابی، تادره (۱۳۹۱). «رابطه بین سلامت عمومی و رضایت زناشویی با فرسودگی شغلی زنان شاغل در استانداری و فرمانداری‌های تابعه در استان فارس»، *جامعه‌شناسی زنان*، ۲، ص ۱۶۲-۱۳۷.
- [۸] ریاحی‌نیا، نصرت (۱۳۹۰). «تأثیر مشاوره گروهی و کتاب‌درمانی بر کاهش فرسودگی شغلی زنان کتاب‌داران دانشگاهی»، *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۷، ص ۹۷-۱۱۲.
- [۹] صیغ، محمدحسن؛ ثابت مهارلوئی، عباس؛ رستگار، احمد؛ رکنی، احسان (۱۳۹۳). بررسی عوامل سازمانی و روان‌شناختی موثر بر تعارض کار-خانواده پرستاران زن متأهل»، *فصلنامه علمی-پژوهشی زن و جامعه*، ۲، ص ۴۹-۶۸.
- [۱۰] طلایی، علی؛ مخبر، نغمه؛ محمدنژاد، مریم؛ ثمری، علی‌اکبر (۱۳۸۷). «فرسودگی شغلی و عوامل وابسته به آن در کارکنان بیمارستان‌های دانشگاهی مشهد در سال ۱۳۸۵»، *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی سمنان*، ۳، ص ۲۳۷-۲۴۶.
- [۱۱] عزیززی، لیلیا؛ فیض‌آبادی، زهرا؛ صالحی، مریم (۱۳۸۷). «تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج در کارکنان دانشگاه تهران»، *فصلنامه مطالعات روان‌شناختی*، ۳، ص ۳۸-۵۲.
- [۱۲] کوهپایه‌زاده، جلیل؛ عقیلی‌نژاد، ماشالله؛ کبیرمکمل‌زاده، الهه؛ گل‌آبادی، مجید (۱۳۹۰). «بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن در کارکنان دانشکده علوم پزشکی ایران سابق در سال ۱۳۸۹»، *مجله علوم پزشکی رازی*، ۹۰، ص ۲۷-۳۶.
- [۱۳] مشبکی، اصغر؛ دوستار، محمد (۱۳۸۶). «تیین مدل تأثیرگذاری هوش عاطفی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان با توجه به نقش سبک‌های رهبری»، *مدرس علوم انسانی، ویژه‌نامه مدیریت*: ص ۲۳۴-۲۱۱.
- [۱۴] مقصودی، منیژه؛ محمدی، شهناز (۱۳۸۹). «فرسودگی شغلی و دل‌زدگی زناشویی»، *زن در توسعه و سیاست*، ۳، ص ۷۱-۵۷.
- [۱۵] هومن، حیدرعلی (۱۳۸۴). *مدل‌یابی معادلات ساختاری*، تهران: سمت.
- [۱۶] یعقوبی م. سقاییان‌نژاد اصفهانی س. ابوالقاسم‌گرچی ح. نوروزی م. رضایی ف. (۱۳۸۸). «رابطه عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان»، *فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سلامت*، ۳۵، ص ۲۵-۳۲.
- [17] Abedi, A. (2011). "Recognising workplace burnout". {Internet}. Available

- form: [http://www.healthguidance.org/entry/5051/1/Recognising Workplace Burnout.html](http://www.healthguidance.org/entry/5051/1/RecognisingWorkplaceBurnout.html).
- [18] Ahola, K. Hakanen J. (2007). "Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists". *Journal of affective disorders*, 104: pp 103-110.
- [19] Andrew, L.I. & Jessica, B. (2008). "Role ambiguity and self- efficacy: The moderating effects of goal orientation and procedural justice". *Journal of Vocational Behavior*, 73: pp 378.
- [20] Celik, K. (2013). "The Effect of Role Ambiguity and role conflict on performance of vice principals: the mediating role of burnout". *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, 51: pp 195-214.
- [21] Chênevert, D., Jourdain, G., Cole, N., & Banville, B. (2013). "The role of organisational justice, burnout and commitment in the understanding of absenteeism in the Canadian healthcare sector". *Journal of Health Organization and Management*, 27: pp 350-367.
- [22] Fernet, C., Austin, S., & Tre'panier, S., & Dussault, M. (2013). "How do job characteristics contribute to burnout? Exploring the distinct mediating roles of perceived autonomy, competence and relatedness". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22: pp 123- 137.
- [23] Fichter, C., Cipolla, J., & Raton, B. (2010). " Role conflict, role ambiguity, job satisfaction, and burnout among financial advisors". *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 15: pp 256-261.
- [24] Gonzalez-Morales, M.G., Peiro, J.M. Rodriguez, I., & Bliese, P.D. (2011). Perceived Collective Burnout: A Multilevel Explanation of Burnout. *Anxiety Sterss Coping*. Jan , 12: pp 1-19.
- [25] Hooper, R. (2013). Role conflict experienced by teachers and its relationship to stress and burnout. PhD thesis. College of education. Walden University.
- [26] Jones, GR. (2007). *Organizational Theory, Design, and Change*. 5th Ed. New Jersey, Publication: Upper Saddle River, pp 168-169.
- [27] Judeh, M. (2011). "Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Orientation and Organizational Commitment". *International Business Research*, 4: pp 171-181.
- [28] Lackritz, J. R. (2004). Exploring burnout among university faculty: Incidence, performance, and demographic issues. *Teaching and Teacher Education*, 20 (1), pp 713-729.
- [29] Maslach, Christina, Susan E. Jackson, and Michael P. Leiter. "Maslach burnout inventory." *Evaluating stress: A book of resources* 3 (1997): pp 191-218.
- [30] Meredith, T.N. (2007). Analysis of physician satisfaction, stress, and leadership role ambiguity relative to turnover and cognttion. PhD thesis. UNIVERSITY OF PHOENIX.
- [31] Najafaghaei, N., Moshiri, K., & Shahrbanian, S. (2012). "Relationship between organizational justice and job burnout in employees of sport and youth head office of Tehran". *Pelagia Research Library, Advances in AppliedScience Research*. 3: pp 2438-2445.
- [32] Papastyliaou, A., Kaila, M., & Polychronopoulos, M. (2009). "Teachers burnout, depression, role ambiguity and conflict". Published Online: 14 January 2009, *SOC Psychol Educ* (2009) 12: pp 295-314.

- [33] Purvanova, R. K. Muros, J. P. (2010). "Gender differences in burnout: A meta-analysis". *Journal of Vocational Behavior*, 77: pp 168-185.
- [34] Safikhani, M. (2014). The relationship between organizational justice with burnout among employees in fars province gas company. Faculty of Literature and Humanities Science, Islamic Azad University, Arsanjan Branch.
- [35] Shirom, A. (2003) Job-related Burnout: A review. In J.C. Quick, & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp.245-264). Washington, DC: American Psychological Association.
- [36] Sin, S. (2012). The Relationship Between Burnout And Role Stressors Among Direct Service Providers At Centers For Independent Living In Region V. Rehabilitation Institute in the Graduate School Southern Illinois University Carbondale.
- [37] Soltani, I., & Ruhanei, A. (2005). "Burnout in industrial and productive institution". *Tadbir Educational and Scientific Journal*, pp 109-123.
- [38] Timms, C. Graham, D. Caltabiano M. (2006). "Gender implication of perceptions of trust worthiness of school administration and teacher burnout, job stress". *Australian Journal of School Issues*, 41: pp 343-358.
- [39] Tunc, T., & Kutanis R.O. (2009). "Role conflict, role ambiguity, and burnout in nurses and physicians at a university hospital in Turkey". *Nursing & health sciences*, 11: pp 410-416.
- [40] Vakola, M., & Nikolaou, I. (2005). "Attitudes towards organizational change: what is the role of employees' stress and commitment? Employee relations", 27: pp 160-174.