

ارائه مدل عجین شدن شغلی کارکنان با استفاده از روش فراترکیب

ندا قربانی^۱، امیر بابک مرجانی^۲، جمشید صالحی صدقیانی^۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۰۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۶/۱۵

چکیده:

کارکنان با تمایل بیشتر به مشارکت در تصمیم‌گیری و فعالیت‌ها در سازمان‌های عصر حاضر به دنبال افزایش رضایت خود از شغل می‌گردند. عجین شدن با شغل یک ویژگی مطلوب است. در واقع، افرادی که بیشتر با شغل خود عجین می‌شوند، از شغل خود رضایت بیشتری داشته، روحیه مثبت در کار نشان داده و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد بالایی ابراز می‌کنند. هدف از این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر بر عجین شدن شغلی با استفاده از روش فراترکیب بود. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی است؛ از لحاظ ماهیت و شیوه تحلیل اطلاعات جزو تحقیقات کیفی است. از منظر روش جمع‌آوری اطلاعات اسنادی است و در نهایت بر مبنای روش پژوهش، جزو تحقیقات تحلیلی - توصیفی است که با استفاده از روش فراترکیب صورت گرفته است. جامعه آماری پژوهش، کلیه پژوهش‌های داخلی صورت گرفته در ده سال اخیر، ۱۴۰۰-۱۳۹۰، با موضوع بررسی عوامل مؤثر بر عجین شدن شغلی است که گزارش آن‌ها در بانک‌های اطلاعات نشریات کشور (مانند: مگیران، نورمگز، پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، علم‌نت، سیویلکا) نمایه شده است. روش نمونه‌گیری این پژوهش هدفمند است و با توجه به قاعده اشباع نظری، تعداد ۱۰ پژوهش انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. با استفاده از روش تحلیل مضمون عوامل و مؤلفه‌ها استخراج گردید. بر اساس نتایج به دست آمده، الگوی عوامل مؤثر بر عجین شدن شغلی کارکنان مشتمل بر ۶ عامل اصلی و ۲۴ عامل فرعی است. عوامل مؤثر بر عجین شدن شغلی عبارتند از رضایت شغلی، تطبیق پذیری شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، معنویت در محیط کار، تمایل به ترک خدمت و استرس شغلی.

واژگان اصلی: عجین شدن شغلی، رضایت شغلی، تطبیق‌پذیری شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، معنویت در کار.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران

۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

مقدمه و بیان مسئله

محیط کسب‌وکار که به‌سرعت در حال تغییر است، از جمله رقابت شدید فزاینده، سازمان‌ها را ملزم به اجرای استراتژی‌های مختلف برای بقا می‌کند. یکی از استراتژی‌ها مربوط به مشارکت فعال کارکنان برای دستیابی به بهترین عملکرد است. امروزه سازمان‌ها با چالش بزرگی روبرو هستند که چگونه می‌توانند ترک شغل را مدیریت کنند (ریانتو و همکاران، ۲۰۲۱)؛ چراکه نیروی انسانی به‌عنوان ارزشمندترین منابع سازمانی، محور رویکردها و فعالیت‌های سازمانی بوده و در اعتلای اهداف و آرمان‌های سازمان نقش اساسی ایفا می‌کند.

عجین شدن با شغل یک موقعیت ذهنی مثبت مرتبط با کار است که به‌صورت وقف شدن در شغل و ذوب شدن در آن مشخص شده و سطح بالای انرژی و تاب‌آوری روانی زمان کار کردن را میسر می‌سازد. وقتی فرد با شغل خود عجین می‌شود از کار خود لذت برده و خسته نمی‌شود. درگیری شغلی می‌تواند بر رفتار کارکنان تأثیر بگذارد. بدین معنا که کارکنانی که با شغلشان درگیری بالایی دارند عموماً پیگیر اهداف سازمانی بوده و از بی‌تفاوتی نسبت به امور سازمان اجتناب می‌کنند و کمتر به ترک سازمان فکر خواهند کرد (رسول و همکاران، ۲۰۲۱).

چه بسیارند سازمان‌هایی که هزینه‌های هنگفتی را صرف جذب بهترین‌های می‌کنند، اما با رهبری ناصحیح آنان را در شرایطی قرار می‌دهند که تمامی استعداد و انگیزه‌هایشان هرز رفته و نابود می‌شود. برای این‌که نیروی انسانی در سازمان تبدیل به سرمایه‌ای ماندگار، با بیشینه ارزش‌آفرینی برای سازمان گردد، لازم است شرایطی برای آنان فراهم شود تا بتوانند با امنیت، آرامش و بدون دغدغه خاطر به ایفای نقش‌های خود در سازمان پرداخته و در خصوص اهداف سازمان حداکثر تلاش و توانایی‌های خود را به کار گرفته و به‌اصطلاح درگیر در کارکردند (هماینی دمیرچی، ۱۳۹۷). علم مدیریت سرمایه روان‌شناختی و عجین کردن کارکنان با شغل را راه‌حلی برای این مسئله دانسته‌اند.

بسیاری از مطالعات، عجین شدن با شغل را به‌عنوان یک پیش‌زمینه برای استخراج نتایج سازمانی مثبت مانند عملکرد بالا، وفاداری بالا مشتری، گردش مالی و غیبت کم، بررسی کرده

- 1 Riyanto
- 2 Rasool

است (ریچ و همکاران، ۲۰۱۰).

موفقیت سازمان‌ها تا حد زیادی به روحیات، تلاش، انگیزش، عجزین بودن باکار و رضایت منابع انسانی آن‌ها بستگی دارد. به عبارت دیگر کارآیی و اثربخشی سازمان‌ها با کارآیی و اثربخشی نیروی انسانی آن‌ها وابستگی مستقیمی دارد. نیروی انسانی برای ارائه رفتار مطلوب و موردپسند در راستای اهداف سازمان، باید هم انگیزه داشته باشد و هم درست برانگیخته شود و این امر تحقق نمی‌یابد مگر از طریق شناسایی چراهای رفتاری یا علل تمایل و دلایل آن‌ها بمنظور هدایت رفتار آن‌ها به سوی تحصیل اهداف سازمانی و استفاده بهنگام از آن‌ها توسط مدیران لایق و شایسته با هدف تحقق محیطی مطلوب و مناسب.

مزایای داشتن کارکنان عجزین با کار مانند دومینو در سراسر سازمان احساس می‌شود. پرسنلی که از کار خود احساس غرور می‌کنند و انگیزه کافی دارند، خدمات باکیفیت‌تری به مشتری و همکاران خود ارائه می‌دهند و زمانی که میزان رضایت مشتری و همکاری بین کارکنان بالا باشد، سود سازمان در زمینه مالی و غیر مالی یعنی نیل به اهداف و چشم اندازهای مشخص، افزایش پیدا می‌کند.

لذا توجه به عجزین شدن کارکنان با کار و عوامل ایجادکننده آن از اهمیت بالایی برخوردار است. درگیری شغلی بالا نشان دهنده تجربه احساس معناداری، اشتیاق، افتخار و غرق شدن در کار و احساس خوشایند نسبت به کار است. در این وضعیت با گذشت زمان فرد به شغل خود دل بسته شده و تمایل بالایی به ماندن در سازمان خواهد داشت. لذا در حال حاضر یکی از مهم‌ترین عوامل برای داشتن یک فعالیت سازمانی موفق، این است که مدیریت سازمان بدانند با استفاده از کدام متغیرها می‌توانند کارکنان خود را شغلهشان عجزین کنند. چرا که اگر مدیریت سازمان میزان علاقه نیروی کار به شغل‌شان را بدانند، در رقابت با سایرین یک قدم جلوتر است و قدرتمندتر از دیگران برای اجرایی کردن اهداف گام برمی‌دارد. زمانی که مدیریت بدانند سرنوشت سازمان تا چه حد برای کارکنانش اهمیت دارد و آیا آن‌ها با جان و دل کمک می‌کنند که سازمان توسعه پیدا کند و به موفقیت برسد، با اعتماد بیشتری به همکاری آن‌ها در مسیر موفقیت گام برمی‌دارد.

اهداف و سؤالات پژوهش

تاکنون پژوهش‌های متعددی پیرامون عوامل مؤثر بر عجین شدن شغلی صورت پذیرفته است، اما در هر پژوهش، با توجه به ماهیت جامعه آماری، بافت مطالعه، اهداف مطالعه و مواردی از این قبیل، عوامل مختلف مطرح شده‌اند. براین اساس این مقاله به مطالعه و شناسایی ابعاد مختلف عجین شدن شغلی بر مبنای عوامل و مؤلفه‌های مستخرج از فراترکیب پردازد. برای نیل به این اهداف، سوال زیر مطرح و مورد بررسی قرار گرفت:

عوامل مؤثر بر عجین شدن شغلی، بر اساس نتایج پژوهش‌های پیشین کدامند؟

پیشینه پژوهش

طبرسا و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش به بررسی تأثیر معنویت فضای کاری بر تعهد سازمانی کارکنان بخش دولتی با نقش میانجی گری عجین شدن کارکنان با شغل (مورد مطالعه: بانک مسکن) پرداختند که تأثیر مستقیم معنویت فضای کاری بر تعهد سازمانی کارکنان و همچنین تأثیر غیر مستقیم معنویت فضای کاری بر تعهد سازمانی کارکنان با نقش میانجی گری عجین شدن کارکنان با شغل نیز تأیید گردید.

ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان واکاوی و تبیین پیامدهای شغلی و سازمانی بازاریابی داخلی، بازاریابی داخلی بر رضایت شغلی، به نتیجه رسیدند که عجین شدن با شغل و پیوند با شغل تأثیر معنی داری داشته است. همچنین اثر معنی دار بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی، هویت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده نیز تأیید شد.

هماینی دمیچی و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی رابطه رهبری تحول آفرین و درگیری شغلی کارکنان با میانجی گری اشتیاق شغلی در دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه تهران پرداختند و در این تحقیق نتیجه گرفتند که رابطه متقابل هر سه متغیر، رهبری تحول آفرین و اشتیاق شغلی و درگیری شغلی با همدیگر مثبت و معنی دار است.

حیدری و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی تأثیر سرمایه روانشناختی بر عجین شدن با شغل (مطالعه موردی) پرداختند، و به این نتیجه رسیدند که بین خوش بینی، خود کارآمدی، امیدواری و تاب آوری و عجین شدن با شغل رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

آراکیل جهانگردی و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی اثر جو سازمانی و سرمایه روانشناختی بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: بانک سامان) پرداختند. در این تحقیق به این نتیجه رسیدند که

تمرکز بر جو سازمانی و ابعاد روانشناختی کارکنان سطح رضایتمندی از فعالیت‌های سازمان را ارتقا می‌دهد.

حسینی و زردشتیان (۱۳۹۵) به بررسی اثر سبک رهبری اصیل بر معنویت در کار با ملاحظه نقش میانجی سرمایه روانشناختی در کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان غرب ایران پرداختند و نتیجه گرفتند که رهبری اصیل به صورت مستقیم بر روی معنویت در کار کارکنان تأثیر داشته است. قلعه آقابابایی (۱۳۹۴) به تأثیر سبک رهبری بر تعهد سازمانی به واسطه عجزین شدن با کار پرداختند و تأثیر مستقیم عجزین شدن با کار بر تعهد سازمانی کارکنان و تأثیر مستقیم سبک رهبری بر عجزین شدن با کار از نتایج این تحقیق است.

شاهین و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقی به بررسی پیوند میان وجهه شغلی، عجزین شدن با شغل و سرمایه روانشناختی برای حمایت از مشتری پرداختند و به این نتیجه رسیدند که رابط وجهه شغلی تأثیر مثبتی بر عجزین شدن با شغل و سرمایه روانشناختی دارد. بویل و همکاران (۲۰۱۹) به بررسی رهبری تحول‌گرا و عملکرد کارکنان: نقش هویت، عجزین شدن و شخصیت فعال پرداختند و به نتیجه رسیدند که شخصیت فعال اثر رهبری را در هویت‌سازمانی و عجزین شدن تقویت می‌کند.

کانته و همکاران (۲۰۱۸) به مطالعه طولی درباره عجزین شدن با شغل پرداختند و کارآمد بودن را به‌عنوان یک مدعی در کاهش تأثیر افزایش حجم کار بر عجزین شدن با شغل معرفی کردند.

ملاحظات مفهومی و نظری پژوهش

طی دهه‌های اخیر، پژوهشگران حوزه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی و مدیریت بر وجود بازخوردهای متفاوت کارکنان درباره کار و رفتارهای مرتبط با این بازخورد تأکید کرده‌اند. سازه درگیر شغلی یکی از بازخوردهای مرتبط با کار است که از دیدگاه‌های مختلف بررسی شده است. برای نمونه، گورین، وروف و فلد^۱ (۱۹۶۰) تحت تأثیر نظریه‌های انگیزشی عمده (مانند راثو؛

1 Shaheen

2 Buil

3 Kunte

4 Gurin, Veroff, & Feld

5 Rao

۲۰۱۰). درگیری شخصی در نقش‌های شغلی را به‌عنوان سطحی از تلاش فرد برای ابراز و شکوفا کردن خود در کار تعریف کرده‌اند.

اتکینسون و لیتوین^۱ با تأیید وجود رابطه بین درگیری شغلی و انگیزه پیشرفت، کارکنان دارای درگیری شغلی بالا را به‌عنوان افرادی هدفمند و کارکنان با سطح درگیری شغلی پایین را به‌عنوان افرادی که از شکست به‌شدت می‌ترسند، توصیف کرده است. به اعتقاد اتکینسون و لیتوین معنای درگیری شغلی ویژگی‌های نسبتاً ثابتی است که تحت تأثیر وضعیت موجود در محیط کار قرار نمی‌گیرد. بر مبنای این نظریه، درگیری ممکن است از بازخوردهای مرتبط با عملکرد تأثیر پذیرد. اما درعین حال نمی‌توان اهمیت نقش زمینه‌ها و استعدادها را نادیده گرفت (مانند انگیزه پیشرفت) که تحت تأثیر محیط واقعی یا مداخله‌های شغلی قرار نمی‌گیرند، نادیده گرفت.

درگیری شغلی بر مبنای اعتقاد آلپورت نوعی بازخورد شغلی است و تا به حال صدها مطالعه تجربی در زمینه ارتباط درگیری شغلی با بسیاری از پیشایندها، هم‌پسته‌ها و پیامدها انجام شده‌اند. درعین حال، داندون و گراگولیس^۲ (۲۰۰۷) معتقدند که اکثر پژوهش‌ها در مورد درگیری شغلی در سازمان‌های بزرگ تحقق یافته‌اند. ریو و اسمیت^۳ (۲۰۰۱) به انتشار بیش از ۱۲۰۰ مقاله درباره درگیری شغلی بین سال‌های ۱۹۶۸ و ۱۹۹۸ اشاره کرده‌اند.

مفهوم درگیری شغلی به‌عنوان یک بازخورد، متغیر مهمی است که به افزایش اثربخشی سازمان کمک می‌کند. هر چه سطح درگیری شغلی کارکنان یک سازمان بالا باشد، اثربخشی آن نیز افزایش خواهد یافت. به‌منظور افزایش سطح درگیری شغلی باید به تعیین‌کننده‌های آن نگاهی واقع‌گرایانه و همه‌جانبه داشته باشیم. در بین دیدگاه‌های مختلف، واقع‌نگرترین دیدگاه درگیری شغلی تابعی از شخصیت و فضای سازمانی است.

درگیری شغلی بالا یک ویژگی مطلوب است. در واقع، افراد دارای درگیری شغلی بالا ظاهراً از شغل خود رضایت دارند، روحیه مثبتی در کار نشان می‌دهند و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد بالایی ابراز می‌کنند. چنین افرادی به‌ندرت به انصراف از شغل می‌اندیشند و انتظار می‌رود سال‌ها برای سازمان متبوع خود کار کنند. درگیری شغلی سهم مهمی در هویت

1 Atkinson & Litvin

2 Wilkinson, Dundon & Grugulis

3 Reeve & Smith

روان‌شناختی فرد دارد. شغل کارکنان دارای درگیری شغلی بالا با هویت‌ها، رغبت‌ها، هدف‌های زندگی آن‌ها پیوند تنگاتنگ دارد. کارکنان ممکن است در محیط کار در واکنش به ویژگی‌های خاص محیط یا موقعیت کاری با شغل خود درگیر شوند. یا آنکه واجد مجموعه‌ای از نیازها، ارزش‌ها، یا خصیصه‌هایی باشند که زمینه درگیری شغلی را فراهم می‌آورند.

مفهوم درگیری شغلی در دهه‌های اخیر توجه نظری و تجربی گسترده‌ای را به خود جلب کرده است و علاقه به مطالعه مفهوم درگیری شغلی عمدتاً بر تعیین و شناسایی تعیین‌کننده‌های آن متمرکز بوده است. ارتباط این متغیر با بازده‌های سازمانی مانند ترک خدمت، رضایت شغلی، بهره‌وری سبب شده است که پژوهش‌های فراوانی در زمینه پیشایندها و پیامدهای آن صورت پذیرد. موضوع اهمیت نسبی این دو مجموعه از متغیرهای شخصی و موقعیتی در تبیین مفهوم درگیری شغلی محور اساسی بسیاری از پژوهش‌ها را تشکیل داده است. در خصوص این تعیین‌کننده‌ها، سه طبقه تشخیص داده شده است: ویژگی‌های شخصی، ویژگی‌های موقعیتی و بازده‌های کار.

نظر به اینکه در اکثر فرهنگ‌ها مردان به‌عنوان نان‌آور خانه و زنان به‌عنوان مادر و همسر در نظر گرفته می‌شوند، تفاوت میزان دل‌بستگی به کار در مردان و زنان از دو دیدگاه متفاوت، یعنی الگوی مبتنی بر شغل و الگوی مبتنی بر جنس تبیین می‌شود.

مطابق الگوی مبتنی بر شغل، تفاوت در شرایط کاری به‌عنوان متغیر مستقل اصلی در تبیین درگیری شغلی مردان و زنان به‌حساب می‌آید. شواهد نشان می‌دهند که مردان در مقایسه با زنان درگیری شغلی بالاتری را نشان می‌دهند. این یافته می‌تواند بر اساس اشتغال کمتر زنان، تصدیق پست‌های پایین‌تر، فقدان رضایت درونی، محدودیت فرصت پیشرفت در مقایسه با مردان توجیه شود. از سوی دیگر، در الگوی مبتنی بر جنس، فرض بر این است که بر اساس فرایند اجتماعی شدن مبتنی بر جنس - نقش، زنان در فرایند اجتماعی شدن، نقش‌های مادری و همسری را به‌عنوان نقش‌های اصلی می‌پذیرند و موقعیت اجتماعی آنان را خانواده تعیین می‌کند. در مقابل، نقش اولیه و اصلی، مردان کار کردن و امرارمعاش و تعیین‌کننده اصلی پایگاه اجتماعی آنان کار است. بنابراین، تفاوت‌ها در دل‌بستگی ذهنی به کار را می‌توان برحسب تفاوت‌های مرتبط با جنس در خلال فرایند اجتماعی شدن تبیین کرد (رستگار و همکاران، ۱۳۹۲).

لورنس (۱۹۸۷) بر مبنای مطالعه‌ای که به‌طور اختصاصی به آزمون الگوی جنسی و شغلی در زمینه درگیری شغلی پرداخته است نتیجه گرفته که اجتماعی شدن جنس مدار و مسئولیت‌های خانوادگی، سطح پایین درگیری شغلی زنان را تبیین نمی‌کند و زنان پس از کنترل تفاوت‌ها در آزادی عمل، سطح درگیری شغلی بالاتری را نشان می‌دهند.

بررسی اورتنر و پیتمن^۲ (۱۹۸۶) نشان داد که حمایت خانوادگی - حمایت همسر - اثر معناداری بر درگیری شغلی ندارد. در حالی که کورتیس و کاسار^۳ (۲۰۰۵) در پژوهش خود بین وضعیت زناشویی و درگیری شغلی همبستگی معنادار به دست آورده‌اند. نتایج حاصل از بررسی کین و ریولدز^۴ (۲۰۰۲) ارتباط بین درگیری شغلی و وضعیت زناشویی را به وضعیت نامساعد مدیران زنی نسبت دادند که هم نقش‌های شغلی و هم مسئولیت‌های خانوادگی را بر عهده‌دارند.

در مقیاس جهانی، طی دو دهه اخیر افزایش قابل ملاحظه‌ای در اشتغال زنان به وجود آمده است. همراه با افزایش مشارکت زنان به‌عنوان نیروی کار، پژوهش‌های بسیاری به بررسی تفاوت‌های جنس در ارزش‌های کار پرداخته‌اند. در این بین تنها مطالعات معدودی بر شناسایی و بررسی فرایندهای مؤثر بر دل‌بستگی مردان و زنان به شغلشان متمرکز بوده‌اند. پژوهش‌های مربوط به رابطه سن و درگیری شغلی به نتایج متناقضی منتهی شده‌اند. در برخی از موارد وجود ارتباط بین این دو متغیر در مدیران میانی و کارکنان تأیید نشده است. اما همبستگی بین درگیری شغلی و سن در گروهی از پرستاران، اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها، مدیران میانی و پرسنل نظامی مثبت بوده است. در مورد سابقه کار نیز نتایج متناقضی وجود دارند. در بررسی‌های انجام شده در نمونه‌هایی از پرستاران، کارمندان، پرسنل نظامی و کارگران بین سابقه کار و درگیری شغلی همبستگی مثبت به دست آمده است. در حالی که در سایر پژوهش‌ها رابطه‌ای مشاهده نشده است (نیکخواه فرخانی و همکاران، ۱۳۹۳).

هوی^۵ (۲۰۰۷) با کنترل کردن اثر سن نشان داد که تعهد سازمانی و درگیری شغلی ۳۱ درصد از واریانس عملکرد ادراک شده را تبیین می‌کند. در پیشینه مطالعاتی مربوط به رابطه بین سطح

1 Lorence

2 Orthner & Pittman

3 Cortis & Cassar

4 Keene & Reynolds

5 Hoye

تحصیلات و درگیری شغلی کارکنان نیز برخی به وجود همبستگی مثبت و برخی دیگر به وجود همبستگی منفی اشاره کرده‌اند. همچنین بین میزان حقوق و مزایای دریافتی کارکنان و درگیری شغلی همبستگی ضعیفی مشاهده شده است. در مجموع، براون (۱۹۹۶) گزارش می‌کند که نتایج یک فرا تحلیل در مطالعات درگیری شغلی قویاً نشان می‌دهد که بین درگیری شغلی و متغیرهای جمعیت شناختی همبستگی وجود ندارد.

در دهه اخیر، مفهوم درگیری شغلی مورد توجه بسیاری از متخصصان حوزه روانشناسی صنعتی سازمانی و مدیریت بوده است. ارتباط این متغیر با بازده‌های سازمانی نظیر ترک خدمت، رضایت شغلی، بهره‌وری سبب شده است که پژوهش‌های فراوانی در خصوص پیشایندها و پیامندهای آن انجام شود درگیری شغلی به‌عنوان اشتیاق، رضایت و احساس شور و شغف در محیط کار تعریف شده است به‌گونه‌ای که موجب شود کارکنان از شرح وظایف و اهداف سازمان نیز فراتر روند. کاننگو^(۱۹۷۹) درگیری شغلی را یک حالت شناختی تعمیم‌یافته از هویت روان‌شناختی مرتبط با کار، به‌عنوان عامل اصلی و بالقوه ارضاء نیازها و انتظارات تعریف می‌کند.

شغل کارکنان دارای درگیری شغلی بالا با هویت‌ها، رغبت‌ها و هدف‌های زندگی آنان پیوند تنگاتنگ دارد. پژوهش‌ها نشان می‌دهند کارکنانی که در کار خود درگیر هستند، سطح بالاتری از سلامت روان‌شناختی و آرامش ذهنی را گزارش کرده‌اند و ابتکارات شخصی، رفتارهای داوطلبانه و انگیزه یادگیری بیشتری را از خود نشان داده‌اند. این کارکنان از اهداف و مأموریت‌های سازمان آگاهی دقیقی دارند و در راستای تنظیم و تدوین آن‌ها نقش ایفا می‌کنند (نیازی‌تبار و همکاران، ۱۳۹۲).

توجه به این نکته مهم است که درگیری شغلی از سازه‌های مشابهی همچون رضایت شغلی یا تعهد سازمانی مستقل است و مؤلفه‌ها و مقیاس خاص خود را دارد. به‌طور کلی درگیری شغلی عموماً به‌عنوان یک وضعیت روان‌شناختی عمیق و ماندگار با سه مؤلفه قدرت، وقف و شیفتگی مشخص می‌شود (قدی و همکاران، ۲۰۱۳: ۵۳۴). در ادامه هر یک از این مؤلفه‌ها توضیح داده شده‌اند:

قدرت: مؤلفه‌ی قدرت با ویژگی‌هایی همچون سطح بالایی از انرژی و انعطاف‌پذیری ذهنی در کار، تمایل به ارائه سطح بالای تلاش و کوشش، و داشتن پشتکار علی‌رغم وجود مشکلات کاری مشخص می‌شود.

1 Brown

2 Kanungo

وقف: وقف یا فداکاری بیانگر حالت الهام‌بخشی است که فرد با اعتقاد به اهمیت و چالش پذیری شغلیش به فعالیت می‌پردازد. به بیان دیگر، مؤلفه وقف بیانگر اشتیاق، احساس غرور و احساس چالش‌پذیری کار است (قدی و همکاران، ۲۰۱۳: ۵۳۴)

شیفتگی: شیفتگی حالتی است که در آن فرد کاملاً در یک فعالیت درگیر می‌شود. این تجربه به خودی‌خود بسیار لذت‌بخش بوده و باعث می‌شود افراد با وجود هزینه‌ی زیاد، فقط به خاطر خود فعالیت در آن درگیر شوند (قدی و همکاران، ۲۰۱۳: ۵۳۴).

عجین شدن کارکنان یک مفهوم نسبتاً جدید در جامعه دانشگاهی است، اما توسط شرکت‌های مشاوره به شدت ارتقاء یافته است (استیونس، ۲۰۱۲). محققان و دست‌اندرکاران حوزه *HRM* معتقدند که مفهوم اساسی عجین شدن ممکن است به توضیح رفتار در محل کار کمک کند، اما تعاریف متفاوتی از آن ارائه می‌دهند. بنابراین، در حالی که به نظر می‌رسد مفهوم عجین شدن کارمندان به طور سطحی قانع‌کننده باشد، این مفهوم وضوح کافی را در تعریف آن ندارد.

مفهوم عجین شدن برای اولین بار با استفاده از کارهای اولیه‌ی کان (۱۹۹۰) به عنوان نقطه عزیمت، توضیح داده شد چگونه افراد به طور شخصی مشغول کار هستند یا از کارشان جدا می‌شوند. وی «عجین شدن شغلی» را به عنوان «مهار اعضای سازمان» به سمت وظایف کاری خود تعریف کرد که افراد در حین اجرای نقش، خود را از نظر جسمی، شناختی و عاطفی ابراز کنند (گائو، ۲۰۱۱). این تعریف مفهوم عجین شدن را به عنوان تجلی شدن «حضور در کار» بیان نموده است. حضور «در محل کار» نیاز به شرایط روحی خاصی دارد. لازمه عجین شدن در کار این است که، فرد باید در مورد کار خود فکر کند، احساس کند و به آن عمل کند. به عبارت دیگر، این حالت روانی یک نیروی محرکه است که به منابع جسمی، شناختی و عاطفی نیاز دارد. این منابع در شرایط روانشناختی خاصی قابل افزایش است: معنادار بودن (احساس اینکه فرد در عملکرد نقش خود بازده سرمایه‌گذاری خود را دریافت می‌کند)، ایمنی (احساس اینکه بتوانید بدون ترس از عواقب منفی به چهره یا وضعیت شخصی خود در محل کار، خود را نشان دهید و به کار بگیریید)

1 Ghadi

2 Stevens

3 Kan

4 Gao

و در دسترس بودن (احساس داشتن منابع جسمی، عاطفی و روانی مورد نیاز برای سرمایه گذاری خود در نقش کار). این شرایط روانشناختی به عنوان مکانیزمی است که افراد از طریق آن با عملکرد نقش خود ارتباط می یابند. در مقابل، جدا شدن به کناره گیری از نقش در کار اشاره دارد. مشارکت اولیه از نظر کان، در شناسایی شرایطی است که احتمالاً عجزین شدن در آن‌ها وجود دارد. با این حال، مفهوم سازی کان دارای ضعف است. هنگامی که او به بررسی شرایط روانشناختی پرداخت، مفهوم سازی نظری از عجزین شدن را در نظر نگرفت. یکی از دلایل این امر کمبود ادبیات در مورد اشتغال کارمندان در آن زمان (دهه ۱۹۹۰) و وابستگی به سایر ساخت‌های روانشناختی مانند درگیری شغلی و تعهد در محل کار است. موضوعات مربوط به درگیری و تعهد شغلی که توسط کان شناسایی شده است، به توضیح عجزین شدن شخصی و عدم عجزین شدن در کار کمک می کند. با این حال، عجزین شدن شخصی در محل کار به نقش "فرد" در محل کار تمرکز دارد. کان، عجزین شدن را نقش حاصله از کار، که کارکنان به ارمغان می آورند، تعریف کرد، و وی پیشنهاد کرد که نحوه رفتار آن‌ها در محل کار ناشی از شرایط خاص است. این مکتب فکری فاقد جامعیت لازم برای پرداختن به واقعیت عجزین شدن کارمندان است. علی‌رغم کار کان، محققان تاکنون تحقیق در مورد فرسودگی شغلی را برای بازگرداندن این ایده کشف نکردند.

ماسلاچ و لایتر (۱۹۹۷) مفهوم عجزین شدن را به عنوان یک حالت درگیری کارکنان بر کار گذاشتن انرژی برای کار است را مطرح نمود که برعکس فرسودگی است. کارمندان مشغول کار انرژی زا دیده می شوند و کار خود را به عنوان یک چالش در نظر می گیرند، برعکس کارمندان فرسوده که دچار استرس هستند و کارهایشان را سخت می دانند (کوهن، ۲۰۱۳). ماسلاچ و لایتر (۱۹۹۷) با بیان این ادعا که اگر کارمندی با کار خود عجزین نباشد، به استدلال خود اضافه کردند، احتمالاً به سمت دیگر انتهای پیوستار حرکت کرده و فرسودگی شغلی را تجربه خواهد کرد.

با این وجود، این مکتب فکری از این عقیده حمایت می کند که اگر کارمندی عجزین با کار نباشد، احتمال می رود که به سمت دیگری حرکت کند و فرسودگی را تجربه کند. این استدلال که عجزین شدن ضد انحراف است، ضعف اصلی این مکتب است. عجزین شدن ضد فرسودگی شغلی نیست. هنگامی که یک کارمند با کارش عجزین نیست، نشان نمی دهد که دچار فرسودگی شغلی

1 Maslach and Liyter

2 Cohen

شده است. به عنوان مثال، کارمندی که متناسب با شغل خود نباشد ممکن است کار خود را بی-علاقه قلمداد کند و بنابراین کارهای خود را بطور معمول فقط برای انجام وظایف خود انجام دهد. اما ممکن است او دچار فرسودگی یا فرسودگی شغلی نشود. مسئله اینکه فرسودگی و عجین شدن در انتهای یک مسیر قرار دارد، به بنیاد نظری این پژوهش کمک می‌کند. اگرچه یک مطالعه توسط گونزالز-روما و همکارانش (۲۰۰۶) فقط از دو بعد پشتیبانی می‌کند (یعنی، قدرت، برعکس مفهومی خستگی عاطفی، و فداکاری است. نقطه مقابل مفهوم بدبینی). ابتدا باید تأکید کرد که اگرچه فرسودگی و عجین شدن از نظر مفهومی با یکدیگر متضاد هستند، اما هنوز هم مفاهیم متفاوتی دارند که روی یک زنجیره قرار نمی‌گیرند و بنابراین اقدامات مختلفی برای ارزیابی سازه مورد نیاز است. ثانیاً، با حذف "جذب"، این دو بعد معنای جامع برای «مشاغل شغلی» ارائه نمی‌دهند. بنابراین این رویکرد بهترین رویکرد برای توضیح عجین شدن کارمندان نیست.

دانشمندان دیگری همچون برت (۱۹۹۹) از مفهوم «عجین شدن با خود» استفاده کرده‌اند، که شامل احساس مسئولیت و تعهد به یک حوزه عملکرد است به طوری که عملکرد برای فرد مهم است. رویکرد برت در تعریف عجین شدن در محل کار با استفاده از الگوی مسئولیت مثلث (یعنی عجین شدن احساس مسئولیت در کار است) عملی است، اما به دلیل مسئله همپوشانی با ساختار تعهد، این تعریف کافی نیست. بعد از برت، کاسترو و آدلر (۲۰۰۲) اظهار داشتند که عجین شدن با خود شامل حالات روانشناختی است که افراد در آن متعهد به انجام و تلاش زیادی برای کار هستند. بنابراین، یک کارمند طبق وظایفی که برای کار احساس می‌کنند، به سه عنصر: واقعه، مقررات و تصاویر هویتی وابسته است.

شبیه به دیدگاه کان، این مکتب فکری بر عناصری که در آن تعامل وجود دارد تأکید می‌کند و به مبانی نظری تعامل توجه چندانی نمی‌کند. این مطالعه استدلال می‌کند که تعهد به انجام نباید به اشتباه با عجین شدن در نظر گرفته شود زیرا این ساختارها کاملاً متفاوت هستند. بنابراین، تعریفی هم‌پوشانی از عجین شدن و تعهد در مفهوم خودنگری بریت وجود دارد. تعهد بر تأثیر بلند مدت رفتار در محل کار تمرکز دارد در حالی که عجین شدن بر تأثیر کوتاه مدت (یعنی رفتار روزانه در محل کار) متمرکز است. ضعف دیگر این است که صرفاً اشاره به داوطلب شدن برای انجام کار از

- | | |
|---|-------|
| 1 | Berth |
| 2 | Adler |

روی احساس، «مسئولیت پذیری» برای کار، کل ادراک از کار را در کار توضیح نمی دهد. فرد می تواند در قبال کار احساس مسئولیت کند اما مشتاق به انجام کار نیست. هنگامی که یک تجربه مرتبط با کار نه مثبت است و نه مشتاقانه است، نمی توان آن را داوطلب برای کار نامید. بنابراین، تعریف ارائه شده توسط این مکتب فکری، مفهوم تعامل را روشن نمی کند و بنابراین مناسب نیست که توسط این مطالعه تأیید شود.

عجزین شدن همچنین به عنوان مشارکت، رضایت و اشتیاق فرد برای کار تعریف شده است (حسن و همکاران، ۲۰۱۲). این تعریف از مواردی در ممیزی محل کار گالوپ، تهیه شده توسط سازمان گالوپ، که مبتنی بر درک کارمندان از مشخصات کار بود، ارائه شده است. درک ویژگی های کار باعث شده است که این تعریف دارای همپوشانی مفهومی با درگیری شغلی و رضایت شغلی باشد. اول، عجزین شدن در کار مفهومی است که در مورد چگونگی شغل به تعریف هویت فرد کمک می کند (احمد، ۲۰۱۲). شخصی که در کار خود عجزین شده است: (الف) انگیزه شغلی خود را می یابد، (ب) به کار و سازمان خود متعهد است و (ج) در روابط حرفه ای با همکاران شرکت می کند (پترسن^۳ و همکاران، ۲۰۱۰). بنابراین، همانطور که هالبرگ و شوفلی (۲۰۰۶) استدلال می کنند، عجزین شدن در کار تابعی از فرد است. علاوه بر این، این تعریف با اصطلاح «رضایت شغلی» همپوشانی دارد. رضایت شغلی چگونگی رضایت فرد از شغل خود را توضیح می دهد. این یک وضعیت عاطفی لذت بخش است که ناشی از ارزیابی شغل شخص است (ویلیس، ۲۰۱۷).

این مکتب فکری تنها یک زمینه از عجزین شدن کارمندان را به خود می گیرد، یعنی مشتاق بودن به کار. عجزین شدن در کار نیاز به اشتیاق شخص در کار را دارد. اما، با توجه به اینکه تعریف عجزین شدن به لحاظ نظری تدوین نشده است و بیش از حد به درک از ویژگی های کار متکی شده است، تعریف این مکتب فکری در توضیح اینکه عجزین شدن چیست؟ کافی نیست. درک خصوصیات شغلی، اشتغال و رضایت شغلی می تواند عواملی باشد که بر عجزین شدن کارکنان تأثیر

- | | |
|---|---------------------|
| 1 | Hassan |
| 2 | Ahmed |
| 3 | Petersen |
| 4 | Halberg and Schofli |
| 5 | Willis |

می‌گذارد و نه خود مفهوم. بدیهی است، همپوشانی‌های مفهومی در سازه‌های استفاده شده توسط هارتر، اشمیت و هایز (۲۰۰۲) برای توصیف عجین شدن وجود دارد.

به تازگی، عجین شدن کارمندان به طور جدی ارائه شد (بوسما و لیو، ۲۰۱۰). مطابق این مکتب فکری، برای درک اینکه عجین شدن کارکنان ساختاری متفاوت است، تنها باید قدرت اندازه گیری گردد. "قدرت" همانطور که توسط شیروم (۲۰۰۳) به احساس یک فرد مبنی بر داشتن قدرت جسمی، انرژی عاطفی و نشاط شناختی اشاره دارد. این تعریف به وضعیت عاطفی اشاره دارد که افراد را به شغل و محل کار خود نسبت می‌دهند. قدرت از این نظر بر مفهوم داشتن "انرژی" در محل کار متمرکز است. این به پاسخ‌های رفتاری به وقایع در محل کار مانند فداکاری به کار اشاره نمی‌کند، که این یک ویژگی بارز عجین شدن کارمندان است. بنابراین، اتخاذ مفهوم نیرو (یعنی انرژی) مفهومی کامل از عجین شدن را به خود جلب نمی‌کند. واضح است که این مکتب فکری فقط یک جنبه از عجین شدن را در برمی‌گیرد. به همین دلیل، این تعریف از عجین شدن نمی‌تواند برای مفهوم عجین شدن کارمندان استفاده شود.

اگر فردی فرسودگی را تجربه نکند (در یک انتهای پیوستار)، به این معنی نیست که وی عجین شدن (در انتهای دیگر پیوستار) را تجربه می‌کند. عجین شدن کارکنان حالت ذهنی است که یک حالت شناختی عاطفی فراگیر است که نیاز به توجه و غوطه‌وری فرد در کار خود دارد. برای توجه کامل به شغل و غوطه‌ور شدن کامل، باید نسبت به آن مثبت و مشتاق باشید. به عنوان یک مفهوم مستقل، عجین شدن کارکنان به بهترین وجه می‌تواند به عنوان یک ذهنیت مثبت، تحقق بخش و مرتبط با کار تعریف شود که با نشاط، فداکاری و جذب مشخص می‌شود (احمد و همکاران، ۲۰۱۰). به نظر می‌رسد این سه بعد دقیق‌ترین، معتبرترین و جامع‌ترین مفهوم سازی تاکنون را ارائه می‌دهد (کیم و همکاران، ۲۰۰۹). از دیدگاه روانشناختی، عجین شدن پدیده‌ای شبیه به حالتی است که به عنوان یک وضعیت شبیه به حالت عاطفی-شناختی به تصویر کشیده شده است. این یک وضعیت موقتی مانند خلق و خوی نیست و به اندازه ویژگی‌های ثابت مانند

- | | |
|---|--------|
| 1 | Bosma |
| 2 | Shirom |
| 3 | Ahmad |

خصوصیات شخصیتی نسبتاً غیرقانونی نیست (لی و همکاران، ۲۰۱۰). بسیار پایدار تلقی می‌شود. اولین عنصر درگیری کارکنان، قدرت، پاسخ عاطفی مثبت به عجزین شدن کارکنان با عناصر شغل و همچنین محیط است. مفهوم نیرو از این دیدگاه ترسیم می‌شود که افراد یک انگیزه اساسی برای به دست آوردن، حفظ و محافظت از چیزهایی که برای آن‌ها ارزش دارند، از جمله منابع (در این مورد، منابع پراثری) را به اشتراک می‌گذارند (به، ۲۰۱۳). منابع انرژی به قدرت جسمی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی اشاره دارند. طبق گفته‌های شوفلی و همکاران، (۲۰۰۲)، قدرت با انرژی زیاد و تاب آوری ذهنی در حین کار، تمایل به سرمایه گذاری در کار و استقامت حتی در مواجهه با مشکلات مشخص می‌شود. شور و نشاط به ظرفیت‌های روانشناختی برای اعمال اراده و توسعه راه‌های جایگزین برای دستیابی، خوش بینی در انتظار موفقیت در آینده و مقاومت در برابر پایداری در رسیدن به اهداف مرتبط است. فردی که در کار جدی است، مشخصاً نمونه‌ای از یک کارمند عجزین شده است.

دومین عنصر عجزین شدن کارمندان، فداکاری است. این بدان معناست که به شدت درگیر کار شخصی می‌شوید و احساس اهمیت، اشتیاق، الهام، غرور و چالش را تجربه می‌کنند (سانتاج و همکاران، ۲۰۱۰). اختصاص دادن به شغل شخصی شامل اعمال انگیزشی مانند کار سخت و به بهترین وجهی است که فرد می‌تواند در محل کار کند. کار نه تنها مهم به نظر می‌رسد بلکه مستلزم انجام رفتارهای منضبط است، ابتکار عمل برای حل یک مشکل در محل کار و فراتر از نیازهای شغلی شخصی است. شخصی که به کار مشغول است، از نظر شغلی عجزین با شغل خود است.

عصر سوم عجزین شدن کارکنان، جذب است. این احساس رضایت در حین انجام کار را توصیف می‌کند. جذب بیانگر وضعیت تمرکز کامل و خوشبختی در کار است، وضعیتی که در آن زمان به سرعت می‌گذرد و فرد در جدا کردن خود از کار مشکل دارد. این حوزه از عجزین شدن کارمندان مربوط به جنبه هدونیک کار است. برای عجزین شدن، فرد باید از کار و از انجام آن لذت ببرد. بنابراین، یک کارمند خوشحال و متمرکز، مظهر یک کارمند است که با شغلش عجزین شده است. یک مطالعه با استفاده از ۳۰ مصاحبه عمیق تأیید کرد که جذب جنبه مرتبطی از عجزین شدن است

- | | |
|---|-----------|
| 1 | Li |
| 2 | Yeh |
| 3 | Sonnentag |

(سانتناج و همکاران، ۲۰۱۰). در این مطالعه استدلال شد که این جنبه از عجزین شدن با داشتن اعتماد به نفس نسبت به جذب و انعطاف‌پذیری برای جذب مداوم در یک کار مربوط می‌شود.

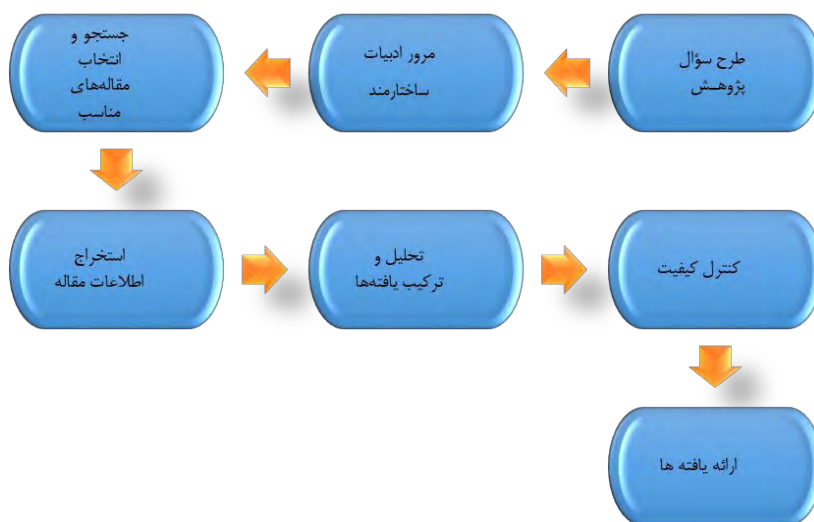
به طور خلاصه، مکتب فکری مختلف، عجزین شدن کارمندان را از طرق مختلف مفهومی کرده است. عدم توافق محققان در ایجاد پایه محکم برای تعریف عجزین شدن کارمندان باعث ایجاد شکاف‌های زیادی در حوزه تحقیق شده است. برخی عجزین شدن را به عنوان حضور در محل کار تعریف کرده‌اند، برخی مخالف فرسودگی شغلی در یک زنجیره و بعضی دیگر آن را با سایر سازه‌ها مانند رضایت شغلی و درگیری شغلی همپوشانی دارند. استدلال‌های ارائه شده در بخش‌های بالا توجه می‌کنند که چرا مفهوم سازی عجزین شدن شوفلی و همکاران (۲۰۰۲) دقیق و کامل است. عجزین شدن کارکنان روی جنبه‌های مثبت و تحقق کار تمرکز دارد. برای اینکه فردی عجزین شود باید در شغل خود نیرومند، فداکار و جذب شود. این تأمل مثبت با حرکت رفتار سازمانی مثبت در جستجوی درک چگونگی پیشرفت افراد در کار مطابقت دارد. به همین دلیل، دیدگاه شوفلی و همکاران (۲۰۰۲) در مورد عجزین شدن بیشتر از سایرین مسلط‌تر و جامع‌تر به نظر می‌رسد. با توجه به این ویژگی‌های کلیدی و به دنبال مفهوم سازی شوفلی و همکاران (۲۰۰۲)، این مطالعه عجزین شدن کارمندان را به عنوان یک روحیه مثبت، تحقق بخشیده و مرتبط با کار تعریف می‌کند که با نشاط، فداکاری و جذب مشخص می‌شود. این تعریف آن را از دیگر اقدامات تعیین شده در حالت‌های مثبت عجزین شدن مانند رضایت شغلی و درگیری شغلی متمایز می‌کند.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی است؛ از لحاظ ماهیت اطلاعات و شیوه تحلیل آن‌ها جزو تحقیقات کیفی است؛ از منظر روش جمع‌آوری اطلاعات در دسته پژوهش‌های اسنادی است و در نهایت بر مبنای روش پژوهش، جزو تحقیقات تحلیلی - توصیفی است که با استفاده از روش فراترکیب صورت گرفته است. فراترکیب نوعی مطالعه کیفی است که یافته‌های سایر تحقیقات کیفی در زمینه یک موضوع را به عنوان داده به کار می‌گیرد؛ بنابراین، نمونه‌های مطالعه فراترکیب را مطالعات کیفی تشکیل می‌دهند که محقق بر اساس سؤال پژوهش مورد علاقه، آن‌ها را

وارد مطالعه می‌کند. (سندلوسکی، ۲۰۰۸) فراترکیب به گروهی از رویکردها و روش‌هایی اطلاق می‌شود که برای سنتز و ترکیب یافته‌های مطالعات کیفی بافراترکیب، شکلی از فرا مطالعه است که به یکپارچه‌سازی چندین مطالعه برای ایجاد یافته‌های جامع‌تر با استفاده از روش‌های تحلیل و تفسیر کیفی می‌پردازد. فراترکیب نوعی مطالعه کیفی است که اطلاعات و یافته‌های استخراج شده از مطالعات کیفی دیگر با موضوع مرتبط و مشابه را بررسی می‌کند. در نتیجه، نمونه موردنظر برای فراترکیب، از مطالعات کیفی منتخب و براساس ارتباط آنها با سؤال پژوهش تشکیل می‌شود. فراترکیب، مرور یکپارچه ادبیات کیفی موضوع موردنظر نیست. همچنین، تجزیه و تحلیل داده ثانویه و داده اصلی از مطالعات منتخب نیز نیست، بلکه، تحلیل یافته‌های این مطالعه‌هاست. به عبارتی، فراترکیب، ترکیب تفسیر تفسیرهای داده‌های اصلی مطالعه‌های منتخب است. فراترکیب، بر مطالعه‌های کیفی که لزوماً مبانی نظری وسیعی را شامل نمی‌شود، تمرکز دارد و به جای ارائه خلاصه جامعی از یافته‌ها، یک ترکیب تفسیری از یافته‌ها را ایجاد می‌کند. فراترکیب یک نگرش نظام‌مند برای پژوهشگران از طریق ترکیب پژوهش‌های کیفی مختلف به کشف موضوع‌ها و استعاره‌های جدید و اساسی می‌پردازد و با این روش، دانش جاری را ارتقا داده و یک دید جامع و گسترده‌ای را نسبت به مسائل به وجود می‌آورد. در روش فراترکیب پژوهشگر نگاه مجدد و عمیقی به یافته‌های پژوهش‌های کیفی دارد. از طریق بررسی یافته‌های مقاله‌های اصلی پژوهش، پژوهشگران واژه‌هایی را آشکار و ایجاد می‌کنند که نمایش جامع‌تری از پدیده تحت بررسی را نشان می‌دهد. فراترکیب یک فرآیند است که شامل گام‌های گسترده‌ای است که محقق را قادر می‌سازد تا یک پرسش تحقیق خاص را شناسایی کرده و سپس به جستجو، انتخاب، ارزیابی، خلاصه کردن و ترکیب شواهد برای پاسخگویی به سوال تحقیق بپردازد. این فرآیند با استفاده از روش‌های کیفی دقیق برای ترکیب مطالعات کیفی موجود برای ایجاد معنای بیشتر از طریق یک فرآیند تفسیری انجام می‌شود.

گام‌های این پژوهش براساس روش هفت‌مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۶) در فراترکیب است که این مراحل در شکل زیر نشان داده شده است:



شکل ۱. مراحل فراترکیب براساس روش هفت مرحله‌ای (سندلوسکی و باروسو، ۲۰۰۷)

تنظیم سؤال تحقیق اولین گام در هر پژوهشی اقدام به طرح یک سؤال یا یک هدف است. برای تنظیم این سؤال یا هدف، ابتدا بایستی «چه چیزی» مشخص گردد. در این مقاله شناسایی عوامل مؤثر بر عجین شدن شغلی مورد بررسی قرار می‌گیرد. سؤال بعد پرسش «چگونه؟» است که بیانگر روشی است که برای گردآوری داده‌های تحقیق مورد استفاده قرار می‌گیرد که روش پژوهش حاضر فراترکیب است و همچنین استخراج عوامل و مؤلفه‌ها توسط روش تحلیل مضمون صورت پذیرفت.

جامعه آماری پژوهش

در گام بعدی بایستی پرسش «چه کسی» جامعه مورد بررسی را مشخص نمود، که در این پژوهش پایگاه‌های داده و مجالت مورد بررسی قرار می‌گیرد جامعه آماری شامل، کلیه پژوهش‌های داخلی صورت گرفته با موضوع بررسی عوامل مؤثر بر عجین شدن شغلی است که گزارش آن‌ها در بانک اطلاعات نشریات کشور (مگیران) یا پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (SID)، نورمگز، علم نت، پرتال جامع علوم انسانی و سیویلیکا نمایه شده است.

قلمرو زمانی پژوهش

در مرحله بعد پرسش «چه وقت؟» چارچوب زمانی مقالات بررسی شده را مشخص می‌سازد.

در این تحقیق مطالعات داخلی ده سال اخیر از سال ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۰ با (یک دوره ده ساله)، مورد بررسی قرار می‌گیرند.

جستجوی نظام‌مند منابع

ایجاد یک لیست جامع از مطالعات ممکن در فراترکیب ضروری است. پس از شناسایی کلمات کلیدی به بررسی تمام پایگاه‌های موجود داخلی در قلمرو زمانی مشخص (فاصله زمانی ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۰) پرداخته شد.

نمونه‌گیری

ملاک‌های مهم برای انتخاب مقاله و ورود نمونه به تحلیل موارد زیر بوده است. مقاله، در نشریه‌های معتبر داخلی نمایه و منتشر شده باشد؛ ۲. مقالات مرتبط به فاصله زمانی ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۰ باشد و ۳. عوامل مؤثر بر عجزین شدن شغلی جزو گزاره‌های اصلی تحقیق و یافته‌های اصلی باشد.

از مجموع کلید واژه‌های جست و جوشده، ۶۷ مقاله به دست آمد که از این میان، ۵۷ مقاله که از جهت عنوان، چکیده، و روش مرتبط نبودند و رد شدند؛ در نهایت تعداد ۱۰ پژوهش انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی



شکل شماره ۲: الگوریتم انتخاب مقاله های نهایی

روایی محتوایی

برای بررسی روایی محتوایی به شکل کمی، از شاخص روایی محتوا (CVR) استفاده گردید، این نسبت توسط لاوشه طراحی شده است. جهت محاسبه این نسبت از نظرات کارشناسان متخصص در زمینه محتوای استخراج شده استفاده می شود. ابتدا اهداف برای خبرگان توضیح داده می شود و محتوای سؤال بیان می شود. سپس از آنها خواسته می شود تا هر یک از

- 1 Content Validity Ratio
- 2 Lawshe

موضوعات را بر اساس طیف سه بخشی مفید، مفید اما ضرورتی ندارد و غیر مفید بررسی و طبقه‌بندی کنند. سپس توسط فرمول زیر محاسبه گردید:

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

N تعداد کل متخصصین و n_E تعداد متخصصینی که گزینه ضروری را انتخاب کرده‌اند.

جدول ۱. میزان ضریب روایی محتوایی CVR

نتیجه	میزان CVR	مضامین
پذیرش	۱	رضایت شغلی
پذیرش	۰/۸	تطبیق پذیری شغلی
پذیرش	۰/۷	رفتار شهروندی سازمانی
پذیرش	۱	معنویت در محیط کار
پذیرش	۱	تمایل به ترک خدمت
پذیرش	۰/۹	استرس شغلی

از ۱۰ نفر از اساتید و صاحب‌نظران رشته مدیریت منابع انسانی درخواست شد تا به هریک از ابعاد فراترکیب، امتیازدهی نمایند. از آنجاکه طبق جدول روایی CVR نتایج به دست آمده در همه موارد، بالاتر از ۰/۶۲ شد، روایی محتوایی نیز بدست آمد.

یافته‌های پژوهش

بر اساس تحلیل محتوای نتایج پژوهش‌های منتخب، ۶ مضمون اصلی و ۲۴ مفهوم فرعی به‌عنوان متغیرهای مؤثر بر انگیزش شغلی شناسایی شده‌اند. مضامین اصلی استخراج شده عبارتند از: رضایت شغلی، تطبیق پذیری شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، معنویت در محیط کار، تمایل به ترک خدمت و استرس شغلی در جدول ۲ ارتباط بین عوامل و مؤلفه‌های مؤثر بر عجین شدن شغلی ارائه شده‌اند:

جدول ۲. مضامین اصلی و فرعی مستخرج از فراترکیب عوامل مؤثر بر عجین شدن شغلی

مضامین اصلی	مضامین فرعی	نمونه مرجع
-------------	-------------	------------

رضایت شغلی	میزان پرداخت، استقلال کاری، تعامل، شأن و مقام شغلی، وظایف کاری، سیاست‌ها و جو سازمانی	رستگارتگار، موسوی داودی، فرتاش (۱۳۹۲)؛ فتحی زاده، زارع، بهمنی (۱۳۹۶)، سالاروند، درگاهی، اله دادی (۱۳۹۵)؛ نیکخواه فرخانی، آرمون و یوسفی مقدم. (۱۳۹۳).
تطبیق پذیری شغلی	تمرکز، کنترل، کنجکاوی و اعتمادبه نفس	سیدمهدی الحسینی المدرسی، پورحسین، باقری قره بلاغ (۱۳۹۷)
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، رفتارمدنی، ادب و ملاحظه	فتحی زاده، زارع، بهمنی (۱۳۹۶)؛ سالاروند، درگاهی، اله دادی (۱۳۹۵)؛ لنگری، سلیمانپور (۱۳۹۵).
معنویت در محیط کار	حسن همبستگی، تطابق با ارزش‌های سازمانی، معناداری شغلی	(حمزئیان، جباری ۱۳۹۸)
تمایل به ترک خدمت	اندیشه خروج از سازمان، در جستجو شغل جدید، مذاکره با سازمان دیگر برای شغل جدید	رستگارتگار، موسوی داودی، فرتاش (۱۳۹۲)؛
استرس شغلی	فشار کاری بی کفایتی نقش، دوگانگی نقش	خوارزمی (۱۳۹۲)

شکل شماره ۳ مدل عوامل مؤثر بر عجزین شدن شغلی را که از طریق فراترکیب بدست آمده را نمایش می‌دهد. در این مدل ارتباط بین عوامل و مؤلفه‌های مؤثر بر عجزین شدن شغلی ارائه نشان داده شده است.



شکل شماره ۳. مدل مستخرج از فراترکیب عوامل مؤثر بر عجین شدن شغلی

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

طی دهه‌های اخیر، پژوهشگران حوزه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی و مدیریت بر وجود بازخوردهای متفاوت کارکنان درباره کار و رفتارهای مرتبط با این بازخورد تأکید کرده‌اند. سازه درگیر شغلی یکی از بازخوردهای مرتبط با کار است که از دیدگاه‌های مختلف بررسی شده است. برای نمونه، گورین، وروف و فلد (۱۹۶۰) تحت تأثیر نظریه‌های انگیزشی عمده (مانند راثو^۱

1 Gurin, Veroff, & Feld

2 Rao

۲۰۱۰). درگیری شخصی در نقش‌های شغلی را به‌عنوان سطحی از تلاش فرد برای ابراز و شکوفا کردن خود در کار تعریف کرده‌اند. اتکینسون و لیتوین با تأیید وجود رابطه بین درگیری شغلی و انگیزه پیشرفت، کارکنان دارای درگیری شغلی بالا را به‌عنوان افرادی هدفمند و کارکنان با سطح درگیری شغلی پایین را به‌عنوان افرادی که از شکست به‌شدت می‌ترسند توصیف کرده است. به اعتقاد اتکینسون و لیتوین معنای درگیری شغلی ویژگی‌های نسبتاً ثابتی است که تحت تأثیر وضعیت موجود در محیط کار قرار نمی‌گیرد. بر مبنای این نظریه، درگیری ممکن است از بازخوردهای مرتبط با عملکرد تأثیر پذیرد. اما درعین حال نمی‌توان اهمیت نقش زمینه‌ها و استعداد‌های افراد (مانند انگیزه پیشرفت) که تحت تأثیر محیط واقعی یا مداخله‌های شغلی قرار نمی‌گیرند، نادیده گرفت. در این پژوهش، از طریق فراترکیب مطالعات پیشین، عوامل و مؤلفه‌های بیانگر عجین شدن شغلی شناسایی و الگوی آنها استخراج گردید. بر اساس نتایج به‌دست آمده، الگوی عوامل مؤثر بر عجین شدن مشتمل بر ۶ مضمون اصلی و ۲۴ مفهوم فرعی به‌عنوان متغیرهای مؤثر بر انگیزش شغلی شناسایی شده‌اند. مضامین اصلی استخراج شده عبارتند از رضایت شغلی، تطبیق پذیری شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، معنویت در محیط کار، تمایل به ترک خدمت و استرس شغلی، همچنین مضامین فرعی شامل میزان پرداخت، استقلال کاری، تعامل، شأن و مقام شغلی، وظایف کاری، سیاستها و جو سازمانی تمرکز، کنترل، کنجکاوی و اعتمادبه نفس نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، رفتارمدنی، ادب و ملاحظه حس همبستگی، تطابق با ارزش‌های سازمانی، معناداری شغلی اندیشه خروج از سازمان، در جستجو شغل جدید، مذاکره با سازمان دیگر برای شغل جدید فشار کاری بی‌کفایتی نقش، دوگانگی نقش می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش محققانی همچون ساکز و گرومن (۲۰۱۸) و پارک و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد زیرا آنها نیز مانند پژوهش حاضر استرس شغلی را بر عجین شدن شغلی را تأثیرگذار دانستند. چادواری و همکاران در سال‌های (۲۰۱۴) و (۲۰۱۷) جو سازمانی را به‌عنوان عوامل مؤثر معرفی کردند. و تعاملات اجتماعی که توسط هان و همکاران (۲۰۱۸) بیان شده بود

- | | |
|---|---------------|
| 1 | Saks & Gruman |
| 2 | Park |
| 3 | Chaudhary |
| 4 | Han |

نیز در این تحقیق تایید شد.

منابع

- ابراهیمی، الهام؛ محمدی ساردو، مهسا و شجاع، علی (۱۳۹۸). واکاوی و تبیین پیامدهای شغلی و سازمانی بازاریابی داخلی، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۰(۳)، ۱۴۱-۱۶۴.
- آراکیل جهانگردی، ناریه؛ حسینی، سیدجمال‌الدین و آقاخانی، نرگس (۱۳۹۶). اثر جو سازمانی و سرمایه روانشناختی بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: بانک سامان)، کنفرانس بین‌المللی مدیریت و کارآفرینی با تاکید بر شرایط اقتصاد مقاومتی.
- الحسینی المدرسی، سیدمهدی؛ پورحسین، مهشید و باقری قره‌بلاغ، هوشمند (۱۳۹۷). واکاوی نقش عجزین شدن با شغل بر تطبیق‌پذیری شغلی در بین امدادگران و کارکنان جمعیت هلال احمر. امداد و نجات، ۱۰(۳۸)، ۴۵-۵۷.
- حسینی، مریم و زردشتیان، شیرین (۱۳۹۵). اثر سبک رهبری اصیل بر معنویت در کار با ملاحظه نقش میانجی سرمایه روانشناختی در کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان غرب ایران. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۳(۲)، ۱۹-۱۱.
- حمزئیان، عظیم؛ و جباری، اقبال (۱۳۹۸). تأثیر معنویت در محیط کار بر عجزین شدن با شغل با میانجی‌گری بهزیستی پرستاران (مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان پاسارگاد)، مدیریت پرستاری، ۸(۲)، ۴۶-۵۹.
- حیدری، ریحانه؛ آراسته، مهدی و افشاری، حمیدرضا (۱۳۹۶). تأثیر سرمایه روانشناختی بر عجزین شدن با شغل (مطالعه موردی)، مطالعات منابع انسانی، ۷(۲۶)، ۱۵۲-۱۲۷.
- خوارزمی، عارف (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین عجزین شدن با شغل و استرس شغلی کارکنان شرکت معدن گاری اولنگ، اولین کنفرانس بین‌المللی حماسه سیاسی و حماسه اقتصادی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- رستگار، عباسعلی؛ موسوی داودی، سید مهدی و فرناش، کیارش (۱۳۹۲). بررسی تأثیر عجزین شدن با شغل بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت. مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱(۴)، ۹۳-۱۱۴.
- سالاروند، عباس؛ درگاهی، حسین؛ اله دادی، سجاد و شهام، گلنسا (۱۳۹۵). رابطه جو سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران. مدیریت بهداشت و درمان، ۷(۱)، ۴۵-۵۶.
- طبرسا، غلامعلی؛ گراوند، بهنام؛ طاهری، سمیرا؛ شه بخش، بیتا (۱۳۹۹). بررسی تأثیر معنویت فضای کاری بر تعهد سازمانی کارکنان بخش دولتی با نقش میانجی‌گری عجزین شدن کارکنان با شغل (مورد مطالعه: بانک مسکن)، چشم انداز مدیریت دولتی، ۱۴(۵۳)، ۱۵-۳۲.
- فتحی زاده، علیرضا؛ زارع، رضا و مستظری، محمد (۱۳۹۹). تحلیل اثر عذرخواهی خالصانه و تمایل به همکاری بر تعارض در محیط کار: تبیین نقش میانجی بخشش و تعدیل گر همدلی بین کارکنان. مطالعات رفتار سازمانی، ۱(۹)، ۸۳-۱۱۴.

- قلعه آقا بابایی، فرشته (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سبک رهبری بر تعهد سازمانی به واسطه عجزین شدن با کار، کنفرانس بین المللی مدیریت، فرهنگ و توسعه اقتصادی، مشهد، موسسه تحقیقاتی رایمند پژوه.
- لنگری، مرضیه؛ سلیمانپور عمران، محبوبه و اسماعیلی شاد، بهرنگ (۱۳۹۵). بررسی رابطه عجزین شدن با شغل با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بجنورد. مدیریت بهداشت و درمان، ۷(۲)، ۹۱-۱۰۱.
- نیازی تبار، مریم؛ حمیدی، مهرزاد و حسینی، سید عماد (۱۳۹۲). ارتباط عوامل انگیزشی بهداشتی و عجزین شدن با شغل کارکنان کمیته ملی المپیک ایران، مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۹.
- نیکخواه فرخانی، زهرا؛ آرمون، زینب و یوسفی مقدم، علیرضا (۱۳۹۳). تأثیر عجزین شدن شغلی بر رابطه میان سبک رهبری خدتمتگزار و رضایت شغلی کارکنان، همایش بین المللی مدیریت، تهران، موسسه سفیران فرهنگی مبین.
- هماینی دمیرچی، امین؛ میرکمالی، سیدمحمد و همایون اریا، شاهین (۱۳۹۷). بررسی رابطه رهبری تحول آفرین و درگیری شغلی کارکنان با میانجی گری اشتیاق شغلی (مطالعه موردی: دانشکده های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه تهران). رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۹(۳۴)، ۲۹۶-۲۷۵.
- Adler, D. (2002). The Relationships between supplier development, Commitment, social capital, accumulation and performance improvement. *Journal of Operations Management*, Vol. 14, No. 3, PP. 75-94.
- Ahmad, H., Ahmad, K., & Shah, I. A. (2010). Relationship between job satisfaction, job performance attitude towards work and organizational commitment. *European journal of social sciences*, 18(2), 257-267.
- Ahmed, M. A. (2012). Effects of interpersonal problems at workplace on job involvement. *ABC Journals*, 44.
- Bosma, N. S., & Levie, J. (2010). *Global Entrepreneurship Monitor 2009 Executive Report*.
- Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological bulletin*, 120(2), 235.
- Buil, I., Martínez, E., & Matute, J. (2019). Transformational leadership and employee performance: The role of identification, engagement and proactive personality. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 64-75.
- Chaudhary, R., & Rangnekar, S. (2017, August). Development climate and work engagement: a multilevel study. In *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship* (Vol. 5, No. 2, pp. 166-182). Emerald Publishing Limited.
- Chaudhary, R., Rangnekar, S., & Barua, M. K. (2014). Organizational climate, climate strength and work engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 133, 291-303.
- Cohen, L. E. (2013). Assembling jobs: A model of how tasks are bundled into and across jobs. *Organization Science*, 24(2), 432-454.

- Cortis, R., & Cassar, V. (2005). Perception of and about woman as managers: Investigating job involvement, self-esteem and attitudes. *Woman in Management Review*, 20 (3), 149-164.
- Gao, L., Janssen, O., & Shi, K. (2011). Leader trust and employee voice: The moderating role of empowering leader behaviors. *The Leadership Quarterly*, 22(4), 787-798.
- Ghadi, MY. Fernando, M. Caputi, P. (۲۰۱۳). Transformational leadership and work engagement The mediating effect of meaning in work. *Leadership & Organization Development Journal*; ۳۴ (۶): ۵۳۲-۵۵۰.
- Gurin, G. J., Veroff, J., & Feld, S. (1960). *Americans view their mental health*. New York: Basic Books.
- Harter, J.K., Schmidt, F.L. & Hayes, T.L. (2002). Business-unit level relationship between Employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2) 268-79.
- Han, S. S., Han, J. W., & Kim, Y. H. (2018). Effect of Nurses' Emotional Labor on Customer Orientation and Service Delivery: The Mediating Effects of Work Engagement and Burnout. *Safety and health at work*, 9(4), 441-446.
- Hassan, M., Akram, A., & Naz, S. (2012). The relationship between person organization fit, person-job-fit and turnover intention in banking sector of Pakistan: The mediating role of psychological climate. *International Journal of Human Resource Studies*, 2(3), 172.
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724
- Kanungo RN. Measurement of job and work involvement. *J Appl Psycholo*. 1982; 67: 341-9
- Keene, J., & Reynolds, J. (2002). Gender differences in the job consequences of family-to work spill over. Paper presented at the 2002 meeting of the American Sociology Association. Chicago, IL.
- Kunte, M., & RungRuang, P. (2018, November). Longitudinal study of antecedents of work engagement in Thailand. In *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship*. Emerald Publishing Limited.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel psychology*, 28(4), 563-575.
- Li, N., Liang, J., & Crant, J. M. (2010). The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective. *Journal of applied psychology*, 95(2), 395.
- Lorenz, J. (1987). A test of gender and job models of sex differences in job involvement. *Social Forces*, 66, 121-142.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (1997). *The Truth about burnout*. San Francisco: Jossey, Bass.
- Orthner, D. K., & Pittman, J. E. (1986). Family contributions to work commitment. *Journal of Marriage and the Family*, 48, 573-581.

- Park, Y., Song, J. H., & Lim, D. H. (2016). Organizational justice and work engagement: the mediating effect of self-leadership. *Leadership & Organization Development Journal*, 37(6), 711-729.
- Petersen, T., Penner, A. M., & Høgsnes, G. (2010). The within job motherhood wage penalty in Norway, 1979–1996. *Journal of Marriage and Family*, 72(5), 1274-1288.
- Rao, P. B. (2010). Impact of Occupational Stress and Job Satisfaction Among Insurance Officers In India.
- Rasool, S. F., Wang, M., Tang, M., Saeed, A., & Iqbal, J. (2021). How toxic workplace environment effects the employee engagement: the mediating role of organizational support and employee wellbeing. *International journal of environmental research and public health*, 18(5), 2294.
- Reeve, C. L., & Smith, C. S. (2001). Refining Lodahl and Kejner's job Involvement Scale with a convergent evidence approach: Applying multiple methods to multiple samples. *Organization Research Methods*, 4 (2), 91-111.
- Rich, B. L. Lepine, J. A. Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*. 53(3). 617–635
- Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162-174.
- Saks, A. M., & Gruman, J. A. (2018). Socialization resources theory and newcomers' work engagement: A new pathway to newcomer socialization. *Career Development International*, 23(1), 12-32.
- Sandelowski, M., & Barroso, J. (2006). Handbook for synthesizing qualitative research. springer publishing company.
- Sandelowski, M., (2008) Reading, writing and systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 64(1), pp. 104-10.
- Sandelowski, M., Barroso, J., & Voils, C. I. (2007). Using qualitative metasummary to synthesize qualitative and quantitative descriptive findings. *Research in nursing & health*, 30(1), 99-111.
- Schaufeli, W .B., Bakker, A. B. & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). UWES Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual [Version1, November 2003]. Utrecht University: Occupational Health Psychology Unit
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315

- Shaheen, M., Zeba, F., Sekhar, V., & Krishnankutty, R. (2019). Linking home–work interface, work engagement and psychological capital to customer advocacy. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*.
- Shirom, A (2003). Feeling vigorous at work? The construct of vigor and the study of positive affect in organizations. In Ganster, D. and Perrewe, P. L. (Eds.). *Research in Organizational Stress and Well-Being*. CN: JAI Press, Greenwich, 135-165
- Sonntag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 355-365.
- Stevens, M. (2012). Jobs First for People with learning disabilities? Exploring the boundary between support and activation.
- Willis, P. (2017). *Learning to labour: How working class kids get working class jobs*. Routledge.
- Yeh, C. M. (2013). Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees. *Annals of Tourism Research*, 42, 214-239.

