

## Exploring the Association Between Organizational Pessimism and Job Burnout in South Khorasan Airports: A Case Study of the Moderating Role of Working Life Quality

Ahmad Arabshahi Kerizi<sup>1</sup>

Maliheh Sadat Hashemi Moghadam<sup>2</sup>

Received: 21/7/2023

Accepted: 29/10/2023

### Introduction

Organizations strive for success, and achieving their goals requires attention to key factors like work-life quality, organizational cynicism, and job burnout. Work-life quality encompasses elements such as effective supervision, positive working conditions, competitive compensation and benefits, and a stimulating, collaborative, and motivating work environment (Asadi & Shakori, 2021, p. 22). It essentially reflects employees' perceptions of the desirability of their work environment, both physically and psychologically (Mahdizadeh Ashrafi & Ilka, 2010, p. 3). Organizational cynicism is a form of negativity, characterized by a lack of trust in the organization's integrity (Moradi & Farrokhi, 2022, p. 2). This cynicism creates a psychological distance between employees and their employer, negatively impacting both organizational efficiency and employee satisfaction (Ghorbani & Amerimanesh, 2018, p. 114). Job burnout signifies a loss of interest and motivation in one's work, leading to decreased performance (Barari & Jamshidi, 2016, p. 179). Key symptoms of burnout include feelings of helplessness, hopelessness, and a negative self-image, as well as a negative view of others (Attari & Fathizadeh, 2014, p. 1). This research aims to investigate the following questions:

- Does organizational cynicism significantly impact job burnout?
- Does work-life quality moderate the relationship between organizational cynicism and job burnout?

1. Assistant Professor, Department of Public Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran. aarabshahi@pnu.ac.ir **ORCID: 0000-0002-1746-0244**

2. MA in Master of Public Administration, Islamic Azad University, Mashhad Branch, Mashhad, Iran. m.hashemi\_2012@yahoo.com



COPYRIGHTS

© 2023 by the authors. Published by the General Office of Islamic Culture and Direction southern Khorasan. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

## Methods

This research is applied in nature, with a descriptive-survey methodology. The study focuses on the airports of South Khorasan province, surveying a total of 74 individuals. Data collection tools included three standard questionnaires: the Organizational Cynicism Questionnaire by Dean, Brandes and Dharwadkar (1998), the Job Burnout Questionnaire by Maslach (1981), and the Work Life Quality Questionnaire by Walton (1973). The content validity of the questionnaire was ensured by consulting with professors. Construct validity, convergent validity, and divergent validity were all confirmed. The reliability of the questionnaires was verified using Cronbach's alpha. The obtained Cronbach's alpha values for the Job Burnout, Organizational Pessimism, and Quality of Work Life questionnaires were 0.812, 0.706, and 0.906 respectively, indicating that the research questionnaire has acceptable reliability. For data and information analysis, various tools of descriptive and inferential statistics were employed. Structural equations and Smart PLS software were used to verify and test the hypotheses.

## Results

The main and sub-hypotheses of the research were evaluated using structural equations. The main hypotheses indicate that organizational pessimism has an impact on job burnout, as the  $t$ -value for this effect is 4.419, which is greater than 1.96. Furthermore, the quality of work life plays a moderating role in the influence of organizational pessimism on job burnout, as the  $t$ -value for this effect is 2.207, also greater than 1.96. Upon examining the sub-hypotheses, it was found that the first three are confirmed, as their  $t$ -values are greater than 1.96 and the path coefficient values are positive. However, the seventh and eighth sub-hypotheses are rejected, as their  $t$ -values are less than 1.96. The fourth, fifth, sixth, ninth, tenth, and eleventh sub-hypotheses are confirmed, as their  $t$ -values are greater than 1.96 and the path coefficient values are positive. Therefore, these hypotheses are confirmed; more precisely, organizational formalization and social dependency in work life do not moderate the impact of organizational cynicism on job burnout. Fair and adequate compensation, a safe and healthy work environment, opportunities for growth and continuous security, overall life space, human capability development, and social integration and cohesion moderate and influence the impact of organizational cynicism on job burnout.

## Conclusion

In this study, we sought to determine the impact of organizational pessimism on job burnout and to ascertain if the quality of work life has a moderating effect on this relationship. The findings indicate that organizational pessimism significantly contributes to job burnout, while the quality of work life plays a moderating role, influencing the extent of this effect.

Based on the outcomes of the research hypotheses, the following recommendations are proposed:

- A positive, cooperative, supportive, and amiable environment should be fostered to bolster the quality of work life.
- Managers should exercise caution and deliberation in decision-making.
- The employee evaluation process must be conducted with precision and scientific rigor.
- Enhance information flow and decision-making transparency to dispel negative perceptions about the organization.
- Any form of discrimination should be addressed by revising organizational policies and regulations.
- Supervisors should engage with employees in a manner that is respectful, equitable, and fair, thereby reducing organizational pessimism.
- It is imperative for managers to thoroughly investigate the root causes and factors contributing to organizational pessimism and devise strategies to mitigate them.

By adopting these measures, we anticipate a decrease in pessimism, an improvement in the quality of work life, and a reduction in job burnout, ultimately leading to enhanced job satisfaction and organizational performance.

**Keywords:** Organizational Pessimism, Job Burnout, Quality of Work Life.



## References

- Abedini, S., & Esmaealzadeh, A. (2009). Barrasi rabeteh taahod sazmani ba keyfiyat zendegi kari kar konaan bimarestan shahid madani tabriz [The study of relationship between organizational commitment and quality of working life among the staff of Madani Martyr Hospital]. *Sociological Studies*, 2(2), 117-133. [In Persian]
- Alabduljader, S. A. (2022). The impact of quality of work-life on reducing occupational burnout among workers. *Polish Journal of Management Studies*, 26(2), 24-41.
- Alirezaei, M., Malmir, A., & Abbasi, H. (2021). Tahlil ta'sir badbini sazmani bar keyfiyat era'eh khadamat ba naqsh miyanjigari rezayat shoghli va naqsh ta'dilgar hoviyat sazmani [Analysis of the negative impact of organizational cynicism on service quality with the mediating role of job satisfaction and the moderating role of organizational identity]. *Journal of Human Capital Empowerment*, 4(3), 179-192. [In Persian]
- Amiri, M., Asadi, M. R., & Delbari Ragheb, F. (2011). Barrasi vaziyat farsudegi shoghli dar miyan karkonaan bank va era'eh rahkarhaai behboud vaziyat aan [Barriers and challenges in obtaining financial support in the education sector: Solutions for improvement]. *Journal of Business Management*, 3(1), 37-92. [In Persian]
- Asadi, M., & Shakori, Z. (2021). Rabeteh abaad keyfiyat zendegi kari va jo sazmani ba raftar shahrivandi sazmani dar bein moallemān [The relationship between dimensions of quality of work life and organizational climate with organizational citizenship behavior in teachers]. *Journal of Pouyesh in Education and Consultation (JPEC)*, 6(13), 19-36. [In Persian]
- Atashi, SH., Fathiazer, I., Beirami, M., & Hashemi, T. (2010). Barrasi moteghayyerhaai pish-bini-konandeh farsudegi shoghli dar kar konaan payvar aja [Investigation of predictive variables of job burnout in employees of Payvar Aja]. *Military Management*, 10(39), 195-224. [In Persian]
- Attari, M., & Fathizadeh, A. (2014). *Avamel mo'ser bar farsudegi shoghli karkonaan* [Factors affecting employee burnout]. International Conference on New Researches in Management and Industrial Engineering. Tehran. [In Persian]
- Bahmani, A., Mahdavidrad, M. R., & Balouchi, H. (2016). Barrasi rabeteh badbini sazmani ba keyfiyat khadamat era'eh-shodeh kar konaan ba naqsh miyanjigari va ta'dilgari taahod sazmani [Investigating the relationship between organizational pessimism and the quality of services provided by employees with the mediating and moderating role of organizational commitment]. *Public Management Researches*, 9(31), 161-185. [In Persian]

- Barari, R., & Jamshidi, L. (2016). Naqsh miyanji khodkaarāmdi moallemān dar rabete bein hosh hijaani va farsudegi shoghli moallemān ebtedaai [Investigating the relationship between organizational pessimism and the quality of services provided by employees with the mediating and moderating role of organizational commitment]. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 6(4), 177-200. [In Persian]
- Bashir, S. (2011). *Organizational cynicism development and testing of an integrated model a study of public sector employees in Pakistan* (Unpublished doctoral dissertation). Mohammad Ali Jinnah University, Islamabad, Pakistan.
- Bayani A A., & Samiei R. (2015). Naqsh-e stress shoghli va farsudegi shoghli bar salamat ravani moallemān ebtedaai: azmoon yek model farzi [The effect of job stress and job burnout on mental health of elementary teachers: examining a hypothetical model]. *Iranian Journal of Health Education and Health Promotion*, 2(4), 312-321. [In Persian]
- Bazvand, M., & Batmani, F. (2014). *Barrasi rabete bein badbini sazmani va farsudegi shoghli (mored motale'eh kar konaan jihad keshavarzi ostan lorestan)* [Investigating the Relationship between Organizational Cynicism and Job Burnout (A Case Study of Agricultural Jihad Employees in Lorestan Province)]. International Conference of Humanities, Psychology and Educational Sciences. Tehran. [In Persian]
- Boodlaie, H., Karkon, N., & Qeshlaghi, M. (2018). Barrasi-ye rabete-ye badbini-ye sazmani bā taahod-e sazmani dar sho'ab va setad-e markazi-ye Post Bank-e Yazd. [Investigating the relationship between organizational pessimism and organizational commitment in Yazd Post Bank branches and central headquarters]. *Journal of Human Resource Management*, 7(4), 33-50. [In Persian]
- Brown, M., Cregan, C. (2008). Organizational change cynicism: The role of employee involvement. *Human Resource Management*, 47(4), 667-696.
- Choua, S.W., Chen, P. Y. (2009). The influence of individual differences on continuance intentions of enterprise resource planning (ERP). *International Journal of Human Computer Studies*, 67(6), 484-496.
- Cole, M., Brunch, H., & Vogel, B. (2006). Emotion as mediators of the relations between perceived supervision support and psychological hardiness on employee cynicism, *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 463-484.
- Dean, J. W., Brandes, P. & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.
- Ebrahiminejad, M., Zare, F., Rezaee, Z., & Hosseni, S. S. (2017). Barrasi-ye rabete-ye beyn-e keyfiyat-e zendegi-ye kari va farhang-e akhlaghi dar fanni-va-herfe-i ostān-e Kerman [Investigating the relationship between work-life quality and

- ethical culture in the technical and vocational education of Kerman province.]. *Public Management Researches*, 9(34), 115-134. [In Persian]
- Fallahi, M., & Torabi, B. (2012). Rabeteh beyn kontrol-e shoghli va estres-e shoghli ba tedad, shiddat, faravani bimari-haye jesmi dar kar-konan-e sanaye-e shimiayi-e Fars [Relationship between job control and job stress with the number, intensity, and frequency of physical illnesses in employees of Fars chemical industries.]. *Journal of Modern Industrial/Organization Psychology*, 3(11), 91-99. [In Persian]
- Ghorbani, M., & Amerimanesh, Z. (2018). Barrasi-ye rabeteye beyn badbini-ye sazmani ba amalkard-e karkonan ba naqsh-e tadiel-gar akhlaq-e herfe-i dar bimarestan-e takhasosi ghalb-o-orogh Javadal-Aemme Mashhad [A survey of organizational cynicism and employee performance relationship, considering professional ethics moderator role in Javad-al-Aemeh Cardiac Hospital in Mashhad]. *Journal of Studies in Religion, Spirituality & Management*, 7(13), 60-75. [In Persian]
- Haghighi Kafash, M., Mazloumi, N., & Mirzamohammadi, F. (2011). Pishzamineha va payamadha-ye badbini-ye sazmani [Backgrounds and consequences of organizational pessimism]. *Management Studies in Development and Evolution*, 21(64), 117-139. [In Persian]
- Hasanpour, A., Noori, R., & Kiaee, M. (2009). Badbini-ye sazmani, elal va payamdehayan [Organizational cynicism; causes and effects]. *Organizational Culture Management*, 7(19), 141-119. [In Persian]
- Hasanvand, A., Hasanvand, B., & Hasanvandi, S. (2016). Barrasi-ye rabeteh-ye farsudgi-ye shoghli ba tovanmandsazi va keyfiyat-e zendegi-ye kari dar polis [Investigation of the relationship between job burnout, empowerment, and quality of work life in the police]. *Journal of Logistics & Human Resources Management*, 38, 103-126. [In Persian]
- Homan, H. (2008). *Modelyabi-ye moadelat sakhtari ba karbord narmafzar LISREL* [Structural equation modeling with LISREL]. Tehran: SAMT. [In Persian]
- Hosseini, M., Naderian, M., Homayi, R., & Mousavi, Z. (2009). Rabeteh beyn keyfiyat-e zendegi-ye kari va taahod-e sazmani-ye karkonan-e edareh kol-e tarbiyat-e badani-ye ostan-e Esfahan [The relationship between the quality of work life and organizational commitment of the employees of the General Department of Physical Education of Isfahan Province]. *Sport Management Journal*, 1(2), 167-347. [In Persian]
- Hosseinzadeh Nikooei, H., & Pouretminan, A. (2013). *Barrasi-ye ertebat beyn eztarab, estres va afsordegi ba farsudegi-ye shoghli (motale'e-ye mowredi dar sherkat-e tozi'-e niro-ye barq-e ostan qom)* [Investigating the relationship between

- anxiety, stress and depression with job burnout]. 29th International Electricity Conference. Tehran. [In Persian]
- Jafari Pourmoghadam, M. (2013). Barrasi-ye ta'sir abaad-e badbini-ye sazmani bar roval-e amalkard-e sazmani ba roykard-e kart-e emtiaz-e motavazen dar beyn-e karkonan-e sarparasti-ye bank-e saderat-e ostan-e Khorasan-e Razavi [Investigation of the impact of organizational pessimism dimensions on organizational performance routines with a balanced scorecard approach among the supervisory staff of the Export Development Bank of Khorasan Razavi Province]. *Humanities and Art*, 3(9), 1-20. [In Persian]
- Kalagan, G., & Aksu, B. (2010). Organizational cynicism of the research assistants: A Case of Akdeniz University. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 4820-4825.
- Koohi, K. (2020). Tabi'in ta'sir-e sarmāye-ye ejtemā'i, sarmāye-ye ravān-shenākhti, jow-e sāmāni va sabeghe-ye shoghli bar farsudegi-ye shoghli mored-e motāle'eh: a'zā-ye hey'at-e 'elmi-ye dāneshgāh-e Tabriz [Explaining the impact of social capital, psychological capital, organizational climate, and job history on job burnout case study: faculty members of the University of Tabriz]. *Journal of Applied Sociology*, 31(2), 77-94. [In Persian]
- Koushki, M. S., Sari, A., Arab, M., & Ahmadi Engali, K. (2013). Keyfiyat zendegi kari va rabete an ba behravari parastaran bimarestanhaye olum pezeshki daneshgah shahid beheshti [Quality of working life and its relation with productivity of nurses' performance in Shahid Beheshti University of Medical Sciences hospitals]. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research*, 10(4), 81-90. [In Persian]
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2021). Quality of work life and contribution to productivity: Assessing the moderator effects of burnout syndrome. *International Journal of Environ Res Public Health*, 18(5), 2425.
- Mahdizadeh Ashrafi, A., & Ilka, H. A. (2010). Barresi-ye rabete-ye beyn-e keyfiyat-e zendegi-ye kari (QWL) va amalkard-e karkonan-e daneshgah-e azad-e eslami vahed-e firoozkooh bar اساس-e model-e Walton [Examining the relationship between Quality of Work Life (QWL) and the performance of employees at the Islamic Azad University, Firoozkooh branch, based on Walton's model]. *Management Quarterly*, 7(20), 1-8. [In Persian]
- Malek Akhlaq, I., Doostar, M., & Shanbadi, F. (2021). Tasir-e rahbari-ye makkiavelli bar farsudegi-ye shoghli-ye karkonan ba naqsh-e miyanji-ye badbini-ye sazmani [The impact of Machiavellian leadership on employees' job burnout with the mediating role of organizational pessimism]. *Cultural Leadership Studies*, 3(2), 72-83. [In Persian]

- Malekpour Lapari, K., & Bakhtiari Renani, A. (2021). Predicting teachers' burnout based on tolerance of ambiguity and self-compassion. *Teacher Professional Development*, 6(1), 1-15. [In Persian]
- Mandalizadeh, Z., & Naghsh Javaheri, S. (2022). Barresi ertebat-e badbini sazmanie va farsudegi shoghli ba naqsh miyanji sokoot sazemanie dar bain najian gharigh estakhrha-ye shahrdari shahr Tehran [Investigating the relationship between organizational pessimism and job burnout with the mediating role of organizational silence among the lifeguards of municipal swimming pools in Tehran city.]. *Journal of Occupational Hygiene and Health Promotion*, 6(1), 54-65. [In Persian]
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mehdad, A., Zaribafan, M., & Mehdizadegan, I. (2015). Barresi ertebat badbini sazmanie va farsudegi shoghli ba naqsh miyanji sokoot sazmanie dar bain najian gharigh estakhrha-ye shahrdari shahr Tehran [Quality of work life factors for employee productivity: A case study of job alienation and emotional burnout]. *Journal of Productivity Management*, 9(1(32)), 125-146. [In Persian]
- Mete, Y. (2013). Relationship between organizational cynicism and ethical leadership behaviour: A study at higher education. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 89(3), 476-483.
- Mirzaei, V., Bahrami, M., & Akbari Noghahi, M. S. (2022). Barrasi-ye ta'sir-e badbini-ye sazmani va rezayat-e shoghli bar tahod-e sazmani dar dabaran-e moghta'e motavasete shahrestan-e Bojnurd" [Investigating the impact of organizational pessimism and job satisfaction on organizational commitment among high school teachers in Bojnurd]. *Applied Research in Management and Accounting*, 7(25), 38-54. [In Persian]
- Moradi, A., & Farrokhi, F. (2022). Badbini-e sazmani alayeh etemad-e sazmani: bazshenasi-ye mafahim [Organizational cynicism versus organizational trust: Recognizing the concepts]. *New Research Approaches in Management and Accounting*, 6(22), 203-211. [In Persian]
- Moradi, M & Jalilian, H. (2016). Avamel-e moasser bar badbini nesbat be taghyirat-e sazmani va nataaij an [A review of causes and consequences organizational cynicism about organizational change]. *Management Studies in Development and Evolution*, 25(81), 123-150. [In Persian]
- Nafei, W. A. (2013). Examining the relationship between organizational cynicism and organizational change: a study from Egyptian context. *Journal of Business Administration Research*, 2(2), 52-69.



- Naghibi, F., Golmakani, N., Esmacili, H., & Moharari, F. (2013). Barresi ertebat-e sabk-e zendegi ba kifayat-e zendegi motebaqat ba salamat dar dokhtarane nojavanan-e dabirestan-haye shahrestan-e Mashhad dar sale tahsili 91-92 [An examination of the relationship between lifestyle and health-related quality of life in female students in high schools of Mashhad during the 2011-2012 academic year]. *The Iranian Journal of Obstetrics, Gynecology and Infertility*, 16(61), 9-19. [In Persian]
- Nair, P., & Kamalanabhan, T. J. (2010). The impact of cynicism on ethical intentions of Indian managers: The moderating role of seniority. *Journal of International Business Ethics*, 3(1), 14-29.
- Narehan, H., Hairunnisa, M., Razak, A., Norfadzillah, R.A., & Freziamella, L (2014), The effect of quality of work life (QWL) programs on quality of life (QOL) among employees at multinational companies in Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 112, 24 – 34.
- Nejati Hatamian, L., Abbasian, H., Zaynabadi, H. R., & Arasteh, H. R. (2019). Vakavī-e padideh-e badbīnī-e sāzmānī-ye mo'alleman: yek pazhūhesh-e ravesh-e keifi [Uncovering teachers' organizational cynicism: A study with qualitative method]. *School Administration*, 7(4), 153-135. [In Persian]
- Nobakht, F., & Ouliaei, A. (2011). *Barrasi farsudegi shoghli dar pezeshkan va ravanshenasan-e etiyad va moghayese ba pezeshkan va ravanshenasan-e sair-e klinik-ha dar ostan-e Tehran* [Investigation of job burnout in physicians and addiction psychologists and comparison with physicians and psychologists in other clinics in Tehran province]. Tehran: Anti-Narcotics Headquarters, Research and Training Office.
- Pardakhtchi, M.H., Ahmadi, G.A., & Arzumandi, F. (2009). Barresi rabete bein kifayat-e zendegi kari va farsudegi shoghli dar modirane va moalaman-e madarise shahrestan-e Tākestān [Investigating the relationship between the quality of work life and job burnout of managers and teachers in schools in Takestan]. *Educational Leadership & administration*, 3(3), 25-50. [In Persian]
- Poltcn, M., & Titrek, O. (2013). The relationship between leadership behaviors of school principals and their organizational cynicism attitudes. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 141, 1291-1303.
- Pour Afkari, N. (2001). *Farhang-e jaame'e ravanshenasi* [A comprehensive dictionary of psychology]. Tehran: Farhang Moaser Publication. [In Persian]
- Rafiei, S., Kiaiei, M.Z., sadeghi, P., Makhtoomi, V., & Asghari, D. (2019). Barresi-e vasate'i farsudegi-ye shoghli dar rabete miyan kifiat-e zendegi-e kari va amalkard-e shoghli-i parastaran-e shaghl dar marakez-e amuzeshi darmani vabaste be daneshgah-e olum-e pezeshki-ye qazvin [Investigating the mediating role of job

- burnout in the relationship between work life quality and job performance of nurses working in educational and medical centers affiliated with Qazvin University of Medical Sciences]. *Journal of Hospital*, 17(4), 47-55. [In Persian]
- Rahimnia, F., & Hassanzadeh, Z. F. (2011). Ta'sir-e farsudegi-ye shoghli bar abaad-e farhang-e sazmani Denison [The impact of job burnout on the dimensions of Denison organizational culture]. *Management of Tomorrow*, 11(33), 129-143. [In Persian]
- Rajabi Farjad, H., & Shojaeian, M. (2014). Barresi-e rabete keyfiyat-e zendegi-e kari va razayat-e shoghli [Investigating the relationship between work life quality and job satisfaction]. *Quarterly Journal of Logistics & Human Resources Management*, 1393(33), 21-38. [In Persian]
- Raminmehr, H., Hadizadeh Moghadam, A., & Ahmadi, I. (2009). Barresi rabete bein edrak az edalat sazemani va raftar shahrvandi sazemani (mored motaleh: sherkat meli pakhsh faravardehay-e nafti setad tehran) [Examining the relationship between the perception of organizational justice and organizational citizenship behavior]. *Transformation Management Journal*, 1(2), 65-89. [In Persian]
- Sabokro, M., Vafaei Yeganeh, M., & Kashani, S. (2008). Beherevari karkonan sherkatha-ye bime dar partow-e hosh-e aatifi va keyfiyat-e zendegi-ye kar [Employee productivity in insurance companies in the light of emotional intelligence and work life quality]. *Insurance Industry*, 25(1), 179-202. [In Persian]
- Sadeghian, M. H., Bakhshandeh, M. K., Safi, S. M. H., Haj Manochehri, R., & Abolfathi, N. (2022). Ta'sir-e modiriyat-e tahavvol-gara dar sazman bar keyfiyat-e zendegi-ye kari-ye eslami-ye karkonan-e bimarestan-e shari'ati-ye tehran [The impact of transformational management in the organization on the Islamic work life quality of employees at Shariati Hospital in Tehran]. *Quran and Medicine*, 7(2), 1-11. [In Persian]
- Saedi, S., Khaalatbari, J., & Murray Najafabadi, N. (2010). Rābete-ye keyfiyat-e zendegi-ye kāri va salāmat-e sāzmāni bā khoshnudi-ye shoghli [The relationship between the quality of work life and organizational health with job satisfaction]. *Journal of Modern Industrial/Organization Psychology*, 1(4), 55-64. [In Persian]
- Salvati, A., Zandi, R., & Amani, S. (2013). Barrasi-ye rabete beyn-e badbini-ye sazmāni va tashim-e danesh: Morede motaleaati-e daneshgah-e azad [Examining the relationship between organizational pessimism and knowledge sharing: A case study of Islamic Azad University]. *Industrial Management*, 9(28), 119-107. [In Persian]
- Shahmansouri, E., Soleimani, M., & Yusofvand, L. (2012). Barresi rabete kifayat-e zendegi kari va farsudgi shoghli moalemin-e madares-e shahrestan-e Alashtar [Investigating the relationship between the quality of work life and job burnout

- among teachers in the schools of Alashtar County]. *Humanities Research*, 5(31), 43-58. [In Persian]
- Shekarriz, J., Nasr Esfehiani, A., & Safari, A. (2021). Elguye badbini-e sazemani dar daneshgah-ha [A model for organizational cynicism in the universities]. *Journal of Strategic Management Studies*, 12(47), 155-187. [In Persian]
- Shirzad Kebria, B., & Ghafari Mojlaj, M. (2015). Barresi rabete bein kifayat-e zendegi kari va taahod-e sazmani-e karkhanan-e sazman-e bandar va daryanavardi-e jomhuri-ye eslami-ye Iran [Investigating the relationship between the quality of work life and organizational commitment of employees in the Ports and Maritime Organization of the Islamic Republic of Iran]. *Journal of Maritime Transport Industry*, 1(3), 63-72. [In Persian]
- Shojafard, J., Poursadegh, N., Shahrashoub, G., & Zangisheh, S. (2014). Barresi rabete-ye bein kifayat-e zendegi kari va taahod-e sazmani-e karkhanan-e sazman-e bandar va daryanavardi-e Jomhuri-ye Eslami-ye Iran [Investigating the relationship between the quality of work life and organizational commitment of employees in the Ports and Maritime Organization of the Islamic Republic of Iran]. *Journal of Search and Rescue*, 6(2), 26-42. [In Persian]
- Simao, M. B. A. (2021). Burnout, quality of work life and occupational self-efficacy. *Psicologia Clínica e da Saúde*, 20, 1-28.
- Simha, A., Elloy, D., & Huang, H .C (2014). The moderated relationship between jobburnout and organizational cynicism. *Management Decision*, 52(3), 482-504.
- Sina, H., Karimzadeh, S., Nazem, F., Fattah, F., & Ahmadi, A. (2014). Eraye model-e sakhitari pishbini-e abaad farsudgi shoghl-i bar اساس-e kifayat-e zendegi kari, taahod-e sazmani va modiriat-e danesh-e modiran-e daneshgah-e azad-e Eslami-ye Mantaghe-ye Yek [Presenting a structural model to predict dimensions of job burnout based on quality of work life, organizational commitment, and knowledge management of managers in the Islamic Azad University of Region One]. *Psychological Methods and Models*, 5(17), 55-73. [In Persian]
- Tavoosi, M., Rafiei, M., & Najari, R. (2022). Shenasi va robtebandi avamel-e moaser bar badbini-e sazmani dar edareh koll-e amoozesh fanni va herfe-ie ostane Esfahan [Identification and ranking of the effective factor on organizational pessimism]. *New Researches in Entrepreneurial Management and Business Development*, 3(1), 102-115. [In Persian]
- Walton, R.E. (1973). Quality of work life: what is it? *MIT Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Wu, W. W. (2010). Linking Bayesian networks and PLS path modeling for causal analysis. *Expert Systems with Applications*, 37(1), 134-139.

Zare, H., Haghgooyan, Z., & Karimi Asl, Z. (2014). Shenasaee-e avamal-e mo'asser bar badbini sarzmani va sanjesh an dar daneshgah-haye dolati Iran [Identification of factors influencing organizational pessimism and its assessment in Iranian state universities]. *Organizational Culture Management*, 11(4), 159-180. [In Persian]



مقاله علمی - پژوهشی

## بررسی تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی، شناسایی نقش تعدیل‌گر کیفیت زندگی کاری (مورد مطالعه: فرودگاه‌های استان خراسان جنوبی)

ملیحه‌السادات هاشمی مقدم<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۸/۰۷

احمد عربشاهی کریزی<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۳۰

مشاهده مقاله منتشر شده: دوره ۱۸، شماره ۱

[http://www.farhangekhorasan.ir/article\\_182033.html](http://www.farhangekhorasan.ir/article_182033.html)

### چکیده

سازمان‌ها اهداف متفاوتی، چون بقا و سودآوری را دنبال می‌کنند و نیروی انسانی، مهم‌ترین عامل برای دستیابی به اهداف سازمانی، محسوب می‌شود. سازمان‌ها اگر می‌خواهند اهدافشان به نحو مؤثری تحقق یابد، باید توجه ویژه‌ای به نیروی انسانی سازمان داشته باشند و متغیرهای مهمی چون فرسودگی شغلی، بدبینی سازمانی و کیفیت زندگی کاری را مورد توجه قرار دهند. هدف این پژوهش بررسی نقش تعدیل‌گری کیفیت زندگی کاری در تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی است. روش پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری به صورت تمام‌شماری نمونه بررسی شده است. ابزارهای گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه‌های استاندارد استفاده شده است. روایی محتوایی با نظرخواهی از اساتید مورد تأیید قرار گرفت. همچنین روایی سازه، بررسی و تأیید شد. مقدار آلفای کرونباخ به ترتیب برای متغیرهای فرسودگی شغلی، بدبینی سازمانی و کیفیت زندگی کاری مقادیر ۰/۸۱۲،

aarabshahi@pnu.ac.ir

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

ORCID: 0000-0001-7087-2662

۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، مشهد، ایران

m.hashemi\_2012@yahoo.com



COPYRIGHTS

2023 by the authors. Published by the General Office of Islamic Culture and Direction southern Khorasan. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

۰/۷۰۶ و ۰/۹۰۶ بوده و نشان از پایایی پرسش‌نامه‌ها دارد. برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS استفاده شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که مقدار قدر مطلق آماره  $t$  برای تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی برابر با ۴/۴۱۹ و مقدار ضریب مسیر برابر با ۰/۵۲۷ است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. مقدار قدر مطلق آماره  $t$  برای نقش تعدیل‌گری کیفیت زندگی کاری در تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی، ۲/۲۰۷ است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، کیفیت زندگی کاری، تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند. می‌توان نتیجه‌گیری کرد که با کاهش بدبینی سازمانی و بهبود کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی در سازمان کاهش می‌یابد.

**واژه‌های کلیدی:** بدبینی سازمانی، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری.

#### مقدمه

سازمان‌ها اهداف متفاوتی را دنبال می‌کنند. سودآوری و بقا از مهم‌ترین اهدافی است که سازمان‌ها به دنبال تحقق آن هستند. مدیران سازمان در گام اول درصددند تا بقای سازمان متبوع خود را تضمین کنند و در گام بعد در جهت افزایش سودآوری و تحقق اهداف سازمانی در تلاش‌اند. برای اثربخشی و دستیابی به اهداف در سازمان باید مؤلفه‌های مختلفی چون کیفیت زندگی کاری، بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی مورد توجه قرار گیرد.

کیفیت زندگی کاری ابتدا در اروپا و طی دهه ۵۰ میلادی مطرح شد. اریک تریست<sup>۱</sup> و همکارانش در دانشکده تلوینستاک<sup>۲</sup> تحقیقاتی را در زمینه بُعد فنی و بُعد انسانی سازمان‌ها انجام دادند (صادقیان و همکاران، ۱۴۰۱: ۳). برنامه کیفیت زندگی کاری، شامل هر گونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان باشد (حسینی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۶۹). کیفیت زندگی کاری منجر به پیامدهایی مطلوبی در عملکرد، کسب اهداف، سودآوری سازمان و نیز ادراک برابری و اخلاقیات در کارکنان می‌شود (اسدی و شکوری، ۱۳۹۹: ۲۲).

---

1. Eric Trist  
2. Tavistock

کیفیت زندگی کاری حداقل دو استفاده شایع دارد: اول اینکه کیفیت زندگی کاری، به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان، نظیر پرداخت منصفانه شغلی، فرصت‌های رشد، مسائل روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما و کارکنان و میزان پایین بودن حوادث اشاره دارد؛ دوم، کیفیت زندگی کاری به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره می‌کند (عابدینی و اسمعیل زاده، ۱۳۸۸: ۱۱۹). کیفیت زندگی عبارت است از: بهداشت روانی و فیزیکی فرد در محیط کار (ابراهیمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۲۰). مفهوم کیفیت زندگی کاری به ابزارها، مؤلفه‌ها و عواملی اشاره دارد که مدیریت برای فراهم کردن زندگی شغلی بهتر برای کارکنان و افزایش سطح عملکرد آن‌ها و عملکرد سازمان در کنار هم به کار می‌گیرد (Alabduljader, 2022: 95). کیفیت زندگی کاری را می‌توان با برآورده ساختن مجموعه‌ای از نیازهای کارکنان در رابطه با منابع، فعالیت‌ها و نتایج مرتبط با مشارکت آن‌ها در محل کار بیان کرد (Leitão, Pereira and Gonçalves, 2021: 3). کیفیت زندگی کاری را می‌توان به دو صورت تعریف کرد: ۱- تعریف عینی از کیفیت زندگی کاری که عبارت است از مجموعه‌ای از شرایط واقعی کار و محیط کار در یک سازمان، مانند میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشت و ایمنی، مشارکت در تصمیم‌گیری، دوره‌های آموزشی، تفویض اختیار؛ ۲- تعریف ذهنی از کیفیت زندگی کاری که شامل تصور و طرز تلقی افراد از کیفیت زندگی کاری می‌شود (رجبی فرجاد و شجاعیان، ۱۳۹۳: ۲۴). کیفیت زندگی کاری را می‌توان به‌عنوان ایجاد محیطی تعریف کرد که در آن کارگران احساس امنیت و شادی کنند، در آن استرس را تجربه نکنند و نیازهای آن‌ها -چه شغلی و چه شخصی- به گونه‌ای برآورده شود که با کاری که انجام می‌دهند در تمام جنبه‌های زندگی شخصی خود احساس رضایت کنند (Simão, 2021: 6). وینتر و همکارانش کیفیت زندگی کاری را عاملی می‌دانند که از طریق آن، سهامداران و مدیریت سازمان، اتحادیه‌ها و کارکنان می‌آموزند که چگونه با یکدیگر بهتر کار کرده، عملیات را برای خود تشریح کنند و بهبودهای لازم را اعمال کنند تا اهداف کیفیت زندگی و کاری هم‌زمان تحقق یابد (سبک‌رو، وفایی و کاشانی، ۱۳۸۹: ۱۸۸). شرایط گسترده کیفیت زندگی کاری، معمولاً به ساعت و دستمزد، پاداش و حقوق، محیط کار و توسعه حرفه‌ای مربوط می‌شود که با رضایت و انگیزه، اخلاق کار، شرایط کار و نگرانی‌های مدیریتی در مورد بهره‌وری و

سود نیز در ارتباط است (نارهان، هیرونیسا و نورفضل‌الله، ۲۰۱۴: ۲۴). در یک تعریف کلی می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری عبارت است از: تصویر ذهنی، درک یا برداشت کارکنان سازمان‌ها از مطلوب بودن فیزیکی و روانی محیط کار (مهدی‌زاده اشرفی و ایلکا، ۱۳۸۹: ۳). ترویج فعالیت‌های سبک زندگی ارتقادهنده سلامت در نهایت، باعث بهبود سلامت و کیفیت زندگی می‌شود. کیفیت زندگی محصول سبک زندگی سالم است (نقیبی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۷). کیفیت زندگی کاری، نشان‌دهنده نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، خودگرایی، مسئولیت و عزت نفس می‌کنند (شیرزاد کبریا و غفاری ملجج، ۱۳۹۴: ۶۴). کیفیت زندگی کاری به مفهوم داشتن نظارت صحیح، شرایط کاری خوب، پرداخت و مزایای مطلوب و مهم‌تر از همه، ایجاد فضای کار چالش‌گرانه، مشارکتی و اقناع‌کننده است (اسدی و شکوری، ۱۳۹۹: ۲۲). کیفیت زندگی کاری به عنوان ایجاد محیطی تلقی می‌شود که عوامل اخلاقی و مادی را برای افزایش احساس امنیت شغلی کارکنان فراهم می‌کند و در نتیجه بهترین خدمات را برای سازمان در پی دارد (Alabduljader, 2022: 95).

رایج‌ترین محرک‌های کیفیت زندگی کاری عبارت‌اند از: پاداش، مزایا، پیشرفت شغلی، ارتباطات، ایمنی، امنیت، مشارکت، انسجام کار و زندگی، رضایت شغلی و انگیزه کارکنان (Leitão, Pereira and Gonçalves, 2021: 3). مفهوم بدبینی در قرن چهارم قبل از میلاد در یونان ریشه دارد. واژه انگلیسی بدبینی، برگرفته از نام شهری در نزدیکی آتن است که سینوسارج<sup>۲</sup> نامیده می‌شد. از دهه ۱۹۹۰م به موضوع بدبینی در رشته‌های مختلف، مانند روانشناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت، بسیار توجه شده است (زارع، حق‌گویان و کریمی‌اصل، ۱۳۹۲: ۱۶۱). بدبینی سازمانی مفهومی جدید در رفتار سازمانی و روانشناسی سازمانی است که توجه نظریه‌پردازان سازمانی را به خود معطوف کرده است (علیرضایی، مالمر و عباسی، ۱۴۰۰: ۱۸۰). بدبینی سازمانی، صرفاً احساساتی نیست که افراد منفی به درون سازمان می‌آورند؛ بلکه نوعی نگرش است که از طریق تجربه کاری در سازمان شکل می‌گیرد (مرادی و فرخی، ۱۴۰۱: ۲). بدبینی سازمانی نسبت به عوامل محیطی، انعطاف‌پذیر است و نمی‌توان آن را فقط مختص

1. Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah and Freziamella

2. Cynosarges



احساسات افراد منفی دانست؛ بلکه بدبینی سازمانی به مرور زمان و با تجربه کردن افراد به وجود می‌آید (طاووسی، رفیعی و نجاری، ۱۴۰۱: ۱۰۴). محققان، در تعریف بدبینی سازمانی، رویکردهای مختلفی دارند. بسیاری از رویکردهای روان‌شناسی، بدبینی را از ویژگی‌های شخصیتی پایدار در نظر می‌گیرد؛ در مقابل، بسیاری از رویکردها با اثرگذاری بر دیگران کمتر سروکار دارد و بیشتر با اعتقاداتی که فرد نسبت به دیگران دارد، مرتبط است (زارع و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۶۲). بدبینی سازمانی نوعی نگرش منفی نسبت به سازمان و باور به این است که سازمان صداقت ندارد. بدبینی سازمانی یک واکنش آموخته‌شده به‌جای تمایل مبتنی بر شخصیت است (مرادی و فرخی، ۱۴۰۱: ۲). بدبینی، دیدگاه‌های افرادی را توصیف می‌کند که منافع فردی را عامل اصلی انگیزش رفتارهای انسانی می‌دانند و به خلوص نیت، فضیلت انسانی و نوع‌دوستی به‌عنوان انگیزاننده‌های انسانی، اعتقادی ندارند (شکرریز، نصر اصفهانی و صفری، ۱۴۰۰: ۱۵۷). بدبینی سازمانی نگرشی است که باعث ایجاد فاصله‌ی روانی بین کارکنان و سازمانشان می‌شود و اثرهای زیانباری بر کارایی سازمان و رضایت شغلی کارکنان دارد (قربانی و عامری‌منش، ۱۳۹۷: ۱۱۴). اگر از دیدگاه روان‌شناختی به بدبینی نگریسته شود، مفهوم بدبینی بیشتر اشاره دارد به بی‌اعتمادی نسبت به مردم و اعتقاد به اینکه دیگران خودخواه هستند و ارزش اعتماد و تکیه کردن ندارند. باور اصلی مرتبط با بدبینی، این است که اصول درستکاری، عدالت و صداقت، قربانی منفعت شخصی شده است. این نگرش منفی در بسیاری از سازمان‌ها نفوذ کرده و دلیل اصلی بسیاری از پیامدهای نامطلوب و منفی سازمانی و یکی از موضوعات مشکل‌ساز در محل کار است (مرادی و جلیلیان، ۱۳۹۵: ۱۲۵). بدبینی انواع مختلفی دارد: ۱- بدبینی شناختی؛ ۲- بدبینی احساسی؛ ۳- بدبینی رفتاری (طاووسی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۰۴). بدبینی پدیده‌ای تک‌بعدی نیست و شامل باور، تجربه، انتظار، احساس، ادراک و واکنش می‌شود (بهمنی، مهدوی‌راد و بلوچی، ۱۳۹۵: ۱۶۴). کارکنانی که دچار بدبینی شده‌اند، ممکن است، کل سازمان را تحت تأثیر قرار دهند و آن را از رسیدن به اهدافش بازدارند (بودلانی، کارکن و قشلاقی، ۱۳۹۶: ۳۶). عوامل بالقوه در پیش‌بینی بدبینی عبارت‌اند از: ۱- عوامل محیطی؛ ۲- عوامل سازمانی؛ ۳- ویژگی‌های شغل/نقش (طاووسی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۰۴). در مبحث پیامدهای بدبینی برای سازمان‌ها سلسله‌ای از تحقیقات نشان داده است که رابطه‌ی منفی بین بدبینی سازمانی با تعهد سازمانی، رفتار شهروندی، رضایت

شغلی و عملکرد شغلی وجود دارد (نجاتی حاتمیان و همکاران، ۱۳۹۸: ۶). بدبینی، تغییر سازمانی ناشی از نارضایتی شغلی و بیگانگی کارکنان است و تعهد سازمانی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بدبینی اجتماعی در واقع، هم رضایت شغلی و هم تعهد را کاهش می‌دهد (میرزایی، بهرامی و اکبری نوقابی، ۱۴۰۱: ۳۹).

مفهوم فرسودگی شغلی برای نخستین بار در دهه ۷۰ میلادی توسط هربرت فرویدنبرگر بیان شد (امیری، اسدی و دلبری‌راغب، ۱۳۹۰: ۴۱). تا سال ۱۹۸۰م فرسودگی شغلی منحصرأ در آمریکا مطالعه می‌شد؛ ولی کم‌کم توجه کشورهای دیگر به خصوص کشورهای انگلیسی‌زبان مثل کانادا و انگلیس نیز به این پدیده جلب شد. سپس مقالات و کتاب‌ها به زبان‌های دیگر ترجمه و در نیمه دوم سال ۱۹۸۰م ابزارهای پژوهش به‌ویژه پرسش‌نامه مسلج<sup>۱</sup> به زبان‌های فرانسوی، آلمانی، هندی، ایتالیایی، سوئدی، اسپانیایی و عربی ترجمه و مطالعات بین فرهنگی آغاز شد (کوهی، ۱۳۹۹: ۷۸). فرسودگی شغلی یا کارزدگی را از لحاظ لغوی می‌توان تحلیل قوای روانی تعریف کرد (پور افکاری، ۱۳۸۰: ۲۱۰) فرویدنبرگر به عنوان اولین کسی که از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده، آن را حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و علاقه ناشی می‌شود، تعریف کرده است (نویخت و اولیایی، ۱۳۹۱: ۲۵). فرسودگی شغلی شامل سه بُعد خستگی، مسخ شخصیت و ناکارآمدی است (Simão, 2021: 4). نشانه‌های عمده فرسودگی شغلی عبارت‌اند از: احساس درماندگی، ناامیدی، سرخوردگی و رشد دیدگاه منفی نسبت به خود و دیگران (عطاری و فتحی‌زاده، ۱۳۹۴: ۱). فرسودگی شغلی در ساده‌ترین تعریف خود، به احساس کارمندی اطلاق می‌شود که از کار خسته شده است؛ بیشتر اوقات دچار استرس است و در معرض فشار کاری و خستگی زیاد و ناتوانی در انجام مسئولیت‌های روزانه قرار دارد (Alabduljader, 2022: 95). عوامل سازمانی، عوامل بین‌فردی و عوامل درون‌فردی، ارتباط تنگاتنگی با فرسودگی شغلی دارند (آتشی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۲). فرسودگی شغلی می‌تواند به‌صورت واگیر بین همکاران عمل کند (براری و جمشیدی، ۱۳۹۴: ۱۷۸). بعضی از صاحب‌نظران، فرسودگی را در چارچوب پژوهش‌های استرس قرار داده و آن را یکی از انواع استرس‌های شغلی

تلفی می‌کنند؛ ولی بعضی بر این باورند که استرس و فرسودگی دو سازه متفاوت‌اند (بیانی و سمیعی، ۱۳۹۳: ۳۱۴).

بارزترین علائم فرسودگی شغلی عبارت‌اند از: خستگی جسمی و روانی، از دست دادن علاقه به سرگرمی‌ها و فعالیت‌ها، انزوا و عدم تعامل با همکاران، تغییر قابل توجه در عادات خواب، تمایل به بی‌خوابی، از دست دادن اشتها یا خوردن زیاد، فراموشی مکرر در امور عادی روزانه، کاهش سطح عملکرد، عدم احساس خلاقیت یا نوآوری و تمایل به افسردگی و فکر کردن به چیزهای منفی (Alabduljader, 2022: 95). تحقیقات انجام‌شده، تمرکز خود را به سه عامل مرتبط با فرسودگی شغلی، معطوف کرده‌اند؛ یعنی عوامل سازمانی، عوامل بین‌فردی و عوامل درون‌فردی که هر سه عامل ارتباط تنگاتنگی با پدیده فرسودگی شغلی دارند (آتشی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۲). فردی که دچار فرسودگی شغلی است، علاقه و انگیزه‌اش را نسبت به شغلش از دست می‌دهد؛ عملکردش کاهش می‌یابد و برای مقابله با محیط و تغییر آن ناتوان می‌شود (براری و جمشیدی، ۱۳۹۴: ۱۷۹). فرسودگی تأثیرات جدی زیانباری دارد که پیامدهای جسمی، روان‌شناختی، اجتماعی و سازمانی آن مورد توجه بسیاری از پژوهشگران قرار گرفته است؛ پیامدهایی چون: سردرد، خستگی، آلرژی، افسردگی، فشار خون، اضطراب، تضادهای خانوادگی، غیبت و حاضر نشدن در محل کار (بیانی و سمیعی، ۱۳۹۳: ۳۱۵). اولین آسیب فرسودگی شغلی، رنج بردن از فرسودگی بدنی، همچون سردرد، تهوع، کم‌خوابی و تغییراتی در عادات غذایی است. فرسودگی عاطفی همچون افسردگی، احساس درماندگی، احساس عدم کارایی در شغل خود و همچنین ایجاد نگرش‌های منفی نسبت به خود، شغل، سازمان و به‌طور کلی نسبت به زندگی از پیامدهای بعدی کارزدگی است (مالکی‌پور لپری و بختیاری رنانی، ۱۴۰۰: ۶).

با توجه به نقش مهم فرودگاه‌ها و ارائه خدمات به مسافران، می‌توان گفت، توجه به عوامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان فرودگاه از اهمیت زیادی برخوردار است؛ از جمله این عوامل می‌توان به نگرش خوش‌بینانه یا بدبینانه کارکنان، کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی اشاره کرد که می‌تواند تعهد، مشارکت، کارایی و بهره‌وری نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار دهد. درباره ضرورت پژوهش و اهمیت بررسی متغیرهای اشاره‌شده آن می‌توان گفت ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن، یک منطبق دارد و آن هم این است که ۶۵٪ عمر مفید انسان‌ها در محیط

کار سپری می‌شود. در مورد ضرورت فرسودگی شغلی اینکه نه تنها با بهداشت روانی شخص بلکه با میزان بهره‌وری او نیز رابطه دارد؛ از این رو آشنا شدن با روش‌های مقابله مؤثر با فشارهای روانی و غلبه بر فرسودگی شغلی می‌تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی و بهره‌وری نیروی انسانی کمک کند. همچنین یکی از مسائلی که برای سازمان‌ها هزینه اضافی در پی دارد، بدبینی سازمانی است. در واقع، بسیاری از سازمان‌ها شامل کارکنانی با نگرش‌های بدبینانه هستند و آگاهی از واکنش‌های کارکنان به بدبینی سازمانی به منظور درک اهمیت آن و اقدام جهت کاهش بدبینی سازمانی و کاهش تأثیرات سازمانی و شغلی آن، لازم و ضروری است (حقیقی کفاش، مظلومی و میرزاحمدی، ۱۳۹۰: ۱۲۱). با توجه به مطالبی که در سطور قبل به آن اشاره شد، می‌توان گفت، بدبینی نسبت به سازمان، مدیران و همکاران و پیروان، تأثیرات منفی زیادی بر عملکرد شغلی کارکنان می‌گذارد؛ در مقابل، بهبود کیفیت زندگی کاری باعث افزایش مشارکت، تعهد و بهره‌وری کارکنان خواهد شد. فرسودگی شغلی نیز باعث خستگی جسمی، روحی، ذهنی و بی‌انگیزگی افراد در سازمان می‌شود. در ادامه این پژوهش برای پاسخ به این سوالات به بحث و تحلیل می‌پردازیم که:

- آیا بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر معناداری دارد؟
- آیا کیفیت زندگی، تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند؟

### پیشینه پژوهش

موضوع مورد بحث به‌طور مستقیم و غیر مستقیم در پژوهش‌های گذشته بررسی شده است که تعدادی از آن را در قالب پیشینه پژوهش ارائه می‌کنیم. مندعلی‌زاده و نقش جواهری (۱۴۰۱) در پژوهشی به بررسی ارتباط بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی با نقش میانجی سکوت سازمانی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد بدبینی سازمانی از طریق سکوت سازمانی بر فرسودگی شغلی اثرگذار بود. ملک‌اخلاق، دوستار و شنبندی (۱۴۰۰) در پژوهشی، تأثیر رهبری ماکیاولی بر فرسودگی شغلی را با در نظر گرفتن نقش میانجی بدبینی سازمانی، بررسی کردند. نتایج پژوهش نشان داد که رهبری ماکیاولی بر فرسودگی شغلی، تأثیر مثبت دارد و اجرای رهبری ماکیاولی از طریق متغیر میانجی بدبینی سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی دارد. رفیعی و

همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی، نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی در رابطه میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی را بررسی کردند. نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که کیفیت زندگی کاری پرستاران عامل ۲۱٪ از تغییرات در متغیر عملکرد شغلی بوده است و از سویی این ارتباط، تحت تأثیر نقش واسطه‌ای متغیر فرسودگی شغلی نیز قرار داشته است. حقیقی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای بدبینی سازمانی پرداختند و نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش نشان داد که انحراف از قرارداد روان‌شناختی، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک‌شده بر بدبینی سازمانی کارکنان تأثیر می‌گذارد؛ همچنین، بدبینی سازمانی بر تعهد سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب کارکنان تأثیرگذار است. حسن‌پور، نوری و کیایی (۱۳۸۸) در پژوهشی بدبینی سازمانی و پیامدهای آن را بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که از آنجایی که بدبینی درون‌سازمانی، ویژگی‌ای ذاتی نیست، می‌تواند به وسیله خود سازمان مدیریت شود و هم ویژگی‌های شغلی و هم ویژگی‌های سازمانی بر روی بدبینی درون‌سازمانی تأثیرگذارند. جعفری پورمقدم (۱۳۹۳) به بررسی تأثیر ابعاد بدبینی سازمانی بر روی عملکرد سازمانی پرداخت و نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که بدبینی سازمانی بر عملکرد در چهار بُعد (مالی، فرآیندهای داخلی، رشد و یادگیری و مشتری) تأثیر بسیار زیادی می‌گذارد. مهدی‌زاده اشرفی و ایلکا (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان بر اساس مدل والتون پرداختند و نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که کیفیت زندگی کاری و عملکرد کاری با هم رابطه دارند. صلواتی، زندی و امانی (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش پرداختند. یافته‌ها نشان داد که رابطه معکوس بین بدبینی سازمانی و ابعاد آن با تسهیم دانش وجود دارد. بازوند و باتمانی (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی رابطه بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی پرداختند. یافته‌های پژوهش، حاکی از وجود رابطه مثبت و معناداری بین متغیر بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی است. ساعدی، خلعتبری و موری نجف‌آبادی (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خوشنودی شغلی پرداختند و یافته‌ها نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خوشنودی شغلی، همبستگی معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش بهمنی و همکاران (۱۳۹۵) نشان داد که بدبینی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه‌شده به مشتریان تأثیر منفی دارد؛ همچنین

نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی در تأثیر بدبینی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه‌شده به مشتریان تأیید شد. نتایج پژوهش حسنوند، حسنوند و حسنوندی (۱۳۹۴) نشان داد که بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی، رابطه منفی و معناداری وجود دارد؛ همچنین بین ابعاد مختلف زندگی کاری و ابعاد مختلف توانمندسازی با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد. سینا و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به ارائه مدل ساختاری پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش پرداختند. یافته‌ها نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری با دو بُعد فرسودگی شغلی، رابطه منفی و معناداری وجود دارد.

سیمها، الوی و هوانگ<sup>۱</sup> (2014) در پژوهشی رابطه تعدیل‌شده بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی را بررسی کردند. این مطالعه، نشان داد که فرسودگی شغلی با بدبینی سازمانی، رابطه دارد؛ همچنین چندین متغیر تعدیل‌کننده را کشف کرد که بر رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی تأثیر می‌گذارد. نارهان<sup>۲</sup> و همکاران (2014) در پژوهشی به بررسی اثر برنامه‌های کیفیت زندگی کاری (QWL) بر کیفیت زندگی (QOL) در میان کارمندان شرکت‌های چندملیتی در مالزی پرداختند. یافته‌ها نشان داد که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری تحت‌تأثیر کیفیت زندگی کارمندان در سازمان است. نافی<sup>۳</sup> (2013) رابطه بدبینی و تعهد سازمانی را بررسی کرد و دریافت که بین این دو، ارتباط مستقیم و تنگاتنگی وجود دارد. پولتکن و تیتراک<sup>۴</sup> (2013) در پژوهشی به بررسی رابطه بین رفتارهای مدیریتی مدیران مدرسه و دیدگاه‌های بدبینانه سازمانی آن‌ها پرداختند. یافته‌ها نشان داد که رابطه منفی و سطح متوسط بین بدبینی و رفتارهای مدیریتی وجود دارد. نیر و کمالانابان<sup>۵</sup> (2010) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بدبینی درون‌سازمانی باعث ایجاد اهداف غیراخلاقی در افراد می‌شود و آنان واکنش‌های منفی‌ای از خود نشان می‌دهند که نتایج منفی برای سازمان در پی خواهد داشت.

- 
1. Simha, Elloy and Huang
  2. Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah and Freziamella
  3. Nafei
  4. Poltcan and Titrek
  5. Nair and Kamalanabhan

بشیر<sup>۱</sup> (2011) در مطالعه خود بر روی کارکنان بخش عمومی در پاکستان دریافت که بدبینی سازمانی، تأثیرات زیانباری برای سازمان و کارکنان آن به همراه دارد و بسیاری جنبه‌های آن را مدل‌سازی کرد. براون و کرگان<sup>۲</sup> (2008) در پژوهشی، نتیجه گرفتند که اتخاذ سبک مدیریت مشارکتی (به اشتراک‌گذاری اطلاعات و مشارکت در تصمیم‌گیری) به‌خصوص در محیط‌های کاری‌ای که کارکنان از فرصت‌ها برای مشارکت استقبال می‌کنند، بدبینی را کاهش می‌دهد. مته<sup>۳</sup> (2013) در پژوهشی در دانشگاه نشان داد که بین سبک رهبری اخلاقی و بدبینی سازمانی ارتباط منفی وجود دارد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (منبع: نگارندگان)

1. Bashir
2. Brown and Cregan
3. Mete

## فرضیه‌های پژوهش

### فرضیه‌های اصلی

- فرضیه اصلی ۱: بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه اصلی ۲: کیفیت زندگی کاری تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند.
- فرضیه‌های فرعی
- فرضیه فرعی ۱: احساس بدبینانه بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه فرعی ۲: باور بدبینانه بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه فرعی ۳: رفتار بدبینانه بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه فرعی ۴: پرداخت منصفانه و کافی، تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند.
- فرضیه فرعی ۵: محیط کاری ایمن و بهداشتی تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند.
- فرضیه فرعی ۶: فرصت رشد و امنیت مداوم تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند.
- فرضیه فرعی ۷: قانون‌گرایی در سازمان تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند.
- فرضیه فرعی ۸: وابستگی اجتماعی زندگی کاری تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند.
- فرضیه فرعی ۹: فضای کلی زندگی تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند.
- فرضیه فرعی ۱۰: توسعه قابلیت‌های انسانی تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند.
- فرضیه فرعی ۱۱: یکپارچگی و انسجام اجتماعی تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند.



## روش تحقیق

روش پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری مورد مطالعه فرودگاه‌های استان خراسان جنوبی است و تعداد ۷۴ نفر مورد بررسی قرار گرفته‌اند. ابزارهای گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه‌های استاندارد استفاده شده است. سطح تحلیل این پژوهش در سطح خرد و واحد تحلیل (پاسخگویان) و واحد مشاهده در این تحقیق برای جمع‌آوری اطلاعات، فرد در نظر گرفته شده است. در گردآوری اطلاعات از سه پرسش‌نامه استاندارد شامل پرسش‌نامه بدبینی سازمانی دین، برندس و داروادکار<sup>۱</sup> (1998)، پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مسلسل<sup>۲</sup> (1981) و پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری والتون<sup>۳</sup> (1973) استفاده شده است. برای بررسی روایی پرسش‌نامه از دیدگاه‌های استادان، استفاده و روایی محتوایی تأیید شد. همچنین روایی سازه برای بررسی دقت و اهمیت نشانگرهای انتخاب‌شده، مطالعه شده است که نشان می‌دهد نشانگرها ساختارهای عاملی مناسبی را جهت اندازه‌گیری سازه‌های مورد بحث در مدل تحقیق فراهم آورده‌اند. نتایج بررسی مقادیر واریانس استخراج‌شده از متغیرهای پنهان پژوهش نشان داد که همه متغیرها مقادیری بیش از ۰/۵ به خود اختصاص دادند و روایی همگرایی ابزارهای اندازه‌گیری با استفاده از شاخص میانگین واریانس استخراج‌شده تأیید شد. همچنین جذر میانگین استخراج‌شده هر متغیر پنهان بیشتر از حداکثر همبستگی آن متغیر پنهان با متغیرهای پنهان دیگر است؛ براین اساس روایی واگرایی مدل اندازه‌گیری با استفاده از آزمون فورنل- لارکر تأیید شد. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه‌های استاندارد بدبینی سازمانی و پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. براساس این روش با یک مطالعه مقدماتی روی ۳۵ کارمند جامعه مورد بررسی و با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS آلفای کرونباخ به‌دست آمده برای پرسش‌نامه‌های فرسودگی شغلی، بدبینی سازمانی و کیفیت زندگی کاری به ترتیب ۰/۸۱۲، ۰/۷۰۶ و ۰/۹۰۶ است که مقدار این آماره‌ها نشان می‌دهد، پرسش‌نامه تحقیق، از پایایی برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات، به تناسب از ابزارهای مختلف آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می‌شود. برای

1. Dean, Brandes and Dharwadkar
2. Maslach
3. Walton

بررسی نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد که مقادیر سطح معناداری تمام متغیرهای پژوهش، بیشتر از ۰/۰۵ بود و فرض نرمال بودن متغیرها تأیید شد؛ بنابراین با توجه به نرمال بودن متغیرها از آزمون‌های پارامتریک استفاده می‌شود. برای بررسی و آزمون فرضیه‌ها از معادلات ساختاری و با توجه به کم بودن حجم جامعه آماری از نرم‌افزار Smart PLS استفاده می‌کنیم.

### تحلیل داده‌های پژوهش

در این قسمت به توصیف داده‌های مربوط به خصوصیات عمومی پاسخ‌دهندگان مانند جنسیت، سابقه خدمت و سطح تحصیلات می‌پردازیم.

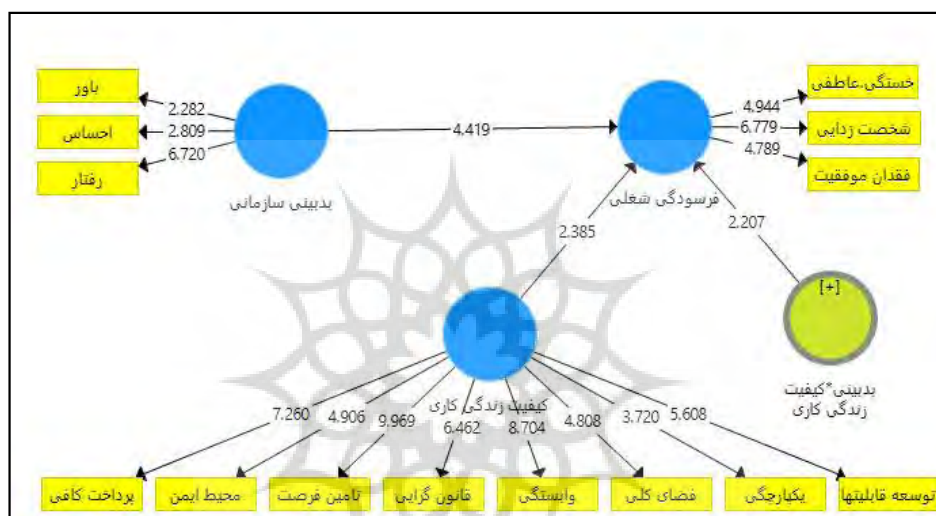
جدول ۱: توصیف آماری پاسخ‌دهندگان

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی	سطح تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	سابقه اشتغال	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۶۸	۹۱/۹	زیر دیپلم	۶	۸/۱	زیر ۵ سال	۱۷	۲۳
زن	۶	۸/۱	دیپلم	۱۱	۱۴/۹	۵ تا ۱۰ سال	۲۸	۳۷/۸
مجموع	۷۴	۱۰۰	فوق دیپلم	۵	۶/۸	۱۱-۱۵ سال	۹	۱۲/۲
			کارشناسی	۴۳	۵۸/۱	بالاتر از ۱۵ سال	۲۰	۲۷
			کارشناسی ارشد و بالاتر	۹	۱۲/۲	مجموع	۷۴	۱۰۰
			مجموع	۷۴	۱۰۰			

همانطور که در جدول مشاهده می‌شود ۹۱/۹٪ از پاسخ‌دهندگان را مردان و ۸/۱٪ از آنان را زنان تشکیل می‌دهند. ۲۳٪ از پاسخ‌دهندگان کمتر از ۵ سال، ۳۷/۸٪ ۵ تا ۱۰ سال، ۱۲/۲٪ ۱۰ تا ۱۵ سال و ۲۷٪ بالاتر از ۱۵ سال از سابقه سنوات و خدماتشان می‌گذرد. ۱۴/۹٪ از پاسخ‌دهندگان دارای سطح تحصیلات دیپلم هستند؛ ۶/۸٪ دارای سطح کاردانی، ۵۸/۱٪ کارشناسی و ۱۲/۲٪ تحصیلات ارشد و بالاتر هستند. آمارهای توصیفی نشان می‌دهد از لحاظ

جنسیت، بیشتر افراد مرد هستند (۹۱/۹٪ از پاسخ‌دهندگان)؛ از لحاظ سابقه کاری بیشتر افراد بین ۵ تا ۱۰ سال سابقه کار دارند (۳۷/۸٪) و از لحاظ تحصیلات بیشتر افراد (۵۸/۱٪) مدرک تحصیلی کارشناسی دارند.

در ادامه با توجه به معادلات ساختاری، مدل پژوهش ارائه و سپس فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش آزمایش و بررسی می‌شود.



شکل ۲. مدل تحقیق فرضیات در حالت معناداری ضرایب فرضیات اصلی (t-value)

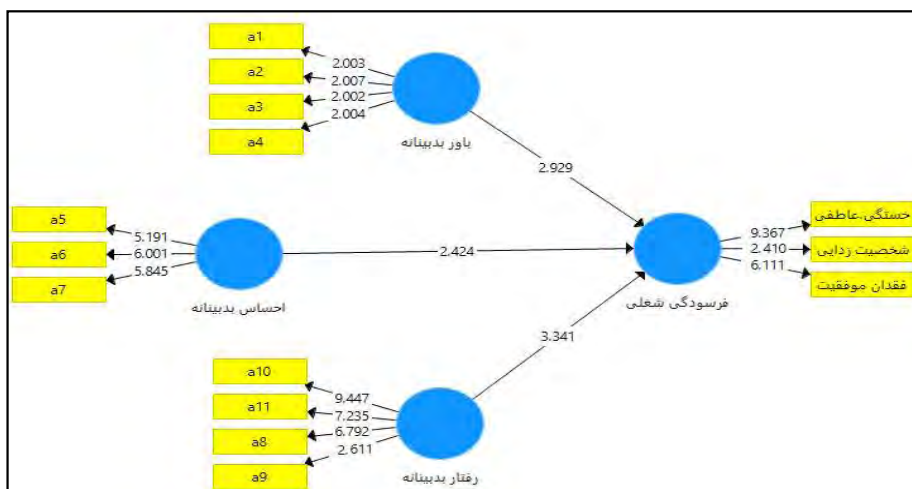
شکل بالا مدل و فرضیات اصلی را در حالت مقادیر آماره t نشان می‌دهد. مقدار آماره t معناداری تأثیر را نشان می‌دهد. در حقیقت مقدار آماره t معیار تأیید یا رد فرضیه‌ها است. اگر این مقدار آماره به ترتیب از ۱/۶۴، ۱/۹۶ و ۲/۵۸ بیشتر باشد، نتیجه می‌گیریم که آن فرضیه در سطوح ۰/۹۰٪، ۰/۹۵٪ و ۰/۹۹٪ تأیید می‌شود؛ به عبارت دقیق‌تر مقدار t معنادار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می‌دهد؛ به‌عنوان مثال اگر مقدار t، بیشتر از ۱/۹۶ باشد، یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنادار است. اگر بین ۱/۹۶+ و ۱/۹۶- باشد، اثر معناداری وجود ندارد و اگر کوچک‌تر از ۱/۹۶- باشد، یعنی اثر منفی دارد؛ ولی معنادار است. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای ۰/۶ باشد، بدین معنی است که ارتباط قوی میان دو متغیر وجود دارد. اگر بین ۰/۳ و ۰/۶ باشد، ارتباط متوسط و اگر

زیر ۰/۳ باشد، ارتباط ضعیفی وجود دارد. همچنین اعداد بالاتر از ۱/۹۶ در سطح ۰/۰۵ و بالاتر از ۲/۵۸ در سطح ۰/۰۱ معنادار هستند. همچنین باید گفت که اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر مکنون وابسته مثبت باشد، نتیجه می‌گیریم که با افزایش متغیر مستقل، شاهد افزایش در متغیر وابسته خواهیم بود و بالعکس. اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر مکنون وابسته منفی باشد، نتیجه می‌گیریم که با افزایش متغیر مستقل شاهد کاهش در متغیر وابسته خواهیم بود.

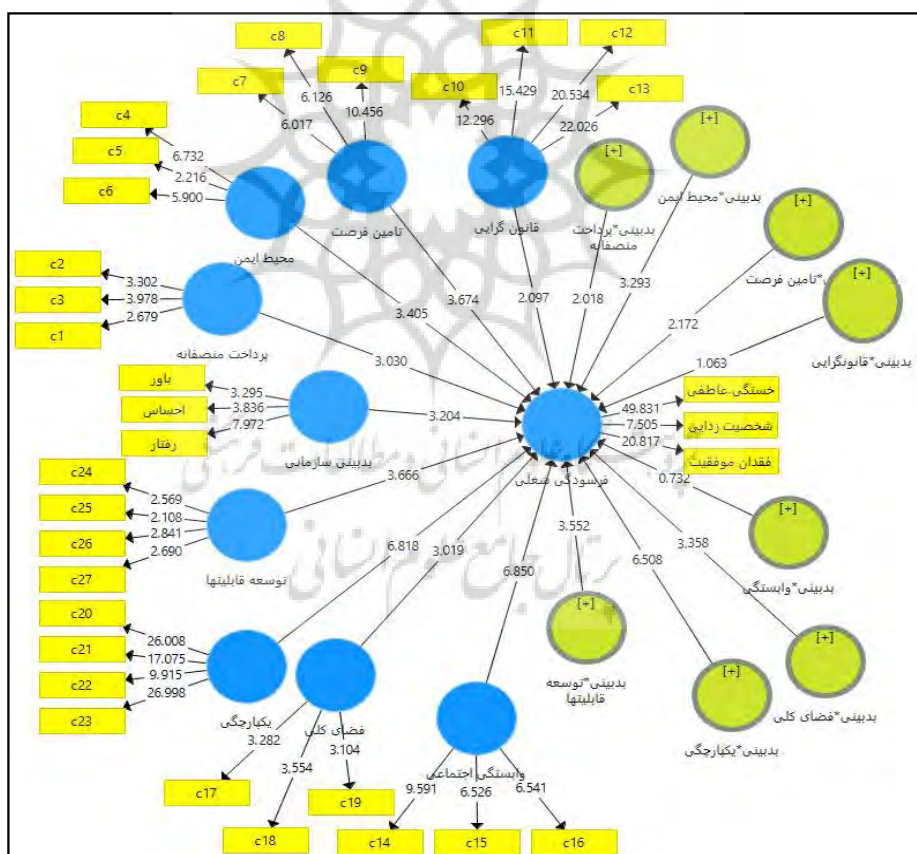
جدول ۲. نتیجه آزمون فرضیه‌های اصلی پژوهش

نتیجه	سطح معناداری	آماره t	ضریب مسیر	
فرضیه اصلی ۱	۰/۰۰۰	۴/۴۱۹	۰/۵۲۷	فرضیه تأیید می‌شود
فرضیه اصلی ۲	۰/۰۰۰	۲/۲۰۷	۰/۳۱۸	فرضیه تأیید می‌شود

مقدار قدر مطلق آماره t برای تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی در کارکنان فرودگاه‌های استان خراسان جنوبی برابر با ۴/۴۱۹ و از ۱/۹۶ بیشتر است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد. از طرفی چون مقدار ضریب مسیر برابر با ۰/۵۲۷ و مثبت است، بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی در کارکنان فرودگاه‌های استان خراسان جنوبی، تأثیر مستقیم دارد؛ به عبارت دیگر تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی در سطح ۹۵ درصد، قابل تأیید و تغییرات مربوط به فرسودگی شغلی، توسط بدبینی سازمانی، قابل تبیین است و از لحاظ نظری با افزایش بدبینی سازمانی، فرسودگی شغلی، افزایش خواهد یافت و با کاهش بدبینی سازمانی، فرسودگی شغلی نیز کاهش پیدا خواهد کرد. مقدار قدر مطلق آماره t برای تأثیر نقش تعدیل‌گری کیفیت زندگی کاری در تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی در کارکنان فرودگاه‌های استان خراسان جنوبی برابر با ۲/۲۰۷ و از ۱/۹۶ بیشتر است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، کیفیت زندگی کاری، تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند؛ به عبارت دیگر نتایج نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری، تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و این‌گونه نیست که افزایش یا کاهش کیفیت زندگی کاری، تأثیری بر رابطه میان بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی نداشته باشد.



شکل ۳. مدل تحقیق فرضیات در حالت معناداری ضرایب فرضیات فرعی یک تا سه (t-value)



شکل ۴. مدل تحقیق فرضیات در حالت معناداری ضرایب فرضیات فرعی چهار تا یازده (t-value)

شکل‌های بالا مدل و فرضیات فرعی را در حالت مقادیر آماره  $t$  نشان می‌دهد. مقدار آماره  $t$  معناداری تأثیر را نشان می‌دهد. در حقیقت مقدار آماره  $t$  معیار تأیید یا رد فرضیه‌ها است. اگر این مقدار آماره به ترتیب از  $۱/۶۴$ ،  $۱/۹۶$  و  $۲/۵۸$  بیشتر باشد، نتیجه می‌گیریم که آن فرضیه در سطوح  $۰/۹۰$ ،  $۰/۹۵$  و  $۰/۹۹$  تأیید می‌شود؛ به عبارت دقیق‌تر مقدار  $t$  معنادار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می‌دهد؛ به عنوان مثال اگر مقدار  $t$  بیشتر از  $۱/۹۶$  باشد، یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنادار است. اگر بین  $+۱/۹۶$  و  $-۱/۹۶$  باشد، اثر معناداری وجود ندارد و اگر کوچک‌تر از  $-۱/۹۶$  باشد، یعنی اثر منفی دارد، ولی معنادار است. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای  $۰/۶$  باشد، بدین معنی است که ارتباط قوی میان دو متغیر وجود دارد. اگر بین  $۰/۳$  و  $۰/۶$  باشد ارتباط متوسط و اگر زیر  $۰/۳$  باشد ارتباط ضعیفی وجود دارد. همچنین اعداد بالاتر از  $۱/۹۶$  در سطح  $۰/۰۵$  و بالاتر از  $۲/۵۸$  در سطح  $۰/۰۱$  معنادار هستند. همچنین باید گفت که اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر وابسته مثبت باشد، نتیجه می‌گیریم که با افزایش متغیر مستقل، شاهد افزایش در متغیر وابسته خواهیم بود و بالعکس. اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر مکنون وابسته منفی باشد، نتیجه می‌گیریم که با افزایش متغیر مستقل، شاهد کاهش در متغیر وابسته خواهیم بود.

جدول ۳. نتیجه آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش

فرضیه	ضریب مسیر	آماره $t$	سطح معناداری	نتیجه
فرضیه فرعی ۱	$-۰/۳۷۲$	$۲/۹۲۹$	$۰/۰۰۰$	فرضیه تأیید می‌شود
فرضیه فرعی ۲	$-۰/۳۰۴$	$۲/۴۲۴$	$۰/۰۰۰$	فرضیه تأیید می‌شود
فرضیه فرعی ۳	$-۰/۳۲۷$	$۳/۳۴۱$	$۰/۰۰۰$	فرضیه تأیید می‌شود
فرضیه فرعی ۴	$-۰/۲۴۵$	$۲/۰۱۸$	$۰/۰۰۰$	فرضیه تأیید می‌شود
فرضیه فرعی ۵	$-۰/۳۲۸$	$۳/۲۹۳$	$۰/۰۰۰$	فرضیه تأیید می‌شود
فرضیه فرعی ۶	$-۰/۲۵۴$	$۲/۱۷۲$	$۰/۰۰۰$	فرضیه تأیید می‌شود
فرضیه فرعی ۷	$-۰/۰۴۷$	$۱/۰۶۳$	$۰/۱۲۳$	فرضیه رد می‌شود
فرضیه فرعی ۸	$-۰/۱۰۲$	$۰/۷۳۲$	$۰/۱۴۲$	فرضیه رد می‌شود
فرضیه فرعی ۹	$-۰/۲۸۱$	$۳/۳۵۸$	$۰/۰۰۰$	فرضیه تأیید می‌شود
فرضیه فرعی ۱۰	$-۰/۳۱۲$	$۳/۵۵۲$	$۰/۰۰۰$	فرضیه تأیید می‌شود
فرضیه فرعی ۱۱	$-۰/۳۶۷$	$۶/۵۰۸$	$۰/۰۰۰$	فرضیه تأیید می‌شود

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود، مقدار قدر مطلق آماره  $t$  در فرضیه‌های فرعی یک تا سه از ۱/۹۶ بیشتر و مقدار ضریب مسیر، مثبت است؛ بنابراین هر سه فرضیه تأیید می‌شوند. احساس بدبینانه، باور بدبینانه و رفتار بدبینانه بر فرسودگی شغلی کارکنان، تأثیر معناداری دارد. با افزایش یا کاهش احساس بدبینانه، باور بدبینانه و رفتار بدبینانه، فرسودگی شغلی نیز افزایش یا کاهش پیدا خواهد کرد. مقدار قدر مطلق آماره  $t$  در فرضیه‌های فرعی هفت و هشت از ۱/۹۶ کمتر است؛ بنابراین این فرضیه‌ها رد می‌شوند. مقدار قدر مطلق آماره  $t$  در فرضیه‌های فرعی چهار، پنج، شش، نه، ده و یازده از ۱/۹۶ بیشتر و مقدار ضریب مسیر مثبت است؛ بنابراین این فرضیه‌ها تأیید می‌شوند؛ به عبارت دقیق‌تر، قانون‌گرایی در سازمان و وابستگی اجتماعی زندگی کاری، تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل نمی‌کند. پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، فرصت رشد و امنیت مداوم، فضای کلی زندگی، توسعه قابلیت‌های انسانی و یکپارچگی و انسجام اجتماعی، تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند و تحت تأثیر قرار می‌دهد. شاخص نیکویی برازش (بخش ساختاری و اندازه‌گیری را به صورت همزمان بررسی می‌کند. این شاخص با استفاده از میانگین هندسی شاخص  $R^2$  و میانگین شاخص‌های اشتراکی قابل و طبق رابطه زیر محاسبه می‌شود.

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2}$$

حدود این شاخص بین صفر و یک بوده و سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای  $GOF$  معرفی شده است. مقدار به‌دست آمده برای  $GOF$  به میزان ۰/۴ است که مقداری مطلوب است و برازش مدل تأیید می‌شود.

## نتیجه‌گیری

در این پژوهش در صدد پاسخ به این سوالات بودیم که آیا بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی، تأثیر معناداری دارد و آیا کیفیت زندگی تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند و تحت تأثیر قرار می‌دهد. در این جهت دو فرضیه اصلی و یازده فرضیه فرعی تدوین شد. در ادامه سعی شد تا با استفاده از ابزارهای آمار توصیفی و آمار استنباطی و از طریق نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS تجزیه و تحلیل‌های لازم صورت گیرد. توصیف آماری نمونه نشان می‌دهد ۹۱/۹٪ از پاسخ‌دهندگان را مردان و ۸/۱٪ از آن‌ها را زنان تشکیل می‌دهند. ۲۳٪ از پاسخ‌دهندگان کمتر از ۵ سال، ۳۷/۸٪ تا ۱۰ سال، ۱۲/۲٪ تا ۱۵ سال و ۲۷٪ بالاتر از ۱۵ سال از سابقه سنوات و خدماتشان می‌گذرد. ۱۴/۹٪ از پاسخ‌دهندگان دارای سطح تحصیلات دیپلم هستند؛ ۶/۸٪ دارای سطح کاردانی، ۵۸/۱٪ کارشناسی و ۱۲/۲٪ تحصیلات ارشد و بالاتر هستند. در بخش آمار استنباطی، فرضیه‌های اصلی اول و دوم و تمامی فرضیه‌های فرعی به جز فرضیه‌های فرعی هفتم و هشتم تأیید شد. از بین مؤلفه‌های بدبینی سازمانی، احساس بدبینانه (با ضریب مسیر ۰/۳۷۲) بیشترین تأثیر را بر فرسودگی سازمانی داشته است. از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری نیز یکپارچگی و انسجام اجتماعی، بیشترین نقش تعدیل‌گری را در تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی داشته است. در ادامه با نگاهی دقیق‌تر به بررسی نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش می‌پردازیم و آن‌ها را با پژوهش‌های سایرین مقایسه می‌کنیم. تجزیه و تحلیل‌های صورت‌گرفته جهت آزمون فرضیه‌های اصلی نشان می‌دهد که قدر مطلق آماره  $t$  برای تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی در کارکنان فرودگاه‌های استان خراسان جنوبی از ۱/۹۶ بیشتر و ضریب مسیر مثبت است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵٪، بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد. در مورد فرضیه اصلی دوم با توجه به اینکه مقدار قدر مطلق آماره  $t$  برای تأثیر نقش تعدیل‌گری کیفیت زندگی کاری در تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی در کارکنان فرودگاه‌های استان خراسان جنوبی از ۱/۹۶ بیشتر است، بنابراین کیفیت زندگی کاری، تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند. با بررسی و نگاهی دقیق‌تر می‌توان گفت مقدار  $t$  که برابر است با ۲/۹۲۹ و مثبت بودن ضریب مسیر نشان می‌دهد که احساس بدبینانه بر فرسودگی شغلی در کارکنان فرودگاه‌های استان خراسان جنوبی تأثیر مستقیم دارد (تأیید فرضیه



فرعی اول). مقدار  $t$  که برابر است با  $۲/۴۲۴$  و مثبت بودن ضریب مسیر نشان می‌دهد، باور بدبینانه بر فرسودگی شغلی در کارکنان فرودگاه‌های استان خراسان جنوبی تأثیر مستقیم دارد (تأیید فرضیه فرعی دوم). مقدار  $t$  که برابر است با  $۳/۳۴۱$  و مثبت بودن ضریب مسیر نشان می‌دهد، رفتار بدبینانه بر فرسودگی شغلی در کارکنان فرودگاه‌های استان خراسان جنوبی تأثیر مستقیم دارد (تأیید فرضیه فرعی سوم). نتایج فرضیه اصلی اول و فرضیه فرعی اول، دوم و سوم با پژوهش بازوند و باتمانی (۱۳۹۴) همسو است که نشان می‌دهد بین متغیر فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی در سطح معناداری  $۰.۹۵\%$  رابطه مثبت معنادار وجود دارد؛ با تحقیق سیمها و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) مطابقت دارد؛ همچنین با تحقیقات حقیقی کفاش و همکاران (۱۳۹۰)، اسدی و شکوری (۱۳۹۰)، بشیر<sup>۲</sup> (۲۰۱۱)، نافی<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) و نیر و کمالانابان<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) همسو است. مقدار  $t$  که برابر است با  $۲/۰۱۸$  نشان می‌دهد، پرداخت منصفانه و کافی تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند (تأیید فرضیه فرعی چهارم). مقدار  $t$  که برابر است با  $۳/۲۹۳$  نشان می‌دهد محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند (تأیید فرضیه فرعی پنجم). مقدار  $t$  که برابر است با  $۲/۱۷۲$  نشان می‌دهد فرصت رشد و امنیت مداوم، رابطه میان بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند (تأیید فرضیه فرعی ششم). مقدار  $t$  که برابر است با  $۱/۰۶۳$  نشان می‌دهد، قانون‌گرایی در سازمان، تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل نمی‌کند (رد فرضیه هفتم). مقدار  $t$  که برابر است با  $۰/۷۳۲$  نشان می‌دهد وابستگی اجتماعی زندگی کاری تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل نمی‌کند (رد فرضیه فرعی هشتم). مقدار  $t$  که برابر است با  $۳/۳۵۸$  نشان می‌دهد فضای کلی زندگی تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند (تأیید فرضیه فرعی نهم). مقدار  $t$  که برابر است با  $۳/۵۵۲$  نشان می‌دهد تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند (تأیید فرضیه فرعی دهم). مقدار  $t$  که برابر است با  $۶/۵۰۸$  نشان می‌دهد یکپارچگی و انسجام اجتماعی تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند (تأیید فرضیه فرعی

- 
1. Simha, Elloy and Huang
  2. Bashir
  3. Nafei
  4. Nair and Kamalanabhan

یازدهم). نتایج فرضیه اصلی دوم و فرضیه‌های فرعی چهارم، پنجم، ششم، هفتم، هشتم، نهم، دهم و یازدهم با پژوهش پرداختچی، احمدی و آرزومندی (۱۳۸۸) همسو است که نشان می‌دهد، بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران رابطه معکوس و معناداری (F= ۰/۳۵۲) وجود دارد. از میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به ترتیب متغیرهای پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت‌های فردی بیشترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی دارند؛ همچنین با تحقیق شاه منصور، سلیمانی و یوسفوند (۱۳۹۳) هم‌راستا است که نشان می‌دهد بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و بین مؤلفه‌های ابعاد کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد؛ همچنین با تحقیق فلاحی (۱۳۹۱) با عنوان رابطه بین کیفیت زندگی کاری و کنترل شغلی و استرس شغلی با تعداد، شدت و فراوانی بیماری‌های جسمی در کارکنان مطابقت دارد؛ همچنین با پژوهش سینا و همکاران (۱۳۹۳) با عنوان ارائه مدل ساختاری پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش مدیران زن دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک و پژوهش مهداد، زری‌بافان و مهدیزادگان (۱۳۹۳) با عنوان کارکردهای کیفیت زندگی کاری برای بهره‌وری کارکنان و پژوهش حسنونند و همکاران (۱۳۹۴) با عنوان رابطه فرسودگی شغلی با توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری در پلیس هم‌خوانی دارد؛ همچنین با پژوهش‌های پولتکن و تیتراک<sup>۱</sup> (2013)، نارهان و همکاران<sup>۲</sup> (2014)، مته<sup>۳</sup> (2013) و براون و کرگان<sup>۴</sup> (2008) هم‌راستا است.

با توجه به تأیید فرضیه اصلی اول، تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی، به‌منظور کاهش بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان به مدیران فرودگاه‌های خراسان جنوبی پیشنهاد می‌کنیم که به ایجاد جوی خوب، حمایتی و مبنی بر دوستی مبادرت ورزند؛ انتصاب‌های سازمان براساس لیاقت و شایستگی و عزل‌ها بر مبنای منطق باشد. با توجه به تأیید فرضیه فرعی اول به مدیران پیشنهاد می‌شود از تصمیمات عجولانه و شتابزده جلوگیری کنند؛ از مدیریت مشارکتی

- 
1. Poltcan and Titrek
  2. Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah and Freziamella
  3. Mete
  4. Brown and Cregan

استفاده نموده تا کارکنان احساس خوبی نسبت به سازمان داشته باشند؛ طراحی نظام ارزشیابی کارکنان به طور دقیق و علمی انجام شود و مدیران و سرپرستان که اصلی‌ترین عامل انتقال و ایجاد احساس عدالت تعاملی در کارکنان هستند، تحت آموزش‌های تخصصی در حوزه ارتباطات و نحوه برقراری صحیح آن قرار گیرند تا بتوانند واکنش‌های شناختی، احساسی و رفتاری مناسب با کارکنان و زیردستان داشته باشند. با توجه به تأیید فرضیه فرعی دوم به مدیران پیشنهاد می‌شود که از طریق افزایش جریان اطلاعات و شفاف‌سازی تصمیمات، گامی مهم در زمینه از بین بردن نگرش‌های بد در مورد سازمان خود ایجاد کنند؛ فرایندهایی که به موجب آن‌ها به افراد پاداش داده می‌شود، مشخص شود. هرگونه تبعیض از طریق اصلاح آیین‌نامه‌ها، مقررات و جهت‌گیری‌های سازمان رفع شود. پیشنهاد می‌شود حمایت سازمانی از کارکنان بیشتر شود. حمایت سازمانی درک‌شده بر بدبینی سازمانی کارکنان تأثیر منفی دارد؛ هر چه کارکنان رفتار سازمان را حمایتی‌تر درک کنند، بدبینی‌شان به سازمان کمتر خواهد شد؛ به این دلیل که وقتی کارکنان درک کنند، سازمان به شکل‌های گوناگون از کارکنانش حمایت می‌کند، به این باور می‌رسند که احتمال رفتار فرصت‌طلبانه و سوءاستفاده از کارکنان و دید ابزاری به آنان از سوی سازمان کم است و در نتیجه به سازمان، خوش‌بین‌تر می‌شوند. با توجه به تأیید فرضیه فرعی سوم، ادراک کارکنان از عدالت سازمانی به طور منفی بر بدبینی آن‌ها نسبت به سازمان تأثیر می‌گذارد؛ هر چه کارکنان رفتار سازمان را در توزیع پاداش و پیامدها عادلانه و منصفانه ببینند، بدبینی آن‌ها به سازمان و رفتارهای آتی سازمان کاهش خواهد یافت. همچنین اگر رویه‌ها و سیستم‌های تعیین پاداش نیز عادلانه باشد و در مورد همه کارکنان یکسان و مداوم به کار گرفته شود، موجب کاهش بدبینی سازمانی کارکنان خواهد شد. همچنین هر چه کارکنان رفتار سرپرستشان را با خود محترمانه، عادلانه و منصفانه‌تر ببینند، نسبت به سازمان کمتر بدبین خواهند شد؛ بنابراین به مدیران فرودگاه‌های خراسان جنوبی پیشنهاد می‌کنیم به رعایت عدالت سازمانی در همه ابعاد تعاملی، رویه‌ای و فرایندی اهتمام بیشتری ورزند.

با توجه به تأیید فرضیه اصلی دوم و تعدیل‌گری کیفیت زندگی کاری در تأثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی و فرضیه فرعی چهارم، بُعد پرداخت منصفانه و کافی یکی از ابعاد کیفیت زندگی کاری است. اگر کارکنان استنباط کنند که حقوق و مزایا و سایر پرداخت‌های جبرانی که

از سازمان دریافت می‌کنند برای حفظ استانداردهای زندگی‌شان قابل قبول بوده و نیز در مقایسه با سایر کارهای مشابه در سازمان خود و در دیگر سازمان‌ها حقوق مساوی دریافت می‌کنند و در واقع تساوی درون‌سازمانی و برون‌سازمانی از آن ادراک کنند و منصفانه بودن آن را بپذیرند، به احتمال بیشتر به سازمان خود به‌عنوان سازمانی منصف دلبسته می‌شوند و بهره‌ورتر و کارآمدتر خواهند شد؛ بنابراین به مدیران و برنامه‌ریزان پیشنهاد می‌شود که با پرداخت به‌موقع و عادلانه حقوق، موجب افزایش سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان شوند و با توجه به نظریهٔ برابری و مقایسه‌ای که افراد از حقوق و دستمزد خود با دریافتی افراد دیگر در سازمان خود و سازمان‌های مشابه دارند، زمینه‌های انگیزش کارکنان را فراهم آورند. با توجه به تأیید فرضیه اصلی دوم و فرعی پنجم به مدیران فرودگاه‌ها پیشنهاد می‌شود که در طراحی شغل به‌گونه‌ای عمل کنند تا کار هر فرد عادلانه و مناسب وی طراحی گردد؛ شرایط محیطی ایمن و بهداشتی کامل برای کارکنان فراهم گردد و با ایجاد محیطی بهداشتی و پاک به تحقق این متغیر کمک کنند تا موجب افزایش عملکرد کاری گردد. با توجه به تأیید فرضیه اصلی دوم و فرعی ششم و تأیید تأثیر فرصت رشد و امنیت بر رابطه میان بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان به مدیران پیشنهاد می‌شود به منظور افزایش سطح کیفیت زندگی کاری و افزایش توانمندی کارکنان زمینهٔ رشد ظرفیت و توانایی‌های بالقوه را فراهم آورند و با ایجاد فرصت برای آشکار کردن مهارت‌های آموخته شده و تضمین امنیت شغلی پایدار و اطمینان خاطر از دریافت درآمد به این مهم تحقق بخشند. با توجه به تأیید فرضیه اصلی دوم و فرعی نهم و تأیید تأثیر فضای کلی بر رابطه میان بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان توصیه می‌شود شغل کارمند طوری طراحی شود که مانع از انجام وظایف و مسئولیت‌های خانوادگی و نقش‌های اجتماعی وی نشود؛ همچنین زمینه ادامه تحصیل هم‌زمان با کار برای کارمند فراهم شود. با توجه به تأیید فرضیه اصلی دوم و فرعی دهم و تأیید تأثیر توسعهٔ قابلیت‌های انسانی بر رابطه میان بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی توصیه می‌شود، در فرودگاه‌ها مشاغل به گونه‌ای طراحی شود که امکان به‌کارگیری دامنه وسیعی از مهارت‌های گوناگون را فراهم آورد و کارمند امکان تصمیم‌گیری و استقلال در حوزه عملیاتی خود را داشته باشد؛ دسترسی به اطلاعات متناسب با کار برای کارمند آسان باشد؛ فرصت‌های لازم به منظور ارتقا در جهت تأمین

نیازهای فرد وجود داشته باشد. با توجه به تأیید فرضیه اصلی دوم و فرعی یازدهم و تأیید تأثیر یکپارچگی و انسجام اجتماعی بر رابطه میان بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی توصیه می‌شود در فرودگاه‌ها فضای کاری به شکل تیمی باشد و جو فرودگاه به گونه‌ای طراحی گردد که افراد در بیان ایده‌ها و احساساتشان آزادی داشته باشند؛ همچنین زمینه مشارکت فکری و عملی فراهم آید تا کیفیت زندگی کاری و بالطبع، عملکرد افزایش یابد. بهبود کیفیت زندگی کاری باعث افزایش مشارکت، تعهد و بهره‌وری کارکنان خواهد شد؛ به عبارت دیگر پرداخت‌های منصفانه، فرصت‌های رشد، امنیت شغلی، پایین بودن حوادث، مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن می‌تواند آثار بسیار مفیدی در سازمان به بار آورد. بهبود کیفیت زندگی کاری می‌تواند گامی زیربنایی در جهت حل مشکلات کارکنان و سازمان و در نهایت بالندگی آنان باشد؛ چرا که تا زمانی که کارکنان احساس رضایت نکنند، انگیزه‌ای برای تلاش و فعالیت در جهت رشد و توسعه سازمان نخواهند داشت. بدبینی نسبت به سازمان، مدیران و همکاران و پیروان تأثیر بسیار منفی بر عملکرد شغلی کارکنان می‌گذارد. شناخت عوامل مؤثر در بدبینی سازمانی می‌تواند در جهت پیشگیری از بدبینی کارکنان کارگشا باشد. پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان با برگزاری انواع جلسات به بررسی عمیق و ریشه‌ای عوامل شکل‌دهنده بدبینی سازمانی پرداخته و ضمن دسته‌بندی آن عوامل برای رفع هر دسته از آن‌ها برنامه‌ریزی ویژه‌ای کنند. طبیعتاً اجرای پیشنهادهای فوق با کاهش بدبینی سازمانی و افزایش کیفیت زندگی کاری به کاهش فرسودگی شغلی منجر خواهد شد و بهبود عملکرد شغلی و سازمانی را در پی خواهد داشت. توجه به پرسنل فرودگاه‌ها باید بیش از پیش باشد و کیفیت زندگی کاری آنان ارتقا یابد؛ نیروهای بادانش و بااستعداد به کارگرفته شوند و مقوله یادگیری و آموزش همواره مورد توجه باشد و توانمندسازی نیروی انسانی با جدیت دنبال شود. باید خواسته‌ها و انتظارات نیروهای فرودگاه‌ها در سطوح مختلف شناسایی و عادلانه پاسخ داده شود تا از بدبینی سازمانی و فرسودگی سازمانی پیشگیری شود و عملکرد فردی و سازمانی ارتقا یابد.

**تعارض منافع:** هیچ‌گونه تعارض منافع در این پژوهش وجود ندارد.

## منابع

- آتشی، سیدحسین، فتحی‌آذر، اسکندر، بیرامی، منصور، و هاشمی، تورج. (۱۳۸۹). بررسی متغیرهای پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی در کارکنان پایور آجا. *فصلنامه مدیریت نظامی*، ۱۰ (۳۹)، ۱۹۵-۲۲۴.
- ابراهیمی‌نژاد، مهدی، زارع، فرجام، رضایی، زهرا، و حسینی، سید سجاد. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرهنگ اخلاقی در فنی‌و حرفه‌ای استان کرمان. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۹ (۳۴)، ۱۱۵-۱۳۴.
- اسدی، مسعود، و شکوری، زینب. (۱۳۹۹). رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان. *پویش در آموزش علوم تربیتی و مشاوره*، ۶ (۱۳)، ۱۹-۳۶.
- امیری، مجتبی، اسدی، محمودرضا، و دلبری‌راغب، فاطمه. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن. *مدیریت بازرگانی*، ۳ (۷)، ۳۷-۹۲.
- بازوند، مجتبی، و باتمانی، فردین. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی (مورد مطالعه کارکنان جهاد کشاورزی استان لرستان). *کنفرانس بین‌المللی علوم انسانی، روانشناسی و علوم تربیتی*. تهران: شرکت مدیران ایده‌پردازان پایتخت ایلیا.
- براری، رضا، و جمشیدی، لاله. (۱۳۹۴). نقش میانجی خودکارآمدی معلمان در رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی معلمان ابتدایی. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۶ (۴)، ۱۷۷-۲۰۰.
- بهمنی، اکبر، مهدوی‌راد، محمدرضا، و بلوچی، حسین. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه‌شده کارکنان با نقش میانجی‌گری و تعدیل‌گری تعهد سازمانی. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۹ (۳۱)، ۱۶۱-۱۸۵.
- بودلانی، حسن، کارکن، ناهید، و قشلاقی، مرضیه. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بدبینی سازمانی با تعهد سازمانی در شعب و ستاد مرکزی ۱ پست بانک یزد. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۶ (۲۶)، ۳۳-۵۰.

- بیانی، علی‌اصغر، و سمیعی، رضا. (۱۳۹۳). نقش استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر سلامت روانی معلمان ابتدایی: آزمون یک مدل فرضی. *آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت*، ۲ (۴)، ۳۱۲-۳۲۱.

- پرداختچی، محمد حسن، احمدی، غلامعلی، و آرزومندی، فریده. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان. رهبری و مدیریت آموزشی، ۳ (۳)، ۲۵-۵۰.

- پور افکاری، نصرت‌الله. (۱۳۸۰). *فرهنگ جامع روانشناسی*. تهران: فرهنگ معاصر.

- جعفری پورمقدم، مجتبی. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر ابعاد بدبینی سازمانی بر روال عملکرد سازمانی با رویکرد کارت امتیاز متوازن در بین کارکنان سرپرستی بانک صادرات استان خراسان رضوی. *علوم انسانی و هنر*، ۳ (۹)، ۱-۲۰.

- جلیلیان، حمیدرضا، و مرادی، مرتضی. (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی و نتایج آن. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۵ (۸۱)، ۱۲۳-۱۴۹.

- حسن‌پور، اکبر، نوری، روح‌الله، و کیایی، مجتبی. (۱۳۸۸). بدبینی سازمانی، علل و پیامدهای آن. *فرهنگ مدیریت*، ۷ (۱۹)، ۱۱۹-۱۴۱.

- حسونوند، عباس، حسونوند، باقر، و حسونوندی، صبا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری در پلیس. *توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی*، ۱۰ (۳۸)، ۹۱-۱۰۸.

- حسین‌زاده نیکویی، حمید، و پوراطمینان، آرزو. (۱۳۹۳). بررسی ارتباط بین اضطراب، استرس و افسردگی با فرسودگی شغلی (مطالعه موردی در شرکت توزیع نیروی برق استاد قم). بیست و نهمین کنفرانس بین‌المللی برق. تهران: شرکت توانیر و پژوهشگاه نیرو.

- حسینی، محمدسلطان، نادریان، مسعود، همایی، رضا، و موسوی، زهره. (۱۳۸۸). رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان. *نشریه مدیریت ورزشی*، ۱ (۲)، ۱۶۷-۱۸۱.

- حقیقی کفاش، مهدی، مظلومی، نادر، و میرزامحمدی، فرزانه. (۱۳۹۰). پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای بدبینی سازمانی. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۱ (۶۴)، ۱۱۷-۱۳۹.

- رامین مهر، حمید، هادی زاده مقدم، اکرم، و احمدی، ایمان. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ستاد تهران). پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۱ (۲)، ۶۵-۸۹.
- رجبی فرجاد، حاجیه، و شجاعیان، مهدی. (۱۳۹۳). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی. توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۹ (۳۳)، ۲۱-۳۸.
- رحیم‌نیا، فریبرز، و حسن‌زاده، ژاله فرزانه (۱۳۹۱). تأثیر فرسودگی شغلی بر ابعاد فرهنگ سازمانی دنیسون. مدیریت فرد، ۱۱ (۳۳)، ۱۲۹-۱۴۳.
- رفیعی، سیما، کیائی، محمدزکریا، صادقی، پژمان، مختومی، وحید، و اصغری، دنیا. (۱۳۹۷). بررسی نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی در رابطه میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین. بیمارستان، ۱۷ (۴)، ۴۷-۵۵.
- زارع، حمید، حق‌گویان، زلفا، و کریمی‌اصل، زهرا. (۱۳۹۲). شناسایی عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی و سنجش آن در دانشگاه‌های دولتی استان قم. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۱ (۴)، ۱۵۹-۱۸۰.
- ساعدی، سارا، خلعتبری، جواد، و موری نجف‌آبادی، ندا (۱۳۸۹). رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خشنودی شغلی. تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، ۱ (۴)، ۵۵-۶۴.
- سبک‌رو، مهدی، وفایی یگانه، محمد، و کاشانی، صالح (۱۳۸۹). بهره‌وری کارکنان شرکت‌های بیمه در پرتو هوش عاطفی و کیفیت زندگی کار. فصلنامه صنعت بیمه، ۲۵ (۱)، ۱۷۹-۲۰۲.
- سینا، حمید، کریم‌زاده، صمد، ناظم، فتاح، و احمدی، عبادالله. (۱۳۹۳). ارائه مدل ساختاری پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی بر اساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش مدیران دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک. زن و جامعه، ۵ (۲)، ۵۵-۷۳.
- شاه منصوری، عزت‌الله، سلیمانی، مجید، و یوسفوند، لیلا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان مدارس شهرستان الشتر. پژوهش‌های علوم انسانی، ۵ (۳۱)، ۴۳-۵۸.



- شجاع‌فرد، جواد، پورصادق، ناصر، شهرآشوب، قاسم، و زنگی‌شاه، سحر. (۱۳۹۳). رابطه فرسودگی شغلی و رابطه تاب‌آوری در پرسنل فوریت‌های پزشکی شهر تهران. *امداد و نجات*، ۶ (۲)، ۴۲-۲۶.
- شیرزادکبریا، بهارک، و غفاری‌ملجج، محمد. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی جمهوری اسلامی ایران. *صنعت حمل‌ونقل دریایی*، ۱ (۳)، ۶۳-۷۲.
- شکرریز، جواد، نصرافهانی، علی، و صفری، علی. (۱۴۰۰). الگوی بدبینی سازمانی در دانشگاه‌ها. *مطالعات مدیریت راهبردی*، ۱۲ (۴۷)، ۱۵۵-۱۸۷.
- صادقیان، محمدحسین، بخشنده، محمدکاظم، صافی، سید محمدحسن، حاج منوچهری، رضا، و ابوالفتحی، نفیسه. (۱۴۰۱). تأثیر مدیریت تحول‌گرا در سازمان بر کیفیت زندگی کاری اسلامی کارکنان بیمارستان شریعتی تهران. *قرآن و طب*، ۷ (۲)، ۱۱-۱.
- صلواتی، عادل، زندی، رزان، و امانی، سحر. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی). *مدیریت صنعتی (ویژه‌نامه مدیریت دانش)*، ۹ (۲۸)، ۱۰۷-۱۱۹.
- طاووسی، مرتضی، رفیعی، مجتبی، و نجاری، رضا. (۱۴۰۱). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی در اداره کل آموزش فنی‌وحرفه‌ای استان اصفهان. *پژوهش‌های نوین در مدیریت کارآفرینی و توسعه کسب‌وکار*، ۳ (۱)، ۱۰۲-۱۱۵.
- عابدینی، صمد، و اسمعیل‌زاده، علی. (۱۳۸۸). بررسی رابطه تعهد سازمانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان شهید مدنی تبریز. *جامعه‌شناسی*، ۱ (۲)، ۱۱۷-۱۳۳.
- عطاری، مسعود، و فتحی‌زاده، علیرضا. (۱۳۹۴). عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت و مهندسی صنایع. تهران: شرکت مدیران ایده پردازان پایتخت ایلیا.
- علیرضایی، مصطفی، مالمیر، آمنه، و عباسی، حمیده. (۱۴۰۰). تحلیل تأثیر بدبینی سازمانی بر کیفیت ارائه خدمات با نقش میانجی‌گری رضایت شغلی و نقش تعدیل‌گر هویت سازمانی. *توانمندسازی سرمایه انسانی*، ۴ (۳)، ۱۷۹-۱۹۲.

- فلاحی، معصومه. (۱۳۹۱). رابطه بین کنترل شغلی و استرس شغلی با تعداد، شدت، فراوانی بیماری‌های جسمی در کارکنان صنایع شیمیایی فارس. *تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی*، ۳ (۱۱)، ۹۹-۹۱.
- قربانی، محمود، و عامری‌منش، زهرا. (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی با عملکرد کارکنان با نقش تعدیل‌گر اخلاق حرفه‌ای در بیمارستان تخصصی قلب و عروق جوادالائمه مشهد. *اسلام و مدیریت*، ۷ (۱۳)، ۱۱۱-۱۳۸.
- کوشکی، محمد صالح، ساری، علی‌اکبر، عرب، محمد، و احمدی‌انگالی، کامبیز. (۱۳۹۱). کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با بهره‌وری پرستاران بیمارستان‌های علوم پزشکی دانشگاه شهید بهشتی. *مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی*، ۱۰ (۴)، ۸۱-۹۰.
- کوهی، کمال. (۱۳۹۹). تبیین تأثیر سرمایه اجتماعی، سرمایه روان‌شناختی، جو سازمانی و سابقه شغلی بر فرسودگی شغلی مورد مطالعه: اعضای هیئت‌علمی دانشگاه تبریز. *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۳۱ (۲)، ۷۷-۹۴.
- مالک‌پورلپری، کامران، و بختیاری‌رنانی، اعظم. (۱۴۰۰). پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان بر اساس تحمل ابهام و خودشفقت‌ورزی. *توسعه حرفه‌ای معلم*، ۶ (۱)، ۱-۱۵.
- مرادی، امین، و فرخی، فاطمه. (۱۴۰۱). بدبینی سازمانی علیه اعتماد سازمانی: بازشناسی مفاهیم. *رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری*، ۶ (۲۲)، ۲۰۳-۲۱۱.
- مرادی، مرتضی، و جلیلیان، حمیدرضا. (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی و نتایج آن. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۵ (۸۱)، ۱۲۳-۱۵۰.
- ملک‌اخلاق، اسماعیل، دوستار، محمد، و شنیدی، فاطمه. (۱۴۰۰). تأثیر رهبری ماکیاولی بر فرسودگی شغلی کارکنان با نقش میانجی بدبینی سازمانی. *مطالعات رهبری فرهنگی*، ۳ (۲)، ۷۲-۸۳.
- مندعلی‌زاده، زینب، و نقش‌جواهری، صدف. (۱۴۰۱). بررسی ارتباط بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی با نقش میانجی سکوت سازمانی در بین ناجیان غریق استخرهای شهرداری شهر تهران. *بهداشت کار و ارتقاء سلامت*، ۶ (۱)، ۵۴-۶۵.

- مهداد، علی، زری بافان، معصومه، و مهدیزادگان، ایران. (۱۳۹۴). کارکردهای کیفیت زندگی کاری برای بهره‌وری کارکنان (مطالعه موردی بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی). مدیریت بهره‌وری، ۹ (۱)، ۱۲۴-۱۴۶.

- مهدی‌زاده‌اشرفی، علی، و ایلکا، حسین‌علی. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری (QWL) و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه بر اساس مدل والتون. فصلنامه مدیریت، ۷ (۲۰)، ۱-۸.

- میرزایی، وحید، بهرامی، مهدی، و اکبری نوقابی، محمدصادق. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر بدبینی سازمانی و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی در دبیران مقطع متوسطه شهرستان بجنورد. پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و حسابداری، ۷ (۲۵)، ۳۸-۵۴.

- نجاتی‌حاتمیان، لیلا، عباسیان، حسین، زین‌آبادی، حسن‌رضا، و آراسته، حمیدرضا. (۱۳۹۸). واکاوی پدیده بدبینی سازمانی معلمان یک پژوهش روش کیفی. مدیریت مدرسه، ۸ (۴)، ۱-۱۹.

- نقیعی، فوزیه، گلمکانی، ناهید، اسماعیلی، حبیب‌الله، و محرری، فاطمه. (۱۳۹۲). بررسی ارتباط سبک زندگی با کیفیت زندگی مرتبط با سلامت در دختران نوجوان دبیرستان‌های شهرستان مشهد در سال تحصیلی ۹۱-۹۲. مجله زنان، مامایی و نازایی، ۱۶ (۶۱)، ۹-۱۹.

- نوبخت، فرانک، و اولیایی، آزاده. (۱۳۹۱). بررسی فرسودگی شغلی در پزشکان و روانشناسان اعتیاد و مقایسه با پزشکان و روانشناسان سایر کلینیک‌ها در استان تهران. تهران: ستاد مبارزه با مواد مخدر، دفتر تحقیقات و آموزش.

- هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۷). مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی.

- Alabduljader, S. A. (2022). The impact of quality of work-life on reducing occupational burnout among workers. *Polish Journal of Management Studies*, 26(2), 24-41.

- Bashir, S. (2011). *Organizational Cynicism Development and Testing of an Integrated Model A Study of Public Sector Employees in Pakistan* (PhD's thesis). Mohammad Ali Jinnah University, Islamabad, Pakistan.

- Brown, M. , Cregan, C. (2008). Organizational change cynicism: The role of employee involvement. *Human Resource Management*, 47(4), 667-696.

- Choua, S.W., Chen, P. Y. (2009). The influence of individual differences on continuance intentions of enterprise resource planning (ERP). *International Journal Of HumanComputer Studies*, 67(6), 484-496.
- Cole, M., Brunch, H., & Vogel, B. (2006). Emotion as Mediators of the Relations between Percived Supervision Support and Psychological Hardiness on Employee Cynicism, *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 463-484.
- Dean, J. W., Brandes, P. & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.
- Kalagan, G., & Aksu, B. (2010). Organizational cynicism of the research assistants: A Case of Akdeniz University. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 4820-4825.
- Leitão , J., Pereira, D., & Gonçalves, Â .(2021). Quality of work life and contribution to productivity: Assessing the moderator effects of burnout syndrome. *International Journal Of Environ Res Public Health*, 18(5), 2425.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2(2), 99-113.
- Mete, Y. (2013). Relationship Between Organizational Cynicism And Ethical Leadership Behaviour: A Study At Higher Education. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 89(3), 476-483.
- Nafei, W. A. (2013). Examining the Relationship between Organizational Cynicism and Organizational Change: A Study from Egyptian Context. *Journal of Business Administration Research*, 2(2), 52-69.
- Nair, P., & Kamalanabhan, T. J. (2010). The impact of cynicism on ethical intentions of Indian managers: The moderating role of seniority. *Journal of International Business Ethics*, 3(1), 14-29.
- Narehan, H., Hairunnisa, M., Razak, A., Norfadzillah, R.A., & Freziamella, L (2014), The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 112, 24 - 34.
- Poltcan, M., & Titrek, O. (2013). The Relationship Between Leadership Behaviors Of School Principals And Their Organizational Cynicism Attitudes. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 141, 1291-1303.
- Simão ,M. B. A. (2021). Burnout, Quality of Work Life and Occupational Self-Efficacy. *Psicologia Clínica e da Saúde*, 1-28.

- Simha, A., Elloy, D., & Huang, H.C (2014). The moderated relationship between jobburnout and organizational cynicism. *Management Decision*, 52(3), 482-504.
- Walton, R.E. (1973). Quality of work life: what is it?. *Sloan management review Journal*, 15(1), 11-21.
- Wu, W. W. (2010). Linking Bayesian networks and PLS path modeling for causal analysis. *Expert Systems with Applications*, 37(1), 134–139.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



پښتو ښکته علمون انساني و مطالعات فرېښتې  
پرتال جامع علمون انساني