

Designing and testing a model of some consequences of job burnout

Belghis Beit Mashal*

Nasrin Arshadi**

Alireza Heidari***

Parviz Asgari****

Introduction

Job burnout has adverse effects on employees' work motivation and job performance. For that reason, the aim of this study was designing and testing a model of some consequences (general health, life satisfaction, work motivation, turnover intention, and job performance) of job burnout.

Method

The research method is descriptive-correlational type. The statistical population of the study included all employees of Karun Oil and Gas Company in 2018. From this population, 303 employees were selected by simple random sampling method. Evaluation of the proposed model was done by structural equation modeling (SEM), using AMOS-22 and SPSS-22 softwares. Bootstrap method was also used for testing the indirect relationships. In this study, Maslach's Job Burnout (1982), Goldberg and Hiller's General Health (1979), Diener's et al. Life Satisfaction (1985), Wright's Work Motivation (2004), Coman's et al. Turnover Intention (1979), and Paterson's Job Performance (1922) questionnaires were used for data collection. In the present research, the reliability of emotional exhaustion,

* Ph.D. Student, Department of Psychology, Ahvaz branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

** Professor, Department of Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.
Corresponding Author: Narshadi@scu.ac.ir

*** Associate Professor, Department of Psychology, Ahvaz branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

**** Associate Professor, Department of Psychology, Ahvaz branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

general health, life satisfaction, work motivation, turnover intention, and job performance questionnaires, by Cronbach's alpha coefficients were 0.83, 0.73, 0.85, 0.63, 0.88, and 0.96, respectively.

Results

The results showed that the paths from job burnout to general health, life satisfaction, work motivation, turnover intention, job performance, from general health to job performance, from life satisfaction to job performance, from work motivation to job performance, from turnover intention to job performance were statistically significant. The results also confirmed the indirect effects of job burnout through general health, life satisfaction, work motivation and turnover intention on job performance.

Conclusion

Based on the results, the managers are recommended to pay attention to consequences of employees' job burnout. Furthermore, regarding the direct positive effect of public health on job performance, it is suggested that organizations incorporate public health surveys into their programs as well as designing programs to measure and enhance the general health of employees.

Keywords: job burnout, general health, life satisfaction, work motivation, turnover intention, job performance

Author Contributions: The contribution of the authors to the present study has been approximately the same.

Acknowledgments: We would like to thank all the participants in this study. The present article is taken from the doctoral dissertation approved by the Islamic Azad University of Ahvaz Branch and has the code of the Ethics Committee of IR.IAU.AHVAZ.REC.1398.009 from the Ethics Committee of the Islamic Azad University of Ahvaz Branch.

Conflicts of Interest: The author declare there is no conflict of interest in this article.

Funding: This article was done at the authors' own expense.

طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای فرسودگی شغلی

بلقیس بیت‌مشعل*

نسرین ارشدی**

علیرضا حیدری***

پرویز عسکری****

چکیده

هدف پژوهش حاضر طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای فرسودگی شغلی (سلامت عمومی، رضایت از زندگی، انگیزش شغلی، قصد ترک شغل و عملکرد شغلی) بود. روش پژوهش حاضر، توصیفی از نوع همبستگی است. نمونه این پژوهش شامل ۳۰۳ نفر از کارکنان شرکت نفت و گاز کارون بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی مسلج، سلامت عمومی گلدبرگ و هیلر، رضایت از زندگی داینر و همکاران، انگیزش شغلی رایت، قصد ترک شغل کامن و همکاران و عملکرد شغلی پاترسون جهت جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفتند. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزارهای AMOS-22 و SPSS-22 انجام گرفت. جهت آزمون اثرهای واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی نیز از روش بوت‌استرپ استفاده شد. یافته‌ها نشان‌دهنده برازش مطلوب الگوی نهایی با داده‌ها بودند. نتایج همچنین حاکی از معنی‌داری تمامی مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم در الگوی پیشنهادی بودند. به این معنا که، فرسودگی شغلی اثر مستقیم و غیرمستقیم معنی‌دار از طریق سلامت عمومی، رضایت از

* دانشجوی دکتری روان‌شناسی عمومی، گروه روان‌شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

** استاد گروه روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران (نویسنده مسئول)

Narshadi@scu.ac.ir

*** دانشیار گروه روان‌شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

**** دانشیار گروه روان‌شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

زندگی، انگیزش شغلی و قصد ترک شغل، بر عملکرد شغلی داشت. در مجموع، نتایج این پژوهش بیانگر نقش تعیین‌کننده فرسودگی شغلی، سلامت عمومی، رضایت از زندگی، انگیزش شغلی و قصد ترک شغل بر عملکرد شغلی بود.

کلید واژگان: فرسودگی شغلی، سلامت عمومی، رضایت از زندگی، انگیزش شغلی، قصد ترک شغل، عملکرد شغلی

مقدمه

نیروی انسانی واجد شرایط و ماهر، عامل ارزشمند و سرمایه‌ای بی‌پایان در جهت رشد و توسعه سازمان‌ها و در نتیجه کشورهاست. به‌طوری‌که، طی نیم‌قرن گذشته بخش قابل‌توجهی از پیشرفت کشورهای توسعه‌یافته مرهون سرمایه‌های انسانی کارآزموده بوده است (Rozban, 2012). تجارب شایسته سازمان‌های موفق درباره ارزش نیروی انسانی مبین اهمیت سرمایه‌های انسانی شاغل در آنهاست. با وجود تمام اهمیتی که برای نیروی انسانی و شرایط حاکم بر فضای اشتغال آنان ذکر شده است اما در بسیاری از محیط‌های کاری، خطرات عمده، سلامتی افراد را تهدید می‌کند. این خطرات عبارتند از عوامل زیان‌آور فیزیکی^۱، ارگونومیک^۲، بیولوژیکی^۳ و روان‌شناختی^۴. نکته مهم این‌که هر یک از این خطرات ممکن است برحسب نوع کار، در برخی از محیط‌های کاری وجود داشته باشد و در برخی دیگر از محیط‌ها مشاهده نشود. با این وجود، خطرات روان‌شناختی از جمله مشکلاتی هستند که تقریباً در اکثر مشاغل یافت می‌شود؛ فرسودگی و تنیدگی یکی از این خطرات روان‌شناختی در محیط‌های کار است (Pines & Aronson, 1988, cited in Zabolzadeh, 2018).

فرسودگی شغلی^۵، خستگی ناشی از فشارهای موجود در محل کار و نیز، علائم و حالات تحلیل‌رفتگی قوا، سرخوردگی و گوشه‌گیری در کارکنان است (Chirico, 2016). به نظر می‌آید فرسودگی شغلی با فشارهای روانی ارتباط داشته باشد. فشارهای روانی زمانی رخ می‌دهند که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد در پاسخ دادن به آنها وجود داشته باشد.

-
- 1- physical
 - 2- ergonomic
 - 3- biological
 - 4- psychological
 - 5- job burnout

هرچه مطالبات و خواسته‌های محیطی افزایش یابد و توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن‌ها کاهش، فشار روانی بیشتری ایجاد می‌شود که این خود سبب تجربه و فرسودگی شغلی می‌گردد. در واقع، فرسودگی شغلی در اثر فشار روانی مداوم پدید می‌آید (Schaufeli, Leiter & Maslach, 2009).

فرسودگی شغلی با کاهش میزان انرژی جسمی و روانی در کارکنان، همراه است (Fedai & Demir, 2010). به اعتقاد (Maslach (1976)، فرسودگی شغلی دارای سه بُعد فرسودگی عاطفی^۱، فردیت‌زدایی^۲ و عدم موفقیت فردی^۳ است. نظریه‌پردازان معتقدند که فرسودگی با فرسودگی عاطفی شروع می‌شود؛ کارکنانی که دچار فرسودگی عاطفی می‌شوند قادر نیستند از عهده تقاضاهای شغلی خود برآیند چراکه انرژی لازم برای انجام کار و برخورد مناسب با مشتریان را ندارند (O'Brien, 2011). فردیت‌زدایی، شامل واکنش‌ها و رفتارهای منفی نسبت به مردم و بی‌تفاوت شدن در خدمت‌رسانی به آن‌ها می‌باشد. این رفتارها با این واقعیت مرتبط هستند که کارکنان احساس می‌کنند اهداف کسب و کار و نیز شور و شوق خود را به خاطر دور شدن از خودشان و شغل‌شان، از دست داده‌اند. بُعد آخر عدم موفقیت فردی است؛ این بُعد نشان‌دهنده درک فرد از ناتوانی خود در انجام کار است. فرد در زمان تجربه فرسودگی شغلی، خود را به‌عنوان فردی نامناسب و ناموفق تلقی می‌کند. به‌عبارت دیگر، فرد تمایل دارد خود را به‌طور منفی ارزیابی کند. افرادی که به چنین تصویری از خود می‌رسند، در کار خود احساس شکست می‌کنند لذا برای انجام دادن کار خود و تحت کنترل درآوردن تغییرات محیطی تلاشی نمی‌کنند (Fedai & Demir, 2010).

امروزه، فرسودگی شغلی توجه زیادی را از سوی محققان و رهبران سازمانی به خود جلب کرده است؛ چراکه فرسودگی و تحلیل‌رفتگی قوای کارکنان با پیامدهای سازمانی و فردی مهم، مانند عملکرد شغلی، رفتار سازمانی، نگرش‌های شغلی و پیامدهای روان‌شناختی منفی ارتباط دارد (Schepman & Zarate, 2008; Demerouti, Bakker & Leither, 2014). علاوه بر این، فرسودگی شغلی تأثیری منفی بر کارکنان، خانواده، دوستان و اطرافیان آن‌ها و به‌طورکلی تأثیری منفی بر جامعه دارد و می‌تواند کیفیت زندگی کارکنان را کاهش دهد (Lambert & Hogan, 2010).

1- emotional exhaustion

2- depersonalization

3- lack of personal accomplishment

در پژوهش حاضر، اثر فرسودگی شغلی بر متغیرهای مهم فردی، شغلی و سازمانی سلامت عمومی^۱، رضایت از زندگی^۲، انگیزش شغلی^۳، قصد ترک شغل^۴ و عملکرد شغلی^۵ مورد بررسی قرار گرفته است. سلامت به‌طور کلی در تعریف سازمان بهداشت جهانی، «حالت خوب بودن کامل از نظر جسمی، روانی و اجتماعی» در نظر گرفته شده است (World Health Organization, 2007). مفهوم سلامت روان به‌عنوان بُعدی از سلامت عمومی، شامل آرامش ذهنی، احساس خودتوانمندی، خودمختاری، کفایت و شناخت توانایی خود در محقق ساختن ظرفیت‌های عقلی و هیجانی خویش است. به عبارتی، سلامت روان حالتی از رفاه است که در آن فرد توانایی‌هایش را بازمی‌شناسد و قادر است با استرس‌های معمول زندگی کنار بیاید، از نظر شغلی مفید و سازنده باشد و با دیگران مشارکت و همکاری داشته باشد. (LaMontagne et al., 2014). نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است که تجربه فرسودگی شغلی در محیط کار می‌تواند سلامت روان و به‌طور کلی، سلامت عمومی کارکنان را به خطر اندازد (Griffith, Barbakou, & Hastings, 2014; Khamisa, Oldenburg, Peltzer, & Ilic, 2015; Sanagoo, Behnampour, Taghavee, & Baigy, 2015).

یکی از شاخص‌های نشان‌دهنده سلامت روان، میزان رضایت از زندگی است. منظور از رضایت از زندگی، نگرش فرد و ارزیابی عمومی نسبت به کلیت زندگی خود و یا برخی از جنبه‌های زندگی همچون زندگی خانوادگی، شغلی و تجربه آموزشی است (Malkoc, 2011). فرسودگی شغلی در کارکنان نه تنها منجر به اختلال در سلامت جسم و روان آن‌ها می‌شود، بلکه کیفیت زندگی آنان را کاهش می‌دهد و سبب افزایش نارضایتی از زندگی در آنان می‌شود (Tamini & Kord, 2016; Zare, Sepehri, & Hosseini, 2017; Cazan & Nasatsa, 2015; Mendieta & Rivas, 2011). Tamini and Kord (2016) نشان دادند که تمامی مؤلفه‌های فرسودگی شغلی با خشنودی شغلی و خشنودی از زندگی رابطه منفی معنی‌داری دارند.

انگیزش شغلی کارکنان نیز می‌تواند متأثر از فرسودگی شغلی می‌باشد (Karabay, Tezergil, & Kose, 2014; Arshadi, Neisi, & Esmaili, 2013). انگیزش شغلی مجموعه‌ای از نیروهای

-
- 1- general health
 - 2- organizational commitment
 - 3- job satisfaction
 - 4- turnover intention
 - 5- job performance

انرژی بخش است که از درون و ورای وجود شخص نشأت می‌گیرد و آغازگر رفتار مربوط به کار و تعیین‌کننده جهت، شدت و مداومت آن است (Pinder, 1998; cited in Arshadi, 2007). در واقع، مفهوم انگیزش شغلی به عوامل بیرونی و درونی اشاره دارد که از طریق تأثیر بر جهت، شدت و استمرار فعالیت‌های مرتبط با کار، فرد را برای کار سخت‌تر برمی‌انگیزاند (Locke & Latham, 2004). (Rozban (2012) نشان داد که بین فرسودگی شغلی و انگیزش شغلی رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد.

افزایش قصد و تمایل افراد به ترک شغل و سازمان محل خدمت‌شان یکی دیگر از پیامدهای مهم فرسودگی شغلی می‌باشد (Rouleau, Fournier, Philibert, Mbengue, & Dumont, 2012; Ismail, 2015; Ghadampour, Yousefvand, & Radmehr, 2016). قصد ترک شغل ناشی از تفکر ترک شغل و جستجوی دیگر مشاغل است (Joseph, Ng, Koh, & Ang, 2007). (Ongori معنای قصد ترک شغل را برنامه‌ریزی برای ترک سازمان بیان کرده و به نظر می‌رسد که پیش‌بینی بلافاصله ترک شغل واقعی است. قصد ترک شغل نمایانگر خروج کارکنان از سازمان است. علل متعددی سبب افزایش تمایل به ترک شغل کارکنان می‌شود ولی شواهد نشان می‌دهند که فرسودگی شغلی و فشار کاری بالا بر میزان تمایل کارکنان به ترک شغل‌شان مؤثر هستند (Ismail, 2015).

فرسودگی شغلی می‌تواند بر عملکرد کارکنان در محیط کار نیز تأثیر بگذارد (Karabay et al., 2014; Arshadi et al., 2013; Jankome, Mangoriand, & Ritacco, 2013; Hosseini & Lariye, 2015; Schaufeli, Maslach, and Marek (1994) بر این باور هستند که فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات گردد، عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت یا روحیه پایین باشد و یا با مواردی همچون خستگی بدنی، بی‌خوابی، روی آوردن به الکل و مواد، مشکلات خانوادگی و زناشویی ارتباط داشته باشد. نشانگان فرسودگی شغلی یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان گسترش می‌یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل و موجب افت سطح عملکرد کارکنان شود (cited in Azizi Nejad & Mosavi Nejad, 2016).

علاوه بر رابطه مستقیم بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی، فرض بر این است که فرسودگی شغلی می‌تواند از طریق کاهش سطح سلامت عمومی و رضایت از زندگی کارکنان، تأثیر منفی و نامطوبی بر میزان انگیزش و برانگیختگی شغلی کارکنان و نیز افزایش تمایل آن‌ها به ترک شغل

داشته باشد و نیز می‌تواند به‌طور غیرمستقیم منجر به کاهش عملکرد کارکنان شود. از آنجاکه تحقیقات نشان می‌دهند فرسودگی شغلی ممکن است در هر یک از کارکنان ایجاد شود و شواهد بیانگر آن است که این سندرم برای همه افراد که در مشاغل مختلف فعالیت می‌کنند، می‌تواند تهدیدی بزرگ برای سازمان و سلامت روانی و جسمی افراد به‌شمار آید و به‌گونه‌ای منفی آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهند، غفلت از این تهدید موجب می‌شود همواره اثرات مخرب فرسودگی شغلی به قوت خود باقی بماند و به کاهش مؤلفه‌های سلامت و بهزیستی فردی و سازمانی منجر شود (Khaghanizade, Sirati, Abdi, & Kaviani, 2008).

با توجه به اهمیت و ضرورت شناخت فرسودگی شغلی و تأثیری که این متغیر می‌تواند بر دیگر متغیرهای فردی، شغلی و سازمانی داشته باشد، پژوهش حاضر به دنبال آن بود تا الگویی را طراحی کند که در آن برخی از پیامدهای فرسودگی شغلی را مورد آزمون قرار دهد. در این الگو، سلامت عمومی، رضایت از زندگی، انگیزش شغلی، قصد ترک شغل و عملکرد شغلی به‌عنوان پیامدهای فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده‌اند. شکل ۱ الگوی پژوهش را نشان می‌دهد؛ در این الگو سلامت عمومی، رضایت از زندگی، انگیزش شغلی و قصد ترک شغل میانجی رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی عمل می‌باشند.

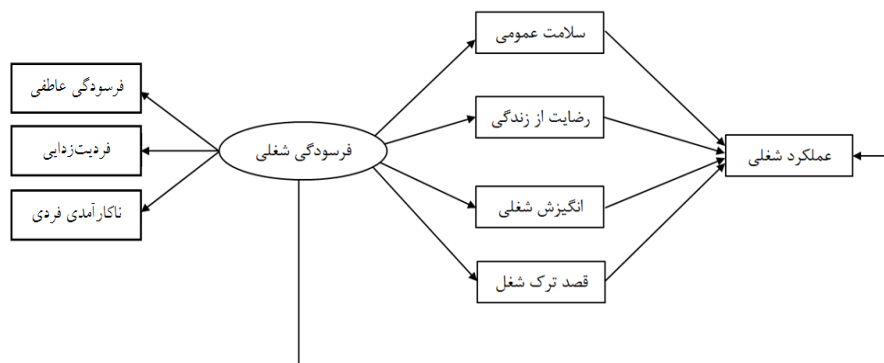


Figure 1. Proposed model of the present study

روش

طرح پژوهش حاضر از نوع همبستگی بوده که در آن روابط علی بین متغیرها در قالب الگوییابی معادلات ساختاری مورد مطالعه قرار گرفته است. در این پژوهش، فرسودگی شغلی

متغیر پیش‌بین، سلامت عمومی، انگیزش شغلی، رضایت از زندگی و قصد ترک شغل متغیرهای میانجی و عملکرد شغلی متغیر ملاک است.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان شرکت نفت و گاز کارون اهواز بوده است که در سال ۱۳۹۷ در این شرکت مشغول به کار بودند. با توجه به وجود ۱۲ پارامتر (خط) در الگوی پژوهش حاضر، به ازای هر پارامتر ۲۵ نفر در نظر گرفته شد (Beshlideh, 2012). در نتیجه، با در نظر گرفتن احتمال ۵ درصدی ریزش، ۳۱۵ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. از این تعداد، ۳۰۳ پرسشنامه قابل استفاده جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش جمع‌آوری شد (نرخ بازگشت ۹۳/۸ درصد). ۲۳۶ نفر از شرکت‌کنندگان مرد (۱۷۷/۹ درصد)، ۶۱ نفر زن (۲۰/۱ درصد) و ۶ نفر اعلام‌نشده (۲ درصد) بودند. از نظر سطح تحصیلات، ۴۲ نفر (۱۳/۹ درصد) دیپلم، ۴۰ نفر (۱۳/۲ درصد) کاردانی، ۱۳۰ نفر (۴۲/۹ درصد) کارشناسی، ۸۷ نفر (۲۸/۷ درصد) کارشناسی ارشد و ۴ نفر (۱/۳ درصد) دکتری بودند. میانگین و انحراف معیار سن و سابقه کار شرکت‌کنندگان در این پژوهش به ترتیب ۳۹/۴۴ با انحراف معیار ۸/۴۰ و ۱۵/۴۲ سال با انحراف معیار ۹/۱۱ بود.

ابزار پژوهش

پرسشنامه فرسودگی شغلی^۱: در پژوهش حاضر جهت سنجش متغیر فرسودگی شغلی، از پرسشنامه ۲۲ ماده‌ای فرسودگی شغلی (Maslach (1982) استفاده شد. این پرسشنامه دارای سه بُعد فرسودگی عاطفی (۹ ماده)، فردیت‌زدایی (۵ ماده) و عدم موفقیت فردی (۸ ماده) است. پاسخ‌ها به صورت لیکرت هفت‌درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۷ (همیشه) می‌باشد. در پژوهش Akbari, Ghafar Samar, Kiany and Eghtesadi (2011) نتایج تحلیل اکتشافی حاکی از آن بود که ۴۰/۶ درصد کل واریانس توسط سه بُعد این پرسشنامه تبیین شده است. نتایج تحلیل عاملی تأییدی نیز نشان داد که مدل سه عاملی از برآزش مطلوبی برخوردار است ($CFI=0/98$, $X^2/df=1/86$), (Akbari et al. (2011). (RMSEA=0/041, GFI=0/85

1- Job Burnout Questionnaire

پرسشنامه را با روش ضریب آلفای کرونباخ مطلوب گزارش کردند (فرسودگی عاطفی = $0/84$ ، فردیت‌زدایی = $0/75$ ، عدم موفقیت فردی = $0/74$). در پژوهش حاضر، پایایی ابعاد فرسودگی عاطفی، فردیت‌زدایی، عدم موفقیت فردی و کل پرسشنامه به روش ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب $0/92$ ، $0/85$ ، $0/85$ و $0/83$ محاسبه گردید.

پرسشنامه سلامت عمومی^۱: در پژوهش حاضر، متغیر سلامت عمومی با استفاده از فرم کوتاه پرسشنامه سلامت عمومی (Goldberg and Hillier (1979) مورد سنجش قرار گرفت. این پرسشنامه شامل ۱۲ ماده، ۶ ماده با بار مثبت و ۶ ماده با بار منفی است. بر اساس دستورالعمل اجرا، از هر شرکت‌کننده خواسته می‌شود با توجه به وضعیت جسمی - روانی خود در چند هفته گذشته و یا اخیراً، اقدام به انتخاب یکی از پاسخ‌ها بر روی یک مقیاس چهار گزینه‌ای شامل ۱ (هرگز) تا ۴ (بسیار بیش از حد معمول)، بکنند. (Sangani و Maleki, Ashkan, Ashoori and Yosefi (2014) and Dasht Bozorgi (2011) ضریب پایایی این پرسشنامه را با روش آلفای کرونباخ به ترتیب $0/81$ و $0/77$ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر، پایایی پرسشنامه سلامت عمومی به روش ضریب آلفای کرونباخ $0/73$ محاسبه گردید.

مقیاس رضایت از زندگی^۲: مقیاس رضایت از زندگی توسط Diener, Horwitz and Emmon (1985) طراحی شده است که میزان رضایت از زندگی و احساس بهزیستی را منعکس می‌کند. این مقیاس دارای ۵ ماده است که پاسخ‌ها بر روی طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) قرار می‌گیرند. (Diener et al. (1985) در پژوهش خود، ضریب همبستگی بازآزمایی نمره‌های این مقیاس را پس از دو ماه اجرا، $0/84$ اعلام کردند. (Sheikhi, Homan, Ahadi, and Sepah Mansour (2011) نیز پایایی مقیاس رضایت از زندگی را به روش ضریب آلفای کرونباخ $0/85$ محاسبه کردند. پایایی مقیاس رضایت از زندگی در پژوهش حاضر با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ $0/86$ محاسبه شد.

پرسشنامه انگیزش شغلی^۳: متغیر انگیزش شغلی در پژوهش حاضر توسط پرسشنامه انگیزش شغلی (Wright (2004) مورد اندازه‌گیری قرار گرفت. در این پژوهش از نسخه ترجمه‌شده این

1- General Health Questionnaire
2- Satisfaction With Life Scale (SWLS)
3- Work Motivation Questionnaire

مقیاس توسط (Arshadi (2007) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۶ ماده است و پاسخ‌های آن بر روی طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) تنظیم شده است. Wright (2004) پایایی این پرسشنامه را به روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۱ محاسبه کرده است. (Afshari, Siadat and Mehrabi (2017) نیز پایایی پرسشنامه انگیزش شغلی را در پژوهش خود به روش ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۷۱ گزارش کرده‌اند. پایایی پرسشنامه انگیزش شغلی در پژوهش حاضر با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۶۳ محاسبه گردید.

مقیاس قصد ترک شغل^۱: جهت سنجش متغیر قصد ترک شغل در پژوهش حاضر، از مقیاس ۳ ماده‌ای تمایل به ترک شغل (Cammann, Fichman, Jankins and Klesh (1979) استفاده شد. در این پژوهش از نسخه ترجمه‌شده این مقیاس توسط (Arshadi (2007) استفاده شد. این ابزار، تمایل و قصد افراد را به ترک شغل فعلی‌شان می‌سنجد. پاسخ‌ها به صورت لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شوند. پایایی این مقیاس توسط Cammann et al. (1979) به روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۸ گزارش شده است. (Arshadi (2007) و (Neissi, Arshadi and Shahbazi (2011) ضریب پایایی این مقیاس را با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۶۵ گزارش نمودند. در پژوهش حاضر، پایایی مقیاس قصد ترک شغل به روش ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آن ۰/۸۸ به دست آمد.

پرسشنامه عملکرد شغلی^۲: جهت سنجش متغیر عملکرد شغلی در پژوهش حاضر، پرسشنامه عملکرد شغلی (Paterson (1992) مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه توسط (Arshadi (2007) در ایران ترجمه شده است. این پرسشنامه شامل ۱۵ ماده است و عملکرد افراد را در محیط کاری مورد سنجش قرار می‌دهد. ماده‌ها بر مبنای طیف لیکرت چهاردرجه‌ای از ۱ (به ندرت) تا ۴ (همیشه) نمره‌گذاری می‌شوند. روایی محتوایی این پرسشنامه نیز توسط (Arshadi (2007) مورد تأیید قرار گرفته است. (Arshadi (2007) ضریب پایایی این پرسشنامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۷۴ و ۰/۶۸ گزارش نمود. پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی در پژوهش حاضر با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۶ محاسبه گردید.

1- Turnover Intention Scale

2- Job Performance Questionnaire

یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش گزارش شده است.

Table 1.
Mean, standard deviation and correlation coefficients of research variables

Variables	Mean	SD	1	2	3	4	5	6
1 Job burnout	70.84	16.6	-					
2 General health	32.82	4.79	-0.33**	-				
3 Life satisfaction	16.00	4.39	-0.07	0.53**	-			
4 work motivation	17.99	3.85	-0.22**	0.01	0.33**	-		
5 Turnover intention	7.63	3.28	0.40**	-0.30**	-0.16**	-0.24**	-	
6 Job performance	48.21	11.7	-0.16**	0.47**	0.46**	0.33**	-0.05	-

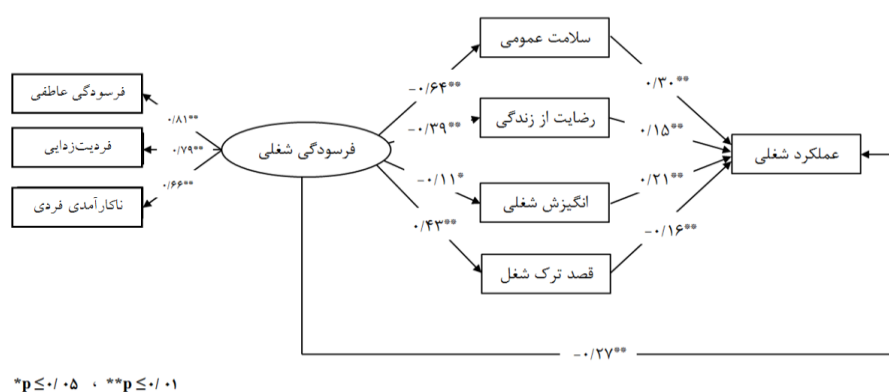
** p<0.01

به منظور ارزیابی الگوی پیشنهادی، روش الگویابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار AMOS-22، مورد استفاده قرار گرفت. پیش از آزمون الگو، جهت اطمینان از این‌که داده‌های این پژوهش مفروضه‌های زیربنایی الگویابی معادلات ساختاری را برآورده می‌کنند، به بررسی آن‌ها پرداخته شد. بدین منظور چهار مفروضه معادلات ساختاری شامل داده‌های از دست‌رفته، بررسی داده‌های پرت، نرمال بودن و هم‌خطی چندگانه مورد بررسی قرار گرفتند که نتایج حاکی از برقرار بودن مفروضه‌های مورد نظر بود. برازش الگوی پیشنهادی بر اساس شاخص‌های برازندگی از جمله مجذور خی (χ^2)، نسبت χ^2/df ، جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA)، شاخص نیکویی برازش تعدیل‌شده (AGFI)، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص توکر - لویز (TLI)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) و شاخص برازندگی افزایشی (IFI) در جدول ۲ گزارش شده است. هرچه مقدار مجذور خی از صفر بزرگتر باشد، برازندگی مدل کمتر می‌شود. مجذور خی معنی‌دار، تفاوت معنی‌دار بین کوواریانس‌های مفروض و مشاهده‌شده را نشان می‌دهد. با وجود این، چون فرمول مجذور خی، حجم نمونه را در بر دارد، مقدار آن در مورد نمونه‌های بزرگ متورم می‌شود و معمولاً به لحاظ آماری معنی‌دار می‌گردد. همچنین در شاخص‌هایی مانند AGFI، GFI، TLI، CFI و IFI برازش ۰/۹ به بالا قابل قبول است. شاخص مناسب دیگر، شاخص جذر میانگین مجذورات خطای تقریب است که بر اساس آن مقدار کمتر از ۰/۰۸ قابل قبول است و برای

مدل‌های بسیار خوب ۰/۰۵ و کمتر در نظر گرفته می‌شود (cited in Arshadi, 2007). نتایج حاصل از بررسی الگوی پیشنهادی در جدول ۲ نشان می‌دهد که همه شاخص‌های برازندگی از مطلوبیت کافی برخوردارند. برازش مطلوب‌تر در الگوی نهایی با استفاده از پیشنهادات نرم‌افزار AMOS به دست آمد. ضرایب مسیر الگوی نهایی پژوهش حاضر در شکل ۲ قابل مشاهده است.

Table 2.
Fitness indices of proposed and final model

Fitness indices	χ^2	df	χ^2/df	AGFI	GFI	TLI	CFI	IFI	RMSEA
Proposed model	43.42	9	4.38	0.87	0.97	0.90	0.97	0.97	0.11
Final model	16.18	7	2.31	0.94	0.99	0.97	0.99	0.99	0.07



* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

Figure 2. Final model

روابط واسطه‌ای با استفاده از روش بوت‌استرپ بررسی شدند. نتایج بوت‌استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای الگوی پیشنهادی در جدول ۳ نشان داده شده است.

Table 3.
Results of bootstrap for indirect paths in present research

Path	Data	Boot	Bias	Standard error	Lower bound	Upper bound
Job burnout → General health → Job performance	-0.0871	-0.0877	-0.0006	0.0160	-0.1202	-0.0581
Job burnout → Life satisfaction → Job performance	-0.0090	-0.0084	0.0006	0.0078	-0.0276	-0.0047
Job burnout → work motivation → Job performance	0.0396	0.0393	-0.0003	0.0152	0.0146	0.0752
Job burnout → Turnover intention → Job performance	0.0528	0.0532	0.0004	0.0170	0.0205	0.0873

برای مسیرهای غیرمستقیم جدول ۳ تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت‌استرپ ۲۰۰۰ است و با توجه به این‌که برای تمام این مسیرها، صفر بیرون از فاصله اطمینان قرار می‌گیرد، این روابط واسطه‌ای معنی‌دار هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیامدهای فرسودگی شغلی بود. نتایج پژوهش حاضر، اثر منفی مستقیم فرسودگی شغلی بر سلامت عمومی را تأیید نمود. این نتایج همسو با نتایج پژوهش‌های Griffith et al. (2014)، Sanago et al. (2015) و Khamisa et al. (2015) می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت افرادی که دچار فرسودگی شغلی هستند استرس زیادی را تجربه می‌کنند، کیفیت زندگی نامطلوب‌تری دارند، بیشتر به بیماری‌های جسمی مبتلا می‌شوند، روحیه همکاری و مسئولیت‌پذیری پایین‌تری دارند و بیشتر به اختلالات روانی همچون اضطراب و افسردگی مبتلا می‌شوند. این عوامل نخست سبب افزایش بی‌تفاوتی، ناخرسندی و نارضایتی از شغل و همکاران و در نهایت سبب کاهش سلامت روانی آنان می‌شود (Babaieamiri, Haghigat, & Ashori, 2016). عمده‌ترین مشکلات قربانیان فرسودگی شغلی این است که از نشانه‌هایی مانند سردردهای مکرر، اختلال در خوابیدن و تغییر عادات غذا خوردن رنج می‌برند، احساس ناکارآمدی می‌کنند، نسبت به دیگران بدگمان هستند و اغلب نسبت به دیگران نگرش منفی دارند (Weightman, 1999; cited in Nastizae, Vaezi, Molazehi, & Moghadam, 2008).

اثر منفی مستقیم فرسودگی شغلی بر رضایت از زندگی در این پژوهش تأیید شد که این نتیجه همسو با نتایج پژوهش‌های Mendieta and Rivas (2011)، Zare et al. (2017) و Tamini and Kord (2016) است. بر اساس نظریه خودمختاری Deci and Ryan (2000)، زندگی خوب، آن است که فرد در آن برای رشد شخصی، استقلال، روابط هدفمند با دیگران و ابراز شایستگی، تلاش کند. از این رو، شرایطی که مانع از رسیدن فرد به این نیازهای سه‌گانه باشند، می‌توانند منجر به کاهش سطح رضایت افراد از زندگی شود. فرسودگی شغلی به عنوان یک حالت خستگی بدنی، هیجانی و ذهنی می‌تواند به عنوان یک بازدارنده برای رسیدن افراد به نیازهای استقلال، شایستگی و تعلق و وابستگی آنان عمل کند. بنابراین،

فرسودگی شغلی در کارکنان نه تنها منجر به اختلال در سلامت جسم و روان آن‌ها می‌شود، بلکه کیفیت زندگی آنان را کاهش می‌دهد و سبب افزایش نارضایتی از زندگی در آنان می‌شود. با توجه به نتایج پژوهش حاضر، رابطه فرسودگی شغلی و انگیزش شغلی نیز تأیید شد. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های (Rozban (2012), Arshadi et al. (2013) و Karabay et al. (2014) همسوست. مطابق با رویکرد روان‌شناختی - اجتماعی (Maslach and Jackson (1981), زمانی که فرد دچار فرسودگی عاطفی است، انرژی عاطفی فرد تحلیل می‌رود، فرد انگیزه خود را برای انجام دادن فعالیت از دست می‌دهد و انجام دادن کار برای وی خسته‌کننده می‌شود. در نتیجه انگیزه‌ای برای انجام کار در او باقی نخواهد ماند.

از دیگر نتایج پژوهش، معنی‌داری رابطه بین فرسودگی شغلی با قصد ترک شغل بود. این یافته با نتایج پژوهش‌های (Rouleau et al. (2012), Ghadampour et al. (2016), Jsmail (2015) همسوست. فرسودگی شغلی، خستگی ناشی از فشارهای موجود در محل کار و همچنین، علائم و حالات تحلیل‌رفتگی قوا، سرخوردگی و گوشه‌گیری در کارکنان است (Chirico, 2016). طبیعی است که این حالات به ایجاد تمایل فرد برای ترک شغل منجر شود (Volk & Lucas, 1991; cited in Nikbakht Nasrabadi, Salari, Hosseinpour & Yekaninejad, 2014).

رابطه منفی فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی نیز مورد تأیید قرار گرفت. این یافته با نتایج پژوهش‌های (Arshadi et al. (2013), Karabey et al. (2014) و Jankome et al. (2013) همسوست. بر اساس نظر (Maslach (1982), فرسودگی شغلی سندرمی است که در پاسخ به فشار روانی مزمن به وجود می‌آید و این فشارهای روانی ناشی از شغل اهداف سازمانی را تهدید می‌کنند و به کاهش عملکرد فرد منجر می‌شوند. این نشانگان ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های روانی و جسمانی سوق دهد و سبب کاهش سطح عملکرد و کارایی وی در محیط کار گردد.

نتایج پژوهش نشان داد که سلامت عمومی بر عملکرد شغلی اثر مثبت معنی‌دار دارد. این یافته با پژوهش (Farquharson et al. (2012) همسوست. سلامت عمومی از اصول اولیه مراقبت‌های بهداشتی روانی است؛ سلامتی و رفاه در گسترده‌ترین معنی آن پدیده‌ای است که مورد علاقه و توجه تمامی انسان‌ها، گروه‌های اجتماعی و جوامع بشری می‌باشد (Doreen & Wiggins,)

2014). به نظر می‌رسد افراد دارای سلامت عمومی از سطح عملکرد بالاتری برخوردارند، چراکه آنان قادرند با شرایط موجود در محیط (به‌طور مثال محیط کاری) سازگار بوده و از حداکثر توانایی‌ها و استعدادهای بالقوه خود استفاده کرده و آن‌ها را در عمل به کار ببرند.

از دیگر یافته‌های پژوهش، اثر مثبت مستقیم رضایت از زندگی بر عملکرد شغلی است که با نتایج پژوهش Jones (2006) همسو می‌باشد. رضایت از زندگی لازمه یک زندگی مفید، مؤثر و رضایت‌بخش فردی است و شامل ارزیابی شناختی افراد از وضعیت زندگی خودشان است (Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002). در واقع، رضایت از زندگی مفهومی کلی و ناشی از چگونگی ادراک (شناختی و عاطفی) شخص از کل زندگی است. به همین دلیل افرادی با رضایت از زندگی بالا هیجانانگیز مثبت‌تری را تجربه کرده، از گذشته و آینده خود و دیگران، رویدادهای مثبت‌تری را به یاد آورده و از پیرامون خود ارزیابی مثبت‌تری دارند و آن‌ها را خوشایند توصیف می‌کنند (Thimm, 2010). تجربه هیجانانگیز مثبت و همچنین ارزیابی‌های مثبت و خوش‌بینانه فرد از رویدادهای زندگی می‌تواند سبب انگیزه و تلاش مضاعف در وی شده و سطح عملکرد او را ارتقاء بخشد.

دیگر نتایج پژوهش نشان داد که انگیزش شغلی با عملکرد شغلی رابطه مستقیم و معنی‌داری دارد. این نتیجه همسو با نتایج پژوهش Arshadi et al. (2013) و Karabay et al. (2014) می‌باشد. به اعتقاد Robbins and De Cenzo (1996; cited in Arshadi, 2007)، انگیزش شغلی تعیین‌کننده عمده عملکرد در محیط کار می‌باشد. درحالی‌که عملکرد کارکنان به قابلیت‌های آنان و دسترسی به منابع بستگی وجود دارد، وجود این عوامل به خودی خود جهت حصول اطمینان از عملکرد مطلوب، کفایت نمی‌کند. عملکرد کارکنان به تمایل آنان به حضور منظم بر سر کار، سخت‌کوشی، انعطاف‌پذیری و انجام وظایف لازم نیز بستگی دارد. شواهد نشان می‌دهند که کارکنان برانگیخته‌تری حضور منظم‌تری دارند، کوشاترند، دارای انعطاف‌پذیری بیشتر هستند و خشنودتر می‌باشند.

درنهایت، نتایج پژوهش رابطه منفی مستقیم قصد ترک شغل به عملکرد شغلی را تأیید کرد که این یافته با نتایج پژوهش Jang and George (2012) همسو است. قصد ترک شغل به‌طورکلی منعکس‌کننده علاقه کارکنان به جستجوی مشاغل جایگزین و ترک سازمان است و نماینده منطقی

برای ترک شغل واقعی به شمار می‌رود (Cho, Johanson & Guchait, 2009). به‌طور واضح، قصد ترک شغل به تمایل کارکنان به ترک سازمان و شغل فعلی اشاره دارد و ترک شغل واقعی به احتمال بسیار قوی نتیجه این چنین نیت‌های کناره‌گیرانه‌ای خواهد بود (Steel & Ovalle, 1984). تمایل و قصد ترک شغل، کاهش تعهد، وفاداری و دلبستگی کارکنان نسبت به شغل و سازمان و نیز کاهش انگیزه و روحیه آنان را به دنبال دارد که این عوامل می‌توانند سبب کاهش میزان تلاش افراد و سطح عملکرد آنان شود (Kim, Leong & Lee, 2005; cited in Rahinnia & Aref, 2014).

در پژوهش حاضر، علاوه بر مسیرهای مستقیم، مسیرهای غیرمستقیمی نیز میان فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی از طریق سلامت عمومی، انگیزش شغلی، رضایت از زندگی و قصد ترک شغل مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج حاکی از آن بود که متغیرهای واسطه‌ای ذکر شده قادرند رابطه میان فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی را میانجی‌گری کنند.

نتایج نشان داد که سلامت عمومی بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی نقش میانجی‌گر را ایفا می‌کند. این نتیجه با یافته‌های Griffith et al. (2014) و Sanago et al. (2015) و Khamisa et al. (2015) هم‌خوانی دارد. همچنین نتایج نشان داد که رضایت از زندگی میانجی‌گر رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی است. این نتیجه نیز با یافته‌های Zare et al. (2017) و Tamini and Kord (2016) همسو است. به اعتقاد Maslach and Jackson (1981)، فرسودگی شغلی شامل نشانگانی روان‌شناختی شامل فرسودگی عاطفی، فردیت‌زدایی و عدم موفقیت فردی می‌باشد. تحقیقات مختلف اولین نشانه فرسودگی ناشی از کار را فرسودگی جسمی و نشانه‌های فیزیکی مثل سردردهای مکرر، اختلال خواب، کاهش وزن و تغییر عادات غذا خوردن معرفی کرده‌اند. علاوه بر این، فرسودگی شغلی در کارکنان نه تنها منجر به اختلال در سلامت جسم و روان آنها می‌شود، بلکه کیفیت زندگی آنان را کاهش می‌دهد و سبب افزایش نارضایتی از زندگی در افراد می‌گردد. بنابراین، به نظر می‌رسد کاهش سطح سلامت عمومی و به تبع آن کاهش سطح سلامت روانی کارکنان و نیز تجربه هیجانات منفی و همچنین ارزیابی‌های منفی فرد از رویدادهای زندگی، می‌تواند بر قدرت سازگاری و مواجه شدن آنان با مسائل کاری و نیز انگیزه و تلاش‌شان تأثیر نامطلوب بگذارد و از این طریق سطح عملکرد کارکنان را کاهش دهد.

با توجه به نتایج، انگیزش شغلی نیز در رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی نقش میانجی‌گر ایفا می‌کند. این نتیجه یا یافته‌های (Rozban (2012), Arshadi et al. (2013) و Karabay et al. (2014) هم‌خوانی دارد. بر اساس الگوی حفظ منابع، کارکنانی که دچار فرسودگی شغلی شده‌اند با دقت روشی را انتخاب می‌کنند که بتوانند از منابع باقی‌مانده خویش استفاده نمایند. در نظریه (Hobfoll (1989) انگیزش به عنوان منبع انرژی به کار می‌رود. در واقع، انگیزش برای کسب منابع ارزشمند (مانند عملکرد خوب، استخدام دائمی) سرمایه‌گذاری می‌شود. به خاطر از دست دادن منابع یا تهدید از دست دادن منابع، کارکنان تمایل دارند تا با طی کردن مراحل منابعشان را حفظ نمایند. از جمله راه‌هایی که کارکنان برای حفظ منابع (در مقابل فشار روانی) به دنبال آنند، صرف تلاش کمتر در کار است (انگیزش کمتر) که منجر به عملکرد شغلی پایین خواهد شد (Hobfoll, 1989; cited in Arshadi et al., 2013).

در نهایت نتایج نشان دادند که قصد ترک شغل میانجی رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی است. این نتیجه یا یافته‌های (Rouleau et al. (2012), Ghadampour et Ismail (2015) و al. (2016) هم‌خوانی دارد. کارکنانی که دچار فرسودگی شغلی و از خودبیگانگی می‌شوند و یا در محیط کار چندان موفقیتی کسب نمی‌کنند، بیشتر به فکر ترک شغل می‌افتند (Sadeghi, Radmehr & Shahbazirad, 2017). زمانی که کارکنان به دلیل فشارهای کاری و تجربه فرسودگی شغلی در محیط کارشان به دنبال ترک شغل فعلی خود و در جستجوی شغل جدیدی هستند، احساس تعهد کمتری نسبت به سازمان و شغلشان دارند، تمرکز کمتری بر شغل فعلی‌شان دارند، سطح رضایت و اشتیاق‌شان کاهش می‌یابد و در نهایت عملکرد شغلی آنان با افت شدیدی مواجه می‌شود (Yin-Fah, Foon, Chee-Leong & Osman, 2010).

به‌طورکلی، نتایج پژوهش حاکی از آن بود که فرسودگی شغلی رابطه مستقیمی با متغیرهای سلامت عمومی، رضایت از زندگی، انگیزش شغلی، قصد ترک شغل و عملکرد شغلی کارکنان دارد، از این‌رو با توجه به این نتایج به مدیران سازمان‌ها توصیه می‌گردد که به‌صورت دوره‌ای وضعیت کارکنان را از لحاظ فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار دهند تا از این طریق بتوانند افراد مستعد و یا دچار فرسودگی را شناسایی کنند و برنامه‌های آموزشی مناسبی در جهت توانمندسازی، افزایش مهارت‌های زندگی و قدرت تطابق و سازگاری برای این کارکنان برگزار

گردد تا قدرت مقابله مؤثر آنان در برابر تنش‌ها و تعارضات تجربه شده بهبود یابد. علاوه بر این، پیشنهاد می‌شود که سازمان با بهره‌گیری از جلسات مشاوره خانوادگی، گروهی و یا فردی، به افراد آموزش‌های لازم را جهت بالا بردن میزان رضایت از زندگی ارائه کند. در نهایت، تمهیداتی همچون افزایش مشارکت، افزایش سطح اختیارات، افزایش فرصت‌های پیشرفت و ارتقاء شغلی و نیز تعیین مزایا و امکانات رفاهی بیشتر برای افزایش انگیزش شغلی کارکنان و کاهش قصد ترک شغل آنان مدنظر قرار گیرد.

پژوهش حاضر نیز مانند هر پژوهش دیگری دارای محدودیت‌هایی بود. طرح مطالعه حاضر و استفاده از الگویی معادلات ساختاری علیت را به اثبات نمی‌رساند. در این خصوص باید جانب احتیاط را رعایت نمود. از آنجایی که پژوهش حاضر روی کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب- شرکت نفت و گاز کارون صورت گرفته است، باید در تعمیم نتایج به سازمان‌های دیگر در موقعیت‌های زمانی و مکانی مختلف به دلیل متفاوت بودن شرایط اقلیمی و فرهنگی جانب احتیاط را رعایت نمود. برای جمع‌آوری اطلاعات در پژوهش حاضر از پرسشنامه‌های خودگزارشی استفاده شد که محدودیت‌های خاص خود را دارند.

سهم مشارکت نویسندگان: سهم نویسندگان در پژوهش حاضر تقریباً به یک میزان بوده است.

سپاسگزاری: از تمامی شرکت‌کنندگان این پژوهش کمال تشکر و قدردانی را داریم. مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری مصوب دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز و دارای کد کمیته اخلاق IR.IAU.AHVAZ.REC.1398.009 از کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز می‌باشد.

تضاد منافع: نویسندگان این مقاله اظهار می‌دارند هیچ‌گونه تعارض منافی در خصوص این مقاله وجود ندارد.

منابع مالی: این مقاله با هزینه خود نویسنده انجام شده است.

References

- Afshari, B., Siadat, S. A., & Mehrabi, H. A. (2017). Mediating role of job motivation and job burnout in the relationship between organizational external factors affecting organizational procrastination in the education organization. *Quarterly Journal of Educational Leadership & Administration*, 11(1), 9-34. [Persian]
- Akbari, R., Ghafar Samar, R., Kiany, G., & Eghtesadi, A. (2011). Properties of Maslach burnout inventory (the Persian version). *Journal of Knowledge & Health*, 6(3), 1-8. [Persian]

- Arshadi, N. (2007). *Designing and testing a model of some of the important antecedents and consequences of job motivation in the staff of the National Iranian oil company of the south of Ahvaz*. Ph.D. Thesis of Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz. [Persian]
- Arshadi, N., Neisi, A., & Esmaeili, I. (2013). The study of the mediating role of job motivation in the relationship between emotional exhaustion and job performance based on the pattern of resource conservation. *Journal of Behavioral Sciences*, 7(4), 337-345. [Persian]
- Azizi Nejad, B., & Mosavi Nejad, S. M. (2016). A Comparison of Sepah Bank branches staff performance in Tabriz based on their burnout. *Journal of Productivity Management*, 10(3), 227-252. [Persian]
- Babaieamiri, N., Haghigat, S., & Ashori, J. (2016). The relationship between job burnout, perceived social support and psychological hardiness with mental health among nurses. *Avicenna Journal of Nursing and Midwifery Care*, 24(2), 120-128. [Persian]
- Beshlideh, K. (2012). *Research methods and statistical analysis of research examples using SPSS and AMOS*. Ahvaz: Shahid Chamran University Press. [Persian]
- Cammann, C. Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire*. Unpublished Manuscript, University of Michigan, Ann Arbor, MI.
- Cazan, A. M., & Nasatsa, L. E. (2015). Emotional intelligence, satisfaction with life and burnout among university students. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 80, 1570-1574.
- Chirico, F. (2016). Job stress models for predicting burnout syndrome: A review. *AnnIst Super Sanita*, 52(3), 443-456.
- Cho, S., Johanson, M. M., & Guchait, P. (2009). Employee's intent to leave: a comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 374-381.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The 'what' and 'why' of goal pursuits: Human needs and the self determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Leither, M. (2014). Burnout and job performance: The moderating role of selection, optimization, and compensation strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(1), 96-107.
- Diener, E., Horwitz, J., & Emmon, R. A. (1985). Happiness of the very wealthy. *Social Indicators Research*, 16, 263-74.
- Doreen, L., & Wiggins, M. D. (2014). The impact of reproductive cancers on women's mental health. *Journal Neurosci*, 5(1), 283-300.
- Farquharson, B., Allan, J., Johnston, D., Juhnston, M., Choudhary, C., & Jones, M. (2012). Stress amongst nurses working in a healthcare telephone-advice service: relationship with job satisfaction, intention to leave,

- sickness absence, and performance. *Journal of Advanced Nursing*, 68(7), 1624-1635.
- Fedai, M., & Demir, Y. (2010). The impacts of structural and psychological empowerment on burnout: A research on staff nurses in Turkish state hospitals. *Canadian Social Science*, 6(4), 63-72.
- Ghadampour, E., Yousefvand, L., & Radmehr, P. (2016). *Investigating the role of loneliness and burnout in predicting the intention to leave a job*. 1st International Conference on Modern Research in the Field of Education and Psychology and Social Studies of Iran, Qom, Iran. [Persian]
- Goldberg, D. P., & Hiller, V. F. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire. *Psychological Medicine*, 9(1), 139-145.
- Griffith, G. M., Barbakou, A., & Hastings, R. P. (2014). Coping as a predictor of burnout and general health in therapists working in ABA schools. *European Journal of Special Needs Education*, 29(4), 548-558.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hosseini, M., & Lariye, M. (2015). Investigating the role of occupational burnout on the relationship between stress and job performance of auditors. *Quarterly Journal of Health Accounting*, 4(1), 57-80. [Persian]
- Ismail, H. (2015). Job insecurity, burnout and intention to quit. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(4), 310-324.
- Jang, J., & George, T. (2012). Understanding the influence of polychronicity on job satisfaction and turnover intention: A study of non-supervisory hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 588-595.
- Jankome, P.K., Mangoriand, M., & Ritacco, G. (2013). The impact of stress and burnout on employees' performance at Botswana Power Corporation. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(6), 795-834.
- Jones, M. D. (2006). Which is a better predictor of job performance: Job satisfaction or life satisfaction. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 8(1), 20-42.
- Joseph, D., Ng, K., Koh, C., & Ang, S. (2007). Turnover of information technology professionals: A narrative review, meta-analytic structural equation modeling, and model development. *MIS Quarterly*, 31(3), 547-577.
- Karabay, M. E., Tezergil, S. A., & Kose, A. (2014). Does motivation mediate the job performance and burnout? Evidence from Turkish banking sector. *American International Journal of Social Science*, 3(6), 98-108.
- Keyes, C. L., Shmotkin, D., & Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007-1022.

- Khaghanizade, M., Sirati, M., Abdi, F., & Kaviani, H. (2008). Determination of the amount burnout in nursing staff. *Journal of Behavioral Sciences*, 2(1), 51-59. [Persian]
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2015). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(1), 652-666.
- Lambert, E. G., & Hogan, N. L. (2010). Work-family conflict and job burnout among correctional staff. *Psychological Reports*, 106(1), 19-26.
- LaMontagne, A. D., Martin, A., Page, K. M., Reavley, N. J., Noblet, A. J., Milner, A. J., Keegel, T., & Smith, P. M. (2014). Workplace mental health: Developing an integrated intervention approach. *BMC Psychiatry*, 14, 1-11.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2004). What should we do about motivation theory? Six recommendations for the twenty-first century. *Academy of Management Review*, 29(3), 388-403.
- Maleki, Z., Ashkan, S., Ashoori, J., & Yosefi, N. (2014). Relationship between personality traits, religiosity and happiness with general health among nursing students. *Iran Journal of Nurse*, 26(86), 90-100. [Persian]
- Malkoc, A. (2011). Big five personality traits and coping styles predict subjective wellbeing: A study with a Turkish sample. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 12, 426-435.
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W. S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout* (pp. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of the experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Mendieta, I. S., & Rivas, F. C. (2011). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *International Social Work*, 56(2), 228-246.
- Nastizae, N., Vaezi, M., Molazehi, A., & Moghadam, M. (2008). The relationship between job burnout and general health in employees of Telecommunication Office of Zahedan. *Journal of Toloo-e-behdasht*, 7(3), 49-56. [Persian]
- Neissi, A., Arshadi, N., & Shahbazi, F. (2011). The effect of workplace characteristics and perceived social support at work on turnover intention, with mediating role of job satisfaction and emotional exhaustion in employees of NIDC, Ahvaz. *Journal of Psychological Achievements*, 18(2), 39-60. [Persian]
- Nikbakht Nasrabadi, A., Salari, A., Hosseinpour, M., & Yekaninejad, M. S. (2014). Study the rate of burnout and intention to leave and their relationship among emergency department nurses. *Iranian Journal of Nursing Research*, 9(3), 19-29. [Persian]

- O'Brien, J. (2011). Structural empowerment, psychological empowerment, and burnout in registered staff nurses working in outpatient dialysis centers. *Nephrology Nursing Journal*, 38(6), 475-481.
- Ongori, H. (2007). A review of the literature on employee turnover. *African Journal of Business Management*, 1(3), 49-54.
- Paterson, D. G. (1922). The Scott Company graphic rating scale. *Journal of Personnel Research*, 1, 361-376.
- Rahinnia, F., & Aref, M. (2014). The effect of internal marketing and job rotation on nurses' turnover intention. *Iran Journal of Nursing*, 27(89), 50-60. [Persian]
- Rouleau, D., Fournier, F., Philibert, A., Mbengue, B., & Dumont, A. (2012). The effects of midwives' job satisfaction on burnout, intention to quit and turnover: A longitudinal study in Senegal. *Hum Resource Health*, 10(9), 65-72.
- Rozban, R. (2012). The relationship between job burnout with organizational commitment and job motivation among primary school teachers in Nazarabad township in 2011-2011. M.A. Thesis of Educational Management, Shahid Rajae Teacher Training University, Tehran. [Persian]
- Sadeghi, M., Radmehr, P., & Shahbazirad, A. (2017). The role of moral distress and job burnout in the prediction of turnover intention among nurses. *Nursing and Midwifery Journal*, 14(10), 867-874. [Persian]
- Sanagoo, A., Behnampour, N., Taghavee, A., & Baigy F. (2015). Relationship between mental health and burnout in Al-E-Jalil Hospital's staff, in 2014. *Journal of Research Development in Nursing & Midwifery*, 12(2), 21-28. [Persian]
- Sangani, A., & Dasht Bozorgi, Z. (2018). The effectiveness of schema therapy on general health, ruminating and social loneliness of divorce women. *Journal of Psychological Achievements*, 25(2), 201-216. [Persian]
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *The Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Schepman, S. B., & Zarate, M. A. (2008). The relationship between burnout, negative affectivity and organizational citizenship behavior for human services employees. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 40, 437-442.
- Sheikhi, M., Homan, H.A., Ahadi, H., & Sepah Mansour, M. (2011). Psychometric properties of Life Satisfaction Scale. *Thought & Behavior in Clinical Psychology*, 5(19), 19-26. [Persian]
- Steel, R. P., & Ovalie, N. K. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 673-686.

- Tamini, B. K., & Kord, B. (2011). Burnout components as predictors of job & life satisfaction of university employees. *Indian Journal of Industrial Relations*, 47(1), 126-137.
- Thimm, J. C. (2010). Personality and early maladaptive schemas: A five-factor model perspective. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 41, 373-380.
- World Health Organization (2007). *The world health report- A safer future: Global public health security in the 21st century*. Retrieved From <http://www.who.int/whr/2007/en/>.
- Wright, B. E. (2004). The role of work context in work motivation: A public sector application of goal and social cognitive theories. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14 (1), 59-78.
- Yin-Fah, B. C., Foon, Y. S., Chee-Leong, L., & Osman, S. (2010). An exploratory study on turnover intention among private sector employees. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57-64. [Persian]
- Zabolzadeh, R. (2018). *Relationship between neuroticism, agreeableness and conscientiousness with job burnout by moderating role of psychological hardiness in satellite staff of National Iranian Drilling Company*. M.A. Thesis of Psychology of Personality, Islamic Azad University of Ahvaz, Ahvaz. [Persian]
- Zare, A., Sepehri, S., & Hosseini, A. A. (2017). Studying the relationship between life satisfaction and job burnout due to the mediating role of transformational leadership and work holism (The case study: Intellectual women working in educational and training institute in region 3 of Shiraz City. *Quarterly Journal of Woman & Society*, 7(27), 93-114. [Persian]

