

الگوی ارتباط عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و تمایل به ترک

خدمت: شواهدی برای الگوی استرس- نامتعادلی- جبران

Model of relation between person-job none fit with emotional exhaustion and desire to leave work: Evidence for the stress - unequilibrium-compensation model

M. Golparvar: Assistant professor, Islamic Azad University, Khorasgan Branch
E-mail: drmgolparvar@gmail.com

Kh. Hosseinzadeh: MA in psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch

محسن گل‌پرو: استادیار دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان
خبرالله حسین‌زاده: کارشناس ارشد روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان

چکیده

Abstract

Aim: This research was conducted with the purpose of investigating the model of relationship between job-person unfit with emotional exhaustion and turnover intentions as the evidences for model of stress - unequilibrium-compensation. **Method:** Research method was correlational (covariance matrix analysis) and research statistical population was the male employees of two work shifts of Dena Rubber Company in autumn 1388 (with 800 persons). Among them 300 persons were selected using convenience sampling and research instruments including: turnover intentions Tekleab & et.al (2005), person-job unfit and emotional exhaustion Mulki & et.al (2006) were administered to them. Data were analyzed with the use of Pearson's correlation coefficient, structure equation modeling (SEM) and mediation analysis. **Results:** results revealed that there are positive significant relations between person-job unfit with emotional exhaustion and turnover intentions. Research structural model consisted of: direct relationships between job-person unfit with emotional exhaustion and intention to turnover and a direct relationship between emotional exhaustion with intention to turnover. Mediation analysis supported the partial mediation role of emotional exhaustion in relation between person-job unfit with turnover intentions. **Conclusion:** Results of this research provided support for model of stress - unequilibrium- compensation. This model asserted that for preventing the emotional exhaustion and turnover, job-person fit should be concentrated on planning.

هدف: هدف این پژوهش تعیین الگوی ارتباط عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت به‌عنوان شواهدی برای الگوی استرس- نامتعادلی- جبران بود. روش: روش پژوهش همبستگی (تحلیل ماتریس کو واریانس) و جامعه آماری ۸۰۰ نفر کارکنان مرد دوشیفت کاری شرکت لاستیک دنا در پائیز ۱۳۸۸ بودند که از بین آن‌ها ۳۰۰ نفر به شیوه سهل‌الوصول انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های تمایل به ترک خدمت تک لیب و همکاران (۲۰۰۵)، عدم تناسب فرد- شغل و فرسودگی هیجانم‌ولکی و همکاران (۲۰۰۶) پاسخ دادند. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، الگوسازی معادله ساختاری و تحلیل میانجی تحلیل شد. یافته‌ها: نتایج نشان داد رابطه عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و تمایل به خدمت مثبت و معنادار است. الگوی ساختاری پژوهش نیز مشتمل بر پیوند مستقیم میان عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت و پیوند مستقیم فرسودگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت بود. تحلیل میانجی، در رابطه با عدم تناسب فرد- شغل با تمایل به ترک خدمت از نقش میانجیگر پاره‌ای فرسودگی هیجانی حمایت نمود. نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج این پژوهش در مورد تأیید نسبی الگوی استرس- نامتعادلی- جبران، لازم است برای پیشگیری از فرسودگی هیجانی و ترک خدمت، تناسب فرد- شغل محور برنامه‌ریزی‌ها قرار گیرد.

Keywords: Emotional exhaustion, Person-job none fit, Stress, Turnover intentions

کلید واژه‌ها: استرس، تمایل به ترک خدمت، عدم تناسب فرد- شغل، فرسودگی هیجانی

مقدمه

مطرح ترین الگوها در باب نقش استرس بر سلامت روانی و جسمی نظیر الگوی نشانگان سازگاری عمومی^۱، فرایندی چند مرحله‌ای (به عنوان مثال در الگوی سلیه سه مرحله هشدار، مقاومت و فرسودگی) را در پاسخ به شرایط فشار آور مطرح کرده اند که از آن طریق طی گام‌های مشخصی افراد به سوی وضعیت پایانی به پیش می روند. صرف‌نظر از شرایط و محیط، بر اساس تجربه فشار‌آورها و تداوم آن‌ها، بسیاری از این الگوها، مراحل را برای حالات و واکنش‌های مختلف در افراد مطرح می‌کنند که برای جبران و بازگشت به شرایط پیش از تجربه فشار آورها انجام می‌دهند (تاجری و بحیرایی، ۱۳۸۷).

در محیط‌های کار نیز بسان دیگر محیط‌ها و شرایط، عوامل محیطی می‌توانند باعث استرس و فرسودگی شوند (سونن‌تگ، کوتلر و فریتز^۲، ۲۰۱۰؛ اویانگ^۳، ۲۰۰۹). در تعریفی ساده می‌توان گفت استرس شغلی، آگاهی یا احساس نارسایی کارکرد شخصی در اثر شرایط ادراک شده یا اتفاقات محیط کار است، که واکنش‌های جسمانی و روانی را در اثر کار در محیطی تهدید آمیز، نامطبوع و ناراحت کننده به همراه می‌آورد (اویانگ، ۲۰۰۹). جنبه‌های مختلفی از زندگی کاری افراد نظیر گرانباری کاری^۴، فقدان قدرت^۵، ابهام نقش^۶، تعارض نقش^۷ و تهدید رشد و پیشرفت شغلی^۸ (شامل احساس بی‌ارزشی، و ارتقاء مبهم) می‌توانند برای افراد استرس آفرین باشند (کوپنن، لامنن، سیمونس‌رن، ساندل، بروملز و سومینن^۹، ۲۰۱۰؛ نلسون و بیورک^{۱۰}، ۲۰۰۰). یکی از مفاهیم عمده که گستره قابل توجهی از عوامل استرس آفرین را در محیط‌های کاری در خود جای می‌دهد، مفهوم تناسب فرد- شغل^{۱۱} است (سکی‌گوچی^{۱۲}، ۲۰۰۴). اصطلاح تناسب فرد- شغل، ریشه در فرایندهای گزینش کارکنان در سازمان‌ها و محیط‌های کار دارد.

تلاش بسیاری از سازمان‌ها و کارفرمایان این است که در راستای متناسب بودن تکالیف شغلی آینده با توانایی‌ها، مهارت‌ها و دانش افراد متقاضی به گزینش کارکنان بپردازند. از نظر مفهومی

1. general adaptation syndrome
2. Sonnentag , Kuttler & Fritz
3. Ouyang
4. work overload
5. lack of power
6. role ambiguity
7. role conflict
8. treats to career development and achivement
9. Koponen , Lammanen , Simonsen-Rehn , Sundell , Brommels & Suominen
10. Nelson & Burk
11. person-job fit
12. Sekiguchi

الگوی ارتباط عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و...

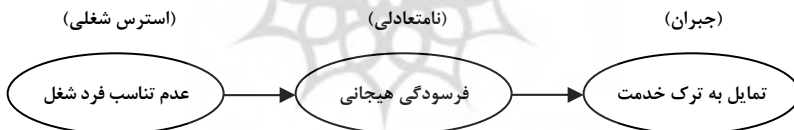
نیز می‌توان تناسب فرد-شغل را تناسب تقاضاهای و ویژگی‌های شغلی با توانایی‌ها، منابع، تمایلات و گرایش‌های شخصی فرد تعریف کرد (سکی‌گوچی، ۲۰۰۴). شواهد موجود حاکی از آن است که تناسب افراد با مشاغل خود از وقوع گرانباری کاری جلوگیری می‌کند (سکی‌گوچی، ۲۰۰۴) و باعث می‌شود افراد سطح استرس کمتری را تجربه کنند (ادواردز^۱، ۱۹۹۱). در مقابل وقتی میان این تناسب و همخوانی وجود نداشته باشد، افراد احساس استرس و در صورت تداوم، احساس فرسودگی هیجانی^۲ خواهند نمود (دی‌کرون، اسلویتزر و بلونک^۳، ۲۰۰۴).

در کنار عدم تناسب فرد-شغل، فرسودگی هیجانی از زمره ابعاد مطرح در الگوی فرسودگی شغلی مسلش و جکسون^۴ (۱۹۸۱) است (مولکی، جارامیلو و لوکندر^۵، ۲۰۰۶)، که به عنوان تخلیه انرژی و ناتوانی هیجانی و عاطفی برای انجام امور و کارها تلقی می‌شود. پدیده فرسودگی هیجانی به‌طور باثباتی هم از لحاظ نظری و هم از لحاظ پژوهشی به‌عنوان مطرح‌ترین پیامد برای عوامل استرس‌آور محیط کار و از جمله عدم تناسب بین فرد و شغل وی مطرح شده است (سونن‌تگ و همکاران، ۲۰۱۰). رابطه میان عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی از طریق نظریه‌های مطرح در باب استرس و فرسودگی نیز به‌خوبی قابل تبیین است.

یکی از معروف‌ترین و مطرح‌ترین این نظریه‌ها، نظریه منابع بقاء^۶ است. از طریق نظریه منابع بقاء، می‌توان تاثیر دامنه وسیعی از ویژگی‌های کاری و شغلی از جمله عدم تناسب فرد-شغل را بر فرسودگی هیجانی و طبیعت فرایندی آن تحلیل کرد. بر اساس نظریه منابع بقاء، انسان‌ها به‌ویژه به‌دنبال دستیابی و حفظ منابعی هستند که برای آن‌ها ارزشمند است. در تطابق مفهومی این نظریه با محیط‌های کار می‌توان گفت، افراد یا کارکنان در محیط‌های کار، زمانی که با شرایط چندگانه مواجه می‌شوند، احساس فشار و به‌دنبال آن در صورت تداوم، احساس فرسودگی هیجانی خواهند کرد. این شرایط و موقعیت‌ها بدین شرح هستند: ۱. زمانی که گرانباری کاری منابع فرد را تهدید می‌کند، ۲. زمانی که منابع لازم و کافی برای اجابت تقاضاهای شغلی در اختیار فرد نیست و بالاخره ۳. زمانی که افراد پس از سرمایه‌گذاری‌های قابل توجه، موفق به دستیابی به منابع مورد انتظار نمی‌شوند (هوب‌فول^۷، ۱۹۸۹؛ هوب‌فول و فردی^۸،

1. Edwards
2. Emotional exhaustion
3. Decroon, Sluiter & Blonk
4. Maslach & Jackson
5. Mulki, Jaramillo & Locander
6. Conservation of resources theory
7. Hobfoll
8. Freedy

۱۹۹۳؛ هوبفول و شیروم^۱، ۲۰۰۱). از این منظر، تقاضاهای شغلی افراد برای آن‌ها می‌تواند بالقوه منبع تهدید کننده باشد، چرا که اجابت این تقاضاها نیازمند سرمایه‌گذاری بر منابعی است که در هر شرایطی برای فرد ارزشمندند. نکته حائز اهمیت این که افراد وقتی در محیط‌های کار از نظر منابع مقابله‌ای شروع به تحلیل رفتن می‌کنند، طی یک چرخه معیوب در مقابل فقدانها و تحلیل‌های بعدی نیز آسیب‌پذیرتر می‌شوند (کوپنن و همکاران، ۲۰۱۰). شواهد پژوهشی موجود به‌خوبی از این نتیجه‌گیری حمایت می‌کند. به عنوان مثال در پژوهشی که در ایران صورت گرفت، در الگویی فرایندی به‌عنوان پیشایندهای مطرح و معنادار برای احساس فرسودگی هیجانی در صنعت تولیدی مادر، استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری^۲ و از محدودیت مسئولیت اختیار^۳ در کنار استرس ناشی از تعارض و تضاد^۴ معرفی شدند (گل‌پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۹). از نظر مفهومی و محتوایی، استرس ناشی از ناکارآمدی تصویری، محدودیت مسئولیت و اختیار، همپوشی‌هایی با تناسب فرد-شغل، یا متقابلاً عدم تناسب فرد-شغل دارند. بنابراین بر پایه نظریه منابع بقاء و شواهد پژوهشی بر اساس الگوی مفهومی و نظری پژوهش شکل ۱، در تحلیل فرایندی سه سطحی، ابتدا عدم تناسب فرد-شغل با فرسودگی هیجانی، سپس در سطح بعدی، فرسودگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت^۵ رابطه پیدا می‌کند که به‌عنوان پیامد نهایی در زنجیره روابط بین عدم تناسب فرد-شغل ← فرسودگی هیجانی ← تمایل به ترک خدمت است.



شکل ۱. الگوی نظری استرس - نامتعادلی - جبران (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷)

در اغلب پژوهش‌ها، ترک خدمت و گرایش‌های معطوف به آن به‌عنوان یک واکنش رفتاری نهایی برای زنجیره‌ای از متغیرهای ادراکی و نگرشی مطرح شده است (تکلیب، تکیوچی و تایلر^۶، ۲۰۰۵). به هر حال مفهوم سازی سنتی در باب ترک خدمت، به‌طور ویژه بیشتر بر

1. Shirom
2. stress resulted from perceived inefficacy
3. stress resulted from limitation of responsibility and choice
4. stress resulted from conflict and contrast
5. turnover intention
6. Tekleab, Takeuchi & Tayler

الگوی ارتباط عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و...

فرایندهای تصمیم‌گیری درمورد احساس جدایی از سازمان کنونی محل کار تمرکز کرده اند، تا جستجوی جایگزین های شغلی (بودریو، بوسول، جاج و برتر^۱، ۱۹۹۸). در واقع بر اساس نظریه- های حوزه تمایل به ترک خدمت و جایگزین های شغلی، این پدیده ها از دو مجموعه متغیرهای خرد و کلان متاثر می‌شود. خرد شامل شرایط کار در سازمان و ویژگی‌های فردی افراد و کلان نظیر عناصر اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جامعه شغلی فرد است (گل‌پرور و عریضی، ۱۳۸۷).

شواهد پژوهشی موجود به‌خوبی موید ارتباط بین تناسب فرد-شغل (در سطح روابط ساده) و فرسودگی هیجانی با تمایل به کناره‌گیری و ترک خدمت است (ادواردز، ۱۹۹۱؛ بوید، لوین و ساگر^۲، ۲۰۰۹). اما این شواهد از طرف دیگر از نقش میانجیگر فرسودگی هیجانی در رابطه بین عدم تناسب فرد- شغل با تمایل به ترک خدمت حمایت می‌کند. در نگاهی اجمالی می‌توان گفت متغیر میانجیگر^۳، متغیری است که اثرات متغیر مستقل را دریافت و سپس طی یک فرایند مرحله ای این اثرات را به متغیر پیامد منتقل می‌کند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹). به رغم این‌که گستره وسیعی از پژوهش‌ها نشان داده‌اند که عوامل فشار آور سازمانی به طور جدی باعث افزایش سطح اضطراب شغلی و تمایل به ترک خدمت می‌شوند، ولی باید به این نکته توجه داشت که بسیاری از این پژوهش‌ها در قالب روابط ساده و نه الگوهای چند سطحی و فرایندی اجرا شده‌اند. از یک طرف، مطابق با نظریه منابع بقاء، عدم تناسب فرد-شغل، پیش از آن‌که افراد را متمایل به ترک خدمت سازد آن‌ها را از لحاظ شغلی و هیجانی به مرحله فرسودگی می‌رساند. این فرسودگی و احساسات همراه با آن، مطابق با الگوی انگیزش و فرصت در جداسدن از سازمان (بودریو و همکاران، ۱۹۹۸) با ایجاد حالات انگیزشی در افراد آن‌ها را به فکر واکنش‌های جبرانی برای بازگشت به شرایط روانی و هیجانی قبل از فرسودگی هیجانی می‌اندازد. یکی از این واکنش‌ها تمایل به ترک خدمت است. جدیدترین یافته‌های مربوط به نقش عوامل استرس آور و فرسودگی هیجانی در تمایل به کناره‌گیری و ترک خدمت در الگوی چهارسطحی ارائه شده توسط بوید و همکاران (۲۰۰۹) به‌دست آمده است. بر اساس نتایج گزارش شده توسط این پژوهشگران، وضوح نقش و تعارض نقش به‌عنوان دو شاخص عمده استرس شغلی ابتدا باعث فعالسازای شیوه‌های مقابله، از جمله مقابله هیجان مدار و مقابله مسئله مدار می‌شود، سپس این سبک‌های مقابله (به‌ویژه مقابله هیجان مدار) بستر را برای فرسودگی هیجانی و به‌دنبال آن کاهش رضایت شغلی و در آخر افزایش تمایل به کناره‌گیری فراهم می‌سازند.

-
1. Boudreau , Boswell , Judge & Bretz
 2. Boyd , Lewin & Sager
 3. mediator variable

بنابراین در یک جمع بندی نهایی می توان گفت که عدم تناسب فرد- شغل به‌عنوان یک عامل استرس آور، زمینه را برای فرسودگی هیجانی فراهم می سازد. این زمینه سازی از طریق گرانباری کاری و تهدیدهای معطوف به منابع با ارزش کاری فراهم می‌شود و بدنبال آن با افزایش احساس فرسودگی هیجانی، افراد، واکنش‌های رفتاری، عاطفی و هیجانی و حتی ادراکی مختلفی را بروز می دهند. یکی از واکنش‌های مطرح در این حوزه، که در این پژوهش مدنظر قرار گرفته، تمایل به ترک خدمت است. در واقع بر اساس الگوی زیر بنایی مطرح، یعنی الگوی استرس- نامتعادلی- جبران، در یک زنجیره از روابط، ترک خدمت به‌عنوان یکی از واکنش‌های جبرانی پس از احساس فرسودگی هیجانی در این پژوهش مطرح شده است. تاکید بر واژه جبران به جای واژه‌های دیگر نظیر مقابله، مقاومت یا واکنش رفتاری به این دلیل بود که باور پژوهشگران پژوهش حاضر بر مبنای پژوهش‌های قبلی (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۹) بر این است که این الگو در قالبی کلی در درجه اول به واکنش رفتاری یا شیوه مقابله ای خاصی محدود نمی‌شود و در درجه دوم این‌که با احتمال زیاد، چنین الگویی در محیط‌های مختلف (و نه فقط محیط کار) می تواند یک الگوی زیر بنایی برای توصیف بسیاری از پدیده‌ها باشد. اما از طرف دیگر با تاکید بر واژه جبران، تلاش بر تاکید کافی بر مفهوم بازگشت به شرایط پیش از احساس فرسودگی است. سه فرضیه زیر بر اساس الگوی پژوهش، یعنی شکل ۱ مطرح شده است.

۱. رابطه بین عدم تناسب فرد- شغل و فرسودگی هیجانی مثبت است.
۲. رابطه بین فرسودگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت مثبت است.
۳. فرسودگی هیجانی میانجیگر رابطه بین عدم تناسب فرد-شغل با تمایل به ترک خدمت است.

روش

پژوهش حاضر یک مطالعه همبستگی مبتنی بر تحلیل ماتریس کوواریانس^۱ (الگو سازی معادله ساختاری^۲) محسوب می شود (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۷۶). جامعه آماری پژوهش کارکنان مرد دو شیفت صبح و بعد از ظهر شرکت لاستیک سازی دنا در پائیز ۱۳۸۸ به تعداد ۸۰۰ نفر بود. بر اساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری (سکاران، ۱۳۸۱) برای یک جامعه ۸۰۰ نفری، ۲۶۰ نفر نمونه مورد نیاز است. با این حال با افزایش تعداد نمونه، میزان اطمینان به نتایج بالاتر می رود (حسن‌زاده، ۱۳۸۲). بر همین اساس حجم نمونه برای این پژوهش ۳۲۰ نفر در نظر گرفته شد. پس از اجرا و جمع آوری پرسشنامه‌ها، ۲۰ پرسشنامه، معادل ۶/۲ درصد برای تحلیل

1. covariance matrix analysis
2. Structural Equation Modeling (SEM)

الگوی ارتباط عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و...

نهایی غیر معتبر تشخیص داده شدند، لذا از پژوهش کنار گذاشته شدند و نمونه ۳۰۰ نفر، و از طریق نمونه‌گیری سهل‌الوصول انتخاب شد. از این نظر شرایط تصادفی بودن گروه نمونه رعایت نشده است که به‌عنوان محدودیت در تعمیم نتایج باید در نظر گرفته شود.

ابزار پژوهش

۱. تمایل به ترک خدمت^۱. برای سنجش تمایل به ترک خدمت از دو سؤال معرفی شده توسط تک لیب و همکاران (۲۰۰۵) استفاده شد که آن‌ها را از پژوهش‌های گذشته کوک، هپورث، وال و وار^۲ (۱۹۸۱) برای اجرا در پژوهش خود انتخاب کرده بودند. این دو پرسش از زبان انگلیسی در فرایندی دو مرحله‌ای، ترجمه و تطابق محتوایی داده شد و برای اجرا در این پژوهش آماده شد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه در پژوهش حاضر هفت درجه‌ای از کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷ بود. این دو سؤال به شرح زیرند: احتمال دارد در یک سال آینده این سازمان را ترک کنم؛ تلاش من این است که کارم را در این سازمان تا چند سال آینده حفظ کنم. نمره گذاری سؤال دوم به‌صورت معکوس از کاملاً مخالفم=۷ تا کاملاً موافقم=۱ بود. پژوهشگرانی که این دو پرسش را برای سنجش تمایل به ترک خدمت معرفی کرده‌اند، با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی، پس از تثبیت واریانس‌های خطای دو سؤال و وارد کردن کوواریانس میان خطای دو سؤال در تحلیل، ساختار عاملی آن را تأیید و آلفای کرونباخ ۰/۸۵ گزارش کرده‌اند (تک لیب و همکاران، ۲۰۰۵). در پژوهش حاضر همبستگی این دو گویه با یکدیگر ۰/۲۵۲ ($P < ۰/۰۰۱$) به دست آمد. تحلیل عاملی اکتشافی در مورد این دو سؤال همراه با سؤالات رضایت شغلی و تعهد سازمانی، حاکی از همبستگی منفی بین تمایل به ترک خدمت با رضایت شغلی و تعهد سازمانی بترتیب برابر با ۰/۳۸۹- و ۰/۲۸۹- بود ($P < ۰/۰۱$) بود. در مجموع دو سؤال این پرسشنامه، ۲۴/۱ درصد از واریانس مفهوم کلی زیربنایی یعنی تمایل به ترک خدمت را به‌طور مستقل از رضایت شغلی و تعهد سازمانی تبیین کرد. این شواهد حاکی از روایی این دو سؤال برای سنجش ترک خدمت لحاظ شد. لازم به ذکر است که در دو سؤال زبان اصلی به جای واژه سازمان، واژه دانشگاه به‌کار رفته بود که در این پژوهش در ترجمه، واژه سازمان با آن جایگزین شد.

۲. پرسشنامه عدم تناسب فرد- شغل^۳. برای سنجش عدم تناسب فرد- شغل از ۳ سؤال که از زبان انگلیسی طی فرایندی دو مرحله‌ای آماده اجرا گردید استفاده شد (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶). این سه پرسش از لحاظ محتوایی تناسب فرد-شغل را ارزیابی می‌کند و مقیاس

-
1. turnover intentions
 2. Cook , Hepworth , Wall & War
 3. person-job unfit

پاسخگویی آن هفت درجه ای از کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷ است. با معکوس ساختن امتیاز دهی سؤالات به صورت کاملاً مخالفم=۷ تا کاملاً موافقم=۱، مجموع امتیازات شرکت کنندگان در عدم تناسب فرد-شغل به دست می آید. ارائه دهندگان این ۳ سؤال از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس با بارهای عاملی ۰/۷۵ تا ۰/۸۷، روایی سازه این ۳ سؤال را مستند و آلفای کرونباخ آن را ۰/۸۷ گزارش کرده اند. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس در این پژوهش سه سؤال را به ترتیب با بارهای عاملی ۰/۶۴، ۰/۷۶۸ و ۰/۷۹۱ روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۳ قرار داد. ۳ سؤال این پرسشنامه، ۲۷/۵ درصد از واریانس مفهوم کلی زیربنایی یعنی عدم تناسب فرد- شغل را تبیین کرد. تحلیل عاملی این سه سؤال همراه با سؤالات تعهد سازمانی و رضایت شغلی یکجا و همزمان صورت گرفت. همبستگی منفی ۰/۵۷۸- و ۰/۵۱۶- با تعهد سازمانی و رضایت شغلی نیز خود حاکی از روایی این ۳ سؤال بود.

۳. **فرسودگی هیجانی**^۱. فرسودگی هیجانی با استفاده از ۹ سؤال مولکی و همکاران (۲۰۰۶) اندازه گیری شد، که قبلاً در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹) ترجمه و استفاده شده بود. این ۹ سؤال شش درجه از هرگز=۱ تا همیشه=۶ دارد و از نظر شواهد روایی و پایایی در داخل و خارج، از شرایط ایده آلی برای سنجش فرسودگی هیجانی برخوردار است، به ترتیبی که آلفای کرونباخ گزارش شده برای آن در دامنه ۰/۸۵ تا ۰/۸۹ در نوسان است (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶؛ گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس ۹ سؤال را با بارهای عاملی ۰/۴۵ تا ۰/۷۳ روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۶ قرارداد. ۹ سؤال این پرسشنامه ۶۷/۴۲ درصد از واریانس مفهوم کلی زیربنایی (فرسودگی هیجانی) را تبیین کرد. همبستگی برای این پرسشنامه با رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز ۰/۴۲۴- و ۰/۲۳۳- به دست آمد. این ضرایب نیز حاکی از روایی این پرسشنامه لحاظ شد.

۴. **شیوه اجرا و تحلیل**. آزمودنی ها حدود ۱۰ تا ۱۵ به پرسشنامه های پژوهش به صورت میدانی و خود گزارش دهی پاسخ دادند. برای تحلیل داده ها از سه شیوه تحلیل آماری، یعنی ضریب همبستگی پیرسون برای محاسبه ضرایب همبستگی ساده یا مرتبه صفر، الگو سازی معادله ساختاری برای بررسی برازش و تناسب الگوی نظری و پیشنهادی پژوهش با داده ها و تحلیل میانجی به شیوه بارون و کنی^۲ (۱۹۸۶) برای سنجش نقش میانجیگر فرسودگی هیجانی در رابطه بین عدم تناسب فرد-شغل با تمایل به ترک خدمت استفاده شد. منظور از تحلیل میانجی در این پژوهش انجام مرحله به مرحله تحلیل رگرسیون برای تعیین نقش فرسودگی هیجانی در رابطه

1. emotional exhaustion
2. Baron & Kenny

الگوی ارتباط عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و...

بین عدم تناسب فرد- شغل با تمایل به ترک خدمت است (بارون و کنی، ۱۹۸۶). چهار گام برای تعیین نقش یک متغیر به عنوان میانجی معرفی شده است. شرط یا گام اول آن است که متغیر پیش بین که در این پژوهش عدم تناسب فرد- شغل است با متغیر میانجی که در این پژوهش فرسودگی هیجانی است دارای رابطه معناداری باشند. شرط یا گام دوم آن است که متغیر پیش بین با متغیر ملاک که در این پژوهش تمایل به ترک خدمت است دارای رابطه معنادار باشند. لازم به ذکر است که وقتی رابطه بین متغیر پیش بین و ملاک با فاصله باشد یعنی در این رابطه چند متغیر میانجی وجود داشته باشد، ممکن است رابطه آن‌ها ضعیف یا غیرمعنادار باشد. شرط سوم آن است که متغیر میانجی با متغیر ملاک دارای رابطه معنادار باشد. و بالاخره شرط چهارم آن است که وقتی متغیر میانجی وارد معادلات پیش‌بینی می‌شود، رابطه متغیر پیش بین با متغیر ملاک غیرمعنادار شود. در این شرایط متغیر میانجی، میانجیگر کامل در رابطه متغیر پیش بین با متغیر ملاک است. اما چنان‌که رابطه متغیر پیش بین با متغیر ملاک در حضور متغیر میانجی کاهش یابد (پیشنهادات در حد ۰/۱ است) اما کماکان معنادار باقی بماند، نقش متغیر میانجی در این موارد پاره‌ای^۱ خواهد بود (والمبوا، وو و اوروا^۲، ۲۰۰۸). تحلیل‌های یاد شده با استفاده از دو نرم افزار تحلیل ساختارهای گشتاوری^۳ و بسته آماری برای علوم اجتماعی^۴ صورت گرفته است.

یافته‌ها

از ۲۴۶ نفر آزمودنی، ۲۰۳ نفر معادل ۸۲/۵٪ متاهل، و ۳۱ نفر معادل ۱۳٪ دارای تحصیلات ابتدایی و راهنمایی، ۱۸۴ نفر معادل ۷۷/۳٪ متوسطه و دیپلم و ۲۳ نفر معادل ۹/۶٪ فوق دیپلم و بالاتر بودند. از نظر نوع استخدام اکثریت یعنی ۱۹۳ نفر معادل ۸۰/۴٪ قراردادی و از نظر شیوه کار ۲۲۶ نفر آن‌ها معادل ۷۵/۵٪ تمام وقت و بقیه پاره وقت بودند. میانگین سنی آن‌ها ۳۰/۷۱ سال با انحراف معیار ۵/۳۳ و میانگین سابقه شغلی آن‌ها ۸/۲۶ سال با انحراف معیار ۴/۹ بود.

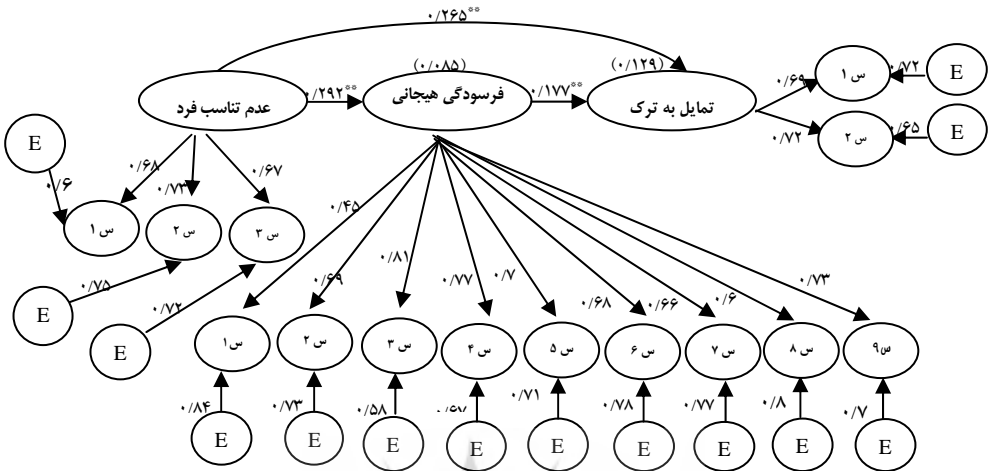
جدول ۱. همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش همراه با میانگین و انحراف معیار آنها

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲
۱	عدم تناسب فرد- شغل	۱۴/۰۳	۴/۹۵	-	
۲	فرسودگی هیجانی	۲۶/۷۲	۱۰/۵	۰/۲۹۲**	-
۳	تمایل به ترک خدمت	۶/۶۶	۳/۱۸	۰/۳۱۷**	۰/۲۵۵**

** P < ۰/۰۱

1. partial
2. Walumbwa, Wu & Orwa
3. Analysis of Moment Structures (AMOS)
4. Statistical Package for Social Sciences (SPSS)

جدول ۱ نشان می‌دهد رابطه عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و با تمایل به ترک خدمت هر دو و فرسودگی هیجانی نیز با تمایل به ترک خدمت مثبت و معنادار است.



شکل ۲. الگوی نهایی و اصلاح شده پژوهش از رابطه بین متغیرها

در شکل ۲ نتایج مربوط به الگوی معادله ساختاری آمده است که نشان می‌دهد، عدم تناسب فرد- شغل، ۸/۵ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی را و فرسودگی هیجانی و عدم تناسب فرد- شغل، ۱۲/۹ درصد از واریانس تمایل به ترک خدمت را تبیین می‌کند. لازم به ذکر است که مسیر عدم تناسب فرد- شغل به تمایل به ترک خدمت در الگوی اولیه پژوهش (ر.ک. شکل ۱) در نظر گرفته نشده بود، ولی بررسی شاخص‌های اصلاح^۱ حاکی از افزودن این مسیر برای برازش مطلوب‌تر داده‌ها با الگو داشت. از آنجائی که پیشینه پژوهش (سکی‌گوچی، ۲۰۰۴) امکان نظری افزودن این مسیر را فراهم می‌ساخت، این مسیر در الگوی نهایی افزوده شد. بر اساس منابع موجود (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸) در الگوی ساختاری مطلوب، لازم است خی دو الگوی نهایی، غیر معنادار، نسبت خی دو به درجه آزادی کمتر از ۳، ریشه میانگین مجذورات باقیمانده^۲ کمتر از ۰/۰۵، شاخص نیکویی برازش^۳ بزرگتر از ۰/۹۵، شاخص برازش تطبیقی^۴ بزرگتر از ۰/۹ یا ۰/۹۵، شاخص برازش افزایشی^۵ بزرگتر از ۰/۹۵ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا^۶ کمتر از

1. modification indices
2. Root Mean Square of Residuals (RMSR)
3. Goodness of Fit Index (GFI)
4. Comparative Fit Index (CFI)
5. Incremental Fit Index (IFI)
6. Root Mean Square of Error Approximation (RMSER)

الگوی ارتباط عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و...

۰/۰۶ یا ۰/۰۸ باشد. برای الگوی ساختاری نهایی این پژوهش (شکل ۲)، خی برابر با صفر، نسبت خی دو به درجه آزادی برابر با صفر، شاخص نیکویی برازش، شاخص برازش تطبیقی و شاخص برازش افزایشی برابر با ۱، ریشه میانگین مجذورات باقیمانده برابر با صفر و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا برابر با ۰/۲۷ به دست آمد. بر این اساس، کلیه شاخص‌های برازش الگوی نهایی (شکل ۲) به جز ریشه میانگین مجذورات خطا از نقاط برش معرفی شده مطلوب‌ترند؛ که باید به-عنوان محدودیت پژوهش در نظر گرفت. لازم به ذکر است که الگوی اندازه‌گیری این پژوهش (مطابق با شکل ۲) از طریق گروه بندی سؤالات فرسودگی هیجانی به دو و سه گروه نیز مطالعه شد. بنا بر برخی توصیه‌ها، احتمال می‌رود دسته بندی سؤالات پرسشنامه‌های بیش از ۵ سؤال به دسته‌های کوچکتر، به بهبود شاخص‌های برازش منجر شود (شوماخر و لومکس ۱۳۸۸). با این حال وضعیت شاخص‌های برازش الگو با ۹ سؤال فرسو دگی هیجانی، نسبت به دو الگوی دسته بندی سؤالات این متغیر به دو و سه دسته از شرایط مطلوب‌تری برخوردار بود. در عین حال نتیجه تحلیل عاملی اکتشافی درمورد سؤالات پرسشنامه فرسودگی هیجانی یک عامل را به دست داد.

جدول ۲. اثرات مستقیم و غیر مستقیم عدم تناسب فرد-شغل بر تمایل به ترک خدمت

متغیر ملاک الگو = تمایل به ترک خدمت					
اثرات غیر استاندارد			اثرات استاندارد		
متغیر مستقل یا پیش بین	اثرات مستقیم	اثرات غیر مستقیم	اثرات کل	اثرات مستقیم	اثرات غیرمستقیم
عدم تناسب فرد-شغل	۰/۱۱۷**	۰/۰۳۳*	۰/۲۰۴	۰/۲۶۵**	۰/۰۵۲**
					۰/۳۱۷

** P<۰/۰۱ * P<۰/۰۵

جدول ۳: نتایج تحلیل میانجی برای بررسی نقش میانجیگر فرسودگی هیجانی

مراحل	متغیر پیش بین	متغیر ملاک	B	SE	β	R	R ²	F
۱	عدم تناسب فرد-شغل	فرسودگی هیجانی	۰/۶۱۹**	۰/۱۱۸	۰/۲۹۲	۰/۲۹۲	۰/۰۸۵	۲۷/۷۶**
۲	فرسودگی هیجانی	تمایل به ترک خدمت	۰/۰۷۷**	۰/۰۱۷	۰/۳۵۵	۰/۲۵۵	۰/۰۶۵	۲۰/۶۳**
۳	عدم تناسب فرد-شغل	تمایل به ترک خدمت	۰/۲۰۴**	۰/۰۳۵	۰/۳۱۷	۰/۳۱۷	۰/۱	۳۳/۱۹**
۴	فرسودگی هیجانی	تمایل به ترک خدمت	۰/۰۵۴**	۰/۰۱۷	۰/۱۷۷	۰/۳۵۹	۰/۱۲۹	۲۱/۹۸**
	عدم تناسب فرد-شغل	تمایل به ترک خدمت	۰/۱۷۰**	۰/۰۳۶	۰/۲۶۵	۰/۲۶۵		

** P<۰/۰۱

جدول ۳ نشان می‌دهد، در مرحله اول رابطه عدم تناسب فرد-شغل با فرسودگی هیجانی دارای معنادار است. این وضعیت شرط اول تحلیل میانجی را تأمین می‌کند. در مرحله دوم و سوم نیز، رابطه فرسودگی هیجانی و عدم تناسب فرد-شغل با تمایل به ترک خدمت معنادار است. این وضعیت نیز شرط دوم و سوم تحلیل میانجی را تأمین می‌کند. بالاخره در گام آخر یا چهارم نیز

در حضور فرسودگی هیجانی، ضریب غیراستاندارد عدم تناسب فرد- شغل از ۰/۶۱۹ به ۰/۱۷ کاهش پیدا کرده اما غیرمعنادار نشده است. این وضعیت حاکی از آن است که فرسودگی هیجانی نقش متغیر میانجیگر پاره ای را بین عدم تناسب فرد-شغل با تمایل به ترک خدمت ایفا می کند (والمبوا و همکاران، ۲۰۰۸). آزمون سوبل (سوبل^۱، ۱۹۸۲) نیز حاکی از معناداری اثر غیرمستقیم عدم تناسب فرد- شغل بر تمایل به ترک خدمت ($P < ۰/۰۱$ و $t = ۴/۷۳$) از طریق فرسودگی هیجانی است. افزودن این نکته در اینجا الزامی است که زمینه طرح فرسودگی هیجانی به عنوان متغیر میانجیگر در رابطه عدم تناسب فرد- شغل با تمایل به ترک خدمت هم به لحاظ نظری (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷) و هم از لحاظ آماری منطقی است.

بحث و نتیجه گیری

نتایج آزمون فرضیه اول مبنی بر رابطه مثبت بین عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی با یافته های چند پژوهشگر و نظریه پرداز (سکی گوجی، ۲۰۰۴؛ دی کروون و همکاران، ۲۰۰۴؛ مولکی و همکاران، ۲۰۰۶)، و با آنچه در نظریه منابع بقاء پیش بینی شده است (هوبفول، ۱۹۸۹)، همسویی دارد. در واقع آنگاه که افراد احساس کنند تحت شرایط گرانباری کاری هستند و در کنار آن احساس کنند توانایی ها، مهارت ها، دانش و علایق و استعداد های آن ها با تقاضاها و تکالیف شغلی شان تناسب ندارد، به تدریج دچار احساس فرسودگی و بویژه فرسودگی هیجانی می شوند. باور بر این است که جهت گیری های پژوهشی آینده باید به صورت تفکیکی به بررسی عدم تناسب بین توانایی ها، مهارت ها و دانش فردی در کنار عدم تناسب بین علایق، استعدادها و آرزوهای فردی با شرایط، ویژگی ها و تکالیف شغلی بپردازند. این جهت گیری پژوهشی به صورت واضح تر و صریح تری نقش اجزاء تناسب فرد- شغل را در احساس فرسودگی هیجانی مشخص خواهند کرد. فرضیه دوم مبنی بر این که فرسودگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت رابطه مثبت دارد نیز به طور نسبی با یافته های پژوهشی و نظری قبلی (ادواردز، ۱۹۹۱؛ بودریو و همکاران، ۱۹۹۸؛ بوید و همکاران، ۲۰۰۹) همسویی نشان می دهد. در واقع می توان گفت که یکی از واکنش های مطرح که به دنبال فرسودگی هیجانی می تواند پدید آید، تمایل به ترک خدمت است. به طور طبیعی وقتی افراد احساس کنند که در اثر شرایط شغلی و کاری خود از نظر روانی و فیزیکی مورد تهدید جدی قرار گرفته اند، به تدریج در قالب جبران به فکر مقابله با وضعیت برای تغییر شرایط می افتند. یکی از واکنشهای معطوف به جبران، تمایل به ترک خدمت است.

الگوی ارتباط عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و...

فرضیه سوم نیز بدین شکل مورد تایید قرار گرفت که فرسودگی هیجانی یک متغیر میانجیگر پاره ای در این ارتباط است. این یافته نیز به طور ضمنی با یافته های پژوهشی بوید و همکاران (۲۰۰۹) همسویی دارد. این یافته از یک طرف دارای این تلویح است که احساس فرسودگی هیجانی می تواند جنبه انگیزشی برای واکنش های جبرانی داشته باشد. این جنبه انگیزشی فرسودگی هیجانی، تا اندازه قابل توجهی تا کنون مورد غفلت علمی و پژوهشی قرار گرفته است. از طرف دیگر اثر مستقیم عدم تناسب فرد-شغل بر تمایل به ترک خدمت که در الگوی نهایی پژوهش اضافه شد (شکل ۲) خود حاکی از وقوع گسترش اثر عوامل استرس آور شغلی و کاری به واکنش های جبرانی است. به معنای دیگر، در زمان تجربه استرس، در اشکال مختلف، نظیر عدم تناسب فرد-شغل، علاوه بر این که فرد به تدریج احساس فرسودگی می کند، در زمان واکنش رفتاری نیز به منظور جبران به معنای تغییر یا اعاده شرایط، به یادآوری تجارب استرس آور می پردازد. این وضعیت خود تا اندازه زیادی حاکی از گسترش اثر استرس فراتر از احساس فرسودگی است که تا کنون به طور جدی به آن توجهی نشده است.

در مجموع یافته های این پژوهش، همسو با پژوهش های دیگر در ایران (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۹) حاکی از تایید الگوی استرس - نامتعادلی - جبران است. در پژوهش های قبلی متغیر پیامد در فرایند زنجیره ای این الگو، رفتارهای انحرافی سازمانی بود که به نظر پژوهشگران این پژوهش شکل دیگر واکنش های رفتاری جبرانی است. پیش بینی های دو پژوهش قبلی (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۹) حاکی از آن بود که اشکال دیگری از واکنش های رفتاری جبرانی علاوه بر رفتارهای انحرافی سازمانی نظیر ترک خدمت نیز می توانند به عنوان متغیر پیامد در این الگو مطرح شود، که این پیش بینی ها در این پژوهش مورد تایید قرار گرفت. علاوه بر این، طبیعی است که علاوه بر تکرار پژوهش با متغیرهای پیامد دیگر، به احتمال زیاد متغیرهای ادراکی، نگرشی و شخصیتی متعددی می توانند در زنجیره روابط مطرح در این الگو نقش متغیر میانجیگر یا متغیر تعدیل کننده را ایفا کنند. از لحاظ مفهومی و راهبردی، متغیرهای میانجیگر و تعدیل کننده با یکدیگر دارای افتراقند. متغیرهای میانجیگر یا در قالب کامل و یا در قالب پاره ای، ابتدا اثرات متغیرهای مستقل (پیش بین) را به خود جذب و سپس این اثرات را همراه با اثرات خود به متغیر وابسته (ملاک) منتقل می کنند. برای نمونه بر اساس الگوی نهایی این پژوهش (شکل ۲)، فرسودگی هیجانی، ابتدا بخشی از اثرات عدم تناسب فرد- شغل را به خود جلب، سپس این اثرات را به ترک خدمت منتقل کرده است. اما متغیر تعدیل گر، خود متغیر مستقل (پیش بین) دومی است که بر رابطه و پیوند میان متغیر مستقل (پیش بین) اول را با متغیر وابسته (ملاک) تأثیر دارد. به همین لحاظ در بررسی اثرات تعدیل کننده یک متغیر بر رابطه متغیرهای دیگر، رابطه بین متغیرها در سطوح متغیر تعدیل گر (اغلب به صورت پائین و بالا) با یکدیگر

مقایسه می‌شوند (بارون و کنی، ۱۹۸۶). بر همین مبنا در پژوهش‌های آینده، علاوه بر بررسی این الگو در شرایط اجتماعی دیگر (یعنی به‌جز محیط‌های کار) لازم است به بررسی متغیرهای متعدد احتمالی دیگری که می‌توانند موجب بسط و گسترش این الگو و دانش مربوط به آن شوند پرداخته شود. از نظر منطقی و مفهومی به احتمال زیاد، متغیرهای شخصیتی نظیر مکان کنترل و خودکارآمدی و حتی عوامل شخصیتی نظیر آنچه که در الگوی پنج عامل بزرگ شخصیتی مطرح است و سبک دلبستگی از متغیرهای تعدیل‌کننده‌ای خواهند بود که شکل‌هایی و واکنش‌های جبرانی در پایان زنجیره روابط این الگو را تغییر می‌دهند. به معنای دیگر، عوامل شخصیتی و سبک دلبستگی افراد تعیین می‌کند که به‌دنبال احساس استرس و فرسودگی هیجانی چه نوع واکنشی از فرد سرخواهد زد. واکنش‌های جبرانی مطرح حتی می‌توانند جنبه ادراکی و شناختی و یا هیجانی و عاطفی داشته باشند. به‌علاوه شیوه‌های مقابله عقلانی و هیجانی نیز می‌توانند شکل واکنش جبرانی را تعیین نمایند. به‌رحال این جهت‌گیری‌های پیشنهادی لازم است در پژوهش‌های آینده محور توجه جدی قرار بگیرند.

از محدودیت‌های این پژوهش گروه نمونه بود که فقط مردان بودند؛ دوم اکثریت اعضای نمونه بود که قراردادی بودند لذا در تعمیم نتایج به زنان و کارکنان رسمی باید احتیاط کرد. محدودیت دیگر این که ترک خدمت با ۲ سؤال اندازه‌گیری شده است، که به رغم شواهد روایی و پایایی قابل قبول، ممکن است تمام حوزه مفهومی ترک خدمت را پوشش ندهد. به همین دلیل به نظر می‌رسد با استفاده از مقیاس‌های سنجش با سؤال‌های بیشتر و دقیق‌تر شرایط برازش الگوی نهایی به شرایط ایده‌آل کاملاً نزدیک شود. بالاخره این‌که روابط گزارش شده در این پژوهش روابط تغییراتی بودند و نه روابط علت و معلولی. به‌رحال الگوی نهایی پژوهش، پیشنهاد کاربردی روشن و صریحی را مطرح می‌کند. بدین معنی که برای کاهش احساس فرسودگی هیجانی و به‌دنبال آن و حتی در کنار آن تمایل به ترک خدمت، بخش‌های مربوط به مدیریت منابع انسانی سازمان‌ها لازم است برنامه‌هایی را برای سنجش تناسب‌های کلی بین توانایی‌ها، مهارت‌ها، منابع، علایق و گرایش‌های افراد با تقاضاها و شرایط شغلی آن‌ها طراحی و اجرا کنند. این پیشنهاد کاربردی در توجه به این حقیقت که ترک خدمت تنها یکی از چندین واکنش ممکن به فرسودگی ناشی از عدم تناسب فرد-شغل است پر رنگ تر می‌شود.

منابع

تاجری، بیوک، و بحیرایی، احمد رضا. (۱۳۸۷). بررسی رابطه استرس، نگرش مذهبی و آگاهی با پذیرش کودکان پسر کم توان ذهنی در مادران. *پژوهش در حیطه کودکان استثنایی*، ۸ (۲)، پیاپی ۲۸:

۲۰۵-۲۲۴.

الگوی ارتباط عدم تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی و...

- حسن زاده، رمضان. (۱۳۸۲). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*. چاپ اول، تهران: نشر ساوالان.
- سرممد، زهره، بازرگان، عباس، و حجازی، الهه. (۱۳۷۶). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*. چاپ اول، تهران: نشر آگه.
- سکاران، اوما. (۱۳۸۱). *روش‌های تحقیق در مدیریت*. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. چاپ اول، تهران: موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- شوماخر، رندال. ای، و لومکس، ریچارد. جی. (۱۳۸۸). *مقدمه ای بر مدل سازی معادله ساختاری*. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه شناسان.
- گل پرور، محسن، و عریضی، حمیدرضا. (۱۳۸۷). *فرا تحلیلی بر رابطه بین ابعاد تعهد سازمانی با جایگزین‌های شغلی، میل به ماندن و تمایل به ترک خدمت*. *دانشور رفتار*، ۱۵ (۳۳): ۸۵-۱۰۰.
- گل پرور، محسن، نیری، شیرین، و مهداد، علی. (۱۳۸۷). *رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن: شواهدی برای مدل استرس- فرسودگی (عدم تعادل)- جبران*. *یافته‌های نو در روانشناسی*، ۲(۸): ۳۴-۱۹.
- گل پرور، محسن، نیری، شیرین، و مهداد، علی. (۱۳۸۹). *الگوهای پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزشهای اخلاقی در شرکت سهامی ذوب آهن*. *فصلنامه روانشناسی کاربردی*، ۴ (۱ پیاپی ۱۳): ۲۵-۷.
- گنجی، حمزه، و ثابت، مهرداد. (۱۳۸۹). *روان سنجی: مبانی نظری آزمون‌های روانی*. چاپ اول، تهران: نشر ساوالان.

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 171-182.
- Boudreau, J. W., Boswell, W. R., Judge, T. A., & Bretz, JrRD. (1998). Effects of personality, cognitive ability, and fit on job search and separation among employed managers. *Center for advanced human resource studies, CAHRS working paper series*, 98(16): 1-39.
- Boyd, N. C., Lewin, J.E., & Sager, J. K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2): 197-211.
- Cook, S.D., Hepworth, S.J., Wall, T.D., & War, P.B. (1981). *The experience of work: A compendium and review of 249 measures and their uses*. New York: Academy Press.
- De Croon, E. M., Sluiter, J. K., & Blonk, R.W.B. (2004). Stressful work, psychological job stain, and turnover: A 2-year prospective short study of truck drivers. *Journal of Applied Psychology*, 89(3): 442-454.
- Edwards, J. R. (1991). Person-job fit: A conceptual integration, literature review and methodological critique. In: Cooper CL & Robertson IT (Eds.). *International review of industrial and organizational psychology*. (V.6, pp.283-357) New York: Willey.

- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3): 513-524.
- Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (1993). Conservation of resources: a general stress theory applied to burnout. In: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T (eds.). *Professional burnout: recent development in theory and research*. (pp. 115-133). Washington: Taylor & Francis.
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2001). Conservation of resources theory: applications to stress and management in the workplace. In: Golembiewski RT (Ed.). *Handbook of organizational behavior*. (pp.55-80). 2nd ed. New York: Marcel Dekker.
- Koponen, A. M., Lammanen, R., Simonsen-Rehn, N., Sundell, J., Brommels, M., & Suominen, S. (2010). Psychosocial work environment and emotional exhaustion-does a service provision model play a role? *Health Policy*, 94(2): 111-119.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2): 99-113.
- Mulki, J. P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: can a right job and a leader's style make a difference? *Journal of Business Research*, 59(12): 1222-1230.
- Nelson, D. L., & Burke, R.J. (2000). Women executives: health, stress and success. *Academy of Management Executive*, 14(2): 107-121.
- Ouyang, Y. (2009). The mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personnel of Taiwan as an example. *Journal of Money, Investment and Banking*, 11(1): 16-26.
- Sekiguchi, R. (2004). Person-organization fit and person-job fit on employee selection: A review of the literature. *Osaka Keidai Ronshu*, 54(6):179-196.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structure equations models. In: Leinhardt S, editor. *Sociological methodology*. (pp. 290-312). San Francisco: Jossey-Bass.
- Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3): 355-365.
- Tekleab, A. G., Takeuchi, R., & Taylor, M.S. (2005). Extending the chain of relationship among organizational justice, social exchange, and employee reactions: the role of contract violation. *Academy of Management Journal*, 48(1):146-157.
- Walumbwa, F. O., Wu, C., & Orwa, B. (2008). Contingent reward transactional leadership, work attitudes, and organizational citizenship behavior: The role of procedural justice climate perceptions and strength. *The Leadership Quarterly*, 19(3): 251-265.