

بررسی اثر تحلیل‌رفتگی شغلی بر پیامدهای شغلی کارکنان

حسن زارعی متین*، نادر سیدکالالی**، محمدرضا اخوان انوری***،

حمیدرضا یزدانی****

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی و درک تأثیر تحلیل‌رفتگی شغلی بر تعهد سازمانی، رضایت‌مندی شغلی و تمایل به ترک خدمت در میان کارکنان یکی از شرکت‌های دولتی در ایران است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی است؛ و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری (SEM) است. در مدل تحلیلی پژوهش، تحلیل‌رفتگی شغلی، متغیر مستقل و تعهد سازمانی، تمایل به ترک خدمت و رضایت‌مندی شغلی کارکنان، متغیرهای وابسته هستند. میان تحلیل‌رفتگی شغلی و ابعاد آن یعنی خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصی، همبستگی مثبتی برقرار است. نتایج اختصاصی مدل نشان می‌دهد که تحلیل‌رفتگی شغلی به ترتیب بر روی تعهد سازمانی و رضایت‌مندی شغلی اثر منفی و بر روی تمایل به ترک خدمت، اثر مثبتی دارد.

کلیدواژه‌ها: تحلیل‌رفتگی؛ تعهد سازمانی؛ رضایت‌مندی شغلی؛ تمایل به ترک خدمت.

۱. مقدمه

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۱۱/۰۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۹۰/۱۰/۰۶.

* استاد، پردیس قم دانشگاه تهران.

E-mail: Nader_Kalali@ut.ac.ir

** دانشجوی دکتری، دانشگاه تهران (نویسنده مسئول).

*** دانشجوی دکتری، دانشگاه تهران

**** دانشجوی دکتری، دانشگاه تهران.

تحلیل‌رفتگی به‌عنوان پاسخی روان‌شناختی به استرس شغلی مزمن تعریف شده است. جابه‌جایی میان آنچه که فرد می‌خواهد و آنچه که فرد بایستی انجام دهد و به‌عبارت دیگر ناهماهنگی معنادار میان طبیعت شغل با طبیعت شاغل به تحلیل‌رفتگی منتهی می‌شود [۳۱]. به‌عنوان یک استعاره، تحلیل‌رفتگی به خاموش شدن شعله‌ی شمع یا خفه شدن آتش اشاره دارد؛ اگر منابع کافی به آتش نرسد شعله‌ی آتش پس از مدتی سوختن خاموش خواهد شد [۴۲].

موضوع تحلیل‌رفتگی شغلی در سال‌های اخیر با اقبال بسیاری در پژوهش‌های شغلی و رفتار سازمانی روبه‌رو شده است. در پژوهش‌های گوناگون، پیامدهای گسترده‌ی تحلیل‌رفتگی شغلی بر زندگی شغلی و خانوادگی افراد بررسی شده است [۴۶]. این موضوع به‌صورت خاص در بخش‌های امدادی و کمک‌رسانی بیشتر از صنایع و سایر قلمروهای شغلی قابل مشاهده است؛ از این حیث شاغلان بخش‌های سلامت و بیمارستانی، آموزش و پرورش و خدمات اجتماعی بیش از دیگر طبقه‌های شغلی در معرض خطر ابتلا به این عارضه شغلی‌اند. از جمله پژوهش‌هایی که در بخش‌های یادشده صورت پذیرفته است، پژوهش‌های کوستلیوس و سیگیلیس (۲۰۰۵)، لی و اختر (۲۰۱۱) و واسوس و نانکرویس (۲۰۱۲) است [۲۲، ۲۴ و ۴۸].

بدیهی است که ناهماهنگی میان طبیعت شغل با طبیعت شاغل با پیامدهای منفی همراه خواهد بود. به‌عنوان نمونه، پژوهش‌ها نشان داده است که بروز تحلیل‌رفتگی در میان پرستاران منجر به تفکر منفی آن‌ها نسبت به بیماران و جدایی از شغل (غیبت و ترک خدمت) می‌شود [۳۷]. همین‌طور شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد وجود تحلیل‌رفتگی در میان معلمان با خلق و خوی افسرده، خستگی و افت عملکرد همراه است که متعاقباً با بیماری و بازنشستگی زودرس همراه می‌شود [۲ و ۴۷].

باتوجه به مضار و عواقب ناخوشایند تحلیل‌رفتگی شغلی در میان سرمایه‌های انسانی سازمان و وجود شواهدی از ابتلای کارکنان در برخی سازمان‌های کشور به عارضه‌ی تحلیل‌رفتگی، پژوهشگران در پژوهش حاضر اقدام به بررسی میزان تحلیل‌رفتگی و اثرات آن بر متغیرهای تعهد سازمانی، رضایت‌مندی شغلی و تمایل به ترک خدمت در یکی از شرکت‌های دولتی فعال در بخش انرژی کشور ایران کرده‌اند.

۲. مبانی و چارچوب نظری تحقیق

ادبیات موضوع. واژه‌ی تحلیل‌رفتگی نخستین بار توسط هربرت فرودن برگر در سال (۱۹۷۴) میلادی برای توصیف نوع ویژه‌ای از فرسودگی شغلی به‌کار گرفته شد [۱۲]. وی از این اصطلاح برای شرح حالات تخلیه شدن احساسی تدریجی^۱، از دست دادن انگیزه و تعهد کاهش یافته در

1. gradual emotional depletion

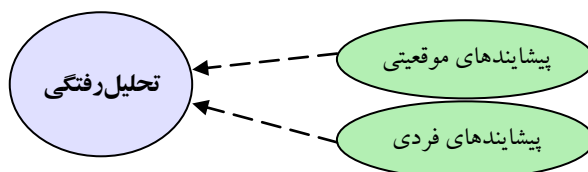
کارکنان داوطلب جوانی که با تعهد بالا در یک کلینیک درمانی کار می‌کردند استفاده کرد [۱۲ و ۳۱]. در سال (۱۹۷۶) میلادی مسلسلش پس از مدت‌ها گوش کردن به مسائل کارکنان خدمات اجتماعی به پدیده‌ی بی‌تفاوتی و بی‌توجهی احساسی نسبت به ارباب رجوع اشاره کرد [۲۷].

در حال حاضر پژوهش‌گران، جملگی در زمینه‌ی ابعاد تحلیل رفتگی به نوعی توافق نظر نسبی دست یافته‌اند. این ابعاد عبارتند از: خستگی عاطفی^۱ که به معنای کمبود انرژی و صرف شدن منابع احساسی فرد است. این بُعد به عنوان هسته‌ی مرکزی تحلیل رفتگی است؛ مسخ شخصیت^۲ (تهی شدن از ویژگی‌های شخصیته‌ی) که باعث جدا افتادگی از و بدبینی نسبت به همکاران، مشتریان و سازمان می‌شود. این بُعد مربوط به کارکنانی می‌شود که در راستای انجام وظایف شغلی خود بایستی با دیگر افراد (نظیر معلمان، دانش‌آموزان، مشتریان و بیماران) سروکار داشته باشند؛ و کاهش عملکرد شخصی^۳ که به معنای تمایل به ارزیابی منفی خویش است [۲۹، ۳۱ و ۳۶].

برای درک بهتر مفهوم تحلیل رفتگی و اجزای آن می‌توان حالات مقابل هر کدام را توصیف کرد. عجزین شدن با کار^۴ را می‌توان نقطه‌ی مقابل تحلیل رفتگی برشمرد که فقدان آن به تحلیل رفتگی می‌انجامد؛ انرژی، سودمندی (ثمربخشی)^۵ و درگیر شدن با کار^۶ را به ترتیب می‌توان نقاط مقابل فرسودگی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصی برشمرد. در شرایط تحلیل رفتگی، انرژی به تحلیل رفتگی، درگیری با کار به بدبینی^۷ و سودمندی به بی‌اثری (بی‌هودگی)^۸ تبدیل می‌شود [۳۰].

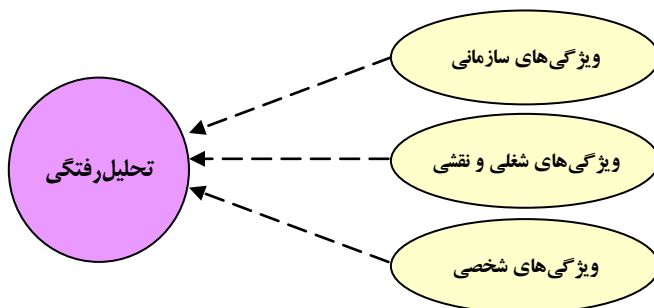
مسلسل و لیتر (۲۰۰۵) دو گروه از عوامل که قبل از عارض شدن تحلیل رفتگی بر فرد مستولی می‌شود را شناسایی کرده‌اند؛ اولین گروه با نام پیش‌بینی‌کننده‌های موقعیتی^۹ شامل شش مورد پیشایند^{۱۰} هستند: حجم و تراکم (بار) کاری^{۱۱}، کنترل، پاداش، ارتباط اجتماعی، منصفانه بودن کار^{۱۲}، و ارزش‌ها.

-
1. Emotional Exhaustion
 2. Depersonalization
 3. Diminished Personal Accomplishment
 4. Engagement
 5. Efficacy
 6. Involvement
 7. Cynicism
 8. Ineffectiveness
 9. Situational Predictor
 10. Antecedent
 11. Workload
 12. Fairness



شکل ۱. عوامل مرتبط با تحلیل رفتگی از منظر مسلش و لیتز (۲۰۰۵)

گروه دوم پیشایندهای فردی^۱ شامل عواملی نظیر سن، جنسیت، وضعیت تأهل و تجربه می‌باشد (شکل ۱) [۳۱]. کوردز و دیگران (۱۹۹۷) عوامل مرتبط با تحلیل رفتگی را به سه دسته تقسیم کرده‌اند: ویژگی‌های شغلی و نقشی^۲، ویژگی‌های سازمانی^۳، و ویژگی‌های شخصی^۴ (شکل ۲) [۹].



شکل ۲. عوامل مرتبط با تحلیل رفتگی از منظر کوردز و دیگران (۱۹۹۷)

پژوهش‌های اولیه گویای آن است که پیامدهای تحلیل رفتگی می‌توانند به اشکال مختلف نظیر کاهش تعهد، افزایش جابه‌جایی و غیبت، کاهش بهره‌وری، کاهش روحیه^۵ و کاهش ملاحظات انسانی^۶ بروز کنند [۹، ۲۸ و ۳۱]. همچنین شایان ذکر است که مسلش و همکاران عواقب تحلیل رفتگی را در دو بُعد عملکرد شغلی^۷ و سلامت تشریح می‌کنند [۳۲]. از منظر عملکرد شغلی تحلیل رفتگی با کناره‌گیری از شغل^۸، غیبت، تمایل به ترک خدمت^۹ و جابه‌جایی همراه است. افرادی که علی‌رغم تحلیل رفتگی همچنان به کار خود ادامه می‌دهند دچار افت

1. Individual Antecedent
2. Job and Role Characteristics
3. Organizational Characteristics
4. Personal Characteristics
5. Morale
6. Human Consideration
7. Job Performance
8. Job Withdrawal
9. Intention to leave

بهره‌وری و اثربخشی می‌شوند. تحلیل‌رفتگی متعاقباً با کاهش رضایت‌مندی شغلی و نیز تعهد شغلی یا سازمانی همراه می‌شود. از نظر سلامتی، تحلیل‌رفتگی می‌تواند منجر به کژکاری ذهنی^۱ ذهنی^۱ شود که به اضطراب^۲، افسردگی و کاهش عزت نفس^۳ منتهی می‌شود [۳۲]. در سال‌های سال‌های اخیر پژوهش پیرامون تحلیل‌رفتگی، ابعاد گوناگونی به خود گرفته است و به موضوع‌های متنوعی در این خصوص پرداخته شده است. به‌عنوان مثال پژوهش قلی‌پور و همکاران (۲۰۱۱)، نشان داد که ارتباط معناداری میان شخصیت کارکنان و تحلیل‌رفتگی شغلی در میان کارکنان بیمارستان وجود دارد [۱۴]. پژوهش لاشینگر و لیتز (۲۰۰۶)، گویای آن است که کیفیت محیط کاری پرستاران بر نتایج ایمنی بیماران تأثیر می‌گذارد و تحلیل‌رفتگی شغلی در این میان نقش میانجی را ایفا می‌کند [۲۳]. نتیجه‌ی پژوهش زارعی متین و همکاران (۲۰۱۲) نیز نشان داد که متغیرهای جمعیت‌شناختی سن، جنسیت، وضعیت تأهل و سطح تحصیلات، رابطه میان تحلیل‌رفتگی شغلی و پیامدهایش را تعدیل می‌کنند [۵۰].

در این پژوهش، تأثیر تحلیل‌رفتگی بر تعهد سازمانی، رضایت‌مندی شغلی و تمایل به ترک خدمت بررسی شده است. تعهد سازمانی به‌صورت‌های گوناگونی تعریف و اندازه‌گیری شده است؛ در دیکشنری آکسفورد، تعهد سازمانی به‌صورت عجزین شدن با کار یا التزامی^۴ که آزادی عمل را محدود می‌کند تعریف شده است [۷]. واینر تعهد سازمانی را مجموع فشارهای تجویزی برای فعالیت در راستای تحقق هدف‌ها و منافع سازمانی، تعریف کرده است [۴۹]. همچنین ماتیو و زاجاک آن‌را قید یا پیوستگی یک فرد به سازمان می‌دانند [۳۳]. راسبالت و فارل تعهد شغلی را به این صورت تعریف کرده‌اند: تعهد شغلی عبارت است از احتمال این که یک فرد به شغلش وفادار باقی بماند و از نظر روان‌شناختی خود را متصل به آن احساس کند، چه رضایت‌بخش باشد و چه نباشد [۴۱]. رضایت‌مندی شغلی نیز یکی از شناخته‌شده‌ترین متغیرها در مطالعه‌های رفتار سازمانی است. رضایت‌مندی شغلی را به‌صورت رضایت از عناصر گوناگون شغلی تعریف کرده‌اند [۱۹]؛ کنراد و همکاران، انطباق میان ادراک افراد از نیاز خود و ادراک آن‌ها از پاداش‌هایی که از شغلشان دریافت می‌کنند را رضایت‌مندی شغلی می‌نامند [۸]. جهت‌گیری عاطفی فرد نسبت به کار از تعاریف جدیدتری است که از رضایت‌مندی شغلی به عمل آمده است [۳۹]. در نهایت نیز جابه‌جایی کارکنان برای سازمان‌ها می‌تواند بسیار هزینه‌زا باشد. میان تمایل به ترک خدمت با کاهش روحیه‌ی کارکنان، رضایت‌مندی شغلی و ادراک مشتریان از کیفیت ارائه‌ی خدمت ارتباط معناداری گزارش شده است [۱۶]. تمایل به ترک خدمت، اشتیاق آگاهانه و عمدی به ترک سازمان در آینده‌ی نزدیک تعریف شده است [۳۴]. در مطالعه‌ی استیل

-
1. Mental Dysfunction
 2. Anxiety
 3. Self Esteem
 4. Obligation

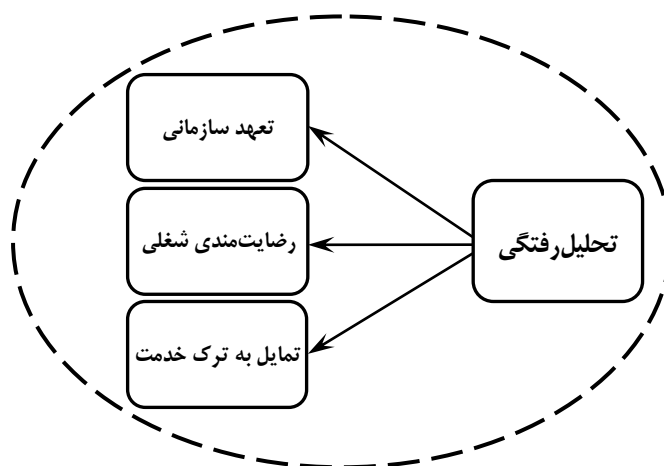
و اوایل که بر مبنای روش فرا تحلیل انجام شده است میان تمایل به ترک خدمت و ترک خدمت واقعی ارتباط معنادار قوی مشاهده شده است [۴۵].

از دهه‌های گذشته مطالعات متعددی جهت بررسی تأثیر تحلیل‌رفتگی بر متغیرهای تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در مشاغل گوناگون صورت گرفته است؛ به‌عنوان نمونه اشواب و ایوانیکی (۱۹۸۲) خاطرنشان می‌سازند که تحلیل‌رفتگی معلمان و دانش‌آموزان بر روی رضایت‌مندی یکدیگر تأثیر می‌گذارد و دانش‌آموزان ممکن است تجربه‌ی تحلیل‌رفتگی مشابهی همانند معلمانشان داشته باشند [۴۳]، بسیاری از پژوهش‌های دیگر نیز نشان می‌دهند که کارکنانی که از تحلیل‌رفتگی رنج می‌برند در سطح پایینی از رضایت شغلی قرار دارند که منجر به کاهش انگیزه و عملکرد آنان می‌شود [۳ و ۴۰]. طی ده سال گذشته نیز مطالعه‌های متعددی در خصوص تأثیر تحلیل‌رفتگی بر تعهد^۱ سازمانی و رضایت‌مندی^۲ شغلی [۳۵ و ۴۴]، ترک خدمت^۳ و همچنین تمایل به ترک خدمت^۴ [۱۱، ۱۳ و ۲۱] صورت گرفته است. به‌عنوان مثال پژوهش چن و چن (۲۰۱۲) نشان می‌دهد که حجم بالای کاری در شرایط خاص محیط کاری به مشکلات سلامتی و نرخ‌های معنادار ترک خدمت می‌انجامد [۶]. در پژوهش لی و همکاران (۲۰۱۱) نیز، متغیر رضایت شغلی بیشترین ارتباط با ابعاد تحلیل‌رفتگی شغلی را نشان داد [۲۵]. در تحقیق لی و لی (۲۰۱۱)، ارتباط معناداری میان تحلیل‌رفتگی شغلی و ترک خدمت پرستاران مشاهده شد [۲۶]. در مجموع تحلیل‌رفتگی با بسیاری از پاسخ‌های منفی شغلی همبسته است. پژوهش‌های انجام گرفته حاکی از آنند که تحلیل‌رفتگی با رضایت‌مندی شغلی و تعهد سازمانی رابطه‌ی منفی و با تمایل به ترک خدمت رابطه‌ی مثبت دارد [۴۲].

۳. روش‌شناسی تحقیق

مدل مفهومی. با توجه به مرور مبانی نظری پژوهش تحقیق در بخش پیشین، مدل به تصویر کشیده شده در ذیل (شکل ۳) چارچوب نظری پژوهش حاضر را نشان می‌دهد. در مورد اثرات تحلیل‌رفتگی شغلی، در این پژوهش، اثرات آن بر روی سه پیامد شغلی یعنی تعهد سازمانی، رضایت‌مندی شغلی و تمایل به ترک خدمت مورد بررسی قرار گرفته است؛ بدین ترتیب که افرادی که دچار تحلیل‌رفتگی می‌شوند، تعهد سازمانی و رضایت‌مندی شغلی پایین‌تر و تمایل به ترک خدمت بالاتری نسبت به دیگر افرادی که دچار این عارضه نمی‌باشند، دارند.

-
1. Commitment
 2. Satisfaction
 3. Turnover
 4. Intention to leave



شکل ۳. چارچوب نظری تحقیق

فرضیه‌های تحقیق. با توجه به بررسی پیشنه‌ی موضوع و همچنین براساس چارچوب نظری پژوهش فرضیه‌های زیر طراحی و تدوین شده‌اند:

- تحلیل رفتگی شغلی بر روی تعهد سازمانی کارکنان اثر منفی و معناداری دارد.
- تحلیل رفتگی شغلی بر روی رضایت مندی شغلی کارکنان اثر منفی و معناداری دارد.
- تحلیل رفتگی شغلی بر روی تمایل به ترک خدمت کارکنان اثر مثبت و معناداری دارد.

ابزار اندازه‌گیری. برای اندازه‌گیری تحلیل رفتگی روش‌های چندی وجود دارد که مشهورترین آن‌ها پرسشنامه‌ی (MBI) می‌باشد. این پرسشنامه در اوایل دهه‌ی (۱۹۸۰) میلادی توسط کریستیاناسلش ایجاد شده و بعدها مورد تجدیدنظر قرار گرفته است [۱۸]. علی‌رغم شهرت زیاد (MBI)، نقدهای چندی نیز بر آن وارد است. به‌عنوان مثال بومن و دیگران (۲۰۰۲) گزارش داده‌اند که نحوه‌ی صورت‌بندی پرسش‌های مربوط به موفقیت فردی بر پاسخ‌دهندگان تأثیر می‌گذارد [۴]. یک ابزار اندازه‌گیری جدیدتر پرسشنامه‌ی تحلیل رفتگی اولدنبرگ^۱ (OLBI) می‌باشد که به‌منظور تخفیف سوگیری پرسشنامه‌ی (MBI) طراحی شده است و البته مبنای مفهومی آن پرسشنامه‌ی (MBI) است، با این تفاوت که تنها دو مقیاس فرسودگی و عدم عجزین شدن با کار^۲ را شامل می‌شود. با تمام این تفاسیر شواهد بیشتری جهت اثبات روایی OLBI لازم است و هنوز نمی‌توان آن‌را جایگزین (MBI) کرد [۱۸].

1. Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)

2. Disengagement

برای سنجش متغیرهای مدل ارائه شده در این تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه‌ی توسعه داده شده دارای ۲۲ سؤال با طیف ۷ گزینه‌ای لیکرت و همچنین اطلاعاتی عمومی (جمعیت‌شناختی) در مورد پاسخ‌دهنده می‌باشد. ۲۲ سؤال اول این پرسشنامه به بررسی تحلیل‌رفتگی می‌پردازد که در حقیقت پرسشنامه‌ی استاندارد شده‌ی مسلس (MBI) برای تحلیل‌رفتگی شغلی است. سؤالات این پرسشنامه سه بُعد تحلیل‌رفتگی شغلی یعنی، خستگی عاطفی با نه سؤال (EE)، کاهش عملکرد شخصی با هشت سؤال (PA) و مسخ شخصیت با پنج سؤال (DP) را می‌سنجد. در قسمت دوم پرسشنامه، ۶ سؤال نخست به بررسی تعهد سازمانی، ۳ سؤال بعد از آن نیز به بررسی تمایل به ترک سازمان (خدمت)، و در نهایت ۶ سؤال انتهایی به اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی شغلی می‌پردازد. به‌منظور سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه‌ی تلخیص شده‌ی پورتر و دیگران (۱۹۷۴) [۳۸] و همچنین برای سنجش تمایل به ترک سازمان (خدمت) از مقیاس سه سؤالی کامان و دیگران (۱۹۷۹) [۵] و از مقیاس هاگمن و اولدهام (۱۹۷۵) [۱۷] برای اندازه‌گیری رضایت‌مندی شغلی استفاده شده است. جهت تعیین پایایی این پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آن در یک نمونه پیش آزمون اولیه برای سه بُعد تحلیل‌رفتگی شغلی به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۸۶ و ۰/۸۶ درصد؛ و همچنین آلفای کرونباخ برای سه متغیر دیگر یعنی تعهد سازمانی، تمایل به ترک خدمت و رضایت‌مندی شغلی به ترتیب ۰/۷۵، ۰/۸۸ و ۰/۹۲ درصد به دست آمد که نشانگر قابلیت اعتماد بالای پرسشنامه است. همچنین جهت تعیین روایی سازه متغیرهای موجود در پرسشنامه‌ی مذکور، از تحلیل عاملی مرتبه‌ی دوم برای متغیر برون‌زای مدل و از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی اول برای متغیرهای درون‌زای مدل استفاده شده است.

جامعه‌ی آماری و روش نمونه‌گیری. جامعه‌ی آماری مورد استفاده در این پژوهش کلیه‌ی کارکنان یکی از شرکت‌های فعال در بخش انرژی کشور می‌باشد. برای توزیع پرسشنامه‌ها، به دلیل اینکه تعدا اعضای نمونه بیش از ۱۰۰۰۰ نفر بوده است، بر طبق فرمول نمونه‌گیری از جامعه‌ی نامحدود و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده که در ادامه آمده است، نمونه‌ای با حجم ۱۹۶ نفر انتخاب گردید که در نهایت ۱۵۴ پرسشنامه تکمیل و برگشت داده شد.

$$n = \frac{Z^2 pq}{\varepsilon^2}$$

در فرمول فوق‌الذکر مقدار Z برابر با ۱/۹۶، مقدار p و q برابر با ۰/۵ و مقدار خطا (مقدار ε) برابر با ۰/۰۷ در نظر گرفته شده است. همچنین لازم به توضیح است که افرادی که پرسشنامه مذکور را تکمیل کرده بودند، نگران بودند که انتشار نتایج تحقیق برای موقعیت شغلی آن‌ها

مشکل ساز شود چرا که احتمال داشت حساسیت مدیران سازمان به سبب افشای وجود تحلیل رفتگی شغلی در میان منابع انسانی زیرمجموعه‌شان برانگیخته شود؛ از این رو، محققان براساس موازین اخلاق پژوهش، ترجیح دادند از ذکر نام سازمان خودداری کنند.

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

هدف این پژوهش بررسی و درک تأثیر تحلیل رفتگی بر روی پیامدهای شغلی کارکنان یک شرکت دولتی فعال در بخش انرژی کشور جمهوری اسلامی ایران است؛ با توجه به این که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان تحلیل رفتگی شغلی و متغیرهای تعهد سازمانی، تمایل به ترک خدمت و رضایت‌مندی شغلی است، از این رو پژوهش، از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی است؛ و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری (SEM)^۱ است. در مدل تحلیلی پژوهش، تحلیل رفتگی شغلی متغیر مستقل و تعهد سازمانی، تمایل به ترک خدمت و رضایت‌مندی شغلی کارکنان، متغیرهای وابسته هستند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها. بخش تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش به دو بخش آمار توصیفی و استنباطی تقسیم می‌شود که در ادامه‌ی مقاله مورد مذاقه قرار خواهد گرفت.

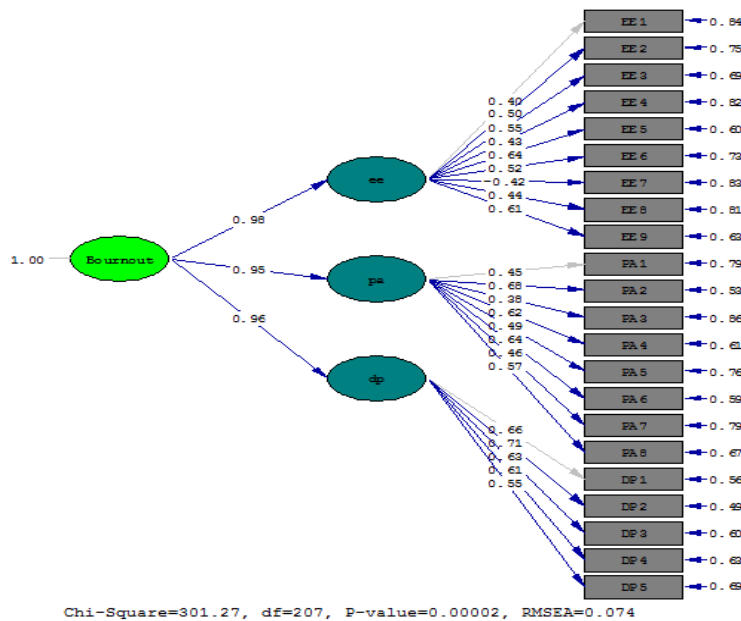
آمار توصیفی. جنسیت ۶۵ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۳۵ درصد زن می‌باشد. در این جامعه‌ی آماری ۷۷ درصد افراد متأهل و ۲۳ درصد مابقی مجرد هستند. اما از نظر سطح تحصیلات ۳۱ درصد دیپلم و زیر دیپلم، ۱۱ درصد فوق‌دیپلم، ۴۰ درصد لیسانس، ۱۳ درصد فوق‌لیسانس و بالاتر و ۵ درصد از افراد سطح تحصیلات خود را مشخص نکرده‌اند.

بررسی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای درون‌زا و برون‌زای تحقیق. نتایج مدل تحلیل عاملی تأییدی مرتبه‌ی دوم تحلیل رفتگی شغلی.

همان‌طوری که از نتایج مدل تخمین استاندارد برداشت می‌شود (شکل ۴) میان تحلیل رفتگی و بُعد اول آن یعنی خستگی عاطفی همبستگی مثبتی به میزان (۰/۹۸) وجود دارد یعنی با یک واحد افزایش در خستگی عاطفی، می‌توان شاهد (۰/۹۸) واحد افزایش در تحلیل رفتگی شغلی بود و میزان درصد تبیین تحلیل رفتگی شغلی از طریق عامل خستگی عاطفی به میزان $0.96 = (0.98)^2$ است.

1. Structural Equation Modeling (SEM)

همچنین در رابطه با بُعد دوم، میان تحلیل‌رفتگی و کاهش عملکرد شخصی همبستگی مثبت به میزان (۰/۹۵) وجود دارد؛ یعنی با یک واحد افزایش در بُعد دوم یعنی کاهش عملکرد شخصی، می‌توان شاهد (۰/۹۵) واحد افزایش در تحلیل‌رفتگی شغلی بود و لذا تحلیل‌رفتگی شغلی از طریق کاهش عملکرد شخصی به میزان $0.90 = (0.95)^2$ درصد قابل تبیین است. در نهایت میان تحلیل‌رفتگی شغلی و بُعد سوم این سازه یعنی مسخ شخصیت، همبستگی مثبتی به میزان (۰/۹۶) وجود دارد؛ یعنی با یک واحد افزایش مسخ شخصیت، می‌توان شاهد (۰/۹۶) واحد افزایش در تحلیل‌رفتگی شغلی بود و میزان درصد تبیین تحلیل‌رفتگی شغلی از طریق مسخ شخصیت به میزان $0.92 = (0.96)^2$ می‌باشد.



شکل ۴. مدل تخمین استاندارد

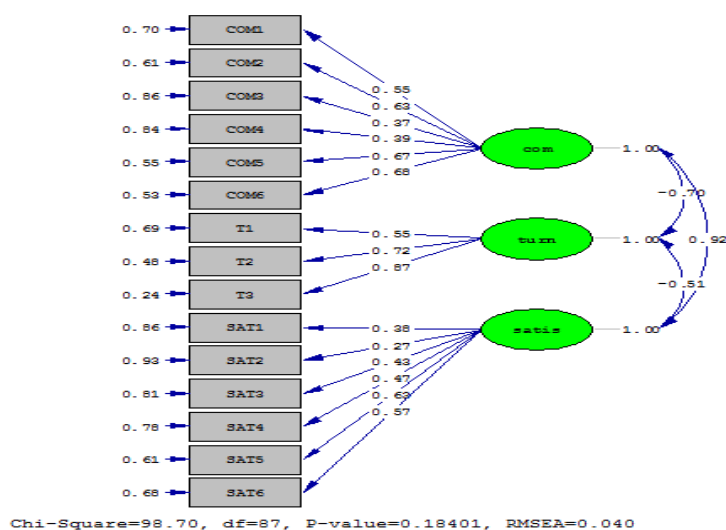
نتایج مدل اعداد معناداری نیز نشان می‌دهد که تمامی پارامترهای مدل معنادار است؛ این معناداری بدین علت است که اعداد معناداری تمامی مسیرهای مدل اندازه‌گیری بزرگ‌تر از (۱/۹۶) و یا کوچک‌تر از (-۱/۹۶) هستند و در نهایت شاخص‌های تناسب، بیانگر برازش مناسب مدل اندازه‌گیری تحلیل‌رفتگی شغلی است.

$$\frac{\chi^2}{df} = \frac{301.27}{207} = 1.45 < 3 \text{ Means good fit}$$

$$RMSEA = 0.074 < 0.08 \text{ Means good fit}$$

باتوجه به مقادیر حاصل شده از مدل تخمین استاندارد، مقدار شاخص‌های برازش مدل بدین‌قرار است که شاخص RMSEA برابر با مقدار (۰/۰۷۴) به‌دست آمده که این مقدار اگر بین (۰/۰۵) تا (۰/۰۸) باشد برازش قابل قبول است همچنین در صورتی که مقدار $\frac{\chi^2}{df}$ در بازه‌ی کوچک‌تر از ۳ قرار داشته باشد نیز نشان از برازش قابل قبول مدل است. مقدار این شاخص در اینجا برابر با (۱/۴۵) است؛ لذا پُر واضح است که از منظر این شاخص نیز مدل از برازش خوبی برخوردار است [۱ و ۲۰].

- نتایج مدل تحلیل عاملی تاییدی مرتبه‌ی اول پیامدهای شغلی



شکل ۵. مدل تخمین استاندارد

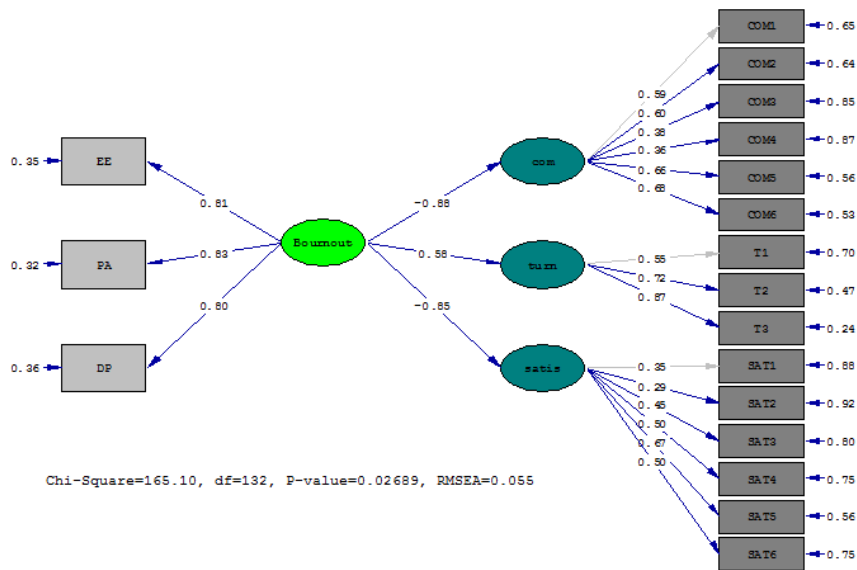
نتایج مدل اعداد معناداری نیز نشان می‌دهد که تمامی پارامترهای مدل معنادار است به علت این‌که اعداد معناداری تمامی مسیرهای مدل اندازه‌گیری بزرگ‌تر از (۱/۹۶) و یا کوچک‌تر از (۱/۹۶-) است و در نهایت شاخص‌های تناسب بیانگر برازش مناسب مدل اندازه‌گیری تحلیل رفتگی شغلی است.

همچنین در این مدل نیز مقدار شاخص RMSEA برابر با (۰/۰۴) به‌دست آمده که این مقدار نیز بین (۰/۰۵) تا (۰/۰۸) بوده که به‌معنای برازش قابل قبول مدل است. مقدار $\frac{\chi^2}{df}$ نیز برابر با (۱/۱۳) است که گویای برازش مناسب مدل است [۱ و ۲۰].

$$\frac{\chi^2}{df} = \frac{98.70}{87} = 1.13 < 3 \text{ Means good fit}$$

$$RMSEA = 0.04 < 0.08 \text{ Means good fit}$$

بررسی نتایج مدل معادلات ساختاری اثرات تحلیل‌رفتگی شغلی بر روی پیامدهای شغلی. نتایج مدل تخمین استاندارد نشان می‌دهد که تحلیل‌رفتگی شغلی به‌ترتیب بر روی تعهد سازمانی و رضایت شغلی اثر منفی به میزان $(-0/88)$ و $(-0/85)$ و بر روی تمایل به ترک خدمت اثر مثبتی به میزان $(0/58)$ دارد. نتایج مدل اعداد معناداری گویای آن است که تمامی سه مسیر علی تحلیل‌رفتگی شغلی بر روی پیامدهای شغلی معنادار شده است؛ به‌دلیل آن که عدد معناداری مسیرهای علی به‌ترتیب $(-5/03)$ ، $3/62$ و $-2/81$ می‌باشد لذا تمامی فرضیات سه‌گانه‌ی مدل معنادار شده است.



شکل ۶ مدل تخمین استاندارد

همچنین نتایج شاخص‌های تناسب مدل معادلات ساختاری نیز بیانگر برازش مناسب مدل می‌باشد. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، مقدار شاخص RMSEA برابر با $(0/055)$ به‌دست آمده که مؤید برازش قابل قبول مدل می‌باشد. مقدار $\frac{\chi^2}{df}$ نیز برابر با $(1/25)$ است که گویای برازش مناسب مدل است [۱ و ۲۰].

$$\frac{\chi^2}{df} = \frac{165.10}{132} = 1.25 < 3 \text{ Means good fit}$$

$$RMSEA = 0.055 < 0.08 \text{ Means good fit}$$

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف پژوهش حاضر شناسایی اثر تحلیل‌رفتگی شغلی بر تعهد سازمانی، رضایت‌مندی شغلی و تمایل به ترک خدمت در میان کارکنان یکی از شرکت‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران است. نتایج پژوهش در سه بُعد مورد پژوهش به شرح زیر است: تحلیل‌رفتگی کارکنان در سازمان‌ها منجر به کاهش تعهد سازمانی و رضایت‌مندی شغلی در آن‌ها می‌شود. نتایج مدل تخمین استاندارد گویای آن است که تحلیل‌رفتگی شغلی به ترتیب بر روی تعهد سازمانی و رضایت‌مندی شغلی اثر منفی به میزان $(-0/88)$ و $(-0/85)$ دارد؛ از این‌رو فرضیه‌های اول و دوم پژوهش حاضر مبنی بر اثر منفی و معنادار تحلیل‌رفتگی شغلی بر روی تعهد سازمانی و همچنین رضایت‌مندی شغلی کارکنان تأیید می‌شوند.

این یافته مؤید مطالعه‌های گوناگونی است که در جهت تبیین ارتباط میان تحلیل‌رفتگی شغلی با تعهد سازمانی و رضایت‌مندی شغلی کارکنان صورت گرفته است که بیانگر وجود ارتباط معنادار میان افزایش تحلیل‌رفتگی با کاهش تعهد سازمانی و رضایت‌مندی شغلی است؛ از این جهت یافته‌های نویسندگان مقاله‌ی حاضر با نتایج پژوهش‌های پیشین از جمله مطالعات مور (۲۰۰۰)، سینگ، گولدزی و رودز (۱۹۹۴)، شافلی و انزنمن (۱۹۹۸) و مسلش، شافلی و لیتز (۲۰۰۱) مطابقت دارد [۳۲، ۳۵ و ۴۲]. با این وصف افزایش سطح تحلیل‌رفتگی در میان منابع انسانی یک سازمان تأثیرات مخربی بر متغیرهای اساسی رفتار فردی برجای می‌گذارد. زمانی که رضایت شغلی، به عنوان یکی از مهم‌ترین محرک‌ها و انگیزاننده‌های پرسنل در تضمین بهره‌وری و عملکرد سازمان، رو به کاهش گذارد، قریب‌الوقوع بودن پیامدهای ناگوار حتمی به نظر می‌رسد. در سازمانی که تعهد افراد تحلیل‌رفته و کم انگیزه‌ی آن در سطوح پایینی قرار گرفته باشد نمی‌توان چندان چشم انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد بالای شغلی بود. فرضیه‌ی سوم پژوهش حاضر نیز در پی بررسی ارتباط میان تحلیل‌رفتگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان بود. مدل تخمین استاندارد ارتباط میان این دو متغیر را ۵۸ درصد نشان داد که مؤید فرضیه‌ی سوم پژوهش حاضر است. نتایج این بخش از پژوهش مبنی بر اثر مثبت و معنادار تحلیل‌رفتگی شغلی بر روی تمایل به ترک خدمت کارکنان با نتایج پژوهش‌های مسلش، شافلی و لیتز (۲۰۰۱)، دراکه و یاداما (۱۹۹۶)، گرتز، شافلی و دی یونگ (۱۹۹۸) و بسیاری دیگر از مطالعات مشابه، هم‌خوانی دارد [۱۱، ۱۳ و ۳۲]. بدین ترتیب کارکنان تحلیل‌رفته بیش از سایر کارکنان، متمایل به ترک و رهایی شغل و سازمانشان هستند. افرادی که طی دوره‌های زمانی طولانی تحلیل‌رفتگی شغلی و آثار سوء آن را بر جسم و روان خود احساس کنند مستعد و مترصد رهایی از شرایط غیردلخواه و بهبود کیفیت زندگی شغلی و حیات اجتماعی خویشند. تغییر شغل، یکی از نخستین راه‌حل‌هایی است که به ذهن کارکنان تحلیل‌رفته خطور می‌کند و هزینه‌های

ترک خدمت کارکنان، به‌خصوص کارکنان دانشگر، برای سازمان‌ها بعضاً می‌تواند بسیار گران تمام شود.

با توجه به این نتایج، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود.

روایی و پایایی به‌دست آمده برای پرسشنامه‌ی مسلسل نشان می‌دهد که پرسشنامه‌ی مذکور ابزار سنجش مناسبی برای تحقیق میزان تحلیل‌رفتگی شغلی در میان کارکنان سازمان‌ها است. نتایج آزمون فرضیه‌ها نیز اثرات معناداری تحلیل‌رفتگی بر روی تعهد سازمانی، رضایت‌مندی شغلی و تمایل به‌ترک خدمت میان کارکنان نشان می‌دهد. بیشترین تأثیر تحلیل‌رفتگی بر روی کاهش تعهد سازمانی با تأثیر ۸۸ درصد مشاهده شد و کم‌ترین تأثیر آن بر تمایل به‌ترک خدمت کارکنان با تأثیر ۵۸ درصد تحقیق شد. با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان ادعا کرد که کنترل متغیرهای تعهد سازمانی، رضایت‌مندی شغلی و تمایل به‌ترک خدمت کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران، در صورتی که کوشش شود تا میزان تحلیل‌رفتگی با اتخاذ تصمیم‌های مناسب و جاری‌سازی برنامه‌های مداخله‌ی^۱ علمی و مؤثر کاهش داده شود، امکان‌پذیر است. برنامه‌های مداخله‌ای که برای کاهش تحلیل‌رفتگی در سازمان‌ها شایعند طیف وسیعی را در بر می‌گیرند. این برنامه‌های مداخله می‌توانند جهت‌گیری فردی، سازمانی یا ترکیبی از هر دو را داشته باشند. از جمله برنامه‌های مداخله‌ی فردی می‌توان به بهبود شایستگی‌های شغلی و افزایش مهارت‌های مقابله‌ی فردی، پشتیبانی اجتماعی یا نرمش‌های آرام‌سازی^۲ اشاره کرد. برنامه‌های مداخله‌ی سازمانی نیز متنوعند؛ بازسازماندهی (مهندسی مجدد) وظایف، افزایش کنترل بر شغل و مشارکت دادن پرسنل در تصمیم‌گیری از جمله‌ی این برنامه‌ها می‌باشند. ایجاد و تقویت برنامه‌های مشاوره‌ی شغلی در سازمان‌ها نیز از جمله‌ی کارسازترین رهیافت‌ها به‌منظور کاهش تحلیل‌رفتگی می‌باشند [۱۵].

بدیهی است عواقب (پیامدهای منفی) تحلیل‌رفتگی برای سازمان‌ها بسیار هزینه‌زا هستند و همان‌گونه که اشاره کردیم گستره‌ی وسیعی شامل کاهش بهره‌وری، کاهش تعهد سازمانی، افزایش جابه‌جایی و غیبت، کاهش روحیه و رضایت شغلی را در بر می‌گیرند؛ لذا ضروری است تا نسبت به کنترل این پدیده در سازمان‌ها به‌صورت جدی اهتمام کرد و برنامه‌های مناسبی به‌منظور کاهش آثار آن طرح‌ریزی کرد.

پژوهشگران آتی از مناظر گوناگونی می‌توانند پژوهش حاضر را دنبال کنند. پیامدهایی که در پژوهش حاضر مورد بحث و بررسی قرار گرفت محدود به متغیرهای رفتاری بود در حالی که عواقب ناشی از تحلیل‌رفتگی گستره وسیع‌تری را در بر می‌گیرند. از جمله موضوعاتی که جای

1. Intervention

2. Relaxation

پرداخت بسیار به خصوص توسط متخصصان مدیریت امور بهداشت و خدمات درمانی دارد، تأثیرات تحلیل رفتگی شغلی بر سلامت فیزیکی و ناراحتی‌های روانی است؛ از جمله این عوارض می‌توان به بروز افسردگی، اضطراب و کاهش عزت‌نفس کارکنان سازمان اشاره کرد. بدیهی است که پیامدهای منفی از این دست بر زندگی خانوادگی و ایفای نقش مطلوب کارکنان تحلیل‌رفته در عرصه اجتماع نیز مؤثر خواهد بود لذا پرداختن به تأثیرات خانوادگی و اجتماعی افزایش سطح تحلیل رفتگی شغلی می‌تواند موضوع دیگری جهت پژوهش‌های آتی پژوهش‌گران باشد. پرسش دیگری که اهمیت واکاوی و مذاقه‌ی بیشتر دارد به این صورت قابل طرح است که آثار تحلیل رفتگی بر بهره‌وری و عملکرد سازمانی از چه قرار است و آیا ارتباط معناداری میان افزایش سطح تحلیل رفتگی و کاهش بهره‌وری و عملکرد سازمانی وجود دارد؟ از طرفی، شخصیت افراد می‌تواند از جمله متغیرهایی مهمی باشد که در تبیین ارتباط میان پیشایندها و پسایندهای تحلیل رفتگی با متغیر تحلیل رفتگی تأثیرگذار باشد؛ پرداختن به ابعاد و انواع گوناگون شخصیت در شکل‌گیری و تعیین سطح پدیده‌ی تحلیل رفتگی و بروز پیامدهای فیزیکی و روانی در میان افراد نیز مقوله‌ایست که جای تحقیق و تفحص فراوان دارد. با این وصف به نظر می‌رسد باب تحقیق در زمینه‌ی تحلیل رفتگی و تبیین مفصل‌تر ابعاد و موضوعات آن در فضای کسب‌وکار و سازمان‌های ایران همچنان گشوده است و محققان ایرانی تاکنون آن‌چنان که بایسته و شایسته است به موضوع مذکور نپرداخته‌اند.

شایان ذکر است که اجرای پژوهش حاضر با محدودیت‌های چندی روبرو بود. از جمله آن‌ها نگرانی کارکنان سازمان مورد بررسی درخصوص انتشار نتایج تحقیق و افشای شرایط نامطلوبی بود که آن‌ها در آن به سر می‌بردند. لازم به توضیح نیست که تنها واکاوی علت چنین نگرانی، خود می‌تواند موضوع مناسبی برای تحقیقات آتی قلمداد شود. به علاوه، باتوجه به تعداد زیاد سوالات طرح شده در پرسشنامه پژوهش و وجود این نگرانی که ممکن است پاسخ‌دهندگان نسبت به تکمیل آن کم حوصلگی به خرج دهند و دقت کافی در تکمیل آن اعمال نکنند، محققان ترجیح دادند تا از مقیاس‌های تلخیص شده یا مختصر استفاده کنند. طبیعتاً در صورت وجود منابع لازم جهت جلب نظر کارکنان در اختصاص زمان و دقت کافی در تکمیل پرسشنامه، این امکان وجود داشت که با بهره‌گیری از مقیاس‌های کامل‌تر، نتایج دقیق‌تر و قابل اتکاتری فراهم آید. در نهایت، باتوجه به این که گزارش پژوهش حاضر از جنس پیمایش و براساس تحلیل داده‌های پرسشنامه‌ای حاصل گردیده است، بسیاری از مکنونات ذهنی پاسخ‌دهندگان همچنان مبهم باقیمانده است؛ بدیهی است در صورتی که این امکان به وجود آمده بود تا پژوهش حاضر به صورت آمیخته و با بهره‌گیری توأمان از امکانات و قابلیت‌های پژوهش‌های کمی و کیفی انجام می‌پذیرفت، نتایج حاصله می‌توانست عمیق‌تر و راهگشاتر باشد.

منابع

۱. کلانتری، خلیل (۱۳۸۸). *مدل‌سازی معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی-اقتصادی*. انتشارات فرهنگ صبا، تهران.
2. Bakker, A. B., Schaufeli, W.B. (2000). Burnout contagion process among teachers, *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 2289-2308.
3. Bettina, F. P. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, Volume 43, Issue 3, Pages 311-318.
4. Bouman, A. H., te Brake, H., and Hoogstraten, J. (2002). Significant effects due to rephrasing the Maslach Burnout Inventory's personal accomplishment items. *Psychological Reports*, 91: 825-826.
5. Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., and Klesh, J. (1979). *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire*.
6. Ching-Fu Chen and Shu-Chuan Chen (2012). Burnout and Work Engagement Among Cabin Crew: Antecedents and Consequences, *The International Journal of Aviation Psychology*, 22:1, 41-58.
7. Compact Oxford English Dictionary of Current English (2008), *oxford dictionaries*.
8. Conrad, K. M., Conrad, K. J., and Parker, J. E. (1985). Jobsatisfaction among occupational health nurses. *Journal of Community Health Nursing* 2, 161-173.
9. Cordes, C. L., and Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
10. Cordes, C. L., Dougherty, T. W., and Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. *Journal of Organizational Behaviour*, Vol. 18 No. 6, pp. 685-701.
11. Drake, B., and Yadama, G. N. (1996). A structural equation model of burnout and job exit among child protective services workers. *Social Work Research*, 20: 179-187.
12. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, Vol. 30, pp. 159-65.
13. Geurts, S., Schaufeli, W., and De Jonge, J. (1998). Burnout and intention to leave among mental health-care professionals: A social psychological approach. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 17: 341-362.
14. Gholipour, A., Akhavan Anvari, MR., Seyed Kalali, N., and Yazdani, HR. 2011. Investigation of the Effects of the Big Five Personality Model on Job Burnout (Survey in an Iranian Hospital). International Conference on Economics and Finance Research (ICEFR), at Singapore.
15. Gorter, R. C., Eijkman, M. A. J., and Hoogstraten, J. A. (2001). Career counseling program for dentists: effects on burnout. *Patient Educ Couns* 2001 ; 43:23-30.
16. Gray, R. A., Niehoff, B. P., and Miller, J. L. (2000). The effect of job characteristics on student employee job satisfaction and intent to turnover in college and university food service. *Journal of the National Association of College and University Food-services*. 21, 14-29.
17. Hackman, J. R., and Oldham, G. R. (1975). The development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*. 60.159-170.
18. Halbesleben, J. R. B., and Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 2004 30(6). 859-879.

19. Herzberg, F., and Mausner, B. (1959). *The Motivation to Work*, Seconded. Wiley, New York.
20. Hooper, D., Coughlan, J. and Mullen, M. R. (2008), Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *The Electronic Journal of Business Research Methods. Volume 6. Issue 1.* pp. 53 – 60.
21. Koeske, G., and Koeske, R. (1993). A preliminary test of the stress-strain-outcome model for reconceptualizing the burnout phenomenon. *Social Service Research, 17:* 107–135.
22. Koustelios, A., Tsigilis, N. (2005). Relationship between burnout and job satisfaction among physical education teachers: A multivariate approach. *European Physical Education Review, 11*, 189-203.
23. Laschinger, H. K. S. and Leiter, M. P. (2006). The impact of nursing work environments on patient safety outcomes: the mediating role of burnout/engagement. *Journal of Nursing Administration, 5*, 259–267.
24. Lee, J. S. Y., Akhtar, S. (2011), Effects of the workplace social context and job content on nurse burnout, *Human Resource Management, Volume 50, Issue 2*, pages 227–245
25. Lee, J., Lim, N. Yang, E., Lee, S. (2011). Antecedents and consequences of three dimensions of burnout in psychotherapists: A meta-analysis. *Min Professional Psychology: Research and Practice, Vol 42(3)*, 252-258
26. Lee, K. J., and Lee E. (2011). The Relationship of Emotional Labor, Empowerment, Job Burnout and Turnover Intention of Clinical Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 20(2)*:130-142.
27. Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behav. 5*, 16–22.
28. Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues 34*, 11–24.
29. Maslach, C., and Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, Vol. 2*, pp. 99-113.
30. Maslach, C., and Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*, Jossey-Bass.
31. Maslach, C., and Leiter, M. P. (2005). Stress and burnout: the critical research. In: Cooper, C.L. (Ed.), *Handbook of Stress Medicine and Health*, CRC Press, Lancaster, pp. 155-72.
32. Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001). Job burnout. In S. T. Fiske, D. L. Schacter, and C. Zahn-Waxler (Eds.), *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
33. Mathieu, J. E., and Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin, 108*, 171-194.
34. Mobley, W. H., Horner, S. O., and Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of Hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology. 63*, 408–414.
35. Moore, J. E. (2000). Why is this happening? A causal attribution approach to work exhaustion consequences. *Acad. Manage. Rev. 25*, 335–349.
36. Pines, A., Ayala, M., and Maslach, C. (1981). Burnout: from tedium to personal growth. *New York Macmillan. Psychology 72*, pp. 269–274.
37. Poghosyan, L., Clarke, SP., Finlayson, M., and Aiken LH. (2010), Nurse Burnout and quality of care: cross-national investigation in six countries. *Research in Nursing and Health, 33(4)*:288–298.

38. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., and Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*. Vol 59(5), 603-609.
39. Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*. 22 (7), 600-624.
40. Rocca, A. D., and Kostanski, M. (2001). Burnout and job satisfaction amongst Victorian secondary school teachers: a comparative look at contract and permanent employment. Paper Delivered at the ATEA Conference, Teacher education: change of heart, mind and action, 24-26 September, Melbourne, Victoria.
41. Rusbult, C. E., and Farrel, D. (1983). A longitudinal test of the investment model: the impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investments. *Journal of applied psychology*, 68, 429-438.
42. Schaufeli, W. B., and Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. Taylor and Francis, London.
43. Schwab, R. L., and Iwanicki, E. F. (1982). Who are our burned out teachers? *Educational Research Quarterly*, 7(2), 5-16.
44. Singh, J., Goolsby, J. R., and Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31: 558-569.
45. Steel, R. P., and Ovalle, 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.
46. Tsigilis, N., Zournatzi, E. (2011), Burnout among physical education teachers in primary and secondary schools, *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 1, No. 7.
47. Vandenberghe, R., Huberman, A.M. 1999. *Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
48. Vassos, M. V., Nankervis, K. L., (2012), Investigating the importance of various individual, interpersonal, organizational and demographic variables when predicting job burnout in disability support workers, *Research in Developmental Disabilities*, Volume 33, Issue 6, Pages 1780-1791
49. Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of management review*, 7, 418-428.
50. Zareie Matin, H., Seyed Kalali, N., and Akhavan Anvari, MR. 2012. Do Demographic Variables Moderate the Relationship between Job Burnout and Its Consequences? *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*. 5 (1):47-62.