Journal of Health

Vol. 10, No. 1, Spring 2019, Pages 109-117

The Effect of Job Burnout on Turnover Intention with Regard to the Mediating Role of Job Satisfaction

Gharakhani D*[1], Zaferanchi A[2]

1. Assistant Professor, Department of Industrial Management, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran
2. MSc Student of Executive Management, Qazvin branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran
**** Corresponding author.*** Tel: +982833665275, Fax: +982833665279, Email: davoodgharakhany@yahoo.com

Received: Dec 23, 2016 Accepted: Apr 17, 2017

ABSTRACT

Background & objectives: Job Burnout and turnover intention accordingly, has become a pressing issue for many organizations worldwide. This study investigated the effect of job burnout on employees' turnover intention with regard to the mediating role of job satisfaction.
Methods: 288 samples were randomly selected among 1100 total staff members of companies under investigation using Morgan table. The data was collected using a standard questionnaire that its validity and reliability have already been approved. The Kolmogorov-Smirnov test was used to evaluate the normality of variables. Smart-PLS statistical software was utilized for data analysis.
Results: The results of the research showed that job burnout, depersonalization and reduced personal accomplishment had negative effects on job satisfaction, but the effect of emotional exhaustion was not observed on job satisfaction. The effect of emotional exhaustion, depersonalization and reduced personal accomplishment had also a positive significant effect on employees' turnover intention, while job satisfaction had negative effect on employee's turnover intention. Finally the effect of job satisfaction as a mediator variable between job burnout and employees' turnover intention was examined. The results showed a positive significant association. In addition, a positive effect was observed between depersonalization and employees' turnover intention as well as reduced personal accomplishment and employees' turnover intention. On the other hand, the mediating role of job satisfaction was not observed in the effect of emotional exhaustion on employees' turnover intention.
Conclusion: Organizing measures to reduce staff stress reduces emotional exhaustion and prevents the emotional and cognitive gap between employees and their jobs. Measures to reduce the gap between employers and his recipients reduce depersonalization of employees, and clarifying the role of employees in the organization's progress and increasing their sense of efficiency reduces their sense of inadequacy.
Keywords: Job Burnout; Depersonalization; Reduced Personal Accomplishment; Job Satisfaction; Emotional Exhaustion; Employees' Turnover Intention

تاثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظرگرفتن نقش میانجی رضایت شغلی

داود قراخانی[1]*، آرش زعفرانچی[2]

۱. استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه مدیریت صنعتی، قزوین، ایران

۲. کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، گروه مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، قزوین، ایران

* نویسنده مسئول. تلفن: ۰۲۸۳۳۶۶۵۲۷۵ فکس: ۰۲۸۳۳۶۶۵۲۷۹ ایمیل: davoodgharakhany@yahoo.com

چکیده

زمینه و هدف: پدیده فرسودگی شغلی و ترک شغل ناشی از آن، به معضلی برای بسیاری از سازمان‌ها در دنیا تبدیل شده است. هدف این مطالعه بررسی تاثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظرگرفتن نقش میانجی رضایت شغلی می‌باشد.

روش کار: از مجموع ۱۱۰۰ نفر از کارکنان شاغل تعداد ۲۸۸ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر اساس جدول مورگان انتخاب گردیدند. داده های تحقیق با استفاده از پرسشنامه استاندارد که روایی و پایایی آن مورد تایید قرار گرفت، جمع آوری شدند. جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف و جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری Smart-PLS استفاده شد.

یافته ها: نتایج بدست آمده از این تحقیق مشخص نمود که شاخص‌های فرسودگی شغلی، بدبینی و بی کفایتی، تاثیر منفی و معنی داری بر رضایت شغلی دارند، ولی تاثیر خستگی بر رضایت شغلی تایید نگردید. همچنین مشخص شد شاخص های خستگی، بدبینی و بی کفایتی تاثیر مثبت و معناداری بر قصد ترک خدمت کارکنان دارند، در حالی‌که رضایت شغلی تاثیر منفی و معناداری بر قصد ترک خدمت کارکنان دارد. نقش مثبت و معنی دار رضایت شغلی به عنوان میانجی بین فرسودگی شغلی و قصد ترک خدمت کارکنان تایید شد. همچنین نقش مثبت و معنادار رضایت شغلی در تاثیر بدبینی بر قصد ترک خدمت کارکنان، و نیز بی کفایتی بر قصد ترک خدمت کارکنان مورد تایید قرار گرفت در حالی‌که نقش میانجی رضایت شغلی در تاثیر خستگی بر قصد ترک خدمت کارکنان تایید نشد.

نتیجه گیری: سازماندهی اقداماتی در جهت کاهش استرس کارکنان باعث کاهش خستگی عاطفی گردیده و مانع ایجاد فاصله هیجانی و شناختی کارکنان می‌گردد. اقداماتی جهت کاهش فاصله میان فرد شاغل و دریافت کنندگان خدمات او از بروز بدبینی در کارمندان می کاهد و شفاف سازی نقش کارمندان در پیشرفت‌های سازمان و افزایش حس کارآمدی آنان، در کاهش حس بی کفایتی آنها سهیم است.

واژه های کلیدی: فرسودگی شغلی، بدبینی، بی کفایتی، رضایت شغلی، خستگی، قصد ترک خدمت

دریافت: ۹۵/۱۰/۳ **پذیرش:** ۹۶/۱/۲۸

مقدمه

یکی از مهمترین منابع ایجادکننده استرس، نوع شغل است. استرس شغلی تاثیر به سزایی بر جنبه‌های مختلف زندگی افراد شاغل دارد (۱). یکی از عمده‌ترین پیامدهای استرس شغلی که توجه زیادی را می‌طلبد فرسودگی شغلی است (۲). سطح شدید استرس شغلی سبب شده است تا امروزه پدیده فرسودگی شغلی و ترک شغل ناشی از آن به عنوان

یکی از معضلات کارکنان در بسیاری از کشورها محسوب گردد (۳). فرسودگی شغلی، سندرمی است متشکل از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به تصویر منفی از خود، نگرش منفی نسبت به حرفه و احساس عدم ارتباط با دیگر کارکنان می‌شود و ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های جسمی و روحی سوق دهد (٤). در واقع این پدیده از سه بعد تشکیل شده است: ۱) خستگی یا تحلیل عاطفی[1]: یعنی وجود احساساتی که فرد در آن توان عاطفی خود را از دست داده و قادر به برقراری ارتباط با دیگران نیست. ۲) بدبینی یا مسخ شخصیت[2]: واکنش منفی، عاری از احساس و توام با بی اعتنایی مفرط نسبت به دیگران. ۳) بی کفایتی یا کاهش احساس موفقیت فردی[3]: کاهش احساس شایستگی و موفقیت در حرفه (۵).

علایم فرسودگی شغلی به شکل غیبت‌های مکرر، تمایل به جا به جایی و ترک حرفه، کاهش عزت نفس، سوءِ مصرف داروها و نظایر آن‌ها خود را نشان می‌دهد (۶). در حقیقت، فرسودگی شغلی پدیده ای است که در آن اثرات تجمعی فشار محیط کار، به تدریج افراد را مستاصل کرده، آن‌ها را وادار به عقب نشینی روانی می‌کند (۷). تمایل به ترک خدمت نیز ادراک فرد نسبت به ترک خدمت می‌باشد، اگرچه فرد در حال حاضر در موقعیت شغلی خود مانده باشد. میل به ترک خدمت مترادف ترک خدمت پیش‌بینی شده است که به معنی احتمال ترک موقعیت شغلی توسط فرد می‌باشد (۸). پژوهش‌ها نشان می‌دهند که بین ترک خدمت پیش بینی شده (قصد ترک خدمت) و ترک خدمت واقعی رابطه مستقیمی وجود دارد (۹)، که این امر می‌تواند برای سازمان‌ها و منابع انسانی آن‌ها بسیار زیان‌بار باشد. رضایت شغلی[4]، حالتی عاطفی و مثبت است که حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی می‌باشد. به عبارت دیگر رضایت شغلی میزان بر آورده شدن انتظاراتی است که فرد از شغل خود دارد (۱۰). خستگی عاطفی[5]، عامل اصلی فرسودگی است و آشکارترین درجه نشانه‌های فرسودگی است. این بعد از فرسودگی شغلی دلالت بر استرس دارد. به بیان دقیق، خستگی عاطفی موجب می‌شود تا کارمندان به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند و احتمالاً این راهی برای مقابله با فشارهای کاری است. خستگی عاطفی در واقع وجود احساساتی است که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده است و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست (۱۱). مسخ شخصیت (بدبینی)، معمولاً بعد از خستگی عاطفی روی می‌دهد و در واقع نوعی پاسخ مستقیم به استرس شغلی است. به عبارت دیگر مسخ شخصیت به پاسخ‌های غیر احساسی، نامربوط و خشن نسبت به مراجعین و همکاران و... با سندرم فرسودگی احساسات منفی و نگرش‌های منفی همراه با سرزنش دیگران اطلاق می‌شود (۱۱). عدم کارایی (عدم موفقیت) فردی (بی کفایتی)، رابطه بین عدم کارایی فردی با دو بعد دیگر فرسودگی تا حدودی پیچیده‌تر است. در بعضی از تحقیقات، به نظر می‌رسد که بعد عدم کارایی فردی، نتیجه دو بعد دیگر فرسودگی است، ولی در موارد دیگر فرضیه مورد تایید قرار نگرفته و تاکید می‌کند که این مولفه‌ها به جای این که به صورت زنجیروار قرار داشته باشند، به طور موازی و به همراه یکدیگر رشد می‌کنند. به عبارت دیگر، موفقیت فردی به احساس کفایت و پیشرفت موفقیت‌آمیز در کار با افراد اطلاق می‌شوند که از تلاش‌های حرفه ای خود برداشت‌های منفی دارند و احساس می‌کنند که در شغل خودشان پیشرفتی نداشته و در کار و تلاش و حرفه خویش نتایج مثبت به همراه ندارند (۱۱).

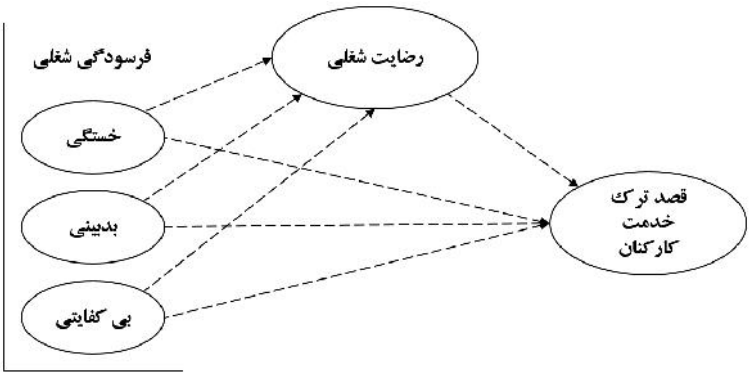
---

[1] Emotional Exhaustion
[2] Depersonalization
[3] Reduced Personal Accomplishment
[4] Job Satisfaction
[5] Emotional Exhaustion

بر طبق دیدگاه هرسی و بلانچارد موفقیت سازمان‌ها به استفاده کارآمد از منابع انسانی بستگی دارد (۱۲). از سوی دیگر نیز انسان‌های سالم گردانندگان موفق‌تری هستند، این صحت و سلامت هم از لحاظ جسمی و هم از حیث روانی بسیار حائز اهمیت می‌باشد. رضایت شغلی که از عوامل مهم و تاثیرگذار بر کیفیت کار و زندگی نیروی انسانی است از فرسودگی شغلی تاثیر می‌پذیرد. تت و دایر عوامل موثر بر رضایت شغلی را به دو بخش تقسیم می‌کنند: شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی که جنبه‌های بیرونی به حساب می‌آیند و ویژگی‌های شخصیتی، احساسات عاطفی و حالت‌های هیجانی که جنبه‌های درونی خوانده می‌شوند (۱۳). شرایط سازمانی به میزان فراوانی به فرسودگی شغلی و قصد ترک خدمت کارکنان وابسته است. با توجه به اهمیت این موضوع و تاثیر آن بر عملکرد سازمان، و با توجه به اینکه اکثر تحقیقات صورت گرفته در ارتباط با موضوع تحقیق در کشورهای غربی انجام شده است، اغلب نتایج منحصر به فرهنگ غرب بوده است، لذا انجام مطالعات بیشتر در این زمینه و در سازمان‌های ایرانی ضروری به نظر می‌رسید.

هدف این تحقیق بررسی تاثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان بود که از رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی استفاده گردید.

مدل مفهومی تحقیق به صورت زیر تعریف گردید:



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق برگرفته از مطالعات آرو و ناآتانن (۱٤) و مایر و همکاران (۱۵)

روش کار

جامعه آماری این تحقیق کاربردی ۱۱۰۰ نفر از کارکنان شرکت مورد بررسی می‌باشد. در این پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد و بر اساس جدول مورگان حداقل تعداد حجم نمونه برابر ۲۸۵ نفر تعیین گردید و ۲۸۸ پرسشنامه مورد ارزیابی قرار گرفت. برای جمع‌آوری اطلاعات در مباحث نظری و پیشینه تحقیق از روش کتابخانه‌ای (کتب، مقالات و پایان نامه‌های انگلیسی و فارسی)، و برای جمع‌آوری اطلاعات در قسمت اصلی پژوهش از پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه استفاده شده استاندارد بوده و ترکیبی از پرسشنامه دو تحقیق بود. پرسشنامه اول، مشتمل بر سه بخش بود که بخش اول شامل ۵ سوال در مورد خستگی و بخش دوم ٤ سوال در مورد مولفه بدبینی و بخش سوم شامل ۶ سوال برای بررسی بی کفایتی بود (۱٤). پرسشنامه دوم، مشتمل بر دو بخش بود که بخش اول شامل ۳ سوال در مورد رضایت شغلی و بخش دوم برای مولفه قصد ترک خدمت کارکنان شامل ۳ سوال بود (۱۵).

برای تعیین پایایی، شاخص پایایی مرکب (p دلوین-گلدشتاین) و آلفای کرونباخ محاسبه گردید که این دو شاخص برای کلیه متغیرها نشان از سازگاری درونی مدل‌های اندازه‌گیری داشت. برای بررسی روایی متغیرهای مدل از شاخص متوسط واریانس

استخراج شده (AVE) استفاده گردید، که مقادیر بدست آمده این شاخص نشان‌دهنده همسانی یا اعتبار درونی مدل اندازه‌گیری انعکاسی بود. همچنین برای اندازه گیری اعتبار روایی صوری و محتوایی پرسشنامه، چند نسخه از پرسشنامه در اختیار تعدادی از متخصصین قرار داده شد و روایی صوری و محتوایی پرسشنامه توسط آنان تأیید شد. جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق از الگوریتم PLS و Bootstrap استفاده گردید.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، ابتدا آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق شامل جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه خدمت ارائه شد، سپس آمار استنباطی مورد استفاده قرار گرفت. نرمال بودن متغیرهای تحقیق توسط آزمون کولموگروف- اسمیرنوف مورد بررسی قرار گرفت. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری Smart-PLS انجام شد. برای بررسی فرضیات مدل، از مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شد. برخلاف رویکرد مبتنی بر کواریانس (LISREL) این رویکرد دارای ویژگی‌هایی نظیر توانایی بالای آن در پیش بینی مدل، توسعه مدل‌های جدید، پشتیبانی از مدل‌های اندازه‌گیری ترکیبی و انعکاسی، عدم حساسیت به نرمال‌بودن داده‌ها، عدم حساسیت به حجم نمونه و نیز توانایی در اجرای مدل‌های پیچیده می‌باشد (۱۶).

ارزیابی مدل مسیر PLS شامل سه مرحله می‌شود: در مرحله اول ارزیابی مدل اندازه‌گیری (بیرونی) مطرح شد که در این مرحله پایایی و روایی سازه‌های اصلی تشکیل‌دهنده مدل تعیین گردید. در مرحله دوم آزمون مدل ساختاری (درونی) و در آخر معیار ارزیابی کلی مدل مسیر PLS محاسبه گردید.

یافته‌ها

جدول ۱ مقادیر روایی همگرا و پایایی سازه‌های مدل را نشان می‌دهد. متوسط واریانس استخراج شده (روایی همگرا) بزرگتر از ۰/۵ بدست آمد که نشان از همسانی یا اعتبار درونی مدل اندازه‌گیری انعکاسی دارد. بزرگتربودن قدر مطلق بار عاملی از ۰/۵ بیانگر این بود که رابطه بین سوالات و متغیرهای پنهان مدل همگن هستند. همچنین بزرگتربودن شاخص پایایی مرکب (CV) و آلفای کرونباخ از ۰/۷ سازگاری درونی مدل را تایید نمود.

شاخص CV Com. برای متغیرهای مدل محاسبه و در جدول ۲ نشان داده شده است. برای بررسی کیفیت مدل اندازه‌گیری انعکاسی مقادیر مثبت این شاخص نشان‌دهنده کیفیت مناسب مدل اندازه‌گیری انعکاسی است، لذا کیفیت مدل‌های اندازه‌گیری نیز تایید گردید.

به منظور تبیین درصد تغییرات متغیر درون زا توسط متغیر برون زا از شاخص ضریب تعیین (R^2) استفاده گردید که نتایج در جدول ۳ خلاصه شده است. قدرت تبیین R^2 با مقادیر ۰,۶۷، ۰,۳۳ و ۰,۱۹ به ترتیب قابل توجه، متوسط و ضعیف تلقی گردید.

کیفیت مدل ساختاری توسط شاخص افزونگی (CV Red) نیز محاسبه شد (جدول ٤). هدف این شاخص بررسی توانایی مدل ساختاری در پیش‌بینی‌کردن به روش چشم پوشی[1] می‌باشد. معروف‌ترین و شناخته‌شده‌ترین معیار اندازه‌گیری این توانائی، شاخص Q2 استون- گایسلر است که بر اساس این ملاک، مدل باید نشانگرهای متغیرهای مکنون درون‌زای انعکاسی را پیش‌بینی کند. مقادیر Q2 بالای صفر نشان می‌دهند که مقادیر مشاهده شده خوب بازسازی شده اند و مدل توانایی پیش‌بینی دارد. به عبارتی در صورتی که کلیه مقادیر بدست آمده برای شاخص CV Red با در نظرداشتن متغیر پنهان درونزای انعکاسی شده مثبت باشد، می‌توان گفت مدل ساختاری از کیفیت مناسبی بر خوردار است. مطابق جدول ٤، شاخص CV Red برای متغیرهای مدل مثبت بوده بنابراین کیفیت آن اثبات گردید.

[1] Blindfolding

جدول ۱. مقادیر روایی همگرا و پایایی سازه‌های مدل

متغیر	گویه	بارعاملی	شاخص‌های پایایی و روایی همگرا		
			AVE	CR	آلفا
بی کفایتی	INC 1	۰,۶۸۲	۰,۸۷۱	۰,۹۰۳	۰,۶۰۹
	INC 2	۰,۷۵۸			
	INC 3	۰,۸۲۶			
	INC 4	۰,۸۰۹			
	INC 5	۰,۷۸۹			
	INC 6	۰,۸۱۰			
رضایت	SA 1	۰,۹۱٤	۰,۸۸۷	۰,۹۲۹	۰,۸۱۵
	SA 2	۰,۹۰۱			
	SA 3	۰,۸۹٤			
قصد ترک خدمت	TU 1	۰,۸۸۷	۰,۸٤۸	۰,۹۰۸	۰,۷۶۷
	TU 2	۰,۸۸۱			
	TU 3	۰,۸۶۰			
بدبینی	PE 1	۰,۸۹۵	۰,۹۲۰	۰,۹٤۳	۰,۸۰۷
	PE 2	۰,۸۹۷			
	PE 3	۰,۸۹۱			
	PE 4	۰,۹۱۱			
خستگی	EX 1	۰,۸۲۹	۰,۸۳۳	۰,۸۸۱	۰,۵۹۸
	EX 2	۰,۷۶٤			
	EX 3	۰,۷۵۶			
	EX 4	۰,۷۵۸			
	EX 5	۰,۷۶۱			

جدول ۲. شاخص کیفیت مدل‌های اندازه‌گیری

سازه	CV Com.
فرسودگی شغلی	۰,٤۰۲
رضایت شغلی	۰,۸۱۵
قصد ترک خدمت کارکنان	۰,۷۶۸
خستگی	۰,۵۶۳
بدبینی	۰,۸۰۷
بی کفایتی	۰,۶۰۹

جدول ٤. شاخص کیفیت مدل ساختاری

سازه	CV Red.
فرسودگی شغلی	۰,٤۰۲
رضایت شغلی	۰,۲۰۹
قصد ترک خدمت کارکنان	۰,٤۶۱
خستگی	۰,۲۹۷
بدبینی	۰,٤۹۹
بی کفایتی	۰,٤۲۰

جدول ۳. شاخص ضریب تعیین

سازه	R Square	قدرت تبیین
رضایت شغلی	۰,۲۵۹	متوسط
قصد ترک خدمت کارکنان	۰,۶۰۰	متوسط
خستگی	۰,۵۱۰	متوسط
بدبینی	۰,۶۲۰	متوسط
بی کفایتی	۰,۶۹۲	قابل توجه

با استفاده از الگوریتم Bootstrap آماره T محاسبه گردید و برای محاسبه ضرایب استاندارد مسیر بین سازه‌ها از الگوریتم پی ال اس استفاده گردید.

بر این اساس تاثیر منفی و معنادار فرسودگی شغلی (با ضریب مسیر ۰,۵۰۹- و آمارهT: ۷,٤۷۸)، بدبینی (با ضریب مسیر ۰,۲۵۳- و آمارهT: ۲,۳۱) و بی کفایتی (با ضریب مسیر ۰,۲۳۳- و آمارهT: ۲,۱۵۲) بر

رضایت شغلی تایید گردیده و تاثیر معنادار خستگی بر رضایت شغلی تایید نشد (با ضریب مسیر ۰,۱۶۵- و آماره T: ۱,۵۸۷) همچنین تاثیر مثبت و معنادار فرسودگی شغلی (با ضریب مسیر ۰,۶۶۹ و آماره T: ۹,۳۳٤)، خستگی (با ضریب مسیر ۰,۱۷۲ و آماره T: ۲,۵۲۵)، بدبینی (با ضریب مسیر ۰,۲۹۷ و آماره T: ۲,۸۹۵) و بی کفایتی (با ضریب مسیر ۰,۳۷۹ و آماره T: ٤,۰۹٤) بر قصد ترک خدمت کارکنان تایید گردید. تاثیر منفی و معنی دار رضایت شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان (با ضریب مسیر ۰,۱۷۷- و آماره T: ۲,٤۳۶) نیز مورد تایید واقع شد.

علاوه بر موارد فوق نقش میانجی رضایت شغلی در تاثیر فرسودگی شغلی (با ضریب مسیر ۰,۰۹)، بدبینی (با ضریب مسیر ۰,۰٤٤) و بی کفایتی (با ضریب مسیر ۰,۰٤) بر قصد ترک خدمت کارکنان تایید شد و نقش میانجی رضایت شغلی در تاثیر خستگی بر قصد ترک خدمت کارکنان تایید نگردید (با توجه به عدم تایید تاثیر خستگی بر رضایت شغلی).

بحث

بیش از ۸۹ درصد از افرادی که در این تحقیق شرکت کردند سنی کمتر از ٤۵ سال داشتند. بیش از ۹۳ درصد، حداقل دارای مدرک کارشناسی و بیش از ۸۰ درصد مرد و بیش از ۸۵ درصد کمتر از ۱۵ سال سابقه خدمت در سازمان داشتند.

بیشترین تاثیر منفی، تاثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی بود (با ضریب مسیر ۰,۵۰۹-) که با نتایج مطالعات حاجیلو (۱۷)، کشانی (۱۸)، نادی و همکاران (۱۹)، حسن پور و همکاران (۲۰) و غفوری (۲۱) همسو می‌باشد و بیشترین تاثیر مثبت، تاثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان می‌باشد (با ضریب مسیر ۰,۶۶۹) که با نتایج مطالعات فانگ (۲۲)، نیک بخت نصرآبادی و همکاران (۲۳) همسو بوده و با محمدی مهمویی (٢٤) همسو نمی‌باشد.

فرسودگی شغلی، واکنش در برابر فشارهای مزمن کاری یا سازمانی می‌باشد و همواره فشار مزمنی ایجاد می‌کند که این فشار اغلب ناشی از ناهماهنگی یا عدم تجانس میان کارمند و شغل است. در این حالت سختی کار و شرایط موجود آن باعث پرخاشگری، ناامیدی، بدبینی نسبت به آینده شغلی، از بین رفتن انگیزه مثبت، کاهش کوشش‌های سازنده شغلی، عدم احساس همدردی، کاهش عملکرد، کیفیت و شایستگی در کار می‌شود. به عبارتی با افزایش فرسودگی شغلی، یک شغل رضایت بخش هم به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل می‌شود (۲۵).

از میان فاکتورهای فرسودگی شغلی، تاثیر منفی بدبینی بر رضایت شغلی شدیدتر از سایر فاکتورها بوده (با ضریب مسیر ۰,۲۵۳-) که با نتایج مطالعات برون و همکاران (۲۶)، بارنس (۲۷)، دین و همکاران (۲۸) همسو می‌باشد. همچنین تاثیر خستگی بر رضایت شغلی تایید نگردید که با نتایج تحقیق اسکالویک و همکاران (۲۹) همسو نمی‌باشد.

بدبینی به پاسخ‌های غیر احساسی، نامربوط و خشن نسبت به مراجعین و همکاران و... با سندرم فرسودگی احساسات منفی و نگرش‌های منفی همراه با سرزنش دیگران اطلاق می‌شود (۳۰). نقش میانجی رضایت شغلی در تاثیر بدبینی بر قصد ترک خدمت نیز بیشتر از سایر فاکتورها می‌باشد (با ضریب مسیر ۰,۰٤٤). همچنین تایید تاثیر منفی رضایت شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان (با ضریب مسیر ۰,۱۷۷-) با مطالعات گل پرور و همکاران (۳۱) و مایر و همکاران (۱۵) منطبق می‌باشد.

در حالی‌که تایید نقش میانجی رضایت شغلی در تاثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان (با ضریب مسیر ۰,۰۹۰) فاقد تحقیق مشابه می‌باشد.

سازماندهی اقداماتی در جهت کاهش استرس کارکنان باعث کاهش خستگی عاطفی شده و مانع ایجاد فاصله هیجانی و شناختی کارکنان می‌گردد. اقداماتی جهت کاهش فاصله میان فرد شاغل و

دریافت‌کنندگان خدمات او از بروز بدبینی در کارمندان می‌کاهد و شفاف سازی نقش کارمندان در پیشرفت‌های سازمان و افزایش حس کارآمدی آنان، در کاهش حس بی‌کفایتی آنها سهیم است. آگاهی و شناخت مدیران سازمان‌ها از تأثیر رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی و قصد ترک خدمت موجب می‌شود که فعالیت‌هایی به منظور بهبود شرایط کاری کارکنان و منابع انسانی خود صورت دهند تا در نهایت باعث بهبود عملکرد سازمان شوند. علاوه بر این با کاهش تعارض و ابهام نقش، تعدیل فشار کاری، بهبود حقوق و دستمزد، بهبود جو کاری، افزایش قدرت تصمیم‌گیری کارمندان، افزایش حمایت مافوق، زمینه‌ساز افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی و کاهش تمایل به ترک خدمت گردند.

نتیجه گیری

با توجه به نتایج تحقیق هر چه کارکنان دچار فرسودگی شغلی بیشتری شوند رضایت شغلی آنها کمتر شده و افزایش فرسودگی شغلی باعث افزایش ترک خدمت کارکنان می‌گردد. همچنین هر چه بدبینی کارکنان بیشتر شود رضایت شغلی آنها کمتر می‌شود، ولی خستگی شغلی تاثیری بر رضایت شغلی آنها ندارد. شناخت عوامل موثر در بدبینی کارکنان می‌تواند به سازمان‌ها در راستای پیشگیری از ایجاد بدبینی در کارکنان نسبت به سازمان کمک شایانی نماید. از سوی دیگر با درک و شناخت پیامدهای احتمالی بدبینی سازمانی نیز می‌توان به وجود بدبینی در بین کارکنان پی برد و برنامه‌های لازم در جهت کاهش آن به کار بست.

References

1- Hallberg U, Sverke M. Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory: Two Swedish Health Care Samples. European Journal of Psychological Assessment, 2004; 20 (4): 320-338.
2- Yaghoobi Nia F, Mazloom SR, Salehi Ghadrdy J, Esmaili H. Study of the relationship between self-esteem and burnout in nurses of hospitals in Mashhad University of Medical Sciences Journal of Medicine and cultivation. 2006; 14 (2):50-54.
3- Meltzer LS, Huckabay LM. Critical care nurses' perceptions of futile care and its effect on burnout. American Journal of Critical Care. 2004; 13 (3), 202-208.
4- Oehler J, Davidson M, Starr L, Lee D. Burnout, job stress, anxiety, and perceived social support in neonatal nurses. Heart & lung: the journal of critical care. 1991; 20 (5): 500-5.
5- Malach-Pines A. Nurses' burnout: an existential psychodynamic perspective. Journal of psychosocial nursing and mental health services. 2000; 38 (2): 23-31.
6- Maunz S, Steyrer J. Burnout Syndrome in nursing: etiology, complications, prevention. Wien Klin Wochenschr. 2001; 113(7-8):296-300.
7- Demir A, Ulusoy M, Ulusoy MF. Investigation of Factors Influencing Burnout Levels in Professional and Private Lives of Nurses. Int Journal of Nurs Stud. 2003; 40 (8):807-27
8- Volk MC, Lucas MD. Relationship of management style and anticipated turnover. Journal of Dimensions of critical care nursing. 1991; 10(1), 35-40.
9- Lucas MD, Atwood JR, Hagaman R. Replication and validation of anticipated turnover model for urban registered nurses. Journal of Nursing Research. 1993; 42 (1), 29-35.
10- Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction and its related factors: a questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. International journal of nursing studies. 2007; 31;44 (4):574-88.
11- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. Annual review of psychology. 2001; 52 (1):397-422.
12- Hersey P, Blanchard KH. Management of organizational behavior: Utilizing human resources. Prentice-Hall, Inc. 1993.
13- Yarmohammadi Monfared S, Hemmati Nejad M, Ramezani Nejad R. Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction of Physical Education Trainers. Sport Management Publish Journal. Gilan University. 2010; 6: 47-65.

14- Salmela-Aro K, Näätänen P. Method of assessing adolescents' school burnout. Helsinki, Finland. 2005.
15- Maier C, Laumer S, Eckhardt A, Weitzel T. Analyzing the impact of HRIS implementations on HR personnel’s job satisfaction and turnover intention. The Journal of Strategic Information Systems. 2013; 22 (3):193-207.
16- Hooshangi M, Fazli S, Mirhosseini SS. The mediation role of buyer's satisfaction in relationship between structural capital with performance. International Journal of Logistics Systems and Management. 2016; 23 (3):329-42.
17- Hajiloo N. The relationship between job stress, burnout and life quality of employees with satisfaction from the organizational climate of the Mohagheghe Ardabili University. Journal of New Approaches in Educational Administration. 2012; 3:169-184.
18- Keshani A. Job satisfaction and occupational burnout among teachers of educable mentally retarded children [dissertation]. Tehran University Faculty of Education and psychology. 1998.
19- Nadi M, Yar Mohamadian M, Azizian H. The relationship between informal learning, burnout, mental health and job satisfaction among workers of Esfahan Steel Company. Journal of Production and Operations Management. 2013; 7:133-150.
20- Hasanpour N, Rayzan B. The relationship between burnout and job satisfaction in the gas company of Bushehr. Proceedings of the 2nd National Conference of Strategies to improve management issues, accounting and engineering in organizations. 2014.
21- Alavai K, Ghafouri H. The relationship between job satisfaction, organizational commitment and occupational burnout of teachers. Journal of New Approaches in Educational Administration. 2015; 23:85-109.
22- Fang ZZ. Potential of China in global nurse migration. Journal of Health Services Research. 2007; 42 (3p2):1419-1428.
23- Nikbakht A, Salari A, Hoseinpour M, Yekani Nejad M. Evaluation of burnout rate and turnover intention and their relationship among nurses who work in the emergency department. Journal of Nursing Research. 2015; 34:19-29.
24- Mohamadi Mahmooyi A. The impact of work-family conflict through burnout on the desire to leave the organization. [dissertation]. Allameh Tabatabai University. Faculty of Management and Accounting. 2013.
25- Kord Tamini B, Koohi M. Study of Organizational Commitment effect on Job Burnout and Organizational Spirituality among the staff of Zahedan and Gorgan Post Co. Journal of Public Management Researches. 2012; 7 (24):141-152.
26- Brown M, Cregan C. Organizational change cynicism: The role of employee involvement. Journal of Human Resource Management. 2008; 47 (4):667-686.
27- Barnes LL. The Effects of Organizational Cynicism on Community Colleges: Exploring Concepts from Positive Psychology. [dissertation] Claremont Graduate University. 2010.
28- Dean JW, Brandes P, Dharwadkar R. Organizational cynicism. Journal of Academy of Management review. 1998; 23 (2):341-352.
29- Skaalvik EM, Skaalvik S. Does school context matter? Relations with teacher burnout and job satisfaction. Journal of Teaching and teacher education. 2009; 25 (3):518-524.
30- Pardakhtchi MH, Ahmadi GH, Arezoomandi F. A study on the relationship between quality of working life and job burnout among managers and teachers at Takestan County (dissertation). 2009.
31- Golparvar M, Javadian Z, Mosahebi M, Ahmadi M. The relationship between job stress and turnover and task performance according to the mediating role of job satisfaction Journal of bimonthly Iran Occupational Health. 2014; 10:1.