

رابطه کیفیت زندگی کاری، خوداثربخشی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور

مسلم چرابین^۱، مهین نوری نوخندان^۲، امیر صادقی سمرجانی^۳

^۱ استاد یار دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور، نیشابور، ایران

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور، نیشابور، ایران

^۳ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور، نیشابور، ایران

نام نویسنده مسئول:

مهین نوری نوخندان

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه خوداثربخشی ادراک شده، کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی بود. روش این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور را تشکیل داد که تعداد آنها ۱۳۶ نفر می باشد. نمونه این تحقیق مشتمل بر ۱۰۰ نفر از جامعه مذکور بود که برای انتخاب آنها از روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول مورگان استفاده گردید. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۵)، خوداثربخشی شرر و همکاران (۱۹۸۲)، رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکاران (۱۹۹۱) و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (۱۹۹۹) می باشد. یافته ها نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری وجود دارد. بین خوداثربخشی ادراک شده با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری مشاهده شد. بین رفتار شهروندی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری وجود دارد. متغیرهای کیفیت زندگی کاری در زمینه پرداخت منصفانه و کافی، خوداثربخشی ادراک شده، متغیر کیفیت زندگی کاری در زمینه فضای کلی زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در زمینه فضیلت شهروندی به ترتیب پیش بینی کننده فرسودگی شغلی کارکنان می باشند.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، خوداثربخشی ادراک شده، رفتار شهروندی، فرسودگی شغلی

مقدمه

فرسودگی شغلی^۱ سندرمی است متشکل از خستگی عاطفی (احساس تخلیه توان روحی)، مسخ شخصیت (واکنش منفی، عاری از احساس و توام با بی اعتنائی مفرط نسبت به گیرندگان خدمات) و کاهش احساس موفقیت فردی (کاهش احساس شایستگی و موفقیت در حرفه) است که در بین کارکنان حرف خدمات آموزشی بروز می کند. این سندرم با ایجاد تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و احساس عدم ارتباط با مراجعین هنگام ارائه خدمات، به افت شدید کیفیت خدمات آموزشی می انجامد (واعظ فر، آزادی و اکبری، ۱۳۹۳).

امروزه در آموزش و پرورش به دلیل ارتباط مستقیم با سلامتی انسان ها یکی از مهم ترین حوزه های توسعه پایدار در جوامع بشری به شمار می رود. تحقق این امر نیازمند کارکنانی سالم، شاداب و با انگیزه کاری بالا می باشد. در تمام سازمان ها به کارکنانی برخورد می کنیم که هنگام ورود به شغل کارمندی افراد منظم، دلسوز و علاقمندی بوده اند، اما معمولاً پس از چند وقت کارکردن و مواجه شدن با انبوهی از مشکلات و استرس های شغلی در محیط کار، احساس خستگی کرده و حتی مایلند از کار خود کناره گیری نمایند. در این میان یکی از عوامل شایع می تواند فرسودگی شغلی باشد. فرسودگی شغلی که از نظر معنا یک حالت خستگی بدنی، هیجانی و ذهنی را در بر می گیرد، موضوعی است که امروزه مورد توجه پژوهشگران زیادی قرار گرفته است. از جمله کوری^۲ (۲۰۰۹) معتقدند که فرسودگی شغلی پدیده های بسیار شایع در حرفه های یاری رسان است. معلمانی که فرسودگی شغلی را تجربه می کنند، معمولاً از لحاظ جسمانی، عاطفی و ذهنی خسته هستند. این امر تأثیر گسترده ای در کیفیت آموزش بر جای می گذارد. به گونه ای که کارکنان به تدریج احساس می کنند که نمی توانند با مراجعین مواجه شوند و کارکردن با مراجعین برایشان سخت و دشوار می شود و در نتیجه نگرش های منفی نسبت به مراجعین پیدا می کنند. به تدریج رابطه آموزشی رنج آور می شود و کار آموزشی به جای این که جالب، چالش انگیز، فعالانه و خلاق باشد بسیار خسته کننده می شود. این موضوع گاه باعث شکست و کاهش عزت نفس آن ها می گردد. در این میان توجه به سلامت روانی یعنی تأکید بر روش هایی که سازمان را دگرگون می سازد تا رضایت شغلی و بهره وری کارکنان را افزایش دهد و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر شده و استرس ناشی از کار کاهش یابد که با کاهش استرس ناشی از کار، فشار روانی و به دنبال آن فرسودگی شغلی نیز کاهش می یابد (جعفری، ۱۳۹۳).

مطالعات انجام شده در کشور ما نیز حاکی از آن است که فرسودگی شغلی به طور واضح و شفاف در کارکنان ایرانی در مراکز دولتی وجود داشته و هم چون سایه بانی بزرگ بر بدنه جامعه کارمندی ایران سایه انداخته است. میزان قابل توجه فرسودگی شغلی در کنار تبعات ناگوار آن برای معلمان، دانش آموزان آنها و مدارس بر شناخت عوامل کلیدی مؤثر بر آن به منظور برنامه ریزی بر ای پیشگیری و یا به حداقل رساندن تبعات مربوط در نهایت مداخله مستقیم برای حذف آنها در جامعه آموزشی ایران تأکید دارد.

اهداف پژوهش

هدف کلی این پژوهش پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس کیفیت زندگی کاری، خوداثربخشی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور در سال ۱۳۹۶ است.

اهداف فرعی

- ۱- بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور.
- ۲- بررسی رابطه بین خوداثربخشی ادراک شده با فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور.
- ۳- بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور.

سوال اصلی پژوهش

آیا کیفیت زندگی کاری، خوداثربخشی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی توان پیش بینی کننده فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش را دارند؟

فرضیه اصلی

کیفیت زندگی کاری، خوداثربخشی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی توان پیش بینی کننده فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش را دارند.

فرضیه های فرعی

۱- بین کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش رابطه وجود دارد.

۲- بین خوداثربخشی ادراک شده با فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش رابطه وجود دارد.

۳- بین رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش رابطه وجود دارد.

تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها:

تعریف نظری کیفیت زندگی کاری: عبارت است از مجموعه ای از شرایط واقعی کار در یک سازمان مانند میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشت و ایمنی، مشارکت در تصمیم گیری، مردم سالاری، سرپرستی، تنوع و غنی بودن مشاغل و... (کریمی، ۱۳۹۲).

تعریف عملیاتی کیفیت زندگی: منظور از کیفیت زندگی در این پژوهش نمره ای است که آزمودنی از پاسخ به پرسشنامه والتون^۳ (۱۹۷۵) به دست می آورد.

تعریف مفهومی خوداثربخشی: خوداثربخشی عبارتست از باور فرد به اینکه می تواند رفتارهایی را انجام دهند که بتواند پیامد های مطلوبی را در موقعیت خاص به بار آورد (شفیع آبادی، ۱۳۸۸).

تعریف عملیاتی خوداثربخشی: نمره ای است که فرد از پرسشنامه خوداثربخشی عمومی شرر و همکاران (۱۹۸۵) به دست می آورد که شامل ۱۷ سوال می باشد.

تعریف مفهومی رفتار شهروندی: از نظر ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری است خودجوش و آگاهانه است که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم پاداش رسمی پیش بینی نشده است، اما روی هم رفته عملکرد سازمان را ارتقا می دهد. منظور از خودجوش و آگاهانه این است که این رفتار، ضرورت اجباری نقش یا شرح شغل نیست، بلکه این رفتار بیشتر یک انتخاب شخصی است و در صورت انجام ندادن، تنبیهی به دنبال ندارد (ارگان، ۱۹۸۸).

تعریف عملیاتی رفتار شهروندی: نمره ایی است که آزمودنی ها رفتار شهروندی پادساکف و همکارانش (۱۹۹۱) بدست آورند.

تعریف نظری فرسودگی شغلی: فرسودگی شغلی اصطلاحی است که گاهی به جای آن از معادل هایی چون تنیدگی، تحلیل رفتگی، بی رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، خستگی مفرط، تهی شدگی و فرسایش روانی می توان استفاده کرد. بین روان شناسان بر سر تعریف فرسودگی شغلی اتفاق نظر وجود ندارد. گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می دانند (پانیس و ارونسون، ۲۰۰۸)

تعریف عملیاتی فرسودگی شغلی: منظور از فرسودگی شغلی در این پژوهش نمره ایی است که آزمودنی از پاسخ به پرسشنامه مسلش (۱۹۸۱) به دست می آورد.

پیشینه پژوهش

الف) پیشینه داخلی

فتاح؛ علیزاده و رنجبر (۱۳۹۳) به بررسی رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان آموزش و پرورش پرداختند و نشان دادند که بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی و معنادار وجود دارد. هم چنین بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری و ابعاد مختلف توانمندسازی با ابعاد مختلف فرسودگی رابطه منفی وجود دارد ولی بین متغیرهای فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت با پرداخت منصفانه حقوق و بین متغیرهای رشد شخصیتی و احساس استقلال رابطه معناداری علیرغم منفی بودن آن ملاحظه نشد. هم چنین ابعاد مختلف توانمندسازی و ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری به صورت جداگانه توانستند فرسودگی شغلی کارکنان را در جهت منفی پیش بینی کنند.

جعفری (۱۳۹۳) به بررسی رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در بین کارکنان بنادر دریانوردی منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد پرداخت و نشان داد میان کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کارکنان بنادر و دریانوردی و منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد رابطه معکوس و معناداری با شدت همبستگی $R = 0/597$ وجود دارد. از میان مولفه ها، بیشترین تاثیر متعلق به برخورداری از محیط کار ایمن و بهداشتی و پرداخت حقوق و مزایا و کمترین آن مربوط به یکپارچگی و انسجام اجتماعی بوده است. ابعاد تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی در سازمان، توسعه قابلیت های انسانی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی نیز با فرسودگی شغلی رابطه معناداری دارند.

آقایی و همکاران (۱۳۹۲) به بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی پرداختند و نتایج حاصل از یافته های تحقیق حاکی از آن است که فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی، جو سازمانی بر فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ سازمانی بر فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی تأثیرگذارند. از طرف دیگر، رفتار شهروندی سازمانی تأثیرپذیرترین و فرهنگ سازمانی تأثیرگذارترین متغیرهایند.

مطیعی (۱۳۹۲) به بررسی رابطه بین استرس محیط کار با فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری در میان مدیران و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی زابل پرداخت و نتایج بدست آمده از پژوهش نشان داده شد که رابطه ی منفی و معناداری بین استرس محیط کار و فرسودگی شغلی با کیفیت زندگی کاری مشاهده شد همچنین یافته ها رابطه ی مثبت و معناداری را بین استرس محیط کار و فرسودگی شغلی نشان می دهد و نقش میانجی فرسودگی شغلی در رابطه ی بین استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری تایید نشد ولی نقش میانجی استرس در رابطه ی بین فرسودگی و کیفیت زندگی کاری معنادار و تایید شد. یافته ها نیز خاطر نشان می کنند که: در استرس محیط کار، فرسودگی شغلی و کیفیت

زندگی کاری مدیران و کارکنان زن و مرد تفاوت معناداری مشاهده نشد. در استرس محیط کار، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری مدیران و کارکنان با توجه به پست سازمانی آنها تفاوت معناداری مشاهده شد

کریمی (۱۳۹۲) بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری کارکنان زندان های استان فارس را مورد مطالعه قرار داد و نشان داد بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری رابطه معکوس و معناداری وجود داشت بین فرسودگی شغلی و مشارکت کارکنان، پیشرفت شغلی، ارتباط کارکنان، میل و انگیزش به کار، امنیت شغلی، حقوق و دستمزد و غرور و افتخار ارتباط معکوس و معنی دار وجود داشت اما ارتباط بین حل و فصل مشکلات کارکنان با فرسودگی شغلی در هیچ سطحی معنی دار نبود. بین میانگین فرسودگی شغلی با جنسیت ارتباط معناداری وجود داشت. (فرسودگی شغلی در زنان بیشتر از مردان بود). اما ارتباط معنا داری با سن، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات، وضعیت خدمت، سابقه کار و محل خدمت وجود نداشت. بین میانگین خستگی عاطفی با نوع استخدام و پست سازمانی ارتباط معنی داری وجود داشت.

اندکازلکی، سروقد و برزگر (۱۳۹۲) به بررسی رابطه ابعاد عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی و ابهام، تعارض نقش در کارکنان پرداختند براساس نتایج بدست آمده، عدالت سازمانی رابطه معکوس و معنی داری با ابهام و تعارض نقش و همچنین فرسودگی شغلی دارد. علاوه بر آن، نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر نشان داد که عدالت توزیعی قوی ترین پیش بین و عدالت تعاملی ضعیف ترین پیش بین برای ابهام، تعارض نقش می باشد. همچنین عدالت توزیعی و عدالت تعاملی قوی ترین پیش بین و عدالت رویه ای ضعیف ترین پیش بین برای فرسودگی شغلی می باشد.

آوارسین و خدیوی (۱۳۹۱) بررسی رابطه بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه راهنمایی شهرستان مشگین را مورد مطالعه قرار داد که بین کیفیت زندگی کاری معلمان با میزان فرسودگی شغلی آنان رابطه منفی و معنی داری وجود دارد. با توجه به ضریب همبستگی منفی این ارتباط، ارتباطی غیرمستقیم و معکوس است. از بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری مؤلفه های زمینه های پرورش و فرصت های مستمر، طراحی شغل و ارتباطی غیرمستقیم و معنی دار با فرسودگی شغلی دارند. همچنین / فضای کاری در سطح آلفای ۰.۰۱ مؤلفه طراحی شغل به تنهایی ۱۵ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را پیش بینی کرد.

ب) پیشنهاد خارجی

مانجو و مانیکاندان (۲۰۱۵) در تحقیقی به بررسی عوامل ساختاری رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان زن و مرد صنعت هتل داری در مالزی پرداختند. پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی مقیاس تجزیه و تحلیل قرار گرفتند، نتایج نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی به نظر می رسد مرتبط با مفاهیم دیگر بین فردی می باشد گرچه تفاوت های اندکی با هم داشته باشند اما بین رفتار شهروندی سازمانی زنان و مردان تفاوت چشمگیری وجود نداشت.

کاستلیوس (۲۰۱۴) ۷ محقق یونانی در تحقیق خود تحت عنوان بررسی میزان درک فرسودگی شغلی در میان مربیان فوتبال یونان که با پرسشنامه مسلسلش مورد بررسی قرار گرفتند به این نتایج دست یافت: مربیان فوتبال یونان سطح پایینی از فرسودگی شغلی را تجربه کردند و هرچقدر استرس بیشتری را در مسابقات تحمل کنند علاوه بر افزایش فرسودگی شغلی در آنها، سلامت روان آنها نیز برهم خواهد خورد. ارتباط مثبت معناداری بین سنین مختلف با هر سه بعد فرسودگی شغلی بدست آمد. با افزایش سن میزان فرسودگی کاهش یافته بود اما عملکرد شخصی با افزایش سن بیشتر شده بود. تصمیم گیری صحیح مربیان در هنگام بازی موجب کاهش فشار روانی هنگام بازی می شود که بدین ترتیب از فرسودگی بازیکنان جلوگیری می کند.

پنس ۸ (۲۰۱۳) با این فرض که "اشتیاق شغلی" در مقابل "فرسودگی شغلی" قرار دارد، در مطالعه ای که بر روی دانشجویان و کارمندان انجام دادند. ساختار عاملی ابزاری جدید را برای ارزیابی اشتیاق شغلی، بررسی کردند. به علاوه ساختار عاملی سیاهه مطالعات پیمایشی عمومی فرسودگی مسلسل، نیز مورد سنجش قرار گرفت و ارتباط اشتیاق و فرسودگی شغلی بررسی شد. تأیید همزمان تحلیل عاملی در هر دو نمونه ی ساختار اولیه ی سه فاکتوری مسلسل (خستگی شدید، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت) و فرضیه سه فاکتوری اشتیاق شغلی (شوق داشتن به کار، وقف کار شدن، جذب در کار) را تأیید کرد. آنها خستگی شدید و مسخ شخصیت را اساس فرسودگی می دانند.

خوزه لوپز ۹ و همکاران (۲۰۱۲) در که تحقیقی با عنوان «استرس، فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی در میان معلمان مدارس متوسطه» که با حجم نمونه ۱۳۸۶ نفری انجام شد؛ نتیجه گرفتند که: عوامل تعیین کننده شخصی، روانشناسی و ساختاری در هر کدام از سه مورد فوق (یعنی: استرس، فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی) تأثیر دارند، طبق تحقیقات قبلی همکاران آنها، عواملی چون خوش بینی، سخت کوشی و معادلات و حوادث روزمره زندگی نیز در استرس، فرسودگی و نارضایتی شغلی تأثیر دارند.

هانگ ۱۰ و همکاران (۲۰۱۱) تحقیقی با عنوان ارتباط بین کیفیت زندگی کاری معلمان با تعهد کاری، استرس و رضایت ساراواک مالزی انجام دادند و یافته ها نشان داد که: کیفیت زندگی کاری پاسخ دهندگان در سطح متوسط است. همچنین رابطه متوسط و معتدلی بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری، استرس و رضایت وجود دارد. اما بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی تفاوتی در کیفیت زندگی کاری وجود نداد. با این حال براساس جنسیت تفاوت در تعهد کار وجود دارد. این تحقیق همچنین نشان می دهد که در استرس کار و رضایت بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی تفاوتی وجود ندارد. همچنین یافته ها نشان می دهد که تعهد کار، استرس کار و رضایت به طور قابل توجهی در ارتباط هستند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع طرح های غیرآزمایشی یا توصیفی و به طور دقیقتر طرح همبستگی است. تحقیق همبستگی که خود زیر مجموعه تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) است با این هدف انجام می شود که رابطه میان متغیرها را نشان دهد (دلاور، ۱۳۹۰).

متغیرهای پژوهش

متغیر ملاک: فرسودگی شغلی

متغیر پیش بین: کیفیت زندگی کاری، خوداثربخشی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی

جامعه آماری

در این پژوهش جامعه آماری کلیه کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور در سال ۱۳۹۵/۹۶ می باشند که تعداد آنها حدود ۱۳۶ نفر بودند.

نمونه آماری و روش نمونه گیری

Pense ۸

Khozee Lopez ۹

Hong ۱۰

نمونه این تحقیق مشتمل بر ۱۰۰ نفر از جامعه مذکور می باشد که برای انتخاب آنها از روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول مورگان استفاده گردید. پس از کسب مجوزهای لازم و مشخص شدن اعضای نمونه و هماهنگی با مسئولین ذیربط، طبق برنامه ریزی قبلی، محقق فهرستی از کلیه کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور تهیه کرده و از بین آنها تعداد ۱۰۰ نفر با استفاده از روش مورگان و به روش تصادفی ساده انتخاب شدند، سپس پس از حضور اعضای نمونه در محل مناسب و برقراری ارتباط و کاهش حساسیت آزمودنی ها راجع به پرسشنامه ها و دلایل انتخاب آنها در نمونه، توضیحات لازم از سوی محقق راجع به نحوه تکمیل پرسشنامه ها ارائه گردیده و اقدام به تکمیل پرسشنامه ها نموده اند. از آزمودنی ها خواسته شد اگر در تکمیل پرسشنامه ها با ابهامی مواجه شده از پژوهشگر بخواهند توضیح بیشتری بدهد.

ابزارسنجش

ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون، خوداثربخشی ادراک شده شرر، رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و فرسودگی شغلی مسلش و جکسون می باشد.

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون
زندگی کاری مدل والتون (۱۹۷۵) شامل هشت بعد پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت های انسانی، فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، قانونگرایی، فضای کلی زندگی کاری و وابستگی اجتماعی زندگی کاری است. نحوه امتیازدهی بر اساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت است. والتون در سال ۱۹۷۳ ضریب پایایی آزمون را ۰/۸۸ گزارش کرد این پرسشنامه دارای ۳۲ گویه است. سطح اندازه گیری پرسشنامه فاصله ای و بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت در جه بندی شده است. سؤالات این پرسشنامه به جز یک سؤال مربوط به فضای کلی زندگی در جهت مثبت تنظیم شده است

پرسشنامه خوداثربخشی: این پرسشنامه توسط شرر و همکاران در سال ۱۹۸۲ ساخته شد و دارای ۱۷ ماده است. پرسشنامه خود اثربخشی عقاید فرد مربوط به توانایی اش برای غلبه بر موقعیت های مختلف را اندازه گیری می کند. این پرسشنامه بر پایه مقیاس پنج رتبه ای لیکرت تنظیم شده است. بدین صورت که پاسخ کاملاً مخالف نمره ۱، و پاسخ کاملاً موافقم نمره ۵ می گیرد. نمرات بالا نشان دهنده احساس اثربخشی بالا در فرد است. شرر و همکارانش (۱۹۸۲) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۸۶ بدست آوردند.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: این پرسشنامه که جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مورد استفاده قرار می گیرد، پادساکف و همکاران ۱۱ (۱۹۹۱) با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی ارگان، مقیاس سنجش استاندارد (پرسشنامه) ایجاد کردند که این مقیاسها برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده بسیاری از محققان و همچنین محقق این تحقیق قرار گرفته است.

این پرسشنامه شامل ۲۰ گزینه می باشد. وجدان کاری، ادب و نزاکت، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت شهروندی حیطه های این پرسشنامه را تشکیل می دهند که تعداد گزینه های هر حیطه عبارتند از: وجدان کاری (۵ گزینه)، ادب و نزاکت و نوع دوستی هر کدام (۴ گزینه)، جوانمردی (۳ گزینه) و فضیلت شهروندی (۴ گزینه). گزینه های آن بصورت ۵ رتبه ای (کاملاً مخالف=۱، مخالف=۲، بی نظر=۳، موافق=۴، و کاملاً موافق=۵) می باشد

پرسشنامه فرسودگی شغلی: این پرسشنامه توسط مسلش و جکسون (۱۹۸۱) تهیه شده است. پرسشنامه دارای ۲۲ سؤال با طیف شش گزینه ای (بندرت، کم، گاهی، متوسط، زیاد، همیشه) بوده که به ترتیب نمره ۶-۵-۴-۳-۲-۱ به آنها تعلق گرفته است. در این پرسشنامه فرسودگی شغلی در سه مولفه خستگی عاطفی، عملکرد شخصی (عدم موفقیت فردی)، مسخ شخصیت، و درگیری مورد سنجش قرار می گیرد.

تجزیه تحلیل داده ها

فرضیه اول: بین کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول ۱- ضرایب همبستگی ساده بین کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر ملاک	شاخص آماری متغیر پیش بین	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (p)	تعداد نمونه (n)
فرسودگی شغلی	کیفیت زندگی کاری	-۰/۴۶	۰/۰۰۰۱	۱۰۰
	مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی	-۰/۵۳	۰/۰۰۱	
	مؤلفه محیط کاری ایمن و بهداشتی	-۰/۲۵	۰/۰۰۰۱	
	مؤلفه توسعه قابلیت های انسانی	-۰/۱۸	۰/۰۲۴	
	مؤلفه فرصت رشد و امنیت مداوم	-۰/۱۹	۰/۰۲۳	
	مؤلفه یکپارچگی و انسجام اجتماعی	-۰/۱۸	۰/۰۲۶	
	مؤلفه قانونگرایی	-۰/۲۲	۰/۰۰۱	
	مؤلفه فضای کلی زندگی کاری	-۰/۴۲	۰/۰۰۰	
	مؤلفه وابستگی اجتماعی زندگی کاری	-۰/۲۳	۰/۰۰۰۱	

همان طوری که در جدول ۱ ملاحظه می شود بین کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری وجود دارد ($r = -0/46$ و $p = 0/0001$). بنابراین فرضیه اول تأیید می گردد. به عبارت دیگر، افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان با کاهش فرسودگی شغلی آنان همراه شده است.

همچنین بین کیفیت زندگی کاری در زمینه های پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت های انسانی، فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، قانونگرایی، فضای کلی زندگی کاری و وابستگی اجتماعی زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری مشاهده می شود به عبارت دیگر، پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت های انسانی، فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، قانونگرایی، فضای کلی زندگی کاری و وابستگی اجتماعی زندگی کاری کارکنان افزایش می یابد به همان اندازه فرسودگی شغلی آنان کاهش پیدا می کند.

فرضیه دوم: بین خوداثربخشی ادراک شده با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول ۲: ضرایب همبستگی ساده بین خوداثربخشی ادراک شده با فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر ملاک	شاخص آماری	ضریب همبستگی	سطح	تعداد
فرسودگی	خوداثربخشی ادراک شده	-۰/۴۶	۰/۰۰۰۱	۱۰۰

همان طوری که در جدول ۲ ارائه شده است بین خوداثربخشی ادراک شده با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری مشاهده می شود ($r = -0/46$ و $p = 0/0001$). بنابراین فرضیه دوم تأیید می گردد. به عبارت دیگر، با افزایش خوداثربخشی ادراک شده کارکنان، فرسودگی شغلی آنان کاهش یافته است.

فرضیه سوم: بین رفتار شهروندی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول ۳: ضرایب همبستگی ساده بین رفتار شهروندی با فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر ملاک	شاخص آماری متغیر پیش بین	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (p)	تعداد نمونه (n)
فرسودگی شغلی	رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۳۱	۰/۰۰۰۱	۱۰۰
	مؤلفه ی وجدان کاری	-۰/۲۳	۰/۰۰۰	
	مؤلفه ی ادب و نزاکت	-۰/۱۹	۰/۰۰۹	
	مؤلفه ی نوع دوستی	-۰/۲۱	۰/۰۰۶	
	مؤلفه ی جوانمردی	-۰/۲۳	۰/۰۰۰۱	
	مؤلفه ی فضیلت شهروندی	-۰/۳۳	۰/۰۰۰۱	

همان طوری که در جدول ۳ مشاهده می شود بین رفتار شهروندی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری وجود دارد ($p = 0/0001$ و $r = -0/31$). بنابراین فرضیه سوم تأیید می گردد. به عبارت دیگر، هر چه رفتار شهروندی کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه فرسودگی شغلی آنان نیز کاهش پیدا می کند.

همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی در زمینه های وجدان کاری، ادب و نزاکت، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت شهروندی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری مشاهده می شود.

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان داد، رگرسیون پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان از روی متغیرهای مؤلفه های کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت های انسانی، فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، قانونگرایی، فضای کلی زندگی کاری و وابستگی اجتماعی زندگی کاری)، خوداثربخشی ادراک شده و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی (وجدان کاری، ادب و نزاکت، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت شهروندی) معنی دار می باشد. متغیر کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه و کافی با ضریب بتای ۰/۳۴، متغیر خوداثربخشی ادراک شده با ضریب بتای ۰/۲۹، متغیر کیفیت زندگی کاری در زمینه فضای کلی زندگی کاری با ضریب بتای ۰/۲۴ و متغیر رفتار شهروندی سازمانی در زمینه فضیلت شهروندی می توانند به طور منفی و معنی داری فرسودگی شغلی کارکنان را پیش بینی کنند. همچنین، مقدار R2 نشان می دهد ۳۷٪ از واریانس فرسودگی شغلی کارکنان توسط متغیرهای یاد شده تبیین می شود. نتایج تحلیل رگرسیون مرحله ای نیز نشان داده است که متغیرهای کیفیت زندگی کاری در زمینه پرداخت منصفانه و کافی، خوداثربخشی ادراک شده، متغیر کیفیت زندگی کاری در زمینه فضای کلی زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در زمینه فضیلت شهروندی به ترتیب پیش بینی کننده فرسودگی شغلی کارکنان می باشند.

در تبیین فرضیه اصلی می توان گفت که امروزه دستیابی به اهداف سازمانها با نحوه عملکرد صحیح نیروی انسانی شاغل در آن ها مرتبط است، این امر در سازمان های آموزشی مانند مدارس از اهمیت بیش تری برخوردار می باشد. نیروهای کار حرفه ای در مؤسسات خدمات انسانی معمولاً زمان بسیاری را در تعامل با سایر افراد می گذرانند. در بیشتر مواقع این کنش متقابل در زمینه مشکلات روانی، اجتماعی مراجعه کنندگان می باشد و منجر به وجود آمدن احساساتی مانند عصبانیت، خجالت، ترس و یا یاس و ناامیدی در کارکنان می شود. راه حل هایی که برای این مشکلات وجود دارند اغلب اوقات روشن و واضح نبوده و به سختی بدست می آیند و به موقعیت های مبهم و ناامیدکننده ای منتهی می شوند. برای کمک کردن به افرادی که در چنین شرایطی کار می کنند باید در نظر داشت که استرس مزمن می تواند از نظر احساسی باعث خطر فرسودگی شود. استرس یکی از عمده ترین مسائل شغلی بوده و معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان آموز و پرورش دیده می شود (احمدی و آرزومندی، ۱۳۸۸). از جمله اقشاری که فرسودگی شغلی به عنوان تجربه ای ناخوشایند در آنها بررسی شده است کارکنان هستند؛ پژوهش هایی که در کشورهای مختلف در مورد فرسودگی شغلی صورت گرفته، بر روی کارکنان بیشتر از گروه های شغلی دیگر بوده است. در این بررسی ها دیده شده که نارضایتی شغلی که یک شاخص عمده فرسودگی شغلی است، در کارکنان بسیار بالاست (جوادی، ۱۳۸۹).

در همین رابطه، یکی دیگر از مفاهیمی که باید مورد توجه مدیران سازمان آموزش و پرورش قرار گیرد، کیفیت زندگی کاری و خوداثربخشی است. این مفهوم، نمایانگر نوعی از فرهنگ سازمانی است که کارکنان بر مبنای آن احساس مسؤولیت و عزت نفس می کنند و ضمن آن، اثربخشی سازمان از طریق بالا بردن منزلت کارکنان و فراهم شدن امکان پیشرفت آنان افزایش می یابد. از نگاهی دیگر، کیفیت زندگی کاری و خوداثربخشی یک مفهوم جامع و چندوجهی است که به عنوان یکی از عناصر کلیدی در فرهنگ تعالی سازمان ها، موجب همسویی میان کارکنان و سازمان می شود؛ به طوری که توجه به این مفهوم برای ارتقای رضایتمندی کارکنان، جذب و نگهداشت آنان در هر سازمانی الزامی است، تا بدانجا که با بهبود کیفیت زندگی کاری و خوداثربخشی کارکنان می توان سلامت جسمی و روانی آنان را نیز تامین نمود. به عبارت بهتر، می توان چنین اظهار نمود که کیفیت زندگی کاری و خوداثربخشی سازه ای است که خوب بودن کارکنان را بیان می کند و تأکید آن بر ارتقای رضایت از کار، رضایت در انواع حیطه های زندگی غیرکاری، خوشحالی شخصی و خوب بودن ذهنی است. با استناد به پژوهش کوری و همکاران (۲۰۰۹)، معتقدند که فرسودگی شغلی پدیده های بسیار شایع در حرفه های یاری رسان است. درمانگرهایی که فرسودگی شغلی را تجربه می کنند، معمولاً از لحاظ جسمانی، عاطفی و ذهنی خسته هستند. این امر تأثیر گسترده ای در کیفیت مراقبت از بیمار بر جای می گذارد. به گونه ای که درمانگران به تدریج احساس می کنند که نمی توانند با بیمار مواجه شوند و کارکردن با بیمار برایشان سخت

و دشوار می شود و در نتیجه نگرش های منفی نسبت به بیماران پیدا می کنند. به تدریج رابطه درمانی رنج آور می شود و کار درمانی به جای این که جالب، چالش انگیز، فعالانه و خلاق باشد بسیار خسته کننده می شود. این موضوع گاه باعث شکست و کاهش عزت نفس آن ها می گردد. فراهم کنندگان مراقبت های بهداشتی به ویژه کارکنان عموماً به عنوان گروه های با خطر بالا در خصوص ابتلا به استرس و فرسودگی شغلی شناخته می شوند. کارکنان به علت داشتن شغلی اساساً پر استرس، توقعات کثیر سازمانی و بالا بودن انتظارات عاطفی بیماران، به عنوان گروهی که در معرض خطر بالایی از افسردگی شغلی اند، شناخته می شوند. همچنین با استناد به پژوهش پانیس و ارونسون (۲۰۰۸) فرسودگی شغلی را از عمده ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر استرس شغلی می دانند که تا زمانی که استرس از میان بر داشته نشود، همچنان ادامه خواهد داشت. نتیجه فرسودگی شغلی از دست رفتن انگیزه، اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد در زندگی است. فرسودگی شغلی تنها خستگی و فشار ناشی از کار نیست که بعد از کار مداوم به وجود آید بلکه به سبک زندگی فرد و ساعات کار ج از کار او نیز سرایت می کند (مرادی پور، ۱۳۸۸). همچنین ماسلش ۱۴ و همکاران (۲۰۰۱) سندروم روان شناختی فرسودگی شغلی را شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد فردی می داند. به نظر او در مفهوم سه بعدی فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی ناشی از فشار روانی و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد است. مسخ شخصیت پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاص است که معمولاً دریافت کننده خدمات از فرد هستند و به برداشت منفی فرد مددجو اشاره دارد و در نهایت کاهش یا فقدان کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه و ارزیابی منفی از خود در زمینه های کار است (اعتمادی، ۱۳۸۷).

پیشنهادها مبنی بر نتایج پژوهش

۱- مشاوران، روانشناسان و کارشناسان می توانند با تدوین برنامه های آموزشی به صورت برگزاری کارگاهها و ارائه سخنرانی در جهت ارتقاء و بهبود روابط شهروندی اقدام کنند.

۲- هر سازمانی برای نیل به اهداف خود احتیاج به منابع مختلفی دارد مهمترین منبع هر سازمانی نیروی انسانی شاغل در آن سازمان است. چنانچه این نیرو دارای انگیزه، رضایت و روحیه باشد توان، استعداد و مهارت و مهارت خود را در خدمت آن سازمان به کار خواهد گرفت.

۳- با توجه به داشتن توانایی و قدرت تشخیص در مدیران در زمینه ایجاد محیط تفاهم و همکاری و انجام دادن کار به وسیله دیگران، فعالیت مؤثر به عنوان عضو گروه، درک انگیزه های کارکنان و تأثیرگذاری بر رفتار آنان را مورد بررسی قرار دهند.

۴- توانایی درک پیچیدگی های کل سازمان و تصور همه عناصر و اجزای تشکیل دهنده کار و فعالیت سازمانی به صورت یک کل واحد (سیستم) به عبارت دیگر، توانایی درک و تشخیص اینکه کارکردهای گوناگون سازمان به یکدیگر وابسته بوده تغییر در هر یک از بخش ها، الزاماً بخش های دیگر را تحت تأثیر قرار می دهد. آگاهی از این روابط و شناخت اجزا و عناصر مهم در موقعیت های مختلف، مدیر را قادر می سازد که به طریقی تصمیم گیری یا اقدام کند که موجبات اثر بخشی سازمان و رضایت کارکنان آن را فراهم نماید.

۵- با توجه به اهمیت پاداشهای غیر مادی، مسئولین آموزش و پرورش باید از اثر های این پاداشها بر افراد آگاهی داشته باشند و به منظور تشویق و ترغیب کارکنان، از انگیزه هایی غیر از حقوق و دستمزد مانند ایجاد شرایط مناسب برای کارکردن، قدردانی کامل در مقابل انجام دادن کار و احساس مشارکت و تعلق در اجرای امور استفاده کنند.

پیشنهادهای برای محققین آینده

۱- با توجه به اینکه در این پژوهش به بررسی رابطه خوداثربخشی ادراک شده، کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان پرداخته شد از متغیرهای دیگری چون عملکرد شغلی، ارزیابی عملکرد، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی و سایر متغیرهای که در سازمان برای آرایه هر چه بهتر خدمات لازم است استفاده نمایند.

۲- پیشنهاد می شود برای تعمیم پذیری بیشتر یافته ها، این پژوهش، در مناطق دیگر و سایر گروهها تکرار پذیرد.

۳- با توجه به اینکه پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه خوداثربخشی ادراک شده، کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان انجام گرفت، پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی به رابطه علت و معلولی این متغیرها هم توجه شود.

۴- استفاده از پرسشنامه ها و مصاحبه های سنجش روانی افراد متقاضی استخدام در اینگونه مشاغل.

۵- برگزاری کارگاههای آموزشی در زمینه چگونگی کاهش استرس و فشار روانی ناشی از سختی کار در این گونه سازمانها و ...

۶- در نهایت پژوهشی در همین زمینه بر روی مدیران، معاونان، سرپرستان و افراد دارای پست و مقام انجام شود، و نتایج آن با نتایج این پژوهش مورد بررسی و سنجش قرار گیرد.

فهرست منابع

- آوارسین، صادق ملکی، خدیوی، اسد اله. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه و راهنمایی شهرستان مشگین، آموزش و ارزشیابی (علوم تربیتی)، ۵(۲۰)، ۵۲-۵۹.
- اسلامی، حسن و سیار، ابوالقاسم. (۱۳۸۷). رفتار شهروندی سازمانی، ماهنامه تدبیر، ۱۸۷.
- اندکازلکی، مهری، سروقد، سیروس، برزگر، مجید. (۱۳۹۲). رابطه ابعاد عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی و ابهام، تعارض نقش در کارکنان، مجله روان شناسی اجتماعی، ۸(۲۸)، ۹۸-۱۰۶.
- اعرابی، محمد. (۱۳۸۷). رفتار سازمانی تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی
- جعفری، سید علی. (۱۳۹۳). بررسی رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در بین کارکنان بندر دریانوردی منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه
- قدیمی، مقدم، ملک محمد؛ حسینی طباطبایی، فوزیه. (۱۳۸۵). شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی. مجله پژوهش های روانشناختی، ۸(۸)، ۸۷-۹۳.
- جعفری، حسن، صادقی، احمد، خدایاری زرنق، رحیم. (۱۳۹۴). رابطه رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان شهید هاشمی نژاد تهران، فصلنامه علوم بهداشتی جندی شاپور، ۳(۱)، ۷۷-۸۴.
- جمشیدی، عالیه (۱۳۸۹)، بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان مراکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران، پایان نامه (کارشناسی ارشد)-دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- جمالی، طیبیه (۱۳۸۸). مقایسه کیفیت زندگی والدین دانش آموزان دختر و پسر عقب مانده ذهنی آموزش پذیر و والدین کودکان عادی. پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، رشته روانشناسی و آموزش کودکان استثنایی
- حسینی، احمد. (۱۳۸۹). تدوین مدل بررسی کیفیت زندگی کاری (مطالعه موردی در سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران)، پایان نامه (دکترای حرفه ای)-دانشگاه شهید بهشتی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- حقیقت گو، مرجان. (۱۳۸۹). بررسی روابط کمال گرایی، انگیزش پیشرفت، خوداثربخشی و فرسودگی شغلی در بین کارکنان شهرستان رشت، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه محقق اردبیلی، منتشر شده.
- خردمند، شیوا. (۱۳۸۹). رابطه رضایت شغلی و سلامت روان با کیفیت زندگی کاری در کارکنان بهداشت خانواده مرکز بهداشت کرج، پایان نامه (کارشناسی ارشد)، تهران، دانشگاه پیام نور.
- شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۸۸). راهنمایی و مشاوره ی شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل. چاپ ششم. تهران: انتشارات رشد.
- کریمی، حامد. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری کارکنان زندان های استان فارس، دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان، موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی حکیم جرجانی،

مشیری، کیوان، آقایی، نجف، پورسلطانی زرنیدی، حسین، قربانی، مهدی. (۱۳۹۳). ارتباط بین عدالت سازمانی ادراک شده با فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران، دو فصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، ۴(۷)، ۲۵-۳۱.

میر سمیعی، مرضیه (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین خودآثر بخشی، حمایت اجتماعی و اضطراب امتحان با سلامت روانی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه علامه طباطبائی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، روانشناسی تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.

ناظم، فتاح، علیزاده رنجبر، تینا. (۱۳۹۳). رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان آموزش و پرورش، فصلنامه رهیافتهای نو در مدیریت آموزشی، ۵(۱۸)، ۹۱-۱۰۸.

واعظ فر، سید سعید، آزادی، محمد مهدی، اکبری، بلوطبندگان افضل، رحیمی معصومه. (۱۳۹۳). نقش پیش بینی کننده خودآثر بخشی و حمایت اجتماعی در فرسودگی شغلی کارکنان. نشریه پرستاری ایران. ۲۷(۲)، ۱۴۰-۱۴۹.

هاشمی خانی، سید هادی. (۱۳۹۰). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و خود کارآمدی کارکنان پایگاه هوایی نطنز تهران. گزارش پژوهشی جهاد دانشگاهی، دانشکده روانشناسی دانشگاه تهران.

منابع لاتین

Paulus, M.P. (2012). Association between . Hitchcock C. Stein M.B, Winkielman, P. Simmons, A.W.Arce, E individual differences in self – reported emotional resilience and the affective perception of neutral faces. J Affect Disord. 114(1-3): 286–293.

). Social cognitive theory: An agentic perspective. In S. T. Fiske (Ed.), Annual review of ۲۰۰۱ Bandura, A. (). Palo Alto: Annual Reviews, Inc ۲۶-۱, pp. ۵۲ psychology (Vol.

). Components of perfectionism and procrastination in ۲۰۱۲ Flett, G. L. Blankstein, K. Hewitt, P. L. Koledin, S. (.۹۴-۸۵, ۲۰ college students. Social Behaviour and personality,

organisational commitment Manetje O. Martins N. (2013). " the relationship between organisational culture and organisation." in The Department of Industrial and Organisational in a South African motor manufacturing Africa. Psychology, University of South

Ali. H, Ismail. M, Rahman.N.A, Kassim.K.M, Zin.R.S. (2011), Organizational Citizenship Behavior Factor Structure among Employees in Hotel Industry, International Journal of Psychological Studies, Vol. 1, No. 1

Dickinson, L. Davis.S. Wheatly, K. Sompayrac, J. Simmons,B. (2012), An Examination of Factor Affecting Organizational Citizenship Behavior, Departmental Honors Thesis, The University Of Tennessee at Chattanooga Accounting.

Tsai, W. (2012).The linkage between profit sharing and organizational citizenship behavior. The International Journal of Human Resource Management.; 18(6):1098-1115.

Miyamoto, M. (2012). The concept of achievement motive Japanese children as shown through the behavior characteristics of their peers, Japanese Psychological Research. Vol.34(3),110-116.

Brand, T. (2012). An exploration of the relationship between burnout, occupational stress and emotional intelligence. Unpublished master,s thesis, Stellenbosch University

Hong, Kian-Sam, Tan. Kok-Wah & Bujavg. Suraini (2010). Relationships between work life quality of teachers with work commitment, stress and satisfaction:A study in Kuching, Sarawak, Malaysia - Jurnal Teknologi, Vol: 52 – pp: 1–15.

Zaph, D. (2012). Emotional work and Psychological Well-being a review of the literature and some conceptual considerations. Journal of Human Resource Management Review, 12, 237-268.

Eric, G. Lambert, N. L. Shanhe, O. (2013).The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. Journal of Criminal Justic, 38, 7-16.

Moliner, C., Martinez, V., Peiro, J., Ramos, J., Russell, C. (2013). Relationship between organizational justice and burnout at the work-unit. Journal of Stress Management, 12, 99-116.

Rioli, L., Savicki, V. (2012). Impact of fairness, leadership, and coping on strain. Burnout Turnover, 13(3), 351-377.

CL. In Theories of organizational stress, ed.Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout .Oxford Uni :Oxford, Uk .85-68.cooper,pp

F. Quik, G. (2008).Psychological aspects of workload. Handbook of Work and organizational .32-Nelson, T 33.-5.pp:psychology 2nd ed

.