

طراحی مدل کنترل رفتار انحرافی کارکنان هتل بیمارستان‌ها با توجه به حمایت سازمانی - ادراک شده، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی

شاهد زندی پاک^۱، کارشناس پرستاری، گروه پرستاری، دانشکده علوم پزشکی اسدآباد، اسدآباد، ایران
رابعه زندی پاک، کارشناس ارشد مدیریت MBA دانشگاه پیام‌نور، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۱۸

چکیده

حمایت سازمانی ادراک شده، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی از متغیرهایی هستند که می‌توانند در پیش‌بینی میزان رفتارهای انحرافی، مؤثر واقع شوند. هدف از پژوهش حاضر، بررسی نقش حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی بر رفتار انحرافی با میانجی‌گری رضایت شغلی است. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی، از لحاظ ماهیت و روش، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. برای جمع‌آوری داده‌ها، از یک پرسش‌نامه که مشتمل بر ۲۱ سؤال که طبق طیف هفت گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده، استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش، شامل مجموعه کارکنان هتل بیمارستان‌های شهرستان مشهد به تعداد بیش از هزار نفر است؛ حجم نمونه ۳۱۰ نفر، که بر اساس روش نمونه‌گیری در دسترس، انتخاب شدند. پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و اعتبار سازه با استفاده از نرم‌افزار لیزرل^۲ و از روش تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد. به منظور تجزیه و تحلیل یافته‌ها از نرم‌افزار لیزرل و مدل تحلیل مسیر و برای تحلیل متغیر میانجی از آزمون سبل^۳، استفاده شد. نتایج نشان داد، حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی می‌توانند بر رفتار انحرافی به‌طور مستقیم و غیرمستقیم تأثیر معنی‌داری بگذارند. جهت بررسی نقش متغیر میانجی، از روش آزمون سبل استفاده شد که نتایج بیانگر آن بود که رضایت شغلی نقش متغیر میانجی را در ارتباط بین متغیرهای دیگر ایفا می‌کند.

کلیدواژه‌ها: حمایت سازمانی ادراک شده، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی، رفتار انحرافی

مقدمه

امروزه از کارکنان انتظار می‌رود که نه تنها وظایف خود را، به درستی انجام دهند (آپلبام و همکاران^۱، ۲۰۲۱)؛ بلکه می‌بایست از رفتارهای انحرافی نیز اجتناب کنند که خودداری از آن، تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرد (مرادی و حکیمی، ۱۳۹۷). حمایت سازمانی ادراک شده (محمود روشن‌ضمیر و همکاران، ۱۳۹۶)، فرسودگی شغلی (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۲) و رضایت شغلی از متغیرهایی هستند که می‌توانند در پیش‌بینی میزان رفتارهای انحرافی، مؤثر واقع شوند (تیموری و همکاران، ۱۴۰۰). رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است و با عوامل گوناگون روانی، جسمانی و اجتماعی رابطه دارد و نشان‌دهنده رابطه توقعات انسان با پاداش‌هایی است که کار برای او فراهم می‌کند (جعفری و همکاران، ۱۳۹۲). فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از میزان درآمد، شرایط محیط کار، مشارکت در تصمیم‌گیری و ارزش اجتماعی در زمان‌های مختلف دارد، از شغلش احساس رضایت می‌کند. رضایت شغلی، به نگرش کلی فرد درباره شغلش گفته می‌شود و کسی که رضایت شغلی بالایی (پایینی) دارد، به کار خود، نگرش مثبتی (منفی) دارد (آلتیناک^۲، ۲۰۱۱). یکی از عواملی که می‌تواند رضایت شغلی و بروز رفتارهای انحرافی را، پیش‌بینی نماید، حمایت سازمانی ادراک شده است (آپلبام و همکاران، ۲۰۲۱). مفهوم حمایت سازمانی - ادراک شده نخستین بار توسط آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶)، مطرح شد که شامل احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به حمایت اعضای خود، ارزش قائل است (آیزنبرگر و همکاران^۳، ۱۹۸۶). حمایت سازمانی ادراک شده، تحت تأثیر جنبه‌های مختلف نحوه رفتار سازمان با کارکنان خود، قرار می‌گیرد. این جنبه‌ها شامل فراوانی، شدت و ارزیابی‌های معطوف به پاداش و تأیید، پرداخت، رتبه و جایگاه، غنی‌سازی شغلی و مشارکت در تصمیم‌گیری می‌باشد (چیانگ و هسیه^۴، ۲۰۱۲). حمایت سازمانی موجب می‌شود که افراد به سازمان، تعلق بیشتری داشته باشند و رضایت آن‌ها از شغلشان بیشتر می‌شود و در نتیجه مایل باشند که در سازمان باقی بمانند و کم‌تر به ترک خدمت، گرایش خواهند

1. Appelbaum et al
2. Altinok
3. Eisenberger et al
4. Chiang & Hsieh

داشت (روآدس و آیزنبرگر^۱، ۲۰۰۲). یکی دیگر از عواملی که می‌تواند رضایت شغلی و بروز رفتارهای انحرافی را، پیش‌بینی نماید، فرسودگی شغلی است (پالکرانو و همکاران^۲، ۲۰۲۱). مسلش (۱۹۸۶)، بیان می‌کند فرسودگی شغلی یکی از نشانگان روان‌شناختی است که در پاسخ به عوامل استرس‌زای محیط کار ایجاد می‌گردد و مشتمل بر سه جنبه خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، احساس عدم‌کفایت شخصی و دارای عوارضی مانند خستگی مزمن، اختلالات خواب، علائم جسمی مختلف، تمایلات منفی نسبت به همکاران و مراجعین، احساس گناه، کاهش عملکرد شغلی و ... است. در صورتی که فرد دچار این حالات شود، تغییرات منفی در نگرش‌ها، روحیه و رفتار او ایجاد می‌شود، از لحاظ هیجانی دچار خستگی شده و در ایفای وظایفش، احساس کاهش شایستگی می‌کند (شافلی و همکاران^۳، ۲۰۱۷). فرسودگی شغلی، اختلال روانی نیست؛ اما در طول زمان توسعه یافته و ممکن است به ناتوانی روانی، تبدیل شود (المر و همکاران^۴، ۲۰۲۰). فرسودگی شغلی عوارض متعددی در خانواده، زندگی اجتماعی، فردی و سازمان بر جای می‌گذارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان ترک خدمت، تاخیرهای متوالی، شکایات مختلف روان-شناختی، تضاد، تغییر شغل و تعارضات بین فردی با همکاران، نارضایتی شغلی و رفتارهای انحرافی را، نام برد (شرفی، ۱۴۰۰). در حقیقت موضوع اساسی این است که پژوهش‌های اندکی در رابطه با برخی متغیرهای پژوهش حاضر، انجام شده است و این موضوع به ویژه در داخل کشور مصداق دارد؛ بنابراین، در پژوهش حاضر تلاش شده است تا از یک سو، جبران پژوهش‌های گذشته باشد و از سوی دیگر مشخص شود که حمایت سازمانی ادراک شده، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی تا چه اندازه بر کاهش میزان رفتار انحرافی، اثرگذار است. بررسی این مفاهیم در سازمان‌های خدماتی به دلیل ویژگی‌های خاص خدمات، حساس‌تر بوده و برای سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات نیز، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بنابراین پرسش اساسی پژوهش حاضر، آیا حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی بر پیش‌بینی رفتار انحرافی با وجود نقش میانجی رضایت شغلی در بین مجموعه کارکنان هتل بیمارستان‌های شهرستان

1. Rhoades & Eisenberger
 2. Pulcrano et al
 3. Schaufeli et al
 4. Elmore et al

مشهد، تاثیر دارد؟ که با انجام پژوهش حاضر به گونه‌ای کاربردی به بررسی پاسخ این پرسش، پرداخته خواهد شد.

ادبیات پژوهش

حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی

برخورداری از حمایت، یکی از متغیرهای محافظت‌کننده‌ای است که می‌تواند بر رابطه استرس و فرسودگی شغلی اثرگذار باشد (بورن^۱، ۲۰۱۳). حمایت می‌تواند به عنوان سدی در برابر اثرات منفی استرس، دارای رابطه معکوسی با ادراک استرس و فرسودگی باشد (وودهد و همکاران^۲، ۲۰۱۶). حمایت سازمانی به کارکنان این اطمینان را می‌دهد که در وضعیت‌های استرس‌زا و پرتنش کاری از آن‌ها حمایت می‌کند و منجر به احساس امنیت و تعهد کارکنان نسبت به سازمان، خواهد شد (آپلبام و همکاران، ۲۰۲۱). حمایت سازمانی ادراک شده یکی از عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی است (عاشوری، ۱۳۹۵). به منظور جلوگیری از فرسودگی شغلی، حمایت سازمانی به عنوان منبع سازگاری مفید در مدیریت موقعیت‌های تنش‌زای محیط کار، معرفی می‌شود و آن را کاهنده‌ی تاثیرات مضر تنش بر رفاه می‌داند (اسپونر^۳، ۲۰۰۴). شواهد زیادی وجود دارد که کارکنان با سطح بالایی از حمایت سازمانی ادراک شده، سازمان را، مطلوب ارزیابی می‌کنند (مانند تعهد عاطفی افزایش، فرسودگی شغلی کاهش، رضایت شغلی افزایش، عملکرد افزایش و تمایل به ترک خدمت کاهش یافته) (آپلبام و همکاران، ۲۰۲۱).

حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی

حمایت سازمانی ادراک شده به دلیل این‌که نیازهای احساسی- اجتماعی کارکنان را، ارضا می‌کند، بر رضایت شغلی تاثیر داشته و انتظارات عملکرد، انتظارات پاداش و امکان دسترسی به کمک را، افزایش می‌دهد. حمایت منجر به ایجاد احساس شایسته بودن و احساس مثبت در کارکنان می‌شود (محمودروشن- ضمیر و همکاران، ۱۳۹۶). اجرای روش‌های توزیع منابع میان کارکنان و رعایت انصاف به منظور تصمیم

1. Boren
2. Woodhead et al
3. Spooner

گیری برای توزیع منابع، تأثیرات فزاینده‌ای بر حمایت سازمانی ادراک شده دارد؛ زیرا نشان‌دهنده‌ی نگرانی برای رفاه کارکنان است (روداس و ایزنبرگر^۱، ۲۰۰۲).

فرسودگی شغلی و رضایت شغلی

فرسودگی شغلی، سندرمی روانشناختی است که بیشتر در مشاغل خدماتی، مشاهده می‌شود (شاکات و همکاران^۲، ۲۰۱۷). پژوهشگران بیان می‌کنند، عدم تناسب بین انتظارات کارکنان با واقعیات محیط کار و سیستم سازمانی مانند رضایت شغلی، باعث فرسودگی شغلی می‌شود (المر و همکاران، ۲۰۲۰). پژوهشگران رضایت شغلی را، حالت عاطفی مثبت یا خوشایندی می‌دانند که از تجربه‌ی شغلی یا ارزیابی که فرد از شغل خود می‌کند، تعریف می‌کنند (المر و همکاران، ۲۰۲۰). افراد با رضایت شغلی بالا، زمانی که در مورد شغل خود می‌اندیشند، شغل‌شان را، دوست دارند (افشانی و همکاران، ۱۳۹۶). بین دو متغیر رضایت شغلی و فرسودگی شغلی، رابطه معکوسی برقرار است. به طوری که با افزایش فرسودگی شغلی، رضایت شغلی کاهش می‌یابد و با کاهش رضایت شغلی، افزایش فرسودگی شغلی، مشاهده می‌شود (آپلبام و همکاران، ۲۰۲۱).

رضایت شغلی و رفتار انحرافی

به میزان ارتباط مشاهده شده بین آنچه یک فرد از شغلش مطالبه می‌کند با آنچه از سازمان و شغلش مطالبه می‌کند، رضایت شغلی گفته می‌شود (محمودروشن ضمیر و همکاران، ۱۳۹۶). انحراف سازمانی یک پاسخ عاطفی به نارضایتی شغلی است (تیموری و همکاران، ۱۴۰۰). در نتیجه می‌توان گفت افرادی که از شغل خود ناراضی هستند، نسبت به کارکنان راضی برای ارتکاب اعمال انحرافی، بیشتر برانگیخته می‌شوند (ارکتلو و چفرا^۳، ۲۰۱۳).

پیشینه پژوهش

در رابطه با موضوع پژوهش مطالعات چندی انجام شده است. در ادامه مطالعات بررسی شده در جدول ۱ به ترتیب سال انجام به طور مختصر معرفی می‌شود.

1. Rhoades & Eisenberger
2. Shaukat et al
3. Erktulu & Chafra

جدول ۱. خلاصه‌ای از پیشینه تحقیق

پژوهشگر یا پژوهشگران	نتایج
آپلام و همکاران (۲۰۲۱)	جو محیط کار و حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی تاثیر مثبت و معنی‌دار و فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی، تاثیر منفی و معنی‌داری دارند.
پالکرانو و همکاران (۲۰۲۱)	بین کیفیت زندگی و فرسودگی شغلی، رابطه معکوس و معنی‌داری، برقرار است.
هان و همکاران ^۱ (۲۰۲۰)	حمایت سازمان و سرپرستان باعث تعدیل تأثیر خشونت مشتریان بر فرسودگی شغلی، خواهد شد.
چارنساکمنگکل و همکاران ^۲ (۲۰۲۰)	بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی، رابطه معکوس و معنی‌داری برقرار است.
وودهد و همکاران ^۳ (۲۰۱۶)	حمایت اجتماعی بیشتر خستگی هیجانی کمتری را، موجب می‌شود.
پورکیانی و همکاران ^۴ (۲۰۱۴)	بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی، رابطه معکوس و معنی‌داری برقرار است.
سانچز-مورنو و همکاران ^۵ (۲۰۱۴)	بین خستگی هیجانی و حمایت اجتماعی، رابطه معکوسی برقرار است.
یاماگوچی ^۶ (۲۰۱۳)	بین حمایت سازمانی و رضایت شغلی، رابطه مثبت و معنی‌داری برقرار است.
بورن (۲۰۱۳)	بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی، رابطه معکوس و معنی‌داری برقرار است.
لین و همکاران ^۷ (۲۰۱۳)	حمایت اجتماعی یکی از پیش‌بین‌های فرسودگی شغلی است.
یاسین ^۸ (۲۰۱۳)	رضایت شغلی پیش‌بین رفتارهای انحرافی است.
کواک و همکاران ^۹ (۲۰۱۰)	حمایت سازمانی بر رضایت شغلی، تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
اریدم ^{۱۰} (۲۰۰۸)	بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی، رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد.
کومار و همکاران ^{۱۱} (۲۰۰۷)	حمایت اجتماعی، شامل سه مولفه حمایت عاطفی، اطلاعاتی و ابزاری است که با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری دارد.
پیکو ^{۱۲} (۲۰۰۶)	بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی، رابطه معکوس و معنی‌داری برقرار است.

1. Han et al
2. Charoensukmongkol et al
3. Woodhead et al
4. Pourkiani et al
5. Sanchez-Moreno et al
6. Yamaguchi
7. Lin et al
8. Yassin
9. Kwak et al
10. Eredm
11. Kumar et al
12. Piko

ادامه جدول ۱. خلاصه‌ای از پیشینه تحقیق

نتایج	پژوهشگر یا پژوهشگران
بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی، رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد.	جنکینس و الیت ^۱ (۲۰۰۴)
معنویت در محیط کار تأثیر معنادار و مثبتی بر هویت سازمانی و سلامت سازمانی دارد و بر رفتار انحرافی، تأثیر معنادار و معکوس دارد.	تیموری و همکاران (۱۴۰۰)
تیم رهبری امنیت‌مدار قابلیت پیش‌بینی سلامت روان و کاهش رفتارهای انحرافی و شادکامی کارکنان را، دارد.	شرفی (۱۴۰۰)
عدالت سازمانی و مولفه‌های آن، از طریق تعهد سازمانی می‌تواند موجب کاهش کجرفتاری‌های اداری و رفتارهای انحرافی شود.	مرادی و زندی‌پاک (۱۳۹۹)
با جو اخلاقی و رهبری اخلاقی، می‌توان کارکنانی متعهد را، پرورش داد که به سازمان وفادار باشند و از انحرافات سازمانی، به دور باشند.	مرادی (۱۳۹۸)
عدالت سازمانی با تناسب فرد- شغل، فرد- سازمان و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌دار و با رفتارهای انحرافی رابطه منفی و معنی‌دار دارد؛ همچنین رابطه تناسب فرد- سازمان با رفتار شهروندی سازمانی، مثبت و معنی‌دار و رابطه تناسب فرد- شغل با رفتارهای انحرافی، منفی و معنی‌دار بود.	مرادی و حکیمی (۱۳۹۷)
بین فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی، رابطه منفی و معنی‌داری برقرار است.	انصافداران و همکاران (۱۳۹۷)
حمایت سازمانی، موجب کاهش فرسودگی شغلی می‌شود.	نوروزی و همکاران (۱۳۹۷)
توجه به هیجانات کارکنان می‌تواند پیامدهای مثبتی مانند رضایت و عملکرد داشته باشد و از پیامدهای منفی مانند فرسودگی شغلی، جلوگیری کند.	مرادی و همکاران (۱۳۹۶)
متغیرهای حمایت اجتماعی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی، رابطه منفی و معنی‌داری دارند.	افشانی و همکاران (۱۳۹۶)
بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی، رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.	زرگشیرازی و همکاران (۱۳۹۶)
افرادی که از شغل خود رضایت دارند و از حمایت سازمانی بیشتری با استرس شغلی کمتری برخوردارند، با احتمال کمتری مرتکب رفتارهای انحرافی می‌شوند.	محمودروشن‌ضمیر و همکاران (۱۳۹۶)
عدالت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی به گونه مستقیم و غیرمستقیم بر رفتارهای انحرافی، تأثیر دارند.	نادی و اسلامی‌هرندی (۱۳۹۵)
سازمان‌ها می‌توانند با به‌کارگیری سبک رهبری اخلاقی، از بروز رفتارهای انحرافی، جلوگیری کنند.	منتخب‌یگانه و همکاران (۱۳۹۵)

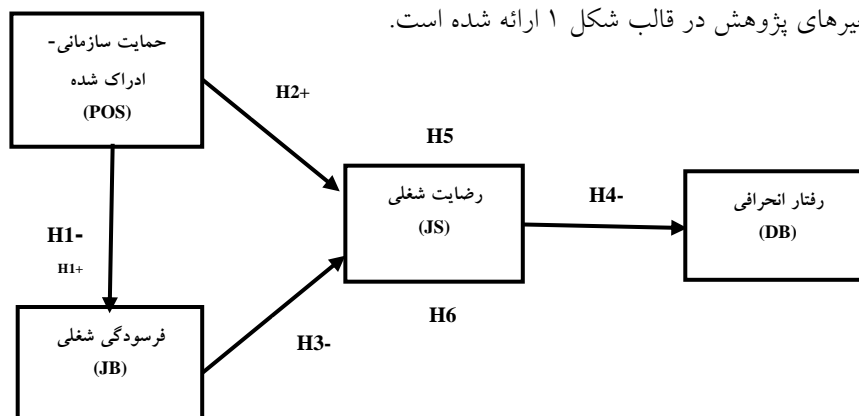
ادامه جدول ۱. خلاصه‌ای از پیشینه تحقیق

نتایج	پژوهشگر یا پژوهشگران
متغیرهای حمایت اجتماعی و کیفیت زندگی با فرسودگی شغلی، رابطه معکوس و معنی‌داری دارند.	پیری و زینالی (۱۳۹۵)
بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی، رابطه منفی و معنی‌داری برقرار است.	پاغوش و همکاران (۱۳۹۵)
حمایت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی نقش مؤثری در پیش بینی فرسودگی شغلی دارند.	عاشوری و همکاران (۱۳۹۵)
بین فرسودگی شغلی و حمایت اجتماعی، رابطه منفی و معنی‌داری برقرار است.	بابایی‌امیری و همکاران (۱۳۹۵)

منبع: یافته‌های پژوهش

مدل (الگوی) مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

در پژوهش حاضر با استناد به مبانی نظری و پژوهشی ذکر شده، مدل مفهومی زیر، جهت بررسی ارتباط بین متغیرهای پژوهش در قالب شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱. مدل (الگوی) مفهومی پژوهش؛ منبع: محقق ساخته

فرضیه ۱: حمایت سازمانی ادراک شده بر فرسودگی شغلی تاثیر منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۲: حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ۳: فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی تاثیر منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۴: رضایت شغلی بر رفتار انحرافی تأثیر منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۵: رضایت شغلی نقش میانجی‌گری در رابطه بین فرسودگی شغلی و رفتار انحرافی شغلی ایفا می‌کند.

فرضیه ۶: رضایت شغلی نقش میانجی‌گری در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار انحرافی ایفا می‌کند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر، از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی- پیمایشی از نوع همبستگی است.

جامعه و نمونه آماری پژوهش

جامعه آماری پژوهش، شامل مجموعه کارکنان هتل بیمارستان‌های شهرستان مشهد به تعداد بیش از ۱۰۰۰ نفر است؛ که بر اساس روش نمونه‌گیری در دسترس، حجم نمونه ۲۷۸ نفر تعیین شد. با توجه به افت احتمالی نمونه‌ها، تعداد ۳۵۰ پرسشنامه توزیع گردید و در نهایت ۳۳۲ پرسشنامه برگشت داده شد (۹۴/۸۵ درصد آن‌ها)؛ که از این تعداد، پرسشنامه‌های قابل تحلیل و حجم نمونه واقعی پژوهش حاضر ۳۱۰ نفر بود. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان به‌طور خلاصه در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

جنسیت	فراوانی	سن	فراوانی	سابقه خدمت	فراوانی	تحصیلات	فراوانی
مرد	۲۱۵	۲۰-۳۰	۶۴	۱-۵	۷۲	دیپلم و پایین‌تر	۴۶
		۳۱-۴۰	۱۳۳	۶-۱۰	۱۰۵		
زن	۹۵	۴۱-۵۰	۹۱	۱۱-۲۰	۱۰۲	فوق دیپلم	۷۶
		۵۰ >	۲۲	۲۱ به بالا	۳۱	لیسانس	۱۰۲
						فوق لیسانس و بالاتر	۸۶
جمع	۳۱۰	جمع	۳۱۰	جمع	۳۱۰	جمع	۳۱۰

منبع: یافته‌های پژوهش

ابزار پژوهش

در پژوهش حاضر، اطلاعات مورد نیاز از طریق روش کتابخانه‌ای، پایگاه‌های اینترنتی و میدانی جمع‌آوری شده است. همچنین در روش میدانی از پرسشنامه‌ای که بر اساس طیف هفت سطحی لیکرت از گزینه بسیار زیاد تا بسیار کم و با مقیاس ترتیبی تنظیم شده که در جدول ۳ ساختار پرسشنامه به نمایش گذاشته شده، استفاده شده است. پرسش‌های متغیر رضایت شغلی از پرسشنامه رضایت شغلی سولیوان و همکاران^۱ (۲۰۱۳)، پرسش‌های متغیر رفتار انحرافی از پرسشنامه رفتار انحرافی بنت و رابینسون^۲ (۲۰۰۰)، پرسش‌های متغیر حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و همکاران^۳ (۱۹۸۶) و در نهایت پرسش‌های متغیر فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون^۴ (۱۹۸۱) اقتباس شده است.

جدول ۳. معرفی ساختار پرسشنامه

عنوان متغیر یا بعد	نقش متغیر	معرفی پرسشنامه اقتباس شده	تعداد گویه‌ها	شماره گویه‌ها	مقیاس	شکل پاسخ
رضایت شغلی	میانجی	رضایت شغلی سولیوان و همکاران (۲۰۱۳)	۶ گویه	۱۱ تا ۱۶	ترتیبی	طیف ۷ سطحی لیکرت
رفتار انحرافی	وابسته	رفتار انحرافی بنت و رابینسون (۲۰۰۰)	۵ گویه	۱۷ تا ۲۱۶	ترتیبی	طیف ۷ سطحی لیکرت
حمایت سازمانی ادراک شده	مستقل	حمایت سازمانی آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶)	۴ گویه	۱ تا ۴	ترتیبی	طیف ۷ سطحی لیکرت
فرسودگی شغلی	مستقل	فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱)	۶ گویه	۵ تا ۱۰	ترتیبی	طیف ۷ سطحی لیکرت

منبع: یافته‌های پژوهش

پایایی و روایی

جهت بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است، که نتایج در جدول ۴ نشان می‌دهد که پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار است. همچنین مبنای تعیین روایی، روایی محتوا (از نوع صوری) و

1. Sullivan et al
2. Bennet & Robinson
3. Eisenberger et al
4. Maslach & Jackson

روایی سازه بود؛ سپس روایی سازه، از طریق تحلیل عاملی تأییدی سنجش شد.

جدول ۴. مقدار آلفای کرونباخ پیش آزمون برای هر یک از متغیرها و مجموع سؤالات

ردیف	پرسشنامه	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
۱	حمایت سازمانی ادراک شده	۴	۰/۸۷۵
۲	فرسودگی شغلی	۶	۰/۹۱۱
۳	رضایت شغلی	۶	۰/۸۸۱
۴	رفتار انحرافی	۵	۰/۹۷۶
۵	پرسشنامه	۲۱	۰/۹۲۳

منبع: یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش

تحلیل عاملی تأییدی جهت بررسی روایی سازه

برای بررسی روایی سازه یا میزان تبیین‌پذیری هر متغیر به وسیله پرسش‌ها از مدل تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد؛ که با توجه به معناداری به دست آمده (بالای ۱/۹۶)، می‌توان نتیجه گرفت که همه بارهای عاملی (ضرایب استاندارد) سطح معناداری لازم را دارند و تمامی سؤال‌های پرسشنامه، متغیرهای پژوهش را به خوبی تبیین می‌کنند (جدول ۵).

جدول ۵. نتایج تحلیل عاملی تأییدی

ضریب معناداری (t-value)	واریانس	ضریب استاندارد (بار عاملی)	گویه‌ها (سؤالات) مربوطه	تفسیر
۱۴	۰/۶۸	۰/۶۹	حمایت سرپرست از کارکنان در حین کار	حمایت سازمانی ادراک شده (POS)
۱۵/۳۲	۰/۷۲	۰/۷۴	اهمیت دادن مدیران به مشارکت کارکنان	
۱۵/۶۹	۰/۷۶	۰/۷۵	توجه کردن سازمان به سلامت افراد	
۱۲/۰۴	۰/۵۳	۰/۶۱	حمایت سازمان از افراد در مواقع لزوم	
۱۲/۴۸	۰/۵۶	۰/۶۳	داشتن احساس کاهش توان و نیرو به لحاظ کار	فرسودگی شغلی (JB)
۱۷/۲۸	۰/۹۲	۰/۸	داشتن احساس مورد سواستفاده قرار گرفتن در پایان روز کاری	
۱۷/۹۱	۰/۹۳	۰/۸۲	داشتن احساس برخورد با برخی از افراد به صورت اشیایی بدون شخصیت انسانی	
۱۸/۱۹	۰/۹۴	۰/۸۳	بی‌تفاوت شدن نسبت به دیگران از زمان انتخاب این شغل	
۱۱/۲۴	۰/۴۷	۰/۵۸	داشتن احساس تاثیرگذاری مثبت بر زندگی افراد از طریق انتخاب این شغل	
۱۴/۱۴	۰/۶۶	۰/۶۹	کسب دستاوردهای مهم و با ارزش از جانب شغل	

ادامه جدول ۵. نتایج تحلیل عاملی تأییدی

متغیر	گویه‌ها (سؤالات) مربوطه	ضریب استاندارد (بار عاملی)	واریانس	ضریب معناداری (t-value)
رضایت شفلی (JS)	رضایت از کار فعلی	۰/۶۷	۰/۶۰	۱۳/۴۶
	رضایت از جبران خسارت و مزایای فعلی	۰/۷۲	۰/۶۷	۱۴/۷۴
	رضایت از فرصت‌های فعلی برای ارتقاء	۰/۷۶	۰/۷۷	۱۵/۸۶
	علاقه‌مندی به کار و انجام آن با شور و اشتیاق	۰/۶۸	۰/۶۱	۱۳/۶۷
	رضایت از کار با کارفرمایان	۰/۵۷	۰/۴۵	۱۱/۰۷
	رضایت از کار با همکاران	۰/۵۷	۰/۳۹	۱۰/۹۶
رفتار انحرافی (DB)	اسراف در مواد مصرفی و اداری	۰/۸۱	۰/۴۶	۱۱/۱۴
	دیر در محیط کار حاضر شدن و محل کار را، زودتر ترک کردن	۰/۸۰	۰/۳۸	۱۰/۹۵
	درگیری در محل کار با افراد	۰/۷۷	۰/۳۶	۱۰/۴۱
	بردن وسایل بدون اجازه از محل کار به منزل	۰/۸۵	۰/۵۴	۱۲/۱۱
	رفتار بی‌ادبانه و تند با ارباب رجوع در محل کار	۰/۶۸	۰/۲۵	۸/۷۵

منبع: یافته‌های پژوهش

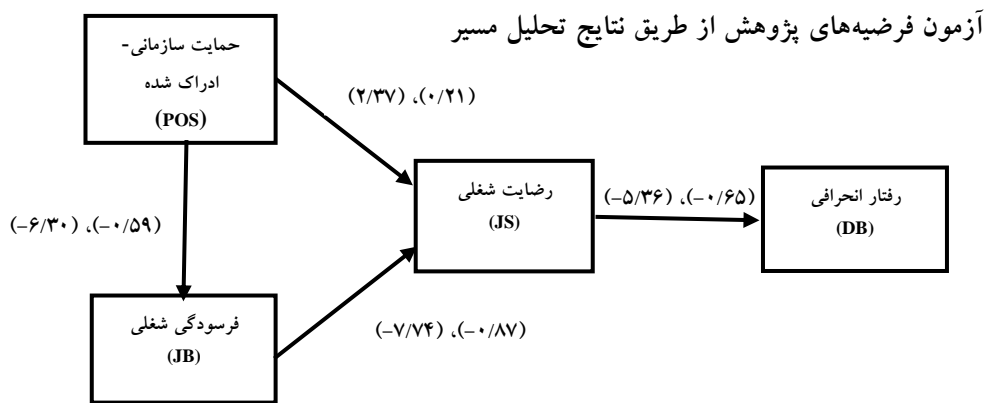
شاخص‌های هر یک از مدل‌ها نشان از برازش مناسب آن‌ها داشت. همچنین شاخص‌های به دست آمده برازش برای مدل تحلیل مسیر نیز، نشان از برازش مناسب مدل پژوهش دارد. این شاخص‌ها در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. شاخص‌های نیکویی برازش مدل تحلیل مسیر

شاخص برازش	معیار مقبولیت	آماره مربوط به مدل
سطح معناداری (P-value)	مقادیر کم	۰/۰۰۰
کای دو یا خی دو (χ^2)	-	۳۲۴/۲
درجه آزادی (df)	-	۲۰۳
کای دو یا خی دو بر درجه آزادی (χ^2/df)	$\chi^2/df \leq 3/00$	۱/۵۹
شاخص میانگین مجذور خطاهای مدل (RMSEA)	$RMSEA < 0/08$	۰/۰۴۴
شاخص میانگین مجذور پس‌مانده‌ها (RMR)	$RMR < 0/05$	۰/۰۳۲
شاخص برازندگی فزاینده (IFI)	$IFI > 0/90$	۰/۹۲
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	$CFI > 0/90$	۰/۹۶
شاخص برازش هنجار شده (NFI)	$NFI > 0/90$	۰/۹۴
شاخص نرم نشده برازندگی (NNFI)	$NNFI > 0/90$	۰/۹۷
شاخص نیکویی برازش (GFI)	$GFI > 0/90$	۰/۹۳
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI)	$AGFI > 0/85$	۰/۹۲

منبع: یافته‌های پژوهش

همان‌طور که ملاحظه می‌کنید، نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول ۶ نشان می‌دهد که (x^2/df) در مدل برابر با ۱/۵۹ که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است. ریشه خطای میانگین مجذورات (RMSEA) می‌بایستی کمتر از ۰/۰۸ باشد که در مدل، این مقدار برابر ۰/۰۴۴ است. شاخص میانگین مجذور پس مانده‌ها (RMR) نیز، می‌بایستی کمتر از ۰/۰۵ باشد که در این مدل، این شرایط صدق می‌کند. دیگر شاخص‌ها هم نشان می‌دهد که داده‌ها به خوبی با مدل منطبق هستند و شاخص‌های ارائه شده نشان‌دهنده برازش مناسب مدل هستند.



شکل ۲. نتایج ضرایب استاندارد و اعداد معناداری منبع: یافته‌های پژوهش

در ادامه بر اساس مدل تحلیل مسیر، فرضیه‌های پژوهش بررسی می‌شود. شکل ۲ خلاصه شده‌ی مدل تحلیل مسیر در حالت تخمین استاندارد و همچنین در حالت اعداد معناداری را نشان می‌دهد. در ادامه برای نمایش بهتر، روابط و ضرایب پارامترهای مدل، جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷. محاسبه آثار مستقیم، غیر مستقیم و آثار کل متغیرهای مستقل، میانجی و وابسته

متغیر مستقل (از)	متغیر وابسته (به)	تأثیر مستقیم	تأثیر غیر مستقیم	تأثیر کل
حمایت سازمانی ادراک شده	فرسودگی شغلی	-۰/۵۹	-	-۰/۵۹
حمایت سازمانی ادراک شده	رضایت شغلی	۰/۲۱	-	۰/۲۲
فرسودگی شغلی	رضایت شغلی	-۰/۸۷	-	-۰/۸۷
رضایت شغلی	رفتار انحرافی	-۰/۶۵	-	-۰/۶۵

منبع: یافته‌های پژوهش

بر اساس شکل ۲ به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته خواهد شد. ضرایب استاندارد، بیانگر تاثیر متغیرها بر یکدیگرند. ضرایب معناداری نیز، نشان‌دهنده‌ی معناداری رابطه یا تاثیر است. نتایج مدل تحلیل مسیر در حالت ضرایب استاندارد و ضرایب معناداری و نتایج رد یا تأیید فرضیه‌ها، به‌طور خلاصه در جدول ۸ آمده است.

جدول ۸. نتایج ضرایب استاندارد و معناداری (تأیید یا رد فرضیه‌ها)

تأیید/رد فرضیه	ضریب معناداری (t-values)	واریانس تبیین شده	ضریب استاندارد (بار عاملی)	متغیر وابسته (به)	متغیر مستقل (از)	H
تأیید	-۶/۳۰	۰/۳۹	-۰/۵۹	فرسودگی شغلی	حمایت سازمانی ادراک شده	H1
تأیید	۲/۳۷	۰/۱۸	۰/۲۱	رضایت شغلی	حمایت سازمانی ادراک شده	H2
تأیید	-۷/۷۴	۰/۷۴	-۰/۸۷	رضایت شغلی	فرسودگی شغلی	H3
تأیید	-۵/۳۶	۰/۴۶	-۰/۶۵	رفتار انحرافی	رضایت شغلی	H4

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده به ترتیب به میزان $-۰/۵۹$ و $۰/۲۱$ بر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی تاثیر دارد. فرسودگی شغلی به میزان $-۰/۸۷$ بر رضایت شغلی تاثیر دارد. رضایت شغلی نیز، به میزان $-۰/۶۵$ بر رفتار انحرافی تاثیر منفی و معناداری دارد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضرایب استاندارد برای چهار فرضیه پژوهش، اعداد معناداری لازم (بیشتر از $۱/۹۶$) را دارد؛ بنابراین چهار فرضیه هم تأیید می‌شوند.

آزمون فرضیه پنجم و ششم از طریق روش آزمون سبل

برای آزمودن تاثیر یک متغیر میانجی، یک آزمون پرکاربرد به نام آزمون سوبل، وجود دارد که برای معناداری تاثیر میانجی یک متغیر در رابطه میان دو متغیر دیگر به کار می‌رود. در آزمون سوبل، یک مقدار Z-value از طریق فرمول زیر به دست می‌آید که در صورت بیشتر شدن این مقدار از $۱/۹۶$ می‌توان در سطح ۹۵ درصد معنادار بودن تاثیر میانجی یک متغیر را، تأیید نمود (سبل، ۱۹۸۲).

جهت بررسی فرضیه پنجم و ششم و تحلیل میانجی‌گری متغیر رضایت شغلی در رابطه میان حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار انحرافی و تحلیل میانجی‌گری متغیر رضایت شغلی در رابطه میان فرسودگی

شغلی و رفتار انحرافی از روش آزمون سبیل استفاده شد. نتایج آزمون سبیل در جدول ۹ آمده است.

$$Z - \text{Value} = \frac{a * b}{\sqrt{(b^2 * s_a^2) + (a^2 * s_b^2) + (s_a^2 * s_b^2)}}$$

جدول ۹. بررسی نقش متغیر میانجی به روش آزمون سبیل

تاثیر غیر مستقیم	آماره آزمون سبیل	خطای استاندارد	مقدار T	پارامتر		جهت مسیر		تاثیر مستقیم
				غیر استاندارد	استاندارد	جهت مسیر	جهت مسیر	
-	۰/۴۲	۳/۷۶۷۸	۰/۰۷۵	۲/۳۷	۰/۴۰	۰/۲۱	حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی	H5
			۰/۱۲	-۵/۳۶	-۰/۶۵	-۰/۶۵	رضایت شغلی بر رفتار انحرافی	
-	۰/۵۲	۴/۷۶۹۰	۰/۱۱	-۷/۷۴	-۰/۸۷	-۰/۸۷	فروودگی شغلی بر رضایت شغلی	H6
			۰/۱۲	-۵/۳۶	-۰/۶۵	-۰/۶۵	رضایت شغلی بر رفتار انحرافی	

منبع: یافته‌های پژوهش

همان‌طور که از جدول ۹ مشخص است، میزان ضریب استاندارد ارتباطی حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی برابر ۰/۲۱ با میزان آماره t برابر ۲/۳۷ و همچنین میزان ضریب استاندارد ارتباطی رضایت شغلی بر رفتار انحرافی برابر -۰/۶۵ با میزان آماره t برابر -۵/۳۶ به دست آمد. جهت بررسی اثرگذاری حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار انحرافی از طریق رضایت شغلی با استفاده از آزمون سبیل مقدار آماره سبیل برابر ۳/۷۶۷۸ به دست آمد که نشان‌دهنده وجود ارتباط معنادار بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار انحرافی از طریق رضایت شغلی است. همچنین میزان اثرگذاری غیرمستقیم برابر ۰/۴۲ و اثر کل

۰/۴۲- است. مقدار حاصل و میزان آماره سبل نشان‌دهنده این موضوع است که متغیر رضایت شغلی به- طور کامل نقش میانجی را، در ارتباطات بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار انحرافی، لحاظ می‌نماید. میزان ضریب استاندارد ارتباطی فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی برابر ۰/۸۷- با میزان آماره t برابر ۷/۷۴- و همچنین میزان ضریب استاندارد ارتباطی رضایت شغلی بر رفتار انحرافی برابر ۰/۶۵- با میزان آماره t برابر ۵/۳۶- به دست آمد. جهت بررسی اثرگذاری فرسودگی شغلی بر رفتار انحرافی از طریق رضایت شغلی با استفاده از آزمون سبل مقدار آماره سبل برابر ۴/۷۶۹۰ به دست آمد که نشان‌دهنده وجود ارتباط معنادار بین فرسودگی شغلی و رفتار انحرافی از طریق رضایت شغلی است. همچنین میزان اثرگذاری غیرمستقیم برابر ۰/۵۲ و اثر کل ۰/۵۲ است. مقدار حاصل و میزان آماره سبل نشان‌دهنده این موضوع است که متغیر رضایت شغلی به‌طور کامل نقش میانجی را، در ارتباطات بین فرسودگی شغلی و رفتار انحرافی، لحاظ می‌نماید.

نتیجه‌گیری

هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی نقش حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی بر رفتار انحرافی با میانجی‌گری رضایت شغلی در بین مجموعه کارکنان هتل بیمارستان‌های شهرستان مشهد بود. با توجه به اهمیت مباحث حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی در حوزه مدیریت، در پژوهش حاضر سعی شده است، تاثیرات آن‌ها به همراه رضایت شغلی بر رفتار انحرافی، مورد بررسی قرار گیرد. همان‌گونه که در بخش یافته‌ها بیان گردید؛ هر شش فرضیه اصلی پژوهش، مورد تأیید قرار گرفت. نتایج به دست آمده بیانگر آن است که حمایت سازمانی ادراک شده بر فرسودگی شغلی تاثیر منفی و معناداری دارد (تأیید فرضیه اول). با توجه به نتایج پژوهش حاضر به منظور جلوگیری از فرسودگی شغلی، حمایت سازمانی به عنوان منبع سازگاری مفید در مدیریت موقعیت‌های تنش‌زای محیط کار معرفی می‌شود و از عوامل مهم کاهنده‌ی تاثیرات مضر تنش بر رفاه می‌باشد. نتایج این قسمت با نتایج پژوهش جنکینس و الیت (۲۰۰۴)، کومار و همکاران (۲۰۰۷)، لامبرت و همکاران^۱ (۲۰۱۰)، عبدالغفور و همکاران^۲ (۲۰۱۱)،

1. Lambert et al
2. Abdulghafour et al

لین و همکاران (۲۰۱۳)، بورن (۲۰۱۳)، سانچز_ مورنو و همکاران (۲۰۱۳)، ووده‌د و همکاران (۲۰۱۶)، هان و همکاران (۲۰۱۶)، آپلبام و همکاران (۲۰۲۱)، خزاعی و همکاران (۱۳۸۵)، محمدی فخار و همکاران (۱۳۹۱)، مهدی‌زاده و همکاران (۱۳۹۲)، هاشمی و گل‌پرور (۱۳۹۳)، بیرامی و همکاران (۱۳۹۳)، بابایی‌امیری و همکاران (۱۳۹۵)، عاشوری و همکاران (۱۳۹۵)، پیری و زینالی (۱۳۹۵)، زرگرشیرازی و همکاران (۱۳۹۶)، افشانی و همکاران (۱۳۹۶) و نوروزی و همکاران (۱۳۹۷) مطابقت دارد.

همان‌طور که انتظار می‌رفت، حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد (تأیید فرضیه دوم). حمایت سازمانی موجب می‌شود که افراد به سازمان، تعلق بیشتری داشته و رضایت آن‌ها از شغلشان، بیشتر شود و مایل باشند که در سازمان باقی بمانند و کم‌تر به ترک خدمت، گرایش داشته باشند. نتایج این قسمت با نتایج پژوهش مک‌کاسکر و همکاران^۱ (۲۰۰۵)، ریگل و همکاران^۲ (۲۰۰۹)، کوک و همکاران (۲۰۱۰)، چیانگ و شنگ^۳ (۲۰۱۱)، یاماگوچی (۲۰۱۳)، آپلبام و همکاران (۲۰۲۱)، پورسلطانی‌زرنندی و ایرجی‌نقندر (۱۳۹۱)، صحرائی و همکاران (۱۳۹۳) و ندیری و همکاران (۱۳۹۴) مطابقت دارد.

نتایج نشان داد، فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی تاثیر منفی و معناداری دارد (تأیید فرضیه سوم). فرسودگی شغلی عوارض متعددی در سازمان دارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان ترک خدمت، تاخیرهای متوالی، شکایات مختلف روان‌شناختی، تضاد، تغییر شغل و تعارضات بین فردی با همکاران و نارضایتی شغلی را، نام برد. نتایج این قسمت با نتایج پژوهش پیکو (۲۰۰۶)، پورکیانی و همکاران (۲۰۱۴)، چارنساکمنگکل و همکاران (۲۰۲۰)، آپلبام و همکاران (۲۰۲۱)، خزاعی و همکاران (۱۳۸۵)، زمینی و همکاران (۱۳۸۹)، سپاه منصور و همکاران (۱۳۹۱)، اصغری و همکاران (۱۳۹۱)، دشتی و همکاران (۱۳۹۳)، پاغوش و همکاران (۱۳۹۵)، افشانی و همکاران (۱۳۹۶) و مرادی و همکاران (۱۳۹۶) مطابقت دارد.

1. McCusker et al
2. Riggie et al
3. Chiang & Sheng

در پژوهش حاضر به این نتیجه رسیدیم که رضایت شغلی بر رفتار انحرافی تاثیر منفی و معناداری دارد (تأیید فرضیه چهارم). طبق این نتایج، افرادی که رفتارهای انحرافی از خود بروز می‌دهند، بیشتر کسانی هستند که رضایتی از سازمان ندارند و اهداف و منابع سازمان برای آن‌ها در اولویت نیست؛ لذا، ایجاد رضایت در افراد می‌تواند باعث کاهش رفتارهای انحرافی در سازمان باشد که مدیریت سازمان می‌بایست با پرداخت حقوق مکفی، ارتقای به‌موقع، ایجاد شرایط کاری مناسب، سرپرستی حمایتی و ایجاد روابط انسانی مطلوب در سازمان، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان را، افزایش دهد. نتایج این قسمت با نتایج پژوهش ارکتلو و چفرا^۱ (۲۰۱۳)، مرادی و زندی‌پاک (۱۳۹۸)، محمودروشن‌ضمیر و همکاران (۱۳۹۶) مطابقت دارد.

نتایج نشان داد، حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی بر رفتار انحرافی با میانجی‌گری رضایت شغلی تاثیر معنی‌داری دارد (تأیید فرضیه پنجم و ششم). حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی تاثیر غیرمستقیم و معنی‌داری از طریق رضایت شغلی بر رفتار انحرافی داشتند. یعنی در فرضیه پنجم و ششم، رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی بین حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی و رفتار انحرافی، مد نظر قرار گرفت. برای بررسی نقش متغیر میانجی از آزمون سبل استفاده شد، که نشان‌دهنده وجود ارتباط معنادار بین حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی بر رفتار انحرافی از طریق رضایت شغلی بود. مقدار حاصل و میزان آماره آزمون سبل نشان‌دهنده این موضوع است که رضایت شغلی به‌طور کامل نقش میانجی را، در ارتباطات بین حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی و رفتار انحرافی، ایفا می‌کند. یعنی متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی، به صورت غیرمستقیم با حضور متغیر میانجی رضایت شغلی، عاملی تأثیرگذار بر رفتار انحرافی است. بنابراین، مطابق یافته‌های پژوهش حاضر رضایت شغلی به عنوان یک متغیر زمینه‌ای، شرایط بروز رفتار انحرافی و هنجارشکنی را در سازمان‌ها کاهش می‌دهد و از این طریق، بر میزان عملکرد سازمان‌ها، تاثیر می‌گذارد.

پیشنهادها

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود که تبیین هر چه بیشتر چشم‌انداز، مأموریت و اهداف، مدیران را قادر می‌سازد تا جوکاری مثبتی را در سازمان ایجاد کنند. چنانچه به کارکنان اجازه مشارکت داده شود، حس تعلق به سازمان در آن‌ها تقویت و در نتیجه‌ی آن، سازمان به اهداف خود نائل می‌شود. همچنین، پیشنهاد می‌شود که از طریق ارتباط در فضای صمیمی‌تر و بازخورد مستمر، گشودگی میان مدیران و کارکنان برقرار شود تا روحیه‌ی آنان بالا برود. این امر سبب می‌شود تا کارکنان به راحتی مشکلات در محیط کار و حتی مشکلات شخصی‌شان را، بیان کنند و از طریق بازخورد مناسب، نسبت به نقاط قوت و ضعف خود، آگاه شوند و عملکرد خود را، بهبود بخشند. استقلال اعضا که در نتیجه‌ی اعتماد و تفویض اختیار حاصل می‌شود، سبب افزایش کارآمدی، تعهد، رضایت، درگیری شغلی، یادگیری، خلاقیت و نوآوری و عملکرد می‌گردد. به همین دلیل توصیه می‌شود که مدیران به این امر توجه ویژه داشته باشند و از طریق تفویض اختیارات بیشتر به کارکنان، موجبات استقلال بیشتر آنان را، فراهم آورند. مدیران در نظر داشته باشند که می‌توانند با ایجاد فضایی صمیمانه، همراه با حمایت و با برقراری ارتباط مطلوب با کارکنان، از فواید کاهش فرسودگی شغلی که ارتقا کیفیت کاری کارکنان، افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی، نیروی کار سالم و افزایش رضایتمندی مشتریان است، بهره‌مند شوند. مدیران باید قدرت قوی‌ای در تحت تاثیر قرار دادن کارکنان داشته باشند؛ از آن‌جا که اثرگذاری مدیران بر کارکنان، بیشتر از سازمان است و می‌توانند کارکنان را، از نظر تعهد و عملکرد تحت تاثیر قرار دهند؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که آموزش‌های لازم به مدیران در چگونگی ارتباط با کارکنان، می‌تواند در دستیابی به این هدف کمک کند. با توجه به نتایج پژوهش حاضر، از آن‌جا که سازمان‌ها در محیط رقابتی، قرار دارند و به کارکنان با تجربه نیاز دارند؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که از لحاظ مالی و اقتصادی نیز، کارکنان خود را، حمایت کنند؛ زیرا تحت تاثیر قرار دادن کارکنان از نظر روانی تنها یکی از ابعاد مسئله است و سازمان به کارکنانی با تعهد مستمر بالا، نیاز دارد، تا بتواند به اهداف راهبردی خود، دست یابد و کارکنان با تجربه‌ی خود را، از دست ندهد. به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که کارکنان خود را، بهتر بشناسند و نسبت به

شناسایی نیازهای آنان، کوشا باشند تا بتوانند با برطرف کردن نیاز آن‌ها، رفتارهای انحرافی را، کاهش دهند، تا به این طریق، رفتارهای داوطلبانه کارکنان، افزایش یابد. وقتی کارکنان احساس کنند، سازمان به نظرات آن‌ها اهمیت می‌دهد و برای رفاه آنان ارزش قائل است و از روی عدالت با آن‌ها رفتار می‌شود و در مواقع مورد نیاز از حمایت سازمان و سرپرست خود، برخوردار خواهند بود؛ به همان میزان در کاهش رفتارهای انحرافی کارکنان مؤثر است. همچنین سازمان‌ها می‌بایست، سنجش میزان دوره‌ای شاخص فرسودگی شغلی کارکنان برای آگاهی از میزان این شاخص و اقدام به موقع را، در نظر داشته باشند. ماهیت کار افراد بایستی از نظر شخصی، جالب و معنادار و از تنوع برخوردار باشد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود که برای ایجاد تنوع، باید به گسترش و پرمایه ساختن ماهیت کار پرداخت. علاوه بر پرمایه ساختن شغل، به گسترش یا چرخش شغلی نیز، باید پرداخت. همچنین به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که هر چه ملاحظه‌کاری و کارمندمداری سرپرست بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتر است. هر چه سرپرست، صلاحیت بیشتری در کار نشان دهد، سطح رضایت از سرپرست، بهبود می‌یابد. در این راستا لازم است، دوره‌های آموزش مناسب برای مدیران برگزار شود تا با شیوه‌های درست مدیریت، آشنا شوند. به سازمان‌ها نیز، پیشنهاد می‌شود که با استفاده از استراتژی‌هایی مانند آموزش‌های ضمن خدمت، کاهش تعارضات و ابهام‌های شغلی، می‌توان احتمال بروز فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی را، در بین کارکنان کاهش و پیشگیری نمود.

به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود که می‌توانند به بررسی تاثیر حمایت‌های ادراک شده بر سایر متغیرهای نگرشی، از جمله جابه‌جایی و ترک خدمت بپردازند. پیشنهاد دیگر آن‌که، پژوهش حاضر، با توجه به محدودیت‌های زمانی، تنها کارکنان هتل بیمارستان‌های شهرستان مشهد را، مورد ارزیابی قرار داده است، که به نظر می‌رسد جهت تکمیل نتایج و به صورت مقایسه‌ای، می‌توان اعضای دیگر سازمان‌های مشابه را نیز، مورد بررسی قرار داد.

نرخ بازگشت پرسش‌نامه و همکاری پاسخ‌گویان را نیز، می‌توان از جمله محدودیت‌های انجام پژوهش حاضر شمرد. در اکثر پژوهش‌هایی که از طریق پرسش‌نامه، اطلاعات مورد نیاز برای اثبات فرضیه‌ها جمع‌آوری می‌کنند؛ مشکل برقراری ارتباط با پاسخ‌دهندگان و ایجاد اعتماد بیشتر برای پاسخ دقیق و صحیح، وجود دارد. همچنین عمده‌ترین محدودیت، نگرانی آزمودنی‌ها از ارزیابی بود با وجود تمام اعتمادسازی

که قبل از پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌ها صورت می‌گرفت، ولی باز هم افراد تا حدودی نگران ارزیابی خود بودند و سعی نمودند وضعیت را، بهتر از آن چیزی که هستند، جلوه دهند.

منابع

- اصغری، مهدی؛ ذاکریان، سیدابوالفضل؛ منظم، محمدرضا؛ عباسی‌نیا، مرضیه؛ محمدیان، یوسف؛ رحمانی، عبدالرسول (۱۳۹۱). «بررسی ارتباط بین رضایت شغلی با سلامت عمومی و فرسودگی شغلی در کارگران یکی از صنایع خودروسازی». فصلنامه بهداشت و ایمنی کار، جلد ۲، شماره ۴، صص ۶۰-۵۱.
- افشانی، سیدعلیرضا؛ جهانبخش‌گنجه، صادق؛ جهانبخش‌گنجه، سحر (۱۳۹۶). «نقش تعهد سازمانی، حمایت اجتماعی، سلامت عمومی و رضایت شغلی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان کهگیلویه و بویراحمد». مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، سال هجدهم، شماره ۲، صص ۸۱-۷۲.
- انصافداران، فریده؛ نعامی، عبدالزهر؛ کرایی، امین؛ داستان، نصیر (۱۳۹۷). «رابطه بین بازیگری احساسی با فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی با توجه به نقش تعدیلگر حمایت سرپرست در پرستاران بیمارستان‌های شهر شیراز». مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۶، شماره ۳، صص ۵۸۹-۵۶۹.
- بابایی‌امیری، ناهید؛ حقیقت، سارا؛ عاشوری، جمال (۱۳۹۵). «ارتباط فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده و سرسختی روانشناختی با سلامت روان پرستاران». مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان، دوره ۲۴(۲): ۱۲۸-۱۲۰.
- بیرامی، منصور؛ موحدی، معصومه؛ عزیزی، امیر؛ محمدزادگان، رضا (۱۳۹۳). «نقش مولفه‌های حمایت اجتماعی ادراک شده در پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران». فصلنامه مدیریت پرستاری، ۱، ۳، صص ۳۴-۲۷.
- پاغوش، عطالله؛ زارعی، اقبال؛ زینلی‌پور، حسین؛ دمی‌زاده، حسن (۱۳۹۵). «تاثیر تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی با میانجیگری کیفیت زندگی و رضایت شغلی در کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم». مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، سال هفدهم، شماره ۳، صص ۷۲-۵۹.
- پورسلطانی‌زرنندی، حسین؛ ایرچی‌نقندر، رامین (۱۳۹۱). «ارتباط درک حمایت سازمانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران در سال ۱۳۹۰». مجله مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش، ۱(۱)، صص ۶۶-۵۵.
- پیری، یعقوب؛ زینالی، علی (۱۳۹۵). «رابطه حمایت اجتماعی درک شده، سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی با فرسودگی شغلی پرستاران». نشریه پرستاری ایران، دوره ۲۹، شماره ۱۰۳، صص ۲۳-۱۳.

تیموری، هادی؛ صفری، علی؛ جهانبازی گوجانی، افشین؛ بابااحمدی میلانی، زهرا (۱۴۰۰). «بررسی تاثیر معنویت در محیط کار بر هویت سازمانی با نقش میانجی سلامت سازمانی و رفتار انحرافی». *مجله جامعه‌شناسی کاربردی*، سال سی‌دوم، شماره پیاپی ۸۲، شماره ۲، صص ۴۸-۱۹.

جعفری، نسرین؛ میرکمالی، سیدمحمد؛ صالح‌صدق‌پور، بهرام (۱۳۹۲). «تاثیر جو سازمانی بر رضایت شغلی با میانجی‌گری سرمایه‌ی انسانی». *دو فصلنامه‌ی پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، سال پنجم، شماره ۲، صص ۲۴۵-۲۲۱.

خزاعی، طیبه؛ خزاعی، طاهره؛ شریف‌زاده غلام‌رضا (۱۳۸۵). «فرسودگی شغلی پرستاران و برخی عوامل مرتبط با آن». *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند*، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۶۲-۵۶.

زرگرشیرازی، فریبا؛ احدی، حسن؛ نادری، فرح؛ فرخی، نورعلی (۱۳۹۶). «پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس احترام سازمانی و حمایت اجتماعی ادراک شده پرستاران زن». *فصلنامه علمی پژوهشی زن و فرهنگ*، سال نهم، شماره ۳۳، صص ۳۳-۲۳.

زمینی، سهیلا؛ حسینی‌نسب، داوود؛ زمینی، سمیرا؛ زارعی، پروین (۱۳۸۹). «بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی میان کارکنان دانشگاه تبریز». *فصلنامه سلامت کار ایران*، دوره ۸، شماره ۱، صص ۴۰-۳۰.

سپاه‌منصور، مژگان؛ شهریار احمدی، منصور؛ شهامی، ناهید (۱۳۹۱). «رابطه بین کیفیت زندگی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی معلمان». *فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی*، سال سوم، شماره سوم، پیاپی ۱۱.

شرفی، محمدجواد (۱۴۰۰). «بررسی تاثیر رهبری امنیت‌مداری بر سلامت روان و کاهش رفتارهای انحرافی کارکنان دادگستری استان فارس». *فصلنامه مدیریت کسب‌وکارهای دانش‌بنیان*، جلد ۲، شماره ۲، صص ۲۶۰-۲۴۷.

دشتی، سعید؛ فردمال، جواد؛ سهیلی‌زاد، مختار؛ شهرآبادی، رضا؛ صالحی‌نیا، حمید (۱۳۹۳). «بررسی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی کارکنان مراکز بهداشتی-درمانی شهرستان همدان در سال ۱۳۹۱». *مجله علمی پژوهان*، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۹-۱.

عاشوری، جمال (۱۳۹۵). «پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران بر اساس سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی». *مجله علمی پژوهان*، دوره ۱۵، شماره ۲، صص ۱۹-۱۳.

گل‌پرور، محسن؛ جوادیان، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا؛ وانقی، زهرا (۱۳۹۲). «نقش‌های پنهان تعارضات میان فردی در پیوند با بی‌عدالتی سازمانی، فرسودگی، استرس و رفتارهای انحرافی». *مطالعات روانشناختی*، دوره ۹، شماره ۲، صص ۸۲-۴۹.

مهدی‌زاده، مه‌السادات؛ وفایی‌نجان، علی؛ تقی‌پور، علی؛ اسماعیلی، حبیب‌اله؛ مهدی‌زاده، سیدموسی؛ ابراهیمی‌پور، حسین (۱۳۹۲). «فرسودگی شغلی و شاخص‌های تاثیرگذار محیط کار بر آن در بین پزشک‌های خانواده خراسان رضوی». *فصلنامه علمی تخصصی طب کار*، دوره پنجم، شماره چهارم، صص ۵۱-۴۲.

محمدی‌فخار، فهیمه؛ رفیعی، فروغ؛ حشمت، رضوان (۱۳۹۱). «ارتباط حمایت اجتماعی سوپروایزر و فرسودگی شغلی در پرستاران». *نشریه پرستاری ایران*، دوره ۲۵، شماره ۷۹، صص ۷۱-۶۳.

محمودروشن ضمیر، سمیرا؛ ایرانی، حمیدرضا؛ یزدانی، حمیدرضا (۱۳۹۶). «شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر بروز رفتار انحرافی کارکنان (مورد مطالعه: ستاد مرکزی دانشگاه تهران)». *مجله فرهنگ در دانشگاه اسلامی*، سال هفتم، شماره دوم، صص ۲۰۴-۱۸۳.

صحرائی، رضامراد؛ عرفانی، نصراله؛ شعبانی بهار، غلامرضا؛ منصع، علی؛ حسین نژاد، علی عباس (۱۳۹۳). «رابطه توانمندسازی و حمایت سازمانی ادراک شده با رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی شهر همدان». *مجله مطالعات مبانی مدیریت در ورزش*، (۴)۱، صص ۱۰۹-۱۲۱.

مرادی، مرتضی (۱۳۹۸). «پیامدهای رهبری اخلاقی و نقش آن در کاهش انحراف سازمانی». *فصلنامه اخلاق در علوم و فنآوری*، سال چهاردهم، شماره ۱، صص ۵۷-۵۰.

مرادی، مرتضی؛ جلیلیان، حمیدرضا؛ کیانپور، سعید؛ امیری، مریم (۱۳۹۶). «نقش هوش هیجانی و کار هیجانی در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی». *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، سال ششم، شماره ۲، صص ۷۵-۱۰۲.

مرادی، مرتضی؛ حکیمی، ایمان (۱۳۹۷). «نقش میانجی تناسب فرد- سازمان و تناسب فرد- شغل در رابطه بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای انحرافی». *مجله چشم‌انداز مدیریت دولتی*، شماره ۳۴، صص ۸۵-۶۷.

مرادی، مرتضی؛ زندی پاک، رابعه (۱۳۹۹). «ارائه الگوی کاهش کجرفتاری‌های اداری تعاونی‌های تولیدی کشاورزی با تأکید بر تعهد سازمانی». *مجله تعاون و کشاورزی*، سال نهم، شماره ۳۶، صص ۱۳۹-۹۴.

منتخب‌یگانه، محمد؛ بشلیده، کیومرث؛ شمسی، مرجان؛ هزاریان، سولماز (۱۳۹۵). «بررسی رابطه رهبری اخلاقی با رفتارهای انحرافی در محیط کار: نقش میانجی تعهد عاطفی و جو اخلاقی». *مجله مدیریت فرهنگ سازمانی*، دوره ۱۴، شماره ۱، صص ۱۳۷-۱۵۳.

نادی، محمدعلی؛ اسلامی‌هرندی، فاطمه (۱۳۹۵). «الگوی ساختاری عدالت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای انحرافی دبیران شهر اصفهان». *فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، سال هفتم، شماره ۴، صص ۵۹-۸۳.

ندری، خدیجه؛ عرب‌سالاری، زهرا؛ بدیعی، هانیه؛ عاشوری، جمال (۱۳۹۴). «رابطه بین شیوه‌های مدیریتی، حمایت سازمانی- ادراک شده با رضایت شغلی مدیران (مطالعه موردی مدیران دبیرستان‌های شهر قرچک)». *فصلنامه نوآوری‌های مدیریت آموزشی*، سال دهم، شماره دو، صص ۱۱۶-۱۰۳.

نوروزی، حسین؛ گنجعلی‌وند، سمیه؛ عبدالله‌پور، سجاد (۱۳۹۷). «تاثیر خشونت مشتری بر فرسودگی شغلی: تعدیل‌گری حمایت سازمانی ادراک شده». *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، دوره ۸، شماره ۱، صص ۱۷۶-۱۵۷.

هاشمی، طهمورث، گل‌پرور محسن (۱۳۹۳). «نقش حمایت سازمانی درک شده بر رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت پرستاران». *مجله بالینی پرستاری و مامایی*، (۴)۴، صص ۳۹-۲۹.

- Abdulghafour YA, Bo-hamra AM, Al-Randi MS, Kamel MI, El-Shazly MK. (2011). Burnout syndrome among physicians working in primary health care centers in Kuwait. *Alexandria Journal of Medicine*.
- Altinok, V. (2011). The Relationship between job satisfaction of academicians and life time satisfaction. *African Journal of Business Management*, 5(7): 2563- 2571.
- Appelbaum, NP., Lee, N., Amendola, M., Dodson, K. & Kaplan, B. (2021). Surgical resident burnout and job satisfaction: the role of workplace climate and perceived support. *journal of surgical research*, (234): 20-25.
- Bennet, R.J. & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 3, pp. 349-360.
- Boren, J. P. (2013). Co-rumination partially mediates the relationship between social support and emotional exhaustion among graduate students. *Communication Quarterly*, 61(3): 253 267.
- Charoensukmongkol P., Murad M., Sandra G. W. (2020) "The role of co-worker and supervisor support on job burnout and job satisfaction", *Journal of Advances in Management Research*, 13(1): 4-22.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31: 180-190.
- Chiang, C. F., & Sheng, T. (2011). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: the mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1): 180-190.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 500-507.
- Elmore LC, Jeffe DB, Jin L, Awad MM, Turnbull IR. (2020). National survey of burnout among US general surgery residents. *J Am Surg*, 223:440-451.
- Erkutlu, H. & J. Chafra (2013). "Effects of Trust and Psychological Contract Violation on Authentic Leadership and Organizational Deviance". *Management Research Review*, 36(9): 828-848.
- Eredm, R. (2008). Investigating Job Sastifaction & Burunout Levels of Persons Working For The Haspitals At City Center Of Elaziô". *Journal of Applied Science Research*; 4(2): 188-201.
- Han S.J., Bonn M.A., Cho M. (2020) "The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention", *International Journal of Hospitality Management*, 52: 97-106.
- Jenkins R, Elliott P. (2004). Stressors, burnout and social support: nurses in acute mental health settings. *J Adv Nurs*, 48(6):622-31.

- Kumar, S., Fischer, J., Robinson, E., Hatcher, S., Bhagat R.N. (2007). Burn out and job satisfaction. In newzeland psychiatrics. A national study. *Int J Soc psychiatry*, 53:306-316.
- Kwak, C., Chung, B. Y., Xu, Y., & Eun-Jung. C. (2010). Relationship of job satisfaction with perceived organizational support and quality of care among South Korean nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 47(10): 1292-1298.
- Lambert EG, Altheimer I, Hogan NL. (2010). Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(11):1217-36.
- Lin, Q. H., Jiang .C. Q., & Lam.T. H. (2013). The Relationship between Occupational Stress, Burnout, and Turnover Intention among Managerial Staff from a Sino-Japanese Joint Venture in Guangzhou, China. *J Occup Health*, 55: 458-467.
- Maslach C, Jackson SE. (1981). The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav*. 2:99e113.
- McCusker J, Dendukuri N, Cardinal L, Katofsky L, Riccardi M. (2005). Assessment of the work environment of multidisciplinary hospital staff. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18(7): 543-51.
- McManus I, Keeling A, Paice E. Stress, burnout and doctors' attitudes to work are determined by personality and learning style: a twelve year longitudinal study of UK medical graduates. *BMC Med*. 2004;2:29.
- Piko, B.F. (2006). Burnout, Role Conflict, Job Satisfactio & Psychosocial Health Among Hungarian Health Care Staff: A Questionnare Survey. *Int. J. Nurs. Stud*. 43(3): 311-8.
- Pourkiani M., Farahmand R., Hassan P. E. (2014) "Explaining the relationship between job burnout and job satisfaction among employees of the social security organization of Kerman", *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, 3(12): 834-839.
- Pulcrano M, Evans SR, Sosin M. (2021). Quality of life and burnout rates across surgical specialties: a systematic review. *JAMA Surg*, 151:970-978.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62: 1027-1030.
- Sanchez-Moreno. S. ,Roladin, I. N. D., Gallardo-Peralta, L. P. & Deroda. A. N. L. (2014). Burnout ,informal social support and psychological distress among social workers. *Br J Soc work* , 44(8) : 2368-2386.
- Shaukat R., Yousaf A., Sanders K. (2017) "Examining the linkages between relationship conflict, performance and turnover intentions: Role of job burnout as a mediator ", *International Journal of Conflict Management*, 28(1): 1-36.

- Schaufeli WB, Bakker AB. (2017). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multisample study. *J Organ Behav*, 25:293-315.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological Methodology*, (pp. 290- 312). Washington DC: American Sociological Association.
- Spooner Lane, R. (2004). The influence of work stress and work support on burnout in public hospital nurses. Unpublished PhD Thesis, UK, Queensland University of Technology.
- Sullivan MC, Yeo H, Roman SA, Bell Jr RH, Sosa JA. (2013). Striving for work-life balance: effect of marriage and children on the experience of 4402 US general surgery residents. *Ann Surg*. 2013;257:571e576.
- Woodhead, E.L., Northrop .L., & Eldestein, B .(2016) .Stress, social support , and burnout among long-term care nursing staff. *Journal of Applied Gerontology*. 35(1): 84-105.
- Yamaguchi, I. (2013). A Japan–US cross-cultural study of relationships among team autonomy, organizational social capital, job satisfaction, and organizational commitment. *International Journal of Intercultural Relations*, 37 (1): 58-71.
- Yassin, A. (2013). Deviant behavior at work place. M S Thesis University Utara, Malaysia.