



# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

## بررسی تاثیر تعارض در محیط کار بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش جو سازمانی (مورد مطالعه کارکنان گمرک شهرستان نوشهر)

داود داوری

قاسم علیرضایی

### چکیده

فرسودگی شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش کار یا از دست رفتن نیروی انسانی و ایجاد عوارض جسمی و روانی می‌باشد. در نتیجه هدف از این پژوهش، مطالعه و بررسی تاثیر تعارض در محیط کار بر فرسودگی شغلی با در نظر گرفتن نقش تعدیلگری جو سازمانی در گمرک شهرستان نوشهر می‌باشد. جامعه آماری در این تحقیق کارکنان اداره گمرک در شهرستان نوشهر بوده و حجم نمونه برای جامعه مورد نظر برابر با ۱۴۲ نفر می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه استاندارد بوده که برای روایی آن از روایی سازه و برای پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. همچنین در این تحقیق برای گردآوری اطلاعات، روش کتابخانه‌ای و میدانی بکار گرفته شده است. تحقیق حاضر بر اساس هدف یک تحقیق کاربردی و بر اساس چگونگی به دست آوردن داده‌های مورد نیاز، از نوع تحقیقات توصیفی و همبستگی می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پرسشنامه در بخش آمار توصیفی، از شاخص‌های آماری نظیر فراوانی، جداول و نمودارها و در بخش آمار استنباطی از آزمون‌های کولموگوروف-اسمیرنوف، تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری موجود در بسته‌های نرم‌افزاری SPSS و LISREL استفاده شده است. نتایج حاکی از آن است که تعارض در محیط کار تأثیر معناداری (ضریب معناداری ۴/۹۲) بر فرسودگی شغلی دارد که این تأثیر به صورت مستقیم می‌باشد. این در حالی است که تعارض در محیط کار به طور غیرمستقیم و از طریق جو سازمانی (ضریب معناداری ۱۰/۵۱) تأثیر بیشتری بر فرسودگی شغلی دارد.

واژگان کلیدی: تعارض در محیط کار، جو سازمانی و فرسودگی شغلی

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

## ۱-۴-۱- اهداف کلی

- ۱- مطالعه و بررسی تاثیر تعارض در محیط کار بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر
- ۲- مطالعه و بررسی تاثیر تعارض در محیط کار بر جو سازمانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر
- ۳- مطالعه و بررسی تاثیر جو سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر

## ۱-۴-۲- اهداف جزئی

- ۱- مطالعه و بررسی تاثیر تعارض در محیط کار بر فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر
- ۲- مطالعه و بررسی تاثیر تعارض در محیط کار بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر
- ۳- مطالعه و بررسی تاثیر تعارض در محیط کار بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر
- ۴- مطالعه و بررسی تاثیر جو سازمانی بر فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر
- ۵- مطالعه و بررسی تاثیر جو سازمانی بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر
- ۶- مطالعه و بررسی تاثیر جو سازمانی بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر

## ۱-۵- فرضیه‌های پژوهش

### ۱-۵-۱- فرضیه‌های اصلی

- ۱- تعارض در محیط کار بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.
- ۲- تعارض در محیط کار بر جو سازمانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.
- ۳- جو سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

### ۱-۵-۲- فرضیه‌های فرعی

- ۱- تعارض در محیط کار بر فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.
- ۲- تعارض در محیط کار بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.
- ۳- تعارض در محیط کار بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.
- ۴- جو سازمانی بر فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.
- ۵- جو سازمانی بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.
- ۶- جو سازمانی بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

### ۱-۶-۱- قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی: به طور عام مباحث مربوط به رفتار سازمانی و به طور خاص مفاهیم فرسودگی شغلی، تعارض در محیط کار و جو سازمانی را شامل می‌شود.

قلمرو زمانی: اطلاعات و داده‌های این تحقیق مربوط به سال ۹۳-۹۴ می‌باشد

قلمرو مکانی: قلمرو مکانی این تحقیق کارکنان گمرک شهرستان نوشهر می‌باشد.

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

## ۲-۱-۲-۴ تحلیل داده‌های مربوط به سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان

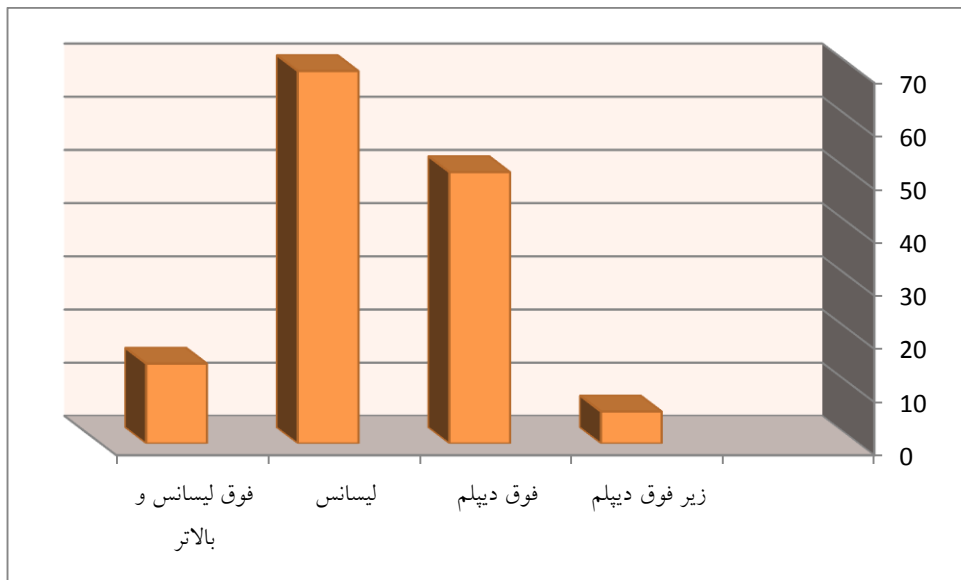
همان‌طور که در جدول ۲-۴ مشخص است، بیشترین مقدار توزیع فراوانی با توجه به تحصیلات مربوط به لیسانس می‌باشد که ۴۹/۲۹ درصد را به خود اختصاص داده است. توزیع فراوانی مربوط به زیر فوق دیپلم ۲/۲۶ درصد، فوق دیپلم ۳۵/۹۲ و فوق لیسانس و بیشتر ۱۰/۵۶ درصد می‌باشد.

## جدول ۲-۴ توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان با توجه به سطح تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	فراوانی درصدی	درصد داده‌های معتبر	فراوانی تجمعی درصدی
زیر فوق دیپلم	۶	۲/۲۶	۲/۲۶	۲/۲۶
فوق دیپلم	۵۱	۳۵/۹۲	۳۵/۹۲	۳۸/۱۸
لیسانس	۷۰	۴۹/۲۹	۴۹/۲۹	۸۷/۴۷
فوق لیسانس و بیشتر	۱۵	۱۰/۵۶	۱۰/۵۶	۱۰۰
جمع	۱۴۲	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

۳

در نمودار ۲-۴ این مطلب به خوبی به نمایش درآمده است.



نمودار ۲-۴ توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان با توجه به سطح تحصیلات

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

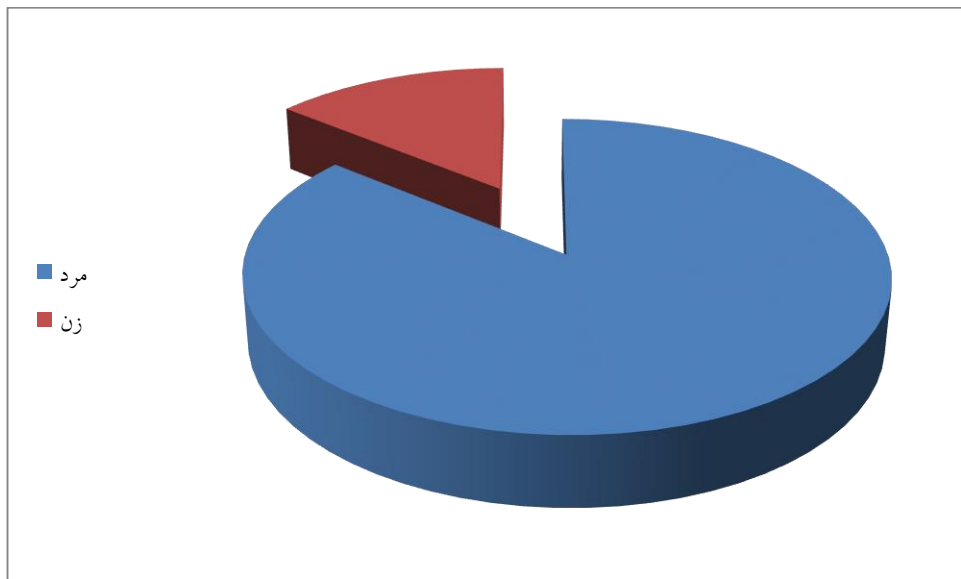
۳-۱-۲-۴ تحلیل داده‌های مربوط به جنسیت پاسخ‌دهندگان

جدول ۳-۴ بر اساس شاخص جنسیت، فراوانی و درصد فراوانی پاسخ‌دهندگان مورد مطالعه را نشان می‌دهد.

جدول ۳-۴ توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان با توجه به جنسیت مدیران

جنسیت	فراوانی	فراوانی درصدی	درصد داده‌های معتبر	فراوانی تجمعی درصدی
مرد	۱۲۲	۸۵/۹۲	۸۵/۹۲	۸۵/۹۲
زن	۲۰	۱۴/۰۸	۱۴/۰۸	۱۰۰
جمع	۱۴۲	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

همان‌طور که مشاهده می‌شود از کل نمونه مورد مطالعه ۸۵/۹۲ درصد مرد و ۱۴/۰۸ درصد زن می‌باشد و فراوانی بیشتر در گروه مردان می‌باشد. در نمودار زیر این پراکندگی به خوبی نشان داده شده است.



نمودار ۳-۴ توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان با توجه به جنسیت مدیران

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

## جدول ۴-۴ نتایج مربوط به آزمون نرمال بودن عامل‌ها

عامل	تعداد	میانگین	کولموگروف - اسمیرنوف Z	سطح معناداری
فرسودگی شغلی	۱۴۲	۲/۹۰	۰/۵۱	۰/۹۵۵
تعارض در محیط کار	۱۴۲	۲/۸۶	۰/۷۶	۰/۶۰۸
جو سازمانی	۱۴۲	۲/۸۹	۰/۶۶	۰/۷۶۹

نتایج مربوط به انجام این آزمون برای هر یک از داده‌ها در جدول ۴-۴ آمده است، همانطور که از جدول مشخص است با توجه به سطح معناداری، با احتمال ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که توزیع داده‌های مربوط به تمامی عامل‌ها نرمال است، بنابراین برای تحلیل عامل‌های نرمال از آزمون‌های پارامتریک و برای عامل‌های غیر نرمال از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده خواهد شد.

## ۴-۲-۲-۲-۲ تحلیل عاملی تأییدی مدل‌های اندازه‌گیری

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیات لازم است از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش اطمینان حاصل کنیم. لذا در ادامه مدل‌های اندازه‌گیری این متغیرها به ترتیب آورده شده است. در این پژوهش تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از تحلیل عاملی مرتبه اول و تحلیل عاملی مرتبه دوم صورت گرفته است. این تحلیل توسط مدل معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار LISREL انجام شده است.

در بررسی هر کدام از مدل‌ها سؤال اساسی مطرح شده این است که آیا این مدل‌های اندازه‌گیری مناسب است؟ که برای پاسخ به این پرسش معیارهایی وجود دارد که در ادامه به توضیح هر یک از این معیارها پرداخته شده است.

## ۴-۲-۲-۲-۱ معیار RMSEA

ریشه میانگین مجذورات تقریب می‌باشد. این معیار به عنوان اندازه تفاوت برای هر درجه آزادی تعریف شده است. مقدار RMSEA که به واقع همان آزمون انحراف هر درجه آزادی است. برای مدل‌هایی که برازندگی خوبی داشته باشند، کمتر از ۰/۰۵ است. مقادیر بالاتر از آن تا ۰/۰۸ نشان‌دهنده خطای معقولی برای تقریب در جامعه است. مدل‌هایی که RMSEA آن‌ها ۰/۱ یا بیشتر باشد، برازش ضعیفی دارند (هومن، ۱۳۹۰).

## ۴-۲-۲-۲-۲-۲ آزمون $\chi^2/df$

آزمون  $\chi^2$  به سادگی نشان می‌دهد که آیا بیان مدل، ساختار روابط میان متغیرهای مشاهده شده را توصیف می‌کند یا خیر. هر چقدر مقدار  $\chi^2$  کوچکتر باشد بهتر است.  $\chi^2/df$  که تعدیل‌یافته  $\chi^2$  است نیز به عنوان یک معیار تناسب تطبیق و تعدیل آن با اندازه نمونه است. بهتر است که مقادیر این آماره کمتر از ۳ باشد.

## ۴-۲-۲-۲-۳ معیار PMR

این معیار تحت عنوان ریشه میانگین مجذور باقیمانده (شاخصی برای واریانس باقیمانده در برازش هر پارامتر به داده‌های نمونه) یا تحت عنوان متوسط باقیمانده‌های گزارش شده در مدل، بیان می‌شود. معیار PMR معیاری است برای اندازه‌گیری متوسط باقیمانده‌ها و تنها در ارتباط با واریانس‌ها و کوواریانس‌ها قابل تغییر است (سرمد و دیگران، ۱۳۷۷). در مدلی که نیکویی برازش خوبی دارد، این باقیمانده‌ها بسیار کوچک هستند، پس به طور خلاصه این معیار هر قدر کوچکتر باشد (به صفر نزدیکتر باشد) حاکی از برازش بهتر مدل است.

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

## ۴-۲-۲-۲-۴ معیارهای AGFI و GFI

لیزرل یک شاخص نیکویی برازش یعنی نسبت مجموع مجذورات تبیین شده توسط مدل به کل مجموع مجذورات ماتریس برآورد شده در جامعه محاسبه می‌کند. این شاخص از لحاظ مطلوبیت به ضریب همبستگی شباهت دارد. هر دوی این معیارها بین صفر تا یک متغیر هستند. هرچه AGFI و GFI به عدد یک نزدیکتر باشند، نیکویی برازش مدل با داده‌های مشاهده شده بیشتر است.

## ۴-۲-۲-۲-۵ معیارهای NFI، NNFI و CFI

شاخص NFI که شاخص بنتلر - بونت هم نامیده می‌شود. بنتلر و بونت (۱۹۸۰) مقادیر برابر یا بزرگتر از ۰/۹ را در مقایسه با مدل صفر، به عنوان شاخص خوبی برای برازندگی مدل‌های نظری توصیه کرده‌اند، در حالیکه برخی از پژوهشگران نقطه برش ۰/۸ را به کار می‌برند. شاخص دیگر، شاخص تاکر - لویز است که در بیشتر موارد شاخص نرم برازندگی (NNFI) نامیده می‌شود. این شاخص مشابه NFI است اما برای پیچیدگی مدل جریمه می‌پردازد. چون دامنه این مدل محدود به صفر و یک نیست تفسیر آن نسبت به NFI دشوارتر است. بر پایه قرارداد مقادیر کمتر از ۰/۹ شده مستلزم تجدید نظر در مدل است. شاخص CFI بزرگتر از ۰/۹ قابل قبول و نشانه برازندگی مدل است. این شاخص از طریق مقایسه یک مدل به اصطلاح مستقل که در آن بین متغیرها هیچ رابطه‌ای نیست با مدل پیشنهادی مورد نظر، مقدار بهبود را نیز می‌آزماید. شاخص CFI از لحاظ معنا مانند NFI است با این تفاوت که برای حجم گروه نمونه جریمه می‌دهد.

## ۴-۲-۲-۳ تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول برای متغیر فرسودگی شغلی

نمودار ۴-۴ تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول برای متغیر فرسودگی شغلی را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. همچنین شاخص‌های نیکویی برازش در جدول ۴-۵ آورده شده است. نتایج تخمین حاکی از مناسب بودن مدل است.

## جدول ۴-۵ شاخص‌های نیکویی برازش برای متغیر فرسودگی شغلی در تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	کای دو نسبی	$\chi^2/df$	۲/۷۶	$3 <$	قابل قبول
۲	ریشه میانگین مجذورات تقریب	RMSEA	۰/۰۲۵	$0.1 <$	بrazش خوب
۳	ریشه مجذور مانده‌ها	PMR	۰/۱	حدود صفر	قابل قبول
۴	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۶	$0.90 >$	بسیار خوب
۵	شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۲	حدود یک	بسیار خوب
۶	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۰	$0.90 >$	بسیار خوب
۷	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۴	$0.90 >$	بسیار خوب
۸	شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۲	$0.90 >$	بسیار خوب
۹	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۶	$0.90 >$	بسیار خوب
۱۰	بrazندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۰	$0.90 >$	بسیار خوب

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

## ۴-۲-۲-۴ تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم برای متغیر فرسودگی شغلی

نمودار ۴-۵ تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول برای متغیر فرسودگی شغلی را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. همچنین شاخص‌های نیکویی برازش در جدول ۴-۶ آورده شده است. نتایج تخمین حاکی از مناسب بودن مدل است.

### جدول ۴-۶ شاخص‌های نیکویی برازش برای متغیر فرسودگی شغلی در تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	کای دو نسبی	$\chi^2/df$	۲/۷۶	$3 <$	قابل قبول
۲	ریشه میانگین مجذورات تقریب	RMSEA	۰/۰۲۵	$0.1 <$	بrazش خوب
۳	ریشه مجذور مانده‌ها	PMR	۰/۱	حدود صفر	قابل قبول
۴	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۶	$0.90 >$	بسیار خوب
۵	شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۲	حدود یک	بسیار خوب
۶	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۰	$0.90 >$	بسیار خوب
۷	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۴	$0.90 >$	بسیار خوب
۸	شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۲	$0.90 >$	بسیار خوب
۹	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۶	$0.90 >$	بسیار خوب
۱۰	بrazندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۰	$0.90 >$	بسیار خوب

## ۴-۲-۲-۵ تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول برای متغیر جو سازمانی

نمودار ۴-۶ تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول برای متغیر جو سازمانی را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. همچنین شاخص‌های نیکویی برازش در جدول ۴-۷ آورده شده است. نتایج تخمین حاکی از مناسب بودن مدل است.

### جدول ۴-۷ شاخص‌های نیکویی برازش برای متغیر جو سازمانی در تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	کای دو نسبی	$\chi^2/df$	۱/۹۵	$3 <$	قابل قبول
۲	ریشه میانگین مجذورات تقریب	RMSEA	۰/۰۸۸	$0.1 <$	بrazش خوب
۳	ریشه مجذور مانده‌ها	PMR	۰/۰۴۲	حدود صفر	قابل قبول
۴	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۴	$0.90 >$	بسیار خوب
۵	شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۶	حدود یک	بسیار خوب
۶	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۸	$0.90 >$	بسیار خوب
۷	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۶	$0.90 >$	بسیار خوب
۸	شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۹	$0.90 >$	بسیار خوب
۹	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۸	$0.90 >$	بسیار خوب
۱۰	بrazندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۳	$0.90 >$	بسیار خوب

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

## ۴-۲-۶ تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول برای متغیر تعارض در محیط کار

نمودار ۴-۷ تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول برای متغیر تعارض در محیط کار را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. همچنین شاخص‌های نیکویی برازش در جدول ۴-۸ آورده شده است. نتایج تخمین حاکی از مناسب بودن مدل است.

## جدول ۴-۸ شاخص‌های نیکویی برازش برای متغیر تعارض در محیط کار در تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	کای دو نسبی	$\chi^2/df$	۲/۵۷	$3 <$	قابل قبول
۲	ریشه میانگین مجذورات تقریب	RMSEA	۰/۰۱۷	$0.1 <$	بrazش خوب
۳	ریشه مجذور مانده‌ها	PMR	۰/۰۵۷	حدود صفر	قابل قبول
۴	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۴	$0.90 >$	بسیار خوب
۵	شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۶	حدود یک	بسیار خوب
۶	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۷	$0.90 >$	بسیار خوب
۷	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۴	$0.90 >$	بسیار خوب
۸	شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۷	$0.90 >$	بسیار خوب
۹	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۸	$0.90 >$	بسیار خوب
۱۰	برازندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۳	$0.90 >$	بسیار خوب

نمودار ۴-۷ مدل اندازه‌گیری متغیرحافظه بازاریابی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول در حالت تخمین استاندارد

پس از انجام تحلیل عاملی تأییدی و شناخت متغیرهای مکنون، در این قسمت با انجام تحلیل مناسب به آزمون فرضیات تحقیق خواهیم پرداخت. برای آزمون فرضیات از مدل معادلات ساختاری با بهره‌گیری از نرم‌افزار آماری LISREL استفاده شده است.

## ۴-۲-۷ نتایج حاصل از بررسی فرضیات پژوهش

برای بررسی فرضیات پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری در حالت ضرایب معناداری استفاده شده است که در ابتدا به بیان مدل و شاخص‌های برازش آن و سپس به تأیید یا رد فرضیات پژوهش پرداخته شده است.

نمودار ۴-۸ مدل اندازه‌گیری مقادیر سمت راست و چپ با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت تخمین استاندارد

HAF1 = تعارض در محیط کار



# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

جدول ۴-۹ شاخص‌های نیکویی برازش برای مقادیر سمت راست و چپ مدل

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	کای دو نسبی	$\chi^2/df$	۲/۵۱	$3 <$	قابل قبول
۲	ریشه میانگین مجذورات تقریب	RMSEA	۰/۰۷۳	$0.1 <$	بrazش خوب
۳	ریشه مجذور مانده‌ها	PMR	۰/۰۲۱	حدود صفر	قابل قبول
۴	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۲	$0.90 >$	بسیار خوب
۵	شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۸	حدود یک	بسیار خوب
۶	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۹	$0.90 >$	بسیار خوب
۷	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۸	$0.90 >$	بسیار خوب
۸	شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۶	$0.90 >$	بسیار خوب
۹	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۴	$0.90 >$	بسیار خوب
۱۰	برازندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۸	$0.90 >$	بسیار خوب

۹

## ۴-۲-۷-۱ نتایج حاصل از بررسی فرضیه ۱

تعارض در محیط کار بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

$H_0$ : تعارض در محیط کار بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری ندارد.

$H_1$ : تعارض در محیط کار بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش یافته برای آزمون فرضیه اصلی اول است. همچنین نمودار ۴-۹، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری تعارض در محیط کار و فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱-۱/۹۶ کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری تعارض در محیط کار و فرسودگی شغلی برابر با ۴/۹۲ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین تعارض در محیط کار و فرسودگی شغلی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد که این مطلب در جدول ۴-۱۰ به خوبی نمایش داده شده است.

## جدول ۴-۱۰ نتایج حاصل از تحلیل مدل سازی معادلات ساختاری فرضیه ۱

نتیجه آزمون	متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	T-Value	ضریب استاندارد
رد $H_0$	فرسودگی شغلی	تعارض در محیط کار	۴/۹۲	۰/۵۹



# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

## ۴-۲-۷-۲ نتایج حاصل از بررسی فرضیه ۲

تعارض در محیط کار بر جو سازمانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

$H_0$ : تعارض در محیط کار بر جو سازمانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری ندارد.

$H_1$ : تعارض در محیط کار بر جو سازمانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برآزش یافته برای آزمون فرضیه اصلی دوم است. همچنین نمودار ۴-۹، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری تعارض در محیط کار و جو سازمانی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان تعارض در محیط کار و جو سازمانی برابر با ۴/۷۵ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین تعارض در محیط کار و جو سازمانی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباطی وجود دارد که این مطلب در جدول ۴-۱۱ به خوبی نمایش داده شده است.

## جدول ۴-۱۱ نتایج حاصل از تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری فرضیه ۲

نتیجه آزمون	متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	T-Value	ضریب استاندارد
$H_0$ تأیید	جو سازمانی	تعارض در محیط کار	۴/۷۵	۰/۵۶

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

۳-۷-۲-۴ نتایج حاصل از بررسی فرضیه ۳

جو سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

$H_0$ : جو سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری ندارد.

$H_1$ : جو سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه اصلی سوم است. همچنین نمودار ۴-۹، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری حافظه بازاریابی و عملکرد بازاریابی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان جو سازمانی و فرسودگی شغلی برابر با ۵/۷۶ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین جو سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد که این مطلب در جدول ۴-۱۲ به خوبی نمایش داده شده است.

جدول ۴-۱۲ نتایج حاصل از تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری فرضیه ۳

نتیجه آزمون	متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	T-Value	ضریب استاندارد
$H_0$ رد	فرسودگی شغلی	جو سازمانی	۵/۷۶	۰/۶۹

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

## ۴-۲-۸ نتایج حاصل از فرضیه‌های فرعی

برای بررسی فرضیات فرعی پژوهش نیز از مدل‌سازی معادلات ساختاری در حالت ضرایب معناداری استفاده شده است که در ابتدا به بیان مدل و شاخص‌های برازش آن و سپس به تایید یا رد فرضیات فرعی پژوهش پرداخته شده است.

فرسودگی هیجانی = FAH

فرسودگی شخصیت زدایی = FAS

فرسودگی نقصان تحقق شخصی = FAN

جو سازمانی = JAV

تعارض در محیط کار = TAZ

## جدول ۴-۱۳ شاخص‌های نیکویی برازش برای مقادیر سمت راست و چپ مدل

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	کای دو نسبی	$\chi^2/df$	۲/۱۸۶	$3 <$	قابل قبول
۲	ریشه میانگین مجذورات تقریب	RMSEA	۰/۰۳۶	$0.1 <$	بrazش خوب
۳	ریشه مجذور مانده‌ها	PMR	۰/۰۲۸	حدود صفر	قابل قبول
۴	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۲	$0.90 >$	بسیار خوب
۵	شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۶	حدود یک	بسیار خوب
۶	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۰	$0.90 >$	بسیار خوب
۷	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۶	$0.90 >$	بسیار خوب
۸	شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۲	$0.90 >$	بسیار خوب
۹	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۸	$0.90 >$	بسیار خوب
۱۰	برازندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۰	$0.90 >$	بسیار خوب

## ۴-۲-۸-۱ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۱

تعارض در محیط کار بر فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

$H_0$ : تعارض در محیط کار بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری ندارد.

$H_1$ : تعارض در محیط کار بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی اول است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری تعارض در محیط کار و فرسودگی شخصیت‌زدایی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان تعارض در محیط کار و فرسودگی شخصیت‌زدایی برابر با ۶/۱۶ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین تعارض در محیط کار و فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد که این مطلب در جدول ۴-۱۴ به خوبی نمایش داده شده است.

جدول ۴-۱۴ نتایج حاصل از تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری فرضیه فرعی ۱

نتیجه آزمون	متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	T-Value	ضریب استاندارد
رد $H_0$	فرسودگی شخصیت‌زدایی	تعارض در محیط کار	۵/۲۶	۰/۶۴

## ۴-۲-۸-۲-۲-۲ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۲

تعارض در محیط کار بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

$H_0$ : تعارض در محیط کار بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری ندارد.

$H_1$ : تعارض در محیط کار بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی دوم است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری تعارض در محیط کار و فرسودگی هیجانی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان تعارض در محیط کار و فرسودگی هیجانی برابر با ۳/۸۱ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین تعارض در محیط کار و فرسودگی هیجانی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد که این مطلب در جدول ۴-۱۵ به خوبی نمایش داده شده است.

جدول ۴-۱۵ نتایج حاصل از تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری فرضیه فرعی ۲

نتیجه آزمون	متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	T-Value	ضریب استاندارد
رد $H_0$	فرسودگی هیجانی	تعارض در محیط کار	۳/۸۱	۰/۵۸

## ۴-۲-۸-۲-۲-۳ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۳

تعارض در محیط کار بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

$H_0$ : تعارض در محیط کار بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری ندارد.

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

H1: تعارض در محیط کار بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد. در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی سوم است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری ساختار تعارض در محیط کار و فرسودگی نقصان تحقق شخصی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان ساختار تعارض در محیط کار و فرسودگی نقصان تحقق شخصی برابر با ۵/۷۷ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین ساختار تعارض در محیط کار و فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد که این مطلب در جدول ۴-۱۶ به خوبی نمایش داده شده است.

جدول ۴-۱۶ نتایج حاصل از تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری فرضیه فرعی ۳

نتیجه آزمون	متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	T-Value	ضریب استاندارد
رد H0	فرسودگی نقصان تحقق شخصی	تعارض در محیط کار	۵/۷۷	۰/۶۹

۱۴

## ۴-۲-۲-۸-۴ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۴

جو سازمانی بر فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

H0: جو سازمانی بر فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری ندارد.

H1: جو سازمانی بر فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی چهارم است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری جو سازمانی و فرسودگی شخصیت‌زدایی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان جو سازمانی و فرسودگی شخصیت‌زدایی برابر با ۵/۵۷ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین جو سازمانی و فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد که این مطلب در جدول ۴-۱۷ به خوبی نمایش داده شده است.

جدول ۴-۱۷ نتایج حاصل از تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری فرضیه فرعی ۴

نتیجه آزمون	متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	T-Value	ضریب استاندارد
تأیید H0	فرسودگی شخصیت‌زدایی	جو سازمانی	۵/۵۷	۰/۶۶

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

## ۴-۲-۲-۸-۵ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۵

جو سازمانی بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

$H_0$ : جو سازمانی بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری ندارد.

$H_1$ : جو سازمانی بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی پنجم است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری جو سازمانی و فرسودگی هیجانی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان جو سازمانی و فرسودگی هیجانی برابر با ۲/۳۸ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین جو سازمانی و فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد که این مطلب در جدول ۴-۱۸ به خوبی نمایش داده شده است.

## جدول ۴-۱۸ نتایج حاصل از تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری فرضیه فرعی ۵

نتیجه آزمون	متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	T-Value	ضریب استاندارد
$H_0$ تأیید	فرسودگی هیجانی	جو سازمانی	۲/۳۸	۰/۵۵

## ۴-۲-۲-۸-۶ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۶

جو سازمانی بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

$H_0$ : جو سازمانی بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری ندارد.

$H_1$ : جو سازمانی بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی ششم است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری جو سازمانی و فرسودگی نقصان تحقق شخصی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان جو سازمانی و فرسودگی نقصان تحقق شخصی برابر با ۲/۵۵ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین جو سازمانی و فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد که این مطلب در جدول ۴-۱۹ به خوبی نمایش داده شده است.

جدول ۴-۱۹ نتایج حاصل از تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری فرضیه فرعی ۶

نتیجه آزمون	متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	T-Value	ضریب استاندارد
H <sub>0</sub> تأیید	جو سازمانی	فرسودگی شخصی نقصان تحقق	۲/۵۵	۰/۶۳

۳-۴ خلاصه فصل چهارم

در این فصل ابتدا به توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی از نظر سن، سطح تحصیلات و جنسیت پرداخته شد. پس از آن برای تعیین نوع آزمون‌های آماری و تعیین نوع توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. در ادامه فرضیات اصلی تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. برای بررسی فرضیات تحقیق از معادلات ساختاری استفاده شد. در نهایت نیز به بررسی فرضیه‌های فرعی تحقیق با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری پرداخته شد.

۳-۵ نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های تحقیق

۱-۳-۵ نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های اصلی تحقیق

۱-۱-۳-۵ نتیجه حاصل از بررسی فرضیه اول تحقیق

تعارض در محیط کار بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه اصلی اول است. همچنین نمودار ۴-۹، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری تعارض در محیط کار و فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری تعارض در محیط کار و فرسودگی شغلی برابر با ۴/۹۲ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین تعارض در محیط کار و فرسودگی شغلی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

در این پژوهش تاثیر تعارض در محیط کار با فرسودگی شغلی مورد تایید قرار می‌گیرد که نتایج این تحقیق با تحقیقات لامبرت و همکاران<sup>(۲۰۱۰)</sup>، مارتینوسن و همکاران<sup>(۲۰۰۷)</sup> و استورات<sup>(۱۹۹۰)</sup> و گل‌پرور و همکاران<sup>(۱۳۸۹)</sup> همسویی دارد.

۲-۱-۳-۵ نتیجه حاصل از بررسی فرضیه دوم تحقیق

تعارض در محیط کار بر جو سازمانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه اصلی دوم است. همچنین نمودار ۴-۹، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل

1- Lambert et al  
2- Martinussen et al  
3- Stewart



# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

ساختاری تعارض در محیط کار و جو سازمانی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد  $1/96$  بزرگتر و از عدد  $1/96$  - کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان تعارض در محیط کار و جو سازمانی برابر با  $4/75$  می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین تعارض در محیط کار و جو سازمانی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباطی وجود دارد. جو سازمانی نمایی از ویژگی‌های ظاهری فرهنگ است که از ادراکات و نگرش‌های کارکنان ناشی می‌شود (واسنوسیکا، ۲۰۰۶). یافته‌های این پژوهش با تحقیق کلی<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) مشابهت دارد که در پژوهش خود به بررسی تاثیر تعارض در محیط کار بر جو سازمانی پرداخت.

## ۵-۳-۱-۳ نتیجه حاصل از بررسی فرضیه سوم تحقیق

جو سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه اصلی سوم است. همچنین نمودار ۴-۹، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری حافظه بازاریابی و عملکرد بازاریابی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد  $1/96$  بزرگتر و از عدد  $1/96$  - کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان جو سازمانی و فرسودگی شغلی برابر با  $5/76$  می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین جو سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

جو سازمانی به تصورات، احساسات و ارزش‌های کارکنان در محیط کارشان اطلاق می‌شود. همین‌طور احساس تعهد نسبت به سازمان، حس اعتماد و تعلق، اعتماد به نفس و وفاداری را نیز شامل می‌شود که تحت تاثیر عوامل مختلفی مانند فضای فیزیکی، قوانین سازمانی حاکم و ویژگی‌های رفتاری افراد در محیط کار قرار می‌گیرد (الیس، ۲۰۰۳). جو سازمانی نگرش و رفتار کارکنان را هم به صورت مثبت (مانند بهره‌وری و رضایت شغلی) و هم به صورت منفی (مانند غیبت از کار و ترک خدمت) و به طور مستقیم یا غیر مستقیم توسط کسانی که در سازمان کار می‌کنند تحت تاثیر قرار می‌دهد، از این رو با توجه به تاثیری که جو سازمانی بر رفتار کارکنان دارد، مدیران، به ویژه در محیط رسمی سازمان، باید جو مناسبی ایجاد کنند تا به نحو مطلوب به اهداف و آرمان‌های سازمان دست یابند (ادمونتون و وسترن، ۲۰۰۳). جو سازمانی نمایی از ویژگی‌های ظاهری فرهنگ است که از ادراکات و نگرش‌های کارکنان ناشی می‌شود. در واقع جو نمای قابل دید و فرهنگ بخش غیر قابل رویت سازمان است، مثل یک کوه شناور در آب (فلمنگ، ۲۰۰۲). التون مایو تعارض در سازمان را یک بیماری اجتماعی می‌داند و در مقابل آن به همکاری به عنوان یک وضع همراه با سلامتی می‌نگریست. به همین دلیل، اکثر مدیران در گذشته درصدد در نطفه خفه کردن هر گونه

- 1- Kwasniewska
- 2- Kelly
- 3- Ellis
- 1- Edmonton and Western
- 2- Fleming
- 3- Elton Mayo

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

تفاوت و مقابله و سرکوب عاملان تعارض برمی‌آمدند» (هچ، ۱۳۸۸). یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش شجاعی (۱۳۸۷) که به بررسی رابطه جو سازمانی با فرسودگی شغلی و سازگاری شغلی کارمندان دانشگاه اصفهان پرداخت، هم‌سویی دارد.

**۵-۳-۲ نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های فرعی تحقیق**

در فرضیات فرعی به بررسی ارتباط جو سازمانی و تعارض در محیط کار با ابعاد سه گانه فرسودگی شغلی پرداخته شد که در ادامه به بیان نتایج آن‌ها پرداخته می‌شود.

## ۵-۳-۱ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۱

تعارض در محیط کار بر فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد. در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برآزش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی اول است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری تعارض در محیط کار و فرسودگی شخصیت‌زدایی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان تعارض در محیط کار و فرسودگی شخصیت‌زدایی برابر با ۶/۱۶ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین تعارض در محیط کار و فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

## ۵-۳-۲ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۲

تعارض در محیط کار بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد. در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برآزش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی دوم است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری تعارض در محیط کار و فرسودگی هیجانی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان تعارض در محیط کار و فرسودگی هیجانی برابر با ۳/۸۱ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین تعارض در محیط کار و فرسودگی هیجانی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

## ۵-۳-۳ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۳

تعارض در محیط کار بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد. در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برآزش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی سوم است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری ساختار تعارض در محیط کار و فرسودگی نقصان تحقق شخصی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان ساختار تعارض در محیط کار و فرسودگی نقصان تحقق شخصی برابر با ۵/۷۷ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین ساختار تعارض در محیط کار و فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

## ۴-۲-۳-۵ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۴

جو سازمانی بر فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد. در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی چهارم است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری جو سازمانی و فرسودگی شخصیت‌زدایی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱-۱/۹۶ کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان جو سازمانی و فرسودگی شخصیت‌زدایی برابر با ۵/۵۷ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین جو سازمانی و فرسودگی شخصیت‌زدایی کارکنان در گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

## ۵-۲-۳-۵ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۵

جو سازمانی بر فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد. در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی پنجم است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری جو سازمانی و فرسودگی هیجانی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱-۱/۹۶ کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان جو سازمانی و فرسودگی هیجانی برابر با ۲/۳۸ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین جو سازمانی و فرسودگی هیجانی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

## ۶-۲-۳-۵ نتایج حاصل از بررسی فرضیه فرعی ۶

جو سازمانی بر فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک در شهرستان نوشهر تاثیر معناداری دارد. در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته برای آزمون فرضیه فرعی ششم است. همچنین نمودار ۴-۱۱، معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری جو سازمانی و فرسودگی نقصان تحقق شخصی را نشان می‌دهد. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱-۱/۹۶ کوچکتر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضرایب معناداری میان جو سازمانی و فرسودگی نقصان تحقق شخصی برابر با ۲/۵۵ می‌باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد بین جو سازمانی و فرسودگی نقصان تحقق شخصی کارکنان گمرک شهرستان نوشهر ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

## منابع فارسی

۱. افتخاری‌هریس، اصغر. (۱۳۸۲). فرسودگی شغلی، قم، انتشارات موعود اسلام.
۲. امینی، فهیمه، فرح بخش، کیومرث‌نونیکوزاده، عزت‌اله (۱۳۹۱). بررسی مقایسه‌ای بین رضایت از زندگی، تاب‌آوری و فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های ویژه و سایر بخش‌ها، فصلنامه مدیریت پرستاری، سال اول، شماره چهارم، صص ۹-۱۶.

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

۳. امیری، مجتبی، اسدی محمدرضا و دلبری‌راغب، فاطمه. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن، مجله مدیریت بازرگانی، سال سوم، شماره ۷، صص ۳۷-۵۶.
۴. بیرشک، علی و خاکپور، حسن. (۱۳۷۷). سندروم روانشناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیسم‌های مقابله‌ای، مجله علوم رفتاری، سال دوم، شماره ۲، صص ۴۱-۵۴.
۵. بزاز جزایری، سید احمد. (۱۳۷۷). مهارت‌های مدیریت تعارض، مجله تدبیر، شماره ۸۶.
۶. برومند، زهرا. (۱۳۸۵). مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور.
۷. بیگلو، محمدحسین، غفاری، سعید و مصیب‌زاده، شهناز. (۱۳۹۲). بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل)، مجله تحقیقات و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی، دوره ۲۰، شماره ۱، صص ۱۸-۳۲.
۸. حسینی، سیدعماد و یمینی‌فیروز، مسعود. (۱۳۹۲). ارزیابی جو سازمان ادارات ورزش و جوانان: مطالعه موردی شهرهای بابل، آمل و بابلسر، نشریه مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال، دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۱-۲۲.
۹. حقیقی، محمدعلی. (۱۳۸۸). مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات ترمه.
۱۰. خاکی، غلامرضا (۱۳۷۸)، روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی، مرکز تحقیقات علمی کشور.
۱۱. خاقانی‌زاده، مرتضی، سیرتی، مسعود، عبدی، فتانه و کاویانی، حسین. (۱۳۸۷). مجله علوم رفتاری، دوره ۲، شماره ۱، صص ۵۹-۵۱.
۱۲. دفت، ریچاردال. (۱۳۸۸). تئوری و طراحی سازمان، ترجمه پارسائیان علی - اعرابی، سید محمد، جلد دوم، چاپ ششم، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۳. راشدی، وحید، فروغان، مهشید و حسینی، محمدعلی. (۱۳۹۱). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی استان تهران، مجله مدیریت ارتقای سلامت، دوره ۱، شماره ۲، صص ۱۵-۲۲.
۱۴. رستگارخالد، امیر. (۱۳۸۱). سنجش تعارض نقش‌های شغلی - خانوادگی و عوامل اجتماعی موثر بر آن مطالعه موردی: خانواده‌های زوجین هر دو شاغل شهر تهران، رساله دکتری، دانشگاه تربیت مدرس.
۱۵. رابینز، استیفن (۱۳۸۹). تئوری سازمان، طراحی و کاربردها، ترجمه الوانی، مهدی - دانایی فرد، حسن، چاپ دوم، تهران.
۱۶. رضائیان، علی. (۱۳۸۰). مدیریت تعارض و مذاکره، تهران، انتشارات سمت.
۱۷. رضازاده، الهام. (۱۳۸۷). بررسی عوامل استرس‌زا و راهکارهای مقابله‌ای و ارتباط آن با فرسودگی شغلی در معلمان مقطع ابتدایی شهرستان بیرجند، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کودکان استثنایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بیرجند.
۱۸. رفیعی، فروغ، (۱۳۷۲) بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش‌های مقابله‌ای به کار گرفته شده به وسیله پرستاران شاغل در بیمارستان‌های سوانج و سوختگی و مقایسه آن با بهیاران شاغل در این بیمارستان‌ها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران.
۱۹. ساعتچی، محمود. (۱۳۸۰). روانشناسی بهره‌وری، تهران، نشر ویرایش.
۲۰. ساعتچی، محمود. (۱۳۸۲). روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت، تهران، نشر ویرایش.

# سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت

تهران - ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۱

۲۱. سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۸۲)، روشهای تحقیق در علوم رفتاری؛ چاپ هفتم؛ تهران؛ انتشارات آگاه.
۲۲. شاکری، فاطمه، طحاری مهرجردی، محمدحسین، دهقان‌دهنوی، حسن و کاوندی، رضا. (۱۳۹۰). بررسی ارتباط جو سازمانی و نوآوری بودن در فرآیند، مجله مدیریت تولید و عملیات، دوره ۲، شماره ۱، صص ۲۹-۴۶.
۲۳. شاهرکنی، سید حبیب‌الله (۱۳۸۰)، راهکارهای رویارویی با تعارض، نشریه توسعه مدیریت، شماره ۳۴.
۲۴. شجاعی، مریم. (۱۳۸۷). بررسی رابطه جو سازمانی با فرسودگی شغلی و سازگاری شغلی کارمندان دانشگاه اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان.
۲۵. شیری، قاسمعلی. (۱۳۸۰). بررسی ارتباط عوامل فرهنگی و تخمین استراتژی رویارویی با تعارض توسط کارکنان و مدیران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
۲۶. طبرسا، غلامعلی. (۱۳۹۲). تئوری‌های مدیریت، تهران، انتشارات پارسه.
۲۷. عرفانی، علی. (۱۳۸۰). جلوگیری از فرسودگی شغلی در سازمان‌های بزرگ، فصلنامه علمی-کاربردی بینا دانشگاه امام حسین، سال چهارم، شماره نهم، صص ۲۱-۳۴.
۲۸. فرج‌پور، علی. (۱۳۹۲). عوامل موثر بر فرسودگی شغلی، نشریه صف، شماره ۲۶.
۲۹. فولادبند، فرزانه، (۱۳۸۵) خستگی شغلی، علل و راه‌حل، هفته‌نامه سلامت، سال سوم، شماره ۱۰۶، ص ۸.
۳۰. قبادی، آذر. (۱۳۷۵). بررسی فرهنگ و جو سازمانی و رابطه آن با بهره‌وری صدا و سیما، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
۳۱. قلی‌زاده، حسن. (۱۳۸۹). مدیریت تعارض از دیدگاه مدرن، انتقادی و پست مدرن‌ها، اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، نوآوری و کارآفرینی.
۳۲. کاظم‌پور، مهرداد. (۱۳۸۴). مقاله‌مدیریت تعارض، ماهنامه راهکار مدیریت، شماره ۱۲.