

## اثر تعدیل کننده تعارض نقش، تعارض کار- خانواده، اعتماد و عدالت سازمانی ادراک شده در تأثیرگذاری فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی

مهدی یزدان شناس\*، محمد رشتیانی\*\*

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۷/۰۸

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۲/۱۶

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش متغیرهای تعدیل کننده در اثرگذاری فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی پرستاران انجام شده است. تحقیق حاضر به لحاظ روش، یک تحقیق توصیفی و پیمایشی و به لحاظ هدف، تحقیقی کاربردی است. پرستاران مجتمع بیمارستانی امام خمینی (ره) جامعه آماری تحقیق را تشکیل می دهند که نمونه‌ای ۱۲۰ نفره از آنها به طور تصادفی برای مشارکت در این تحقیق انتخاب شدند. ابزار تحقیق شامل پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی مسلج و جکسون، بدبینی سازمانی دین و همکاران، تعارض نقش ریزو و همکاران، تعارض کار- خانواده کویلمن، عدالت ادراک شده تسوی و همکاران و اعتماد پیرس و همکاران بود که توسط اعضای نمونه تحقیق تکمیل شدند. داده‌ها براساس روش مدل‌یابی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار AMOS تحلیل شد. نتایج نشان داد با افزایش سطح فرسودگی شغلی، میزان بدبینی سازمانی پرستاران نیز افزایش می‌یابد. همچنین تعارض نقش و تعارض کار- خانواده، اثر تعدیل کننده افزایشی بر رابطه فوق دارند. یافته‌های تحقیق نقش تعدیل‌کنندگی اعتماد و عدالت ادراک شده را تأیید نکرد. استفاده از فنون کاهش فرسودگی شغلی و پیشگیری از آن می‌تواند پیامدهای مخرب آن از جمله بدبینی سازمانی را کاهش دهد. تلاش برای برطرف ساختن تعارض نقش و تعارض کار- خانواده در پرستاران نیز می‌تواند به کاهش پیامدهای فرسودگی شغلی کمک نماید.

**کلیدواژه:** فرسودگی شغلی؛ بدبینی سازمانی؛ تعارض، اعتماد؛ عدالت ادراک شده

\*. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)  
yazdanshenas@atu.ac.ir

\*\* کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

## مقدمه

فرسودگی شغلی امروزه به یکی از مشکلات اساسی سازمان‌ها تبدیل شده است که می‌تواند مشکلات متعددی را هم برای کارکنان و هم برای سازمان ایجاد نماید. این معضل علاوه بر بروز اثرات جسمی، اثرات نامطلوب روانی زیادی به خصوص در حرفه‌های مراقبتی به دلیل ماهیت پرفشار این مشاغل به همراه دارد (رحیم و کازبی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶: ۱۲۵۶). فرسودگی شغلی در اصل یک سندرم روانی است که شامل احساسات مزمن و عوامل استرس‌زای فردی است که افراد در محل کار تجربه می‌کنند و این سندروم را به کار، سازمان، همکاران و مشتریان نیز منتقل می‌نمایند (بلوم<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۶: ۱۱۲). به‌طور کلی، مطالعات فرسودگی شغلی به دو مرحله قابل تقسیم‌بندی هستند؛ در مرحله نخست، فرسودگی شغلی به‌عنوان یک مشکل اجتماعی مطرح و از طریق مشاهدات میدانی مفهوم‌سازی شد که در این مرحله بیشترین تأکید بر توصیف‌های بالینی فرسودگی شغلی بود و مرحله دوم مطالعات فرسودگی شغلی شامل پژوهش‌های تجربی و نظام‌مند، به‌ویژه ارزیابی این پدیده در جوامع آماری مختلف بود. در واقع پس از این دو مرحله بود که نظریه‌ها رشد یافت و مفهوم فرسودگی شغلی توسعه پیدا کرد (بوریتز<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵: ۱۰۵). فرسودگی شغلی غالباً براساس سه بعد تحلیل می‌شود که عبارتند از: مسخ شخصیت، خستگی عاطفی و کاهش موفقیت فردی. خستگی عاطفی اشاره به پدیده کاهش منابع عاطفی فرد دارد، درحالی‌که مسخ شخصیت به نگرش منفی نسبت به افراد دیگر و یا خود کار مربوط است و کاهش موفقیت فردی نیز به‌معنای کاهش احساس شایستگی شغلی و بهره‌وری است (فرن<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۰: ۱۱۷۵).

پرستاران، یکی از گروه‌های شغلی هستند که استرس کاری زیادی را تجربه می‌کنند. عوامل تنش‌زایی همچون ارتباط کاری با سایر همکاران و گروه‌های درمانی، ارتباط و تعامل با بیماران و همراهان آنها، سطح بالای مهارت و دانش موردنیاز و لزوم پاسخگویی سریع به موقعیت‌های فوری می‌توانند موجبات فرسودگی در پرستاران را فراهم سازند (رحمانی و همکاران، ۱۳۸۹: ۵۴).

1. Rahim & Cosby
2. Blom
3. Boritz
4. Fernet et al.

از این رو، پرستاران یکی از گروه‌های درگیر مشکلات ناشی از فرسودگی شغلی هستند که این فرسودگی اثرات متعددی بر عملکرد آنها برجای می‌گذارد.

فرسودگی شغلی پیامدهای منفی متعددی هم برای کارکنان و هم برای سازمان دارد. نتایج منفی حاصل از آن همچون: کاهش بهره‌وری، افزایش غیبت‌های کاری و ترک شغل، افزایش هزینه جذب و آموزش کارکنان جدید و افزایش تعارضات کاری مطالعه فرسودگی شغلی را بسیار بااهمیت می‌سازد (کان<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۶: ۷۹۳). به‌نظر می‌رسد یکی از مهم‌ترین پیامدهای فرسودگی شغلی، بدبینی کارکنان نسبت به سازمان و مدیران آن باشد. در این پژوهش برای مطالعه و درک رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی از رویکرد چندنظری استفاده شده است. بدین منظور دو مدل حفاظت از منابع (COR<sup>۲</sup>) و تقاضاها و منابع شغلی (JDR<sup>۳</sup>) برای بررسی متغیرهای تعدیل‌گر در این رابطه مورد استناد قرار می‌گیرد. براساس مدل حفاظت از منابع، متغیرهای تعارض نقش و تعارض کار-خانواده و براساس مدل تقاضاها-منابع شغلی، دو متغیر اعتماد به همکاران و عدالت درک‌شده به‌عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده مشخص شده‌اند. این دو مدل رویکردهای غالب در مطالعات فرسودگی شغلی هستند و ترکیب این دو، رویکردی چندنظری با قدرت توضیحی بیشتری ارائه می‌کند. مدل حفاظت از منابع بر این ایده استوار است که افراد برای به‌دست آوردن، حفظ و پرورش آنچه که از نظر آنها ارزش دارد، انگیزه دارند (گرنندی و کروپانزانو<sup>۴</sup>، ۱۹۹۹: ۵۵۳). براساس این مدل می‌توان گفت فرسودگی شغلی می‌تواند به‌علت تهدید منابع باارزش ایجاد شود. مدل دیگری که در این تحقیق از آن استفاده می‌شود، مدل تقاضاها و منابع شغلی است که در آن فرسودگی شغلی تحت تأثیر تقاضاها و منابع شغلی قرار می‌گیرد. تقاضاهای شغلی جنبه‌هایی از کار هستند که به تلاش و توجه نیاز دارند، درحالی‌که منابع شغلی باعث تقلیل تقاضاهای شغلی می‌شوند (بیکر و دوروتی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷: ۳۱۰). بنابراین، عواملی را می‌توان مفروض دانست که بر رابطه فرسودگی شغلی با بدبینی سازمانی تأثیرگذار هستند و آن را

1. Kahn et al.
2. Conservation of Resources (COR)
3. Job Demands-Resources (JDR)
4. Grandey & Cropanzano
5. Bakker & Demerouti

تعدیل می‌کنند. این عوامل یا متغیرهای تعدیل‌گر بر اساس ماهیت شغل و سازمان مشخص می‌شوند. همان‌طور که ذکر شد، موضوع تحلیل رفتگی و فرسودگی شغلی از معضلاتی است که معمولاً در شغل پرستاری شیوع دارد و با توجه به اطلاعات اولیه‌ای که محققین از طریق مصاحبه مقدماتی با پرستاران مجتمع بیمارستانی امام خمینی (ره) به دست آوردند، این فرسودگی میان پرستاران مجتمع بیمارستانی امام خمینی (ره) نیز به‌طور محسوسی وجود دارد. بر اساس تحلیل نظری و کاربردی مذکور، مسئله اصلی تحقیق حاضر عبارت است از اینکه فرسودگی شغلی چه تأثیری بر سطح بدبینی پرستاران مجتمع بیمارستانی امام خمینی (ره) می‌تواند داشته باشد و اینکه چه عواملی این رابطه را تعدیل می‌کنند؟

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### نقش فرسودگی شغلی در ایجاد بدبینی سازمانی

بدبینی سازمانی نتیجه اعتقاد کارکنان به این است که در سازمان اخلاق، صداقت و عدالت رعایت نمی‌شود (نافی و کایفی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳: ۱۳۱). بدبینی معمولاً با دروغ‌گویی، به‌نمایش گذاشتن چهره نادرست از دیگران و نادیده گرفتن نقاط قوت آنها همراه است (نامارا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶: ۱). بر همین اساس، بدبینی سازمانی، نگرشی است که باعث ایجاد فاصله روانی بین کارکنان و سازمان می‌شود و اثرات زیانباری بر کارایی سازمان و رضایت شغلی کارکنان دارد (آراباسی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰: ۲۸۰۳). با اینکه فرسودگی شغلی، نتایج منفی زیادی همراه دارد اما مطالعات چندانی به بررسی تأثیر آن بر شکل‌گیری یا افزایش بدبینی سازمانی انجام نشده است. این مطالعه بر مبنای رویکردی چندنظری و با در نظر گرفتن نقش عوامل تعدیل‌کننده، به بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی می‌پردازد. باور اصلی در بدبینی سازمانی این است که اصول صداقت، عدالت و درستکاری، قربانی منافع شخصی مدیران و منجر به اقداماتی بر پایه انگیزه‌های پنهانی و فریبکاری شده است (بیسواس و کاپیل<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷: ۶۹۹). بدبینی سازمانی را به‌عنوان یک قضاوت

1. Nafei & Kaifi  
2. Namara  
3. Arabaci  
4. Biswas & Kapil

تعریف کرده‌اند که از تجربیات فرد در سازمان ناشی می‌شود (یاواس<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۳: ۵۷). به علاوه، براساس نظریه حفاظت از منابع نیز می‌توان رابطه فرسودگی شغلی را با بدبینی سازمانی تحلیل کرد. بنابر نظریه حفاظت از منابع، ازدست‌دادن منابع، یکی از پیامدهای اصلی استرس است که در شرایط استرس‌زا باید برای جلوگیری از آن تلاش شود (وستمن<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۷۱). مطابق این نظریه می‌توان گفت فرسودگی شغلی به دلیل ازدست‌رفتن منابع ایجاد می‌شود و بدبینی سازمانی نیز می‌تواند به عنوان مکانیسمی عمل کند که فرد با متوسل شدن به آن سعی می‌کند از نظر روانی مانع ازدست‌رفتن بیشتر منابع خود شود. بنابراین، براساس نظریه حفاظت از منابع می‌توان چنین استنتاج کرد که بدبینی سازمانی یکی از پیامدهای فرسودگی شغلی خواهد بود. دلیل دیگری که اثرگذاری فرسودگی شغلی را بر بدبینی سازمانی تشریح می‌کند، پیامدهای مشابهی است که این دو متغیر می‌توانند به همراه داشته باشند. برای مثال، تحقیقات نشان داده است هم فرسودگی شغلی و هم بدبینی سازمانی می‌توانند اثرات منفی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و التزام شغلی داشته باشند (آبراهام<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰: ۲۷۲؛ تردوی<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۴: ۴۹۳). هرچند، به شکل منطقی نیز می‌توان به تأثیر فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی پی برد. منطقاً در صورتی که کارکنان دچار فرسودگی شغلی شده باشند، نسبت به سازمان خود نگرش‌های منفی پیدا خواهند کرد و رفتارهای ناامیدکننده از خود نشان می‌دهند. براساس مباحث فوق می‌توان این گونه استدلال کرد که فرسودگی شغلی به عنوان یک تجربه نامطلوب برای کارکنان می‌تواند به شکل‌گیری و یا افزایش بدبینی در کارکنان نسبت به سازمان، منجر شود.

### نقش تعدیل‌کننده تعارض نقش

تعارض نقش از وقوع هم‌زمان دو یا چند نقش پدید می‌آید، به طوری که انجام یکی از آنها باعث می‌شود انجام دیگری سخت یا غیرممکن شود و زمانی رخ می‌دهد که یکی از اتفاقات زیر صورت گیرد: ۱. فرد این تصور را داشته باشد که عملکرد او از راه‌های مختلف و به وسیله افراد

---

1. Yavas  
2. Westman  
3. Abraham  
4. Treadway

مختلفی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد؛ ۲. فرد این تصور را داشته باشد که عملکرد او و توانایی‌هایش هنگام ارزیابی وابسته به نظر ارزیاب است؛ به عبارت دیگر، ارزیاب، او را فقط به خاطر توانایی و عملکردش ارزیابی نمی‌کند و نظر شخصی او نیز در امر ارزیابی دخیل است؛ ۳. فرد این تصور را داشته باشد که سلسله‌مراتب‌های مختلفی که با آنها در ارتباط است ارزیابی‌های متفاوتی از او به عمل می‌آورند و این سلسله‌مراتب‌ها هر یک انتظارات متفاوتی از فرد دارند (پالومینو و فرزاتی، ۲۰۱۶: ۱۶۷). تعارض نقش از جمله متغیرهایی است که در شغل پرستاران به‌وفور دیده می‌شود (هیل<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۵: ۴۴). کارکنان زمانی با تعارض نقش مواجه می‌شوند که مجبور باشند وظایف کاملاً متفاوت و یا مبهمی را انجام دهند. در صورتی که فرد دچار فرسودگی شغلی شده باشد یا در معرض آن قرار گرفته باشد، تعارض نقش فشارهای بیشتری را بر او وارد می‌سازد. بنابراین، می‌توان انتظار داشت تعارض نقش پیامدهای منفی فرسودگی شغلی را تشدید نماید. همان‌طور که پیشتر اشاره شد، تعارض نقش به دلیل تناسب آن با مدل حفاظت از منابع به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌گر در رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی در نظر گرفته شده است. براساس مدل حفاظت از منابع، تعارض نقش یک وضعیت نامطلوب و به‌عنوان یک عامل تهدیدکننده در نظر گرفته می‌شود. بنابراین، می‌توان این‌گونه فرض کرد که تعارض نقش در اثرگذاری فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی یک عامل تعدیل‌گر مثبت باشد، زیرا به‌نظر می‌رسد فرسودگی شغلی زمانی که تعارض نقش در حد بالایی باشد، رابطه مثبتی با بدبینی سازمانی داشته باشد. این فرض بر این منطق استوار است که تعارض نقش، اثرات فرسودگی شغلی را تشدید می‌کند و در نتیجه باعث افزایش بدبینی سازمانی می‌شود.

### نقش تعدیل‌کننده تعارض کار - خانواده

تعارض کار - خانواده یک تعارض بین‌نقشی است که در آن کار و مسئولیت‌های خانوادگی با هم در تعارض قرار می‌گیرند. اثر این نوع تعارض دوجانبه است؛ به این معنا که خود فرد به دلیل نقش‌های چندگانه‌ای که ایفا می‌کند، دچار فشار و استرس شده و این فشار و استرس به همین نسبت به اطرافیان و به‌خصوص خانواده او منتقل می‌شود و به‌عبارتی بهتر، زندگی خانوادگی فرد

1. Hill

دچار اختلال می‌شود (ساهداف<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۴: ۷۳). نقش‌های متعدد افراد به‌عنوان کارکنان سازمان و همچنین نقش‌های آنها به‌عنوان اعضای خانواده به این دلیل ممکن است در تضاد با هم باشند که زمان و منابع افراد برای ایفای کامل و صحیح نقش‌ها محدود هستند (بلوری‌زاده و همکاران، ۲۰۱۳: ۱۴۰۵). در کل، می‌توان گفت تعارض کار- خانواده، زمانی رخ می‌دهد که تقاضاهای ناسازگار بین نقش یک فرد در کار و خانواده وجود دارد که باعث می‌شود شرکت در هر دو نقش مشکل شود (کو و ژائو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲: ۲۳). نظریه مبنایی تعارض کار و خانواده، نظریه تعارض است که مشخص می‌سازد حوزه‌های کار و خانواده به‌دلیل هنجارها و مسئولیت‌های متفاوت با یکدیگر ناسازگار هستند (بایرون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵: ۱۷۲). به‌دلیل اینکه تعارض کار- خانواده به‌خودی‌خود پیامدهای منفی متعددی همراه دارد، می‌توان این‌گونه تصور کرد که چنانچه عامل منفی دیگری هم در کنار آن وجود داشته باشد، وضعیت به‌مراتب بدتری ایجاد شود. اگر فردی که دچار فرسودگی شغلی است با تعارض کار و خانواده نیز مواجه شود، احتمالاً نسبت به سازمان نیز بدبین خواهد شد؛ چراکه تصور می‌کند تجربه او در محل کار باعث ایجاد مشکلات خانوادگی او شده است. فردی که احساس فرسودگی شغلی می‌کند حتی ممکن است تعارض بین کار و خانواده خود را کاملاً به محل کار نسبت دهد. این وضعیت می‌تواند باعث افزایش سطح بدبینی او به سازمان شود. همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، در این تحقیق تعارض کار و خانواده به‌دلیل تناسب آن با مدل حفاظت از منابع به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌کننده انتخاب شده است. تعارض کار و خانواده براساس مدل حفاظت از منابع به‌عنوان یک عامل تهدیدکننده در نظر گرفته می‌شود. بنابراین، می‌توان این‌گونه فرض کرد که تعارض کار و خانواده در رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌کننده مثبت عمل می‌کند.

### نقش تعدیل‌کننده اعتماد به همکاران

متغیر دیگری که در رابطه فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی می‌تواند تأثیرگذار باشد، میزان

---

1. Sahadev  
2. Qu & Zhao  
3. Byron

اعتماد به همکاران است. تان و لیم<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) اعتماد به همکاران را به عنوان تمایلی که یک فرد برای اعتماد به اقدامات همکارانش دارد، تعریف کرده‌اند. به عبارت دیگر، اعتماد به همکاران، انتظارات مثبتی است که افراد بر پایه نقش‌های سازمانی، مناسبات، تجربیات و وابستگی‌های متقابل از نیات و رفتارهای مختلف اعضای سازمان دارند (امین‌بیدختی و مردانی، ۱۳۹۳: ۶۰). در این تحقیق این گونه فرض می‌شود که اعتماد بالا به همکاران می‌تواند پیامدهای منفی فرسودگی شغلی را کاهش دهد. به عبارت دیگر، چنانچه فردی احساس فرسودگی شغلی نماید اما این تصور را داشته باشد که همکاران او افراد قابل اعتمادی هستند، احتمالاً احساس بدبینی کم‌تری نسبت به سازمان خواهد داشت. در مقابل، اگر احساس بی‌اعتمادی به همکاران وجود داشته باشد، در صورتی که فرد احساس فرسودگی شغلی هم داشته باشد، احتمالاً بدبینی او نسبت به سازمان افزایش خواهد یافت. همان‌طور که اشاره شد، در این تحقیق اعتماد به همکاران به دلیل تناسب با مدل تقاضاها و منابع شغلی به عنوان یک متغیر تعدیل‌کننده انتخاب شده است. بنابراین، می‌توان این گونه فرض کرد که اعتماد به همکاران در رابطه فرسودگی شغلی با بدبینی سازمانی نقش تعدیل‌کننده منفی ایفا می‌کند.

### نقش تعدیل‌کننده ادراک از عدالت سازمانی

ادراک از عدالت سازمانی نیز به عنوان متغیر مؤثر دیگر در رابطه فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی قابل فرض است. عدالت در سازمان برای اولین بار در رابطه با فرایندهای توزیع تعریف شد و عمدتاً در مورد ساختار دستمزد، دستمزد نسبی و دستمزد مرجع بود (تورتیا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸: ۲۰۸۲). تیالت و واکر<sup>۳</sup> (۱۹۷۵)، در مطالعه بسیار تأثیرگذار خود نشان دادند افراد بر منصفانه بودن رویه‌ها بیش از پیامدها توجه دارند؛ چراکه رویه‌ها افراد را درگیر فرایندها و تصمیماتی می‌کند که آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهند. این نوع عدالت، به میزان منصفانه بودن رویه‌هایی اشاره دارد که نتایج و پیامدهای سازمانی براساس آنها مشخص می‌شود (بل و خوری<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶: ۵۷۴). استنباط کارکنان از

1. Tan & Lim  
2. Tortia  
3. Thibaut & Walker  
4. Bell & Khoury

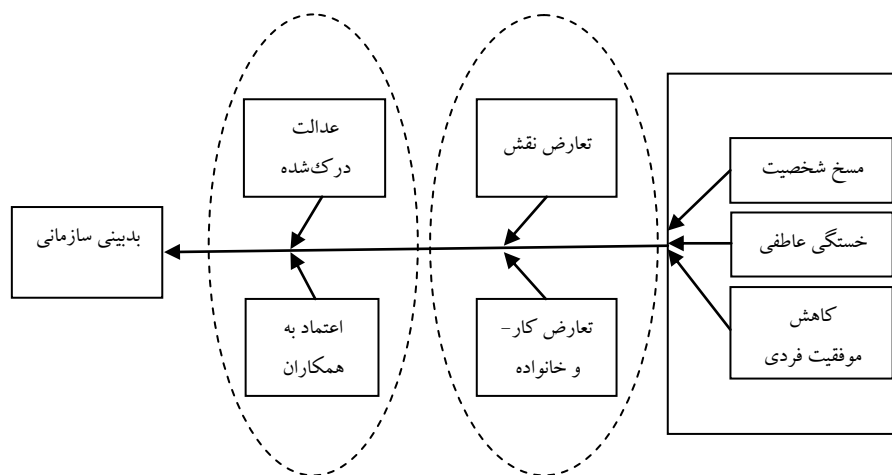


وضعیت عدالت رویه‌ای نشئت گرفته از ادراک آنها درباره محیط کاری آنها بوده و می‌تواند اثرات زیادی بر نگرش‌ها و رفتارهای شغلی آنها داشته باشد (انگو و لی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵: ۶۳۰). در صورتی که یک فرد دچار فرسودگی شغلی باشد و به این نتیجه برسد که در سازمان جوّ بی‌عدالتی حاکم است، به احتمال زیادی نسبت به سازمان بدبین خواهد شد. در مقابل، اگر کارکنان چنین تصور کنند که در سازمان به‌طور عادلانه رفتار می‌شود، احتمال می‌رود علی‌رغم وجود فرسودگی شغلی، کمتر دچار بدبینی سازمانی شوند. مطالعات مختلفی مانند مطالعه رابرسون و ویلیامسون<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) و مطالعه وایت<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۲) پیامدهای مثبت ادراک بالا از عدالت سازمانی را نشان داده‌اند. بر همین اساس، می‌توان انتظار داشت عدالت سازمانی بتواند در کاهش بدبینی سازمانی نیز مؤثر باشد. همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، در این تحقیق ادراک از عدالت سازمانی به دلیل تناسب آن با مدل تقاضاها و منابع شغلی به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌گر در نظر گرفته شده است. بر اساس مدل تقاضاها و منابع شغلی، عدالت سازمانی یک منبع شغلی تلقی می‌شود و بنابراین، می‌توان چنین فرض کرد که در اثرگذاری فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی نقش تعدیل‌کننده منفی ایفا می‌کند. به عبارت دیگر، چنانچه کارکنانی که احساس فرسودگی شغلی می‌کنند به این نتیجه برسند که در سازمان به‌طور عادلانه با آنها رفتار می‌شود، سطح بدبینی آنها نسبت به سازمان کاهش خواهد یافت.

بنابراین، هدف تحقیق حاضر، بررسی نقش تعدیل‌کننده تعارض نقش، تعارض کار- خانواده، اعتماد و عدالت درک‌شده در رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی است. این پژوهش دو هدف را دنبال می‌کند؛ اول بررسی اثر فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی و دوم اینکه چطور می‌توان با استفاده از متغیرهای تعدیل‌کننده این رابطه را تعدیل کرد تا در نهایت بتوان پیامدهای نامطلوب فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی را کاهش داد. بر اساس مباحث فوق، مدل مفهومی تحقیق مطابق شکل (۱) ارائه می‌شود.

---

1. Ngo & Li  
2. Roberson & Williamson  
3. White



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

### روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق از لحاظ جهت‌گیری پژوهشی، تحقیقی کاربردی است و مبتنی بر فلسفه اثبات‌گرایانه تدوین شده است. رویکرد این پژوهش، رویکردی قیاسی است و براساس راهبرد پیمایش انجام شده است. از نظر زمانی نیز تحقیق حاضر یک تحقیق مقطعی است. جامعه آماری تحقیق حاضر پرستاران مجتمع بیمارستانی امام خمینی تهران است. این مجتمع از بخش‌های متعددی تشکیل شده است که پس از انجام هماهنگی با مسئولان مجتمع مذکور و اخذ مجوز نهایتاً امکان جمع‌آوری اطلاعات از پرستاران سه بخش شامل اورژانس‌های یک و دو و همچنین مجتمع ولی‌عصر فراهم شد. تعداد کل پرستاران شاغل در این بخش‌ها ۱۸۰ نفرند که اطلاعات موردنیاز تحقیق از میان آنها جمع‌آوری شد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت تصادفی و براساس حجم جامعه است. براساس فرمول تعیین حجم نمونه از جامعه محدود، حجم نمونه برای تحقیق حاضر ۱۲۳ نفر تعیین شد. برای اطمینان بیشتر تعداد ۱۲۵ پرسشنامه بین اعضای نمونه تحقیق توزیع شد که در نهایت ۱۲۰ پرسشنامه قابل قبول برای انجام تحلیل‌ها به دست آمد. برای انتخاب نمونه‌ها نیز از فهرست پرستاران بیمارستان استفاده شده است. توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها توسط محققین و به صورت حضوری

انجام شده است. ضمن اینکه به پاسخ دهندگان اطمینان داده شد که اطلاعات به دست آمده صرفاً برای انجام تحقیق حاضر مورد استفاده قرار گرفته است و کاملاً محرمانه باقی خواهد ماند. علاوه بر این، پرسشنامه های تحقیق به صورت بی نام بوده که این امر نیز محرمانه بودن پاسخ ها را تضمین می کند. حجم نمونه مطابق فرمول (۱) محاسبه شده است. جدول (۱) نیز وضعیت جمعیت شناختی پاسخ دهندگان را نشان می دهد.

$$n = \frac{z^2 pqN}{d^2(N-1) + z^2 pq} = 120$$

فرمول ۱. محاسبه حجم نمونه

جدول ۱. وضعیت جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

جنسیت	درصد	وضعیت تاهل	درصد	سن	درصد	سابقه کار	درصد
مرد	۳۹	مجرد	۳۵	۲۵-۲۰ سال	۱۵	کمتر از ۵ سال	۴۵
				۳۰-۲۶ سال	۴۷	۵ تا ۱۰ سال	۳۰
				۳۵-۳۱ سال	۱۹	۱۱ تا ۱۵ سال	۱۵
				۴۰-۳۶ سال	۱۴	۱۵ تا ۲۰ سال	۴
زن	۶۱	متاهل	۶۵	۴۵-۴۱ سال	۲/۵	بیشتر از ۲۰ سال	۶
				۴۵ سال و بیشتر	۲/۵		

در این پژوهش برای سنجش متغیرها از شش پرسشنامه استفاده شده است که شامل پرسشنامه فرسودگی شغلی، پرسشنامه بدبینی سازمانی، پرسشنامه تعارض نقش، پرسشنامه تعارض کار- خانواده، پرسشنامه اعتماد به همکاران و پرسشنامه عدالت درک شده است. هر شش پرسشنامه، پرسشنامه های استاندارد هستند که در پژوهش های مختلف استفاده و روایی و پایایی آنها تأیید شده است. فرسودگی شغلی با استفاده از پرسشنامه مسلچ و جکسون<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) اندازه گیری شده است. این پرسشنامه دارای سه بعد و ۲۲ سؤال برای سنجش این سه بعد است. ابعادی که این

1. Maslach & Jackson

پرسشنامه می‌سنجد شامل: خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است. برای اندازه‌گیری از مقیاس لیکرت پنج‌گزینه‌ای استفاده شده است. برای سنجش بدبینی سازمانی از پرسشنامه دین<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۸) استفاده شده است. این پژوهش بدبینی سازمانی را با دوازده سؤال می‌سنجد. این دوازده سؤال، بدبینی سازمانی را در سه بعد عاطفی شناختی و رفتاری اندازه‌گیری می‌کند. برای اندازه‌گیری بدبینی سازمانی نیز از مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. تعارض نقش با استفاده از پرسشنامه ریزو<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۷۰) اندازه‌گیری شده است. در این مقیاس هشت سؤال به سنجش تعارض نقش اختصاص دارد. برای اندازه‌گیری این متغیر نیز از مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. تعارض کار-خانواده با استفاده از پرسشنامه کوپلمن<sup>۳</sup> (۱۹۸۳) اندازه‌گیری شده است. در این مقیاس با استفاده از ۱۸ سؤال سنجش تعارض کار-خانواده صورت می‌پذیرد. برای اندازه‌گیری عدالت درک‌شده از پرسشنامه تسوی<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۹۷) استفاده شده است. این مقیاس شامل نه سؤال برای اندازه‌گیری عدالت درک‌شده است. برای اندازه‌گیری این متغیر نیز از مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. اعتماد به همکاران با استفاده از پرسشنامه پیرس<sup>۵</sup> و همکاران (۱۹۹۸) اندازه‌گیری شده است. در این مقیاس از هشت سؤال استفاده شده است و برای اندازه‌گیری این متغیر نیز از مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است.

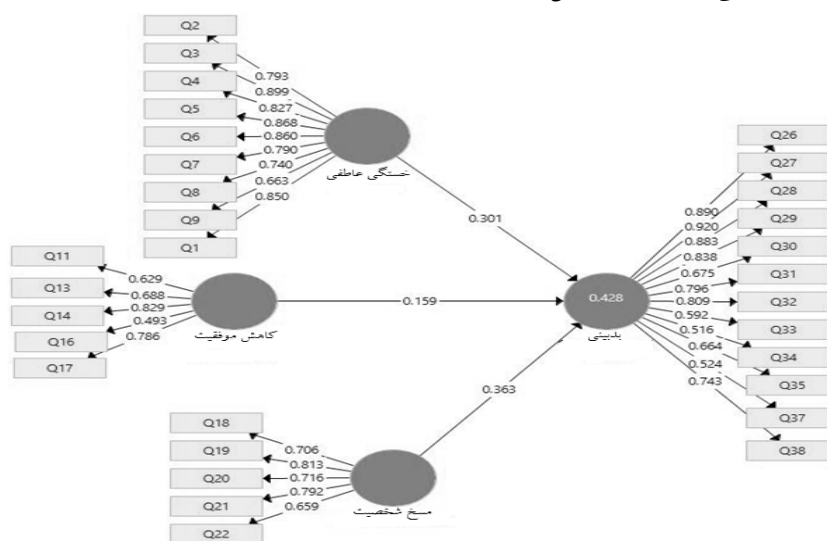
روایی و پایایی پرسشنامه‌های مذکور در تحقیقات مختلفی که از آنها استفاده شده است، مورد تأیید قرار گرفته است. باین حال، برای اطمینان بیشتر نظرات اصلاحی برخی از استادان رشته مدیریت و روان‌شناسی درباره پرسشنامه‌های تحقیق و به‌ویژه در مورد نگارش سؤالات لحاظ شد. علاوه بر این، ضرایب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای پرسشنامه‌ها بالاتر از ۰/۷ بوده که نشان‌دهنده پایایی قابل قبول ابزار تحقیق است. ضریب آلفا برای فرسودگی شغلی ۰/۹۰۰، برای بدبینی سازمانی ۰/۹۲۳، برای تعارض نقش ۰/۷۳۰، برای تعارض کار-خانواده ۰/۹۳۷، برای عدالت درک‌شده ۰/۹۳۹ و برای اعتماد به همکاران ۰/۷۹۱ به‌دست آمد.

1. Dean
2. Rizzo
3. Kopelman
4. Tsui
5. Pearce

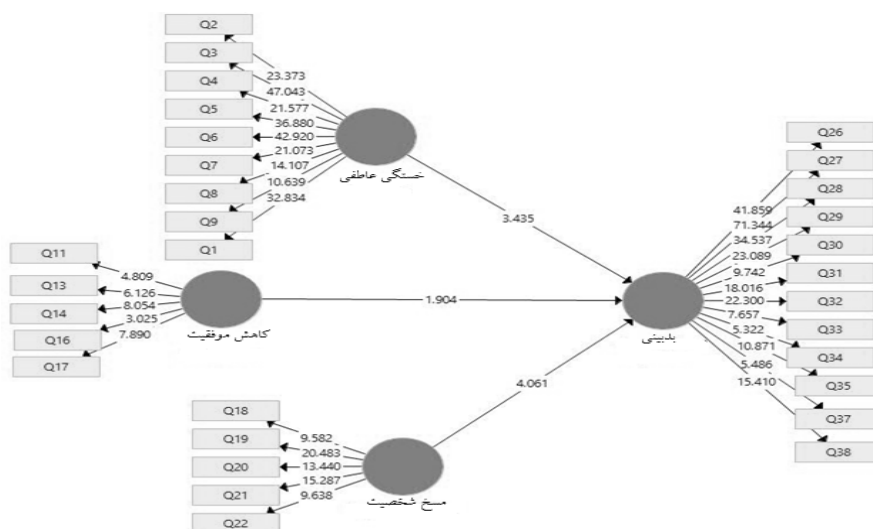
## یافته‌های پژوهش

برای آزمون صحت مدل نظری تحقیق و محاسبه ضرایب تأثیر از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری به وسیله نرم افزار PLS استفاده شده است. مدل‌یابی معادلات ساختاری یک فن تحلیل چندمتغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چندمتغیری و به بیان دقیق تر بسط مدل خطی کلی است که به پژوهشگر امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به شکل هم‌زمان مورد آزمون قرار دهد (هیر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۴: ۲۱). ضریب KMO محاسبه شده برای داده‌های تحقیق ۰/۷۰۴ است که بالاتر از ۰/۵ بوده و نشان‌دهنده مناسب بودن توزیع داده‌ها برای استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری است. علاوه بر این، مقادیر محاسبه شده چولگی و کشیدگی بین بازه [۲- و ۲] قرار دارد که نشان از توزیع نرمال داده‌ها دارد.

برای بررسی تأثیر فرسودگی شغلی و ابعاد آن بر سطح بدبینی سازمانی، نخست مدل مفهومی تحقیق بدون حضور متغیرهای تعدیل‌گر ارزیابی می‌شود. نتایج آزمون مدل در دو حالت ضرایب استاندارد و معنی‌داری مطابق شکل‌های (۲) و (۳) است.



شکل ۲. مدل در حالت بار عاملی بدون متغیرهای تعدیل‌گر



شکل ۳. مدل در حالت معنی‌داری بدون متغیرهای تعدیل‌گر

در مدل آزمون‌شده فوق، ضرایب پایایی ترکیبی و روایی همگرا به ترتیب بالاتر از ۰/۷ و ۰/۵ محاسبه شده است که نشان‌دهنده برازش خوب مدل آزمون شده است. این مقادیر در جدول (۲) آمده است.

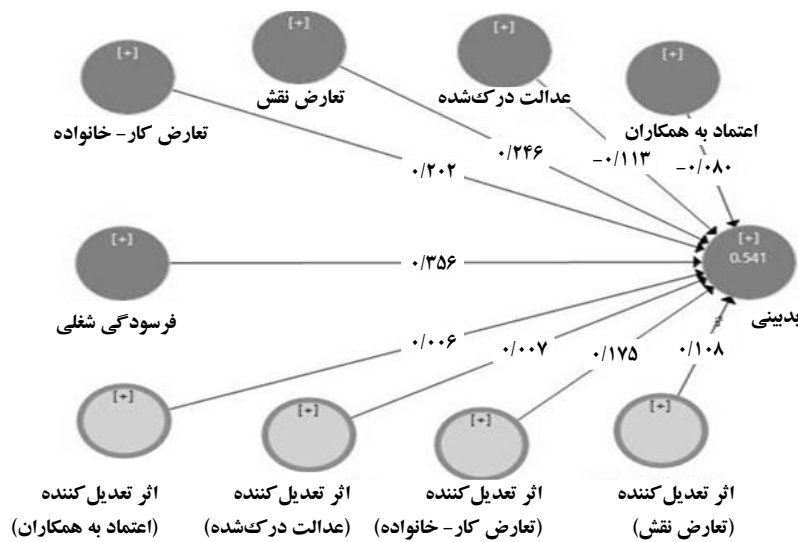
جدول ۲. مقادیر پایایی ترکیب و روایی همگرا

روایی همگرا (AVE)	پایایی ترکیبی (CR)	
۰/۶۲۷	۰/۸۵۷	مسخ شخصیت
۰/۷۱۴	۰/۹۴۶	خستگی عاطفی
۰/۵۴۷	۰/۸۱۹	کاهش موفقیت فردی
۰/۶۳۲	۰/۹۳۷	بدینی سازمانی

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش، ضرایب  $R^2$  مربوط به متغیرهای وابسته است. این ضریب نشان‌دهنده تأثیر یک متغیر مستقل بر یک متغیر وابسته است. سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته می‌شود. در مدل آزمون‌شده فوق، مقدار  $R^2$  محاسبه‌شده برابر ۰/۴۲۸ است که نشان‌دهنده

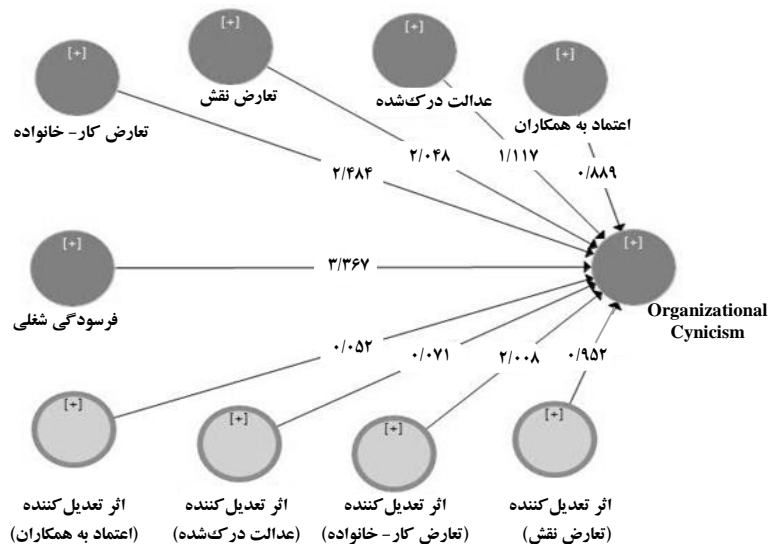
**اثر تعدیل کننده تعارض نقش، تعارض کار- خانواده، اعتماد و عدالت در تأثیر گذاری...**

تأثیر گذار متوسط متغیر مستقل بر متغیر وابسته است. علاوه بر این، شاخص GOF به عنوان مهم ترین شاخص سنجش برازش مدل در روش PLS مطرح است که سه مقدار ۰/۱۰، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده اند. در مدل آزمون شده فوق مقدار به دست آمده برابر ۰/۴۱۳۷ می باشد که نشان دهنده برازش قوی مدل آزمون شده است. برای سنجش اثر متغیرهای تعدیل گر، مدل تحقیق با حضور متغیرهای تعدیل گر آزمون شده است. شکل های (۴) و (۵) مدل آزمون شده را در حالت های ضرایب استاندارد و معنی داری نشان می دهند.



**شکل ۴. مدل در حالت بار عاملی در حضور متغیرهای تعدیل گر**

مقادیر پایایی ترکیبی و روایی همگرا برای مدل فوق مطابق جدول (۳) است که نشان دهنده تأیید پایایی و روایی مدل است. مقدار  $R^2$  نیز با حضور متغیرهای تعدیل گر افزایش می یابد و به ۰/۵۴۱ تغییر می کند. ضمن اینکه مقدار GOF در مدل مذکور برابر ۰/۴۴۲ محاسبه شده است که نشان دهنده برازش قوی مدل آزمون شده براساس داده های تحقیق است.



شکل ۵. مدل در حالت معنی داری در حضور متغیرهای تعدیل گر

جدول ۳. نتایج معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

روایی همگرا (AVE)	پایایی ترکیبی (CR)	
۰/۶۱۸	۰/۹۳۶	فرسودگی شغلی
۰/۶۳۲	۰/۹۳۷	بدینی سازمانی
۰/۷۵۰	۰/۸۰۴	تعارض نقش
۰/۵۶۸	۰/۹۳۸	تعارض کار- خانواده
۰/۶۷۹	۰/۹۴۳	عدالت درک شده
۰/۵۵۶	۰/۷۶۲	اعتماد به همکاران

## نتیجه گیری و پیشنهادها

هدف این پژوهش، شناخت و بررسی نقش متغیرهای تعدیل گر در رابطه بین بخش های فرسودگی شغلی و بدینی سازمانی است و اینکه چگونه با مطالعه این متغیرها می توان رابطه مذکور را کنترل کرد. بدین منظور، یک رویکرد چندنظری در این پژوهش برای مطالعه و درک رابطه تعدیل شده بین فرسودگی شغلی و بدینی سازمانی استفاده شد. پرستاران، یکی از گروه های شغلی



هستند که استرس کاری زیادی را تجربه می‌کنند. عوامل تنش‌زای متعددی در شغل پرستاری وجود دارد که می‌تواند زمینه‌ساز فرسودگی شغلی و پیامدهای منفی آن باشند. بنابراین، در تحقیق حاضر، مقوله فرسودگی شغلی و رابطه آن با بدبینی سازمانی و نقش متغیرهای تعدیل‌گر بین پرستاران مورد بررسی قرار گرفت. ابتدا بدون حضور متغیرهای تعدیل‌گر، رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی تجزیه و تحلیل شد. از بین سه جزء فرسودگی شغلی، با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت برای دو جزء خستگی عاطفی و مسخ شخصیت، فرضیه معنی‌داری قابل‌پذیرش است. برای جزء کاهش موفقیت فردی چون این میزان، مقدار بسیار کمی کم‌تر از ۱/۹۶ است (۱/۹۰) باید با احتیاط فرضیه را پذیرفت. همچنین میزان  $R^2$  برای این رابطه بدون حضور متغیرهای تعدیل‌گر ۰/۴۸۲ است که نشان‌دهنده یک تأثیر متوسط است. با وارد کردن متغیرهای تعدیل‌گر به رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت بین این دو متغیر همچنان رابطه برقرار است و فرضیه ارتباط پذیرفته می‌شود. همچنین میزان  $R^2$  به مقدار ۰/۵۴۱ افزایش می‌یابد که نشان‌دهنده افزایش تأثیر فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی است. اما با توجه به این مقدار هنوز هم این تأثیر یک تأثیر متوسط محسوب می‌شود.

نشانه‌های فرسودگی شغلی در شاخص‌های گوناگون تجلی می‌یابد؛ شاخص‌های هیجانی که توأم با بی‌علاقه‌شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به‌دام‌افتادن در شغل خود، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تأیید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی‌تفاوتی و ملامت و بیزاری و ازدست‌دادن همدلی نسبت به دیگران است که شاخص‌های نگرشی مانند بدبینی و بدگمانی نسبت به دیگران، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان و گله‌مندشدن از دیگران را در پی دارد. بدبینی سازمانی همان نگرش منفی نسبت به سازمان است، به گونه‌ای که فرد خود را قربانی مدیران و فریبکاری‌های سازمان می‌بیند. این نگرش منفی یکی از شاخص‌هایی است که در نتیجه فرسودگی شغلی ایجاد می‌شود. مسخ شخصیت، خستگی عاطفی و کاهش موفقیت فردی ابعاد فرسودگی شغلی هستند که در این تحقیق تأثیر هر یک از آنها بر بدبینی سازمانی بررسی شد.

در مورد متغیرهای تعدیل‌گر، یافته‌های تحقیق نشان داد بین تعارض نقش و بدبینی سازمانی با اطمینان ۹۵ درصد ارتباطی معنی‌دار وجود دارد. همچنین اثر تعدیل‌کنندگی آن مثبت است و با

افزایش تعارض نقش هم به صورت مستقیم و هم به عنوان تعدیل گر بدینی سازمانی افزایش خواهد یافت. تعارض بالای نقش به معنای مواجه شدن پرستاران با تقاضاها و الزامات کاری مختلف و گاه متضاد از سوی بیماران، همکاران و سرپرستان است. این وضعیت می تواند پرستاران را درگیر مجموعه پیچیده ای از تعاملات مختلف و ناسازگار نماید و در صورت وجود فرسودگی، باعث افزایش سطح بدینی سازمانی می شود. در مورد تأثیر مثبت و رابطه مستقیم تعارض نقش و بدینی سازمانی، پژوهشی یافت نشد و می تواند مبنایی برای پژوهش های آینده باشد. هرچند یاواس و همکاران (۲۰۱۳) مطالعه مشابهی در زمینه ارتباط دو متغیر مذکور انجام دادند اما تأکید مطالعه آنها بر نقش فرسودگی شغلی در عملکرد نقش و فرانش کارکنان بود. علاوه بر این، بین تعارض کار- خانواده و بدینی سازمانی با اطمینان ۹۵ درصد ارتباطی معنی دار وجود دارد. همچنین اثر تعدیل کنندگی آن مثبت است. با بالا رفتن میزان تعارض کار- خانواده هم به صورت مستقیم و هم به عنوان تعدیل گر، بدینی سازمانی افزایش خواهد یافت. بنابراین، مدیران بیمارستان ها باید روش های خلاقانه ای را برای جلوگیری از ایجاد تضاد بین کار و زندگی خانوادگی پرستاران طراحی و اجرا نمایند. شیفت های نامنظم کاری یکی از مهم ترین عوامل ایجاد تعارض کار و زندگی خانوادگی است. برنامه ریزی های دقیق تر نیروی انسانی و همچنین بازنگری در طراحی مشاغل می تواند از جمله راهکارهای کاهش تضاد کار و خانواده باشد. همانند فرض قبل، درباره اثر مستقیم تعارض کار- خانواده بر بدینی سازمانی نیز پژوهشی یافت نشد و می تواند در تحقیقات آتی مورد بررسی قرار گیرد. یافته های تحقیق حاضر درباره تأثیر ابعاد فرسودگی شغلی بر بدینی سازمانی با یافته های تحقیق بلوری زاده و همکاران (۲۰۱۳) درباره تأثیرات تضاد کار- خانواده هم راستاست.

نتایج، نشان داد عدالت درک شده، رابطه مستقیمی با بدینی سازمانی ندارد. همچنین اثر تعدیل کنندگی آن بسیار ناچیز و قابل صرف نظر کردن است. در پژوهش حاضر جامعه آماری، پرستاران بیمارستان دولتی امام خمینی (ره) بودند. پرستاران بیمارستان های دولتی نسبت به پرستاران بیمارستان های خصوصی به میزان قابل توجهی دریافتی بالاتری دارند. همچنین به نسبت بخش اعظمی از افراد دارای مدرک لیسانس، درآمد نسبتاً بالاتری دارند. بر این اساس، سطح بی عدالتی ادراک شده در پرستاران مورد مطالعه آن قدر نبود که رابطه فرسودگی شغلی را با بدینی سازمانی

تشدید کند. البته در آمد به عنوان مؤلفه مهمی از عدالت درک‌شده در این پژوهش به‌عنوان متغیر کنترل در نظر گرفته شد و میزان درآمد پرستاران در پرسشنامه مطرح نشد و این خود یکی از محدودیت‌های این پژوهش است که با بررسی میزان درآمد می‌توان با قطعیت بیشتری در این مورد سخن گفت. یافته‌های تحقیق حاضر درباره تأثیر ابعاد فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی با ایده‌های مطرح‌شده در مطالعه بلوم و همکاران (۲۰۱۶) و بوریتز (۲۰۰۵) و یافته‌های آن درباره کاربردهای الگوی تقاضا و حمایت در تبیین اثرات فرسودگی شغلی هم‌راستا است.

اعتماد به همکاران نیز همچون عدالت درک‌شده، رابطه مستقیمی با بدبینی سازمانی نداشت و اثر تعدیل‌کنندگی آن نیز ناچیز و قابل صرف‌نظر کردن بود. به‌نظر می‌رسد شرایط خاص کاری پرستاران علت اصلی این نتیجه باشد. شرایط کاری پرستاران به‌ویژه در بخش اورژانس به‌گونه‌ای است که فشار و استرس کاری زیادی را ایجاد می‌کند و این شرایط تقریباً دشوار، ناخودآگاه حس همکاری و اعتماد را بین پرستاران ایجاد می‌کند. در تحقیق حاضر مشخص شد سطح بی‌اعتمادی بین پرستاران در آن حد نیست که تأثیرگذاری فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی را تشدید کند. یکی از محدود مطالعات مشابه با این فرضیه از تحقیق حاضر، مطالعه فرنٹ و همکاران (۲۰۱۰) است که بر نقش مهم ارتباط با همکاران تأکید دارد. البته تحقیق فرنٹ و همکاران (۲۰۱۰) ارتباط مثبت و مبتنی بر اعتماد با همکاران را به‌عنوان یکی از عوامل پیشگیرانه در بروز فرسودگی شغلی در نظر گرفتند.

با توجه به تأیید رابطه فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی، با اطمینان زیادی می‌توان گفت تلاش برای کاهش فرسودگی شغلی در پرستاران، امری انکارناپذیر است. در این مورد می‌توان از راهکارهایی چون تغییر نگرش‌های منفی پرستاران و دمیدن روح عزت‌نفس، خودکارآمدی و امید استفاده نمود؛ چراکه بدبینی سازمانی یک نگرش محسوب می‌شود و توانمندساختن روانی کارکنان از مهم‌ترین اقدامات زمینه‌ساز برای کاهش نگرش‌های منفی در محیط کار به‌شمار می‌رود. به‌علاوه، حمایت‌های روحی و عاطفی از پرستاران در کاهش فرسودگی شغلی، نقش مهمی دارد. با توجه به نتایج تحقیق و تأیید رابطه بین مسخ شخصیت و بدبینی سازمانی می‌توان برای کاهش مسخ شخصیت از راهکارهایی همچون سبک‌های بهینه‌مقابله با استرس استفاده نمود، زیرا مسخ شخصیت تا حد زیادی بر اثر استرس و فشار کاری به‌وجود می‌آید. در این مورد می‌توان با

برگزاری همایش‌ها و کلاس‌های مشاوره‌ای به کارکنان کمک زیادی کرد. در نتایج تحقیق ارتباط بین خستگی عاطفی و بدبینی سازمانی تأیید شد. برای کاهش خستگی عاطفی باید ریشه آن را از بین برد. ریشه خستگی عاطفی معمولاً افکار متعارض و شرایط سخت کاری است. باید در تلطیف محیط کاری اهتمام ورزید و با برگزاری جلساتی با پرستاران، مشکلات کاری آنها را حل کرد. با توجه به نتایج تحقیق و تأیید رابطه تعارض نقش و همچنین اثر تعدیل‌کنندگی آن، باید تعارض نقش را در مشاغل پرستاران کاهش داد. می‌توان با کاهش تعداد نقش‌ها و وظایف، اولویت‌بندی آنها و توزیع نقش‌ها به صورت روشن‌تر با توجه به توانایی‌های افراد این معضل را تا حد زیادی کم‌رنگ کرد. ضمن اینکه لازم است طراحی مشاغل به گونه‌ای اصلاح شود که کم‌ترین تعارض نقش به وجود آید. نتایج تحقیق، اثر تعدیل‌کنندگی تعارض کار-خانواده را در جامعه آماری مورد تحقیق تأیید می‌کند. می‌توان با پیگیری سیاست‌هایی مبتنی بر خانواده‌دوستی در سازمان و همچنین آموزش کارکنان برای مدیریت انرژی و زمان خود در کار و خانواده تا حدی این مشکل را برطرف ساخت. برای حل مشکلات باید مهارت‌های زندگی و کاری را به پرستاران آموخت. این اقدامات باعث تعارضات کار و خانواده پرستاران خواهد شد. علاوه بر این، یافته‌های تحقیق نشان داد پرستاران مورد مطالعه ادراک چندان مطلوبی از حمایت سازمانی نداشتند. ضمن اینکه رعایت ابعاد و انواع مختلف عدالت رویه‌ای، توزیعی و مرادده‌ای به عنوان مهم‌ترین عامل اثرگذار بر شکل‌گیری جو کاری مبتنی بر عدالت باید مورد توجه مدیران باشد تا همراه با افزایش سطح اعتماد متقابل بین پرستاران، اثرات منفی استرس‌های کاری و فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی آنها کاهش یابد.

تأیید تأثیرگذاری فرسودگی شغلی و ابعاد آن و همچنین شناسایی متغیرهای تعارض نقش، تعارض کار-خانواده، عدالت درک شده و اعتماد به همکاران بر اساس نظریه حفاظت از منابع و نظریه تقاضاها-منابع شغلی به عنوان متغیرهایی که در تأثیرگذاری فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمان نقش تعدیل‌کننده ایفا می‌کنند، مهم‌ترین دستاورد علمی تحقیق حاضر است. شناسایی این متغیرها می‌تواند دیدگاه نسبتاً جامعی از نقش متغیرهای تعدیل‌کننده در تأثیر فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی ارائه نماید.

توجه به این نکته ضروری است که این تحقیق مربوط به پرستاران بیمارستان است و با اطمینان

کامل قابل تعمیم به مشاغل دیگر بیمارستانی نیست. ضمن اینکه در این تحقیق جامعه آماری فقط پرستاران یک مجتمع بیمارستانی خاص بودند که صرفاً پرستاران اورژانس‌های شماره یک و دو و مجتمع ولی عصر حاضر به مشارکت در این تحقیق شدند. به‌علاوه، این پژوهش به‌صورت مقطعی و در یک‌زمان مشخص انجام شده است. علاوه بر این، تمایل کم افراد در پاسخگویی به پرسشنامه، به دلیل مراجعه زیاد و عدم بازخورد نتایج تحقیقات به آنها باعث شد که همکاری مناسبی در تکمیل پرسشنامه‌ها صورت نگیرد. تعداد نسبتاً زیاد سؤالات پرسشنامه نیز باعث خستگی پاسخ‌دهندگان شده و دقت آنها را در پرکردن پرسشنامه‌ها تحت تأثیر قرار داشت. البته لازم به ذکر است به دلیل سنجش شش متغیر، کاهش تعداد سؤالات امکان‌پذیر نبود. به‌علاوه، این تحقیق به‌صورت کمی انجام شد. ضمن اینکه متغیرهایی همچون سن، جنسیت، سابقه کار، میزان درآمد و ... به‌عنوان متغیرهای کنترل در نظر گرفته شدند. براساس این محدودیت‌ها پیشنهاد می‌شود پژوهشی مشابه با افزایش تعداد نمونه‌ها و همچنین در بازه‌های زمانی مختلف انجام پذیرد. می‌توان پژوهش را به‌صورت کیفی انجام داد و از روش‌هایی همچون مشاهده و مصاحبه استفاده نمود. به‌دلیل تفاوت در نظام پرداخت و حجم کار کمتر، پیشنهاد می‌شود این پژوهش در بیمارستان‌های خصوصی نیز صورت گیرد. به‌علاوه، این پژوهش را می‌توان در سازمان‌های دیگر که مستعد فرسودگی شغلی هستند، همچون سازمان زندان‌ها انجام داد. متغیرهایی مانند میزان پرداختی‌ها، وضعیت تأهل، جنسیت و سابقه کاری را که در این پژوهش به‌صورت متغیر کنترل در نظر گرفته شدند، می‌توان در تحقیقات آتی به‌عنوان متغیر مستقل و یا تعدیل‌گر وارد نمود.

## منابع

- امین بیدختی، علی اکبر و مردانی، ابراهیم (۱۳۹۳)، ارتباط بین عدالت سازمانی درک شده با کیفیت زندگی کاری در کارکنان یک بیمارستان منتخب در شهر اهواز، *مجله اخلاق و تاریخ پزشکی*، دوره هفتم، شماره دوم: ۶۸-۵۷.
- رحمانی، فرناز؛ بهشید، مژگان؛ زمانزاده، وحید و رحمانی، فرزاد (۱۳۸۹)، ارتباط سلامت عمومی، استرس و فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در بخش های ویژه بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز، *نشریه دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران*، دوره ۳۳، شماره ۶۳: ۶۳-۵۴.
- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences: genetic, social, and general. *Psychology Monographs*, 126(3), 269-292.
- Arabaci, I. B. (2010). The effects of depersonalization and organizational cynicism levels on the job satisfaction of educational inspectors. *African Journal of Business Management*, 4(13), 2802-2811.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bell, C. M. & Khoury, C. (2016). Organizational powerlessness, dehumanization, and gendered effects of procedural justice. *Journal of Managerial Psychology*, 31(2), 570-585.
- Biswas, S. & Kapil, K. (2017). Linking perceived organizational support and organizational justice to employees' in-role performance and organizational cynicism through organizational trust: A field investigation in India. *Journal of Management Development*, 36(5), 696-711.
- Blom, V., Bodin, L., Bergström, G. & Svedberg, P. (2016). Applying the Demand-control-support model on burnout in managers and non-managers. *International Journal of Workplace Health Management*, 9(1), 110-122.
- Boloorizadeh, P., Tojari, F. & Zargar, T. (2013). Work-family conflict among female head coaches in Iran. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 1403-1410.
- Borritz, M. (2005). Burnout in human service work causes and consequences: Results of 3-years of follow-up of the PUMA study among human service workers in Denmark. *Danish Medical Bulletin*, 53(1), 102-115.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 169-198.
- Dean, J. W., Brandes, P. & Dharwadkar, R. (1998). Organizational Cynicism. *Academy of Management Review*, 23, 341-353.
- Fernet, C., Gagne, M. & Austin, S. (2010). When does quality of relationships with coworkers predict burnout over time? The moderating role of work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 31(8), 1163-1180.
- Grandey, A. A. & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 350-370.

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2014). **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)**. Thousand Oaks, CA, Sage
- Hill, K., Chenevert, D. & Poitras, J. (2015). Changes in relationship conflict as a mediator of the longitudinal relationship between changes in role ambiguity and turnover intentions. **International Journal of Conflict Management**, 26(1), 44-67.
- Kahn, J. H., Schneider, K. T., Jenkins-Henkelman, T. M. & Moyle, L. L. (2006). Emotional social support and job burnout among high-school teachers: is it all due to dispositional affectivity?. **Journal of Organizational Behavior**, 27(6), 793-807.
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H. & Connolly, T. F. (1983). A model of work, family, and inter role conflict: A construct validation study. **Organizational, Behavior, and Human Performance**, 32, 198-215.
- Maslach, C. & Jackson, E. S. (1981). The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, 2, 99-113.
- Nafei, A. & Kaifi, A. (2013). The Impact of Organizational Cynicism on Organizational Commitment: An Applied Study on Teaching Hospitals in Egypt. **European Journal of Business and Management**, 5(12), 131-147.
- Namara, C. (2016). Over view of cynicism in business organization. Available from: <http://managementhelp.org/personalwellness/cynicism>, **Accessed December 2, 2016**.
- Ngo, H. Y. & Li, H. (2015). Chinese traditionality and career success: Mediating roles of procedural justice and job insecurity. **Career Development International**, 20(6), 627-645.
- Palomino, M. N. & Frezatti, F. (2016). Role conflict, role ambiguity and job satisfaction: Perceptions of the Brazilian controllers. **Revista de Administração**, 51(2), 165-181.
- Pearce, J. L., Bigley, G. A. & Branyiczki, I. (1998). Procedural justice as modernism: placing industrial/organizational psychology in context. **Applied Psychology**, 47(3), 371-396.
- Qu, H. & Zhao, X. R. (2012). Employees' work-family conflict moderating life and job satisfaction. **Journal of Business Research**, 65(1), 22-28.
- Rahim, A., Rahim, A., Cosby, D. M. & Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. **Journal of Management Development**, 35(10), 1255-1265.
- Rizzo, J. R., House, R. J. & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. **Administrative Science Quarterly**, 15(2), 150-163.
- Roberson, Q. M. & Williamson, I. O. (2012). Justice in self-managing teams: The role of social networks in the emergence of procedural justice climates. **Academy of Management Journal**, 55(3), 685-701.
- Sahadev, S., Seshanna, S. & Purani, K. (2014). Effects of competitive psychological climate, work-family conflict and role conflict on customer orientation: The case of call center employees in India. **Journal of Indian Business Research**, 6(1), 70-84.
- Tan, H. & Lim, A. (2009). Trust in co-workers and trust in organizations. **The Journal of Psychology**, 143(1), 45-66.
- Thibaut, J. W. & Walker, L. (1975). **Procedural Justice: A Psychological Analysis**. L. Erlbaum Associates.
- Tortia, C. E. (2008). Worker well-being and perceived fairness: Survey-based findings from Italy. **The Journal of Socio-Economics**, 37, 2080-2094.
- Treadway, D. C., Hochwarter, W. A., Ferris, G. R., Kacmar, C. J., Douglas, C., Ammeter, A. P. & Buckley, M. R. (2004). Leader political skill and employee reactions. **The Leadership Quarterly**, 15(4), 493-513.

- Tsui, A. S., Pearce, J. L., Porter, L. W. & Tripoli, A. M. (1997). Alternative approaches to the employee organization relationship: Does investment pay off? **Academy of Management Journal**, 40, 1089-1121.
- Westman, M., Hobfoll, S. E., Chen, S., Davidson, O. B. & Laski, S. (2004). Organizational stress through the lens of conservation of resources (COR) theory. In **Exploring Interpersonal Dynamics** (pp. 167-220). Emerald Group Publishing Limited.
- White, A., Breazeale, M. & Collier, J. E. (2012). The effects of perceived fairness on customer responses to retailer SST push policies. **Journal of Retailing**, 88(2), 250-261.
- Yavas, U., Babakus, E. & Karatepe, O.M. (2013), Does hope moderate the impact of job burnout on frontline bank employees' in-role and extra-role performances?. **International Journal of Bank Marketing**, 31(1), 56-70.