

بررسی عوامل سازمانی موثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان آب منطقه‌ای فارس

مجید عیدی بایگی^۱، * عبدالعزیز افلاک‌سیر^۲، زهرا دهقانی‌زاده^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۵/۱۵

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل سازمانی موثر بر فرسودگی شغلی کارکنان آب منطقه‌ای فارس بود. پژوهش حاضر پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان شرکت آب منطقه‌ای فارس بودند که در سال ۱۳۹۶ در این شرکت مشغول به کار بودند. نمونه پژوهش حاضر شامل ۱۸۱ نفر بود که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. اطلاعات پژوهش حاضر با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی، ابهام و تعارض نقش، گرانباری نقش، فشار روانی شغلی، خشنودی شغلی و پرسشنامه رفتار رهبری ادراک شده جمع‌آوری و با روش تحلیل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد بین متغیرهای سازمانی عدالت سازمانی، خشنودی شغلی و سبک رهبری حمایتی با فرسودگی شغلی رابطه منفی معنی‌داری ($p < 0/01$) و بین متغیرهای سازمانی ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش و استرس شغلی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنی‌داری ($p > 0/01$) وجود دارد. متغیرهای سازمانی خشنودی شغلی، گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام نقش ۲۹/۸ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی کارکنان را تبیین نمودند. نتایج پژوهش حاضر گویای نقش عوامل سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان آب منطقه‌ای بود.

کلید واژه‌ها: عوامل سازمانی، فرسودگی شغلی، کارکنان

^۱ دانشجوی دکتری تخصصی روانشناسی بالینی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

^۲ دانشیار، گروه روانشناسی بالینی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

^۳ دانشجوی دکتری تخصصی روانشناسی بالینی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، ایران

ایمیل نویسنده مسئول: majid.eydi65@gmail.com

مقدمه

امروزه فشار روانی ناشی از کار و زندگی کاری در میان عامه مردم و سایر کسانی که مسئولیت بیشتری به عهده دارند، رایج بوده و در رأس امور قرار دارد. در مورد فشار روانی ناشی از کار عوامل زیادی چون؛ خط مشی سازمانی، شیوه نگرش مدیریت، عدم وضوح نقش‌ها و تعارض آن‌ها و نظایر این‌ها مطرح می‌باشند (هسلی^۱، ۲۰۰۵). از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره‌وری مورد تأکید قرار گرفته است. مدیریت اثربخش نیز بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی، کارکنان حاصل نمی‌شود (شعبانی‌بهار و کنای، ۲۰۱۱). محققان اعتقاد دارند که اگر سازمان بخواهد با برخورداری از رسالتی روشن، راهبردی مطلوب، ساختارهای سازمانی کارآمد و طراحی شغل مناسب، به طور کامل به اهداف خود نایل گردد، نیازمند نیروی انسانی کارآمد و متعهد می‌باشد (سلیمی و همکاران، ۲۰۱۰). از جمله عواملی که سلامت جسمی و روانی کارکنان را تحت تاثیر قرار داده و دارای اثرات منفی بر عملکرد کارکنان می‌باشد، فرسودگی شغلی^۲ است. فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که به علت تاثیر منفی بر کارکنان و سازمان‌ها، در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است (آرگنترو^۳ و همکاران، ۲۰۰۸). پژوهش‌ها نشان داده‌اند افرادی که از فرسودگی در شغل خود رنج می‌برند، بهره‌وری و کارایی‌شان کاهش می‌یابد و مشارکت کمتری از خود نشان می‌دهند که به‌طور مستقیم بر سازمان نیز تأثیر می‌گذارد (بختیاری‌زاده و همکاران، ۱۳۸۸). براساس اطلاعات موجود در اتحادیه اروپایی همه ساله ۲۰ میلیون یورو به مخارج ناشی از تنیدگی و فرسودگی اختصاص داده می‌شود (به نقل از وردی‌نژاد و حسن‌زاده، ۱۳۸۵). شواهد تجربی قابل ملاحظه‌ای حاکی از این است که فرسودگی فرآیندی است که به تدریج در طول زمان گسترش می‌یابد (لیتر^۴، ۱۹۹۲). براساس مدل مسلش و لیتر ناهمسانی یا عدم تناسب ادراک شده میان شخص و شغل، احتمالاً به فرسودگی شغلی می‌انجامد و بر عملکرد شغلی تأثیری منفی می‌گذارد. چنین ناهمخوانی‌هایی ممکن است موقتی باشند یا در طول زمان تغییر کنند. فراتر رفتن تقاضاهای شغل از توانایی فرد برای سازگاری موثر یا عدم جبران تلاش‌های شخصی با پاداش‌های منصفانه، نمونه‌هایی از این ناسازگاری‌ها هستند (مسلش^۵ و لیتر، ۲۰۰۸). امروزه به دلیل تغییرات شگرفی که فرسودگی شغلی می‌تواند بر کیفیت زندگی شخصی خانوادگی و حرفه‌ای افراد برجای گذارد به صورت یک مسئله جدی مورد توجه قرار گرفته است (بیانچی و همکاران، ۲۰۱۵). کسانی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند از نظر جسمی و روحی دچار خستگی می‌شوند. آن‌ها حس می‌کنند که به آخر خط رسیده‌اند. احساس خوبی در مورد کار خود و انگیزه و انرژی کافی برای انجام آن ندارند. وقتی آن‌ها دچار زوال شخصیت می‌شوند نسبت به همکاران خود بدگمان می‌گردند. از دیگر نشانه‌های این افراد دوری از تصمیم‌گیری، مشکلات و چالش‌ها است. تمام این یافته‌ها نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی با خاموش کردن ابتکار و تضعیف عملکرد دستیابی به هدف سازمان را به مخاطره می‌اندازد (جونز^۶، ۲۰۰۰). باید توجه داشت حفظ سلامت روان و آمادگی جسمی و روانی کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار است. به همین دلیل این پژوهش از اهمیت بالایی برخوردار است. از طرف دیگر با توجه به مطالب بیان شده می‌توان گفت که تشخیص و پیشگیری از فرسودگی شغلی می‌تواند در ارتقاء بهداشت روان افراد و سطح کیفیت خدمات ارائه شده نقش داشته باشد.

قنائیان و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی رابطه امنیت شغلی و عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان کمیته امداد پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که بین سطوح امنیت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش آنان نشان داد که ابعاد عدالت سازمانی، عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای فقط برخی ابعاد فرسودگی شغلی را پیش بینی می‌کند. زرگر بالای جمع و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی رابطه فرسودگی شغلی و ابعاد آن با استرس شغلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۹۷ پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان داد هر چه میزان استرس بین کارکنان بیشتر باشد میزان فرسودگی در بین کارکنان نیز بیشتر است. شریف‌زاده و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی به شناسایی علل فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران و رابطه آن با بلوغ سازمانی نیروی انسانی پرداختند. نتایج حاصل بیانگر شناسایی ۱۹ علت در سه دسته عوامل سازمانی (خط مشی سازمان-آگاهی از استراتژی‌ها، قوانین و مقررات اداری، امور اداری، پرداخت‌های سازمان، امنیت شغلی،

¹ Hosley

² burnout

³ Argentero

⁴ Leiter

⁵ Maslach

⁶ Jones

مسیر ارتقاء سازمانی، استقلال کاری، ارزیابی عملکرد، آموزش، تسهیلات رفاهی، محیط کار)، عوامل بین فردی (مشارکت، روابط بین افراد، رضایت شغلی، رهبری، ماهیت شغل)، عوامل درون فردی (تعهد عاطفی، تجربه، تحصیلات، سن، جنسیت) بود.

چهار چوب نظری پژوهش

در این پژوهش گویه‌های سن، آگاهی از خط مشی سازمانی، ارزیابی عملکرد، تسهیلات رفاهی، محیط کاری، روابط بین-فردی، رهبری و تعهد عاطفی بر بلوغ توانمندی کارکنان تاثیر معنی‌داری داشت. علوی‌لنگرودی و غفوری (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که بین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی معلمان به تفکیک جنسیت تنها در احساس کفایت تفاوت معنی‌داری وجود داشت و به تفکیک سطح تحصیلات و سن تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیش‌بینی خستگی هیجانی و احساس کفایت نقش داشتند، اما در پیش‌بینی مسخ شخصیت، تنها تعهد سازمانی نقش داشت. قویدل و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی نقش عوامل سازمانی در فرسودگی شغلی پرستاران: تجربیات پرستاران ایرانی شاغل در بخش‌های روانپزشکی پرداختند. نتایج مطالعه آنان نشان داد که تأمین نامناسب تجهیزات و منابع انسانی به همراه رویکردهای مدیریتی ناکارآمد در سازمان می‌تواند منجر به خستگی ذهنی و عاطفی، نگرش منفی به حرفه، کاهش و کیفیت پایین خدمات و بازنشستگی زودرس پرستاران شود. سیلرو و زابالاگوئی^۱ (۲۰۱۸) در پژوهشی به بررسی عوامل سازمانی موثر بر فرسودگی شغلی در پرستاران بعد از عمل جراحی پرداختند. در این مطالعه سه عامل سازمانی "توانایی، رهبری و پشتیبانی مدیر پرستار"، "نیروی انسانی و کفایت منابع" و "مبانی پرستاری مراقبت با کیفیت" نقش مهمی در پیش‌بینی فرسودگی پرستاران بعد از عمل داشتند. گرین^۲ و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی نقش عوامل فردی و سازمانی در فرسودگی شغلی در ارائه دهندگان خدمات بهداشت روان مبتنی بر جامعه پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که متغیرهای ابعاد جو سازمانی و رهبری تحول‌گرا بیشترین واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می‌کنند. مایه‌رن^۳ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در پرستاران یک بیمارستان دانشگاهی در اسلو نروژ پرداختند. نتایج نشان داد که بین رضایت شغلی پرستاران و فرسودگی شغلی آن‌ها در زیر مؤلفه‌های خستگی عاطفی و مسخ شخصیت همبستگی منفی و معناداری وجود دارد. اما بین رضایت شغلی پرستاران و فرسودگی شغلی آن‌ها در زیر مؤلفه موفقیت فردی همبستگی معناداری وجود ندارد. لازیبکان^۴ و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی که بر روی پرستاران نایجریه با هدف تعیین عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی انجام دادند، نشان دادند که اکثر نمونه‌ها دچار فرسودگی شغلی با سطح بالا و در هر سه بُعد آن می‌باشند و عواملی نظیر سن، جنسیت، وضعیت تأهل، سابقه کاری، میزان درآمد و شیفت کاری به طور معنی‌داری با فرسودگی و ابعاد آن ارتباط داشتند. ویسینگر^۵ (۲۰۱۰) در پژوهشی به طراحی مدلی از فرسودگی شغلی در معلمان پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که فرسودگی شغلی نتیجه عوامل سازمانی بین فردی و درون فردی در معلمان می‌باشد. عوامل سازمانی شامل ابهام نقش، تعارض نقش، انتظارات شغلی و تراکم کاری می‌شود. عوامل بین فردی نظیر حمایت بین-فردی و عوامل درون فردی که عواملی نظیر عدم آمادگی برای احراز شغل، متغیرهای جمعیت‌شناختی و ویژگی‌های شغلی افراد را شامل می‌شود. لامبرت^۶ (۲۰۱۰) در پژوهش به بررسی ارتباط بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی در میان کارکنان اصلاح تربیت پرداخت، نتایج پژوهش وی نشان می‌دهد که ارتباط مثبت معناداری بین تعارض کار - خانواده و فرسودگی شغلی وجود دارد و در بین ابعاد تعارض کار - خانواده، تعارض مبتنی بر فشار بیشترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی داشته است. همچنین نتایج پژوهش آنان نشان داد که تعارض مبتنی بر زمان هیچ رابطه معناداری با فرسودگی شغلی در میان کارکنان اصلاح تربیت ندارد. اشتري و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی بر روی نمونه‌ای از کارکنان سلامت روان ایرانی به این نتایج دست یافتند: ۴۵.۶ درصد از افراد نمونه دارای سطح بالایی از فرسودگی شغلی بودند. ۴۲.۵ درصد از آن‌ها دارای خستگی عاطفی در سطح بالا و ۶۵.۵ درصد از آن‌ها مسخ شخصیت را در سطح بالایی تجربه کرده بودند. اگر چه فقط ۲۱ درصد از آن‌ها احساس عدم موفقیت فردی را در سطح بالایی تجربه کرده بودند. همچنین همبستگی معنی‌داری بین فرسودگی شغلی و ناتوانی در عملکرد شغلی

¹ Sillero & Zabalegui

² Green

³ Myhren

⁴ Lasebikan

⁵ Weisinger

⁶ Lambert

وجود داشت. کاراتپ و یولودگ^۱ (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان نقش استرس، فرسودگی شغلی و اثرات آنها بر عملکرد شغلی کارکنان هتل (شواهد به دست آمده از قبرس شمالی) به این نتایج دست یافتند که کاهش کفایت شخصی تاثیر منفی معنی داری بر روی عملکرد شغلی کارکنان دارد در حالی که ابعاد دیگر فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی تاثیری ندارند. بست، استاپلیتون، دانی^۲ (۲۰۰۵) در پژوهشی رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی را مورد مطالعه قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی و فرسودگی شغلی با محیط اجتماعی پیرامون و خودسنجی افراد رابطه دارد. هالبرگ و سورک^۳ (۲۰۰۴) در مطالعه خود نشان دادند که فرسودگی عاطفی را می‌توان بر اساس گرانباری نقش، ابهام نقش و تعارض نقش پیش‌بینی کرد، هر دوی این متغیرها با فرسودگی عاطفی همبستگی مثبت داشتند. این مؤلفان نشان دادند که گرانباری نقش و تعارض نقش و ابهام نقش با مسخ شخصیت همبستگی مثبت دارند. به طور خلاصه، نتایج این مطالعه حاکی از این بود که گرانباری نقش و تعارض نقش پیش‌بینی کننده‌های ثابت سه مؤلفه فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت هستند.

بررسی پیشینه پژوهش‌ها نشان می‌دهد که در پژوهش‌های مختلف عوامل مختلف سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان ادارات و سازمان‌های مختلف موثر می‌باشد. بنابراین پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این مساله است که عوامل سازمانی موثر بر فرسودگی شغلی کارکنان آب منطقه‌ای فارس کدام می‌باشند؟

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان شرکت آب منطقه‌ای فارس بودند که در سال ۱۳۹۶ در این شرکت مشغول به کار بودند. نمونه پژوهش حاضر شامل ۱۶۹ نفر با استفاده از فرمول کوکران بود که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. البته پس از توافق صورت گرفته با ناظر و مسئولین شرکت آب منطقه‌ای تعداد ۱۹۵ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. تعداد ۱۴ پرسشنامه به علت مخدوش بودن اطلاعات از پژوهش خارج گردیدند و ۱۸۱ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. پس از انتخاب تصادفی نمونه‌ها و در نظر گرفتن کد برای هر یک از افراد منتخب، ضمن توضیح فرآیند پژوهش و اهمیت پاسخ‌دهی صادقانه و بیان محرمانه بودن اطلاعات افراد منتخب، پرسشنامه‌هایی که به سنجش عوامل سازمانی می‌پردازند در بین افراد منتخب توزیع شد. کلیه پرسشنامه‌های اسفاده شده در پژوهش حاضر معتبر بوده و در پژوهش‌های داخل و خارج کشور روایی و پایایی آن مورد تایید قرار گرفته است. پس از جمع‌آوری اطلاعات داده‌های جمع‌آوری شده در نرم افزار SPSS^۳ وارد گشته و با روش تحلیل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفتند.

پرسشنامه فرسودگی

پرسشنامه فرسودگی شغلی^۴ توسط مسلش (۱۹۸۱)، به نقل از عابدی و همکاران، (۱۳۸۲) ساخته شده است که برآورد جدیدی از پدیده تیدگی، یعنی فرسودگی، مبتنی است. این پرسشنامه شامل ۲۲ ماده است که به سنجش خستگی عاطفی، پدیده‌های شخصیت زدایی و فقدان موفقیت فردی در چهار چوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است. در این پرسشنامه دامنه‌ی نمره هر سوال از (۰) تا (۶) تغییر می‌نماید. مجموع نمرات سوالات هر مقیاس، نشان دهنده‌ی نمره فرد در آن مقیاس است. اکتساب نمره‌ی بیشتر نشان دهنده‌ی مشکلات بیشتر است. مسلش و جکسون^۵ (۱۹۸۱) مقدار ضریب پایایی فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن که شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۷۹ و ۰/۷۹ و با استفاده از روش تنصیف به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۳، ۰/۸۵ و ۰/۸۵ می‌باشد. قدسی (۱۳۸۵) ضریب پایایی فرسودگی شغلی و هر یک از ابعاد آن را به ترتیب با استفاده از بازآزمایی و آلفای کرونباخ بدین ترتیب شرح داده است: فرسودگی شغلی (۰/۸۸ و ۰/۹۰)، خستگی عاطفی (۰/۸۶ و ۰/۸۹)، مسخ شخصیت (۰/۸۴ و ۰/۸۶) و عدم موفقیت فردی (۰/۸۵ و ۰/۸۴). مسلش و جکسون (۱۹۸۱) جهت بررسی روایی افتراقی پرسشنامه فرسودگی شغلی، همبستگی هریک از مؤلفه‌های آن با رضایت شغلی را محاسبه کردند؛ همبستگی بین خستگی هیجانی و رضایت شغلی $(-0.23) < 0.05$ ، همبستگی بین مسخ شخصیت با رضایت شغلی $(-0.22) < 0.05$ (P) و همبستگی بین عدم موفقیت فردی و رضایت شغلی -0.17 (P)

¹ Karatepe & Uludag

² Best, Stapleton & Downey

³ Hallberg & Sverke

⁴ burnout inventory

⁵ Jackson

($P < 0/06$) بدست آمد. در پژوهش حاضر مقدار ضریب پایایی فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن که شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۸۹، ۰/۶۶ و ۰/۸۴ بدست آمد.

پرسشنامه ابهام و تعارض نقش

در پژوهش حاضر جهت سنجش فشار روانی ناشی از نقش از پرسشنامه ابهام و تعارض نقش^۱ ریزو، هوس و لیرتزن^۲ (۱۹۷۰) و پرسشنامه گرانباری نقش از مقیاس ارزشیابی سازمانی میشیگان (۱۹۶۹) استفاده شد. ابهام و تعارض نقش با استفاده از مقیاس تعارض و ابهام نقش ریزو و همکاران (۱۹۷۰) مورد سنجش قرار گرفته است. این مقیاس اولین بار توسط ارشدی (۱۳۶۹) ترجمه و برای اجرا تنظیم گردیده است. این مقیاس شامل ۱۴ ماده می‌باشد که ماده‌های ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ و ۶ مقیاس ابهام نقش و ماده‌های ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳ و ۱۴ مقیاس تعارض نقش را تشکیل می‌دهند. شرکت‌کنندگان به هر یک از ماده‌ها، بر روی یک مقیاس چهاردرجه‌ای، از ۱ «کاملاً صحیح است» تا ۴ «اصلاً صحیح نیست» که میزان شرایط موجود در کارشان را نشان می‌دهد، پاسخ می‌دهند. ارشدی (۱۳۷۹) ضرایب پایایی این مقیاس را با استفاده از روش تنصیف، برای ابهام نقش ۰/۷۵ و برای تعارض نقش ۰/۷۸ به دست آورده است. ضریب اعتبار نیز برای ابهام نقش ۰/۷۹ و برای تعارض نقش ۰/۸۱ محاسبه نموده است. در پژوهش حاضر مقدار ضریب پایایی ابهام نقش و تعارض نقش با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۸۰ محاسبه شد.

پرسشنامه گرانباری نقش

جهت سنجش گرانباری نقش از خرده مقیاس گرانباری نقش پرسشنامه مقیاس ارزشیابی سازمانی میشیگان^۳ (۱۹۷۰) استفاده شد. این مقیاس در ماده‌های مربوط به گرانباری نقش داشتن کار بیش از حد، ادراک فرد از میزان کار درخواست شده از وی یا گرانباری کیفی و مدت زمان متعارف انجام وظیفه را می‌سنجد (معظمی‌گودرزی، ۱۳۸۶). این مقیاس شامل سه ماده است و هر ماده بر روی مقیاس لیکرتی ۷ درجه‌ای از ۱ «کاملاً مخالفم» تا ۷ «کاملاً موافقم» پاسخ داده می‌شود. ایرانیان و همکاران (۱۳۸۹) برای به دست آوردن روایی از همبسته کردن سؤالات پرسشنامه با مقیاس ۱۵ درجه‌ای که میزان گرانباری نقش را نشان می‌داد استفاده کردند. روایی این پرسشنامه با این مقیاس ۰/۴۳ محاسبه شد. همچنین در پژوهش ایرانیان و همکاران (۱۳۸۹) پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۴۷ محاسبه گردید. در پژوهش حاضر پایایی مقیاس گرانباری نقش با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۴۰ بدست آمد.

پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)

برای ارزیابی عدالت سازمانی از پرسشنامه عدالت سازمانی^۴ نیهوف و مورمن^۵ (۱۹۹۳) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۰ سوال و از سه بخش عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی تشکیل شده است. برای تکمیل این پرسشنامه از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است و نمره‌ها به شرح ذیل می‌باشد: کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴، کاملاً موافقم=۵. سوالات ۱ تا ۵ مربوط به عدالت توزیعی، ۶ تا ۱۱ مربوط به عدالت رویه‌ای و سوالات ۱۲ تا ۲۰ عدالت تعاملی را نشان می‌دهد. نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) ضرایب اعتبار سازه‌ای و پایایی با روش آلفای کرونباخ را برای عدالت سازمانی کلی ۰/۴۲ و ۰/۸۵ و برای توزیعی ۰/۴۶ و ۰/۷۸ و برای رویه‌ای ۰/۵۷ و ۰/۸۲ و برای تعاملی ۰/۴۰ و ۰/۶۴ گزارش نمودند. در ایران روایی محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظر متخصصان و کارشناسان حوزه مدیریت رفتار سازمانی مورد تأیید قرار گرفت (به نقل از نورعلیان و همکاران، ۱۳۹۳). در پژوهش نورعلیان و همکاران (۱۳۹۳) پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای ۰/۸۰ بدست آمد. در پژوهش حاضر مقدار ضریب پایایی عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن که شامل عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۶، ۰/۸۱، ۰/۸۷ و ۰/۹۴ بدست آمد.

پرسشنامه استرس شغلی

در این پژوهش جهت سنجش استرس شغلی از پرسشنامه استرس شغلی^۶ پارکر و دکوتیس (۱۹۸۳) ترجمه دمیری (۱۳۹۰) استفاده شد. این مقیاس اولین بار توسط دمیری (۱۳۹۰) برای تعیین عوامل فشارزای سازمانی مورد استفاده قرار گرفته است. این مقیاس دارای ۱۲ ماده است که بر روی یک مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ «کاملاً مخالف» تا ۵ «کاملاً موافقم» به آن پاسخ داده می‌شود. در این

^۱ Inventory conflict and role ambiguity

^۲ Rizzo, House, Lirtzman

^۳ The Michigan Organizational Assessment Questionnaire

^۴ Organizational Justice Questionnaire

^۵ Niehoff, Moorman

^۶ job stress questionnaire

پرسشنامه فشار روانی شغلی دارای دو بعد " فشار زمانی " و " اضطراب مربوط شغل " است. ماده‌های ۲، ۴، ۷، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲ و مربوط به فشار زمانی و ماده‌های ۱، ۳، ۵، ۶ و ۸ مربوط به بعد اضطراب هستند. در تحقیقات متعددی از این پرسشنامه برای سنجش فشار روانی شغلی استفاده شده است (مثلاً، وو و چن، ۲۰۱۰؛ گلپزر، استنز و زسو، ۲۰۰۴). وو و چن (۲۰۱۰) پایایی کلی این مقیاس را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ ذکر نموده‌اند. گلپزر و همکاران (۲۰۰۴) نیز پایایی کلی این مقیاس را در مطالعات مختلف بین ۰/۷۸ تا ۰/۹۱ گزارش کرده‌اند. پارکر و دکوتیس^۳ (۱۹۸۳) پایایی دو بعد این مقیاس را با استفاده از آلفای کرونباخ برای بعد فشار زمانی ۰/۸۶ و برای بعد اضطراب مرتبط با شغل ۰/۷۴ ذکر شده است. در پژوهش دمیری (۱۳۹۰) ضرایب پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای فشار زمانی ۰/۸۳، برای بعد اضطراب ۰/۸۲ و پایایی کلی این مقیاس ۰/۹۰ و ضریب اعتبار، ۰/۶۸ ($p < 0/001$) به دست آمده است. در پژوهش حاضر پایایی مقیاس فشار روانی شغلی با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۰ بدست آمد.

پرسشنامه‌ی خشنودی شغلی

در پژوهش حاضر جهت سنجش خشنودی شغلی از مقیاس شغل عمومی^۴ (JIGS) آیرونسون و همکاران (۱۹۸۹) استفاده شد. این مقیاس، یک مقیاس خشنودی شغلی عمومی است که احساسات کلی پاسخ دهنده را نسبت به شغلش برآورد می‌کند. مقیاس شغل عمومی، مجموعه‌ای از ۱۸ ماده کلی است که آزمودنی با "بله"، "خیر" و "نمیدانم" به آنها پاسخ می‌دهد. مقیاس شغل عمومی (JIG) در ایران اولین بار توسط ارشدی (۱۳۸۶) ترجمه و برای اجرا تنظیم شده است. آیرونسون و همکاران (۱۹۸۹) نشان دادند تحلیل عاملی مؤلفه‌های اصلی روی ۱۸ ماده انتخاب شده مطابق با انتظار به یک عامل بزرگ منجر شد که ۸۷ درصد واریانس را تبیین می‌نمود. آن‌ها همبستگی بین این مقیاس ۱۸ ماده‌ای را با مقیاس ۴۲ ماده‌ای اولیه ۰/۹۶ گزارش کرده‌اند. ارشدی (۱۳۸۶) جهت تعیین روایی سازه مقیاس خشنودی شغلی عمومی از یک سنجش تک ماده‌ای استفاده نمود که پاسخ‌ها به آن روی یک مقیاس هفت درجه‌ای از ۱ (بسیار کم) تا ۷ (بسیار زیاد) مشخص می‌شدند. ضریب همبستگی به دست آمده ۰/۶۹ و بیانگر روایی سازه مطلوب این مقیاس بود. وی همچنین ضرایب پایایی این مقیاس را با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۷ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر پایایی مقیاس خشنودی شغلی با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۴ بدست آمد.

پرسشنامه رفتار رهبری ادراک شده هوس و دسلر

پرسشنامه رفتار رهبری ادراک شده^۵ توسط هوس و دسلر^۶ (۱۹۷۴) ساخته شده است که از ۲۲ گویه و ۳ خرده مقیاس رهبری ابزاری (۷ سوال)، رهبری حمایتی (۱۰ سوال) و رهبری مشارکتی (۵ سوال) تشکیل شده است که به منظور ارزیابی رفتار رهبری ادراک شده بکار می‌رود. نمره گذاری پرسشنامه بصورت طیف لیکرت ۵ نقطه ای می‌باشد که برای گزینه‌های «هرگز»، «بندرت»، «بعضی مواقع»، «اغلب» و «همیشه» به ترتیب امتیازات ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ در نظر گرفته می‌شود. برای بدست آوردن مربوط به هر خرده مقیاس جمع امتیازات مربوط به آن خرده مقیاس را محاسبه نمائید. روایی و پایایی این پرسشنامه در پژوهش هوس و دسلر (۱۹۷۴) مورد تایید قرار گرفت. در پژوهش حاضر مقدار ضریب پایایی رفتار رهبری ادراک شده و مؤلفه‌های آن که شامل رهبری ابزاری، رهبری حمایتی و رهبری مشارکتی با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۶، ۰/۹۱، ۰/۹۴ و ۰/۹۶ بدست آمد.

یافته‌های پژوهش

میانگین و انحراف معیار سن افراد نمونه ۳۹/۰۷ و ۸/۵۰ بود. همچنین میانگین و انحراف معیار سابقه خدمت افراد نمونه ۱۴/۴۸ و ۸/۳۴ بود. ۲۴/۳ درصد نمونه مجرد، ۷۴ درصد متأهل، ۰/۶ درصد بیوه و ۰/۶ درصد مطلقه بودند. ۱۳/۸ درصد افراد نمونه دیپلم، ۸/۸ درصد فوق دیپلم، ۴۲/۵ درصد لیسانس، ۲۷/۱ درصد فوق لیسانس و ۷/۷ درصد دارای مدرک تحصیلی دکتری بودند. ۴۰/۹ درصد افراد نمونه وضعیت استخدام رسمی، ۲۲/۷ درصد قرارداد کار معین، ۲۹/۸ درصد شرکتی و ۵/۵ درصد افراد نمونه پیمانکار فردی بودند. ۲۴/۳ درصد افراد نمونه در حوزه مدیرعامل، ۱۹/۹ درصد در حوزه معاونت حفاظت و بهره‌برداری، ۸/۸ درصد در حوزه برنامه‌ریزی، ۱۲/۷ درصد در

¹ Wu, Chen

² Glazer, Stetz, Izso

³ Parker, Decotiis

⁴ Job in General Scale (JIGS)

⁵ Perceived Leadership Behavior Questionnaire

⁶ House & Dessler

حوزه معاونت طرح و توسعه، ۲۵/۴ درصد در حوزه منابع انسانی، مالی و پشتیبانی و ۷/۷ درصد افراد نمونه در حوزه مدیریت مطالعات پایه منابع آب مشغول به خدمت بودند.

جدول ۱ میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

بیشترین	کمترین	انحراف معیار	میانگین	تعداد	
۸۱	۳	۱۷/۵۲	۳۲/۳۹	۱۸۱	فرسودگی شغلی
۹۷	۲۴	۱۴/۵۸	۵۷/۶۵	۱۸۱	عدالت سازمانی
۲	۶۵	۴/۰۴	۱۴/۱۸	۱۸۰	ابهام نقش
۲۷	۴	۴/۹۶	۱۵/۶۰	۱۸۱	تعارض نقش
۲۱	۳	۳/۷۳	۱۲/۰۱	۱۷۶	گرانباری نقش
۵۴	۱۲	۹/۰۸	۲۸/۹۷	۱۸۱	استرس شغلی
۵۴	۱۹	۹/۶۷	۴۲/۸۰	۱۸۱	خشنودی شغلی
۳۵	۷	۶/۱۱	۲۵/۰۶	۱۸۱	سبک رهبری ابزاری
۵۰	۱۰	۹/۳۸	۳۳/۲۹	۱۸۱	سبک رهبری حمایتی
۲۵	۲	۵/۷۰	۱۵/۳۵	۱۸۱	سبک رهبری مشارکتی

مندرجات جدول ۱ نشان داد که میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی در افراد نمونه به ترتیب ۳۲/۳۹ و ۱۷/۵۲ بود. همچنین میانگین متغیرهای عدالت سازمانی، ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، استرس شغلی و خشنودی شغلی در افراد نمونه به ترتیب ۵۷/۶۵، ۱۴/۱۸، ۱۵/۶۰، ۱۲/۰۱، ۲۸/۹۷ و ۴۲/۸۰ بود. میانگین سبک رهبری ابزاری در افراد نمونه ۲۵/۰۶، سبک رهبری حمایتی ۳۳/۲۹ و سبک رهبری مشارکتی ۱۵/۳۵ بود.

جدول ۲ رابطه متغیرهای سازمانی را با فرسودگی شغلی نشان می‌دهد.

جدول ۲. میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱. عدالت سازمانی	۶۵/۵۷	۱۴/۵۸									
۲. ابهام نقش	۱۴/۱۸	۴/۰۴	۰/۵۰**								
۳. تعارض نقش	۶۰/۱۵	۴/۹۶	۰/۳۶**	۰/۳۰**							
۴. گرانباری نقش	۰۱/۱۲	۳/۷۳	۰/۰۸ -	۰/۰۸ -	۰/۱۲						
۵. استرس شغلی	۹۷/۲۸	۹/۰۸	۰/۳۷**	۰/۳۷**	۰/۴۷**	۰/۲۱**					
۶. خشنودی شغلی	۸۰/۹۷	۹/۶۷	۰/۵۴**	۰/۴۴**	۰/۲۹**	۰/۱۸*	۰/۵۴**				

										۴۲	خشنودی شغلی
			۰/۲۸**	۰/۲۴**	۰/۰۲	۰/۴۲**	۰/۲۸**	۰/۴۸**	۶/۱۱	۱/۰۶	۷. سبک رهبری ابزاری
										۲۵	۸. سبک رهبری حمایتی
		۰/۶۴**	۰/۳۷**	۰/۳۳**	۰/۰۷	۰/۳۲**	۰/۳۷**	۰/۵۱**	۹/۳۸	۱/۲۹	۹. سبک رهبری مشارکتی
	۰/۸۰**	۰/۵۲**	۰/۳۲**	۰/۲۵**	۰/۰۷	۰/۲۶**	-۰/۱۷*	۰/۴۹**	۵/۷۰	۱/۳۵	۱۰. فرسودگی شغلی
										۱۵	فرسودگی شغلی
۰/۱۲	۰/۲۷**	۰/۲۷**	۰/۴۴**	۰/۴۱**	۰/۳۰**	۰/۳۲**	۰/۳۶**	۰/۳۸**	۱/۵۲	۱/۳۹	فرسودگی شغلی
-	-	-	-	-	-	-	-	-	۱۷	۳۲	

**p<0.01 *p<0.05

مندرجات جدول ۲ نشان داد که بین فرسودگی شغلی و متغیرهای سازمانی عدالت سازمانی ($r=-0/38, p<0/01$)، خشنودی شغلی ($r=-0/44, p<0/01$)، سبک رهبری ابزاری ($r=-0/26, p<0/01$) و سبک رهبری حمایتی ($r=-0/27, p<0/01$) رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد. این یافته نشان داد که با افزایش عدالت سازمانی، خشنودی شغلی، سبک رهبری ابزاری و سبک رهبری حمایتی، فرسودگی شغلی کارکنان کاهش می‌یابد و بالعکس. همچنین نتایج نشان داد که بین فرسودگی شغلی و متغیرهای سازمانی ابهام نقش ($r=0/36, p<0/01$)، تعارض نقش ($r=0/32, p<0/01$)، گرانباری نقش ($r=0/30, p<0/01$) و استرس شغلی ($r=0/41, p<0/01$) رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد. این یافته نشان داد که با افزایش ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش و استرس شغلی کارکنان، فرسودگی شغلی در آنان افزایش می‌یابد و بالعکس.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام جهت پیش‌بینی بررسی رابطه متغیرهای سازمانی با فرسودگی شغلی

متغیرهای مستقل	S. E	B	p
مقدار ثابت	۱۰/۲۵	--	۰/۰۴۰
خشنودی شغلی	۰/۱۳	-۰/۲۶	۰/۰۰۰
گرانباری نقش	۰/۳۰	۰/۲۰	۰/۰۰۲
تعارض نقش	۰/۲۴	۰/۱۷	۰/۰۱۴
ابهام نقش	۰/۳۱	۰/۱۷	۰/۰۱۸

$R=0/546, R^2=0/298, F=18/01, p<0/001$

نتایج جدول ۳ نشان داد که از بین متغیرهای وارد شده به مدل رگرسیون خشنودی شغلی، گرانباری نقش، تعارض نقش و ابهام نقش در مدل باقی مانده و سایر مؤلفه‌ها از مدل خارج شدند. با توجه به نتایج به دست آمده متغیرهای خشنودی شغلی ($\beta=-0/26$)، گرانباری نقش ($\beta=0/20$)، تعارض نقش ($\beta=0/17$) و ابهام نقش ($\beta=0/17$) قادر بودند فرسودگی شغلی را بطور معنی‌داری پیش‌بینی کنند. بطور کلی متغیرهای باقی مانده در مدل ۲۹/۸ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی کارکنان را تبیین نمودند.

بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل سازمانی موثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان آب منطقه‌ای فارس بود. نتایج پژوهش حاضر نشان داد ابعاد عدالت سازمانی پیش‌بینی کننده منفی فرسودگی شغلی می‌باشد. این یافته همسو با پژوهش‌های لیلجگرن^۱ و اکبرگ (۲۰۰۹)، لامبرت و همکاران (۲۰۱۰)، الزهرانی^۲ (۲۰۱۱) و توماس^۳ و همکاران (۲۰۱۱) می‌باشد. در پژوهش حاضر عدالت بر اساس سه بعد در نظر گرفته شد: ۱- عدالت توزیعی: که بر مبنای ارزش‌ها می‌باشد. این ارزش‌ها، قوانین و اصول یا استانداردهایی هستند که قضاوت درباره عدالت را انجام می‌دهند. همچنین وقتی میزان پرداخت حقوق و مزایای کارکنان با کاری که از آن‌ها انتظار می‌رود، هماهنگ باشد میزان فرسودگی شغلی در بین کارکنان به ندرت دیده می‌شود. این یافته مطابق با اصل انصاف و برابری و نیاز مطابقت دارد. ۲- عدالت روبه‌ای: که به معنای عدالت درک شده از فرایندی برای تعیین توزیع پاداش‌ها (رابینز^۴، ۲۰۰۱) است. وقتی کارکنان روبه‌های جاری تصمیم‌گیری در سازمان را عادلانه بدانند انگیزه بیشتری برای عملکرد بهتر خواهند داشت. چون می‌دانند که عملکردشان با دقت ارزیابی می‌شود و در نتیجه میزان فرسودگی نیز کاهش می‌یابد. برعکس اگر فکر کنند که مسئولان از خدمت آن‌ها آگاهی ندارند و عملکردشان بطور دقیق ارزیابی نمی‌شود انگیزه‌چندانی از خود برای کار کردن نشان نمی‌دهند در نتیجه منجر به ترک شغل، فرسودگی شغلی، خستگی روحی می‌شود که این موضوع با مدل رابطه ای مطابقت دارد. ۳- عدالت تعاملی: که نوعی عدالت آیین‌نامه-ای است و به برخورد عادلانه اشاره دارد که در مورد فرد شاغل در قالب روش‌های رسمی تصویب شده اعمال می‌شود. رفتارهای نامحترمانه و نامطلوب رئیس نوعی رفتار است که باعث از بین رفتن انگیزه کارکنان می‌شود و در آنان رفتارهای منفی را تقویت می‌کند و حالت دلزدگی و خستگی در کارکنان بوجود می‌آید. بر اساس نظر ملسش و شوافلی و لیتیر که بر اساس نظریه‌های عدالت بنا شده است، زمانی که ادراک بی‌عدالتی در کارکنان به وجود می‌آید و آن‌ها در می‌یابند که مقدار کار با حقوق و توقعات آن‌ها یا انتظار و توقع فرد با سنجش وی در مقایسه با دیگران نامتناسب بوده است، شخص از نظر روانی خسته و فرسوده می‌شود و در گام بعدی سبب پیدایش بدبینی عمیق نسبت به کار می‌گردد (ملسش و همکاران، ۲۰۰۱).

همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان داد ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش پیش‌بینی کننده مثبت و معنادار فرسودگی شغلی می‌باشد. نتایج نشان داد که ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش، پیش‌بینی کننده مثبت فرسودگی شغلی می‌باشد. این یافته با پژوهش‌های لی و آشفورد^۵ (۱۹۹۶)، گرین (۲۰۰۰)، هالبرگ و سورک (۲۰۰۴)، اندرسون-فله^۶ (۲۰۰۵)، پاملا^۷ و همکاران (۲۰۰۷) و لای‌پین^۸ و همکاران (۲۰۰۷) همسو می‌باشد. در تبیین رابطه فرسودگی شغلی و ابهام نقش می‌توان بیان کرد بعضی از کارکنان، از انتظاری که از آن‌ها می‌رود اطلاع کافی ندارند. این افراد تنها می‌دانند که از آنها انتظار می‌رود شخص کارآمدی در حرفه خود باشند. اما مطمئن نیستند که چگونه می‌توانند این انتظار را برآورده کنند و این عدم اطمینان، به این دلیل است که برای ایفای نقش خود، الگو یا راهنمایی ندارند که از او پیروی کنند. نتیجه این عدم آگاهی نسبت به وظیفه خود، این خواهد بود که کارکنان هرگز این احساس را تجربه نخواهند کرد که می‌توانند در انجام کار خود ارزشمند و موفق باشند. و همین باعث ایجاد فرسودگی شغلی در آنان می‌شود. همچنین در تبیین رابطه فرسودگی شغلی و تعارض نقش می‌توان عنوان کرد فرسودگی شغلی در واقع تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی همراه با کار زیاد است، علاقه نداشتن به کار، ناهماهنگی تخصصی با حرفه‌ای که فرد در آن مشغول به فعالیت است یعنی تعارض نقش (ساعتچی، ۱۳۷۶). تعارض نقش در وضعیتی رخ می‌دهد که انتظارات، خواسته‌ها و فشارهایی که شخص از یک سو با آن‌ها روبرو است با انتظارات، خواسته‌ها و فشارهایی که از سوی دیگر بر او وارد می‌شود ناسازگاری دارد. به بیان دیگر شخص در معرض انتظارات، خواسته‌ها و فشارهای متضاد قرار می‌گیرد. وجود این تعارض‌ها در کارکنان باعث تحلیل رفتگی و فرسودگی شغلی در کارکنان می‌شود.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین گرانباری نقش و فرسودگی شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. یافته‌های پژوهش حاضر با مطالعات لای‌پین و همکاران (۲۰۰۷) و امیری و همکاران (۱۳۹۰) همسو می‌باشد. گرانباری نقش موجب بر هم زدن امنیت حرفه‌ای و

¹ Liljegren, Ekberg

² AL Zahrani

³ Thomas

⁴ Robbins

⁵ Lee, Ashforth

⁶ Anderson-Fele

⁷ Pamela

⁸ Lai Ping

در سایه‌ی آن عدم تعادل جسمی و روانی می‌گردد و سپس با ایجاد اثرات تخریبی بر پیامدهای کاری مانند کیفیت کاری، توانایی عملکردی و دستیابی به اهداف موجبات کاهش انگیزه، کاهش اعتماد به نفس، عدم رضایت شغلی و کاهش ظرفیت کنترل را فراهم می‌آورد (چانگ و هانکک^۱، ۲۰۰۳). گرانباری نقش در افراد باعث کاهش سطح انرژی کاری آن‌ها می‌شود و از این طریق بر عملکرد سازمانی و فردی اثر می‌گذارد (باباکاس، یواس و آشیل^۲، ۲۰۰۹). همچنین گرانباری نقش، در ارتباط با انجام مقدار مشخصی از کار در طی زمان معین، تعریف می‌شود. همان‌گونه که کاهن و همکارانش نشان دادند گرانباری زمانی تجربه می‌شود که شخص تصمیم می‌گیرد که در یک محدوده‌ی زمانی مشخص، چه تکالیفی را انجام دهد و چه تکالیفی را کنار بگذارد (کاهن^۳ و همکاران، ۱۹۶۴). کاهن و همکارانش اظهار داشتند فشاری که از این مسئله ناشی می‌شود و دشواری‌های تصمیم‌گیری در مورد عهده‌دار شدن تکالیف، فراتر از محدوده‌ی توانایی‌های افراد است (کاهن و همکاران، ۱۹۶۴). مسئله تنها مقدار کار نیست، بلکه، دشواری انجام کار و رضایت از معیارهای کیفیت نیز مورد توجه می‌باشند. بنابراین می‌توان گفت زمانی که فرد با گرانباری نقش دست به گریبان باشد زمینه برای ایجاد فرسودگی شغلی بیشتر فراهم می‌شود.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که استرس شغلی پیش‌بینی کننده مثبت فرسودگی شغلی می‌باشد. و با افزایش استرس شغلی، فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد. این یافته همسو با پژوهش بابامیری و همکاران (۱۳۹۴)، ضیغمی‌محمدی و اصغرزاده حقیقی (۱۳۹۰) همسو می‌باشد. استرس‌زاهای محیط کار توسط افراد مورد ارزیابی قرار می‌گیرند، هم در ارزیابی اولیه و هم در ارزیابی ثانویه. استرس‌زاهای بر این اساس مورد ارزیابی قرار می‌گیرند که آیا سلامتی را تهدید می‌کنند و این که چگونه می‌توان با آن‌ها مقابله کرد. طی ارزیابی نخستین افرادی محرک را به عنوان محرکی منفی یا محرکی مثبت و یا محرکی بی‌ارتباط با بهزیستی خود طبقه بندی می‌کنند. شناسایی یا محرک به عنوان محرک منفی اغلب با هیجان‌های ناخوشایند یا ناراحتی کلی همراه است. ارزیابی ثانویه شامل تحلیل جزئی تر و ایجاد راهبردهای مقابله‌ای ممکن است. احتمال موفقیت مقابله بستگی به منابع در دسترس دارد. چنین منابعی می‌توانند تأثیر استرس‌زاهای را تعدیل کنند. شماری از این منابع عبارت‌اند از: آزادی عمل در تصمیم‌گیری (کنترل)، حمایت اجتماعی، شایستگی، دانش مربوط به راهبردهای مقابله و شایستگی اجتماعی. اگر منابع کافی در دسترس نباشد و یا راهبردهای مقابله‌ای نامناسب انتخاب شوند؛ مواجهه مداوم با استرس‌زاهای می‌تواند منجر به واکنش‌های کوتاه مدت گردد، مانند تغییرات فیزیولوژیک (مانند افزایش ضربان قلب، فشارخون و میزان هورمون‌ها)، کاهش عملکرد، ناکامی، خشم و تحریک‌پذیری. اگر استرس همچنان طی دوره‌های زمانی طولانی ادامه یابد، واکنش‌های کوتاه مدت مواجهه با استرس تبدیل به واکنش‌های بلند مدت مواجهه با استرس می‌گردد، مانند اختلالات روان‌تنی، افسردگی، غیبت و فرسودگی شغلی (بابامیری و همکاران، ۱۳۹۴). طبق دیدگاه مسلسل خواسته‌های هیجانی، بار روانی و استرس را به کارکنان تحمیل می‌کند، که ممکن است منجر به تحلیل منابع هیجانی و در نهایت فرسودگی هیجانی شود، که فاز اول فرایند فرسودگی از دیدگاه مسلسل است (مسلش، ۱۹۷۶).

همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان داد که خشنودی شغلی پیش‌بینی کننده منفی و معنادار فرسودگی شغلی می‌باشد. به عبارت دیگر، با افزایش خشنودی شغلی، فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. این یافته با پژوهش باسامی و همکاران (۱۳۹۳)، دهقانی و همکاران (۱۳۹۶) و ایگدان^۴ (۱۹۸۴) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته باید عنوان کرد هر دو متغیر فرسودگی و خشنودی شغلی با ماهیت شغل و شرایط کار کاملاً مرتبط هستند، به طوری که سطوح پایین اختیار و عدم مشارکت در تصمیم‌گیری، روش‌های ناکارآمد کنترل بر انجام کار، عدم وجود روابط کار گروهی (ضعف روابط بین فردی)، فقدان بازخورد مثبت، کار بدون چالش، فقدان پاداش و قدر شناسی مناسب و نیز فقدان اعتماد سازمانی، منجر به پیدایش فرسودگی شغلی در کارکنان شده، در نتیجه نارضایتی شغلی آنان را به وجود می‌آورد. در واقع، افرادی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند به علت از دست دادن نیروهای هیجانی و عدم برقراری روابط عاطفی مثبت با دیگران دچار عوارضی می‌شوند، از جمله این عوارض می‌توان به پیدایش نگرش منفی نسبت به شغل خود، عدم تمایل به پیشرفت در کار و افزایش مشکلات و درگیری‌ها با زیردستان، همکاران و سرپرستان اشاره کرد که برخی مؤلفه‌های اصلی خشنودی و رضایت شغلی را تشکیل می‌دهند. در مجموع، می‌توان گفت موانع و فشارهای ناشی از نیازهای دایماً در حال تغییر و محدودیت‌های منابع موجود همگی بر کارکنان فشار می‌آورند. در چنین شرایطی، کارکنانی که نسبت به شغل خویش و جنبه‌های گوناگون آن بازخورد مثبت دارند و

¹ Chang & Hancock

² Babakas, Yavas & Ashill

³ Kahn

⁴ Igodan

در برابر مشکلات و عوامل فشارزا رفتاری معقول و منطقی از خود نشان می‌دهند. در نتیجه، کمتر در معرض فرسودگی و نارضایتی شغلی قرار می‌گیرند.

نتایج نشان داد سبک رهبری پیش‌بینی کننده منفی فرسودگی شغلی می‌باشد و فرسودگی شغلی با سبک رهبری ابزاری رابطه‌ی منفی معنی‌داری وجود دارد. این نتایج همسو با الماسیان و رحیمی‌کیا (۱۳۹۱) و صافی و همکاران (۱۳۹۴) می‌باشد. می‌توان گفت که استفاده از یک سبک رهبری در یک موقعیت می‌تواند موثر باشد و در موقعیت دیگر مطلوب نباشد و باعث ایجاد تنیدگی و فشار بر کارکنان شود. که در نهایت این فشار باعث فرسودگی شغلی می‌شود. ذکر این نکته حائز اهمیت است که پژوهش‌هایی که در چند دهه اخیر صورت گرفته، به روشنی از این موضوع حمایت می‌کند که بهترین سبک رهبری وجود ندارد و رهبران موفق می‌توانند سبک رهبری خود را با اقتضائات وضعیت وفق دهند، همچنین قابل ذکر است که اثربخش‌ترین رهبران درجه‌ای از انعطاف و تنوع در رفتار دارند که به آنان در انطباق سبک‌شان با تقاضاهای متغیر و متضاد یاری می‌دهد (استاگدیل^۱، ۱۹۷۴).

همچنین نتایج نشان داد بین فرسودگی شغلی و سبک رهبری حمایتی رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد. این نتایج همسو با پژوهش الماسیان و رحیمی‌کیا (۱۳۹۱) و صافی و همکاران (۱۳۹۴) می‌باشد. برای تبیین این یافته می‌توان عنوان کرد اگر بین سرپرست و زیردستان احترام متقابل وجود داشته باشد و رهبر برای احساسات و عقاید زیردستان خود احترام قائل باشد و یک جو همدلی و ارتباط دوطرفه به وجود آید فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد و اگر رهبر نسبت به زیردستان خود بی‌اعتماد باشد و احترامی برای عقاید زیردستان قائل نباشد و در مناسبات با اعضای گروه سرد و خشک باشد فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد (ساعتچی، ۱۳۸۶).

از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر استفاده از پرسشنامه بود که باید محدودیت‌های مربوط به این ابزار را در نظر داشت. نمونه پژوهش حاضر کارکنان آب منطقه‌ای فارس بود که باید در تعمیم نتایج به کارکنان سایر ادارات و کارکنان آب منطقه‌ای سایر استان‌ها جانب احتیاط را در نظر گرفت. با توجه به نتایج پژوهش حاضر راهکارهای ذیل جهت کاهش فرسودگی شغلی پیشنهاد می‌شود:

- با توجه به تاثیر ابهام نقش بر فرسودگی شغلی، سعی شود نوع فعالیت و وظایف برای افراد واضح و بدون ابهام باشد، یعنی وضوح و روشنی در وظایف ایجاد شود. روشن‌سازی نوع فعالیت‌ها در واحد می‌تواند از طریق آموزش ضمن خدمت به کارکنان صورت پذیرد.

- با توجه به نقش عدالت سازمانی بر فرسودگی شغلی به مدیران شرکت آب منطقه‌ای پیشنهاد می‌شود به کارکنان به منظور آگاه شدن از نتایج کارشان، بازخورد داده شود.

- به مدیران شرکت سهامی آب منطقه‌ای پیشنهاد می‌شود برای پدیده فرسودگی شغلی و جوانب آن و شیوه‌های مختلف کنترل و حل آن باید کارگاه‌های آموزشی برگزار شود.

- اتخاذ راهبردهای کارا و اثربخش به منظور تقویت حمایت سازمان از کارکنان.

- عدم تفویض وظایف‌ها و مسئولیت‌ها بیش از اندازه و در زمان اندک به کارکنان.

- استفاده کمتر از روش‌های تنبیهی و استفاده بیشتر از روش‌های تشویقی به منظور کاهش فرسودگی شغلی کارکنان.

- فراهم کردن محیطی که کارکنان بتوانند مسائل و مشکلات کاری خود را بدون دغدغه با سرپرستان خود در میان بگذارند.

- با توجه به تاثیر استرس شغلی بر پدیده فرسودگی شغلی، پیشنهاد می‌شود شرایط استرس‌زا مانند تعارض نقش، گرانباری نقش و... در سازمان به حداقل رسانده شود و موجباتی فراهم شود که افراد در معرض خطر در موقعیت‌های تنش‌زا قرار نگیرند.

- با توجه به تاثیر سبک رهبری حمایتی بر فرسودگی شغلی به مدیران شرکت سهامی آب منطقه‌ای پیشنهاد می‌شود شرایطی را فراهم آورید که افراد انتقادات و پیشنهادات خود را بدون هیچگونه ترس و نگرانی و به شیوه منطقی ارائه نمایند.

- با توجه به تاثیر عوامل سازمانی ویژگی‌های نقش مانند گرانباری نقش به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌شود امکاناتی را فراهم کند که مهارت‌های افراد، بسته به موضوع کاری آن‌ها افزایش یابد، زیرا اگر فرد نتواند بر موقعیت شغل خود تسلط داشته باشد فشار روانی زیادی را تحمل می‌کند.

- با توجه به تاثیر خشنودی شغلی بر فرسودگی شغلی به مدیران آب منطقه‌ای پیشنهاد می‌شود به کارکنان بفهمانند که به یاد آن‌ها هستند و برای این کار از مناسبت‌ها بهترین استفاده را ببرند.

¹ Stogdill

منابع

- ارشدی، نسرین (۱۳۶۹). بررسی رابطه‌ی فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی مدیران و کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب با توجه به اثر تعدیل‌کننده‌ی استقلال کاری و پیوستگی گروهی. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- ارشدی، نسرین (۱۳۸۶). طراحی و آزمودن الگویی از پیش‌بیندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب منطقه اهواز. پایان‌نامه دکترای روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- امیری، مجتبی؛ اسدی، محمود رضا؛ دلبری راغب، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن. نشریه مدیریت بازرگانی. ۳ (۷): ۳۷-۵۶.
- ایرانبان، سید جواد؛ ساعتچی، محمود؛ امیری، علی اصغر (۱۳۸۹). رابطه بین سرسختی روانشناختی و گرانباری نقش با سلامت روانی کارکنان. مجله تحقیقات روانشناختی. ۶ (۱۷): ۷۶-۹۲.
- الماسیان، آناهیتا؛ رحیمی‌کیا، امین (۱۳۹۱). بررسی رابطه سبک رهبری مدیران و فرسودگی شغلی کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی لرستان در سال ۱۳۹۰. مجله علمی پژوهشی یافته. ۱۴ (۱): ۶۹-۷۹.
- بابامیری، محمد؛ ظهیری هرسینی، آرینا؛ طهماسبی، رضا؛ مروتی، ذکراه؛ یوسفی افراشته، مجید؛ دهقانی، یوسف (۱۳۹۴). بررسی عوامل موثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت برق منطقه ای کرمان. مجله ارگونومی. ۳ (۴): ۳۹-۴۸.
- باسامی، احمد؛ چیذری، محمد؛ عباسی، عنایت (۱۳۹۳). ارتباط بین ویژگی‌های شغل و تحلیل رفتگی شغلی در میان کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان. پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی. ۷ (۴): ۲۷-۴۲.
- بختیاری، عاطفه؛ گودرزی، محمود؛ حمیدی، مهرزاد؛ قربانی، محمدحسین (۱۳۸۸). ارتباط عوامل انگیزشی بهداشتی و فرسودگی شغلی کارشناسان تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی تهران. نشریه‌ی مدیریت ورزشی. ۳: ۱۳۵-۱۵۰.
- دمیری، حجت (۱۳۹۰). طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیش‌بیندها و پیامدهای فشار روانی شغلی در کارکنان ستادی ملی حفاری ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید چمران اهواز.
- دهقانی، یوسف؛ اصغری، فرهاد؛ سعید پور، فریبا؛ جوکار، اسماعیل (۱۳۹۶). پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران بر اساس رضایت شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و بهزیستی روانشناختی. پژوهش پرستاری. ۱۲ (۵): ۷۰-۶۱.
- زرگر بالای جمع، ساناز؛ علیمرادنوری، محمد؛ دانشور، امین (۱۳۹۷). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و ابعاد آن با استرس شغلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۹۷. فصلنامه بیمارستان. ۱۷ (۳): ۸۷-۹۹.
- ساعتچی، محمود (۱۳۷۶). روانشناسی بهره‌وری. تهران: ویرایش.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۶). عوامل درون و برون سازمانی موثر بر فشار روانی و فرسودگی شغلی. بهداشت روان و جامعه. ۳ (۲۲): ۳.
- شریف زاده؛ فتاح؛ صالح اردستانی؛ عباس؛ حمیدیان؛ ماریا؛ نوری، حجت‌اله (۱۳۹۴). شناسایی علل فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران و رابطه آن با بلوغ سازمانی نیروی انسانی. مجله فرایند نو. ۱۰ (۴۹): ۹۹-۱۱۳.
- صافی، محمدحسین؛ محمدی، فریما؛ عموزاده، ایمان؛ عرشی، شهنام (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین سبک رهبری مدیران با رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان در مرکز بهداشت شمال تهران. فصلنامه علمی پژوهشی سلامت اجتماعی. ۲ (۲): ۸۸-۹۷.
- ضیغمی محمدی، شراره؛ اصغرزاده‌حقیقی، سولماز (۱۳۹۰). بررسی ارتباط استرس شغلی و فرسودگی شغلی در پرسنل پرستاری. مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان. ۱۹ (۲): ۵۲-۴۲.
- عابدی، محمد رضا؛ شفیق آبادی، عبدالله؛ احمدی، احمد؛ و سلیمی زاده، کوروش (۱۳۸۲). بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان و عوامل مؤثر بر آن. مجله دانش و پژوهش در روانشناسی. ۱۵: ۳۸-۲۳.
- علوی‌لنگرودی، سیدکاظم؛ غفوری، حمیده (۱۳۹۴). رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۶ (۳): ۸۵-۱۰۹.
- قدسی، احقر (۱۳۸۵). بررسی نقش فرهنگ سازمانی مدارس در فرسودگی شغلی دبیران دوره راهنمایی شهر تهران. فصلنامه تعلیم و تربیت. ۲۲ (۲): ۹۳-۱۲۳.
- قنائیان، منیژه؛ طهرانی‌زاده، مریم؛ حاجی رستم‌لو، رقیه (۱۳۹۷). رابطه امنیت شغلی و عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان کمیته امداد. فصلنامه علمی پژوهش‌های مشاوره. ۱۷ (۶۸): ۱۷۱-۱۵۲.

- معظمی گودرزی، علی (۱۳۸۶). بررسی رابطه ساده و چندگانه ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش با عدم سلامت روانی، با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی الگوی رفتاری سنخ الف و حس سامان یافتگی کارکنان یک شرکت در اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز.
- نورعلیان، یاور؛ محمدپناه، امیرحسین؛ شمخانی، اژدر (۱۳۹۳). بررسی رابطه مدیریت استعداد با مؤلفه‌های عدالت سازمانی (مورد مطالعه: فرماندهی انتظامی استان همدان). فصلنامه منابع انسانی ناجا. ۹ (۳۶): ۲۸-۹.
- وردی‌نژاد، فریدون؛ حسن‌زاده، زهرا (۱۳۸۵). بررسی ارتباط بین عوامل سازمانی با میزان فرسودگی شغلی کارکنان. مطالعه موردی: سازمان بنادر و کشتیرانی بندر انزلی. پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی. ۶ (۲۳): ۱-۱۲۹.
- AL Zahrani, A. (2011). The impact of organizational justice on job burnout: a study in private hospitals in Riyadh, Saudi Arabia, interdisciplinary. *Journal of Contemporary Research in Business*, 3 (6):627-637.
- Anderson-Fele, L. (2005). Age related work-load: A work environment intervention with a life course perspective. *International Congress Series*, 12: 341-346.
- Argentero, P., & Setti I. (2008). Job perception, work conditions and burnout in emergency workers. *Giornale italiano di medicina del lavoro ed ergonomia*, 30 (1): 64-70.
- Ashtari, Z., Frhady, Y., Khodae, MR. (2009). Relationship between Job Burnout and Work Performance in a Sample of Iranian Mental Health Staff. *African Journal of Psychiatry*, 2: 71-74.
- Babakas, E., Yavas, U., & Ashill, N.J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand- burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(4): 480-492.
- Best, R.G., Stapleton, L.M., & Downey, R.G. (2005). Core self evaluations and job burnout: The test of alternative models. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10: 441-451.
- Bianchi, R., Schonfeld, I.S., & Laurent, E. (2015). Burnout-depression overlap: A review. *Clinical Psychology Review*, 36: 28-41.
- Chang, E., Hancock, K. (2003). Role stress and role ambiguity in new nursing graduates in Australia, *Nursing & Health sciences*; 5(2):155-165.
- Ghavidel, F., Fallahi-Khoshknab M., Molavynejad Sh., & Zarea. (2019). The role of organizational factors in nurse burnout: Experiences from Iranian nurses working in psychiatric wards. *J Family Med Prim Care*. 8:3893-9.
- Glazer, S., Stetz, T.A., Izso, L. (2004). Effects of personality on subjective job stress: cultural analysis. *Personality and Individual Differences*, 37: 645-658.
- Green, A. E., Albanese, B. J., Shapiro, N. M., & Aarons, G. A. (2014). The Roles of Individual and Organizational Factors in Burnout Among Community-Based Mental Health Service Providers. *Psychol Serv*. 11(1):41-9.
- Green, T. (2000). Three steps to motivating employees. *HR Magazine*, 45(11):155-158.
- Hallberg, U. E., & Sverke, M. (2004). Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory: Two Swedish Health Care Samples. *European Journal of Psychological Assessment*, 20(4): 320-338.
- Hosley, N. S. (2005). Collective Efficacy organizational health. *Supervision Journal Uol*; 67:25.
- House, R.J., & Dessler, G. (1974). *The Theory of Leadership: Some Post Hoc and Prior Tests*. In *Contingency Approaches to Leadership*, James G. Hunt and Lars L. Larson (eds.), Carbondale, IL: Southern Illinois University Press.
- Igodan, O. C. (1984). *Factors Associated with Burnout among Extension Agents in the Ohio Cooperative Extension Service*. Ph. D. dissertation, The Ohio State University.
- Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989). Construction of a job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74: 193-200.
- Jones, F. D. (2000). *Military Psychiatry: Preparing in Peace for War*. Washington: Government Printing Office.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D., Rosenthal, R.A. (1964). *Occupational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.

- Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2007). Role stress, Burnout and their Effects on Frontline Hotel Employees Job Performance: Evidence from Northern Cyprus. John Wiley & Sons, Ltd.
- Lai Ping, Y. B. (2007). Job burnout among construction professionals in Hong Kong: A moderator model with coping strategies. Ph.D. dissertation, The University of Hong Kong.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Jiang, S., Elechi, O.O., Benjamin, B., Morris, A., et al. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38(1):7-16.
- Lambert, E., Hogan, N. L., & Altheimer, I. (2010). The Association Between Work-Family Conflict and Job Burnout Among Correctional Staff: A Preliminary Study. *American Journal of Criminal Justice*, 35: 37-55.
- Lasebikan, V. O., Oyetunde, M.O. (2012). Burnout among Nurses in a Nigerian General Hospital: Prevalence and Associated Factors. *International Scholarly Research Notices: Nursing*, 2012: 4021-57.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81:123-133.
- Leiter, M. P. (1992) Burn-out as a crisis in self-efficacy: Conceptual and practical implications. *Work & Stress*. 6(2): 107-115.
- Liljegren, M., & Ekberg, K. (2009). The associations between perceived distributive, procedural, and interactional organizational justice, self-rated health and burnout. *Work*, 33(1):43-51.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5(9):16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2: 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1):397-422.
- Myhren, H., Ekeberg, O., & Stokland, O. (2013). Job Satisfaction and Burnout among Intensive Care Unit Nurses and Physicians. *Critical Care Research and Practice*, 2013: 786176.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3): 527-539.
- Pamela, A., Jacobs, M. Y., Tytherleigh, C., & Webb, C. L. (2007). Predictors of work performance among higher education employees: examination using the ASSET model of stress. *International Journal of Stress Management*, 14: 199-210.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32: 160-177.
- Rizzo, J.R., House, R.J., Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organization. *Administrative Science Quarterly*, 15: 64- 150
- Robbins, S.P. (2001). *Organizational behavior*. New Jersey: rentice Hall.

نحوه استناد به مقاله:

عیدی‌بایگی؛ مجید، افلاک‌سیر؛ عبدالعزیز، دهقانی‌زاده؛ زهرا. (۱۳۹۹). بررسی عوامل سازمانی موثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان آب منطقه‌ای فارس. *توانمندسازی سرمایه انسانی*. ۳ (۲)، ۱۰۳ - ۱۱۶. http://jhce.iaurasht.ac.ir/article_674895.html