

The effect of work alienation on incidents organizational anti-citizenship behaviors through the mediating role of job burnout (Case study: principals of Zahedan high schools)

تأثیر بیگانگی با کار در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی با واسطه‌گری فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: مدیران مدارس متوسطه زاهدان)

Saeed Allah Barahooyi. M.A

Student of Educational Administration, Department of Educational Administration and Planning, Faculty of Education and Psychology, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran.

Naser Nastiezaie. Ph.D

Associate Professor, Department of Educational Administration and Planning, Faculty of Education and Psychology, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran.

Abstract

One predicament in present organizations is the existence of anti-citizenship behaviors such as laziness, aggression, bullying, stubbornness, intimidation, revengefulness. These behaviors affect both on organizations' performance and interpersonal relationships and employees cooperation spirit. The main goal of this research was to identify the effect of work alienation on incidents anti-citizenship behaviors through the mediating role of job burnout. This study was an applied research method based on structural equation modeling. The population of the research was all the managers and assistances of the first and second high schools of Zahedan in the academic year of 2018-19. 252 principals and assistants of Zahedan high schools were studied by stratified random sampling method. To collect information, three questionnaires were used: Anti-Citizenship Behaviors (Rahmani, 2013), Job Burnout (Maslach & Jackson, 1981) and Work Alienation (adopted from Sadaghati Fard and Abdollahzadeh, 2009). For data analysis the correlation coefficient and structural equation modeling were used by SPSS16 and Lisrel. Based on the results work alienation, either directly or indirectly through mediation of job burnout, had a positive effect on the appearing anti-citizenship behaviors. Therefore, measures such as establishing a system of suggestions, delegation of authority, diversity job and contributing employees to decision-making, while reducing work alienation, could reduce job burnout and anti-citizenship behaviors.

Keywords: work alienation, anti-citizenship behaviors, job burnout, principals of high schools, Zahedan.

سعیدالله براهوئی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

ناصر ناستی‌زایی*

دانشیار، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

چکیده

از معضلات سازمان‌های امروزی وجود رفتارهای ضد شهروندی سازمانی همچون کم‌کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی و کینه‌توزی است. این رفتارها هم بر عملکرد سازمان‌ها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می‌گذارند. این مطالعه با هدف بررسی تأثیر بیگانگی با کار در بروز رفتار ضد شهروندی سازمانی با واسطه‌گری فرسودگی شغلی انجام شده است. مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پژوهشی همبستگی مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه پژوهش همه مدیران و معاونان مدارس متوسطه اول و دوم شهر زاهدان در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ بودند. به شیوه نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای تعداد ۲۵۲ مدیر و معاون مدارس متوسطه شهر زاهدان مورد مطالعه قرار گرفتند. برای جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسشنامه رفتارهای ضد شهروندی سازمانی (رحمانی، ۱۳۹۲)، فرسودگی شغلی (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱) و بیگانگی با کار (اقتباس از صدقاتی‌فرد و عبدالله‌زاده، ۱۳۸۸) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار SPSS16 و لیزرل استفاده شد. یافته‌ها نشان داد بیگانگی با کار هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم و با واسطه‌گری فرسودگی شغلی در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد؛ بنابراین می‌توان با اقداماتی از قبیل برقراری نظام پیشنهادها، تفویض اختیار، تنوع شغلی و مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، ضمن کاهش بیگانگی با کار، موجب کاهش فرسودگی شغلی و رفتارهای ضد شهروندی سازمانی شد.

واژه‌های کلیدی: بیگانگی با کار، رفتارهای ضد شهروندی، فرسودگی شغلی، مدیران مدارس متوسطه، زاهدان.

مقدمه

اخلاق حرفه‌ای با رفتارهای ضد شهروندی، رابطه معکوس دارند (مقتدایی، ۱۳۹۶). واعظی و رحمانی (۱۳۹۱) پی بردند که فضای اخلاقی قوانین سازمانی، قوانین حرفه‌ای و توجه، تأثیر منفی بر رفتارهای ضد شهروندی داشته و سبب کاهش بروز این رفتارها در سازمان می‌شود؛ و فضای اخلاقی ابزاری، تأثیر مثبت بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی داشته و سبب افزایش بروز این رفتارها در سازمان می‌شود. علامه و همکاران (۱۳۹۳) دریافتند که رفتار غیر شهروندی مشتری از طریق متغیر فرسودگی عاطفی به تنهایی و همچنین از طریق توالی دو متغیر میانجی الزامات شغلی و سپس فرسودگی عاطفی با رفتار غیر شهروندی کارمند رابطه دارد. یافته‌های تحقیق زارعی‌متین و حسن‌زاده (۱۳۹۳) نشان می‌دهد که ارزش‌های کاری درونی و بیرونی، در رفتار ضد شهروندی سازمانی نقش منفی و معنادار دارد. همچنین، متغیر ارزش‌های کاری درونی در ارتباط بین ارزش‌های کاری بیرونی و رفتار ضد شهروندی نقش میانجی دارد.

از عوامل تأثیرگذار در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی می‌تواند بیگانگی با کار باشد (درینی و همکاران، ۱۳۹۴). در صورتی که کار برای فردی که آن را انجام می‌دهد "امری خارجی" تلقی شود در معنای خاص کلمه، وی را از خودبیگانه خواهد کرد (لی و چن^۵، ۲۰۱۸). بیگانگی کاری حالتی از بیزاری است که افراد از کار جدا می‌شوند. در این حالت کار برای فرد امری بیرونی است و فرد نمی‌خواهد وظایف کاری خود را درونی سازد (نادری بنی، بردبار و پزشکی نجف‌آبادی، ۱۳۹۴). احساس بیگانگی نسبت به کار در مشاغل اداری از پیچیدگی‌ها و شرایط خاصی برخوردار است. شرایطی که در آن، کار نه به اختیار فرد، بلکه اجباری و تحمیلی است و وی نمی‌تواند نیروهای جسمی و روحی خود را آزادانه توسعه دهد. ماهیت بیگانه کار، آشکارا با این واقعیت نشان داده می‌شود که به محض اینکه هیچ‌گونه فشار فیزیکی یا اجبار دیگری در کار نباشد فرد از آن دوری می‌جوید (اوزر^۶ و همکاران، ۲۰۱۹). این مسئله فرایند تولید را به وظایفی پوچ و بی‌معنا تجزیه می‌کند. چنانچه فرد در مقابل تلاشی که در سازمان انجام می‌دهد، بهره مادی و معنوی کمتری ببرد، احساس خستگی و دل‌سردی می‌کند و در

امروزه بیشتر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می‌کنند و به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلی آن‌ها نیست و به‌طور کلی رفتار شهروندی سازمانی بالایی دارند (اوزدوران و تانوا^۱، ۲۰۱۷). افراد احتمالاً وقتی از شغل خود راضی باشند و وقتی به آن‌ها وظایفی واگذار شود که به‌خودی‌خود رضایت‌بخش هستند، یا زمانی که آن‌ها رهبرانی حمایت‌کننده و الهام‌بخش دارند، خیلی بیش از الزامات رسمی شغلی خود کار می‌کنند (گائو و هی^۲، ۲۰۱۷)؛ اما از معضلات سازمان‌های امروزی وجود رفتارهایی همچون کم‌کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی و کینه‌توزی است که در قالب رفتارهای ضد شهروندی سازمانی یاد می‌شوند. برخلاف رفتار شهروندی سازمانی که انجام آن باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌ها در سازمان‌ها می‌شود بروز رفتارهای ضد شهروندی هم بر عملکرد سازمانی و هم بر روابط و روحیه کارکنان تأثیر منفی دارند (قلی‌پور، سعیدی‌نژاد و زهتابی، ۲۰۰۹). این‌گونه رفتارها سبب وارد آمدن خسارت‌های مالی و حتی جانی بسیاری به خود فرد، همکاران، سازمان و جامعه می‌شود و دستیابی به مهم‌ترین اهداف سازمان را که همان بهره‌وری بالا و افزایش تولید است، مختل می‌کند (حکیم^۳ و همکاران، ۲۰۱۴). رفتارهای ضد شهروندی پیامدهای منفی برای سطوح فردی، گروهی و سازمانی ایجاد می‌کنند و موجب به‌در رفتن منابع سازمانی می‌شوند (حلمی^۴، ۲۰۱۵). از رفتارهای ضد شهروندی سازمانی می‌توان به لجبازی و خودسری، مقاومت در برابر اقتدار، طغره رفتن از کار، کینه‌توزی و پرخاشگری اشاره کرد (قلی‌پور، سعیدی‌نژاد و حسنقلی‌پور، ۱۳۹۱). در بیشتر این رفتارها نوعی تلاش برای لطمه زدن وجود دارد و در واقع هدف اصلی این‌گونه رفتارها آسیب رساندن به افراد درون سازمان و یا خود سازمان است (صباحی، نوری، عریضی و گل‌پرور، ۱۳۸۸). مطالعات نشان می‌دهد که بی‌نظمی رهبر تیم، عدم تعهد تیمی و عدم حمایت با رفتار ضد شهروندی رابطه مثبت (کریک و همکاران، ۲۰۰۶) و صداقت، انتقادپذیری، تعهد سازمانی، وقت‌شناسی، مشارکت، رعایت

1. Özduran & Tanova
3. Hakim
5. Li & Chen

2. Gao & He
4. Helmi
6. Özer

فردی، استرس‌های شغلی، ابعاد رهبری، ویژگی‌های شغل و بافت کاری از عوامل تأثیرگذار بر بیگانگی کاری هستند. بیگانگی با کار می‌تواند به منبع نارضایتی شغلی تبدیل شود و فرسودگی شغلی^۳ را به دنبال داشته باشد (کارتال^۴، ۲۰۱۸). فرسودگی نشانگانی روان‌شناختی شامل خستگی عاطفی^۵، مسخ شخصیت^۶ و کاهش احساس کفایت^۷ است (کوتسیمانی^۸ و همکاران، ۲۰۱۹). پدیده فرسودگی شغلی یک نشانگان روان‌شناختی است و بیشتر در مشاغل دیده می‌شود که ساعات طولانی با انسان‌ها در ارتباط هستند. این‌گونه افراد شاغل در چنین مشاغلی به تدریج احساس می‌کنند که زیر فشارند و ذخایر عاطفی و هیجانی آن‌ها به نفع کسانی که به آن‌ها خدمت می‌کنند، کاسته می‌شود. نسبت به آنان، دردها و تقاضاهایشان بی‌تفاوت شده، حتی احساس منفی نسبت به آن‌ها می‌یابند (رحیمی دادکانی و ناستی‌زایی، ۱۳۹۵). از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر فرسودگی می‌توان به حقوق و مزایای کم، شرایط کاری نامناسب، مسئولیت‌های کاری زیاد، توقعات غیرمعقول مدیران، موقعیت شغلی پایین، کشمکش‌های سازمانی، عدم دریافت بازخورد مناسب، اختیار ناکافی در محیط کار اشاره کرد (آئورگا^۹ و همکاران، ۲۰۱۷). از طریق جلوگیری از فرسودگی شغلی می‌توان در تغییر حالات روانی افراد مؤثر بود و اثربخشی شاغلین را افزایش داد. فرسودگی شغلی تنها مسئله برخاسته از ضعف یا ناتوانی محض در کارمندان نیست، بلکه مرتبط با محیط کار و عدم هماهنگی بین خصوصیات ذاتی افراد و ماهیت شغلشان نیز هست. به هر میزان عدم هماهنگی بیشتر باشد، به همان میزان پتانسیل فرسودگی شغلی بالا می‌رود. فرسودگی شغلی باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی- روانی، تغییر شغل و سرانجام ترک خدمت می‌شود (شعبانی بهار، نیکوفر، عرفانی و حمیدی، ۱۳۹۳). همچنین فرسودگی شغلی یکی از آفات سلامت سازمان و کاهش‌دهنده توانمندی‌های سرمایه‌های انسانی و سرانجام کاهش کارایی، اثربخشی و در نتیجه بهره‌وری سازمان خواهد بود. از این‌رو، پرداختن به آن

او یک نوع بیگانگی فزاینده نسبت به کار ایجاد شده، رضایت او را کاهش می‌دهد. علاوه بر این بیگانگی او را دچار پوچی می‌کند به طوری که کار برایش لذت‌بخش نبوده و احساس بی‌هودگی می‌کند (افراسیابی، جمشیدی سلوکلو و قدرتی، ۱۳۹۲). انسان در حالت بیگانگی، وجود خودش را در فعالیت و آثار خود نمی‌بیند و نمی‌تواند همه استعدادهای خود را شکوفا سازد. چنین انسانی به جای احساس خوشبختی، احساس بدبختی می‌کند و قادر نیست جسم و ذهن خود را آزادانه پرورش دهد، زیرا کار برای او جنبه تحمیلی و اجباری دارد و برای ارضای نیاز خود نیست، بلکه ابزاری برای ارضای نیازهای دیگران است. او برای دیگران کار می‌کند و به شخصی دیگر غیر از خود تعلق دارد. انسان از خود بیگانه، سرانجام از دیگران نیز بیگانه می‌شود (افشانی و جواهرچیان، ۱۳۹۵). در بررسی پیشینه تجربی پژوهش، نتایج پژوهش درینی و همکاران (۱۳۹۴) نشان می‌دهد که بیگانگی از کار بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری دارد. بای و همکاران (۱۳۹۷) دریافتند که ساختار سازمانی بر بیگانگی از کار اثرگذار است. تاجوران و صیف (۱۳۹۶) دریافتند که تأثیر متغیر کیفیت زندگی کاری از طریق متغیرهای تعارض، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی بر بیگانگی از کار، منفی و مستقیم است. متغیر عدالت سازمانی نیز از طریق متغیرهای تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی، همین اثر را بر بیگانگی از کار بر جای می‌گذارد. علاوه بر این، متغیر تعهد سازمانی از طریق متغیر دلبستگی شغلی دارای تأثیر غیرمستقیم و منفی بر بیگانگی از کار بوده و در مقابل، اثر متغیر تعارض از طریق متغیر تعهد سازمانی بر بیگانگی از کار، غیرمستقیم و مثبت است. دامغانیان و حاج کاظمی (۱۳۹۳) دریافتند که رهبری تحول‌آفرین، بیگانگی از کار را تقلیل می‌دهد. نتایج مطالعه نایر و وهر^۱ (۲۰۱۰) نشان داد قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های بیگانگی کاری فقدان کار معنادار، کیفیت روابط کاری ضعیف و ناتوانی کار برای ایجاد زمینه خود بیانگری فرد هستند. چیاپورو^۲ و همکاران (۲۰۱۴) نیز دریافتند که شخصیت

1. Nair & Vohra

3. Job Burnout

5. Emotional Exhaustion

7. Decreased Personal Accomplishment

9. Iorga

2. Chiaburu

4. Kartal

6. Depersonalization

8. Koutsimani

ضروری و با توجه به قرار گرفتن سازمان‌ها در فضاها و رقابتی اجتناب‌ناپذیر است (امیری، اسدی و راغب، ۱۳۹۰).

در عصر حاضر که عوارض و پدیده‌های متعددی در جهان بروز کرده‌اند، محیط سازمانی نیز از این آفات و آسیب‌ها بی‌نصیب نمانده است که از جمله آن‌ها می‌توان به پدیده‌های بیگانگی با کار، رفتارهای ضد شهروندی و فرسودگی شغلی اشاره کرد. امروزه به دلیل بروز پدیده‌های بیگانگی با کار، رفتارهای ضد شهروندی و فرسودگی شغلی، فرایند کار دچار اشکال شده و این باعث می‌شود که کار نتواند به کارکرد واقعی خود در ابعاد گوناگون فردی، اقتصادی و اجتماعی برسد، از یک حالت نابهنجار و نامطلوب برخوردار شود. همه این موارد می‌تواند تداوم حیات جامعه را به خطر بیندازد. کارکنان فکر می‌کنند که قادر به کنترل محیط خود و محصولات ساخته دست خود نیستند و احساس می‌کنند از طرف مسئولان فراموش شده‌اند. نقشی در اداره امور ندارند و دقیقاً طبق برنامه‌ریزی دیگران باید کار کنند، هیچ ملاک و شایستگی و لیاقت در ارتقای شغلی آنان مؤثر نیست. به این جهت از منابع به نحو مطلوب استفاده نمی‌گردد و اثربخشی فردی کاهش می‌یابد (گودرزوند چگینی، نویان و علوی صائب، ۱۳۹۳). با وجودی که هر سازمان اجتماعی دارای دو زیرسیستم "اجتماعی-انسانی" و "فنی-مادی" است که هر دو در بهره‌وری سازمانی نقش اساسی دارند متأسفانه مدیران به زیر سیستم فنی-مادی بیشتر توجه دارند. گستردگی سازمان‌های گوناگون و پیچیدگی ابزارهای فنی و نفوذ ماشینیزم در عرصه‌های گوناگون زندگی اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بین انسان، کار و محیط سازمانی فاصله و تضاد ایجاد کرده و به تدریج انسان با کار و ثمره آن در تقابل و بیگانگی قرار گرفته (رستگار خالد، کاوه و محمدی، ۱۳۹۳) و به تبع آن پدیده‌های رفتارهای ضد شهروندی و فرسودگی شغلی در سازمان بروز پیدا می‌کنند. با توجه به اهمیت پدیده بیگانگی کاری به واسطه تأثیرات فراوانی که در حوزه‌های مختلف خاصه عملکرد کاری افراد و متعاقباً عملکرد سازمان دارد ضرورت بررسی پیامدهای آن در سازمان‌های ایرانی بسیار احساس می‌شود. اکثر مطالعات انجام شده در زمینه رفتارهای ضد شهروندی به صورت روش همبستگی بوده است؛ اما این پژوهش قصد دارد که با وارد

کردن یک متغیر میانجی (فرسودگی شغلی) تأثیرات متغیر بیگانگی با کار را بر متغیر رفتارهای ضد شهروندی بررسی نماید. چنین مطالعه‌ای کمتر انجام شده است و بنابراین استفاده از مدل معادلات ساختاری بهتر می‌تواند رابطه بین متغیرها را نشان دهد. از این رو مسئله اصلی این پژوهش است که آیا بیگانگی با کار در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی با واسطه‌گری فرسودگی شغلی تأثیر دارد؟ فرضیات پژوهش عبارت بودند از:

فرضیه اول: بیگانگی با کار در بروز رفتار ضد شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

فرضیه دوم: بیگانگی با کار بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

فرضیه سوم: فرسودگی شغلی در بروز رفتار ضد شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

فرضیه چهارم: بیگانگی با کار از طریق فرسودگی شغلی در بروز رفتار ضد شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پژوهشی همبستگی مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش کلیه مدیران و معاونان (آموزشی، پرورشی، اجرایی و فنی) مدارس متوسطه اول و دوم زاهدان در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ به حجم ۷۳۴ نفر (۳۷۰ مرد و ۳۶۴ زن) بودند. با توجه به اینکه حجم جمعیت مدیران و معاونان برحسب جنسیت و پست سازمانی یکسان نبود، به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم (برحسب جنسیت و پست سازمانی) و به شیوه تصادفی و بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۲۵۲ نفر (۱۲۷ مرد و ۱۲۵ زن) مورد مطالعه قرار گرفتند.

ابزار سنجش

برای جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسشنامه زیر استفاده شد:

الف) پرسشنامه بیگانگی با کار^۱: این پرسشنامه محقق ساخته است که از کار صدقاتی فرد و عبدالله‌زاده (۱۳۸۸) اقتباس شده است. پرسشنامه در قالب ۱۸ گویه و ۵ بُعد:

می‌پردازد. پرسشنامه بر اساس طیف ۷ گزینه‌ای لیکرت از هرگز تا همیشه تنظیم شده است و نمره‌گذاری آن از ۰=هرگز تا ۶=همیشه است. نمونه‌ای از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: احساس می‌کنم از نظر روانی، شغلم توان و نیروی مرا گرفته است. مقدار ضریب آلفا کرونباخ برای فرسودگی شغلی (مقیاس کل) ۰/۸۹۷ و برای زیر مقیاس‌های خستگی عاطفی ۰/۹۲۶، مسخ شخصیت ۰/۸۹۳ و عدم‌کفایت فردی ۰/۹۱۹ به دست آمد.

روش اجرا و تحلیل داده‌ها

شیوه اجرا این‌گونه بود که پس از انجام مکاتبات اداری و هماهنگی‌های لازم با سازمان آموزش و پرورش، پژوهشگر شخصاً به مدارس مراجعه می‌کرد. پیش از توزیع پرسشنامه‌ها، آزمودنی‌ها (داوطلبان) از موضوع و هدف مطالعه مطلع شدند، شرکت‌کنندگان آزادی کامل برای شرکت یا عدم شرکت در مطالعه را داشتند، به آن‌ها اطمینان داده شد که از اطلاعات خصوصی و شخصی داوطلبین محافظت خواهد شد. آزمودنی‌ها به صورت انفرادی به سؤالات پرسشنامه جواب می‌دادند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار SPSS16 و لیزرل استفاده شد.

یافته‌ها

در این مطالعه ۲۵۲ مدیر و معاون مدارس متوسطه از طریق پرسشنامه مورد مطالعه قرار گرفتند که ۲ پرسشنامه به علت نقص اطلاعات کنار گذاشته شد و اطلاعات ۲۵۰ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. وضعیت جمعیت‌شناختی آزمودنی‌ها در جدول ۱ ارائه شده است.

احساس پوچی (۴ گویه)، بدبینی (۳ گویه)، پنهان‌کاری (۳ گویه)، بی‌قدرتی (۳ گویه) و سستی و کرختی (۵ گویه) به بررسی میزان بیگانگی با کار می‌پردازد. پرسشنامه بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از هرگز تا همیشه تنظیم شده است و نمره‌گذاری آن از ۰=هرگز تا ۴=همیشه است. نمونه‌ای از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: سعی می‌کنم توجه اطرافیانم را به مخالفت با سیاست‌ها و خط‌مشی‌های سازمان جلب کنم. مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای بیگانگی با کار (مقیاس کل) ۰/۶۶۳ و برای زیر مقیاس‌های احساس پوچی ۰/۶۳۶، بدبینی ۰/۶۷۶، پنهان‌کاری ۰/۶۶۲، بی‌قدرتی ۰/۶۰۱ و سستی و کرختی ۰/۶۳۳ به دست آمد.

ب) پرسشنامه رفتار ضد شهروندی سازمانی^۱ رحمانی

(۱۳۹۲): این پرسشنامه دارای ۲۴ گویه بوده و هدف آن ارزیابی رفتارهای ضد شهروندی در قالب ۵ بعد: لجبازی و خودسری (۵ گویه)، مقاومت در برابر اقتدار (۴ گویه)، ظفره رفتن از کار (۶ گویه)، کینه‌توزی (۴ گویه) و پرخاشگری (۵ گویه) است. پرسشنامه بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از هرگز تا همیشه تنظیم شده است و نمره‌گذاری آن از ۰=هرگز تا ۴=همیشه است. نمونه‌ای از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: به وظایف و کارهای محول شده به خودم بی‌میل و علاقه هستم. مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای رفتار ضد شهروندی (مقیاس کل) ۰/۸۳۴ و برای زیر مقیاس‌های لجبازی و خودسری ۰/۶۴۱، مقاومت در برابر اقتدار ۰/۸۸۳، ظفره رفتن از کار ۰/۶۴۲، کینه‌توزی ۰/۷۳۲ و پرخاشگری ۰/۸۹۸ به دست آمد.

ج) پرسشنامه فرسودگی شغلی^۲ مسلس و جکسون

(۱۹۸۱): این پرسشنامه در قالب ۲۲ گویه و سه خرده‌مقیاس خستگی عاطفی (۹ گویه)، مسخ شخصیت (۵ گویه) و عدم کفایت فردی (۸ گویه) به بررسی میزان فرسودگی شغلی

جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی

| متغیر | فراوانی (درصد) | متغیر | فراوانی (درصد) |
|------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| جنسیت | مرد ۱۲۶ (۵۰/۴) | تحصیلات | کارشناسی ۱۴۲ (۵۶/۸) |
| | زن ۱۲۴ (۴۹/۶) | | کارشناسی ارشد ۱۰۸ (۴۳/۲) |
| تاهل | متاهل ۲۰۳ (۸۱/۲) | مؤسسه آموزشی | دولتی ۱۶۳ (۶۵/۲) |
| | مجرد ۴۷ (۱۸/۸) | | غیرانتفاعی ۸۷ (۳۴/۸) |
| سنوات خدمت | کمتر از ۱۰ سال ۵۱ (۲۰/۴) | وضعیت استخدامی | رسمی ۱۹۸ (۷۹/۲) |
| | ۱۰ تا ۲۰ سال ۱۲۳ (۴۹/۲) | | پیمانی ۱۸ (۷/۲) |
| | بالای ۲۰ سال ۷۶ (۳۰/۴) | | قراردادی ۳۴ (۱۳/۶) |

برای بررسی فرضیات پژوهش از مدل معادلات ساختاری شاپیرو ویلک استفاده شد که نتایج در جدول ۲ ارائه شده استفاده شد. برای بررسی فرض نرمال بودن متغیرها از آزمون است.

جدول ۲. نتایج آزمون شاپیرو ویلک در مورد نرمال بودن توزیع بودن متغیرهای پژوهش

| متغیر | آماره | درجه آزادی | سطح معناداری |
|-----------------|-------|------------|--------------|
| بیگانگی با کار | ۰/۹۹۱ | ۲۵۰ | ۰/۱۵۴ |
| فرسودگی شغلی | ۰/۹۹ | ۲۵۰ | ۰/۱۶۴ |
| رفتار ضدشهروندی | ۰/۹۹۲ | ۲۵۰ | ۰/۰۸۱ |

ترتیب ۰/۵۸۶ و ۰/۶۲۹ و مقدار ضریب همبستگی بین فرسودگی شغلی و رفتار ضد شهروندی ۰/۶۱۳ است که مثبت و معنادار هستند ($p < ۰/۰۰۱$). با توجه به برقراری رابطه بین متغیرهای پژوهش به طراحی مدل معادلات ساختاری پرداخته شد. قبل از بررسی فرضیات پژوهش به برازش مدل پرداخته شد. اندازه برازش مدل در تعیین ارتباط متغیرهای آشکار و متغیرهای پنهان استفاده می‌شود (جدول ۳).

با توجه به یافته‌های جدول ۲ از آنجا که سطح معناداری هر سه متغیر پژوهش بالاتر از ۰/۰۵ است، بنابراین پیش فرض مدل‌یابی علی یعنی نرمال بودن تک متغیری برقرار است. همچنین قبل از طراحی مدل معادلات ساختاری فرض ارتباط بین متغیرهای پژوهش از طریق آزمون ضریب همبستگی پیرسون بررسی شد که مقدار ضریب همبستگی بیگانگی با کار با فرسودگی شغلی و رفتار ضد شهروندی به

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل نظری پژوهش

| نام شاخص | مقدار به دست آمده در مدل واقعی |
|---|--------------------------------|
| نیکویی برازش (GFI) | ۰/۹ |
| ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده (RMR) | ۰/۰۵۱ |
| شاخص برازش تطبیقی (CFI) | ۰/۹۶ |
| ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) | ۰/۰۷۸ |

داده‌های جمع‌آوری شده تا چه اندازه مدل نظری را مورد حمایت قرار می‌دهد که برای پاسخ به این سؤال از شاخص‌های کمی برازش مدل (CFI, GFI, SRMR...) استفاده شده است. در صورتی که شاخص‌های کلی قابل قبول بودند یا به عبارتی مدل نظری مورد تأیید قرار گرفت در آن صورت می‌توان به روابط درون مدل پرداخت که این روابط متقابل ضریب رگرسیونی (ضریب تأثیر) مربوط به فرضیه و بارهای عاملی مربوط به هر گویه هستند. در شکل ۱ تمام روابط متغیرهای پنهان و بارهای عاملی هر یک از گویه‌ها نشان داده شده است.

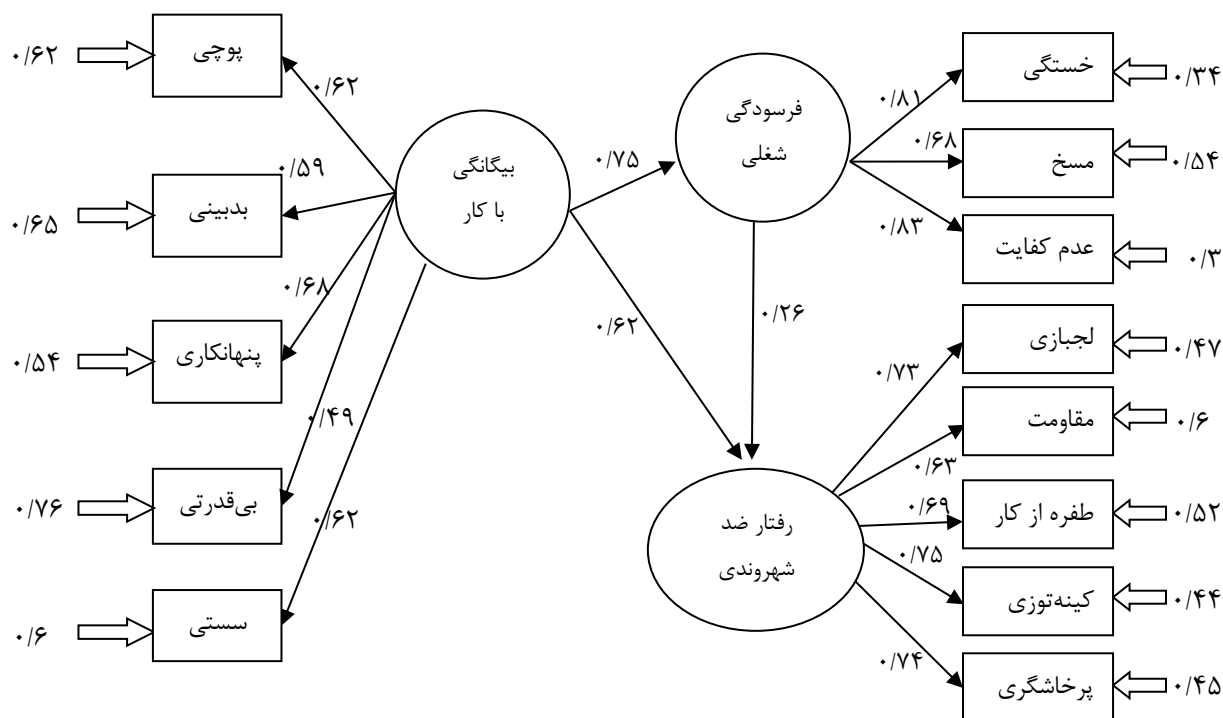
محققان شاخص‌های برازش را شامل، شاخص نیکویی برازش^۱ (GFI)، شاخص برازش تطبیقی^۲ (CFI) که مقادیر بیشتر از ۰/۹ نشانگر برازش مناسب مدل هستند، شاخص مجذور میانگین مربعات خطای تقریب^۳ (RMSEA) مقادیر کمتر از ۰/۰۸ و شاخص ریشه میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده^۴ (RMR) مقادیر کمتر از ۰/۰۵، نشانگر برازش مناسب مدل است. نتایج برازش مطابق با استانداردهای تعیین شده مطابق با جدول ۳ رد نشده است. برای تحلیل فرضیه‌ها، ابتدا باید مدل نظری تدوین شده برای هر فرضیه مورد پردازش قرار گیرد تا مشخص شود که

1. Goodness-of-Fit Index

3. Root mean Square Error of Approximation

2. Comparative Fit index

4. The Standardized Root mean Residual



شکل ۱. مدل برازش شده تحقیق (ضرایب استاندارد)

با توجه به مدل به دست آمده (شکل ۱) می‌توان فرضیات پژوهش را این‌گونه تحلیل کرد:

جدول ۴. مسیرهای مدل تأثیر بیگانگی با کار بر رفتارهای ضد شهروندی با میانجی‌گری فرسودگی شغلی

| فرضیات | ضریب مسیر | t | نتیجه |
|---|-----------|------|-------------|
| بیگانگی با کار در بروز رفتار ضد شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. | ۰/۱۶۲ | ۴/۷۱ | تأیید فرضیه |
| بیگانگی با کار بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت دارد. | ۰/۱۷۵ | ۷/۶۸ | تأیید فرضیه |
| فرسودگی شغلی در بروز رفتار ضد شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. | ۰/۱۲۶ | ۲/۳۸ | تأیید فرضیه |
| بیگانگی با کار از طریق فرسودگی شغلی در بروز رفتار ضد شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. | ۰/۱۱۳ | | تأیید فرضیه |

بحث و نتیجه‌گیری

کمتری داشته، روحیه منفی در کار نشان داده و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد پایین ابراز می‌کنند. همچنین بیگانگی با کار، زمینه کاهش رضایت شغلی کارکنان را فراهم آورده که این وضعیت به نوبه خود به بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی منجر می‌شود؛ به عبارت دیگر، بیگانگی با کار، برعکس عجزین شدن با شغل که نتایج مثبتی به همراه دارد و سبب می‌شود که کارکنان در سازمان، رفتارهای فراتر

مطالعه با هدف بررسی تأثیر بیگانگی با کار بر رفتار ضد شهروندی سازمانی با واسطه‌گری فرسودگی شغلی انجام گرفت. یافته اول این مطالعه نشان داد که بیگانگی با کار در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که افرادی که بیگانگی بیشتر با شغل خود را تجربه می‌کنند، از شغل خود رضایت

شدن با شغل همچنین موجب حضور به موقع و سر وقت کارکنان و احساس موفقیت در کار و موجب حس خوش‌بینی و موفقیت در مورد آینده سازمان و اعتقاد به اینکه اهداف شخصی و سازمانی با هم همخوانی دارند، خواهد شد. نتایج مطالعه پورتر، لاولر و هاگمن^۵ (۱۹۷۵) نشان داد که مشارکت دادن و درگیر ساختن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و در نتیجه افزایش خودباوری کارکنان منجر به بروز رفتارهای شهروندی در حوزه‌های گوناگون می‌شود.

یافته دوم این مطالعه نشان داد بیگانگی با کار بر فرسودگی شغلی اثر مثبت و معنادار دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که انسان در حالت بیگانگی، وجود خودش را در فعالیت و آثار خود نمی‌بیند و نمی‌تواند همه استعدادها را شکوفا سازد. چنین انسانی به جای احساس خوشبختی، احساس بدبختی می‌کند و قادر نیست جسم و ذهن خود را آزادانه پرورش دهد، زیرا کار برای او جنبه تحمیلی و اجباری دارد و برای ارضای نیاز خود نیست، بلکه ابزاری برای ارضای نیازهای دیگران است. او برای دیگران کار می‌کند و به شخصی دیگر غیر از خود تعلق دارد. انسان از خود بیگانه، سرانجام از دیگران نیز بیگانه می‌شود (نادری‌بنی و همکاران، ۱۳۹۴) و در نتیجه در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرد. این یافته با نتایج مطالعات پیشین همخوان است. به عنوان نمونه زارع بهرام آبادی و دره (۱۳۸۹) دریافتند بین مسئولیت‌پذیری و دلبستگی شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی وجود دارد. کمالی زارچ و شکاری (۱۳۹۶) دریافتند که دلبستگی شغلی با فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی رابطه منفی دارد و همچنین دلبستگی شغلی می‌تواند رابطه بین فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی را تعدیل کند. معروفی، موسوی اصل و همتی (۱۳۹۵) دریافتند که هرچه سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان پایین‌تر باشد آنان بیشتر در معرض فرسودگی شغلی خواهند بود. میدلدورپ^۶ و همکاران (۲۰۰۵) دریافتند که تجربه گرانباری شغل، احساس تنگنای زمانی، تعارض نقش و سردرگمی نقش از عوامل خطر ساز فرسودگی شغلی هستند. جواهر^۷ و همکاران (۲۰۰۷) دریافتند که فقدان

از شرح وظایف رسمی خود را به صورت داوطلبانه بروز دهند (ایوان و موریس^۱، ۲۰۰۶)، نتایج منفی و از جمله کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی و بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی را به دنبال خواهد داشت. این یافته با نتایج مطالعات پیشین همخوان است. به عنوان نمونه زارعی متین و حسن‌زاده (۱۳۹۳) دریافتند که ارزش‌های کاری درونی و بیرونی، در رفتار ضد شهروندی سازمانی نقش منفی و معنادار دارد. نتایج پژوهش درینی و همکاران (۱۳۹۴) نشان داد که بیگانگی از کار بر هر چهار بعد رفتار ضد شهروندی سازمانی یعنی شکایت کردن، لجبازی، وقت‌کشی و عقب‌نشینی تأثیر معناداری دارد. طاهری (۱۳۹۴) در بررسی علل بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی دریافت که عوامل بیگانگی با کار، نداشتن تخصص کافی و انزوایی در بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی اثرگذار هستند. تاجوران و صیف (۱۳۹۶) دریافتند که بیگانگی از کار باعث کاهش تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی معلمان می‌شود. نتایج پژوهش زوپیاتیس^۲ و همکاران (۲۰۱۴) نشان داد که ارتباط مستقیمی بین عجین شدن با شغل، تعهد عاطفی و هنجاری و رضایت شغلی وجود دارد. یه^۳ (۲۰۱۳) نیز دریافتند بین عجین شدن شغلی با مشارکت و رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد. لنگری، سلیمانپور عمران و اسماعیلی شاد (۱۳۹۵) دریافتند بین ابعاد عجین شدن با کار (مشارکت کارکنان، تعهد سازمانی و درگیری شغلی) با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. نتایج مطالعه کریمی و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد که بین عجین شدن با شغل و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. مطالعه عادل‌نسب (۱۳۹۲) نشان داد که درگیری شغلی با رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری داشته است. چای و آری^۴ (۱۹۹۹) دریافتند که عجین شدن با شغل سبب انگیزش بیشتر افراد می‌شود که این وضعیت به احتمال زیاد به تلاش بیشتر افراد و احتمال انجام بهتر کارها منجر می‌شود. کارکنانی که با شغل خود عجین شده‌اند به ندرت پیش می‌آید شغلشان را ترک کنند و در انتظار کار برای سازمان دیگری باشند. عجین

1. Evan & Morris

3. Yeh

5. Porter, Lawler & Hackman

7. Jawahar

2. Zopiatitis

4. Chay & Aryee

6. Middeldorp

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی همبستگی‌های منفی متفاوتی با ناکارایی دارند، به طوری که فداکاری، بیشترین ارتباط منفی را با ناکارایی دارد. نتایج این مطالعه بیانگر رابطه منفی رفتار شهروندی سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی است. نتایج پژوهش باقرپور و عبدالله‌زاده (۱۳۹۵) نیز نشان داد کارکنانی که فرسودگی شغلی کمتری دارند رفتارهای شهروندی سازمانی را بهتر در سازمان نشان خواهند داد. زارعی متین و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی دریافته‌اند که فرسودگی شغلی به ترتیب بر روی تعهد سازمانی و رضایت‌مندی شغلی اثر منفی و بر روی تمایل به ترک خدمت، اثر مثبتی دارد. جمالی، تقی پورظهیر و صالحی (۱۳۸۸) دریافته‌اند که متغیر فرسودگی شغلی بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر منفی دارد و از مؤلفه‌های سه‌گانه فرسودگی شغلی یعنی کاهش عملکرد فردی، زوال شخصیت و خستگی عاطفی هر سه قدرت پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را در جهت معکوس دارند.

یافته چهارم این مطالعه نشان داد که بیگانگی با کار از طریق متغیر فرسودگی شغلی در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که در حالت بیگانگی با کار، کارکنان تصور می‌کنند که کار فاقد پتانسیل لازم برای ارضای نیازها و انتظارات مهم آنان است (ولدبیگی و قبادی، ۲۰۱۱)، کارکنان قادر به برآورده‌سازی نیازهای اجتماعی خود نبوده و نوعی شکاف بین ادراک از موقعیت کاری عینی‌شان و باورها و علایق مشخصی مثل ارزش‌ها، ایده‌آل‌ها و مطلوبیت‌هایشان به وجود می‌آید (سوارز-مندوزا^۲ و همکاران، ۲۰۰۷). در نتیجه شور، اشتیاق و مشارکت پایین‌تری در سازمان خواهند داشت (سولو^۳ و همکاران، ۲۰۱۰) و فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه خواهند کرد. افرادی که به فرسودگی شغلی مبتلا می‌شوند، به نوبه خود از طریق ایجاد تعارض با همکاران و مختل کردن محیط کار تأثیر منفی بر روی همکاران خود دارند. و از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی مستقیماً به اثربخشی سازمان کمک می‌کند، بنابراین می‌توان بیان داشت که فرسودگی شغلی باعث کاهش سطح رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد فردی می‌شود (پادساکوف و همکاران، ۲۰۰۰). یافته‌های مطالعات پیشین هم این یافته را تأیید

حمایت اجتماعی، نداشتن خودمختاری، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری می‌تواند فرسودگی شغلی را به دنبال داشته باشد.

یافته سوم این مطالعه نشان داد که فرسودگی شغلی در بروز رفتارهای ضد شهروندی اثر مثبت و معنادار دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که افرادی که از عارضه فرسودگی شغلی رنج می‌برند اصولاً دارای انرژی کم و احساس خستگی بیش از حد هستند. آن‌ها دچار افسردگی، احساس درماندگی، احساس عدم کارایی در شغل، وجود نگرش‌های منفی به خود، شغل و سازمان و به طور کلی نسبت به زندگی می‌شوند و نهایتاً اینکه اغلب مبتلایان احساس پایین بودن پیشرفت و ترقی شخصیت را گزارش می‌کنند (پادساکوف^۱ و همکاران، ۲۰۰۰) و در نتیجه با افزایش سطح فرسودگی شغلی، سطح رفتار شهروندی سازمانی این افراد کاهش می‌یابد و رفتارهای ضد شهروندی سازمانی را از خود به نمایش می‌گذارند. این یافته با یافته‌های مطالعات پیشین همخوان است. به عنوان نمونه علامه و همکاران (۱۳۹۳) دریافته‌اند که فرسودگی شغلی عاطفی کارکنان سبب بروز رفتارهای غیر شهروندی سازمانی می‌شود. گودرزی، محسنی اردهالی و رحیمی (۱۳۹۶) دریافته‌اند که فرسودگی شغلی با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معکوس دارد. نتایج حاصل از یافته‌های تحقیق آقایی و همکاران (۱۳۹۲) حاکی از آن بود که فرسودگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی، جو سازمانی بر فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ سازمانی بر فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی و جو سازمانی تأثیرگذارند. از طرف دیگر، رفتار شهروندی سازمانی تأثیرپذیرترین متغیر است. چپمن و زارات (۲۰۰۸) مؤسسه خدماتی را با هدف بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و کارایی منفی با رفتار شهروندی سازمانی در ایالت واشنگتن بررسی کردند. نتایج این مطالعه نشان داد، فرسودگی شغلی، ناکارایی و رفتار شهروندی سازمانی، همگی ارتباط معناداری با یکدیگر دارند، به طوری که بین ناکارایی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط منفی وجود دارد؛ به این معنی که ناکارایی بالا معادل پایین بودن سطح رفتار شهروندی سازمانی است. البته، هر یک از

1. Podsakoff
3. Sulu

2. Suarez-mendoza

منجر می‌شود و این احساس، در قالب هیجانات منفی نظیر ناامیدی، اضطراب و افسردگی، افراد را به رفتارهای انحرافی سازمانی نظیر بی‌توجهی به دستورات و مقررات، غیبت از کار، کم‌کاری، تمارض و استراحت بیش از اندازه متمایل می‌سازد. گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۰) نیز در بررسی رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی با رفتارهای انحرافی، رفتارهای شهروندی سازمانی و خلاقیت دریافتند استرس شغلی ابتدا باعث افزایش فرسودگی شغلی می‌گردد و فرسودگی شغلی به نوبه خود باعث افزایش رفتارهای انحرافی و کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی و خلاقیت می‌شود.

در مجموع یافته اصلی این مطالعه نشان داد که بیگانگی با کار هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم و با واسطه‌گری فرسودگی شغلی در بروز رفتارهای ضد شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد. از این‌رو تدابیری از قبیل برقراری نظام پیشنهادها در سازمان، مشارکت کارکنان در تصمیم‌های سازمانی، تفویض اختیار به کارکنان، ایجاد تنوع شغلی و جلوگیری از انجام وظایف تکراری می‌تواند از میزان بیگانگی با کار کارکنان بکاهد. همچنین تشویق و ترغیب کارکنان نسبت به اهمیت قابل شدن برای سلامتی خود، توجه بیشتر به بحث خدمات مشاوره‌ای، زیباسازی فضا و محیط کار، ترغیب و تشویق کارکنان به ورزش کردن از طریق تسهیل دسترسی به خدمات ورزشی، گسترش حمایت‌های درون‌سازمانی از جانب همکاران و مدیریت سازمان و حمایت‌های برون‌سازمانی از جانب دوستان و خانواده، کاهش عوامل استرس‌زای شغلی، تغییر شرایط کاری نامساعد و نامطلوب، بهبود شبکه‌های ارتباطی و آموزش مدیریت زمان می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر باشد. در پایان باید بیان کرد که این مطالعه با محدودیت‌هایی نیز روبه‌رو بود. محدودیت نخست اینکه برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه مداد کاغذی استفاده شد که با توجه به اینکه این ابزار جنبه خودگزارش‌دهی دارد، و با وجود دادن اطمینان به آزمودنی‌ها مبنی بر محرمانه باقی ماندن اطلاعات، احتمال سوگیری در هنگام پاسخ‌دهی وجود دارد. محدودیت دیگر اینکه مطالعه

می‌کند. به‌عنوان نمونه رایس و اشنايدر^۱ (۱۹۹۴) نتیجه گرفتند مشارکت افراد در تصمیم‌گیری افزایش رضایت شغلی را به دنبال داشته و رضایت شغلی منجر به بروز رفتارهای شهروندی سازمان می‌شود. نایر و وهرا (۲۰۱۰) دریافتند که کارکنان فقدان کار معنادار و کیفیت روابط کاری ضعیف که از عوامل بیگانگی با کار هستند سبب کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند. سیدجوادین، نرگسیان و باباشاهی (۱۳۸۹) دریافتند که عجین شدن در کار با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد. همچنین تحقیق لایتینگر^۲ (۱۹۸۲) مؤید این نکته است که با وجود تأیید رابطه بین عجین شدن و انگیزه پیشرفت، کارکنانی که به میزان بیشتری با شغل عجین شوند را به‌عنوان افرادی هدفمند و کسانی تعریف کرده‌اند که میل به موفقیت داشته و حاضرند در راستای رسیدن به فعالیت‌های داوطلبانه‌ای از خود بروز دهند. در مطالعه ویتمر و مارتین^۳ (۲۰۱۱) وجود رابطه منفی بین عجین شدن با شغل و ترک خدمت به اثبات رسیده است. آن‌ها دریافتند هرچه نقش‌های بیرونی فرد با نقش‌های شغلی تفاوت بیشتری داشته باشد، این رابطه تضعیف می‌شود. نتایج مطالعه کمالی‌زارچ و شکاری (۱۳۹۶) نشان داد که فرسودگی هیجانی به واسطه تعلق خاطر کاری بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر دارد؛ بنابراین در نظر گرفتن تدابیری برای کنترل یا کاهش فرسودگی هیجانی، می‌تواند ضمن افزایش تعلق خاطر کاری کارکنان، موجب کاهش رفتارهای انحرافی در محیط کار شود. بر اساس مطالعه گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۱)، فرسودگی هیجانی و رهبری خودکامه، پیش‌بینی‌کننده‌های مناسبی برای رفتارهای انحرافی سازمانی هستند. هارتر^۴ و همکاران (۲۰۰۲) درگیری شغلی را معادل رضایت، مشارکت و اشتیاق شغلی دانسته و آن را قطب متضاد فرسودگی شغلی تلقی می‌کنند. کاراتپ^۵ و همکاران (۲۰۱۴) دریافتند که تقویت درگیری شغلی در بهبود رابطه متغیرهای پیش‌بینی‌کننده رفتارهای انحرافی مؤثر بوده و آن‌ها را بیش از پیش کاهش می‌دهد. بویاس و ویاند^۶ (۲۰۱۰) دریافتند زنجیره عوامل فشارآور در محیط کار نظیر محدودیت اختیارات، مسئولیت‌ها و منابع، تعارض و احساس ناکارآمدی در مقابله با چالش‌ها به احساس فرسودگی شغلی

1. Rice & Schneide
3. Wittmer & Martin
5. Karatepe

2. Litinger
4. Harter
6. Boyas & Wind

ادارات ورزش و جوانان استان گلستان. مدیریت منابع انسانی در ورزش، ۵(۲)، ۲۳۵-۲۴۷.

تاجوران مرضیه، حسن صیف محمد. (۱۳۹۶). مدل علی بیگانگی از کار بر اساس کیفیت زندگی کاری و عدالت سازمانی با تأکید بر نقش واسطه‌ای تعارض، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی معلمان تربیت‌بدنی شهر شیراز. *مطالعات مدیریت ورزشی*، ۹(۴۳)، ۶۱-۸۰.

جمالی اختر، تقی پورظهیر علی، صالحی مسلم. (۱۳۸۸). رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروند سازمانی اعضا هیئت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به‌منظور ارائه مدل مناسب. *رهبری و مدیریت آموزشی*؛ ۳(۲)، ۸۷-۱۰۶.

حسین‌زاده بندقییری عباس، رضوی علی‌اصغر، فاضلی عبدالله. (۱۳۹۷). تأثیر خودکارآمدی و سرسختی روان‌شناختی بر فرسودگی شغلی با میانجیگری انگیزش شغلی (مورد مطالعه: کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۴(۹۴)، ۲-۲۱.

حسین‌زاده علی‌حسین، باقری معصومه، بختیاری‌زاده فاطمه. (۱۳۹۰). بررسی عوامل اجتماعی - اقتصادی مؤثر بر بیگانگی از کار (مورد مطالعه: کارکنان پتروشیمی بندر ماهشهر). *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۱(۲): ۱۶۷-۱۸۴.

حسین‌زاده علی‌حسین، نبوی سیدعبدالحسین، فاضلی‌پور سیده منا. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر بیگانگی از کار، انزوای اجتماعی و رفتارهای انحرافی بر اخلاق کار (مورد مطالعه کارمندان دانشگاه شهید چمران اهواز). *پژوهش‌های جامعه‌شناسی معاصر*، ۵(۸): ۶۹-۹۷.

دامغانیان حسین، حاج کاظمی محبوبه. (۱۳۹۳). اثر رهبری تحول‌آفرین بر بیگانگی از کار. *پژوهشنامه بیمه*، ۱۱۴(۱): ۸۹-۱۱۲.

درینی ولی محمد، تابان محمد، شرفی وحید، ویسه. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر بیگانگی از کار کارکنان بر بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی. *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۴(۱): ۷۱-۸۴.

رحیمی دادکان نعمت‌الله، ناستی‌زایی ناصر. (۱۳۹۵). رابطه سازگاری شغلی با توانمندسازی روان‌شناختی و فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی. *پژوهش در آموزش علوم پزشکی*، ۸(۴): ۱۹-۲۷.

رستگار خالد امیر، کاوه مهدی، محمدی مهدی. (۱۳۹۳). سرمایه اجتماعی و بیگانگی از کار (مطالعه موردی معلمان

حاضر از نظر مکانی صرفاً محدود به بخش خاصی از ایران است؛ بدیهی است که نظرات مدیران و معاونان مدارس متوسطه شهر زاهدان نمی‌تواند نماینده کاملی از نظرات مدیران و کارکنان در کل کشور باشد، و این مسئله تعمیم مکانی پژوهش را با محدودیت مواجه می‌سازد. برای افزایش قدرت تعمیم دهی نتایج باید پژوهش‌های مشابهی در سایر شهرها و روی سایر کارکنان نیز انجام شود.

تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی گرایش مدیریت آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان است. نویسندگان بر خود لازم می‌بینند از همه کسانی که با ما در انجام هرچه بهتر این مطالعه همکاری داشتند و به‌ویژه مدیران و معاونان مورد مطالعه تشکر بنمایند. تعارض منافع وجود ندارد.

منابع

افراسیابی حسین، جمشیدی سلوکلو بهنام، قدرتی حسین. (۱۳۹۲). مطالعه رضایت شغلی در ارتباط با مشارکت و بیگانگی در میان کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس. *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۴(۱)، ۱۷۷-۱۹۰.

افشانی علیرضا، جواهرچیان ندا. (۱۳۹۵). بررسی نقش بیگانگی اجتماعی در وندالیسم در بین دانش‌آموزان دوره اول و دوم متوسطه شهر یزد. *پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی*، ۵(۲)، ۱-۲۴.

آقای رضا، آقای میلاد، آقای اصغر. (۱۳۹۲). بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی. *مدیریت دولتی*، ۵(۴)، ۱-۱۸.

امیری مجتبی، اسدی محمود رضا، راغب فاطمه. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راه‌کارهای بهبود وضعیت آن. *مدیریت بازرگانی*، ۳(۷)، ۳۷-۹۲.

باقرپور معصومه، عبدالله‌زاده حسن. (۱۳۹۵). رابطه بین هوش معنوی و تحلیل رفتگی شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان مازندران. *حقوق ملل*، ۶(۲۳): ۱-۱۲.

بای ناصر، قنبرپور نصرتی امیر، صادق خیجی عیسی. (۱۳۹۷). بررسی اثر عوامل سازمانی بر بیگانگی از کار در کارکنان

- آموزش و پرورش مقطع ابتدایی شهر تهران. برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، ۱۹(۵)، ۲۰۳-۲۵۱.
- زارع بهرام‌آبادی مهدی، دره ایمان. (۱۳۸۹). رابطه بین دلبستگی شغلی، مسئولیت‌پذیری و تحلیل عاطفی با رضایت شغلی. فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، ۱(۴)، ۲۴-۵.
- زارعی متین حسن، حسن‌زاده محمدصادق. (۱۳۹۳). نقش میانجی ارزش‌های کاری درونی در ارتباط بین ارزش‌های کاری بیرونی و رفتارهای ضد شهروند سازمانی با تأکید بر نگرش اسلامی. مدیریت در دانشگاه اسلامی، ۴(۸)، ۲۴۳-۲۶۲.
- زارعی متین حسن، سید کلالی نادر، اخوان انوری محمدرضا، یزدانی حمیدرضا. (۱۳۹۱). بررسی اثر تحلیل رفتگی شغلی بر پیامدهای شغلی کارکنان. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۳(۹)، ۷۳-۹۰.
- سیدجوادین سیدرضا، نرگسیان عباس، باباشاهی جبار. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین عجزین شدن با کار بر ویژگی‌های رفتاری. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۳(۳)، ۴۷-۶۲.
- شعبانی بهار غلامرضا، نیکوفر مرتضی، عرفانی نصراله، حمیدی مهرزاد. (۱۳۹۳). نقش مدیریت تنوع در فرسودگی شغلی اعضای هیئت‌علمی تربیت‌بدنی دانشگاه‌های سراسر کشور. پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، ۴(۷)، ۶۷-۷۹.
- صباحی، پرویز، نوری، ابوالقاسم، عریضی، سیدحمیدرضا و گل‌پرور، محسن. (۱۳۸۸). سهم عوامل عاطفی و شناختی در رفتار ضد تولید کارکنان. پژوهش‌های روان‌شناختی، ۱(۳) و ۴(۴): ۴۴-۶۲.
- صداقتی‌فرد مجتبی، عبدالله‌زاده مریم. (۱۳۸۸). بررسی بیگانگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در میان کارمندان. تازه‌های روان‌شناسی صنعتی سازمانی، ۱(۱)، ۹-۲۲.
- طاهری محمدنبی. (۱۳۹۴). واکاوی علل بروز رفتارهای ضد شهروندی تیمی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام.
- عادلی‌نسب فاطمه. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر درگیری شغلی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیلگر توسعه منابع انسان (مطالعه موردی: شرکت شیرپگاه خراسان رضوی). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد.
- علامه سیدمحسن، عبودی حمید، کاظمیان فرشته. (۱۳۹۳). بررسی نقش واسطه‌ای الزامات شغلی و فرسودگی عاطفی در رفتار غیرشهروندی میان مشتری و کارمند. مشاوره شغلی و سازمانی، ۶(۲۰)، ۸۰-۱۰۱.
- فارسی زهرا، آفاقی عفت. (۱۳۹۴). بررسی ارتباط بین فرسودگی شغلی با برخی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های تابعه آجا در شهر تهران. ابن‌سینا، ۱۷(۴)، ۲۵-۳۲.
- قلی‌پور آرین، پورعزت علی‌اصغر، سعیدی‌نژاد مجید. (۱۳۸۶). عوامل موجد رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها. علوم مدیریت ایران، ۲(۸)، ۱-۲۹.
- قلی‌پور آرین، سعیدی‌نژاد مجید، حسنقلی‌پور حکیمه. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر روزه ماه مبارک رمضان بر بروز رفتار شهروندی سازمانی. مهندسی مدیریت انرژی، ۲۰(۲)، ۵۵-۷۴.
- کمالی‌زارچ محمود، شکاری حمیده. (۱۳۹۶). نقش واسطه‌ای درگیری شغلی در رابطه بین فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار در بین اعضای هیئت‌علمی دانشگاه پیام نور. طب کار، ۹(۴)، ۶۱-۷۲.
- گل‌پرور محسن، جوادیان زهرا، نیری شیرین، مهداد علی. (۱۳۹۱). بررسی اثر خودمداری و خطرپذیری شخصی رهبر سازمان بر رفتارهای انحرافی (با تمرکز بر نقش واسطه‌ای ارزش‌های سازمانی و فرسودگی هیجانی در شرکت سهامی ذوب‌آهن). بهبود مدیریت، ۶(۱۸)، ۷۶-۹۵.
- گل‌پرور، محسن؛ واتقی، زهرا و جوادیان، زهرا. (۱۳۹۰). الگوهای ساختاری رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای مثبت و منفی، شواهدی نوین و گسترده از رویکرد ایرانی استرس - نامتعادلی - جبران. یافته‌های نو در روان‌شناسی، ۶(۱۹)، ۷-۱۸.
- گودرزوند چگینی مهرداد، نوین اشرف اعظم، علوی صائب فرداد. (۱۳۹۳). عوامل تأثیرگذار بر بیگانگی از کار، روابط و راهکارها. ره‌یافتی نو در مدیریت آموزشی، ۵(۱)، ۵۵-۸۰.
- گودرزی مهدی، محسنی اردهالی سیده شهرزاد، رحیمی ایمان. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان فدراسیون ورزش سه‌گانه. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۴(۴)، ۶۶-۷۴.
- لنگری مرضیه، سلیمانپور عمران محبوبه، اسماعیلی شاد بهرننگ. (۱۳۹۵). بررسی رابطه عجزین شدن با شغل با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بجنورد. مدیریت بهداشت و درمان، ۷(۲)، ۹۱-۱۰۱.
- محمودی سیدهادی، قصلانی روزین. (۱۳۹۴). بررسی رابطه میان مؤلفه‌های هوش هیجانی، تأمل عمیق و فرسودگی شغلی و تفاوت سطح این مؤلفه‌ها نسبت به سطح تحصیلات معلمان زبان انگلیسی. مطالعات زبان و ترجمه، ۴۸(۲): ۴۹-۷۶.

- Harter JK, Schmidt FL, Hayes TL. (2002). Business-unit level relationship between Employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
- Helmi Sh. (2015). The Evaluation of the Relationship between EQ Factors of Employees and Anti-Citizenship Organizational Behavior. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*; 4(1):1-13.
- Iorga M, Socolov V, Muraru D, Dirtu C, Soponaru C, Ilea C, & Socolov DG. (2017). Factors Influencing Burnout Syndrome in Obstetrics and Gynecology Physicians. *BioMed Research International*, 2017(2), 1-10.
- Jawahar IM, Stone T, & Kisamove J. (2007). Role Conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 142-159.
- Jelinek R, Ahearn M. (2006). The ABC's of ACB: Unveiling a clear and present danger in the sales force. *Industrial Marketing Management*, 35(4):457-467.
- Karatepe OM, Beirami E, Bouzari M, Safavi H. (2014). Does work engagement mediate the effects of challenge stressors on job outcomes? Evidence from the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 2014 (36), 14-22.
- Kartal N. (2018). Evaluating the relationship between work engagement, work alienation and work performance of healthcare professionals. *International Journal of Healthcare Management*; 11(3):251-259.
- Koutsimani P, Montgomery A, & Georganta K. (2019). The Relationship between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Frontiers in psychology*; 10(2018), 284.
- Li, S., & Chen, Y. (2018). The Relationship between Psychological Contract Breach and Employees' Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effect of Organizational Cynicism and Work Alienation. *Frontiers in psychology*, 27(9), 1273.
- Litinger NN. (1982). *Job involvement among managers and its relationship to demographic, psychological, and situational forces*. Unpublished doctoral dissertation, Stevens Institute of Technology.
- Middeldorp CM, Stubbe JH, Cath DC, & Boosma DI. (2005). Familial clustering in burnout: A twin-family study. *Psychological Medicine*, 35(1), 113-120.
- Mulki JP, Jaramilo F, & Locander WB. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: can the right job and a leader's style make a difference. *Journal of Business Research*, 59(12), 1222-1230.
- Nair N, Vohra N. (2010). An exploration of factors predicting work alienation of knowledge workers. *Management Decision*, 48(4), 600-615.
- مرادی مرتضی، مه‌ری یوسف. (۱۳۹۷). رابطه اخلاق کار با رفتار شهروندی سازمانی، فرسودگی شغلی و تسهیم دانش. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۳(۲)، ۶۹-۷۸.
- معروفی مریم، موسوی اصل فاطمه‌السادات، همتی زینب. (۱۳۹۵). بررسی ارتباط فرسودگی شغلی با کیفیت زندگی کاری پرستاران بخش‌های اطفال و مراقبت ویژه نوزادان. *پرستاری کودکان*، ۳(۱۰)، ۲۰-۱۱.
- مقتدایی لیلا. (۱۳۹۶). مطالعه رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و رفتار ضد شهروندی: مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان. *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۸(۱)، ۱۴۵-۱۵۸.
- نادری بنی محمود، بردبار غلامرضا، پزشکی نجف‌آبادی فرشته. (۱۳۹۴). تبیین بیگانگی کاری با ویژگی‌های شغلی و حمایت سازمانی. *کاوش‌های مدیریت بازرگانی*، ۷(۱۴)، ۱۶۹-۱۹۰.
- واعظی رضا، رحمانی فاطمه. (۱۳۹۱). تأثیر فضای اخلاقی سازمان بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی. *مطالعات رفتار سازمانی*، ۲(۲)، ۳۰-۵۰.
- یزدانبخش کامران، مرادی آسیه، بسطامی احسان. (۱۳۹۷). رابطه سرمایه روان‌شناختی و سخت‌رویای با فرسودگی شغلی. *رویش روان‌شناسی*، ۷(۲۹)، ۱۸۱-۲۰۲.
- Boyas J, Wind LH. (2010). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model. *Children and Youth Service Review*, 23(3), 380-388.
- Chay YW, Aryee S. (1999). Potential Moderating Influence of Career Growth Opportunities on Careerist Orientation and Work Attitudes: Evidence of the Protean Career Era in Singapore. *Journal of Organizational Behavior*, 20(5), 613-623.
- Chiaburu D, Thundiyil, T, & Wang, J. (2014). Alienation and its correlates: A meta-analysis. *European Management Journal*, 32(1), 24-36.
- Evan D, Morris R. (2006). Workaholic or just hard worker?, *University of Technology, Brisbane, Australia*, 11(5), 394-417.
- Gao Y, He W. (2017). Corporate social responsibility and employee organizational citizenship behavior: The pivotal roles of ethical leadership and organizational justice. *Management Decision*, 55(2), 11-26.
- Gholipour A, Saeidinejad M, & Zehtabi M. (2009). The Explanation of Anti-Citizenship Behaviors in the Workplaces, *International Business Research*, 2(4), 76-86.
- Giacalone RA, Greenberg J. (1997). *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Griffin RW, O'Leary-Kelly A, & Collins J. (1998). *Dysfunctional work behavior in organizations*. In CL. Cooper and DM. Rousseau (Eds.) Trends in organizational behavior. Vol 5. John Wiley & Sons.

- O'Brien KE. (2008). *A stressor-strain model of organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior*. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of Philosophy, University of South Florida.
- Özduran A, Tanova C. (2017). Manager mindsets and employee organizational citizenship behaviours. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 37-46.
- Özer Ö, Uğurluoğlu Ö, Saygılı M, & Songur C. (2019). The impact of work alienation on organizational health: A field study in health sector. *International Journal of Healthcare Management*, 12(1):18-24.
- Pearce CL, Giacalone RA. (2003). Teams Behaving Badly: Factors Associated With Anti-Citizenship Behavior in Teams. *Journal of Applied Social Psychology*, 33(1), 58-75.
- Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, & Bachrach DG. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Porter LW, Lawler EE, & Hackman JR. (1975). *Behavior in organizations*. New York: McGraw-Hill.
- Rice EM, Schneider GT. (1994). A decade of teacher empowerment: An empirical analysis of teacher involvement in decision-making. *Journal of Educational Administration*, 32(1), 43-58.
- Robinson SL, Bennett RJ. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: a Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Schepman S, Zarate M. (2008). The relationship between burnout, negative affectivity and organizational citizenship behavior for human services employees. *Journal of proceedings of world academy of science, engineering and technology*, 2008(30), 437-442.
- Suarez-mendoza MJ, Zoghbi-manrique de L. (2008). The impact of work alienation on organizational citizenship behavior in the canary island. *International journal of organizational analysis*; 15(1), 56-76.
- Sulu S, Cylan A, & Kaynak R. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship between organizational injustice and organizational commitment: Implications for healthcare. *Professionals international journal of business and management*; 5(7), 27-38.
- Valadbigi A, Ghobadi S. (2011). The study of the elements of work alienation: A case of the urmia white cement factory, western azarbayjan province, Iran. *Asian Social Science*; 7(6), 206-219.
- Wittmer JL, Martin JE. (2011). Work and Personal Role Involvement of Part-Time Employees: Implications for Attitudes and Turnover Intentions. *Journal of Organizational Behavior*; 32(5), 767-787.
- Yeh CM. (2013). Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees. *Annals of Tourism Research*; 42(2013), 214-239.
- Zopiatis A, Constanti P, & Theocharous AL. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*; 2014(41), 129-140.