

جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش میانجی گر

استرس شغلی و فرسودگی شغلی

امین زارع^{۱*}، سعید سپهری^۲ و سعیده روستایی^۲

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۰/۱۵

تاریخ دریافت: ۹۶/۲/۱۱

چکیده

جو سازمانی سالم می‌تواند باعث بهبود تعاملات و عملکرد سازمانی شده و برعکس جو ناسالم و مسموم ممکن است محیطی پر از سوءظن و استرس بوجود آورده و اثرات منفی را بر عملکرد افراد و سازمان داشته باشد. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر جو مسموم سازمانی بر تمایل به ترک شغل صورت گرفت. هم‌چنین، نقش میانجی گر دو متغیر استرس و فرسودگی شغلی نیز در رابطه بین جو مسموم و تمایل به ترک شغل مورد بررسی قرار گرفت. این پژوهش از جهت هدف، کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۵۰ نفر از پرستاران زن بیمارستان علی ابن ابی طالب شهرستان رفسنجان و ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بود. رویایی و پایایی پرسش‌نامه با استفاده از رویایی صوری، رویایی سازه و هم‌چنین، محاسبه آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت و تایید شد. روش نمونه‌گیری نیز تصادفی ساده بود. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج پژوهش نشان دادند که جو مسموم سازمانی به گونه مستقیم در ایجاد تمایل به ترک شغل و فرسودگی شغلی تأثیری ندارد، ولی در ایجاد استرس شغلی تأثیری مثبت و معنادار دارد. هم‌چنین، بر اساس نتایج پژوهش مشخص شد استرس شغلی در ایجاد فرسودگی شغلی تأثیری مثبت و معنادار داشته، ولی در تمایل به ترک شغل تأثیری ندارد. نتایج پژوهش نشان دادند جو مسموم سازمانی به صورت غیرمستقیم و با در نظر گرفتن نقش میانجی گر استرس و فرسودگی شغلی باعث تمایل به ترک شغل می‌شود.

واژه‌های کلیدی: جو مسموم سازمانی، تمایل به ترک شغل، استرس شغلی، فرسودگی شغلی.

^۱ - دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشکده مدیریت و فناوری‌های نرم، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران، ایران.

^۲ - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول سازمانی، دانشگاه ولی عصر رفسنجان، کرمان، ایران.

*- نویسنده مسئول مقاله: aminzare65@yahoo.com

پیشگفتار

از ویژگی‌های یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به اندازه تولید و بهره‌وری، مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد. بهداشت روانی در محیط کار، به معنی پیشگیری از بروز پریشانی‌های روانی و اختلالات رفتاری در کارکنان (به دلیل عوامل بیماری‌زا در محیط کار) و سالم‌سازی محیط و فضای روانی کار است (Seid Javadin & Shahbaz, 2006). عوامل متعددی می‌تواند محیط سالم سازمان را به یک محیط پر تنش و پر استرس تبدیل کند. یکی از مواردی که می‌تواند زمینه‌ساز استرس شغلی گردد، جو مسموم سازمانی است. جو سازمانی بیان‌کننده درک کارکنان از بستر سازمانی است (Hunter, Perry & Currall, 2001). جو سازمانی عبارتست از ویژگی‌های وصف‌کننده و تمایزبخش سازمان از دیگر سازمان‌ها- از قبیل ساختار و فرآیندها، روابط بین‌فردی، شیوه جبران خدمت، رفتار کارکنان، انتظار عملکرد و فرصت‌های رشد- که در طول زمان نسبتاً پایدار است، به وسیله اعضای سازمان ادراک می‌شود و در احساسات و رفتار آن‌ها اثر می‌گذارد (James et al., 2008). جو سازمانی مناسب می‌تواند در ایجاد انگیزش برای کارکنان، بهبود روحیه ایشان، مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها و هم‌چنین، در ازدیاد خلاقیت و نوآوری مؤثر باشد و به عنوان یک منبع مهم در تأمین سلامت روانی کارکنان بشمار آید و بر عکس، چنانچه جو سازمانی مناسب نباشد، نتایج معکوس خواهد داشت (Saedi, Khalatbari & Mori Najafabadi, 2010). جو مسموم سازمانی تأثیراتی منفی در ذهن، بهره‌وری، عملکرد و تصمیم‌گیری‌ها دارد. درواقع، جو مسموم سازمانی محصول تزریق مفهوم سمیت^۱ سازمانی به کالبد جو سازمانی است. سازمان‌های دارای جو مسموم، سطوح بالای نارضایتی و فشار روانی در بین کارکنان ایجاد می‌کنند که فراتر از مسایل کاری معمولی است. ناخشنودی و فشار روانی منفی نتیجه روابط انسانی مخرب است. در نتیجه سازمان‌های مسموم می‌توانند در بلندمدت صدماتی را به کارکنان و مدیران شاغل در سازمان وارد کنند (Too & Harvey, 2012). می‌توان گفت که یکی از نتایج جو مسموم سازمانی به وجود آمدن استرس شغلی است. استرس شغلی یک الگوی واکنشی است که هنگامی که کارکنان با خواسته‌های شغلی که با مهارت، دانش و توانایی آن‌ها متناسب نیست، مواجه می‌شوند؛ از خود نشان می‌دهند (Road, 2007). سیاست‌های نسنجیده، خط‌مشی‌های ناعادلانه و تبعیضات ناروا در محیط کار از عواملی اسن که موجب استرس، فقدان انگیزه، پایین آمدن روحیه و دل‌سردی در کارکنان می‌شود (Salami, Ojokuku & Ilesanmi, 2010). استرس شغلی می‌تواند پیامدهای روانی مانند تحلیل عاطفی یا فرسودگی شغلی را به همراه داشته باشد و می‌تواند تعهد سازمانی را کاهش داده و تمایل به ترک سازمان را افزایش دهد

(Chelariu & Stump, 2011). فرسودگی شغلی یک پدیده روانشناختی مزمن به صورت خستگی و بی‌علاقگی است که در محل کار رخ می‌دهد و در واقع، واکنش تاخیری به عوامل مزمن و تنش‌زای محل کار است که اثرات سوء متعددی بر فرد و سازمانی که وی در آن مشغول به کار است و هم‌چنین، در بلند مدت بر جامعه دارد (Alarcon, 2011). فرسودگی شغلی عوارض متعددی در خانواده، زندگی اجتماعی، فردی و سازمان برجای می‌گذارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان غیبت و ترک خدمت، تأخیرهای متوالی، شکایات گوناگون روان‌شناختی، تضاد، تغییر شغل و تعارضات بین فردی با همکاران را نام برد (Shakerinia & Mohammadpour, 2010). بخش بهداشت و درمان و پرسنل شاغل در آن، و به گونه ویژه پرستاران از مهم‌ترین ارکان بخش درمان هستند که با توجه به وضعیت شغلی، مسئول وظایفی مهم از قبیل مراقبت‌های روحی و روانی و نیز فیزیکی بیمار می‌باشند که فعالیت‌های فوق در صورت عدم رعایت اصول ایمنی و نیز آرامش و رفاه کاری و ناسالم بودن جو سازمانی، در بروز اختلالات جسمی و روحی این قشر نقشی مهم دارد که در صورت مزمن شدن این اختلالات و ادامه داشتن آن‌ها، زمینه بروز استرس و تبعات بعدی همچون فرسودگی و تمایل به ترک شغل افزایش خواهد یافت. برخی پژوهش‌ها تأثیر جو سازمانی و استرس شغلی بر بروز فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل را بررسی کرده‌اند، اما پژوهشی که به بررسی تأثیر شکل منفی جو سازمانی یعنی جو مسموم سازمانی بر ایجاد استرس و فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل پرداخته باشد، دیده نشد که با توجه به بررسی وضعیت جو سازمانی سازمان مورد مطالعه و بر اساس شاخص‌های مرتبط با جو مسموم سازمانی، مشخص شد که جو سازمانی، دارای نشانه‌های مسمومیت می‌باشد و بر همین اساس در این پژوهش هدف ما بررسی این روابط و چگونگی اثرگذاری آن‌ها می‌باشد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

جو مسموم سازمانی

روی هم رفته، به دلیل این‌که جو سازمانی، پدیده‌ای چندلایه، پیچیده و چندبعدی است که از ادراکات کارکنان از تجربیات‌شان در سازمان مشتق شده و در طول زمان پایدار می‌ماند و به گونه گسترده در واحد سازمانی به اشتراک گذاشته می‌شود، امکان ارایه یک تعریف دقیق و استاندارد از این مفهوم وجود ندارد (Dawson et al, 2008). با این حال، از دیدگاه اشنایدر^۱ و همکاران، جو سازمانی به‌عنوان ادراکات مشترک و مضمون مربوط به خط‌مشی‌ها، عملکردها و رویه‌هایی که کارکنان تجربه کرده و رفتارهایی از کارکنان که در ارتباط با تشویق، حمایت و انتظارات آنان است،

تعبیر می‌شود که می‌تواند بر پیامدهای سازمانی نظیر توانمندی تأثیر بگذارد (Schneider et al, 2013). در گفت‌وگوهای روزانه در سازمان‌ها، واژه‌های جو متشنج، جو مسموم، جو ناآرام و مانند آن‌ها بارها به کار برده می‌شود. حال این‌که به مفاهیم علمی آن کمتر توجه می‌شود و روش‌های شناخت آن نیز کم‌تر مورد پژوهش قرار می‌گیرد. جو مسموم سازمانی تأثیراتی منفی در ذهن، بهره‌وری، عملکرد و تصمیم‌گیری‌ها دارد. در واقع، جو مسموم سازمانی محصول تزریق مفهوم سمیت سازمانی به کالبد جو سازمانی است (Too & Harvey, 2012). پنج بعد جو مسموم سازمانی عبارت‌اند از: رهبری زهرآگین^۱، ساختار فیزیکی مسموم، ساختار شغلی مسموم، روابط بین فردی مسموم، نظام پاداش مسموم. این ابعاد در ادامه تشریح می‌گردد. ۱- رهبری زهرآگین: رهبری زهرآگین سبکی از رهبری است که در آن رهبر با توجه به رفتار منفی و ویژگی‌های فردی مخربی که دارد، آسیب طولانی‌مدت و جدی به طور مستقیم به پیروان خود و به گونه غیرمستقیم به سازمان تحمیل می‌کند (Lipman-Blumen, 2006). رهبران زهرآگین چند ویژگی نمایان و بارز شامل سرپرستی توهین‌آمیز؛ خودشیفتگی؛ رهبری خودکامه؛ جاه‌طلبی؛ غیر قابل پیش‌بینی بودن و قلدرمآبی دارند (Appelbaum & Roy-Girard, 2007). ۲- ساختار فیزیکی مسموم: محیط فیزیکی شامل دکور، صداها، بوها، نورپردازی، وضعیت هوا و سایر عواملی است که عامل محرک را در بر می‌گیرند (Hawkins, 2005). محیط کار سمی اثرات منفی قابل توجهی از قبیل غیبت، تأخیر، گردش مالی، روحیه و انگیزه پایین، ضعف ارتباطات، قضاوت مختل و افزایش خصومت و بی‌اعتمادی در سازمان‌ها به دنبال دارد (Cox & Thomson, 2000). ۳- ساختار شغلی مسموم: ساختار شغلی مسموم دو جزء اصلی دارد: عدم امنیت و عدم استقلال شغلی. روی هم رفته، ناامنی شغلی به درک شرایط اشتغال و از دست دادن ثبات شغلی و تداوم رابطه اشتغال با سازمان اشاره دارد (Bernardi, Klarner & Von der Lippe, 2008). زمانی که کارکنان با ادراک ناامنی شغلی روبه‌رو می‌شوند، از انگیزه‌ها، رضایت و تعهدشان کاسته می‌شود و حتی ممکن است به ترک سازمان تمایل نشان دهند (Probst, 2000). ۴- روابط بین فردی مسموم: در سازمان‌های مسموم روابط بین فردی در چارچوب تعارضات طولانی‌مدت بین فردی در سازمان شکل می‌گیرد و بر فشار روانی منفی اعضای سازمان می‌افزاید (Pearlin, 1989). به عبارت دیگر، تعارض بین فردی، یک عامل استرس‌زای مهم در سازمان است که با پیامدهای شغلی ضعیف و حالات روان‌شناختی منفی همراه است و به میزانی که یک فرد به صورت منفی بر تعاملات اجتماعی با همکارانش تأثیر می‌گذارد، اشاره دارد (Spector, 1998). ۵- نظام پاداش مسموم: احساس بی‌عدالتی همانند سمی در سازمان عمل می‌کند و جو سازمان را مسموم می‌کند. جو مسموم سازمان جوی ناعادلانه است که باعث

¹ - Toxic Leadership

توازن نبودن تلاش و پاداش در نظام سازمان مسموم می‌شود. نبود توازن میان تلاش بالا و پاداش کم باعث افزایش استرس‌های شغلی کارکنان می‌شود که در پی آن میل به ترک شغل را در آن‌ها افزایش می‌دهد (Derycke et al, 2010).

استرس شغلی

مورهد (Moorhead, 2003) استرس شغلی را پاسخی انطباقی به بعضی از محرک‌ها می‌داند که فشارهای روانی و فیزیکی زیادی بر افراد متحمل می‌سازد، اما بیش‌تر صاحب نظران در مورد این تعریف استرس هم رایبی دارند که استرس تجربه احساسی ناخوشایندی است که با عناصری مانند ترس، دلهره، نگرانی، ناراحتی، رنج، عصبانیت، غمگینی، ناامیدی و افسردگی در ارتباط است و انجام نقش‌های چندگانه را با سطوح بالای استرس مرتبط می‌دانند (Bolino and Turnley, 2005). عواملی که موجب استرس شغلی می‌شوند را می‌توان به دو دسته عوامل وابسته به فرد و عوامل وابسته به محیط تقسیم‌بندی کرد. از عوامل مهم وابسته به فرد می‌توان به تیپ شخصیت، وضعیت اقتصادی - اجتماعی و عوامل دموگرافیک مانند جنس، سن، تأهل و از عوامل وابسته به محیط به عواملی چون محیط جغرافیایی اشاره کرد (Azadmarzabadi & gholami fesharaki, 2011)، اما از جمله عواملی که به گونه گسترده شناخته شده و موجب استرس شغلی می‌گردد، عبارت است از: عدم امنیت شغلی، استقلال شغلی، فشارهای زمانی در کار، رابطه رهبری و تعارض کار - خانواده (Mauno & Kinnunen, 1999). استرس جزئی از زندگی روزانه و تا حدی برای انجام کار لازم است، اما زمانی که مستمر و شدید می‌گردد، تبدیل به یک پدیده منفی و به انواع بیماری‌های جسمانی و اختلال‌های روانی در افراد منجر می‌شود (Rothmann, van der Colf, 2006). پرستاری از جمله مشاغل است که افراد در آن سطوح بالایی از استرس را احساس می‌کنند (Deary et al., 1996). پرستاران به عنوان بزرگ‌ترین ارائه‌دهندگان خدمات گروه بهداشت و درمان که نقش اساسی در مراقبت از بیماران دارند، سطوحی بالا از تنش کاری پیدا می‌کنند (Garrosa et al., 2008). استرس شغلی تأثیر منفی بر سلامت، رفاه و خوب بودن پرستاران دارد (Letvak & Buck, 2008) و ممکن است مشکلات جسمی مانند فشار خون بالا، افسردگی، اختلالات خواب و سوء مصرف الکل و دارو در پرستاران در پی داشته باشد (Epstein, 2010). هم‌چنین، استرس شغلی ممکن است در سلامت روان پرستاران نیز اختلالاتی ایجاد کند (Oginska, 2006).

فرسودگی شغلی

یکی از مهم‌ترین مسایل شغلی که به گونه معمول به صورت واکنش در مقابل تنیدگی‌های شغلی و سازمانی در بین کارکنان سازمان‌ها دیده می‌شود، پدیده فرسودگی شغلی است. سندروم فرسودگی شغلی مشکلی مهم در محیط‌های کاری مدرن است و شیوع آن به گونه شایانی در طول دهه گذشته افزایش یافته است (Fuentes et al, 2015). فرسودگی شغلی عبارت است از "یک سندرم خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت شخصی که می‌تواند در میان افرادی که نوعی از خدمات عمومی را انجام می‌دهند، رخ دهد" (Droogbroeck, Spruyt & Vanroelen, 2014). خستگی عاطفی به عنوان شرایطی توصیف شده است که در آن منابع روانی کارکنان به حدی کاهش می‌یابد که آن‌ها دیگر قادر به ارائه خدمات خودشان نیستند. خستگی، نشان دهنده بارزترین علامت مؤلفه استرس در فرسودگی شغلی است. همچنین، مسخ شخصیت، به عنوان سازوکار مقابله ناکارآمد ناشی از استرس شغلی تعریف شده است که باعث می‌شود کارکنان در برخوردشان با سایرین، بی‌عاطفه، سرد و منفی شوند. آخرین جنبه، به شیوه‌ای مثبت با عنوان احساس موفقیت شخصی مشخص شده است که این حالت، احساس افسردگی‌ای است که به وسیله کارمندان بیان شده است؛ به این شکل که دیگر در رسیدن به اهدافشان موفق نیستند و اعتماد به نفس خود و توانایی‌شان را در انجام وظایفشان در محل کار از دست داده‌اند (Ambrose, Rutherford, Shepherd & Tashchian, 2014). کارکنان شاغل در بخش بهداشت و درمان به علت رویارویی با عوامل تنش‌زای متعدد مقدار بیشتری از فرسودگی شغلی را نسبت به سایر مشاغل تجربه می‌کنند (Soleimannejad, Hamdami & Soudi, 2012). بر اساس گزارش‌ها، پرستاران و کارکنان بیمارستان‌ها به لحاظ ارزیابی ممتد عملکردشان به وسیله همکاران، برخورد مکرر و مستقیم با مرگ، رنج‌ها و جراحات‌ها، ساعات طولانی کار، تعطیلات اندک و زمان‌های کوتاه برای ارتباط اجتماعی با دوستان، کافی نبودن تعداد پرستاران و مسئولیت در قبال بیماران (برای مثال در خلال کار شبانه) با فشارهای روانی و جسمانی بیشتری روبرو هستند. ادامه پی در پی این عوامل استرس‌زا در طولانی مدت فرسودگی شغلی پرستاران را به همراه دارد (Bayrami et al., 2011). عمده‌ترین پیامدهای نشانگان فرسودگی شغلی پرستاران شامل غیبت، کاهش کیفیت مراقبت از بیمار، تعارضات بین‌فردی با همکاران، مشکلات جسمی و روحی پرستار، عدم تمایل برای مراقبت از بیمار و در نهایت، ترک خدمت است (Schmitz, Neumann & Oppermann, 2000).

تمایل به ترک شغل

قصد ترک عبارت است از تمایل رفتاری کارکنان به جهت تلاش برای ترک کار با سازمان‌شان که ممکن است منجر به ترک شغل واقعی شود (Chen et al, 2014). نیت جابه‌جایی اغلب برای

کسب و کار مضر است. زمانی که کارکنان شغل خود را ترک می‌کنند، شرکت‌ها استعدادهای انسانی باارزش خود را از دست می‌دهند و این فقدان آن‌ها می‌تواند به سود رقبا باشد. آموزش کارکنان جدید نیاز به تخصیص منابع مهم دارد که بیش‌تر اوقات زیاد طول می‌کشد و شامل یک شیب منحنی یادگیری می‌باشد. بنا به دلایل گوناگون این فرایند دشوار ممکن است همیشه موفق نباشد. به همین دلیل، سازمان‌ها نه تنها در پی جذب کارکنان ارزشمند هستند بلکه دنبال پرورش و حفظ کارکنان کلیدی خود، حتی در زمان چالش‌ها و یا رکود اقتصادی هم هستند (Khanin, 2013). گرایش (میل) به ترک به عنوان برآورد ذهنی یک فرد درباره احتمال ترک سازمان در آینده نزدیک تعریف شده است. این ساختار نشان دهنده قصد (نیت) رفتاری است که مقدم بر ترک شغل واقعی شمرده می‌شود (Katsikea, Theodosiou & Morgan, 2014). نیروی انسانی مهم‌ترین عامل حیاتی برای عملکرد و موفقیت هر سیستم و دارایی هر سازمان بشمار می‌رود (Mohamadzadeh, Nojehdehi et al., 2014). با افزایش رقابت و گسترش روش‌های توسعه منابع انسانی، سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا کارکنان مستعد خود را حفظ کرده و آنان را توانمند نمایند تا آن‌ها بتوانند عملکرد بالایی از خود بروز دهند. سازمان‌ها با از دست دادن نیروهای ارزشمند، مهارت‌ها و تجربیاتی را از دست می‌دهند که طی سال‌ها تلاش به دست آمده است (Alizadeh, 2007). ترک خدمت کارکنان موجب وقفه در عملیات سازمان شده و هزینه‌های زیادی را در زمینه استخدام نیروی جایگزین و در پی آن آموزش، تربیت و آماده‌سازی کارکنان جدید تا مرحله بهره‌دهی و کارایی مطلوب به سازمان تحمیل می‌کند (Dalvi & Ganji, 2014). به این ترتیب توجه به موضوع ترک خدمت کارکنان از مباحث مهم مدیریت منابع انسانی است. بحران کمبود نیروی کار در نظام بهداشت و درمان بر روی پیشگیری از بیماری‌ها و ارتقا سلامتی در بسیاری از کشورها تاثیر می‌گذارد (Hariri, Yaghmaei & Shakeri, 2012). برآورده شده است که ۳۰ تا ۵۰ درصد همه پرستاران تازه‌وارد در طی سه سال اول کار بالینی خود محل شغل خود را تغییر می‌دهند و یا کار پرستاری را ترک می‌کنند (MacKusick & Minick, 2010). ترک خدمت پرستار می‌تواند دارای تاثیر منفی بر توانایی رفع نیازهای بیمار و کیفیت ارایه مراقبت داشته باشد؛ افزون بر این، از دست دادن پرستاران منجر به کمبود نیروی کافی می‌گردد که به نوبه خود باعث افزایش حجم کار برای پرستاران باقی‌مانده و ایجاد تنش و کاهش روحیه در آن‌ها می‌شود (Almalki, FitzGerald & Clark, 2012).

جو مسموم و استرس شغلی

روی هم رفته، شرایط کاری ضعیف مرتبط با موارد زیر از عوامل استرس‌زا در محیط کار بشمار می‌آید. فضای ناکافی برای انجام کار به صورت راحت و امن، مشخص نبودن حریم شخصی که

باعث دست‌پاچی فرد می‌شود، فضای کاری پر سر و صدا که منجر به عدم تمرکز و حواس پرتی می‌شود، فضای کاری غیرانسانی و نیاز به انجام کارهای بدنی سنگین، رطوبت و گرمای هوای زیاد که ناراحتی برای فرد ایجاد کند، نور ناکافی که سلامت و ایمنی را به خاطر بیندازد، سیستم تهویه نامناسب بویژه در ماههای گرم سال و تجهیزات کاری قدیمی، نامناسب و غیر قابل اتکا نیز از منابع ایجاد استرس در بین کارکنان است (Safari & Mohammad Nejad Shorkaee, 2013). محیط کاری نامناسب از عوامل استرس‌زا در محیط کار بشمار می‌آید. بنیاد بهبود زندگی و شرایط کاری اروپا، طی پژوهشی که در سال ۱۹۹۶ انجام داد، دریافت که سر و صدا، آلودگی، هوای گرم و سرد و یا مرطوب، حمل وسایل سنگین و کار کردن در فضای کوچک از عوامل استرس‌زای مرتبط با محیط کار بشمار می‌آیند (Sutherland & Cooper, 2000). سازمان، خط‌مشی‌ها و رویه‌هایشان، فرهنگ و سبک انجام کار می‌توانند از دلایل استرس‌زا باشند. همه اعضای سازمان فرهنگ‌های گوناگونی دارند. استرس ممکن است از سبک و جو سازمانی ناشی شود. ساختار و فرایندها نیز از در صورت مناسب نبودن منجر به استرس شغلی خواهند شد. مواردی نظیر: تعداد ناکافی کارکنان متناسب با حجم کار، تعداد پست‌های خالی زیاد و نیاز به انجام وظایف متعدد توسط فردی که از تخصص کافی برخوردار نیست، هماهنگی ضعیف بین واحدها، آموزش ناکافی برای انجام درست کارها، آگاهی‌های ناکافی در رابطه با جایگاه فرد در سازمان، رویه‌های کاری خشک و نامنعطف، زمان ناکافی برای تطبیق با تغییرات صورت گرفته در سازمان، عدم ثبات و تفاوت نگرش در بین مدیران گوناگون، تأکید بر رقابت، مدیریت به سبک انتقادی، استفاده از داده‌ها به عنوان ابزاری برای اعمال قدرت، نیاز به اضافه کاری بالای زیردستان به منظور پیشبرد اهداف، نیاز به نوبت‌های کاری، بر سطح استرس افراد تأثیر منفی دارد (Safari & Mohammad Nejad Shorkaee, 2013). زمانی که ارتباطات مناسب و خوب است، باعث افزایش سلامت سازمانی و فردی می‌شود و زمانی که ارتباطات و روابط بین فردی نامناسب باشد، باعث کاهش رضایت و احساس تهدید از جانب همکاران و زیردستان می‌گردد. حسادت، تحقیر، بحث و جدل و توبیخ، از مسایلی هستند که در محیط کار استرس و در نتیجه فرسودگی را به همراه دارند (McKenna, 2006). این‌که چگونه افراد در محیط کار با یکدیگر ارتباط برقرار کنند، می‌تواند از دلایل بروز استرس در کار شود. ارتباطات ضعیف با مدیران، ارتباطات ضعیف با همکاران و زیردستان، دشواری‌ها در واگذاری مسئولیت‌ها، تعارضات شخصی که از تفاوت‌ها نشأت می‌گیرد، بازخور نگرفتن از همکاران یا مدیریت، نمونه‌ای از این موارد هستند (Stranks, 2005).

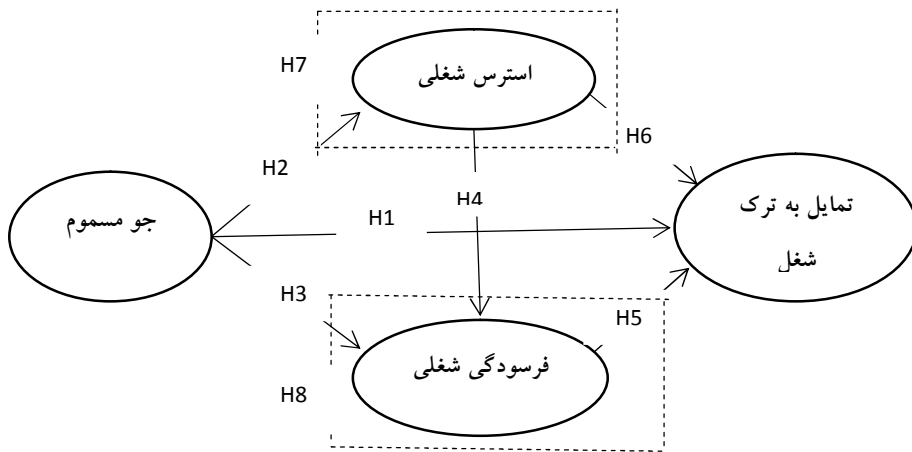
پیشینه پژوهش

مرویان حسینی و لاری دشت بیاض (Marvian Hosseini & Lariye Dashte Bayaz, 2015) در پژوهشی با عنوان " بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حسابرسان" که میان ۲۱۳ نفر از حسابرسان شاغل در نهادهای حسابرسی در سطح کشور انجام گرفت، به این نتیجه رسیدند که بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. نتایج حاکی از تأیید ارتباطی مثبت و معنادار میان استرس شغلی با فرسودگی شغلی است. زارع و همکاران (Zare, Tavakoli & Karami, 2015) در پژوهشی با عنوان " تأثیر تعارض کار - خانواده از راه فرسودگی شغلی بر تمایل به ترک سازمان در میان کارکنان ناجا" که در بین کارکنان پلیس فرودگاههای کشور انجام شده؛ در بخشی از نتایج پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی دارای تأثیری مثبت و معنادار بر تمایل به ترک سازمان دارد. مشتاق عشق و همکاران (Moshtagh Eshgh, Aghaeinejad, Peyman, Amirkhani, Taghinezhad & Sheikhi, 2014) پژوهشی با عنوان " ارتباط استرس شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی" در بین ۲۰۶ نفر از کارکنان پیش بیمارستانی شاغل در ۴۴ پایگاه اورژانس استان گلستان انجام دادند. در بررسی همبستگی بین نمرات کلی استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان اورژانس، بین سطح کلی استرس شغلی و فرسودگی شغلی ارتباط معنی داری دیده شد. به بیان دیگر، به هر میزان افزایش استرس شغلی به همان میزان فرسودگی شغلی در این افراد افزایش یافته است. دلوی و گنجی (Dalvi & Ganji, 2014) نیز پژوهشی با عنوان " بررسی اثرات رهبری اخلاقی بر استرس شغلی و قصد ترک خدمت پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد" در میان ۱۸۰ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان‌های علوم پزشکی شهرکرد صورت دادند که نتایج پژوهش نشان داد بین استرس کاری و قصد ترک خدمت رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. آقای و همکاران (Aghaee, Aghaee & Aghaee, 2014) در پژوهش خود با عنوان " بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی" از روش آزمایشگاه ارزیابی و آزمون تصمیم‌گیری (دیمتل) برای تعیین روابط میان متغیرهای یاد شده در عنوان استفاده کردند. جامعه آماری این پژوهش، شامل ده نفر از خبرگان منابع انسانی شرکت ایران خودرو دیزل بود. بخشی از نتایج پژوهش نشان داده که جو سازمانی بر فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است بدین معنا که هر چه جو مناسب سازمانی برقرار باشد، میزان فرسودگی شغلی کاهش و رفتار شهروندی بهتری را شاهد خواهیم بود. صفری و محمدنژاد شورکایی (Safari & Mohammad Nejad Shorkaee, 2013) در پژوهشی با عنوان " شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی مدیران پروژه‌های پتروشیمی" عوامل استرس‌زای شغلی را شناسایی و رتبه‌بندی کرد. در این پژوهش عوامل استرس‌زای شناسایی شده شامل تقاضاهای

کار؛ تعادل بین کار و زندگی؛ کنترل و آزادی عمل در تصمیم‌گیری، ابهام نقش؛ ارتباطات؛ مسئولیت؛ نقش مدیریتی؛ محیط کار؛ ساختار و جو سازمان؛ عدم تناسب تلاش و پاداش و تغییرات بود که از نتایج پژوهش مشخص گردید همه عوامل شناسایی شده غیر از عامل تعادل کار و زندگی، جزء عوامل استرس‌زای شغلی می‌باشند و مسئولیت و پاسخگویی بیش‌ترین نقش را در ایجاد استرس شغلی دارد. گل‌پرور و همکاران (Golparvar, Javadian, Adibi, Mosahebi, Ahmadi, 2013) در پژوهشی با عنوان " رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی" که در میان کارکنان یک سازمان دولتی با تعداد نمونه ۱۸۷ انجام گرفت، به این نتیجه رسیدند استرس شغلی با رضایت شغلی و عملکرد وظیفه دارای رابطه منفی و معنی‌دار و با ترک خدمت دارای رابطه مثبت و معنی‌دار می‌باشد. بابائیان و همکاران (Babaian, Mohammadi Mahmoudi, Alizadeh & Karami, 2012)، نیز در پژوهشی با عنوان " تأثیر تعارض کار - خانواده و استرس شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان پلیس ناجا" که در میان کارکنان شاغل در کلانتری یکم و پنجم تهران انجام شده است، به این نتیجه دست پیدا کرده‌اند که استرس شغلی و تعارض کار - خانواده تأثیر مثبتی بر افزایش سطح فرسودگی شغلی کارکنان پلیس ناجا دارد. نتایج نشان می‌دهد که افزایش استرس شغلی و هم‌چنین، تعارض کار - خانواده منجر به افزایش سطح فرسودگی شغلی و افسردگی می‌گردد. تاناکودی و همکاران (Thanacoody, Bartram & Casimir, 2009) در پژوهشی با عنوان " اثرات فرسودگی شغلی و حمایت اجتماعی سرپرست بر رابطه بین تعارض کار- خانواده و تمایل به ترک" به این نتیجه دست یافتند که فرسودگی شغلی رابطه بین تعارض کار- خانواده و تمایل به ترک کارکنان در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و زمانی که حمایت اجتماعی سرپرست وجود نداشته باشد، این تأثیرگذاری بیش‌تر خواهد بود.

مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر می‌باشد. در این مدل متغیر جو مسموم سازمانی به عنوان متغیر مستقل، متغیرهای استرس و فرسودگی شغلی به عنوان متغیرهای میانجی و در نهایت، متغیر تمایل به ترک به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته).

فرضیه‌های پژوهش نیز به شرح زیر می‌باشد:

- ۱- بین جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل رابطه معنادار وجود دارد.
- ۲- بین جو مسموم سازمانی و استرس شغلی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۳- بین جو مسموم سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۴- بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد.
- ۵- بین فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل رابطه معنادار وجود دارد.
- ۶- بین استرس شغلی و تمایل به ترک شغل رابطه معنادار وجود دارد.
- ۷- استرس شغلی در رابطه بین جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل نقش میانجی‌گر دارد.
- ۸- فرسودگی شغلی در رابطه بین جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل نقش میانجی‌گر دارد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش بر مبنای هدف، کاربردی است و از نظر ماهیت و روش گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی می‌باشد و بر اساس دسته‌بندی پژوهشات توصیفی به این دلیل که پژوهشگر با استفاده از نمونه‌گیری اقدام به گردآوری داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه نموده و سپس با استفاده از تحلیل آماری نتایج را به جامعه تعمیم داده است جزو پژوهشات پیمایشی بشمار می‌رود. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۵۰ نفر از پرستاران زن بیمارستان علی ابن ابی‌طالب شهرستان رفسنجان می‌باشد که تعداد نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران مربوط به جامعه محدود (خطای

نمونه‌گیری برابر ۰/۰۵ در نظر گرفته شد)، ۱۰۸ نفر تعیین شد که در نهایت، بر اساس داده‌های ۱۰۰ پرسش‌نامه عودت داده شده، تجزیه و تحلیل‌های آماری انجام گرفت. روش نمونه‌گیری نیز تصادفی ساده بود. در این نمونه‌گیری همه پرستاران زن بخش‌های بیمارستان در شیفت‌های صبح و عصر و شب در نظر گرفته شدند و با توجه به حجم جامعه آماری سهمیه‌ای به پرستاران زن بخش‌های بیمارستان و پرستاران زن شیفت‌های صبح و عصر و شب اختصاص داده شد و سپس با توجه به سهمیه هر بخش در شیفت مورد نظر، پرستاران بر حسب تصادف انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه شامل پرسش‌نامه‌های جو مسموم سازمانی (شامل ابعاد ساختار فیزیکی مسموم، نظام پاداش مسموم، روابط بین فردی مسموم، ساختار شغلی مسموم و رهبری زهرآگین)؛ استرس شغلی (شامل ابهام نقش، گرانباری نقش و تعارض نقش)؛ فرسودگی شغلی (شامل ابعاد مسخ شخصیت، تحلیل عاطفی و کاهش عملکرد شغلی) و تمایل به ترک شغل (شامل ۴ گویه) بود. برای سنجش روایی ابزار پژوهش، پرسش‌نامه‌ها در اختیار چند تن از اساتید صاحب‌نظر قرار گرفت و روایی صوری و محتوای آن‌ها مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسش‌نامه‌های مورد استفاده در پژوهش نیز به کمک آلفای کرونباخ ارزیابی گرفت و با توجه به اینکه آلفای کرونباخ پرسش‌نامه‌ها بالاتر از ۰/۷ بود (آلفای کرونباخ متغیر جو مسموم سازمانی؛ استرس شغلی؛ فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل به ترتیب برابر ۰/۸۹۹؛ ۰/۸۹؛ ۰/۸۷ و ۰/۷۲۴ بود)، پایایی ابزار پژوهش تأیید شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم افزار اسمارت پی ال اس (نسخه ۲) استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

نتایج پژوهش در دو بخش توصیفی و استنباطی ارائه شده است.

یافته‌های توصیفی

در جدول ۱ ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان ارائه شده است.

جدول ۱- آمار توصیفی پاسخ‌دهندگان.

سن	۲۰-۳۰	۳۰-۴۰	۴۰-۵۰	بالای ۵۰
فراوانی مطلق	۸	۴۲	۲۹	۲۱
تحصیلات	دیپلم	فوق‌دیپلم	لیسانس	فوق‌لیسانس و بالاتر
فراوانی مطلق	۲	۱۵	۶۷	۱۶
سابقه کار	زیر ۵ سال	۵ تا ۱۰	۱۱ تا ۱۵	۱۶ تا ۲۰
فراوانی مطلق	۴	۴۰	۲۷	۲۵ تا ۲۵ سال
			۲	-

یافته‌های استنباطی

در جدول زیر میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش آرایه شده است:

جدول ۲- میانگین و انحراف استاندارد.

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد
ساختار فیزیکی مسموم	۳/۷۴	۱/۱۲۶	خودشیفتگی	۳/۴۹	۱/۱۳
آزاددهنده‌های محیط فیزیکی	۳/۸۵	۱/۱۳۴	غیرقابل پیش بینی بودن	۳/۷۴	۱/۰۹۵
مسمومیت امکانات	۳/۶۷	۱/۳۵۹	جو مسموم سازمانی	۳/۶۵	۱/۱۰۴
روابط بین فردی مسموم	۳/۶۳	۱/۱۰۱	استرس شغلی	۳/۵۴	۱/۱۰۲
تعارض افقی	۳/۵۲	۱/۲۲۱	ابهام نقش	۳/۵۸	۱/۱۲۴
تعارض عمودی	۳/۷	۱/۰۳۱	تعارض نقش	۳/۴۲	۱/۱۰۳
نظام پاداش مسموم	۳/۷۲	۱/۰۶	گرانباری نقش	۳/۶۵	۱/۱۱۳
عدالت توزیعی	۳/۷۸	۱/۰۵	فرسودگی شغلی	۳/۶۱	۱/۱۱۴
عدالت رویه‌ای	۳/۶۷	۱/۲۴	کاهش عملکرد شغلی	۳/۸۷	۱/۱۴۳
رهبری زهرآگین	۳/۵۴	۱/۱۱۲	تحلیل عاطفی	۳/۶۶	۱/۱۲۶
سرپرستی توهین‌آمیز	۳/۴۴	۱/۰۱۳	مسخ شخصیت	۳/۳۲	۱/۱۰۸
رهبری خودکامه	۳/۴۸	۱/۱۲۲	تمایل به ترک شغل	۳/۹۲	۱/۱۴
جاه‌طلبی	۳/۵۲	۱/۱۸۹			

در ادامه برای پاسخ به فرضیات پژوهش از روش‌های تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. در این پژوهش به دلیل کم بودن تعداد نمونه آماری پژوهش و چند سطحی بودن مدل، برای تأیید مدل و پاسخ به فرضیه‌های پژوهش از روش کم‌ترین مربعات جزئی استفاده شده است. جدول ۲، میانگین واریانس تبیین شده^۱، و پایایی ترکیبی^۲ و ضریب تعیین را نشان می‌دهد. پایایی ترکیبی در واقع نسبت مجموع بارهای عاملی متغیرهای مکنون به مجموع بارهای عاملی افزون بر واریانس خطا می‌باشد. مقادیر آن بین ۰ تا ۱ می‌باشد و جایگزینی برای آلفای کرونباخ است. مقدار این شاخص نباید کم‌تر از ۰/۶ باشد. به این شاخص نسبت دیلون-گلداشتاین نیز گفته می‌شود (Chin & Newsted, 1999). افزون بر روایی سازه، با کمک شاخص میانگین واریانس استخراج شده مشخص شد که تمام سازه‌های مورد مطالعه دارای میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ هستند (روایی تشخیصی).

شاخص نیکویی برازش مدل

این شاخص، سازش بین کیفیت مدل ساختاری و مدل اندازه‌گیری شده را نشان می‌دهد. در این پژوهش، مقدار شاخص برازش برابر ۰/۶۴۹ شده است و نشان از برازش مناسب (بالای ۰/۴) مدل دارد.

^۱ -Average Variance Extracted

^۲ - Composite Reliability

جدول ۲- شاخص روایی، پایایی و توصیفی.

شاخص نیکویی برازش مدل	ضریب تعیین	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس تبیین شده	متغیرها
	۰/۵۹۹	۰/۸۲۷	۰/۵۴۶	آزار دهنده‌های محیط فیزیکی
	۰/۸۲	۰/۹۰۸	۰/۶۶۵	مسمومیت امکانات و فضا
	۰/۷۳۲	۰/۸۸۵	۰/۷۰۹	ساختار فیزیکی مسموم
	۰/۷۵۱	۰/۸۳۸	۰/۷۲۱	عدالت توزیعی
	۰/۶۲۹	۰/۷۹	۰/۶۵۳	عدالت رویه‌ای
	۰/۴۰۳	۰/۸۱۷	۰/۶۹۱	نظام پاداش مسموم
	۰/۳۹۶	۰/۸۰۶	۰/۶۷۷	تعارض افقی
	۰/۷۸۹	۰/۷۷۲	۰/۵۳۱	تعارض عمودی
	۰/۳۷۸	۰/۷۲۷	۰/۶۲۱	روابط بین فردی مسموم
	۰/۳۷۴	۰/۷۹۸	۰/۵۷۶	سرپرستی توهین‌آمیز
	۰/۶۶۹	۰/۷۸۵	۰/۵۷۱	رهبری خودکامه
	۰/۶۹۶	۰/۸۷	۰/۶۹۲	خودشیفتگی
۰/۶۴۹	۰/۸۴۱	۰/۸۹۶	۰/۶۸۶	جاه طلبی
	۰/۷۶۰	۰/۸۲۱	۰/۶۰۷	غیر قابل پیش‌بینی بودن
	۰/۷۲۱	۰/۸۹۶	۰/۶۱۱	رهبری زهرآگین
	۰/۰۰	۰/۹۱۲	۰/۵۵۷	جو مسموم سازمانی
	۰/۷۸۰	۰/۸۵۱	۰/۵۹۵	ابهام نقش
	۰/۸۰۳	۰/۸۳۸	۰/۷۶۳	تعارض نقش
	۰/۶۹۲	۰/۸۶۵	۰/۶۸۳	گرانباری نقش
	۰/۱۷۷	۰/۹۱۱	۰/۷۵۸	استرس شغلی
	۰/۷۳۷	۰/۸۴	۰/۶۳۸	کاهش عملکرد شخصی
	۰/۸۴۵	۰/۸۹۲	۰/۷۳۴	تحلیل عاطفی
	۰/۷۵۸	۰/۷۸۳	۰/۶۴۴	مسخ شخصیت
	۰/۸۷۲	۰/۸۸۵	۰/۷۷۷	فرسودگی
	۰/۷۱۴	۰/۹۳۴	۰/۸۲۶	تمایل به ترک

جدول ۳، ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش و شاخص اعتبار منفک را نشان می‌دهد. قطر اصلی، ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده و پایین قطر اصلی، ضرایب همبستگی پیرسون را نشان می‌دهد. لازمه تأیید روایی منفک بیش‌تر بودن مقدار ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده

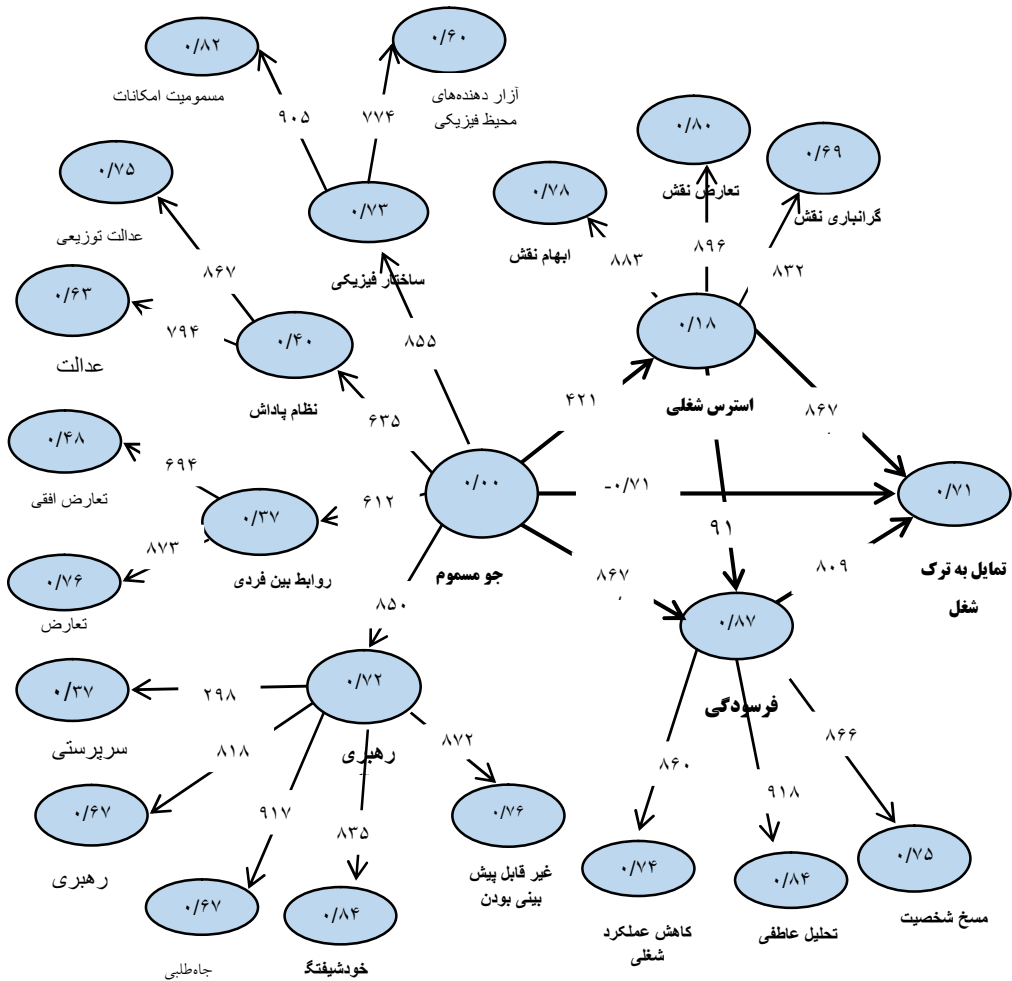
از تمامی ضرایب همبستگی متغیر مربوط با باقی متغیرها است (Fornell & Lacker, 1981). تمامی ضرایب همبستگی در سطح خطای کمتر از ۱٪ مثبت و معنادار هستند.

جدول ۳- ماتریس همبستگی و روایی منفک.

متغیرهای پنهان	جو مسموم سازمانی	استرس شغلی	فرسودگی شغلی	تمایل به ترک شغل	√AVE
جو مسموم سازمانی	۱	۰	۰	۰	۰/۷۴۶
استرس شغلی	۰/۴۲۱	۱	۰	۰	۰/۸۷
فرسودگی شغلی	۰/۴۲۰	۰/۸۷۲	۱	۰	۰/۸۸۱
تمایل به ترک شغل	۰/۲۹۷	۰/۷۹۱	۰/۸۴۱	۱	۰/۹۰۸

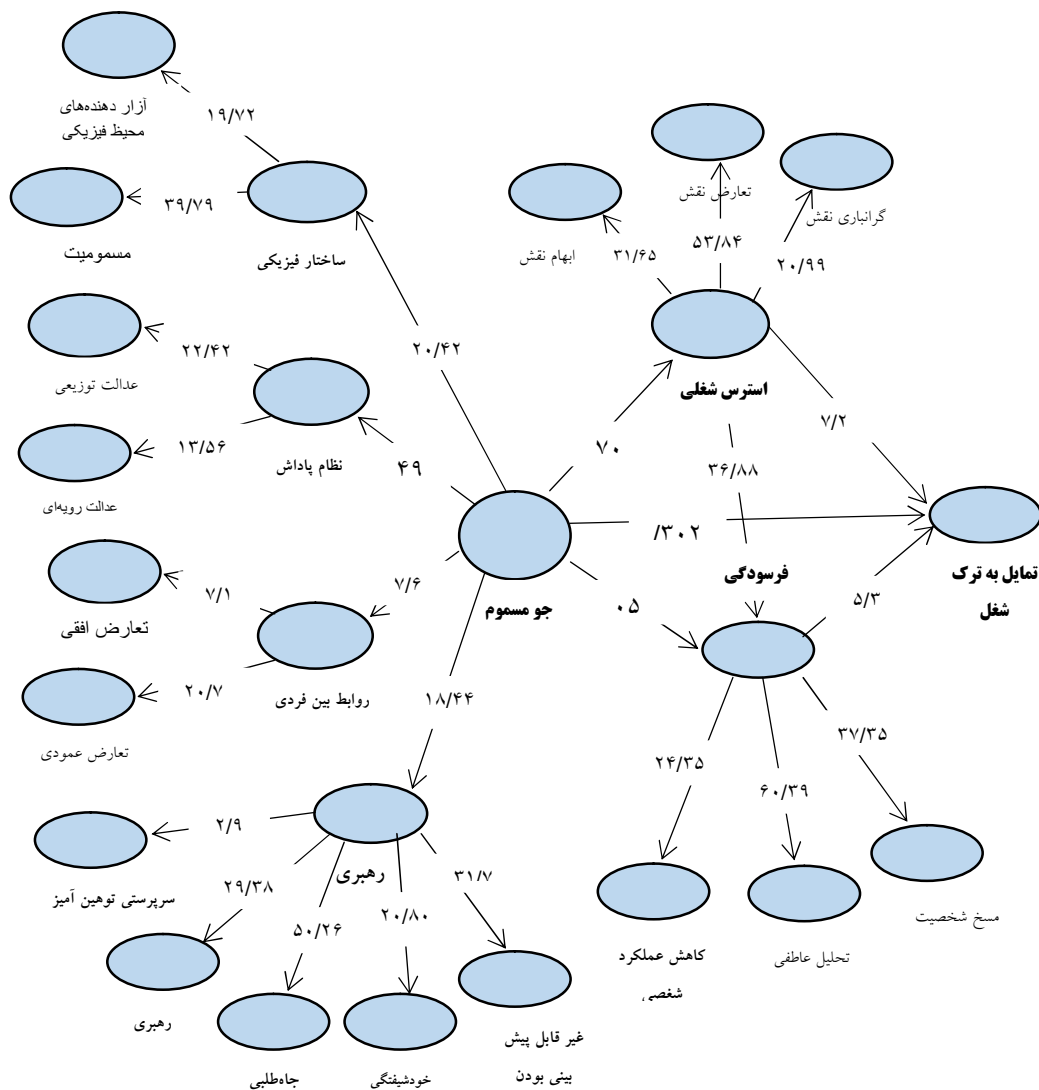
*تمامی ضرایب همبستگی در سطح خطای کمتر از ۱٪ معنادار هستند.

نمودار ۱، مدل معادلات ساختاری را در حالت تخمین ضرایب استاندارد نشان می‌دهد. در این مدل متغیر جو مسموم سازمانی، برون‌زا و متغیر تمایل به ترک، درون‌زا می‌باشد. متغیرهای استرس شغلی و فرسودگی شغلی نقش متغیر میانجی‌گر را دارند. بارهای عاملی و ضرایب مسیر در نمودار ۱ نشان داده شده است. شاخصی که بیش‌ترین بار عاملی را داشته باشد، در اندازه‌گیری متغیر مربوطه سهم بیش‌تری دارد و شاخصی که ضرایب کوچک‌تری داشته باشد، سهم کمتری در اندازه‌گیری متغیر مربوطه ایفا می‌کند.



نمودار ۱- مدل در حالت تخمین ضرایب استاندارد.

نمودار ۲ مدل بوت‌استرپ را در حالت قدر مطلق معناداری ضرایب (t-value) نشان می‌دهد. این مدل در واقع، تمامی معادلات اندازه‌گیری (بارهای عاملی) و معادلات ساختاری را با استفاده از آماره t، آزمون می‌کند. بر طبق این مدل، ضریب مسیر و بار عاملی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشد اگر مقدار آماره‌ی t از ۱/۹۶ بیش‌تر باشد.



شکل ۲- مدل در حالت قدر مطلق معناداری ضرایب (t-value).

در جدول ۴ ضرایب مسیر، آماره تی، ضریب تعیین و نتیجه فرضیه پژوهش قابل مشاهده است. چنانچه مقدار آماره تی (t) خارج از بازه معناداری (۱/۹۶- تا ۱/۹۶+) باشد فرضیه تایید و چنانچه مقدار آماره تی درون بازه معناداری (۱/۹۶- تا ۱/۹۶+) باشد، فرضیه رد می‌گردد.

جدول ۴- ضرایب مسیر (بتا)، آماره تی، ضریب تعیین و نتیجه فرضیه پژوهش.

فرضیه‌های پژوهش	بتا	تی	ضریب تعیین	Sig	جهت رابطه	نتیجه فرضیه
جو مسموم سازمانی ← تمایل به ترک شغل	-۰/۷۱۰	۱/۳۰۲		۰/۰۰۱	+	رد
فرسودگی شغلی ← تمایل به ترک شغل	۰/۸۰۹	۵/۳۴۲	۰/۷۱۳	۰/۰۰۱	+	تأیید
استرس شغلی ← تمایل به ترک شغل	۰/۸۶۷	۷/۲۱		۰/۰۰۱	+	تأیید
جو مسموم سازمانی ← استرس شغلی	۰/۴۲۱	۳/۷۰۴	۰/۱۷۷	۰/۰۰۱	+	تأیید
جو مسموم سازمانی ← فرسودگی شغلی	۰/۸۶۷	۱/۰۵۷	۰/۸۷۲	۰/۰۰۹	+	رد
استرس شغلی ← فرسودگی شغلی	۰/۹۱۹	۳۶/۸۷۶		۰/۰۰۱	+	تأیید

$|t| > 1.96$ Significant at $P < 0.05$, $|t| > 2.58$ Significant at $P < 0.01$

بمنظور بررسی تاثیر میانجی‌گر باید بیان نمود نکته مهم در ارتباط با اثر غیرمستقیم (میانجی) این است که باید هر دو ارتباط (تاثیر متغیر مستقل بر میانجی و تاثیر متغیر میانجی بر وابسته) معنادار باشند تا بتوان اثر غیرمستقیم را محاسبه کرد. در مورد فرضیه نقش میانجی استرس شغلی در رابطه بین جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل، با توجه به معنادار بودن هر دو رابطه (رابطه جو مسموم سازمانی و استرس شغلی و رابطه استرس شغلی و تمایل به ترک شغل)، می‌توان مقدار اثر غیرمستقیم یا میانجی را محاسبه کرد. گفتنی است که مقدار ضریب مسیر در اثر غیرمستقیم از ضرب دو اثر مستقیم تشکیل‌دهنده آن بدست می‌آید (ضریب مسیر ارتباط بین مستقل با میانجی ضرب در ضریب مسیر ارتباط بین میانجی با وابسته) که به این ترتیب مقدار ضریب مسیر در اثر غیرمستقیم برابر $۰/۳۶۵$ ($۰/۸۶۷ * ۰/۴۲۱$) می‌باشد و در نتیجه فرضیه استرس شغلی در رابطه بین جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل نقش میانجی‌گر دارد، تایید

می‌شود. همچنین، با توجه به عدم وجود رابطه معنادار بین دو متغیر جو مسموم سازمانی و فرسودگی شغلی؛ فرضیه نقش میانجی‌گر فرسودگی شغلی در رابطه بین جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل، تایید نشد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

بر اساس داده‌های جدول ۴؛ با توجه به این که مقدار آماره t در مورد برخی از فرضیه‌ها درون بازه بحرانی است (بین $-1/96$ تا $+1/96$)؛ می‌تواند نتیجه گرفت با احتمال $0/95$ ادعای محقق در فرضیه‌های ۱ (رابطه معنادار بین جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل) و فرضیه ۳ (رابطه معنادار بین جو مسموم سازمانی و فرسودگی شغلی) رد می‌شود. همچنین، از جدول ۴ می‌توان استنباط کرد که با توجه به این که مقدار آماره t در مورد برخی از فرضیه‌ها خارج از بازه معناداری است (بیش‌تر از $1/96$ شده است) ($0/05$)، و همچنین، با توجه به مثبت بودن مقدار t ؛ با احتمال $0/95$ ادعای پژوهشگر در فرضیه‌های ۲ (رابطه معنادار بین جو مسموم سازمانی و استرس شغلی)، فرضیه ۴ (رابطه معنادار بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی)، فرضیه ۵ (رابطه معنادار بین فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل) و فرضیه ۶ (رابطه معنادار بین استرس شغلی و تمایل به ترک شغل) تایید می‌گردد.

مدیران همواره در پی آن هستند تا با بکارگیری روش‌های مناسب و با استفاده از توان خود محیطی آرام و به دور از استرس و فرسودگی شغلی را برای کارکنان ایجاد کنند و یا آن را تا حد ممکن به تأخیر بیندازند همین امر سبب شده است تا مدیران درصد بکارگیری روابط گوناگون باشند تا بهترین رابطه را کشف کرده و مورد استفاده قرار دهند. بنابراین، حفظ و نگهداری کارکنان ماهر و با انگیزه برای سازمان‌ها دارای اهمیت است. از این رو، سازمان‌ها می‌کوشند تا از خروج این کارکنان جلوگیری کنند. از متغیرهای تأثیرگذار بر خروج کارکنان می‌تواند استرس شغلی و فرسودگی شغلی باشد که عوامل متعددی می‌توانند زمینه‌ساز ایجاد استرس و فرسودگی شغلی گردند که یکی از این عوامل جو مسموم سازمانی می‌باشد. نتایج فرضیه‌های ۱، ۲، ۳ و ۷ نشان داد جو مسموم سازمانی به گونه مستقیم با تمایل به ترک شغل و فرسودگی شغلی رابطه ندارد، ولی از راه نقش میانجی‌گر استرس و فرسودگی شغلی به صورت غیر مستقیم با بروز تمایل به ترک شغل رابطه دارد. بدین معنا که جو مسموم سازمانی باعث ایجاد و افزایش استرس شغلی و افزایش استرس شغلی باعث تمایل به ترک شغل خواهد شد، همچنین، می‌توان چنین برداشت کرد که در نتیجه تأثیر جو مسموم بر استرس استرس شغلی افزایش یافته که افزایش استرس باعث بروز فرسودگی شغلی و در نهایت فرسودگی شغلی باعث تمایل به ترک شغل خواهد شد. در پژوهش ما مشخص شد که جو مسموم سازمانی باعث ایجاد و افزایش استرس شغلی می‌شود که این نتیجه با

نتایج پژوهش صفری و محمدنژاد شورکایی (Safari & Mohammad Nejad Shorkaee, 2013)، که ساختار و جو سازمان و برخی از عوامل مانند عدم تناسب تلاش و پاداش، ارتباطات و محیط کار را به عنوان عوامل استرس‌زای شغلی تعیین کرده بودند و در پژوهش ما این عوامل به عنوان ابعاد جو مسموم در نظر گرفته شده بودند، همسو می‌باشد. در پژوهش آقایی و همکاران (Aghaee et al, 2014)، مشخص شد که بین جو مناسب سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد، ولی به صورت کلی در پژوهش ما وجود رابطه مثبت و مستقیم بین جو مسموم سازمانی و فرسودگی شغلی تأیید نگردید. تفاوت سازمان‌ها منحصر به وضعیت فیزیکی ساختمان، کمیت و کیفیت منابع انسانی و مادی موجود در آن‌ها محدود نمی‌شود. هر سازمان دارای فرهنگ، آداب و رسوم، ارزش‌ها، هنجارها و روش‌های عمل مخصوص و نسبتاً پایداری است که شیوه رفتار آن‌ها را بر اساس ویژگی‌ها می‌توان پیش‌بینی کرد. این فرهنگ یا خصوصیت که به فرد اجازه می‌دهد یک سازمان را از سازمان دیگر متفاوت بداند جو سازمانی نام گرفته است، حال انتظار می‌رود با تزریق عوامل سمیت‌زای سازمانی (رهبری زهراگین، روابط بین فردی مسموم، فرهنگ سمی و...) جو سازمان مسموم و نزد کارکنان مخدوش گردد. با توجه به نتایج فرضیه ۲ جو مسموم سازمانی در ایجاد استرس شغلی تأثیر دارد. وقتی احترام میان همکاران در سازمان مخدوش شد استرس افزایش می‌یابد زیرا فرد زمانی دچار استرس می‌شود که نتواند با یک موقعیت کنار آید و این حس ناتوانی و ادامه تهدید، فرد را به سوی درماندگی و اضطراب سوق می‌دهد و در نتیجه فرد احساس می‌کند که کنترلی بر محیط پیرامون خود ندارد و در معرض تهدید قرار گرفته است. برای این منظور راهکارهای زیر پیشنهاد می‌گردد:

۱) شایسته است بمنظور کاهش رفتارهای استرس‌زا در سازمان، مدیریت سازمان به گونه‌ای عمل کند که در باور عمومی کارکنان بگنجد که سازمان، خدمات ایشان را ارج می‌نهد و فضای کاری مناسبی را ترتیب می‌دهد و دغدغه آسایش خاطر آن‌ها را دارد.

۲) به کارکنان اجازه نقد و بررسی تصمیم‌های کاری و احياناً تقاضای تجدید نظر در آن‌ها داده شود؛

۳) پرهیز از برخورد خشن و نامهربان با کارکنان، هنگامی که به تصمیم‌های مدیریت انتقاد می‌کنند؛

۴) رعایت رفتار محترمانه و توأم با اکرام با کارکنان.

با توجه به نتایج فرضیه ۴، با افزایش استرس شغلی، میزان فرسودگی شغلی افزایش خواهد یافت که این نتایج با نتایج پژوهش‌های بابائیان و همکاران (Babaian et al, 2012)؛ مشتاق عشق و همکاران (Moshtagh Eshgh et al, 2014) و مرویان حسینی و لاری دشت بیاض (Marvian Hosseini & Lariye Dashte Bayaz, 2015) همسو می‌باشد. در بررسی استرس سه جریان کاملاً

مرتبط به هم یعنی، عامل‌های استرس‌زا، فرایندهای رویارویی یا برخورد با تنیدگی و نتایج یا پیامد-های سازمانی را از یکدیگر جدا کرد. در صورتی که فرد نتواند انطباق و سازگاری مؤثری با استرس داشته باشد، نشانه‌ها و رویدادهای منفی استرس از جنبه شناختی، روانی، جسمانی و رفتاری او را به فرسودگی دچار می‌کند. پیامدهای انطباق ناپذیری در سازمان به شکل‌های متفاوتی مانند کاهش عملکرد و خشنودی شغلی، پایین بودن کیفیت تولید و خدمات، غیبت و جابه‌جایی خود را نشان می‌دهد (Hajlo, 2012). استرس شغلی تأثیر منفی بر سلامت، رفاه و خوب بودن پرستاران دارد. هم‌چنین، ممکن است در سلامت روان پرستاران نیز اختلالاتی ایجاد کند. استرس نتایج منفی برای کارمندان، سازمان‌ها و بیماران به همراه دارد. مطالعات نشان داده‌اند که استرس کاری در پرستاران به فرسودگی شغلی، ناراضی‌تی شغلی و تغییر شغل منجر می‌شود. فرسودگی شغلی نیز یکی از مشکلات حرفه پرستاری است که در صورت برخورد نادرست با استرس شغلی، پدید می‌آید و به صورت احساس واماندگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت شغلی فرد بروز می‌کند. برای کاهش این پدیده پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱) افزایش حمایت‌های اجتماعی مربوط به محیط شغلی و بازخورد مثبتی که پرستاران از

زمینه کاری خود دریافت می‌کنند؛

۲) تقویت نقاط قوت شخصیتی و کاستن ضعف‌های شخصیتی از استرس‌های شغلی و در

نهایت از شکل‌گیری سازه فرسودگی شغلی در پرستاران جلوگیری کرد.

۳) پرستاران از میان افراد با ابعاد مثبت شخصیتی بالاتر و ابعاد منفی شخصیتی پایین‌تر

انتخاب گردند.

۴) تلاش شود از عوامل محیطی ایجاد کننده استرس‌های شغلی پرستاران کاسته شود و

حمایت‌های اجتماعی و روانی بیش‌تری از پرستاران به عمل آید و راهبردهای مقابله با

استرس و فشارهای شغلی به پرستاران آموزش داده شود.

با توجه به نتایج فرضیه شماره ۵، با افزایش فرسودگی شغلی، میزان تمایل به ترک شغل

افزایش خواهد یافت. نتایج پژوهش ما با نتایج پژوهش تاناکودی و همکاران (Thanacoody et al, 2009)

و زارع و همکاران (Zare et al, 2015) منطبق می‌باشد. از این نظر که علایم فرسودگی

شغلی به شکل غیبت‌های مکرر، تمایل به جابه‌جایی و ترک حرفه، کاهش عزت نفس و نظایر آن‌ها،

خود را نشان می‌دهد به دنبال این عوامل تمایل به ترک خدمت در افراد تقویت می‌شود. بمنظور

کاهش این موارد پیشنهاد می‌شود:

۱) مدیران به ایجاد محیط کاری مثبت، داشتن تغییر نوبت روزانه، پرداختن به روتین‌ها و

فرصت‌های ترفیع درجه بیش‌تر که هم باعث رضایت کارکنان و هم موجب کاهش پدیده

فرسودگی در کارکنان می‌شود توجه نظر داشته باشند.

۲) مدیران با نشان دادن ترکیبی از ویژگی های صداقت، قابلیت اعتماد، امین بودن، گسترش عدالت و فرهنگ ارزش های اخلاقی و کاهش عوامل استرسزای شغلی باعث افزایش اعتماد، وفاداری و تعهد پرستاران و در نتیجه کاهش ترک خدمت آنان گردند. نتایج فرضیه ۶ نشان می دهد که رابطه معنادار بین استرس شغلی و تمایل به ترک شغل تأیید می گردد که نتایج پژوهش ما با نتایج پژوهش های دلوی و گنجی (Dalvi & Ganji, 2014) و گل پرور و همکاران (Golparvar et al, 2013) همسو می باشد. با توجه به این که استرس در پرستاران به طور بالقوه نتایجی زیان آور بدنبال خواهد داشت و تعادل جسمی و روانی افراد را بر هم زده و کارایی آنان را در ابعاد گوناگون کاهش می دهد و تمایل به ترک خدمت را در آن ها افزایش می دهد، لذا جهت کنترل این عوامل، مواردی در ذیل به عنوان راه کار مقابله با استرس در پرستاران پیشنهاد می شود:

- ۱) برگزاری کارگاه مدیریت استرس بمنظور ارتقا مهارت پرستاران در کنترل استرس.
- ۲) برگزاری جلسه های منظم برای پرستاران در بیمارستان و تشویق آنان به ابراز مشکلات و نارسایی های موجود در راستای کاهش عوامل استراسزا.
- ۳) راه اندازی مراکز مشاوره بهداشت روان در محیط های بالینی.
- ۴) فراهم کردن امکانات رفاهی در بخش ها، آموزش پیوسته، حمایت اجتماعی و ایجاد اعتماد به نفس، حمایت های حرفه ای، فعالیت های تفریحی و رفاهی و مشخص بودن نقش افراد در سازمان.
- ۵) افزایش سطح آگاهی مدیران پرستاری در زمینه برنامه ریزی هر چه بهتر و کاهش استرس محیط کار.

References

- Aghaee, R., Aghaee, M., & Aghaee, A. (2014). Investigation of relationship between Job fatigue, Organizational citizenship Behavior and Organizational Atmosphere. *Journal of Public Administration*, 5(4), 1-18 (in Persian).
- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands resources and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79: 549-562.
- Alizadeh, E. (2007). Factors influencing the willingness of staff turnover. *Journal of Police Human Development*, 2(11): 73-89 (in Persian).
- Almalki, M.J., FitzGerald, G., & Clark, M. (2012). The relationship between quality of work life and turnover intention of primary health care nurses in Saudi Arabia. *Biomed Central health Services Research*, 12: 314.
- Ambrose, S. C., Rutherford, B. N., Shepherd, C. D., & Tashchian, A. (2014). Boundary spanner multi-faceted role ambiguity and burnout: An exploratory study. *Journal Industrial Marketing Management*, 43 : 1070-1078.

- Appelbaum, S. H., & Roy-Girard, D. (2007). Toxins in the workplace: affect on organizations and employees. *Corporate Governance: The international journal of business in society*, 7(1):17-28.
- Azadmarzabadi, E., & Gholami Fesharaki, M. (2011). The relationship between geographical areas, personality, socio-economical status and demographical factors with job stress. *Journal of Behavioral Sciences*, 5 (2): 151-156 (in Persian).
- Babaian, A., Mohammadi Mahmoudi, A., Alizadeh, H., & Karami, Z. (2012). The Impact of Work-family Conflict and Job Stress on Job Burnout of I.R.I Police Staffs. *Journal of Entezam-e- Ejtemaei*, 4(4): 35-52 (in Persian).
- Bayrami, M., Hashemi, T., Ghahramanzadeh, A., & Alaie, P. (2011). The relationship between mental health and emotional intelligence with job burnout in nurses of Tabriz state hospitals. *Journal of Research in Behavioural Sciences*, 9(2):141-7 (in Persian).
- Bernardi, L., Klärner, A., & Von der Lippe, H. (2008). Job insecurity and the timing of parenthood: A comparison between Eastern and Western Germany. *European Journal of Population/Revue Européenne de Démographie*, 24(3): 287-313.
- Bolino, M., & Turnley, W. (2005). The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship Between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work-Family. *Journal of Applied Psychology*, 90(4): 740-748.
- Chelariu, C., & Stump, R. (2011). A study of work-family conflict family - work conflict and the contingent effect of self-efficacy of retail salespeople in a transitional economy. *European Journal of Marketing*, 45(11/12) :1660-1679.
- Chen, M.L., Su, Z.Y., Lo, C.L., Chiu, C.H., Hu, Y.H., Shieh, T.Y. (2014). An empirical study on the factors influencing the turnover intention of dentists in hospitals in Taiwan. *Journal of Dental Sciences*, 9 : 332-344.
- Chin, W.W., & Newsted, P.R. (1999). Structural equation modeling analysis with small samples using PLS, in Rick Hoyle (ed), *Statistical strategies for small samples research*, Sage Publications: pp. 307-341.
- Cox, T., & Thomson, L. (2000). CHAPTER NINE Organizational healthiness, work-related stress and employee health. *Coping, health, and organizations*, 177.
- Dalvi, M., & Ganji, M. (2014). The Impact of ethical leadership on job stress and occupation turnover intention in nurses of hospitals affiliated to Shahrekord University of Medical Sciences. *Journal of Shahrekord University of Medical Sciences*, 16 (1) :121-128 (in Persian).
- Dawson, J. F., González-Romá, V., Davis, A., & West, M. A. (2008). Organizational climate and climate strength in UK hospitals. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17 (1), 89-111.

- Deary, I., Blenkin, H., Agius, R., Endler, N., Zeally, H., & Wood, R. (1996). Models of job related stress and personal achievement among consultant doctors. *British Journal of psychology*, 87(1): 3-29.
- Derycke, H., Vlerick, P., Burnay, N., Declaire, C., D'Hoore, W., Hasselhorn, H. M., & Braeckman, L. (2010). Impact of the effort-reward imbalance model on intent to leave among Belgian health care workers: A prospective study. *Journal of occupational and organizational psychology*, 83(4): 879-893.
- Droogenbroeck, F. V., Spruyt, B., & Vanroelen, C. (2014). Burnout among senior teachers: Investigating the role of workload and interpersonal relationships at work. *Journal Teaching and Teacher Education*, 43: 99-109.
- Epstein, D. G. (2010). Extinguish workplace stress. *Nursing management*, 41(10): 34-37.
- Fornell, C., & Lacker, D.F. (1981). Evaluation structural equation models with unobserved variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1): 39-50.
- Fuente, C. D., Guillermo, A., Vargas, C., Luis, C. S., Inmaculada, G., Gustavo, R., Emilia, I., & Fuente, D. (2015). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International Journal of Nursing Studies*, 52: 240-249.
- Garrosa E, Moreno-Jimenez, B., Liang, Y., & Gonzalez, J. (2008). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: an explanatory study. *International Journal of Nursing Studies*, 45(3): 418-427.
- Golparvar, M., Javadian, Z., Adibi, Z., Mosahebi, M., & Ahmadi, A. (2013). The Relationship between Job Stress with Turnover and Task Performance with Consider the Mediating Role of Job Satisfaction. *Iran Occupational Health Journal*, 10(1) : 33-42 (in Persian).
- Hajlo, N. (2012). The Relationship of Staffs' Job Stress, Burnout, and Life Quality to Organizational Climate Satisfaction at Mohaghegh Ardabili University. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration*, 3(3): 169-183 (in Persian).
- Hariri, G., Yaghmaei, F., & Shakeri, N. (2012). Assessment of some factors related to leave in nurses and their demographic charater in educational hospitals of Shahid Behesthi University of Medical Sciences. *Journal of Health Promotion Management*, 1(3): 17-27 (in Persian).
- Hawkins, D. (2005). *onsumer Behavior, BuldingMarketing Strategy*. New York: Mcgraw-Hill Companies.
- Hunter, E. M., Perry, S. J., & Currall, S. C. (2001). Inside multi-disciplinary science and engineering research centers: The impact of organizational climate on invention disclosures and patents. *Journal of research policy*, 40(9): 1226-1239.

- James, L. R., Choi, C. C., Ko, C. H. E., McNeil, P. K., Minton, M. K., Wright, M. A., & Kim, K. I. (2008). Organizational and psychological climate: A review of theory and research. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1) : 5-32.
- Katsikea, E., Theodosiou, M., & Morgan, R. E. (2014). Why people quit: Explaining employee turnover intentions among export sales managers. *International Business Review*, 24(3): 367-379.
- Khanin, D. (2013). How to reduce turnover intentions in the family business: Managing centripetal and centrifugal forces. *Business Horizons*, 56: 63-73.
- Letvak, S., & Buck, R. (2008). Factors Influencing Work Productivity and Intent to Stay in Nursing. *Nurs Eco* May-June, 26(3):159-165.
- Lipman-Blumen, J. (2006). *The allure of toxic leaders: Why we follow destructive bosses and corrupt politicians-and how we can survive them*. Oxford University Press.
- MacKusick CI, Minick P. (2010). Why are nurses leaving? Findings from an initial qualitative study on nursing attrition. *Medsurg nursing: Official Journal of the Academy of Medical-Surgical Nurses*, 19(6): 335-40.
- Marvian Hosseini, Z., & Lariye Dashte Bayaz, M. (2015). Investigating the Role of Occupational Burnout on the Relationship between Stress and Job Performance of Auditors. *Quarterly Journal of Health Accounting*, 4(1):57-80 (in Persian).
- Mauno, S., & Kinnunen, U. (1999). The effects of job stressors on marital satisfaction in Finnish dual-earner couples. *Journal of Organizational Behavior*, 20: 879-895.
- McKenna, E. (2006). *Business and organisational behaviour: A students' handbook*. London: Routledge Publishers.
- Mohamadzadeh Nojehdehi, M., Rafii, F., Ashghali-Farahani, M., & Bahrani, N. (2014). Comparing nurses' intention to leave in hospitals of execute/non-execute organizational excellence model. *Iran Journal of Nursing*, 27(88): 46-55 (in Persian).
- Moshtagh Eshgh, Z., Aghaeinejad, A., Peyman, A., Amirkhani, A., Taghinezhad, F. & Sheikhi, A. (2014). The relationship between occupational stresses with job burnout in pre-hospital emergency staff. *Hakim Seyed Esmail Jorjani Journal*, 2(2): 33-41 (in Persian).
- Oginska, B. (2006). Occupational stress and its consequences in Health care professionals: The role of type personality. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 19(2): 113-122.
- Pearlin, L. I. (1989). The sociological study of stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 30(3): 241-56.

-
- Probst, T. M. (2000). Wedded to the job: Moderating effects of job involvement on the consequences of job insecurity. *Journal of occupational health psychology*, 5(1) : 63-73.
 - Road, W. (2007). Work-related stress, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Website: www.eurofound.europa.eu
 - Rothmann, S., van der Colf, J. J., & Rothmann, J. C. (2006). Occupational stress of nurses in South Africa. *Curationis*, 29(2): 22-33.
 - Saedi, S., Khalatbari, J., & Mori Najafabadi, N. (2010). Relationship between Quality of Work Life and Organizational Health. *Journal of Modern Industrial/Organizational Psychology*, 1(4): 55-64 (in Persian).
 - Safari, H., & Mohammad Nejad Shorkaee, M. (2013). Identify and prioritize the factors affecting job stress petrochemical project managers. *Knowledge and application Project Management*, 2(3): 16-21 (in Persian).
 - Salami, A. O., Ojokuku, R. M. & Ilesanmi, O. A. (2010), Impact of Job Stress on ManagersPerformance. *European Journal of Scientific Research*, 45 (20) : 249-252.
 - Schmitz, N., Neumann, W., & Oppermann, R. (2000). Stress, burnout and locus of control in German nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 37(2): 95-99.
 - Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H.(2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388.
 - Seid Javadain, S. R., & Shahbaz Moradi, S. (2006). Job burnout: A study in Haffar Naft-e Jonoub Company. *Iranian journal of management sciences*, 1(2): 63-78 (in Persian).
 - Shakerinia, I., & Mohammadpour, M. (2010). Relationship between job stress and resiliency with occupational burnout among nurses. *Journal of Kermanshah University of Medical Sciences*, 14(2): 161-169 (in Persian).
 - Soleimannejad, A., Hamdami, P., Soudi, H. (2012). Investigating the relationship between coping skills and career exhaustion with psychological health of Urmia doctors. *Journal of Urmia Nursing And Midwifery Faculty*, 10(2):226-36 (in Persian).
 - Spector, P. E. (1998). *A control theory of the job stress process*. NewYork: Oxford University Press.
 - Stranks, J. (2005). *Stress at work: Management and prevention*. Oxford: Elsevier.
 - Sutherland, V., & Cooper, C. (2000). *Strategic stress management: An organizational approach*. Springer.
 - Thanacoody, R. P., Bartram, T., & Casimir, G. (2009). The effects of burnout and supervisory social support on the relationship between work-family conflict and intention to leave. *Journal of Health Organization and Management*, 23(1): 53-69.

- Too, L., & Harvey, M. (2012). "TOXIC" workplaces: the negative interface between the physical and social environments. *Journal of Corporate Real Estate*, 14(3): 171-181.
- Zare, A., Tavakoli, Gh., & Karami, Z. (2015). The impact of work - family conflict through job burnout on intention to leave the organization among Naja employees. *Resource management in the police force*, 3(4): 151-176 (in Persian).