



سنجش میزان تأثیر خستگی عاطفی کارکنان بر تمایل آنان بر

ترک خدمت (مطالعه موردی: وزارت تحصیلات عالی افغانستان)

دکتر محمد علوی (عادل)^۱؛ خالد منتظر^۲

دریافت: ۱۴۰۲-۰۵-۱۲

پذیرش: ۱۴۰۲-۰۶-۱۹

چکیده

خستگی عاطفی و تأثیر آن بر تمایل کارکنان به ترک خدمت موضوعی است که امروزه در سازمان‌ها به عنوان یک چالش مهم در برابر عملکرد و فعالیت‌های سازمانی کارکنان مطرح هست، از این جهت بررسی این رفتار عاطفی بر تمایل کارکنان به ترک خدمت مسئله مورد بحث تحقیق حاضر را تشکیل داده است، از آنجایی که عملکرد کارکنان در موفقیت سازمان نقش حیاتی داشته و خستگی عاطفی منجر به اختلال عملکرد در کارکنان می‌گردد پرداختن به این موضوع از اهمیت برخوردار هست؛ بنابراین تحقیق حاضر به روش توصیفی-تحلیلی از نوع پیمایشی با هدف بررسی سنجش میزان تأثیر خستگی عاطفی کارکنان بر تمایل آنان بر ترک خدمت (مطالعه موردی: وزارت تحصیلات عالی افغانستان) صورت گرفته است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که مجموعاً ۹۸ نفر در این نظرسنجی اشتراک نموده که از آن جمله ۷۵.۵٪ مردان و ۱۷.۳٪ زنان می‌باشد. اشتراک کنندگان در رده‌های مختلف سنی، درجه تحصیلی و سابقه کاری قرار داشته است، نتایج آزمون فرضیات تحقیق نشان داده است که فرضیه اول با اندازه $Sig=0.001$ تأیید گردیده و رابطه بین احساس خستگی فیزیکی کارکنان و تمایل بر ترک خدمت در وزارت تحصیلات عالی معنی‌دار نشان داده است، فرضیه دوم با اندازه $Sig=0.092$ رد گردیده و رابطه بین احساس خستگی ناکامی و تمایل بر ترک خدمت معنی‌دار نبوده است، فرضیه سوم که مؤلفه‌های احساس نارضایتی و تمایل بر ترک خدمت را پوشش می‌دهد با اندازه $Sig=0.014$ نیز تأیید گردیده و فرضیه چهارم تحقیق با مؤلفه‌های احساس فشار روانی و تمایل بر ترک خدمت با اندازه $Sig=0.077$ رد گردیده است.

واژگان کلیدی: سنجش، خستگی عاطفی، عوامل ترک خدمت، تمایل.

۱. دکتری تخصصی و استاد مدعو مجتمع آموزش عالی علوم انسانی اسلامی

Malavi14176@gmail.com

۲. دانشجوی ماستری مدیریت دولتی دانشگاه بین‌المللی المصطفی (ص)-کابل (نویسنده مسئول)

مقدمه

ترک خدمت امروزه به عنوان یکی از چالش‌های مهم مدیریت منابع انسانی (نیروی انسانی) در سازمان‌ها و ادارات بوده که این امر از عوامل مختلف ناشی می‌شود. عدم رضایت شغلی، ویژگی‌های فردی، محیط، حقوق و مزایا، فرهنگ سازمانی و غیره از مهم‌ترین عواملی است که منجر به ترک خدمت کارکنان در سازمان‌ها می‌گردد. بدون شک یکی از عوامل مؤثر بر ترک خدمت که در حیطه عامل ویژگی‌های فردی است، خستگی عاطفی است. این عامل؛ با نشانه‌هایی از جمله؛ خستگی مزمن، مشکلات خواب، علائم جسمی متعدد در انسان نمایان می‌شود و افراد وقتی در مورد فرسودگی خود سخن می‌گویند، معمولاً منظورشان همین تجربه خستگی عاطفی است.

خستگی عاطفی پدیده است که در اثر تجمع فشار محیط کار، به تدریج افراد را مستأصل کرده، آن‌ها را وادار به عقب‌نشینی روانی می‌کند. خستگی عاطفی موجب می‌شود تا کارمندان به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند. خستگی عاطفی در واقع موجب می‌گردد که شخص توان برقراری روابط عاطفی با دیگران را نداشته باشد و شخص دچار مسخ شخصیت (بدبینی) می‌گردد.

بنابراین با توجه به توصیفات فوق؛ می‌توان گفت که خستگی عاطفی به عنوان یکی از مسائل مهم که از یک طرف در اثربخشی و کارایی عملکرد منابع انسانی (نیروی انسانی) در سازمان مطرح بوده و از طرف دیگر اگر به این مسئله به خوبی رسیدگی نشود یقیناً در بلندمدت باعث تمایل کارکنان بر ترک خدمت خواهد شد. لذا مسئله اصلی و مورد بحث در پژوهش حاضر، بررسی میزان تأثیر خستگی عاطفی بر تمایل کارمندان (نیروی انسانی) بر ترک خدمت بوده و مبتنی بر آن، محقق در تکاپوی پاسخ به این پرسش است که خستگی عاطفی چه میزان تأثیر بر تمایل کارمندان (نیروی انسانی) بر ترک خدمت را دارا است.

در خصوص اهمیت و ضرورت موضوع مریوان گفت؛ موضوع خستگی عاطفی و تأثیر آن بر تمایل کارکنان به ترک خدمت موضوعی است که امروزه در سازمان‌ها به عنوان یک چالش مهم در برابر عملکرد و فعالیت‌های سازمانی کارکنان مطرح



است، این امر در حالی است که در فضای رقابتی امروز شرکت‌ها و سازمان‌ها برای پیشگیری از بروز خستگی عاطفی برای موفقیت در عرصه رقابت نیازمند به کارکنان سالم، سرحال و پرشور و نشاطی هستند که با انگیزه قوی و روحیه بالا به ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان و ارباب رجوع بپردازند.

خستگی عاطفی تنها ناشی از ناتوانی یا ضعف کارکنان نیست، بلکه رابطه مستقیم با محیط کار و عدم هماهنگی بین ویژگی‌های ذاتی اشخاص و ماهیت وظیفه‌شان هم دارد. به عبارت دیگر به هر اندازه که عدم هماهنگی زیادتر باشد به همان میزان پدیده خستگی عاطفی کارمندان افزایش می‌یابد و سبب پایین آمدن اهمیت ارزش‌ها، ضعیف شدن اراده و روحیه می‌شود؛ بنابراین آشنا شدن با فشار روانی، شناخت، پیشگیری و غلبه بر خستگی عاطفی ضمن ارتقای بهداشت روانی؛ در بهبود اثربخشی و بهره‌وری نیروی انسانی و نیز ارتقای سطح کیفیت عملکرد آنان نقش بسزایی خواهد داشت؛ اما اینکه خستگی عاطفی تا چه حدودی می‌تواند بالای ترک خدمت کارکنان مؤثر واقع گردد موضوع قابل بحث بوده و از اهمیت زیادی برخوردار است.

لذا با توجه به اینکه عملکرد کارکنان در موفقیت شرکت‌ها و سازمان‌ها نقش حیاتی دارند؛ مدیریت مؤثر منابع انسانی (نیروی انسانی)؛ در زمینه‌های رفع خستگی عاطفی و همچنین نتایج و پیامدهای آن موجب اهمیت پژوهش و قرار گرفتن در دستور کار مدیران منابع انسانی و بازاریابی خدمات می‌گردد. از این جهت می‌توان گفت تحقیق حاضر در این زمینه، دارای اهمیت کاربردی و علمی است زیرا هم در امور سازمان‌ها دارای نقش حیاتی است و هم از اهمیت علمی برخوردار هست. تا در آینده پژوهشگران نقش خستگی عاطفی را در رفتاری شناسی منابع انسانی در سازمان‌ها مورد توجه قرار دهد؛ بنابراین تحقیق حاضر به دنبال رسیدن به اهداف ذیل هست؛

- بررسی میزان تأثیر خستگی عاطفی کارکنان بر تمایل آنان بر ترک خدمت

در وزارت تحصیلات عالی

- بررسی تأثیری احساس خستگی فیزیکی کارکنان بر تمایل آنان بر ترک

خدمت در وزارت تحصیلات عالی

- بررسی تأثیری احساس ناکامی و ناکارآمدی کارکنان بر تمایل آنان بر ترک خدمت در وزارت تحصیلات عالی

- بررسی تأثیری احساس نارضایتی کارکنان بر تمایل آنان بر ترک خدمت در وزارت تحصیلات عالی

- بررسی تأثیر احساس فشار کاری کارکنان بر تمایل آنان بر ترک خدمت در وزارت تحصیلات عالی

ادبیات و پیشینه تحقیق

ادبیات نظری

در عصر حاضر اقتصاد، مدیریت بهینه منابع سازمانی در کامیابی سازمان‌ها از اهمیت فوق‌العاده برخوردار هست. از بین منابع متفاوت تحت کنترل سازمان‌ها منابع بشری دارای اهمیت خاص بوده و توجهی ویژه را می‌طلبد. منابع بشری از سبب تفاوت میان عملکرد سازمان گردیده و عوامل بسیار مهم است. با توجه به اینکه امروزه در محل شغل و کار، ترک خدمت کارکنان سازمان موضوع بالارزشی است که مزیت رقابتی را متأثر می‌سازد. نگاه به اهمیت استراتژیک منابع بشری، وضعیت رقابتی موجود و تطبیق پالیسی‌های که منجر به حفظ منابع بشری کارا، توانا و نخبه می‌گردد از اهمیت بسیار زیاد برخوردار هست (طالقانی، عبدالملکی و غفاری، ۱۳۹۵، ص ۲۲۷). از سوی دیگر در صنعت تولید و محل شغل و مشاغل امروزی تبادل کارمندان برای سازمان‌ها عمل بسیار پرمصرف و مشکل‌ساز هست به شکلی که توسط مصارف شخصی که سازمان را ترک می‌کند ۱/۵ برابر معاش دریافتی او می‌باشد (زارع خفري و حسنی، ۱۳۹۳، ص ۱۲۱). با توجه به اینکه منابع بشری دارای تجربه در هر سازمان سرمایه بالارزش به شمار می‌رود که توانایی رهنمون سازی سازمان در جهت حصول اهداف و مأموریت خود را دارای می‌باشد. بقا و تحفظ کارکنان توانا در سازمان جهت کاهش مصارف سازمانی تأثیر فوق‌العاده دارد (کیم^۱ و همکاران ۲۰۱۷، ص ۲۸۱).

Kim^۱



با ازدیاد تمایل کارکنان به ترک خدمت، آن‌ها را از کوشش در امور سازمان بازداشته و مبدل به کاوشگرانی می‌نماید که قوایی جسمی و ذهنی را نه‌تنها در مسیر اجرای اهداف سازمانی، بلکه در جهت مسیر بیرون رفتن از سازمان خرج می‌نماید. مبنی بر معلومات موجود از تحقیقات صورت گرفته، نادرست بودن وضعیت کارها، سبب بی‌علاقگی اشخاص در برابر وظیفه و تبادل وظایف مختلف گردیده است که موجودیت همچو عوامل سبب افزایش و تقویت تمایل کارکنان به ترک خدمت می‌گردد. هم‌چنین تقاضا و علاقه‌مندی به ترک خدمت در کارمندان به شکل عمده از وضعیت نامطلوب (وجود قوانین رسمی سلسله مراتبی) در سازمان منشأ می‌گیرد (زارع خفري و حسینی، ۱۳۹۳، ص ۱۲۳). از دست رفتن کارمندان واقعه ویرانگر است. سازمان‌ها اکثراً به تعقیب راه‌حل‌هایی ابتکاری جهت کم ساختن ترک خدمت کارمندان می‌باشد که اکثراً با کامیابی نسبی همراه می‌باشد (تیلور^۱ و همکاران، ۲۰۰۶).

موضوع ترک خدمت کارمندان نه‌فقط ویرانگر است بلکه مصارف هنگفتی را نیز در پی دارد (سانو^۲، ۱۹۹۸). نبود استمرار کارمندان در سازمان، مصارف بالایی را در پایداری و تعلیم کارمندان و پایین آمدن بهره‌وری در پی دارد (سیونگ^۳ و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۲۳۲). هر سازمانی در پی دسترسی به اهداف بلند بهره‌وری و مفاد بالا و بالا بردن کیفیت خدمات می‌باشد که این اهداف با زحمات، حمایت‌ها و همکاری‌های کارمندان قابل اجرا می‌باشد. هنگامی که کارمندان در پی ترک خدمت و سازمان باشد، اهداف سازمان تحت تأثیر قرار می‌گیرد (بالوگان^۴ و همکاران، ۲۰۱۲، ص ۸۴)؛ بنابراین اطلاع و آگاهی از علل مهم ترک خدمت، نقش مهمی در جذب و به‌کارگیری و ترک خدمت خواهد بود. در تحقیقات موجود به علل فراوانی جهت دلایل ترک خدمت اشاره صورت گرفته است (علیشاه و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۱۷۱).

Taylor^۱
Sano^۲
Syong^۳
Balogan^۴



خستگی عاطفی

خستگی عاطفی به عنوان یک پاسخ روان شناختی به همراه ارائه یک واکنش غیرشخصی به دریافت کنندگان خدمات و کاهش احساس شایستگی و موفقیت در کار شناخته می شود. اهمیت موضوع خستگی عاطفی به این دلیل است که تأثیر مستقیمی بر خروجی های کار همچون عملکرد شغلی، ترک خدمت داوطلبانه و رفتار شهروندی سازمانی دارد (اوکیپوسو^۱ و همکاران، ۲۰۱۷، ۱۱۳۰). خستگی عاطفی تحت عنوان فرایندی شناخته می شود که ابتدا از یک وضعیت روانی شروع و بعد منجر به تضعیف قوای جسمانی می شود. در گام بعدی منجر به کاهش توانایی های کاری می گردد و نهایتاً میل به انجام هر کاری را کاهش می دهد (وونگ^۲، ۲۰۰۹، ۲۵۰). ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۴) اظهار داشتند که فرسودگی شغلی حالتی شبیه به خستگی جسمی و روانی دارد. در این حوزه، اندیشمندان علوم رفتاری نظریه هایی را مطرح نموده اند که شاید بتوان گفت که نظریه فرسودگی ماسلاچ به بهترین شکل ممکن می تواند این مفهوم را مورد پردازش قرار دهد. نظریه ماسلاچ فرسودگی را به سه بعد تقسیم می کند. بعد او "خستگی عاطفی" است که به خواسته های بیش از حد عاطفی سازمان نسبت به فرد در هنگام رعایت تناسبات بین فردی رخ می دهد که فرد قادر به مدیریت آن نیست و منجر به خستگی عاطفی می شود. دوم بعد "فردگرایی" است، جایی که افراد احساسات را نسبت به مشتری از دست می دهند؛ یعنی، کارکنان یا هیچ توجهی به مشتریان ندارند، یا آن ها را به عنوان اشیاء مشاهده می کنند و باعث بی تفاوتی یا فاصله عاطفی می شوند.

بعد نهایی، بعد "کاهش موفقیت شخصی" است. در این وضعیت افراد مختلف انگیزه خود را برای شغل خود از دست می دهند، به طور قابل توجهی احساس صلاحیت یا احساس پیشرفت حرفه ای را که قبلاً داشتند دیگر در خود نمی بینند

Okpozo^۱
Wong^۲



(ماسلاچ و جکسون^۱، ۱۹۸۱: ۱۰۵). خستگی عاطفی بیشتر در مورد کارکنانی که تماس مستقیم با افراد دیگر دارند، روی می‌دهد و یک تهدید مهم در سازمان‌های خدماتی محسوب می‌شود (خوو^۲ و همکاران، ۲۰۱۷، ۲۱۷). خستگی عاطفی مربوط به نگرانی‌های مرتبط با افرادی می‌شود که ممکن است با خستگی کار کنند (ژنگ^۳ و همکاران، ۲۰۱۵، ۷۳۹). خستگی عاطفی می‌تواند در مشاغل خدماتی که دارای مرزهای گسترده‌ای است، نمود بیشتری یابد که نهایتاً منجر به اتلاف زمان و انرژی بالاتری می‌گردد. به‌طور خاص کارکنان سطوح عملیاتی که با ارباب‌رجوع بیشتری نسبت به دیگران مواجه بوده‌اند، بیشتر در معرض خستگی عاطفی قرار گرفته‌اند بیشتر علل خستگی عاطفی دارای مضامین مشترک است. به‌عنوان مثال، شرایطی که عدم کنترل عمومی وجود دارد، می‌تواند زمینه را برای بروز بحران خستگی عاطفی تشدید کند. شرایطی که تعادل مناسبی بین سبک زندگی کاری و شغل وجود ندارد نیز می‌تواند عامل مهمی در ایجاد خستگی عاطفی باشد (هور^۴، پارک^۵ و موون^۶، ۲۰۱۴، ۱۹۹).

خستگی عاطفی به احساس کمبود و تخلیه عاطفی ناشی از کار اشاره دارد که بعد اصلی سندرم فرسودگی است. شواهد تجربی به‌طور مداوم نشان داده‌اند که میزان بالای فرسودگی شغلی (ازجمله بعد خستگی عاطفی) بر چندین بعد سلامتی مانند افزایش علائم افسردگی و نارضایتی از زندگی و نگرش و رفتارهای منفی مربوط به کار (مانند افزایش غیر حاضری کارکنان) تأثیر می‌گذارد (هاکان^۷ و چائوفلی^۸، ۲۰۱۲، ۴۱۸). ازجمله عوامل مؤثر در بروز خستگی عاطفی؛ حجم کاری بالا، مشکلات خانوادگی، شکست در اهداف و بی‌انگیزگی را می‌توان نام برد.

Maslach and Jackson¹
Khoo²
Zheng³
Hur⁴
Park⁵
Moon⁶
Hakanen⁷
Schaufeli⁸

زمانی که مسئولیت بیش از ظرفیت فرد باشد ناخواسته موجب ایجاد استرس کاذب و احساس ناتوانی می‌شود. از سوی دیگر اگر کارمند در محیط خانواده آرامش کافی نداشته باشد مستقیماً زندگی کاری او نیز تحت تأثیر قرار می‌گیرد. در شرایطی که فرد در دستیابی به اهداف خود و یا اهدافی که سازمان از او انتظار دارد ناموفق باشد، احساس سرخوردگی و ناامیدی موجب ایجاد خستگی عاطفی می‌شود. خستگی عاطفی از منظر بیرونی شبیه واکنش‌های استرسی رایج است که در پژوهش‌ها استرس شغلی مورد مطالعه قرار می‌گیرند، مانند خستگی، افسردگی ناشی از شغل، شکایات روانی و اضطراب که در سال‌های اخیر بسیار مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است. با توجه به مشاهدات، منطقی است که خستگی عاطفی را به عنوان نوعی از فشار ناشی از عوامل استرس‌زا در محیط کار مفهوم‌سازی کرد. دومین مؤلفه مدل، شخصیت‌سازی، نوعی فاصله بین فردی و عدم ارتباط با همکاران و مشتری‌هاست. مؤلفه سوم، کمبود حاصل از کمال شخصی، به ارزیابی منفی از خود اشاره دارد (اسکالویک^۱ و اسکالویک، ۲۰۱۷، ۱۵۵).

از نظر مفهومی، شیروم (۱۹۸۹) اظهار داشت که خستگی عاطفی بهترین معنای فرسودگی شغلی را به خود جلب می‌کند. علاوه بر این، تأکید بر خستگی عاطفی به دانشمندان این امکان را داده است که فرسودگی شغلی را از مفاهیم مرتبط، مانند خود کارآمدی و عزت‌نفس تمیز دهند (شیروم^۲، ۱۹۸۹). چنین مدل‌های نظری تمایل داشته‌اند تا به پیامدهای خستگی عاطفی برای کارگران انفرادی و خانواده‌هایشان توجه کنند و توجه کمتری به تأثیرات خستگی عاطفی بر معیارهای مربوط به سازمان مانند عملکرد شغلی و... داشته باشند. یک الگوی فرسودگی سازمانی متمرکز ممکن است برای درک کامل‌تر از رفتارها و نگرش‌های کار مؤثر و همچنین برای ارتقاء سازمان‌های کاری با ارزش‌های انسانی بالاتر،



مناسب باشد (تویهوف^۱ و همکاران، ۲۰۱۷، ۹). مسلش و لیتز در مطالعه‌ای بیان کردند که وجه مثبت خستگی عاطفی، معادل واژه انرژی است. این بدان معنی است که وقتی کسی نمره زیادی در خستگی عاطفی دریافت می‌کند با کاهش انرژی مواجهه هست. افرادی که دچار خستگی عاطفی هستند، حساسیت بیشتری در برابر فشارها و استرس دارند (کروپانزانو^۲ و همکاران، ۲۰۰۳، ۱۶۵). در مجموع باید اشاره نمود پرداختن به تمامی جوانب مفهوم خستگی عاطفی می‌تواند منافع فراوانی را نصیب افراد و سازمان‌ها نماید.

خستگی عاطفی تحت عنوان فرآیندی شناخته می‌شود که ابتدا از یک وضعیت روانی شروع و بعد منجر به تضعیف قوای جسمانی می‌شود. سپس منجر به کاهش توانایی‌های کاری می‌گردد و نهایتاً میل به انجام هر کاری را کاهش می‌دهد (وونگ، ۲۰۰۹: ۲۸). خستگی عاطفی بیشتر در مورد کارکنانی که تماس مستقیم با افراد دیگر دارند، روی می‌دهد و یک تهدید مهم در سازمان‌های خدماتی محسوب می‌شود (خوو، ۲۰۱۷: ۴۶). خستگی عاطفی مربوط به نگرانی‌های مرتبط با افرادی می‌شود که ممکن است با خستگی کار کنند (ژنگ، ۲۰۱۵: ۷۳۸). خستگی عاطفی می‌تواند در مشاغل خدماتی که دارای مرزهای گسترده‌ای است، نمود بیشتری یابد که نهایتاً منجر به ائتلاف زمان و انرژی بالاتری می‌گردد. به‌طور خاص کارکنان سطوح عملیاتی که با ارباب‌رجوع بیشتری نسبت به دیگران مواجه بوده‌اند، بیشتر در معرض خستگی عاطفی قرار گرفته‌اند (هور، ۲۰۱۴: ۲۰۸). فرآیند نقض قرارداد روان‌شناختی به افزایش قصد ترک شغل و خستگی عاطفی منجر می‌شود. درواقع نیت ترک شغل می‌تواند به‌عنوان یک قصد برای از بین بردن وضعیت استرس‌زا در نظر گرفته شود (میرتز^۳، ۲۰۱۲: ۱۸۴). اگر د و همکاران (۲۰۱۳) در یک فضای کاری آزمایشگاهی در زمینه زنجیره تأمین نشان دادند که نقض قرارداد روان‌شناختی (تحت سه شرایط ویژگی، شدت و زمان‌بندی) می‌تواند

منجر به رفتارهای کاری منفی گردد و ادراکات نگرشی را تحت تأثیر قرار دهد و همچنین ممکن است نوعی خستگی عاطفی را به وجود آورد (ایکرد^۱، ۲۰۱۳: ۱۲۸). لاپوینت و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود پیرامون افراد تازه‌وارد به سازمان، روابط میان تعهد و خستگی عاطفی را موردبررسی قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که نقض قراردادهای می‌تواند به‌عنوان یک عامل استرس - زا در نظر گرفته شود که کیفیت رابطه کارمند و سازمان را کاهش می‌دهد و این ممکن است منجر به تمایل به فکر کردن درباره ترک شغل و تجربه خستگی عاطفی شود (لاپوینت^۲، ۲۰۱۳: ۲۱۸).

ادبیات مربوط به خستگی عاطفی تا حد زیادی بر رضایت شغلی و فرسودگی شغلی متمرکز است. فرسودگی شغلی به‌عنوان خستگی عاطفی و بدبینی توصیف می‌شود که اغلب در افرادی رخ می‌دهد که «کار مردمی» انجام می‌دهند، با ویژگی اصلی تجربه فرسودگی شغلی افزایش خستگی عاطفی است (مسلاک و جکسون، ۱۹۸۱: ۱۱۱). خستگی عاطفی زمانی رخ می‌دهد که منابع عاطفی فرد به‌قدری تحلیل می‌رود که احساس می‌کند دیگر چیزی برای ارائه روان‌شناختی به دیگران ندارند (مسلاک و جکسون، ۱۹۸۱: ۱۱۳). علاوه بر این، آن را به‌عنوان یک حالت مزمن از منابع احساسی تخلیه‌شده که از مشاغل سخت ناشی می‌شود، توصیف‌شده است (رایت و کروپانزانو، ۱۹۹۸: ۱۸۴).

تمایل به ترک خدمت

تمایل به ترک خدمت عبارت است از تصمیم یک کارمند به ترک سازمان و جستجوی شغل جایگزین. در تعریف دیگری آمده، تمایل به ترک خدمت عبارت است از قدرت نسبی نیت و قصد فرد برای کناره‌گیری دائمی و داوطلبانه از سازمان (مرادی و جلیلیان، ۱۳۹۵: ۱۲۴).

تمایل به ترک خدمت، میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده عضویت هر سامانه اجتماعی تعریف می‌شود که آغازگر آن خود فرد است. موبلی، گریفیث،

Eckerd^۱
Lapointe^۲



هند و همکاران آن را به عنوان فرایند فکر کردن، برنامه ریزی و قصد ترک خدمت تعریف کرده اند. تمایل به ترک خدمت به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می شود که فردی طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک خدمت واقعی است. تمایل به ترک خدمت یک گام قبل از ترک واقعی شغل است و هزینه های سنگین مستقیم و غیرمستقیمی برای سازمان ها به دنبال دارد. برخلاف ترک خدمت واقعی، تمایل به ترک خدمت، آشکار نیست. در واقع تمایلات، اظهار عباراتی در مورد هر رفتار خاص مورد علاقه است. از نظر سازمان بین ترک اختیاری و ترک اجباری کارمند تمایز اساسی وجود دارد. ترک خدمت اجباری اصولاً به مواردی از قبیل بازنشستگی، انتقال به دلیل ازدواج و ادامه تحصیل اطلاق می شود که کنترل آن در اختیار سازمان نیست. ترک خدمت اختیاری به مواردی گفته می شود که کنترل آن می تواند در اختیار سازمان باشد و معمولاً علت آن از اوضاع موجود سازمان ناشی می گردد (عرب و همکاران، ۱۳۹۵: ۸۳).

پیشینه تحقیق

بررسی های صورت گرفته توسط محقق نشان می دهد که در مورد خستگی عاطفی و ترک خدمت تحقیقات و تألیفات فراوان است اما به صورت مشخص در خصوص موضوع تحقیق حاضر و با قلمرو فعلی آن "سنجش میزان تأثیر خستگی عاطفی کارکنان بر تمایل آنان بر ترک خدمت (مطالعه موردی: وزارت تحصیلات عالی)" هیچ پژوهشی به ثبت نرسیده است، بنابراین در ذیل به مهم ترین پژوهش های مرتبط اشاره می گردد؛

- دی شاپ و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقی با عنوان "پیش بینی ترک شغل: اثر تعدیل کننده جو عملکرد بر خستگی عاطفی و نگرش شغلی" بیان داشتند خستگی عاطفی با نگرش شغلی رابطه منفی دارد و رابطه آن توسط جوهای کارکردی مشخص می شود که با سطح بالای از همکاری، فرصت های رشد و پیشرفت و شفافیت تعدیل می شود. به طور خاص، رابطه بین فرسودگی عاطفی و نگرش شغلی برای ارائه دهندگان کار در برنامه هایی که دارای یک فضای



روان‌شناختی کاربردی‌تر بودند، ضعیف بود. نگرش شغلی پایین به‌طور قابل‌توجهی ترک شغلی بالاتری را پیش‌بینی می‌کند.

- در یک تحقیق سراج نصرتی و جواد محرائی (۱۳۹۵) در مورد بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان دریافتند که فرسودگی شغلی و ابعاد آن یعنی خستگی عاطفی، بدبینی و کاهش کاری کارکنان بر ترک خدمت کارکنان اثر مستقیمی دارند.

- حجت وحدتی و همکاران (۱۳۹۹) در یک تحقیق تحت عنوان شناسایی و سطح‌بندی عوامل مؤثر بر خستگی عاطفی کارکنان با رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری دریافتند که عوامل چهارده‌گانه حجم کاری بالا، افکار متعارض، شکست در اهداف، شخصیت مضطرب، بی‌انگیزگی، ناامیدی، بدبینی، نارضایتی، ناکارآمدی حرفه‌ای، مشکلات خانوادگی، محیط کار ایستا، احساس بیهودگی، نداشتن تمرکز و سرخوردگی در محیط کار را در سه سطح عوامل اثرگذار، عوامل پیوندی و عوامل اثرپذیر طبقه‌بندی گردید.

- داود قراخانی و آرش زعفرانچی (۱۳۹۸) در یک تحقیق تحت عنوان تأثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی دریافتند که شاخص‌های فرسودگی شغلی، بدبینی و بی‌کفایتی، تأثیر منفی و معنی‌داری بر رضایت شغلی دارند، ولی تأثیر خستگی عاطفی بر رضایت شغلی تأیید نگردید. همچنین مشخص شد شاخص‌های خستگی، بدبینی و بی‌کفایتی تأثیر مثبت و معناداری بر قصد ترک خدمت کارکنان دارند، درحالی‌که رضایت شغلی تأثیر منفی و معناداری بر قصد ترک خدمت کارکنان دارد. نقش مثبت و معنی‌دار رضایت شغلی به‌عنوان میانجی بین فرسودگی شغلی و قصد ترک خدمت کارکنان تأیید شد. همچنین نقش مثبت و معنادار رضایت شغلی در تأثیر بدبینی بر قصد ترک خدمت کارکنان و نیز بی‌کفایتی بر قصد ترک خدمت کارکنان مورد تأیید قرار گرفت درحالی‌که نقش میانجی رضایت شغلی در تأثیر خستگی عاطفی بر قصد ترک خدمت کارکنان تأیید نشد.

- شهرزاد احمدی و محمدعلی نادری (۱۳۹۸) در یک تحقیق تحت عنوان بررسی تأثیر پیشرفت شغلی، فلات زندگی شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و



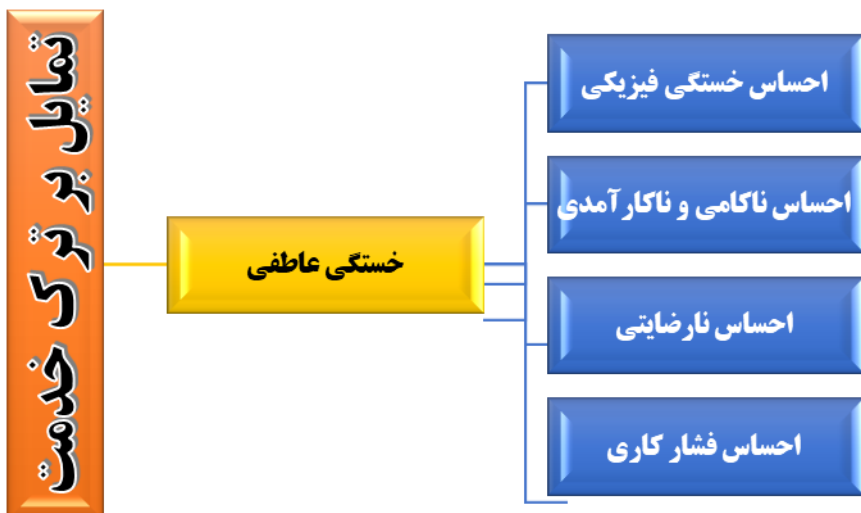
فرسودگی شغلی بر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت انجام دادند که در این تحقیق بین متغیرهای پیشرفت کارکنان، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی، فرسودگی شغلی از جمله خستگی عاطفی و فلات زدگی شغلی با تمایل به ترک خدمت رابطه معناداری وجود نداشت.

- مرضیه روستا و مرضیه حیدری (۱۳۹۸) تحقیق تحت عنوان بررسی الگوی ساختاری انزوای شغلی با قصد ترک کار با میانجی‌گری خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی مدیران زن مدارس شهرستان آباده انجام دادند که درمجموع نتایج پژوهش نشانگر نقش واسطه‌ای خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه‌ی بین انزوای شغلی با قصد ترک کار در مدیران زن بوده است. بر اساس یافته‌های این تحقیق، فرسودگی شغلی با بعد خستگی عاطفی نقش مهم‌تر در قصد ترک کار مدیران زن دارا بوده است.

- امین زارع و همکاران (۱۳۹۶) تحقیق تحت عنوان جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش میانجی‌گری استرس شغلی و فرسودگی شغلی انجام دادند، نتایج این 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 (به‌ویژه خستگی عاطفی) تأثیری مثبت و معنادار داشته، ولی در تمایل به ترک شغل تأثیری ندارد. نتایج پژوهش نشان دادند جو مسموم سازمانی به‌صورت غیرمستقیم و با در نظر گرفتن نقش میانجی‌گری استرس و فرسودگی شغلی باعث تمایل به ترک شغل می‌شود.

- علی دشت‌گرد و همکاران (۱۳۹۶) در یک تحقیق دریافتند که فرسودگی شغلی در بعد تحلیل عاطفی کم، در بعد مسخ شخصیت متوسط و در بعد عدم موفقیت فردی در سطح زیاد می‌باشد. همچنین میزان تمایل به ترک حرفه در سطح پایین قرار داشت؛ و همبستگی معناداری بین ابعاد مختلف فرسودگی شغلی و نمره تمایل به ترک حرفه وجود دارد.

مدل مفهومی تحقیق



روش تحقیق

بنابراین تحقیق حاضر به روش توصیفی-تحلیلی از نوع کمی و کیفی صورت گرفته است، اطلاعات لازم به دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جمع‌آوری گردیده است، طوری که اطلاعات مربوط به بخش نظری تحقیق با استفاده از کتاب‌ها و تحقیقات موجود جمع‌آوری گردیده و اطلاعات بخش میدانی با استفاده از توزیع پرسشنامه در بین افراد تحت مطالعه به کمک پرو گرام SPSS تجزیه و تحلیل گردیده است.

جامعه آماری

جامعه تحت مطالعه تحقیق حاضر تمام کارمندان وزارت تحصیلات عالی هست.

نمونه آماری

جمعیت نمونه در تحقیق حاضر را کارمندان وزارت تحصیلات عالی تشکیل می‌دهد که از بین مجموع افراد تحت مطالعه با استفاده از فرمول کوکران به روش تصادفی ساده نمونه‌گیری و مورد مطالعه قرار گرفته است.



روش گردآوری داده‌ها و اطلاعات

در تحقیق حاضر شیوه گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. در بخش میدانی تحقیق از پرسشنامه و بخش پیشینه و مبانی نظری تحقیق از کتابخانه، مقالات و منابع معتبر اطلاعاتی صورت گرفته است.

روایی و پایایی پرسشنامه

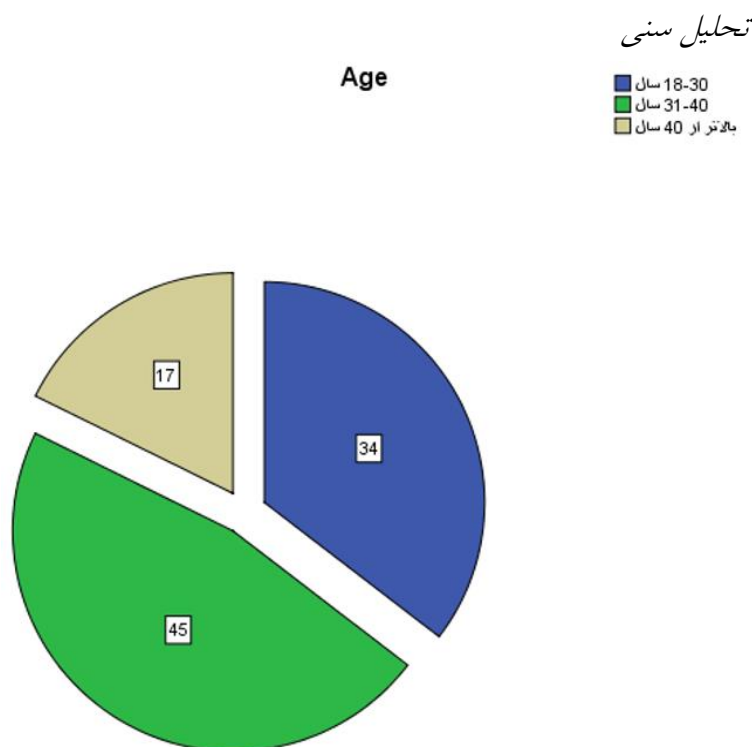
منظور از روایی (اعتبار) این است که محتوای ابزار گردآوری اطلاعات یا سؤالات مندرج در ابزار تغییرها و موضوع مورد مطالعه را دقیقاً بسنجد. در این تحقیق پرسشنامه با توجه جامعه مورد مطالعه ترتیب شده و روایی به دست می‌آید. پایایی یا قابلیت اعتماد یکی دیگر از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری است که نشان‌دهنده ابزارهای اندازه‌گیری برای سنجش متغیر و صفتی خاص ساخته شده هست تا دانسته شود که چه اندازه نتایج یکسانی را در شرایط مشابه به دست می‌دهد. به عبارت دیگر ابزار پایایی ابزاری است که از خاصیت تکرارپذیری و سنجش نتایج یکسان برخوردار باشد. پایایی این پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS و الفای کرانباخ صورت می‌گیرد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

با توجه به اینکه اطلاعات میدانی تحقیق توسط پرسشنامه جمع‌آوری گردیده است برای تحلیل و تجزیه داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و جهت آزمون فرضیات از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق

نتایج و یافته‌های تحقیق، اساسی‌ترین و کلیدی‌ترین بخش یک تحقیق علمی محسوب می‌گردد، محقق در این بخش به تمام سؤالات تحقیق پاسخ گفته و به اهداف تحقیق دست می‌یابد، در این فصل به نتایج پرداخته‌شده و از آنجایی که تحقیق از نوع میدانی هست کار با توزیع پرسشنامه در بین افراد تحت تحقیق صورت گرفته و نتایج آن با انجام آزمون‌های لازم در پرو گرام **Spss** صورت مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

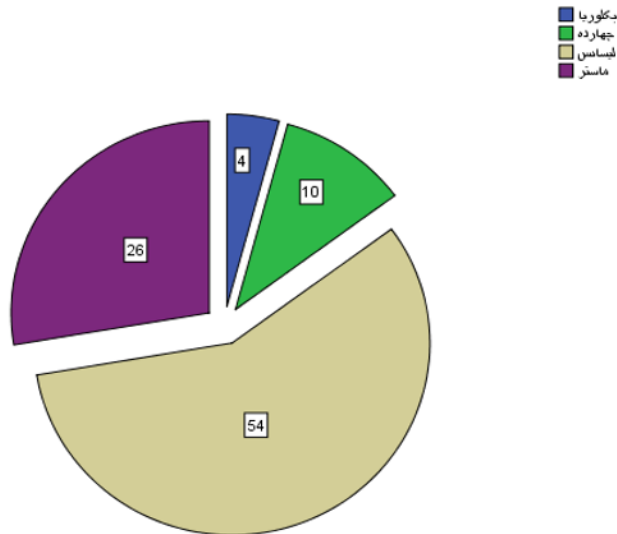


گراف فوق نتایج توزیع سنی اشتراک کنندگان را در تحقیق نشان می‌دهد که بر اساس آن؛ اکثریت اشتراک کنندگان در سنین کمتر از ۴۰ قرار داشته است، زیرا ۳۴.۷٪ در سنین (۱۸-۳۰ سال)، ۴۵.۹٪ در سنین (۳۱-۴۰ سال) و ۱۷.۳٪ در سنین بالاتر از ۴۰ سال بوده است.

تحلیل درجه تحصیلی

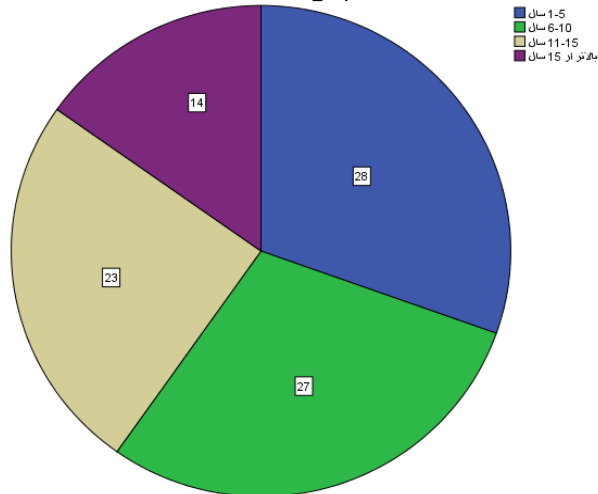


Education



جدول و گراف درجه تحصیلی اشتراک کنندگان را نشان می‌دهد که بر اساس آن اکثریت اشتراک کنندگان با تعداد ۵۵.۱٪ دارای درجه تحصیلی (لیسانس) و بقیه در سطوح تحصیلی پایین‌تر از لیسانس و فوق‌لیسانس بوده است.
تحلیل سابقه کاری

Work_Experience

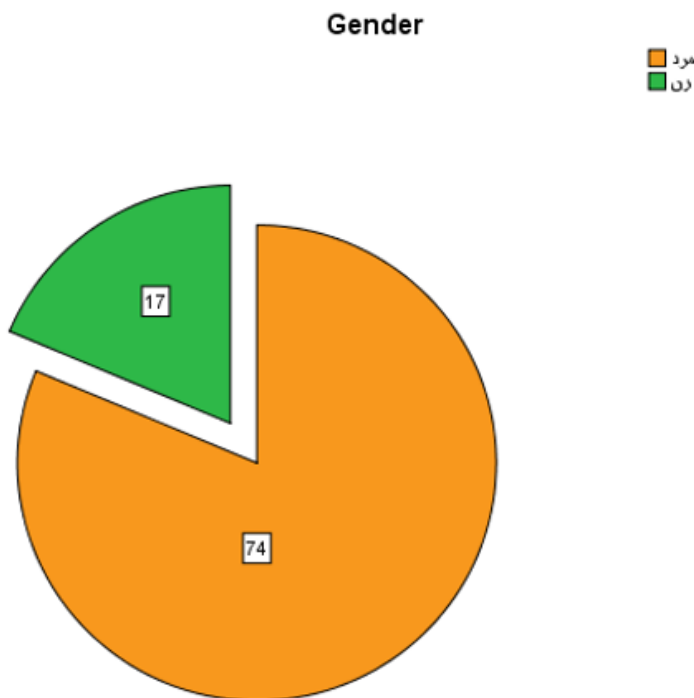


جدول و گراف فوق سابقه کاری اشتراک کنندگان را نشان می‌دهد که بر اساس آن؛ اشتراک کنندگان دارای سابقه کاری مختلف بوده است، از جمله؛ ۲۸.۶٪



دارای سابقه کاری (۱-۵ سال)، ۲۷.۶٪ دارای سابقه کاری (۶-۱۰ سال)، ۲۳.۵٪ دارای سابقه کاری (۱۱-۱۵ سال) و ۱۴.۳٪ دارای سابقه کاری بالاتر از ۱۵ سال بوده است.

تحلیل جنسیت



بر اساس جدول و گراف فوق اشتراک کنندگان با اکثریت مردان (۷۵.۵٪) و زنان (۱۷.۳٪) در این نظرسنجی شرکت نموده است.



تحلیل استنباطی

تحلیل فرضیه اول

به نظر می‌رسد احساس خستگی کارکنان بر تمایل آنان بر ترک خدمت در وزارت تحصیلات عالی تأثیرگذار هست.

Correlations

		احساس خستگی فیزیکی کارکنان	تمایل بر ترک خدمت
احساس خستگی فیزیکی	Pearson Correlation	۱	.۳۳۰**
	Sig. (۲-tailed)		.۰۰۱
	N	۹۳	۹۰
تمایل بر ترک خدمت	Pearson Correlation	.۳۳۰**	۱
	Sig. (۲-tailed)	.۰۰۱	
	N	۹۰	۹۳

****.** Correlation is significant at the ۰,۰۰۱ level (۲-tailed).

جدول فوق نتایج آزمون پیرسون را در مورد فرضیه اول تحقیق نشان می‌دهد، بر اساس آن فرضیه اول تحقیق که نشان‌دهنده رابطه بین احساس خستگی فیزیکی کارکنان و تمایل بر ترک خدمت در وزارت تحصیلات عالی می‌باشد با اندازه $\text{Sig}=۰,۰۰۱$ مورد تأیید قرار گرفته و رابطه معنی‌دار بین این دو متغیر نشان داده است. مقدار **Pearson Correlation** که نشان‌دهنده میزان همبستگی و همبستگی بین احساس خستگی فیزیکی و تمایل بر ترک خدمت هست با مقدار ($R=۰.۳۳۰$) نسبی به‌دست آمده است، بنابراین در تحلیل این فرضیه می‌توان گفت؛ احساس خستگی فیزیکی کارکنان که یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های خستگی عاطفی هست رابطه معنی‌دار و مثبت با تمایل بر ترک خدمت کارکنان در وزارت تحصیلات عالی دارد.



تحلیل فرضیه دوم

به نظر می‌رسد احساس ناکامی کارکنان بر تمایل آنان بر ترک خدمت در وزارت تحصیلات عالی تأثیرگذار می‌باشد.

Correlations

		احساس ناکامی کارکنان	تمایل بر ترک خدمت
احساس ناکامی کارکنان	Pearson Correlation	۱	.۴۵۳**
	Sig. (۲-tailed)		.۰۹۲
	N	۹۷	۹۵
تمایل بر ترک خدمت	Pearson Correlation	.۴۵۳**	۱
	Sig. (۲-tailed)	.۰۹۲	
	N	۹۵	۹۶

****.** Correlation is significant at the ۰,۰۱ level (۲-tailed).

جدول فوق نتایج آزمون همبستگی پیرسون را در مورد فرضیه دوم تحقیق که مبین رابطه بین احساس ناکامی کارکنان و تمایل بر ترک خدمت کارکنان می‌باشد را نشان می‌دهد، بر اساس نتایج به‌دست‌آمده فرضیه دوم تحقیق با اندازه $Sig=۰,۰۹۲$ رد گردیده و رابطه معنی‌دار بین مؤلفه‌های موردبررسی نشان نداده است، زیرا بر اساس قواعد موجود در آزمون همبستگی پیرسون هرگاه قیمت به‌دست‌آمده **Sig** کوچک‌تر از مقدار (۰,۰۵) باشد رابطه معنی‌دار و هرگاه بزرگ‌تر از این عدد باشد رابطه بین مؤلفه‌ها غیر معنی‌دار می‌باشد، بر علاوه سطح معنی‌داری، قیمت ضریب همبستگی یا $Pearson\ Correlation=-۰,۴۵۳$ بوده که نشان‌دهنده عدم همسویی بین متغیرهای موردبررسی می‌باشد؛ بنابراین یافته‌های حاصله در این خصوص را می‌توان بدین شرح تفسیر نمود که؛ احساس ناکامی کارکنان که یکی از متغیرها خستگی عاطفی می‌باشد در وزارت تحصیلات عالی با تمایل کارکنان بر ترک خدمت رابطه معنی‌دار نداشته است، به عبارت دیگر



کارکنان احساس ناکامی در کارشان نداشته و از این جهت تمایل به ترک خدمت ندارد.

تحلیل فرضیه سوم

به نظر می‌رسد احساس نارضایتی کارکنان بر تمایل آنان بر ترک خدمت در وزارت تحصیلات عالی تأثیرگذار هست.

Correlations

		احساس نارضایتی کارکنان	تمایل بر ترک خدمت
احساس نارضایتی کارکنان	Pearson Correlation	۱	.۲۵۳*
	Sig. (۲-tailed)		.۰۱۴
	N	۹۶	۹۴
تمایل بر ترک خدمت	Pearson Correlation	.۲۵۳*	۱
	Sig. (۲-tailed)	.۰۱۴	
	N	۹۴	۹۶

*. Correlation is significant at the ۰,۰۵ level (۲-tailed).

۱
۲
۳
۴
۵

جدول فوق تحلیل فرضیه سوم تحقیق با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون می‌باشد که بر اساس آن؛ فرضیه سوم تحقیق که نشان‌دهنده رابطه بین احساس نارضایتی کارکنان و تمایل آنان بر ترک خدمت می‌باشد با اندازه $\text{Sig}=۰,۰۱۴$ مورد تأیید قرار گرفته و بدین شرح تفسیر می‌گردد که احساس نارضایتی کارکنان در وزارت تحصیلات عالی با تمایل آنان بر ترک خدمت رابطه مثبت و معنی‌دار دارد؛ بنابراین رضایت‌مندی کارکنان که یک بحث وسیع در حصار رفتار منابع انسانی می‌باشد از اهمیت فراوان برخوردار بوده و باید در ادارات و سازمان‌ها



مورد توجه قرار گیرد، زیرا نارضایتی سبب ترک خدمت گردیده و در نتیجه پیشرفت سازمان را به چالش مواجه می‌سازد.

تحلیل فرضیه چهارم

به نظر می‌رسد احساس فشار روانی کارکنان بر تمایل آنان بر ترک خدمت در وزارت تحصیلات عالی تأثیر گزار می‌باشد.
جدول (۴-۹). تحلیل فرضیه چهارم

Correlations

		تمایل بر ترک خدمت	احساس فشار روانی کارکنان
احساس فشار روانی کارکنان	Pearson Correlation	۰.۷۷	۱
	Sig. (۲-tailed)	۰.۴۶۶	
	N	۹۲	۹۷
تمایل بر ترک خدمت	Pearson Correlation	۱	۰.۷۷
	Sig. (۲-tailed)		۰.۴۶۶
	N	۹۳	۹۲

جدول فوق نتایج آزمون همبستگی پیرسون را در مورد فرضیه چهارم تحقیق که آخرین فرضیه می‌باشد را نشان می‌دهد، بر اساس آن این فرضیه که مبین رابطه بین احساس فشار روانی کارکنان و تمایل بر ترک خدمت می‌باشد با اندازه $Sig=0,077$ رد گردیده است، زیرا قیمت به دست آمده **Sig** بزرگ‌تر از مقدار (۰.۰۵) می‌باشد، بنا بر این فرضیه می‌توان گفت احساس فشار روانی کارکنان در وزارت تحصیلات عالی با تمایل آنان بر ترک خدمت رابطه معنی‌دار و مثبت نداشته است.

نتیجه گیری

مباحث صورت گرفته در تحقیق حاضر قرار ذیل نتیجه گیری می شود؛ به صورت مجموعی ۹۸ نفر در این نظرسنجی اشتراک نموده است که از آن جمله ۷۵.۵٪ (مردان) و ۱۷.۳٪ (زنان) می باشد، اشتراک کنندگان در کنکورهای مختلف سنی، درجه تحصیلی و سابقه کاری قرار داشته است، چنانچه از لحاظ سنی ۳۴.۷٪ در سنین (۳۰-۱۸) سال، ۴۵.۹٪ در سنین (۴۰-۳۱) سال و ۱۷.۳٪ در سنین بالاتر از ۴۰ سال قرار داشته است، از لحاظ درجه تحصیلی اکثریت با تعداد ۵۵.۱٪ دارای درجه تحصیلی (لیسانس) بوده و بقیه در سطوح لیسانس پایین تر از لیسانس و فوق لیسانس قرار داشته است، از لحاظ سابقه کاری نیز ۲۸.۶٪ دارای سابقه کاری (۵-۱) سال، ۲۷.۶٪ دارای سابقه کاری (۱۰-۶) سال، ۲۳.۵٪ دارای سابقه کاری (۱۵-۱۱) سال و ۱۴.۳٪ دارای سابقه کاری بالاتر از ۱۵ سال بوده است.

تحلیل استنباطی و آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از آزمون پیرسون مورد ارزیابی و محاسبه صورت گرفت، یافته های حاصله نشان داد که فرضیه اول تحقیق با اندازه $Sig=0,001$ مورد تأیید قرار گرفته و رابطه بین احساس خستگی فیزیکی کارکنان و تمایل بر ترک خدمت معنی دار هست. فرضیه دوم تحقیق که مؤلفه های احساس ناکامی و تمایل بر ترک خدمت را پوشش می دهد با اندازه $Sig=0,092$ رد گردیده و رابطه معنی دار بین مؤلفه ها نشان نداده است، فرضیه سوم تحقیق با اندازه $Sig=0,014$ نیز تأیید گردیده و رابطه بین احساس نارضایتی کارکنان و تمایل بر ترک خدمت معنی دار و مثبت به دست آمده است، فرضیه چهارم تحقیق با مؤلفه های احساس فشار روانی کارکنان و تمایل بر ترک خدمت با اندازه $Sig=0,077$ رد گردیده و رابطه معنی دار نداشته است.

منابع و مأخذ

۱. احمدی، شهرزاد؛ نادی، محمدعلی (۱۳۹۸)، بررسی تأثیر پیشرفت شغلی، فلات زدگی شغلی، تعهد عاطفی، دل‌بستگی شغلی و فرسودگی شغلی بر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت، پژوهشنامه مدیریت تحول، سال یازدهم، شماره ۲۱.
۲. دشت گرد، علی؛ مؤدی، آسیه؛ رحمانی مقدم، ابراهیم؛ عبادی نژاد، زهرا؛ هوشمندی، کیاوش (۱۳۹۶)، بررسی همبستگی میزان فرسودگی شغلی و تمایل به ترک حرفه در میان کارکنان اتاق عمل بیمارستان‌های خراسان جنوبی در سال ۱۳۹۵، مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، دوره ۱۶.
۳. روستا، مرضیه؛ حیدری، مرضیه (۱۳۹۸)، بررسی الگوی ساختاری انزوای شغلی با قصد ترک کار با میانجی‌گری خودکار آمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی مدیران زن مدارس شهرستان آباد، فصلنامه علمی - پژوهشی زن و جامعه، سال دهم، شماره ۴۰.
۴. زارع خفري ش؛ حسنی م (۱۳۹۳)، بررسی تأثیر هویت بخشی سازمانی بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروند سازمانی، مطالعه موردی: کارکنان شهرداری منطقه ۲ تهران، فصلنامه مدیریت دولتی، ۱(۶).
۵. عرب، عباس، امین بیدختی، علی‌اکبر، مراد زاده، عبدالباسط و رستگار، عباسعلی. (۱۳۹۵). بررسی روابط ساختاری بین اخلاق کاری اسلامی، تأمین نیازهای رشد، احساس انرژی و تمایل به ترک خدمت. فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت اسلامی، ۲۴(۱).
۶. قراخانی، داود؛ زعفرانچی، آرش (۱۳۹۸)، تأثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی، مجله سلامت و بهداشت، سال دهم، شماره اول.
۷. مرادی، مرتضی و جلیلیان، حمیدرضا. (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی و نتایج آن. فصلنامه علمی پژوهشی - مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۵ (۸۱).
۸. نصرتی، سراج؛ محرابی، جواد (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان، اولین کنفرانس ملی مدیریت مهندسی، آستانه اشرفیه.
۹. وحدتی، حجت؛ تقی پور، صابر؛ جعفری، میثم؛ شیخی زاده، ایوب (۱۳۹۹)، شناسایی و سطح‌بندی عوامل مؤثر بر خستگی عاطفی کارکنان با رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال شانزدهم، شماره ۵۹.



۱۰. Ali shah, iqtidear, fakhar zainab, Ahmad, m, shakil, zaman, Khalid (۲۰۱۰), “measuring push, pull and personal factors affecting turnover intention: a case of university teachers in Pakistan”, review of economic and business studies, volume ۳, issue ۱, pp. ۱۶۷-۱۹۲.

۱۱. Balogun, Anthony G, olowodunoye, Stella a (۲۰۱۲), “psychological consolidation banks in Nigeria”, European scientific journal. September edition, vol. ۸, no. ۲۰, ISSN: ۱۸۵۷-۷۸۸۱ (print) e- ISSN ۱۸۵۷-۷۴۳۱.

۱۲. Hur, W. M. Park, S. I. & Moon, T. W. (۲۰۱۴). The moderating roles of organizational justice on the relationship between emotional exhaustion and organizational loyalty in airline services. Journal of Services Marketing, ۲۸ (۳).

۱۳. Khoo, E. J. Aldubai, S. Ganasegeran, K. Lee, B. X. Zakaria, N. A. & Tan, K. K. (۲۰۱۷). Emotional exhaustion is associated with work related stressors: a cross-sectional multicenter study in Malaysian public hospitals. Archivos argentinos de pediatria, ۱۱۰(۳), ۲۱۲-۲۱۹.

۱۴. Kim, P. B. Kim, S. Kim, S. S. & Kim, J. (۲۰۱۷). Organizational drivers and outcomes of casino employees’ work adaptability. Journal of Hospitality Marketing & Management, ۲۶(۳), ۲۷۶-۲۹۶.

۱۵. Lam, L, W and Liu, Y. (۲۰۱۴). The identity-based explanation of affective commitment. Journal of Managerial Psychology, ۲۹(۳), ۳۲۱

۱۶. Maslach, C. & Jackson, S. E. (۱۹۸۱). The measurement of experienced burnout. Journal of organizational behavior, ۲(۲), ۹۹-۱۱۳.

۱۷. Okpozo, A. Z. Gong, T. Ennis, M. C. & Adenuga, B. (۲۰۱۷). Investigating the impact of ethical leadership on aspects of burnout. Leadership & Organization Development Journal, ۳۸ (۸), ۱۱۲۸-۱۱۴۳.

۱۸. Wong, J. Y. & Wang, C. H. (۲۰۰۹). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. Tourism Management, ۳۰(۲), ۲۴۹-۲۵۹.

۱۹. Zheng, D. Witt, L. A. Waite, E. David, E. M. van Driel, M. McDonald, D. P. Crepeau, L. J. (۲۰۱۵), Effects of Ethical



Leadership on Emotional Exhaustion in High Moral Intensity Situations, The Leadership Quarterly, ۲۶(۵).

دوفصلنامه تخصصی معارف اسلامی و مدیریت / سال نهم / شماره هفدهم / بهار و تابستان ۱۴۰۲