

Identify the factors affecting the emotional exhaustion of employees and strategies to prevent it

Case study: West Management Housing Bank of Tehran Province

Zolfa Haghgooyan¹, Hasan Zarei Matin², Sakineh Ghorbani³

Abstract

Many organizations today face a decline in efficiency and effectiveness or the loss of their employees; This study could be due to the emotional exhaustion of employees. The present study was conducted to identify the factors affecting emotional exhaustion in the employees of the Housing Bank of West Management of Tehran Province. This research is applied in terms of purpose and in terms of descriptive-survey method and in terms of mixed exploratory approach (qualitative-quantitative). The statistical population in the qualitative part included the emotionally depleted employees of the West Management Housing Bank of Tehran Province who were selected by purposive sampling and in the quantitative part the statistical population consisted of all employees of the West Management Housing Bank of Tehran Province which included 700 people. From this number, 248 people were selected as a sample according to Morgan table and randomly. In order to collect data in the stage of identifying the factors affecting emotional burnout, interviews and content analysis techniques are used, and in the quantitative stage, the statistical tests of confirmatory factor analysis, T-sample and Friedman are used. Findings of content analysis of interviews in the present study showed that the factors affecting emotional exhaustion include three organizational factors (low salaries and benefits, hard work and weakness in the reward system), managerial (managerial weaknesses, lack of attention to merit) Dominance was a lack of attention to the needs of employees (individual) and reduced motivation, mental health problems and weakness in responsibility. In the quantitative part, the results of the sample test showed that the status of organizational, managerial and individual factors as well as their dimensions were higher than the average level, which indicates the high status of these factors in emotional exhaustion. The results of Friedman ranking test also showed that the "organizational" factor was in the first place, the "managerial" factor was in the second place and the "individual" factor was in the third place.

Keywords: *Emotional burn out, Organizational, Managerial, Individual Factors.*

-
1. Corresponding Author: Assistant Professor, Department of Advanced Engineering, School of Advanced Engineering, Economics and Management, Iran University of Science and Technology, Tehran, Iran
zolfa.haghgooyan@yahoo.com
 2. Professor, Department of Public Administration, Farabi College, University of Tehran, Qom, Iran
matin@ut.ac.ir
 3. Graduated in Public Administration, Tolo Mehr University, Qom, Iran
ghorbani13601103@gmail.com

شناسایی عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان و بررسی وضعیت آنها در کارکنان بانک مسکن مدیریت غرب استان تهران

زلفا حق گویمان*، حسن زارعی متین**، سکینه قربانی***

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۱۵

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۴/۰۷/۱۴

چکیده

امروزه بسیاری از سازمان‌ها با افت کارایی و اثربخشی و با ازدست‌دادن کارکنان خود مواجهند که این امر می‌تواند ناشی از تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان باشد. پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی در کارکنان بانک مسکن مدیریت غرب استان تهران انجام گرفت. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از جنبه روش، توصیفی - پیمایشی و از لحاظ رویکرد، آمیخته اکتشافی (کمی - کیفی - کمی) می‌باشد. جامعه آماری در بخش کیفی شامل کارکنان تحلیل‌رفته عاطفی بانک مسکن مدیریت غرب استان تهران بودند که به روش نمونه‌گیری هدف‌مند انتخاب شدند. برای شناسایی افرادی که دچار تحلیل رفتگی عاطفی بودند، پیمایش کمی در بانک مسکن انجام شد که در این پیمایش از پرسشنامه استاندارد تحلیل رفتگی عاطفی مسلش استفاده شد. در بخش کمی، جامعه آماری را کلیه کارکنان بانک مسکن مدیریت غرب استان تهران که شامل ۷۰۰ نفر بودند، تشکیل داد که از این تعداد طبق جدول مورگان و به روش تصادفی تعداد ۲۴۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها در مرحله شناسایی عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی از مصاحبه و فن تحلیل تم استفاده و در مرحله کمی از مدل‌سازی معادلات ساختاری، آزمون‌های آماری کولموگوروف - اسمیرنوف و تی‌تک نمونه‌ای استفاده شد. یافته‌های تحلیل مصاحبه‌ها در پژوهش حاضر نشان داد که عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی شامل سه عامل سازمانی (پایین بودن حقوق و مزایا، سختی کار و ضعف در نظام پاداش)، مدیریتی (ضعف‌های مدیریتی، عدم توجه به شایسته‌سالاری، عدم توجه به نیازهای کارکنان) و فردی (کاهش انگیزش، مشکلات روانی و ضعف در مسئولیت‌پذیری) هستند. در بخش کمی نیز نتایج آزمون تی‌تک نمونه‌ای نشان داد که وضعیت عوامل‌های سازمانی، مدیریتی و فردی و نیز ابعاد آنها، بیشتر از سطح متوسط بود که بیانگر وضعیت بالای این عوامل در تحلیل رفتگی عاطفی بود. باتوجه به اینکه تحلیل رفتگی عاطفی در کارکنان بانک مسکن بالا می‌باشد، عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی شناسایی شده در این مقاله می‌تواند راهگشای مدیران برای کاهش تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان باشد.

کلیدواژه: تحلیل رفتگی عاطفی؛ عوامل سازمانی؛ مدیریتی؛ فردی.

* نویسنده مسئول: استادیار، گروه مهندسی پیشرفت، انشکده مهندسی پیشرفت، اقتصاد و مدیریت، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، Zolfah.haghgooyan@yahoo.com
 ایران

** استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده‌گان فارابی، دانشگاه تهران، قم، ایران
 matin@ut.ac.ir

*** فارغ التحصیل مدیریت دولتی، دانشگاه طلوع مهر، قم، ایران
 ghorbani13601103@gmail.com

بیان مسئله

منابع انسانی، ارزشمندترین منبع برای سازمان هستند و کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از بالندگی و شادایی منابع انسانی نتیجه می‌شود (سلیمانی، پورپناهی کل‌تپه، امینی ولاشانی و دهقان بنادکی، ۱۴۰۲). لذا سلامت جسمی و روانی کارکنان به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار می‌گیرد که تولید و بهره‌وری مورد تأکید قرار گرفته است (محمدی و خرسندی یامچی، ۱۳۹۹). یکی از علل افزایش بهره‌وری سازمان‌ها حفظ سلامت کارکنان آن است. از جمله عواملی که در این دوران، سلامت سازمان‌ها و کارمندان را به چالش می‌کشد، پدیده فرسودگی در کار است (سلیمانی، پورپناهی کل‌تپه، امینی ولاشانی و دهقان بنادکی، ۱۴۰۲). فرسودگی شغلی از جمله عوارض مربوط به کار است که در سال‌های اخیر توجه بسیاری از پژوهشگران حوزه رفتار سازمانی را به خود جلب کرده است (پورقاز، نوروزی و دهقان، ۱۴۰۰). فرسودگی شغلی نشانگانی است که بر اثر تعامل عوامل مختلف فردی، بین فردی و سازمانی پدید می‌آید و بیشتر یک واکنش استرس طولانی مدت است که در درجه اول میان افرادی دیده می‌شود که ارتباط چهره‌به‌چهره با افراد دیگر دارند. این پدیده، اساساً یک اختلال روانی نیست، اما در طول زمان به آهستگی پیشرفت می‌کند و به ناتوانی تبدیل می‌شود. به همین دلیل، فرسودگی شغلی را در راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی در رده اختلالات انطباقی طبقه‌بندی می‌کنند. افزون‌براین، در نشست ژنو در سال ۲۰۱۹، اعلام شد که فرسودگی شغلی، پدیده‌ای شغلی است و بیماری پزشکی قلمداد نمی‌شود (محمدی و خرسندی یامچی، ۱۳۹۹).

امروزه فرسودگی شغلی به دلیل تغییرات شگرفی که می‌تواند بر کیفیت زندگی خانوادگی و حرفه‌ای افراد بگذارد به صورت یک مسئله جدی مورد توجه قرار گرفته است (شریعتمدار، حسن‌پور و کلانتر هرمزی، ۱۴۰۰). فرسودگی در محیط کسب و کار و زندگی اجتماعی بنابر پیامدهایش، اهمیت بسیاری دارد. نخست اینکه، فرسودگی شغلی بر سلامت فیزیکی و روانی افراد، اثرات منفی دارد. قربانیان فرسودگی شغلی معمولاً در زندگی شخصی، عزت نفس و اعتماد به نفس پایین تری دارند که برای جبران آن به طور افراطی کار می‌کنند و با این کار می‌خواهند به خود و دیگران ثابت کنند که فرد با ارزش و مهمی هستند. شاید این کار در کوتاه‌مدت مفید باشد، اما در نهایت این مسئله به تجمع فشار روانی و کاهش انرژی منجر می‌شود که هم به سلامت فرد و هم به دیگران آسیب می‌زند. دوم اینکه، فرسودگی بر بهره‌وری و عملکرد شغلی و فردی نیز تأثیر دارد. به طور کلی، فرسودگی شغلی، عملکرد، رضایت،

تعهد و کیفیت خدمات را کاهش و غیبت از کار، روحیه پایین و جابه‌جایی شغلی را افزایش می‌دهد (محمدی و خرسندی یامچی، ۱۳۹۹). فرسودگی شغلی همچنین موجب کاهش بهره‌وری، کاهش خلاقیت، کاهش یادگیری، تضعیف فرهنگ سازمانی و کاهش کیفیت زندگی کاری می‌شود (سلیمانی، پورپناهی کل تپه، امینی ولاشانی و دهقان بنادکی، ۱۴۰۲).

فرسودگی شغلی در ابتدا تنها در حرفه‌های خدمات انسانی مانند حرفه مراقبت‌های بهداشتی، آموزش و کار اجتماعی به صورت گسترده نشان داده شد. اما بعدها این مفهوم در همه انواع مشاغل و حرفه‌ها توسعه پیدا کرد (شمس راوندی و همکاران، شریفی و گنجی، ۱۳۹۹). با توجه به اینکه بانک، مکانی است که روزانه کارکنان به طور مستقیم با مردم در ارتباط هستند، با فشارهای روانی بیشتری روبه‌رو بوده و بیشتر و زودتر از کارکنان مشاغل دیگر از نظر روحی و جسمی خسته می‌شوند، لذا بانک‌ها بیشتر با پدیده تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان خود روبه‌رو هستند. همچنین تغییرات سریع فناوری در بانک‌ها باعث شده که بانک‌های امروزی شکل پیچیده‌ای به خود بگیرند در نتیجه، احتمال تحلیل رفتگی در کارکنان آنها افزایش یافته است. بنابراین، هزینه‌هایی که این سندرم بر فرد و جامعه تحمیل می‌کند، لزوم بررسی و تعیین پیش‌بین‌ها و عوامل مرتبط با آن را در مطالعات داخل و خارج کشور پررنگ‌تر می‌کند. مسئله اصلی این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان و سنجش وضعیت این عوامل در بانک مسکن مدیریت غرب استان تهران است.

ادبیات نظری

فرسودگی شغلی توسط سازمان بهداشت جهانی به عنوان یک پدیده شغلی طبقه‌بندی می‌شود (کلایز، ۲۰۲۴). فرسودگی شغلی به وضعیتی از خستگی مزمن جسمی و عاطفی اشاره دارد که ناشی از قرار گرفتن طولانی مدت در معرض عوامل استرس‌زای مرتبط با کار و خواسته‌های شغلی طاقت فرساست (ادیو، محمود، جیمح و الایفا، ۲۰۲۳). خستگی عاطفی با تخلیه یا فقدان انرژی همراه است و با احساس فشار عاطفی بالا، ناتوانی، فرسودگی و یا خستگی مشخص می‌شود. مسخ شخصیت به شکل‌گیری نگرش بدبینانه، منفی، یا سنگدلانه در رابطه با افرادی که خدمات او را دریافت می‌کنند، اشاره دارد. در نهایت، آخرین مؤلفه فرسودگی کاهش موفقیت فردی، بعد ارزیابی شخصی فرسودگی را منعکس می‌کند که با احساسات منفی نسبت به شایستگی و موفقیت‌های شغلی فرد شناخته می‌شود

1. Claeys

2. Adeoye, Mahmud, Jimoh & Olaifa

(شریعتمدار، حسن پور و کلانتر هرمزی، ۱۴۰۰). به تازگی، این وضعیت با چهار بُعد مشخص شده است: فرسودگی (ناتوانی در انجام کار)، فاصله ذهنی (عدم تمایل به انجام کار)، اختلال شناختی و عاطفی؛ و علائم ثانویه شامل استرس روانی، شکایات روان‌تنی و خلق افسرده (کلایز^۱، ۲۰۲۴).

باتوجه به اینکه خستگی عاطفی پیامدهای شدیدی بر سلامتی افراد دارد، اغلب به‌عنوان بعد مرکزی فرسودگی شغلی در نظر گرفته می‌شود، به گونه‌ای که ماسلاچ و همکاران (۲۰۰۱) آن را بعد اصلی فرسودگی شغلی می‌دانند و معتقدند هر وقت که افراد در خصوص فرسودگی شغلی حرف می‌زنند، منظورشان تجربه فرسودگی عاطفی است (سپهوند، عارف‌نژاد و فتحی چگنی، ۱۴۰۰). فرسودگی عاطفی یا هیجانی بدین معنا که وقتی ذخیره‌های جسمانی فرد بر اثر ادامه یافتن شرایط شغلی استرس‌زا به‌تمام می‌رسد، ممکن است به موازات آن نیروی هیجانی فرد نیز تحلیل پیدا کرده و بروز احساس‌هایی از قبیل افسردگی، درماندگی و ناامیدی را به‌همراه خواهد داشت (علیمردانی، ۱۴۰۰).

اندیشمندان و صاحب‌نظران عوامل به‌وجودآورنده تحلیل‌رفتگی شغلی را در دسته‌های مختلف طبقه‌بندی کرده‌اند. برای نمونه، مسلش و لیتر (۲۰۰۵) دو گروه از عواملی را که قبل از عارض شدن تحلیل‌رفتگی بر فرد مستولی می‌شود، شناسایی کرده‌اند، اولین گروه با نام پیش‌بینی‌کننده‌های موقعیتی شامل شش مورد پیشاینده هستند: حجم و تراکم (بار) کاری، کنترل، پاداش، ارتباط اجتماعی، منصفانه‌بودن کار و ارزش‌ها. گروه دوم پیشاینده‌های فردی شامل عواملی نظیر: سن، جنسیت، وضعیت تأهل و تجربه می‌باشد.

کوردز و دیگران (۱۹۹۷) عوامل مرتبط با تحلیل‌رفتگی را به سه دسته تقسیم کرده‌اند: ویژگی‌های شغلی و نقشی، ویژگی‌های سازمانی و ویژگی‌های شخصی. پاریک^۲ (۱۹۸۲) در پاسخ به این سؤال که چه عاملی باعث می‌گردد افراد دچار تحلیل‌رفتگی شغلی شوند؟ می‌گوید که این عوامل متعدد و عبارتند از: سطح فشار روانی، نوع فشار روانی، شخصیت فرد، ماهیت شغل یا نقش فرد، نوع زندگی فرد در خارج از محیط کار، سبک زندگی فرد، سبک‌هایی که فرد برای مقابله با فشار روانی به کار می‌گیرد، جو یا اقلیم سازمانی و مانند آن.

میچل^۳ (۱۹۸۲) عوامل ایجادکننده تحلیل‌رفتگی شغلی را به سه گروه عوامل اجتماعی، سازمانی و

1. Claeys
2. Paryk
3. Mitchell

شغلی و عوامل شخصی تقسیم‌بندی نموده است (کسازنک و همکاران^۱، ۲۰۱۲: ۵۰۸). علاوه بر عواملی همچون رهبری، مؤلفه‌های فردی از قبیل روان‌شناسی، انگیزه و فشارهای روحی - روانی در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثرند (اسکوگ و گوستافسون^۲، ۲۰۱۲: ۱۸۷).

هاکانن^۳ (۲۰۰۶) بیان می‌دارد علت تحلیل رفتگی شغلی را می‌توان در سه جنبه سازمانی (خط‌مشی سازمان، پرداخت‌های سازمان، ساختار سازمانی، امنیت شغلی، مسیر ارتقای سازمانی، مرحله حیات سازمان، نظارت و کنترل، ارزیابی عملکرد، پیچیدگی شغلی، ارزش کار، آموزش و...)، جنبه بین فردی (مشارکت، تعارض اهداف، تعارض نقش، روابط بین افراد، ابهام نقش، درک حمایت سازمانی، رضایت شغلی، انگیزه و...) و جنبه درون فردی (ارزش‌ها، ویژگی‌های جسمانی - روانی، تغییر در زندگی، انتظارات، مهارت‌های شخصی، تجربه، سن، مشکلات خانوادگی و...) مطرح کرد (هاکانن، ۲۰۰۶).

اسویدر^۴ (۲۰۱۰) پیشینه تحلیل رفتگی را در ۳ گروه طبقه‌بندی می‌کنند: سازمانی، شغلی و شخصی؛ در سطح سازمانی محققان اثر محیط روانی سازمان‌ها بر تحلیل رفتگی شغلی کارمندان را مورد بررسی قرار می‌دهند. در سطح شغلی بر خصوصیات تعاملی کارکنان با مشتریان تمرکز می‌کنند. در سطح شخصی بر تفاوت‌های شخصی بحث می‌کنند (ساویدر و زیمران^۵، ۲۰۱۰).

ساعت‌چی عوامل شخصی را مهم‌ترین و مشخص‌ترین عامل تحلیل رفتگی شغلی می‌داند؛ زیرا معتقد است که این افراد هستند که به دلیل عملکرد غیراثربخش، باعث تحلیل رفتگی خود می‌شوند (ساعت‌چی، ۱۳۸۵).

برخی محققان بر این تصورند که توقعات بالا در محیط شغلی، موجبات بروز فشارهای شغلی را فراهم می‌آورد و در نهایت تحلیل رفتگی شغلی را در درازمدت ایجاد می‌کند. در مقابل، برخی دیگر از محققین اعتقاد دارند که عوامل بیرونی از قبیل درآمد پایین، می‌تواند زمینه را برای تحلیل رفتگی شغلی فراهم سازد. عده‌ای دیگر از محققین نیز حمایت‌های سازمانی و نظام مدیریتی را در نظر گرفته‌اند، در حالی که برخی دیگر به فرصت‌های ارتقای شغلی و تأثیر آن بر کاهش فرسودگی شغلی تأکید دارند (رینولدز^۶، ۱۹۹۷).

1. Kozusznik et al
2. Skoog & Gustaffsson
3. Hakanen
4. Swider
5. Swider, Zimmerman
6. Reynolds

اما علت اصلی فرسودگی شغلی همچنان مورد بحث است. ادو - والسانیا^۱ و همکارانش نظریاتی را در مورد توسعه فرسودگی شغلی خلاصه کرده‌اند. براساس نظریه سازمانی، فرسودگی شغلی نتیجه استرس‌زاهای سازمانی و کاری است که با مهارت‌های مقابله‌ای فردی ناکافی، مرتبط است. فرسودگی شغلی با خستگی عاطفی در نتیجه استرس‌زاهای کاری شروع می‌شود و سپس مسخ شخصیت به‌عنوان یک فن مقابله‌ای در برابر خستگی عاطفی ایجاد می‌شود و به رضایت شخصی پایین، منجر می‌شود (بیز، شومن، القباری، راسن و گاسوا کنو^۲، ۲۰۲۳).

پیشینه پژوهش

- پژوهشی با هدف شناسایی رابطه بین مدیریت زمان با تحلیل‌رفتگی شغلی دبیران تربیت بدنی مدارس استثنایی استان اردبیل از نوع کاربردی و براساس روش توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری شامل کلیه دبیران تربیت بدنی مدارس استثنایی شهر اردبیل که شامل ۷۵ بود که با توجه به تعداد کم این دبیران، تمامی جامعه آماری به‌عنوان حجم نمونه و به روش نمونه‌گیری همه‌شماری، در نظر گرفته شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بود. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین مدیریت زمان و تحلیل‌رفتگی، رابطه معناداری وجود دارد. بین برنامه‌ریزی با خستگی عاطفی، کاهش عملکرد فردی و زوال شخصیت، رابطه مستقیم وجود دارد. بین سازماندهی با خستگی عاطفی، کاهش عملکرد فردی و زوال شخصیت، رابطه مستقیم وجود دارد. بین رهبری با خستگی عاطفی، کاهش عملکرد فردی و زوال شخصیت، رابطه معناداری وجود دارد (سلیمانی، پورپناهی کل‌تپه، امینی ولاشانی و دهقان بنادکی، ۱۴۰۲)

- پژوهشی با هدف نشانگان فرسودگی و عدم تعادل حرفه‌ای شغلی مشاوران مدرسه با استفاده از روش تحلیل مضمون انجام شد. نشانگان فرسودگی شغلی و عدم تعادل حرفه‌ای در مشاوران مدارس دخترانه مقطع متوسطه از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته مورد پرسش قرار گرفت. پس از رسیدن به اشباع نظری، ۱۲ نفر از مشاوران که به‌صورت هدف‌مند انتخاب شده بودند، نمونه پژوهش را تشکیل دادند. با توجه به الگوی مراحل تحلیل مضمون، پس از شناخت داده‌ها، کدگذاری صورت گرفت و در نهایت با

1. Edu-Valsania et al
2. Bes, Shoman, Al-Gobari, Rousson, & Guseva Canu

شناخت مضامین، ترسیم شبکه مضامین و تحلیل آنها گزارش شد. بعد از تحلیل داده‌ها سه مضمون اصلی برای نشانگان فرسودگی شغلی شامل دلزدگی جسمانی و روانی، دلزدگی ارتباطی و دلزدگی از کار استخراج شدند. در رابطه با نشانگان عدم تعادل حرفه‌ای نیز مضامین فقدان مسئولیت‌پذیری شغلی، فقدان مسئولیت‌پذیری در روابط، شغل به‌عنوان اولویت اصلی زندگی، تخطی از مرزهای حرفه‌ای و نادیده گرفتن هویت شخصی استخراج شدند (شریعتمدار، حسن پور و کلانتر هرمزی، ۱۴۰۰).

- پژوهشی با هدف بررسی ناهمسانی هیجانی و فرسودگی عاطفی با رفتارهای تلافی‌جویانه کارکنان با نقش تعدیل‌گر جو حمایت سرپرست در بانک‌های شهرستان کازرون و کوه‌چنار انجام شد. روش پژوهش با توجه به ماهیت تحقیق، توصیفی-پیمایشی از شاخه میدانی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان بانک‌های شهرستان کازرون و کوه‌چنار به تعداد ۳۴۸ نفر بوده که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۸۱ نفر به‌عنوان حجم نمونه به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه ناهمسانی هیجانی مادوپالی و پودار، پرسشنامه فرسودگی عاطفی مسلج، پرسشنامه رفتارهای تلافی‌جویانه اسکارلیسگی و فولگر و پرسشنامه جو حمایت سرپرستی جلالی‌نژاد استفاده شد. به‌منظور بررسی آزمون فرضیه‌های تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که بین ناهمسانی هیجانی و فرسودگی عاطفی با رفتارهای تلافی‌جویانه کارکنان با نقش تعدیل‌گر جو حمایت سرپرست در بانک‌های شهرستان کازرون و کوه‌چنار، رابطه معناداری وجود ندارد (علی‌مردانی، ۱۴۰۰).

- پژوهشی با هدف بررسی رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی با سلامت روان کارکنان نیروی انتظامی شهرستان رامهرمز در استان خوزستان صورت گرفت. روش پژوهش برحسب هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه نیروی انتظامی شهرستان رامهرمز در استان خوزستان بود که از این میان با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای ۲۰۰ نفر به‌عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. روش جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه‌های استاندارد بود. نتایج پژوهش نشان داد که بین استرس شغلی و مؤلفه‌های آن با سلامت روان رابطه منفی معنادار وجود دارد. همچنین بین فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن با سلامت روان نیز، رابطه منفی معنادار بود (قنواتی‌نژاد، ۱۴۰۰).

- پژوهشی با هدف بررسی نقش میانجی خستگی عاطفی در رابطه بین رهبری ماکیاویستی و خلاقیت

کارکنان در دانشگاه لرستان انجام شد. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است و در زمره پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی قرار می‌گیرد، از نظر فلسفه پژوهشی قیاسی است که بر مبنای رویکرد اثبات‌گرایی انجام شده و از نظر شاخص زمانی از پژوهش‌های مقطعی به‌شمار می‌آید. جامعه آماری پژوهش ۴۴۰ نفر از کارکنان دانشگاه لرستان بوده که بر اساس جدول مورگان از میان آنها نمونه‌ای به حجم ۲۰۵ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که رهبری ماکیاولیستی رابطه منفی و معناداری با خلاقیت کارکنان و رابطه مثبت و معناداری با خستگی عاطفی دارد. خستگی عاطفی نیز رابطه منفی و معناداری با خلاقیت کارکنان دارد. همچنین رهبری ماکیاولیستی از طریق خستگی عاطفی رابطه منفی و معناداری با خلاقیت کارکنان دارد (سپهوند، عارف‌نژاد و فتحی چگنی، ۱۴۰۰).

- پژوهشی با هدف ارزیابی میزان فرسودگی شغلی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور و شناسایی عوامل مؤثر بر آن انجام شد. پژوهش از حیث هدف، از نوع کاربردی و از جنبه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل همه مدیران و کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور به تعداد ۵۷۹ نفر بود که از بین آنها ۲۳۱ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد فرسودگی شغلی مسلاچ و عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی ساعت‌چی و هومن استفاده شد. یافته‌های پژوهش، نشان‌دهنده آن است که ابعاد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور از نظر فراوانی و شدت در سطح پایین و بعد عدم موفقیت فردی از نظر فراوانی و شدت در سطح بالا قرار دارد. به‌طور کلی، فرسودگی شغلی کارکنان از نظر فراوانی و شدت در سطح پایین قرار دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد عوامل مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم‌توجه نسبت به کارکنان، ناکفایتی در راهبری واحد سازمانی، اجبار برای کار با همکاران نامناسب، نارضایتی از شغل، نارضایتی از نظام حقوق و دستمزد، نارضایتی از محیط کار و آسیب‌زا بودن آن، نارضایتی نسبت به آموزش و بهسازی کارکنان، بر فرسودگی شغلی مؤثر هستند (محمدی و خرسندی یامچی، ۱۳۹۹).

- مطالعه‌ای با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و بهزیستی روان‌شناختی بین دانشجویان ورزشکار ترکیه در مقاطع عالی تحصیلات تکمیلی تربیت بدنی و ورزش انجام شد. در این پژوهش در مجموع ۲۲۶ ورزشکار دانشجوی شاغل به تحصیل در رشته تربیت بدنی و ورزش شرکت کردند. نتایج

تحلیل میانجی نشان داد که هوش هیجانی، رابطه مثبتی با بهزیستی روان‌شناختی داشت. علاوه بر این، نتایج نشان داد که خودکارآمدی و فرسودگی شغلی به عنوان واسطه های جزئی بین هوش هیجانی و بهزیستی روانی می‌باشند. نتیجه این پژوهش نشان داد که، مدیران و مربیان دانشگاهی باید راهبردهایی را ترویج کنند که به دانش‌آموزان و ورزشکار کمک می‌کند تا مهارت‌های هوش هیجانی بهتری کسب کنند، تا این دانش‌آموزان بتوانند با فرسودگی شغلی کنار بیایند و خودکارآمدی خود را افزایش دهند تا در نهایت بهزیستی روانی آنها تقویت شود (اوسترک کلیک، ۲۰۲۵).

- پژوهشی با هدف تأثیر هوش عاطفی پرستاران و شفقت به خود بر فرسودگی شغلی انجام شد. این پژوهش از نوع توصیفی از شاخه همبستگی غیر تجربی بود. برای جمع‌آوری داده‌ها از ۴۵۰ پرستار شاغل در بخش‌های مختلف بیمارستان مهاتما گاندی، جیپور، راجستان، با روش نمونه‌گیری در دسترس انجام شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه هوش هیجانی، شفقت به خود و فرسودگی شغلی مسلش استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها از تحلیل همبستگی پیرسون استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که همبستگی مثبتی بین شفقت به خود و هوش عاطفی وجود داشت. نتایج همچنین نشان داد که بین شفقت به خود و هوش عاطفی با فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد (شرما، کارل و شرما، ۲۰۲۵).

- پژوهشی با هدف تغییرات مرتبط به بیماری همه‌گیر کووید - ۱۹ در دورکاری، خستگی عاطفی و فرسودگی شغلی انجام شد. داده‌ها از دو نمونه از یک مطالعه کوهورت دیجیتال مستقر در ژنو سوئیس استخراج شد: یکی مبتنی بر جمعیت و یکی از نمونه‌ای از کارگرانی که احتمالاً در مراحل اولیه COVID-19 بسیج شده‌اند. فرسودگی عاطفی با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش از طریق خودارزیابی اندازه‌گیری شد. از مدل‌های رگرسیون تعدیل شده برای هر یک از نمونه‌های مطالعه برای تخمین ارتباط بین تغییرات دورکاری و پیامدهای فرسودگی شغلی استفاده شد. نتایج نشان داد که کسانی که گزارش کرده‌اند امکان دورکاری وجود ندارد، فرسودگی شغلی بالاتری را تجربه کرده‌اند (آپال و همکاران، ۲۰۲۵).

- مطالعه‌ای به بررسی تأثیر روان‌پریشی رهبر را بر فرسودگی عاطفی زیردستانشان پرداخته است. هدف این مطالعه، بررسی میزان توزیع یکنواخت بین جنسیت، سن و موقعیت سلسله‌مراتبی است. براساس

1. Öztürk Çelik
2. Sharma, Kaur, Sharma
3. Uppal et al

نمونه‌ای از ۱۱۹۲ کارمند استرالیایی، این مطالعه نشان داد که روان‌پریشی رهبر بر سطوح فرسودگی عاطفی میان کارمندان زن نسبت به مردان پیش‌تر است. با این حال این امر با وضعیت سلسله‌مراتبی تعدیل می‌شود. اگرچه مشخص شده است که روان‌پریشی رهبر به‌طور مثبت بر فرسودگی عاطفی در تمام گروه‌های سنی تأثیر می‌گذارد، این تأثیر برای کارکنان مسن‌تر و کسانی که مسئولیت‌های مدیریتی دارند، قوی‌تر است (وچلر^۱ و همکاران، ۲۰۲۵).

- پژوهشی باتکیه بر نظریه تعاملی استرس و مقابله، با تحلیل نقش میانجی خستگی عاطفی و فقدان انگیزه، به شناسایی رابطه بین طردشدن محیط کار و بهره‌وری شغلی پرداخته است. داده‌ها از نمونه‌ای متشکل از ۳۹۶ کارمند از ۲۰ شرکت تولیدی در اردن با استفاده از رویکرد دو سطحی مبتنی بر نظرسنجی جمع‌آوری شد. برای آزمون اثرات مستقیم و غیرمستقیم طردگرایی بر بهره‌وری از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که طردشدن محیط کار با نقش واسطه‌ای فرسودگی عاطفی و بی‌انگیزگی، فرسودگی و انگیزه عاطفی را افزایش می‌دهد و به‌طور غیرمستقیم بهره‌وری شغلی را کاهش می‌دهد (براهیم و اولالی^۲، ۲۰۲۵).

- پژوهشی به بررسی اثرات تعدیل‌کننده خودکارآمدی و فرسودگی عاطفی بر مسیر غیرمستقیم بین اختلال در تعادل کار و زندگی و عملکرد شغلی از طریق فرسودگی روانی پرداخته است. این مدل مفهومی از طریق داده‌های به‌دست‌آمده از کارکنان و سرپرستان سازمان‌های بخش خدمات که از طریق نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده بودند، مورد آزمایش قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد که فرسودگی روانی تاحدی بین اختلال در تعادل کار و زندگی و عملکرد شغلی واسطه می‌شود. علاوه بر این، خودکارآمدی به‌عنوان یک تابع بافر برای کاهش اثرات مضر ناشی از اختلال در تعادل کار و زندگی بر فرسودگی روان‌شناختی عمل می‌کند و فرسودگی عاطفی اثرات مخرب تخلیه روانی را بر عملکرد شغلی تحریک می‌کند (امرام^۳ و همکاران، ۲۰۲۵).

- پژوهشی برای پاسخ به این سؤال (که آیا ارتباطات روبه‌بالا اثرات میانجی بر رابطه بین استقلال تیم و فرسودگی شغلی در مراکز مراقبت ژاپنی دارد یا خیر؟) انجام شد. داده‌های جمع‌آوری‌شده از ۲۱ مرکز مراقبت از سالمندان در توکیو از فوریه تا مارس ۲۰۱۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پرسشنامه‌ها بین

1. Wechtler
2. Brahim & Olaleye
3. Imran

۷۱۹ کارگر توزیع شد و ۳۸۶ پرسشنامه تکمیل شده مستقیماً به محقق برگشت داده شد. در نتیجه مدل سازی معادلات ساختاری، آزمون سوبل و آزمون بوت استرپ، ارتباط صعودی با رهبران و مافوقها میانجی روابط بین استقلال تیم و سه بعد فرسودگی شغلی نبود، درحالی که ارتباط صعودی با رهبران ارشد/ برترها به طور کامل و جزئی نقش میانجی را به ترتیب بین استقلال تیمی و خستگی عاطفی و بین استقلال تیم و مسخ شخصیت، داشته است (یاماگوچی^۱، ۲۰۲۵).

- پژوهشی به منظور پاسخ به این سؤال (که آیا کنش سطحی که به تظاهر احساسات موردانتظار اشاره دارد، تأثیر تعهد عاطفی بر فرسودگی عاطفی پرسنل پلیس را واسطه می کند یا خیر؟) انجام شد. علاوه بر این، این مطالعه بررسی کرد که آیا این اثر میانجی تحت تأثیر جنسیت است یا خیر؟ مجموعه داده مورد استفاده در این تحقیق شامل پاسخ های به دست آمده از یک نظرسنجی است که روی ۴۶۵ افسر پلیس شاغل در اداره پلیس شهر تایپه انجام شده است. یافته های پژوهش یک اثر سرکوب کننده قابل توجه کنش سطحی را در رابطه تعهد عاطفی - فرسودگی عاطفی نشان می دهد که کنش سطحی، در نتیجه تعهد عاطفی کم، تأثیر مضر بر بهزیستی عاطفی دارد. جالب توجه است که تأثیر تعهد عاطفی و کنش سطحی بر فرسودگی عاطفی در افسران پلیس مرد در مقایسه با همتایان زن، قوی تر است (زننگ^۲ و همکاران، ۲۰۲۴).

- پژوهشی به بررسی چگونگی ارتباط رهبری سمی، انحراف در محل کار، خستگی عاطفی و بدبینی سازمانی در حرفه پرستاری پرداخته است. این پژوهش توصیفی - مقطعی در سه بیمارستان دانشگاهی وابسته به سه استان مصر: زاغزاق، الفیوم و اسکندریه انجام شد. ۲۴۳ پرستار پرسشنامه داده های شخصی و شغلی، مقیاس رهبری سمی، مقیاس خستگی عاطفی، مقیاس انحراف در محل کار و مقیاس بدبینی سازمانی را تکمیل کردند. تجزیه و تحلیل میانجی گری نشان داد که خستگی عاطفی به طور غیرمستقیم بر رابطه بین رهبری سمی و انحراف در محل کار تأثیر می گذارد، درحالی که رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی نشان داد که بدبینی سازمانی این رابطه را تعدیل می کند و رگرسیون خطی تأثیر پیش بینی کننده این متغیرها را بر انحراف محیط کار تأیید می کند (احمد^۳ و همکاران، ۲۰۲۴).

- پژوهشی به بررسی علل، اثرات و مداخلاتی را که بر فرسودگی عاطفی محل کار تأثیر می گذارد،

1. Yamaguchi
2. Zhang
3. Ahmed

با تجزیه و تحلیل تحقیقات انجام شده در مورد خستگی عاطفی محل کار در سه سال گذشته، پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان داد که ویژگی های فردی، روابط بین فردی و خود کار از عوامل مهمی هستند که به فرسودگی عاطفی افراد در محیط کار منجر می شوند. فرسودگی عاطفی منجر به کاهش خود کارآمدی فردی و عملکرد کاری در محیط کار می شود که به کاهش تعهد سازمانی و افزایش قصد ترک شغل منجر می شود. انتخاب های شغلی صحیح، آموزش تمرکز حواس کار و عدم مشارکت روانی لازم می تواند به کاهش وضعیت خستگی عاطفی حرفه ای ها کمک کند (یانگ، ۲۰۲۳).

- در پژوهشی با روش متاآنالیز جهت بررسی ارتباط تحلیل رفتگی، تقاضای شغلی، منابع و رفتار پرداخته شده است که نتایج یافته های تحقیق نشان داد که تقاضای بیشتر، منابع کمتر و رفتار تطابقی کمتر در سازمان باعث افزایش تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان خواهد شد (آلرسون، ۲۰۱۱).

- در پژوهشی با عنوان سرمایه اجتماعی مبتنی بر استخدام، استرس شغلی و تحلیل رفتگی کارکنان به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی مبتنی بر استخدام، اثر زیادی بر تحلیل رفتگی علی الخصوص ابعاد فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت دارد. فرسودگی عاطفی به طور معنادار به وسیله سن، تعهد سازمانی و استرس شغلی پیش بینی می شود (بویاس و همکاران، ۲۰۱۰).

- در پژوهشی با هدف بررسی ارتباط رضایت شغلی با ابعاد تحلیل رفتگی، روی ۵۶۳ معلم مقطع ابتدایی و راهنمایی کشور نروژ به این نتیجه دست یافتند که رضایت شغلی با دو بعد تحلیل رفتگی (فرسودگی عاطفی و کمبود موفقیت فردی) در ارتباط مستقیم است و با ویژگی های محتوایی مدرسه در ارتباط غیرمستقیم است. فرسودگی عاطفی ارتباط قوی تری با فشار زمانی داشت در حالی که زوال شخصیت و نقصان موفقیت فردی ارتباط قوی تری با اولیا داشتند (اسکالویک، ۲۰۰۹).

با مقایسه این پژوهش با پژوهش های پیشین سه تفاوت اصلی بین این پژوهش با پژوهش های پیشین دیده می شود که نشان دهنده نوآوری این پژوهش است. مروری بر پژوهش های پیشین نشان می دهد که پژوهش های انجام شده در زمینه تحلیل رفتگی، عمدتاً به تحلیل رفتگی عاطفی پرداخته اند و تحلیل رفتگی را به طور کلی بررسی کرده اند. در حالی که در این پژوهش تحلیل رفتگی عاطفی به صورت خاص مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین بیشتر پژوهش های انجام شده به صورت کمی بوده و رابطه بین متغیرها و تحلیل رفتگی مورد بررسی قرار گرفته اند؛ در حالی که این پژوهش با روش آمیخته و مصاحبه با افراد

تحلیل رفته انجام شده است. تفاوت دیگر در مورد جامعه آماری است. با وجود اینکه، بانک مکانی است که روزانه کارکنان که به طور مستقیم با مردم در ارتباط هستند، با فشارهای روانی بیشتری روبه‌رو بوده و بیشتر و زودتر از کارکنان مشاغل دیگر از نظر روحی و جسمی خسته می‌شوند و همچنین با توجه به اینکه پیشرفت‌های شگرف فناوری و تغییرات سریع فناوری در بانک باعث شده که بانک‌های امروزی شکل پیچیده‌ای به خود بگیرند، در نتیجه احتمال تحلیل رفتگی در کارکنان آنها افزایش یافته است، اما پژوهش‌های انجام شده در زمینه تحلیل رفتگی هیچ کدام از کارکنان بانک‌ها را مورد توجه قرار نداده‌اند.

روش پژوهش

روش تحقیق در این پژوهش براساس پیاز پژوهش استاندارد توضیح داده می‌شود. پیاز پژوهش یک الگوی شش‌لایه است که فلسفه، رویکرد، راهبرد، انتخاب، بازه زمانی و روش گردآوری داده‌ها را مشخص می‌کند. با توجه به آمیخته بودن این پژوهش از نظر فلسفه، این پژوهش پراگماتیسم است. راهبرد پژوهش، قیاسی - استقرایی است. در قسمت کیفی استقرایی و در قسمت کمی قیاسی خواهد بود. انتخاب از نوع تحلیل تم (در بخش کیفی) و پیمایش (در بخش کمی) (۹) و از نظر بازه زمانی مقطعی می‌باشد. در این پژوهش ابتدا برای شناسایی کارکنان دچار تحلیل رفتگی از سؤالات قسمت تحلیل رفتگی عاطفی پرسشنامه تحلیل رفتگی شغلی مسلش استفاده شد که بین کارکنان بانک مسکن شعب مدیریت غرب استان تهران توزیع شد. پرسشنامه به صورت پیمایشی بین کارکنان بانک مسکن مدیریت غرب استان تهران توزیع شده است. بعد از شناسایی افراد تحلیل رفته به گردآوری داده‌های کیفی برای شناسایی عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی پرداخته شد (کیفی). در این پژوهش در بخش کیفی از تحلیل تم استفاده شده است. در بخش کیفی از مصاحبه "نیمه ساختاریافته" به عنوان اصلی ترین ابزار جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. جامعه آماری در بخش کیفی، کارکنان تحلیل رفته بانک مسکن می‌باشند که نمونه‌گیری آن به صورت هدف‌مند انجام گرفت. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در بخش کیفی مصاحبه نیمه ساختاریافته بود. سؤالات مصاحبه با توجه به هدف پژوهش و نوع روش به کار گرفته شده با عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان بانک مسکن مدیریت غرب استان تهران و راهکارهای جلوگیری از آن مطرح شدند. مصاحبه‌ها براساس اولویت با کسانی که نمره بالایی در تحلیل رفتگی داشتند، انجام شد که در نهایت با ۱۵ نفر مصاحبه انجام گرفت. برای بررسی وضعیت مؤلفه‌های شناسایی شده مجدد از

پژوهش کمی استفاده شد. در این قسمت ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بود. این پرسشنامه براساس عوامل شناسایی شده در بخش کیفی تحقیق، طراحی شد. این پرسشنامه شامل ۳۰ سوؤال می‌باشد و سه عامل سازمانی، مدیریتی و فردی را در مقوله‌های مختلف مورد سنجش قرار می‌دهد. برای بررسی روایی پرسشنامه، از روایی محتوا استفاده شد و براساس نظرات خبرگان تغییراتی در پرسشنامه اعمال شد. برای بررسی پایایی پرسشنامه، آلفای کرونباخ محاسبه شد که ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه و ابعاد آن بالای ۰.۷ بود. لذا پرسشنامه دارای پایایی بود. در این قسمت جامعه آماری کلیه کارکنان بانک مسکن شعب مدیریت غرب استان تهران بود که تعداد آنها برابر با ۷۰۰ نفر بود که براساس جدول مورگان تعداد ۲۴۸ نفر از آنها به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری استفاده‌شده نیز تصادفی ساده بود. در پژوهش حاضر جهت بررسی اعتبار مصاحبه‌ها از سه روش استفاده شده است که شامل انتخاب نمونه مناسب بود که بدین منظور برای اینکه نمونه مناسب باشد، ابتدا پرسشنامه توزیع گردید و افرادی که تحلیل رفتگی عاطفی داشتند، شناسایی شدند، سپس روش رفت‌وبرگشتی بود که بعد از انجام مصاحبه به تحلیل آن پرداخته و سپس مصاحبه بعدی انجام گرفت و سومین روش استفاده از نظرات خبرگان بود که کدهای به‌دست‌آمده مورد بررسی آنان قرار گرفت. در بخش کمی نیز جهت بررسی روایی از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد.

برای تجزیه و تحلیل داده در مرحله شناسایی افرادی که دچار تحلیل رفتگی عاطفی بودند، از میانگین سوالات پرسشنامه تحلیل رفتگی عاطفی مسلش استفاده شد. در قسمت کیفی برای تحلیل داده‌ها جهت شناسایی عوامل مؤثر برای تحلیل داده‌ها از تحلیل تم استفاده شد. در تحلیل داده‌ها کدگذاری به‌طور مستقیم از داده‌های خام انجام می‌شود. در تحلیل داده‌ها، ابتدا واحدهای فکر از متن استخراج و سپس این واحدهای فکر براساس اشتراکی که در مضامین آنها وجود دارد، مقوله‌بندی شدند. درنهایت، مقوله‌ها براساس ارتباط احتمالی با یکدیگر، در طبقات جداگانه‌ای با عنوان مضامین قرار گرفتند و در مرحله بررسی وضعیت عوامل مؤثر شناسایی شده از تی تک‌نمونه استفاده می‌گردد.

یافته‌ها

در فرایند تحلیل مصاحبه‌ها، شاخص‌ها اولیه شناسایی شدند و از ادغام شاخص‌های اولیه مشابه مفاهیم به‌دست می‌آید. شاخص‌های اولیه و مفاهیم در جدول (۱) آمده است.

جدول ۱. شناسایی کدهای اولیه و تم‌های فرعی

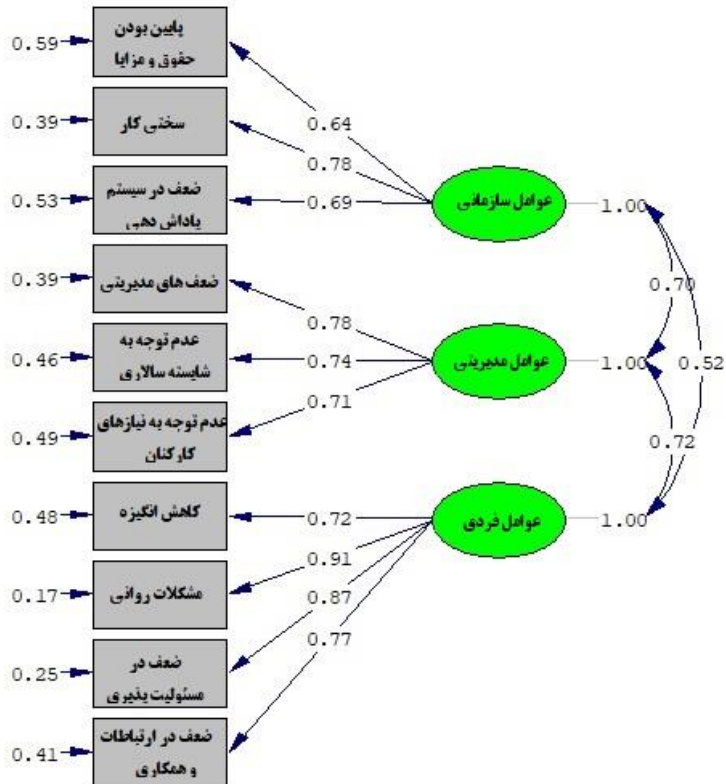
تم‌های فرعی	کد اولیه
ضعف در نظام پاداش	ضعف در نظام پاداش دهی، p1، توزیع نابرابر پاداش، تأخیر در پرداخت پاداش‌ها، نظام پاداش دهی ضعیف، نبود اصول منطقی در ارائه پاداش، ضعف در تشویق پیشرفت‌ها
عدم توجه به شایسته‌سالاری	تبعیض، توزیع نابرابر مسئولیت، عدم توجه به شایسته‌سالاری، عدم توجه به دانش کارکنان، رابطه‌گرایی در سپردن پست‌ها، عدم توجه به سوابق کاری، نبود شایسته‌سالاری، تبعیض قابل‌شدن بین کارکنان، عدم شایسته‌سالاری، عدم توجه به توانایی افراد، عدم توجه به تخصص، برتری رابطه بر ضابطه، نگاه سلیقه‌ای، چاپلوسی، بهاندادن به قابلیت‌ها، رابطه‌گرایی در سپردن پست‌های سازمانی
سختی کار	فشار کاری، استرس کاری، p1، ساعات کاری زیاد، یکنواختی در کار، کمبود امکانات، کمبود نیروی انسانی، حجم زیاد کاری، خستگی در کار، مشکلات جسمی حاصل از کار، احساس فرسودگی، کاهش تحمل‌پذیری
کاهش انگیزش	انگیزه پایین کاری، p1، بی‌تفاوتی نسبت به کار، عدم تمایل به ادامه کار، کسالت و سستی در کار، روحیه پایین، حواس پرتی، بی‌انگیزه‌گی، همسو نبودن کار با روحیه، اشتیاق شغلی کم
پایین بودن دستمزد	پایین بودن حقوق و مزایا، پایین بودن دریافتی، مشکلات مالی، عدم توجه به معیشت کارکنان، ناهماهنگی بین حقوق و فعالیت، دریافتی پایین به نسبت فعالیت
عدم توجه به نیازها	مورد توجه قرار ندادن نیازهای کارکنان، کم‌توجهی به نیازها، عدم پیگیری خواسته‌های کارکنان، مورد توجه قرار نگرفتن نیازها
ضعف در ارتباط و همکاری	کم‌رنگ شدن روابط و ارتباطات، عدم اشتیاق به کار گروهی، ارتباطات ضعیف، روحیه همکاری ضعیف، عدم هماهنگی بین کارکنان، همکاری پایین، عدم همدلی، همکاری ضعیف همکاران، نبود روحیه تیمی، قدردان نبودن همکاران، اختلاف با همکاران
ضعف در مسئولیت‌پذیری	عدم جدیت در انجام امور، سهل‌انگاری، بی‌مسئولیتی، افول در مسئولیت‌پذیری، مسئولیت‌پذیری پایین، بی‌تفاوتی نسبت به محیط کاری، احساس بی‌مسئولیتی، کم‌کاری همکاران، غیبت‌های غیرموجه
مشکلات روانی	افسردگی، خشم، بدگویی نسبت به سازمان، بدگویی نسبت به همکاران، زودرنج بودن، مشکلات فردی، سرزنش خود هنگام بروز اشتباه، حسادت
ضعف‌های مدیریتی	وضع قوانین کارشناسی نشده، عدم اعتماد به کارکنان، بدقولی مدیران، اختیار پایین، دخالت‌های بی‌مورد، نگاه سلیقه‌ای، حمایت ضعیف مدیران، بهاندادن مدیران به قابلیت‌های کارکنان

باتوجه به مدل نهایی حاصل از مرحله کیفی (نمودار شماره ۱) مشاهده می‌شود که عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی شامل سه شاخص اصلی سازمانی، مدیریتی و فردی می‌باشد. در این رابطه می‌توان گفت که زمانی که کارکنان از حقوق و مزایای دریافتی خود از بانک راضی نیستند و در زمینه کار خود سختی‌های زیادی تجربه می‌کنند و نظام‌های پاداش‌دهی دچار ضعف باشد، در کار خود از جنبه سازمانی احساس تحلیل رفتگی عاطفی خواهند داشت. نقش مدیریت نیز باتوجه به ضعف‌هایی در زمینه اجرایی، عدم توجه به شایسته‌سالاری و نیازهای کارکنان می‌تواند به ایجاد تحلیل رفتگی عاطفی در کارکنان منجر شود. در نهایت یک سری عوامل نیز وجود دارند که از ویژگی‌های فردی کارکنان سرچشمه می‌گیرد که این عوامل نیز می‌توانند به تحلیل رفتگی عاطفی در کارکنان منجر شود. از جمله این عوامل فردی شامل مسئولیت‌پذیری و تمایل به همکاری پایین و نیز مشکلات روانی و کاهش انگیزه بودند.



نمودار ۱. مدل مفهومی حاصل از نتایج تحلیل تم

در مرحله کمی نهایی، برای اعتبارسنجی مدل از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. در مدل‌سازی معادلات ساختاری، ابتدا لازم است تا روایی سازه^۱ مورد مطالعه قرار گرفته تا مشخص شود نشانگرهای انتخاب شده برای اندازه‌گیری سازه‌های موردنظر خود از دقت لازم برخوردار هستند. برای این منظور، از تحلیل عاملی تأییدی (CFA)^۲، استفاده می‌شود که نتایج آن در نمودار (۲) آمده است.



Chi-Square=64.20, df=26, P-value=0.00004, RMSEA=0.077

نمودار ۲. مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم شاخص‌های تحلیل رفتگی عاطفی

1. Construct Validity
2. Confirmatory Factor Analysis

نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرحله دوم نتایج نشان داد براساس شاخص‌های برازندگی، شاخص‌های به‌دست آمده از برازش مطلوبی برخوردارند.

به‌منظور بررسی بهنجار (نرمال) بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد که نتایج آن در جدول (۲) و همچنین برای سنجش وضعیت عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی از آزمون آماری تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد.

جدول ۲. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف پیرامون بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها

متغیر	آماره Z	سطح معناداری
شاخص سازمانی	۰/۷۰۹	۰/۶۷۳
شاخص مدیریتی	۰/۵۸۱	۰/۸۴۰
شاخص فردی	۰/۹۶۲	۰/۴۲۶

از آنجا که مقادیر Z در سطح ۰/۰۵ معنادار نیستند، لذا فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌های مربوط به هر سه شاخص تأیید می‌شود. بنابراین نتایج اخیر نشان می‌دهد که می‌توان در ادامه از آزمون‌های پارامتریک استفاده نمود. جهت بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی در کارکنان بانک مسکن از آزمون t تک‌نمونه‌ای استفاده شد که نتایج آن در جداول شماره ۳، ۴ و ۵ آمده است.

جدول ۳. آزمون t تک‌نمونه‌ای برای بررسی عوامل سازمانی تحلیل رفتگی عاطفی

متغیر	مؤلفه‌ها	شاخص‌های آزمون T (میانگین فرضی ۳)					
		تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	T	درجه آزادی	سطح معناداری (دو‌دامنه)
عوامل سازمانی	پایین بودن حقوق و مزایا	۲۴۶	۳/۹۷۱	۰/۷۴۶	۲۰/۴۲۶	۲۴۵	۰/۰۰۱
	سختی کار	۲۴۶	۳/۸۶۸	۰/۶۸۵	۱۹/۸۶۷	۲۴۵	۰/۰۰۱
	ضعف در نظام پاداش‌دهی	۲۴۶	۴/۰۰۹	۰/۶۶۸	۲۳/۶۹۲	۲۴۵	۰/۰۰۱

نتایج جدول فوق در رابطه با وضعیت عوامل سازمانی تحلیل رفتگی عاطفی نشان می‌دهد که t محاسبه شده برای بررسی وضعیت عوامل سازمانی تحلیل رفتگی عاطفی برای آزمون‌های دو دامنه در سطح ۰/۰۵، معنادار می‌باشد، بنابراین فرض صفر در این آزمون رد می‌شود و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان

گفت که میانگین نمونه با میانگین جامعه تفاوت معناداری دارد. همچنین حد بالا و پایین فاصله اطمینان برای عوامل سازمانی نشان می‌دهد که تفاوت معنادار وجود دارد. باتوجه به اینکه میانگین نمونه بیشتر از میانگین نظری است، بنابراین می‌توان چنین استنباط کرد که وضعیت این عوامل بالاتر از سطح متوسط قرار دارد و نشان می‌دهد که وضعیت عوامل سازمانی و ابعاد آن برای تحلیل رفتگی عاطفی بیشتر از متوسط است.

جدول ۴. آزمون t تک‌نمونه‌ای برای بررسی عوامل مدیریتی تحلیل رفتگی عاطفی

شاخص‌های آزمون T (میانگین فرضی ۳)								مؤلفه‌ها	متغیر
حد بالا	حد پایین	سطح معناداری (دوادمه)	درجه آزادی	T	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد		
۰/۸۰۹	۰/۶۲۹	۰/۰۰۱	۲۴۵	۱۵/۷۴۵	۰/۷۱۶	۳/۷۱۹	۲۴۶	ضعف‌های مدیریتی	عوامل مدیریتی
۱/۰۰۰	۰/۸۰۴	۰/۰۰۱	۲۴۵	۱۸/۱۶۴	۰/۷۷۹	۳/۹۰۲	۲۴۶	عدم توجه به شایسته‌سالاری	
۰/۸۶۸	۰/۷۱۴	۰/۰۰۱	۲۴۵	۲۰/۳۰۸	۰/۶۱۱	۳/۷۹۱	۲۴۶	عدم توجه به نیازهای کارکنان	

باتوجه به نتایج جدول می‌توان چنین استنباط کرد که وضعیت عوامل مدیریتی بالاتر از سطح متوسط قرار دارد و نشان می‌دهد که وضعیت این عوامل و ابعاد آن برای تحلیل رفتگی عاطفی بیشتر از متوسط است.

جدول ۵. آزمون t تک‌نمونه‌ای برای بررسی عوامل فردی تحلیل رفتگی عاطفی

شاخص‌های آزمون T (میانگین فرضی ۳)								مؤلفه‌ها	متغیر
حد بالا	حد پایین	سطح معناداری (دوادمه)	درجه آزادی	T	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد		
۰/۶۷۶	۰/۴۷۰	۰/۰۰۱	۲۴۵	۱۰/۹۷۴	۰/۸۱۹	۳/۵۷۳	۲۴۶	کاهش انگیزش	عوامل فردی
۰/۶۱۱	۰/۳۸۳	۰/۰۰۱	۲۴۵	۸/۵۷۲	۰/۹۰۹	۳/۴۹۷	۲۴۶	مشکلات روانی	
۰/۶۲۱	۰/۴۱۹	۰/۰۰۱	۲۴۵	۱۰/۱۱۸	۰/۸۰۶	۳/۵۲۰	۲۴۶	ضعف در مسئولیت‌پذیری	
۰/۸۳۴	۰/۶۳۹	۰/۰۰۱	۲۴۵	۱۴/۹۲۶	۰/۷۷۴	۳/۷۳۷	۲۴۶	ضعف در ارتباطات و همکاری	

باتوجه به نتایج جدول می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت عوامل فردی بالاتر از سطح متوسط قرار دارد و نشان می‌دهد که وضعیت عوامل فردی و ابعاد آن برای تحلیل رفتگی عاطفی بیشتر از متوسط است.

بحث و نتیجه گیری

در دنیای کنونی، مهم‌ترین عاملی که می‌تواند سازمان را در رسیدن به هدف‌هایش یاری نماید و برای سازمان مزیت رقابتی ایجاد نماید، نیروی انسانی سازمانی است. امروزه، نیروی انسانی در سازمان، دارای جایگاه ویژه‌ای می‌باشد و لازم است که مدیران حتماً توجه ویژه‌ای به نیروهای انسانی خود داشته باشند و شرایطی را مهیا نمایند تا این افراد بتوانند در کمال آسودگی و آرامش، وظایف خود را انجام دهند تا سازمان بتواند به راحتی به هدف‌های خود دست یابد. یکی از مشکلاتی که نیروی انسانی سازمان‌ها را تهدید می‌نماید، تحلیل رفتگی عاطفی است که امروزه یکی از مشکلات اساسی سازمان‌هاست که با توجه به تأثیری که بر کارکنان در سازمان می‌گذارد، باعث می‌شود کارکنان نتوانند وظایف خود را به درستی انجام دهند تا سازمان به هدف‌های خود دست یابد. لذا امروزه شناسایی عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان و عواملی که می‌تواند این تحلیل رفتگی را کاهش دهد، برای مدیران و سازمان‌ها بسیار مهم می‌باشد. پس پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان بانک مسکن مدیریت غرب استان تهران انجام گرفت. یافته‌های تحلیل مصاحبه‌ها در پژوهش حاضر نشان داد که عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی عاطفی شامل سه عامل سازمانی (پایین بودن حقوق و مزایا، سختی کار و ضعف در نظام پاداش)، مدیریتی (ضعف‌های مدیریتی، عدم توجه به شایسته‌سالاری، عدم توجه به نیازهای کارکنان) و فردی (کاهش انگیزش، مشکلات روانی و ضعف در مسئولیت‌پذیری) بود. در ادبیات و پژوهش‌های پیشین به برخی از این عوامل اشاره شده است. مسلش و لیتز (۲۰۰۵) به حجم و تراکم (بار) کاری، کنترل، پاداش، ارتباط اجتماعی، منصفانه بودن کار و ارزش‌ها، سن، جنسیت، وضعیت تأهل و تجربه؛ کوردز و دیگران (۱۹۹۷) به ویژگی‌های شغلی و نقشی، ویژگی‌های سازمانی و ویژگی‌های شخصی؛ پاریک^۱ (۱۹۸۲) به سطح فشار روانی، نوع فشار روانی، شخصیت فرد، ماهیت شغل یا نقش فرد، نوع زندگی فرد در خارج از محیط کار، سبک زندگی فرد؛ میچل^۲ (۱۹۸۲) به عواملی همچون رهبری، مؤلفه‌های فردی از قبیل روان‌شناسی، انگیزه و فشارهای روحی - روانی (اسکوگ و گوستافسون^۳، ۲۰۱۲: ۱۸۷) اشاره کرده‌اند.

در بخش کمی نیز نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای نشان داد که وضعیت عامل‌های سازمانی، مدیریتی

1. Paryk
2. Mitchell
3. Skoog & Gustaffsson

و فردی و نیز ابعاد آنها، بیشتر از سطح متوسط بود که حاکی از وضعیت بالای این عوامل در تحلیل رفتگی عاطفی بود.

باتوجه به نتایج پژوهش که در آن عوامل مختلف تحلیل رفتگی شغلی، شناسایی شد، پیشنهادهای کاربردی در سه حوزه سازمانی، مدیریتی و فردی ارائه می‌شود:

باتوجه به تحلیل بخش کیفی پیشنهادهای مؤثر برای رفع تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان بانک مسکن مدیریت غرب استان تهران در حوزه سازمانی شامل موارد زیر است:

- باتوجه به نتایج این پژوهش یکی از عوامل اثرگذار بر تحلیل رفتگی، عدالت سازمانی است. بنابراین یکی از راهکارهای کاهش تحلیل رفتگی کارکنان، توزیع حقوق و دستمزد عادلانه، رویه‌های یکسان و برابر، داشتن شأن و احترام در محیط کار و در اختیار قرار داشتن اطلاعات کافی جهت عمل و تصمیم می‌باشد، همچنین شامل مناسب کردن نظام ارزیابی عملکرد، ارائه پاداش‌ها باتوجه به عملکرد افراد، توجه به حقوق کارکنان، رعایت عدالت در کار و مشخص بودن شرح وظایف کارکنان و ایجاد محیطی سالم و مناسب کردن شرایط محیط کاری (سروصدا، رطوبت و درجه حرارت مناسب) می‌باشد، حال زمانی که در سازمان شرایط این گونه باشد کارکنان برای فعالیت در سازمان انگیزه خواهند داشت؛ زیرا همه چیز برای آنها عادلانه می‌باشد و سازمان بین کارکنان خود تبعیضی قائل نخواهد شد و تفاوت‌های افراد براساس توانایی‌ها و شایستگی‌های آنها می‌باشد. لذا در چنین شرایطی کارکنان دچار تحلیل رفتگی عاطفی نخواهند شد؛ زیرا این باور را دارند که سازمان، عدالت را رعایت می‌نماید و حقی از آنها ضایع نخواهد شد.

- نتایج این پژوهش همچنین نشان داد که حمایت سازمانی بر میزان تحلیل رفتگی کارکنان اثرگذار است. زمانی که ادراک حمایت سازمانی در فرد ایجاد شود، باعث می‌گردد در سازمان فراتر از وظایف خود، به رفتارهای داوطلبانه برای دستیابی سازمان به اهداف، اقدام نماید. زمانی که سازمان از کارکنان خود حمایت نمایند و این باور در کارکنان شکل گیرد که سازمان حامی آنها می‌باشد و می‌توانند در مشکلات به وجود آمده برای آنها، از حمایت سازمان برخوردار باشند، در سازمان با اطمینان خاطر بیشتری به فعالیت می‌پردازند و در انجام امور خود استرسی نخواهند داشت. همین عامل خود سبب می‌گردد که کارکنان دچار تحلیل رفتگی عاطفی نشوند.

- توجه سازمان‌ها به سلامت اداری می‌تواند یکی از راهکارهای کاهش تحلیل رفتگی در سازمان

باشد. اگر در سازمان، محیط سالمی برای کارکنان مهیا شود، کارکنان برای انجام فعالیت در سازمان انگیزه پیدا خواهند کرد. علاوه بر این اگر محیط سازمانی به گونه‌ای مهیا شود که در آن کارکنان احساس نشاط نمایند و برای انجام فعالیت‌های خود دچار اضطراب و استرس نباشند، کارکنان تمایل بیشتری به سازمان خواهند داشت و هدف‌های سازمان را هدف‌های شخصی خود می‌پندارند و با انگیزه و اشتیاق بیشتری در سازمان حضور خواهند داشت. همین امر خود سبب می‌شود تا کارکنان از لحاظ روحی و روانی تقویت گردند. از سوی دیگر کارکنانی که از کار خود لذت می‌برند و از لحاظ روحی و روانی در جایگاه مناسبی قرار دارند، نسبت به سایر افراد در سازمان‌های دیگر که چنین شرایطی را ندارند، کمتر دچار تحلیل رفتگی عاطفی خواهند شد.

باتوجه به تحلیل بخش کیفی، پیشنهادهای مؤثر برای رفع تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان بانک مسکن مدیریت غرب استان تهران در حوزه مدیریتی شامل موارد زیر است:

- مدیریت مشارکتی می‌تواند یکی از راهکارهای مدیریتی برای کاهش تحلیل رفتگی کارکنان باشد. زمانی که در سازمان، مدیریت به صورت مشارکتی باشد، مزایا و منافع دیگری نیز برای سازمان به همراه خواهد داشت. یکی از این مزایای مهم، دخیل بودن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی است که این باور را به کارکنان القا می‌کند که آنها برای سازمان مهم و باارزش می‌باشند. در چنین شرایطی، کارکنان نیز با انگیزه بیشتری در سازمان به فعالیت می‌پردازند و روحیه بهتری خواهند داشت. همین امر سبب خواهد شد که کارکنان در سازمان دچار تحلیل رفتگی عاطفی نشوند.

- نظام پاداش دهی یکی از عوامل بسیار مهم در سازمان‌ها برای تحریک کارکنان به فعالیت بیشتر و تشکر از زحمات کارکنان است. حال هرچه این امر به درستی در سازمان توزیع شود، می‌تواند نتایج بهتری را به دنبال داشته باشد. یکی از راه‌هایی که می‌توان از پاداش دهی نتایج بهتری به دست آورد این است که مدیران پاداش‌ها را بر مبنای عملکرد کارکنان در نظر بگیرند و سعی نمایند در دادن پاداش‌ها عدالت را رعایت نمایند. زمانی که مدیران پاداش‌ها را بر مبنای عملکرد کارکنان در نظر بگیرند، کارکنان تمایل بیشتری به انجام فعالیت‌ها از خود نشان می‌دهند و سعی می‌نمایند تا وظایف خود را نیز به شکل مناسب‌تری انجام دهند؛ زیرا پاداش‌ها عادلانه می‌باشد که همین امر خود زمینه‌ساز کاهش تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان می‌شود.

باتوجه به تحلیل بخش کیفی، پیشنهادهای مؤثر برای رفع تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان بانک مسکن

مدیریت غرب استان تهران در حوزه فردی شامل موارد زیر است:

- توجه افراد به رشد فردی خود، زمینه‌ای برای کاهش تحلیل رفتگی آنها می‌باشد. زمانی که که کارکنان از لحاظ رشد فردی در شرایط مناسبی باشند و همواره در حال رشد و ترقی باشند، به راحتی می‌توانند، وظایف خود را در سازمان انجام دهند و علاوه بر آن می‌توانند وظایف بیشتر و متنوع تری را نیز در سازمان انجام دهند، همین امر باعث می‌شود که این افراد جایگاه مناسبی در سازمان به دست آورند و مورد احترام مدیریت سازمان و دیگر همکاران خود قرار گیرند. این امر خود زمینه‌ساز ایجاد روحیه مناسب در افراد می‌شود و باعث می‌شود کارکنان از لحاظ روحی و روانی نیز در جایگاه مناسبی قرار گیرند و همواره در فکر رشد و ترقی خود باشند. لذا می‌توان بیان داشت که چنین افرادی به دلیل شرایط و جایگاه مناسبی که به خاطر رشد فردی به دست می‌آورند، از لحاظ روحی و روانی دچار مشکل و تحلیل رفتگی عاطفی نخواهند شد.

با توجه به نتایج به دست آمده از بررسی سؤالات پژوهش، پیشنهادهای پژوهشی زیر برای انجام تحقیقات آتی ارائه می‌شود:

- پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مشابه برای اعتباریابی یافته‌های این پژوهش در سایر سازمان‌ها و استان‌های دیگر کشور انجام گیرد.

- پیشنهاد می‌شود در پژوهشی نقش سبک‌های مختلف تصمیم‌گیری مدیران بر کاهش تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

- پیشنهاد می‌شود در پژوهشی به آسیب‌شناسی عدم اجرای برنامه‌های کاهش تحلیل رفتگی عاطفی میان کارکنان پرداخته شود و مشکلاتی که می‌تواند از اجرانشدن این امر به وجود آید، شناسایی شود.

- پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های مختلفی رابطه متغیرهایی از جمله انگیزش شغلی، ویژگی‌های شغلی، اشتیاق شغلی، سکوت سازمانی و آوای سازمانی با تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

بدیهی است که رفع محدودیت‌ها و موانع پیش روی هر پژوهش میدانی، زیربنای پژوهش‌های بعدی قرار می‌گیرد و این امر موجب شکوفایی علم می‌شود. پژوهش حاضر نیز از این محدودیت‌ها مستثنی نیست که از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- زمان نبودن هماهنگی با اساتید و صاحب‌نظران و مراجعات مکرر برای گرفتن فرصت مصاحبه و

- تمایل اندک آنها به ضبط مصاحبه‌ها از مشکلات پژوهش حاضر بود.
- این پژوهش در سطح کارکنان بانک مسکن مدیریت غرب استان تهران صورت گرفته است. لذا توصیه می‌شود در سایر بانک نیز اجرا شود، تا نتایج به دست آمده بیشتر با واقعیت منطبق باشد.
 - همچنین محدودیت دیگر پژوهش، وجود گرایش‌های محافظه‌کارانه نزد برخی از افراد بود که ممکن است نحوه پاسخگویی آنها به پرسشنامه‌های پژوهش را تحت تأثیر قرار داده باشد.
 - پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه به قضاوت افراد مورد مطالعه بستگی دارد، لذا تمایلات، تعصبات و تجربیات آنها ممکن است در نتایج تحقیق اثر گذاشته باشد.
 - یافته‌های پژوهش محدود به دوره‌های زمانی جمع‌آوری اطلاعات است و با تغییر شرایط و زمان، نتایج پژوهش می‌تواند تغییر یابد.

منابع

- امیری حسن؛ میرهاشمی، مالک و پارسامعین، کورش (۱۳۹۰)، ارتباط ویژگی‌های شغلی و نقش‌های شغلی با تحلیل رفتگی عاطفی، فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، سال دوم، شماره ۷: ۵۳ - ۶۹.
- باسامی، احمد؛ چیذری، محمد و عباسی، عنایت (۱۳۹۳)، ارتباط بین ویژگی‌های شغل و تحلیل رفتگی شغلی در میان کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان، مجله پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، دوره: ۷، شماره ۴: ۲۷ - ۴۲.
- پوراشرف، یاسان‌اله؛ صیادی، فاطمه و غلامی، صفورا (۱۳۹۴)، رابطه بین ادراک کیفیت خدمات توسط بیماران و تحلیل رفتگی شغلی پرستاران در بیمارستان شهید مصطفی خمینی ایلام، مجله علمی - پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، دوره ۲۲، شماره ۲: ۳۵ - ۲۸.
- پورقاز، عبدالوهاب؛ نوروزی، محمد و دهقان، شهین (۱۴۰۰)، تاثیر رهبری تحول‌آفرین بر تحلیل رفتگی شغلی: نقش واسطه‌ای سرمایه روان‌شناختی، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۴ (۵۱): ۱۴۹ - ۱۷۴.
- <https://doi.org/10.22111/jmr.2021.34050.5056>
- جمالی گله، محمود؛ جباری، ناهیده و مرادی، محمدرضا (۱۳۹۴)، رابطه تحلیل رفتگی شغلی با منابع استرس و شیوه‌های مقابله با آن در داوران لیگ برتر فوتبال ایران، نشریه مدیریت ورزشی، دوره ۷، شماره ۶: ۸۱۵ - ۸۲۸.
- چراغیان، آتنا و عبدالمحمدی، امیر (۱۳۹۵)، تعیین رابطه بین شادی سازمانی با خستگی عاطفی در کارکنان اداره ورزش و جوانان استان تهران، دومین همایش ملی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی ایران.
- دانایی، حبیب‌الله و جوازی، مرضیه (۱۳۹۴)، بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی مربوط به کارکنان شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و مهندسی صنایع. سپهوند، رضا؛ عارف‌نژاد، محسن و فتحی چگنی، فریبرز (۱۴۰۰)، نقش میانجی خستگی عاطفی در رابطه بین رهبری ماکیاولیستی و خلاقیت کارکنان، نشریه علمی ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره یازدهم، شماره ۲: ۲۵ - ۵۴.
- سلیمانی، آرزو؛ پورپناهی کل‌تپه، محمد؛ امینی ولاشانی، زینب و دهقان بنادکی، سیدامین (۱۴۰۲)، بررسی رابطه بین مدیریت زمان با تحلیل رفتگی شغلی، مورد مطالعه دبیران تربیت بدنی مدارس استثنایی استان اردبیل، فصلنامه مطالعات سیاست‌گذاری تربیت معلم، دوره ۶، شماره ۲: ۹ - ۲۷.

شریعتمدار، آسیه؛ حسن‌پور، فاطمه و کلانتر هرمزی، آتوسا (۱۴۰۰)، بررسی نشانگان فرسودگی شغلی و عدم تعادل حرفه‌ای مشاوران مدرسه: یک مطالعه کیفی، *رویش روان‌شناسی*، سال دهم، شماره ۶: ۱۱۷ - ۱۲۸.

شعبانی بهار، غلامرضا و شریفی اسکندری، اعظم (۱۳۹۵)، تعیین رابطه بین سکوت سازمانی و تحلیل‌رفتگی شغلی کارکنان اداره ورزش و جوانان استان همدان، *پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی*، دوره ۶، شماره ۱۱: ۵۱ - ۶۱.

شمس راوندی، حمیدرضا؛ شریفی، حسن پاشا و گنجی، حمزه (۱۳۹۹)، ارائه مدل ساختاری به‌منظور پیش‌بینی فرسودگی شغلی داوران حرفه‌ای فوتبال ایران براساس پنج عامل بزرگ شخصیت با میانجی‌گری حرمت خود، *مجله علوم روان‌شناختی*. ۱۹(۹۴): ۱۳۰۷ - ۱۳۱۸.

عطاری، مسعود و فتحی‌زاده، علی‌رضا (۱۳۹۴)، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان، *کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت و مهندسی صنایع*.

علی‌مردانی، مهرداد (۱۴۰۰)، بررسی ناهمسانی هیجانی و فرسودگی عاطفی با رفتارهای تلافی‌جویانه کارکنان با نقش تعدیل‌گر جو حمایت سرپرست در بانک‌های شهرستان کازرون و کوه‌چنار، *مجله دستاوردهای نوین در مطالعات علوم انسانی*، سال چهارم، شماره ۲: ۱۲۳ - ۱۴۶.

طبرسا، غلامعلی؛ یزدانی زیارت، محمد؛ رئیس، حامد و طاهری، اسدالله (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل‌رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی، *مجله مشاوره شغلی و سازمانی*، دوره ۵، شماره ۹: ۸۸ - ۱۰۳.

قاسمی روشناوند، جواد؛ خوشبختی، جعفر و عسگری، علی (۱۳۹۴)، بررسی نقش مشارکت کارکنان در پیش‌بینی تحلیل‌رفتگی شغلی کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان خراسان بزرگ، *مدیریت ورزشی*، دوره ۷، شماره ۶: ۸۶۵ - ۸۷۴.

قنواتی‌نژاد، جعفر (۱۴۰۰)، رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی با سلامت روان کارکنان نیروی انتظامی شهرستان رامهرمز در استان خوزستان، *فصلنامه ایده‌های نو روان‌شناسی*، دوره ۱۳، شماره ۱۷: ۱ - ۱۳. محمدی، رضا و خرسند یامچی، اکبر (۱۳۹۹)، ارزیابی میزان فرسودگی شغلی کارکنان و شناسایی عوامل مؤثر بر آن (مورد مطالعه: سازمان سنجش آموزش کشور)، *فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*، سال دهم، شماره ۳۱: ۱۲۵ - ۱۷۶.

مهدوی، فتاح؛ کوثری، سعید و شفیع‌نیا، پروانه (۱۳۹۳)، پیش‌بینی تحلیل‌رفتگی شغلی براساس ابعاد شخصیت بازیکنان فوتبال خوزستان، *مطالعات روان‌شناسی ورزشی*، شماره ۸: ۸۹ - ۱۰۲.

وردی‌نژاد، فریدون و حسن‌زادی، زهرا (۱۳۸۵)، بررسی ارتباط بین عوامل سازمانی با میزان تحلیل رفتگی شغلی کارکنان؛ مطالعه موردی سازمان بنادر و کشتیرانی بندر انزلی، *مطالعات علوم اجتماعی و انسانی*، سال ۶، شماره ۲۳: ۱۲۹ - ۱۵۰.

Reference

- Adeoye, M. A., Mahmud, M. A., Jimoh, H. A., & Olaifa, A. S. (2023). Organizational Behavior and its Impact on Teacher Burnout in Public Secondary Schools. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 12(3), 511-518. <https://doi.org/10.23887/jpiundiksha.v12i3.66845>.
- Ahmed, A.K., Atta, M.H.R., El-Monshed, A.H., & Mohamed, A.I. (2024). The effect of toxic leadership on workplace deviance: the mediating effect of emotional exhaustion, and the moderating effect of organizational cynicism. *BMC Nursing*, 23 (1). DOI: 10.1186/s12912-024-02308.
- Alarcon, G.M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2): 549-562.
- Bes, I., Shoman, Y., Al-Gobari, M., Rousson, V., & Guseva Canu, I. (2023). Organizational interventions and occupational burnout: a meta-analysis with focus on exhaustion. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 96, 1211–1223. <https://doi.org/10.1007/s00420-023-02009-z>
- Boyas, Javier., Wind, Leslie H. (2010). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model. *Children and Youth Services Review*, 32 (2), 380–388.
- Ceci, B., & Hamamci, C. (2012). An Investigation into the Relationship between Burnout and Coping Strategies among Teachers in Turkey. *International Journal of Humanities and Social Science*. 2(12), 27-41.
- Ching-Fu, Chen., & Shu-Chuan, Chen. (2012). Burnout and Work Engagement Among Cabin Crew: Antecedents and Consequences. *The International Journal of Aviation Psychology*, 22(1), 41-58.
- Fedai, M., & Demir, Y. (2010). The impacts of structural and psychological empowerment on burnout: a research on staff nurses in turkish state hospitals. *Canadian Social Science*, 6(4), 63-72.
- Claeys, M., Van den Broeck, A., Houkes, I., & de Rijk, A. (2024). Line Managers' Perspectives and Responses when Employees Burn Out. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 34(1), 169–179. <https://doi.org/10.1007/s10926-023-10117-3>
- Ibrahim, R., & Olaleye, B.R. (2025). Relationship between workplace ostracism and job productivity: the mediating effect of emotional exhaustion and lack of motivation. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 17(1), pp. 190–21.
- Imran, M.K., Sarwar, A., Fatima, T., & Shabeer, S. (2025). Am I depleting from work or life? A nexus among work–life balance, self-efficacy, emotional exhaustion and performance. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*. DOI: 10.1108/APJBA-05-2024-025.
- Lambert, G., Hogan, L., & Jiang, Sh. (2009). A preliminary examination of the relationship between organizational structure and emotional burnout among

- correctional staff. 2009. **The Howard Journal of Crime and Justice** ,49(2). DOI:10.1111/j.1468-2311.2010.00606.x.
- Öztürk Çelik, Demet. (2025). Emotional Intelligence and Psychological Well-Being of Turkish Physical Education and Sports Athlete–Students: The Mediating Roles of Self-Efficacy and Burnout. **Behavioral Sciences**, 15(3), 1-16. <https://doi.org/10.3390/bs15030314>.
- Sharma, Bhartendra., Kaur, Sukhbir., & Sharma, Vikas. (2025). Impact of nurses' emotional intelligence and self-compassion on occupational burnout: A correlation study. **Journal of Education and Health Promotion**, 14, 1-7. DOI: 10.4103/jehp.jehp_746_24.
- Skaalvik, E.M., & Skaalvik, S. (2009). Does school context matter? Relations with teacher burnout and job satisfaction. **Teaching and Teacher Education**, 25, 518–524.
- Uppal, Anshu., et.al. (2025). Covid-19 pandemic-related changes in teleworking, emotional exhaustion, and occupational burnout: a cross-sectional analysis of a cohort study. Uppal et al. **BMC Public Health** , 25(282), 2-19. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-21142-z>
- Wechtler, H., Boedker, C., & Connell, J. (2025). Leader psychopathy and workplace emotional exhaustion: An illustration of uneven distribution of psychosocial hazards within organisations. **Safety Science**, 184,1-10,. DOI: 10.1016/j.ssci.2024.106756.
- Yamaguchi, I. (2025). Mediating Effects of Upward Communications on the Relationship Between Team Autonomy and Burnout: A Study of Employees at Care Facilities in Japan. **International Journal of Business Communication**, 62 (1), 4-21. DOI: 10.1177/2329488419829811.
- Yang, Non. (2023). The Causes, Effects, and Interventions of Workplace Emotional Exhaustion. **Lecture Notes in Education Psychology and Public Media**, 6(1), 516-520. DOI:10.54254/2753-7048/6/20220459.
- Zhang, Y., Liu, F., & Hsieh, C.-W. (2024). Emotional exhaustion behind the badge: Examining the effects of affective commitment, surface acting, and gender among police personnel. **Chinese Public Administration Review**, 15(4), 253-267. DOI:10.1177/15396754241276942.