Academy of Organizational Behavior Management

Organizational Behavior Studies Quarterly

Autumn 2026 (Serial No. 59), Vol. 15, No. 3

Print ISSN: 2322-1518
Online ISSN: 3456-6452

# The Effect of Job Burnout and Psychological Capital on Job Performance with the Mediator Role of Quiet Quitting (Case Study: Bank Mellat Branches in Bushehr Province)

**Yasaman Alinezhad[1], Heidar Ahmadi[2]**

## Abstract

Improving job performance is essential for the success of organizations. Job burnout, as a message of workplace pressures, causes a decrease and decrease in the quality of performance, while cognitive capital with components such as self-efficacy, hope, optimism and resilience can play a supporting and reinforcing role in improving performance. Also, the phenomenon of "quiet quitting" as a hidden and growing behavior in organizations, endangers the performance of individuals by reducing initiative and job commitment. This study aimed to investigate the effect of psychological capital and job burnout on job performance with the mediating role of quiet quitting among employees of Bank Mellat in Bushehr province. The research method was applied, descriptive-survey and based on a standard questionnaire. The statistical population was 366 employees and the sample size was 188 people determined based on the Cochran formula. Data were collected using a five-point Likert scale, and the reliability of the instrument was assessed using Cronbach's alpha and its validity was assessed using AVE and Fornell and Larker indices. Data analysis was conducted at two levels: descriptive and inferential.

**The findings:** showed that job burnout has a negative impact on performance, and psychological capital has a significant impact on performance. Also, quiet quitting both directly has a negative impact on performance and, as a mediator, weakens the relationship between job burnout and performance.

**Conclusion:** Increasing psychological capital can be a solution to reduce job burnout, prevent quiet quitting, and improve performance in organizations, especially in high-pressure banking environments.

**Keywords:** *Job burnout, psychological capital, job performance, quiet quitting.*

1. MSc. Student, Faculty of Business and Economics, Persian Gulf University, Bushehr, Iran yasamanaalinezhad@pgu.ac.ir
2. Corresponding Author: Assistant Prof. Department of Business Management, Faculty of Business and Economics, Persian Gulf University, Bushehr, Iran ahmadi@pgu.ac.ir

انجمن علمی مدیریت رفتار سازمانی

فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی

سال پانزدهم، شماره ۳ (شماره پیاپی ۵۹)، پاییز ۱٤۰۵: ۱۵۳ ـ ۱۷۹

شاپا چاپی: ۲۳۲۲-۱۵۱۸
شاپا الکترونیکی: ۶۴۵۲-۳۴۵۶

# تأثیر فرسودگی شغلی و سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی استعفای بی‌سروصدا (موردمطالعه: شعب بانک ملت استان بوشهر)

**یاسمن عالی نژاد *، حیدراحمدی ****

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۶/۲۲
تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۵/۰۴/۱۴

## چکیده

*بهبود عملکرد شغلی کارکنان برای موفقیت سازمان‌ها ضروری است. فرسودگی شغلی، به‌عنوان پیامدی از فشارهای محیط کار، موجب کاهش انگیزه و افت کیفیت عملکرد می‌شود، درحالی‌که سرمایه روان‌شناختی با مؤلفه‌هایی چون خودکارآمدی، امید، خوش‌بینی و تاب‌آوری می‌تواند نقش حمایتی و تقویتی در بهبود عملکرد ایفا کند. همچنین، پدیده «استعفای بی‌سروصدا» به‌عنوان رفتاری پنهان و روبه‌رشد در سازمان‌ها، با کاهش انگیزه، ابتکار و تعلق شغلی، عملکرد کارکنان را تهدید می‌کند.*

*این پژوهش با هدف بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی و فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی استعفای بی‌سروصدا میان کارکنان بانک ملت استان بوشهر انجام شد. روش تحقیق کاربردی، توصیفی ـ پیمایشی و مبتنی‌بر پرسشنامه استاندارد بود. جامعه آماری شامل ۳۶۶ نفر از کارکنان و حجم نمونه ۱۸۸ نفر براساس فرمول کوکران تعیین شد. داده‌ها با مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت جمع‌آوری و پایایی ابزار با آلفای کرونباخ و روایی آن با شاخص‌های AVE و معیار فورنل و لارکر بررسی شد. تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام گرفت.*

*یافته‌ها نشان داد فرسودگی شغلی، تأثیر منفی معناداری بر عملکرد دارد و سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبت معناداری بر عملکرد می‌گذارد. همچنین، استعفای بی‌سروصدا هم به‌طور مستقیم بر عملکرد اثر منفی دارد و هم به‌عنوان میانجی، رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد را تضعیف می‌کند.*

*نتیجه‌گیری اینکه ارتقای سرمایه روان‌شناختی می‌تواند راهکاری مؤثر برای کاهش فرسودگی شغلی، پیشگیری از استعفای بی‌سروصدا و بهبود عملکرد کارکنان در سازمان‌ها، به‌ویژه در محیط‌های پرفشار بانکی، باشد.*

**کلیدواژه:** فرسودگی شغلی؛ سرمایه روان‌شناختی؛ عملکردشغلی؛ استعفای بی‌سروصدا.

---

* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده کسب‌وکار و اقتصاد، دانشگاه خلیج‌فارس، بوشهر، ایران
yasamanaalinezhad@pgu.ac.ir

** نویسنده مسئول: استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده کسب‌وکار و اقتصاد، دانشگاه خلیج‌فارس، بوشهر، ایران
ahmadi@pgu.ac.ir

## مقدمه

کارکنان به‌عنوان مهم‌ترین منبع یک سازمان شناخته می‌شوند و برای ادامه فعالیت‌ها و دستیابی به اهداف، ضروری هستند (تمیمی، بدروت و سوفیا[1]، ۲۰۲۳). کارمندان راضی بیشتر به کار خود متعهد هستند و عملکرد بهتری دارند (احمد، کیلانی، الزریجات، النجدوی، منصور[2]، ۲۰۲۴). عملکرد شغلی کارکنان در صنعت بانکداری اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا این کارکنان باید خدمات مشتری را ارائه دهند و برای انجام وظایف خود به آموزش‌های مناسبی نیاز دارند. تحقیقات متعددی درمورد عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی انجام شده است (خان و محمود[3]، ۲۰۲۵). کارکنان با عملکرد ضعیف می‌توانند سازمان‌ها را درمعرض خطر قرار دهند (هان، لی، کیم، وانگ و مون[4]، ۲۰۲۲).

سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبتی بر عملکرد و سلامت در عرصه‌های مختلف شغلی دارد. خودکارآمدی با عملکرد وظیفه‌ای و تاب‌آوری با عملکرد زمینه‌ای ارتباط قابل‌توجهی دارند (کمپبل و ورنیک[5]، ۲۰۲۵). این مفهوم به‌عنوان یکی از منابع نوین در روان‌شناسی سازمان مطرح شده و می‌تواند به مزیت رقابتی تبدیل شود (نگو[6]،۲۰۲۱). اگرچه کارکنان با اعتمادبه‌نفس و انعطاف‌پذیرتر هستند، عدم برآورده‌شدن ارزش‌ها و نگرش‌های کاری آنها می‌تواند مانع از افزایش عملکرد شغلی شود (کاپاگودا، عثمان و دی آلویس[7]، ۲۰۱۴). کارکنان با سرمایه روان‌شناختی بالا، بیشتر در تلاش‌های خود مشارکت می‌کنند که به افزایش بهره‌وری و رضایت منجر می‌شود (چن[8]، ۲۰۱۵). به گفته یانگ[9] (۲۰۲۲) سرمایه روان‌شناختی همبستگی مثبتی را با نوآوری شغلی، رضایت شغلی و رفاه ذهنی نشان می‌دهد، درحالی‌که همبستگی منفی با استرس، جابه‌جایی و فرسودگی شغلی نشان می‌دهد. سرمایه روان‌شناختی میان بانکداران برای حل چالش‌های شغلی آنها نقش بسیار مهمی دارد (خالد، پن، لی، وانگ و غفاری[10]، ۲۰۲۰؛ نگوین و نگوین[11]، ۲۰۱۲). جنبش «استعفای بی‌سروصدا» را می‌توان به‌عنوان تغییر نگرش کارکنان

1. Tamimi, M., Badrut, M., & Sopiah, T.
2. Ahmad, H., Kilani, Q., Al-Zrigat, Z., Alnajdawi, S., Mansour, A., Khasawneh, Z., and Hammouri, Q.,
3. Khan, S.I. & Mahmood, R.H
4. Han, H., Lee, K. S., Kim, S. (Sam), Wong, A. K. F., & Moon, H
5. Campbell, J. P., & Wiernik, B. M
6. NGO, T.T.
7. Kappagoda, S., Othman, H. and De Alwis, G.
8. Chen, S.-L
9. Yang, L.
10. Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W., & Ghaffari, A. S.
11. Nguyen, T. D., & Nguyen, T. M. T.

نسبت به محیط کار درنظر گرفت (الیس و آنجلا یانگ[1]، ۲۰۲۲). سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان یکی از بهترین پیش‌بینی‌کننده‌ها برای شناسایی نگرش کارکنان معرفی شده است (لارسون و لوتانز[2]، ۲۰۰۶).

در مطالعه هارجانتی[3] (۲۰۱۹) کشف شد که فرسودگی شغلی می‌تواند تأثیر منفی عمده‌ای بر عملکرد کارکنان داشته باشد. فرسودگی شغلی اساساً پاسخ فردی براساس حجم کاری و استرس درون‌فردی است که درنتیجه تأثیر نامطلوبی بر عملکرد کلی می‌گذارد. مطالعات مختلف ثابت کرده است که افزایش بار کاری و شرایط استرس‌زا می‌تواند عملکرد یک فرد را به‌شدت کاهش دهد (خالد، پن، لی، وانگ و غفاری، ۲۰۲۰)؛ همراه با فرسودگی شغلی، مفهوم ترک بی‌سروصدا به پدیده‌ای فراگیر در پویایی سازمانی تبدیل شده است. فرسودگی شغلی به‌عنوان متداول‌ترین پیشینه برای ترک بی‌سروصدا ظاهر شده و مطالعات متعددی این ارتباط را بررسی کرده‌اند (آناند، ساکسنا و تیواری[4]، ۲۰۲۳؛ گالانیس، کاتسیرومپا، ویراکا، سیسکو و کنستانتاکوپولو[5]، ۲۰۲۳؛ لو، آل مامون، چن، یانگ، و ماسوکوججامان[6]، ۲۰۲۳). این مفهوم که درپی همه‌گیری کووید ـ ۱۹ بیان شد، با مشارکت محدود کارکنان در کار و بی‌میلی نسبت به پذیرش وظایف اضافی یا غیرضروری شناخته می‌شود. کارکنان ازنظر فیزیکی در محل کار حضور دارند اما تنها حداقل وظایف موردانتظار را انجام می‌دهند (لی و حمید[7]، ۲۰۲۵). استعفای بی‌سروصدا برای محیط کار و پایداری سازمانی در درازمدت مضر است. دلایل آن شامل مشارکت کاری فردی می‌تواند به‌شدت کاهش یابد که به بهره‌وری پایین سازمان منجر می‌شود (ژانگ و رودریگ[8]، ۲۰۲۳).

هنگامی‌که استعفای بی‌سروصدا به‌عنوان نرخ پایین درگیری کاری درنظر گرفته شود، هزینه بسیار بالایی برای اقتصاد دارد. براساس گزارش وضعیت محیط کار جهانی(گالوپ[9]، ۲۰۲۲)، این نرخ برابر با ۷.۸ تریلیون دلار امریکایی ۱۱ درصد از تولید ناخالص داخلی در سطح جهان تعیین شده است. استعفای بی‌سروصدا صرفاً یک روند زودگذر نیست، بلکه پاسخی چندوجهی و روان‌شناختی به فشارهای شغلی

1. Ellis and AngelaYang.
2. Larson and Luthans
3. Harjanti, D.
4. Anand, P., Saxena, A., & Tiwari, R.
5. Galanis, P., Katsiroumpa, A., Vraka, I., Siskou, O., Konstantakopoulou, O., Katsoulas, T. & Kaitelidou, D
6. Lu, M., al Mamun, a., Chen, X., Yang, Q., & Masukujjaman, M.
7. Lee, C. H., & Hamid, N. A
8. Zhang and Rodrigue.
9. Gallup.

طولانی‌مدت، محدودیت‌های محیط کار و نیازهای هیجانی و انگیزشی برآورده‌نشده است (باشا و پاتانیا[1]، ۲۰۲۵). این پژوهش می‌تواند به بانک‌ها و سایر سازمان‌ها در شناسایی مشکلات موجود، طراحی برنامه‌های بهبود و توسعه راهبردهای مؤثر در مدیریت منابع انسانی راهبردی کمک کند. این اطلاعات می‌تواند مبنای تصمیم گیری‌های راهبردی درجهت ارتقای کیفیت زندگی کاری و بهبود عملکرد شغلی کارکنان قرار گیرد.

با وجود پژوهش‌های گسترده در زمینه عملکرد شغلی، فرسودگی شغلی و سرمایه روان‌شناختی، شکاف نظری قابل‌توجهی درخصوص نقش میانجی‌گر استعفای بی‌صدا در این روابط وجود دارد. بیشتر مطالعات پیشین به بررسی رابطه دوسویه این متغیرها پرداخته‌اند (خالد و همکاران، ۲۰۲۰؛ لو و همکاران، ۲۰۲۳)، اما پاسخ به این پرسش که آیا استعفای بی‌صدا می‌تواند به‌عنوان سازوکاری پنهان، تأثیر فرسودگی شغلی و سرمایه روان‌شناختی را بر عملکرد شغلی منتقل کند یا خیر، همچنان مبهم باقی مانده است. افزون‌براین، شکاف بافتاری نیز در این حوزه مشهود است؛ زیرا اکثر تحقیقات موجود در بافت سازمان‌های غربی یا کشورهای توسعه‌یافته صورت گرفته است (آناند و همکاران، ۲۰۲۳؛ الیس و آنجلایانگ، ۲۰۲۲) و تاکنون مطالعه‌ای جامع در بافت صنعت بانکداری ایران، به‌ویژه در شعب بانک ملت استان بوشهر، با درنظرگرفتن هم‌زمان این چهار متغیر انجام نشده است. ازاین‌رو، پژوهش حاضر با هدف پرکردن این شکاف‌های نظری و بافتاری، به بررسی تأثیر فرسودگی شغلی و سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی با میانجی‌گری استعفای بی‌صدا در جامعه آماری مذکور می‌پردازد و درصدد پاسخ به این سؤال اساسی است که آیا استعفای بی‌صدا نقش میانجی‌گری معناداری در رابطه بین فرسودگی شغلی و سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی کارکنان شعب بانک ملت استان بوشهر ایفا می‌کند؟

## مبانی نظری و پیشینهٔ پژوهش

### عملکرد شغلی

عملکرد شغلی کارکنان به‌عنوان یکی از عوامل حیاتی برای افزایش قابلیت رقابتی سازمان به‌شمار می‌آید (یانگ و کیم[2]، ۲۰۱۸). سازمان‌ها قطعاً از کارکنان خود انتظار دارند که عملکرد بالایی داشته باشند، زیرا عملکرد شغلی یکی از مهم‌ترین رفتارهای کاری است که سازمان‌ها به آن اهمیت می‌دهند

1. Basha, K., & Pathania, G.
2. Yang, H. C., & Kim,

(مشتاق، راجا و خان[1]، ۲۰۱۷). کارکنان اداری به‌دلیل وظایف متنوع خود، به‌عنوان ستون فقرات فرآیند کار در سازمان‌ها شناخته می‌شوند و باید منابع کافی برای انجام این فعالیت‌ها داشته باشند (هالف[2]، ۲۰۱۶). علاوه‌براین، با تغییرات در نحوه کار، به‌ویژه در حوزه اداری و نظام‌های جدید مبتنی‌بر فناوری (الداییحانی[3]، ۲۰۲۰)، سازمان‌ها به کارکنانی با شایستگی و عملکرد بالا بیشتر از پیش نیاز دارند (گندر، گیاردی و پائول[4]، ۲۰۱۹). کارکنان با عملکرد ضعیف می‌توانند سازمان‌ها را درمعرض خطر قرار دهند (هان، لی، کیم، ونگ و مون[5]، ۲۰۲۲). این مفهوم ازنظر کمی و کیفی نشان‌دهنده موفقیت فرد در انجام وظایف شغلی است (دویان[6]، ۲۰۲۰) و به میزان موفقیت کارکنان در انجام وظایف و نقش‌های خود اشاره دارد (شین و هور[7]، ۲۰۱۹) همچنین به توانایی کارکنان در دستیابی به اهداف ازپیش‌تعیین‌شده و مهارت‌های مرتبط با کار آنها (مانند تجربیات کاری، مهارت‌های ارتباطی، توانایی‌های کار گروهی، انضباط و تلاش کلی) مرتبط است (سزار و اوزون[8]، ۲۰۲۰). بنابراین، سازمان‌ها دنبال راه‌های مختلفی برای بهبود عملکرد کارکنان خود هستند (هان، لی، کیم، ونگ و مون، ۲۰۲۲).

عملکرد شغلی یکی از مهم‌ترین شاخص‌های موفقیت سازمان‌ها به‌شمار می‌رود و از دیرباز مورد توجه گسترده پژوهشگران حوزه رفتار سازمانی قرار گرفته است. نخستین‌بار، موتوویدلو، بورمن و اشمیت (۱۹۹۷) عملکرد شغلی را در دو بعد متمایز تحلیل کردند. گودمن و سوینتک (۱۹۹۹) باتأکیدبر همین تقسیم‌بندی، عملکرد زمینه‌ای را به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی در موفقیت پایدار سازمان‌ها معرفی کردند؛ باتوجه‌به اهمیت هر دو بعد عملکرد در محیط‌های خدماتی، در پژوهش حاضر نیز از رویکرد دوبعدی استفاده شده و مدل گودمن و سوینتک (۱۹۹۹) به‌عنوان الگوی سنجش انتخاب شده است؛ چراکه همخوانی بیشتری با ویژگی‌های ساختاری و ارتباطی سازمان‌هایی نظیر بانک‌ها دارد. عملکرد شغلی از دو عنصر اصلی تشکیل شده است: عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای (بورمن و موتوویدلو[9]، ۱۹۹۳).

---

1. Mushtaq, R., Raja, U., & Khan, M. B.
2. Half
3. Aldaihani
4. Gander, M., Girardi, A., & Paull, M.
5. Han, H., Lee, K. S., Kim, S. (Sam), Wong, A. K. F., & Moon, H
6. Duyan, M.
7. Shin, Y., & Hur, W.-M.
8. Sezer, Ş., & Uzun, T.
9. Borman, W. C., & Motowidlo, S. J.

## فرسودگی شغلی

علاقه علمی به سندرم فرسودگی شغلی به‌دلیل ارتباط مستقیم آن با مشکلات فزاینده مرتبط با رفاه کارکنان، بازدهی و پیشرفت شرکت است. نگرانی کارفرمایان و مدیران درباره فرسودگی شغلی ناشی از این واقعیت است که عواقب آن می‌تواند خسارت اقتصادی بالایی برای سازمان‌ها همراه داشته باشد (نکل[1]، ۲۰۱۷). درهمین‌راستا، در تاریخ ۲۷ مه ۲۰۱۹ ، «فرسودگی شغلی» به‌طور رسمی در یازدهمین بازنگری طبقه‌بندی بین‌المللی بیماری‌های سازمان جهانی بهداشت[2] به‌عنوان یک «پدیده شغلی» شناخته شد (زاوگرودنی، لایمنکو، پرووا، ژرنوو و کیریاک[3]، ۲۰۲۰). فرسودگی شغلی یک سندرم روان‌شناختی پیچیده است که عمدتاً ناشی از استرس‌های مزمن عاطفی و بین‌فردی در محیط کار بوده و به تجربه‌های فرد از وظایف شغلی، سازمان، همکاران، مشتریان و همچنین برداشت او از خود باز می‌گردد (ژانگ، وانگ، شیه، یین و شی[4]، ۲۰۲۰). سونجایا، هراواتی و سیرگار[5] (۲۰۲۱) همچنین استدلال کردند که فرسودگی شغلی می‌تواند در موارد شدید به شرایط پزشکی یا سناریوهای تهدیدکننده سلامتی مانند بیماری های قلبی ـ عروقی و افسردگی منجر شود. مطالعات انجام‌شده در برخی کشورها نشان می‌دهد که حدود ۳۰ درصد از کارکنان نظام بانکی در بخش‌های مختلف بانک‌های آلمان و اتریش، علائم بارز سندرم فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند. این یافته‌ها اهمیت توجه به عوامل روانی و محیطی مؤثر بر سلامت شغلی کارکنان بانک‌ها را بیش‌ازپیش آشکار می‌سازد (کلینگبایل و رنشا، ۲۰۱۸). فرسودگی شغلی نه‌تنها عملکرد فردی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بلکه پیامدهای اجتماعی گسترده‌تری نیز همراه دارد. کاهش کیفیت کار و افت سلامت جسمی و روانی فرد، تنها محدود به شخص مبتلا نمی‌ماند، بلکه بر اطرافیان، همکاران و کلیت نظام کاری نیز تأثیرگذار خواهد بود و می‌تواند هزینه‌های قابل‌توجهی برای سازمان و جامعه درپی داشته باشد (مسلچ و لیتر، ۲۰۱۶).

## سرمایه روان‌شناختی

مفهوم سرمایه روان‌شناختی نیز ریشه در کارهای سلیگمن (۲۰۱۳) دارد که او را به‌عنوان بنیان‌گذار

1. Neckel
2. ICD-11
3. Zavgorodnii
4. Zhang, S., Wang, J., Xie, F., Yin, D., Shi, Y., Zhang, M., Yin, H., Li, F., Yang, L., Cao, D., & Sun, T.
5. Sunjaya DK, Herawati DMD, Siregar AYM

روان‌شناسی مثبت می‌شناسند (هاجزس[1]، ۲۰۲۰). سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان یک رویکرد نوین در روان‌شناسی مثبت، عامل مهمی در نوآوری سازمانی است (توستن و توپراک[2]، ۲۰۱۷). براساس یافته‌های کاووس و گوکان[3] (۲۰۱۵) سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبتی بر رقابت‌پذیری پایدار سازمان‌ها دارد. انتظار می‌رود که ارتقای این سرمایه در نیروی انسانی، ضمن کاهش هزینه‌ها، از شدت پیامدهای منفی در سازمان نیز بکاهد. به اعتقاد لوتانز و همکاران (۲۰۰۸)، سرمایه روان‌شناختی می‌تواند ازطریق سرمایه‌گذاری هدف‌مند روی کارکنان، به‌عنوان یک منبع راهبردی و مزیت رقابتی پایدار برای سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرد (لیفنگ[4]، ۲۰۱۷).

به‌طورکلی، سرمایه روان‌شناختی قابلیت توسعه دارد و می‌تواند به مقابله با استرس‌های شغلی کمک کند (وانگ، چانگ، ینگ، فو و وانگ، ۲۰۱۲). این سرمایه به‌طور مثبت با کاهش خستگی عاطفی، احساس شکست و افزایش حس موفقیت مرتبط است. همچنین، سرمایه روان‌شناختی با نگرش‌های مثبتی مانند اعتماد، رضایت و احساس توانمندی ارتباط دارد (آوی، جی، ریچارد، لوتانز و ماتره[5]، ۲۰۱۱؛ رحمان،کینگرن و لطیف[6]، ۲۰۱۷) علاوه‌براین، افرادی که دارای سرمایه روان‌شناختی بالاتری هستند احتمالاً نسبت به همکاران (لاسچینگر و فیدا[7]، ۲۰۱۴) مدنی‌تر هستند که ممکن است شانس همکاری فعال در وظایف کاری را افزایش دهد. سرمایه روان‌شناختی شامل خودکارآمدی، امید، تاب‌آوری و خوش‌بینی منبع اصلی حمایت در کار، به‌ویژه هنگام رویدادهای چالش‌برانگیز است (مائو و موریسون[8]، ۲۰۲۱).

## استعفای بی سروصدا

شرکت‌ها اهمیت سطح بالایی از مشارکت کارکنان را برای دستیابی به موفقیت در بازار جهانی شناسایی می‌کنند (کالدول، جمالی، لوین وآلارد ـ بلایزدل[9]، ۲۰۲۳) و تشخیص می‌دهند که کسب‌وکار پویا، غیرقابل‌پیش‌بینی، پیچیده و متناقض است و کارکنانی که ترک بی‌سروصدا را تمرین می‌کنند به رقابت‌پذیری شرکت آسیب می‌رسانند (هنکاک، شانینگر[10]، ۲۰۲۲). ایجاد اعتماد، مشارکت سازمانی،

1. Hodges
2. Tosten, R. Toprak, M.
3. Çavuş and Gökçen
4. Lifeng
5. Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H.
6. Rehman, U., Qingren, S., Latif, Y.
7. Laschinger HKS, Fida R.
8. Mao, Y., H, J., and Morrison, A. M.,
9. Caldwell, Cam, Jamali, Dima, Elwin, Pauline & Allard-Blaisdell, Salisha
10. HANCOCK, B.; SCHANINGER, B

رفاه و احساس تعلق چالش‌های اصلی است که مدیران در دوران پس از همه‌گیری، علاوه‌بر جذب و حفظ کارکنان با آن مواجه هستند (فورمیکا و اسفودرا[1]، ۲۰۲۲). کسانی که درگیر ترک بی‌سروصدا هستند، ترجیح می‌دهند وظایف و مسئولیت‌های اصلی خود را ترک نکنند. بااین‌حال، برای بسیاری از کسب‌وکارها، نیروی کار مایل به فراتررفتن از وظیفه، یک مزیت رقابتی حیاتی است. واقعیت این است که ازآنجاکه بیشتر مشاغل به‌طور دقیق در شرح وظایف یا قراردادهای رسمی تعریف نشده‌اند، کسب‌وکارها برای برآورده‌کردن خواسته‌های اضافی به کارکنان خود متکی هستند. بنابراین، تعجب‌آور نیست که بسیاری از رهبران به روند ترک بی‌سروصدا واکنش منفی نشان می‌دهند. درواقع، بسیاری از رهبران استدلال می‌کنند که ازدست‌دادن کارمندانی که می‌خواهند ترک کنند دشوار است، اما این برای سازمان حتی بدتر است که استعفا ندهند، زیرا بار کار را افزایش می‌دهد (راتنتنگا[2]، ۲۰۲۲). کارمندانی که درگیر ترک بی‌سروصدا می‌شوند و قبل از اینکه درنهایت ترک کنند با عملکرد پایین به کار ادامه می‌دهند، در درازمدت آسیب قابل‌توجهی به سازمان وارد می‌کنند. استعفاهای صریح تأثیر منفی آشکار و فوری بر بهره‌وری و هزینه‌های نقش‌های موجود دارد. بااین‌حال، ترک بی‌سروصدا، با تأثیر منفی طولانی‌مدت آن بر کارایی سازمانی، می‌تواند یک موقعیت بسیار خطرناک باشد (ییلدیز[3]، ۲۰۲۳). اگرچه این موضوع اغلب ناشناخته می‌ماند، اما پیامدهای مهمی برای کارگران و سازمان‌ها دارد. کاهش تعهد کاری، انتقال وظایف به همکاران، وقفه‌های مکرر برای فاصله عاطفی، بی‌میلی به ارائه انتقاد یا پیشنهاد، و فقدان ابتکار همگی نشانه‌های ترک بی‌سروصدا هستند (هنکه[4]، ۲۰۲۳).

## پیشینه تجربی پژوهش

در این بخش، پژوهش‌های پیشین مرتبط با موضوع اصلی تحقیق، یعنی تأثیر فرسودگی شغلی و سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی استعفای بی‌سروصدا، مورد بررسی قرار می‌گیرند. هدف از این مرور، شناسایی روندهای پژوهشی موجود، کشف شکاف‌های مطالعاتی و ایجاد زمینه‌ای نظری برای چارچوب مفهومی پژوهش حاضر است.

1. Formica, S., & Sfodera, F.
2. Ratnatunga, Janek
3. Yıldız, D.
4. Henke, R. M.

## جدول ۱. پیشینه پژوهش

| نویسنده | عنوان | نتیجه |
|---|---|---|
| میائو لی، غازی محبوب‌العلم و کریمابشیر[1] (۲۰۲۴) | روابط بین عملکرد شغلی، فرسودگی شغلی و مشاوره روان‌شناسی: نگاهی به اهداف توسعه پایدار (SDGs) | داده‌ها نشان داد که عملکرد، عاملی مؤثر در فرسودگی شغلی در محیط‌های دانشگاهی است. علاوه‌براین، این تحقیق نشان داد که مشاوره روان‌شناسی تأثیر تعدیل‌کننده‌ای بر ارتباط بین عملکرد شغلی و فرسودگی شغلی دارد. درحالی‌که نتایج، اثربخشی مشاوره روان‌شناسی در پرداختن به فرسودگی شغلی را تأیید کرد، اما توانایی مشاوره روان‌شناسی را در تبدیل گروه‌های کم‌عملکرد یا با عملکرد ضعیف به گروه‌های با عملکرد بالا زیرسؤال برد. |
| نگوین و نگو[2] (۲۰۲۰) | رابطه سرمایه روان‌شناختی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی: مطالعه موردی در ویتنام | یافته‌ها نشان داد که سرمایه روان‌شناختی و عملکرد شغلی رابطه مثبت دارند، تعهد سازمانی تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی دارد و سرمایه روان‌شناختی نیز با تعهد سازمانی مرتبط است. |
| دره، الطبسی، عاقوله و احمد[3] (۲۰۱۶) | تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی بر روی اعضای هیئت علمی دانشگاه فیلادلفی | پژوهش نشان داد که عملکرد شغلی در تمام ابعاد بالا بود. همچنین مشخص شد که بعد امید بر تمامی ابعاد عملکرد شغلی اثر آماری دارد. علاوه‌براین، بعد خودکارآمدی بر بعد عملکرد رفتاری نیز تأثیر آماری دارد. درنهایت، بعد تاب‌آوری ازنظر آماری بر بعد عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد. بااین‌حال، بعد خوش‌بینی به‌طور قابل‌توجهی بر هیچ یک از ابعاد عملکرد شغلی تأثیر نمی گذارد. |
| دمیر[4] (۲۰۱۸) | بررسی رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و استرس، اضطراب شغلی، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و مشارکت شغلی | نتایج نشان داد که با افزایش سرمایه‌های روان‌شناختی معلمان، میزان استرس آنان کاهش می‌یابد. بنابراین، سرمایه روان‌شناختی بر میزان فرسودگی معلمان تأثیر می‌گذارد و باعث کاهش آن می‌شود. |
| غفاری، مرید حسین، رسول، بی بی[5] (۲۰۲۴) | نقش واسطه‌ای سرمایه روان‌شناختی در رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی در بین بانکداران مبتلا به بیماری‌های قلبی | نتایج نشان داد که استرس شغلی، سرمایه روان‌شناختی و فرسودگی شغلی رابطه قوی بین یکدیگر دارند و همچنین بانکداران مرتبط با سرمایه روان‌شناختی بیماری قلبی تا حدی واسطه رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی عاطفی مشابه سرمایه روان‌شناختی رابطه بین تعهد بیش‌ازحد و مسخ شخصیت را واسطه می‌کنند. |
| کارالینچ[6] (۲۰۲۴) | تأثیر ترک بی‌سروصدا بر عملکرد شغلی در بخش سلامت کارمندان | مطالعه نشان داد که اثر ترک بی‌سروصدا بر عملکرد شغلی اثر منفی دارد. |
| گالانیس و همکاران[7] (۲۰۲۳) | تأثیر فرسودگی شغلی بر استعفای بی سروصدا در میان پرستاران: اثر واسطه‌ای رضایت شغلی | این مطالعه به این نتیجه رسید که بین فرسودگی شغلی و استعفای بی‌سروصدا رابطه مثبت و بین استعفای بی‌سروصدا و رضایت شغلی همبستگی منفی وجود دارد. |
| ترانگ و ترانگ[8] (۲۰۲۴) | تأثیر فرسودگی شغلی و ترک بی‌سروصدا در بخش بانکداری ویتنامی با اثر تعدیل خوش‌بینی | به این نتیجه رسیدند که سه بعد فرسودگی شغلی تأثیر مثبتی بر ترک بی‌سروصدا دارد و خوش‌بینی ارتباط بین فرسودگی شغلی مرتبط با مشتری و ترک بی‌سروصدا را تعدیل نمی‌کند |

1. Miao Lei, Gazi Mahabubul Alam and Karima Bashir,
2. Nguyen, H. M., & Ngo, T. T.
3. Durrah, O., Alhamoud, A., Khan, KH.
4. Demir, S.
5. Ghaffari, A., Mureed Hussain, M., Rasool, A., Bibi, Sh
6. Karalinç, T.,
7. Galanis, P., Katsiroumpa, A., Vraka, I., Siskou, O., Konstantakopoulou, O., Katsoulas, T. & Kaitelidou, D.
8. Trang, P. T., & Nguyen, T. T. T

| نویسنده | عنوان | نتیجه |
|---|---|---|
| ژانگ[1] (۲۰۲۴) | روشن‌کردن روابط پیچیده بین فرسودگی شغلی، استعفای بی‌سروصدا و رضایت شغلی در بخش مهمان‌نوازی چین | این پژوهش نشان می داد که فرسودگی شغلی به طور مثبت ترک بی‌سروصدا را پیش‌بینی می کند و رضایت شغلی ارتباط بین فرسودگی شغلی و ترک بی‌سروصدا را واسطه می کند |
| محمدی (۱۴۰۲) | تأثیر محیط کار سمی بر استعفای بی‌سروصدا با نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی | نتایج نشان داد که تأثیر مثبت و معناداری محیط کار سمی بر استعفای بی‌سروصدا و تأثیر منفی و معنادار محیط کار سمی بر سرمایه روان‌شناختی و تأثیر منفی و معناداری سرمایه روان‌شناختی بر استعفای بی‌سروصدا را نشان می‌دهد. |
| ژو و میر[2] (۲۰۲۲) | فرسودگی شغلی و کناره‌گیری کارکنان: فراتحلیلی از مطالعات طولی | نشان داد که فرسودگی هیجانی با افزایش رفتارهای پنهان کناره‌گیری، مانند کم‌کاری و بی‌تفاوتی نسبت به اهداف سازمان، رابطه دارد. به‌بیان‌دیگر، کارکنان فرسوده بیشتر دچار نوعی«حضور فیزیکی و غیبت روانی» می‌شوند که با استعفای بی‌سروصدا مطابقت دارد. |

باتوجه‌به مرور پیشینه تجربی، بیشتر پژوهش‌ها اثرات مستقیم سرمایه روان‌شناختی و فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی را بررسی کرده‌اند و نقش میانجی سازوکارهای رفتاری یا روانی کمتر مورد توجه بوده است. در زمینه استعفای بی‌سروصدا نیز مطالعات عمدتاً توصیفی بوده و بررسی نقش واسطه‌ای آن در رابطه میان عوامل روان‌شناختی و عملکرد شغلی، به‌ویژه در سازمان‌های خدماتی مانند بانک‌ها، کمتر صورت گرفته است. بنابراین، پژوهش حاضر با تمرکز بر صنعت بانکداری و بر پایه دیدگاه‌های روان‌شناسی و مدیریت منابع انسانی، به‌دنبال تبیین هم‌زمان تأثیر سرمایه روان‌شناختی و فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی و نقش میانجی استعفای بی‌سروصدا است. این کار می‌تواند شکاف موجود در ادبیات را پر کرده و راهکارهای کاربردی برای بهبود شرایط کاری، ارتقای رضایت شغلی و کاهش نرخ استعفا ارائه دهد.

لذا، پژوهش حاضر درپی پاسخ به این سؤال است که سرمایه روان‌شناختی و فرسودگی شغلی با میانجی‌گری استعفای بی‌سروصدا چه تأثیری بر عملکرد شغلی کارمندان بانک ملت دارد؟

ازاین‌رو فرضیه‌های پژوهش حاضر به شرح زیر است:

۱. فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی تأثیر منفی و معناداری دارد.

۲. سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

۳. سرمایه روان‌شناختی بر استعفای بی سروصدا تأثیر منفی و معناداری دارد.

1. Zhang, Sh.
2. Zhou, H., & Meier, L. L

۴. فرسودگی شغلی بر استعفای بی سروصدا تأثیر مثبت و معناداری دارد.

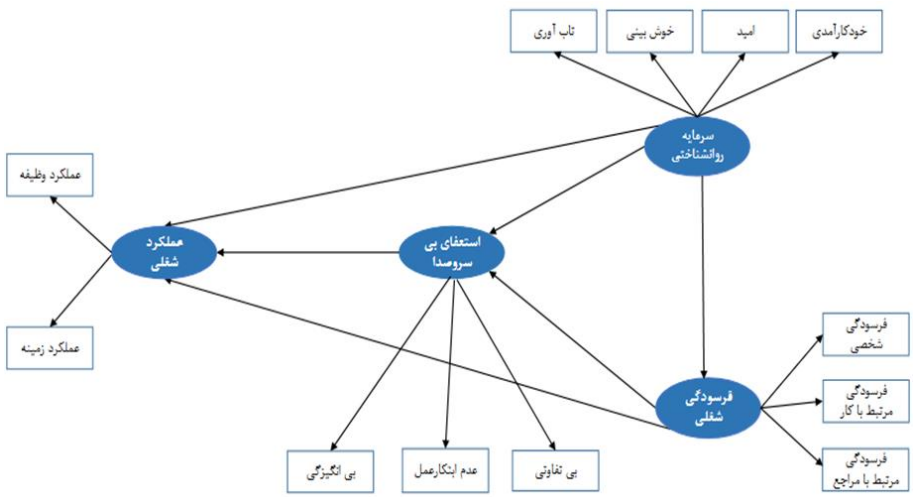
۵. استعفای بی سروصدا بر عملکرد شغلی تأثیر منفی و معناداری دارد.

۶. سرمایه روان‌شناختی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی و معناداری دارد.

۷. سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی استعفای بی‌سروصدا تأثیر مثبت و معناداری دارد.

۸. فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی استعفای بی‌سروصدا تأثیر منفی و معناداری دارد.

در شکل زیر مدل مفهومی پژوهش آمده است:




**شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش**

## روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش براساس مدل پیاز پژوهش ساندرز (۲۰۱۹) طراحی شده است. ازنظر فلسفه، رویکرد اثبات‌گرایانه اتخاذ شده و داده‌ها به‌صورت عینی و قابل‌سنجش گردآوری و تحلیل گردید. روش پژوهش قیاسی است؛ بدین‌معناکه چارچوب نظری از مطالعات پیشین استخراج و سپس با داده‌های کمی آزمون شد. راهبرد پژوهش توصیفی ـ پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد بوده است.

مطالعه حاضر کمی و تک‌روشی بوده و داده‌ها در یک مقطع زمانی، زمستان ۱۴۰۳گردآوری شدند. جامعه آماری شامل ۳۶۶ نفر از کارکنان بانک ملت استان بوشهر بود. با استفاده از فرمول کوکران و در سطح اطمینان ۹۵ درصد، حجم نمونه ۱۸۸ نفر تعیین شد. برای سنجش مقیاس عملکرد شغلی از پرسشنامهٔ گودمن و سونتک (۱۹۹۹) و برای سنجش مقیاس استعفای بی‌سروصدا به کمک پرسشنامهٔ برگرفته از پژوهش گالانیس و همکاران[1] (۲۰۲۳) بهره‌جویی شده است. برای سنجش فرسودگی شغلی به کمک پرسشنامهٔ برگرفته از کریستنسن و همکاران (۲۰۰۵) و همچنین برای سنجش سرمایه روان‌شناختی به کمک پرسشنامهٔ برگرفته از پژوهش لیپینسکا ـ گروبلنی و زواردون ـ کوچچیاک (۲۰۲۳) بهره‌جویی شده است. مقیاس تمام پرسشنامه‌ها، طیف لیکرت۵ درجه‌ای بود. برای بررسی کیفیت ابزار، پایایی با ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و بارهای عاملی و روایی با میانگین واریانس استخراج شده (روایی همگرا) و ماتریس فورنل و لارکر (روایی واگرا) ارزیابی گردید. محاسبات اولیه با SPSS 27 انجام شد. درنهایت، جهت آزمون فرضیه‌ها و تعیین روابط بین سازه‌ها، از مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) و نرم‌افزار Smart PLS 4 استفاده شد.

## یافته‌های پژوهش

تحلیل داده‌ها در دو بخش توصیفی و استنباطی قابل ارائه است. تحلیل توصیفی داده‌های نمونه به‌صورت زیر به‌نمایش درآمده است.

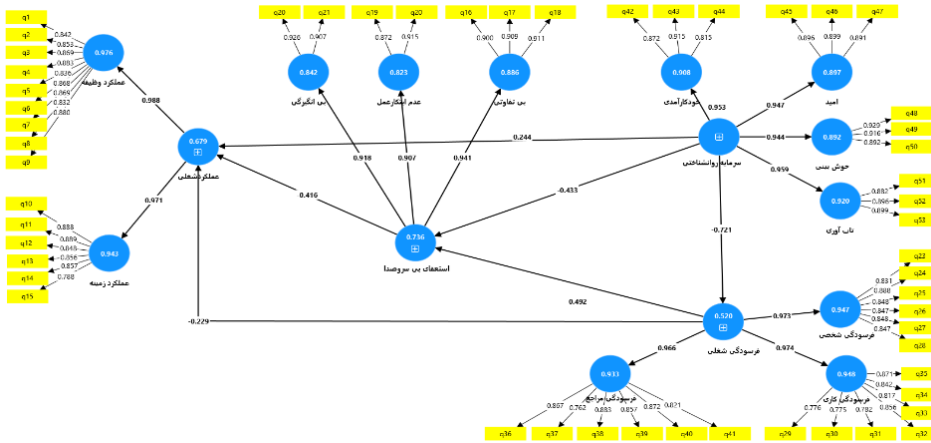
**جدول ۲. نتایج تحلیل متغیرهای جمعیت‌شناختی**

| ویژگی | ابعاد | فراوانی | درصد |
|---|---|---|---|
| جنسیت | مرد | ۱۵۰ | ۷۹.۸ |
| | زن | ۳۸ | ۲۰.۲ |
| تاهل | مجرد | ۴۲ | ۲۲.۳ |
| | متاهل | ۱۴۶ | ۷۷.۷ |
| سن | ۲۰-۳۰ | ۲۳ | ۱۲.۲ |
| | ۳۱-۴۰ | ۶۴ | ۳۴ |
| | ۴۱-۵۰ | ۷۶ | ۴۰.۴ |
| | بالای ۵۰ | ۲۵ | ۱۳.۳ |

1. Galanis, P.; Moisoglou, I.; Malliarou, M.; Papathanasiou, I.V.; Katsiroumpa, A.; Vraka, I.; Siskou, O.; Konstantakopoulou, O.; Kaitelidou, D.

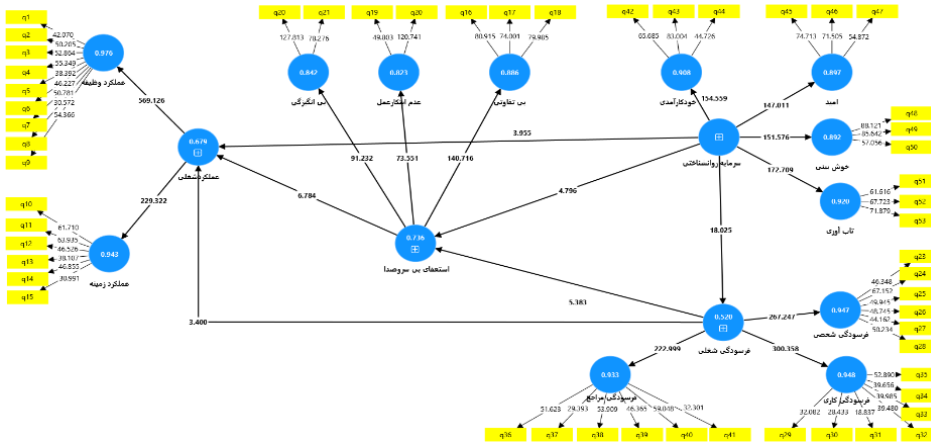
| ویژگی | ابعاد | فراوانی | درصد |
|---|---|---|---|
| تحصیلات | فوق‌دیپلم به پایین | ۲۴ | ۱۲.۸ |
| | لیسانس | ۱۰۵ | ۵۵.۹ |
| | فوق‌لیسانس | ۴۰ | ۲۱.۳ |
| | دکتری | ۱۹ | ۱۰.۱ |
| سابقه کاری | کمتر از ۵ سال | ۸ | ۴.۳ |
| | ۶تا۱۰سال | ۳۱ | ۱۶.۵ |
| | ۱۱تا۱۵سال | ۴۰ | ۲۱.۳ |
| | ۱۶تا۲۰سال | ۶۶ | ۳۵.۱ |
| | بالای ۲۰ سال | ۴۳ | ۲۲.۹ |

در این پژوهش برای آزمون فرضیه‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) استفاده شده است، زیرا در مدل مفهومی تحقیق متغیرهای پنهان و آشکار و نیز روابط پیچیده میان آنها وجود داشته و ازطرفی حجم نمونه نسبتاً کوچک و احتمال غیرنرمال‌بودن داده‌ها نیز مطرح بوده است. بارهای عاملی به‌منظور تفسیر ساختار گویه‌ها و تعیین میزان ارتباط آنها با سازه مورد استفاده قرار گرفته و براساس هالند (۱۹۹۹) اگر بار عاملی یک گویه کمتر از ۰.۴۰ باشد باید حذف گردد. در ارزیابی مدل ساختاری اولین معیار مهم، مقادیر ضرایب معناداری یا همان آماره t برای روابط میان متغیرهاست که باید بیش از ۱.۹۶ باشد تا در سطح اطمینان ۹۵ درصد معناداری آنها تأیید شود. برای بررسی فرضیه‌ها از تحلیل مسیر با نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد و نتایج نشان داد که تمامی گویه‌ها دارای بار عاملی بالاتر از ۰.۴۰ بوده‌اند.



**شکل ۱. مدل ترسیم‌شده جهت تحلیل فرضیه ها در نرم‌افزار smart pls4 به همراه ضریب مسیر، بار عاملی و ضریب تعیین**

براساس آماره t شکل ۲ تمام موارد، از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است که این امر معناداربودن روابط میان متغیرها را در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می‌دهد.



**شکل ۲. مدل ترسیم‌شده جهت تحلیل فرضیه‌ها در نرم‌افزار smart pls4 به همراه آزمون آماره تی و ضریب مسیر**

ضریب تعیین ($R^2$) نشان می‌دهد چه درصدی از واریانس متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل تبیین می‌شود و فقط برای سازه‌های درون‌زا محاسبه می‌گردد (برای متغیرهای برون‌زا مقدار آن صفر است). هرچه مقدار $R^2$ بیشتر باشد، برازش مدل بهتر است. براساس معیار چین (۱۹۹۸)، مقادیر ۰.۱۹، ۰.۳۳ و ۰.۶۷ به‌ترتیب ضعیف، متوسط و قوی محسوب می‌شوند. علاوه‌برآن، شاخص برازش پیش‌بینی ($Q^2$) توان پیش‌بینی مدل برای متغیرهای درون‌زا را نشان می‌دهد و در رویکرد PLS اهمیت زیادی دارد. طبق داوری و رضازاده (۱۳۹۳)، مقادیر $Q^2$ به این صورت تفسیر می‌شوند: بالاتر از ۰.۳۵ قدرت پیش‌بینی قوی، بین ۰.۱۵ تا ۰.۳۵ متوسط، و بین ۰.۰۲ تا ۰.۱۵ ضعیف.

**جدول۳. تناسب پیش‌بین متغیرهای پژوهش**

| متغیر | ضریب تعیین ($R^2$) | شاخص پیشبین ($Q^2$) |
|---|---|---|
| استعفای بی‌سروصدا | ۰.۷۳۶ | ۰.۶۱۵ |
| عملکرد شغلی | ۰.۶۷۹ | ۰.۵۳۷ |
| فرسودگی شغلی | ۰.۵۲۰ | ۰.۵۱۳ |

باتوجه‌به جدول ۳ متغیر درون‌زای مدل مقداری بیشتر از ۰/۳۳ دارد که حکایت از برازش نسبتاًخوب از مدل ساختاری دارد.

## ارزیابی مدل اندازه‌گیری

در این بخش، ابتدا پایایی سازه‌ها با استفاده از دو شاخص آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) مورد بررسی قرار گرفت. سپس برای سنجش روایی همگرا، از میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) استفاده شد و روایی واگرا نیز از طریق معیار فورنل- لارکر ارزیابی گردید. مقادیر حداقلی قابل‌قبول برای شاخص‌های CR، AVE و CA به‌ترتیب ۰/۶، ۰/۴و ۰/۶ درنظر گرفته شده است (هنسلر، رینگل و سارسدت، ۲۰۱۵). نتایج نشان داد که تمامی سازه‌ها دارای ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۶ و پایایی ترکیبی بالای ۰/۶ هستند. همچنین، مقدار AVE تمامی سازه‌ها نیز از ۰/۴ فراتر است که این امر گویای روایی همگرای مطلوب بوده و جزئیات آن در جدول ۴ ارائه شده است.

**جدول ٤. بررسی شاخص‌های روایی و پایایی متغیرهای پژوهش**

| متغیر | میانگین واریانس استخراج شده (AVE) | پایایی ترکیبی | آلفای کرونباخ |
|---|---|---|---|
| استعفای بی‌سروصدا | ۰.۶۷۸ | ۰.۹۳۶ | ۰.۹۲۰ |
| سرمایه روان‌شناختی | ۰.۷۱۹ | ۰.۹۶۸ | ۰.۹۶۴ |
| عملکرد شغلی | ۰.۷۰۸ | ۰.۹۷۳ | ۰.۹۷۰ |
| فرسودگی شغلی | ۰.۶۶۰ | ۰.۹۷۴ | ۰.۹۷۱ |

برای ارزیابی روایی واگرا، از معیار فورنل ـ لارکر بهره گرفته شد. براساس این روش، روایی واگرا زمانی مورد تأیید قرار می‌گیرد که جذر میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) برای هر سازه، از ضرایب همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها بیشتر باشد. به‌عبارتی، مقادیر موجود در قطر اصلی ماتریس باید بزرگ‌تر از مقادیر خارج از قطر (یعنی همبستگی میان سازه‌ها) باشند. در این ماتریس، عناصر قطر اصلی شامل جذر AVE هر سازه و عناصر پایین‌تر از قطر، نمایانگر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها هستند. نتایج حاصل از این تحلیل در جدول ۵ ارائه شده و نشان‌دهنده سطح قابل‌قبول روایی واگرا در مدل پژوهش می‌باشد.

**جدول ۵. نتایج آزمون فورنل ـ لارکر (روایی واگرا)**

| متغیر | استعفای بی سروصدا | سرمایه روان‌شناختی | عملکرد شغلی | فرسودگی شغلی |
|---|---|---|---|---|
| استعفای بی‌سروصدا | ۰.۸۲۴ | | | |
| سرمایه روان‌شناختی | -۰.۷۹۱ | ۰.۸۴۸ | | |
| عملکرد شغلی | -۰.۷۹۴ | ۰.۷۴۰ | ۰.۸۴۱ | |
| فرسودگی شغلی | ۰.۸۰۶ | -۰.۷۲۷ | -۰.۷۴۳ | ۰.۸۱۲ |

## برازش کلی مدل

معیارGOF برای ارزیابی بخش کلی مدل‌های ساختاری استفاده می‌شود. این معیار به محقق امکان می‌دهد تا پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و ساختاری مدل تحقیق، برازش کلی مدل را مورد ارزیابی قرار دهد. محاسبه این معیار ازطریق فرمول زیر انجام می‌شود (رزمی، میرزائیان خمسه و سلطانی تاج‌آبادی، ۱۴۰۱).

$$GOF = \sqrt{\overline{AVE} * \overline{R^2}}$$

همان‌طورکه در فرمول بالا مشاهده می‌شود، شاخص ازطریق محاسبه مجذور حاصل ضرب میانگین ضریب تعیین($R^2$) و میانگین مقادیر اشتراکی به‌دست می‌آید. در نرم‌افزار Smart PLS 4، مقادیر اشتراکی

همان واریانس استخراج شده (AVE) هستند.

$$GOF = \sqrt{\overline{AVE} * \overline{R^2}} \qquad = \sqrt[2]{0.691 * 0.645} \qquad = 0.66$$

باتوجه‌به مقدار به‌دست‌آمده برای GOF به میزان بیشتر از ۰/۵، برازش قوی برای مدل کلی تأیید می‌شود.

## آزمون فرضیه‌های پژوهش

در این قسمت، روابط حاضر در مدل، با مقادیر ضریب مسیر و آماره تی تبیین و تجزیه‌وتحلیل می‌شوند:

**جدول ٦. نتایج فرضیه‌ها**

| مسیر | ضریب مسیر | T-value | P-value | نتیجه فرضیه |
|---|---|---|---|---|
| فرسودگی شغلی ـ عملکرد شغلی | -۰.۲۲۹ | ۳.۴۰۲ | ۰.۰۰۱ | تأیید |
| سرمایه روان‌شناختی ـ عملکرد شغلی | ۰.۲۴۵ | ۳.۹۶۹ | ۰.۰۰۰ | تأیید |
| سرمایه روان‌شناختی ـ استعفای بی‌سروصدا | -۰.۴۳۳ | ۴.۷۸۶ | ۰.۰۰۰ | تأیید |
| فرسودگی شغلی ـ استعفای بی‌سروصدا | ۰.۴۹۲ | ۵.۳۷۷ | ۰.۰۰۰ | تأیید |
| استعفای بی‌سروصدا ـ عملکرد شغلی | -۰.۴۱۶ | ۶.۷۵۳ | ۰.۰۰۰ | تأیید |
| سرمایه روان‌شناختی ـ فرسودگی شغلی | -۰.۷۲۱ | ۱۸.۰۲۴ | ۰.۰۰۰ | تأیید |

| | مسیر | اثرغیرمستقیم | نتیجه فرضیه |
|---|---|---|---|
| میانجی | سرمایه روان‌شناختی ـ عملکرد شغلی ـ استعفای بی‌سروصدا | ۶.۰۸ | تأیید |
| | فرسودگی شغلی ـ عملکرد شغلی ـ استعفای بی‌سروصدا | -۴.۷۲ | تأیید |

برای آزمودن تأثیر یک متغیر میانجی، یک آزمون پرکاربرد به نام آزمون "سوبل" وجود دارد که برای معناداری تأثیر میانجی یک متغیر در رابطه میان دو متغیر دیگر به‌کار می‌رود.

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد فرسودگی شغلی اثر منفی معناداری بر عملکرد شغلی دارد($\beta$= –0.229, T=3.402). کارکنان فرسوده دچار خستگی، بی‌انگیزگی و کاهش کارآمدی شده و کیفیت خدمات افت می‌کند. این یافته با پژوهش‌های لی و همکاران (۲۰۲۴) و دره و همکاران (۲۰۱۶) و همچنین هارجانتی (۲۰۱۹) و خالد و همکاران (۲۰۲۰) همسو است. به‌عبارت‌دیگر، هنگامی‌که کارکنان بانک به‌طور مداوم با حجم بالای کار، فشارهای روانی و عدم تعادل بین تلاش و پاداش مواجه می‌شوند، منابع انرژی آنها تحلیل

رفته و این کاهش انرژی به‌صورت مستقیم به افت کیفیت خدمات و کاهش بهره‌وری منجر می‌شود. این یافته نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی نه‌تنها یک مسئله فردی، بلکه یک چالش سازمانی جدی در صنعت بانکداری محسوب می‌شود که نیازمند مداخلات نظام‌مند است.

درمقابل، سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد (β=0.245, T=3.969) و موجب افزایش انگیزه، تاب‌آوری و انعطاف‌پذیری کارکنان می‌شود. این یافته با پژوهش‌های کمپبل و ورنیک (۲۰۲۵)، چن (۲۰۱۵) و نگو (۲۰۲۱) همخوانی دارد. سرمایه روان‌شناختی با تقویت باور کارکنان به توانایی‌های خود (خودکارآمدی)، ایجاد نگرش خوش‌بینانه نسبت به آینده، امیدواری برای دستیابی به اهداف و تاب‌آوری در مواجهه با موانع، بستری فراهم می‌کند که کارکنان با انگیزه و انرژی بیشتری وظایف خود را انجام دهند. این نتیجه به‌ویژه در صنعت بانکداری که با مشتریان متعدد و موقعیت‌های پرتنش مواجهند ، اهمیت مضاعفی دارد و نشان می‌دهد سرمایه‌گذاری بر منابع روان‌شناختی کارکنان، بازدهی ملموسی در عملکرد آنها خواهد داشت.

همچنین سرمایه روان‌شناختی اثر منفی معناداری بر استعفای بی‌سروصدا دارد (β= –0.433, T=4.786) و از کناره‌گیری ذهنی جلوگیری می‌کند. این نتیجه با یافته‌های لارسون و لوتانز (۲۰۰۶)، یانگ (۲۰۲۲) و باشا و پاتانیا (۲۰۲۵) همسو است. این یافته نشان می‌دهد که کارکنانی که از سرمایه روان‌شناختی بالایی برخوردارند، به‌جای کناره‌گیری ذهنی و انجام حداقلی وظایف، به‌طور فعال در کار خود مشارکت دارند. به‌عبارت‌دیگر، سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان یک سپر محافظتی عمل می‌کند که از بروز رفتارهای منفعلانه و بی‌تفاوتی در محیط کار جلوگیری می‌نماید. این یافته ازمنظر عملی بسیار حائز اهمیت است؛ زیرا نشان می‌دهد که با تقویت سرمایه روان‌شناختی می‌توان از شیوع پدیده استعفای بی‌سروصدا در سازمان‌ها پیشگیری کرد.

نتایج نشان داد فرسودگی شغلی رابطه مثبت معناداری با استعفای بی‌سروصدا دارد (β=0.492,T=5.377). کارکنان فرسوده بیشتر به رفتار حداقلی و بی‌تفاوتی روی می‌آورند که به افت بهره‌وری می‌انجامد. این یافته با پژوهش‌های آناند و همکاران (۲۰۲۳)، گالانیس و همکاران (۲۰۲۳) و لو و همکاران (۲۰۲۳) هماهنگ است. این نتیجه نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی نه‌تنها به‌طور مستقیم عملکرد را کاهش می‌دهد، بلکه ازطریق ایجاد نگرش منفی و بی‌تفاوتی نسبت به کار، زمینه‌ساز بروز رفتارهای منفعلانه می‌شود. کارکنانی که دچار فرسودگی می‌شوند، به‌جای ترک سازمان (که هزینه‌های

آشکاری دارد)، به‌صورت پنهانی از کار خود کناره‌گیری می‌کنند و صرفاً حداقل وظایف را انجام می‌دهند که این پدیده در بلندمدت خسارت‌های جبران‌ناپذیری به سازمان وارد می‌کند.

همچنین استعفای بی‌سروصدا تأثیر منفی و معناداری بر عملکرد شغلی دارد (β= –0.416, T=6.753) و موجب کاهش کیفیت خدمات می‌شود. این نتیجه با تحقیقات ژانگ و رودریگ (۲۰۲۳) و لی و حمید (۲۰۲۵) همسو می‌باشد. استعفای بی‌سروصدا به‌عنوان یک رفتار مخرب پنهان، اگرچه در ظاهر کارکنان را در سازمان حفظ می‌کند، اما درعمل باعث کاهش چشمگیر کیفیت خدمات، افزایش خطاها، کاهش رضایت مشتریان و درنهایت آسیب به اعتبار و جایگاه سازمان در بازار رقابتی می‌شود. این یافته هشدار جدی به مدیران سازمان‌ها است که نباید صرفاً حضور فیزیکی کارکنان را معیار عملکرد و بهره‌وری قرار دهند، بلکه باید به‌طور مستمر میزان درگیری و مشارکت واقعی آنها را ارزیابی کنند.

ازسوی‌دیگر، سرمایه روان‌شناختی اثر منفی بسیار قوی بر فرسودگی شغلی داشت (β=–0.721,T=18.024) و توان مقابله با استرس و بازیابی انرژی روانی را افزایش داد. این یافته با پژوهش‌های یانگ (۲۰۲۲) و خالد و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی دارد. شدت بالای این رابطه (بتا=۰.۷۲۱-) نشان می‌دهد که سرمایه روان‌شناختی قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده کاهش فرسودگی شغلی میان کارکنان بانک است. به‌عبارت‌دیگر، کارکنانی که از خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری بالایی برخوردارند، در مواجهه با فشارهای شغلی، به‌مراتب کمتر دچار تحلیل رفتگی روانی می‌شوند و می‌توانند منابع انرژی خود را به‌طور مؤثر مدیریت و بازسازی نمایند. این یافته به‌وضوح نشان می‌دهد که سرمایه روان‌شناختی یک منبع کلیدی برای مقابله با استرس‌های شغلی در صنعت بانکداری محسوب می‌شود.

تحلیل میانجی‌گری نشان داد: استعفای بی‌سروصدا رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و عملکرد شغلی را میانجی‌گری می‌کند (آزمون سوبل=۶.۰۸). یعنی کارکنان با سرمایه روان‌شناختی بالا هم به‌طور مستقیم عملکرد بهتری دارند و هم ازطریق کاهش استعفای بی‌سروصدا عملکردشان ارتقا می‌یابد. استعفای بی‌سروصدا رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی را نیز میانجی‌گری می‌کند (آزمون سوبل= ۴.۷۲-). کارکنان فرسوده برای کاهش فشار، به کناره‌گیری ذهنی روی می‌آورند که در بلندمدت باعث افت عملکرد می‌شود. این یافته‌های میانجی‌گری با پژوهش‌های محدود اما روبه‌رشد در زمینه نقش واسطه‌ای استعفای بی‌سروصدا نظیر مطالعه باشا و پاتانیا (۲۰۲۵) و لی و حمید (۲۰۲۵) همسو

بوده و مدل مفهومی پژوهش را تأیید می‌نماید.

نکته حائز اهمیت در یافته‌های میانجی‌گری این است که استعفای بی‌سروصدا نه‌تنها یک پیامد مستقل، بلکه به‌عنوان یک مسازوکار روان‌شناختی عمل می‌کند که نحوه تأثیرگذاری متغیرهای نگرشی و روان‌شناختی را بر عملکرد شغلی تبیین می‌کند. به‌عبارت‌دیگر، استعفای بی‌سروصدا پلی است بین حالات روان‌شناختی کارکنان و عملکرد نهایی آنها. این یافته ازمنظر نظری، دانش موجود را با ارائه یک مدل تبیینی جامع‌تر توسعه می‌بخشد و ازمنظر عملی، به مدیران هشدار می‌دهد که برای بهبود عملکرد، باید علاوه‌بر توجه به متغیرهای مستقیم، بر سازوکارهای میانجی مانند استعفای بی‌سروصدا نیز تمرکز کنند.

به‌طورکلی، یافته‌ها نشان دادند: فرسودگی شغلی کاهش‌دهنده عملکرد و افزایش‌دهنده استعفای بی‌سروصداست. سرمایه روان‌شناختی بهبوددهنده عملکرد و کاهنده استعفای بی‌سروصدا و فرسودگی است. استعفای بی‌سروصدا نقش کلیدی در انتقال اثرات فرسودگی و سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد ایفا می‌کند. این نتایج به‌وضوح نشان می‌دهد که برای ارتقای عملکرد کارکنان در صنعت بانکداری، رویکردهای دوسویه ضروری است: ازیک‌سو باید با مداخلات سازمانی، عوامل ایجادکننده فرسودگی شغلی را شناسایی و کاهش داد و ازسوی‌دیگر با برگزاری دوره‌های آموزشی و مداخلات روان‌شناختی مثبت‌گرا، سرمایه روان‌شناختی کارکنان را تقویت نمود تا ضمن کاهش استعفای بی‌سروصدا، عملکرد شغلی آنها به‌طور پایدار ارتقا یابد.

## پیشنهادهایی برای محققان آتی

ـ به محققان آتی بررسی این موضوع در مکانی دیگر و با جامعه آماری متفاوت پیشنهاد می‌گردد، تا تعمیم‌پذیری آن افزایش یابد.

ـ تحقیقات آینده تأثیرات احتمالی سایر متغیرها مانند نقش فناوری‌های نوین (مانند هوش مصنوعی و داده‌کاوی) در بهبود فرایندهای مدیریتی و عملکرد در رابطه با فرسودگی شغلی را درنظر بگیرند.

ـ یافته‌های این مطالعه براساس ادراک کارکنان و مدیران بانک‌هاست. تحقیقات آینده باید درک مشتری را درنظر بگیرد، که ممکن است اهمیت بیشتری نسبت به درک مدیران داشته باشد، زیرا موفقیت در محصولات جدید به منافع درک‌شده و درک مشتری بستگی دارد.

ـ مطالعات آینده می‌تواند از داده‌های طولی و مصاحبه‌های عمیق موردی برای تولید بینش کیفی بیشتر برای بررسی تحولات تکاملی بین‌المللی‌سازی برخط استفاده کند.

## محدودیت‌های پژوهش

ـ از جمله محدودیت‌های پژوهش، می‌توان به محدودیت زمانی انجام پژوهش و طولانی‌شدن فرایند تحقیق به‌دلیل وجود شعب استانی و پراکندگی آن اشاره کرد.

ـ محدودیت دیگر، مربوط به پرسشنامه می‌باشد. پرسشنامه با سؤالات بسته، در ذات خود دارای محدودیت‌هایی است که نمی‌تواند به‌صورت عمیق نگرش افراد را بررسی کند.

ـ عدم تمایل برخی افراد در زمان گذاشتن برای پرکردن پرسشنامه به‌دلیل مشغله کاری، نتایج فقط در بانک ها بررسی شده است و قابل تعمیم به بخش‌های دیگر نبوده است.

ـ داده‌های مربوط به تمام متغیرهای این مطالعه عمدتاً مقطعی بودند.

## منابع

داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۳)، مدل**سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS**، سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی.

رزمی، ز.؛ میرزائیان خمسه، پ. و سلطانی تاج‌آبادی، م. (۱۴۰۱)، نظریه‌پردازی داده‌بنیاد و رویکرد پارادایم رابطه‌گرایی در طراحی مدل ارزش ویژه برند، **چشم‌انداز مدیریت بازرگانی**، (۵۱)۲۱.

https://doi.org/10.52547/jbmp.2023.230585.1461

محمدی، حضرت‌گل (۱۴۰۲)، تأثیر محیط کار سمی بر استعفای بی‌سروصدا با نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، بوشهر: دانشگاه خلیج‌فارس.

## References

Ahmad, H., Kilani, Q., Al-Zrigat, Z., Alnajdawi, S., Mansour, A., Khasawneh, Z., and Hammouri, Q., (2024). "The role of key workplace elements in determining individual and organizational success in Jordan Tourism Board," **Uncertain Supply Chain Management,** vol. 12, pp. 263-272. https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.9.023

Aldaihani, S. G. (2020). Administrative empowerment among Kuwait University staff and its effect on their job satisfaction. ***J*ournal of Applied Research in Higher Education,** 12(2), 210– 229. https://doi.org/10.1108/JARHE- 02-2019-0027

Anand, A., Vidyarthi, P. R., & Park, H. (2023). Quiet quitting and employee engagement: A social exchange perspective. **Journal of Business Research,** 158, 113721.

Anand, a., Doll, J., & Ray, P. (2023). Drowning in silence: a scale development and validation of quiet quitting and quiet firing. Int**ernational Journal of Organizational Analysis,** 32(4), 721–743. https://doi.org/10.1108/iJOa-01-2023-3600

Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. **Human Resource Development Quarterly,** 22(2), 127–152.

Basha, K., & Pathania, G. (2025). Quiet quitting as a response to burnout: Investigating the psychological drivers behind the trend. In**ternational Journal of Innovative Science and Research Technology,** 10(7), 1254–1262.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993), "Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance", In N. Schmitt, W. C. Borman, & Associates (Eds.), **Personnel selection in organizations,** 71-98. San Francisco, California: Jossey-Bass.

Caldwell, Cam, Jamali, Dima, Elwin, Pauline & Allard-Blaisdell, Salisha. (2023). Quiet Quitting and Reasoned Action. **Business and Management Research.** Doi:12.10.5430/bmr.v12n1p36.

Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2025). The role and development of psychological capital in context: PsyCap positively affects performance and health outcomes. **International Journal of Organizational Psychology,** advance online publication.

Çavuş and Gökçen. (2015). Psychological Capital: Definition, Components and Effects. **British Journal of Education, Society & Behavioural Science,** 5(3), 244-255 .

Chen, S.-L. (2015).The relationship of leader psychological capital and follower psychological capital, job engagement and job performance: A multilevel mediating perspective. **Int. J. Hum. Resour. Manag.** 26, 2349–2365.

Durrah, O., Alhamoud, A., Khan, KH. (2016). **POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND JOB PERFORMANCE: THE MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION.**

Durrah, O., Al-Tobasi, A., A'aqoulah, A., Ahmad, M. (2016).The Impact of the Psychological Capital on Job Performance: A Case Study on Faculty Members at Philadelphia University. **International Review of Management and Marketing,** 6(2), 183-191.

Duyan, M. (2020). THE EFFECT OF INTERNAL MARKETING ON PHYSICAL EDUCATION AND SPORTS TEACHERS' JOB PERFORMANCE. **European Journal of Education Studies,** Vol. 7, No. 4, pp. 269-276.

Ellis and AngelaYang. (2022). What is Quiet quitting? Employees are setting boundaries for better work-life balance. **Wall Street Journal.**

Formica, S., & Sfodera, F. (2022). The great resignation and quiet quitting paradigm shifts: An overview of current situation and future research directions. **Journal of Hospitality Marketing & Management,** 31(8), 899–907. https://doi.org/10.1080/19368623.2022.2136601.

Galanis, P.; Moisoglou, I.; Malliarou, M.; Papathanasiou, I.V.; Katsiroumpa, A.; Vraka, I.; Siskou, O.; Konstantakopoulou, O.; Kaitelidou, D. (2024). Quiet Quitting among Nurses Increases Their Turnover Intention: Evidence from Greece in the Post-COVID-19 Era. **Healthcare,** 12, 79. https://doi.org/10.3390/ healthcare12010079.

Galanis, P., Katsiroumpa, A., Vraka, I., Siskou, O., Konstantakopoulou, O., Katsoulas, T. & Kaitelidou, D. (2023). **The influence of job burnout on quiet quitting among nurses: The mediating effect of job satisfaction.**

Gallup. (2022). **State of the Global Workplace Report.** Gallup .

Gander, M., Girardi, A., & Paull, M. (2019). The careers of university professional staff : a systematic literature review. **Career Development International,** 24(7), 597–618. https://doi.org/10.1108/CDI-07-2018- 0191

Ghaffari, A., Mureed Hussain, M., Rasool, A., Bibi, Sh. (2024). Mediating Role of Psychological Capital In Relationship Between Occupational Stress And Job Burnout Among Bankers Having Cardiac Disease. **Kurdish Studies,** 12.(۳)

HANCOCK, B.; SCHANINGER, B. (2022). Quiet quitting and performance management. **McKinsey and Company,** v.26 .

Han, H., Lee, K. S., Kim, S. (Sam), Wong, A. K. F., & Moon, H. (2022). What influences company attachment and job performance in the COVID-19 era?: Airline versus hotel employees. **Tourism Management Perspectives,** 44(August). https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.10 1001

Harjanti, D. (2019). Burnout and employee performance in hospitality industry: the role of social capital. **Journal Teknik Industri,** 21(1), 15-24.

Henke, R. M. (2023). The Great Opportunity for Workforce Health. **American Journal of Health Promotion,** 37(4), 566-582.

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. **Journal of the academy of marketing science,** 43(1), 115-135.

Herman, D. (2011). **Understanding Fomo.** Geraadpleegd op 27 februari 2020, van http://fomofearofmissingout.com/fomo

Hodges, T. D. (2020). **An experimental study of the impact of psychological capital on performance, engagement, and the contagion effect.** (Doctoral Dissertations). University of Nebraska – Lincoln.

Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. **Strategic management journal,** *20*(2), 195-204.

Islam, T., Sheikh, Z., Hameed, Z., Khan, I. U., & Azam, R. I. (2018). Social comparison, materialism, and compulsive buying based on stimulus-response-model: a comparative study among adolescents and young adults. **Young Consumers,** *19*(1), 19-37.

Kappagoda, S., Othman, H. and De Alwis, G. (2014). The Impact of Psychological Capital on Job Performance: Development of a Conceptual Framework, **European Journal of Business and Management,** 6(14), 143-154 .

Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W., & Ghaffari, A. S. (2020). The impact of occupational stress on job burnout among bank employees in Pakistan, with psychological capital as a mediator. **Frontiers in public health,** 7, 410.9.

Khan, S.I. & Mahmood, R.H. (2025). Exploring the Influence of Marital Status on Bank Employees' Job Performance: Unveiling Gender's Moderating Role. ***A*cademic Journal of the International** University of Erbil.Vol. 2 No. 02, p. 143-148.

Karalinç, T., 2024, The Effect of Quiet Quitting on Job Performance: A Research on Health Sector Employees, **Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi,** 59(2), 1008-1024.

Klingbeil, D. A., & Renshaw, T. L. (2018). Mindfulness-Based Interventions for Teachers: A Meta-Analysis of the Emerging Evidence Base. S**chool Psychology Quarterly,** 33(4), 501–511.

Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. Work & Stress: **An International Journal of Work, Health & Organisations,** 19:3, 192-207.http://dx.doi.org/10.1080/02678370500297720.

Laschinger HKS, Fida R. (2014). New Nurses burnout and workplace wellbeing: the influence of authentic leadership and psychological capital. **Burnout Res.** 2014; 1(1):19–28. https:// doi.org/10. 1016/j.burn.03.002.

Larson and Luthans. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. **Journal of Leadership and Organizational Studies,** 13(2). Doi: 10.1177/10717919070130020601.

Lee, C. H., & Hamid, N. A. (2025). The evolving nature of quiet quitting: A scoping review of organizational implications. **Current Psychology,** 44(2), 1120–1134.

Lipińska-Grobelny, A. & Zwardoń-Kuchciak, O. (2021). Psychometric properties of the Psychological Capital Questionnaire (KKaPsy).**current issues in personality psychology.volume** 11(2), 3.doi: https://doi.org/10.5114/cipp.2021.112374.

Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate—employee performance relationship. Jo**urnal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior,** 29(2), 219–238. https://doi.org/10.1002/job.507

Luthans, F., Avey, J. B., & Patera, J. L. (2008). Experimental analysis of a Web- based intervention to develop positive psychological capital. **Academy Of Management Learning and Education,** 7, 209–221.

Mao, Y., H, J., and Morrison, A. M., (2021). Effects of tourism CSR on employee psychological capital in the COVID-19 crisis: from the perspective of conservation of resources theory. **Current Issues in Tourism,** 24(19), 2716-2734.

Maslach C, Leiter MP (2016) Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. **World Psychiatry.** 15: 103–111.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. In Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior.

Miao Lei, Gazi Mahabubul Alam and Karima Bashir, (2024) .The Relationships between Job Performance, Job Burnout, and Psychological Counselling: A Perspective on Sustainable Development Goals (SDGs). https://doi.org/10.3390/su16177569.

Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997), "A theory of individual differences in task and contextual performance", **Human Performance,** 10, 71-83.

Motowidlo, S. J., & Schmit, M. J. (1999), "Performance assessment in unique jobs. The changing nature of performance", 56-86. San Francisco: Jossey-Bass.

Mushtaq, R., Raja, U., & Khan, M. B. (2017). Unpacking the combined effects of job scope and supervisor support on in- role performance. ***J*ournal of Management Development,** 36(9), 1170– 1179. https://doi.org/10.1108/jmd- 09-2016-0185.

Neckel, S. 2017. Sighard Neckel, Anna Katharina Schaffner and Greta Wagner. Burnout, Fatigue, Exhaustion: An Interdisciplinary Perspective on a Modern Affliction, 305.

NGO, T.T. (2021). Impact of Psychological Capital on Job Performance and Job Satisfaction: A Case Study in Vietnam. **Journal of Asian Finance, Economics and Business.** Vol (8), No (5), 0495–0503.

Nguyen, T. D., & Nguyen, T. M. T. (2012). Psychological capital, quality of work life, and quality of life of marketers: Evidence from Vietnam. **Journal of Macro marketing,** 32(1), 87–95.

https://doi.org/10.1177%2F0276146711422065.

Nguyen, H. M., & Ngo, T. T. (2020). Psychological Capital, Organizational Commitment and Job Performance: A Case in Vietnam. **Journal of Asian Finance,** Economics and Business (JAFEB), 7(5).

Nguyen, H. M., Nguyen, C., Ngo, T. T., & Nguyen, L. V. (2019). The effects of job crafting on work engagement and work performance: a study of Vietnamese commercial banks. **Journal of Asian Finance, Econometrics and Business,** 6(2), 189–201. https://doi.org/10.13106/jafeb.2019.vol6.no2.189.

Ratnatunga, J. (2022). Quiet Quitting: The Silent Challenge of Performance Management. **Journal of Applied Management Accounting Research.** 20. 13-20.

Ratnatunga, Janek. (2022). Quiet Quitting: The Silent Challenge of Performance Management. **Journal of Applied Management Accounting Research.** 20. 13-20.

Saunders, M., Lewis, P., and Thornhill A. (2019). RESEARCH METHODS FOR BUSINESS STUDENTS. London: Pearson Education Limited.

Sezer, Ş., & Uzun, T. (2020). The relationship between school principals' social-emotional education leadership and teachers' organizational trust and job performance. **International Journal of Leadership in Education,** pp. 2-20.

Shin, Y., & Hur, W.-M. (2019). Linking flight attendants job crafting and OCB from a JD-R perspective: A daily analysis of the mediation of job resources and demands. **Journal of Air Transport Management,** Elsevier, pp. 79, 2-9.

Sunjaya DK, Herawati DMD, Siregar AYM. (2021). Depressive, anxiety, and burnout symptoms on health care personnel at a month after COVID-19 outbreak in Indonesia. **BMC Public Health.** 21(1):227.

Svyantek, Daniel J., Goodman, Scott A. (1999). Person–Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter. **Journal of Vocational Behavior** 55, 254–275.

Tosten, R. Toprak, M. (2017). Positive psychological capital and emotional labor: A study in educational organizations, **Journal Cogent Education.** Volume 4, Issue 1.

Trang, P. T., & Nguyen, T. T. T. (2024). Job burnout and quiet quitting in Vietnamese banking sector: the moderation effect of optimism. **Cogent Business & Management,** 11(1), Article 2371549

Rehman, U., Qingren, S., Latif, Y. (2017). Impact of psychological capital on occupational burnout and performance of faculty members. I**nternational Journal of Educational Management,** 31(4), 455–469. https://doi.org/10.1108/IJEM-01-2016-0011

Wang, Y., Chang, Ying., Fu, J., & Wang, L. (2012) Work-family conflict and burnout among Chi- nese doctors: the mediating role of psychological capital. **J Occup Health.;** 54(3).

Yang, L. (2022). Causal Inference in Psychological Capital. PsyArXiv Prepr. 1–23.

Yang, H. C., & Kim, Y. E. (2018). The Effects of Corporate Social Responsibility on Job Performance: Moderating Effects of Authentic Leadership and Meaningfulness of Work. **Journal of Asian Finance, Economics and Business,** 5(3), 121-132. http://doi.org/10.13106/jafeb.2018.vol5.no3.121.

Yıldız, D. (2023). Örgütlerde İşgören ve İşverenlerin Güncel Sorunu: Sessiz İstifa, **Social Sciences Research Journal,** 12(6), 795-802.

Zavgorodnii, I., Lalymenko, O., Perova, I., Zhernova, P., & Kiriak, A. 2020, August. Identification of Predictors of Burnout Among Employees of Socially Significant Professions. **International Conference on Data Stream Mining and Processing** pp. 445-456.

Zhang, S., Wang, J., Xie, F., Yin, D., Shi, Y., Zhang, M., Yin, H., Li, F., Yang, L., Cao, D., & Sun, T. (2020). A cross-sectional study of job burnout, psychological

attachment, and the career calling of Chinese doctors. **BMC Health Services Research,** 20, 193, 1-11.

Zhang, Sh. (2024). Illuminating the Complex Associations between Job Burnout, Quiet Quitting Intention, and Job Satisfaction in China's Micro Hospitality Sector. **Journal of System and Management Sciences.** 14(5), pp. 320-340. DOI:10.33168/JSMS.2024.0520.

Zhang and Rodrigue. (2023). What If Moms Quiet Quit? The Role of Maternity Leave Policy in Working Mothers' Quiet Quitting Behaviors. **Merits,** 3(1), 186-205. Doi: https://doi.org/10.3390/merits3010012.

Zhou, H., & Meier, L. L. (2022). Burnout and employee withdrawal: A meta-analysis of longitudinal studies. **Journal of Applied Psychology,** 107(3), 417–436.

Zhong, L. (2017). Effectsof Psychological Capital on Employees' Job Performance, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Acta Psychologica Sinica,** 39 (2), 328 – 334.