


تعیین تأثیر ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی

نیلوفر حبیب‌زاده شیرازی  کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

سید محسن علامه* دانشیار، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

چکیده

هدف از این پژوهش تعیین تأثیر ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی با اثر میانجی توانمندسازی روانشناختی، با حمایت شرکت گاز استان اصفهان است. روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش؛ کارکنان و مدیران شرکت گاز استان اصفهان بوده که از بین آن‌ها تعداد ۲۱۴ نفر حجم نمونه را تشکیل دادند. داده‌ها به وسیله پرسشنامه جمع‌آوری گردید. روایی محتوایی پرسشنامه‌ها مورد تأیید صاحب‌نظران قرار گرفت. پایایی پرسشنامه‌ها مورد محاسبه قرار گرفت و میزان پایایی کل مطلوب و ۰,۷۷ بود. در این پژوهش از آزمون‌های آماری توصیفی، استنباطی استفاده، و برای تجزیه و تحلیل این آزمون‌ها از نرم افزار استفاده شد. بر اساس یافته‌های پژوهش؛ ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد فردی تأثیر منفی و بر توانمندسازی روانشناختی تأثیر مثبت دارد. همچنین توانمندسازی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد. نقش میانجی توانمندسازی در تأثیر بین ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی نیز تأیید شد. با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش، شرکت گاز استان اصفهان می‌تواند با افزایش شور و اشتیاق و در نتیجه رضایت خاطر کارکنان، به بهبود عملکرد سازمانی سرعت ببخشد.

واژگان کلیدی: ارزش‌های شخصی، فرسودگی شغلی، مسخ شخصیت، خستگی عاطفی، توانمندسازی روانشناختی.

مقدمه

امروزه به سبب اهمیت استراتژیک سرمایه انسانی در رشد و پیشرفت سازمان‌ها، توجه بسیار زیادی به این سرمایه معطوف شده است. این توجه؛ هم در راستای نقاط قوت و هم در راستای نقاط ضعف و عوامل مرتبط با چنین سرمایه‌ای می‌باشد. در این میان، به بررسی یکی از عوامل سازمانی مرتبط با سرمایه انسانی، یعنی فرسودگی شغلی پرداخته می‌شود. عوامل زیادی بر فرسودگی شغلی اثرگذارند و منجر به افزایش یا کاهش میزان آن در کارکنان سازمان‌ها می‌شوند که یکی از آن‌ها ارزش‌های شخصی می‌باشد. این ارزش‌ها به طور غیرمستقیم بر فرسودگی اثرگذارند. بنابراین بهتر است که مدیران سازمان‌ها سعی را بر این بگذارند تا عوامل افزایش دهنده فرسودگی شغلی را از میان برداشته یا کاهش دهند.

از دیدگاه پاره‌ای از پژوهشگران؛ به نظر می‌آید فرسودگی شغلی با تنیدگی روانی ارتباط داشته باشد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید (فاربر ۱۹۸۳ نقل از احمدی ۱۳۸۱: ۲۷۷). فرسودگی ناشی از فشار روانی است و باید توجه داشت که با استرس تفاوت دارد. افراد مبتلا به استرس هنوز می‌توانند تصور کنند که اگر بتوانند همه چیز را تحت کنترل خود در آورند احساس خوبی خواهند داشت. در حالی که فرسودگی به معنای عدم کفایت، احساس توخالی بودن، فقدان انگیزه و مورد توجه نبودن است. افراد تجربه کننده فرسودگی اغلب هیچ گونه امیدیه به تغییرات مثبت در وضعیت‌شان ندارند (حسینی، ۱۳۹۰: ۱). فرسودگی شغلی از سه مؤلفه به هم پیوسته خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی تشکیل شده است. خستگی عاطفی به تقلیل توان عاطفی فرد اشاره دارد که در آن فرد انرژی کافی برای انجام دادن وظایف ندارد. در مسخ شخصیت نیز فرد از شغل خود دل‌کنده و نسبت به شغل، عملکرد و همکاران خود بی‌اعتنا می‌شود. در کاهش عملکرد فردی نیز کاهش درک فرد از توانایی‌های کاری وجود دارد که در این حالت، فرد دیگر مثل گذشته توان تحقق وظایف خود را ندارد (رستمی، نوروزی، زارعی، امیری و سلیمانی، ۱۳۸۷: ۶۹). به دنبال فرسودگی شغلی عوارضی بروز پیدا می‌کند که اولین آن فرسودگی جسمی است (مناف‌زاده، ۱۳۹۴: ۴۹). از علائم و نشانه‌های فرسودگی شغلی می‌توان به این موارد اشاره

نمود: بى تفاوتى نسبت به كار، احساس كسالت و سستى و عدم تمايل به ادامه كار، كاهش ظرفيت و قابليت انجام كار، افزايش ساعت غيبت و....

طبق نتايج پژوهش ها، فرسودگى شغلى مى تواند باعث كاهش عملکرد شغلى و تعامل با ديگران، افزايش غيبت از كار، ترك شغل (گارلند^۱؛ ۲۰۰۲، نوو^۲؛ ۲۰۰۷)، عدم رضائت از شغل (ريمرمن^۳؛ ۱۹۸۹) و كاهش تعهد شغلى (لمكائو، رفتى و گوردون^۴؛ ۱۹۹۴) شود. مديران با كاهش فرسودگى شغلى مى توانند به ميزان زيادى اين پيامدهاى ذكر شده را كاهش دهند. يكى از عوامل تأثيرگذار بر احساسات ناشى از فرسودگى، ارزش هاى شخصى مى باشد. ارزش شخصى؛ منعكس كننده اهداف انگيزشى كلّى افراد بوده و بر شناخت، احساسات و رفتار آنها از جمله رفتارهاى مرتبط با كار تأثير مى گذارد (تارتاكوفسكى^۵، ۲۰۱۵: ۲). ارزش ها سازه هاى روانشناختى وسيعى هستند كه بر رفتار انگيزشى و بهزيستى فردى اثرگذار هستند (براون و كاسر^۶، ۲۰۰۵: ۳۵۰) و به عنوان كيفيت رفتار ايده آل، فراهم كردن سازمان و انسجام در زندگى و مديريت رفتار هدفمند تعريف شده اند (كياروچى، فيشر، لين^۷، ۲۰۱۱: ۱۱۸۴). ارزش نشان دهنده ايده ها، اعتقادات و يك شخصيت پوياست كه فراتر از حوزه عمليات و يا شرايط خاص است.

فرض بر اين است كه ارزش هاى شخصى مى توانند بر فرسودگى شغلى و ابعاد آن هم به طور مستقيم و هم از طريق متغير ميانجى توانمندسازى روانشناختى تأثير بگذارند، چرا كه ايده ها و اعتقادات كه مؤيد ارزش ها مى باشند؛ بر احساسات و رفتار افراد و در نتيجه حالات روانى فرد اثرگذارند.

مفهوم توانمندسازى كاركنان به طور تاريخى نشان مى دهد كه محدود كردن افراد از به كارگيرى توانايى هاى ذاتى خود براى رسيدن به سطوحعالى منحصر به فرد شغلى شان، مانع از اثربخشى در سطح فردى و سازمانى مى شود كه در غير اين صورت مى توانستند اين اثربخشى را به دست آورند (كو، هو، لين و لاي^۸، ۲۰۱۰: ۲۶). توانمندسازى روانشناختى

-
1. Garland
 2. Neveu
 3. Rimmerman
 4. Lemkau, Refferty & Gordon
 5. Tartakovsky
 6. Brown & Kasser
 7. Ciarrochi, Fisher, Lane
 8. Kuo, Ho, Lin & Lai

یکی از مفاهیمی است که در سازمان‌ها جهت رشد منابع انسانی مطرح شده است. نتایج مطالعات به وضوح اثرات توانمندی را بر فرآیندهای کاری از جمله تغییر در نگرش کارکنان (افزایش رضایت شغلی، کاهش استرس، تقلیل ابهام و غیره) نشان می‌دهند (سبزی کاران، میری و رنگریز، ۲۰۱۱). با در نظر گرفتن این که توانمندسازی روانشناختی را فرآیند انگیزش درونی شغل می‌نامند (توماس و ولتهوس^۲، ۱۹۹۰)، به بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر سطوح فرسودگی شغلی خواهیم پرداخت.

پژوهش‌های مختلفی درصدد تعیین تأثیر و ارتباط عوامل اثرگذار و مرتبط با فرسودگی شغلی برآمده‌اند که بسیاری از آن‌ها تأثیر و ارتباط عوامل سازمانی را بیشتر مورد مطالعه قرار داده‌اند. با این وجود، آنچه که این پژوهش را از دیگر پژوهش‌های انجام شده در زمینه فرسودگی شغلی متمایز می‌کند؛ این است که: پژوهشگر به مطالعات کمی که به تحلیل اثر ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی پرداخته باشد، دست یافت. به عنوان مثال، در مرور پیشینه‌های پژوهشی، سبک رو، اله یاری و ابراهیم‌زاده (۱۳۹۶)، در پژوهش خود تحت عنوان "فرسودگی شغلی در پرستاران و تأثیر آن بر اهمال کاری در آنان"، ۱۱۰ نفر از پرسنل پرستاری شاغل در شهرستان یزد را با استفاده از پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که با وجود ارتباط معنادار میان ابعاد فرسودگی شغلی و اهمال کاری، بعد مسخ شخصیت تأثیری بر اهمال کاری نداشته و خستگی عاطفی و کاهش موفقیت دارای بیشترین تأثیر می‌باشند. کربچه (۱۳۹۳)، در پایان نامه خود تحت عنوان "بررسی تأثیر توانمندسازی روانشناختی بر فرسودگی و رضایت شغلی کارکنان شرکت توانیر" تعداد ۱۵۰ نفر از کارشناسان شرکت توانیر را با استفاده از پرسشنامه مورد بررسی قرار داد. نتایج بدست آمده از این پژوهش نشان داد که توانمندسازی روانشناختی کارکنان تأثیر منفی و معناداری بر فرسودگی شغلی و تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی کارکنان در شرکت توانیر دارد. گل-پرور، نیری و مهداد (۱۳۸۸) نیز؛ در پژوهش خود تحت عنوان "رابطه ارزش‌های سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن"، ۳۸۵ نفر را به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای مورد بررسی قرار دادند.

-
1. Sabzikaran, Miri & Rangriz
 2. Thomas and Velthous

یافته‌های این پژوهش نشان داد که برای استرس شغلی، ارزش‌های معطوف به کیفیت و مشتریان، برای رفتارهای انحرافی سازمانی، ارزش‌های معطوف به کیفیت و مشتریان و ارزش‌های معطوف به روابط انسانی و مشارکت و برای فرسودگی هیجانی، ارزش‌های رشدی انسانی و اخلاقی و ارزش‌های حمایتی اقتصادی دارای توان پیش‌بین معنادار ($P < 0/05$ یا $P < 0/01$) هستند. تارتاکوفسکی^۱ (۲۰۱۵)؛ در پژوهش خود تحت عنوان "ترجیحات ارزش شخصی و فرسودگی مددکاران اجتماعی"، ۵۱۲ مددکار اجتماعی را مورد بررسی قرار داد. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های ارزش‌های شخصی شوارتز و فرسودگی شغلی مسلش بود. نتایج این پژوهش نشان داد که بین ارزش‌ها و ویژگی‌های اجتماعی - جمعیت‌شناختی با سه بعد فرسودگی؛ همبستگی دوجانبی وجود دارد، ویژگی‌های اجتماعی - جمعیت‌شناختی پیش‌بینی‌کننده‌های عمده سه بعد فرسودگی هستند و ارزش‌ها بر ابعاد فرسودگی اثرگذارند. برکوویتس^۲ (۲۰۱۷)، در پژوهشی تحت عنوان "نقش عدالت سازمانی و استرس در پیش‌بینی فرسودگی شغلی"، با پخش و جمع‌آوری پرسشنامه بین ۹۰ متخصص فناوری اطلاعات، به بررسی موضوع پژوهش پرداخت. تجزیه و تحلیل مدل سازی معادلات ساختاری نشان داد که سطح پایین عدالت ادراک شده با فرسودگی بالاتر؛ مرتبط است. نتایج همچنین نشان داد که سطوح خستگی بالا به طور مستقیم با سطوح پایین دستاورد شخصی ارتباط دارد.

این پژوهش، بر آن است که با در نظر گرفتن تأثیر ارزش‌ها بر رفتار افراد، به تعیین تأثیر شناخت ارزش‌های شخصی افراد بر طبق مدل شوارتز بر فرسودگی شغلی و بهبود رفتار کارکنان و انگیزش آن‌ها پرداخته تا به کاهش فرسودگی شغلی کمک شود. با توجه به مطالب گفته شده و با توجه به اینکه یکی از اهداف شرکت گاز بهینه‌سازی و بهره‌وری مناسب از امکانات و منابع و بهبود عملکرد مؤثر است؛ عوامل مرتبط با منابع انسانی از عوامل تأثیرگذار در دستیابی به این اهداف می‌باشد که از جمله این عوامل ارزش‌های شخصی، توانمندسازی روانشناختی و فرسودگی شغلی می‌باشد. فرضیه اصلی این پژوهش این است که ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی کارکنان شرکت گاز استان اصفهان تأثیر دارد.

1. Tartakovsky
2. Berkovits

فرضیه شماره ۱: ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد.
فرضیه شماره ۲: ارزش‌های فردی بر خستگی عاطفی تأثیر دارد.
فرضیه شماره ۳: ارزش‌های فردی بر مسخ شخصیت تأثیر دارد.
فرضیه شماره ۴: ارزش‌های فردی بر کاهش عملکرد فردی تأثیر دارد.
فرضیه شماره ۵: ارزش‌های فردی بر توانمندسازی روانشناختی تأثیر دارد.
فرضیه شماره ۶: توانمندسازی روانشناختی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد.
فرضیه شماره ۷: توانمندسازی روانشناختی در رابطه بین ارزش‌های شخصی و فرسودگی شغلی نقش میانجی دارد.

پیشینه پژوهش

ارزش‌های شخصی

شوارتز (۲۰۰۲) ارزش‌ها را چنین تعریف می‌کند: ارزش‌ها اهداف فراموقعیتی، مطلوب و متفاوت در اهمیت هستند که به عنوان اصول راهنمایی کننده در زندگی اشخاص عمل می‌کنند (فاضلی و اکرامی، ۱۳۹۳: ۳). ارزش‌های انسانی به عنوان تجسم‌های شناختی از هدف‌های خواستنی و انتزاعی، فراموقعیتی و بافتار ناوابسته‌اند، درجه اهمیت آن‌ها به منزله اصول راهنما در زندگی افراد و گروه‌ها متفاوتند و بر این اساس افراد آن‌ها را به گونه سلسله مراتبی طبقه‌بندی می‌کنند (دلخوش، ۱۳۸۵: ۳۰۰). تئوری ارزش‌ها^۱ (شوارتز^۲، ۱۹۹۲)، تصدیق کننده مفهومی از ارزش‌هاست که شش ویژگی اصلی را که در نوشته‌های بسیاری از نظریه پردازان بیان شده است، مشخص می‌کند: ۱- ارتباط جدایی ناپذیر با انفعالات. ۲- اشاره به اهداف مطلوب انگیزاننده. ۳- فراتر رفتن از اقدامات و موقعیت‌های خاص. ۴- به عنوان استانداردها یا معیارها عمل می‌کنند. ۵- دارای ترتیب اهمیت‌اند. ۶- اهمیت نسبی ارزش‌های چندگانه، فعالیت‌ها را هدایت می‌کند. این تئوری بیان می‌کند که ترجیحات ارزش شخصی، منعکس کننده انگیزه‌های کلی‌اند. بنابراین بر ادراک افراد از واقعیت تأثیر گذاشته و رفتار آن‌ها را هدایت می‌کنند (شوارتز، ۲۰۱۲: ۳). در فرمول‌بندی اخیر وی

1. Values theory
2. Schwartz

(شوارتز ۲۰۱۲)، اين تئورى مجموعه‌اى جامع از ارزش‌هاى دوازده گانه را مشخص مى‌کند که در چندين پژوهش مختلف از ده ارزش آن به عنوان ارزش‌هاى اساسى ياد شده است و در ساختار مدور، دو ارزش وجهه و فروتنى به اين ارزش‌هاى دهگانه اضافه شده‌اند (ما در اين پژوهش پس از بررسى پايابى پرسش‌هاى پرسشنامه، دو ارزش قدرت و امنيت را با هم ادغام کرده و ۹ ارزش در نظر گرفتيم). الگوى انطباق ارزش^۱، فرض بر آن دارد که افرادى که ارزش‌هاى شخصى آن‌ها با ارزش‌هاى مربوط به حرفه و سازمان آن‌ها تطابق دارد، انگيزه بيشترى براى ادامه کار در سازمان خود دارند و به احتمال بيشترى در سازمان تلاش مى‌کنند (تارتاکوفسكى، ۲۰۱۵: ۵). بنا بر اين در نظر گرفتن ارزش‌هاى شخصى توسط سازمان‌ها اهميت بسيار دارد. در جدول شماره يک، ارزش‌ها و تعاريف هريک آورده شده است.

توانمندسازى روانشناختى و فرسودگى شغلى

توانمندسازى يکى از عوامل مهم سازمانى است که مى‌تواند در بهبود اثربخشى شخصى و سازمانى کمک کند (سريواستاوا^۲، ۲۰۱۷: ۱۴۷). مفهوم توانمندسازى روانشناختى يک ساختار انگيزشى است که از درک کارمند از داشتن حق انتخاب در شروع و تنظيم فعاليت‌ها، توانابى خوب انجام دادن کارها (يعنى خودکارآمدى)، توانابى تأثيرگذارى بر محيط و معنادارى شغل نشأت مى‌گيرد (پيترز، نيينبرگ، شپيرز و استام^۳، ۲۰۱۰: ۶۱۳). توانمندسازى روانشناختى داراى پنج بعد احساس شايستگى، احساس خودمختارى، احساس مؤثر بودن، احساس معنى دار بودن و احساس اعتماد است.

فرسودگى شغلى عبارت است از کاهش قدرت سازگارى فرد بر اثر عوامل فشارزا و نشانگان خستگى جسمى و هيچانى. اين نشانگان منجر به ايجاد خودپنداره منفى در فرد، نگرش منفى نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با ديگران (مشترى، ارباب رجوع يا مراجعان) مى‌گردد (عابدینى و رضاپور، ۱۳۹۶: ۱۱۰). در واقع فرسودگى شغلى در اثر فشار مداوم روانى پديد مى‌آيد (مناف زاده، ۱۳۹۴: ۴۷). به طور کلى مطالعات فرسودگى شغلى به دو مرحله قابل تقسيم بندى هستند؛ در مرحله نخست فرسودگى شغلى به عنوان

1. The Value Congruence Paradigm
2. Srivastava
3. Pieterse, Knippenberg, Schippers & Stam

یک مشکل اجتماعی مطرح و از طریق مشاهدات میدانی مفهوم سازی شد که در این مرحله بیشترین تأکید بر توصیف‌های بالینی فرسودگی شغلی بود و مرحله دوم مطالعات فرسودگی شغلی نیز شامل پژوهش‌های تجربی و نظام مند، به ویژه ارزیابی این پدیده در جوامع آماری مختلف بود (مناف زاده، ۱۳۹۴: ۴۸).

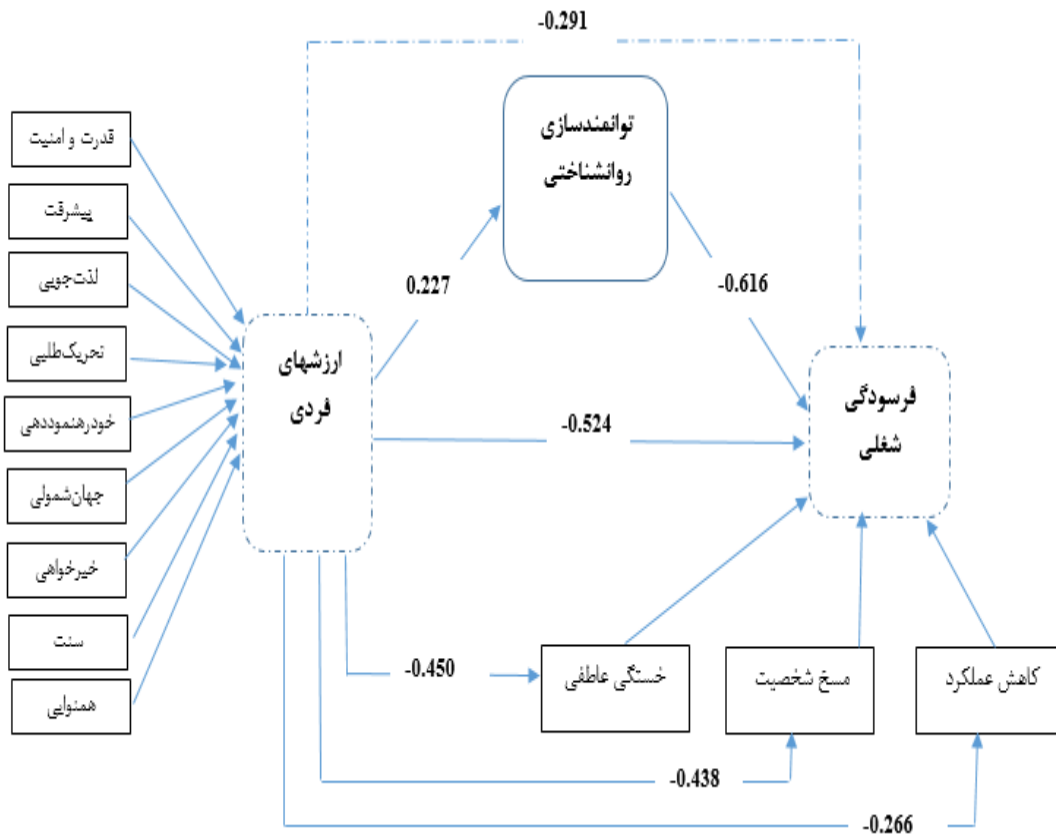
فرسودگی شغلی دارای سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد فردی است. این عارضه می‌تواند تبعات جبران ناپذیری برای فرد و سازمان به همراه داشته باشد که هم عوارض جسمی و هم عارضه‌های روحی را در بر می‌گیرد.

جدول ۱- ارزش‌های شخصی شوارتز و تعاریف

ارزش‌های شخصی شوارتز
۱-جهان شمولی‌نگری ^۱ : تفاهم، قدرشناسی، اغماض و حفاظت از رفاه همه انسان‌ها و نیز از طبیعت.
۲- خیرخواهی ^۲ : حفظ و گسترش رفاه افرادی که با فرد تماس اجتماعی مداوم دارند.
۳- فروتنی ^۳ : شناخت موارد بی‌اهمیت از یک چیز در طرحی بزرگتر از اشیاء یا موارد.
۴- همنوایی ^۴ : خودداری از نقض انتظارات اجتماعی، قوانین و مقررات و هنجارها.
۵- سنت ^۵ : نگهداری و حفظ سنت‌های فرهنگی، خانوادگی و یا مذهبی.
۶- امنیت ^۶ : حفظ ایمنی، هماهنگی و ثبات خود، محیط و ساختار اجتماعی گسترده‌تر.
۷- وجهه ^۷ : دریافت احساس امنیت و قدرت از طریق حفظ یک تصویر عمومی و جلوگیری از تحقیر.
۸- قدرت ^۸ : مقام و منزلت اجتماعی، مهار افراد و امکانات و تسلط بر آنها.
۹- پیشرفت ^۹ : کسب موفقیت شخصی از طریق اثبات شایستگی در مطابقت با معیارهای اجتماعی.
۱۰- لذت جویی ^{۱۰} : لذت و ارضای نیازهای جسمانی خود.
۱۱- تحریک طلبی ^{۱۱} : تلاش برای هیجان، نوآوری و تغییر.
۱۲- خودرهنموددهی ^{۱۲} : آزادی در پرورش اندیشه‌ها و توانایی‌های خود و تعیین اقدامات خود.

1. Universalism
2. Benevolence
3. Humility
4. Conformity
5. Tradition
6. Security
7. Face
8. Power
9. Achievement
10. Hedonism
11. Stimulation
12. Self-Direction

در ادامه مدل مفهومی پژوهش مشاهده می‌گردد.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

روش^۱

با توجه به تقسیم‌بندی پژوهش‌های علمی از نظر هدف، پژوهش حاضر از نوع کاربردی می‌باشد. این پژوهش از لحاظ جمع‌آوری داده در آزمون فرضیه‌ها،

توصیفی - پیمایشی از نوع هم بستگی، و انتخاب حجم نمونه بر اساس ده تا بیست برابر سازه‌های پژوهش بوده است. با توجه به اینکه تعداد سازه‌های این پژوهش ۱۳ عدد بوده است، حجم نمونه بایستی بین ۱۳۰ تا ۲۶۰ نفر باشد. بر این اساس تعداد ۲۶۰ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند و پرسشنامه پژوهش بین آن‌ها توزیع گردید. تعداد پرسشنامه‌های بازگشتی به تعداد ۲۱۴ پرسشنامه بود. داده‌ها در این پژوهش، با استفاده از پرسشنامه ارزش‌های شخصی شوارتز (۱۹۹۲)، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (۱۹۸۵) و پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی (۱۹۹۵) گردآوری شد. متغیر فرسودگی شغلی با سه مؤلفه تبیین می‌شود که عبارتند از: خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد فردی. متغیر ارزش‌های شخصی با ۹ مؤلفه تبیین می‌شود که عبارتند از: قدرت و امنیت، پیشرفت، لذت جویی، تحرک طلبی، خودرهنموددهی، جهان‌شمولی‌نگری، خیرخواهی، سنت، همنوایی. لازم به ذکر است که با توجه به اینکه ارزش‌های شخصی اصلی طبق مدل شوارتز ده مورد بوده است، پس از توزیع اولیه پرسشنامه برای سنجش پایایی، دو مورد از مؤلفه‌های ارزش‌ها با یکدیگر ادغام شدند تا پایایی مناسب حاصل گردد و بنابراین در این پژوهش، ده ارزش به ۹ ارزش تقلیل یافت. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه در این پژوهش از روش ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب استفاده شده است. آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰/۷۷۲ برآورد گردید. بنابراین پرسشنامه پژوهش از لحاظ پایایی در وضعیت مناسبی قرار داشت. لازم به توضیح است که مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از مقدار ۰/۶ و پایایی مرکب بالاتر از مقدار ۰/۷ در حد قابل قبول می‌باشند. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها از نرم افزار Spss22 استفاده شده است. همچنین برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش کمترین مربعات بخشی^۱ و نرم افزار Smart PLS 2.0 استفاده شده است. آزمون‌های آماری مورد استفاده، آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها، آزمون Uمان-وینتی برای مقایسه میانگین نمرات دو جامعه، جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های پژوهش از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و آزمون کراسکال والیس بوده است.

يافته‌ها

هدف از پژوهش حاضر، تعيين تأثير ارزش‌هاى شخصى بر فرسودگى شغلى كاركنان با نقش ميانجى توانمندسازى روانشناختى در شركت گاز استان اصفهان بود. ويژگى‌هاى جمعيت‌شناختى نمونه اين پژوهش (۲۱۴ نفر) به صورت زير بوده است:

افراد نمونه را ۱۷۳ نفر مرد (۸۰/۸ درصد) و ۴۱ نفر زن (۱۹/۲ درصد) تشكيل مى‌دهند. توزيع فراوانى متغير سن و متغير تحصيلات نمونه به ترتيب در جداول شماره دو و سه آورده شده است. از نظر سابقه خدمت، ۲۰/۶ درصد از افراد نمونه؛ کمتر از ۱۰ سال سابقه، ۲۸ درصد بين ۱۱ تا ۱۵ سال سابقه، ۱۵ درصد بين ۱۶ تا ۲۰ سال سابقه، ۱۳/۱ درصد بين ۲۱ تا ۲۵ سال و ۲۳/۴ درصد بالای ۲۵ سال سابقه کار دارند.

جدول ۲- توزيع فراوانى متغير سن در نمونه

درصد سنى	فراوانى	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعى
۲۰-۳۰ سال	۳۰	۱۴	۱۴	۱۴
۳۱-۳۵ سال	۳۴	۱۵/۹	۱۵/۹	۲۹/۹
۳۶-۴۰ سال	۵۸	۲۷/۱	۲۷/۱	۵۷
۴۱-۴۵ سال	۳۴	۱۵/۹	۱۵/۹	۷۲/۹
بالای ۴۵ سال	۵۸	۲۷/۱	۲۷/۱	۱۰۰
کل	۲۱۴	۱۰۰	۱۰۰	

جدول ۳- توزيع فراوانى متغير تحصيلات در نمونه

میزان تحصيلات	فراوانى	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعى
ديپلم	۲۷	۱۲/۶	۱۲/۸	۱۲/۸
فوق ديپلم	۴۲	۱۹/۶	۱۹/۹	۳۲/۷
كارشناسى	۱۰۱	۴۷/۲	۴۷/۹	۸۰/۶
كارشناسى ارشد و بالاتر	۴۱	۱۹/۲	۱۹/۴	۱۰۰
بدون پاسخ	۳	۱/۴	
کل	۲۱۴	۱۰۰	۱۰۰	

شاخص توصيف داده‌ها براى سازه‌هاى پژوهش

شاخص توصيف داده‌ها براى سازه‌هاى پژوهش در جدول شماره چهار آورده شده است. همان طور كه در اين جدول قابل مشاهده است، بيشترين ميانگين مربوط به سازه

خیرخواهی با مقدار ۴/۳۶۶ می باشد و سازه مسخ شخصیت دارای کمترین میانگین با مقدار ۱/۹۷۸ است. میانگین توصیف کننده مرکز توزیع فراوانی است و در زیر، نتایج مربوط به میانگین، انحراف معیار و واریانس نمرات نمونه می باشد.

جدول ۴- شاخص توصیف داده‌ها برای سازه‌های پژوهش

سازه	میانگین	انحراف معیار	واریانس	تعداد
جهان شمول‌نگری	۴/۲۷۱	۰/۷۹۹	۰/۶۳۸	۲۱۴
خودرهنموددهی	۴/۲۶۰	۰/۸۲۴	۰/۶۷۸	۲۱۴
لذت جویی	۴/۱۴۰	۰/۷۸۳	۰/۶۱۳	۲۱۴
تحریک طلبی	۳/۸۳۱	۰/۷۸۸	۰/۶۲۰	۲۱۴
پیشرفت	۴/۱۳۵	۰/۶۶۶	۰/۴۴۳	۲۱۴
قدرت و امنیت	۴/۱۱۹	۰/۶۷۱	۰/۴۵۰	۲۱۴
همنواپی	۴/۳۵۹	۰/۶۹۹	۰/۴۸۸	۲۱۴
سنت	۴/۰۱۴	۰/۶۲۹	۰/۳۹۵	۲۱۴
خیرخواهی	۴/۳۶۶	۰/۶۶۵	۰/۴۴۲	۲۱۴
خستگی عاطفی	۲/۳۴۰	۰/۹۰۸	۰/۸۲۴	۲۱۴
مسخ شخصیت	۱/۹۷۸	۰/۹۲۳	۰/۸۵۱	۲۱۴
کاهش عملکرد	۲/۶۵۲	۰/۷۵۴	۰/۵۶۸	۲۱۴
توانمندسازی روانشناختی	۳/۳۱۳	۰/۷۸۴	۰/۶۱۴	۲۱۴

آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های پژوهش از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف^۱ (KS) استفاده می‌شود. نتایج این آزمون در جدول ۵ قابل مشاهده است. با توجه به سطح معناداری برای کلیه متغیرهای پژوهش و مقدار معناداری کمتر از ۰/۰۵، برای آزمون‌های آماری بایستی از روش‌های آماری غیرپارامتریک استفاده نمود. مقدار احتمال (p-value) یا همان Sig کمتر از احتمال خطای نوع اول ($\alpha=0/05$) است، یعنی برای تمام متغیرهای ذکر شده به میزان ۰/۰۰۱ است و بنابراین فرض صفر که معتبر بودن توزیع نرمال برای داده‌ها است، رد می‌شود.

1. Kolmogorov- Smirnov

جدول ۵- نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف

متغیر مورد بررسی	درجه آزادی	سطح معناداری
جهان شمول‌نگری	۲۱۴	۰/۰۰۱
خودرهنموددهی	۲۱۴	۰/۰۰۱
لذت جویی	۲۱۴	۰/۰۰۱
تحریک طلبی	۲۱۴	۰/۰۰۱
پیشرفت	۲۱۴	۰/۰۰۱
قدرت و امنیت	۲۱۴	۰/۰۰۱
همنوایی	۲۱۴	۰/۰۰۱
سنت	۲۱۴	۰/۰۰۱
خیرخواهی	۲۱۴	۰/۰۰۱
خستگی عاطفی	۲۱۴	۰/۰۰۳
مسخ شخصیت	۲۱۴	۰/۰۰۱
کاهش عملکرد	۲۱۴	۰/۰۰۲
توانمندسازی روانشناختی	۲۱۴	۰/۰۰۲

آزمون فرضیه‌ها و ارزیابی مدل مفهومی پژوهش

در این قسمت با استفاده از الگوریتم BT در نرم‌افزار SMART PLS 2.0 به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود. در جدول ۶، نتایج ارزیابی مدل مفهومی نشان داده شده است.

جدول ۶- ضرایب مسیر و t آماری

تایید / رد	t آماری	ضریب مسیر (β)	مسیر مورد نظر و فرضیه
تأیید	۱۳/۹۹	-۰/۵۲۴	H1: ارزش‌های فردی ← فرسودگی شغلی
تأیید	۱۱/۳۸۰	-۰/۴۵۰	H2: ارزش‌های فردی ← خستگی عاطفی
تأیید	۷/۵۱۸	-۰/۴۳۸	H3: ارزش‌های فردی ← مسخ شخصیت
تأیید	۵/۳۶۳	-۰/۲۶۶	H4: ارزش‌های فردی ← کاهش عملکرد
تأیید	۲/۶۳۱	۰/۲۲۷	H5: ارزش‌های فردی ← توانمندسازی روانشناختی
تأیید	۲۱/۹۱۶	-۰/۶۱۶	H6: توانمندسازی روانشناختی ← فرسودگی شغلی
تأیید	۲/۵۲۷	-۰/۲۹۱	H7: ارزش‌های فردی → فرسودگی شغلی توانمندسازی روانشناختی

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که: فرضیه H1 (ارزش‌های فردی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد) با مقادیر $(\beta = -0,524)$ و $(t = 13/99)$ در سطح $P < 0.001$ معنادار است و در نتیجه ارزش‌های فردی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد. فرضیه H2 (ارزش‌های فردی بر خستگی عاطفی تأثیر دارد) با مقادیر $(\beta = -450/0)$ و $(t = 11/380)$ در سطح $P < 0.001$ معنادار است، در نتیجه ارزش‌های فردی بر خستگی عاطفی تأثیر منفی دارد. فرضیه H3 (ارزش‌های فردی بر مسخ شخصیت تأثیر دارد) با مقادیر $(\beta = -438/0)$ و $(t = 7/518)$ در سطح $P < 0.001$ معنادار است، بنابراین ارزش‌های فردی بر مسخ شخصیت تأثیر منفی دارد. فرضیه H4 (ارزش‌های فردی بر کاهش عملکرد فردی تأثیر دارد) با مقادیر $(\beta = -266/0)$ و $(t = 5/363)$ در سطح $P < 0.001$ معنادار است، در نتیجه ارزش‌های فردی بر کاهش عملکرد تأثیر منفی دارد. فرضیه H5 (ارزش‌های فردی بر توانمندسازی روانشناختی تأثیر دارد) با مقادیر $(\beta = 227/0)$ و $(t = 2/631)$ در سطح $P < 0.01$ معنادار است، در نتیجه ارزش‌های فردی بر توانمندسازی روانشناختی تأثیر مثبت دارد. فرضیه H6 (توانمندسازی روانشناختی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد) با مقادیر $(\beta = -616/0)$ و $(t = 21/916)$ در سطح $P < 0.001$ معنادار است، در نتیجه توانمندسازی روانشناختی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد. فرضیه H7 (نقش میانجی‌گری توانمندسازی روانشناختی) با مقادیر $(\beta = -0/291)$ و $(t = 2/527)$ در سطح $P < 0.01$ معنادار است، در نتیجه ارزش‌های فردی از طریق توانمندسازی روانشناختی بر فرسودگی شغلی اثرگذار است. به عبارت دیگر، توانمندسازی روانشناختی در تأثیر بین ارزش‌های فردی بر فرسودگی شغلی، نقش میانجی را ایفا می‌کند. مقدار اثر غیرمستقیم برابر با $-0/291$ می‌باشد. نتایج مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ قابل مشاهده است.

یافته‌های جانبی پژوهش

مقایسه نمرات متغیرهای پژوهش از حیث متغیرهای جمعیت شناختی متغیرهای جمعیت شناختی می‌توانند بر متغیرهای اصلی پژوهش اثرگذار باشند و نتایج پژوهش را روشن‌تر می‌سازند. بنابراین از آزمون U مان - ویتنی^۱ جهت بررسی متغیر

1. Mann - Whitney U

جنسیت استفاده می‌شود و از آزمون کراسکال - والیس^۱، جهت مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش از نظر سطح تحصیلات افراد پاسخ دهنده، استفاده می‌شود. این دو آزمون جایگزین غیرپارامتریک آزمون‌های لوین و تحلیل واریانس یکطرفه (ANOVA) هستند.

آزمون U مان - ویتنی برای بررسی تفاوت معنادار بین گروه جنسیت

همان‌طور که گفته شد، برای مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش از لحاظ جنسیت از آزمون مقایسه میانگین دو جامعه استفاده می‌شود. البته با توجه به نتایج آزمون (KS) از جایگزین غیرپارامتریک آن استفاده می‌شود. در بررسی حجم دو نمونه، زمانی که P-value کمتر از ۰/۰۵ باشد با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت بین میزان متغیر مورد مطالعه در دو گروه تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با توجه به نتایج حاصل از این آزمون، در بین ارزش‌های شخصی، میانگین نمرات ارزش خودرهنموددهی و لذت‌جویی و همنوایی دارای تفاوت آماری معنادار در بین گروه مردان و زنان هستند. زیرا سطح معناداری برای این سه ارزش، کمتر از مقدار ۰/۰۵ است. برای مشخص کردن جهت تفاوت برای این سه ارزش، طبق نتایج رتبه‌بندی (Ranks) برای سه ارزش خودرهنموددهی، لذت‌جویی و همنوایی، زنان در مقایسه با مردان رتبه بالاتری را داشته‌اند.

آزمون کراسکال - والیس برای بررسی نمرات متغیرهای پژوهش از لحاظ تحصیلات

در تحلیل واریانس یکطرفه برای مقایسه نمرات متغیرهای پژوهش در بین افراد با سطح تحصیلات مختلف در صورتی که مقدار H محاسبه شده از مقدار مقدار بحرانی جدول بزرگتر یا مساوی باشد (یا $p\text{-value} > 0.05$)، فرض صفر رد و فرض خلاف تأیید می‌شود. بنابراین در فرضیه بدون جهت با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که در بین متغیرهای پژوهش، میانگین نمرات ارزش پیشرفت دارای تفاوت آماری معنادار در بین گروه‌هایی با سطح تحصیلات مختلف است. طبق نتایج رتبه‌بندی بیشترین تفاوت بین

1. Kruskal - Wallis H

گروه با سطح تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر و گروه با سطح تحصیلات فوق دیپلم است. اما تفاوت معناداری بین گروه‌هایی با سابقه کار متفاوت وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

در بررسی فرضیه‌های اول (ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد)، دوم (ارزش‌های شخصی بر خستگی عاطفی تأثیر دارد)، سوم (ارزش‌های شخصی بر مسخ شخصیت تأثیر دارد) و چهارم (ارزش‌های شخصی بر کاهش عملکرد تأثیر دارد)؛ این فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفتند و یافته‌های مشابه اندکی در مورد تأثیر ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی یافت شد که این پژوهش‌ها مربوط به تارتاکوفسکی (۲۰۱۵) و آلتون^۱ (۲۰۰۲) بودند و پژوهش گاه^۲ (۲۰۱۲) نیز به پژوهش حاضر تا حدودی نزدیک بود. نتایج پژوهش تارتاکوفسکی نشان داد که اولویت بالاتر فرد برای ارزش پیشرفت با درجه بالاتری از عملکرد فردی مرتبط بود. اولویت بالاتر برای ارزش قدرت با سطح بالاتر خستگی عاطفی و مسخ شخصیت همراه بود. اولویت بالاتر برای ارزش وجهه؛ با سطح بالاتری از خستگی عاطفی و مسخ شخصیت و همچنین با سطح پایین‌تری از عملکرد فردی مرتبط بود. علاوه بر این، اولویت بالاتر برای ارزش خیرخواهی، با میزان کمتری از مسخ شخصیت و درجه بالاتری از عملکرد مرتبط بود. در نهایت ارزش‌های جهان‌شمولی با سطح پایین‌تری از مسخ شخصیت و سطح بالاتری از عملکرد فردی مرتبط بودند. این پژوهش نشان داد؛ مددکارانی که ترجیحات ارزش شخصی آنان با سیستم ارزش حرفه‌ای آن‌ها سازگار بود، از فرسودگی کمتری رنج می‌بردند.

در پژوهش آلتون نیز در مقایسه ارزش‌های مرجح با میزان خستگی عاطفی آنان، نتایج ارتباط معناداری را بین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و ارزش‌های افراد نشان می‌داد. به عنوان مثال نشان داده شد که زمانی که ارزش نوع دوستی در افراد کاهش یابد، مسخ شخصیت و فرسودگی عاطفی آنان افزایش می‌یابد. همچنین نشان داده شد که سطح بالای استرس زمانی اتفاق می‌افتد که افراد حس کنند که بر زندگی و کسب و کار خود کنترل ندارند که این بر فرسودگی آنان اثرگذار است. این یافته‌ها کاملاً مشابه با یافته‌های این

1. Altun
2. Goh

پژوهش بود. در بررسی دلایل این تشابه می‌توان چنین اظهار داشت که مرجح بودن نیاز پیشرفت باعث تلاش بیشتر فرد در جهت دستیابی به این ارزش و نهایتاً افزایش عملکرد فردی و سازمانی می‌گردد. از طرف دیگر و بر اساس پژوهش‌های صورت گرفته، افرادی که ارزش قدرت برای آنان اهمیت بالایی دارد، برای دستیابی به هدف برخاسته از این ارزش احتمالاً از تاکتیک‌های سیاسی در سازمان و ارتباطات خود استفاده می‌کنند. این عامل می‌تواند باعث خدشه وارد ساختن به وجهه اجتماعی آنان در دید همکاران و اطرافیان گردد و در نتیجه تعامل آنان دچار مشکل گردیده و دچار فرسودگی عاطفی و نیز مسخ شخصیت شوند. این باعث افت عملکرد فردی و به جای آن تمرکز بر سیاسی- کاری‌های سازمانی می‌گردد. ارزش‌های جهان‌شمولی و خیرخواهی و یا نوع‌دوستی نیز مشخصاً با سرسپردگی به رفاه اعضای گروه، قابلیت اطمینان و درک و پذیرش افراد باعث کاهش فشار روانی حاصل از تعاملات شده و در نتیجه کاهش فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت را به دنبال دارند.

در بررسی فرضیه پنجم (ارزش‌های شخصی بر توانمندسازی روانشناختی تأثیر دارد)، پژوهشگر به هیچ مطالعه‌ای پیرامون تأثیر ارزش‌های شخصی بر توانمندسازی روانشناختی دست نیافت. اما در تبیین یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت: طبعاً ارزش‌های شخصی می‌توانند بر توانمندسازی روانشناختی تأثیرگذار باشند. سازمان‌هایی که به ارزش‌های شخصی افراد خود و ترجیحات آنان توجه می‌کنند می‌توانند با به کارگیری ساختار مناسب کارکنان خود را توانمند سازند. در ساختار مناسب، کارکنانی که به عنوان مثال دارای ارزش‌های مرجح خودرهنموددهی، تحریک طلبی و پیشرفت هستند با آزادی در پرورش اندیشه‌ها و توانایی‌های خود، تعیین اقدامات خود و کسب موفقیت شخصی از طریق اثبات شایستگی، بیشتر احساس درگیر شدن فعالانه با نقش کاری خود خواهند داشت. اما حتی اگر فردی متمایل به خودسرپرستی یا خودرهنموددهی باشد ولی سازمان از نظر فراهم کردن امکاناتی در جهت توانمندسازی و خودمختاری افراد اقدامات کافی انجام ندهد، این ارزش فردی می‌تواند تأثیر منفی بر احساس خوداتکائی فرد داشته باشد. در رابطه با فرضیه ششم (توانمندسازی روانشناختی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد)، پژوهش‌های مختلفی تأثیر توانمندسازی روانشناختی بر فرسودگی شغلی را بررسی کرده‌اند که از این میان می‌توان به خشوعی و بهرامی (۱۳۹۳)، کردبچه (۱۳۹۳)، گانگ و

ژانگ (۲۰۱۵) و بودریاس و همکاران (۲۰۱۲) اشاره کرد. در این فرضیه، تفاوت بین پژوهش‌های ذکر شده و پژوهش حاضر در وارد ساختن ابعاد توانمندسازی روانشناختی و فرسودگی در تعیین تأثیر آنان است که در این پژوهش تأثیر توانمندسازی بر فرسودگی به طور کلی و با در نظر گرفتن میانگین این متغیرها سنجیده شده است. از طرف دیگر، در این پژوهش تأثیر ارزش‌های شخصی بر توانمندسازی روانشناختی مورد بررسی قرار گرفته بود که بر طبق جستجوهای انجام گرفته توسط پژوهشگر، پژوهش‌های دیگر به بررسی چنین موضوعی نپرداخته بودند.^۱

ORCID

Niloffar Habibzadeh Shirazi  <https://orcid.org/0000-0003-2595-054X>

۱- این پایان‌نامه با حمایت شرکت گاز استان اصفهان انجام شده است.

منابع

- احمدى، سيد احمد (۱۳۸۱)، "بررسى فرسودگى شغلى مديران آموزشى در مقاطع سه گانه ي شهر اصفهان"، *مجله پژوهشى دانشگاه اصفهان*، ۱۳ (۱)، ۲۷۵-۲۸۴.
- حسينى، سيد قربان، (۱۳۹۰)، "فرسودگى شغلى؛ عوامل و راهكارها"، <http://hosseinipooyesh.persianblog.ir/post/6>
- دلخوش؛ محمدتقى، (۱۳۸۵)، "سلسله مراتب ارزشى دانشجويان ايرانى، فصلنامه روانشناسان ايرانى"، ۲ (۸)، ۲۹۹-۳۱۸.
- رستمى، عادل؛ نوروزى، على؛ زارعى، عليرضا؛ اميرى، محسن و سليمانى، مهران (۱۳۸۷)، "بررسى رابطه فرسودگى شغلى و سلامت روان با نقش کنترل كنندگى جنسيت و تاب آورى در ميان معلمين ابتدائى"، *فصلنامه سلامت كار ايران*، ۵ (۴)، ۷۵-۶۸.
- سبك رو، مهدى؛ الهيارى، مينا و ابراهيمزاده پزشكى، رضا (۱۳۹۶)، "فرسودگى شغلى در پرستاران و تاثير آن بر اهمال كارى در آنان"، *مجله دانشكده پرستارى و مامائى اروميه*، ۱۵ (۲)، ۸۶-۹۴.
- عابدینى، مهنوش و رضاپور دميه، غلامعلى (۱۳۹۶)، "بررسى عوامل موثر بر فرسودگى شغلى كاركنان بانك رفاه كارگران (مطالعه موردى: مديریت شعب استان كهگیلويه و بویراحمد) و ارائه راهكارهاى بهبود وضعيت آن"، *مطالعات اقتصاد، مديریت مالی و حسابداری*، ۳ (۴)، ۱۰۸-۱۱۹.
- فاضلى، افسانه و اكرامى، محمود (۱۳۹۳)، "توسعه نظام ارزش ها بر پایه هوش فرهنگى مديران دانشگاهى"، *فصلنامه پژوهش هاى رهبرى و مديریت آموزشى*، ۱ (۱)، ۱-۲۱.
- كردبچه؛ مریم، (۱۳۹۳)، *بررسى تاثير توانمندسازى روانشناختى بر فرسودگى و رضایت شغلى كاركنان شركت توانير، (پایان نامه كارشناسى ارشد)*، دانشگاه آزاد واحد تهران مركزى.
- گل پرور، محسن؛ نيرى، شيرين و مهداد، على (۱۳۸۸)، "رابطه ارزش هاى سازمانى با استرس شغلى، فرسودگى هيجانى و رفتارهاى انحرافى سازمانى در كاركنان شركت سهامى ذوب آهن"، *دانش و پژوهش در روانشناسى کاربردى*، ۱۱ (۴۲)، ۴۳-۶۶.

References

- Berkovits, M. D. (2017), "the Role of Organizational Justice and Stress in Predicting Job Burnout", *Journal of Career Development*, 5, 1-14.
- Brown K. W & Kasser T. (2005), "Are psychological and ecological well-being compatible? The role of values, mindfulness, and life style". *Social Indicators Research*. 74, 349-368.
- Ciarrochi L, Fisher D, Lane L. (2011), "The link between value motives, value success, and well-being among people diagnosed with cancer *journal of the psychological, social and behavioral dimensions of cancer*", 20 (11), 1184-1192.
- Tartakovsky, E, (2015), "Personal value preferences and burnout of social workers", *Journal of Social Work*, 0 (0), 1-17.
- Kuo, T.H. and Ho, L.A. and Lin, C. & Lai, K.K, (2010), "Employee empowerment in a technology advanced work environment", *Industrial management & data systems*, 110 (1), 24-42.
- Srivastava, S. (2017), "Mentoring and Psychological Empowerment: Relationship with Turnover Intentions of Managers: A Study on Private Sector Banks of Delhi-NCR Region", *Jindal Global Business School*, 5 (2), 145-156.
- Pieterse, A. N., van Knippenberg, D., Schippers, M. and Stam, D. (2010), "Transformational and transactional leadership and innovative behavior: The moderating role of psychological empowerment", *Journal of Organizational Behavior*, 31, 609-623.
- Sabzikaran, E., Miri, A. and Rangriz, H. (2011), "The relationship between organizational structure and employees' empowerment in National Iranian Oil Products Distribution Company, Kuwait Chapter of Arabian", *Journal of Business and Management Review*, 1(1), 51-68.
- Thomas, Kenneth W.; Betty, A. Velthouse, (1990), "Cognitive Element of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation", *Academy of Management Journal*, 15 (4), 666-681.
- Jackson, L. M. (2019). *The psychology of prejudice: From attitudes to social action* (2nd ed.). American Psychological Association
- Harris, L. (2014). *Instructional leadership perceptions and practices of elementary school leaders* [Unpublished doctoral dissertation]. University of Virginia.
- Sanchiz, M., Chevalier, A., & Amadiou, F. (2017). How do older and young adults start searching for information? Impact of age, domain knowledge and problem complexity on the different steps

- of information searching .Computers in Human Behavior, 6(72), 67–78. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.038>
- Cacioppo, S. (2019, April 25–28). Evolutionary theory of social connections: Past, present, and future [Conference presentation abstract]. Ninety-ninth annual convention of the Western Psychological Association, Pasadena, CA, United States . <https://westernpsych.org/wp-content/uploads/2019/04/WPA-Program-2019-Final-2.pdf>
- Parentetical citation: (Cacioppo, 2019) Narrative citation.
- Ahmadi, S. A. (2003), Analyzing educational managers job burnout, *Isfahan university research mjournal*, 13 (1), 275-284. [In Persian]
- Hoseini, S. Q. (2012), Job burnout, Factors and solutions. [In Persian]
- Delkhamosh, M. (2007), Iranian students values hierarchal, *Iranian phycologists journal*, 2 (8), 299-318. [In Persian]
- Rostami, A., Nourozi, A., Zareei, A., Amiri, M. and Soleimani, M. (2009), Relationship between job burnout and psycho health with moderating role of gender and resilience in elementary teachers, *Iran work health journal*, 5 (4), 68-75. [In Persian]
- Sabkroo, M.; Alahyari, M. and Ebrahimzadeh Pezeshki, R. (2017), "Job burnout in nurses and its effect on procrastination in them", *Journal of Urmia School of Nursing and Midwifery*, 15 (2), 86-94.[In Persian]
- Abedini, M. and Rezapour Damieh, G. A. (2017), "Study of factors affecting burnout of employees of the Welfare Bank (Case study: Management of Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad branches) and provide solutions to improve its situation", *Economic Studies, Financial Management and Accounting*, 3 (4), 108-119. [In Persian]
- Fazeli, A. and Ekrami, M. (2014), "Development of value system based on cultural intelligence of university administrators", *Quarterly Journal of Leadership and Educational Management Research*, 1 (1), 1-21. [In Persian]
- Kordbache; M. (2014), The effect of psychological empowerment on burnout and job satisfaction of Tavanir employees, (Master Thesis), Azad University, Central Tehran Branch. [In Persian]
- Golparvar, M.; Nairi, S. and Mahdad, A. (2009), "The Relationship between Organizational Values and Job Stress, Emotional Burnout and Deviant Organizational Behaviors in the Employees of Zobahan Company", *Knowledge and Research in Applied Psychology*, 11 (42), 43- 66. [In Persian]