

## ارائه مدل ساختاری پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش مدیران زن دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک

حمید سینا<sup>۱</sup>، صمد کریم زاده<sup>۲</sup>، فتاح ناظم<sup>۳</sup>، عبدالله احمدی<sup>۴</sup>

### چکیده

هدف از این تحقیق ارائه مدل ساختاری پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی مدیران زن دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش است. این پژوهش از نوع کاربردی، توصیفی- همبستگی است و جامعه آماری مورد بررسی این تحقیق شامل ۳۴۰ نفر از مدیران زن گروه‌های مختلف آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای و با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۸۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق، از سه پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۱)، کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳)، تعهد سازمانی می‌یر (۱۹۹۰) و مدیریت دانش شرون لاوسون (۲۰۰۳) استفاده گردید که با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ پایایی کلیه پرسشنامه‌ها محاسبه گردید. با استفاده از آمار استنباطی شامل استفاده از روش همبستگی، تحلیل مسیر جهت ارائه الگو، استفاده از رگرسیون جهت بررسی رابطه بین متغیرها و ابعاد مرتبط با هر متغیر، داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند و نتایج نشان داد که: ۱- بین کیفیت زندگی کاری و دو بعد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد و کیفیت زندگی کاری به ترتیب متغیرهای خستگی عاطفی و مسخ شخصیت را پیش‌بینی نمود. ۲- تعهد سازمانی تنها قادر به پیش‌بینی عملکرد فردی در فرسودگی شغلی مدیران بود. ۳- مدیریت دانش قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی نبود به جز بعد عملکرد فردی که یک رابطه مثبت و مستقیمی را با مدیریت دانش نشان داد.

**واژه‌های کلیدی:** فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی، مدیریت دانش.

۱ - دانش آموخته دوره دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

۲ - دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

۳ - دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

۴ - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

\*- نویسنده مسوول مقاله: sinahamid@yahoo.com

## مقدمه

بررسی زندگی بشر در تمام اعصار، نشان دهنده میل به بهبود وضعیت و رفاه بیش تر بوده است و به طبع این تمایل و نگرش، فشارهای زیادی را به طرق مختلف بر زندگی خویش تحمیل نموده است. با افزایش آگاهی انسان از کاربرد وسایل و مواد مختلف در زندگی، راه برای پیشرفت صنعت به سرعت گشوده شد، آن گونه که با شروع انقلاب صنعتی در اروپا، این زندگی آن چنان دست خوش تحولات عظیم قرار گرفت که روند آهسته و یکنواخت زندگی بشر آن روز را به چرخ شتابانی مبدل ساخته و این روند نه تنها متوقف نشد بلکه روز به روز بر سرعتش افزوده گردید.

هرچند با گذشت زمان، برخی از کشورها، سلاطین فن آوری‌های جدید گردیدند، ولی اندیشمندان در سراسر جهان نیز همگام با این صعود فناوری، توجه اصلی و اندیشه‌ی سیاسی خود که همانا "انسان و سلامت آن" بود را فراموش ننمودند. گرچه این اندیشمندان فعالیت خود را آغاز نموده‌اند، ولی سرعت رو به رشد زندگی ماشینی سبب شد تا علاوه بر عقب افتادن آنان در این رقابت، مسئله‌ی سلامت انسان و توجه آن بطور روز افزون کم رنگ شود، دلیل ما بر این ادعا، آمار رو به گسترش استفاده از داروهای آرام بخش و درصد بالای افرادی است که تحت فشارهای عصبی واقع می‌باشند (Tsai, 2004).

بنابراین همان گونه که کشورها، برای دستیابی به توسعه و پیشرفت، نیازمند به کارگیری فن-آوری‌های جدید با صرف هزینه‌های گزاف می‌باشند، یقیناً به جهت دستیابی به آن آرمان‌ها، ایجاد سطح مطمئنی از سلامت جسمی و روانی اقشار جامعه نیاز همیشگی و انکار ناپذیر بوده و خواهد بود، چراکه انسان به عنوان محور اصلی کلیه‌ی طرح‌ها و فن آوری‌ها و مجری آنها، جایگاه اصلی را داشته و خواهد داشت. در نتیجه رسیدن به توان بالای فکری و جسمی، اصلی اساسی که سرمایه گذاری‌های مناسبی را می‌طلبد (Dehbozorgi & Hadaegh, 2006).

امروزه یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی و از دست رفتن نیروی انسانی، فرسودگی شغلی کارکنان است. فرسودگی شغلی نوعاً با واکنش‌های ناهنجار در برابر تعارض، ناکامی و فشارهای شغلی شروع می‌شود، اما این واکنش سرانجام قدری شدید می‌شود که کارکرد شخص را مختل می‌کند. به همین دلیل بیماری‌های روانی و جسمانی ایجاد می‌کند و به ویژه در مشاغلی که دارای فشار و کار بیش تر و مسئولیت‌های زیادی می‌باشند، زمانی که شخص به مدت طولانی در معرض فشار روانی قرار گیرد دچار فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> می‌گردد (Shahbazinia, 2011).

پدیده فرسودگی شغلی بخشی اجتناب ناپذیر از زندگی حرفه‌ای را تشکیل می‌دهد و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می‌گیرد. فرسودگی شغلی باعث بروز نارضایتی فرد شاغل شده و این به

<sup>۱</sup>- job burnout

نوبه خود باعث تأثیرات منفی به سزایی در عملکرد شغلی می‌شود. اگر چه کار یک منبع بسیار مهم امرار معاش و موقعیت اجتماعی است، اما با این حال می‌تواند به تحلیل بردن قوای جسمی و روانی فرد منجر گردد. زیرا محیط کار از محرک‌های فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل شده است که هرکدام از این عوامل می‌تواند باعث بروز فرسودگی شغلی شود (Lau, 2006).

هم‌چنین (Flippo, 1984)، می‌نویسد که برنامه کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup> فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌گیری‌هایی که بر شغل‌هایشان به خصوص و بر روابط و محیط کارشان به طور کلی اثر می‌گذارد به نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیش‌تر می‌شود و تنیدگی روانی و فرسودگی شغلی در شغل به عنوان عاملی که می‌تواند موجبات بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان را فراهم نماید، مورد توجه و ملاحظه قرار گرفته است (Pardakhtchi 2009 etal).

هم‌چنین یکی از مهم‌ترین آثار فرسودگی شغلی که مورد بررسی قرار گرفته است تعهد سازمانی<sup>۲</sup> است. تعهد سازمانی عبارت است از نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان نه شغل است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (Steron, 2001).

افرادی که تعهد سازمانی بالاتری دارند، دارای کارایی، اثربخشی، رضایت شغلی و عملکرد بهتری هستند، مدت بیش‌تری در سازمان می‌مانند و بیش‌تر کار می‌کنند (Robert, 2002).

فردی که احساس می‌کند تلاش‌های او در کار بی‌فایده و غیراثربخش است، یا این احساس را پیدا کند که تلاش‌های وی مورد توجه و قدردانی دیگران قرار ندارد، ممکن است آمادگی لازم برای ابتلاء به عارضه فرسودگی شغلی پیدا کند (Pines, 1993).

عامل مهمی که می‌تواند در فرسودگی شغلی اثر قابل توجهی داشته باشد، سبک رهبری خاصی است که توسط سرپرستان سازمان اتخاذ می‌شود و یکی از متغیرهای مهم سازمانی، تعهد سازمانی است که می‌تواند نتایج مفیدی برای فرد و سازمان داشته باشد (Seltzer & Numerof, 1998).

(Batt, 2002)، مدیریت دانش<sup>۳</sup> را فرآیند تسهیل امور مربوط به دانش مانند خلق، ضبط، انتقال و استفاده از دانش می‌داند. به نظر وی، مدیریت دانش شامل طیفی از فعالیت‌ها، یادگیری، همکاری و آزمایش گرفته تا اتحاد مجموعه‌های مختلف کاری و اجرایی است. هم‌چنین امروزه دانش به سرعت به یک منبع اصلی ثروت نه تنها برای سازمان‌ها و افراد بلکه هم‌چنین و شاید بیش‌تر از آن، برای

1- Work Life Quality

2- commitment organizational

3- knowledge management

ملت‌ها و جوامع در جهان تبدیل شده است (Zack & McKeen, 2005)، با پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها، اهمیت این موضوع حیاتی‌تر شده است که سازمان‌ها دریابند که چگونه می‌توانند دانش سازمانی را در ارتباط با فرایندهای اصلی کارهایشان ایجاد کنند یا در آن سهیم شوند. با این وجود هنوز هم بسیاری از سازمان‌ها تکنولوژی را بدون توجه به چگونگی دسترسی کارکنانشان به آن، گسترش داده‌اند (McLaughlin, 2008).

فریسن و پروکوپ در تحقیقی با عنوان "چرا معلمان فرسوده می‌شوند" مشخص کرد که مهم‌ترین عامل فرسودگی استرس و فشار کار می‌باشد و فرسودگی حاصل از مسخ شخصیت به واسطه میزان رضایت از پایگاه موقعیت کاری قابل پیش بینی بود (Friesen & Prokop, 1998).

آربر در پژوهشی با عنوان تعهد شغلی، یک متغیر میانجی در تأثیر فرسودگی شغلی بر نگرش کاری داروسازان به نتایج زیر دست یافته است:

- ۱- افزایش تعهد سازمانی، تصمیم به ترک شغل را کاهش می‌دهد.
- ۲- سازمان باید میزان تعهد سازمانی را افزایش دهد تا اثرات سوء فرسودگی شغلی کاهش یابد. (Arbor, 1999).

یون پارک سانگ و سوک پارک جونگ در پژوهشی که بر روی پرستاران انجام دادند بیان کردند که بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود دارد (Youn Park Song & Sook Park Jong, 2001).

گلد در تحقیقی با عنوان "طراحی مدلی برای اثربخشی مدیریت دانش" سه عامل، بازار (مشتری، محصول و رقبا)، فراساختارهای سازمانی (فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات و ساختار سازمانی) و ظرفیت پردازش دانش (توانایی در کسب، تولید، ذخیره و بکارگیری دانش) را به عنوان متغیر مستقل و مدیریت دانش را به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته است. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد که از بین عوامل مذکور در مدل، رضایت مشتری در عوامل بازار، فرهنگ سازمانی در فراساختارهای سازمانی و توانایی بکارگیری دانش در فرآیندهای مدیریت دانش، بیش‌ترین اثر را بر مدیریت دانش داشته‌اند (Gold, 2002).

کارایون در تحقیقی بیان نمودند که کیفیت و تعهد، پیش‌بینی‌کننده‌های بسیار مهمی در فرسودگی شغلی کارکنان و تمایل به ماندن آنها در سازمان دارد (Carayon, 2003).

مارتینوسن، ریچاردسن و بورک در مطالعه‌ای بر روی افراد پلیس نروژ دریافتند که عواملی همچون عدم تناسب بین نیازها و منابع شغلی، فشار خانوادگی و فشار کاری با فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن ارتباط دارند. هم‌چنین در این مطالعه شکایات جسمی، رضایت از زندگی، رضایت شغلی، قصد ترک شغل و تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کرد (Martinussen, Richardsen & Burke, 2007).

کالوس در تحقیقی به تدوین مدیریت دانش و ابعاد فرسودگی شغلی در کشور استرالیا پرداخته است و به این نتیجه دست یافته که بین استفاده از مدیریت دانش در سازمان‌ها و فرسودگی شغلی یک رابطه‌ی معنی‌دار و منفی وجود دارد (Callus, 2008).

جمال در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه تعهد سازمانی و استرس شغلی در شرکت‌های چند ملیتی" به این نتیجه دست یافت که رابطه معنی‌داری بین تعهد سازمانی و استرس شغلی وجود دارد. دیگر پژوهش‌ها مؤید آن است که رابطه منفی و معنی‌داری بین استرس شغلی و تعهد سازمانی؛ خصوصاً تعهد عاطفی و تعهد هنجاری وجود دارد. اما بین استرس شغلی و تعهد مداوم هیچ رابطه معنی‌داری وجود نداشت (Jamal, 2011).

زمردی نیز در تحقیقی با عنوان "رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهر مشهد در سال تحصیلی ۸۲-۸۱" دریافته است که میزان ضریب همبستگی این دو متغیر  $r = -0/557$  می‌باشد (Zomorodi, 2003).

رئیس زاده و باقرپور در پژوهش خود به "بررسی رابطه میان تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان اداره مخابرات شهرستان بهبهان" پرداختند و به این نتایج دست یافتند که بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معنی‌دار معکوس و منفی وجود دارد (Raieszadeh & Bagherpou, 2006).

سلطان احمدی و همکاران در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه تعهد سامانی با فرسودگی شغلی دبیران مدارس مقطع راهنمایی شهرستان مهاباد" به نتایج زیر دست یافتند: بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد ( $r = 0/38$  و  $p < 0/01$ ) و هم‌چنین فرسودگی شغلی با متغیرهای تعهد عاطفی ( $r = -0/41$  و  $p < 0/01$ )، تعهد مستمر ( $r = -0/2$  و  $p < 0/01$ ) و تعهد هنجاری ( $r = -0/2$  و  $p < 0/01$ ) همبستگی معکوس و معنی‌داری دارد (Sultan Ahmadi & etal, 2010).

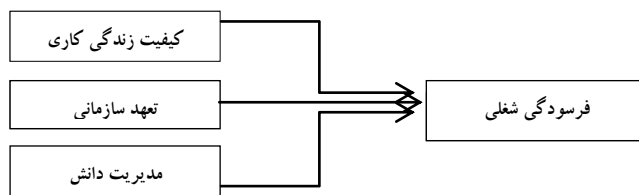
پاکی پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه مدیریت دانش با فرسودگی شغلی در معلمان و دبیران شهرستان اصفهان" انجام داده است. نتایج این پژوهش نشان داده است که بین مدیریت دانش و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد. (paki, 2010).

فاضلی در تحقیقی با عنوان "نقش مدیریت دانش در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان بخش اتومبیل شرکت سهامی بیمه ایران" به این نتیجه دست یافت که بین دو متغیر مدیریت دانش و فرسودگی شغلی یک رابطه معنی‌دار و منفی وجود دارد به عبارتی وجود مدیریت دانش در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان بخش اتومبیل شرکت سهامی بیمه ایران تأثیر مؤثری داشته است (Fazeli, 2012).

حاجلو پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی" انجام داد. نتایج نشان دادند که بین

استرس شغلی و کیفیت زندگی، استرس شغلی و رضایت از جو سازمانی، رضایت از جو سازمانی و فرسودگی شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی رابطه منفی و بین رضایت از جو سازمانی و کیفیت زندگی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنی دار وجود دارد. هم‌چنین، معلوم شد که رضایت از جو سازمانی توسط سه متغیر فرسودگی شغلی، استرس شغلی و کیفیت زندگی به خوبی قابل پیش بینی است (Hajloo, 2011).

هدف این پژوهش ارائه مدلی برای پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش مدیران زن دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک بود.



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش

### پرسش‌های پژوهش:

- ۱- کیفیت زندگی کاری تا چه اندازه قادر به پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی مدیران زن می‌باشد؟
- ۲- تعهد سازمانی تا چه اندازه قادر به پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی مدیران زن می‌باشد؟
- ۳- مدیریت دانش تا چه اندازه قادر به پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی مدیران زن می‌باشد؟
- ۴- مدل ساختاری پیش‌بینی فرسودگی شغلی مدیران زن دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک براساس ابعاد کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش چگونه است؟

### روش پژوهش

از آنجا که نتایج پژوهش می‌تواند به بهبود شرایط موجود و انتخاب تصمیمات کاربردی کمک کند از نوع تحقیقات کاربردی و به دلیل سعی در تبیین روابط موجود بین متغیرهای مورد بررسی، این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل تمامی مدیران زن گروه‌های مختلف آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک است که در سال ۹۲-۹۱ در این دانشگاه‌ها به طور رسمی مشغول به خدمت می‌باشند. که تعداد کل آنها ۳۴۰ نفر گزارش گردید (سایت رسمی دبیرخانه دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک). در این پژوهش با استفاده از شیوه نمونه‌گیری تصادفی خوشه ای و با استفاده از جدول مورگان برآورد شد. نمونه از جامعه تعداد ۱۸۰ نفر از مدیران زن گروه‌های مختلف آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک به عنوان گروه نمونه انتخاب شدند.

## ابزارهای پژوهش

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از چهار پرسشنامه استفاده شد که عبارت اند از:

### الف) پرسشنامه فرسودگی شغلی

به منظور بررسی متغیر فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی ( Jackson & Maslach, 1981)، استفاده شد. که دارای ۲۲ ماده و سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی را مورد سنجش قرار داد. که در مقیاس فاصله‌ای اندازگیری شد. محقق علاوه بر اعتبار محتوایی پرسشنامه، پایایی این ابزار نیز در یک نمونه ۶۰ نفری از جامعه آماری و با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید که در نتیجه، پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی  $\alpha = 0/74$  و نتایج ضریب آلفای کرونباخ خرده مقیاس های این پرسشنامه در جدول ذیل آورده شده است.

جدول ۱: آلفای خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی

ردیف	خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی	آلفای کرونباخ
۱	خستگی عاطفی	۰/۷۵
۲	مسخ شخصیت	۰/۷۷
۳	عملکرد فردی	۰/۷۳

همان‌طور که از جدول فوق پیدا است تمامی خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی نیز دارای پایایی مناسب و قابل قبولی می‌باشد. نمره هر سؤال از ۰ تا ۵ قابل تغییر است. مجموع نمرات سؤالات هر مقیاس نشان دهنده نمره هر فرد در آن مقیاس است، اکتساب نمره بیش‌تر نشان دهنده مشکلات بیش‌تر است.

### ب) پرسشنامه کیفیت زندگی کاری

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری که توسط (Walton, 1973)، تهیه و تنظیم شده و ضریب پایایی آزمون توسط والتون ۰/۸۸ گزارش شد (Virme, 2001)، و هم‌چنین (Hatami & eatl, 2011) از این پرسش‌نامه استفاده نموده و پایایی آن را با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷ گزارش نموده، که نشان دهنده‌ی پایایی مطلوب این پرسشنامه است. پایایی این ابزار علاوه بر پایایی محتوایی در یک نمونه ۶۰ نفری از جامعه آماری و با استفاده از آلفای کرونباخ نیز محاسبه گردید که در نتیجه، پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری  $\alpha = 0/90$  شد.

### ج) پرسشنامه تعهد سازمانی:

این پرسشنامه توسط (Meyer, 1990)، تهیه شده که دارای سه بعد تعهد عاطفی، تعهد عقلانی و تعهد هنجاری مورد بررسی قرار می‌دهد. می‌یر پایایی آزمون مذکور را ۰/۸۶ گزارش کرده است. هم‌چنین پایایی آزمون مذکور توسط (Homaie, 2001) نیز ۰/۸۷ گزارش شده است. پایایی این

ابزار علاوه بر پایایی محتوایی در یک نمونه ۶۰ نفری از جامعه آماری و با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید که در نتیجه، پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری  $\alpha = 0/74$  شد.

#### د) مدیریت دانش:

متغیر مدیریت دانش توسط پرسشنامه (Lawson, 2003)، که دارای شش بعد دانش آفرین، جذب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش می‌باشد، سنجیده خواهد شد. اعتبار پرسشنامه توسط نکودری  $0/81$  گزارش شده است. پایایی این ابزار علاوه بر پایایی محتوایی در یک نمونه ۶۰ نفری از جامعه آماری و با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید که در نتیجه، پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری  $\alpha = 0/95$  شد.

#### یافته‌های پژوهش

(سؤال اول): کیفیت زندگی کاری تا چه اندازه قادر به پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی می‌باشد؟  
جدول ۲: ضرایب استاندارد شده و استاندارد نشده و ضریب تعیین کیفیت زندگی کاری و ابعاد

#### فرسودگی شغلی

سطح معنی داری	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
	Beta	خطای معیار	
0/000	-0/53	0/04	خستگی عاطفی
0/000	-0/43	0/03	مسخ شخصیت
0/000	-0/11	0/02	عملکرد فردی

با توجه به جدول فوق کیفیت زندگی کاری میزان بتای متغیر کیفیت زندگی کاری در پیش-بینی متغیر وابسته به اندازه  $0/53$  به صورت منفی و معکوس می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر کیفیت زندگی کاری، خستگی عاطفی کاهش پیدا می‌کند. با افزایش یک واحد تغییر انحراف استاندارد در متغیر کیفیت زندگی کاری، میزان خستگی عاطفی به مقدار  $0/32$  انحراف استاندارد تغییر کاهش می‌یابد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر کیفیت زندگی کاری، خستگی عاطفی کاهش پیدا می‌کند. میزان بتای متغیر کیفیت زندگی کاری در پیش بینی متغیر مسخ شخصیت به اندازه  $0/43$  به صورت منفی و معکوس می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر کیفیت زندگی کاری، مسخ شخصیت کاهش پیدا می‌کند. همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد فردی برابر  $0/11$  - است. به عبارت دقیق تر ۱ درصد از تغییرات متغیر وابسته عملکرد فردی توسط متغیر مستقل پوشش داده می‌شود. میزان بتای متغیر کیفیت زندگی کاری در پیش‌بینی متغیر وابسته به اندازه  $0/11$  به صورت منفی و معکوس می‌باشد. کیفیت زندگی کاری تنها قادر به پیش بینی دو بعد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت بود و متغیر کیفیت زندگی کاری نتوانست به خوبی بعد عملکرد فردی را پیش بینی نماید. هم‌چنین جدول نشان می‌دهد که متغیر کیفیت زندگی کاری با



ابعاد متغیر فرسودگی شغلی یک رابطه منفی و معکوسی دارد به عبارتی با افزایش متغیر کیفیت زندگی کاری ابعاد فرسودگی شغلی کاهش پیدا می‌کند.

(سؤال دوم): تعهد سازمانی تا چه اندازه قادر به پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی می‌باشد؟

**جدول ۳: ضرایب استاندارد شده و استاندارد نشده و ضریب تعیین تعهد سازمانی و ابعاد**

**فرسودگی شغلی**

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده
	B	خطای معیار	Beta
خستگی عاطفی	-۰/۰۸	۰/۰۴	-۰/۱۴
مسخ شخصیت	۰/۰۳	۰/۰۳	۰/۰۷
عملکرد فردی	-۰/۲۰	۰/۰۲	۰/۶۶

همان‌طور که جدول فوق نشان می‌دهد همبستگی بین تعهد سازمانی با خستگی عاطفی برابر ۰/۱۴ است. میزان بتای متغیر تعهد سازمانی در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۱۴ به صورت معکوس و منفی می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر تعهد سازمانی، خستگی عاطفی کاهش پیدا می‌کند. با افزایش یک واحد تغییر انحراف استاندارد در متغیر تعهد سازمانی، میزان خستگی عاطفی به مقدار ۰/۰۸ انحراف استاندارد تغییر کاهش می‌یابد. همبستگی بین تعهد سازمانی با مسخ شخصیت برابر ۰/۰۷ است. میزان بتای متغیر تعهد سازمانی در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۰۷ می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر تعهد سازمانی، در متغیر خستگی عاطفی تغییری دیده نمی‌شود. با افزایش یک واحد تغییر انحراف استاندارد در متغیر تعهد سازمانی، میزان مسخ شخصیت به مقدار ۰/۰۸ انحراف استاندارد تغییر کاهش می‌یابد که کاهش تغییر چندانی را ایجاد نمی‌کند. میزان بتای متغیر تعهد سازمانی در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۰۷ به صورت مثبت می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر تعهد سازمانی، متغیر مسخ شخصیت تغییر قابل ملاحظه‌ای نمی‌کند. همبستگی بین تعهد سازمانی با عملکرد فردی برابر ۰/۶۶ است. به عبارت دقیق تر ۴۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته عملکرد فردی توسط متغیر مستقل پوشش داده می‌شود. میزان بتای متغیر تعهد سازمانی در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۶۶ به صورت مستقیم و مثبت می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر تعهد سازمانی، عملکرد فردی افزایش پیدا می‌کند. میزان بتای متغیر تعهد سازمانی در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۶۶ به صورت مثبت و مستقیم می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر تعهد سازمانی، عملکرد فردی افزایش پیدا می‌کند. در کل می‌توان گفت که جز بعد عملکرد فردی هیچکدام از ابعاد دیگر فرسودگی شغلی را نمی‌تواند پیش بینی نماید. میزان بتای متغیر تعهد سازمانی در پیش بینی متغیر عملکرد

فردی به صورت مثبت و مستقیم می‌باشد. به عبارتی با افزایش متغیر تعهد سازمانی، عملکرد فردی افزایش می‌یابد.

(سؤال سوم): مدیریت دانش تا چه اندازه قادر به پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی می‌باشد؟

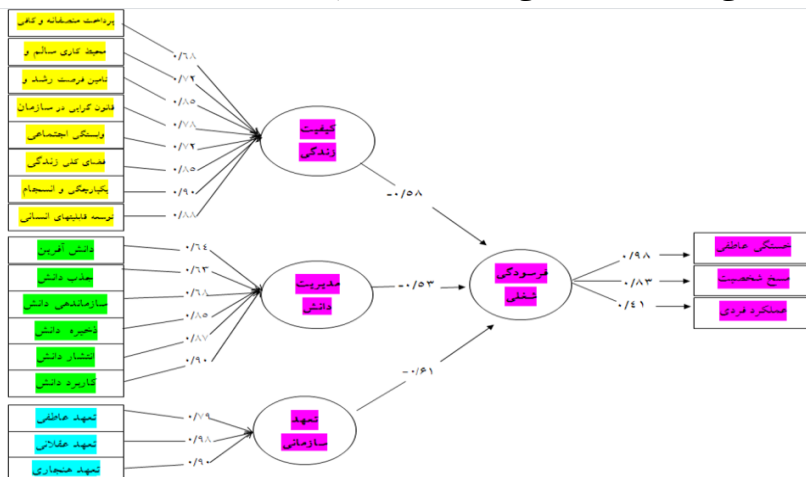
**جدول ۴: ضرایب استاندارد شده و استاندارد نشده و ضریب تعیین مدیریت دانش و ابعاد**

**فرسودگی شغلی**

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده
	B	خطای معیار	Beta
خستگی عاطفی	۰/۰۵	۰/۰۴	۰/۱۰
مسخ شخصیت	۰/۰۴	۰/۰۳	۰/۱۰
عملکرد فردی	۰/۱۲	۰/۰۲	۰/۴۱

با توجه به جدول فوق همبستگی بین مدیریت دانش با مسخ شخصیت برابر ۰/۱ است. به عبارتی مدیریت دانش قادر به پیش بینی بعد متغیر مسخ شخصیت نمی‌باشد. همبستگی بین مدیریت دانش با عملکرد فردی برابر ۰/۴۱ است. میزان بتای متغیر مدیریت دانش در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۴۱ به صورت مستقیم و مثبت می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر مدیریت دانش، عملکرد فردی افزایش پیدا می‌کند. با افزایش یک واحد تغییر انحراف استاندارد در متغیر مدیریت دانش، میزان عملکرد فردی به مقدار ۰/۱۲ انحراف استاندارد تغییر افزایش می‌یابد. در کل میتوان گفت مدیریت دانش تنها قادر به پیش بینی بعد عملکرد فردی متغیر فرسودگی شغلی است.

(سؤال چهارم): «مدل ساختاری برای پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران آموزش عالی بر اساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش چگونه است؟»



مدل: پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی مدیران زن بر اساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش

میزان لامبدای (میزان بارگذاری یا تأثیر) متغیر پنهان بیرونی ابعاد کیفیت زندگی کاری شامل «پرداخت منصفانه و کافی» ۰/۶۸، «محیط کاری سالم و ایمن» ۰/۷۲، «تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم» ۰/۸۵، «قانون گرایی در سازمان» ۰/۷۸، «وابستگی اجتماعی زندگی کاری» ۰/۷۲، «فضای کلی زندگی» ۰/۸۵، «یکپارچگی و انسجام اجتماعی» ۰/۹۰، «توسعه قابلیت‌های انسانی» ۰/۸۸، که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر کیفیت زندگی کاری شکل می‌گیرد و در میزان لامبدای (میزان بارگذاری یا تأثیر) متغیر پنهان بیرونی کیفیت زندگی کاری در مجموع ۰/۵۸- ضریب تأثیر گذاری دارد به عبارت دقیق‌تر ۵۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته فرسودگی شغلی توسط متغیر کیفیت زندگی کاری و بقیه موارد پیش بینی، توسط سایر متغیرها پیش بینی می‌شود. لازم به ذکر است که رابطه این دو متغیر به صورت منفی و معکوس می‌باشد. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای مدیریت دانش را نشان می‌دهد.

میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای تعهد سازمانی را نشان می‌دهد. از آنجا که مقدار «شاخص نیکویی برآزش» این مدل برابر ۰/۹۱ می‌باشد می‌توان بیان کرد که این مدل برآزش قابل قبولی با واقعیت دارد. میزان ضریب بدست آمده بیانگر اثر مستقیم کیفیت زندگی کاری، مدیریت دانش و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی می‌باشد. هم‌چنین مدل فوق را می‌توان تحت‌عنوان اثر مستقیم تعهد سازمانی و مدیریت دانش بر متغیر فرسودگی شغلی و اثر معکوس کیفیت زندگی بر متغیر فرسودگی شغلی عنوان نمود.

معادله مدل ساختاری پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران آموزش عالی بر اساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش:

$$\text{مدیریت دانش } (-0/53) + \text{تعهد سازمانی } (-0/61) + \text{کیفیت زندگی کاری } (-0/58) = Y \text{ (فرسودگی شغلی)}$$

میزان بتای متغیر کیفیت زندگی کاری در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۵۸ به صورت منفی و معکوس می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی کاهش پیدا می‌کند.

میزان بتای متغیر تعهد سازمانی در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه ۰/۶۱ به صورت منفی و معکوس می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی کاهش پیدا می‌کند.

میزان بتای متغیر مدیریت دانش در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه  $0/53$  به صورت معکوس و منفی می‌باشد. به عبارت دیگر با افزایش متغیر مدیریت دانش، فرسودگی شغلی کاهش پیدا می‌کند.

#### جدول ۵: معرف شاخص‌های مرتبط با برازش مدل ارائه شده توسط محقق

شاخص	میزان	تفسیر
تاکر- لوئیز (شاخص برازش غیرنرم)	$0/91$	برازش عالی (ملاک بیش از $0/90$ )
بونت- بنتلر (شاخص برازش نرم‌شده)	$0/90$	برازش عالی (ملاک بیش از $0/90$ )
هولتر	$0/71$	برازش عالی (ملاک بیش از $0/70$ )
ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب RMSE	$0/046$	برازش عالی (ملاک کمتر یا مساوی $0/05$ )
GFI	$0/91$	برازش عالی (ملاک بیش از $0/90$ )

با تأکید بر پنج شاخص نیکویی برازش می‌توان به برازش مدل تدوین شده از یکسو و داده‌های تجربی از سوی دیگر، تأکید داشت. بنابراین انطباق مطلوبی بین مدل به تصویر درآمده و یا مدل ساختاری شده با داده‌های تجربی فراهم گردیده و برازش مطلوب معرف الگویابی معادلات ساختاری با تأکید بر کیفیت زندگی کاری، مدیریت دانش و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی است. در جمع‌بندی نهایی این تحقیق، مطرح می‌شود که مدل پیشنهادی پژوهشگر، از برازش کاملی برخوردار بوده زیرا شاخص برازش غیرنرم تاکر- لوئیز ( $0/91$ ) و شاخص برازش نرم شده بونت بنتلر ( $0/90$ )، مساوی  $0/90$  بوده است. علاوه بر آن، شاخص هولتر ( $0/71$ ) بالاتر از  $0/70$  بوده و برازش مطلوب را نشان می‌دهد. هم‌چنین، ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب ( $0/046$ )، کمتر از  $0/05$  بوده و معرف برازش مدل محقق است.

### بحث و نتیجه گیری

اولین یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین متغیر کیفیت زندگی کاری و ابعاد فرسودگی شغلی خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) رابطه معنی دار و معکوسی وجود دارد. ولی بین کیفیت زندگی کاری و بعد عملکرد فردی رابطه قابل قبولی مشاهده نگردید، یعنی با بالا رفتن سطح زندگی کاری مدیران، فرسودگی شغلی آنان را در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیتی پایین می‌آورد و به عبارتی متغیر کیفیت زندگی کاری قادر به پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی خستگی عاطفی ( $0/29$ )، مسخ شخصیت ( $0/19$ ) است که بیش‌ترین ضریب تعیین متعلق به خستگی عاطفی و مسخ شخصیت می‌باشد و ضریب تعیین بعد عملکرد فردی ( $0/01$ ) می‌باشد که نشان دهنده این است که این بعد توسط متغیر کیفیت زندگی کاری قادر به پیش بینی نبوده است. نتایج حاصل از یافته‌های مربوط به سؤالات یک با نتایج پژوهش (Friesen & Prokop, 1998)، (Carayon, 2003)، (Zomorodi, 2003)، (Mohammadi, 1999)، (Martinussen, Richardsen & Burke, 2007) و

(Hajloo, 2011)، همخوانی دارد چرا که آن‌ها نیز در تحقیق خود به ارتباط بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان و ابعاد بین آنها رسیده‌اند.

(Pardakhtchi & etal, 2009)، در تحقیق خود بیان نمودند که بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. از این میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به ترتیب متغیرهای پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت‌های فردی بیش‌ترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی دارند.

دومین یافته‌های پژوهش نشان داد که بین متغیر تعهد سازمانی و ابعاد فرسودگی شغلی تنها بعد عملکرد فردی رابطه معنی دار و معکوسی وجود دارد، ولی بین تعهد سازمانی و ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت رابطه قابل قبولی مشاهده نگردید، یعنی با بالا رفتن تعهد سازمانی مدیران، فرسودگی شغلی آنان را در بعد عملکرد فردی پایین می‌آورد و به عبارتی متغیر تعهد سازمانی قادر به پیش بینی بعد فرسودگی شغلی عملکرد فردی است که بیش‌ترین ضریب تعیین متعلق به عملکرد فردی می‌باشد و ضریب تعیین بعد خستگی عاطفی (۰/۰۲) و مسخ شخصیت (۰/۰۵) می‌باشد که نشان دهنده این است که این ابعاد توسط متغیر تعهد سازمانی قادر به پیش بینی نبوده است. هم‌چنین نتایج دومین نشان داد که بین ابعاد متغیر تعهد سازمانی مدیران (تعهد عقلانی و تعهد هنجاری) و فرسودگی شغلی آنان رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد و ابعاد تعهد عقلانی و تعهد هنجاری قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی مدیران می‌باشد که با توجه به ضرایب تعیین بدست آمده بیش‌ترین پیش بینی به ترتیب متعلق تعهد عقلانی و تعهد هنجاری می‌باشد و ضریب تعیین متغیر تعهد عاطفی ضریب پایینی به نشان داد که نشان دهنده این است که فرسودگی شغلی توسط بعد تعهد عاطفی قادر به پیش بینی نمی‌باشد. نتیجه حاصل از یافته‌های مربوط به سؤال‌های دوم با نتایج پژوهش (Arbor, 1999)، (Carayon, 2003)، (Martinussen, Richardsen & Burke, 2007)، (Jamali, 2011)، (Raieszadeh & Bagherpou, 2006)، (Sultan Ahmadi & etal, 2010) و (Golparvar & eat, 2011) همخوانی دارد، چرا که آن‌ها نیز در تحقیق خود به ارتباط بین دو متغیر تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان رسیده‌اند. (Tamayony, 2012) در تحقیق خود به این نتیجه دست یافتند که ابعاد فرسودگی شغلی می‌تواند ابعاد تعهد سازمانی را پیش بینی کنند که نتایج رگرسیون گام به گام نشان داد که عملکرد فردی یک رابطه مثبت و معنی‌داری را با تعهد عقلانی داشته یعنی با افزایش عملکرد فردی، تعهد عقلانی نیز افزایش می‌یابد. هم‌چنین مسخ شخصیت، یک پیش بینی کننده منفی و معنی‌داری را برای تعهد هنجاری نشان می‌دهد. نتایج نشان داد که مسخ شخصیت با نمرات کل تعهد سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری دارد و عملکرد فردی با نمرات کل تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنی‌-

داری نشان داد. ولی در نهایت تعهد عاطفی با هیچ کدام از ابعاد فرسودگی شغلی رابطه نداشت. که نتیجه این تحقیق با نتایج تحقیق حاضر هم خوانی دارد.

سومین یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین متغیر مدیریت دانش مدیران و ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) رابطه معنی داری وجود ندارد، ولی بین مدیریت دانش مدیران و بعد عملکرد فردی رابطه مثبت و مستقیمی بدست آمد، یعنی با بالا رفتن مدیریت دانش مدیران، فرسودگی شغلی آنان را در بعد عملکرد فردی پایین می‌آورد و به عبارتی متغیر مدیریت دانش مدیران قادر به پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی خستگی عاطفی (۰/۰۱)، مسخ شخصیت (۰/۰۱) نمی‌باشد. ولی ضریب تعیین بعد عملکرد فردی (۰/۱۶) می‌باشد که نشان دهنده این است که این بعد توسط متغیر مدیریت دانش مدیران قادر به پیش بینی می‌باشد. نتیجه حاصل از یافته‌های مربوط به سؤال با نتایج پژوهش (Callus, 2008)، (paki, 2010)، (Fazeli, 2011)، (Gold, 2002) همخوانی دارد، چرا که آن‌ها نیز در تحقیق خود به ارتباط بین دو متغیر مدیریت دانش با فرسودگی شغلی کارکنان و ابعاد بین آنها رسیده‌اند. نتایج نشان داد که بین ابعاد متغیر مدیریت دانش مدیران و فرسودگی شغلی آنان رابطه معکوس و معنی داری وجود دارد و تنها سه بعد از ابعاد مدیریت دانش قادر به پیش بینی متغیر فرسودگی شغلی مدیران می‌باشد که با توجه به ضرایب تعیین بدست آمده دانش آفرینی و جذب دانش به ترتیب بیش‌ترین ضریب تعیین را در پیش بینی فرسودگی شغلی به دست آوردند. و دارای رابطه معنی دار و منفی با متغیر فرسودگی شغلی به دست آوردند یعنی به عبارتی با افزایش متغیرهای دانش آفرینی و جذب دانش، متغیر وابسته فرسودگی شغلی کاهش نشان می‌دهد. و هم‌چنین بعد کاربرد دانش نیز با متغیر فرسودگی شغلی یک رابطه معنی دار و مثبتی را نشان می‌دهد.

آخرین یافته پژوهش ارائه مدل ساختاری برای پیش بینی فرسودگی شغلی مدیران آموزش عالی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش را نشان می‌دهد. میزان لامبدای (میزان بارگذاری یا تأثیر) متغیر پنهان بیرونی ابعاد کیفیت زندگی کاری شامل پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری سالم و ایمن، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت‌های انسانی که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر کیفیت زندگی کاری شکل می‌گیرد و در مجموع ۰/۵۸- ضریب تأثیرگذاری دارد به عبارت دقیق‌تر ۵۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته فرسودگی شغلی توسط مجموعه‌ای از این شاخص‌ها پوشش داده شده و بقیه موارد پیش بینی، توسط سایر متغیرها پیش بینی می‌شود. متغیر یکپارچگی و انسجام اجتماعی بیانگر بالاترین شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی نشان می‌دهد. لازم به ذکر است که رابطه این دو متغیر به صورت منفی و معکوس می‌باشد. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای ابعاد مدیریت دانش شامل

دانش‌آفرینی، جذب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش، کاربرد دانش می‌باشد. که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر مدیریت دانش شکل می‌گیرد. متغیر کاربرد دانش بیانگر بالاترین و متغیر جذب دانش کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی را نشان می‌دهد. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای ابعاد تعهد سازمانی شامل تعهد عاطفی، تعهد عقلانی، تعهد هنجاری می‌باشد که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر تعهد سازمانی شکل می‌گیرد. متغیر تعهد عقلانی و تعهد هنجاری بیانگر بالاترین و متغیر تعهد عاطفی کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی را نشان می‌دهد. از آنجا که مقدار شاخص نیکویی برازش این مدل برابر ۰/۹۱ می‌باشد می‌توان بیان کرد که این مدل، برازش قابل قبول با واقعیت دارد. میزان ضریب به دست آمده بیانگر اثر مستقیم کیفیت زندگی کاری، مدیریت دانش و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی می‌باشد. هم‌چنین مدل فوق را می‌توان تحت عنوان اثر مستقیم تعهد سازمانی و مدیریت دانش بر متغیر فرسودگی شغلی و اثر معکوس کیفیت زندگی کاری بر متغیر فرسودگی عنوان نمود. با تأکید بر پنج شاخص نیکویی برازش می‌توان به برازش مدل تدوین شده از یکسو و داده‌های تجربی از سوی دیگر، تأکید داشت. بنابراین انطباق مطلوبی بین مدل به تصویر درآمده و یا مدل ساختاری شده با داده‌های تجربی فراهم گردیده و برازش مطلوب معرف الگویابی معادلات ساختاری با تأکید بر کیفیت زندگی کاری، مدیریت دانش و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی است. در جمع بندی نهایی این تحقیق مطرح می‌شود که مدل پیشنهادی پژوهشگر، از برازش کاملی برخوردار بوده است.

### Reference

- Arbor. A .,(1999), Career commitment a mediator assessment of organizational effectiveness: *Administrative science quarterly*. Vol 26.
- Batt,G.,(2002), *Aresource-basedperspective of developing organizational capabilities for business transformation knowledge and process management.*; 7: 119\_29.
- Carayon.P.,(2003), *Job characteristics and quality of work life in the IT work force*. ACM press, New York.

Dehbozorgi , Gh., Hadaeghi. R.(2006). *study Whirlpool hidden job burnout (causes, prevention and treatment)*, Shiraz: Navid Publications. (In Persian).

Fazeli , A. (2012). *The role of knowledge management in reducing staff burnout Iran Insurance Company Car. First National Conference on Automotive Industry Cluster Development*. Islamic Azad University. Semnan. (In Persian).

Flippo.Edwin.B,.(1984), *Personnelmanagement* ,sixth edition.mc graw.

Friesen, D; Prokop, C.M; Sarros, James, C. ,(1998). *Why Teachers Burnout?* Educational Research Quarterly, Vol 12(3) 441-445.

Gold, S.C.,(2002)., Management Effective Knowledge Transfer: An Integrative Framework and Some Practice Implication, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 6,No.1.

Golparvar, M., Hosseinzadeh, s. (2011). *study The pattern of the relationship between job satisfaction and organizational commitment, emotional exhaustion, and turnover tend to deviant behavior* , *Daneshvar research*, management and development of Shahed University, Eighteenth year, Number 50.PP 19-34. (In Persian).

Hajloo, n. (2011). *study Investigating the relationship between job stress, job burnout and quality of life, staff satisfaction and organizational climate*”, researcher at the University Ardabil , *Journal - a new approach to research in educational administration*. Islamic Azad University. Marvdasht , No. 3.PP 23-30.( In Persian).

Hatami , H & eatl.(2011). *study The relationship between organizational commitment and quality of work life and productivity of the employees of Medical Sciences Quarterly*, a new approach in Educational Administration, University Marvdasht second year, No. 3.PP25-40. ( In Persian).

Homaie , R.(2001). *study teachers' organizational commitment and dedication of Isfahan, Isfahan Province Education Research Report*. ( In Persian).

Jamal, M., (2011), Job stress, Formance and Organizational Commitment in a multinational company: An Empirical study in two countries, *International Journal of Business and Social Science*, 2 (20),20-29.



Lau, C.M., & Tan, S.L.C. ,(2006)., *The effects of procedural fairness and interpersonal trust on job tension in budgeting*. Management Accounting Research, 17, 171-186.

Lawson, S., (2003)., *Examining the relationship between organizational culture and knowledge management*'Doctoral dissertation, Nova Southeastern University.

Martinussen,M. Richardsen ,A& Burke,J.(2007)., Job Demands, Job Resours and Burniut among Poblce Officers, *Journal of Criminal Justice* ,35:239-249.

Maslach C. and Jackson.,(1985), The measurement of experienced burnut, *Journal of accupational behavior*, No: 2,p-p.113.

McKeen, J.D,& Zack ,M .H ,and Singh ,S., (2005 ) , Knowledge Management and Organizational Performance: an Exploratory, *Journal of Internal of Intellectual Capital and Learning*, Vol.2, No.1, pp:1-11.

McLaughlin, S. ,(2008), Improving Supply Chain Performance through the Implementation of Process Related Knowledge Transfer Mechanisms . *International Journal of Knowledge Management*.

Meyer. J. P., (1990)., *Management of organizational Behavior*, Third Edition, Pitman Publishing.

Paki, S., (2010). study the relationship between knowledge management and burnout in teachers of Isfahan city, New research in the *Journal of Educational Administration*, University of Marvdasht. (In Persian).

Pardakhtchi, M., etal., (2009). study the relationship between quality of life and job burnout city school teachers, administrators, and Vineyards. *Journal of Educational Leadership and Management*, Islamic Azad University. Branch, Year three. No. 3. PP76-88. (In Persian).

Raieszadeh, S., Bagherpour, M. (2006). study *The relationship between organizational commitment and job burnout among staff Contacts PA* , M.Sc. Thesis, University of Behbahan. (In Persian).

Robert, R. (2002). *An Analysis of the Relationship between Quality of Work Life and Motivation for orrectional Service Officers in the Montreal area*. Ph.D. Dissertation, Mcgrill University (Canada).

Shahbazinia, sh. (2011). study *The relationship between attachment styles and job burnout Imposter Syndrome and exploit oil and gas company Gachsaran*, M.Sc. Thesis. University of Marvdasht. (In Persian).

Steron , H.(2001). *Management in Education*, Volume 5. Number 17. (In Persian).

Sultan Ahmadi, H., etal. (2010). study the relationship between organizational commitment and burnout Samani school teachers in city schools of Mahabad . *Journal of Psychology, University of Tabriz, Issue 18*. PP 22-35.( In Persian).

Tamayony A, B, Koochi, M. (2012). study the relationship between organizational commitment and spirituality with job burnout among staff of the post office , city of Zahedan Gorgan. *Public Management Research, Year five. No.14* , pp. 144-129.( In Persian).

Pines, A., (1993). *Burnout: Existential Perspectives*. In W.B. Schaufeli, C.Maslach, and T.Marek (Eds)., *Professional Burn out: Recent Development in Theory and Research* Ashington, DC: Taylor andFrancis, pp.33-52.

Seltzer, Y. and Numerof .R.E., (1988). Supervisory Leadership and Subordinate Burnout, *Academy of Management Journal*, Vol. 26.

Tsai , K.,(2004), *The R & D Performance in Taiwan's Electronic Industry*. R & D Management, Vol. 34 , No. 2, PP:179 – 189.

Virme, G.,(2001),. *Humak behavior : improving performance ot work*. New York: prentice- Hell, inc.

Walton, R.E ,(1973),. *Quality of worklife: what is it?* Sloan management review, fall.

Young . P.S & Souk. M.J.,(2001), *.Relationship Between work stress and organizational commitment of nurses accoding to Hardiness and Coping in 2 general hospital in deagu*.

Zomorodi, c. (2003). *study The relationship between job burnout and quality of work life school managers in city Mashhad* . M.Sc. Thesis. University of Isfahan.(In Persian).