

The Structural Model of the Relationships of Person-Job Fit, with Emotional Exhaustion and Job Attitudes

Mohsen Golparvar. Ph.D.

Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan

Asghar Aghaei. Ph.D.

Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan

Kheiroolah Hoseinzadeh. M.A.

Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan

الگوی ساختاری رابطه تناسب فرد - شغل، با فرسودگی هیجانی و نگرش‌های شغلی

محسن گل‌پرور*

عضو هیأت علمی گروه روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

اصغر آقایی

دانشیار گروه روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

خیرالله حسین‌زاده

کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی الگوی ساختاری تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی اجرا شد. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری پژوهش کارکنان شرکت لاستیک دنا (۸۰۰ نفر) بودند که از میان آنها با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس ۳۰۰ نفر انتخاب شدند. ابزارهای سنجش شامل پرسشنامه تناسب فرد- شغل و پرسشنامه فرسودگی هیجانی (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶)، پرسشنامه رضایت شغلی (اسپکتور، ۱۹۸۵) و پرسشنامه تعهد سازمانی (اسپیر و ون کاتش، ۲۰۰۲) بودند. تحلیل داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون، الگوسازی معادله ساختاری (SEM) و تحلیل واسطه‌ای انجام شد. یافته‌ها نشان داد تناسب فرد- شغل با فرسودگی هیجانی رابطه منفی و معنادار ($P < 0/01$)، اما با رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار ($P < 0/01$) دارد. فرسودگی هیجانی نیز با رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه منفی و معنادار ($P < 0/01$) دارد. نتایج الگوسازی معادله ساختاری همراه با تحلیل واسطه‌ای نشان داد؛ فرسودگی هیجانی نقش متغیر واسطه‌ای پاره‌ای را در رابطه تناسب فرد- شغل با رضایت شغلی و همچنین رضایت شغلی نیز نقش متغیر واسطه‌ای کامل را در رابطه فرسودگی هیجانی با تعهد سازمانی ایفا می‌کند. واژه‌های کلیدی: تناسب فرد- شغل، فرسودگی هیجانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی.

Abstract

This research was carried out with the aim of investigating the structural model of the relationships between person-job fit with emotional exhaustion, job satisfaction and organizational commitment. Research method was correlation and statistical population was the employees of Dena Tire Company (800 persons). Among them, 300 persons were selected with the use of convenience sampling. Measurement instruments consisted of person-job fit and emotional exhaustion questionnaires (Mulki et al., 2006), job satisfaction questionnaire (Spector, 1985) and organizational commitment questionnaire (Speier & Venkatesh, 2002). Data were analyzed with the use of Pearson's correlation coefficient, structure equation modeling (SEM) and mediation analysis. Results revealed that there is a negative significant relation between person-job fit and emotional exhaustion ($P < 0.01$), but there are positive significant relationships between person-job fit with job satisfaction and organizational commitment. Also, there were negative significant relations between emotional exhaustion with job satisfaction and organizational commitment ($P < 0.01$). The results of structure equation modeling and mediation analysis showed that emotional exhaustion played the partial mediator role in the relationship between person-job fit with job satisfaction and also job satisfaction played the complete mediator role in the relationship between emotional exhaustion with organizational commitment.

Key words: Person-job fit, Emotional exhaustion, Job satisfaction, Organizational commitment.

* نویسنده مسئول: اصفهان، خیابان جی شرقی، بلوار ارغوانیه، بلوار دانشگاه، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، دانشکده روان‌شناسی

و علوم تربیتی. پست الکترونیک (رایانامه): drmgolparvar@hotmail.com

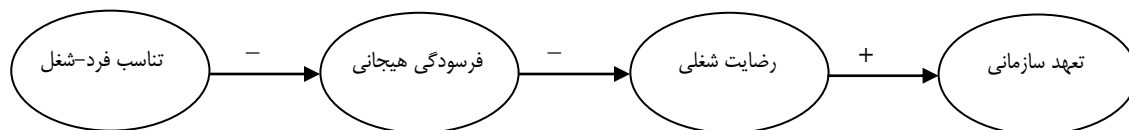
وصول ۹۰/۱/۱۷ پذیرش ۹۲/۳/۲۲

مقدمه

اندازه‌گیری قرار گرفته است. با این حال گسترش‌های نظری و پژوهشی صورت گرفته، بُعدی از تناسب فرد - شغل موسوم به تناسب ادراک شده را در کنار تناسب واقعی مطرح می‌سازد که به ادراکات فرد شاغل به کار در شغلی معین مربوط می‌شود (سکی‌گوچی، ۲۰۰۴؛ لی و هیونگ^{۱۳}، ۲۰۱۰؛ جون و محمود^{۱۴}، ۲۰۱۱؛ حمید و یحیی^{۱۵}، ۲۰۱۱). از مهمترین پیشایندهای مطرح برای تناسب فرد- شغل، نظام‌های گزینش کارکنان و راهبردهای طراحی شغل معرفی شده‌اند. اما این پدیده از نظر تأثیر دارای پیامدهای متعددی است. سه پیامد بدون واسطه و باواسطه مطرح برای آن در این پژوهش فرسودگی هیجانی^{۱۶}، رضایت شغلی^{۱۷} و تعهد سازمانی^{۱۸} در نظر گرفته شده است. رابطه میان تناسب فرد - شغل با سه متغیر یاد شده براساس پیشینه نظری و پژوهشی که مرور خواهد شد در نمودار ۱، به‌عنوان الگوی نظری اولیه پژوهش مطرح شده است.

براساس آنچه در نمودار ۱ ارائه شده، رابطه تناسب فرد - شغل با فرسودگی هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی یک رابطه زنجیره‌ای - فرایندی است که در سه سطح به وقوع می‌پیوندد. در سطح اول تناسب فرد - شغل باعث کاهش سطح احساس فرسودگی هیجانی در افراد می‌شود. فرسودگی هیجانی یکی از ابعاد مطرح در الگوسازی فرسودگی شغلی مسلش و جکسون^{۱۹} (۱۹۸۱) است که مشتمل بر احساس فشار و تخلیه انرژی و هیجان مورد نیاز برای انجام تکالیف و نقش‌های شغلی (و در قالبی کلی‌تر تقاضاهای شغلی) است. این پدیده از میزان فشارهای تجربه‌شده (اعم از روانی و فیزیکی) افراد در حین کار تأثیر می‌پذیرد و ممکن است به تغییرات نگرشی، رفتاری، عاطفی و هیجانی در افراد منجر شود (مولکی، جارامیلو و لوکندر^{۲۰}، ۲۰۰۶). مهمترین پیشایندهای مطرح برای

گزینش و استخدام نیروی کارآمد و مؤثر جزء جدایی‌ناپذیر اثربخشی و عملکرد مطلوب فردی و سازمانی است. تردیدی نیست که تحقق اثربخشی و عملکرد مطلوب فردی و سازمانی به عواملی نظیر رهبری و مدیریت مؤثر و مطلوب در سازمان‌ها و محیط کار نیز مربوط می‌شود، ولی مدیریت و رهبری مؤثر خود از طریق برنامه‌ریزی‌های دقیق گزینش، استخدام و بهینه‌سازی نیروی انسانی قابل حصول است. در حوزه استخدام و گزینش نیروی انسانی یکی از اهداف عمده، متناسب‌سازی افراد با مشاغل و تکالیف محوله است. این پدیده از لحاظ علمی به تناسب فرد - شغل^۱ شهرت یافته است. البته در گستره پژوهش‌ها و نظریات مربوط به تناسب فرد - محیط^۲ (که تناسب فرد - شغل یکی از ابعاد آن است)، واژه‌ها و اصطلاحات دیگری نیز نظیر تناسب شخص - شخص^۳ (فرد - فرد)، تناسب فرد - گروه^۴، تناسب فرد - حرفه^۵ یا تناسب فرد - شغل^۶ (حرفه) نیز تاکنون مطرح شده‌اند (هالند^۷، ۱۹۹۷؛ ون ویانن^۸، ۲۰۰۰؛ وربل و جانسون^۹، ۲۰۰۱). از نظر مفهومی تناسب فرد - شغل اشاره‌ای است به تناسب میان توانایی‌های یک فرد با تقاضاهای شغل و یا تناسب میان علایق و تمایلات فرد با ویژگی‌ها و مشخصه‌های شغل (سکی‌گوچی^{۱۰}، ۲۰۰۴). این مفهوم‌سازی از تناسب فرد - شغل در دو دیدگاه مکمل یکدیگر یعنی دیدگاه‌های عرضه - نیاز^{۱۱} و تقاضا - توانایی^{۱۲} ریشه دارد. از نظر سنتی تناسب فرد - شغل از طریق تعیین تقاضاهای مطرح برای یک شغل با استفاده از تجزیه و تحلیل شغل در حوزه مهارت‌ها، دانش و توانایی مورد نیاز برای انجام تکالیف و نقش‌های مطرح و سپس بررسی توانایی‌ها، مهارت‌ها و دانش افراد متقاضی یک شغل یا شاغل به‌کار مورد



نمودار ۱- الگوی نظری اولیه پژوهش از رابطه بین متغیرها

1. person- job fit
3. person-person fit
5. person-occupation fit
7. Holland
9. Werbel & Johnson
11. need- supply perspective
13. Li & Hung
15. Hamid & Yahya
17. job satisfaction
19. Maslach & Jackson

2. person-environment fit
4. person-group fit
6. person-vocation fit
8. Van Vianen
10. Sekiguchi
12. demand-ability perspective
14. June & Mahmood
16. emotional exhaustion
18. organizational commitment
20. Mulki, Jaramillo & Locander

روابط سطح دوم و سوم در نمودار ۱، رابطه فرسودگی هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. علی‌رغم اینکه در پیشینه پژوهش‌های صورت‌گرفته، تعهد و رضایت از زمره پیامدهای مطرح برای تناسب فرد - شغل معرفی شده‌اند، ولی براساس شواهدی که مرور خواهد شد، به نظر می‌رسد که رضایت و به دنبال آن تعهد دو پیامد دور از هم برای تناسب فرد - شغل باشند. به عبارت دیگر به احتمال زیاد، رابطه تناسب فرد - شغل با رضایت شغلی و تعهد سازمانی از طریق فرسودگی هیجانی واسطه‌گری (چه به صورت کامل و یا پاره‌ای) می‌شود. به این معنی که پیش از آنکه تناسب فرد - شغل بر رضایت شغلی و از آن طریق بر تعهد سازمانی اثر بگذارد، بر احساس فرسودگی هیجانی مؤثر واقع می‌شود (برای پیامدهای مطرح در تناسب فرد - شغل می‌توانید به سکی‌گوچی، ۲۰۰۴ مراجعه کنید). رضایت شغلی را آن‌گونه که دل‌واله، لویز و براوو^{۱۳} (۲۰۰۷) اظهار داشته‌اند، می‌توان به عنوان احساس ارضا یا لذت مرتبط با شغل و همچنین به عنوان یک نگرش نسبت به جنبه‌های مختلف شغل نظیر شرایط کار، سرپرستی و تصمیم‌گیری تعریف کرد (دل‌واله و همکاران، ۲۰۰۷). رضایت شغلی یک عامل تعیین‌کننده برای کیفیت خدمات و تولیدات و فعالیت‌های سازمان محسوب می‌شود. با این حال در سازمان‌ها و محیط‌های کاری عوامل متعددی به نارضایتی افراد از شغل و جنبه‌های وابسته به آن منجر می‌شود. براساس گزارش فوگارتی، سینگ، روادز و مور^{۱۴} (۲۰۰۰) استرس یا فشار شغلی که همان پاسخ‌های هیجانی - فیزیکی آسیب‌زاست و در زمان نبودن تناسب بین الزامات شغل با توانایی‌ها، ظرفیت‌ها، منابع و نیازها به وقوع می‌پیوندد، همواره با رضایت شغلی رابطه منفی داشته و دارد. از این منظر منطقی است که بین فرسودگی هیجانی به عنوان پاسخی به استرس شغلی با رضایت شغلی رابطه منفی (نمودار ۱) در نظر گرفته شود. براساس نظر گیل‌مونت^{۱۵} (۲۰۰۵) نیز نارضایتی شغلی ممکن است واکنشی به فشار مزمن فرسوده‌کننده در محیط کار باشد. به باور مسلش، اسکافلی و لی‌تر^{۱۶} (۲۰۰۱) در طول زمان، وقتی افراد شاغل در حرفه‌های مختلف از خستگی و فرسودگی هیجانی رنج می‌برند، به

فرسودگی هیجانی، گرانباری کاری^۱، تعارض^۲ و ابهام نقش^۳، بی‌ارزش‌سازی شخصی در حین کار و تهدید رشد و پیشرفت فرد در کار هستند (هالبلس‌لبن^۴، ۲۰۰۹؛ لویز و ساگر^۵، ۲۰۰۹؛ بویاز و وایند^۶، ۲۰۰۹؛ کاراتپی و آله‌شین‌لوی^۷، ۲۰۰۹). از نظر مفهومی متناسب بودن فرد - شغل، چه در بعد توانایی‌ها، مهارت‌ها و دانش و چه در بعد گرایش‌ها و علاقه، از وقوع احساس بی‌ارزشی روانی و گرانباری (که بر اثر نبود تناسب بین منابع در دسترس فرد و تقاضاهای شغلی وی پدید می‌آید) پیشگیری می‌کند و به دنبال آن باعث تضعیف سطح فرسودگی هیجانی در افراد می‌شود. اما از لحاظ نظری نیز دیدگاهها و نظریات چندی از رابطه مطرح بین تناسب فرد - شغل با فرسودگی هیجانی حمایت می‌کنند. اولین نظریه مطرح در این حوزه، نظریه منابع بقا^۸ است. براساس نظریه منابع بقا، هر فرد برای انجام امور و وظایف محوله نیازمند منابع مختلف روانی، فیزیکی و اجتماعی است. در دسترس بودن هر یک از این منابع برای فرد از یک طرف ارزشمند و از طرف دیگر عاملی برای برآوردن تقاضای مطرح در نقش‌ها و وظایف شغلی‌اش است (هوب‌فول^۹، ۲۰۰۱؛ هوب‌فول و شیروم^{۱۰}، ۲۰۰۰). براساس نظریه منابع بقا، احساس فشار (و به دنبال آن در صورت دوام، فرسودگی) در شرایطی به وجود می‌آید که فرد منابع لازم برای انجام وظایف محوله را نداشته باشد، یا مواقعی که منابع بقای شغلی و فردی در افراد مورد تهدید قرار می‌گیرد و سرانجام مواقعی که فرد سرمایه و نیروی زیادی را برای انجام کارها صرف می‌کند، ولی بازدهی و نتیجه، مورد انتظار وی نیست. از دیدگاه نظریه منابع بقا، وقتی شرایط فرد با تقاضاهای شغلی وی تناسب دارد، احتمال وقوع فرسودگی هیجانی در افراد به حداقل ممکن می‌رسد (هالبلس‌لبن، ۲۰۰۹). نظریه دیگری که شباهت و همپوشی‌هایی با نظریه منابع بقا دارد و می‌توان از آن طریق رابطه تناسب فرد - شغل را با فرسودگی هیجانی تبیین نمود، الگوی منابع - تقاضاهای شغلی^{۱۱} (دیمریوتی، باکار، ناچ‌رینر و اسکافلی^{۱۲}، ۲۰۰۱) است. براساس این الگوسازی نیز در زمان تناسب میان منابع فرد با تقاضاهای شغلی وی، تجربه فشار و در صورت تداوم، فرسودگی هیجانی کاهش می‌یابد.

1. work overload

3. work ambiguity

5. Lewin & Sager

7. Karatepe & Aleshinloye

9. Hobfoll

11. job demands-resources model

13. Del Valle, Lopez & Bravo

15. Gil-Monte

2. conflict

4. Halbesleben

6. Boyas & Wind

8. conservation of resources

10. Shirom

12. Demerouti, Bakkar, Nachreiner & Schaufeli

14. Fogarty, Singh, Rhoads & Moore

16. Leiter

احتمال زیاد تغییرات نگرشی (از حالت مثبت به حالت منفی) نسبت به شغل، نظیر نارضایتی شغلی را تجربه می‌کنند. بنابراین نظریه‌های ارائه‌شده، در این پژوهش براساس الگوسازی ارائه‌شده در نمودار ۱، تضعیف رضایت شغلی به‌عنوان یک واکنش جبرانی - نگرشی برای فرسودگی هیجانی در نظر گرفته شده است. بالاخره در آخرین سطح، بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز رابطه مثبت، حلقه پایانی زنجیره روابط مطرح در پژوهش حاضر است.

تعهد سازمانی به وابستگی کارکنان به سازمان به جای شغل، همراه با همانندسازی با سازمان و اهداف آن گفته می‌شود (لی و هندرسون^۱، ۱۹۹۶؛ بویاز و واینند، ۲۰۰۹). در یک نگاه می‌توان گفت، کارکنانی که به سازمان خویش تعهد بالایی دارند، بیشتر احتمال می‌رود که از تلاش‌ها، کارکردها و عملکرد سازمان در زمان‌های مختلف حمایت کنند. همچنین کارکنان دارای تعهد سازمانی بالا، به احتمال زیاد تلاش‌هایی فراتر از آنچه از آنها انتظار می‌رود، در کارها و امور صرف می‌کنند (بویاز و واینند، ۲۰۰۹). چنانکه از موارد مورد تأکید در حوزه تعهد سازمانی برمی‌آید، تعهد سازمانی یک نگرش سازمان - مرجع (یا نگرش کلان) و در مقابل رضایت شغلی یک نگرش شغل یا فرد - مرجع است (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶). با آنکه برخی پژوهش‌ها نشان می‌دهد که تعهد سازمانی به رضایت شغلی منجر می‌شود، با این حال رابطه رضایت به تعهد سازمانی، حمایت‌های مفهومی و پژوهشی بیشتری را دارد. براساس گزارش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) تعهد سازمانی یک نگرش پایدار است که توصیف‌کننده تمایل فرد به وفادار ماندن به سازمان است، در مقابل رضایت شغلی پایداری کمتری دارد و تحت تأثیر وقایع و حوادث در محیط کار قرار می‌گیرد. به همین دلیل پژوهشگران عرصه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بر این باورند که تجارب معطوف به رضایت شغلی موجب تقویت تعهد سازمانی می‌شود. هر چند در مواردی می‌توان حلقه‌های ارتباطی بازخوردی را بین این دو متغیر در نظر گرفت.

در جمع‌بندی مبانی نظری و پژوهشی مطرح شده و بر مبنای الگوی مفهومی ارائه‌شده در نمودار ۱، تناسب فرد - شغل از طریق کاهش سطح فشارآورهای متعدد در محیط کار و به‌ویژه بر مبنای دو الگوی منابع بقا و الگوی منابع - تقاضاهای شغلی، زمینه تضعیف احساس فرسودگی هیجانی را فراهم می‌آورد. به‌دنبال آن با کاهش سطح احساس فرسودگی هیجانی، تأثیرات تضعیف‌کننده فرسودگی هیجانی بر رضایت شغلی افت

می‌کند. درنهایت رضایت شغلی بالاتر به افزایش یا تقویت سطح تعهد سازمانی در کارکنان منجر می‌شود. براساس آنچه که بیان گردید، اهداف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین تناسب فرد - شغل با فرسودگی هیجانی، بررسی رابطه بین فرسودگی هیجانی با رضایت شغلی، بررسی رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی، بررسی نقش فرسودگی هیجانی در رابطه تناسب فرد - شغل با رضایت شغلی و بررسی نقش رضایت شغلی در رابطه بین فرسودگی هیجانی با تعهد سازمانی در قالب الگوی ارائه‌شده در نمودار ۱ در نظر گرفته شد تا دانش این حوزه در ایران بسط و گسترش یابد.

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: این پژوهش از نوع مطالعات همبستگی (الگوسازی معادله ساختاری) است که جامعه آماری آن را کارکنان دو نوبت کاری (صبح و عصر) شرکت لاستیک‌سازی دنا، با تعداد ۸۰۰ نفر (هر نوبت ۴۰۰ نفر) در پاییز ۱۳۸۸ تشکیل دادند. براساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری، ۲۶۰ نفر نمونه در سطح اطمینان ۵ درصد مورد نیاز است. با این حال با افزایش تعداد نمونه فراتر از ۲۶۰ نفر، میزان اطمینان به نتایج نیز بالاتر می‌رود. همچنین با توجه به اینکه مطالعات الگوسازی معادله ساختاری به نمونه‌های بزرگ احتیاج دارد، تعداد نمونه برای این پژوهش ۳۲۰ نفر در نظر گرفته شد (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸؛ حسن‌زاده، ۱۳۸۱؛ سکاران، ۱۳۸۱). پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۲۰ پرسشنامه (معادل ۶/۲ درصد و میزان بازگشت ۹۳/۸ درصد) برای تحلیل غیرمعتبر تشخیص داده شدند که در نهایت از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند و نمونه پژوهش به ۳۰۰ نفر تقلیل یافت. نمونه پژوهش به‌صورت در دسترس در استراحتگاهها و به‌ویژه در زمان ورود و خروج کارکنان به شرکت انتخاب شدند. نمونه‌گیری در دسترس به‌صورت بالقوه به تأثیر داوطلب در داده‌ها منجر می‌شود که به هر حال باید به‌عنوان یک محدودیت در پژوهش در نظر گرفته شود. کل اعضای نمونه به لحاظ شرایط خاص کاری همگی مرد بوده‌اند. از افرادی که وضعیت تأهل خود را اعلام کردند (۲۴۶ نفر) اکثریت متأهل (۲۰۳ نفر معادل ۸۲/۵ درصد) و دارای شرایط کاری قراردادی (از ۲۴۰ نفر اعلام شده، ۱۹۳ نفر معادل ۸۰/۴ درصد) بودند. از ۲۳۸ نفر نیز که تحصیلات خود را اعلام کردند به ترتیب ۳۱ نفر (۱۳ درصد) تحصیلات ابتدایی و راهنمایی، ۱۸۴ نفر (۷۷/۳ درصد) تحصیلات متوسطه و دیپلم

علاوه بر مستند ساختن روایی آن (بارهای عاملی ۰/۷۶ تا ۰/۹) به آلفای کرونباخ ۰/۸۵ منتهی شده است. این سه سؤال نیز از زبان انگلیسی طی فرایند دو مرحله‌ای (ترجمه و تطابق محتوایی به کمک متخصص) برای این پژوهش ترجمه و آماده اجرا گردید. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس سه سؤال را با بارهای عاملی ۰/۵۹ تا ۰/۷۳ (همراه با پرسشنامه رضایت شغلی و تناسب فرد - شغل) بر روی یک عامل قرار داد. آلفای کرونباخ این پرسش‌ها نیز ۰/۷۷ به دست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: «از اینکه به مردم بگویم عضوی از این سازمان هستم، احساس غرور می‌کنم.»

پرسشنامه تناسب فرد - شغل^۱: برای سنجش تناسب فرد - شغل از سه پرسش استفاده شد که از زبان انگلیسی طی فرایند دو مرحله‌ای (مطابق با آنچه در مورد تعهد و رضایت گفته شد) آماده اجرا گردید (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶). این سه پرسش از لحاظ محتوایی تناسب فرد - شغل را مورد سنجش قرار می‌دهند و مقیاس پاسخگویی آن هفت‌درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است. ارائه‌دهندگان این سه سؤال از طریق تحلیل عامل اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس (با بارهای عاملی ۰/۷۵ تا ۰/۸۷) روایی محتوای این سه سؤال را مستند ساخته‌اند و آلفای کرونباخ آن را ۰/۸۷ گزارش نموده‌اند (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶). تحلیل عامل اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس سه سؤال را به ترتیب با بارهای عاملی ۰/۶۴۷، ۰/۷۶۸ و ۰/۷۹۱ بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۳ قرار داد. لازم به ذکر است که تحلیل عاملی این سه سؤال همراه با پرسش‌های تعهد و رضایت به صورت یکجا و همزمان صورت گرفته است. همبستگی مثبت ۰/۶۷۸ و ۰/۵۱۶ با تعهد سازمانی و رضایت شغلی نیز خود نشان‌دهنده روایی همگرای این سه سؤال در نظر گرفته شد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: «مهارت‌ها و توانایی‌هایم با آنچه در شغلم مورد نیاز است، تناسب کاملی دارند.»

پرسشنامه فرسودگی هیجانی^۲: برای سنجش فرسودگی هیجانی از ۹ سؤال که مولکی و همکاران (۲۰۰۶) به نقل از مسلش و جکسون (۱۹۸۱) معرفی کرده‌اند و قبلاً در ایران ترجمه و مورد استفاده قرار گرفته است (گل‌پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۷)، استفاده شد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده

و ۲۳ نفر (۹/۶ درصد) تحصیلات فوق‌دیپلم و بالاتر داشتند. بالاخره ۲۹۹ نفر نیز وضعیت کاری خود را اعلام داشته‌اند که از این تعداد ۲۲۶ نفر (۷۵/۵ درصد) تمام‌وقت و بقیه پاره‌وقت بودند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۰/۷۱ (با انحراف معیار ۵/۳۳) و میانگین سابقه شغلی آنها ۸/۲۶ (با انحراف معیار ۴/۹) بود.

ابزار سنجش

پرسشنامه رضایت شغلی^۱: برای سنجش رضایت شغلی کلی از سه سؤال اسپکتور^۲ (۱۹۸۵) که مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی کردند، استفاده شد. این سه سؤال سطح رضایت کلی فرد پاسخگو را نسبت به شغل و وظایف شغلی‌اش مورد سنجش قرار می‌دهد و مقیاس پاسخگویی آن هفت‌درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است (سؤال اول به صورت معکوس، کاملاً مخالفم=۷ تا کاملاً موافقم=۱، امتیاز داده می‌شود). اسپکتور (۱۹۸۵) شواهد مربوط به روایی و پایایی این سه سؤال را به خوبی مستند ساخته و مولکی و همکاران (۲۰۰۶) نیز با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس، سه سؤال را برای سنجش رضایت شغلی کلی (با بارهای عاملی ۰/۷ تا ۰/۸۱) همراه با آلفای کرونباخ ۰/۸۳ معتبر گزارش کرده‌اند. این سه سؤال که کوتاه و روان هستند، از زبان انگلیسی در فرایند دو مرحله‌ای برای این پژوهش (ترجمه و تطابق محتوایی به کمک متخصص) ترجمه و آماده اجرا گردید. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس در کنار پرسش‌های تناسب فرد - شغل و تعهد سازمانی، سه سؤال این پرسشنامه را بر روی یک عامل که همان رضایت شغلی کلی است، قرار داد. البته باید گفت که دو سؤال دوم و سوم بارهای عاملی مشترکی با تناسب فرد - شغل داشتند، اما بارهای عاملی آنها بر روی رضایت شغلی بالاتر و قابل توجه‌تر (۰/۵۴ تا ۰/۵۷) بود. به هر حال آلفای کرونباخ این سه سؤال نیز ۰/۶ به دست آمد. یک نمونه از سؤال این پرسشنامه به این شرح است: «در کل از شغل خود راضی هستم.»

پرسشنامه تعهد سازمانی^۳: برای سنجش تعهد سازمانی از مقیاس سه سؤالی اسپیر و ون‌کاتش^۴ (۲۰۰۲) که با مقیاس هفت‌درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می‌شود استفاده شد. این سه سؤال را همراه با استادهای روایی و پایایی آن مولکی و همکاران (۲۰۰۶) معرفی کرده‌اند، به ترتیبی که تحلیل عامل اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس

1. Job Satisfaction Questionnaire

3. Organizational Commitment Questionnaire

5. Person-job Fit Questionnaire

2. Spector

4. Speier & Venkatesh

6. Emotional Exhaustion Questionnaire

شیوه بارون و کنی^۳ (۱۹۸۶) برای سنجش نقش واسطه‌ای فرسودگی هیجانی و رضایت شغلی در رابطه بین تناسب نداشتن فرد - شغل با رضایت شغلی و رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی استفاده شد. این تحلیل‌ها با استفاده از دو نرم‌افزار تحلیل ساختارهای گشتاوری^۴ (AMOS) و بسته آماری برای علوم اجتماعی (SPSS)^۵ به دست آمد.

یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود، تناسب فرد - شغل با فرسودگی هیجانی دارای رابطه منفی و معنادار (واریانس مشترک ۸/۵ درصد)، ولی با تعهد سازمانی (واریانس مشترک ۳۳ درصد) و با رضایت شغلی (واریانس مشترک ۲۶/۷ درصد) دارای رابطه مثبت معنادار ($P < ۰/۰۱$) است. فرسودگی هیجانی با هر دو نگرش یعنی تعهد سازمانی (واریانس مشترک ۵/۴ درصد) و با رضایت شغلی (واریانس مشترک ۱۷/۹ درصد) دارای رابطه منفی و معنادار ($P < ۰/۰۱$) و بالاخره تعهد سازمانی نیز با رضایت شغلی (واریانس مشترک ۲۰/۲ درصد) دارای رابطه مثبت و معنادار ($P < ۰/۰۱$) است. در جدول ۲ نتایج الگوسازی معادله ساختاری ارائه شده است.

برای این ۹ سؤال شش‌درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) بود. این پرسشنامه از نظر شواهد روایی و پایایی در داخل و خارج از وضعیت مطلوب برای سنجش فرسودگی هیجانی برخوردار است، به ترتیبی که آلفای کرونباخ گزارش شده برای آن در دامنه ۰/۸۵ تا ۰/۸۹ در نوسان است. در این پژوهش تحلیل عامل اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس ۹ سؤال را با بارهای عاملی ۰/۴۵ تا ۰/۷۳ بر روی یک عامل با آلفای کرونباخ ۰/۸۶ قرار داد. همبستگی این پرسشنامه با رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز ۰/۴۲۴- و ۰/۲۳۳- به دست آمد. این فرایند نیز نشان‌دهنده روایی و اگرایی این پرسشنامه است. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: «از کارم احساس فرسودگی می‌کنم.»

روش اجرا و تحلیل

پرسشنامه‌های پژوهش به صورت میدانی در محل شرکت و به صورت خودگزارش‌دهی (حداکثر حدود ۱۰ تا ۱۵ دقیقه)، پاسخ داده شده است. برای تحلیل داده‌ها از سه شیوه تحلیل آماری یعنی ضریب همبستگی پیرسون (برای محاسبه ضرایب همبستگی ساده یا مرتبه صفر)، الگوسازی معادله ساختاری^۱ (برای آزمون برازش و تناسب الگوسازی نظری و پیشنهادی پژوهش با داده‌های جمع‌آوری شده) و تحلیل واسطه‌ای^۲ به

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳
۱	تناسب فرد - شغل	۹/۹۶	۴/۹۵	-		
۲	فرسودگی هیجانی	۲۶/۷۲	۱۰/۵	۰/۲۹۲**	-	
۳	تعهد سازمانی	۱۰/۹۹	۴/۹	۰/۵۷۸**	۰/۲۳۳**	-
۴	رضایت شغلی	۱۲/۰۷	۴/۵۱	۰/۵۱۶**	۰/۴۲۴**	۰/۴۵**

** $P < ۰/۰۱$

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، تناسب فرد - شغل با ضریب بتای استاندارد ۰/۲۹۲-، ۸/۵ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی را تبیین نموده است. تناسب فرد - شغل و فرسودگی هیجانی نیز با ضرایب بتای استاندارد ۰/۴۲۹ و ۰/۲۲۹-، ۳۴/۸ درصد از واریانس رضایت شغلی را و بالاخره چنانکه در ردیف‌های ۴ و ۵ جدول ۲ مشاهده می‌شود، رضایت شغلی و تناسب فرد - شغل با ضرایب بتای استاندارد

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، تناسب فرد - شغل با ضریب بتای استاندارد ۰/۲۹۲-، ۸/۵ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی را تبیین نموده است. تناسب فرد - شغل و فرسودگی هیجانی نیز با ضرایب بتای استاندارد ۰/۴۲۹ و ۰/۲۲۹-، ۳۴/۸ درصد از واریانس رضایت شغلی را و بالاخره چنانکه در ردیف‌های ۴ و ۵ جدول ۲ مشاهده می‌شود، رضایت شغلی و تناسب فرد - شغل با ضرایب بتای استاندارد

1. Structure Equation Modeling (SEM)
3. Baron & Kenny
5. Statistical Package for Social Sciences (SPSS)

2. Mediation analysis
4. Analysis of Moment Structures (AMOS)
6. modification indices

جدول ۲- نتیجه الگوسازی معادله ساختاری برای الگوسازی نهایی اصلاح شده پژوهش

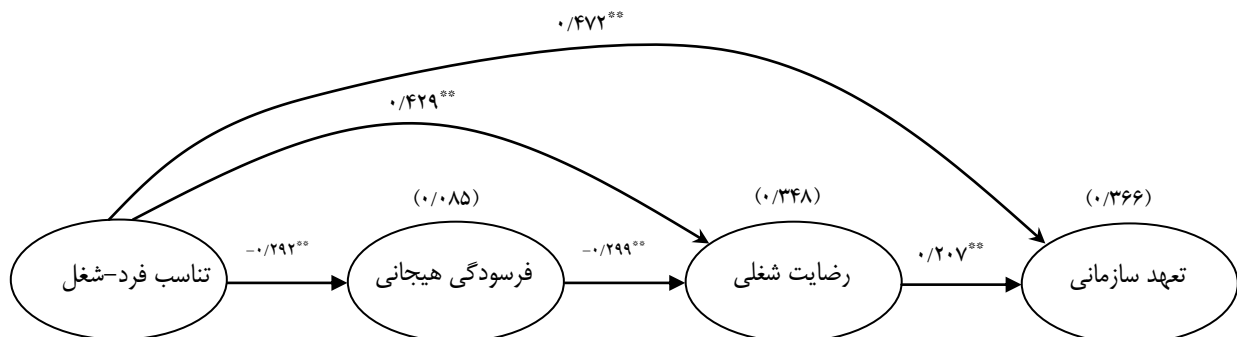
شاخص‌های برازش	R ^۲	β	SE	B	مسیرهای الگوسازی نهایی	χ ^۲
	۰/۰۸۵	-۰/۲۹۲	۰/۱۱۷	-۰/۶۱۹**	تناسب فرد شغل ← فرسودگی هیجانی	
	۰/۳۴۸	۰/۴۲۹	۰/۰۴۵	۰/۳۹۱**	تناسب فرد شغل ← رضایت شغلی	
	۰/۰۳۵*	-۰/۲۹۹	۰/۰۲۱	-۰/۱۲۸**	فرسودگی هیجانی ← رضایت شغلی	۰/۹۹۹ ۱ ۰/۹۹۹ ۱
	۰/۳۶۶	۰/۲۰۷	۰/۰۵۸	-۰/۲۲۵**	رضایت شغلی ← تعهد سازمانی	
		۰/۴۷۲	۰/۰۵۳	۰/۴۶۷**	تناسب فرد شغل ← تعهد سازمانی	

* P > ۰/۰۵

** P < ۰/۰۱

فرسودگی هیجانی متغیر واسطه‌ای پاره‌ای^۷ (و نه کامل) در رابطه تناسب فرد - شغل با رضایت شغلی و رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه فرسودگی هیجانی با تعهد سازمانی است. همچنین فرسودگی هیجانی برای رابطه بین تناسب فرد - شغل با تعهد سازمانی یک متغیر واسطه‌ای با فاصله است، یعنی در حضور همزمان فرسودگی هیجانی و تناسب فرد - شغل، فرسودگی هیجانی نقش یک متغیر واسطه‌ای پاره‌ای را در رابطه بین تناسب فرد - شغل با تعهد سازمانی ایفا می‌کند. آزمون تأثیر واسطه‌ای مطرح شده در الگوسازی نهایی نیز نشان داد که اثر غیرمستقیم تناسب فرد - شغل بر رضایت شغلی، از طریق فرسودگی هیجانی (t=۲/۶۴ و P<۰/۰۱) و تأثیر غیرمستقیم فرسودگی هیجانی بر تعهد سازمانی از طریق رضایت شغلی معنادار (t= ۴/۷۶ و P<۰/۰۱) هستند. تحلیل بوث استروپ این تأثیرات واسطه‌ای را تأیید کرده است.

چنانکه در جدول ۲ دیده می‌شود، شاخص‌های برازش^۱ الگوی نهایی و بازنگری شده (نمودار ۲) شامل شاخص نیکویی برازش^۲ (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده^۳ (AGFI)، شاخص برازش هنجاری^۴ (NFI)، شاخص برازش نسبی^۵ (RFI) و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا^۶ (RMSEA) از شرایط مطلوبی برخوردارند. براساس منابع موجود، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)، شاخص برازش هنجاری (NFI) و شاخص برازش نسبی (RFI) هرچه به یک نزدیکتر باشند، مطلوب‌تر است و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA) نیز هرچه از ۰/۰۸ یا ۰/۰۶ کوچکتر باشد، الگو از شرایط مطلوب‌تری برخوردار است (میرز، گامست و گوارینو، ۲۰۰۶). تحلیل رگرسیون واسطه‌ای که بارون و کنی (۱۹۸۶) توصیه کرده‌اند و در جدول ۳ نتایج آن ارائه شده است، نیز نشان‌دهنده



نمودار ۲- الگوی نهایی و اصلاح شده پژوهش از روابط بین متغیرها

1. fit indices

2. Goodness of Fit Index (GFI)

3. Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

4. Normative Fit Index (NFI)

5. Relative Fit Index (RFI)

6. Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)

7. partial

جدول ۳- نتایج تحلیل رگرسیون واسطه‌ای برای سنجش نقش واسطه‌ای فرسودگی هیجانی و رضایت شغلی

ردیف	متغیر پیش‌بینی	متغیر ملاک	B	β	R ²
۱	تناسب فرد - شغل	تعهد سازمانی	۰/۵۷**	۰/۵۸**	۰/۳۳۵
۲	فرسودگی هیجانی	تعهد سازمانی	-۰/۱۱**	-۰/۲۳**	۰/۰۵۴
۳	تناسب فرد - شغل	فرسودگی هیجانی	-۰/۶۲**	-۰/۲۹**	۰/۰۸۵
۴	فرسودگی هیجانی	رضایت شغلی	-۰/۲**	-۰/۴۲**	۰/۱۸
۵	تناسب فرد - شغل	رضایت شغلی	۰/۴۷**	۰/۵۲**	۰/۲۶۶
۶	رضایت شغلی	تعهد سازمانی	۰/۴۹**	۰/۴۵**	۰/۲۰۳
۷	تناسب فرد - شغل	تعهد سازمانی	۰/۵۵**	۰/۵۵**	۰/۳۳۹
	فرسودگی هیجانی		-۰/۰۳	-۰/۰۷	
۸	تناسب فرد - شغل	رضایت شغلی	۰/۳۹**	۰/۴۳**	۰/۳۴۸
	فرسودگی هیجانی		-۰/۰۱**	-۰/۰۳**	
۹	فرسودگی هیجانی	تعهد سازمانی	-۰/۰۲	-۰/۰۵	۰/۲۰۵
	رضایت شغلی		۰/۴۷**	۰/۴۳**	

**P<۰/۰۱

بحث

پدید می‌آید. این احساس تخلیه انرژی و نیروی روانی زمینه را برای بروز عواطف منفی نظیر نگرانی و اضطراب، برآشفستگی، احساس گناه، تقصیر، خشم و عصبانیت فراهم می‌آورد. فضای عاطفی و هیجانی پدید آمده به تدریج باعث کاهش سطح رضایت فرد از شغل خویش که ماهیت مثبت دارد، می‌شود. از این منظر پیش‌بینی می‌شود که در عاطفه حالت منفی بالا، اثر فرسودگی هیجانی بر رضایت شغلی نیرومندتر شود.

باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که تأثیرات تنش و فرسودگی بر رضایت شغلی براساس یک الگوسازی جو عاطفی - روانی به خوبی قابل تبیین است. بدین مفهوم که عوامل تنش‌زا در محیط کار ابتدا جو عاطفی - روانی را در افراد به سمت حالات منفی سوق می‌دهد، سپس این جو عاطفی و روانی ایجاد شده در تعارض با نگرش عاطفی و شناختی نظیر رضایت شغلی قرار می‌گیرد. به تدریج افراد برای حل این تعارض که ماهیت اجتناب - گرایش به خود می‌گیرد، راهی را در پیش می‌گیرند. یکی از این راهها که دارای کارکرد برقرارکنندگی تعادل و جبران است، کاهش سطح رضایت شغلی است. باید گفت که این کاهش ممکن است جنبه آگاهانه و یا ناآگاهانه داشته باشد.

فرضیه سوم پژوهش نیز مبنی بر اینکه رضایت شغلی با تعهد سازمانی رابطه مثبت دارد، نیز تأیید شده است. این یافته

براساس یافته‌های پژوهش، فرضیه اول پژوهش، مبنی بر اینکه بین تناسب فرد - شغل با فرسودگی هیجانی رابطه منفی وجود دارد، مورد تأیید قرار گرفت. این یافته با پیش‌بینی‌های الگوسازی‌های منابع بقا و تقاضای شغلی - منابع (هوب‌فول، ۲۰۰۱؛ هوب‌فول و شیروم، ۲۰۰۰؛ دیمریوتی و همکاران، ۲۰۰۱) همسویی دارد. درون‌مایه تناسب فرد - شغل که در این پژوهش به صورت ادراک شده نزد افراد مورد سنجش قرار گرفته، بر متناسب بودن توانایی‌ها و ظرفیت‌های فرد با تقاضاهای شغلی وی متکی است. این تناسب از یک طرف باعث کاهش گرانباری کاری و از طرف دیگر باعث حس ارزشمندی و کارآمدی در افراد می‌شود. چنین روندی بدون تردید از وقوع احساس فرسودگی هیجانی پیشگیری می‌کند. فرضیه دوم پژوهش نیز مبنی بر اینکه بین فرسودگی هیجانی با رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد، تأیید شد. این یافته با یافته‌ها و نظریه‌های پژوهشگرانی چون مسلش و همکاران (۲۰۰۱)، فوگارتی و همکاران (۲۰۰۰) و مولکی و همکاران (۲۰۰۶) همسویی نشان می‌دهد. از لحاظ نظری، زمانی که عوامل فشارآور در محیط کار مدام و پیوسته به افراد تحمیل می‌شود، به تدریج احساس فرسودگی هیجانی که مبتنی بر احساس تخلیه انرژی و نیروی روانی و هیجانی در افراد است،

پژوهشگران پژوهش حاضر این است که علی‌رغم غنی بودن شواهد پژوهشی از رابطه بین تنش، فرسودگی و واکنش‌های نگرشی و رفتاری متعدد (نظیر رضایت شغلی، تعهد سازمانی، تمایل به ترک خدمت و حتی رفتارهای مثبت و منفی سازمانی) این یافته‌ها کماکان از نظر الگوسازی‌های تبیین‌کننده روابط بین این متغیرها ضعیف هستند. برخی شواهد پژوهشی (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶) نشان می‌دهد که روابط بین استرس، فرسودگی، پیامدهای نگرشی و رفتاری نیازمند یک الگوسازی نظری به نسبت جامع است، تا به‌خوبی بتوان این یافته‌ها را در چارچوب آن سازماندهی کرد. یک الگوسازی پیشنهادی در این حوزه الگوسازی استرس ← نامتعادلی ← جبران است که برخی شواهد حمایت‌کننده برای آن در این پژوهش فراهم شده است. شواهدی که در این پژوهش به‌دست آمد (اثر سرایت و اثر جبرانی - نگرشی) باید جدی تلقی شود. با این حال برای روشن شدن نقاط قوت و ضعف این الگوسازی هنوز هم پژوهش‌های بیشتری لازم است.

به هر حال در تعمیم‌دهی و تعبیر و تفسیر یافته‌ها باید به محدودیت‌هایی که برای این پژوهش وجود دارد توجه شود؛ نخست اینکه تناسب فرد - شغل در این پژوهش به صورت ادراک شده و نه به صورت واقعی براساس تطابق توانایی‌ها، دانش و مهارت‌ها و علایق افراد با شرایط شغل مورد سنجش قرار گرفته است. نکته دوم اینکه گروه نمونه این پژوهش را کارکنان مرد یک صنعت تولیدی تشکیل داده‌اند. ممکن است در گروه صنایع و سازمان‌های دیگر (خدماتی و بازرگانی) و در گروه کارکنان زن، نتایج تغییراتی داشته باشد. سوم اینکه اکثر اعضای نمونه این پژوهش را کارکنان قراردادی تشکیل داده‌اند. از این لحاظ نیز ممکن است نتایج در کارکنان رسمی و حتی پیمانی سازمان‌های مشابه یا متفاوت، تغییراتی را نشان بدهد. به هر حال در کنار توجه به این محدودیت‌ها، پیشنهادهای کاربردی چندی را می‌توان مطرح کرد: پیشنهاد اول حول محور تأثیر تناسب فرد - شغل بر فرسودگی هیجانی و رضایت تعهد سازمانی دور می‌زند. مهیا ساختن شرایط لازم از زمان‌گزینش، استخدام، آموزش و گمارش در شغل، برای متناسب بودن مهارت‌ها، توانایی‌ها، دانش و علایق افراد با تقاضاها و شرایط شغل، بستر را برای کاهش احساس فرسودگی هیجانی و افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی بعدی فراهم خواهد ساخت. غفلت از تناسب فرد - شغل به‌طور جدی ممکن است طی یک فرایند زنجیره‌ای از طریق افزایش سطح فرسودگی هیجانی و کاهش سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی، عملکرد و اثربخشی سازمانی را نشانه برود، چرا که شواهد

نیز مؤید این ایده است که تجارب رضایت‌آفرین (و یا نارضایتی‌آفرین) در شغل افراد، عاقبت نگرش سازمان مرجع آنها را نظیر تعهد سازمانی تحت تأثیر قرار می‌دهد. در واقع اثر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی شبیه به نوعی اثر سرایت عمل می‌کند. به این معنی که بر اثر تجارب نگرشی مبتنی بر رضایت در شغل، در افراد به تدریج نگرش‌های کلی‌تر نظیر وفاداری و تعهد به سازمان دستخوش تغییر می‌شود. به این لحاظ، باور بر این است که اثر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی بر مبنای ساز و کار سرایت از شغل به سازمان (جزء به کل) وارد عمل می‌شود. فرضیه چهارم پژوهش به این ترتیب مورد تأیید قرار گرفت که فرسودگی هیجانی، متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه تناسب فرد - شغل با رضایت شغلی بود. فرضیه پنجم پژوهش نیز مبنی بر اینکه رضایت شغلی واسطه رابطه فرسودگی هیجانی با تعهد سازمانی است، تأیید گردید. علاوه بر این در الگوسازی نهایی پژوهش با آنکه پیش‌بینی نشده بود، بین تناسب فرد - شغل با رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز دو رابطه یا مسیر مستقیم به‌دست آمد. الگوسازی نهایی و اصلاح‌شده این پژوهش، تلویحات نظری و پژوهشی چندی را به‌دنبال دارد؛ نخست اینکه روابط مستقیم تناسب فرد - شغل با رضایت شغلی و تعهد سازمانی، حکایت از اثر سرایت یک پدیده ادراکی نظیر تناسب فرد - شغل دارد. به معنای دیگر پدیده‌های ادراکی نظیر تناسب ادراک شده فرد - شغل علاوه بر پیشگیری از وقوع احساسات منفی نظیر فرسودگی هیجانی، می‌توانند به‌طور مستقیم باعث تقویت نگرش‌های شغلی افراد در قالب رضایت و تعهد شوند. این سرایت اثر، در قالب یک الگوسازی نقش دوگانه متضاد عمل می‌کند. یعنی در نقش اول، تناسب فرد - شغل باعث کاهش احساس فرسودگی هیجانی و در نقش دوم همزمان باعث تقویت احساس رضایت و تعهد سازمانی می‌شود. دوم اینکه اثرپذیری رضایت شغلی از فرسودگی هیجانی گویای وقوع نوعی اثر جبرانی - نگرشی است. منظور از اثر جبرانی - نگرشی این است که وقتی شرایط کار فرد در یک سازمان برای وی احساس فرسودگی را به ارمغان آورد، وی خواسته و ناخواسته در سطح عاطفی و شناختی به دنبال رفع وضعیت فشارآور (حداقل در سطح روانی) می‌رود. این اثر جبرانی به‌طور دقیق همسو با تبیین رفتار تعارض حاصل از فرسودگی - رضایت است. چرا که چنین تعارضاتی به‌خوبی می‌توانند جنبه انگیزشی داشته باشند و از آن طریق فرد را از لحاظ عاطفی، شناختی و رفتاری وادار به تغییر نمایند. لازم است پژوهشگران علاقه‌مند درآینده این تبیین را به‌عنوان یک تبیین پیشنهادی پیگیری کنند. باور

- Gil-Monte, P.R. (2005). *EI syndrome quemarse por el trabajo (burnout)*. Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid, Piramide.
- Halbesleben, J.R.B. (2009). The influence of shift work on emotional exhalation in firefighters. *International Journal of Workplace Health Management*, 2(2), 115-130.
- Hamid, S.N.A., & Yahya, K. (2011). Relationship between person-job fit and person-organisation fit on employees' work engagement: a study among engineers in semiconductor companies in Malaysia. Paper presented at the Annual Conference on Innovations in Business & Management London, UK, (pp 1-30).
- Hobfoll, S.E. (2001). The influence of culture, community, and the nested self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337-370.
- Hobfoll, S.E., & Shirom, A. (2000). Conservation of resources: applications to stress and management in the workplace. In Golembiewski, R.T. (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 57-81), 2nd ed, Dekker, New York: NY.
- Holland, J.L. (1997). *Making vocational choice; a theory of vocational personalities and work environment*. 3ed, Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.
- June, S., & Mahmood, R. (2011). The Relationship between Person-job Fit and Job Performance: A Study among the Employees of the Service Sector SMEs in Malaysia. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 1(2), 95-105.
- Karatepe, O.M., & Aleshinloye, K.D. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 349-358.
- Li, C.H., & Hung, C.H. (2010). An examination of the mediating role of person-job fit in relations between information literacy and work outcomes. *Journal of Workplace Learning*, 22 (5), 306-318.
- Lee, V., & Henderson, M.C. (1996). Occupational stress and organizational commitment in nurse administrators. *Journal of Nursing Administration*, 26(5), 21-28.
- Lewin, J.E., & Sager, J.K. (2009). An investigation of the influence of coping resources in salespersons's emotional exhaustion. *Industrial Marketing Management*, 38, 798-805.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- پژوهشی نشان می‌دهد که رضایت شغلی و به‌دنبال آن تعهد سازمانی اجزای جدایی‌ناپذیر اثربخشی و عملکرد مطلوب سازمانی هستند. شاید بهترین و مؤثرترین راهبرد پس از گزینش، استخدام و به‌کارگماری افراد، همانا تجزیه و تحلیل مشاغل باشد. تجزیه و تحلیل مشاغل، الزامات و نیازهای هر شغل را به‌خوبی مشخص خواهد کرد و به‌دنبال مشخص شدن الزامات و نیازهای شغل، در صورت نبودن تناسب بین فرد - شغل، طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی مورد نیاز، گام بعدی خواهد بود که باید اجرا شود.
- ### منابع
- حسن‌زاده، ر. (۱۳۸۱). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ اول، تهران: نشر ساوالان.
- سکاران، ا. (۱۳۸۱). روش‌های تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی. چاپ اول، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش برنامه‌ریزی و مدیریت (سال انتشار اثر به زبان اصلی ۱۹۹۱).
- شوماخر، رندال، ای، لومکس، ریچارد. جی. (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر الگوسازی معادله ساختاری. ترجمه وحید قاسمی، چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان (سال انتشار اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۴).
- گل‌پرور، م، نیری، ش.، و مهداد، ع. (۱۳۸۷). رابطه ارزش‌های سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان شرکت سهامی ذوب‌آهن. یافته‌های نور در روان‌شناسی، ۲(۸)، ۳۴-۱۹.
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Boyas, J., & Wind, L.H. (2009). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model. *Children and Youth Services Review* (2009), doi: 10.1016/j.childyouth. 2009.10.009.
- Del Valle, J.F., Lopez, M., & Bravo, A. (2007). Job stress and burnout in residential child care workers in Spain. *Psicothema*, 19(4), 610-615.
- Demerouti, E., Bakkar, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Fogarty, T.J., Singh, J., Rhoads, G.K., & Moore, R.K. (2000). Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31-67.

- Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarino, A.J. (2006). *Applied multivariate research: design and interpretation*. Thousand Oaks, London, Sage publications, Inc.
- Mulki, J.P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: can the right job and a leader's style make a difference? *Journal of Business Research*, 59, 1222-1230.
- Sekiguchi, T. (2004). Person-organization fit and person-job fit in employee selection: A review of the literature. *Osaka Keidi Ronshu*, 54(6), 179-196.
- Spector, P.E. (1985). Measurement of human-service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Speier, C., & Venkatesh, V. (2002). The hidden minefields in the adoption of sales force automation technologies. *Journal of Marketing*, 66(3), 98-111.
- Van Vianen, A.E.M. (2000). Person-organization fit: The match between newcomers' and recruiters perceptions for organizational cultures. *Personnel Psychology*, 53(1), 113-149.
- Werbel, J.D., & Johnson, D.J. (2001). The use of person-group fit for employment selection: A missing link in person-environment fit. *Human Resource Management*, 40(3), 227-240.
- Hamid, S.N.A., & Yahya, K. (2011). Relationship between person-job fit and person-organisation fit on employees' work engagement: a study among engineers in semiconductor companies in Malaysia. *Paper presented at the Annual Conference on Innovations in Business & Management London, UK, (pp 1-30)*.