

The effect of job demand, role ambiguity, perceived overqualification and organizational support on employee well-being

Abstract

The present study was conducted with the aim of the effect of job demand, role ambiguity, perceived super-competence and organizational support on employee well-being based on the job demand-resources model. This research was applied in terms of purpose and survey in terms of data collection method. The statistical population was all the employees of Razi University of Kermanshah, which were 490, and 215 of them were selected as a sample from different faculties using Morgan's table and stratified random sampling method, which was chosen according to the sample of each faculty. The data collection tool was a questionnaire. Data analysis has been done using structural equation modeling approach with partial least squares method through Smart PLS3 software. The findings of the research show that job demand, perceived role ambiguity and over-competence decrease the well-being of employees, and organizational support increases the well-being of employees. Improving the well-being and support of employees has led to the success of the organization. If the organization supports the employees, they feel more committed to the organization and strive to increase performance and achieve the goals of the organization. Therefore, it is necessary to find the factors affecting the welfare of employees, which can cause the success of the organization

Keywords: Perceived Overqualification, Role Ambiguity, Job Demand, Perceived Organizational Support, Well-being

بررسی اثر تقاضای شغلی، ابهام نقش، فراشایستگی ادراک شده و حمایت سازمانی بر رفاه کارکنان

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تاثیر تقاضای شغلی، ابهام نقش، فراشایستگی ادراک شده و حمایت سازمانی بر رفاه کارکنان بر اساس مدل تقاضا-منابع شغلی صورت گرفت. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه ی گردآوری داده ها پیمایشی بود. جامعه آماری کلیه ی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه بود که 490 بودند و با استفاده از جدول مورگان 215 از آن ها از دانشکده های مختلف و با روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی به صورت نمونه انتخاب شدند. که به تناسب هر دانشکده نمونه مورد نظر انتخاب گردید. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه بود. تحلیل داده ها با استفاده از رویکرد مدلسازی معادلات ساختاری با روش حداقل مربعات جزئی از طریق نرم افزار Smart PLS3 انجام شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد تقاضای شغلی، ابهام نقش و فراشایستگی ادراک شده سبب کاهش رفاه کارکنان می شود و حمایت سازمانی به عنوان سبب افزایش رفاه کارکنان می گردد. بهبود رفاه و حمایت از کارکنان سبب موفقیت سازمان شده است اگر سازمان کارکنان را مورد حمایت خود دهد آنها احساس تعهد بیشتری به سازمان داشته و در جهت افزایش عملکرد و دستیابی به اهداف سازمان تلاش می کنند. از این رو یافتن عوامل موثر بر رفاه کارکنان امری ضروری است که می تواند سبب موفقیت سازمان شود.

کلید واژگان: فراشایستگی ادراک شده، ابهام نقش، تقاضای شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده،

رفاه

مقدمه

در دنیای رقابتی و مدرن حال حاضر برای دستیابی به موفقیت سازمان توجه به رفاه¹ کارکنان آن سازمان اهمیت بسیاری دارد زیرا از خصوصیات یک سازمان سالم وجود کارکنانی است که از رفاه برخوردار می باشند و نیز وجود یا عدم وجود رفاه برای سازمان عواقب متعددی را به همراه دارد به همین سبب رفاه یکی از چالش های پیش روی هر سازمان است. کارکنان بخش فراوانی از وقت خود را در محیط کار می گذرانند و فراهم سازی رفاه در محیط کار سهم مهمی را در رفاه عمومی آنها دارد. رفاه کارکنان مفهوم وسیعی می باشد که به طور کلی کیفیت چگونگی تجربه و عملکرد کارکنان را توصیف می کند(خوروا و وچلر، 2018). دمروتی و همکارانش (2010) برای اندازه گیری رفاه

¹ . Well- Being

کارکنان آنها در دو جنبه ی مثبت و منفی در نظر گرفته اند که درگیری کاری^۱ جنبه ای مثبت از رفاه است که نشان دهنده یک وضعیت ذهنی مثبت در ارتباط با کار است و با نشاط، فداکاری و جذب مشخص می شود و افزایش رفاه را برای کارکنان به همراه دارد. جنبه ی منفی رفاه خستگی عاطفی^۲ است که یک پیامد استرس مربوط به کار است و به از دست دادن منابع عاطفی به دلیل تقاضاهای شغلی زیاد کارمند مربوط می شود که مهمترین بعد فرسودگی شغلی می باشد. خستگی عاطفی و درگیری کاری دو جنبه متفاوت برای اندازه گیری میزان رفاه هستند اما می توانند به طور مستقل در یک موقعیت در کارمند ایجاد شوند (دمروتی و همکاران، 2010). از طرفی دیگر می توان بر اساس مدل تقاضا-منابع شغلی تأثیر چالش های شغلی را بر رفاه کارکنان در نظر گرفت بر این اساس گفته می شود که محیط کار با برخی از خواسته های فیزیولوژیکی و روانی کارکنان ارتباط دارد. که منجر به پیامدهای منفی و مثبت می شود.

چالش های شغلی در دو گروه تقسیم بندی می شوند که گروه اول مخل سلامتی کارکنان هستند و مانع عملکرد بهینه می شود (یعنی موانع شغلی) در مقابل، گروه دوم به مقداری انرژی نیاز دارند، اما با این وجود محرک هستند (یعنی منابع شغلی) که در اصطلاح این دو گروه را می توان در قالب مدل تقاضا- منابع شغلی نام گذاری کرد. موانع شغلی احتمال آسیب رساندن به رشد یا منفعت شخصی را دارند نمونه هایی از موانع شغلی تقاضای شغلی و ابهام در نقش است (باکر و دمروتی، 2014). در طول سه دهه گذشته، بسیاری از مطالعات نشان داده اند که تقاضاهای شغلی می تواند تأثیر عمیقی بر رفاه کارکنان داشته باشد به عنوان مثال، تحقیقات نشان داده است که تقاضاهای شغلی ممکن است منجر به مشکلات خواب، خستگی، و اختلال در سلامت شود. تقاضاهای شغلی^۳ جنبه هایی از کار است که نیازمند تلاش جسمی، عاطفی یا شناختی طولانی مدت است و با جنبه های فیزیولوژیکی و روانی همراه می باشد سازمان هایی با تقاضاهای شغلی بیش از حد، رفتارهای کاری ضعیف و کاهش درگیری کاری کارکنان را به دنبال دارد و از لحاظ انگیزشی آنان را دچار مشکل و خسته می کند. تقاضاهای شغلی منجر به پیامدهای مرتبط با سلامتی جسمی و روانی افراد و در نهایت باعث ایجاد خستگی عاطفی در آنها می گردد (باکر، 2015). از طرفی دیگر هم سازمانی که بتواند به طور فعال با ابهام نقش مقابله کند، از کارکنانی با افزایش رفاه و به طور کلی بهره‌وری سود خواهد برد. فقدان اطلاعات واضحی که کارمندان در مورد نقش های خود در سازمان دریافت می کنند، که عدم اطمینان قابل توجهی در مورد توانایی آنها در اجرای وظایف شغلی شان ایجاد می کند ابهام نقش می باشد با توجه به

-
- 1 . Work Engagement
 - 2 . Emotional Exhaustion
 - 3 . Job Demand

اینکه فشارهای روانی ناشی از ابهام نقش می تواند به سلامت جسم و روان کارکنان آسیب برساند، رفتار سازمانی آنها را تحت تأثیر قرار داده و مشکلاتی را در حوزه سازمان و عملکرد کارکنان ایجاد کند (سخنوری و همکاران، 1400). از سوی دیگر هم توسعه سریع آموزش عالی در کشورهای مختلف، سبب شده افراد بیشتری از آموزش عالی مناسب برخوردار شوند این مسئله شرایطی را ایجاد کرده که در برخی موارد مدرک، مهارت و توانایی افراد بالاتر از نیازهای کاری آنها در محیط کار می باشد این پدیده به عنوان فراشایستگی ادراک شده¹ توصیف می شود (لوکسایت و اسپیدمولر، 2016). زمانی که افراد موقعیت کاری فعلی خود را با موقعیتی که می خواهند و فکر می کنند شایسته آن هستند مقایسه می کنند و متوجه می شوند که نقش شغلی شان آن چیزی نیست که انتظار داشتند، شکافی در ذهن آنها ایجاد می شود که سبب می شود این افراد احساس محرومیت کنند این احساس می تواند به ناامیدی، افسردگی، عصبانیت و در نتیجه به خستگی عاطفی منجر گردد. همچنین به دلیل عدم تطابق بین صلاحیت ها و مشاغل و انتظارات برآورده نشده، کارکنان دارای فراشایستگی ادراک شده تمایل کمتری دارند که با قدرت و فداکاری در کار خود شرکت کنند و زمان کافی را به کار خود اختصاص نمی دهند بنابراین درگیری کاری کمتری را دارند (لوکسایت و همکاران، 2022). فراشایستگی ادراک شده رابطه ی مثبت با طیف وسیعی از نگرش ها و رفتارهای کاری مضر کارکنان فرسودگی شغلی و رابطه منفی با نگرش ها و رفتارهای مثبت در محل کار مانند درگیری کاری دارد (آیزنبرگ و استینگل هامبر، 2011). کورتسیس و همکاران (2017) بیان می کند فراشایستگی ادراک شده چون باعث سرکوب نیازهای اجتماعی و عاطفی کارکنان می شود در نتیجه رفاه آنان را کاهش می دهد. حمایت سازمانی ادراک شده² برای توانمندسازی کارکنان جهت مقابله و مدیریت با ماهیت استرس زای محیط کار در نظر گرفته می شود حمایت سازمانی ادراک شده باورهای کلی کارکنان سازمان را نشان می دهد و برای کارکنان آشکار می سازد که سازمان تا چه اندازه برای کار و تلاش آنها ارزش قائل است و به رفاه آنان اهمیت می دهد. زمانی که یک کارمند حمایت سازمانی را داشته باشد، با تعهد به سازمان، خود را بیشتر در کارها درگیر می کند و وقت بیشتری را به کار اختصاص می دهد اما کمبود حمایت سازمانی سبب ایجاد این تفکر در کارمند شده که سازمان منابع کافی برای انجام کارشان را در اختیار آنها قرار نمی دهد و باعث می شود که مجبور شوند منابع فیزیکی، ذهنی و عاطفی بیشتری را برای مقابله با تقاضاهای شغلی قرار دهند و این امر سبب فرسودگی آنان می شود (باکر و دمروتی:

¹. Perceived overqualification

². perceived organizational support

2014).

پژوهش حاضر بر آن است تا با استفاده از پیشینه های موجود عوامل منفی و مثبت مؤثر بر رفاه کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه را مورد بررسی قرار دهد. ارتباط این متغیرها به صورت هماهنگ و در قالب یک مدل تا به حال در هیچ پژوهشی مورد بررسی قرار نگرفته است و از طرفی با توجه به اهمیت رفاه کارکنان در اثربخشی سازمانی نتایج این پژوهش می تواند جهت بهبود عملکرد کارکنان و برای ارائه مزیت های رقابتی به سازمان ها و کمک به حفظ کارکنان با استعداد مفید واقع شود. پژوهش کنونی به دنبال پاسخ گویی به این سوال است که اثر تقاضای شغلی، فراشایستگی ادراک شده و حمایت سازمانی بر رفاه کارکنان بر اساس مدل تقاضا-منابع شغلی چگونه است؟

پیشینه نظری پژوهش

رفاه کارکنان به عواطف فرد در خصوص پیامدهای مثبت یا منفی در ارتباط با انجام وظایف شغلی خاص در یک محیط کاری خاص اشاره دارد. رفاه کاری باید با معیاری تعیین شود که می تواند شاخص اصلی شادی و سخت کوشی کارکنان باشد. برای اندازه گیری جنبه مثبت رفاه از متغیر درگیری کاری استفاده می شود. درگیری کاری مفهومی است که به صورت « حالت ذهنی مثبت، رضایت بخش و مربوط به کار » است (دمروتی و باکر، 2023). این امر به ویژه دلالت بر انگیزه ای اساسی دارد که باعث نشاط کارکنان می شود و آنها را قادر می سازد تا منابع گران بها مانند زمان و تلاش را در مشاغل خود نهادینه کنند. کارکنان متعهد معمولاً به دلیل احساسات مثبتی که در کار درک می کنند، رفتار کاری مولدتری از خود نشان می دهند، در نتیجه پژوهشگران استفاده از درگیری کاری را به عنوان بعد مثبت برای نشان دادن رفاه مرتبط با کار پیشنهاد می کنند (خان و همکاران، 2015: 487). جهت اندازه گیری جنبه منفی رفاه یعنی کاهش رفاه از متغیر فرسودگی عاطفی که مهمترین بعد فرسودگی شغلی است استفاده می شود. فرسودگی شغلی از جمله عوارض مربوط به کار است که در سال های اخیر مورد توجه قرار گرفته است و برای اولین بار توسط فرندزبرگ در اواخر دهه 1960 میلادی، زمانی که وی علائم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، تعریف شد. این حالت به احساس خالی بودن فرد اشاره دارد به عبارت دیگر یعنی هیچ منبع عاطفی در فرد باقی نمانده است. خستگی عاطفی حالتی از لحاظ احساسی و عاطفی او ناشی از استرس انباشته شده از زندگی فردی یا کاری و یا ترکیبی از هر دو است. خستگی عاطفی یکی از نشانه های فرسودگی شغلی است. افراد مبتلا به خستگی عاطفی اغلب احساس می کنند که قدرت و کنترل بر آنچه در زندگی اتفاق می افتد ندارند. آنها ممکن است احساس کنند

کنند که در یک وضعیت گیر کرده اند یا به دام افتاده اند (نصرتی، 1402). بر اساس الگوی ماسلاچ و لیترا¹ (2017) فرسودگی شغلی، با فرسودگی عاطفی که هسته اصلی و مهم ترین بعد فرسودگی شغلی است، آغاز میشود. وجود چنین حسی به گسترش احساس بدبینی در افراد منجر میشود که نگرشهای منفی و نامطلوب نسبت به کار و سایر افراد را در کارکنان شکل خواهد داد و به عنوان مؤلفه نگرشی فرسودگی شغلی محسوب میگردد. تقاضای شغلی: تقاضاهای شغلی به جنبه‌های جسمانی، روانی، اجتماعی و یا سازمانی شغل اشاره دارد که به تلاش جسمانی و یا روانی (شناختی و عاطفی) مداوم نیاز دارد و با هزینه‌های فیزیولوژیکی و یا روانشناختی همراه است. بر اساس شواهد پژوهشی و نظری، تقاضاهای شغلی به نسبت‌های مختلف بر حالات هیجانی و تمایلات رفتاری افراد در محیط‌های کاری تأثیرگذار است. خواسته‌های شغلی در هر شغلی متفاوت است. سازمان‌ها به دلیل داشتن ساختاری آگاهانه، نیروی انسانی خود را با توجه به اهداف پیش رو انتخاب می‌کنند. نیروی انسانی نیز خود را موظف به رعایت ضوابط و وظایف سازمان در مقابل وظایف محوله از سوی سازمان می‌دانند. بنابراین عملکرد کارکنان در یک سازمان نشان دهنده عملکرد کل سازمان است (رحیمی و قربانیان، 1400). فراشایستگی ادراک شده: مینارد و همکاران² (2015) فراشایستگی ادراک شده را اینگونه تعریف می‌کند تا چه حد یک کارمند احساس می‌کند که تحصیلات، تجربه ویا (دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های) مازادی نسبت به الزامات موقعیت خود دارد (مینارد و همکاران، 2015: 518). بر اساس ادبیات فراشایستگی ادراک شده، محققان استدلال می‌کنند که کارکنان زمانی که این حالت خود را معنا می‌کنند، از منابع کنترل درونی و بیرونی استفاده می‌کنند کارکنان می‌توانند ادراک خود از فراشایستگی ادراک شده را به دلایل درونی مانند ناتوانی خود در حل تعارضات کار و خانواده یا تفاوت‌های فردی در مقابله با چالش‌های شغلی (یعنی سازگاری شغلی) نسبت دهند، یا برعکس این حالت نیز محتمل است که کارکنان تصورات خود را از فراشایستگی ادراک شده به دلایل بیرونی نسبت دهند (لادوغان و بائوئر، 2021: 265). ابهام نقش: مرتبط با موقعیت و وظایف یک شخص در محیط کار، تعریف شده است. ابهام نقش به وضعیت شغلی معینی گفته می‌شود که در آن پاره‌ای از اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور نامطلوب، نارسا یا گمراه کننده اند. به عبارت دیگر ابهام نقش زمای پدید می‌آید که روشن نباشد نقش فرد چیست یا حدود مسئولیت‌های وی کدام است. عدم اطمینان نسبت به حیطه مسئولیت و انتظارات دیگران از عملکرد فرد چگونگی ارزشیابی، مسیر پیشرفت، از مصادیق ابهام نقش در موقعیت‌های کاری است.

¹ . Maslach & Leiter

² . Maynard

تحقیقات نشان می دهد که ابهام نقش از جمله مهمترین عوامل ایجاد کننده استرس شغلی و عدم رضایت شغلی است که علاوه بر ایجاد نارضایتی شغلی عملکرد شغلی فرد را تحت تاثیر قرار می دهد و سبب کاهش آن می شود (غلامی فتیده و همکاران، 1401). حمایت سازمانی ادراک شده: ایده حمایت سازمانی ادراک شده نخستین بار توسط آیزنبرگر و همکاران¹ (۱۹۸۶) به صورت رسمی در ادبیات سازمانی مطرح شد. هنگامی که کارکنان این احساس را ادراک کنند که سازمان دلواپس خوشبختی آنها است و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می دهد، خود را جزئی از سازمان محسوب کرده آن را معرف خود می دانند و نسبت به سازمان احساس پایبندی و وفاداری میکنند در عصری که سازمان ها و محیط های کاری هر روز با چالش ها و فشارهای زیادی روبه رو هستند و کارکنان این سازمان ها بار کاری فراوانی را تحمل و با مشکلات دست و پنجه نرم می کنند، حمایت سازمانی شاید مرهم مناسبی برای این چالش ها و فشارها باشد حمایت سازمانی ادراک شده پایه و اساس رابطه بین سازمان و کارکنان است. حمایت سازمانی ادراک شده شروع فرآیند تبادل اجتماعی است که در آن کارکنان احساس مسئولیت کرده که به سازمان در دستیابی به اهداف کمک کنند و انتظار دارند که تلاش بیشتر از طرف آنان به پاداش بیشتر از سوی سازمان منجر خواهد شد (به نقل از عبدالله زاده و اسمعیلی، 1402) بر اساس اصول تبادل اجتماعی، کارکنانی که حد زیادی از حمایت سازمانی را درک کرده اند به دنبال رفتارهای مشابه بوده و مقابله به مثل خواهند کرد. در نتیجه نگرش های مطلوب کاری بیشتری داشته و سطح تلاش و عملکرد خود را افزایش خواهند داد (کارگر و باغبان، 1401).

پیشینه تجربی پژوهش

احمد (2019) در پژوهش خود تاکید کرده است که تقاضاهای شغلی نقش مهمی در تعیین میزان سطح درگیری یک کارمند در کارش دارند که در آن، بار کاری و نیازهای عاطفی اصلی ترین مواردی هستند و هر چه بار کاری کمتر باشد درگیری کاری بیشتر است و در نتیجه با کاهش تقاضای شغلی درگیری کاری که مولفه ی مثبت رفاه است افزایش یافته و در نتیجه رفاه کارکنان زیاد می گردد

در پژوهش هان و همکاران (2019) بیان شد تقاضاهای شغلی به طور مثبت با خستگی عاطفی (مولفه ی منفی رفاه) و به طور منفی با درگیری کاری (مولفه ی مثبت رفاه) رابطه معناداری دارد.

¹. Eisenberger et al

هارتر و همکاران (2003) در تحقیقات خود نشان دادند افرادی که نمی دانند سازمان از آنها چه انتظاراتی را دارد کمتر دچار درگیری کاری می باشند و بیشتر وقت خود را صرف این می کنند که بدانند سازمان چه انتظاری از آنها دارد و ابهامات نقش خود را روشن کنند که پیامدهای منفی برای رفاه آنها دارد در واقع این پژوهش نشان می دهد که ابهام نقش سبب کاهش درگیری کاری و در نهایت سبب کاهش رفاه کارکنان می گردد.

همچنین تحقیقات رز و همکاران^۱ (2011) نشان می دهد که ابهام نقش با کاهش درگیری کاری مرتبط است، که کاهش درگیری کاری باعث کاهش رفاه کارکنان می شود. خواجوی و پرزگر (1395) در مطالعات خود به این نتیجه رسیدند که بین ابهام نقش و خستگی عاطفی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

در پژوهش های لو و پی^۲ (2019) بین درگیری کاری (مولفه رفاه) و فراشایستگی ادراک شده رابطه ی منفی وجود دارد یعنی با افزایش فراشایستگی ادراک شده درگیری کاری کاهش می یابد.

هراری و همکاران (2017) در پژوهش خود نشان دادند زمانی که افراد موقعیت کاری فعلی خود را با موقعیتی که می خواهند و فکر می کنند شایسته آن هستند مقایسه می کنند و متوجه می شوند که نقش شغلی شان آن چیزی نیست که انتظار داشتند، آنگاه این شکاف باعث می شود که احساس محرومیت کنند، احساس محرومیت می تواند منجر به ناامیدی، افسردگی، عصبانیت و درد شود و در نتیجه منجر به خستگی عاطفی گردد با توجه به اینکه خستگی عاطفی مولفه ی منفی رفاه است پس خستگی عاطفی سبب کاهش رفاه می گردد.

راسول و همکاران (2021) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که وقتی کارمندان حمایت سازمان را درک می کنند، احساس تعلق آنها به سازمان تقویت می شود و این امر سبب کاهش فرسودگی شغلی آنها شده و باعث می شود در کار خود بیشتر غرق شوند و با علاقه ی بیشتری کارشان را انجام دهند.

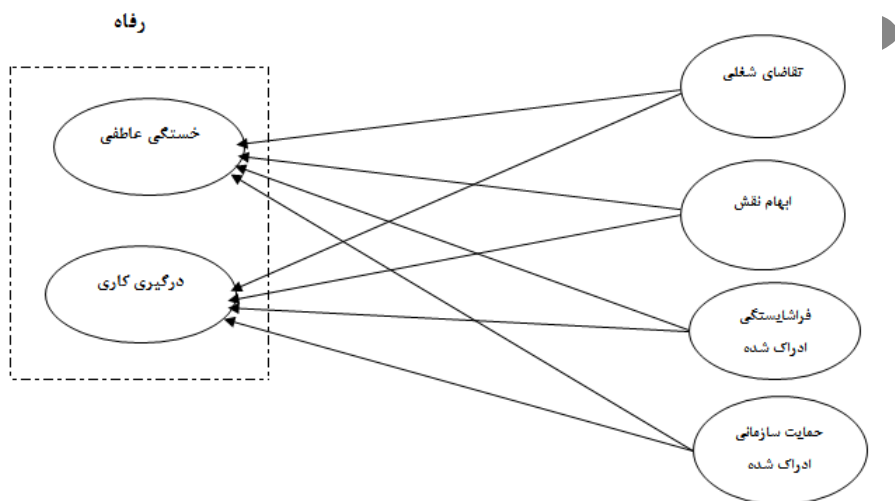
باکر و همکاران (2004) دریافته اند که منابع شغلی مانند حمایت سازمانی خستگی عاطفی کارکنان را کاهش می دهد. هنگامی که کارکنان در سازمانی کار می کنند که از نظر آنها حمایت کننده است، کمتر دچار خستگی روحی می شوند. اثرات خستگی عاطفی معمولاً با موقعیت های حمایتگر از سمت سازمان به طور قابل توجهی کاهش می یابد که کاهش خستگی عاطفی در کارکنان سبب افزایش رفاه آنها می گردد.

¹. Ríos et al

². Lou & Ye

با بررسی پیشینه های موجود، مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پژوهش هان و همکاران (2019)؛ به شکل زیر می باشد

شکل 1. مدل مفهومی



بر اساس پیشینه ها و ادبیات نظری پژوهش و نیز مدل مفهومی فرضیات زیر را می توان ارائه نمود:

1. تقاضای شغلی بر خستگی عاطفی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه تاثیر دارد.
2. تقاضای شغلی بر درگیری کاری کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه تاثیر دارد.
3. ابهام نقش بر خستگی عاطفی کارکنان دانشگاه رازی تاثیر دارد.
4. ابهام نقش بر درگیری کاری کارکنان دانشگاه رازی تاثیر دارد.
5. فراشایستگی ادراک شده بر خستگی عاطفی کارکنان دانشگاه رازی تاثیر دارد.
6. فراشایستگی ادراک شده بر درگیری کاری کارکنان دانشگاه رازی تاثیر دارد.
7. حمایت سازمانی ادراک شده بر خستگی عاطفی کارکنان دانشگاه رازی تاثیر دارد.

8. حمایت سازمانی ادراک شده بر درگیری کاری کارکنان دانشگاه رازی تاثیر دارد.

روش و ابزار تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی، از نظر روش گردآوری داده ها توصیفی-پیمایشی، از نظر زمانی مقطعی و از نظر نوع ارتباط بین متغیرها یک تحقیق همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه تشکیل می دهند که 490 نفرند. حجم نمونه بر اساس جدول برآورد حجم نمونه کریسی و مورگان¹ (1970) مقدار واقعی حجم نمونه 215 نفر بدست آمد. در تست پایلوت جهت تایید پایایی 30 پرسشنامه بین پاسخ دهندگان توزیع گشت و آلفای کرونباخ آن 0/67 بدست آمد. روایی صوری پرسشنامه هم به تایید خبرگان و اساتید حوزه ی مورد نظر رسید. به طور کلی جهت گردآوری داده ها 230 پرسشنامه بین کارکنان توزیع گشت که از این میان شش پرسشنامه سفید بود و نه مورد دیگر یا دو گزینه علامت زده شده بود و یا به همه ی سوالات پاسخ داده نشده بود در نهایت 215 پرسشنامه صحیح بازگردانده شده و مورد تحلیل قرار گرفت. با توجه به اینکه جامعه آماری نامجانس بود و کارکنان از دانشکده های مختلف انتخاب شدند از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده گردید که در جدول زیر تعداد نمونه ها به تفکیک حوزه کاری آورده شده است. در اجرای این پژوهش از رویکرد کمی؛ به این معنی که برای تایید یافته ها از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. از نظر نتایج، این تحقیق پژوهشی کاربردی است زیرا به دنبال استفاده از نتایج به دست آمده برای کاربرد و بهره برداری در دانشگاه رازی کرمانشاه است. از نظر روش گردآوری داده ها، پژوهش از نوع توصیفی و پیمایشی است. به منظور سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه های معتبر استفاده گردید و پایایی پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش 0/808 بود.

پرسشنامه های مورد استفاده در این پژوهش به شرح ذیل است:

پرسشنامه تقاضای شغلی : در این پژوهش برای سنجش متغیر تقاضای شغلی از پرسشنامه چن و کاو (2012) استفاده شده است. این پرسشنامه 4 گویه دارد. پاسخ ها در تمام گویه های این پرسشنامه بر اساس طیف 5 تایی لیکرت درجه بندی شده است. نمونه ای از گویه های پرسشنامه بدین شرح است: « خواسته های کاری من با شرایط

¹ Krejcie & Morgan

خانواده یا زندگی اجتماعی من تداخل دارد.» ضرایب پایایی این پرسشنامه در پژوهش برآبادی و همکاران (1394) به روش آلفای کرونباخ 0.66 بدست آمد.

پرسشنامه ابهام نقش: در این پژوهش جهت سنجش متغیر ابهام نقش از پرسشنامه فرید و تیگز (1995) استفاده گردید که آن ها پایایی پرسشنامه را در تحقیق خود 0.69 بدست آوردند. این پرسشنامه 12 گویه دارد که پاسخ ها در تمام گویه های این پرسشنامه بر اساس طیف 5 تایی لیکرت از خیلی کم (1)، تا خیلی زیاد (5) رتبه بندی شده است. نمونه ای از گویه های پرسشنامه بدین شرح است: « من می دانم مسئولیت هایم چیست». فرجی و آریان پور (1387) نیز پایایی این پرسشنامه را 0.75 بدست آمد.

پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده: در این تحقیق به منظور سنجش متغیر حمایت سازمانی از پرسشنامه آیزنبرگر و همکاران (1997) استفاده گردید که شامل هشت گویه است که پاسخ ها در تمام گویه های این پرسشنامه بر اساس طیف 5 تایی لیکرت از خیلی کم (1)، تا خیلی زیاد (5) رتبه بندی شده است. نمونه ای از گویه های پرسشنامه بدین شرح است: « سازمانی که در آن کار می کنم به نظرات من اهمیت می دهد». که آیزنبرگ و همکاران (1997) پایایی این پرسشنامه را 0.90 محاسبه کردند

پرسشنامه رفاه: در این تحقیق به منظور بررسی متغیر رفاه از ترکیب دو پرسشنامه درگیری کاری و فرسودگی عاطفی استفاده گردید. که جهت سنجش متغیر درگیری کاری از پرسشنامه بالدوچی و همکاران (2010) استفاده شد که پاسخ ها در تمام گویه های این پرسشنامه بر اساس طیف 5 تایی لیکرت از خیلی کم (1) تا خیلی زیاد (5) درجه بندی شده است. نمونه ای از گویه های پرسشنامه بدین شرح است: « من مشتاق کارم هستم» پنیراتا و دادرم (2021) از همین پرسشنامه در کار خود استفاده کردند و پایایی این پرسشنامه را 0.92 بدست آوردند.

برای سنجش متغیر فرسودگی عاطفی هم از پرسشنامه چن و هسو (2020) استفاده شد بر اساس طیف 5 تایی لیکرت از خیلی کم (1)، کم (2)، متوسط (3)، زیاد (4) و خیلی زیاد (5) رتبه بندی شده است. نمونه ای از گویه های پرسشنامه بدین شرح است: «

احساس می کنم از نظر عاطفی از کارم تخلیه شده ام» که چن و هسو در پژوهش شان پایایی این پرسشنامه را 0.91 گزارش نمودند.

برای بررسی روابط بین متغیرها از مدل سازی معادلات ساختاری با روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار smart-PLS3 استفاده گردید. مدل سازی معادلات ساختاری در دو مرحله تحلیل می گردد مدل اندازه گیری و مدل ساختاری که در مدل اندازه گیری هدف بررسی بارهای متغیرهای پنهان و در مدل ساختاری بررسی ضرایب مسیر بین متغیرهای پنهان مورد نظر می باشد. علت استفاده از نرم افزار smart-PLS3 نرمال نبودن توزیع داده ها است که گزارش آزمون کولموگراف اسمیرنف در جدول زیر آمده است.

جدول 1. بررسی وضعیت انطباق متغیرها بر توزیع نرمال

| بررسی نرمالیت | تقاضای شغلی | ابهام نقش | فراشایستگی بیش از حد ادراک شده | خستگی عاطفی | درگیری کاری | حمایت سازمانی |
|---------------|-------------|-----------|--------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| آماره K-s | 0/088 | 0/081 | 0/078 | 0/084 | 0/078 | 0/096 |
| سطح معناداری | 0/000 | 0/000 | 0/003 | 0/001 | 0/003 | 0/000 |

بر اساس یافته های جدول می توان نتیجه گرفت توزیع داده ها غیرنرمال است زیرا سطح معناداری در تمام متغیرها کمتر از 0/05 می باشد. در جدول شماره 2 فراوانی و درصد شرکت کنندگان پژوهش به تفکیک حوزه ی کاری آمده است.

جدول 2. فراوانی و درصد شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس حوزه ی کاری

| حوزه ی کاری | حجم جامعه (N) | درصد فراوانی جامعه | حجم نمونه (n) |
|----------------------|---------------|--------------------|---------------|
| دانشکده علوم | 18 نفر | 3.6% | 8 نفر |
| دانشکده شیمی | 10 نفر | 2.04% | 4 نفر |
| دانشکده تربیت بدنی | 13 نفر | 2.6% | 6 نفر |
| دانشکده علوم اجتماعی | 20 نفر | 4.08% | 9 نفر |

| | | | |
|---------|-------|---------|----------------------------|
| 7 نفر | 3.4% | 17 نفر | دانشکده ادبیات |
| 18 نفر | 8.3% | 41 نفر | دانشکده کشاورزی |
| 20 نفر | 9.3% | 46 نفر | دانشکده فنی |
| 7 نفر | 4.08% | 17 نفر | دانشکده دامپزشکی |
| 46 نفر | 21.2% | 104 نفر | حوزه ی ریاست |
| 22 نفر | 10.2% | 50 نفر | حوزه ی معاونت دانشجویی |
| 3 نفر | 1.4% | 7 نفر | حوزه ی معاونت فرهنگی |
| 11 نفر | 5.1% | 25 نفر | حوزه ی معاونت آموزشی |
| 16 نفر | 7.3% | 36 نفر | حوزه ی معاونت پژوهشی |
| 38 نفر | 17.4% | 86 نفر | حوزه ی معاونت اداری و مالی |
| 215 نفر | 100% | 490 نفر | جمع کل |

یافته‌های پژوهش

معیارهای ارزیابی مدل اندازه گیری (مدل بیرونی¹) به صورت زیر می باشد. به منظور ارزیابی مدل اندازه گیری بیرونی شاخص های متعددی وجود دارد. نتایج شاخص ها را در جدول ذیل مورد بررسی قرار می دهیم.

جدول 3. معیارهای ارزیابی مدل اندازه گیری

| متغیرها | میانگین واریانس استخراج شده | پایایی ترکیبی | ضریب rho_A | آلفای کرونباخ |
|-------------------------|-----------------------------|---------------|------------|---------------|
| ابهام نقش | 0/597 | 0/899 | 0/866 | 0/865 |
| درگیری کاری | 0/519 | 0/906 | 0/890 | 0/882 |
| خستگی عاطفی | 0/606 | 0/885 | 0/839 | 0/836 |
| تقاضای شغلی | 0/659 | 0/885 | 0/840 | 0/826 |
| فراشایستگی ادراک شده | 0/502 | 0/887 | 0/861 | 0/854 |
| حمایت سازمانی ادراک شده | 0/534 | 0/901 | 0/883 | 0/875 |

¹ . Outer mode

در بخش تحلیل عاملی تأییدی به بررسی روابط بین متغیرهای نهفته و متغیرهای آشکار مدل می پردازیم. بار عاملی قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده بوسیله بار عاملی نشان داده می شود. در صورتیکه قدر مطلق بار عاملی متغیرهای آشکار بیشتر از 0/60 و آماره تی خارج از بازه $\pm 1/96$ باشد، آن مدل همگن خواهد بود. در بخشی از جدول فوق، شاخص های اعتبار همگرا و پایایی برای تمامی متغیرهای تحقیق نشان داده شده است. با استفاده از شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE)، مشخص شد که تمامی سازه های مورد مطالعه دارای میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از 0.5 هستند، یعنی روایی همگرایی متغیرهای مورد مطالعه تایید می شود. برای ارزیابی پایایی پرسشنامه از پایایی ترکیبی (CR)، آلفای کرونباخ و ضریب Rho استفاده شده است که برای پایا بودن شاخص های تحقیق لازم است که پایایی این شاخص ها بالاتر از 0/7 باشد. همه این ضرایب بالاتر از 0.7 هستند و پایایی ابزار اندازه گیری را نشان می دهند.

جدول 4. ضریب HTMT در ارزیابی روایی واگرا

| فراشایستگی ادراک شده | درگیری کاری | خستگی عاطفی | حمایت سازمانی ادراک شده | تقاضای شغلی | ابهام نقش | |
|----------------------|-------------|-------------|-------------------------|-------------|-----------|-------------------------|
| | | | | | | ابهام نقش |
| | | | | | 0/703 | تقاضای شغلی |
| | | | | 0/817 | 0/739 | حمایت سازمانی ادراک شده |
| | | | 0/801 | 0/813 | 0/712 | خستگی عاطفی |
| | | 0/871 | 0/808 | 0/825 | 0/837 | درگیری کاری |
| | 0/862 | 0/797 | 0/877 | 0/782 | 0/842 | فراشایستگی ادراک شده |

محاسبه ضریب HTMT از نظرهنسلر و همکاران¹ (2016) مطمئن ترین راه اظهارنظر درباره روایی واگرا است و بر مبنای روش شبیه سازی مونت کارلو پایه گذاری شده است. در صورتیکه این ضریب زیر 0/9 باشد، روایی واگرا بین دو سازه انعکاسی وجود دارد. همانطور که ملاحظه شد در بخش اندازه گیری، تمام معیارها در حد قابل پذیرش هستند و این به آن معناست که روابط مناسبی بین سازه ها و شاخص های آنها تعریف شده است.

¹ Henseler et al .

بررسی کلی برازش مدل با استفاده از فرمول زیر قابل محاسبه است:

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2}$$

$$GOF = \sqrt{0/569 \times 0/657} = 0/49$$

با توجه به اینکه مقدار (GOF) بیشتر از 0/35 می باشد نشان از قوی بودن برازش مدل می باشد (وتزلس و همکاران، 2009).

ارزیابی معیارهای مدل ساختاری (مدل درونی¹): مدل های ساختاری مدلی هایی هستند که در آنها روابط بین متغیرهای پنهان (مستقل یا برون زا) وابسته (درون زا) مورد توجه قرار می گیرد. با توجه به اینکه مدل ساختاری مدلی است که حاصل از مدل های اندازه گیری موجود در مدل می باشد، بعد از ارزیابی معیارهای مدل اندازه گیری نوبت به ارزیابی مدل ساختاری می رسد. طبق جدول ذیل برای ارزیابی مدل ساختاری معیارهای متعددی وجود دارد.

جدول 5. معیارهای ارزیابی مدل ساختاری

| Q ² | R ² | سطح معناداری | خطای استاندارد | آماره تی | ضرایب مسیر | |
|----------------|----------------|--------------|----------------|----------|------------|--|
| 0/323 | 0/577 0 | 0/048 | 0/066 0 | 1/979 | 0/130 | ابهام نقش -> خستگی عاطفی |
| | | 0/001 0 | 0/083 0 | 3/365 | 0/280 | تقاضای شغلی -> خستگی عاطفی |
| | | 0/043 0 | 0/095 0 | 2/024 | -0/191 | حمایت سازمانی ادراک شده -> خستگی عاطفی |
| | | 0/001 0 | 0/078 0 | 3/282 | 0/257 | فراشایستگی ادراک شده -> خستگی عاطفی |
| 0/351 | 0/737 | 0/000 0 | 0/060 0 | 5/788 | -0/348 | ابهام نقش -> درگیری کاری |
| | | 0/000 | 0/070 | 3/527 | -0/246 | تقاضای شغلی -> درگیری کاری |

¹ Inner model

| | | | | | | |
|--|--|-------|-------|-------|--------|--|
| | | 0 | 0 | | | |
| | | 0/045 | 0/079 | 2/022 | 0/035 | حمایت سازمانی ادراک شده -> درگیری کاری |
| | | 0 | 0 | | | |
| | | 0/000 | 0/068 | 5/075 | -0/344 | فراشایستگی ادراک شده -> درگیری کاری |
| | | 0 | 0 | | | |

طبق نتایج بدست آمده از ضرایب مسیر و آماره تی بین متغیرهای تحقیق همه روابط در سطح اطمینان 99 درصد معناداری می باشند. ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون زای مدل است. R^2 معیاری است که نشان از تاثیر یک متغیر برون زای و یک متغیر درون زای دارد و 3 مقدار 0/19 و 0/32 و 0/67 به عنوان ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای آن در نظر گرفته می شود. در صورتی که مقدار Q^2 در مورد یک سازه درون زای سه مقدار 0/02 و 0/15 و 0/35 را کسب نماید. به این ترتیب نشان از قدرت پیش بین ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه های برون زای مربوط به آن را دارد.

نتیجه گیری

هدف پژوهش بررسی میزان تاثیر تقاضای شغلی، فراشایستگی ادراک شده، ابهام نقش و حمایت سازمانی روی رفاه کارکنان بود، نتایج نشان داد که روابط بین متغیرهای مدل معنی دار بوده و مدل از برازش مناسبی برخوردار می باشد. در فرضیه اول به تاثیر مثبت و معنی دار تقاضای شغلی بر فرسودگی شغلی پرداخته شده است که این نتیجه با پژوهش های هارتر و همکاران (2002)، آرولراجا و آزارودا (2018)، خان و همکاران (2019)، لی و همکاران (2022)، اسکالویک (2023) مطابقت دارد. هارتر و همکاران (2002) در پژوهش های خود به این نتیجه رسیدند کارکنانی که استرس را تجربه می کنند برای رویارویی با هر تقاضای شغلی تلاش می کنند و احتمالاً انرژی مضاعفی را مصرف می کنند که این افراد باید با هیجانات منفی و تهدیدهای روانی مرتبط با موانع شغلی مقابله کنند از این رو، تقاضای شغلی منجر به خستگی و ناامیدی می شود و خستگی عاطفی را در پی دارد. (آرولراجا و آزارودا، 2018) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین تقاضای شغلی و خستگی عاطفی رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج فرضیه ی دوم نشان داد که تقاضای شغلی تاثیر منفی و معناداری بر درگیری کاری دارد یعنی با افزایش تقاضای شغلی درگیری کاری کارکنان کم خواهد شد. نتایج این فرضیه با پژوهش های شاولفی و باکر (2004)، احمد (2019)،

رادیک و همکاران (2020)، گالاناکیس و تسی توری (2022)، کروگلو و ازمن (2022) همخوانی دارد. شاولی و باکر (2004) در پژوهشی هم راستای پژوهش کنونی دریافتند که تقاضای شغلی بر مشارکت کاری تأثیر منفی می‌گذارد. این مطالعه نشان داد که کارکنان تمایل دارند با حجم کاری ثابت کار کنند و هرگونه افزایش در پویایی کار معمولی مانند زمان، مقدار یا پیچیدگی می‌تواند به شدت بر قابلیت‌های روانی آنها تأثیر بگذارد. احمد (2019) در پژوهش خود تأکید کرده است که تقاضاهای شغلی نقش مهمی در تصمیم‌گیری در خصوص سطح درگیری یک کارمند در محل کار دارند که در آن، بار کاری و نیازهای عاطفی اصلی‌ترین مواردی هستند و هر چه بار کاری کمتر باشد درگیری کاری بیشتر است. نتایج فرضیه سوم نشان داد که ابهام نقش بر خستگی عاطفی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج این فرضیه با یافته‌های آنتون (2009)، یورور و ساریکایا (2012)، چیارا و همکاران (2019) مطابقت دارد. آنتون (2009) در مطالعات خود به این نتیجه رسید که افزایش تلاش مورد نیاز برای مقابله با ابهام نقش منجر به فشار می‌شود، که ممکن است ناامیدی و خستگی را نشان دهد و می‌تواند منجر به احساس خستگی، فرسودگی و نارضایتی کارکنان شود. بنابراین پیامدهای عاطفی ابهام نقش می‌تواند منجر به خستگی عاطفی و در نهایت ترک شغل شود. نتایج فرضیه چهارم نشان داد که ابهام نقش بر درگیری کاری تأثیر منفی و معنی داری دارد. هارتر و همکاران (2002)، شاولی و همکاران (2008)، روگالسکی و همکاران (2016)، لی و همکاران (2017)، چیارا و همکاران (2019)، به نتایج مشابهی دست یافتند. هارتر و همکاران (2002) در پژوهش‌های خود نشان دادند کارمندانی که اهداف روشنی را درک نمی‌کنند، تلاش کمتری برای انجام وظایف خود کمتر تلاش می‌کنند عملکرد مثبت کمتری دارند. در نتیجه، کارمندانی که فاقد اهداف روشن هستند، مشارکت کمتری نشان می‌دهند و از این رو رفاه و رضایت شغلی کمتری را تجربه می‌کنند. روگالسکی و همکاران (2016) در پژوهش خود به این مهم دست یافت که مشارکت کارمندان به طور منفی تحت تأثیر مشکلاتی مانند ندانستن آنچه از آنها انتظار می‌رود، است. ابهام نقش باعث ایجاد عدم اطمینان در مورد چگونگی دستیابی به اهداف عملکردی می‌شود و سبب ایجاد تردید در مورد نحوه انجام وظایف و و چگونگی ارزیابی عملکرد شده و ایجاد استرس و فشار روانی را با خود به همراه دارد. بر اساس آزمون نتایج فرضیه پنجم فراشاپستگی

¹. Galanakis & Tsitouri

². Koroglu & Ozmen

³. Yürtür & Sarikaya

⁴. Rogalsky et al

⁵. Chiara et al

ادراک شده بر خستگی عاطفی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه تایید کننده نتایج تحقیقات ناوارو و همکاران¹ (2010)، لیو و وانگ (2012) و یو و همکاران² (2021) با این فرضیه همسو است. لیو و وانگ (2012) فراشایستگی ادراک شده را از دید عاطفی بررسی نمودند و اظهار داشتند زمانی که کارمندان صلاحیت های خود را بالاتر از مدارک مورد نیاز شغلشان می دانند، تمایل به احساس ناامیدی ناراحتی و عصبانیت می کنند و از نظر عاطفی خسته می شوند. نتایج تحقیقات یو و همکاران (2021) نشان داد که فراشایستگی ادراک شده درک شده باعث بیگانگی کاری می شود که به نوبه خود باعث افزایش خستگی عاطفی در بین کارکنان می شود. ناوارو و همکاران (2010) در تحقیقشان ابراز داشتند زمانی که مدارک تحصیلی کارکنان بالاتر از الزامات شغلی باشد، شکاف بین موقعیت کاری و انتظارات خود را احساس می کنند، که به نوبه خود باعث ایجاد احساس ذهنی محرومیت و در نهایت تحریک احساسات منفی می شود. در فرضیه ی ششم نتایج نشان می دهد که بین فراشایستگی ادراک شده و درگیری کاری رابطه ی منفی و معناداری برقرار است. یافته های این فرضیه با یافته های ما (2016)، لو و یی (2019)، هان و همکاران (2019)، توماس و همکاران (2022)، لوکسایت و همکاران (2022) مطابقت دارد. لو و یی (2019) در پژوهش خود دریافتند که افراد با فراشایستگی بالا بالا بر این باورند که در یک محیط بی انگیزه کار می کند و بیشتر کارهایی که انجام می دهند چالش برانگیز نیست آنها نمی توانند به طور موثر بر محیط تأثیر بگذارند، نمی توانند شایستگی خود را در کار نشان دهند و با انجام وظایف چالش برانگیز اعتماد به نفس خود را بهبود بخشند آنها همچنین فکر می کنند که توسط قوانین یا دستورات محدود شده اند و در یک محیط کنترل شده کار می کند و هیچ گونه استقلالی برای انجام کارهای خود ندارند و احساس خودمختاری نمی کنند در این حالت هم عملکرد مناسبی از خود نشان نمی دهند بنابراین ارزیابی و حمایت صحیح را از مافوق یا همکاران خود دریافت نمی کنند و طبیعتاً در کار خود اشتیاق کافی ندارند. در تحقیق هان و همکاران (2019) با عنوان تحقیق در مورد مکانیسم تأثیر ادراک فراشایستگی ادراک شده و درگیری کاری، نتیجه نشان می دهد که شایستگی بیش از حد ادراک شده تأثیر معنادار و منفی بر درگیری کاری دارد. نتایج فرضیه هفتم نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و خستگی عاطفی رابطه ی منفی و معناداری برقرار است. نتایج پژوهش های هاشمی و گل پرور (1393)، باکر و دمروتی (2014)، لو (2014)، کریمی و همکاران (2014) با این فرضیه همسو بودند. هاشمی و گل

¹ Navarro et al

² Yu et al

پرور(1393) نشان دادند که حمایت سازمانی ادراک شده از طریق ایجاد شرایط روحی و روانی مثبت در کارکنان سبب کاهش استرس و خستگی هیجانی می شود. کریمی و همکاران(2014) در نتایج پژوهش های خود دریافتند حمایت سازمانی ادراک شده سبب می شود تا افراد حسس کنند مورد توجه قرار گرفته اند، احساس عزت نفس کرده و خود را به عنوان عضوی مفید و با ارزش در سازمان تلقی می کنند در نتیجه این امر سبب افزایش عملکرد و کاهش میزان خستگی عاطفی در آنان می شود. نتایج آزمون فرضیه هشتم نشان می دهد که حمایت سازمانی ادراک شده با درگیری کاری رابطه ی مثبت و معنی داری دارد. آلوی و همکاران(2014)، یانگژین و همکاران(2017)، علی و همکاران(2018)، ساکس² (2019) و راسول و همکاران³(2021) به نتایج مشابهی دست یافتند. یانگژین و همکاران(2017) در مطالعات خود نشان دادند که حمایت سازمانی تأثیر قابل توجهی بر بازده کارمندان، تعهد شغلی آنها به سازمان دگرگونی سازمان و اثربخشی ارزشهای اساسی سازمان دارد حمایت سازمانی در قالب حمایت رهبری در محل کار تأثیر مثبتی بر رفتار پویای محل کار دارد. ایجاد انگیزه در کارکنان از حمایت سازمانی منجر به بهره وری بیشتر می شود بر اساس تئوری حمایت سازمانی، حمایت سازمانی نقش مهمی در درگیری کاری کارکنان دارد. به عنوان مثال، مدل پشتیبانی کنترل تقاضا نشان می دهد که مشکلات سلامت روان در محل کار از فشارهای زیاد، کنترل کم و حمایت کم ناشی می شوند این مدل پیامدهای منفی یک محیط سمی را نشان می دهد، اما اگر سرپرستان و همتایان از کارمندان حمایت کنند، مشارکت کارکنان را افزایش می دهد. آلوی و همکاران (2014) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که منطق پشت حمایت سازمانی نتایج قابل توجهی از درگیری کارکنان را به دنبال دارد. کارکنانی که از حمایت سازمانی سطح بالایی برخوردارند، می توانند بیشتر درگیر وظایفی باشند که برای تکمیل و مشارکت در دستیابی به اهداف سازمانی در نظر گرفته شده است.

پیشنهادات

با توجه به اینکه بهره وری کارکنان در تمام سازمان ها مد نظر است پیشنهادهای این پژوهش را می توان برای همه ی سازمان ها مورد استفاده قرار داد، که به قرار ذیل می باشد:

با توجه به یافته های پژوهش در فرضیه ی اول تاثیر تقاضای شغلی بر خستگی

¹ . Yongxing et al

² . Saks

³ . Rasool et al

عاطفی لازم است که مدیران با استفاده از راهکارهای سازمانی و راهکارهای شخصی تاثیر تقاضاهای شغلی را کاهش داده و از فشارهای روانی وارده بر کارکنان بکاهند. از جمله راهکارهای سازمانی تغییرات در حیطه گوناگون شغلی و نقش کارکنان، تغییرات در خط مشی های مربوط به بازنشستگی می باشد. راهکارهای شخصی نیز شامل تغییر رفتار، کسب حمایت اجتماعی و ترک مقعیت های فشارزا است.

بر اساس یافته های فرضیه دوم و تاثیر تقاضای شغلی بر درگیری کاری، سازمان باید از انرژی و علاقه کارمندان استفاده کرده و مشاغل را به گونه ای طراحی یا بازنگری کند که برای اشخاص مستعد مشاغل چالشی تری را در نظر گیرد که بیشتر در کار خود درگیر شوند و تقاضاهای چالشی مانع از سبب کاهش درگیری کاری آنها نشود.

بر اساس یافته های فرضیه سوم تاثیر ابهام نقش بر فرسودگی عاطفی پیشنهاد می شود مدیران از طریق آموزش های ضمن خدمت و برگزاری کارگاه ها، کارکنان را نسبت به وظایف و نقش های خود توجیه نمایند تا دچار ابهام و سردرگمی و فشار روانی در نقش خود نباشند.

بر اساس یافته های فرضیه چهارم پژوهش تاثیر ابهام نقش بر درگیری کاری اتخاذ راهبردهای توسعه شغلی، اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، طراحی محیط کاری چالش برانگیز از جمله راهکارهایی است که می تواند کارکنانی که دچار ابهام نقش هستند سعی در برطرف نمودن ابهام نقش داشته و در کار خود درگیر شوند.

بر اساس یافته های فرضیه پنجم تاثیر فراشایستگی ادراک شده بر فرسودگی عاطفی در راستای مطالعات پژوهشگران در حوزه ی فراشایستگی ادراک شده این گونه یافت شد که تفویض اختیار و حمایت از کارکنان برخوردار از فراشایستگی می تواند منجر به بهبود احساسات منفی و کاهش فشارهای روانی شود بنابراین مدیران در برخورد با این کارکنان باید با تفویض اختیار و استقلال به آنها سعی کنند از فرسودگی عاطفی در آنان جلوگیری نمایند.

بر اساس یافته های فرضیه پنجم تاثیر فراشایستگی ادراک شده بر درگیری کاری باید مدیران توجه کنند که از توانایی ها و شایستگی های افراد با فرا شایستگی استفاده نمایند و از آنان بخواهند کارگاههای تخصصی برای کارکنان برگزار کنند یا از آنها در امور مختلف سازمان مشورت بگیرند تا بدین طریق آنها را در کار درگیر نمایند.

بر اساس یافته های فرضیه ششم تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر خستگی عاطفی توجه به نیازهای مادی و معنوی کارکنان، توسعه شایسته سالاری، ابزارهایی جهت شناسایی و توجه به مشکلات و نیازهای کارکنان و بهبود شرایط فیزیکی محیط کار پیشنهاد می شود تا از بروز خستگی عاطفی در کارکنان جلوگیری شود و یا میزان

خستگی عاطفی کاهش یابد.

بر اساس یافته های فرضیه هفتم تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر درگیری کاری مدیران باید توجه نمایند زمینه های مناسبی جهت رشد و ارتقا کارکنان ایجاد نموده همچنین مکانیزم هایی را جهت شناسایی تلاش های اضافی کارکنان و ارائه پاداش به آنها ایجاد نموده تا سبب افزایش انگیزه در کارکنان شده و درگیری کاری را در آنها افزایش دهند.

منابع

1. برآبادی، مجید؛ گل پرویز، محسن و آتش پور، سید حمید. (1394). نقش تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و فرسودگی شغلی در پیش بینی عملکرد وظیفه. فصلنامه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، 16(1): 21-13.
2. خواجوی، محدثه و برزگر، الهه (1395). الگوی علی ابهام و تعارض نقش، تنش شغلی، فرسودگی شغلی و تمایل به جابه جایی در حسابداران، حسابرسان و استادان دانشگاه در رشته حسابداری. حسابداری سلامت، دوره 5 شماره 1: 42-21.
3. رحیمی پردنجانی طیه، قربانیاں امیر (1400). رابطه تقاضاهای شغلی و بی نزاکتی در محیط کار در کارکنان یک شرکت صنعتی: نقش میانجی گری خستگی هیجانی و تعدیل کنندگی حمایت سازمانی ادراک شده. فصلنامه علمی تخصصی طب کار، 13(1): 33-24.
4. سخنوری، فاطمه، حسینی، سید محسن، سامی، رامین، قاسمی، مرضیه، وحید، نیره، صادقپور، اکرم، موسوی، پریسا & امیر پور، افشین. (1400). فراوانی اضطراب سلامت در بین کارکنان بیمارستانها طی اپیدمی COVID-19. مجله دانشکده پزشکی اصفهان، 39(655): 992-987.
5. عبدالله زاده، مهدی & اسمعیلی، محمد. (1402). بررسی تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر بدبینی سازمانی معلمان با میانجی گری سکوت سازمانی. رفتار مثبت در سازمانهای آموزشی، 1(2)، 83-69.
6. غلامی فتیده، مهرانی، کاوه، & تحریری. (1401). بررسی تأثیر فشار زمانی، تعارض کار-خانواده و ابهام نقش بر رفتار کاهنده کیفیت حسابداری با اثر میانجی استرس شغلی: تحلیلی از محیط حسابداری ایران. مطالعات تجربی حسابداری مالی، 19(76): 96-65.

7. فرجی، آناهینا، و آریاپوران، سعید. (1387). نقش فشارزاهای شغلی در پیش بینی ابهام نقش و تعارض نقش کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه. همایش ملی روانشناسی و کاربرد آن در جامعه.
8. کارگر، هاشم & باغبان، مهدی. (1401). نقش حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه میان فلات شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان بنیاد ملی نخبگان). فصلنامه علمی مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایران، 10(2)، 315-334.
9. نصرتی، کیمیا. (1402). تاثیر مسئولیت پذیری اجتماعی بر خستگی عاطفی بانقش میانجی تعلق سازمانی. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، 7(24)، 131-146.
10. هاشمی، طهمورث، گل پرور، محسن. (1394). نقش حمایت سازمانی بر رابطه استرس شغلی با ترک خدمت در پرستاران مجله بالینی پرستاری و مامایی، 4(4)، 29-39.

1. Abdulzadeh, Mehdi, & Ismaili, Mohammad. (2023). Investigating the effect of perceived organizational support on teachers' organizational cynicism with the mediation of organizational silence. Positive behavior in educational organizations, 1(2), 69-83(In Persian).
2. Ahmed, U. (2019). Job Demands and Work Engagement: Call for More Urgent Empirical Attention. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR (ACDMHR)*, Print ISSN, 7686-2632.
3. Ali, F. H., Rizavi, S. S., Ahmed, I., & Rasheed, M. (2018). Effects of perceived organizational support on organizational citizenship behavior—Sequential mediation by well-being and work engagement. *Journal of the Punjab University Historical Society*, 31(1), 111-131.
4. Alvi, A. K., Abbasi, A. S., & Haider, R. (2014). Relationship of perceived organizational support and employee engagement. *Science International*, 26(2), 949-952.
5. Anton, M. (2009). Dynamic assessment of advanced second language learners. *Foreign Language Annals*, 42(3), 598-576.
6. Azharudeen, N. T., & Arulrajah, A. A. (2018). The relationships among emotional demand, job demand, emotional exhaustion and turnover intention. *International Business Research*, 11(10), 18-8
7. Bakker, A. B. (2015), "Towards a multilevel approach of employee well-being", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 24 No. 6, pp. 839-843.
8. Bakker, A.B. and Demerouti, E. (2014), "Job demands—resources theory", *Wellbeing: A Complete Reference Guide*, pp. 1-28
9. Bakker, A.B., Demerouti, E. and Verbeke, W. (2004), "Using the job demands resource model to predict burnout and performance", *Journal of Business and Psychology*, Vol. 18 No. 2, pp. 235-46

10. Balducci, C., Fraccaroli, F., & Schaufeli, W. B. (2010). Psychometric properties of the Italian version of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9): A cross-cultural analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 26(2), 143
11. Barabadi, Majid; Gol Parvar, Mohsen and Atashpour, Seyyed Hamid. (2014). The role of job demands, job resources and job burnout in predicting task performance. *Knowledge and Research Quarterly in Applied Psychology*, 16(1), 13-21. (In Persian).
12. Chen, C. F., & Hsu, Y. C. (2020). Taking a closer look at bus driver emotional exhaustion and well-being: evidence from Taiwanese urban bus drivers. *Safety and Health at Work*, 11(3), 353-360.
13. Chen, f., kao., y. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants, *Tourism Management*, Elsevier, report no: 33, 868-874.
14. Chiara, P., Luca, C., Annalisa, P., & Chiara, R. (2019). Emotional exhaustion among healthcare professionals: the effects of role ambiguity, work engagement and professional commitment. *Acta Bio Medica: Atenei Parmensis*, 90(Suppl 6), 60.
15. Demerouti, E. , Mostert, K., Bakker, A.B. (2010) Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *J. Occup. Health Psychol.*, 15, 209–222.
16. Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2023). Job demands-resources theory in times of crises: New propositions. *Organizational Psychology Review*, 13(3), 209-236
17. Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. *American Psychological Association*.
18. Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 82(5), 812.
19. Erdogan, B., & Bauer, T. N. (2021). Overqualification at work: A review and synthesis of the literature. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 8(1), 259–283.
20. Faraji, A., & Aryapuran, S. (2007). The role of occupational stressors in predicting role ambiguity and role conflict among employees of Islamic Azad University, Kermanshah Branch, Conference on Psychology and its Application in Society (In Persian).
21. Fried, Y. and Tiegs, R. (1995), "Supervisors' role conflict and role ambiguity differential relations with performance ratings of subordinates and the moderating effect of screening ability", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 80 No. 2, pp. 282-291

22. Gholami Fatideh, Mehrani, Kaveh, & Tahriri. (2021). Investigating the effect of time pressure, work-family conflict and role ambiguity on audit quality-reducing behavior with the mediating effect of job stress: an analysis of Iran's auditing environment. *Financial accounting empirical studies*, 19(76), 65-96(In Persian).
23. Han, J., Yin, H., Wang, J., & Bai, Y. (2019). Challenge job demands and job resources to university teacher well-being: the mediation of teacher efficacy. *Studies in higher education*, 45(8), 1785-1771.
24. Harari, M. B., Manapragada, A., & Viswesvaran, C. (2017). Who thinks they're a big fish in a small pond and why does it matter? A meta analysis of perceived overqualification. *Journal of Vocational Behavior*, 102, 28-47.
25. Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: *A review of the Gallup studies*.
26. Harter, K., Schmidt, L., Hayes, T.,(2002) Business-unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *J Appl Psychol*; 87(2): 279-268.
27. Hashemi, Tahmorth, Gol Parwar, Mohsen.(2016). The role of organizational support on the relationship between job stress and leaving service in nurses. *Clinical Journal of Nursing and Midwifery*, 4(4), 29-39. .(In Persian).
28. Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2016). Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial management & data systems*.
29. karghar, H., & baghbaan, M. (2022). The role of perceived organizational support in the relationship between occupational plateau and organizational citizenship behavior and organizational commitment (case study: employees of the National Elite Foundation). *Iranian Pattern of Progress*, 10(2), 315-334(In Persian).
30. Karimi, Y., Bashirpur, M., Khabbaz, M., & Hedayati, A. A. (2014). Comparison between perfectionism and social support dimensions and academic burnout in students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 159, 57-63.
31. Khajawi, Muhaddith and Barzegar, Elaha (2015). Causal pattern of role ambiguity and conflict, job stress, job burnout and desire to transfer in accountants, auditors and university professors in the field of accounting. *Health Accounting*, Volume 5, Number 1: 21-42. (In Persian).
32. Khan, M. A. S., Jianguo, D., Mann, A., Saleem, S., Boamah, K. B., Javed, U., & Usman, M. (2019). Rejuvenating the concept of work alienation through job demands-resources model and examining its relationship with emotional exhaustion and explorative and exploitative learning. *Psychology Research and Behavior Management*, 931-941.

33. Khan, Z. H., Watson, P. J., Naqvi, A. Z., Jahan, K. and Chen, Z. J. (2015), "Muslim experiential religiousness in Pakistan: meaning in life, general well-being and gender differences", *Mental Health, Religion & Culture*, Vol. 18 No. 6, pp. 482-491.
34. Khoreva, V., & Wechtler, H. (2018). HR practices and employee performance: the mediating role of well-being. *Employee Relations*, 40 (2), 227-243.
35. Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), -607 .610
36. Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of management*, 43(6), 1854-1884.
37. Lee, S. H., Shin, Y., & Baek, S. I. (2017). Task characteristics and work engagement: Exploring effects of role ambiguity and ICT presenteeism. *Sustainability*, 9(10), 1855.
38. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2017). Burnout and engagement: Contributions to a new vision. *Burnout research*, 5, 55-57.
39. Li, Y. T., Chen, S. J., Lin, K. J., Ku, G. C. M., Kao, W. Y., & Chen, I. S. (2022). Relationships among Healthcare Providers' Job Demands, Leisure Involvement, Emotional Exhaustion, and Leave Intention under the COVID-19 Pandemic. In *Healthcare* Vol. 11, No. 1, p. 56.
40. Liu, S., & Wang, M. (2012). Perceived overqualification: A review and recommendations for research and practice. In P. L. Perrewé, J. R. B. Halbesleben, & C. C. Rosen (Eds.), *The role of the economic crisis on occupational stress and wellbeing* (pp. 1–42).
41. Lo, B.L.-K. (2014), "Stress, burnout and resilience of teachers of students with emotional behavioural challenges", *SpringerPlus*, Vol. 3 No. 1, pp. 1-2
42. Lou, T., & Ye., M. (2019). Studying on the Impact of Perceived Overqualification on Work Engagement: The Moderating Role of Future Work Self Salience and Mediating Role of Thriving at Work. *Open Journal of Social Sciences*, 7, 24-36.
43. Luksyte, A., & Spitzmueller, C. (2016). When are overqualified employees creative? It depends on contextual factors. *Journal of Organizational Behavior*, 37(5), 635–653.
44. Luksyte, A., Bauer, T. N., Debus, M. E., Erdogan, B., & Wu, C. H. (2022). Perceived overqualification and collectivism orientation: implications for work and nonwork outcomes. *Journal of Management*, 48(2), 319-349.
45. Ma, C. (2016). Perceived overqualification, empowering leadership, and role clarity: a three-way interaction effect on work engagement.

46. Maynard, D. C., Brondolo, E. M., Connelly, C. E., & Sauer, C. E. (2015). I'm too good for this job: Narcissism's role in the experience of overqualification. *Applied Psychology*, 64(1), 208-232.
47. Navarro, M. L. A., Mas, M. B., & Jimenez, A. M. L. (2010). Working conditions, burnout and stress symptoms in university professors: Validating a structural model of mediating effect of perceived personal competence. *The Spanish Journal of Psychology*, 13, 284–296.
48. Nosrati K. (2023). The effect of social responsibility on emotional exhaustion with the mediating role of organizational affiliation. *Scientific Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 7(24), 131-146(In Persian).
49. Pennbrant, S., & Dåderman, A. (2021). Job demands, work engagement and job turnover intentions among registered nurses: Explained by work-family private life inference. *Work*, 68(4), 1157-1169
50. Radic, A., Arjona-Fuentes, J. M., Ariza-Montes, A., Han, H., & Law, R. (2020). Job demands–job resources (JD-R) model, work engagement, and well-being of cruise ship employees. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102518.
51. Rahimi Pordanjani T, Ghorbanian A.(2021) The relationship between job demands and workplace incivility in an industrial company: the mediating role of emotional exhaustion and moderating role of perceived organizational support; 13 (1) :24-33(In Persian).
52. Rasool, S. F., Wang, M., Tang, M., Saeed, A., & Iqbal, J. (2021). How toxic workplace environment effects the employee engagement: The mediating role of organizational support and employee wellbeing. *International journal of environmental research and public health*, 18(5), 2294.
53. Ríos, M.I.; Godoy, C.; Sánchez-Meca, J.(2011) Síndrome de quemarse por el trabajo, personalidad resistente y malestar psicológico en personal de enfermería. *An. Psicol.* 2011, 27, 71–79
54. Rogalsky, K., Doherty, A., & Paradis, KF.(2016) Understanding the Sport Event Volunteer Experience: An Investigation of Role Ambiguity and Its Correlates. *J Sport Manag* 2016; 30(4): .469-453
55. Saks, A. M. (2019). Antecedents and consequences of employee engagement revisited. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 6(1), 19-38.
56. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 315-293.
57. Schaufeli, W. B., Taris, T., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and workengagement: three of a kind of three different kinds of employee wellbeing? *Applied Psychology: An International Review*, 57, 173–203

58. Skaalvik, C. (2023). Emotional exhaustion and job satisfaction among Norwegian school principals: Relations with perceived job demands and job resources. *International Journal of Leadership in Education*, 26(1), 75-99.
59. Sokhanvari, F., Hossieni, M., Sami, R., Ghasemi, M., Vahid, N., Sadeghpour, A., Moosavi, P. & Amirpoor, A. (2022). Evaluation of Health Anxiety in Hospital Staff during COVID-19 Pandemic. *Journal of Isfahan Medical School*, 39(655), 987-992 (In Persian).
60. Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 33(3), 708-713.
61. Yu, H., Yang, F., Wang, T., Sun, J., & Hu, W. (2021). How perceived overqualification relates to work alienation and emotional exhaustion: The moderating role of LMX. *Current Psychology*, 40, 6067-6075.
62. Yürür, S., & Sarikaya, M. (2012). The effects of workload, role ambiguity, and social support on burnout among social workers in Turkey. *Administration in Social Work*, 36(5), 457-478

پاییز
فصلنامه
شده