



The University of Tehran Press

The Effect of Job Demand, Role Ambiguity, Perceived Overqualification and Organizational Support on Employee Well-Being

Mahnaz Rahimi¹ | Mohammad Hassani^{2*} | Hassan Ghalavandi³

1. Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Human Sciences, Urmia University, Urmia, Iran. E-mail: mrahimi920@yahoo.com
2. Corresponding Author, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Human Sciences, Urmia University, Urmia, Iran. E-mail: m.hassani@urmia.ac.ir
3. Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Human Sciences, Urmia University, Urmia, Iran. Email: h.ghalavandi@urmia.ac.ir

ARTICLE INFO

Article type:
Research Article

Article History:
Received 26 December 2023
Revised 23 February 2024
Accepted 06 April 2024
Published online 11 September 2024

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

ABSTRACT

The present study was conducted with the aim of examining the effect of job demand, role ambiguity, perceived overqualification 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, totaling 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 was conducted 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 overqualification decrease the well-being of employees, while 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 well-being of employees, which can contribute to the success of the organization.

Cite this article: Rahimi, M.; Hassani, M. & Ghalavandi, H. (2024). The Effect of Job Demand, Role Ambiguity, Perceived Overqualification and Organizational Support on Employee Well-Being. *Organizational Culture Management*, 22 (3), 211-227. DOI: <http://doi.org/10.22059/jomc.2024.369963.1008625>



© Mahnaz Rahimi, Mohammad Hassani, Hassan Ghalavandi
DOI: <http://doi.org/10.22059/jomc.2024.369963.1008625>

Publisher: University of Tehran Press.



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

مهناز رحیمی^۱ | محمد حسنی^{۲*} | حسن قلاوندی^۳

۱. گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران. رایانامه: ir.ac.rahimi@urmia.ma
۲. نویسنده مسئول، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران. رایانامه: ir.ac.hassani@urmia.m
۳. گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران. رایانامه: h.ghalavandi@urmia.ac.ir

اطلاعات مقاله

چکیده

نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

تاریخ های مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۰/۰۵

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۱۱/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۰۴

تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۶/۲۱

کلیدواژه:

ابهام نقش،

تقاضای شغلی،

حمایت سازمانی ادراک شده،

رفاه،

فراشایستگی ادراک شده.

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر 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 گردآوری داده‌ها پیمایشی است. جامعه آماری کلیه کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه بود که ۴۹۰ نفر بودند و با استفاده از جدول مورگان ۲۱۵ نفر از آن‌ها از دانشکده‌های مختلف و با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی به صورت نمونه انتخاب شدند؛ که به تناسب هر دانشکده نمونه مورد نظر انتخاب شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بود. تحلیل داده‌ها با استفاده از رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری با روش حداقل مربعات جزئی از طریق نرم‌افزار Smart PLS₃ انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد تقاضای شغلی، ابهام نقش، و فراشایستگی ادراک شده سبب کاهش رفاه کارکنان و حمایت سازمانی سبب افزایش رفاه کارکنان می‌شود. بهبود رفاه و حمایت از کارکنان سبب موفقیت سازمان می‌شود و اگر سازمان کارکنان را مورد حمایت خود قرار دهد، آن‌ها احساس تعهد بیشتری به سازمان خواهند داشت و در جهت افزایش عملکرد و دستیابی به اهداف سازمان تلاش می‌کنند. از این رو یافتن عوامل مؤثر بر رفاه کارکنان امری ضروری است که می‌تواند سبب موفقیت سازمان شود.

استناد: رحیمی، مهناز؛ حسنی، محمد و قلاوندی، حسن (۱۴۰۳). اثر تقاضای شغلی، ابهام نقش، فراشایستگی ادراک شده، و حمایت سازمانی بر رفاه کارکنان. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۲۲ (۳) ۲۲۷-۲۱۱.

DOI: <http://doi.org/10.22059/jomc.2024.369963.1008625>

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران.

© مهناز رحیمی، محمد حسنی، حسن قلاوندی

DOI: <http://doi.org/10.22059/jomc.2024.369963.1008625>



مقدمه

در دنیای رقابتی و مدرن حال حاضر برای دستیابی به موفقیت سازمان توجه به رفاه^۱ کارکنان آن سازمان اهمیت بسیاری دارد. زیرا از خصوصیات یک سازمان سالم وجود کارکنانی است که از رفاه برخوردارند و نیز وجود یا فقدان رفاه برای سازمان عواقب متعددی به همراه دارد. به همین سبب رفاه یکی از چالش‌های پیش روی هر سازمان است. کارکنان بخش فراوانی از وقت خود را در محیط کار می‌گذرانند و فراهم‌سازی رفاه در محیط کار سهم مهمی را در رفاه عمومی آن‌ها دارد. رفاه کارکنان مفهوم وسیعی است که به طور کلی کیفیت و چگونگی تجربه و عملکرد کارکنان را توصیف می‌کند (Khoreva & Wechtler, 2018). دمروتی^۲ و همکارانش (۲۰۱۰) برای اندازه‌گیری رفاه کارکنان آن را دارای دو جنبه مثبت و منفی در نظر گرفته‌اند. درگیری کاری^۳ جنبه‌ای مثبت از رفاه است که نشان‌دهنده یک وضعیت ذهنی مثبت در ارتباط با کار است و با نشاط و فداکاری و جذب مشخص می‌شود و افزایش رفاه را برای کارکنان به همراه دارد. جنبه منفی رفاه خستگی عاطفی^۴ است که یک پیامد استرس‌زا مربوط به کار است و به از دست دادن منابع عاطفی به دلیل تقاضای شغلی^۵ زیاد کارمند مربوط می‌شود که مهم‌ترین بعد فرسودگی شغلی است. خستگی عاطفی و درگیری کاری دو جنبه متفاوت برای اندازه‌گیری میزان رفاه هستند. اما می‌توانند به طور مستقل در یک موقعیت در کارمند ایجاد شوند (Demerouti et al., 2010). از طرف دیگر می‌توان بر اساس مدل تقاضا- منابع شغلی تأثیر چالش‌های شغلی بر رفاه کارکنان را بررسی کرد. بر این اساس گفته می‌شود محیط کار با برخی از خواسته‌های فیزیولوژیکی و روانی کارکنان ارتباط دارد که منجر به پیامدهای منفی و مثبت می‌شود.

چالش‌های شغلی به دو گروه تقسیم می‌شوند. گروه اول مخل سلامتی کارکنان هستند و مانع عملکرد بهینه می‌شوند (موانع شغلی) و گروه دوم به مقداری انرژی نیاز دارند و با این حال محرک‌اند (منابع شغلی). در اصطلاح این دو گروه را می‌توان مدل تقاضا- منابع شغلی نام‌گذاری کرد. موانع شغلی احتمال آسیب رساندن به رشد یا منفعت شخصی را دارند. نمونه‌هایی از موانع شغلی تقاضای شغلی و ابهام در نقش است (Bakker & Demerouti, 2014). در طول سه دهه گذشته، بسیاری از مطالعات نشان داده‌اند تقاضاهای شغلی می‌تواند تأثیر عمیقی بر رفاه کارکنان داشته باشد. مثلاً، تحقیقات نشان داده است تقاضاهای شغلی ممکن است منجر به مشکلات خواب، خستگی، و اختلال در سلامت شود. تقاضاهای شغلی جنبه‌هایی از کار است که نیازمند تلاش جسمی یا عاطفی یا شناختی طولانی‌مدت و با جنبه‌های فیزیولوژیکی و روانی همراه است. سازمان‌هایی 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 می‌کند. تقاضاهای شغلی منجر به پیامدهای مرتبط با سلامتی جسمی و روانی افراد و در نهایت باعث ایجاد خستگی عاطفی در آن‌ها می‌شود (Bakker, 2015). از طرف دیگر 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 نقش‌های خود در سازمان دریافت کنند و عدم اطمینان قابل توجه در مورد توانایی آن‌ها در اجرای وظایف شغلی‌شان ابهام نقش است. با توجه به اینکه فشارهای روانی ناشی از ابهام نقش می‌تواند به سلامت جسم و روان کارکنان آسیب برساند، رفتار سازمانی آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد و مشکلاتی را در حوزه سازمان و عملکرد کارکنان ایجاد می‌کند (سخنوری و همکاران، ۱۴۰۰). 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 است. این پدیده به عنوان فراشایستگی ادراک شده^۶ توصیف می‌شود (Luksyte & Spitzmueller, 2016). زمانی که افراد موقعیت کاری فعلی خود را با موقعیتی که می‌خواهند و فکر می‌کنند شایسته آن هستند مقایسه می‌کنند و متوجه می‌شوند که نقش شغلی‌شان آن چیزی نیست که انتظار داشتند شکافی در ذهن آن‌ها ایجاد می‌شود که سبب می‌شود این افراد احساس محرومیت کنند. این

1. well- being
2. Demerouti
3. work engagement
4. emotional exhaustion
5. job demand
6. perceived overqualification

احساس می‌تواند به ناامیدی، افسردگی، عصبانیت، و در نتیجه به خستگی عاطفی منجر شود. همچنین، به دلیل عدم تطابق بین صلاحیت‌ها 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 نمی‌دهند. بنابراین درگیری کاری کمتری را دارند (Luksyte et al., 2022). فراشایستگی ادراک شده رابطه مثبت با طیف وسیعی از نگرش‌ها و رفتارهای کاری مضر کارکنان و فرسودگی شغلی و رابطه منفی با نگرش‌ها و رفتارهای مثبت در محل کار، مانند درگیری کاری، دارد (Eisenberger & Stinglhamber, 2011). کورتسیس^۱ و همکارانش (۲۰۱۷) بیان می‌کنند فراشایستگی ادراک شده چون باعث سرکوب نیازهای اجتماعی و عاطفی کارکنان می‌شود رفاه آنان را کاهش می‌دهد. حمایت سازمانی ادراک شده^۲ برای توانمندسازی کارکنان جهت مقابله و مدیریت با ماهیت استرس‌زای محیط کار در نظر گرفته می‌شود. حمایت سازمانی ادراک شده باورهای کلی کارکنان سازمان را نشان می‌دهد و برای کارکنان آشکار می‌سازد که سازمان تا چه اندازه برای کار و تلاش آن‌ها ارزش قائل است و به رفاه آنان اهمیت می‌دهد. زمانی که یک کارمند حمایت سازمانش را داشته باشد، با تعهد به سازمان، خود را بیشتر در کارها درگیر می‌کند و وقت بیشتری را به کار اختصاص می‌دهد. اما کمبود حمایت سازمانی سبب ایجاد این تفکر در کارمند می‌شود که سازمان منابع کافی برای انجام دادن کارشان در اختیار آن‌ها قرار نمی‌دهد و باعث می‌شود مجبور شوند منابع فیزیکی و ذهنی و عاطفی بیشتری را برای مقابله با تقاضاهای شغلی به کار گیرند و این امر سبب فرسودگی آنان می‌شود (Bakker & Demerouti, 2014).

پژوهش حاضر بر آن است تا با استفاده از پیشینه‌های 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 می‌تواند جهت بهبود عملکرد کارکنان و برای ارائه مزیت‌های رقابتی به سازمان‌ها و کمک به حفظ کارکنان با استعداد مفید واقع شود. پژوهش کنونی به دنبال پاسخ‌گویی به این سؤال 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: رفاه کارکنان به عواطف فرد در خصوص پیامدهای مثبت یا منفی در ارتباط با انجام دادن وظایف شغلی خاص در یک محیط کاری خاص اشاره دارد. رفاه کاری باید با معیاری تعیین شود که می‌تواند شاخص اصلی شادی و سخت‌کوشی کارکنان باشد. برای اندازه‌گیری جنبه مثبت رفاه از متغیر درگیری کاری استفاده می‌شود. درگیری کاری مفهومی است که به صورت حالت ذهنی مثبت و رضایت‌بخش و مربوط به کار تعریف می‌شود (Demerouti & Bakker, 2023). این امر به‌ویژه دلالت بر انگیزه‌های اساسی دارد که باعث نشاط کارکنان می‌شود و آن‌ها را قادر می‌سازد تا منابع گران‌بها، مانند زمان و تلاش، را در مشاغل خود نهادینه کنند. کارکنان متعهد معمولاً به دلیل احساسات مثبتی که در کار درک می‌کنند رفتار کاری مولدتری از خود نشان می‌دهند. در نتیجه پژوهشگران استفاده از درگیری کاری را به عنوان بعد مثبت برای نشان دادن رفاه مرتبط با کار پیشنهاد می‌کنند (Khan et al. 2015: 487). جهت اندازه‌گیری جنبه منفی رفاه، یعنی کاهش رفاه، از متغیر فرسودگی عاطفی که مهم‌ترین بعد فرسودگی شغلی است استفاده می‌شود. فرسودگی شغلی از عوارض کار است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است و برای اولین بار توسط فرزندبرگ در اواخر دهه ۱۹۶۰ میلادی، زمانی که وی علائم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، تعریف شد. این حالت به احساس خالی بودن فرد اشاره دارد؛ یعنی هیچ منبع عاطفی در فرد باقی نمانده است. خستگی عاطفی حالتی از لحاظ احساسی و عاطفی ناشی از استرس انباشته شده از زندگی فردی یا کاری یا ترکیبی از هر دو است. خستگی عاطفی یکی از نشانه‌های فرسودگی شغلی است. افراد مبتلا به خستگی عاطفی اغلب احساس می‌کنند که قدرت و کنترل بر آنچه در زندگی اتفاق می‌افتد ندارند. آن‌ها ممکن است احساس کنند در یک وضعیت گیر کرده‌اند یا به دام افتاده‌اند

1. Kurtessis

2. perceived organizational support

(نصرتی، ۱۴۰۲). بر اساس الگوی ماسلاچ^۱ و لیتز (۲۰۱۷) فرسودگی شغلی با فرسودگی عاطفی که هسته اصلی و مهم‌ترین 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 مؤلفه نگرشی فرسودگی شغلی محسوب می‌شود. تقاضای شغلی: تقاضاهای شغلی به جنبه‌های جسمانی، روانی، اجتماعی، یا سازمانی شغل اشاره دارد که به تلاش جسمانی یا روانی (شناختی و عاطفی) مداوم نیاز دارد و با هزینه‌های فیزیولوژیکی 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 نشان‌دهنده عملکرد کل سازمان است (رحیمی و قربانیان، ۱۴۰۰). فراشایستگی ادراک شده: بر اساس تعریف مینارد^۲ و همکارانش (۲۰۱۵: ۵۱۸) فراشایستگی ادراک شده نشان‌دهنده آن است که تا چه حد یک کارمند احساس می‌کند تحصیلات یا تجربه یا دانش و مهارت‌ها و توانایی‌های مازادی نسبت به الزامات موقعیت خود دارد. محققان استدلال می‌کنند 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 (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 (Erdogan & Bauer, 2021: 265). ابهام نقش: این مفهوم 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 دادن شغل نامطلوب یا نارسا یا گمراه‌کننده‌اند. به عبارت دیگر ابهام نقش زمانی 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 و چگونگی ارزشیابی و مسیر پیشرفت از مصادیق ابهام نقش در موقعیت‌های کاری است. تحقیقات نشان می‌دهد ابهام نقش از مهم‌ترین عوامل ایجادکننده استرس شغلی و عدم رضایت شغلی است که علاوه بر ایجاد نارضایتی شغلی عملکرد شغلی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد و سبب کاهش آن می‌شود (غلامی‌فتیده و همکاران، ۱۴۰۱). حمایت سازمانی ادراک شده: ایده حمایت سازمانی ادراک شده نخستین بار توسط آیزنبرگر^۳ و همکارانش (۱۹۸۶) به صورت رسمی در مباحث سازمانی مطرح شد. هنگامی که کارکنان ادراک کنند سازمان دلوایس خوشبختی آن‌ها است و نیروهای خود را مورد مساعدت و حمایت قرار می‌دهد، خود را جزئی از سازمان محسوب می‌کنند و آن را معرف خود می‌دانند و نسبت به سازمان احساس پایبندی و وفاداری می‌کنند. در عصری که سازمان‌ها و محیط‌های کاری هر روز با چالش‌ها و فشارهای زیادی روبه‌رو هستند و کارکنان این سازمان‌ها بار کاری فراوانی را تحمل و با مشکلات دست و پنجه نرم می‌کنند، حمایت سازمانی شاید مرهم مناسبی برای این چالش‌ها و فشارها باشد. حمایت سازمانی ادراک شده پایه و اساس رابطه بین سازمان و کارکنان است. حمایت سازمانی ادراک شده شروع فرایند تبادل اجتماعی است که در آن کارکنان احساس مسئولیت می‌کنند و به سازمان در دستیابی به اهداف یاری می‌رسانند و انتظار دارند تلاش بیشتر از طرف آنان به پاداش بیشتر از سوی سازمان منجر شود (به نقل از عبدالله‌زاده و اسمعیلی، ۱۴۰۲). بر اساس اصول تبادل اجتماعی، کارکنانی که حد زیادی از حمایت سازمانی را درک کرده‌اند به دنبال رفتارهای مشابه‌اند و مقابله به مثل خواهند کرد. در نتیجه نگرش‌های مطلوب کاری بیشتری خواهند داشت و سطح تلاش و عملکرد خود را افزایش خواهند داد (کارگر و باغبان، ۱۴۰۱).

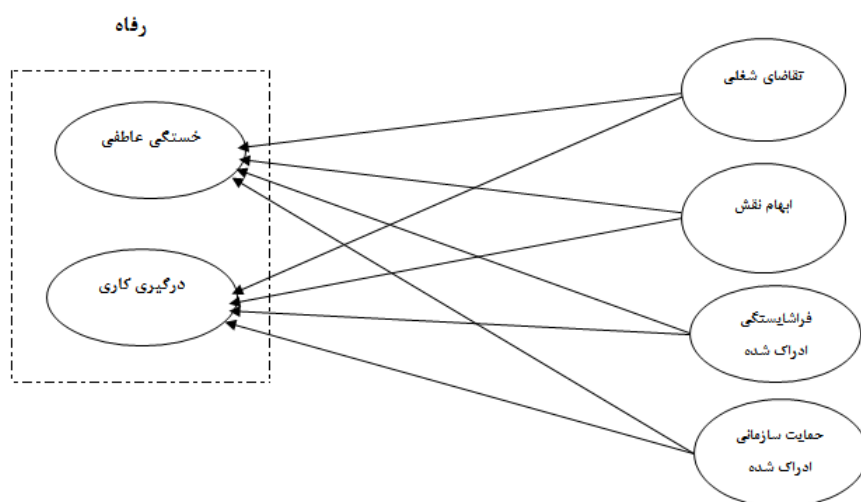
پیشینه تجربی پژوهش

احمد (۲۰۱۹) در پژوهش خود تأکید کرده است که تقاضاهای شغلی نقش مهمی در تعیین میزان سطح درگیری یک کارمند در

کارش دارد که در آن بار کاری و نیازهای عاطفی اصلی‌ترین موارد هستند و هر چه بار کاری کمتر باشد درگیری کاری بیشتر است و در نتیجه با کاهش تقاضای شغلی درگیری کاری که مؤلفه مثبت رفاه است افزایش می‌یابد و در نتیجه رفاه کارکنان زیاد می‌شود.

در پژوهش هان^۱ و همکارانش (۲۰۱۹) بیان شد تقاضاهای شغلی به طور مثبت با خستگی عاطفی (مؤلفه منفی رفاه) و به طور منفی با درگیری کاری (مؤلفه مثبت رفاه) رابطه معنادار دارد. هارتر^۲ و همکارانش (۲۰۰۳) در تحقیقات خود نشان دادند افرادی که نمی‌دانند سازمان از آن‌ها چه انتظاراتی دارد کمتر دچار درگیری کاری می‌شوند و بیشتر وقت خود را صرف این می‌کنند که بدانند سازمان چه انتظاری از آن‌ها دارد تا ابهامات نقش خود را روشن کنند که پیامدهای منفی برای رفاه آن‌ها دارد. در واقع این پژوهش نشان می‌دهد ابهام نقش سبب کاهش درگیری کاری و در نهایت سبب کاهش رفاه کارکنان می‌شود. همچنین تحقیقات رز^۳ و همکارانش (۲۰۱۱) نشان می‌دهد ابهام نقش با کاهش درگیری کاری مرتبط است و کاهش درگیری کاری باعث کاهش رفاه کارکنان می‌شود. خواجوی و برزگر (۱۳۹۵) در مطالعات خود به این نتیجه رسیدند که بین ابهام نقش و خستگی عاطفی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. در پژوهش‌های لو^۴ و یی (۲۰۱۹) بین درگیری کاری (مؤلفه رفاه) و فراشایستگی ادراک شده رابطه منفی وجود دارد؛ یعنی با افزایش فراشایستگی ادراک شده درگیری کاری کاهش می‌یابد. هراری و همکارانش (۲۰۱۷) در پژوهش خود نشان دادند زمانی که افراد موقعیت کاری فعلی خود را با موقعیتی که می‌خواهند و فکر می‌کنند شایسته آن هستند مقایسه می‌کنند و متوجه می‌شوند که نقش شغلی‌شان آن چیزی نیست که انتظار داشتند، آن‌گاه این شکاف باعث می‌شود احساس محرومیت کنند. احساس محرومیت می‌تواند منجر به ناامیدی، افسردگی، عصبانیت، و درد شود و در نتیجه به خستگی عاطفی بینجامد. با توجه به اینکه خستگی عاطفی مؤلفه منفی رفاه است، خستگی عاطفی سبب کاهش رفاه می‌شود. رسول و همکارانش (۲۰۲۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که وقتی کارمندان حمایت سازمان را درک می‌کنند احساس تعلق آن‌ها به سازمان تقویت می‌شود و این امر سبب کاهش فرسودگی شغلی آن‌ها می‌شود و باعث می‌شود در کار خود بیشتر غرق شوند و با علاقه بیشتری کارشان را انجام دهند. باکر و همکارانش (۲۰۰۴) دریافتند که منابع شغلی مانند حمایت سازمانی خستگی عاطفی کارکنان را کاهش می‌دهد. هنگامی که کارکنان در سازمانی کار می‌کنند که از نظر آن‌ها حمایت‌کننده است، کمتر دچار خستگی روحی می‌شوند. اثر خستگی عاطفی معمولاً با موقعیت‌های حمایتگر از سمت سازمان به طور قابل توجهی کاهش می‌یابد و کاهش خستگی عاطفی در کارکنان سبب افزایش رفاه آن‌ها می‌شود.

با بررسی پیشینه‌های موجود، مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پژوهش هان و همکارانش (۲۰۱۹) بدین صورت (شکل ۱) است:



شکل ۱. مدل مفهومی

1. Han
2. Harter
3. Ríos
4. Lou

- بر اساس پیشینه نظری پژوهش و نیز مدل مفهومی فرضیاتی را می‌توان ارائه کرد:
۱. تقاضای شغلی بر خستگی عاطفی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه تأثیر دارد.
 ۲. تقاضای شغلی بر درگیری کاری کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه تأثیر دارد.
 ۳. ابهام نقش بر خستگی عاطفی کارکنان دانشگاه رازی تأثیر دارد.
 ۴. ابهام نقش بر درگیری کاری کارکنان دانشگاه رازی تأثیر دارد.
 ۵. فراشاہستگی ادراک‌شده بر خستگی عاطفی کارکنان دانشگاه رازی تأثیر دارد.
 ۶. فراشاہستگی ادراک‌شده بر درگیری کاری کارکنان دانشگاه رازی تأثیر دارد.
 ۷. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر خستگی عاطفی کارکنان دانشگاه رازی تأثیر دارد.
 ۸. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر درگیری کاری کارکنان دانشگاه رازی تأثیر دارد.

روش و ابزار تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی، از نظر روش گردآوری داده‌ها 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 دادند که ۴۹۰ نفر بودند. حجم نمونه بر اساس جدول برآورد حجم نمونه کریسی^۱ و مورگان^۲ (۱۹۷۰) با مقدار واقعی ۲۱۵ نفر به دست آمد. در تست پایلوت جهت تأیید پایایی ۳۰ پرسشنامه بین پاسخ‌دهندگان توزیع شد و آلفای کرونباخ آن ۰/۶۷ به دست آمد. روایی صوری پرسشنامه هم به تأیید خبرگان و استادان حوزه مورد نظر رسید. به طور کلی جهت گردآوری داده‌ها ۲۳۰ پرسشنامه بین کارکنان توزیع شد که از این میان شش پرسشنامه سفید بود و نه مورد دیگر یا دو گزینه علامت زده شده بود یا به همه سوالات پاسخ داده نشده بود. در نهایت ۲۱۵ پرسشنامه صحیح بازگردانده شد و مورد تحلیل قرار گرفت. با توجه به اینکه جامعه آماری نامتجانس بود و کارکنان از دانشکده‌های مختلف انتخاب شدند از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد که در جدول شماره ۲ تعداد نمونه‌ها به تفکیک حوزه کاری آورده شده است. در اجرای این پژوهش از رویکرد کمی استفاده شد؛ به این معنی که برای تأیید یافته‌ها مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار رفت. از نظر نتایج، این تحقیق پژوهشی کاربردی است. زیرا به دنبال استفاده از نتایج به دست آمده برای کاربرد و بهره‌برداری در دانشگاه رازی کرمانشاه است. از نظر روش گردآوری داده‌ها، پژوهش از نوع توصیفی و پیمایشی است. به منظور سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های معتبر استفاده شد و پایایی پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش ۰/۸۰۸ بود.

پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش بدین شرح است:

پرسشنامه تقاضای شغلی: در این پژوهش برای سنجش متغیر تقاضای شغلی از پرسشنامه چن و کاو (۲۰۱۲) استفاده شد. این پرسشنامه چهار گویه دارد. پاسخ‌ها در همه گویه‌های این پرسشنامه بر اساس طیف پنج‌تایی لیکرت درجه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های پرسشنامه بدین شرح است: «خواسته‌های کاری من با شرایط خانواده یا زندگی اجتماعی من تداخل دارد». ضرایب پایایی این پرسشنامه در پژوهش برآبادی و همکارانش (۱۳۹۴) به روش آلفای کرونباخ ۰/۶۶ به دست آمد.

پرسشنامه ابهام نقش: در این پژوهش جهت سنجش متغیر ابهام نقش از پرسشنامه فرید و تیگز (۱۹۹۵) استفاده شد. آن‌ها پایایی پرسشنامه را در تحقیق خود ۰/۶۹ به دست آوردند. این پرسشنامه دوازده گویه دارد و پاسخ‌ها در همه گویه‌های این پرسشنامه بر اساس طیف پنج‌تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) رتبه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های پرسشنامه بدین شرح است: «من می‌دانم مسئولیت‌هایم چیست». فرجی و آریاپوران (۱۳۸۷) نیز پایایی این پرسشنامه را ۰/۷۵ به دست آوردند.

پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک‌شده: در این تحقیق به منظور سنجش متغیر حمایت سازمانی از پرسشنامه آیزنبرگر و همکارانش (۱۹۹۷) استفاده شد که شامل هشت گویه است و پاسخ‌ها در همه گویه‌های این پرسشنامه بر اساس طیف پنج‌تایی

لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) رتبه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های پرسشنامه بدین شرح است: «سازمانی که در آن کار می‌کنم به نظرات من اهمیت می‌دهد». آیزنبرگ و همکارانش (۱۹۹۷) پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۰ محاسبه کردند. پرسشنامه رفاه: در این تحقیق به منظور بررسی متغیر رفاه از ترکیب دو پرسشنامه درگیری کاری و فرسودگی عاطفی استفاده شد. جهت سنجش متغیر درگیری کاری از پرسشنامه بالدوچی و همکارانش (۲۰۱۰) استفاده شد. پاسخ‌ها در همه گویه‌های این پرسشنامه بر اساس طیف پنج‌تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) درجه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های پرسشنامه بدین شرح است: «من مشتاق کارم هستم». پنبراتا و دادرم (۲۰۲۱) از همین پرسشنامه در کار خود استفاده کردند و پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۲ به دست آوردند. برای سنجش متغیر فرسودگی عاطفی هم از پرسشنامه چن و هسو (۲۰۲۰) استفاده شد که بر اساس طیف پنج‌تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) رتبه‌بندی شده است. نمونه‌ای از گویه‌های پرسشنامه بدین شرح است: «احساس می‌کنم از نظر عاطفی از کارم تخلیه شده‌ام». چن و هسو در پژوهششان پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۱ گزارش کردند. برای بررسی روابط بین متغیرها از مدل‌سازی معادلات ساختاری با روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار Smart PLS₃ استفاده شد. مدل‌سازی معادلات ساختاری در دو مرحله تحلیل می‌شود: مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری. در مدل اندازه‌گیری هدف بررسی بارهای متغیرهای پنهان و در مدل ساختاری بررسی ضرایب مسیر بین متغیرهای پنهان مورد نظر است. علت استفاده از نرم‌افزار Smart PLS₃ نرمال نبودن توزیع داده‌ها است. گزارش آزمون کولموگراف اسمیرنوف در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. 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	۰/۰۸۸	۰/۰۸۱	۰/۰۷۸	۰/۰۸۴	۰/۰۷۸	۰/۰۹۶
سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۳	۰/۰۰۱	۰/۰۰۳	۰/۰۰۰

بر اساس یافته‌های جدول ۱ می‌توان نتیجه گرفت توزیع داده‌ها غیرنرمال است. زیرا سطح معناداری در همه متغیرها کمتر از ۰/۰۵ است.

در جدول ۲ فراوانی و درصد شرکت‌کنندگان پژوهش به تفکیک حوزه کاری آمده است.

جدول ۲. فراوانی و درصد شرکت‌کنندگان در پژوهش بر اساس حوزه کاری

حوزه کاری	حجم جامعه (N)	درصد فراوانی جامعه	حجم نمونه (n)
دانشکده علوم	۱۸ نفر	۳۶٪	۸ نفر
دانشکده شیمی	۱۰ نفر	۲۰٫۴٪	۴ نفر
دانشکده تربیت بدنی	۱۳ نفر	۲۶٪	۶ نفر
دانشکده علوم اجتماعی	۲۰ نفر	۴۰٫۸٪	۹ نفر
دانشکده ادبیات	۱۷ نفر	۳۴٪	۷ نفر
دانشکده کشاورزی	۴۱ نفر	۸۳٪	۱۸ نفر
دانشکده فنی	۴۶ نفر	۹۳٪	۲۰ نفر
دانشکده دامپزشکی	۱۷ نفر	۴۰٫۸٪	۷ نفر
حوزه ریاست	۱۰۴ نفر	۲۱۲٪	۴۶ نفر
حوزه معاونت دانشجویی	۵۰ نفر	۱۰۲٪	۲۲ نفر
حوزه معاونت فرهنگی	۷ نفر	۱۴٪	۳ نفر
حوزه معاونت آموزشی	۲۵ نفر	۵۱٪	۱۱ نفر
حوزه معاونت پژوهشی	۳۶ نفر	۷۳٪	۱۶ نفر
حوزه معاونت اداری و مالی	۸۶ نفر	۱۷۴٪	۳۸ نفر
جمع کل	۴۹۰ نفر	۱۰۰٪	۲۱۵ نفر

یافته‌های پژوهش

معیارهای ارزیابی مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی^۱) در جدول ۳ آمده است. به منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری بیرونی شاخص‌های متعددی وجود دارد. نتایج شاخص‌ها در جدول ۳ درج شده است.

در بخش تحلیل عاملی تأییدی به بررسی روابط بین متغیرهای نهفته و متغیرهای آشکار مدل می‌پردازیم. بار عاملی قدرت رابطه بین متغیر پنهان و متغیر آشکار را نشان می‌دهد. در صورتی که قدر مطلق بار عاملی متغیرهای آشکار بیشتر از ۰/۶۰ و آماره تی خارج از بازه $\pm 1/96$ باشد آن مدل همگن خواهد بود. در بخشی از جدول ۳ شاخص‌های اعتبار همگرا و پایایی برای همه متغیرهای تحقیق نشان داده شده است. با استفاده از شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE) مشخص شد همه سازه‌های مورد مطالعه دارای میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ هستند؛ یعنی روایی همگرایی متغیرهای مورد مطالعه تأیید می‌شود. برای ارزیابی پایایی پرسشنامه از پایایی ترکیبی (CR) و آلفای کرونباخ و ضریب Rho استفاده شده است. برای پایا بودن شاخص‌های تحقیق لازم است پایایی این شاخص‌ها بالاتر از ۰/۷ باشد. همه این ضرایب بالاتر از ۰/۷ هستند و پایایی ابزار اندازه‌گیری را نشان می‌دهند.

جدول ۳. معیارهای ارزیابی مدل اندازه‌گیری

متغیرها	میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	ضریب rho_A	آلفای کرونباخ
ابهام نقش	۰/۵۹۷	۰/۸۹۹	۰/۸۶۶	۰/۸۶۵
درگیری کاری	۰/۵۱۹	۰/۹۰۶	۰/۸۹۰	۰/۸۸۲
خستگی عاطفی	۰/۶۰۶	۰/۸۸۵	۰/۸۳۹	۰/۸۳۶
تقاضای شغلی	۰/۶۵۹	۰/۸۸۵	۰/۸۴۰	۰/۸۲۶
فراشایستگی ادراک شده	۰/۵۰۲	۰/۸۸۷	۰/۸۶۱	۰/۸۵۴
حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۵۳۴	۰/۹۰۱	۰/۸۸۳	۰/۸۷۵

جدول ۴. ضریب HTMT در ارزیابی روایی واگرا

ابهام نقش	تقاضای شغلی	حمایت سازمانی ادراک شده	خستگی عاطفی	درگیری کاری	فراشایستگی ادراک شده
ابهام نقش					
تقاضای شغلی	۰/۷۰۳				
حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۷۳۹	۰/۸۱۷			
خستگی عاطفی	۰/۷۱۲	۰/۸۱۳	۰/۸۰۱		
درگیری کاری	۰/۸۳۷	۰/۸۲۵	۰/۸۰۸	۰/۸۷۱	
فراشایستگی ادراک شده	۰/۸۴۲	۰/۷۸۲	۰/۸۷۷	۰/۷۹۷	۰/۸۶۲

محاسبه ضریب HTMT از نظر هنسلر^۲ و همکارانش (۲۰۱۶) مطمئن‌ترین راه اظهار نظر درباره روایی واگراست و بر مبنای روش شبیه‌سازی مونت کارلو پایه‌گذاری شده است. در صورتی که این ضریب زیر ۰/۹ باشد، روایی واگرا بین دو سازه انعکاسی وجود دارد. همان‌طور که ملاحظه شد در بخش اندازه‌گیری همه معیارها در حد قابل پذیرش هستند و این به آن معناست که روابط مناسبی بین سازه‌ها و شاخص‌های آن‌ها تعریف شده است.

بررسی کلی برازش مدل با استفاده از رابطه ۱ قابل محاسبه است:

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2} \quad (1)$$

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

1. outer mode
2. Henseler

با توجه به اینکه مقدار (GOF) بیشتر از ۰/۳۵ است قوی بودن برازش مدل را نشان می‌دهد (وتزلس و همکاران، ۲۰۰۹). ارزیابی معیارهای مدل ساختاری (مدل درونی^۱): مدل‌های ساختاری مدلهایی هستند که در آن‌ها روابط بین متغیرهای پنهان (مستقل یا برون‌زا) و وابسته (درون‌زا) مورد توجه قرار می‌گیرد. بعد از ارزیابی معیارهای مدل اندازه‌گیری، نوبت به ارزیابی مدل ساختاری می‌رسد. طبق جدول ۵ برای ارزیابی مدل ساختاری معیارهای متعددی وجود دارد.

جدول ۵. معیارهای ارزیابی مدل ساختاری

Q ²	R ²	سطح معناداری	خطای استاندارد	آماره تی	ضرایب مسیر	
۰/۳۳۳	۰/۵۷۷	۰/۰۴۸	۰/۰۶۶	۱/۹۷۹	۰/۱۳۰	ابهام نقش -> خستگی عاطفی
		۰/۰۰۱	۰/۰۸۳	۳/۳۶۵	۰/۲۸۰	تقاضای شغلی -> خستگی عاطفی
		۰/۰۴۳	۰/۰۹۵	۲/۰۲۴	-۰/۱۹۱	حمایت سازمانی ادراک شده -> خستگی عاطفی
		۰/۰۰۱	۰/۰۷۸	۳/۲۸۲	۰/۲۵۷	فراشایستگی ادراک شده -> خستگی عاطفی
۰/۳۵۱	۰/۷۳۷	۰/۰۰۰	۰/۰۶۰	۵/۷۸۸	-۰/۳۴۸	ابهام نقش -> درگیری کاری
		۰/۰۰۰	۰/۰۷۰	۳/۵۲۷	-۰/۲۴۶	تقاضای شغلی -> درگیری کاری
		۰/۰۴۵	۰/۰۷۹	۲/۰۲۲	۰/۰۳۵	حمایت سازمانی ادراک شده -> درگیری کاری
		۰/۰۰۰	۰/۰۶۸	۵/۰۷۵	-۰/۳۴۴	فراشایستگی ادراک شده -> درگیری کاری

طبق نتایج به دست آمده از ضرایب مسیر و آماره تی بین متغیرهای تحقیق همه روابط در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادارند. ضرایب R² مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای مدل است. R² معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا و یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۲ و ۰/۶۷ به عنوان ملاک برای مقادیر ضعیف و متوسط و قوی برای آن در نظر گرفته می‌شود. در صورتی که مقدار Q² در مورد یک سازه درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب کند نشان از قدرت پیش‌بین ضعیف و متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن دارد.

نتیجه

هدف پژوهش بررسی میزان تأثیر تقاضای شغلی، فراشایستگی ادراک شده، ابهام نقش، و حمایت سازمانی روی رفاه کارکنان بود. نتایج نشان داد روابط بین متغیرهای مدل معنی‌دار و مدل از برازش مناسبی برخوردار است. در فرضیه اول به تأثیر مثبت و معنی‌دار تقاضای شغلی بر فرسودگی شغلی پرداخته شده است که این نتیجه با پژوهش‌های هارتر و همکارانش (۲۰۰۲)، آرولراجا^۲ و آزارود (۲۰۱۸)، خان و همکارانش (۲۰۱۹)، لی و همکارانش (۲۰۲۲)، و اسکالویک (۲۰۲۳) مطابقت دارد. هارتر و همکارانش (۲۰۰۲) در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که کارکنانی که استرس را تجربه می‌کنند برای رویارویی با هر تقاضای شغلی تلاش و احتمالاً انرژی مضاعفی مصرف می‌کنند. 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 می‌شود و خستگی عاطفی را در پی دارد (آرولراجا و آزارودن، ۲۰۱۸). نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین تقاضای شغلی و خستگی عاطفی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج فرضیه دوم نشان داد تقاضای شغلی تأثیر منفی و معنادار بر درگیری کاری دارد. یعنی با افزایش تقاضای شغلی درگیری کاری کارکنان کم خواهد شد. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های شاولی و باکر (۲۰۰۴)، احمد (۲۰۱۹)، رادیک و همکارانش (۲۰۲۰)، گالاناکیس^۳ و تسی توری (۲۰۲۲)، و کروگلو^۴ و ازمن (۲۰۲۲) همخوانی دارد. شاولی و باکر (۲۰۰۴) در پژوهشی هم‌سو با پژوهش کنونی دریافتند که تقاضای شغلی بر مشارکت کاری تأثیر منفی می‌گذارد. این مطالعه نشان داد کارکنان تمایل دارند با حجم کاری ثابت کار کنند و هر گونه افزایش در پویایی کار معمولی، مانند زمان یا مقدار یا پیچیدگی، می‌تواند به شدت بر قابلیت‌های روانی آن‌ها تأثیر بگذارد. احمد

1. inner model
2. Azharudeen
3. Galanakis
4. Koroglu

(۲۰۱۹) 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 موارد هستند و هر چه بار کاری کمتر باشد درگیری کاری بیشتر است. نتایج فرضیه سوم نشان داد ابهام نقش بر خستگی عاطفی تأثیر مثبت و معنادار دارد. نتایج این فرضیه با یافته‌های آنتون (۲۰۰۹)، یورور^۱ و ساریکایا (۲۰۱۲)، چیارا و همکارانش (۲۰۱۹) مطابقت دارد. آنتون (۲۰۰۹) 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 و 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 ابهام نقش بر درگیری کاری تأثیر منفی و معنادار دارد. هارتر و همکارانش (۲۰۰۲)، شاولفی و همکارانش (۲۰۰۸)، روگالسکی^۲ و همکارانش (۲۰۱۶)، لی و همکارانش (۲۰۱۷)، و چیارا^۳ و همکارانش (۲۰۱۹) به نتایج مشابهی دست یافتند. هارتر و همکارانش (۲۰۰۲) در پژوهش‌های خود نشان دادند کارمندانی که اهداف روشنی را درک نمی‌کنند برای انجام دادن وظایف خود کمتر تلاش می‌کنند و 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 همکارانش (۲۰۱۶) در پژوهش خود به این مهم دست یافتند 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 و سبب ایجاد تردید در مورد نحوه انجام دادن وظایف و چگونگی ارزیابی عملکرد می‌شود و استرس و فشار روانی را با خود به همراه دارد. بر اساس آزمون نتایج فرضیه پنجم فراشایستگی ادراک‌شده بر خستگی عاطفی کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد. این نتیجه تأییدکننده نتایج تحقیقات ناوارو^۴ و همکارانش (۲۰۱۰)، لیو و وانگ (۲۰۱۲)، و یو^۵ و همکارانش (۲۰۲۱) است. لیو و وانگ (۲۰۱۲) فراشایستگی ادراک‌شده را از دید عاطفی بررسی و اظهار کردند زمانی که کارمندان صلاحیت‌های خود را بالاتر از مدارک مورد نیاز شغلشان می‌دانند تمایل به احساس ناامیدی و ناراحتی و عصبانیت می‌کنند و از نظر عاطفی خسته می‌شوند. نتایج تحقیقات یو و همکارانش (۲۰۲۱) نشان داد فراشایستگی ادراک‌شده باعث بیگانگی کاری می‌شود که به نوبه خود باعث افزایش خستگی عاطفی در بین کارکنان می‌شود. ناوارو و همکارانش (۲۰۱۰) در تحقیقشان ابراز داشتند زمانی که مدارک تحصیلی کارکنان بالاتر از الزامات شغلی باشد شکاف بین موقعیت کاری و انتظارات خود را احساس می‌کنند که به نوبه خود باعث ایجاد احساس ذهنی محرومیت و در نهایت تحریک احساسات منفی می‌شود. در فرضیه ششم نتایج نشان می‌دهد بین فراشایستگی ادراک‌شده و درگیری کاری رابطه منفی و معنادار برقرار است. یافته‌های این فرضیه با یافته‌های ما (۲۰۱۶)، لو و یی (۲۰۱۹)، هان و همکارانش (۲۰۱۹)، توماس و همکارانش (۲۰۲۲)، و لوکسایت و همکارانش (۲۰۲۲) مطابقت دارد. لو و یی (۲۰۱۹) در پژوهش خود دریافتند افراد با فراشایستگی بالا بر این باورند که در یک محیط بی‌انگیزه کار می‌کنند و بیشتر کارهایی که انجام می‌دهند چالش‌برانگیز نیست. آن‌ها نمی‌توانند به طور مؤثر بر محیط تأثیر بگذارند، نمی‌توانند شایستگی خود را در کار نشان دهند، و با انجام دادن وظایف چالش‌برانگیز اعتمادبه‌نفس خود را بهبود بخشند. آن‌ها همچنین فکر می‌کنند توسط قوانین یا دستورهای محدود شده‌اند و در یک محیط کنترل‌شده کار می‌کنند و هیچ‌گونه استقلالی برای انجام دادن کارهای خود ندارند و احساس خودمختاری نمی‌کنند. در این حالت هم عملکرد مناسبی از خود نشان نمی‌دهند. بنابراین ارزیابی و حمایت صحیح را از مافوق یا همکاران خود دریافت نمی‌کنند و طبیعتاً در کار خود اشتیاق کافی ندارند. در تحقیق هان و همکارانش (۲۰۱۹) با عنوان «تحقیق در مورد مکانیسم تأثیر ادراک فراشایستگی ادراک‌شده و درگیری کاری» نتیجه نشان می‌دهد شایستگی بیش از حد ادراک‌شده تأثیر معنادار و منفی بر درگیری کاری دارد. نتایج فرضیه هفتم نشان داد بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و خستگی عاطفی رابطه منفی و معنادار برقرار است. نتایج پژوهش‌های هاشمی و گل‌پرور (۱۳۹۳)، باکر و دمروتی (۲۰۱۴)، لو (۲۰۱۴)، و کریمی و همکارانش (۲۰۱۴) با این فرضیه هم‌سو بودند. هاشمی و گل‌پرور (۱۳۹۳) نشان دادند حمایت سازمانی ادراک‌شده از طریق ایجاد شرایط روحی و روانی مثبت در کارکنان سبب کاهش استرس و خستگی

1. Yürür
2. Rogalsky et al
3. Chiara et al
4. Navarro
5. Yu

هیجانی می‌شود. کریمی و همکارانش (۲۰۱۴) در نتایج پژوهش‌های خود دریافتند حمایت سازمانی ادراک‌شده سبب می‌شود تا افراد حس کنند مورد توجه قرار گرفته‌اند و احساس عزت‌نفس می‌کنند و خود را به عنوان عضوی مفید و بارز در سازمان تلقی می‌کنند. در نتیجه این امر سبب افزایش عملکرد و کاهش میزان خستگی عاطفی در آنان می‌شود. نتایج آزمون فرضیه هشتم نشان می‌دهد حمایت سازمانی ادراک‌شده با درگیری کاری رابطه مثبت و معنادار دارد. آلوی و همکارانش (۲۰۱۴)، یانگژین^۱ و همکارانش (۲۰۱۷)، علی و همکارانش (۲۰۱۸)، ساکس^۲ (۲۰۱۹)، و راسول^۳ و همکارانش (۲۰۲۱) به نتایج مشابهی دست یافتند. یانگژین و همکارانش (۲۰۱۷) در مطالعات خود نشان دادند 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 بهره‌وری بیشتر می‌شود. بر اساس تئوری حمایت سازمانی، حمایت سازمانی نقش مهمی در درگیری کاری کارکنان دارد. مثلاً، مدل پشتیبانی کنترل تقاضا نشان می‌دهد مشکلات سلامت روان در محل کار از فشارهای زیاد و کنترل کم و حمایت کم ناشی می‌شود. این مدل پیامدهای منفی یک محیط سمی را نشان می‌دهد. اما اگر سرپرستان و هم‌تایان از کارمندان حمایت کنند مشارکت کارکنان افزایش می‌یابد. آلوی و همکارانش (۲۰۱۴) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که منطق پشت حمایت سازمانی نتایج قابل توجهی از درگیری کارکنان به دنبال دارد. کارکنانی که از حمایت سازمانی سطح بالایی برخوردارند می‌توانند بیشتر درگیر وظایفی باشند که برای تکمیل و مشارکت در دستیابی به اهداف سازمانی در نظر گرفته شده است.

پیشنهاد

با توجه به اینکه بهره‌وری کارکنان در همه سازمان‌ها مد نظر است پیشنهادهای این پژوهش را می‌توان برای همه سازمان‌ها مورد استفاده قرار داد که بدین قرار است:

با توجه به یافته‌های پژوهش در فرضیه اول- تأثیر تقاضای شغلی بر خستگی عاطفی- لازم است مدیران با استفاده از راهکارهای سازمانی و راهکارهای شخصی تأثیر تقاضاهای شغلی را کاهش دهند و از فشارهای روانی وارده بر کارکنان بکاهند. از جمله راهکارهای سازمانی تغییرات در حیطه‌های گوناگون شغلی و نقش کارکنان تغییرات در خط‌مشی‌های مربوط به بازنشستگی است. راهکارهای شخصی نیز شامل تغییر رفتار و کسب حمایت اجتماعی و ترک موقعیت‌های فشارزا است.

بر اساس یافته‌های فرضیه دوم- تأثیر تقاضای شغلی بر درگیری کاری- سازمان باید از انرژی و علاقه کارمندان استفاده و مشاغل را به گونه‌ای طراحی یا بازنگری کند که برای اشخاص مستعد مشاغل چالشی‌تری را در نظر گیرد که بیشتر در کار خود درگیر شوند و تقاضاهای چالشی مانع‌زا سبب کاهش درگیری کاری آن‌ها نشود.

بر اساس یافته‌های فرضیه سوم- تأثیر ابهام نقش بر فرسودگی عاطفی- پیشنهاد می‌شود مدیران از طریق آموزش‌های ضمن خدمت و برگزاری کارگاه‌ها کارکنان را نسبت به وظایف و نقش‌های خود توجیه کنند تا دچار ابهام و سردرگمی و فشار روانی در نقش خود نباشند.

بر اساس یافته‌های فرضیه چهارم- تأثیر ابهام نقش بر درگیری کاری- اتخاذ راهبردهای توسعه شغلی، اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، طراحی محیط کاری چالش‌برانگیز از جمله راهکارهایی است که می‌تواند کمک کند کارکنانی که دچار ابهام نقش هستند سعی در برطرف کردن ابهام کنند و در کار خود درگیر شوند.

بر اساس یافته‌های فرضیه پنجم- تأثیر فراشایستگی ادراک‌شده بر فرسودگی عاطفی- مطابق مطالعات پژوهشگران در حوزه فراشایستگی ادراک‌شده این‌گونه دریافت شد که تفویض اختیار و حمایت از کارکنان برخوردار از فراشایستگی می‌تواند 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 کنند.

1. Yongxing
2. Saks
3. Rasool

بر اساس یافته‌های فرضیه پنجم- تأثیر فراشایستگی ادراک شده بر درگیری کاری- باید مدیران توجه کنند که از توانایی‌ها و شایستگی‌های افراد با فراشایستگی استفاده کنند 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 کنند.

بر اساس یافته‌های فرضیه ششم- تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر خستگی عاطفی- توجه به نیازهای مادی و معنوی کارکنان، توسعه شایسته‌سالاری، ابزارهایی جهت شناسایی و توجه به مشکلات و نیازهای کارکنان، و بهبود شرایط فیزیکی محیط کار پیشنهاد می‌شود تا از بروز خستگی عاطفی در کارکنان جلوگیری شود یا میزان خستگی عاطفی کاهش یابد.

بر اساس یافته‌های فرضیه هفتم- تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر درگیری کاری- مدیران باید توجه کنند زمینه‌های مناسبی جهت رشد و ارتقای کارکنان ایجاد کنند. همچنین مکانیسم‌هایی را جهت شناسایی تلاش‌های اضافی کارکنان و ارائه پاداش به آن‌ها ایجاد کنند تا سبب افزایش انگیزه در کارکنان شود و درگیری کاری را در آن‌ها افزایش دهد.

منابع

- برآبادی، مجید؛ گل‌پرور، محسن و آتش‌پور، سید حمید (۱۳۹۴). نقش تقاضاهای شغلی، منابع شغلی، و فرسودگی شغلی در پیش‌بینی عملکرد وظیفه. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۶(۱)، ۱۳ - ۲۱.
- خواجوی، محدثه و برزگر، الهه (۱۳۹۵). الگوی علی‌ابهام و تعارض نقش، تنش شغلی، فرسودگی شغلی، و تمایل به جابه‌جایی در حسابداران، حسابرسان، و استادان دانشگاه در رشته حسابداری. *حسابداری سلامت*، دوره ۵، شماره ۱، ۲۱ - ۴۲.
- رحیمی‌پردنجانی، طیبه و قربانیان، امیر (۱۴۰۰). رابطه تقاضاهای شغلی و بی‌نزاکتی در محیط کار در کارکنان یک شرکت صنعتی: نقش میانجیگری خستگی هیجانی و تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک‌شده. *طب کار*، ۱۳(۱)، ۲۴ - ۳۳.
- سخنوری، فاطمه؛ حسینی، سید محسن؛ سامی، رامین؛ قاسمی، مرضیه؛ وحید، نیره؛ صادق‌پور، اکرم؛ موسوی، پریسا و امیرپور، افشین (۱۴۰۰). فراوانی اضطراب سلامت در بین کارکنان بیمارستان‌ها طی اپیدمی COVID-19. *مجله دانشکده پزشکی اصفهان*، ۳۹(۶۵۵)، ۹۸۷ - ۹۹۲.
- عبدالله‌زاده، مهدی و اسمعیلی، محمد (۱۴۰۲). بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر بدبینی سازمانی معلمان با میانجیگری سکوت سازمانی. *رفتار مثبت در سازمان‌های آموزشی*، ۱(۲)، ۶۹ - ۸۳.
- غلامی‌فتیده، مهرانی و تحریری، کاوه (۱۴۰۱). بررسی تأثیر فشار زمانی، تعارض کار-خانواده، و ابهام نقش بر رفتار کاهنده کیفیت حسابرسی با اثر میانجی استرس شغلی: تحلیلی از محیط حسابرسی ایران. *مطالعات تجربی حسابداری مالی*، ۱۹(۷۶)، ۶۵ - ۹۶.
- فرجی، آناهیتا و آریاپوران، سعید (۱۳۸۷). نقش فشارهای شغلی در پیش‌بینی ابهام نقش و تعارض نقش کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه. *همایش ملی روان‌شناسی و کاربرد آن در جامعه*.
- کارگر، هاشم و باغبان، مهدی (۱۴۰۱). نقش حمایت سازمانی ادراک‌شده در رابطه میان فلات شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان بنیاد ملی نخبگان). *مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایران*، ۱۰(۲)، ۳۱۵ - ۳۳۴.
- نصرتی، کیمیا (۱۴۰۲). تأثیر مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر خستگی عاطفی با نقش میانجی تعلق سازمانی. *رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری*، ۷(۲۴)، ۱۳۱ - ۱۴۶.
- هاشمی، طهمورث و گل‌پرور، محسن (۱۳۹۴). نقش حمایت سازمانی بر رابطه استرس شغلی با ترک خدمت در پرستاران. *مجله بالینی پرستاری و مامایی*، ۴(۴)، ۲۹ - ۳۹.
- Abdulzadeh, M. & Ismaili, M. (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)
- Ahmed, U. (2019). Job Demands and Work Engagement: Call for More Urgent Empirical Attention. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR (ACDMHR)*, Print ISSN, 2632-7686.
- 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.
- Alvi, A. K., Abbasi, A. S., & Haider, R. (2014). Relationship of perceived organizational support and employee engagement. *Science International*, 26(2), 949-952.
- Anton, M. (2009). Dynamic assessment of advanced second language learners. *Foreign Language Annals*, 42(3), 576-598.
- Azharudeen, N. T. & Arulrajah, A. A. (2018). The relationships among emotional demand, job demand, emotional exhaustion and turnover intention. *International Business Research*, 11(10), 8-18.
- Bakker, A. B. (2015). Towards a multilevel approach of employee well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 24, No. 6, 839-843.
- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2014). Job demands—resources theory. *Wellbeing: A Complete Reference Guide*, 1-28.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands resource model to predict burnout and performance. *Journal of Business and Psychology*, Vol. 18, No. 2, 235-246.
- 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.
- Barabadi, M., Gol Parvar, M., & Atashpour, S. H. (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)

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Demerouti, E. & Bakker, A. B. (2023). Job demands-resources theory in times of crises: New propositions. *Organizational Psychology Review*, 13(3), 209-236.
- Eisenberger, R. & Stinglhamber, F. (2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. *American Psychological Association*.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 82(5), 812.
- 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.
- 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)
- Fried, Y. & Tieg, 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, 282-291.
- Galanakis, M. D., & Tsitouri, E. (2022). Positive psychology in the working environment. Job demands-resources theory, work engagement and burnout: A systematic literature review. *Frontiers in Psychology*, 13, 1022102.
- Gholami-Fatideh, M. & Tahiri, K. (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)
- 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), 1771-1785.
- 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.
- 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.
- 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), 268-279.
- Hashemi, T. & Gol Parwar, M. (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)
- Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2016). Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial management & data systems*.
- 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)
- 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.
- Khajawi, M. & Barzegar, E. (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*, Vol. 5, No. 1, 21-42. (in Persian)
- 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.
- Khan, Z. H., Watson, P. J., Naqvi, A. Z., Jahan, K., & 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, 482-491.

- Khoreva, V. & Wechtler, H. (2018). HR practices and employee performance: the mediating role of well-being. *Employee Relations*, 40(2), 227-243.
- Koroglu, Ş., & Ozmen, O. (2022). The mediating effect of work engagement on innovative work behavior and the role of psychological well-being in the job demands–resources (JD-R) model. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 14(1), 124-144.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- 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.
- 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.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (2017). Burnout and engagement: Contributions to a new vision. *Burnout research*, 5, 55-57.
- 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, 56.
- 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*, 1–42.
- Lo, B.L.-K. (2014). Stress, burnout and resilience of teachers of students with emotional behavioural challenges. *SpringerPlus*, Vol. 3, No. 1, 1-2.
- 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.
- Luksyte, A. & Spitzmueller, C. (2016). When are overqualified employees creative? It depends on contextual factors. *Journal of Organizational Behavior*, 37(5), 635–653.
- 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.
- Ma, C. (2016). Perceived overqualification, empowering leadership, and role clarity: a three-way interaction effect on work engagement.
- 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.
- 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.
- 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)
- Pennbrant, S. & Däderman, 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.
- 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.
- 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. *Yazd medicine* 13(1), 24-33. (in Persian)
- 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.
- 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*, 27, 71-79.
- Rogalsky, K., Doherty, A., & Paradis, K.F. (2016). Understanding the Sport Event Volunteer Experience: An Investigation of Role Ambiguity and Its Correlates. *J Sport Manag*, 30(4), 453-469.
- Saks, A. M. (2019). Antecedents and consequences of employee engagement revisited. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 6(1), 19-38.
- 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), 293-315.

- 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.
- 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.
- 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)
- Tomás-Martínez, S., Zwolsman, E. J., Merlier, F., Pabst, M., Lin, Y., van Loosdrecht, M. C., & Weissbrodt, D. G. (2022). Turnover of the extracellular polymeric matrix in an EBPR microbial community. *bioRxiv*, 2022-08.
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS quarterly*, 177-195.
- 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.
- 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.
- 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.