

Investigating the effect of perceived over Qualification on the Turnover Intention with the mediation of employee well-being

Mahnaz Rahimi^۱ PhD student, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia. Iran.

Mohammad Hassani^۲ Professors of Educational Sciences at Urmia University, Urmia, Iran.

Hassan Ghalavandi^۳ Professors of Educational Sciences at Urmia University, Urmia, Iran.

Abstract

Purpose: The aim of this study is to investigate the effect of perceived over qualification on the turnover intention of human resources through the mediation of employee well-being.

Methodology: This study was applied in terms of its objective and descriptive-survey in terms of data collection method. The statistical population of the present study included all employees of Razi University of Kermanshah, of whom ۲۱۵ were selected as samples using the Morgan table from different faculties and with a random stratified sampling method. Data analysis is based on the structural equation modeling method.

Findings: The findings showed that perceived over qualification directly causes the turnover intention in university employees, and perceived over qualification indirectly and through the mediation of well-being (emotional exhaustion and job involvement) also causes the turnover intention.

Originality/ value: The turnover intention of employees has a great financial and psychological burden for any organization and is effective on the effectiveness of the organization. By using the theory of person-job fit, an effective step can be taken to reduce perceived over qualification and, as a result, reduce the desire to leave the job in the organization.

Keywords: Emotional exhaustion, Perceived over qualification, Turnover intention, Work engagement, Well-being.

۱. ma.rahimi@urmia.ac.ir

۲. m.hassani@urmia.ac.ir

۳. h.ghalavandi@urmia.ac.ir

بررسی اثر فراشایستگی ادراک شده بر تمایل به ترک شغل با میانجی گری رفاه کارکنان

مهناز رحیمی^۱، محمد حسنی^۲، حسن قلاوندی^۳

چکیده

هدف: هدف این پژوهش، بررسی تأثیر فراشایستگی ادراک شده بر تمایل به ترک شغل نیروی انسانی، با واسطه گری رفاه کارکنان است.

طرح پژوهش / روش شناسی / رویکرد: این پژوهش، از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش جمع آوری داده ها، توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کلیه کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه بود که از بین آنها ۲۱۵ نفر با استفاده از جدول مورگان از دانشکده های مختلف و با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای، به عنوان نمونه انتخاب شدند. تجزیه و تحلیل داده ها، بر اساس روش مدل سازی معادلات ساختاری است.

یافته ها: یافته ها نشان داد فراشایستگی ادراک شده به طور مستقیم، سبب تمایل به ترک شغل در کارکنان دانشگاه می شود، همچنین فراشایستگی ادراک شده به طور غیرمستقیم و با میانجی گری رفاه (خستگی عاطفی و درگیری شغلی) نیز سبب تمایل به ترک شغل می گردد.

ارزش / اصالت پژوهش: اصالت پژوهش حاضر، در ترکیب نوآورانه متغیرها و تبیین سازوکار روان شناختی میان آنها نهفته است؛ و این پژوهش، با بررسی نقش میانجی رفاه، به دنبال کشف این مکانیسم است که چگونه فراشایستگی ادراک شده از طریق رفاه، تمایل به ترک شغل را کاهش می دهد. پرداختن به این رابطه غیرمستقیم با متغیر واسطه ای دوبعدی در قالب یک مدل یکپارچه، پاسخ به شکاف پژوهشی موجود بوده و غنای چارچوب نظری، راهکارهای عملی نوینی را جهت افزایش تعهد سازمانی و نگهداری نیروی انسانی، ارائه می کند.

کلیدواژه ها: تمایل به ترک شغل، خستگی عاطفی، درگیری کاری، رفاه، فراشایستگی ادراک شده.

۱. دانشجوی دکتری، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران. ma.rahimi.ac.ir

۲. استاد، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران (نویسنده مسئول). m.hassani@urmia.ac.ir

۳. استاد، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران. h.ghaavandi@urmia.ac.ir

مقدمه

امروزه موفقیت سازمان‌ها، در گرو استفاده مؤثر از نیروی انسانی است. انسان، عامل کار و پدید آورنده آن است؛ بنابراین در هر سازمانی، نقش مهمی دارد و سبب ایجاد تحول در سازمان می‌گردد (Navid Adham, ۲۰۱۹). نیروی انسانی در جهت تحقق اهداف سازمان، نقش بسزایی دارد. در این میان سازمان‌ها در پی یافتن و استفاده از نیروهای کارآمد و متخصص، برای موفقیت در محیط رقابتی کنونی هستند (Karimi, Beshildeh & Hashemi, ۲۰۱۸). در دنیای رقابتی امروز که ارزش دارایی‌های نامشهود سازمان‌ها، در حال پیشی گرفتن از ارزش دارایی‌های مشهود است، داشتن سرمایه انسانی کارآمد می‌تواند به‌عنوان یک مزیت مهم محسوب شود (Miri, Ghorbanizadeh & Seyed Naghavi, ۲۰۲۱). بر این اساس می‌توان گفت: نیروی انسانی، سرمایه اصلی هر سازمانی است، بنابراین حفظ آنها برای جلوگیری از هزینه‌های تحمیلی به سازمان و کاهش اثربخشی آن بسیار مهم است. یکی از مشکلات جدی و مستمر مدیریت منابع انسانی، در بسیاری از کشورهای در حال توسعه، تمایل به ترک شغل کارکنان است (Chan, Yeoh, Lim & Osman, ۲۰۱۰). هنگامی که کارمندان به‌صورت ارادی، تصمیم به ترک سازمان می‌گیرند اثربخشی سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهند؛ با خروج کارکنان، دانش سازمان از بین می‌رود. یافتن نیروی جایگزین و هزینه آموزش کارکنان جدید نیز از خساراتی است که به سازمان، وارد می‌آید (Saleh Ardestani & Seyed Naqvi, ۲۰۱۵). در نتیجه اگر عوامل مؤثر بر خروج کارکنان از سازمان مشخص گردد، روش‌های مؤثری جهت نگهداری کارمندان در سازمان، دریافت می‌شود و از اتلاف هزینه و زمان جلوگیری می‌گردد (Arab, Hashemi Sheikh, ۲۰۱۳). (Shabani, Qadiri, Rezaei & Badafshani, ۲۰۱۳).

از سوی دیگر 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، به‌عنوان صلاحیت بیش‌از حد توصیف می‌شود که به یک مشکل رایج در سراسر جهان، تبدیل شده است (Luksyte & Carpini, ۲۰۲۴). هنگامی که کارکنان دارای صلاحیت بیش‌از حد، از این واقعیت آگاه باشند که منابع شخصی‌شان بیشتر از آن چیزی است که در موقعیت کاری لازم دارند، احساس می‌کنند منابع آنها هدر می‌رود، بنابراین ممکن است احساسات یا رفتارهای منفی، در آنان بروز کند که زمینه‌ساز تمایل به ترک شغل آنها شود (Luksyte, Bauer, Debus, Erdogan, ۲۰۲۲). اردوغان و بائر^۱ (۲۰۲۱) دریافتند که صلاحیت بیش‌از حد ادراک شده، می‌تواند پیامدهای مرتبط با کار، مانند رفاه فردی، رفتارهای جابه‌جایی و عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند. همچنین اگر بین محیط کار حرفه‌ای و خصوصیات فردی کارکنان، سازگاری وجود نداشته باشد، مشکلاتی را ایجاد می‌کند که یکی از آنها تمایل به ترک شغل است (Ding, Wang & Wu, ۲۰۱۹).

۱. Erdogan & Bauer

فراشایستگی ادراک شده، یک منبع روان شناختی کلیدی است که رفاه فرد را در محیط کار تقویت می کند، افراد با شایستگی بالا منابع استرس را در محیط کار، شناسایی و کنترل می کنند و بر محیط کار احاطه دارند (Wassermann & Hoppe, ۲۰۱۹)؛ بنابراین، بررسی پیامدهای فراشایستگی ادراک شده برای سازمان ها، جهت به حداکثر رساندن بهره وری سرمایه انسانی بسیار مهم است.

امروزه رفاه نیروی انسانی در سازمان ها، به موضوعی کاملاً مهم تبدیل شده است. ارتقای رفاه کارکنان در محیط کار، در چند دهه اخیر به عنوان یکی از ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان ها، توجه پژوهشگران را به خود جلب کرده است (Safarmohammadluo, Koshki Jahromi & Kheir, ۲۰۲۳). رفاه کارکنان مفهوم وسیعی است که به طور کلی کیفیت چگونگی تجربه و عملکرد کارکنان را توصیف می کند (Azharudeen & Arulrajah, ۲۰۱۸). اندازه گیری رفاه کارکنان در دو بعد مثبت و منفی، مورد بررسی قرار گرفته است که درگیری کاری^۱ بعد مثبت از رفاه است و نشان دهنده یک وضعیت ذهنی مثبت، در ارتباط با کار محسوب می شود و افزایش رفاه را برای کارکنان، به همراه دارد. بعد منفی رفاه، خستگی عاطفی^۲ است که یک پیامد استرس، مربوط به کار است و به از دست دادن منابع عاطفی کارمند، مربوط می شود و مهمترین بعد متغیر فرسودگی شغلی است.

خستگی عاطفی و درگیری کاری دو جنبه متفاوت برای اندازه گیری میزان رفاه هستند و می توانند به طور مستقل در کارمندان ایجاد شوند (Demerouti, Bakker, Peeters & Breevaart, ۲۰۲۱).

پژوهش ها نشان می دهد انسان هایی که از سلامت جسمی و روانی برخوردار هستند گردانندگان سازمانی موفق تر هستند. موفقیت یا عدم موفقیت سازمانی، به میزان فراوانی، به فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل کارکنان آن وابسته است (Gharakhani & Zafaranchi, ۲۰۱۸). فرسودگی عاطفی که مهمترین بعد فرسودگی شغلی، به حساب می آید به معنی تحلیل رفتن انرژی یا منابع عاطفی و هیجانی است. افرادی که در محل کار، دچار فرسودگی عاطفی می شوند با مشکلاتی مانند کاهش بهره وری و کاهش عملکرد شغلی روبرو می گردند (Golparvar & Safari, ۲۰۱۷). خستگی عاطفی باعث پایین آمدن میزان تاب آوری کارکنان، در محل کار شده و کارکنان را به ترک شغل تشویق می کند (Esfandiari Moghadam, Malekzadeh & Kharamin, ۲۰۲۴). خستگی عاطفی عواقب زیادی روی سلامتی کارکنان دارد و همین مسئله، عاملی است که فرسودگی را در محدوده پژوهش، مهم و بحث انگیز نموده است (Golparvar & Safari, ۲۰۱۷).

یکی از عواملی که سبب تمایل به ترک شغل کارکنان می شود درگیر نبودن در کارشان است. کارکنان بسیار درگیر در کار، رفتار و عملکرد با کیفیت تری از خود نشان می دهند، در نتیجه از کار خود راضی هستند و تمایلی به ترک شغل ندارند؛ اما افرادی که علاقه ای به کار ندارند و در آن درگیر نمی شوند انگیزه ای برای ماندن در سازمان ندارند و مایل هستند سازمان خود را ترک کنند (Muduli, Verma & Datta, ۲۰۱۶). پژوهش ها نشان می دهند که همبستگی منفی، بین رفاه و تمایل به ترک شغل کارکنان است (Amin & Akbar, ۲۰۱۳).

با توجه به محیط متغیر و پرچالش امروزی در سازمان ها، علی الخصوص دانشگاه، اهمیت سلامتی روانی و کارآمدی نیروی انسانی بسیار حائز اهمیت است. دانشگاه ها به عنوان یکی از مهمترین نهادهای جامعه، مسئول نگهداری ارزش ها، تربیت و تعلیم نسلی را بر عهده دارند که در آینده باید مسئولیت های مختلفی را جهت

۱ . Work Engagement

۲ . Emotional Exhaustion

گرداندن جامعه به عهده گیرند، این امر، نیازمند توسعه و بهبود عملکرد نیروی انسانی و افزایش بهره‌وری آنهاست. در سازمان‌های کنونی به‌خصوص در محیط دانشگاه، به جهت اهمیت افزایش کارایی و اثربخشی، باید توجه زیادی به نیازهای نیروی انسانی داشت، در جهت ارضای آنها گام برداشت، انگیزه کارکنان را بالا نگه داشت و بین شغل و ویژگی‌های فردی آنها تناسب برقرار کرد تا تمایلی به ترک شغل سازمان نداشته باشند، به کارشان مشتاق بوده و عملکرد مطلوبی در سازمان داشته باشند و دانشگاه را به موفقیت برسانند (Komili, Adhami, ۲۰۱۸; Moghaddam & Saheb Al-Zamani).

بر اساس نظر دیمروتی و همکاران (۲۰۲۱) رفاه، یک سازه چندبعدی است اما در ادبیات پژوهش‌های پیشین، آن را به‌عنوان یک سازه کلی در نظر می‌گیرند و این یک شکاف پژوهشی، محسوب می‌شود. در صورتی که می‌توان بررسی کرد که کدام یک از ابعاد رفاه، نقش واسطه‌گری قوی‌تری بین فراشایستگی و تمایل به ترک شغل ایفا می‌کند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که بررسی ابعاد خاص رفاه، می‌تواند بینش دقیق‌تری برای مداخلات سازمان فراهم کند و نیز بیشتر مدل‌ها فرض می‌کنند که فراشایستگی، باعث افزایش رفاه می‌شود اما ممکن است هر کدام از ابعاد رفاه، تأثیر متفاوتی بر رابطه بین فراشایستگی ادراک‌شده و تمایل به ترک شغل داشته باشند (Kansky, ۲۰۲۰; Diener &). از طرفی هم فراشایستگی ادراک‌شده، یک عامل محافظتی در برابر تمایل به ترک شغل کارکنان است. مطالعه این متغیر، بیشتر در پژوهش‌های خارجی به چشم می‌خورد و در خصوص بررسی فراشایستگی ادراک‌شده و متغیرهای واسطه‌ای مؤثر بر آن در کشور ما، مطالعات بسیار اندکی انجام شده است. پژوهش حاضر، سعی در پر کردن این شکاف دارد. سهم اصلی این پژوهش، بررسی هم‌زمان دو مسیر سلامت‌محور (فرسودگی عاطفی) و انگیزش‌محور (درگیری کاری) در رابطه بین فراشایستگی ادراک‌شده و تمایل به ترک شغل است. بدین معنی که رفاه، به‌صورت دویبعدی مورد بررسی قرار گرفته است. بنابراین پژوهش کنونی، به دنبال پاسخ‌گویی به این پرسش است که اثر فراشایستگی ادراک‌شده بر تمایل به ترک شغل با میانجی‌گری رفاه کارکنان چگونه است؟

مبانی نظری پژوهش

تمایل به ترک شغل: مفاهیم سنتی تمایل به ترک شغل، به‌جای بررسی عوامل مؤثر آن روی تصمیم افراد جهت جدا شدن از سازمان تمرکز کرده‌اند. تمایل به ترک شغل در کارکنان یک پدیده ذهنی در میان گزینه‌های فرد در جهت ادامه یا ترک شغل است که درنهایت سبب خروج او از سازمان می‌شود. تمایل به ترک شغل، گونه‌ای رفتار به‌حساب می‌آید که ناشی از عوامل درونی و برون‌سازمانی در راستای ویژگی‌های شخصیتی فرد است (Golparvar & Hosseinzadeh, ۲۰۱۰).

ترک خدمت، به دو نوع ارادی و غیرارادی تقسیم می‌شود؛ ترک خدمت ارادی، زمانی رخ می‌دهد که کارکنان به دلایل شخصی یا شغلی تصمیم به خروج از سازمان می‌گیرند. درحالی که ترک خدمت غیرارادی، اغلب به دلیل تصمیمات مدیریتی مانند تعدیل نیرو رخ می‌دهد (Haghkhah & Hasanzadeh, ۲۰۲۰).

هزینه‌های ترک شغل کارکنان بنا بر کارآیی هر کارمند، سالانه بین ۲۵-۲۰ درصد به سازمان، خسارت وارد می‌کند. علاوه بر این، ضایعات معنوی ناشی از ترک شغل، مانند از دست رفتن تجارب و کاهش بهره‌مندی از خرد جمعی، کاهش تعهد، انگیزه و اخلاق کاری بین کارکنان باقیمانده از مواردی است که قابل‌اندازه‌گیری نیست. هزینه‌های دیگری چون هزینه‌های جذب و به‌کارگیری مجدد افراد، انتخاب و آموزش آنها، کاهش بازدهی

را به دنبال دارد و تا هنگامی که فرد جایگزین، وارد سازمان شود و تجربه و ماهر گردد، صرف زمان و اعتبار برای جبران کاستی‌ها و غیره است. به‌طور کلی ترک شغل در سازمان‌ها، هزینه فرصت‌ها، بازآموزی، بازانتخاب و کاهش روحیه‌ها را به سازمان تحمیل می‌کند و موجب ریزش‌های شدید سازمانی می‌شود (Chen, Tang, ۲۰۲۱ & Su, ۲۰۲۱)؛ بنابراین، سازمان‌ها باید تدابیری بیندیشند که بر اساس آنها مشکلات قبل از عمل به ترک شغل، در مرحله تمایل به آن، شناسایی و برطرف شوند؛ زیرا این معضل، اثراتی منفی در انگیزش شاغل و نیز تأثیراتی سوء بر نگرش سایر کارکنان دارد. غیبت کارکنان، سبب می‌شود وظیفه آنها بر دوش دیگران افتد و جبران آن مستلزم صرف هزینه و زمان است (Li, Zhang, Xiao, Chen & Lu, ۲۰۱۹). تمایل به ترک شغل، به ارزیابی ذهنی فرد از احتمال ماندن یا رفتن از سازمان، در آینده نزدیک اشاره دارد. سه دلیل برای استفاده از نیت ترک شغل به جای ترک شغل واقعی وجود دارد: اول: ترک شغل به شرایط اقتصادی عمومی، بستگی دارد. افرادی که قصد ترک شغل دارند، ممکن است تنها زمانی این کار را انجام دهند که مشاغل جایگزینی در دسترس داشته باشند که برای آنها از نظر اقتصادی، صرفه بیشتری دارد. دوم: نیت رفتاری، شاخص مستقیمی از رفتار واقعی است. هرچند، نیت رفتاری افراد، همیشه سبب رفتار نمی‌شود و ممکن است با گذر زمان، نیت افراد دستخوش تغییر شود. سوم: پژوهش‌های قبلی، دریافته‌اند نیت ترک خدمت، قوی‌ترین منادی ترک شغل است (Ghaed Amini Haruni, Ebrahimzadeh Dastjerdi & Sadeghi Deh, ۲۰۲۳ Cheshme).

رفاه: 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 می‌تواند شاخص اصلی شادی و سخت‌کوشی کارکنان باشد. برای اندازه‌گیری جنبه مثبت رفاه از متغیر درگیری کاری استفاده می‌شود. درگیری کاری، مفهومی است که به‌صورت «حالت ذهنی مثبت، رضایت‌بخش و مربوط به کار» تبیین می‌شود (Bakker, ۲۰۲۲). 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 نهاده‌اند 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 به‌عنوان بعد مثبت، برای نشان دادن رفاه مرتبط با کار، پیشنهاد می‌کنند (Khan, Mubarik, Ahmed, Islam, Khan, Rehman & Sohail, ۲۰۲۱).

جهت اندازه‌گیری جنبه منفی رفاه یعنی کاهش رفاه، از متغیر فرسودگی عاطفی که مهمترین بعد فرسودگی شغلی است استفاده می‌شود. فرسودگی شغلی یکی از پیامدهای ناشی از کار است که در پژوهش‌های اخیر، مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. نخستین بار توسط فرزندبرگ در اواخر دهه ۱۹۶۰ میلادی، وقتی که متوجه ایجاد علائم خستگی در میان کارکنانش شد، این پدیده را تعریف کرد. فشارهای شدید عصبی که پیامد ماهیت، نوع یا وضعیت نامناسب کار است و به دلیل شرایط نامناسب کاری در کارکنان، ایجاد شده، "فرسودگی" نامیده می‌شود. افرادی که دچار فرسودگی می‌شوند در کار ناتوان شده، مهارت‌های کاری‌شان ثابت باقی می‌ماند و انگیزش آنها از بین می‌رود. خستگی عاطفی، مهمترین بعد فرسودگی شغلی است که به معنای تحلیل انرژی، یا منابع عاطفی و هیجانی بوده، معمولاً با سرخوردگی و تنش همراه است. در این حالت کارکنان، از لحاظ روانی نمی‌توانند روی کار خود تمرکز لازم را داشته باشند. کارکنانی که از نظر عاطفی فرسوده هستند گاهی اوقات منابع شخصی مورد نیاز برای کار را ندارند و این افراد، معمولاً به توانایی‌های خودشان باور

ندارند و برای انجام وظایفشان دچار مشکل می‌شوند (Ahukhosh & Ali Beigi, ۲۰۱۶). بر اساس الگوی ماسلاچ و لیتر^۱ (۲۰۲۱)، فرسودگی شغلی، رویکردی است که یکی از مهمترین عوامل شکل‌گیری آن فرسودگی عاطفی است. فرسودگی عاطفی، سبب حس بدبینی در افراد می‌گردد که رشد فزاینده این حس، باعث می‌شود دیدگاه‌های منفی نسبت به حوزه کار و کارکنان ایجاد شود و این مقوله، تحت عنوان مؤلفه نگرشی فرسودگی شغلی، قابل بحث و بررسی است.

فراشایستگی ادراک‌شده: مینارد و همکاران^۲ (۲۰۰۶) فراشایستگی ادراک‌شده را اینگونه تعریف می‌کنند؛ تا چه حد یک کارمند احساس می‌کند که تحصیلات، تجربه (دانش، مهارت و توانایی‌های) مازادی نسبت به الزامات موقعیت کاری خود دارد (Maynard, Joseph & Maynard, ۲۰۰۶).

بر اساس ادبیات فراشایستگی ادراک‌شده، پژوهشگران استدلال می‌کنند که کارکنان زمانی این حالت خود را معنا می‌کنند که از منابع کنترل درونی و بیرونی استفاده می‌کنند. کارکنان می‌توانند ادراک خود از فراشایستگی ادراک‌شده 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 ادراک‌شده به دلایل بیرونی نسبت دهند هر دو حالت سبب ایجاد نگرش‌های منفی در کارکنان می‌شود و سبب می‌گردد، بهره‌وری کارکنان تحت تأثیر قرار گیرد (Erdogan, ۲۰۲۱ & Bauer). از طرفی دیگر هم برخی از پژوهشگران، بر این باورند که کارکنان باصلاحیت بیش‌ازحد می‌توانند زمان بیشتری را پس از کار داشته باشند که ممکن است منجر به رضایت شغلی و خلاقیت کاری آنها شود و نیز سبب انگیزه بیشتر آنها شده و باعث می‌شود خود را در کارشان غرق کنند (Zhang, Law & Lin, ۲۰۱۶).

بر اساس ادبیات پژوهشی بیان‌شده متغیر تمایل به ترک شغل کارکنان، بسیار قابل توجه است. این متغیر هم از جنبه انسانی و روانی و هم از نظر مسائل مربوط به کار و سازمان و خسارت‌های مالی فراوانی که این پدیده به یک سازمان وارد می‌کند، دارای اهمیت فراوان است در نتیجه شناخت عوامل مؤثر بر تمایل به ترک شغل نیز، بسیار مهم است. بر این اساس، هدف این پژوهش اثر فراشایستگی ادراک‌شده بر تمایل به ترک شغل کارکنان با میانجی‌گری رفاه است.

پیشینه پژوهش

رفیعی، حدادیان و فیاضی (۲۰۲۳) در پژوهش خود که بررسی تأثیر ادراک فراشایستگی بر نگرش‌های شغلی (رضایت شغلی، تعهد عاطفی نسبت به سازمان و تمایل به ترک خدمت) کارکنان بود و به روش توصیفی-پیمایشی انجام گرفت، نشان دادند که بین فراشایستگی ادراک‌شده و قصد جابجایی کارکنان، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، زمانی که کارمندان فراشایسته، توانمندی‌های خود را با شایستگی‌های لازم جهت انجام وظیفه شغلی به نحو احسن مقایسه می‌کنند، زمینه ایجاد حس محرومیت و عدم تناسب در آنها افزایش می‌یابد و در نهایت سبب به تمایل ترک شغل، خواهد شد.

۱. Maslach & Leiter

۲. Maynard

مهدی زاده (۲۰۲۰) در پژوهش خود که تأثیر فرسودگی شغلی را بر قصد جابجایی در سازمان زندان‌ها بررسی می‌کند و با روش توصیفی-پیمایشی انجام شده است، نشان داد که فرسودگی عاطفی که یکی از ابعاد فرسودگی شغلی است بر قصد جابجایی کارمندان، تأثیر معنادار و مستقیمی دارد.

قراخانی و زعفرانچی (۲۰۱۸) در پژوهش خود، به این مهم دست یافتند که فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان مؤثر است؛ و تأثیر معنادار و مثبتی بر آن دارد و در این میان، بعد فرسودگی عاطفی که مهمترین بعد فرسودگی شغلی است بیشترین اثر را در این میان دارد.

کائور^۲ (۲۰۲۰) در پژوهش خود، بیان داشت اگر در حقوق و مزایای دریافتی بین کارکنان عادی و کارکنان دارای صلاحیت، بیش از حد تفاوت وجود نداشته باشد، اضطراب و استرس، در کارکنان دارای صلاحیت، بیش از حد می‌شود، به طوری که احساس می‌کنند به اندازه تلاشی که برای سازمان، انجام می‌دهند مزایای کافی، دریافت نمی‌کنند و این باعث نارضایتی و ناامیدی آنها می‌شود و به تدریج آنها را به فکر ترک سازمان می‌اندازد. بر اساس یافته‌های پژوهش شیفینگر و برون^۳ (۲۰۲۰) کارکنانی که دچار ناامیدی و احساس افسردگی هستند و از شغل خود احساس نارضایتی می‌کنند به فکر ترک شغل خود می‌افتند بنابراین می‌توان گفت تأثیرات فرسودگی عاطفی، با تمایل به ترک شغل کارکنان نیز مرتبط است.

بر اساس مطالعات آجی و ادوسانیا و مورتون^۴ (۲۰۱۷) درگیری کاری می‌تواند قصد ترک شغل را پیش‌بینی کند. کارمندانی که بیشتر خود را درگیر کار می‌کنند، عملکرد شغلی بالایی دارند و قابل اعتماد هستند. آنها می‌خواهند تعهد و قصد مثبت خود را به سازمان نشان دهند و به ترک شغل، تمایلی ندارند.

لی، اردوغان، تیان، ویلز و کوا^۴ (۲۰۲۱) در پژوهش خود، نشان دادند کارمندانی که شرایط شغلی فعلی خود را با شرایط مورد انتظار خود، مقایسه می‌کنند و فکر می‌کنند شایسته این شرایط نیستند و انتظار شرایط بهتری دارند، احساس محرومیت نسبی را تجربه می‌کنند، این احساس، باعث می‌شود کارکنان احساس افسردگی و ناامیدی کنند و به تدریج دچار فرسودگی عاطفی شوند.

پژوهش‌های لوکسایت و همکاران (۲۰۲۲) نشان داد کارکنانی که بین شغل و شایستگی‌های خود، تطابقی نمی‌بینند، در کار خود بی‌انگیزه هستند و نمی‌خواهند در کار خود درگیر شوند، در نتیجه بین درگیری کاری و فراشایستگی ادراک شده، رابطه منفی وجود دارد، یعنی با افزایش فراشایستگی ادراک شده، درگیری کاری کاهش می‌یابد.

مدل مفهومی پژوهش

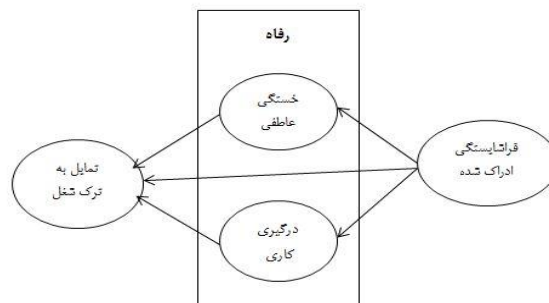
با بررسی پیشینه‌های موجود، مدل مفهومی پژوهش را می‌توان به شکل زیر نشان داد:

۲. Kaur

۳. Schiffinger & Braun

۱. Ajayi, Odusanya & Morton

۴. Lee, Erdogan, Tian, Willis & Cao



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

بر اساس پیشینه‌ها و ادبیات نظری پژوهش و نیز مدل مفهومی، فرضیه‌های زیر را می‌توان ارائه نمود:

۱. فراشایستگی ادراک شده بر تمایل به ترک شغل کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه تأثیر دارد.
۲. فراشایستگی ادراک شده بر خستگی عاطفی کارکنان دانشگاه رازی تأثیر دارد.
۳. فراشایستگی ادراک شده بر درگیری کاری کارکنان دانشگاه رازی تأثیر دارد.
۴. خستگی عاطفی بر تمایل به ترک شغل کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه تأثیر دارد.
۵. درگیری کاری بر تمایل به ترک شغل کارکنان دانشگاه رازی تأثیر دارد.

روش‌شناسی پژوهش

در اجرای این پژوهش، از رویکرد کمی و روش مدل‌سازی معادلات ساختاری، استفاده شده است. مدل معادلات ساختاری، روشی برای بررسی روابط میان متغیرهای پنهان است که هم‌زمان متغیرهای مشاهده‌پذیر را نیز در نظر می‌گیرد. منظور از متغیرهای پنهان، همان عوامل اصلی هستند که در یک الگو یا مدل مفهومی، نمایش داده می‌شوند. متغیرهای مشاهده‌پذیر نیز، همان گویه‌ها یا پرسش‌های مربوط به سنجش عوامل اصلی هستند. این روش، یک ساختار ویژه بین مجموعه‌ای از متغیرهای پنهان و متغیرهای مشاهده‌پذیر است. با استفاده از روش مدل‌یابی، معادلات ساختاری روابط بین متغیرهای پنهان با یکدیگر و نیز گویه‌های سنجش هر متغیر پنهان با متغیر مربوط، قابل بررسی است. از نظر نتایج، این پژوهش، پژوهشی کاربردی است. از نظر روش گردآوری داده‌ها، پژوهش، از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه، تشکیل می‌دهند که ۴۹۰ نفرند. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۲۱۵ نفر به دست آمد. با توجه به اینکه جامعه آماری، نامتجانس بود و کارکنان از دانشکده‌های مختلف انتخاب شدند از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، استفاده گردید. جهت بررسی روابط بین متغیرها از مدل‌سازی معادلات ساختاری، استفاده شده است. تحلیل داده‌ها در بخش توصیفی با نرم‌افزار اسپس اس ۱ و در بخش استنباطی داده‌ها به وسیله نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس ۲ و رزن ۳ تحلیل گردیدند.

۱. Statistical package for social science (SPSS)

۲. Smart PLS^۳

متغیرها	میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
تمایل به ترک شغل	۰/۵۵۷	۰/۸۶۱	۰/۷۹۴
درگیری کاری	۰/۵۱۹	۰/۹۰۶	۰/۸۸۲
فراشایستگی ادراک شده	۰/۵۰۱	۰/۸۸۳	۰/۸۵۰
فرسودگی عاطفی	۰/۶۰۶	۰/۸۸۵	۰/۸۳۶

در این پژوهش، به منظور سنجش متغیر، تمایل به ترک شغل از پرسشنامه بزمن و پریوو^۱ (۲۰۰۱) استفاده گردید **کلرک و بلاواستیگوتا**^۲ (۲۰۱۷) نیز در پژوهش خود پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۰ به دست آورده‌اند. برای سنجش متغیر، صلاحیت بیش از حد ادراک شده از پرسشنامه توسعه یافته **مینارد و همکاران** (۲۰۰۶) استفاده شده است. **مینارد و همکاران** (۲۰۰۶) پایایی این پرسشنامه را ۰/۸۹ به دست آوردند. برای سنجش متغیر رفاه، از ترکیب دو پرسشنامه درگیری کاری و خستگی عاطفی استفاده گردید. که جهت سنجش متغیر درگیری کاری، از پرسشنامه **بالدوچی و فراسکارولی و شاوفیلی**^۳ (۲۰۱۰) استفاده شد **پنبرانت و دادرم**^۴ (۲۰۲۱) از همین پرسشنامه در کار خود استفاده کردند و پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۲ به دست آوردند. برای سنجش متغیر خستگی عاطفی هم از پرسشنامه **چن و هسو**^۵ (۲۰۲۰) استفاده شد که چن و هسو در پژوهش-های خود، پایایی این پرسشنامه را ۰/۹۱ گزارش نمودند. طیف تمامی پرسشنامه‌ها نیز طیف ۵ تایی لیکرت است.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

در تحلیل مدلسازی معادلات ساختاری، معمولاً معیارهای مدل اندازه‌گیری بیرونی و مدل ساختاری را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. معیارهای ارزیابی مدل اندازه‌گیری بیرونی، به صورت زیر است. نتایج شاخص‌ها در جدول ذیل مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جدول ۱: معیارهای ارزیابی مدل اندازه‌گیری

تحلیل عاملی تأییدی روابط بین متغیرهای پنهان و آشکار مدل را مورد بررسی قرار می‌دهد. میزان قدرت رابطه بین متغیرهای پنهان و متغیرهای آشکار، به وسیله بار عاملی، نشان داده می‌شود. 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 جدول (۱)، شاخص‌های اعتبار همگرا و پایایی برای تمامی متغیرهای پژوهش، نشان داده شده است. اگر شاخص میانگین واریانس استخراج شده، سازه‌ها بالاتر از ۰/۵ باشد، روایی همگرای آن‌ها تأیید می‌گردد. در این پژوهش نیز، تمامی سازه‌های مورد مطالعه دارای میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ هستند، یعنی

۱. Bozeman & Perrewé
۲. Clercq & Belausteguigoitia
۳. Balducci, Fraccaroli & Schaufeli
۴. Pennbrant & Dâderman
۵. Chen & Hsu

روایی همگرایی متغیرهای مورد مطالعه، تأیید می‌شود. برای ارزیابی پایایی پرسشنامه از پایایی ترکیبی، آلفای کرونباخ استفاده شده است که برای پایا بودن شاخص‌های پژوهش، لازم است که پایایی این شاخص‌ها، بالاتر از ۰/۷ باشد. همه این ضرایب بالاتر از ۰/۷ هستند و پایایی ابزار اندازه‌گیری را نشان می‌دهند.

جدول ۲: ضریب HTMT در ارزیابی روایی واگرا

تمایل به ترک شغل	درگیری کاری	فراشایستگی ادراک شده	فرسودگی عاطفی
تمایل به ترک شغل			
درگیری کاری	۰/۸۷۸		
فراشایستگی ادراک شده	۰/۸۹۲	۰/۶۸۳	
فرسودگی عاطفی	۰/۸۷۵	۰/۸۷۱	۰/۷۸۹

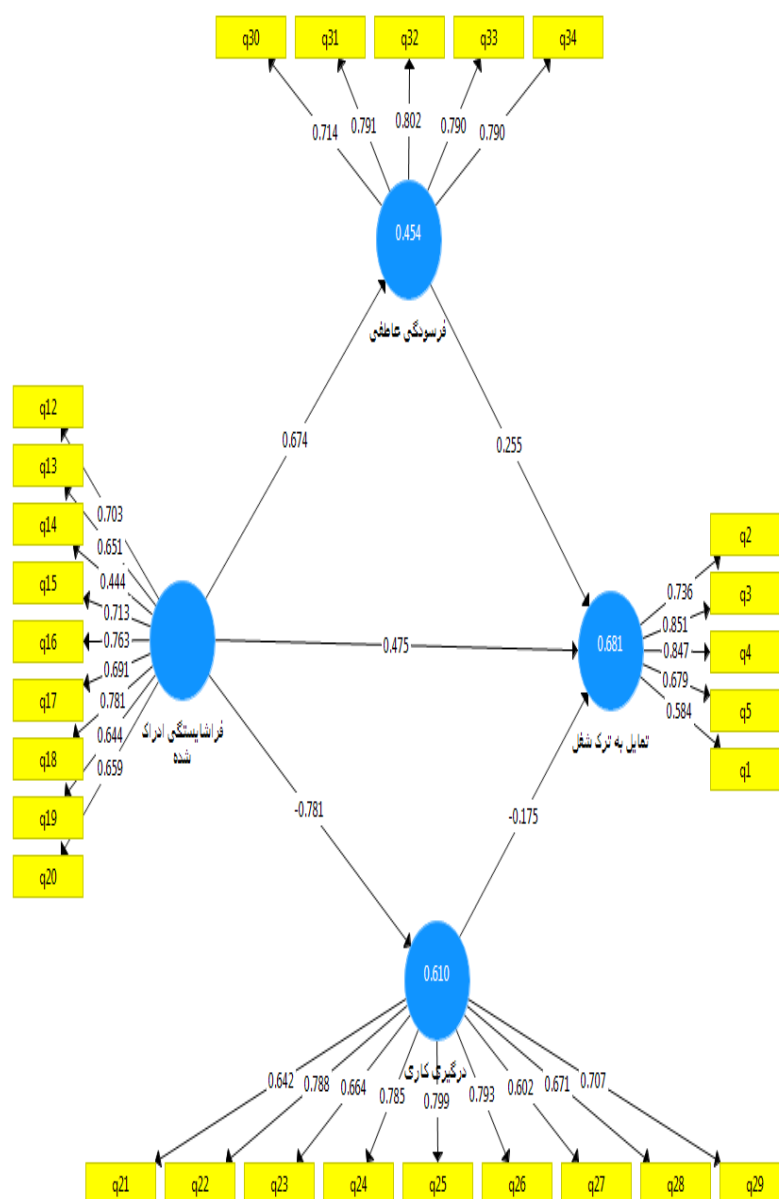
در جدول (۲) روایی واگرا محاسبه گردیده است. از نظر [هنسلر و هوبونا و ری^۱ \(۲۰۱۶\)](#) بهترین راه برای اظهار نظر در خصوص روایی واگرا، محاسبه است و بر مبنای روش شبیه‌سازی مونت کارلو پایه‌گذاری شده است. اگر این ضریب کمتر از ۰/۹ باشد، روایی واگرا بین دو سازه تأیید می‌گردد. بررسی کلی برازش مدل با استفاده از فرمول زیر قابل محاسبه است:

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

$$GOF = \sqrt{0.545 \times 0.681} = 0.60$$

با توجه به اینکه مقدار (GOF) بیشتر از ۰/۳۵ است نشان از قوی بودن برازش مدل است.

۱. Henseler, Hubona & Ray



شکل ۲: خروجی نرم افزار در حالت ضرایب مسیر استاندارد

بعد از ارزیابی مدل اندازه گیری بیرونی، نوبت به ارزیابی معیارهای مدل ساختاری (مدل درونی)^۱ می‌رسد. مدل‌های ساختاری، مدلی‌هایی هستند که در آنها قصد بررسی روابط بین متغیرهای پنهان که شامل متغیرهای مستقل، به صورت برون‌زا و متغیرهای وابسته به صورت درون‌زا، هستند، وجود دارد.

۱. Inner model

جدول ۳: معیارهای ارزیابی مدل ساختاری

مسیرها	ضرایب مسیر	آماره تی	خطای استاندارد	سطح معناداری	R^2	Q^2
فراشایستگی ادراک شده - < درگیری کاری	-۰/۷۸۱	۲۵/۷۱۶	۰/۰۳۰	۰/۰۰۱	۰/۶۱۰	۰/۲۹۱
فراشایستگی ادراک شده - < خستگی عاطفی	۰/۶۷۴	۱۶/۸۰۷	۰/۰۴۰	۰/۰۰۰	۰/۴۵۴	۰/۲۵۷
درگیری کاری - < تمایل به ترک شغل	-۰/۱۷۵	۲/۵۲۹	۰/۰۶۹	۰/۰۰۰	۰/۶۸۱	۰/۳۹۴
خستگی عاطفی - < تمایل به ترک شغل	۰/۲۵۵	۳/۸۷۴	۰/۰۶۶	۰/۰۰۰		
فراشایستگی ادراک شده - < تمایل به ترک شغل	۰/۴۷۵	۶/۷۶۷	۰/۰۷۰	۰/۰۰۰		

طبق نتایج به دست آمده بر اساس جدول (۳) ضرایب مسیر و آماره تی بین متغیرهای پژوهش، همه روابط در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار هستند. R^2 معیاری است که نشان می دهد یک متغیر برونزا به چه میزان بر روی متغیر درونزا اثر دارد و ۳ میزان ۰/۱۹ و ۰/۳۲ و ۰/۶۷ به عنوان ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته می شود. در خصوص ضریب Q^2 نیز سه مقدار ۰/۰۲ و ۰/۱۵ و ۰/۳۵ مورد بررسی است که نشان دهنده قدرت پیش بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه های برونزای پژوهش را دارد. به منظور بررسی نقش میانجی (واسطه ای) متغیرهای خستگی عاطفی و درگیری کاری، در رابطه بین فراشایستگی ادراک شده و تمایل به ترک شغل، از آزمون سوبل استفاده می نماییم:

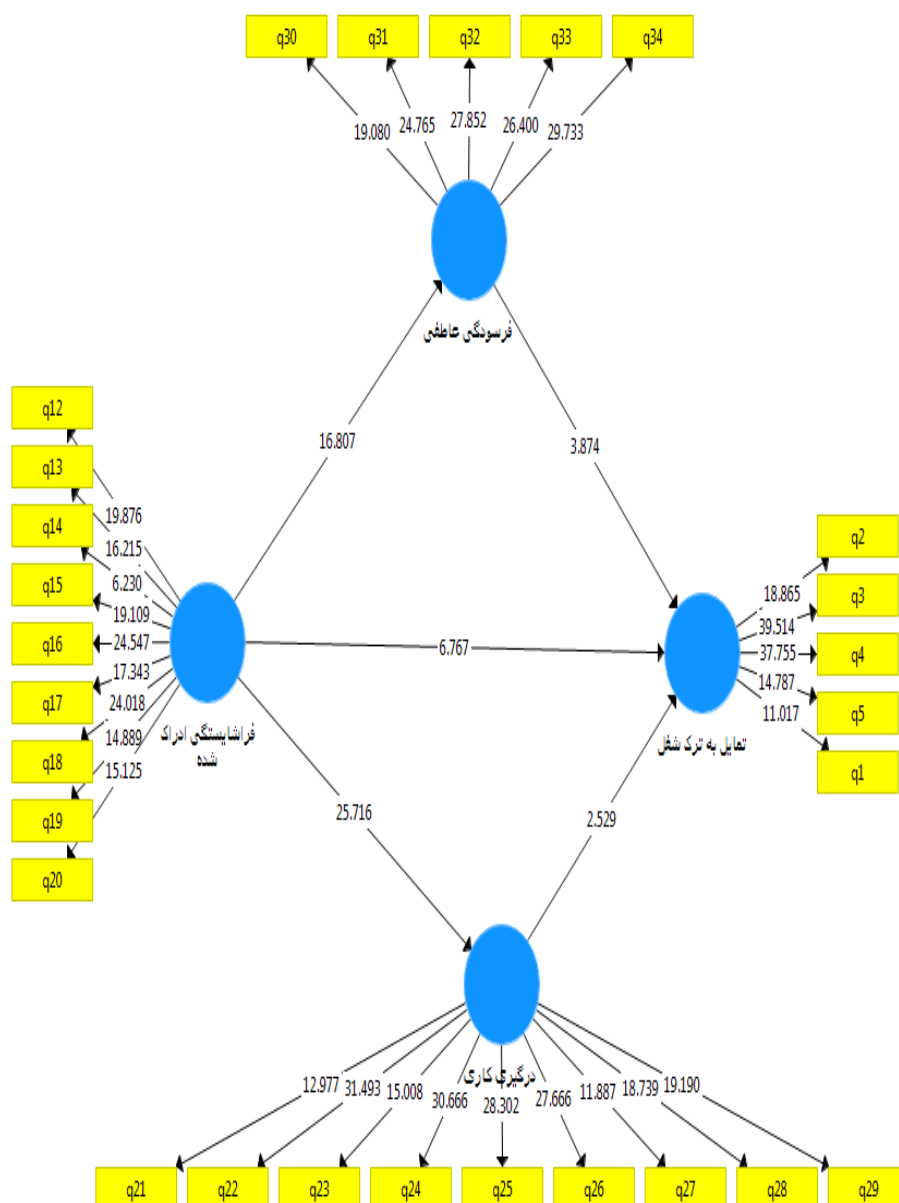
متغیرهای میانجی	روابط بین متغیرهای مستقل وابسته	آماره تی
فرسودگی عاطفی	فراشایستگی ادراک شده فرسودگی عاطفی	۳/۷۶۶
	فرسودگی عاطفی و تمایل به ترک شغل	
درگیری کاری	فراشایستگی ادراک شده و درگیری کاری	۲/۵۲۴

جدول ۴: نتایج آزمون سوبل

با توجه به جدول (۴) اگر مقدار آماره تی در آزمون سوبل بیشتر از ۱/۹۶ باشد، میانجی‌گری متغیر تأیید می‌گردد که بر این اساس، نقش واسطه‌ای فرسودگی عاطفی و درگیری کاری بین متغیرهای فراشاخصی ادراک شده با تمایل به ترک شغل، تأیید می‌شود.

فصلنامه علمی
روانشناسی

سال شماره DOI: فصل - سال
صص پایانی سال



شکل ۳: خروجی نرم‌افزار در حالت معناداری ضریب مسیر (T-Value)

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش، بررسی اثر فراشایستگی ادراک‌شده بر تمایل به ترک شغل با میانجی‌گری رفاه کارکنان بود، نتایج نشان داد که روابط بین متغیرهای مدل، معنی‌دار بوده و مدل از برازش مناسبی برخوردار است. در فرضیه اول به تأثیر مثبت و معنی‌دار فراشایستگی ادراک‌شده بر تمایل به ترک شغل کارکنان، پرداخته شده است که این نتیجه، با پژوهش‌های **چن و تانگ و سو^۱ (۲۰۲۱)**؛ **وینایاک و باهتنگار و آگاروال^۲ (۲۰۲۱)** و **کایماکچی و گورنر و توکر^۳ (۲۰۲۲)** همسو است.

چن و گائو و ما^۴ (۲۰۲۱) بیان می‌کنند فراشایستگی ادراک‌شده کارکنان، می‌تواند آن‌ها را به تمایل به ترک شغلشان، سوق دهد. کارکنان دارای فراشایستگی ادراک‌شده، درک می‌کنند که دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های برتری دارند که باید بتوانند در شغل خود از آن‌ها استفاده کنند، اما نمی‌توانند این کار را انجام دهند. هنگامی که این احساسات به وجود می‌آیند، کارمندان، انگیزه خود را از دست می‌دهند و از انجام کارشان خسته می‌شوند، که منجر به ترک شغل یا سازمانشان می‌گردد.

نتایج فرضیه دوم، نشان داد که فراشایستگی ادراک‌شده، تأثیر مثبت و معناداری بر خستگی عاطفی دارد یعنی با افزایش فراشایستگی ادراک‌شده، خستگی عاطفی کارکنان هم زیاد خواهد شد. نتایج این فرضیه، با پژوهش‌های **کمبل و کاروالهو و لوپز و سی ساریو^۵ (۲۰۲۱)**؛ **گولگ و سون و لی^۶ (۲۰۲۱)** و **یو و یانگ و وانگ و سون و هو^۷ (۲۰۲۱)** هم‌جهت است. پژوهشگران، فراشایستگی ادراک‌شده را از منظر عاطفی، بررسی کردند و اظهار داشتند که وقتی کارکنان، شایستگی‌هایشان را بالاتر از صلاحیت‌های موردنیاز برای شغلشان بدانند، احساس ناامیدی، ناراحتی، عصبانیت و خستگی عاطفی، در آنها شکل می‌گیرد. فراشایستگی ادراک‌شده باعث بیگانگی از کار می‌شود و به‌نوبه خود، خستگی عاطفی را در بین کارکنان افزایش می‌دهد (Chambel, ۲۰۲۱, Carvalho, Lopes & Cesário).

نتایج فرضیه سوم، نشان داد که فراشایستگی ادراک‌شده، بر درگیری کاری تأثیر منفی و معناداری دارد. نتایج این فرضیه با یافته‌های **لو و یی^۸ (۲۰۱۹)** و **ما و لین و وی^۹ (۲۰۲۰)** هم‌راستا است. افراد با فراشایستگی ادراک‌شده، بر این باورند که در یک محیط بی‌انگیزه هستند و بیشتر کارهایی که انجام می‌دهند، چالش‌برانگیز نیست، افراد قادر به تأثیرگذاری مؤثر بر محیط نیستند، اعتمادبه‌نفس آن‌ها با انجام وظایف چالش‌برانگیز و فقدان نیازهای شایسته، کاهش می‌یابد. آن‌ها همچنین فکر می‌کنند که توسط قوانین یا دستورات در یک محیط

۱. Chen, Tang & Su

۲. Vinayak, Bhatnagar & Agarwal

۳. Kaymakçı., Görener, Tokar

۴. Chen, Gao & Ma

۵. Chambel, Carvalho, Lopes & Cesário

۶. Gong, Sun & Li

۷. Yu, Yang, Wang, Sun & Hu

۸. Lou & Ye

۹. Ma, Lin & Wei

کنترل شده، محدود شده‌اند و در انتخاب محتوای کار خود، استقلال ندارند، بنابراین درگیر کار خود نیستند (Zhang et al., ۲۰۱۶).

نتایج فرضیه چهارم، نشان داد که خستگی عاطفی بر تمایل به ترک شغل کارکنان، تأثیر مثبت و معنی داری دارد. آزارودین و آرولراجا^۱ (۲۰۱۸) و شاین و هور و پارک و هوانگ^۲ (۲۰۲۰) به نتایج مشابهی دست یافتند خستگی عاطفی، نوعی استرس است که می‌تواند نگرش‌های منفی مرتبط با شغل را نسبت به سازمان‌ها، مانند احساس از دست دادن انرژی و نارضایتی شغلی، افزایش دهد که این امر به نوبه خود، میل به ترک سازمان را تقویت می‌کند (Lee & Cho, ۲۰۲۱).

نتایج فرضیه پنجم، نشان می‌دهد درگیری کاری بر تمایل به ترک شغل کارکنان، تأثیر منفی و معناداری دارد. این نتیجه تائید کننده نتایج پژوهش‌های جوبتا و شاهین^۳ (۲۰۱۷)؛ ژانگ ولین و لیو و چن و لیو^۴ همکاران (۲۰۲۰) است. مطالعات تجربی نشان می‌دهد که درگیری کاری، می‌تواند قصد ترک شغل را پیش-بینی کند. کارمندانی که بیشتر خود را درگیر کار می‌کنند، عملکرد شغلی بالایی دارند و قابل اعتماد هستند. آنها می‌خواهند تعهد و قصد مثبت خود را به سازمان، نشان دهند و تمایلی به ترک شغل ندارند (Ajayi, Odusanya & Morton, ۲۰۱۷).

منابع انسانی، ثروت واقعی یک سازمان به شمار می‌روند. امروزه اغلب سازمان‌ها، موضوع نگهداری از منابع انسانی را مهم و اساسی قلمداد کرده‌اند و برای آن برنامه‌ریزی می‌کنند و هزینه‌های زیادی را متحمل می‌شوند. از نگرانی‌های عمده مدیریت منابع انسانی سازمان‌های امروز، ترک شغل کارکنان کلیدی آنهاست و با توجه به هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم ترک شغل، همواره سازمان‌ها خواهان شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش تمایل کارکنان به ترک شغل خود هستند (Tohidi, & Farhadi, ۲۰۲۳). پژوهش حاضر، به منظور بررسی عوامل مؤثر بر قصد ترک شغل با میانجی‌گری خستگی عاطفی و درگیری کاری انجام شد. تمامی مدیران اعم از مدیران رده میانی یا رده بالای سازمان، می‌توانند از این پژوهش استفاده کنند. از این پژوهش، می‌توان برای پیشگیری یا کنترل استرس، غیبت و مسائل مربوط به ترک کار استفاده کرد.

همچنین یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که فراشایستگی ادراک شده به عنوان یک منبع شخصی، هم‌زمان از دو مسیر متضاد بر تمایل به ترک شغل اثر دارد. از طریق فرسودگی عاطفی (مسیر سلامتی منفی) و هم از طریق درگیری کاری (مسیر سلامتی مثبت). این مدل دوگانه واسطه‌ای، درک جامع‌تری از مکانیسم‌های علی ارائه می‌دهد. این پژوهش، مدیران را قادر می‌سازد تا به جای مداخلات تک بعدی، مداخلات دوجبه‌ای طراحی کنند که هم‌زمان، هم عوامل جاذبه و هم عوامل دفعه را هدف قرار دهند.

مطالعاتی که تاکنون صورت گرفته است عمدتاً بر رابطه مستقیم شایستگی ادراک شده و تمایل به ترک شغل متمرکز بوده‌اند (Chen et al., ۲۰۲۱). اما این پژوهش، از اثر واسطه‌ای رفاه هم در رابطه این دو متغیر استفاده کرده است. برخلاف مطالعات که تاکنون در این زمینه انجام گرفته است و تأکید بر مداخلات تک بعدی یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد، مداخلاتی که هم‌زمان فرسودگی را کاهش و درگیری کاری را افزایش می‌دهند مؤثرتر هستند. این مطالعه، ابزار تشخیصی ارائه می‌دهد که به مدیران امکان دهد مداخلاتشان را بر اساس پروفایل خاص هر کارمند شخصی سازی کنند.

۱ . Azharudeen & Arulrajah

۲ . Shin, Hur, Park & Hwang

۳ . Gupta & Shaheen

۴ . Zhang, Lin, Liu, Chen & Liu

بر اساس نتایج پژوهش پیشنهادها کاربردی قابل احصا است

بر اساس فرضیه اول، می‌توان پیشنهاد کرد با توجه به تأثیر مثبت صلاحیت بیش‌ازحد ادراک‌شده بر تمایل به ترک کارکنان، باید مدیران به این امر توجه نموده و کارکنان را در جایگاه مناسب خود، قرار دهند تا هر فردی بر اساس صلاحیت‌های حرفه‌ای خود در پست مناسب، تصدی داشته باشد که این امر سبب کاهش قصد جابجایی کارکنان سازمان خواهد شد.

بر اساس فرضیه دوم، می‌توان پیشنهاد کرد که مدیران، شرایطی ایجاد کنند که بتوان از تجارب کارکنان با فراشیستگی ادراک‌شده استفاده کرد؛ مثلاً برگزاری جلساتی دوستانه باهدف استفاده از تجارب چنین کارکنانی، ضمن ایجاد حس سازنده و مفید بودن در این دسته از کارکنان و جلوگیری از ایجاد فرسودگی عاطفی در آنان می‌تواند به مسئولان سازمان نیز در طراحی مجدد مشاغل، کمک کند تا مسئولان بتوانند تمامی موارد مورد غفلت واقع‌شده را در برنامه‌ریزی‌های آتی خود مورد توجه قرار دهند.

بر اساس فرضیه سوم، می‌توان به مدیران دانشگاه‌ها پیشنهاد کرد که با تشویق و پاداش‌های مادی و معنوی به کارکنان باصلاحیت بیش‌ازحد ادراک‌شده، به خاطر انجام درست وظایفشان و استفاده از نظرات و ایده‌های مفید و کاربردی آنها حس تعلق سازمانی کارکنان را افزایش دهند. زمانی که کارکنان، احساس کنند مورد پذیرش سازمان هستند، انگیزه بالایی برای انجام وظایف کاری خود و ارائه ایده‌های جدید و نو پیدا می‌کنند و در کارشان بیشتر درگیر می‌شوند.

بر اساس فرضیه چهارم، پیشنهاد می‌شود مدیران، همواره نگاه‌های حمایتی و پشتیبانی‌کننده نسبت به کارکنان خود، داشته باشند تا از این منظر، منافع آنها در سازمان، محافظت و در هنگام انجام وظایف استرس و فشار کمتری داشته باشند که این کار سبب کاهش فرسودگی کارکنان شده و آنان نسبت به سازمان، وفادار می‌مانند و تمایل به ترک شغل آنان را کاهش خواهد داد.

بر اساس فرضیه پنجم، پیشنهاد می‌شود در استخدام کارکنان، تناسب فرد و شغل حتماً در نظر گرفته شود با توجه به اینکه تناسب فرد و شغل، بر درگیری شغلی و به نوبه خود، بر تمایل به ترک خدمت تأثیرگذار است، پیشنهاد می‌شود فرآیند استخدام و انتخاب، به گونه‌ای باشد که قادر به ارزیابی مهارت‌ها و توانایی‌های بالقوه فرد بوده و تناسب درست فرد، با شغل موردنظر را شناسایی کند. علاوه بر مهارت‌ها و توانایی‌ها، ارزش‌های فرد نیز باید مورد ارزیابی و سنجش قرار گیرد. پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های بعدی از روش‌های پژوهش ترکیبی با افزودن چند سؤال کیفی باز به پرسشنامه، استفاده شود تا پژوهشگر بتواند یافته‌های عمیق‌تری استخراج کند و بهتر از داده‌های کمی خود دفاع کند.

در مورد محدودیت‌های پژوهش، می‌توان گفت که در این پژوهش جامعه آماری تنها یکی از دانشگاه‌های معتبر شهر کرمانشاه، مورد بررسی قرار گرفته است، بنابراین تعمیم این نتیجه، باید با احتیاط انجام شود و پژوهشگران آینده باید جامعه آماری وسیع‌تری را برای افزایش تعمیم‌پذیری پژوهش، انتخاب کنند.

اظهاریه قدردانی

این پژوهش، با پشتیبانی مالی دانشگاه ارومیه انجام شده است. پژوهش حاضر برگرفته از رساله دکتری نویسنده نخست مقاله است. بدین وسیله از کلیه مسئولان و حامیان مالی این دانشگاه، حمایت معنوی داوران ناشناس و نیز ویراستار علمی «نشریه فرآیند مدیریت و توسعه» قدردانی می‌نماییم.

منابع

- Ahukhosh, P., & Ali Beigi A. (۲۰۱۶). Factors affecting the academic burnout of Razi University agriculture and natural resources students. *Agricultural Education Management Research*, ۹(۴۰), ۴۴-۵۵(In Persian).
- Ajayi, O.M., Odusanya, K. & Morton, S. (۲۰۱۷), "Stimulating employee ambidexterity and employee engagement in SMEs", *Management Decision*, Vol. ۵۵ No. ۴, pp. ۶۶۲-۶۸۰. <https://doi.org/10.1108/MD-02-2016-0107>
- Amin, Z., & Akbar, K. P. (۲۰۱۳). Analysis of psychological well-being and turnover intentions of hotel employees: An empirical study. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 3(۳), ۶۶۲-۶۷۱.
- Arab, N., Hashemi Sheikh Shabani, I.s., Qadiri, M, Rezaei & Badafshani, F (۲۰۱۳) The relationship between experiencing incivility in the work environment and organizational justice with committing incivility in the work environment: Mediating the role of negative affect and modulating neuroticism. . *Scientific-Research Journal of Cognitive and Behavioral Sciences*, ۴(۲), ۴۵-۵۸(In Persian).
- Azharudeen, N. T., & Arulrajah, A. A. (۲۰۱۸). The relationships among emotional demand, job demand, emotional exhaustion and turnover intention. *International Business Research*, ۱۱(۱۰), ۸-۱۸. DOI: ۱۰.۵۵۳۹/ibr.v11n10p۸
- Bakker, A. B. (۲۰۲۲). The social psychology of work engagement: state of the field. *Career Development International*, ۲۷(۱), ۳۶-۵۳
- Balducci, C., Fraccaroli, F., & Schaufeli, W. B. (۲۰۱۰). Psychometric properties of the Italian version of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-۹): A cross-cultural analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, ۲۶(۲), ۱۴۳. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000020>
- Bozeman, D.P. & Perrewé, P.L. (۲۰۰۱), "The effect of item content overlap on organizational commitment questionnaire-turnover cognition relationships", *Journal of Applied Psychology*, Vol. ۸۶ No. ۱, pp. ۱۱۱-۱۷۳. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.111>
- Chambel, M. J., Carvalho, V. S., Lopes, S., & Cesário, F. (۲۰۲۱). Perceived overqualification and contact center workers' burnout: are motivations mediators?. *International Journal of Organizational Analysis*, ۲۹(۵), ۱۳۳۷-۱۳۴۹. <https://doi.org/10.1108/IJOA-08-2020-2372>
- Chan, B. Y. F., Yeoh, S. F., Lim, C. L., & Osman, S. (۲۰۱۰). An exploratory study on turnover intention among private sector employees. *International Journal of Business and Management*, ۵(۸), ۵۷-۶۴
- Chen, C. F., & Hsu, Y. C. (۲۰۲۰). Taking a closer look at bus driver emotional exhaustion and well-being: evidence from Taiwanese urban bus drivers. *Safety and Health at Work*, ۱۱(۳), ۳۵۳-۳۶۰. DOI: ۱۰.۱۰۱۶/j.shaw.۲۰۲۰.۰۶.۰۰۲
- Chen, D., Gao, H., & Ma, Y. (۲۰۲۱). Human capital-driven acquisition: evidence from the inevitable disclosure doctrine. *Manag. Sci.* ۶۷, ۴۶۴۳-۴۶۶۴.
- Chen, G., Tang, Y., & Su, Y. (۲۰۲۱). The effect of perceived over-qualification on turnover intention from a cognition perspective. *Frontiers in psychology*, ۱۲, ۶۹۹۷۱۵. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.۲۰۲۱.۶۹۹۷۱۵>

Clercq, D., & Belausteguigoitia, I. (۲۰۱۷). "Reducing the harmful effect of role ambiguity on turnover intentions: The roles of innovation propensity, goodwill trust, and procedural justice", *Journal of Personnel Review*, Vol. ۴۶ Issue: ۶, pp. ۱۰۴۶-۱۰۶۹. DOI: ۱۰.۱۱۰۸/PR-۰۸-۲۰۱۵-۰۲۲۱

Demerouti, E., Bakker, A. B., Peeters, M. C., & Breevaart, K. (۲۰۲۱). New directions in burnout research. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, ۳۰(۵), ۶۸۶-۶۹۱.

Ding, W. L., Wang, Y., & Wu, J. B. (۲۰۱۹). Will employees who are "unsatisfied with talents" be more selfish: based on the mediating role of negative emotions. *Leadersh. Sci.* ۱۲, ۹۹-۱۰۲. <https://doi.org/۱۰.۳۳۸۹/fpsyg.۲۰۲۱.۶۹۹۷۱۵>

Erdogan, B., & Bauer, T. N. (۲۰۲۱). Overqualification at work: A review and synthesis of the literature. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, ۸(۱), ۲۵۹-۲۸۳. <https://dx.doi.org/۱۰.۱۱۴۶/annurev-orgpsych-۰۱۲۴۲۰-۰۵۵۸۳۱>

Esfandiari Moghadam, A., Malekzadeh, M. & Kharamin, S. (۲۰۲۴). The Modeling the Mediating Role of Perceived Social Support in Relationship between Work-Family Conflict with Job Burnout in Satellite Employees of the Oil Industry Start-Up and Exploitation Company. *Career and Organizational Counseling*, ۱۶(۱), ۱۲۵-۱۴۴. (In Persian). doi: ۱۰.۴۸۳۰۸/jcoc.۲۰۲۴.۲۳۴۷۴۸.۱۳۷۷

Gharakhani, A., & Zafaranchi, M. (۲۰۱۸). The effect of job burnout on employees' intention to leave the service considering the mediating role of job satisfaction. *Health and Health*, ۱۰(۱), ۱۰۹-۱۱۷ (In Persian).

Ghaed Amini Haruni, A., Ebrahimzadeh Dastjerdi, R., & Sadeghi Deh Cheshme, M. (۲۰۲۳). Investigating the effects of organizational social responsibility on deviant behaviors in the workplace and the tendency to leave the job with the mediating role of job satisfaction, ۴(۳), ۴۶-۷۷ (In Persian).

Golparvar, Hosseinzadeh, & Khaira (۲۰۱۰). The relationship pattern of person-job mismatch with emotional burnout and intention to quit: evidence for the stress-imbalance-compensation model. *Applied Psychology Quarterly*, ۵(۲) (In Persian).

Golparvar, M., & Safari, S (۲۰۱۷). The buffering role of collective emotional investment in the relationship between stress and emotional exhaustion. *Contemporary Psychology Bi-Quarterly*, Volume ۱۳, Number ۱: ۲-۱۳ (In Persian).

Gong, Z., Sun, F., & Li, X. (۲۰۲۱). Perceived Overqualification, emotional exhaustion, and creativity: a moderated-mediation model based on effort-reward imbalance theory. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, ۱۸(۲), ۱۱۳۶۷

Gupta, M., & Shaheen, M. (۲۰۱۷). Impact of work engagement on turnover intention: Moderation by psychological capital in India. *Business: Theory and Practice*, ۱۸, ۱۳۶-۱۴۳.

Haghkhan, D., & Hasanzadeh, R. (۲۰۲۵). The Impact of Perceived Ethical Leadership on Turnover Intention, with an Emphasis on Benevolent Rule Breaking and Perceived Organizational Inertia. *JMDP*. 37(۴), ۳-۳۴ (In Persian).

Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (۲۰۱۶). Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial management & data systems*.

Kansky, J., & Diener, E. (۲۰۲۰). National accounts of well-being for public policy. *Positive Psychological Science*, ۱۵-۳۷.

Karimi, R., Beshildeh, K., & Hashemi, I. (۲۰۱۸). The effect of authentic leadership on job burnout with the mediation of work life domains and self-efficacy of job coping, *Journal of Psychology*, Volume ۹۰, Number ۲, ۱۶۶-۱۸۰ (In Persian).

- ۲۰

Muduli, A., Verma, S., & Datta, S. K. (۲۰۱۶). High performance work system in India: Examining the role of employee engagement. *Journal of Asia-Pacific Business*, ۱۷(۲), ۱۳۰-۱۵۰.

Navid Adham, M., & Shafizadeh, H (۲۰۱۹) Investigating the Relationship between Strategic Thinking and Intellectual Capital with an Attitude Toward Organizational Innovation among Managers and Experts in Tehran Education Areas, *Education technology*, ۱۲(۴) , ۸۸۱-۸۹۰ (In Persian).

Pennbrant, S., & Dåderman, A. (۲۰۲۱). Job demands, work engagement and job turnover intentions among registered nurses: Explained by work-family private life inference. *Work*, ۶۸(۴), ۱۱۵۷-۱۱۶۹. DOI: ۱۰.۳۲۳۳/WOR-۲۱۳۴۴۵

Rafiei, M, Haddadian, A, & Fayazi, M. (۲۰۲۳). Investigating the effect of the perception of over-competence on job attitudes. *Change management research paper*, (۲)۱۲, ۲۲۸-۲۰۷ (In Persian).

Safarmohammadluo, S. , Koshki Jahromi, A., & Kheir Andish, M. (۲۰۲۳). Designing a Healthy Leadership Model with an Ethics-Oriented Approach in Public Companies in the Field of Electricity Industry. *Ethical Reflections*, 4(۱), ۷۳-۱۰۳. (In Persian). doi: ۱۰.۳۰۴۷۰/er.۲۰۲۳.۱۹۷۸۳۵۸.۱۱۸.

Saleh Ardestani, A., & Seyed Naqvi, M. A (۲۰۱۵). Explaining the relationship between job burnout and organizational indifference and the desire to leave the service of employees. *Public Management Research*, Volume ۹, Number ۳۱: ۱۱۶۰-۱۴۵ (In Persian).

Schiffinger, M., & Braun, S. M. (۲۰۲۰). The impact of social and temporal job demands and resources on emotional exhaustion and turnover intention among flight attendants. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, ۱۹(۲), ۱۹۶-۲۱۹. <https://doi.org/۱۰.۱۰۸۰/۱۵۳۳۲۸۴۵.۲۰۲۰.۱۷۰۲۸۶۷>

Shin, Y., Hur, W. M., Park, K., & Hwang, H. (۲۰۲۰). How managers' job crafting reduces turnover intention: The mediating roles of role ambiguity and emotional exhaustion. *International journal of environmental research and public health*, ۱۷(۱۱), ۳۹۷۲. doi: ۱۰.۳۳۹۰/ijerph۱۷۱۱۳۹۷۲.

Shin, Y., Hur, W. M., Park, K., & Hwang, H. (۲۰۲۰). How managers' job crafting reduces turnover intention: The mediating roles of role ambiguity and emotional exhaustion. *International journal of environmental research and public health*, ۱۷(۱۱), ۳۹۷۲.

Vinayak, R., Bhatnagar, J., & Agarwal, M. N. (۲۰۲۱, October). When and how does perceived overqualification lead to turnover intention? A moderated mediation model. In *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship* (Vol. ۹, No. ۴, pp. ۳۷۴-۳۹۰).

Tohidi, P & Farhadi, F. (۲۰۲۳). Investigating the effect of authentic leadership and work participation on employees' turnover intention with the moderating role of job satisfaction (case study: Shahrekord Labor Cooperative and Social Welfare Department). *Scientific Journal of Modern Research Approaches in Management and Accounting*, ۶(۲۲), ۷۴۵-۷۵۷ (In Persian).

Wassermann, M., & Hoppe, A. (۲۰۱۹). Perceived overqualification and psychological well-being among immigrants. *Journal of Personnel Psychology*.

Yu, H., Yang, F., Wang, T., Sun, J., & Hu, W. (۲۰۲۱). How perceived overqualification relates to work alienation and emotional exhaustion: The moderating role of LMX. *Current Psychology*, ۴۰, ۶۰۶۷-۶۰۷۵. <https://doi.org/۱۰.۱۰۰۷/s۱۲۱۴۴۴-۰۱۹-۰۰۵۳۸-w>

Zhang, M.J., Law, K.S. & Lin, B. (۲۰۱۶) You Think You Are Big Fish in a Small Pond? Perceived Overqualification, Goal Orientations, and Proactivity at Work. *Journal of Organizational Behavior*, ۳۷, ۶۱-۸۴. <https://doi.org/۱۰.۱۰۰۲/job.۲۰۲۴>

Zhang, X., Lin, Z., Liu, Y., Chen, X., & Liu, D.M. (۲۰۲۰). How Do Human Resource Management Practices Affect Employee Well-being? A Mediated Moderation Model. *Employee Relations: The International Journal*, ۴۲(۴), ۹۰۳-۹۱۹.

