



Investigating the Moderating Role of Hardiness and the Mediator Role of Job Attitude in the Effect of Job Burnout on Extra Role Behaviors

Ali Yasini¹, Mohammad Adinehvand², Rahil Moradi³

¹ Associate Professor, Department of Management, Ilam University, Ilam, Iran. Corresponding Author, Email: A.yasini@ilam.ac.ir

² MSc Student, Department of Management, Ilam University, Ilam, Iran. Email: mohammad.adinehvand73@gmail.com

³ MSc Student, Department of Management, Ilam University, Ilam, Iran. Email: rahilmoradi7676@gmail.com

Abstract

Purpose: In organizational settings, particularly within high-stress environments such as educational hospitals, understanding the factors that influence employee behavior is essential for improving overall performance and well-being. Job burnout has emerged as a critical issue affecting healthcare professionals, often leading to diminished job performance, impaired mental health, and adverse behavioral outcomes. The impact of burnout extends beyond individual health, potentially reducing employees' engagement in organizational citizenship behaviors or extra-role activities that contribute to a positive workplace culture. Recognizing the complexity of these dynamics, recent research emphasizes the importance of moderating and mediating variables that can influence the relationship between burnout and work-related behaviors. Hardiness, as a personal resilience characteristic, has been identified as a potential moderating factor, capable of buffering the negative effects of burnout. This study aims to explore the impact of job burnout on extra-role behaviors, considering hardiness as a moderating variable and job attitudes as a mediating variable. The investigation focuses on the staff of educational hospitals in Ilam, seeking to provide a deeper understanding of these dynamics. The primary objective of this study is to investigate how job burnout affects extra-role behaviors and to identify the roles of hardiness and job attitudes in this context.

Design/Methodology/Approach: A descriptive-correlational research design was employed to examine the relationships among the variables. The study population consisted of 1,200 healthcare personnel working in the aforementioned hospitals, representing a diverse range of roles and departments within the healthcare setting. From this population, a representative sample of 292 individuals was selected using stratified random sampling to ensure proportional representation across different staff categories and positions, thereby enhancing the generalizability of the findings. Data collection was carried out through the administration of four standardized and validated questionnaires, each specifically designed to measure key constructs: hardiness, job burnout, job attitudes, and extra-role behaviors. These instruments have established reliability and validity, ensuring accurate measurement of the variables. The

collected data were then analyzed using Partial Least Squares (PLS) software, which facilitated the application of structural equation modeling (SEM). This analytical approach allowed for the investigation of complex relationships and interactions among the variables, including the assessment of direct, indirect, and moderating effects. The use of PLS-SEM was particularly advantageous given its suitability for exploring predictive models and handling data that do not necessarily meet traditional parametric assumptions, thus providing robust insights into the underlying dynamics of healthcare personnel's work behaviors.

Findings: The findings reveal that job burnout significantly negatively impacts both extra-role behaviors and job attitudes. An increase in job burnout levels correlates with a reduction in positive behaviors and altruism among employees. Additionally, job attitudes positively and significantly influence extra-role behaviors, indicating that employees with favorable job attitudes are more likely to engage in behaviors beyond their prescribed job responsibilities. One of the key findings of this study is the role of hardiness as a moderating variable in the relationship between job burnout and extra-role behaviors. The results demonstrate that hardiness can act as a buffer against the negative effects of job burnout, implying that individuals with higher levels of hardiness experience less detrimental impacts on their extra-role behaviors.

Discussion and Conclusion: This research examines the complex factors affecting extra-role behaviors in the healthcare sector, highlighting the negative impact of job burnout, especially in high-stress environments like hospitals. It stresses the importance of enhancing employee hardiness to mitigate burnout through targeted training and effective coping strategies. Additionally, improving job attitudes via motivational strategies and fostering a supportive workplace culture can boost employee engagement and performance. A supportive environment that encourages open communication and recognition is essential for positive extra-role behaviors. Addressing job burnout requires a comprehensive approach involving the continuous evaluation of working conditions, resource availability, and educational opportunities. Studies suggest that resilient employees who experience less stress are more likely to demonstrate proactive behaviors. Given these insights, it is crucial to focus on the psychological and social aspects of healthcare, particularly in challenging times. This study lays the groundwork for future research on factors like organizational culture and environmental influences on job burnout and extra-role behaviors. Ultimately, tackling job burnout effectively can foster personal and professional growth, leading to improved service quality and organizational effectiveness.

Keywords: Job burnout, Extra-role behavior, Hardness, Job attitude, Ilam hospitals.

Citation: Yasini, A., Adinehvand, M., Moradi, R., & Rahimi, M., (2025). Investigating the Moderating Role of Hardiness and the Mediator Role of Job Attitude in the Effect of Job Burnout on Extra Role Behaviors. *Psychological Researches in Management*, 11(2), 37-67. (In Persian)

Received: December 26, 2024
Revised: March 04, 2025
Accepted: March 27, 2025
Published Online: June 22, 2025

P- ISSN: 2476-4833
E- ISSN: 2588-7084
Article Type: Research Paper
<https://doi.org/10.22034/jom.2025.2048521.1304>



Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by [Hazrat-e Masoumeh University](#). This article is an open access article licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](#)

بررسی تأثیر تحلیل رفتگی شغلی بر رفتارهای فرانقش کارکنان با توجه به نقش شخصیت سخت‌رویی و نگرش شغلی

علی یاسینی^۱، محمد آدینه وند^۲، راحیل مرادی^۳

^۱ دانشیار، گروه مدیریت، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران. رایانامه نویسنده مسئول: A.yasini@ilam.ac.ir

^۲ کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، گروه مدیریت، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران. رایانامه: mohammad.adinehvand73@gmail.com

^۳ کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، گروه مدیریت، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران. رایانامه: rahilmoradi7676@gmail.com

چکیده

شخصیت سخت‌رویی و نگرش شغلی به عنوان عوامل فردی و سازمانی در تعدیل این اثر منفی نقشی مهم ایفا می‌کنند. هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر تحلیل رفتگی شغلی بر رفتارهای فراتر از نقش با نقش تعدیل‌گر شخصیت سخت‌رویی و میانجی‌گر نگرش شغلی در میان کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر ایلام بود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری شامل ۱۲۰۰ نفر از کارکنان بیمارستان‌های یادشده بود که ۲۹۲ نفر از آن‌ها به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از چهار پرسشنامه استاندارد روا و پایا جمع‌آوری و با استفاده از نرم افزار PLS تحلیل شدند. نتایج نشان داد تحلیل رفتگی شغلی تأثیر منفی معناداری بر متغیرهای رفتار فراتر از نقش و نگرش شغلی دارد. همچنین، نگرش شغلی تأثیر مثبت معناداری بر رفتار فراتر از نقش نشان داد. نتایج بیانگر آن است که شخصیت سخت‌رویی نقش تعدیل‌گر در ارتباط بین تحلیل رفتگی شغلی و رفتار فراتر از نقش دارد؛ به این معنا که سخت‌رویی می‌تواند اثر منفی تحلیل رفتگی شغلی بر رفتار فراتر از نقش را تعدیل کند، هرچند به طور کامل این اثر را خنثی نمی‌کند؛ در نتیجه، سخت‌رویی به عنوان متغیر تعدیل‌گر نسبت به نگرش شغلی تأثیری بهتر بر رابطه بین تحلیل رفتگی شغلی و رفتار فراتر از نقش دارد.

کلیدواژه‌گان: تحلیل رفتگی شغلی، رفتار فراتر از نقش، سخت‌رویی، نگرش شغلی، بیمارستان‌های آموزشی ایلام.

استناد: یاسینی، علی، آدینه وند، محمد، و مرادی، راحیل، رحیمی، محمد (۱۴۰۴). بررسی تأثیر تحلیل رفتگی شغلی بر رفتارهای فرانقش کارکنان با توجه به نقش شخصیت سخت‌رویی و نگرش شغلی. پژوهش‌های روانشناختی در مدیریت، ۱۱(۲)، ۳۷-۶۷.

مقدمه

امروزه، سازمان‌ها برای کسب رتبه‌های بالا روزه‌روز با هم رقابت بیشتری می‌کنند (مالمیر و همکاران، ۱۳۹۸). کسب رتبه بالا در این رقابت تنگاتنگ به خروجی و عملکرد نیروی انسانی بستگی دارد (Ridwan et al., 2020). در این رقابت فشرده صرفاً تکیه بر انجام وظایفی که به طور رسمی به عهده نیروی انسانی هستند کافی نیست و رفتارهای فراتر از نقش^۱ و وظیفه کارکنان به موفقیت سازمان‌ها کمک می‌کند. رفتارهای فراتر از نقش سازمانی طی سه دهه گذشته در میان پژوهشگران علوم رفتاری به طور گسترده مطرح بوده‌اند و از آن‌ها به عنوان یکی از عوامل موفقیت سازمان‌هایی یاد می‌شود که در اندیشه ایجاد مزیت‌های رقابتی هستند (اکبری و همکاران، ۱۳۹۹). این رفتارها به طور رسمی از کارکنان یک سازمان انتظار نمی‌روند و کسی مجبور به انجام دادن آن‌ها نیست و برای تقویت آن‌ها از طریق نظام پاداش رسمی سازمان اقدامی انجام نمی‌شود؛ در حالی که تقویت این رفتارها می‌تواند برای افزایش اثربخشی سازمان بسیار مفید باشد (Soelton, 2023).

عوامل تقویت‌کننده رفتارهای فراتر از نقش و پیامدهای حاصل از آن‌ها در مطالعات متعددی شناسایی شده‌اند که از جمله این عوامل می‌توان به عوامل فردی، شخصیتی و سازمانی مانند فرهنگ و رهبری سازمانی اشاره کرد (Pham et al., 2023). از جمله متغیرهایی که بر چگونگی بروز رفتارهای فراتر از نقش تأثیر می‌گذارند، متغیر تحلیل رفتگی شغلی^۲ است. تحلیل رفتگی شغلی شامل وجود احساساتی است که در آن شخص نیروی هیجان خود را از دست می‌دهد و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست و به دلیل عدم چالش و تنوع در کار خود، احساس بی‌حوصلگی، بی‌ارزشی و استیصال و خستگی می‌کند و این امر می‌تواند به کاهش انگیزه و عملکرد، کاهش بهره‌وری و شکل‌گیری آسیب روانی و نارضایتی شغلی منجر شود (Smith & Johnson, 2023; Brown, 2024; Taylor et al., 2022). این پدیده ضمن ایجاد هزینه‌های گزاف برای سازمان‌ها (Madigan & Kim, 2021)، به کاهش رفتارهای مثبت و سازنده و به عبارتی، کاهش رفتارهای فراتر از نقش کارکنان در سازمان منجر می‌شود (شیخ اسدی و کریمی افشار، ۱۳۹۹؛ غلامی و نصیری، ۱۴۰۳؛ Ridwan et al., 2020) و به تبع، کاهش میزان همکاری، حمایت از همکاران و مشارکت در محیط کار را در پی دارد (Acea-López et al., 2021). به عبارت دیگر، کارکنان دچار تحلیل رفتگی به احتمال بیشتری دست به رفتارهای منفی می‌زنند که بر روی محیط کاری و جو سازمانی تأثیر منفی می‌گذارد (Hakanen et al., 2006; Folkman & Moskowitz, 2004). بر این اساس، بیشتر پژوهشگران (Widarko & Anwarodin, 2022) اذعان داشته‌اند بررسی رابطه

^۱ Extra-Role Behavior

^۲ Job Burn Out

تحلیل‌رفتگی شغلی و رفتارهای فراتر از نقش یک ضرورت مهم برای افزایش اثربخشی و عملکرد فردی و سازمانی است.

در بررسی و مطالعه ارتباط بین تحلیل‌رفتگی شغلی و بروز رفتارهای فرانش، متغیرهایی متعدد نقش میانجی را ایفا می‌کنند. یکی از مهم‌ترین متغیرها نگرش شغلی است (یزدانبخش و همکاران، ۱۳۹۷). نگرش شغلی، که به عنوان نگرش کلی فرد نسبت به شغل و محیط کار خود تعریف می‌شود، می‌تواند به عنوان یک میانجی در این رابطه عمل کند. نگرش شغلی مثبت به افزایش تعهد و هم‌سوئی با اهداف سازمانی منجر می‌شود و می‌تواند آثار منفی تحلیل‌رفتگی را کاهش دهد. پژوهش‌های اخیر به روشنی نشان می‌دهند نگرش‌های مثبت نسبت به شغل می‌توانند به بهبود عملکرد، افزایش مشارکت کارکنان، افزایش انگیزه به کار و کاهش تحلیل‌رفتگی کمک کنند (Gómez-García et al., 2021; Judge et al., 2001).

آنچه مشهود است این است که نگرش شغلی از جمله متغیرهایی است که تحت تأثیر تحلیل‌رفتگی شغلی قرار می‌گیرد و به تبع، رفتار فرانش افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد (مالیر و همکاران، ۱۳۹۸). سولتون^۱ (۲۰۲۳) اذعان دارد تحلیل‌رفتگی شغلی به تغییرات منفی در نگرش، روحیه و رفتار افراد در مواجهه با فشارهای شغلی منجر می‌شود. فرد از لحاظ هیجانی دچار خستگی می‌شود، نگرش و احساسات منفی نسبت به سازمان پیدا می‌کند و به تدریج در ایفای وظایف در نقش، احساس کاهش شایستگی و در انجام وظایف فرانش، احساس بی‌میلی می‌کند. همچنین، ابتدا تحلیل‌رفتگی شغلی باعث افزایش فرسودگی هیجانی و سپس فرسودگی هیجانی باعث افزایش رفتارهای انحرافی و کاهش رفتارهای فرانش و خلاقیت می‌شود (Lubbadeh, 2020).

پژوهش حاضر، از میان انواع ویژگی‌ها و باورهای مربوط به نگرش شغلی کارکنان، دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان را مورد توجه قرار داده است. دلیل انتخاب این متغیرها اثرگذاری مؤثرتر آن‌ها بر رفتار و عملکرد کارکنان و نقش آن‌ها در دستیابی به اهداف سازمان بوده است. از سوی دیگر، بررسی این متغیرها که با زندگی شغلی کارکنان در ارتباط است، ضروری به نظر می‌رسد؛ زیرا می‌تواند زمینه‌ای برای تلاش‌های اصلاحی در بیمارستان‌ها به وسیله مدیران سطوح عالی باشد؛ به علاوه، می‌تواند افزایش اثربخشی و کارایی مطلوب کارکنان را به همراه داشته باشد. تحلیل‌رفتگی شغلی با تأثیر بر نگرش‌های شغلی کارکنان، موجب کاهش بروز رفتارهای فرانش کارکنان می‌شود؛ با این حال، متغیرهایی وجود دارند که ارتباط منفی بین تحلیل‌رفتگی شغلی و بروز رفتارهای فرانش را تحت تأثیر قرار

¹ Soelton

می‌دهند و میزان آن را تعدیل می‌کنند. یکی از مهم‌ترین متغیرها شخصیت سخت‌رویی^۱ کارکنان است (سرحدی و همکاران، ۱۴۰۳). در یک تعریف ساده، سخت‌رویی به یک ویژگی شخصیتی افراد اشاره دارد که ممکن است نحوه مقابله آن‌ها با موقعیت استرس‌زا را تعدیل کند. این مفهوم دربرگیرنده شیوه کنش فرد در برابر رویدادهاست و معمولاً دربرگیرنده ویژگی‌هایی مانند تعهد، کنترل (مهارگری) و مبارزه‌جویی است (Xu et al., 2022; Soelton, 2023).

در خصوص تأثیر نقش تعدیل‌گر سخت‌رویی در ارتباط بین تحلیل‌رفتگی شغلی و رفتار فرانش، پژوهش‌هایی اندک انجام شده‌اند؛ با این حال، کاهش میزان تحلیل‌رفتگی در اثر شخصیت سخت‌رویی در برخی از مطالعات بررسی شده است. نتایج پژوهش‌های سرحدی و همکاران (۱۴۰۳)، شیخ اسدی و کریمی افشار (۱۳۹۹) و یزدانبخش (۱۳۹۷)، به طور مشابه نشان دادند سخت‌رویی، تحلیل‌رفتگی شغلی را تعدیل می‌کند. این تعدیل در جریان یک ارزیابی انطباقی از استرس صورت می‌گیرد. کارکنان با سخت‌رویی زیاد نسبت به آن‌هایی که سخت‌رویی کمتری دارند، عوامل استرس‌زای عینی یکسان را کمتر به عنوان عوامل تهدیدکننده درجه‌بندی می‌کنند و برای مقابله با آن‌ها از شیوه‌های کنار آمدن مستقیم و فعال (راهبردهای مسأله‌مدار) استفاده می‌کنند. سخت‌رویی با اثرگذاری بر میزان تحلیل‌رفتگی کارکنان و نیز با تأثیر بر نگرش‌های شغلی کارکنان، رفتار فرانش کارکنان را تقویت می‌کند (امیرحسینی و همکاران، ۱۳۹۸).

پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به دو سؤال مهم پژوهشی است. مطالعات متعدد تأثیر تحلیل‌رفتگی شغلی بر پیامدهای مختلف سازمانی را بررسی کرده‌اند؛ اما هنوز ابعادی ناشناخته در این زمینه وجود دارند. اولاً، در حالی که تأثیر تحلیل‌رفتگی شغلی بر رفتارهای منفی مانند ترک شغل و کاهش عملکرد بررسی شده است، تأثیر آن بر رفتارهای فرانش که نقشی مهم در بهبود عملکرد سازمانی دارند، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. دوماً، مکانیسم‌های روان‌شناختی که از طریق آن‌ها تحلیل‌رفتگی شغلی بر رفتارهای فرانش تأثیر می‌گذارد، به طور کامل شناخته نشده‌اند. از سوی دیگر، می‌توان ادعان کرد بسیاری از پژوهش‌ها نقش عوامل فردی را در تعدیل اثرات تحلیل‌رفتگی شغلی نادیده گرفته‌اند. شخصیت سخت‌رویی، به عنوان یک منبع مقابله‌ای، می‌تواند در تعدیل اثرات منفی تحلیل‌رفتگی شغلی بر رفتارهای فرانش نقش مهمی ایفا کند؛ اما این نقش تعدیل‌گر به طور تجربی بررسی نشده است. علاوه بر این، نقش نگرش شغلی (مانند رضایت شغلی و تعهد سازمانی) به عنوان یک متغیر میانجی‌گر در این رابطه پیچیده کمتر مورد توجه قرار گرفته است. بررسی این فرضیه که تحلیل‌رفتگی شغلی از طریق کاهش نگرش شغلی رفتارهای فرانش را تحت تأثیر قرار می‌دهد، می‌تواند درکی عمیق‌تر از این رابطه ارائه دهد؛ بنابراین، این پژوهش با بررسی نقش تعدیل‌گر

¹ Hardiness

شخصیت سخت‌رویی و نقش میانجی‌گر نگرش شغلی در رابطه بین تحلیل رفتگی شغلی و رفتارهای فرانش، به پر کردن این خلأهای پژوهشی کمک می‌کند.

با توجه به مطالب بالا، تحلیل رفتگی شغلی در بیمارستان‌های ایلام می‌تواند تأثیری جالب توجه بر رفتارهای فرانش کارکنان داشته باشد. توجه به نقش شخصیت سخت‌رویی و نگرش شغلی می‌تواند به درک بهتر این تعاملات کمک کند و راهکارهایی برای بهبود شرایط کارکنان ارائه دهد. شخصیت سخت‌رویی به عنوان یک ویژگی مهم می‌تواند به کارکنان کمک کند تا بهتر با چالش‌های شغلی مقابله کنند. بررسی این شخصیت به عنوان یک تعدیل‌گر در برابر تأثیرات منفی تحلیل رفتگی می‌تواند به شناسایی راهبردها و مداخلات مؤثر برای تقویت این ویژگی در کارکنان کمک کند. این پژوهش می‌تواند به مدیران بیمارستان‌ها کمک کند تا با شناسایی علل و عوامل مؤثر، اقداماتی را برای کاهش تحلیل رفتگی و افزایش رفتارهای مثبت در نظر بگیرند.

مبانی نظری

روابط بین مسیرهای مفروض در مدل پژوهش بر اساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش به شرح زیر بررسی شده‌اند و در بر اساس توجیه و تبیین منطقی و علمی، تدوین فرضیه انجام شده است.

تبیین رابطه تحلیل رفتگی شغلی و رفتارهای فرانش کارکنان

بر اساس پیشینه تجربی و مبانی نظری، تحلیل رفتگی شغلی تأثیر منفی بر رفتارهای فرانش کارکنان دارد (Chen et al., 1998; Eatough et al., 2011; Perrewe & Ganster, 2010; Kwan & Wong, 2021; Liao & Lee, 2021; Ali & Ali, 2022; Chi & Lin, 2022; Irfan et al., 2022; Koyuncu & Bakir, 2022; Chen & Chen, 2023; Rani & Sharma, 2023; Salami, 2024; Uğurlu & Demirkaya, 2025)؛ به این معنا که زمانی که کارکنان احساس خستگی و فرسودگی می‌کنند، تمایل به بروز رفتارهای فراتر از الزامات شغلی کاهش می‌یابد (جمارانی و همکاران، ۱۴۰۳؛ اکبری و همکاران، ۱۳۹۹). در این زمینه، پژوهش‌ها نشان می‌دهند کارکنان دچار تحلیل رفتگی بیشتر احتمال دارد از طرف دیگران یا حتی خود از انجام رفتارهای فرانش خودداری کنند (Maslach & Leiter, 2016; Afsar & Badir, 2021; Kock & Deserpa, 2021; Lee & Kim, 2022; Mariani & Zhang, 2023; Mohammadi & Shahinparvar, 2021; Pandita & Ray, 2021; Rathi & Barath, 2021; Ruostela & Pääkkönen, 2022; Sadiq & Usman, 2023; Zhampeisova & Taza, 2025). بر اساس دیدگاه ماسلاچ و جکسون^۱ (۱۹۸۱)، تحلیل رفتگی شغلی معمولاً با سه مؤلفه اصلی شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت شغلی مشخص می‌شود و هر بعد به نوعی بر بروز رفتار فرانش تأثیر دارد. کارکنانی که دچار خستگی عاطفی هستند، به صرف انرژی روانی و عاطفی نیاز دارند و در نتیجه،

¹ Maslach & Jackson

تمایل به ارائه رفتارهای مثبت فراتر از الزامات شغلی در آن‌ها کاهش می‌یابد (Wagner & Hollenbeck, 2010). این عدم توانایی ممکن است به کاهش خودانگیختگی و تمایل به کمک به دیگران منجر شود.

مسخ شخصیت به افزایش احساس بی‌احساسی و سردی نسبت به دیگران اشاره دارد. کارکنانی که دچار مسخ شخصیت هستند، کمتر تمایل به همکاری و رفتارهای مثبت دارند (Brotheridge & Lee, 2003). این احساس منفی ممکن است به کاهش روابط بین‌فردی و ایجاد نقش‌های منفی در محیط کار منجر شود. عدم احساس موفقیت و رضایت از عملکرد می‌تواند انگیزه برای بروز رفتارهای مساعدت و همکاری را کاهش دهد. کارکنانی که حس می‌کنند در انجام وظایف خود موفق نیستند، ممکن است دچار احساس ناامیدی شوند و تمایل به انجام رفتارهای مثبت را از دست بدهند (Lee & Ashforth, 1996). به عنوان نتیجه، می‌توان اذعان داشت کارکنانی که دچار تحلیل رفتگی شده‌اند، در انجام رفتارهای فرانقش کمتر فعال هستند و کیفیت تعاملات آن‌ها با همکاران به شدت کاهش می‌یابد (Hakanen et al., 2006). به طور ویژه، تحلیل رفتگی می‌تواند به کاهش تمایل به ارائه حمایت عاطفی و کمک‌های عملی به همکاران منجر شود. کارکنان دچار تحلیل رفتگی، احساس مسئولیت را برای ایجاد یک جو مثبت در سازمان از دست می‌دهند. این تغییر در نگرش ممکن است به افزایش بی‌توجهی نسبت به نیازهای دیگران و کاهش رفتارهای مساعدت‌گرایانه منجر شود (Tepper et al., 2001). در شرایط تحلیل رفتگی، کارکنان ممکن است تمایل خود را به برقراری روابط اجتماعی کاهش دهند. در این راستا، بسیاری از مطالعات نشان داده‌اند افراد تحت فشار تمایل به کناره‌گیری اجتماعی دارند و این امر به شکسته شدن ارتباطات بین‌فردی و در نتیجه، کاهش رفتارهای مثبت منجر می‌شود (González-Morales et al., 2012). بر این اساس، می‌توان فرضیه ۱ را چنین بیان کرد:

۱) تحلیل رفتگی شغلی اثر منفی بر بروز رفتارهای فرانقش کارکنان دارد.

تبیین نقش تعدیل‌گر سخت‌رویی در رابطه تحلیل رفتگی شغلی و رفتارهای فرانقش

کارکنان

شخصیت سخت‌رویی به عنوان یک تعدیل‌گر می‌تواند ارتباط بین تحلیل رفتگی و رفتارهای فرانقش را تحت تأثیر قرار دهد (Frasch & Shiu, 2021; Goh & Lee, 2018; Maddi et al., 2020; Niu & Wu, 2021; Park & Kim, 2022; Zhang & Wei, 2022; Polat, 2023; Ranjbar & Zanjiri, 2022). به عبارت دیگر، افرادی که دارای ویژگی‌های سخت‌رویی هستند، زمانی که با شرایط پراسترس و تحلیل رفتگی مواجه می‌شوند، توانایی بیشتری در مدیریت این احساسات منفی از خود نشان می‌دهند و به طور طبیعی در برابر فشارها و استرس‌های شغلی مقاوم‌تر عمل می‌کنند. این

ویژگی‌ها می‌توانند به آن‌ها کمک کنند تا اثرات منفی تحلیل رفتگی را کاهش دهند و به ادامه بروز رفتارهای مثبت و مشارکتی در محیط کار بپردازند و در نهایت، توانایی خود را برای بروز رفتارهای مثبت حفظ کنند و به اقداماتی فراتر از وظایف شغلی خود ادامه دهند (Cheung & Lun, 2015). پژوهش‌ها نشان داده‌اند کارکنانی که از نظر شخصی سخت‌رو هستند، حتی در مواجهه با شرایط دشوار توانایی بیشتری در حمایت از یکدیگر و ایجاد جو مثبت در محیط کار دارند (Romanova et al., 2019)؛ بنابراین، هرچه ویژگی‌های سخت‌رویی در یک سازمان بیشتر باشند، احتمال بروز رفتارهای فرانش در میان کارکنان افزایش می‌یابد و می‌تواند به کاهش تأثیرات منفی تحلیل رفتگی کمک کند. در این راستا، تعدیل‌گری سخت‌رویی می‌تواند به یکی از این دو طریق عمل کند:

۱. کاهش شدت تأثیرات منفی تحلیل رفتگی: افرادی که دارای سخت‌رویی هستند، معمولاً به دلیل قدرت روانی و احساس کنترلی که دارند، می‌توانند احساسات منفی ناشی از تحلیل رفتگی را مدیریت کنند. به همین دلیل، نسبت به همکاران به گونه‌ای رفتار می‌کنند که کمتر به تحلیل رفتگی پاسخ می‌دهند و در نتیجه، بیشتر تمایل به بروز رفتارهای فرانش دارند (Maddi, 2006).

۲. تحریک رفتارهای فرانش به عنوان یک مکانیسم مقابله‌ای: هنگامی که کارکنان دچار تحلیل رفتگی می‌شوند، آن دسته از افرادی که دارای شخصیت سخت‌رویی هستند، ممکن است به اقداماتی همچون کمک به همکاران و تلاش برای بهبود فضای کار اقدام کنند. این رفتارها نه فقط به آن‌ها کمک می‌کند تا احساس بهتری داشته باشند، بلکه ممکن است به کاهش احساسات منفی ناشی از تحلیل رفتگی نیز منجر شوند (Cheung & Lun, 2015). از طرفی، نگرش شغلی مثبت هم می‌تواند در این زمینه مؤثر باشد. کارکنانی که نگرش مثبتی به شغل خود دارند، حتی در مواقع تحلیل رفتگی، به طرزی معنادار تمایل بیشتری به پیگیری رفتارهای فرانش دارند و بنابراین، می‌توانند محیط کار را بهبود ببخشند (Tierney et al., 2002). بر این اساس، می‌توان فرضیه‌های ۲ و ۳ را چنین مطرح کرد:

۲) زمانی که میزان شخصیت سخت‌رویی کارکنان در سطح بالایی است، اثر تحلیل رفتگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تضعیف می‌شود.

۳) زمانی که میزان شخصیت سخت‌رویی کارکنان در سطح پایینی است، اثر تحلیل رفتگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تقویت می‌شود.

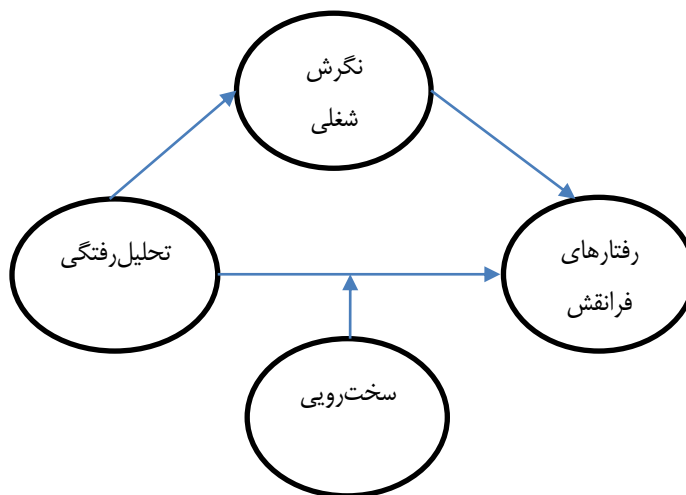
در نهایت، تعامل میان شخصیت سخت‌رویی و نگرش شغلی می‌تواند بر رفتارهای فرانش تأثیرگذار باشد. افرادی که هم دارای شخصیت سخت‌رویی هستند و هم نگرشی مثبت به شغل خود دارند، معمولاً در شرایط سخت موفق‌تر عمل می‌کنند و به شیوه‌ای مؤثرتر به بروز رفتارهای مثبت در محیط کار می‌پردازند (Eschleman et al., 2010).

مجموعه‌ای از روابط میان تحلیل‌رفتگی شغلی، رفتارهای فرانقش، شخصیت سخت‌رویی و نگرش شغلی وجود دارند که تحلیل آن‌ها می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا با پذیرش راهبردهای صحیح، شرایط کاری بهتری را برای کارکنان فراهم و رفتارهای مثبت را در میان آن‌ها تقویت کنند.

نقش میانجی نگرش‌های شغلی

نگرش‌های شغلی شامل احساسات، باورها و تمایلات کارکنان نسبت به شغل خود هستند و تأثیر زیادی بر رفتار کارکنان دارند. نگرش‌های مثبت مانند رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌توانند به بهبود رفتار فرانقش کمک کنند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند کاهش تحلیل‌رفتگی می‌تواند به افزایش رضایت شغلی کمک کند (Hakanen et al., 2006). نگرش‌های شغلی نه فقط شامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی هستند، بلکه می‌توانند شامل موارد دیگر نیز باشند که به طور مستقیم یا غیرمستقیم بر رفتار کارکنان تأثیر می‌گذارند. تحلیل‌رفتگی به ویژه فرسودگی عاطفی را در بر می‌گیرد که می‌تواند به کاهش انگیزه و اشتیاق کارکنان برای انجام وظایف فرانقش بینجامد. کارکنانی که دچار فرسودگی عاطفی هستند، معمولاً تمایل کمی به انجام رفتارهای فرانقش دارند و ممکن است به دلیل خستگی و بی‌حوصلگی از انجام این رفتارها خودداری کنند (Leiter & Maslach, 2005). تعهد سازمانی نیز یکی از نگرش‌های کلیدی است که می‌تواند بر رفتارهای فرانقش تأثیر بگذارد. کارکنانی که اعتقاد دارند در کار خود موفق هستند و به آن تعهد زیادی دارند، بیشتر احتمال دارد که اقداماتی فراتر از انتظارات را انجام دهند. اگر تحلیل‌رفتگی باعث کاهش این احساس تعهد شود، ممکن است رفتار فرانقش نیز تحت تأثیر قرار گیرد (Schunk, 1989). به طور کلی، زمانی که تحلیل‌رفتگی افزایش می‌یابد، نگرش‌های شغلی در سطحی پایین‌تر قرار می‌گیرند و این کاهش نگرش‌های شغلی در نهایت به کاهش رفتار فرانقش منجر می‌شود. با توجه به مطالب گفته‌شده، پژوهش حاضر از مدل مفهومی که در شکل ۱ نشان داده شده است پیروی می‌کند. تأثیر مطالعات در زمینه تحلیل‌رفتگی شغلی و نقش بالقوه آن بر رفتارهای فرانقش ممکن است بی‌نهایت باارزش باشد؛ به ویژه در سازمان‌هایی که نیروی انسانی در آن‌ها از اهمیتی به‌سزا برخوردار است. درک روابط بین این مفاهیم و ارزشی

که می‌تواند برای سازمان به لحاظ ایجاد و ادامهٔ مزیت رقابتی پایدار به وجود آورد، بسیار مهم و ارزشمند است.



شکل ۱) مدل مفهومی پژوهش (منبع پژوهشگران)

روش پژوهش

پژوهش حاضر در زمرهٔ روش‌های توصیفی از نوع علی قرار دارد؛ زیرا در پی بررسی نقش تحلیل‌رفتگی شغلی در بروز رفتارهای فرانش کارکنان است. جهت‌گیری پژوهش نیز کاربردی است. جامعهٔ آماری پژوهش تمامی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر ایلام در سال ۱۴۰۳ هستند (بیمارستان‌های امام خمینی، مصطفی خمینی، آیت‌اله طالقانی، و رازی). بر اساس اعلام دانشگاه علوم پزشکی ایلام، تعداد این افراد برابر ۱۲۰۰ نفر است. در این پژوهش، ابتدا کل بیمارستان‌های دولتی بر اساس نمودار سازمانی شناسایی شدند، سپس با استفاده از شیوهٔ نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (هر بیمارستان و واحدهای درمانی ذی‌ربط به عنوان طبقه) و به کمک قاعدهٔ سرانگشتی^۱ (حداقل ۵ مشاهده برای هر پارامتر مدل) ۲۹۲ نفر انتخاب شدند. پژوهش‌های متعدد اشاره داشته‌اند که یکی از راه‌های انتخاب حجم نمونه در الگویابی معادلات ساختاری استفاده از قاعدهٔ سرانگشتی با حداقل ۵ و حداکثر ۱۰ مشاهده به‌ازای تعداد پارامترهای مدل است (Kline, 2015; Hair et al., 2021; Hoyle & Gottfredson, 2015). داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد گردآوری شدند که پایایی آن‌ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ و روایی آن‌ها با استفاده از روایی سازه محاسبه شد و تمامی ابزارها از روایی و پایایی مناسب برخوردار بودند.

¹ Rule of Thumb

پرسشنامه سنجش تحلیل‌رفتگی شغلی

به منظور سنجش متغیرهای پژوهش از ابزارهای زیر استفاده شده است:

الف) پرسشنامه تحلیل‌رفتگی شغلی اسپوو و اسپوکان^۱ (۱۹۸۴) ۳۵ پرسش دارد که از ۳ قسمت و ۶ بُعد برای ارزیابی دیدگاه فرد تشکیل شده است. این ابعاد عبارت‌اند از: ۱- بارکاری (گران‌باری) نقش، ۲- بی‌کفایتی (کم‌باری) نقش، ۳- دوگانگی (ناسازگاری) نقش، ۴- محدوده نقش، ۵- مسئولیت و ۶- محیط فیزیکی. بُعد «بارکاری نقش» وضعیت شخص را نسبت به تقاضاهای محیط کار بررسی می‌کند. بُعد «بی‌کفایتی نقش» تناسب میزان مهارت، تحصیلات و ویژگی‌های آموزشی و تجربی فرد را با نیازهای محیط کار ارزیابی می‌کند. بُعد «دوگانگی نقش» آگاهی فرد از اولویت‌ها، چشم‌داشت‌های محیط کار و معیارهای ارزشیابی را ارزیابی می‌کند. بُعد «محدوده نقش» تضادهای فرد از نظر وجدان کاری و نقشی که از او در محیط کار انتظار می‌رود را ارزیابی می‌کند. بُعد «مسئولیت» احساس مسئولیت فرد از نظر کارایی و رفاه دیگران در محیط کار را می‌سنجد و بُعد «محیط فیزیکی» شرایط نامساعد فیزیکی محیط کار که فرد در معرض آن قرار دارد را بررسی می‌کند. در پژوهش حاضر، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. ضریب به‌دست‌آمده برای مؤلفه‌های بارکاری نقش، بی‌کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش، مسئولیت و محیط فیزیکی به ترتیب برابر ۰/۸۲، ۰/۷۷، ۰/۷۹، ۰/۷۶، ۰/۸۱ و ۰/۷۴ به دست آمد. گفتنی است، پایایی کلی ابزار ۰/۷۷ برآورد شد. روایی پرسشنامه سخت‌رویی با استفاده از روایی سازه محاسبه شد. نتایج روایی و پایایی در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱) آمار توصیفی و تحلیل عاملی تأییدی متغیر تحلیل‌رفتگی شغلی

مؤلفه‌ها	آمار توصیفی		روایی محتوایی CVR-CVI		روایی سازه		
	میانگین	انحراف معیار	شاخص روایی محتوایی	نسبت روایی محتوایی	بارهای عاملی	مقدار t	
مؤلفه‌های تحلیل‌رفتگی و مسئولیت	گران‌باری نقش	۳/۱۸	۱/۱۶	۰/۸	۰/۶	۰/۷۲۴*	۲۴/۳۸*
	بی‌کفایتی نقش	۲/۹۸	۱/۱۳	۰/۸۶۶	۰/۸۶۶	۰/۶۷۳	۱۵/۳۶*
	دوگانگی نقش	۳/۳	۰/۷۵	۰/۸	۰/۷۳۳	۰/۱۷۹	۲/۴۷*
	محدوده نقش	۳/۰۸	۰/۸۳	۰/۹۳۳	۰/۷۳۳	۰/۶۵۶	۱۵/۹۹*
	محدوده مسئولیت	۳/۴۲	۰/۸۸	۰/۸۶۶	۰/۶	۰/۶۴۶	۱۵/۷۳*

¹ Osipow & Spokane

محیط فیزیکی	۳/۱۵	۰/۹۹	۰/۸	۰/۸۶۶	۰/۶۹۴	۱۴/۱۵*	تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (۰/۰۵۶)
-------------	------	------	-----	-------	-------	--------	---

پرسشنامه رفتارهای فراتر از نقش

به منظور سنجش رفتارهای فراتر از نقش از عوامل به‌دست‌آمده در پژوهش علوی و قلی‌پور (۱۳۸۸) استفاده شده است. در پژوهش آن‌ها، عوامل زیر برای سنجش رفتار فرانش در نظر گرفته شدند: رفتار متوجه همکاران، رفتار متوجه ارباب‌رجوع‌ها، رفتار متوجه سازمان، سایر رفتارهای فراتر از نقش (اداری، خدماتی، فعالیت‌های ترویجی - اجتماعی). در پژوهش حاضر، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. ضریب به‌دست‌آمده برای مؤلفه‌های بارکاری نقش، بی‌کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش، مسئولیت و محیط فیزیکی به‌ترتیب برابر ۰/۸۲، ۰/۷۷، ۰/۷۹، ۰/۷۶، ۰/۸۱ و ۰/۷۴ به دست آمد. گفتنی است، پایایی کلی ابزار ۰/۷۷ برآورد شد. روایی پرسشنامه سخت‌رویی با استفاده از روایی سازه محاسبه شد. نتایج روایی و پایایی در **جدول ۲** گزارش شده است.

جدول ۲) آمار توصیفی و تحلیل عاملی تأییدی متغیر رفتار فرانش

شاخص‌ها	آمار توصیفی		روایی محتوایی		روایی سازه		مؤلفه‌ها
	میانگین	انحراف معیار	نسبت شاخص روایی محتوایی	نسبت روایی محتوایی	بارهای عاملی	مقدار t	
عوامل رفتار فرانش	۳/۳۳	۰/۷۲	۰/۹۳۳	۰/۶	۰/۵۸۸	۱۲/۷۹*	رفتار متوجه همکاران
	۳/۳۷	۰/۶۹	۰/۸	۰/۸۶۶	۰/۶۴۱	۱۵/۹۸*	رفتار متوجه ارباب‌رجوع
	۳/۵۵	۰/۶۱	۰/۸۶۶	۱	۰/۸۱۸	۴۶/۰۹*	رفتار متوجه سازمان
	۳/۹۴	۰/۵۵	۰/۷	۰/۶	۰/۵۸۲	۱۱/۶۱*	رفتارهای فراتر از نقش فعالیت اداری
	۴/۰۴	۰/۴۸	۱	۰/۷۳۳	۰/۷۴۲	۲۱/۹۴*	رفتارهای فراتر از نقش فعالیت خدماتی
	۴/۱۳	۰/۴۴	۰/۸	۰/۶	۰/۷۲۱	۲۰/۲۲*	رفتارهای فراتر از نقش فعالیت اجرایی
	۳/۴۷	۰/۷۰	۱	۰/۸۶۶	۰/۵۸۵	۱۱/۶۶*	فعالیت ترویجی - اجتماعی
	۲۱/۸۳	۰/۸۳	۲۱/۸۳	۰/۸۳	۲۱/۸۳	۲۱/۸۳	خی‌دو (۲۱/۸۳)، درجه آزادی (۱۲)، خی‌دو بر درجه آزادی (۱/۸۱)،

پرسشنامه سنجش سخت‌رویی

به منظور سنجش متغیر شخصیت سخت‌رویی از پرسشنامه کوسابا^۱ (۱۹۷۹) استفاده شده است. ابزار یادشده دارای سه مؤلفه اصلی چالش، تعهد و مدیریت (نظارت) است که هر یک به‌ترتیب ۱۷، ۱۶ و ۱۷ ماده را به خود اختصاص

¹ Kobasa

داده‌اند. نمرات ۳۹ ماده از آزمون در کل وارونه در نظر گرفته می‌شوند. در پژوهش حاضر، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. ضریب به‌دست‌آمده برای مؤلفه‌های چالش، تعهد و مدیریت به‌ترتیب برابر ۰/۷۹، ۰/۷۶ و ۰/۸۱ به دست آمد. گفتنی است، پایایی کلی ابزار ۰/۷۸ برآورد شد. روایی پرسشنامه سخت‌رویی با استفاده از روایی سازه محاسبه شد. نتایج روایی و پایایی در **جدول ۳** گزارش شده است.

پرسشنامه سنجش نگرش شغلی

در این پژوهش، به منظور سنجش نگرش شغلی کارکنان از پرسشنامه اعتبارسنجی‌شده یاسینی و همکاران (۱۳۹۳) استفاده شده است. ابزار یادشده شامل دو بُعد رضایت شغلی (با ۶ گویه)، تعهد نسبت به حرفه (با ۵ گویه) و تعهد نسبت به شغل (با ۵ گویه) است. پایایی ابزار یادشده در مطالعه یاسینی و همکاران (۱۳۹۳) برای مؤلفه رضایت شغلی برابر ۰/۸۷ و برای دو بُعد تعهد به‌ترتیب ۰/۷۴ و ۰/۷۹ برآورد شد. در پژوهش حاضر، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. ضریب به‌دست‌آمده برای مؤلفه‌های رضایت شغلی، تعهد نسبت به حرفه و تعهد نسبت به شغل به‌ترتیب برابر ۰/۷۳، ۰/۸۰ و ۰/۷۶ به دست آمد. گفتنی است، پایایی کلی ابزار ۰/۷۵ برآورد شد. روایی پرسشنامه نگرش شغلی با استفاده از روایی سازه محاسبه شد و نتایج آن در **جدول ۳** گزارش شده است.

جدول ۳) آمار توصیفی و تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای سخت‌رویی و نگرش شغلی

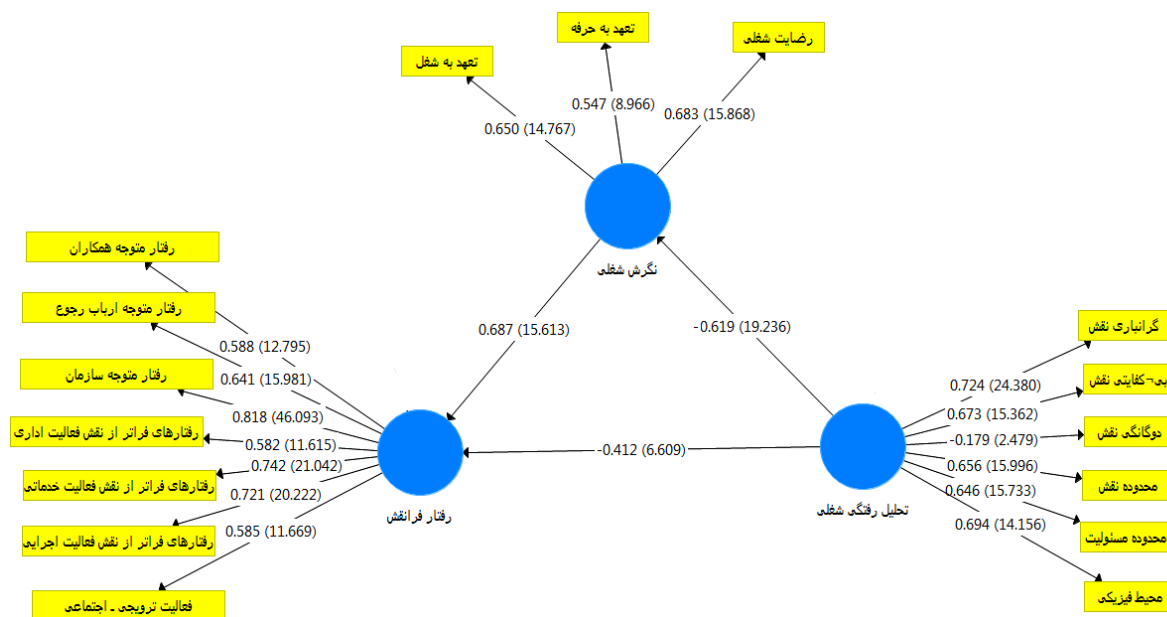
شاخص‌ها مؤلفه‌ها	آمار توصیفی		روایی محتوایی		روایی سازه	
	میانگین	انحراف معیار	شاخص روایی محتوایی	نسبت روایی محتوایی	بارهای عاملی	مقدار t
سخت‌رویی	چالش	۳/۱۸	۱/۱۶	۰/۸۶۶	۰/۷۳۳	۱۲/۷۰*
		۲/۹۸	۱/۱۳	۰/۸	۰/۶	۱۰/۱۷*
	مدیریت نقش	۳/۳	۰/۷۵	۰/۸	۰/۶	۱۲/۱۵*
						۰/۸۵
نگرش شغلی	رضایت شغلی	۳/۰۸	۰/۸۳	۰/۷۳	۰/۷۳۳	۱۵/۸۶*
		۳/۴۲	۰/۸۸	۰/۸۶۶	۰/۸۶۶	۸/۹۶*
	تعهد نسبت به حرفه	۳/۱۵	۰/۹۹	۰/۷۳	۰/۶	۱۴/۷۶*
						۰/۶۵۰

یافته‌ها

در بررسی آمار توصیفی متغیر جنسیت، نتایج نشان می‌دهد ۴۴/۱۷ درصد از پاسخ‌دهندگان را کارکنان مرد و ۵۵/۸۲ درصد آن‌ها را کارکنان زن تشکیل می‌دهند. در بررسی آمار توصیفی متغیر سن، نتایج نشان می‌دهد ۱۶/۰۹ درصد از افراد تحت مطالعه بین ۲۵ سال تا ۳۰ سال، ۱۹/۸۶ درصد بین ۳۱ تا ۳۵ سال، ۲۱/۹۱ درصد بین ۳۶ تا ۴۰ سال، ۱۹/۱۷ درصد بین ۴۱-۴۵ سال، ۱۱/۹۸ درصد بین ۴۶ تا ۵۰ سال و ۱۰/۹۵ درصد بین ۵۱ تا ۵۵ سال سن دارند؛ بنابراین، بیشتر افراد تحت مطالعه دارای سن ۳۶ تا ۴۰ سال هستند. در بررسی آمار توصیفی متغیر سابقه کار، نتایج نشان می‌دهد ۸/۲۱ درصد از نمونه تحت مطالعه بین ۳ تا ۵ سال، ۲۱/۲۳ درصد ۶ تا ۸ سال، ۲۶/۳۶ درصد ۹ تا ۱۱ سال، ۱۷/۱۲ درصد ۱۲ تا ۱۴ سال، ۲۲/۹۴ درصد ۱۵ تا ۱۷ سال و ۴/۱۰ درصد ۱۸ سال و بیشتر سابقه کار دارند. در بررسی آمار توصیفی متغیر سطح تحصیلات، یافته‌ها نشان می‌دهد ۷/۱۹ درصد از افراد تحت مطالعه مدرک دیپلم، ۱۷/۴۶ درصد مدرک کاردانی، ۳۵/۲۷ درصد مدرک کارشناسی و ۴۰/۰۶ درصد مدرک کارشناسی ارشد دارند.

آزمون الگوهای پژوهش با لحاظ کردن متغیرهای میانجی

الگوی مفروض پژوهش در ابتدا با لحاظ کردن متغیرهای میانجی نگرش شغلی (رضایت شغلی و تعهد سازمانی) مورد سنجش قرار گرفت و مقادیر کای اسکوار برابر ۹۳۷/۱۷، شاخص‌های نیکویی برازش (χ^2/df) برابر ۱۳/۷۰، CFI برابر ۰/۹۱، NFI برابر ۰/۹۳۶، GFI برابر ۰/۹۴ و AGFI برابر ۰/۹۶ به دست آمدند. در نهایت، مقادیر RMSEA برای الگوی مفروض ۰/۰۶۲ برآورد شدند؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت الگوی پژوهش برازشی مناسب با داده‌های گردآوری شده داشته است. همچنین، لازم است آثار مستقیم و غیرمستقیم بررسی شوند (جدول ۴ و ۵). گفتنی است، مقادیر غیرمعنادار $\chi^2 (P > 0.05)$ ؛ CFI > 0.90؛ TLI > 0.90؛ AGFI > 0.90؛ GFI > 0.90؛ NFI > 0.90؛ SRMR < 0.01؛ $\chi^2/df < 5$ ؛ RMSEA < 0.06 نشان‌دهنده برازش مطلوب مدل با داده‌های گردآوری شده هستند (Kline, 2015; Byrne, 2010; West et al., 2023).



نمودار ۱) مدل پژوهش با حضور متغیر تعدیل‌گر در حالت ضرایب استاندارد و معناداری

یافته‌ها نشان می‌دهد تمامی روابط موجود در مدل به لحاظ آماری معنادار هستند. تحلیل رفتگی شغلی بر هر دو متغیر نگرش شغلی ($\beta = -0.619$; $t = 19.23$) و رفتار فرانقش کارکنان ($\beta = -0.412$; $t = 6.60$) اثر منفی و معکوس دارد؛ به این معنا که با افزایش میزان تحلیل رفتگی شغلی، نگرش کارکنان (رضایت و تعهد) تضعیف می‌شود که نشان می‌دهد سطح تعهد حرفه‌ای و شغلی و میزان رضایت شغلی کارکنان کاهش می‌یابد. همچنین، با افزایش میزان تحلیل رفتگی شغلی، بروز رفتار فرانقش از سوی کارکنان نیز کاهش می‌یابد و افراد هیچ تمایلی به انجام فعالیت‌ها، نقش‌ها و وظایف فراتر از نقش خود ندارند. به عنوان نتیجه، می‌توان اذعان داشت تحلیل رفتگی شغلی اثری منفی‌تر بر نگرش شغلی نسبت به رفتار فرانقش دارد.

نگرش شغلی بر رفتار فرانقش تأثیری مثبت و معنادار ($\beta = 0.667$; $t = 15.61$) دارد؛ به این معنا که با افزایش میزان تعهد سازمانی (حرفه‌ای و شغلی) و رضایت شغلی کارکنان، میزان بروز رفتارهای فراتر از نقش کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

در نهایت، اثر غیرمستقیم تحلیل رفتگی شغلی بر رفتار فرانقش با نقش میانجی نگرش شغلی بررسی شد. نتایج نشان داد نگرش شغلی ($\beta = -0.425$; $t = 11.60$) به عنوان یک متغیر واسطه می‌تواند ایفای نقش کند و این ایفای نقش به لحاظ آماری معنادار است. گفتنی است، اثر غیرمستقیم از اثر مستقیم قوی‌تر است؛ به این معنا که وقتی

میزان نگرش شغلی در اثر تحلیل‌رفتگی شغلی کاهش می‌یابد، اثری منفی‌تر بر رفتار فرانشس کارکنان دارد (نمودار ۱).

جدول ۴) آزمون مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم در الگوی مفروض پژوهش

اثرات	مسیرهای موجود در الگوی مفروض پژوهش	مقدار β	مقدار t	خطای استاندارد	معناداری
اثرات مستقیم	اثر مستقیم تحلیل‌رفتگی شغلی بر نگرش شغلی	-۰/۶۱۹	۱۹/۲۳	۰/۰۶۲	۰/۰۰۰
	اثر مستقیم تحلیل‌رفتگی شغلی بر رفتار فرانشس	-۰/۴۱۲	۶/۶۰	۰/۰۳۲	۰/۰۰۰
	اثر مستقیم نگرش شغلی بر رفتار فرانشس	۰/۶۸۷	۱۵/۶۱	۰/۰۴۴	۰/۰۰۰
اثر غیرمستقیم	تحلیل‌رفتگی شغلی -- نگرش شغلی -- رفتار فرانشس	-۰/۴۲۵	۱۱/۶۰	۰/۰۳۷	۰/۰۰۰
شاخص‌های برازش	$X^2/df=12/70$, CFI=0.91, GFI=0.94, AGFI=0.96, RMSEA=0.062				

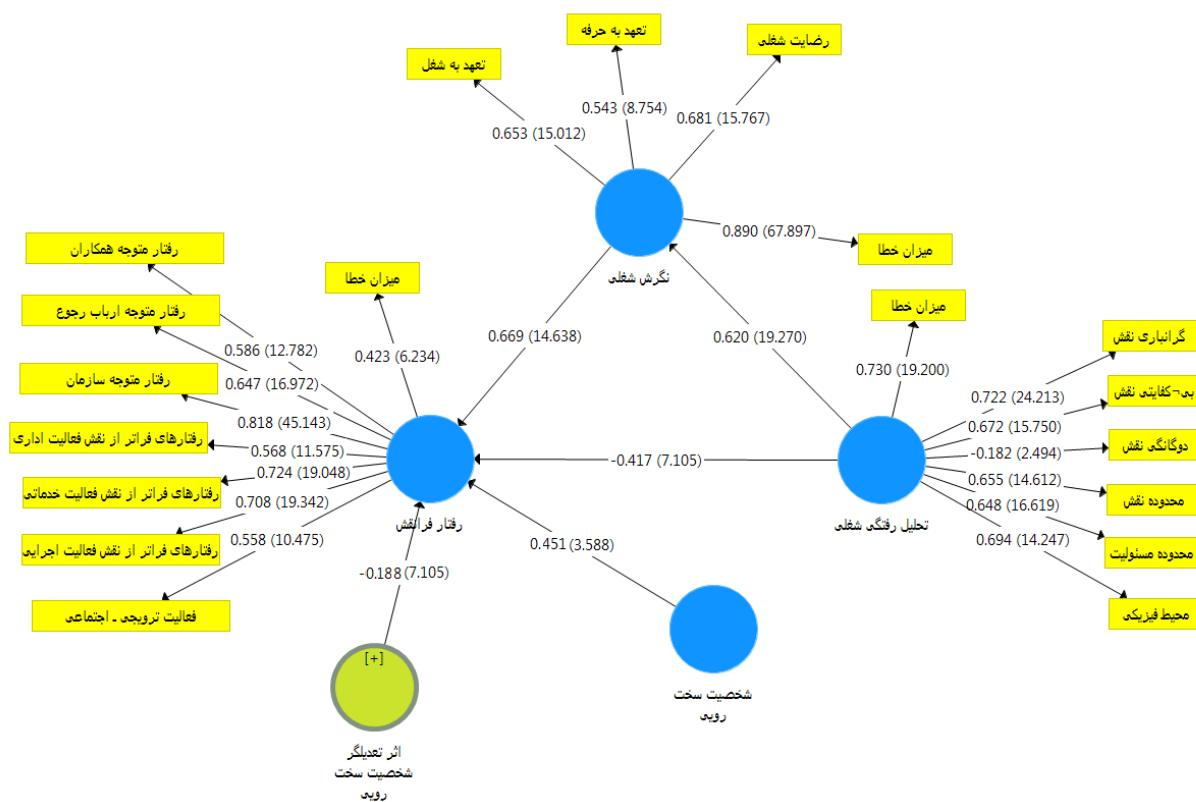
آزمون اثر تعدیل‌گر سخت‌رویی

در ادامه، اثر تعدیل‌گر سخت‌رویی در رابطه بین تحلیل‌رفتگی شغلی و رفتارهای فرانشس بررسی شده است. در این مرحله، متغیر تعدیل‌گر سخت‌رویی به عنوان یک عامل مهم در اثرگذاری روابط، وارد مدل می‌شود و مورد آزمون قرار می‌گیرد. یافته‌ها به شرح الگوی زیر است.

جدول ۵) آزمون مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم در الگوی مفروض پژوهش

اثرات	مسیرهای موجود در الگوی مفروض پژوهش	مقدار β	مقدار t	خطای استاندارد	معناداری
اثرات مستقیم	اثر مستقیم تحلیل‌رفتگی شغلی بر نگرش شغلی	-۰/۶۲۰	۱۹/۲۷	۰/۰۳۲	۰/۰۰۰
	اثر مستقیم تحلیل‌رفتگی شغلی بر رفتار فرانشس	-۰/۴۱۷	۷/۱۰۵	۰/۰۵۹	۰/۰۰۰
	اثر مستقیم نگرش شغلی بر رفتار فرانشس	۰/۶۶۹	۱۴/۶۳۸	۰/۰۴۶	۰/۰۰۰
	اثر مستقیم سخت‌رویی بر رفتار فرانشس	۰/۱۸۶	۳/۵۸۸	۰/۰۵۲	۰/۰۰۰
اثر تعدیل‌گر	سخت‌رویی * تحلیل‌رفتگی شغلی ---- رفتار فرانشس	-۰/۱۸۸	۳/۸۷۸	۰/۰۴۴	۰/۰۲۳
اثر میانجی	تحلیل‌رفتگی شغلی -- نگرش شغلی -- رفتار فرانشس	-۰/۴۱۵	۱۱/۳۴۱	۰/۰۳۷	۰/۰۰۰
شاخص‌های برازش	$X^2/df=12/70$, CFI=0.91, GFI=0.94, AGFI=0.96, RMSEA=0.062				

نتایج نشان می‌دهد متغیر شخصیت سخت‌رویی به لحاظ آماری اثری مثبت و معنادار بر رفتار فرانقش کارکنان دارد ($\beta = 0.186; t = 3.58$) و با وارد شدن در مدل پژوهش، به عنوان نقش تعدیل‌گر، اثر تحلیل‌رفتگی شغلی بر رفتار فرانقش را بهبود می‌بخشد و میزان تأثیر را از $0/42$ به $0/188$ کاهش می‌دهد. بر این اساس، می‌توان اذعان داشت سخت‌رویی می‌تواند اثر منفی تحلیل‌رفتگی شغلی بر رفتار فرانقش را تعدیل کند، اما به طور کامل نتوانسته است اثر منفی را خنثی کند؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت حضور سخت‌رویی به عنوان یک متغیر تعدیل‌گر نسبت به متغیر میانجی نگرش شغلی، اثری بهتر بر رابطه بین تحلیل‌رفتگی شغلی و رفتار فرانقش دارد. نتایج و اثرات در نمودار ۲ ترسیم و گزارش شده است.

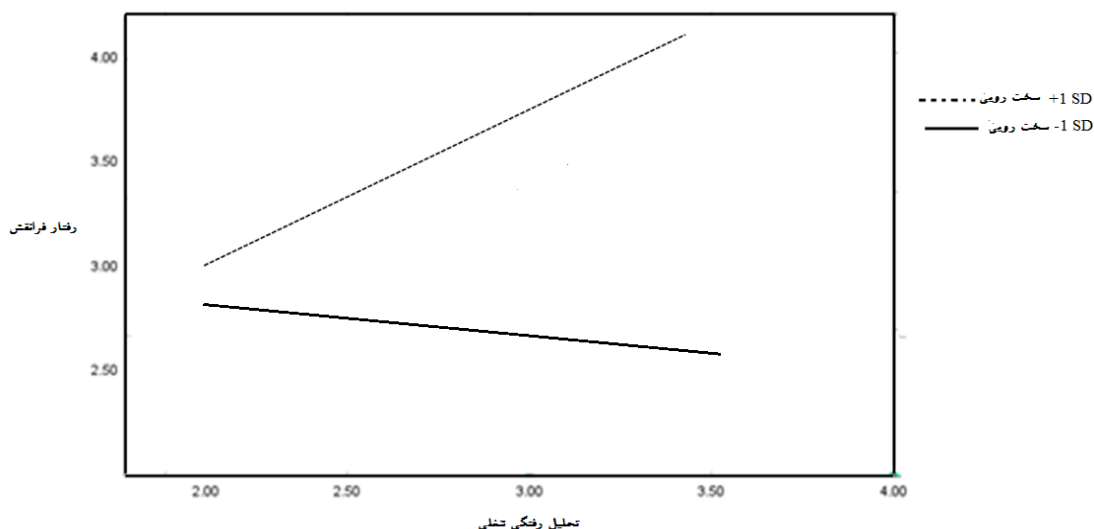


نمودار ۲) مدل پژوهش با حضور متغیر تعدیل‌گر در حالت ضرایب استاندارد و معناداری

در ادامه، به منظور تحلیل دقیق‌تر اثر سخت‌رویی در مدل پژوهش، نمودار اسلوپ^۱ به شرح زیر بررسی شد. بر اساس نمودار، وقتی میزان سخت‌رویی افراد در حد بالا ($+ 1 SD$) باشد، با وجود تحلیل‌رفتگی، رفتار فرانقش افزایش و بهبود می‌یابد و وقتی میزان سخت‌رویی افراد در حد پایین ($- 1 SD$) باشد، وجود تحلیل‌رفتگی به

¹ Slope

کاهش رفتار فرانقش منجر می‌شود. بر این اساس، برای اینکه کارکنان بتوانند در شرایط تحلیل‌رفتگی شغلی، رفتار فرانقش را در محیط سازمان از خود نشان دهند، نیاز است شخصیت سخت‌رویی را تقویت کنند.



نمودار ۳) تغییرات تحلیل‌رفتگی و رفتار فرانقش با نقش تعدیل‌گر سخت‌رویی

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش تحلیل‌رفتگی شغلی در بروز رفتارهای فراتر از نقش در میان کارکنان بیمارستان‌های آموزش شهر ایلام انجام شد. رابطه یادشده با نقش تعدیل‌گر متغیر شخصیتی سخت‌رویی و نقش میانجی‌گری متغیرهای نگرش شغلی بررسی شد. در این راستا، بر مبنای نظری پژوهش، الگویی تدوین و با استفاده از الگویابی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS مورد آزمون قرار گرفت. نتایج یافته‌ها نشان‌دهنده ارتباطی معنادار بین تحلیل‌رفتگی شغلی، نگرش شغلی و رفتار فرانقش کارکنان است. با افزایش تحلیل‌رفتگی شغلی، نگرش شغلی (شامل تعهد سازمانی و رضایت شغلی) به طرز جالب توجه کاهش یافته است. این نتیجه با مطالعات پیشین هم‌خوانی دارد که نشان می‌دهند کارکنانی که احساس تحلیل‌رفتگی شغلی زیادی دارند، به نوعی میزان تعهد سازمانی و سطح رضایت شغلی آن‌ها کم است (Hakanen et al., 2006; Leiter & Maslach, 2005; Schunk, 1989). هارکان^۱ و همکاران (۲۰۰۶)، و سی و زاو^۲ (۲۰۱۳) به طور مشابه فرسودگی شغلی و تأثیر آن بر عملکرد شغلی و رفتار فرانقش را بررسی کرده و نتیجه گرفته‌اند که میزان فرسودگی شغلی بر رفتارهای فراتر از نقش تأثیر منفی دارد. باکر و هیوون^۳ (۲۰۰۶)

¹ Hakanen

² See & Zhao

³ Bakker & Heuven

رابطه بین تحلیل‌رفتگی، ناهماهنگی عاطفی و رفتار و عملکرد فرانش را بررسی کردند و نشان دادند کارکنان دچار تحلیل‌رفتگی کمتر تمایل به شرکت در فعالیت‌های فراتر از نقش خود دارند. ماسلاچ و لیتز^۱ (۲۰۱۶) تأثیر تحلیل‌رفتگی شغلی بر رضایت شغلی و تعهد کارکنان را بررسی کردند و نشان دادند که افزایش تحلیل‌رفتگی به کاهش شدید نگرش‌های مثبت در کارکنان منجر خواهد شد.

همچنین، نتایج نشان‌دهنده اثر منفی تحلیل‌رفتگی شغلی بر رفتارهای فرانش کارکنان است که نشان می‌دهد با افزایش احساس تحلیل‌رفتگی، کارکنان تمایلی به انجام فعالیت‌های فراتر از وظایف اصلی خود ندارند و همین امر می‌تواند به افت کل عملکرد سازمانی منجر شود؛ از این رو، می‌توان نتیجه گرفت تحلیل‌رفتگی شغلی نه فقط تأثیر منفی بر نگرش کارکنان می‌گذارد، بلکه موجب کاهش رفتارهای مثبت و همکاری نیز می‌شود. این موضوع می‌تواند نشان‌دهنده نیاز به مدیریت بحران‌های شغلی و کوشش برای حفظ انگیزه و اشتیاق در محیط کار باشد. یافته پژوهش حاضر با پژوهش‌های متعدد (Chen et al., 1998; Eatough et al., 2011; Perrewe & Ganster, 2010; Kwan & Wong, 2021; Liao & Lee, 2021; Ali & Ali, 2022; Chi & Lin, 2022; Irfan et al., 2022; Koyuncu & Bakir, 2022; Chen & Chen, 2023; Rani & Sharma, 2023; Salami, 2024; Uğurlu & Demirkaya, 2025)

هم‌راستا است. همچنین، جمارانی و همکاران (۱۴۰۳) و اکبری و همکاران (۱۳۹۹) نشان دادند زمانی که کارکنان احساس خستگی و فرسودگی می‌کنند، تمایل به بروز رفتارهای فراتر از الزامات شغلی کاهش می‌یابد. در تبیین یافته بالا، می‌توان ادعان داشت کارکنان تحت تأثیر احساس تحلیل‌رفتگی چنان تحت فشار روانی قرار می‌گیرند که توانایی‌های خود را برای انجام وظایف غیررسمی و رفتاری فراتر از نقش خود از دست می‌دهند. به عبارتی دیگر، فرسودگی شغلی می‌تواند به کاهش تمایل کارکنان به مشارکت در فعالیت‌هایی منجر شود که به حفظ و ارتقای محیط کار و روابط مثبت کمک می‌کنند.

همچنین، نتایج نشان داد نگرش شغلی بر رفتار فرانش کارکنان دارای اثری مثبت و معنادار است؛ به این معنا که با بهبود تعهد سازمانی و افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان، تمایل آن‌ها برای بروز رفتارهای فرانش افزایش می‌یابد. در ادامه، نیز یافته‌های پژوهش نشان داد نگرش شغلی به عنوان یک متغیر واسطه‌ای در رابطه بین تحلیل‌رفتگی شغلی و رفتار فرانش عمل می‌کند. به عبارتی، تحلیل‌رفتگی شغلی به کاهش نگرش مثبت در کارکنان منجر می‌شود و این کاهش به نوبه خود بروز رفتارهای فرانش آنان را کاهش می‌دهد. نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های پوروانتو^۲ و همکاران

¹ Maslach & Leiter

² Purwanto

(۲۰۲۱)؛ مک‌کوک^۱ (۲۰۰۲)، غلامی و نصیری (۱۴۰۳) هم‌راستا است. با توجه به پژوهش‌های بالا و یافته‌های پژوهش حاضر، می‌توان استدلال کرد هرچه میزان تعهد سازمانی کارکنان بیشتر باشد، تأثیر بیشتری در بروز رفتارهای فرانش دارد و موجب ارتقای رفتار فرانش کارکنان می‌شود که در مجموع، به افزایش اثربخشی و کارایی فعالیت‌های سازمان منجر خواهد شد.

به طور کلی، زمانی که تحلیل رفتگی افزایش می‌یابد، نگرش‌های شغلی در سطحی پایین‌تر قرار می‌گیرند و این کاهش نگرش‌های شغلی در نهایت به کاهش رفتار فرانش منجر می‌شود. این امر بیانگر اهمیت بهبود نگرش شغلی در مواجهه با تحلیل رفتگی شغلی است. شفاف است که سازمان‌ها باید به دنبال ارتقای روحیه و تعهد شغلی کارکنان باشند تا بتوانند اثرات منفی تحلیل رفتگی شغلی را کاهش دهند. همچنین، نتیجه این پژوهش نشان می‌دهد تأثیر غیرمستقیم نگرش شغلی بر رفتار فرانش از اثر مستقیم قوی‌تر است. این نکته نشان‌دهنده آن است که بهبود نگرش شغلی باید در اولویت قرار گیرد و می‌تواند نقشی مؤثر در بهبود رفتارهای مثبت در محیط کار ایفا کند.

در تبیین این یافته، می‌توان گفت فردی که در سازمان مشغول به کار است، خود را به سازمان متعلق می‌داند و به تمام بخش‌های مختلف آن متعهد است. بر این اساس، فرد نسبت به فعالیت‌های سازمان و اهداف آن اعتقاد قوی دارد و تمایلی قوی به تداوم عضویت و ماندن در سازمان دارد. زمانی که کارکنان دارای تعهد سازمانی و رضایت شغلی زیادی باشند، اهداف و سیاست‌های سازمان را می‌پذیرند و برای رسیدن به آن اهداف، از خود تلاش و ایثار نشان می‌دهند. این نوع تلاش مضاعف به منظور محقق کردن اهداف سازمانی در زمره رفتار شهروندی سازمانی و به طور ویژه رفتارهای فرانش قرار می‌گیرد. هنگامی که افرادی تعهد کمتری نسبت به سازمان داشته باشند، خروج از کار در میان آن‌ها بیشتر و غیبت از کار نیز در آن‌ها بیشتر است. خود این عوامل موجب تضعیف بروز رفتارهای فرانش می‌شوند. بر این اساس، می‌توان ادعان داشت میزان تعهد کارکنان به سازمان می‌تواند با بروز رفتار فرانش در سازمان مرتبط باشد. به عبارت دیگر، می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین و اساسی‌ترین عوامل مرتبط با بروز رفتارهای فرانش میزان تعهد سازمانی کارکنان است. در مطالعه‌ای که توسط لوتان و یوسف^۲ (۲۰۰۷) انجام شد، به تأثیر متغیرهای دیگر مانند خودکارآمدی و توانمندسازی در کنار سخت‌رویی اشاره شده است که ممکن است در کاهش آثار منفی تحلیل رفتگی شغلی مؤثر باشد.

در ادامه، نتایج نشان داد تحلیل رفتگی شغلی تأثیر منفی بر بروز رفتار فراتر از نقش (فرانش) دارد و این تأثیر می‌تواند به وسیله شخصیت سخت‌رویی تعدیل شود. در حالی که این پژوهش نشان می‌دهد سخت‌رویی می‌تواند اثر

¹ McCook

² Lotan & Youssef

منفی تحلیل‌رفتگی شغلی بر رفتار فرانش را کاهش دهد، به طور کامل نتوانسته است آن را خنثی کند. این نکته بر اهمیت توجه به سایر عوامل مؤثر بر رفتار کارکنان تأکید می‌کند.

یافته‌های حاضر به‌وضوح با مطالعات گذشته هم‌خوانی دارند. این مطالعات نشان می‌دهند هنگامی که کارکنان احساس فرسودگی و خستگی می‌کنند، تمایل کمتری به مشارکت در رفتارهای فراتر از وظایف رسمی خود دارند. برای مثال، پژوهش باکر و دموروتی^۱ (۲۰۱۷) بر تأثیر منفی فشارهای شغلی بر رفتارهای فرانش تأکید می‌کند و اینکه فرسودگی شغلی می‌تواند باعث کاهش تمایل به همکاری و مشارکت در فعالیت‌های جمعی شود. همچنین، نتایج ماسلاچ و لیتر (۲۰۱۶) نیز نشان‌دهنده این است که فرسودگی شغلی به طور مستقیم بر نگرش‌های منفی در کارکنان اثر می‌گذارد که به نوبه خود به کاهش رفتارهای مثبت منجر می‌شود. کونر و دیویدسون^۲ (۲۰۰۳) ارتباط شخصیت سخت‌رویی و توانمندی در برابر استرس‌ها و فشارهای شغلی را بررسی کردند و نشان دادند سخت‌رویی به کاهش اثرات منفی فرسودگی منجر می‌شود.

از سوی دیگر، نتایج پژوهش حاضر به نقش مؤثر و تعدیل‌کننده سخت‌رویی در این رابطه اشاره دارد که با یافته‌های قبلی مانند مطالعه کونر و دیویدسون (۲۰۰۳) منطبق است. این مطالعه تأکید می‌کند سخت‌رویی می‌تواند به عنوان یک عامل حفاظتی عمل کند و به کارکنان کمک کند تا به طور مؤثر با فشارها و استرس‌های شغلی مقابله کنند. به عبارت دیگر، افرادی که از شخصیت سخت‌رویی بالاتری برخوردار هستند، در مواجهه با تحلیل‌رفتگی شغلی همچنان توانایی مشارکت در رفتارهای مثبت و فراتر از نقش را حفظ می‌کنند. این نتایج نشان می‌دهد تقویت ویژگی‌های شخصیتی مانند سخت‌رویی می‌تواند به عنوان یک راهکار مؤثر برای کاهش تأثیرات منفی تحلیل‌رفتگی شغلی بر رفتارهای فرانش در محیط کار در نظر گرفته شود.

نمودار اسلوپ نشان داد در شرایط بالا بودن سخت‌رویی، با وجود احساس تحلیل‌رفتگی، کارکنان رفتارهای فرانش خود را افزایش می‌دهند؛ بنابراین، آموزش و ترویج ویژگی‌های شخصیت سخت‌رویی می‌تواند به کارکنان کمک کند تا در برابر چالش‌های تحلیل‌رفتگی شغلی مقاوم‌تر شوند و از کاهش رفتارهای مثبتشان جلوگیری کنند. این یافته‌ها حاکی از اهمیت توانمندسازی کارکنان برای بهبود مهارت‌های شخصی به ویژه در سازمان‌های دولتی ایران است.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد سخت‌رویی به عنوان مهارتی برای کاهش تحلیل‌رفتگی شغلی در محیط‌های سازمانی به افزایش اثرات نگرش شغلی بر رفتارهای فرانش می‌انجامد؛ بنابراین سخت‌رویی را می‌توان مهارتی برای کاهش

¹ Bakker & Demerouti

² Conner & Davidson

اثرات منفی در محیط کار و سازگاری در برابر تعارضات و تحلیل‌رفتگی شغلی به حساب آورد. با توجه به اثرات نگرش شغلی و سخت‌رویی از یک سو، و مفروضه‌های مربوط به هر ارتباط در کارکنان از سوی دیگر، به نظر منطقی می‌رسد که نقش تعدیل‌گر سخت‌رویی و نقش واسطه‌ای نگرش شغلی در میان تحلیل‌رفتگی شغلی و رفتارهای فرانش تأیید شود. پیشنهاد می‌شود با توجه به یافته‌های این پژوهش و اهمیت نگرش شغلی و سخت‌رویی، مدیران بیمارستان‌های آموزشی شهر ایلام این دو عامل را در میان کارکنان ارزیابی کنند؛ زیرا یک گام مهم به سوی رضایت شغلی و رفتارهای مثبت محسوب می‌شود.

به طور خلاصه، یافته‌های این پژوهش نه فقط تأییدکننده نظریه‌های موجود در ادبیات مربوط به تحلیل‌رفتگی شغلی، نگرش شغلی و رفتار فرانش است، بلکه ضرورت توجه به شخصیت‌های سخت‌رو و چگونگی مدیریت این متغیرها را در محیط‌های کاری نیز نشان می‌دهد. آنچه مشهود است، مسائل مربوط به تحلیل‌رفتگی شغلی باید به عنوان چالشی جدی در محیط‌های کاری دیده شوند و مدیران باید اقداماتی برای کاهش این اثرات و ارتقای تعاملات مثبت در میان کارکنان انجام دهند. اکنون که این پژوهش‌ها تأییدکننده یافته‌های پژوهش حاضر هستند، می‌توان بر لزوم اجرای راهبردهای مؤثر برای مقابله با این چالش‌ها تأکید بیشتری داشت (Chen & Lin, 2022; Koyuncu & Bakir, 2022; Chen & Chen, 2023). به طور کلی، یافته‌های این پژوهش به‌وضوح نشان می‌دهد تحلیل‌رفتگی شغلی اثراتی مخرب بر نگرش شغلی و رفتار فرانش کارکنان دارد. تقویت نگرش مثبت و رضایت شغلی کارکنان از طریق برنامه‌های آموزشی و پشتیبانی مؤثر از جمله راهکارهای کلیدی برای کاهش اثرات منفی تحلیل‌رفتگی است. همچنین، توجه به شخصیت سخت‌رویی و تلاش برای تقویت آن در کارکنان می‌تواند راهکاری مؤثر برای افزایش بروز رفتارهای مثبت و همکاری در سازمان‌ها باشد.

با توجه به یافته‌های پژوهش و مقایسه با مطالعات قبلی، پیشنهادهای زیر برای مدیران سازمان‌ها ارائه می‌شود:

۱. ایجاد برنامه‌های مقابله با تحلیل‌رفتگی شغلی: سازمان‌ها باید برنامه‌هایی جامع و ساختاریافته برای مقابله با تحلیل‌رفتگی شغلی طراحی و اجرا کنند. این برنامه‌ها ممکن است شامل دوره‌های آموزشی مدیریت استرس، کارگاه‌های ارتقای مهارت‌های مراقبت از خود و مشاوره روان‌شناختی باشند. به علاوه، ایجاد محیط حمایتی با فراهم کردن دسترسی به منابع سلامت روان مانند مشاوران و گروه‌های حمایتی می‌تواند به کارکنان کمک کند تا مهارت‌های لازم برای مدیریت استرس و تحلیل‌رفتگی را کسب کنند. این اقدامات باید به صورت منظم و در فواصل معین انجام شوند تا تضمین‌کننده پایداری تأثیر آن‌ها بر سلامت روان کارکنان باشند.

۲. تقویت نگرش شغلی مثبت: برای تقویت نگرش شغلی مثبت در میان کارکنان، سازمان‌ها باید برنامه‌های تأکیدی بر ارتقای رضایت شغلی و تعهد سازمانی را طراحی کنند. این برنامه‌ها ممکن است شامل برگزاری جلسات منظم برای شناخت نیازهای کارکنان، ایجاد فرصت‌های پیشرفت شغلی و ارزیابی منظم عملکرد باشند. همچنین، تقدیر و تشویق از کارمندان بر اساس عملکردشان و ایجاد یک فرهنگ تقدیر درون‌سازمانی می‌تواند انگیزه و تعهد کارکنان را افزایش دهد. در این راستا، استفاده از ابزارهای نظرسنجی و به‌کارگیری بازخوردهای کارکنان برای بهبود مستمر این برنامه‌ها ضروری است.

۳. توجه به ویژگی‌های شخصیتی: برای تقویت صفات شخصیت سخت‌رویی در کارکنان، سازمان‌ها باید دوره‌های آموزشی و کارگاه‌هایی را طراحی کنند که بر توسعه مهارت‌های شخصیتی همچون تاب‌آوری، مدیریت تغییر و مهارت‌های حل مسأله تمرکز دارند. این دوره‌ها ممکن است به صورت ترکیبی از آموزش‌های نظری و عملی ارائه شوند، به طوری که مشارکت‌کنندگان توانایی‌های خود را در محیط‌های واقعی آزمایش کنند. همچنین، فراهم کردن مشاوره‌های فردی و گروهی برای کارکنان می‌تواند به شناسایی و بهبود نقاط ضعف شخصیتی آن‌ها کمک کند که در نهایت به بهبود رفتارهای مثبت و کاهش اثرات منفی تحلیل‌رفتگی شغلی منجر خواهد شد.

پژوهش حاضر همانند سایر پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی است که در زیر به آن‌ها اشاره شده است.

۱. محدودیت جغرافیایی: این پژوهش در میان کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر ایلام انجام شده است؛ بنابراین، نتایج ممکن است به سایر شهرها و استان‌های کشور یا حتی سایر بیمارستان‌ها با شرایط و ویژگی‌های متفاوت قابل تعمیم نباشد. عوامل فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی خاص منطقه ایلام ممکن است بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان تأثیرگذار باشند.

۲. محدودیت در نوع سازمان: مطالعه محدود به بیمارستان‌های آموزشی است. نتایج ممکن است برای سایر انواع سازمان‌ها (مانند بیمارستان‌های خصوصی، مراکز بهداشتی، یا سازمان‌های غیرمرتبط با حوزه سلامت) قابل تعمیم نباشد؛ زیرا ماهیت کار، ساختار سازمانی و فشارهای شغلی در این سازمان‌ها ممکن است متفاوت باشد.

۳. محدودیت در ابزار اندازه‌گیری: استفاده از پرسشنامه‌های خودگزارش‌دهی ممکن است با محدودیت‌هایی همراه باشد. پاسخ‌ها ممکن است تحت تأثیر سوگیری‌های پاسخ، تمایل به ارائه تصویر مطلوب از خود (پاسخ‌های مطلوب اجتماعی) یا تفسیر نادرست پرسش‌ها قرار گیرند. همچنین، استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد که در فرهنگ‌های دیگر توسعه یافته‌اند، ممکن است با مشکلاتی در روایی و پایایی در جامعه ایرانی مواجه باشد.

۴. محدودیت زمانی: پژوهش حاضر مطالعه‌ای مقطعی است و اطلاعات در یک بازه زمانی مشخص جمع‌آوری شده است؛ بنابراین، نمی‌توان تغییرات در طول زمان و تأثیر عوامل زمانی بر روابط بین متغیرها را بررسی کرد. یک مطالعه طولی می‌تواند تصویری دقیق‌تر از این روابط ارائه دهد.

۵. محدودیت در تعمیم‌پذیری متغیرها: در حالی که پژوهش نقش تعدیل‌گر سخت‌رویی و میانجی‌گر نگرش شغلی را بررسی کرده است، ممکن است متغیرهای تعدیل‌گر و میانجی‌گر دیگری نیز وجود داشته باشند که در این رابطه نقش ایفا می‌کنند و در این پژوهش بررسی نشده‌اند.

سپاسگزاری

از تمامی کسانی که در انجام این مطالعه ما را پشتیبانی و راهنمایی کرده‌اند، به ویژه کارکنان بیمارستان‌های دولتی - آموزشی شهر ایلام، کمال تشکر را داریم.

تعارض منافع

این مطالعه بدون هیچ تعارض منافع مالی و شخصی انجام شده است.

منابع فارسی

۱. اکبری، محسن، همتی‌نژاد، مهرعلی، عظیمیان، امید، و حسین‌زاده، آرزو (۱۳۹۹). تأثیر رهبری مسئولیت پذیر بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجی عدالت سازمانی و تعهد سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان جمعیت هلال احمر استان گیلان). فصلنامه پژوهش‌های روانشناختی در مدیریت، ۶(۲)، ۳۳-۷۱.
<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.24764833.1399.6.2.2.8>
۲. امیرحسینی، سیداحسان، حسنی، مهدی، ادیسی، حسن، سیاوش‌پور، صدری، و حسنی، هادی (۱۳۹۸). رابطه بین سخت‌رویی و خودکارآمدی با نقش میانجی‌گری تاب‌آوری در کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۷(۱)، ۱۶۱-۱۸۴.
<https://sid.ir/paper/264050/fa>
۳. جمارانی، حسین، داودی، قاسم، رستمی، بهزاد، و دلاور، سعید (۱۴۰۳). بررسی تأثیر تحلیل رفتگی کارکنان بر ناراضایتی شغلی. سومین همایش بین‌المللی علوم سیاسی، مدیریت، اقتصاد و حسابداری، همدان.
<https://civilica.com/doc/2095475>
۴. سرحدی، مهدیه، سلیمان‌پور، مسلم، و نوروزی اجیرلو، رضا (۱۴۰۳). بررسی تأثیر خودکارآمدی بر رضایت شغلی با نقش میانجی سخت‌رویی. صنعت لاستیک ایران، ۲۸(۱۱۳)، ۲۴-۳۳.
<https://doi.org/10.22034/irm.2024.436294.1267>
۵. شیخ اسدی، سعیده، و کریمی افشار، عشرت (۱۳۹۹). بررسی رابطه سخت‌رویی با خودکارآمدی و استرس شغلی در کارکنان شبکه بهداشت. مجله تحقیقات سلامت در جامعه، ۶(۴)، ۷۵-۸۵.
<https://doi.org/20.1001.1.24236772.1399.6.4.7.2>
۶. علوی، سید بابک، و قلی‌پور، آریین (۱۳۸۸). شناسایی عوامل مؤثر بر رفتارهای فراتر از نقش اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها: مطالعه‌ای در دانشگاه صنعتی شریف. فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۴(۱۴)، ۱-۳۰.
https://journal.iams.ir/article_53.html
۷. غلامی، ریحانه، و نصیری، بابک (۱۴۰۳). بررسی تأثیر ماهیت شغلی و رضایت شغلی بر تحلیل رفتگی شغلی با توجه به نقش میانجی سلامت روان در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب. مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی (مرکز توسعه آموزش‌های نوین ایران)، ۱۰(۱۲)، ۱۵۱-۱۶۱.
<https://civilica.com/doc/2102834>
۸. مالمیر، آمنه، عباسی، حمیده، هنری، اسحاق، و وفائی پویا، پرویز (۱۳۹۸). بررسی تأثیر فرسودگی شغلی کارکنان بر رفتار ضد شهروندی سازمانی. مطالعات مدیریت ترافیک، ۵۴، ۳۱-۵۶.
<https://www.sid.ir/paper/390675/fa>
۹. یاسینی، علی، محمدی، فایق، و یاسینی، طاهره (۱۳۹۳). تأثیر رهبری توزیع‌شده بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی معلمان مدارس ابتدایی کرج (بررسی نقش میانجی‌گری متغیر خوش‌بینی تحصیلی معلمان). دوفصلنامه مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی، ۶(۱۲)، ۱۴۶-۱۷۶.
https://mpes.sbu.ac.ir/article_98400.html
۱۰. یزدانبخش، کامران، مرادی، آسیه، و بسطامی، احسان (۱۳۹۷). رابطه سرمایه روانشناختی و سخت‌رویی با فرسودگی شغلی. رویش روانشناختی، ۷(۸)، ۱۸۱-۲۰۲.
<http://frooyesh.ir/article-1-322-fa.html>

References

1. Acea-López, L., Pastor-Bravo, M.D.M., Rubinat-Arnaldo, E., Bellon, F., Blanco-Blanco, J., Gea-Sanchez, M., & Briones-Vozmediano, E. (2021). Burnout and job satisfaction among nurses in three Spanish regions. *Journal of Nursing Management*, 29(7), 2208-2215. <https://doi.org/10.1111/jonm.13376>
2. Afsar, B., & Badir, Y.F. (2021). Exploring the impact of job burnout on innovative work behavior: The mediating role of work engagement. *International Journal of Innovation Management*, 25(3), 1-25. <https://doi.org/10.1142/S1363919621500203>
3. Akbari, M., Hemtanejad, M., Azimian, O., & Hosseinzadeh, A. (2019). The effect of responsible leadership on organizational citizenship behavior through the mediating role of organizational justice and organizational commitment (Case study: employees of the Red Crescent Society of Guilan Province). *Journal of Psychological Research in Management*, 6(2(11)). 33-71. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.24764833.1399.6.2.2.8> (In Persian)
4. Alawi, S.B., & Gholipour, A. (2009). Studying the Organizational Citizenship Behaviors of Faculty Members: A Study in Sharif University of Technology. *Iranian Management Sciences Quarterly*, 4(14), 1-30. https://journal.iams.ir/article_53.html (In Persian)
5. Ali, S., & Ali, H. (2022). Exploring the link between job burnout and employee citizenship behaviors: The mediating role of organizational commitment. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(4), 451-463. <https://doi.org/10.1037/ocp0000316>
6. Amir Hosseini, S., Hosni, M., Idrisi, H., Siavashpour, S., & Hosni, H. (2019). The relationship between Hardness and self-efficacy with the mediating role of resilience in police officers of the Islamic Republic of Iran. *Resource Management in the Police Force*, 7(1), 1-16. (In Persian)
7. Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
8. Bakker, A.B., & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13(4). <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.4.423>
9. Brotheridge, C.M., & Lee, R.T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379. <https://doi.org/10.1348/096317903769647202>
10. Brown, A. (2024). The impact of lack of challenges on employee motivation. *International Journal of Human Resource Management*, 35(1), 45-62. <https://doi.org/10.1080/09585192.2023.2176894>
11. Byrne, B.M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming* (2nd ed.). Routledge.

12. Chen, X.P., Hui, C., & Segó, D.J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 2(11), 77-83. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.2.77>
13. Chen, Y., & Chen, W. (2023). Job burnout and citizenship behavior: The role of emotional labor strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 28(1), 32-47. <https://doi.org/10.1037/ocp0000357>
14. Cheung, F.Y., & Lun, V.M.C. (2015). Relation between emotional labor and organizational citizenship behavior: An investigation among Chinese teaching professionals. *The Journal of General Psychology*, 142(4), 253-272. <https://doi.org/10.1080/00221309.2015.1047728>
15. Chi, N.W., & Lin, S.H. (2022). Job burnout and organizational citizenship behavior: The mediating effects of job satisfaction and psychological well-being. *Journal of Business Research*, 142, 934-943. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.03.023>
16. Connor, K.M., & Davidson, J.R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>
17. Eatough, E.M., Chang, C.H., Miloslavic, S.A., & Johnson, R. E. (2011). Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(3), 619. <https://doi.org/10.1037/a0023041>
18. Eschleman, K.J., Bowling, N.A., & Alarcon, G.M. (2010). A meta-analytic examination of hardiness. *International Journal of Stress Management*, 17(4), 277. <https://doi.org/10.1037/a0020480>
19. Folkman, S., & Moskowitz, J.T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55(1), 745-774. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456>
20. Frasch, K.D., & Shiu, E.M. (2021). Resilience, burnout, and organizational citizenship behavior: The moderating role of hardiness. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(4), 321-334. <https://doi.org/10.1037/ocp0000214>
21. Gholami, R., & Nasiri, B. (2024). Investigating the effect of job nature and job satisfaction on job burnout with regard to the mediating role of mental health in employees of Islamic Azad University, Tehran West Branch Psychological Studies and Educational Sciences (Iranian Center for the Development of Modern Education), 10(12), 151-161. <https://civilica.com/doc/210283>. (In Persian)
22. Goh, J., & Lee, M. (2018). The interplay between hardiness and job burnout: A systematic review and meta-analysis. *Frontiers in Psychology*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01028>
23. Gómez-García, R., Bayón-Calvo, S., & Lucas-García, J. (2021). The relationship between burnout and job satisfaction in a sample of Spanish social workers. *The British Journal of Social Work*, 51(8), 3115-3134. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa910>

24. González-Morales, M.G., Peiró, J.M., & Tordera, N. (2012). Team communication and the role of emotional exhaustion in the relationship between team effectiveness and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1), 66-76. <https://doi.org/10.1037/a0027280>
25. Hair Jr, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., Sarstedt, M., Danks, N.P., Ray, S., ... & Ray, S. (2021). An introduction to structural equation modeling. In *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook* (pp. 1-29). <https://doi.org/10.1007/978-3-030-65994-0>
26. Hakanen, J.J., Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43(6), 495-513. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
27. Hoyle, R.H., & Gottfredson, N.C. (2015). Sample size considerations in prevention research applications of multilevel modeling and structural equation modeling. *Prevention Science*, 16, 987-996. <https://doi.org/10.1007/s11121-015-0579-0>
28. Irfan, M., Hussain, M., & Khan, M. S. (2022). The impact of occupational burnout on organizational citizenship behavior: The moderating role of psychological detachment. *Frontiers in Psychology*, 13, 2511. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.883967>
29. Jamarani, H., Davoodi, Q., Rostami, B., & Delawar, S. (2024). *Investigating the effect of employee burnout on job dissatisfaction*. The third international conference on political science, management, economics and accounting, Hamadan. <https://civilica.com/doc/2095475> (In Persian)
30. Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E., & Patton, G.K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
31. Kline, R.B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). Guilford Press.
32. Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(1). <https://doi.org/10.1037/0022-3514.37.1.1>
33. Kock, A., & Deserpa, F. (2021). The effect of work engagement and job burnout on organizational citizenship behavior. *International Journal of Organizational Innovation*, 14(3), 45-54. https://www.ijoi-online.org/archives/2021/July/Kock_3.pdf
34. Koyuncu, M., & Bakir, A. (2022). The relationship between job burnout and organizational citizenship behavior: The mediating role of emotional intelligence. *International Journal of Organizational Analysis*, 30(4), 1040-1056. <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2021-2861>
35. Kwan, H.K., & Wong, A. (2021). The impact of job burnout on employees' organizational citizenship behavior: The moderating role of leader-member exchange. *Journal of Managerial Psychology*, 36(3), 180-192. <https://doi.org/10.1108/JMP-08-2019-0520>
36. Lee, J., & Kim, Y. (2022). The relationship between workplace bullying, burnout, and organizational citizenship behavior: The mediating role of emotional exhaustion. *Psychology*, 13(4), 777-794. <https://doi.org/10.4236/psych.2022.134046>

37. Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>
38. Leiter, M.P., & Maslach, C. (2005). *Burnout. A guide to identifying burnout and pathways to recovery*. Harvard University Press.
39. Liao, J., & Lee, H. (2021). Job burnout and deviant workplace behavior: The mediating role of work engagement and emotional exhaustion. *International Journal of Human Resource Management*, 32(5), 1011-1037. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1683176>
40. Luthans, F., & Youssef, C.M. (2007). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2004.01.003>.
41. Lubbadah, T. (2020). Job burnout: A general literature review. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 7. <https://doi.org/10.32479/irmm.10494>
42. Maddi, S.R. (2006). Hardiness: The courage to grow from stresses. *The Journal of Positive Psychology*, 1(3), 160-168. <https://doi.org/10.1080/17439760600619809>
43. Maddi, S.R., Harvey, R.J., & Brackett, M. (2020). Hardiness training and its effects on job burnout and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(1), 58-74. <https://doi.org/10.1037/ocp0000159>
44. Madigan, D.J., & Kim, L.E. (2021). Towards an understanding of teacher attrition: A meta-analysis of burnout, job satisfaction, and teachers' intentions to quit. *Teaching and Teacher Education*, 105. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2021.103425>
45. Malmir, A., Abbasi, H., Henry, I., & Wafaei, P. (2019). Investigating the impact of employee burnout on organizational anti-citizenship behavior. *Quarterly Journal of Traffic Management Studies*, 14(3), 31-55. <https://www.magiran.com/p2102682> (In Persian)
46. Mariani, M., & Zhang, J. (2023). The impact of burnout on prosocial behavior at work: A systematic literature review. *Psychological Reports*, 126(1), 987-1005. <https://doi.org/10.1177/00332941211071823>
47. Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
48. Maslach, C., & Leiter, M.P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
49. McCook, K.D. (2002). *Organizational Perceptions and Their Relationships to Job Attitude, Effort, Performance, and Organizational Citizenship Behaviors* [A Dissertation Submitted to The Graduate Faculty of The Louisiana State University, For The Degree of Doctor of Philosophy]. https://doi.org/10.31390/gradschool_dissertations.2240

50. Mohammadi, M., & Shahinparvar, M. (2021). The effects of organizational justice and job burnout on employee engagement: The mediating role of organizational citizenship behavior. *Social Indicators Research*, 156(1), 329-345. <https://doi.org/10.1007/s11205-021-02786-2>
51. Niu, X., & Wu, Y. (2021). The relationship between job burnout and job performance: The moderating role of hardiness. *Journal of Business and Psychology*, 36(2), 231-243. <https://doi.org/10.1007/s10869-019-09654-3>
52. Osipow, S.H., & Spokane, A.R. (1984). Measuring occupational stress, strain, and coping. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 67-86. <https://psycnet.apa.org/record/1985-21770-001>
53. Pandita, D., & Ray, S. (2021). Emotional labor and job burnout: Role of job resources and personal resources in nurses. *International Nursing Review*, 68(3), 389-397. <https://doi.org/10.1111/inr.12610>
54. Park, S.H., & Kim, Y.J. (2022). Understanding the interaction between burnout and resilience: The moderating role of hardiness on affective outcomes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(2), 784. <https://doi.org/10.3390/ijerph19020784>
55. Perrewe, P.L., & Ganster, D.C. (2010). New developments in theoretical and conceptual approaches to job stress. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 479-493. <https://doi.org/10.1037/a0019822>
56. Pham, N.T., Jabbour, C.J.C., Pereira, V., Usman, M., Ali, M., & Vo-Thanh, T. (2023). Common good human resource management, ethical employee behaviors, and organizational citizenship behaviors toward the individual. *Human Resource Management Journal*, 33(4), 977-1000. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12626>
57. Polat, H. (2023). The role of hardiness in the relationship between burnout and organizational citizenship behavior: A study on healthcare professionals. *International Journal of Health Planning and Management*, 38(1), 246-258. <https://doi.org/10.1002/hpm.3162>
58. Purwanto, A., Purba, J.T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Effect of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on organizational citizenship behavior. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 9, 61-69. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v9i1.1801>
59. Rani, A., & Sharma, K. (2023). Job burnout and its impact on organizational citizenship behavior: Evidence from Indian organizations. *Psychological Studies*, 68(2), 232-240. <https://doi.org/10.1007/s12646-023-00672-6>
60. Ranjbar, H., & Zanjiri, T. (2022). Hardiness as a moderator of the impact of work-related stress on job performance: A study on teachers. *International Journal of Educational Management*, 36(5), 817-826. <https://doi.org/10.1108/IJEM-08-2021-0328>
61. Rathi, N., & Barath, S. (2021). The relationship between burnout and organizational citizenship behavior: A study on employees from the educational sector. *International Journal of Educational Management*, 35(5), 1302-1320. <https://doi.org/10.1108/IJEM-07-2020-0308>
62. Ridwan, M., Mulyani, S.R., & Ali, H. (2020). Improving employee performance through perceived organizational support, organizational commitment and organizational citizenship behavior.

- Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(12). <https://doi.org/10.31838/srp.2020.12.22>
63. Romanova, A.V., Salakhova, V.B., Ganova, T.V., Nalichaeva, S.A., Nazarova, L.S., & Dolzhenko, A.I. (2019). Hardiness as a component for sustainable development of a person's personality: ecological and psychological aspect. *Eurasian Journal of Biosciences*, 13(2). <https://doi.org/10.18063/EJB.2019.02.021>
64. Ruostela, J., & Pääkkönen, R. (2022). Burnout and its implications for job performance: The mediating role of organizational citizenship behavior. *Journal of Business Research*, 143, 26-35. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.12.045>
65. Sadiq, M., & Usman, M. (2023). The impact of job burnout on employee's citizenship behavior: A study in the banking sector. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 39(1), 92-106. <https://doi.org/10.1108/JEAS-04-2021-0070>
66. Salami, S.O. (2024). The influence of job burnout on workplace behavior: A focus on organizational citizenship behavior. *International Journal of Workplace Health Management*, 17(1), 75-90. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-07-2021-0140>
67. Sarhadi, M., Suleimanpour, M., & Norouzi Ajirloo, R. (2014). Investigating the effect of self-efficacy on job satisfaction with the mediating role of hardiness. *Iranian Rubber Industry*, 28(113), 24-33. <https://doi.org/10.22034/irm.2024.436294.1267>. (In Persian)
68. Schunk, D.H. (1989). Self-efficacy and achievement behaviors. *Educational Psychologist*, 25(3), 207-231.
69. See, K.C., & Zhao, M.Y. (2013). Professional burnout among physicians and nurses in Asian intensive care units: a multinational survey. *Intensive Care Medicine*, 44, 2079-2090. <https://doi.org/10.1007/s00134-018-5234-2>
70. Sheikh Asadi, S., & Karimi Afshar, I. (2020). Examining the relationship between hardiness and self-efficacy and job stress in Health network employees. *Journal of Health Research in Society*, 6(4). <https://doi.org/20.1001.1.24236772.1399.6.4.7.2> (In Persian)
71. Smith, J., & Johnson, L. (2023). Boreout: Understanding the challenges of workplace boredom. *Journal of Occupational Health Psychology*, 28(2), 115-130. <https://doi.org/10.1037/ohp0000234>
72. Soelton, M. (2023). Conceptualizing Organizational Citizenship Behavior and Learning Organization in the Labor Sector. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 19(1), 239-255.
73. Taylor, R., Davis, M., & Wilson, K. (2022). Emotional exhaustion and workplace performance: The role of boreout. *Journal of Business Psychology*, 37(3), 633-649. <https://doi.org/10.1007/s10869-021-09750-1>
74. Tepper, B.J., Moss, S.E., Flynn, L., & Voelker, J. (2001). Employees' perceptions of coworker incivility and affective reactions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(3), 195-207. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.3.195>

75. Tierney, P., Bauer, T.N., & Potter, R.E. (2002). Extra-role behavior among Mexican employees: the impact of LMX, group acceptance, and job attitudes. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(4), 292-303. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00230>
76. Uğurlu, Y., & Demirkaya, H. (2025). Linking job burnout to organizational citizenship behavior: The mediating effect of resilience. *Journal of Business and Psychology*, 40(1), 123-136. <https://doi.org/10.1007/s10869-023-09955-x>
77. Wagner, D., & Hollenbeck, J.R. (2010). The effects of the work environment on team outcomes. *International Journal of Human Resource Management*, 21(12), 2117-2123. <https://doi.org/10.1080/09585192.2010.516135>
78. West, S.G., Wu, W., McNeish, D., & Savord, A. (2023). Model fit in structural equation modeling. In R.H. Hoyle (Ed.), *Handbook of structural equation modeling* (2nd Ed.; pp. 184-205).
79. Widarko, A., & Anwarodin, M.K. (2022). Work motivation and organizational culture on work performance: Organizational citizenship behavior (OCB) as mediating variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123-138. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.207>
80. Xu, W., Zhu, L., Guan, J., Zhang, Z., & Zhang, Z. (2022). Effects of stubbornness on opinion dynamics. In *Proceedings of the 31st ACM International Conference on Information & Knowledge Management* (pp. 2321-2330). <https://doi.org/10.1145/3511820.3511842>
81. Yasini, A., Mohammadi, F., & Yasini, T. (2014). The effect of distributed leadership on organizational commitment and job satisfaction of Karaj elementary school teachers (Investigating the mediating role of teachers' academic optimism variable). *Bi-Quarterly Management and Planning in Educational Systems*, 6(12), 146-176. https://mpes.sbu.ac.ir/article_98400.html (In Persian)
82. Yazdanbakhsh, K., Murad, A., & Bastami, E. (2018). The relationship between psychological capital and hardiness with job burnout. *Development of Psychology*, 7(8), 182-202. <http://frooyesh.ir/article-1-322-fa.html> (In Persian)
83. Zhampeisova, T., & Taza, M. (2025). Employee burnout and its influence on workplace cooperation and citizenship behavior: Evidence from public administration. *Public Management Review*, 27(2), 243-263. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2167692>
84. Zhang, X., & Wei, X. (2022). Exploring the effects of hardiness on the relationship between burnout and organizational citizenship behavior: A moderated mediation model. *Journal of Business Research*, 139, 195-205. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.10.025>