

Predicting Job Burnout Based on Organizational Cynicism and Interpersonal Conflicts with the Mediating Role of Intolerance of Uncertainty among Municipal Employees

1. Fazel Farazmand^{✉*}: Department of Psychology, CT.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran

2. Fatemeh Bolandnazar[✉]: Department of Psychology, Ke.C., Islamic Azad University, Kerman, Iran

3. Haiar Malekhosaini[✉]: Department of Psychology, Ke.C., Islamic Azad University, Kerman, Iran

*Corresponding Author's Email: Farazmandfazel@gmail.com

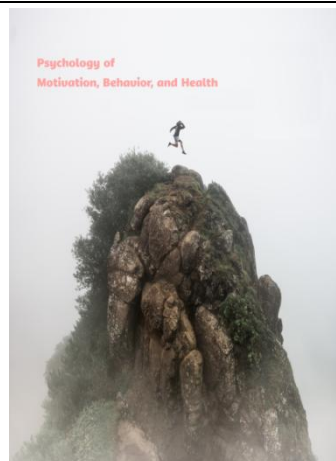
Received: 2026-01-27

Revised: 2026-05-12

Accepted: 2026-05-18

Initial Publish: 2026-05-23

Final Publish: 2026-10-23



Abstract

Introduction and Aim: Job burnout is one of the most significant psychological consequences of occupational stress in service organizations and may negatively affect employees' mental health, job performance, and productivity. The present study aimed to investigate the predictive role of organizational cynicism and interpersonal conflicts on job burnout through the mediating role of intolerance of uncertainty among employees of Tehran Municipality.

Methodology: This descriptive-correlational study was conducted using structural equation modeling (SEM). The statistical population included all employees of Tehran Municipality during the spring of 2024, from whom 280 participants were selected through purposive sampling. Data collection instruments included the Maslach and Jackson Burnout Inventory (1981), the Organizational Cynicism Questionnaire developed by Dean et al. (1998), the Interpersonal Conflict Scale by Spector and Jex (1998), and the Intolerance of Uncertainty Scale by Freeston et al. (1994). Data were analyzed using descriptive statistics, Pearson correlation coefficients, and SEM techniques.

Findings: The findings indicated that organizational cynicism ($\beta=0.498$, $p<0.001$), interpersonal conflicts ($\beta=0.230$, $p<0.001$), and intolerance of uncertainty ($\beta=0.455$, $p<0.001$) had significant positive effects on job burnout. In addition, organizational cynicism ($\beta=0.641$, $p<0.001$) and interpersonal conflicts ($\beta=0.454$, $p<0.001$) significantly predicted intolerance of uncertainty. Bootstrap analysis further demonstrated that organizational cynicism and interpersonal conflicts exerted significant indirect effects on job burnout through intolerance of uncertainty. The proposed structural model showed acceptable fit indices (RMSEA=0.067, CFI=0.980).

Conclusion: The results demonstrated that negative organizational perceptions and dysfunctional interpersonal relationships contribute to increased job burnout through heightened intolerance of uncertainty. Therefore, organizational interventions aimed at improving workplace relationships, reducing organizational cynicism, and strengthening employees' tolerance for uncertainty may help decrease burnout levels among municipal employees.

Keywords: Organizational Cynicism, Interpersonal Conflicts, Job Burnout, Intolerance of Uncertainty, Municipal Employees

How to Cite: Farazmand, F., Bolandnazar, F., & Malekhosaini, H. (2026). Predicting Job Burnout Based on Organizational Cynicism and Interpersonal Conflicts with the Mediating Role of Intolerance of Uncertainty among Municipal Employees. *Psychology of Motivation, Behavior, and Health*, 4(4), 1-14.



Copyright: © 2026 by the authors. Published under the terms and conditions of Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License.

Extended Abstract

Introduction and Aim

In contemporary organizational environments, employees are increasingly exposed to psychological pressure, occupational stress, interpersonal tension, and organizational uncertainty. Public service organizations, particularly municipalities, are among the most demanding work settings because employees are continuously required to respond to citizens' needs, manage administrative complexity, and operate within highly dynamic social environments. These pressures may negatively affect employees' mental health and ultimately contribute to job burnout. Job burnout is recognized as a multidimensional psychological syndrome characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment (Maslach et al., 2017). Burnout has become a major concern in organizational psychology because it not only diminishes employee well-being but also reduces organizational effectiveness, service quality, and job satisfaction (Brown et al., 2019; Yang & Hayes, 2020).

Research has consistently demonstrated that occupational stress and emotionally demanding work conditions are among the primary antecedents of burnout (Agyapong et al., 2023). Employees who work in high-pressure service environments often experience chronic fatigue, emotional depletion, and decreased motivation. In municipal organizations, employees are expected to maintain effective communication with citizens while simultaneously complying with organizational policies and administrative expectations. Such conditions may intensify psychological strain and increase vulnerability to burnout (Mirbagheri, 2022). Furthermore, burnout has been associated with reduced productivity, lower organizational commitment, absenteeism, and turnover intentions (Khatatbeh et al., 2022).

One of the major organizational predictors of burnout is organizational cynicism. Organizational cynicism refers to a negative attitude toward the organization characterized by distrust, pessimism, disappointment, and the belief that organizational practices lack integrity (Allen, 2020). Employees with high levels of cynicism tend to perceive organizational policies and managerial decisions as unfair or manipulative. Such perceptions weaken employees' emotional attachment to the organization and contribute to psychological withdrawal from work. Previous studies have shown that organizational cynicism is positively associated

with emotional exhaustion, job dissatisfaction, and burnout (Alsubaie & Nasaani, 2021; Ulutas & Kucuksaygin, 2023). Chiaburu and colleagues argued that cynical attitudes in the workplace are linked to negative emotional reactions, reduced organizational engagement, and counterproductive behaviors (Chiaburu et al., 2013). Similarly, studies conducted in Iranian organizational settings have confirmed the positive relationship between organizational cynicism and job burnout (Bazvand & Nazari, 2016).

Another important factor associated with burnout is interpersonal conflict in the workplace. Interpersonal conflict refers to incompatibility, disagreement, or tension between individuals arising from differences in goals, values, expectations, or communication patterns (Robbins, 1978). Workplace conflicts may manifest through arguments, hostility, disrespect, or indirect negative behaviors such as gossip and social exclusion. Hocker and Wilmot emphasized that unresolved interpersonal conflicts create emotional strain and weaken psychological safety within organizations (Hocker & Wilmot, 2018). Research findings have shown that persistent interpersonal conflicts increase stress levels, emotional exhaustion, and psychological distress among employees (Rahim, 2023). Kundi and Badar also found that interpersonal conflict contributes to counterproductive work behavior and emotional dysfunction (Kundi & Badar, 2021). In organizational contexts characterized by high interaction demands, such as municipalities, employees are frequently exposed to interpersonal tensions that may increase the likelihood of burnout (Aukstikalnyte, 2021).

In addition to organizational and interpersonal variables, cognitive-emotional characteristics may also influence employees' vulnerability to burnout. One such factor is intolerance of uncertainty. Intolerance of uncertainty refers to an individual's tendency to perceive ambiguous or uncertain situations as threatening and distressing (Sahib et al., 2023). Individuals with low tolerance for uncertainty often experience excessive worry, emotional instability, and anxiety when faced with unpredictable conditions. Williams and Levinson suggested that intolerance of uncertainty contributes to maladaptive emotional responses and chronic stress reactions (Williams & Levinson, 2021). Within organizational settings, employees who are unable to tolerate uncertainty may experience greater psychological strain when confronted with organizational changes, unclear expectations, or unstable working conditions. Previous studies have demonstrated that intolerance of

uncertainty is associated with burnout and emotional exhaustion among healthcare professionals and organizational employees (Lee et al., 2020; Malouf et al., 2023).

Theoretically, organizational cynicism and interpersonal conflicts may increase burnout both directly and indirectly through intolerance of uncertainty. Employees who perceive their work environment as unfair, conflict-ridden, and unpredictable are more likely to interpret ambiguous situations as threatening. This cognitive-emotional process may intensify stress responses and contribute to emotional exhaustion. Although previous studies have separately examined the relationships between organizational cynicism, interpersonal conflict, intolerance of uncertainty, and burnout, few studies have integrated these variables within a comprehensive structural model. Moreover, limited research has focused specifically on municipal employees despite the psychological demands associated with municipal work environments. Therefore, the present study aimed to investigate the structural relationship between organizational cynicism, interpersonal conflicts, intolerance of uncertainty, and job burnout among employees of Tehran Municipality.

Methodology

The present study employed a descriptive-correlational design using structural equation modeling (SEM). The statistical population consisted of all employees working in Tehran Municipality during the spring of 2024. Participants were selected using purposive sampling based on the criterion of having at least six months of work experience. According to SEM sample size estimation principles, a minimum sample size of 264 participants was required; however, to ensure greater statistical accuracy and compensate for incomplete responses, 280 employees were included in the final sample.

Data collection was conducted using four standardized questionnaires. Job burnout was measured using the Maslach Burnout Inventory developed by Maslach and Jackson, which consists of 22 items assessing emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment. Organizational cynicism was measured using the Organizational Cynicism Questionnaire developed by Dean and colleagues, consisting of 13 items assessing affective, cognitive, and behavioral dimensions of cynicism. Interpersonal conflict was assessed using the Interpersonal Conflict

at Work Scale developed by Spector and Jex, which evaluates conflictual interactions among employees. Intolerance of uncertainty was measured using the Intolerance of Uncertainty Scale developed by Freeston and colleagues, consisting of 27 items related to emotional and cognitive responses to uncertain situations.

After obtaining informed consent, questionnaires were distributed among participants and completed voluntarily. Data were analyzed using SPSS and AMOS software. Descriptive statistics, Pearson correlation coefficients, and structural equation modeling were used to analyze the data. Model fit was evaluated using indices including CMIN/DF, CFI, NFI, TLI, and RMSEA.

Findings

The results of the Kolmogorov-Smirnov test indicated that all study variables had normal distributions, confirming the suitability of parametric statistical analyses and SEM procedures. Pearson correlation analysis demonstrated significant positive relationships among all variables. Job burnout showed significant positive correlations with intolerance of uncertainty ($r = 0.755$), organizational cynicism ($r = 0.724$), and interpersonal conflict ($r = 0.560$). Furthermore, organizational cynicism was positively associated with intolerance of uncertainty ($r = 0.628$), while interpersonal conflict was positively associated with intolerance of uncertainty ($r = 0.548$).

The examination of multicollinearity assumptions using tolerance and variance inflation factor (VIF) indices confirmed that no significant multicollinearity existed among predictor variables. Tolerance values were above 0.10 and VIF values were below 10, indicating acceptable independence among predictors.

The structural equation model demonstrated acceptable model fit. The chi-square to degrees of freedom ratio (CMIN/DF) was 2.262, indicating an appropriate fit. Additional fit indices were also satisfactory, including NFI = 0.965, CFI = 0.980, TLI = 0.969, and RMSEA = 0.067.

Direct path analysis showed that organizational cynicism had a significant positive effect on intolerance of uncertainty ($\beta = 0.641$, $p < 0.001$). Interpersonal conflict also significantly predicted intolerance of uncertainty ($\beta = 0.454$, $p < 0.001$). In addition, organizational cynicism had a direct positive effect on job burnout ($\beta = 0.498$, $p < 0.001$), while interpersonal conflict significantly predicted burnout ($\beta = 0.230$, $p < 0.001$). Intolerance of uncertainty also

demonstrated a significant positive effect on burnout ($\beta = 0.455, p < 0.001$).

Bootstrap analysis further revealed significant indirect effects. Organizational cynicism had an indirect effect on burnout through intolerance of uncertainty ($\beta = 0.291, p < 0.001$), and interpersonal conflict also had a significant indirect effect on burnout through intolerance of uncertainty ($\beta = 0.206, p < 0.001$). Overall, the findings confirmed the mediating role of intolerance of uncertainty in the relationship between organizational cynicism, interpersonal conflict, and job burnout.

Discussion and Conclusion

The findings of the present study demonstrated that organizational cynicism, interpersonal conflicts, and intolerance of uncertainty are significant predictors of job burnout among municipal employees. Employees who held negative attitudes toward their organization reported higher levels of emotional exhaustion and burnout. This finding suggests that distrust in organizational systems and perceptions of unfairness may weaken employees' emotional attachment to work and increase psychological fatigue.

Interpersonal conflict was also identified as an important predictor of burnout. Employees who experienced frequent conflicts with colleagues or supervisors reported greater emotional strain and exhaustion. Continuous exposure to workplace tension may reduce employees' sense of psychological safety and increase emotional depletion over time.

Another important finding was the significant role of intolerance of uncertainty in predicting burnout. Employees who perceived uncertain situations as threatening experienced greater psychological distress and emotional exhaustion. Municipal work environments often involve unpredictable conditions, administrative changes, and high interaction demands. Individuals with low tolerance for uncertainty may therefore experience greater vulnerability to stress and burnout.

The results further demonstrated that intolerance of uncertainty mediated the effects of organizational cynicism and interpersonal conflict on burnout. This finding highlights the importance of cognitive-emotional mechanisms in explaining how workplace stressors contribute to psychological exhaustion. Employees who perceive their organization as unfair or conflictual may become increasingly sensitive to ambiguity and unpredictability, which in turn intensifies emotional strain and burnout.

Overall, the findings emphasize that burnout among municipal employees is a multidimensional phenomenon influenced by organizational, interpersonal, and cognitive factors. Reducing workplace cynicism, improving interpersonal relationships, and enhancing employees' ability to cope with uncertainty may play important roles in promoting psychological well-being and organizational effectiveness. Therefore, organizations should develop supportive managerial practices, conflict management programs, and psychological training interventions aimed at strengthening resilience and tolerance for uncertainty among employees.

پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس بدبینی سازمانی و تعارضات بین‌فردی با نقش واسطه‌ای عدم تحمل بلا تکلیفی در کارکنان شهرداری

۱. فاضل فرازمند*^{id}: گروه روانشناسی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
۲. فاطمه بلند نظر^{id}: گروه روانشناسی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
۲. هاجر ملک حسینی^{id}: گروه روانشناسی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

*ایمیل نویسنده مسئول: Farazmandfazel@gmail.com

بازنگری: ۱۴۰۵/۰۲/۲۲ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۲/۲۸ انتشار اولیه: ۱۴۰۵/۰۳/۰۲ انتشار نهایی: ۱۴۰۵/۰۸/۰۱ دریافت: ۱۴۰۴/۱۱/۰۷

چکیده

مقدمه و هدف: فرسودگی شغلی یکی از مهم‌ترین پیامدهای روان‌شناختی فشارهای شغلی در سازمان‌های خدماتی است که می‌تواند سلامت روان، کیفیت عملکرد و بهره‌وری کارکنان را کاهش دهد. پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش بدبینی سازمانی و تعارضات بین‌فردی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی با میانجی‌گری عدم تحمل بلا تکلیفی در کارکنان شهرداری تهران انجام شد.

روش‌شناسی: این پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی و مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان شهرداری تهران در بهار ۱۴۰۳ بود که از میان آن‌ها ۲۸۰ نفر به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل و جکسون (۱۹۸۱)، پرسشنامه بدبینی سازمانی دین و همکاران (۱۹۹۸)، مقیاس تعارضات بین‌فردی اسپکتور و جکس (۱۹۹۸) و مقیاس عدم تحمل بلا تکلیفی فریستون و همکاران (۱۹۹۴) بود. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی، ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌یابی معادلات ساختاری تحلیل شدند.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که بدبینی سازمانی ($\beta=0.498, p<0.001$)، تعارضات بین‌فردی ($\beta=0.230, p<0.001$) و عدم تحمل بلا تکلیفی ($\beta=0.455, p<0.001$) اثر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی دارند. همچنین بدبینی سازمانی ($\beta=0.641, p<0.001$) و تعارضات بین‌فردی ($\beta=0.454, p<0.001$) پیش‌بینی‌کننده‌های معنادار عدم تحمل بلا تکلیفی بودند. نتایج آزمون بوت‌استرپ نیز نشان داد که بدبینی سازمانی و تعارضات بین‌فردی از طریق عدم تحمل بلا تکلیفی، اثر غیرمستقیم و معناداری بر فرسودگی شغلی دارند. شاخص‌های برازش مدل نیز مناسب گزارش شدند ($CFI=0.980, RMSEA=0.067$).

نتیجه‌گیری: یافته‌های پژوهش نشان داد که ادراکات منفی نسبت به سازمان و روابط تنش‌آلود بین‌فردی، از طریق افزایش عدم تحمل بلا تکلیفی، می‌توانند موجب تشدید فرسودگی شغلی در کارکنان شوند. بنابراین، طراحی مداخلات سازمانی با هدف بهبود روابط کاری، کاهش بدبینی سازمانی و ارتقای توانایی تحمل شرایط مبهم می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری مؤثر باشد.

کلیدواژه‌گان: بدبینی سازمانی، تعارضات بین‌فردی، فرسودگی شغلی، عدم تحمل بلا تکلیفی، کارکنان شهرداری

روان‌شناسی انگیزش، رفتار و سلامت



نحوه استناددهی: فرازمند، فاضل، بلند نظر، فاطمه، و ملک حسینی، هاجر. (۱۴۰۵). پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس بدبینی سازمانی و تعارضات بین‌فردی با نقش واسطه‌ای عدم تحمل بلا تکلیفی در کارکنان شهرداری. *روان‌شناسی انگیزش، رفتار و سلامت*، ۴(۴)، ۱-۱۴.



مجوز و حق نشر: © ۱۴۰۵ تمامی حقوق انتشار این مقاله متعلق به نویسنده است. انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی (CC BY-NC) صورت گرفته است. (4.0)

بر رضایت شهروندان از خدمات شهری اثر بگذارد (Mirbagheri, 2022).

یکی از متغیرهایی که در سال‌های اخیر به عنوان پیش‌بینی‌کننده مهم فرسودگی شغلی مطرح شده است، بدبینی سازمانی است. بدبینی سازمانی به نگرش منفی کارکنان نسبت به سازمان، مدیران و سیاست‌های اجرایی اشاره دارد و معمولاً با بی‌اعتمادی، ناامیدی و احساس بی‌عدالتی همراه است (Allen, 2020). کارکنانی که دارای سطح بالایی از بدبینی سازمانی هستند، اغلب باور دارند که سازمان در تصمیم‌گیری‌ها شفافیت لازم را ندارد و منافع کارکنان را نادیده می‌گیرد. این نگرش منفی می‌تواند به کاهش انگیزش، افت تعهد سازمانی و افزایش فشار روانی منجر شود (Chiaburu et al., 2013). یافته‌های پژوهشی نشان داده‌اند که بدبینی سازمانی با پیامدهایی نظیر کاهش رضایت شغلی، رفتارهای ضدتولیدی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت دارد (Alsubaie & Nasaani, 2021). همچنین اولوتاش و کوچوک‌سایگین گزارش کردند که ادراک منفی کارکنان نسبت به سازمان، به‌طور مستقیم با افزایش فرسودگی شغلی در ارتباط است (Ulutas & Kucuksaygin, 2023). در ایران نیز بازوند و نظری رابطه مثبت و معناداری میان بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی را در میان کارکنان سازمان‌های دولتی گزارش کردند (Bazvand & Nazari, 2016).

علاوه بر بدبینی سازمانی، تعارضات بین‌فردی نیز یکی از عوامل تنش‌زای مهم در محیط‌های کاری محسوب می‌شود. تعارض بین‌فردی زمانی رخ می‌دهد که اختلاف در اهداف، ارزش‌ها، نگرش‌ها یا منافع میان افراد باعث شکل‌گیری تنش و ناسازگاری شود (Robbins, 1978). هاگر و ویلموت تعارض را بخشی اجتناب‌ناپذیر از روابط انسانی می‌دانند که در صورت مدیریت نامناسب، می‌تواند به فشار روانی و فرسودگی منجر شود (Hocker & Wilmot, 2018). در محیط‌های کاری پیچیده و سلسله‌مراتبی مانند شهرداری‌ها، تعامل مداوم کارکنان با مدیران، همکاران و ارباب‌رجوع، احتمال بروز تعارضات ارتباطی را افزایش می‌دهد. این تعارضات ممکن است به شکل آشکار، مانند مشاجره و بی‌احترامی، یا به صورت پنهان، مانند شایعه‌سازی و رفتارهای خصمانه غیرمستقیم بروز یابد (Kundi & Badar, 2021).

در دهه‌های اخیر، محیط‌های کاری به دلیل تغییرات سریع فناوری، افزایش انتظارات سازمانی، فشارهای شغلی و پیچیدگی روابط انسانی، با سطوح فزاینده‌ای از تنش و فرسایش روانی مواجه شده‌اند. سازمان‌های خدماتی و دولتی به‌ویژه شهرداری‌ها، به دلیل ماهیت پاسخ‌محور، ارتباط مستمر با شهروندان و تنوع مسئولیت‌های اجرایی، بیش از سایر سازمان‌ها در معرض چالش‌های روان‌شناختی قرار دارند. در چنین شرایطی، حفظ سلامت روان کارکنان به یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است، زیرا کیفیت عملکرد سازمانی تا حد زیادی وابسته به سلامت روانی، انگیزش و رضایت شغلی کارکنان است (Zarringol, 2022). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که فشارهای مداوم شغلی می‌تواند به کاهش بهره‌وری، افزایش غیبت از کار، افت کیفیت خدمات و بروز مشکلات روانی و جسمانی در کارکنان منجر شوند (Brown et al., 2019; Johnson et al., 2020). در این میان، فرسودگی شغلی یکی از مهم‌ترین پیامدهای منفی استرس مزمن در محیط کار محسوب می‌شود که توجه گسترده پژوهشگران حوزه رفتار سازمانی و روان‌شناسی شغلی را به خود جلب کرده است.

فرسودگی شغلی مفهومی چندبعدی است که نخستین بار توسط مسلش مطرح شد و شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی می‌شود (Maslach et al., 2017). این پدیده زمانی شکل می‌گیرد که فرد برای مدت طولانی تحت فشارهای هیجانی و روانی ناشی از کار قرار گیرد و منابع روان‌شناختی او برای مقابله با تنش‌ها تحلیل رود. مطالعات متعدد نشان داده‌اند که فرسودگی شغلی با کاهش رضایت شغلی، افت تعهد سازمانی، افزایش قصد ترک شغل و اختلال در سلامت روان ارتباط مستقیم دارد (Khatatbeh et al., 2022; Yang & Hayes, 2020). افزون بر این، فرسودگی شغلی نه تنها بر عملکرد فردی کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد، بلکه می‌تواند کیفیت خدمات ارائه‌شده به ارباب‌رجوع و کارآمدی کلی سازمان را نیز کاهش دهد (Agyapong et al., 2023). در سازمان‌هایی مانند شهرداری که تعاملات اجتماعی و پاسخگویی عمومی بخش جدایی‌ناپذیر فعالیت‌های روزمره است، پیامدهای فرسودگی شغلی می‌تواند ابعاد گسترده‌تری پیدا کند و حتی

پرداخته‌اند، اما پژوهش‌های اندکی این متغیرها را در قالب یک مدل ساختاری یکپارچه مورد بررسی قرار داده‌اند (Kundi & Badar, 2021; Malouf et al., 2023; Ulutas & Kucuksaygin, 2023). از سوی دیگر، بیشتر پژوهش‌های انجام‌شده بر جوامعی مانند پرستاران، معلمان یا متخصصان سلامت متمرکز بوده‌اند و کارکنان شهرداری کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند؛ در حالی که ماهیت شغلی این گروه با فشارهای متعدد روانی، ارتباطات پیچیده و مسئولیت‌های اجتماعی همراه است (Mirbagheri, 2022).

همچنین بررسی این روابط در بستر سازمان‌های ایرانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا ساختار اداری، فرهنگ سازمانی و الگوهای ارتباطی در سازمان‌های دولتی ایران می‌تواند تجربه فرسودگی شغلی را تحت تأثیر قرار دهد. از سوی دیگر، ارتقای مهارت‌های ارتباطی، کاهش تعارضات و تقویت حمایت سازمانی می‌تواند به عنوان بخشی از راهبردهای پیشگیری از فرسودگی شغلی مورد توجه قرار گیرد (Ebrahiminia et al., 2021). شناخت دقیق عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی و سازوکارهای روان‌شناختی مرتبط با آن، می‌تواند به مدیران سازمان‌ها کمک کند تا برنامه‌های مؤثرتری برای حفظ سلامت روان کارکنان و بهبود عملکرد سازمانی طراحی نمایند.

بنابراین، پژوهش حاضر با هدف پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس بدبینی سازمانی و تعارضات بین‌فردی با نقش واسطه‌ای عدم تحمل بلاتکلیفی در کارکنان شهرداری تهران انجام شد.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجراء، توصیفی از نوع همبستگی مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری بود. این پژوهش با هدف بررسی نقش بدبینی سازمانی و تعارضات بین‌فردی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی با میانجی‌گری عدم تحمل بلاتکلیفی در میان کارکنان شهرداری تهران انجام شد. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان شاغل در شهرداری شهر تهران در بهار سال ۱۴۰۳ بود. با توجه به ماهیت پژوهش و ضرورت استفاده از افرادی که تجربه کافی از محیط سازمانی و تعاملات شغلی داشته باشند، نمونه‌گیری به روش هدفمند انجام گرفت و کارکنانی که حداقل

افزایش خستگی هیجانی، کاهش تمرکز و افت کیفیت عملکرد همراه است (Rahim, 2023). همچنین آکستیکالنت گزارش کرد که کارکنانی که تعارضات بیشتری را در محیط کار تجربه می‌کنند، سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی و ناراضی‌های شغلی را نشان می‌دهند (Aukstikalnyte, 2021).

در کنار عوامل سازمانی و ارتباطی، ویژگی‌های شناختی و هیجانی کارکنان نیز می‌تواند در شکل‌گیری فرسودگی شغلی نقش تعیین‌کننده‌ای داشته باشد. یکی از مهم‌ترین این ویژگی‌ها، عدم تحمل بلاتکلیفی است. عدم تحمل بلاتکلیفی به تمایل فرد برای تجربه اضطراب و ناراحتی در مواجهه با موقعیت‌های مبهم و پیش‌بینی‌ناپذیر اشاره دارد (Sahib et al., 2023). افرادی که تحمل کمی در برابر ابهام دارند، معمولاً شرایط نامطمئن را تهدیدآمیز تلقی می‌کنند و در مواجهه با تغییرات محیطی دچار نگرانی، تنش و واکنش‌های هیجانی شدید می‌شوند (Williams & Levinson, 2021). این ویژگی شناختی می‌تواند توانایی فرد برای سازگاری با فشارهای محیط کار را کاهش داده و او را در برابر فرسودگی روانی آسیب‌پذیرتر سازد. لی و همکاران نشان دادند که عدم تحمل بلاتکلیفی با افزایش فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در کارکنان حوزه سلامت ارتباط دارد (Lee et al., 2020). همچنین مالوف و همکاران گزارش کردند که تحمل پایین نسبت به عدم قطعیت، یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های فرسودگی شغلی در متخصصان سلامت روان است (Malouf et al., 2023).

از منظر نظری، می‌توان استدلال کرد که بدبینی سازمانی و تعارضات بین‌فردی از طریق افزایش احساس ناامنی و ابهام روانی، زمینه‌ساز شکل‌گیری عدم تحمل بلاتکلیفی می‌شوند. کارکنانی که نسبت به سازمان خود نگرش منفی دارند یا به طور مداوم درگیر تعارضات ارتباطی هستند، محیط کار را غیرقابل پیش‌بینی و تهدیدآمیز ادراک می‌کنند. این ادراک می‌تواند تحمل آن‌ها نسبت به موقعیت‌های مبهم را کاهش داده و فشار روانی را تشدید کند. در نتیجه، عدم تحمل بلاتکلیفی ممکن است به عنوان یک متغیر میانجی، رابطه میان بدبینی سازمانی، تعارضات بین‌فردی و فرسودگی شغلی را تبیین کند. اگرچه مطالعات متعددی به بررسی جداگانه ارتباط بدبینی سازمانی، تعارضات بین‌فردی و عدم تحمل بلاتکلیفی با فرسودگی شغلی

اندازه‌گیری می‌کند و بر اساس طیف لیکرت نمره‌گذاری می‌شود. دین و همکاران (۱۹۹۸) روایی این ابزار را از طریق نظر متخصصان تأیید و ضریب پایایی آن را با استفاده از آلفای کرونباخ $0/82$ گزارش کردند. همچنین در پژوهش رشتیانی (۱۳۹۵) ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس برابر با $0/92$ به دست آمد که بیانگر همسانی درونی مطلوب ابزار است.

برای ارزیابی تعارضات بین‌فردی در محیط کار، از مقیاس تعارض بین‌فردی اسپکتور و جکس (۱۹۹۸) استفاده شد. این مقیاس شامل ۴ گویه است و به بررسی میزان تعارضات، تنش‌ها و اختلافات میان کارکنان در محیط شغلی می‌پردازد. سؤالات این ابزار دامنه‌ای از تعارضات آشکار و پنهان، از جمله بی‌احترامی، ناسازگاری، شایعه‌سازی و سوء تفاهم‌های ارتباطی را در بر می‌گیرد. پاسخ‌ها در قالب طیف لیکرت ثبت می‌شوند و نمرات بالاتر نشان‌دهنده شدت بیشتر تعارضات بین‌فردی است. اسپکتور و جکس (۱۹۹۸) ضریب پایایی بازآزمایی این ابزار را $0/85$ گزارش کردند. همچنین در پژوهش حاضر، روایی محتوایی مقیاس با استفاده از نظر ده نفر از اساتید و متخصصان حوزه روان‌شناسی و مدیریت بررسی و تأیید شد. مظلوم (۱۳۹۴) نیز ضریب آلفای کرونباخ $0/84$ را برای این مقیاس گزارش کرده است که نشان‌دهنده پایایی مطلوب آن می‌باشد.

برای سنجش عدم تحمل بلا تکلیفی از مقیاس عدم تحمل بلا تکلیفی فریستون و همکاران (۱۹۹۴) استفاده شد. این مقیاس شامل ۲۷ سؤال بوده و به منظور ارزیابی میزان تحمل افراد در مواجهه با شرایط مبهم، نامطمئن و پیش‌بینی‌ناپذیر طراحی شده است. این ابزار میزان اضطراب، نگرانی و واکنش‌های شناختی و هیجانی افراد در برابر موقعیت‌های مبهم را اندازه‌گیری می‌کند و پاسخ‌ها بر اساس طیف لیکرت ثبت می‌شوند. بوهر و داگاس (۲۰۰۲) ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس را $0/94$ و ضریب پایایی بازآزمایی آن را در فاصله پنج هفته‌ای $0/74$ گزارش کرده‌اند. همچنین در پژوهش امیریان (۱۳۹۷)، ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس برابر با $0/75$ به دست آمد که بیانگر پایایی قابل قبول ابزار در جامعه ایرانی است.

پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌های خام استخراج و وارد نرم‌افزارهای آماری شد. در مرحله نخست، داده‌ها از نظر کامل بودن، نرمال بودن توزیع و نبود داده‌های پرت بررسی شدند. برای توصیف

شش ماه سابقه کاری داشتند وارد مطالعه شدند. بر اساس قاعده تعیین حجم نمونه در مدل‌یابی معادلات ساختاری و با در نظر گرفتن تعداد پارامترهای مدل، حداقل حجم نمونه مورد نیاز از طریق ضرب تعداد پارامترها در عدد ۴، برابر با ۲۶۴ نفر برآورد شد. به منظور افزایش دقت تحلیل‌ها و جبران احتمالی پرسشنامه‌های ناقص، تعداد ۲۸۰ نفر به عنوان نمونه نهایی در پژوهش مشارکت کردند. پس از اخذ رضایت آگاهانه از شرکت‌کنندگان، پرسشنامه‌ها به صورت حضوری در اختیار آنان قرار گرفت و شرکت‌کنندگان به صورت داوطلبانه نسبت به تکمیل ابزارهای پژوهش اقدام کردند. همچنین به آزمودنی‌ها اطمینان داده شد که اطلاعات آنان محرمانه باقی خواهد ماند و نتایج صرفاً در چارچوب اهداف علمی پژوهش مورد استفاده قرار می‌گیرد.

برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) استفاده شد. این ابزار یکی از شناخته‌شده‌ترین مقیاس‌های سنجش فرسودگی شغلی است و شامل ۲۲ گویه می‌باشد که ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی را ارزیابی می‌کند. پاسخ‌دهی به سؤالات بر اساس طیف لیکرت انجام می‌شود و نمرات بالاتر نشان‌دهنده سطح بیشتر فرسودگی شغلی است. در پژوهش‌های مختلف، ویژگی‌های روان‌سنجی مطلوبی برای این پرسشنامه گزارش شده است. مسلش و جکسون پایایی درونی خرده‌مقیاس‌های این ابزار را با ضریب آلفای کرونباخ بین $0/71$ تا $0/90$ و پایایی بازآزمایی را بین $0/60$ تا $0/80$ گزارش کرده‌اند. همچنین واهی و همکاران (۲۰۰۴) ضریب آلفای $0/89$ را برای این پرسشنامه گزارش نمودند. در ایران نیز روایی ابزار توسط رضاییان (۱۳۹۵) مورد تأیید قرار گرفته و شریف‌زاده، قربانی‌زاده و محمدی مهموثی (۱۳۹۳) پایایی آن را با ضریب آلفای کرونباخ $0/89$ تأیید کرده‌اند.

به منظور سنجش بدبینی سازمانی، از پرسشنامه بدبینی سازمانی دین و همکاران (۱۹۹۸) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۳ گویه بوده و سه بعد اصلی بدبینی سازمانی شامل بعد عاطفی، بعد شناختی و بعد رفتاری را ارزیابی می‌کند. بعد عاطفی شامل ۴ سؤال، بعد شناختی شامل ۵ سؤال و بعد رفتاری شامل ۴ سؤال است. این ابزار نگرش‌های منفی کارکنان نسبت به سازمان، مدیران و سیاست‌های سازمانی را

یافته‌ها

در این بخش، ابتدا پیش‌فرض‌های لازم برای اجرای مدل‌سازی معادلات ساختاری شامل نرمال بودن توزیع متغیرها، بررسی همبستگی بین متغیرها و عدم وجود هم‌خطی میان متغیرهای پیش‌بین مورد بررسی قرار گرفت. سپس شاخص‌های برازش مدل و ضرایب مسیر مستقیم و غیرمستقیم تحلیل شدند تا روابط میان بدبینی سازمانی، تعارضات بین‌فردی، عدم تحمل بلا تکلیفی و فرسودگی شغلی در کارکنان شهرداری تبیین گردد.

ویژگی‌های نمونه و متغیرهای پژوهش از شاخص‌های آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف استاندارد استفاده شد. در بخش آمار استنباطی، به منظور بررسی روابط بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون بهره گرفته شد و برای آزمون مدل مفهومی پژوهش و بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها، از مدل‌یابی معادلات ساختاری و روش تحلیل مسیر استفاده گردید. همچنین جهت ارزیابی برازش مدل از شاخص‌هایی نظیر **CFI**، **RMSEA**، **NFI** و نسبت χ^2/df دو به دو به درجه آزادی استفاده شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای آماری **SPSS** و **AMOS** انجام گرفت و سطح معناداری آزمون‌ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

جدول ۱. بررسی توزیع نرمال بودن متغیرهای تحقیق

متغیرها	آماره K-S	معناداری
فرسودگی شغلی	۰.۰۵۵	۰.۰۴۱
عدم تحمل بلا تکلیفی	۰.۰۶۶	۰.۰۱۵
بدبینی سازمانی	۰.۰۶۵	۰.۰۱۶
تعارض بین فردی	۰.۰۹۶	۰.۰۵۲

برخوردار بوده و استفاده از روش‌های پارامتریک و مدل‌سازی معادلات ساختاری برای تحلیل داده‌ها بلامانع است.

با توجه به یافته‌های جدول ۱، میزان معناداری به دست آمده برای متغیرهای اصلی پژوهش بالاتر از سطح خطای ۰.۰۱ بود؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که توزیع متغیرهای تحقیق از نرمال بودن کافی جدول ۲. بررسی همبستگی میان متغیرهای تحقیق

متغیرها	فرسودگی شغلی	عدم تحمل بلا تکلیفی	بدبینی سازمانی	تعارض بین فردی
فرسودگی شغلی	۱			
عدم تحمل بلا تکلیفی	۰.۷۵۵**	۱		
بدبینی سازمانی	۰.۷۲۴**	۰.۶۲۸**	۱	
تعارض بین فردی	۰.۵۶۰**	۰.۵۴۸**	۰.۳۳۰**	۱

و تعارضات بین‌فردی با ضریب ۰.۵۴۸ دارای همبستگی مثبت و معنادار با عدم تحمل بلا تکلیفی بودند؛ به این معنا که افزایش نگرش‌های منفی سازمانی و تعارضات ارتباطی می‌تواند سطح عدم تحمل بلا تکلیفی را در کارکنان افزایش دهد.

پیش از اجرای مدل‌سازی معادلات ساختاری، پیش‌فرض عدم هم‌خطی میان متغیرهای پیش‌بین مورد بررسی قرار گرفت. برای این منظور از شاخص‌های حداقل تحمل و عامل تورم واریانس استفاده

نتایج جدول ۲ نشان داد که بین تمامی متغیرهای پژوهش همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. بر این اساس، عدم تحمل بلا تکلیفی با ضریب ۰.۷۵۵، بدبینی سازمانی با ضریب ۰.۷۲۴ و تعارضات بین‌فردی با ضریب ۰.۵۶۰ دارای رابطه مثبت و معنادار با فرسودگی شغلی بودند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که با افزایش بدبینی سازمانی، تعارضات بین‌فردی و عدم تحمل بلا تکلیفی، میزان فرسودگی شغلی کارکنان نیز افزایش می‌یابد. همچنین بدبینی سازمانی با ضریب ۰.۶۲۸

در مدل وجود ندارد؛ بنابراین امکان اجرای مدل ساختاری با اطمینان آماری مناسب فراهم بود.

شده. نتایج حاصل از این شاخص‌ها نشان می‌دهد که متغیرهای پیش‌بین از استقلال کافی برخوردار بوده و مشکل هم‌خطی چندگانه جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری

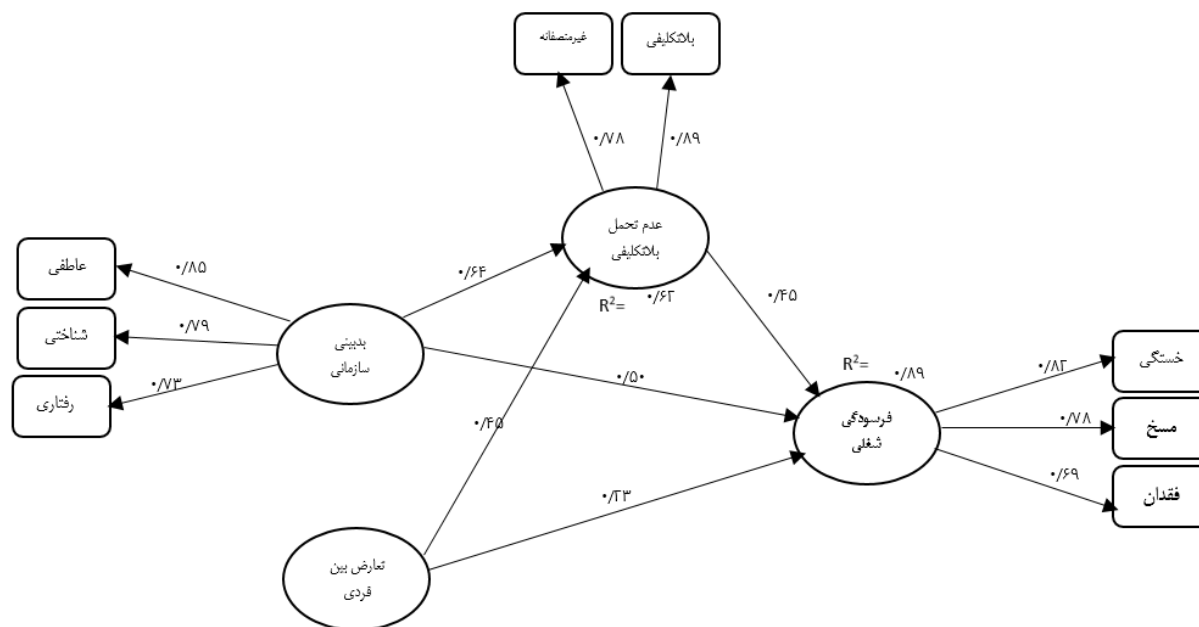
TLI	RMSEA	CFI	NFI	CMIN/DF
۰.۹۶۹	۰.۰۶۷	۰.۹۸۰	۰.۹۶۵	۲.۲۶۲

تأیید می‌کنند. افزون بر این، مقدار RMSEA برابر با ۰.۰۶۷ به دست آمد که کمتر از ۰.۰۸ است و نشان‌دهنده خطای قابل قبول مدل می‌باشد. در مجموع، شاخص‌های برازش حاکی از آن بودند که مدل ساختاری پژوهش با داده‌های تجربی از انطباق مناسبی برخوردار است.

نتایج جدول ۳ نشان داد که مدل پیشنهادی پژوهش از برازش مطلوبی برخوردار است. نسبت خلی دو به درجه آزادی برابر با ۲.۲۶۲ بود که کمتر از مقدار ۵ بوده و بیانگر مناسب بودن مدل است. همچنین شاخص‌های NFI، CFI و TLI به ترتیب برابر با ۰.۹۶۵، ۰.۹۸۰ و ۰.۹۶۹ بودند که همگی بالاتر از ۰.۹۰ بوده و برازش مطلوب مدل را

جدول ۴. بررسی ضرایب مسیر مستقیم متغیرهای تحقیق

متغیرهای پژوهش	پارامتر استاندارد نشده (b)	پارامتر استاندارد شده (β)	خطای استاندارد (S/E)	نسبت بحرانی معناداری (P-value)
بدبینی سازمانی ← عدم تحمل بلا تکلیفی	۲.۷۱۴	۰.۶۴۱	۰.۲۷۶	۰.۰۰۱
تعارضات بین فردی ← عدم تحمل بلا تکلیفی	۱.۴۰۸	۰.۴۵۴	۰.۱۵۱	۰.۰۰۱
بدبینی سازمانی ← فرسودگی شغلی	۱.۱۹۳	۰.۴۹۸	۰.۱۹۳	۰.۰۰۱
تعارضات بین فردی ← فرسودگی شغلی	۰.۴۰۳	۰.۲۳۰	۰.۰۹۷	۰.۰۰۱
عدم تحمل بلا تکلیفی ← فرسودگی شغلی	۰.۲۵۷	۰.۴۵۵	۰.۰۵۱	۰.۰۰۱



شکل ۱: مدل‌سازی معادلات ساختاری رابطه‌ی بدبینی سازمانی و تعارضات بین فردی با فرسودگی شغلی همراه با میانجی‌گری عدم تحمل بلا تکلیفی

تعارضات بین فردی با ضریب ۰.۴۵۴ دارای اثر مثبت و معنادار بر عدم تحمل بلا تکلیفی بودند؛ به این معنا که افزایش نگرش‌های بدبینانه

نتایج جدول ۴ نشان داد که تمامی مسیرهای مستقیم مدل در سطح معنادار هستند. بدبینی سازمانی با ضریب استاندارد ۰.۶۴۱ و

نسبت به سازمان و افزایش تعارضات ارتباطی در محیط کار، منجر به افزایش عدم تحمل بلا تکلیفی در کارکنان می‌شود. همچنین بدینی سازمانی با ضریب ۰.۴۹۸ اثر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی داشت که نشان می‌دهد کارکنانی که نگرش منفی‌تری نسبت به سازمان دارند، سطوح بیشتری از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند. تعارضات بین‌فردی نیز با ضریب ۰.۲۳۰ دارای اثر مثبت و معنادار بر فرسودگی شغلی بود و بیانگر آن است که افزایش تنش‌ها و اختلافات میان کارکنان می‌تواند سطح فرسودگی شغلی را افزایش دهد. افزون بر این، عدم تحمل بلا تکلیفی با ضریب ۰.۴۵۵ اثر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی داشت؛ بدین معنا که کارکنانی که تحمل کمتری نسبت به شرایط مبهم و غیرقابل پیش‌بینی دارند، بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش بدینی سازمانی و تعارضات بین‌فردی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی با میانجی‌گری عدم تحمل بلا تکلیفی در کارکنان شهرداری تهران انجام شد. نتایج حاصل از مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که بدینی سازمانی، تعارضات بین‌فردی و عدم تحمل بلا تکلیفی همگی دارای اثر مستقیم و معنادار بر فرسودگی شغلی هستند. همچنین بدینی سازمانی و تعارضات بین‌فردی از طریق افزایش عدم تحمل بلا تکلیفی، به صورت غیرمستقیم نیز موجب افزایش فرسودگی شغلی می‌شوند. به طور کلی، یافته‌های پژوهش نشان دادند که محیط کاری تنش‌زا، روابط بین‌فردی نامطلوب و نگرش‌های منفی نسبت به سازمان، می‌توانند منابع روان‌شناختی کارکنان را تضعیف کرده و زمینه بروز فرسودگی شغلی را فراهم سازند.

نتایج پژوهش نشان داد که بدینی سازمانی دارای اثر مثبت و معنادار بر فرسودگی شغلی است. این یافته با نتایج پژوهش‌های پیشین همسو است که نشان داده‌اند کارکنانی که نسبت به سازمان خود نگرش منفی، بی‌اعتمادی و احساس بی‌عدالتی دارند، بیشتر در معرض فرسودگی هیجانی و کاهش انگیزش شغلی قرار می‌گیرند (Alsubaie & Nasaani, 2021; Bazvand & Nazari, 2016; Ulutas & Kucuksaygin, 2023). در تبیین این یافته می‌توان بیان کرد که بدینی سازمانی باعث می‌شود کارکنان محیط کار را فضایی تهدیدکننده و

فاقد حمایت ادراک کنند. در چنین شرایطی، فرد احساس می‌کند تلاش‌های او ارزشمند نیست و سازمان نسبت به نیازها و دغدغه‌هایش بی‌تفاوت است. این وضعیت به تدریج منجر به کاهش انرژی روانی، افت تعهد سازمانی و شکل‌گیری خستگی عاطفی می‌شود. چیاپورو و همکاران نیز معتقدند که بدینی سازمانی با کاهش اعتماد، افزایش رفتارهای منفی و کاهش درگیری شغلی همراه است و در بلندمدت می‌تواند زمینه‌ساز فرسودگی شغلی شود (Chiaburu et al., 2013). همچنین آلن بدینی را نوعی نگرش دفاعی می‌داند که در پاسخ به تجربه‌های منفی سازمانی شکل می‌گیرد و موجب فاصله‌گیری هیجانی کارکنان از محیط کار می‌شود (Allen, 2020).

یافته دیگر پژوهش نشان داد که تعارضات بین‌فردی دارای اثر مثبت و معنادار بر فرسودگی شغلی هستند. این نتیجه با یافته‌های رحیم، کاندی و بادار و همچنین آکستیکالنیته همسو است (Aukstikalnyte, 2021; Kundi & Badar, 2021; Rahim, 2023).

در تبیین این یافته می‌توان بیان کرد که محیط‌های کاری مبتنی بر تنش و تعارض، بخش قابل توجهی از انرژی شناختی و هیجانی کارکنان را صرف مدیریت اختلافات و مقابله با فشارهای ارتباطی می‌کنند. زمانی که کارکنان به طور مداوم در معرض سوءتفاهم، تعارض یا رفتارهای خصمانه قرار می‌گیرند، احساس امنیت روانی آنان کاهش یافته و تمرکز بر وظایف شغلی دشوار می‌شود. رایبیز تعارض را فرایندی می‌داند که طی آن افراد احساس می‌کنند اهداف یا منافعشان توسط دیگران تهدید می‌شود (Robbins, 1978). در چنین فضایی، کارکنان به جای تجربه همکاری و حمایت متقابل، احساس تنهایی و فشار روانی بیشتری خواهند داشت. هاگر و ویلموت نیز معتقدند که تعارضات مزمن بین‌فردی در صورت مدیریت نامناسب، می‌تواند به فرسایش هیجانی و کاهش سلامت روان کارکنان منجر شود (Hocker & Wilmot, 2018). از سوی دیگر، در سازمان‌هایی مانند شهرداری که ساختار اداری پیچیده و تعاملات روزانه گسترده‌ای وجود دارد، احتمال بروز تعارضات ارتباطی بیشتر بوده و این موضوع می‌تواند شدت فرسودگی شغلی را افزایش دهد.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که عدم تحمل بلا تکلیفی دارای اثر مثبت و معنادار بر فرسودگی شغلی است. این یافته با پژوهش‌های صاحب و همکاران، لی و همکاران و مالوف و همکاران همسو است

شدیدتری نشان دهند (Kundi & Badar, 2021; Rahim, 2023). در چنین شرایطی، افراد به طور مداوم در انتظار تعارض یا تنش بعدی هستند و این انتظار روانی می‌تواند سطح اضطراب و خستگی ذهنی را افزایش دهد.

از مهم‌ترین یافته‌های پژوهش حاضر، نقش میانجی عدم تحمل بلا تکلیفی در رابطه میان بدینی سازمانی و تعارضات بین‌فردی با فرسودگی شغلی بود. نتایج نشان داد که بدینی سازمانی و تعارضات بین‌فردی نه تنها به صورت مستقیم، بلکه از طریق افزایش عدم تحمل بلا تکلیفی نیز موجب افزایش فرسودگی شغلی می‌شوند. این یافته بیانگر آن است که بخشی از تأثیر عوامل منفی محیط کار بر فرسودگی شغلی، از طریق سازوکارهای شناختی و هیجانی تبیین می‌شود. به عبارت دیگر، کارکنانی که محیط کار خود را تنش‌زا، غیرشفاف و مبتنی بر تعارض ادراک می‌کنند، نسبت به شرایط مبهم حساس‌تر می‌شوند و این حساسیت شناختی در نهایت آنان را در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌دهد. این یافته با دیدگاه‌های شناختی مرتبط با استرس و مقابله همخوانی دارد که بر نقش ارزیابی‌های ذهنی افراد از موقعیت‌های استرس‌زا تأکید می‌کنند (Malouf et al., 2023; Sahib et al., 2023). در واقع، اگر کارکنان بتوانند ابهام و عدم قطعیت را بهتر مدیریت کنند، احتمال آسیب‌پذیری آنان در برابر فشارهای شغلی کاهش می‌یابد.

به طور کلی، نتایج پژوهش حاضر نشان داد که فرسودگی شغلی در کارکنان شهرداری پدیده‌ای چندعاملی است که تحت تأثیر عوامل سازمانی، ارتباطی و شناختی قرار دارد. از یک سو، نگرش‌های منفی نسبت به سازمان و تجربه تعارضات مداوم، فشار روانی کارکنان را افزایش می‌دهد و از سوی دیگر، عدم تحمل بلا تکلیفی موجب می‌شود کارکنان توانایی کمتری برای مقابله با شرایط استرس‌زا داشته باشند. این نتایج اهمیت توجه همزمان به ساختارهای سازمانی، کیفیت روابط بین‌فردی و ویژگی‌های روان‌شناختی کارکنان را در برنامه‌های ارتقای سلامت روان سازمانی برجسته می‌سازد.

از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و محدود بودن جامعه آماری به کارکنان شهرداری تهران اشاره کرد که ممکن است تعمیم‌پذیری نتایج را به سایر سازمان‌ها و مناطق جغرافیایی محدود کند. همچنین داده‌ها بر

(Lee et al., 2020; Malouf et al., 2023; Sahib et al., 2023). در تبیین این نتیجه می‌توان بیان کرد که کارکنانی که تحمل پایینی نسبت به شرایط مبهم و پیش‌بینی‌ناپذیر دارند، در مواجهه با تغییرات و فشارهای شغلی، اضطراب و نگرانی بیشتری را تجربه می‌کنند. محیط‌های کاری پویا مانند شهرداری معمولاً با تصمیم‌گیری‌های فوری، تغییرات سازمانی و شرایط غیرقابل پیش‌بینی همراه هستند. افرادی که عدم تحمل بلا تکلیفی بالایی دارند، این شرایط را تهدیدآمیز تفسیر کرده و به جای سازگاری مؤثر، دچار آشفتگی هیجانی و خستگی روانی می‌شوند. ویلیامز و لوینسون نیز بیان کرده‌اند که عدم تحمل بلا تکلیفی با ارزیابی‌های منفی از موقعیت‌های مبهم و افزایش فشار روانی ارتباط دارد (Williams & Levinson, 2021). بنابراین، این ویژگی شناختی می‌تواند توان مقابله افراد با تنش‌های شغلی را کاهش داده و آنان را مستعد فرسودگی شغلی سازد.

یکی دیگر از یافته‌های مهم پژوهش، تأثیر مثبت بدینی سازمانی بر عدم تحمل بلا تکلیفی بود. این یافته نشان می‌دهد کارکنانی که نگرش منفی‌تری نسبت به سازمان دارند، در مواجهه با موقعیت‌های نامشخص و مبهم، تحمل کمتری از خود نشان می‌دهند. در تبیین این نتیجه می‌توان گفت که بدینی سازمانی موجب کاهش اعتماد کارکنان به ساختارها و تصمیم‌های سازمانی می‌شود. زمانی که کارکنان احساس کنند سازمان فاقد شفافیت و عدالت است، هرگونه ابهام یا تغییر در محیط کار را تهدیدکننده تلقی می‌کنند. در نتیجه، حساسیت آنان نسبت به شرایط نامطمئن افزایش یافته و سطح عدم تحمل بلا تکلیفی بیشتر می‌شود. این وضعیت می‌تواند چرخه‌ای از نگرانی، بدینی و فرسودگی را ایجاد کند که در نهایت عملکرد فردی و سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Allen, 2020; Chiaburu et al., 2013).

همچنین نتایج نشان داد که تعارضات بین‌فردی اثر مثبت و معناداری بر عدم تحمل بلا تکلیفی دارند. این یافته را می‌توان بر اساس ماهیت تنش‌زای تعارضات ارتباطی تبیین کرد. زمانی که روابط کاری مبتنی بر تنش، بی‌اعتمادی و ناسازگاری باشد، کارکنان محیط کار را غیرقابل پیش‌بینی و ناامن ادراک می‌کنند. این احساس ناامنی، توانایی آنان برای تحمل شرایط مبهم را کاهش می‌دهد و موجب می‌شود کارکنان در برابر موقعیت‌های نامطمئن واکنش‌های هیجانی

مشارکت نویسندگان

نویسندگان این مقاله با یکدیگر مشارکت داشتند.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله از تمامی افرادی که در مراحل پژوهش همکاری و یاری نمودند تقدیر و تشکر می‌شود.

References

- Agyapong, B., Brett-MacLean, P., Burbach, L., Agyapong, V. I. O., & Wei, Y. (2023). Interventions to reduce stress and burnout among teachers: A scoping review. *International journal of environmental research and public health*, 20(9), 5625.
- Allen, A. (2020). *Cynicism*. MIT Press.
- Alsubaie, F. A., & Nasaani, A. (2021). Why so cynical? The effect of job burnout as a mediator on the relationship between perceived organizational support and organizational cynicism. *European Journal of Business and Management*, 13, 1-12.
- Aukstikalnyte, E. (2021). Burnout and workplace conflicts from an employee perspective. *Contemporary Research on Organization Management and Administration*, 9(1).
- Bazvand, M., & Nazari, Y. (2016). Examining the relationship between job burnout and organizational cynicism: A study of employees of the Agricultural Jihad Organization in Poldokhtar County. *International Conference on Modern Management*.
- Brown, L. K., Sauter, D. K., & Smith, M. J. (2019). Work stress, burnout and job satisfaction: The effects of working time and work type. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 61(8), 641-646.
- Chiaburu, D. S., Peng, A. C., Oh, I. S., Banks, G. C., & Lomeli, L. C. (2013). Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 181-197.
- Ebrahiminia, M., Sanaei Nasab, H., Khalaji, K., & Aliannejad, F. (2021). The effect of an educational intervention on communication skills among medical imaging department staff. *Iranian Journal of Health Education and Health Promotion*, 9(4), 423-430.
- Hocker, J. L., & Wilmot, W. W. (2018). *Interpersonal Conflict*. McGraw-Hill Education.
- Johnson, P. J., Goldsmith, T. A., & Wallace, J. C. (2020). Mental health in the gig economy: Work environment, emotional well-being, and job satisfaction of independent contractors. *Journal of occupational health psychology*, 25(3), 275-286.
- Khatatbeh, H., Pakai, A., Al-Dwaikat, T., Onchonga, D., Amer, F., Premusz, V., & Olah, A. (2022). Nurses' burnout and quality of life: A systematic review and critical analysis of measures used. *Nursing Open*, 9(3), 1564-1574.
- Kundi, Y. M., & Badar, K. (2021). Interpersonal conflict and counterproductive work behavior: The moderating roles of emotional intelligence and gender. *International Journal of Conflict Management*, 32(3), 514-534.
- Lee, S., Jeon, K. O., Kim, H., & Chung, E. K. (2020). Effects of intolerance of uncertainty on turnover intention in transplantation coordinators: The roles of burnout and grit. *Korean Journal of Transplantation*, 34(4), 265-271.
- Malouf, P., Quinlan, E., & Mohi, S. (2023). Predicting burnout in Australian mental health professionals: Uncertainty

اساس پرسشنامه‌های خودگزارشی جمع‌آوری شدند و احتمال تأثیر سوگیری پاسخ‌دهی و تمایل به پاسخ‌های اجتماعی مطلوب وجود داشت. از دیگر محدودیت‌ها می‌توان به مقطعی بودن پژوهش اشاره کرد که امکان بررسی روابط علی بلندمدت میان متغیرها را محدود می‌کند.

پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده با استفاده از روش‌های طولی و آزمایشی، روابط علی میان بدبینی سازمانی، تعارضات بین‌فردی، عدم تحمل بلا تکلیفی و فرسودگی شغلی را بررسی کنند. همچنین مطالعه نقش متغیرهای دیگری مانند حمایت سازمانی، تاب‌آوری روان‌شناختی، هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای می‌تواند به درک عمیق‌تر سازوکارهای مؤثر بر فرسودگی شغلی کمک کند. انجام پژوهش در سایر سازمان‌های دولتی و خصوصی و مقایسه نتایج میان گروه‌های شغلی مختلف نیز می‌تواند به توسعه دانش موجود در این حوزه کمک نماید.

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان‌ها برنامه‌هایی برای کاهش بدبینی سازمانی و بهبود روابط بین‌فردی در محیط کار طراحی کنند. برگزاری کارگاه‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی، مدیریت تعارض و تنظیم هیجان می‌تواند در کاهش تنش‌های شغلی مؤثر باشد. همچنین ایجاد فضای سازمانی مبتنی بر شفافیت، عدالت و حمایت روانی می‌تواند احساس امنیت کارکنان را افزایش دهد و از شدت فرسودگی شغلی بکاهد. آموزش مهارت‌های مقابله با ابهام و افزایش تحمل بلا تکلیفی نیز می‌تواند به عنوان بخشی از برنامه‌های ارتقای سلامت روان کارکنان مورد توجه قرار گیرد.

تعارض منافع

بین نویسندگان هیچ تعارض منافی وجود نداشت.

حامی مالی

این پژوهش بدون هیچ حمایت مالی و با هزینه شخصی انجام شد.

ملاحظات اخلاقی

در این مطالعه، اهمیت و ضرورت پژوهش برای نمونه‌ها تشریح و درباره رعایت ملاحظات اخلاقی مانند رازداری، محرمانگی، حفظ حریم نمونه‌ها، آزادی جهت شرکت در پژوهش و انصراف از آن و غیره به آنان اطمینان داده شد.

- tolerance, impostorism and psychological inflexibility. *Clinical Psychologist*, 27(2), 186-195.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2017). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 22(4), 362-379.
- Mirbagheri, A. (2022). Examining the effect of organizational commitment on job burnout and organizational spirituality: A case study of Tehran Municipality. *Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 6(20), 1201-1227.
- Rahim, M. A. (2023). *Managing Conflict in Organizations*. Routledge.
- Robbins, S. P. (1978). Conflict management and conflict resolution are not synonymous terms. *California Management Review*, 21(2), 67-75.
- Sahib, A., Chen, J., Cardenas, D., & Calex, A. L. (2023). Intolerance of uncertainty and emotion regulation: A meta-analytic and systematic review. *Clinical psychology review*, 101, 102270.
- Ulutas, M., & Kucuksaygin, F. N. (2023). The relationship between the research assistants' burnout levels and their perceptions of organizational cynicism. *Prizren Social Science Journal*, 7(3), 30-44.
- Williams, B. M., & Levinson, C. A. (2021). Intolerance of uncertainty and maladaptive perfectionism as maintenance factors for eating disorders and obsessive-compulsive disorder symptoms. *European Eating Disorders Review*, 29(1), 101-111.
- Yang, Y., & Hayes, J. A. (2020). Causes and consequences of burnout among mental health professionals: A practice-oriented review of recent empirical literature. *Psychotherapy*, 57(3), 426.
- Zarringol, M. (2022). Review and analysis of fundamental programs for creating motivation in organizations with emphasis on motivational theories and their impact on employee productivity. *Management Research in the Islamic World*, 12(4), 169-190.